

**Pesquisa de Satisfação dos Usuários de serviços regulados  
pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT**

**Relatório de Resultados  
Transporte Ferroviário de Cargas**

**CONTRATO Nº 018/2017  
PRODUTO 3**

**Agosto / 2018**

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)



**Equipe técnica:**

**Ronaldo Lisboa** \_\_\_\_\_

Preposto

[ronaldolisboa@mkpesquisa.com.br](mailto:ronaldolisboa@mkpesquisa.com.br)

(31) 3273-2347

**Cláudia Valente** \_\_\_\_\_

Coordenação geral

[claudiavalente@mkpesquisa.com.br](mailto:claudiavalente@mkpesquisa.com.br) /

[administrativo@mkpesquisa.com.br](mailto:administrativo@mkpesquisa.com.br)

(31) 3273-2347

**Lucia Helena Cardoso** \_\_\_\_\_

Estatística

[luciocardoso@mkpesquisa.com.br](mailto:luciocardoso@mkpesquisa.com.br)

(31) 3273-2347

**Eduardo Henrique** \_\_\_\_\_

Analista de banco de dados

[eduardo@mkpesquisa.com.br](mailto:eduardo@mkpesquisa.com.br)

Tel.: (31) 3273-2347

**Magda Gomes** \_\_\_\_\_

Supervisora Geral

[magdagomes@mkpesquisa.com.br](mailto:magdagomes@mkpesquisa.com.br)

Tel.: (31) 3273-2347

**Lucas Faria** \_\_\_\_\_

Supervisor

[lucasfaria@mkpesquisa.com.br](mailto:lucasfaria@mkpesquisa.com.br)

Tel.: (31) 3273-2347

## SUMÁRIO

1.	NOTA METODOLÓGICA.....	4
1.1.	Abrangência e objetivos .....	4
1.2.	Coleta dos dados.....	5
1.3.	Metodologia .....	6
a)	<i>Cálculo do Índice de Satisfação com o Item (ISI):</i> .....	8
b)	<i>Cálculo da Importância do Item (II)</i> .....	9
c)	<i>Cálculo do Índice Satisfação com o Atributo (ISA)</i> .....	10
d)	<i>Cálculo do Índice Satisfação da Empresa (ISE)</i> .....	10
e)	Mapa Perceptual: importância vs. satisfação.....	11
f)	<i>Avaliação Referencial</i> .....	12
1.	RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS .....	15
a)	<i>Importância dos itens e atributos pesquisados</i> .....	15
b)	<i>Satisfação por atributo e por concessionária</i> .....	16
c)	<i>Mapas Perceptuais</i> .....	22
d)	<i>Satisfação geral com as Concessionárias</i> .....	29
e)	<i>Comparativo dos resultados 2014 x 2018</i> .....	30
f)	<i>Perfil do usuário e forma de relacionamento</i> .....	32
ANEXO I .....		35
	Modelo de Questionário .....	35
ANEXO II .....		38
	Detalhamento dos resultados por concessionária.....	38
1.1	Resultados Gerais.....	39
1.2	Resultados - Estrada de Ferro Carajás - EFC .....	44
1.3	Resultados - Estrada de Ferro Paraná Oeste – EFPO .....	47
1.4	Resultados - Estrada de Ferro Vitória Minas – EFVM.....	50
1.5	Resultados - Ferrovia Centro Atlântica – FCA .....	53
1.6	Resultados - Ferrovia Norte Sul – FNSTN .....	56
1.7	Resultados - Ferrovia Tereza Cristina – FTC.....	59
1.8	Resultados - Ferrovia Transnordestina Logística – FTL .....	62
1.9	Resultados - MRS Logística.....	65
1.10	Resultados - RUMO Malha Norte - RMN .....	68
1.11	Resultados - RUMO Malha Oeste - RMO .....	71
1.12	Resultados - RUMO Malha Paulista - RMP .....	74
1.13	Resultados - RUMO Malha Sul - RMS .....	77

## 1. NOTA METODOLÓGICA

### 1.1. Abrangência e objetivos

A Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, por meio de processo licitatório, firmou o Contrato nº 018/2017 com a MK Pesquisa e Planejamento Eireli, para a execução do planejamento, coleta de dados e a elaboração e apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de serviços regulados pela Agência.

O plano amostral e os procedimentos metodológicos foram definidos pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, cabendo à empresa MK Pesquisa e Planejamento Eireli a execução daqueles.

O estudo foi dividido em três grandes públicos ('a', 'b' e 'c'), sendo que para o transporte de passageiros existe a subdivisão de perfis pesquisados (letra 'a' de 1 a 7):

**a) Serviços de transporte de passageiros:**

1. Transporte rodoviário de passageiros interestadual;
2. Transporte rodoviário de passageiros interestadual semiurbano;
3. Transporte rodoviário de passageiros internacional;
4. Transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano;
5. Transporte rodoviário de passageiros por fretamento;
6. Transporte ferroviário regular de passageiros; e
7. Transporte ferroviário turístico de passageiros.

**b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais; e**

**c) Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas.**

O principal objetivo da pesquisa foi avaliar a satisfação dos usuários com as empresas que oferecem os serviços regulados pela ANTT e, ainda:

- Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados;
- Efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico dos usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- Aferir a percepção dos usuários sobre a atuação da ANTT;
- Obter índices parciais de satisfação dos usuários de acordo com cada atributo;
- Obter Índices de Satisfação com os serviços prestados por cada empresa;
- Obter Índices de Satisfação com os serviços prestados em cada estado para o transporte rodoviário por fretamento;
- Obter Índices de Satisfação para cada região, considerando todas as linhas pesquisadas pertencentes a uma região/inter região do país, para cada tipo de serviço no transporte rodoviário de passageiros; e

- Obter um Índice de Satisfação Brasil, considerando todas as empresas que prestam determinado tipo de serviço no país.

A coleta das informações foi realizada por meio de três tipos de abordagem, que variavam de acordo com o público a ser pesquisado:

- Entrevistas presenciais: pesquisa no transporte rodoviário regular de passageiros; transporte ferroviário regular e turístico de passageiros; e serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais;
- Entrevistas por telefone: pesquisa no transporte rodoviário de passageiros em regime de fretamento; e
- Entrevistas via internet (online) e por telefone: pesquisa no transporte ferroviário de cargas.

**O presente relatório tem por escopo a apresentação dos resultados da pesquisa aplicada aos usuários do transporte ferroviário de cargas.**

## 1.2. Coleta dos dados

A pesquisa de satisfação com as empresas usuárias do transporte ferroviário de cargas foi realizada no período de 21 de dezembro de 2017 a 17 de abril de 2018.

A coleta dos dados foi realizada via internet, por meio de questionário programado no software SurveyCTO. A ANTT forneceu listagem com o cadastro dos representantes das empresas usuárias deste serviço. Caso a empresa fosse usuária de mais de uma concessionária, deveria responder um questionário para cada concessionária. As respostas dos usuários para estes questionários poderiam ser elaboradas pelo mesmo funcionário ou funcionários diferentes.

Cada representante das empresas recebeu um e-mail, enviado pela MK Pesquisa, com uma Carta de Apresentação da ANTT explicando a finalidade e importância da pesquisa, solicitando o preenchimento das informações requeridas no questionário e, por fim, fixando um prazo para resposta.

O questionário pode ser acessado por cada entrevistado através de um link apresentado no e-mail. Neste último foram também informados o telefone e o nome de um técnico da MK Pesquisa, destacado para prestar assistência no preenchimento do questionário da pesquisa de satisfação, caso o usuário julgasse ser necessário auxílio.

A MK Pesquisa realizou todos os esforços para obter o maior número de participações possível.

Responderam à pesquisa 210 (duzentas e dez) empresas com CNPJs diferentes, considerando matrizes e filiais. Como a mesma empresa deveria responder por todas as

concessionárias com as quais trabalha, obteve-se um total de 290 avaliações, assim distribuídas:

FIGURA 1 - Entrevistas por concessionária

Concessionárias	Avaliações
EFC - Estrada de Ferro Carajás	4
EFPO - Estrada de Ferro Paraná Oeste S.A.	2
EFVM - Estrada de Ferro Vitória a Minas	23
FCA - Ferrovia Centro-Atlântica S.A.	94
FNSTN - Ferrovia Norte Sul	29
FTC - Ferrovia Tereza Cristina S.A.	3
FTL - Ferrovia Transnordestina Logística S.A	9
MRS Logística S.A.	34
RMN - RUMO Malha Norte S.A	20
RMO - RUMO Malha Oeste S.A.	8
RMP - RUMO Malha Paulista S.A.	13
RMS - RUMO Malha Sul S.A.	51
<b>Total</b>	<b>290</b>

Considerando o baixo número de avaliações para a maioria das concessionárias, individualmente, **os dados apresentados neste Relatório devem ser analisados com cautela.**

As informações pormenorizadas sobre os trabalhos de planejamento e preparação de campo, que antecederam a coleta dos dados, encontram-se no relatório do Produto 1 do Contrato nº 018/2017.

### 1.3. Metodologia

Cada usuário foi solicitado a informar como avalia o serviço prestado, em relação a um determinado item, indicando se o considera ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo. Os itens foram distribuídos em três atributos: administrativo, comercial e operacional.

Em seguida, o usuário atribuiu aos mesmos itens as respectivas importâncias. Para tanto, o usuário ordenou os itens constantes em cada atributo. Atribuir-se-á 1 para o item mais importante do atributo e 'n' (sendo 'n' o número de itens do atributo) para o item menos importante do atributo.

O respondente também determinou a importância dos três atributos supracitados, indicando o percentual de importância que atribuiu para cada um deles, de forma que a soma das importâncias referentes aos três atributos resulte em 100%.

Tem-se, assim:

- **ISI (Índice de Satisfação com o Item)** – indicado pelos usuários em uma escala de 5 pontos: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.
- **II (Importância do Item)** – indicada pelos usuários em uma escala variando de 1 (mais importante) a n (menos importante). A partir dessas indicações foram calculadas as importâncias relativas (em escala de 0 a 100%) para cada item em relação aos demais que compõem o mesmo fator.
- **ISA (Índice de Satisfação com o Atributo: Administrativo, Comercial ou Operacional)** – calculado a partir da média ponderada dos Índices de Satisfação com os Itens (ISI), na qual os pesos são a importância relativa de cada item (II).
- **IA (Importância do Atributo)** – Cada usuário informou um percentual de importância para cada atributo (administrativo, comercial e operacional) de forma que a soma dos três valores fosse igual a 100. A Importância do Atributo corresponde à média dos percentuais informados pelos respondentes de cada empresa.
- **ISE (Índice de Satisfação da Empresa)** – determinado pela média ponderada dos Índices de Satisfação dos Atributos, na qual os pesos são as importâncias de cada atributo para o serviço prestado.

Nos questionários foi indicada a escala qualitativa de “1 - 2 - 3 - 4 - 5” para a avaliação da satisfação com o item, por ser de mais fácil compreensão por parte dos usuários. Por ocasião do processamento dos dados para a determinação dos índices de satisfação, essa escala qualitativa foi transformada para a escala “0 – 2,5 – 5 – 7,5 – 10”.

Para fins de cálculo da importância de cada item, foram invertidos os valores atribuídos na ordenação feita no questionário.

Figura 2 - Relação entre a ordenação atribuída e o valor a ser considerado

Ordenação atribuída pelo entrevistado	Valor considerado para cálculo
1	7
2	6
3	5
4	4
5	3
6	2
7	1

A Figura 3 descreve cada atributo utilizado na avaliação das concessionárias do transporte ferroviário de cargas:

FIGURA 3 – DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS

ATRIBUTOS	ITENS
Operacionais	Manutenção da integridade da carga
	Pontualidade na entrega da carga
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário
	Qualidade dos vagões
	Segurança - Prevenção de acidentes
	Solução dos problemas operacionais
	Tempo de trânsito
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga
	Valor das tarifas de transporte
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais
	Facilidade para contratação do serviço de transporte
	Informação sobre a localização da carga
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário

**a) Cálculo do Índice de Satisfação com o Item (ISI):**

Para determinação do valor do ISI, deve-se, primeiramente, contar a quantidade de respostas em cada categoria (péssimo a ótimo) para o item avaliado. Os valores obtidos são multiplicados pelo peso de cada categoria, conforme escala numérica apresentada na metodologia. Então, somam-se os valores obtidos para todas as categorias do item. Por fim, basta dividir o resultado da soma pelo número de respostas válidas (ou seja, excetuando-se as marcações da opção NR – Não Respondeu) e multiplicar o resultado por 10. O procedimento citado está ilustrado na figura 4:

FIGURA 4 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISI

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	
		O	B	RE	RU	PE	NR		
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	0	12	5	2	1	0	20	60,0
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	12	2	2	1	3	20	61,8
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	13	3	0	3	0	20	61,3
	Valor das tarifas de transporte	0	3	10	7	0	0	20	45,0

no. de citações por item

Total de respondentes

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISI aos dados constantes da figura acima, temos:

$$ISI = \frac{(0 * 10) + (12 * 7,5) + (5 * 5) + (2 * 2,5) + (1 * 0)}{(20 - 0)} * 10 = 60,0$$

### b) Cálculo da Importância do Item (II)

Para o cálculo da Importância do Item deve-se contar a quantidade de indicações em cada posição de importância para o item avaliado. Os valores obtidos serão multiplicados pelos valores transformados, conforme Figura 2. Após esse cálculo, somam-se os valores encontrados e obtém-se o escore daquele item. Por último, dentro de cada atributo, basta verificar a proporção de cada escore, este valor representa a importância de cada item para a concessionária. A figura 5 tem por objetivo exemplificar este cálculo.

FIGURA 5 – EXEMPLO DO CÁLCULO DA IMPORTÂNCIA DO ITEM

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS					SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II) (%)
		1	2	3	4	TOTAL		
Comerciais	Peso das avaliações	4	3	2	1			
	Cumprimento dos volumes acordados	10	2	8	0	20	62	28,8%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	12	2	6	20	46	21,4%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	3	6	10	20	35	16,3%
	Valor das tarifas de transporte	12	8	0	0	20	72	33,5%

no. de citações por item

Total de respondentes

Score do item:  $\sum (\text{No. De citações por item} * \text{Peso da avaliação})$ .  
Ex:  $10*4 + 2*3 + 8*2 + 0*1 = 62$

Aplicando-se a fórmula de cálculo do II aos dados constantes da figura acima, temos:

$$II = \frac{\text{SCORE DO ITEM}}{\sum(\text{SCORE DOS ITENS})} = \frac{62}{62+46+35+72} = 28,8 \%$$

### c) Cálculo do Índice Satisfação com o Atributo (ISA)

De posse dos Índices de Satisfação com o Item e suas respectivas importâncias, para calcular o ISA, basta calcular a média dos ISIs, ponderada pelas respectivas importâncias de cada item.

FIGURA 6 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISA

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	60,0	28,8%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	61,8	21,4%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	61,3	16,3%	55,6
	Valor das tarifas de transporte	45,0	33,5%	

Aplicando-se a fórmula de cálculo do II aos dados constantes da figura acima, temos:

$$ISA = \sum (ISI * II) = (60,0 * 0,288 + 61,8 * 0,214 + 61,3 * 0,163 + 45,0 * 0,335) = 55,6 \%$$

### d) Cálculo do Índice Satisfação da Empresa (ISE)

O ISE é determinado por meio da média ponderada dos Índices de Satisfação com os Atributos, na qual os pesos são a importância relativa de cada atributo. A figura 7 ilustra o procedimento.

FIGURA 7 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	49,6	63,7	
Comerciais	31,4	55,6	61,0
Administrativos	19,1	62,7	



IA: Média dos percentuais atribuídos pelos usuários da concessionária

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISE aos dados constantes da figura acima, temos:

$$ISE = (49,6 * 0,637) + (31,4 * 0,556) + (19,1 * 0,627) = 61,0$$

### e) Mapa Perceptual: importância vs. satisfação

O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação indicada por eles.

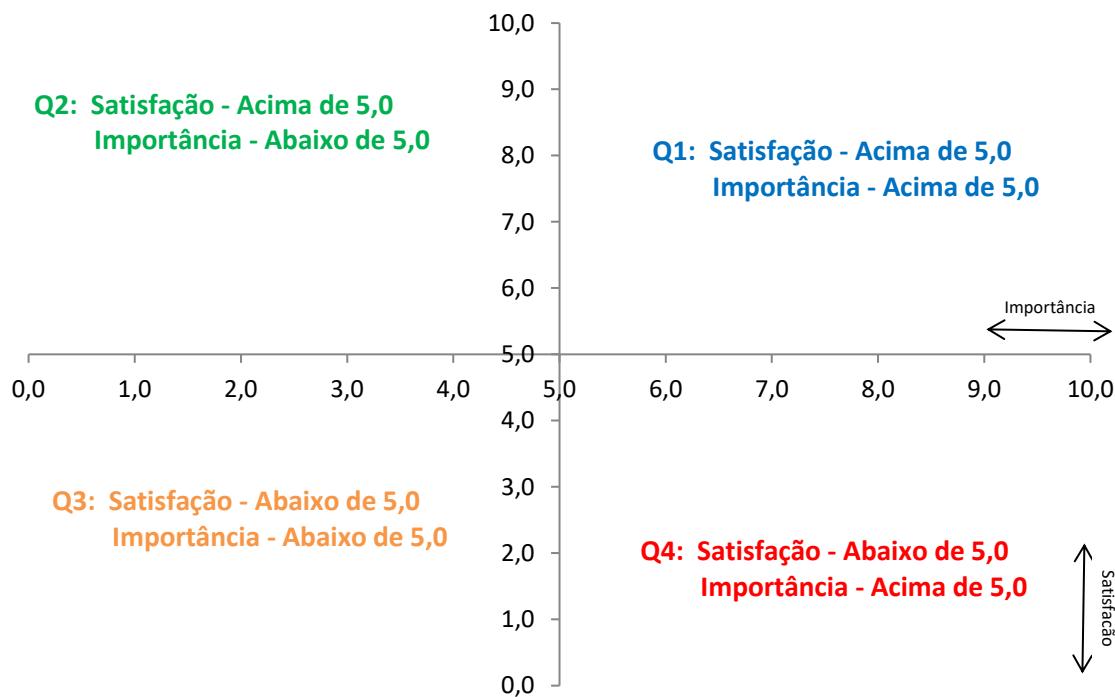
Quadrante 1: Melhor situação. Importância e Satisfação acima da média;

Quadrante 2: Importância abaixo da média e Satisfação acima da média;

Quadrante 3: Importância e Satisfação abaixo da média;

Quadrante 4: Pior situação. Importância acima da média e Satisfação abaixo da média. Os atributos localizados neste quadrante merecem atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação, haja vista que foram considerados importantes pelos usuários.

FIGURA 8 – EXEMPLO DE MAPA PERCEPTUAL



Os mapas são gerados pela aplicação da regra descrita abaixo:

- 1º) Os atributos são ordenados de acordo com a importância relativa (número de citações do atributo dividido pela soma das citações de todos os atributos);
- 2º) Os resultados observados no eixo X (importância dos atributos) são apresentados em uma escala de 0 a 10. A transformação para essa escala é calculada da seguinte forma:  
- o atributo com maior importância relativa recebe a nota 10 (pontuação máxima).

- as notas dos demais atributos são calculadas assim: divide-se a importância relativa que o atributo alcançou pela importância do atributo mais importante, multiplicado pela nota máxima (10);

3º) Os resultados observados no eixo Y (avaliação do atributo) também são apresentados em uma escala de 0 a 10. Para isso são calculados da seguinte forma:

- o resultado do Índice de Satisfação com Atributo (ISA) é dividido por 10 (dez).

**FIGURA 9 – EXEMPLO DE CÁLCULO DOS EIXOS DO MAPA PERCEPTUAL**

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA	ISA(%)
Operacionais	39,5%	63,7
Comerciais	38,6%	55,6
Administrativos	21,9%	62,7

Nota 10,0 para o atributo com a maior importância relativa

ATRIBUTOS	Eixo X	Eixo Y	
Operacionais	10,0	6,4	$6,4 = (63,7 / 10)$
Comerciais	9,8	5,6	
Administrativos	5,5	6,3	$5,5 = (21,9 / 39,5) \times 10$

#### f) Avaliação Referencial

Para balizar a análise dos dados, foi desenvolvido o cálculo da **avaliação referencial**, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos de forma proporcional à importância informada pelo usuário.

Com enfoque somente na análise dos resultados da pesquisa de satisfação, a ANTT considerou razoável que a **avaliação referencial varie entre 50 e 90 pontos**. Tais parâmetros foram definidos a partir de critérios subjetivos, detalhados a seguir:

Para o atributo considerado mais importante, a avaliação máxima (100 pontos) apenas seria alcançada se todos os entrevistados da amostra, sem exceção, o considerassem “ótimo”. Trata-se de um valor difícil de ser atingido. Portanto, para o cálculo da avaliação referencial, assumimos que 90% de satisfação é um valor suficiente para atender às expectativas do usuário, por mais importante que o atributo seja considerado. Em suma, o atributo considerado mais importante pelos usuários das empresas pesquisadas teve como avaliação referencial 90 pontos;

Por outro lado, ainda que um atributo seja considerado sem importância, entendemos que a avaliação de satisfação inferior a 50 pontos poderia afastar o resultado do entendimento de serviço adequado. Portanto, para o cálculo da avaliação referencial, assumimos que 50% de satisfação é o valor mínimo a ser obtido. Em suma, o valor mínimo para a avaliação referencial das empresas é de 50 pontos. Esse valor seria atingido apenas no caso de o atributo não ser considerado importante pelos usuários.

# RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

## 1. RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

Nesta seção são apresentados os resultados relativos à satisfação dos usuários do transporte ferroviário de cargas.

**Ressaltamos, porém, que os dados devem ser analisados com cautela, tendo em vista o baixo número de entrevistas respondidas para cada concessionária.**

### a) Importância dos itens e atributos pesquisados

A Figura 10 apresenta a importância relativa de cada item, bem como a importância de cada um dos atributos pesquisados.

Não se deve comparar as importâncias entre itens de atributos diferentes, pois o cálculo de importância do item considera apenas os itens do respectivo atributo.

FIGURA 10 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS/ ITENS

<b>Operacionais</b>		<b>39,5%</b>
Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário		19,3%
Pontualidade na entrega da carga		16,4%
Manutenção da integridade da carga		15,5%
Solução dos problemas operacionais		13,2%
Segurança - Prevenção de acidentes		12,8%
Qualidade dos vagões		11,5%
Tempo de trânsito		11,3%
<b>Comerciais</b>		<b>38,6%</b>
Valor das tarifas de transporte		31,3%
Cumprimento dos volumes acordados		30,8%
Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga		19,0%
Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)		18,9%
<b>Administrativos</b>		<b>21,9%</b>
Comunicação para tratativas comerciais e operacionais		28,6%
Facilidade para contratação do serviço de transporte		26,1%
Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário		23,6%
Informação sobre a localização da carga		21,7%

Os atributos operacionais, diretamente relacionados à execução do serviço contratado, foram considerados os mais importantes pelos usuários respondentes.

A Pesquisa de Satisfação com as empresas usuárias das concessionárias de transporte ferroviário de cargas apontou os seguintes resultados relevantes:

- Os atributos **operacionais**, diretamente relacionados à execução do serviço contratado, foram considerados os **mais importantes** pelos usuários respondentes. Este também foi o atributo considerado mais importante pelos usuários na pesquisa realizada no ano de 2014;
- O atributo **menos importante** para os usuários é o que se refere aos fatores **administrativos**.

#### **b) Satisfação por atributo e por concessionária**

Neste tópico, discorreremos sobre os resultados de satisfação por concessionária para os três fatores pesquisados.

A seguir são apresentados os gráficos 1 a 13, por concessionária, para comparar a satisfação do usuário (coluna azul) e a avaliação referencial de cada fator (linha vermelha).

A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida pelas concessionárias do transporte ferroviário de cargas, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

Quando o ponto da linha vermelha (avaliação referencial) estiver abaixo da parte superior da barra azul (satisfação do usuário), significa que a avaliação dos entrevistados foi superior à referencial para aquele atributo.

No entanto, **merecem muita atenção os casos nos quais há uma grande diferença entre a avaliação referencial e a satisfação do usuário, se o ponto da linha vermelha estiver acima da barra azul**, ou seja, a satisfação do usuário para determinado atributo ficou aquém da avaliação referencial.

Entre os principais resultados, destacamos:

- Para as empresas usuárias do transporte ferroviário de cargas, os **três atributos** avaliados (operacionais, comerciais e administrativos) **apresentaram satisfação abaixo da avaliação referencial**;
- O atributo **comercial** foi o que apresentou a maior diferença negativa entre a satisfação e a avaliação referencial, seguido pelo atributo **operacional**;

- Na análise por concessionária, observa-se que, **em praticamente todas elas**, os **Índices de Satisfação** obtidos em cada um dos atributos **encontram-se bem abaixo da avaliação referencial**. **As exceções** ficam por conta das concessionárias **FNSTN** (Ferrovia Norte Sul) e **FTC** (Ferrovia Tereza Cristina) cujos **ISAs**, referentes ao atributo **Administrativo**, posicionam-se **acima da avaliação de referência**, com diferenças positivas de 3,3 e 2,5 pontos percentuais, respectivamente.
- A concessionária com **as maiores diferenças negativas** para os atributos **Comercial** e **Administrativo** foi a **EFPO** (Estrada de Ferro Paraná Oeste); já em relação ao atributo **Operacional**, a **RMO** (RUMO Malha Oeste) apresentou a **maior diferença entre a satisfação e a avaliação referencial**.
- A **FTC** (Ferrovia Tereza Cristina) foi a que apresentou as **menores diferenças** entre o Índice de Satisfação e a avaliação referencial **para os atributos pesquisados**. Ainda assim, o **resultado foi negativo para os atributos Operacional e Comercial**.
- O único fator em que a satisfação dos usuários **superou a respectiva avaliação referencial** foi o **administrativo** e apenas para as **concessionárias FNSTN e FTC**.

GRÁFICO 1 – Satisfação geral por atributo – Brasil

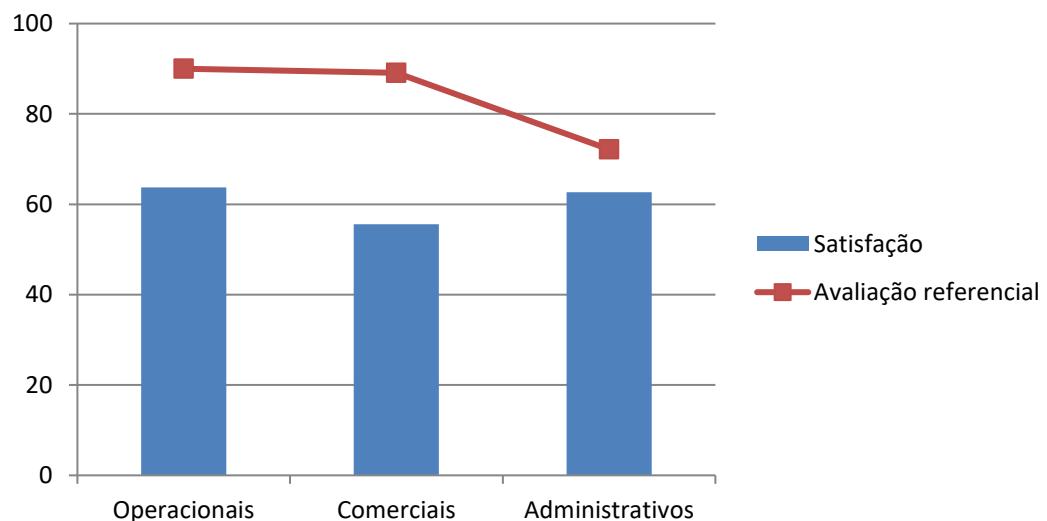


GRÁFICO 2 – Satisfação geral por atributo – RMN

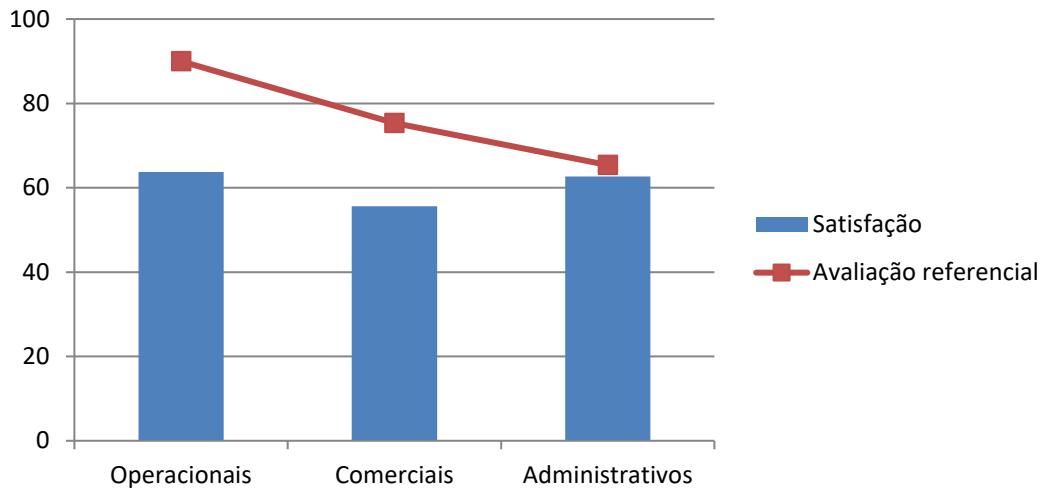


GRÁFICO 3 – Satisfação geral por atributo – RMO

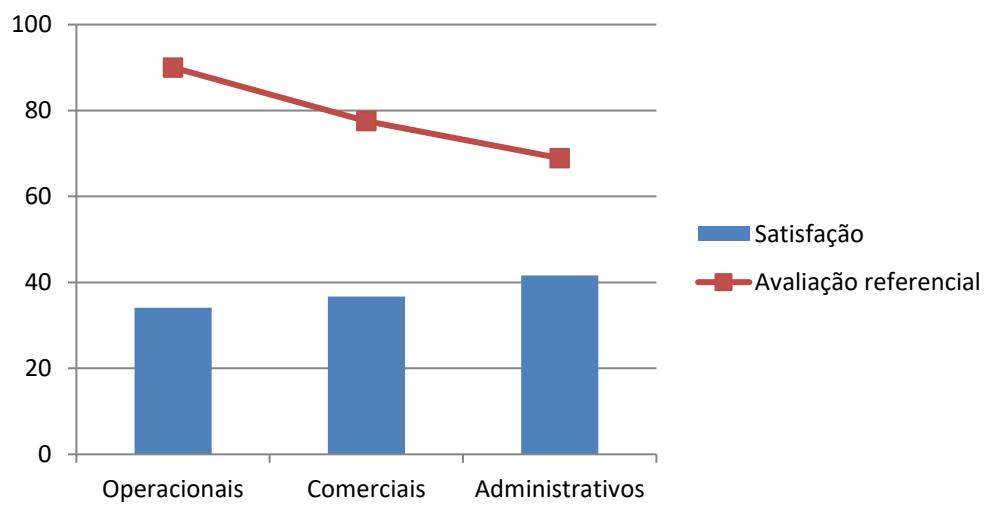


GRÁFICO 4 – Satisfação geral por atributo – RMP

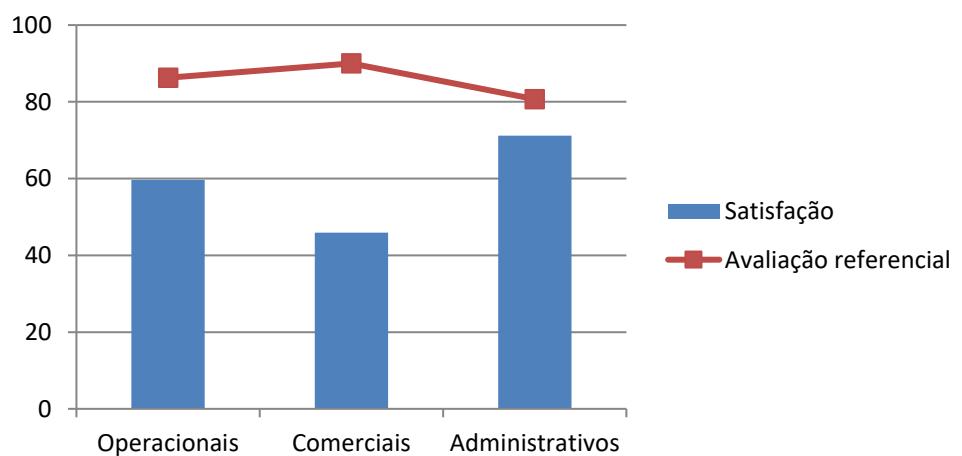


GRÁFICO 5 – Satisfação geral por atributo – RMS

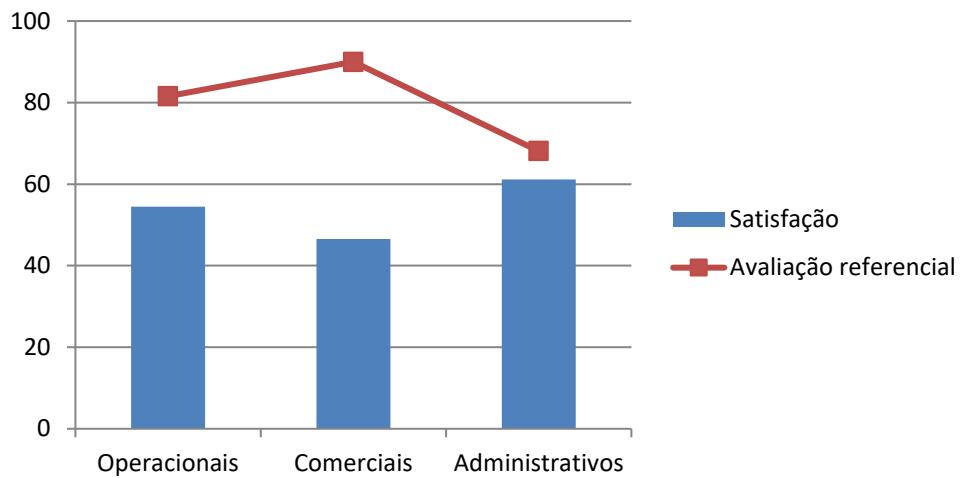


GRÁFICO 6 – Satisfação geral por atributo – EFPO

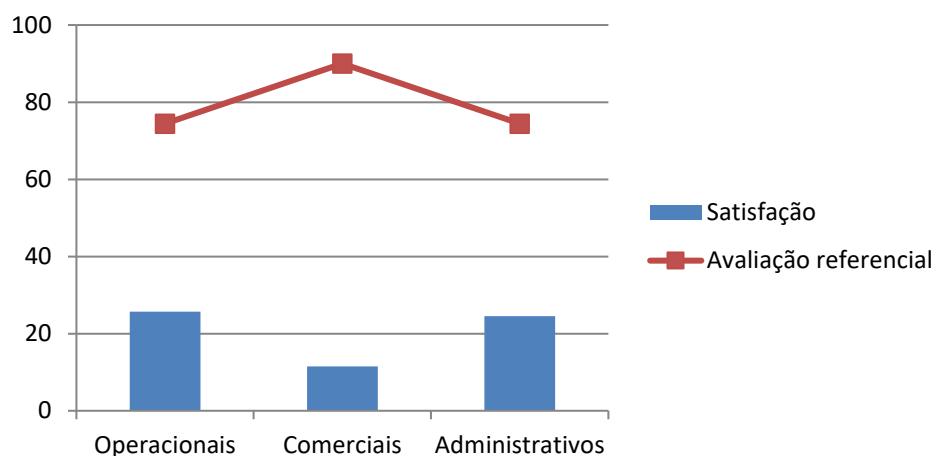


GRÁFICO 7 – Satisfação geral por atributo – FCA

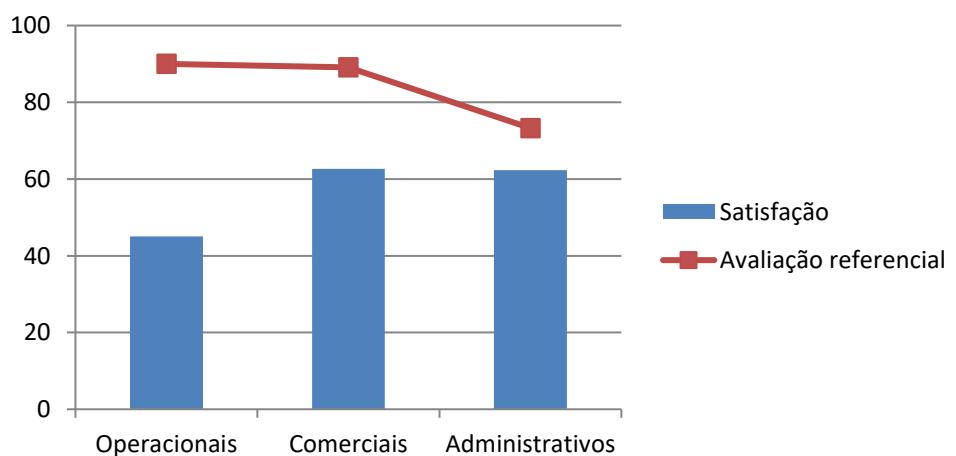


GRÁFICO 8 – Satisfação geral por atributo – FNSTN

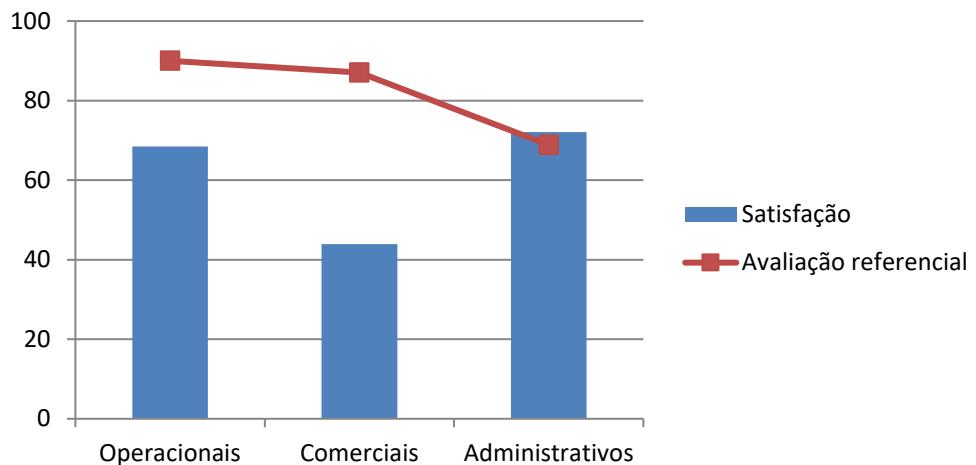


GRÁFICO 9 – Satisfação geral por atributo – FTC

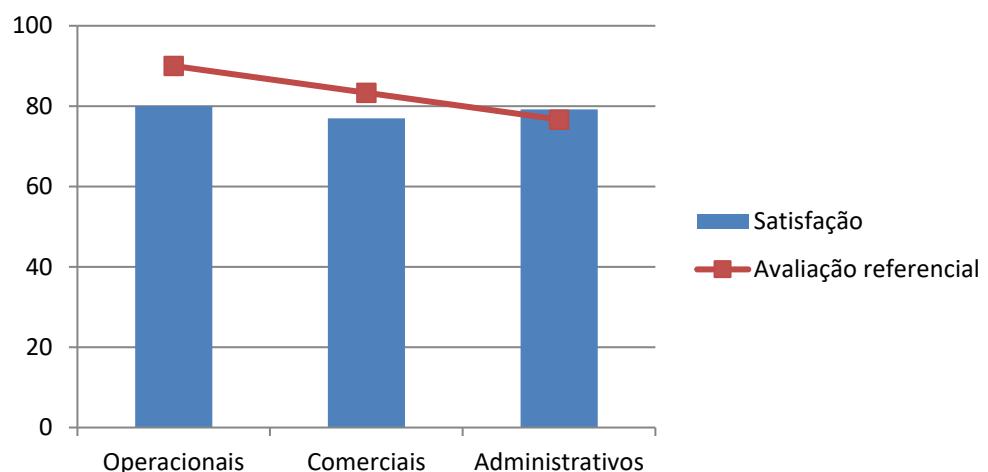


GRÁFICO 10 – Satisfação geral por atributo – FTL

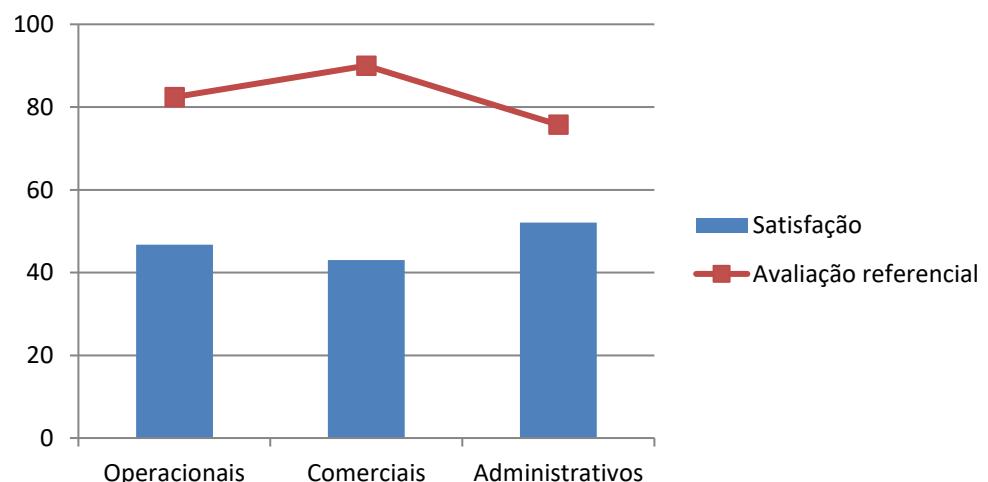


GRÁFICO 11 – Satisfação geral por atributo – MRS

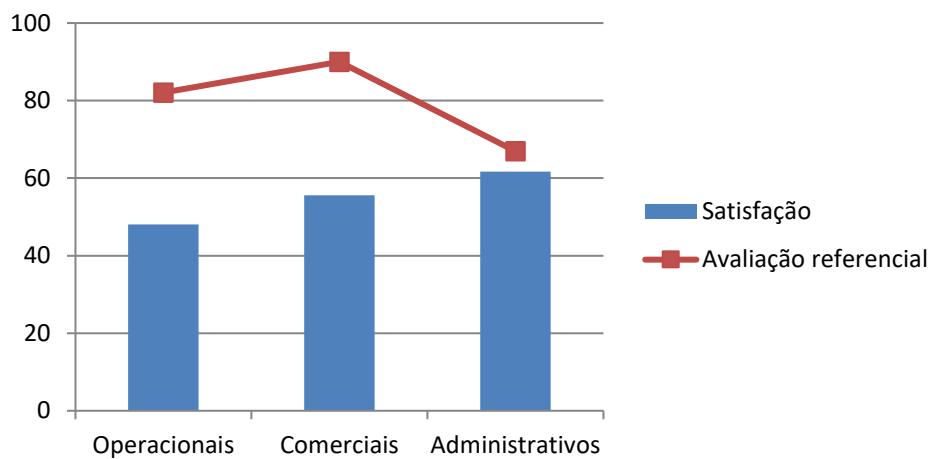


GRÁFICO 12 – Satisfação geral por atributo – EFC

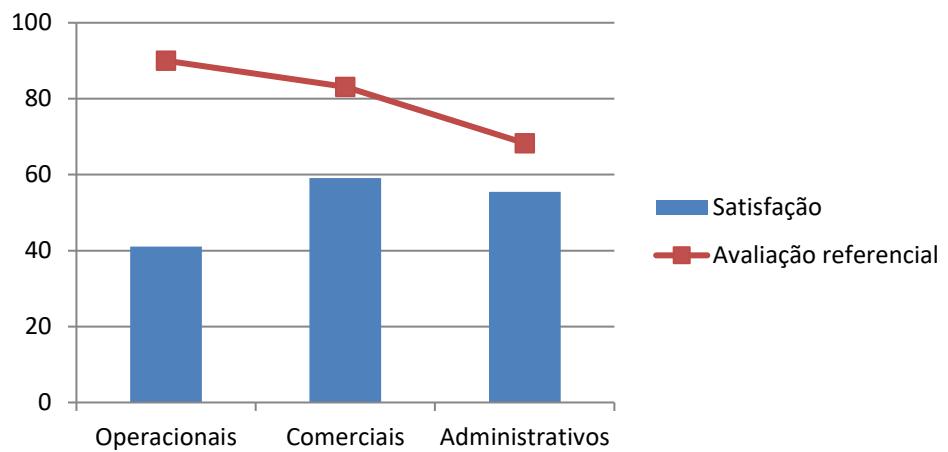
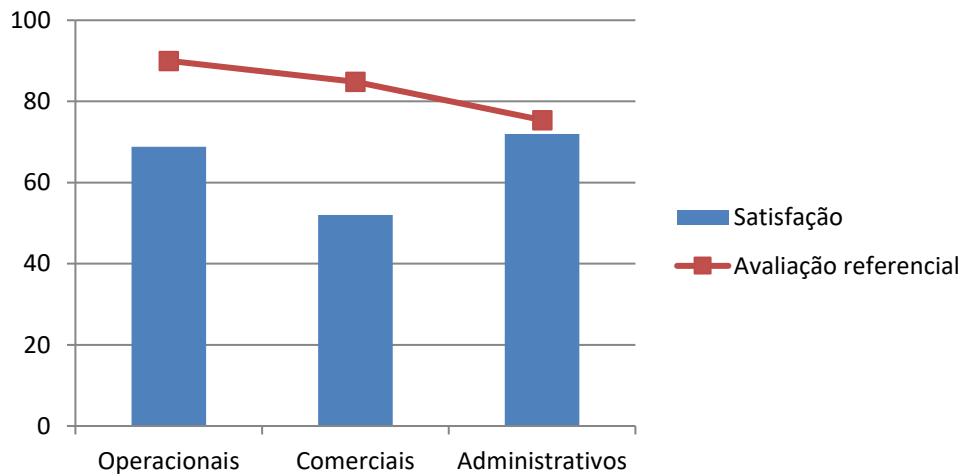


GRÁFICO 13 – Satisfação geral por atributo – EFVM



Conforme explicado na seção de metodologia, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos foi criada a avaliação referencial com variação de 50 a 90 pontos. Esta avaliação foi comparada à satisfação obtida em cada concessionária, que varia de 0 a 100 pontos.

A figura a seguir resume as diferenças entre a avaliação referencial e a satisfação com os atributos. Os valores positivos indicam que a satisfação dos passageiros supera a avaliação de referência e os valores negativos são consequências de notas aquém da avaliação referencial.

FIGURA 11 – DIFERENÇAS ENTRE A SATISFAÇÃO E A AVALIAÇÃO REFERENCIAL

Atributo	Brasil	RMN	RMO	RMP	RMS	EFPO	FCA	FNSTN	FTC	FTL	MRS	EFC	EFVM
Operacionais	<b>-26,3</b>	-26,3	-55,9	-26,6	-27,1	-48,8	-45	-21,5	-10	-35,6	-34,4	-49	-21,2
Comerciais	<b>-33,5</b>	-19,7	-40,8	-44,1	-43,5	<b>-78,5</b>	-26,4	-43,1	-6,4	-47	-34	-24,1	-32,8
Administrativos	<b>-9,5</b>	-2,7	-27,3	-9,5	-6,9	-49,9	-11	3,3	2,5	-23,7	-5,3	-12,9	-3,5

Legenda:



### c) Mapas Perceptuais

- Na avaliação geral, os três atributos avaliados (**operacional, comercial e administrativo**) encontram-se no quadrante representativo de melhor situação (Q1), visto que apresentam a avaliação de importância e satisfação acima do ponto médio da escala;
- Nota-se que, com exceção das concessionárias **RUMO Malha Norte** (RMN), **Ferrovia Tereza Cristina** (FTC) e **Estrada de Ferro Vitória Minas** (EFVM), **todas as demais concessionárias apresentam pelo menos um dos atributos posicionado no quadrante mais crítico (Q4)**, onde a importância está acima do ponto médio da escala, porém a satisfação encontra-se abaixo. **Os atributos localizados neste quadrante merecem atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação;**
- Posicionam-se no quadrante mais crítico (Q4) e merecem atenção:
  - Atributo Operacional: RMO, EFPO, FCA, FTL, MRS e EFC;
  - Atributo Comercial: RMO, RMP, RMS, EFPO, FNSTN e FTL;
  - Atributo Administrativo: EFPO.

GRÁFICO 14 – Mapa perceptual – Brasil

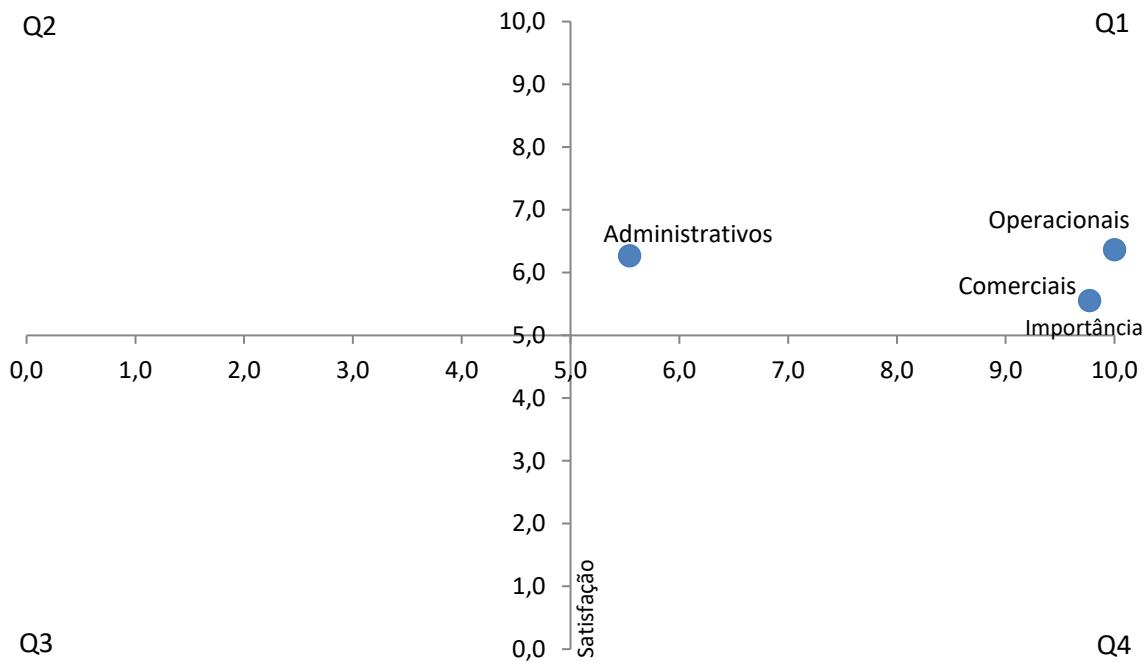


GRÁFICO 15 – Mapa perceptual – RMN

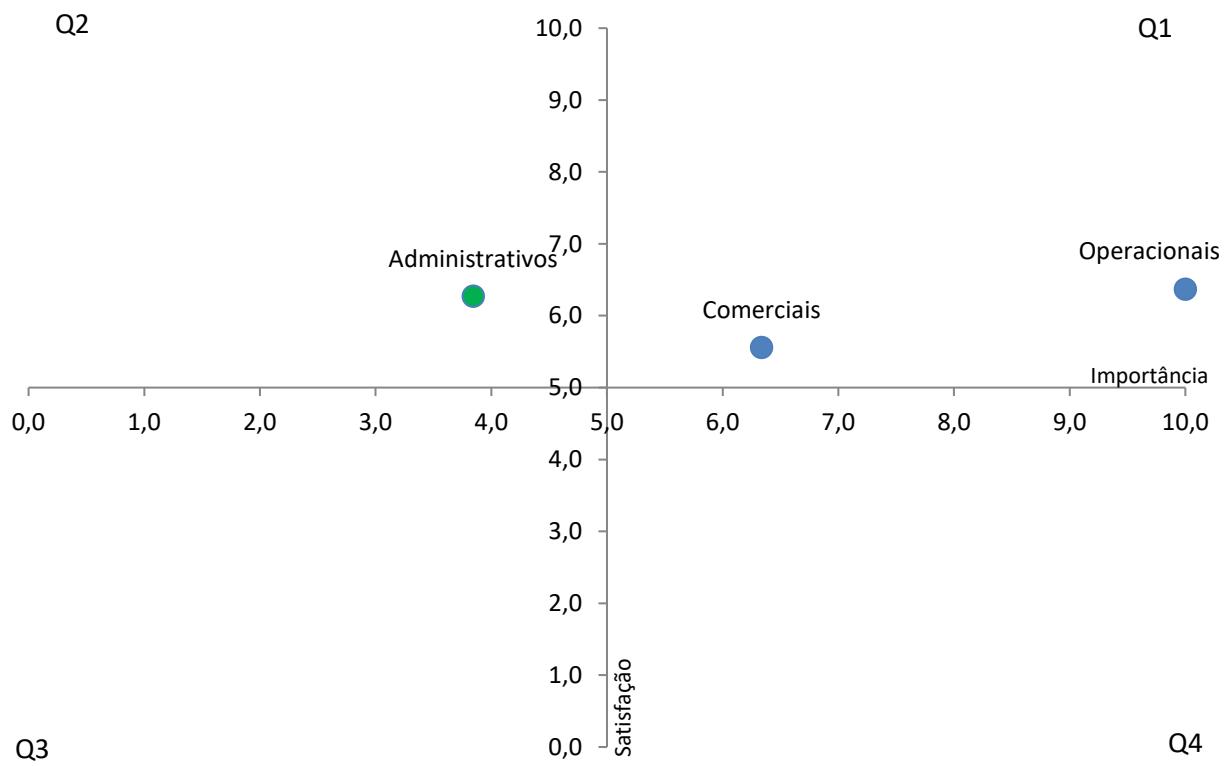


GRÁFICO 16 – Mapa perceptual – RMO

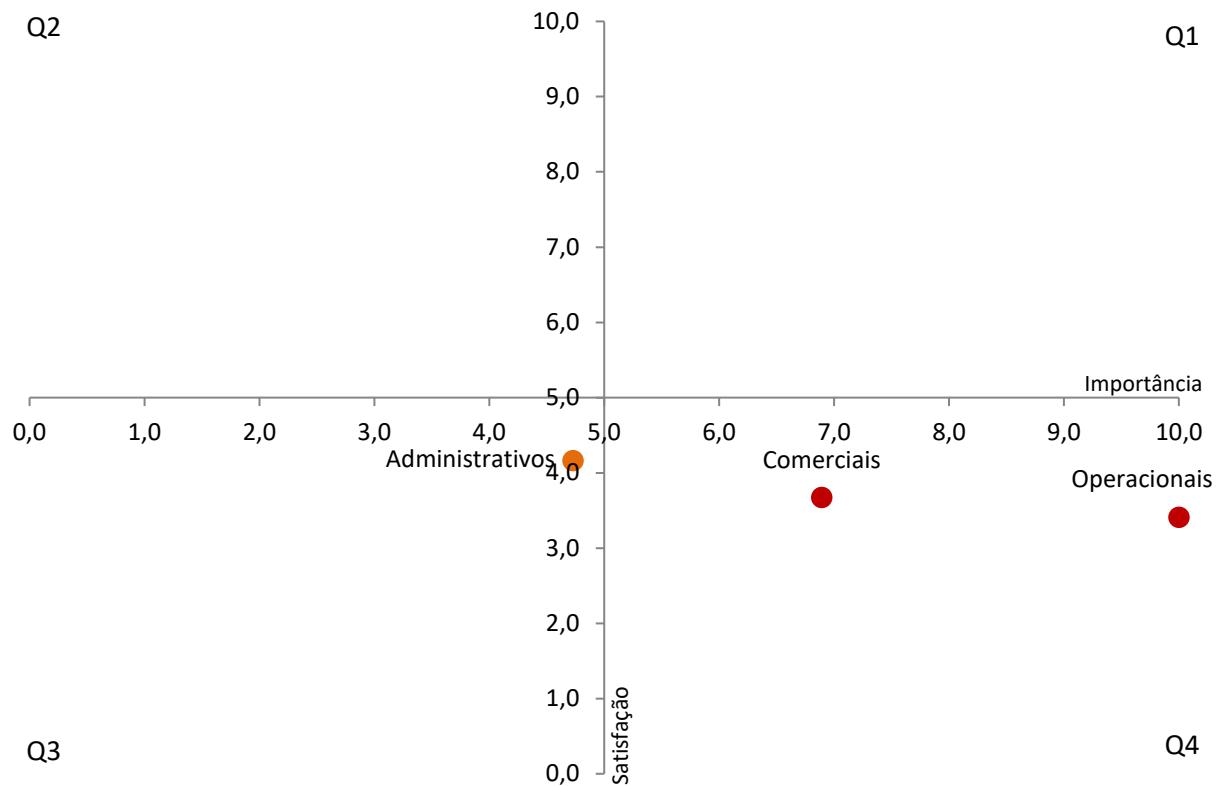


GRÁFICO 17 – Mapa perceptual – RMP

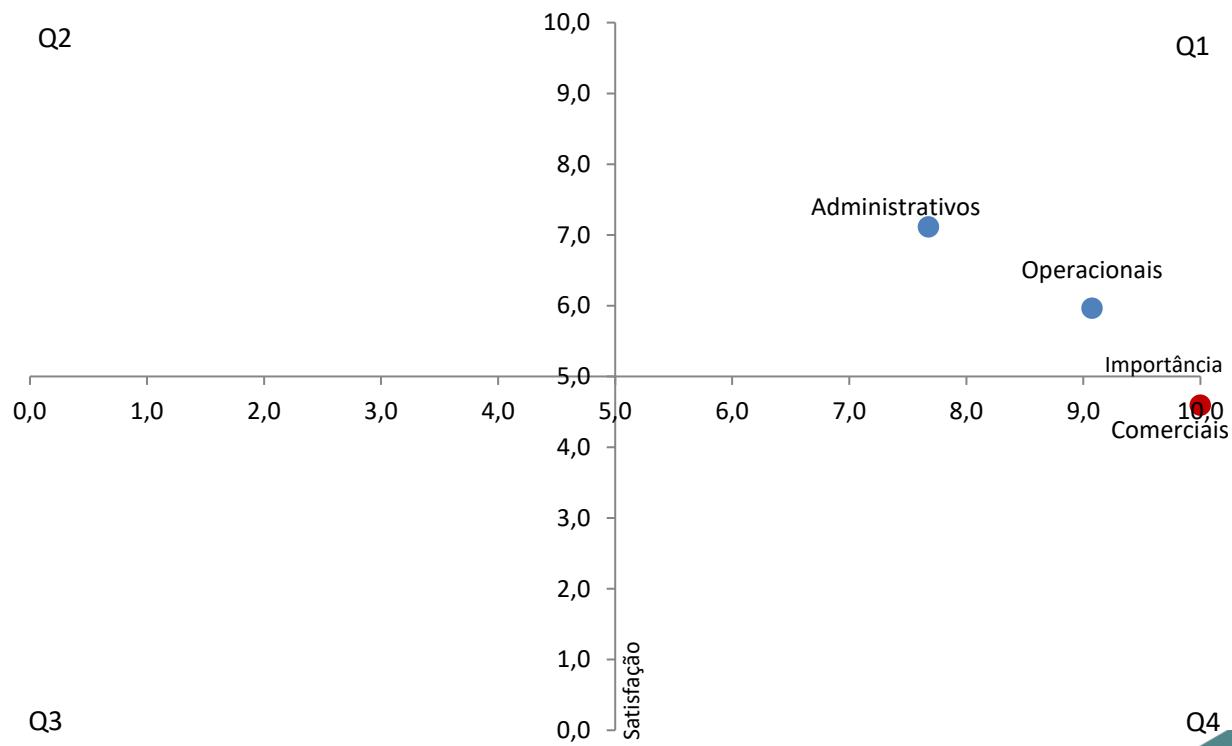


GRÁFICO 18 – Mapa perceptual – RMS

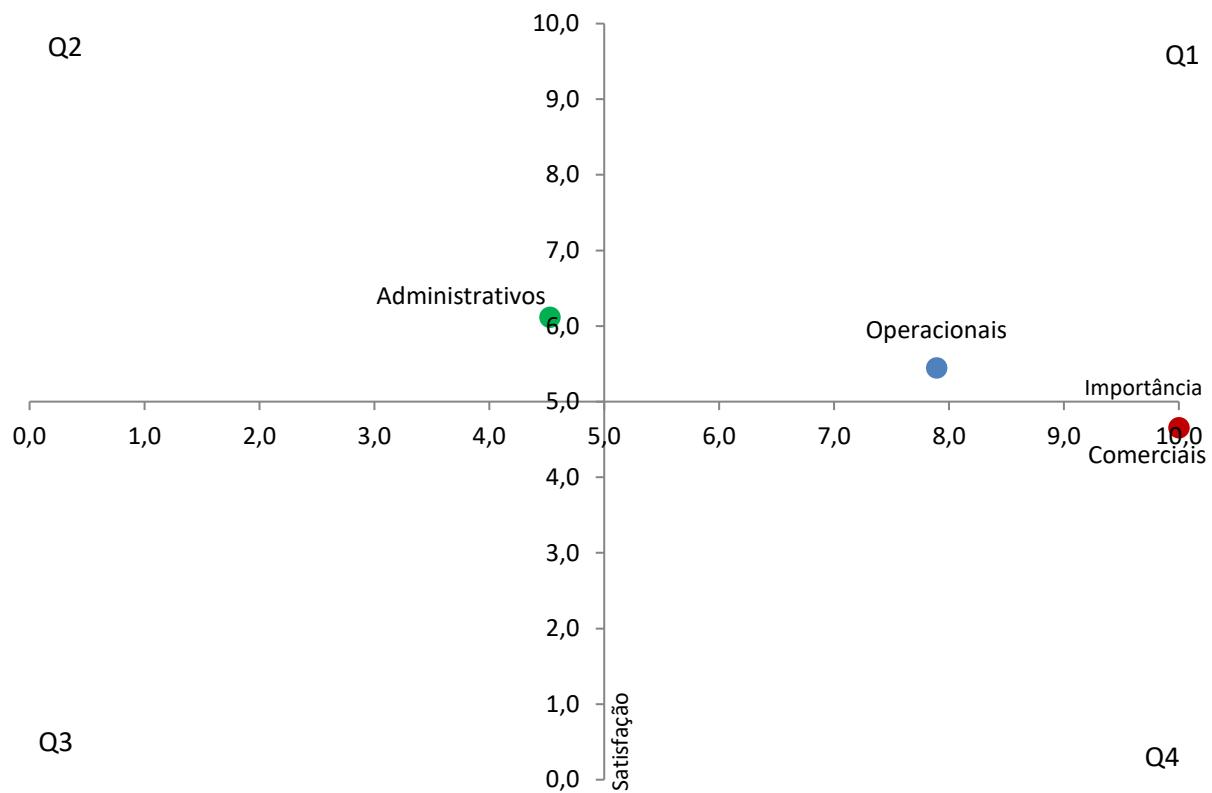


GRÁFICO 19 – Mapa perceptual – EFPO

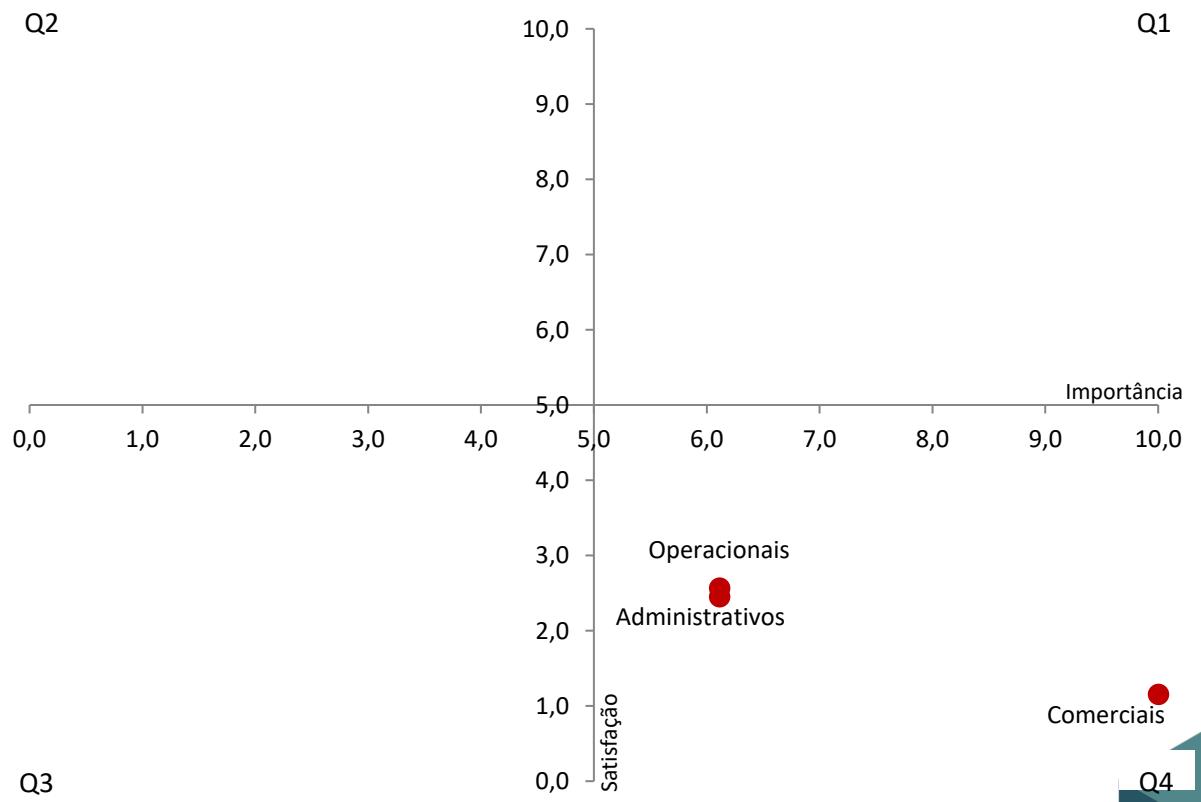


GRÁFICO 20 – Mapa perceptual – FCA

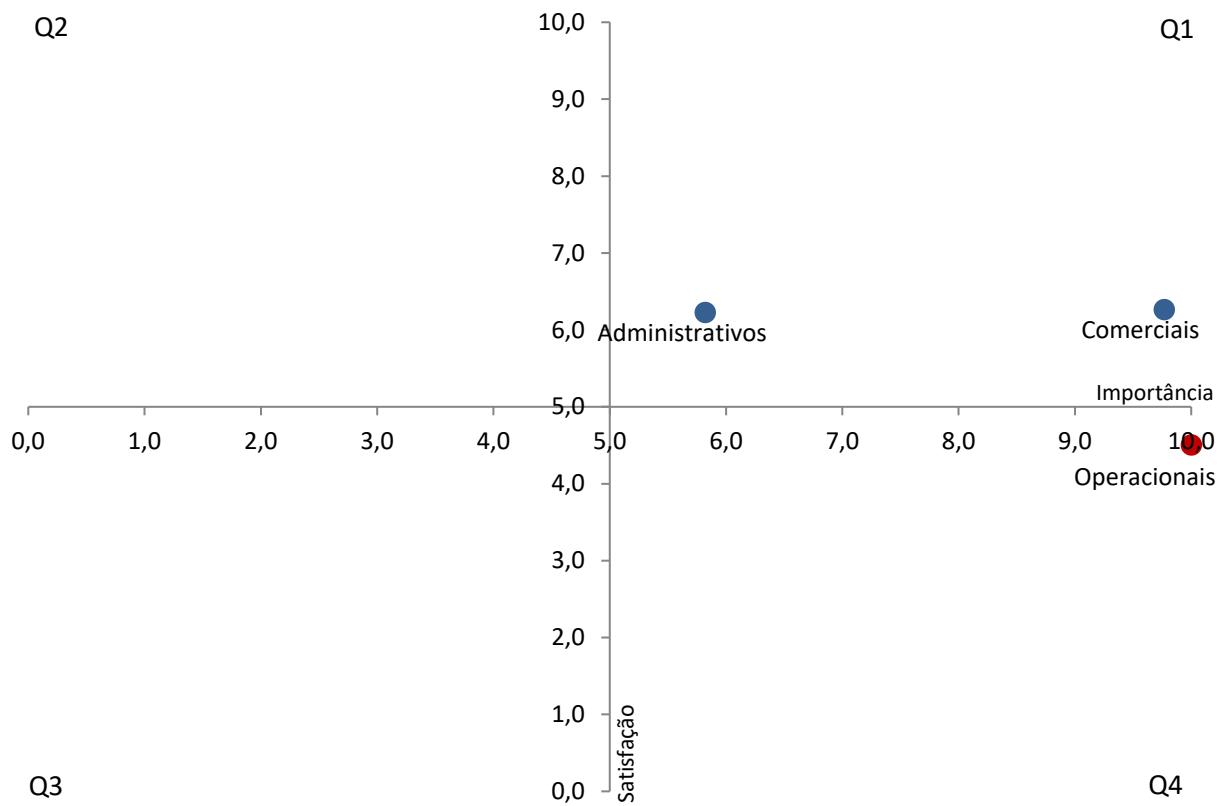


GRÁFICO 21 – Mapa perceptual – FNSTN

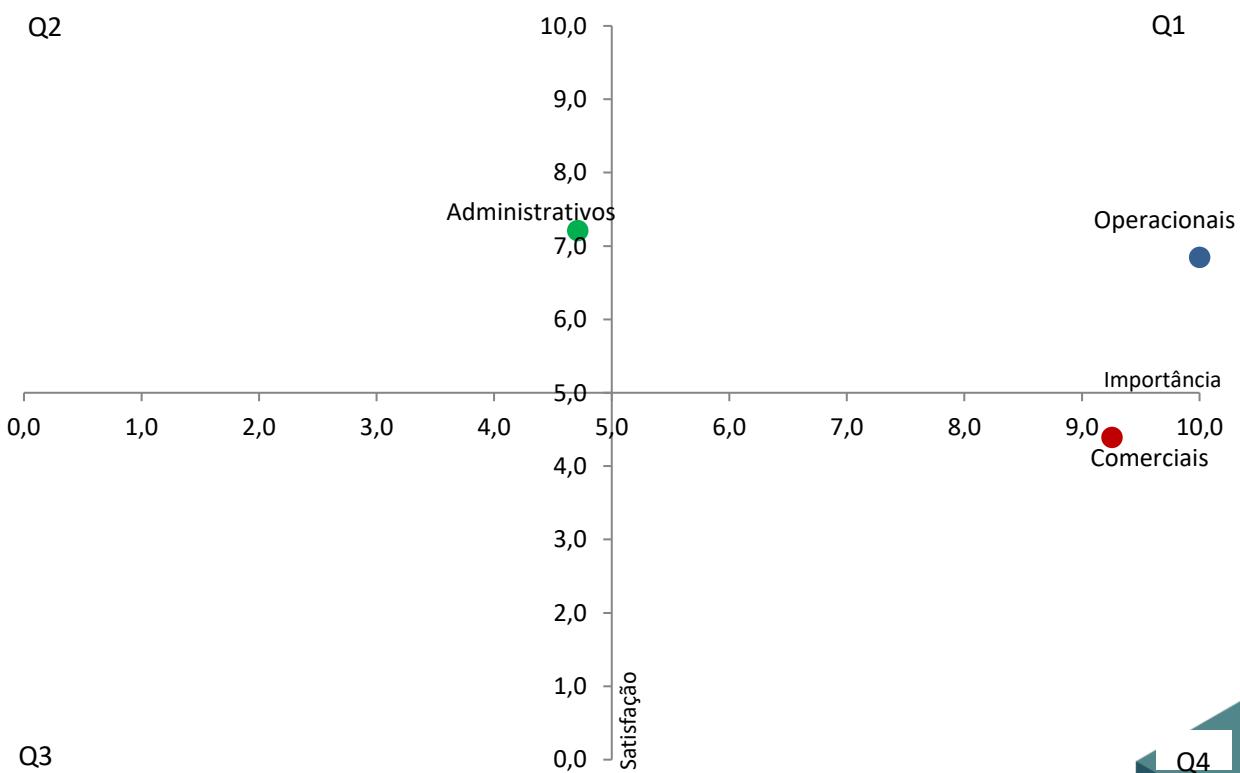


GRÁFICO 22 – Mapa perceptual – FTC

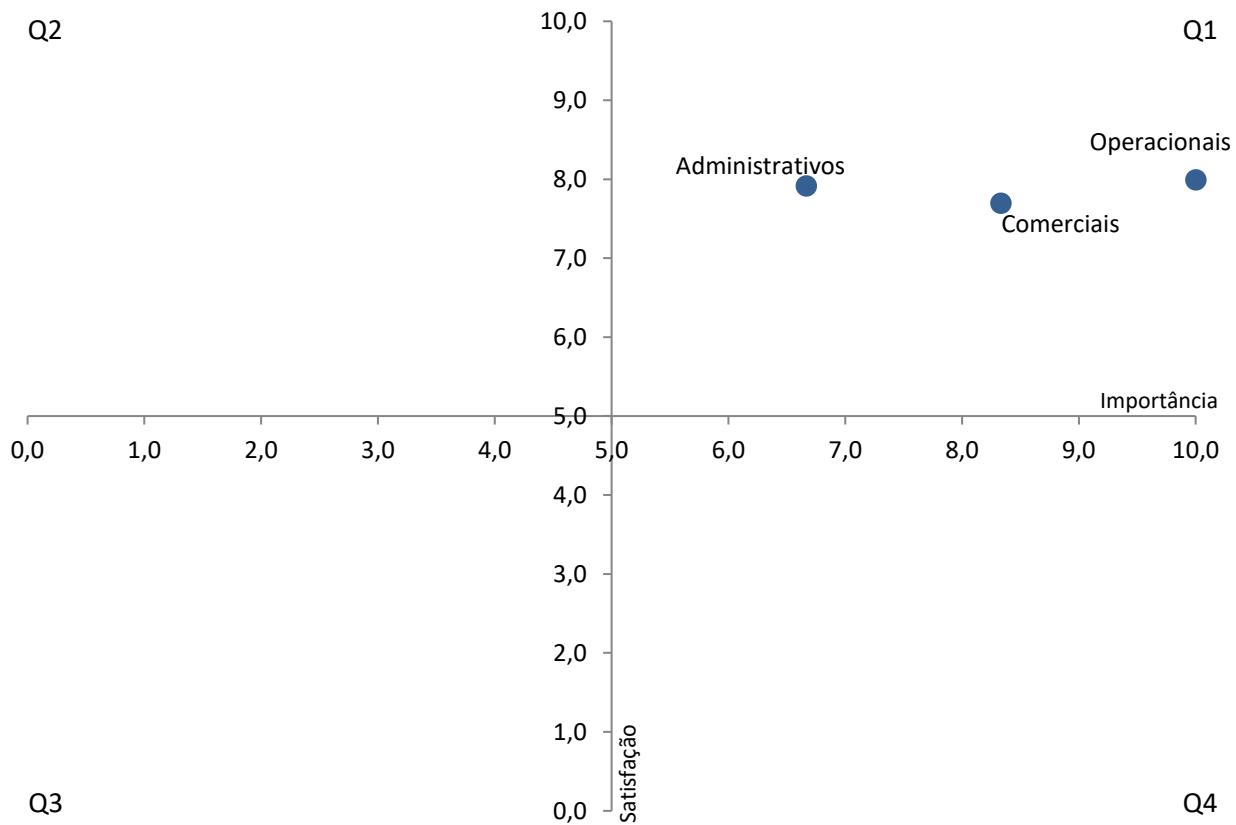


GRÁFICO 23 – Mapa perceptual – FTL

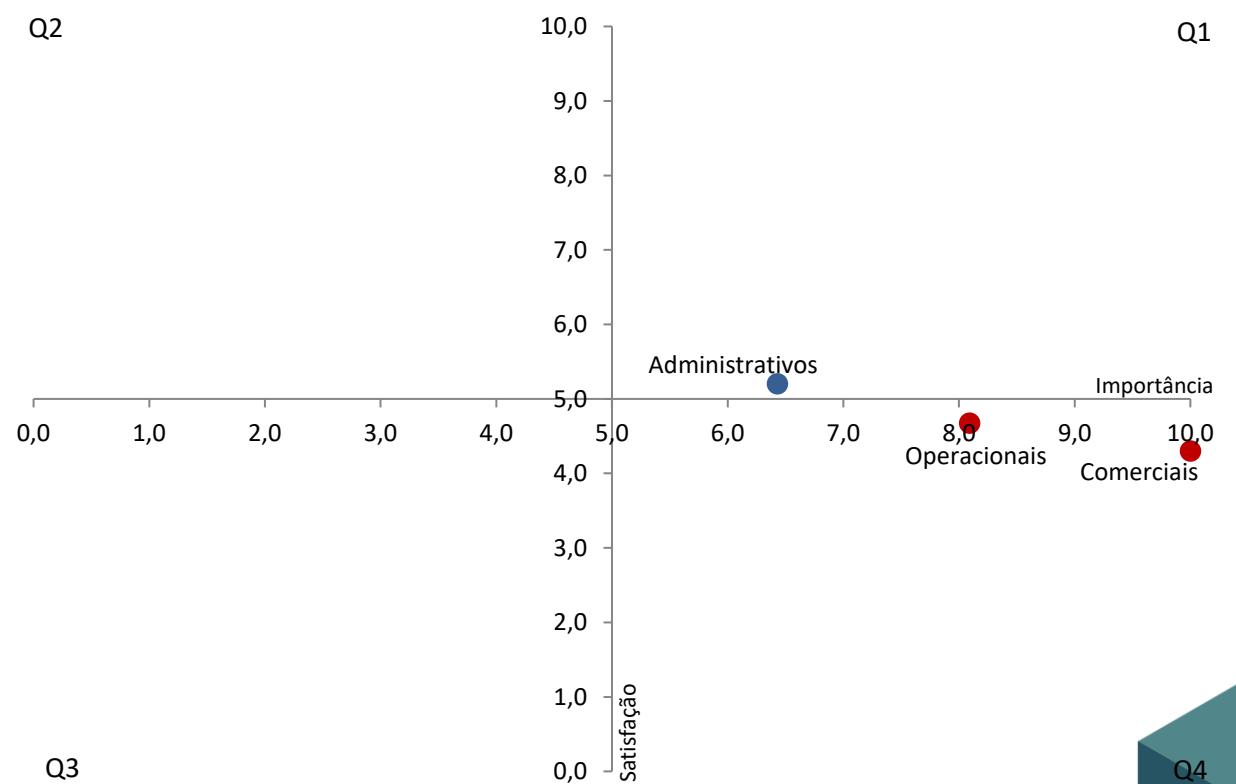


GRÁFICO 24 – Mapa perceptual – MRS

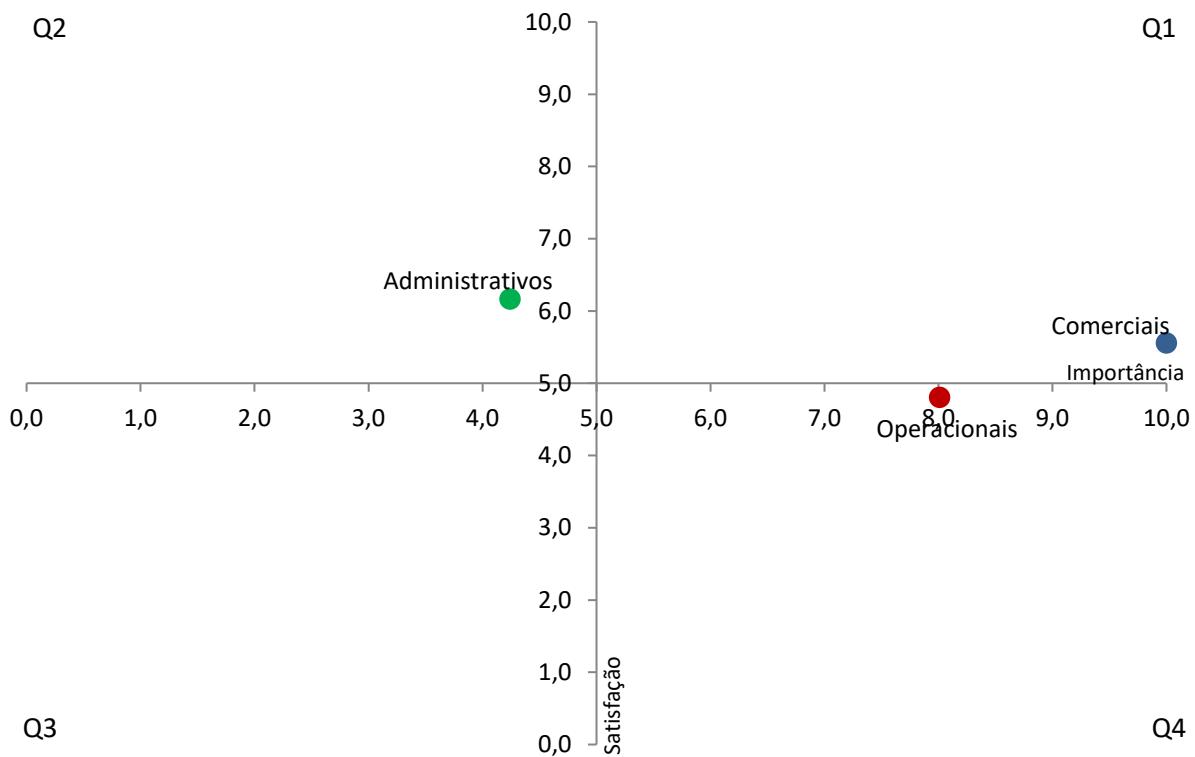


GRÁFICO 25 – Mapa perceptual – EFC

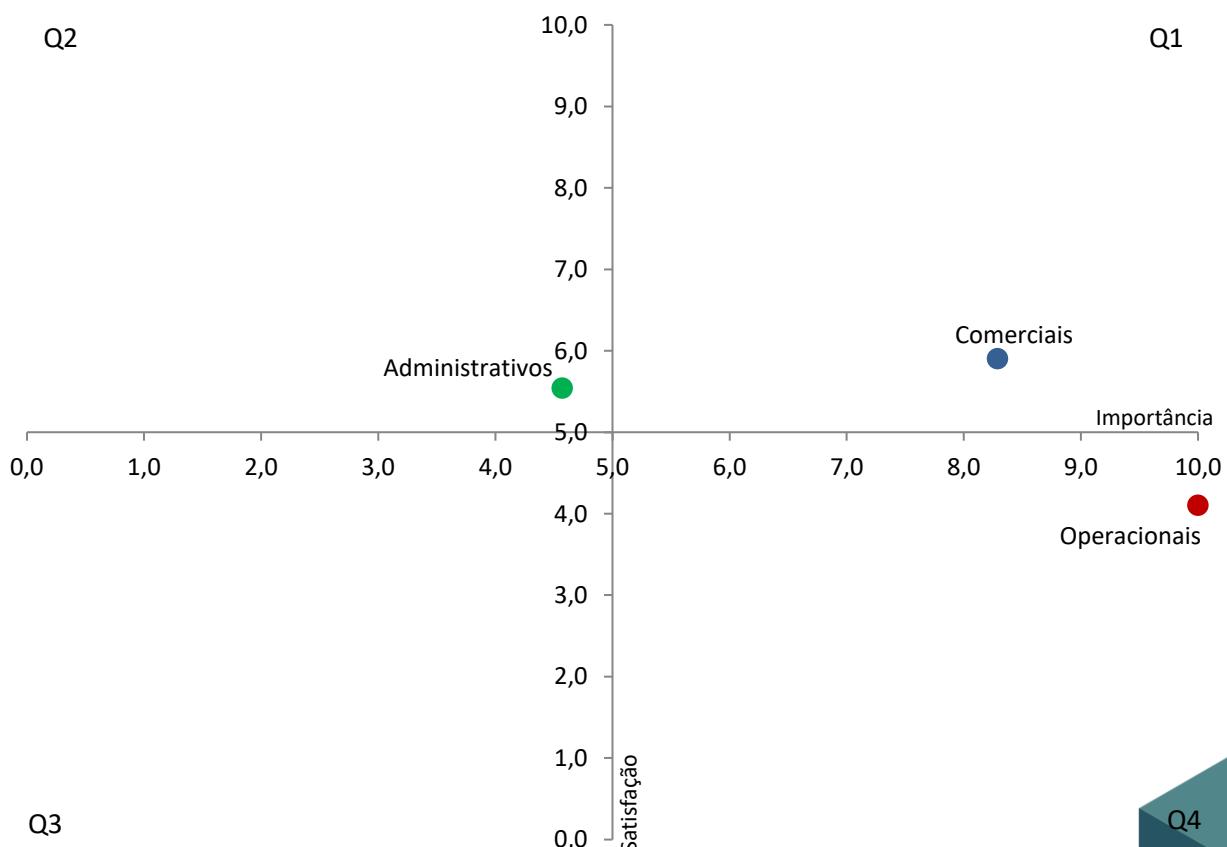
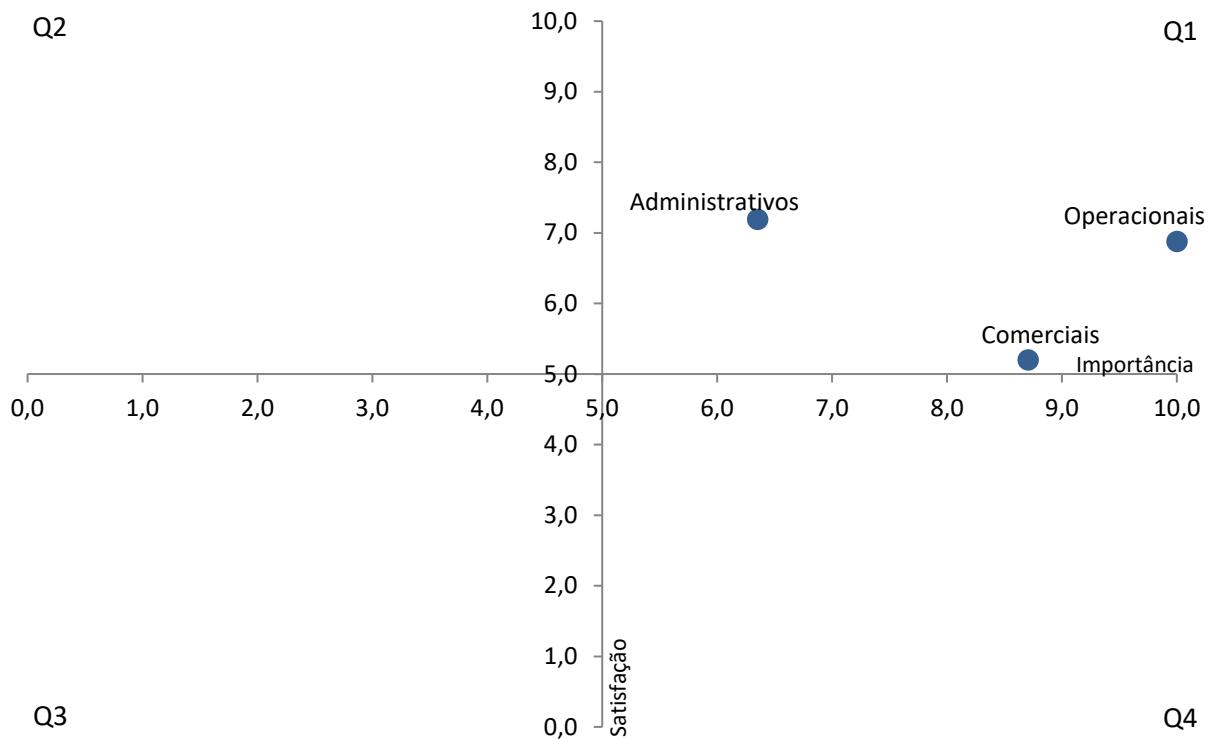


GRÁFICO 26 – Mapa perceptual – EFVM



**d) Satisfação geral com as Concessionárias**

No transporte ferroviário de cargas, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado é de 60,4%.

- A **Ferrovia Tereza Cristina (FTC)** obteve a maior nota na Pesquisa de Satisfação dos Usuários, com 78,8 pontos e a concessionária **Estrada de Ferro Paraná-Oeste (EFPO)** recebeu a menor, com 19 pontos.
- **Ressalta-se que o número de avaliações em ambas as concessionárias foi bem pequeno, portanto o resultado deve ser analisado com bastante cautela.**

GRÁFICO 27 – Satisfação Geral - Empresa x Brasil



### e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014. Devido a diferença na quantidade de respondentes/avaliações em cada uma das pesquisas (2014: 104 avaliações; 2018: 290 avaliações) os comparativos devem ser analisados com cautela.

#### IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

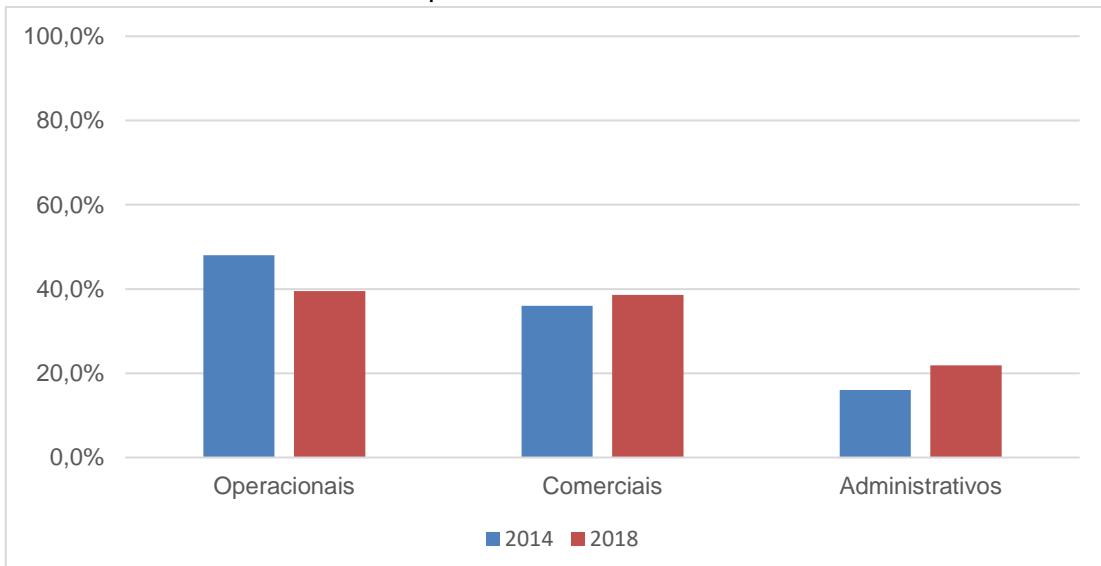
Entre os principais resultados, destacamos:

- No comparativo, destaca-se o atributo **Administrativo que ganhou significativa importância na avaliação atual em relação à anterior**, apresentando a maior diferença em pontos percentuais;
- Em relação à pesquisa de 2014, o atributo **Operacional perdeu significativa importância**.

FIGURA 12 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

Atributo	2014	2018
Operacionais	48,0%	39,5%
Comerciais	36,0%	38,6%
Administrativos	16,0%	21,9%

GRÁFICO 28– Importância dos atributos – 2014 x 2018



## ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

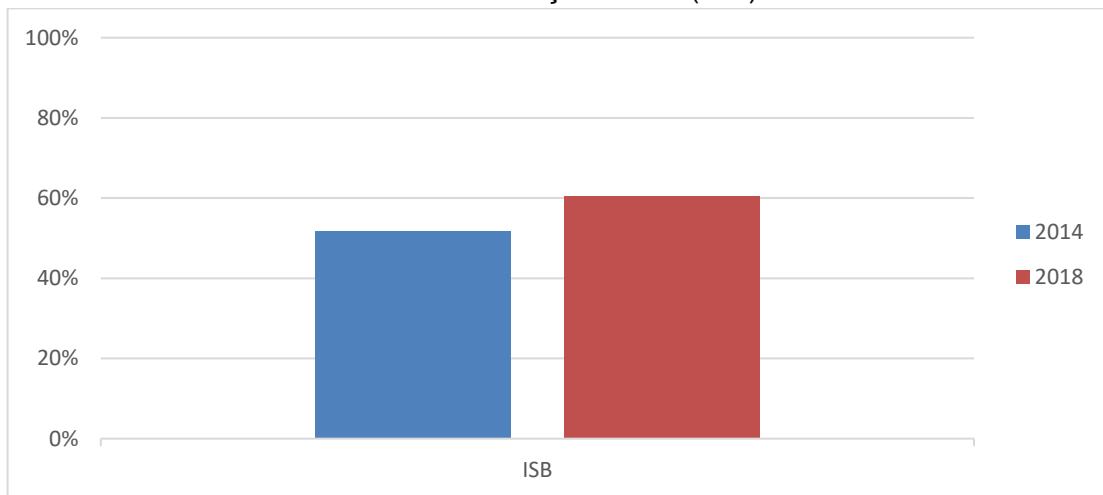
Entre os principais resultados, destacamos:

- De forma geral, a avaliação do transporte ferroviário de cargas **atualmente está mais satisfatório**, visto que houve um **aumento de 8,6 pontos percentuais** no resultado comparativo entre 2014 e 2018.

FIGURA 13 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) – 2014 x 2018

ISB	
2014	51,8%
2018	60,4%

GRÁFICO 29 – Índice de Satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018

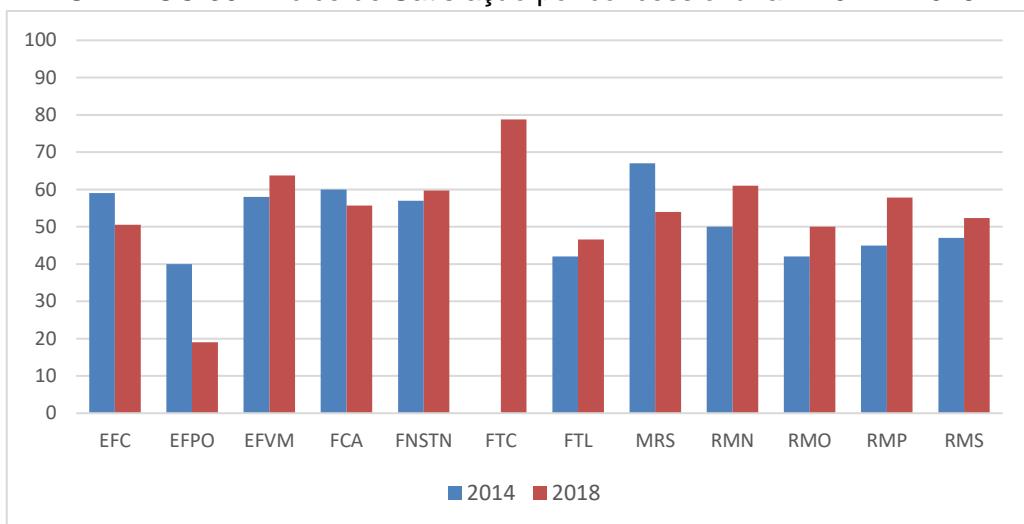


- Quando comparados os resultados gerais com a pesquisa anterior (2014), nota-se que os **três atributos** avaliados atualmente também se posicionavam **abaixo da avaliação referencial**.
- Observa-se que as empresas usuárias do transporte ferroviário de cargas **atualmente encontram-se mais satisfeitas** com os serviços prestados pelas concessionárias **EFVM, FNSTN, FTL, RMN, RMO, RMP e RMS**, visto que houve um **aumento nos Índices de Satisfação** no comparativo entre 2014 e 2018.
- Entre os anos de 2014 e 2018, houve **queda na satisfação** com os serviços das concessionárias **EFC, EFPO, FCA e MRS**.

FIGURA 14 – ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR CONCESSIONÁRIA – 2014 x 2018

Concessionária	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		Dif.
	2014	2018	
EFC	59	51	-8,5
EFPO	40	19	-21,0
EFVM	58	64	5,8
FCA	60	56	-4,3
FNSTN	57	60	2,7
FTC	-	79	-
FTL	42	47	4,6
MRS	67	54	-13,0
RMN	50	61	11,0
RMO	42	50	8,0
RMP	45	58	12,8
RMS	47	52	5,3

GRÁFICO 30 – Índice de Satisfação por concessionária – 2014 x 2018



#### f) Perfil do usuário e forma de relacionamento

Este bloco busca conhecer o prazo de vigência do contrato existente entre a empresa e cada concessionária. A fim de se avaliar a generalidade, e um possível aumento na demanda do serviço, o usuário foi questionado sobre o desejo de transportar uma maior quantidade de carga pela ferrovia.

Entre os principais resultados com base nos gráficos 29, 30 e 31, e na figura 14, destacam-se:

- Em geral, a principal forma de contrato vigente entre as empresas participantes da pesquisa e as concessionárias por elas utilizadas é o **contrato de transporte de médio prazo (01 a 05 anos)**. A EFC (Estrada de Ferro Carajá) é a única concessionária citada com “transporte eventual/ não possui contrato”. Porém este

resultado deve ser analisado com cautela, visto que o número de empresas respondentes que a utilizam a EFC é bastante pequeno para qualquer inferência;

- Aproximadamente 62% das empresas entrevistadas desejam transportar uma maior quantidade de carga pela ferrovia. As concessionárias cujos usuários possuem **menor intenção de aumentar a quantidade de carga transportada** através de suas malhas são: **EFPO e FCA**;
- A maioria das empresas (80,6%) que deseja transportar uma maior quantidade de carga, pretende fazê-lo através do aumento de carga nos fluxos atualmente já utilizados. O período de tempo médio estimado para aumento da quantidade de carga transportada é de 3,3 anos.

GRÁFICO 31 – Forma de contrato vigente

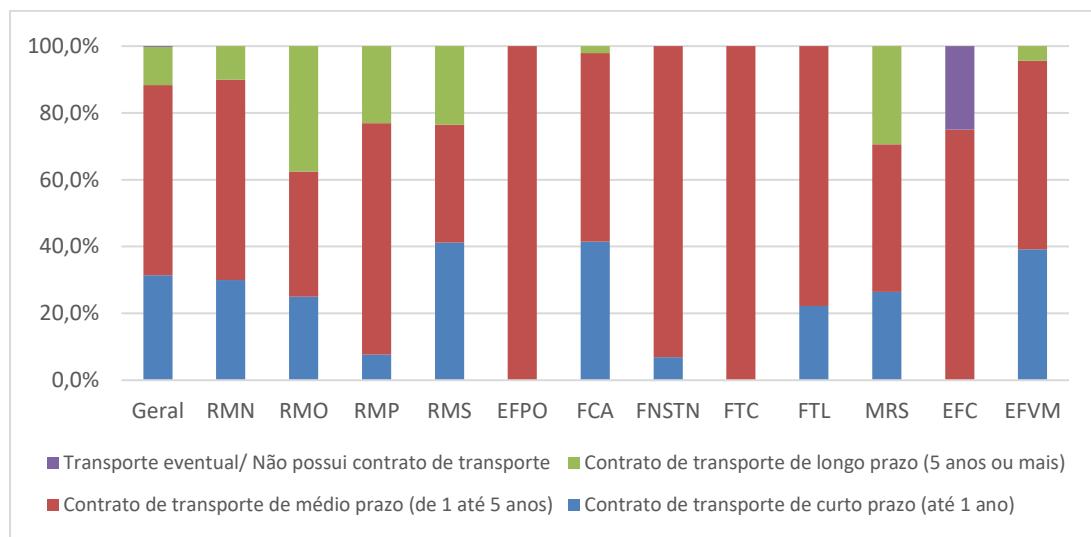


GRÁFICO 32 – Intenção de transportar maior quantidade de carga

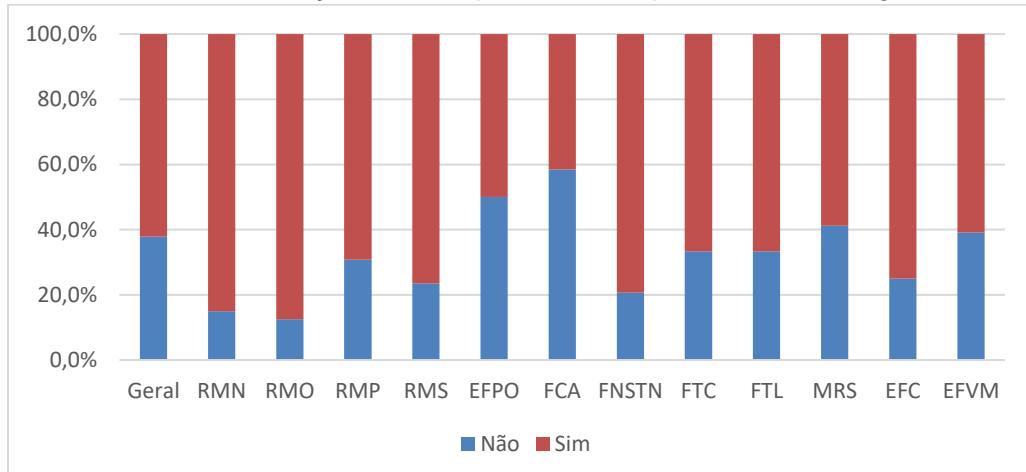


GRÁFICO 33 – Fluxos

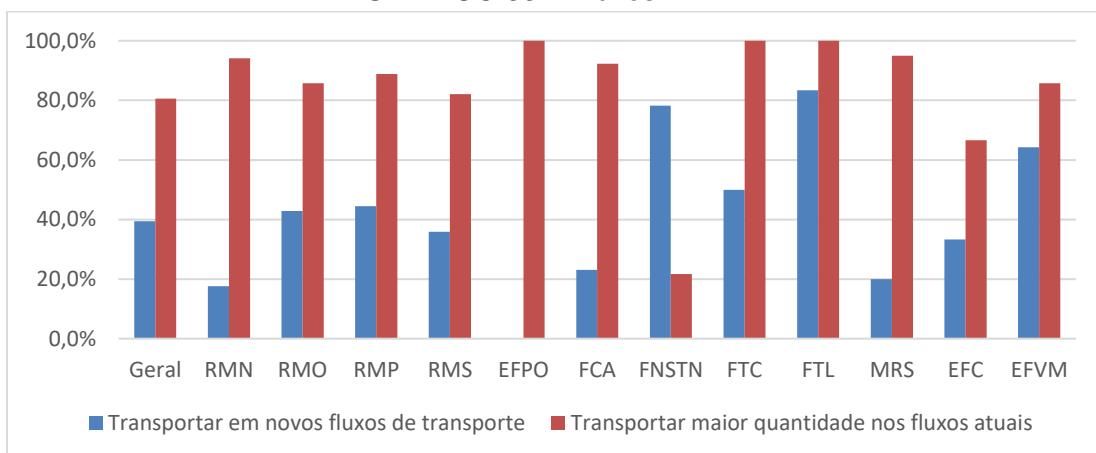


FIGURA 15– Período estimado para aumento da quantidade e quantidade estimada de aumento

		Média
Período		3,3 anos
Quantidade acrescida anualmente		213968 toneladas

## ANEXO I

### *Modelo de Questionário*

**TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS**

Considerando os serviços oferecidos pela concessionária de transporte ferroviário, como o(a) Sr(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	N.A.
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1.01					
	Pontualidade na entrega da carga	1.02					
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	1.03					
	Qualidade dos vagões	1.04					
	Segurança - Prevenção de acidentes	1.05					
	Solução dos problemas operacionais	1.06					
	Tempo de trânsito	1.07					
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	1.08					
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	1.09					
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1.10					
	Valor das tarifas de transporte	1.11					
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	1.12					
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	1.13					
	Informação sobre a localização da carga	1.14					
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1.15					

Considerando os serviços oferecidos pela concessionária, classifique, segundo o grau de importância, os itens correspondentes a cada atributo. Atribua valores de 1 a 7, considerando 1 o item mais importante e 7 o menos importante.

ATRIBUTO	ITENS	CLS (1 a 7)
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	2.01
	Pontualidade na entrega da carga	2.02
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	2.03
	Qualidade dos vagões	2.04
	Segurança - Prevenção de acidentes	2.05
	Solução dos problemas operacionais	2.06
	Tempo de trânsito	2.07
ATRIBUTO	ITENS	CLS (1 a 4)
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	2.08
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	2.09
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	2.10
	Valor das tarifas de transporte	2.11
ATRIBUTO	ITENS	CLS (1 a 4)
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	2.12
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	2.13
	Informação sobre a localização da carga	2.14
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	2.15

Informe a importância que sua Empresa atribui aos Atributos mencionados. A soma deve ser igual a 100. Todos os campos são numéricos e devem ser preenchidos, mesmo que seja com zero (0).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Operacionais	3.01
	Comerciais	3.02
	Administrativos	3.03

AVALIAÇÃO DA ANTT									
A ANTT regulamenta e fiscaliza os serviços prestados no transporte ferroviário de cargas. Indique, na escala de 1 a 10, a familiarização de sua empresa com ações da ANTT. Atribua Nota 1 se desconhece e Nota 10 se está muito familiarizado.									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.02 Como o(a) Sr(a) avalia a atuação da ANTT?									
<input type="checkbox"/>	1 - Ótima	<input type="checkbox"/>	3 - Regular	<input type="checkbox"/>	5 - Pessíma				
<input type="checkbox"/>	2 - Boa	<input type="checkbox"/>	4 - Ruim	<input type="checkbox"/>	6 - Não sabe/não respondeu				

**IDENTIFICAÇÃO E PERFIL DO USUÁRIO**

5.01 Nome da Empresa  5.02 Endereço   
 5.03 Telefone  5.04 CNPJ

5.05 Qual a forma de relacionamento entre sua Empresa e a Concessionária avaliada?  
 1 - Contrato de Transporte de curto prazo (até 01 ano)  3 - Contrato de transporte de longo prazo (05 anos ou mais)  
 2 - Contrato de transporte de médio prazo (mais de 01 a 05 anos)  4 - Transporte eventual/não possui contrato de transporte

5.06 Neste momento, sua Empresa deseja transportar uma maior quantidade de carga pela ferrovia?  
 1 - Sim  2 - Não

5.07 Se sim, informe os seguintes dados: (o respondente poderá indicar mais de uma opção)  
 1 - Estaria disposta a transportar em novos fluxos de transporte  
 2 - Estaria disposta a transportar maior quantidade no(s) fluxo(s) atual(is)  
 3 - Período (estimado) de aumento da quantidade transportada (em anos)  
 4 - Quantidade média (aproximada) a ser acrescida anualmente (em toneladas)

**IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE**

6.01 Nome  6.02 Cargo   
 6.03 Telefone  6.04 Email

**AGRADECIMENTO**

Se todas as informações solicitadas tiverem sido preenchidas, aperte o botão enviar para direcionar a pesquisa para a ANTT.  
 Caso queira verificar ou alterar as respostas fornecidas, aperte sucessivamente os botões "Anterior" para voltar para as páginas anteriores.  
**A ANTT agradece a colaboração de sua empresa em responder a nossa pesquisa, na certeza que ela contribuirá para a melhoria do transporte ferroviário de cargas no país.**

## ANEXO II

*Detalhamento dos resultados por  
concessionária*

## 1.1 Resultados Gerais

Quadro 1 – Índice de Satisfação Item (ISI) - Geral

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
		ITEM (ISI)							
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	13	183	67	9	11	7	290	65,7
	Pontualidade na entrega da carga	9	147	92	32	5	5	290	60,8
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	9	127	95	45	10	4	290	57,0
	Qualidade dos vagões	28	135	54	39	22	12	290	59,7
	Segurança - Prevenção de acidentes	16	173	49	17	22	13	290	63,0
	Solução dos problemas operacionais	8	145	90	29	13	5	290	59,3
Comerciais	Tempo de trânsito	8	138	86	48	6	4	290	58,2
	Cumprimento dos volumes acordados	13	153	81	24	16	3	290	60,7
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	57	114	32	29	58	290	46,4
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	2	62	96	38	61	31	290	40,9
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	39	105	93	51	2	290	36,5
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	22	186	39	26	15	2	290	65,1
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	32	165	66	6	19	2	290	66,1
	Informação sobre a localização da carga	9	122	91	36	19	13	290	56,0
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	21	170	64	19	14	2	290	64,3

Quadro 2 – Índice de Importância do Item (II) - Geral

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	ÍNDICE DE IMPORTÂNCIA DO ITEM (II) (%)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	72	78	45	38	21	11	25	290	1459	15,5%
	Pontualidade na entrega da carga	57	95	80	28	7	18	5	290	1543	16,4%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	203	36	23	10	1	6	11	290	1818	19,3%
	Qualidade dos vagões	32	45	40	33	33	49	58	290	1081	11,5%
	Segurança - Prevenção de acidentes	47	29	67	31	31	65	20	290	1205	12,8%
	Solução dos problemas operacionais	36	30	52	80	60	20	12	290	1244	13,2%
Comerciais	Tempo de trânsito	41	52	19	24	45	30	79	290	1064	11,3%
	Cumprimento dos volumes acordados	163	98	25	4	0	0	0	290	1000	30,8%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	41	74	55	120	0	0	0	290	616	18,9%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	25	70	112	83	0	0	0	290	617	19,0%
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	173	102	6	9	0	0	0	290	1019	31,3%
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	125	86	58	21	0	0	0	290	895	28,6%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	114	80	25	71	0	0	0	290	817	26,1%
	Informação sobre a localização da carga	49	70	102	69	0	0	0	290	679	21,7%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	54	110	65	61	0	0	0	290	737	23,6%

Quadro 3 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) - Geral

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	66,3	15,2%	
	Pontualidade na entrega da carga	62,5	15,2%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	63,8	14,1%	
	Qualidade dos vagões	61,3	15,2%	63,7
	Segurança - Prevenção de acidentes	62,5	16,2%	
	Solução dos problemas operacionais	65,0	13,3%	
Comerciais	Tempo de trânsito	65,0	10,8%	
	Cumprimento dos volumes acordados	60,0	28,8%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	61,8	21,4%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	61,3	16,3%	55,6
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	45,0	33,5%	
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	61,3	21,6%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	68,8	23,5%	
	Informação sobre a localização da carga	56,3	27,5%	62,7
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	65,0	27,5%	

Quadro 4 – Índice de Satisfação Brasil (ISB) - Geral

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISB
Operacionais	39,5	63,7	
Comerciais	38,6	55,6	60,4
Administrativos	21,9	62,7	

Quadro 4A – Índice de Satisfação com a concessionária (ISE)

Concessionária	ISE
RMN	61,0
RMO	36,6
RMP	57,8
RMS	52,3
EFPO	18,0
FCA	55,7
FNSTN	59,7
FTC	78,8
FTL	46,6
MRS	54,0
EFC	50,5
EFVM	63,8

Quadro 5 - Forma de relacionamento entre a empresa e a concessionária

	BRASIL	CONCESSIONÁRIA											
		RMN	RMO	RMP	RMS	EFPO	FCA	FNSTN	FTC	FTL	MRS	EFC	EFVM
Contrato de transporte de curto prazo (até 1 ano)	<b>31,4%</b>	30,0%	25,0%	7,7%	41,2%	0,0%	41,5%	6,9%	0,0%	22,2%	26,5%	0,0%	39,1%
Contrato de transporte de médio prazo (de 1 até 5 anos)	<b>56,9%</b>	60,0%	37,5%	69,2%	35,3%	100,0%	56,4%	93,1%	100,0%	77,8%	44,1%	75,0%	56,5%
Contrato de transporte de longo prazo (5 anos ou mais)	<b>11,4%</b>	10,0%	37,5%	23,1%	23,5%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	29,4%	0,0%	4,3%
Transporte eventual/ Não possui contrato de transporte	<b>0,3%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%

Quadro 6 - Intenção de transportar maior quantidade de carga pela ferrovia

	BRASIL	CONCESSIONÁRIA											
		RMN	RMO	RMP	RMS	EFPO	FCA	FNSTN	FTC	FTL	MRS	EFC	EFVM
Sim	<b>62,1%</b>	85,0%	87,5%	69,2%	76,5%	50,0%	41,5%	79,3%	66,7%	66,7%	58,8%	75,0%	60,9%
Não	<b>37,9%</b>	15,0%	12,5%	30,8%	23,5%	50,0%	58,5%	20,7%	33,3%	33,3%	41,2%	25,0%	39,1%

Quadro 7 - Transporte em: novos fluxos x fluxo atual

	BRASIL	CONCESSIONÁRIA											
		RMN	RMO	RMP	RMS	EFPO	FCA	FNSTN	FTC	FTL	MRS	EFC	EFVM
Transportar em novos fluxos de transporte	<b>39,4%</b>	17,6%	42,9%	44,4%	35,9%	0,0%	23,1%	78,3%	50,0%	83,3%	20,0%	33,3%	64,3%
Transportar maior quantidade nos fluxos atuais	<b>80,6%</b>	94,1%	85,7%	88,9%	82,1%	100,0%	92,3%	21,7%	100,0%	100,0%	95,0%	66,7%	85,7%

Quadro 8 – Quantidade estimada de aumento da carga transportada (em toneladas)

BRASIL	CONCESSIONÁRIA											
	RMN	RMO	RMP	RMS	EFPO	FCA	FNSTN	FTC	FTL	MRS	EFC	EFVM
Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média	Média
213968,1	340030,6	366784,4	194447,8	74235,0	360000,0	247834,4	227304,3	5067,0	152300,0	383528,6	150000,0	87357,5

## 1.2 Resultados - Estrada de Ferro Carajás - EFC

Quadro 9 – Índice de Satisfação Item (ISI) - EFC

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	2	0	1	1	0	43,8
	Pontualidade na entrega da carga	0	2	1	1	0	0	56,3
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	2	1	1	0	0	56,3
	Qualidade dos vagões	0	4	0	0	0	0	75,0
	Segurança - Prevenção de acidentes	0	3	1	0	0	0	68,8
	Solução dos problemas operacionais	0	2	1	0	1	0	50,0
Comerciais	Tempo de trânsito	0	4	0	0	0	0	75,0
	Cumprimento dos volumes acordados	0	2	1	1	0	0	56,3
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	2	0	0	2	0	37,5
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	2	0	0	2	0	37,5
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	1	1	0	2	0	31,3
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	0	2	1	0	1	0	50,0
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	0	3	0	0	1	0	56,3
	Informação sobre a localização da carga	0	2	1	1	0	0	56,3
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	2	0	0	1	0	62,5

Quadro 10 – Índice de Importância do Item (II) - EFC

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (%)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	2	1	0	0	0	1	0	4	22	16,5%
	Pontualidade na entrega da carga	2	1	1	0	0	0	0	4	25	18,8%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	2	0	1	0	1	0	0	4	22	16,5%
	Qualidade dos vagões	1	0	0	0	0	0	3	4	10	7,5%
	Segurança - Prevenção de acidentes	1	0	1	2	0	0	0	4	20	15,0%
	Solução dos problemas operacionais	1	0	0	1	2	0	0	4	17	12,8%
Comerciais	Tempo de trânsito	1	1	0	0	0	2	0	4	17	12,8%
	Cumprimento dos volumes acordados	2	1	1	0	0	0	0	4	13	28,3%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	1	1	2	0	0	0	0	4	11	23,9%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	1	0	2	0	0	0	4	9	19,6%
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	3	0	0	1	0	0	0	4	13	28,3%
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	3	1	0	0	0	0	0	4	15	32,6%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	2	1	0	1	0	0	0	4	12	26,1%
	Informação sobre a localização da carga	1	1	1	1	0	0	0	4	10	21,7%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	0	2	1	0	0	0	4	9	19,6%

Quadro 11 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) - EFC

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	43,8	16,5%	
	Pontualidade na entrega da carga	56,3	18,8%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	56,3	16,5%	
	Qualidade dos vagões	75,0	7,5%	59,1
	Segurança - Prevenção de acidentes	68,8	15,0%	
	Solução dos problemas operacionais	50,0	12,8%	
	Tempo de trânsito	75,0	12,8%	
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	56,3	28,3%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	37,5	23,9%	41,0
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	37,5	19,6%	
	Valor das tarifas de transporte	31,3	28,3%	
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	50,0	32,6%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	56,3	26,1%	55,4
	Informação sobre a localização da carga	56,3	21,7%	
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	62,5	19,6%	

Quadro 12 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) - EFC

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	36,3	59,1	
Comerciais	43,8	41,0	50,5
Administrativos	20,0	55,4	

### 1.3 Resultados - Estrada de Ferro Paraná Oeste – EFPO

Quadro 13 – Índice de Satisfação Item (ISI) – EFPO

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
		ITEM (ISI)							
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	0	1	0	1	0	2	25,0
	Pontualidade na entrega da carga	0	0	1	0	1	0	2	25,0
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	1	0	0	1	0	2	37,5
	Qualidade dos vagões	0	0	1	0	1	0	2	25,0
	Segurança - Prevenção de acidentes	0	0	1	0	1	0	2	25,0
	Solução dos problemas operacionais	0	0	1	0	1	0	2	25,0
Comerciais	Tempo de trânsito	0	0	0	1	1	0	2	12,5
	Cumprimento dos volumes acordados	0	1	0	0	1	0	2	37,5
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	0	0	0	2	0	2	0,0
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	0	0	0	1	1	2	0,0
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	0	0	0	2	0	2	0,0
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	0	0	1	0	1	0	2	25,0
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	0	1	0	0	1	0	2	37,5
	Informação sobre a localização da carga	0	0	0	1	1	0	2	12,5
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	0	0	1	0	1	0	2	25,0

Quadro 14 – Índice de Importância do Item (II) – EFPO

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (%)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	1	0	0	0	0	1	2	7	9,3%
	Pontualidade na entrega da carga	0	2	0	0	0	0	0	2	12	16,0%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	2	0	0	0	0	0	0	2	14	18,7%
	Qualidade dos vagões	1	0	0	0	0	1	0	2	9	12,0%
	Segurança - Prevenção de acidentes	1	0	1	0	0	0	0	2	12	16,0%
	Solução dos problemas operacionais	1	0	0	1	0	0	0	2	11	14,7%
	Tempo de trânsito	1	0	0	0	1	0	0	2	10	13,3%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	2	0	0	0	0	0	0	2	8	30,8%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	1	0	0	1	0	0	0	2	5	19,2%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	0	1	0	0	0	0	2	6	23,1%
	Valor das tarifas de transporte	1	1	0	0	0	0	0	2	7	26,9%
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	2	0	0	0	0	0	0	2	8	30,8%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	1	0	0	1	0	0	0	2	5	19,2%
	Informação sobre a localização da carga	1	0	1	0	0	0	0	2	6	23,1%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	1	0	0	0	0	0	2	7	26,9%

Quadro 15 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – EFPO

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	25,0	9,3%	
	Pontualidade na entrega da carga	25,0	16,0%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	37,5	18,7%	
	Qualidade dos vagões	25,0	12,0%	25,7
	Segurança - Prevenção de acidentes	25,0	16,0%	
	Solução dos problemas operacionais	25,0	14,7%	
Comerciais	Tempo de trânsito	12,5	13,3%	
	Cumprimento dos volumes acordados	37,5	30,8%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0,0	19,2%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0,0	23,1%	11,5
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0,0	26,9%	
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	25,0	30,8%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	37,5	19,2%	
	Informação sobre a localização da carga	12,5	23,1%	24,5
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	25,0	26,9%	

Quadro 16 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) - EFPO

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	27,5	25,7	
Comerciais	45,0	11,5	19,0
Administrativos	27,5	24,5	

## 1.4 Resultados - Estrada de Ferro Vitória Minas – EFVM

Quadro 17 – Índice de Satisfação Item (ISI) – EFVM

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	6	12	4	1	0	0	23	75,0
	Pontualidade na entrega da carga	5	7	8	3	0	0	23	65,2
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	5	5	11	2	0	0	23	64,1
	Qualidade dos vagões	6	8	4	0	0	5	23	77,8
	Segurança - Prevenção de acidentes	6	14	1	2	0	0	23	76,1
	Solução dos problemas operacionais	5	4	12	1	1	0	23	62,0
Comerciais	Tempo de trânsito	5	6	9	3	0	0	23	64,1
	Cumprimento dos volumes acordados	5	10	8	0	0	0	23	71,7
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	3	14	3	2	1	23	45,5
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	5	8	0	3	7	23	48,4
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	3	9	8	3	0	23	38,0
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	5	16	0	0	2	0	23	73,9
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	6	15	1	0	1	0	23	77,2
	Informação sobre a localização da carga	1	14	6	2	0	0	23	65,2
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	2	16	4	0	1	0	23	69,6

Quadro 18 – Índice de Importância do Item (II) – EFVM

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCOR E DO ITEM	IMPORTÂ NCIA DO ITEM (II) (%)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	8	3	2	6	1	1	2	23	115	16,2%
	Pontualidade na entrega da carga	11	4	5	1	0	1	1	23	133	18,7%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	7	6	2	7	0	1	0	23	125	17,6%
	Qualidade dos vagões	2	1	5	3	7	3	2	23	86	12,1%
	Segurança - Prevenção de acidentes	2	1	2	3	8	5	2	23	78	11,0%
	Solução dos problemas operacionais	4	1	3	3	1	6	5	23	81	11,4%
Comerciais	Tempo de trânsito	4	7	1	0	2	2	7	23	92	13,0%
	Cumprimento dos volumes acordados	15	3	1	4	0	0	0	23	75	30,5%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	3	13	4	3	0	0	0	23	62	25,2%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	2	3	9	9	0	0	0	23	44	17,9%
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	12	2	2	7	0	0	0	23	65	26,4%
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	10	1	6	6	0	0	0	23	61	25,0%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	12	5	3	3	0	0	0	23	72	29,5%
	Informação sobre a localização da carga	4	8	2	9	0	0	0	23	53	21,7%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	2	10	9	2	0	0	0	23	58	23,8%

Quadro 19 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – EFVM

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	75,0	16,2%	68,8
	Pontualidade na entrega da carga	65,2	18,7%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	64,1	17,6%	
	Qualidade dos vagões	77,8	12,1%	
	Segurança - Prevenção de acidentes	76,1	11,0%	
	Solução dos problemas operacionais	62,0	11,4%	
	Tempo de trânsito	64,1	13,0%	
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	71,7	30,5%	52,0
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	45,5	25,2%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	48,4	17,9%	
	Valor das tarifas de transporte	38,0	26,4%	
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	73,9	25,0%	72,0
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	77,2	29,5%	
	Informação sobre a localização da carga	65,2	21,7%	
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	69,6	23,8%	

Quadro 20 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) - EFVM

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	39,9	68,8	
Comerciais	34,7	52,0	63,8
Administrativos	25,3	72,0	

## 1.5 Resultados - Ferrovia Centro Atlântica – FCA

Quadro 21 – Índice de Satisfação Item (ISI) – FCA

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1	75	5	4	6	3	94	66,8
	Pontualidade na entrega da carga	1	47	31	12	0	3	94	60,2
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	2	52	28	7	2	3	94	62,4
	Qualidade dos vagões	14	55	14	4	3	4	94	70,3
	Segurança - Prevenção de acidentes	3	59	19	1	8	4	94	63,3
	Solução dos problemas operacionais	1	50	30	4	6	3	94	59,9
Comerciais	Tempo de trânsito	1	44	24	22	1	2	94	56,0
	Cumprimento dos volumes acordados	3	59	16	5	9	2	94	61,4
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	18	30	18	5	23	94	46,5
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	16	24	2	43	9	94	28,8
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	19	29	27	19	0	94	37,8
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	13	52	18	3	7	1	94	66,4
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	9	57	22	1	5	0	94	67,0
	Informação sobre a localização da carga	1	33	23	19	16	2	94	45,7
Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário		11	57	15	2	8	1	94	66,4

Quadro 22 – Índice de Importância do Item (II) – FCA

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS								SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)
		1	2	3	4	5	6	7	TOTAL		
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	31	25	7	14	13	2	2	94	503	16,7%
	Pontualidade na entrega da carga	20	24	32	9	6	2	1	94	503	16,7%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	71	9	9	0	0	2	3	94	603	20,1%
	Qualidade dos vagões	5	11	8	21	11	28	10	94	324	10,8%
	Segurança - Prevenção de acidentes	6	13	18	4	16	23	14	94	334	11,1%
	Solução dos problemas operacionais	5	20	22	22	15	9	1	94	417	13,9%
	Tempo de trânsito	9	22	9	3	8	3	40	94	322	10,7%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	43	44	7	0	0	0	0	94	318	31,0%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	7	19	33	35	0	0	0	94	186	18,1%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	9	19	29	37	0	0	0	94	188	18,3%
	Valor das tarifas de transporte	54	39	1	0	0	0	0	94	335	32,6%
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	34	39	19	2	0	0	0	94	293	29,1%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	34	26	1	33	0	0	0	94	249	24,7%
	Informação sobre a localização da carga	11	19	41	23	0	0	0	94	206	20,5%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	14	55	13	12	0	0	0	94	259	25,7%

Quadro 23 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – FCA

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	66,8	16,7%	62,7
	Pontualidade na entrega da carga	60,2	16,7%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	62,4	20,1%	
	Qualidade dos vagões	70,3	10,8%	
	Segurança - Prevenção de acidentes	63,3	11,1%	
	Solução dos problemas operacionais	59,9	13,9%	
Comerciais	Tempo de trânsito	56,0	10,7%	45,0
	Cumprimento dos volumes acordados	61,4	31,0%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	46,5	18,1%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	28,8	18,3%	
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	37,8	32,6%	62,3
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	66,4	29,1%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	67,0	24,7%	
	Informação sobre a localização da carga	45,7	20,5%	
Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário		66,4	25,7%	

Quadro 24 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) - FCA

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	38,2	62,7	
Comerciais	39,1	45,0	55,7
Administrativos	22,7	62,3	

## 1.6 Resultados - Ferrovia Norte Sul – FNSTN

Quadro 25 – Índice de Satisfação Item (ISI) – FNSTN

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
		ITEM (ISI)							
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	2	25	2	0	0	0	29	75,0
	Pontualidade na entrega da carga	0	27	2	0	0	0	29	73,3
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	6	22	1	0	0	29	54,3
	Qualidade dos vagões	5	22	1	1	0	0	29	76,7
	Segurança - Prevenção de acidentes	2	24	3	0	0	0	29	74,1
	Solução dos problemas operacionais	0	24	4	1	0	0	29	69,8
Comerciais	Tempo de trânsito	0	26	3	0	0	0	29	72,4
	Cumprimento dos volumes acordados	3	20	5	1	0	0	29	71,6
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	0	23	3	0	3	29	47,1
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	0	2	22	5	0	29	22,4
	Valor das tarifas de transporte	0	3	2	23	1	0	29	31,0
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	0	27	1	0	1	0	29	71,6
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	3	23	2	0	1	0	29	73,3
	Informação sobre a localização da carga	0	23	6	0	0	0	29	69,8
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	0	28	1	0	0	0	29	74,1

Quadro 26 – Índice de Importância do Item (II) – FNSTN

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	0	20	8	0	0	1	29	133	16,4%
	Pontualidade na entrega da carga	1	21	2	2	0	3	0	29	157	19,3%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	28	1	0	0	0	0	0	29	202	24,9%
	Qualidade dos vagões	0	0	0	0	5	1	23	29	40	4,9%
	Segurança - Prevenção de acidentes	0	3	1	0	0	25	0	29	73	9,0%
	Solução dos problemas operacionais	0	2	6	19	2	0	0	29	124	15,3%
	Tempo de trânsito	0	2	0	0	22	0	5	29	83	10,2%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	6	23	0	0	0	0	0	29	93	32,1%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	0	0	29	0	0	0	29	29	10,0%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	0	29	0	0	0	0	29	58	20,0%
	Valor das tarifas de transporte	23	6	0	0	0	0	0	29	110	37,9%
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	6	6	17	0	0	0	0	29	76	26,2%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	23	3	0	3	0	0	0	29	104	35,9%
	Informação sobre a localização da carga	0	17	7	5	0	0	0	29	70	24,1%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	0	3	5	21	0	0	0	29	40	13,8%

Quadro 27 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – FNSTN

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	75,0	16,4%	68,5
	Pontualidade na entrega da carga	73,3	19,3%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	54,3	24,9%	
	Qualidade dos vagões	76,7	4,9%	
	Segurança - Prevenção de acidentes	74,1	9,0%	
	Solução dos problemas operacionais	69,8	15,3%	
Comerciais	Tempo de trânsito	72,4	10,2%	43,9
	Cumprimento dos volumes acordados	71,6	32,1%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	47,1	10,0%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	22,4	20,0%	
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	31,0	37,9%	72,1
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	71,6	26,2%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	73,3	35,9%	
	Informação sobre a localização da carga	69,8	24,1%	
Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário		74,1	13,8%	

Quadro 28 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – FNSTN

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	41,7	68,5	
Comerciais	38,6	43,9	59,7
Administrativos	19,7	72,1	

## 1.7 Resultados - Ferrovia Tereza Cristina – FTC

Quadro 29 – Índice de Satisfação Item (ISI) – FTC

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR		
								ITEM (ISI)	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1	2	0	0	0	0	3	83,3
	Pontualidade na entrega da carga	1	2	0	0	0	0	3	83,3
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	1	2	0	0	0	0	3	83,3
	Qualidade dos vagões	1	2	0	0	0	0	3	83,3
	Segurança - Prevenção de acidentes	0	2	0	0	0	1	3	75,0
	Solução dos problemas operacionais	1	2	0	0	0	0	3	83,3
	Tempo de trânsito	0	2	1	0	0	0	3	66,7
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	0	3	0	0	0	0	3	75,0
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	3	0	0	0	0	3	75,0
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	1	0	0	0	1	3	87,5
	Valor das tarifas de transporte	0	3	0	0	0	0	3	75,0
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	0	3	0	0	0	0	3	75,0
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	1	2	0	0	0	0	3	83,3
	Informação sobre a localização da carga	0	2	0	0	0	1	3	75,0
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	2	0	0	0	0	3	83,3

Quadro 30 – Índice de Importância do Item (II) – FTC

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II))	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1	2	0	0	0	0	0	3	19	17,1%
	Pontualidade na entrega da carga	1	0	2	0	0	0	0	3	17	15,3%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	3	0	0	0	0	0	0	3	21	18,9%
	Qualidade dos vagões	0	1	0	0	0	0	2	3	8	7,2%
	Segurança - Prevenção de acidentes	1	0	2	0	0	0	0	3	17	15,3%
	Solução dos problemas operacionais	1	0	0	2	0	0	0	3	15	13,5%
Comerciais	Tempo de trânsito	0	1	0	2	0	0	0	3	14	12,6%
	Cumprimento dos volumes acordados	3	0	0	0	0	0	0	3	12	31,6%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	1	2	0	0	0	0	0	3	10	26,3%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	0	0	2	0	0	0	3	6	15,8%
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	1	2	0	0	0	0	0	3	10	26,3%
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	3	0	0	0	0	0	0	3	12	35,3%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	1	2	0	0	0	0	0	3	10	29,4%
	Informação sobre a localização da carga	0	1	0	2	0	0	0	3	5	14,7%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	0	1	2	0	0	0	0	3	7	20,6%

Quadro 31 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – FTC

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	83,3	17,1%	
	Pontualidade na entrega da carga	83,3	15,3%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	83,3	18,9%	
	Qualidade dos vagões	83,3	7,2%	80,0
	Segurança - Prevenção de acidentes	75,0	15,3%	
	Solução dos problemas operacionais	83,3	13,5%	
Comerciais	Tempo de trânsito	66,7	12,6%	
	Cumprimento dos volumes acordados	75,0	31,6%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	75,0	26,3%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	87,5	15,8%	77,0
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	75,0	26,3%	
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	75,0	35,3%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	83,3	29,4%	
	Informação sobre a localização da carga	75,0	14,7%	79,2
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	83,3	20,6%	

Quadro 32 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – FTC

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	40,0	80,0	
Comerciais	33,3	77,0	78,8
Administrativos	26,7	79,2	

## 1.8 Resultados - Ferrovia Transnordestina Logística – FTL

Quadro 33 – Índice de Satisfação Item (ISI) – FTL

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	4	2	2	1	0	9	50,0
	Pontualidade na entrega da carga	0	4	1	1	3	0	9	41,7
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	4	2	1	2	0	9	47,2
	Qualidade dos vagões	0	3	4	0	2	0	9	47,2
	Segurança - Prevenção de acidentes	0	3	2	3	0	1	9	50,0
	Solução dos problemas operacionais	0	4	1	3	1	0	9	47,2
Comerciais	Tempo de trânsito	0	4	1	2	2	0	9	44,4
	Cumprimento dos volumes acordados	0	6	2	0	1	0	9	61,1
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	2	2	2	2	1	9	37,5
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	2	2	0	2	3	9	41,7
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	1	3	0	4	1	9	28,1
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	0	4	1	3	1	0	9	47,2
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	0	4	1	2	1	1	9	50,0
	Informação sobre a localização da carga	2	2	1	0	1	3	9	66,7
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	2	2	3	1	0	9	47,2

Quadro 34 – Índice de Importância do Item (II) – FTL

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II) (%)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1	5	0	1	1	0	1	9	45	13,8%
	Pontualidade na entrega da carga	3	2	4	0	0	0	0	9	53	16,2%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	6	1	1	0	0	1	0	9	55	16,8%
	Qualidade dos vagões	3	0	1	0	0	1	4	9	32	9,8%
	Segurança - Prevenção de acidentes	3	1	4	0	1	0	0	9	50	15,3%
	Solução dos problemas operacionais	3	1	2	3	0	0	0	9	49	15,0%
	Tempo de trânsito	3	0	1	3	1	1	0	9	43	13,1%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	7	2	0	0	0	0	0	9	34	30,6%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	3	4	0	2	0	0	0	9	26	23,4%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	2	2	2	3	0	0	0	9	21	18,9%
	Valor das tarifas de transporte	4	4	1	0	0	0	0	9	30	27,0%
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	7	1	0	1	0	0	0	9	32	29,4%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	3	5	0	1	0	0	0	9	28	25,7%
	Informação sobre a localização da carga	3	2	1	3	0	0	0	9	23	21,1%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	3	2	4	0	0	0	0	9	26	23,9%

Quadro 35 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – FTL

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	50,0	13,8%	46,8
	Pontualidade na entrega da carga	41,7	16,2%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	47,2	16,8%	
	Qualidade dos vagões	47,2	9,8%	
	Segurança - Prevenção de acidentes	50,0	15,3%	
	Solução dos problemas operacionais	47,2	15,0%	
Comerciais	Tempo de trânsito	44,4	13,1%	43,0
	Cumprimento dos volumes acordados	61,1	30,6%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	37,5	23,4%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	41,7	18,9%	
	Valor das tarifas de transporte	28,1	27,0%	
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	47,2	29,4%	
Administrativos	Facilidade para contratação do serviço de transporte	50,0	25,7%	52,0
	Informação sobre a localização da carga	66,7	21,1%	
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	47,2	23,9%	

Quadro 36 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – FTL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	33,0	46,8	
Comerciais	40,8	43,0	46,6
Administrativos	26,2	52,0	

## 1.9 Resultados - MRS Logística

Quadro 37 – Índice de Satisfação Item (ISI) – MRS

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR		
								ITEM (ISI)	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1	19	14	0	0	0	34	65,4
	Pontualidade na entrega da carga	0	19	8	7	0	0	34	58,8
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	17	3	12	2	0	34	50,7
	Qualidade dos vagões	0	17	2	7	8	0	34	45,6
	Segurança - Prevenção de acidentes	2	24	7	0	0	1	34	71,2
	Solução dos problemas operacionais	0	15	12	7	0	0	34	55,9
Comerciais	Tempo de trânsito	1	6	12	15	0	0	34	44,9
	Cumprimento dos volumes acordados	1	9	19	4	1	0	34	53,7
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	2	23	2	0	7	34	50,0
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	5	19	8	0	2	34	47,7
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	1	21	11	1	0	34	41,2
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	0	25	5	4	0	0	34	65,4
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	1	17	16	0	0	0	34	64,0
	Informação sobre a localização da carga	1	10	16	5	0	2	34	55,5
Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário		0	18	12	4	0	0	34	60,3

Quadro 38 – Índice de Importância do Item (II) – MRS

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	3	18	1	0	0	7	5	34	153	12,9%
	Pontualidade na entrega da carga	6	12	13	2	1	0	0	34	190	16,0%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	30	2	1	1	0	0	0	34	231	19,5%
	Qualidade dos vagões	4	14	10	1	0	1	4	34	172	14,5%
	Segurança - Prevenção de acidentes	2	4	13	7	3	5	0	34	150	12,7%
	Solução dos problemas operacionais	3	1	4	13	10	3	0	34	135	11,4%
Comerciais	Tempo de trânsito	14	2	1	6	2	0	9	34	154	13,0%
	Cumprimento dos volumes acordados	27	7	0	0	0	0	0	34	129	30,9%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	12	6	2	14	0	0	0	34	84	20,1%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	15	13	5	0	0	0	34	80	19,2%
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	23	10	1	0	0	0	0	34	124	29,7%
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	17	8	8	1	0	0	0	34	109	30,7%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	6	17	3	8	0	0	0	34	89	25,1%
	Informação sobre a localização da carga	5	8	19	2	0	0	0	34	84	23,7%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	8	6	3	17	0	0	0	34	73	20,6%

Quadro 39 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – MRS

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	65,4	12,9%	
	Pontualidade na entrega da carga	58,8	16,0%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	50,7	19,5%	
	Qualidade dos vagões	45,6	14,5%	55,6
	Segurança - Prevenção de acidentes	71,2	12,7%	
	Solução dos problemas operacionais	55,9	11,4%	
	Tempo de trânsito	44,9	13,0%	
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	53,7	30,9%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	50,0	20,1%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	47,7	19,2%	48,1
	Valor das tarifas de transporte	41,2	29,7%	
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	65,4	30,7%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	64,0	25,1%	
	Informação sobre a localização da carga	55,5	23,7%	61,7
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	60,3	20,6%	

Quadro 40 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – MRS

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	44,9	55,6	
Comerciais	36,0	48,1	54,0
Administrativos	19,1	61,7	

## 1.10 Resultados - RUMO Malha Norte - RMN

Quadro 41 – Índice de Satisfação Item (ISI) – RMN

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR		
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1	12	6	1	0	0	20	66,3
	Pontualidade na entrega da carga	1	11	5	3	0	0	20	62,5
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	1	12	4	3	0	0	20	63,8
	Qualidade dos vagões	2	6	11	1	0	0	20	61,3
	Segurança - Prevenção de acidentes	1	11	5	3	0	0	20	62,5
	Solução dos problemas operacionais	1	12	5	2	0	0	20	65,0
	Tempo de trânsito	0	14	4	2	0	0	20	65,0
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	0	12	5	2	1	0	20	60,0
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	12	2	2	1	3	20	61,8
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	13	3	0	3	0	20	61,3
	Valor das tarifas de transporte	0	3	10	7	0	0	20	45,0
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	1	13	1	4	1	0	20	61,3
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	2	13	3	2	0	0	20	68,8
	Informação sobre a localização da carga	1	5	12	2	0	0	20	56,3
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	11	7	1	0	0	20	65,0

Quadro 42 – Índice de Importância do Item (II) – RMN

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	2	4	9	1	1	0	3	20	93	15,2%
	Pontualidade na entrega da carga	1	2	6	11	0	0	0	20	93	15,2%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	9	0	3	0	0	0	8	20	86	14,1%
	Qualidade dos vagões	1	10	1	2	3	1	2	20	93	15,2%
	Segurança - Prevenção de acidentes	9	2	1	2	0	5	1	20	99	16,2%
	Solução dos problemas operacionais	2	3	1	2	12	0	0	20	81	13,3%
	Tempo de trânsito	1	4	1	2	0	10	2	20	66	10,8%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	10	2	8	0	-	-	-	20	62	28,8%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	12	2	6	-	-	-	20	46	21,4%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	3	6	10	-	-	-	20	35	16,3%
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	12	8	0	0	-	-	-	20	72	33,5%
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	5	4	1	10	-	-	-	20	44	21,6%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	4	3	10	3	-	-	-	20	48	23,5%
	Informação sobre a localização da carga	8	4	4	4	-	-	-	20	56	27,5%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	2	13	4	1	-	-	-	20	56	27,5%

Quadro 43 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – RMN

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	66,3	15,2%	63,7
	Pontualidade na entrega da carga	62,5	15,2%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	63,8	14,1%	
	Qualidade dos vagões	61,3	15,2%	
	Segurança - Prevenção de acidentes	62,5	16,2%	
	Solução dos problemas operacionais	65,0	13,3%	
Comerciais	Tempo de trânsito	65,0	10,8%	
	Cumprimento dos volumes acordados	60,0	28,8%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	61,8	21,4%	55,6
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	61,3	16,3%	
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	45,0	33,5%	
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	61,3	21,6%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	68,8	23,5%	62,7
	Informação sobre a localização da carga	56,3	27,5%	
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	65,0	27,5%	

Quadro 44 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – RMN

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	49,6	63,7	
Comerciais	31,4	55,6	61,0
Administrativos	19,1	62,7	

## 1.11 Resultados - RUMO Malha Oeste - RMO

Quadro 45 – Índice de Satisfação Item (ISI) – RMO

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	1	2	0	2	3	8	35,0
	Pontualidade na entrega da carga	0	0	3	2	1	2	8	33,3
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	0	2	3	2	1	8	25,0
	Qualidade dos vagões	0	3	1	0	1	3	8	55,0
	Segurança - Prevenção de acidentes	0	0	3	0	1	4	8	37,5
	Solução dos problemas operacionais	0	1	2	2	1	2	8	37,5
Comerciais	Tempo de trânsito	0	0	1	3	2	2	8	20,8
	Cumprimento dos volumes acordados	0	0	3	2	2	1	8	28,6
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	1	3	1	1	2	8	41,7
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	2	1	0	1	4	8	50,0
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	1	2	3	1	1	8	35,7
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	0	3	1	2	1	1	8	46,4
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	0	2	2	1	2	1	8	39,3
	Informação sobre a localização da carga	0	1	3	0	1	3	8	45,0
Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário		0	1	3	1	2	1	8	35,7

Quadro 46 – Índice de Importância do Item (II) – RMO

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	7	1	0	0	0	0	8	47	19,0%
	Pontualidade na entrega da carga	2	1	4	0	0	1	0	8	42	17,0%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	5	0	1	2	0	0	0	8	48	19,4%
	Qualidade dos vagões	0	1	1	1	1	1	3	8	23	9,3%
	Segurança - Prevenção de acidentes	2	1	2	1	2	0	0	8	40	16,2%
	Solução dos problemas operacionais	0	0	1	3	2	1	1	8	26	10,5%
	Tempo de trânsito	0	1	0	2	0	2	3	8	21	8,5%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	8	0	0	0	0	0	0	8	32	36,4%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	1	4	1	2	0	0	0	8	20	22,7%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	1	0	3	4	0	0	0	8	14	15,9%
	Valor das tarifas de transporte	1	5	1	1	0	0	0	8	22	25,0%
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	2	3	3	0	0	0	0	8	23	28,0%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	2	4	0	2	0	0	0	8	22	26,8%
	Informação sobre a localização da carga	2	1	1	4	0	0	0	8	17	20,7%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	3	3	1	0	0	0	8	20	24,4%

Quadro 47 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – RMO

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	35,0	19,0%	
	Pontualidade na entrega da carga	33,3	17,0%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	25,0	19,4%	
	Qualidade dos vagões	55,0	9,3%	34,1
	Segurança - Prevenção de acidentes	37,5	16,2%	
	Solução dos problemas operacionais	37,5	10,5%	
Comerciais	Tempo de trânsito	20,8	8,5%	
	Cumprimento dos volumes acordados	28,6	36,4%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	41,7	22,7%	36,7
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	50,0	15,9%	
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	35,7	25,0%	
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	46,4	28,0%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	39,3	26,8%	41,6
	Informação sobre a localização da carga	45,0	20,7%	
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	35,7	24,4%	

Quadro 48 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – RMO

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	46,3	34,1	
Comerciais	31,9	36,7	36,6
Administrativos	21,9	41,6	

## 1.12 Resultados - RUMO Malha Paulista - RMP

Quadro 49 – Índice de Satisfação Item (ISI) – RMP

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	0	8	5	0	0	0	13	65,4
	Pontualidade na entrega da carga	0	7	6	0	0	0	13	63,5
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	1	6	5	1	0	13	38,5
	Qualidade dos vagões	0	5	7	1	0	0	13	57,7
	Segurança - Prevenção de acidentes	1	7	2	0	3	0	13	55,8
	Solução dos problemas operacionais	0	12	0	1	0	0	13	71,2
	Tempo de trânsito	1	11	1	0	0	0	13	75,0
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	0	3	7	2	1	0	13	48,1
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	4	1	1	0	7	13	62,5
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	3	5	4	1	0	13	44,2
	Valor das tarifas de transporte	0	4	1	4	4	0	13	34,6
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	1	8	3	1	0	0	13	67,3
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	3	9	1	0	0	0	13	78,8
	Informação sobre a localização da carga	3	6	1	3	0	0	13	67,3
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	3	6	4	0	0	0	13	73,1

Quadro 50 – Índice de Importância do Item (II) – RMP

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II) (%)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	6	1	1	0	2	0	3	13	62	13,5%
	Pontualidade na entrega da carga	4	2	3	1	0	3	0	13	65	14,1%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	12	0	1	0	0	0	0	13	89	19,3%
	Qualidade dos vagões	3	0	3	2	3	1	1	13	56	12,2%
	Segurança - Prevenção de acidentes	3	3	4	1	0	0	2	13	65	14,1%
	Solução dos problemas operacionais	3	0	7	0	2	0	1	13	63	13,7%
	Tempo de trânsito	3	1	3	3	0	3	0	13	60	13,0%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	12	1	0	0	0	0	0	13	51	33,8%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	6	1	6	0	0	0	13	26	17,2%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	6	6	1	0	0	0	13	31	20,5%
	Valor das tarifas de transporte	4	9	0	0	0	0	0	13	43	28,5%
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	5	8	0	0	0	0	0	13	44	30,8%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	1	4	3	5	0	0	0	13	27	18,9%
	Informação sobre a localização da carga	0	5	7	1	0	0	0	13	30	21,0%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	7	3	2	1	0	0	0	13	42	29,4%

Quadro 51 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – RMP

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	65,4	13,5%	
	Pontualidade na entrega da carga	63,5	14,1%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	38,5	19,3%	
	Qualidade dos vagões	57,7	12,2%	59,7
	Segurança - Prevenção de acidentes	55,8	14,1%	
	Solução dos problemas operacionais	71,2	13,7%	
Comerciais	Tempo de trânsito	75,0	13,0%	
	Cumprimento dos volumes acordados	48,1	33,8%	
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	62,5	17,2%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	44,2	20,5%	45,9
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	34,6	28,5%	
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	67,3	30,8%	
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	78,8	18,9%	
	Informação sobre a localização da carga	67,3	21,0%	71,2
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	73,1	29,4%	

Quadro 52 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – RMP

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	33,9	59,7	
Comerciais	37,4	45,9	57,8
Administrativos	28,7	71,2	

### 1.13 Resultados - RUMO Malha Sul - RMS

Quadro 53 – Índice de Satisfação Item (ISI) – RMS

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS						ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR		
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	1	23	26	0	0	1	51	62,5
	Pontualidade na entrega da carga	1	21	26	3	0	0	51	59,8
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	0	25	16	10	0	0	51	57,4
	Qualidade dos vagões	0	10	9	25	7	0	51	35,8
	Segurança - Prevenção de acidentes	1	26	5	8	9	2	51	51,0
	Solução dos problemas operacionais	0	19	22	8	2	0	51	53,4
Comerciais	Tempo de trânsito	0	21	30	0	0	0	51	60,3
	Cumprimento dos volumes acordados	1	28	15	7	0	0	51	61,3
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	0	10	16	0	14	11	51	38,8
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	0	13	32	2	0	4	51	55,9
Administrativos	Valor das tarifas de transporte	0	0	27	10	14	0	51	31,4
	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	2	33	7	9	0	0	51	63,7
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	7	19	18	0	7	0	51	59,3
	Informação sobre a localização da carga	0	24	22	3	0	2	51	60,7
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	1	27	15	8	0	0	51	60,3

Quadro 54 – Índice de Importância do Item (II) – RMS

ATRIBUTOS	ITENS	IMPORTÂNCIA DOS ITENS							SCORE DO ITEM	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	
		1	2	3	4	5	6	7			
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	18	11	4	8	3	0	7	51	260	15,0%
	Pontualidade na entrega da carga	6	24	8	2	0	8	3	51	253	14,6%
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	28	17	4	0	0	2	0	51	322	18,5%
	Qualidade dos vagões	12	7	11	3	3	11	4	51	228	13,1%
	Segurança - Prevenção de acidentes	17	1	18	11	1	2	1	51	267	15,4%
	Solução dos problemas operacionais	13	2	6	11	14	1	4	51	225	13,0%
	Tempo de trânsito	5	11	3	3	9	7	13	51	182	10,5%
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	28	15	8	0	0	0	0	51	173	29,0%
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	12	7	10	22	0	0	0	51	111	18,6%
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	6	21	14	10	0	0	0	51	125	20,9%
	Valor das tarifas de transporte	35	16	0	0	0	0	0	51	188	31,5%
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	31	15	4	1	0	0	0	51	178	30,3%
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	25	10	5	11	0	0	0	51	151	25,7%
	Informação sobre a localização da carga	14	4	18	15	0	0	0	51	119	20,2%
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	15	13	18	5	0	0	0	51	140	23,8%

Quadro 55 – Índice de Satisfação com o Atributo (ISA) – RMS

ATRIBUTOS	ITENS	ISI	IMPORTÂNCIA DO ITEM (II)	ISA
Operacionais	Manutenção da integridade da carga	62,5	15,0%	54,5
	Pontualidade na entrega da carga	59,8	14,6%	
	Programação e suprimento dos vagões de acordo com a necessidade do usuário	57,4	18,5%	
	Qualidade dos vagões	35,8	13,1%	
	Segurança - Prevenção de acidentes	51,0	15,4%	
	Solução dos problemas operacionais	53,4	13,0%	
	Tempo de trânsito	60,3	10,5%	
Comerciais	Cumprimento dos volumes acordados	61,3	29,0%	46,5
	Preço das operações acessórias (carga, descarga, manobra, etc.)	38,8	18,6%	
	Ressarcimento de prejuízos com quebra, avaria, roubo e extravio de carga	55,9	20,9%	
	Valor das tarifas de transporte	31,4	31,5%	
Administrativos	Comunicação para tratativas comerciais e operacionais	63,7	30,3%	61,2
	Facilidade para contratação do serviço de transporte	59,3	25,7%	
	Informação sobre a localização da carga	60,7	20,2%	
	Qualidade dos serviços de atendimento ao usuário	60,3	23,8%	

Quadro 56 – Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) – RMS

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA DO ATRIBUTO (IA)	ISA (%)	ISE
Operacionais	35,2	54,5	
Comerciais	44,6	46,5	52,3
Administrativos	20,2	61,2	

**FIM**

**MK Pesquisa**

(31) 3273-2347 – [www.mkpesquisa.com.br](http://www.mkpesquisa.com.br)

80