

# 22º encontro qualitativo

com convidados



## Rede de Transportes Públicos Metropolitanos de Lisboa Satisfação do cliente – perspetivas futuras



Metropolitano de Lisboa

**Recuperar o que é nosso.  
E investir no futuro.**

**Pedro Moreira**

Presidente do Conselho de Administração  
CP – Comboios de Portugal





COMBOIOS DE PORTUGAL

# O contexto...



COMBOIOS DE PORTUGAL

# O nosso Plano Estratégico

Plano Estratégico  
2022 - 2030



Portfólios

Programas



COMBOIOS DE PORTUGAL

# O nosso Plano Estratégico

Plano Estratégico da CP 2022 – 2030 – Alguns destaques...

---

Substituir / modernizar a frota de material circulante da CP

---

Reforçar a oferta / aumentar a frequência dos serviços

---

Passar a realizar todos os serviços regulares com material elétrico

---

Maior integração com outros operadores de mobilidade local e regional

---

Implementar serviço de alta velocidade (assim que seja concluída a linha de AV)



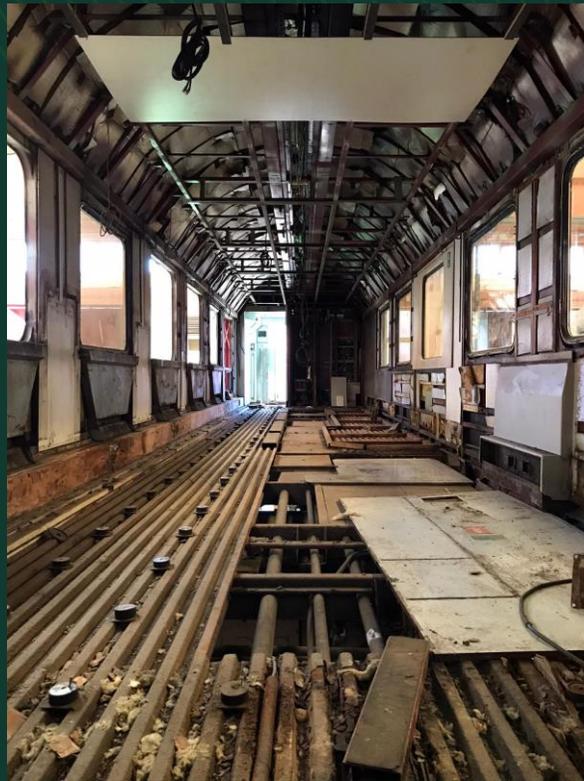
COMBOIOS DE PORTUGAL

# Reparação e modernização de material circulante



COMBOIOS DE PORTUGAL

# O que estamos a fazer...





COMBOIOS DE PORTUGAL

# O resultado final

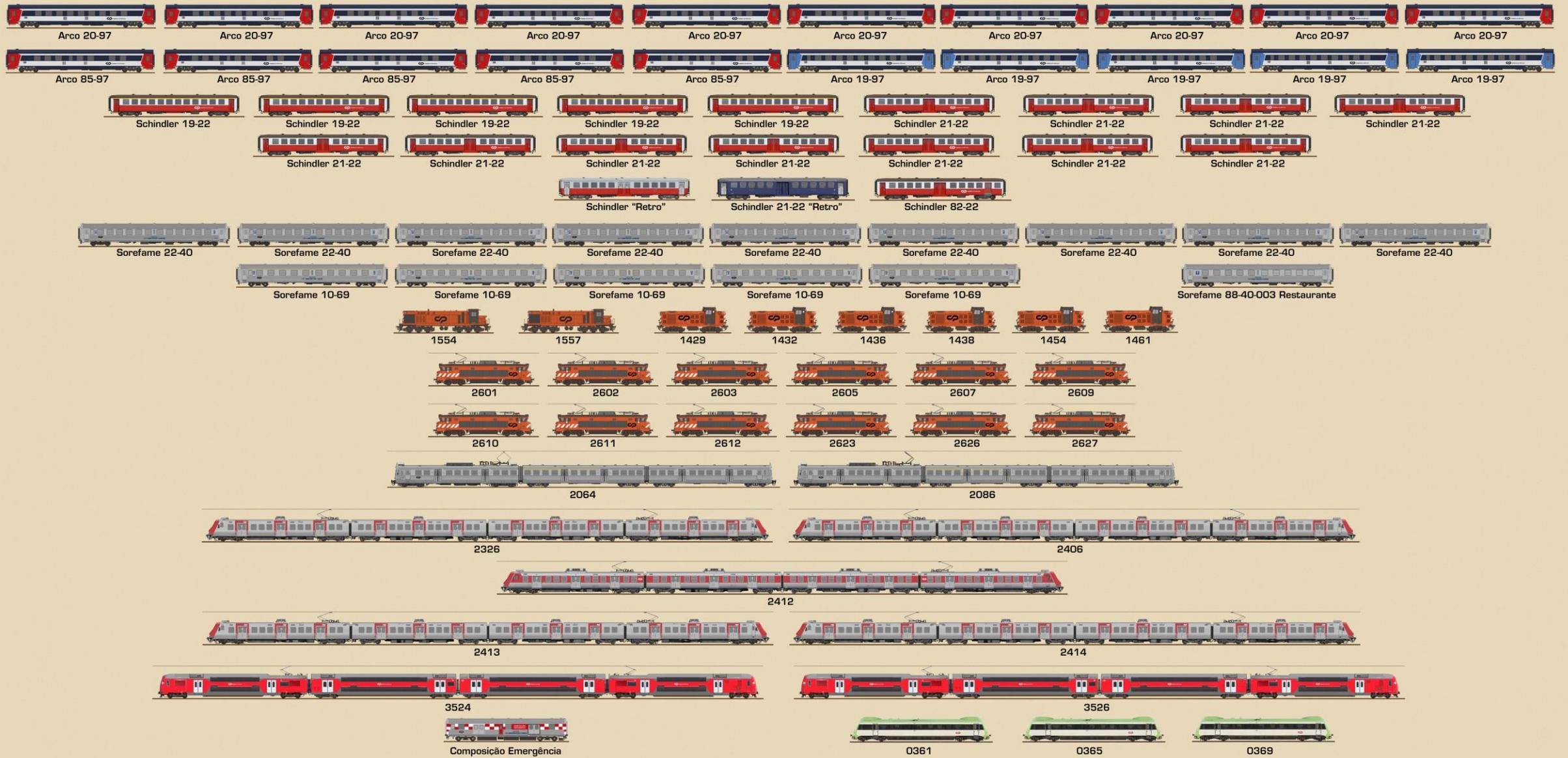




COMBOIOS DE PORTUGAL

**Material circulante já  
reparado,  
e modernizado e colocado  
novamente ao serviço**

Material circulante de Via Larga



Material circulante de Via Estreita





COMBOIOS DE PORTUGAL

# Reforço do número de unidades afetas aos urbanos de Lisboa

**5 Automotoras  
*UQE 2300/2400***

**2 Automotoras  
*UQE 3500***





COMBOIOS DE PORTUGAL

## RESUMO

**Material circulante  
recuperado  
e repostado ao serviço**

Cerca de  
**13 M €**

**Em caso de aquisição  
de material novo**

Cerca de  
**120 M €**



COMBOIOS DE PORTUGAL

# EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PASSAGEIROS



COMBOIOS DE PORTUGAL

## Evolução do número de passageiros

# NACIONAL

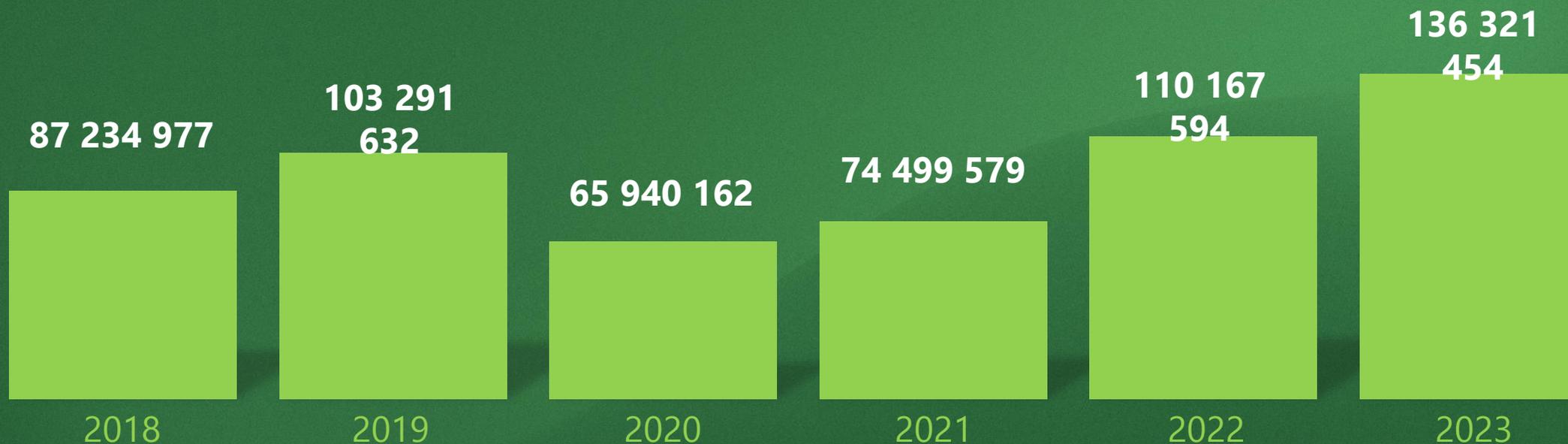




COMBOIOS DE PORTUGAL

Evolução do número de passageiros

# Comboios Urbanos de Lisboa





COMBOIOS DE PORTUGAL

# INVESTIMENTO EM MATERIAL CIRCULANTE NOVO



COMBOIOS DE PORTUGAL

# Investimentos em material circulante novo e moderno

**22 unidades múltiplas para serviços regionais – já adjudicado**

**Valor: 158 milhões de euros**

**117 unidades múltiplas serviços urbanos/regionais – concurso terminado**

**Valor: 819 milhões de euros**

**14 unidades múltiplas de Alta Velocidade – concurso a lançar**

**Valor: 510 milhões de euros**



COMBOIOS DE PORTUGAL

# PRR – PACTO DE INOVAÇÃO

## PRODUZIR MATERIAL CIRCULANTE FERROVIÁRIO EM PORTUGAL

AVISO N.º 02/C05-i01/20212

Agendas Mobilizadoras para a Inovação  
Empresarial

**PACTO DE INOVAÇÃO**

**PRODUZIR MATERIAL CIRCULANTE  
FERROVIÁRIO EM PORTUGAL**

A Gestão do Porto

ESTUDOS DE MERCADO



COMBOIOS DE PORTUGAL



FACULDADE DE ENGENHARIA  
UNIVERSIDADE DO PORTO



driving science  
& innovation



Indústria, Comércio e Serviços, SA

R&D

DISSEMINATION  
&  
MARKETING



PLATAFORMA FERROVIÁRIA  
PORTUGUESA

**AIMMAP**

ASSOCIAÇÃO DOS INDUSTRIAIS METALÚRGICOS,  
METALOMECÂNICOS E AFINS DE PORTUGAL



SUNVIAUTO  
mobility drives us



Nomad Tech  
A Nomad Digital & EMEF Joint Venture



Indústria, Comércio e Serviços, SA



COMBOIOS DE PORTUGAL



new sign solutions



BUSRAIL  
COMPONENTES PARA TRANSPORTES

- BAR/CAFETERIA
- WC PMR
- WC CONVENTIONAL
- CEILING COVERINGS
- LATERAL WALL COVERINGS
- ENTRANCE CABINETS
- DRIVER'S DESK
- FRONTAL MASK

- 1<sup>st</sup> CLASS SEATS
- 2<sup>nd</sup> CLASS SEATS

- AUXILIARY CONVERTER
- COMMAND AND CONTROL
- REMOTE MONITORING
- COMFORT ANALYSIS SYSTEM
- DATA ANALYSIS SYSTEM
- GEO REFERENCE SYSTEM
- OCCUPANCY RATE MONITORING
- ETHERNET NETWORK
- SMART/VIRTUAL COUPLING
- EFFICIENT DRIVING ADVISORY
- CABLING
- BATTERIES
- COMMAND CABINETS

- MAIN BODY SHELL
- CABIN STRUCTURE
- EXTERIOR DOORS
- INTERCOM DOORS
- HVAC
- RETRACTABLE STEP
- FLOORING
- SECONDARY STRUCTURE
- ICE-BREAKER
- ENERGY ABSORB. STRUCTURE
- RMP ELEVATOR
- HVAC MAIN DUCTS
- PNEUM.ELEC.AUX. CABINETS
- PIPING AND AUX. DUCTS

- BOGIES
- TRACTION COUPLING
- BRAKING SYSTEMS
- VEHICLE INTERCONNECTION
- CONVEL (ATP)
- GSMR COMMUNICATION
- PIS
- WI-FI
- FRONTAL WINDSHIELD
- DRIVER'S SEAT
- SEAT AUDIO SYSTEM
- MANUALS/DRAWINGS
- DESIGN
- TACHYMETRY
- MAINTENANCE PLAN

- CCTV
- INTERIOR LIGHTING
- EXTERIOR LIGHTING
- PIS EQUIPMENT
- ADVERTISING DISPLAYS

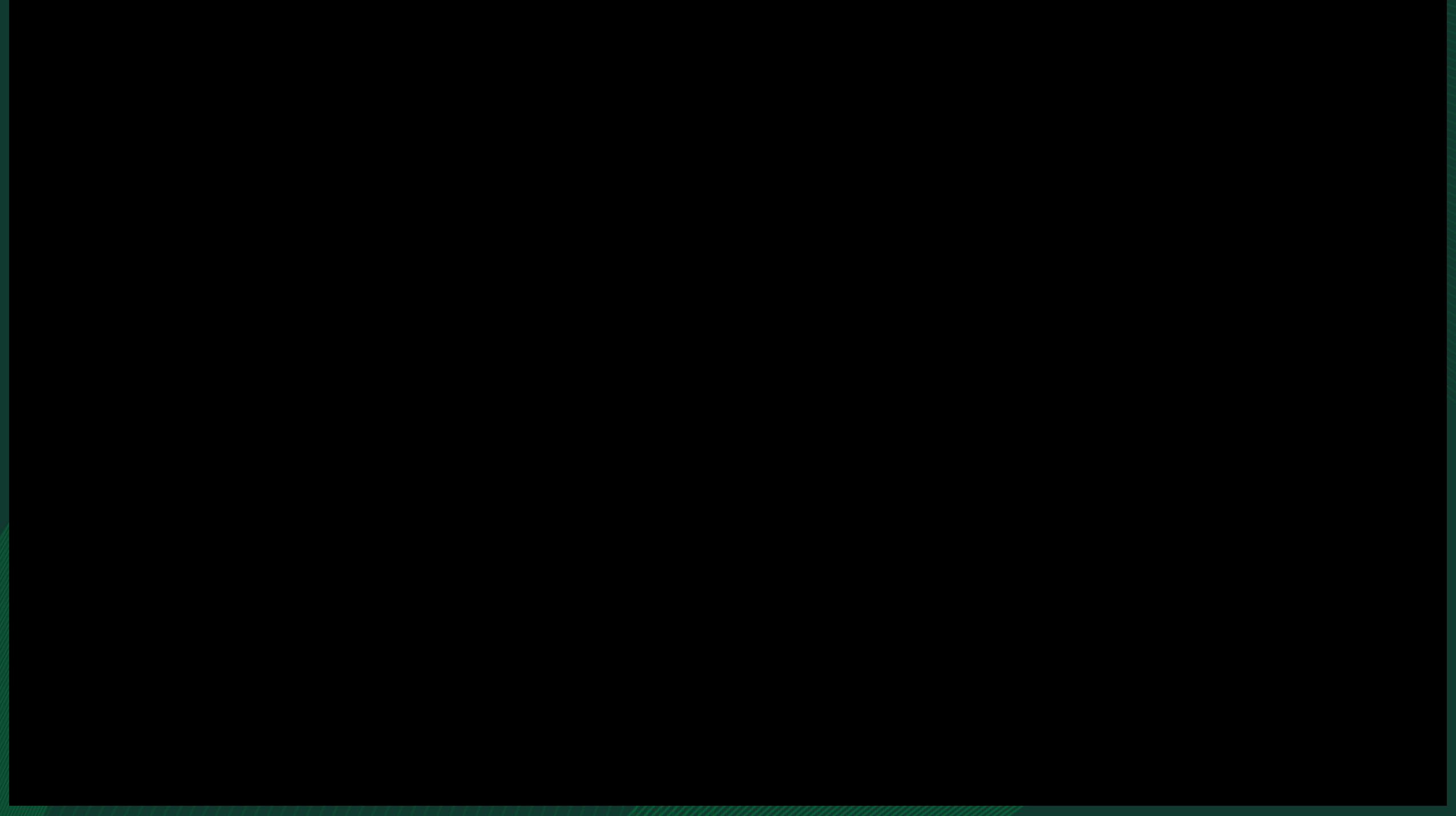
- EXTERNAL LATERAL WINDOWS
- LUGGAGE OVERHEAD SHELVES
- HVAC CABINET DUCTS
- BLINDS AND SHUTTERS



COMBOIOS DE PORTUGAL

VEHICLE FINAL ASSEMBLY → FINAL TESTS → HOMOLOGATION







COMBOIOS DE PORTUGAL

# PREPARAR O FUTURO

## Alguns projetos



# CRM

**VIAJAR  
COM O  
CLIENTE**



# MaaS





COMBOIOS DE PORTUGAL

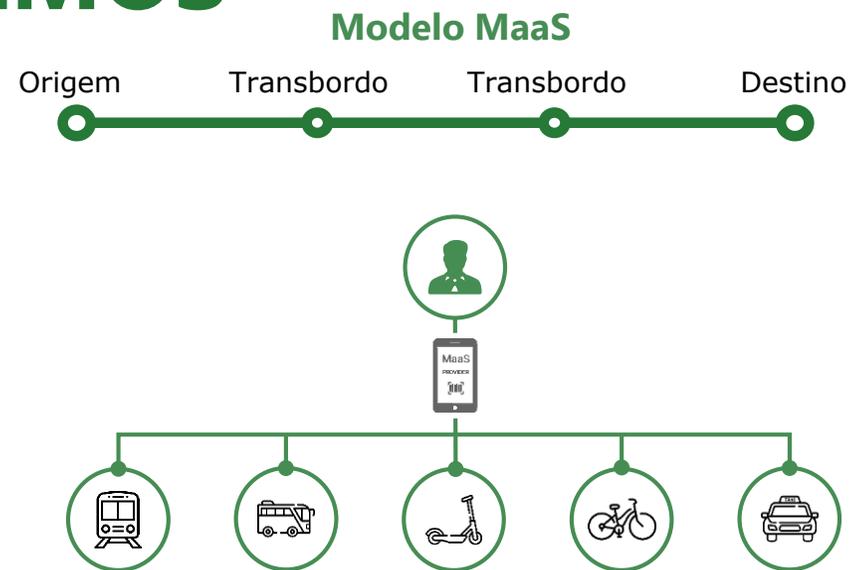
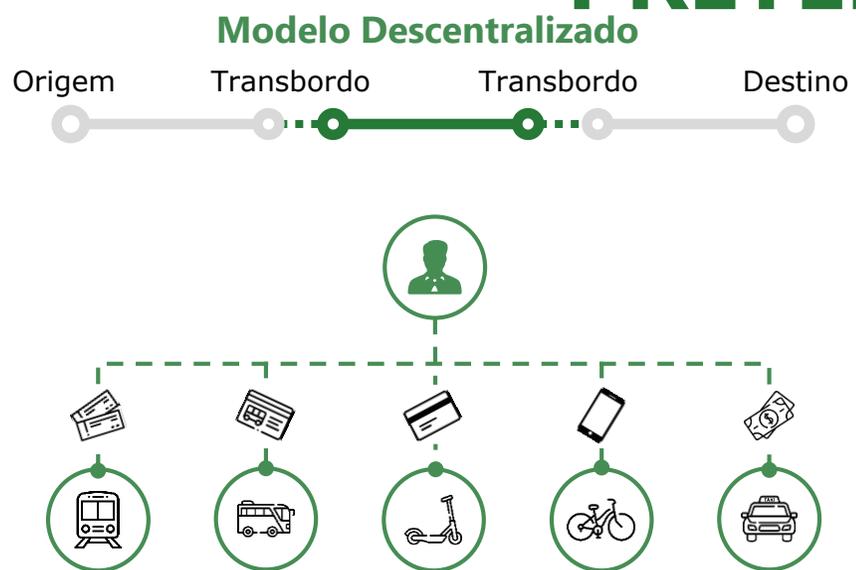
# MOBILIDADE INTEGRADA E ACESSÍVEL



COMBOIOS DE PORTUGAL

## VISÃO DO MaaS

# O QUE PRETENDEMOS





COMBOIOS DE PORTUGAL

# COMO IMPLEMENTAR O CONCEITO

O conceito MaaS será suportado numa aplicação móvel que reúne as funcionalidades de planificação, gestão de viagens e o respetivo pagamento.

## 1 ON-BOARDING

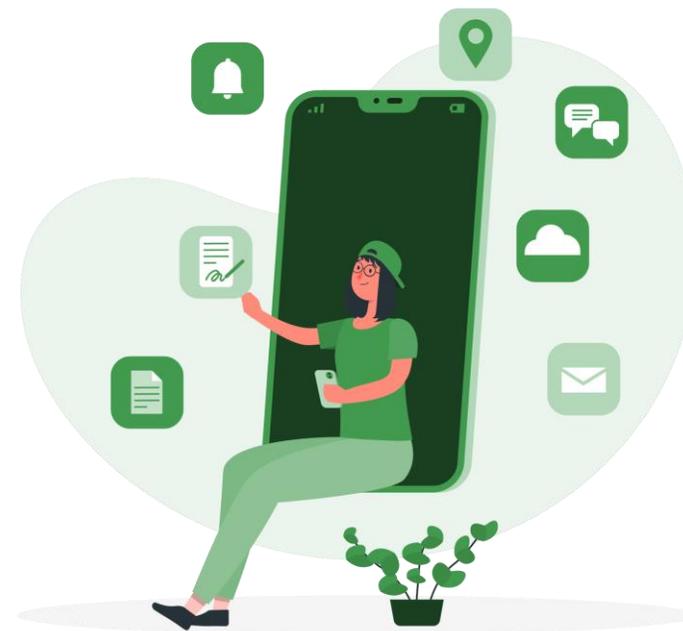


- ◀ Registo na plataforma e criação de conta
- ◀ Seleção de preferências de viagem
- ◀ Gestão de permissões (RGPD, ...)

## 2 PLANIFICAÇÃO E INFORMAÇÃO



- ◀ Visualização de todas as opções de rotas, com possibilidade de filtros
- ◀ Planeamento da viagem
- ◀ Consulta de modos, horários e preços





COMBOIOS DE PORTUGAL

# COMO IMPLEMENTAR O CONCEITO

O conceito MaaS será suportado numa aplicação móvel que reúne as funcionalidades de planificação, gestão de viagens e o respetivo pagamento.

## 3 RESERVA E PAGAMENTO



- ◀ Reserva de lugar
- ◀ Cálculo de preços
- ◀ Escolha de método de pagamento
- ◀ Bilhética integrada (*light integration* ou *full integration* conforme a maturidade dos operadores)

## 4 GESTÃO DA VIAGEM

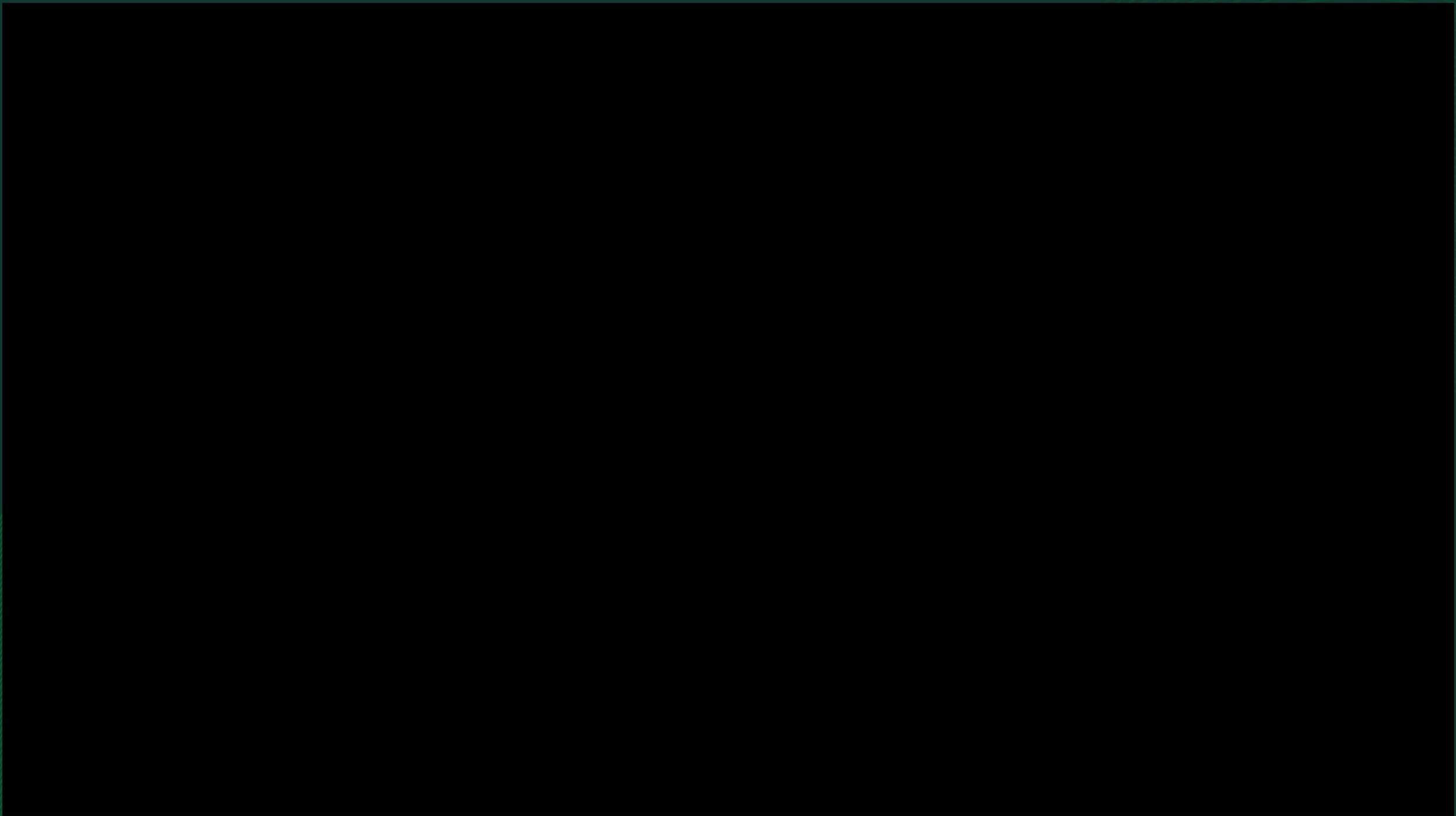


- ◀ Notificações
- ◀ Suporte à compra
- ◀ Apoio na jornada MaaS
- ◀ Cancelamento e alterações

## 5 APOIO AO CLIENTE



- ◀ Notificações
- ◀ Suporte à compra
- ◀ Apoio na jornada MaaS
- ◀ Cancelamento e alterações





COMBOIOS DE PORTUGAL

**Recuperamos o que tem valor.**

---

**Conservamos o presente.**

---

**Planeamos um futuro sustentável.**

---

**Temos tanto para percorrer juntos!**

**Obrigado!**



COMBOIOS DE PORTUGAL

# Obrigado.

Pedro Moreira