



COMBOIOS DE PORTUGAL

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2012

março de 2012





INDICE GERAL

INDICE GERAL	2
1 – Introdução	3
2 – Sobre a CP	5
3 – Desempenho da qualidade do serviço da CP	9
3.1 – Informações e bilhetes	9
3.2 – Pontualidade dos serviços e princípios gerais em caso de perturbação dos serviços	11
3.3 – Higiene e limpeza do material circulante e das instalações das estações (limpeza do material circulante, qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.)	13
3.4 – Assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida	14
3.5 – reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço ...	17
3.6 – Tratamento das reclamações dos clientes	18
3.7 – Inquérito à satisfação dos clientes e auditorias cliente mistério.....	22
índice de ilustrações.....	31
índice de gráficos.....	31
índice de tabelas.....	31



1 – INTRODUÇÃO

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

Se um dos grandes objetivos definidos pelo Acionista para 2012 é que o EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) seja positivo, para que uma empresa seja sustentável a médio e longo prazo é indispensável que identifique as necessidades dos clientes e que forneça um serviço de qualidade.

Este documento está em sintonia com o Plano de Atividades e Orçamento (PAO) da CP e visa atingir os seguintes objetivos:

- . Alinhar o real desempenho da Empresa com as expectativas do Cliente, induzindo uma comunicação clara, transparente e compreensível;
- . Melhorar a imagem da Empresa;
- . Sensibilizar os colaboradores da Empresa, com vista à prestação de um serviço de qualidade.
- . Dar cumprimento ao artº 28 e respetivo Anexo III, do Regulamento (CE) nº 1371/2007, relativo aos "Direitos e Obrigações dos Passageiros dos Serviços Ferroviários", embora a CP possa invocar a isenção da aplicação deste artigo até 2014.

Ainda de acordo com o referido artº 28 registe-se que a CP iniciou em 2000, por fases, a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). **Todas as atividades desenvolvidas pela CP estão certificadas no âmbito da Qualidade**, desde **2008**, de acordo com a **ISO 9001:2008**.



Ilustração 1 - Cliente



Isto significa que anualmente todos os processos estão sujeitos a uma auditoria interna e externa. As auditorias externas são desenvolvidas por uma entidade externa independente acreditada pela APAC – Associação Portuguesa de Acreditação.

A certificação vem confirmar que a CP tem políticas, objetivos, processos, metodologias, normas, recursos 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.



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 [REFER - Rede Ferroviária Nacional, E.P.E.](#) - entidade responsável pela gestão da infraestrutura e com o [IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres](#) - entidade responsável pela regulação e pela coordenação e planeamento.

Fruto do novo contexto económico e legal, a CP desenvolveu uma profunda transformação de adaptação ao mercado. Organizou-se em torno de Unidades de Negócio (UN's), adequadas à satisfação das necessidades de diferentes segmentos de mercado.

Atualmente a CP organiza-se em Unidades de Negócio:

- Serviços Urbanos – CP Lisboa; CP Porto;
- Serviços de Longo Curso (Nacional e Internacional)- CP Longo Curso;
- Serviços Interregional e Regional (Nacional e Internacional)- CP Regional.

Após a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade a CP obteve em 2008, para todas as atividades desenvolvidas na empresa, a certificação da qualidade.

Os passageiros dos comboios urbanos representam cerca de 87% do total de passageiros transportados.

Em 2012, foram transportados mais de 111,7 milhões de passageiros.

A extensão da rede ferroviária explorada pela CP evoluiu em de acordo com o apresentado no quadro 1.

Extensão da Rede Ferroviária Explorada pela	Dez-2011	Jan-2012	Dez-2012
	2342	2178	2067

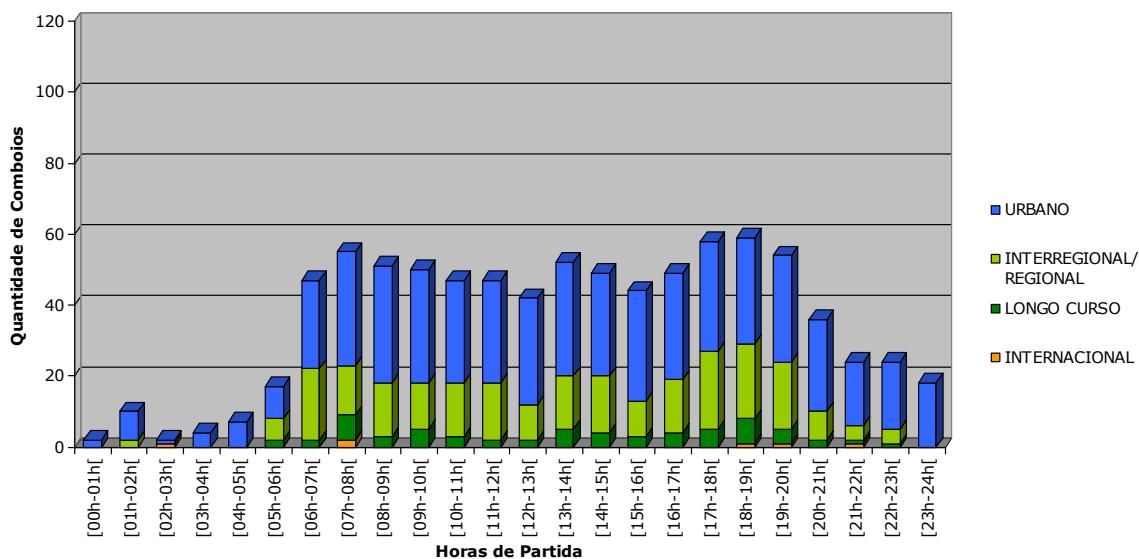
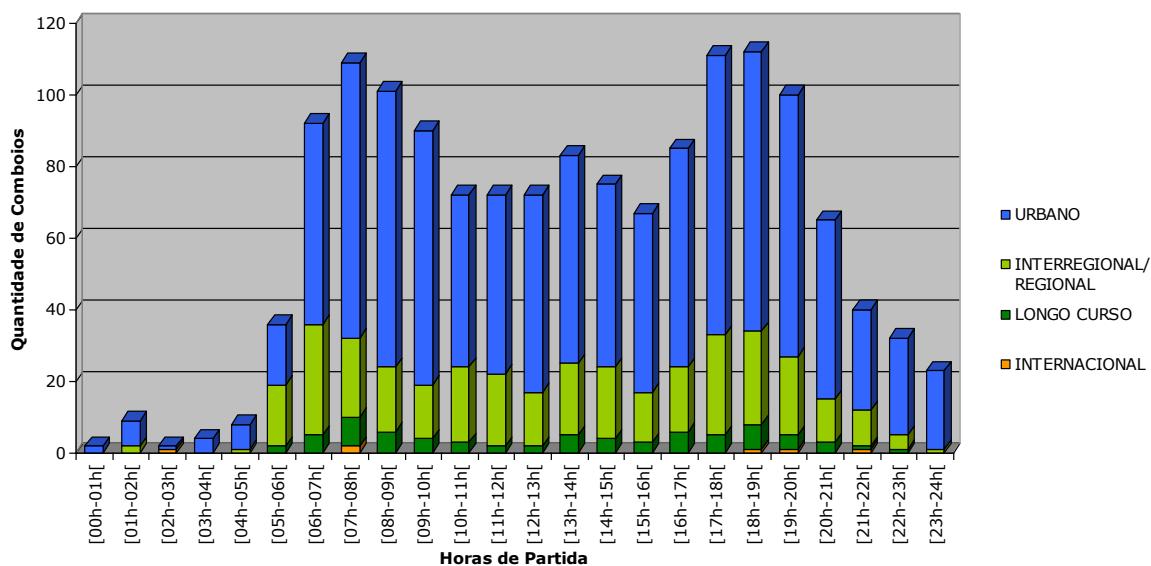
Tabela 1 – Extensão da rede ferroviária explorada pela CP

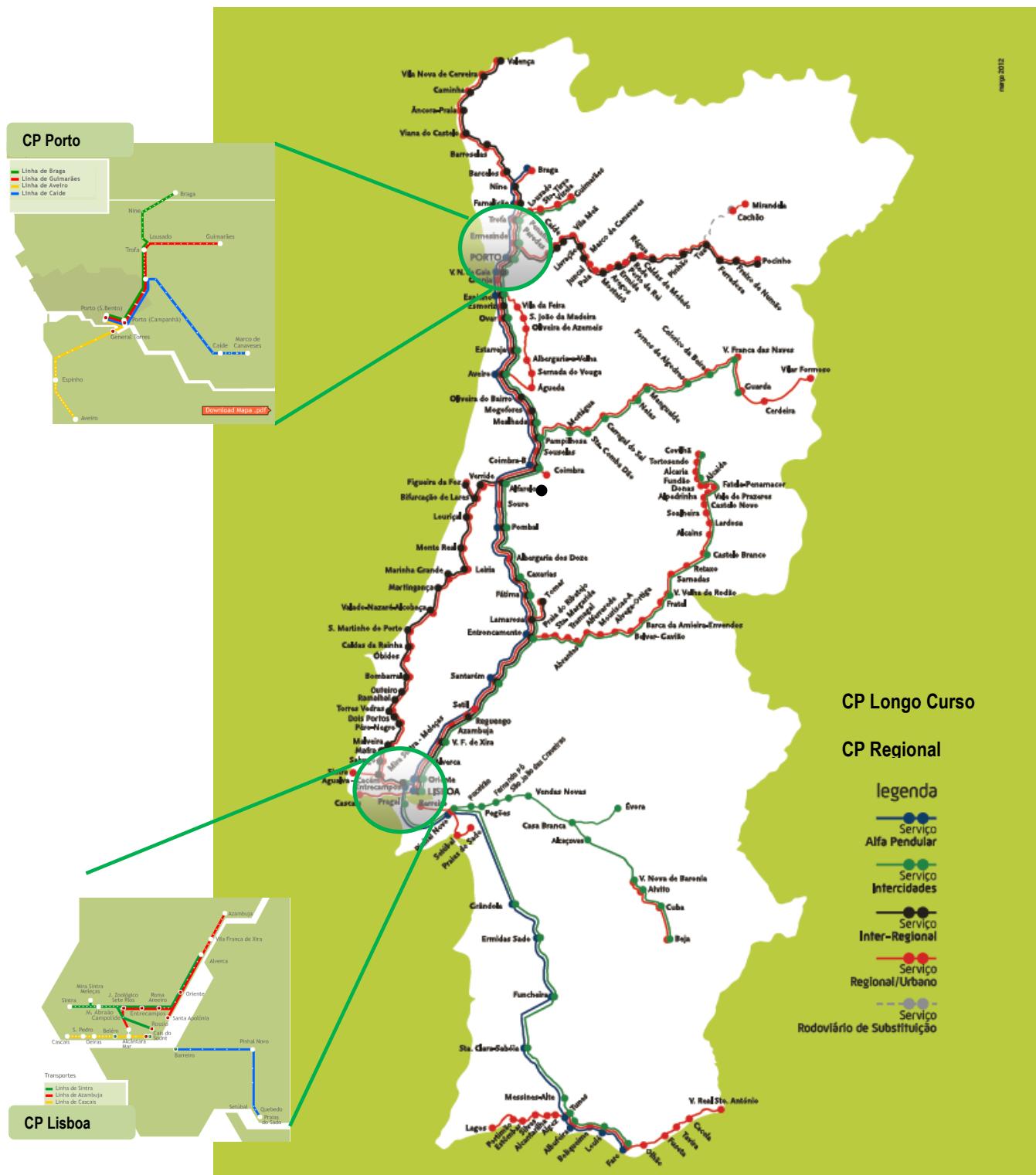
Esta evolução é o resultado das seguintes alterações à oferta:

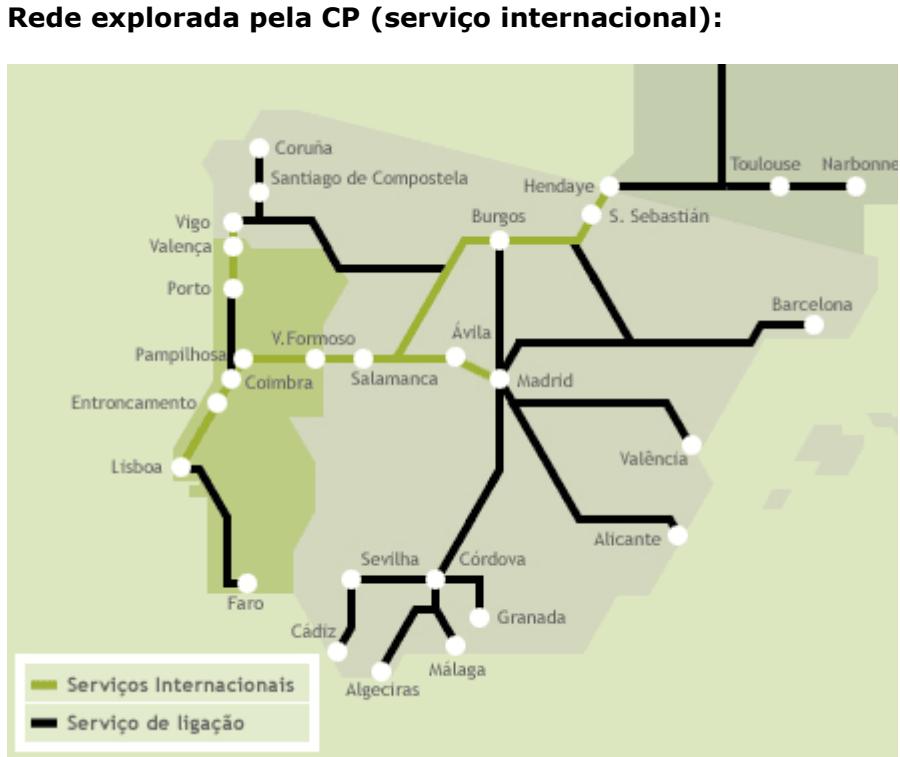


- Supressão da oferta Regional na Linha do Leste (01-Jan-2012);
- Supressão da oferta Regional no troço Beja/Funcheira na Linha do Alentejo (01-Jan-2012);
- Circulação do serviço Internacional via Beira Alta (15-Ago-2012) e fusão do serviço Lusitânia e Sud Express (03-Out-2012).

Apresentam-se nos gráficos 1 e 2 a distribuição do número de comboios da CP (hora de partida dos comboios) ao longo do dia por tipo de serviço, para dias tipo de semana e fim-de-semana.




Rede explorada pela CP:






3 – DESEMPENHO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CP

3.1 - INFORMAÇÕES E BILHETES

Informações Antes de Viajar

As Condições que regulam o transporte ferroviário de passageiros encontram-se definidas em documento aprovado pelo instituto regulador e está disponível aos clientes nas bilheteiras das estações, nos Gabinetes de Apoio ao Cliente, no Call Center (808 208 208) ou na internet www.cp.pt. Este documento, **Condições Gerais de Transporte**, define as regras do transporte ferroviário de passageiros, bagagens, volumes portáteis, animais de companhia e velocípedes.

Os horários dos comboios e o preço dos bilhetes estão disponíveis nas estações, no Call Center (808 208 208) e na internet www.cp.pt.

Relativamente às condições de acesso às pessoas com mobilidade reduzida as informações são obtidas através do serviço SIM (808 208 746).

Informações sobre incidentes que causem perturbação significativa na circulação dos comboios (atrasos superiores a 60 minutos) podem ser obtidas no site www.cp.pt, nos teleindicadores das estações e avisos sonoros, no Call Center (808 208 208) 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.

O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

Indicadores respeitantes ao Call Center:

SLA's do Call Center	Desempenho	Meta
Chamadas atendidas/chamadas recebidas.	67,3%	>95%
Chamadas atendidas até 20"/ chamadas atendidas.	56,1%	>80%
Tempo médio de espera (mm:ss)	01:00	<40"
Nº reclamações Call Center/chamadas atendidas	0,011%	<0,03%

Tabela 2- Metas e indicadores de desempenho do Call Center



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 REFER, no seguimento da publicação e conforme estipulado no Regulamento 630/2011 de 12 de Dezembro.

Um resumo das **Condições Gerais de Transporte** também se encontra afixado no material.

A CP fornece ao passageiro, caso este o solicite, um documento que atesta a ocorrência e a duração do atraso, num modelo que foi aprovado pelo regulador nacional, passado em presença do título de transporte válido para o dito percurso e comboio. Esse documento é fornecido pelo revisor, a bordo do comboio, ou num serviço de apoio ao cliente até duas horas após o desembarque ou até duas horas após a desistência da viagem, no caso de supressão do comboio.

O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

Não temos instrumentos que nos permitam medir o desempenho das informações sonoras difundidas nos comboios quando os atrasos são significativos.

Informações sonoras em intervalos regulares de **10 em 10 minutos** para o serviço urbano e de **15 em 15 minutos** para os restantes serviços quando os atrasos são significativos são as nossas normas de qualidade.

Compra de Bilhetes

Os clientes podem adquirir os bilhetes com antecedência ou no próprio dia, nas bilheteiras das estações e nas máquinas de venda automática. A venda de bilhetes para Alfa Pendular e IC também está disponível no Multibanco (ATM), na internet CP www.cp.pt, no Call Center e em agências de viagem.



O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras:

Serviços	Desempenho	Meta
Longo Curso	2' 56"	Não definido
Regional	1' 02"	Não definido
Urbanos de Lisboa	2' 29"	Não definido
Urbanos do Porto	3' 19"	Não definido

Tabela 3 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras

Disponibilidade das nossas máquinas de venda automática:

Serviços	Desempenho	Meta
Longo Curso		Não tem máquinas.
Regional		
Urbanos de Lisboa	Sintra/Azambuja – 97% ; Cascais – 95% ; Sado – 96%	Sintra/Azambuja – 97% ; Cascais – 97% ; Sado – 97%
Urbanos do Porto	84%	Não definido

Tabela 4 - Disponibilidade das máquinas de venda automática

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

Foram definidas as metas de pontualidade para o ano 2012. Por diversos motivos (greves, ocorrências no material, elevado número de circulações sobre a estação do Oriente, deficientes condições da infraestrutura, etc.) as metas de alguns serviços não foram atingidas.

O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

A média da pontualidade dos nossos serviços registada durante o decorrer de 2012 foi de:



		Pontualidade	Média total	Meta 2011
CPLC	Alfas	Alfas Lx-Braga	86%	86%
		Alfas Lx-Porto	85%	85%
		Alfas Porto-Faro	78%	70%
	IC	LUSITÂNIA	64%	95%
		SUD	85%	95%
		IC Campanhã	78%	82%
		IC Beira Alta	78%	82%
		IC Beira Baixa	43%	62%
		IC Beja	90%	87%
		IC Évora	81%	85%
CPRG	IR	IC Faro	63%	80%
		IC Guimarães	83%	85%
		VIGO	76%	88%
		IR Campanhã	91%	91%
		IR Douro	72%	80%
		IR Minho	77%	86%
	Regionais	IR Oeste	83%	82%
		IR Tomar	92%	94%
		Regionais Alentejo/Évora	97%	92%
		Regionais Algarve	77%	83%
CPPT	Urb	Regionais Beira Alta	92%	89%
		Regionais Beira Baixa	66%	75%
		Regionais Douro	92%	89%
		Regionais Minho	76%	87%
		Regionais Norte	93%	90%
		Regionais Oeste	89%	88%
		Regionais Sul	83%	77%
		Coimbra *	73%	80%
		Aveiro *	86%	85%
Urb	B	Caíde *	88%	92%
		Braga *	93%	92%

A saber

- As greves declaradas pelas várias organizações sindicais ao longo do ano 2012 foram um dos fatores de maior perturbação em todos os serviços, induzindo inúmeros atrasos e supressões. Durante o ano de 2012 foi suprimido, por motivo de greve, cerca de 7% do serviço.
- Os serviços dos eixos **Porto / Valença** e **Porto / Régua** foram particularmente afetados pelas greves, o que, conjuntamente com o elevado número de ocorrências no material, motivou o agravamento das prestações.
- Manteve-se a quebra da performance dos comboios da CP Lisboa, famílias **Sintra e Azambuja**, em resultado dos atrasos sucessivos a que os mesmos são sujeitos na estação de Lisboa Oriente, dado o elevado número de circulações sobre esta estação. Com a conclusão dos trabalhos de quadruplicação da L. Sintra, em finais de setembro, as prestações registaram uma melhoria.
- A pontualidade na L. B. Baixa mantém-se muito aquém do desejável, em consequência das deficientes condições da infraestrutura.
- O serviço internacional **Lusitânia** registou uma quebra bastante acentuada de desempenho, devido às deficiências nos sistemas de sinalização das PN, que conduziram ao estabelecimento de afrouxamentos bastante limitativos. A partir de 15 de agosto este serviço passou a circular pela L. B. Alta e em outubro foi reunido com o serviço internacional SUD.
- O agravamento do desempenho do serviço **IC da L. Sul** teve origem no aumento das penalizações devido a serviço comercial de passageiros e infraestrutura.

CPLX	Urb	Guimarães *	89%	92%
		Azambuja *	65%	90%
		Sintra *	73%	90%
		Cascais *	92%	90%
		Sado *	82%	90%

* Apenas nas horas de ponta (ver BI_Pontualidade)

Tabela 5 - Pontualidade dos comboios

Descrição do indicador "pontualidade":

Traduz a situação dos comboios relativamente à sua pontualidade no destino. Consideraram-se pontuais no destino todos os comboios Alfas, Internacionais, IC, IR e Regionais com atrasos inferiores ou iguais a 5 minutos e todos os comboios Suburbanos com atrasos inferiores ou iguais a 3 minutos. Desta modo, a fórmula utilizada é a seguinte:

$$Ip = \frac{\text{nº de comboios pontuais}}{\text{nº total de comboios realizados}}$$

Os períodos de ponta considerados são os seguintes:

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	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00
	SINTRA		
CP Porto	AVEIRO	06h00 às 10h00	16h00 às 20h00
	CAÍDE		
	BRAGA		
	GUIMARÃES		
CP Regional	COIMBRA / FIG. FOZ	07h00 às 10h00	

Tabela 6 - Descrição do indicador "pontualidade"

Descrição do indicador "atraso médio":

Resulta da divisão do total de minutos registados pelo número de comboios efectuados

3.3 – HIGIENE E LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE E DAS INSTALAÇÕES DAS ESTAÇÕES (LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE, QUALIDADE DO AR NAS CARRUAGENS, ASSEIO DAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS, ETC.)

A limpeza dos comboios e das estações sob gestão da CP 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 renovação de ar. Também os Planos de Manutenção aprovados estabelecem períodos a observar.

O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

Em 2012, realizaram-se **11.276** auditorias e a avaliação efectuada 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 com avaliação conforme	83,6 %	=> 75%
Auditorias com avaliação não conforme	16,4 %	< 16,4%
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza dos comboios	87,7 %	=> 75%
Média anual da avaliação conforme ao estado da limpeza das instalações - sob gestão CP	95,5 %	=> 75%

Tabela 7 - Limpeza dos comboios e das instalações

Descrição do indicador "limpeza":

Nº auditórias cujo resultado foi superior a 75% / Nº total de auditórias realizadas.

3.4 – 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 (808208746). 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 e estações da rede CP;
- Acessibilidade equipamentos;
- Condições comerciais;
- Outros serviços orientados para este Cliente;
- Outros pontos de informação ou envio de sugestões;



Ilustração 3- Rampa acesso ao comboio



- Serviço de assistência no embarque, em viagem e no desembarque.
- Ajuda a planejar a viagem oferecendo-lhe as melhores condições de conforto e segurança;
- Solicitar assistência no embarque, durante a viagem e no desembarque.

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), com os seguintes objetivos:

- Trocar informações sobre todos os aspetos relativos à política geral da empresa em matéria de acessibilidades às estações, comboios e serviços e de recolher, em tempo útil, as recomendações e propostas das associações de modo a que a CP as possa tomar em consideração na elaboração da sua política;
- Atingir uma efetiva concertação cada vez que sejam encaradas decisões consideradas importantes por ambas as partes, nomeadamente no que diz respeito às acessibilidades do material circulante, acessibilidades às estações, oferta de serviços às pessoas com necessidades especiais, informação aos passageiros;
- Melhorar a qualidade das relações entre a CP e os passageiros com necessidades especiais por todos os meios que sejam entendidos apropriados;

Foi criado, no website CP, um ícone de acesso específico aos inviduais e efetuados reajustes de conteúdos, de forma a facilitar o acesso à informação às pessoas com estas necessidades especiais.

Realizada uma sensibilização com um texto do Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais às áreas de tração/ revisão, relevando a importância da informação áudio ou da existência de avaria para os clientes inviduais.

Colocação nas home pages das Associações dos CNE link ao Site CP.

Colocação de sinalética de atendimento prioritário em todas as bilheteiras da CP.

Em curso, projeto de implementação na CP Lisboa, de sinalização que indique o local nas plataformas das estações onde param as carruagens equipadas com rampas de embarque e



sinalização nas plataformas das estações dos locais de embarque das cadeiras de rodas ("placas "Ponto de Encontro").

Uniformização de sinalética no material circulante. Projeto inserido nas revisões regulares de material (Direção de Engenharia).

Introdução no Plano de Formação de formação mandatária na área do atendimento, incluindo um módulo específico sobre necessidades dos CNE.

Constituição de um grupo de trabalho (GT) para a clarificação/reformulação dos produtos CP para Clientes com necessidades especiais.

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.



Ilustração 4 – Rampa acesso ao comboio

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 antiencravamento.

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 as plataformas e portas largas.

Em algumas estações da área urbana de Lisboa existem equipamentos para auxílio no embarque e/ou desembarque de cadeiras de rodas, nomeadamente rampas portáteis ou rampas fixas.



O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

Indicador	Desempenho	Meta
% automotoras elétricas preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	85,7 %	Não definido
% carruagens preparadas para acesso (embarque e desembarque) das cadeiras de transporte de passageiros com mobilidade reduzida	0 %	Não definido

Tabela 8 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

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

Nos Urbanos de Lisboa e do Porto, no Longo Curso e no Regional há direito a reembolso do bilhete seja por motivo alheio ou imputável ao operador, bem como direito a indemnizações por danos devido a atrasos ou a supressão de serviços.

As Condições que regulam o reembolso de títulos de transporte e as indemnizações por danos devido a atrasos ou a supressão de serviços encontram-se definidas em documento aprovado pelo instituto regulador e está disponível aos clientes nas bilheteiras das estações, nos Gabinetes de Apoio ao Cliente, no Call Center (808 208 208) ou na internet www.cp.pt. Este documento, **Condições Gerais de Transporte**, define as regras do transporte ferroviário de passageiros e bagagens, volumes portáteis, animais de companhia e velocípedes.

No caso de as situações de atraso ou cancelamento serem da responsabilidade da REFER, o gestor da infraestrutura, a CP assume o pagamento dos reembolsos e compensações tendo depois direito de regresso perante a REFER.

O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

Indicador	Desempenho	Meta
Prazo médio de tratamento dos reembolsos (pedidos por escrito)/ indemnizações nos comboios urbanos de Lisboa	43 dias	30 dias
Prazo médio de tratamento dos reembolsos (pedidos por escrito)/ indemnizações nos comboios urbanos do Porto	85 dias	30 dias
Prazo médio de tratamento dos reembolsos (pedidos por escrito)/ indemnizações nos comboios de Longo Curso e nos Regionais	29 dias	*

* Devido a reestruturação organizacional do serviço pós-venda não foi definida meta para 2012.

Tabela 9 - Reembolsos e indemnizações



3.6 – 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.

Não existem de momento quaisquer restrições à receção de reclamações em diferentes línguas, sendo habitualmente recebidas reclamações em espanhol, inglês e francês, as quais respondemos no mesmo tempo útil.

O processo de resposta às reclamações é

semelhante para qualquer cliente e para qualquer serviço. Para a elaboração da resposta ao Cliente é efetuada a respetiva investigação. No caso dos Clientes com Mobilidade Reduzida a empresa tem o Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais. Sempre que existam reclamações de Clientes com Mobilidade Reduzida, para estes é solicitado tratamento prioritário e dado conhecimento ao Conselheiro para o Cliente com Necessidades Especiais, que em caso de necessidade se pronunciará sobre a melhor forma de resposta a estes clientes.

O Sistema Integrado de Sugestões e Reclamações (SGSR) implementado na CP permite identificar os principais fatores de insatisfação dos clientes e estabelecer prioridades de atuação face aos mesmos.

O SGSR está organizado em 4 tipologias e 14 sub-tipologias, que agrupam as reclamações recebidas de acordo com o assunto a que se referem.

Resultados

No ano de 2012 deram entrada 24.023 comunicações do Cliente. Destas, 92,83% reportam-se a reclamações, 1,10% a sugestões e 5,85% a solicitações de informação. Os elogios representam

Ilustração 5 – Formulário para apresentar reclamação disponível na internet



0,21% do total das comunicações. Este padrão de distribuição é equivalente ao acumulado a Novembro de 2012.

Do total das reclamações entradas na empresa no ano em análise (22.301), 65% (14.417) reportam-se às Unidades de Negócio de serviço urbano - CP Lisboa (9590-43%) e CP Porto (4827-22%). A representatividade da CP Longo Curso/Regional é de 35,1% (7831).

Distribuição das Comunicações dos Clientes por tipologia

TIPOLOGIA	2011		2012		Var (%) 2012/ 2011
	Qtd	Repartição	Qtd	Repartição	
RECLAMAÇÕES					
Ambiente	18	0,09%	20	0,08%	11,11%
Atendimento / colabor.	1.053	5,24%	959	3,99%	-8,93%
Circulação	5.565	27,69%	7.129	29,68%	28,10%
Deveres dos Clientes	65	0,32%	42	0,17%	-35,38%
Horários	1011	5,03%	418	1,74%	-58,65%
Informação	762	3,79%	696	2,90%	-8,66%
Instalações	805	4,01%	608	2,53%	-24,47%
Material circulante	621	3,09%	485	2,02%	-21,90%
Multas	527	2,62%	719	2,99%	36,43%
Outros	122	0,61%	115	0,48%	-5,74%
Regulamentação/Tarifário	3.281	16,33%	3.356	13,97%	2,29%
Segurança de pessoas e bens	339	1,69%	279	1,16%	-17,70%
Serviços complementares	127	0,63%	190	0,79%	49,61%
Sistema de venda	4.955	24,66%	7.285	30,33%	47,02%
Subtotal Reclamações	19.251	95,79%	22.301	92,83%	15,84%
ELOGIOS	52	0,26%	51	0,21%	-1,92%
SOLICITAÇÃO de INFORMAÇÕES	367	1,83%	1406	5,85%	283,11%
SUGESTÕES	427	2,12%	265	1,10%	-37,94%
TOTAL	20.097	100,00%	24.023	100,00%	19,54%

Tabela 10 – Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia

Na categoria “Reclamações” regista-se em termos homólogos um acréscimo de 15,84%, justificado sobretudo pela subida de reclamações devidas a problemas com o “sistema de venda” (47,2%), “serviços complementares” (49,6%), “multas” (36,43%) e “circulação” (28,10%).

No peso que as sub-tipologias detêm no cômputo geral das reclamações entradas, as que se associam aos “sistemas de venda” mantêm uma posição de relevo (32,67%), seguindo-se as



questões relacionadas com “circulação” (31,97%), principalmente devido à insatisfação gerada pelas greves. A “regulamentação/tarifário” representa 15,5% das queixas oriundas dos reclamantes a que se seguem o “atendimento/colaboradores” (4,30%), “multas” (3,22%) e “informação” (3,12%). Com representatividade marginal chegam à CP queixas referentes a “segurança pessoas e bens”, “serviços complementares”, “material circulante” e “ambiente”.

Os “sistemas de venda” enquanto motivo cimeiro das reclamações recebidas denunciam uma fragilidade da relação do cliente com os meios automáticos de venda dos serviços da empresa que resulta sobretudo em pedidos de reembolsos devido ao mau funcionamento das máquinas de venda automáticas (MVAs). Este item é sobrevalorizado pela dimensão de queixas provenientes dos clientes dos serviços urbanos. Assiste-se ainda a esta realidade devido à introdução dos novos sistemas de distribuição de bilhética sem contacto (BSC) nos urbanos de Lisboa e Porto, que requer habituação sustentável da utilização prática destes sistemas até ao momento em que a interação do cliente com os meios seja apelativa e se torne cada vez mais consolidada.

As reclamações por motivos de perturbações na “circulação” continuam a denunciar a grande insatisfação manifestada pelos clientes no que toca às greves frequentes, aos atrasos constantes na circulação e à redução de alguns serviços. Dado que a adesão à greve é uma decisão individual de cada trabalhador, a empresa não pode gerir com fiabilidade a oferta de serviços em período de greve.

As questões associadas a “regulamentação e o tarifário”, enquanto terceira causa geradora de reclamações, continuam a basear-se nas queixas que se prendem com os procedimentos comerciais e com a regulamentação tarifária. A integração dos sistemas de venda, e novas soluções de bilhética, não têm sido percepcionadas com facilidade e devem ser repensadas numa ótica de praticidade entendível pelos clientes.

As reclamações rececionadas apresentam a seguinte distribuição por canal de entrada:

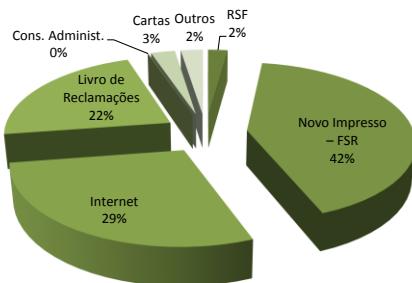


Gráfico 3 – Reclamações recepcionadas por canal de entrada



Comunicações	2011	2012	Var (%) 2012/ 2011
Entradas (1)	20.097	24.023	19,54%
Tratadas	18.411	23.739	28,94%
Pendentes (2)	5.646	6.351	12,49%
"Tratadas"/"Entradas"	0,94	0,99	5,32%
Comunicação ao Cliente (3) em dias	30	n.d	n.d

(1) – Entradas =comunicações registadas no sistema SGRS e transferidas para a DW

(2) – Pendentes = comunicações ainda não fechadas no sistema SGRS

(3) - Valor médio para Rec de resposta "não imediata"

Tabela 11 - Comunicação ao Cliente em dias - Tempo Médio (média simples) de resposta

Durante o ano de 2012 deram entrada e foram registadas 24.023 comunicações, encontrando-se na posição de "Pendentes" 6.351 no final do mês de dezembro de 2012.

Unidade de Negócio	2012		Variação 2012/ 2011
	Pax (mil P)	REC/Milhão Pax	
CP LISBOA	77.146	126	38,69%
CP PORTO	19.438	265	29,47%
CP LONGO CURSO e REGIONAL	15.124	526	19,50%
Outros ⁽¹⁾	111.708 ⁽²⁾	11	247,76%
TOTAL	111.708	215	34,98%

(1) Inclui comunicações não especificadas p/serviço e /ou linha/eixo

(2) São considerados todos os Passageiros transportados

Tabela 12 - Reclamações e Sugestões por Milhão de Passageiros e Unidade de Negócio

Avaliando o indicador "nº de reclamações/por milhão de passageiros transportados" para os dados do ano de 2012 e para o homólogo de 2011 registamos um acréscimo da ordem dos 35%, embora este comportamento não seja uniforme por Unidade de Negócio conforme se ilustra no quadro acima.

O nosso desempenho e a nossa norma da qualidade

Indicador	Desempenho	Meta
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios urbanos de Lisboa	43 dias	30 dias
Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios urbanos do Porto	85 dias	30 dias



Prazo médio de tratamento das reclamações nos comboios de **Longo Curso** e nos **Regionais**

29 dias

*

* Devido a reestruturação organizacional do serviço pós-venda não foi definida meta para 2012.

Tabela 13 - Reclamações dos Clientes

3.7 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E AUDITORIAS CLIENTE MISTÉRIO

O Estudo Satisfação de Clientes foi realizado durante o 1º semestre de 2012, trazendo um *apport* relevante da percepção qualitativa do serviço na ótica do cliente. Através de 8.200 entrevistas a clientes distribuídas pelos diferentes serviços, permitiu traçar o perfil sócio demográfico dos nossos utilizadores que são:

Maioritariamente do sexo feminino (53%);



Gráfico 4 – Perfil dos clientes CP em termos de género

Em termos etários, 32% tem menos de 25 anos, 35% são jovens adultos (entre os 25 e 44 anos), 22% pertencem ao segmento etário dos 45 a 65 anos e apenas 11% tem mais de 65 anos;

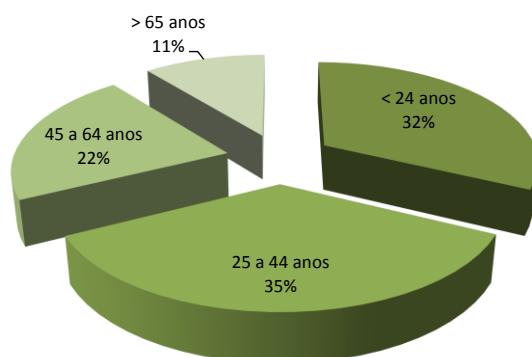


Gráfico 5 - Perfil dos clientes CP em termos etários

Os principais motivos de viagem declarados são o “trabalho” com uma quota de 34%, o “lazer” e “outras deslocações de caráter pessoal” que estão na origem de cerca de 45% das deslocações e a “escola” que motiva cerca de 21% das viagens dos nossos clientes;

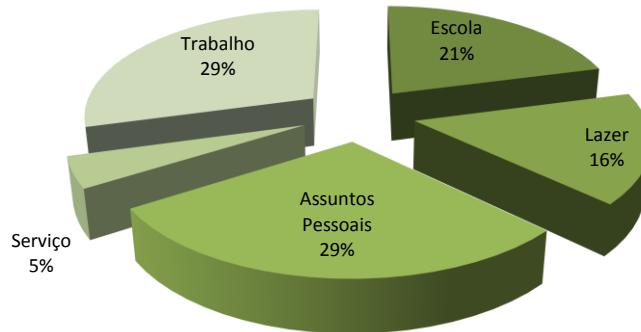


Gráfico 6 – Motivo da viagem

A maioria dos clientes acede ao comboio a pé (49%), cerca de 20% utiliza o transporte individual, 15% opta pelo autocarro e 9% prefere o metro.

Para além das habituais variáveis de prestação de serviço que abaixo se enumeram, pretendeu-se avaliar a sensibilidade ao preço, a percepção do binómio preço/qualidade e os níveis de fidelização à CP:

- Intermodalidade
- Safety & Security
- Disponibilidade e Tempo de Percurso
- Atendimento
- Conforto e Limpeza

Destaca-se, por serviço, a seguinte percepção dos clientes:

- Alfa Pendular – satisfeitos, há contudo margem para otimizar o serviço.
- Intercidades – satisfeitos mas querem mais serviço.
- Internacional – quase satisfeitos mas existe concorrência.
- Regional – menos satisfeitos que os IC, a preocupação com a supressão (Vouga, Oeste, Coimbra).
- Urbanos de Lisboa – os menos satisfeitos, relação qualidade/preço vs potenciais alternativas.



- Urbanos do Porto – mais satisfeitos e fidelizados que URBL, sente-se ansiarem por algumas melhorias

NS (GI)	AP	IC	INT	LONGO CURSO	REG	URBL	URBP	GLOBAL
Serviço	1,1 7,6	1,1 6,6	0,9 6,9	1,1 6,9	0,9 6,5	0,6 6,8	1,2 6,8	0,6 6,8
Planeamento	1,1 7,7	0,7 6,1	0,6 6,6	0,9 6,6	0,5 5,9	0,5 6,4	0,7 6,9	0,6 6,4
Acessibilidade externa	1,1 6,8	1,0 5,6	1,0 5,2	1,0 6,0	1,0 5,3	0,8 6,2	0,7 6,0	0,8 6,1
Acessibilidade interior	0,6 6,8	0,6 5,6	1,0 5,2	0,6 6,0	0,3 5,3	-0,3 6,2	0,3 6,0	-0,2 6,1
Meios info CP	1,1 7,5	1,3 6,2	1,1 8,0	1,2 6,6	1,3 6,2	0,9 6,5	1,2 6,5	0,9 6,5
Site REFER	2,9 7,5	0,9 6,2	0,6 8,0	1,6 6,6	0,9 6,2	1,2 6,5	1,0 6,5	1,2 6,5
Qualidade informação	0,7 7,5	0,9 6,2	0,6 8,0	0,8 6,6	0,7 6,2	0,4 6,5	1,0 6,5	0,5 6,5
Informação perturbada	0,8 7,5	-0,6 6,2	-0,7 8,0	0,0 6,6	-0,7 6,2	-0,9 6,5	-0,2 6,5	-0,8 6,5
Informação estações	0,8 7,5	1,1 6,2	0,7 8,0	1,0 6,6	0,9 6,2	0,4 6,5	1,0 6,5	0,5 6,5
Ambiente estação	0,9 7,3	0,0 6,0	-0,5 5,2	0,3 6,5	0,2 5,9	-0,5 6,6	0,5 6,9	-0,2 6,6
Ambiente comboio	0,8 7,3	0,4 6,0	-0,3 5,2	0,1 6,5	-0,1 5,9	-0,3 6,6	0,5 6,9	0,3 6,6
Segurança estação	1,0 7,8	1,0 7,3	0,7 9,8	1,0 7,5	0,7 7,2	0,1 8,0	0,8 7,5	0,2 7,9
Segurança comboio	1,4 7,8	1,2 7,3	0,8 9,8	1,3 7,5	1,0 7,2	0,0 8,0	1,2 7,5	0,1 7,9
Segurança circulação	1,7 7,8	1,3 7,3	1,0 9,8	1,4 7,5	1,1 7,2	1,2 8,0	1,4 7,5	1,2 7,9
Vigilância	-0,1 7,8	-0,5 7,3	-0,5 9,8	-0,4 7,5	-0,5 7,2	-0,9 8	-0,1 7,5	-0,7 7,9
Conforto estação	0,6 7,5	0,5 5,9	0,7 5,0	0,5 6,4	0,4 5,9	0,1 6,5	0,5 6,2	0,1 6,5
Conforto em viagem	1,4 7,5	1,2 5,9	1,0 5,0	1,2 6,4	1,1 5,9	0,9 6,5	1,2 6,2	1,0 6,5
Gestão sobrelotação						0,1 5,9	-1,1 6,5	-0,1 6,2
Atendimento CP	1,0 7,6	1,0 5,7	1,0 5,1	1,0 6,3	0,8 5,6	0,4 6,4	0,9 6,4	0,5 6,4
Atendimento REFER	0,9 7,6	1,2 5,7	0,4 5,1	1,1 6,3	0,9 5,6	0,5 6,4	0,9 6,4	0,6 6,4

Pagamento	1,1 8,3	1,5 5,8	0,8 9,4	1,5 6,7	1,2 5,6	0,9 6,4	1,2 6,6	1,3 6,4
Descontos	1,3 7,1	0,7 6,1	0,3 1,3	0,9 6,4	1,1 5,0	0,7 4,9	1,3 6,3	0,7 5,1
Preço	0,2 7,1	-0,1 7,9	-0,1 9,8	0,0 7,6	-0,2 7,9	-1,6 8,9	-0,3 7,8	-1,4 8,8
Va AP	0,0 6,7			0,0 6,7				0,0 6,7
Va INT			1,7 5,5	1,7 5,5				1,7 5,5
Parcerias	0,5 7,9	1,1 6,6	0,5 7,4	1,1 7,6				1,1 7,6
Sugestões / Reclamações	-0,1 7,0	-0,4 5,5	0,3 4,7	-0,3 6,1	-0,7 5,3	-1,2 6,4	-0,4 6,0	-1,1 6,3
Avaliação Global	1,1 7,4	1,0 6,3	0,8 6,5	1,1 6,6	0,9 6,0	0,3 6,7	1,0 6,7	0,4 6,6

Tabela 14 – Satisfação do Cliente CP / REFER 2012

LEGENDA:

Ex: Avaliação Global	1,1 7,4	Nova escala (-3 a +3) Escala antiga (0 a 10)
-----------------------------	-------------------	--

Analizando o gráfico de GAP, comprova-se que as Linhas de Sintra/Azambuja e de Cascais são aquelas com um nível de satisfação inferior à média global. Cascais demonstra ser menos exigente que Sintra/Azambuja. Os Urbanos do Porto e globalmente o Longo Curso têm clientes "Exigentes" mas "Satisfeitos".

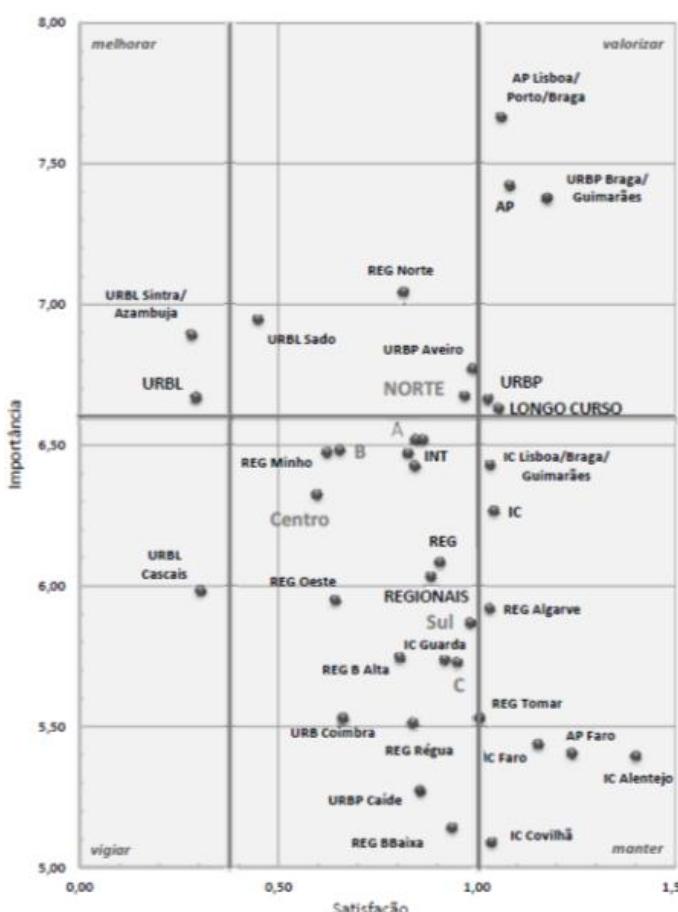


Gráfico 7 – Índice de satisfação vs importância do serviço



Uma análise mais fina e segmentada dos resultados obtidos neste estudo foi realizada para 4 clusters de mercado, dois de carácter demográfico e dois por motivação de viagem que são fundamentais no desenvolvimento de produto e na estratégia de comunicação da empresa:

- Jovens (< 24 anos)
- Seniores (> 65 anos)
- Deslocações por motivação de viagem associadas ao trabalho. Neste segmento foi ainda trabalhado um subgrupo que denominámos por Corporate que agrupa a informação relativa às deslocações por motivo trabalho nos serviços Alfa Pendular e Intercidades.
- Lazer

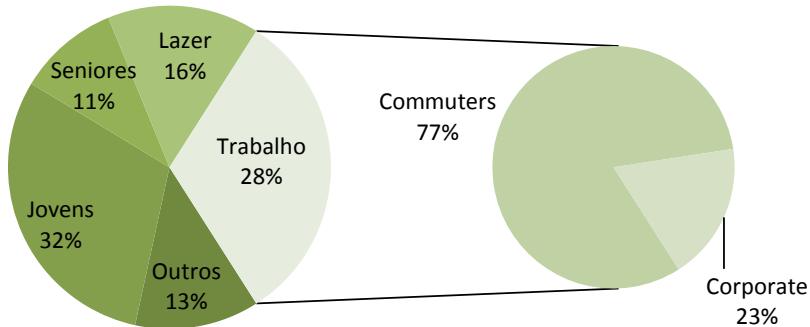


Gráfico 8 - Motivo da viagem por *cluster* de mercado

CLIENTE MISTÉRIO 2011

As Auditorias Cliente Mistério têm por objetivo:

- Monitorizar e medir o nível do serviço ao cliente;
- Fornecer elementos que permitem melhorar a retenção do cliente;
- Motivar e sensibilizar os colaboradores para questões relevantes no serviço ao cliente;
- Identificar necessidades formativas e de desenvolvimento dos colaboradores;



- Uniformizar normas e procedimentos de atendimento a toda a estrutura que contribuem para o reforço da imagem de marca.

Em 2012 foram realizadas 2.159 auditorias o que ultrapassa em cerca de 8% o volume de auditorias contratualizadas/ano, neste número não estão incluídas as 97 visitas efetuadas aos serviços de restauração e bar que decorrem em simultâneo com as auditorias a bordo dos serviços de Longo Curso que disponham deste serviço. A distribuição das auditorias do trimestre em análise por local de contacto com o Cliente foi a seguinte:

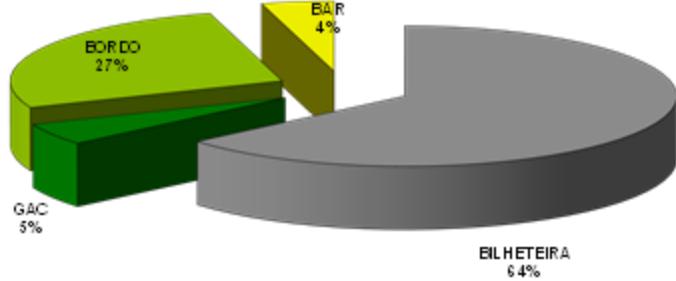


Gráfico 9 – Distribuição das auditorias por local de contacto com o cliente

Esta monitorização da qualidade do atendimento é vital para a definição de uma estratégia da distribuição.

A CP dispõe de meios humanos altamente qualificados e sistemas implementados no terreno que lhe permitem posicionar-se como uma prestadora de serviços na distribuição do modo ferroviário e outros num novo modelo de exploração que venha a ser desenhado para o sector. A manutenção de uma rede de vendas universal reduziria os custos de exploração para os operadores envolvidos, melhoraria as soluções de bilhética e dos sistemas de informação integrados bem como a consequente melhoria da prestação de serviço ao cliente final.

RESULTADOS

No que diz respeito às “**auditorias cliente mistério**”, em termos anuais, os resultados, face ao ano anterior, refletem uma quebra de performance a nível da qualidade de atendimento prestado nas bilheteiras e nos gabinetes de atendimento ao Cliente, ainda que em menor escala nestes últimos.

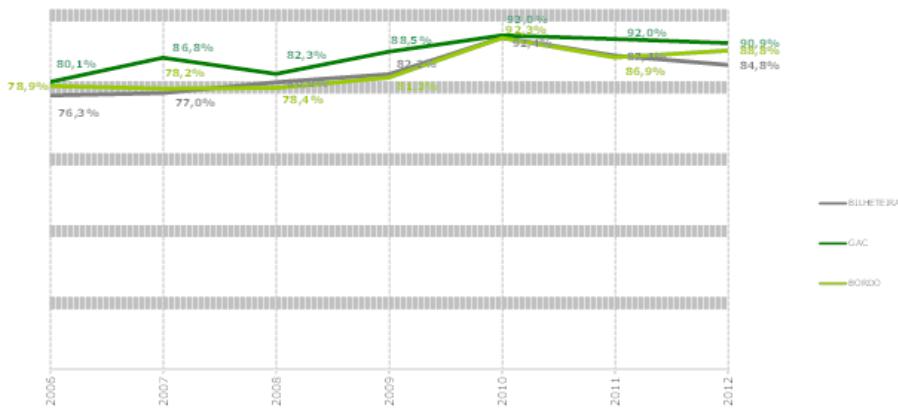


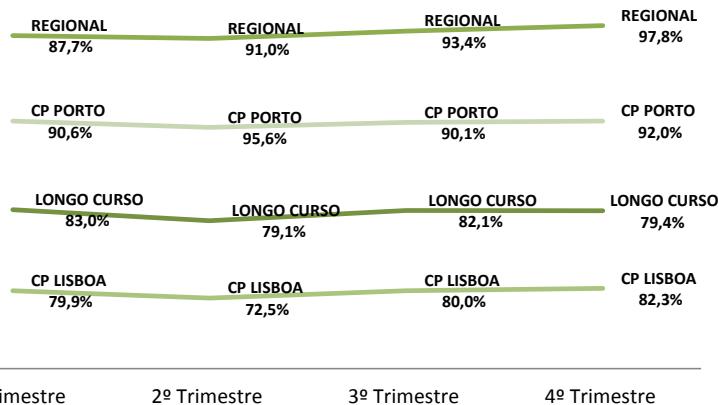
Gráfico 10 - Evolução dos resultados 2006-2012

Os resultados do ano de 2012 relativos ao **cumprimento dos parâmetros de atendimento** por locais de contacto com o cliente:

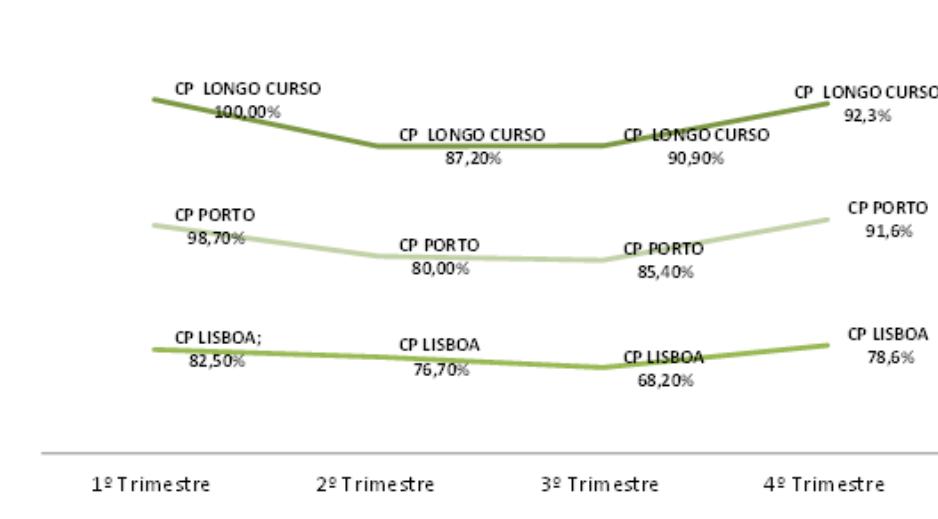
Local de contacto com o cliente	CPLC	CPRG	CPLX	CPPT
Bilheteira	79,3%	92,5%	78,9%	90,4%
GAC	92,3%	Não aplicáv.	78,6%	91,6%
A bordo dos comboios	93,4%	95,2%	80,5%	91,1%
Bar dos comboios	97,4%	Não aplicáv.	Não aplicáv.	Não aplicáv.

Tabela 15 - Atendimento por locais de contacto com o cliente

Na comparação de resultados por UN e local de atendimento, verificamos que a nível do **atendimento nas bilheteiras**, o Regional continua a ter os melhores resultados, e no último semestre do ano subiu ao primeiro lugar do ranking, a CP Porto que no 3º trimestre do ano tinha apresentado uma quebra acentuada de performance inverte esse resultado e em termos absolutos continua a ser detentora de resultados extremamente positivos acima dos 90%. De destacar a continuada melhoria de resultados da CP Lisboa que passa a ser a detentora do terceiro lugar. A CP Longo Curso embora sem apresentar grandes oscilações ao longo do ano posiciona-se em último lugar com uma taxa de cumprimento dos parâmetros de atendimento ligeiramente abaixo dos 80%.


Tabela 16 – Evolução do índice colaborador bilheteiras

No acumulado do ano foram realizadas 113 auditorias a **Gabinetes de Apoio a Clientes** da CP Longo Curso, CP Lisboa e CP Porto. Conforme se pode verificar no gráfico acima, verificaram-se oscilações na qualidade do atendimento ao longo do ano, embora se verifique uma recuperação de performance no último trimestre de 2012. Estes resultados ficam aquém dos obtidos no 1º trimestre do ano. A **avaliação média global foi de 94,2% e o índice colaborador foi de 90,9%.**


Tabela 17 – Evolução do índice colaborador GAC

No acumulado do ano foram realizadas 606 auditorias a **bordo de todos os serviços CP** que obtiveram uma **avaliação média global foi de 86% e o índice colaborador foi de 88,8%.**

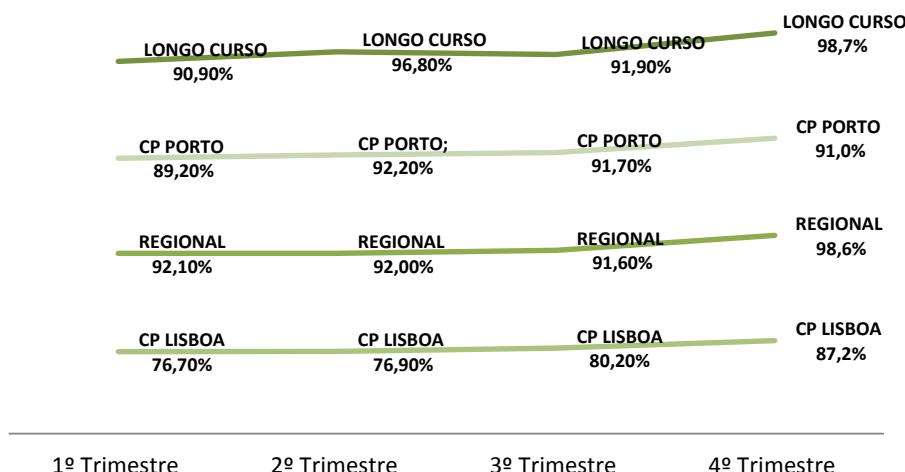


Tabela 18 – Evolução do índice colaborador a bordo dos comboios



ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Cliente	3
Ilustração 2 - Rede Explorada pela CP	7
Ilustração 3- Rampa acesso ao comboio	14
Ilustração 4 – Rampa acesso ao comboio	16
Ilustração 5 – Formulário para apresentar reclamação disponível na internet.....	18

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Oferta CP 2012, dia de semana.....	6
Gráfico 2 - Oferta CP 2012, fim-de-semana	6
Gráfico 3 – Reclamações recepcionadas por canal de entrada	20
Gráfico 4 – Perfil dos clientes CP em termos de género	22
Gráfico 5 - Perfil dos clientes CP em termos etários.....	22
Gráfico 6 – Motivo da viagem	23
Gráfico 7 – Índice de satisfação vs importância do serviço.....	25
Gráfico 8 - Motivo da viagem por cluster de mercado	26
Gráfico 9 – Distribuição das auditorias por local de contacto com o cliente	27
Gráfico 10 - Evolução dos resultados 2006-2012.....	28

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Extensão da rede ferroviária explorada pela CP	5
Tabela 2- Metas e indicadores de desempenho do Call Center.....	9
Tabela 3 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras	11
Tabela 4 - Disponibilidade das máquinas de venda automática	11
Tabela 5 - Pontualidade dos comboios	13
Tabela 6 - Descrição do indicador "pontualidade"	13
Tabela 7 - Limpeza dos comboios e das instalações.....	14
Tabela 8 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida	17
Tabela 9 - Reembolsos e indemnizações	17
Tabela 10 – Quantidade de reclamações dos clientes por tipologia	19
Tabela 11 - Comunicação ao Cliente em dias - Tempo Médio (média simples) de resposta	21
Tabela 12 - Reclamações e Sugestões por Milhão de Passageiros e Unidade de Negócio.....	21
Tabela 13 - Reclamações dos Clientes	22
Tabela 14 – Satisfação do Cliente CP / REFER 2012.....	25
Tabela 15 - Atendimento por locais de contacto com o cliente	28
Tabela 16 – Evolução do índice colaborador bilheteiras	29
Tabela 17 – Evolução do índice colaborador GAC.....	29
Tabela 18 – Evolução do índice colaborador a bordo dos comboios	30

