

Lisboa, 14 de janeiro de 2015

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA CARRIS - 2014

Clientes avaliam o serviço da CARRIS de forma positiva

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado, bem como da Certificação de várias linhas/carreira, a CARRIS, à semelhança de anos anteriores, realizou o Inquérito de Satisfação dos Clientes (ISC), que mede e avalia o grau de satisfação dos seus Clientes e a evolução da opinião destes face a anos anteriores.

Tendo por base uma sondagem presencial, realizada entre 24 de novembro e 9 de dezembro de 2014, concluiu-se que 87% dos inquiridos revelaram estar bastante satisfeitos com o serviço prestado pela CARRIS.

A consulta, realizada a clientes frequentes da CARRIS, com mais de 14 anos e que utilizam autocarros ou elétricos mais do que uma vez por semana para se deslocarem no interior da cidade de Lisboa, demonstrou um nível médio de satisfação de 66.3 pontos (numa escala de 0 a 100), o qual é semelhante aos níveis atingidos em anos anteriores.

A Qualidade do serviço da CARRIS evidenciou uma avaliação positiva em todos os critérios que integram esta variável, situação que se mantém desde 2007.

Neste âmbito destacam-se os campos "Adequação dos equipamentos" e "Distribuição de postos de venda", os quais registaram uma melhoria significativa em relação ao ano anterior, ambos com uma evolução de 7.2 (em 2013) para 7.5 pontos (numa escala de 1 a 10). No caso do primeiro indicador o valor atingido foi o mais alto de sempre.

Das características utilizadas para avaliar a Qualidade, continua a ter lugar de destaque a avaliação feita sobre a "Condução segura e confortável" (7.6 pontos), que tem vindo a recolher uma avaliação das mais favoráveis por parte dos clientes da CARRIS.

A "Informação dada atempadamente" (5.7 pontos), o "Cumprimento do intervalo de passagem" (5.9 pontos) e o "Conforto geral dos veículos" (6.4 pontos) foram os três critérios que apresentaram níveis semelhantes em relação aos valores alcançados no ano anterior.

Transportes de Lisboa

Os restantes indicadores da variável Qualidade avaliados pelo Inquérito de Satisfação dos Clientes apresentaram igualmente bons resultados, todos com uma pontuação superior a 6.5 numa escala de 1 a 10.

A consulta concluiu ainda que, ao nível da Lealdade, 96% dos inquiridos consideram como muito provável ou provável continuar a utilizar os serviços da CARRIS, tendo este indicador obtido 9.1 pontos, em 10 pontos possíveis.

Relativamente ao cliente-tipo da CARRIS, comparativamente a 2013, registou-se um aumento da população mais jovem, assim como da mais idosa, face aos restantes escalões. Verificou-se, também, um aumento dos clientes estudantes, mantendo-se a tendência registada em anos anteriores de aumento do número de clientes do sexo feminino.

Em relação aos aspetos a melhorar, as sugestões dos clientes da CARRIS incidem sobre o menor tempo de espera nas paragens e sobre a rapidez na deslocação.

A amostra obtida foi composta por 1 231 inquéritos válidos, com uma margem de erro máxima de 2,8% e com um índice de confiança de 95%.

A CARRIS pretende continuar com a concretização da sua estratégia de melhoria da qualidade do serviço prestado e de aumento da eficiência dos recursos utilizados, de modo a contribuir positivamente para a sociedade e para o meio onde se insere.

A CARRIS continua empenhada na consolidação e na modernização da empresa, bem como no reforço do seu papel como agente ativo para a mobilidade sustentável na Área Metropolitana de Lisboa.