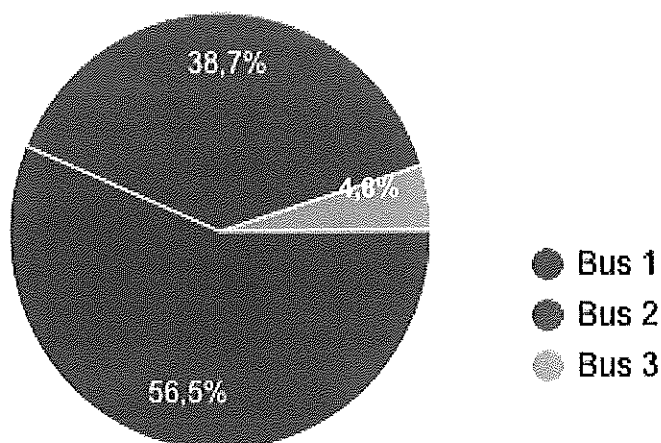




Inquéritos Avaliação de Satisfação Bus Académico

Os Serviços de Acção Social do IPVC faz a gestão de um serviço de transporte “low-cost” para os seus estudantes. O Bus Académico cobre os dez conselhos da região, num total de 17 localidades ligadas às seis escolas do IPVC. Anualmente, de acordo com os procedimentos em vigor do Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade (SGGQ) do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC) é realizado um estudo sobre a satisfação dos utilizadores do serviço, através de inquéritos, verificamos que 107 utentes utilizam mensalmente o serviço e foram vendidos 429 bilhetes diários.

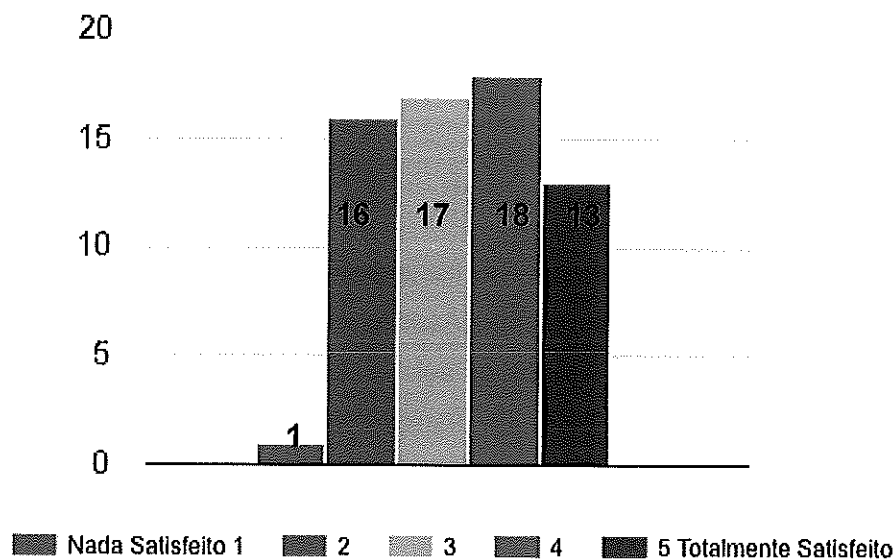
1. Seleção do BUS





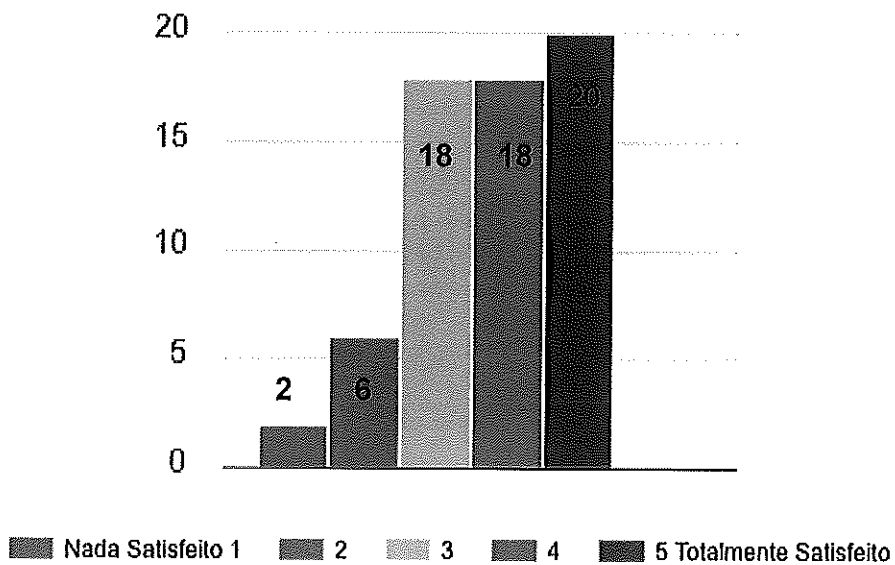
2. Oferta de Transportes

a. Número de autocarros em circulação é adequado



Grau de Satisfação: 3,4

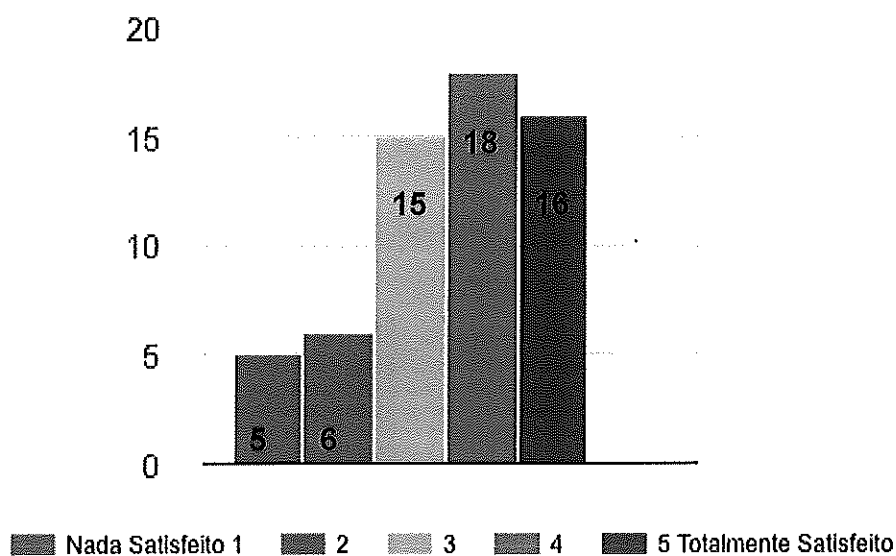
b. Os autocarros são pontuais



Grau de Satisfação: 3,7



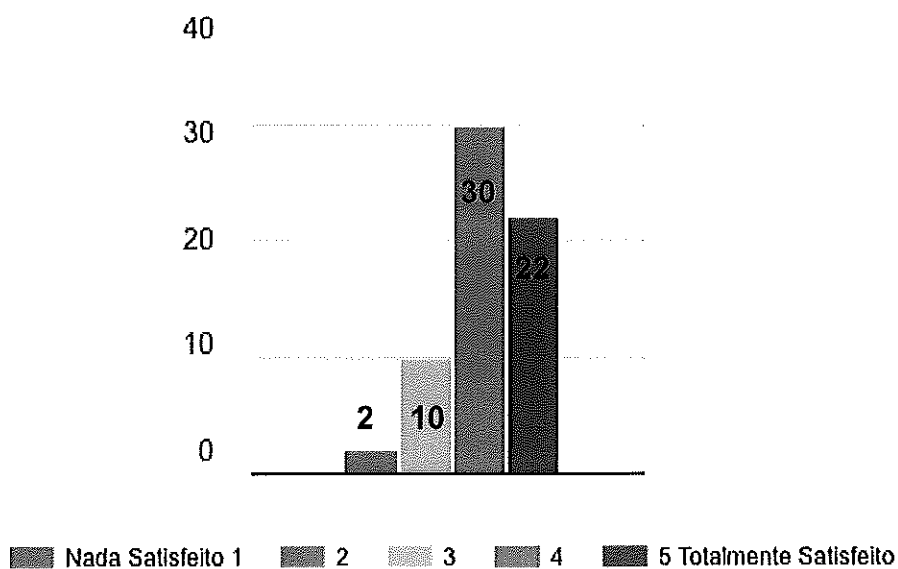
c. Os serviços / "carreiras" são adequados



Grau de Satisfação: 3,3

3. Comodidade e Conforto

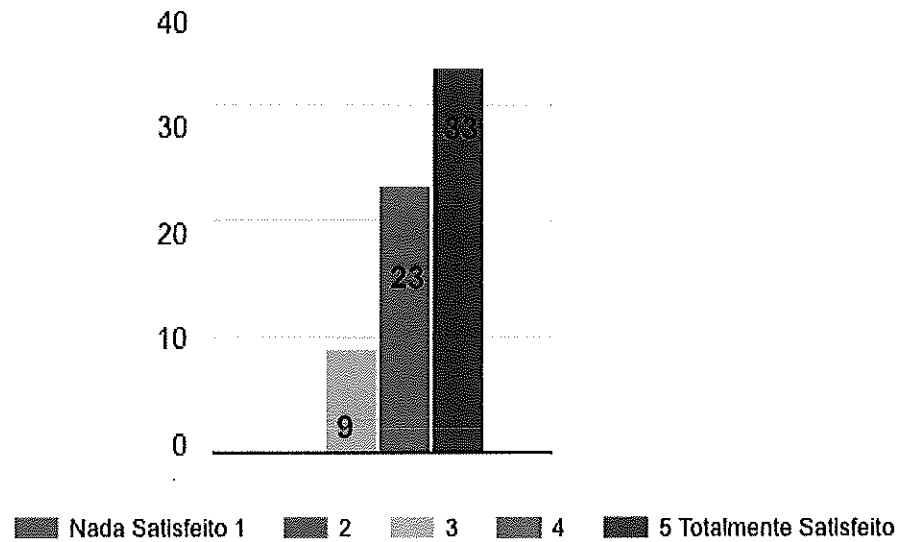
a. Conforto interior dos autocarros



Grau de Satisfação: 4

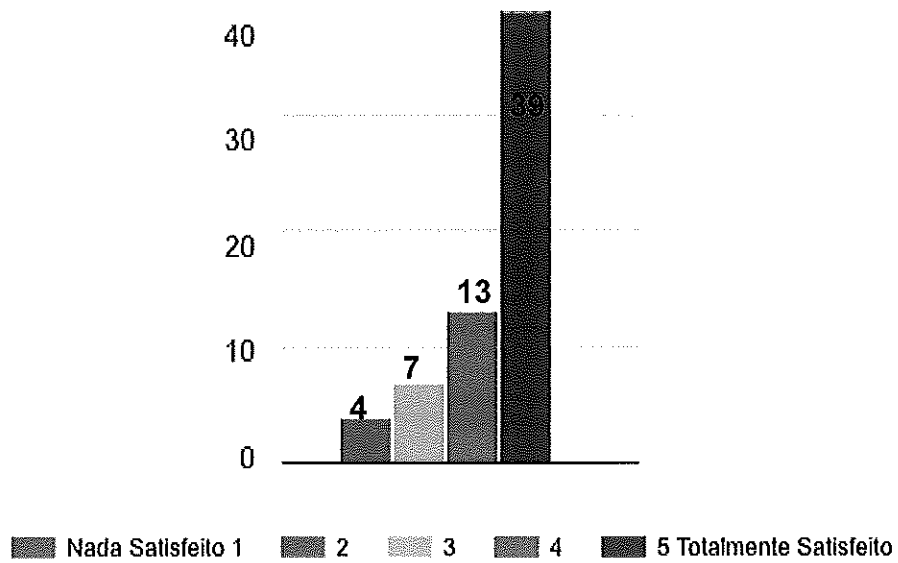


b. Limpeza dos autocarros



Grau de Satisfação: 4,4

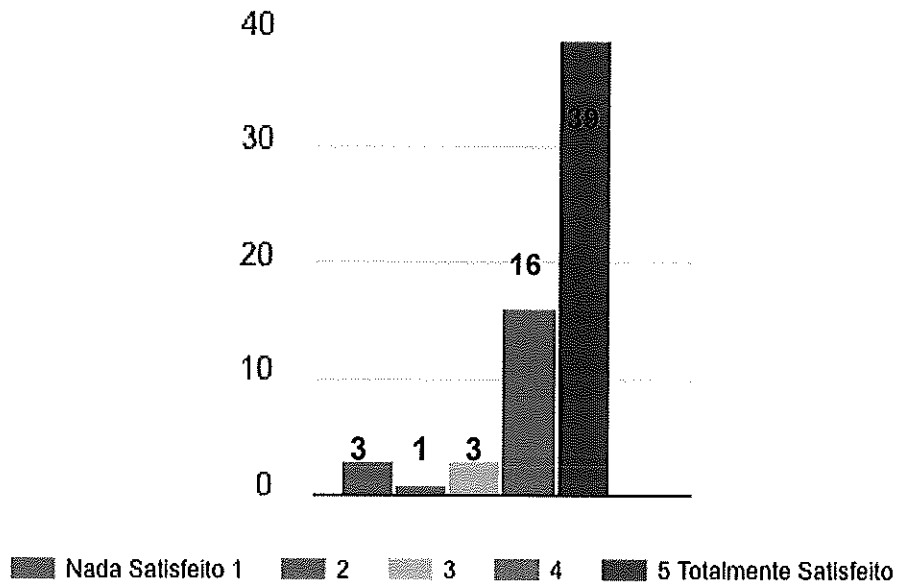
c. Facilidade na aquisição do passe mensal



Grau de Satisfação: 4,2



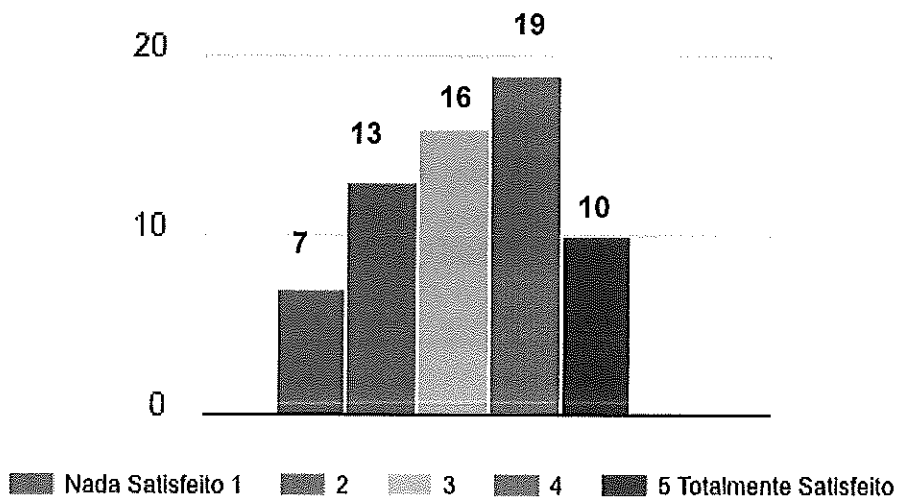
d. Facilidade na aquisição do bilhete simples



Grau de Satisfação: 4,2

4. Tempos e Horários

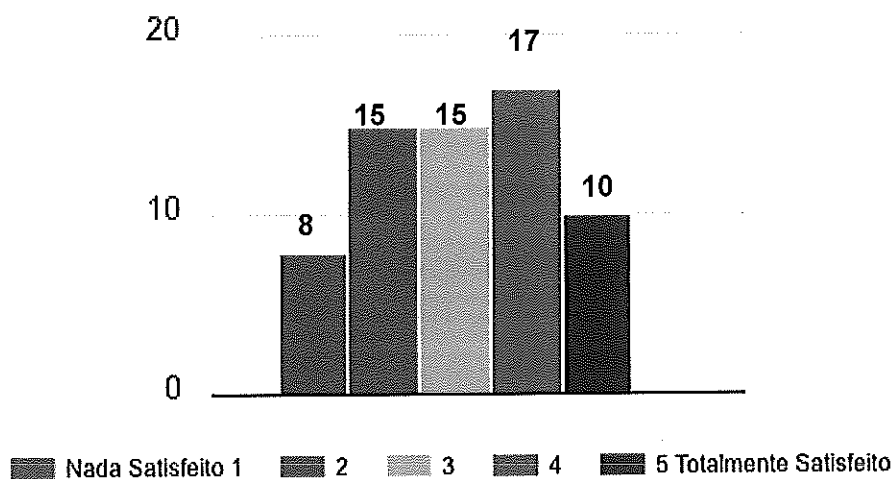
a. Horários são adequados às suas necessidades



Grau de Satisfação: 3,2

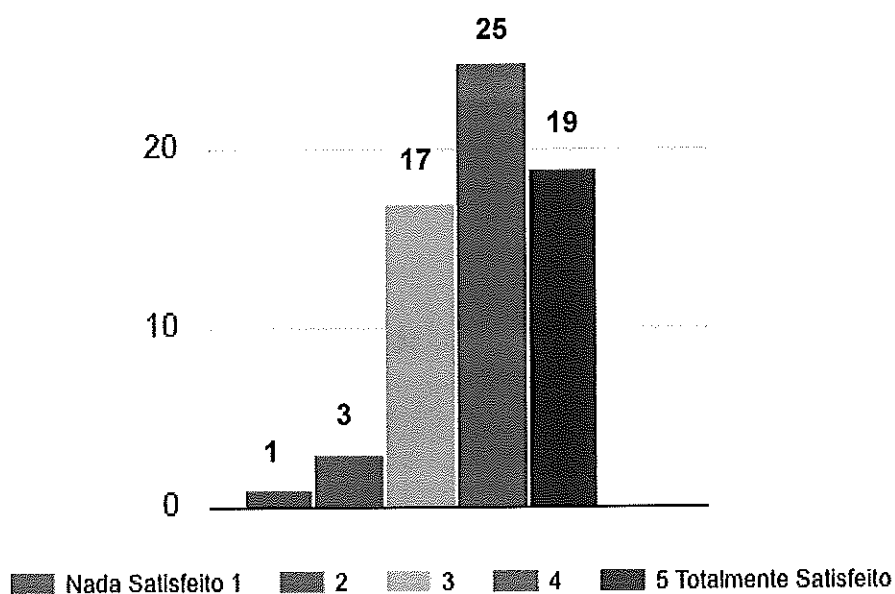


b. Frequência dos autocarros



Grau de Satisfação: 3,1

c. A duração da viagem é aceitável

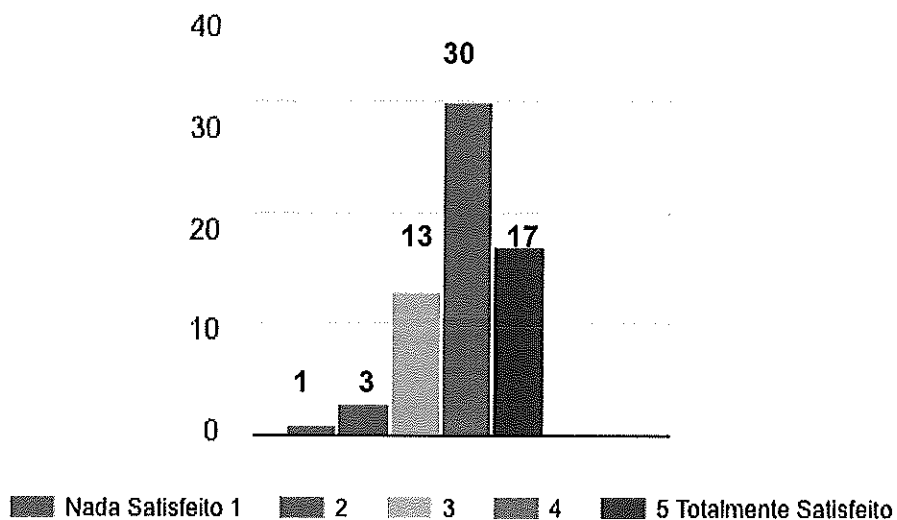


Grau de Satisfação: 3,9



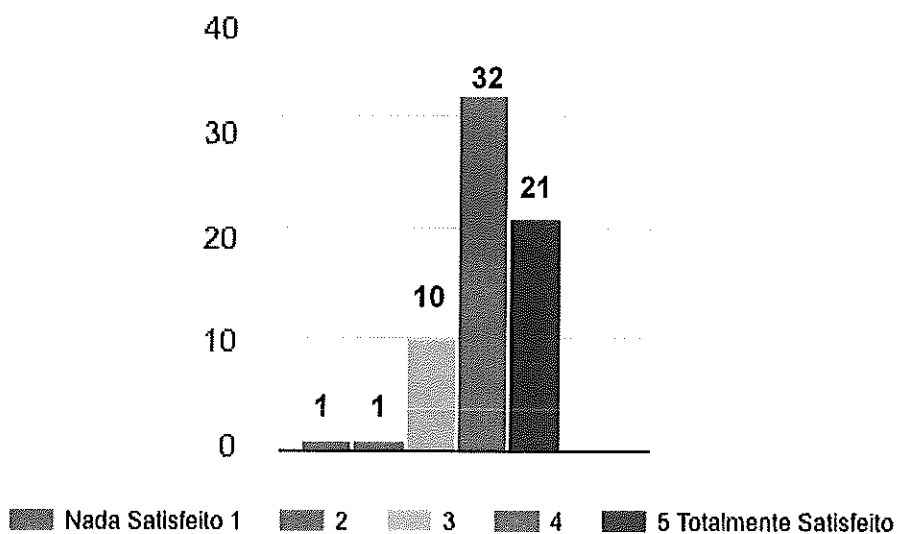
5. Informações e Preços

a. Informações das paragens é suficiente



Grau de Satisfação: 3,9

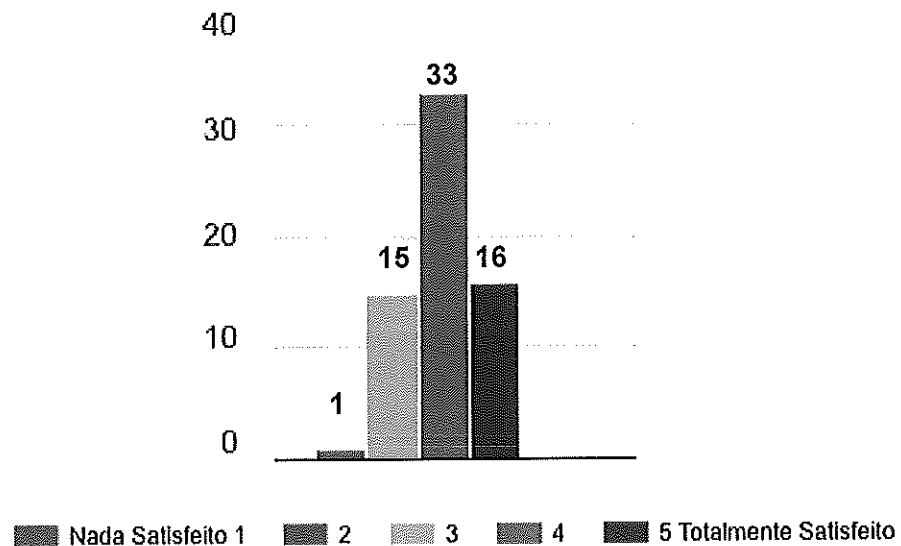
b. Informação sobre preços, horários e serviços



Grau de Satisfação: 4,1

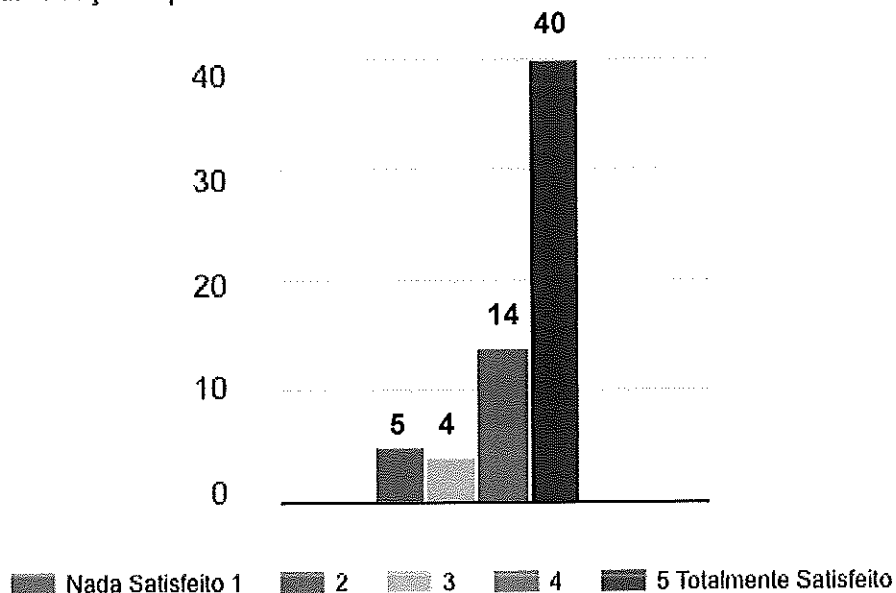


c. Frequência e clareza da informação



Grau de Satisfação: 4

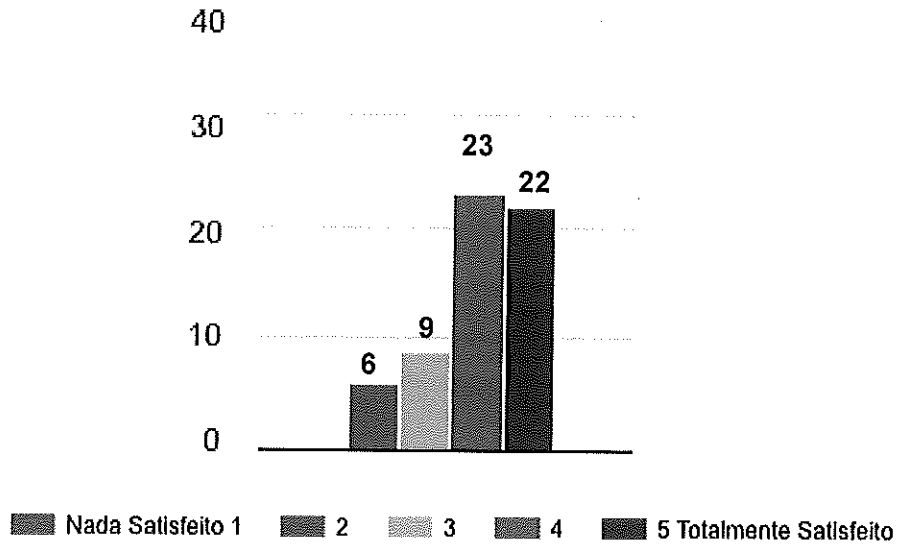
d. Preço do passe



Grau de Satisfação: 4,3



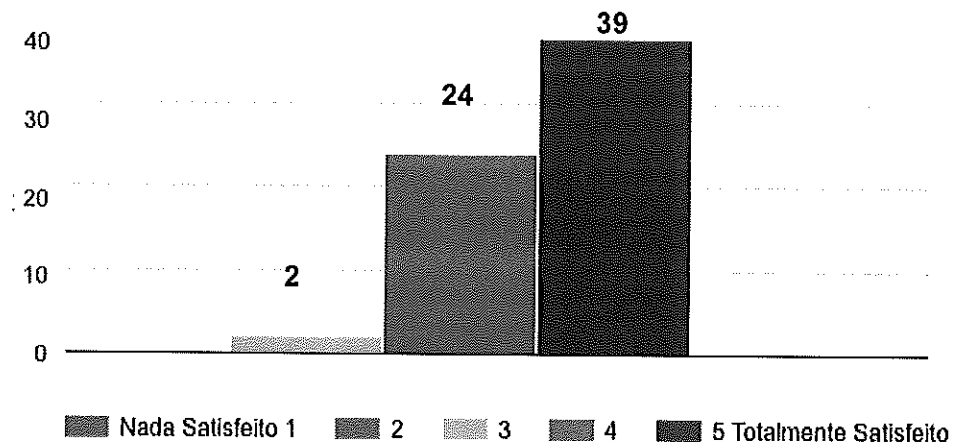
e. Bilhete Normal



Grau de Satisfação: 3,7

6. Motoristas

a. Apresentação, simpatia e desempenho



Grau de Satisfação: 4,6

Grau de Satisfação Total é de 3,9%



Serviços de Acção Social
INSTITUTO POLITÉCNICO DE VIANA DO CASTELO

7. Qual o aspeto que mais gosta no funcionamento do serviço BUS

O aspeto que mais valorizam no funcionamento do Bus Académico é o valor económico do serviço, a pontualidade, a duração de cada viagem, a comodidade e conforto dos autocarros, bem como ter acesso ao wifi.

8. Qual o aspeto que menos gosta no funcionamento do serviço BUS?

O aspeto que menos apreciam no funcionamento do Bus Académico é a pouca frequência de horários disponíveis, bem como em alguns casos o horário do Bus Académico não ser compatível com as aulas.

9. Dos pontos referidos anteriormente (de 1 a 5) qual o mais importante na sua perspetiva?

O aspeto mais importante para os utilizadores do serviço do Bus Académico são o conforto, a limpeza e a facilidade de aquisição dos bilhetes diários que permitem uma maior comodidade, no entanto valorizam também os horários disponibilizados, a frequência e a duração das viagens.

Conclusão

Observando os resultados, pode-se constatar que a nível de preços praticados, limpeza/conforto e a simpatia dos motoristas correspondem a um elevado nível de satisfação por parte dos utilizadores do serviço.


Todavia, o número de autocarros em circulação e os horários foram os aspetos considerados menos positivos nesta avaliação.

Após a análise geral dos inquéritos relativamente à avaliação do Bus Académico, pode-se concluir que este serviço teve um bom desempenho no seu segundo ano de existência.

Contudo, e mesmo obtendo um bom grau de satisfação por parte dos utilizadores, é necessário reorganizar os horários das aulas com os horários do Bus Académico.

Viana do Castelo, dezembro de 2018

Responsável pelo Bus Académico



(OIR)

(Vitor Monteiro)