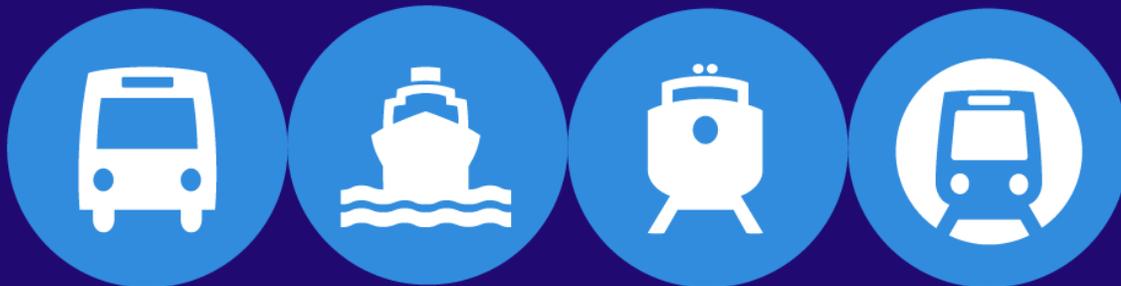


# 22º encontro quatro



## 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 quadragesimo

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 quadrantes



54  
kms



14  
estações



18  
UQEs



170  
colaboradores

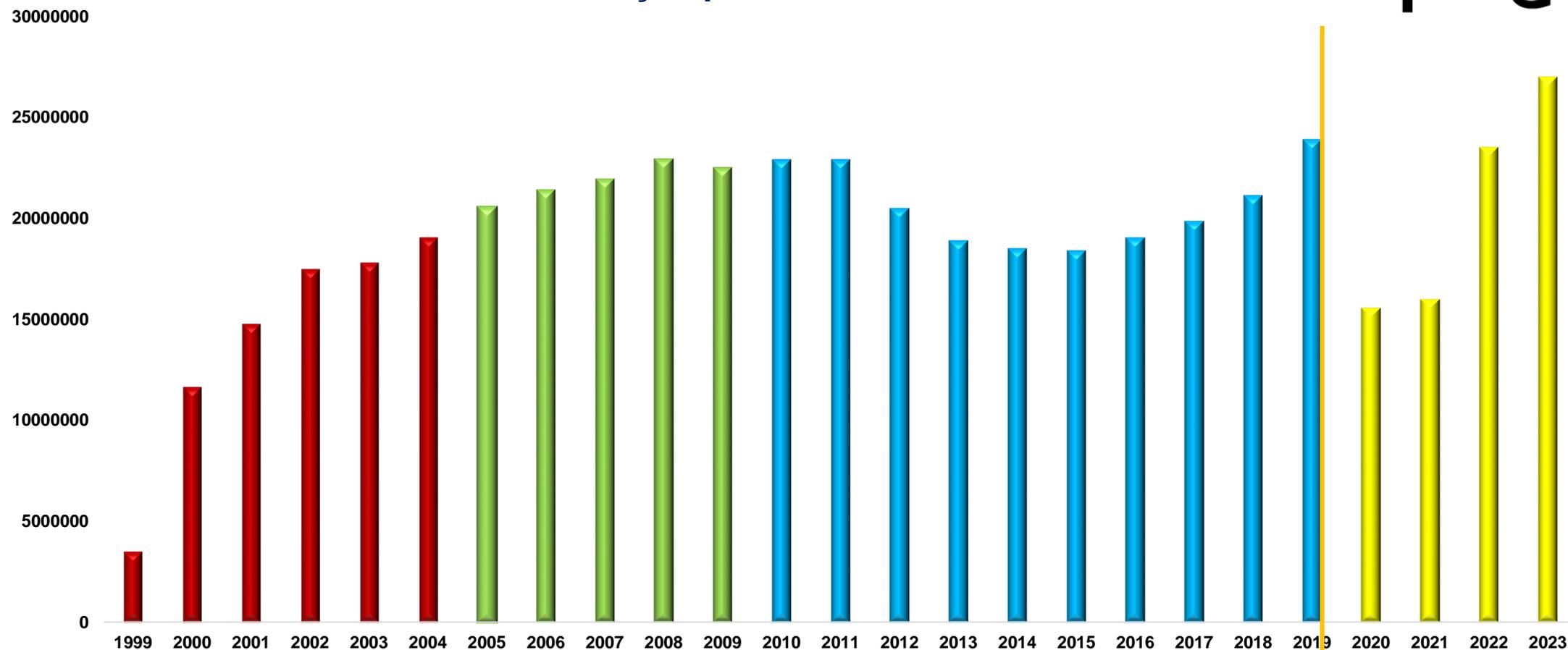




# Procura

# 22º encontro quadragesimal

## 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.



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

# 22º encontro quadros

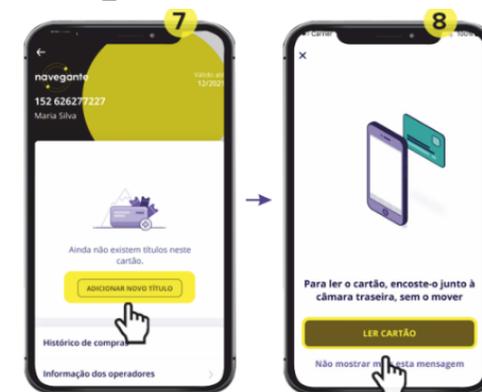
- Projeto de contagens de passageiros com a informação de ocupação em cada carruagem.
- Solução desenvolvida para as mensagens no interior das composições, com recurso a IA.
- **Reforço de oferta nas franjas dos períodos de ponta**  
Horário das 6:43 com partida de Roma-Areeiro e das 5:53 com partida 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



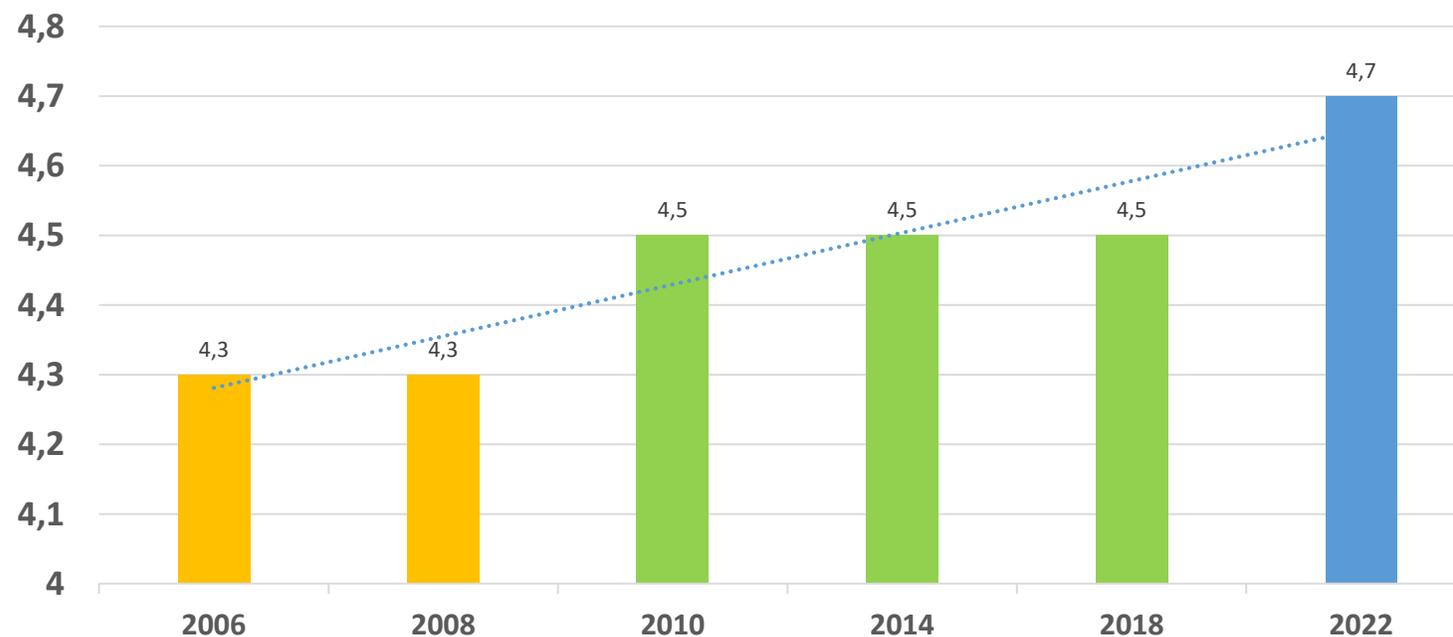
fertagus



# Evolução da satisfação do cliente

22º encontro  
quadrimestral

Índice Global de Satisfação  
Escala de 1 a 5



fertagus