CERTIFICAÇÃO DE LINHAS / CARREIRAS NUMA EMPRESA DE TRANSPORTE COLECTIVO DE PASSAGEIROS

Tese de Mestrado em Gestão Integrada da Qualidade, Ambiente e Segurança

Vítor Manuel Alves Gonçalves

Abril de 2013

ISEC Instituto Superior de Educação e Ciências

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

CERTIFICAÇÃO DE LINHAS / CARREIRAS NUMA EMPRESA DE TRANSPORTE COLECTIVO DE PASSAGEIROS

TESE DE MESTRADO EM GESTÃO INTEGRADA DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA

Autor: **Vítor Manuel Alves Gonçalves**

Orientador: **Boléo Tomé**

Abril de 2013

AGRADECIMENTOS

À CARRIS, pelas facilidades concedidas na frequência deste curso de mestrado e pela liberdade de acesso à documentação da Empresa.

Aos colegas da Empresa – Elvira, Araújo e Pedro, por sempre disponibilizarem o seu conhecimento e experiência profissional.

Ao Professor Boléo Tomé, meu orientador científico, pela confiança depositada em mim, desde que manifestei vontade de desenvolver este trabalho. A sua disponibilidade, apoio e ajuda, foi um estímulo para a elaboração desta dissertação.

À minha mulher Celina e aos meus filhos Diogo e Tiago, pelo apoio amigo que sempre prestaram, pela paciência que tiveram comigo, sobretudo na fase final, em que foram mais penalizados e a quem dedico esta dissertação.

RESUMO

As empresas de transporte colectivo de passageiros sentem, especialmente nos países mais desenvolvidos, a necessidade de elevar os seus padrões de qualidade para corresponder às exigências cada vez maiores dos seus Clientes. Atendendo a esta situação, o presente trabalho analisa a problemática da concepção de um sistema de qualidade do serviço aplicado ao sector dos transportes.

Em primeiro lugar, é feita uma apresentação sumária dos conceitos que caracterizam um sistema de qualidade. Segue-se a caracterização do estado de arte na área do transporte de passageiros, dando-se particular relevo ao transporte rodoviário de passageiros em Portugal. Por último, procede-se à análise da sua aplicação na Companhia Carris de Ferro de Lisboa (CARRIS).

Palavras-chave: Qualidade; Clientes; Sistema da Qualidade do Serviço

ABSTRACT

Collective passenger transportation companies feel, mostly in the developed countries, the need to raise their quality standards in order to meet the increasing demands of its Customers. Given this, the present work paper analyzes the conception of a system of quality service applied to the transportation sector.

It starts by making a summarized presentation of the concepts that characterize a quality system. Then, it presents the state of art concerning passenger transportation, giving particular emphasis to road passenger transportation in Portugal. Finally, it examines its implementation in Companhia Carris de Ferro de Lisboa (CARRIS).

Keywords: Quality; Customers; Quality System of Service

ACRÓNIMOS

AML – Área Metropolitana de Lisboa

CA – Conselho de Administração

CARRIS – Companhia Carris de Ferro de Lisboa

CARRISTUR – Empresa participada da CARRIS, vertente turismo

CEN/CENELEC – Comité European de Normalisation / Comité Européen de Normalisation Électrotechnique

CEN/TC – Comité European de Normalisation / Technical Committee

CTC – Comissão Técnica de Certificação

EC – Entidade Certificadora

ECSI – European Customer Satisfation Índex

ET – Especificação Técnica

ET STP – Especificação Técnica, Serviço de Transporte Público de Passageiros

ICM – Inquérito Cliente Mistério

ISC – Inquéritos de Satisfação do Cliente

ISO/IEC – International Organization for Standardization / International Electrotechnical Commission

KPI – Key Performance Indicator

MDD – Medição Directa de Desempenho

NP – Normas Portuguesas

NP EN – Normas Portuguesas (com adaptação de) Normas Europeias

PDCA – Plan, Do, Check, Act

PMMS – Plano de Monitorização e Medição do Serviço

Ponto de E/D – Ponto de Embarque/Desembarque

SAEIP – Sistema de Ajuda à Exploração e Informação ao Público

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

TI – Transporte Individual

TP – Transporte Público

TPP – Transporte Público de Passageiros

ÍNDICE GERAL

	Pág.
AGRADECIMENTOS	I
RESUMO	II
ABSTRACT	III
ACRÓNIMOS	IV
1. INTRODUÇÃO	**1**
1.1. Introdução ao Problema	1
1.2. Clarificação da Tese a Desenvolver	1
2. O SECTOR PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS	**4**
2.1. Mobilidade e Acessibilidade	4
2.2. Necessidade de Redução do Tráfego Automóvel	4
2.3. Políticas de Incremento da Utilização do Transporte Público	5
2.4. Enquadramento Institucional	6
3. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS	**7**
3.1. Qualidade: do Conceito ao Estado da Arte	7
3.2. O Referencial NP EN 13816	9
3.3. O Referencial NP 4493: Interpretação e Adaptação dos Requisitos ao Serviço de Transporte Público de Passageiros	10
3.4. Métodos de Avaliação e Medição da Qualidade de Serviço	12
3.4.1. Medição de Desempenho	*12*
3.4.2. Medição da Satisfação	*14*
3.5. Certificação do Serviço de Transporte Público de Passageiros	14
3.5.1. Generalidades	*14*
3.5.2. Parâmetros Caracterizadores de um Serviço de Transporte Público de Passageiros	*15*
3.5.3. Certificação de uma Linha de Autocarros	*20*
3.5.4. Concessão da Licença para Uso da Marca da Entidade Certificadora	*21*
3.5.5. Regras gerais para a certificação do Serviço de Transporte Público de Passageiros	*22*
3.5.6. Avaliação da Conformidade do Serviço	*22*
3.5.7. Medidas de Desempenho	*23*
3.5.8. Medição da Satisfação	*23*
3.5.9. Auditoria	*24*
3.5.10. Avaliação do Resultado da Auditoria	*25*
3.5.11. Aprovação da Certificação do Serviço	*25*

4. ESTUDO DE CASO: A CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO DA CARRIS **27**
4.1. A Empresa CARRIS 27
4.1.1. Missão e Valores *28*
4.1.2. Organização da Empresa *29*
4.1.3. Recursos da Empresa *30*
4.2. Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e do Serviço na CARRIS 32
4.2.1. Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade *32*
4.2.2. Certificação do Serviço *36*
4.2.3. A Avaliação da Conformidade do Serviço *39*
4.3. Reflexão sobre a Experiência da CARRIS 48

5. CONCLUSÃO **49**
5.1. Visão Crítica da NP 4493:2010 49
5.2. Limitações do Estudo 54
5.3. Sugestões para Estudos Ulteriores 55

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS **57**

7. ANEXOS **58**
Anexo I – Inquérito de Satisfação do Cliente 59

ÍNDICE DE TABELAS

Pág.
Tab. 1 – Quantificação do Número de Queixas + Reclamações e % de Reclamações com Tempo de Resposta Inferior a 10 dias 46

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.
Fig. 1 – Problemática da Mobilidade Sustentável 3
Fig. 2 – Passos na Certificação de uma Carreira de Autocarros 20
Fig. 3 – Matriz de Avaliação do Serviço de Carreiras 21
Fig. 4 – Fluxograma do Processo de Certificação (Adaptado de CERTIF, 2011) 26
Fig. 5 – Organograma da CARRIS, 2011 29
Fig. 6 – Idade Média da Frota de Autocarros, 2012 30
Fig. 7 – Cronograma de Actividades Prévias à Certificação do Serviço 37
Fig. 8 – Check-list do ICM 40
Fig. 9 – Relatório do ICM 41
Fig. 10 – Monitorização do Serviço na Central de Comando de Tráfego 42
Fig. 11 – Monitorização da Regularidade da Carreira 716 43
Fig. 12 – Lista dos Pontos de E/D de Referência da Carreira 716 43

Fig. 13 – Avaliação da Qualidade do Serviço 44
Fig. 14 – Mapa de Controlo da Taxa de Acidentes 45
Fig. 15 – Registo de Controlo Semestral de Limpeza e Condições Ambientais 45
Fig. 16 – Formulário de Acção Correctiva/Preventiva 47

1. INTRODUÇÃO

1.1. Introdução ao Problema

Face à necessidade de uma maior utilização do Transporte Público (TP), têm vindo a ser apontadas várias soluções. Em particular, têm sido referidos dois caminhos principais: aumentar a qualidade de funcionamento do sistema integrado de TP e restringir ou condicionar a utilização do Transporte Individual (TI). Daqui resulta a questão: pode a qualidade por si só aumentar o número de Clientes do TP?

A convicção subjacente a este trabalho é que a qualidade da empresa e do seu serviço pode efectivamente contribuir para aumentar a procura do TP, na medida em que permite medir e avaliar o desempenho da empresa e, deste modo, melhorá-lo continuamente.

Fique no entanto claro que a qualidade não pode influenciar as atitudes e os princípios básicos de uma pessoa, mas apenas as escolhas que essa pessoa faz quando procura satisfazer uma necessidade. Por outras palavras, a melhoria da qualidade do TP pode somente potenciar a alteração de comportamentos por via da percepção do transporte oferecido pelo operador, incentivando a transferência do TI para o TP. Mas, para que a transferência seja efectiva, há que trabalhar também na real mudança de atitudes.

Existe, pois, uma necessidade urgente do poder político tomar um conjunto de iniciativas que inverta a tendência de crescimento do TI face ao TP, através da mudança do comportamento das pessoas face às diversas opções de mobilidade.

1.2. Clarificação da Tese a Desenvolver

É pouco provável que a evolução crescente dos níveis de mobilidade sofra uma inversão significativa nos anos mais próximos. Mesmo com novas formas de comunicação, o desenvolvimento e a diversificação das actividades económicas e sociais irão contribuir para que o sentido dessa evolução não se altere bruscamente. As pessoas continuarão a ter necessidade de se deslocar para os empregos, para as escolas, para as compras, para os locais de diversão e para muitas outras actividades.

Não obstante, o decréscimo populacional nas grandes cidades e a simultânea (consequente) suburbanização têm resultado em maiores distâncias entre os locais de origem e de destino. Por seu turno, as menores densidades geográficas que caracterizam

as zonas suburbanas têm conduzido a respostas mais lentas do sistema de TP, provocando uma maior dependência do TI que merece, à partida, a preferência por ser considerado mais rápido, mais cómodo e mais conveniente.

Porém, o crescimento do TI está condicionado quer pelas limitações físicas decorrentes da impossibilidade das infra-estruturas poderem acompanhar o ritmo de crescimento da utilização do automóvel, quer pelas limitações ambientais e energéticas ditadas por um crescimento sustentável cuja adopção já não faz parte apenas de algumas consciências, mas também de obrigações assumidas a nível nacional e internacional.

De facto, nunca como actualmente se questionaram tanto os conceitos de mobilidade:

- Na Europa, o aumento do tráfego automóvel nas cidades tem conduzido a um fenómeno de congestionamento sistemático, com consequências negativas a nível ambiental, social e económico;
- Lisboa é a região europeia com maior densidade de auto-estradas e vias rápidas, de acordo com um estudo do Eurostat que compara 27 países da União Europeia;
- É crescente a tendência a favor da introdução de portagens em todas as entradas rodoviárias em Lisboa e da gestão eficaz do estacionamento como forma de estimular a opção pelo TP em detrimento do TI e de estabelecer um sistema coerente e eficiente de mobilidade na Área Metropolitana de Lisboa (AML);
- A Comissão Europeia confirmou a expectativa para a definição de uma política de mobilidade urbana, através da implementação da intermodalidade e da concretização de objectivos de gestão da procura de transportes.

A leitura deste panorama em paralelo com a análise da Fig. 1 revela que é determinante abrandar o ritmo de crescimento da utilização do TI – em favor de opções mais sustentáveis – através da sua transferência para o TP. Esta transferência encerra, no entanto, grandes dificuldades e só poderá ser bem sucedida se forem implementadas medidas que condicionem a utilização do TI e medidas que melhorem a qualidade de serviço do TP em simultâneo com acções de comunicação que façam compreender a razoabilidade e a necessidade dessa mudança.

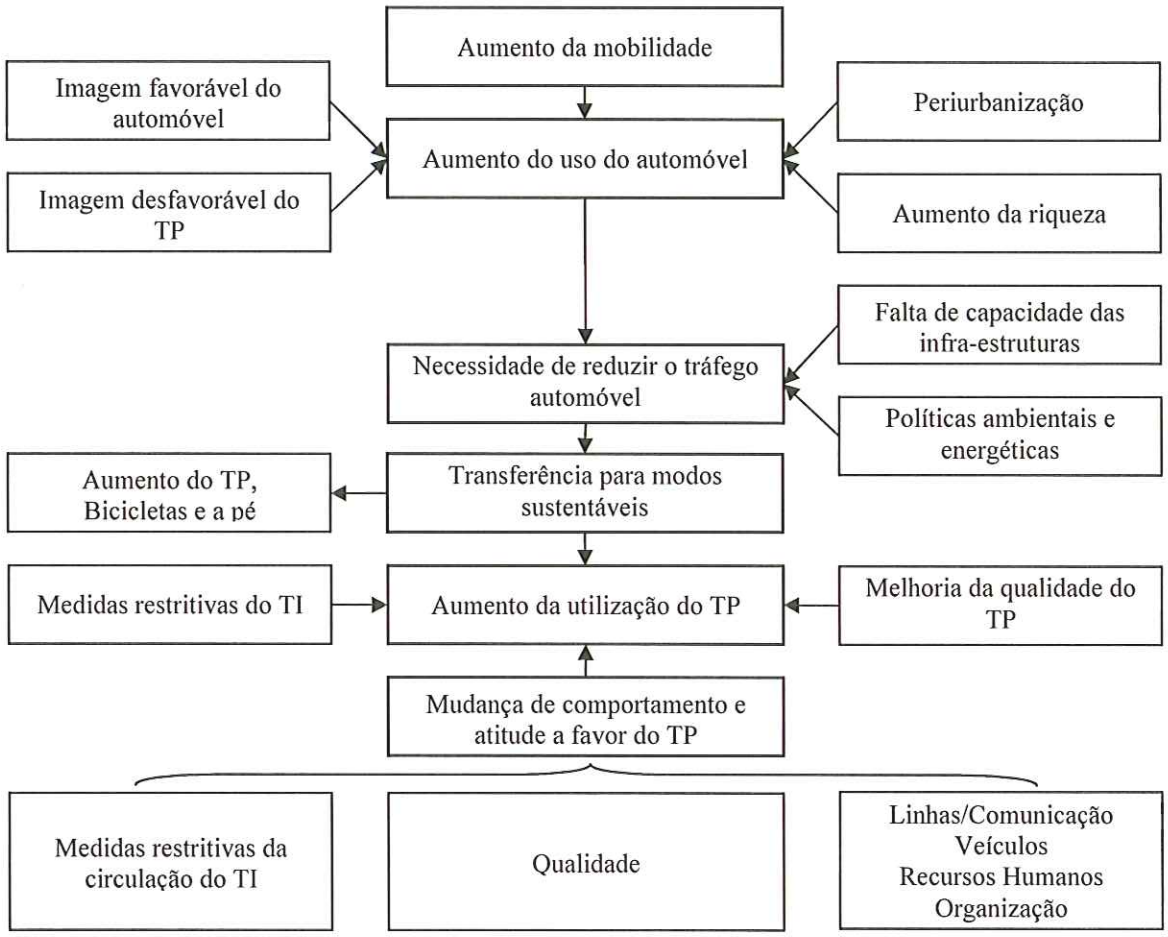


Fig. 1 – Problemática da Mobilidade Sustentável

2. O SECTOR PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO DE PASSAGEIROS

2.1. Mobilidade e Acessibilidade

A mobilidade é uma necessidade decorrente das actividades que desenvolvemos. Não é um fim em si mas um meio para atingir aquilo que é realmente importante: o acesso a essas mesmas actividades. A acessibilidade, pelo contrário, é uma característica que define (quantifica e qualifica) a facilidade de acesso entre bens, pessoas e actividades. No fundo, a acessibilidade é o que se procura maximizar quando se planeia e gere a mobilidade.

Ora, nas últimas duas décadas, a AML tem assistido ao aumento da mobilidade (número de quilómetros percorridos) e à diminuição progressiva dos índices de acessibilidade (facilidade de acesso a actividades). Tal poderá ser parcialmente explicado pela política urbanística adoptada que, a par dos elevados investimentos em infra-estruturas rodoviárias financiados pelos fundos estruturais, tem determinado a dispersão das áreas residenciais, afastando-as dos principais pólos de concentração de emprego.

2.2. Necessidade de Redução do Tráfego Automóvel

Apesar dos inegáveis efeitos positivos trazidos às sociedades pelo automóvel, a sua utilização excessiva começa a provocar efeitos perversos. O congestionamento dos eixos rodoviários, em particular nos acessos às grandes cidades, gera perdas de tempo, danos ambientais e, de uma maneira geral, uma perda de eficiência económica e uma degradação na qualidade de vida nas cidades.

A qualidade do ar em vários locais da região de Lisboa e Vale do Tejo tem apresentado, nos últimos anos, concentrações acima dos valores admitidos pela legislação comunitária e nacional em relação a determinados poluentes, designada mente partículas inaláveis, dióxido de azoto e dióxido de enxofre. Relativamente aos dois primeiros parâmetros, os níveis mais elevados ocorrem às horas de maior tráfego da manhã e do final da tarde, o que comprova a influência preponderante do tráfego rodoviário nesta matéria (Almeida, 2010).

Em Portugal o sector dos transportes é o maior consumidor de energia, com cerca de 37% do total de energia final (DGEG, 2010), suplantando todos os outros sectores de actividade económica e mostrando uma tendência crescente, ano após ano. Na cidade de

Lisboa cerca de 95% do consumo deste sector é devido ao transporte rodoviário (Lisboa E-Nova, 2008), tendo o recurso ao TI se intensificado nos últimos anos. Enquanto em 1991 mais de 50% dos residentes na AML utilizavam o transporte colectivo para realizarem os movimentos pendulares por motivos de trabalho ou estudo, em 2001 apenas 37% sustentavam os seus movimentos pendulares desta forma, sendo que 45% o fazia utilizando o TI (INE, 2003). Esta mudança trouxe consequências negativas quer em termos de eficiência energética, quer em termos de emissões de CO_2.

Por estas razões e pela própria limitação do espaço urbano, que torna incomportável o crescimento contínuo e ilimitado da circulação automóvel e das respectivas necessidades de espaço para estacionamento, torna-se imperioso equilibrar a repartição entre o TP e o TI.

2.3. Políticas de Incremento da Utilização do Transporte Público

A preocupação com o tráfego rodoviário excessivo e as suas consequências é clara e tem aumentado nos cidadãos europeus, em particular no que respeita ao congestionamento, poluição e ruído.

Se por um lado é fácil encontrar apoio para medidas políticas "sem custo" individual, como seja o aumento da qualidade do TP, por outro já é mais difícil consegui-lo para medidas que coloquem limitações ao seu próprio comportamento ou que incorram em custos individuais acrescidos.

A região de Lisboa foi, nos últimos anos, alvo de uma contínua renovação e modernização dos recursos e serviços oferecidos pelo TP e, também, de algumas medidas no sentido de dificultar a utilização do TI, embora estas últimas não tenham tido os resultados desejados, isto é inverter a tendência para a utilização do TP em substituição do TI.

Durante muito tempo, o TP foi considerado como um serviço público que só era utilizado por quem não tinha outra alternativa e quaisquer esforços para a captação de novos Clientes seriam desajustados ou fracassados. Mas, cada vez mais, começa a ser percebido que o transporte é um "produto" que é necessário saber vender, apesar do seu carácter de serviço público. E como qualquer outro produto, a venda de TP passa pelas vantagens que conseguir em relação aos seus concorrentes.

É portanto fundamental construir uma imagem de marca para o TP para contrariar estas

percepções, sendo as vantagens ambientais, a relação entre custo e benefício em determinadas viagens, a melhoria da qualidade e a informação sobre os serviços disponíveis, alguns dos aspectos que podem ser utilizados para esse fim.

2.4. Enquadramento Institucional

A nova regulamentação europeia relativa ao TP irá provocar alterações significativas no sistema actual, particularmente no que se refere às concessões exclusivas e quase eternas que darão lugar a uma concorrência controlada. As empresas de transporte terão pois de demonstrar ser capazes de fazer melhor e de um modo economicamente mais eficiente do que quaisquer outras empresas interessadas em realizar o mesmo serviço.

Os critérios que irão definir a escolha podem comportar alguns riscos – como sejam a degradação da qualidade do serviço, a perda de factores de integração, o abandono de Linhas/Carreiras comercialmente pouco convidativas e o acréscimo de conflitos laborais que provoquem a instabilidade dos serviços, que podem resultar em fugas do TP para o TI.

O objectivo expresso desta nova regulamentação é contribuir também para inverter o declínio da utilização do TP e contrariar a tendência para a excessiva utilização do automóvel. E isso só será conseguido se dela resultar uma melhoria da eficiência do sistema de TP e da atractividade dos seus serviços. É por isso que a figura adoptada neste regulamento é a da concorrência controlada, mais associada a um TP eficiente e atraente.

À autoridade competente caberá a responsabilidade de dinamizar o TP através de todas as actividades que não a prestação do serviço, designadamente a comunicação aos Clientes, enquanto ao operador seleccionado caberá cumprir com os padrões da qualidade contratualizados.

3. QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS

3.1. Qualidade: do Conceito ao Estado da Arte

Segundo a NP EN ISO 9001:2008, a satisfação é a "opinião do Cliente sobre o nível de resposta a uma transacção às suas necessidades e expectativas" e a medição dessa satisfação tem vindo, nestes últimos anos, a ganhar um lugar de destaque. Com efeito, medir a satisfação dos Clientes não é um objectivo em si, mas antes a primeira etapa, indispensável para definir acções em prol do desenvolvimento da empresa. À pergunta tradicional "valerá a pena gastar dinheiro a ouvir os nossos Clientes?" dever-se-á contrapor com uma outra "conseguiremos melhorar o nosso desempenho sem ouvir os nossos Clientes?"

No âmbito do Transporte Público de Passageiros (TPP), a qualidade esperada pelos Clientes é constituída pela adição de numerosos parâmetros de Qualidade ponderados, que incidem nos seguintes aspectos (adaptado de ISO 9001:2008):

- Fiabilidade do serviço – engloba a Regularidade, a Pontualidade e a Duração do percurso;
- Disponibilidade;
- Acessibilidade;
- Informação;
- Tempo;
- Tratamento dos passageiros;
- Conforto/Comodidade;
- Segurança;
- Impacte ambiental.

Contudo, na área dos transportes, a qualidade é influenciada por muitos factores que podem ser de ordem externa ou de ordem interna.

Segundo a ISO 9001:2008 são factores externos às empresas:

- As condições geográficas, climáticas, ambientais da área servida;

- A concepção de planos urbanísticos e da rede viária;
- O estado de conservação dos pavimentos;
- A organização do trânsito;
- As características sócio económicas e culturais dos cidadãos;
- Definição clara do conceito de serviço de utilidade pública e correspondente compensação de custos e capacidade de financiamento.

Os factores dependentes das empresas poderão ser os seguintes:

- A organização do serviço prestado;
- A estratégia e adequação da rede de transportes;
- Os recursos materiais e técnicos;
- Os recursos humanos;
- A informação aos Clientes.

Na perspectiva da satisfação das necessidades do ponto de vista do utilizador, só a avaliação cuidadosa das queixas, inquietações ou elogios, proporciona um serviço que responde às necessidades dos cidadãos. A sua análise permite o reposicionamento da empresa para responder às novas necessidades, as quais surgem após a resolução de outras mais prioritárias, sendo de destacar a segurança na produção de transporte, em que se pretende que os comportamentos dos condutores sejam os mais adequados, que os veículos sejam equipados com as condições ideais, para protecção do condutor e Clientes, e que as estradas constituam o meio propício para um melhor desenvolvimento da segurança rodoviária.

Relativamente aos tripulantes, deverão ser promovidas as acções necessárias para os habilitar com os conhecimentos indispensáveis a um correcto desempenho da função. A formação deverá assentar em objectivos concretos, evitando a ausência de motivação e "aprender por aprender".

Em relação ao material circulante, deverão ser garantidas as condições de fiabilidade e segurança da frota como resultado de uma correcta actuação das diversas áreas intervenientes, dentro dos parâmetros de qualidade exigida.

Na generalidade das empresas de transporte de passageiros têm sido tomadas as

seguintes medidas (adaptado de ISO 9001:2008):

1. Ao nível dos tripulantes

- Selecção criteriosa;
- Formação eficiente;
- Controlo do desempenho.

2. Ao nível do material circulante

- Aquisição criteriosa de novas viaturas;
- Manutenção eficiente;
- Controlo sistemático da operação;
- Melhoria das condições de circulação.

Paralelamente, tem vindo a ser incrementada a utilização de sistemas telemáticos de informação, como por exemplo o Sistema de Ajuda à Exploração e Informação ao Público (SAEIP), que permite a gestão da frota em tempo real e a obtenção de dados importantes sobre a viatura para tratamento em tempo diferido, na manutenção, bem como a informação aos Clientes, enquanto aguardam a chegada do transporte.

Não retirando valor a cada um dos factores de qualidade, a segurança é, contudo, o factor mais abrangente e consensual, até porque não há qualidade sem segurança.

3.2. O Referencial NP EN 13816

A NP EN 13816:2003, elaborada pelo Comité Técnico CEN/TC 320, é uma norma europeia que recebeu o estatuto de norma nacional, cuja finalidade é a de promover uma abordagem das operações de TP, focada nas expectativas e necessidades dos Clientes, através de especificações de procedimentos tais que:

- Chamem a atenção das partes responsáveis sobre os aspectos a considerar;
- Conduzam a decisões relevantes e bem fundamentadas, particularmente no que respeita à atribuição de responsabilidades;
- Permitam aos Clientes, e a outras entidades, comparar de forma fiável a qualidade da oferta de operadores alternativos;
- Contribuam para a implementação de processos de melhoria contínua.

Esta Norma especifica os requisitos para definir, objectivar e medir a qualidade do serviço no TPP e dá orientações quanto à selecção dos métodos de medição correspondentes.

A norma em causa destina-se a ser utilizada pelos prestadores de serviços na apresentação e monitorização dos seus serviços, mas também se recomenda o seu uso às autoridades e entidades com responsabilidades na preparação de concursos de TPP.

É importante salientar que é o serviço, e não o prestador do serviço, que deverá estar em conformidade com esta norma, a qual ao aplicar-se aos serviços de TPP, não exclui outros serviços de transporte.

3.3. O Referencial NP 4493: Interpretação e Adaptação dos Requisitos ao Serviço de Transporte Público de Passageiros

A NP 4493:2010 tem por objectivo especificar as regras, características e condições mínimas qualitativas e quantitativas do serviço, bem como os requisitos da qualidade da prestação do serviço de TPP (Linha de Autocarros urbanos) e os princípios que regem as condições gerais do contrato deste serviço no quadro legal e contratual mais apropriado (adaptado de NP 4493:2010).

Esta norma aplica-se a todas as empresas que tenham como actividade o serviço de TPP em Autocarro urbano, quando prestado de acordo com o definido pela NP EN 13816:2003.

A sua aplicação prática visa promover um determinado nível de fiabilidade relativamente à qualidade do serviço fornecido, tendo em conta as expectativas e necessidades dos Clientes.

Dada a especificidade deste tipo de serviço de transporte, em que uma das características é o de funcionar em rede, a aplicação desta norma, no âmbito da avaliação da conformidade, deve progressivamente caminhar para a certificação da totalidade da rede urbana de transporte do fornecedor do serviço.

A NP 4493:2010 abrange:

- As características do serviço;
- O fornecimento do serviço.

No âmbito das actividades desenvolvidas para a prestação de um serviço, há que distinguir entre o serviço propriamente dito, o qual pressupõe a concepção de um conjunto de características intrínsecas que o definem e o diferenciam de outros, e o fornecimento do serviço, o qual implica a disponibilização efectiva de recursos (pessoas, instalações, serviços de apoio, equipamentos, etc.), bem como a definição de regras de organização e de funcionamento dos referidos recursos, de modo a garantir, de forma sistemática, o cumprimento das características do serviço e a concordância com a norma em análise.

Importa referir que, para além da determinação das características básicas do serviço de TPP, que o definem e diferenciam de outros, deve também ser definido um conjunto mínimo de características da qualidade do serviço (requisitos), susceptíveis de medição e de monitorização face a níveis de exigência e limiares de desempenho inaceitáveis definidos previamente, para efeitos de verificação da conformidade. Este assunto será analisado mais em pormenor num dos subcapítulos deste trabalho.

Um operador de TPP deve definir, para cada Linha a certificar, as seguintes características básicas do serviço (adaptado de NP 4493:2010):

- Descrição da Linha;
- Designação Linha;
- Distância média entre Pontos de E/D;
- Extensão da Linha;
- Frequência;
- Intervalo de passagem;
- Percurso em corredor reservado;
- Período de operação;
- Pontos de E/D;
- Pontos de correspondência;
- Possibilidade de transbordo;
- Pontos de venda;
- Tempo de percurso;

- Título de transporte;
- Veículos afectos:
  - Tipologia;
  - Lotação;
  - Lugares reservados (ou cativos).

3.4. Métodos de Avaliação e Medição da Qualidade de Serviço

A medição de desempenho permite verificar se o serviço prestado por uma empresa está em conformidade com o que foi planeado, sempre na perspectiva do Cliente e não apenas enquanto avaliação técnica do cumprimento de um processo.

Assim, a empresa deve conhecer, da forma mais precisa possível, a "qualidade desejada" pelo Cliente para que, a partir daí, e tomando em consideração as condicionantes externas e internas e os objectivos estabelecidos, possa traduzi-la numa "qualidade pretendida" e tomar as medidas adequadas para assegurar que esta qualidade se traduziu realmente numa "qualidade prestada".

Isto envolve um processo de avaliação dos níveis de satisfação do Cliente que, repetido de forma consistente e periódica e com base num determinado número de indicadores, permite traduzir essa avaliação e acompanhar a sua evolução.

Esta avaliação pode conduzir a acções correctivas e/ou preventivas no caso da não obtenção de níveis de desempenho aceitável ou de desempenho pretendido, sendo fundamental que a metodologia de avaliação dos níveis de satisfação dos Clientes esteja devidamente definida e haja uma estreita ligação entre todos os órgãos da empresa.

A medição da conformidade do serviço de Linhas/Carreiras é feita através da Medição de Desempenho e da Medição de Satisfação dos Clientes.

3.4.1. Medição de Desempenho

O Desempenho pode ser medido através de:

a) Medição Directa de Desempenho (MDD)

   Esta medição deve ser realizada continuamente pela empresa certificada, permitindo avaliar as características da Qualidade para as quais existem indicadores quantificáveis, nomeadamente (adaptado de ISO 9001:2008):

- Período de operação;
- Fiabilidade da Linha;
- Duração da viagem;
- Regularidade (cumprimento do intervalo de passagem);
- Pontualidade;
- Limpeza de veículos e de pontos de venda;
- Apoio ao Cliente (atendimento e tratamento de reclamações);
- Capacidade do veículo;
- Condições ambientais (ventilação interior dos veículos);
- Luminosidade interior dos veículos;
- Taxa de incidentes e taxa de acidentes a bordo dos veículos.

As não-conformidades ocorridas em qualquer das características da qualidade de realização do serviço, são identificadas, controladas e tratadas por cada área funcional responsável pela sua monitorização e medição, em função da natureza das mesmas e da sua fonte de informação, especificadas no PMMS – Plano de Monitorização e Medição do Serviço (NP 4493:2010).

Em função dos critérios definidos no PMMS cabe, a cada Responsável pela monitorização e medição das características definidas, acompanhar o seu desempenho, analisar a natureza do produto (serviço) que não cumpre os critérios de aceitação de realização do serviço e desencadear as subsequentes correcções ou acções correctivas.

b) Inquérito de Cliente Mistério (ICM)

Este inquérito é realizado pela Entidade Certificadora (EC) e tem como objectivo a avaliação das características da qualidade percebidas pelo Cliente. No total, são 45 as características avaliadas, as quais se correlacionam com questões inerentes a:

- Oferta de serviço;
- Acessibilidade;
- Informação ao Cliente;
- Tempo (duração da viagem, cumprimento do horário)

- Apoio ao Cliente;
- Conforto;
- Segurança pessoal / pública;
- Impacto ambiental.

Muitas das características constantes deste inquérito são as mesmas que são avaliadas, continuamente, pelo método de MDD.

3.4.2. Medição da Satisfação

O Inquérito de Satisfação do Cliente (ISC) é o instrumento utilizado para medir a satisfação dos Clientes. Esta medição pretende avaliar se o resultado da qualidade percebida pelos Clientes (medida da satisfação) está o mais próximo possível do resultado da qualidade prestada pelo fornecedor (medida de desempenho).

Na elaboração destes inquéritos devem ser considerados, no mínimo, as características definidas nos Quadros A1 a A8 da NP 4493:2010, podendo ser realizada apenas uma questão por característica de nível 2 (NP EN 13816:2003).

3.5. Certificação do Serviço de Transporte Público de Passageiros

3.5.1. Generalidades

Para a certificação de um serviço é avaliado o desempenho do fornecedor do serviço e a satisfação do Cliente face ao serviço prestado, seguido do acompanhamento anual.

Considerando que a NP EN 13816:2003 é transversal a todo o tipo de TPP, foi necessário desenvolver Especificações Técnicas (ET) onde estivessem definidas as características básicas de qualidade do serviço e o nível de exigência, bem como o limiar de desempenho inaceitável para cada categoria de serviço, de forma a permitir avaliar a sua conformidade.

Na sequência das referidas ET foi elaborada a NP 4439:2010, vocacionada para servir de base à certificação de uma Linha de Autocarros.

A concessão do serviço certificado, dada pela EC, garante aos Clientes a conformidade desse serviço e o seu nível de desempenho, de acordo com os padrões de qualidade que promovem a confiança, o rigor e a exigência entre todos os intervenientes deste

processo (fornecedor do serviço, Clientes e organismos de certificação).

3.5.2. Parâmetros Caracterizadores de um Serviço de Transporte Público de Passageiros

O serviço de transporte de passageiros pode ser caracterizado através da análise de diversos parâmetros, nomeadamente:

- Procura de Transporte

  A procura de transporte traduz-se no desejo de uma entidade (uma pessoa ou grupo de pessoas, físicas ou jurídicas) de se mover de um lugar para outro. Complementarmente, essa procura pode estar relacionada a uma dada modalidade de transporte ou a uma determinada rota.

- Oferta de Transporte

  Em termos económicos, oferta quer dizer intenção de uma ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, colocarem alguma coisa à disposição de quem quer que seja gratuitamente ou não. Assim, essa intenção pode ser mais forte ou mais fraca, dependendo da situação em que se encontre o operador. Não é um bem e nem pode ser armazenado. É um serviço.

- Nível de Serviço

  O nível de serviço de transporte é definido como sendo um indicador da qualidade de serviço oferecido, sendo avaliado através de Inquérito de Satisfação do Cliente.

  O nível de serviço de TP pode ser analisado em função de sete parâmetros caracterizadores:

  - Acessibilidade

    O conceito de acessibilidade engloba, para além dos aspectos prioritários - espaço e tempo, também o acesso ao sistema tarifário e ao próprio sistema de transportes.

    A acessibilidade espacial refere-se à distância a que o Cliente se encontra até à estação ou paragem onde toma o seu modo de transporte, tendo a ver com a área abrangida, com a rede e a extensão das Carreiras.

    Quanto à acessibilidade temporal traduz-se no tempo necessário para aceder ao

transporte e está interligada ao período de funcionamento e frequência das Carreiras. A concepção das interfaces, das paragens, com abrigos adequados, bem localizados, com boa iluminação, com informação actualizada, de modo a melhorar as condições de espera, sobretudo de transbordo, que são muito penalizantes para os Clientes; os percursos atractivos e adaptados a pessoas de mobilidade reduzida desde o local de habitação ou escola ou emprego serão óptimos contributos para a melhoria da qualidade e maior utilização do TP.

A captação do Cliente para o TP está também intimamente ligada ao conhecimento e à compreensão do sistema tarifário em vigor; ou seja, quanto mais complexo este for maior será a dificuldade de obter uma procura superior.

O tarifário deverá ter tarifas ajustadas ao nível de vida da maioria da população, com valores especiais de acordo com o que se justifique socialmente (por exemplo - tarifas diferentes para deficientes, estudantes, idosos e desempregados).

A rede de vendas deverá igualmente ter uma distribuição geográfica compatível com a localização da habitação e emprego.

A utilização dum passe sem contacto, a que aderiram diversos Operadores de Transporte de Passageiros da Região de Lisboa, permite a realização de viagens nos diferentes operadores sem os constrangimentos do sistema tarifário anterior, contribuindo para uma maior acessibilidade ao sistema.

Para além dos aspectos mencionados nos pontos anteriores, esta acessibilidade pressupõe boas ligações das periferias à cidade, interfaces intermodais, transportes unindo pólos geradores de tráfego, serviços adaptados a pessoas de mobilidade reduzida e uma eficaz concepção do material circulante (veículos de piso rebaixado, ar condicionado, maior número de lugares sentados, boa distribuição dos balaústres e pegas dentro dos veículos).

- Comodidade

  A comodidade implica diversos conceitos relacionados com o tempo de percurso total das deslocações, com o conforto, higiene e ambiente dentro dos veículos e informação, entre outros.

- Fiabilidade do Serviço

A fiabilidade compreende vários atributos relacionados com o serviço oferecido: regularidade, pontualidade e duração do percurso.

A Regularidade é seguramente um dos critérios mais importantes para o Cliente, porque a manutenção de iguais intervalos entre veículos lhe assegura confiança na passagem deste. A imagem de uma empresa de transportes está intimamente ligada ao cumprimento de regularidades aceitáveis do ponto de vista do passageiro. Na percepção do tempo de espera, superior obviamente ao tempo real, estão internalizadas questões como a localização da paragem, a existência de abrigos, de bancos, de boa iluminação, de segurança do local, de informação actualizada e de um ambiente envolvente atractivo.

A Regularidade duma Carreira depende essencialmente de factores externos que a empresa dificilmente controla, nomeadamente, congestionamentos provocados por excesso de automóveis, não cumprimento de regras de trânsito por parte do TI, existência ou não de corredores BUS, estacionamento indevido, obras na via pública, acidentes de trânsito e falta de prioridade ao TP na maioria dos cruzamentos.

É de referir que a CARRIS tem introduzido algumas medidas correctivas visando o incremento da regularidade, nomeadamente, a instalação do sistema de localização automática dos veículos, que aumenta a eficácia da gestão em tempo real, a melhoria do sistema de rendições, o acompanhamento mais regular dos motoristas de modo a incutir-lhes permanentemente a necessidade de condução suave, regular, sem acelerações ou travagens demasiado bruscas, acções de formação e de sensibilização para um melhor relacionamento dos tripulantes com os Clientes, a reavaliação dos tempos de percurso e de paragem nos términos e a diminuição das taxas de acidentes e de avarias.

A Pontualidade traduz-se no cumprimento do horário de partida dos veículos nos términos e de passagem nas paragens, sendo um objectivo a atingir com a melhoria das condições de circulação, bem como do que foi explicitado no ponto anterior.

Relativamente ao tempo de Duração do Percurso, este depende da velocidade comercial a que se circula, que é bastante mais penalizante para o Cliente nos períodos de ponta da manhã e da tarde, nos dias úteis de inverno, em que se

concentra o maior número de deslocações obrigatórias (casa-trabalho e casa-escola).

No que se refere à percepção que o Cliente tem do tempo da deslocação, esta depende de diversos factores de que se salientam os seguintes:

- Se o trajecto é feito em pé ou sentado;

- Se a condução do pessoal tripulante é suave;

- Se a pessoa está só ou acompanhada;

- Se o percurso é agradável;

- Se o interior dos veículos é arejado e com boas condições ambientais.

- Conforto

A noção de conforto está intimamente ligada à de fiabilidade do serviço, mas prende-se neste caso, com a qualidade ligada ao dimensionamento da oferta, que deverá basear-se num critério de atribuição da lotação teórica dum veículo segundo um índice de 4 passageiros de pé/m2, admitidos internacionalmente como os valores ideais de qualidade, e não nos oito utilizados actualmente, a nível nacional. A relação entre o número de lugares sentados e o total de lugares deverá ter em consideração o tipo de itinerário, a duração da maioria das viagens, as condições interiores do veículo incluindo o estado de limpeza, as condições ergonómicas das cadeiras, entre outros parâmetros.

O investimento que se fizer no sentido de aproximar as condições do TP das do automóvel particular, poderá contribuir para que se atinja o objectivo de inverter a relação desfavorável de cerca de 60% de utilização do TI.

- Informação ao Público

A informação ao público pode ser veiculada através dos Tripulantes, dos Postos de Venda, das Relações Públicas, da informação nas paragens e nos veículos e, mais recentemente, via Internet ou telemóvel.

- Formação dos Colaboradores

A formação, motivação e enquadramento do pessoal, em especial o que contacta directamente com o público, é uma condição essencial para que o

sistema de transportes de passageiros possa responder a critérios de qualidade.

No que refere ao pessoal tripulante esta formação é duplamente importante porque se refere tanto ao atendimento como à segurança dos passageiros, no âmbito dos acidentes de Exploração.

- Impacte Ambiental

O investimento na renovação das frotas, por veículos mais eficientes, logo menos poluentes, tem sido uma das preocupações das empresas de transporte (e muito especialmente da CARRIS) nos últimos anos, tendo em vista a melhoria das condições ambientais. As experiências com novos tipos de combustível: biodiesel (de origem vegetal) e gás natural reflectem a sensibilidade das empresas face a estas questões.

3.5.3. Certificação de uma Linha de Autocarros

A certificação de uma Linha de Autocarros pressupõe as seguintes acções:

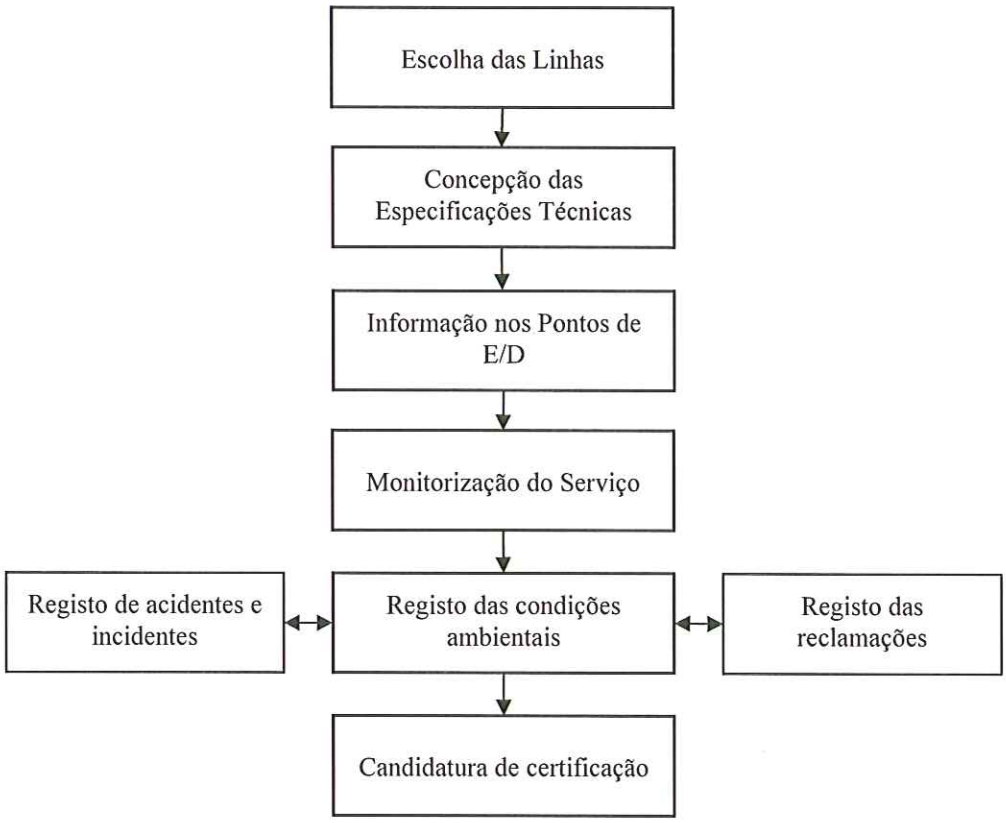


Fig. 2 – Passos na Certificação de uma Carreira de Autocarros

O pedido de certificação deverá ser solicitado pelo fornecedor do serviço, à EC, através do envio de um dossier onde deverá a seguinte documentação:

- Pedido de certificação do serviço;
- Questionário de avaliação do sistema da qualidade do fornecedor do serviço;
- Manual da Qualidade;
- Organograma da empresa fornecedora do serviço;
- Dossier técnico da Linha, incluindo os pontos de venda respectivos;
- Lista de procedimentos relativos aos requisitos definidos na norma e especificações técnicas aplicáveis;
- Fluxograma das principais fases de operação do serviço, com indicação dos pontos onde são efectuadas acções de controlo e documentos utilizados.

O serviço da Linha deve ser avaliado, através de uma média ponderada, arredondada às

décimas, de acordo com os critérios definidos na matriz a seguir apresentada:

Linha (80%)	MDD (30%)	Medida de Desempenho (80%)	Serviço (100%)
	ICM (30%)		
Pontos de Venda (20%)	Auditoria (40%)		
	ISC (100%)	Medida da Satisfação (20%)	

Fig. 3 – Matriz de Avaliação do Serviço de Carreiras

A licença deve ser concedida sempre que sejam satisfeitas as condições definidas para as medidas de desempenho e a medida de satisfação, bem como a média final seja menor ou igual a 2,5.

A avaliação da conformidade do serviço é realizada de acordo com as especificações técnicas aplicáveis, através de um procedimento de certificação no qual são avaliadas, ao longo do ano, o desempenho do fornecedor do serviço e a satisfação dos seus Clientes.

3.5.4. Concessão da Licença para Uso da Marca da Entidade Certificadora

Durante a fase de concessão e no acompanhamento deverão ser programadas acções para avaliar, de acordo com os documentos de referência, as seguintes características (NP 4493:2010):

- Oferta de serviço;
- Acessibilidade;
- Informação;
- Tempo;
- Apoio ao Cliente;
- Conforto;
- Segurança pessoal/pública;

- Impacte ambiental.

A metodologia a seguir para a concessão da licença para uso da marca da Entidade Certificadora (serviço certificado) pressupõe a concretização de:

- ICM;
- Auditoria;
- Avaliação dos Indicadores da Qualidade do Serviço (IQS) / MDD;
- ISC.

3.5.5. Regras gerais para a certificação do Serviço de Transporte Público de Passageiros

Este esquema de certificação foi desenvolvido de acordo com o sistema de certificação n.º 6 da ISO/IEC e com a metodologia da EC para a certificação de serviços, no qual é avaliado o desempenho do fornecedor do serviço e a satisfação do Cliente face ao serviço prestado, seguido do acompanhamento anual.

Considerando que, a norma de referência é transversal a todo o tipo de TPP foi necessário desenvolver as especificações técnicas e, posteriormente, a norma onde estivessem definidas as características básicas e de qualidade do serviço, o nível de exigência e o limiar de desempenho inaceitável para cada categoria de serviço, de forma a permitir avaliar a sua conformidade.

3.5.6. Avaliação da Conformidade do Serviço

A avaliação da conformidade do serviço é realizada de acordo com as especificações técnicas aplicáveis, através de um procedimento de certificação, no qual são avaliadas, ao longo do ano, o desempenho do fornecedor do serviço e a satisfação dos seus Clientes através dos seguintes meios:

- Medição de Desempenho
  - Auditoria ao Sistema da Qualidade do fornecedor
  - IQS
  - ICM

- Medição da Satisfação do Cliente
  - ISC

3.5.7. Medidas de Desempenho

Tanto a MDD como o ICM compreendem um conjunto de características, a saber:

a) Medição Directa de Desempenho

   O fornecedor do serviço deve evidenciar o desempenho do serviço prestado para a Linha a certificar de acordo com os requisitos especificados, através do envio do Relatório de Análise de MDD, à EC. Os resultados constantes no relatório devem ser referentes, no mínimo, aos três meses anteriores ao pedido de certificação.

b) Inquérito Cliente Mistério

   É realizado por um técnico que se desloca aos vários pontos onde o serviço é fornecido (Linha e Pontos de Venda), durante o período de operação.

   No preenchimento dos inquéritos deve ser registado o número e data das visitas realizadas, bem como todos os dados que identifiquem os veículos, os Pontos de E/D das Linhas a certificar e os pontos de venda que estejam não-conformes com o serviço de referência para cada uma das características da qualidade.

3.5.8. Medição da Satisfação

A medição da satisfação do Cliente deve ser feita considerando os resultados obtidos no ISC.

Deve ser evidenciada, à EC, pelo fornecedor do serviço, a avaliação e análise da satisfação do Cliente, de acordo com os requisitos especificados a auditar através de um ISC em que a amostragem seja aleatória e representativa do universo de Clientes que utilizam o serviço.

Ao ISC deve ser atribuída uma classificação final de acordo com o seguinte critério:

- "1" - 75 a 100%;
- "2" - 60 a 64%;
- "3" - 50 a 59%;
- "4" - < 50%.

3.5.9. Auditoria

A auditoria é realizada por uma Equipa Auditora (EA) constituída por 2 auditores, sendo um deles Coordenador. A sua duração tem em consideração o número de Linhas a certificar (NP 4493:2010). Os requisitos a auditar serão os seguintes:

- Adequação – deve ser verificada se a oferta do serviço é adequada face à procura potencial e induzida nas Linhas objecto da auditoria;
- Inquéritos – deve ser verificado se o inquérito de satisfação do Cliente foi realizado de acordo com a NP 4493:2010, nomeadamente, quanto ao período de realização, questões colocadas, dimensão da amostra, margem de erro, nível de confiança e tratamento de resultados;
- Limpeza – deve ser verificado se o fornecedor do serviço garante que cumpre, relativamente aos Pontos E/D e aos pontos de venda, para os quais tem responsabilidade directa, como o definido relativamente a esta característica da qualidade;
- Condições ergonómicas do veículo – deve ser verificado se os veículos apresentam condições ergonómicas adequadas à sua finalidade e aos vários utilizadores e, nomeadamente, se estão homologadas;
- Taxa de Incidentes a bordo – deve verificar-se se o fornecedor do serviço efectua a recolha e tratamento dos dados, os utiliza na prevenção de eventuais incidentes e no desenvolvimento de acções de melhoria e controlo;
- Taxa de Acidentes dos veículos – deve verificar-se se o fornecedor do serviço assegura as condições de segurança e efectua a recolha e tratamento dos dados, os utiliza para sensibilização dos colaboradores e Clientes, no sentido da prevenção;
- Gestão de emergências – deve verificar-se a existência, funcionalidade e actualidade de planos de gestão de emergências e de contingências para os veículos e instalações que os Clientes tenham de frequentar no acesso ao serviço;
- Ruído/Poluição sonora – deve avaliar-se se os veículos e as condições de exploração do sistema se mantêm em condições técnicas e legais vigentes à data da sua aquisição e licenciamento, quando aplicável. Em alternativa, o fornecedor do serviço deve evidenciar uma manutenção adequada ao objectivo em causa;

- Resíduos – deve avaliar-se a gestão dos resíduos resultantes da actividade, através da análise de procedimentos e da verificação de registos;
- Energia – deve verificar-se a existência de indicadores de consumo energético ao nível dos veículos e a evidência de melhoria.

3.5.10. Avaliação do Resultado da Auditoria

Para a concessão da licença, para uso da marca da EC, deve ser considerada a classificação de acordo com o seguinte critério:

- "1" - Pode ser concedida a licença;
- "2" - Pode ser concedida a licença e solicitado um Plano de Acções Correctivas, no prazo de um mês;
- "3" - Plano de Acções Correctivas a enviar no prazo de dez dias úteis, e cuja implementação será verificada;
- "4" - Não deve ser concedida a licença.

No caso de ser solicitado um Plano de Acções Correctivas, esse plano proposto deverá contemplar prazos e responsabilidades definidas, ficando a EC com a responsabilidade de avaliar a sua adequabilidade, solicitando, caso considere necessário, as evidências das acções correctivas à medida que estas venham a ser implementadas.

A licença para uso da marca da EC do serviço poderá não ser concedida nos seguintes casos:

- Quando sejam detectadas não-conformidades críticas;
- Quando as acções correctivas propostas não sejam as adequadas;
- Quando a implementação das acções correctivas não sejam evidentes.

A EC pode considerar necessário marcar uma Auditoria de Seguimento ou antecipar a Auditoria de Acompanhamento seguinte, de forma a avaliar/verificar a implementação dessas acções correctivas.

3.5.11. Aprovação da Certificação do Serviço

A concessão da licença para uso da marca é da competência da EC depois de cumpridos os passos referidos no seguinte fluxograma:

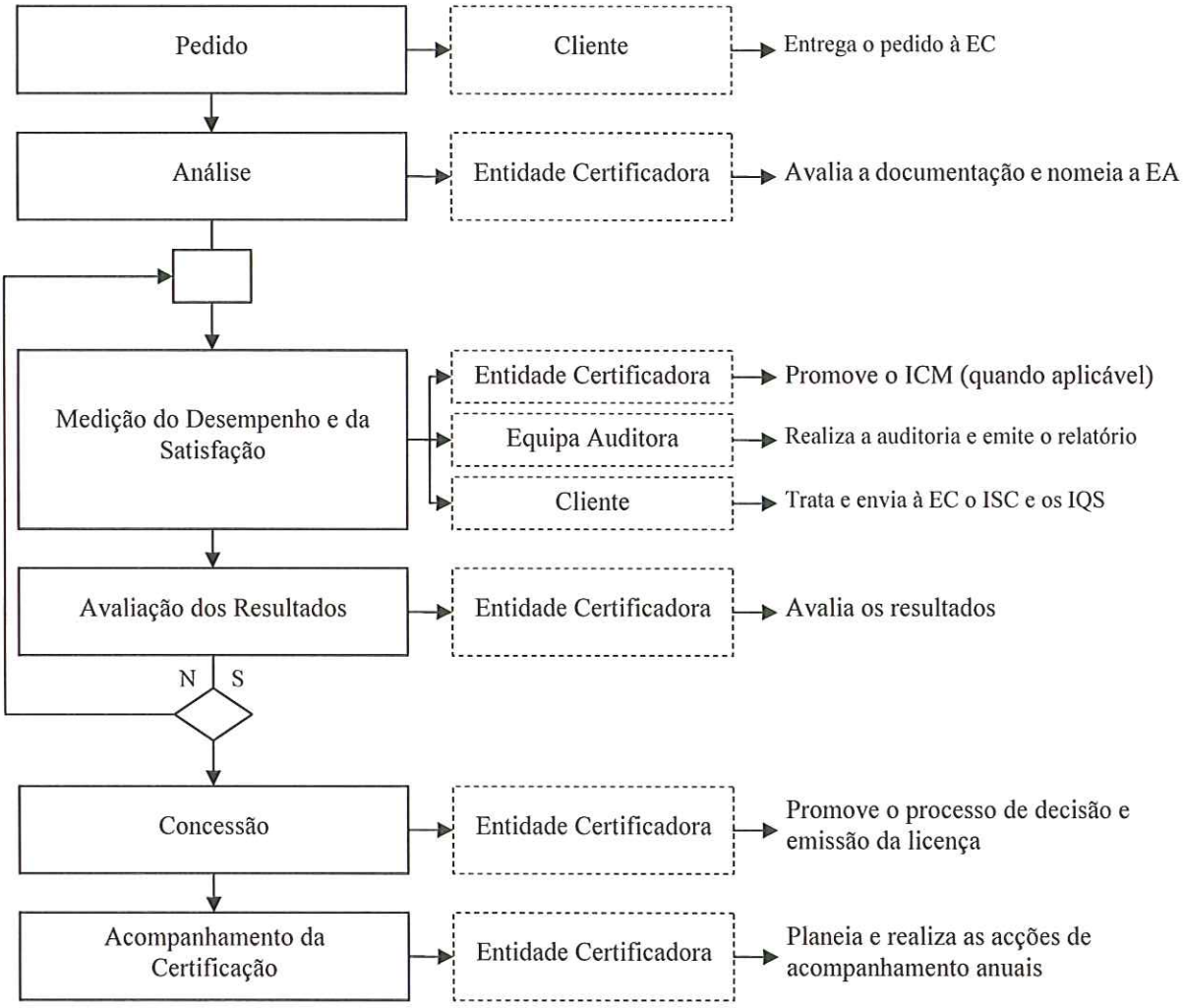


Fig. 4 – Fluxograma do Processo de Certificação (Adaptado de Certif, 2011)

4. ESTUDO DE CASO: A CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO DA CARRIS

4.1. A Empresa CARRIS

A Companhia Carris de Ferro de Lisboa, SA, fundada dia 18 de Setembro de 1872, é uma empresa de capitais públicos, detentora da exclusividade do direito de exploração do Transporte Público Urbano de Superfície, de Passageiros, em Lisboa.

Ao longo dos seus 139 anos de existência, tem assumido a sua responsabilidade como agente económico e social, actuando no domínio da mobilidade urbana e contribuindo para o desenvolvimento e sustentabilidade da AML. Para tal, tem ajustado a sua actividade às necessidades do mercado, optimizando a utilização dos recursos com vista ao aumento da sua eficiência empresarial e à permanente melhoria da qualidade do serviço que presta.

Para cumprir a sua missão, dispõe de uma frota de Autocarros renovada e ambientalmente sustentável que tem permitido a redução de emissões de gases nocivos e de ruído. Os Autocarros oferecem elevados padrões de conforto, nomeadamente ar condicionado, piso rebaixado, rampa de acesso para cadeiras de rodas, indicadores de destino electrónicos, bem como elevados níveis de segurança, uma vez que estão todos equipados com sistemas de videovigilância (CARRIS, 2011).

Paralelamente à modernização da frota, a Empresa adoptou uma política de desenvolvimento e boas práticas com repercussões no rejuvenescimento e melhoria do desempenho dos seus colaboradores, principalmente tripulantes e quadros técnicos, bem como no reajustamento da sua rede de exploração, visando o aumento da satisfação dos Clientes e a captação de novos segmentos de mercado para o transporte público.

A CARRIS tem procurado dinamizar um modelo de mobilidade urbana através do desenvolvimento de um conjunto de acções, com recurso às tecnologias de informação e de comunicação, centradas no mercado e focadas no Cliente, apostando fortemente na comunicação quer para reposicionar a sua marca, quer para mudar comportamentos, incrementando o uso do TP junto de segmentos de mercado que, tradicionalmente, não o utilizam.

4.1.1. Missão e Valores

A Missão da CARRIS é a prestação do serviço de Transporte Público Urbano de Superfície de Passageiros, orientada por critérios de sustentabilidade.

A certificação de Linhas contribui e reforça o cumprimento dos vários compromissos assumidos pela CARRIS e constantes da "Carta do Cliente", nomeadamente (CARRIS, 2011):

- Desenvolver a rede, de forma a que qualquer ponto da cidade tenha uma paragem a uma distância aceitável;
- Definir os horários de forma ajustada à procura, adoptando rapidamente 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.

Em 2011, no âmbito da implementação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, a CARRIS, após audição dos Colaboradores, estabeleceu os seguintes Valores:

- Excelência;
- Qualidade;

- Inovação;
- Rigor;
- Sustentabilidade.

Quer os Princípios, quer os Valores encontram-se consagrados no Código de Ética da Empresa.

4.1.2. Organização da Empresa

Apresenta-se, de seguida, o Organograma da Empresa, encontrando-se a descrição funcional de cada um dos Órgãos no Manual de Organização Funcional.

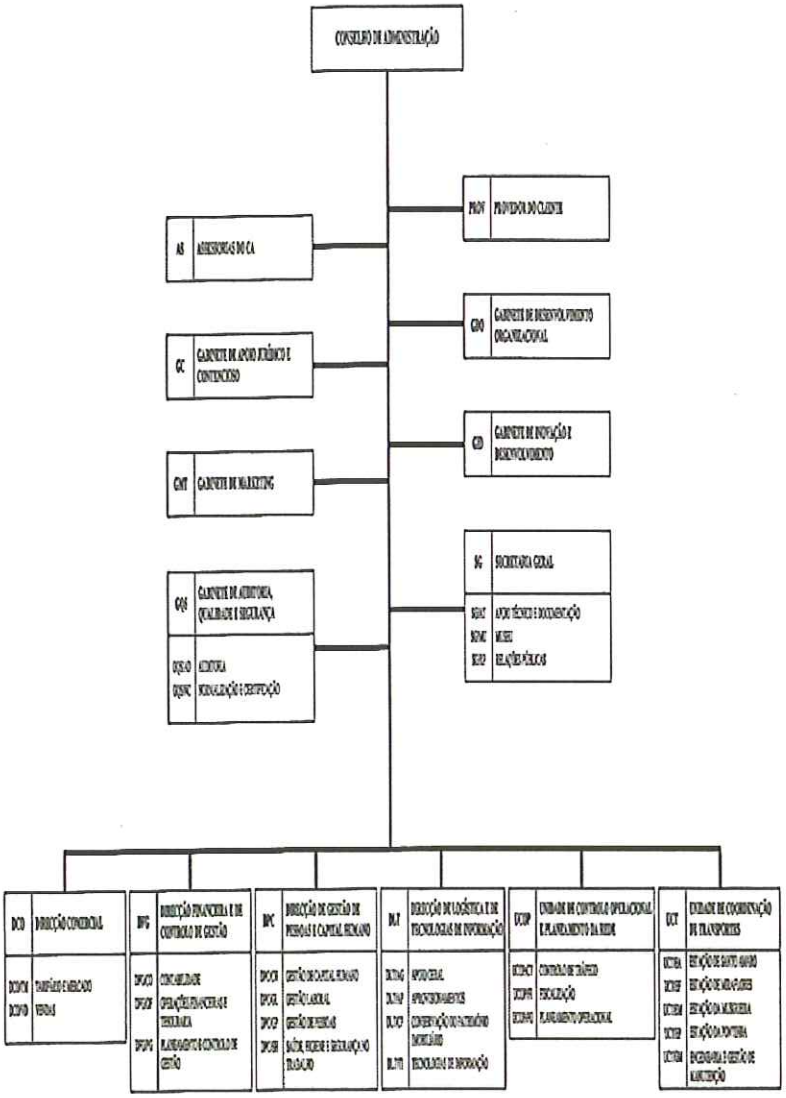


Fig. 5 – Organograma da CARRIS, 2011

4.1.3. Recursos da Empresa

A CARRIS dispõe, entre outros, dos seguintes meios e recursos materiais:

- Rede de Autocarros – é composta por 80 Carreiras regulares, sendo 59 urbanas e 21 suburbanas (incluindo 8 Carreiras da Rede da Madrugada e 3 Carreiras de exploração conjunta CARRIS/CARRISTUR) e utiliza 704 veículos que, no final do ano de 2011, estavam distribuídos da seguinte forma (CARRIS, 2011):
  - 562 Autocarros Standard, 57 dos quais movidos a gás natural (73 a 87 lugares);
  - 35 Autocarros Mini (27 lugares);
  - 20 Autocarros Médios (58 lugares);
  - 87 Autocarros Articulados (155 lugares).

  Em 2012, a idade média da frota ascendia a 7,6 anos e era a seguinte para cada segmento:

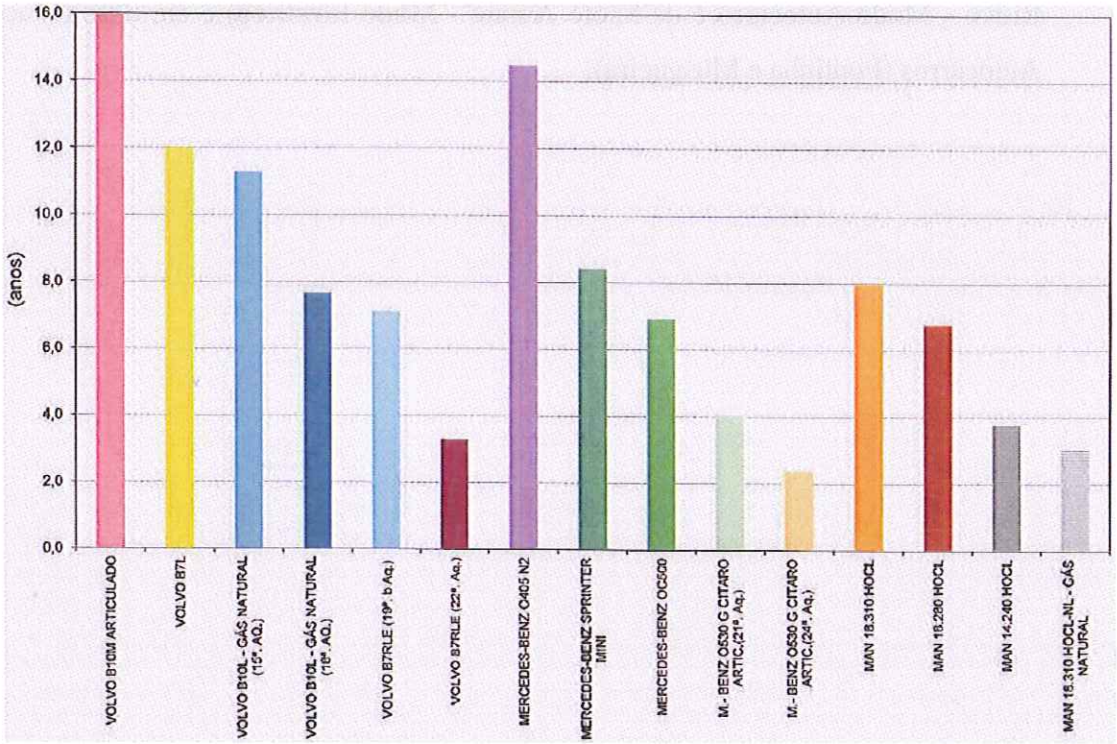


Fig. 6 – Idade Média da Frota de Autocarros, 2012

A Rede estende-se por 680km, sendo 72,7 km em corredores reservados (CARRIS, 2011).

- Rede de Eléctricos – é composta por 5 Carreiras regulares e utiliza uma frota de 57 Eléctricos, sendo 10 articulados e 47 ligeiros (dos quais 39 são Históricos). A Rede estende-se ao longo da cidade de Lisboa num total de 48km, 15 dos quais em corredores reservados.
- Serviço de 3 Ascensores (Glória, Bica e Lavra) e de 1 Elevador (Santa Justa).
- Serviço especial de Transporte de Deficientes, o qual é assegurado por 3 Autocarros Mini.

A CARRIS assume os seus Recursos Humanos como um factor determinante e diferenciador do seu desempenho e do seu negócio. A 31 de Dezembro de 2011, o número de trabalhadores na Empresa era de 2.634, dos quais 91% do sexo masculino (2.398) e 9% do sexo feminino (236). Face ao total, 74% (1.951) exerciam funções de Tripulantes (CARRIS, 2011).

A Empresa desenvolve a sua actividade em três Complexos (de Miraflores e Cabo Ruivo - Modo Autocarro e de Santo Amaro - Modo Eléctrico) e em duas Estações de Autocarros (Pontinha e Musgueira).

4.2. Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade e do Serviço na CARRIS

A implementação da certificação da qualidade e do serviço originaram uma mudança cultural dentro da Empresa, motivando os colaboradores e envolvendo a Empresa num processo de melhoria contínua da sua actividade.

4.2.1. Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade

A CARRIS foi o primeiro operador de transportes do sector público nacional a obter a certificação global do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Este reconhecimento foi concedido pela APCER – Associação Portuguesa de Certificação, de acordo com a NP EN ISO 9001.

A gestão de topo definiu como Princípios Gerais da Política da Qualidade (CARRIS, 2011):

- Contribuir para a melhoria do Sistema de Transportes na Área onde opera, assegurando a mobilidade dos Clientes, em função das suas necessidades e expectativas;
- Aumentar a eficácia e eficiência do Serviço de Transporte Público de Passageiros através da adequação da oferta à procura e da racionalização dos recursos e métodos utilizados;
- Cumprir permanentemente os requisitos e compromissos assumidos e expressos na Carta do Cliente, de forma a obter a sua confiança relativamente ao serviço prestado;
- Promover e assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável para os seus colaboradores e prestadores de serviços;
- Minimizar os riscos para as partes interessadas, que possam advir do desenvolvimento das suas actividades;
- Reduzir progressivamente o consumo dos recursos naturais e de energia, bem como proceder à valorização dos resíduos, a fim de minimizar os impactes e efeitos globais contribuindo para a prevenção da poluição;
- Aumentar progressivamente o grau de satisfação dos Clientes, medido através de inquéritos periódicos de avaliação;

- Melhorar continuamente o serviço oferecido, aumentando a regularidade, fiabilidade, conforto e segurança do transporte, prevenindo a poluição e as condições de segurança e saúde no trabalho, através de investimentos que privilegiem as novas tecnologias, a renovação e modernização da frota e a formação de Recursos Humanos, estabelecendo, para o efeito, metas de desempenho para a implementação de políticas coerentes com estes princípios.
- Dar a conhecer os princípios e compromissos anteriormente definidos e envolver todos os colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços da Empresa no respeito pelos mesmos.

A obtenção da certificação do SGQ implicou o comprometimento prévio da CARRIS em cumprir os requisitos da NP EN ISO 9001, assim como a melhorar continuamente a eficácia do Sistema. Tal decorreu de uma decisão estratégica da Empresa, que elegeu a "melhoria da qualidade oferecida aos Clientes", como um dos seus principais objectivos, para permitir obter as mais-valias necessárias aos desafios de competitividade.

A CARRIS adoptou o modelo de um SGQ baseado nos seguintes Processos:

- Processo de Gestão da Qualidade – Processo integrador de todos os Processos do SGQ que assegura o desenvolvimento e implementação da Política e objectivos da Qualidade, assim como a gestão e melhoria contínua da eficácia do Sistema;
- Processos Operacionais – Processos que contribuem para a realização do serviço e para a identificação das necessidades do Cliente, visando a sua satisfação, cujos resultados são determinantes para o sucesso da Organização e para a qualidade do serviço prestado:
  - Planeamento do Serviço;
  - Prestação e Controlo do Serviço;
  - Comunicação, Vendas e Apoio ao Cliente.
- Processos de Suporte – Processos que contribuem para o adequado desenvolvimento e concretização dos Processos Operacionais, fornecendo os recursos necessários para o funcionamento eficaz da Organização, embora não criem valor directamente perceptível pelo Cliente:

- Aprovisionamentos;
- Gestão da Manutenção de Autocarros;
- Gestão da Manutenção do Modo Eléctrico;
- Gestão de Recursos Humanos.

Para cada um dos referidos processos foram afectos os meios necessários e definidas as actividades necessárias, de forma a que o Serviço de Transporte Público prestado se adaptasse, o mais possível, às necessidades e expectativas dos Clientes, encontrando-se o desenvolvimento de cada processo associado a uma Norma Geral.

As actividades adstritas a cada processo encontram-se igualmente regulamentadas através de Normas Específicas, designadamente:

- Processo de Planeamento do Serviço
  - NG 0015 - Processo de Planeamento do Serviço
  - NE 0009 - Prospecção das expectativas do Cliente
  - NE 0010 - Determinação da Oferta e da Procura
  - NE 0011 - Concepção e Desenvolvimento de uma Linha (Carreira)
  - NE 0015 - Planeamento da Oferta
  - NE 0016 - Desenho do Horário de Linha (Carreira)
- Processo de Prestação e Controlo do Serviço
  - NG 0016 - Processo de Prestação e Controlo do Serviço
  - NE 0017 - Gestão de Veículos
  - NE 0018 - Gestão de Pessoal Tripulante
  - NE 0019 - Prestação do Serviço
  - NE 0020 - Gestão do Serviço em Tempo Real
  - NE 0021 - Gestão de Ocorrências
  - NE 0060 - Condução da Central de Comando de Tráfego
  - NE 0062 - Monitorização e Medição do Serviço

- Processo de Comunicação, Vendas e Apoio ao Cliente
  - NG 0017 - Processo de Comunicação, Vendas e Apoio ao Cliente
  - NE 0041 - Informação ao Cliente
  - NE 0042 - Controlo das Vendas de Títulos de Transporte e Prestação de Contas
  - NE 0043 - Controlo e Venda de Títulos de Transporte a Bordo dos Veículos da Frota de Serviço Público da CARRIS
- Processo de Aprovisionamentos
  - NG 0018 - Processo de Aprovisionamentos
  - NG 0013 - Aquisição de Bens, Materiais ou Serviços e Abates
  - NE 0023 - Classificação ABC de Fornecedores
  - NE 0025 - Recepção, Aviamento e Expedição de Materiais nos Armazéns
  - NE 0026 - Regras de Gestão de Stocks
  - NE 0027 - Compra de Material sem Código de Armazém Carris
  - NE 0028 - Compra de Material com Código de Armazém Carris
  - NE 0030 - Selecção, Avaliação e Qualificação de Fornecedores
  - NE 0032 - Recepção de Materiais
  - NE 0035 - Classificação ABC de Materiais
- Processo de Gestão de Recursos Humanos
  - NG 0022 - Processo de Gestão de Recursos Humanos
  - NG 0026 - Avaliação do Desempenho Profissional AE1
  - NG 0027 - Selecção e Recrutamento de Recursos Humanos
  - NG 0028 - Formação de Recursos Humanos
- Processo de Gestão da Manutenção de Autocarros
  - NG 0019 - Processo de Gestão da Manutenção de Autocarros
  - NE 0004 - Substituição de Órgãos Rotáveis em Autocarros
  - NE 0038 - Limpeza de Autocarros de Serviço Público

- NE 0050 - Inspecção Periódica Obrigatória de Autocarros de Serviço Público

- Processo de Gestão da Manutenção do Modo Eléctrico
  - NG 0020 - Processo de Gestão da Manutenção do Modo Eléctrico
  - NE 0036 - Limpeza de Eléctricos, Ascensores e Elevadores de S.P.
  - NE 0044 - Manutenção Preventiva Sistemática de C.E de S.P.
  - NE 0045 - Recondicionamento de Órgãos Rotáveis de C.E.
  - NE 0046 - Reparação Comercial de C.E. Históricos
  - NE 0047 - Reparação de Avarias de Carroçarias de C.E.
  - NE 0048 - Reparação de Abalroamentos de C.E.
  - NE 0049 - Reparação de Órgãos Não Rotáveis de C.E.

4.2.2. Certificação do Serviço

> Se o "zero defeitos" é difícil de obter na qualidade dos produtos, ele passa a ser uma verdadeira aposta em matéria de serviços. O que há de mais imaterial, de mais instantâneo, de mais notório do que um serviço pós venda ou de uma reserva de hotel?
>
> No entanto, o empenhamento é grande. Não podendo guerrear-se quanto ao preço, as empresas que, quer vendam produtos ou ofereçam serviços, terão de conquistar a sua vantagem pela diferença. Face a um Cliente cada vez mais exigente e solicitado, o serviço e a qualidade total do serviço passam a ser armas essenciais.
>
> Jacques Horovitz

A implementação do projecto de certificação do serviço da CARRIS correu paralelamente com a certificação do SGQ e com a realização da 1ª Avaliação da Satisfação do Cliente.

Para isso foi necessário estabelecer a Especificação do Serviço para a certificação de Carreiras de transporte urbano de passageiros em Autocarros e Eléctricos, tendo como referência a NE EN 13816:2002.

Nesse sentido foi assinado um Protocolo entre a CARRIS e uma EC, tendo sido desenvolvido um projecto de Especificação Técnica (ET) do Serviço TPP em autocarros e eléctricos, tendo posteriormente sido criada uma Comissão Técnica de Certificação (CTC11), a qual foi incumbida de preparar as ET características e fornecimento do serviço. A Fig. 7 sistematiza os passos mais importantes do processo de certificação do serviço, a saber:

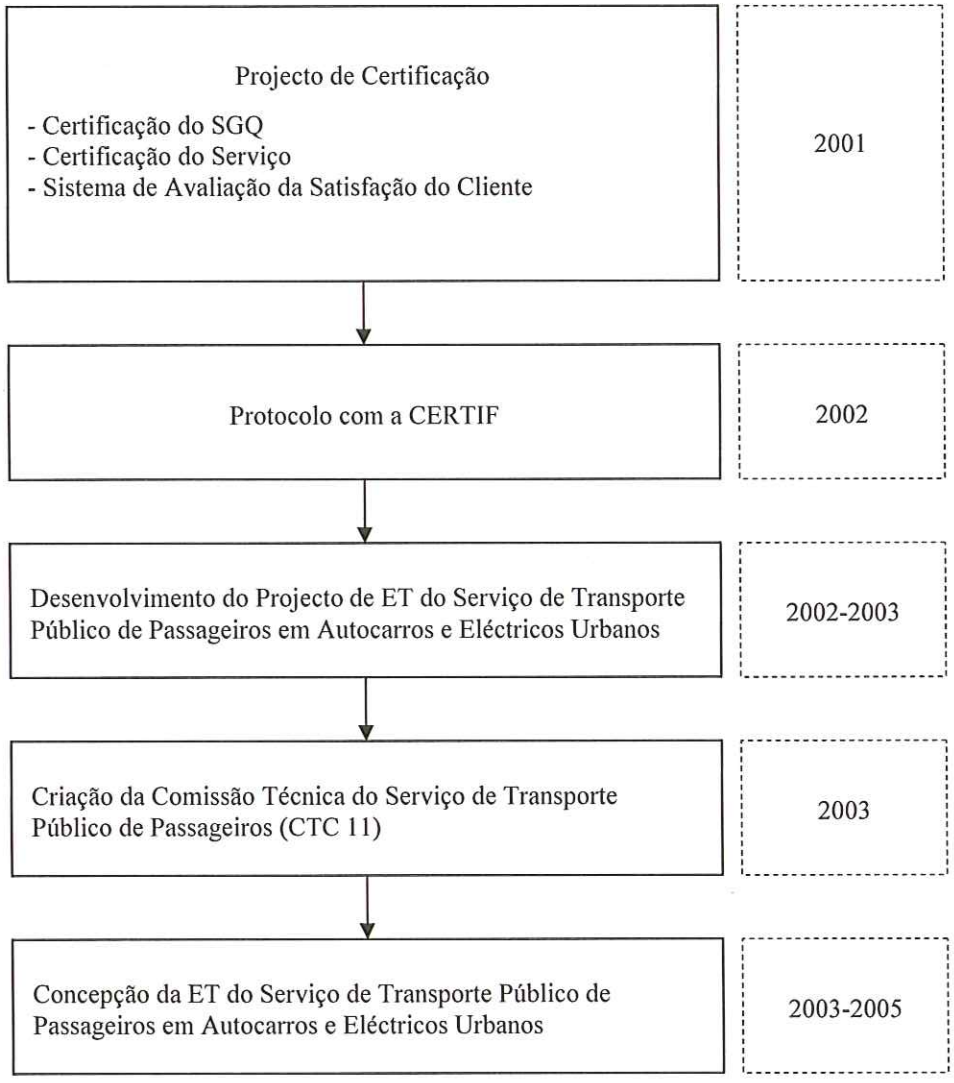


Fig. 7 – Cronograma de Actividades Prévias à Certificação do Serviço

A certificação do serviço, de acordo com a NP EN 13816 e ET da CERTIF - Associação para a Certificação de Produtos, evidencia o comprometimento da CARRIS com a prossecução da melhoria contínua da qualidade e o seu contributo para a afirmação do TP como elemento-chave para o desenvolvimento sustentável, assegurando o cumprimento dos níveis de qualidade do serviço e permitindo a redução de custos da não qualidade, a melhoria da imagem da Empresa, o aumento da satisfação dos Clientes

e a fidelização/aumento destes, fazendo a diferença no sector da actividade. Aliás, a CARRIS foi a primeira e única até ao momento a certificar Linhas/Carreiras rodoviárias urbanas.

Quando na CARRIS se conseguiu assegurar uma qualidade de serviço aos seus Clientes, verificámos a existência de cinco elementos chave necessários para que a Empresa possa ter uma boa qualidade de serviço.

O primeiro é a "**atenção à qualidade**". Para esse esforço, há que ter a certeza de que toda a gente dentro da Empresa possui uma definição comum e partilhada da qualidade do serviço.

O segundo é a "**atenção para com o Cliente**". Quer isto dizer, que a Empresa deve assegurar-se de que o Cliente é considerado, dentro da convergência, único e incontornável, do trabalho e de todo o esforço.

O terceiro esforço chama-se "**atenção ao pessoal de contacto**". Há que estar atento ao pessoal que contacta com o Cliente, para que possa servir esse Cliente de uma forma amável e atractiva. É importante que esse pessoal seja bem tratado, de forma a aliviar a pressão proveniente do facto de se encontrar constantemente exposto ao público: o Cliente mal disposto e fatigado, o Cliente de perguntas inesperadas.

É evidente que, se tudo corre bem, tudo é perfeito. Mas, se alguma coisa corre mal, o Cliente insurgir-se-á, em primeiro lugar, contra o pessoal de contacto. A "atenção ao pessoal de contacto" significa que é preciso auxiliá-lo e prepará-lo para que ele possa ser eficaz no seu trabalho.

Foi o que a CARRIS fez, desde o início da certificação do serviço. Seleccionou novos tripulantes, submeteu-os a acções de formação, tendo em vista a melhoria do seu desempenho técnico e o reforço das competências, ao nível da atitude comercial.

O quarto esforço implica a verificação de que a mensagem transmitida aos nossos Clientes está de acordo com o nível da qualidade do serviço prestado. Chamar-lhe-emos "**a atenção à comunicação**". Trata-se de um esforço especial, para evitar a não interpretação da qualidade do serviço que o Cliente pode esperar e para evitar as falsas expectativas.

O último esforço, mas não o menor, diz respeito ao nosso **Conselho de Administração** (CA), cujas acções e envolvimento devem evidenciar um real empenhamento na gestão

da qualidade do serviço. É a forma como, depois, os responsáveis dos diversos Órgãos da Empresa orientam os Colaboradores e as equipas, no quotidiano, que estabelecerá a diferença - é ela que fará com que o pessoal acredite ou não num verdadeiro empenhamento em produzir um serviço de qualidade.

Estes cinco esforços são totalmente independentes para assegurarem o êxito de um bom programa da qualidade do serviço. A intangibilidade dos serviços faz com que o Cliente julgue "o serviço" no seu conjunto e não nos seus componentes. Assim, toda a Organização deve estar voltada para o serviço.

4.2.3. A Avaliação da Conformidade do Serviço

A medição da conformidade do serviço das Carreiras é feita, semestralmente, através da MDD e da realização de ICM e, anualmente, através de ISC.

O ICM é realizado em cada uma das linhas certificadas de acordo com o definido na figura abaixo, desde que o número de Linhas não seja superior a 8, sendo que nesse caso passa-se de um critério de Linha a Linha, para um critério de amostragem.

As Fig. 7 e 8 ilustram o acompanhamento da certificação realizado, durante os meses de Setembro a Dezembro de 2010, à Linha 767 e respectivos Pontos de Venda. O acompanhamento consistiu na realização de 20 visitas de ICM (10 no sentido ascendente e 10 no sentido descendente) onde foram avaliadas e classificadas as características da qualidade. Após o acompanhamento foram disponibilizados os resultados de cada visita, bem como o relatório com a classificação final e solicitado um Plano de Acções Correctivas para as características classificadas com 4.

Para monitorizar a informação relativa à satisfação do Cliente, face ao seu desempenho, a CARRIS adoptou, como ferramenta de cálculo o ISC, segundo o modelo de satisfação ECSI.

O nível de satisfação global tem aumentado ao longo dos anos, atingindo o "Índice de Satisfação do Cliente", em 2011, o valor médio de 67,3 em 100 pontos possíveis (54,2 em 2005, 60,0 em 2006, 62,4 em 2007, 64,6 em 2008, 65,1 em 2009 e 67,7 em 2010) (CARRIS, 2011).

IM.STP.06, Ed.1/Mar. 2006

SERVIÇO DE TRANSPORTES PÚBLICO DE PASSAGEIROS
INQUÉRITO CLIENTE-MISTÉRO - CHECK-LIST
LINHAS DE AUTOCARROS URBANOS

Fornecedor do Serviço:	Carris					**Local da Visita:**	Lisboa
Designação da Linha:	L 767	C.Mártires Pátria		Estação Damaia		**Nº de Visita:**	01 (2/2 2010)
Data da Visita:	V	05-10-2010		R	23-09-2010	**Check-List:**	CL1
	P	05-10-2010		D	06-11-2010		
	O	24-09-2010					

Marca		1
1.	**Oferta de Serviço**	
1.1	**Linha**	
1.1.1	**Distância entre pontos E/D**	1
1.1.1.1	A distância entre os pontos E/D é ≤ 400 metros	1
Indique os pontos E/D		Hospital Estefânia / Estefânia
Obs:		
1.2	**Operação**	
1,2.1	**Frequência**	1
1.2.1.1	Frequência de veículos / hora no ponto E/D Indicado	1
Horário de Frequência		18:00 - 19:00
Ponto E/D		R. João Ortigão Ramos
Frequência		5,9
Registos		18:10; 18:20; 18:30; 18:40; 18:50; 19:(
Obs:		
1.2.2	**Capacidade do Veículo**	1
1.2.1.1	Lugares sentados e de pé. Lugares identificados de MR	1
Lugares sentados e de pé		35 / 44
Lugares identificados de MR		4
Tipologia de Veículo		Standard
Obs:		
2.	**Acessibilidade** (veículos e Pontos E/D)	
2.1	**Títulos de transporte**	
2.1.1	**Aquisição na linha**	1
2.1.1.1	O veículo permite a aquisição de título de trasnporte	1
2.1.2	**Validação**	1
2.1.2.1	O veículo permite a validação de título de trasnporte	1
Obs:		
3.	**Informação**	
3.1	**Informação geral**	
3.1.1	**Veículo**	1
3.1.1.1	Nº de Frota	1
3.1.1.2	Ficha de informação de direitos e deveres dos utilizadores de transportes colectivos	1
3.1.1.3	Tarifário em vigor	1
3.1.1.4	Aviso de Multa	1
3.1.1.5	Aviso de Sistema de vidieo vigilância (quando instalado)	1
3.1.1.6	Autocolantes - Tarifa Bordo junto Tripulante, proibição fumar, lugares cativos , comandos emergência	1
3.1.1.7	Identificação do Fornecedor do Serviço e dos meios de contacto de apoio ao cliente	1

Fig. 8 – Check-list do ICM

IM.STP.03, Ed.2 / Nov. 2005

SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS

INQUÉRITO CLIENTE-MISTÉRO

LINHA DE AUTOCARROS URBANOS / LINHA DE ELÉTRICOS URBANOS

Fornecedor do Serviço:	Carris	**Local do ICM:**	Lisboa
Designação da Linha:	L 767 C.Mártires Pátria Estação Damaia	**Nº do ICM:**	01 (2/2 2010)
Data do ICM:	21-02-2011		
Tipologia do Veículo:	Standard	**Lotação:**	35 / 44

	Marca		1
1.	Oferta de Serviço		
1.1	Linha		
1.1.1	Distância entre pontos E/D	1	100
Obs:			
1.2	Operação		
1.2.1	Frequência	1	90
1.2.2	Capacidade do Veículo	1	100
Obs:			
2.	Acessibilidade (veículos e Pontos E/D)		
2.1	Títulos de transporte		
2.1.1	Aquisição na linha	1	100
2.1.2	Validação	1	100
Obs:			
3.	Informação		
3.1	Informação geral		
3.1.1	Veículo	1	100
3.1.2	Pontos E/D c/ abrigo	2	80
3.1.3	Pontos E/D s/ abrigo	2	86
3.1.4	Prestada por outros meios	1	100
Obs:			
3.2	Informação de viagem em situação normal		
3.2.1	Veículo	1	100
3.2.2	Ponto E/D c/ abrigo	3	80
3.2.3	Ponto E/D s/ abrigo	3	86
3.2.4	Ponto E/D c/ Painel Electrónico	1	100
3.2.5	Pelo Pessoal	1	100
Obs:			
3.3	Informação de viagem Situações Perturbadas		
3.3.1	Veículo e ou Pontos E/D	1	100
3.3.2	Pelo Pessoal	1	100
Obs:			
4.	Tempo		
4.1	Duração da Viagem		
4.1.1	No veículo	4	60
Obs:			
4.2	Cumprimento do Horário		
4.2.1	Pontualidade	1	88

Fig. 9 – Relatório do ICM

A monitorização e avaliação do serviço são realizadas na Central de Comando de Tráfego através da MDD com recurso ao SAEIP (Fig. 9).

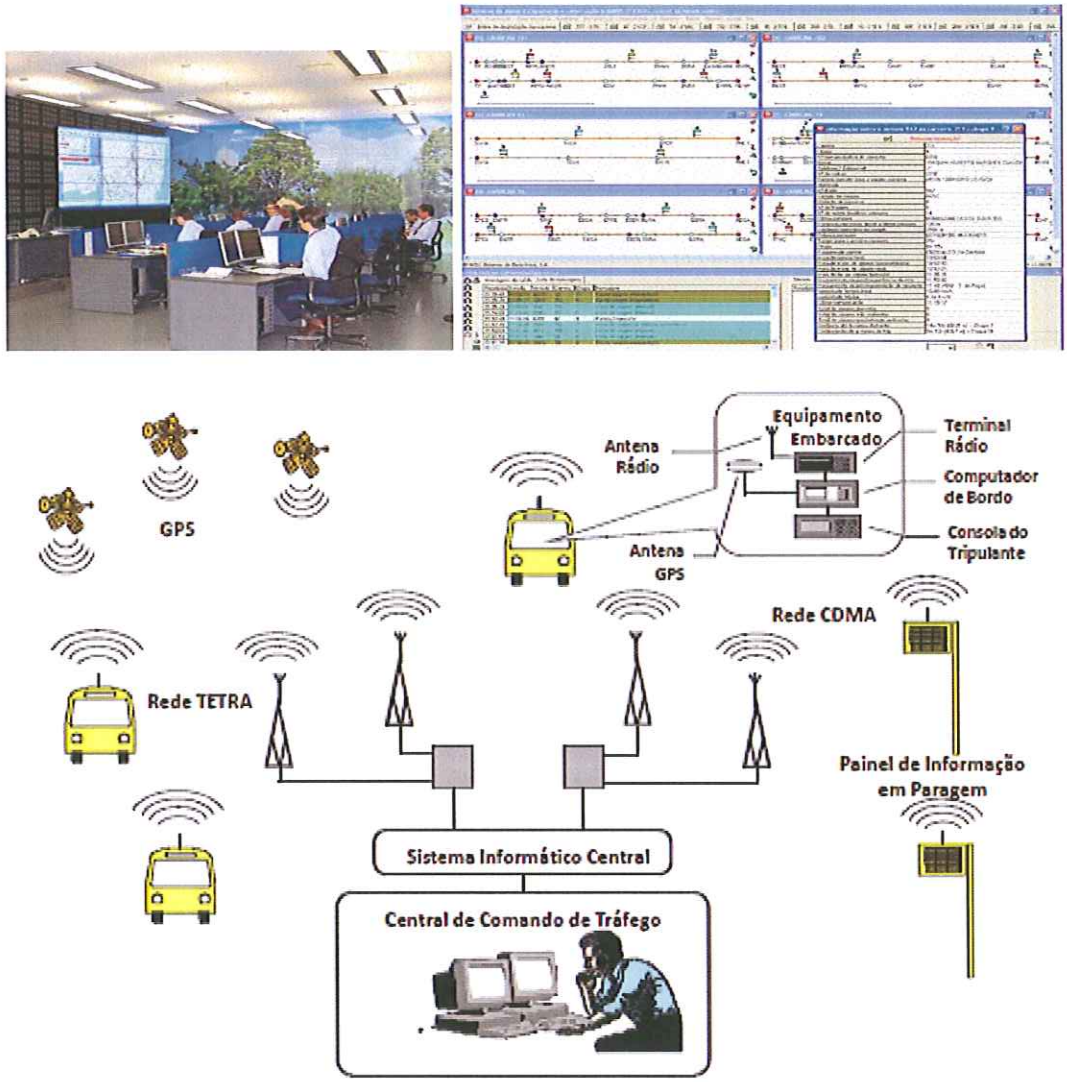


Fig. 10 – Monitorização do Serviço na Central Comando de Tráfego

A Fig. 10 evidencia a monitorização do parâmetro Regularidade (cumprimento do intervalo de passagem) no dia 10 de Maio, para a carreira 716.

São listadas todas as viagens em que o parâmetro Regularidade não está conforme, de acordo com as tolerâncias definidas para este Parâmetro (± 20% em relação ao intervalo previsto), nas paragens de referência.

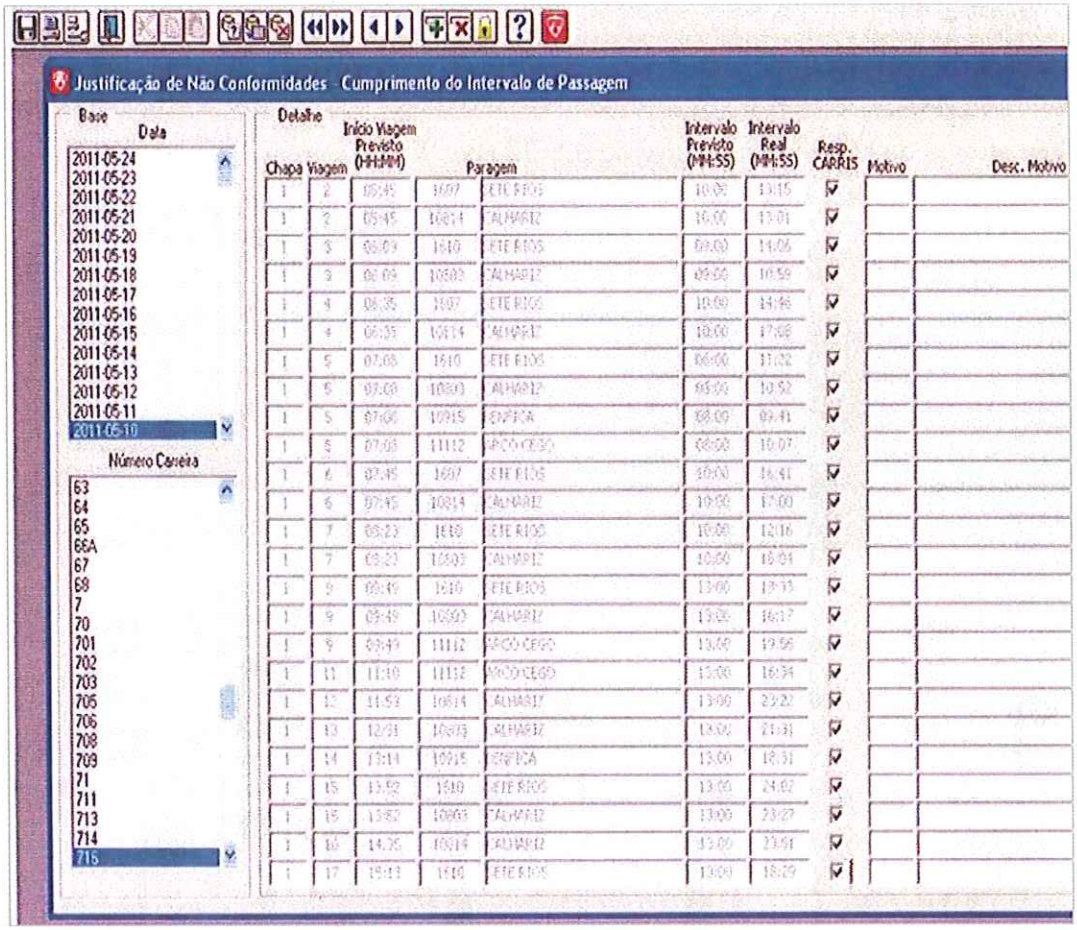


Fig. 11 – Monitorização da Regularidade da Carreira 716

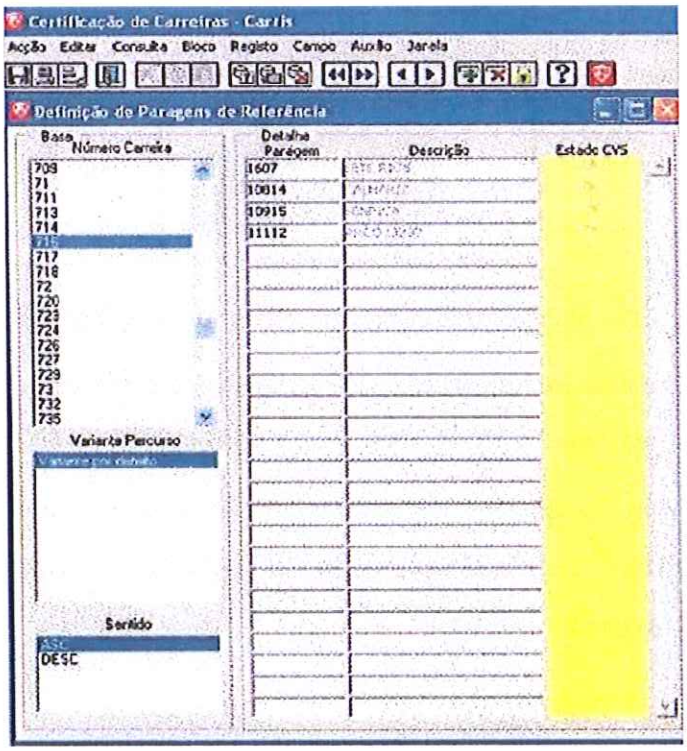


Fig. 12 – Lista dos Pontos de E/D de Referência da Carreira 716

Depois de analisadas todas estas circunstâncias, é elaborado um relatório final da avaliação da qualidade de serviço para cada carreira, no período que se pretenda, para todos os parâmetros considerados.

carris

Avaliação da Qualidade de Serviço das Carreiras

Critérios Básicos da Pesquisa
Para as datas:
2010-07-01
2010-12-31

Carreira: 10	NC	Aval.	NC / Aval.
Cumprimento do Horário de Chegada e Local	48	3044	1,58%
Cumprimento do Horário de Partida e Local	178	3044	5,85%
Cumprimento do Horário de Passagem	1781	8991	19,81%
Cumprimento do Intervalo de Passagem	2452	33912	7,23%
Duração da Viagem	334	14402	2,32%
Fiabilidade Linha	78	14402	0,54%
Período de Operação da Linha	2	128	1,56%
		Total Carreira:	6,66%

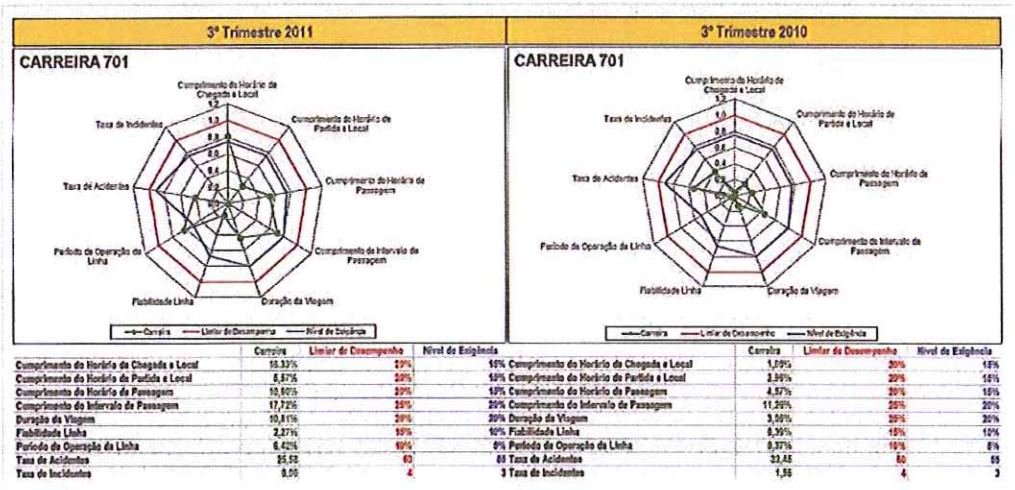
Carreira: 108	NC	Aval.	NC / Aval.
Cumprimento do Horário de Chegada e Local	13	3498	0,37%
Cumprimento do Horário de Partida e Local	84	3498	2,40%
Cumprimento do Horário de Passagem	1257	10797	11,64%
Cumprimento do Intervalo de Passagem	12155	96785	12,56%
Duração da Viagem	451	35290	1,28%
Fiabilidade Linha	357	35290	1,01%
Período de Operação da Linha	2	184	1,09%
		Total Carreira:	4,34%

Carreira: 12	NC	Aval.	NC / Aval.
Cumprimento do Horário de Chegada e Local	131	4853	2,70%
Cumprimento do Horário de Partida e Local	270	4853	5,56%
Cumprimento do Horário de Passagem	1645	19412	8,47%
Cumprimento do Intervalo de Passagem	9965	69880	14,26%
Duração da Viagem	632	22323	2,83%
Fiabilidade Linha	230	22323	1,03%
Período de Operação da Linha	2	184	1,09%
		Total Carreira:	5,14%

Carreira: 15E	NC	Aval.	NC / Aval.
Cumprimento do Horário de Chegada e Local	5	368	1,36%
Cumprimento do Horário de Partida e Local	8	368	2,17%
Cumprimento do Horário de Passagem	156	1840	8,48%
Cumprimento do Intervalo de Passagem	31294	196460	15,93%
Duração da Viagem	817	39660	2,06%
Fiabilidade Linha	409	39660	1,03%
		Total Carreira:	6,17%

Carreira: 21	NC	Aval.	NC / Aval.
Cumprimento do Horário de Chegada e Local	10	3031	0,33%
Cumprimento do Horário de Partida e Local	73	3031	2,41%
Cumprimento do Horário de Passagem	1580	12108	13,05%
Cumprimento do Intervalo de Passagem	5368	65428	8,20%
Duração da Viagem	280	19632	1,43%
Fiabilidade Linha	70	19632	0,36

SAEIP - CARRIS 2011-03-03 17:36:48 Página 1 de 13



	Carreira	Limiar de Desempenho	Nível de Exigência
Cumprimento do Horário de Chegada e Local	10,33%	20%	10% Cumprimento do Horário de Chegada e Local	1,09%	20%	10%
Cumprimento do Horário de Partida e Local	5,57%	20%	10% Cumprimento do Horário de Partida e Local	3,90%	20%	10%
Cumprimento do Horário de Passagem	10,90%	20%	10% Cumprimento do Horário de Passagem	4,57%	20%	10%
Cumprimento do Intervalo de Passagem	17,72%	20%	20% Cumprimento do Intervalo de Passagem	11,20%	20%	20%
Duração da Viagem	10,41%	20%	20% Duração da Viagem	3,08%	20%	20%
Fiabilidade Linha	2,27%	10%	10% Fiabilidade Linha	0,35%	10%	10%
Período de Operação da Linha	6,42%	10%	8% Período de Operação da Linha	0,97%	10%	8%
Taxa de Acidentes	85,58	60	85 Taxa de Acidentes	33,45	60	85
Taxa de Incidentes	0,00	4	3 Taxa de Incidentes	1,56	4	3

Fig. 13 – Avaliação da Qualidade do Serviço

Este relatório é suportado por vários outros registos, conforme se exemplifica abaixo

MAPA DE CONTROLO DA TAXA DE ACIDENTES — carris

Julho de 2012

Linha	Qt. Acidentes	V*kmST	Taxa de Acidentes
753	1	24.592,13	40,66
755	1	55.521,23	18,01
756	0	27.329,44	0,00
757	0	2.536,73	0,00
758	2	60.543,17	33,03
759	1	78.784,94	12,69
760	0	52.946,69	0,00
764	0	28.895,03	0,00
765	0	3.431,54	0,00
767	0	74.943,58	0,00
768	0	22.117,27	0,00
773	1	25.205,62	39,67
777	0	0,00	-
778	0	8.286,94	0,00
781	0	35.725,78	0,00
782	0	17.776,50	0,00
790	0	0,00	-
794	0	57.515,98	0,00
796	0	25.140,73	0,00
797	2	6.426,76	311,20
799	1	13.482,26	74,17
15E	4	65.391,17	61,17

Observações: Não são considerados os acidentes cuja causa é: "Terc. Cond. - Violação do CE"

O Responsável pela Informação

_____ / __ / __

GQS.054.1

Fig. 14 – Mapa de Controlo da Taxa de Acidentes

carris

AUTOCARROS

REGISTO de CONTROLO SEMESTRAL de LIMPEZA

ANO: 2012 **1º SEMESTRE**

Estação	Mês	LC	NC	R
Musgueira	Janeiro	4344	0	0,0
	Fevereiro	4177	0	0,0
	Março	4099	0	0,0
	Abril	3562	0	0,0
	Maio	4030	0	0,0
	Junho	3511	0	0,0
	Total	23723	0	0,0
Pontinha	Janeiro	2890	0	0,0
	Fevereiro	2845	0	0,0
	Março	3180	0	0,0
	Abril	2938	0	0,0
	Maio	3363	0	0,0
	Junho	2845	0	0,0
	Total	18062	0	0,0
Miraflores	Janeiro	3688	0	0,0
	Fevereiro	3540	0	0,0
	Março	3567	0	0,0
	Abril	3056	0	0,0
	Maio	3475	0	0,0
	Junho	3084	0	0,0
	Total	20410	0	0,0
TOTAL Semestre		62195	0	0,0

LC - Q.te mensal de autocarros das linhas certificadas
NC - Q.te de não conformidades registadas mensalmente
R (resultado) = (NC/LC)*100

Cristina Rinaldo
Responsável: UCT

DATA 2011/02/08

Mod. GQS/037/0

carris

AUTOCARROS

REGISTO de CONTROLO SEMESTRAL das CONDIÇÕES AMBIENTAIS

ANO: 2012 **1º SEMESTRE**

Estação	Mês	Ac.s utilizados	Condições Ambientais			
			Atmosféricas		Luminosidade	
			NC	R	NC	R
Musgueira	Janeiro	5414	2	0,0	0	0,0
	Fevereiro	4938	0	0,0	0	0,0
	Março	5083	1	0,0	0	0,0
	Abril	4624	1	0,0	0	0,0
	Maio	5056	10	0,2	0	0,0
	Junho	4527	10	0,2	0	0,0
	Total	29842	24	0,1	0	0,0
Pontinha	Janeiro	4634	28	0,6	16	0,3
	Fevereiro	4169	15	0,4	13	0,3
	Março	4309	27	0,6	30	0,7
	Abril	3955	21	0,5	13	0,3
	Maio	4390	21	0,5	0	0,0
	Junho	3876	19	0,5	19	0,5
	Total	25333	131	0,5	91	0,4
Miraflores	Janeiro	4807	0	0,0	0	0,0
	Fevereiro	4448	0	0,0	0	0,0
	Março	4645	0	0,0	0	0,0
	Abril	4154	0	0,0	0	0,0
	Maio	4571	2	0,0	0	0,0
	Junho	4081	8	0,2	0	0,0
	Total	26706	10	0,0	0	0,0
TOTAL Semestre		81681	165	0,2	91	0,1

NC - Q.te de não conformidades registadas mensalmente
R (resultado) = (NC/Ac.s utilizados)*100

O RESPONSÁVEL
Cristina Rinaldo

DATA 11-Jul-2012

Mod. GQS/028/0

Fig. 15 – Registo de Controlo Semestral de Limpeza e Condições Ambientais

Tab. 1 – Quantificação do Número de Queixas + Reclamações e % de Reclamações com Tempo de Resposta Inferior a 10 dias

	Estação de Miraflores													
	Queixas + Reclamações							Reclamações com tempo de resposta inferior a 10 dias						
Linha	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Total	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Total
12	2	3	0	5	3	2	15	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
34	0	0	0	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
39	0	0	0	0	0	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
49	2	2	2	3	1	0	10	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
74	0	0	6	5	3	2	16	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
76	0	1	1	1	0	0	3	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
709	3	3	0	1	3	2	12	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
711	3	1	2	1	1	2	10	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
714	3	3	4	4	3	1	18	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
723	3	4	3	3	1	1	15	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
727	2	2	6	4	3	3	20	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
732	5	3	2	3	0	1	14	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
738	3	3	2	4	4	2	18	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
746	6	5	4	2	2	2	21	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
748	2	8	1	2	3	1	17	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
751	0	7	5	13	7	1	33	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
753	4	5	7	2	5	1	24	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
759	4	3	4	4	4	1	20	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
760	0	3	1	0	0	1	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Assim, a CARRIS monitoriza e mede as características do serviço, com base em métodos apropriados, ao longo das etapas de realização do serviço, para verificar a conformidade com os requisitos definidos, assim como, para desencadear correcções e acções correctivas, caso estes não tenham sido atingidos.

A CARRIS garante, desta forma, que o serviço não conforme, relativamente aos requisitos especificados, é identificado e controlado durante as etapas da sua realização, de forma a prevenir ou a minimizar os efeitos da prestação do serviço não conforme e definir as acções necessárias para eliminar as não conformidades detectadas.

É estabelecido um procedimento que define as responsabilidades pela análise e tratamento do serviço não conforme, durante e após a sua realização.

São mantidos os registos das não conformidades e das acções subsequentes empreendidas.

RELATÓRIO DE: ☒ AC N.º 014 / 2011
ACÇÃO CORRECTIVA ☐ AP N.º ___ / ___
ACÇÃO PREVENTIVA Data 2011 / 03 / 07

carris

Área Funcional responsável pela acção: UCT-EA

1. Identificação de Não Conformidade (Real/Potencial)
Origem:
☐ Auditoria Interna ☐ Conformidade Legal ☐ Reclamação de Cliente
☐ Auditoria Externa ☐ Monitorização e Medição ☒ Outra ICM 2º Semestre 2010

Descrição: No Inquérito do Cliente Mistério referente ao 2º Semestre de 2010, foram registadas Não Conformidades relativas às condições de limpeza dos veículos (assentos soltos e grafitados) e pontos E/D (grafitados).

2. Correcção Efectuada (NC Real):

3. Identificação de Causas de Não Conformidade (Real/Potencial): Carreira com alta ocupação, transportando muitos clientes jovens que vandalizam propositadamente os veículos e pontos E/D.

4. Proposta da Acção Correctiva/Preventiva a Implementar: Maior controlo sobre as acções de limpeza dos veículos e pontos E/D. Reforço da manutenção dada aos assentos.

O Responsável da Área Funcional _____ Data 2011 / 03 / 07

5. Aprovação da Acção a Implementar: Aprovada

Designação do Responsável pela implementação da acção: Eng.º Fábio Ferrão

Data prevista para:
- Conclusão da acção 2011 / 05 / 30
- Avaliação da eficácia da acção 2011 / 06 / 30

O Responsável pelo Órgão de 1ª Linha _____ Data 2011 / 03 / 07

6. Conclusão da Acção:
Foi concretizada? ☒ Sim ☐ Não
Se não, justificar:

☐ Prolongar o prazo por ___ dias

O Responsável pela implementação da acção _____ Data ___ / ___ / ___

Foi concretizada? ☐ Sim ☐ Não
Se não, justificar:

O Responsável pela implementação da acção Fábio Ferrão Data 03 / 05 / 2011

7. Avaliação da Eficácia da Acção:
Resultado satisfaz? ☒ Sim ☐ Não
Se não, justificar:

☐ Nova acção correctiva:

O Responsável pelo Órgão de 1ª Linha _____ Data 2011 / 05 / 10

Mod.GQS/023/2

Fig. 16 – Formulário de Acção Correctiva/Preventiva

Com esta iniciativa, a CARRIS pretende descrever, a forma como implementa as acções correctivas e preventivas, devendo ser considerados os seguintes passos:

- Investigação das causas reais e potenciais das não conformidades;
- Definição das acções que asseguram a não repetição, ou previnam, a ocorrência de não conformidades;
- Determinação e implementação das acções correctivas e/ou preventivas necessárias para eliminarem as causas reais e/ou potenciais de não conformidades;
- Registos dos resultados das acções empreendidas;
- Revisão, quanto à eficácia, das acções correctivas e preventivas concretizadas;
- O tratamento das reclamações dos clientes deve seguir a metodologia definida para o desencadeamento e implementação de acções correctivas.

4.3. Reflexão sobre a Experiência da CARRIS: O Antes e o Depois

O rumo seguido pela CARRIS e a adesão à implementação da certificação do serviço de Linhas constituiu um processo natural decorrente do principal objectivo da CARRIS – a melhoria da qualidade oferecida aos seus Clientes. A Empresa sistematizou os seus processos e formalizou os seus compromissos para com o Cliente, tendo levado a cabo várias medidas de promoção do serviço de TP, nomeadamente:

- Rejuvenescimento do pessoal tripulante, medida determinante na alteração de comportamentos e na obtenção de elevados padrões de desempenho profissional;
- Renovação da frota, assegurando maior conforto, acessibilidade, segurança e fiabilidade e contribuindo para a melhoria do desempenho ambiental;
- Desenvolvimento da rede de vendas, de modo a facilitar a aquisição de títulos de transporte;
- Melhoria da informação ao público e do sistema de comunicação com os Clientes.

No fundo, o conceito de passageiro transportado evoluiu para o actualmente designado "Cliente" e a medição e monitorização do serviço assumiram-se como pedras basilares da garantia do desempenho e da produção de um serviço de qualidade.

5. CONCLUSÃO

5.1. Visão Crítica da NP 4493:2010

Face ao exposto, podemos concluir, pelo menos teoricamente, que as grandes vantagens da certificação do serviço de Linhas (Carreiras) são:

- Assegurar o cumprimento das características da qualidade do serviço;
- Evidenciar o cumprimento das especificações técnicas;
- Reduzir custos da não qualidade;
- Aumentar a satisfação/reforçar a confiança dos Clientes;
- Fidelizar/aumentar o número de Clientes;
- Reforçar a imagem da Empresa;
- Fazer a diferença no sector da actividade.

Na prática, as conclusões a tirar carecem de uma abordagem mais aprofundada, sendo notória a existência de contradições e de lacunas aquando da aplicação do normativo, em particular da NP 4493:2010.

Senão, vejamos:

A NP 4493:2010 especifica os requisitos da qualidade na prestação de um serviço de transporte público de passageiros (Linha de Autocarro), sendo referido, na sua Introdução, que se destina a "promover uma abordagem (...) focalizada nas expectativas e necessidades dos Clientes".

De facto, qualquer processo de certificação de Carreiras deve estar centrado no interesse dos Clientes e será esse mesmo interesse a ponderar a existência de não-conformidades no serviço. A certificação de Carreiras deve assentar essencialmente sobre os resultados percebidos pelos Clientes, garantindo-lhes um determinado número de compromissos de qualidade, no que respeita ao serviço oferecido e a fazer certificar estes compromissos por um organismo independente.

Sendo assim, a configuração dos parâmetros definidores da qualidade do serviço deveria ter sido baseada e suportada pela percepção dos Clientes em relação a essa qualidade. Mas nem sempre isso se verifica.

Esta questão é particularmente visível quando se aborda a Regularidade. Em primeiro lugar, trata-se de um conceito definido numa óptica de produção, do prestador do serviço. Aquilo que realmente importa para o Cliente é o Tempo de Espera que, embora esteja directamente relacionado com aquele, reflecte muito melhor a necessidade do Cliente. Por outro lado, o parâmetro Regularidade está definido de uma forma absolutamente irrealista. Em Carreiras com elevada frequência, uma diferença de apenas 2 minutos pode significar uma não-conformidade – algo que, numa Carreira de elevada extensão, tem forte probabilidade. Além disso, da forma como está definido o conceito de regularidade, pode haver uma penalização por benefício excessivo do Cliente.

Ou seja, se o intervalo entre viagens for inferior ao programado e o Cliente tiver um tempo de espera menor do que o expectável, isso pode configurar uma não-conformidade.

Não só em relação a este parâmetro, mas também aos outros parâmetros relacionados com a operação, a sua definição remete sempre para o número de viagens ou o número de viaturas. No entanto, o que importa é o número de passageiros a que respeita a medição desses parâmetros. Em termos de qualidade percebida pelos Clientes, não tem o mesmo significado uma irregularidade verificada na penúltima paragem de uma Carreira ou a mesma irregularidade verificada na paragem com maior número de entradas nessa Carreira. No processo de MDD, a CARRIS minimiza esta lacuna, através da selecção das paragens mais importantes (em termos de quantidade de passageiros entrados) para efectuar essas medições.

Por outro lado, as características da qualidade do serviço consideradas neste documento parecem reflectir uma avaliação (bem ou mal feita) de uma situação muito concreta e particular – a prestação do serviço pela empresa CARRIS na cidade de Lisboa. A elaboração de uma norma, que se pretende abrangente e nacional, não pode assentar num caso particular, sob pena de outros operadores e outras cidades não se conseguirem rever nesta definição de qualidade do serviço.

A exigência de uma frequência superior a 2 veículos por hora, em todo o período entre as 06h00 e as 24h00, é um exemplo de uma análise feita para uma cidade com as características e dimensões da cidade de Lisboa e que se pode revelar absolutamente despropositada em serviços de autocarros urbanos de cidades de menores dimensões.

A obrigação de cada veículo ter um mínimo de 4 lugares reservados assenta num pressuposto de que todos os serviços são prestados por autocarros de uma tipologia standard, não deixando oportunidade a que se criem outras formas inovadoras de transporte com autocarros de dimensões mais reduzidas.

A obrigatoriedade da venda de títulos de transporte no interior dos veículos esquece todas as redes de autocarros urbanos que criaram ou adoptaram formas alternativas para esta venda.

No domínio da informação aos Clientes, referem-se exigências particularmente minuciosas, com descrições exaustivas de documentos, sem que se perceba uma visão de informação útil ao Cliente, mas antes um somatório de modelos e impressos, muitos deles sem qualquer significado para a maioria dos Clientes.

Esta Norma dá um maior relevo à eficiência do prestador de serviço, comparando a qualidade oferecida com a qualidade programada. Mas a medida desta eficiência deveria ter em conta as expectativas dos Clientes, devendo os indicadores de medida ser ponderados pelo número dos passageiros satisfeitos e pelo número dos passageiros insatisfeitos. Com um processo de certificação de Carreiras, deve-se procurar minimizar a diferença entre a qualidade desejada e a qualidade programada.

Um exemplo desta abordagem pode ser retirado do parâmetro Duração da Viagem. Esta norma compara o tempo de duração previsto com o tempo de duração verificado, estipulando que este não deve variar em mais do que 5 minutos em relação àquele. Mas isto resulta na penalização de viagens com tempos de duração mais curtos, ou seja, penaliza o que é desejável por todos os passageiros.

Um outro parâmetro relacionado com a operação e que não é considerado na norma em análise consiste na Taxa de Avarias com Impacte no Cliente. Esta taxa permite avaliar a melhoria no serviço e no índice de qualidade percebida pelo Cliente do serviço público de transporte através do acompanhamento das situações de avaria com impacto no cumprimento do serviço (veículos quilómetros oferecidos), devido a substituição de veículos e/ou interrupção de serviço por período de tempo superior a 15 minutos.

Outro aspeto de extrema importância e que não é considerado na referida norma traduz-se na análise do Consumo Específico, indicador que permite medir (em kW.h, l ou Nm3) a eficiência energética da frota, isto é, os consumos de energia de tracção (útil e

perdas) ou de combustível (Gasóleo ou Gás natural) consumidos pelos veículos afectos ao serviço de transporte público de passageiros.

A eficiência energética dos veículos depende, em simultâneo, de vários factores, nomeadamente da idade média da frota, da eficaz manutenção da mesma, do tipo de condução efectuada e das condições de Exploração / Gestão do Tráfego, verificando-se que estes factores têm ainda repercussões quer na qualidade do serviço prestado, quer no nível de satisfação dos Clientes. Analisando sumariamente cada factor de *per si*, são de referir os seguintes contributos:

- Idade Média da Frota – Pressupõe uma renovação cadenciada dos veículos, com benefícios ao nível da redução dos consumos, do ruído, dos gases poluentes e das emissões de CO2 , permitindo o cumprimento da legislação europeia para motores a diesel e uma maior facilidade na utilização de energias alternativas. Contribui, assim, para uma redução de custos operacionais e para um melhor Ambiente, bem como para um ambiente de trabalho e de transporte mais seguro, saudável e agradável;
- Manutenção da Frota – Especial enfoque no que se refere à manutenção preventiva sistemática e à manutenção condicionada ou preditiva (análise de óleos), com o objectivo de reduzir o consumo de combustível e controlar o impacte ambiental, reduzir a Taxa de Imobilização dos veículos e a Taxa de Avarias (especialmente as que têm impacte no Cliente), aumentar a Segurança e minimizar os custos de exploração;
- Condução Económica e Defensiva – Exige investimento no redimensionamento, rejuvenescimento e qualificação dos tripulantes, com o objectivo de economizar combustível (a redução de 1litro / 100 km permite uma poupança significativa de alguns milhares de euro por ano), minimizar as emissões de escape, diminuir anomalias em serviço, contribuir para a comodidade e qualidade do serviço, preservar/melhorar a imagem da empresa e reduzir a probabilidade de acidentes. Recentemente, foi desenvolvido um sistema telemático designado "XTran DRIVE", a instalar dentro dos veículos, para a monitorização do desempenho dos motoristas, o qual permite a identificação do perfil comportamental destes, evidenciando os aspectos susceptíveis de melhoria e eventuais necessidades de acompanhamento/formação. Está provado que um estilo de condução agressiva

implica um aumento de 5 a 15% do consumo de combustível. O referido sistema permite genericamente a melhoria da eficiência energética, possibilitando ainda uma maior segurança e conforto, bem como uma redução dos impactes ambientais;

- Condições de Exploração / Gestão do Tráfego – Para uma mobilidade sustentável é importante o contributo dos diversos agentes económicos e institucionais que actuam numa comunidade e que têm responsabilidades quer ao nível da Rede de Exploração do Transporte Público de Passageiros, quer ao nível da gestão da via pública e do tráfego. Objectivos tais como o aumento da velocidade comercial, a redução de combustível, de emissões poluentes e GEE, a segurança de passageiros, tripulantes, transeuntes e de material circulante, têm contribuído para o desenvolvimento e implementação de diversos sistemas de controlo, nomeadamente sistemas telemáticos, vias reservadas (Corredores Bus) e semaforização (de preferência, inteligente).

Em virtude da divergência entre os requisitos da Norma de Referência e os objectivos/critérios estabelecidos pelas empresas ou, caso exista, por uma Autoridade de Transportes Públicos, poderão ser criadas novas ferramentas mais simples e em consonância com as expectativas dos Clientes, para garantir a qualidade do serviço que controlem e atestem a qualidade do serviço prestado

Os Métodos de Medição poderão assentar, igualmente, na MDD e na realização periódica de ICM.

No primeiro caso, os aspectos monitorizados serão somente aqueles que possam ser controlados directamente pelas empresas, donde ficarão excluídos os relativos à Regularidade e Pontualidade, variáveis que, num contexto de serviço público urbano de passageiros, não são controláveis.

Nos ICM, a realizar com uma maior regularidade (p. ex., mensalmente) face ao proposto pela norma em análise, os aspectos alvo de controlo poderão incidir:

- Desempenho do Tripulante – quer ao nível técnico, nomeadamente no que se refere a uma condução económica e segura, quer ao nível comportamental, incluindo aspectos relativos, entre outros, ao cumprimento dos deveres técnico-profissionais e ao relacionamento assertivo com o Cliente.

No âmbito dos deveres técnico-profissionais, definidos previamente pela empresa, releva-se o cuidado com o veículo e com o conforto da condução e da abordagem ao Ponto de E/D, bem como uma atitude proactiva para que o Cliente cumpra os seus deveres, em particular o de se transportar com título de transporte válido e de uma forma ordeira;

- Material Circulante – Identificação da Linha (número e destino); Condições atmosféricas e luminosidade; Limpeza; Informação (por ex. sobre tarifário); Estado de conservação interior e exterior do veículo e acessibilidades internas, tais como botões STOP, validadores, extintores e martelos quebra-vidros;
- Pontos de E/D – Informação relativa a "espinhas", horários, contactos, Mapa da Rede / Mapa de Zona, Tempo de espera nos Pontos E/D através de Painel electrónico e Acessibilidades externas, como por exemplo, Pictogramas e máquinas de Venda Automática para aquisição de títulos de transporte.

Periodicamente, trimestral ou semestralmente, poderão ainda ser feitos Inquéritos de Satisfação de Clientes, a bordo dos veículos, através da entrega e recolha de pequenos questionários sobre: Oferta do Serviço, Acessibilidade, Confiança no Serviço, Segurança, Informação, Conforto e Conveniência de Utilização do Serviço, entre outros.

Os inquéritos poderão ser feitos e preenchidos *online* ou presencialmente, nos principais pontos E/D, através da entrega de um número significativo de questionários.

5.2. Limitações do Estudo

O facto de só existir a CARRIS como referência de empresa certificada, no sector do serviço público de transporte de passageiros, limita o estudo, inviabiliza uma análise comparativa e prejudica fortemente as conclusões a tirar.

Temos conhecimento que vários operadores europeus têm utilizado, como referencial, a EN 13816, contudo, avaliam apenas alguns indicadores, relativos a aspectos que controlam por serem endógenos ao fornecimento do serviço, não avaliando aqueles que não controlam, como por exemplo, a regularidade e a pontualidade, pelo que, essa avaliação se torna muito menos exigente.

5.3. Sugestões para Estudos Ulteriores

Como referido ao longo da dissertação, parece haver uma lacuna na verificação entre indicadores e o nível de satisfação dos Clientes, pelo que se deverá pesquisar e evidenciar que a exigência do normativo é consonante com as expectativas e o nível de exigência dos Clientes.

Tratando-se de um serviço dirigido a um mercado que não se encontra segmentado, parece-nos que a qualidade percebida pelo Cliente não é pelo mesmo valorizada, não incentivando novos comportamentos em termos de mobilidade.

Infelizmente, o TPP continua a ser visto como um modo de transporte daqueles que não têm alternativa, por pertencerem a uma classe social desfavorecida. Sobretudo o autocarro é muito visto como o "transporte dos pobres". Tal não é, contudo, verdade. Por exemplo, nos autocarros da CARRIS são transportados todos os segmentos sociais. Os que têm poucos recursos económicos, jovens e idosos, mas também pessoas que têm recursos e alternativas.

Sendo a utilização de TP a opção mais racional em termos económicos, ambientais e sociais, é urgente eliminar preconceitos e levar as pessoas a mudar comportamentos e a perceberem as vantagens de utilizarem o transporte público em detrimento do uso do TI.

Por outro lado, os operadores de TPP deverão ser parte da solução dos problemas concretos das urbes, desde os económicos aos ambientais, passando pelos sociais, desempenhando um papel preponderante no âmbito da mobilidade sustentável e de catalisadores ao nível da inclusão social, dinamizando um novo paradigma de mobilidade urbana.

A questão inicialmente colocada sobre a influência da qualidade do transporte público no aumento da procura por este serviço deverá ser contextualizada, atendendo a outros factores, nomeadamente económicos e sociais.

Teoricamente, a melhoria da qualidade do transporte público potencia alterações comportamentais e a transferência do TI para o TP.

Contudo, na prática, face à conjuntura económica que se tem vivido em Portugal e atendendo especialmente ao caso CARRIS, que tem vindo a assistir a uma queda acentuada da procura, é possível concluir que:

- A procura por TP não é elástica face a um aumento significativo do tarifário, até porque o serviço em questão não é um bem de luxo, continuando a ser encarado, independentemente da qualidade intrínseca, como o "transporte dos pobres";

- A necessidade de transporte é condicionada pela disponibilidade económica dos Clientes, em particular dos mais idosos, os quais viram reduzidas as suas pensões, com repercussões nas deslocações de lazer;

- O aspecto anterior foi ainda agravado pelo aumento do desemprego da população activa.

A não utilização do TPP assenta, assim, muito mais numa questão cultural do que na falta de qualidade do mesmo, donde um estudo sociológico sobre este assunto faria todo o sentido.

Por outro lado, entende-se que seria conveniente um estudo da elasticidade da procura do TPP, o qual permitisse os ajustamentos necessários no tarifário.

Por último, seria necessário enquadrar uma análise custo – benefício da certificação do serviço de Linhas no âmbito de um modelo de marketing – mix, dado, à priori, não fazer sentido uma empresa oferecer serviços diferenciados ao mesmo preço, a um mercado não segmentado, utilizando os mesmos canais e conteúdos de comunicação.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida, C.S. (2010). *Planos de mobilidade no contexto da melhoria da qualidade do ar em Lisboa.* Tese de Mestrado em Engenharia do Ambiente, Perfil de Gestão e Sistemas Ambientais. Universidade Nova de Lisboa, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Monte de Caparica.

Bruno Valverde Cota e Leonor Bacelar Nicolau, "Marketing Research, Princípios e Aplicações", Cap. 4, Colecção MANUAIS, Universidade Lusíada Editora, Lisboa 2007

CARRIS – Companhia Carris de Ferro de Lisboa. (2011). *Relatório de Contas.* Portugal.

CERTIF – Associação para a Certificação. (2012). *Certificação de Sistemas de Gestão.* Acedido em <http://www.certif.pt/csgestao.asp> dia 15 de Junho de 2012.

DGEG – Direcção Geral de Energia e Geologia. (2010). *Caracterização Energética Nacional.* Acedido em <http://194.65.153.232/mei/document/Caracterizacao_Energetica_Nacional.pdf> dia 22 de Setembro de 2012.

ECSI Portugal – Índice Nacional de Satisfação do Cliente. (2011). *Estimação do Modelo e Plano de Sondagem.* Portugal. Acedido em <http://www.ecsiportugal.pt/metodologia/estimacao/> dia 9 de Junho de 2012.

INE – Instituto Nacional de Estatística. (2003). *Pendulares e Organização do Território Metropolitano: Área Metropolitana de Lisboa e Área Metropolitana do Porto, 1991-2001.* Portugal.

Lisboa E-Nova, Agência Municipal de Energia e Ambiente (2008). *Estratégia Energético-Ambiental para Lisboa.* Portugal.

Norma Portuguesa, ISO 9001:2008. *Sistemas de gestão da qualidade; Requisitos.*

Norma Portuguesa, NP 4493:2010. *Transporte público de passageiros; Linha de autocarros urbanos; Características e fornecimento do Serviço.*

Norma Portuguesa, NP EN 13816:2003. *Transportes – Logística e serviços – Transporte público de passageiros – Definição da qualidade de serviço, objectivos e medições.*

7. ANEXOS

Anexo I – Inquérito de Satisfação do Cliente

Anexo I - Inquérito de Satisfação do Cliente

Modelo de Satisfação dos Clientes da Carris

Relatório

Janeiro de 2013

Q-CONSULTORES, QUALIDADE, ENGENHARIA E GESTÃO, LDA.

Índice

Introdução 3

I. Aspectos metodológicos 4

A. Objectivos do estudo 4

B. Universo alvo e amostragem 4

C. O modelo de satisfação 5

D. O questionário 6

II. Análise descritiva dos resultados obtidos – clientes 7

1. A Imagem da Carris 8

2. Qualidade 10

2.1 Acessibilidade 10

2.2 Informação 11

2.3 Apoio ao cliente 13

2.4 Conforto 14

2.5 Segurança 15

2.6 Tempo 17

2.7 Qualidade 18

3. Satisfação global 20

Satisfação global com o serviço prestado pela empresa em função de características socio-demográficas e de cliente 22

4. Lealdade 23

5. Reclamações 24

6. Como aumentar a satisfação com o serviço e frequência de utilização dos transportes da Carris – sugestões dos clientes 26

7. Indice de satisfação dos clientes 27

III. Conclusões 28

Introdução

Na sequência do que tem sido realizado em anos anteriores, a Q-Consultores conduziu uma sondagem de opinião no âmbito do projecto Q-Consultores/Carris com o objectivo de medir e avaliar o grau de satisfação dos clientes da Carris, comparando os resultados desta sondagem com os obtidos em anos anteriores.

Para atingir estes objectivos, realizou-se uma sondagem presencial, baseada num inquérito elaborado pela Q-Consultores e aprovado pela Carris em função das suas necessidades, tendo como suporte o inquérito já realizado nos anos anteriores. Este inquérito foi aplicado a uma amostra representativa de clientes da Carris com mais de 14 anos e que frequentam a Carris 2 ou mais vezes por semana. Tal como nos últimos dois anos e conforme já referido, a sondagem deste ano é presencial. Este método que consiste em abordar, através de um passo aleatório, os clientes da Carris enquanto estes utilizam os serviços da empresa, permite uma maior proximidade entre o inquirido e o objecto do inquérito. A sondagem foi realizada entre os dias 6 e 24 de Dezembro de 2012, embora face à dificuldade do período em que a mesma decorreu, tivessem sido realizadas ainda algumas entrevistas até ao final do ano, para concretização dos objectivos definidos por linha. O presente relatório sintetiza os resultados desta avaliação.

Este relatório é composto por 3 partes. Na primeira, são resumidos os principais aspectos metodológicos do inquérito. Na segunda, procede-se a uma análise descritiva dos resultados obtidos para a satisfação dos clientes da Carris. Na terceira, apresentam-se as conclusões baseadas nos respectivos resultados.

I. Aspectos metodológicos

A. Objectivos do estudo

1º Objectivo: Estimação de um índice de satisfação da globalidade dos clientes da Carris em relação ao serviço prestado pela empresa;

2ª Objectivo: Recolha, no âmbito do mesmo inquérito, de informação detalhada acerca da avaliação feita pelos clientes de vários aspectos do serviço prestado pela empresa, tendo em consideração os critérios estabelecidos na especificação técnica para a certificação das linhas;

3º Objectivo: Comparação dos resultados actuais com os de sondagens anteriores;

B. Universo alvo e amostragem

Para este estudo foi necessário obter uma amostra representativa da totalidade dos clientes da Carris.

Para este fim, o estudo foi concebido de forma a poder apontar para dois universos alvo, a idade e a utilização frequente dos serviços da Carris, designadamente:

População com 14 anos ou mais cuja amostra seja representativa de todas as linhas da Carris, nº de inquiridos versus frequência anual de cada linha, com o objectivo de maximizar *a* possibilidade de encontrar *clientes frequentes da Carris* na maior diversidade possível de situações social e económica, bem como de nível etário.

A amostra representativa deste universo foi obtida através de selecção aleatória nas paragens e no percurso das linhas (no interior dos autocarros), sendo o número de entrevistas proporcional à frequência do número de passageiros por linha e tipo de dia (útil, Sábado e Domingo), calculado a partir dos dados de validação de títulos de transporte fornecidos pela empresa. Uma vez que este inquérito se destinava a clientes da Carris que viajam 2 ou mais vezes nos autocarros, não foi considerada neste inquérito as linhas da madrugada, cuja frequência é reduzida e nas quais os clientes habitualmente só viajam uma vez por semana. Pelo mesmo motivo a amostra obtida no

elevador de Santa Justa foi bastante reduzida, uma vez que a frequência é predominantemente de turistas que viajam apenas uma vez.

A amostra pretendida era de 1200 clientes habituais da Carris. Por "clientes habituais da Carris" entenda-se a população com mais de 14 anos que usa autocarros ou eléctricos mais do que uma vez por semana para se deslocar no interior da cidade de Lisboa.

A amostra obtida é composta por 1268 inquéritos válidos. A margem de erro máxima é de 2,8% com um nível de confiança de 95%.

C. O modelo de satisfação

Para satisfazer os objectivos propostos pela Carris, nomeadamente no que respeita ao processo de certificação da empresa, adoptou-se há alguns anos, no início desta série de sondagens, o modelo de satisfação ECSI (*European Consumer Satisfaction Index)* para a realização deste estudo.

Contudo este ano, por opção da Carris, não se realizou o estudo ECSI, tendo sido utilizados os indicadores requeridos pela especificação CERTIF, de referência à certificação da qualidade das linhas de transporte, bem como foram mantidos algumas variáveis do inquérito do modelo ECSI, por solicitação da Carris, de forma a permitir manter a comparação de resultados, conforme se apresentam na tabela seguinte:

Variáveis (número da questão)	Indicadores
Imagem (22,23)	"Carris preocupa-se com os seus clientes" "Carris preocupa-se com o ambiente"
Qualidade Acessibilidade (14)	"Distribuição de pontos de venda"
Informação (15,16,17)	"Qualidade da informação disponível" "Utilidade e interesse da informação prestada" "Informação sobre alterações dadas atempadamente"
Apoio ao cliente (3,4)	"Atendimento prestado pelos condutores" "Atendimento prestado pelo pessoal dos pontos de venda"
Conforto (6,7,5,8)	"Conforto geral dos veículos" "Limpeza e higiene dos veículos" "Disponibilidade de lugares sentados" "Adequação do equipamento"
Segurança (9,10,11)	"Segurança da condução" "Ocorrência de acidente" "Vitima de assalto"
Tempo (12,13)	"Cumprimento do intervalo de passagem" "Tempo de duração da viagem"

Satisfação global (25,24,26)	"Proximidade ao serviço ideal" "Satisfação das expectativas" "Satisfação global com o serviço prestado pela Carris"
Lealdade (27)	"Probabilidade de continuar a utilizar os transportes da Carris"
Reclamações (18,19,20,21)	"Ocorrência de reclamação" "Satisfação com o tempo de respostas à ultima reclamação" "Satisfação com a forma como foi resolvida a mais recente reclamação" "Perspectivas de satisfação com o modo de resolução de uma possível reclamação"

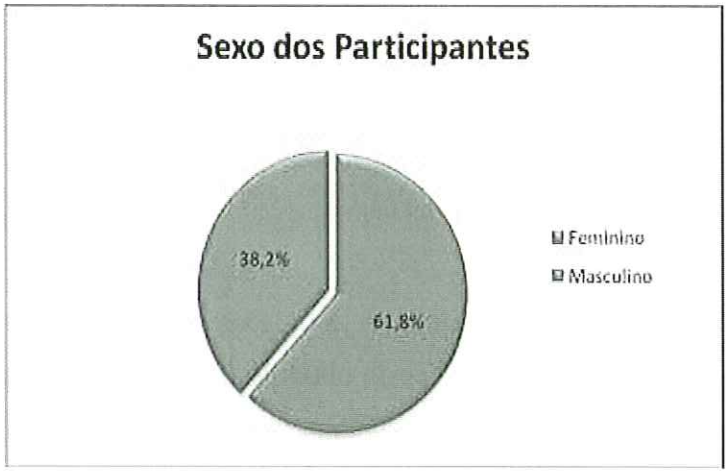
D. O questionário:

O questionário — realizado presencialmente por estudantes universitários com formação para o efeito — consistia num conjunto de 32 questões, divididas basicamente em dois grupos: questões de caracterização sociodemográfica e caracterização de cliente (6) e indicadores para medição da avaliação da satisfação dos clientes (26) (ver Relatório Estatístico).

II. Análise descritiva dos resultados obtidos – clientes

A amostra deste trabalho é constituída por clientes da Carris com mais de 14 anos que utilizam a Carris duas ou mais vezes por semana.

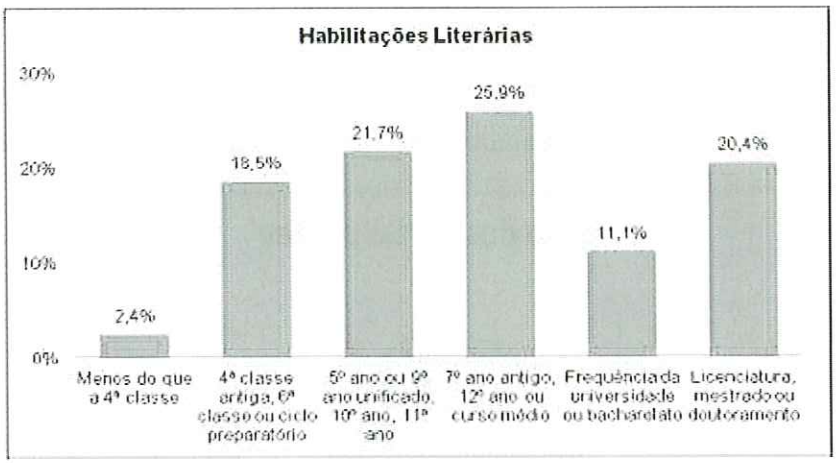
Como já se vira nas sondagens anteriores, grande parte dos inquiridos são de sexo feminino: das 1268 pessoas que fazem parte da amostra, apenas 38,2% são do sexo masculino.



Em relação á distribuição etária verifica-se uma distribuição mais ou menos uniforme dos clientes pelos vários escalões etários, sendo que a maioria tem idades estão compreendidas entre os 21 e os 60 anos de idade (63,1%), embora a percentagem mais considerável situa-se entre os 21 e os 30 anos. Verifica-se também uma percentagem significativa de clientes com idade de 61 anos ou mais (22,3%), sendo que a população mais jovem (entre os 14 e os 20 anos) constitui apenas 14,7% da amostra.

Em linha com estes dados, 45,1% da amostra encontra-se empregado e 8,4% desempregado, enquanto que os estudantes e reformados representam, respectivamente, 23,2% e 21,6% da amostra.

No que respeita ao grau de instrução, à semelhança dos anos anteriores 20,4% dos inquiridos tinham licenciatura ou grau superior, enquanto que cerca de 20,9% dos inquiridos não tinha a escolaridade obrigatória actual (9º ano) (24% em 2011).



O cliente-tipo que é perceptível a partir destes dados – cujo perfil só pode ganhar significado em comparação com que se possa obter de forma mais consistente a partir da informação estatística sobre os clientes recolhida pelos serviços da Carris – é, como observáramos em anos anteriores, do sexo feminino, está em idade activa, é trabalhador e tem um nível médio de escolaridade.

Para cada variável serão de seguida apresentados os valores médios e distribuição de frequências das respostas obtidas em cada indicador de medida. Em quase todos os casos, esses indicadores assumem valores que vão desde 1 (muito baixo) até 10 (muito alto). Nesses casos, e apenas para fins de apresentação das frequências, as possíveis respostas foram também recodificadas de modo a surgirem em quatro categorias ordinais: apreciação muito negativa (1 a 3), negativa (4 a 5), positiva (6 a 7) e muito positiva (8 a 10).

1. A Imagem da Carris

Embora nesta avaliação não se utilize o modelo ECSI e a variável "Imagem" também não fazer parte do modelo nuclear estrutural ECSI – sendo adicionada pelas comissões nacionais quando considerado relevante – nas sondagens realizadas tem-se optado pela sua inclusão. Neste contexto, este ano a CARRIS manifestou interesse em continuar a medir a variável "imagem" através da utilização dos dois indicadores: (1) o primeiro diz respeito à confiança depositada pelos clientes na empresa e (2) o segundo com o objectivo de analisar em que

medida a Carris é vista como uma empresa com preocupações ambientais; este indicador é simples e directo: "A Carris preocupa-se com o meio ambiente".

Gráfico 1. Imagem da Carris (valores médios)

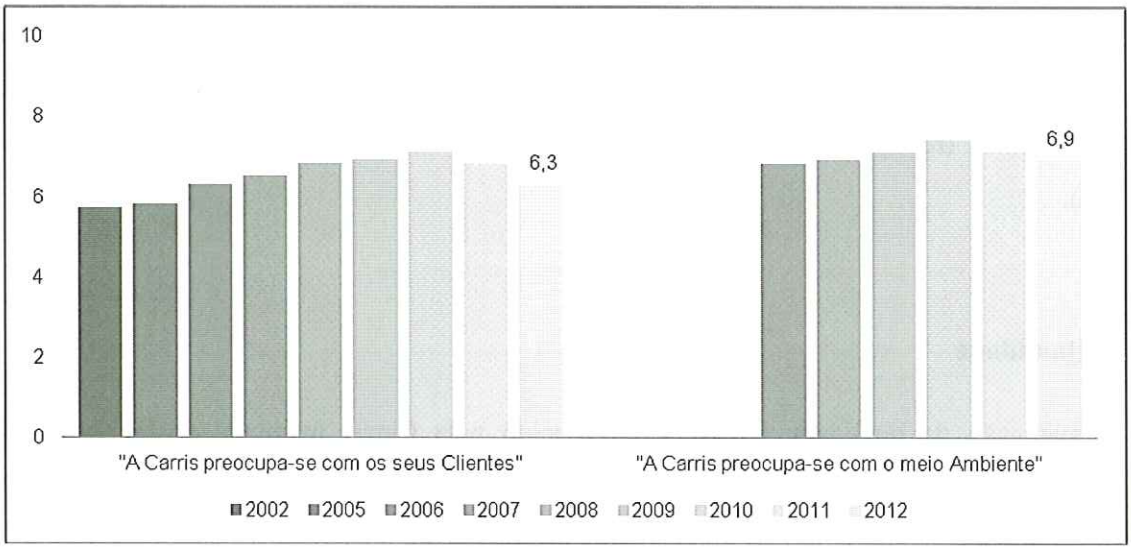


Tabela 1. Distribuição dos inquiridos segundo a avaliação dos indicadores da Imagem da Carris (%)

Imagem	Muito fraca (1-3)		Fraca (4-5)		Forte (6-7)		Muito forte (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
A Carris preocupa-se com os seus Clientes	8	**14**	21	**21**	27	**30**	44	**35**
A Carris preocupa-se com o meio Ambiente	8	**7**	18	**16**	22	**31**	52	**46**

A sondagem deste ano, feita com base nestes dois indicadores, continua a revelar a apreciação bastante positiva que os inquiridos fazem sobre a imagem da Carris. Apesar disso, existe um decréscimo de satisfação desde o ultimo ano da percepção dos inquiridos que pensa que "a Carris se preocupa com os seus clientes", com um valor médio de 6,3 numa escala de 1 a 10, valor idêntico ao alcançado em 2006. A redução deste indicador relativamente ao ano passado ficou a dever-se à diminuição da satisfação dos inquiridos que consideravam "muito forte" a preocupação da Carris com os clientes (35%), bem como o aumento daqueles que consideravam "muito fraca" (14%). Não obstante, a larga maioria dos inquiridos (65%) pensa que a Carris se preocupa com os seus clientes.

Relativamente ao segundo indicador "a Carris preocupa-se com o meio ambiente" embora se verifique também decréscimo de satisfação, menos acentuado, desde o último ano, o valor médio é francamente positivo 6,9, numa escala de 1 a 10, em que metade da amostra posiciona-se nos pontos mais altos da escala (77%), como se pode ver na Tabela 1, superior ao do ano passado. Esta redução apenas se justifica com a transferência dos clientes que tinham uma opinião da Carris com o ambiente "muito forte" (redução de 6%) e "fraca ou muito fraca" (redução de 3%), para uma opinião mais consolidada "forte" (crescimento de 9%).

2. Qualidade

A avaliação da qualidade do serviço fornecido pela Carris manteve-se apreciada em seis dimensões: *acessibilidade*, *informação prestada*, *tempo*, *apoio ao cliente*, *conforto* e *segurança*. Indica-se de seguida como os clientes da Carris se posicionam em relação a cada uma destas características:

2.1 Acessibilidade

Esta dimensão foi medida, pedindo aos inquiridos que, utilizando uma escala de 1 a 10, dissessem se consideravam adequada a distribuição dos pontos de venda de títulos de transporte da Carris.

Gráfico 2. **Acessibilidade (valores médios)**

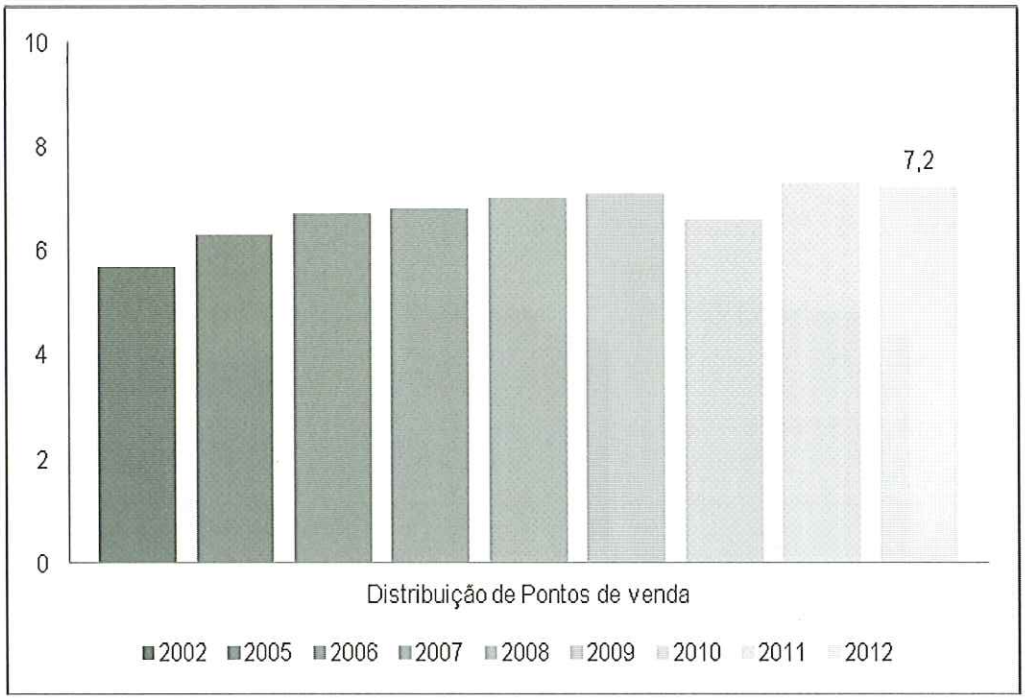


Tabela 2. **Distribuição dos inquiridos segundo a avaliação da Acessibilidade dos serviços Carris (%)**

Acessibilidade	Muito Má (1-3)		Má (4-5)		Boa (6-7)		Muito Boa (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Distribuição de Pontos de Venda	7	**8**	16	**15**	20	**21**	57	**56**

A avaliação média da distribuição dos pontos de venda situa-se nos 7,2 pontos, com uma ligeira redução, dentro da margem de erro, o que significa que esta diferença pode não ser estaticamente significativa. De notar que se mantêm os resultados relativamente ao ano passado dos inquiridos que consideram "boa" e "muito boa" a acessibilidade dos serviços da Carris (77%).

2.2 Informação

Para avaliar a informação prestada pela Carris aos clientes, procurou-se: (1) saber como é classificada a "qualidade da informação"; (2) saber "em que medida a informação prestada é vista como útil, tendo em conta as necessidades dos passageiros"; (3) determinar se "os clientes entendem que a informação é prestada atempadamente, especialmente quando há alterações de

linhas". Em relação ao inquérito de 2002, houve uma alteração no primeiro indicador, o que implica a ausência de comparação dos presentes dados com a informação recolhida nesse ano.

Gráfico 3. Qualidade da Informação (valores médios)

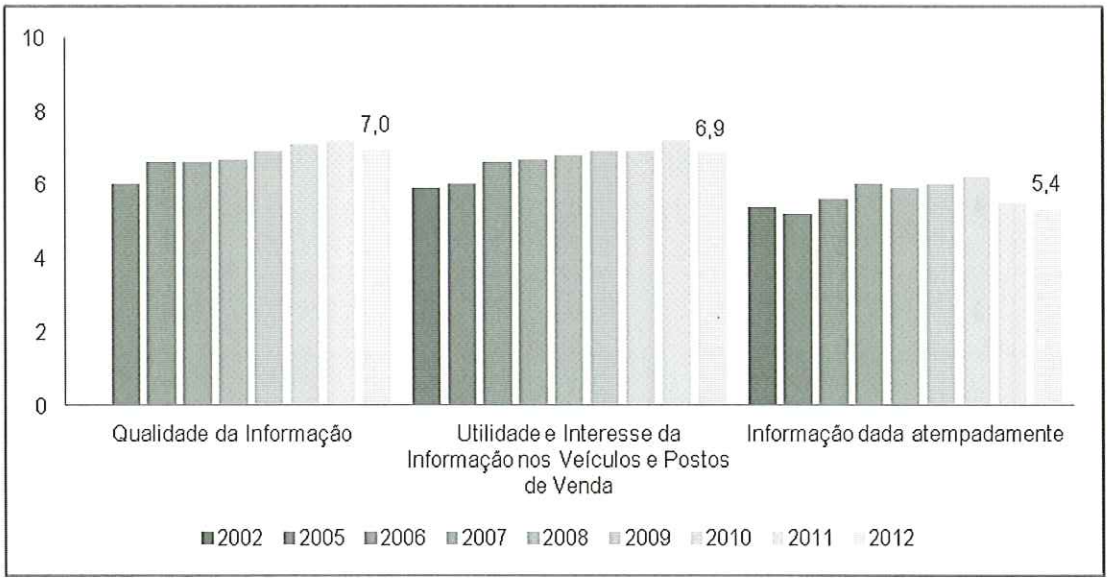


Tabela 3. Distribuição dos inquiridos segundo a avaliação da Informação prestada (%)

Informação	Muito Má (1-3)		Má (4-5)		Boa (6-7)		Muito Boa (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Qualidade da informação	6	**9**	15	**19**	28	**24**	51	**48**
Utilidade e Interesse da Informação nos Veículos e Postos de Venda	6	**8**	16	**18**	27	**30**	51	**44**
Informação dada atempadamente	26	**28**	25	**26**	20	**19**	29	**27**

O resultado da avaliação da informação prestada pela Carris aos clientes até ao ano passado tem vindo a subir ligeiramente ano após ano, à excepção da informação dada atempada, que no último ano teve uma redução. Este ano notou-se uma inversão desta tendência, com uma ligeira queda de todos os indicadores relacionados com a informação prestada, quando comparados com os dados do ano passado. Não obstante há uma avaliação claramente positiva da qualidade da informação (7 pontos) e um reconhecimento da sua utilidade e interesse (6,9 pontos). De notar no entanto que o aspecto mais fraco da prontidão com que a Carris divulga as alterações no

funcionamento das carreiras foi o indicador que teve menor redução, com um valor semelhante ao do ano passado, ainda dentro da margem de erro, mas mantendo a percentagem dos clientes mais insatisfeitos (54%)

2.3 Apoio ao cliente

A avaliação que os passageiros fazem do atendimento prestado pelos condutores e pelo pessoal dos pontos de venda são parâmetros em que a avaliação tem vindo sempre a subir. Estes foram os parâmetros com maior pontuação, em que se mantêm as avaliações bastante positivas do atendimento prestado pelos condutores (7.6) e pelo pessoal dos pontos de venda (7.7).

Gráfico 4. Apoio ao cliente (valores médios)

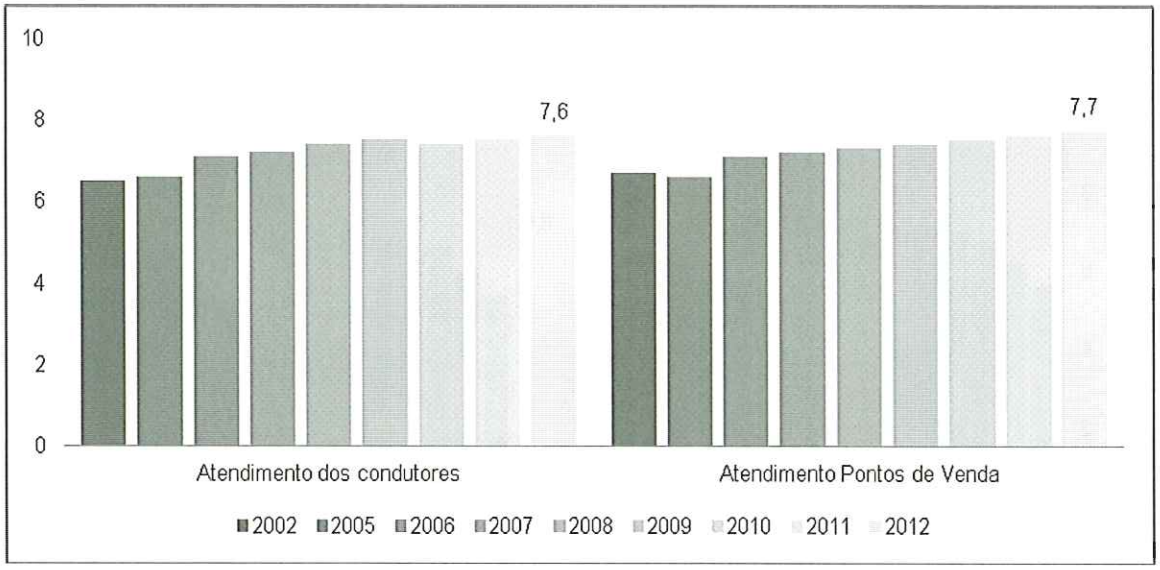


Tabela 4. Distribuição dos inquiridos segundo a avaliação do Apoio prestado ao cliente (%)

Apoio ao cliente	Muito Mau (1-3)		Mau (4-5)		Bom (6-7)		Muito Bom (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Atendimento dos condutores	3	**2**	14	**13**	23	**25**	60	**60**
Atendimento Postos de venda	3	**4**	15	**10**	20	**22**	62	**64**

As avaliações médias dos dois grupos profissionais são quase idênticas, havendo para cada grupo mais de 85% de avaliações positivas, sendo as melhores de sempre.

2.4 Conforto

De forma global, mantem-se a avaliação positiva dos indicadores de conforto, sendo a principal melhoria verificada no conforto geral dos veículos que este ano voltou a subir para o nível 7 numa escala de 10 pontos, idêntico ao valor já alcançado em 2009. O resultado da avaliação do "numero de lugares sentados" que tem vido a subir desde 2002 ligeiramente, ano após ano, este ano teve uma queda atingindo o valor mais baixo do parâmetro conforto (6,5 pontos), só igualado pelo indicador de "limpeza e higiene", acentuando este ultimo a tendência de descida que se tem vindo a verificar desde 2009. Relativamente à "adequação do equipamento" mantém-se a avaliação bastante positiva deste indicador, continuando a ser dos mais pontuados com 7,4 pontos numa escala de 0 a 10 pontos.

Gráfico 5. Indicadores de Conforto (valores médios)

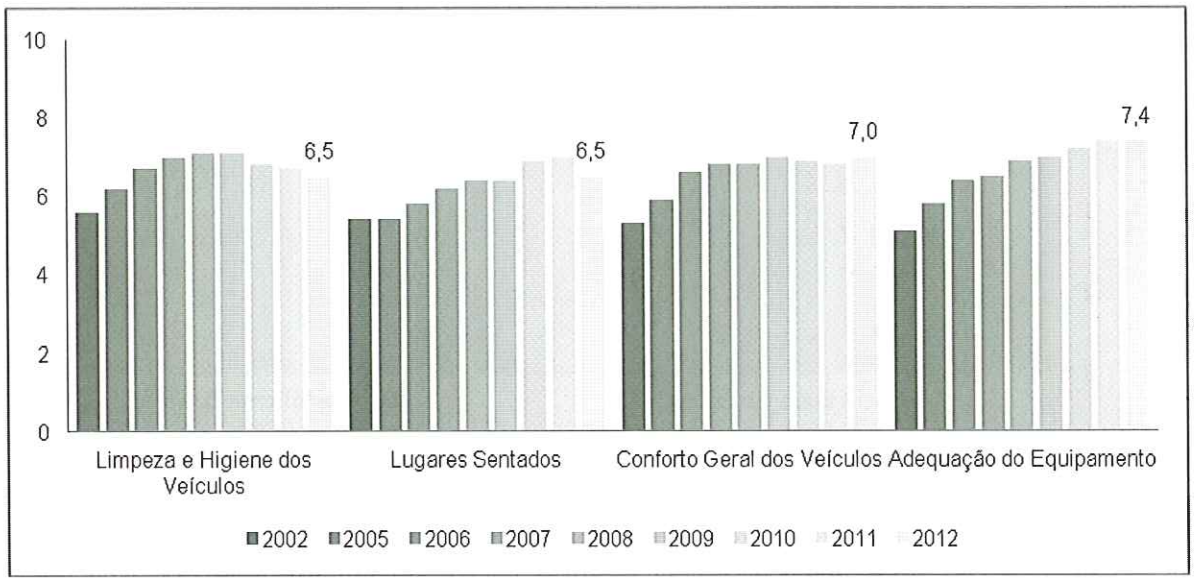


Tabela 5. Distribuição dos inquiridos segundo a avaliação do Conforto (%)

Conforto	Muito fraco (1-3)		Fraco (4-5)		Forte (6-7)		Muito forte (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Conforto geral dos Veículos	7	**6**	22	**16**	26	**35**	45	**43**
Limpeza e higiene dos Veículos	10	**9**	21	**22**	25	**32**	44	**37**
Satisfação com o n.º de Lugares Sentados	8	**10**	18	**22**	27	**32**	47	**36**
Adequação do Equipamento	5	**4**	14	**12**	25	**28**	56	**56**

Como resultado dos indicadores de conforto verificamos que mais de 75% dos clientes consideram a avaliação positiva do "conforto geral dos veículos" e a "adequação do equipamento", os quais revelam uma evolução crescente sustentada nos ultimos anos, enquanto que mais de 65% dos clientes classificam a "limpeza e higiene dos veículos" e a "satisfação com os lugares sentados" como positiva.

2.5 Segurança

Como tem vindo a acontecer a segurança da condução continua a ser, como em anos anteriores, dos indicadores que mais avaliações positivas recolhem: 87% dos inquiridos avaliam positivamente a segurança na condução dos veículos, e a avaliação média é de 7,6 pontos, com uma ligeira redução relativamente ao ano passado, mas dentro da margem de erro, o que significa que esta diferença pode não ser estaticamente significativa.

Segurança da condução (valores médios)

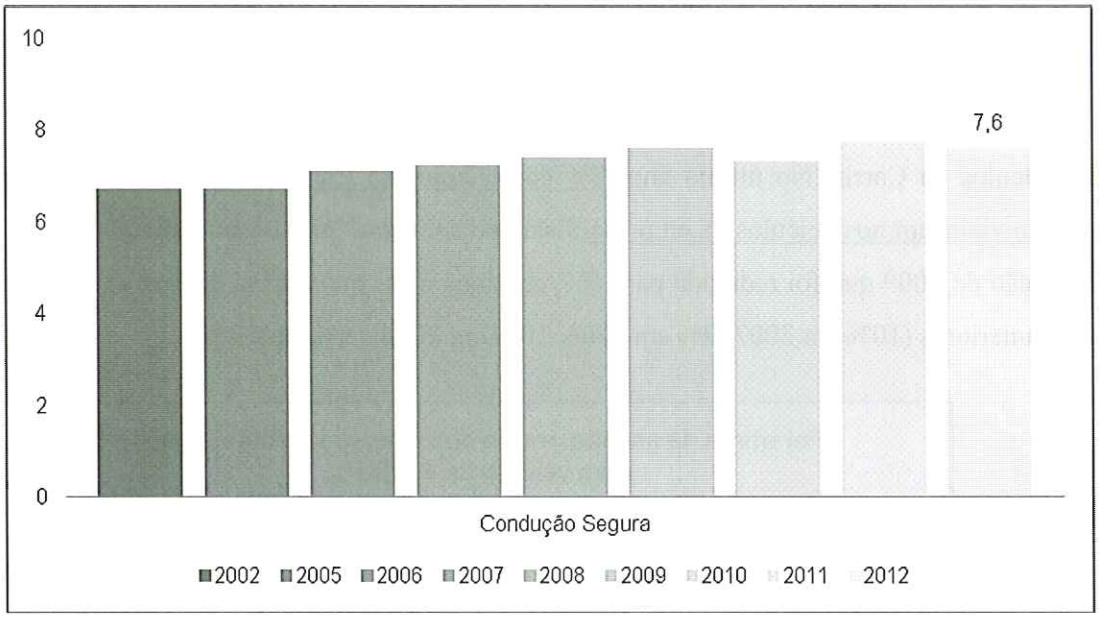
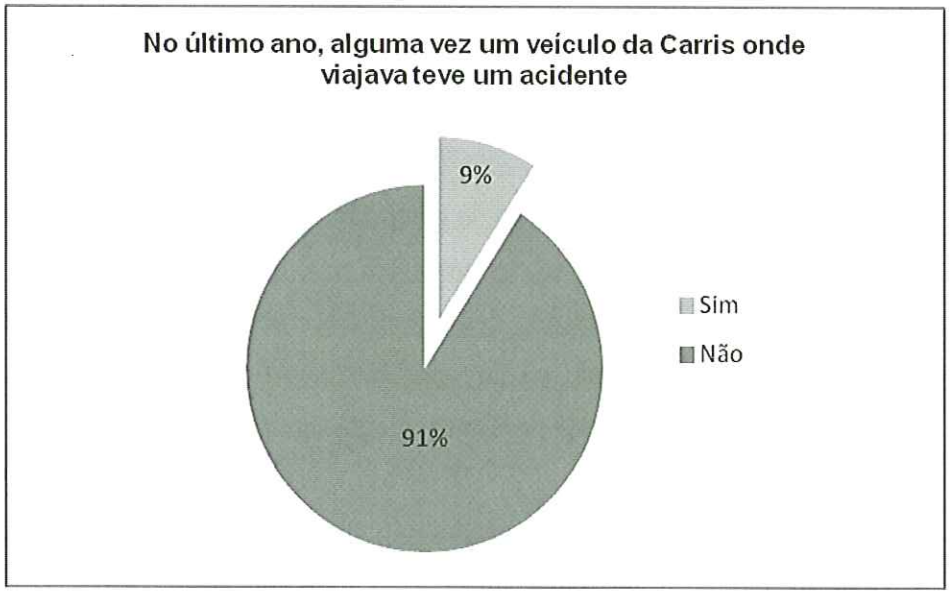


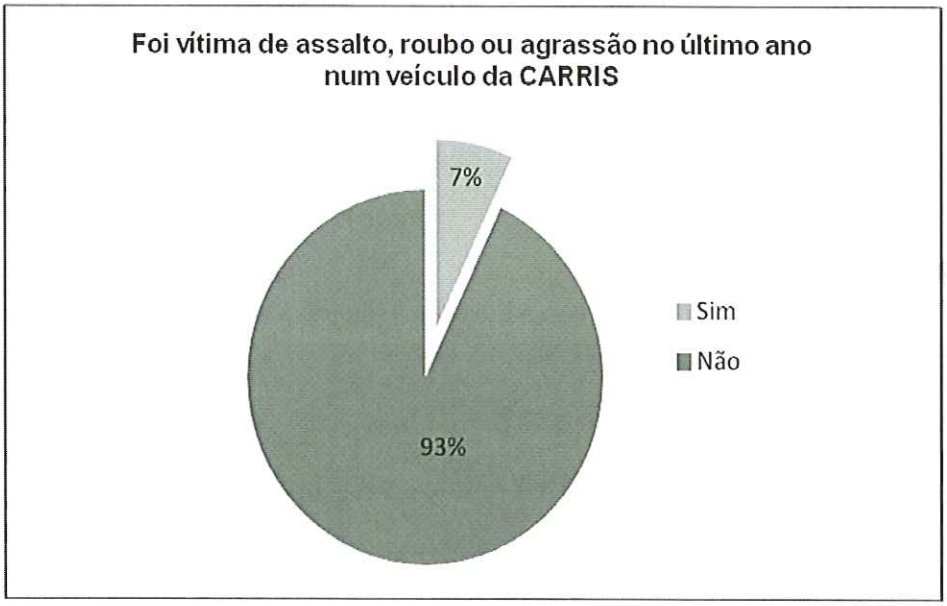
Tabela 6. Distribuição dos inquiridos segundo a avaliação da Segurança (%)

Segurança	Muito Insegura (1-3)		Insegura (4-5)		Segura (6-7)		Muito Segura (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Condução Segura	3	**3**	13	**10**	23	**28**	61	**59**

Nove em cada cem inquiridos referiram ter tido pelo menos um acidente em veículos da Carris no último ano, uma subida de 2 pontos percentuais em relação a 2011 (7%), valor idêntico ao de 2010 (9%). Em 2009, este valor foi de 4%, em 2008 de 5%, em 2007 de 8% e em 2006 de 6%.



Outro dado interessante, tem a ver com a vitimação não ligada a factores rodoviários no interior de veículos da Carris. No último ano, 7% dos clientes da Carris foram vítimas de um delito quando viajavam nos veículos da empresa. Esta percentagem, que se vem a manter desde 2008, à excepção de 2009 que foi reduzida para 6%, continua a ser mais baixa do que as verificadas em anos anteriores (10% em 2007, 9% em 2006, 10% em 2005 e 9% em 2002).

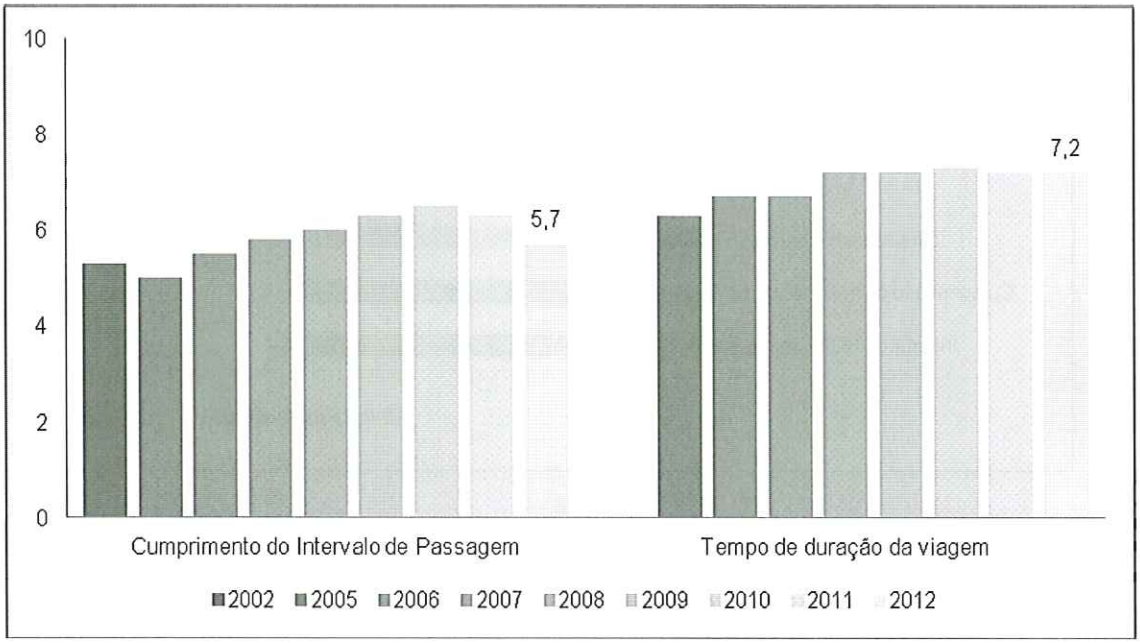


2.6 Tempo

Para medir o parâmetro "Tempo" da variável Qualidade foram utilizados dois indicadores. O "cumprimento do intervalo de passagem" é sempre um dos indicadores do questionário com mais baixa avaliação. Este ano, à semelhança do ano passado, regista-se uma quebra, um pouco mais acentuada do que a do ano anterior, na avaliação do cumprimento do intervalo de passagem. A avaliação média situa-se agora nos 5,7 pontos, numa escala de 0 a 10, em que apenas 53% dos inquiridos avaliam positivamente este aspecto.

A avaliação do "tempo de viagem" é, tal como outros anos, globalmente positiva – média de 7,2 pontos, valor que vem a ser mantido desde 2008, com uma ligeira subida em 2010 (7,3 pontos), com 82% da amostra a avaliar positivamente o tempo de duração da viagem.

Gráfico 6. Indicadores de Tempo (valores médios)



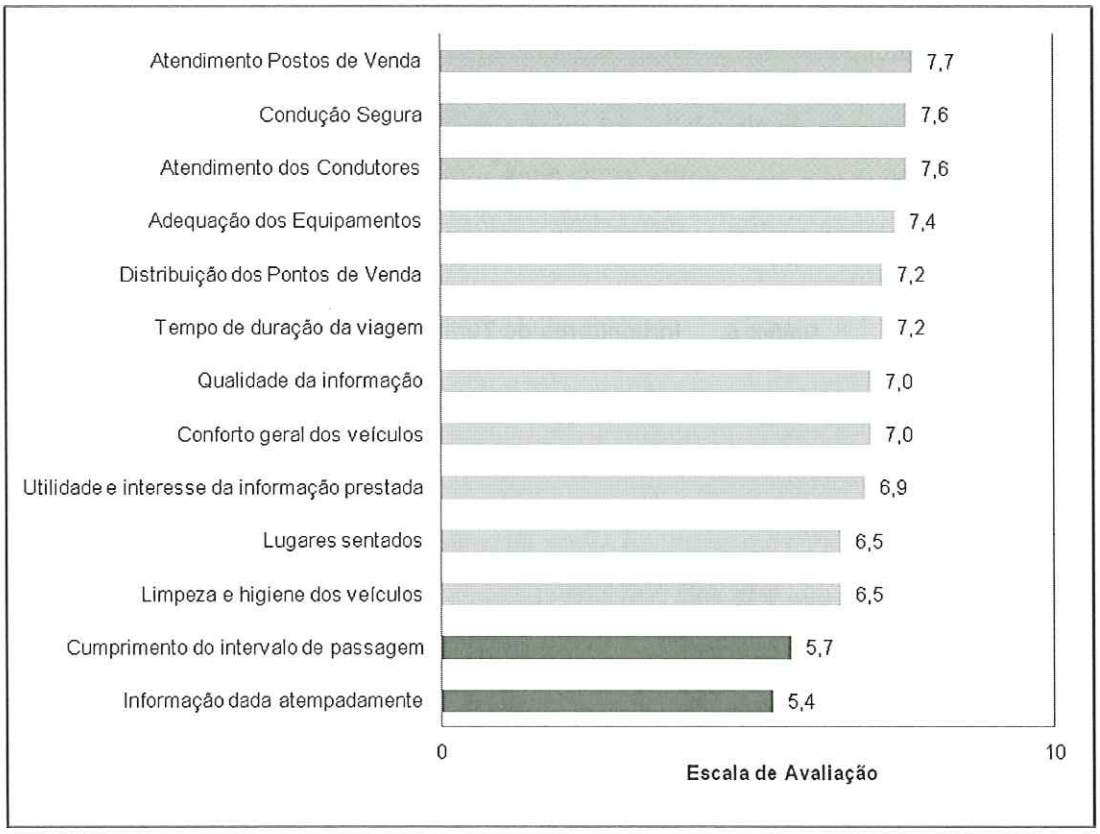
Distribuição dos inquiridos segundo a avaliação do Tempo de viagem (%)

Tempo	Muito Mau (1-3)		Mau (4-5)		Bom (6-7)		Muito Bom (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Cumprimento do intervalo de passagem	12	**19**	25	**28**	30	**27**	33	**26**
Tempo de duração da viagem	4	**4**	18	**14**	28	**33**	50	**49**

2.7 Qualidade

É possível analisar em conjunto a forma como os passageiros da Carris avaliam a qualidade do serviço prestado. O Gráfico seguinte mostra as médias obtidas em todos os indicadores de qualidade percebida:

Gráfico 7. Indicadores das variáveis de Qualidade



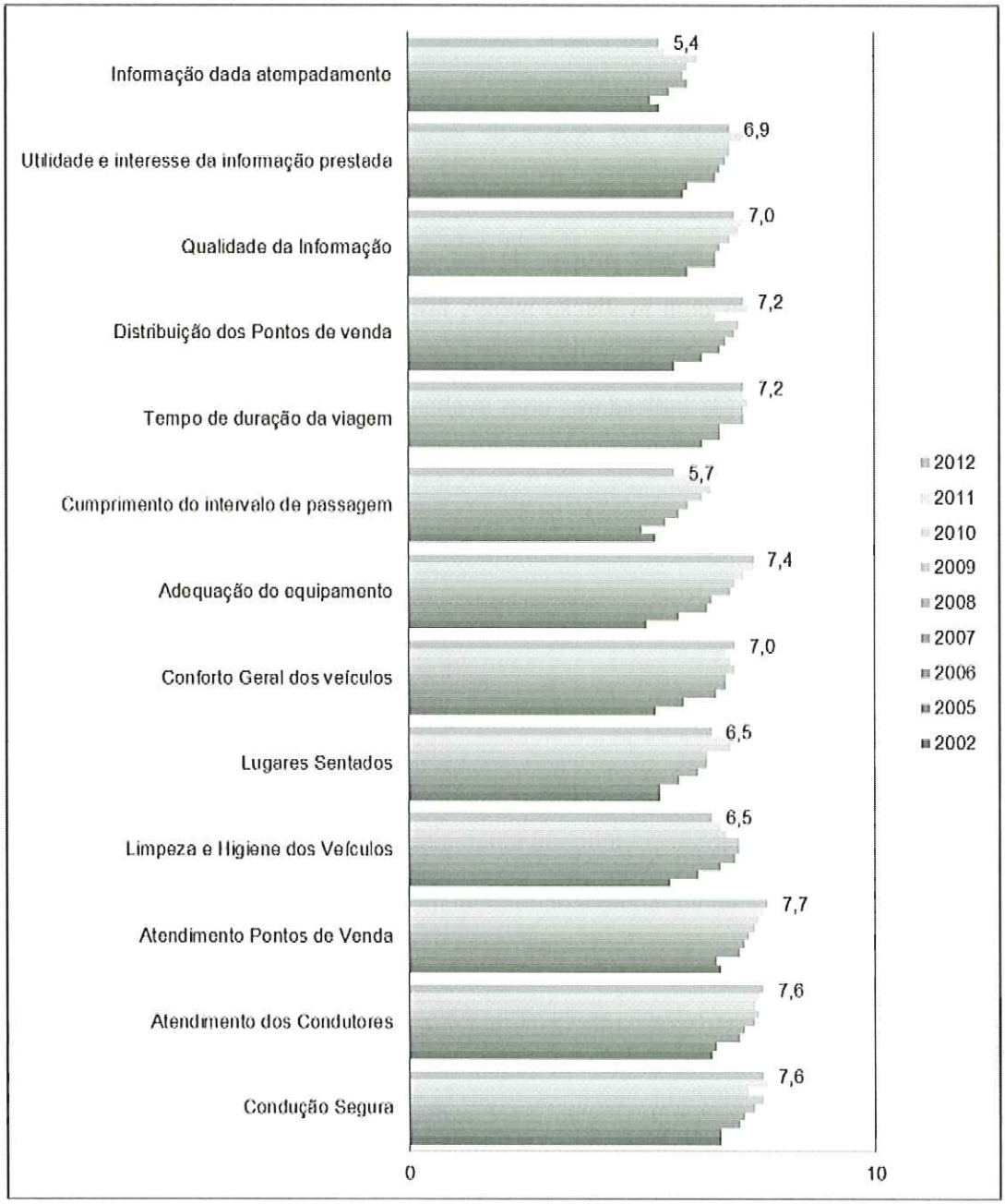
De forma global, verifica-se uma avaliação positiva de praticamente todos os indicadores das variáveis de qualidade, situação que se mantém desde 2007, bem como se mantém o valor máximo das avaliações dos inquiridos (7.7 pontos). No entanto, e apesar de nos anos anteriores o indicador "informação dada atempadamente" já ter sido aquele com avaliação menos favorável (5,5 em 2011 e 6,2 em 2010), em 2012 teve novamente uma ligeira redução, com a avaliação média a atingir os 5,4 pontos, na escala de 0 a 10. Esta avaliação menos favorável é também acompanhada do indicador "cumprimento do intervalo de passagem" com uma avaliação média de 5,7 pontos, após já ter caído de 6,5 pontos em 2010 para 6,3 pontos em 2011.

Os restantes indicadores têm uma avaliação claramente positiva (acima de 6). Dos 13 indicadores da qualidade do serviço da Carris, apenas três foram avaliados mais positivamente

este ano que em 2011, nomeadamente o "atendimento dos condutores" que passou a avaliação média de 7,5 em 2011 para 7,6 este ano, o "atendimento nos pontos de venda", de 7,7 pontos em 2012 face aos 7,6 em 2011 e o "conforto geral", com a maior subida de 6,8 para 7,0. De notar que o indicador "atendimento nos pontos de venda" passou a ser aquele que recolhe uma avaliação mais favorável por parte dos clientes da Carris, tendo subido para o primeiro lugar.

Identificam-se no Gráfico 7 três grupos de indicadores em função da avaliação média que recolhem: (1) indicadores com avaliação menos favorável (informação dada atempadamente e cumprimento do intervalo de passagem), (2) indicadores com avaliação boa (indicadores a laranja no Gráfico 7) e (3) indicadores com avaliação muito boa (atendimento dos pontos de venda, condução segura e atendimento prestado por condutores).

Gráfico 8. Evolução dos indicadores de qualidade



3. Satisfação global

Até aqui, foi apresentado um conjunto importante de informação parcelar sobre a avaliação que os clientes fazem do serviço da Carris. Importa igualmente obter um indicador sintético que reflicta a forma como cada cliente pondera os diversos aspectos de modo a chegar a uma avaliação quanto à satisfação global que sente com os serviços prestados. Assim, o inquérito

continha três questões onde se pedia a cada cliente que classificasse entre 1 e 10 a satisfação global com o serviço da Carris.

Gráfico 9. Satisfação com a Carris (valores médios)

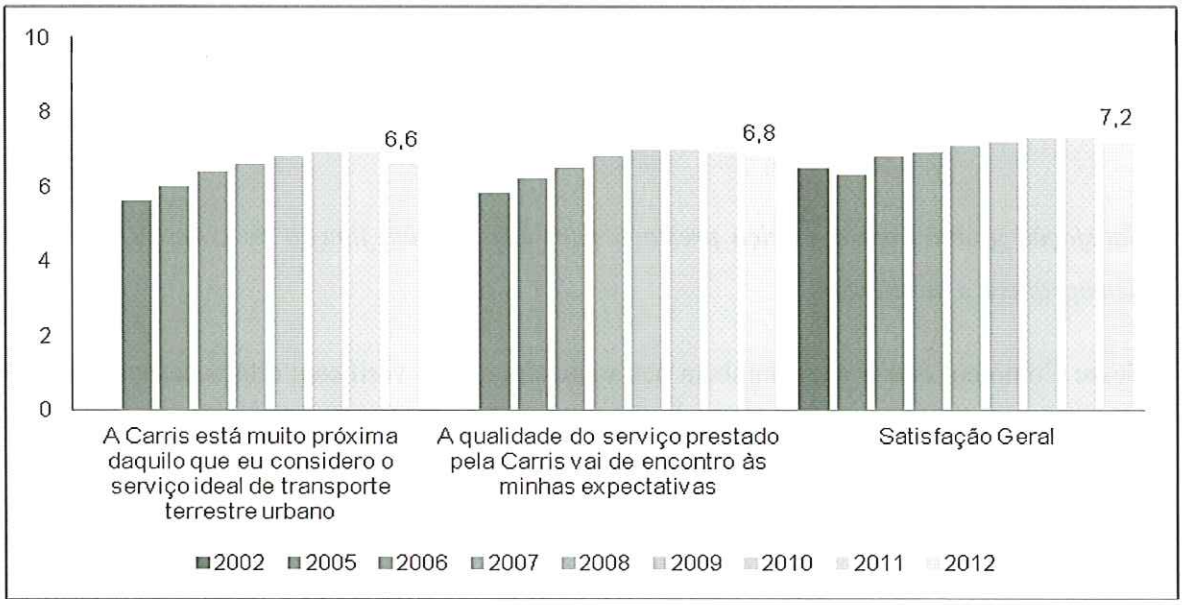


Tabela 7. Distribuição dos inquiridos segundo a Satisfação com a Carris (%)

Satisfação Global	Muito Insatisfeito (1-3)		Insatisfeito (4-5)		Satisfeito (6-7)		Muito Satisfeito (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Proximidade ao serviço ideal	9	**10**	16	**18**	27	**34**	48	**38**
Satisfação das expectativas	7	**7**	17	**17**	31	**34**	45	**42**
Serviço prestado pela empresa	3	**4**	14	**4**	32	**22**	51	**70**

A satisfação com o serviço prestado pela empresa mantem-se elevada em 2012. Não obstante haver uma ligeira quebra nos três aspectos que contribuem para a satisfação global, não deixa de ser mantida a avaliação bastante positiva nos últimos anos por parte dos clientes da empresa. Vinte e dois por cento dos inquiridos estão satisfeitos e setenta por cento estão muito satisfeitos com o serviço prestado pela Carris. Os outros dois indicadores de satisfação apresentam também

resultados positivos, embora com valores mais baixos que em 2011. Nestes dois indicadores verifica-se uma transferência dos inquiridos que se consideram muito satisfeitos para apenas satisfeitos, sendo a transferência mais acentuada (7%) dos inquiridos que considera que "a Carris está mais próxima de serviço ideal de transporte terreste".

Satisfação global com o serviço prestado pela empresa em função de características socio-demográficas e de cliente

Sexo: Como em outros anos, também nesta amostra não se verificam diferenças entre homens e mulheres no que respeita à satisfação com o serviço da Carris.

Idade: Os níveis de satisfação média praticamente não apresentam diferenças entre grupos etários. Conclui-se desta forma que presentemente a satisfação dos clientes da Carris é independente da idade, o que não se verificou o ano passado em que havia maior nível de satisfação entre os mais velhos.

Frequência de utilização: Repetindo o resultado de anos anteriores, a frequência com que são utilizados os transportes da Carris não tem grandes implicações na satisfação do cliente. No entanto a satisfação com o serviço fornecido pela empresa é ligeiramente superior para os clientes que utilizam os meios de transporte da Carris duas ou três vezes por semana do que para os clientes que utilizam estes serviços quatro ou mais vezes por semana.

Título de transportes: O nível de satisfação com o serviço prestado pela Carris é idêntico para os utilizadores dos diferentes tipos de título de transporte, à excepção dos que utilizam a tarifa a bordo que se revelaram mais satisfeitos e os que utilizam passe 1 que se revelaram como os menos satisfeitos.

Profissão: O nível de satisfação com o serviço prestado pela Carris não difere muito com a profissão, embora se mostrem mais satisfeitos os reformados e as domésticos e como menos satisfeitos os simplesmente empregados.

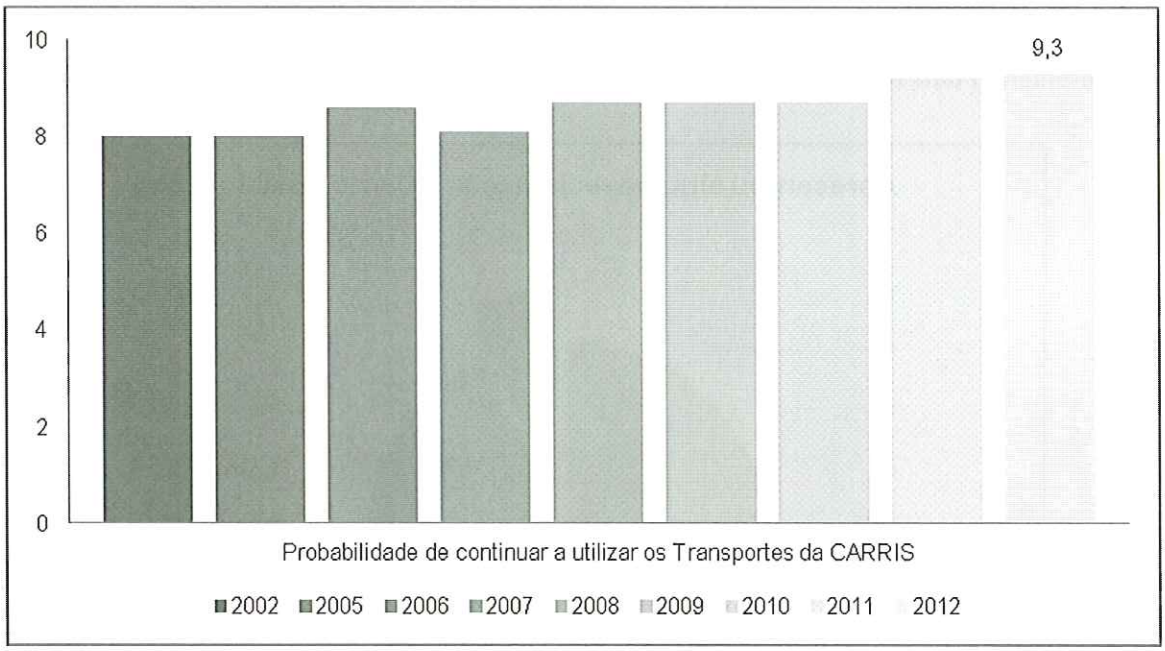
Grau de instrução: Relativamente ao nível de satisfação com o serviço prestado pela Carris face ao grau de instrução dos clientes, conclui-se que é a única destas características cuja relação

é estatisticamente significativa[1], em que se verifica uma tendência para uma maior satisfação dos clientes com menor grau de instrução (4º ano) versus menor satisfação dos clientes licenciados, com mestrado ou doutorados.

4. Lealdade

A lealdade, ou seja, a intenção de continuar a ser cliente da empresa no futuro, é uma das principais consequências da satisfação. O inquérito utilizado permite-nos também avaliar até que ponto os actuais clientes da Carris tencionam continuar a utilizar os serviços prestados pela empresa. A este nível, as respostas dos clientes são cada vez mais positivas para a Carris: 92% dos clientes dizem ser muito provável continuar a utilizar os serviços da Carris, um aumento de 4 pontos percentuais em relação ao verificado o ano passado. Somente 4% dizem ser improvável ou muito improvável fazê-lo, valor ainda mais baixo que o verificado em 2011 com 5%. O valor médio encontrado (9,3 pontos) é até ao momento presente o mais elevado nesta série de estudos.

Gráfico 10. Lealdade



[1] F(3,444)=5,913; $p>0,05$

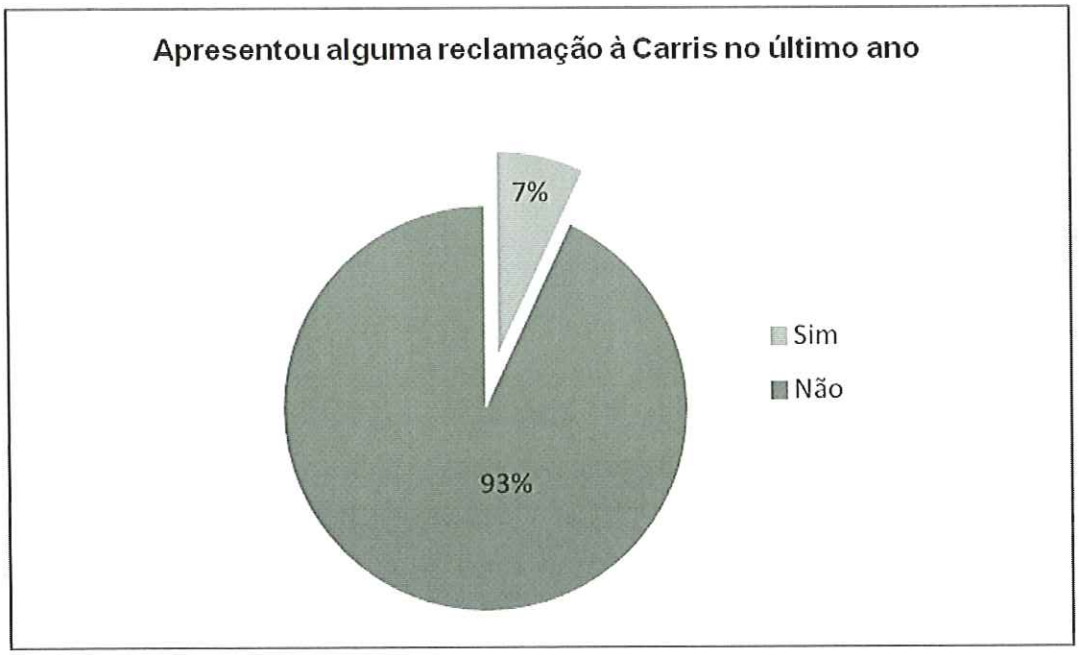
Tabela 8. Distribuição dos inquiridos segundo a Lealdade (%)

Lealdade	Muito Improvável (1-3)		Improvável (4-5)		Provável (6-7)		Muito Provável (8-10)	
	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**	2011	**2012**
Probabilidade de continuar a utilizar os transportes da Carris	1	**2**	4	**2**	6	**4**	88	**92**

5. Reclamações

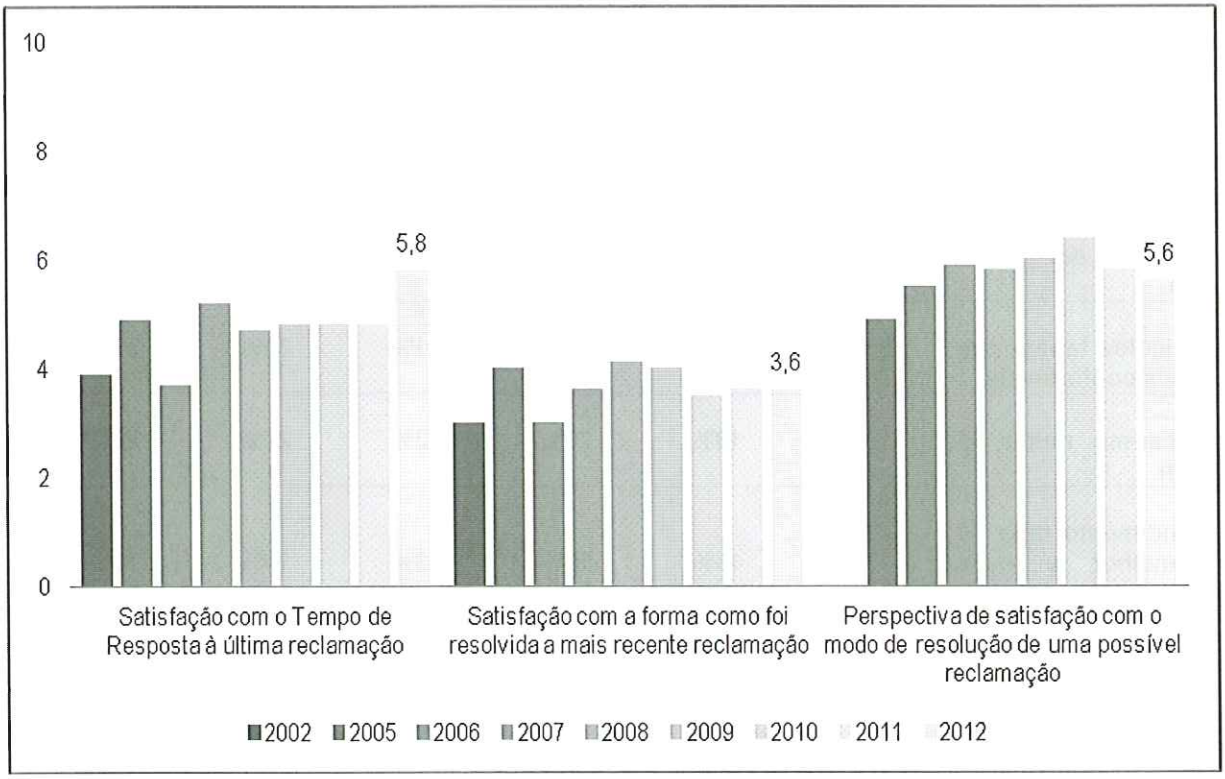
A variável "Reclamações" foi mantida com iguais parâmetros do que os dos anos anteriores.

Sete por cento dos clientes inquiridos apresentaram, no último ano, uma reclamação acerca do serviço da Carris, o que apresenta uma aumento de 1 ponto percentual em relação ao verificado em 2011 (6%) e de 3 pontos percentuais relativamente a 2010, em que 4% dos inquiridos apresentaram uma reclamação.



No entanto, a reduzida percentagem de clientes a apresentar reclamações faz com que a análise da forma como foram resolvidas essas reclamações tenha fraca significância estatística. Uma novidade introduzida no estudo de 2005 permite colocar os clientes que não apresentaram reclamações neste último ano perante um cenário hipotético em que efectuam uma reclamação. O valor médio da avaliação que os clientes que não reclamaram fazem da forma como a Carris lidaria com uma hipotética reclamação é agora de 5,6 pontos, numa escala de 1 a 10, verificando-se uma pequena diminuição na avaliação deste indicador em relação a 2011 (5,8). Novamente este ano a avaliação da satisfação com uma reclamação hipotética mantem-se significativamente superior ao encontrado junto dos clientes que efectivamente reclamaram (3,6), idêntico valor ao obtido o ano passado. Relativamente à satisfação com o "tempo de resposta à mais recente reclamação" verifica-se o aumento significativo de um ponto, da avaliação média, passando o grau de satisfação dos clientes neste âmbito para 5,8 pontos.

Gráfico 11. Grau de satisfação com as reclamações



6. Como aumentar a satisfação com o serviço e frequência de utilização dos transportes da Carris – sugestões dos clientes

Como em todos os inquéritos anteriores, o tempo de espera nas paragens continua a ser o item mais referido pelos clientes como alvo de necessária melhoria para que se sintam mais satisfeitos com o serviço prestado pela empresa. De notar que o item "teria de haver carreiras e paragens que servissem melhor as zonas onde me desloco", tornou-se de maior preferência por parte dos clientes da Carris, passando para segundo, escolhido por 47% dos inquiridos.

Para ficar mais satisfeito com o serviço prestado pela Carris, o que teria de mudar?

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Teria de haver menor tempo de espera nas paragens	75%	68%	72%	72%	69%	67%	72%
Teria de haver carreiras e paragens que servissem melhor as zonas onde me desloco	69%	47%	46%	47%	40%	33%	47%
Teria de ser mais rápido	41%	44%	46%	38%	38%	37%	42%
Os veículos teriam que ser mais confortáveis	35%	32%	34%	31%	34%	21%	27%
Deslocar-me numa só viagem	16%	18%	20%	22%	27%	27%	40%
O atendimento teria de ser melhor e mais cortês	17%	15%	19%	13%	14%	11%	14%
Nada me faria ficar mais satisfeito com o serviço prestado pela Carris	7%	9%	12%	10%	9%	13%	16%

7. Índice de satisfação dos clientes

Os dados que foram apresentados até aqui reportam as variáveis manifestas, i.e., aquilo que é objectivamente medido (as perguntas). As escalas de medida destas variáveis são de 10 pontos (de 1 a 10). Contudo e de forma a calcular o índice de satisfação como nos estudos anteriores, utilizou-se a metodologia anterior do modelo de satisfação, de modo a que as variáveis passem a variar entre 0 e 100.

A estimação do modelo tem sido feita com recurso a um software, o Amos 18, indicado para modelos de equações estruturais. Para a normalização dos indicadores obtidos para cada inquirido numa escala de 0 a 100, os itens originais, numa escala de 1 a 10, foram transformados em novas variáveis normalizadas $x_{jh} = \frac{100}{9}(V_{jh} - 1)$. O valor mínimo possível de x_{jh} é igual 0 e o seu valor máximo possível é igual a 100. No caso de respostas nulas, elas são substituídas pela média $\bar{x}_{jh}$ dessa variável.

Variáveis latentes	Indicadores	Média após normalização								
		2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2002
Satisfação global	"A qualidade do serviço prestado pela Carris vai de encontro às minhas expectativas"	**65**	66	67	67	56	57	51	49	51
	"A Carris está muito próxima daquilo que eu considero o serviço ideal de transporte terrestre urbano"	**62**	66	66	64	64	61	58	54	
	Satisfação global com a Carris	**69**	70	70	69	62	60	55	51	

À variável central no modelo, a Satisfação, os clientes da Carris atribuíram 65,3 pontos em 100 possíveis, menos dois pontos do que os obtidos em 2011 (67,3). Estes resultados embora bastante positivos vêm confirmar a redução da satisfação, embora pouco significativa, já indiciada o ano passado.

III. Conclusões

Em 2012 registou-se uma redução, pouco significativa, da satisfação dos clientes da Carris por parte dos inquiridos. Este ano a Satisfação atingiu um nível médio de 65,3 pontos (numa escala de 0 a 100), menos dois pontos do que os obtidos em 2011 (67,3).

Este resultado mantem a avaliação, como nos últimos anos, bastante positiva por parte dos clientes, em que setenta por cento dos inquiridos revelaram estarem muito satisfeitos com o serviço prestado pela Carris.

A Qualidade, teve uma avaliação positiva praticamente em todos os indicadores que integram a variável, situação que se mantem desde 2007. Dos treze indicadores da qualidade do serviço da Carris, cinco tiveram pior avaliação do que em 2011, outros cinco mantiveram ou apresentaram uma ligeira redução na sua avaliação relativamente ao ano passado, mas dentro da margem de erro, e três dos indicadores tiveram melhor avaliação do que em 2011. Dos que tiveram melhor avaliação resultam: o "conforto geral", com a maior subida de 6,8 para 7,0 numa escala de 1 a 10, e o atendimento dos condutores e nos pontos de venda, os dois acima de 7,6 pontos, com as melhores avaliações de sempre. O "atendimento nos pontos de venda" é o indicador que recolhe uma avaliação mais favorável por parte dos clientes da Carris, tendo subido para o nível de maior satisfação (7,7 pontos).

Com resultados semelhantes a 2011, bastante positivos com uma avaliação média superior a sete pontos, destaca-se: a "adequação dos equipamentos" (7,4 pontos) que consolida a evolução crescente dos ultimos anos, a "distribuição dos pontos de venda" (7,2 pontos) em que 77% dos inquiridos consideraram a acessibilidade dos serviços da Carris como "boa " e "muito boa", e o "tempo de duração de viagem" (7,2 pontos) que se mantem praticamente desde 2010.

A "condução segura e confortável" embora tivesse descido ligeiramente (dentro da margem de erro) continua a ser dos indicadores de maior satisfação com 7,6 pontos, em que 87% dos inquiridos avaliam como positiva a condução dos motoristas.

Em relação aos indicadores avaliados menos favoravelmente, a "informação dada atempadamente" sobre as alterações das linhas continua a ser como o menos satisfatório, com a avaliação média a atingir os 5,4 pontos, seguido do "cumprimento do intervalo de passagem" com uma avaliação média de 5,7 pontos, após já ter caído de 6,5 pontos em 2010 para 6,3 pontos em 2011. Seguidamente os indicadores de menor satisfação com avaliação média de 6,5 pontos

são a "limpeza e higiene das viaturas" e o "número de lugares sentados" disponível nos veículos, este último teve uma queda acentuada, invertendo a tendência crescente de satisfação que se tinha vindo a registar desde 2002.

Analisando agora as restantes variáveis como a Imagem da Carris, apesar da avaliação dos indicadores desta variável, relativamente à Carris ser uma empresa que se preocupa com o meio ambiente (6,9 pontos) e com os seus clientes (6,3 pontos) terem descido, tal como já tinha acontecido em 2011 relativamente ao ano anterior, a larga maioria dos inquiridos (65%) continua a pensar que a Carris preocupa-se com os seus clientes e (77%) com o meios ambiente.

Este ano a Lealdade é, a semelhança dos anos anteriores, voltou a subir apresentando a melhor avaliação, com o valor médio de 9,3 pontos (escala de 1 a 10), até ao momento o mais elevado nesta série de estudos. Noventa e dois por cento dos inquiridos consideram muito provável continuar a usar os serviços da Carris, assim como somente quatro por cento dizem ser improvável ou muito improvável continuar a usar os serviços da Carris, contra cinco por cento em 2011 e nove por cento em 2010.

Os níveis de satisfação não apresentam grandes variações em função das características sociodemográficas dos inquiridos. Tal como nos anos anteriores, não se verificaram diferenças nos níveis de satisfação entre homens e mulheres, profissão, frequência de utilização, títulos de transporte, assim como entre grupos etários, exceptuando apenas o ano passado, em que o grupo etário mais velho revelou maior satisfação. Destas características a única diferença estatisticamente significativa encontrada foi relativamente ao grau de instrução, em que se verifica tendência para maior satisfação dos clientes com menor grau de instrução.

Em relação aos aspectos a melhorar as sugestões dos clientes continuam a incidir para o "menor tempo de espera nas paragens" (72%), característica que ao ser melhorada mais satisfeitos torna os clientes da Carris, e para a existência de "carreiras e paragens que servissem melhor as zonas onde se desloca" (47%), passando este aspecto relativamente a 2011 a ser a segunda sugestão de melhoria, em substituição da "rapidez de transporte", agora como terceira preferência (42%).

SONDAGEM PRESENCIAL

Inquérito à Qualidade - Carris

Relatório Síntese
Relatório Estatístico

LISBOA
JANEIRO DE 2013

Índice

METODOLOGIA **3**

I. Objectivo 3
II. Universo 3
IIII. Amostra 3
IV. Questionário 3
V. Entrevistadores 3
VI. Calendário 3
VII. Erro da amostra 3

QUESTIONÁRIO **4**

FREQUÊNCIAS **9**

Linhas Autocarro/ Eléctrico/ Ascensor 10
p1Com que frequência costuma andar de autocarro ou eléctrico? 11
p2 Quando se desloca de autocarro ou eléctrico, qual é o título de transporte que costuma utilizar? 11
p3 Como classifica o atendimento prestado pelos condutores da Carris no que diz respeito à sua educação, profissionalismo, apresentação? 11
p4 Como classifica o atendimento prestado pelo pessoal dos pontos de venda da Carris, no que diz respeito à sua educação, profissionalismo, apresentação? 12
p5 Como classifica os veículos da Carris em termos do conforto, no que respeita a temperatura, luminosidade e ruído, no interior? 12
p6 E em termos de limpeza e higiene, como classifica os veículos da Carris? 13
p7 Como classifica o número de lugares sentados geralmente disponível nos veículos? 13
p8 Considera que os veículos da Carris dispõem de equipamento adequado às condições de conforto e segurança desejados? 14
p9 Acha que os condutores da Carris têm uma condução segura e confortável? 14
p10 E no último ano, alguma vez um veículo da Carris onde viajava teve um acidente? 15
p11 No último ano foi pessoalmente vítima de um assalto, roubo, agressão ou tentativa de algum destes delitos quando viajava na Carris? 15
p12 Como classifica o cumprimento do intervalo de passagem dos veículos afixado nas paragens? 15
p13 Como classifica o tempo de duração da viagem? 16
p14 Como classifica a localização dos pontos de Venda dos títulos de transporte? 16
p15 Como classifica o interesse da informação sobre a rede de transportes e das linhas, que a Carris disponibiliza nos pontos de venda, paragens e nos veículos? 17
p16 E até que ponto sente que essa informação é suficiente para a deslocação pretendida? 17
p17 Essa informação é dada atempadamente quando há alterações nos percursos ou horários das linhas? 18
p18 Apresentou alguma reclamação à Carris no último ano? 18
p19 Como avalia o tempo de resposta à sua mais recente reclamação? 18
p20 Como avalia a forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida? 19
p21 Imagine que teria de fazer uma reclamação à Carris por causa da má qualidade do serviço. Como pensa que a Carris lidaria com a sua reclamação? 19
p22 A Carris preocupa-se com os seus clientes 20
p23 A Carris preocupa-se com o meio ambiente 20
p24 A qualidade do serviço prestado vai ao encontro das minhas expectativas 21
p25 A Carris está muito próxima daquilo que eu considero o serviço ideal de transporte terrestre urbano 21
p26 Enquanto cliente da Carris, como classifica a sua satisfação global com o serviço prestado pela empresa? 22
p27 No futuro próximo qual a probabilidade de continuar a usar transportes da Carris? 22
p28 Para ficar mais satisfeito com o serviço prestado pela Carris, o que teria de mudar? 23
p29 Idade 23
p30 Situação actual 23
p31 Grau de instrução 24
p32 Sexo 24
Aceitação da entrevista 24

METODOLOGIA

I. Objectivo

O objectivo desta Sondagem é recolher informação sobre a satisfação dos clientes da CARRIS.

II. Universo

O universo é composto pelos utentes frequentes da CARRIS (que utilizem os transportes da CARRIS 2 ou mais vezes por semana), com idade igual ou superior a 14 anos.

III. Amostra

1. A amostra pretendida era de 1200 inquéritos. Foram obtidos 1268 inquéritos válidos.

2. Nas linhas seleccionadas, era inquirida a primeira pessoa que entrasse no autocarro/eléctrico. Caso esta pessoa não pudesse ou não quisesse responder, o inquérito seria aplicado à pessoa que entrasse em segundo lugar no transporte e assim sucessivamente até completar o inquérito.

3. Os inquéritos foram realizados no interior dos veículos da CARRIS. Contudo, se o respondente necessitasse sair do transporte e a entrevista não tivesse ainda terminado, o inquiridor acompanhava-o para, assim, terminar a entrevista na paragem. Quando na paragem, enquanto esperava pelo próximo veículo que constasse da amostra, o inquiridor podia realizar inquéritos, desde que se certificasse que o respondente fosse o primeiro da fila e que iria usar algum dos transportes em estudo.

IV. Questionário

O instrumento de recolha da informação era constituído por um inquérito estruturado, com perguntas fechadas, segundo o modelo apresentado mais adiante.

V. Entrevistadores

A sondagem foi feita presencialmente por 9 inquiridores, colaboradores habituais da Q-Consultores, que receberam formação específica para este tipo de trabalho, sendo supervisionados por 2 coordenadores.

VI. Calendário

A sondagem foi realizada de 06 a 24 de Dezembro de 2012 (18 dias de trabalho), embora face à dificuldade do período em que decorreu, tivessem sido realizadas ainda algumas entrevistas até ao final do ano, para concretização dos objectivos definidos por linha.

VII. Erro da amostra

O erro máximo da amostra dos clientes da Carris com um grau de confiança de 95% é de ±2,8%.

QUESTIONÁRIO

Inquérito de Satisfação – CARRIS

Entrevistador_____ **Linha**___.___.____ **Hora do início:** ___:___ **Inquérito Nº** ___.___.___.____

Data: __/__/_____ **Paragem:**_____ **Hora do Fim:** ___:_____ **Autocarro nº:**_____

Bom Dia/Boa tarde. A Q-CONSULTORES está a realizar um estudo sobre a satisfação dos Clientes da Carris e gostaríamos de pedir a sua colaboração para responder a um questionário caso ande de autocarro duas ou mais vezes por semana e tenha 14 ou mais anos de idade. As suas respostas são confidenciais e serão utilizadas apenas para estatística e para a melhoria da qualidade do serviço. Ao longo deste questionário, vamos usar várias vezes uma escala de 1 a 10, em que 1 significa o nível mais baixo e 10 o nível mais elevado.

P1. Com que frequência costuma andar de autocarro ou eléctrico? (ler opções)
☐ 2 ou 3 vezes por semana
☐ 4 ou mais vezes por semana

P2. Quando se desloca de autocarro ou eléctrico qual é o titulo de transporte que costuma utilizar? (ler opções)
☐ Passe l
☐ Tarifa a Bordo
☐ Bilhete Único
☐ Bilhete CARRIS/METRO 24h
☐ Zapping

Gostaria agora de lhe fazer algumas perguntas sobre a qualidade do serviço prestado pela CARRIS. Vou-lhe pedir que utilize uma escala de 1 a 10, em que 1 significa "Muito Mau" e 10 significa "Muito Bom"

P3. Em geral, e de 1 a 10, como classifica o atendimento prestado pelos CONDUTORES da CARRIS, no que diz respeito à sua educação, profissionalismo e apresentação?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P4. Em geral, e de 1 a 10, como classifica o atendimento prestado pelo PESSOAL DOS PONTOS DE VENDA da CARRIS, no que diz respeito à sua educação, profissionalismo e apresentação?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P5. E como classifica de 1 a 10 os veículos da CARRIS em termos do CONFORTO, no que respeita a temperatura, luminosidade e ruído, no seu interior?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P6. E em termos da sua LIMPEZA E HIGIENE, como classifica os veículos da CARRIS de 1 a 10?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P7. Em geral, de 1 a 10 como classifica o NÚMERO DE LUGARES SENTADOS geralmente disponível nos veículos da CARRIS?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P8. Considera que os veículos da CARRIS dispõem de equipamento, tal como bancos, espaço entre bancos, pegas, varões de suporte, etc. adequados às condições de conforto e segurança desejados? Como classifica a adequação do equipamento de 1 a 10 em que 1 significa "Totalmente inadequado" e 10 "Totalmente adequado"?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P9. Acha que os condutores da CARRIS têm uma CONDUÇÃO SEGURA E CONFORTÁVEL? Como classifica a condução numa escala de 1 a 10, onde 1 significa "Muito Insegura" e 10 significa "Muito segura"?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P.10 E no último ano, alguma vez um veiculo da CARRIS onde viajava teve um acidente?

☐ Sim ☐ Não ☐ NS/NR

P11. Mudando agora de assunto, gostaria de saber se, no último ano foi pessoalmente vitima de um assalto, roubo, agressão ou tentativa de algum destes delitos quando viajava num veiculo da CARRIS?

☐ Sim ☐ Não ☐ NS/NR

Gostaria agora de lhe colocar algumas questões sobre o grau de cumprimento do serviço pela CARRIS. Vou-lhe pedir novamente que utilize uma escala de 1 a 10, em que 1 significa "Nunca cumpre" e 10 significa "Cumpre sempre".

P12. Pensado nas linhas da CARRIS que usa com maior frequência, como classifica de 1 a 10 o CUMPRIMENTO do intervalo de passagem dos veículos afixado nas paragens ?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P13. E relativamente ao tempo de duração da viagem, como classifica, de 1 a 10, em que 1 significa que o tempo de duração da viagem é "Muito Mau" e 10 que é "Muito Bom"?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P14. E no que respeita à aquisição de títulos de transporte? Como a classifica de 1 a 10 a localização dos pontos de Venda

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P15. Como classifica de 1 a 10, em que 1 significa "Muito Má" e 10 "Muito Boa", o interesse da informação da rede de transportes que a CARRIS disponibiliza NOS PONTOS DE VENDAS, PARAGENS e INTERIOR DOS VEICULOS ?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P16. E até que ponto sente que essa informação é suficiente para a deslocação pretendida? Use a escala de 1 a 10, em que 1 significa que a informação disponibilizada é "Insuficiente" e 10 "Suficiente"

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

P17. Outra questão importante é saber se essa INFORMAÇÃO É DADA ATEMPADAMENTE quando há alteração, nos percursos ou horários das linhas. Usando a escala de 1 a 10, em que 1 significa que a informação "Nunca é dada atempadamente" e 10 que é "Sempre dada atempadamente"?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS/NR

Gostaria ainda de lhe colocar algumas questões sobre o atendimento prestado às reclamações pela CARRIS.

P18. Apresentou alguma reclamação à CARRIS no último ano?

☐ Sim
☐ Não → **Passa à P21**
☐ NS/NR → **Passa à P21**

P19. Como avalia o tempo de resposta à sua mais recentre reclamação? Use a escala de 1 a 10 onde 1 significa que foi "Muito Lento" e 10 que foi "Muito Rápido"?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

P20. Como avalia a forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida? Use a escala de 1 a 10 onde 1 significa "Muito Mal" resolvida e 10 "Muito Bem" resolvida?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ → Passa à P22
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

P21. Imagine que teria de fazer uma reclamação À CARRIS por causa da má qualidade do serviço. Como pensa que a CARRIS lidaria com a sua reclamação? Use a escala de 1 a 10 onde 1 significa que provavelmente a CARRIS lidaria "Muito Mal" com a sua reclamação e 10 provavelmente lidaria "Muito Bem"?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

Seguem-se agora duas questões acerca de imagem da CARRIS como empresa. Utilizando a escala de 1 a 10, em que 1 significa que "Discorda Completamente" e 10 que "Concorda Completamente", como classifica as seguintes frases"?

P22. " A CARRIS preocupa-se com os seus Clientes"

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

P23. " A CARRIS preocupa-se com o Meio Ambiente"

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

Gostaria ainda de lhe colocar algumas questões finais sobre a CARRIS. Utilizando a mesma escala de 1 a 10, em que 1 significa que "Discorda Completamente" e 10 que "Concorda Completamente", como classifica as duas seguintes frases?

P24. "A qualidade do serviço prestado pela CARRIS vai ao encontro das minhas expectativas"

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

P25. "A CARRIS está muito próxima daquilo que eu considero o serviço ideal de transporte terrestre urbano"

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

P26. Em geral, e enquanto cliente da CARRIS, como classifica a sua satisfação global com o serviço prestado pela empresa numa escala de 1 a 10, em que 1 significa que está globalmente "Muito Insatisfeito" com o serviço da CARRIS e 10 que está globalmente "Muito Satisfeito"?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

P27. No futuro próximo qual a probabilidade, numa escala de 1 a 10, onde 1 significa muto improvável e 10 muito provável, de continuar a usar os Transportes da CARRIS?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

NS/NR

P28. Para Ficar mais satisfeito com o serviço prestado pela CARRIS, o que teria de mudar? Das seguintes respostas, assinale as <u>três</u> que lhe pareçam mais relevantes no seu caso (LER)

☐ Teria de ser MAIS RÁPIDO
☐ Teria de haver menor tempo de espera nas paragens
☐ Os veículos teriam que ser MAIS CONFORTÁVEIS
☐ Teria de haver linhas e paragens que SERVISSEM MELHOR AS ZONAS ONDE ME DESLOCO
☐ O Atendimento teria de ser MELHOR E MAIS CORTÊS
☐ Deslocar-me numa só viagem
☐ Nada me faria ficar mais satisfeito com o serviço prestado pela CARRIS

P29. Para concluir, queríamos só colocar-lhe algumas questões sobre si. Que idade tem?

☐ 14-20 anos
☐ 21-30 anos
☐ 31-40 anos
☐ 41-50 anos
☐ 51-60 anos
☐ 61 anos ou mais
☐ NS/NR

P30. Qual das seguintes situações se adequa à sua situação actual? (LER)

☐ Empregado
☐ Desempregado
☐ Estudante
☐ Doméstico
☐ Reformado
☐ Outra
☐ NS/NR

P31. Qual o seu grau de instrução?

☐ Menos do que a 4ª classe
☐ 4ª classe antiga, 6ª classe ou ciclo preparatório
☐ 5º ano ou 9º ano unificado, 10º ano, 11º ano
☐ 7º ano antigo, 12º ano ou curso médio
☐ Frequência da universidade ou bacharelato
☐ Licenciatura, mestrado ou doutoramento
☐ *NS/NR*

P32. Sexo

☐ Masculino ☐ Feminino

FINAL:
1-VERIFICAR NO FINAL SE TODAS AS PERGUNTAS FORAM FEITAS E RESPONDIDAS
2-AGRADECER E DESPERDIR-SE
3- CLASSIFIQUE A ACEITAÇÃO DA ENTREVISTA:

☐Muito boa ☐ Boa ☐Razoável ☐Difícil

<u>MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO E DESEJO-LHE UM BOM DIA/BOA TARDE</u>

"Declaro por minha honra que esta entrevista foi realizada estritamente de acordo com as orientações que me foram prestadas pela Q-CONSULTORES e que todas e cada uma das respostas são autênticas, salvo lapso de preenchimento da minha parte ou erro de interpretação ou má fé por parte do entrevistado"

Assinatura:_____

FREQUÊNCIAS

Carreira		Passageiros SP Out12	Objectivo	Realizado
Deficientes	DEF	878	0	0
Algés - F. Champalimaud	98	1.039	0	0
Cais Sodré -> Linda-a-Velha	201	15.229	1	0
Cais Sodré -> Linda-a-Velha	202	12.937	1	0
Cais Sodré -> B.º Padre Cruz	205	11.580	1	0
Cais Sodré -> Sr. Roubado-Metro	206	17.385	1	0
Cais Sodré -> Fetais	207	15.744	1	0
Cais Sodré -> Estação Oriente (Interface)	208	16.070	1	0
Cais Sodré -> Prior Velho	210	10.403	1	0
Rossio de Levante - Parque Nações Sul	400	8.635	1	1
Charneca -> Campo Ourique (Prazeres)	701	238.826	17	17
Restauradores -> Bª Serafina	702	141.485	10	10
Charneca -> B.º Sta. Cruz	703	281.846	20	20
Estação Oriente (Interface) -> Estação Ro	705	86.497	6	6
Terreiro do Paço -> Estação Sta. Apolóni	706	212.913	15	15
Martim Moniz -> Parque Nações Norte	708	293.419	21	21
Terreiro do Paço -> Campo Ourique	709	102.228	7	7
Pç. Comércio -> Alto Damaia	711	212.885	15	18
Estação Santa Apolónia / Alcântara Mar	712	178.885	13	12
Arco Cego -> Estação Campolide	713	208.719	15	15
Pç. Figueira -> Outurela	714	316.079	22	22
S. Sebastião -> Benfica-Al. Padre Álvaro F	716	101.601	7	9
Pç. Chile -> Fetais	717	473.469	33	37
ISEL -> Al. Afonso Henriques	718	205.072	14	14
Picheleira -> Calvário	720	266.092	19	19
Pç. Londres -> Portela	722	76.565	5	5
Desterro -> Algés	723	228.343	16	17
Alcântara -> Pontinha	724	144.068	10	10
Est. Oriente -> Prior Velho	725	59.436	4	4
Sapadores -> Pontinha Centro	726	343.332	24	37
Estação Roma - Areeiro -> Restelo	727	403.988	28	29
Restelo -> Portela	728	534.906	38	38
B.º Padre Cruz -> Algés	729	369.197	26	27
Picheleira -> Picoas	730	106.228	7	7
Av. José Malhoa -> Moscavide Centro	731	208.506	15	16
Hosp. Sta. Maria -> Caselas	732	173.599	12	12
Martim Moniz -> Estação Sta. Apolónia	734	72.473	5	3
Cais Sodré -> Hosp. Sta. Maria	735	549.602	39	39
Cais Sodré - Odivelas	736	689.261	49	49
Pç. Figueira -> Castelo	737	52.295	4	4
Qta. Barros -> Alto Sto. Amaro	738	279.993	20	20
Casalinho Ajuda -> Bº. Madre Deus	742	698.667	49	49
Marquês Pombal -> Moscavide	744	251.221	18	33
Estação Sta. Apolónia -> Estação Damaia	746	309.524	22	26
Campo Grande-Metro -> Pontinha-Metro	747	213.170	15	15
Marquês Pombal -> Linda-a-Velha	748	119.140	8	8
ISEL - Est. Entrecampos	749	42.823	3	3
Estação Oriente -> Algés	750	621.473	44	55
Estação Campolide -> Linda-a-Velha	751	362.664	26	26
Gomes Freire -> Centro Sul	753	118.710	8	6
Campo Pequeno -> Alfragide	754	141.801	10	10
Poço Bispo -> Sete Rios	755	352.447	25	31
Olaias -> Pç. Indústrias	756	228.412	16	16
Alto Chapeleiro -> Charneca	757	7.725	1	5
Cais Sodré -> Portas Benfica	758	722.209	51	51
Restauradores -> Estação Oriente	759	443.878	31	47
Martim Moniz -> Cemitério Ajuda	760	421.403	30	30
Cidade Universitária -> Damaia Cima	764	169.148	12	12
Colégio Militar - Metro -> Cemitério Benfic	765	57.032	4	4
Campo Mártires Pátria -> Estação Damaia	767	685.770	48	48
Cidade Universitária -> Qta. Olival	768	119.981	8	10
Serafina -> Espaço Monsanto	770	28.906	2	1
Rato -> Alcântara	773	109.679	8	8
Campo Ourique -> Gomes Freire	774	139.422	10	10
Algés -> Cruz Quebrada	776	78.930	6	6
Campo Grande (Metro) -> Paço Lumiar	778	56.796	4	4
Olivais Sul (Encarnação) / Olivais Sul (En	779	33.562	2	1
Cais Sodré -> Prior Velho	781	173.028	12	12
Cais Sodré -> Moscavide	782	109.385	8	8
amoreiras -> Portela / Prior Velho	783	323.370	23	25
Marvila -> Estação Roma - Areeiro	793	156.414	11	11
Santos -> Estação Oriente (Interface)	794	195.761	14	14
Campo Grande (Metro) -> Galinheiras	796	175.639	12	12
Sapadores -> Arco Cego	797	38.949	3	3
Campo Grande Metro -> Galinheiras	798	71.271	5	5
Colégio Militar - Metro -> Alfragide Norte	799	73.453	5	6
Pç. Figueira -> Circ. Castelo	E12	51.343	4	4
Pç. Figueira -> Algés	E15	564.751	40	40
R. Alfândega -> Cemitério Ajuda	E18	56.547	4	4
R. Alfândega -> Campo Ourique	E25	105.545	7	6
Martim Moniz -> Campo Ourique	E28	433.007	31	32
Ascensor da Glória	E51	92.084	6	6
Ascensor do Lavra	E52	22.215	2	1
Ascensor da Bica	E53	22.960	2	1
Elevador do Carmo	E54	90.896	6	3
	Total	17.012.819	1.200	1.268

p1 Com que frequência costuma andar de autocarro ou eléctrico?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2 ou 3 vezes por semana	167	13,2	13,2	13,2
	4 ou mais vezes por semana	1094	86,3	86,8	100,0
	Total	1261	99,4	100,0	
Missing	NS/NR	7	,6		
Total		1268	100,0		

p2 Quando se desloca de autocarro ou eléctrico, qual é o título de transporte que costuma utilizar?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Passe L	1097	86,5	87,1	87,1
	Tarifa a Bordo	11	,9	,9	87,9
	Bilhete Único	33	2,6	2,6	90,6
	Bilhete CARRIS/METRO 24h	17	1,3	1,3	91,9
	Zapping	102	8,0	8,1	100,0
	Total	1260	99,4	100,0	
Missing	NS/NR	8	,6		
Total		1268	100,0		

p3 Como classifica o atendimento prestado pelos condutores da Carris no que diz respeito à sua educação, profissionalismo e apresentação?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mau	6	,5	,5	,5
	2	4	,3	,3	,8
	3	16	1,3	1,3	2,1
	4	36	2,8	2,9	4,9
	5	125	9,9	9,9	14,9
	6	115	9,1	9,1	24,0
	7	205	16,2	16,3	40,3
	8	367	28,9	29,2	69,4
	9	186	14,7	14,8	84,2
	10 Muito Bom	199	15,7	15,8	100,0
	Total	1259	99,3	100,0	
Missing	NSN/R	9	,7		
Total		1268	100,0		

p4 Como classifica o atendimento prestado pelo pessoal dos pontos de venda da Carris, no que diz respeito à sua educação, profissionalismo e apresentação?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mau	12	,9	1,2	1,2
	2	10	,8	1,0	2,3
	3	11	,9	1,1	3,4
	4	25	2,0	2,6	6,0
	5	73	5,8	7,5	13,5
	6	85	6,7	8,8	22,3
	7	131	10,3	13,5	35,8
	8	284	22,4	29,3	65,2
	9	146	11,5	15,1	80,3
	10 Muito Bom	191	15,1	19,7	100,0
	Total	968	76,3	100,0	
Missing	NSN/R	300	23,7		
Total		1268	100,0		

p5 Como classifica os veículos da Carris em termos do conforto que proporcionam aos utentes, no que respeita a temperatura, luminosidade e ruído, no seu interior?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mau	17	1,3	1,3	1,3
	2	23	1,8	1,8	3,2
	3	32	2,5	2,5	5,7
	4	54	4,3	4,3	10,0
	5	154	12,1	12,2	22,1
	6	196	15,5	15,5	37,6
	7	250	19,7	19,7	57,3
	8	271	21,4	21,4	78,8
	9	140	11,0	11,1	89,8
	10 Muito Bom	129	10,2	10,2	100,0
	Total	1266	99,8	100,0	
Missing	NSN/R	2	,2		
Total		1268	100,0		

p6 E em termos da sua limpeza e higiene, como classifica os veículos da Carris?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mau	29	2,3	2,3	2,3
	2	38	3,0	3,0	5,3
	3	52	4,1	4,1	9,4
	4	91	7,2	7,2	16,6
	5	186	14,7	14,7	31,4
	6	176	13,9	13,9	45,3
	7	227	17,9	18,0	63,3
	8	250	19,7	19,8	83,1
	9	130	10,3	10,3	93,4
	10 Muito Bom	83	6,5	6,6	100,0
	Total	1262	99,5	100,0	
Missing	NSN/R	6	,5		
Total		1268	100,0		

p7 Como classifica o número de lugares sentados geralmente disponíveis nos veículos da Carris?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mau	20	1,6	1,6	1,6
	2	38	3,0	3,0	4,6
	3	67	5,3	5,4	10,0
	4	98	7,7	7,8	17,8
	5	177	14,0	14,2	32,0
	6	168	13,2	13,4	45,4
	7	229	18,1	18,3	63,8
	8	247	19,5	19,8	83,5
	9	111	8,8	8,9	92,4
	10 Muito Bom	95	7,5	7,6	100,0
	Total	1250	98,6	100,0	
Missing	NSN/R	18	1,4		
Total		1268	100,0		

p8 Considera que os veículos da Carris dispõem de equipamento adequado às condições de conforto e segurança desejados?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Totalmente inadequado	11	,9	,9	,9
	2	14	1,1	1,1	2,0
	3	27	2,1	2,1	4,1
	4	44	3,5	3,5	7,6
	5	105	8,3	8,3	15,9
	6	138	10,9	10,9	26,9
	7	218	17,2	17,3	44,1
	8	331	26,1	26,2	70,4
	9	178	14,0	14,1	84,5
	10 Totalmente adequado	196	15,5	15,5	100,0
	Total	1262	99,5	100,0	
Missing	NSN/R	6	,5		
Total		1268	100,0		

p9 Acha que os condutores da Carris têm uma condução segura e confortável?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Insegura	6	,5	,5	,5
	2	11	,9	,9	1,3
	3	17	1,3	1,3	2,7
	4	38	3,0	3,0	5,7
	5	93	7,3	7,4	13,1
	6	120	9,5	9,5	22,6
	7	230	18,1	18,2	40,8
	8	334	26,3	26,4	67,2
	9	208	16,4	16,5	83,7
	10 Muito Segura	206	16,2	16,3	100,0
	Total	1263	99,6	100,0	
Missing	NSN/R	5	,4		
Total		1268	100,0		

p10 E no último ano, alguma vez um veículo da Carris onde viajava teve um acidente?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sim	110	8,7	8,7	8,7
Valid	Não	1150	90,7	91,3	100,0
	Total	1260	99,4	100,0	
Missing	NS/NR	8	,6		
Total		1268	100,0		

p11 No último ano foi pessoalmente vítima de um assalto, roubo, agressão ou tentativa de algum destes delitos quando viajava num veículo da Carris?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sim	91	7,2	7,3	7,3
Valid	Não	1158	91,3	92,7	100,0
	Total	1249	98,5	100,0	
Missing	NS/NR	19	1,5		
Total		1268	100,0		

p12 Como classifica o cumprimento do intervalo de passagem dos veículos afixado nas paragens?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1 Nunca cumpre	74	5,8	6,0	6,0
	2	73	5,8	5,9	11,8
	3	92	7,3	7,4	19,2
	4	147	11,6	11,8	31,1
	5	197	15,5	15,8	46,9
Valid	6	150	11,8	12,1	59,0
	7	184	14,5	14,8	73,8
	8	182	14,4	14,6	88,4
	9	88	6,9	7,1	95,5
	10 Cumpre sempre	56	4,4	4,5	100,0
	Total	1243	98,0	100,0	
Missing	NSN/R	25	2,0		
Total		1268	100,0		

p13 Como classifica o tempo de duração da viagem?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mau	15	1,2	1,2	1,2
	2	11	,9	,9	2,1
	3	22	1,7	1,8	3,9
	4	41	3,2	3,3	7,2
	5	133	10,5	10,8	18,0
	6	168	13,2	13,6	31,6
	7	241	19,0	19,5	51,1
	8	350	27,6	28,3	79,4
	9	148	11,7	12,0	91,4
	10 Muito Bom	106	8,4	8,6	100,0
	Total	1235	97,4	100,0	
Missing	NSN/R	33	2,6		
Total		1268	100,0		

p14 Como classifica a localização dos pontos de Venda dos títulos de transporte?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mau	14	1,1	1,4	1,4
	2	29	2,3	2,8	4,2
	3	44	3,5	4,3	8,5
	4	64	5,0	6,3	14,7
	5	93	7,3	9,1	23,8
	6	87	6,9	8,5	32,3
	7	125	9,9	12,2	44,5
	8	232	18,3	22,7	67,2
	9	174	13,7	17,0	84,2
	10 Muito Bom	162	12,8	15,8	100,0
	Total	1024	80,8	100,0	
Missing	NSN/R	244	19,2		
Total		1268	100,0		

p15 Como classifica a qualidade da informação sobre a rede de transportes que a Carris disponibiliza nos pontos de venda, nas paragens e no interior dos veículos?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Má	24	1,9	2,0	2,0
	2	27	2,1	2,3	4,3
	3	42	3,3	3,6	7,9
	4	59	4,7	5,0	12,9
	5	149	11,8	12,7	25,6
	6	137	10,8	11,6	37,2
	7	213	16,8	18,1	55,4
	8	261	20,6	22,2	77,6
	9	145	11,4	12,3	89,9
	10 Muito Boa	119	9,4	10,1	100,0
	Total	1176	92,7	100,0	
Missing	NSN/R	92	7,3		
Total		1268	100,0		

p16 E até que ponto sente que essa informação é suficiente para a deslocação pretendida?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Insuficiente	25	2,0	2,1	2,1
	2	24	1,9	2,0	4,1
	3	55	4,3	4,6	8,8
	4	87	6,9	7,3	16,1
	5	136	10,7	11,5	27,6
	6	111	8,8	9,4	37,0
	7	172	13,6	14,5	51,5
	8	248	19,6	20,9	72,5
	9	137	10,8	11,6	84,0
	10 Suficiente	189	14,9	16,0	100,0
	Total	1184	93,4	100,0	
Missing	NSN/R	84	6,6		
Total		1268	100,0		

p17 Essa informação é dada atempadamente quando há alterações nos percursos ou horários das linhas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Nunca é dada atempadamente	87	6,9	7,5	7,5
	2	140	11,0	12,0	19,5
	3	100	7,9	8,6	28,0
	4	147	11,6	12,6	40,6
	5	157	12,4	13,5	54,1
	6	101	8,0	8,7	62,7
	7	123	9,7	10,5	73,3
	8	150	11,8	12,9	86,1
	9	83	6,5	7,1	93,2
	10 Sempre dada atempadamente	79	6,2	6,8	100,0
	Total	1167	92,0	100,0	
Missing	NSN/R	101	8,0		
Total		1268	100,0		

p18 Apresentou alguma reclamação à Carris no último ano?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	71	5,6	5,7	5,7
	Não	1182	93,2	94,3	100,0
	Total	1253	98,8	100,0	
Missing	NS/NR	15	1,2		
Total		1268	100,0		

p19 Como avalia o tempo de resposta à sua mais recente reclamação?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Lento	14	1,1	20,6	20,6
	3	4	,3	5,9	26,5
	4	4	,3	5,9	32,4
	5	7	,6	10,3	42,6
	6	4	,3	5,9	48,5
	7	8	,6	11,8	60,3
	8	11	,9	16,2	76,5
	9	9	,7	13,2	89,7
	10 Muito Rápido	7	,6	10,3	100,0
	Total	68	5,4	100,0	
	NSN/R	3	,2		
Missing	System	1197	94,4		
	Total	1200	94,6		
Total		1268	100,0		

p20 Como avalia a forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mal	23	1,8	34,8	34,8
	2	10	,8	15,2	50,0
	3	8	,6	12,1	62,1
	4	4	,3	6,1	68,2
	5	3	,2	4,5	72,7
	6	3	,2	4,5	77,3
	7	5	,4	7,6	84,8
	8	5	,4	7,6	92,4
	9	2	,2	3,0	95,5
	10 Muito Bem	3	,2	4,5	100,0
	Total	66	5,2	100,0	
	NSN/R	6	,5		
Missing	System	1196	94,3		
	Total	1202	94,8		
Total		1268	100,0		

p21 Imagine que teria de fazer uma reclamação à Carris por causa da má qualidade do serviço. Como pensa que a Carris lidaria com a sua reclamação?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Mal	50	3,9	6,2	6,2
	2	61	4,8	7,6	13,8
	3	66	5,2	8,2	22,0
	4	67	5,3	8,3	30,3
	5	150	11,8	18,7	49,0
	6	94	7,4	11,7	60,7
	7	110	8,7	13,7	74,4
	8	120	9,5	14,9	89,3
	9	40	3,2	5,0	94,3
	10 Muito Bem	46	3,6	5,7	100,0
	Total	804	63,4	100,0	
Missing	NSN/R	464	36,6		
Total		1268	100,0		

p22 A Carris preocupa-se com os seus clientes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Discorda Completamente	64	5,0	5,3	5,3
	2	45	3,5	3,7	9,0
	3	57	4,5	4,7	13,8
	4	89	7,0	7,4	21,1
	5	168	13,2	13,9	35,0
	6	148	11,7	12,3	47,3
	7	214	16,9	17,7	65,0
	8	222	17,5	18,4	83,4
	9	88	6,9	7,3	90,7
	10 Concorda Completamente	112	8,8	9,3	100,0
	Total	1207	95,2	100,0	
Missing	NS/NR	61	4,8		
Total		1268	100,0		

p23 A Carris preocupa-se com o meio ambiente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Discorda Completamente	29	2,3	2,7	2,7
	2	18	1,4	1,7	4,4
	3	31	2,4	2,9	7,2
	4	49	3,9	4,5	11,8
	5	127	10,0	11,8	23,5
	6	133	10,5	12,3	35,9
	7	201	15,9	18,6	54,5
	8	256	20,2	23,7	78,2
	9	110	8,7	10,2	88,4
	10 Concorda Completamente	125	9,9	11,6	100,0
	Total	1079	85,1	100,0	
Missing	NS/NR	189	14,9		
Total		1268	100,0		

p24 A qualidade do serviço prestado pela Carris vai ao encontro das minhas expectativas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Discorda Completamente	29	2,3	2,3	2,3
	2	21	1,7	1,7	4,0
	3	40	3,2	3,2	7,2
	4	71	5,6	5,7	12,9
	5	136	10,7	10,9	23,7
	6	167	13,2	13,3	37,1
	7	263	20,7	21,0	58,1
	8	287	22,6	22,9	81,1
	9	120	9,5	9,6	90,6
	10 Concorda Completamente	117	9,2	9,4	100,0
	Total	1251	98,7	100,0	
Missing	NS/NR	17	1,3		
Total		1268	100,0		

p25 A Carris está muito próxima daquilo que eu considero o serviço ideal de transporte terrestre urbano

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Discorda Completamente	31	2,4	2,5	2,5
	2	33	2,6	2,7	5,1
	3	59	4,7	4,7	9,9
	4	68	5,4	5,5	15,3
	5	158	12,5	12,7	28,0
	6	192	15,1	15,4	43,5
	7	228	18,0	18,3	61,8
	8	232	18,3	18,6	80,4
	9	127	10,0	10,2	90,6
	10 Concorda Completamente	117	9,2	9,4	100,0
	Total	1245	98,2	100,0	
Missing	NS/NR	23	1,8		
Total		1268	100,0		

p26 Enquanto utente da Carris, como classifica a sua satisfação global com o serviço prestado pela empresa?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Insatisfeito	19	1,5	1,5	1,5
	2	8	,6	,6	2,2
	3	21	1,7	1,7	3,8
	4	46	3,6	3,7	7,5
	5	120	9,5	9,6	17,1
	6	161	12,7	12,9	30,0
	7	284	22,4	22,7	52,7
	8	307	24,2	24,6	77,3
	9	148	11,7	11,8	89,1
	10 Muito Satisfeito	136	10,7	10,9	100,0
	Total	1250	98,6	100,0	
Missing	NS/NR	18	1,4		
Total		1268	100,0		

p27 No futuro próximo qual a probabilidade de continuar a usar os transportes da Carris?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 Muito Improvável	9	,7	,7	,7
	2	4	,3	,3	1,0
	3	7	,6	,6	1,6
	4	2	,2	,2	1,8
	5	29	2,3	2,3	4,1
	6	13	1,0	1,0	5,2
	7	34	2,7	2,7	7,9
	8	101	8,0	8,1	16,0
	9	163	12,9	13,1	29,2
	10 Muito Provável	878	69,2	70,8	100,0
	Total	1240	97,8	100,0	
Missing	NS/NR	28	2,2		
Total		1268	100,0		

p28 Para ficar mais satisfeito com o serviço prestado pela CARRIS, o que teria de mudar?

p28	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
Teria de ser MAIS RÁPIDO	533	16%	42%
Teria de haver menor tempo de espera nas paragens	914	28%	72%
Os veículos teriam de ser MAIS CONFORTÁVEIS	341	10%	27%
Teria de haver linhas e paragens que SERVISSEM MELHOR AS ZONAS ONDE ME DESLOCO	600	18%	47%
O Atendimento teria de ser MELHOR E MAIS CORTÊS	181	6%	14%
Deslocar-me numa só viagem	502	15%	40%
Nada me faria ficar mais datisfeito com o serviço prestado pela CARRIS	199	6%	16%
Total	3270	100%	258%

p29 Idade

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14-20 anos	184	14,5	14,7	14,7
	21-30 anos	255	20,1	20,4	35,0
	31-40 anos	164	12,9	13,1	48,1
	41-50 anos	183	14,4	14,6	62,7
	51-60 anos	188	14,8	15,0	77,7
	61 anos ou mais	279	22,0	22,3	100,0
	Total	1253	98,8	100,0	
Missing	NS/NR	15	1,2		
Total		1268	100,0		

p30 Situação actual

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Empregado	564	44,5	45,1	45,1
	Desempregado	105	8,3	8,4	53,5
	Estudante	290	22,9	23,2	76,7
	Doméstico	10	,8	,8	77,5
	Reformado	270	21,3	21,6	99,1
	Outra	11	,9	,9	100,0
	Total	1250	98,6	100,0	
Missing	NS/NR	18	1,4		
Total		1268	100,0		

p31 Grau de instrução

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos do que a 4ª classe	29	2,3	2,4	2,4
	4ª classe antiga, 6ª classe ou ciclo preparatório	226	17,8	18,5	20,9
	5º ano ou 9º ano unificado, 10º ano, 11º ano	265	20,9	21,7	42,6
	7º ano antigo, 12º ano ou curso médio	316	24,9	25,9	68,5
	Frequência da universidade ou bacharelato	135	10,6	11,1	79,6
	Licenciatura, mestrado ou doutoramento	249	19,6	20,4	100,0
	Total	1220	96,2	100,0	
Missing	NS/NR	48	3,8		
Total		1268	100,0		

p32 Sexo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	485	38,2	38,2	38,2
	Feminino	783	61,8	61,8	100,0
	Total	1268	100,0	100,0	

Aceitação da entrevista

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muito boa	817	64,4	68,1	68,1
	Boa	314	24,8	26,2	94,3
	Razoável	57	4,5	4,8	99,1
	Difícil	11	,9	,9	100,0
	Total	1199	94,6	100,0	
Missing	System	69	5,4		
Total		1268	100,0		