

A pensar nos clientes

# Carta-compromisso da CP apresentada no Porto

Foi assinada no Porto, em reunião com os órgãos de primeira linha da USGP, a "Carta de Compromisso" da CP. O documento elaborado a pensar no cliente e circunscrito, na fase inicial, aos serviços dos suburbanos de Lisboa e do Porto e de forma gradual aos de longo curso deverá contar por parte de todos com a prestação de um serviço de excelência ao encontro da satisfação do cliente. A melhoria dos índices de regularidade, pontualidade e qualidade são alguns dos principais objectivos a atingir.

(págs. centrais)



Lusitânia Comboio-Hotel

## Melhor serviço de restauração



Novas melhorias foram introduzidas no serviço de restaurante e bar do Lusitânia Comboio-Hotel. A grande diversidade de refeições, a preços bastante acessíveis, associada ao maior nível de apresentação, surgem como resultado de uma grande experiência acumulada em muitos anos de serviço.

(pág. 3)

Acções de formação para agências de viagens

A CP, através da UVIR, promoveu, durante a primeira quinzena de Março, acções de formação destinados a agentes de viagens. Assuntos como o tarifário de âmbito nacional e internacional e a divulgação de produtos ferroviários foram os temas principais desta acção de formação decorrida, simultaneamente, em Lisboa e no Porto.

(pág. 8)

2  
Acordo assinado com a Fertagus

# Cientes dos comboios Alfa Pendular podem utilizar os parques do Pragal

De acordo com um protocolo assinado entre a CP – Caminhos de Ferro Portugueses e a Fertagus, a empresa concessionária do eixo ferroviário Norte-Sul, os clientes dos comboios Alfa Pendular que se desloquem em viatura automóvel até à estação do Pragal (Almada) podem estacionar a sua viatura num dos parques ali existentes, mediante o pagamento de uma tarifa especial.

Assim, por um dia de estacionamento (até às duas horas da

madrugada do dia seguinte ao da entrada) será praticada a tarifa de duzentos escudos, enquanto a partir do segundo dia o preço será igual ao tarifário geral dos parques (quinhetos escudos).

A utilização deste estacionamento é aplicável aos clientes do serviço Alfa Pendular, que tenham como estação de destino ou de origem o Pragal, e sejam possuidores de bilhete de ida e volta, independentemente da modalidade dos títulos de transporte (bilhetes inteiros,

meios bilhetes de pessoa idosa, protocolo CP/empresas e tarifa "dois por um").

Os clientes interessados em beneficiar desta tarifa especial de estacionamento deverão proceder da seguinte forma: apresentar ao revisor, na viagem de regresso o talão impresso pela máquina situada à entrada do parque, por sua vez o revisor emite um documento comprovativo da viagem, que por fim é apresentado juntamente com o bilhete no guichet de pagamento.

## Barómetros atestam qualidade

Os índices mensais de pontualidade e de regularidade dos comboios Suburbanos do Grande Porto – Linhas de Guimarães, Aveiro, Marco de Canaveses e Braga – registaram

em Março, em relação ao mês antecedente, um comportamento globalmente satisfatório, à excepção do suburbano de Aveiro.

Os mesmos indicadores nos Sub-

urbanos da Grande Lisboa – Azambuja, Sintra, Cascais e Sado – tiveram, em Março, evoluções diversas. Em regularidade, os serviços de Cascais e Azambuja atingiram a excelência.

Suburbanos Lisboa	SINTRA	CASCAIS	AZAMBUJA	SADO				
	Fevereiro	Março	Fevereiro	Março	Fevereiro	Março	Fevereiro	Março
Qualidade percebida do serviço	6,1	6,1	6,1	6,1	6,2	6,2	6,1	6,1
Comboios por dia	349	350	296	296	163	163	70	70
Pontualidade mensal dos comboios	93%	90%	97%	97%	82%	86%	89,5%	90%
Regularidade mensal dos comboios	100%	99%	99%	100%	99%	100%	100%	99%

Suburbanos Porto	BRAGA		AVEIRO		GUIMARÃES		MARCO	
	Fevereiro	Março	Fevereiro	Março	Fevereiro	Março	Fevereiro	Março
Qualidade percebida do serviço	6,2	6,2	5,5	5,5	nd	nd	6,2	6,2
Comboios por dia	49	49	64	64	81	81	63	63
Pontualidade mensal dos comboios	91,8%	93,18%	91,25%	85,07%	95,40%	96,22%	80,51%	84,13%
Regularidade mensal dos comboios	99,93%	99,87%	99,87%	99,77%	99,22%	100%	99,81%	100%

# Comboio-hotel Lisboa-Madrid troca ementa e melhora serviço

O Lusitânia Comboio-Hotel, que diariamente efectua a ligação em percurso nocturno entre Lisboa e Madrid, introduziu novas melhorias no serviço de restaurante e bar.

Depois de no final do ano passado a Minc Barp, a empresa concessionária do serviço de restauração, hotelaria e catering, ter passado a servir as refeições a bordo em baixela de porcelana, de o cliente poder escolher à lista o vinho português ou espanhol de um lote seleccionado e ainda o prato de carne ou peixe pretendido entre oito opções, chegou agora a vez de melhorar a ementa com a introdução de primeiros e segundos pratos e maior variedade de sobremesas.

Para o efeito foram seleccionados 16 pratos, entre 32 apresentados, através de um "júri" que integrou ao mais alto nível representantes das duas redes – CP e RENFE – e especialistas da arte culinária. Foram, assim, escolhidos dois menus contendo quatro primeiros pratos (à base de saladas e ovos) e quatro segundos pratos (dois de peixe e dois de carne), um para ser servido aos dias pares e o outro nos dias ímpares, os quais, para evitar repetições, são trocados quinzenalmente entre si. Nas sobremesas destacam-se os queijos, saladas de fruta e o leite creme.

A preços bastante acessíveis para o género de serviço, com valores únicos (1085 escudos para o primeiro prato, 2050 escudos para o segundo prato e 480 escudos nas sobremesas), foi esta a solução apresentada pela Minc Barp para responder com equilíbrio à varieza



de dos gostos do tipo de passageiros – embora sobretudo portugueses e espanhóis – que de modo crescente utilizam o comboio nas ligações entre as duas capitais ibéricas.

Além da diversidade do catering, procurando o equilíbrio das ementas e da melhoria consequente do serviço, conforme referiu António Martinho, sócio-gerente da Minc Barp, houve igualmente a preocupação de esmerar a apresentação, pois "os olhos também comem". Para o mesmo responsável, as alterações agora operadas surgem em resultado do "estudo da experiência acumulada de mais de vinte anos em comboios internacionais".

Com esta diversidade de pratos confeccionados no momento, dispondo de uma carta de vinhos com cinco néctares espanhóis e nove portugueses, num ambiente que oferece melhores padrões de serviço... é caso para dizer que o hotel Lisboa-Madrid está ainda mais gostoso!

Recorde-se que o Lusitânia Comboio-Hotel, inaugurado em 1995, tem transportado em média cem mil passageiros por ano. Com uma taxa de ocupação de 70 por cento, é sobretudo utilizado por clientes espanhóis (60 por cento), portugueses (30 por cento) e os restantes são de diversas nacionalidades.

Qualidade está em marcha

# Carta-compromisso CP/Cliente apresentada no Porto



A "Carta de Compromisso" da CP para com os clientes dos Suburbanos de Lisboa e do Porto, projeto integrado no processo de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa (Norma ISO 9001/2000), foi em meados de Março apresentada aos órgãos de primeira linha da USGP, em reunião realizada no Porto e que contou com a presença do Presidente do Conselho de Gerência e do administrador dr. Ferreira de Lemos.

Na abertura dos trabalhos o dr. Crisóstomo Teixeira elencou os principais itens a cumprir pela CP nesta "Carta de Compromisso", documento elaborado com base na experiência recolhida nos transpor-

tes ferroviários suburbanos londrinos (British Rail e London Underground), num processo "iniciado curiosamente no Governo da sra. Margaret Thatcher". Na ocasião, o Presidente da CP reconheceu que "as actuais condições de serviço ainda não são as melhores", mas os esforços em curso, nomeadamente em termos de material circulante, na infra-estrutura e na qualificação/motivação profissionais vão "permitir melhorar os serviços".

Esta "Carta de Compromisso", que na fase inicial se circunscreve aos serviços suburbanos de Lisboa e do Porto (posteriormente abrangendo de forma gradual os transportes de longo curso), constitui o mar-

co de um novo comportamento orientado para o cliente de modo a satisfazer as suas expectativas. Define, nesse sentido, o cliente como "o juiz do nosso desempenho".

Com a Carta-compromisso CP/Cliente pretende-se alcançar três objectivos centrais:

- Alinhar o real desempenho da CP com as expectativas do cliente, através de uma comunicação clara, transparente e comprehensível;
- Mobilizar todos os colaboradores da empresa em torno da sua estratégia, visando a prestação de um serviço de excelência;
- Melhorar a imagem da empresa.

**O nosso Compromisso**

**1. Regularidade e Pontualidade**

Estamos empenhados em prestar-lhe um serviço amigável do ambiente, pontual, rápido, regular, seguro e com a melhor relação qualidade/preço.

Para os serviços a seguir identificados, tudo faremos para atingir os níveis de regularidade e pontualidade a seguir discriminados, em condições normais de circulação.

Serviço	Percorso	Regularidade	Pontualidade
Suburbano	Lisboa - Sintra	99%	94%
Suburbano	Lisboa - Cascais	98%	97%
Suburbano	Lisboa - Azambuja	98%	87%
Suburbano	Lisboa - Praias Sado	98%	90%
Suburbano	Porto - Aveiro	98% a)	80% a)
Suburbano	Porto - Braga	98% a)	69% a)
Suburbano	Porto - Marco	98% a)	85% a)
Suburbano	Porto - Guimarães	98% a)	80% a)

Regularidade: Percentagem de comboios realizados de acordo com o horário em vigor.  
Pontualidade: Percentagem de comboios chegados ao destino com atraso menor ou igual a 3 (três) minutos.  
a) Aquarda a conclusão das obras de modernização previstas para 2002/2006.

**2. Informação**

Estamos empenhados em fornecer informações claras, relevantes e actualizadas.

Sabemos até que ponto isto é importante através de inquéritos periódicos aos nossos Clientes. Publicaremos semestralmente e linha a linha, através de painéis afiados nas nossas estações, o grau de satisfação dos nossos Clientes numa escala de 0 a 10, pontuação que procuraremos progressivamente melhorar.

Há horários dos comboios e cartazes-horários em todas as estações, para que saiba que serviços pode esperar. Alterações previstas nos serviços serão difundidas nas estações e nos comboios.

Poderá obter, em cada Gabinete de Apoio ao Cliente, informações pormenorizadas e actualizadas de seis em seis meses, do nosso desempenho em relação aos objectivos desta Carta.

**3. Colaboradores**

**Solicitos e Educados**

Os nossos colaboradores devem estar disponíveis para os Clientes.

Vamos continuar a apostar na formação para que possam prestar-lhe a ajuda necessária de uma forma profissional, simpática e educada. Vamos conferir-lhes maior autoridade e responsabilidade, bem como apostar na implementação de equipas de melhoria da qualidade. Os nossos colaboradores devidamente fardados usarão sempre uma placa de identificação para facilitar a comunicação.

Também neste caso nos comprometemos gradualmente a publicar semestralmente e linha a linha a pontuação que os nossos Clientes atribuem à forma como são atendidos e apoiados nos comboios e estações.

**4. Estações e Comboios Limpos**

Estamos empenhados em tornar as nossas estações e os nossos comboios seguros, confortáveis e limpos.

Comboios novos estão encorados para o Serviço Suburbano de Lisboa e do Porto. Estamos também a modernizar os comboios mais antigos, com novos interiores, um design moderno e muito conforto.

Os nossos clientes são convidados a classificar numa escala de 0 a 10 o estado de limpeza dos comboios e estações.

**5. Segurança e Protecção**

Nos serviços de maior concentração de pessoas estamos a instalar uma rede de televigilância em circuito fechado, a dotar mais colaboradores com equipamentos de comunicação móvel, a melhorar os sistemas sonoros de informação ao público, a aumentar o nível de vigilância e protecção, e assegurar uma maior visibilidade dos nossos colaboradores.

Actos anti-sociais são raros no transporte ferroviário sendo nosso objectivo criar condições para os reduzir ainda mais.

Também, neste caso, publicaremos semestralmente a pontuação atribuída pelos nossos Clientes, numa escala de 0 a 10, para avaliarmos o sentimento que têm do estado de segurança nas estações, nos acessos às estações e nos comboios.

# Fotografia ferroviária em concurso

Mais um concurso organizado pelo Boletim CP, desta feita destinado aos ferroviários que se interessam por fotografia. Pretende-se com esta iniciativa fomentar a criatividade plástica nos Caminhos de Ferro. Até 15 de Outubro próximo, é pegar em máquinas fotográficas, tomar o comboio como tema, dar asas ao engenho e concorrer. Eis o regulamento:

## Concorrentes e número de obras:

Cada concorrente pode apresentar um máximo de três fotos relacionadas com o mundo ferroviário. As fotografias devem ser inéditas, nunca apresentadas em qualquer outro concurso. As fotografias só podem ser apresentadas pelos seus autores.

## Tamanho:

A dimensão da mancha das fotos em concurso deve ser entre um mínimo de 24x30 cm e um máximo de 40x60 cm. Não devem ser apresentadas nem em montagem ou reforçadas sobre cartolina, nem com passe-partout, nem sequer enroladas.

## Identificação:

Os participantes no concurso devem fazê-lo com recurso a pseudónimo, colocado no interior de um sobreescrito fechado. No exterior do mesmo devem constar o nome,

morada e número de telefone.

As obras a concurso devem conter, no verso, o título da fotografia e pseudónimo do seu autor.

## Envio:

Os trabalhos são remetidos para BOLETIM CP, CP – Caminhos de Ferro Portugueses, Gabinete do Porta Voz, Calçada do Duque, 20, 1249-109 Lisboa Codex, até 15 de Outubro de 2001. No sobreescrito deve constar a indicação CONCURSO FOTOGRÁFICO, e o número de fotografias que contém. Para as fotografias enviadas pelo correio é considerada válida a data dos CTT apostila na carta.

## Prémios:

Para cada modalidade (cores, preto e branco) são atribuídos um primeiro, um segundo e um terceiro pré-

mios, além de menções honrosas. Nenhum prémio ficará por atribuir. Todos os trabalhos apresentados passam a propriedade da CP, que deterá os seus direitos de reprodução desde que seja mencionado o nome do autor e se destine a divulgação cultural.

## Comissão de selecção e júri:

A CP designará uma comissão de selecção, encarregue de escolher previamente 100 fotografias. Um júri para o efeito nomeado atribuirá as respectivas classificações.

## Devoluções:

A organização do concurso terá o máximo cuidado com a conservação dos trabalhos, não se responsabilizando, no entanto, por quaisquer possíveis danos ou extravios. As fotografias não premiadas serão devolvidas aos seus autores, caso

### Contactos:

Gabinete do Porta Voz

Calçada do Duque, 20 • 1249-109 Lisboa Codex

Telefone: 21 321 29 73 / 74

Fax: 21 342 40 11

## Vamos contar histórias ferroviárias

O Boletim CP continua aberto a textos que sejam enviados para o concurso "Vamos Contar Histórias Ferroviárias", cuja data limite foi dilatada até ao fim do ano, conforme oportunamente noticiado. Eventuais

pedidos de esclarecimento, que os interessados necessitem, devem ser dirigidos ao Gabinete do Porta Voz. A data limite para este concurso não será prorrogada



## Os nossos cartoonistas

Mais um excelente trabalho do nosso colega Bráulio Manuel Lemos Figo, em que reforça a força do seu traço, deixando assim perceber as suas qualidades para aqui sim desligar a ligação entre cartoon e caricatura comum em alguns dos seus outros trabalhos, fazendo vincar a sua personalidade na qualidade do traço apresentado.



## Proibido fumar nos bares dos Intercidades

As carroagens bar dos Intercidades, à semelhança do que já sucedia nos Alfa, passaram a ser lugares onde é interdito fumar. Com esta resolução, estes compartimentos que serviam de refúgio aos passageiros fumadores que neles se concentravam, dali afugentando os não fumadores, tornaram-se áreas onde uns e outros, fumadores e não fumadores, podem conviver. Para os fumadores ficam reservadas as carroa-

gens especialmente a eles destinadas. A medida foi aceite sem protestos. O que significa que, por esta forma, o civismo vingou, aceitando todos os passageiros normas de sã convivência. Para além de terem sido colocadas placas indicadoras da interdição de fumo, foram retirados os cinzeiros das carroagens bar. Assim os Intercidades adoptaram o bom princípio de que bom ambiente representa melhor qualidade.



## Obras na linha de Guimarães

Já foi aberto concurso público para a reconversão em via larga e electrificação do troço Santo Tirso/Vila das Aves/Lordelo na linha de Guimarães, estando prevista a duração das obras em cerca de 600 dias.

As obras a efectuar comportam ainda um interface rodo-ferroviário na vila das Aves, bem como a construção de passagens rodoviárias inferiores, passagens agrícolas e de peões.

## Março, mês de intempéries

Março foi um mês de mau tempo um pouco por todo o País. Os temporais provocaram muitas complicações na circulação ferroviária, sendo de maior relevo os transtornos causados nas linhas do Douro e do Norte.

Só em material circulante a intempérie já provocou um milhão de contos de prejuízo.

## Mais um comboio na linha de Sintra

A USGL acaba de lançar mais um comboio na linha de Sintra no período da manhã, passando assim a oferecer mais 1300 lugares no sentido Sintra Lisboa.

São agora três os semi-directos ligando Sintra a Lisboa.



# Formação sobre tarifários

Durante a primeira quinzena de Março a CP, através da UVIR-Unidade de Viagens Interurbanas e Regionais, promoveu quatro cursos de formação destinados a agentes de viagens, versando assuntos como o tarifário de âmbito nacional e internacional e a divulgação de produtos ferroviários.

Tais acções de formação junto deste importante canal de vendas decorreram simultaneamente em Lisboa e no Porto e envolveram quase meia centena de agentes de viagens.

No final dos cursos realizou-se uma jornada de encerramento e de confraternização com todos os participantes – agentes de viagens e quadros da CP que participaram na acção – que este ano decorreu na região de Aveiro e Vale do Vouga.

Os participantes de Lisboa viajaram até Aveiro na carruagem especial VIP, onde se juntaram ao grupo proveniente do Porto. A VIP é habitualmente incorporada em comboios regulares a pedido de clientes e de entidades diversas, cuja venda se processa nomeadamente através de reservas nas agências de viagens. Pelas suas características e oferta de serviços, a carruagem VIP regista uma crescente procura da parte de clientes que dese-

## Programa-surpresa

Para culminar “em cheio” a iniciativa deste ano, a equipa da CP preparou uma jornada de confraternização e convívio, que incluiu um programa-surpresa.

Depois do “ponto de encontro” em Aveiro, todos os participantes viajaram numa carruagem especial no ramal entre Aveiro e Macinhata do Vouga, ocasião para apreciar a beleza única daquela paisagem, visitando depois o Núcleo Museológico e seguindo para a estalagem da Pateira de Fermentelos, onde foi servido o almoço. Este percurso, aliás, faz parte de um programa (de dois ou quatro dias) que aquela unidade hoteleira proporciona há quase duas décadas pela paisagem ferroviária do vale do Vouga.

Durante o almoço, que decorreu em animado convívio, realizou-se a cerimónia de distribuição de diplomas aos participantes de mais este curso de formação promovido pela CP.

jam realizar reuniões ou encontros que requeiram um serviço de qualidade e personalizado.

A boa receptividade das agências de viagens a estas acções de formação promovidas pela CP espelha o seu interesse na venda de produtos ferroviários, o que naturalmente é do agrado da nossa empresa. Na óptica da CP, as agências de viagens são cada vez mais um canal prioritário na sua rede de vendas.

No ano passado o volume de receita de produtos ferroviários, na rede nacional, processado através das agências de viagens registou um aumento de quase 30 por cento em relação a 1999, o que confere a este canal de vendas um papel de relevo. Para este sucesso contribuiu a melhoria da qualidade do serviço prestado com o lançamento do comboio Alfa Pendular.

Contudo, conforme referiu na ocasião o director de Vendas da UVIR, eng. João Simões, as agências de viagens representam ainda apenas cerca de três por cento da receita do tráfego dos comboios Alfa Pendular, enquanto a média europeia do serviço equivalente é da ordem dos 30 por cento.

