

CP Lisboa



12º Reunião Intermédia
de Comités Técnicos da ALAMYS

Lisboa, 15 de Maio de 2007

Sumário



CP LISBOA

- Área de Actuação
- Alguns números
- Desempenho da Unidade
- Principais Projectos para o Futuro

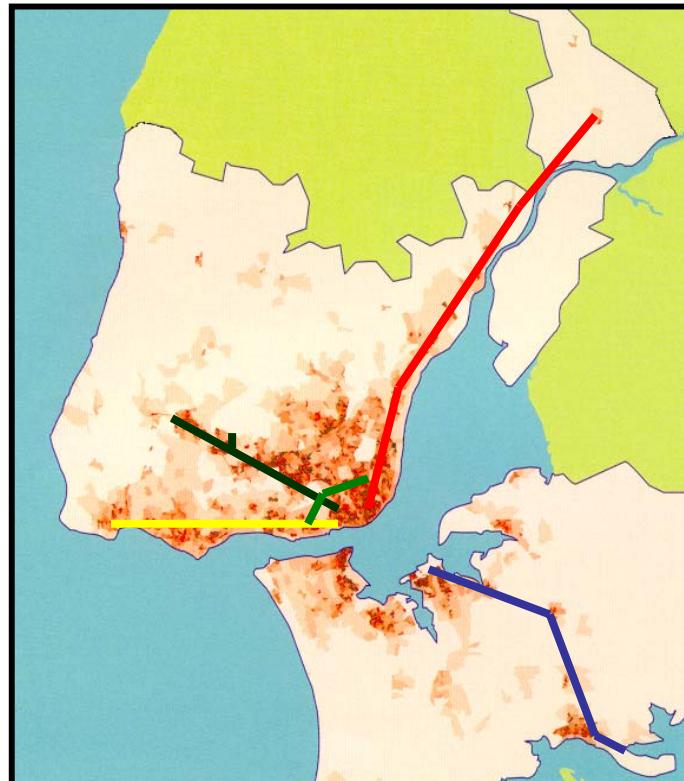
Área de Actuação



Área de Actuação



A CP Lisboa é a Unidade de Negócio da CP responsável pelos comboios suburbanos na Área Metropolitana da Grande Lisboa, servindo uma população de 2,7 milhões de habitantes.



Linha de Sintra

Linha de Cascais

Linha de Azambuja

Linha do Sado

Cadeia de Valor da CP Lisboa



A CP Lisboa foi criada com a capacidade de controlar as variáveis chave do serviço para que possa prestar o melhor serviço possível aos seus clientes.



CLIENTES

QUALIDADE

RECURSOS HUMANOS

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

COMPRAS E LOGÍSTICA

Equação da CP Lisboa



Equação da CP Lisboa



Estações



69

+

143

+

754

+

878

Km de via



Circulações/dia



Colaboradores



= 410 000
Clientes/Dia



Equação da CP Lisboa



Passageiros Transportados

97.000.000

=

75.000.000

Volume de Negócios

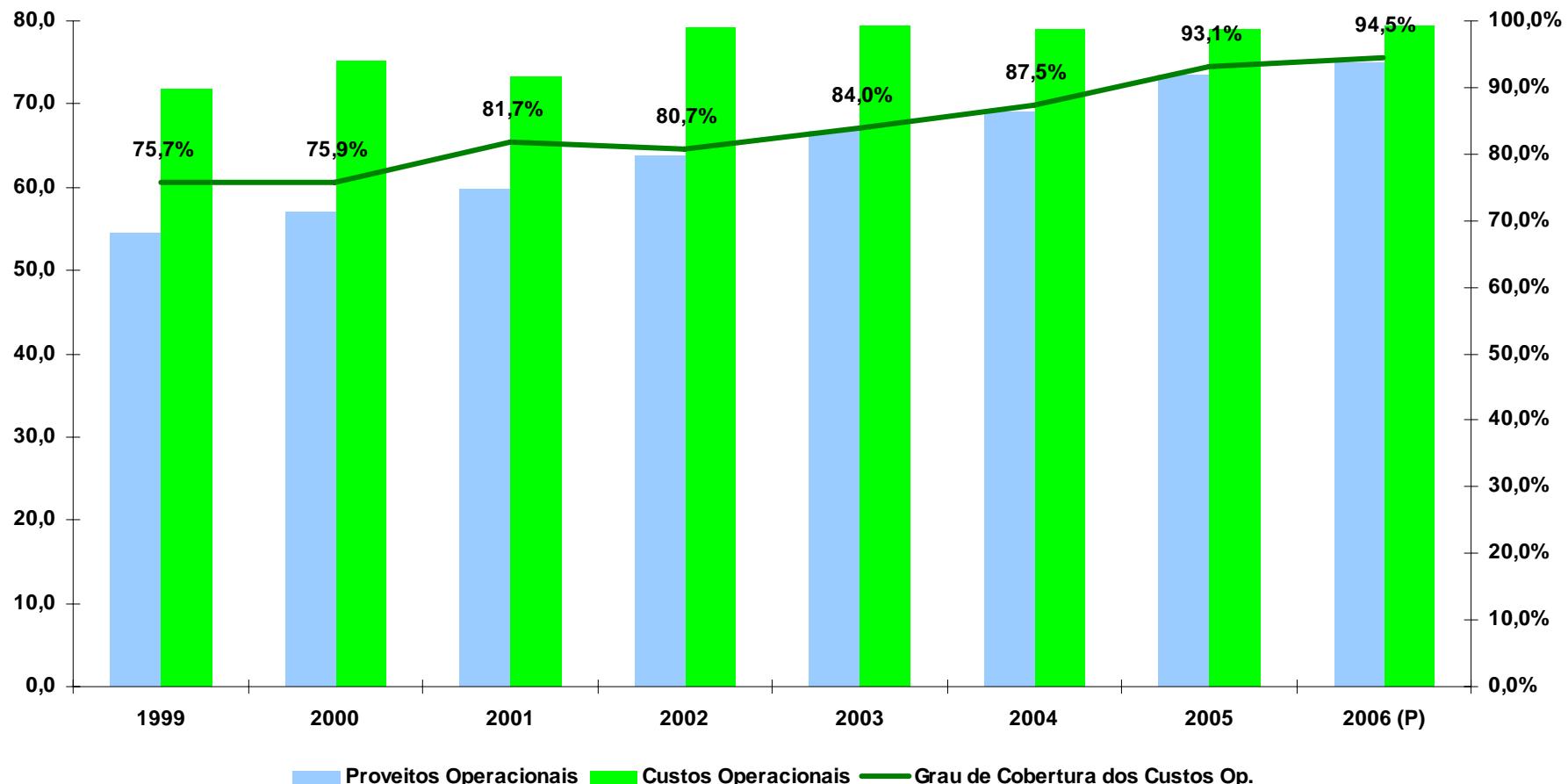
Desempenho da CP Lisboa



Desempenho da CP Lisboa



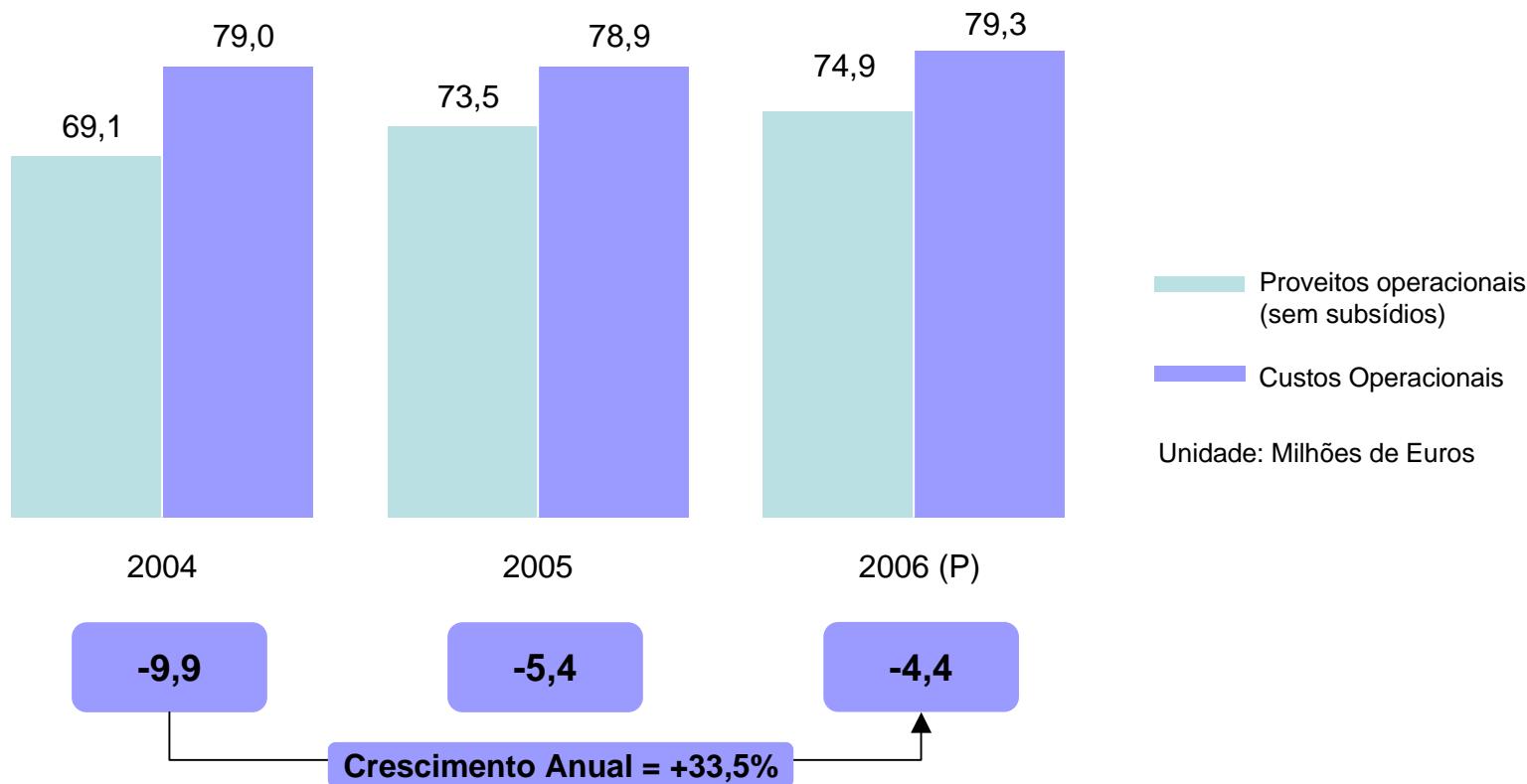
Sem qualquer contrato de serviço público com o Estado, a CP Lisboa tem desenvolvido esforços significativos para melhorar o seu rácio operacional de cobertura de custos.



Desempenho da CP Lisboa



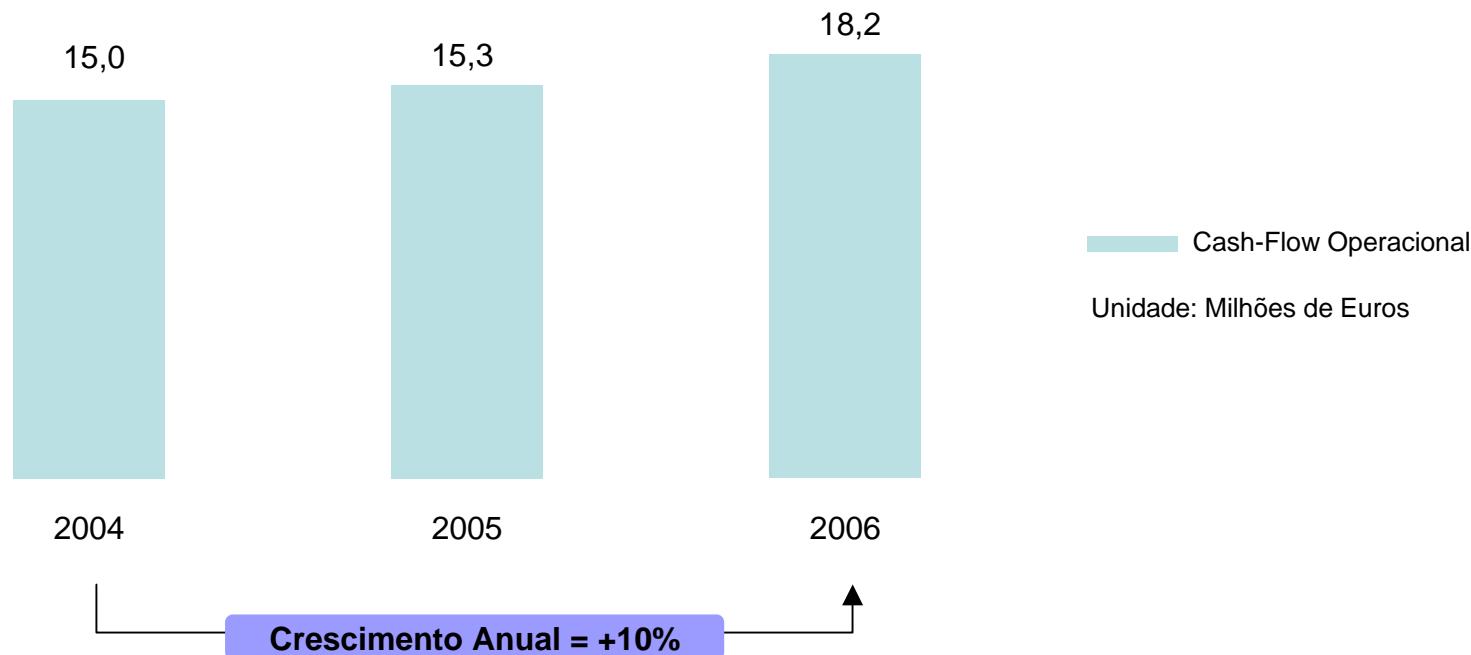
O Resultado Operacional da CP Lisboa melhorou significativamente nos últimos anos através de uma estratégia de acréscimo de proveitos e contenção de custos.



Desempenho da CP Lisboa



O Cash-Flow Operacional da CP Lisboa é positivo e tem melhorado significativamente todos os anos.



Desempenho da CP Lisboa



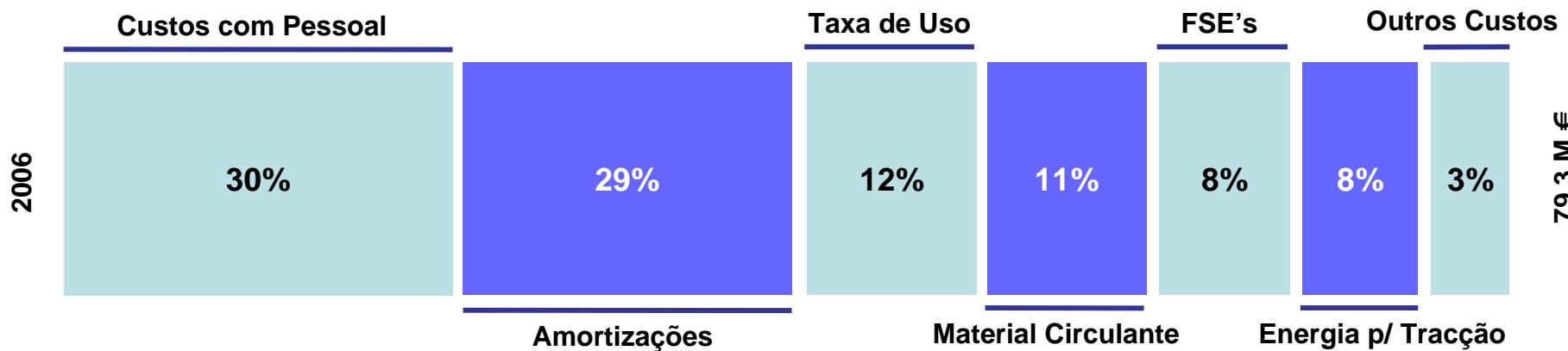
Os proveitos operacionais da CP Lisboa são constituídos em 97% por proveitos por prestação de serviços (tráfego).



Desempenho da CP Lisboa



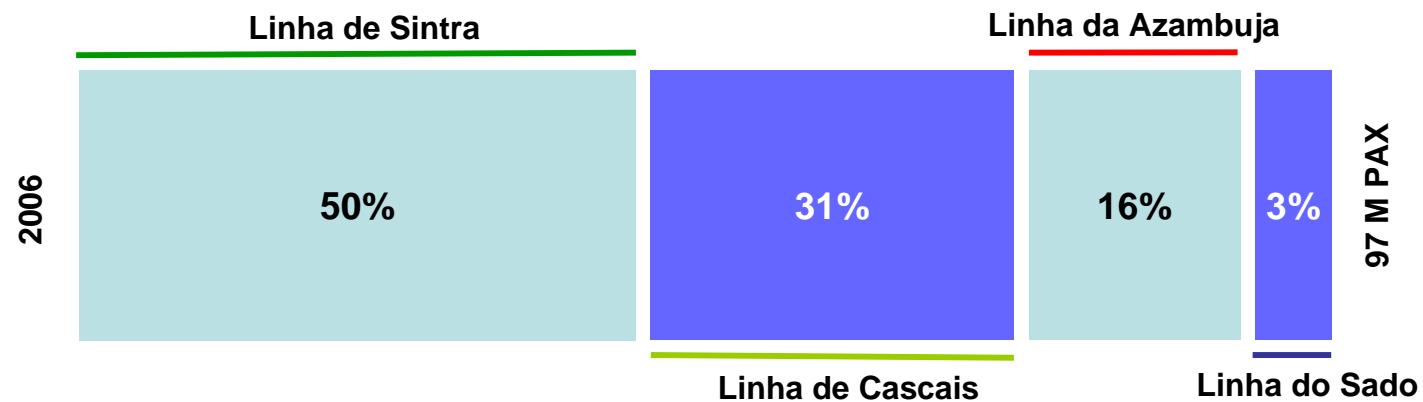
Os custos operacionais da CP Lisboa são rígidos, 71% são custos com pessoal, amortizações e taxa de utilização da infra-estrutura.



Desempenho da CP Lisboa



A CP Lisboa transporta a maioria dos seus passageiros nas Linhas de Sintra e de Cascais.

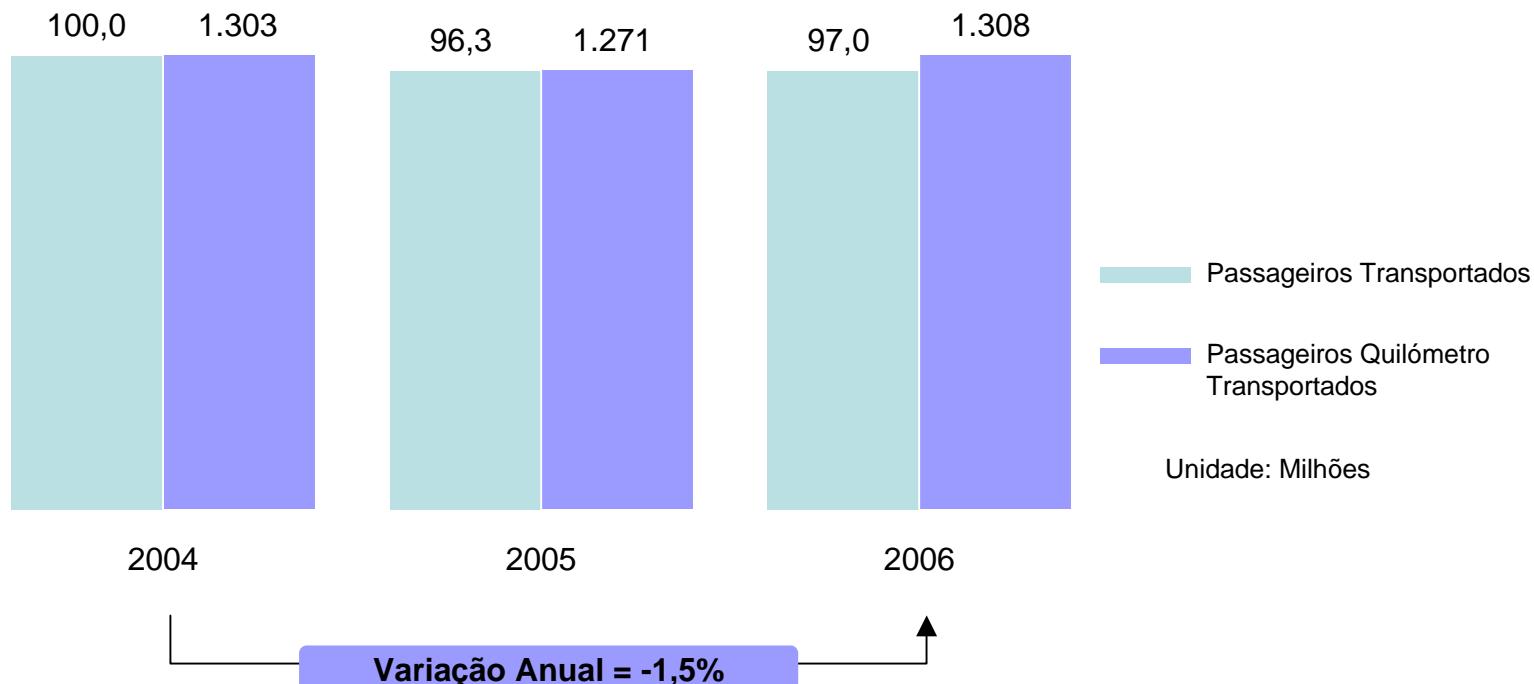


Nestas 4 Linhas exploradas pela CP Lisboa são transportados mais de 70% dos passageiros de toda a CP.

Desempenho da CP Lisboa



A procura, medida em passageiros, na CP Lisboa tem-se mantido relativamente estável nos últimos anos.



Desempenho da CP Lisboa



Para efectuar o seu serviço comercial a CP Lisboa tem ao seu dispor um parque de material circulante recente ou modernizado, com excepção do material circulante afecto à Linha do Sado.

Unidades Quádruplas Eléctricas (Série 2300/2400)



- 52 Unidades
- Ar Condicionado
- Informação a Bordo
- 648 lugares por UQE
- Sintra e Azambuja

Unidades Quádruplas Eléctricas (Série 3500)



- 11 Unidades
- Ar Condicionado
- Informação a Bordo
- 886 lugares por UQE
- Sintra e Azambuja

Unidades Múltiplas Eléctricas (Série 3150/3250)



- 34 Unidades
- Ar Condicionado
- Informação a Bordo
- 547 lugares por UQE
- 405 lugares por UTE
- Cascais

Unidades Triplas Diesel (Série 600)

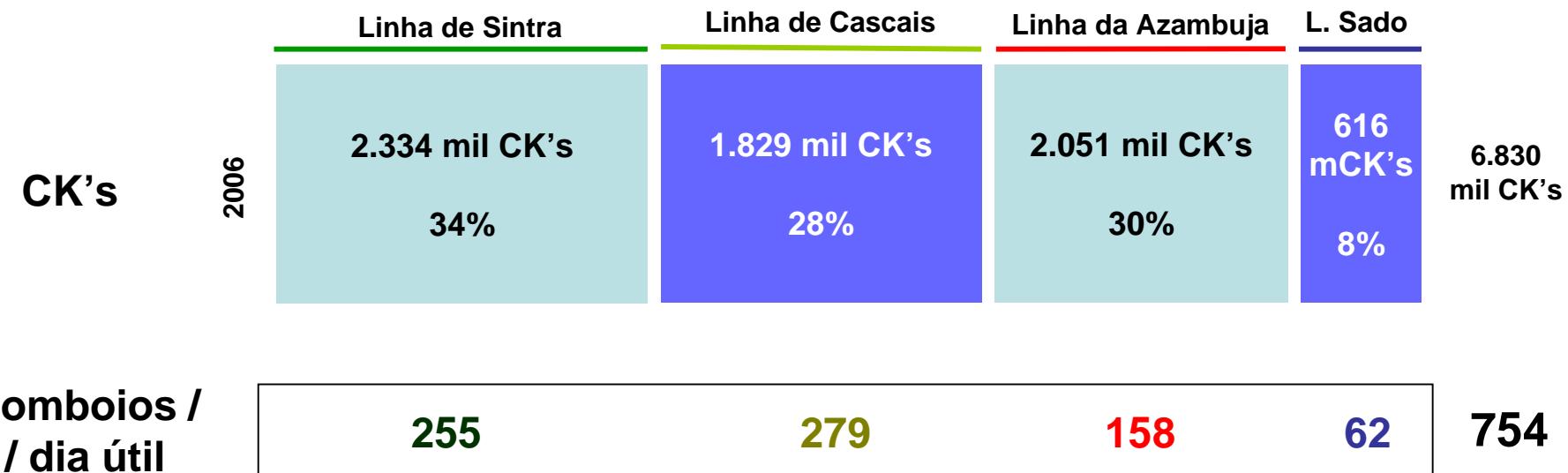


- 7 Unidades
- 496 lugares por UTD
- Sado

Desempenho recente da CP Lisboa



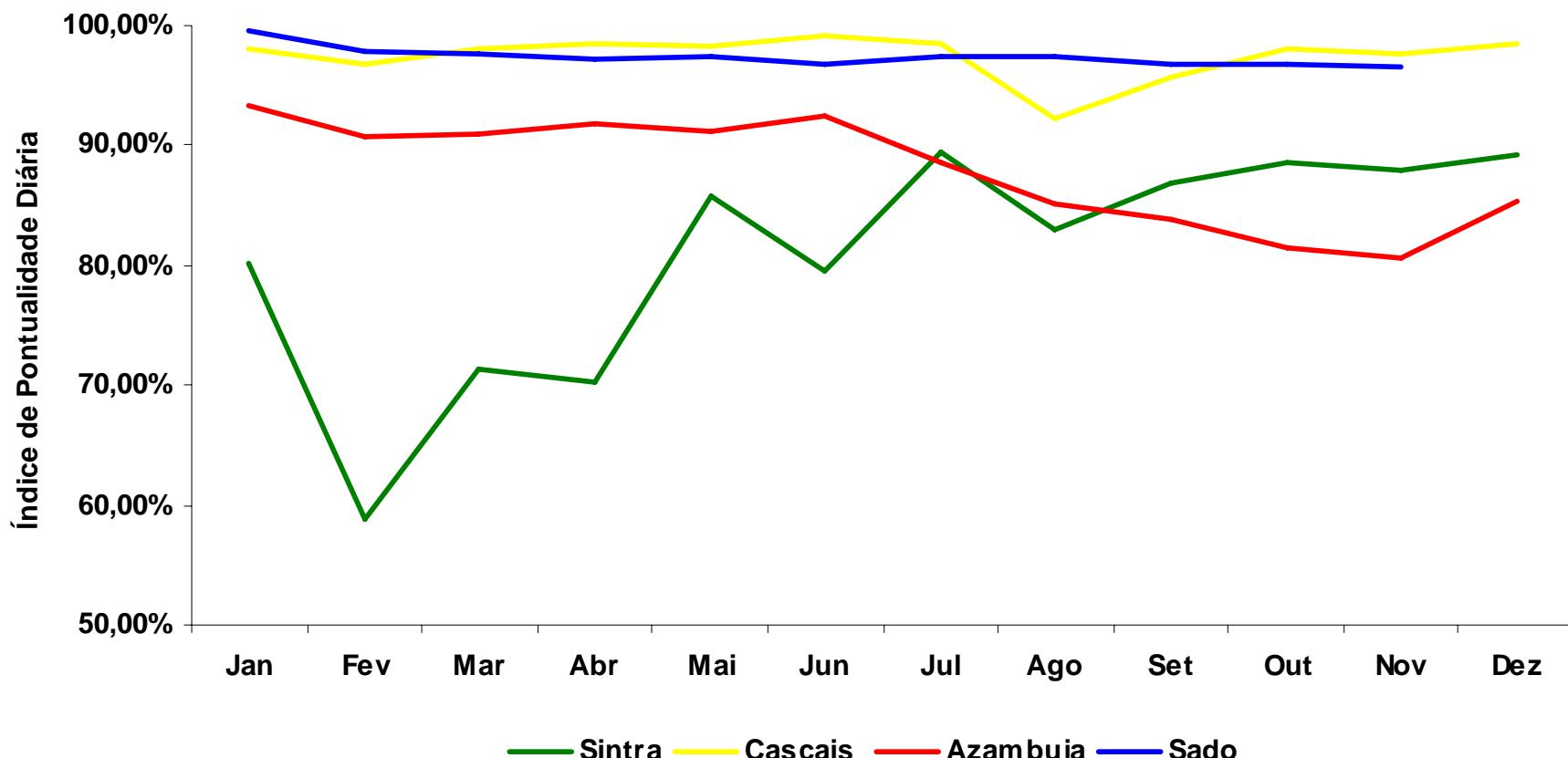
A CP Lisboa realizou em 2006, 240.249 comboios aos quais equivaleram 6.830 mil comboios quilómetro.



Desempenho da CP Lisboa

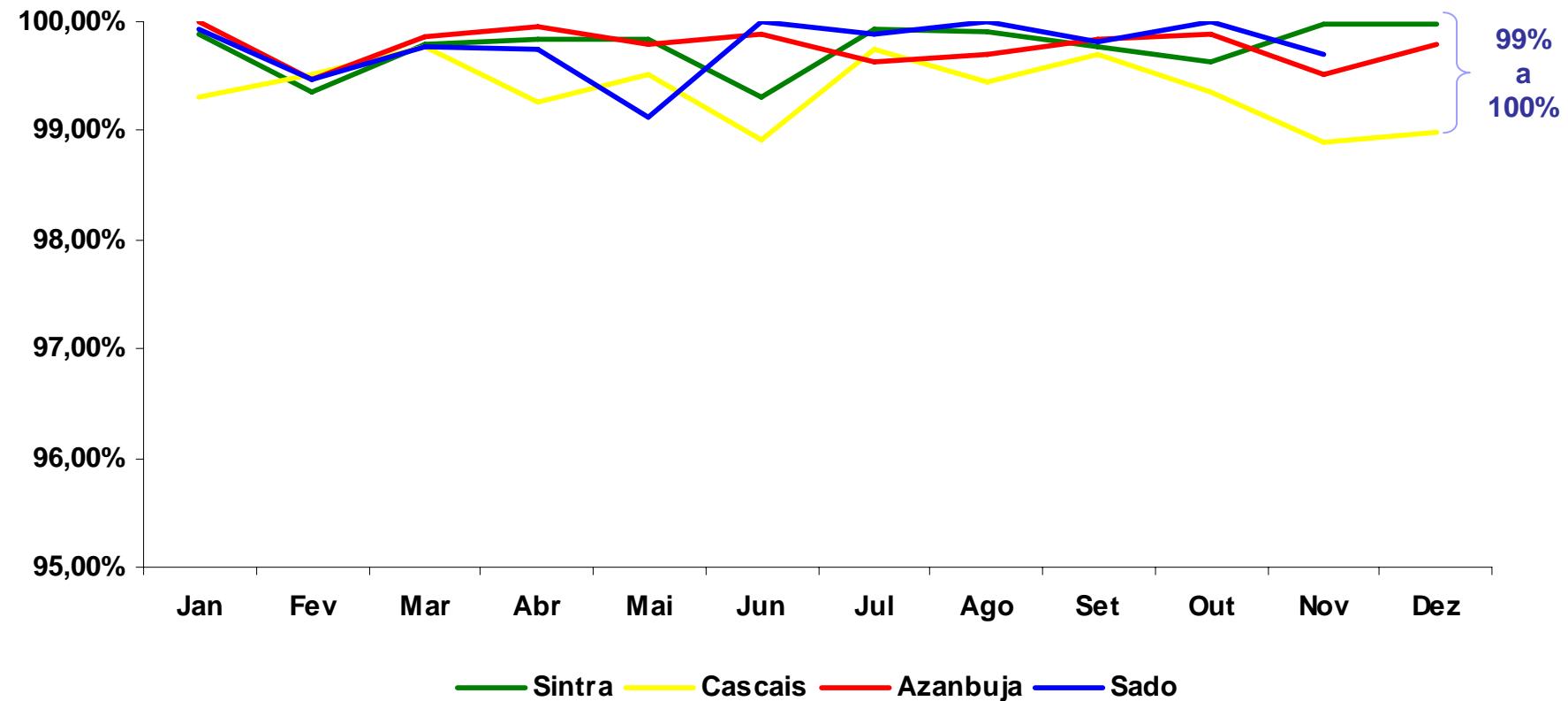


Os índices de pontualidade do serviço têm registado um desempenho positivo. Na Linha de Sintra com implementação do novo horário foi possível reduzir os impactos do encerramento do túnel do Rossio e congestionamento da Linha de Cintura.



Desempenho da CP Lisboa

Ao nível da regularidade do serviço, a CP Lisboa tem conseguido patamares próximos da excelência mantendo o seus compromissos de serviço com o cliente.



O nosso desafio é continuar a melhorar...



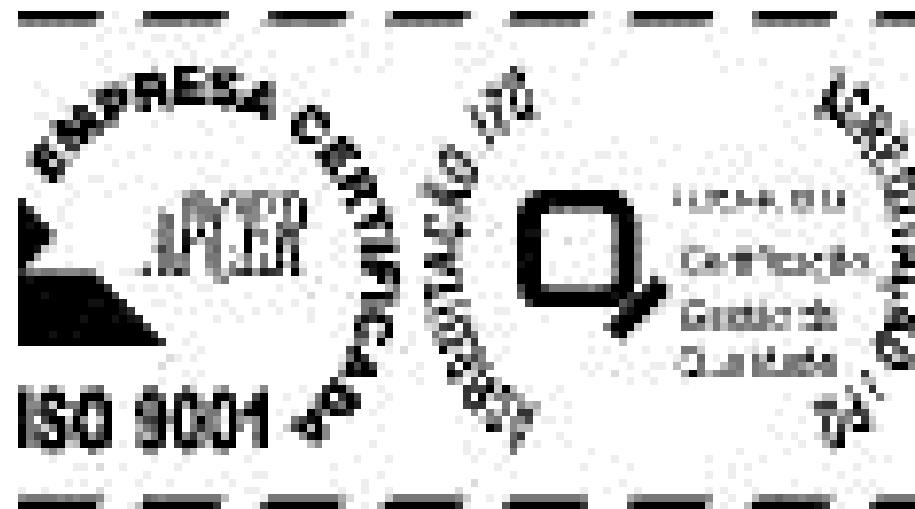
A melhoria significativa dos resultados só foi possível através de um progressivo reforço da autonomia da Unidade com as competências necessárias para operar com grande rapidez e eficiência, de forma a responder aos desafios do mercado.

Certificação de Qualidade



A CP Lisboa foi a primeira Unidade de Negócio da CP a cumprir os requisitos da norma de qualidade ISO 9001:2000.

Desde o ano de 2002...



Estamos agora a trabalhar na norma ISO 14001 - Ambiente

CP PORTO



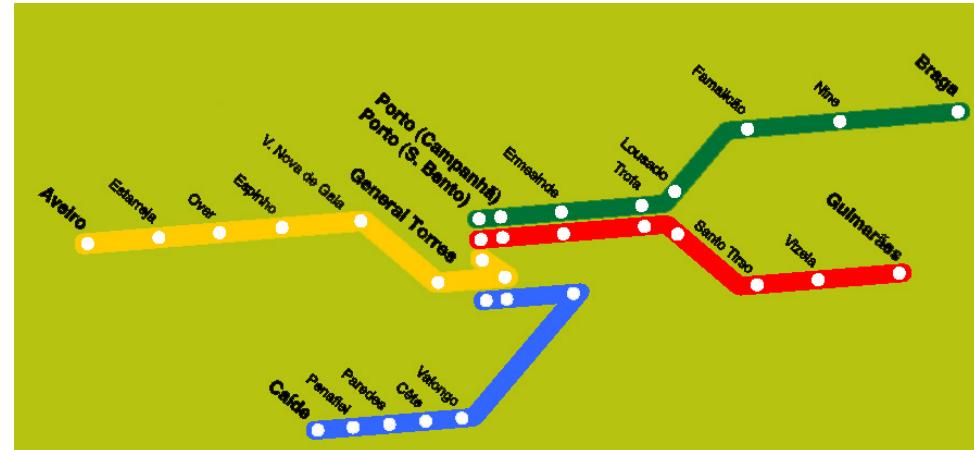
4 EIXOS

AVEIRO

BRAGA

GUIMARÃES

MARCO DE CANAVEZES



Passageiros Transportados = 18 M's P's

- Volume de Negócios = 17 M €
- Grau de Cobertura de Custos = 67%
- 34 UME's
- 240 Comboios dia útil

Principais projectos da CP Lisboa para o futuro



Principais projectos para o futuro



Bilhética sem Contacto e Acesso Controlado às Estações

- Informatização de Bilheteiras
- Distribuidores Automáticos adaptados ao “Sem Contacto”
- Sistema de Controlo de Acessos
- Centro de Atendimento Remoto



Principais projectos para o futuro



Reabertura do Túnel do Rossio

- Encerramento no final de Outubro de 2004
- Maior Estação da Rede CP Lisboa antes do encerramento
- 60 mil passageiros / dia
- Reabertura prevista para o final de 2007



Principais projectos para o futuro



Modernização de Material Circulante da Linha de Sintra

- 56 Unidades Quádruplas Electricas
- Informação sonora a bordo, novos bancos, novo pavimento e novas janelas
- Pintura Interior e Exterior
- Zona Multifunções (com espaço para bicicletas e cadeiras de rodas)



Principais projectos para o futuro



Intermodalidade

- Bilhética Integrada na AML
- Novas Ligações, novos interfaces (Ex.º: Sta. Apolónia)
- Promoção e Informação conjunta
- Coordenação de Transportes na Área Metropolitana (celebração de contratos de serviço público)



FUTURO = CLIENTE



Perfil do Cliente

- < 34 anos
- Sexo Feminino
- Viatura Própria (Sintra – 70% Cascais – 77%)
- 60% trabalhadores por conta de outrem
- 25% estudantes



Perceber o Cliente

- Cliente Mistério
- Barómetro Semestral à Qualidade Percebida
- Reclamações / Sugestões

FUTURO = CLIENTE (escutar o cliente)



Todos os semestres uma empresa independente realiza um inquérito com o intuito de melhor compreender as necessidades e expectativas dos clientes.



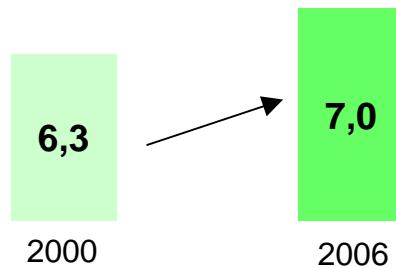
FUTURO = CLIENTE

(actuar para o cliente)

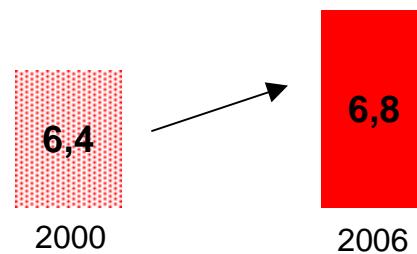


Actuando sobre as variáveis chave do serviço foi possível à CP Lisboa aumentar significativamente os índices de qualidade percebida.

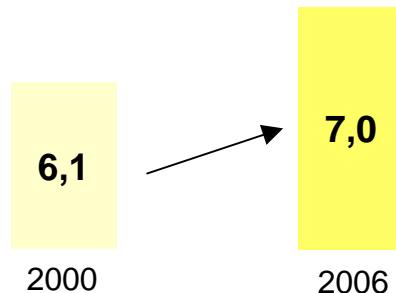
Linha de Sintra



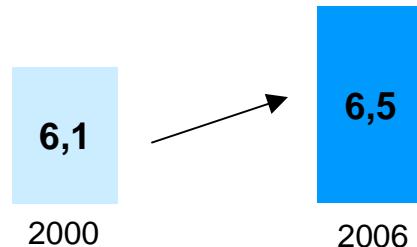
Linha da Azambuja



Linha de Cascais



Linha do Sado





OBRIGADO PELA VOSSA ATENÇÃO

ÓSCAR AMORIM
ofamorim@mail.cp.pt