

23 Julho 2010

## Clientes da CARRIS cada vez mais satisfeitos

Os clientes da CARRIS estão cada vez mais satisfeitos com o serviço prestado pela empresa. Esta é a conclusão de uma sondagem realizada pelo Centro de Estudos e Sondagens de Opiniões (CESOP), entre os dias 8 e 22 de Junho, segundo o modelo de satisfação ECSI – *European Consumer Satisfaction Index*. Os dados obtidos, este ano, consolidam a constatação que se tem verificado desde 2002, em que a CARRIS de ano para ano tem vindo a melhorar em todos os parâmetros deste estudo.

O estudo que já havia sido levado a cabo nos anos de 2002, 2005, 2006, 2007, 2008 e 2009 mostra que a CARRIS nunca teve uma imagem tão positiva junto dos seus Clientes como no corrente ano.

É, visível, uma subida dos níveis de **satisfação global** ao longo dos anos, atingindo, este ano, o valor médio de 67,7 em 100 pontos possíveis. (54,2 em 2005, 60 em 2006, 62,4 em 2007, 64,6 em 2008 e 65,1 em 2009).

Para os inquiridos, o elemento mais positivo da **imagem** da CARRIS é a ideia de que a Empresa exerce uma contribuição positiva junto da sociedade. Nesta sondagem, 81% dos Clientes inquiridos respondem positivamente ao indicador "A CARRIS é uma Empresa de confiança no que diz e no que faz". A sondagem deste ano vem confirmar a melhoria contínua da avaliação dos indicadores relacionados com a imagem.

Aos Clientes da CARRIS foi perguntado, pelo terceiro ano, se vêem a CARRIS como uma Empresa que se preocupa com o **meio ambiente**, tendo 80% respondido afirmativamente. (em 2009 este valor foi de 77%)

A avaliação da **qualidade** da Empresa, apreciada em seis dimensões, também continuou a subir este ano, sendo os indicadores que receberam melhor pontuação

os que estão ligados a questões de Segurança, Atendimento, Tempo, Conforto e Informação.

Cerca de 81% dos inquiridos fez uma avaliação positiva da **segurança da condução**, enquanto 83% da amostra considerou, também, positivamente o tempo de duração da viagem.

O “atendimento dos condutores” e o “atendimento nos postos de venda”, são outro dos aspectos claramente positivos, com uma avaliação para cada um superior a 80%, a par da “limpeza e higiene dos veículos”.

São 76% os Clientes que consideram que a qualidade do serviço da CARRIS vai de encontro às suas expectativas e 87% tem uma opinião positiva acerca da qualidade da Empresa.

Apurou-se, também, que os Clientes, homens e mulheres, estão, igualmente, satisfeitos com o serviço prestado pela Empresa. Quanto à idade, os Clientes menores de 20 anos e com 60 ou mais anos, apresentam níveis de satisfação superiores aos restantes.

Tal como em anos anteriores, este estudo, mostra a existência de uma relação forte entre o tempo de viagem e a Satisfação. Os próprios Clientes apontam ser este o aspecto principal a melhorar no serviço da Carris. A introdução dos painéis electrónicos com indicação do tempo de espera para os próximos veículos está a ter um impacto positivo na avaliação deste indicador.

Este ano, a CARRIS pediu ao CESOP uma análise mais pormenorizada da linha 751 que faz a ligação entre Campolide e Linda-a-Velha, comparando os resultados obtidos juntos dos Clientes que utilizam esta linha com os resultados médios das restantes linhas, observa-se que os Clientes da 751:

- Avaliam de forma mais positiva o cumprimento dos intervalos de passagem;
- Têm expectativas mais altas acerca da capacidade da CARRIS satisfazer as suas necessidades de deslocação;
- Avaliam de forma mais positiva a qualidade da informação prestada, a sua pertinência e suficiência e o momento da sua divulgação;

- Vêem, mais do que os restantes Clientes, a CARRIS como uma empresa que contribui positivamente para a sociedade e como uma empresa que se preocupa com os seus clientes;
- Estão, em geral, mais satisfeitos do que os restantes clientes. Sentem, mais do que os restantes, que o serviço da CARRIS vai ao encontro das suas expectativas e sentem-se mais satisfeitos com o serviço prestado pela empresa;
- Revelam grande lealdade à empresa, manifestando uma alta probabilidade de continuar a utilizar os serviços da CARRIS.

Ao contrário dos anos anteriores, a sondagem deste ano é presencial (quando anteriormente era telefónica), metodologia que permite uma maior proximidade entre o inquirido e o objecto do inquérito, baseada num inquérito concebido pelo CESOP, em colaboração com a Q-Consultores e a CARRIS, visando uma amostra representativa de Clientes da Empresa com mais de 14 anos, residentes na área metropolitana de Lisboa (13 concelhos).

A amostra obtida para os Clientes da CARRIS, foi de 1.246 inquéritos válidos, com uma margem de erro máxima de 2,8% e com um nível de confiança de 95%.