



## Estudo da FERTAGUS revela **Travessia ferroviária do Tejo ajuda a combater o stress**

- Contributo para a redução de cerca de 20 mil veículos diariamente na Ponte 25 de Abril em 2008, ou seja, para a redução de emissões para a atmosfera de cerca de 13 mil toneladas de CO2 por ano
- Em termos de satisfação global, o serviço da Fertagus alcança uma **nota muito positiva de 4,34 numa escala de 1 a 5 pontos**.

Quase 40% dos clientes da FERTAGUS, empresa do Grupo Barraqueiro concessionária da gestão e exploração da linha ferroviária do Eixo Norte/Sul, que inclui a travessia do Tejo através da Ponte 25 de Abril, referem a diminuição do stress como principal benefício do recurso à opção ferroviária para realizar a ligação entre as duas margens do Tejo, conclui-se do estudo anual realizado pela empresa aos níveis de satisfação e ao perfil dos seus clientes.

Segundo os resultados desta consulta, os clientes da ligação ferroviária referem como outros principais benefícios o aumento do tempo livre (35%), a maior flexibilidade (31%), a melhor organização (20%) e o menor dispêndio de dinheiro (12%).

O mesmo estudo permite concluir que 26% dos clientes trocaram o automóvel na travessia da ponte 25 de Abril pelo comboio, o que significa que o serviço da FERTAGUS contribuiu para a redução de cerca de 20 mil veículos diariamente na Ponte 25 de Abril, ou seja, para a redução de emissões para a atmosfera de cerca de 13 mil toneladas de CO2 por ano.

Refira-se que a segurança constitui, entre os 20 atributos avaliados, aquele a que os clientes maior importância atribuem e é simultaneamente o que atinge um maior grau de satisfação (4,7 numa escala de 1 a 5).

Em termos de satisfação global, o serviço da FERTAGUS atinge um excelente nível de desempenho, ao alcançar uma **nota de 4,34 numa escala de 1 a 5 pontos**, valor inclusivamente superior ao verificado no Inquérito de 2006, sendo a eficiência, a confiança e a inovação os valores que atingem maior expressão para os inquiridos e aqueles que encerram também maior valor institucional.

Quanto ao perfil sócio-demográfico do cliente FERTAGUS, verifica-se uma grande estabilidade ao longo dos dez anos de operação, sendo no entanto de registar um reforço da representação dos

quadros médios e dos estudantes em 2008, que aliás já constituíam uma parte significativa do universo de clientes da empresa.

A título de curiosidade, refira-se que Coina é a estação que atinge um melhor nível de avaliação por parte dos clientes, cabendo à Estação de Setúbal o valor mais baixo.