

6 ACTIVIDADE OPERACIONAL

6.1 CP LISBOA

6.1.1 Síntese da Actividade

Em 2008, destacam-se como acções de maior relevo:

- A reabertura da estação do Rossio em Fevereiro;
- A conclusão das obras de electrificação da linha do Sado;
- A implementação do projecto de Bihética sem Contacto (BSC).

Com a remodelação e reabertura da estação do Rossio, depois de finalizadas as obras de recuperação do túnel, foi possível implementar um novo horário nas linhas de Sintra e Azambuja. Considerando que, à data do fecho desta infra-estrutura, a mesma era a estação de partida e destino mais frequente dos Clientes da Unidade, depois de reaberta e após a implementação do novo horário, registou-se uma melhoria significativa do serviço oferecido, principal factor para que, num ano de crise económica global, a Procura da Linha de Sintra tenha crescido 0,3% face ao ano anterior.

Após a conclusão das obras de electrificação da Linha do Sado, em Dezembro de 2008, também se introduziu um novo horário que permitiu, para além do incremento de conforto decorrente da substituição do material circulante antigo por comboios idênticos aos existentes na linha de Sintra, reduzir significativamente o tempo de trajecto (cerca de 15 minutos entre Origem e Destino).

Na Linha de Cascais, devido a maturação do horário actualmente em vigor e aos elevados índices de pontualidade e regularidade verificados, não se procedeu à sua alteração. Relativamente ao projecto da Bihética sem Contacto (BSC) que permitirá, depois de concluído, a integração da Bihética da CP

Lisboa na Bihética Sem Contacto da Área Metropolitana de Lisboa, utilizando como suportes o cartão Lisboa Viva para Clientes regulares e o cartão Viva Viagem para Clientes ocasionais, foram concluídos em 2008 os sub-projectos:

- Sistema de Gestão de Equipamentos Portáteis de Venda e Controlo da Bihética sem Contacto (EPVC) - que permitiram substituir o anterior sistema de validação de títulos de transporte por novos equipamentos de validação portáteis (para uso nos comboios) e por novos validadores de Estação (para uso à entrada das plataformas);
- Sistema de Venda Assistida - que permitiu a venda de títulos nas bilheteiras;
- Sistema de Gestão Central - que permitiu que a contabilidade das vendas da CP Lisboa possa ser assegurada ao nível de cada estação bem como consolidada centralmente.

Ficou em fase de conclusão o sub-projecto de Fornecimento e Instalação das novas Máquinas de Venda Automáticas.

Outro projecto relacionado, o Projecto de Acesso Controlado às Estações, com implementação prevista em 9 Estações, teve em 2008 importantes desenvolvimentos que permitirão a sua conclusão em 2009. Este projecto, quando totalmente implementado, permitirá, pelo controlo das entradas e saídas nessas estações, aumentar os níveis de segurança e reduzir substancialmente o actual nível de fraude.

Ainda no âmbito do reforço da segurança de pessoas e bens, é de referir a instalação de sistemas de vídeo-vigilância no interior das UQE's 3500, as únicas unidades de material ao serviço da CP Lisboa que ainda não se encontravam equipadas com esta funcionalidade.

Na Área Comercial foram diversas as iniciativas desenvolvidas e muito centradas na manutenção e reforço das actuais parcerias. Assim, promoveram-se múltiplos e frequentes contactos junto das autarquias da AML no sentido de expor os

problemas encontrados nas envolventes das estações ferroviárias e dar conhecimento dos esforços desenvolvidos pela Unidade na melhoria do serviço de transporte.

Em 2008, na sequência de alterações estruturantes como foram a reabertura do túnel do Rossio e a conclusão da electrificação da linha do Sado, as autarquias da linha de Sintra e da linha do Sado foram especialmente privilegiadas nos contactos.

Foram ainda promovidas uma série de outras acções comerciais que procuraram divulgar os serviços da CP Lisboa junto do segmento jovem, tendo esta Unidade estado associada na promoção e apoio dos principais festivais de música do Verão que aconteceram na região da Grande Lisboa, efectuando comboios especiais de forma a oferecer uma alternativa viável de mobilidade para o público aderente a essas festividades. Em particular, a Unidade esteve presente e associou a imagem da CP a grandes eventos como o Rock in Rio, Oeiras Alive, Super Bock Super Rock e o concerto de Bob Sinclair na Praia de Carcavelos.

Deu-se ainda continuidade ao projecto “um amigo hoje ... um futuro amanhã”, com o apoio a diversas actividades e visitas de estudo, que passaram pela oferta de viagens na linha de Sintra e Cascais a grupos de crianças mais necessitadas. No

total, foram 132 actividades que permitiram transportar nos comboios da CP Lisboa mais de 3300 crianças. No âmbito desta parceria, importa destacar algumas das actividades realizadas no período de Verão que possibilitaram que diversos grupos de crianças oriundas de bairros problemáticos da área limítrofe de Sintra tivessem oportunidade de viajar até às praias da Linha de Cascais na execução dos seus programas de lazer.

O tarifário da Unidade teve em 2008 um pequeno ajustamento estrutural, com a criação, pela Tutela, no último trimestre do ano, de um novo título de venda – o passe social 4_18. Este título, no quadro das políticas sociais do Governo, permite que, crianças e jovens entre os 4 e 18 anos de idade, beneficiem de passes mensais com 50% de desconto sobre o preço base normal.

No que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado na Unidade, a APCER efectuou em 2008 mais uma auditoria de renovação bem sucedida, considerando o auditor que a CP Lisboa mantém o cumprimento integral dos requisitos decorrentes da norma em vigor e que dispõe de um Sistema de Gestão da Qualidade adequado e eficaz.

6.1.2 Síntese dos Resultados

Do ponto de vista económico-financeiro, a CP Lisboa encerrou o ano de 2008 com um Resultado Operacional de -14.1 milhões de euros e um grau de cobertura operacional de cerca de 85%.

Os Proveitos Operacionais da CP Lisboa situaram-se acima dos 81 milhões de euros, sendo 95% destes originados de receitas directas de tráfego que cresceram, face ao ano anterior, 3.5 milhões de euros, ou seja, cerca de + 5%.

Esta evolução dos proveitos da Unidade foi repartida pelas 4 linhas onde a Unidade opera, mas obteve maior significado na linha de Sintra (variação de +5,6%) dado aí se ter verificado um aumento real do número de Passageiros transportados em 0,3% como resultado da reabertura da estação do Rossio.

No que respeita às restantes linhas, é de realçar a inversão da tendência de crescimento da Linha de Azambuja que apresentou uma quebra nos Passageiros transportados de 4,3% após 7 anos consecutivos de aumento gradual.

Esta redução, acrescida da redução de 1% nos Passageiros transportados na Linha de Cascais e de 2,8% na Linha do Sado – aqui muito motivado pelas dificuldades que as obras de electrificação provocaram na circulação e na qualidade do serviço oferecido – levou a que, em termos globais, os 96.4 milhões de Passageiros transportados em 2008 representem um decréscimo de 1% face a 2007.

Por títulos de venda, manteve-se a tendência de evolução positiva do passe combinado, que apresentou a maior taxa de crescimento (+3%) em contraponto ao decréscimo do Passe Intermodal (-3,8%) que continuamente vem evidenciando alguma inadequação às reais necessidades dos Clientes da AML. Nos títulos de venda internos, o título Bilhetes manteve-se estável enquanto o título Assinaturas registou um decréscimo de cerca de 3%.



6.1.3 Indicadores CP Lisboa

CP LISBOA	2007	2008	08/07	08 - 07
Resultados				
Resultado Operacional (mil) *	-	-14.113	n.d.	n.d.
Proveitos Operacionais (mil) *	-	81.346	n.d.	n.d.
Custos Operacionais (mil) *	-	95.459	n.d.	n.d.
Grau de Cobertura Operacional *	-	85,2%	n.d.	n.d.
EBITDA (mil) *	-	-12.708	n.d.	n.d.
* Devido à implementação em 2008 dos novos modelos de custeio do Material Circulante e dos Serviços Partilhados a informação financeira de 2008 não é comparável com 2007.				
Procura				
Passageiros (mil)	97.313	96.377	-1,0%	-935
Sintra	48.310	48.478	0,3%	168
Cascais	30.339	29.996	-1,1%	-343
Azambuja	15.631	14.956	-4,3%	-675
Sado	3.033	2.947	-2,8%	-86
Proveitos de Tráfego (mil) **	75.038	78.548	4,7%	3.509
Sintra	35.249	37.241	5,6%	1.991
Cascais	26.323	27.216	3,4%	893
Azambuja	11.566	12.065	4,3%	499
Sado	1.900	2.026	6,6%	126
** Não inclui os valores relativos a devoluções de títulos de transporte				
Proveitos de Tráfego ** por tipo de Título (mil)				
Bilhetes	33.178	35.081	5,7%	1.902
Assinaturas	11.764	12.251	4,1%	487
Passe Combinado	12.549	13.492	7,5%	943
Passe Intermodal	15.292	15.232	-0,4%	-60
Outros Proveitos de Tráfego	2.255	2.492	10,5%	237
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	6.868	6.990	1,8%	122
LKO (milhões)	6.722	6.756	0,5%	34
PK / CK	191,9	185,6	-3,3%	-6
PK / LKO	19,6%	19,2%	-2,0%	0,0
Recursos Humanos				
Efectivo Final	872	847		-25
Efectivo Médio	875	868		-7
PK / Efectivo Médio (mil)	1.506	1.495	-0,8%	-11
CK / Efectivo Médio (mil)	7.85	8.05	2,6%	0,2
Índice Pontualidade Diária				
Sintra	89,0%	93,4%		4,4
Cascais	97,0%	98,0%		1,0
Azambuja	91,0%	87,2%		-3,8
Sado	98,0%	93,4%		-4,6
Índice Regularidade Diária				
Sintra	100%	100%		0
Cascais	100%	100%		0
Azambuja	100%	100%		0
Sado	100%	99%		-1

6.2 CP PORTO

6.2.1 Síntese da Actividade

O ano de 2008 pautou-se pela prossecução do desenvolvimento das várias actividades nas diferentes iniciativas estratégicas traçadas no Plano Estratégico CPmais, permitindo a continuação da criação e aumento de valor para a Empresa. Como principais marcos da actividade desenvolvida destacam-se:

- Efectivação da Conquista de Mercado perante a adequação da oferta à procura;
- Acções de venda e parcerias e actividades no âmbito da intermodalidade que contribuirão para o crescimento do tráfego e para a divulgação da imagem e notoriedade dos serviços Urbanos da CP no Porto e a sua afirmação no âmbito da AMP;
- Estabelecimento de parcerias ganhadoras dentro e fora do sector de transportes.

Das actividades empreendidas durante o ano de 2008, salientam-se:

No âmbito da Conquista de Mercado:

Prosseguindo na aposta por uma melhoria contínua no serviço prestado, para ir de encontro às expectativas dos Clientes, foram introduzidos alguns ajustamentos à oferta durante o ano de 2008.

Em 30 de Março de 2008, entraram em vigor alterações nos horários nas Linhas de Braga e de Guimarães, com mais circulações e viagens mais rápidas. Detectadas oportunidades de melhoria da oferta, em 14 de Dezembro de 2008 procederam-se a ajustamentos pontuais nas Linhas de Braga, Guimarães e Caíde, com maior impacto aos fins-de-semana.

De referir ainda que 2008 foi o ano de consolidação e maturação do Horário da Linha de Aveiro, introduzido em Abril de 2007, com a correspondente repercussão nos proveitos de tráfego, apesar dos constrangimentos existentes ao nível da infraestrutura e das implicações no modelo horário então adoptado em termos de frequência e cadência.

Para fazer face à execução das alterações no horário e dar resposta à pressão da procura, foram sendo introduzidas UTE's de Silício remodeladas, perfazendo um total de 7 até ao final do ano, em simultâneo com as anteriores 34 UME's 3400 (unidades eléctricas).

No âmbito das Acções de Venda / Parcerias / Intermodalidade:

Continuação da aposta clara na dinamização das acções de venda, contactos e divulgação dos serviços Urbanos do Porto. Ao nível dos Projectos especiais / grupos foram ultrapassadas as expectativas, com a realização de variados projectos de grande dimensão como Carnaval, Festivais, Red Bull, Praias, etc. Os grupos transportados, em 2008 totalizaram cerca de 44.738 Passageiros representando, um acréscimo, face ao ano anterior, de cerca de 11% que em receita se traduziu num aumento de 18,6%.

Realizaram-se durante o ano de 2008 cerca de 90.300 contactos em diferentes localidades, +55% face ao ano anterior.

O estabelecimento de Parcerias com outras entidades foi uma constante permitindo realizar operações especiais, estabelecer acordos comerciais de produtos diversificados e dinamizar as vendas.

No âmbito da intermodalidade foram realizadas diversas acções destacando-se a título exemplificativo a disponibilização de um espaço para bicicletas na estação de Braga.

Actividades no âmbito da Bilhética sem Contacto:

Prosseguiram os trabalhos no âmbito da Bilhética Sem Contacto com o intuito de introduzir este sistema tanto nos títulos monomodais, como nos títulos intermodais.

Actividades no âmbito da Variável Preço:

Apresentaram-se propostas de Acordo de Extensão do Tarifário Social do Sistema Intermodal Andante aos Títulos CP com Tarifário Social na Área do Grande Porto (Assinaturas de Estudantes e Bilhetes para Crianças, Pessoas Idosas, Reformados e Pensionistas) e de alteração da política de preços da CP de acordo com as regras de preços definidas para os títulos Andante.

Foram ainda equacionados os estudos para alteração do Modelo de Repartição de Receita Intermodal para critério Pk e apresentada respectiva proposta.

O tarifário da Unidade teve em 2008 um pequeno ajustamento estrutural, com a entrada em vigor no dia 1 de Setembro de um novo título de venda – o passe social mensal, designado de Cartão 4_18@escola.tp.

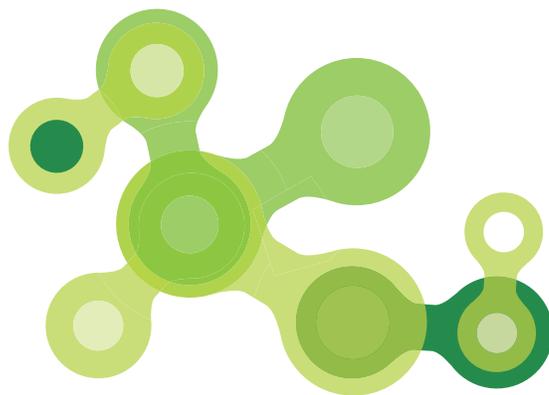
Actividades no âmbito da Gestão de Estações:

As acções de dinamização e “dar vida” às estações têm sido uma constante na actividade da CP Porto. Estas actividades consolidam a implementação da política de dinamização dos espaços comerciais proporcionando aos actuais e potenciais Clientes também o acesso a serviços de apoio úteis. A título exemplificativo, em 2008, a Estação de Porto São Bento passou a estar dotada de espaço na área da Saúde.

Outras Actividades desenvolvidas durante 2008:

Das diversas acções desenvolvidas destacam-se: a transferência do ACC de Porto Campanhã para Porto São Bento; a assumpção pela CP Porto do Posto de Informação

Automatizada ao Público (SIP) para uma melhor prestação do serviço de informação aos Clientes, tirando proveito de sinergias propiciadas pela proximidade deste posto com o ACC; o lançamento do Catálogo de Produtos permitindo deste modo apoiar a venda ao Pessoal de Contacto. Este documento tem por finalidade proporcionar aos colaboradores informação sobre a venda dos serviços urbanos da CP Porto, constituindo-se como um instrumento de apoio fundamental para a divulgação e promoção dos benefícios e atributos dos produtos, junto dos actuais e potenciais Clientes.



6.2.2 Síntese dos Resultados

Ao nível do desempenho económico-financeiro, 2008 foi um ano de importante crescimento para a CP Porto, apesar do exercício ter encerrado com um Resultado Operacional negativo de cerca de 14 milhões de euros e uma Taxa de Cobertura Operacional de 60%.

Os Proveitos Operacionais cresceram, face a 2007, cerca de 13%, o correspondente, em termos absolutos, a um aumento de 2.4 milhões de euros, situando-se no final do ano próximo dos 21 milhões de euros.

Os Proveitos de Tráfego apresentaram um acréscimo na ordem dos 10,5%, ou seja, mais cerca de 2 milhões de euros, sendo representativos de cerca de 95% do total dos Proveitos Operacionais.

O aumento de Passageiros face ao ano anterior foi de cerca de 1.3 milhões, o que representa um acréscimo de 6,8%. Em 2008 foram servidos cerca de 20 milhões de Passageiros. O crescimento verificado deveu-se em grande parte ao aumento de Clientes na Linha de Aveiro: mais 800 mil Clientes, cerca de

62,5% do total de crescimento de Passageiros verificado na CP Porto. Em termos de Proveitos de Tráfego, constata-se que continuou a ser a Linha de Aveiro aquela que apresentou, em termos absolutos o acréscimo com maior significado (+1.2 milhões de euros).

Na estrutura dos Proveitos de Tráfego, os Bilhetes representam cerca de 63%, as Assinaturas 25% e os títulos Intermodais cerca de 9%. O maior crescimento, em termos absolutos, foi nos Bilhetes Monomodais (+1.1 milhões de euros, ou seja, cerca de 9,9%). As Assinaturas Monomodais registaram um acréscimo de 386 milhares de euros a que corresponde uma taxa de variação de 8,5%. Em termos dos Títulos Intermodais, manteve-se a tendência de crescimento do título Andante.

O valor médio do Índice de Pontualidade foi de 93.2. Em termos globais, este Índice foi afectado pelos afrouxamentos impostos pelo gestor da infra-estrutura designadamente na Linha do Norte no último trimestre do ano.

6.2.3 Indicadores CP Porto

CP PORTO	2007	2008	08/07	08 - 07
Resultados				
Resultado Operacional (mil) *	-	-13.943	n.d.	n.d.
Proveitos Operacionais (mil) *	-	20.975	n.d.	n.d.
Custos Operacionais (mil) *	-	34.918	n.d.	n.d.
Grau de Cobertura Operacional *	-	60,1%	n.d.	n.d.
EBITDA (mil) *	-	-13.076	n.d.	n.d.
* Devido à implementação em 2008 dos novos modelos de custeio do Material Circulante e dos Serviços Partilhados a informação financeira de 2008 não é comparável com 2007.				
Procura **				
Passageiros (mil)	18.702	19.969	6,8%	1.267
Aveiro	7.108	7.900	11,1%	792
Braga	-	4.579	n.d.	n.d.
Caíde	-	5.568	n.d.	n.d.
Guimarães	-	1.922	n.d.	n.d.
Proveitos de Tráfego (mil) ***	17.130	18.963	10,7%	1.833
Aveiro	6.846	8.059	17,7%	1.213
Braga	-	4.307	n.d.	n.d.
Caíde	-	4.723	n.d.	n.d.
Guimarães	-	1.874	n.d.	n.d.
** A comparação dos valores de 2008 com os de 2007 apenas é possível para a Linha de Aveiro, devido à introdução em 2008 do MB Bilhete que alterou a repartição para as restantes linhas.				
*** Bilhetes + Assinaturas + Andante				
Proveitos de Tráfego por tipo de Título (mil)				
Proveitos de Tráfego Totais	17.869	19.745	10,5%	1.876
Bilhetes	11.333	12.394	9,4%	1.061
Assinaturas	4.522	4.907	8,5%	385
Passes Combinados	1.292	1.683	30,3%	391
Outros Proveitos de Tráfego	722	761	5,4%	39
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	4.253	4.627	8,8%	374
LKO (milhões)	1.977	2.158	9,2%	181
PK / CK	124.5	124.6	0,1%	0.1
PK / LKO	26,8%	26,7%		-0.1
Recursos Humanos				
Efectivo Final	278	316		38
Efectivo Médio	272	310		38
PK / Efectivo Médio (mil)	1.947	1.860	-4,5%	-87
CK / Efectivo Médio (mil)	15.6	14.9	-4,5%	-0.7
Índice Pontualidade Diária				
Aveiro	93,0%	90,4%		-2.6
Braga	97,4%	95,6%		-1.8
Guimarães	95,7%	94,1%		-1.6
Caíde	97,7%	96,2%		-1.5
Índice Regularidade Diária				
Aveiro	100%	99%		-1
Braga	100%	100%		0
Guimarães	100%	99%		-1
Caíde	100%	100%		0

6.3 CP LONGO CURSO

6.3.1 Síntese da Actividade

Com a entrada de uma nova estrutura de horário para o serviço de longo curso em Abril de 2007, durante o ano de 2008 as actividades da Unidade centraram-se na consolidação do aumento da procura, na melhoria do serviço ao Cliente, e no acompanhamento e monitorização da exploração. De todo o conjunto de actividades desencadeadas destacam-se:

Actividades Comerciais

Em 2008 o objectivo de crescimento da procura do tráfego AP e a consolidação do crescimento do tráfego IC foi assente no desenvolvimento dos segmentos alvo de maior potencial:

- Empresas (empresas de grande e média dimensão com elevada mobilidade dos seus colaboradores);
- Grupos (entidades organizadoras de viagens em grupo passíveis de utilizar o modo ferroviário);
- Estudantes (tendo sido desenvolvido um produto específico para este segmento).

No âmbito das Empresas a unidade manteve a sua aposta no produto CP/Empresas, negociando a atribuição de descontos em função do nível de utilização do transporte ferroviário de longo curso às empresas que manifestem a inserção na sua política interna da utilização do comboio como alternativa ao transporte individual. Com esse propósito, alterou a política comercial do produto passando a avaliação da adesão das empresas a ser feita pela receita gerada e não por número de viagens realizadas, adequando as regras de atribuição de descontos a uma medida efectiva de utilização do serviço, o passageiro x quilómetro. Para uma clarificação do objecto do produto CP/Empresas, retiraram-se deste as Associações, Ordens e Sindicatos e outras organizações similares, criando-se a figura de Acordo Comercial, com contornos específicos para estas organizações (percentagem de desconto fixa e inferior à das empresas) associados a contrapartidas comerciais de divulgação dos produtos CP nos meios de divulgação das organizações aderentes. No conjunto para estes Clientes empresariais obteve-se um aumento de receita na ordem dos 52%.

Como resultado da actividade no segmento dos Grupos, organizados para utilização da oferta regular quer recorrendo a comboios especiais, obteve-se um crescimento de 6% de Passageiros transportados e de 15% em receita.

Para o segmento estudantes, com maior incidência dos universitários, foi definida uma estratégia comercial assente na atribuição de descontos aos estudantes até 18 anos de qualquer grau de ensino e até 25 anos se universitários ou do ensino politécnico, ao mesmo tempo que se realizaram acções de promoção nas universidades. Estas actividades, realizadas no final do ano (início do ano lectivo) serão naturalmente avaliadas no final do ano lectivo, já durante o ano 2009.

Melhoria do Serviço ao Cliente

Desenvolveu-se um novo conceito de serviço a bordo para o serviço Alfa Pendular. Este novo conceito, que entrou em funcionamento a 1 de Outubro, permitiu melhorar, diversificar e uniformizar, em todas as circulações, o serviço prestado aos Clientes na classe conforto, do qual se destaca o serviço de restauração gourmet, o serviço de boas vindas, e uma maior gama de serviços de restauração adequada aos diversos segmentos de Clientes.

Numa estreita colaboração com os três operadores de comunicações móveis em Portugal (TMN, Vodafone e Optimus) foi efectuado um investimento conjunto de reforço do sinal de telemóvel a bordo dos comboios do serviço Alfa Pendular, cuja estrutura apresentava uma maior blindagem às comunicações móveis dos nossos Clientes. Com o investimento realizado, a qualidade de serviço sofreu um melhoramento significativo, permitindo actualmente a comunicação, quer de voz como de dados, praticamente ininterrupta ao longo da linha do Norte.

Renovação da Imagem do Intercidades

Para a revitalização do serviço Intercidades iniciou-se a implementação de uma nova imagem exterior das carruagens afectas a este serviço. Numa perspectiva de aproximação do serviço às localidades servidas, o painel lateral das carruagens Bar foi decorado com imagens típicas das cidades servidas. Da mesma forma três locomotivas 5600 foram decoradas com alusão aos 20 anos do serviço Intercidades e outras três ao transporte e ambiente.

Comunicação

Desenvolveram-se duas campanhas específicas para o produto Alfa Pendular, sendo uma delas direccionada para o segmento empresarial. Realizou-se também uma campanha Intercidades comemorativa dos 20 anos deste serviço e uma outra

campanha específica para o serviço Intercidades do Sul. Para divulgar o serviço Intercidades junto do segmento universitário prosseguiram as acções Train'Trip em universidades localizadas em cidades servidas pelo IC.

Divulgou-se a oferta para Grupos, desenvolvendo uma acção de comunicação específica para cerca de 2.300 escolas.

Promoveu-se, igualmente, o produto kit CP/Avis e as parcerias existentes com os vários parques de estacionamento.

Adicionalmente promoveu-se os canais de venda automáticos através de campanha realizada no Multibanco e na Internet.

Canais de Venda

Continuou a apostar-se nos canais alternativos à bilheteira procurando diminuir o peso deste canal. Assim, a distribuição dos proveitos pelos canais de venda sofreu algumas alterações. Não obstante o canal Bilheteiras ter continuado a ser o canal preferencial, com um peso de 81%, o seu acréscimo face a 2007 foi só de 5%. O netTicket foi o canal que mais cresceu face a 2007 (56%) ultrapassando já os 7% do total dos proveitos. O Multibanco cresceu 17% face a 2007, sendo que o peso no total dos proveitos é de 6%. O peso do canal AV cresceu 12% face a 2007. O peso das MVAs e da VT não sofreu alteração no total dos proveitos, no entanto as MVAs decresceram 7% face a 2007, sendo que a VT se manteve.

Oferta

A CP Longo Curso realizou em 2008 aproximadamente 8.500 comboios*km, incluindo as marchas associadas aos serviços

regulares, o que representou um crescimento de 5,4% face a 2007.

O acréscimo resultou principalmente:

- Das alterações ocorridas no horário em 22 de Abril de 2007 se reflectirem no período compreendido entre Janeiro e Abril de 2008 comparativamente a 2007;
- Do aumento do número de Comboios de Desdobramento e respectivas marchas associadas no eixo Lisboa-Porto;
- Do percurso do Lusitânia Comboio Hotel, no período entre 24 de Janeiro e 13 de Dezembro, se ter efectuado por Vilar Formoso.

Pontualidade

Quanto aos indicadores de Pontualidade, os valores obtidos ficaram bastante aquém do que seriam desejáveis. A principal causa dos baixos índices de pontualidade são os afrouxamentos da Linha do Norte que, em conjunto com as ocorrências na infra-estrutura – Convel, sinalização, catenária e regulação são responsáveis por 70% dos tempos de atraso dos comboios.

O serviço Alfa Pendular teve um decréscimo acentuado da sua prestação comparativamente ao ano anterior. O índice médio de pontualidade diminuiu de 80% para 60% sendo Dezembro o pior mês com 36%. O serviço Intercidades sofreu uma quebra significativa de 76% para 63%. No tráfego internacional ocorreu uma melhoria do desempenho de 61% para 74%.

6.3.2 Síntese dos Resultados

- O Resultado Operacional da CP Longo Curso foi de 3,3 milhões de euros positivos, ou seja uma margem de cerca de 4%.
- A CP Longo Curso manteve em 2008 a tendência de crescimento dos Proveitos Operacionais que se tem vindo a verificar nos últimos anos e que ascenderam a 87,5 milhões de euros, ou seja um crescimento de 8% face a 2007;
- Também ao nível dos Proveitos de Tráfego a Unidade conseguiu manter a tendência de crescimento com um total de proveitos de 86.024 mil euros, o que representa um aumento de 8,6% face a 2007;
- O Alfa Pendular registou acréscimos de 4,7% nos proveitos e 0,1% nos Passageiros transportados;
- O Intercidades registou acréscimos de 15,7% nos proveitos, aos quais correspondem aumentos de 15% nos Passageiros.

Este aumento fica a dever-se ao reforço da oferta IC's nos vários eixos;

- O Internacional registou perdas na ordem dos 2% dos proveitos e de 8% nos Passageiros. A concorrência das *low-cost* no eixo Lisboa-Madrid e a degradação do serviço Sud-Express, são razões que explicam as quebras nestes tráfegos;
- O produto com maior crescimento foi o CP/Empresas: os Proveitos gerados tiveram um crescimento de 52% (passaram de 2.038 mil € para 3.091 mil €) e os Passageiros transportados ao abrigo dos protocolos cresceram 43% (132 mil em 2008). Os Proveitos deste produto têm um peso de 3,6% no total dos Proveitos da CP Longo Curso.

6.3.3 Indicadores CP Longo Curso

CP LONGO CURSO	2007	2008	08/07	08 - 07
Resultados				
Resultado Operacional (mil) *	-	3.262	n.d.	n.d.
Proveitos Operacionais (mil) *	-	87.478	n.d.	n.d.
Custos Operacionais (mil) *	-	84.217	n.d.	n.d.
Grau de Cobertura Operacional *	-	103,9%	n.d.	n.d.
EBITDA (mil) *	-	3.677	n.d.	n.d.
* Devido à implementação em 2008 dos novos modelos de custeio do Material Circulante e dos Serviços Partilhados a informação financeira de 2008 não é comparável com 2007.				
Procura				
Passageiros (mil)	4.879	5.314	8,9%	435
Alfa Pendular	1.793	1.795	0,1%	2
Intercidades	2.918	3.364	15,3%	446
Internacional **	168	155	-7,7%	-13
Proveitos de Tráfego (mil)	79.245	86.024	8,6%	6.779
Alfa Pendular	37.814	39.604	4,7%	1.790
Intercidades	32.789	37.949	15,7%	5.161
Internacional	8.643	8.471	-2,0%	-172
** Para efeitos de comparabilidade, o valor de 2007 foi recalculado de acordo com os novos critérios de apuramento.				
Proveitos de Tráfego por tipo de Cliente (mil)				
CP Empresas	2.038	3.091	51,7%	1.053
Outros Clientes	77.207	82.933	7,4%	5.726
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	8.064	8.499	5,4%	436
LKO (milhões)	2.245	2.593	15,5%	348
PK / CK	156	161	3,6%	6
PK / LKO	56%	53%		-3
Recursos Humanos				
Efectivo Final	514	511		-3
Efectivo Médio	516	511		-5
PK / Efectivo Médio (mil)	2.433	2.684	10,3%	251
CK / Efectivo Médio (mil)	15.6	16.6	6,4%	1
Índice Pontualidade				
Alfa Pendular	80%	60%		-20
Intercidades	76%	63%		-13
Internacional	61%	74%		13
Índice Regularidade				
Alfa Pendular	100%	99%		-1
Intercidades	100%	99%		-1
Internacional	100%	94%		-6

6.4 CP REGIONAL

6.4.1 Síntese da Actividade

A actividade desenvolvida pela CP Regional, durante o ano de 2008, foi enquadrada pela estratégia definida até 2010, e que tem por base 3 linhas de actuação:

- Reinventar a oferta regional, de modo a responder mais eficazmente à procura;
- Racionalizar a utilização dos meios produtivos;
- Contratualizar com o Estado o serviço público realizado pela Unidade.

A oferta regular da CP Regional, em 2008, não teve alterações significativas relativamente ao horário implementado em Março de 2007.

A Unidade de Negócio concentrou os seus esforços comerciais na melhoria da imagem dos pontos de venda, na divulgação dos seus serviços, na implementação da oferta turística na linha da Beira Baixa, com a realização do “Comboio Aventura”, na promoção e angariação de procura para o comboio a vapor na linha do Douro e na participação em eventos e festas regionais que captaram procura para a CP Regional e divulgaram a marca CP.

Foi realizada uma acção inovadora de divulgação comercial, recorrendo ao “drop mail”, com resultados muito satisfatórios. Esta acção divulgou os serviços, levou a que o comboio fosse experimentado por pessoas que não o utilizavam e simultaneamente permitiu a recolha de dados para um melhor conhecimento dos Clientes da UN.

A UN continuou a melhorar a imagem das suas bilheteiras, tendo, neste âmbito, iniciado, de forma precursora na Empresa, a venda de “merchandising” CP com resultados muito positivos, em especial, na promoção dos serviços e da imagem da Empresa junto dos Clientes.

Relativamente aos indicadores de pontualidade e de regularidade global dos comboios é de salientar a regularidade média, com um valor de 99%, situando-se a pontualidade média dos comboios nos 88%, ambas ligeiramente melhores do que em 2007.

Em 2008, iniciou-se a implementação do novo modelo tarifário, aprovado para os serviços da CP Regional, e que tem por objectivo resolver as inconsistências detectadas na tabela dos preços praticados com o modelo anterior e acabar com as distorções que deste resultavam, em especial, a perda de

receita, essencial para o equilíbrio financeiro da U.N. Para atenuar os enormes impactos previstos, nos Clientes e nas contas de exploração da Unidade de Negócio, o novo modelo tarifário será implementado em 5 anos. Em 29 de Junho de 2008, entrou em vigor a primeira fase da implementação.

Depois, de em 2007, se ter procedido ao desenvolvimento, instalação e aos testes para homologação de um protótipo, em 2008 foram instalados, em todas as automotoras ao serviço na linha do Tua, os sistemas de comunicação necessários à realização da oferta com agente único e procedeu-se à implementação deste modo de operação com a colaboração da Empresa do Metro Ligeiro de Mirandela.

No âmbito da racionalização da utilização dos meios produtivos, a CP Regional reduziu o seu efectivo em 14 pessoas, relativamente ao início do ano. No final do ano a UN atingiu o objectivo de realizar toda a sua oferta com material automotor, libertando em Dezembro as carruagens que ainda tinha ao seu serviço (11) e duas locomotivas 1400.

De destacar os resultados obtidos ao nível dos consumos de energia para tracção, com uma redução de 490 mil litros de gásóleo consumidos, consequência da redução, em 4,5%, do consumo médio das automotoras diesel. Estes resultados foram obtidos, com a realização de acções de sensibilização e formação dos maquinistas para uma condução mais eficiente. Ao nível da Gestão da Qualidade, a CP Regional confirmou a certificação obtida em 2007, após a realização de uma auditoria externa na qual se validou o cumprimento dos requisitos pela UN.

6.4.2 Síntese dos Resultados

A Unidade encerrou o ano de 2008 com proveitos operacionais de 34 milhões de euros, com custos operacionais de 90.8 milhões de euros e com um resultado operacional de -56.8 milhões de euros. A taxa de cobertura foi de 37,5%.

Verificou-se um crescimento dos Passageiros transportados (+46 mil) ainda que com um percurso médio inferior e que conduziu a uma redução de 1% nos PK's (5.882 mil PK's). Globalmente, os valores da procura reflectem uma alteração estrutural ocorrida desde o início do ano, ou seja, aumentou a fidelização de Clientes, com o aumento muito significativo da venda de assinaturas e redução da venda de bilhetes. As assinaturas que representavam 23% dos PK's, em 2007, passaram a representar 25% dos PK's em 2008. A subida, repentina e muito notada, do preço dos combustíveis terá contribuído fortemente para esta evolução.

As Linhas que contribuem mais para o volume de procura, continuam a ser o Minho, o Douro Via Larga, o Norte, o Ramal da Lousã, o Ramal de Tomar, o Algarve e o Urbano de Coimbra.

Estas linhas representaram 82% das viagens realizadas em comboios regionais.

De dimensão média, os serviços nas Linhas do Vouga, da Beira Alta, da Beira Baixa e do Oeste, transportaram no seu conjunto 15% dos Passageiros.

Os serviços nas Linhas do Tâmega, do Corgo, do Tua, Coimbra – Figueira da Foz, do Leste, do Alentejo e do Sul registaram procuras muito reduzidas, somando no seu conjunto 420 mil Passageiros, o que representou 3% do total de Passageiros da Unidade.

Os serviços de transporte realizados sobre as linhas do litoral são os que mais contribuem, para os Proveitos de Tráfego assumindo especial relevo nesta vertente a Linha do Norte e o Ramal de Tomar. Nos serviços sobre as restantes Linhas, é de destacar os proveitos obtidos nas linhas do Douro Via Larga, do Minho, do Algarve, do Oeste, no Ramal da Lousã e no Urbano de Coimbra.



6.4.3 Indicadores CP Regional

CP REGIONAL	2007	2008	08/07	08 - 07
Resultados				
Resultado Operacional (mil) *	-	-56.826	n.d.	n.d.
Proveitos Operacionais (mil) *	-	34.022	n.d.	n.d.
Custos Operacionais (mil) *	-	90.848	n.d.	n.d.
Grau de Cobertura Operacional *	-	37,4%	n.d.	n.d.
EBITDA (mil) *	-	-56.213	n.d.	n.d.
* Devido à implementação em 2008 dos novos modelos de custeio do Material Circulante e dos Serviços Partilhados a informação financeira de 2008 não é comparável com 2007.				
Procura				
Passageiros (mil)	13.811	13.857	0,3%	46
PK's (mil)	574.455	568.573	-1,0%	-5.882
Proveitos de Tráfego (mil)	32.390	31.964	-1,3%	-426
Proveitos de Tráfego por tipo de Título (mil)				
Bilhetes	22.616	22.025	-2,6%	-591
Assinaturas	4.692	5.155	9,9%	464
Outros Proveitos Tráfego	5.083	4.784	-5,9%	-299
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	11.730	11.487	-2,1%	-244
LKO (milhões)	2.893	2.842	-1,8%	-51
PK / CK	49.0	49.5	1,1%	1
PK / LKO	19,9%	20,0%	0,7%	0,1%
Recursos Humanos				
Efectivo Final	1.032	1.018		-14
Efectivo Médio	1.043	1.022		-21
PK / Efectivo Médio (mil)	551	556	1,0%	6
CK / Efectivo Médio (mil)	11.2	11.2	0,0%	0
Índice Pontualidade				
	87%	88%		1
Índice Regularidade				
	99%	99%		0

6.5 CP CARGA

6.5.1 Síntese da Actividade

O desempenho da CP Carga em 2008 foi substancialmente influenciado pela conjuntura macroeconómica desfavorável que se manifestou ao longo do exercício, e de forma mais acentuada nos dois últimos meses de Novembro e Dezembro, com impactos negativos na generalidade dos sectores de actividade e na actividade transportadora.

Com o agudizar da crise, a CP Carga viu-se confrontada, com uma agressividade cada vez mais forte da concorrência designadamente rodoviária e com o deslizamento da data de entrada em produção de projectos comuns. Face à quebra generalizada da procura, os Clientes fizeram reflectir na actividade da Unidade as suas dificuldades em escoar os produtos, levando a que se tenha registado um número de comboios suprimidos superior ao do ano anterior.

Estruturalmente, a actividade da CP Carga continua a assentar numa carteira de negócios composta por um número reduzido de Produtos/Clientes, o que se traduz em alguma vulnerabilidade perante o mercado, designadamente em períodos de recessão económica e de quebra do investimento público. Em 2008, os tráfegos mais representativos da Unidade (em receita e volume) continuaram a ser o transporte de Carvão, Cimento, Contentores, Madeira, Areia, Minérios, Produtos Siderúrgicos e Cereais e Farinhas, tráfegos que num contexto de conjuntura desfavorável, se reduziram significativamente. No ano de 2008 a contracção da procura no transporte ferroviário registou-se não só no mercado interno, como nas relações com Espanha, afectada mais intensamente que o nosso País.

Não obstante o volume de toneladas transportadas em 2008 ter baixado face a 2007, os indicadores de produção registaram tendências de crescimento: 3,6% nos CK's e 0,7% nos percursos do material motor. Esta situação ficou a dever-se a factores de ordem técnica, nomeadamente decorrentes da reafecção do material motor, com impacto na capacidade de tracção da CP Carga, e a factores de natureza comercial. Os factores de natureza comercial tiveram especial impacto no último trimestre do ano devido à quebra acentuada da procura. No que diz respeito a atrasos dos comboios, não obstante os condicionalismos de ordem externa impostos pela REFER, designadamente o elevado número de interdições de via e os afrouxamentos,

registou-se uma melhoria significativa dos índices de Pontualidade em todas as faixas dos atrasos: a quantidade de comboios com atrasos inferiores a 30 minutos passou de 52% em 2007 para 64% em 2008 e os comboios com atrasos superiores a 2 horas passou de 12% para 8%, em idênticos períodos.

A regularidade dos comboios situou-se na ordem dos 82% o que representa uma ligeira quebra face ao ano anterior (84% em 2007).

Em 2008 a CP Carga realizou investimentos estratégicos, que visaram contribuir de forma determinante para aumentar a competitividade da Unidade e melhorar a qualidade do serviço de transporte aos Clientes. A este título destaca-se a eliminação de diversos

constrangimentos na Infraestrutura com a conclusão da 1ª fase de Electrificação de Ramais de Mercadorias (num total de 6) ao abrigo do protocolo CP/REFER. Estas electrificações permitem melhorar a gestão do material motor e aumentar a produtividade das locomotivas, por via da substituição da tracção diesel por tracção eléctrica, com impactos significativos ao nível da redução de custos de operação. Foi ainda concluída a ligação do Complexo da Siderurgia Nacional à rede ferroviária nacional, ao abrigo do Protocolo de cooperação e investimento com a Lusosider e SN Longos e foi realizado tráfego experimental no ramal.

Num quadro de liberalização do transporte ferroviário de mercadorias foram desenvolvidas parcerias com operadores logísticos e com Clientes no âmbito da construção de Ramais, tais como o Ramal da fábrica de biodiesel nos Riachos e o Ramal Pirites.

O ano de 2008 fica assinalado como o ano em que a Unidade realizou a mais complexa operação de transporte e logística da sua história ao transportar duas turbinas de dimensões excepcionais do porto da Figueira da Foz para a Central Termoeléctrica de Lares.

Operação especial de outra natureza foi a realização, no prazo de 15 dias, de um adicional de 80 comboios a partir do Terminal XXI em Sines, em resposta às necessidades do Cliente.

O ano de 2008 ficou marcado pela implementação do Sistema de Gestão de Qualidade na CP Carga. Ficou assim reconhecido

6.5.2 Síntese dos Resultados

que a actividade da CP Carga se orienta por padrões de Qualidade e de Melhoria Contínua.

No domínio da actividade comercial e operacional, a CP Carga enfrentou importantes desafios ao longo do ano 2008, tendo conseguido atingir, ainda assim, 10.4 milhões de toneladas transportadas e 68,9 milhões de euros de proveitos directos dos tráfegos. Estes valores no final do exercício representam ligeiras variações face a 2007: um decréscimo de volume de 1,2% e um acréscimo de receitas de 1,4%. O desempenho medido em Toneladas*Quilómetro desceu 1,4%, sendo que estes mesmos indicadores da procura estiveram sempre acima dos verificados em 2007 até Outubro de 2008. Nessa data e em termos acumulados, registaram-se acréscimos de 3% de toneladas e 5% de receitas do tráfego, comparativamente com 2007. Nos últimos dois meses do ano, o agravamento da crise económica no país, provocou uma forte quebra na procura do transporte por parte dos Clientes, para níveis que já não se registavam desde 2003.

Contudo é de destacar performances distintas consoante os tráfegos. **Pela positiva destacam-se os de Carvão (mais 4% em volume do que em 2007) de Areia (aumento de 5% face ao ano anterior) de Combustíveis (inclui o transporte de "jet fuel" e biodiesel e cresceu 84% face a 2007) e de Minérios (aumento de 4% face ao ano anterior).**

Pelo contrário, os tráfegos de Cimento (descida de 4% face ao ano anterior) de Madeira (quebra de 11% comparativamente com 2007) de Produtos Siderúrgicos (decréscimo de 18% nas quantidades transportadas) e de Cereais e Farinhas (menos 17% de toneladas do que em 2007) apresentaram desempenhos aquém do esperado, fundamentalmente como consequência da quebra de investimento em obras públicas e do abrandamento da economia portuguesa e espanhola. O tráfego de Contentores manteve-se em níveis idênticos aos de 2007.

Os Proveitos Operacionais em 2008 ascenderam a 75,3 milhões de euros, contra 72,1 milhões de euros em 2007, o que representa um aumento de 3 milhões de euros ou seja +4%.

Os proveitos do Tráfego aumentaram 797 mil de euros ou seja 1%. Os tráfegos que mais contribuíram para este aumento foram os de areia, carvão, combustíveis, pasta de papel e minérios.

A CP Carga registou em 2008 um Resultado Operacional negativo da ordem dos 24,8 milhões de euros, tendo os custos sido afectados pela forte oscilação dos preços de combustível.



6.5.3 Indicadores CP Carga

CP CARGA	2007	2008	08/07	08 - 07
Resultados				
Resultado Operacional (mil) *	-	-24.866	n.d.	n.d.
Proveitos Operacionais (mil) *	-	75.280	n.d.	n.d.
Custos Operacionais (mil) *	-	100.145	n.d.	n.d.
Grau de Cobertura Operacional *	-	75,2%	n.d.	n.d.
EBITDA (mil) *	-	-23.767	n.d.	n.d.
* Devido à implementação em 2008 dos novos modelos de custeio do Material Circulante e dos Serviços Partilhados a informação financeira de 2008 não é comparável com 2007.				
Procura				
Toneladas (mil)	10.556	10.425	-1,2%	-131
TK's (milhões)	2.586	2.550	-1,4%	-36
Proveitos de Tráfego (mil)	68.294	69.091	1,2%	797
Tráfego de Contentores (TEU's)				
Exportação	10.679	9.497	-11,1%	-1.182
Importação	9.253	9.436	2,0%	183
Nacional	165.141	170.474	3,2%	5.333
Oferta Mercadorias				
Comboios Quilómetro (mil)	8.030	8.316	3,6%	286
TKBR (milhões)	5.080	4.994	-1,7%	-86
TK / CK	322	307	-4,8%	-15
TKBR/CK	633	601	-5,1%	-32.1
Recursos Humanos				
Efectivo Final	816	818		2
Efectivo Médio	813	817		4
TK / Efectivo Médio (mil)	3.181	3.121	-1,9%	-60
CK / Efectivo Médio (mil)	9.9	10.2	3,1%	0.3
Índice Pontualidade				
Comboios Bloco (< 30 min)	59%	65%		6
Comboios Plano (< 30 min)	48%	57%		9
Comboios Bloco (> 2 horas)	10%	6%		-3
Comboios Plano (> 2 horas)	14%	9%		-5
Índice Regularidade				
	84%	82%		-2