

CARTA DO CLIENTE



Para a CARRIS a Qualidade é um desafio diário, assumido como um ponto de partida para a satisfação das necessidades e expectativas dos Clientes, e para o bem-estar social. A presente carta visa reforçar o diálogo entre a Empresa e os seus Clientes, com o objectivo de melhorar continuamente a qualidade do serviço prestado.

Assim, os nossos compromissos são:

- Desenvolver a Rede, de modo a que qualquer ponto da Cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável, tendo em consideração as condições e especificidades locais, assim como as necessidades dos Clientes, especialmente os que apresentam mobilidade reduzida;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adoptando rapidamente as medidas correctivas que se revelem necessárias;
- Disponibilizar uma informação clara e correcta;
- Promover acções que garantam a segurança dos Clientes;
- Adoptar medidas que assegurem a regularidade, em colaboração com as entidades gestoras da via pública;
- Desenvolver a rede de vendas e concretizar as melhores formas para facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Manter as viaturas em bom estado de conservação e limpeza;
- Assegurar a qualidade dos Recursos Humanos da Empresa;
- Cumprir os requisitos legais quanto a emissões poluentes, contribuindo para a protecção do meio ambiente;
- Avaliar periodicamente, através de inquérito específico, o nível de satisfação dos Clientes;
- Atender às reclamações e sugestões dos Clientes como fonte de informação para a melhoria contínua do serviço.

O Cliente, nosso parceiro, deve:

- Utilizar o título de transporte adequado, o qual deverá ser validado no início de cada viagem;
- Não fumar dentro do veículo;
- Ter um comportamento civilizado durante a utilização do serviço oferecido;
- Respeitar as normas da CARRIS referentes ao transporte de bagagem e/ou animais;
- Evitar sujar os veículos e produzir ruído que possa incomodar os outros passageiros;
- Apresentar uma atitude cívica e respeitadora em relação ao Tripulante, pessoal da Fiscalização e a outros Clientes;
- Colaborar com os passageiros idosos e de mobilidade reduzida, sempre que necessário;
- Não interferir com o Tripulante quando o veículo se encontra em movimento;
- Indicar claramente a intenção de subir/descer do veículo, efectuando tais actos com a maior brevidade possível, de modo a não afectar a regularidade do serviço.

Lisboa, 3 de Novembro de 2009

O Presidente do Conselho de Administração
J. Manuel Silva Rodrigues