

Anexo III

Parâmetros de Qualidade

28 de novembro de 2019

ÍNDICE

I – Introdução	3
II - Qualidade da Produção dos Serviços.....	3
1. Regularidade	3
2. Pontualidade.....	4
III - Facilidade de Aquisição de Título de Transporte	4
1. Bilheteiras nas Estações	4
2. Máquinas de Venda Automática.....	6
3. Outros Canais de Venda	8
4. Desenvolvimentos Futuros dos Sistemas de Venda	9
IV - Cobrança de Receita	9
1. Validação e Controlo	9
2. Fiscalização e Cobrança.....	10
V - Limpeza do Material Circulante.....	11

I – INTRODUÇÃO

No presente Anexo são definidos os parâmetros de qualidade da oferta, os indicadores de desempenho sujeitos a penalidades (Anexo IX), bem como as metas respetivas. Estes indicadores estão relacionados com a produção, limpeza dos comboios, bem como com a venda e controlo dos títulos de viagem.

II - QUALIDADE DA PRODUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os indicadores de Regularidade e Pontualidade apresentados de seguida pressupõem a concretização das intervenções programadas para a infraestrutura, conforme detalhe constante dos Anexos VIII, bem como a entrada ao serviço de novo material circulante, de acordo com o previsto no Modelo Financeiro (Anexo V).

Caso alguns destes pressupostos não se concretize, por motivo alheio à responsabilidade da CP, os objetivos fixados no presente anexo são revistos por acordo entre as partes, na medida estritamente necessária para refletir as alterações de pressupostos.

1. REGULARIDADE

O Índice de Regularidade mede a relação entre a quantidade de comboios realizados e a quantidade de comboios programados para um determinado período.

$$IR = \frac{\Sigma \text{Comboios Realizados}}{\Sigma \text{Comboios Programados}}$$

Consideram-se comboios realizados todos aqueles que estão previstos por horário e que não tenham sido suprimidos total ou parcialmente. Os comboios programados são todos os que estão previstos por horário.

A CP obriga-se a cumprir trimestralmente um Índice de Regularidade para todos os serviços de 98% até 31-12-2023 e de 100% a partir daquela data, após concretização dos investimentos previstos no Anexo VII, considerando, em ambos os casos, apenas as causas de incumprimento diretamente imputáveis à CP.

2. PONTUALIDADE

Traduz a situação dos comboios relativamente à sua pontualidade no destino.

O Índice de Pontualidade mede a quantidade de comboios totalmente realizados com atraso no destino inferior ou igual a 3 minutos, no caso dos Serviços Urbanos/Suburbanos, e 5 minutos, no caso dos Serviços Regionais e de Longo Curso, relativamente à quantidade de comboios totalmente realizados:

$$IP = \frac{\sum \text{Comboios com atraso} \leq 3 \text{ ou } 5 \text{ minutos}}{\sum \text{Comboios realizados}}$$

A CP obriga-se a cumprir trimestralmente os seguintes Índices de Pontualidade, considerando apenas as causas de incumprimento diretamente imputáveis à CP:

- 95% para os Serviços Urbanos/Suburbanos e 85% para os Serviços Regionais e de Longo Curso até 31-12-2023;
- 95% para os Serviços Urbanos/Suburbanos e 92% para os Serviços Regionais e de Longo Curso a partir daquela data, após concretização dos investimentos previstos no Anexo VII.

III - FACILIDADE DE AQUISIÇÃO DE TÍTULO DE TRANSPORTE

Para aquisição de títulos de transporte a CP obriga-se a colocar à disposição dos seus clientes diversos canais de venda de modo a tornar o processo de compra prático, cómodo e conveniente.

1. BILHETEIRAS NAS ESTAÇÕES

Nas bilheteiras vendem-se títulos para todos os serviços da CP, títulos combinados com outros operadores e títulos intermodais.

No quadro *infra* discriminam-se as Estações dotadas de bilheteiras por ordem alfabética.

Estações com Serviço de Bilheteiras

Abrantes	Braga	Espinho	Massamá-Barcarena	Pinhão	São João Estoril
Aigualva-Cacém	Caíde	Estarreja	Mealhada	Pombal	São José
Albufeira	Cais Sodré	Estoril	Meleças	Portela de Sintra	São Pedro Estoril
Alcântara-Mar	Caldas da Rainha	Évora	Mercês	Portimão	Sete Rios
Alfarelos	Campolide	Famalicao	Miranda do Corvo	Porto Campanhã	Setúbal
Algés	Carcavelos	Faro	Monte Abraão	Porto São Bento	Sintra
Algueirão-Mem Martins	Cascais	Figueira da Foz	Monte Estoril	Póvoa	Tavira
Alhandra	Castelo-Branco	Fundão	Mosteirô	Queluz-Belas	Tomar
Alverca	Caxarias	Fuzeta-A	Nelas	Reboleira	Torres Vedras
Amadora	Caxias	Guarda	Nine	Recarei-Sobreira	Trofa
Aveiro	Celorico da Beira	Guimarães	Oeiras	Régua	Tunes
Azambuja	Cête	Lagos	Olhão	Riachos	Valadares
Barcelos	Coimbra	Leiria	Ovar	Rio de Mouro	Valença
Barreiro	Coimbra-B	Lisboa Oriente	Paço Arcos	Roma-Areeiro	Viana do Castelo
Barroselas	Covilhã	Lisboa Rossio	Pampilhosa	Santa Comba Dão	Vila Franca Xira
Beja	Entrecampos	Lisboa S. Apolónia	Parede	Santa Cruz/Damaia	Vila Nova de Gaia
Belém	Entroncamento	Loulé	Paredes	Santarém	Vila Real de Santo António
Benfica	Ermesinde	Mangualde	Penafiel	Santo Amaro	
Bombarral	Ermida	Marco de Canavezes	Pinhal Novo	Santos	

2. MÁQUINAS DE VENDA AUTOMÁTICA

Nas Máquinas de Venda Automática (MVA) vendem-se títulos ocasionais e carregamento de viagens, assinaturas mensais para Urbanos de Lisboa e Porto, assim como títulos combinados ou intermodais. No quadro *infra* discriminam-se as Estações e Apeadeiros dotados de MVA por ordem alfabética.

Estações com Máquinas de Venda Automática

Estação	Quantidades MVA	Estação	Quantidades MVA	Estação	Quantidades MVA
Agualva-Cacém	5	Entrecampos	5	Paredes	2
Águas Santas	2	Ermesinde	3	Penafiel	2
Aguda	2	Esmoriz	2	Penteado	1
Alcântara-Mar	2	Espinho	3	Pinhal Novo	2
Alcântara-Terra	1	Estarreja	2	Portela de Sintra	2
Algés	3	Estoril	2	Porto Campanhã	5
Algueirão-Mem Martins	4	Famalicão	1	Porto São Bento	4
Alhandra	2	Francelos	1	Póvoa	3
Alhos Vedros	2	Gaia	1	Praça do Quebedo	2
Alverca	3	General Torres	2	Queluz-Belas	5
Amadora	5	Granja	2	Reboleira	3
Avanca	2	Guimarães	1	Recarei-Sobreira	2
Aveiro	3	Lavradio	1	Rio de Mouro	4
Azambuja	2	Lisboa Oriente	3	Rio Tinto	2
Baixa da Banheira	2	Lisboa Rossio	7	Roma-Areeiro	3
Barreiro	2	Lisboa S. Apolónia	2	Sacavém	1
Barreiro-A	1	Lordelo	1	Santa Cruz/Damaia	3
Belém	2	Lousado	1	Santa Iria	1
Benfica	2	Madalena	1	Santo Amaro	2
Bobadela	1	Marco de Canavezes	1	Santo Tirso	1
Braço de Prata	1	Massamá-Barcarena	4	Santos	1
Braga	2	Meinedo	1	São João do Estoril	3
Cacia	2	Meleças	1	São Pedro do Estoril	2
Caíde	2	Mercês	3	São Romão	2
Cais do Sodré	10	Miramar	1	Sete Rios	4
Campolide	2	Moita	1	Setúbal	2
Carcavelos	3	Monte Abraão	3	Sintra	2
Carregado	1	Monte Estoril	1	Suzão	2
Cascais	4	Moscavide	2	Trofa	2
Castanheira do Ribatejo	2	Nine	2	Valadares	2
Caxias	1	Oeiras	4	Valongo	2
Cête	2	Ovar	2	Venda do Alcaide	1
Coimbrões	2	Paço de Arcos	3	Vila das Aves	1
Contumil	2	Palmela	1	Vila Franca de Xira	3
Cruz Quebrada	1	Parede	3	Vizela	1

Dispondo as MVA de diversos modos de pagamento (moedas, notas e Multibanco), considera-se que as mesmas estão ativas (MVA ativas) sempre que se encontram em funcionamento e está disponível pelo menos um modo de pagamento.

Para avaliação da disponibilidade das MVA é definido o seguinte Índice (iMVA):

$$iMVA = \frac{\sum MVA \text{ ativas em cada verificação}}{\sum MVA \text{ verificadas}}$$

Para efeitos do apuramento deste índice a CP compromete-se a realizar o mínimo de uma verificação semanal em cada MVA. Caso a CP não assegure este mínimo, as verificações não realizadas serão consideradas como se as respetivas MVA's não estivessem ativas.

Até 31-12-2023 a CP obriga-se a cumprir trimestralmente os seguintes índices de disponibilidade:

Urbanos/Suburbanos de Lisboa – iMVA >75%

Urbanos/Suburbanos do Porto – iMVA >75%

Após 31-12-2023 a CP obriga-se a cumprir trimestralmente os seguintes índices de disponibilidade:

Urbanos/Suburbanos de Lisboa – iMVA >90%

Urbanos/Suburbanos do Porto – iMVA >90%

3. OUTROS CANAIS DE VENDA

Canal de Venda	Tipo de Venda
Equipamentos portáteis de venda e controlo	Vendem a bordo dos comboios, quando a estação de embarque não possua bilheteira ou outro modo de venda disponível.
Site CP /Bilheteira <i>on line</i>	Vende títulos para comboios de Longo Curso e complemento de viagem em Regionais, Urbanos do Porto e de Coimbra.
APP CP	Vende títulos para comboios de Longo Curso e complementos de viagem em Regionais, Urbanos do Porto e de Coimbra.
Linha de Atendimento CP	Vende títulos para comboios de Longo Curso.
Agências de Viagens	Vendem títulos para comboios de Longo Curso.
Multibanco	Vende títulos para comboios de Longo Curso e Urbanos de Lisboa (passes combinados, intermodais, assinaturas e <i>zapping</i>).
APP Anda (Andante)	Vende títulos para comboios Urbanos do Porto.
Centro de Mobilidade do Porto	Com um conjunto alargado de serviços, vende títulos para todos os serviços, com exceção dos Urbanos de Lisboa.
Rede de Agentes Comissionistas	Vende títulos ocasionais e assinaturas para comboios Urbanos do Porto.
Rede de vendas de outros Operadores de transporte	Vende títulos ocasionais, títulos combinados e intermodais e efetua carregamento de viagens ou <i>zapping</i> .

4. DESENVOLVIMENTOS FUTUROS DOS SISTEMAS DE VENDA

No caso de ser criado um sistema comum de informação e bilhética integrado para a venda de bilhetes, de bilhetes únicos e de reservas, com outros operadores ferroviários, nos termos da legislação comunitária, a CP compromete-se a implementá-lo, sendo os encargos inerentes considerados no apuramento das Compensações, nos termos da cláusula 5.^a do Contrato.

IV - COBRANÇA DE RECEITA

1. VALIDAÇÃO E CONTROLO

Em diversas estações estão instalados canais de acesso para controlo de entradas / saídas e validação dos títulos de transporte (*Gates*), bem como validadores para validação de títulos de transporte. As *gates* têm um efeito dissuasor da fraude, o que permite maximizar a receita, contribuindo para reforçar a segurança de pessoas e bens.

Para avaliação da disponibilidade de equipamentos de validação e controlo são definidos os seguintes Índices (iVC1 e iVC2):

$$iVC1 = 1 - \frac{\sum \text{dias de inatividade de cada gate}}{\sum \text{gates} \times n^{\circ} \text{ dias}}$$

Para o cálculo do número de *gates* fora de serviço, considera-se que quando uma *gate* está mais de 8 horas fora de serviço, contabiliza 1 dia fora de serviço.

$$iVC2 = \frac{\sum \text{validadores ativos em cada verificação}}{\sum \text{validadores verificados}}$$

Para efeitos do apuramento deste índice a CP compromete-se a realizar o mínimo de uma verificação semanal em cada validador. Caso a CP não assegure este mínimo, as verificações não realizadas serão consideradas como o respetivo validador não ativo.

Até 31-12-2023 a CP obriga-se a cumprir trimestralmente os seguintes índices de disponibilidade:

Urbanos/Suburbanos de Lisboa – $iVC1 > 75\%$,

- $iVC2 > 75\%$

Urbanos/Suburbanos do Porto – $iVC2 > 75\%$,

Após 31-12-2023 a CP obriga-se a cumprir trimestralmente os seguintes índices de disponibilidade:

Urbanos/Suburbanos de Lisboa – $iVC1 > 90\%$,

- $iVC2 > 90\%$

Urbanos/Suburbanos do Porto – $iVC2 > 90\%$,

2. FISCALIZAÇÃO E COBRANÇA

Além do controlo regular a bordo dos comboios, através dos operadores de revisão e venda, a CP organiza periodicamente brigadas de fiscalização com a presença de agentes da PSP. Estas medidas são dissuasoras de atos de natureza antissocial, reforçando o sentimento de segurança dos Clientes e contribuem para a cobrança de receita.

O controlo da fiscalização é definido pelo seguinte índice (iF):

$$iF = \frac{\sum \text{brigadas efetuadas no mês } m}{n^{\circ} \text{ de brigadas estabelecidas para o mês } m}$$

Em que:

- Número de Brigadas estabelecido para os meses de janeiro a abril, novembro e dezembro: 50;
- Número de Brigadas estabelecido para os meses de maio a outubro: 20;

As brigadas de fiscalização serão efetuadas segundo uma distribuição que garanta uma adequada cobertura dos serviços.

Até 31-12-2023 a CP obriga-se a cumprir trimestralmente o seguinte índice de fiscalização:

$$iF > 75\%$$

Após 31-12-2023, a CP obriga-se a cumprir trimestralmente o seguinte índice de fiscalização:

$$iF > 90\%.$$

V - LIMPEZA DO MATERIAL CIRCULANTE

A qualidade do serviço é avaliada pela CP, podendo essa avaliação ser auditada pelo Estado, com apuramento do Índice de Limpeza, definido pela seguinte fórmula:

$$ILM = \frac{n^{\circ} \text{ auditorias cujo resultado foi superior a } 75\%}{n^{\circ} \text{ total de auditorias realizadas}}$$

Para efeitos do apuramento deste índice a CP compromete-se a realizar o mínimo de 50 auditorias mensais com uma distribuição que garanta uma adequada cobertura de todos os Serviços. Caso a CP não assegure este mínimo, as auditorias não realizadas serão consideradas como tendo o respetivo resultado inferior a 75%.

Até 31-12-2023 a CP obriga-se a cumprir trimestralmente o seguinte Índice de Limpeza:

$$ILM > 75\%,$$

Após 31-12-2023, a CP obriga-se a cumprir trimestralmente o seguinte Índice de Limpeza:

$$ILM > 90\%.$$

Como critério base, é definido que o material circulante afeto a um comboio deverá ser/estar limpo antes da sua partida.

Dependendo do tempo disponível antes da partida são efetuadas as seguintes operações de limpeza:

- Limpeza de cobertura – Tempo disponível menor ou igual a 10 minutos - é uma limpeza superficial que consiste na remoção do lixo solto e/ou limpeza pontual de algo sujo recentemente.
- Limpeza Básica – Tempo disponível entre 10 e 20 minutos – é uma limpeza do material que inclui a limpeza do vidro frontal, a limpeza dos wc's (caso existam) e o respetivo abastecimento de consumíveis.
- Limpeza Diária – Tempo disponível de cerca de 1 hora – Para além das operações realizadas na Limpeza Básica inclui a aspiração de alcatifas e lavagem do chão.

Para além destas operações de limpeza, a CP realiza uma operação de limpeza profunda ao material a cada 60 dias no material dos Serviços de Longo Curso, a cada 90 dias no material dos Serviços Regionais e a cada 45 dias no material dos Serviços Urbano/Suburbano.

Complementarmente a CP realiza ainda as seguintes operações:

- Desinfestações – em todo o material e com uma periodicidade de 3 meses;
- Desgrafitagem – no prazo máximo de 1 mês após ter sido detetada a grafitagem;
- Descargas dos wc – sempre que, em função do trajeto e da procura esperada, se preveja que a capacidade do depósito possa esgotar;
- Lavagens exteriores em Pórtico – sempre que operacionalmente seja possível, mas assegurando pelo menos 2 lavagens exteriores anuais em cada comboio.