



cpmais

**ÁREA METROPOLITANA
DE LISBOA**

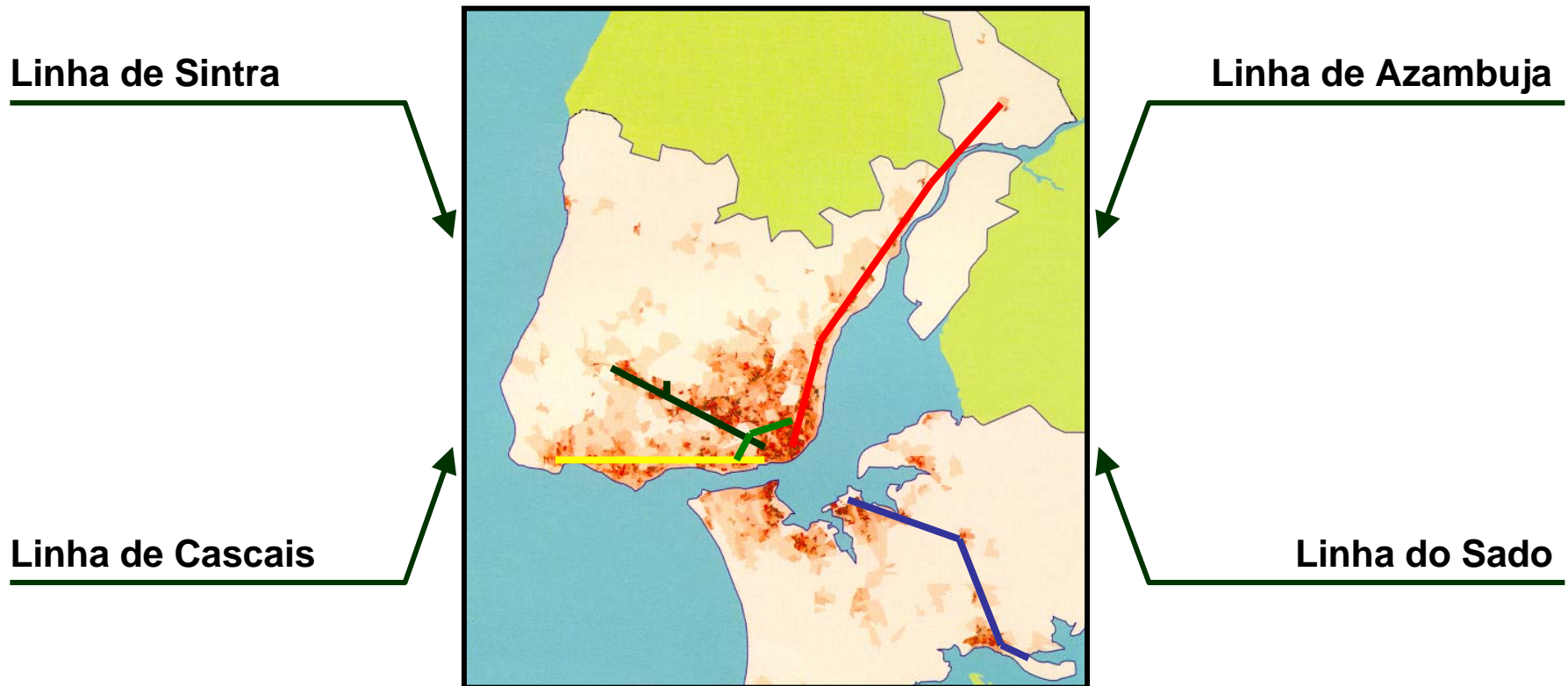
FACTORES DE SUCESSO PARA O
TRANSPORTE FERROVIÁRIO

CP LISBOA

ENG.º ÓSCAR AMORIM

Lisboa, 5 de Julho de 2007

A CP Lisboa é a Unidade de Negócio da CP responsável pelos comboios suburbanos na Área Metropolitana da Grande Lisboa, servindo uma população de 2,7 milhões de habitantes.



A CP Lisboa foi criada com a capacidade de controlar as variáveis chave do serviço para que possa prestar o melhor serviço possível aos seus Clientes.




Com os recursos que lhe estão afectos a CP Lisboa transporta aproximadamente 410 mil clientes / dia.

Estações 

69

+

Km de via 

143

+

Circulações
dia 

735

+

Colaboradores 

890

= 410 000
Clientes/Dia



Esta Unidade de Negócio assegura o transporte de 97 milhões de passageiros ano, com um volume de negócios de 75 milhões de euros.

Passageiros Transportados

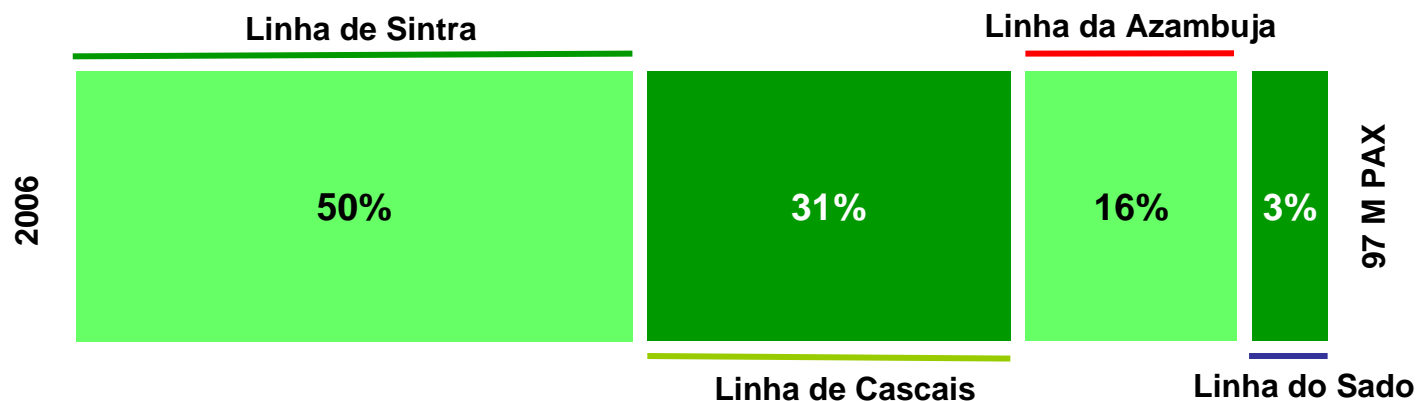
97.000.000

=

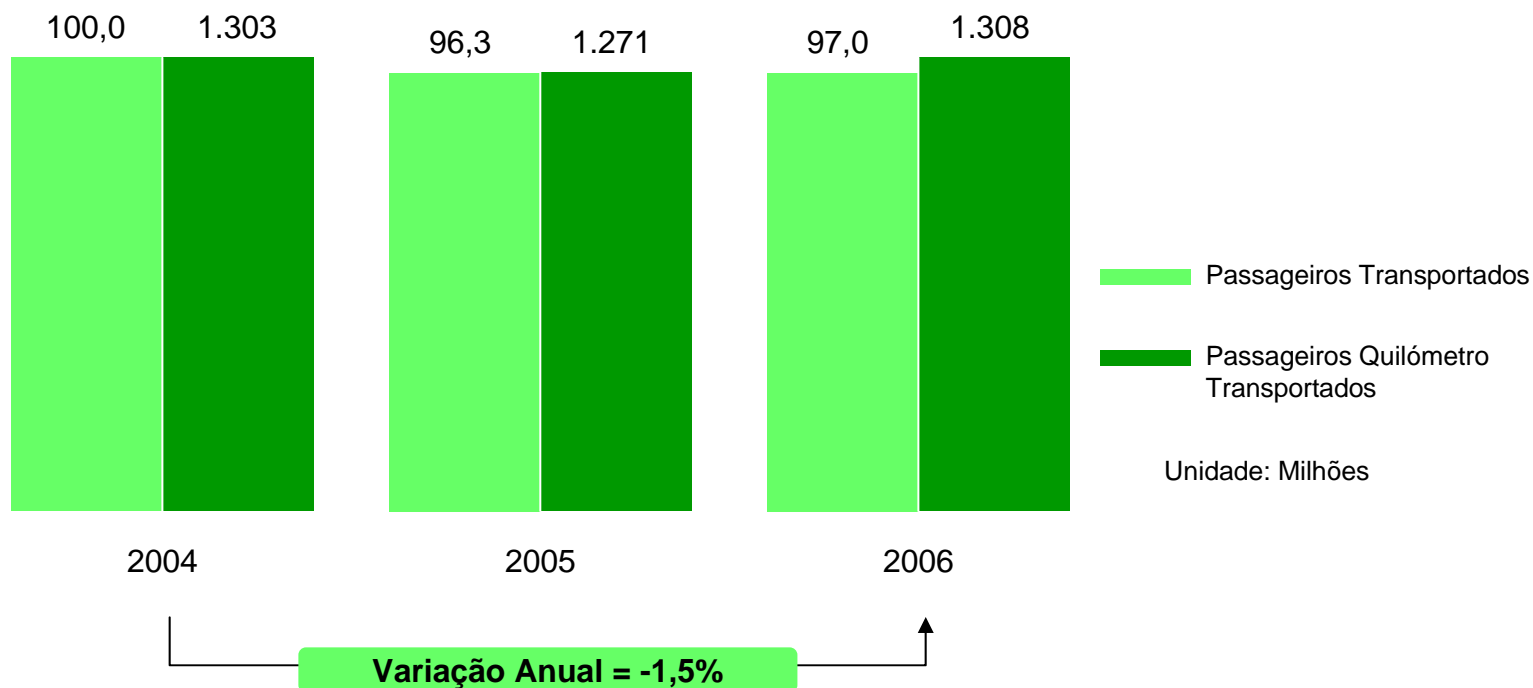
75.000.000

Volume de Negócios

A CP Lisboa transporta a maioria dos seus passageiros nas Linhas de Sintra e de Cascais. Nestas 4 Linhas exploradas pela CP Lisboa são transportados mais de 70% dos passageiros de toda a CP.



A procura, medida em passageiros, na CP Lisboa tem-se mantido relativamente estável nos últimos anos.



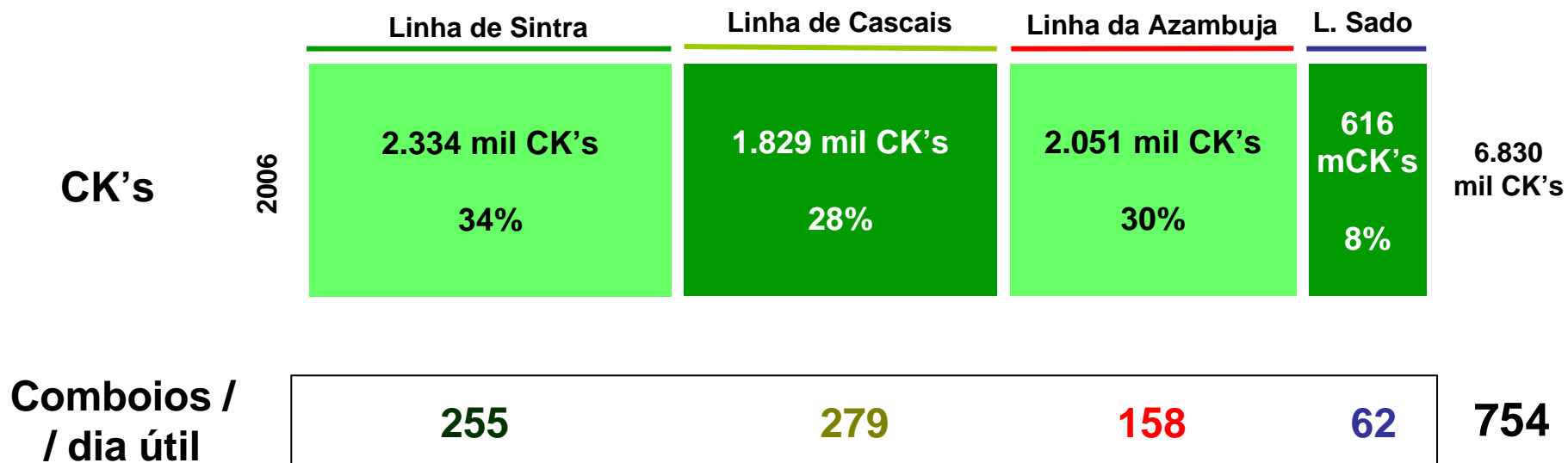
O cliente da CP Lisboa é maioritariamente do sexo feminino, com idade inferior a 34 anos, é trabalhador por conta de outrem e possui viatura própria.



- Idade Inferior a 34 anos
- Sexo Feminino
- Viatura Própria (70% Sintra e 77% Cascais)
- Trabalhadores por conta de outrem (60%)
- Estudantes (25%)

A CP Lisboa utiliza instrumentos de gestão como o Cliente Mistério, o Barómetro à Qualidade Percebida e as Reclamações e Sugestões como métodos para ouvir os seus Clientes.

A CP Lisboa realizou em 2006, 240.249 comboios aos quais equivaleram 6.830 mil comboios quilómetro.



Para efectuar o seu serviço comercial a CP Lisboa tem ao seu dispor um parque de material circulante recente ou modernizado, com excepção do material circulante afecto à Linha do Sado.

Unidades Quádruplas Eléctricas (Série 2300/2400)



- 52 Unidades
- Ar Condicionado
- Informação a Bordo
- 648 lugares por UQE
- Sintra e Azambuja

Unidades Quádruplas Eléctricas (Série 3500)



- 11 Unidades
- Ar Condicionado
- Informação a Bordo
- 886 lugares por UQE
- Sintra e Azambuja

Unidades Múltiplas Eléctricas (Série 3150/3250)



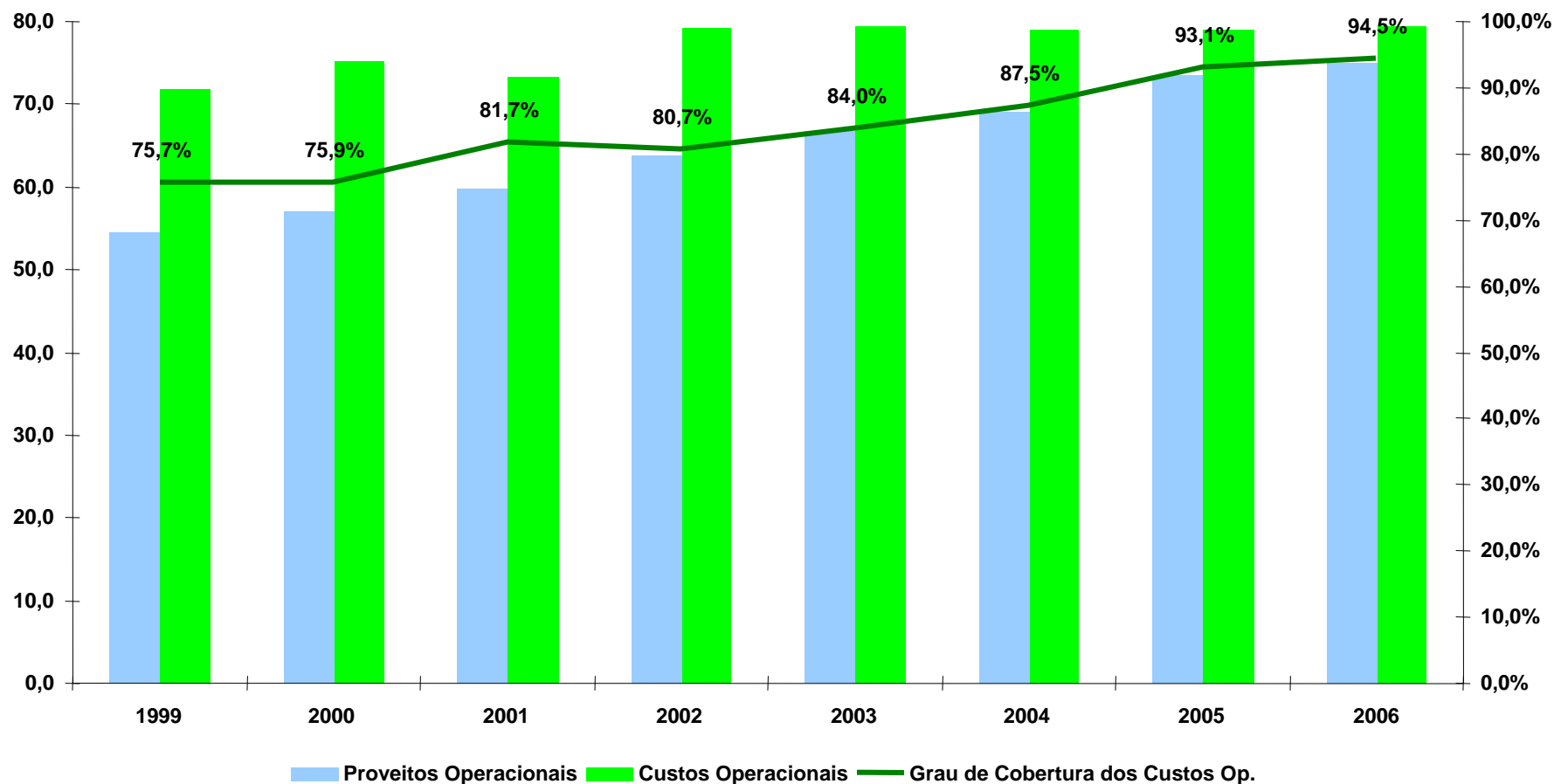
- 34 Unidades
- Ar Condicionado
- Informação a Bordo
- 547 lugares por UQE
- 405 lugares por UTE
- Cascais

Unidades Triplas Diesel (Série 600)

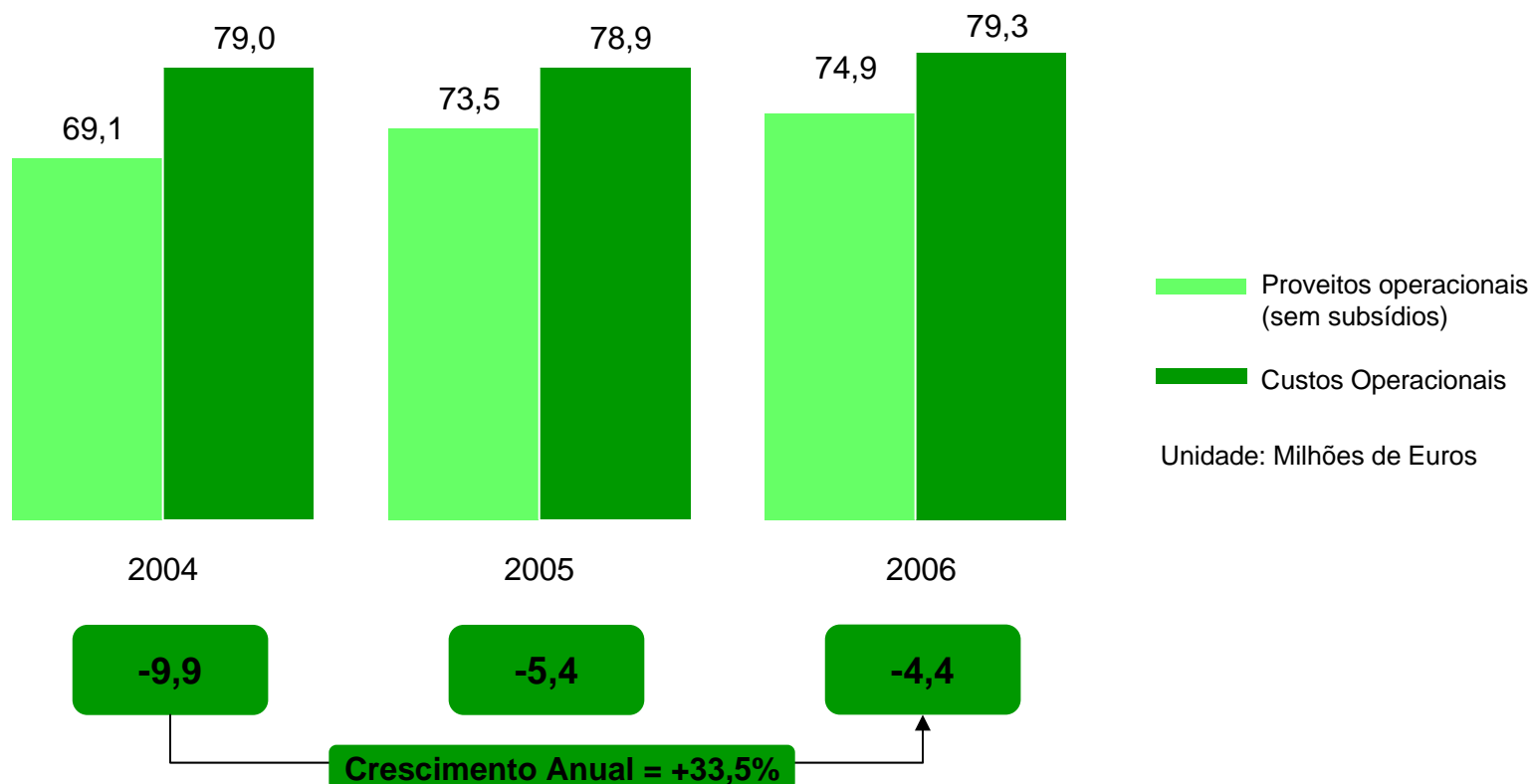


- 7 Unidades
- 496 lugares por UTD
- Sado

Sem qualquer contrato de serviço público com o Estado, a CP Lisboa tem desenvolvido esforços significativos para melhorar o seu rácio operacional de cobertura de custos.

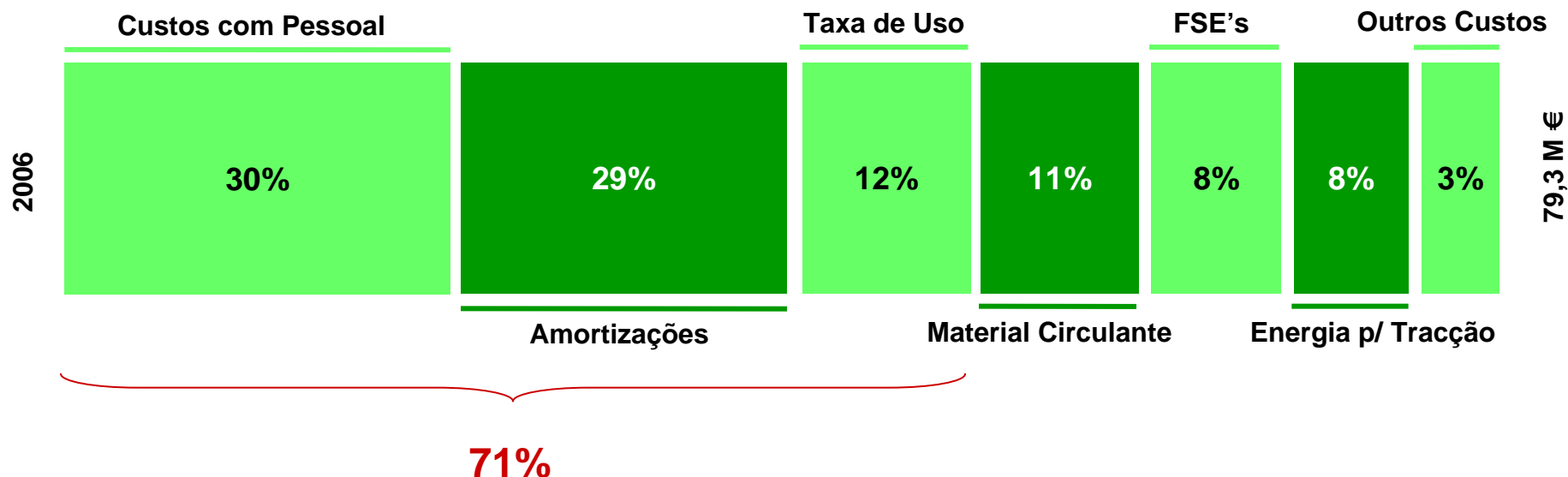


O Resultado Operacional da CP Lisboa melhorou significativamente nos últimos anos através de uma estratégia de acréscimo de proveitos e contenção de custos.



Resultado Operacional

Os custos operacionais da CP Lisboa são rígidos, 71% são custos com pessoal, amortizações e taxa de utilização da infraestrutura.



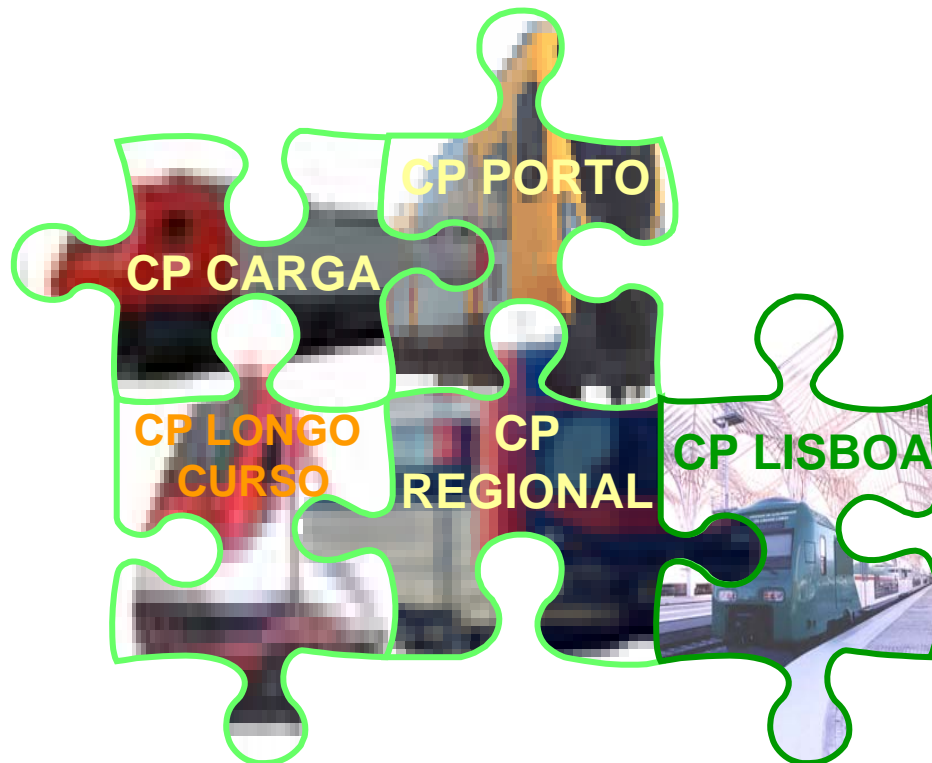
A CP Lisboa foi a primeira Unidade de Negócio da CP a cumprir os requisitos da norma de qualidade ISO 9001:2000.

Desde 2002 ...



Estamos agora a trabalhar na norma ISO 14001 - Ambiente

O factor crítico para o sucesso do transporte ferroviário passa por um reforço progressivo da autonomia das suas áreas de negócio, dotando-as com as competências necessárias para operar com grande rapidez e eficiência, de forma a responder aos desafios do mercado.



O desenvolvimento da CP Lisboa assenta em quatro vectores estratégicos com especial enfoque na dinamização da procura e no ajuste do modelo de receitas.

Dinamizar procura

- Potenciação da intermodalidade
- Dinamização da agressividade comercial
- Implementação do acesso controlado às estações¹⁾

Ajustar modelo de receitas

- Introdução do novo modelo tarifário
- Correção da repartição do passe intermodal
- Publicidade no material circulante

**CRIAR VALOR
CP LISBOA**

Optimizar a utilização de activos

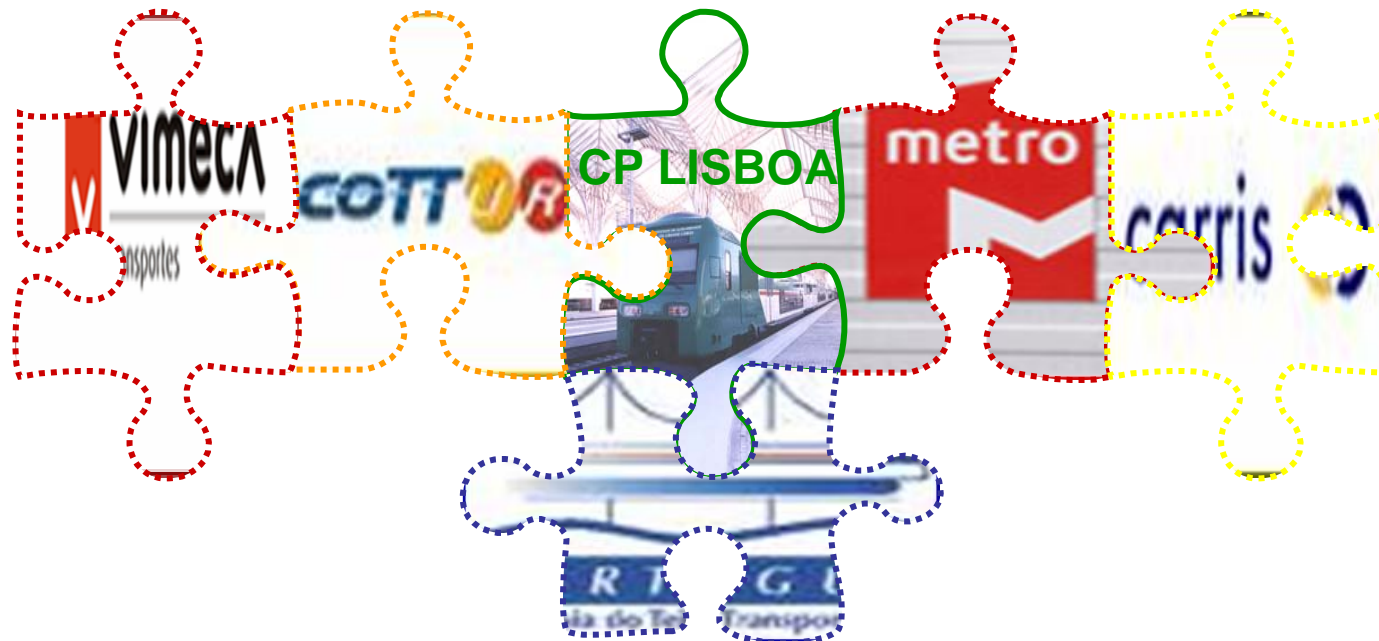
- Implementação da operação em linha electrificada na Linha do Sado

Incrementar a produtividade

- Requalificação do Centro de Serviços da CP Lisboa
- Dinamização de aumentos de produtividade

1) Inclui a iniciativa implementação da bilhética sem contacto

É decisivo que o transporte ferroviário da Área Metropolitana de Lisboa possa explorar as suas sinergias com os demais operadores, numa óptica de prestação integrada do serviço.



INTERMODALIDADE

A CP Lisboa irá colaborar com os restantes operadores da AML na criação das condições de intermodalidade indispensáveis à (re)conquista de quota de mercado.

Bilhética Integrada

- Tecnologia “Sem Contacto”
- Soluções inovadoras
- Repartição da Receita



Coordenação entre Operadores

- Clarificação do relacionamento
- Contratualização do serviço Público

Novas Ligações e Novos Interfaces

- Intermodalidade Física
- Estações e Interfaces que favoreçam a intermodalidade
- Sinalética do Interface e encaminhamento entre modos.

Promoção e Informação Conjunta

- Call Center integrado
- Lojas de Mobilidade

Um dos principais focos actuais da actuação da CP Lisboa, passa pelo combate à fraude, que apenas será eficiente com a implementação do acesso controlado às estações.



Bilhética sem Contacto e Acesso Controlado às Estações

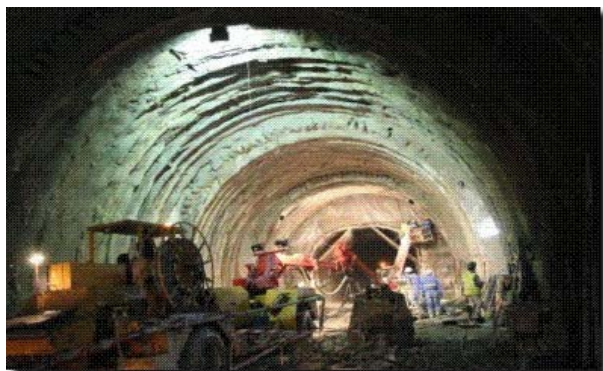
- Informatização de Bilheteiras
- Distribuidores Automáticos adaptados ao “Sem Contacto”
- Sistema de Controlo de Acessos
- Centro de Atendimento Remoto



Do ponto de vista da exploração aguardamos com expectativa a breve reabertura do Túnel do Rossio para voltar a equilibrar a nossa oferta na Linha de Sintra.

Reabertura do Túnel do Rossio

- Encerramento no final de Outubro de 2004
- Maior Estação da Rede CP Lisboa antes do encerramento
- 60 mil passageiros / dia
- Reabertura prevista para o final de 2007



OBRIGADO PELA VOSSA ATENÇÃO

ÓSCAR AMORIM
ofamorim@mail.cp.pt
