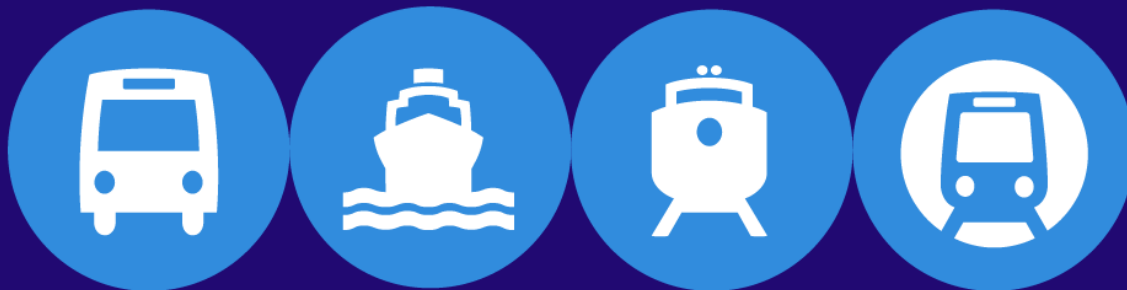


22º encontro quatro



Rede de Transportes Públicos Metropolitanos de Lisboa

Satisfação do cliente – Perspetivas Futuras



Foco no cliente – Oportunidades e Desafios

Ana Cristina Dourado

Presidente Conselho de Administração
Fertagus





A Fertagus

22º encontro quãeros



A FERTAGUS, empresa do GRUPO BARRAQUEIRO, venceu o concurso internacional para a exploração Ferroviária do Eixo Norte/Sul.



A FERTAGUS, tornou-se o primeiro operador privado a assegurar a gestão e exploração comercial de uma linha ferroviária em Portugal.



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 infraestrutura ferroviária.



fertagus



Cronologia Fertagus

22º encontro quadragesimal

julho
1999

Ínicio concessão por 30 anos extensível por mais 15 anos.
Sistema de bandas

outubro
2004

Extensão do serviço a Setúbal com a ligação a mais 6 estações

2005 a 2010

Modificação do contrato de concessão, passando a PPP, e redução do prazo para 5 anos, com base num modelo financeiro e transferência de riscos para o operador

2010 a 2019

Prorrogação do contrato de concessão, sem qualquer compensação financeira pela prestação do serviço público.
Assumidos todos os riscos de procura e custos.

Abril
2019

Introdução do PART
Sistema navegante

2019 a 2024

Prorrogação do contrato devido ao acréscimo da taxa de utilização da infraestrutura no período anterior

2020 a 2022

Pandemia COVID19
Arranque Carris Metropolitana em julho 2022 com absorção do serviço Sulfertagus

2024 a ...

Prorrogação do contrato de concessão decorrente da aplicação do Decreto-Lei n.º 19-A/2020



O eixo ferroviário Norte-Sul

22º encontro quadrimestral



54
kms



14
estações



18
UQEs



170
colaboradores



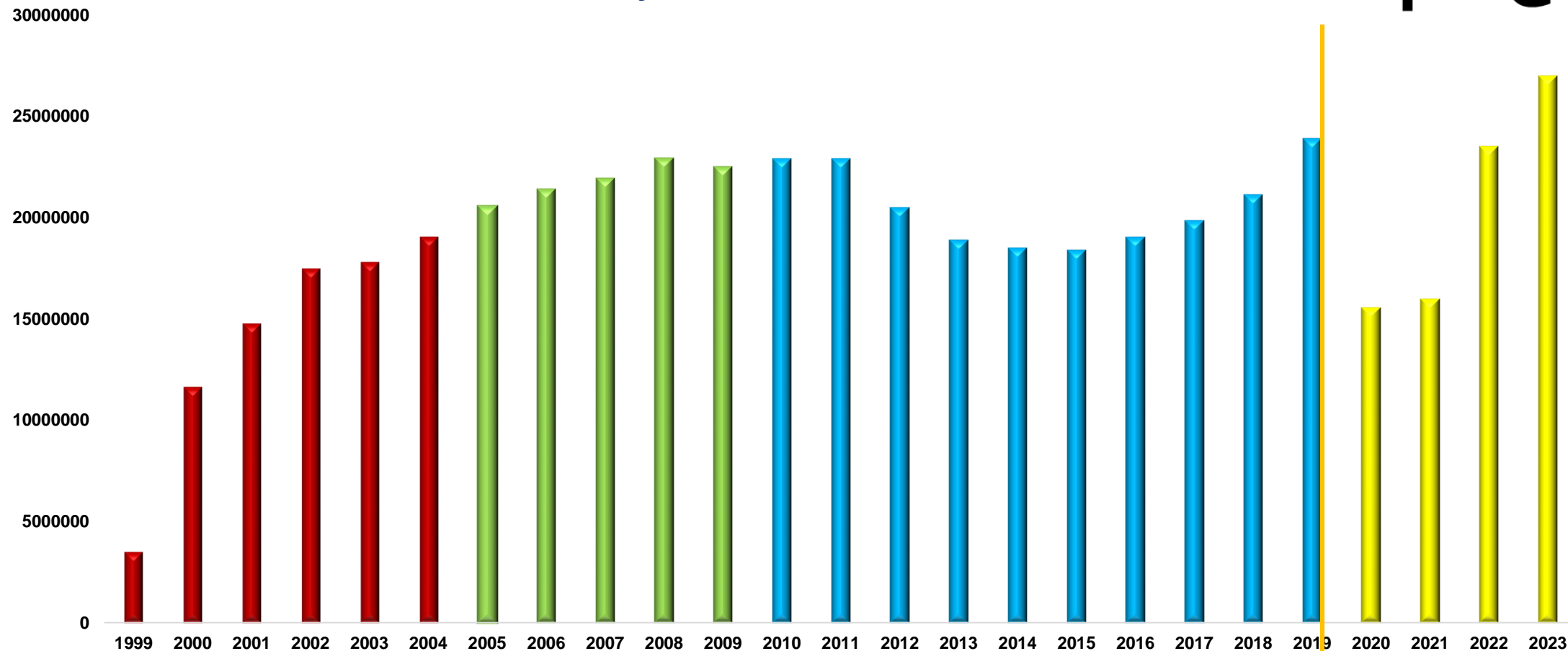
fertagus



Procura

22º encontro quadrangular

Evolução procura - 1999 - 2023



fertagus

Ao longo destes 25 anos o que é que o cliente sempre mais valorizou?

- Segurança
- Pontualidade
- Rapidez
- Atendimento
- Limpeza

22º encontro
quaseiros



Em 25 anos nunca deixámos de cumprir os indicadores de qualidade de serviço contratualmente estabelecidos

- IP5 – 96%
- IP10 – 98%
- Índice de Regularidade – 98%

22º encontro
quaseiros





Índices Fertagus 2023

22º encontro quadrimestral



Índice de
Pontualidade 5M

96,6%



Índice de
Pontualidade 10M

98,9%



Índice de
Regularidade

98,8%



Atraso médio global

38'

10' responsabilidade
Fertagus



fertagus

Que caminho estamos a trilhar?

22º encontro
quadrimestral

Regularidade e pontualidade dos serviços - fiabilidade do material circulante - atuação em tempo real

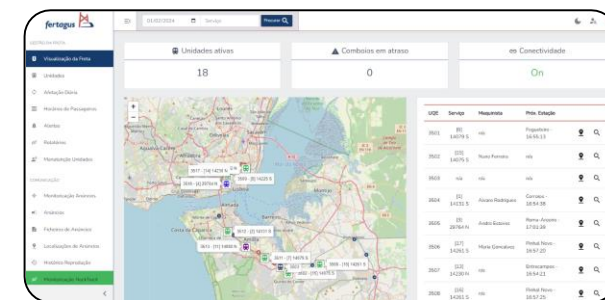
- Retirada de bancos para permitir maior fluidez na circulação de passageiros
- Grandes revisões do material circulante, com desenvolvimento de planos de extensão de vida útil e modernização dos equipamentos, com particular enfoque nos sistemas de segurança.
- Estratégias de combate à obsolescência de equipamentos e sistemas, através de novos fornecedores e soluções alternativas, nomeadamente com Universidades, com vista a reduzir as dependências de fornecedores únicos.

Que caminho estamos a trilhar?

22º encontro quadrangular

Regularidade e pontualidade dos serviços - fiabilidade do material circulante - atuação em tempo real

- Monitorização do desempenho dos sistemas do comboio.
- Digitalização dos processos das Operações com os projetos como o NextBitt + Nocktrack + DTBe + SIGO com análise automática através de Power BI.
- Afetação de maquinistas nas horas de ponta, na estação terminal de Roma Areeiro para garantir a troca de cabine, mitigando os atrasos que possam decorrer do serviço de passageiros.



Melhorar a oferta e a comunicação com os clientes, condicionados ao material circulante existente

22º encontro quadros

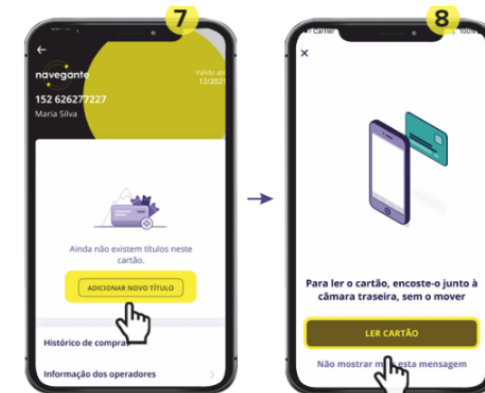
- Projeto de contagens de passageiros com a informação de ocupação em cada carruagem.
- Solução desenvolvida para as mensagens no interior das composições, com recurso a IA.
- **Reforço de oferta nas franjas dos períodos de ponta**
Horário das 6:43 com partida de Roma-Areeiro e das 5:53 com partida de Coima são realizados com composições duplas. Novo horário às 16:33 com partida de Roma-Areeiro. Adicionalmente, foi efetuado um reforço com mais duas ligações a partir de Setúbal, às 19:58 e outra às 20:58.



Reforçar a comodidade dos clientes na utilização do sistema de transportes

22º encontro quadrangular

- App Pick Hub que desde o início (outubro 2021) efetuou o carregamento de mais de 500mil passes navegante e representa 37% das vendas deste título na Fertagus.
- EMV – Implementação do pagamento com cartão bancário lançado em novembro de 2022 nos validadores da Fertagus. Em dezembro de 2023 já representava 10% das vendas de Bilhetes simples e continua crescer.
- Implementação da seleção da estação de destino dos títulos Zapping nos validadores em outubro de 2023.
- Em conclusão o desenvolvimento de um novo Sistema Central e de um novo software da máquina de venda automática.





Estudo de satisfação do cliente

22º encontro quadragesimo

Atendimento

4,8

Pontualidade
do comboio

4,7

Rapidez
do comboio

4,8

Índice Global de Satisfação

4,7

ESCALA
DE 1 A 5

Limpeza
do comboio

4,8

Segurança
nas estações

4,7

Segurança
no comboio

4,7



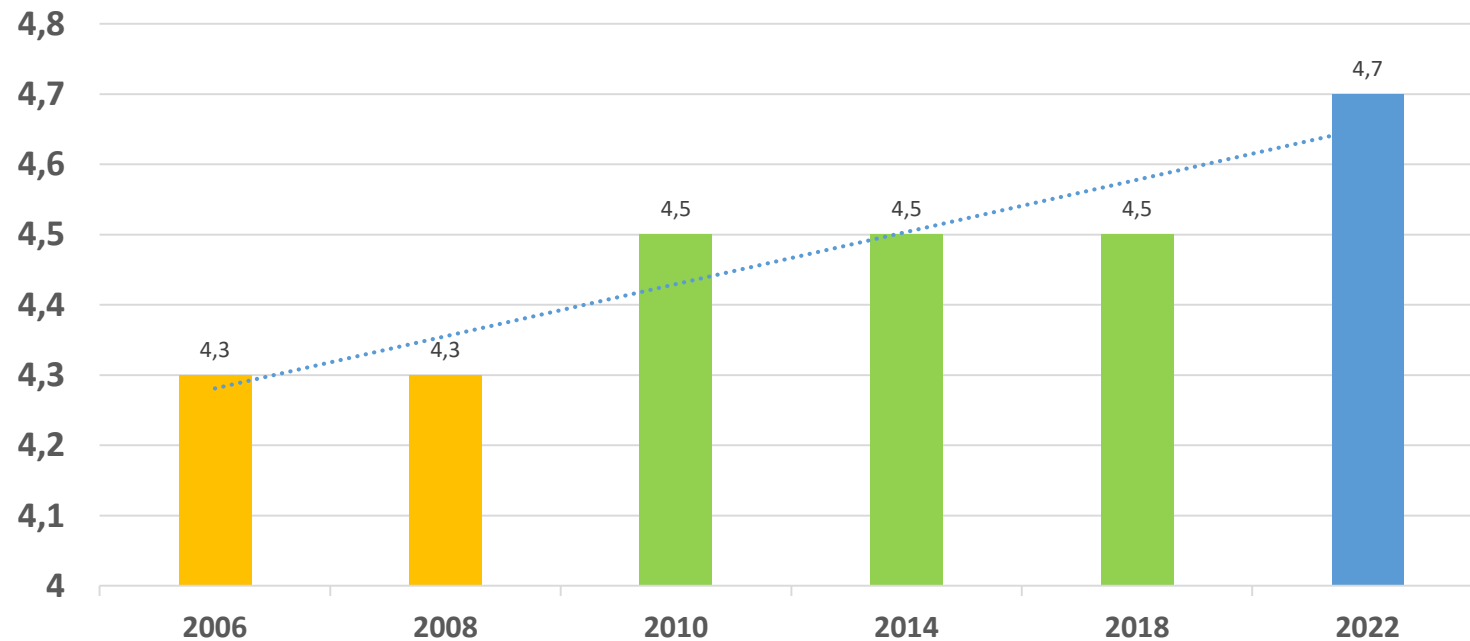
fertagus



Evolução da satisfação do cliente

22º encontro
quadrimestral

Índice Global de Satisfação
Escala de 1 a 5



fertagus