

## 5.3// OPTIMIZAR OS RECURSOS



### 5.3.1 // RENTABILIZAÇÃO DOS CUSTOS DE MANUTENÇÃO DÁ À CP 1.º PRÉMIO DE BOAS PRÁTICAS NO SECTOR PÚBLICO

O projecto "Melhoria do Serviço: Aplicação da Metodologia RCM (Manutenção Centrada na Fiabilidade)" obteve o **1.º prémio na categoria Empresas Públicas ou Concessionárias de Serviço Público, na 6.ª edição do Prémio Boas Práticas no Sector Público, em 2008.**

Instituído pela consultora Deloitte em parceria com o Diário Económico, este prémio pretende distinguir as iniciativas que mais relevo e maior impacto tiveram ao longo do ano no sector público, administrativo e empresarial, que servem de exemplo para outras entidades. A atribuição dos prémios é avaliada por um júri constituído por personalidades reputadas de vários sectores económicos e sociais, tendo o projecto apresentado pela CP sido considerado um exemplo de excelência de boas práticas.



O projecto RCM nasceu de uma parceria entre a CP e a EMEF, que envolveu 244 profissionais, com vista a introduzir uma nova metodologia de manutenção dos comboios, segundo a qual nas intervenções os equipamentos só devem ser retirados para a realização de revisões gerais, quando a desmontagem e abertura dos mesmos forem absolutamente necessárias.

Este projecto proporcionou à CP as seguintes vantagens:

- // Definição de novos ciclos de manutenção;
- // Acrescida segurança e fiabilidade dos equipamentos;
- // Redução do tempo de realização das intervenções no material circulante;
- // Maior disponibilidade do material circulante para o serviço;
- // Redução dos níveis de *stock*;
- // Melhoria da produtividade dos recursos e redução dos custos globais de manutenção do material circulante;
- // Extensão da vida útil das unidades motoras.

### 5.3.2 // CRIAÇÃO DA UNIDADE DE SERVIÇOS PARTILHADOS - CP SERVIÇOS

Com cinco Unidades de Negócio orientadas em exclusividade para os diversos segmentos de transporte que a empresa oferece, foi necessário encontrar um novo conceito que permitisse retirar sinergias para a organização minimizando duplicação de actividades e que proporcionasse a reengenharia de processos.

Foi esse o ponto de partida para a criação, em 2007, da Unidade de Serviços Partilhados - CP Serviços, assente numa lógica cliente interno-fornecedor. Tem como missão "prestar serviços profissionais com valor reconhecido pelos clientes, proporcionando-lhes poupanças, simplicidade de processos e informação atempada e de qualidade, numa óptica de melhoria contínua".

Pretende-se que a CP Serviços analise e proponha medidas que tragam economias de escala nos processos/serviços oferecidos e que integre funções e serviços dispersos pela organização numa lógica de serviços partilhados.

Para tal é importante promover e desenvolver uma efectiva cultura de serviço com a:

- // Definição de níveis de serviço na relação com os clientes internos e externos;
- // Implementação de um Sistema de Custeio e Pricing;
- // Preparação de um Modelo de Serviço ao Cliente;
- // Implementação de Modelos de Medição de Performance.

### 5.3.3 // IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO MODELO DE GESTÃO DE FROTA

Das actuais funções da CP Frota (Unidade de Serviços que faz a gestão da frota de material circulante da CP) algumas eram anteriormente desempenhadas pelas Unidades de Negócio, que detinham o material circulante inerente à sua oferta de serviço e asseguravam a sua manutenção directamente junto da EMEF (empresa prestadora de serviços de manutenção).

A reformulação do modelo de gestão de frota, iniciada em 2007, permite a gestão optimizada do material circulante da CP. Esta Unidade de Serviços Partilhados, CP Frota, tem por missão:

- // Colocar à disposição das Unidades de Negócio os comboios, de acordo com os padrões de disponibilidade, fiabilidade e custo estabelecidos, utilizando os recursos definidos pela gestão;
- // Preparar, apoiar e acompanhar a aquisição, modernização ou readaptação do material circulante nos termos dos requisitos definidos e introduzindo as inovações aplicáveis e justificáveis;
- // Promover a segurança, eficiência e economia na utilização do material circulante através dos estudos de engenharia da sua concepção, manutenção e reparação dos sistemas e equipamentos;
- // Gerir, patrimonialmente, o material circulante da CP, estando ainda atenta a novas e conexas oportunidades de negócio.

No modelo desenhado, a CP Frota passou a ser a detentora do material circulante CP, recebendo das várias Unidades de Negócio uma "renda" pela utilização do material circulante, que permite compensar os encargos com amortizações e manutenção, a remuneração do capital investido e o serviço prestado.

Com este novo modelo pretende-se uma maior eficiência na gestão do parque de material circulante e uma redução nas necessidades do material de reserva.

O parceiro por excelência da CP Frota é a EMEF que assegura toda a conservação e reparação do material circulante.

Para além disso, a EMEF assume um papel importante naquele que pode ser o desempenho ambiental dos comboios da CP.



A EMEF tem um sistema de gestão ambiental "informal", isto é, não certificado

formalmente pela norma NP EN ISO 14001, mas apoiado na nossa Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, aprovada pela Administração da EMEF e em procedimentos internos escritos, devidamente integrados no Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela NP EN ISO 9001:2008.

A EMEF possui uma estrutura de pessoas com o objectivo de garantir a gestão ambiental em toda a empresa, a qual é enquadrada pelo Director da Qualidade, Ambiente e Segurança [segundo orientação geral da Administração da EMEF], pelo Coordenador-geral de Ambiente e por responsáveis nas várias Direcções Oficiais.

Sempre que necessário, os equipamentos usados na EMEF são objecto de processo de licenciamento, estando alguns em curso (p.e licenciamento de depósitos de produtos oleosos).

A EMEF dispõe de sistemas próprios para tratamento dos seus efluentes líquidos, nomeadamente ETAR e Separadores de Hidrocarbonetos.

Com o objectivo de qualificar e quantificar o impacte ambiental das actividades, procede-se à monitorização das emissões relativas a efluentes gasosos e líquidos produzidos, bem como à separação dos resíduos produzidos, os quais são entregues a operadores licenciados para o efeito.

Os Recursos Humanos da EMEF que necessitam de qualificação específica em termos ambientais já a possuem, como é o caso do processo de manutenção dos equipamentos de ar condicionado,

para o qual a empresa dispõe de diversos técnicos especializados com qualificação oficialmente reconhecida.

A melhoria ambiental em que estamos empenhados envolve ainda soluções que têm sido propostas e desenvolvidas conjuntamente com a CP Frota, como foi o caso da despistagem de PCB-Policloretos de Bifenilo - em óleos isolantes de transformadores das unidades, assim como de testes de pintura em vagões e UQE, com vista a passarmos a utilizar tintas aquosas que são mais "amigas do ambiente" (redução de compostos orgânicos voláteis).

Estamos a trabalhar na integração de sistemas Qualidade-Ambiente-Segurança, sendo uma perspectiva plausível o desenvolvimento dos requisitos NP EN ISO 14001 com vista a eventual certificação nesse domínio.



Manutenção de material circulante

## 5.4 // MELHORAR O SERVIÇO



### 5.4.1 // CP - A CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Em Dezembro de 2008, a CP tornou-se na primeira empresa ferroviária europeia, de que se tenha conhecimento, de dimensão nacional, a obter a certificação da qualidade de todos os seus processos críticos de negócio.

Esta certificação pela norma ISO 9001:2000 representa o culminar de um processo que começou em 2002 com a certificação dos Órgãos Centrais da CP Lisboa e da CP Porto e que se alargou posteriormente a toda a empresa.



A certificação representa o reconhecimento de um trabalho profundo e exaustivo que incluiu a definição da missão e visão, a criação de uma abordagem por processos, a uniformização de procedimentos e a identificação de indicadores de desempenho.

Tratou-se de um passo importante para melhorar a eficácia e garantir uma melhor qualidade no serviço prestado aos clientes.

A implementação do sistema de gestão da qualidade teve como um dos seus pilares a Política da Qualidade, actualmente designada Política da Qualidade e Ambiente decorrente da implementação do sistema de gestão ambiental.

### 5.4.2 // AUMENTAR O GRAU DE FIABILIDADE DOS NOSSOS COMBOIOS

O índice global de regularidade no transporte de passageiros é de 99% e no transporte de mercadorias é superior a 80%.

No que se refere à pontualidade e apesar deste índice se situar em níveis superiores a 85%, considera-se que há significativas oportunidades de melhoria sobretudo em relação ao serviço Alfa Pendular, cuja pontualidade decresceu 20% de 2007 para 2008, devido essencialmente a constrangimentos na infra-estrutura.

De notar que no caso da CP Carga se verificou uma evolução significativa de 12% nos índices de pontualidade, de 2007 para 2008.

## REGULARIDADE

Índice regularidade diária CP LISBOA	2007	2008
Sintra	100%	100%
Cascais	100%	100%
Azambuja	100%	100%
Sado	100%	99%
Índice regularidade CP LONGO CURSO	2007	2008
Alfa Pendular	100%	99%
Intercidades	100%	99%
Internacional	100%	94%

Índice regularidade diária CP PORTO	2007	2008
Aveiro	100%	99%
Braga	100%	100%
Guimarães	100%	99%
Caíde	100%	100%
Índice regularidade CP REGIONAL	2007	2008
	99%	99%
Índice regularidade CP CARGA	2007	2008
	84%	82%

## PONTUALIDADE

Índice pontualidade diária CP LISBOA	2007	2008
Sintra	89%	93,4%
Cascais	97%	98%
Azambuja	91%	87,2%
Sado	98%	93,4%
Índice pontualidade CP LONGO CURSO	2007	2008
Alfa Pendular	80%	59,7%
Intercidades	76,1%	63%
Internacional	60,9%	73,7%
Índice pontualidade CP REGIONAL	2007	2008
	86,7%	88,2%

Índice pontualidade diária CP PORTO	2007	2008
Aveiro	93%	90,4%
Braga	97,4%	95,6%
Guimarães	95,7%	94,1%
Caíde	97,7%	96,2%
Índice pontualidade CP CARGA	2007	2008
Comboios Bloco (<30min.)	58,6%	64,7%
Comboios Plano (<30min.)	47,8%	57,1%
Comboios Bloco (>2horas)	9,8%	6,3%
Comboios Plano (>2horas)	13,5%	8,6%

### 5.4.3 // MELHORAR O SERVIÇO NOS COMBOIOS ALFA PENDULAR

#### GARANTIR O ACESSO ÀS NOVAS TECNOLOGIAS

Uma parte significativa dos clientes do serviço Alfa Pendular viajam em negócios e pretendem aproveitar o tempo da sua viagem para trabalhar ou descansar. Muito valorizado por este tipo de cliente é o facto de poderem estar sempre contactáveis durante a viagem.

Por isso, a CP assumiu como prioridade a garantia de existência de tomadas para ligação dos computadores portáteis, disponíveis na classe Conforto bem como a cobertura de rede para comunicações móveis.

No âmbito das comunicações, a CP estabeleceu um protocolo com as três operadoras de comunicações móveis, relativo à instalação de um serviço ininterrupto de comunicações móveis em banda larga - voz, videochamada, SMS, MMS e internet - em todos os comboios Alfa Pendular.



A ASSINATURA DO PROTOCOLO COM AS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES  
Zeinal Bava / Portugal Telecom; Francisco Cardoso dos Reis / CP – Comboios de Portugal;  
António Lobo Xavier / Sonaecom; Carlos Correia / Vodafone

#### UMA RESTAURAÇÃO DE EXCELÊNCIA A BORDO

Atendendo a que muitos dos clientes fazem as suas refeições durante a viagem, a CP decidiu apostar numa oferta de qualidade nas refeições a bordo. Para assegurar a excelência deste novo conceito na restauração, designada por **Latitudes Café-Comboio**, a CP tem a colaboração do *chef* Olivier da Costa.

Para além do cuidado e requinte colocado na preparação das refeições, tem-se em conta a diversidade de clientes, estando actualmente ao dispor menus para crianças, vegetarianos e diabéticos. Entre algumas das particularidades das refeições a bordo, sublinha-se a oferta de menus sazonais de acordo com a estação do ano.

Para os passageiros da classe Conforto, as refeições podem ser marcadas com 48 horas de antecedência por telefone, nas bilheteiras e, brevemente, também pela internet.

Por sua vez, os passageiros em classe Turística do Alfa Pendular têm a possibilidade de adquirir a **Box Latitudes**.



Em 22 de Abril de 2007 entrou em vigor o novo horário do serviço Alfa Pendular que permite fazer a viagem Lisboa-Porto em 2 horas e 35 minutos. As condições da linha têm frequentemente colocado em causa este objectivo.

### REFER

Eduardo Pena // Gestor de Capacidade

#### OS ATRASOS NA LINHA DO NORTE

A linha do Norte, pelo papel estruturante que desempenha, é a mais importante da rede ferroviária. Os troços da linha que ainda não foram objecto de modernização (que representam cerca de 1/3 daquela infra-estrutura) estão dotados de tecnologias da década de 70, necessitando portanto de uma actualização tecnológica, tornando-se imperativa a conclusão da modernização.

Contudo à medida que são modernizados novos troços, criando assim condições para que sejam praticadas velocidades mais elevadas, estamos a retirar capacidade à linha face aos restantes serviços que ali circulam a velocidades mais baixas (urbanos, regionais e mercadorias),

os quais, principalmente, os serviços de passageiros, devem ser programados de forma a não serem ultrapassados.

Por este facto, a par da conclusão da modernização da linha do Norte, é absolutamente indispensável ter uma nova linha de modo a que possam ser retirados da primeira os serviços de velocidade mais elevada, criando assim capacidade suplementar para os serviços que têm velocidades semelhantes. No horário actual, que entrou em vigor em 22 de Abril de 2007, foi implementado um tempo de trajecto de 2h35 entre Lisboa e Porto para os serviços mais rápidos.

Actualmente com a degradação entretanto verificada na infra-estrutura nos troços não renovados, apesar do permanente

esforço da REFER na manutenção da via, foi necessário baixar a velocidade de circulação para manter a segurança, pelo que o compromisso das 2h35 é um objectivo cada vez mais ambicioso na gestão daquele eixo, razão pela qual a prossecução dos projectos que a REFER tem previstos é essencial.

É importante referir que a REFER está já na fase de desenvolvimento dos Projectos de Execução de três troços que são essenciais para este efeito (Vale de Santarém/km 88, também designada por Variante de Santarém, km 88/Entroncamento e Estação de Alfarelos e secções adjacentes) tendo obtido as necessárias aprovações ambientais para esse efeito, que têm tempos próprios e inultrapassáveis.

### 5.4.4 // MELHORAR O TRANSPORTE DE MERCADORIAS

Em 2008, a CP Carga realizou investimentos estratégicos que visam contribuir de forma determinante para aumentar a competitividade da Unidade e melhorar a qualidade de serviço de transporte aos clientes:

// Foram eliminados diversos constrangimentos na infra-estrutura com a conclusão da primeira fase de electrificação de ramais de mercadorias (num total de seis) ao abrigo do protocolo CP/REFER. Esta intervenção permitiu melhorar a gestão do material motor e aumentar a sua produtividade, por via da substituição da tracção diesel por tracção eléctrica, com impactos significativos ao nível da redução de custos de operação;

// Foi concluída a ligação do complexo da Siderurgia Nacional à rede ferroviária nacional, ao abrigo do protocolo de cooperação e investimento com a Lusosider e a SN Longos e foi realizado tráfego experimental no ramal.

Num quadro de liberalização do transporte ferroviário de mercadorias já se efectivaram parcerias com operadores logísticos e clientes no âmbito da construção de Ramais, entre os quais o ramal da fábrica de biodiesel em Riachos.

## 5.4.5 // REABERTURA DA ESTAÇÃO DO ROSSIO

Cerca de três anos e meio após ter fechado à circulação, o Túnel do Rossio abriu em Fevereiro de 2008, permitindo à CP voltar a oferecer aos milhares de passageiros que diariamente transporta na linha de Sintra o acesso directo ao coração da cidade de Lisboa.

Para assinalar a retoma do serviço até à estação do Rossio, a CP promoveu, durante o fim-de-semana de abertura, a oferta de viagens, para que todos pudessem conhecer a estação remodelada e a modernização levada a cabo no túnel que estabelece a ligação entre Campolide e Rossio. A curiosidade e a expectativa criada atraiu milhares de pessoas, para as quais foram organizados concertos e animações diversas.



CERIMÓNIA DE REABERTURA DA ESTAÇÃO DO ROSSIO, 2008

## 5.4.6 // MELHORAR O DESEMPENHO DA FROTA

FROTA CP	2007	2008
Tracção diesel	155	153
Tracção eléctrica	274	272
Vapor	1	1
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>426</b>

Apesar de mais de metade da frota de material motor e automotor da CP ter idade inferior a 30 anos – o tempo médio de vida estimado para este material – considera-se que está aquém daquilo que são actualmente as necessidades da empresa e as exigências do mercado.

As características da actual frota têm implicações no desempenho (velocidade), nos custos de manutenção e também a nível ambiental. Hoje, cerca de 65% das unidades com tracção eléctrica permitem a recuperação de energia durante a frenagem.

### CP FROTA

Direcção Executiva // Carlos Nunes, João Pereira, José C. Lopes



A questão da energia é cada vez mais uma preocupação que não está presente apenas aquando da especificação do material mas é

também uma preocupação aquando da exploração do mesmo.

As Unidades de Negócio manifestaram já a necessidade de disporem de informação dos consumos das unidades *online* e devidamente trabalhada de modo a que possam desenvolver processos de melhoria ao nível da condução das unidades equacionando-se mesmo a hipótese de poderem ser atribuídos

prémios pelo melhor desempenho de condução em termos energéticos.

O processo de estudo para a recolha e tratamento da informação está já em desenvolvimento nomeadamente para as UQE's da CP Lisboa, sendo expectável poder estender este desenvolvimento a outro material e outras Unidades de Negócio nomeadamente para a CP Porto.



## INVESTIMENTOS EFECTUADOS EM 2007/2008

UNIDADE: Mil euros

UNIDADE DE NEGÓCIOS	PRINCIPAIS INVESTIMENTOS	2007	2008	TOTAL	OBSERVAÇÕES
CP FROTA PARA CP CARGA	Aquisição de 25 locomotivas eléctricas	5.045	25.690	30.735	Previsto um total de 111 milhões euros
CP FROTA PARA CP CARGA	Aquisição de 100 vagões 2 eixos	-	1.461	1.461	Previsto um total de 7,3 milhões euros
CP FROTA PARA CP CARGA	Aquisição de 300 vagões plataforma	-	6.764	6.764	Previsto um total de 34 milhões euros
CP FROTA PARA CP CARGA	Transformação de vagões	3.143	-	3.143	Investimento concluído com 5,8 Milhões euros de total realizado.
CP FROTA PARA CP LONGO CURSO	Modernização de locomotivas 2600	540	-	540	Projectos concluídos em 2007
CP FROTA PARA CP LONGO CURSO	Modernização de 57 carruagens CORAIL	712	-	712	
CP FROTA PARA CP LISBOA	Vídeo vigilância em material circulante	-	535	535	Instalação de CCTV nas atutomotoras da linha da Azambuja. Investimento concluído.
	<b>TOTAL</b>	9.440	34.450	43.890	
	<b>TOTAL DO INVESTIMENTO CP</b>	18.441	51.356	69.797	
	<b>% NO TOTAL DO INVESTIMENTO CP</b>	51%	67%	63%	

## 5.5// OUVIR OS CLIENTES



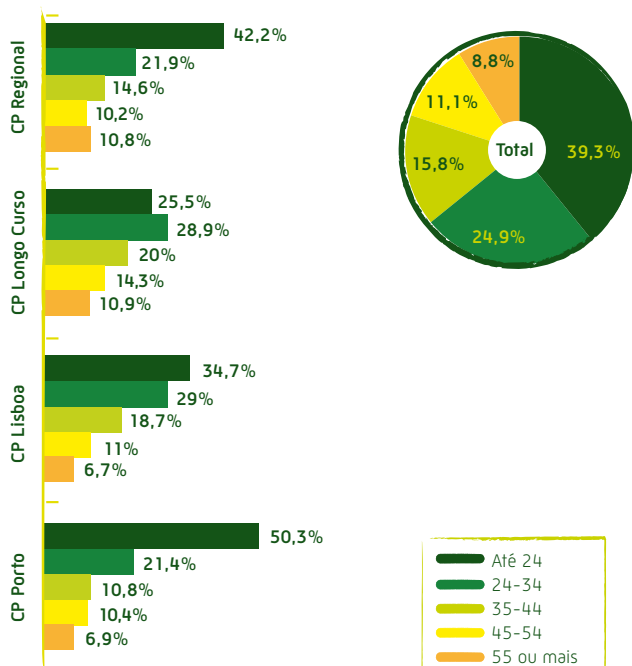
Todos os anos é realizado um inquérito aos clientes para conhecer a avaliação que fazem dos serviços, nomeadamente, os aspectos que consideram mais relevantes e as suas expectativas, com vista a identificar oportunidades de melhoria no desempenho da CP.

### 5.5.1 // QUEM SÃO OS NOSSOS CLIENTES

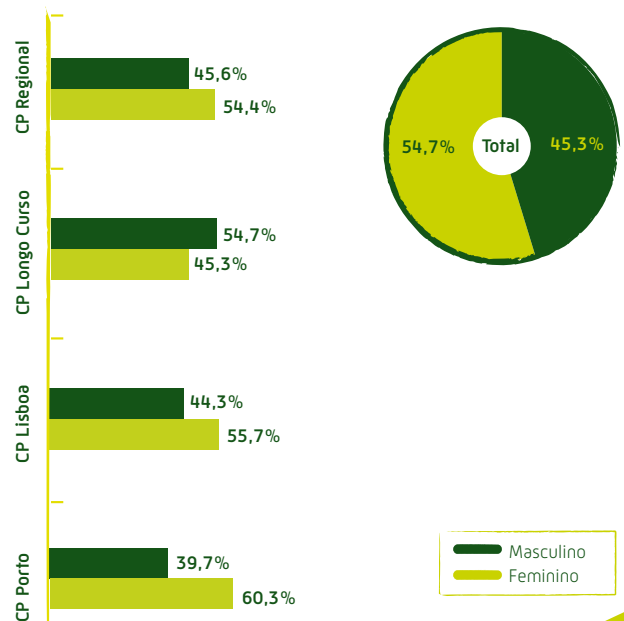
Maioritariamente são pessoas jovens, com idade até 35 anos, que utilizam o comboio com regularidade no âmbito das suas deslocações quer como estudantes quer nas deslocações profissionais, apesar de a maioria ter viatura própria.

#### PERFIL DOS CLIENTES

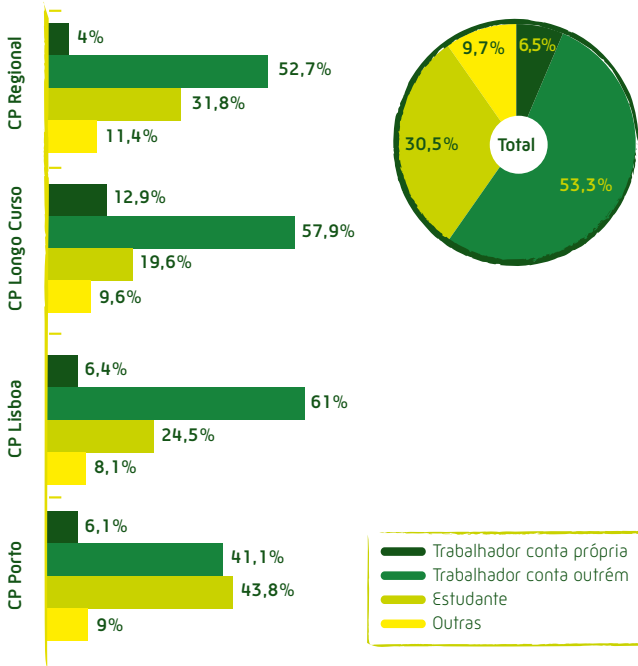
##### IDADE



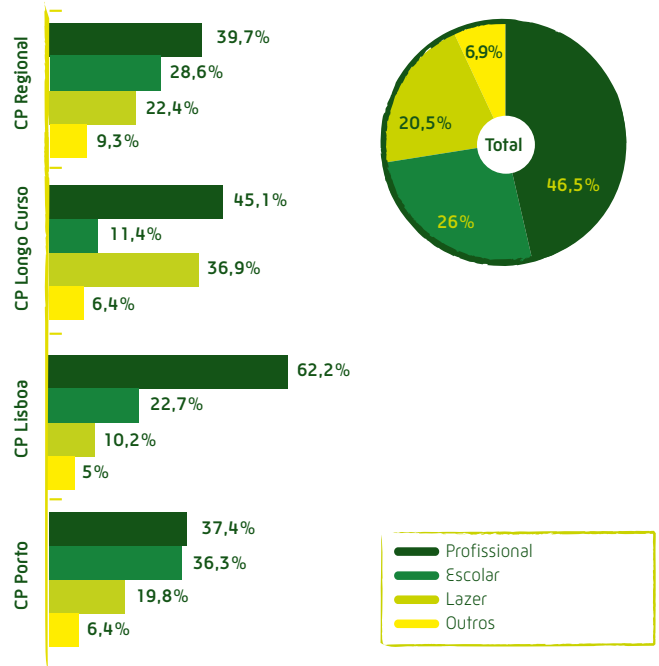
##### GÉNERO



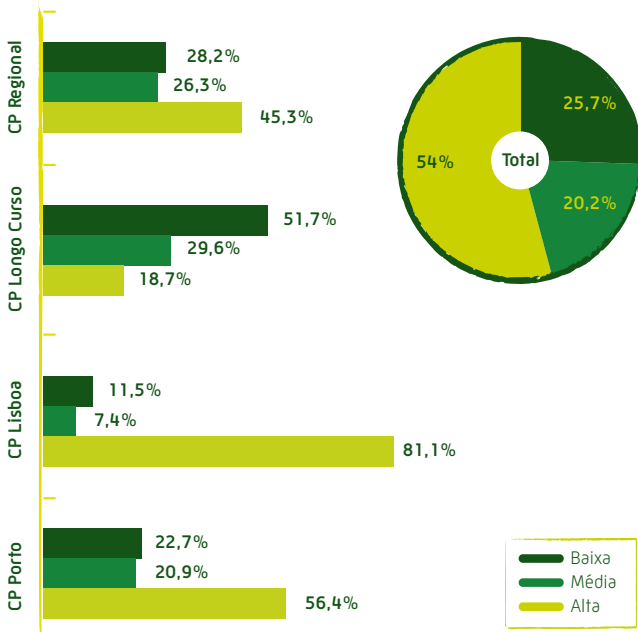
### OCUPAÇÃO PROFISSIONAL



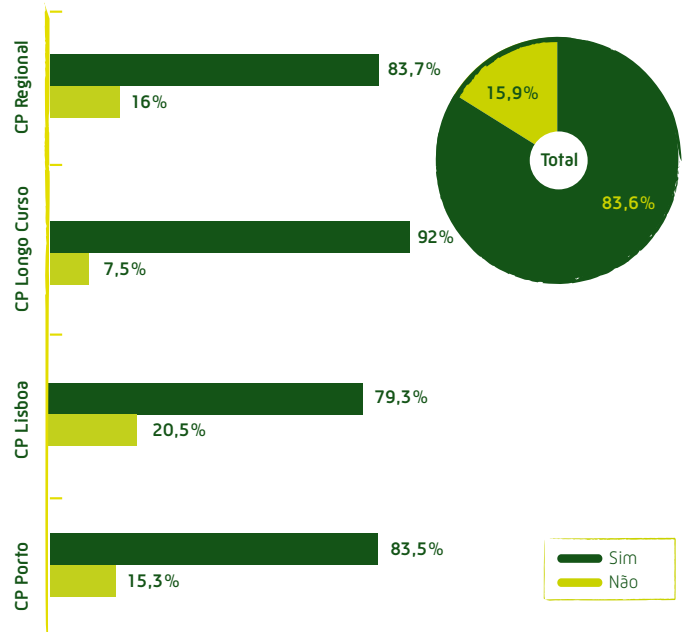
### PRINCIPAL MOTIVO DE DESLOCAÇÃO



### FREQUÊNCIA DA VIAGEM



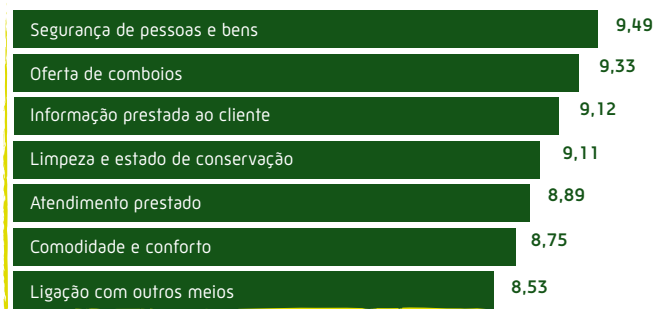
### POSSE DE AUTOMÓVEL



Em 2009, a CP vai incluir no seu inquérito aos clientes a razão da preferência do comboio por parte daqueles que têm viatura própria.

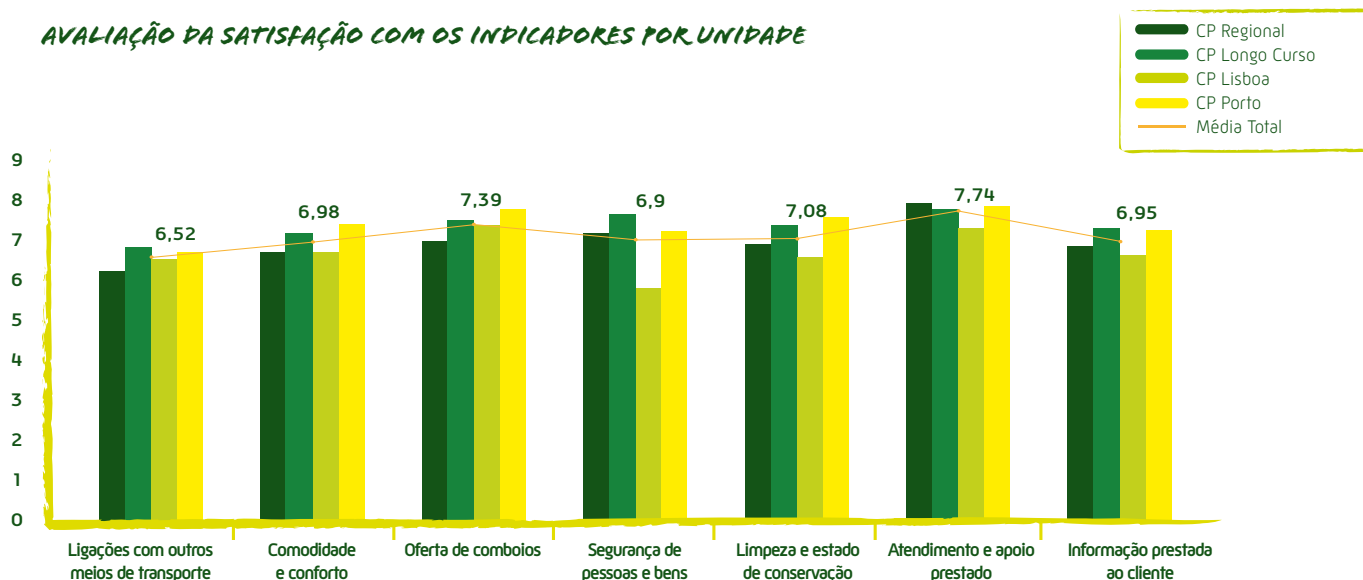
## 5.5.2 // O QUE OS NOSSOS CLIENTES VALORIZAM

### ASPECTOS MAIS IMPORTANTES



Classificação de 1 (não importante) a 10 (muito importante).  
 Fonte: Dados resultantes do inquérito anual aos clientes - 2008.

### AValiação da Satisfação com os Indicadores por Unidade



Para além dos inquéritos de satisfação, a CP realiza igualmente o estudo "Cliente Mistério", para obter uma avaliação qualitativa do atendimento prestado nas estações e a bordo dos comboios, permitindo identificar pontos de melhoria.



### 5.5.3 // GESTÃO DAS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Chegam à CP, diariamente, cerca de 70 reclamações e sugestões de clientes que, depois de analisadas, são reencaminhadas para a Unidade Orgânica a que dizem respeito e que providencia a resposta.

Identificou-se que o tratamento das reclamações e sugestões era claramente um aspecto a ser melhorado, o que levou à criação do Gabinete da Provedoria dos Clientes em 2008.

A Provedoria dos Clientes é um serviço independente de análise e resolução das reclamações/queixas apresentadas, visando assegurar respostas adequadas em tempo útil e oportuno, recomendar soluções, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade a todos os clientes da CP. Deve, também, impulsionar iniciativas que contribuam para a melhoria de serviço prestado aos clientes.

#### PRINCIPAIS RESPONSABILIDADES DA PROVEDORIA DOS CLIENTES

- // Defender e promover os direitos, garantias e interesses legítimos dos clientes;
- // Assegurar a regularidade das relações dos clientes com a empresa;
- // Assegurar aos clientes um serviço independente para análise e resolução das sugestões e reclamações ou queixas apresentadas, visando assegurar respostas adequadas, em tempo útil e oportuno, recomendar e consensualizar soluções, tendo em vista a prestação de um serviço de qualidade a todos os clientes CP;
- // Gerir as sugestões e reclamações através da implementação de mecanismos de controlo e respectiva execução;
- // Promover um enquadramento simples e claro dos compromissos e níveis de serviço assumidos pela CP e zelar pelo seu cumprimento;
- // Analisar todas as sugestões que se evidenciem com potencial de criação de valor para a CP e enviar para as respectivas Unidades Orgânicas da empresa;
- // Ouvir os clientes em todos os assuntos relevantes que estes lhe queiram colocar;
- // Contribuir para uma cultura de qualidade e de melhoria contínua do serviço prestado aos clientes.



Nesse sentido, foi lançada a campanha "**Somos todos Ouvidos**" para informar os clientes da disponibilidade da empresa para os ouvir e da existência da Provedoria dos Clientes.

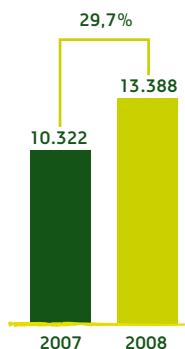
Para garantir que todos os passageiros tenham possibilidade de apresentar as suas reclamações, disponibiliza-se um modelo RSF no interior dos comboios que depois de preenchido pode ser enviado à empresa.

Em 2007, a CP recebeu 10.322 reclamações e em 2008, 13.388. Este aumento de cerca de 3 mil reclamações de 2007 para 2008 fica a dever-se essencialmente a três causas:

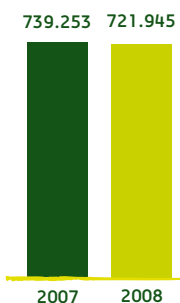
- // Alterações ao nível do sistema de tratamento das reclamações que veio possibilitar um levantamento mais rigoroso;
- // Introdução de novos canais de venda como a internet e os ATM's, que exigiram a necessária adaptação por parte dos clientes e da CP, reflectindo-se nas reclamações relativas à informação e à circulação;
- // Os contrangimentos verificados com frequência na linha do Norte, com reflexos na pontualidade dos comboios Alfa Pendular e Intercidades que deram origem a um maior número de reclamações.

Relativamente ao atendimento nos serviços de *Call Center*, que na maior parte dos casos dizem respeito a pedidos de informação, foram recebidos em média cerca de 61 mil contactos por mês em 2007 e 2008.

### RECLAMAÇÕES



### CALL CENTER - CHAMADAS ATENDIDAS



## 5.5.4 // GESTÃO DA COMUNICAÇÃO

Em função da sua importância no contexto nacional, da representatividade geográfica do serviço que presta aos cidadãos e do seu contexto financeiro, a CP tem presença assídua nos órgãos de comunicação social.

Muitas das notícias sobre a Empresa referem-se à divulgação das iniciativas desenvolvidas, mas muitas outras são devido a questões que, frequentemente, são alheias à CP. Constituem exemplo grande parte dos atrasos sofridos pelos serviços, em relação aos quais a capacidade de controlo e de mudança é muito reduzida. Também são frequentes notícias em que se comenta a gestão da empresa.

Em 2007 e 2008, houve cerca de 7.000 notícias que referiram a CP ou os seus serviços.

Neste contexto, fomentar a motivação, a confiança e o orgulho na empresa por parte dos seus colaboradores é sem dúvida um desafio permanente, exigindo uma estratégia global de comunicação. O mesmo sucede ao nível da promoção da imagem da empresa junto dos clientes.

Um elemento com relevância crescente na comunicação da CP é o *site* da empresa, onde para além dos serviços, é divulgado o desempenho da organização e notícias relativas a aspectos que possam ser de interesse comum.



Em 2007, de acordo com um estudo da Marktest, o *site* CP foi o terceiro *site* empresarial mais pesquisado, no período de Janeiro a Setembro.