

Anexo 1 – Tabela de preços da Zona urbana de Coimbra

Tabela de preços de Base Zonal

	Coimbra															Zonas	Preço							
Coimbra	1	Coimbra-B														1	1,20 €							
Coimbra-B	1	1	Bencanta													2	1,40 €							
Bencanta	1	1	1	Espadaneira											3	1,65 €								
Espadaneira	1	1	1	1	Casais									4	1,75 €									
Casais	1	1	1	1	1	Taveiro							5	1,99 €										
Taveiro	1	1	1	1	1	1	Vila Pouca																	
Vila Pouca	1	1	1	1	1	1	1	Ameal																
Ameal	2	2	2	1	1	1	1	1	Pereira															
Pereira	2	2	2	2	2	2	1	1	1	Formoselha														
Formoselha	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	Alfarelos													
Alfarelos	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	Montemor												
Montemor	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	Marujal											
Marujal	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	Verride											
Verride	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	Reveles									
Reveles	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	B. Lares								
B. Lares	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	Lares							
Lares	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	Fontela						
Fontela	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	Fontela-A					
Fontela-A	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	Figueira da Foz				
Figueira da Foz	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1				

Anexo 2 – Horários e tempos de trajecto dos comboios, na zona urbana de Coimbra

Horário dos comboios no percurso Urbano de Coimbra

Coimbra a Figueira da Foz

Hora de Partida	5:35	6:42	7:53	9:12	9:53	12:51	13:53	14:51	16:54	17:06	17:50	18:35	19:51	22:22	0:19
Hora de Chegada	6:45	7:50	8:47	10:18	11:05	13:53	15:00	15:56	17:43	18:12	18:56	19:28	20:48	23:27	1:24
Obs.	(3)	(3)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(2)(3)	(1)	(2)	(2)(3)	(1)	(1)	(1)
Tempo de trajecto	1:10	1:08	0:54	1:06	1:12	1:02	1:07	1:05	0:49	1:06	1:06	0:53	0:57	1:05	1:05

Figueira da Foz a Coimbra

Hora de Partida	6:32	7:10	7:41	8:11	9:08	10:25	11:18	13:15	14:10	15:15	16:15	17:10	18:15	19:15	20:10	22:28
Hora de Chegada	7:39	8:16	8:37	9:25	10:19	11:31	12:24	14:23	15:08	16:23	17:23	18:17	19:23	20:28	21:21	23:34
Obs.	(3)	(3)	(2)(3)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(2)(3)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)
Tempo de trajecto	1:07	1:06	0:56	1:14	1:11	1:06	1:06	1:08	0:58	1:08	1:08	1:07	1:08	1:13	1:11	1:06

Obs. (1) Diário; (2) Excepto Sábados; (3) Excepto Domingos e Feriados Oficiais;

Fonte: www.cp.pt

Anexo 3 – Questionário aplicado aos funcionários de contacto

QUESTIONÁRIO

Este questionário é elaborado no âmbito de uma dissertação de mestrado e tem como objectivo caracterizar e avaliar o **serviço de transporte ferroviário urbano Coimbra – Figueira da Foz**, com base na opinião dos colaboradores da empresa. É tendo em conta a sua **experiência como colaborador** da empresa, que lhe pedimos que dispense alguns minutos respondendo a este questionário.

A informação aqui recolhida será divulgada de forma agregada, estando desde já garantida a confidencialidade da mesma.

Desde já agradecemos a sua colaboração.

Instruções

Não há respostas certas ou erradas. Tente responder rapidamente sem pensar demasiado em cada questão. A sua primeira impressão é normalmente a melhor. Se possível, procure responder a todas as questões de forma sequencial e sem interrupções.

As questões que integram este primeiro grupo são **relativas ao serviço prestado na zona urbana Coimbra – Figueira da Foz**.

Assinale com um círculo a opção que melhor traduz o seu **grau de concordância** com cada uma das seguintes afirmações bem como, a **importância** que atribui a cada um dos aspectos mencionados. Caso se engane a responder, risque a resposta e coloque novamente um círculo na resposta que considere adequada.

REQUISITO	SATISFAÇÃO	IMPORTÂNCIA
1. Os comboios são confortáveis.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
2. As estações são confortáveis.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
3. Os comboios oferecem segurança.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
4. As estações oferecem segurança.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
5. Os comboios apresentam-se limpos e atraentes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
6. As estações apresentam-se limpas e atraentes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
7. Os funcionários da empresa apresentam-se devidamente fardados e asseados.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
8. Os comboios por norma circulam nos horários previstos.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
9. A informação disponibilizada pela empresa é clara e precisa.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
10. Os funcionários da empresa são profissionais e competentes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
11. Quando ocorrem imprevistos ou atrasos, os funcionários prestam informação suficiente e concisa aos clientes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante

12. Quando os clientes apresentam uma reclamação, a empresa mostra-se interessada e empenhada em resolver eficazmente o problema.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
13. Os horários são os que melhor servem os interesses dos clientes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
14. Os funcionários da empresa prestam o serviço prontamente.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
15. A opinião dos clientes é tida em consideração para melhorar o serviço prestado pela empresa.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
16. No desempenho das minhas funções estou sempre disponível para apoiar os clientes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
17. Sinto que, no desempenho das minhas funções, inspiro confiança aos clientes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
18. Disponho de conhecimentos suficientes para desempenhar plenamente as minhas funções.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
19. No desempenho das minhas funções tenho disponibilidade para ser atencioso(a) com os clientes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
20. Consigo dar a cada cliente uma atenção individualizada.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
21. Há uma preocupação em adaptar o serviço às necessidades específicas dos clientes.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
22. A empresa tem como objectivo servir o cliente, o melhor possível.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante

23. Numa avaliação global do serviço prestado pela empresa na zona urbana Coimbra – Figueira da Foz , como o considera?					
	Muito mau	Mau	Razoável	Bom	Muito bom

<p>Considerando ainda a zona urbana Coimbra – Figueira da Foz, neste grupo colocam-se questões relativas ao funcionamento da empresa considerando a actividade comercial e as práticas de recursos humanos.</p> <p>Tendo em conta a sua avaliação bem como a importância que atribui aos aspectos mencionados em cada uma das seguintes afirmações, assinale com um círculo a opção que melhor traduz a sua opinião. Caso se engane a responder, risque a resposta e coloque novamente um círculo na resposta que considere adequada.</p>		
REQUISITO	AVALIAÇÃO	IMPORTÂNCIA
1. As chefias na maior parte das vezes deixam os funcionários tomarem as suas próprias decisões.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
2. Em geral, as chefias controlam o trabalho dos seus funcionários.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
3. As chefias condicionam fortemente o modo como são executadas as tarefas.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
4. A empresa envolve os funcionários quando são tomadas decisões que os afectam.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante
5. Nesta empresa, a informação é amplamente partilhada.	Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Plenamente	Nada Importante 1 2 3 4 5 Muito Importante

6. Os canais de comunicação são curtos e eficientes.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
7. As chefias compreendem os problemas dos funcionários.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
8. As chefias mostram que têm confiança nos funcionários.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
9. As chefias mostram-se acessíveis e receptivas quando contactadas.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
10. Quando solicitadas, as chefias apoiam os funcionários na resolução de problemas.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
11. Os funcionários recebem formação suficiente para enfrentar novas situações.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
12. A empresa só dá a quantidade mínima de formação de que os funcionários necessitam para fazer o seu trabalho.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
13. Os funcionários recebem formação adequada quando há um novo equipamento.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
14. Os funcionários são fortemente encorajados a desenvolver as suas aptidões.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
15. Os funcionários podem ignorar as regras se isso contribuir para a satisfação dos clientes.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
16. Nesta empresa as regras têm de ser cumpridas à letra.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
17. Nesta empresa a qualidade é levada muito a sério.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5
18. Existe a consciência de que o sucesso da empresa depende de um trabalho de qualidade por parte dos seus funcionários.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5	Nada Importante 1	2	3	4	Muito Importante 5

Este grupo está dividido em duas partes e as questões são relativas ao **conhecimento que a empresa tem sobre a satisfação dos seus clientes.**

Assinale **com uma cruz** a opção que lhe corresponde.

A empresa realiza anualmente o *Barómetro da Qualidade Percebida* do serviço prestado.

1. Tem conhecimento desta situação?

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. E dos seus resultados?

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nesta parte, em cada alínea, assinale **com um círculo** a opção que melhor traduz a sua **opinião**. Caso se engane a responder, risque a resposta e coloque novamente um círculo resposta que considere adequada

REQUISITO	AVALIAÇÃO				
3. Os resultados finais do Barómetro são do conhecimento geral.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5
4. É importante ter acesso aos resultados finais desse Barómetro.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5
5. Sinto que os resultados do Barómetro da Qualidade são afectados pelo meu desempenho.	Discordo Totalmente 1	2	3	4	Concordo Plenamente 5

Para terminar, solicitamos-lhe alguns elementos para tratamento estatístico.

Em cada alínea, assinale **com uma cruz** a opção que lhe corresponde. Caso se engane a responder, risque a resposta e coloque novamente uma cruz na resposta que considere adequada.

1. Sexo.

Masculino	Feminino
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Idade.

Até 25 anos	De 25 a 39 anos	De 40 a 60 anos	Mais de 60 anos
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Há quanto tempo trabalha na C.P.?

Menos de 2 anos	De 2 a 10 anos	De 11 a 20 anos	De 21 a 30 anos	Mais de 30 anos
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Qual a sua categoria profissional?

Operador de Revisão e Venda	Operador de Venda e Controlo	Outra	Se outra, qual?
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

5. Também utiliza o serviço ferroviário urbano de Coimbra – Figueira da Foz como cliente?

Sim	Não
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Caso tenha algo a acrescentar por favor utilize este espaço.

GRATO PELA SUA COLABORAÇÃO

Anexo 4 – Questões com missing values

Missing and Extreme Value Patterns

Case	3	5	8	15	17	26	31	32	43	44	47	48	53	55	56	60	70	76	92	97	100	108	110	111
# Missing	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	1	4	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2
BFIMP18	1										A													
BFAVA18	1										A													
BEIMP16	1																							A
BEAVA16	1																							A
BEIMP15	1																						A	
BDIMP14	1													A										
BDAVA14	1													A										
BDIMP13	1	A																						
BDAVA13	1	A																						
BCIMP9	1											A												
BCAVA9	1											A												
BCIMP8	1									A														
BCAVA8	1									A														
BCIMP7	1																	A						
BBIMP4	2							A	A															
BBAVA4	2							A	A															
BAIMP1	1					A																		
BAAVA1	1					A																		
AF23	1																				A			
AESAT22	1																		A					
AEIMP21	3												A		A								A	
AESAT21	2														A								A	
AEIMP20	1									A														
AESAT20	1									A														
ADIMP19	2		A															A						
ADSAT19	2		A															A						
ACIMP15	1						A																	
ACSAT15	1						A																	
ACIMP14	2	A	A																					
ACSAT14	2	A	A																					
ACIMP13	2			A											A									
ACSAT13	1			A																				
ABIMP12	1						A																	
ABSAT12	1						A																	
ABIMP10	1																					A		
ABSAT10	1																					A		
ABIMP9	2				A	A																		
ABSAT9	2				A	A																		
AAIMP5	1													A										
AASAT5	1													A										
AAIMP1	1																A							

Anexo 5 – Sugestões dadas pelos funcionários de contacto

“É benéfico para a empresa auscultar os colaboradores, principalmente sobre os horários das circulações ferroviárias. São os colaboradores que estão diariamente com os clientes, e como tal têm pleno conhecimento das suas reais necessidades. No caso concretos julgo que os clientes estão muito mal servidos, principalmente aos domingos.”

“Deve ser dada atenção à opinião dos funcionários / clientes, sobre os horários a praticar. Deveria ser reduzido o tempo de duração de viagem. Os comboios deveriam ser acompanhados por mais um agente, a fim de se prestar um melhor serviço de apoio aos clientes.”

“Horários mais condizentes com as necessidades dos clientes. É urgente tomar esta medida.”

“Melhoramentos na via (infra-estruturas).”

“Considero que para melhor serviço prestar, há material circulante que não cumpre e por isso os atrasos e conforto dos utentes não existe.”

“Na questão 23 (Avaliação Global do Serviço) só a considero má por motivos de horários e material circulante que por vezes não é o que a empresa faz a sua publicidade não dando assim o mesmo conforto e qualidade, nem cumprindo os horários previstos.”

“Deveria haver mais circulações em ambos os sentidos e menos descompassadas.”

“Acho que os horários dos comboios deveriam ser reajustados a uma maior necessidade das pessoas que utilizam este serviço.”

“Melhorar a articulação entre necessidades dos clientes e horários, especialmente aos fins-de-semana.”

“O tempo de trajecto Coimbra Figueira da Foz e vice-versa é muito.”

“No geral o que mais afecta o serviço suburbano entre Coimbra e Figueira da Foz é o serviço de horários dos comboios. Na minha opinião não pode haver espaços tão grandes sem comboios. Os comboios deviam ser de hora a hora.”

“A empresa tinha mais a melhorar, se fosse respeitado o trabalho dos seus colaboradores. O trabalhador nesta empresa tem pouco crédito perante as suas chefias.”

“Procurei responder a todas as questões com a máxima seriedade. Muito mais perguntas haveria a dizer, mas também nós todos simples trabalhadores e chefias intermédias deveríamos de ponderar muitas coisas. A ver vamos o que o futuro nos reserva. Um abraço.”

“Creio que a empresa C.P. só ficaria a ganhar se no caso do urbano de Coimbra Figueira da Foz, colocasse ao serviço do cliente uma maior oferta de serviços. Maior número de comboios, Mais clientes, maior receita. Uma equação fácil de fazer. Obrigado eu, por esta oportunidade.”

“A empresa deveria dar prioridade em ajustar horários e esforçar-se mais em cumpri-los. Há períodos muito grandes sem comboios principalmente aos fins-de-semana, o 1º comboio a chegar a Coimbra é às 9h 25m, sem se esquecerem da época balnear.”

“O "Barómetro da Qualidade Percebida". Se não fosse este inquérito, nunca saberia da sua existência.”

“Seria benéfico para a empresa e para os clientes, o aumento de circulações a determinadas horas e sobretudo aos domingos e feriados, em que o primeiro comboio da Figueira da Foz para Coimbra é às 8h 11m. Não é a primeira vez que alguns clientes afirmam ter deixado de tirar assinatura, porque deixaram de ter comboio que os servisse.”

“A cadência de circulações bem como o tempo de trajecto são factores negativos neste serviço urbano.”

“Para que o serviço Coimbra – Figueira da Foz funcionasse na plenitude, penso que seria necessário ter via dupla desde Alfarelos a Figueira da Foz e, algumas zonas já existem era só activar. Penso que isto seria a melhor situação para os urbanos de Coimbra uma vez que iam enfrentar o factor tempo que hoje em dia é muito importante. Força, vamos reduzir o tempo de viagem! Não ao TGV.”

“Horários e pontualidade a melhorar e muito.”

“Haver maior oferta de comboios, pois é inadmissível em certos momentos não haver comboios durante um período de 2 horas ou mais, e o último comboio para Coimbra ser o das 22h30m.”

“Acho que a empresa se devia preocupar mais com a formação dos seus colaboradores para ser possível ainda mais desenvolver o seu trabalho.”

“Penso que em determinadas linhas (B. Alta) e ramais (Cantanhede) os horários deveriam ser ajustados ao horário de trabalho dos clientes. Aí haveria, por certo, um melhor serviço para o cliente e mais ganhos para a empresa.”

“Deveria haver por parte da REFER mais investimento, empenho e mais colaboração, para que em conjunto se conseguisse prestar um serviço de qualidade.”

“O “Cliente” de um modo geral está satisfeito, embora quando o “cliente” são pessoas, isto aqui complica, pois nem empresas nem trabalhadores, nunca conseguem agradar de igual maneira a toda a gente sendo assim o que é agradável aqui ao lado já não o é ...”

“Numa altura em que se fala tanto em qualidade e segurança, penso que era de evitar fazer-se comboios urbanos com duas Allan’s e muito menos com três, como já me aconteceu, visto, ser material que não tem chave para os serviços concluídos, tornando-se assim bastante perigoso.”

Anexo 6 – Questionário aplicado aos clientes, pela C.P.

Inquérito – Satisfação dos Clientes CP/REFER (2009)



ESTAÇÃO ORIGEM: _____		ESTAÇÃO DESTINO: _____	
LINHA: _____		COMBOIO: _____	
NÃO ENTREVISTAR FUNCIONÁRIOS, REFORMADOS, FAMILIARES DA CP/REFER. ATENÇÃO A FERTAGUS			
Bom dia/boa tarde/Boa noite. Chamo-me... , sou entrevistador da Consulmark e estamos neste momento a realizar um estudo para conhecer a opinião dos clientes da CP/REFER sobre o serviço que lhes é prestado. A sua avaliação vai ajudar a CP e a REFER a servi-lo(a) melhor.			

P.1a) Como chegou à estação?

A PÉ	DE AUTOMÓVEL PARTICULAR → Está...		DE TRANSPORTE PÚBLICO → Qual?					Outro: _____
	Parqueado na Estação	“Trouxeram-no(a)”	Autocarro	Metro	Barco	Táxi	Comboio	
1	2	3	4	5	6	7	8	9

P.1b) Qual o motivo desta viagem? (AJUDAR, SE NECESSÁRIO)

	CASA	TRABALHO	ESCOLA/ESTUDO	LAZER/TURISMO	Outro: _____
ORIGEM	1	2	3	4	5
DESTINO	1	2	3	4	5

Use escala de 1 a 10. 1 significa “mau”; 10 significa “excelente”.	AS SUAS EXPECTATIVAS (em relação à CP/REFER)					
	Se no atributo ... houver um mau desempenho ficaria muitíssimo insatisfeito(a)?		SE SIM: Na ESCALA qual é o valor abaixo do qual ficaria muitíssimo insatisfeito(a)?	Se no atributo ... houver um excelente desempenho ficaria plenamente satisfeito(a)?		SE SIM: Na ESCALA qual o valor acima do qual ficaria plenamente satisfeito(a)?
	SIM	NÃO		SIM	NÃO	
Ligações com outros meios de transporte						
Cumprimento dos horários/Pontualidade						
Frequência do transporte						
Adequação dos horários às necessidades						
Acessibilidade/aceso às estações						
Estacionamento perto das estações						
Facilidade de circulação nas estações						
Segurança nas estações (câmaras e vigilância)						
Limpeza e manutenção das estações						
Conforto/agradabilidade das estações						
Atendimento pessoal nas estações/bilheteiras						
Informação ao público nas estações (horários...)						
Sinalética nas estações (identificação dos cais...)						
Meios disponíveis nas estações para informar público						
Qualidade do conteúdo da informação fornecida, em situações de tráfego normal						
Qualidade do conteúdo da informação fornecida, em situações de perturbação do tráfego						
Segurança na viagem/ausência de acidentes						
Conforto da viagem						
Material (comboio) moderno						
Segurança nos comboios						
Atendimento pessoal nos comboios						
Informação divulgada no comboio						
Facilidade na aquisição do título de transporte						

Referências: (a) Comboios que circulam na linha (b) Estação de origem da viagem ESTAÇÃO AVALIADA: _____	A SUA EXPERIÊNCIA	
	Usando a ESCALA como avalia o desempenho da CP no atributo ...	SE AVALIOU A CP COM 6 OU ABAIXO DE 6: Por que razão atribuiu essa pontuação?
Ligações com outros meios de transporte		
Cumprimento dos horários/Pontualidade		
Frequência do transporte		
Adequação dos horários às necessidades		
Acessibilidade/acesso à estação		
Estacionamento perto da estação		
Facilidade de circulação na estação		
Segurança na estação (câmaras e vigilância)		
Limpeza e manutenção da estação		
Conforto/agradabilidade da estação		
Atendimento pessoal na estação/bilheteiras		
Informação ao público na estação (horários...)		
Sinalética na estação (identificação dos cais...)		
Meios disponíveis na estação para informar público		
Qualidade do conteúdo da informação fornecida, em situações de tráfego normal		
Qualidade do conteúdo da informação fornecida, em situações de perturbação do tráfego		
Segurança na viagem/ausência de acidentes		
Conforto da viagem		
Material (comboio) moderno		
Segurança nos comboios		
Atendimento pessoal nos comboios		
Informação divulgada nos comboios		
Facilidade na aquisição do título de transporte		

Podia ter utilizado outro meio de transporte (ou outra empresa de transporte) para fazer esta viagem?	SIM	1	Qual? _____ Por que razão optou então pelo comboio? _____	Fazer as alíneas 2 da P.2
	NÃO	2		

P.2 Utilizando a ESCALA...						
a1) Como classificaria as viagens feitas na CP em termos da sua agradabilidade? a2) E as viagens feitas em ...		b1) Como é que avalia, em termos globais o desempenho da CP? b2) E o desempenho de...		c1) Até que ponto recomendaria a CP a um amigo que pretendesse, por exemplo, fazer esta viagem? c2) E recomendaria...		d) Supondo que tem/teria outros meios de transporte alternativos para fazer esta viagem, até que ponto continuaria a recorrer à CP?
CP	“Outra”	CP	“Outra”	CP	“Outra”	

P.3a) Ainda em relação a esta viagem. Que título de transporte vai/está a utilizar?							
CP LISBOA		CP PORTO		CP REGIONAL		CP LONGO CURSO	
Bilhete Simples	1	Bilhete Simples	1	Bilh-Desc 3ª idade	1	Bilh-Desc 3ª idade	1
Passé CP	2	Andante / Ocasional	2	Bilh-Desc Militar	2	Bilh-Desc Militar	2
Passé Combinado	3	Andante Assinatura	3	Bilh-Desc Out: _____	3	Bilh-Desc Out: _____	3
		Viva Viagem	4	Bilhete Simples	4	Bilhete Simples	4
Passé Social	4	Passé / Assinatura CP	5	Bilhete ida e volta	5	Bilhete ida e volta	5
		Pré-Comprado/Multiviagens	6	Passé/Assinatura	6	Outro. Qual? _____	6

P.3b) SE BILHETE SIMPLES E COMBOIO REGIONAL OU DE LONGO CURSO

Vai viajar em...?		Quando é que comprou o bilhete?		Onde é que comprou o bilhete?		Quem pagou o bilhete? (LER)	
... Conforto / 1ª classe	1	Antes do embarque/No próprio dia/No comboio	1	Bilheteira	1	Próprio (Particular)	1
				Comboio	2		
				Agência de viagens	3		
... Turística / 2ª classe	2	Com antecedência Quanta? _____ dias	2	Multibanco	4	Empresa	2
				Site CP – net Ticket	5		
				Quiosque de Venda Automática	6	Outro	3
				Quem? _____		3	

A TODOS

P.3c) Com que regularidade é que costuma fazer este percurso?	Todos os dias ou quase		1	P.3d) E fá-lo...	Só nos dias úteis		1
	1, 2 vezes por semana		2		Só ao fim-de-semana		2
	Menos regularmente		3		Dias úteis e fim-de-semana		3

P.3e) Costuma utilizar o comboio em outras linhas/programas?			P.3f) Qual é a linha de comboio que habitualmente utiliza?			P.3g) Qual é a sua estação habitual de origem?		
SIM	1	(P.3f)						
NÃO	2	(P.4a)				P.3h) E qual é a estação habitual de destino?		

P.4 Gostaria agora de lhe colocar outras questões sobre a CP e a REFER e os serviços que prestam...

SE SIM A QUALQUER DAS QUESTÕES → Utilizando a escala... SE AVALIOU COM 6 OU ABAIXO DE 6 → Porquê?

(a) Já alguma vez recorreu ao Gabinete de Apoio ao Cliente da CP?	SIM	1	Com que opinião ficou acerca do Gabinete de Apoio ao Cliente da CP?		
	NÃO	2	Porque...		
(b) Já alguma vez ligou para o Call Center da CP, o 808 208 208?	SIM	1	Com que opinião ficou acerca do Call Center da CP?		
	NÃO	2	Porque...		
(c) Já alguma vez visitou o site da CP?	SIM	1	Que opinião tem do site da CP?		
	NÃO	2	Porque...		
(d) E já alguma vez visitou o site da REFER?	SIM	1	Que opinião tem do site da REFER?		
	NÃO	2	Porque...		
(e) Já alguma vez apresentou alguma reclamação à CP?	SIM	1	Com que opinião ficou da forma como a CP resolveu a sua reclamação?		
	NÃO	2	Porque...		
(f) E já alguma vez apresentou alguma reclamação à REFER?	SIM	1	Com que opinião ficou da forma como a REFER resolveu a sua reclamação?		
	NÃO	2	Porque...		

P.5a) No último ano fez alguma viagem de longo curso, em Alfa Pendular ou em Intercidades?		SIM	1	→ P.5b)	
		NÃO	2	→ P.6a)	
P.5b) Utilizando a ESCALA, como é que avalia o serviço de bar/restaurante que é prestado a bordo destes comboios?		Porque...			
P.5c) Utilizando a ESCALA, como é que avalia os canais de áudio e vídeo disponíveis nos comboios Alfa Pendular?		Porque...			
P.5d) Já alguma vez recorreu a alguma das parcerias que a CP tem com hotéis e/ou rent-a-car e/ou parques de estacionamento?	SIM Qual?	1	Com que opinião ficou da parceria que a CP tem?		
	NÃO	2	Porque...		
P.5e) Já alguma vez comprou o bilhete no site CP – net Ticket?	SIM	1	Com que opinião ficou da facilidade de aquisição do bilhete através do net Ticket?		
	NÃO	2	Porque...		
P.6a) Para terminar. Vou-lhe ler algumas das áreas de actividade incluídas no transporte ferroviário e gostaria que me dissesse a qual das empresas – CP ou REFER – os associa.				CP	REFER
		A manutenção das linhas ferroviárias		1	1
		O serviço de transporte		2	2
		A gestão das estações		3	3
		(NÃO LER) NÃO CONHECE		4	4
P.6b) PARA CADA UMA DAS EMPRESAS CONHECIDAS: Utilizando a ESCALA como é que avalia a CP? E a REFER?		CP			
		REFER			

DADOS DE CLASSIFICAÇÃO							
SEXO		IDADE		PROFISSÃO		INSTRUÇÃO	
HOMEM	1	24 e - Anos	1	Activo, empresário/conta própria	1	Até 6.º Ano, inclusive	1
		25/44 Anos	2	Activo, trabalhador por conta outrem	2	Até 9.º Ano, inclusive	2
MULHER	2	45/64 Anos	3	Inactivo, estudante	3	Até 12º Ano, inclusive	3
		65 e + Anos	4	Outros inactivos (reformado, etc.)	4	Superior	4

NOME: _____ TELEMÓVEL: _____ CÓDIGO POSTAL (RESIDÊNCIA): _____ - ____

MAIL: _____ @ _____ ENTREVISTADOR: _____

DATA: ___/___/09 HORA DE INÍCIO ENTREVISTA: ___h___m HORA DE FIM ENTREVISTA: ___h___m