

*Annex B*  
**SURVEYS**



## INQUÉRITO – ANTES DA IMPLEMENTAÇÃO DO TRANSBORDO

Estou a realizar para a STCP um estudo sobre os passageiros desta linha 38. Para conhecer melhor a sua viagem gostaria de lhe fazer um pequeno conjunto de perguntas. Pense na sua viagem como a deslocação entre um ponto inicial (ou origem) e um destino final, recorrendo a um ou vários modos de transporte.

**A.1. Nesta sua viagem utilizou (ou vai utilizar) outros transportes para além deste autocarro da linha 38?** (INQUIRIDOR: Fazer notar ao inquirido que mudança de Autocarro também interessa e que se for mais de 5 minutos/ 500m a pé também é uma mudança de transporte)

Sim

Não

Salta para a Pergunta A.3.1

**A.2. Descreva os modos usados em cada etapa desta viagem e os locais em que faz a mudança de um modo para outro**

(INQUIRIDOR: Pedir ao inquirido que descreva sequencialmente a sua viagem)

<b>1º Modo de Transporte Utilizado:</b>	<b>Local de Mudança de Modo de Transporte:</b>
<b>2º Modo de Transporte Utilizado:</b>	<b>Local de Mudança de Modo de Transporte:</b>
<b>3º Modo de Transporte Utilizado:</b>	

(INQUIRIDOR: Chave de codificação do Modo de Transporte Utilizado)

- |  |  |
|--|--|
| 1 Automóvel Ligeiro: Como condutor     | 7 Transporte da empresa (autocarro ou carrinha)          |
| 2 Automóvel Ligeiro: Como acompanhante | 8 Autocarro STCP   |
| 3 Metro                                | 9 Outros Autocarros (INQ.: Assinalar da Empresa)         |
| 4 A Pé (+ de 5 minutos ou 500 m )      | 10 Táxi  |
| 5 Bicicleta                            | 11 Comboio   |
| 6 Motorizada / mota                    | 12 Outro (INQ.: Assinalar qual outro modo de transporte) |

**A.3.1. Qual é a Origem e o Destino da sua Viagem?** (INQUIRIDOR: Pedir ao inquirido que diga zonas da cidade perfeitamente conhecidas ou que dê um ponto de referência)

<b>Origem:</b>	<b>Destino:</b>
----------------	-----------------

**A.3.2. Em que paragem entrou e em que paragem vai sair na linha 38?** (INQUIRIDOR: Se não souber o nome da paragem, pedir ao inquirido que diga zonas da cidade perfeitamente conhecidas ou que dê um ponto de referência)

<b>Origem (paragem):</b>	<b>Destino (paragem):</b>
--------------------------	---------------------------

**A.4. Qual o Motivo desta sua Viagem?** | \_\_\_\_ |

(INQUIRIDOR: Chave de codificação do Motivo de Viagem)

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| 1 Ida Para o Trabalho | 5 Refeição               |
| 2 Ida Para o Estudo   | 6 Levar / Buscar Família |
| 3 Em Serviço          | 7 Regresso a Casa        |
| 4 Compras / Lazer     | 8 Outro. Qual? _____     |

**A.5. Quantas vezes por dia utiliza esta linha 38?** | \_\_\_\_ | (INQUIRIDOR: Se for utilizador ocasional, pedir ao inquirido que indique outra medida de frequência: X vezes por semana ou mês ou ano)

(INQUIRIDOR: Chave de codificação da Frequência de Utilização)

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| 1 Todos os Dias       | 3 Alguns dias da Semana |
| 2 Todos os Dias Úteis | 4 Ocasionalmente        |

**A.6. Com que tipo de título de transporte está a fazer esta viagem?** | \_\_\_\_ |

(INQUIRIDOR: Chave de codificação do Tipo de Título de Transporte)

- |                        |                            |                    |
|------------------------|----------------------------|--------------------|
| 1 Passe STCP           | 3 Bilhete comprado a bordo | Passe Combinado    |
| 2 Bilhete Pré-Comprado | 4 Andante                  | Outro. Qual? _____ |

## INQUÉRITO – ANTES DA IMPLEMENTAÇÃO DO TRANSBORDO

A.7. Podia ter feito esta viagem em automóvel próprio?

Sim  Não

B.1. Quería agora perceber qual é a sua opinião sobre a STCP. Numa escala de 1 a 4, em que 1 é nada importante e 4 é muitíssimo importante, classifique a importância dos seguintes aspectos na qualidade da Oferta da STCP.

Classifique a importância dos seguintes aspectos na qualidade do TC:	Nada	Pouco	Bastante	Muitíssimo	TOP 3
Regularidade e pontualidade dos autocarros					
Tempo de percurso					
Tempo de espera					
Ligação directa (não ter de mudar de transporte)					

B.1.1 Agora pedia-lhe que, dos aspectos que acabou de classificar, indicasse os 3 mais importantes, ordenando-os de 1 (mais importante) a 3 (menos importante)

B.2. Na mesma escala de 1 a 4, em que 1 é Má e 5 é Muito Boa, classifique a linha 38 quanto aos seguintes aspectos.

Como classifica esta linha quanto:	Má	Fraca	Boa	M. Boa
Regularidade / pontualidade dos autocarros				
Tempo de percurso				
Tempo de espera				
Disponibilidade de lugares sentados no percurso habitual				

C.1. Com a entrada ao serviço do Metro do Porto a STCP vai fazer alterações na linha 38. Assim, numa viagem a esta hora estaria disposto(a) a fazer um transbordo se com isso se conseguisse garantir:

Se Não em ambas as opções, passa para a Pergunta D.1.

C.1.1. Nos casos em que admite fazer transbordo, qual o tempo máximo que admitiria esperar pelo novo modo de transporte?

	Admitia fazer Transbordo		Tempo Máximo admitido em Transbordo		
	Não	Sim	< 5	5-10	11-15
Houver maior pontualidade/fiabilidade nas viagens					
Um aumento na frequência para 10/15 minutos (dizer frequência em função da hora da entrevista e mencionar que seria o dobro da frequência actual))					

D.1. Pode dizer-me qual a sua idade? \_\_\_\_\_

D.2. INQUIRIDOR: Tomar nota de:

D.2.1. Sexo M\_\_\_ F\_\_\_

D.2.2. Hora da Entrevista \_\_\_\_:\_\_\_\_

D.2.3. Sentido da Deslocação: Periferia / Centro

Periferia / Centro

Centro / Periferia

**AGRADECER !!**

## INQUÉRITO – DEPOIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO TRANSBORDO

No passado dia 28 de Fevereiro, a linha 38 (Campanhã – Sra da Hora - Estação) passou a ser assegurada pela ligação de duas linhas distintas: a linha 38 (entre Campanhã e o Hospital de S. João) e a linha 14 (entre o Lidador e S. Pedro da Cova), integrando os bilhetes. Com esta ligação combinada, passou-se a dispor, nas horas de ponta, de autocarros com intervalos de cerca de 10 minutos. Estamos a fazer um estudo sobre os clientes que eram utilizadores da anterior linha 38 e como passaram a fazer as suas deslocações.

Uma vez que se encontra nesta paragem da linha \_\_\_\_, é possível que tenha sido utilizador da linha 38 antes da sua alteração, pelo que a sua opinião é importante.

### 0. Identificação do grupo de utilizadores do transbordo no HSJ (Hospital S. João) | \_\_\_\_ |

(INQUIRIDOR: Chave de codificação em função da Tabela)

- A1 Utilizador à espera do 38 que veio do 14
- A2 Utilizador à espera do 38 que veio do 88
- B1 Utilizador à espera do 14 e que veio do 38
- B2 Utilizador à espera do 88 e que veio do 38
- C1 Utilizador à espera do 14 que veio do 6 e era utilizador do 38 antes de Março
- C2 Utilizador à espera do 88 que veio do 6 e era utilizador do 38 antes de Março
- D1 Utilizador à espera do 6 que veio do 14 e era utilizador do 38 antes de Março
- D2 Utilizador à espera do 6 que veio do 88 e era utilizador do 38 antes de Março

### A. A viagem

Pense na sua viagem como a deslocação entre um ponto inicial (ou origem) e um destino final, recorrendo a um ou vários modos de transporte.

**A.1. Qual é a Origem e o Destino da sua Viagem?** (INQUIRIDOR: Pedir ao inquirido que diga zonas da cidade perfeitamente conhecidas ou que dê um ponto de referência)

<b>Origem:</b>	<b>Destino:</b>
----------------	-----------------

**A.2. Em que paragem entrou e em que paragem vai sair?** (INQUIRIDOR: Se não souber o nome da paragem, pedir ao inquirido que diga zonas da cidade perfeitamente conhecidas ou que dê um ponto de referência)?

<b>Origem (paragem):</b>	<b>Transbordo (paragem):</b>	<b>Destino (paragem):</b>
<b>Linha (Assinalar):</b> 38 / 6 / 14 / 88	Hospital de São João	<b>Linha (Assinalar):</b> 38 / 6 / 14 / 88

**A.3. Qual o Motivo desta sua Viagem?** | \_\_\_\_ | (INQUIRIDOR: Chave de codificação do Motivo)

- |   |                     |   |                        |
|---|---------------------|---|------------------------|
| 1 | Ida Para o Trabalho | 5 | Refeição               |
| 2 | Ida Para o Estudo   | 6 | Levar / Buscar Família |
| 3 | Em Serviço          | 7 | Regresso a Casa        |
| 4 | Compras / Lazer     | 8 | Outro. Qual? _____     |

**A.4. Quantas vezes por dia utiliza este conjunto de linhas?** | \_\_\_\_ | (INQUIRIDOR: Se for utilizador ocasional, pedir ao inquirido que indique outra medida de frequência: X vezes por semana ou mês ou ano) (INQUIRIDOR: Chave de codificação da Frequência de Utilização)

- |   |                     |   |                        |
|---|---------------------|---|------------------------|
| 1 | Todos os Dias       | 3 | 2 a 3 vezes por Semana |
| 2 | Todos os Dias Úteis | 4 | Ocasionalmente: _____  |

**A.5. Com que tipo de título de transporte está a fazer esta viagem?** | \_\_\_\_ | | \_\_\_\_ | | \_\_\_\_ |  
(INQUIRIDOR: Se necessário pode assinalar mais que 1 título indicando a linha para o qual o usa)  
(INQUIRIDOR: Chave de codificação do Tipo de Título de Transporte)

- |   |                      |   |                          |   |                    |
|---|----------------------|---|--------------------------|---|--------------------|
| 1 | Passe STCP           | 3 | Bilhete comprado a bordo | 5 | Passe Combinado    |
| 2 | Bilhete Pré-Comprado | 4 | Andante                  | 6 | Outro. Qual? _____ |

**A.6. Podia ter feito esta viagem em automóvel próprio?**

Sím	<input type="checkbox"/>	Não	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

## INQUÉRITO – DEPOIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO TRANSBORDO

### B. Condições de Transbordo

#### B.1.1. Já fazia transbordo no HSJ antes da alteração da linha 38?

Sim  Passa para a pergunta B.2.  Não

#### B.1.2. Porque escolheu a linha 14 e/ou 88 e/ou 6 (agora que tem mesmo de fazer transbordo)? Pode escolher mais do que uma opção. | \_\_\_\_ |

(INQUIRIDOR: Chave de codificação do Motivo de uso da linha no transbordo)

- |                              |  |
|------------------------------|--|
| 1 Mais frequente             | 4 Compatibilidade bilhética (ou transbordo gratuito) |
| 2 Mais regular               | 5 Paragem fica mais perto do local de transbordo     |
| 3 Escolhe a que vem primeiro | 6 Linha serve melhor origem / destino                |
| 7 Outro. Qual? _____         |  |

#### B.2. Quanto tempo tem de esperar em média pelo autocarro de ligação no HSJ? | \_\_\_\_ |

(INQUIRIDOR: Chave de codificação do Tempo de Viagem)

- 1 Até 2 min.
- 2 3 – 5 min.
- 3 5 – 10 min.
- 4 10 – 15 min.
- 5 Mais de 15 min.

#### B.3. Como qualificaria as condições de transbordo no HSJ numa escala de 1 a 4, em que 1 é Má e 4 é Muito Boa:

Como classifica o transbordo quanto:	Má	Fraca	Boa	M. Boa
Condições de espera (comodidade, protecção da mau tempo)				
Regularidade / pontualidade dos autocarros				
Percurso a pé				
Tempo de espera				
Nível de segurança				

### C. Serviço

#### C.1. Como qualificaria a qualidade do serviço prestado pela STCP no seu percurso, numa escala de 1 a 4, em que 1 é Má e 4 é Muito Boa:

##### C.1.1. no percurso Sra. Hora – Hospital S. João (linhas 14 ou 88), ou seja, no troço sobre a Estrada da Circunvalação

Como classifica a qualidade de serviço quanto:	Má	Fraca	Boa	M. Boa
Regularidade / pontualidade dos autocarros				
Frequência				
Tempo de Percurso				
Tempo de espera na origem				
Disponibilidade de lugares sentados				

## INQUÉRITO – DEPOIS DA IMPLEMENTAÇÃO DO TRANSBORDO

C.1.2. no percurso Campanhã – Hospital S. João (linha 6 ou 38), ou seja, no troço dentro do Porto

Como classifica a qualidade de serviço quanto:	Má	Fraca	Boa	M. Boa
Regularidade / pontualidade dos autocarros				
Frequência				
Tempo de Percurso				
Tempo de espera na origem				
Disponibilidade de lugares sentados				

C.2. Como qualificaria a evolução do serviço prestado pela STCP no seu percurso com a combinação da linha 38 na linha 14, numa escala de 1 a 5, em que 1 é Muito Pior e 5 é Muito Melhor:

Como classifica a evolução da qualidade de serviço quanto:	M. Pior	Pior	Igual	Melhor	M. Melhor
Regularidade / pontualidade dos autocarros					
Frequência					
Tempo de percurso total					
Tempo de espera na origem					
Tempo de espera total					
Disponibilidade de lugares sentados					

C.3. No geral, nesta ligação, o serviço piorou ou melhorou? Melhorou | \_\_\_\_ | Piorou | \_\_\_\_ |

Porquê (pergunta aberta?) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### D. Prestação de Informações sobre o serviço combinado 38-14

D.1. Como qualificaria a forma como foi informado sobre a alteração de serviço nas linhas 38 e 14, numa escala de 1 a 4, em que 1 é Mau e 4 é Muito Bom:

Como classifica a prestação de informação quanto a:	Má	Fraca	Boa	M. Boa
Facilidade de Acesso à Informação (local e meio de inform.)				
Momento em que foi informado da alteração				
Clareza da informação prestada				
Rigor da informação prestada				
Informações prestadas pelos motoristas				

D.2. Como soube da alteração? | \_\_\_\_ | (INQUIRIDOR: Chave de codificação da linha de transbordo)

- |                       |                                    |
|-----------------------|------------------------------------|
| 1 Por outros clientes | 3 Folhetos distribuídos na paragem |
| 2 Avisos nas paragens | 4 Folhetos dentro do autocarro     |

### E. Geral

D.1. Pode dizer-me qual a sua idade? \_\_\_\_\_

D.2. INQUIRIDOR: Tomar nota de:

D.2.1. Sexo M \_\_\_ F \_\_\_

D.2.2. Hora da Entrevista \_\_\_:\_\_\_

**AGRADECER !!**

Realizado 20-05-2004

