



RESULTADOS

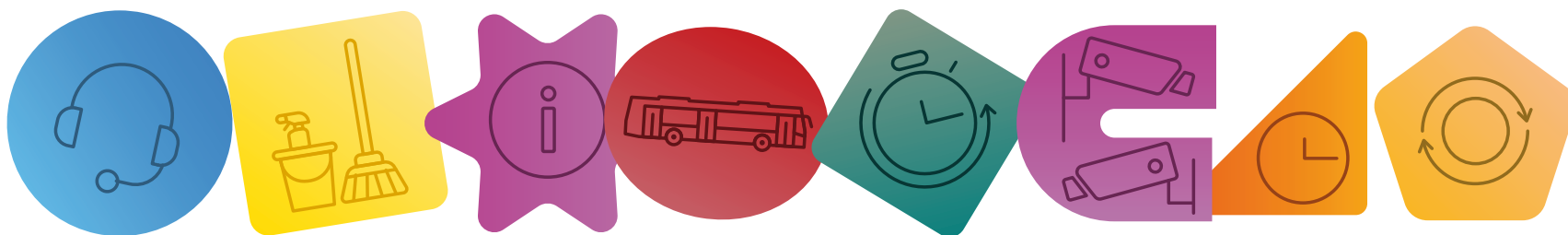
do inquérito aos passageiros

2025





transportes •
metropolitanos
de • lisboa



 carris
metropolitana



1101



Tabela de Conteúdos



Guia de Leitura

Página 4



Amostra

Página 6



Caracterização
do Passageiro

Página 7



Índice de
Satisfação Global

Página 8



Resultados
por Temas

Página 9



Destaques
de Indicadores

Página 10

Guia de Leitura

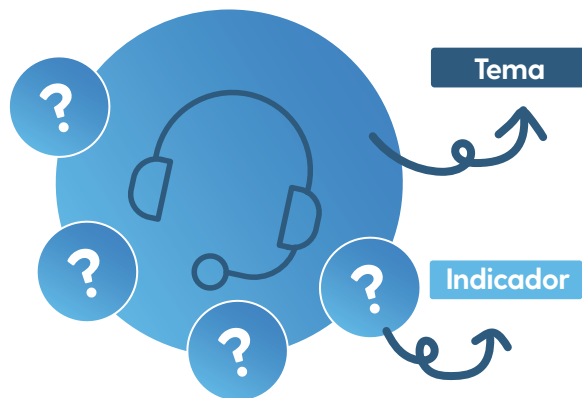


Este documento tem como função **apresentar os resultados do inquérito de satisfação aos passageiros da Carris Metropolitana**, decorrido em 2025 e, junto das avaliações obtidas, apresentar as **diferentes iniciativas** alinhadas com o compromisso constante de melhoria da experiência do passageiro.

A avaliação foi dividida nos seguintes temas, que incluem **diferentes aspetos da experiência dos passageiros**:



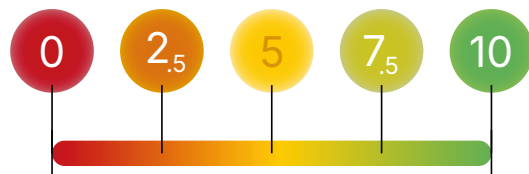
Cada tema foi avaliado através de **um conjunto de indicadores**. Os indicadores são **medidas utilizadas para aferir a percepção de diferentes aspetos da experiência dos passageiros**.



Cada indicador foi classificado numa escala de 0 a 10, representando a satisfação dos passageiros sobre aquele aspeto específico, em que 0 é 'nada satisfeito' e 10 significa 'totalmente satisfeito'.

Quanto mais próxima de 10 for a pontuação, mais positiva é a avaliação. Para facilitar a leitura, os resultados são representados visualmente com um código de cores, indo do vermelho (médias mais baixas) ao verde (média mais elevadas).

Escala utilizada



A partir da avaliação dos diferentes indicadores, foi calculada uma **pontuação média para o tema em questão**, dentro da mesma escala.

Junto com a apresentação deste valor, é divulgada a sua **diferença em comparação com os valores obtidos no inquérito de satisfação ao passageiro decorrido em 2024**.



Amostra



3 500
entrevistas presenciais
concretizadas



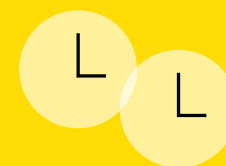
a bordo de linhas
das 4 áreas



a bordo de linhas
com diferentes níveis
de procura



em dias úteis
e dias não úteis

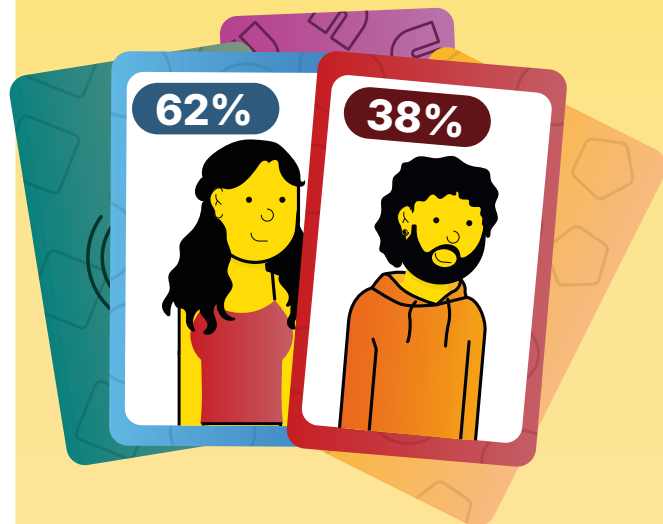


em diferentes
intervalos de horário

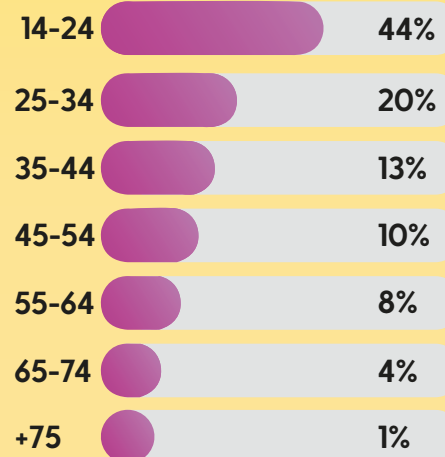
Caracterização do Passageiro

Os utilizadores da Carris Metropolitana são, na sua maioria, **mulheres**, **jovens** (idades entre 14 e 34 anos), **trabalhadores a tempo inteiro** e com **grau de instrução secundário**.

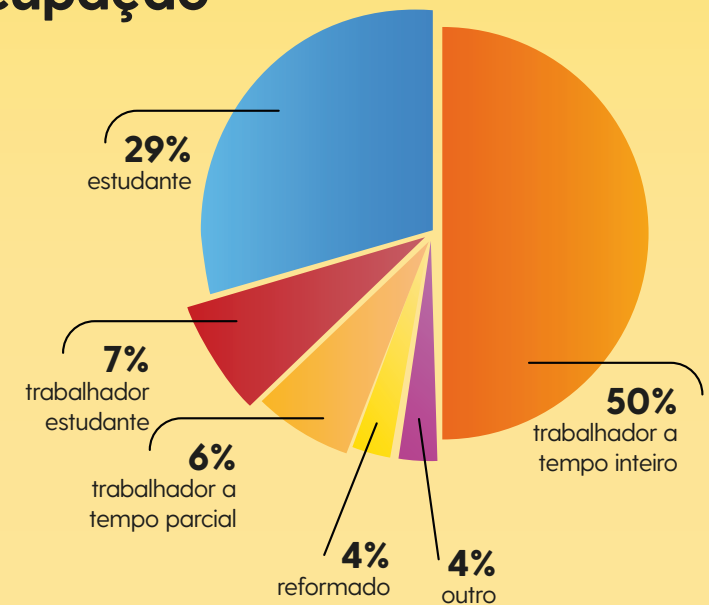
Género



Idade



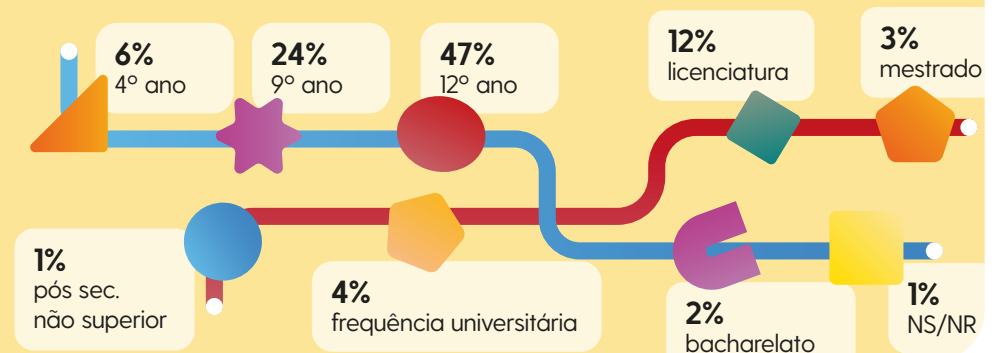
Ocupação



Regime de Deslocação



Instrução



Índice de Satisfação Global (ISGP)

O Índice de Satisfação Global reflete a **opinião dos milhares de passageiros que utilizam a Carris Metropolitana**. Este valor resulta da média das classificações atribuídas a oito temas que avaliam diferentes momentos da jornada de quem viaja na rede.

Selo de Aprovação dos Passageiros


7.3


Índice de Satisfação Global



Resultados por temas



Atendimento

7,64

+0,21 face a 2024



**Limpeza e
Conservação**

8,16

-0,18 face a 2024



Informação

7,63

+0,39 face a 2024



Conforto

7,57

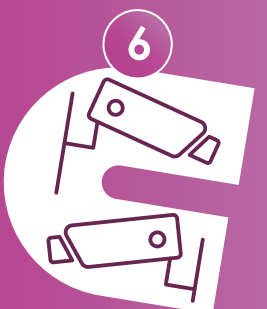
-0,23 face a 2024



Rapidez

7,02

+0,21 face a 2024



Segurança

6,96

-0,35 face a 2024



Pontualidade

6,84

+0,16 face a 2024



Regularidade

6,54

+0,24 face a 2024

Destaque de Indicadores

1



Atendimento

A monitorização dos **mecanismos de feedback** obtidos por parte dos passageiros configura um momento fundamental para o controlo da operação da Carris Metropolitana. Nesse sentido, este tema dedica-se a concluir de **que forma é percebida a experiência de apoio ao cliente**, quer nos momentos pré, durante e pós viagem.

Avaliação de 2025:

7,64

+0,21 face a 2024



Passageiros acreditam que este tema esteve melhor em 2025

Comparação de Indicadores com 2024:



Indicador:
"Aquisição do bilhete simples a bordo"

Avaliação:
8,82
(= face a 2024)



Indicador:
"Aquisição do bilhete pré-pago"

Avaliação:
8,65
(+0,12 face a 2024)



Indicador:
"Cortesia dos motoristas e outros colaboradores"

Avaliação:
7,80
(+0,10 face a 2024)



Indicador:
"Apoio ao cliente"

Avaliação:
7,34
(+0,20 face a 2024)



Indicador:
"Apresentar reclamações"

Avaliação:
6,49
(+0,28 face a 2024)



Indicador:
"Resolução de problemas"

Avaliação:
6,36
(+0,57 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

Em 2025, existiu uma **maior aposta na formação da equipa** de apoio ao cliente, tornando-a mais eficaz e eficiente no atendimento. Foi também **revisto o formulário de contacto**, tendo em conta uma melhor usabilidade e jornada do cliente. Disponível em:

carrismetropolitana.pt/contacto

O investimento na comunicação contribuiu para este resultado, com uma **campanha dedicada à importância de utilização de canais oficiais** por parte dos passageiros. A Carris Metropolitana também tornou público o **número de contactos recebidos**, segmentados por Reclamações, Pedidos de Informação e Outros, na página:

carrismetropolitana.pt/metricas

Ainda, do ponto de vista da monitorização, foi feita uma **análise qualitativa das interações com os passageiros**, de forma a melhorar os tipos de resposta e caracterização das temáticas.

Destaque de Indicadores

2



Limpeza e Conservação

Tendo em vista uma melhoria contínua da experiência do passageiro, o conforto e limpeza das viaturas representam áreas de constante monitorização. Por esse motivo, as questões deste tema têm como objetivo entender qual o **potencial de melhoria que pode ser alcançado, nestes domínios**, para que as viagens a bordo da Carris Metropolitana sejam o mais cómodas possível.

Avaliação de 2025:

8,16

-0,18 face a 2024

Comparação de Indicadores com 2024:



Indicador:
"Conservação dos Autocarros"

Avaliação:
8,23 (-0,26 face a 2024)



Indicador:
"Limpeza dos Autocarros"

Avaliação:
8,10 (-0,11 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

As viaturas da Carris Metropolitana são alvo de limpeza diária, garantindo padrões regulares de higiene e manutenção em toda a rede. Ao longo de 2025, foi reforçado o acompanhamento desta situação, com a implementação de **auditorias mais regulares**, permitindo uma monitorização mais próxima da qualidade do serviço prestado.

Paralelamente, foram desenvolvidos **esforços de sensibilização**, junto dos passageiros, nomeadamente, através da produção de conteúdos que promovam **comportamentos**

responsáveis e redução de situações de sujidade e vandalismo.

Importa referir que o **crescimento significativo do número de passageiros** poderá contribuir para uma maior probabilidade de situações incómodas pontuais. Ainda assim, a Carris Metropolitana mantém o compromisso de reforçar a fiscalização, a resposta a ocorrências e a melhoria contínua nesta matéria, assegurando condições adequadas de conforto.

Destaque de Indicadores

3



Informação

O **acesso eficaz à informação**, bem como a qualidade e quantidade desta é crucial para uma boa experiência do passageiro com a Carris Metropolitana. Por isso, este domínio pretende compreender se os passageiros dispõem de **informação suficiente, clara e atualizada** para utilizar a rede com confiança.

Avaliação de 2025:

7,63

+0,39 face a 2024



Passageiros acreditam que este tema esteve melhor em 2025

Comparação de Indicadores com 2024:

?

Indicador:
"Chegar às **áreas de interesse**"

Avaliação:
8,16 (+0,16 face a 2024)

?

Indicador:
"Informações no **site**"

Avaliação:
8,03 (+0,33 face a 2024)

?

Indicador:
"Saber qual é a **próxima paragem** quando dentro do autocarro"

Avaliação:
7,98 (+0,38 face a 2024)

?

Indicador:
"Aceder a **informações atualizadas**"

Avaliação:
7,55 (+0,38 face a 2024)

?

Indicador:
"Informação sobre **ligações entre paragens** CM e outros transportes"

Avaliação:
7,43 (+0,35 face a 2024)

?

Indicador:
"**Informações nos autocarros** sobre preços, horários e serviços"

Avaliação:
7,42 (+0,39 face a 2024)

?

Indicador:
"**Informações nas paragens** sobre preços, horários e serviços"

Avaliação:
7,19 (+0,49 face a 2024)

?

Indicador:
"Informação de **quando chegará o próximo autocarro** à paragem"

Avaliação:
7,36 (+0,74 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

A Carris Metropolitana recorre com assiduidade aos seus diferentes **canais digitais para disseminar as suas comunicações e mensagens de rede**, de forma a garantir que a informação alcança o seu público. Estes canais incluem um canal oficial de Whatsapp, Instagram, Facebook, Avisos em plataformas de planeadores de viagem, site oficial, aplicação oficial e monitores de bordo. Neste sentido, e de forma a garantir qualidade e uniformidade transversal a todos estes formatos, a Carris Metropolitana trabalhou em 2025 para **melhorar as plataformas internas de criação de avisos e alertas** disponíveis nas plataformas parceiras como a Apple Maps, Citymapper, Google Maps, Moovit e Transit.

Alinhado ainda com estes esforços, foi lançada uma **versão atualizada da aplicação da Carris Metropolitana**, com a possi-

bilidade de receber notificações inteligentes, de acordo com as necessidades dos passageiros. Esta nova versão ainda permitiu um **maior nível de customização**, encontrando-se em permanente melhoria e auscultação do feedback recebido. Também no próprio site foram explorados novos formatos, tanto de consulta, com o lançamento de avisos em formato de mapa, disponível na página carrismetropolitana.pt/veiculos; como de criação, com a implementação de **avisos em tempo real**, disponível para algumas áreas.

Por fim, alinhada com uma intenção de constante melhoria da rede, foram **lançadas regularmente notícias de alterações do serviço prestado**, disponíveis no site. Tratam-se de notificações detalhadas de um grande número de novidades a decorrer numa determinada área de operação, em: carrismetropolitana.pt/noticias

Acompanhe os nossos canais oficiais:

Instagram

@carrismetropolitana



Twitter / X

@CMetropolitana_



Canal Whatsapp

Carris Metropolitana

alertas
avisos
notícias



App Carris Metropolitana

Carris Metropolitana



Saiba mais:

carrismetropolitana.pt

Destaque de Indicadores

4



Conforto

Estes indicadores refletem a percepção global dos utilizadores no que diz respeito às **condições do autocarro e ao conforto sentido durante a viagem**. Permite avaliar a experiência a bordo e compreender de que forma as condições proporcionadas ao longo do percurso influenciam a satisfação dos passageiros com o serviço.

Avaliação de 2025:

7,57

-0,23 face a 2024

Comparação de Indicadores com 2024:



Indicador:
"Número de **Lugares Sentados**"

Avaliação:
7,21 (-0,25 face a 2024)



Indicador:
"Conforto nos autocarros"

Avaliação:
7,93 (-0,23 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

Em 2025, os diferentes operadores que prestam serviço na margem sul **adquiriram novas viaturas elétricas**. O aumento da frota possibilita a capacidade de alargar a abrangência horária da rede, uma vez que existem recursos disponíveis para cumprir com as necessidades dos passageiros. Por conseguinte, é facilitado o transporte de passageiros, entre as diversas viagens, diminuindo a quantidade de pessoas que viajam no mesmo horário e proporcionando maior conforto durante a viagem.

A Carris Metropolitana prevê no seu contrato com os operadores prestadores de serviço a **redução da idade média da frota**. Esta premissa, mesmo entrando no quarto ano de operação, ainda se traduz em **autocarros novos e confortáveis**. Com a entrada de novas viaturas, também prevista para 2026 na margem norte, é expectável que seja notado mais e mais conforto por parte dos passageiros.

Destaque de Indicadores

5



Rapidez

Tendo em conta a importância da eficiência do serviço, a rapidez das viagens assume um papel central na experiência dos passageiros. Por esse motivo, este indicador procura identificar oportunidades de melhoria que contribuam para **deslocações mais céleres e eficientes**, tornando as viagens na Carris Metropolitana mais rápidas.

Avaliação de 2025:

7,02

+0,21 face a 2024



Passageiros acreditam que este tema esteve melhor em 2025

Comparação de Indicadores com 2024:



Indicador:
"Duração da viagem"

Avaliação:
7,74 (+0,04 face a 2024)



Indicador:
"Tempo de Espera nas Paragens"

Avaliação:
6,13 (+0,41 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

De forma a tornar o serviço prestado pela Carris Metropolitana mais eficiente e rápido, em 2025 foram **estudados e efetuados diferentes ajustes de percurso e reforços de horários**, nas quatro áreas de operação, de forma a ajustar os tempos de passagem em cada paragem. Foram também **analisados casos onde se conseguiram criar hipóteses de percursos com menos desvios**, de tipologia "expresso", para tornar as viagens mais rápidas. Esta implementação foi aplicada quando possível e sem prejuízo da experiência de todos os passageiros.

Ainda, nos esforços de comunicação, foi lançada a campanha "Dê Prioridade ao Autocarro Amarelo", que procurou **sensibilizar os condutores de viaturas particulares** a ter comportamentos mais conscientes na sua condução, de forma a agilizar as viagens feitas de autocarro.

Destaque de Indicadores

6



Segurança

Neste tema, procura-se compreender como os utilizadores avaliam as condições de segurança associadas à utilização da rede, permitindo **acompanhar a perceção dos passageiros** e identificar oportunidades de melhoria que reforcem a confiança e o bem-estar ao longo da viagem.

Avaliação de 2025:

6,96

-0,35 face a 2024

Comparação de Indicadores com 2024:

?

Indicador:
"Segurança dentro dos autocarros"

Avaliação:
8,24 (-0,07 face a 2024)

?

Indicador:
"Resposta em caso de **acidentes**"

Avaliação:
7,17 (-0,29 face a 2024)

?

Indicador:
"Resposta em casos de **incidentes**"

Avaliação:
6,75 (-0,40 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

Para 2026, está planeado um **reforço na consciencialização**, de forma a tornar as viagens ainda mais seguras.

Está também previsto o desenvolvimento de **projetos internos de sensibilização para a implementação e consolidação de boas práticas** em contexto operacional, promovendo uma cultura de prevenção e responsabilidade partilhada entre equipas.

Destaque de Indicadores

7



Pontualidade

A Pontualidade é um fator central na qualidade do serviço de transporte público, influenciando diretamente a confiança dos passageiros na rede. Aqui, pretende-se compreender a perceção dos passageiros quanto ao **grau de fiabilidade do serviço** e a sua capacidade de responder às expectativas de quem utiliza diariamente a rede.

Avaliação de 2025:

6,84

+0,16 face a 2024



Passageiros acreditam que este tema esteve melhor em 2025

Comparação de Indicadores com 2024:

?

Indicador:
"Pontualidade **na partida**"

Avaliação:
7,01 (+0,15 face a 2024)

?

Indicador:
"Pontualidade **na chegada**"

Avaliação:
6,67 (+0,18 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

De forma a garantir uma melhoria contínua no campo da pontualidade, a Carris Metropolitana procura **ajustar continuamente os horários**, de forma a que possam servir os seus passageiros de uma forma otimizada.

Ainda, no decorrer do ano de 2025, houve uma constante adaptação dos mesmos aos tempos expectáveis de percurso, **mediante o trânsito esperado nas diferentes horas do dia**. Contudo, todos estes esforços estão suscetíveis a causas externas à operação, como o **trânsito agravado** e a **inexistência de vias BUS**, na grande maioria do território da área metropolitana de Lisboa.

Destaque de Indicadores

8



Regularidade

Este tema compõe a avaliação da **frequência de horários e do acesso a áreas de interesse**. Estes indicadores são essenciais para apoiar decisões estratégicas na expansão ou ajustes dos percursos e reforços de horário, garantindo que as necessidades dos passageiros sejam atendidas.

Avaliação de 2025:

6,54

+0,24 face a 2024



Passageiros acreditam que este tema esteve melhor em 2025

Comparação de Indicadores com 2024:



Indicador:
"Horários **Diurnos Semanais**"

Avaliação:
7,36 (+1,38 face a 2024)



Indicador:
"Frequência de **Interrupções**"

Avaliação:
6,54 (+0,23 face a 2024)



Indicador:
"Horários **Noturnos**"

Avaliação:
6,43 (-0,76 face a 2024)



Indicador:
"Horários **de fim-de-semana**"

Avaliação:
5,67 (+0,43 face a 2024)

O que já fizemos para melhorar

Ao longo de 2025, foi realizado um trabalho de **ajuste nos horários para uma melhoria na sua frequência**, para além de reforços contínuos que otimizam a regularidade do serviço.

Este esforço de calibração operacional contribuiu para a **melhoria da avaliação dos horários diurnos semanais** e para uma perceção mais positiva relativamente à fiabilidade e frequência do serviço.

No que diz respeito aos horários noturnos, os resultados indicam uma **oportunidade de investigação junto dos passageiros**. Uma vez que, em abril de 2025, a Carris Metropolitana lançou a sua rede noturna, é necessário compreender as necessidades existentes para além da rede atual.





carrismetropolitana.pt/noticias



transportes •
metropolitanos
de • lisboa

