

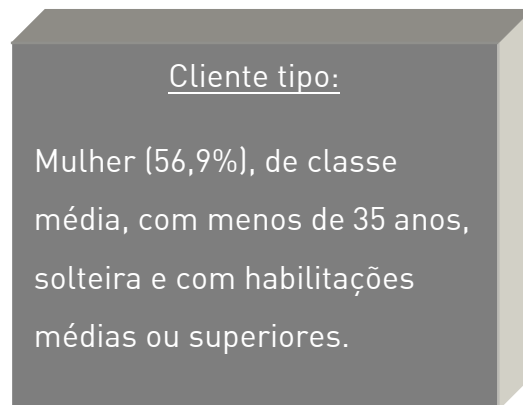


Metro do Porto. A vida em movimento.

Perfil do Cliente

A Metro do Porto é uma empresa preocupada em conhecer os seus clientes, as suas expectativas e preferências, para assim melhorar a qualidade do serviço. Através de inquéritos anuais de satisfação e perfil do cliente, a empresa consegue atingir de forma mais eficaz os seus objetivos e assim concentrar-se em satisfazer as necessidades do público-alvo. No último estudo de Satisfação do Utilizador, realizado este ano pela DOMP, temos acesso aos dados mais actuais quanto ao perfil do cliente tipo do metro.

O universo é constituído pelos utilizadores do serviço de Metro do Porto, nas linhas em funcionamento entre os dias 11 e 17 de Abril de 2012. A amostra é constituída por 821 participantes, estratificada proporcionalmente, de acordo com os mapas de validação.



Em relação às linhas mais procuradas por esta categoria, conclui-se que a concentração de estudantes é mais visível na Linha Amarela (D) que, neste segmento, apresenta um valor de 33,4%. Contudo, é a Linha Vermelha (B) que se destaca por ser a mais jovem da rede, uma vez que 38,3% dos clientes que a utilizam têm idades compreendidas entre os 15 e os 24 anos.

Os valores do Metro do Porto assumem uma importância acrescida na valorização da empresa por parte dos utilizadores e clientes. Como resultado do estudo de satisfação do utilizador do Metro do Porto é possível detectar alguns parâmetros onde o cliente valoriza o serviço prestado. Relativamente ao apoio ao cliente prestado pelos colaboradores do sistema metropolitano do Porto, 77,6% dos inquiridos destaca a disponibilidade deste serviço nas estações e realça a competência, o profissionalismo e o conforto durante as viagens de metro.

Um dos factores focados pelos clientes é o sentimento de segurança presente quer no veículo quer nas estações de metro. A pontualidade do serviço, o tempo de espera e a proximidade da estação à zona de residência são pontos que têm uma elevada percentagem no grau de satisfação dos clientes. Os inquiridos consideram que o Metro é bom para o ambiente e que no futuro mais pessoas vão usufruir do serviço. Classificados com valores elevados estão a recomendação do (98,5%) e o benefício do Metro para a sociedade (98,4%).

É ainda importante referir que a rapidez, a pontualidade e a acessibilidade são assinalados como alguns dos vários pontos fortes que caracterizam a Metro do Porto. A taxa global de satisfação, de acordo com este estudo, situa-se nos 82 pontos.