



Inquérito de Satisfação aos Passageiros

Resultados





índice

02

Guia do Documento

03

Índice de Satisfação Global

04

A Carris Metropolitana

06

Ficha Técnica

08

Caracterização do Passageiro

10

Resultados: Informação ao Público

12

Resultados: Rede

14

Resultados: Paragens

15

Resultados: Autocarros

16

Resultados: Atendimento

Guia de documento

Este documento tem como função **apresentar os resultados do inquérito de satisfação aos passageiros da Carris Metropolitana**, decorrido em 2024 e, junto das avaliações obtidas, apresentar as diferentes iniciativas alinhadas com o compromisso de constante melhoria da experiência do passageiro.

indicadores

Os indicadores são **medidas utilizadas para avaliar diferentes aspetos da experiência dos passageiros**.

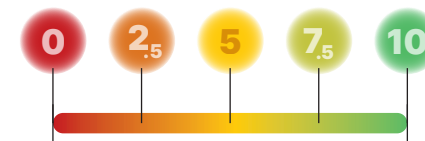
No inquérito, foram analisados temas como:

- informação ao público,
- rede,
- paragens,
- autocarros
- atendimento.

permitindo identificar pontos positivos e oportunidades de melhoria no serviço.



escala utilizada



avaliação

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).

Índice de Satisfação Global (ISGP)



O Índice de Satisfação Global reflete a **opinião dos milhares de passageiros** que a Carris Metropolitana transporta, sobre o serviço prestado e resulta da avaliação dos diferentes temas apresentados anteriormente.



174 milhões

total de passageiros transportados em 2024



aumento de 24%
face a 2023

carris metropolitana

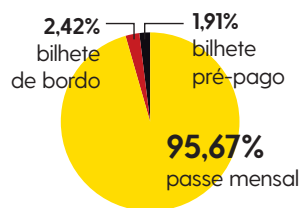
marca única responsável pela operação rodoviária na área metropolitana de Lisboa, detendo a totalidade da operação em 15 dos 18 municípios e dividida em 4 áreas: duas na margem Norte e outras duas na margem Sul do Tejo.



recordes batidos

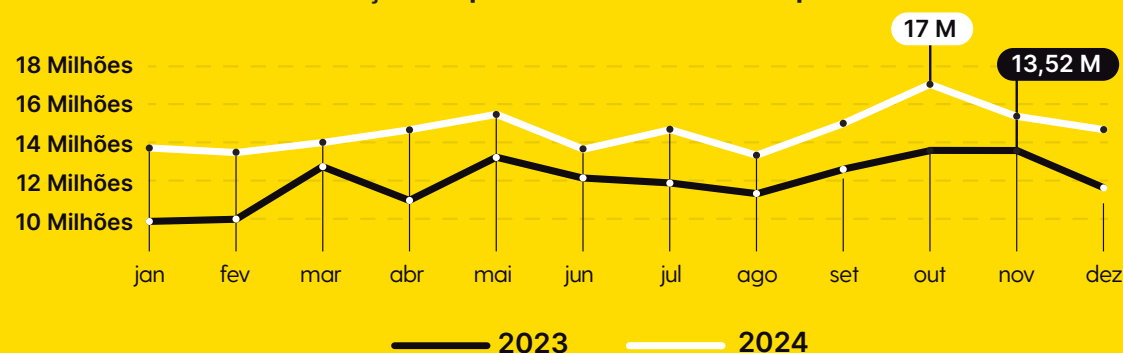
700 mil
passageiros transportados num dia útil

17 Milhões
passageiros transportados num mês



tipos de validações

Evolução da procura da Carris Metropolitana



+ 68 milhões
passageiros transportados em linhas com ligação a Lisboa em 2024



+100 mil
utilizadores
da aplicação



+200
painéis de informação
ao público instalados



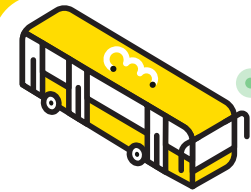
+21 mil
viagens planeadas
por dia útil

6.1 Milhões
viagens realizadas em 2024

8%
de aumento
face a 2023



+ 12 600
paragens em toda
a aML



3 Milhões
eventos recebidos em
tempo real, por dia,
em 2024



88 milhões
quilómetros percorridos
em 2024



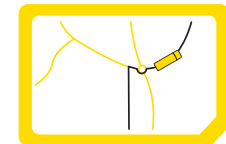
+2000
escolas servidas
em toda a aML



+100
interfaces servidos
em toda a aML



+60
praias servidas
em toda a aML



informação em tempo
real disponível em
diferentes plataformas

Ficha Técnica

Com quem falámos?



+ de 3200

total de entrevistas presenciais concretizadas

Onde?



a bordo de **199**
linhas de diferentes
níveis de procura

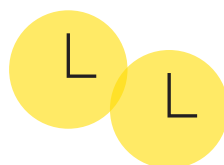
Quando?

meses de março a junho 2024

dias dias úteis, sábados e domingos

horas entre as 6h e 4h da manhã

Durante quanto tempo?



13 min

duração média
de cada entrevista

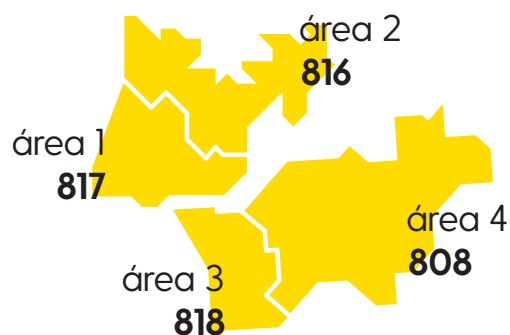
Como testámos?



2 fases piloto

que incluíram focus group
e inquéritos piloto

distribuição do número de entrevistas por área:



4 classes de procura de linhas



2 tipos de dia (úteis e não úteis)



6 períodos horários

06h às 09h	14h às 17h
09h às 13h	17h às 20h
13h às 14h	20h às 04h



192 classes amostrais

A distribuição equilibrada das entrevistas e os rigorosos controlos de qualidade asseguram a **representatividade da amostra**.



95,5% intervalo de confiança

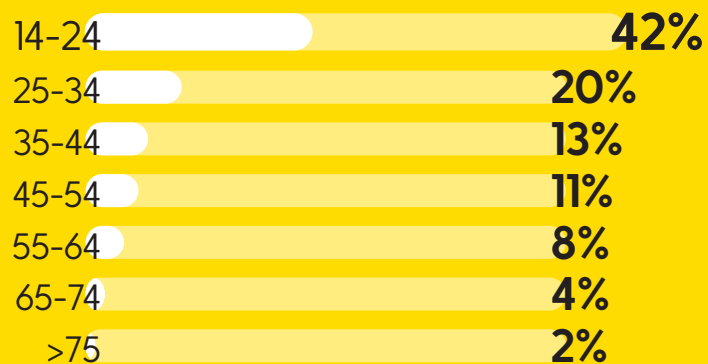
1,8% margem de erro

Estes valores refletem a **precisão e fiabilidade dos resultados obtidos**, uma vez garantem que, se o inquérito fosse repetido múltiplas vezes nas mesmas condições, **os resultados poderiam variar uma média de 1,8% em 99,5% das ocasiões**.

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**.

Idade



63%
feminino

Género

37%
masculino



Ocupação



47%
trabalhador a tempo inteiro



26%
estudante



5%
trabalhador a tempo parcial



12%
estudante-trabalhador



4%
reformado



Regime de deslocação



67%
De casa para
local fixo



25%
De casa para
local variável



7%
Alternado entre
casa e outro local



1%
trabalha/estuda
em casa

Instrução

45%
12º ano

22%
9º ano

16%
licenciatura

5%
4º ano

3%
mestrado

2%
pós secundário
não superior

2%
bacharelato

1%
Pré-primária /
Primária incompleta

2%
frequência
universitária

2%
NS/NR

Informação ao Público

Formatos

A dimensão e a complexidade da operação reforçam a necessidade de um sistema eficaz de informação ao público, capaz de entregar a comunicação necessária em tempo útil, a um público com diferentes hábitos de consumo de informação e níveis de proficiência tecnológica.

Deste modo, a Carris Metropolitana tem procurado comunicar **tanto através de suportes digitais**, que permitem uma atualização rápida, **como através de suportes físicos**, marcando presença a bordo dos autocarros, nas paragens e nos Espaços navegante® Carris Metropolitana. Um dos suportes mais informativos é o aviso, que informa alterações ou perturbações na operação.

Formatos físicos

- Cartazes A4:** Paragens, lojas, pontos de interesse
- Folhetos A5:** Paragens, lojas, pontos de interesse
- Pendurantes:** Formato utilizado a bordo dos autocarros
- Revistas:** Lojas, eventos

Formatos digitais

- Avisos:** App, Redes Sociais, Site e Plataformas parceiras (Apple Maps, Citymapper, Google Maps e Transit)
- Ecrãs:** A bordo dos autocarros e nas lojas
- Notícias:** App, Meios de Imprensa, Redes Sociais e Site
- Páginas dedicadas:** Páginas desenvolvidas no site em função de uma campanha

Tempo Real

Durante o ano de 2024, a Carris Metropolitana conseguiu integrar os seus dados de tempo real e os avisos de alterações de rede nas plataformas de planeamento de viagem mais significativas (GoogleMaps, Moovit, CityMapper e AppleMaps), tornando-se **o único operador em Portugal com estes dois tipos dados dinâmicos a serem comunicados em parceria com várias plataformas digitais**. Esta informação está, ainda, disponível na **aplicação oficial da marca**.

Painéis de Informação ao Público (PIPs)

Os painéis de informação ao público informam, em tempo real, o tempo previsto de chegada do próximo autocarro à paragem.

Em 2024, foram instalados **mais de 200 painéis** e **em 2025 prevê-se a instalação de mais 270**, entre painéis exteriores localizados ao lado das paragens e interiores em terminais de transporte.

Monitorização

É feita uma avaliação constante da eficácia dos diferentes meios de informação utilizados, tendo sido realizadas **mais de 8 mil ações de auditoria no terreno**, em 2024, que identificaram os pontos de melhoria.

Facilidade em obter informações da Carris Metropolitana sobre: preços, horários e serviços

7.7

No site

Nas paragens

6.7

7

Nos autocarros

8.8

Facilidade na aquisição do bilhete simples a bordo*

Facilidade em aceder a informações atualizadas

7.1

Facilidade em obter informações sobre:

Qual é a próxima paragem quando está dentro do autocarro

7.6

Quando chegará o próximo autocarro à paragem onde está

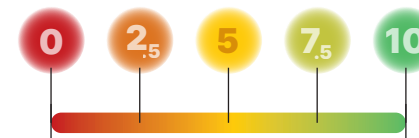
6.6

Como fazer as ligações entre paragens da Carris Metropolitana e outros modos de transporte*

7

Legenda

pontuação atribuída numa escala de 0 a 10



Rede

8

Facilidade em **chegar às suas áreas de interesse** através da Carris Metropolitana*

Duração da viagem
(tempo no autocarro)

7.7

6.9

Total da duração da viagem*
em relação à distância percorrida

*(tempo de espera + tempo da viagem)

Pontualidade dos autocarros
no local de partida

6.5

6.9

Pontualidade dos autocarros
no local de chegada

6.3

Frequência de Interrupções
ou cancelamentos das
viagens previstas

Adequação dos **horários
diurnos semanais** face
às suas necessidades*

7.1

5.9

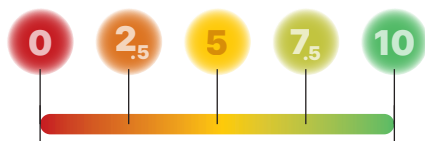
Adequação dos **horários
noturnos** face às
suas necessidades*

Adequação dos **horários
de fins de semana** face
às suas necessidades*

5.2




Legenda

pontuação atribuída numa
escala de 0 a 10



Monitorização

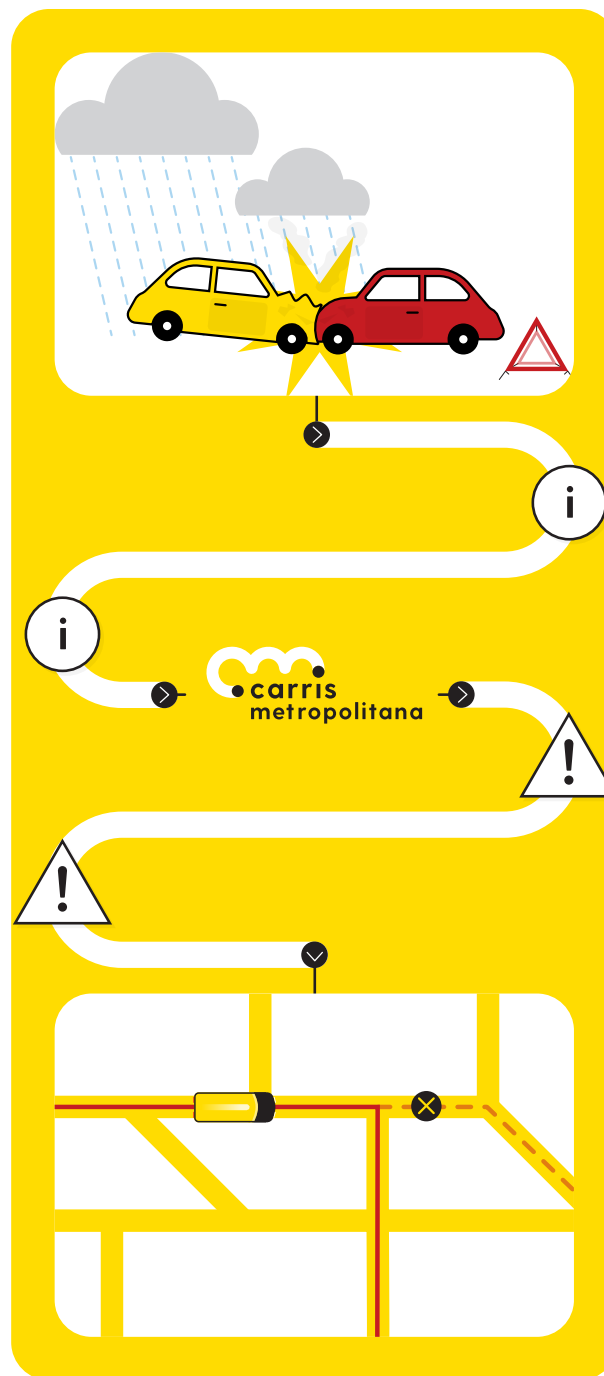
A operação rodoviária enfrenta desafios diários que podem impactar a experiência dos passageiros. O tempo de viagem, que inclui tanto a espera na paragem como o percurso no autocarro, pode ser afetado por fatores externos, como:

-  Condições **meteorológicas**
-  **Infraestruturas** e estado das paragens
-  Fluxo de **tráfego** e incidentes rodoviários

Para minimizar estas incertezas, a Carris Metropolitana, no seu centro de operações, investe na **monitorização rigorosa da operação**, através da leitura e análise constante de dados. Esta regularidade reforça o compromisso com a pontualidade e a satisfação dos utilizadores.

Para uma monitorização eficiente, a Carris Metropolitana faz uma **análise detalhada de reclamações** e outros tipos de feedback, realiza **ações de auditoria no campo** e **observa em tempo real** o funcionamento da operação. A monitorização permitiu concluir que, em 2024, **foram concretizadas 98% das viagens planeadas, 80% das quais foram feitas sem atrasos.**

A melhoria contínua destas ferramentas permite identificar **padrões de procura** que confirmem uma flutuação de necessidades por parte dos passageiros. A adaptação da oferta às conclusões tiradas desta análise é **feita de forma crescente e cuidada**, de forma a garantir uma otimização dos recursos da rede.





Ajustes de rede

A Carris Metropolitana trabalha continuamente para otimizar a rede, de forma a garantir que todas as áreas de interesse são bem servidas. Em 2024, foram realizadas **1 900 alterações na rede**, que representam uma melhoria contínua para ajustar a oferta à procura dos passageiros.

A dezembro de 2024, a oferta da Carris Metropolitana contava com um total de **2 483** horários as 20h e as 04h da manhã, num dia útil, **1661** aos sábados e **1404** aos domingos ou feriados. Atendendo aos dados recolhidos da monitorização, estes horários têm sido ajustados continuamente e, em 2025, continuarão a ser.

A oferta é **ajustada mensalmente** e comporta, maioritariamente, em ajustes de:

-  **Otimização de horários**, desviando a frequência de autocarros de horários de menor procura para horários de maior procura;
-  **Otimização de percursos**, de maneira a abranger uma maior área num percurso mais eficiente.

Em casos de imprevisibilidade, a Carris Metropolitana procura assegurar um bom funcionamento da operação com a maior brevidade possível, através de **ajustes informados em tempo real nas diferentes plataformas** (Aplicação, Apple Maps, Google Maps, Moovit, CityMapper e Transit).

Paragens

Base de dados

Para garantir um conhecimento detalhado das condições da rede, a Carris Metropolitana criou uma **base de dados georreferenciada** das 12 600 paragens da área metropolitana de Lisboa. Este registo inclui informações sobre a **localização, características e acessibilidades das paragens**, permitindo uma gestão mais eficiente e orientada para as necessidades dos passageiros.

Ajustes de localização

A realocação e criação de novas paragens são iniciativas contínuas para melhorar **a segurança e o conforto dos passageiros**. Estes ajustes são frequentemente realizados em colaboração com os municípios da amL, uma vez que as paragens com abrigo são responsabilidade das autarquias, enquanto as paragens com poste sem abrigo são geridas diretamente pela Carris Metropolitana.

Equipamentos Interativos

Além dos painéis de informação ao público (PIPs) em tempo real, a Carris Metropolitana prevê a **colocação de equipamentos interativos em locais estratégicos**. Estes dispositivos permitirão aos passageiros aceder a informações sobre horários, percursos e outras ferramentas essenciais disponíveis no site e na app, tornando o planeamento das viagens mais intuitivo e acessível.

7

Conforto das paragens que utiliza

Sensação de **segurança** nas paragens

7

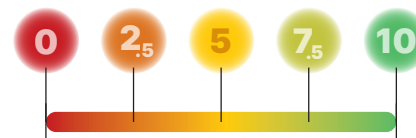
7

Tempo de espera nas paragens



Legenda

pontuação atribuída numa escala de 0 a 10



Sensação de segurança dentro dos autocarros da Carris Metropolitana*

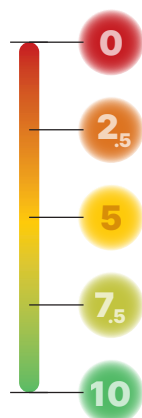
8.3

8.1

Conforto no interior dos autocarros (Bancos, Espaço disponível, AC, etc)

Legenda

pontuação atribuída numa escala de 0 a 10



Número de lugares sentados

7.5

Estado de Conservação dos autocarros

8.5

8.2

Limpeza dos autocarros

Autocarros

Renovação da frota e Ajustes de veículos

A frota da Carris Metropolitana é composta por veículos modernos e bem equipados, com uma **idade média inferior a 3 anos**. No entanto, em algumas linhas de maior procura, especialmente as que circulam em autoestradas, podem existir limitações no número de lugares sentados, devido a requisitos de segurança previstos no código da estrada.

Segurança a bordo

A segurança no interior dos autocarros é uma prioridade. Para isso, é feita uma **formação contínua dos motoristas**, por parte dos operadores, capacitando-os para lidar com situações desafiantes de forma assertiva.

Manutenção, limpeza e conservação

O bem-estar dos passageiros passa também pela **limpeza e conservação dos autocarros**. A Carris Metropolitana assegura a manutenção regular dos veículos através das **24 oficinas dos 4 operadores prestadores do serviço**, distribuídas por toda a área de operação. No entanto, desafios como o vandalismo exigem atenção constante, sendo complementados por ações de sensibilização para preservar o estado dos veículos.

Atendimento

Canais de Comunicação

A Carris Metropolitana disponibiliza **vários canais de contacto** para que os passageiros possam **partilhar dúvidas, sugestões ou reclamações**. Entre eles estão o e-mail (contacto@carrismetropolitana.pt), o formulário no site e o contacto telefónico do call center. Além disso, os passageiros podem dirigir-se presencialmente aos balcões dos espaços navegante Carris Metropolitana, localizados nas diferentes áreas de operação.

Monitorização

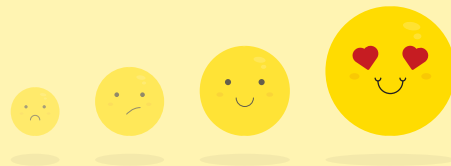
A melhoria contínua do serviço depende da **análise atenta do feedback recebido**. Através de auditorias frequentes, monitorização de dados em tempo real e escuta ativa das necessidades dos passageiros, a Carris Metropolitana adapta a rede e ajusta os serviços para proporcionar uma melhor experiência de transporte.

Motoristas

Os **3 793 motoristas** da Carris Metropolitana desempenham um papel essencial na operação e no contacto direto com os passageiros. Para garantir um serviço de qualidade, existem ações de **formação, abordando temas como condução não agressiva e assistência a passageiros com mobilidade reduzida**. Além disso, são desenvolvidas plataformas e canais internos que aproximam a gestão de operação dos motoristas, incentivando a comunicação e motivação dos profissionais.







mais informações em:

carrismetropolitana.pt/inquerito →