

**FERTAGUS**

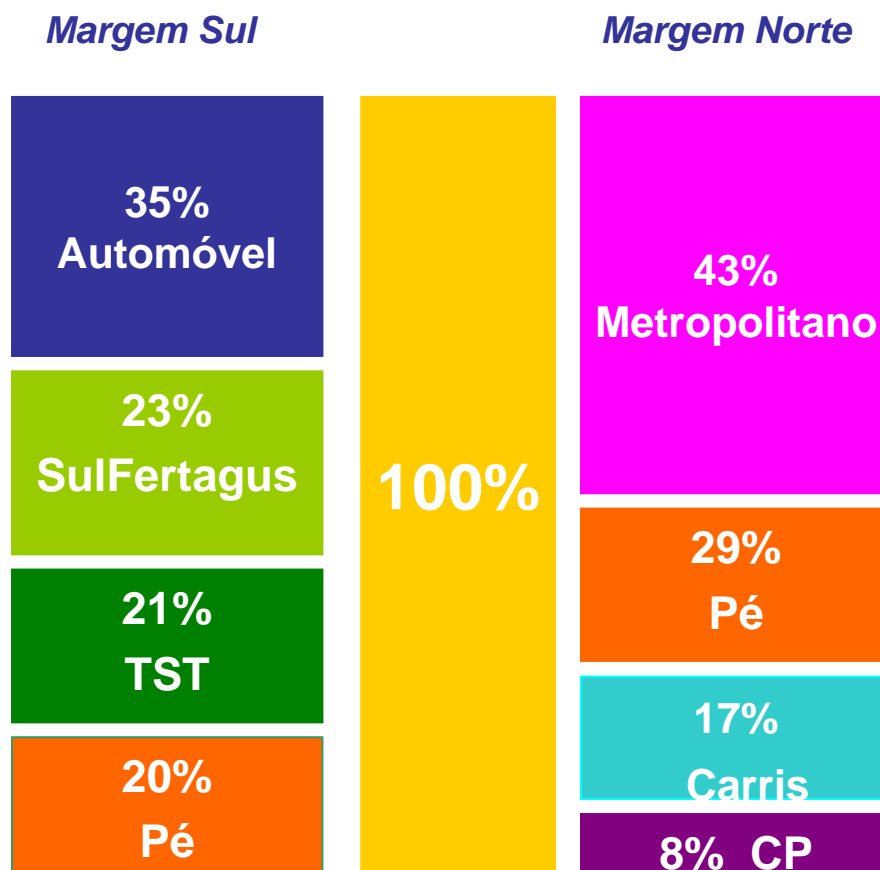
**Um exemplo de intermodalidade  
na ligação entre as duas margens do rio Tejo**





## Importância da intermodalidade

### Transportes utilizados a montante e a jusante do comboio



*Fonte: Inquérito Imagem e Qualidade Nov. 2006*

### • Estrutura de passageiros(2006)

Bilhetes	3,9 milhões	18%	} 82%
Assinaturas	5,2 milhões	24%	
P.Combinados	12,3 milhões	58%	
Total	21,4 milhões		

- Do total de 21,4 milhões de passageiros transportados, apenas 5,2 milhões (24%) utilizam exclusivamente a Fertagus.
- 76% dos nossos clientes utilizam outros modos de transporte para completar a sua viagem.

➤ O comportamento é diferenciado entre o Passageiro Ocasional, e o Passageiro Regular

Passageiros ocasionais	3,9 milhões	
Só Fertagus	3,4	87 %
Sulfertagus	0,4	10 %
Parque	0,1	3 %

Passageiros regulares	11,5 milhões	
Só Fertagus	1,8	16 %
Sulfertagus	7,1	62 %
Parque	2,6	23 %

- Se pensarmos apenas nos clientes regulares, e considerando todos os operadores, teremos:

Passageiros regulares	17,5 milhões	
ML	7,6	44%
Sulfertagus	6,7	38%
Carris	3,7	21%
TST	3,2	18%
Parque	2,5	14%
CP	0,5	3%

Só Fertagus - 1,8 - 11%



  
sulfertagus

2006

- 13 carreiras
- 44 autocarros
- 74 motoristas
- 1.185 circulações por dia
- 2,3 milhões de quilómetros ao ano
- 7,3 milhões de passageiros transportados

- Índice de satisfação global, numa escala de 1 a 10 – 7,73.
- Aspecto mais importante - “facilidade de transferência entre transportes”, com 8,20 sendo o índice de satisfação – 8,21.
- O atributo “condições de estadia nas paragens”, aparece em segundo lugar na importância para os clientes (7,9) apenas obteve uma satisfação de 7,45.

### **Pontos a reter:**

- Pensar para além dos limites do estrito serviço ferroviário– o cliente espera uma solução o mais global possível.
- A importância da marca Sulfertagus – associada facilmente ao comboio.
- A importância de poder adquirir um título de transporte que lhe permita fazer a viagem do princípio ao fim.
- Conforto no transbordo entre o autocarro e o comboio.

### **Pontos a melhorar:**

- As condições de circulação rodoviária
- As condições das paragens intermédias
- A informação para a captação de novos clientes
- A actuação em situações de ocorrências imprevistas, em particular fora dos períodos de ponta

### **Estar atento:**

- Às alterações nos pólos de geração e atracção de procura
- À necessária articulação entre os horários do comboio e dos autocarros.



# Parques de estacionamento

Ana Cristina Dourado  
5 de Julho de 2007

### Parques de estacionamento (acum. Abril 2006)

	Lugares oferecidos (D.U.)	Ocup. Média (D.U.)	Taxa Ocup.
Pragal	1.781	1.449	81%
Corroios	1.509	906	60 %
F. Amora	925	550	59 %
Fogueteiro	1.781	730	41%
Coina	985	886	90 %
Penalva	244	41	17 %
total	7.225	4.563	63 %

### Tarifário

Bilhetes simples (21 h de estacionamento)

	Auto-silo	P. Superfície
Até às 10h	1,60€	1,40€
Depois 10h	1,10€	0,65€

(também existem pré-comprados – 20% desconto)

Passe mensal

Auto-silo	P. Superfície
25,25€	20,70€

- Para 42% dos nossos clientes a oferta de estacionamento é considerada muito importante, atingindo os 49% aos fins-de-semana.
- A satisfação atinge 4,1 numa escala de 1 a 5.

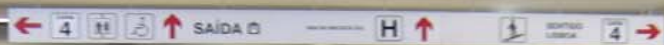
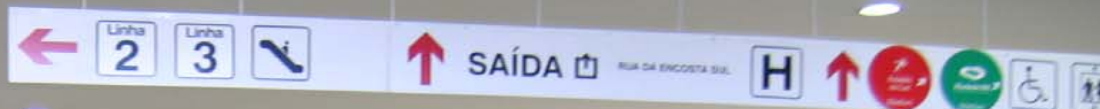
## **Pontos a reter:**

- Pensar para além dos limites do estrito serviço ferroviário – o cliente espera uma solução o mais global possível.
- A importância de poder adquirir um título que lhe permita utilizar o serviço de transporte e estacionamento integrado.
- Criar serviços adicionais que tragam mais-valia ao cliente – em 2006 foram inauguradas as oficinas Precison nos parques do Pragal, Corroios e Fogueteiro.
- Conforto no transbordo.

## **Aspectos que merecem ponderação:**

- Gerir ocupação dos parques de estacionamento sempre em articulação com o transporte colectivo (utilizar variável preço).
- Procurar soluções que permitam responder aos acréscimos de procura da forma mais eficiente (reforço TP, soluções carpooling.).

**ABOQUEANDO**  
papelerias e tabacarias, lda.



# Espaços Comerciais

## ESPAÇOS COMERCIAIS

- Os interfaces são um aspecto fundamental para a garantia da qualidade do serviço

Atributos	Muito Importante %	Grau de satisfação (1 a 5)
Segurança	77	4,5
Limpeza	54	4,5
Sinalética	54	4,4
Comodidade	53	4,6
Serviços/Comércio disp.	21	4,1

## **ESPAÇOS COMERCIAIS**

- Existem 118 lojas nas 6 estações da Margem Sul
- A taxa de ocupação em Abril é de 66%, ou seja 78 lojas estão em funcionamento
- A disponibilização de serviços que possam facilitar a vida diária é determinante – creches e jardins de infância, supermercado, lavandaria, agências bancárias, cabeleireiros, parafarmácias, papelarias e restaurantes

## CONCLUSÃO

- 30% dos nossos actuais clientes utilizavam no passado o automóvel para atravessar o Tejo – são menos 21mil viaturas por dia na Ponte.
- Os clientes da Fertagus estão satisfeitos (4,3 é o grau de satisfação numa escala de 1 a 5)
- Consideram que ganharam tempo livre (43%), tranquilidade (39%) e maior flexibilidade (23%).
- O grau de fidelização é elevado (98%) e a procura continua a crescer 5%

## CONCLUSÃO

- Pensar na cadeia de transportes é cada vez mais uma necessidade para se ter sucesso
- Todos os Operadores estão em conjunto, a dar passos decisivos nesse sentido:
  - introdução do cartão Lisboa Viva
  - implementação da informação na Transporlissão disso exemplo.
- As Autoridades Metropolitanas de Transporte virão certamente dar um contributo decisivo nesta matéria.
- É possível captar procura ao transporte individual