

Inquérito de Satisfação dos Clientes da CARRIS – 2013

“CARRIS” avaliada de forma positiva pelos seus clientes...

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, bem como da Certificação do Serviço de várias Linhas/Carreiras, a CARRIS tem vindo a realizar, anualmente, o Inquérito de Satisfação dos Clientes (ISC), para medir e avaliar o grau de satisfação dos seus Clientes e a evolução da opinião destes face a anos anteriores.

Para tal, em Novembro passado foi realizada, mais uma vez, uma sondagem presencial de opinião, a qual permitiu, para além de obtenção de um índice de satisfação global de 67,7 em 100 pontos possíveis, a recolha de informação detalhada sobre diversos aspetos do serviço prestado pela Empresa, tendo em consideração os critérios estabelecidos nas especificações técnicas para a certificação das linhas (60 de autocarros e uma de elétricos).

Assim, tendo como universo alvo uma amostra representativa dos Clientes frequentes da CARRIS, que se transportam nos veículos da Empresa duas ou mais vezes por semana, com idade igual ou superior a 14 anos, constatou-se um aumento de 2,4 pontos da satisfação global relativamente ao ano de 2012 (65,3 em 100 pontos possíveis), igualando a pontuação registada em 2010. Este resultado contraria a tendência negativa verificada, desde 2010, de redução da satisfação global dos Clientes.

Das características utilizadas para avaliar a Qualidade, tiveram uma melhor avaliação as respeitantes ao “Atendimento nos Postos de Venda”, à “Condução segura e confortável” e ao “Atendimento dos Tripulantes”, sendo o primeiro indicador referido aquele que recolheu uma avaliação mais favorável (7,7 pontos), logo seguido pelos outros dois indicadores ambos com uma avaliação de 7,6 pontos, numa escala de 1 a 10.

A avaliação menos favorável focalizou-se na “Informação dada atempadamente” e no “Cumprimento do intervalo de passagem”, apesar de este último indicador ter apresentado uma subida significativa relativamente ao ano anterior, o que contribui diretamente para o aumento da satisfação global dos clientes.

Companhia Carris de Ferro de Lisboa S.A.

Alameda António Sérgio, nº 62

2795-221 Linda-a-Velha

Em termos de satisfação global, 86% dos inquiridos afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço prestado e 80% afirmaram que a qualidade do serviço vai ao encontro das suas expectativas, o que contribuiu para que a generalidade dos atuais Clientes da CARRIS (90%) tivessem manifestado a intenção de continuarem a utilizar os transportes da Empresa.

Refere-se que, em 2013, registou-se um aumento do número de empregados e estudantes que viajam na CARRIS e uma redução de desempregados e reformados face aos valores de 2012. Tal como em anos anteriores, o cliente-tipo dos serviços da Empresa é do sexo feminino, jovem em idade ativa, na situação de empregado, com um nível médio de escolaridade e utiliza o “passe” para viajar regularmente nos transportes da CARRIS.

Tal como nos anos anteriores, os inquiridos reiteraram que os aspetos a melhorar prendem-se, sobretudo, com a rapidez da deslocação, implicando um menor tempo de espera nas paragens e uma redução do tempo efetivo de viagem.

A amostra obtida foi composta por 1213 inquéritos válidos, com uma margem de erro máxima de 2,8% e com um nível de confiança de 95%.

A CARRIS continua a ser vista como uma Empresa que contribui positivamente para a sociedade, que se preocupa com os seus Clientes e com o meio ambiente e na qual se pode confiar, tendo sido o processo de certificação determinante na consolidação e modernização da Empresa, bem como no reforço do seu papel como agente ativo para a mobilidade sustentável na Área Metropolitana de Lisboa. Pretende-se prosseguir a concretização da estratégia de melhoria da qualidade do serviço prestado e o aumento da eficiência dos recursos utilizados. É imprescindível ganharmos novos clientes, criando condições para a transferência modal do transporte individual para o transporte público e, desta forma, contribuímos para uma cidade menos congestionada e com melhor ambiente.