

Metro, uma viagem com valor

José Manuel Silva Rodrigues

Presidente do Conselho de Administração

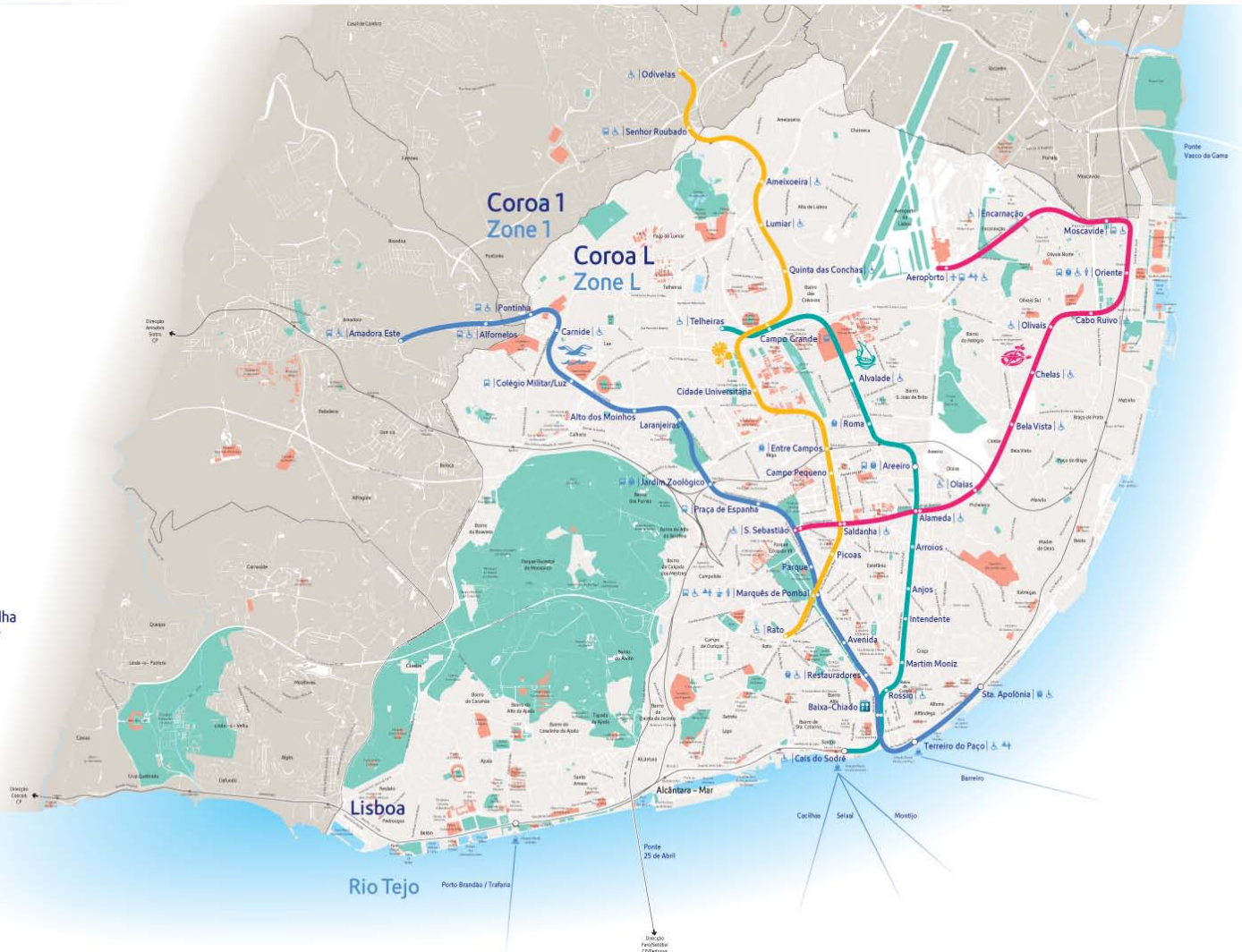
Carris e Metro Lisboa

O nosso ADN



Mapa da cidade

-  Aeroporto
Airport
 -  Autocarro suburbano
Suburban bus
 -  Barco
Boat
 -  Comboio
Railways
 -  Gabinete do Cliente
Customer Service Office
 -  Mobilidade reduzida
Step free
 -  Perdidos e achados
Lost property
 -  Polícia
Police
-
-  linha Azul
Blue line
 -  linha Amarela
Yellow line
 -  linha Verde
Green line
 -  linha Vermelha
Red line



Meios Operacionais, Materiais e Humanos

Equipamentos em serviço

- 55 Estações
- 43,2 Km de linha
- 3 PMO's
- 338 Carruagens
- 236 Escadas/Tapetes rolantes
- 104 Elevadores
- 718 Canais de acesso
- 279 MAVT
(máquina automática de venda de bilhetes)
- 78 MSAVT
(máquina semiautomática de venda de bilhetes)
- 192 Espaços Comerciais
- 2075 Mupis

Comboios diários em circulação
(hora de ponta manhã/tarde):

14/13 Linha Verde
13/12 Linha Amarela
13/12 Linha Azul
8/8 Linha Vermelha

Comboios diários em circulação
(corpo do dia):

8 Linha Verde
8 Linha Amarela
9 Linha Azul
7 Linha Vermelha

O nosso ADN

Core Business

Transporte Coletivo de passageiros.

Missão

Prestar um serviço de Transporte Público de Passageiros, em modo Metro, orientado para o cliente, promovendo a mobilidade **sustentável**.

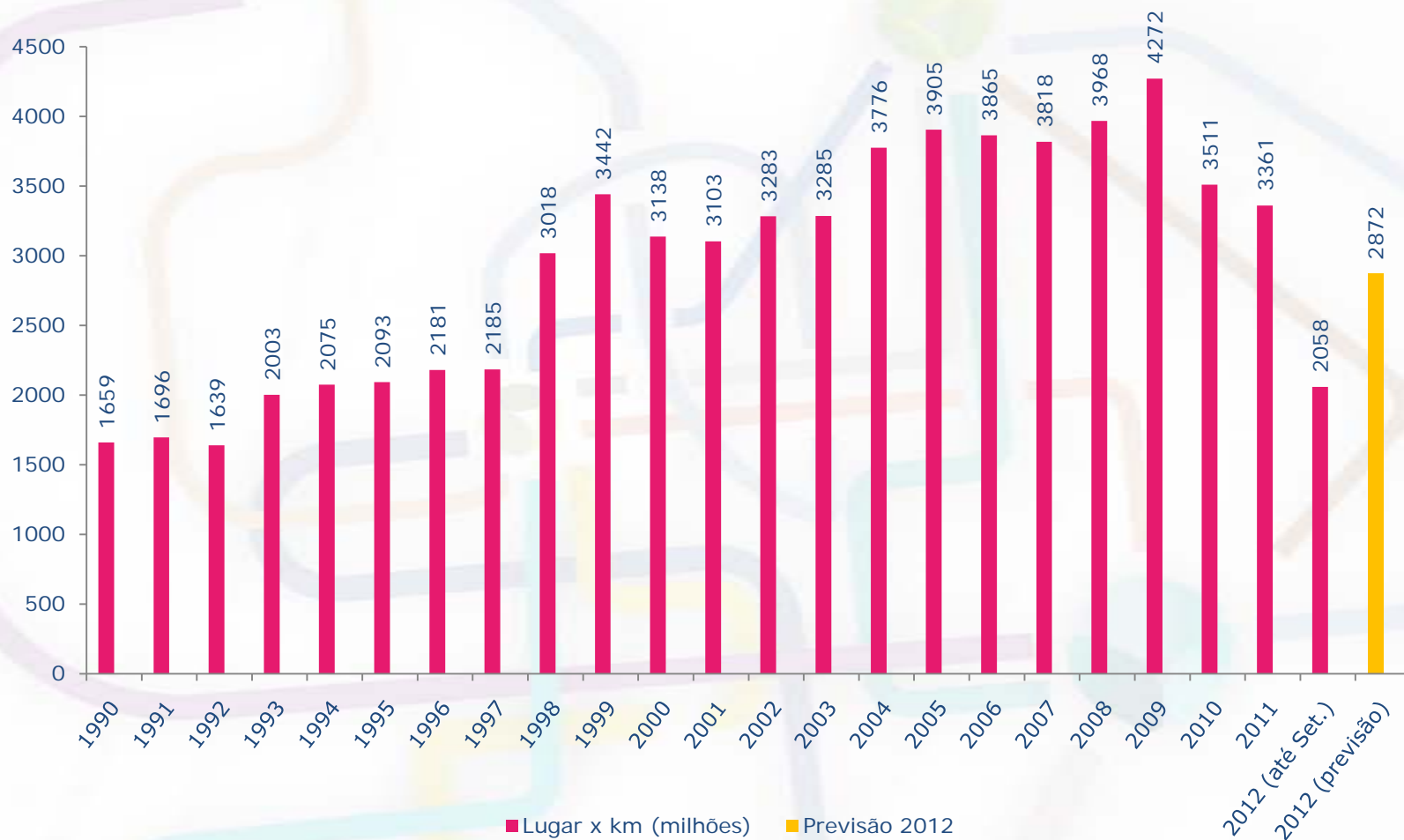
Visão

Ser o operador de transporte público, estruturante e garante da mobilidade urbana de Lisboa, segundo os melhores padrões de qualidade, segurança e eficácia económica, social e ambiental.

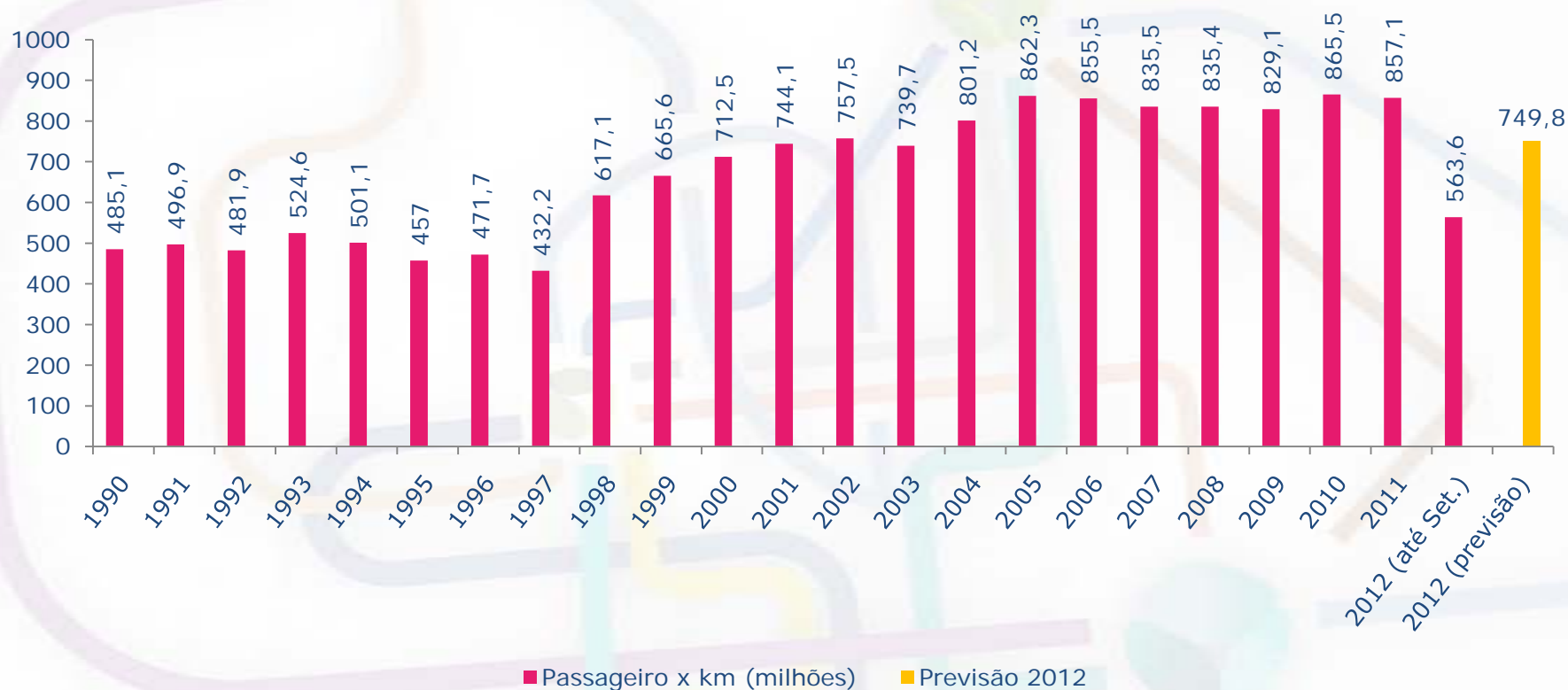
Os valores Metro

- **Inovação e Desenvolvimento**
- **Responsabilidade** Ambiental, Social e Económica
- **Qualidade**
- **Rigor e Integridade**
- **Competência e Segurança**

Oferta Metro



Procura Metro



Objetivos

- Foco no **cliente**;
- Reposicionar a **marca** e **valorizar** o **Transporte Público**;
- Criar **empatia** entre o cliente e a Empresa;
- Implementar novo **modelo tarifário** promovendo a **integração intermodal**;
- Criar produtos **inovadores**, adequados ao mercado;
- Desenvolver ações dinamizadoras da **imagem** Institucional;
- Melhorar a **acessibilidade** no Transporte Público.

Conhecer os Clientes - Caraterização



Ser parte
integrante
da vida do nosso
cliente

Conhecer os Clientes - Caraterização

Sexo:

- Masculino (41,1%);
- Feminino (58,9%).

Grupo Etário predominante:

- 15-34 anos

Classe social:

- C1;
- C2;
- D;
- Alguma freq.A/B.

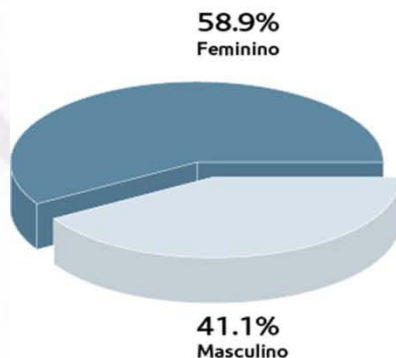
Motivações principais para a escolha do Metro:

- Segurança;
- Rapidez.

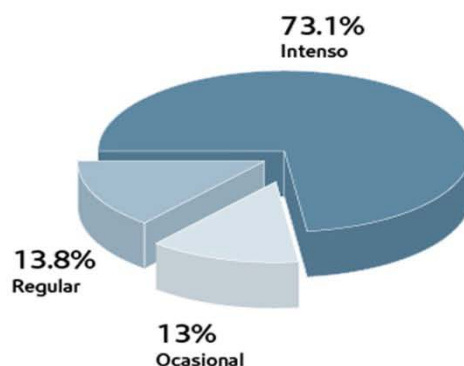
Parâmetros de escolha:

- Funcionalidade;
- Rapidez e tempo de espera;
- Área de abrangência;
- Confiança;
- Qualidade de serviço.

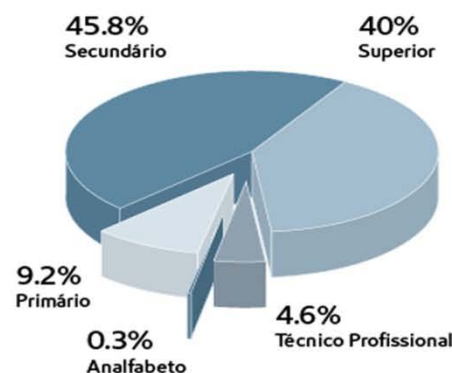
Género



Tipo de cliente



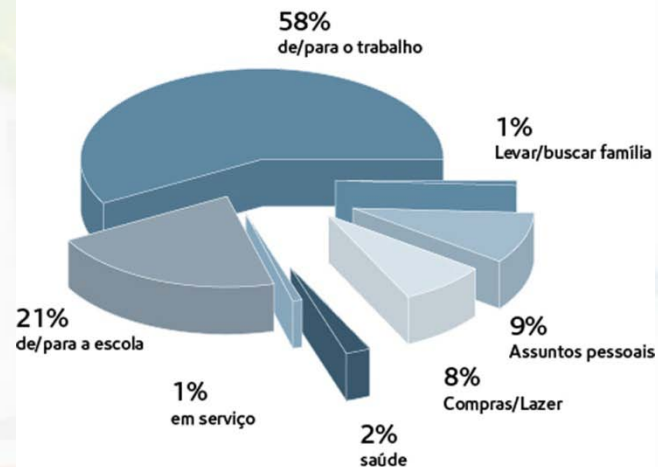
Habilitações



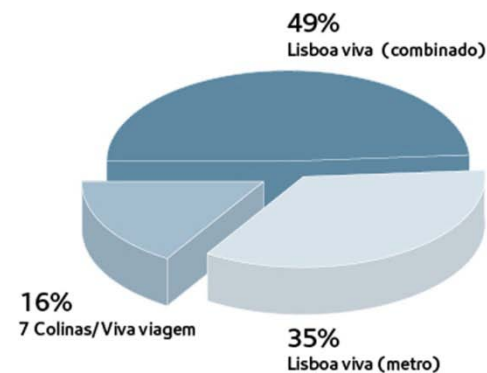
Conhecer os Clientes - Caraterização



Motivo da viagem



Título de transporte



Como nos vêem os Clientes

Como o melhor modo de transporte público da AML
(baseado no estudo ECSI 2011)

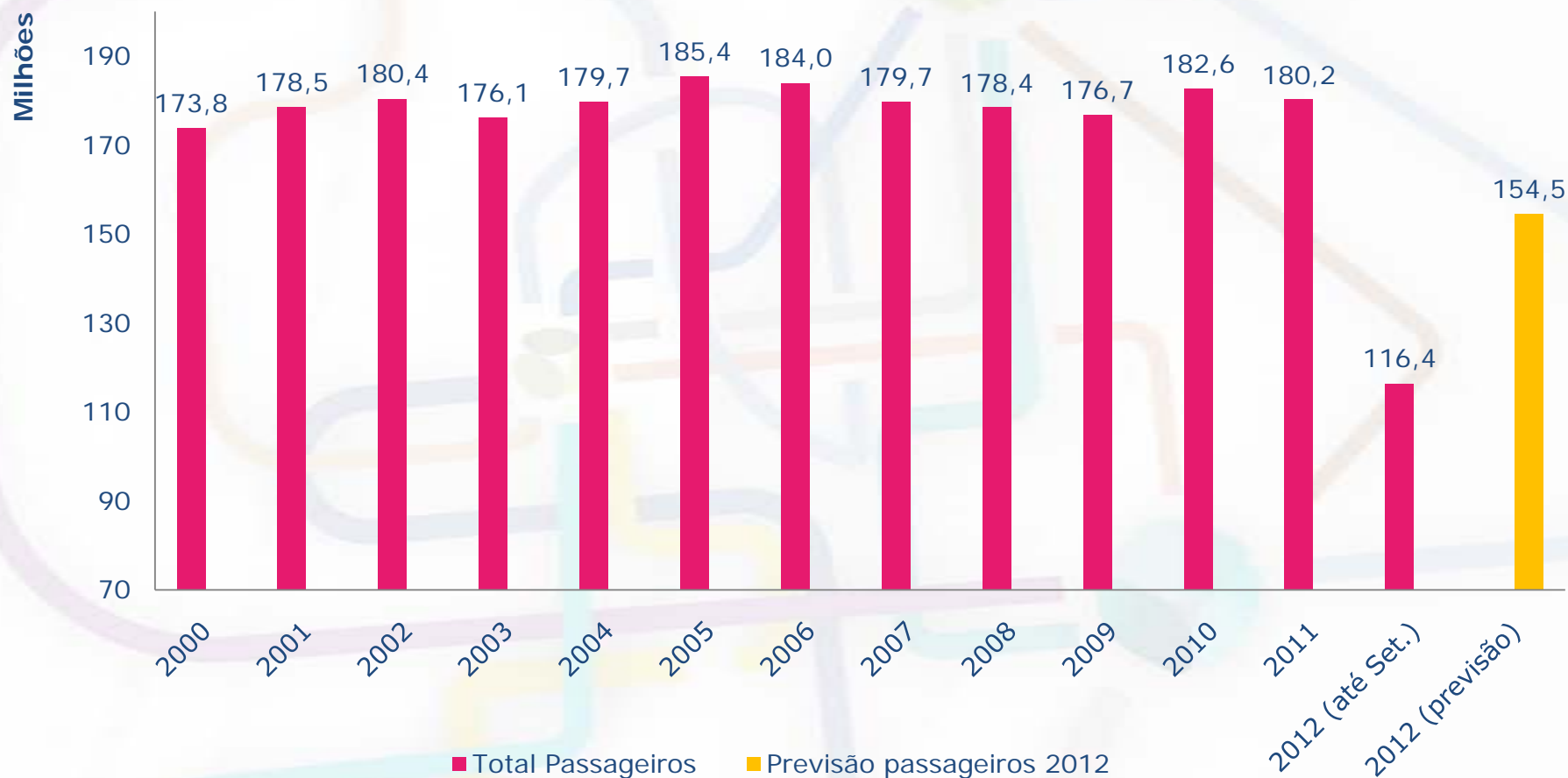
Porque:

- Apostamos na inovação e qualidade dos nossos serviços.
- Oferecemos soluções que visam superar as expetativas dos nossos clientes.
- Trabalhamos no sentido de antecipar e responder proativamente às necessidades do mercado e dos cliente.

Como:

Através da melhoria da capacidade, qualidade e fiabilidade do nosso préstimo.

Evolução dos passageiros





Valorizar o espaço, valorizar a rede
Mais valor para o cliente

Mais Inovação

mais eficiência

Melhor informação, sinalética e mobiliário



Bilhética e Inovação



• Telebilhética



• Cartão de Crédito
(início Dez. 2013)



Valorização do espaço

Novas estações, com elevada dimensão estética



• **Estação Aeroporto**



Maratona Fotográfica



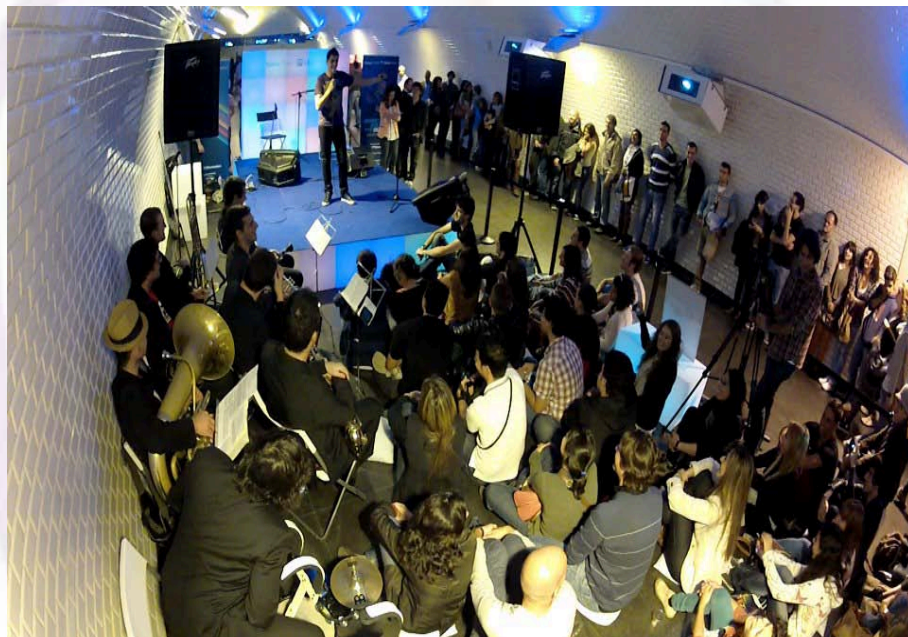


Festival Música a Metro





Eventos Baixa-Chiado PT Bluestation





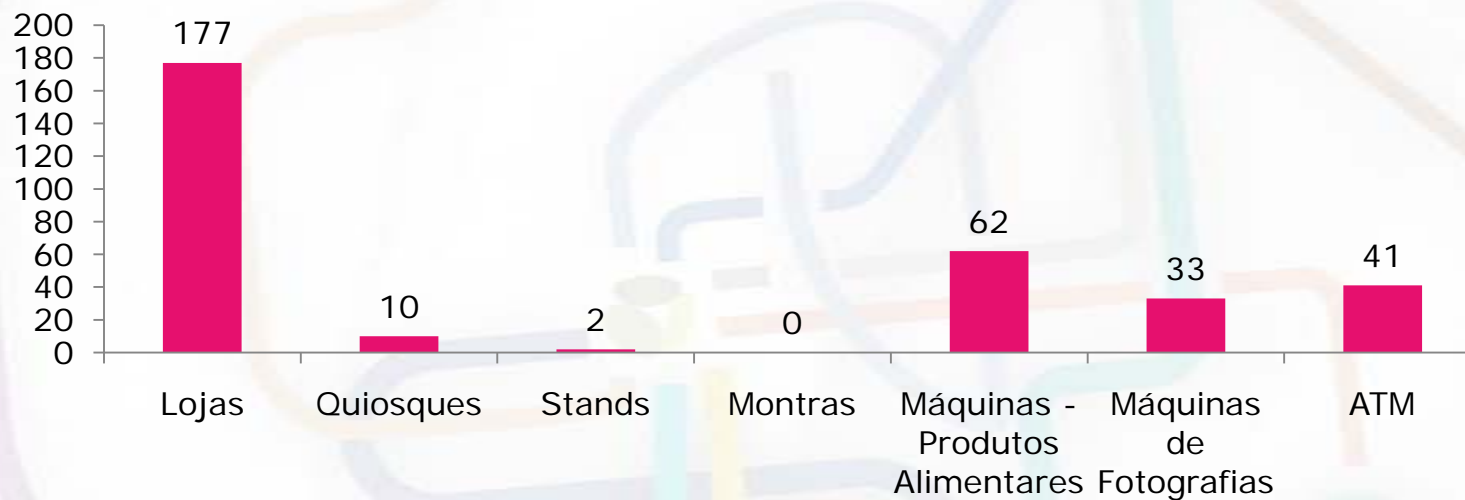
Valorizar a Comunicação
para aumentar a receita



Espaços Comerciais



Espaços comerciais na rede



Dinamização e recuperação de espaços da empresa





Eventos





Naming





Auditório do Metro Lisboa

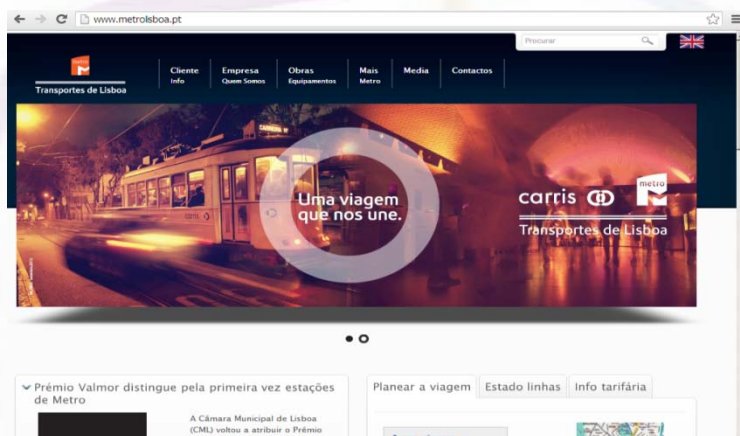




Publicidade nas estações



Publicidade no Site metro

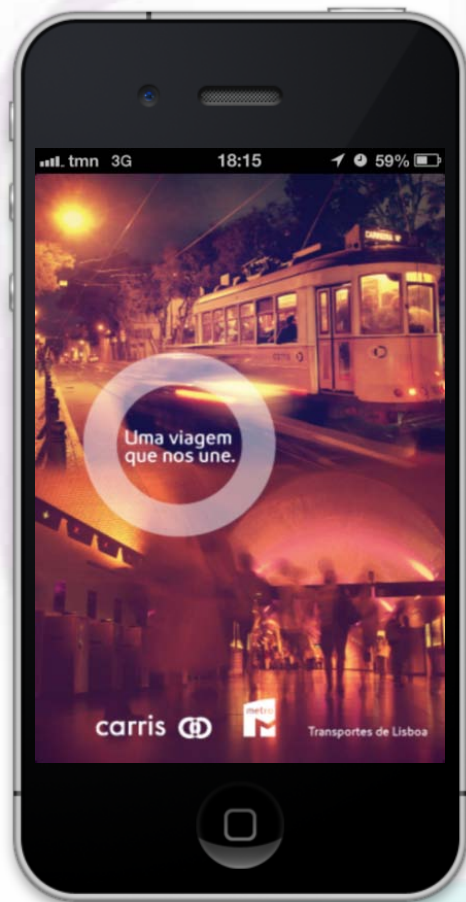


Visitas Guiadas





Aplicação Smartphone (lançada em Abril 2012)



Downloads	Nº
iOS	25 934
Android	9 485
Total	35 419





Bilhética - Introdução de publicidade numa das faces do cartão Viva Viagem.





Projetos em estudo

- Sistema de mensagens via bluetooth
- Sistema de SMS
- Wi-fi em todas as estações e comboios
- Painéis interactivos de informação



Metro, uma viagem com valor

Gracias por su atención
Grato pela atenção
Thanks for your attention

José Manuel Silva Rodrigues
silva.rodrigues@metrolisboa.pt