

Caro(a) passageiro(a),

Setembro/Outubro de 2010

Vem-se pedir a sua colaboração num estudo sobre sua experiência de viagens de autocarro, realizado no âmbito do programa MIT – Portugal, que envolve investigadores do Massachusetts Institute of Technology (MIT) nos EUA, e de três universidades portuguesas: Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Instituto Superior Técnico e Universidade do Minho.

Neste estudo está-se a realizar uma pesquisa aos passageiros dos autocarros sobre as características das viagens às quais dão maior importância e, ao mesmo tempo, saber como avaliam a experiência de viagem.

A sua opinião é muito importante, pois vai permitir que a equipa de investigação perceba as necessidades de experiência de viagem dos passageiros. Dessa forma será possível o desenvolvimento não só de novos serviços de transporte, pelo grupo Joalto-Transdev, como de melhores veículos produzidos pelos seus fornecedores de autocarros, que deverão ir de encontro às principais necessidades identificadas pelos passageiros.

Por tudo isto, a sua participação neste estudo é fundamental para o seu sucesso, mesmo que não utilize estas viagens frequentemente. Todas as respostas serão tratadas com a confidencialidade necessária, e é muito importante para o estudo que responda a todas as questões. Desta forma, agradece-se desde já a sua disponibilidade de 10 a 15 minutos para o preenchimento do questionário anexo. Após a sua conclusão, por favor entregue-o ao motorista.



Grato pela sua colaboração,

Atenciosamente

Rui Alexandre Salgado Carreira (doutorando do programa MIT Portugal)

Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
Departamento de Engenharia Mecânica
Rua Dr. Roberto Frias s/n
4200-465 Porto
telefone: 225081639 fax: 225081445
e-mail: ruicar@fe.up.pt

Este inquérito é constituído por quatro partes e é muito importante para a qualidade do estudo que responda a todas as perguntas.

Na primeira parte pretende-se saber qual é a **importância de um conjunto de características desta viagem**. Na segunda parte o objectivo é saber qual a **apreciação que faz dessas mesmas características durante a viagem**. Na terceira parte é necessário saber a sua opinião sobre as emoções originadas durante a viagem, a sua avaliação global e a fidelização relativamente às viagens. No final, pretende-se obter alguma informação pessoal adicional, essencialmente para as analisar em conjunto com as dos restantes passageiros.

Parte 1: Avaliação da importância

Nesta primeira parte pretende-se saber qual é **para si a importância que dá a um conjunto de características deste tipo de viagens**.

Para cada questão, p.f. considere responder enquadrado no seguinte contexto :

Quando viajo de autocarro, é importante para mim.....

Instruções

Em cada questão, p.f. coloque um círculo à volta do número (entre 1-Não importante e 7-Muito importante) que respectivamente melhor reflecte a sua opinião quanto à **importância** que determinado aspecto tem, como no exemplo seguinte:

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante • Não sei/Não respondo

Caso se engane, p.f. coloque uma cruz sobre o valor errado e um círculo sobre a nova opção:

Não importante 1-----2-----~~3~~-----4-----5-----6-----7 Muito importante • Não sei/Não respondo

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante • Não sei/Não respondo

Alternativamente coloque um círculo na opção • Não sei/Não respondo

Quando viajo de autocarro, é importante para mim.....

1 - Falar com outras pessoas dentro do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

2 - Conhecer pessoas com os mesmos gostos que eu

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

3 - Confraternizar com os restantes passageiros dentro do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

4 - Viajar em lugar próximo das pessoas que conheço

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

5 - Confraternizar dentro do autocarro com as pessoas que já conheço

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

6 - Ajudar outras pessoas, prestando-lhes informações ou conversando dentro do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

7 - O cumprimento de horários

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

8 - Comprar o bilhete sem ter de esperar

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

9 - Não ter que mudar de autocarro até ao destino final da minha viagem

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

10 - Viajar sem que o trânsito influencie a viagem

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

11 - Ter horários de partida adequados

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

12 - Que a viagem seja rápida

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

13 - As paragens intermédias da viagem terem uma duração apropriada

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

14 - Ter um acesso facilitado a informação sobre as viagens

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

15 - Receber informação sobre o incumprimento do programa da viagem (por ex. atrasos nos horários previstos)

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

16 - Ter acesso às regras a respeitar durante a viagem

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

17 - Poder reservar o lugar

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

18 - Identificar o autocarro com clareza (destino final ou paragens intermédias)

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

19 - Conhecer as características do autocarro (antes da viagem)

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

Quando viajo de autocarro, é importante para mim.....
20 - Saber quais são os serviços disponíveis durante a viagem

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

21 - A simpatia do motorista

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

22 - O profissionalismo do motorista na prestação do serviço

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

23 - A confiança na condução do motorista

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

24 - O motorista poder controlar as melhores condições de viagem para todos

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

25 - Falar com o motorista durante a viagem

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

26 - Já conhecer o motorista de viagens anteriores

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

27 - A rapidez de atendimento prestado na bilheteira

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

28 - A simpatia do atendimento prestado na bilheteira

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

29 - O bom estado de conservação das instalações no terminal rodoviário

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

30 - O conforto da sala ou zona de espera no terminal

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

31 - Existir acesso fácil ao autocarro dentro do terminal rodoviário

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

32 - Receber informação sobre as viagens (ex. atrasos) durante a espera no terminal rodoviário

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

33 - Que o nº de bancos seja adequado ao tamanho do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

34 - Haver o espaço adequado no interior do autocarro para poder viajar mais isolado das restantes pessoas

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

35 - Os lugares da 1ª fila ou junto às escadas terem mais espaço disponível

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

36 - Poder viajar sem incomodar, ou ser incomodado(a) pelas outras pessoas

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

37 - Ser fácil a arrumação e acondicionamento das bagagens

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

38 - O interior do autocarro estar adequadamente limpo

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

39 - A limpeza do assento

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

Quando viajo de autocarro, é importante para mim.....

40 - Ter boas condições para ler

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

41 - Poder escrever em boas condições

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

42 - Poder visualizar a paisagem sem obstruções

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

43 - Existirem as condições adequadas para usar um computador

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

44 - Existirem as condições adequadas para usar um telemóvel

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

45 - Ouvir o sistema de áudio com condições adequadas

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

46 - Existirem as condições adequadas para ver e ouvir TV

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

47 - O bom estado geral do exterior do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

48 - Perceber que há uma manutenção adequada do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

49 - Saber quais são os equipamentos de segurança do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

50 - Que os cintos de segurança sejam fáceis de utilizar

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

51 - Sentir-me em segurança em qualquer lugar do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

52 - A segurança dos porta-bagagens no interior do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

53 - Sentir-me seguro(a) quando o veículo está em movimento

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

54 - Que o veículo não tenha ruídos estranhos

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

55 - O bom estado do equipamento interior do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

56 - Que se mantenha uma temperatura confortável no interior do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

57 - Haver condições adequadas para dormir confortavelmente

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

58 - A viagem ser mais relaxada relativamente a transportes alternativos

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

59 - O aspecto estético agradável do interior do autocarro

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

Quando viajo de autocarro, é importante para mim.....
60 - O autocarro manter-se estável durante a viagem

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

61 - O contacto com os bancos manter-se agradável durante toda a viagem

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

62 - Os bancos permitirem o apoio confortável de pés

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

63 - Os bancos permitirem o apoio confortável de pernas

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

64 - Os bancos permitirem o apoio confortável de braços

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

65 - Os bancos permitirem o apoio confortável das costas

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

66 - Os bancos permitirem o apoio confortável da cabeça

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

67 - Poder ajustar os bancos

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

68 - O espaço disponível no lugar individual

Não importante 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Muito importante · Não sei/Não respondo

Parte 2: Avaliação do desempenho

Neste momento, já preencheu metade do questionário, pelo que se agradece mais uma vez.

Para a qualidade do estudo, continua a ser muito importante que responda a todas as perguntas.

Na segunda parte pretende-se saber qual é a **apreciação que faz sobre as diferentes características já mencionadas para esta viagem** (neste autocarro).

Para cada questão, p.f. considere responder enquadrado no seguinte contexto :

Nesta viagem de autocarro do grupo Joalto-Transdev

Instruções

 Em cada questão, p.f. coloque um círculo à volta do número (entre 1- Discordo totalmente e 7- Concordo totalmente) que respectivamente melhor reflecte a sua opinião sobre a **apreciação** faz do desempenho de cada característica, como no exemplo seguinte:

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

Caso se engane, p.f. coloque uma cruz sobre o valor errado e um círculo sobre a nova opção:

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

Alternativamente coloque um círculo na opção ○ Não sei/Não respondo

Nesta viagem de autocarro.....

1 - Tenho facilidade em falar com outras pessoas dentro do autocarro

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

2 - Posso conhecer pessoas com os mesmos gostos que eu

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

3 - Posso confraternizar com os restantes passageiros dentro do autocarro

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

4 - Tenho facilidade em viajar em lugar próximo das pessoas que conheço

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

5 - Posso confraternizar com pessoas conhecidas dentro do autocarro

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

6 - Posso ajudar outras pessoas, prestando-lhes informações ou conversando dentro do autocarro

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

7 - Há um bom cumprimento de horários

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo



8 - Pude comprar o bilhete sem necessidade de esperar

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

9 - Não é necessário mudar de autocarro até ao meu destino final

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

10 - O trânsito não influencia a viagem

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

11 - Há horários de partida adequados

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

12 - A viagem é rápida

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

13 - As paragens intermédias têm uma duração apropriada

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

14 - Posso aceder a informação sobre as viagens

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

15 - Recebo informação sobre o incumprimento do programa da viagem (por ex. atrasos nos horários previstos)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

16 - São divulgadas as regras a respeitar durante a viagem

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

Nesta viagem de autocarro.....

17 - Existe possibilidade de reserva de lugar

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo



18 - Consigo identificar claramente o autocarro (destino final ou paragens intermédias)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

19 - Tenho possibilidade de conhecer as características do autocarro (antes da viagem)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

20 - É possível saber quais os serviços disponíveis durante a viagem

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

21 - O motorista é simpático

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

22 - O motorista é profissional na prestação do serviço

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

23 - Confio na condução do motorista

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

24 - O motorista pode controlar as melhores condições de viagem para todos

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

25 - Posso falar com o motorista durante a viagem

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

26 - Já conheço o motorista de viagens anteriores

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

27 - O atendimento prestado na bilheteira foi rápido

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

28 - Existiu simpatia do atendimento prestado na bilheteira

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

29 - As instalações no terminal rodoviário estão em bom estado de conservação

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo



Nesta viagem de autocarro.....

30 - A sala ou zona de espera são confortáveis

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

31 - É fácil aceder ao autocarro dentro do terminal rodoviário

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

32 - A informação sobre as viagens (ex. atrasos) durante a espera no terminal rodoviário é esclarecedora

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

33 - O nº de bancos é adequado ao tamanho do veículo

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

34 - Possuo espaço adequado no interior do autocarro para poder viajar mais isolado das restantes pessoas

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

35 - Há maior espaço disponível nos lugares da 1ª fila ou junto às escadas

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

36 - Posso viajar sem incomodar, ou ser incomodado(a) pelas outras pessoas

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo



37 - Tive facilidade em arrumar e acondicionar as bagagens

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

38 - Há limpeza adequada do interior do autocarro

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

39 - O assento está convenientemente limpo

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

40 - Posso ler em boas condições

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

41 - Posso escrever em boas condições

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

42 - Posso visualizar a paisagem sem obstruções

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

43 - Tenho as condições adequadas para usar um computador

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

44 - Tenho as condições adequadas para usar um telemóvel

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

45 - Consigo ouvir adequadamente o sistema de áudio

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

Nesta viagem de autocarro.....



46 - Possuo as condições adequadas para ver e ouvir TV

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

47 - O exterior do autocarro está em bom estado

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

48 - Percebo que o autocarro tem uma manutenção adequada

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

49 - Sei quais são os equipamentos de segurança do autocarro

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

50 - Posso utilizar os cintos de segurança com facilidade

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

51 - Sinto-me em segurança em qualquer lugar do autocarro

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

52 - Os porta-bagagens no interior do autocarro são seguros

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

53 - Sinto-me seguro(a) quando o autocarro se desloca

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

54 - Não se ouvem ruídos estranhos no veículo

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo



55 - O equipamento interior do autocarro está em bom estado

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

56 - A temperatura no interior do autocarro mantém-se confortável

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

57 - Tenho as condições necessárias para dormir confortavelmente

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

Nesta viagem de autocarro.....**58 - Posso viajar mais relaxado(a) relativamente a transportes alternativos**

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

59 - O interior do autocarro é esteticamente agradável

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

60 - O autocarro é estável

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

61 - O contacto com os bancos mantém-se agradável durante toda a viagem

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

62 - Os bancos permitem o apoio confortável de pés

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

63 - Os bancos permitem o apoio confortável de pernas

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

64 - Os bancos permitem o apoio confortável de braços

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

65 - Os bancos permitem o apoio confortável das costas

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

66 - Os bancos permitem o apoio confortável da cabeça

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

67 - Posso ajustar os bancos

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

68 - Tenho espaço disponível no meu lugar individual

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente · Não sei/Não respondo

Parte 3: Emoções, avaliação e fidelização

Nesta parte é importante saber a sua opinião sobre as emoções originadas durante a viagem, a sua avaliação global e a fidelização relativamente às viagens.

EMOÇÕES EXISTENTES DURANTE A VIAGEM

Na primeira secção, pretende-se saber de que forma as emoções/sensações descritas são sentidas durante a viagem de autocarro:

1 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir confortável

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

2 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir alegre

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

3 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir satisfeito(a)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

4 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir entretido(a)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

5 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir relaxado(a)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

6 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir descontente

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

7 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir nervoso(a)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

8 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir preocupado(a)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

9 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir irritado(a)

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

10 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir medo

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

11 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir dores no corpo

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

12 - De uma forma geral esta viagem faz-me sentir enjoo

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

AVALIAÇÃO GLOBAL DA VIAGEM

Nesta secção pretende-se saber a sua opinião geral sobre a viagem realizada.

13 - Eu estou a gostar/ gostei bastante de viajar neste autocarro com o grupo Joalto-Transdev

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

14 - A minha escolha de viajar neste autocarro com o grupo Joalto-Transdev foi a mais acertada

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

15 - Eu estou satisfeito(a) com a minha decisão de viajar com esta transportadora

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

16 - Fiquei contente por ter viajado hoje neste autocarro com o grupo Joalto-Transdev

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

Nas **próximas 2 questões**, avalie p.f. o valor global que atribui à viagem, numa escala entre **1 (mau)** e **7 (excelente)**:

17 - O valor global que se obtém pela relação entre o preço e a qualidade da viagem é

Mau 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Excelente

18 - A utilidade global dos serviços do grupo Joalto-Transdev é

Mau 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Excelente

COMPORTAMENTO DE FIDELIZAÇÃO RELATIVAMENTE ÀS VIAGENS

Nesta secção, pretende-se saber qual a sua intenção de voltar a usar os serviços do grupo Joalto-Transdev e recomendá-los a outras pessoas:

19 - Eu pretendo realizar outras viagens de autocarro com esta transportadora nas próximas semanas

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

20 - Eu darei informações positivas sobre esta transportadora a outras pessoas

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

21 - Eu considero o grupo Joalto-Transdev como a primeira escolha para viajar para o meu destino actual

Discordo totalmente 1-----2-----3-----4-----5-----6-----7 Concordo totalmente

Parte 4: Informação pessoal

As questões seguintes destinam-se a obter informação para tratamento agregado relativamente a todos os passageiros.

Todas as questões são completamente confidenciais. Por isso, agradece-se que preencha cada questão ou marque com uma cruz numa das alternativas de resposta. Caso não pretenda responder a alguma, p.f. passe para a seguinte.

- 1 – Qual a origem: _____ e o destino: _____ da sua viagem actual?
- 2 - Com que frequência utiliza estas viagens de autocarro?
__ 2 vezes por semana __ 2 a 4 vezes por mês __ 1 vez por mês __ menos de 1 vez por mês
- 3 – Está a viajar com outras pessoas? Se sim, por favor indique o nº de pessoas conhecidas: _____
- 4 – Qual o seu relacionamento com essas pessoas: __casal __ família __ família com crianças __ amigos __ outros, p.f.: descreva _____
- 5 - Por favor indique o seu sexo: __ Masculino __ Feminino
- 6 - Por favor indique o seu país de origem: __ Portugal __ Outro: _____
- 7 - Por favor indique a sua idade: _____
- 8 - Indique o seu rendimento bruto mensal aproximado: _____
__ Não tenho rendimentos
__ Inferior a 500 €
__ Entre 500 € e 1000 €
__ Entre 1000 € e 2000 €
__ Entre 2000 € e 4000 €
__ Superior a 4000 €
__ Prefiro não divulgar
- 9 – Qual o motivo desta viagem:
__ Trabalho
__ Universidade
__ Visita a familiares
__ Saúde
__ Férias/Descanso
__ Outro: _____
__ Prefiro não divulgar
- 9 - Por favor indique o seu nível de escolaridade:
__ Ensino Secundário
__ Curso técnico-profissional
__ Frequência Universitária
__ Diploma Universitário
__ Pós-graduação/ mestrado/ doutoramento
__ Outro: _____
__ Prefiro não divulgar
- 10 - Por favor indique a sua ocupação profissional:
__ Trabalhador por conta de outrem
__ Profissional liberal/ trabalhador independente
__ Estudante
__ Reformado (a)
__ Desempregado (a)
__ Outra: _____
__ Prefiro não divulgar

Comentários: _____

Muito Obrigado pela sua cooperação