

ZA5560

Flash Eurobarometer 326
(Survey on Passengers' Satisfaction with Rail Services)

Country Questionnaire
Portugal

Flash Eurobarometer Rail passengers' satisfaction

Questionnaire

S1. Viajou de comboio nos últimos 12 meses, i.e de Março de 2010 até Março de 2011, em PORTUGAL? Por favor não inclua as viagens que fez através de um comboio suburbano, ou dentro do perímetro cidade ou para/de aeroporto.

- Sim [CONTINUAR] 1
- Não [AGRADECER E TERMINAR]..... 2
- [NS/NR] AGRADecer E TERMINAR] 9

Q1. Com que frequência viaja de comboio, em PORTUGAL?

- A maioria dos dias 1
- 1 -3 vezes por semana 2
- 1-3 vezes por mês 3
- Menos do que uma vez por mês 4
- [NS/NR] 9

**Q2. Qual é o mais frequente objectivo da sua viagem de comboio, em PORTUGAL?
É POSSÍVEL APENAS UMA RESPOSTA**

- Deslocações para o trabalho/escola/universidade 1
- Viagens de negócios..... 2
- Lazer..... 3
- Outro..... 4
- [NS/NR] 9

Q3. Está muito satisfeito(a), bastante satisfeito(a), bastante insatisfeito(a) ou muito insatisfeito(a) com as seguintes características das estações de comboios, em PORTUGAL?

[LER EM VOZ ALTA - RODAR - UMA RESPOSTA POR LINHA]

- Muito satisfeito(a) 1
- Bastante satisfeito(a) 2
- Bastante insatisfeito(a) 3
- Muito insatisfeito(a) 4
- [Não se aplica]..... 8
- [NS/NR] 9

- A. Ligações com outros modos de transporte público 1 2 3 4 9
- B. Instalações para estacionamento..... 1 2 3 4 9
- C. Qualidade das instalações e serviços (ex. casas de banho, lojas, cafés, etc.)..... 1 2 3 4 9

- D. Fornecimento de informações sobre os horários/plataformas dos comboios 1 2 3 4 9
- E. Facilidade de compra de bilhetes 1 2 3 4 9
- F. Mecanismo para o tratamento das reclamações fácil e acessível de pôr em prática 1 2 3 4 8 9
- G. Limpeza/boa manutenção das instalações da estação 1 2 3 4 9
- H. A sua segurança pessoal na estação..... 1 2 3 4 9

Q4. Está muito satisfeito(a), bastante satisfeito(a), bastante insatisfeito(a) ou muito insatisfeito(a) com as seguintes características dos comboios, em Portugal?

[LER EM VOZ ALTA - RODAR - UMA RESPOSTA POR LINHA]

- Muito satisfeito(a) 1
- Bastante satisfeito(a) 2
- Bastante insatisfeito(a) 3
- Muito insatisfeito(a) 4
- [Não se aplica]..... 8
- [NS/NR] 9

- A. Frequência de comboios 1 2 3 4 9
- B. Duração prevista da viagem (velocidade comercial/ velocidade de cruzeiro dos comboios) 1 2 3 4 9
- C. Pontualidade/fiabilidade (i.e. partidas e chegadas à hora prevista)..... 1 2 3 4 9
- D. A sua segurança pessoal a bordo 1 2 3 4 9
- E. Limpeza e boa manutenção das carruagens, incluindo a casa de banho no comboio 1 2 3 4 9
- F. Fornecimento de informações durante a viagem, em particular em caso de atraso..... 1 2 3 4 8 9
- G. Lotação suficiente para alojar passageiros nas carruagens..... 1 2 3 4 9
- H. O conforto da zona de lugares sentados 1 2 3 4 9
- I. Ligações com outros serviços de comboio..... 1 2 3 4 8 9
- J. Disponibilidade de pessoal nos comboios..... 1 2 3 4 9
- K. Assistência e informação para pessoas incapacitadas ou idosos na estação e nas carruagens..... 1 2 3 4 9

D1. Sexo

[Não perguntar - Assinalar onde for apropriado]

- [1] Homem
- [2] Mulher

D2. Que idade tem?

- [][] Anos
- [00] [Recusa/Sem Resposta]

D3. Que idade tinha quando parou de estudar a tempo inteiro

[Registe a idade em que tiver terminado a sua educação]

- [][]Anos
- [00] [Ainda a frequentar o ensino a tempo inteiro]
- [01] [Nunca frequentou o ensino a tempo inteiro]

-	[99]	[Recusa/Sem Resposta]
D4.	Tendo em conta a sua ocupação actual, diria que é trabalhador(a) por conta própria, um(a) empregado(a), um(a) trabalhador(a) manual, ou diria que não tem uma actividade profissional? Quer dizer que é um(a)...	
	[SE FOR DADA UMA RESPOSTA À CATEGORIA PRINCIPAL, LEIA AS SUB-CATEGORIAS RESPECTIVAS EM VOZ ALTA]	
	- Trabalhador(a) por conta própria	
→ i.e. :	- agricultor(a), trabalhador(a) florestal, pescador(a)	11
	- dono(a) de uma loja, artífice	12
	- profissional (advogado(a), médico(a), contabilista, arquitecto(a)...).....	13
	- gestor(a) de uma empresa	14
	- outra.....	15
	- Empregado(a)	
→ i.e. :	- profissional (médico(a), advogado(a), contabilista, arquitecto(a)...).....	21
	- direcção geral, director(a) ou gestor(a) de topo	22
	- quadro médio	23
	- funcionário(a) público(a).....	24
	- empregado(a) de escritório	25
	- outro(a) empregado(a) (vendedor(a), enfermeiro(a),etc...).....	26
	- outra.....	27
	- Trabalhador manual	
→ i.e. :	- supervisor(a)/chefe de secção (gestor(a) de equipa, etc...)	31
	- Trabalhador manual	32
	- trabalhador(a) manual não especializado(a).....	33
	- outra.....	34
	- Sem actividade profissional	
→ i.e. :	- doméstica(o).....	41
	- estudante (a tempo inteiro)	42
	- reformado(a)	43
	- à procura de emprego.....	44
	- outra.....	45
	- [Recusa]	99
D6.	Diria que vive numa...?	
	- Área metropolitana.....	1
	- outras cidades/centros urbanos.....	2
	- zona rural	3
	- [Recusa]	9