



fertagus A VIA MAIS RÁPIDA DA PONTE



15 de Maio de 2007



A FERTAGUS, empresa do GRUPO BARRAQUEIRO, venceu o concurso público internacional para a exploração Ferroviária do Eixo Norte/Sul, lançado pelo Estado Português em 1997, iniciando a sua operação em 1999.

Foi a primeira contratualização da exploração de um serviço público de transporte de passageiros, após separação entre a prestação de serviços de transportes, e a gestão e manutenção da infra-estrutura ferroviária.

O Contrato de Concessão inicial foi renegociado, agora à luz de Dec. Lei 86/2003, que estabelece as normas das parcerias público-privadas, e entrou em vigor em Dezembro de 2005.



fertagus a via mais rápida da ponte



Julho de 1999

Início do serviço

Setembro de 2003

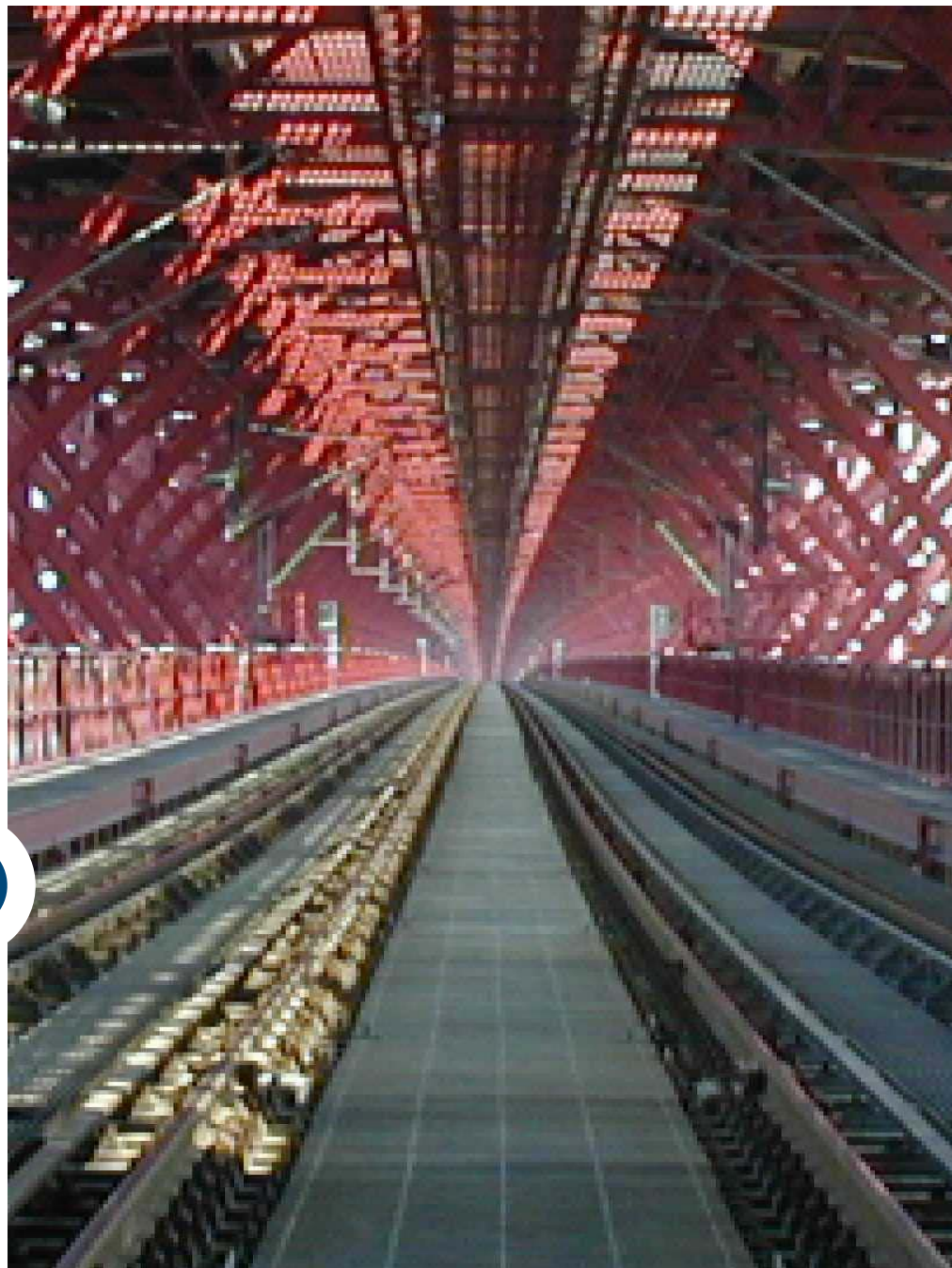
Inauguração de uma nova
estação - Roma/Areeiro

Outubro de 2004

Extensão do serviço a Setúbal



fertagus a via mais rápida da ponte



A FERTAGUS é responsável pela exploração comercial através de:

- um contrato com o Estado Português onde estão definidos elevados níveis de Qualidade que a Fertagus tem que atingir
- Um contrato com a REFER relativo ao uso das infra-estruturas



fertagus a via mais rápida da ponte



INTF – Regulador ferroviário português

- Define as regras e a actividade ferroviária em Portugal
- Representa o Governo Português no controlo do contrato de concessão com o Estado

REFER

- Proprietária e gestora da Infraestruturas ferroviária
- Gere a partilha de capacidade entre os Operadores
- Responsável pelo controlo do tráfego ferroviário



fertagus A VIA MAIS RÁPIDA DA PORTUGAL



- **Níveis de Qualidade**

- Exploração ferroviária
- Segurança
- Gestão do material circulante e manutenção
- Gestão de 6 estações da margem sul e manutenção
- Sistema de bilhética
- Recrutamento, formação e gestão de todo o pessoal envolvido
- Gestão de serviços complementares



fertagus a via mais rápida da ponte



Principais regras contratuais

- Níveis mínimos de qualidade que a Fertagus tem que garantir:
 - a realização de 98% dos comboios previstos (um comboio com mais de 10 minutos de atraso é considerado não realizado)
 - 95% dos comboios previstos com menos de 3 minutos de atraso
 - 96% dos comboios previstos com menos de 5 minutos de atraso
 - 98% dos comboios previstos com menos de 10 minutos de atraso



fertagus a via mais rápida da ponte



Operação

- O primeiro comboio inicia-se às 05:30. e o último chega 01:58, ambos na estação de Coima.
- Nos períodos de ponta (07:00 às 10:00 e das 16:30 às 20:30) a Fertagus oferece 6 comboios por hora em cada sentido, com intervalos de 10 minutos (Coima – Lisboa), e de 30 minutos (Setúbal-Lisboa)
- Durante o dia a FERTAGUS oferece 3 comboios por hora, em cada sentido, garantindo um comboio a cada 20 minutos (Coima – Lisboa).
Entre Lisboa e Setúbal a cada 30 minutos



fertagus a via mais rápida da ponte

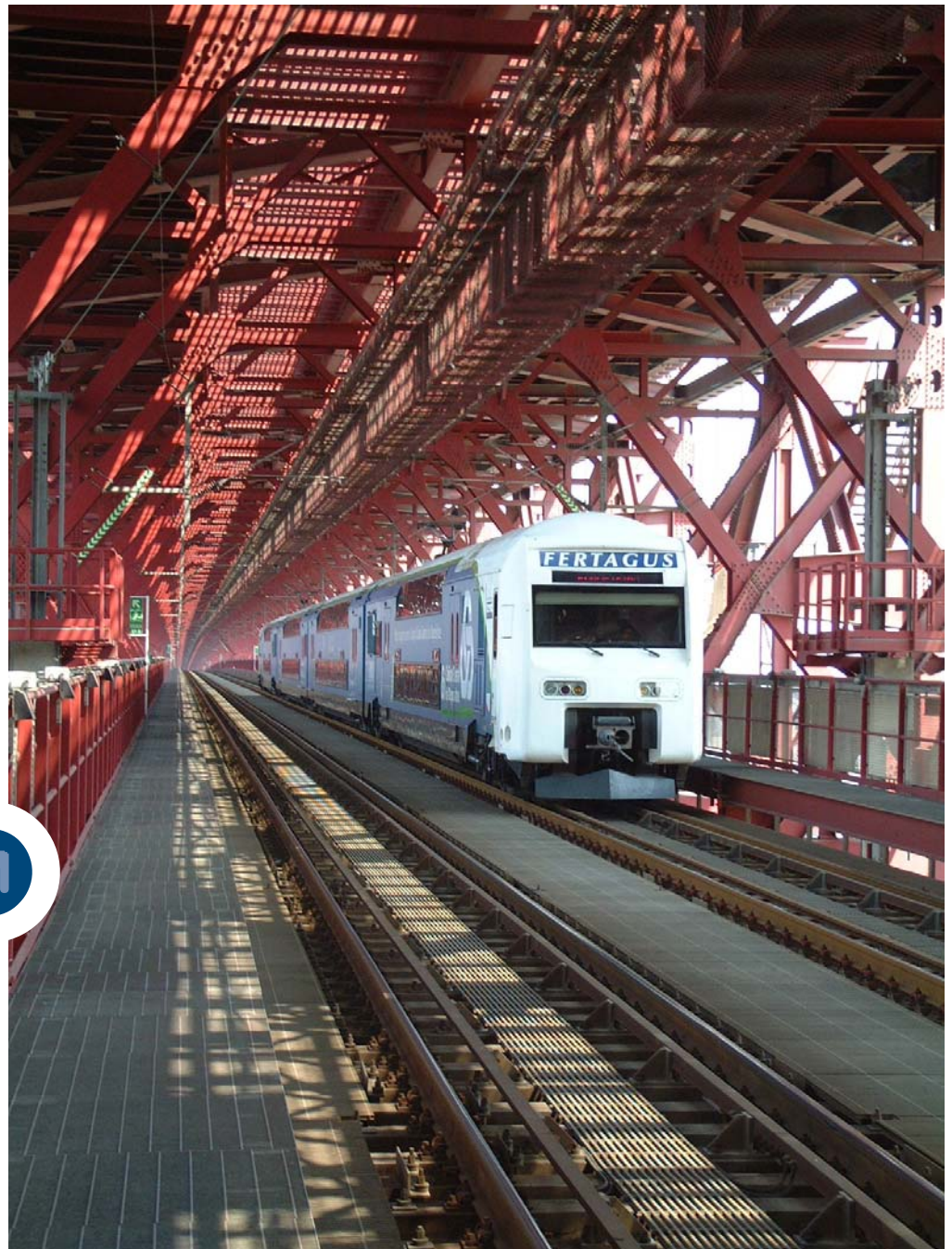


- Ao fim de 7 anos de operação atingiu-se **21,4 milhões** de passageiros transportados (2006)
+4% que no ano anterior.

- Antes do comboio na ponte 30% dos clientes utilizavam a sua viatura para efectuarem a travessia do Tejo, o que significa que foram retirados da ponte cerca de 21 mil veículos por dia



fertagus a via mais rápida da ponte



Indicadores 2006

- Procura – 21.4 milhões
- I.R – 0,9998
- IP3 – 0,93
- IP5 – 0,98
- IP10 – 0.99
- Atraso médio 2006 – 43'

Responsabilidades: Fertagus – 9' e

Refer – 34'



fertagus a via mais rápida da ponte



Sistema de Gestão Integrado de Qualidade e Segurança

A Fertagus é certificada pelas normas ISO 9001: 2000 (Qualidade) e NP 4397:2001 (Segurança e Saúde no Trabalho), para a concepção e implementação do:

- ✓ Serviço de transporte de passageiros no Eixo Ferroviário Norte-Sul
- ✓ Transporte rodoviário complementar às Estações Fertagus
- ✓ Serviço de Manutenção de Unidades Múltiplas Eléctricas
- ✓ Comercialização de espaços

co



fertagus a via mais rápida da ponte



Serviço Rodoviário Complementar

- Para garantir uma boa ligação entre as estações e as áreas residenciais da margem sul, a Fertagus criou um serviço rodoviário complementar.
- Em associação com os TST (Transportes Sul do Tejo), a FERTAGUS tem 44 autocarros, a percorrer 13 carreiras num total de 1200 circulações por dia.



fertagus a via mais rápida da ponte



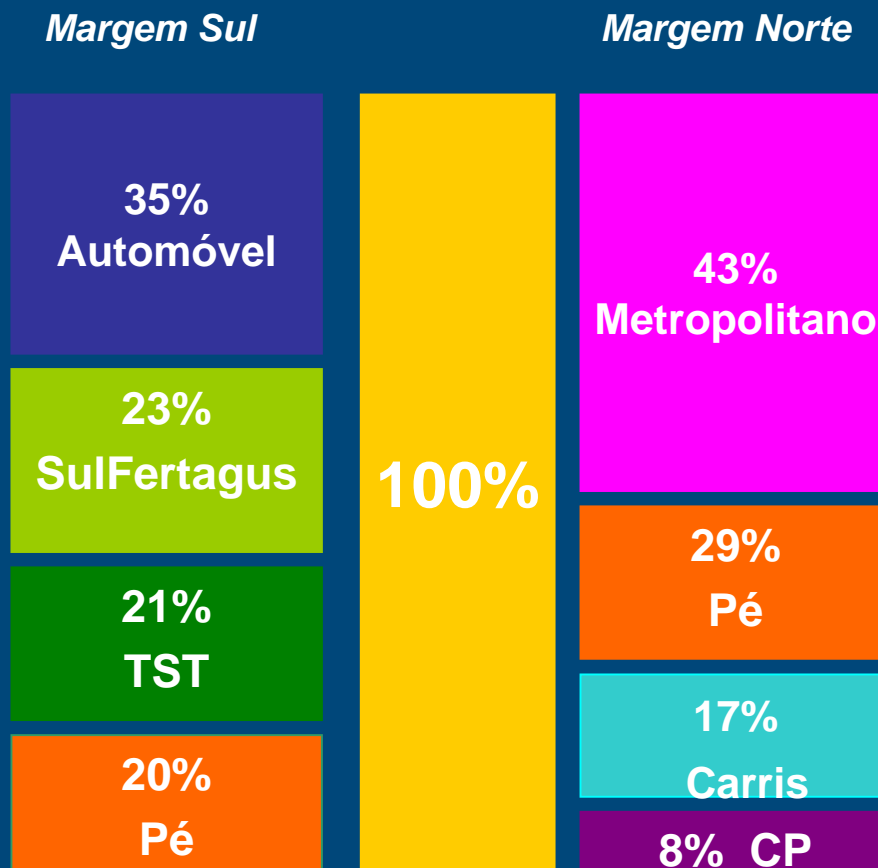
Serviços

- A Fertagus gere 6 estações da Margem Sul nas quais disponibiliza uma oferta multidiversificada de serviços, procurando sempre, satisfazer as necessidades dos seus clientes.
- Estas Estações (Pragal, Corroios, Foros de Amora, Fogueteiro, Coina e Penalva), dispõem de Galerias Comerciais (121 lojas) e Parques de Estacionamento (8500 lugares), oferecendo aos seus clientes e visitantes todo o conforto necessário.



Importância da intermodalidade

Transportes utilizados a montante e a jusante do comboio

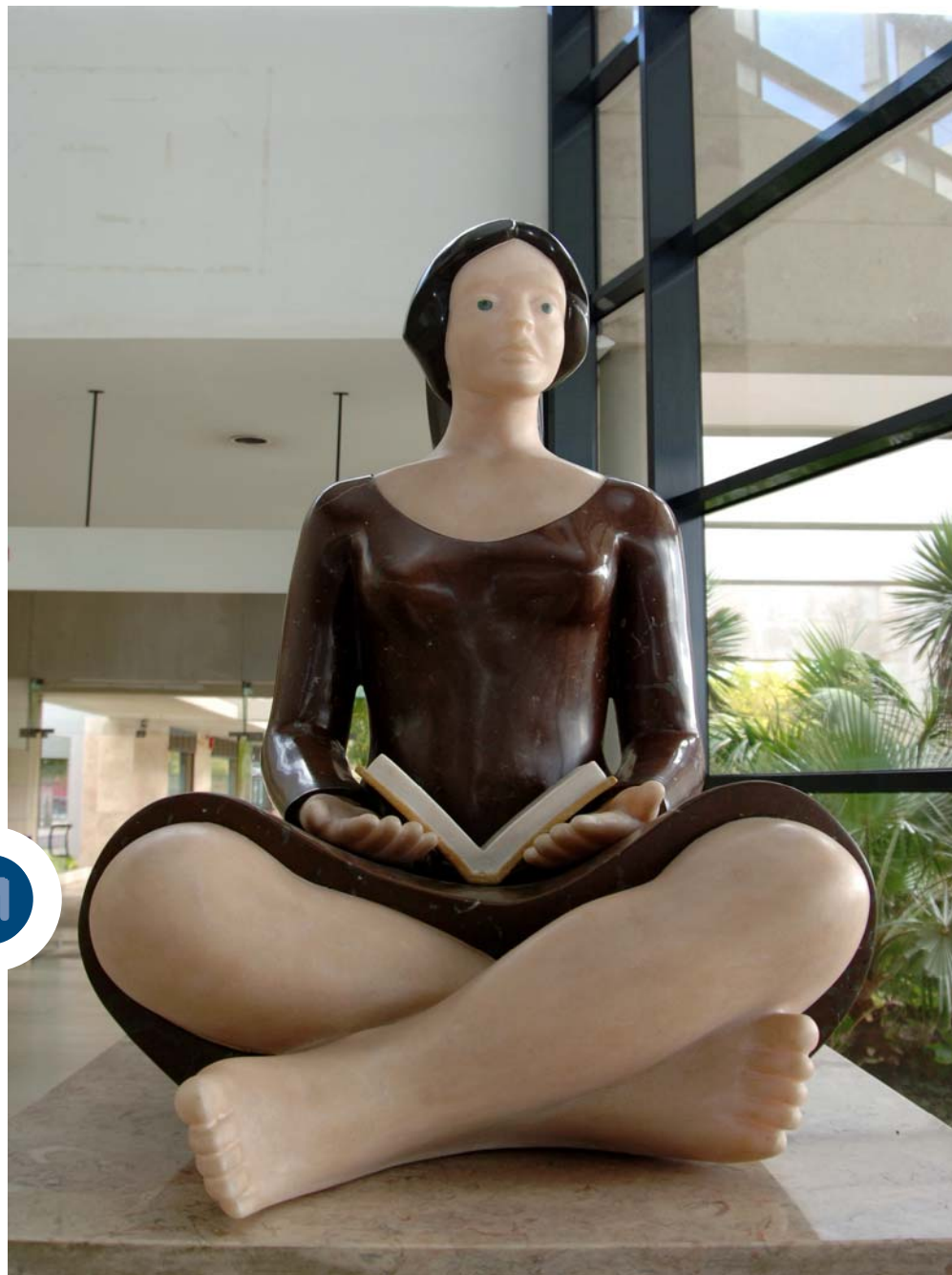


Perfil do Cliente

- ✓ Feminino (58%)
- ✓ Jovens e Jovens adultos
64% dos Clientes têm menos de 34 anos.
- ✓ Classe média (Classe C1)
50% pertence à Classe média, e 23% pertence à Classe alta
- ✓ Escolaridade média / média alta
41% têm grau universitário
- ✓ Estudantes (29%)
- ✓ Com carro (72%), e com dois ou mais carros na família (46%)



fertagus A VIA MAIS RÁPIDA DA PONTA



Nível de satisfação

5 atributos mais importantes para o cliente:

Segurança nos comboios	4.6
Pontualidade	4.5
Segurança nas estações	4.5
Frequência de comboios	4.2
Preços	3.6
Classificação Escala de 1 a 5	

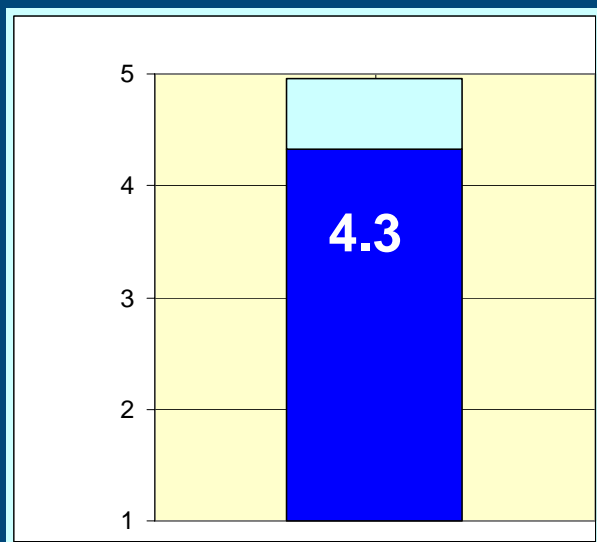
Indicadores de pontualidade:

Índice de Regularidade	100%
Índice de Pontualidade (atraso <5 minutos)	98%
Atraso médio	39'



Grau de Satisfação

Considerando o inquérito anual de imagem e qualidade, atingimos um nível de satisfação de 4,3 numa escala de 1 a 5



A opção do Cliente

Em que medida a Fertagus veio contribuir para alterar a sua qualidade de vida?

Menos stress	41%
Mais tempo livre	37%
Maior flexibilidade	23%
Melhor Organização	16%
Menor dispêndio de dinheiro	11%
Não alterou nada	9%



fertagus a via mais rápida da ponte



***98% dos passageiros
tenciona utilizar o
comboio no futuro***

***Continuamos a
crescer...***

***Mais de 126 milhões
de passageiros
transportados até
ao final de 2006.***



fertagus a via mais rápida da ponte

