

ZA6933

**Flash Eurobarometer 463
(Europeans' Satisfaction with Passenger Rail Services)**

**Country Questionnaire
Portugal**

PERGUNTAR A TODOS

D21: O CÓDIGO 1 É EXCLUSIVO

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

(LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS)

(2001-2007)

| | |
|---|----|
| 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 (NÃO LER) | 7, |

FL382 D21

| | |
|----|--|
| Q1 | Com que frequência usa os caminhos de ferro para...? |
|----|--|

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | | Diari ame nte/ quas e diari ame nte | Vári as veze s por sem ana | Uma vez por sem ana | Vári as veze s por mês | Vári as veze s por ano | Uma vez por ano ou men os | Nun ca | NS/ NR (NÃO O LER) |
|--|--|--|---|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|-----------|--------------------------------|
|--|--|--|---|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---|-----------|--------------------------------|

| | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2008) | 1 | Viagens suburbanas (exceto metro) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| (2009) | 2 | Viagens nacionais ou regionais (excluindo comboios suburbanos) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

| | | | | | | | | | | |
|--------|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2010) | 3 | Viagens internacionais | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|--------|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|

NEW

PERGUNTAR Q2 E Q3 APENAS SE 'USA OS CAMINHOS DE FERRO PARA VIAGENS SUBURBANAS, NACIONAIS/REGIONAIS OU INTERNACIONAIS' - CÓDIGO 1 A 6 EM Q1.1 OU CÓDIGO 1 A 6 EM Q1.2 OU CÓDIGO 1 A 6 EM Q1.3 - OUTROS IR PARA A Q4

Q2 Qual é o objectivo mais frequente das suas viagens de comboio?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

(2011)

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

FL382 Q2a

| | |
|----|---|
| Q3 | Normalmente como se desloca de sua casa para a estação de comboios? Se vai a diversas estações de comboio, por favor pense naquela que utiliza com mais frequência. |
|----|---|

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | (2012) |
|-------------------------|---------------|
| A pé | 1 |
| Bicicleta ou semelhante | 2 |
| Carro/Mota/Táxi | 3 |
| Transportes públicos | 4 |
| NS/NR (NÃO LER) | 5 |

NEW

PERGUNTAR A TODOS

Q4: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 8

Q4 Está ou não satisfeito(a) com os seguintes serviços relacionados com viagens de comboio?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

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

| | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2013) | 1 | Fornecimento de informações sobre os horários e plataformas dos comboios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2014) | 2 | Facilidade de compra de bilhetes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2015) | 3 | Disponibilidade de bilhetes únicos (i.e. um bilhete para vários segmentos de uma só viagem ferroviária) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2016) | 4 | Fornecimento de informações sobre serviços de ligação com outros meios de transporte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2017) | 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 |
| (2018) | 6 | Mecanismos para o tratamento das reclamações acessíveis e fáceis de pôr em prática | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2019) | 7 | Limpeza e boa manutenção das estações | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2020) | 8 | Locais de estacionamento para automóveis e bicicletas nas estações (incluindo locais de estacionamento para pessoas com deficiência) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

FL382 Q4 Q5 MODIFIED

Q5: MANTER A MESMA ORDEM DE ROTAÇÃO DA Q4

| | |
|----|--|
| Q5 | Até que ponto é importante para si a qualidade dos seguintes serviços? |
|----|--|

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

| | | Muito importante | Bastante importante | Pouco importante | Nada importante | Não se aplica (NÃO LER) | NS/NR (NÃO LER) |
|--|--|------------------|---------------------|------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
|--|--|------------------|---------------------|------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|

| | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2021) | 1 | Fornecimento de informações sobre os horários e plataformas dos comboios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2022) | 2 | Facilidade de compra de bilhetes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2023) | 3 | Disponibilidade de bilhetes únicos (i.e. um bilhete para vários segmentos de uma só viagem ferroviária) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2024) | 4 | Fornecimento de informações sobre serviços de ligação com outros meios de transporte | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2025) | 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 |
| (2026) | 6 | Mecanismos para o tratamento das reclamações acessíveis e fáceis de pôr em prática | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2027) | 7 | Limpeza e boa manutenção das estações | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2028) | 8 | Locais de estacionamento para automóveis e bicicletas nas estações (incluindo locais de estacionamento para pessoas com deficiência) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| |
|-----|
| NEW |
|-----|

Q6: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 7

Q6 Está ou não satisfeito(a) com as seguintes características das viagens ferroviárias?

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

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

| | | | | | | | | |
|---------------|---|----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| (2029) | 1 | Frequência de comboios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2030) | 2 | Pontualidade e fiabilidade | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2031) | 3 | Fornecimento de informações durante a viagem, em particular em caso de atraso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2032) | 4 | Disponibilidade de wifi a bordo dos comboios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2033) | 5 | Disponibilidade de assistência a bordo dos comboios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2034) | 6 | Limpeza e boa manutenção das carruagens, incluindo a casa de banho no comboio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2035) | 7 | Disponibilidade de lugares nos comboios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| |
|--------------------|
| FL382 Q5a MODIFIED |
|--------------------|

Q7: ROTACIONAR AFIRMAÇÕES 1 A 5

Q7 Está ou não satisfeito(a) com os seguintes aspectos da acessibilidade das viagens ferroviárias? Neste contexto, "acessibilidade" refere-se à acessibilidade para pessoas portadoras de uma deficiência ou com mobilidade reduzida.

(LER - APENAS UMA RESPOSTA)

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

| | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (2036) | 1 | Acessibilidade das estações e das plataformas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2037) | 2 | Acessibilidade do processo de compra, incluindo informações antes da viagem acerca da acessibilidade do serviço, infraestrutura e assistência | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2038) | 3 | Assistência de funcionários dos caminhos de ferro ou da estação para pessoas portadoras de uma deficiência ou com mobilidade reduzida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2039) | 4 | Acessibilidade das carruagens | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| (2040) | 5 | Acessibilidade das informações sobre a viagem, fornecidas na estação e a bordo dos comboios, incluindo no caso de atraso | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

| |
|-------------------|
| FL382 Q7 MODIFIED |
|-------------------|

PERGUNTAR Q8 AOS INQUIRIDOS QUE NUNCA VIAJARAM DE COMBOIO (CÓDIGO 7 OU 8 NA Q1.1) E (CÓDIGO 7 OU 8 NA Q1.2) E (CÓDIGO 7 OU 8 NA Q1.3)

Q8: ROTACIONAR ITENS 1 A 6

Q8: CÓDIGO 8 É EXCLUSIVO

| | |
|----|---|
| Q8 | Quais das seguintes razões, se alguma, o(a) impedem de viajar de comboio? |
|----|---|

| |
|------------------------------------|
| (LER - VÁRIAS RESPOSTAS POSSÍVEIS) |
|------------------------------------|

(2041-2049)

| | |
|--|----|
| 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 braile, 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, |

| |
|----------|
| FL382 Q6 |
|----------|