



ACTIVIDADE OPERACIONAL

1.1 CP LISBOA

1.1.1 Síntese da Actividade

Em 2009, a actividade da CP Lisboa focou-se na dinamização da procura, na prossecução da melhoria da qualidade do seu sistema de venda e na melhoria da produtividade e eficiência dos seus recursos.

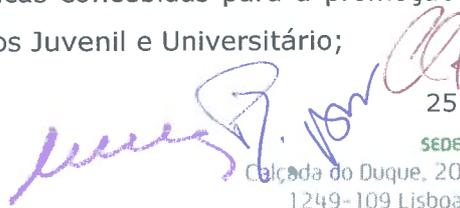
No âmbito das acções realizadas com o objectivo de **dinamizar a procura** importa destacar:

- O desenvolvimento de um novo modelo tarifário que procura elevar a racionalidade e coerência do *pricing* dos serviços de transporte prestados pela Unidade. Este estudo dará lugar a uma proposta de actuação a apresentar em 2010;
- A potenciação da Intermodalidade através do aprofundamento de contactos junto das Autarquias, da Área Metropolitana de Lisboa (AML) e de outros Operadores no sentido de expor problemas encontrados nas envolventes à infraestrutura ferroviária e o desenvolvimento de acções conjuntas no sentido de melhorar a qualidade dos serviços prestados; ainda, e no aproveitamento das potencialidades do novo sistema de venda em fase de implementação, procedeu-se à desmaterialização do Passe Combinado CP / Soflusa (Combi 1+1) e à troca dos cartões de Passes Combinados por cartões "Lisboa Viva" junto dos Operadores Rodoviários;

A dinamização da vertente comercial através de diversas e distintas acções, nomeadamente:

- O lançamento de um novo título, o CP24, concebido para permitir uma maior mobilidade aos Clientes. Este título, após a sua validação, poderá ser usado sem qualquer limitação, na sua zona de validade, durante as 24 horas seguintes. Ainda no âmbito de novos títulos criados, embora com uma finalidade diferente, a Unidade aderiu ao passe sub23@superior.tp;
- A realização de diversas iniciativas específicas concebidas para a promoção dos serviços, sobretudo junto dos segmentos Juvenil e Universitário;




25
SEDE
Calçada do Duque, 20
1249-109 Lisboa



- Mantendo-se associada à promoção dos diversos eventos desportivos e culturais a Unidade, esteve presente nomeadamente na "Corrida Sempre Mulher", onde transportou os participantes na prova, e na comemoração dos 120 anos da Linha de Cascais;
- Prosseguiu a procura do estabelecimento de parcerias com outras empresas com vista à promoção do uso dos serviços da Unidade. A campanha realizada com a Galp "abasteça o carro e vá de comboio", que consistiu na troca de pontos do cartão FastGalp, por bilhetes de comboio CP, é um dos melhores exemplos conseguidos.

Na área da **melhoria da qualidade do sistema de venda**, procurou-se dar continuidade e acompanhar os investimentos em curso no projecto Bilhética sem Contacto e Controle de Acessos, projectados para melhorar os processos de venda da Unidade, promovendo a intermodalidade, a flexibilidade de uso do sistema e o combate à fraude.

Neste âmbito registou-se, no decurso deste ano, alguma evolução na Instalação das novas Máquinas de Venda Automáticas (que se espera concluir em 2010), e foi finalizado o projecto de Acesso Controlado em 6 estações da Linha de Sintra (Rossio, Amadora, Queluz Belas, Monte Abraão, Rio de Mouro e Mercês) e em 3 estações da Linha de Cascais (Cais do Sodré, Oeiras e Cascais).

Em paralelo e associado à evolução destes dois projectos, tem-se vindo a efectuar um esforço constante em campanhas de informação e promoção das novas valências e características deste novo sistema, de modo que os Clientes possam dele tirar o máximo proveito.

Destaca-se ainda, numa perspectiva de melhorar a eficiência na gestão da rede de vendas da CP, os acordos conseguidos com outras Unidades de Negócio para partilha dos serviços de venda.

No que se refere à variável preço, em 2009 não se verificou qualquer actualização tarifária dos preços, prevalecendo o tarifário existente em 2008.

Sobre a melhoria da **produtividade dos recursos da Unidade**, destaca-se o impacto da reformulação da oferta da Linha do Sado, realizada no final de 2008, após conclusão dos trabalhos de electrificação da Linha, e que permitiu reduzir o parque de material circulante da Unidade, otimizar a rotação de pessoal circulante e sobretudo obter melhorias muito significativas ao nível do conforto, fiabilidade e,





essencialmente, na redução dos tempos de trajecto, com impactos positivos na procura.

Voltado para a produção de resultados num futuro próximo, realizou-se o evento "Pensar CP Lisboa" para o qual foram convidados todos os colaboradores da CP Lisboa e alguns quadros técnicos de outras áreas da CP, onde após uma reflexão conjunta foram elencadas uma série de propostas de acção a implementar a curto prazo.

Uma nota final para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado na Unidade, para salientar que a APCER efectuou em 2009 mais uma auditoria de acompanhamento bem sucedida.

1.1.2 Síntese dos Resultados

No ano de 2009 registou-se um aumento da competitividade da Unidade, principalmente no que respeita à eficiência e ao aproveitamento dos recursos disponíveis. Apesar dos constrangimentos resultantes da conjuntura macro económica do País, a CP Lisboa encerrou o exercício com um Resultado Operacional de cerca de 9 milhões de Euros negativos, o que representou uma evolução positiva de aproximadamente 36%, comparativamente com o ano de 2008. Esta evolução significou uma melhoria no grau de cobertura operacional, de 85% para 90%.

No entanto, e designadamente como resultado da queda verificada na procura devido à já referida conjuntura económica difícil, a CP Lisboa atingiu um volume de negócios cerca de 3% abaixo do ano anterior. Esta evolução incidiu particularmente nas 3 Linhas da margem Norte da cidade de Lisboa, com decréscimos de 3% em Sintra, 2% em Cascais e 5% na Linha da Azambuja. Relativamente à Linha do Sado, as melhorias introduzidas contribuíram para uma evolução positiva na ordem de 6%.

Outro facto relevante para a evolução dos Proveitos de Tráfego, prende-se com a entrada em vigor dos passes com desconto (4_18 e sub23) que têm vindo a contribuir decisivamente para algumas alterações na estrutura de títulos da CP Lisboa, em particular com o decréscimo do peso relativo do passe Intermodal (-4,7%) e Assinaturas (-6,7%) em detrimento dos passes Combinados que registaram um crescimento em 2009 de 5%.

Relativamente aos Custos Operacionais, é necessário relevar que, em 2009, foram conseguidas economias em algumas das principais rubricas, com destaque para os custos com a renda de material circulante (-16%) e para os custos com a energia



[Handwritten signatures and initials]



para tracção (-5%), suportada pela troca de combustível diesel para energia eléctrica na Linha do Sado e pelo novo contrato de fornecimento de energia eléctrica. Os Custos Operacionais totais situaram-se assim cerca de 8% abaixo do ano anterior.

Handwritten signatures in blue and red ink.





1.1.3 Indicadores – CP Lisboa

CP Lisboa	2008	2009	09 / 08	09 - 08
Resultados				
Resultado Operacional (mil)	-14.113	-9.099	35,5%	5.014
Proveltos Operacionais (mil)	81.346	78.740	-3,2%	-2.606
Custos Operacionais (mil)	95.459	87.839	-8,0%	-7.620
Grau de Cobertura Operacional	85,2%	89,6%	5,2%	4,4
EBITDA (mil)	-12.708	-7.932	37,6%	4.775
Procura				
Passageiros (mil)	96.377	92.105	-4,4%	-4.272
Sintra	48.478	46.797	-3,5%	-1.681
Cascais	29.996	28.935	-3,5%	-1.062
Azambuja	14.956	13.222	-11,6%	-1.734
Sado	2.947	3.152	6,9%	204
Proveltos de Tráfego (mil) *	78.548	76.180	-3,0%	-2.368
Sintra	37.241	36.096	-3,1%	-1.145
Cascais	27.216	26.558	-2,4%	-657
Azambuja	12.065	11.486	-4,8%	-578
Sado	2.026	2.038	0,6%	12
* Não inclui os valores relativos a devoluções de títulos de transporte				
Proveltos de Tráfego por tipo de Título (mil)				
Bilhetes	35.081	32.662	-6,9%	-2.418
Assinaturas	12.251	11.436	-6,7%	-815
Passe Combinado	13.492	14.170	5,0%	678
Passe Intermodal	15.232	14.519	-4,7%	-713
Comp. 4_18 e Sub23	-	1.100	-	1.100
Outros Proveltos de Tráfego	2.437	2.183	-10,4%	-254
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	6.990	6.953	-0,5%	-37
LKO (milhões)	6.756	6.742	-0,2%	-14
PK / CK	185,6	178,3	-3,9%	-7,3
PK / LKO	19,2%	18,4%	-4,3%	-0,8
Recursos Humanos				
Efectivo Final	847	829		-18
Efectivo Médio	868	847		-21
PK / Efectivo Médio (mil)	1.495	1.463	-2,1%	-31
CK / Efectivo Médio (mil)	8,05	8,21	1,9%	0,16
Índice Pontualidade Diária				
Sintra	93,4%	85,6%		-7,8
Cascais	98,0%	97,6%		-0,4
Azambuja	87,2%	89,1%		1,9
Sado	93,4%	85,7%		-7,7
Índice Regularidade Diária				
Sintra	100%	100%		0
Cascais	100%	100%		0
Azambuja	100%	100%		0
Sado	99%	100%		1



1.2 CP PORTO

1.2.1 Síntese da Actividade

O ano de 2009 foi caracterizado pelo reforço da estratégia da CP Urbanos do Porto, através da fidelização dos actuais Clientes e captação de novos Clientes. De entre as actividades empreendidas pela Unidade de Negócios ao longo do ano destacam-se as seguintes:

No âmbito da **conquista de quota de mercado** registou-se a reabertura em 10 de Setembro de 2009 do Serviço Ferroviário de passageiros na Linha de Leixões, circulando nesta 1.ª fase, os comboios entre Ermesinde e Leça do Balio. Considera-se que esta iniciativa contribui para alavancar a intermodalidade na Área Metropolitana do Porto.

Foram ainda introduzidos ajustamentos aos horários e ampliada a rede de Vendas em Aveiro e Estarreja.

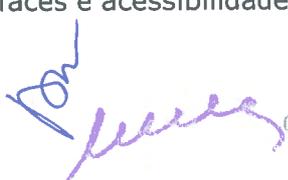
A oferta da CP Porto, medida em Comboios*Quilómetro, situou-se em 2009 acima do valor de 2008, em 7%.

Relativamente às **acções de venda, parcerias e intermodalidade** foram desenvolvidas acções nomeadamente com Câmaras, Escolas e outras Instituições, com vista à criação de títulos combinados com os operadores locais e a associação dos Urbanos do Porto a eventos ou ocasiões de âmbito cultural, lúdico e desportivo.

A CP Porto apostou ainda em parcerias com outros profissionais (agências de viagens, instituições de turismo) que pudessem canalizar Clientes para os seus serviços (turistas que visitam o Porto e viagens de lazer a Braga e Espinho). Encetou ainda parcerias, associando-se a eventos como o Futebolshow, a ExpoTrakina, os Concertos Promenade, a Feira Semanal de Ermesinde. A estação de São Bento, como já vem sendo habitual, acolheu na quadra natalícia o evento de solidariedade social "Arca de Natal" no âmbito da iniciativa "Natal D'Ouro". Ao nível dos Projectos Especiais/Grupos foram realizados vários projectos de grande dimensão como Praias, Red Bull, Carnaval, São João, etc.

A Unidade celebrou também Protocolos com concessionários dos Parques de estacionamento junto a Estações servidas pelos comboios da CP Porto e acompanhou projectos de novas estações, interfaces e acessibilidades.




30
SEDE
Calçada do Duque, 20
1249-109 Lisboa



No que se refere à **variável preço**, a CP Porto apresentou propostas de extensão do Tarifário Social do Sistema Intermodal Andante aos Títulos Monomodais CP com Tarifário Social e de adopção do critério de repartição da receita por Passageiro-Quilómetro nos títulos multimodais.

Em 2009 não se verificou actualização tarifária nos preços, prevalecendo assim o tarifário existente em 2008.

Os Serviços Urbanos do Porto integraram o Passe sub23@superior.tp, destinado aos alunos do ensino superior.

Foram prosseguidos os trabalhos relativos à Bihética sem Contacto dos Títulos Monomodais com vista à sua implementação no ano de 2010.

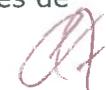
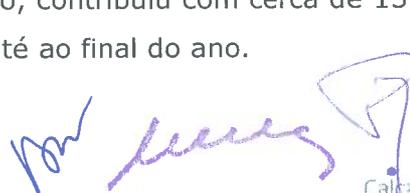
No âmbito da **eficiência e produtividade** e tendo em vista a melhoria contínua e sustentada das competências técnicas e relacionais dos colaboradores a CP Porto promoveu diversas acções de formação, com destaque para o "Projecto Gestão com as Pessoas" e prosseguiu o Projecto de Optimização dos Consumos Energéticos.

Foram efectuadas as Auditorias internas e externas de acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade com resultados positivos.

1.2.2 Síntese dos Resultados

No ano de 2009, a Procura da CP Porto ultrapassou os 20 milhões de Passageiros, tendo sido transportados mais 611 milhares de Passageiros que no ano anterior, representando um crescimento da ordem dos 3%. Este acréscimo contribuiu por sua vez para o aumento dos Proveitos de Tráfego em +3,6%, ou seja, cerca de +712 milhares de euros.

O crescimento da procura verificou-se de forma generalizada em todas as Linhas. A Linha de Caíde registou uma variação positiva de 319 milhares de Passageiros (+5,7%), seguida da Linha de Braga com +166 milhares de Passageiros (+3,6%), da Linha de Guimarães com +82 milhares de Passageiros (+4,3%) e da Linha de Aveiro em que se verificou um aumento de 43 milhares de Passageiros (+0,5%). O troço de Leixões, em fase de relançamento, contribuiu com cerca de 13 milhares de Passageiros desde meados de Setembro até ao final do ano.



31

SEDE

Calçada do Duque, 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt



A evolução dos Proveitos de Tráfego foi ainda influenciada pela degradação da base tarifária média, em face ao aumento do peso das Assinaturas e do Andante na estrutura de proveitos da Unidade.

Para ir de encontro às expectativas do mercado foi necessário incrementar a actividade da Unidade de Negócio com conseqüente acréscimo de Custos Operacionais. No entanto, deve-se referir que o material circulante e os meios humanos adicionais foram obtidos por transferência a partir de outras Unidades de Negócio, contribuindo assim para a rentabilização dos meios existentes na CP.

Os Custos Operacionais registaram um aumento em cerca de 4,9%, que em termos absolutos corresponde a cerca de +1,7 milhões de euros. Este acréscimo é essencialmente explicado pela variação das rubricas de Custos com Pessoal (+1,2 milhões de euros), Taxa de Utilização da Infraestrutura (+0,6 milhões de euros) e Electricidade para a Tracção (+0,3 milhões de euros). As restantes rubricas apresentaram globalmente uma tendência de decréscimo.

Em termos globais a Unidade obteve em 2009 um grau de cobertura de 58,5%, com um Resultado Operacional de -15,2 milhões de euros, ou seja, um agravamento de cerca de 1,3 milhões de euros face ao ano anterior.



1.2.3 Indicadores – CP Porto

CP Porto	2008	2009	09 / 08	09 - 08
Resultados				
Resultado Operacional (mil)	-13.943	-15.210	-9,1%	-1.267
Proveitos Operacionais (mil)	20.975	21.422	2,1%	447
Custos Operacionais (mil)	34.918	36.632	4,9%	1.714
Grau de Cobertura Operacional	60,1%	58,5%	-2,6%	-1,6%
EBITDA (mil)	-13.076	-14.578	-11,5%	-1.503
Procura				
Passageiros (mil)	19.969	20.580	3,1%	611
Aveiro	7.900	7.943	0,5%	43
Braga	4.579	4.745	3,6%	166
Caíde	5.568	5.887	5,7%	319
Guimarães	1.922	2.004	4,3%	82
Proveitos de Tráfego (mil) *	19.446	20.171	3,7%	725
Aveiro	8.355	8.093	-3,1%	-262
Braga	4.328	4.749	9,7%	421
Caíde	4.829	5.252	8,7%	422
Guimarães	1.933	2.077	7,5%	144
* Não inclui Proveitos de Militares				
Proveitos de Tráfego por tipo de Título (mil)				
Bilhetes	12.394	12.512	1,0%	118
Assinaturas	4.907	4.987	1,6%	80
Andante	1.652	1.906	15,4%	255
Comp. 4_18 e Sub23	-	266	-	266
Outros Proveitos de Tráfego	792	784	-0,9%	-7
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	4.627	4.948	6,9%	320
LKO (milhões)	2.158	2.260	4,7%	102
PK / CK	124,6	121,3	-2,7%	-3,3
PK / LKO	26,7%	26,5%	-0,6%	-0,2
Recursos Humanos				
Efectivo Final	316	351		35
Efectivo Médio	310	339		29
PK / Efectivo Médio (mil)	1.860	1.770	-4,8%	-90
CK / Efectivo Médio (mil)	14,93	14,60	-2,2%	-0,33
Índice Pontualidade Diária				
Aveiro	90,4%	84,7%		-5,7
Braga	95,6%	87,7%		-7,9
Caíde	96,2%	88,9%		-7,3
Guimarães	94,1%	75,7%		-18,4
Índice Regularidade Diária				
Aveiro	99%	99%		0
Braga	100%	100%		0
Caíde	100%	100%		0
Guimarães	99%	100%		1



1.3 CP LONGO CURSO

1.3.1 Síntese da Actividade

De acordo com a estratégia definida, a CP Longo Curso em 2009 prosseguiu o desenvolvimento dos segmentos Empresas (empresas de grande e média dimensão com elevada mobilidade dos seus colaboradores) e Estudantes e Grupos (entidades organizadoras de viagens em grupo passíveis de utilizar o modo ferroviário), a implementação de adequada Política Tarifária e a dinamização de novos canais de distribuição e de informação.

Assim e em 2009 destacam-se no **desenvolvimento dos segmentos Empresas, Estudantes e Grupos** as seguintes acções:

- Implementação de uma nova política comercial, passando a avaliação dos descontos comerciais a ser feita por valor e não por número de viagens realizadas. Criou-se a figura de Acordo Comercial para Organizações com contornos específicos, (percentagem de desconto fixa);
- A carteira de Clientes CP Empresas encerrou 2009 com 101 acordos em vigor. Foram realizados 23 novos protocolos e 4 acordos comerciais;
- Continuaram as acções junto do segmento universitário, nomeadamente as acções "Train'n Trip" em universidades localizadas em cidades servidas pelo Intercidades;
- No transporte de Grupos realizou-se uma promoção para grupos escolares, que consistiu num preço único de 2€ (viagens às 3ª, 4ª e 5ª) para viagens de ida e volta em IC do eixo do Alentejo;
- Divulgou-se a oferta de Grupos e Comboios Especiais com forte incidência no público proveniente do Linha do Norte para concertos de grande dimensão em Lisboa. Neste âmbito realizaram-se 8 comboios especiais, que transportaram 3.896 passageiros.

Tendo em vista a **adequação da política tarifária**, foi implementada uma política



[Handwritten signatures]



de Yield Management com o objectivo de captar Clientes para alguns comboios com menores taxas de ocupação.

Saliente-se que em 2009 não se promoveu qualquer aumento tarifário.

Dinamizando **novos canais de distribuição e informação**, em Fevereiro, os Clientes Alfa Pendular e Intercidades passaram a dispor de mais um canal de venda: o Call Center (808 208 208), linha de Apoio a Clientes com atendimento de 24 horas.

Com a disponibilização da aquisição de bilhetes para o Lusitânia na Internet, via site da RENFE, passaram a estar também disponíveis as tarifas Estrela, até 40% de desconto e Web, até 60% de desconto.

A aposta nos canais de venda alternativos que tem vindo a ser seguida teve alguns resultados em 2009. Verificou-se um decréscimo do peso da Bilheteira, que ficou abaixo dos 80% do conjunto dos canais de venda por contrapartida de um crescimento das compras pela Internet. Para este crescimento contribuiu a disponibilização de novas funcionalidades na bilheteira on-line (Revalidação e Reembolsos on-line). Este canal conseguiu chegar aos 10%, quando em 2008 tinha ficado pelos 7,7% da quota de vendas.

Em Março a venda de Longo Curso na Estação de Pragal passou a ser assegurada pela FERTAGUS e em Junho a venda de Longo Curso na Estação de Sete Rios passou a ser assegurada pela CP Lisboa.

Finalmente destacam-se no âmbito das acções tendentes a aumentar a **qualidade global dos serviços**:

- A assinatura no 1.º Trimestre de 2009, do novo contrato de fornecimento de serviços de bordo dos IC's da Linha do Norte;
- A inauguração da sala de espera dedicada, CP Lounge, na estação do Oriente, direccionada aos Clientes "Premium" e a revitalização da imagem das bilheteiras da Estação de Santa Apolónia;
- O desenvolvimento de Parcerias Comerciais, nomeadamente com Parques de estacionamento, CarrisTur, Avis, hotéis Tivoli, Fil, Exponor e Serralves. Disponibilizaram-se pacotes de programas incluindo viagens de comboio de que são exemplos o Comboio Aventura e a associação às Rotas e Sabores



35
SEDE
Calçada do Duque, 20
1249-109 Lisboa

Tradicional do Alentejo. Realça-se ainda a parceria com a Wook (marca registada da Porto Editora) com a distribuição gratuita aos Clientes Alfa Pendular de um mini livro de bolso;

- A redução drástica do prazo médio de resposta a reclamações recebidas;
- A renovação de imagem exterior das carruagens afectas ao serviço Intercidades.

De realçar a baixa pontualidade apresentada no período pelos comboios desta Unidade relacionada com as intervenções de melhoria da infra-estrutura.

1.3.2 Síntese dos Resultados

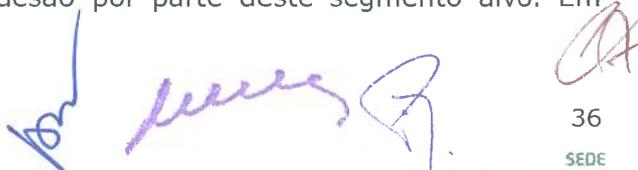
A CP Longo Curso voltou, em 2009, a atingir um Resultado Operacional positivo e manteve a tendência de crescimento dos proveitos.

Assim, os Proveitos Operacionais ascenderam a 88,3 milhões de euros, o que se traduziu num crescimento de 0,9% face a 2008 enquanto os Proveitos de Tráfego se situaram nos 86,4 milhões de euros, representando um aumento de 0,4% em relação ao ano anterior. Esta variação positiva, na ausência de actualizações tarifárias, foi totalmente alicerçada no crescimento da procura. (+0,9% de Passageiros transportados).

Numa análise por serviço, o maior aumento verificou-se no Intercidades, com um crescimento de 2% nos Passageiros. O serviço Alfa Pendular registou um aumento de 0,2% de Passageiros transportados. O Internacional, evidenciando as dificuldades decorrentes da concorrência das empresas de low-cost no eixo Lisboa-Madrid e da degradação do material afecto ao serviço Sud-Express, apresentou um decréscimo de 12% nos Passageiros transportados.

O produto com maior crescimento foi o CP/Empresas, onde os resultados foram claramente positivos em 2009: os Proveitos gerados tiveram um crescimento de 22% (passaram de 3,1 milhões de euros para 3,8 milhões de euros) e os Passageiros transportados ao abrigo dos protocolos cresceram 18% (passaram de 132 mil para 156 mil em 2009).

O produto Estudante completou um ano em Outubro de 2009 com resultados muito positivos, que revelam uma grande adesão por parte deste segmento alvo. Em 2009 viajaram 209 mil estudantes.



36

SEDE

Calçada do Duque, 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt



No transporte de Grupos obteve-se um crescimento de 2,4% dos passageiros transportados, que corresponde a um acréscimo de 1.160 passageiros e de 2,9% da receita gerada.

No que diz respeito aos Custos Operacionais, verificou-se um crescimento de 2,6% face a 2008, decorrente designadamente da alteração do parque de Locomotivas afectas ao serviço Intercidades (substituição de 2600 por 5600, por necessidade de capacidade de tracção) e do acréscimo dos encargos com energia eléctrica para tracção.

10m
CA
P. Mendes





1.3.3 Indicadores – CP Longo Curso

CP Longo Curso	2008	2009	09 / 08	09 - 08
Resultados				
Resultado Operacional (mil)	3.262	1.821	-44,2%	-1.441
Proveitos Operacionais (mil)	87.478	88.277	0,9%	799
Custos Operacionais (mil)	84.217	86.456	2,7%	2.240
Grau de Cobertura Operacional	103,9%	102,1%	-1,7%	-1,8
EBITDA (mil)	3.677	1.970	-46,4%	-1.707
Procura				
Passageiros (mil)	5.314	5.364	0,9%	50
Alfa Pendular	1.795	1.798	0,2%	3
Intercidades	3.364	3.430	2,0%	66
Internacional	155	136	-12,4%	-19
Proveitos de Tráfego (mil)	86.023	86.404	0,4%	381
Alfa Pendular	39.604	39.606	0,0%	2
Intercidades	37.949	38.589	1,7%	640
Internacional	8.471	8.210	-3,1%	-261
Proveitos de Tráfego por tipo de Cliente (mil)				
CP Empresas	3.091	3.787	22,5%	696
Outros Clientes	82.933	82.617	-0,4%	-316
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	8.499	8.402	-1,1%	-98
LKO (milhões)	2.593	2.596	0,1%	3
PK / CK	161	164	1,4%	2
PK / LKO	52,9%	53,0%	0,1%	0,1
Recursos Humanos				
Efectivo Final	511	504		-7
Efectivo Médio	511	508		-3
PK / Efectivo Médio (mil)	2.684	2.706	0,8%	22
CK / Efectivo Médio (mil)	16,63	16,54	-0,6%	-0,09
Índice Pontualidade Diária				
Alfa Pendular	60,0%	62,4%		2,4
Intercidades	63,0%	70,7%		7,7
Internacional	74,0%	85,3%		11,3
Índice Regularidade Diária				
Alfa Pendular	99%	100%		1
Intercidades	99%	100%		1
Internacional	94%	100%		6

Handwritten signatures and initials



1.4 CP REGIONAL

1.4.1 Síntese da Actividade

A estratégia da CP Regional, em 2009, enquadra-se no Plano Estratégico da Empresa "CP Mais". Para implementar a estratégia definida, foram estabelecidos 4 vectores de actuação: adequação do modelo de oferta aos padrões de mobilidade regional, nomeadamente nas linhas de baixa procura; continuação da implementação do novo modelo tarifário; aumento da produtividade, em especial dos recursos humanos; e divulgação e promoção dos serviços Regionais, de modo a aumentar a procura.

Na **adequação do modelo de oferta aos padrões de mobilidade regional, nomeadamente nas linhas de baixa procura**, destacam-se as seguintes acções:

- Reactivação do serviço ferroviário de transporte de passageiros entre Setil e Coruche. A reactivação, deste serviço, foi realizada com o envolvimento e o comprometimento das autarquias, de Coruche, de Salvaterra de Magos e do Cartaxo, na partilha do risco e do défice financeiro de exploração, na captação de Clientes e na divulgação do transporte ferroviário, numa perspectiva de cooperação e potenciação de sinergias;
- Interrupção, em Março de 2009, da exploração ferroviária nas Linhas do Tâmega e do Corgo, por razões de intervenção na infra-estrutura, (REFER). Consequentemente, foi suspenso o projecto de Optimização do Modelo de Exploração nestas Linhas, que consistia na implementação do Agente Único, à semelhança do que já ocorrera na Linha do Tua em 2008; Devido a intervenções na infraestrutura foi também suspensa a circulação na Linha Coimbra – Figueira da Foz (por Cantanhede) e encerrada em Dezembro a exploração ferroviária num troço do Ramal da Lousã (Miranda do Corvo – Serpins). O serviço nestas linhas é desde então assegurado com recursos a meios rodoviários alternativos;
- Realização de estudos com vista ao reequacionamento da oferta actual e à introdução de um novo modelo de exploração na Linha do Vouga, após a implementação das melhorias na infra – estrutura em curso;



- Reformulação da oferta no Ramal de Cáceres, após diálogo com as Autarquias;
- Reforço da oferta programada na Linha do Douro, para o transporte de Grupos, de modo a tirar um maior partido das elevadas potencialidades turísticas desta linha ferroviária.

Relativamente à **implementação do novo modelo tarifário**, não foi promovida a implementação da 2ª fase, com consequências comerciais, económicas e financeiras.

Tendo por objectivo **aumentar a produtividade dos recursos**, a CP Regional:

- Continuou a optimização da Rede de Vendas. Em 2009 transferiu a venda de títulos para a CP Porto nas estações de Aveiro e de Estarreja e para a CP Lisboa nas estações de Meleças, do Cacém e do Pinhal Novo;
- Optimizou a Gestão de Recursos Humanos, utilizando operadores de venda e controlo, das bilheteiras com menor procura, no serviço de revisão e venda em algumas circulações que servem essas mesmas estações, agilizando e racionalizando as rotações de pessoal operacional;
- Aumentou a eficiência energética, sensibilizando os maquinistas, através de formação adequada, para uma condução que obtenha a máxima economia de energia. Ainda neste âmbito, procedeu-se, na Linha do Algarve, à transformação de 10 UTD 600 em UDD 600, promovendo, com esta medida, uma redução dos consumos médios e consequentemente, uma poupança estimada em cerca de 27.000 litros/mês;
- Prosseguiu as intervenções ao nível das bilheteiras procurando dotá-las de melhores condições de funcionamento e de uma imagem mais moderna e apelativa.

No âmbito da **divulgação e promoção dos serviços**, a CP Regional, colocou o enfoque na realização de acções comerciais com forte promoção local, de que são exemplos o comboio "Rota das Amendoeiras" e o comboio turístico para a Festa do Chocolate em Óbidos.

O Comboio Histórico cresceu a nível da receita, do número de passageiros transportados e da taxa de ocupação por comboio.



Handwritten signature in purple ink

Handwritten signature in blue ink

Handwritten signature in red ink

40

SEDE

Calçada do Duque, 20
1249-109 Lisboa

www.cp.pt



O Comboio Aventura prosseguiu com a criação de dois novos programas vocacionados para Empresas: Belver Trophy e Dia Aventura – Team Building. Na sequência do sucesso alcançado na Linha da Beira Baixa, o conceito deste produto foi estendido, à Linha do Minho. Concebeu-se ainda um subproduto do Comboio Aventura destinado somente a Escolas.

Divulgou-se de forma centralizada informação comercial nas estações e disponibilizou-se o serviço de informações sobre a circulação a todos os Clientes que recorram aos telefones de informação ao público instalados em algumas estações e apeadeiros.

1.4.2 Síntese dos Resultados

A CP Regional encerrou o ano de 2009, com proveitos operacionais de 31,4 milhões de euros, com custos operacionais de 88,0 milhões de euros e com um resultado operacional de -56,6 milhões de euros, isto é, 0,4% melhor que o registado em 2008. Os proveitos operacionais reduziram-se, relativamente ao ano de 2008, em -7,7%, em resultado da diminuição da procura, mas esta evolução foi mais que compensada pela redução dos custos operacionais em 3,1%. A taxa de cobertura foi de 35,7%.

Os passageiros transportados diminuíram 4,5%, (-627 milhares de passageiros que em 2008). Contribuíram significativamente para esta quebra a crise económica, a suspensão da exploração ferroviária nas Linhas de via estreita do Douro e a diminuição do fraccionamento de títulos na sequência da implementação da 1.ª fase do novo modelo tarifário.

A redução do fraccionamento de títulos contribuiu por sua vez para que a diminuição da procura se fizesse sentir com maior expressão no título Bilhetes e para que o percurso médio aumentasse. Estes factos, associados ao crescimento do peso das assinaturas, consequência de um aumento da fidelização, levaram a uma diminuição do valor médio recebido por PK (BTM).

As Linhas que contribuíram mais para o volume de procura continuaram a ser o Minho, o Douro Via Larga, o Norte, o Ramal da Lousã, o Ramal de Tomar, o Algarve e o Urbano de Coimbra. Estas linhas representaram 82,3% das viagens realizadas em comboios regionais.



Handwritten signatures and initials in blue and red ink.

De dimensão média, os serviços nas Linhas do Vouga, da Beira Alta, da Beira Baixa e do Oeste, transportaram no seu conjunto 15,1% dos passageiros.

As Linhas do Tâmega, do Corgo, do Tua, Coimbra – Figueira da Foz, do Leste, do Alentejo e do Sul registaram procuras muito reduzidas, somando no seu conjunto 348 mil Passageiros, o que representou 2,6% do total de passageiros da Unidade.

Os custos operacionais, da CP Regional, reduziram-se, face a 2008, em cerca de 2,8 milhões de euros (-3,1%). Salienta-se a redução verificada nos custos com combustível para tracção (-2,0 milhões de euros) e nos custos com pessoal (-0,4 milhões de euros).





1.4.3 Indicadores - CP Regional

CP Regional	2008	2009	09 / 08	09 - 08
Resultados				
Resultado Operacional (mil)	-56.826	-56.636	0,3%	191
Proveitos Operacionais (mil)	34.022	31.406	-7,7%	-2.615
Custos Operacionais (mil)	90.848	88.042	-3,1%	-2.806
Grau de Cobertura Operacional	37,4%	35,7%	-4,7%	-1,8
EBITDA (mil)	-56.213	-56.498	-0,5%	-285
Procura				
Passageiros (mil)	13.857	13.230	-4,5%	-627
PK's (mil)	568.573	551.885	-2,9%	-16.688
Proveitos de Tráfego (mil)	31.964	30.257	-5,3%	-1.707
Proveitos de Tráfego por tipo de Título (mil)				
Bilhetes	22.025	21.216	-3,7%	-809
Assinaturas	5.155	5.089	-1,3%	-66
Comp. 4_18 e Sub23	-	91	-	91
Outros Proveitos Tráfego	4.784	3.861	-19,3%	-923
Oferta Passageiros				
Comboios Quilómetro (mil)	11.487	11.285	-1,8%	-202
LKO (milhões)	2.842	2.793	-1,7%	-49
PK / CK	49,5	48,9	-1,2%	-0,6
PK / LKO	20,0%	19,8%	-1,2%	-0,2
Recursos Humanos				
Efectivo Final	1.018	944		-74
Efectivo Médio	1.022	990		-32
PK / Efectivo Médio (mil)	556	557	0,2%	1
CK / Efectivo Médio (mil)	11,24	11,40	1,4%	0,16
Índice Pontualidade				
	88%	87%		-1
Índice Regularidade				
	99%	99%		0



Handwritten signature



1.5 CP CARGA

1.5.1 Síntese da Actividade

A actividade da CP Carga, que se apresenta, respeita apenas ao período Janeiro / Julho 2009, já que como referido, esta Unidade de Negócios se autonomizou da CP em 1 de Agosto.

A crise económica condicionou a actividade da CP Carga, registando-se um forte impacto negativo ao nível dos indicadores da procura. Num cenário de conjuntura económica difícil, a Unidade continuou no entanto a desenvolver diversas acções de índole comercial junto dos Clientes, tendo em vista a concretização de novas oportunidades de negócios e o desenvolvimento de parcerias bem assim como acções conducentes à melhoria da actividade operacional.

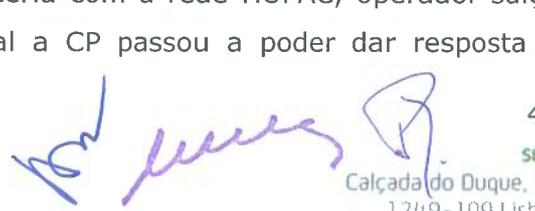
Das actividades desenvolvidas em 2009, e tendo em vista a **concretização de novas oportunidades de negócios** no período considerado e atendendo à dificuldade em obter transportes de carácter continuado na actual conjuntura, a Unidade concentrou os seus esforços na captação de transportes pontuais. Ainda assim iniciaram-se trabalhos conjuntos com diversos Clientes no sentido de dar início a novos tráfegos ainda durante 2009, tendo começado em Abril o transporte de aço com destino a Espanha.

A CP Carga realizou neste período diversos transportes especiais, com destaque para um serviço de transporte de viaturas militares do exército português e um transporte especial de estruturas metálicas de grandes dimensões entre o Porto de Setúbal e o Terminal de Leixões. A Unidade demonstrou assim capacidade e flexibilidade para ir de encontro às necessidades de transporte mais variadas, disponibilizando meios humanos e materiais capazes de conceber as melhores soluções de logística e de transporte dos mais variados tipos de mercadorias.

No âmbito do **desenvolvimento de parcerias** decorreu, em 23 de Março, a apresentação pública do novo serviço ferroviário de mercadorias entre Lisboa e Madrid, designado por "IBERIAN Link" que resulta de uma parceria estabelecida entre a CP e a RENFE.

Em Maio/Junho, foi estabelecida uma parceria com a rede HUPAC, operador suíço de transporte combinado, através do qual a CP passou a poder dar resposta a




44
SEDE
Calçada do Duque, 20
1249-109 Lisboa



solicitações do mercado além Pirinéus, realizando transporte de e até Irun.

Com vista à **melhoria da actividade operacional** ao nível do material circulante e de recursos humanos entraram ao serviço da CP Carga, em Fevereiro, as novas locomotivas da série 4700 para efectuar essencialmente serviços de transporte de contentores no eixo do Terminal XXI (Porto de Sines) / Terminal da CP na Bobadela e no eixo Lisboa / Porto. Com a entrada ao serviço destas locomotivas houve lugar a diversas reafecções nos parques de locomotivas com a libertação de locomotivas da série 2550.

1.5.2 Síntese dos Resultados

A actividade da CP Carga assentou numa carteira de negócios de um número reduzido de Clientes, o que se traduziu em alguma vulnerabilidade perante o mercado. Acresce que estes Clientes pertenciam a sectores particularmente vulneráveis em períodos de recessão como é o caso dos materiais de construção, cimento, madeiras e produtos siderúrgicos. Também as opções energéticas a nível nacional conduziram a uma perda continuada no transporte de carvão.

Assim, a CP Carga registou até finais de Julho de 2009 níveis da procura que ficaram aquém das expectativas da Unidade e do ano anterior, desempenho este semelhante ao registado por outras congéneres Europeias.

Atendendo à já referida autonomização da CP Carga os dados económicos e financeiros desta Unidade, em 2009, não são comparáveis com os do exercício anterior.



