



AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES



TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
RODOVIÁRIAS

TRANSPORTES
TERRESTRES E
INFRAESTRUTURAS
FERROVIÁRIAS



TRANSPORTES
MARÍTIMOS, FLUVIAIS
E PORTOS COMERCIAIS

CONSULTA AOS UTILIZADORES DE SERVIÇOS FERROVIÁRIOS

2017

Anexo I - Resultados do questionário aos
representantes dos utilizadores de serviços
ferroviários de transporte de passageiros

março de 2018

ÍNDICE

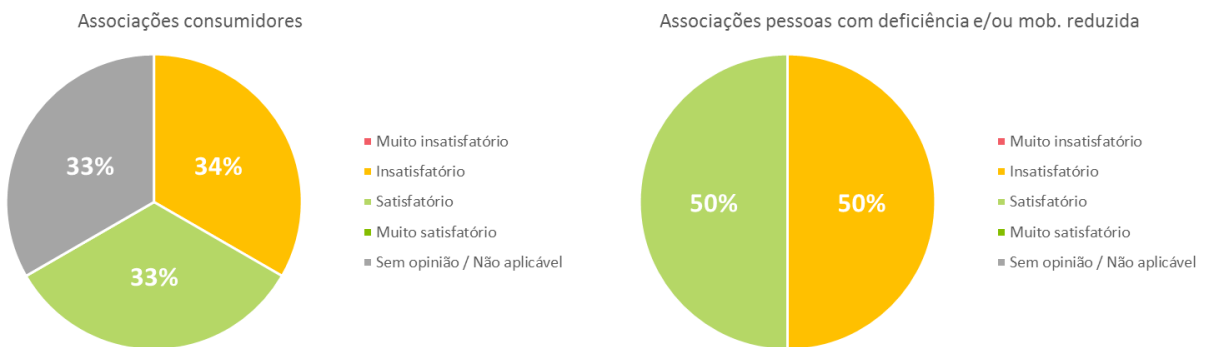
I Serviços ferroviários de URBANOS e SUBURBANOS de transporte de passageiros	2
▪ Avaliação global	2
▪ Avaliação das viagens de comboio	5
▪ Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte	7
▪ Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio	8
▪ Informação disponibilizada aos utilizadores	11
▪ Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços	12
▪ Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida ..	14
II Serviços ferroviários de LONGO CURSO, REGIONAIS E INTERNACIONAIS de transporte de passageiros	17
▪ Avaliação global	17
▪ Avaliação das viagens de comboio	20
▪ Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte	22
▪ Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio	23
▪ Informação disponibilizada aos utilizadores	25
▪ Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços	26
▪ Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida ..	28

I Serviços ferroviários de URBANOS e SUBURBANOS de transporte de passageiros

▪ Avaliação global

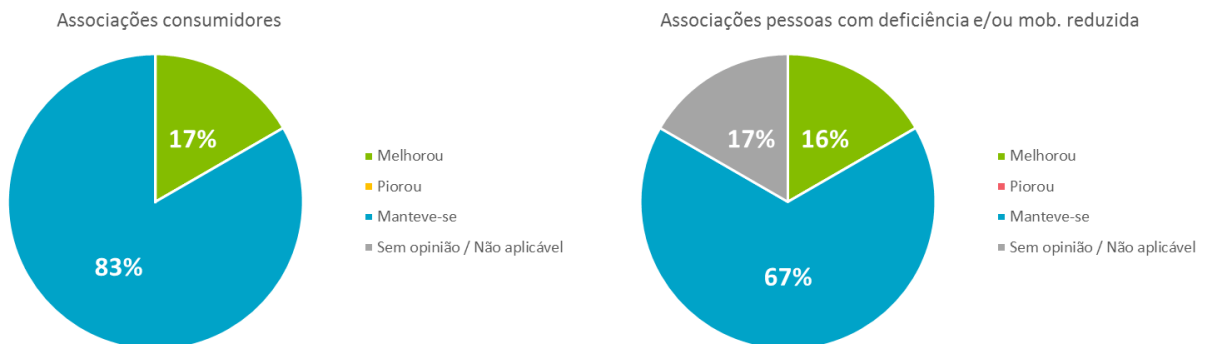
De acordo com a experiência da vossa associação e tendo em conta a avaliação efetuada às matérias avaliadas anteriormente, como qualificam a satisfação global relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros?

Gráfico 1 - Satisfação global relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros



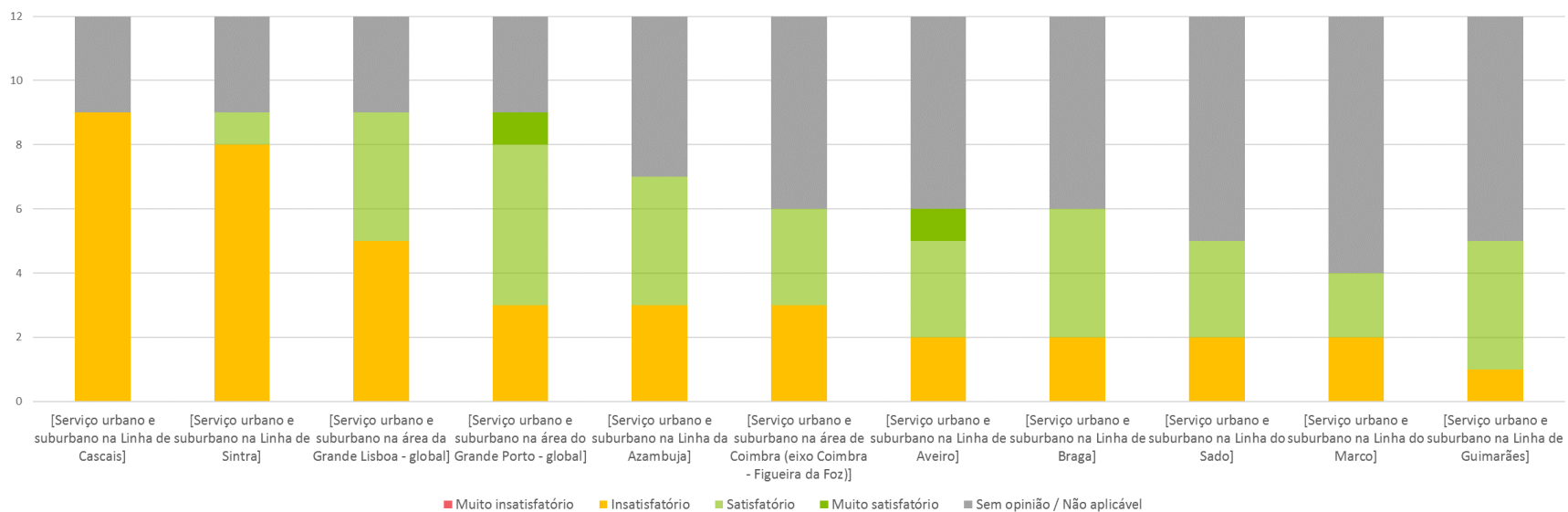
De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade global dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros nos últimos 2 anos.

Gráfico 2 – Qualidade global dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam a satisfação global relativamente aos seguintes serviços ferroviários urbanos e suburbanos:

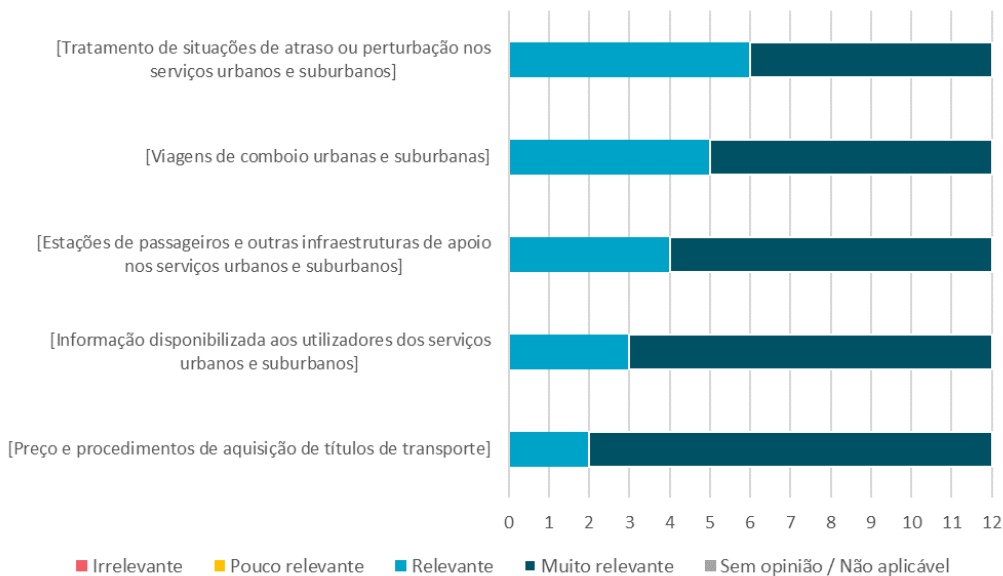
Gráfico 3 – Satisfação global relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos





De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam a relevância das temáticas analisadas ao longo da presente secção na qualidade do serviço assegurado nos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros.

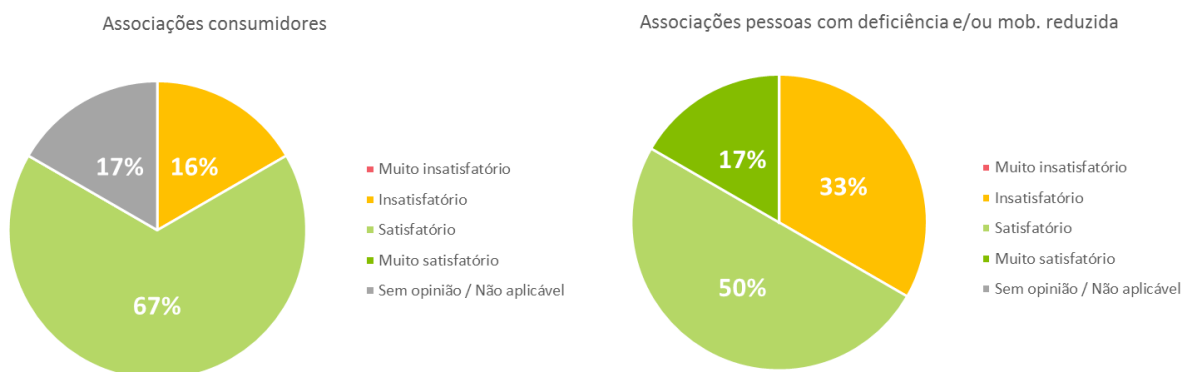
Gráfico 4 – Qualificação da relevância das temáticas analisadas na qualidade do serviço assegurado



▪ Avaliação das viagens de comboio

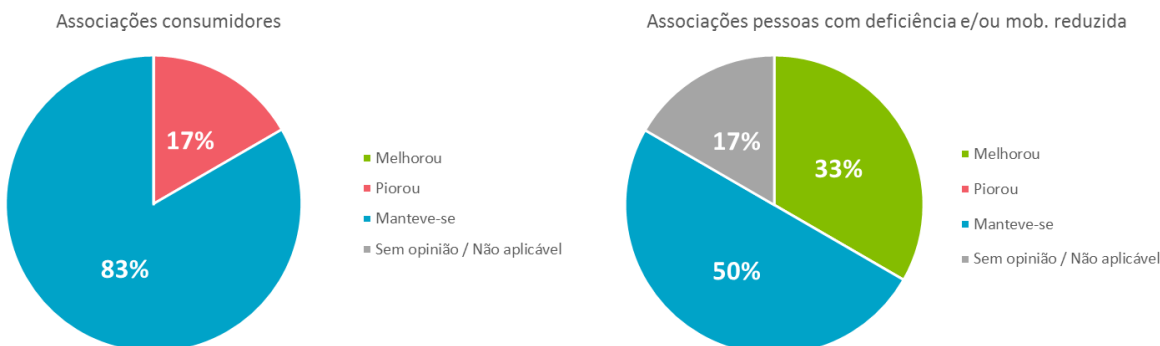
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente às viagens ferroviárias urbanas e suburbanas de transporte de passageiros (considerando especificamente as matérias relacionadas com a viagem de comboio)?

Gráfico 5 – Grau de satisfação global relativamente às viagens ferroviárias urbanas e suburbanas



De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade das viagens ferroviárias urbanas e suburbanas de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos.

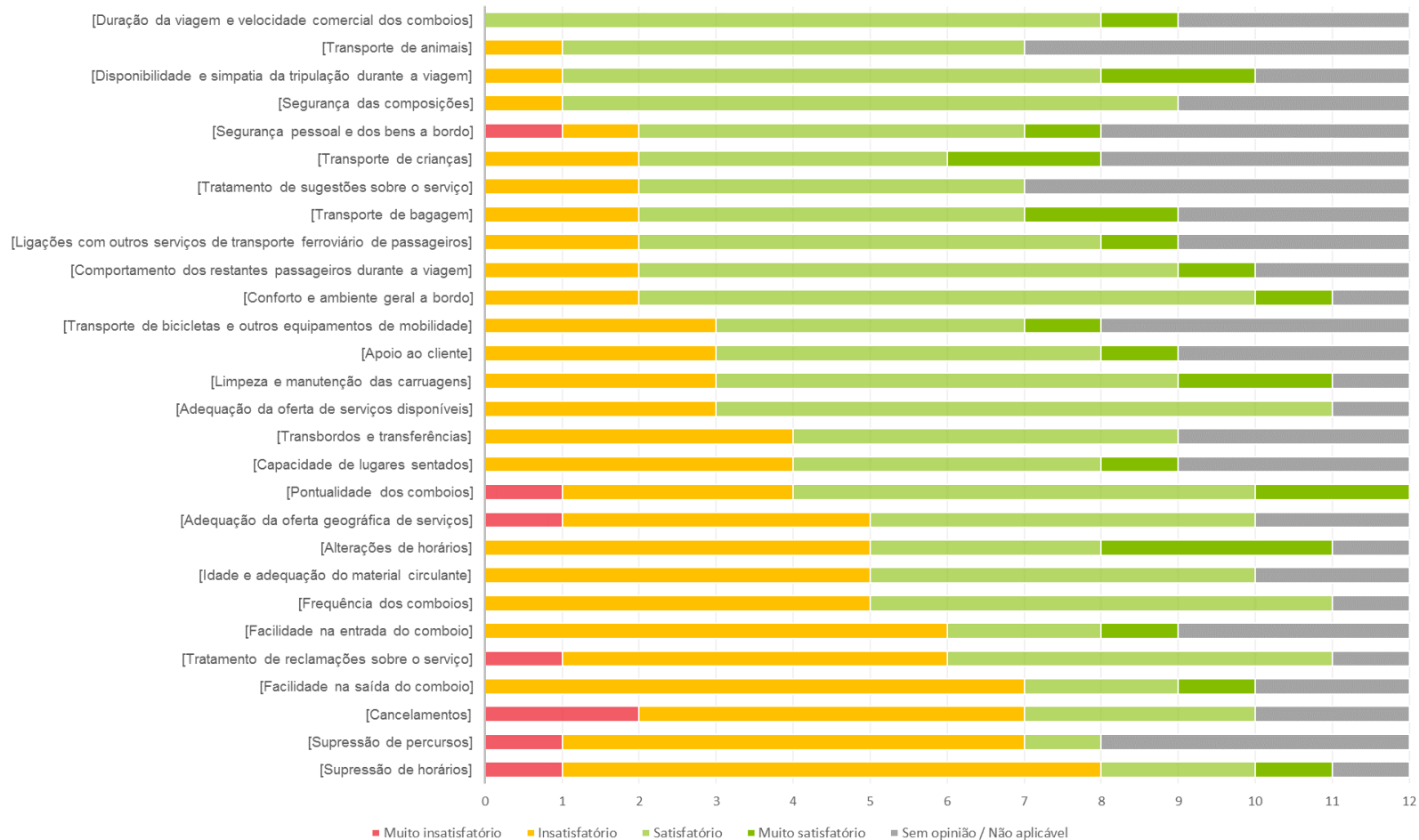
Gráfico 6 – Qualidade das viagens urbanas e suburbanas nos últimos dois anos





De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros das viagens urbanas e suburbanas de comboio:

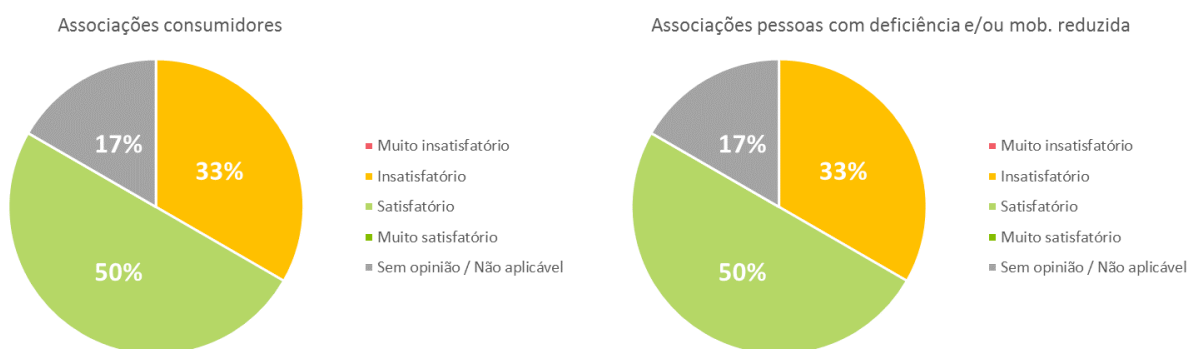
Gráfico 7 – Parâmetros de avaliação das viagens urbanas e suburbanas de comboio



▪ Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte

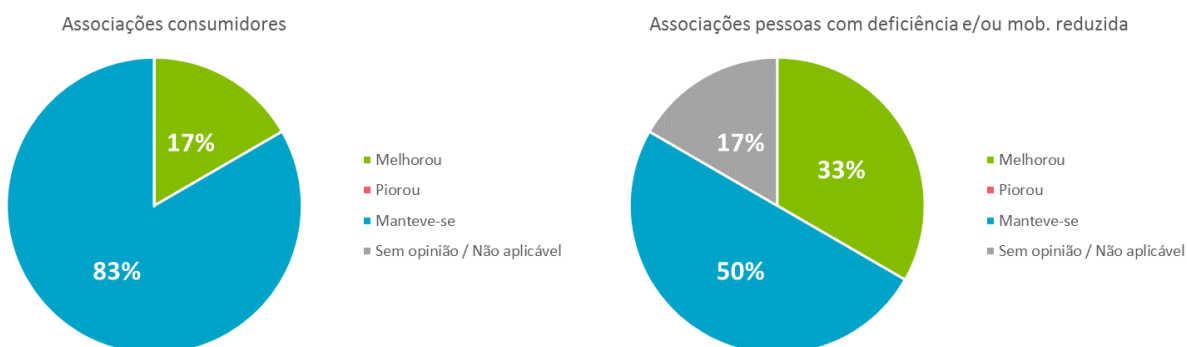
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente ao preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de transporte de passageiros?

Gráfico 8- Grau de satisfação global relativamente ao preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens suburbanas de transporte de passageiros



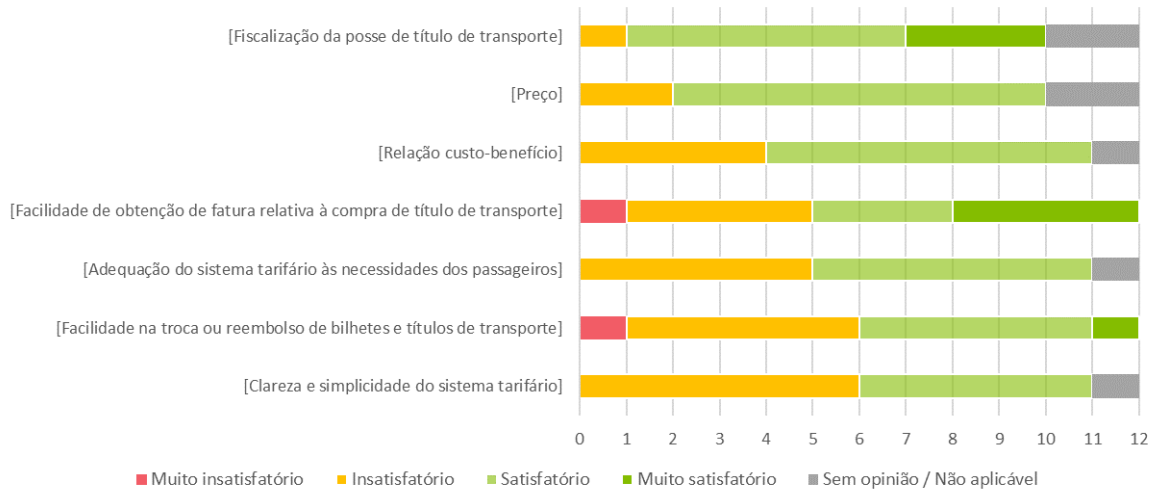
De acordo com a experiência da vossa associação, o tratamento de questões relacionadas com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos.

Gráfico 9 - Tratamento de questões relacionadas com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de transporte de passageiros



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros relacionados com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de comboio:

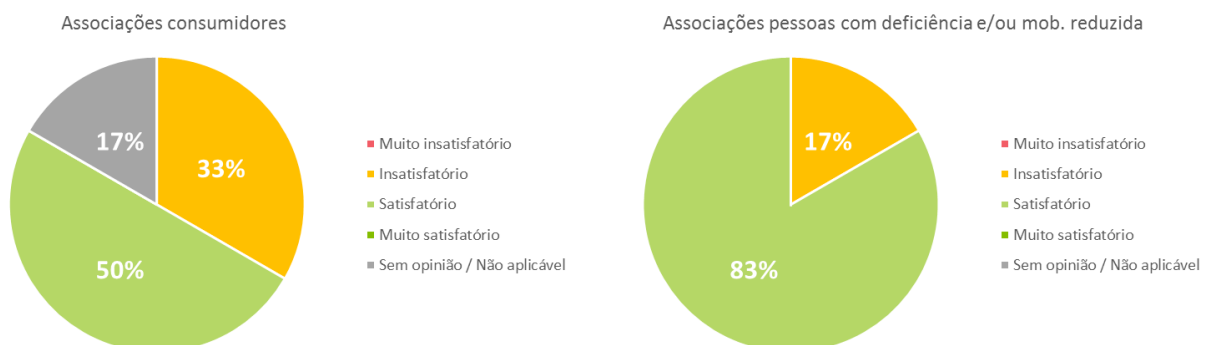
Gráfico 10 - Parâmetros relacionados com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de comboio



▪ Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

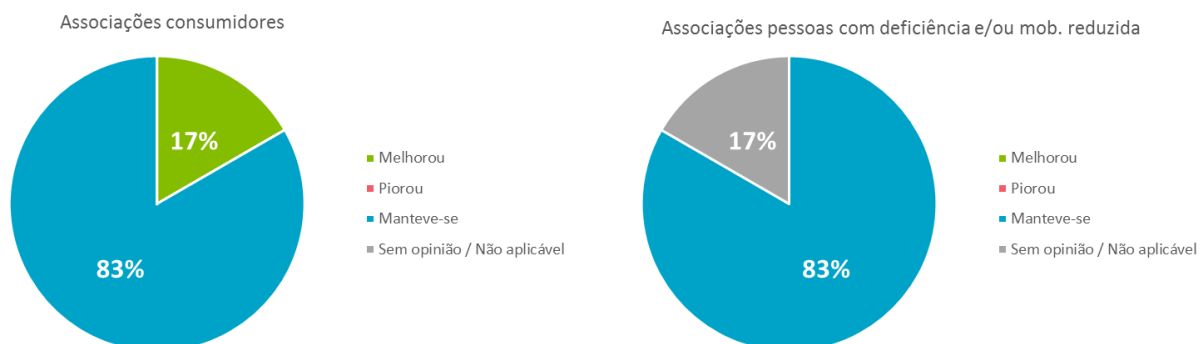
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos?

Gráfico 11 – Grau de satisfação global relativamente à qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros



De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos, nos últimos 2 anos.

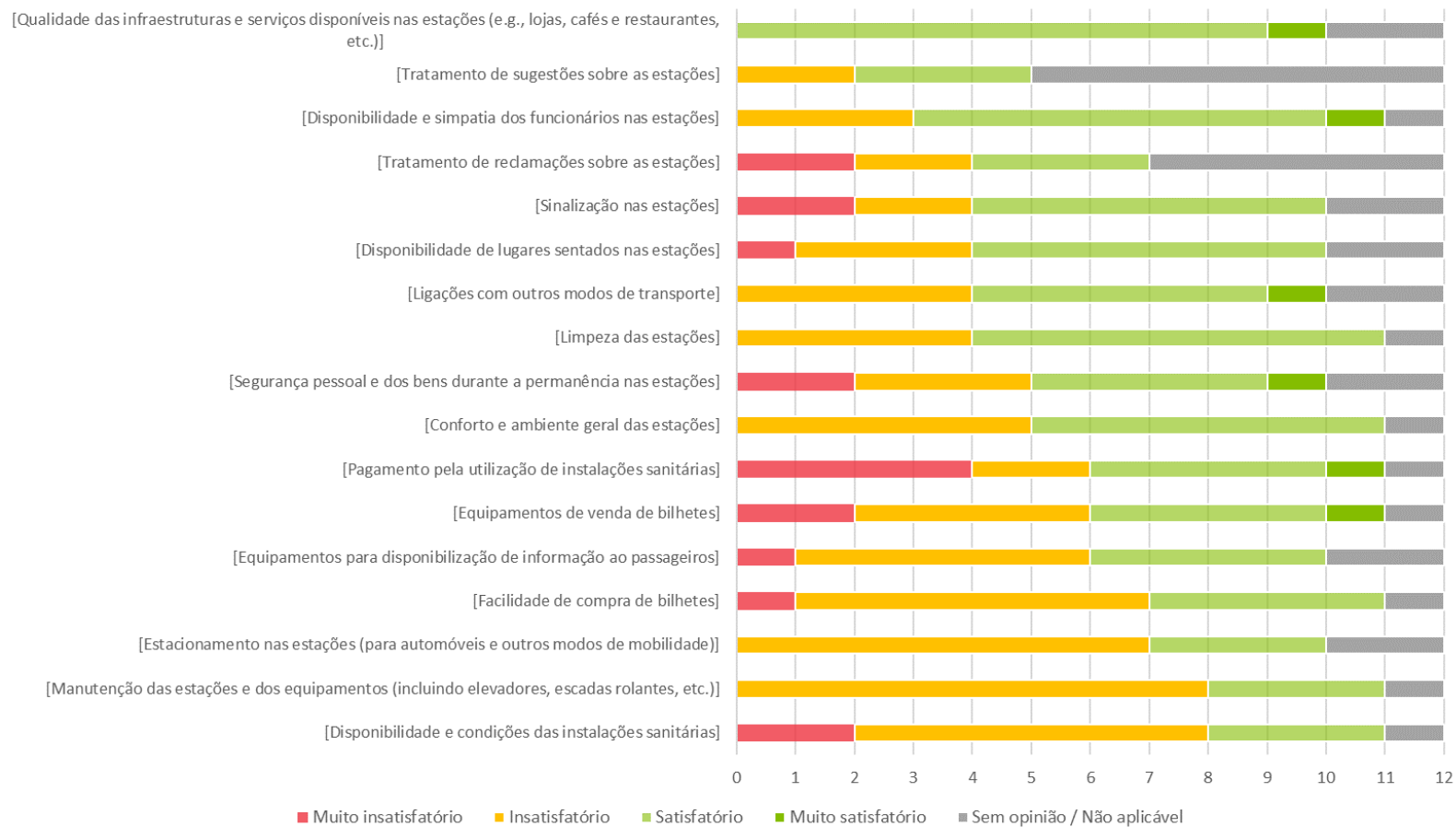
Gráfico 12 – Qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos nos últimos 2 anos





De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos:

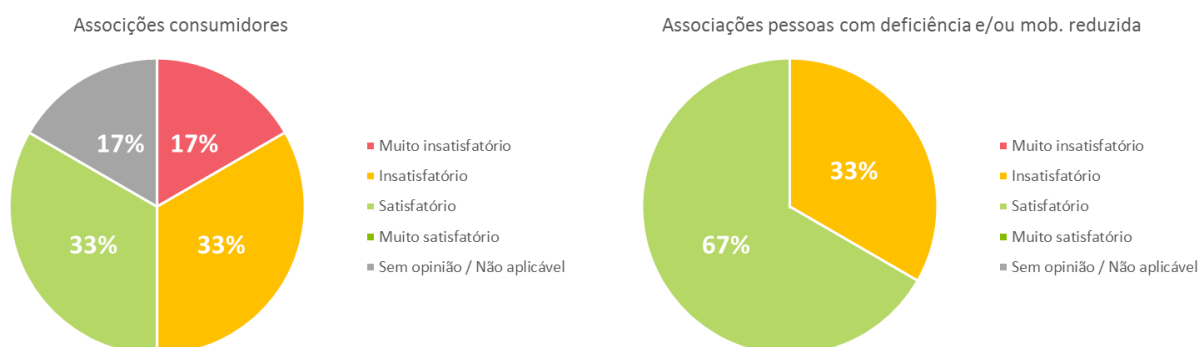
Gráfico 13 - Parâmetros das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos



▪ Informação disponibilizada aos utilizadores

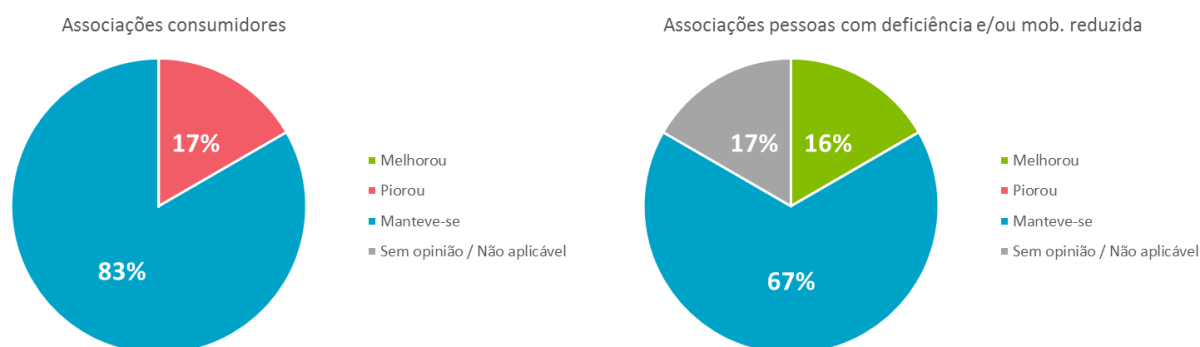
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos?

Gráfico 14 – Grau de satisfação global relativamente à qualidade de informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos



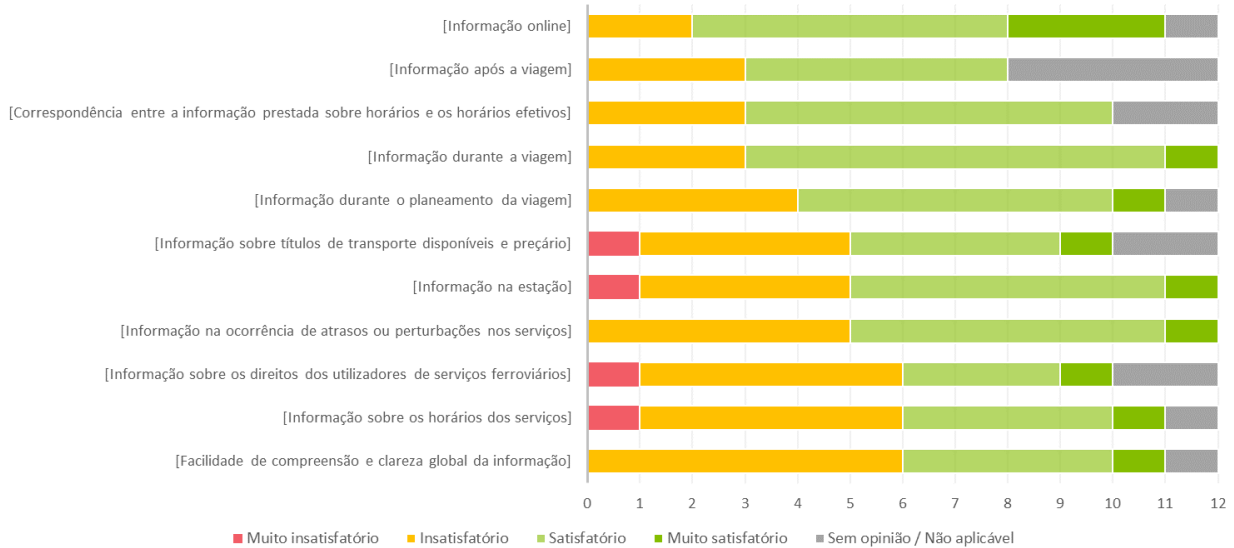
De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos nos últimos 2 anos.

Gráfico 15 - Qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores nos últimos 2 anos



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos:

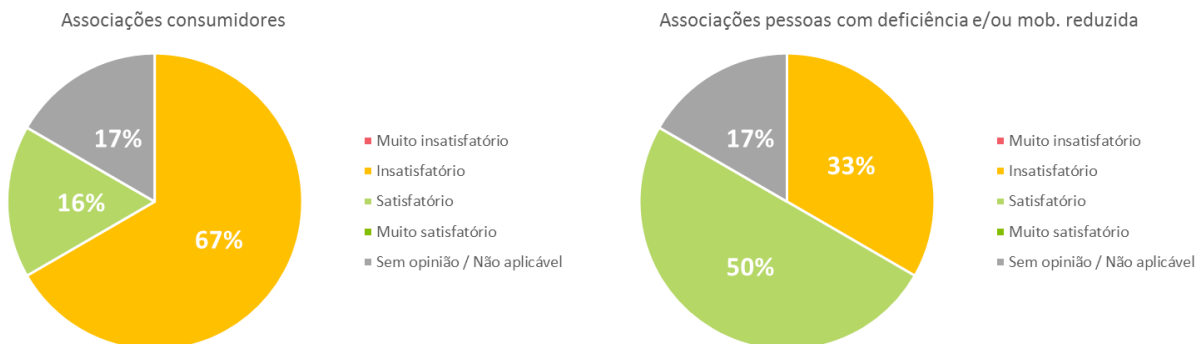
Gráfico 16 - Parâmetros da informação disponibilizada aos utilizadores



▪ Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços

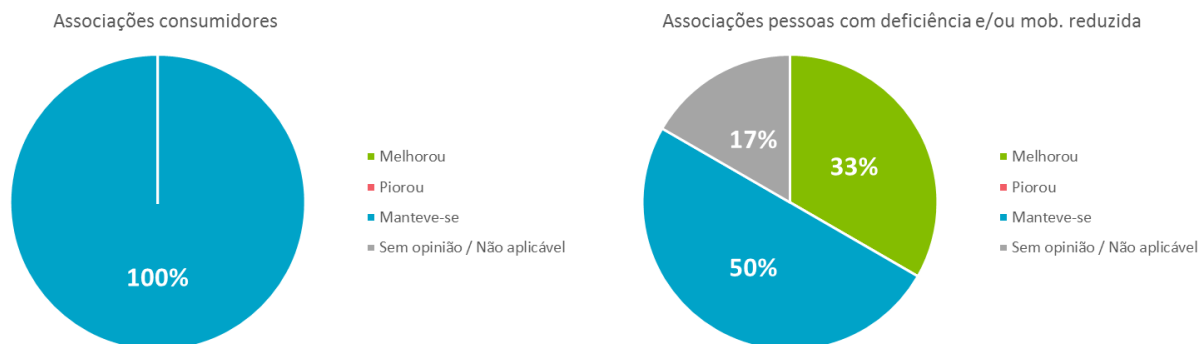
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços urbanos e suburbanos?

Gráfico 17 - Grau de satisfação global relativamente à qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços urbanos e suburbanos



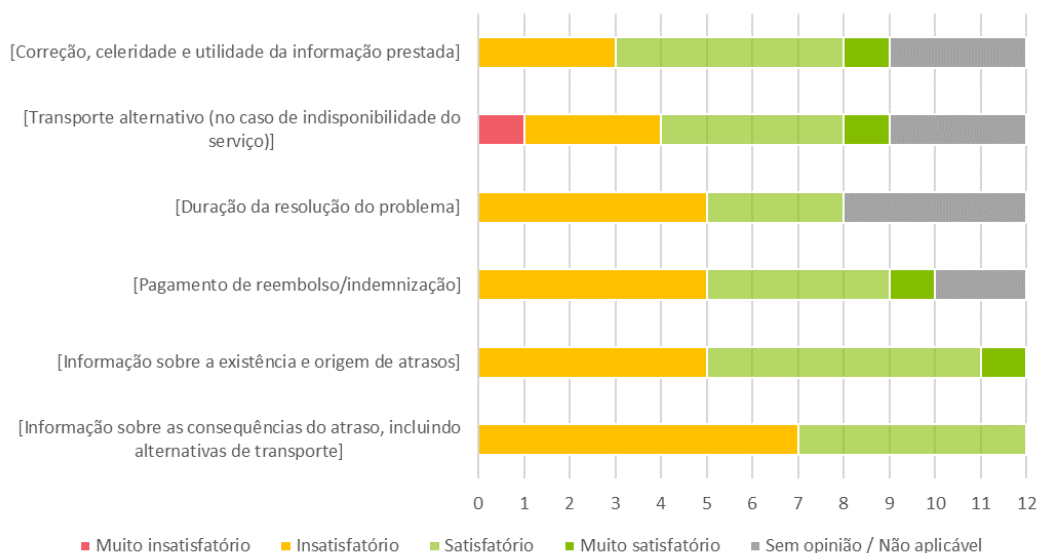
De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade global do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços urbanos e suburbanos, nos últimos 2 anos.

Gráfico 18 - Qualidade global do tratamento de situações de atraso ou perturbação



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços urbanos e suburbanos:

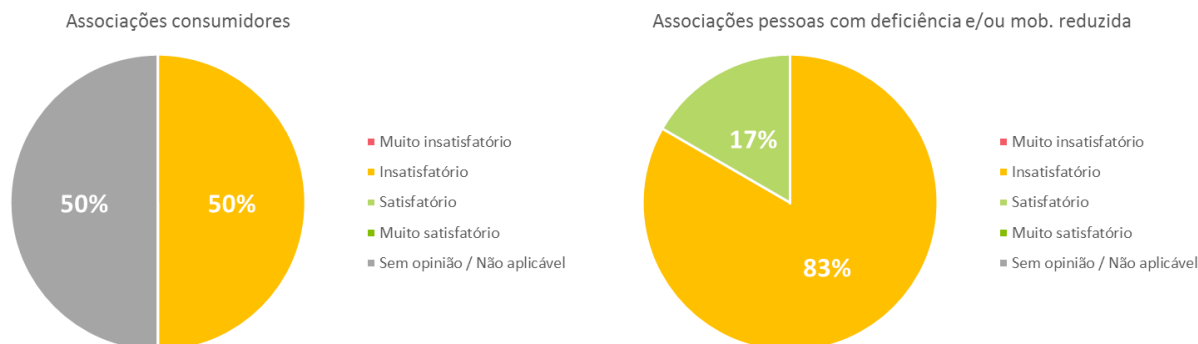
Gráfico 19 - Parâmetros do tratamento de situações de atraso ou perturbações



▪ **Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida**

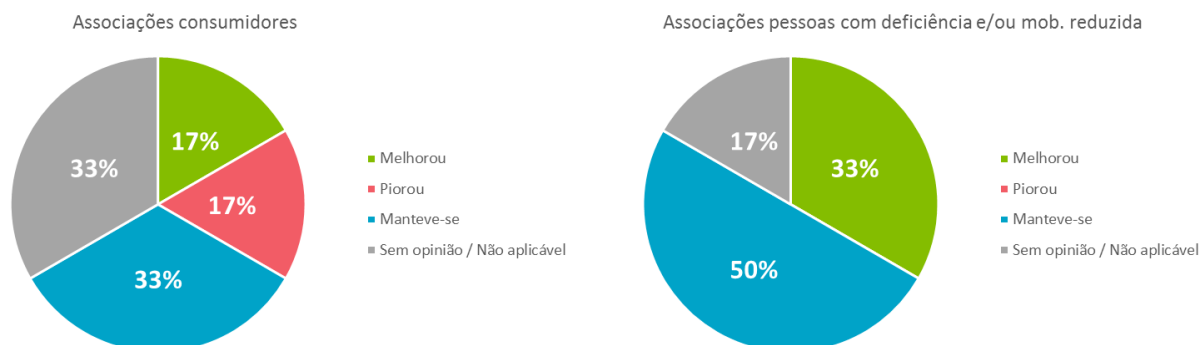
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos?

Gráfico 20 - Grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos



De acordo com a experiência da vossa associação, a acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos, nos últimos 2 anos.

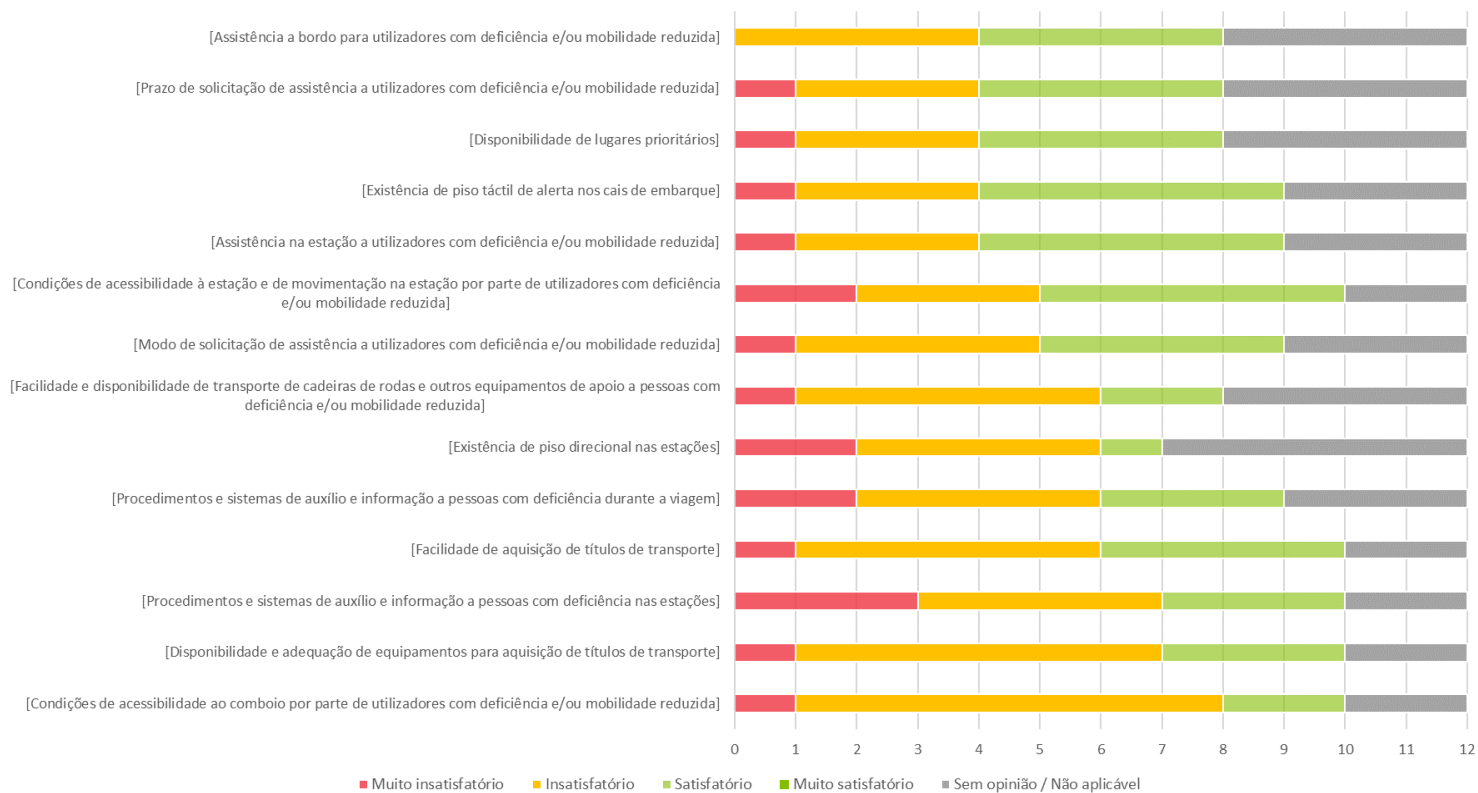
Gráfico 21 - Acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos nos últimos 2 anos





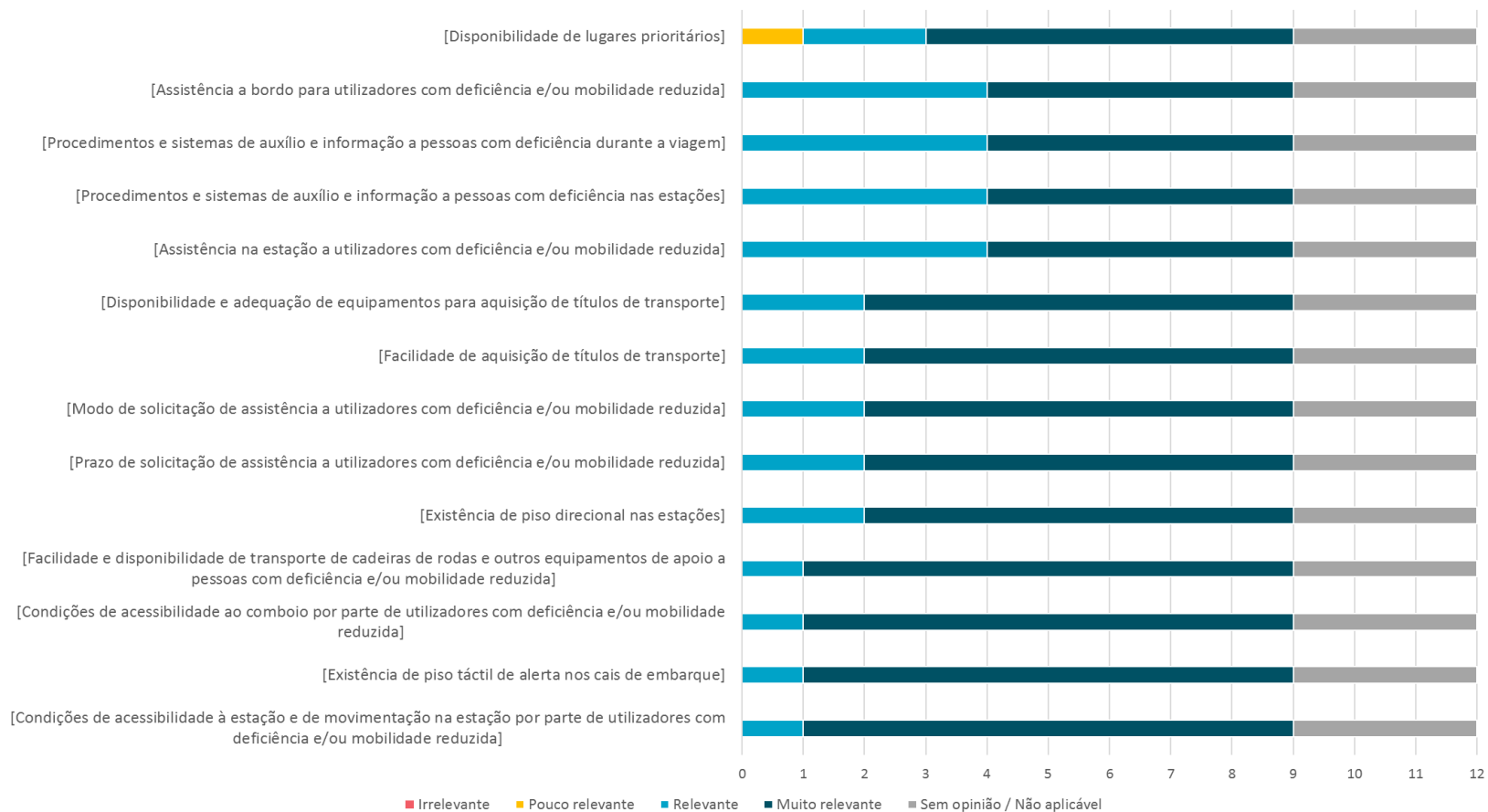
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros relacionados com a acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos:

Gráfico 22 - Parâmetros relacionados com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida –ADMR



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam a relevância dos parâmetros avaliados para a qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos:

Gráfico 23 - Parâmetros relacionados com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida – Associações de consumidores

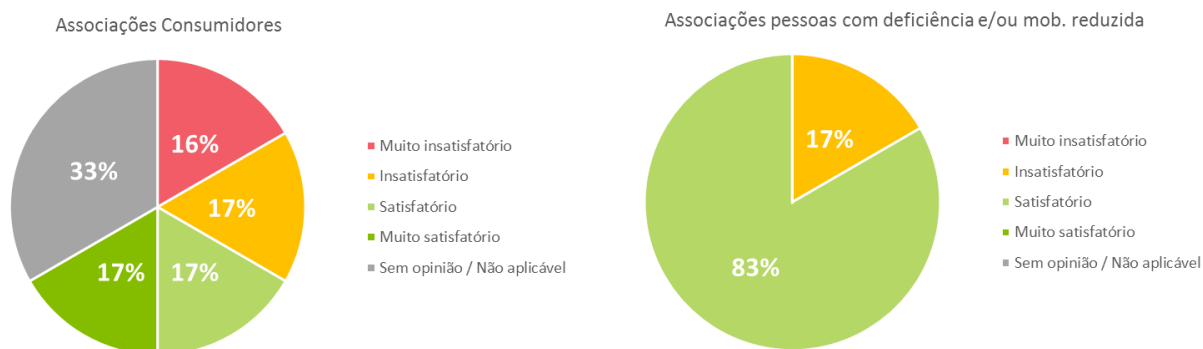


II Serviços ferroviários de LONGO CURSO, REGIONAIS E INTERNACIONAIS de transporte de passageiros

▪ Avaliação global

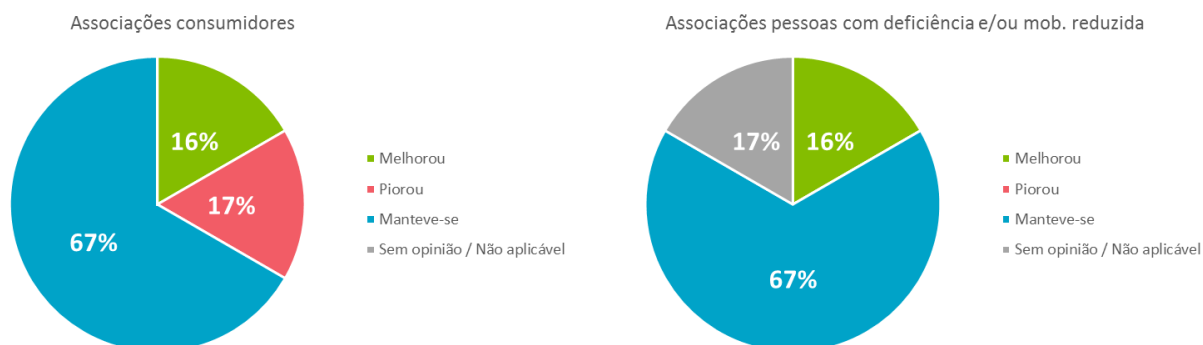
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente aos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros?

Gráfico 24 - Grau de satisfação global relativamente aos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam a satisfação global relativamente aos seguintes serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais:

Gráfico 25 - Qualidade dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros nos últimos 2 anos



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam a relevância das temáticas analisadas ao longo da presente secção na qualidade do serviço assegurado nos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros.

Gráfico 26 - Grau de satisfação global relativamente aos serviços ferroviários regionais

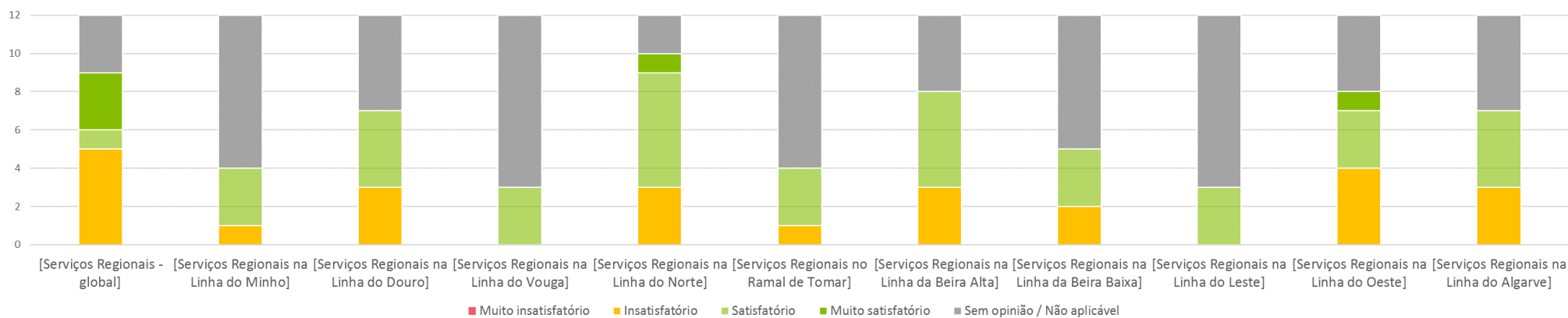
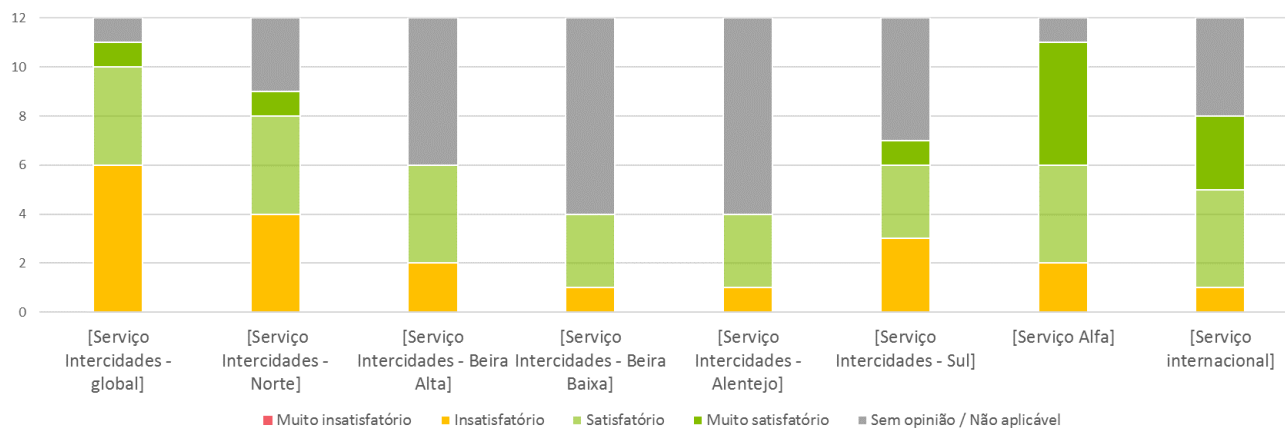


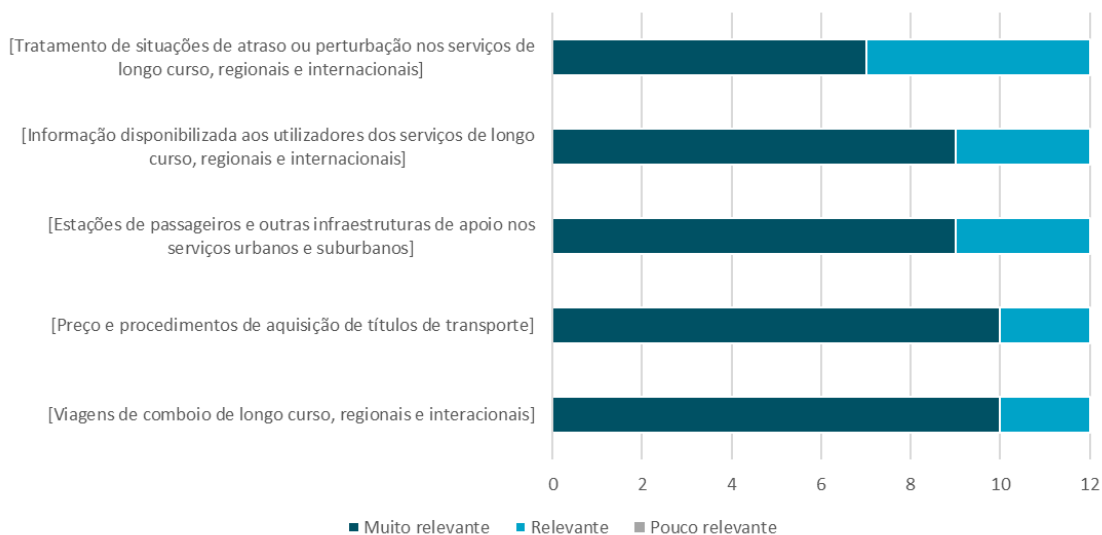
Gráfico 27 - Grau de satisfação global relativamente ao serviço de longo curso e internacionais





De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros nos últimos 2 anos.

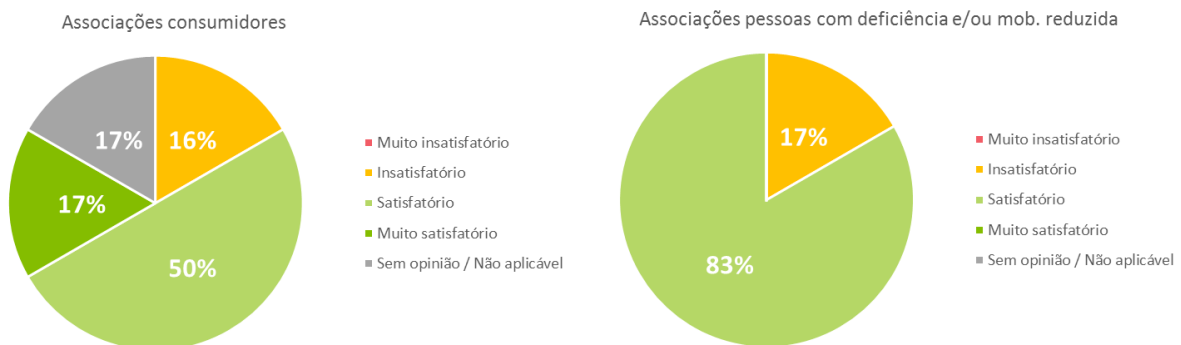
Gráfico 28 - Relevância das temáticas analisadas ao longo da presente secção na qualidade do serviço assegurado nos serviços ferroviários



▪ Avaliação das viagens de comboio

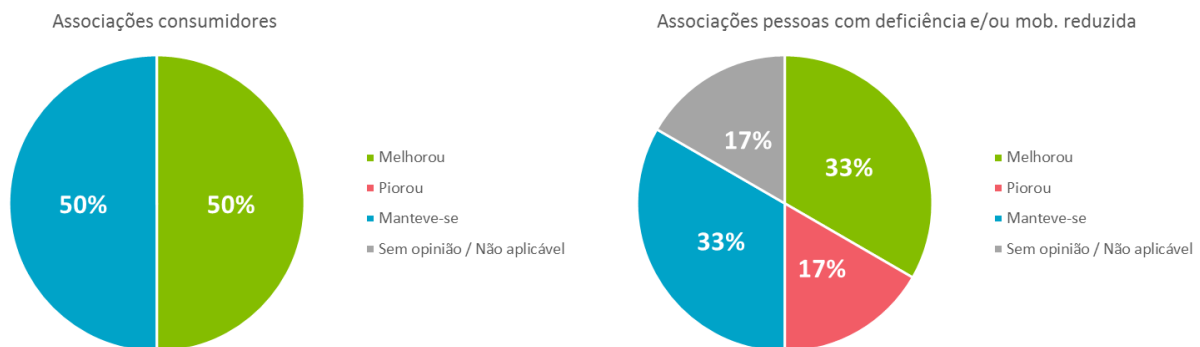
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente às viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros (considerando especificamente as matérias relacionadas com a viagem de comboio)?

Gráfico 29 - Grau de satisfação global relativamente às viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros



De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade global das viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos.

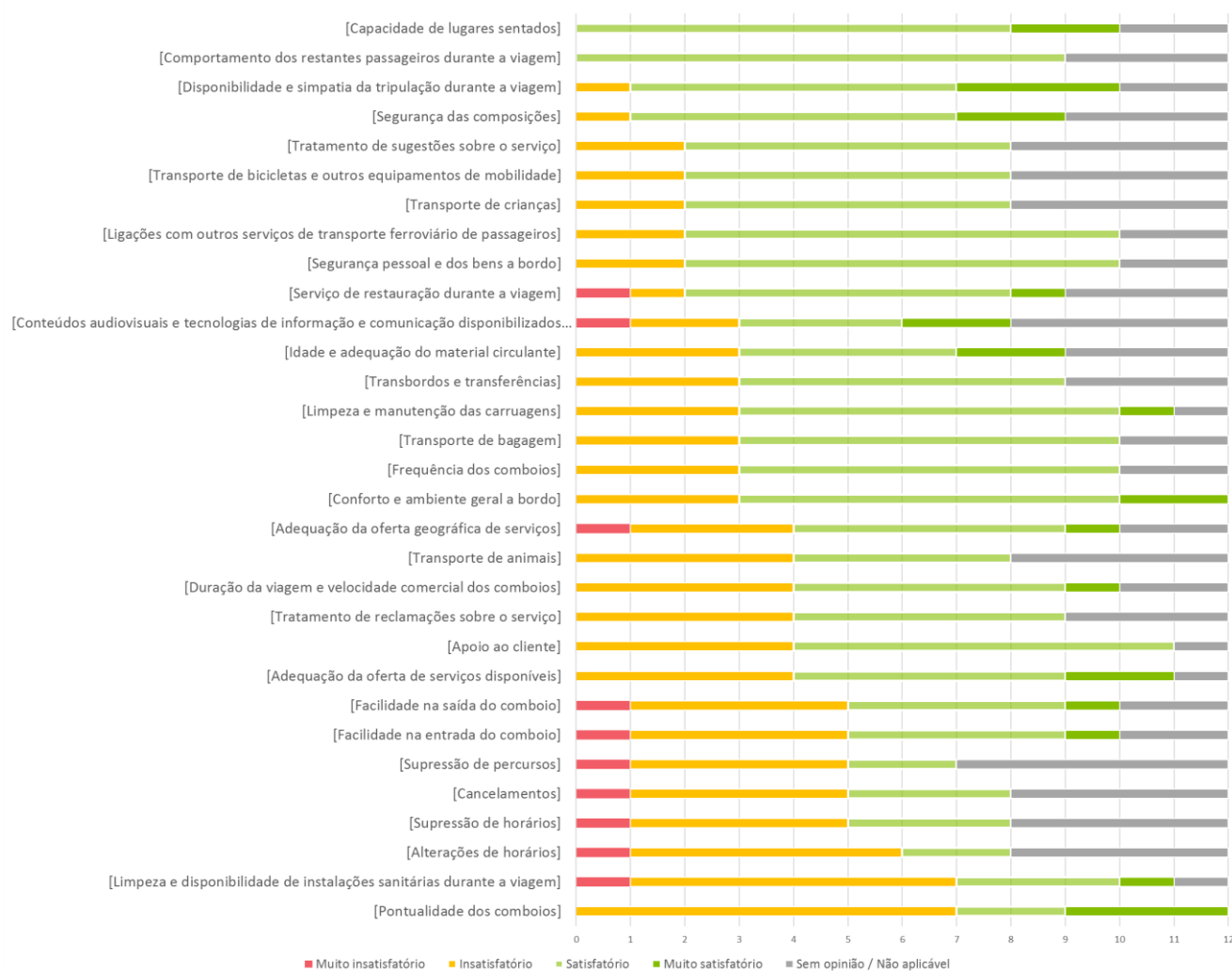
Gráfico 30 - Qualidade global das viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos





De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros das viagens de comboio de longo curso, regionais e internacionais:

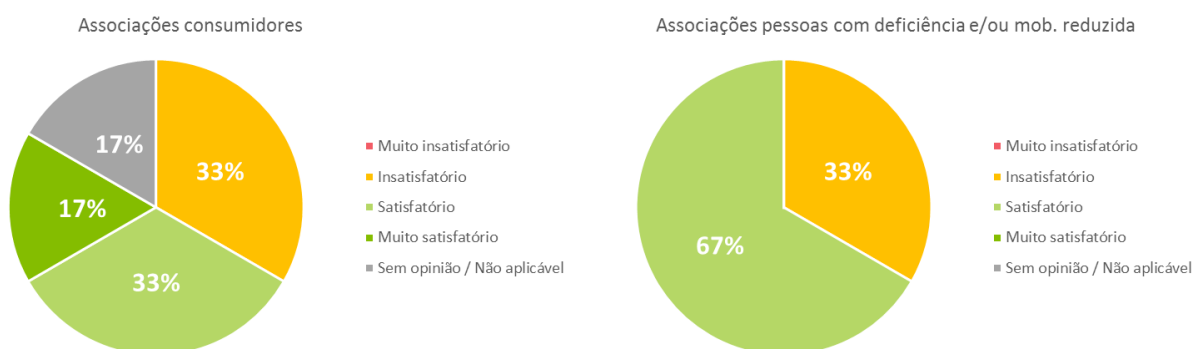
Gráfico 31 - Parâmetros analisados das viagens de comboio de longo curso, regionais e internacional



▪ **Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte**

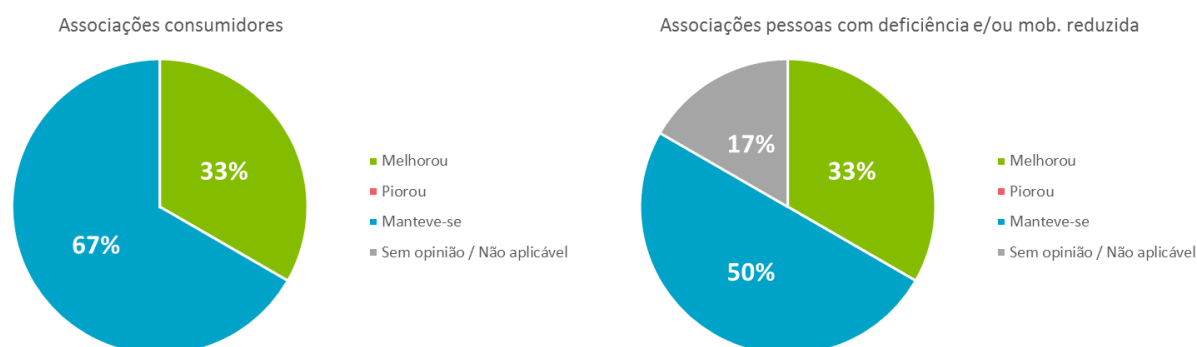
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente ao preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros?

Gráfico 32 - Grau de satisfação global relativamente ao preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens



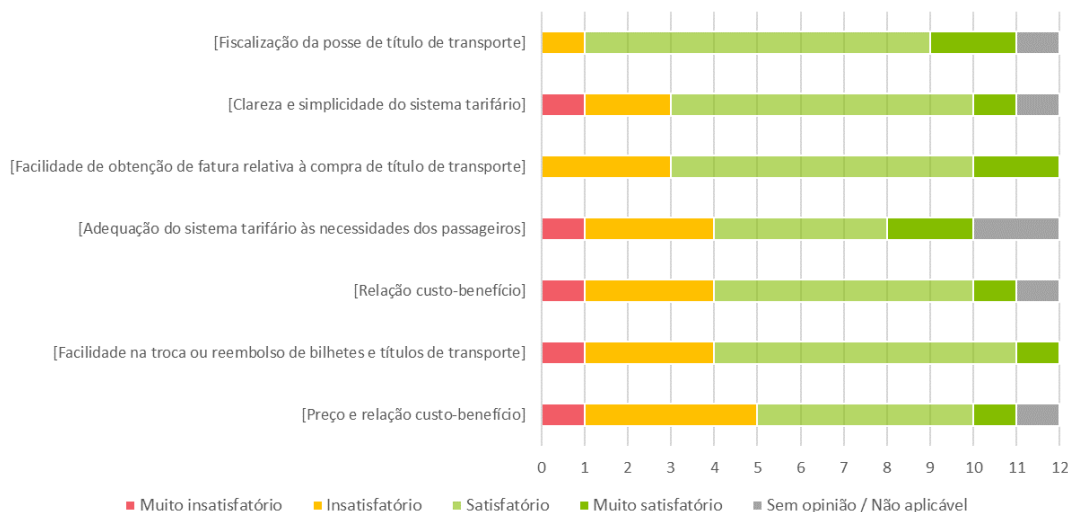
De acordo com a experiência da vossa associação, o tratamento de questões relacionadas com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos.

Gráfico 33 - Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros relacionados com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens de longo curso, regionais e internacionais:

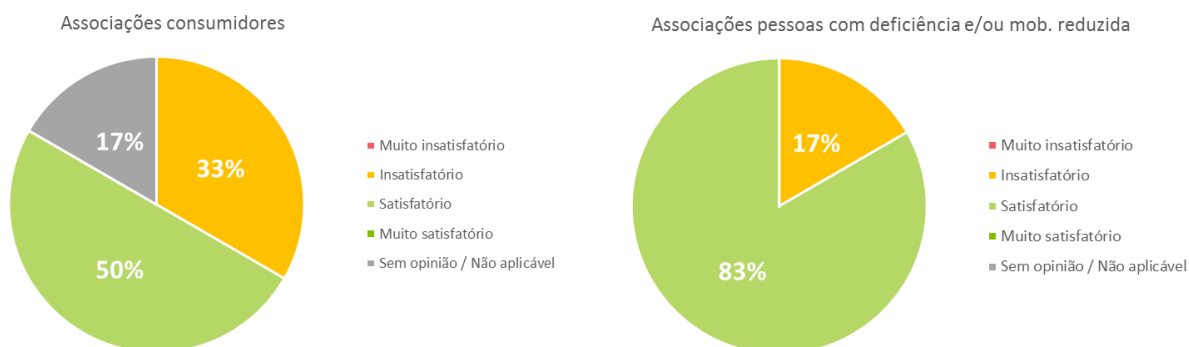
Gráfico 34 - Parâmetros relacionados com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens de longo curso, regionais e internacionais



Estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio

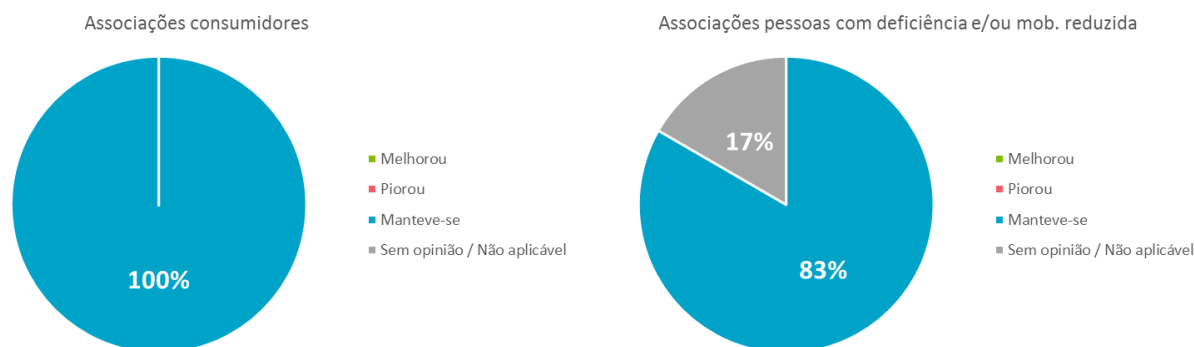
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços de longo curso, regionais e internacionais.

Gráfico 35 - Grau de satisfação global relativamente à qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos



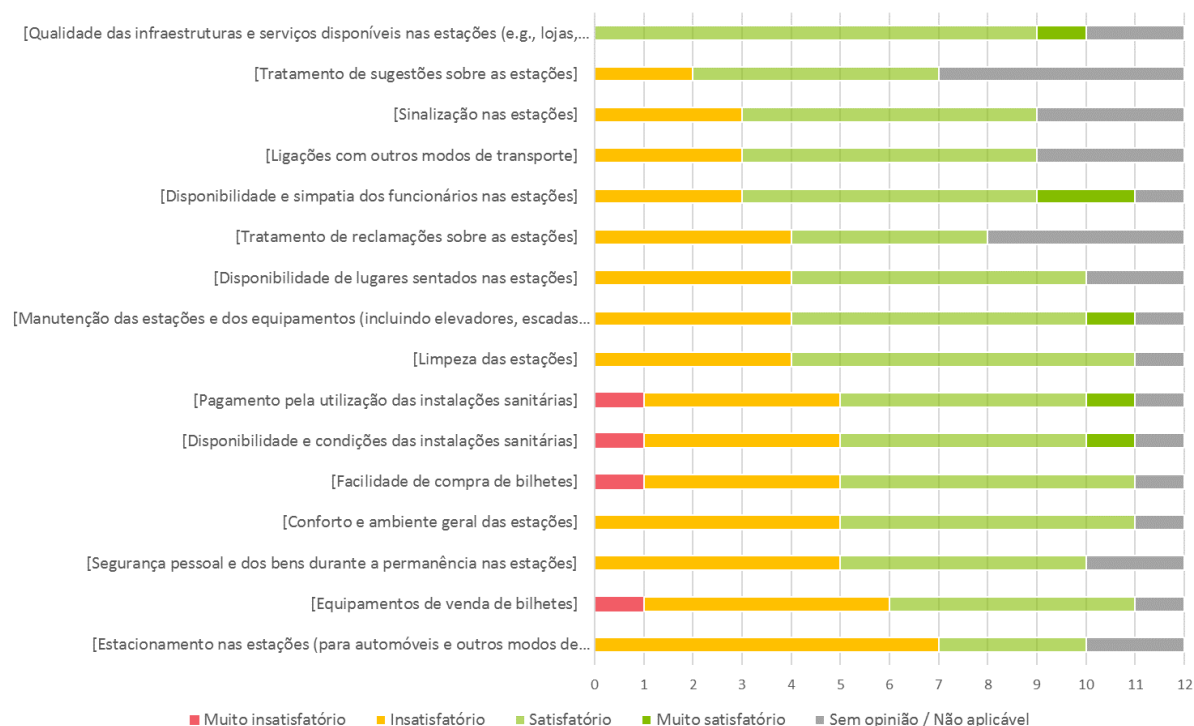
De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos.

Gráfico 36 - Qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços de longo curso, regionais e internacionais:

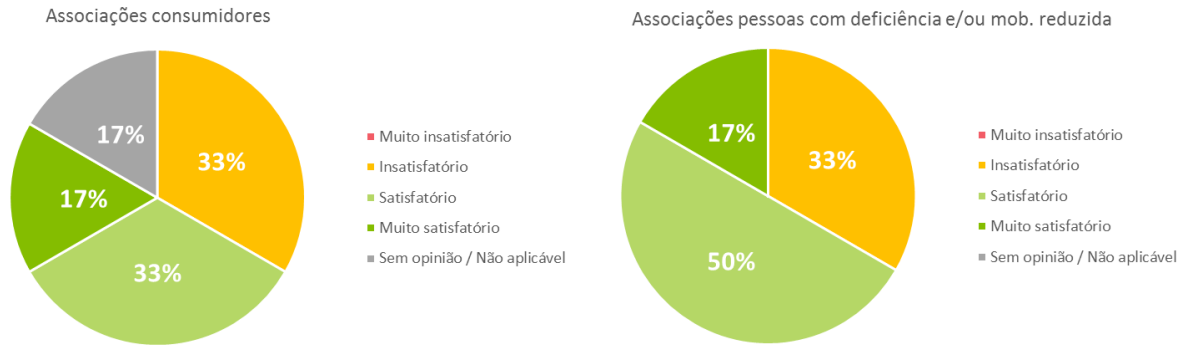
Gráfico 37 - Parâmetros das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços de longo curso, regionais e internacionais



▪ Informação disponibilizada aos utilizadores

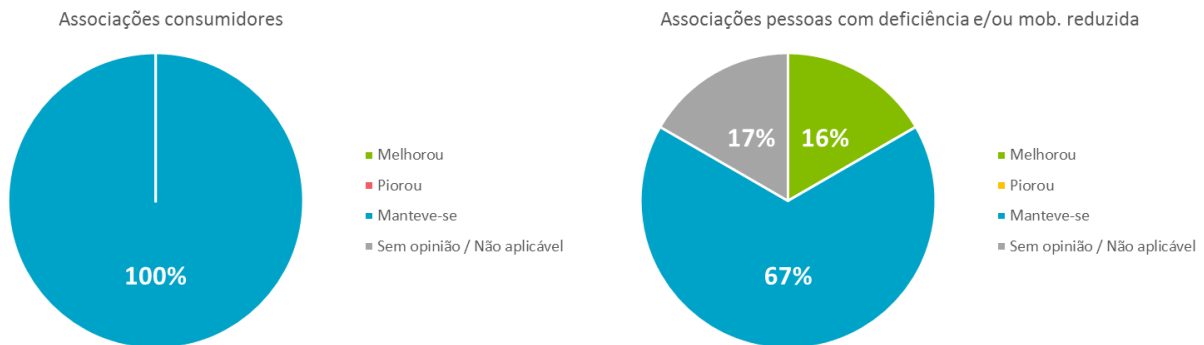
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais?

Gráfico 38 - Grau de satisfação global relativamente à qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais



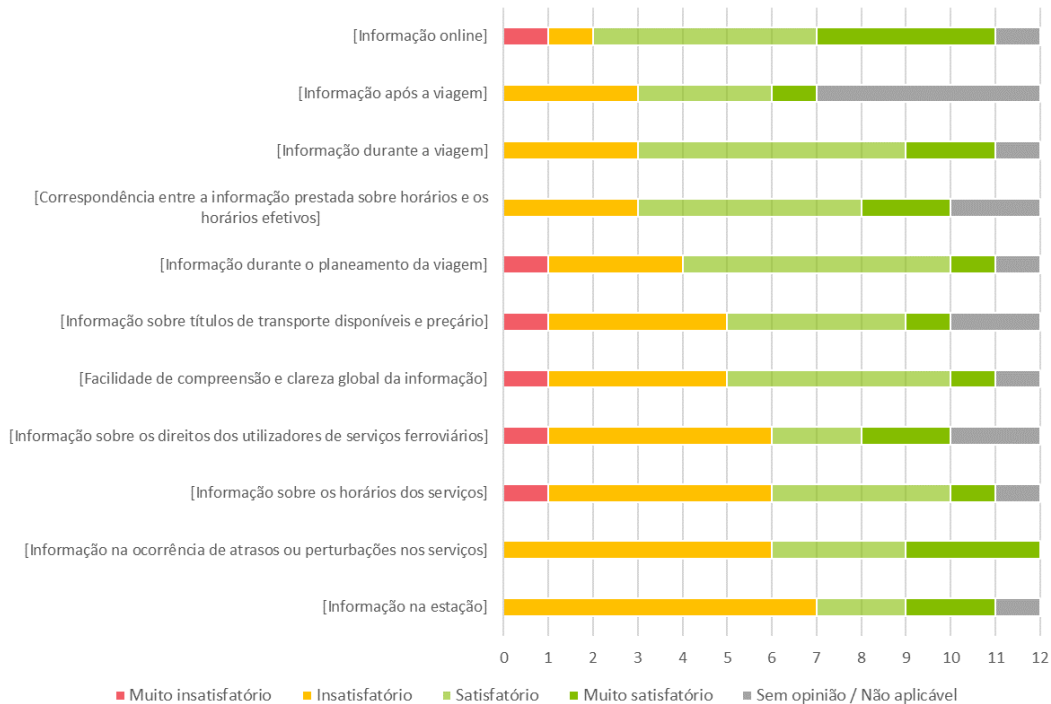
De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos.

Gráfico 39 – Qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais:

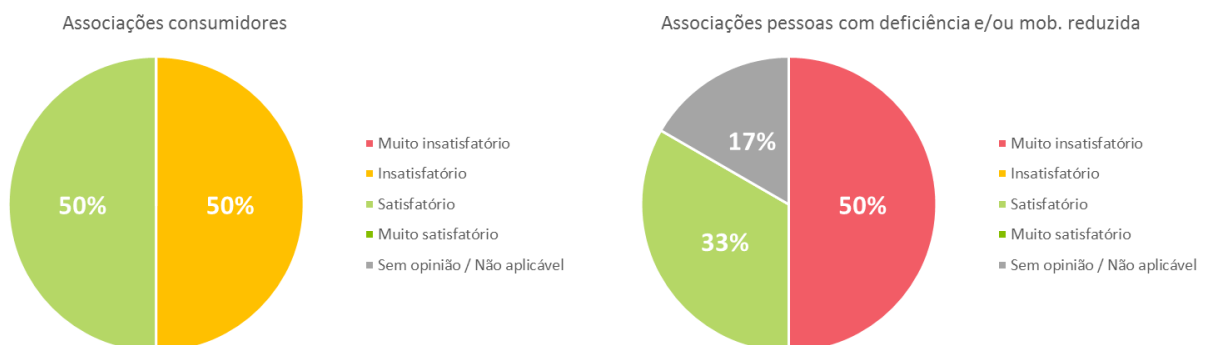
Gráfico 40 - Parâmetros da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais



▪ Tratamento de situações de atraso ou perturbações nos serviços

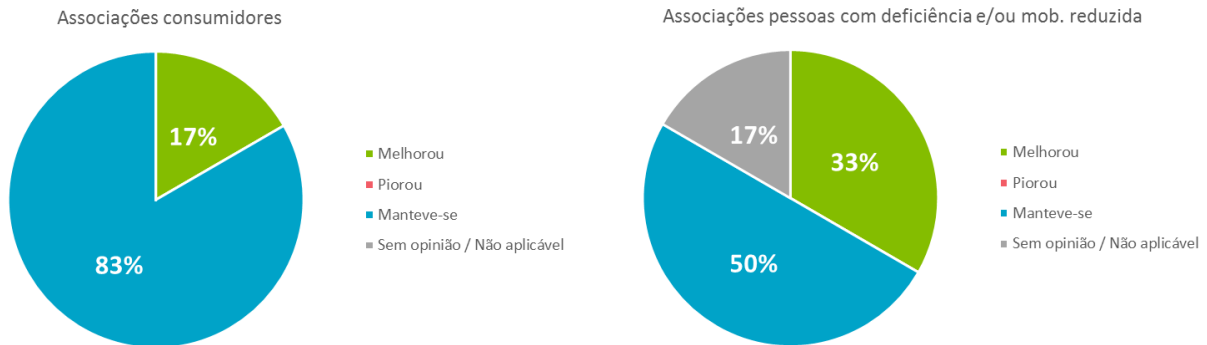
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços de longo curso, regionais e internacionais?

Gráfico 41 – Grau de satisfação global relativamente à qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços de longo curso, regionais e internacionais



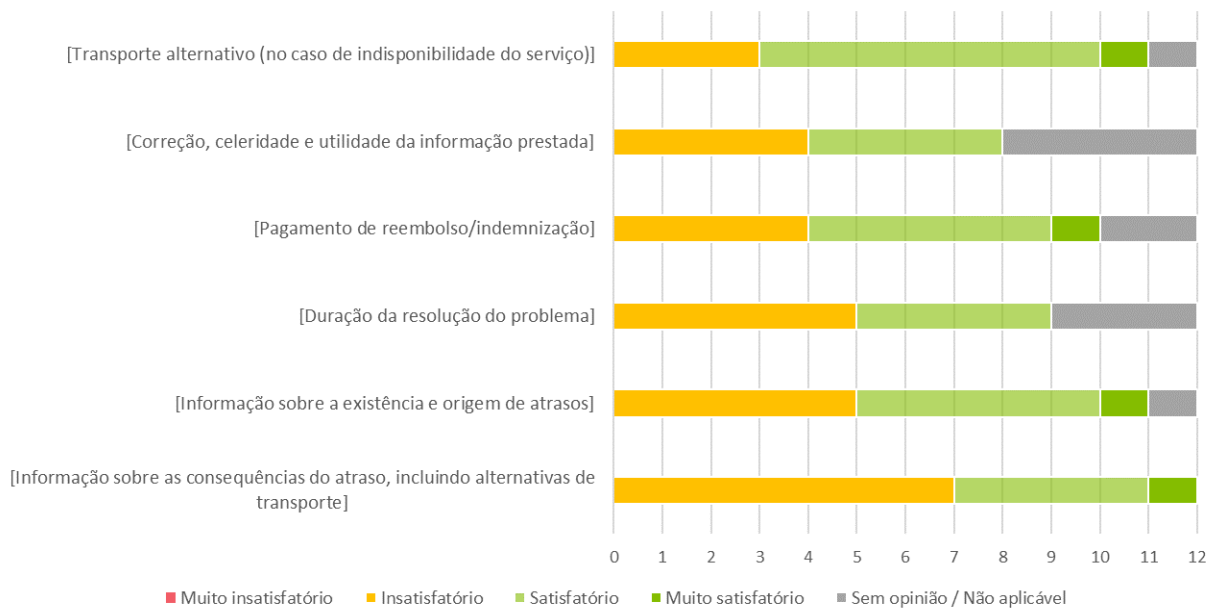
De acordo com a experiência da vossa associação, a qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços de longo curso, regionais e internacionais, nos últimos 2 anos.

Gráfico 42 - Qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços de longo curso, regionais e internacionais:

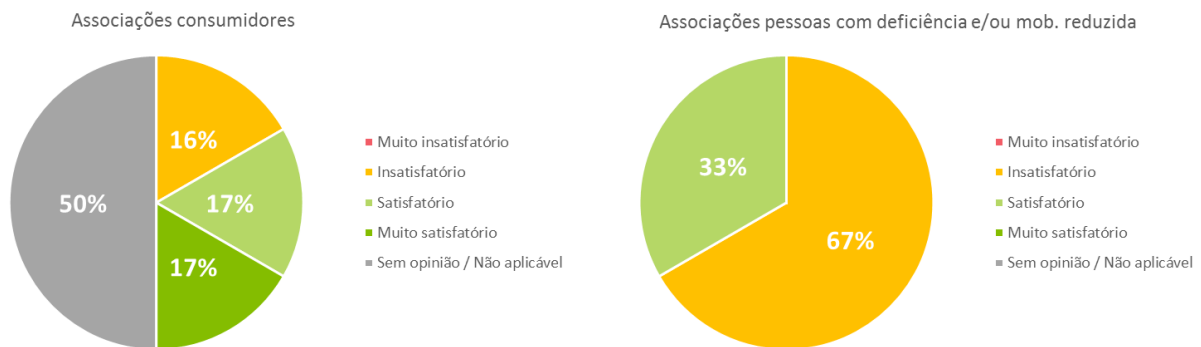
Gráfico 43 - Parâmetros de tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços



▪ **Acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida**

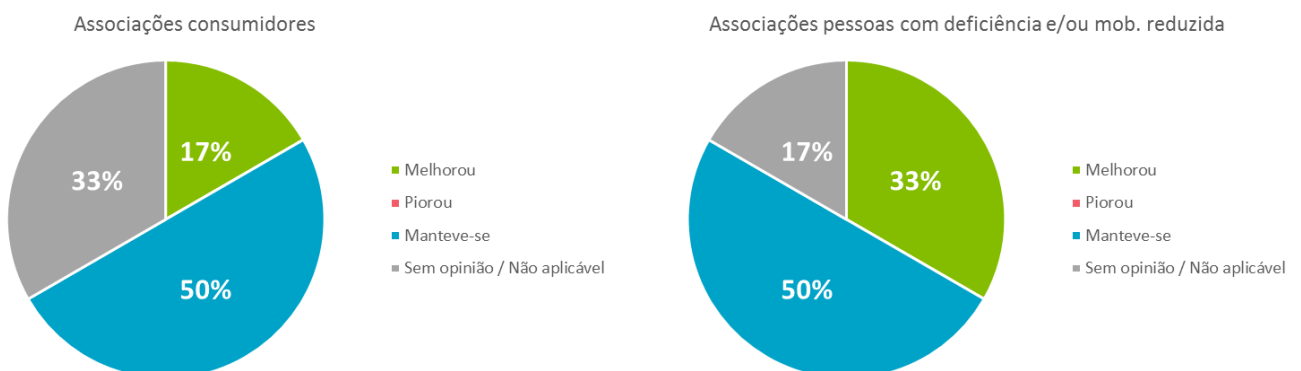
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam o grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais?

Gráfico 44 - Grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida



De acordo com a experiência da vossa associação, a acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais, nos últimos 2 anos.

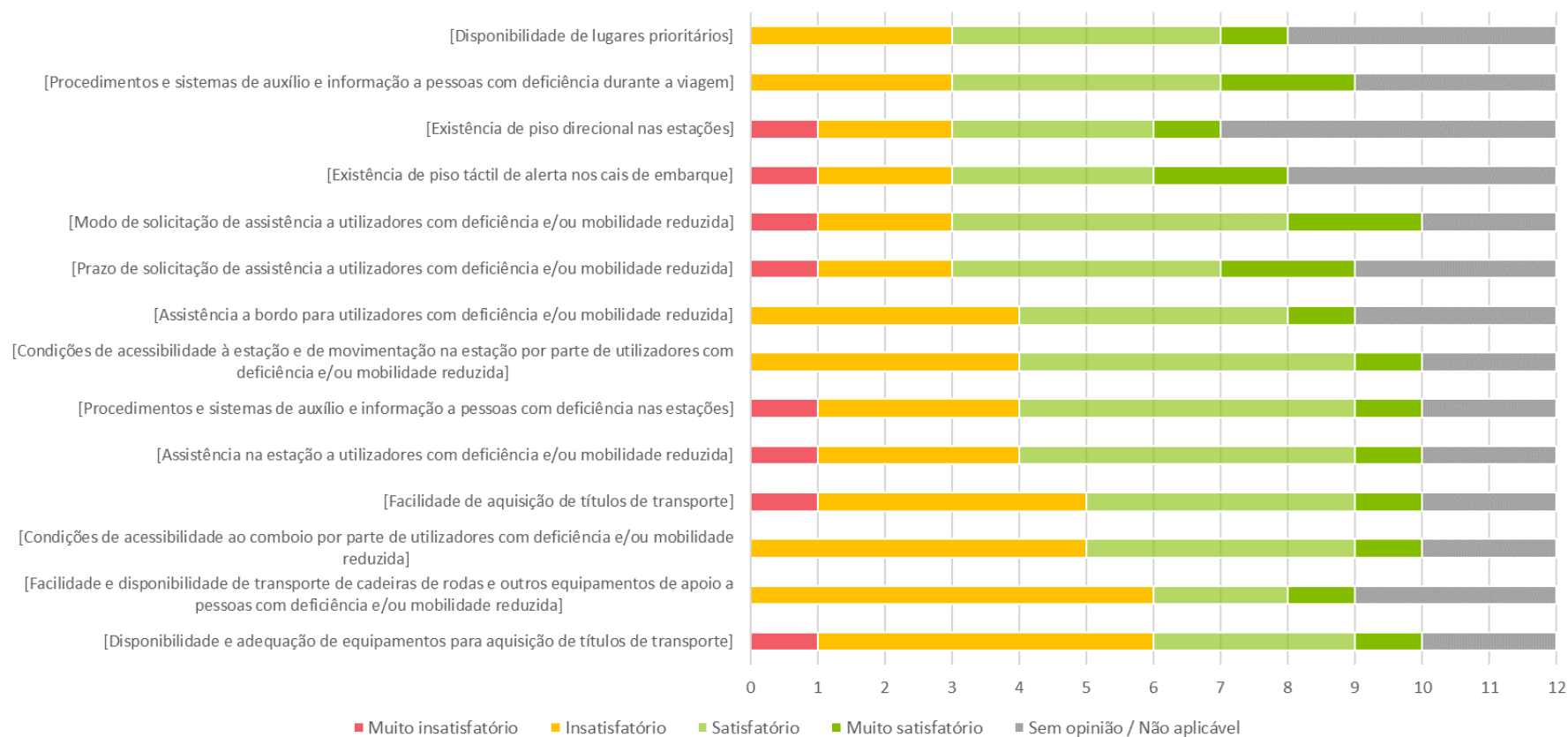
Gráfico 45 - Acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos dois anos





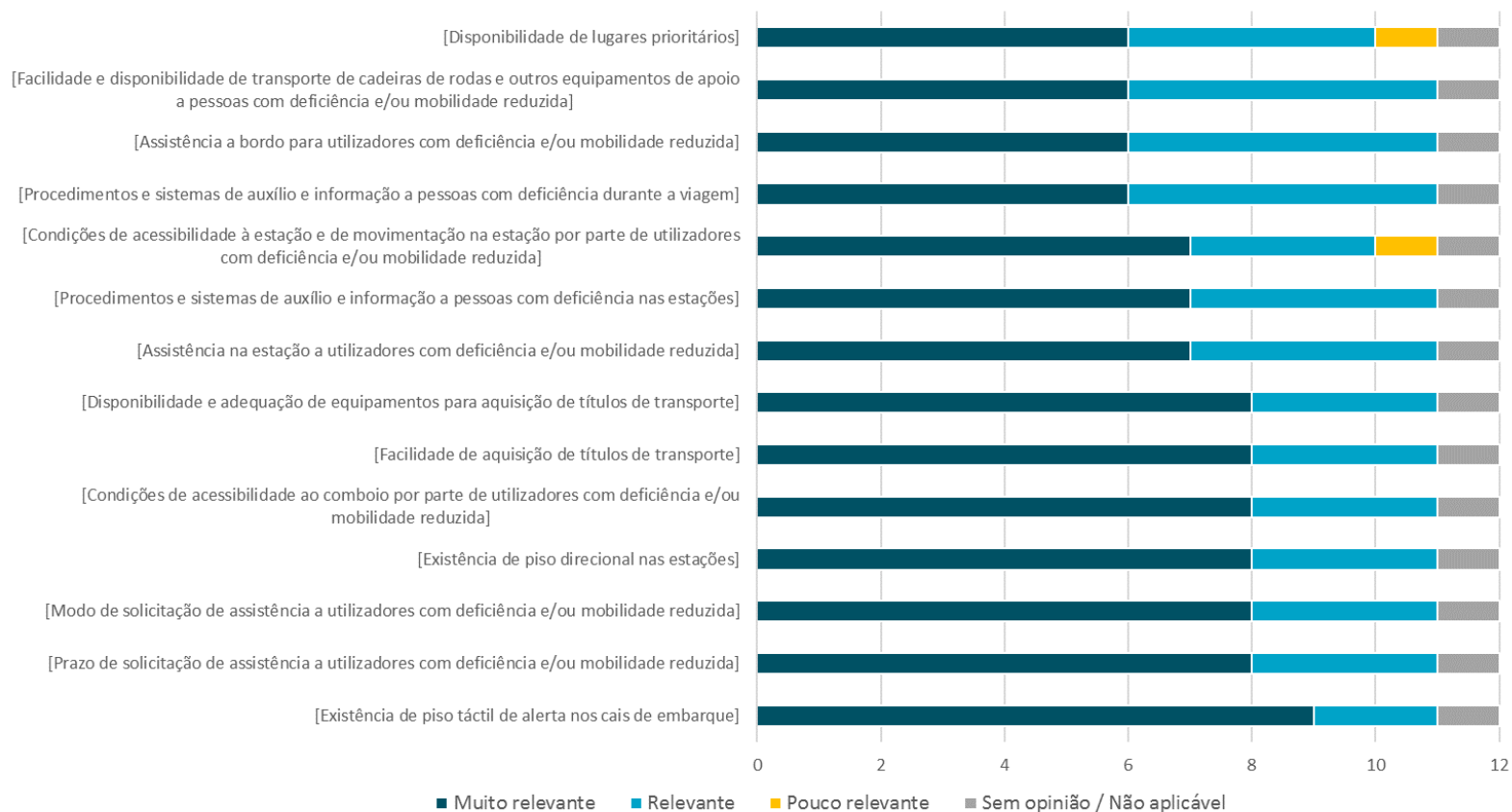
De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam os seguintes parâmetros relacionados com a acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais:

Gráfico 46 - Parâmetros relacionados com a acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais



De acordo com a experiência da vossa associação, como qualificam a relevância dos parâmetros avaliados para a qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais:

Gráfico 47 - Parâmetros para a qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais





ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Satisfação global relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos de transporte de passageiros	2
Gráfico 2 – Qualidade global dos serviços ferroviários urbanos e suburbanos.....	2
Gráfico 3 – Satisfação global relativamente aos serviços ferroviários urbanos e suburbanos	3
Gráfico 4 – Qualificação da relevância das temáticas analisadas na qualidade do serviço assegurado..	4
Gráfico 5 – Grau de satisfação global relativamente às viagens ferroviárias urbanas e suburbanas	5
Gráfico 6 – Qualidade das viagens urbanas e suburbanas nos últimos dois anos	5
Gráfico 7 – Parâmetros de avaliação das viagens urbanas e suburbanas de comboio	6
Gráfico 8- Grau de satisfação global relativamente ao preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens suburbanas de transporte de passageiros	7
Gráfico 9 - Tratamento de questões relacionadas com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de transporte de passageiros	7
Gráfico 10 - Parâmetros relacionados com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens urbanas e suburbanas de comboio.....	8
Gráfico 11 – Grau de satisfação global relativamente à qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos de transporte de passageiros	8
Gráfico 12 – Qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos nos últimos 2 anos	9
Gráfico 13 - Parâmetros das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços urbanos e suburbanos.....	10
Gráfico 14 – Grau de satisfação global relativamente à qualidade de informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços urbanos e suburbanos	11
Gráfico 15 - Qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores nos últimos 2 anos	11
Gráfico 16 - Parâmetros da informação disponibilizada aos utilizadores	12
Gráfico 17 - Grau de satisfação global relativamente à qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços urbanos e suburbanos	12
Gráfico 18 - Qualidade global do tratamento de situações de atraso ou perturbação	13
Gráfico 19 - Parâmetros do tratamento de situações de atraso ou perturbações	13
Gráfico 20 - Grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos	14
Gráfico 21 - Acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços urbanos e suburbanos nos últimos 2 anos	14
Gráfico 22 - Parâmetros relacionados com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida –ADMR.....	15
Gráfico 23 - Parâmetros relacionados com a acessibilidade e assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida – Associações de consumidores	16
Gráfico 24 - Grau de satisfação global relativamente aos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais	17
Gráfico 25 - Qualidade dos serviços ferroviários de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros nos últimos 2 anos	17
Gráfico 26 - Grau de satisfação global relativamente aos serviços ferroviários regionais	18
Gráfico 27 - Grau de satisfação global relativamente ao serviço de longo curso e internacionais	18
Gráfico 28 - Relevância das temáticas analisadas ao longo da presente secção na qualidade do serviço assegurado nos serviços ferroviários.....	19
Gráfico 29 - Grau de satisfação global relativamente às viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros.....	20

Gráfico 30 - Qualidade global das viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos	20
Gráfico 31 - Parâmetros analisados das viagens de comboio de longo curso, regionais e internacional	21
Gráfico 32 - Grau de satisfação global relativamente ao preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens	22
Gráfico 33 - Preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens de longo curso, regionais e internacionais de transporte de passageiros, nos últimos 2 anos	22
Gráfico 34 - Parâmetros relacionados com o preço e procedimentos de aquisição de títulos de transporte nas viagens de longo curso, regionais e internacionais	23
Gráfico 35 - Grau de satisfação global relativamente à qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos	23
Gráfico 36 - Qualidade das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos.....	24
Gráfico 37 - Parâmetros das estações de passageiros e outras infraestruturas de apoio aos serviços de longo curso, regionais e internacionais	24
Gráfico 38 - Grau de satisfação global relativamente à qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais	25
Gráfico 39 – Qualidade da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos	25
Gráfico 40 - Parâmetros da informação disponibilizada aos utilizadores dos serviços de longo curso, regionais e internacionais.....	26
Gráfico 41 – Grau de satisfação global relativamente à qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços de longo curso, regionais e internacionais	26
Gráfico 42 - Qualidade do tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos 2 anos	27
Gráfico 43 - Parâmetros de tratamento de situações de atraso ou perturbação nos serviços.....	27
Gráfico 44 - Grau de satisfação global relativamente à acessibilidade e à assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida	28
Gráfico 45 - Acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais nos últimos dois anos.....	28
Gráfico 46 - Parâmetros relacionados com a acessibilidade e a assistência a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais	29
Gráfico 47 - Parâmetros para a qualidade dos serviços assegurados a utilizadores com deficiência e/ou mobilidade reduzida nos serviços de longo curso, regionais e internacionais	30