

**25 Junho 2009**

## **Clientes cada vez mais satisfeitos com a CARRIS**

O Centro de Estudos e Sondagens de Opiniões (CESOP), realizou durante os meses de Abril e Maio, um Inquérito de Satisfação de Clientes, segundo o modelo de satisfação ECSI – European Consumer Satisfaction Índice, que concluiu que a generalidade dos Clientes da CARRIS está, cada vez mais, satisfeita com o serviço prestado pela Empresa. 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 e 2008, mostra que a CARRIS nunca teve uma imagem tão positiva juntos dos seus Clientes como no corrente ano.

Tendo como universos alvo uma amostra representativa da totalidade dos Clientes e outra de “não Clientes”, os resultados deste inquérito confirmam uma prestação progressivamente melhor da CARRIS, envolvendo os indicadores já considerados nas sondagens de 2002, 2005, 2006, 2007 e 2008.

É, visível, uma subida dos níveis de **satisfação global** ao longo dos anos, atingindo, este ano, o valor médio de 69 em 100 pontos possíveis. (54 em 2005, 60 em 2006, 62 em 2007 e 65 em 2008).

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, sendo que 69% dos inquiridos vêem essa contribuição como um elemento muito forte da sua imagem.

Nesta sondagem, 80% dos Clientes inquiridos respondem positivamente ao indicador “A CARRIS é uma Empresa de confiança no que diz e no que faz” e 73% afirma que “a CARRIS se preocupa com os seus Clientes”. A sondagem deste ano vem confirmar a melhoria continua da avaliação dos indicadores relacionados com a imagem.

Aos Clientes da CARRIS foi perguntado, pelo segundo ano, se vêem a CARRIS como uma Empresa que se preocupa com o **meio ambiente**, tendo 77% respondido afirmativamente.

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 84% dos inquiridos fez uma avaliação positiva da **segurança da condução**, enquanto 80% da amostra considerou, também, positivamente o tempo de duração da viagem.

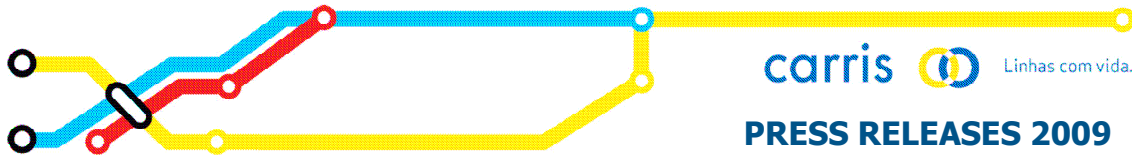
O "atendimento dos condutores", "atendimento nos postos de venda" e a "limpeza e higiene dos veículos" são outros aspectos "claramente positivos" e "acima da média".

São 72% os clientes que consideram que a qualidade do serviço da CARRIS vai de encontro às suas expectativas. Para 69% dos clientes o serviço da CARRIS já está muito próximo daquilo que consideram o "serviço ideal de transporte terrestre urbano".

Apurou-se, também, que os Clientes, homens e mulheres, estão, igualmente, satisfeitos com o serviço prestado pela Empresa. Quanto à idade, os Clientes com 61 ou mais anos, apresentam níveis de satisfação superiores aos restantes.

Relativamente aos "não clientes", pessoas que vivendo na área da grande Lisboa deslocam-se à cidade com frequência (mais de duas vezes por semana), utilizando pouco ou nada os serviços da CARRIS, questionados sobre o que teria que mudar no serviço da Empresa para que utilizassem com maior frequência os autocarros ou eléctricos, os inquiridos apontaram, nomeadamente, para um menor tempo de espera nas paragens e para uma maior rapidez das viagens.

Este estudo assentou numa sondagem telefónica, feita por estudantes universitários com formação para o efeito, 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). Em complemento, o inquérito foi, também, aplicado a uma amostra menor de "não Clientes" da Empresa.



A amostra obtida para os Clientes da CARRIS, foi de 1.170 inquéritos válidos, com uma margem de erro máxima de 2,9% e com um nível de confiança de 95%.