

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE – 2020

julho 2021

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:

Qualidade, Ambiente e Segurança

Colaboração:

- OC – Operações e Comercial
- ME – Manutenção e Engenharia
- PE – Planeamento Estratégico

Contactos: webmaster@cp.pt

ÍNDICE

ficha técnica	2
ÍNDICE	3
sumário executivo	5
1-introdução	8
2-sobre a cp.....	11
3-desempenho da qualidade de serviço	15
3.1 – informações e bilhetes	15
3.2 – pontualidade dos serviços	23
3.3 – regularidade de serviços	26
3.4 – higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.)	28
3.5 – inquérito à satisfação dos clientes	30
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	37
3.7.1 serviço integrado de mobilidade (SIM)	37
3.7.2 protocolo CP / INR	37
3.7.3 aumento da acessibilidade em cadeiras de rodas	41
anexo – BI dos indicadores	44
índice de ilustrações	45
índice de gráficos	45
índice de tabelas.....	45



COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

SUMÁRIO EXECUTIVO

SUMÁRIO EXECUTIVO

O relatório da qualidade de serviço CP e satisfação do cliente a publicar anualmente tem por objetivo caracterizar a qualidade de serviço prestada pela CP aos seus clientes e a avaliação feita pelos clientes do serviço prestado pela CP.

O presente relatório cobre o período de 01 de janeiro 2020 a 31 de dezembro 2020.

Analisando os valores de desempenho dos vários atributos de serviço constata-se que a CP tem um elevado desempenho em todos eles, com exceção da/do:

- **atendimento telefónico**, chamadas atendidas até 30" / chamadas atendidas (**77%** para uma meta **>85%**);
- **pontualidade dos comboios** nos seguintes serviços (pontualidade **<90%**): Alfa Pendular (**77,6%**), Intercidades (**73,6%**), Interrregionais (**69,5%**), Regionais (**87%**), Urbanos de Coimbra (**82,6%**), Urbanos de Lisboa (**89,1%**) e Urbanos do Porto (**84,4%**).
- **estudo de satisfação de Clientes CP/IP 2019** (em virtude de não ter sido realizado em 2020) nas dimensões "preocupação com o cliente", "qualidade do serviço" e "conforto".
- **reclamações dos clientes** em que a "circulação" (**36%**), "canais de venda" (**28%**) e "regulamentação e tarifário" (**16%**) surgem como o principal motivo de

descontentamento. O “**prazo médio de resposta ao cliente**” ultrapassa a meta estabelecida (meta <**30 dias**).

- **acessibilidade das carruagens para pessoas com mobilidade reduzida** (desempenho: **0 %**).

A CP ainda não encontrou uma metodologia expedita e económica de monitorização de alguns atributos de serviço nomeadamente:

- informação prestada aos passageiros em situação perturbada, e
- medição da qualidade do ar no interior das carruagens quando efetuam serviço comercial.



COMBOIOS DE PORTUGAL



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 com regularidade 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”.

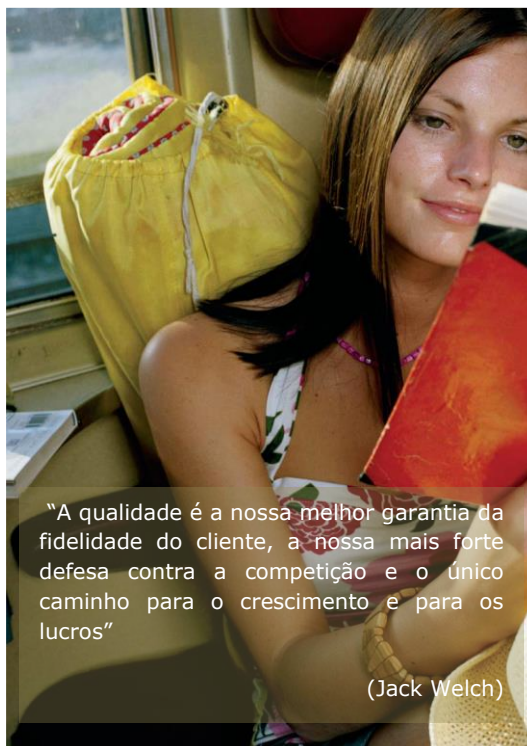


Ilustração 1 - Cliente

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 ex-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.

No início de 2020, na sequência da fusão por incorporação da EMEF na CP, transitaram para o quadro da CP os trabalhadores da sua antiga Participada. Assim, no final de 2020, o efetivo total a cargo situou-se nos 3.736 trabalhadores.

Após quatro anos particularmente positivos para a CP, com um crescimento recorrente da procura, as restrições à mobilidade devido à Covid-19 trouxeram uma retração na procura sem precedentes.

O ano terminou com cerca de 87 milhões de passageiros transportados, depois de, em 2019, se ter aproximado dos 145 milhões, o que representou uma quebra de 40% relativamente ao ano anterior.

A extensão (Km) da rede ferroviária explorada pela CP evoluiu do seguinte modo:

Dez. 2016	Dez. 2020
2.211	2.178

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP (fonte: PE)



Ilustração 2 - Rede explorada pela CP (Fonte: IP - Diretório da Rede)



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 Intercidades também está disponível no multibanco (ATM), na internet CP, na linha de atendimento, em agências de viagens e na app CP.

Na Bilheteira Online e na Linha de Atendimento é ainda possível adquirir bilhetes para os comboios Regional, InterRegional, Urbanos de Coimbra e complemento de viagem em Comboios Urbanos do Porto.

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

Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras:

Serviço	Nº auditorias	Tempo espera
Global	1397	1,79 min.
Urbanos de Lisboa	543	1,67 min.
Urbanos do Porto	269	1,97min.
Longo Curso	585	1,62 min.

Tabela 2 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras

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.	77 %	>85 %
Chats atendidos / chats recebidos	98 %	>90 %
Chats atendidos até 30" / chats atendidos	96 %	>85 %
E-mail respondidos / recebidos	100 %	100 %
E-mails respondidos até 6 horas / respondidos	100 %	100 %

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 CP:

Em 2020 o site CP apresentou uma perda significativa de acessos, que refletem a perda de passageiros e também de receita, na sequência da pandemia Covid-19.

Conforme se pode verificar na tabela a seguir, assistimos a variações negativas em todas as métricas face a 2019, entre 41 e 46%, sendo que o número total de visitas registadas impediu por sua vez que fosse alcançada a meta de estabelecida no Índice de Qualidade, ficando 30% aquém da meta, que era de 26 000 000.

A 4 de janeiro de 2021 a base de dados do "MyCP" tinha 994.095 membros.

	2018	2019	2020	% Var. 2018/2019	% Var. 2019/2020
Visitantes	12 791 399	13 475 946	7 887 776	5%	-41%
Visitas	28 332 100	31 061 797	17 973 534	10%	-42%
Visualizações	121 570 275	131 585 230	70 834 141	8%	-46%

Tabela 4 - "MyCP"

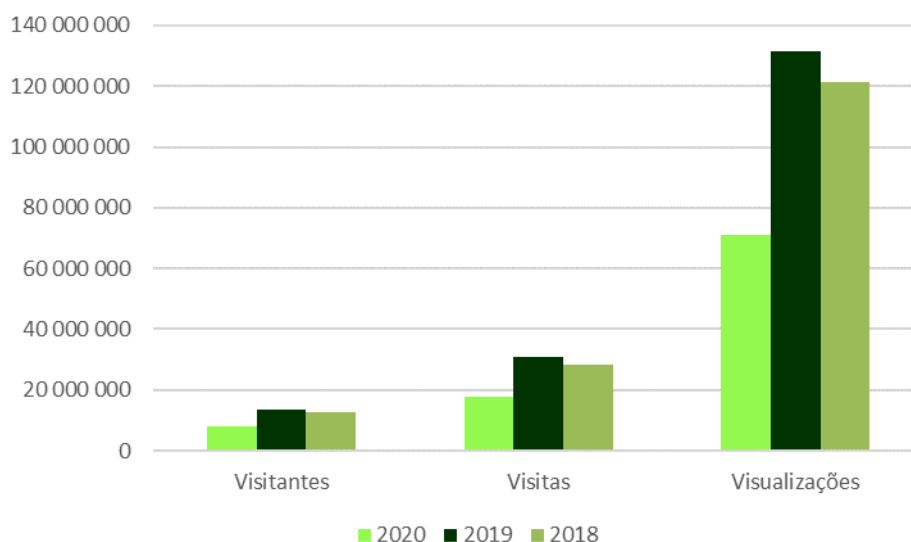


Gráfico 1 - Site CP

Redes sociais - Facebook:

Até ao final do ano 2020, a página manteve um crescimento constante, alcançando 233 833 fãs (+1,94%) face a 2019, adicionando 4444 seguidores.



Gráfico 2 - Redes sociais (facebook)

Aumento do alcance médio orgânico (6,00 %) e pago

(-69,78%) das publicações, evoluindo de 10.971 e 252.404 pessoas no período homologo, para 11.630 e 76.266 pessoas respetivamente.

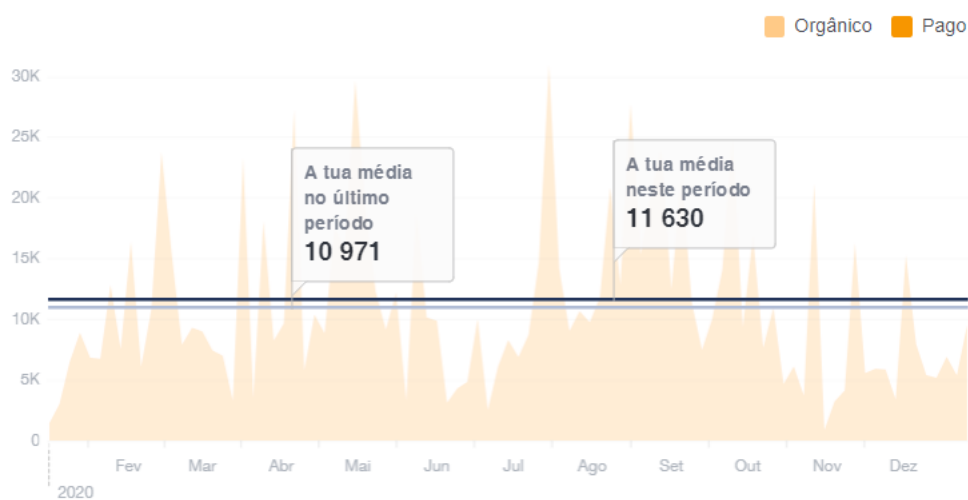


Gráfico 3 – Redes sociais

Redes sociais - Instagram:

Em 2020 a página registou 28.825 seguidores, que corresponde a um aumento de 3.234.

A média de *likes* por *post* foi de 797, sendo superior à meta anual de 700 definida para 2020.



Gráfico 4 - Redes sociais (Instagram)

Redes sociais – Youtube

Em 2020 tivemos 2.770 subscritores a que corresponde um aumento de 360 seguidores (68,08 %) evoluindo dos 1.648 seguidores que a página registava no início do ano. Foram reproduzidos 8.200 horas de vídeos e tivemos 649.170 visualizações.



Gráfico 5 - Redes sociais - You Tube

3.2 – PONTUALIDADE DOS SERVIÇOS

No ano de 2020 o IP Global registou um aumento de 4 p.p. face ao ano anterior, com maior destaque para a recuperação dos comboios Alfa-Pendular (cerca de 12 p.p.), IC Braga (30 p.p.), IC Beira Baixa (23,5 p.p.), IC Faro (22,4 p.p.), IC Porto (15,2 p.p.), IR Douro (20,8 p.p.) e Reg Algarve (19,2 p.p.). Não obstante, destaca-se a diminuição do IP do IR Minho (-6,2 p.p.) assim como uma ligeira diminuição dos Urbanos do Porto (-0,2 p.p.). Os Urbanos de Lisboa registaram um aumento na pontualidade (3,6 p.p.). As principais causas de penalização resultaram das limitações de velocidade implementadas na Rede Ferroviária Nacional, transversal a vários tráfegos, refletindo-se nos cruzamentos e enlances de passageiros e de material motor. O serviço de passageiros, as avarias de material motor e avarias de sinalização também condicionaram a pontualidade.

Por serviço, temos:

Urbanos de Lisboa – De todas as causas reconhecidas de impontualidade, as 3 que sobressaem são as seguintes:

- Tempo de paragem excedido (22,1%);
- Material (21,8%);
- Sinalização (11,6%).

Urbanos do Porto – De todas as causas reconhecidas de impontualidade, as 3 que sobressaem são as seguintes:

- Causas sem atribuição/Factores externos (18,5%);
- Material (14,5%);
- Limitações de Velocidade (14,4%).

Longo Curso – De todas as causas reconhecidas de impontualidade, as 3 que sobressaem são as seguintes:

- Limitações de Velocidade (24,0%);
- Material (15,2%);
- Tempo de paragem excedido (14,4%).

Regional – De todas as causas reconhecidas de impontualidade, as 3 que sobressaem são as seguintes:

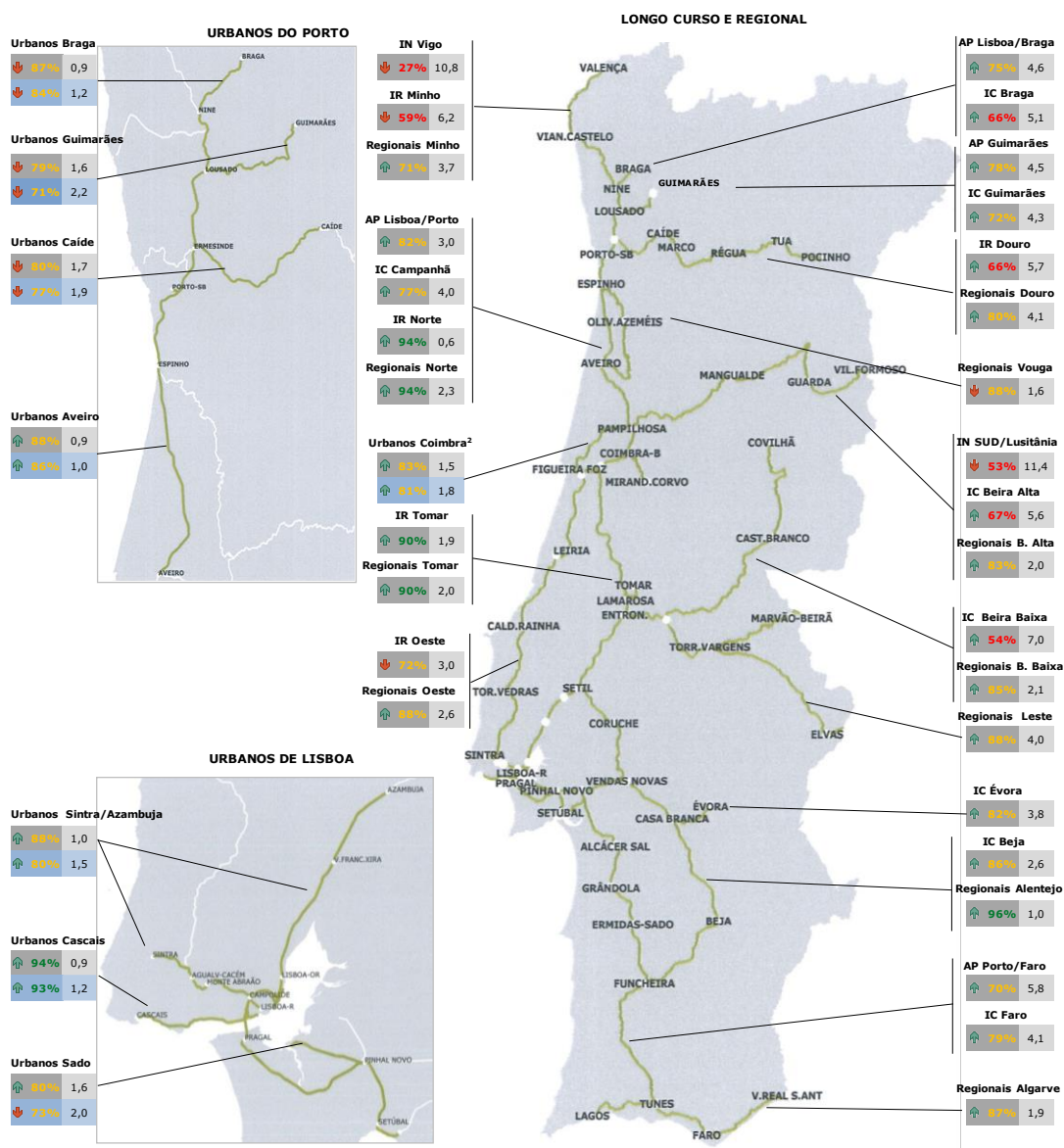
- Material (25,0%);
- Limitações de Velocidade (23,2%);
- Tempo de paragem excedido (10,5%).

Desempenho

O Índice de Pontualidade (IP) dos serviços CP registado durante o decorrer de 2020 foi de:

Serviços	IP (≤3 min.)	IP (≤5 min.)	IP (<60 min.)	IP (60 a 119 min.)	IP (≥120 min.)
Alfa Pendular	-	77,0%	99,45%	0,39%	0,16%
Intercidades	-	73,6%	99,46%	0,39%	0,14%
Interregional	-	69,3%	99,61%	0,31%	0,07%
Regional	-	87,0%	99,83%	0,15%	0,02%
Urbanos Coimbra	82,6%	-	99,98%	0,02%	0,00%
Urbanos Lisboa	89,1%	-	99,98%	0,02%	0,00%
Urbanos Porto	84,4%	-	99,96%	0,04%	0,00%

Tabela 5 - Índice de pontualidade em 2020 / serviço (fonte: DW consulta efetuada a 16.04.2021)



Legenda:

Índice de Pontualidade (IP) Diário	Atraso Médio no Destino (minutos)
Índice de Pontualidade (IP) Hora Ponta	Atraso Médio no Destino (minutos)

- IP ≥ 90%
- 80% ≤ IP < 90%
- IP < 70%
- IP superior ao ano 2019
- IP igual ao ano 2019
- IP inferior ao ano 2019

¹ IP comboios programados, atrasos superiores a 5 minutos

² IP comboios programados, atrasos superiores a 3 minutos

IP Global 86%

Urbanos Lisboa ²	89%
Urbanos Porto ²	84%
Longo Curso ¹	74%
Regional ¹	85%

Ilustração 3 - 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 16.04.2021 (foram excluídos os comboios especiais (históricos, especiais de clientes e comboios similares decorrentes de interdições)

3.3 – REGULARIDADE DE SERVIÇOS

Globalmente, a “**regularidade dos comboios**”, da CP, no ano de 2020, foi de 99,21% (em 2019 a regularidade tinha registado um valor de 99,18%), apresentando uma ligeira melhoria, em todos os tráfegos, face ao ano anterior (1.225 comboios suprimidos, sendo 367 totais e 858 parciais). O principal motivo para esta variação foi originado por motivo de greve que afetou todos os tráfegos.

Como causa secundária registam-se as avarias/anomalias de material motor, as quais tiveram maior impacto na regularidade do serviço Regional do Algarve e do Vouga e no serviço Urbano de Sintra/Azambuja e de Cascais. De referir ainda as condições climatéricas adversas, que tiveram maior impacto na regularidade no serviço Interregional Oeste e Urbanos Coimbra/Figueira da Foz.

Desempenho

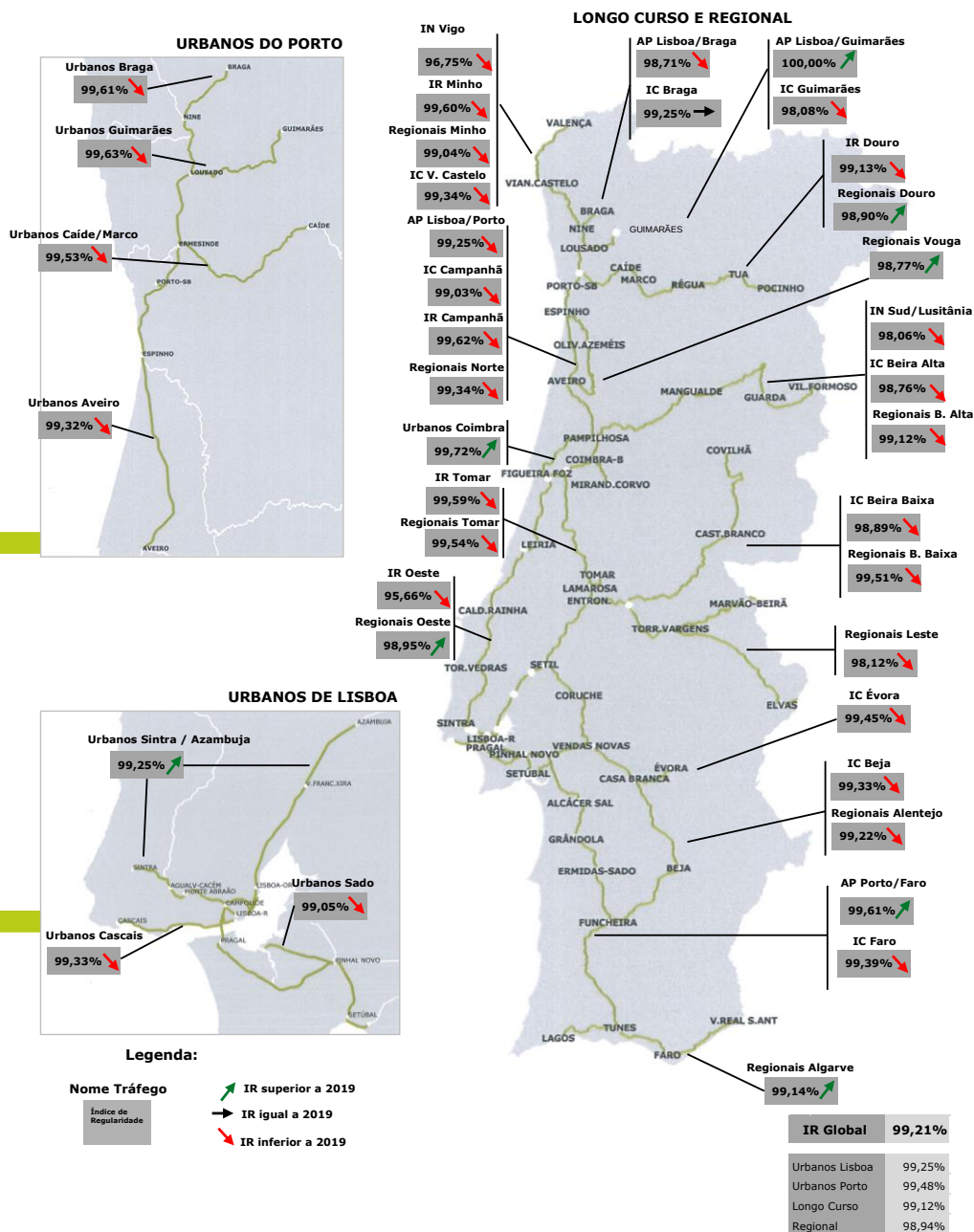


Ilustração 4 - Regularidade dos comboios

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 2020, realizaram-se **5 295** 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	5 051	na
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	95,4%	=> 85%

Tabela 6 - Limpeza dos comboios

3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Uma vez que não foi realizado o “**Estudo de satisfação do cliente CP/IP 2020**”, foram utilizados dados do estudo realizado em 2019. Em síntese, observou-se um valor de satisfação global ponderado de 7,0 (escala de 0 a 10) superior aos valores de 2016 (6,9) e de 2014 (6,3).

A nível da satisfação global por produto, destacam-se os Urbanos do Porto, que obtêm a média mais elevada entre todos os serviços analisados, com um índice de satisfação de 7,7, seguidos pelo serviço Alfa Pendular - 7,6; Intercidades - 7,5; Internacional - 7,4; Regional - 7,3 e os Urbanos de Lisboa, com um índice de satisfação de 6,7.

Dos aspetos positivos mais relevantes para os Clientes, destacam-se os elementos ligados à Confiança, Segurança e Contato com o Cliente. Decorre, assim, um aumento considerável do valor percebido do serviço face aos anos anteriores. Por outro lado, os aspetos de preocupação com o Cliente, de qualidade (de serviço) e de conforto são as principais dimensões e vetores de melhoria.

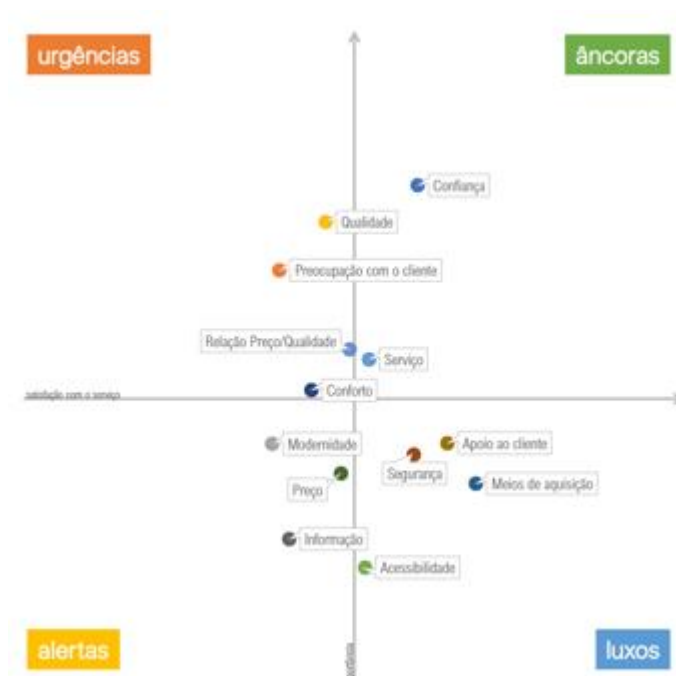


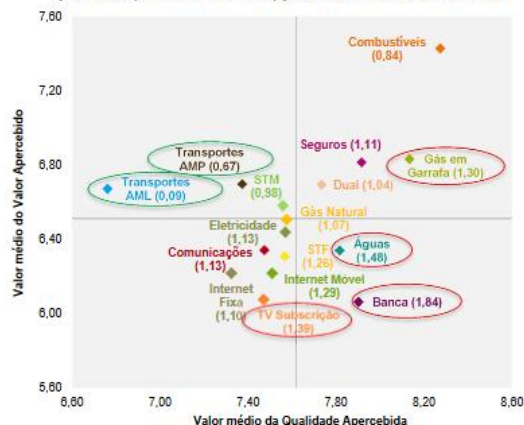
Gráfico 6 – Estudo de satisfação dos clientes – resultado global 2014/2016

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

Por sua vez, o projeto **ECSI (European Customer Satisfaction Index)**, em 2019, pontua em baixa vários parâmetros em avaliação relativos a área metropolitana de transportes públicos de Lisboa e em particular o processo de reclamações.

Mapa Percetual Qualidade Apercebida – Valor Apercebido

Índices das variáveis latentes da Qualidade Apercebida (eixo das abcissas) e do Valor Apercebido (eixo das ordenadas) por sector e subsector em 2019



Ranking da Satisfação dos Clientes por Sectores e Subsectores em 2019

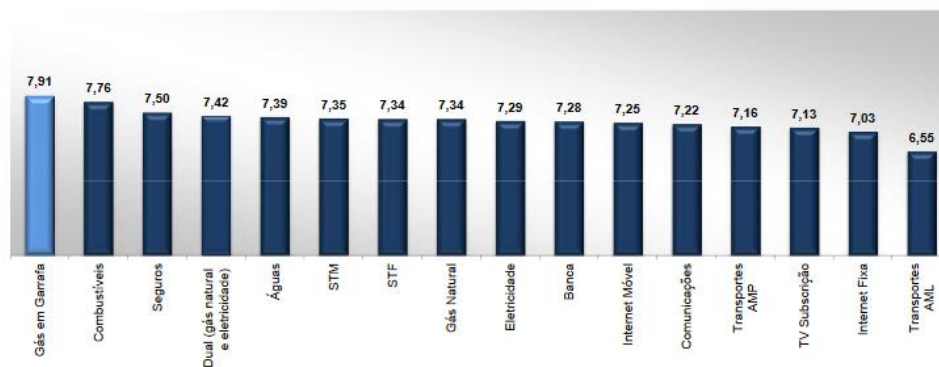


Gráfico 7 - Resultados do estudo ECSI

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

Principais conclusões das **reclamações dos clientes** em 2020.

1. A CP registou no SGRS 13.343 reclamações, entre janeiro e dezembro de 2020, distribuídas da seguinte maneira por serviço:

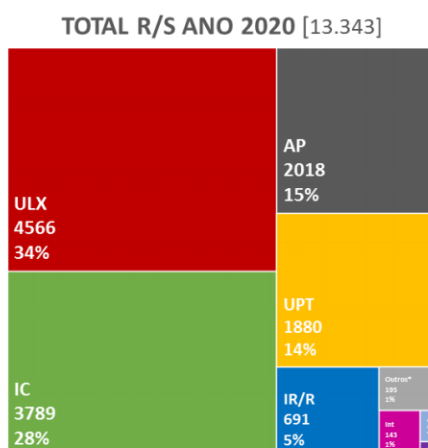


Tabela 7 - Reclamações dos clientes / serviço

2. Decréscimo do número de reclamações em 38,4%, face ao período homólogo;

EVOLUÇÃO R/S

-38,4%

JAN-DEZ 2020 x JAN-DEZ 2019

3. Quando analisado o indicador **“Nº Reclamações por milhão de passageiros”**, são os serviços de Longo Curso os que apresentam a maior quantidade de reclamações:

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR MILHÃO DE PASSAGEIROS

	ANO 2019	ANO 2020	Varição	Peso Reclamações/p ^{x1.000.000}
Alfa Pendular	1 439	2 707	88%	22%
Intercidades	1 157	2 038	76%	16%
Internacional	730	4 307	490%	34%
IR/Regional	102	112	10%	1%
Urbanos de Coimbra	85	75	-12%	1%
Sazonais	1 680	3 135	87%	25%
Urbanos de Lisboa	89	69	-22%	1%
Urbanos do Porto	104	161	54%	1%
GLOBAL CP	149	154	3%	

¹ Exemplos de standards do negócio (dados de <https://www.statista.com>):

- Empresas de TP ferroviário do Reino Unido: 300 (2013-19);
- Emirates: 110; British Airways: 50; Easyjet: 44 (2013-16);

Tabela 8 - Reclamações por milhão de passageiros

4. Por tipologia de reclamação, em 2020, das 13.343 comunicações registadas, 530 são defesas escritas a coimas, 94 sugestões, 46 pedidos de informação e 23 elogios. As 5 tipologias com maior número de reclamações em 2020, representam 88% do total de comunicações.

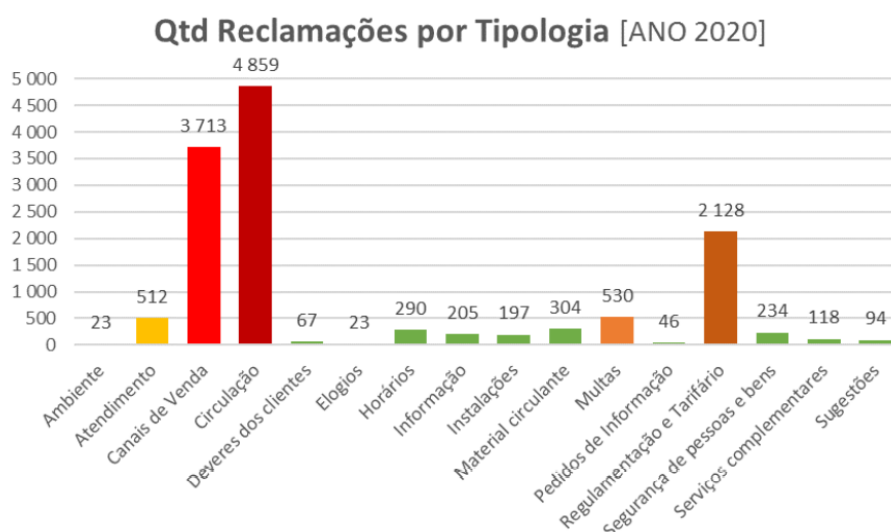


Gráfico 8 - Quantidade de reclamações por tipologia em 2020

5. Os **Formulários e o Site** continuam a ser os canais mais utilizados pelos clientes para reclamarem. Neste período, 76% das reclamações entraram por estes dois canais.

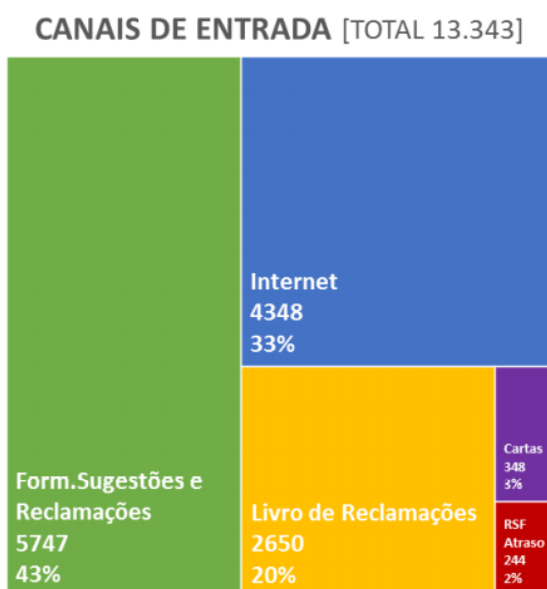


Tabela 9 - Reclamações por canal de entrada

6. Das 13.343 reclamações registadas, neste período, a CP respondeu a 10.518 (78%), com um tempo médio de

resposta de 52 dias. Ficaram registadas no sistema, por responder, 2.825 reclamações (21%).

ANO 2020	QTD. Reclamações	PESO (%)	Tempo Médio de Resposta
TRATADAS	10 518	67%	52
PENDENTES	5 275	33%	-
ENTRADAS/TOTAL	15 793	100%	-

Fonte: DW-SGRS, 25-01-2021

Nota: o tempo médio de resposta ao cliente é calculado, em dias úteis, pela diferença entre a data de conclusão do processo de reclamação em SGRS e a data em que o Cliente reclama.

Tabela 10 - Quantidade de reclamações tratadas e pendentes

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 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.

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

3.7.1 SERVIÇO INTEGRADO DE MOBILIDADE (SIM)

A CP disponibiliza aos seus clientes com necessidades especiais (CNE), o SIM. Trata-se de um serviço gratuito, orientado para este tipo de clientes, disponível 24 horas para informações bem como para prestação do serviço. Através deste serviço o Cliente com Necessidades Especiais pode:

- Obter informações sobre o que a CP tem para lhe oferecer, a nível de acessibilidade dos comboios da CP e estações da rede CP; acessibilidade equipamentos; condições comerciais; outros serviços orientados para este Cliente; outros pontos de informação ou envio de sugestões; serviço de assistência no embarque, em viagem e no desembarque;
- Ajuda a planear a viagem oferecendo-lhe as melhores condições de conforto e segurança;
- Solicitar assistência no embarque, durante a viagem e no desembarque

3.7.2 PROTOCOLO CP / INR

No dia 4 de março de 2016 foi celebrado entre a CP – Comboios de Portugal e o INR – Instituto Nacional para a Reabilitação, um novo protocolo que derogou os anteriores e alterou as

condições do tarifário para os Cliente com Necessidades Especiais (CNE).

De acordo com os termos do novo protocolo, os CNE com um grau de incapacidade igual ou superior a 80%, usufruem de um desconto de 75% sobre o valor da tarifa por inteiro, aquando da aquisição do título de transporte, para realizar viagens, em qualquer percurso em 2ª classe, dos comboios Alfa Pendular, Intercidades, Regionais, Interregionais e Urbanos da CP. Os CNE podem 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. Adicionalmente, foi assinado, entre a CP e o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), com efeitos a 1 de março de 2018, um aditamento ao protocolo existente, de descontos nas viagens para os Clientes com Necessidades Especiais (CNE). Nos termos deste aditamento, todas as pessoas com deficiência com um grau de incapacidade igual ou superior a 60% e inferior a 80%, passam a usufruir de um desconto de 20% sobre o valor da tarifa por inteiro.

Por motivos maioritariamente atribuíveis à situação de Pandemia, no período em análise existiu um decréscimo de 64% dos pedidos SIM, comparativamente com o período homólogo:

Requisições do SIM:

nº requisições SIM	2019	2020
janeiro	130	276
fevereiro	164	59
março	184	19
abril	212	9
maio	252	62
junho	247	54
julho	276	111
agosto	298	108
setembro	363	182
outubro	307	76
novembro	281	84
dezembro	302	49
totais	3016	1089
variação 2019/2020	-64%	

Tabela 11 - Requisições do serviço "SIM"

Protocolo CP / INR - Variação 2019 / 2020:

Período	Tipo desconto	Quant. Viagens	Valor total	Valor desconto	Custo Cliente	Custo CP	Custo INR
jan/ dez	CP/INR_ACOMPANHANTE	14 696	135 098 €	32 814 €	102 284 €	24 610 €	8 203 €
	CP/INR_CLIENTE (-75%)	79 993	584 762 €	434 402 €	150 361 €	325 801 €	108 600 €
	CP/INR_CLIENTE (-20%)	32 022	249 228 €	48 010 €	201 218 €	36 008 €	12 003 €
Total 2019		126 711	969 088 €	515 225 €	453 863 €	386 419 €	128 806 €
jan/ dez	CP/INR_ACOMPANHANTE	8 082	63 924 €	15 556 €	48 368 €	11 667 €	3 889 €
	CP/INR_CLIENTE (-20%)	21 109	140 968 €	27 292 €	113 676 €	20 469 €	6 823 €
	CP/INR_CLIENTE (-75%)	40 175	284 124 €	211 228 €	72 896 €	158 421 €	52 807 €
Total 2020		69 366	489 016 €	254 076 €	234 940 €	190 557 €	63 519 €
Variação 2020/2019		-45%	-50%	-51%	-48%	-51%	-51%

Fonte: DW

Tabela 12 - Protocolo CP / INR - variação 2019 /2020

No período em análise resultam as seguintes conclusões:

- As viagens realizadas pelos CNE registaram em 2020 uma diminuição de 45%.
- No ano de 2020, os CNE e acompanhantes suportaram 234.940€

- O valor do desconto global concedido em 2020 foi de 254.076€. Do desconto concedido:
 - o A CP suportou o valor de 190.557€
 - o O INR suportou 63.519€

Distribuição das viagens por serviço 2020:

Produto	Passageiros	Receita	Desconto
Alfa Pendular	5 165	68 187 €	81 598 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	659	14 860 €	4 763 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	1 254	29 412 €	7 077 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	3 252	23 915 €	69 758 €
Intercidades	9 163	79 741 €	84 955 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 151	15 868 €	4 989 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	2 700	38 706 €	8 936 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	5 312	25 167 €	71 030 €
Inter-Regional	5 011	17 934 €	18 509 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	700	4 399 €	1 465 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	1 464	8 550 €	2 139 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	2 847	4 985 €	14 905 €
Regional	16 609	36 189 €	32 921 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 863	6 794 €	2 257 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	6 473	20 847 €	5 211 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	8 273	8 549 €	25 454 €
Urbanos Coimbra	971	1 300 €	950 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	158	287 €	93 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	421	797 €	196 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	392	216 €	661 €
Urbanos Lisboa	15 339	10 253 €	16 897 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	602	834 €	278 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	2 988	4 231 €	1 058 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	11 749	5 187 €	15 561 €
Urbanos Porto	17 108	21 337 €	18 246 €
CP/INR_ACOMPANHANTE	2 949	5 326 €	1 711 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	5 809	11 134 €	2 676 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	8 350	4 877 €	13 859 €
	69 366	234 940 €	254 076 €

Tabela 13 - Distribuição das viagens por serviço (fonte: DW)

Decréscimo de passageiros (CNE) 2019/2020	
serviço	%
AP	59
IC	47
IntR	32
R	38
U Coimbra	27
U Lisboa	56
U Porto	36

Tabela 14 - Variação de passageiros CNE entre 2019 e 2020 (fonte: DW)

3.7.3 AUMENTO DA ACESSIBILIDADE EM CADEIRAS DE RODAS

A CP iniciou recentemente com dois projetos que visam equipar 89 unidades de material circulante com mecanismos de apoio ao embarque e desembarque, que podem ser utilizados em todas as gares e apeadeiros da sua rede de serviços.

Trata-se de 55 comboios elétricos da série 2240, afetos ao serviço regional, que passarão a ter elevadores de bordo para o acesso por cadeira de rodas e de 34 comboios da série 3400, que diariamente percorrem a região metropolitana do Porto no serviço urbano, que terão rampas de uso expedito para a mesma finalidade. Será possível utilizar estes equipamentos, independentemente da tipologia, extensão e altura das gares em todo o território nacional.

No total, esta acessibilidade passará a ser garantida em 138 novas estações, de norte a sul país, sendo que o serviço regional poderá passar a prestar esta valência em 189 paragens da rede. Já no que diz respeito aos comboios urbanos

do Porto, a instalação das novas rampas vai permitir alargar o serviço a um total de 75 paragens.

Desempenho

Em 2020, foram recebidos 1089 pedidos de assistência SIM o que representa um decréscimo de 63,9% relativamente a 2019.



Ilustração 5 - Serviço SIM

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

Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho		Meta 30/12/2022
	2018	2020	
% automotoras preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	79,8 %	79,8 %	85,0 %
% carruagens preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	0 %	0 %	10 %

Tabela 15 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

Com recurso a elevadores de estação e cadeiras de rodas de transbordo

ANEXO – BI DOS INDICADORES

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

Índice de Pontualidade (IP)	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.																											
	$IP = \frac{\Sigma \text{Comboios com atraso } \leq 3 \text{ ou } 5 \text{ minutos}}{\Sigma \text{Comboios realizados}}$																											
	Os períodos de ponta considerados são os seguintes:																											
	<table><tr><th>UN</th><th>FAMÍLIAS DE COMBOIOS SUBURBANOS</th><th colspan="2">PERÍODOS DE PONTA CONSIDERADOS</th></tr><tr><td></td><td></td><th>MANHÃ</th><th>TARDE</th></tr><tr><td rowspan="4">CP Lisboa</td><td>AZAMBUJA</td><td rowspan="3">06h00 às 10h00</td><td>16h00 às 20h00</td></tr><tr><td>CASCAIS</td><td rowspan="2">16h30 às 20h30</td></tr><tr><td>PRAIAS SADO</td></tr><tr><td>SINTRA</td><td rowspan="5">06h00 às 10h00</td><td rowspan="5">16h00 às 20h00</td></tr><tr><td rowspan="3">CP Porto</td><td>AVEIRO</td></tr><tr><td>CAÍDE</td></tr><tr><td>BRAGA</td></tr><tr><td rowspan="2">CP Regional</td><td>GUIMARÃES</td><td rowspan="2">07h00 às 10h00</td><td rowspan="2"></td></tr><tr><td>COIMBRA / FIG. FOZ</td></tr></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	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00	CP Porto	AVEIRO	CAÍDE	BRAGA	CP Regional	GUIMARÃES	07h00 às 10h00		COIMBRA / FIG. FOZ
	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	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00																									
CP Porto	AVEIRO																											
	CAÍDE																											
	BRAGA																											
CP Regional	GUIMARÃES			07h00 às 10h00																								
	COIMBRA / FIG. FOZ																											
	Foram ainda calculados os seguintes indicadores:																											
	Índice Pontualidade (<60 minutos)																											
	$IP (60 \text{ min}) = \frac{\Sigma \text{Comboios com atraso no destino } < 60 \text{ minutos}}{\Sigma \text{Comboios realizados}}$																											
	Índice de Qualidade de Serviço (60 a 119 minutos)																											
	$IQS (60 \text{ a } 119 \text{ min}) = \frac{\Sigma \text{Comboios com atraso no destino } \geq 60 \text{ minutos a } \leq 119 \text{ minutos}}{\Sigma \text{Comboios realizados}}$																											
	Índice de Qualidade de Serviço (≥120 minutos)																											
	$IQS (\geq 120 \text{ min}) = \frac{\Sigma \text{Comboios com atraso no destino } \geq 120 \text{ minutos}}{\Sigma \text{Comboios realizados}}$																											
Atraso Médio no Destino (AMD)	Resulta da divisão do total de minutos de atraso registados no destino pelo número de comboios realizados.																											
	$AMD = \frac{\Sigma \text{Atrasos dos Comboios no Destino}}{\Sigma \text{Comboios realizados}}$																											
Índice de Regularidade (IR)	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.																											
	$IR = \frac{\Sigma \text{Comboios Realizados}}{\Sigma \text{Comboios Programados}}$																											

Tabela 16 – 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	8
Ilustração 2 - Rede explorada pela CP (Fonte: IP - Diretório da Rede).....	13
Ilustração 3 - Pontualidade dos comboios	25
Ilustração 4 - Regularidade dos comboios.....	27
Ilustração 5 - Serviço SIM	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Site CP	20
Gráfico 2 - Redes sociais (facebook)	20
Gráfico 3 - Redes sociais.....	21
Gráfico 4 - Redes sociais (Instagram)	22
Gráfico 5 - Redes sociais - You Tube	22
Gráfico 6 - Estudo de satisfação dos clientes – resultado global 2014/2016.....	31
Gráfico 7 - Resultados do estudo ECSI	32
Gráfico 8 - Quantidade de reclamações por tipologia em 2020	35

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Extensão da rede ferroviária explorada pela CP (fonte: PE)	12
Tabela 2 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras.....	18
Tabela 3 - SLA's da linha de atendimento telefónico.....	18
Tabela 4 - "MyCP"	19
Tabela 5 - Índice de pontualidade em 2020 / serviço (fonte: DW consulta efetuada a 16.04.2021)	24
Tabela 6 - Limpeza dos comboios	29
Tabela 7 - Reclamações dos clientes / serviço	33
Tabela 8 - Reclamações por milhão de passageiros.....	34
Tabela 9 - Reclamações por canal de entrada.....	35
Tabela 10 - Quantidade de reclamações tratadas e pendentes.....	36
Tabela 11 - Requisições do serviço "SIM"	39
Tabela 12 - Protocolo CP / INR - variação 2019 /2020.....	39
Tabela 13 - Distribuição das viagens por serviço (fonte: DW).....	40
Tabela 14 - Variação de passageiros CNE entre 2019 e 2020 (fonte: DW)	41

Tabela 15 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida 43

Tabela 16 – Descrição do indicador "pontualidade", "atraso médio no destino" e "índice de regularidade" 44



