

ZA5912

**Flash Eurobarometer 382
(Rail and Urban Transport Passenger Satisfaction)**

**Country Questionnaire
Portugal**

FL 382 - Rail - PT

D1 Poderia dizer-me a sua idade?

(ESCREVER - SE "RECUSA" CÓDIGO '99')

--	--

D2 Sexo

Masculino	1
Feminino	2

PERGUNTAR A TODOS

D21: "Não" código 1 e 7 "NS" - códigos únicos

D21 O Sr./A Sra. ou alguém do seu agregado familiar tem problemas de acessibilidade quando usa transportes?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Não	1,
Sim, devido a uma deficiência	2,
Sim, devido a uma incapacidade temporária	3,
Sim, devido ao processo natural de envelhecimento	4,
Sim, pois viaja com crianças pequenas e usa um carrinho de bebé	5,
Sim, outra (NÃO LER)	6,
NS/NR	7,

NEW

PERGUNTAR Q1.1 E Q1.2 EM TODOS OS PAÍSES EXCEPTO MT E CY. PERGUNTAR Q1.3 EM TODOS OS PAÍSES.

Q1 Com que frequência viaja em ... em Portugal?

(MOSTRAR CARTÃO COM ESCALA - UMA RESPOSTA POR LINHA)

		Diari ame nte/ quas e diari ame nte	Vári as veze s por seman a	Uma vez por seman a	Vári as veze s por mês	Vári as veze s por ano	Uma vez por ano ou men os	Nun ca	NS/ NR
--	--	--	--	---------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------	---	-----------	-----------

1	Comboios internacionais, nacionais ou regionais (excluindo comboios suburbanos)	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Comboios suburbanos	1	2	3	4	5	6	7	8
3	Transportes públicos urbanos (autocarro, metro, eléctrico, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	8

EB77.2 QC1 modified

PERGUNTAR Q2a SE "VIAJA EM COMBOIOS INTERNACIONAIS, NACIONAIS OU REGIONAIS", código 1 a 6 na Q1.1 OU "VIAJA EM COMBOIOS SUBURBANOS", código 1 a 6 na Q1.2

Q2a Qual é o objectivo mais frequente das suas viagens de comboio em Portugal?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Deslocações para o trabalho / escola / universidade	1
Viagens de negócios	2
Ir de férias	3
Outras actividades de lazer	4
Outra	5
NS/NR	6

FL326 Q2 Modified

PERGUNTAR Q2b SE "VIAJA EM TRANSPORTES PÚBLICOS URBANOS", código 1 a 6 na Q1.3

Q2b Qual é o objectivo mais frequente das suas viagens em transportes públicos urbanos (autocarro, metro, eléctrico, etc.) em Portugal?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Deslocações para o trabalho / escola / universidade	1
Actividades de lazer	2
Outra	3
NS/NR	4

NEW

PERGUNTAR Q3a EM TODOS OS PAÍSES EXCEPTO MT e CY

Q3a Quanto tempo demora ou demoraria a chegar à estação de comboios ou à paragem de comboios mais próxima de sua casa?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Menos de 10 minutos	1
Entre 10 a 30 minutos	2
Entre mais de 30 minutos e até uma hora	3
Mais de uma hora	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q3b Quanto tempo demora ou demoraria a chegar à estação ou paragem de autocarro, metro ou eléctrico mais próxima de sua casa?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Menos de 10 minutos	1
Entre 10 a 30 minutos	2

Entre mais de 30 minutos e até uma hora	3
Mais de uma hora	4
NS/NR	5

NEW

PERGUNTAR Q4a EM TODOS OS PAÍSES EXCEPTO MT e CY

Q4a: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 4

Q4a Está ou não satisfeito(a) com as seguintes características das estações de comboios em Portugal?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito satisfeito(a)	Bastante satisfeito(a)	Bastante insatisfeito(a)	Muito insatisfeito(a)	Não se aplica (NÃO LER)	NS/NR
--	--	---------------------	------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------------	-------

1	Fornecimento de informações sobre os horários dos comboios	1	2	3	4	5	6
2	Facilidade de compra de bilhetes	1	2	3	4	5	6
3	Mecanismos para o tratamento das reclamações acessíveis e fáceis de pôr em prática	1	2	3	4	5	6
4	Limpeza e boa manutenção das estações	1	2	3	4	5	6

FL326 Q3 MODIFIED

PERGUNTAR A TODOS

Q4b: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 4

Q4b Está ou não satisfeito(a) com as seguintes características dos transportes públicos urbanos (autocarro, metro, eléctrico, etc.) em Portugal?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito satisfeito(a)	Bastante satisfeito(a)	Bastante insatisfeito(a)	Muito insatisfeito(a)	Não se aplica (NÃO LER)	NS/NR
--	--	---------------------	------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------------	-------

1	Fornecimento de informações sobre os horários	1	2	3	4	5	6
2	Facilidade de compra de bilhetes	1	2	3	4	5	6
3	Estruturas para os passageiros nas paragens e estações (e.g. abrigos, assentos, etc.)	1	2	3	4	5	6

4	Limpeza e boa manutenção das paragens e estações	1	2	3	4	5	6
---	--	---	---	---	---	---	---

NEW

PERGUNTAR Q5a A TODOS EXCEPTO MT e CY

Q5a: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 7

Q5a	Está ou não satisfeito(a) com as seguintes características das estações de comboios em Portugal?
-----	--

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito satisfeito(a)	Bastante satisfeito(a)	Bastante insatisfeito(a)	Muito insatisfeito(a)	Não se aplica (NÃO LER)	NS/NR
--	--	---------------------	------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------------	-------

1	Frequência de comboios	1	2	3	4	5	6
2	Pontualidade e fiabilidade	1	2	3	4	5	6
3	Fornecimento de informações durante a viagem, em particular em caso de atraso	1	2	3	4	5	6
4	Disponibilidade de pessoal nos comboios	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilidade de bilhetes únicos (i.e. um bilhete para um ou vários prestadores de serviços ferroviários de uma só viagem)	1	2	3	4	5	6
6	Limpeza e boa manutenção das carruagens, incluindo a casa de banho no comboio	1	2	3	4	5	6
7	Acesso das bicicletas aos comboios	1	2	3	4	5	6

FL326 Q4 MODIFIED

PERGUNTAR A TODOS

Q5b: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 8

Q5b	Está ou não satisfeito(a) com as seguintes características das viagens em transportes públicos urbanos (autocarro, metro, eléctrico, etc.) em Portugal?
-----	---

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito satisfeito(a)	Bastante satisfeito(a)	Bastante insatisfeito(a)	Muito insatisfeito(a)	Não se aplica (NÃO LER)	NS/NR
--	--	---------------------	------------------------	--------------------------	-----------------------	-------------------------	-------

1	Frequência dos serviços	1	2	3	4	5	6
---	-------------------------	---	---	---	---	---	---

2	Pontualidade e fiabilidade	1	2	3	4	5	6
3	Provisão de informações sobre serviços de ligação em particular	1	2	3	4	5	6
4	Preço dos bilhetes	1	2	3	4	5	6
5	Disponibilidade de bilhetes para uma viagem que utilize vários tipos de transportes (i.e. eléctrico, metro, autocarro, comboios locais)	1	2	3	4	5	6
6	Limpeza e boa manutenção dos veículos/carruagens	1	2	3	4	5	6
7	Os percursos seguidos pelas diferentes linhas urbanas	1	2	3	4	5	6
8	Segurança dos passageiros	1	2	3	4	5	6

NEW

PERGUNTAR Q6 AOS INQUIRIDOS QUE VIAJAM DE COMBOIO UMA VEZ POR ANO OU MENOS OU NUNCA (código 6 ou 7 ou 8 na Q1.1) e (código 6 ou 7 ou 8 na Q1.2)

Q6: ROTACIONAR ITENS 1 A 6

Q6: "Nenhum" código 8 e "NS" código 9 - códigos únicos

Q6 Quais das seguintes razões, se alguma, o(a) impedem de viajar de comboio em Portugal?

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

Falta de acessibilidade das estações e das plataformas	1,
Falta de acessibilidades das carruagens	2,
Falta de assistência por parte dos funcionários do comboio ou da estação	3,
Falta de informação pré-viagem sobre as estações e os serviços acessíveis	4,
Falta de informação acessível no geral (tal como braille, impressão da informação em caracteres grandes ou sítios da Internet acessíveis) sobre viajar de comboio	5,
Dificuldades na viagem até à estação	6,
Outro (NÃO LER)	7,
Nenhum (NÃO LER)	8,
NS/NR	9,

NEW

PERGUNTAR Q7 A TODOS EXCEPTO MT e CY

Q7: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 6

Q7 Está ou não satisfeito(a) com os seguintes aspectos da acessibilidade das estações de comboios em Portugal? "Acessibilidade" refere-se à acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida ou portadoras de uma deficiência.

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

		Muito satis- feito(a)	Bast- ante satis- feito(a)	Bast- ante insatis- feito(a)	Muito insatis- feito(a)	Não se aplica (NÃO LER)	NS/ NR
--	--	-----------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	-----------

1	Acessibilidade das estações e das plataformas	1	2	3	4	5	6
2	Acessibilidade do processo de reserva	1	2	3	4	5	6
3	Assistência de funcionários dos caminhos de ferro ou da estação para pessoas com mobilidade reduzida ou portadoras de uma deficiência	1	2	3	4	5	6
4	Informação pré-viagem sobre acessibilidade e assistência	1	2	3	4	5	6
5	Acessibilidade das carruagens	1	2	3	4	5	6
6	Acessibilidade das bilheteiras ou das máquinas de venda automática de bilhetes	1	2	3	4	5	6

NEW

D4 Que idade tinha quando terminou ou interrompeu os seus estudos a tempo inteiro?

(ENT.: SE "AINDA ESTÁ A ESTUDAR" CÓDIGO - '00' - SE "NUNCA ESTUDOU" CÓDIGO '01' - SE "RECUSA" CÓDIGO '98' - SE "NS/NR" CÓDIGO '99')

--	--

D5a Tendo em conta a sua ocupação actual, diria que é trabalhador por conta própria, trabalhador por conta de outrem, trabalhador manual, ou diria que está sem uma actividade profissional?

(APENAS UMA RESPOSTA)

Trabalhador por conta própria	1
Trabalhador por conta de outrem	2
Trabalhador manual	3
Sem actividade profissional	4
Recusa (NÃO LER)	5

PERGUNTAR D5b SE TRABALHADOR POR CONTA PRÓPRIA, CÓDIGO 1 NA D5a

D5b Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Agricultor, guarda-florestal, pescador	1
Proprietário de loja, artífice	2
Profissional (advogado, médico, contabilista, arquitecto, etc.)	3
Director/Gestor de uma empresa	4
Outro/Recusa (NÃO LER)	5

PERGUNTAR D5c SE TRABALHADOR POR CONTA DE OUTRÉM, CÓDIGO 2 NA D5a

D5c Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Profissional (médico, advogado, contabilista, arquitecto, etc.)	1
Administrador, director-geral e outros directores	2
Quadro Médio	3
Funcionário público	4
Empregado de escritório (atendimento ao balcão)	5
Outro empregado (vendedor, enfermeiro, etc.)	6
Outro/Recusa (NÃO LER)	7

PERGUNTAR D5d SE TRABALHADOR MANUAL, CÓDIGO 3 NA D5a

D5d Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Supervisor/chefe de secção (gestor de equipa, etc.)	1
Trabalhador manual especializado	2
Trabalhador manual/operário não especializado	3
Outro/Recusa (NÃO LER)	4

PERGUNTAR D5e SE SEM ACTIVIDADE PROFISSIONAL, CÓDIGO 4 NA D5a

D5e Diria que é...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Doméstica	1
Estudante (a tempo inteiro)	2
Reformado	3
À procura de trabalho	4
Outro/Recusa (NÃO LER)	5

D12 Qual o DISTRITO da sua residência ?

(LER SE NECESSÁRIO - APENAS UMA RESPOSTA)

--	--	--

D13 O (A) Sr. (a) diria que vive numa ...?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

Zona rural ou aldeia	1
Cidade pequena ou média	2
Cidade grande	3
NS (NÃO LER)	4

D18 Tem telemóvel?

(NÃO LER)

Sim	1
-----	---

Não	2
-----	---

D20	Tem telefone fixo?
-----	--------------------

(NÃO LER)

Sim	1
Não	2

D22	Pode dizer-me quantas pessoas com 15 ou mais anos de idade vivem em sua casa, incluindo o Sr(a)?
-----	--

(ESCREVER - SE "NS" CÓDIGO '98' - SE "RECUSA" CÓDIGO '99')
--

	Número de pessoas com 15 ou mais anos que vivem em casa
--	---