

7/10/2017

## Por parte dos utentes

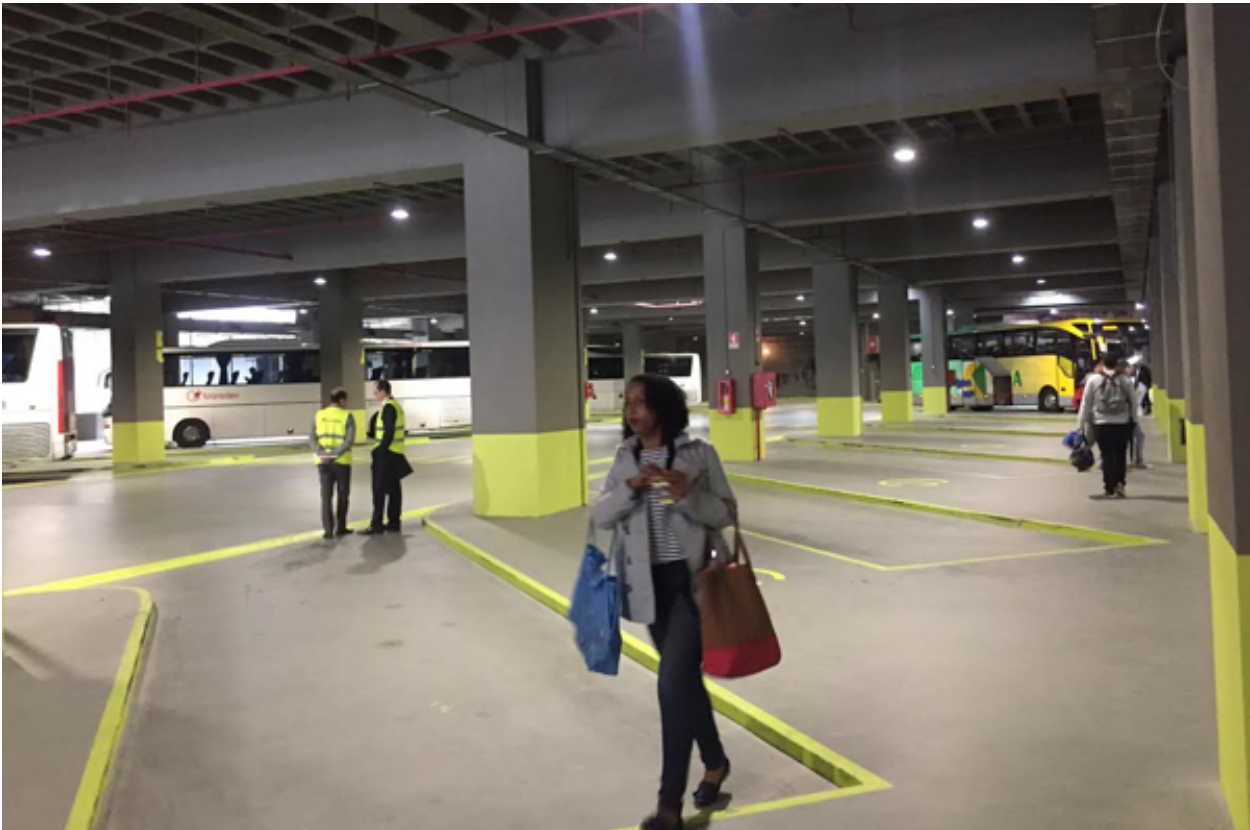
### Novo terminal da Transdev recebe nota positiva

Inaugurado a 10 de maio, o novo terminal rodoviário da Transdev na cidade do Porto foi já avaliado pelos seus utentes, tendo recebido uma nota positiva por 97,5% das pessoas questionadas. Neste inquérito de satisfação ao cliente realizado pelo Instituto Português de Administração de Marketing (IPAM), no passado mês de junho, 79% dos utentes disseram estar satisfeitos com os serviços do novo terminal e 18,5% responderam estar muitos satisfeitos.

Pierre Jaffard, CEO da Transdev Portugal, salientou que “comparativamente aos resultados obtidos no inquérito de satisfação ao cliente realizado em 2016, referente aos serviços prestados no Terminal da antiga Garagem Atlântico, passamos de uma apreciação global positiva de 75% para 97,5%, o que comprova a pertinência da mudança que realizamos há dois meses, que se prendeu com o objetivo de operar a partir de um espaço mais funcional e, sobretudo, mais cómodo, moderno e agradável aos nossos clientes”.

No que respeita à localização do Terminal, o inquérito do IPAM, que incidiu sobre uma amostra que totalizou 372 utentes, permitiu concluir que 82,5% dos utilizadores do espaço reconhece que este produziu um impacto positivo no seu dia a dia, sendo que 89,6% dos inquiridos classifica como "Boa" ou "Muito Boa" a facilidade de chegada e saída do Terminal.

Quanto à avaliação da Gare, a questão a que os utentes do Terminal do Campo 24 de Agosto atribuem maior importância - o sentimento de segurança - coincide com a nota mais alta entre os itens avaliados, tendo recebido a aprovação de 95,9% dos inquiridos. Já o segundo aspeto mais valorizado pelos utentes daquele espaço prende-se com as informações dos horários, fator com que 83,3% dos utentes revelou sentir-se "Satisfeito" e "Muito Satisfeito", destacando-se ainda o facto de a larga maioria (90%) dos inquiridos ter referido não sentir a falta de qualquer serviço ou loja na Gare.



Ainda no que respeita à avaliação das condições da Gare, refira-se que obtiveram índices de aprovação superiores a 90% fatores como a limpeza da Gare e das casas de banho, os serviços complementares (lojas, bar, wi-fi), a facilidade de entrada e saída de viaturas e o aspeto geral da Gare, sendo que o único item que registou uma aprovação média negativa (48,7%) se relaciona com o número de lugares disponíveis para sentar.

O inquérito realizado pelo IPAM permitiu ainda apurar que mais de metade (51,3%) dos utentes do Terminal do Campo 24 de Agosto compram os seus bilhetes on-line. Os inquiridos que recorrem ao serviço de bilheteira do Terminal indicaram que o que mais valorizam na experiência de compra de bilhetes é a rapidez do serviço, fator com que 90,1% dos utentes referiu estar "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito", consubstanciando, uma vez mais, uma evolução significativa face aos resultados recolhidos em 2016, na Garagem Atlântico.

Relativamente ao cumprimento dos horários, 43% dos inquiridos consideraram que a adequação do horário é o aspeto que mais têm em conta, sendo que este item colhe um parecer positivo ("Satisfeito" e "Muito Satisfeito") de 83% da amostra. Igual apreciação mereceram as questões sobre o cumprimento dos horários de partida e de chegada, com 91,5% e 91,2% de opiniões positivas, respetivamente. Também aqui se verifica que todos os indicadores denotam melhorias face ao mesmo inquérito realizado no ano anterior.

Após a divulgação dos resultados obtidos neste inquérito, Joana Abreu, Responsável de Marketing da Transdev, adiantou ainda que a empresa tem já delineado um plano de ação

para dar continuidade ao objetivo de aumentar a satisfação dos clientes do Terminal do Campo 24 de Agosto: "Neste momento temos já em curso algumas ações que vão dar resposta aos pontos de melhoria apresentados no estudo, como a duplicação do número de lugares sentados. Relembro que este foi o aspeto que apresentou maior insatisfação por parte dos nossos clientes", assegurou Joana Abreu.

**Por:** Miguel Pedras

**Fonte:**