

Clientes satisfeitos vão continuar a utilizar a Rodoviária de Lisboa

Inquérito à Qualidade de Serviço indica que clientes permanecem fiéis à RL e que recomendam a empresa aos familiares e amigos.

Os clientes da Rodoviária de Lisboa estão satisfeitos com a qualidade do serviço. O inquérito anual feito aos clientes da empresa de transporte coletivo de passageiros mostra que a grande maioria dos clientes é fiel à RL, utilizando os meios de transporte da empresa há 15 anos, em média. O estudo indica ainda que 98,7% pretende continuar a utilizar a RL em 2013 e que quase todos (97,3%) a recomendam a familiares e amigos.

A nível global a satisfação dos clientes subiu face aos resultados obtidos no inquérito do ano passado (de 6,6 em 2011 para 7,2, em 2012). O índice cresceu no que diz respeito a Horários, Viaturas, Paragens, Motoristas, Fiscais, Postos de Venda, Site, Informação Multimédia, Imagem, e outros parâmetros, como a facilidade de aquisição de títulos de transporte, atendimento ou rapidez no percurso. Em relação a 2011, apenas os preços e a utilidade da informação no site da empresa baixaram no índice de satisfação dos clientes.

A Pontualidade é a característica do serviço que os passageiros da RL consideram ser o mais importante, tendo sido pontuada com 7,3. Por sua vez, a frequência das carreiras obteve 7,1 de índice de satisfação, e o período de funcionamento 7,2. A Segurança dentro dos autocarros registou o valor de 7,1 sendo outro dos factores importantes para os utilizadores. Aspectos como a modernidade, limpeza ou acessibilidades dos

autocarros também mereceram nota positiva, sendo a média ponderada destes itens de 6,8.

A principal característica reconhecida à RL, enquanto organização, é a de empresa empenhada na relação com o cliente e a qualidade.

Para o Presidente da Rodoviária de Lisboa, António Corrêa de Sampaio, "foi com satisfação que, neste ano difícil para a economia e transportes, vimos crescer o grau de satisfação dos clientes. Este é o reconhecimento da qualidade dos serviços da Rodoviária de Lisboa e do esforço que, todos os anos, é feito por todos os colaboradores para melhorar o desempenho da empresa".

O estudo realiza-se anualmente e tem por objetivo medir o grau de satisfação dos clientes face aos serviços prestados pela RL e respetiva melhoria da empresa. Este ano, foram realizadas 2464 entrevistas em campo e 1232 inquéritos por telefone. Dos inquiridos, a maioria são do sexo feminino (69,2%) e com idade média de 39,9 anos. 25,1% dos utilizadores são trabalhadores especializados, 25,9% têm viatura própria e 50,2% têm entre o 9º e o 12º ano de escolaridade.

Sobre a Rodoviária de Lisboa

A Rodoviária de Lisboa (RL), de acordo com a sua Missão, visa "disponibilizar uma rede sustentável de serviços de transporte na Área Metropolitana de Lisboa, satisfazendo as necessidades dos clientes, promovendo parcerias para a melhoria contínua da qualidade de serviço e da qualidade de vida das populações servidas." Tendo em conta a sua visão, a RL pretende "afirmar-se como um parceiro ativo na melhoria da mobilidade urbana, da segurança rodoviária e da qualidade ambiental."

A RL assegura o transporte público rodoviário de passageiros nos concelhos de Lisboa, Loures, Odivelas e Vila Franca de Xira, servindo cerca de 400 mil habitantes. A RL dispõe de mais de 370 viaturas e de 560 motoristas que percorrem diariamente cerca de 50 mil quilómetros, ao longo de 1300 quilómetros de rede concessionada e de 2100 pontos de paragem.

Mais de 40 agentes e 4 lojas próprias garantem o apoio ao cliente e a venda de títulos de transporte.

A RL foi precursora do sistema de informação ao cliente em tempo real que permite dar a conhecer aos passageiros, através de painéis electrónicos colocados nas paragens o tempo de chegada dos vários serviços. Recentemente tem ganho amplo reconhecimento do público e prémios na área da promoção das acessibilidades, com a inclusão de novas paragens e tecnologia a bordo que facilitam o uso do transporte aos cegos. Para mais informações visite www.rodoviariadelisboa.pt