

RELATÓRIO ANALÍTICO –  
ESTUDO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES  
**resultados globais e análise**

RHmais, SA para:

CP- Comboios de Portugal, EPE  
Infraestruturas de Portugal (IP), SA

dezembro de 2024

## OBJETIVOS

Centrado na sua actividade, a CP, EPE e a IP, SA realizam análises quantitativas de satisfação dos seus clientes, através de um estudo periódico, com incidência na determinação de índices de satisfação para os fatores relevantes do ponto de vista do utilizador, bem como as relações de importância destes fatores e a sua implicação na fidelização e satisfação global com o serviço.

Neste âmbito, o presente estudo vem responder ao objectivo central de conhecer a percepção dos utilizadores sobre o serviço prestado com ventilação e desagregação ao nível das segmentações relevantes para a CP, EPE e a IP, SA, nomeadamente:

- A identificação e hierarquização dos atributos de serviço, em função da sua importância e potencial para gerar satisfação;
- A avaliação do desempenho da CP/IP, contextualizado nas expectativas dos clientes;
- O cálculo dos pesos dos clientes insatisfeitos e satisfeitos com os prestadores para cada atributo de serviço;
- A previsão do aumento da satisfação face a melhorias introduzidas nos diferentes atributos analisados;
- A recomendação das áreas prioritárias susceptíveis de melhoria e respectivo cálculo do impacto espectável na fidelização dos clientes;
- E a criação de um índice que identifique e hierarquize os pontos de urgência de acção por atributo em função das prioridades dos utilizadores.

## CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A distribuição geral da amostra assentou numa célula mínima (a estação) de acordo com o serviço sem relação de proporcionalidade com os valores reais de tráfego quer da estação, quer do serviço. Desta forma, obteve-se representatividade estatística de todos os segmentos analisados.

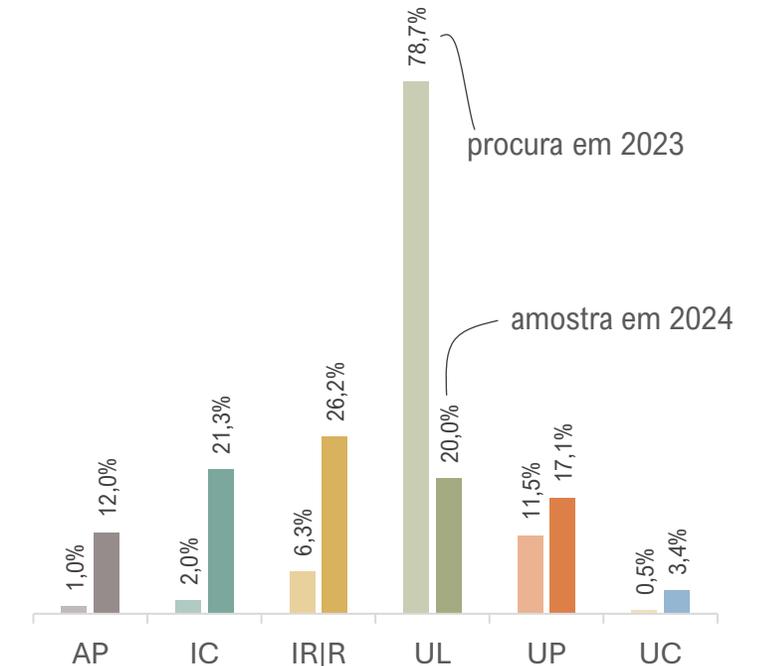
O trabalho de campo decorreu durante os meses de novembro e dezembro – de 7 de novembro a 11 de dezembro de 2024 – com recurso a inquéritos pessoais realizados nas gares, estações e nos comboios dos serviços relevantes. A avaliação do tráfego real para efeitos de ponderação será baseada nos valores da procura por serviço relativos ao ano de 2023.

Com um volume de inquéritos válidos de 5029, obtém-se um erro máximo de  $\pm 1,38\%$ <sup>1</sup> para a totalidade do universo utilizador dos serviços analisados.

Valores dos inquéritos a realizar por estação face ao serviço utilizado independentemente dos volumes reais (os valores variam em função da linha/serviço CP).

Serviço	Célula Mínima
Alfa Pendular	entre 40 e 67 entrevistas
Intercidades	entre 25 e 75 entrevistas
Regional	entre 16 e 175 entrevistas
Urbanos de Lisboa	entre 23 e 100 entrevistas
Urbanos do Porto	entre 24 e 105 entrevistas
Urbanos de Coimbra	85 entrevistas

Peso dos valores da procura por serviço e da amostra por serviço



<sup>1</sup> erro máximo calculado para um nível de confiança de 95%

## CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Os fatores de ponderação estão calculados de acordo com os desvios entre a amostra e a procura real (relativa a 2023) para cada um dos serviços CP.

Desta forma, o indicador central de satisfação – a satisfação global com o serviço prestado – e a recomendação {NPS} serão construídos baseando-nos nos pesos relativos dos tráfegos reais. Esta ponderação apenas é aplicada nas medidas de Satisfação Global e de recomendação NPS<sup>2</sup>.

Assim sendo, a Satisfação Global com o “serviço” e a sua Recomendabilidade, que inclui todos os aspetos percecionados pelos entrevistados como constantes desse serviço e autónomos da real responsabilidade da sua prestação, será calculada segundo a seguinte fórmula de correção:

$S_{g*}$  – Satisfação Global ponderada

$S_{ap}$  – Satisfação Global do serviço Alfa Pendular

$S_{ic}$  – Satisfação Global do serviço Intercidades

$S_r$  – Satisfação Global do serviço Regional

$S_{ul}$  – Satisfação Global do serviço Urbanos de Lisboa

$S_{up}$  – Satisfação Global do serviço Urbanos do Porto

$S_{uc}$  – Satisfação Global do serviço Urbanos de Coimbra

Para efeitos do cálculo do NPS, a mesma expressão será utilizada, substituindo-se os fatores de Satisfação Global pelos de Recomendação.

$$S_{g*} = (0,084 \times S_{ap} + 0,094 \times S_{ic} + 0,239 \times S_r + 3,940 \times S_{ul} + 0,673 \times S_{up} + 0,139 \times S_{uc}) \div 5,169$$

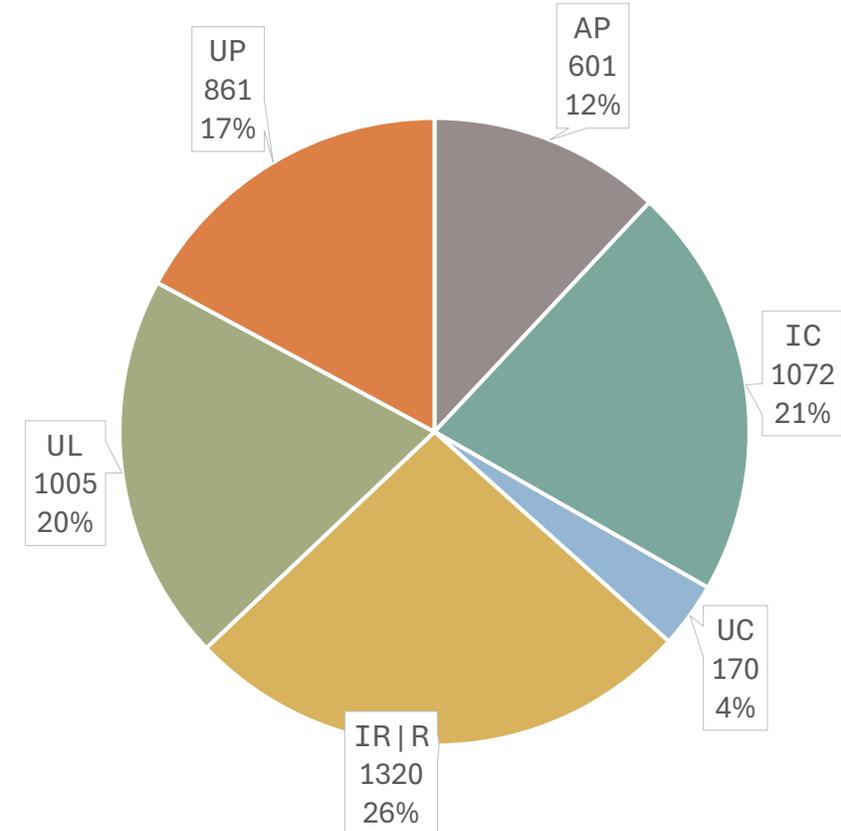
<sup>2</sup> NPS – net promoter score

## CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Foram realizados 5029 inquéritos que foram distribuídos de acordo com uma amostragem delineada na proposta apresentada e acordada entre as partes e que, sem apresentar desvios significativos, foi cumprida na maioria dos seus pressupostos.

A amostra é ventilada por um conjunto de segmentações analíticas que serviram de base à estrutura de análise dos resultados. As segmentações foram especificadas no caderno de encargos e são: (a) Serviço, (b) Linha/Serviço, (c) Estação de embarque, (d) Tipologia da estação de embarque, (e) Centro de Manutenção e (f) Linha de infraestrutura. As segmentações estão definidas segundo critérios externos à RHmais, SA e de acordo com especificações da CP-Comboios de Portugal, EPE – para a (a) e (b) – e da Infraestruturas de Portugal (IP), SA – para a (c), (d), (e) e (f).

distribuição da amostra por serviço

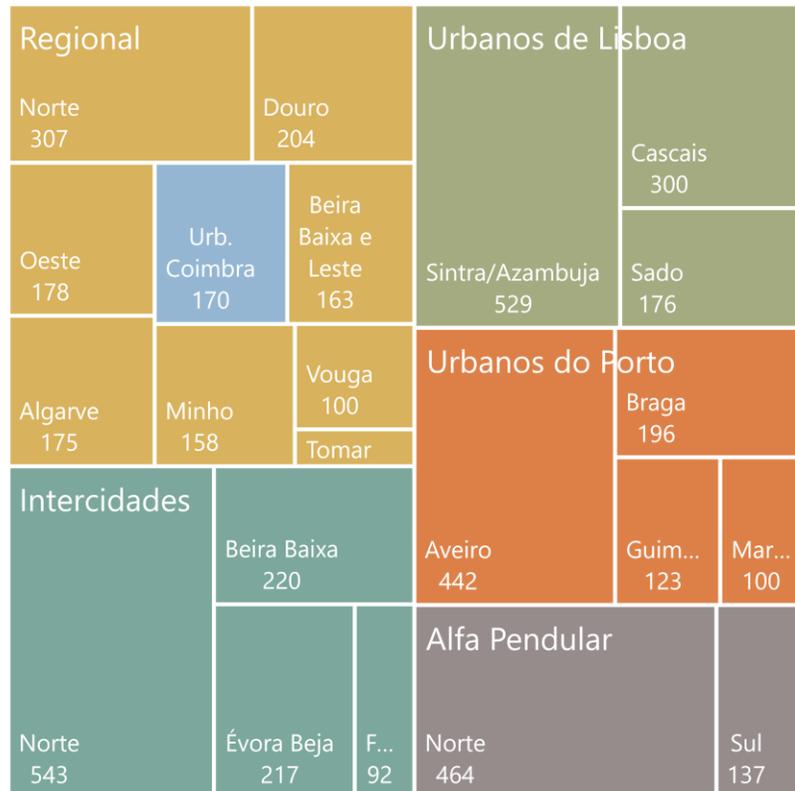


## CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

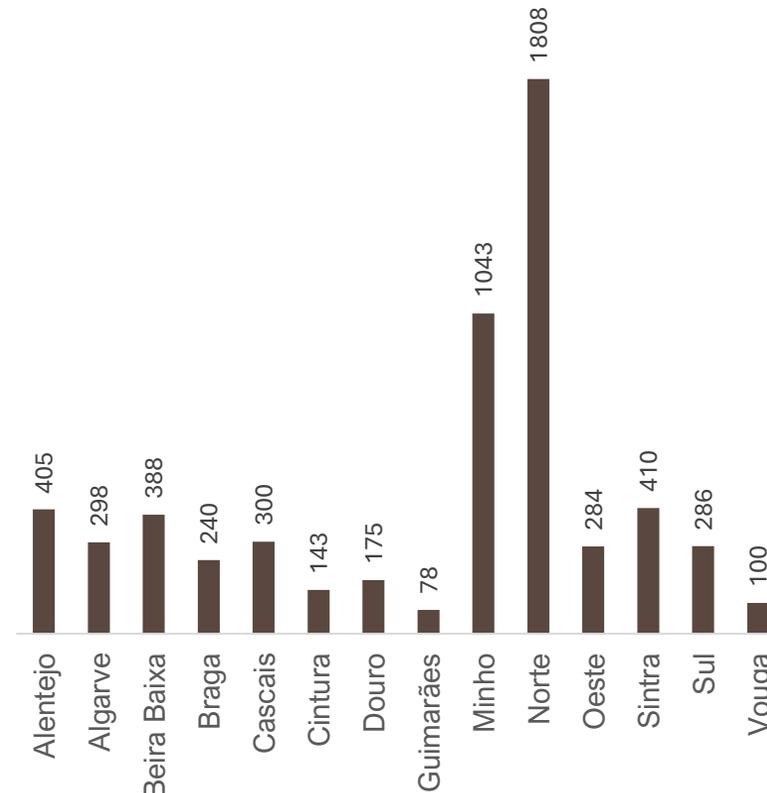
O volume total de inquéritos por segmentação é sempre resultado do cruzamento entre a célula mínima [estação] e o serviço.

Os volumes finais obtidos foram os seguintes:

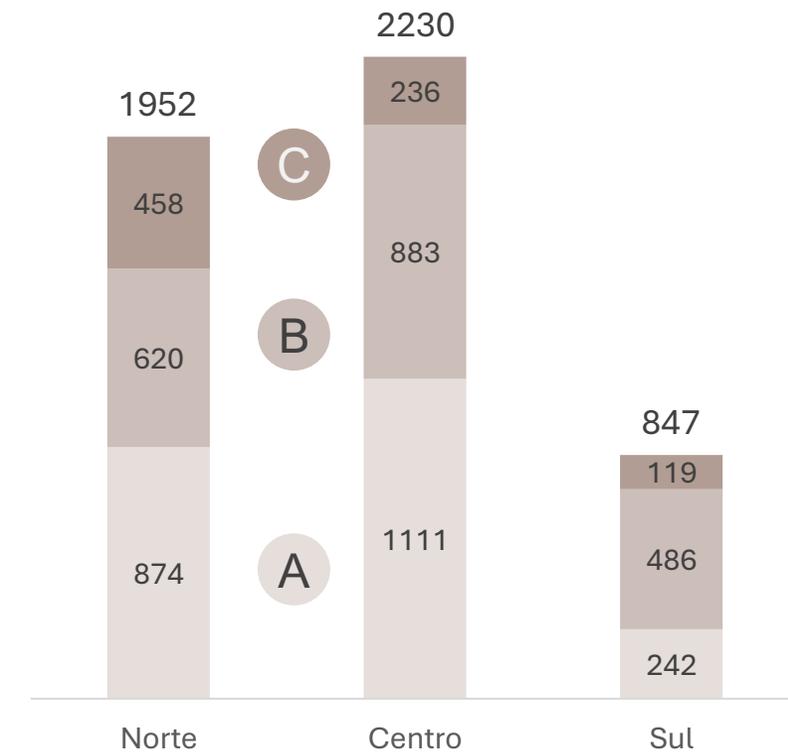
### distribuição por linha/serviço



### distribuição por linha/ramal



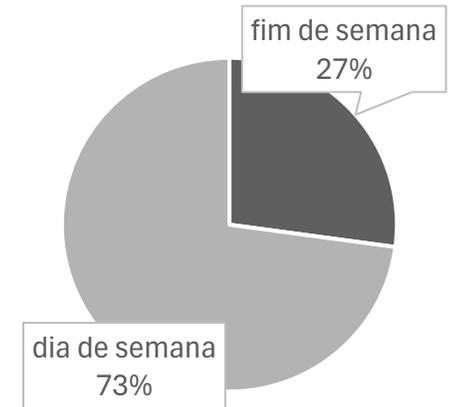
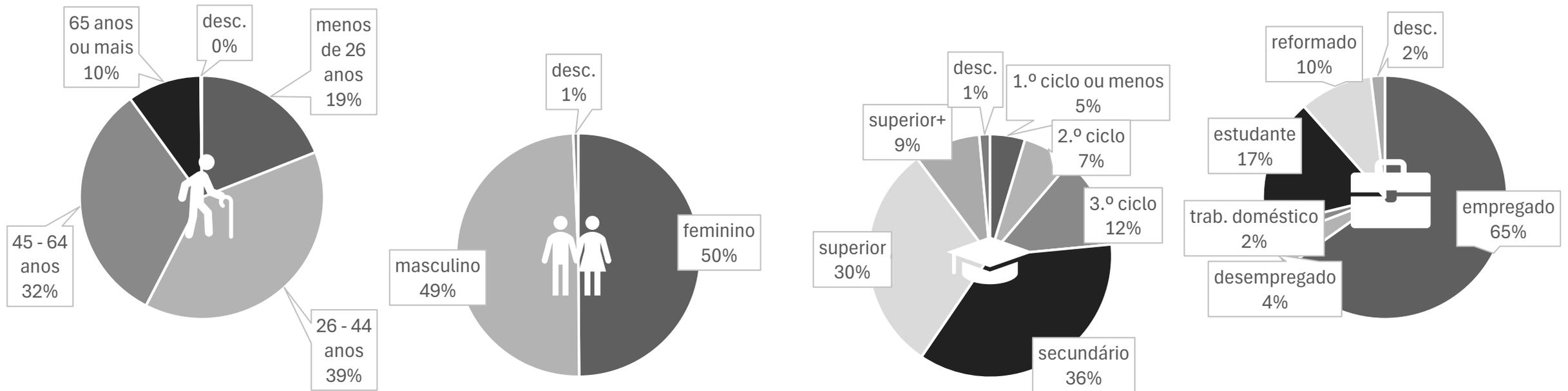
### distribuição por centro de manutenção x tipologia de estação



## CARATERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra não contemplou restrições face a qualquer segmentação sociodemográfica e baseou-se na aleatoriedade da recolha para a representação dos estratos sociodemográficos do universo dos clientes dos serviços sondados. Não obstante esta liberdade metodológica, foi efetuado um acompanhamento em tempo real para evitar desvios gravosos.

A estratificação demográfica – por faixa etária, género, formação académica e ocupação laboral – obtida desta forma foi:



## INDICADORES CENTRAIS

Considera-se, em estudos de satisfação de cliente, um conjunto de indicadores centrais de satisfação de cliente baseados em questões diretas de conceitos abrangentes de satisfação, de recomendação e de imagem. Adicionalmente, através da análise combinada dos indicadores às questões específicas e direcionadas a diferentes aspetos da experiência dos utilizadores, podemos contruir as matrizes de satisfação e de lealdade.

Os indicadores centrais de satisfação serão comparados na sua vertente histórica quando possível em função dos seus valores médios. Para além desse indicador, iremos observar algumas medidas de dispersão e segmentação.

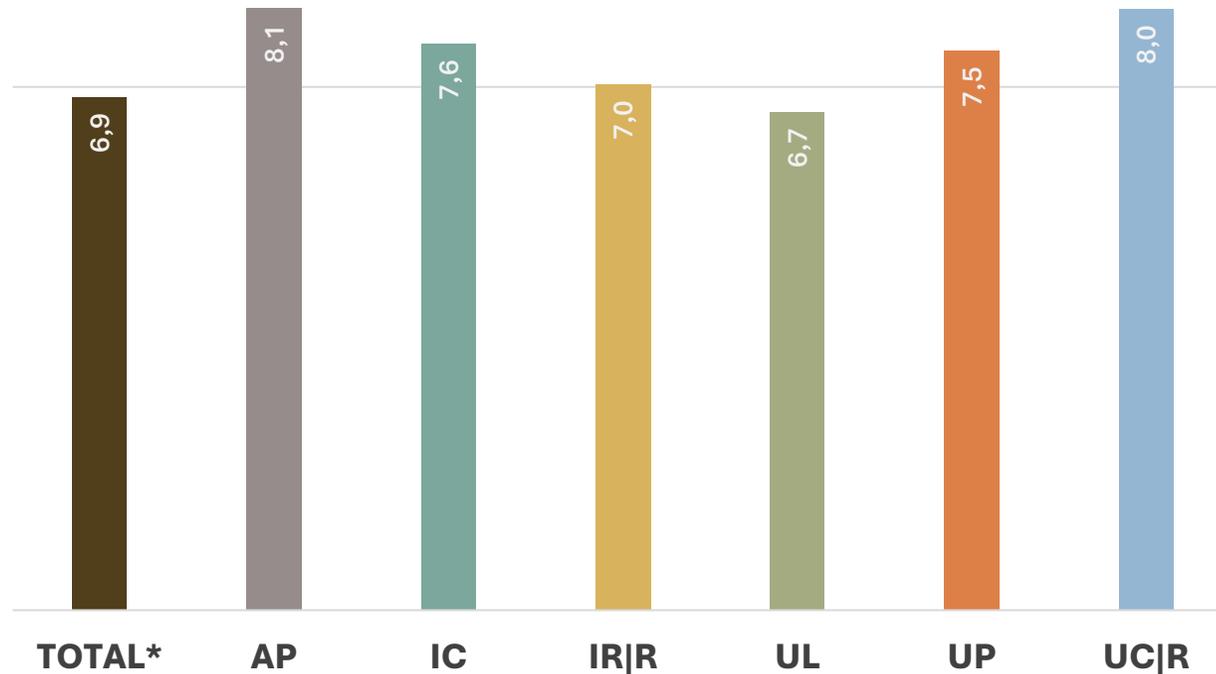
- SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado
- RECOMENDAÇÃO (NPS) do serviço
- Concordância (com aspetos de imagem)
  - Inspira CONFIANÇA
  - Mostra PREOCUPAÇÃO COM OS CLIENTES
  - Serviço MODERNO e tecnologicamente avançado
  - Serviço de QUALIDADE
- MATRIZ DE SATISFAÇÃO
- MATRIZ DE LEALDADE

## INDICADORES CENTRAIS

### SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado

#### Amostra Total (\* ponderada) e Serviço CP

valor médio [0~10]



Os níveis de satisfação global (com o serviço utilizado) apresentam-se maioritariamente em níveis que consideramos positivos (igual ou superior a 7), variando entre as avaliações marcadamente positivas – serviço Alfa Pendular AP com 8,1 e serviço Regional dos Urbanos de Coimbra UC com 8,0 –, aqueles com avaliações intermédias, como sejam o serviço Intercidades IC (com 7,6) e o serviço Urbanos do Porto UP (com 7,5) e os serviços em situação mais ambígua – o serviço Regional R (que não inclui nesta avaliação o serviço UC) que surge com uma avaliação no limiar do positivo (7,0) e o serviço Urbanos de Lisboa UL que com uma avaliação de 6,7 não consegue atingir um nível positivo.

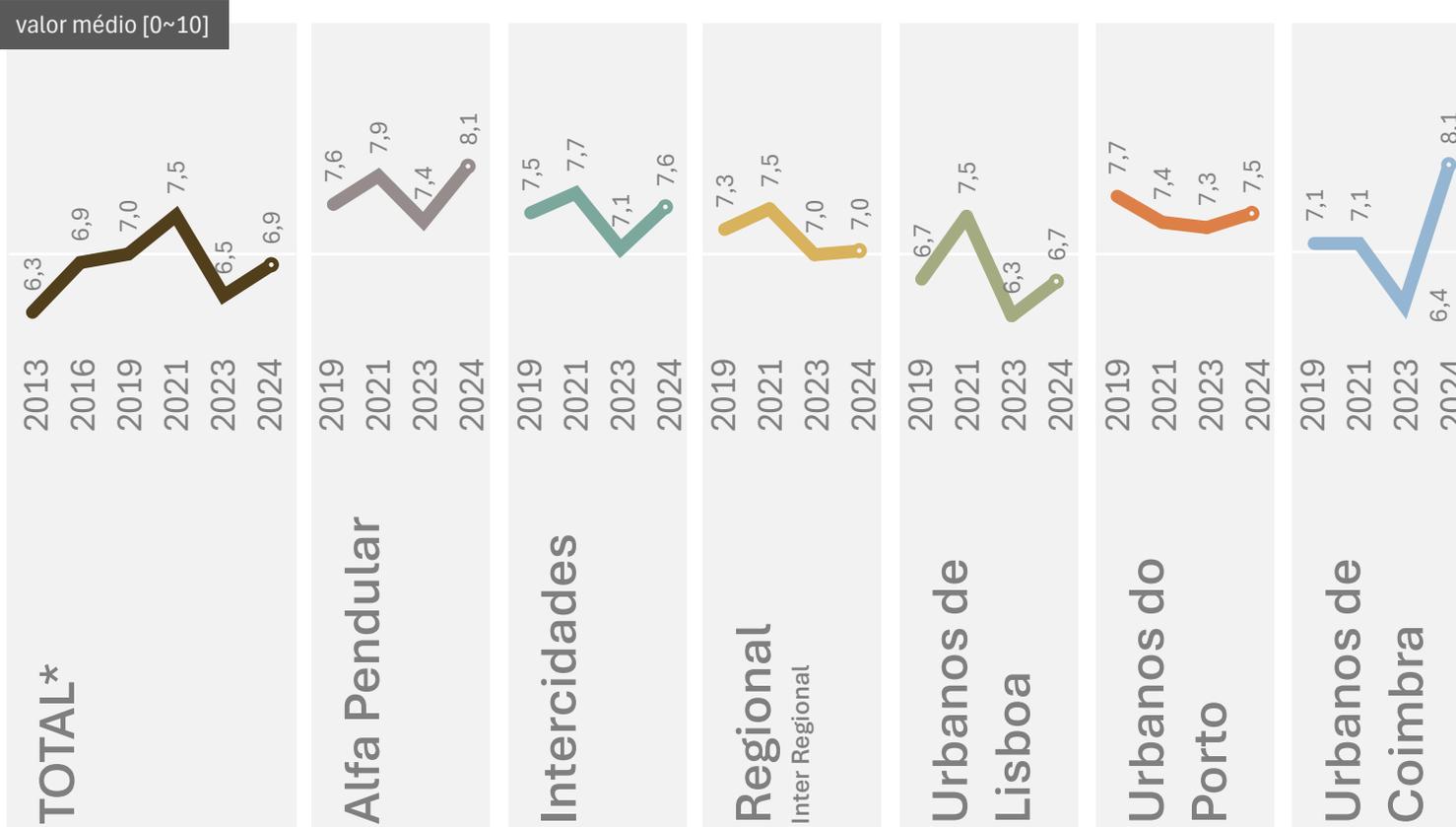
O indicador global, ponderado de acordo com os pesos dos diferentes serviços, atinge os 6,9, ficando assim a uma décima do limiar do nível positivo.

Esta nota global é reflexo do peso do serviço UL no universo dos diferentes serviços analisados.

## INDICADORES CENTRAIS

### SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado (comparativo histórico)

Amostra Total (\* ponderada) e Serviço CP



O comparativo histórico surge este ano com um comportamento positivo face a 2023, com todas as avaliações de Satisfação Global a melhorarem face ao ano transato, atingindo em alguns serviços o valor mais elevado desde 2019 – no AP e no UC.

O serviço UP interrompe um ciclo de quebras que vinha a acontecer nas duas últimas avaliações, recuperando as perdas verificadas.

O serviço R apresenta a evolução menos notória, mantendo-se em níveis positivos.

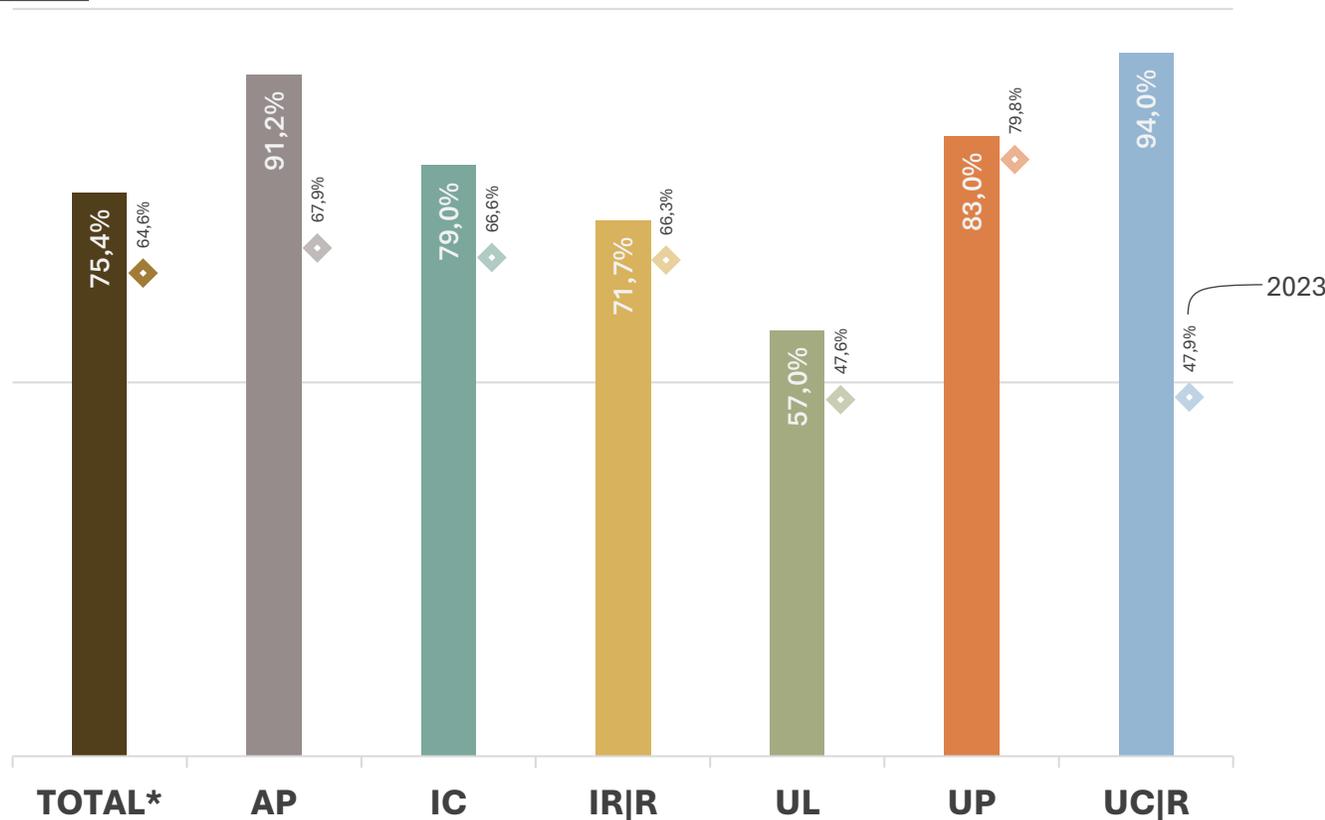
O serviço IC vê recuperar a quase totalidade da quebra observada no ano passado e o serviço UL reaproxima-se do nível 7 recuperando quatro décimas face a 2023.

# INDICADORES CENTRAIS

## SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado

### Amostra Total e Serviço CP

CSI<sup>3</sup> [0%~100%]



Outra das métricas utilizadas para interpretar o índice de satisfação global é o CSI, que mede o peso dos utilizadores que atribuíram uma nota positiva (7 ou superior) à Satisfação Global. Desta forma podemos observar que em todos os serviços, a maioria dos utilizadores tem uma avaliação positiva do serviço e que este peso aumento face a 2023.

Assim, 94% dos utilizadores do UC atribuíram uma avaliação positiva na Satisfação Global (duplicando o peso de 2023), bem como 91% no caso do AP.

O serviço que apresenta o menor peso de avaliações positivas é o UL onde “apenas” 57% atribuíram uma avaliação 7 ou superior à Satisfação Global (mais 9 pontos percentuais do que em 2023).

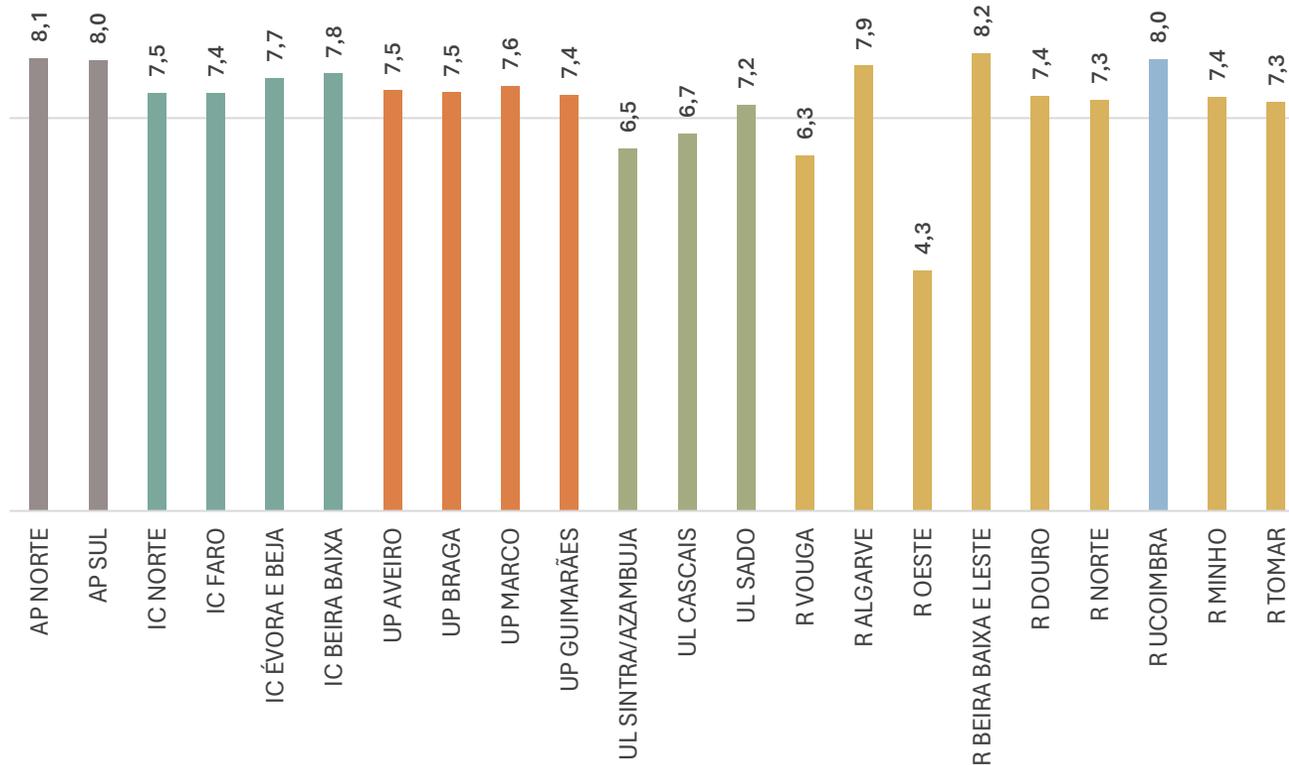
No computo geral, três quartos dos inquiridos avaliaram a Satisfação Global com o serviço de forma positiva.

# INDICADORES CENTRAIS

## SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado

### Serviço/Linha CP

valor médio [0~10]



Analisando a Satisfação Global por Serviço/Linha, observamos uma elevada homogeneidade intra serviço, com as linhas dos serviços AP, IC e UP a apresentarem-se de forma uniforme, com ligeiros desvios no caso das linhas IC Norte e IC Faro que apresentam-se em níveis ligeiramente inferiores às demais linhas IC.

Por outro lado, nos UL verificamos que a linha UL Sintra/Azambuja surge como a menos bem avaliada e em forte contraste com a UL Sado que atinge uma avaliação positiva (7,2).

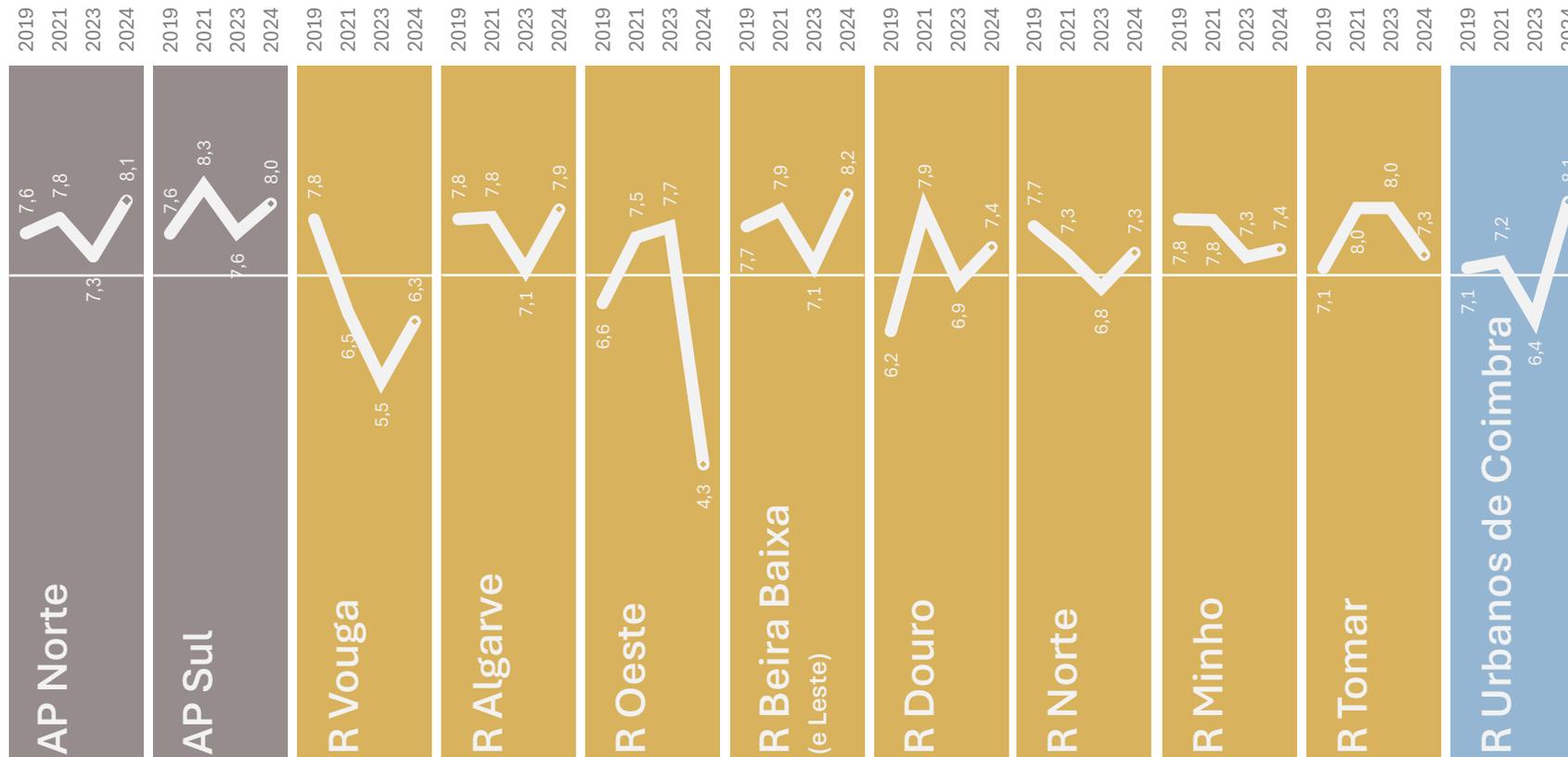
No caso do serviço R, observa-se alguma dispersão com as linhas R Vouga (6,3) e R Oeste (4,3) a apresentarem avaliações penalizadoras face à médias das outras linhas (todas em níveis positivos) e em particular com as linhas R Algarve, R Beira Baixa e R Urbanos de Coimbra.

# INDICADORES CENTRAIS

## SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado (comparativo histórico)

### Serviço/Linha CP

valor médio [0~10]



Ambas as linhas AP melhoram face a 2023, sendo que a AP Norte atinge o valor mais elevado desde 2019.

A grande maioria das linhas Regionais melhoram face a 2023, com o R Algarve, R Beira Baixa e R UC a atingirem os valores mais elevados das últimas 4 avaliações.

Na R Tomar verifica-se uma quebra mas mantendo-se em níveis positivos.

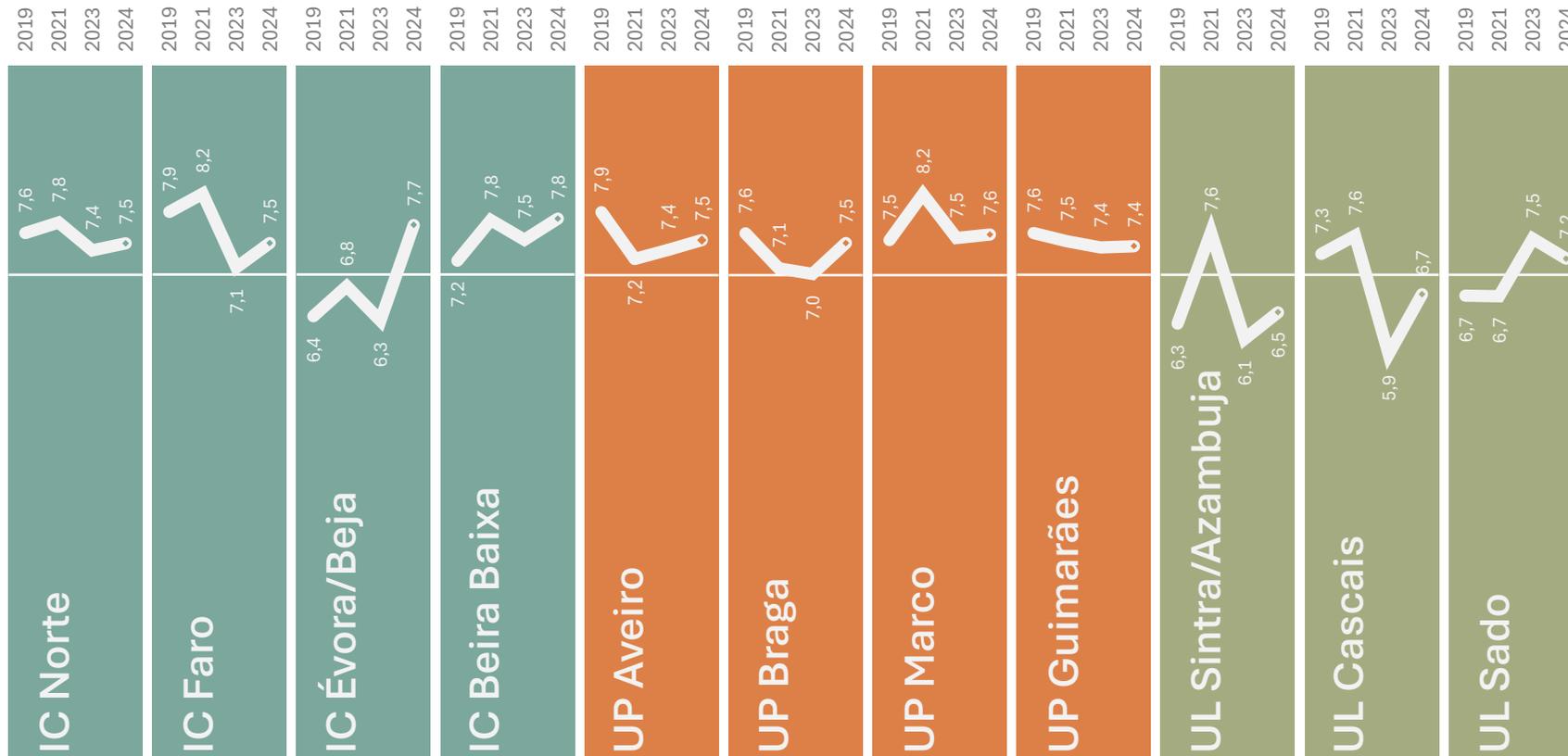
No caso da R Oeste, observa-se uma quebra muito significativa para 4,3, que representa a avaliação mais baixa de Satisfação Global entre todos os serviços nos últimos cinco anos.

# INDICADORES CENTRAIS

## SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado (comparativo histórico)

### Serviço/Linha CP

valor médio [0~10]



Todos as linhas destes serviços melhoram a sua performance face a 2023, com a exceção da UL Sado que perde 3 décimas face à última avaliação.

Ambas as linhas UL Sintra/Azambuja e UL Cascais apresentam melhorias significativas face a 2023 apesar de permanecerem em níveis inferiores a 7.

As linhas UP apresentam uma evolução positiva mas com avanços ligeiros (com a exceção da UP Braga).

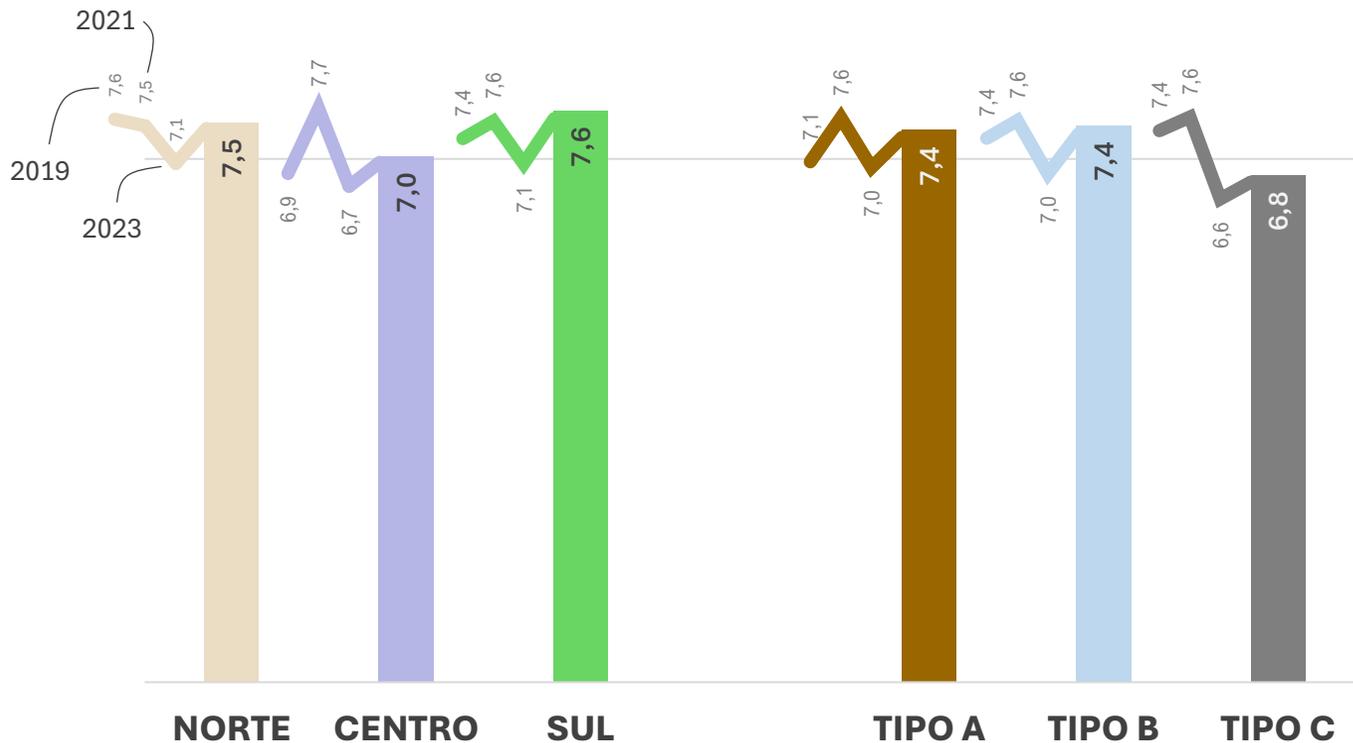
Todas as linhas IC melhoram face à última avaliação, com destaque para a significativa melhoria da IC Évora/Beja que, desta forma, volta a apresentar uma avaliação positiva (7,7).

## INDICADORES CENTRAIS

**SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado**  
(+ comparativo histórico)

**Centro de Manutenção e Tipologia de Estação**

valor médio [0~10]



Analisando a Satisfação Global por Centros de Manutenção e Tipologia de Estação, verificamos que apenas a estação de tipologia C se encontram em níveis de satisfação inferiores a 7 e que todos os segmentos vêm o seu índice melhorar face a 2023.

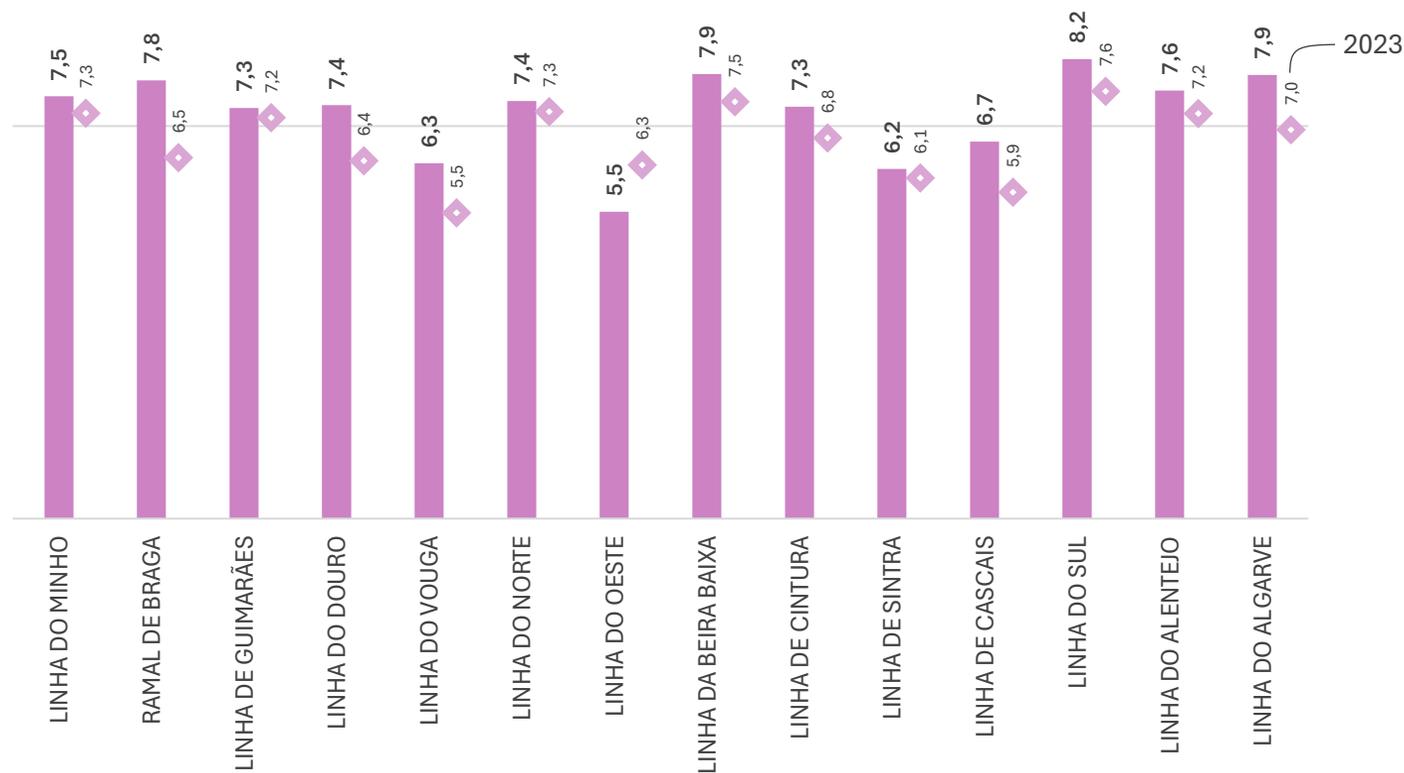
Ainda de assinalar que é junto do Centro de Manutenção do Sul que se obtém o nível de Satisfação Global mais elevado – 7,6.

# INDICADORES CENTRAIS

## SATISFAÇÃO GLOBAL com o serviço prestado (+ comparativo histórico)

### Linha infraestrutura

valor médio [0~10]



As linhas de infraestrutura vêm, na sua grande maioria, o seu nível de Satisfação Global melhorar face a 2023, atingindo 8,2 na linha do Sul e 7,9 nas linhas da Beira Baixa e do Algarve.

Por outro lado, as linhas de Cascais, Vouga e Sintra, apesar de verem os seus índices de satisfação melhorarem, mantêm-se em níveis satisfação inferiores a 7.

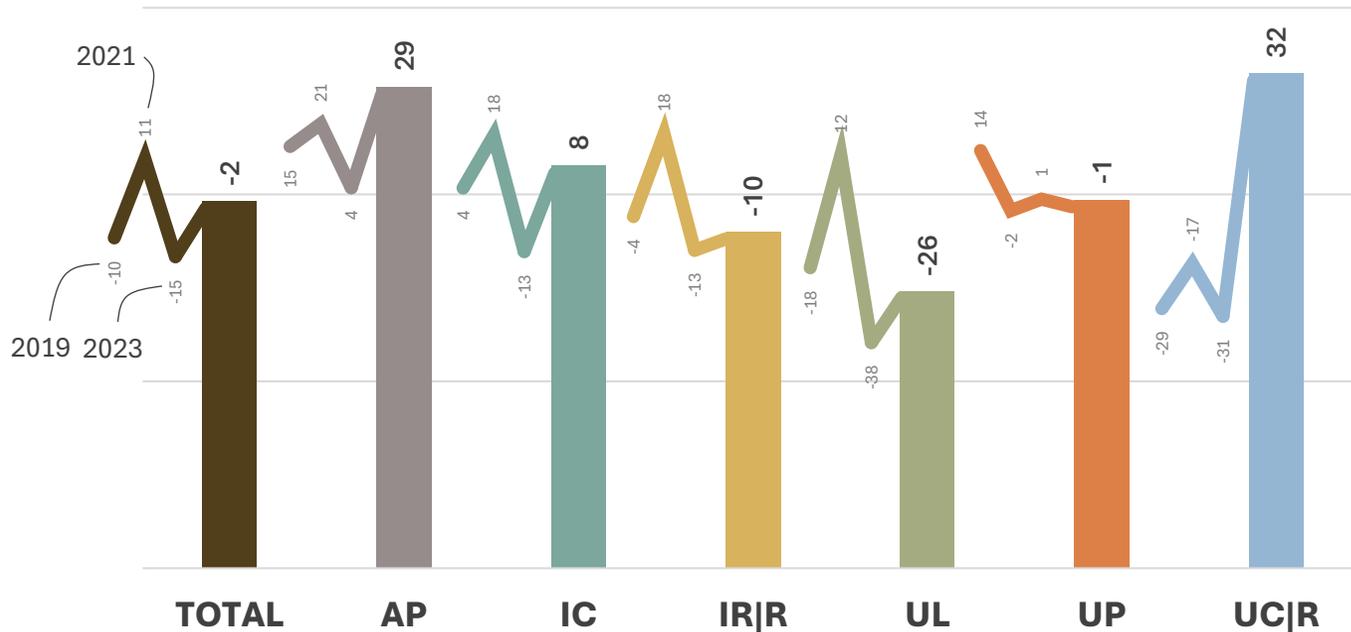
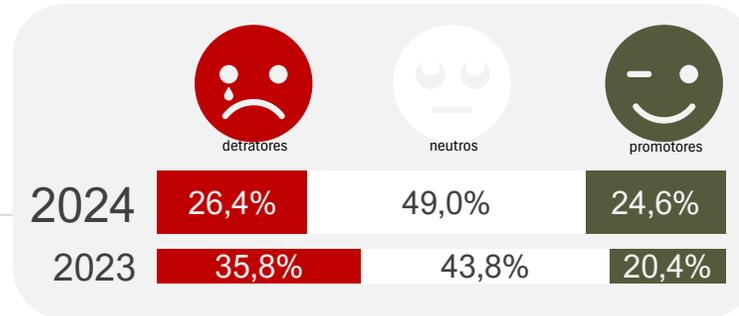
Finalmente, no caso da linha do Oeste, esta vê a sua avaliação quebrar face a 2023, atingindo agora apenas 5,5 de Satisfação Global.

## INDICADORES CENTRAIS

### RECOMENDAÇÃO [NPS] com o serviço prestado (+ comparativo histórico)

Amostra Total e Serviço CP

NPS<sup>4</sup> [-100~100]



O NPS<sup>4</sup> cresce face a 2023 em todos os serviços, exceto no UP que regressa a níveis negativos (de -1), juntando-se ao serviço R e UL que, apesar da melhoria face à última avaliação, mantem-se em níveis muito baixos (-26).

Por outro lado, quer o AP, quer o UC vêm o seu NPS atingir o valor mais elevado dos últimos cinco anos (+29 e +32 respetivamente).

O serviço IC volta a um NPS positivo (de +8) crescendo fortemente face a 2023.

Finalmente, o serviço R mostra melhorias ligeiras face a 2023, permanecendo em níveis negativos (-10).

Para a amostra global, o NPS fica numa posição de limiar (-2), onde apesar de se observar um aumento de 4 pontos percentuais de promotores, estes permanecem em menor número que os detratores (que diminuem quase 10 p.p. face a 2023).

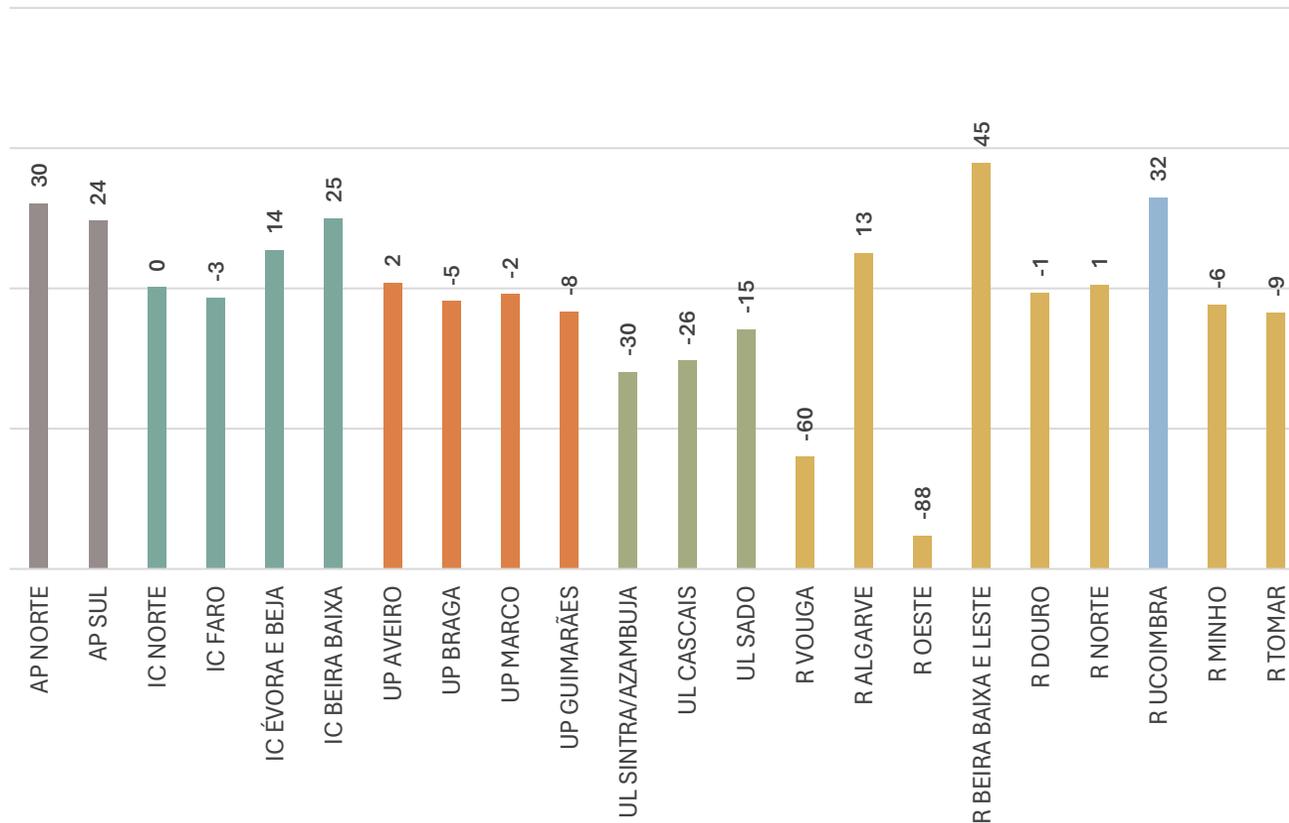
<sup>4</sup> o NPS (net promoter score) é uma métrica de *benchmark* que evidencia o peso das valorações positivas (9 e 10), os Promotores, face ao peso das valorações negativas (0 a 6), os Detratores. Ignora as valorações neutras (7 e 8). Promotores – Detratores = NPS

# INDICADORES CENTRAIS

## RECOMENDAÇÃO [NPS] com o serviço prestado

### Serviço/Linha CP

NPS<sup>4</sup> [-100~100]



As linhas de serviço CP com o NPS mais elevado são as UC, as R Beira Baixa, AP Norte (todas acima de +30), IC Beira Baixa e AP Sul.

Numa posição intermédia mas ainda claramente positiva encontramos as linhas IC Évora/Beja e R Algarve.

As restantes linhas surgem na sua maioria em situação de limiar entre o positivo e negativo com as linhas UL Cascais, UL Sintra/Azambuja, R Vouga e R Oeste num posicionamento claramente negativo (onde a referida R Oeste obtém um NPS de -88)

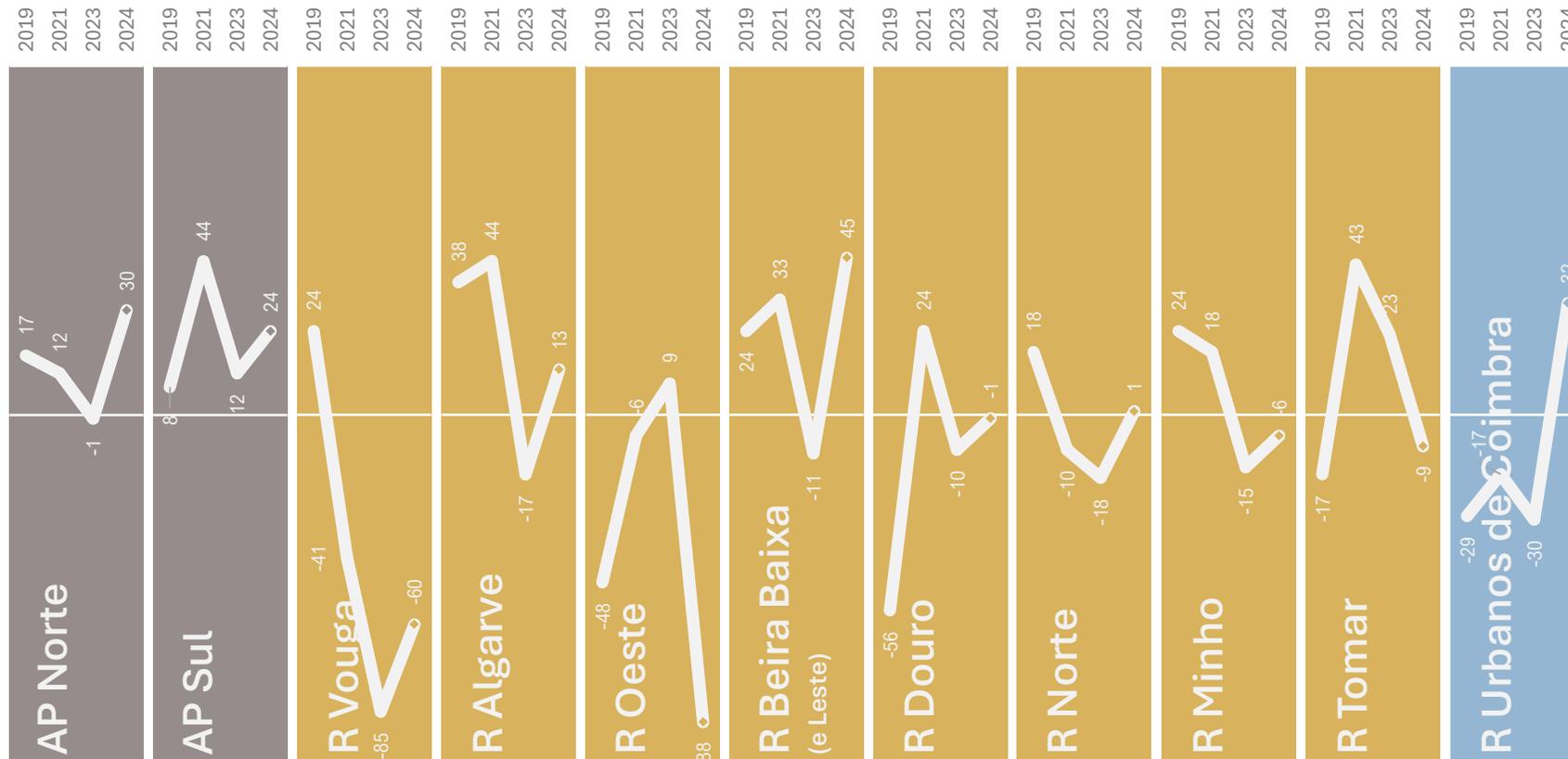
† linhas com baixo volume de respostas e com elevados erros estatísticos associados

# INDICADORES CENTRAIS

## RECOMENDAÇÃO [NPS] com o serviço prestado (comparativo histórico)

### Serviço/Linha CP

NPS<sup>4</sup> [-100~100]



Em termos evolutivos, podemos verificar que quer as linhas do serviço AP, quer as do serviço R apresentam uma evolução positiva face à última avaliação.

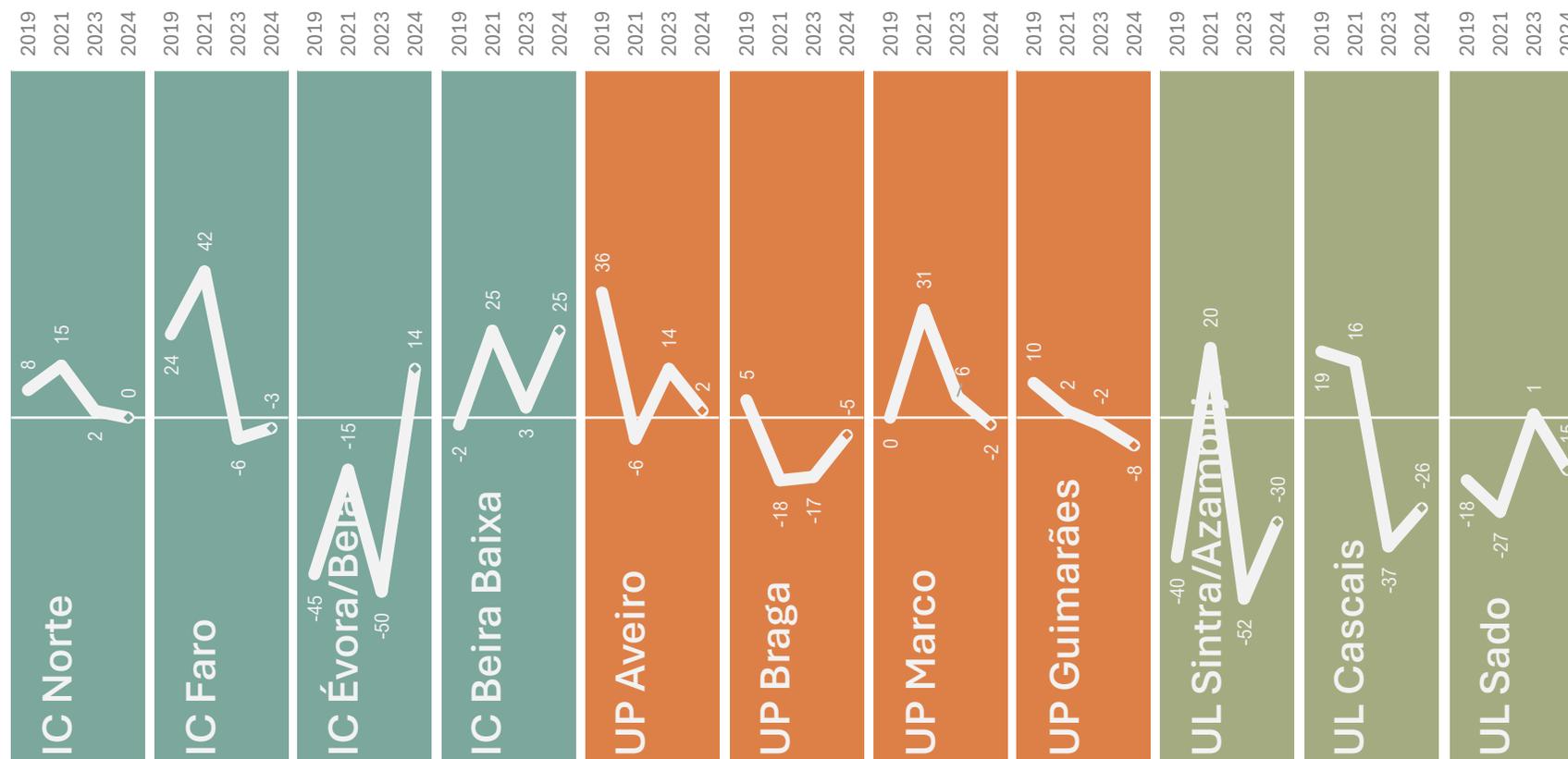
Assinale-se, no entanto, o comportamento da linha R Tomar, onde o NPS cai pelo segundo ano consecutivo e posiciona-se agora em níveis negativos (-9) e da linha R Oeste que cai para níveis muitíssimo baixos (-88) de uma posição positiva.

# INDICADORES CENTRAIS

## RECOMENDAÇÃO [NPS] com o serviço prestado (comparativo histórico)

### Serviço/Linha CP

NPS<sup>4</sup> [-100~100]



Em termos evolutivos nestas linhas em análise, observamos comportamento distintos entre as linhas IC, com as IC Norte e IC Faro a apresentarem variações muito ligeiras, mantendo no essencial o posicionamento de 2023 e as linhas IC Évora/Beja e IC Beira Baixa que melhoram significativamente face à última avaliação, posicionando-se agora em níveis claramente positivos.

As linhas o serviço UP vêm a sua performance NPS degradar-se (com a exceção da UP Braga), surgindo agora todas num posicionamento no limiar do positivo.

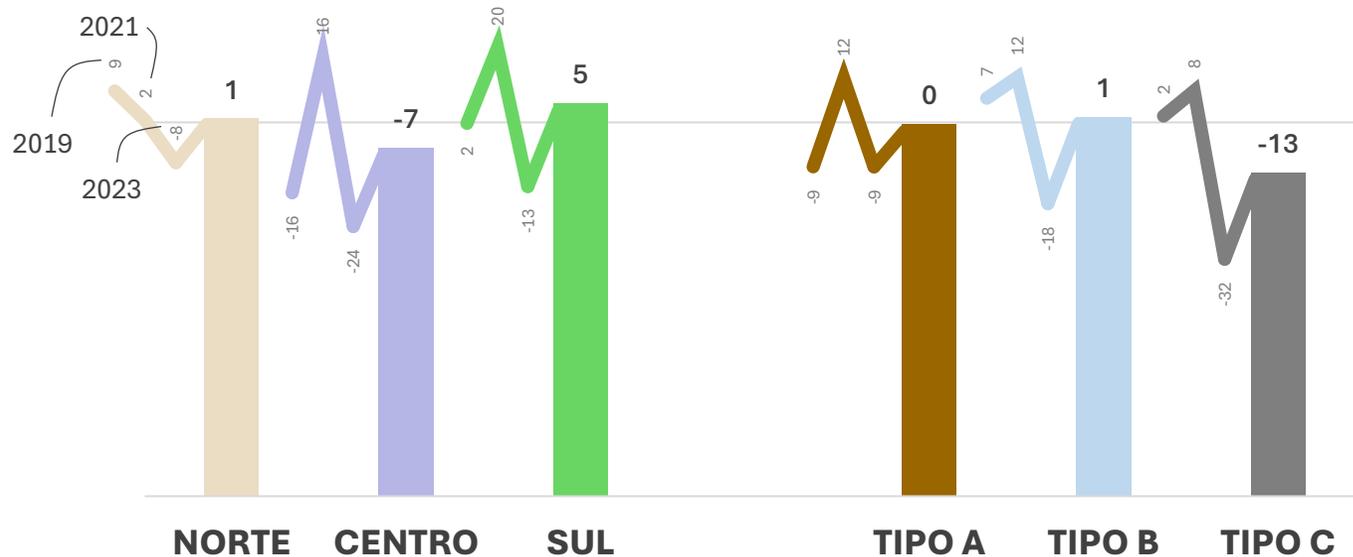
Finalmente, as linhas UL mantêm-se todas com NPSs negativos, com a UL Sado a cair face a 2023 e as restantes a melhorarem (de forma significativa no caso da UL Sintra/Azambuja).

## INDICADORES CENTRAIS

### RECOMENDAÇÃO [NPS] com o serviço prestado (+ comparativo histórico)

#### Centro de Manutenção e Tipologia de Estação

NPS<sup>4</sup> [-100~100]



O NPS por Centro de Manutenção melhoram face a 2023, com o Centro de Manutenção do Centro a ser o único que permanece em níveis negativos (-7). Tal como com a Satisfação Global, é o Centro de Manutenção do Sul que apresenta o melhor resultado (+5) e o maior aumento face à última avaliação.

Por Tipologia de Estação, as Tipo C apresentam um NPS marcadamente negativo (-13) apesar da forte melhoria face a 2023.

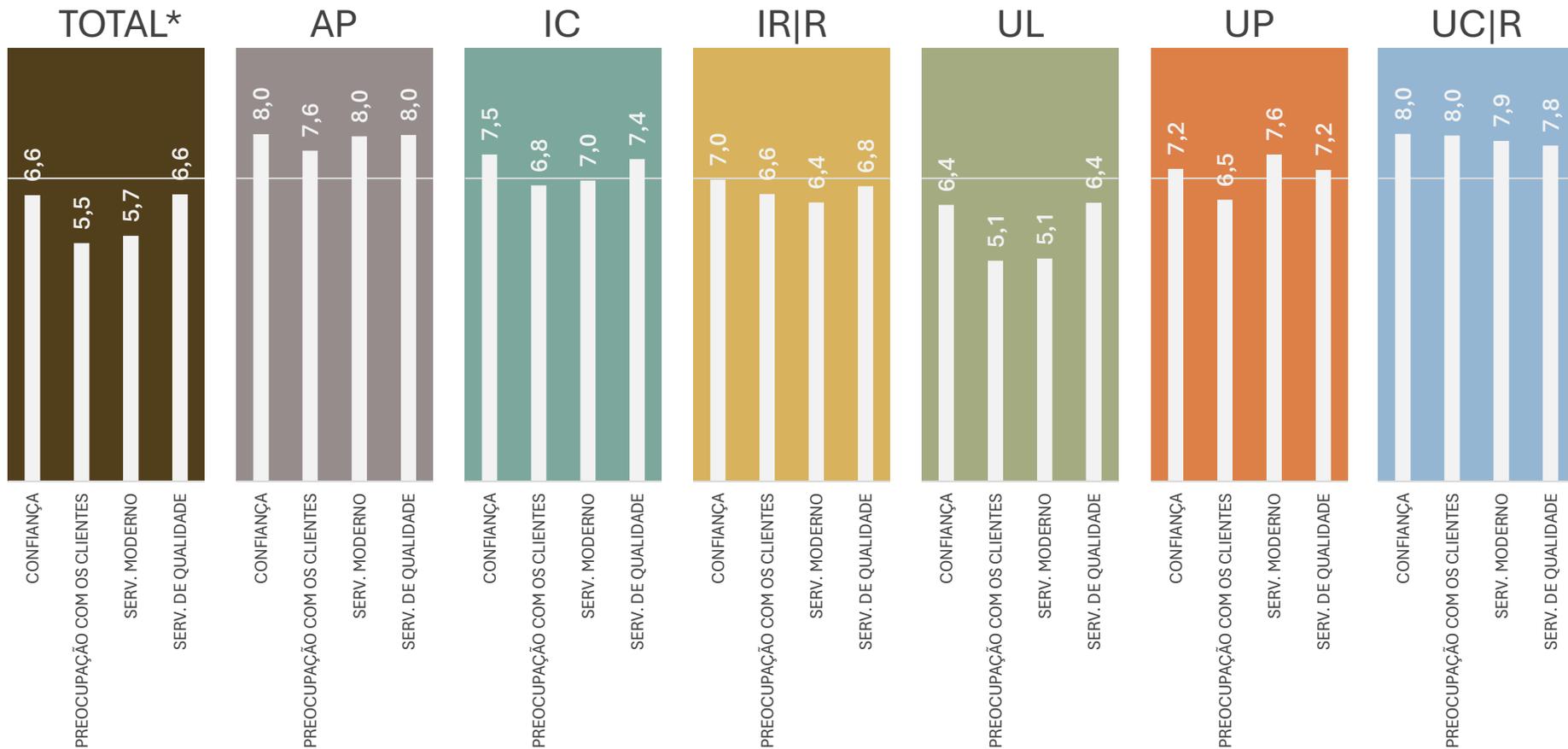
Os demais posicionam-se num nível de limiar, com as de Tipo A a serem as que apresentam o crescimento menos significativo.

# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

### Amostra Total (\* ponderada) e Serviço CP

valor médio [0~10]



Os elementos de imagem têm uma interpretação homogênea, transversal à maioria dos serviços, com a Confiança e a Qualidade a surgirem com níveis de concordância mais elevados do que a Preocupação com os Clientes e a Modernidade.

De uma forma comparativa, a Confiança e a Qualidade sobressaem no IC e no UL (apesar de inferior a 7 neste último), a Preocupação com os Clientes sobressai pela negativa em todos os serviços (exceto no UC), a Modernidade sobressai no AP e no UP e pela negativa no R e UL.

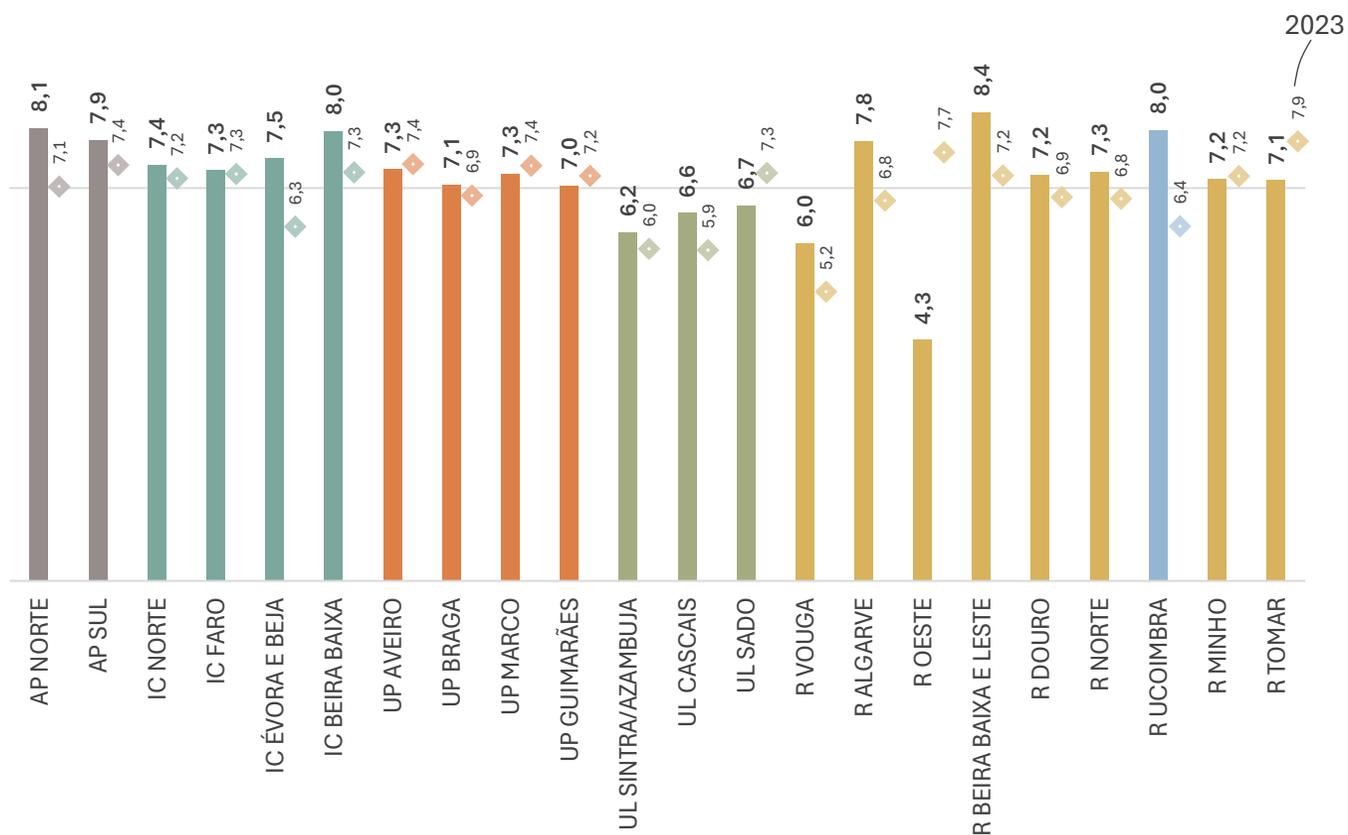
# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

### CONFIANÇA

#### Serviço/Linha CP

valor médio [0~10]



A Confiança cresce face a 2023 na grande maioria dos serviços, atingindo valores muito elevados na AP Norte, IC Beira Baixa, R Beira Baixa e UC (8 ou superior).

Permanece em valores negativos nas linhas da UL, onde chega a diminuir na UL Sado, e também na R Vouga e R Oeste (sendo que neste último caso sofre uma forte quebra).

De salientar ainda a estagnação dos resultados no UP onde as linhas UP Aveiro, Guimarães e Marco apresentam quebras ligeiras do indicador face a 2023.

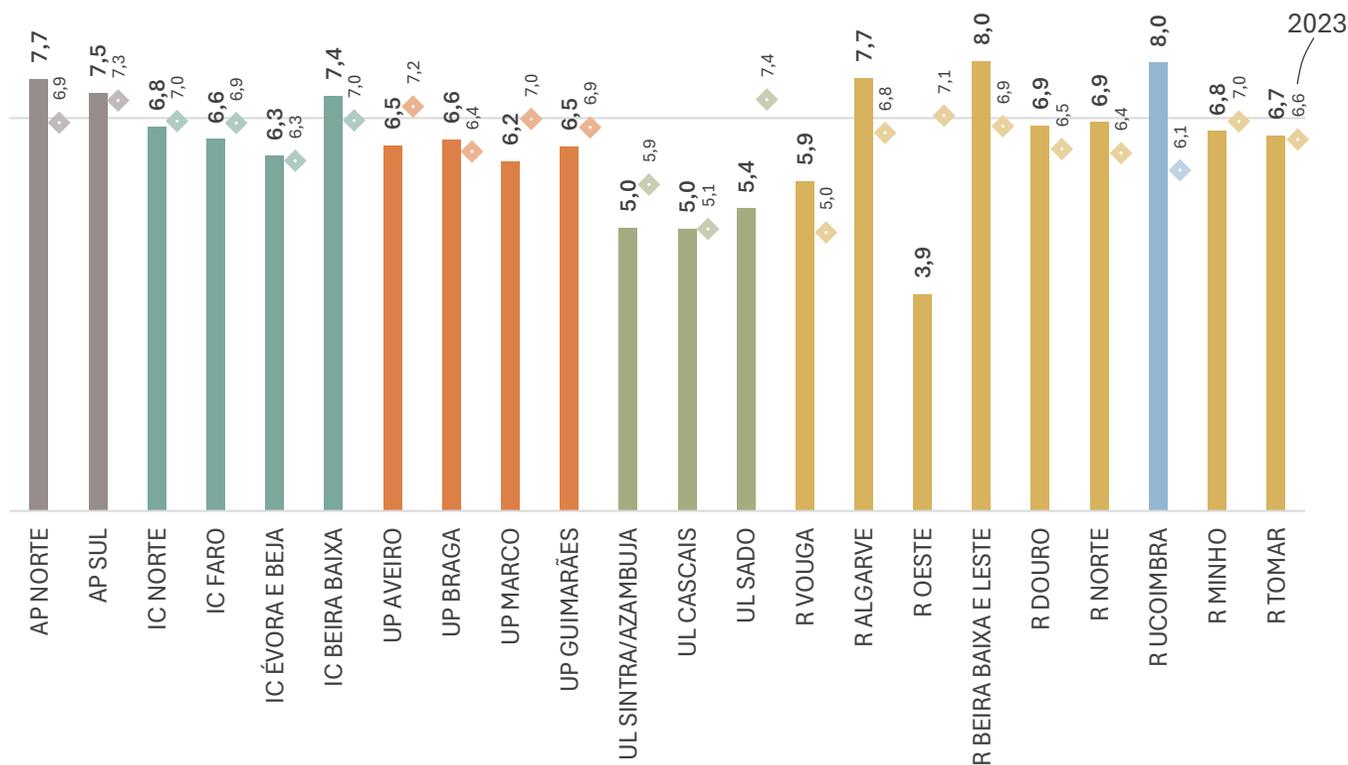
# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

### PREOCUPAÇÃO COM O CLIENTE

#### Serviço/Linha CP

valor médio [0~10]



A Preocupação com o Cliente é o indicador de imagem com os níveis de concordância mais baixos e apresenta quebras em linhas IC, UP e UL.

Assim, IC Norte e IC Faro regressam a valores inferiores a 7 e todas as linhas UP mantêm-se igualmente em níveis abaixo da linha de água.

No caso da UL observamos uma forte quebra deste indicador na UL Sado, com todas as linhas UL a penalizarem muito este aspeto de imagem.

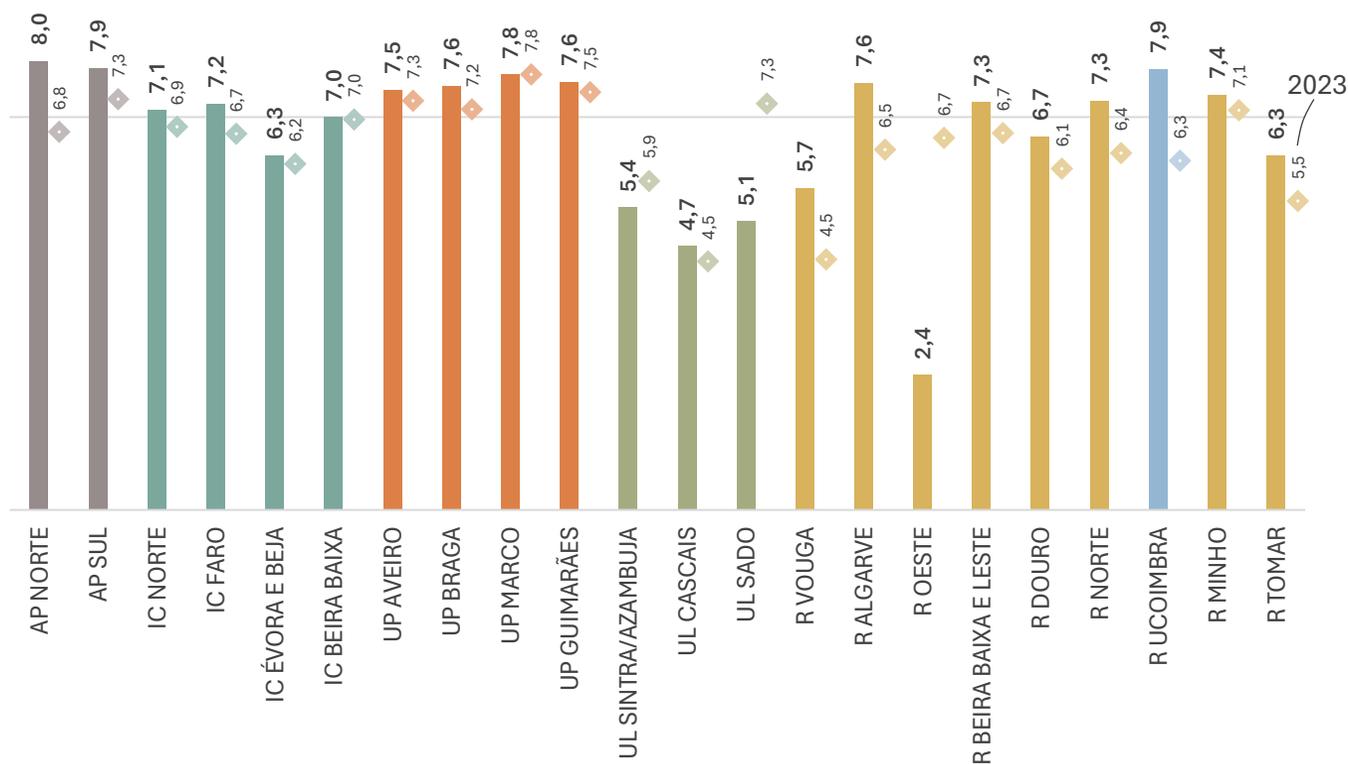
O serviço R na sua grande maioria vê os níveis de concordância com este aspeto melhorar face à última avaliação mas com a R Oeste e a R Minho a comportarem-se em contraciclo.

# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTO MODERNOS

### Serviço/Linha CP

valor médio [0~10]



A concordância com a Modernidade da Infraestrutura e do Equipamento cresce na grande maioria das linhas, atingindo valores elevados na AP Norte, AP Sul, UP Marco e UC.

As únicas linhas onde este indicador quebra face a 2023 é nas UL Sintra/Azambuja, UL Sado e R Oeste (onde atinge 2,4!).

Saliente-se os valores muito baixos obtidos no UL onde todas as linhas apresentam níveis de concordância inferiores a 5,5.

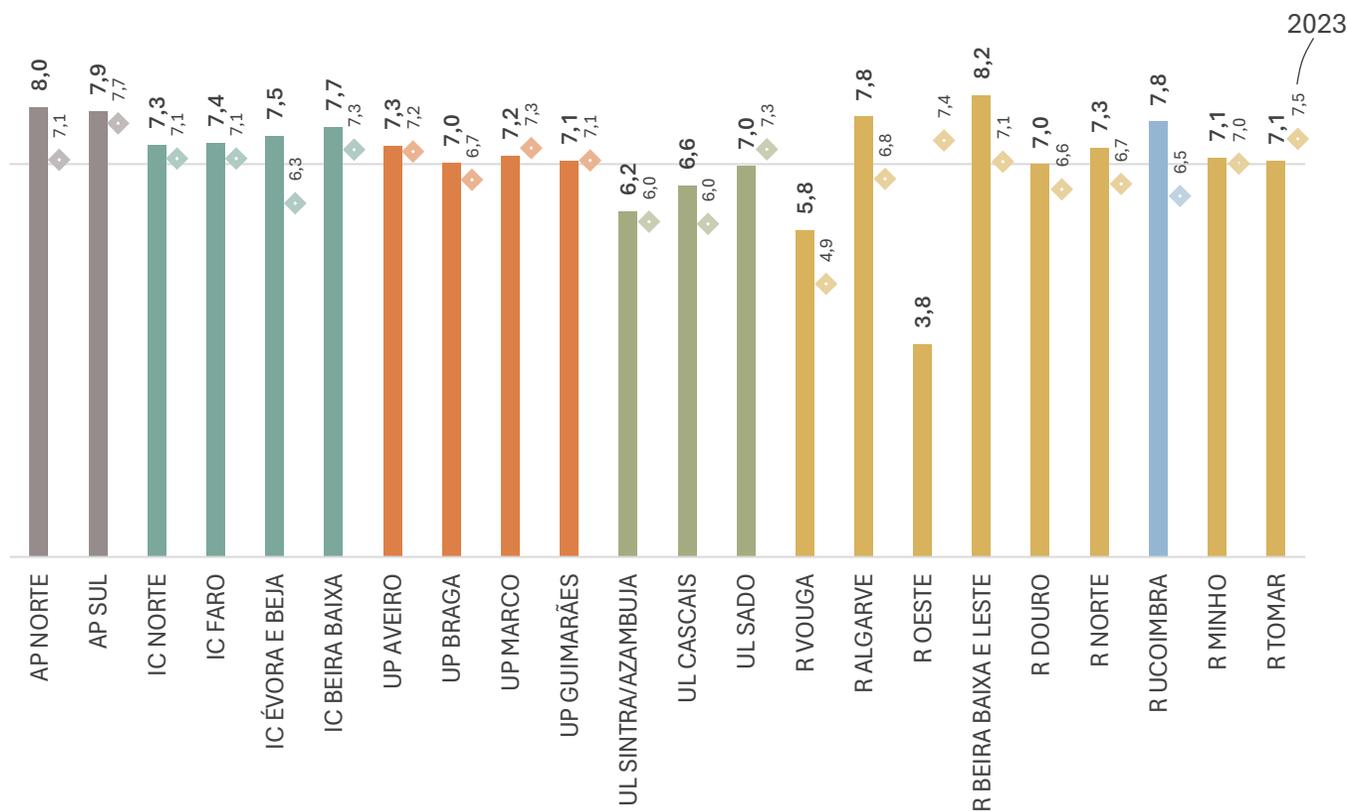
# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

### SERVIÇO DE QUALIDADE

#### Serviço/Linha CP

valor médio [0~10]



A concordância com a prestação de um Serviço de Qualidade melhora na grande maioria das linhas,, atingindo valores elevados na AP Norte, AP Sul, R Algarve e R Beira Baixa.

Mantem-se estagnado nas linhas UP (quebrando na UP Marco) e nas linhas UL (quebrando na UL Sado).

Por outro lado, cresce significativamente em linhas IC (IC Évora/Beja e IC Beira Baixa), e em muita linhas R.

Assinale-se ainda, as quebras nas linhas R Oeste (para 3,8) e na R Tomar.

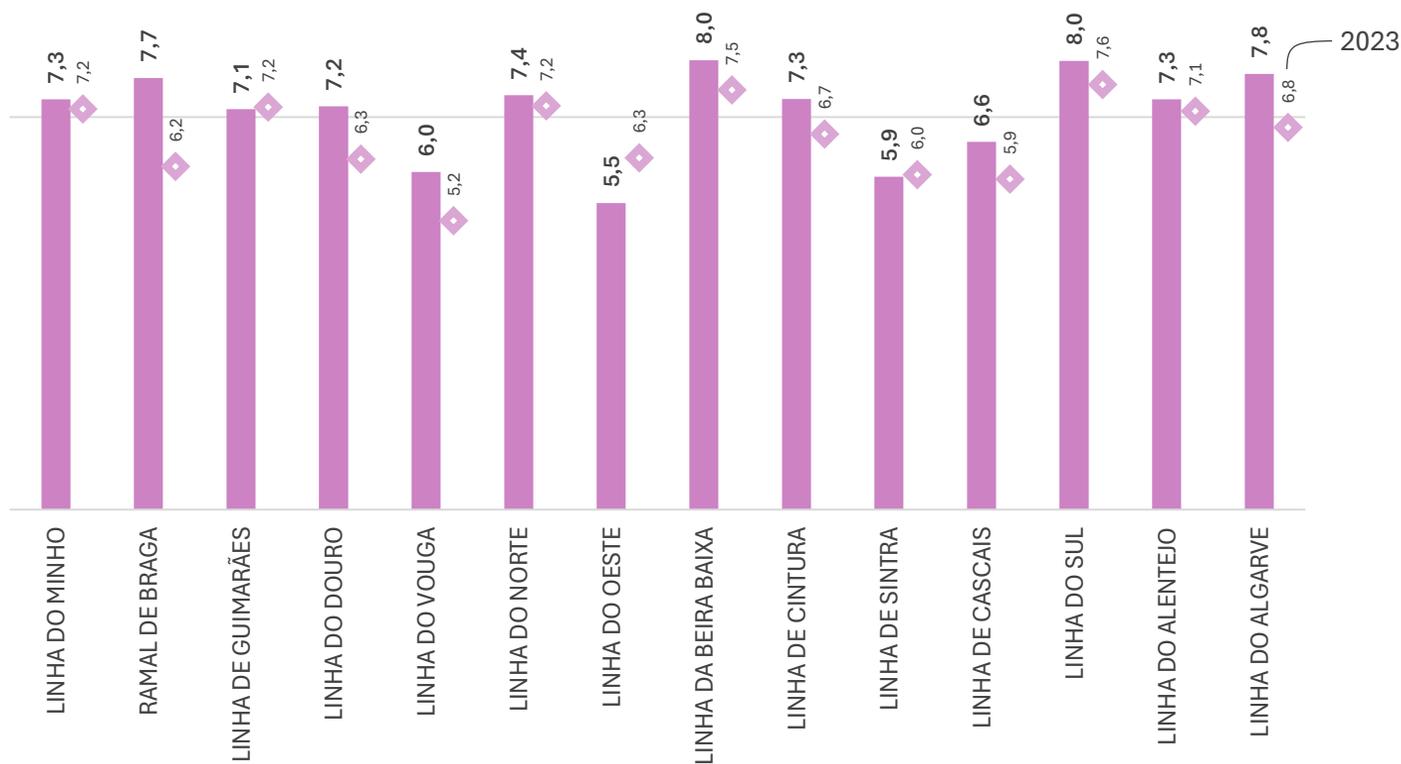
# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

### CONFIANÇA

#### Linha infraestrutura

valor médio [0~10]



A Confiança cresce na grande maioria das linhas de infraestrutura, com as exceções da linha do Oeste e as quebras ligeiras nas linhas de Guimarães e Sintra.

As quebras verificadas nas linhas de Sintra e Oeste surgem em infraestruturas já avaliadas de forma negativa em 2023.

As linhas da Beira Baixa e do Sul apresentam os valores de concordância mais elevados (8,0).

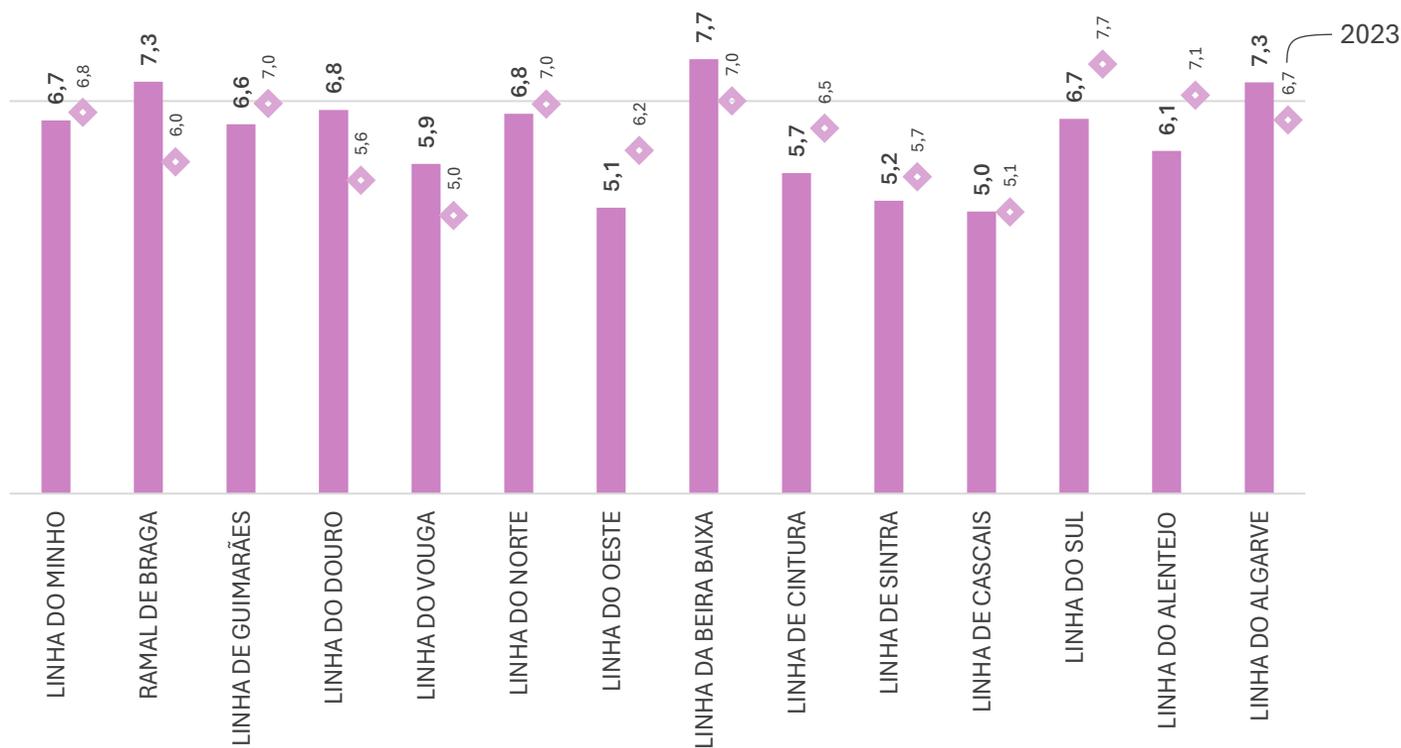
# INDICADORES CENTRAIS

FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

PREOCUPAÇÃO COM O CLIENTE

Linha infraestrutura

valor médio [0~10]



A Preocupação com o Cliente surge com índices de concordância inferiores a 7 na grande maioria das linhas – apenas o ramal de Braga, a linha da Beira Baixa e a linha do Algarve apresentam concordâncias superiores a 7.

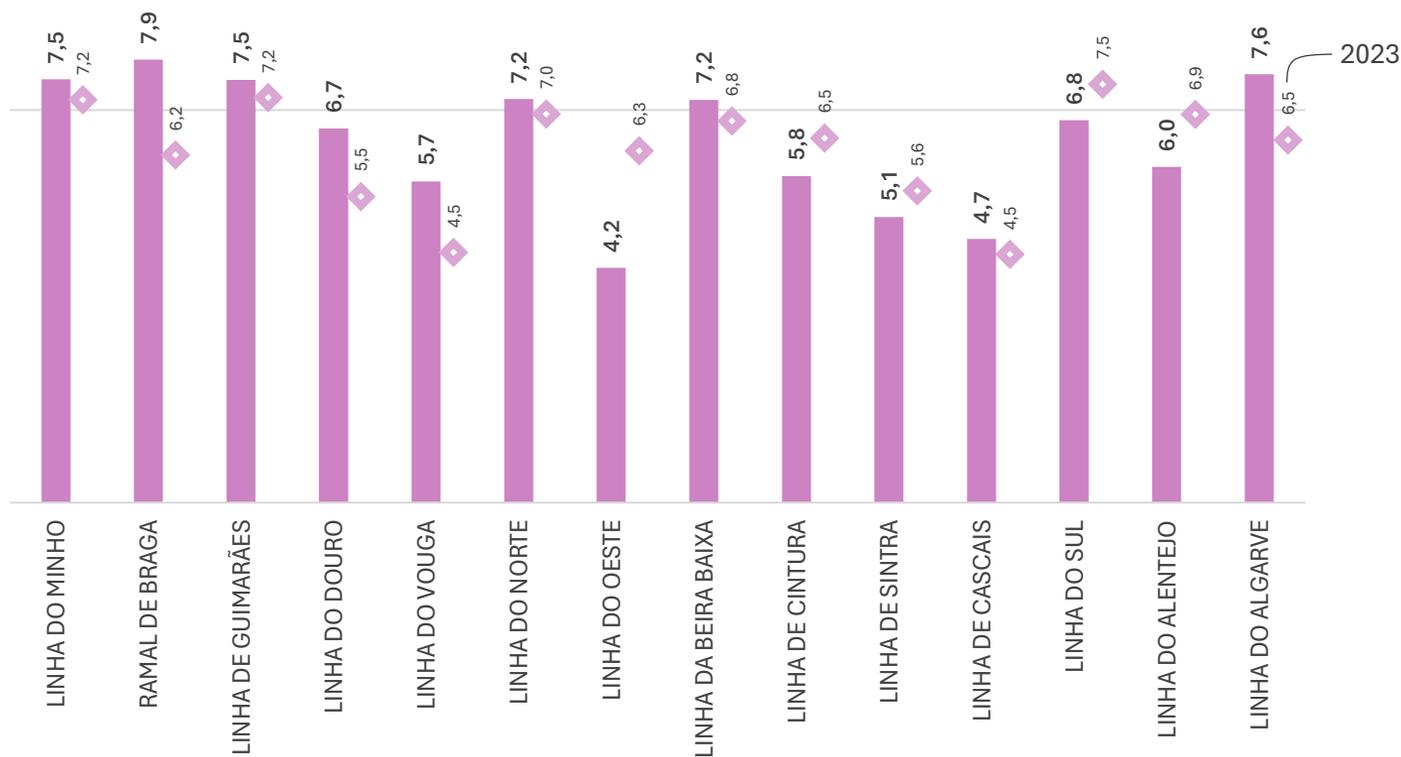
Adicionalmente, algumas das linhas com índices de concordância mais baixos, apresentam quebras face a 2023, nomeadamente a linha do Oeste, a linha de Cintura, de Sintra, de Cascais e do Alentejo.

# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTO MODERNOS

### Linha infraestrutura

valor médio [0~10]



Os principais aumentos de concordância com a Modernidade da Infraestrutura e Equipamento são observados no ramal de Braga (de 6,2 para 7,9), na linha do Vouga (de 4,5 para 5,7) e na linha do Algarve (de 6,5 para 7,6).

Por outro lado a linha do Oeste quebra de 6,3 para 4,2 e a linha do Alentejo quebra de 6,9 para 6,0.

De referir ainda a linha de Cascais, que apesar de melhorar ligeiramente neste indicador, permanece com um índice de concordância de 4,7.

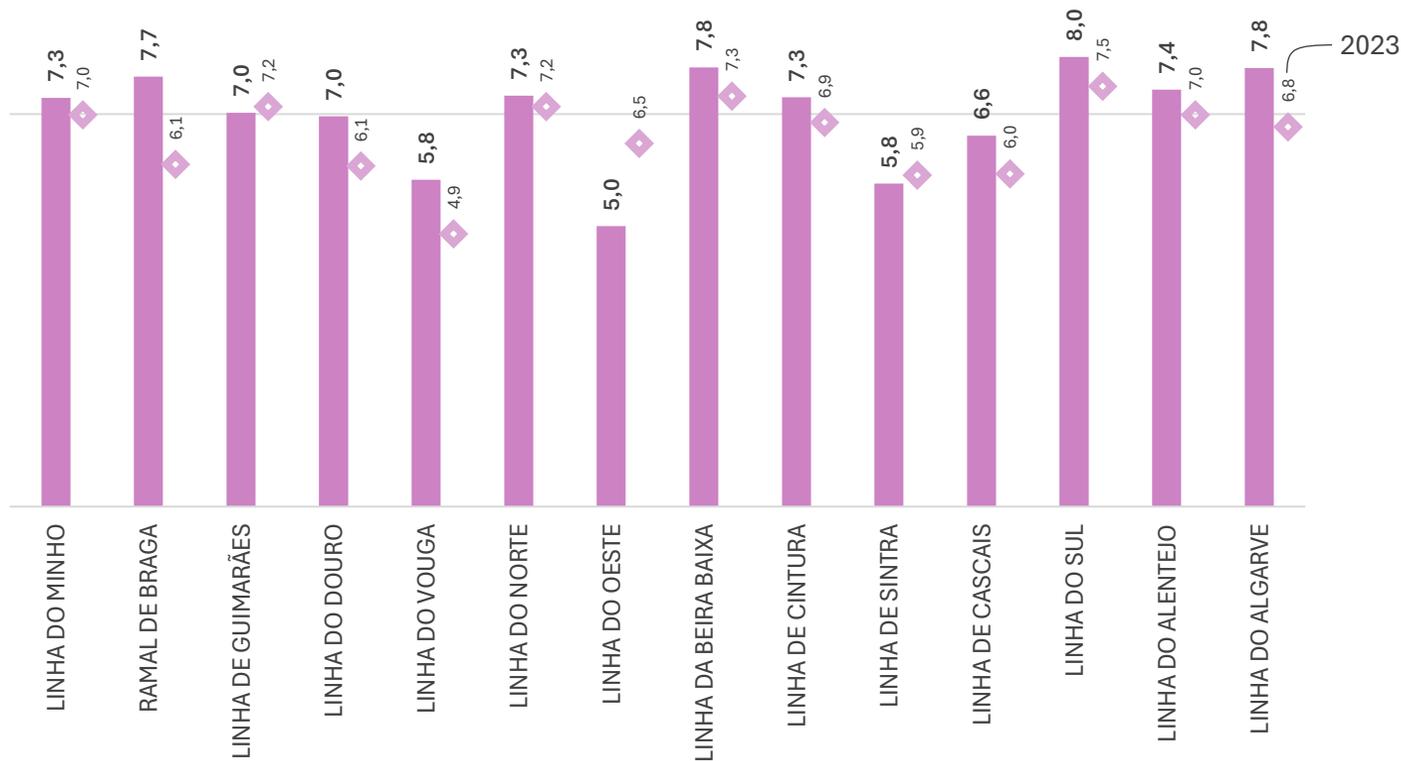
# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

### SERVIÇO DE QUALIDADE

#### Linha infraestrutura

valor médio [0~10]



Os níveis de concordância mais elevados relativos ao Serviço de Qualidade são obtidos nas linhas do Sul (8,0) e nas linhas do Algarve e da Beira Baixa (ambas com 7,8).

Algumas linhas com valores baixos de concordância vêm esses níveis baixarem ainda mais: Linha de Sintra (5,8) e linha do Oeste (5,0).

Saliente-se algumas linhas que apresentam boas performances face a 2023, nomeadamente o ramal de Braga e a linha do Vouga (esta última a permanecer em níveis relativamente baixos (5,8)).

# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

### Centro de Manutenção

valor médio [0~10]

Os fatores de imagem apresentam comportamentos distintos face aos Centros de Manutenção, com a Confiança a crescer em todos e para níveis iguais ou superiores a 7. A Qualidade apresenta um perfil semelhante mas com intensidades diferentes: A Qualidade fica pelos 6,9 no Centro e cresce seis décimas no Sul, atingindo 7,5 de concordância. A Preocupação com o Cliente quebra no Centro e no Sul onde já tinha indicadores inferiores a 7. A Modernidade apresenta uma boa performance no Norte, em contraste com os demais centros que estagnam e permanecem em níveis inferiores a 7.

### CONFIANÇA

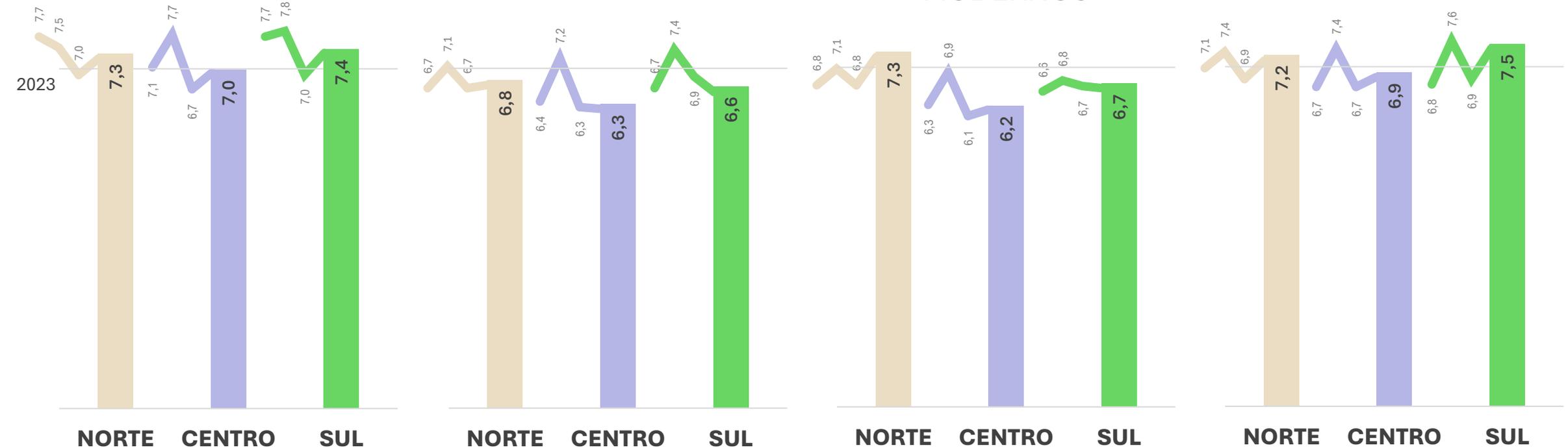
### PREOCUPAÇÃO COM O CLIENTE

### INFRAESTRUTURA E EQUIPAMENTO MODERNOS

### SERVIÇO DE QUALIDADE

2019 2021

2023



# INDICADORES CENTRAIS

## FATORES de IMAGEM com o serviço prestado

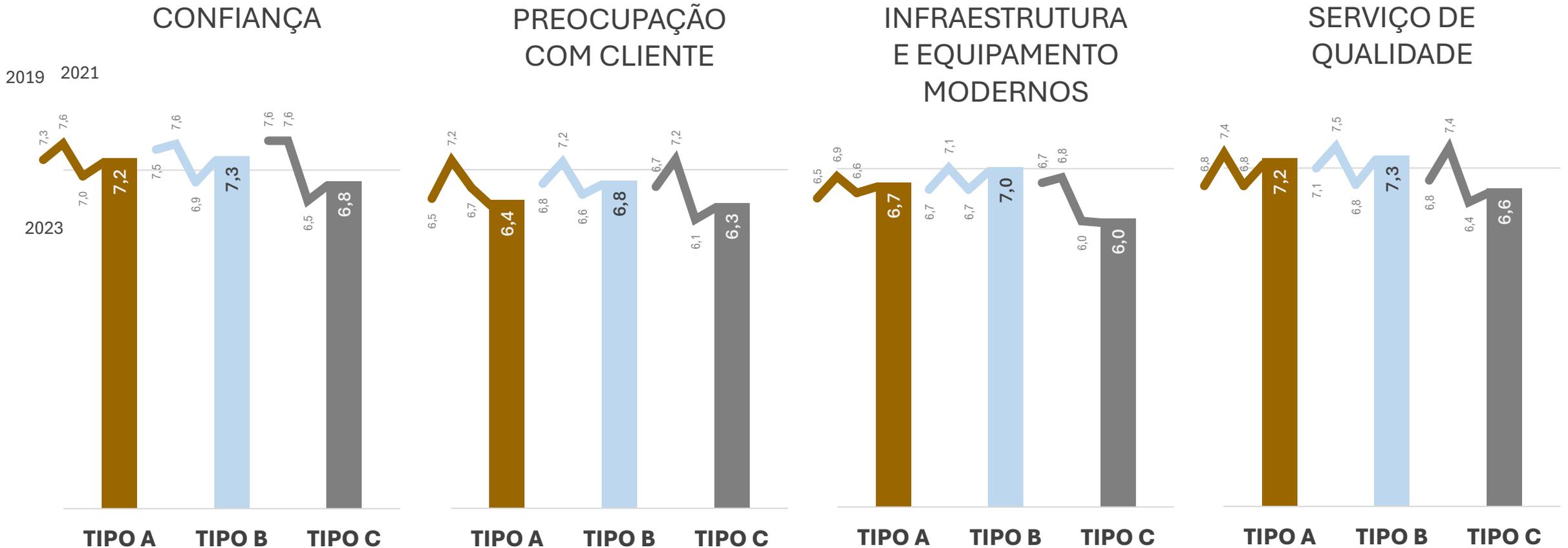
### Tipologia de Estação

valor médio [0~10]

A concordância com a Confiança e com a Qualidade cresce em todas as tipologias, sendo que apenas a tipologia C não supera a barreira do 7.

Por outro lado, a Preocupação com o Cliente recupera nas tipologias B e C mas quebra na tipologia A. Todas as tipologias abaixo do nível 7.

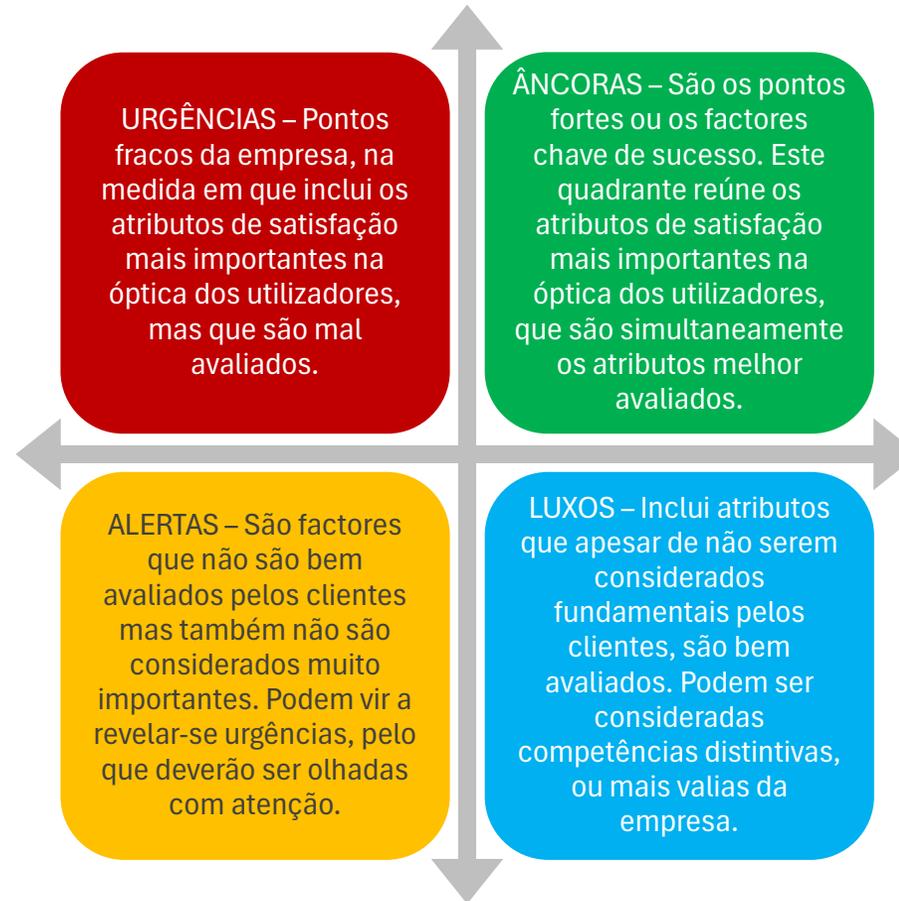
A Modernidade cresce nas tipologias A e B mas quebra ligeiramente na tipologia C, aumentando o fosso com as demais tipologias.



# MATRIZ DE SATISFAÇÃO

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

Com base na hierarquização indireta dos atributos de satisfação, é possível construir uma matriz de satisfação que permite determinar áreas críticas e de sucesso. Esta análise combina a importância dos atributos com a avaliação dada pelos clientes entrevistados. O cruzamento dos eixos clarifica as áreas críticas do serviço, bem como as áreas de intervenção prioritária da seguinte forma:



## COMPONENTES DE MÁXIMO IMPACTO

Com recurso à análise da matriz de satisfação, podemos determinar quais as componentes mais relevantes nas políticas de atuação corretiva, evidenciando quais os canais preferenciais de intervenção para um impacto máximo na melhoria da satisfação global.

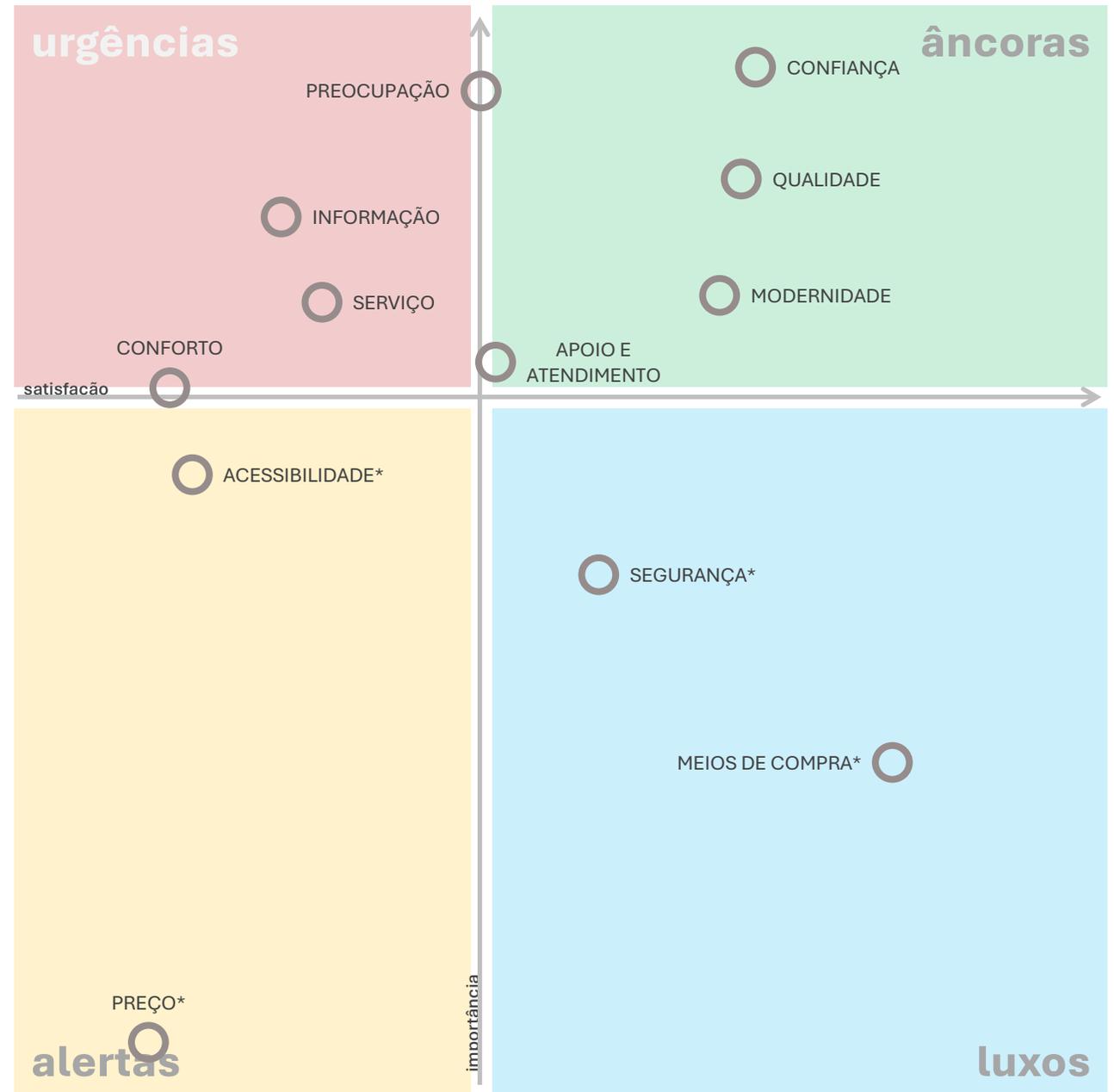
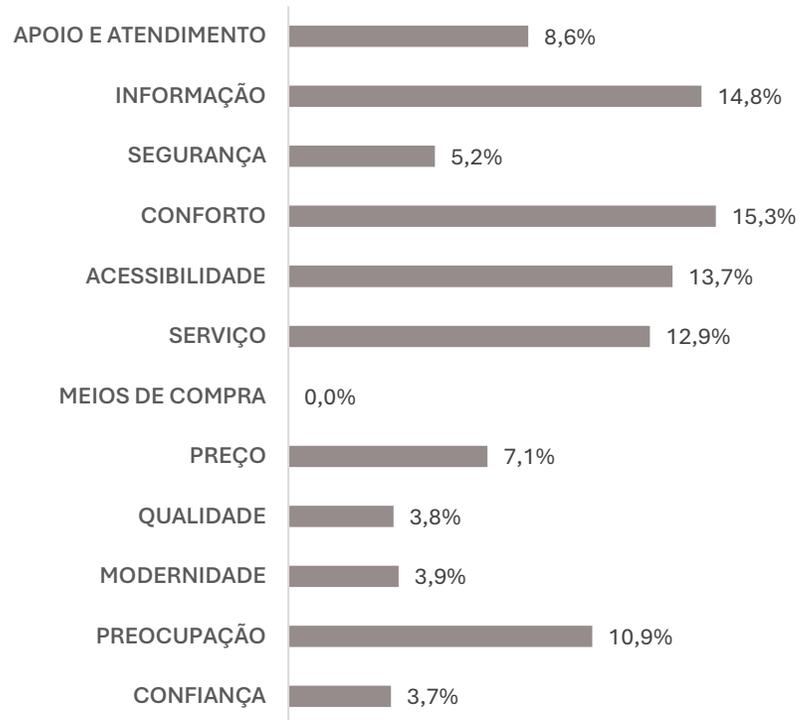
## EIXOS RELATIVOS

Nestas matrizes, optou-se por recentrar o eixo vertical em função de cada amostra analisada. Desta forma, todos os segmentos irão apresentar vetores nos quadrantes da esquerda e nos quadrantes da direita, conseguindo-se assim melhor visualizar os aspetos mais construtivos ou gravosos de todos os serviços independentemente da análise comparativa entre eles.

# MATRIZ DE SATISFAÇÃO

## ALFA PENDULAR

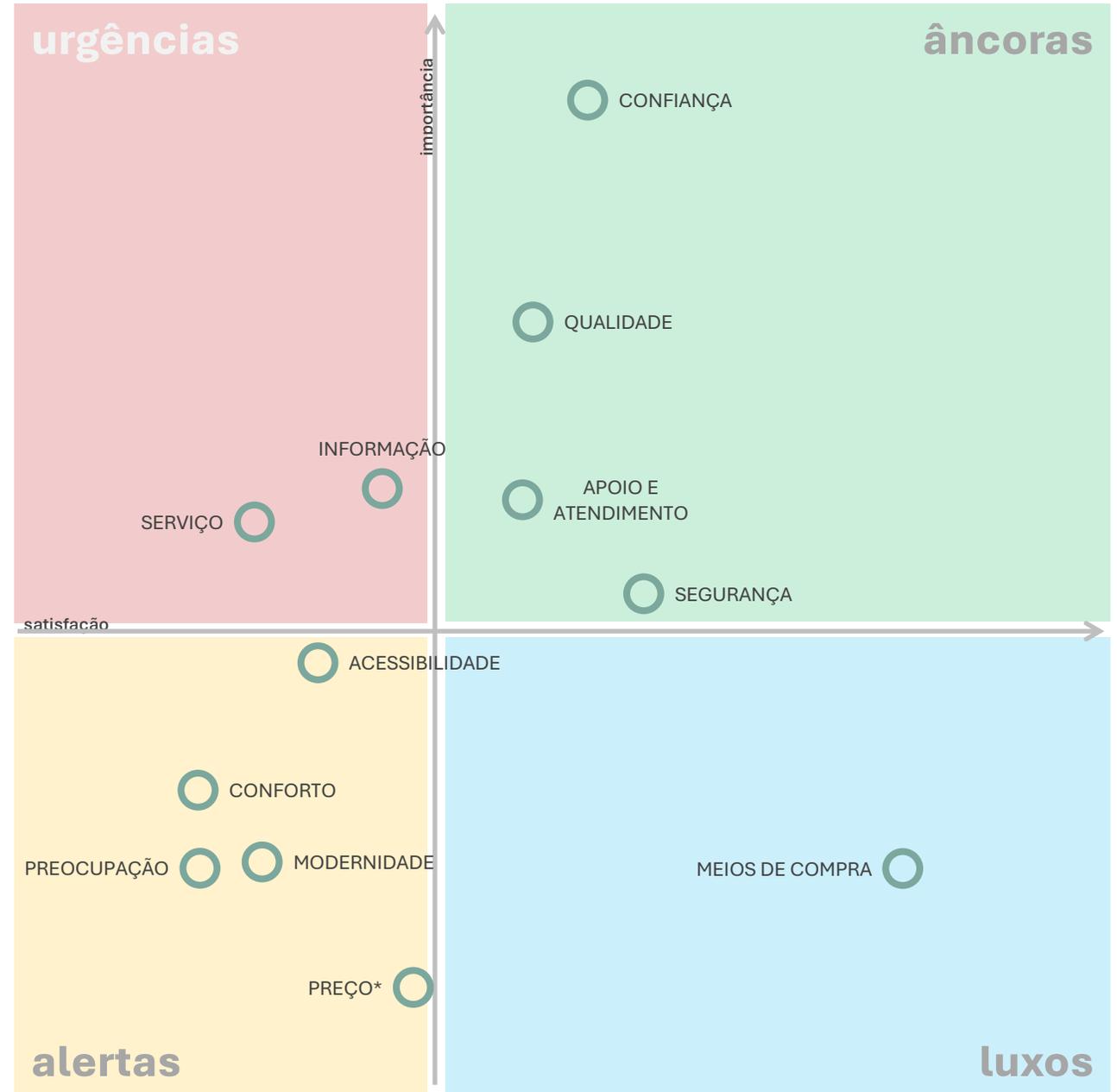
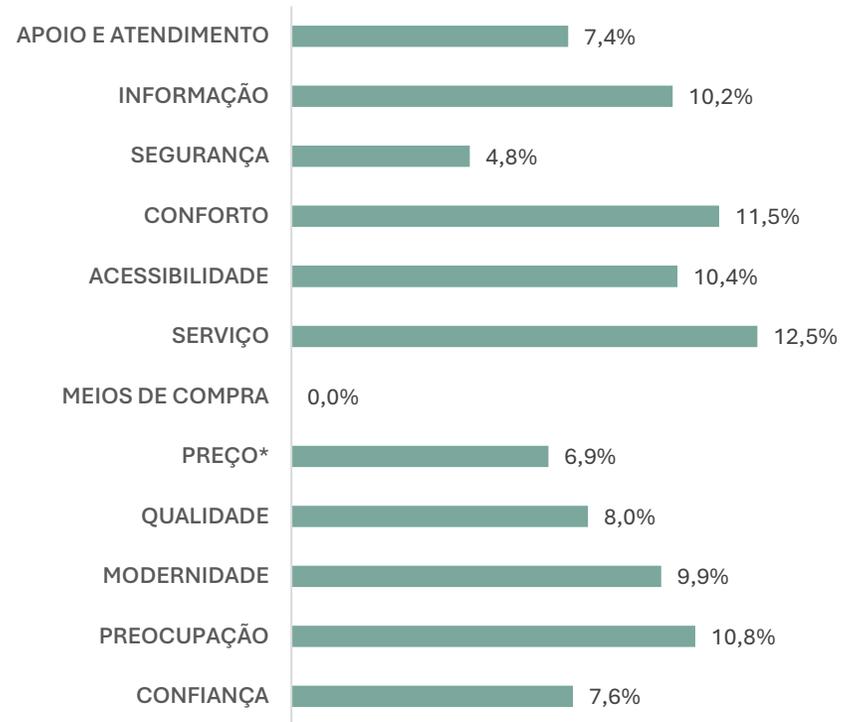
### componentes de impacto máximo



# MATRIZ DE SATISFAÇÃO

## INTERCIDADES

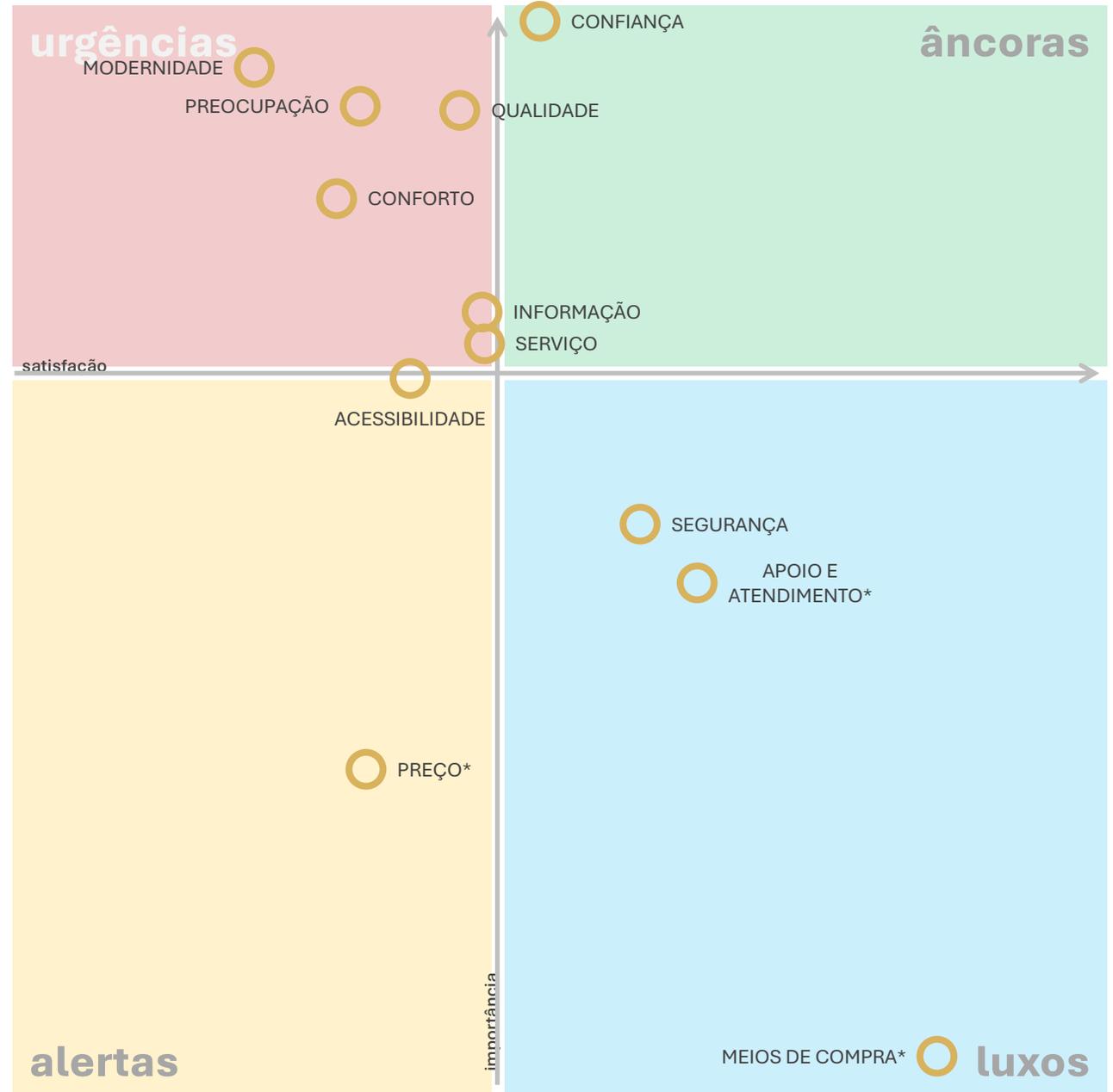
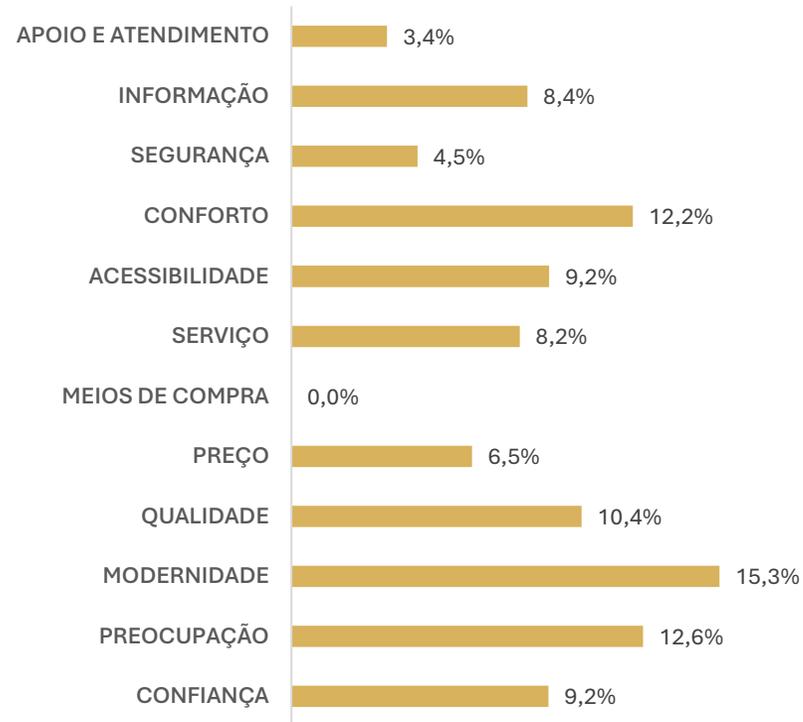
### componentes de impacto máximo



# MATRIZ DE SATISFAÇÃO

**REGIONAL**

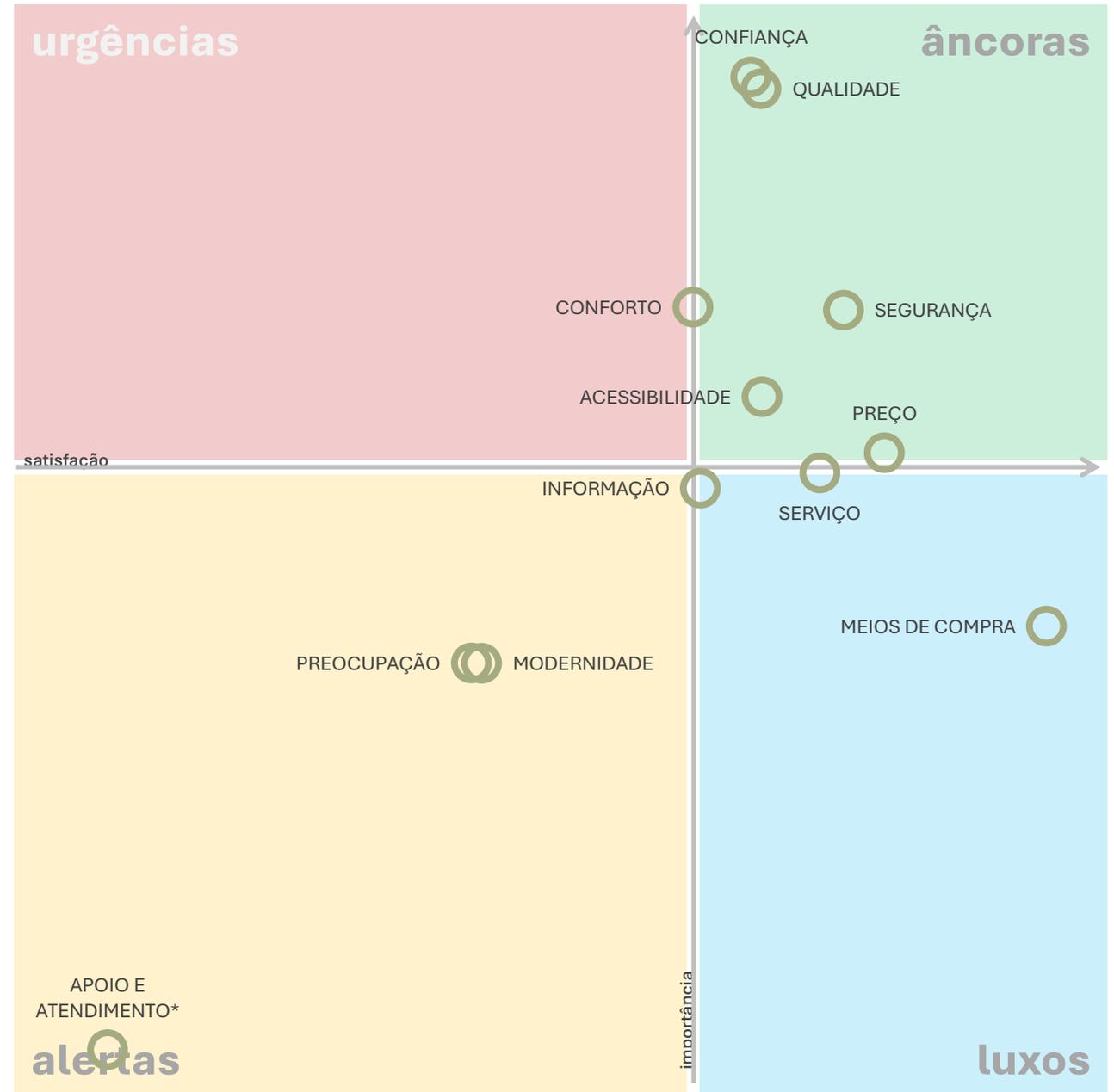
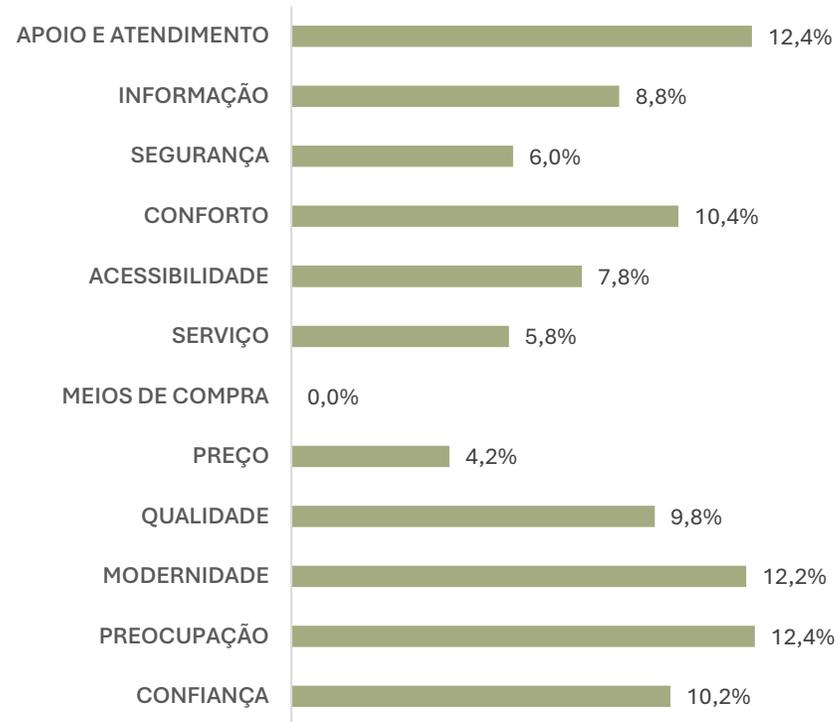
## componentes de impacto máximo



# MATRIZ DE SATISFAÇÃO

## URBANOS DE LISBOA

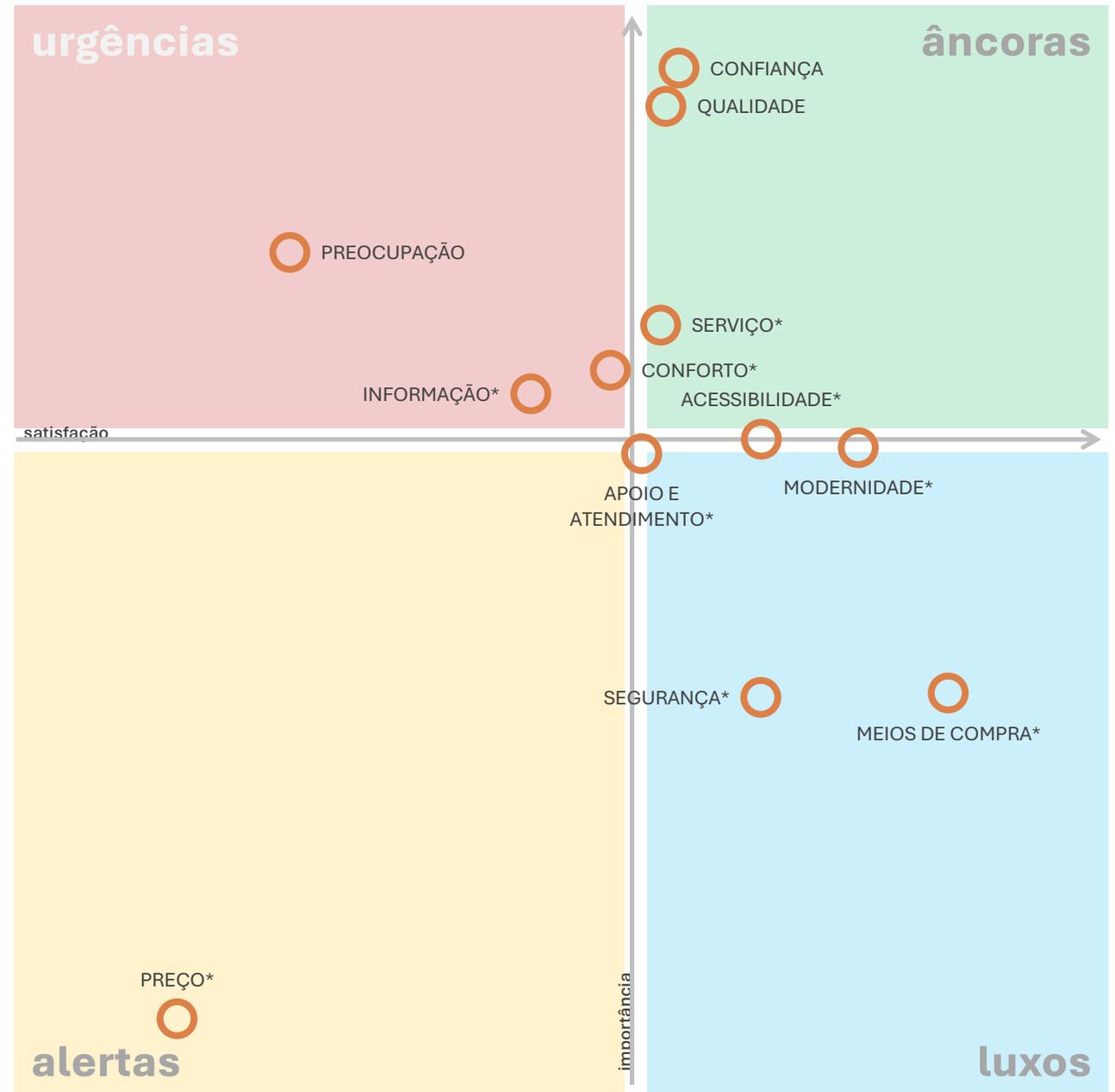
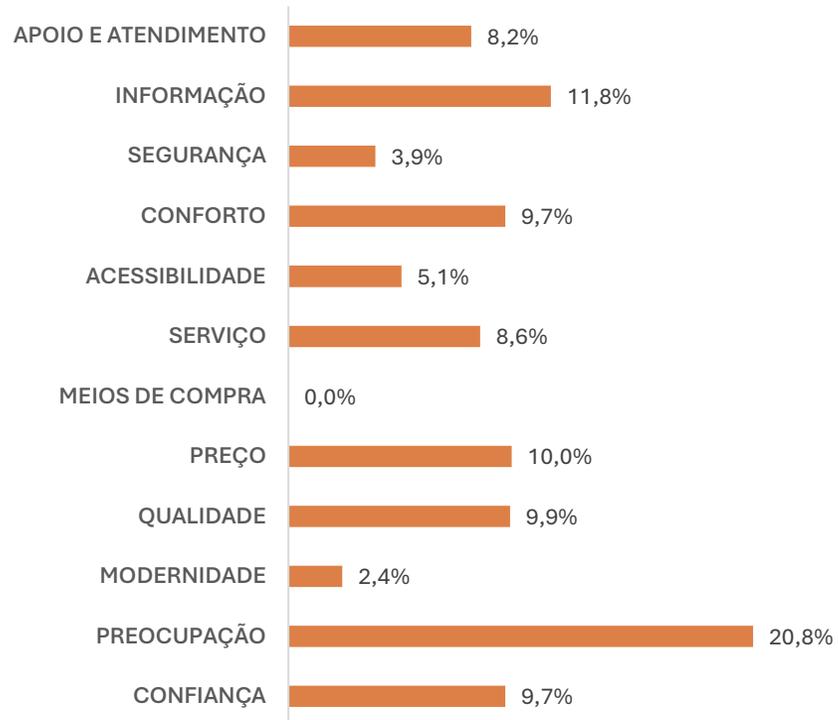
### componentes de impacto máximo



# MATRIZ DE SATISFAÇÃO

## URBANOS DO PORTO

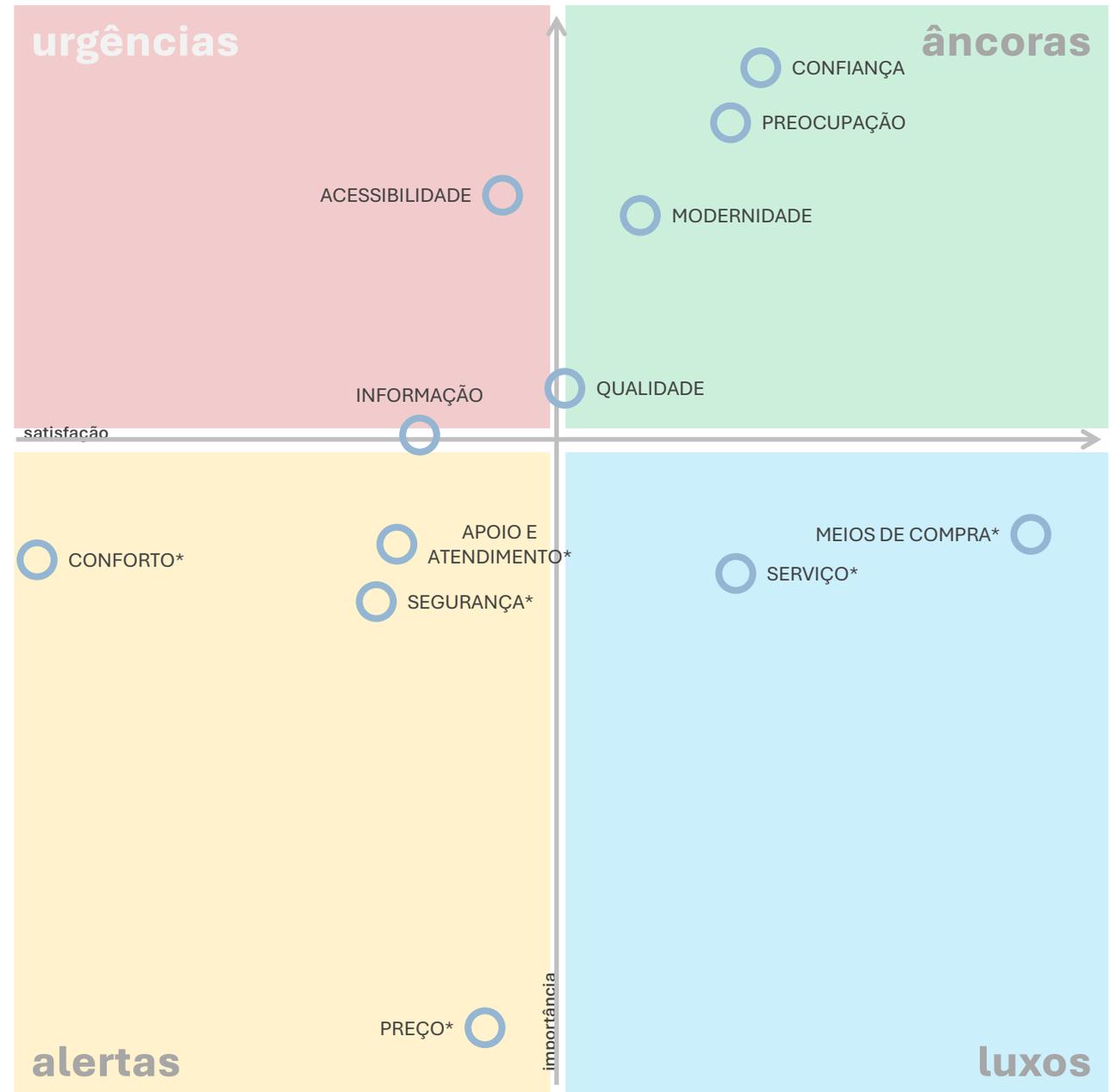
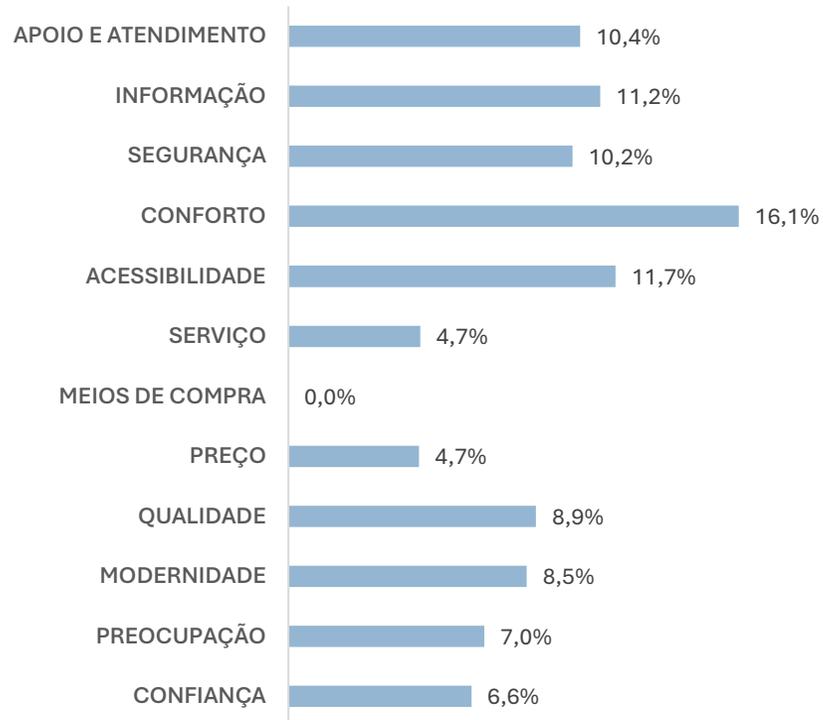
### componentes de impacto máximo



# MATRIZ DE SATISFAÇÃO

## URBANOS DE COIMBRA

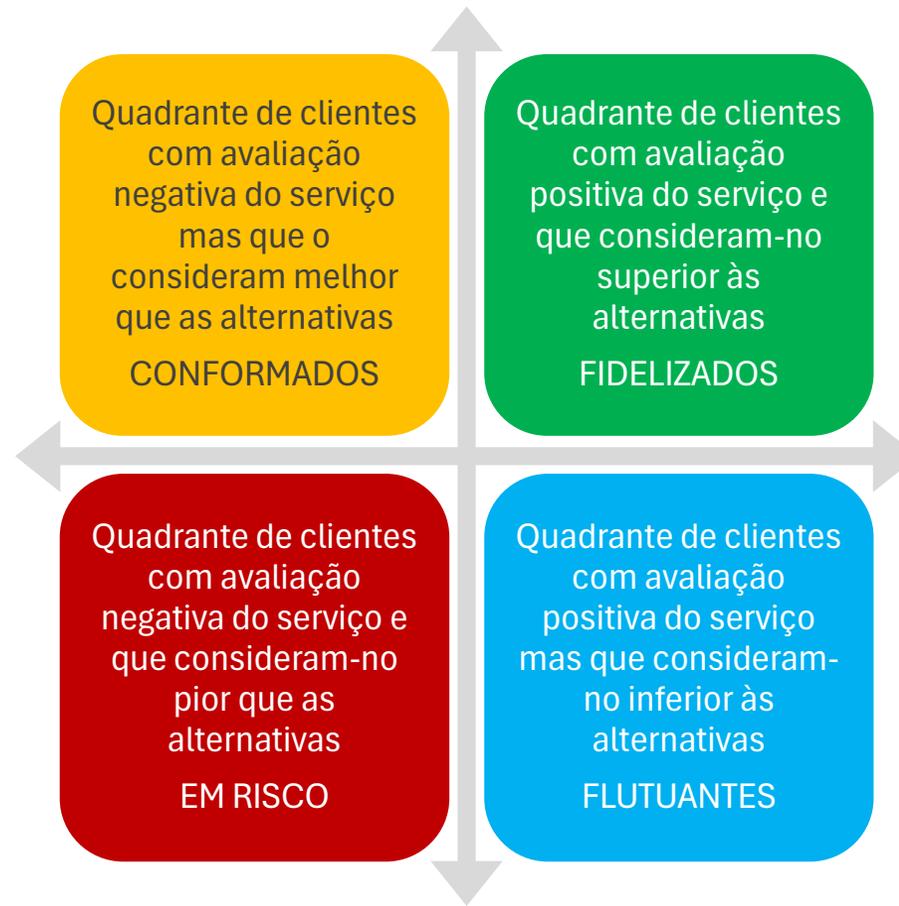
### componentes de impacto máximo



## MATRIZ DE LEALDADE

### MATRIZ DE LEALDADE

O cruzamento entre a satisfação com um produto ou serviço e a satisfação com a concorrência ou alternativas permite criar uma matriz com quatro quadrantes de posicionamento do potencial de fidelização.



FIDELIZADOS – 

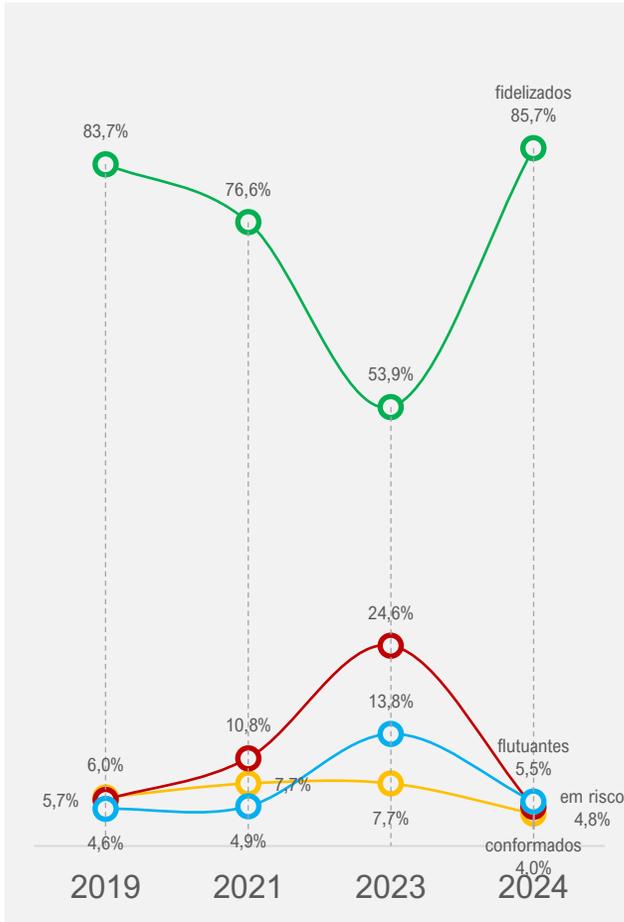
CONFORMADOS – Atuar no quadrante das Urgências.

FLUTUANTES – Atuar no quadrante dos Luxos

EM RISCO – Atuar em todos os quadrantes.

# MATRIZ DE LEALDADE

## ALFA PENDULAR



**conformados**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
pior

satisfação com o serviço

**em risco**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
melhor

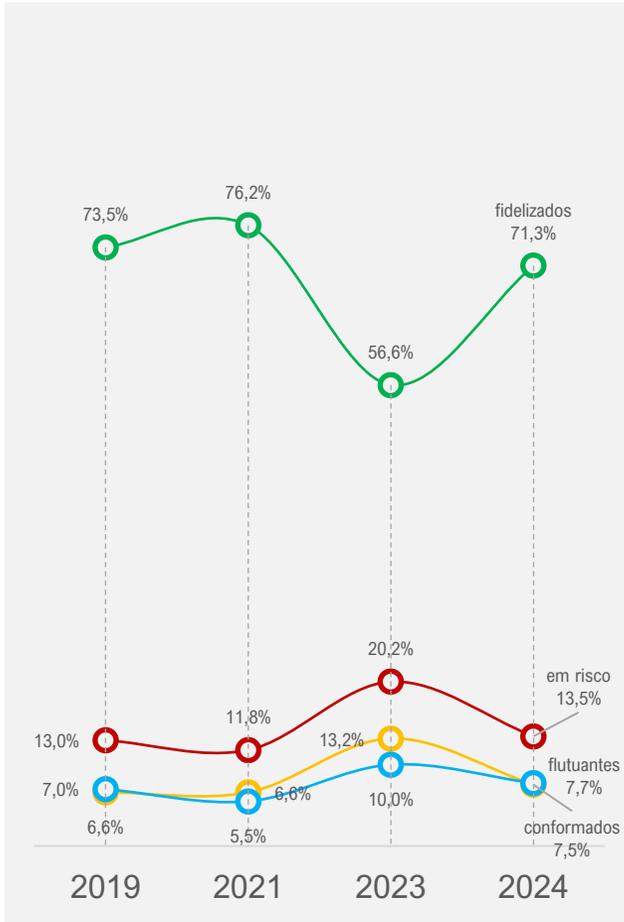
**fidelizados**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
pior

comparativo com alternativa

**flutuantes**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
melhor

# MATRIZ DE LEALDADE

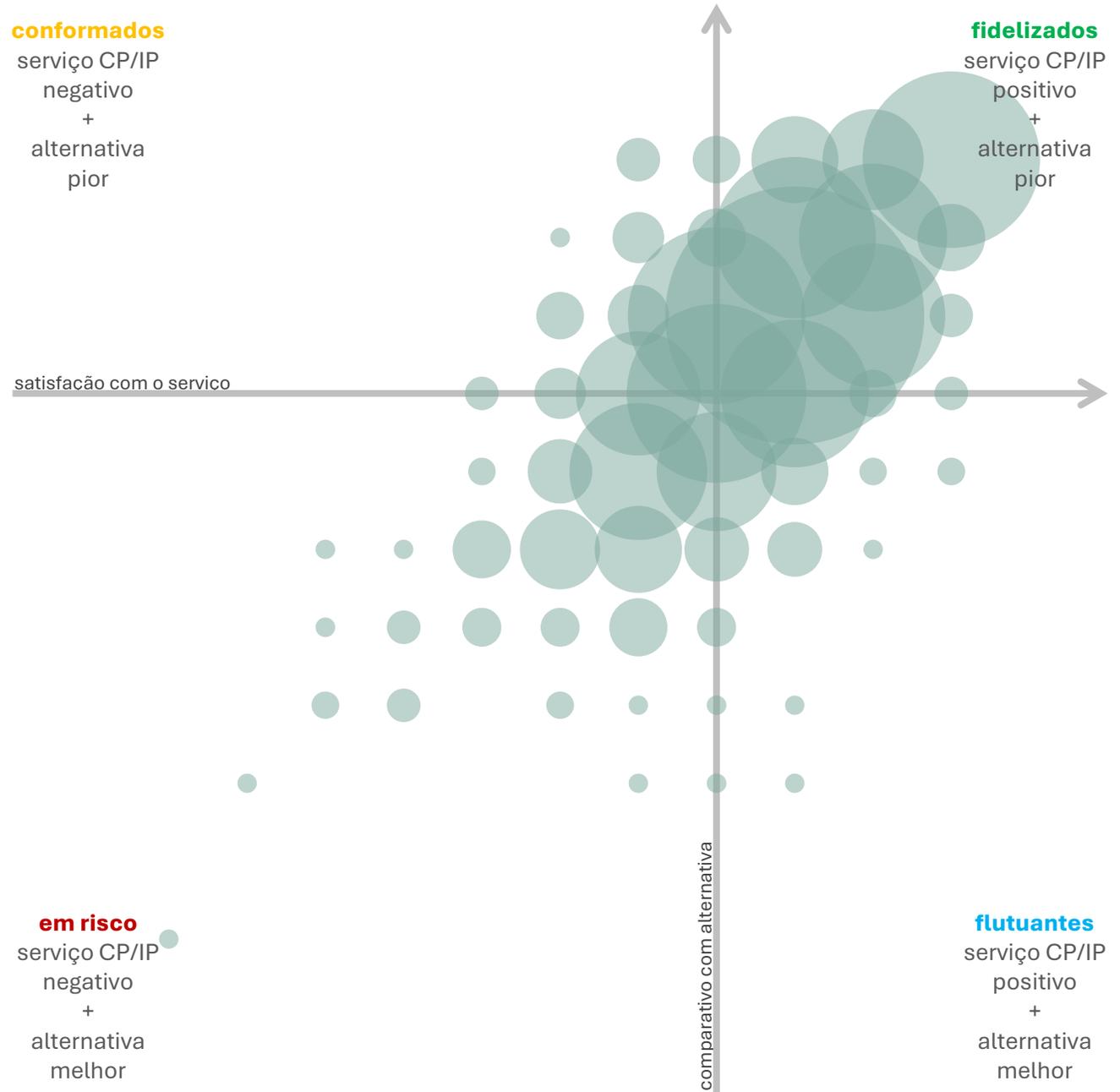
## INTERCIDADES



**conformados**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
pior

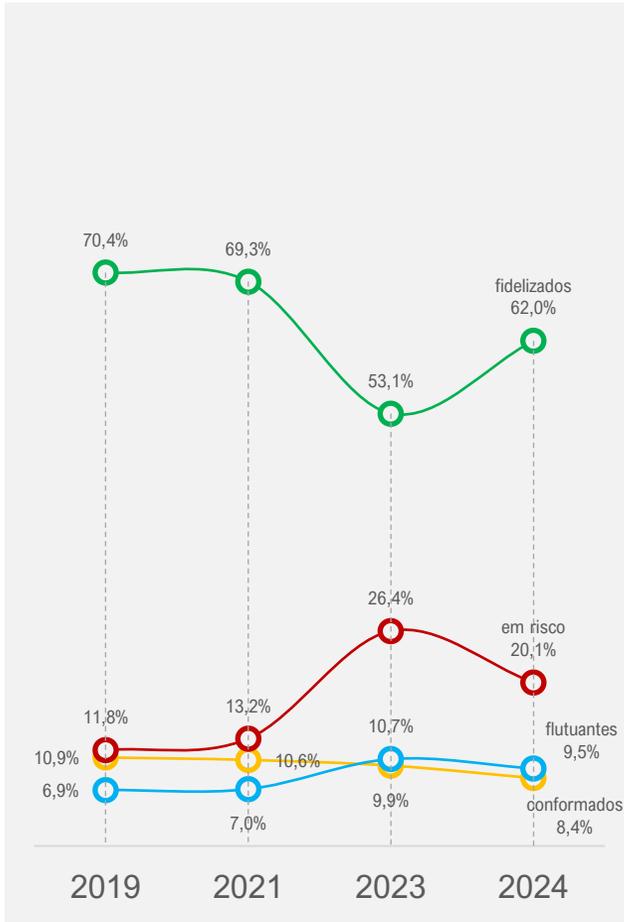
**fidelizados**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
pior

satisfação com o serviço



# MATRIZ DE LEALDADE

## REGIONAL



**conformados**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
pior

**fidelizados**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
pior

satisfação com o serviço

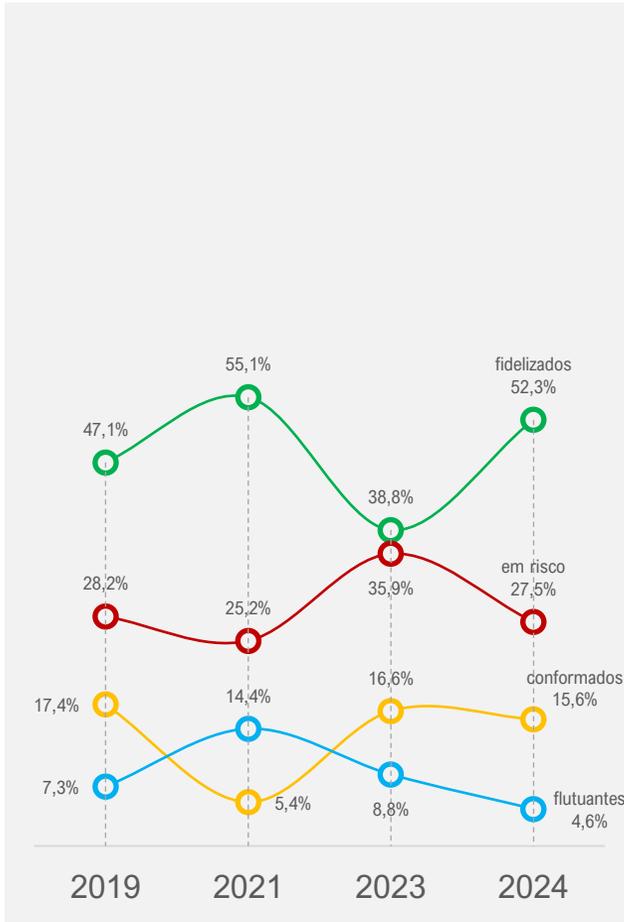
**em risco**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
melhor

**flutuantes**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
melhor

comparativo com alternativa

# MATRIZ DE LEALDADE

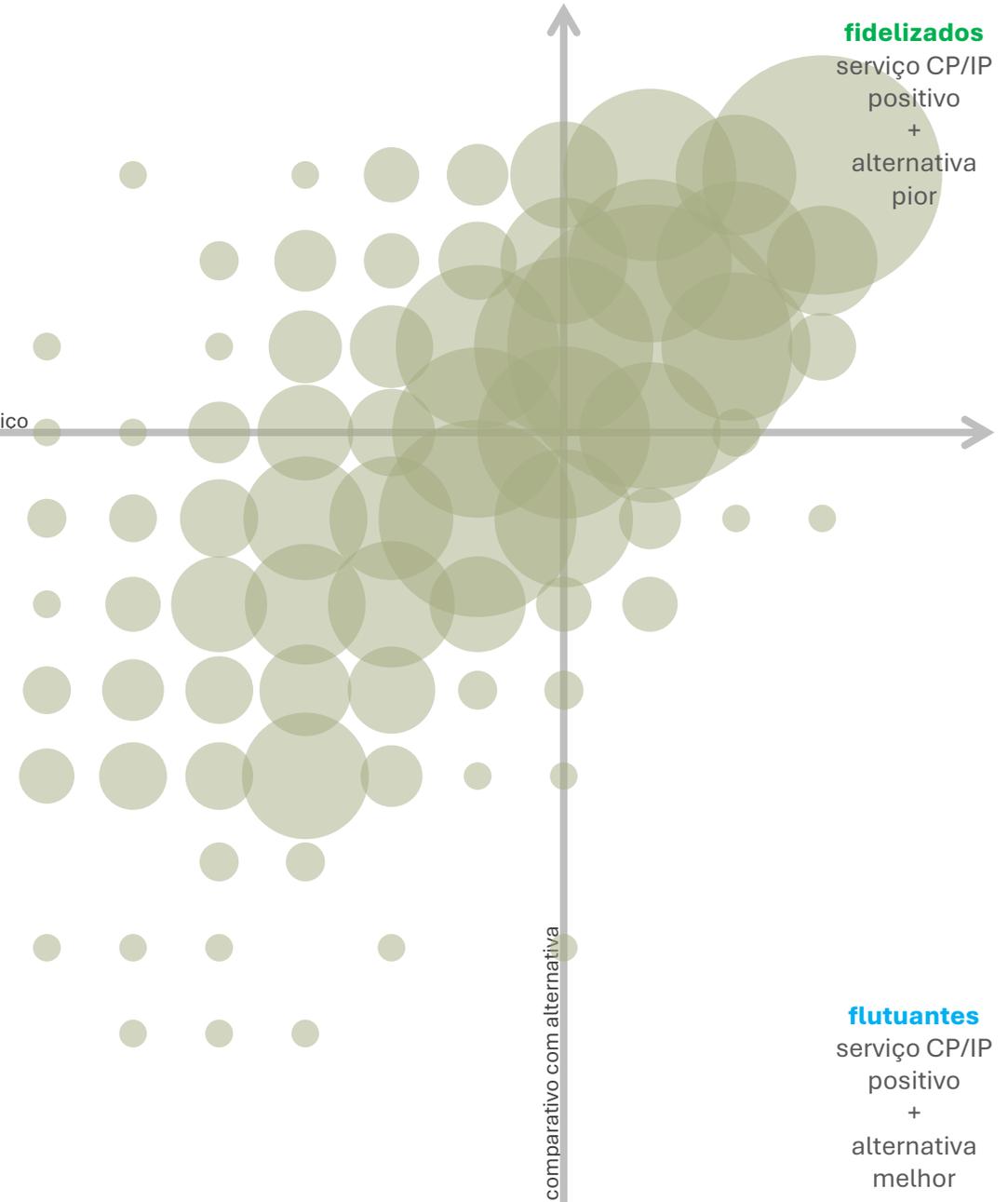
## URBANOS DE LISBOA



**conformados**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
pior

satisfação com o serviço

**em risco**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
melhor



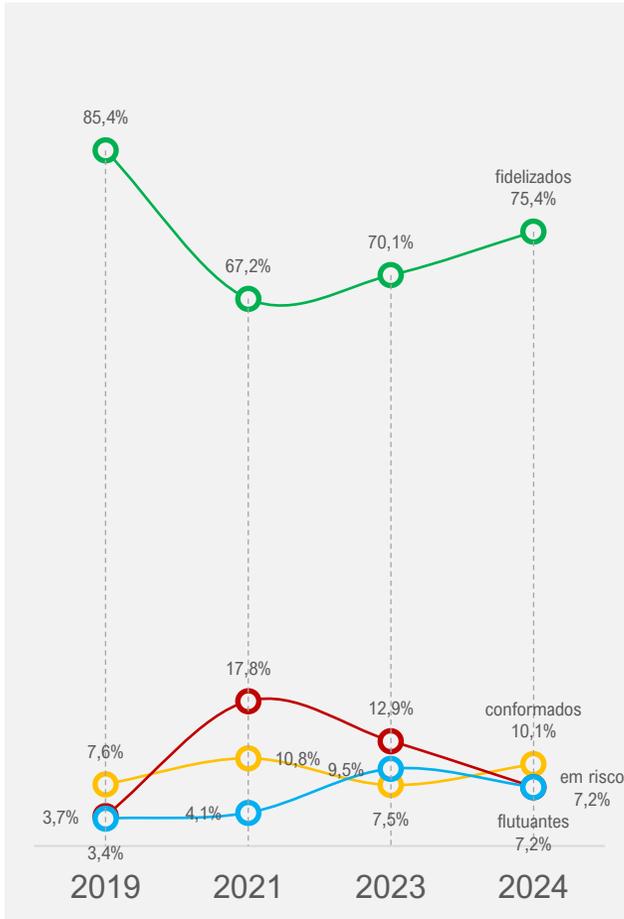
**fidelizados**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
pior

comparativo com alternativa

**flutuantes**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
melhor

# MATRIZ DE LEALDADE

## URBANOS DO PORTO



**conformados**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
pior

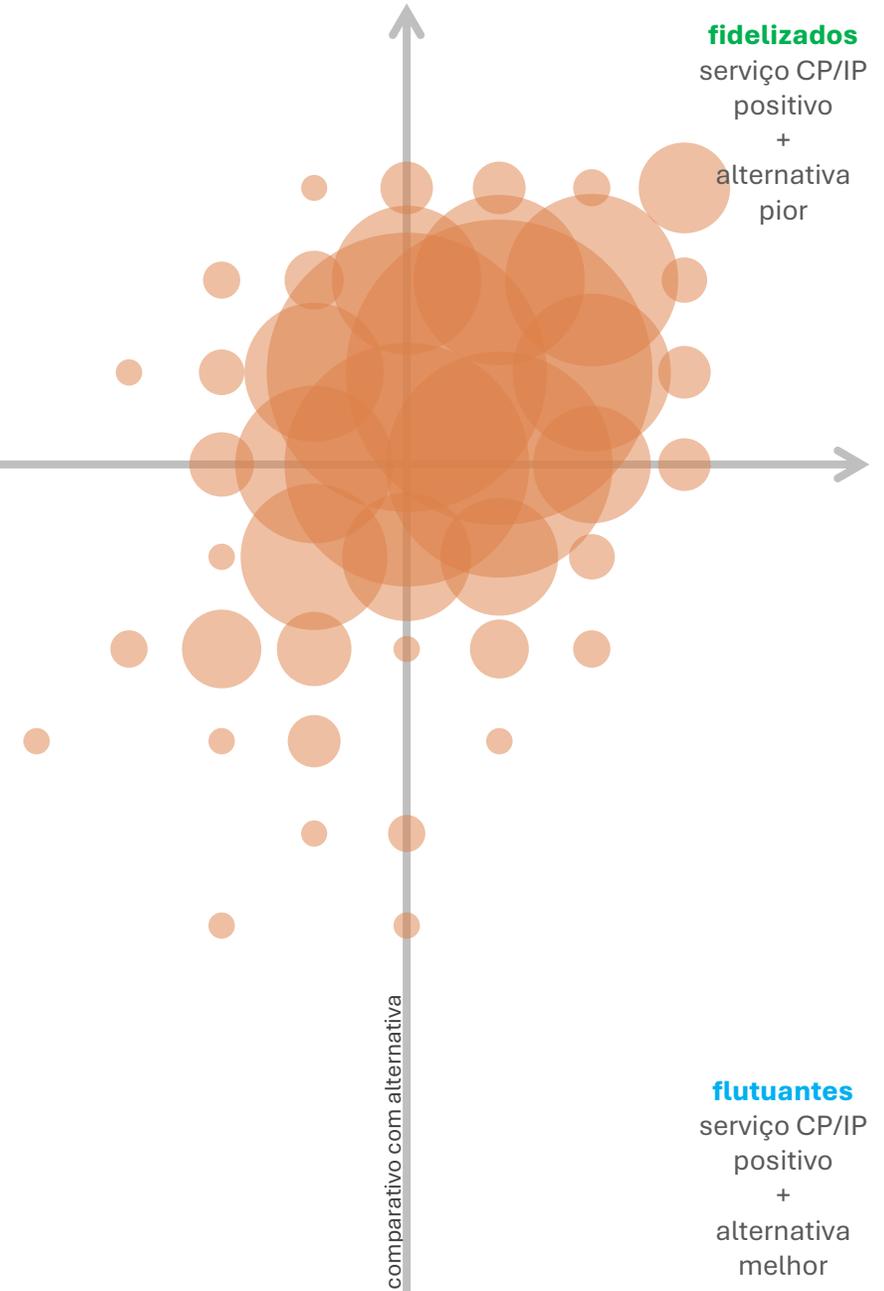
**fidelizados**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
pior

satisfação com o serviço

**em risco**  
serviço CP/IP  
negativo  
+  
alternativa  
melhor

**flutuantes**  
serviço CP/IP  
positivo  
+  
alternativa  
melhor

comparativo com alternativa



## DIMENSÕES

A informação recolhida seguiu uma estrutura agrupada em dimensões de serviço alicerçada em conceitos aglutinantes e que determinam vetores de serviço. Alguns destes aspetos podem ser atribuídos, em pesos diferentes, a cada um dos atores específicos – CP, EPE ou IP, SA

- Os aspetos de **Serviço**;
  - horários, pontualidade, duração da viagem e número de paragens
- A **Acessibilidade**;
  - acessos e facilidade de deslocação dentro da estação. Acessibilidade a pessoas de mobilidade reduzida na estação e no comboio.
- O **Conforto** de utilização;
  - limpeza da estação e das instalações sanitárias na estação e no comboio, conservação, conforto e serviços nas estações, limpeza e conservação e conforto dos comboios, bem como os serviços de restauração, de wi-fi e de multimédia a bordo
- A **Segurança** percebida;
  - segurança na estação e no comboio e segurança de circulação;

## DIMENSÕES

- Os meios de **Informação** em termos de canais e disponibilização;
  - sites, expositores e horários das estações, linhas de atendimento, bilheteira, redes sociais, app, chatbot, bilheteiras físicas, painéis eletrónicos na estação e folhetos e campanhas de divulgação. Informação disponibilizada em situação de circulação normal e perturbada quer na estação, quer no comboio. Sinalética da estação;
- O **Apoio ao Cliente**;
  - atendimento pessoal na estação e no comboio. Reclamações e pedidos de suporte;
- A Bilhética utilizada; e
  - **meios** disponibilizados;
- O **Preço** e os descontos;
  - preço.

# DIMENSÕES

## SERVIÇO

### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

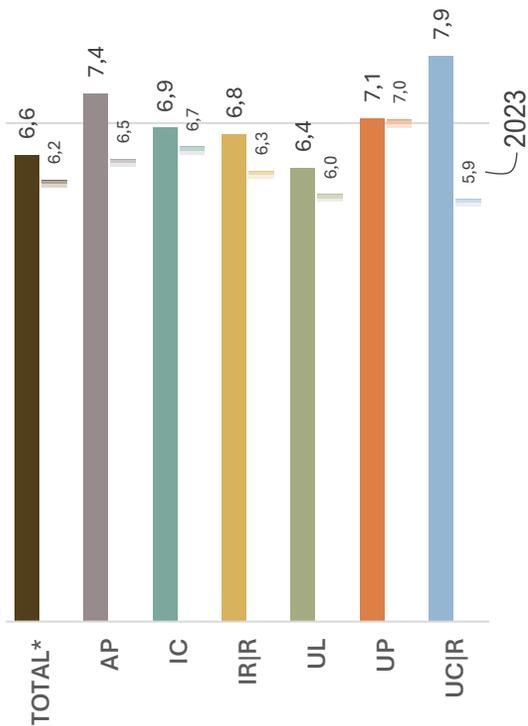
Os Horários disponíveis e a Pontualidade permanecem dois indicadores com avaliações inferiores a 7, sendo que surgem com avaliações mais positivas no AP e UP.

O serviço que mais penaliza estes indicadores é o UL.

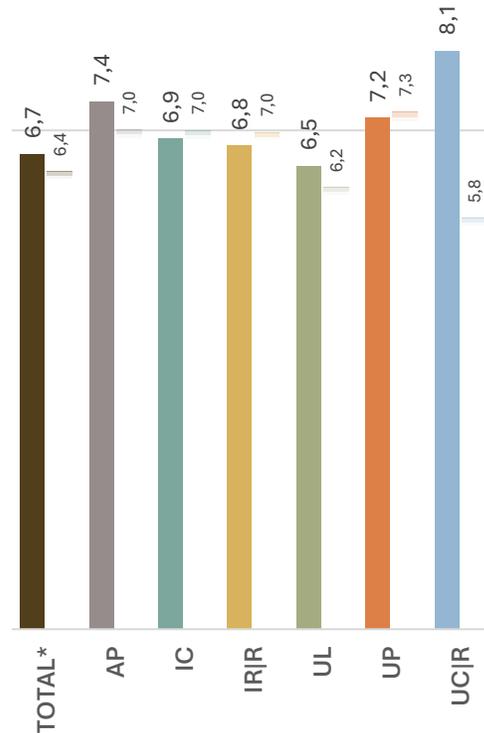
De salientar as quebras observadas na Pontualidade dos IC, R e UP, enquanto todos os serviços melhoram face a 2023 nos Horários Disponíveis.

A Duração da Viagem é um indicador bem avaliado nos AP e nos serviços urbanos mas obtém uma avaliação de 7,0 no IC e R.

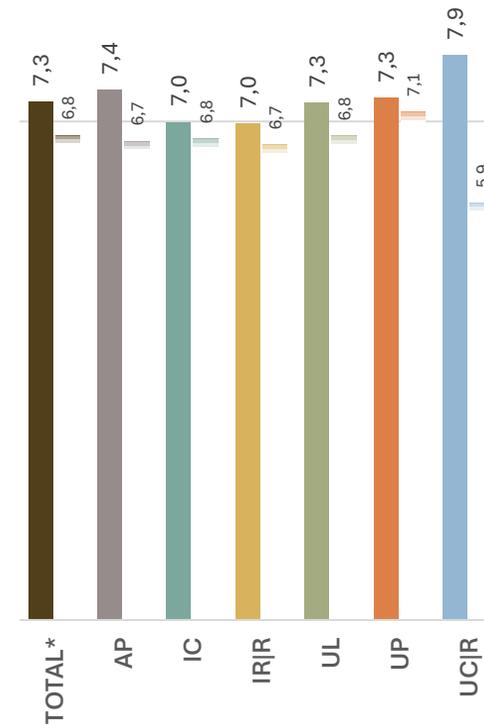
## HORÁRIOS DISPONÍVEIS



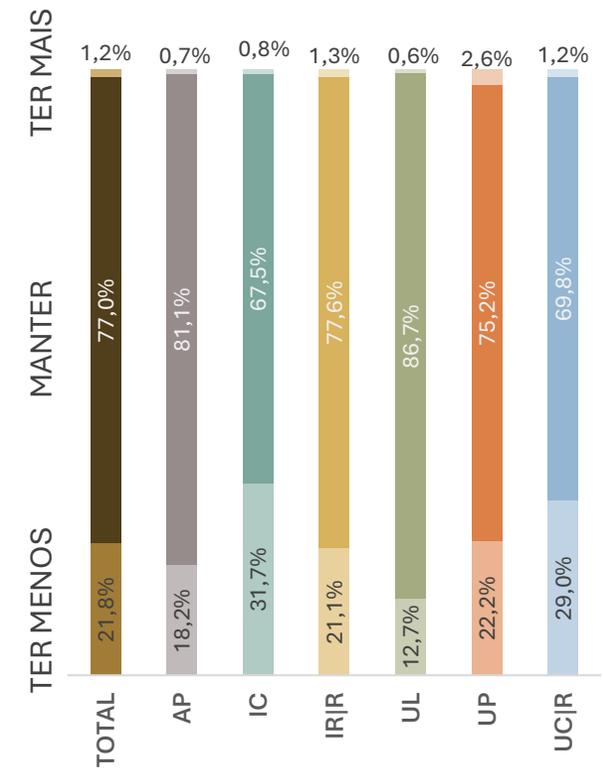
## PONTUALIDADE



## DURAÇÃO DA VIAGEM



## NÚMERO DE PARAGENS



# DIMENSÕES

## SERVIÇO

### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

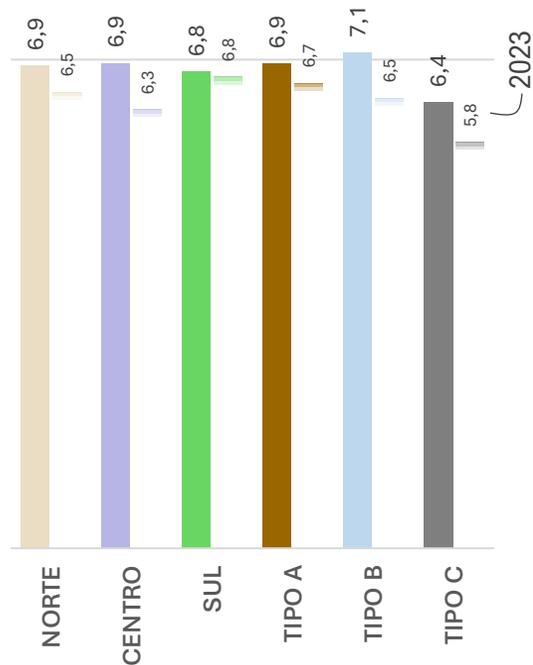
valor médio [0~10]

A Pontualidade e a Duração da Viagem são mais bem avaliadas nas operações do Centro de Manutenção do Sul. Por outro lado, os Horários Disponíveis obtêm avaliações inferiores a 7 em todos os Centros de Manutenção.

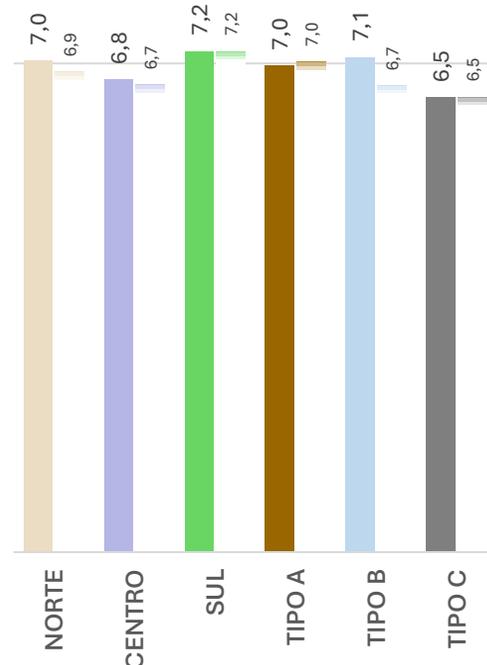
Adicionalmente, a Duração da Viagem vê melhorias significativas das suas avaliações face a 2023 em todos Centros de Manutenção.

Podemos ainda assinalar a avaliação baixa obtida nas estações de tipologia C no que diz respeito aos Horários Disponíveis.

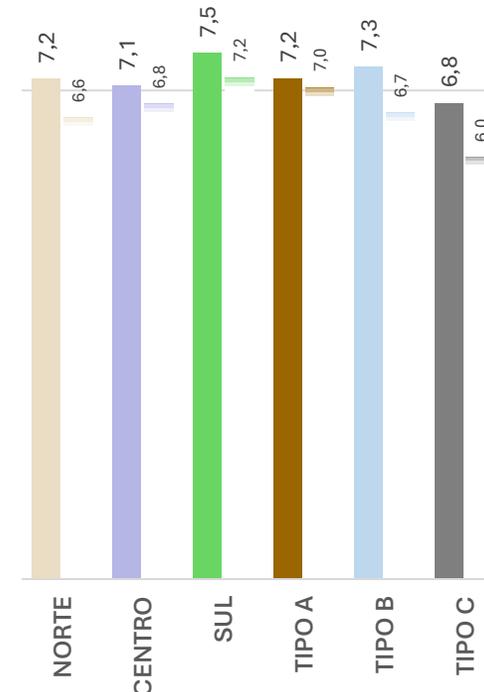
### HORÁRIOS DISPONÍVEIS



### PONTUALIDADE



### DURAÇÃO DA VIAGEM



# DIMENSÕES

## ACESSIBILIDADE

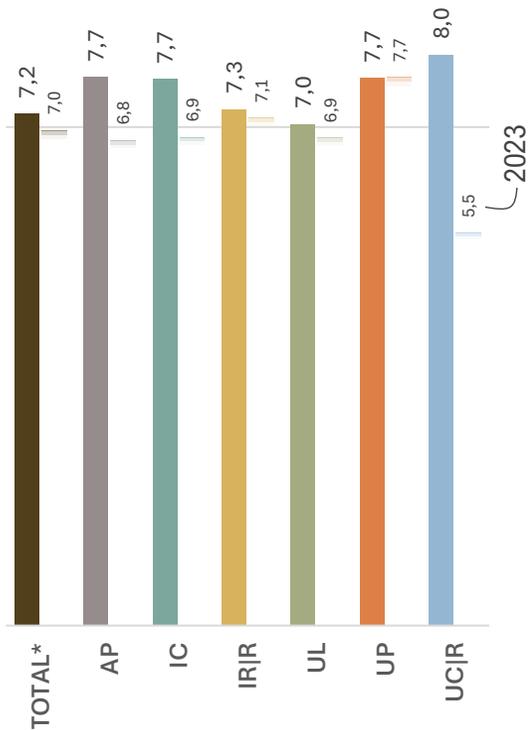
### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

Os fatores de Acessibilidade são positivos no que diz respeito aos Acessos à Estação e à Deslocação nas Estações e Plataformas e melhoraram face a 2023.

Em contraste, as acessibilidades junto dos clientes com mobilidade reduzida surgem largamente não positivos quer no que diz respeito às estações quer a bordo das composições. Não obstante este aspeto e com a exceção do serviço UL, estes indicadores melhoram face a 2023.

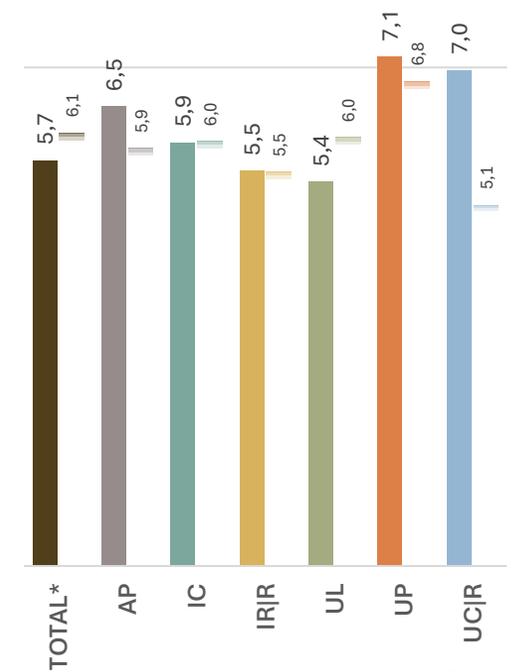
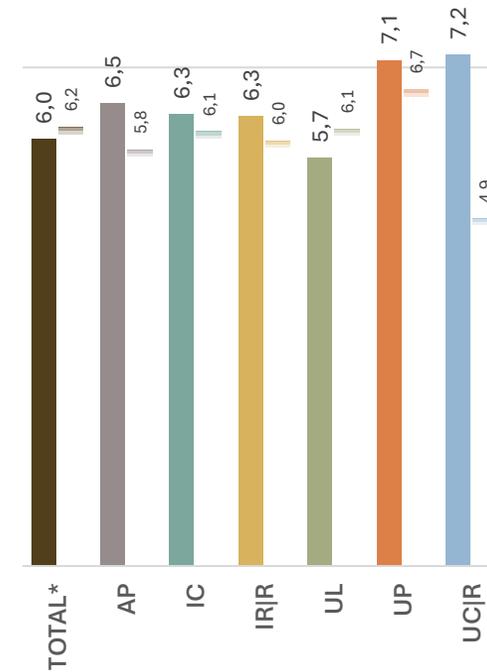
### ACESSO À ESTAÇÃO



### DESLOCAÇÃO NA ESTAÇÃO E NA PLATAFORMA



### ACESSIBILIDADE – MOBILIDADE REDUZIDA na ESTAÇÃO no COMBOIO



# DIMENSÕES

## SERVIÇO

### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

valor médio [0~10]

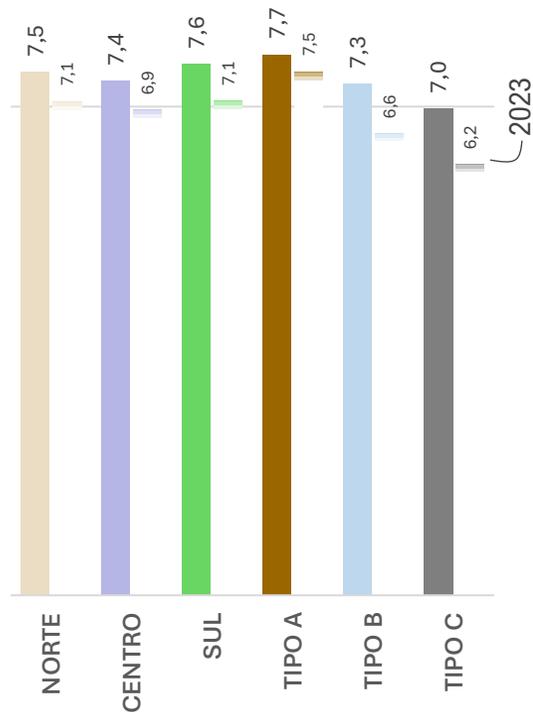
As questões de acessibilidade apresentam uma correlação significativa em função da tipologia da estação: melhores avaliações nas tipologias cimeiras.

Desta forma, o Acesso à Estação obtém uma avaliação de 7,7 nas estações de tipologia A e de 7,0 nas estações de tipologia C (com a tipologia B numa posição intermédia).

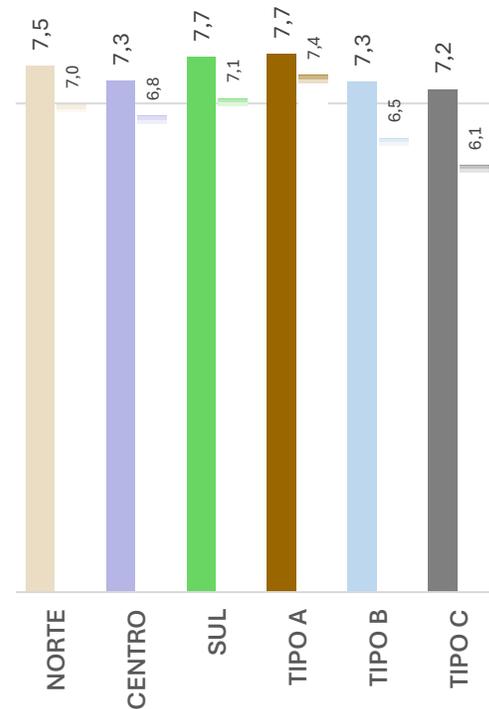
Assim sendo, todas as tipologias são avaliadas de forma positiva nos que diz respeito às acessibilidades quer à estação, quer dentro da estação (e plataformas).

Quando avaliadas em luz duma Mobilidade Reduzida, todas as tipologias são avaliadas com notas inferiores a 7.

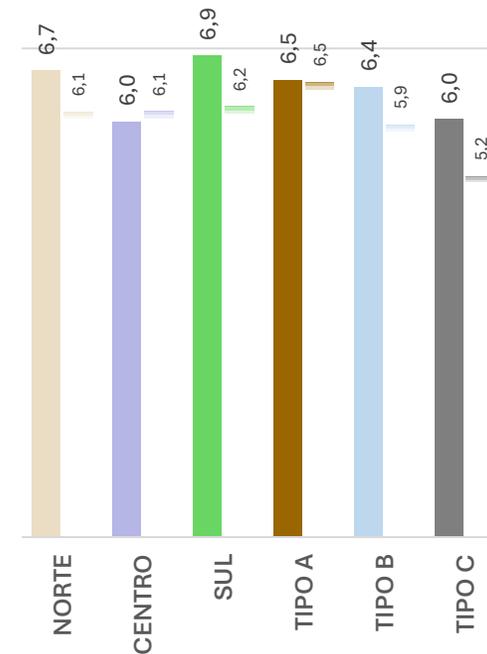
#### ACESSO À ESTAÇÃO



#### DESLOCAÇÃO NA ESTAÇÃO E NA PLATAFORMA



#### ACESSIBILIDADE na ESTAÇÃO MOBILIDADE REDUZIDA



# DIMENSÕES

## CONFORTO {ESTAÇÃO}

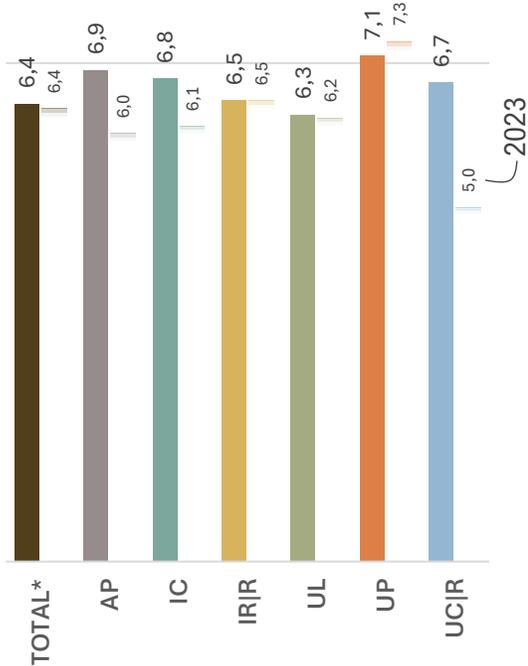
### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

A Limpeza das Estações é avaliada de forma positiva pela maioria dos serviços (com a exceção do UL) e é avaliada de forma contrastante com a Limpeza dos W.C.s que obtêm avaliações significativamente mais baixas (apenas positiva no serviço UP).

A Conservação das Estações também é avaliada maioritariamente de forma positiva (mais uma vez, com a exceção do serviço UL) e de forma contrastada com a avaliação do Conforto das mesmas. Este aspeto sofre de avaliações baixas no serviço UL (e em quebra face a 2023) e só o serviço AP e UC apresentam uma avaliação positiva.

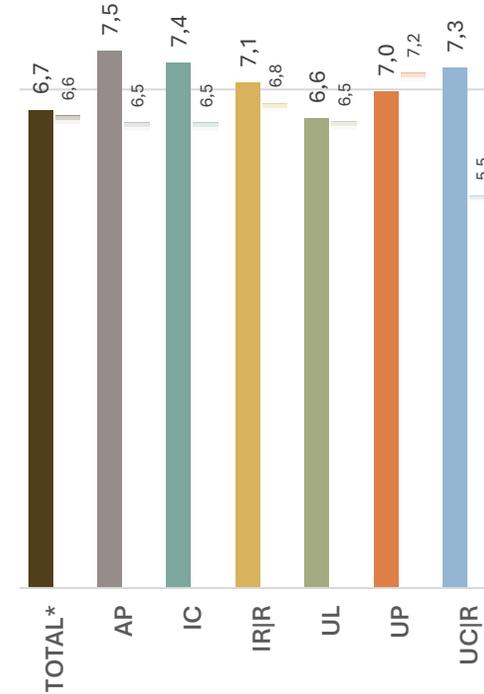
### LIMPEZA – INSTALAÇÕES SANITÁRIAS ESTAÇÃO



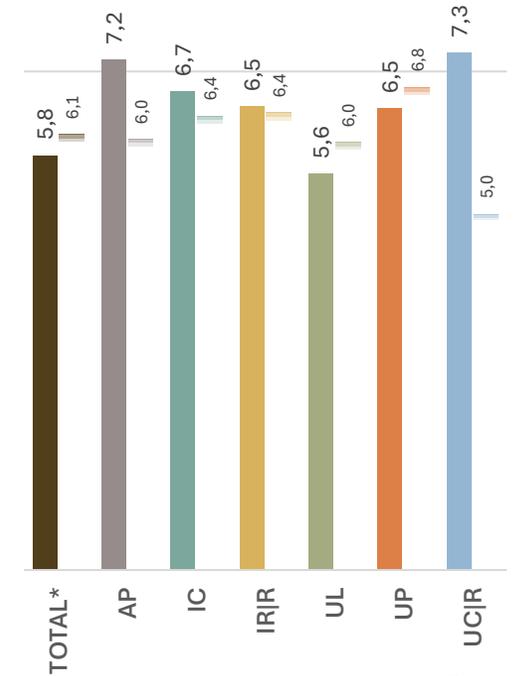
### LIMPEZA - ESTAÇÃO



### CONSERVAÇÃO - ESTAÇÃO



### CONFORTO - ESTAÇÃO



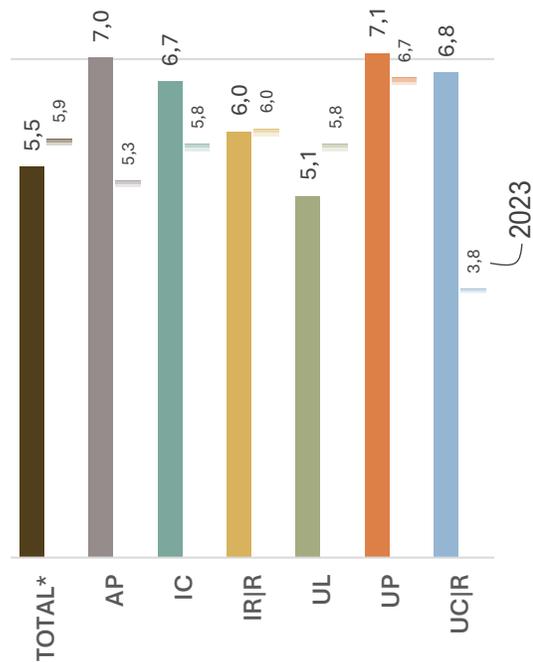
# DIMENSÕES

## CONFORTO {ESTAÇÃO}

### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

## LOJAS E SERVIÇOS NA ESTAÇÃO



As Lojas e Serviços na Estação são marginalmente avaliadas positivamente no serviço AP e UP. Nos demais serviços, este aspeto obtém avaliações muito baixas no serviço UL (e em quebra face a 2023) e baixas no serviço R.

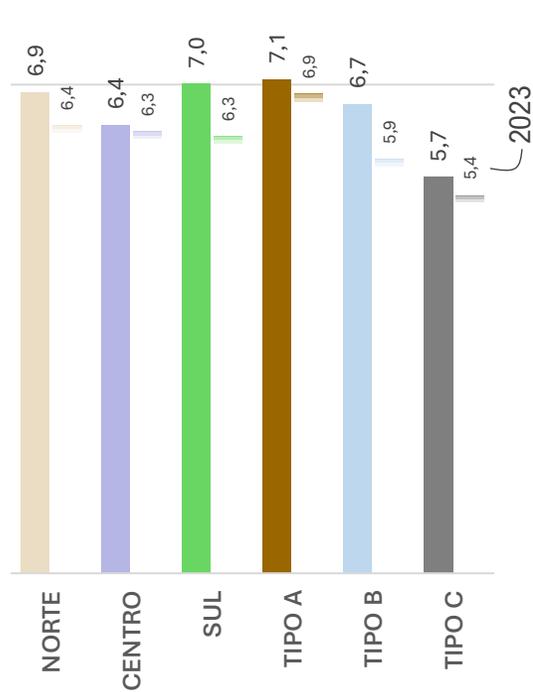
# DIMENSÕES

## CONFORTO {ESTAÇÃO}

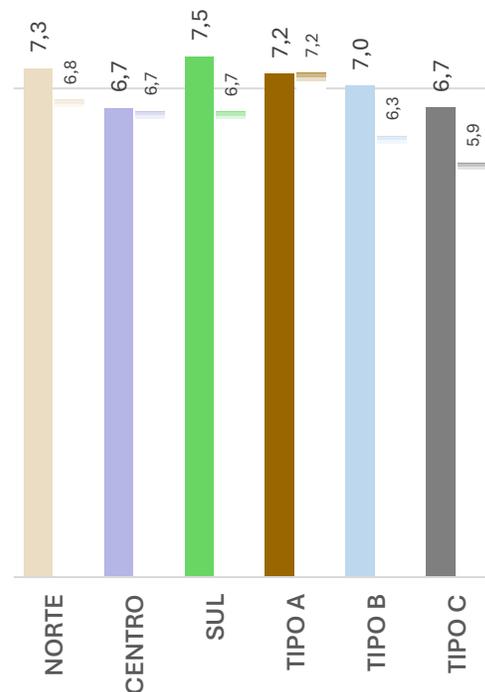
### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

valor médio [0~10]

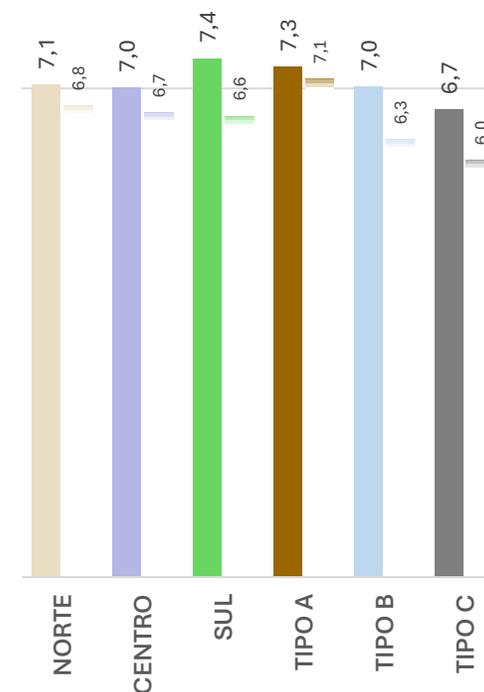
#### LIMPEZA – INSTALAÇÕES SANITÁRIAS ESTAÇÃO



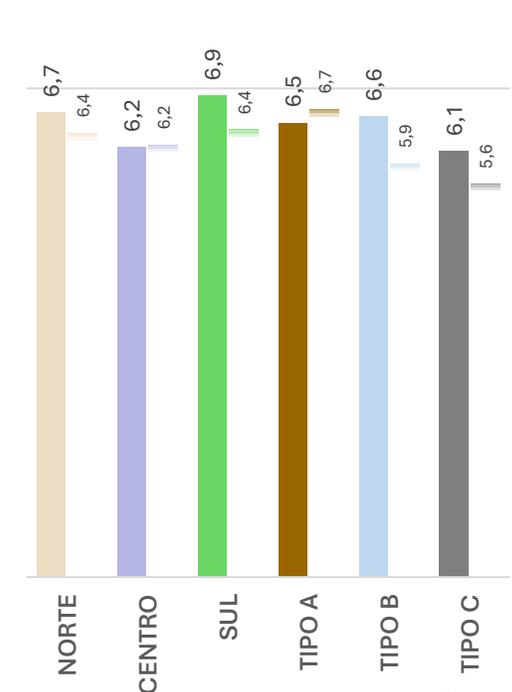
#### LIMPEZA - ESTAÇÃO



#### CONSERVAÇÃO - ESTAÇÃO



#### CONFORTO - ESTAÇÃO



Tal como com a acessibilidade, os aspetos de conforto das estações correlacionam com as tipologias das estações. Assim, a Limpeza das Estações e das Instalações Sanitárias e a Conservação das mesmas são avaliadas de forma marcadamente mais positiva nas estações de tipologia A do que as de tipologia C. Observa-se, no entanto, que o Conforto das Estações de tipologia A é ligeiramente inferior às de tipologia B. Na generalidade, as avaliações dos diferentes aspetos cresce face às da última avaliação.

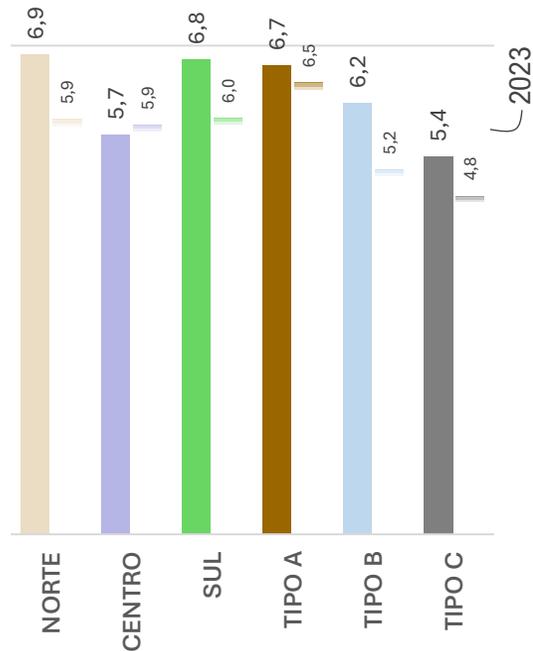
# DIMENSÕES

## CONFORTO {ESTAÇÃO}

### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

valor médio [0~10]

## LOJAS E SERVIÇOS NA ESTAÇÃO



As Lojas e Serviços na Estação obtêm avaliações inferiores a 7 em todas as tipologias de estação, apresentando uma forte correlação com essa tipologia, variando entre o 6,7 na tipologia A e o 5,4 na tipologia C.

# DIMENSÕES

## CONFORTO {COMBOIO}

### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

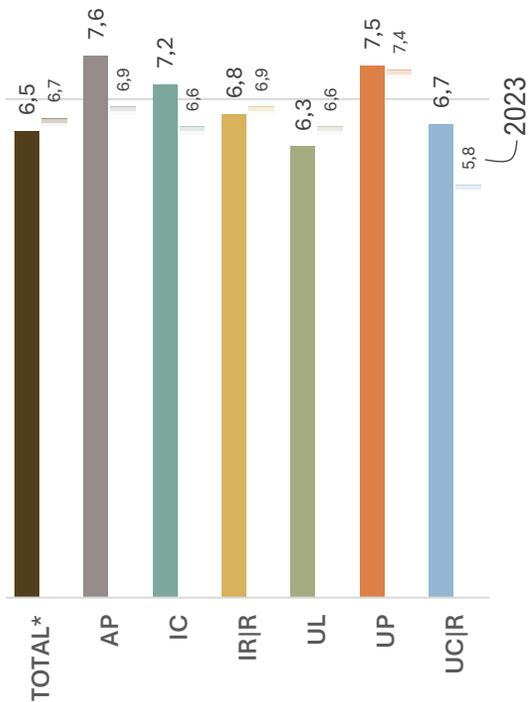
A Limpeza do Comboio é avaliada positivamente nos serviços AP, IC e UP (que crescem face a 2023) e de forma menos positiva nos serviços R, UL e UC (sendo que nos dois primeiros casos, a avaliação baixa este ano).

No que diz respeito ao Conforto e Conservação das composições, as avaliações voltam a ser positivas nos serviços AP (que atinge 7,8), IC, UP e UC (melhorando todas face a 2023) e menos positivas nos serviços R e UL (quebrando em 2024).

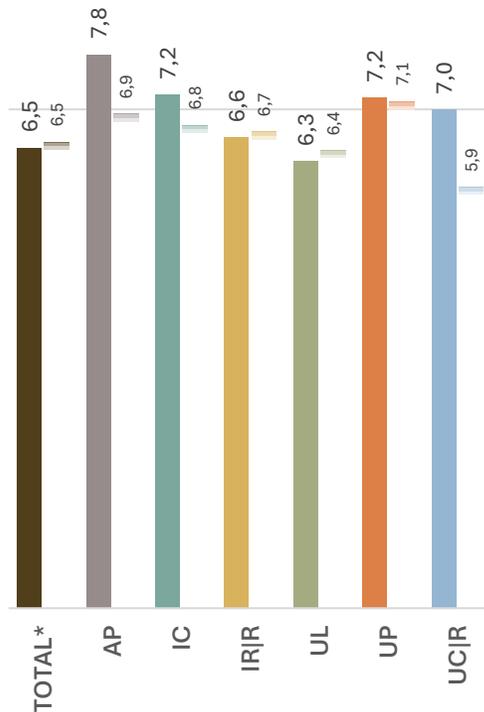
A Conservação dos WCs apenas é marginalmente positiva no serviço AP e piora no R e IC.

O Wi-Fi a Bordo permanece com avaliações inferiores a 7 em ambos os serviços (piorando no IC).

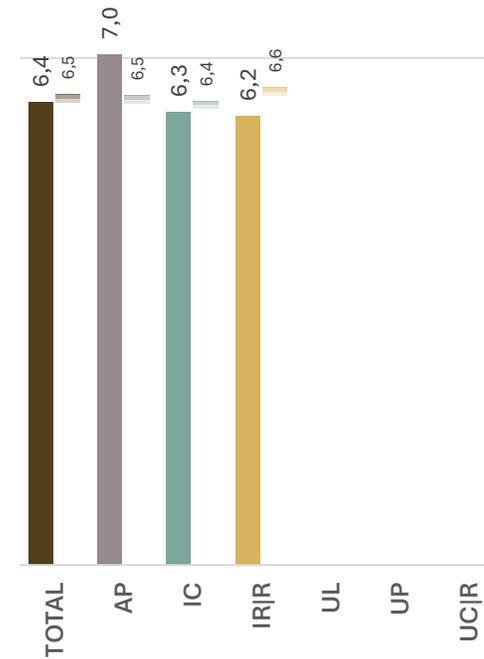
### LIMPEZA – COMBOIO



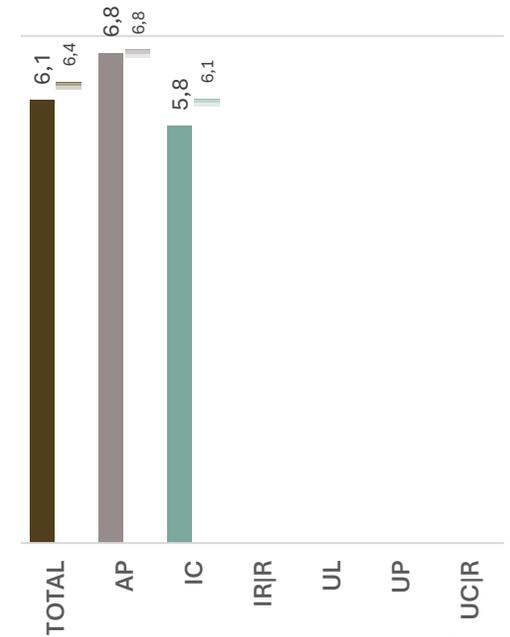
### CONFORTO e CONSERVAÇÃO - COMBOIO



### CONSERVAÇÃO INSTALAÇÕES SANITÁRIAS - COMBOIO



### WIFI A BORDO



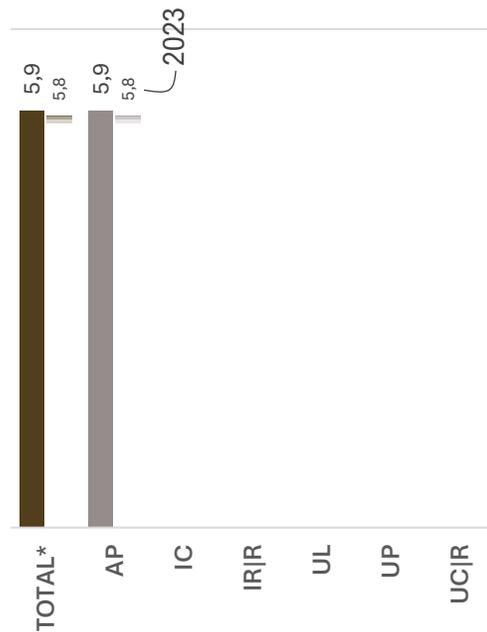
# DIMENSÕES

## CONFORTO {COMBOIO}

### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

#### ÁUDIO E VÍDEO A BORDO

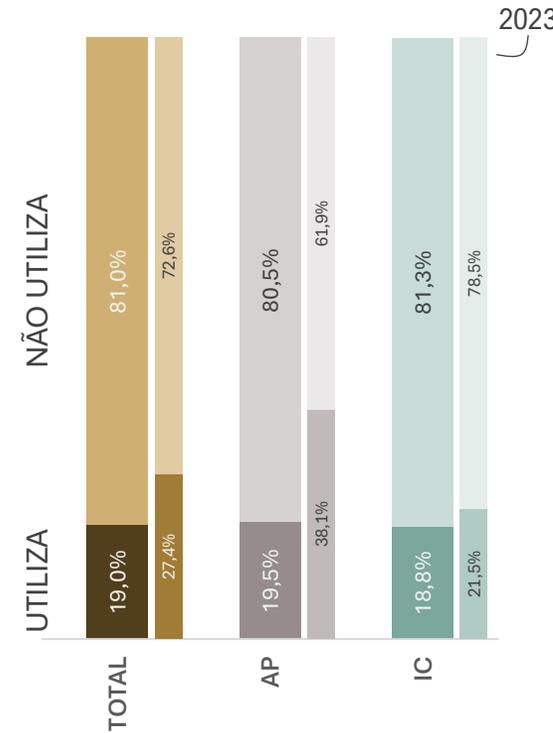


O serviço de Áudio e Vídeo a Bordo permanece com uma avaliação baixa (5,9) e em linha com 2023.

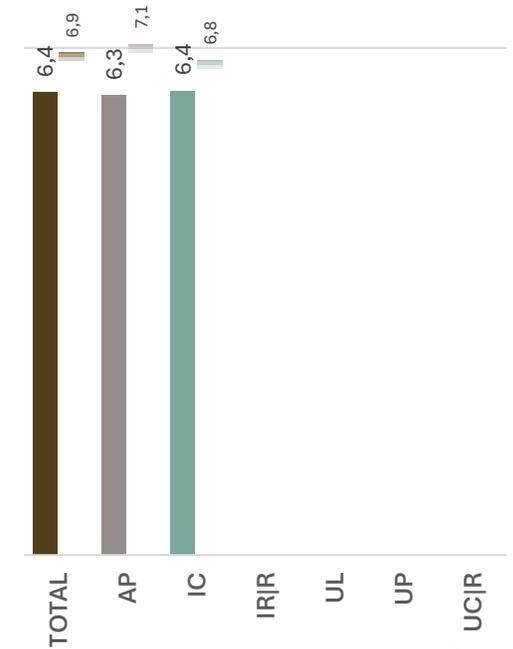
A utilização dos serviços de Restauração a Bordo baixa face a 2023, atingindo 20% no serviço AP (era 38%) e 19% no IC (era 22%). A avaliação entre os utilizadores não é positiva e baixa face a 2023,

#### RESTAURAÇÃO A BORDO

##### INCIDÊNCIA



##### SATISFAÇÃO



# DIMENSÕES

## SEGURANÇA

### Amostra Total\* e Serviço CP

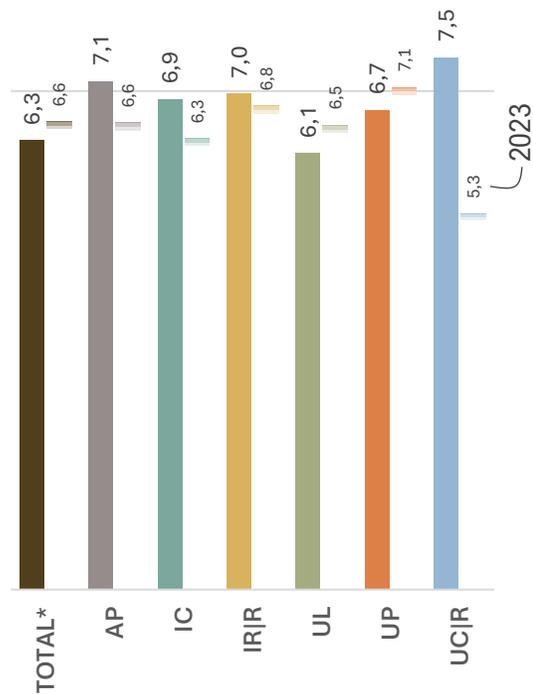
valor médio [0~10]

A Segurança na Circulação obtém uma avaliação positiva por parte dos utilizadores, atingindo 8,4 no serviço AP e 8,3 no serviço UP. A nota menos alta é junto dos utilizadores do serviço UL (atinge 7,1). Em todos os serviços observou-se uma subida face a 2023.

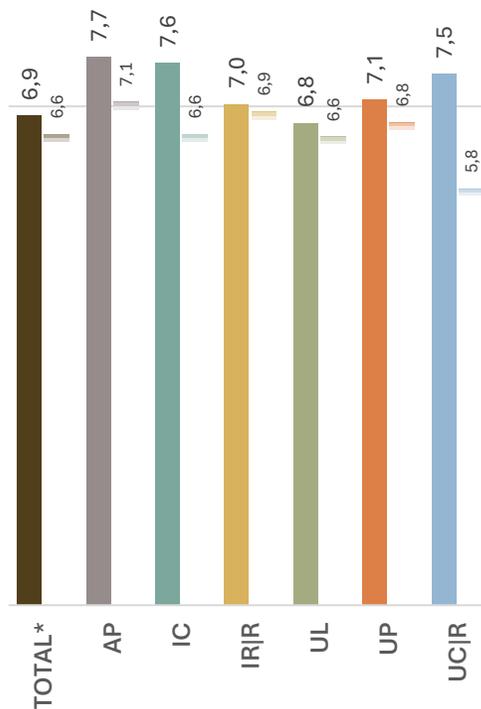
A Segurança pessoal a Bordo sobe face à última avaliação mas permanece inferior a 7 no serviço UL (6,8), atingindo 7,7 e 7,6 nos serviços de longo curso.

A Segurança na Estação apresenta valores mais baixos comparativamente à segurança a bordo e viu descer as avaliações nas estações dos serviços UL e UP (ambas inferiores a 7).

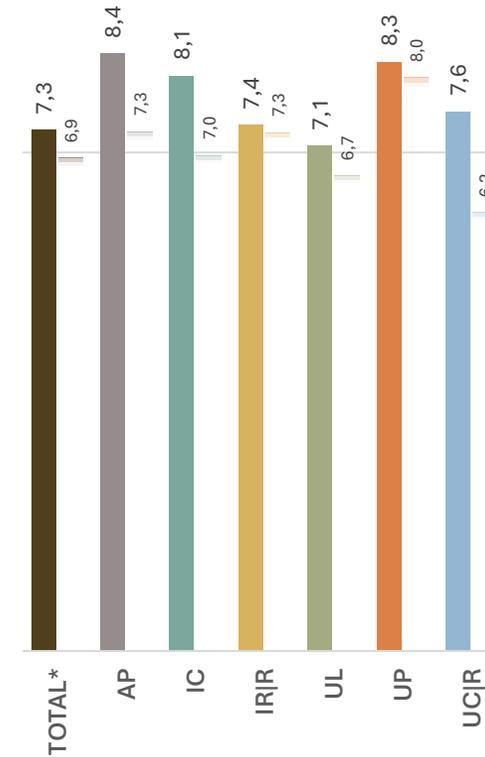
### SEGURANÇA - ESTAÇÃO



### SEGURANÇA - COMBOIO



### SEGURANÇA NA CIRCULAÇÃO



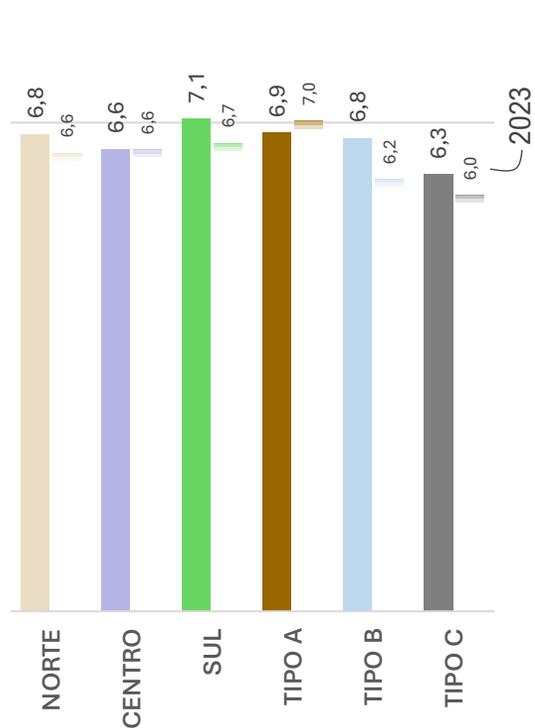
# DIMENSÕES

## SEGURANÇA

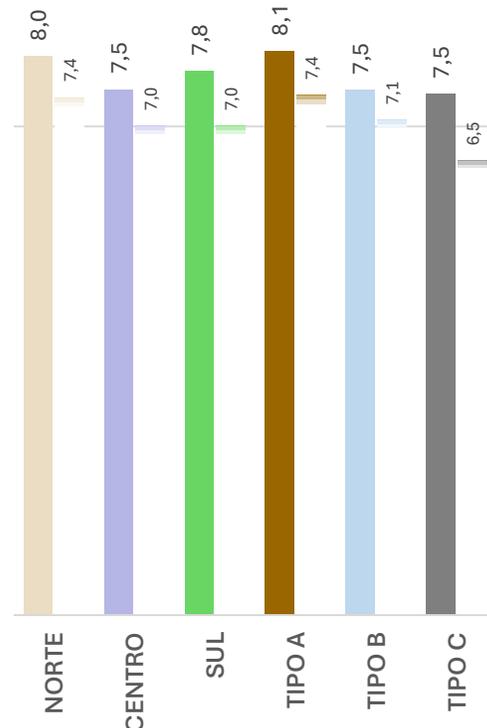
### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

valor médio [0~10]

#### SEGURANÇA - ESTAÇÃO



#### SEGURANÇA NA CIRCULAÇÃO



A Segurança na Circulação é avaliada de forma mais alta na área do Centro de Manutenção do Norte (8,0), obtendo-se, no entanto, avaliações elevadas nos demais centros e em crescimento face a 2023.

A Segurança pessoal na Estação melhora face a 2023 nas estações de tipologia B e C mas decresce ligeiramente nas de tipologia A, ficando agora todas as tipologias com avaliações inferiores a 7.

# DIMENSÕES

## INFORMAÇÃO – MEIOS UTILIZADOS

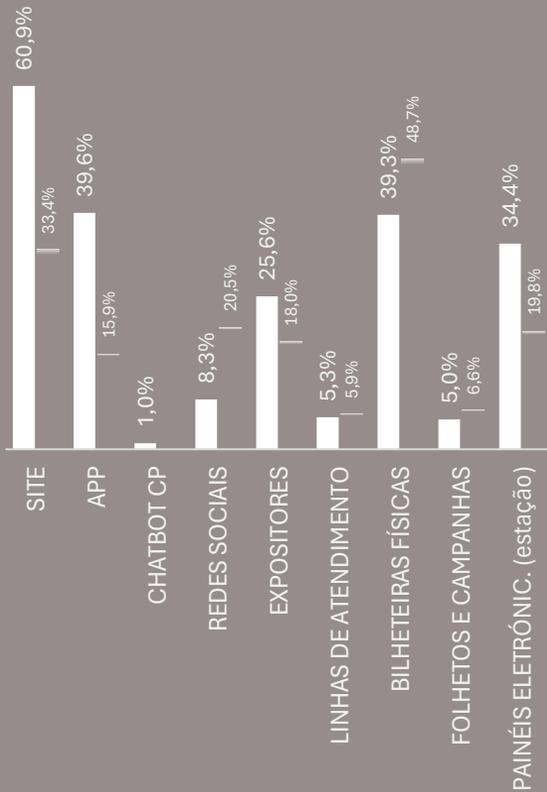
### Serviço CP

Frequência [0%~80%]

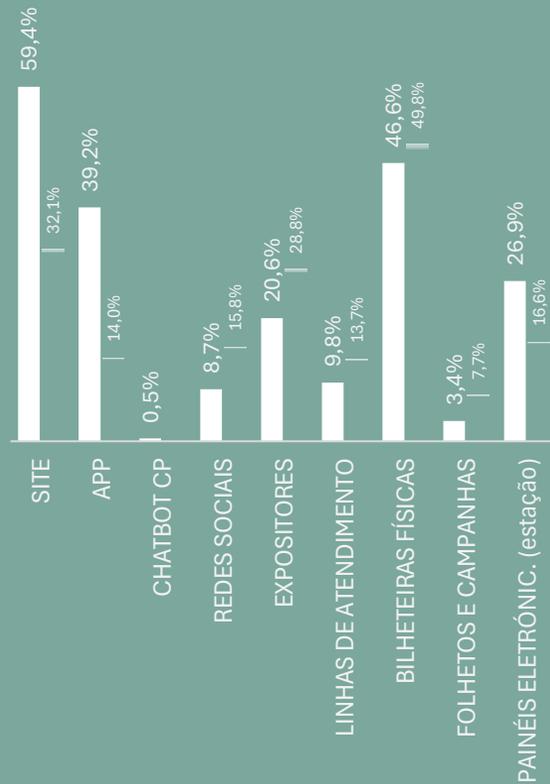
O Site CP surge como o meio de informação mais utilizado pelos clientes dos serviços AP, IC, R e UC onde mais de metade dos clientes refere utiliza-lo. A App surge numa segunda ou terceira posição nestes mesmos serviços mas suplanta a utilização do Site nos serviços UL e UP. Combinados, estas plataformas digitais são hoje o veículo preferencial de informação do serviço.

Os meios físicos continuam a ser dominados pela Bilheteira Física e pelos Painéis Eletrónicos (que no serviço UL atingem 61%).

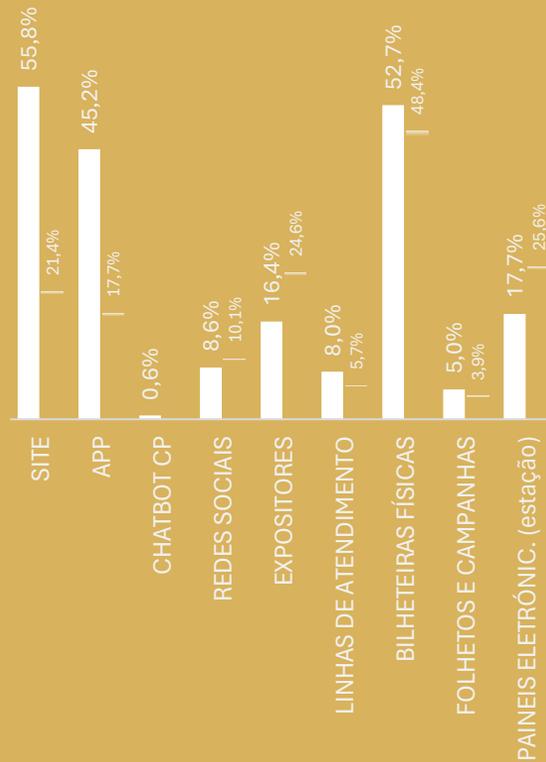
### ALFA PENDULAR



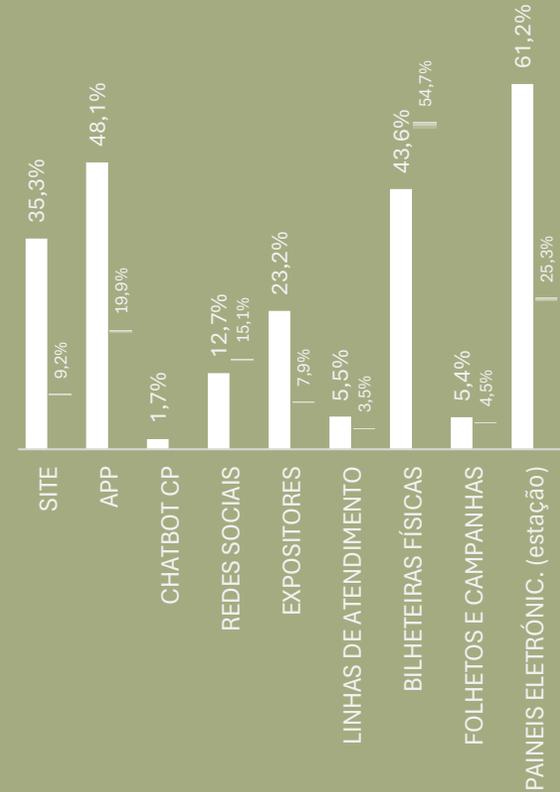
### INTERCIDADES



### REGIONAL



### URBANOS DE LISBOA



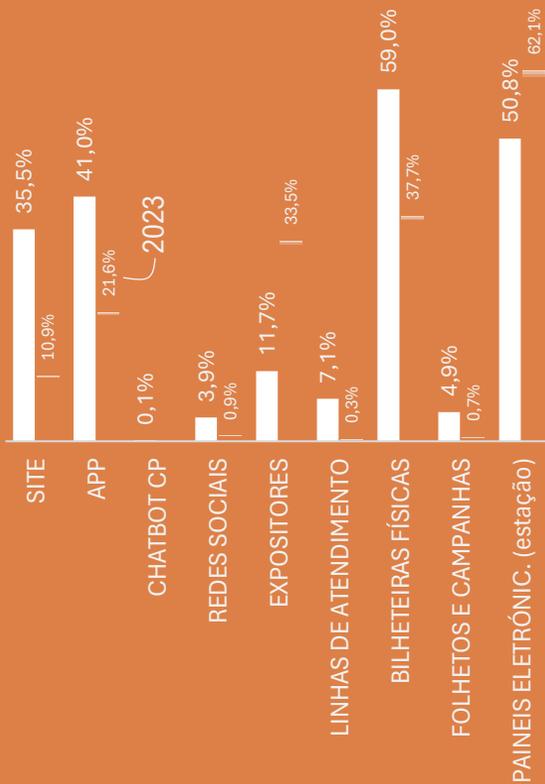
# DIMENSÕES

## INFORMAÇÃO – MEIOS UTILIZADOS

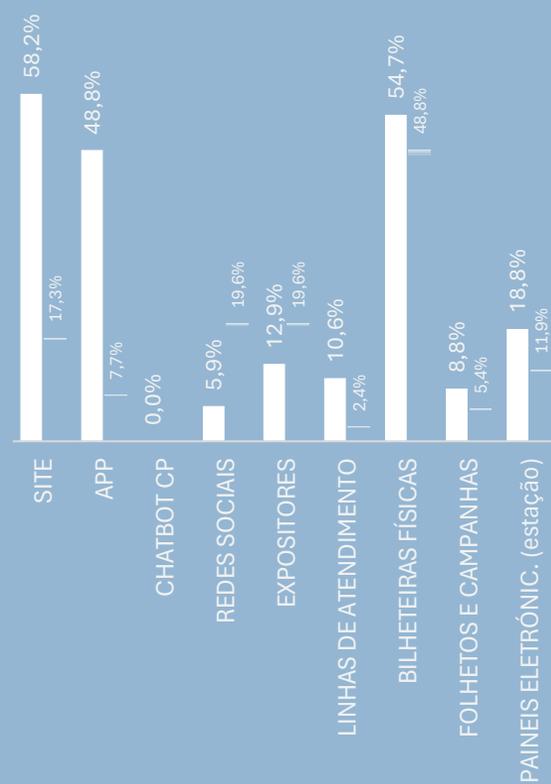
### Serviço CP

Frequência [0%~80%]

#### URBANOS DO PORTO



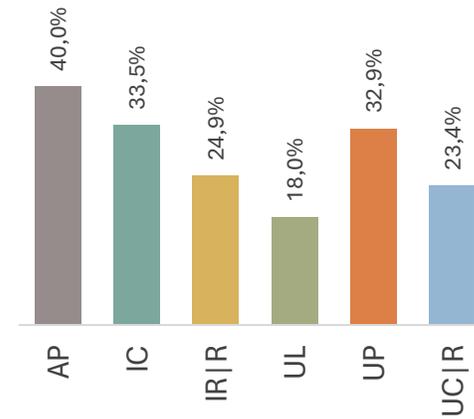
#### URBANOS DE COIMBRA



O Meio de Informação mais bem avaliado é a App, que atinge 8,3 (era 8,1 em 2023), seguido dos Painéis de Informação, com 7,6, Site com 7,4 (desce uma décima face a 2023) e Bilheteiras Físicas com 7,4.

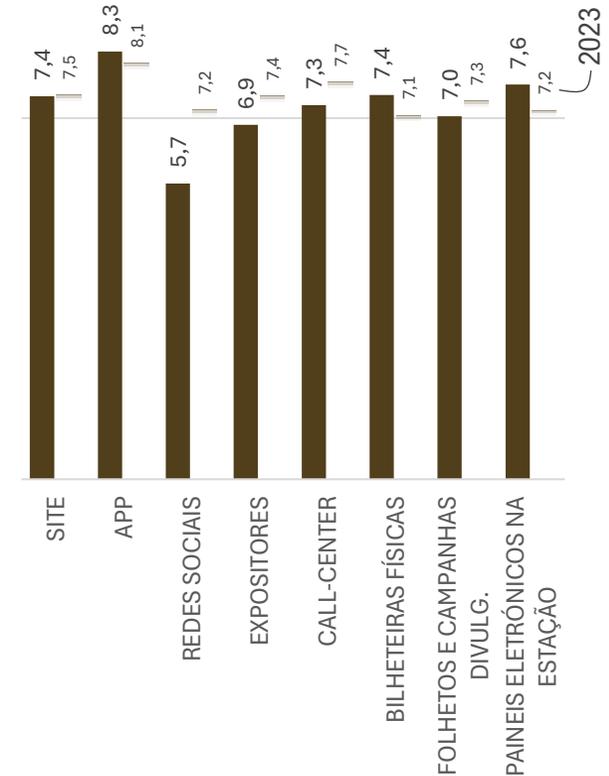
O conhecimento da Informação em Tempo Real é mediano no serviço AP (40%) e baixo no serviço UL (18%).

#### NOTORIEDADE DA INFORMAÇÃO EM TEMPO REAL da CP



(amostra total)

#### AVALIAÇÃO DO MEIO MAIS UTILIZADO



# DIMENSÕES

## INFORMAÇÃO – MEIOS UTILIZADOS

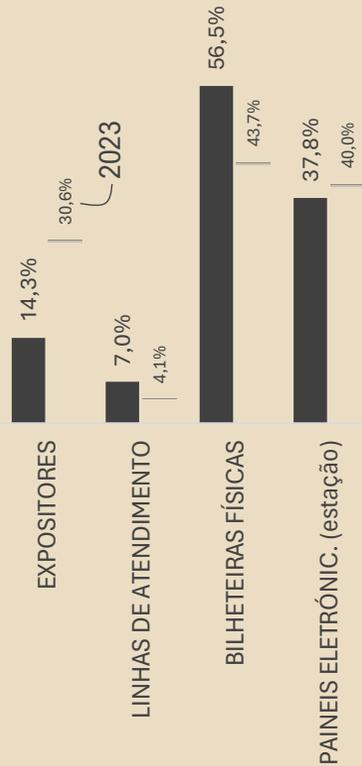
### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

A utilização dos Painéis Eletrônicos correlaciona com a tipologia da estação, atingindo 45% nas estações de tipologia A e 17% nas estações de tipologia C. Por outro lado, as Bilheteiras Físicas surgem com um peso idêntico em todas as tipologias.

Os expositores continuam, no entanto, a ter uma utilização significativa em todas as tipologias de estação e nas áreas dos diferentes Centros de Manutenção (apesar de inferior no Norte).

Frequência [0%~80%]

#### NORTE



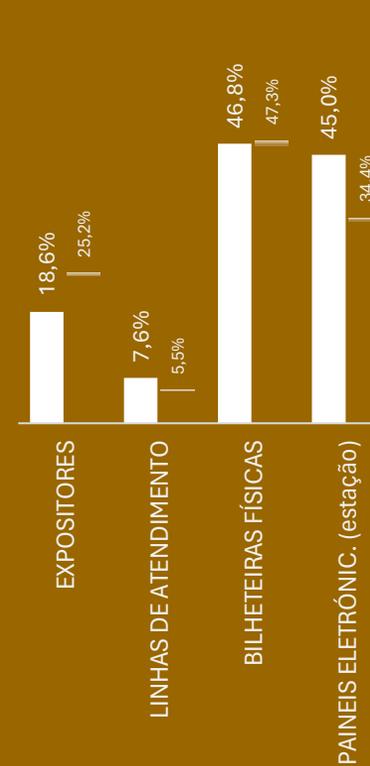
#### CENTRO



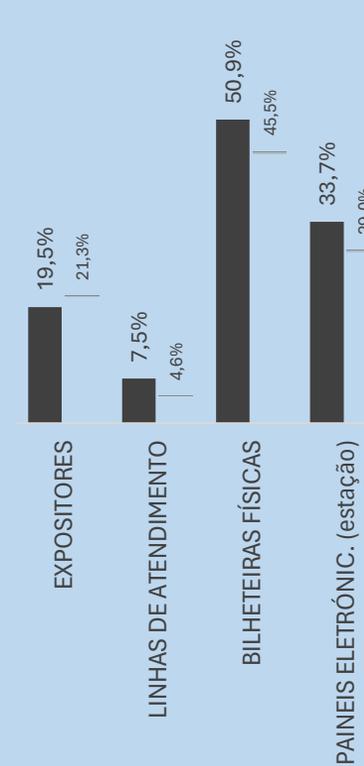
#### SUL



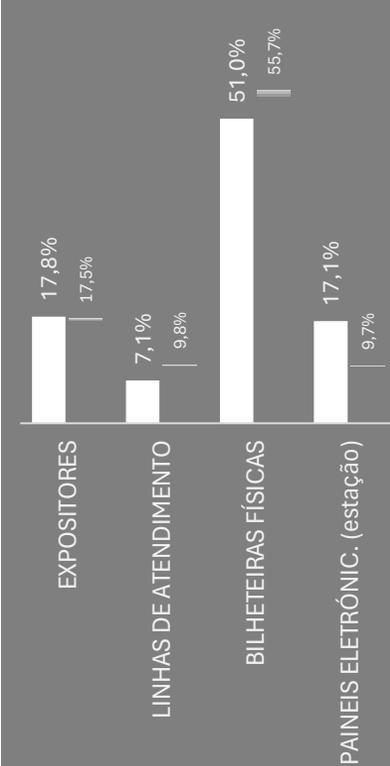
#### TIPO A



#### TIPO B



#### TIPO C



# DIMENSÕES

## INFORMAÇÃO – SISTEMAS

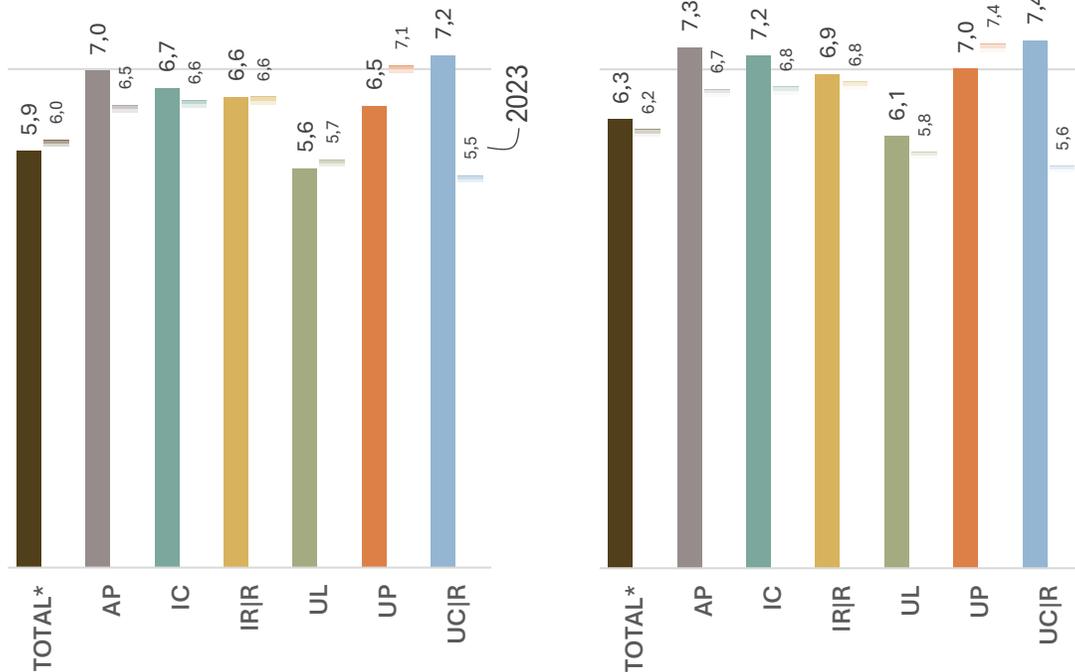
### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

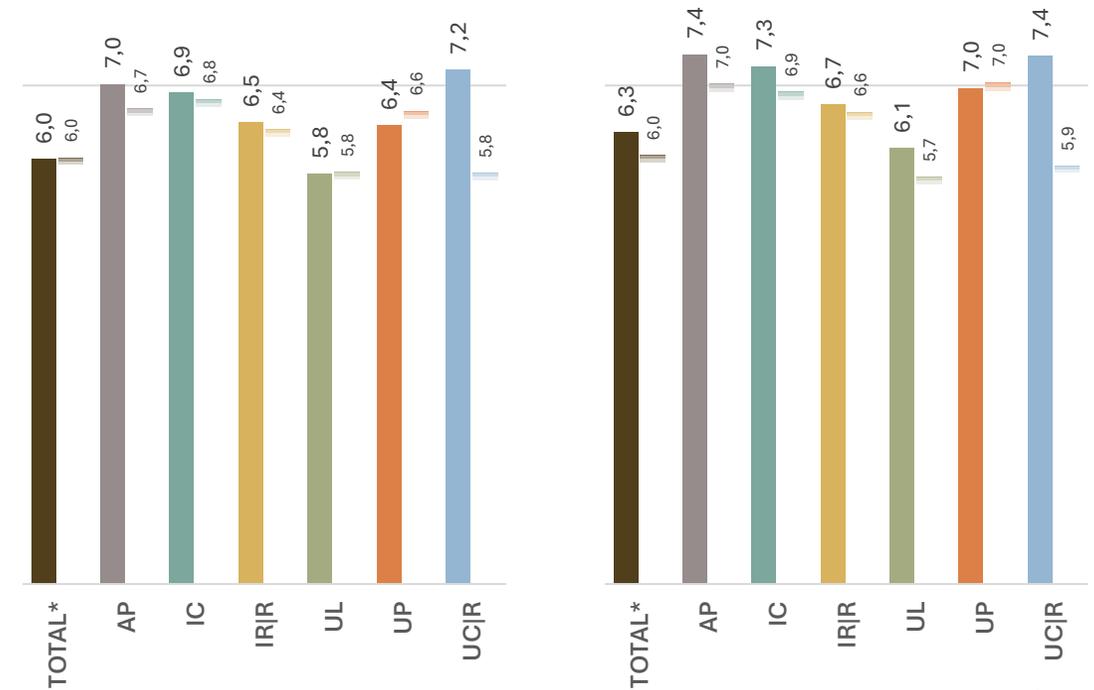
A Informação disponibilizada nas estações e a bordo em situações de circulação normal é avaliada de forma positiva nos serviços AP, IC, UP e UC com avaliações entre os 7,0 e os 7,4, tendo maioritariamente melhorado face a 2023. Nos serviço R e UL esta informação continua a ser avaliada negativamente (6,1 no caso da UL) apesar de melhorar face a 2023.

Quando a circulação se encontra perturbada, as avaliações refletem uma quebra de satisfação com o serviço UC a ser o único a apresentar valorações claramente positivas (e o AP com 7,0). Todos os demais serviços avaliam de forma crítica esta disponibilização, com o serviço UL a atingir 5,6 na estação.

INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA na ESTAÇÃO  
CIRCULAÇÃO PERTURBADA CIRCULAÇÃO NORMAL



INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA no COMBOIO  
CIRCULAÇÃO PERTURBADA CIRCULAÇÃO NORMAL



# DIMENSÕES

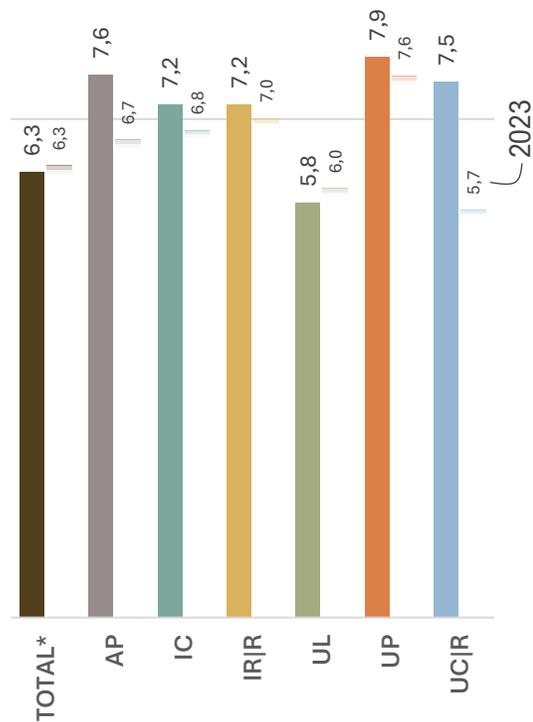
## INFORMAÇÃO – SISTEMAS

### Amostra Total\* e Serviço CP

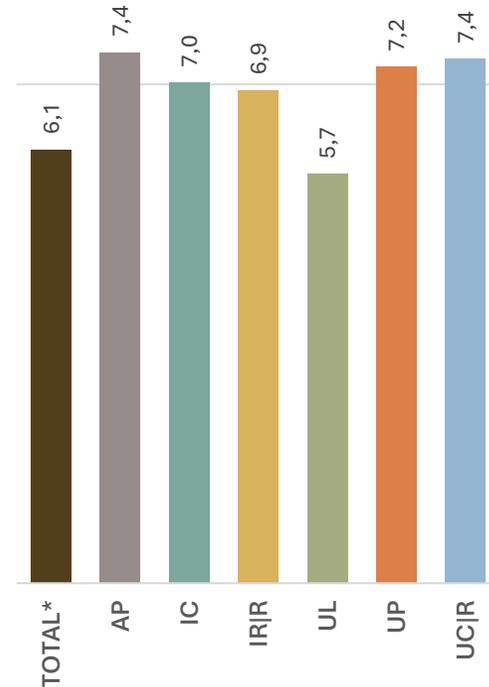
valor médio [0~10]

A Sinalética na Estação é merecedora de uma avaliação positiva por parte de todos os serviços, com a exceção do serviço UL onde atinge 5,8 (e em quebra face a 2023). Os serviços AP, UP e UC apresentam avaliações marcadamente positivas (entre 7,5 e 7,9) e em crescimento face à última avaliação. Os Expositores e Afixação da Informação na estação também apresenta uma avaliação negativa junto dos utilizadores do serviço UL e em forte contraste com os demais serviços (apesar dos serviços R e IC obterem avaliações no limiar do 7,0).

### SINALÉTICA NA ESTAÇÃO



### EXPOSITORES E AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA ESTAÇÃO



# DIMENSÕES

## INFORMAÇÃO - SISTEMAS

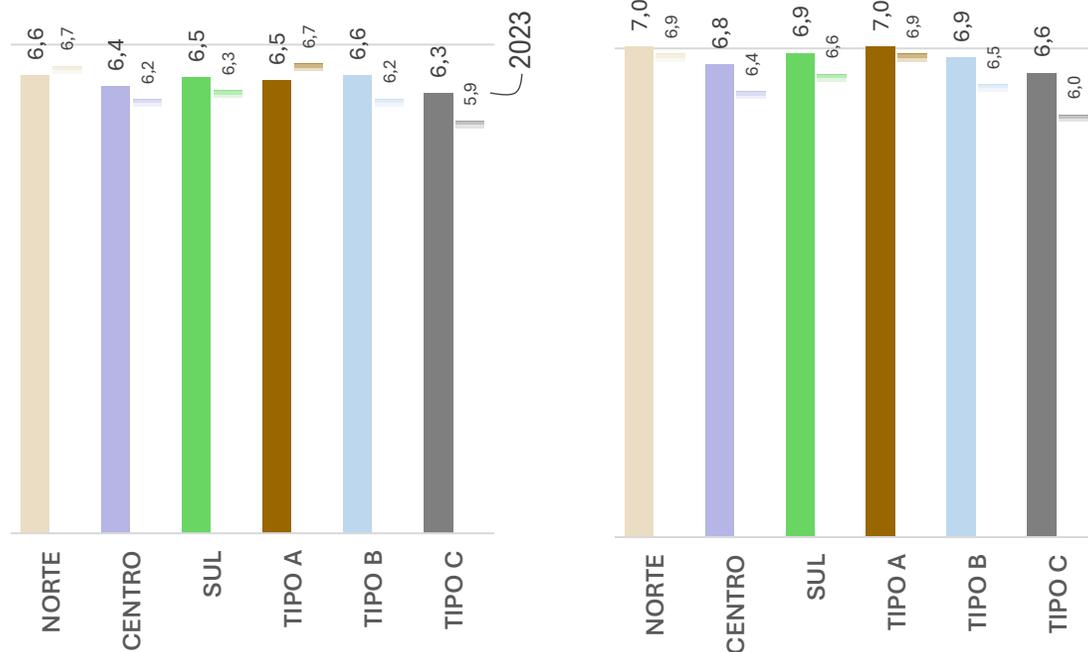
### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

valor médio [0~10]

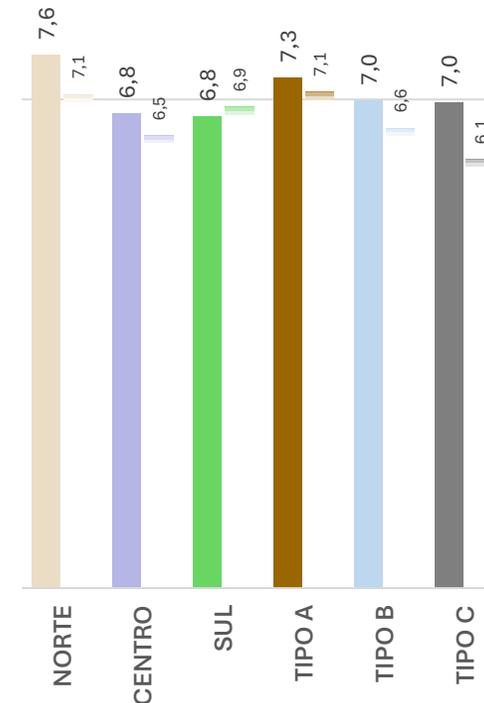
A Informação Disponibilizada na estação é avaliada de forma menos positiva quando a circulação é perturbada com uma correlação ligeira em função da tipologia da estação. Assim, as estações de tipologia C são avaliadas com um 6,3 em circulação perturbada e 6,6 em circulação normal. Da mesma forma, as estações de tipologia A são avaliadas com 6,5 em circulação perturbada (e em quebra face a 2023) e com 7,0 em circulação normal. A Sinalética na Estação obtém uma avaliação positiva em todas as tipologias (mais positiva nas de tipologia A).

### INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA na ESTAÇÃO

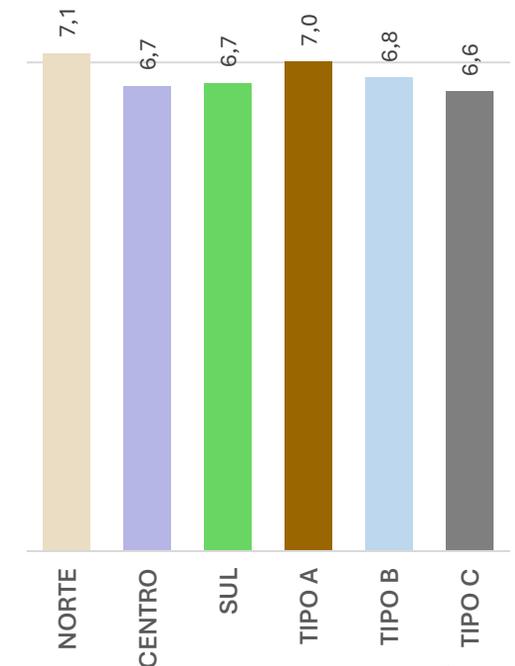
CIRCULAÇÃO PERTURBADA      CIRCULAÇÃO NORMAL



### SINALÉTICA NA ESTAÇÃO



### EXPOSITORES E AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA ESTAÇÃO



# DIMENSÕES

## ATENDIMENTO E APOIO AO CLIENTE

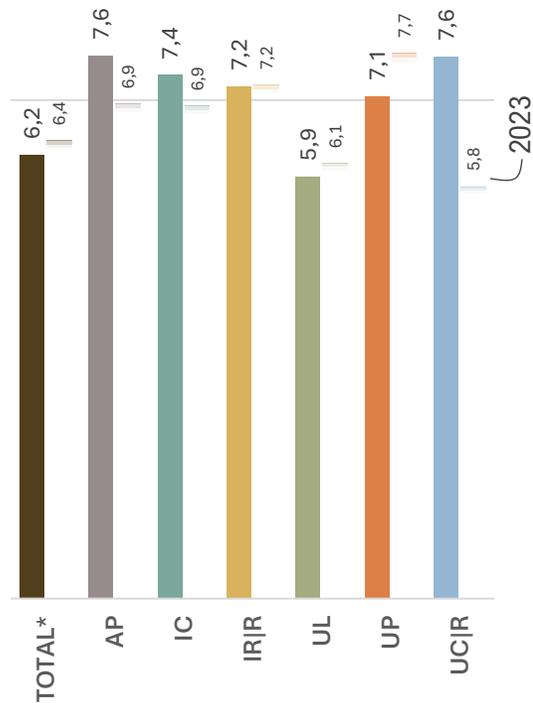
### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

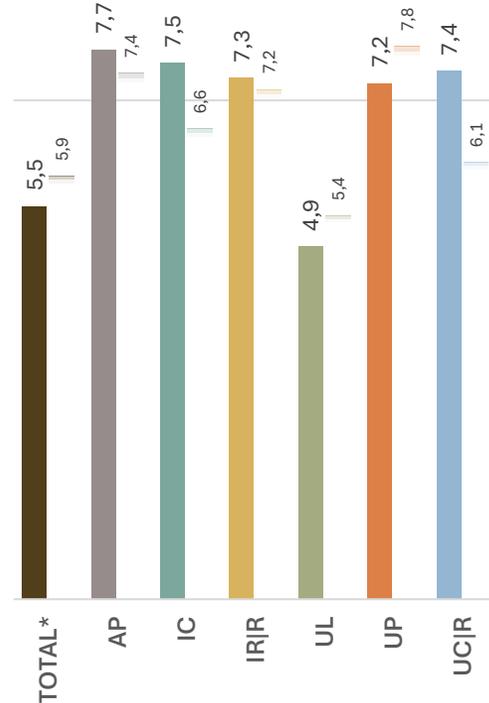
A avaliação do Atendimento Pessoal, quer seja na estação ou a bordo, varia significativamente entre serviços, com o serviço AP a obter as avaliações mais positivas (7,7 a bordo e 7,6 na estação), em forte contraste com o serviço UL onde o atendimento a bordo quebra face a 2023 para 4,9 e o atendimento na estação também quebra face a 2023 para 5,9. Os demais serviços obtêm avaliações positivas quer na estação, quer a bordo, no entanto tal como no UL, verifica-se uma quebra das avaliações no serviço UP.

A resposta aos Pedidos de Suporte atingem avaliações positivas, exceto no serviço UP.

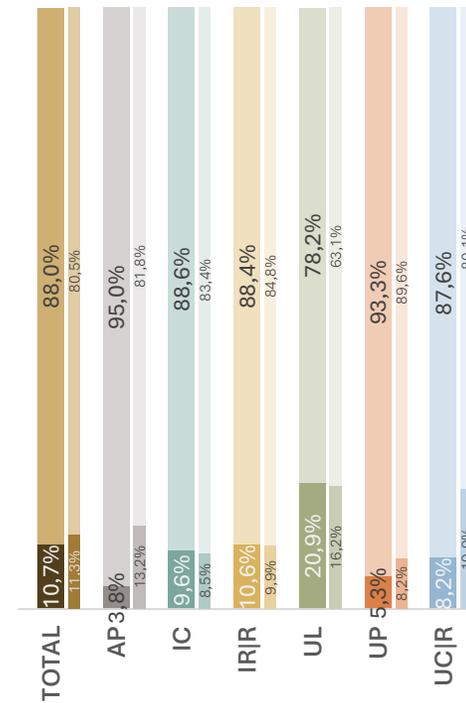
### ATENDIMENTO PESSOAL NA ESTAÇÃO



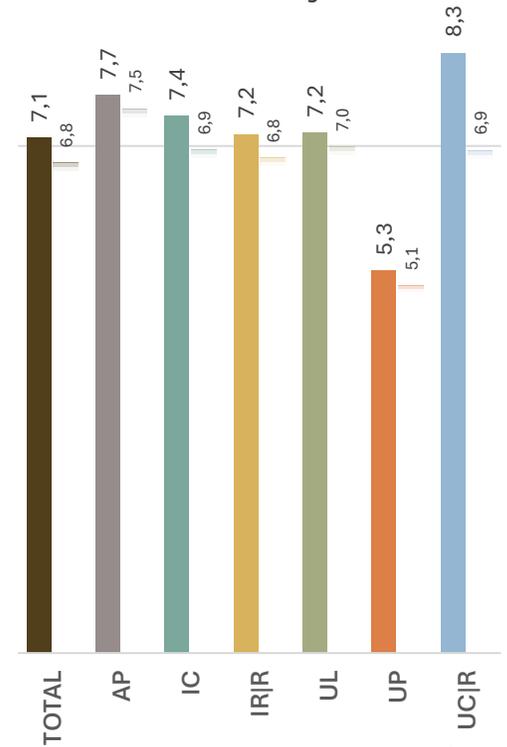
### ATENDIMENTO PESSOAL A BORDO



### PEDIDO DE SUPORTE INCIDÊNCIA



### SATISFAÇÃO



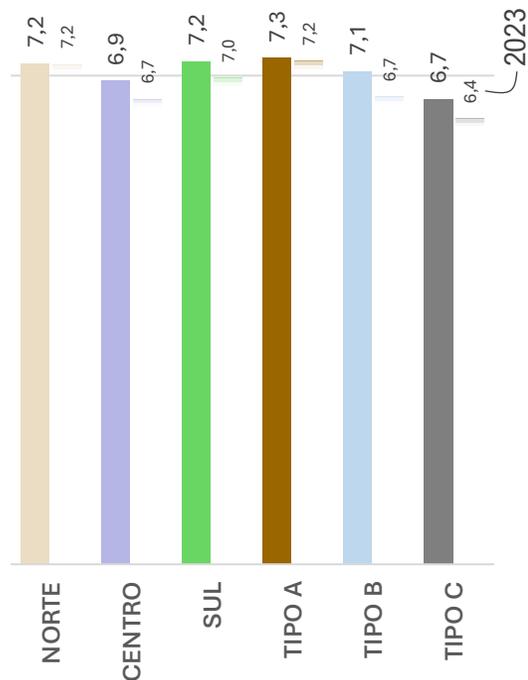
# DIMENSÕES

## ATENDIMENTO E APOIO AO CLIENTE

### Centros de Manutenção e Tipologia de Estação

valor médio [0~10]

### ATENDIMENTO PESSOAL NA ESTAÇÃO



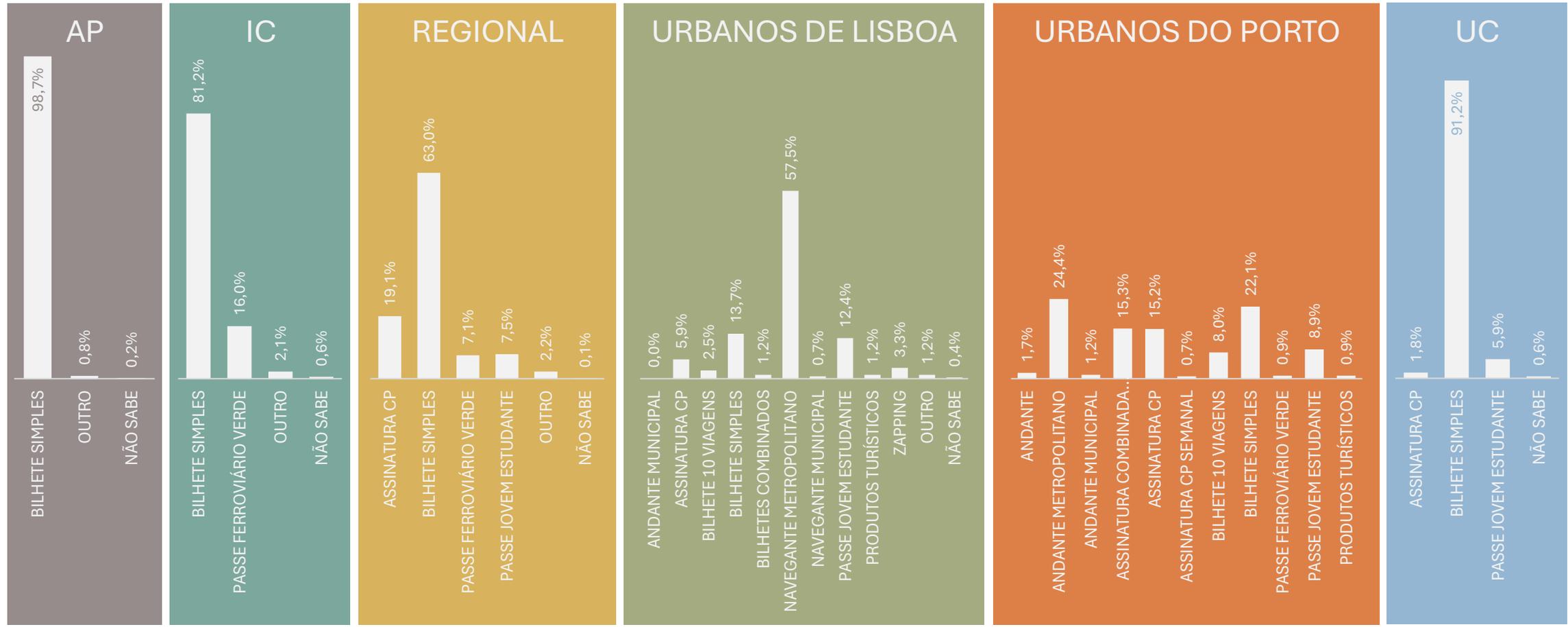
O Atendimento Pessoal na Estação apresenta uma significativa correlação com a tipologia da estação, melhorando face a 2023. A tipologia A atinge 7,3, contrastando com os 6,7 obtidos pela tipologia C.

# DIMENSÕES

## BILHÉTICA – TIPOLOGIA ADQUIRIDA

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]



O Bilhete Simples domina a bilhética no longo curso e nos serviços regionais (incluindo UC). Já nos serviços urbanos de Lisboa e Porto, observa-se uma preponderância (ligeira no UP) dos passes metropolitanos.

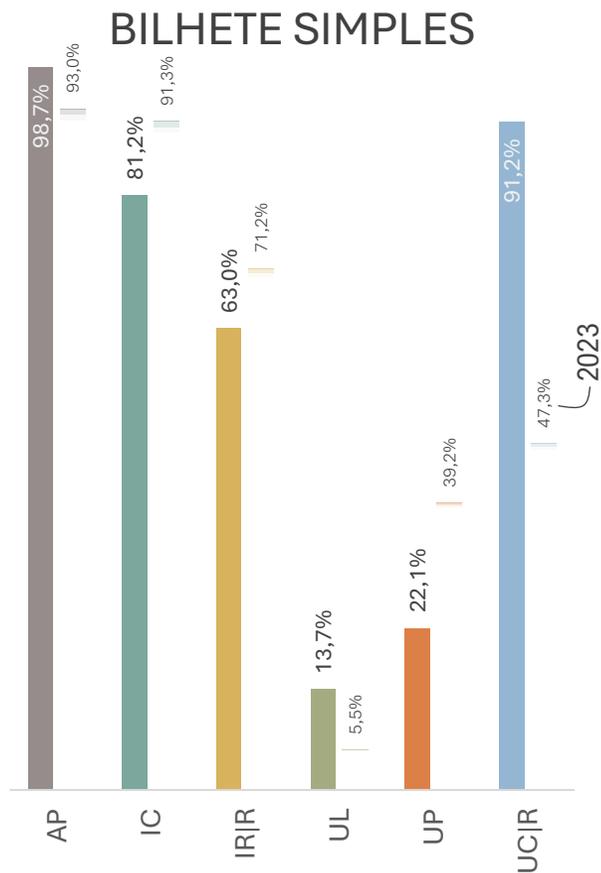
No UP observamos uma elevada dispersão entre diferentes tipologias bilhéticas com significância assinalável: Passe Metropolitano, Assinaturas, Bilhete de viagens múltiplas, Bilhete Simples e Passe Jovem Estudante.

# DIMENSÕES

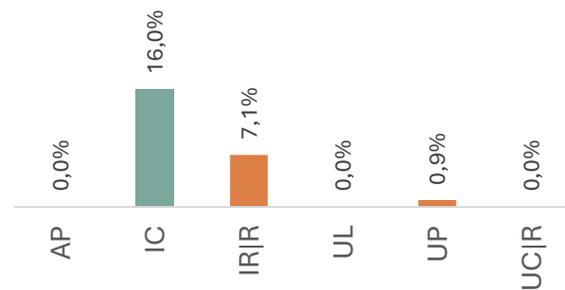
## BILHÉTICA – TIPOLOGIA ADQUIRIDA

### Serviço CP

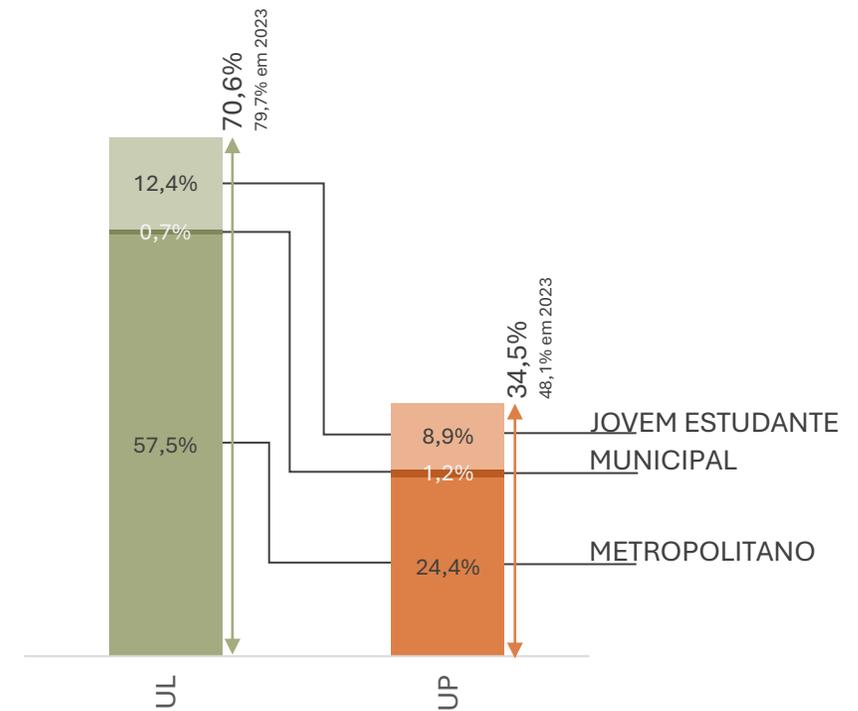
Frequência [0%~100%]



#### PASSE FERROVIÁRIO VERDE



#### PASSES



O Passe Ferroviário Verde surge com penetração significativa no serviço IC (16%) e R (7%) e com expressões mais residuais nos serviços urbanos.

O Bilhete Simples ocorre com pesos significativos em todos os serviços mas de forma preponderante nos serviços não urbanos.

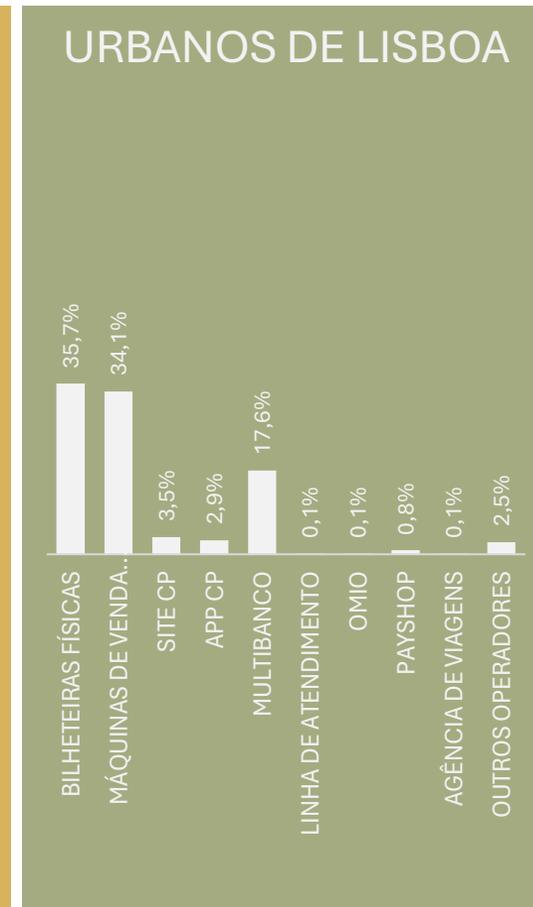
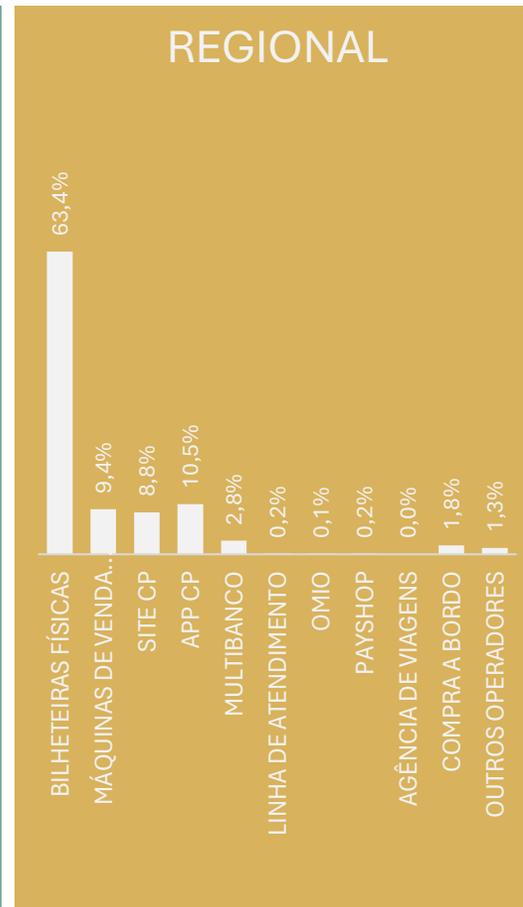
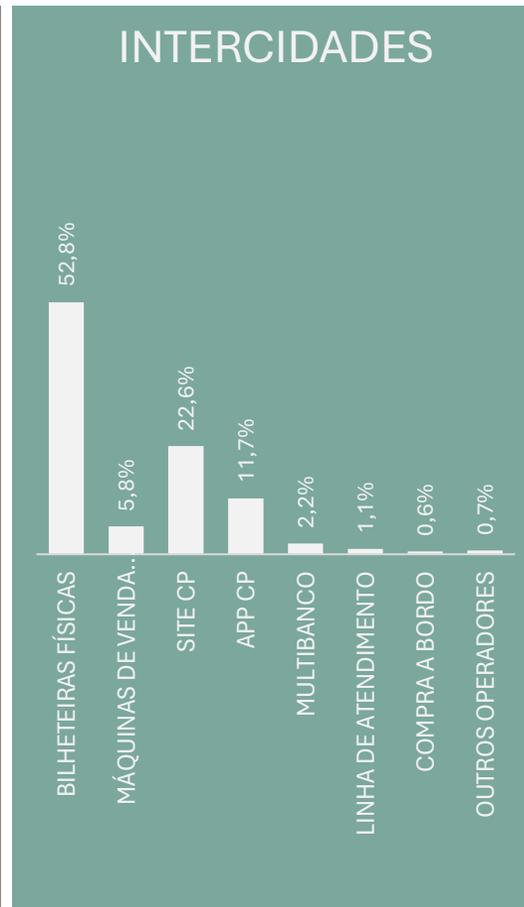
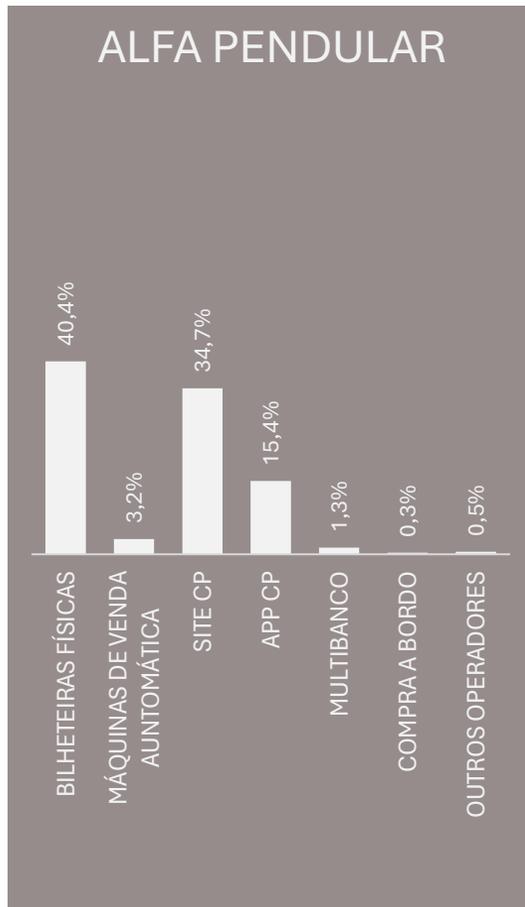
Os diferentes Passes atingem uma penetração de 67% no serviço UL (era 80% em 2023) e de 35% no serviço UP (era 48% e 2023).

# DIMENSÕES

## BILHÉTICA – MEIO DE AQUISIÇÃO

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]



As Bilheteiras Físicas permanecem como o principal veículo de aquisição da bilhética, com o Site e App da CP a surgir como alternativa no longo curso (em particular no serviço AP) e as Máquinas de Venda Automáticas a surgirem como alternativa nos serviços UL e UP. O serviço R apresenta-se numa situação intermédia entre o longo curso e os serviços urbanos.

Para além destes meios identificados, apenas o Multibanco surge com referências significativas (em particular no UL).

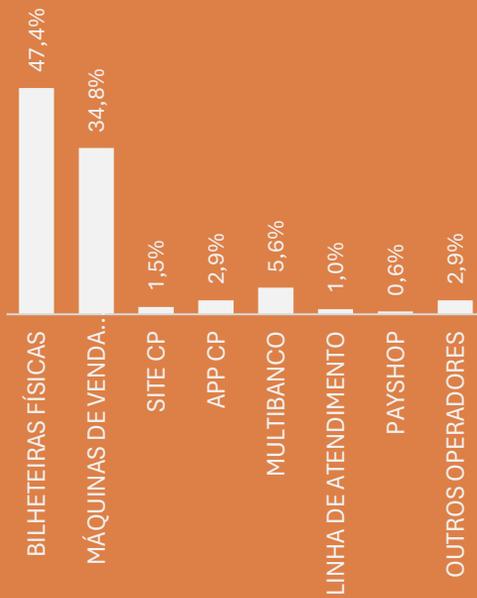
# DIMENSÕES

## BILHÉTICA – MEIO DE AQUISIÇÃO

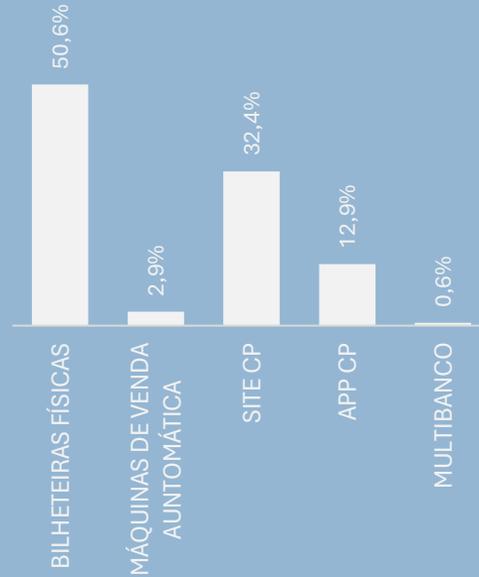
### Serviço CP

Frequência [0%~100%]

#### URBANOS DO PORTO



#### URBANOS DE COIMBRA



# DIMENSÕES

## BILHÉTICA – MEIO DE AQUISIÇÃO

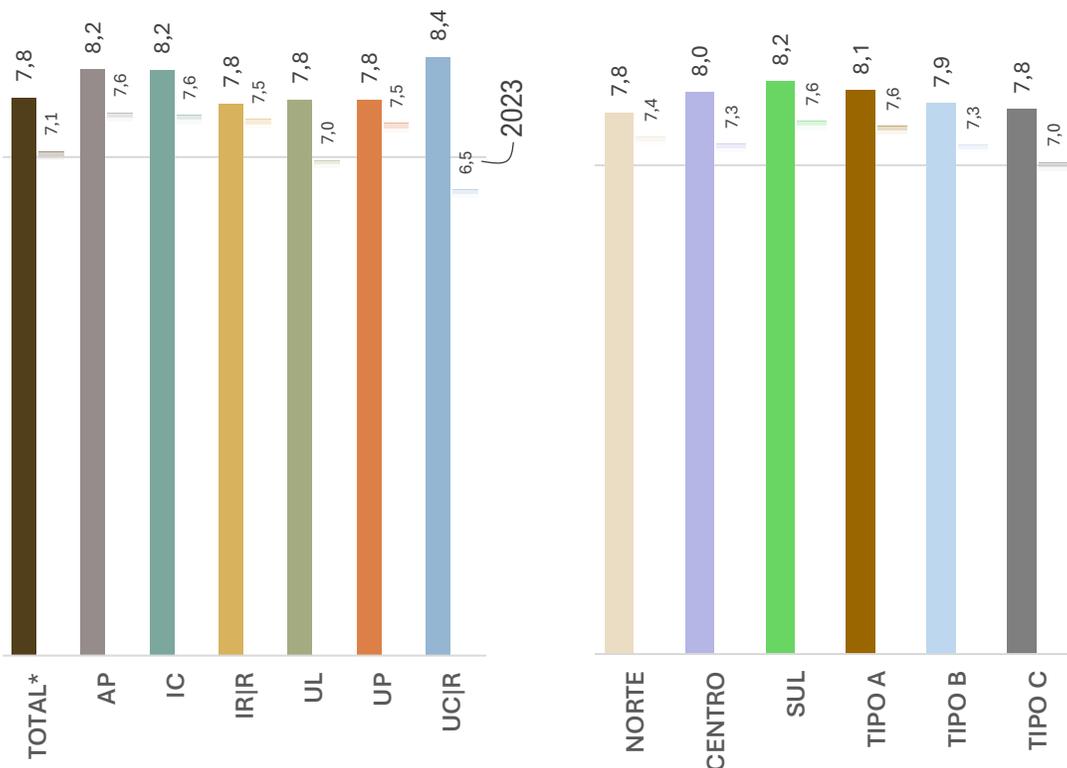
Os Meios de Aquisição disponibilizados apresentam avaliações elevadas a muito elevadas em todos os serviços, tipologias de estação ou centro de manutenção e em crescimento face à última avaliação, variando entre 8,4 no serviço UC e 7,8.

Dos meios com penetração significativa, a App (com 8,5), o Multibanco (com 8,1) e o Site (com 8,0) surgem como os mais bem avaliados.

### Amostra Total\*, Serviço CP, Centro de Manutenção e Tipologia da Estação

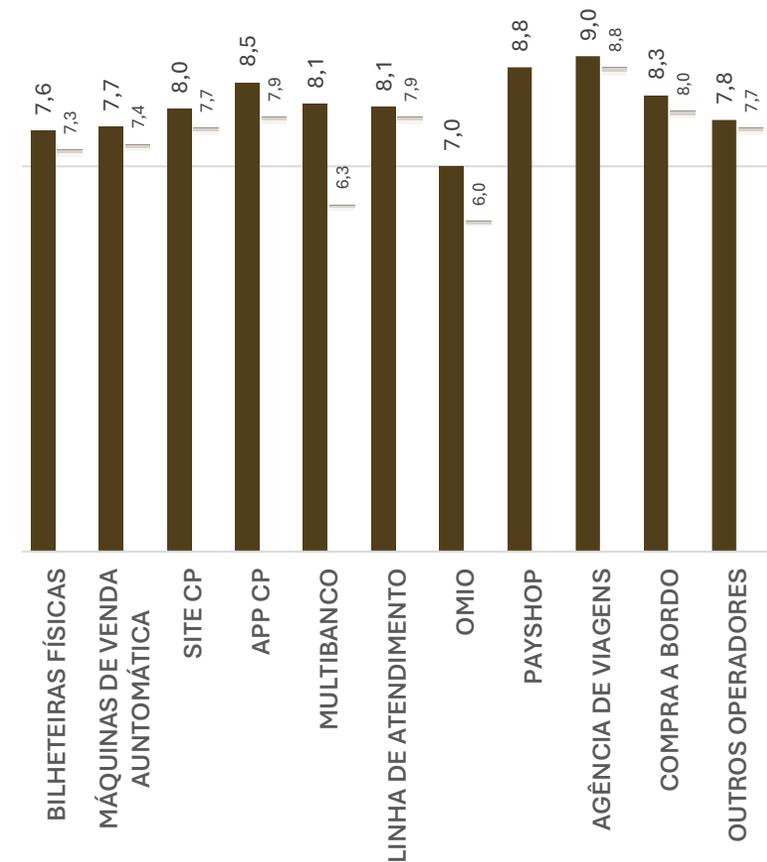
valor médio [0~10]

#### MEIOS DE AQUISIÇÃO DISPONIBILIZADOS SATISFAÇÃO



(amostra total)

#### AVALIAÇÃO DO MEIO DE AQUISIÇÃO UTILIZADO

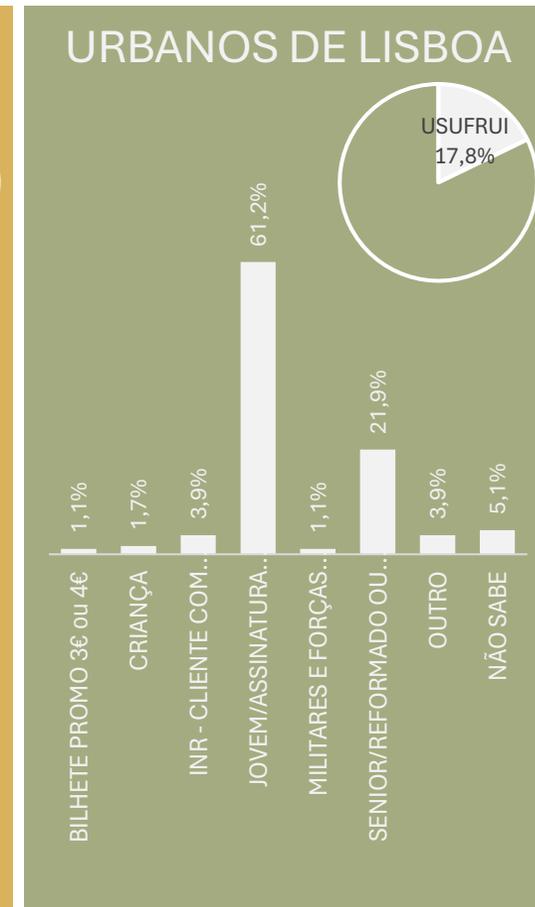
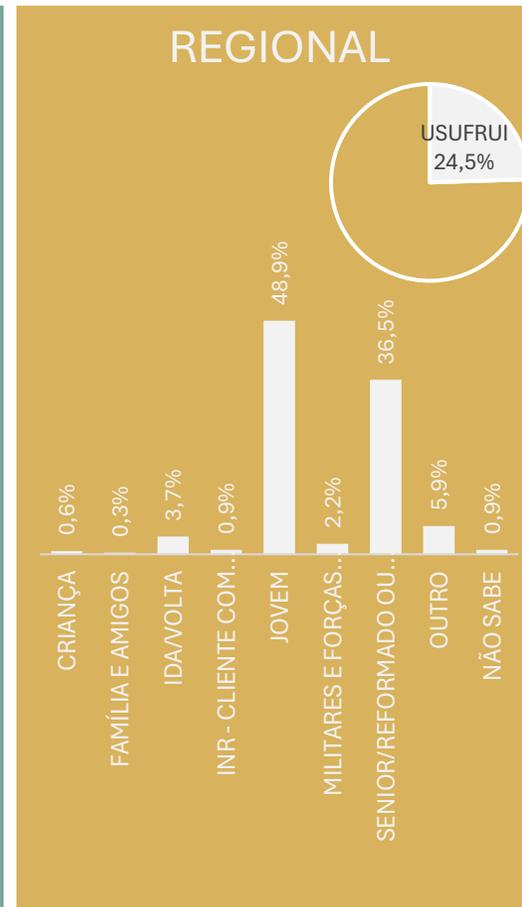
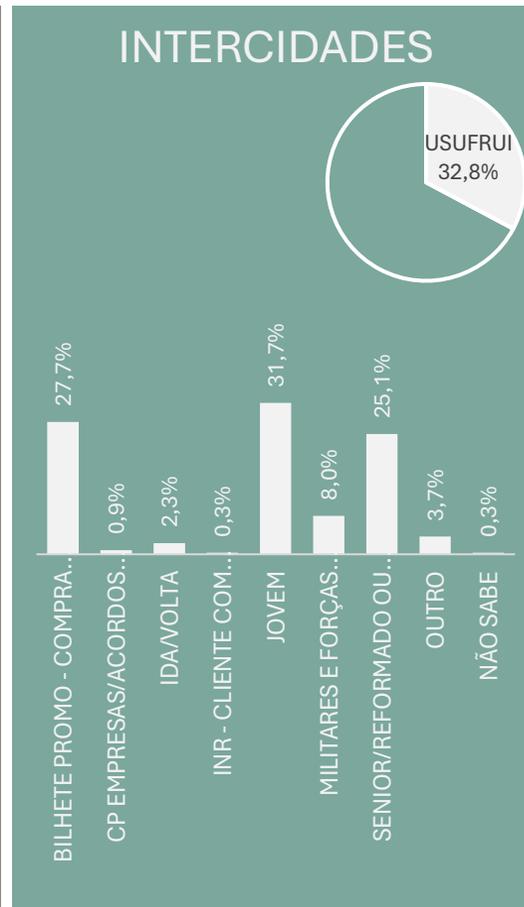
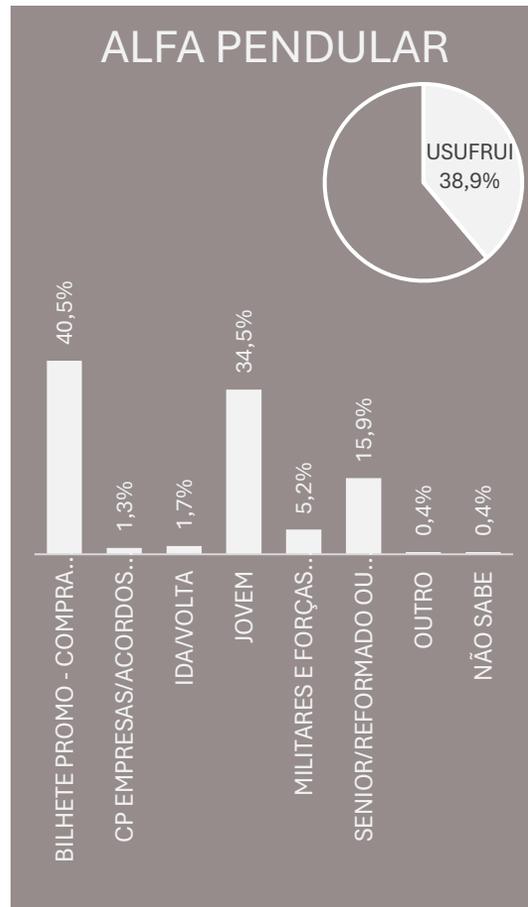


# DIMENSÕES

## PREÇO – USUFRUTO DE DESCONTO

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]



O Usufruto de Desconto tem uma penetração entre 39% no serviço AP e 18% no serviço UL.

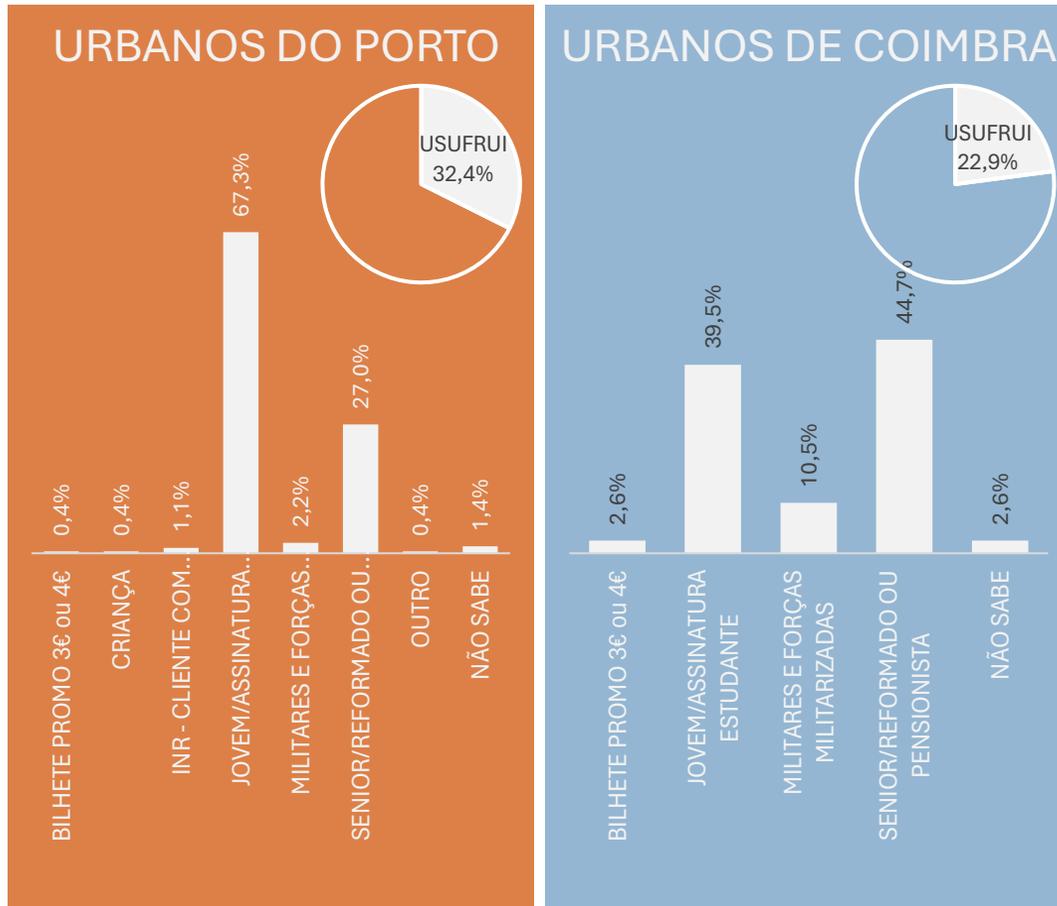
Os descontos por idade (jovem ou sénior) são aqueles que, transversalmente, mais impactam os diferentes serviços com a Compra Antecipada a surgir com relevância no longo curso (41% no serviço AP e 28% no serviço IC).

# DIMENSÕES

## PREÇO – USUFRUTO DE DESCONTO

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]



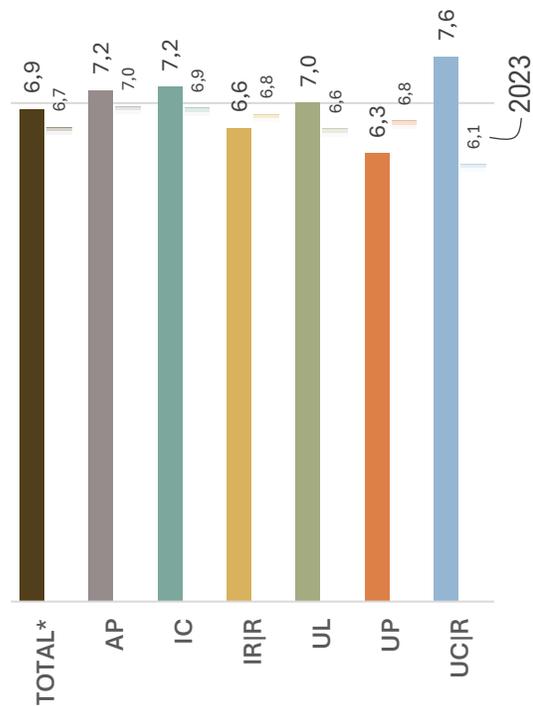
# DIMENSÕES

## BILHÉTICA – PREÇO PAGO

### Amostra Total\* e Serviço CP

valor médio [0~10]

## PREÇO DE AQUISIÇÃO

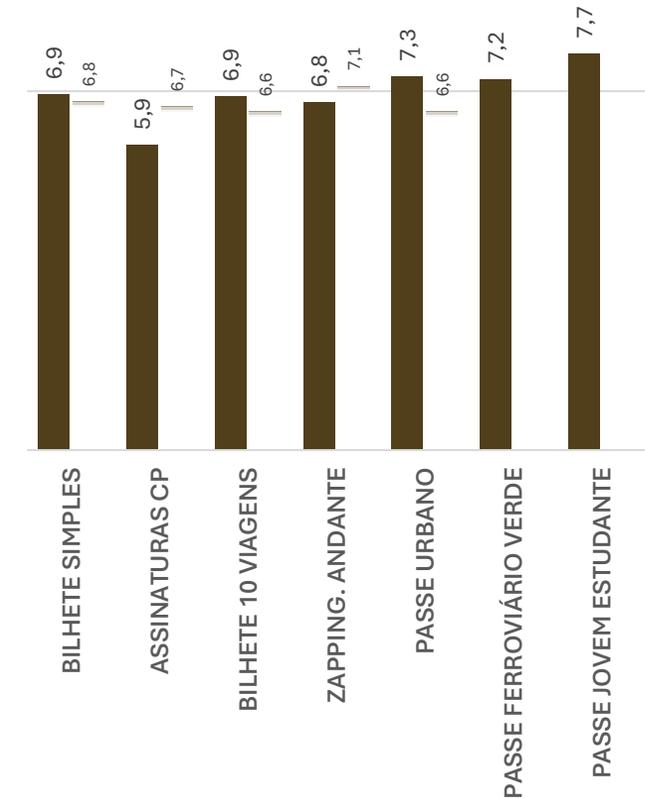


O Preço de aquisição tem uma avaliação na amostra global ligeiramente inferior a 7 (em subida face a 2023), com o serviço UC, AP, IC e UL a apresentarem avaliações positivas (entre 7,6 e 7,0) e o serviço R e UP a apresentarem valores inferiores a 7 e em quebra face a 2023.

As Assinaturas CP são a tipologia menos bem avaliada (e de devido ao peso que têm no serviço UP acabam por contaminar a avaliação geral deste serviço) com 5,9 (e em quebra face a 2023). Os diferentes passes são os bilhetes mais bem avaliados, atingindo 7,7 no caso do Passe Jovem Estudante.

(amostra total)

## PREÇO EM FUNÇÃO DO BILHETE ADQUIRIDO

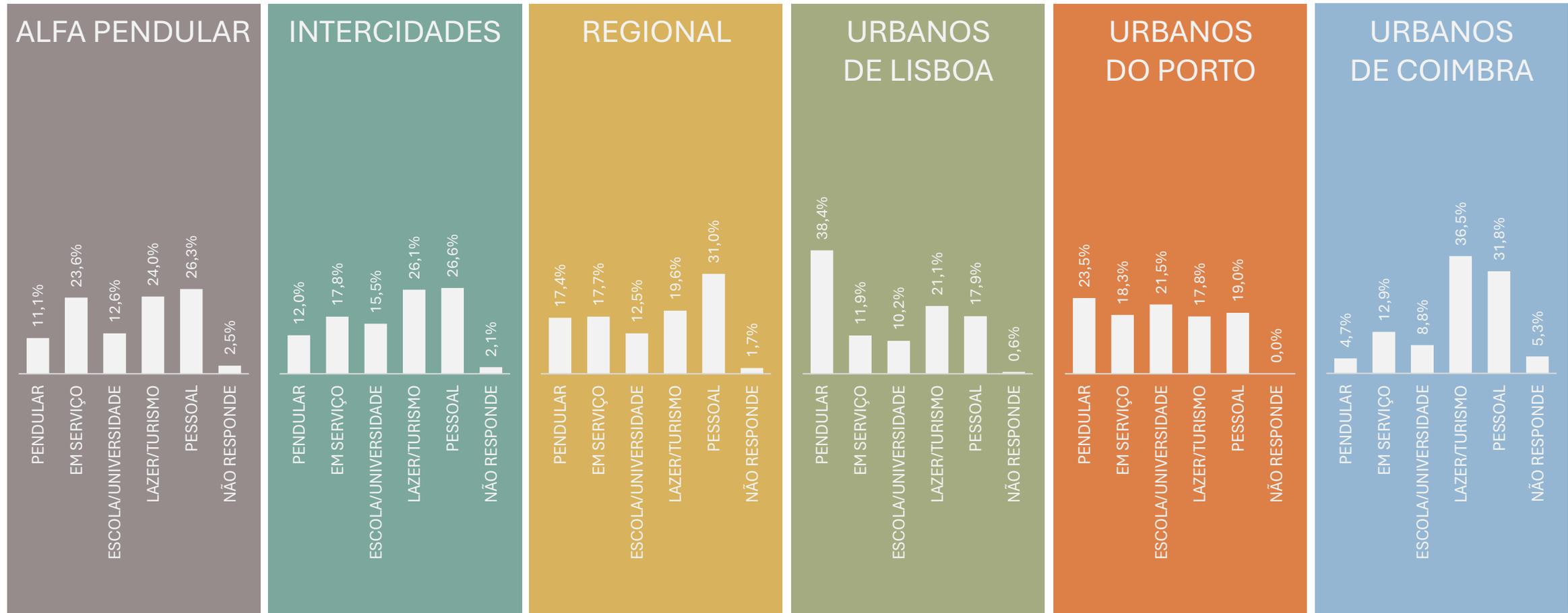


# DIMENSÕES

## MOTIVOS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]



As deslocações de carácter Pessoal, de Lazer ou Turismo e em Serviço dominam as viagens no longo curso, enquanto as deslocações Pendulares sobressaem nos serviços urbanos de Lisboa e do Porto (neste caso de forma menos vincada).

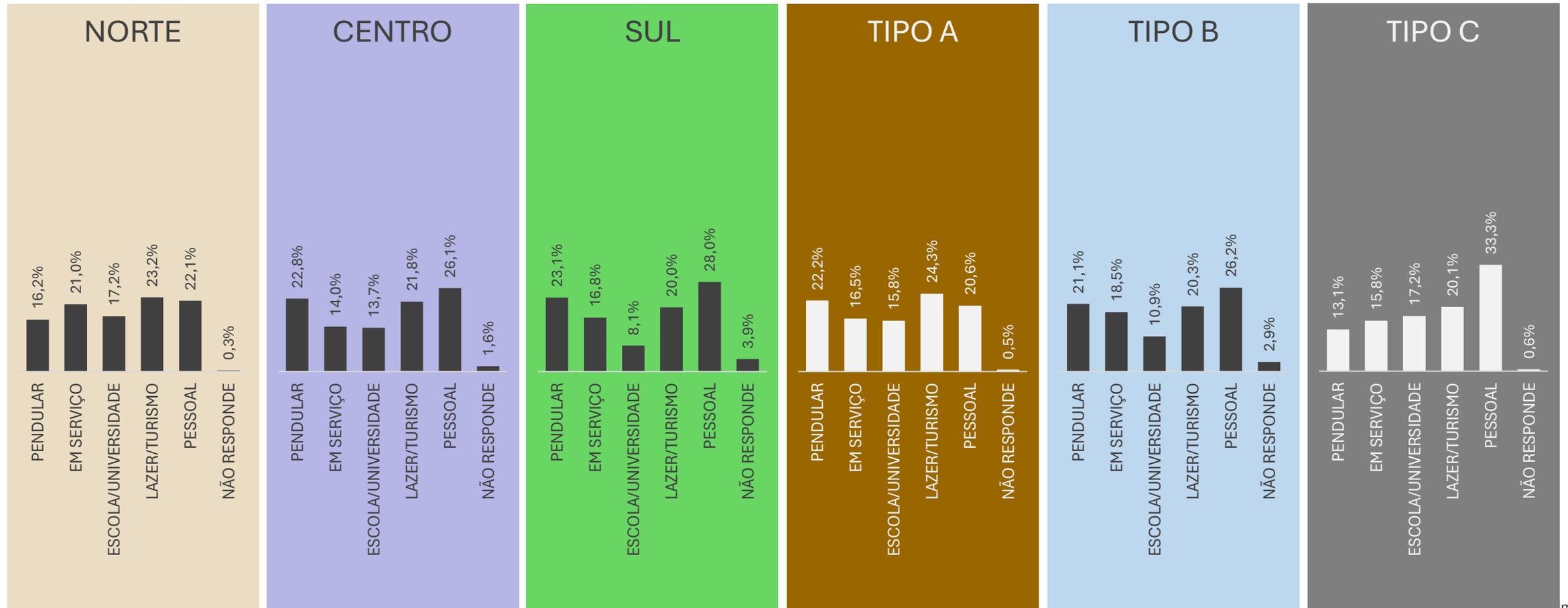
Os serviços R apresentam uma mistura dos dois cenários com as deslocações Pessoais a vincarem o serviço R não urbano e o Lazer ou Turismo a vincarem o serviço R urbano.

# DIMENSÕES

## MOTIVOS DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

### Centro de Manutenção e Tipologia de Estação

Frequência [0%~100%]

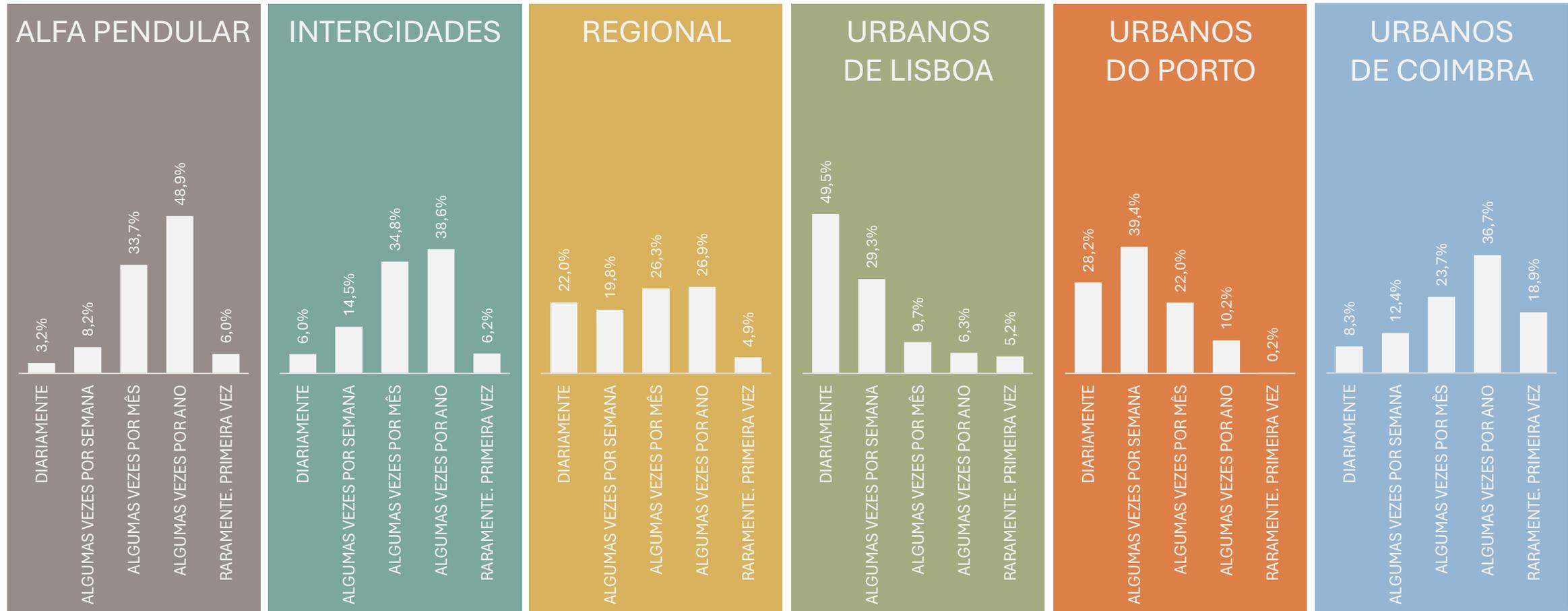


# DIMENSÕES

## FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]



Como reflexo dos motivos de viagem, os serviços de longo curso apresentam uma frequência de viagem mais baixa (esparsa) e os serviços urbanos de Lisboa e Porto uma frequência mais elevada (mais vincada em Lisboa do que no Porto).

O serviço R surge com um perfil misto entre os dois cenários referido e o serviço UC apresenta um perfil de frequência mais baixa.

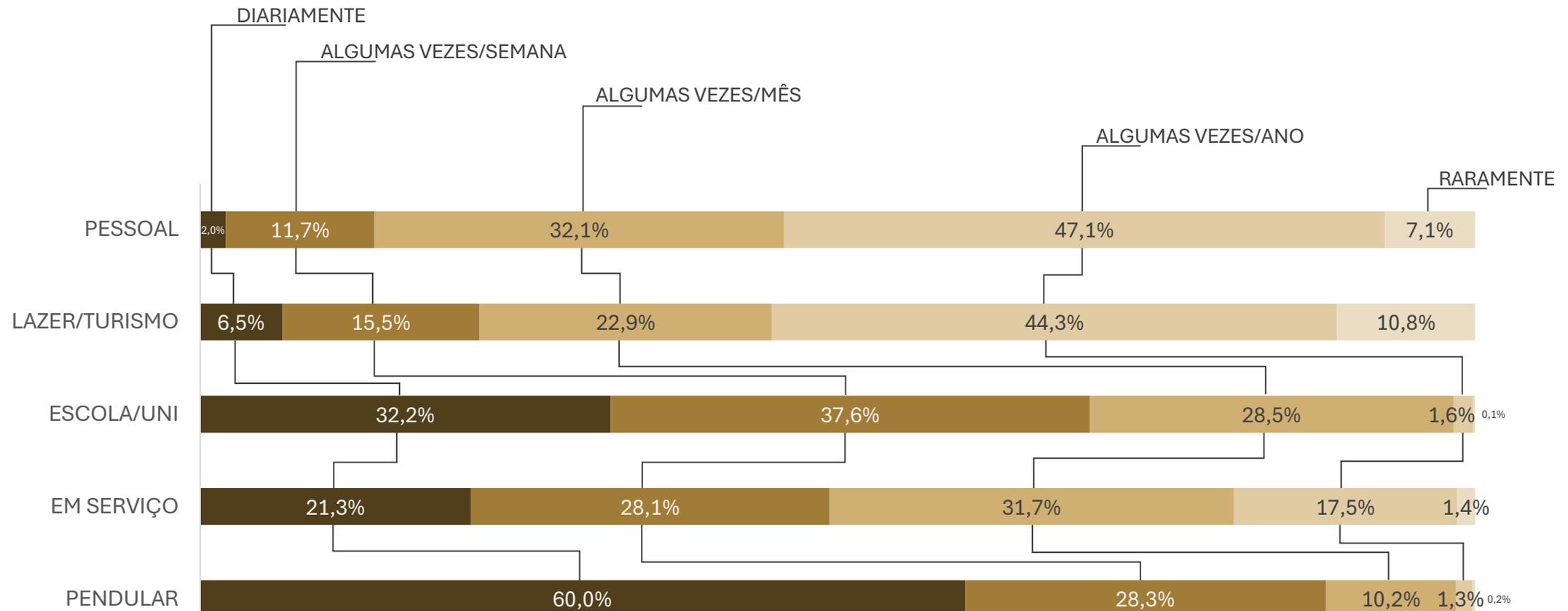
# DIMENSÕES

## FREQUÊNCIA e MOTIVO DE UTILIZAÇÃO

### DO SERVIÇO

#### Serviço CP

Frequência [0%~100%]



Os Motivos de viagem e a Frequência das mesmas correlacionam fortemente, com as viagens Pendulares a serem realizadas diariamente ou algumas vezes por semana e as viagens por motivos Pessoais a serem realizadas com uma frequência mais baixa – apenas algumas vezes por ano ou mais raramente.

As viagens para a Escola ou Universidade apresentam 70% de perfil pendular (diário ou semanal) enquanto que as deslocações por questões laborais em Serviço apresentam um perfil disperso.

# DIMENSÕES

## ACESSO AO SERVIÇO

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]

O Automóvel (Particular e TÁXI/TVDE) predomina como veículo de acesso ao serviço, atingindo 68% no caso de quem acede ao serviço UC e 61% no caso AP.

Os transportes públicos como agentes de acesso às estações surgem com especial relevância nos clientes dos serviços urbanos de Lisboa e Porto.

#### ALFA PENDULAR



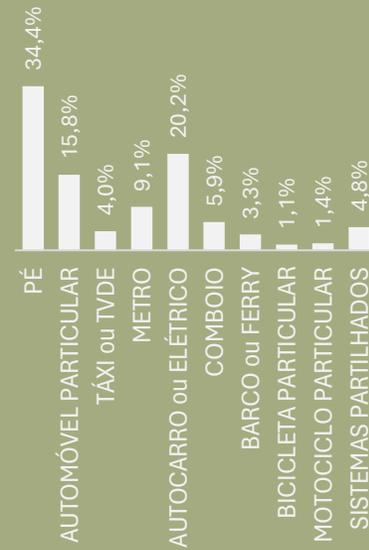
#### INTERCIDADES



#### REGIONAL



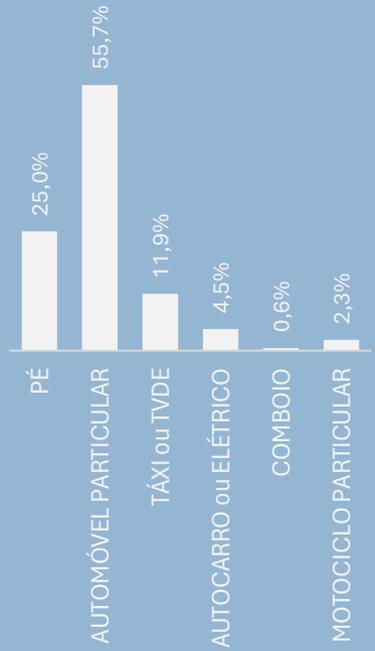
#### URBANOS DE LISBOA



#### URBANOS DO PORTO



#### URBANOS DE COIMBRA

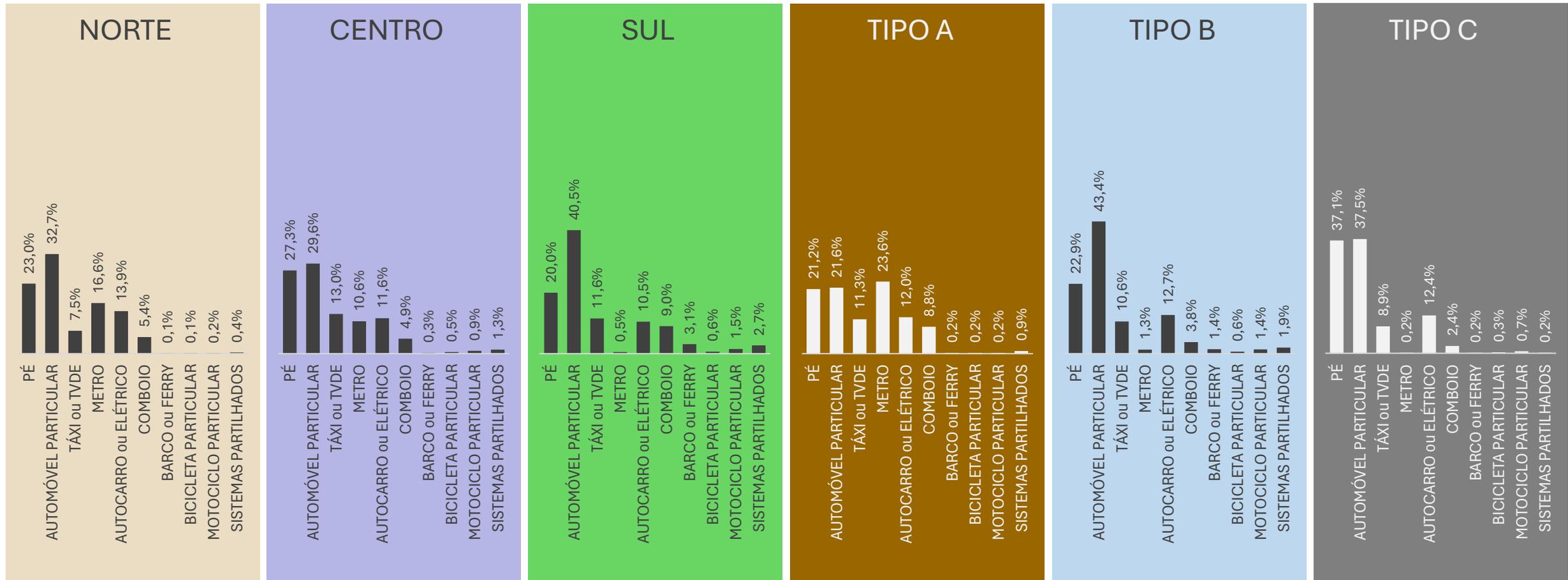


# DIMENSÕES

## ACESSO AO SERVIÇO

### Centro de Manutenção e Tipologia de Estação

Frequência [0%~100%]



A centralidade e conectividade das estações de tipologia A parecem promover um menor impacto do acesso por Automóvel Particular (22%) face às demais tipologias (43% na tipologia B e 38% na tipologia C). De notar a escassez de alternativas identificadas nas estações de tipologia C: acesso a Pé, de Automóvel ou de Autocarro.

# DIMENSÕES

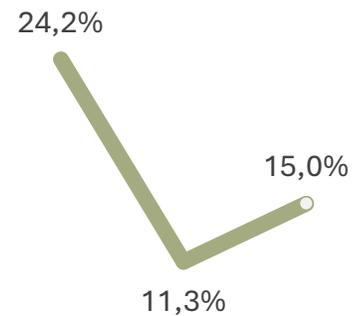
## PROJETO MOBIL.T

### Serviço CP

Frequência [0%~100%]

## NOTORIEDADE DO PROJETO MOBIL.T

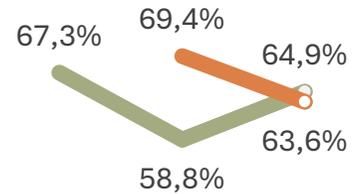
[URBANOS DE LISBOA]



2021 2023 2024

## DISPONIBILIDADE PARA BILHÉTICA NO SMARTPHONE

[URBANOS DE LISBOA e PORTO]



2021 2023 2024

A notoriedade do Projeto Mobil.T cresce face à última avaliação, recuperando parte das perdas face a 2021.

A disponibilidade para a implementação da bilhética no smartphone parece estabilizada nos 64% e homogénea entre os utilizadores dos serviços UL e UP.

# DIMENSÕES

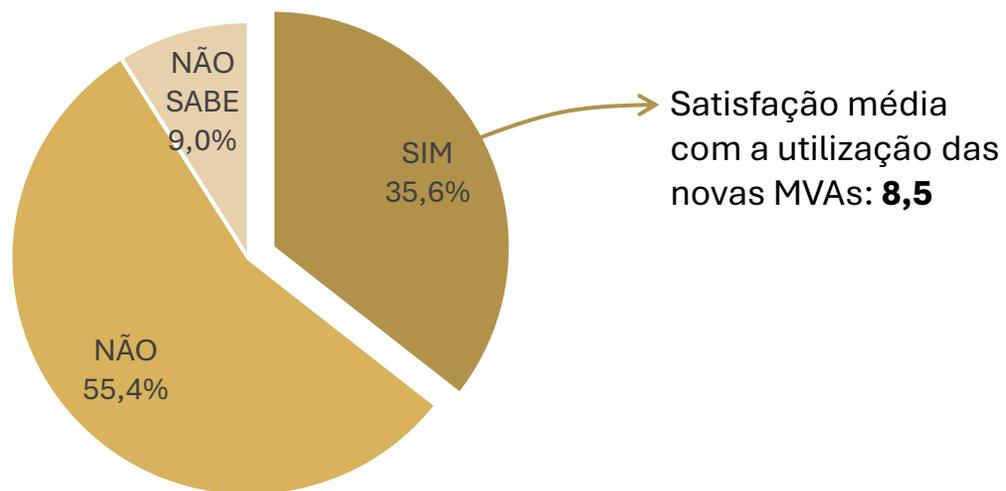
## NOVAS MVAs

## Serviço CP

Frequência [0%~100%]

### EXPERIÊNCIA COM AS NOVAS MVAs

[URBANOS DE LISBOA]



36% dos inquiridos no serviço UL admitiram ter tido experiência com a utilização das novas Máquinas de Venda Automática com um nível de satisfação muito elevado de 8,5.

## CONCLUSÕES

Na avaliação relativa a 2024 observou-se um **correção positiva** da avaliação geral da satisfação com o serviço em análise, face à anterior avaliação.

Assim, para este ano, obteve-se um índice de **Satisfação Global ponderado de 6,9**, crescendo 4 décimas face a 2023 e posicionando-se em linha com a média das últimas seis avaliações, **interrompendo a forte quebra** verificada no ano passado. Desta forma, o principal indicador que, se objetivamente permanece em níveis inferiores ao desejado 7, **aproxima-se** do que podemos considerar níveis positivos de satisfação.

Adicionalmente, podemos observar que este valor da Satisfação Global ponderada se enquadra, de novo, num cenário avaliativo mais próximo dos valores pré-pandémicos, tendo-se diluído as leituras mais reativas desse período que trouxeram fortes impactos às perceções dos clientes para com os prestadores.

Esta retoma da satisfação global reflete-se igualmente na recomendabilidade dos serviços prestados, levando o **NPS a subir 13 pontos** para um valor de -2, ficando no limiar dessa linha de água e que compara positivamente com os valores pré-pandémicos (2019) de -10.



## CONCLUSÕES

Interessantemente, podemos observar comportamentos distintos da recuperação da Satisfação Global por serviço. Assinalando que, e em primeiro lugar, **todos os serviços analisados viram melhorar a sua prestação face à última avaliação**, e em segundo lugar, que esta evolução teve intensidades diferentes entre esses mesmos serviços, deixando-os em diferentes posicionamentos face aos níveis de satisfação dos seus clientes utilizadores.

Assim, destaca-se a **evolução dos serviços de longo curso** que vêm os seus indicadores principais aumentarem significativamente face a 2023, salientando-se o serviço Alfa Pendular que vê a Satisfação Global aumentar 7 décimas para 8,1, atingindo o valor mais elevado das últimas quatro avaliações e vê a sua recomendabilidade atingir níveis de recomendação assertivamente positivos (+29). O serviço Intercidades, cresce igualmente de maneira assertiva mas mantém-se num patamar de satisfação inferior ao serviço irmão: a satisfação global cresce 5 décimas para 7,6 e o NPS aumenta 21 pontos para +8. Destaque ainda para o **forte crescimento da satisfação global do serviço Urbanos de Lisboa** (sobe quatro décimas para 6,7) mas que se verifica insuficiente para atingir níveis de satisfação positivos e onde a recomendabilidade, apesar do forte crescimento, permanece em níveis muito baixos: -26.

De forma menos assertiva, vemos o serviço Urbanos do Porto crescer duas décimas (para 7,5) na satisfação global, **interrompendo** as quebras sucessivas que vinham a ocorrer desde 2019 mas vê a sua recomendabilidade diminuir dois pontos para -1. Igualmente, o serviço Regional evolui de forma assimétrica, com algumas linhas a prejudicarem fortemente os valores globais que permanecem com uma satisfação global de 7,0 e um NPS de -10 (recuperando 3 pontos face a 2023).

## CONCLUSÕES

Não obstante os resultados objetivamente positivos verificados na evolução da Satisfação Global ponderada e no NPS, observaram-se evoluções preocupantes em alguns dos indicadores de imagem. Assim, e partindo dos aspetos positivos, vemos a Confiança e a Qualidade crescer na maioria dos serviços e no total ponderado, apesar de permanecerem em níveis inferiores ao desejado (6,6). Por outro lado e de forma mais preocupante, vemos a Preocupação com o Cliente quebrar fortemente face a 2023 para 5,5 (menos seis décimas), atingindo 5,1 no caso dos Urbanos de Lisboa. Adicionalmente, a Modernidade da Infraestrutura e Equipamento sofre quebra semelhante (mas crescendo fortemente no serviço Alfa Pendular).

O aumento do gap entre a Confiança e a Preocupação para com o Cliente é particularmente de assinalar visto arrastar consigo um elevado potencial de aumento da frustração com as idiossincrasias de serviço e o minar dos aspetos emocionais de relacionamento com as entidades prestadoras. Resta salientar que o comportamento deste indicadores está muito compartimentalizado nos serviços urbanos de Lisboa e do Porto (e em particular no primeiro).

Resultado positivo permanece também a perceção do Preço, que não obstante persistir em não ultrapassar a barreira dos 7 (atinge 6,9 este ano, mais 2 décimas face a 2023) continua a não constituir um obstáculo ao utilizador, principalmente junto dos serviços mais críticos em termos de satisfação. Os passes continuam a apresentar níveis de satisfação muito elevados e em crescimento.

## CONCLUSÕES

Relativamente às tendências de utilização futura e às questões de lealdade aos serviços, observa-se um aumento significativo de utilizadores fidelizados em todos os serviços e a correspondente quebra dos utilizadores em risco mas, paralelamente, observamos uma quebra do indicador de utilização futura em serviços críticos como são os serviços urbanos de Lisboa e Porto.

Dos vetores analisados, salientamos pela negativa a perceção com o atendimento pessoal (na estação e a bordo) que tem vindo a apresentar quebras de satisfação sucessivas, sendo este ano o vetor com a avaliação ponderada mais baixa – 6,6 – e atingindo 5,0 a bordo do serviço Urbano de Lisboa.

Pela positiva, assinalamos o aumento significativo dos aspetos relativos à segurança (de bens, pessoas e de circulação) e dos aspetos relativos à acessibilidade (mas com a acessibilidade das pessoas com mobilidade reduzida a permanecer em níveis muito baixos e em quebra).

Finalmente, as sugestões/reclamações livres apresentam um número muito significativo de referências às greve e paralisações.