



# RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO CP E SATISFAÇÃO DO CLIENTE - 2022

março 2023



## 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 3 959 489 351,01€, desde 12-set-19

Conceção e Coordenação:

Qualidade, Ambiente e Segurança

Colaboração:

- ME – Manutenção e Engenharia
- MK - Marketing
- OC – Operações e Comercial
- PC – Planeamento, Controlo e Informação de Gestão
- PE - Planeamento Estratégico
- RS – Relações Internacionais, Institucionais e Segurança

Contactos: [INSTITUCIONAL@CP.PT](mailto:INSTITUCIONAL@CP.PT)



# ÍNDICE

<b>ficha técnica</b> .....	<b>2</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>3</b>
<b>sumário executivo</b> .....	<b>5</b>
<b>1-introdução</b> .....	<b>8</b>
<b>2-sobre a cp</b> .....	<b>12</b>
<b>3-desempenho da qualidade de serviço</b> .....	<b>16</b>
3.1 – informações e bilhetes .....	16
3.2 – pontualidade dos serviços .....	25
3.3 – regularidade de serviços .....	28
3.4 – higiene e limpeza do material circulante (qualidade do ar nas carruagens, asseio das instalações sanitárias, etc.) .....	30
3.5 – inquérito à satisfação dos clientes .....	32
3.6 - tratamento das reclamações dos clientes, reembolsos e indemnizações por incumprimento das normas da qualidade do serviço .....	43
3.6.1 – tratamento das reclamações dos clientes .....	43
3.6.2 – reembolsos e indemnizações por atraso ou supressão .....	47
3.7 – assistência às pessoas portadoras de deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida .....	48
3.7.1 serviço integrado de mobilidade (SIM) .....	48
3.7.2 protocolo CP / INR .....	48
3.7.3 aumento da acessibilidade em cadeiras de rodas .....	54
<b>anexo – BI dos indicadores</b> .....	<b>56</b>
<b>índice de ilustrações</b> .....	<b>57</b>
<b>índice de gráficos</b> .....	<b>57</b>
<b>índice de tabelas</b> .....	<b>58</b>



COMBOIOS DE PORTUGAL

QA



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 2022 a 31 de dezembro 2022.

Antes de analisarmos os valores de desempenho dos vários atributos de serviço gostaríamos de destacar que em 2022 verificou-se a recuperação da procura, foram transportados 148 milhões de passageiros, cerca do dobro registado em 2021 e mesmo 24% acima do ano anterior à pandemia. O crescimento mais acentuado verificou-se no serviço de Longo Curso (~75%), tendo em termos nominais sido o serviço Urbanos de Lisboa a crescer 36 milhões de passageiros transportados.

Analisando os valores de desempenho dos vários atributos de serviço constata-se que de uma forma geral, a CP tem um bom desempenho, destacando-se os desempenhos positivos, bem como alguns aspetos a melhorar, nomeadamente:

- **Satisfação dos Clientes**, obteve-se um valor de Satisfação Global ponderado de 7,5 (escala de 0 a 10), superior ao valor atingido em 2019 (7,0). Destaca-se o Alfa Pendular com 8, o Intercidades com 7,6 e os restantes serviços com 7,5.



- **Satisfação Global com o Serviço prestado**, regista-se uma melhoria significativa das avaliações positivas (~30%).
- **Viagens realizadas pelos Clientes com Necessidades Especiais (CNE)**, em 2022, registaram um crescimento de 52%, com um valor global de 122.204, refletindo o impacto das melhorias implementadas pela CP, no material e nos serviços.
- **Índice de Pontualidade (IP) global dos comboios** foi de **81%**, menos 6 p.p. do que em 2021. Apontam-se como principais causas, os constrangimentos impostos pelas intervenções na infraestrutura, que originaram limitações de velocidade por extensos períodos de tempo, com especial incidência na Linha do Norte, eixo estruturante da rede ferroviária, com impacto transversal em todos os tráfegos.
- **Regularidade dos Serviços**, o Índice de Regularidade (IR) global da CP, em 2022, foi de **97,5%**, menos 2 p.p. face ao objetivo, motivado pelas greves ocorridas nos meses de julho, agosto, novembro e dezembro.
- **Estudo de satisfação de Clientes CP/IP 2021**<sup>1</sup>, destaca a necessidade de melhorar a informação aos Clientes, seja nas estações seja a bordo e, particularmente, em situações de tráfego perturbado.
- **Reclamações dos clientes** em que o “prazo médio de resposta ao cliente” (**38 dias**) ultrapassa a meta estabelecida (meta <**30 dias**).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Este estudo é promovido em conjunto pelo operador, responsável pela elaboração deste relatório, e pelo gestor da infraestrutura. Parte substancial desta informação é fornecida por este e da sua responsabilidade.

<sup>2</sup> Uma parte esmagadora das mesmas resultam das intervenções na infraestrutura ferroviária.





COMBOIOS DE PORTUGAL

---

RELATÓRIO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

# 1 - INTRODUÇÃO





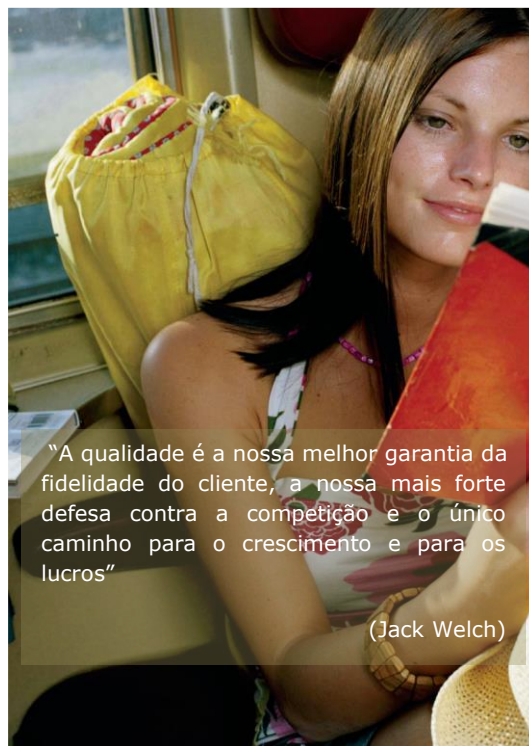
## 1-INTRODUÇÃO

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 (interrompido com a Covid 19). Este documento está em sintonia com a estratégia CP e visa atingir os seguintes objetivos:

- Alinhar o desempenho da empresa com as expectativas do cliente, induzindo uma comunicação clara, transparente e compreensível;
- Promover a imagem da empresa;
- Sensibilizar os colaboradores da empresa, com vista à prestação de um serviço de qualidade;
- Dar cumprimento ao artigo 28º e respetivo Anexo III, do Regulamento (CE) nº 1371/2007, relativo aos “direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários”.

Ainda de acordo com o referido artigo 28º, registe-se que a CP iniciou em 2000, por fases, a implementação do sistema de gestão



**Ilustração 1** - Cliente



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 IPAC – Instituto Português 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.



COMBOIOS DE PORTUGAL

---

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 setor 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, com o IMT – Instituto da Mobilidade e dos Transportes – autoridade nacional de segurança ferroviária e gestora, por delegação do Estado do contrato de obrigações de serviço público, e a Autoridade 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 01 de janeiro 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.



No ano de 2022, assistiu-se à verdadeira recuperação da procura, com mais de 148 milhões de passageiros transportados, perto do dobro do ano anterior e mesmo 2,4% acima do registado no ano anterior à pandemia. Em termos percentuais, o crescimento mais pronunciado verificou-se no Serviço de Longo Curso, com perto de 75%, tendo em termos nominais sido o Serviço Urbano de Lisboa a crescer perto de 36 milhões de passageiros transportados.

Os passageiros-quilómetro (PK) ainda registaram um acréscimo superior, na ordem dos 60%, tendo superado os 4 milhões de PK.

Extensão da rede: 2.221,15 km.



Ilustração 2

Rede explorada pela CP (Fonte: IP - Diretório da Rede, Anexo 2.2.1)



COMBOIOS DE PORTUGAL

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 (**808 109 110**, preço de chamada local/nacional do Operador de Telecomunicações), 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 (**808 109 110**) e na internet cp.pt.

Relativamente às condições de acesso às pessoas com mobilidade reduzida, as informações são obtidas através do serviço SIM (**808 100 746**, preço de chamada local/nacional do Operador de Telecomunicações) 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 (**808 109**





**110)** 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 título de transporte, 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 atrasos na circulação. Quando os atrasos são significativos (especialmente nas situações em que o comboio está parado há mais de dez minutos no serviço urbano e quinze 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 número 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 Decreto-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, Regionais, Interregionais e ainda Urbanos do Porto e Coimbra em complemento a esses serviços, também está disponível na internet CP, na linha de atendimento, em agências de viagens e na app CP.

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	<b>354</b>	<b>1,50 min.</b>
Área de Produção Norte	<b>118</b>	<b>1,04 min.</b>
Área de Produção Centro	<b>56</b>	<b>1,09min.</b>
Área de Produção Lisboa	<b>146</b>	<b>1,85 min.</b>
Área de Produção Sul	<b>34</b>	<b>2,29 min.</b>

**Tabela 1** - 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.	<b>79 %</b>	<b>&gt;90 %</b>
Chamadas atendidas até 30"/ chamadas atendidas.	<b>60 %</b>	<b>&gt;85 %</b>
Chats atendidos / chats recebidos (até maio)	<b>98 %</b>	<b>&gt;90 %</b>
Chats atendidos até 30" / chats atendidos (até maio)	<b>94 %</b>	<b>&gt;85 %</b>
ChatBots atendidos / ChatBots recebidos (a partir de maio)	<b>61 %</b>	<b>&gt;90 %</b>
E-mail respondidos / recebidos	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
E-mails respondidos até 6 horas / respondidos	<b>100 %</b>	<b>&gt; 95 %</b>

**Tabela 2** - SLA's da linha de atendimento telefónico

### Informações sonoras nos comboios nas situações de perturbação da circulação:



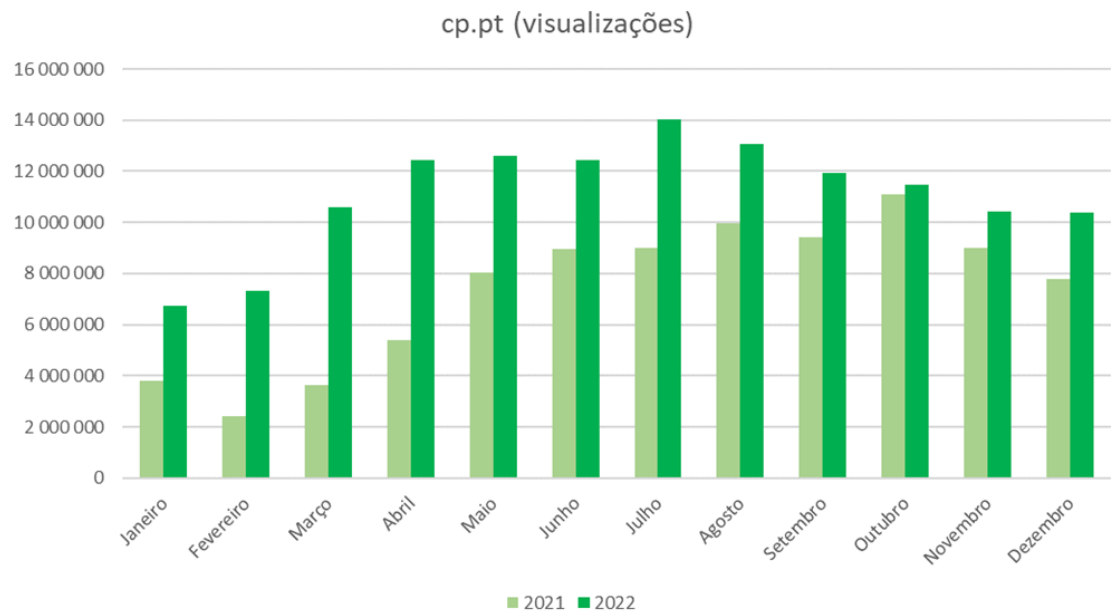
Nas situações de perturbação da circulação, a norma da CP passa por difundir informações sonoras em intervalos regulares de **dez em dez minutos** para o serviço urbano, e de **quinze em quinze minutos** para os restantes serviços, especialmente quando os atrasos são significativos.

#### **Website CP:**

O ano de 2022 revelou-se um ano de forte recuperação ao nível dos indicadores do *website*, tendo-se registado valores históricos de visualizações no mês de julho. A meta estabelecida para 2022 nos Indicadores de Qualidade, de 24 000 000 visitas ao *website*, foi ultrapassada em 38%, com 33 000 000 visitas no total do ano. Verificou-se, conforme habitual, que as páginas mais visitadas foram as referentes à pesquisa de horários e venda *online*.

	2020	2021	2022	% Var. 2020/2021	% Var. 2021/2022
<b>Visitantes</b>	7 887 776	9 561 750	14 607 149	<b>21%</b>	<b>53%</b>
<b>Visitas</b>	17 973 534	21 826 143	33 135 143	<b>21%</b>	<b>52%</b>
<b>Visualizações</b>	70 834 141	88 011 367	133 717 947	<b>24%</b>	<b>52%</b>

**Tabela 3** - "MyCP"



**Gráfico 1 - Website CP - Visualizações**

Em dezembro de 2022 a base de dados do “myCP” tinha 346.969 membros registados que aceitam receber informação publicitária da CP, de um total de 1.506.782 membros.

**Redes sociais - Facebook:**

Durante o ano de 2022, a conta CP no Facebook ganhou 8.949 seguidores, tendo a comunidade crescido para os 249.250 seguidores, +3,72% face a 2021.

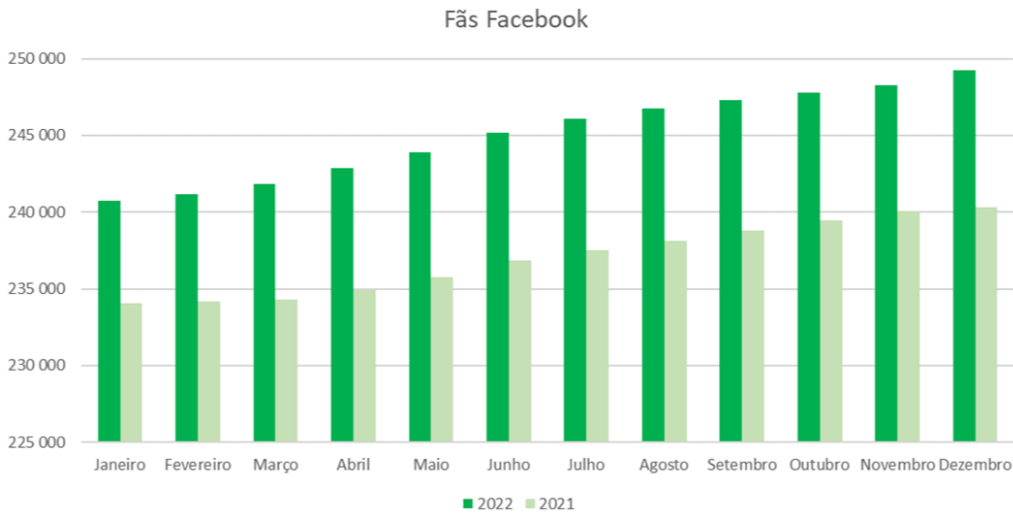


Gráfico 2 - Redes sociais (facebook)

Aumento do alcance orgânico ao longo de todo o 2022 com valores bastante positivos e máximo histórico registado em julho (41.587). Realçamos ainda que em outubro foi publicado o *post* com maior alcance orgânico de sempre (444.020), referente às carruagens construídas nas Oficinas do Barreiro.

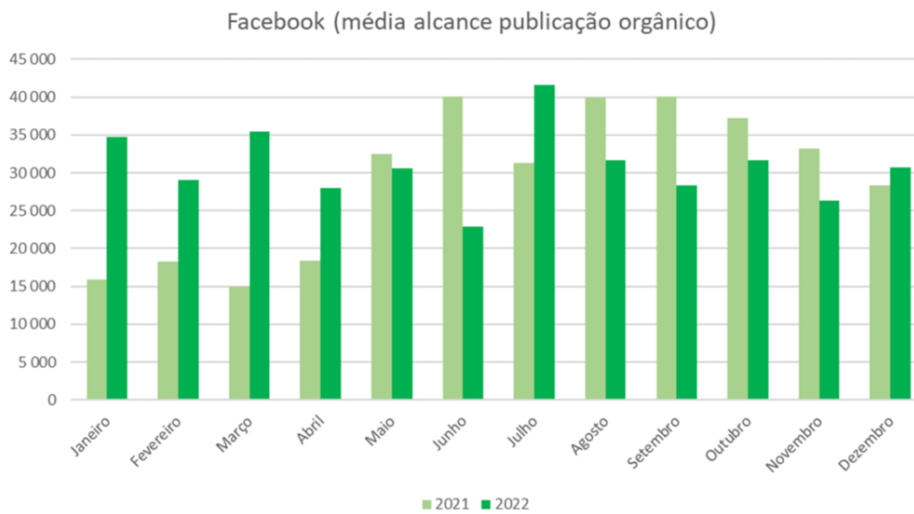


Gráfico 3 - Média alcance publicação orgânico

### Redes sociais - Instagram:

Durante o ano de 2022, a conta CP no Instagram ganhou 5.151 seguidores, tendo a comunidade crescido para os 36.740 seguidores. Aumentou o seu crescimento (+14,00%), face ao ano anterior (+9,8%).

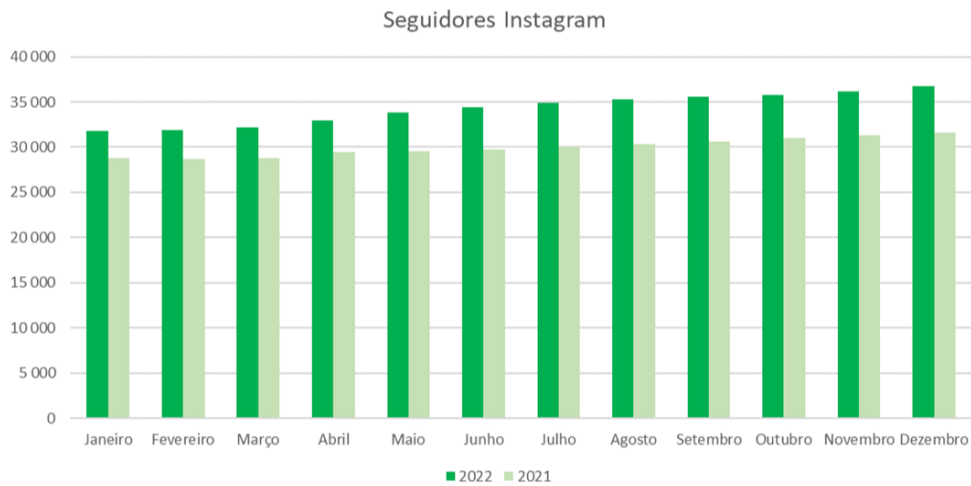
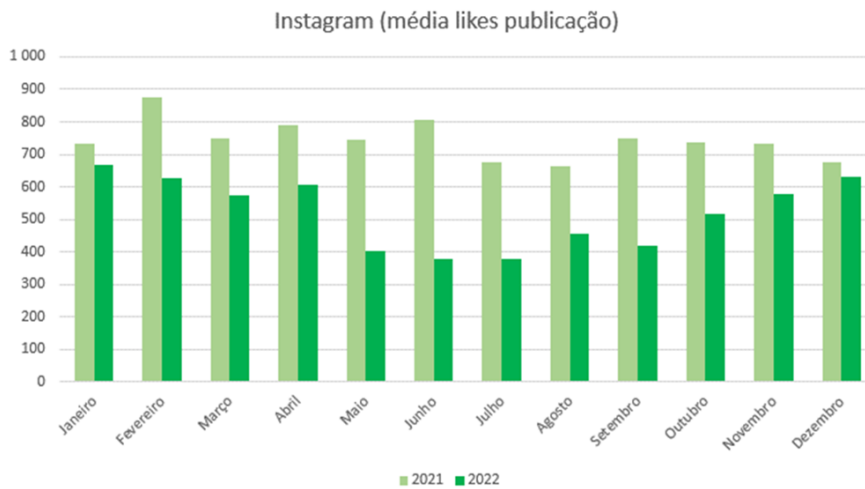


Gráfico 4 - Redes sociais (Instagram)

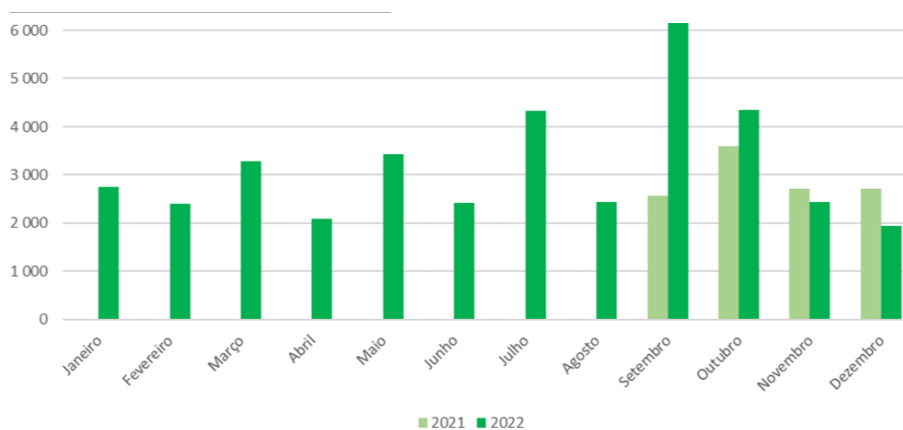
A média de gostos do ano de 2022 situou-se nos 518, ficando ligeiramente abaixo da média de 2021 (745) e inferior à meta anual de 630 definida para 2022. Esta ocorrência justifica-se pelas alterações ao algoritmo e funcionalidades do Instagram, que prejudicaram os resultados das publicações “não pagas”.



**Gráfico 5** - Instagram - Média de likes por publicação

**Redes sociais – LinkedIn**

Crescimento do número de seguidores (+ 6.520), motivado pela maior atividade da página, após o seu lançamento em 2021.



**Gráfico 6** - LinkedIn - Visualização de página

**Redes sociais – Youtube**

Durante o ano de 2022, houve um crescimento de 859 subscritores, no entanto, o número de visualizações diminuiu aproximadamente 18% face a 2021, o que se justifica pela ausência de investimento



pago na promoção de vídeos e pela menor quantidade de publicações.

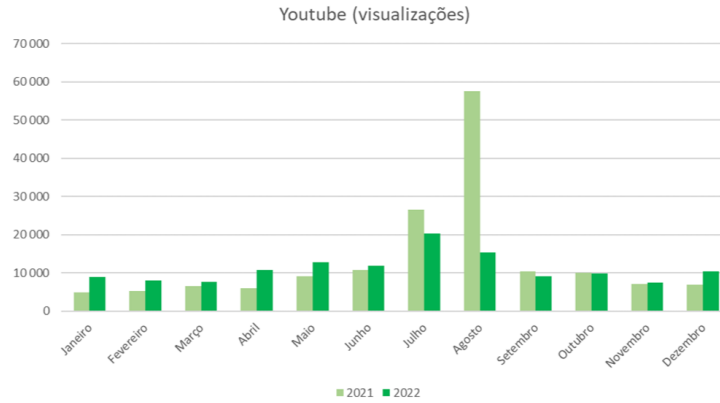


Gráfico 7 - Redes sociais - You Tube

### 3.2 – PONTUALIDADE DOS SERVIÇOS

No ano de 2022, o **Índice de Pontualidade (IP) global da CP** teve um valor de **81%**, tendo sofrido um decréscimo de 6 p.p. face ao ano anterior. Este valor igualou o valor de 2018, sendo o mais baixo do período 2018-2022.

Desagregando os diversos tráfegos, verificamos que os serviços de Longo Curso tiveram, de uma forma geral, um desempenho abaixo da meta estabelecida.

Assim, o AP Lisboa/Braga teve um desvio de -33,4 p.p., o AP Porto/Faro de -30,4 p.p. e o AP Lisboa/Porto de -28,2 p.p., apresentado o serviço, de uma forma geral, atrasos médios no destino na ordem dos 11 minutos.

No que respeita ao serviço IC, os maiores desvios são os que se verificam no IC Braga (-41 p.p.) e IC Guimarães (-35,4 p.p.). O baixo



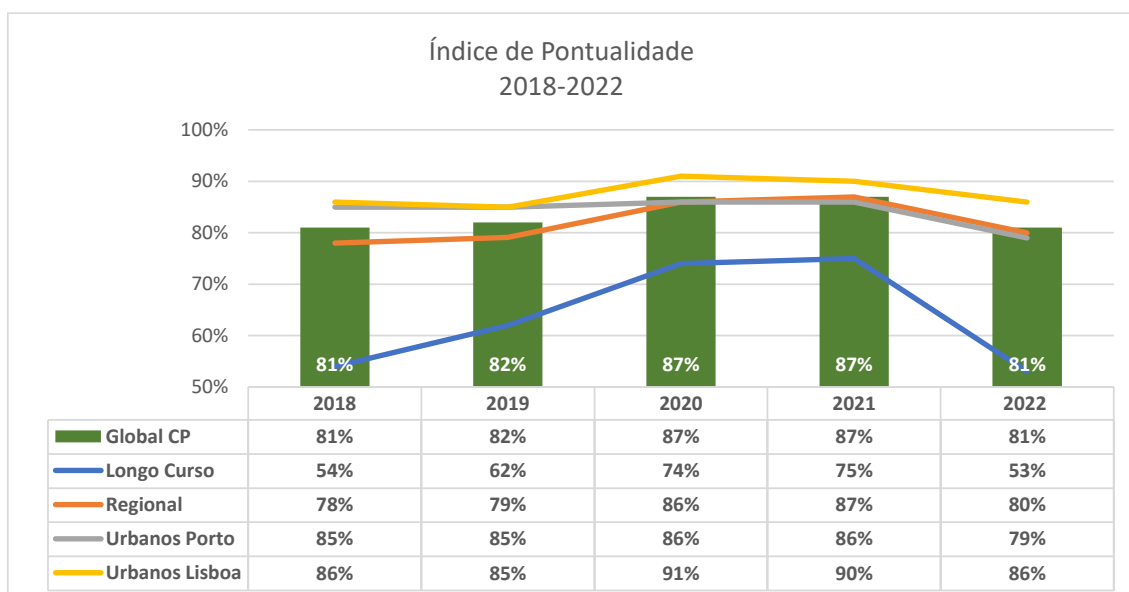
desempenho do serviço é refletido nos atrasos médios na origem e no destino, com valores elevados de 3,4 min e 9,3 min, respetivamente.

Já no tráfego Interregional/Regional, relativamente às metas estabelecidas, as únicas relações onde encontramos desvios positivos superiores a um ponto percentual são as da Linha do Oeste (Interregional +3,8 p.p. e Regional +2,4 p.p.). Os desvios negativos mais significativos são os do IR Norte (-29,6 p.p.) e IR Minho (-26,7 p.p.).

Nos serviços Urbanos, apenas o serviço da Linha de Cascais atinge a meta prevista para 2022 (+1,4 p.p.). Destacam-se, pela negativa, no tráfego Urbanos do Porto, o eixo Porto-Guimarães, com um desvio de -17,6 p.p., e no tráfego Urbanos de Lisboa, o eixo do Sado, com um desvio de -15,1 p.p.

Apontam-se, como principais causas, os constrangimentos impostos pelas intervenções na infraestrutura, nomeadamente as limitações de velocidade e em alguns casos por extensos períodos de tempo, com especial incidência nas linhas do Norte e Minho, mas transversal a todos os tráfegos.

Em termos de evolução da pontualidade no período 2018-2022 temos:



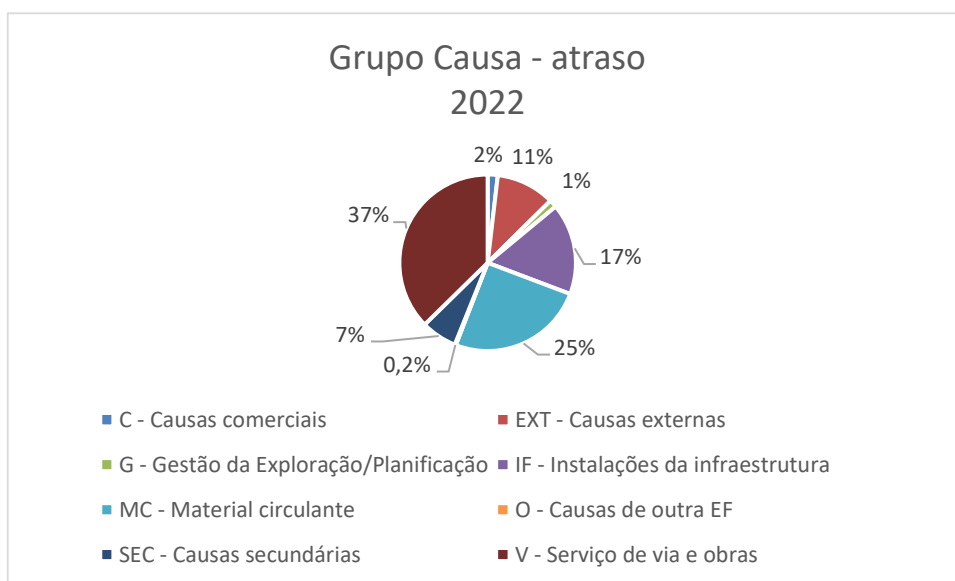
**Gráfico 8** – Evolução da pontualidade ao longo dos anos

## Desempenho

Os Índices de Pontualidade e da Qualidade do Serviço dos serviços CP registado durante o decorrer do ano 2022 foram de:

Serviços	IP (≤ 3 min)	IP (≤ 5 min)	IP (< 60 min)	IQS ( ≥ 60 a 119 min)	IQS ( ≥ 120 min)	AMO (min)	AMD (min)
Alfa Pendular	-	48,10%	98,40%	1,25%	0,35%	2,1	10,6
Intercidades	-	55,40%	98,74%	0,86%	0,40%	3,4	9,3
Interregional	-	65,10%	99,43%	0,48%	0,09%	1,6	6,2
Regional	-	81,60%	99,71%	0,24%	0,05%	2,6	3,4
Urbanos Lisboa	85,95%		99,96%	0,04%	0,00%	0,9	1,8
Urbanos Porto	79,25%		99,96%	0,04%	0,00%	1,5	2,1
Urbanos Coimbra	79,44%		99,96%	4,00%	0,00%	0,7	2,0

**Tabela 4** - Índice de pontualidade, Índice da Qualidade de Serviço e Atrasos médios na Origem e Destino em 2022 / serviço(fonte: DW)



**Gráfico 9** – Atrasos por Grupo de Causa (fonte: SIGO)

### 3.3 – REGULARIDADE DE SERVIÇOS

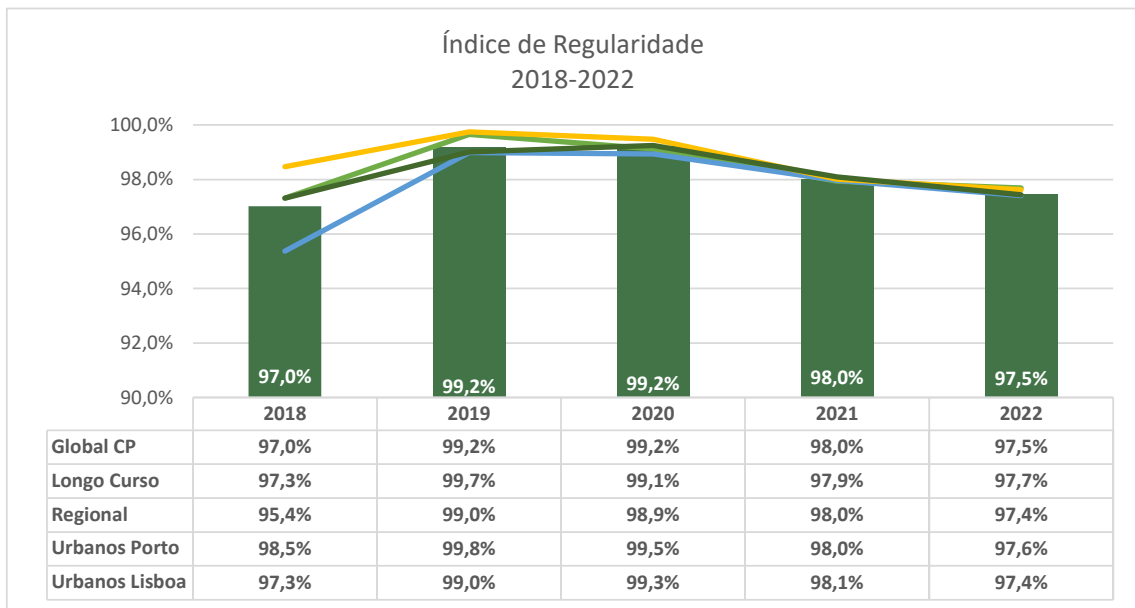
No ano de 2022, o **Índice de Regularidade (IR) global** da CP foi de **97,5%**, apresentando um desvio negativo de 2 p.p. face à meta (99,5%). Para esse facto, contribuíram as diversas greves ocorridas nos meses de julho, agosto, novembro e dezembro. O mês em que se verificou o valor mais baixo foi o de dezembro (91,5%). Neste mês, para além das greves, o território nacional sofreu os efeitos de diversas intempéries que levaram à supressão de diversos comboios.

O tráfego onde se verificou o maior número de supressões foi o Urbano de Lisboa (IR 97,4%), com 48% do total de supressões.

No que respeita a causas de supressão foi no grupo “Causas externas” – que inclui as supressões causadas por greve e intempéries – que se verificou a maior percentagem (83,3%).

No que respeita à evolução no período 2018-2022, verificamos que o IR oscilou entre o valor mais baixo (97,0% em 2018) e o valor mais alto (99,2% em 2019 e 2020).

### Desempenho



**Gráfico 10** - Evolução da regularidade dos comboios ao longo dos anos



**Gráfico 11** – Supressões por Grupo de Causa

### 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. O novo material circulante (em



aquisição 22 automotoras Stadler e as 117 UME em concurso) respeitarão as ETI (Especificação Técnica de Interoperabilidade) em vigor e demais normalização e legislação aplicável e obrigatória, uma vez que o material terá que ser certificado e homologado pela ERA (Agência Ferroviária da União Europeia) antes da sua entrada em serviço.

A limpeza das estações ferroviárias é da responsabilidade do gestor da infraestrutura, a IP, S.A..

### **Desempenho e a norma da qualidade (meta)**

Em 2022, realizaram-se **14 365** auditorias ao material circulante (limpeza por veículo) 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 (Unid.: Veículo)	13 465	na
Média anual da avaliação conforme ao estado de limpeza dos comboios	93,7 %	=> 85%

**Tabela 5** - Limpeza dos comboios

## 3.5 – INQUÉRITO À SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

O último Estudo Satisfação de Clientes realizado em parceria com a IP, Infraestruturas de Portugal SA, foi efetuado durante o último quadrimestre de 2021, tendo por principal objetivo aferir a perceção qualitativa dos Clientes relativamente ao serviço prestado pela CP e identificar e priorizar ações de melhoria a introduzir pela empresa.

Foram realizadas 7.650 entrevistas distribuídas pelos diferentes produtos – Alfa Pendular, Intercidades, Regional, Urbanos de Lisboa e do Porto – segmentadas pelas respetivas linhas.

Para além dos fatores de satisfação avaliados, de seguida exibidos:

- Satisfação global com o serviço prestado;
- Recomendação;
- Imagem;
- Lealdade;
- Avaliação de dimensões de serviço.

Simultaneamente, foi recolhida informação sócio demográfica dos inquiridos, o que permite identificar diferentes perfis de Clientes e respetivas expectativas sobre o serviço prestado.

Em termos globais obteve-se um valor de Satisfação Global ponderado de 7,5 (escala de 0 a 10) superior ao valor atingido em 2019 (7,0).

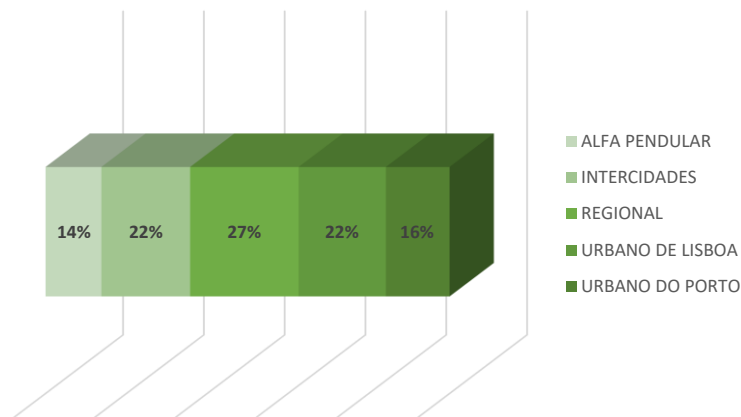
A nível da Satisfação Global por produto, destaca-se o serviço Alfa Pendular – 8,0; Intercidades - 7,6; os restantes serviços Regional,



Urbanos de Lisboa e Urbanos do Porto, que obtiveram uma avaliação de - 7,5.

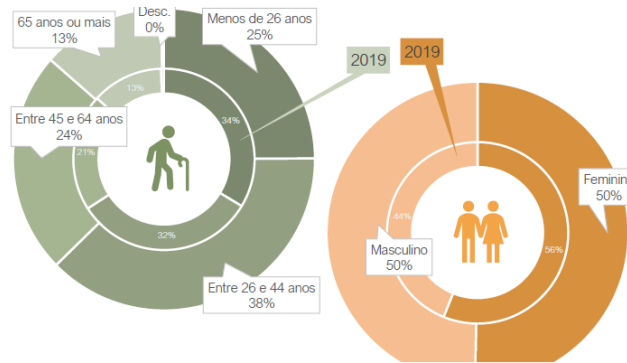
Em termos dos indicadores de imagem, destacam-se pela positiva os indicadores associados à Confiança e à Qualidade. Na avaliação dos valores associados à Modernidade e Preocupação com os Clientes os resultados são mais modestos. Embora o índice de satisfação tenha melhorado significativamente este não se reflete de forma similar na lealdade, fator que poderá estar associado à alteração dos hábitos de mobilidade introduzidos pela crise pandémica do COVID-19.

#### ▪ Distribuição da Amostra por serviço



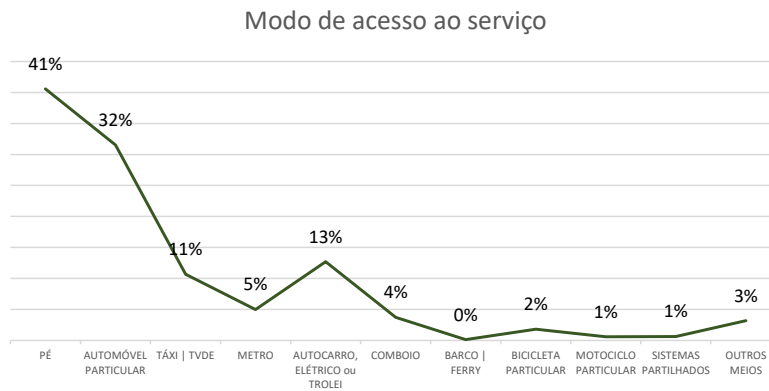
**Gráfico 12** - ISC: Distribuição da amostra por serviço

▪ **Estratificação Demográfica**



**Gráfico 13** - ISC - Estratificação demográfica

▪ **Hábitos de Consumo**



**Gráfico 14** - ISC - Hábitos de consumo - Modo de acesso ao serviço

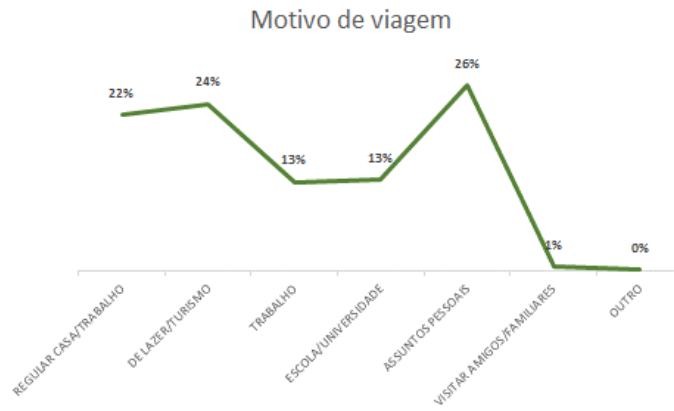


Gráfico 15 - ISC - Hábitos de consumo - Motivo de viagem

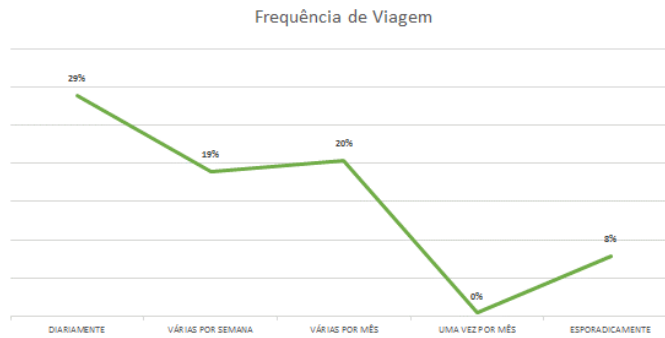
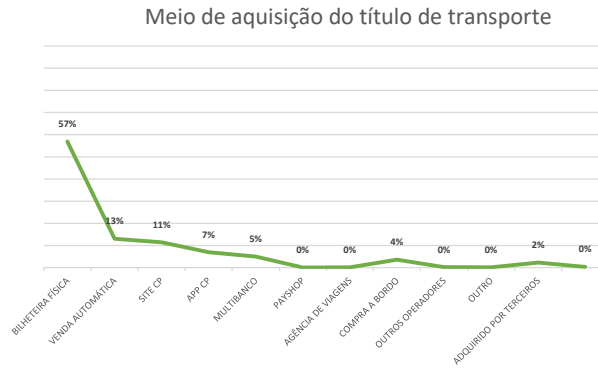
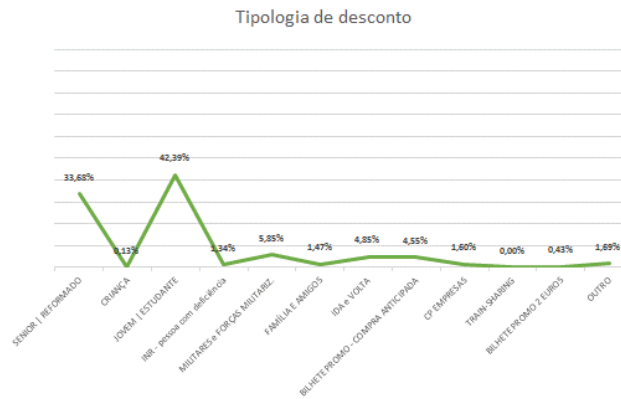


Gráfico 16 - ISC - Hábitos de consumo - Frequência da viagem

■ **Comportamentos de Compra**

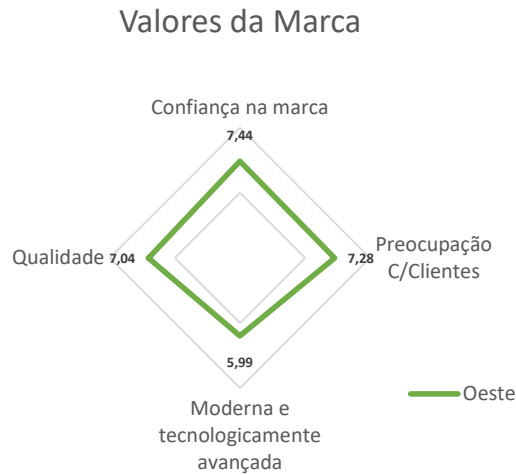


**Gráfico 17** - ISC - Comportamentos de compra - Meio de aquisição do título de transporte



**Gráfico 18** - ISC - Comportamentos de compra - Tipologia de desconto

- **Valores da Marca**



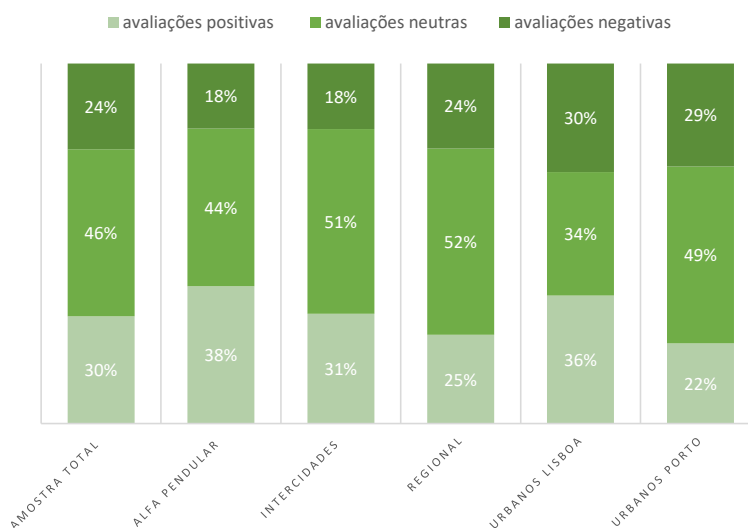
**Gráfico 19** - ISC - Valores da marca

- **Satisfação global com o serviço prestado**

Trata-se de uma apreciação regular de satisfação<sup>3</sup>:

- Elevado peso de clientes com avaliações neutras (~46%);
- Melhoria significativa de avaliações positivas (~30%).

<sup>3</sup> Medidas de análise: a informação das escalas é apresentada recorrendo às médias das escalas utilizadas de 0 a 10 e à distribuição de acordo com o CSS [customer satisfaction score] que divide as avaliações em três grupos: Avaliação Negativa ou inferior às expetativas (entre 0 e 6), Avaliação Neutra ou em linha com as expetativas (7 e 8) e Avaliação Positiva ou superior às expetativas (9 e 10). O indicador CSS utiliza o peso das avaliações positivas como identificador da satisfação do cliente.



**Gráfico 20** - ISC - Avaliações positivas, neutras e negativas

Nos serviços AP (38%) e UL (36%) atingem-se os valores mais elevados de CSS. É ainda no serviço UL que se observa uma maior polarização, onde as avaliações negativas atingem o valor máximo de 30%.

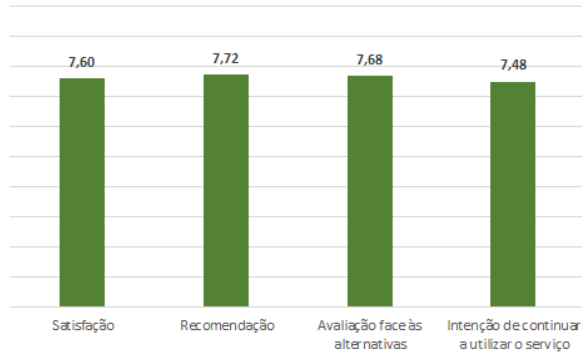
Nos IC, R e UP as avaliações neutras pesam cerca de 50% do total das avaliações. É nos serviços AP e IC que se observam os valores mais baixos de avaliações negativas.

- **Avaliação por Dimensão de Serviço**

Nas diferentes dimensões a avaliação dos atributos que a constituem obtêm avaliações diferenciadas por tipologia de produto CP. Os valores apresentados são a avaliação média ponderada da amostra global. A escala de avaliação utilizada é de 0 a 10.

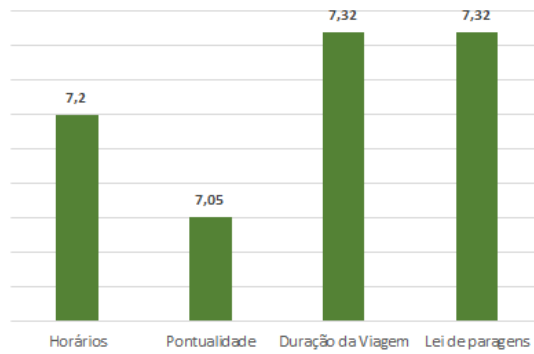


- **Satisfação & Lealdade**



**Gráfico 21** - ISC - Satisfação & Lealdade

- **Avaliação da Oferta**



**Gráfico 22** - ISC - Avaliação da oferta

## ▪ Avaliação dos Interfaces

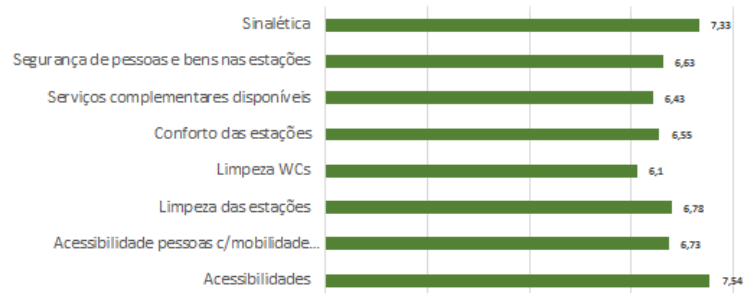


Gráfico 23 - ISC - Avaliação dos interfaces

## ▪ Avaliação do comboio

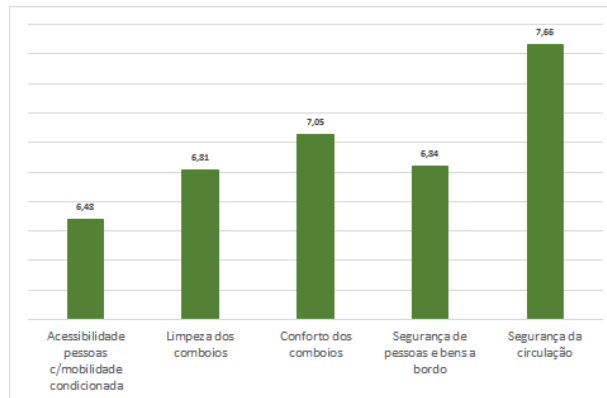
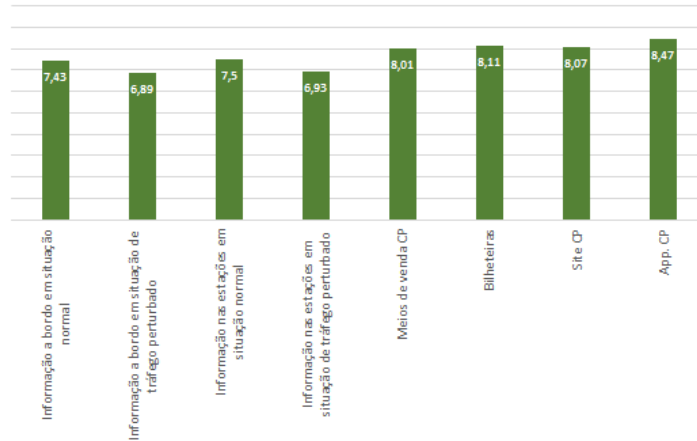


Gráfico 24 - ISC - Avaliação do comboio

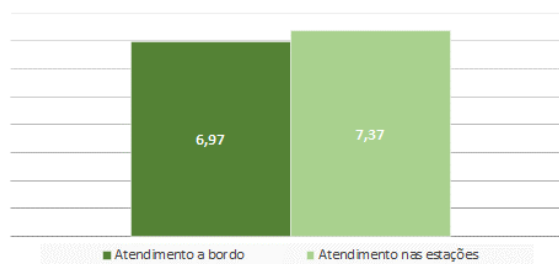


▪ **Informação & Suportes de Informação e Venda**



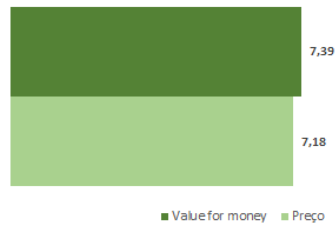
**Gráfico 25** - ISC - Informação & Suportes de informação e venda

▪ **Atendimento**



**Gráfico 26** - ISC - Atendimento

## ■ Pricing



**Gráfico 27** - ISC - Pricing

Embora os Clientes avaliem de forma diferenciada os vários serviços, existem, contudo algumas variáveis cuja avaliação denotam elevada transversalidade e com impacto na perceção qualitativa do serviço e exigem uma atuação por parte da Empresa.

São de destacar a nível dos valores associados à imagem a pouca preocupação com o Cliente e a falta de Modernidade. Julgamos que a curto prazo, a implementação do CRM (Customer Relationship Management), consequente simplificação de procedimentos na atenção ao Cliente e posteriormente a introdução de novo material circulante no sistema deverão ter impacto nesta avaliação.

A nível da oferta há que envidar esforços para melhorar os índices de pontualidade dos diferentes serviços.

A informação aos Clientes seja nas estações seja a bordo e, particularmente em situações de tráfego perturbado deve ser alvo de rápida intervenção com a adoção de sistemas de informação em tempo real.



Também a limpeza das instalações e comboios, continua a obter avaliações menos positivas, deverá ter os respetivos meios reforçados.

Destacam-se pela positiva o capital de confiança que os Clientes e Mercado tem pela CP.

O sentimento de segurança dos mesmos quando viajam nos nossos serviços.

Os índices de lealdade e recomendação dos nossos serviços.

A boa recetividade aos meios digitais de venda e informação disponibilizados pela empresa.

E de uma forma geral a avaliação dos preços praticados e do binómio preço/qualidade.

## 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 2022:

1. A CP registou no SGRS (Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões) 21.282 reclamações, entre janeiro e dezembro de 2022, distribuídas da seguinte maneira por serviço:

TOTAL R/S ANO 2022 [21.282]

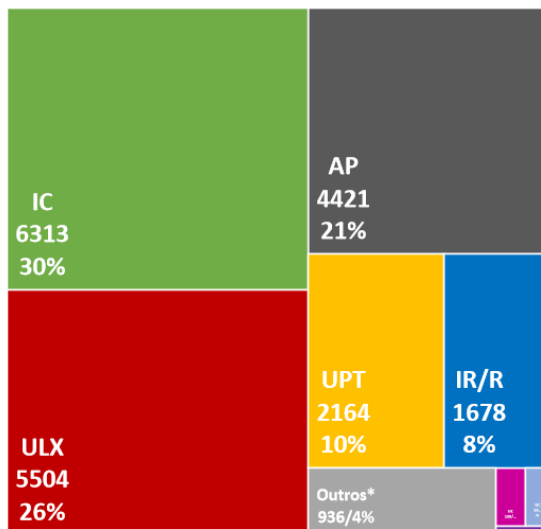
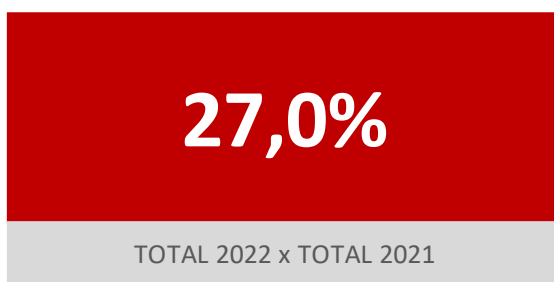


Gráfico 28 - Reclamações dos clientes / serviço

2. Aumento do número de reclamações em 27%, face ao período homólogo;

EVOLUÇÃO QUANTIDADE R/S



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 2021	ANO 2022	Varição	Peso Reclamações/p <sup>x1.000.000</sup>
Alfa Pendular	3 249	2 421	-25%	28%
Intercidades	2 493	1 708	-31%	20%
Internacional	1 877	1 153	-39%	13%
IR/Regional	253	155	-39%	2%
Urbanos de Coimbra	166	119	-28%	1%
Sazonais	1 809	391	-78%	4%
Urbanos de Lisboa	57	49	-14%	1%
Urbanos do Porto	125	105	-16%	1%
GLOBAL CP	169	144	-15%	

Tabela 6 - Reclamações por milhão de passageiros

4. Por tipologia de reclamação, em 2022, das 21.282 comunicações registadas, 502 são defesas escritas a coimas, 268 sugestões, 180 pedidos de informação e 83 elogios. As 5 tipologias com maior número de reclamações em 2022, representam 90% do total de comunicações, conforme pode ser observado no gráfico seguinte.

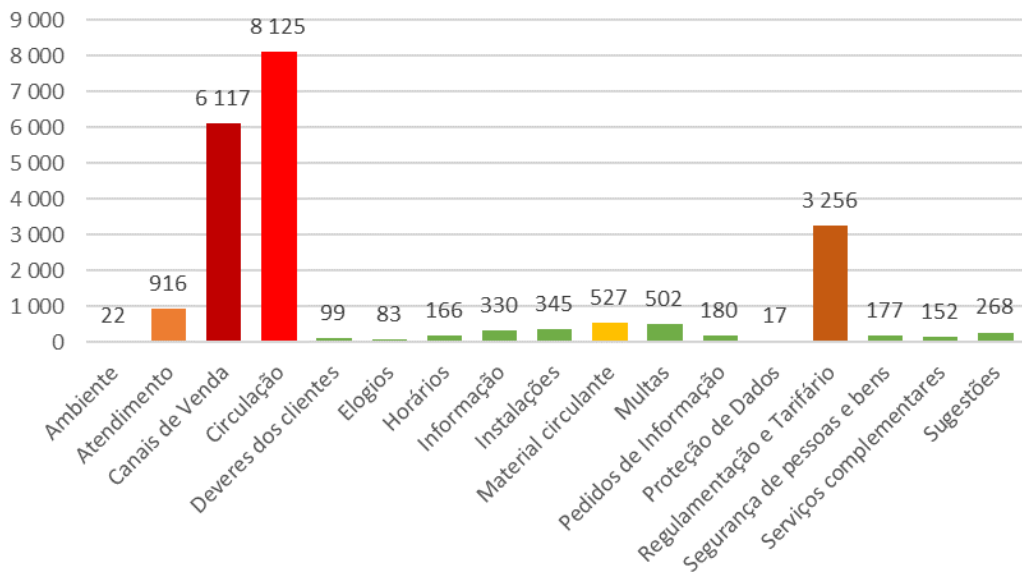
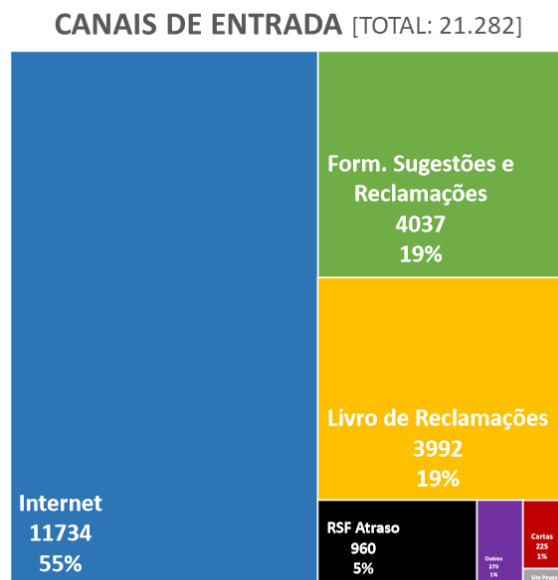


Gráfico 29 - Quantidade de reclamações (por tipologia), sugestões, pedidos de informação e elogios

5. O website CP, predominantemente, os **Formulários** em papel e os **Livros de Reclamações**, foram os canais mais utilizados pelos clientes para reclamarem. Neste período, 93% das reclamações entraram por estes canais.



**Gráfico 30** - Reclamações por canal de entrada

6. Das 21.282 reclamações registadas, neste período, a CP respondeu a 13.801 (65%), com um tempo médio de resposta de 38 dias. Ficaram por responder, 12.552 reclamações, 6.851 registadas (35%) e 5.701 reclamações em processo de registo.



ANO 2022	QTD. Reclamações	PESO (%)	Tempo Médio de Resposta
<b>TRATADAS</b>	<b>13 801</b>	<b>52%</b>	<b>38</b>
<b>PENDENTES</b>	<b>12 552</b>	<b>48%</b>	-
<b>ENTRADAS/TOTAL</b>	<b>26 353</b>	<b>100%</b>	-

Fonte: DW-SGRS e CRM, 24-01-2023 (TMR apenas SGRS)

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 reclamou.

**Tabela 7** - 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 (808 109 110) ou na internet [www.cp.pt](http://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 CNE, o Serviço Integrado de Mobilidade (SIM). Trata-se de um serviço gratuito, orientado para os CNE, e disponível 24 horas. Através deste serviço, o CNE pode:

- Obter informações sobre o que a CP tem para lhe oferecer, a nível de acessibilidade aos comboios da CP e estações da rede ferroviária nacional; acessibilidade equipamentos; condições comerciais; outros serviços orientados ao CNE; outros pontos de informação ou envio de sugestões; serviço de assistência no embarque, em viagem e no desembarque;
- Solicitar ajuda no planeamento da 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 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 total da tarifa, aquando da aquisição do título de transporte, para realizar viagens, em qualquer percurso, em 2ª classe, dos comboios Alfa Pendular, Intercidades, Regionais, Inter-regionais e Urbanos da CP.

Os CNE podem ainda usufruir de um bilhete para o 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 INR, com efeitos a 1 de março de 2018, um aditamento ao protocolo existente, de descontos nas viagens para os 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.

#### PROTOCOLO CP / INR - VARIAÇÃO 2022 / 2021

Período	Tipo desconto	Quant. Viagens	Valor total	Valor desconto	Custo Cliente	Custo CP	Custo INR
jan/dez	CP/INR_ACOMPANHANTE	9 538	72 315 €	17 600 €	54 714 €	13 200 €	4 400 €
	CP/INR_CLIENTE (-20%)	25 432	171 330 €	32 885 €	138 445 €	24 663 €	8 221 €
	CP/INR_CLIENTE (-75%)	45 271	326 237 €	242 410 €	83 827 €	181 808 €	60 603 €
<b>Total 2021</b>		<b>80 241</b>	<b>569 882 €</b>	<b>292 895 €</b>	<b>276 987 €</b>	<b>219 671 €</b>	<b>73 224 €</b>
jan/dez	CP/INR_ACOMPANHANTE	15 734	136 551 €	33 233 €	103 318 €	24 924 €	8 308 €
	CP/INR_CLIENTE (-20%)	42 496	308 342 €	59 616 €	248 726 €	44 712 €	14 904 €
	CP/INR_CLIENTE (-75%)	63 974	520 986 €	387 377 €	133 609 €	290 533 €	96 844 €
<b>Total 2022</b>		<b>122 204</b>	<b>965 879 €</b>	<b>480 226 €</b>	<b>485 653 €</b>	<b>360 169 €</b>	<b>120 056 €</b>
<b>Varição 2022/2021</b>		<b>52%</b>	<b>69%</b>	<b>64%</b>	<b>75%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>

Fonte: DW

Do período em análise resultam as seguintes conclusões:

- As viagens realizadas pelos CNE registaram um crescimento, em 2022, de 52%;
- No ano de 2022, os CNE e acompanhantes suportaram o valor de 485.653€;
- O valor do desconto global concedido em 2022 foi de 965.879 €. Do desconto concedido:



o A CP suportou o valor de 360.169 €;

o O INR suportou 120.056 €.

## CP-INR

## DISTRIBUIÇÃO DAS VIAGENS POR SERVIÇO 2021

Produto	Passageiros	Receita	Desconto
<b>Alfa Pendular</b>	<b>6 015</b>	<b>81 781 €</b>	<b>97 729 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	761	17 641 €	5 652 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	1 433	35 262 €	8 214 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	3 821	28 878 €	83 863 €
<b>Intercidades</b>	<b>10 241</b>	<b>90 004 €</b>	<b>91 604 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 222	16 381 €	5 146 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	3 311	46 675 €	10 676 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	5 708	26 947 €	75 782 €
<b>Inter-Regional</b>	<b>6 707</b>	<b>22 974 €</b>	<b>24 230 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	963	5 769 €	1 919 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	1 860	10 623 €	2 655 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	3 884	6 582 €	19 657 €
<b>Regional</b>	<b>20 925</b>	<b>45 198 €</b>	<b>39 946 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	2 193	7 296 €	2 421 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	8 518	27 627 €	6 904 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	10 214	10 276 €	30 621 €
<b>Urbanos Coimbra</b>	<b>1 211</b>	<b>1 741 €</b>	<b>1 029 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	171	303 €	99 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	665	1 233 €	303 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	375	205 €	628 €
<b>Urbanos Lisboa</b>	<b>15 157</b>	<b>10 600 €</b>	<b>16 513 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	752	1 041 €	347 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	3 183	4 549 €	1 137 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	11 222	5 009 €	15 028 €
<b>Urbanos Porto</b>	<b>19 985</b>	<b>24 690 €</b>	<b>21 843 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	3 476	6 284 €	2 016 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	6 462	12 476 €	2 995 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	10 047	5 929 €	16 832 €
	<b>80 241</b>	<b>276 987 €</b>	<b>292 895 €</b>



## CP-INR

## DISTRIBUIÇÃO DAS VIAGENS POR SERVIÇO 2022

Produto	Passageiros	Receita	Desconto
<b>Alfa Pendular</b>	<b>11 297</b>	<b>158 548 €</b>	<b>177 010 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 626	38 118 €	12 229 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	2 858	69 253 €	16 162 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	6 813	51 178 €	148 619 €
<b>Intercidades</b>	<b>18 020</b>	<b>161 945 €</b>	<b>151 310 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	2 389	32 217 €	10 097 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	6 214	86 672 €	20 237 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	9 417	43 055 €	120 976 €
<b>Inter-Regional</b>	<b>10 332</b>	<b>36 926 €</b>	<b>35 999 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	1 478	8 599 €	2 852 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	3 336	18 813 €	4 701 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	5 518	9 514 €	28 446 €
<b>Regional</b>	<b>31 626</b>	<b>72 415 €</b>	<b>60 589 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	3 574	12 585 €	4 165 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	13 506	44 666 €	11 219 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	14 546	15 164 €	45 205 €
<b>Urbanos Coimbra</b>	<b>1 903</b>	<b>2 626 €</b>	<b>1 694 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	264	506 €	168 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	985	1 761 €	442 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	654	359 €	1 084 €
<b>Urbanos Lisboa</b>	<b>18 741</b>	<b>14 617 €</b>	<b>20 401 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	921	1 339 €	446 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	4 998	7 229 €	1 807 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	12 822	6 049 €	18 147 €
<b>Urbanos Porto</b>	<b>30 285</b>	<b>38 577 €</b>	<b>33 223 €</b>
CP/INR_ACOMPANHANTE	5 482	9 954 €	3 275 €
CP/INR_CLIENTE (-20%)	10 599	20 333 €	5 049 €
CP/INR_CLIENTE (-75%)	14 204	8 291 €	24 899 €
	<b>122 204</b>	<b>485 653 €</b>	<b>480 226 €</b>

Fonte: DW



Variação de passageiros (CNE) 2021/2022	
serviço	%
AP	88
IC	76
IntR	54
R	51
U Coimbra	57
U Lisboa	24
U Porto	52

Fonte: DW

## CONCLUSÕES

Da análise aos resultados das viagens realizadas pelos CNE durante o ano de 2022, ao abrigo do protocolo celebrado entre a CP e face ao período homólogo, podemos concluir que:

1. No ano de 2022 as viagens realizadas pelos CNE registaram um crescimento de 52%, registando um número total de 122.204.
2. O valor global das viagens realizadas foi de 965.879 € registando um crescimento de 69%.
3. Do desconto concedido, a CP suportou 360.169 €, mais 64% do que no período homólogo.
4. Do desconto concedido, o INR suportou 120.056 €. Este valor registou um aumento de 64%.

Em síntese, os aumentos dos valores traduzem as consequências da forte recuperação de passageiros e o impacto das melhorias implementadas pela CP, no material e nos serviços.

## MELHORIAS 2022/2023

- O projeto de aquisição e instalação de novas MVA (Máquina de Venda Automática) nos UL (Urbanos de Lisboa) irá começar em

breve. Já existe adjudicação e contrato, estando a CP a aguardar o visto do Tribunal de Contas para iniciar o projeto. Assim, a instalação das novas máquinas deverá ocorrer entre 2023 (2º semestre) e início de 2024. O cumprimento das normas legais, onde se incluem as questões de acessibilidades, são parte das especificações do caderno de encargos.

- Na BO (Bilheteira Online), foi incluída a possibilidade de ser efetuado o pedido SIM no final do processo de compra, passando depois a validação do mesmo para o órgão responsável.

- Está em curso na Manutenção e Engenharia (ME) um projeto para dotar 89 unidades de material circulante com mecanismos de apoio ao embarque e desembarque, que podem ser utilizados em todas as gares e apeadeiros da rede.

Deste conjunto, estão modificadas 13 unidades das 34 da série 3400 e 23 das 55 da série UTE 2240; prosseguindo a bom ritmo a instalação nas restantes.

- Em 2022, a antecedência do pedido SIM foi reduzida para seis horas. Pretende-se continuar a reduzir o tempo de resposta a pedidos SIM, especialmente para o serviço urbano.

- Relativamente ao site e App, os trabalhos com vista à implementação do futuro cp.pt (inseridos no âmbito dos projetos do CRM) já foram iniciados, prevendo-se a sua implementação até ao final do 3º trimestre.

- De acordo com o último cronograma apresentado dos projetos de CRM, prevê-se igualmente a implementação da APP até ao final do ano. Neste caso, o concurso ainda não foi lançado.



- Estações com bilheteira rebaixada - das 99 estações com atual serviço comercial CP, vinte estão já preparadas para receber clientes com cadeiras de rodas e 16 estão em preparação.

### 3.7.3 AUMENTO DA ACESSIBILIDADE EM CADEIRAS DE RODAS

Em 2022, foram recebidos 2004 pedidos de assistência SIM, o que representa um aumento de 56% dos pedidos SIM, comparativamente com o período homólogo:

#### REQUISIÇÕES DO SIM

nº requisições SIM	2021	2022
janeiro	41	315
fevereiro	25	194
março	62	225
abril	93	237
maio	73	253
junho	73	162
julho	36	49
agosto	126	79
setembro	186	89
outubro	155	173
novembro	173	9
dezembro	241	219
<b>totais</b>	<b>1284</b>	<b>2004</b>
<b>variação 2021/2022</b>	<b>56%</b>	

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



## Desempenho e a norma da qualidade (meta)

Indicador	Desempenho		Meta
	2018	2020	30/12/2023
% 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 %	0 %

**Tabela 8** - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida

P.S.: Com recurso a elevadores de estação e cadeiras de rodas de transbordo



## ANEXO – BI DOS INDICADORES

### Descrição do indicador “limpeza”:

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





## ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Cliente.....	9
Ilustração 2 .....	14

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Website CP - Visualizações .....	21
Gráfico 2 - Redes sociais (facebook).....	22
Gráfico 3 - Média alcance publicação orgânico.....	22
Gráfico 4 - Redes sociais (Instagram).....	23
Gráfico 5 - Instagram - Média de likes por publicação.....	24
Gráfico 6 - LinkedIn - Visualização de página.....	24
Gráfico 7 - Redes sociais - You Tube .....	25
Gráfico 8 - Evolução da pontualidade ao longo dos anos.....	27
Gráfico 9 - Atrasos por Grupo de Causa (fonte: SIGO) .....	28
Gráfico 10 - Evolução da regularidade dos comboios ao longo dos anos.....	29
<b>Gráfico 11</b> - Supressões por Grupo de Causa .....	30
Gráfico 12 - ISC: Distribuição da amostra por serviço .....	33
Gráfico 13 - ISC - Estratificação demográfica .....	34
Gráfico 14 - ISC - Hábitos de consumo - Modo de acesso ao serviço .....	34
Gráfico 15 - ISC - Hábitos de consumo - Motivo de viagem .....	35
Gráfico 16 - ISC - Hábitos de consumo - Frequência da viagem.....	35
Gráfico 17 - ISC - Comportamentos de compra - Meio de aquisição do título de transporte .....	36
Gráfico 18 - ISC - Comportamentos de compra - Tipologia de desconto.....	36
Gráfico 19 - ISC - Valores da marca.....	37
Gráfico 20 - ISC - Avaliações positivas, neutras e negativas.....	38
Gráfico 21 - ISC - Satisfação & Lealdade .....	39
Gráfico 22 - ISC - Avaliação da oferta .....	39
Gráfico 23 - ISC - Avaliação dos interfaces .....	40
Gráfico 24 - ISC - Avaliação do comboio.....	40
Gráfico 25 - ISC - Informação & Suportes de informação e venda.....	41
Gráfico 26 - ISC - Atendimento .....	41
Gráfico 27 - ISC - Pricing.....	42
Gráfico 28 - Reclamações dos clientes / serviço.....	44
Gráfico 29 - Quantidade de reclamações (por tipologia), sugestões, pedidos de informação e elogios... ..	45
Gráfico 30 - Reclamações por canal de entrada .....	46



## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Tempos médios de espera de atendimento nas bilheteiras .....	19
Tabela 2 - SLA's da linha de atendimento telefónico .....	19
Tabela 3 - "MyCP" .....	20
Tabela 4 - Índice de pontualidade, Índice da Qualidade de Serviço e Atrasos médios na Origem e Destino em 2022 / serviço(fonte: DW) .....	27
Tabela 5 - Limpeza dos comboios .....	31
Tabela 6 - Reclamações por milhão de passageiros .....	45
Tabela 7 - Quantidade de reclamações tratadas e pendentes .....	47
Tabela 8 - Material circulante adaptado aos passageiros com mobilidade reduzida .....	55

