

ÍNDICE

	Pág.
<i>Tomo II</i>	
REALIZAÇÃO DE PESQUISA QUALITATIVA	3
Introdução	4
Considerações Básicas	4
Tipos de Pesquisas Qualitativas	5
Quantidades das Pesquisas	6
Planejamento das Pesquisas	6
Entrevistas em Grupos Focais (Transporte de Passageiros e Rodovias Federais Concedidas)	18
Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros	18
Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros Semiurbano	44
Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros	63
Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros Semiurbano	70
Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento	77
Transporte Ferroviário de Passageiros - Regular	82
Transporte Ferroviário de Passageiros - Turístico	101
Rodovias Federais Concedidas	107
Entrevistas em Profundidade (Transporte Ferroviário de Cargas)	117
Seleção das Empresas	117
Estruturação do Questionário	130
Procedimentos	130
Conclusões	133
Transporte de Passageiros	133
Rodovias Federais Concedidas	154
Transporte Ferroviário de Cargas	156
ANEXOS	166
Anexo 1 – Roteiros dos Grupos Focais	167

Anexo 2 – Questionário das Entrevistas em Profundidade	202
Anexo 3 – Tabulação dos Dados das Entrevistas em Profundidade	214

REALIZAÇÃO DE PESQUISA QUALITATIVA

INTRODUÇÃO

CONSIDERAÇÕES BÁSICAS

Este capítulo se refere à etapa de investigação qualitativa do projeto. Em termos gerais, o objetivo dessa etapa é obter, na percepção dos usuários dos diversos segmentos de transporte, uma caracterização dos fatores considerados mais importantes para avaliar o grau de satisfação com determinado tipo de serviço e qual é a importância atribuída a cada um destes atributos.

Mais especificamente, pretendeu-se:

- Obter uma caracterização preliminar dos atributos que o usuário considera mais importantes para avaliar o grau de satisfação em com determinado tipo de serviço;
- Estabelecer uma árvore de valor esperado pelo usuário de transportes terrestres;
- Subsidiar a elaboração da estrutura da pesquisa quantitativa.

A abordagem utilizada na realização da pesquisa qualitativa envolveu dois diferentes métodos: grupo focal e entrevistas em profundidade.

Foram avaliados os seguintes segmentos de transporte:

- Transporte de Passageiros
 - Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros
 - Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros - Semi-Urbano
 - Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros
 - Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros - Semi-Urbano
 - Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento
 - Transporte Ferroviário de Passageiros Regular
 - Transporte Ferroviário de Passageiros Turístico
- Rodovias Federais Concedidas
- Transporte Ferroviário de Cargas

Vale destacar que os aspectos de cada um dos transportes e serviços citados serão apresentados separadamente, em virtude de possuírem características específicas de uso e apresentarem árvores de atributos de importância diferenciados.

TIPOS DE PESQUISAS QUALITATIVAS

Os estudos de pesquisa qualitativa diferem entre si quanto ao método, à forma e aos objetivos. Entretanto, possuem um conjunto de características comuns essenciais que são:

- Ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;
- Caráter descritivo;
- Significado que as pessoas dão ao objeto da pesquisa como preocupação do investigador;
- Enfoque indutivo.

Para o alcance desses objetivos, duas diferentes técnicas de pesquisa qualitativa foram utilizadas: grupo focal e entrevista em profundidade. Esses dois métodos de entrevistas procuram levantar informações mais detalhadas a respeito de determinado assunto. Diferentemente das entrevistas quantitativas, buscam a riqueza de conteúdo e não uma perspectiva estatística. Essa metodologia possibilita captar, com mais clareza e profundidade, as percepções e opiniões dos entrevistados em relação a questões e temas que lhes são apresentados. Por esse motivo, as leituras feitas por meio desse tipo de instrumento costumam ter maior durabilidade do que as pesquisas quantitativas. Nesse sentido, a importância de seus resultados não se mede pelos números, mas sim pela interpretação das principais informações inerentes ao objetivo do trabalho.

Os grupos focais também podem ser utilizados para gerar conhecimento necessário para a construção de instrumentos de medidas, identificando dimensões de análise e promovendo *insights* de como os itens podem ser apresentadas em etapas quantitativas posteriores (evitando distorções de entendimento).

Na pesquisa qualitativa por grupo focal, a coleta de dados compreendeu reuniões com um número de seis a dez pessoas, selecionadas aleatoriamente, junto aos representantes do universo estudado (usuários de transportes terrestres, transporte ferroviário e usuários de rodovias concedidas). As discussões foram moderadas por psicólogos, a partir de um roteiro definido juntamente com a ANTT.

As entrevistas em profundidade (*semi-structured deep interview*), por sua vez, é um método muito utilizado em pesquisas qualitativas. Foram adotadas entrevistas face a face, com a elaboração prévia das perguntas, onde prevaleceu a conversação. Essas entrevistas foram efetuadas junto aos usuários do transporte ferroviário de cargas.

As pesquisas qualitativas, através de entrevistas em grupos focais, foram acompanhadas diretamente, por meio das salas de espelho utilizadas ou pela transmissão de imagem e voz para salas anexas aos recintos em que os grupos foram realizados – em algumas oportunidades, as pesquisas também foram acompanhados por representantes da ANTT.

A análise dos dados de ambos os métodos foi realizada durante e após a coleta dos dados, envolvendo uma classificação das informações e uma categorização dos dados coletados. A categorização é um processo analítico que busca dar um sentido ao conjunto de dados que, indutivamente, possibilitaram efetuar uma síntese dos resultados. Após a análise dos dados, os mesmos foram interpretados e apresentados por meio da narrativa analítica.

QUANTIDADE DE PESQUISAS

A descrição dos grupos de usuários dos diversos segmentos de transporte abrangidos no trabalho, o método de pesquisa adotado para abordagem e as respectivas quantidades de abordagens realizadas estão registradas no Quadro 1.1, a seguir.

PLANEJAMENTO DAS PESQUISAS

O primeiro passo utilizado no planejamento da etapa de pesquisa qualitativa prevista no projeto englobou reuniões técnicas com a ANTT para alinhamento quanto aos objetivos do trabalho.

Em seguida, as empresas do consórcio se reuniram para planejamento dos recursos humanos, financeiros e de materiais necessários, assim como estabelecimento de um cronograma de trabalho.

No planejamento da pesquisa foram definidos os locais de realização da pesquisa, os instrumentos a serem utilizados (incluindo aprovação pela ANTT), capacitação da equipe do projeto, organização e execução logística do trabalho.

Definição dos Roteiros para os Grupos Focais (por tipo de serviço)

Na etapa de grupo focal, a partir dos objetivos propostos no projeto, foram elaborados roteiros de pesquisa para subsidiar os profissionais moderadores na condução das discussões nos grupos focais.

Os referidos roteiros foram divididos em 7 blocos, avaliando:

- O perfil dos participantes dos grupos;
- Os hábitos e comportamentos dos usuários;
- A percepção sobre o que seria uma boa viagem e uma viagem ruim, fazendo-os avaliarem suas experiências (para segmentos específicos, a exemplo dos grupos de usuários de Rodovias Federais Concedidas, foram feitas adaptações);
- Os itens considerados importantes na percepção dos usuários de cada uma das categorias de transporte pesquisadas;
- A percepção dos usuários sobre a ANTT e o grau de conhecimento dos mesmos sobre a sua função e atuação;

Quadro 1.1

Características das Pesquisas Qualitativas

Método de Pesquisa	Tipo de Serviço	Quantidade de Pesquisas
Entrevista em Grupo Focal	Transporte rodoviário interestadual de passageiros	8 grupos em localidades de maior representatividade para o tipo de transporte.
	Transporte rodoviário interestadual de passageiros semiurbano	12 grupos em localidades de maior representatividade para o tipo de transporte.
	Transporte rodoviário internacional de passageiros	3 grupos em localidades de maior representatividade para o tipo de transporte.
	Transporte rodoviário internacional de passageiros semiurbano	3 grupos em localidades de maior representatividade para o tipo de transporte.
	Transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros sob o regime de fretamento	3 grupos em localidades de maior representatividade para o tipo de transporte.
	Transporte ferroviário de passageiros regular, eventual ou turístico	3 grupos em localidades de maior representatividade para o tipo de transporte
Entrevista em Profundidade	Transporte ferroviário de cargas das ferrovias federais concedidas	18 entrevistas em profundidade, com empresas de maior representatividade

- Uma projeção de mudanças e melhorias futuras para os sistemas de transporte e serviços discutidos nos grupos;
- A disposição das pessoas a participarem de uma pesquisa promovida pela ANTT e a melhor forma de proceder com relação à pesquisa de satisfação.

Os roteiros foram adaptados para as especificidades de cada um dos grupos de usuários dos diversos segmentos de transporte abrangidos no trabalho, seguindo essa divisão em blocos.

Estes roteiros, para cada tipo de serviço analisado, são apresentados no final deste volume, no **Anexo 1**.

Critérios de Recrutamento (filtros)

A seguir são detalhados alguns procedimentos utilizados para a realização do recrutamento dos grupos focais:

1. Qualificação da equipe de recrutadores

Na etapa de recrutamento, foi realizado um treinamento para qualificação da equipe e orientação quanto ao perfil e abordagem dos participantes. A equipe foi composta por profissionais denominados “Recrutadores”, que com a combinação de habilidade e conhecimentos devem realizar a abordagem e convencer o participante potencial a comparecer ao grupo.

2. Critérios de perfil para recrutamento

De acordo com os objetivos de cada projeto, são definidos critérios específicos e diferenciados relativos ao perfil dos participantes. Apesar desse procedimento, a empresa estabelece algumas recomendações para a formação de um grupo qualitativo. Por exemplo, o participante de um grupo focal só pode participar novamente após dois anos (isso evita termos pessoas que tenham conhecimento privilegiado da metodologia). Restringe-se a participação de pessoas que se conhecem (parentes, amigos, vizinhos) em um mesmo grupo e em um mesmo projeto. Alguns tipos de profissões (estudantes e profissionais das áreas de ciências sociais, psicologia, comunicação, jornalismo, marketing, dentre outros), assim como formadores de opinião (lideranças comunitárias, políticos, representantes de organizações não governamentais, lideranças religiosas, dentre outros) são restritos.

3. Abordagem dos participantes

A abordagem (forma de convidar um participante) foi adaptada a cada tipo de segmentos de usuários de transportes definidos. Ao contrário de uma pesquisa quantitativa, a abordagem qualitativa tem que ser puramente informal. O que fica é a forma respeitosa de fazer o convite ao participante, mas a informalidade cativa e desembaraça o convidado.

Foi feito um modelo de preparação para a abordagem, que serve de apoio para o recrutador, incluindo a apresentação do profissional e da empresa, explicação da metodologia e da temática de discussão no grupo focal, atrativos de participação, informações gerais (data, hora e local) e orientações para entrega de carta-convite (documento que formaliza as informações para participação no grupo focal).

4. Preenchimento dos filtros

Os recrutadores preencheram os filtros após a abordagem (quando possível) e, em outras situações, anotaram os dados dos participantes potenciais para contato posterior por telefone. O filtro é um documento que busca captar informações mais detalhadas sobre o perfil dos convidados e permite certificar se o mesmo atende aos objetivos do projeto. Nos casos em que o perfil do convidado correspondia ao estabelecido, já era feito um pré-agendamento do dia e horário do grupo.

5. “Check-in” e Confirmação da participação

Após o recrutamento, os filtros preenchidos foram direcionados ao Coordenador Qualitativo de Campo responsável pelo projeto. Esse material foi recolhido diariamente após o dia do recrutamento. Após serem avaliados por esse, os filtros foram encaminhados ao Analista do projeto, que avaliou os perfis de cada convidado.

Escolhido os filtros dos possíveis participantes, foi realizado o *check-in* das informações do filtro e confirmação de participação dos convidados. Esse *check-in* foi feito por telefone, geralmente pelo operador do grupo, com a supervisão do Coordenador de Campo.

6. Especificidades do processo de recrutamento dos grupos focais por segmento de usuários

Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento, foi necessário o suporte da ANTT na elaboração de um documento oficial informando sobre a realização da pesquisa e solicitando autorização para a permanência da equipe da Futura na estação rodoviária.

O recrutamento (em campo) dos grupos da Grande Vitória aconteceu no período de 02 a 10 de maio de 2011. Uma equipe de quatro pesquisadores especialistas seguiu para a rodoviária de Vitória no horário de maior desembarque de passageiros (5h00 às 9h30) que realizaram viagens rodoviárias interestaduais a partir de estados, como Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Bahia e Ceará, entre outros.

Observou-se no recrutamento que grande parte das pessoas abordadas durante o desembarque era de outros estados e não estaria na Grande Vitória no período de realização dos grupos.

Após o horário de recrutamento no desembarque, os recrutadores compareciam à sede da Futura para complementar alguns filtros e realizar as confirmações (*check-in*).

Além da abordagem direta na rodoviária, também se utilizou de recrutamento por indicação dos recrutadores e outros colaboradores da Futura, assim como recrutamento por meio de redes sociais (Orkut, Facebook e outros).



Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros - Semiurbano

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento, foi alocada uma equipe de três pesquisadores especialistas, que se deslocaram para as cidades de Dorés do Rio Preto e Montanha (situadas no ES e que fazem divisa com cidades mineiras).

O recrutamento (em campo) dos grupos no interior do Espírito Santo aconteceu no período de 10 a 20 de maio de 2011 nos locais de embarque de passageiros e próximo a esses locais, pois nas cidades não havia um terminal rodoviário. Também se utilizou como estratégia a realização do recrutamento dentro dos ônibus que fazem a linha semiurbana. Em algumas situações, também houve recrutamento por indicação de comerciantes locais.

No caso de Brasília, o recrutamento dos participantes ocorreu nos seguintes locais:

- Rodoviária do Plano Piloto (Rodoviária de transporte urbano e semiurbano), abordando passageiros que aguardavam na fila ou desembarcavam dos ônibus do entorno;
- Ponto final da Av. W3 Sul, em frente ao Setor de Rádio e TV Sul, abordando passageiros que aguardavam nas filas os ônibus para as cidades do entorno;
- Na Cidade Ocidental, abordando passageiros, tanto na parada da Cidade Ocidental como na parada da Av. W3 Sul, e também dentro de ônibus durante o percurso;
- Abordagens em restaurantes e comércios do Setor Comercial Sul, Setor de Rádio e TV Sul e próximo ao Shopping Pátio Brasil, de modo a identificar pessoas que morassem no entorno e trabalhassem em Brasília.

Também se utilizou de indicações de pessoas conhecidas pelos porteiros de prédios comerciais do Setor de Rádio e TV Sul (que moravam no entorno e trabalhavam em escritórios nesses prédios) e de abordagens por telefone.



Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento, foi necessário o suporte da ANTT na elaboração de um documento oficial informando sobre a realização da pesquisa e solicitando autorização para a permanência da equipe na estação rodoviária.

O recrutamento (em campo) dos grupos no Rio de Janeiro aconteceu no período de 05 a 20 de maio de 2011, envolvendo uma equipe de 15 pesquisadores especialistas. Esses profissionais fizeram abordagens na rodoviária nos horários de maior desembarque de passageiros que realizaram viagens rodoviárias internacionais por meio de empresas, como Pluma, Andorinha e Cruzeiro do Norte.

Após o horário de recrutamento no desembarque, os recrutadores compareciam à sede da empresa para complementar alguns filtros e realizar as confirmações (*check-in*).

Além da abordagem direta na rodoviária, também se utilizou de recrutamento por indicação de profissionais da empresa e abordagens por telefone.



Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros - Semiurbano

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento, foi alocado um pesquisador especialista, que se deslocou para a cidade de Uruguaiana (situada na divisa com Paso de Los Libres, cidade da Argentina).

O recrutamento (em campo) dos grupos no interior do Rio Grande do Sul aconteceu no período de 10 a 14 de maio de 2011. Foram identificados os horários de maior movimentação de pessoas que se utilizam da linha de transporte internacional

semiurbano da localidade (de 7h às 9 horas da manhã e no final da tarde, até as 19 horas) – o comércio de Libres fecha ao meio dia e reabre às 16h00. As abordagens ocorreram nos terminais e pontos de parada tanto no embarque como no desembarque. Também foram feitas abordagens dentro do ônibus durante o trajeto.

Como estratégia complementar, a realização dos grupos focais e convite para participação foi divulgada na rádio local durante três dias por meio de chamadas e entrevista no ar. Essa abordagem foi importante devido a algumas dificuldades de recrutamento – existem mais argentinos deslocando-se para o Brasil do que o inverso. Além disso, muitos se deslocam para Libres em carro próprio.



Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento, foi necessário o suporte da ANTT na elaboração de um documento oficial informando sobre a realização da pesquisa.

O recrutamento (em campo) dos grupos no Rio de Janeiro aconteceu no período de 05 a 20 de maio de 2011, envolvendo uma equipe de 15 pesquisadores especialistas. Esses profissionais fizeram abordagens por telefone a passageiros que se utilizaram desse segmento de transporte. Além disso, fez-se contato com as principais empresas que realizam o transporte por fretamento solicitando indicações de usuários.

Os recrutadores compareciam à sede da empresa para complementar alguns filtros e realizar as confirmações (*check-in*).

Transporte Ferroviário de Passageiros Regular

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento foi necessário o suporte da ANTT na elaboração de um documento oficial informando sobre a realização da pesquisa e solicitando autorização para a permanência da equipe da Futura na estação ferroviária. Além disso, foi feita uma solicitação diretamente à Gerência da empresa Vale (que opera o transporte) para que a equipe pudesse fazer abordagens dentro do trem.

O recrutamento (em campo) dos grupos da Grande Vitória aconteceu no período de 04 a 10 de maio de 2011. Uma equipe de dois pesquisadores especialistas seguiu para a ferroviária da Grande Vitória nos horários de embarque (pela manhã) e desembarque (noite) de passageiros, além de abordagens dentro do trem durante parte do percurso.

Além da abordagem direta na ferroviária e dentro do trem, também se utilizou de recrutamento por indicação dos recrutadores e outros colaboradores da Futura, assim como recrutamento por meio de redes sociais (Orkut, Facebook e outros).

Os recrutadores compareciam à sede da Futura para complementar alguns filtros e realizar as confirmações (*check-in*).



Transporte Ferroviário de Passageiros Turístico

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento, foi necessário o suporte da ANTT na elaboração de um documento oficial informando sobre a realização da pesquisa e solicitando autorização para a permanência da equipe na estação de Cosme Velho, no Rio de Janeiro.

O recrutamento (em campo) dos grupos aconteceu no período de 11 a 13 de maio de 2011, envolvendo uma equipe de dois pesquisadores especialistas. Esses profissionais fizeram abordagens diretamente na Estação, além de utilizar o recrutamento por telefone. Também se utilizou de recrutamento por indicação dos recrutadores e outros colaboradores da empresa, assim como recrutamento por meio de redes sociais (Orkut, Facebook e outros).

Os recrutadores compareciam à sede da empresa para complementar alguns filtros e realizar as confirmações (*check-in*).



Rodovias Federais Concedidas

Para realizar o recrutamento de participantes dos grupos focais desse segmento foi necessário o suporte da ANTT na elaboração de um documento oficial informando sobre a realização da pesquisa.

O recrutamento (em campo) dos grupos no Rio de Janeiro aconteceu no período de 04 a 13 de maio de 2011, envolvendo uma equipe de 15 pesquisadores especialistas. Esses profissionais fizeram abordagens diretamente por telefone, a partir de um banco de dados da empresa.

Os recrutadores compareciam à sede da empresa para complementar alguns filtros e realizar as confirmações (*check-in*).



Cronograma de Execução das Pesquisas

As entrevistas através das entrevistas com os usuários dos serviços em Grupos Focais, foram realizadas nas seguintes localidades:

- Grande Vitória/ES;
- Interior do ES;
- Rio de Janeiro/RJ;
- Uruguaiana/RS;
- Brasília/DF.

Estas pesquisas foram desenvolvidas no período de 10 a 23 de maio de 2011, conforme apresentado na Ilustração 1.1, a seguir.

Ilustração 1.1

Cronograma de Execução das Entrevistas em Grupos Focais

Local	Tipo de Serviço	10-mai	11-mai	12-mai	13-mai	14-mai	15-mai	16-mai	17-mai	18-mai	19-mai	20-mai	21-mai	22-mai	23-mai
Grande Vitória	Transp. Rod. Interestadual de Passageiros														
	Transp. Ferroviário de Passageiros Regular, Eventual ou Turístico														
Interior ES	Transp. Rod. Interestadual de Passageiros Semi-urbano														
Brasília	Transp. Rod. Interestadual de Passageiros Semi-urbano														
Rio de Janeiro	Transp. Rod. Internacional de Passageiros														
	Transp. Rod. Interest. e Internac. de Passageiros (Fretamento)														
	Concessões de Rodovias Federais														
	Transp. Ferroviário de Passageiros Regular, Eventual ou Turístico														
Rio Grande do Sul	Transp. Rod. Internacional de Passageiros Semi-urbano														

ENTREVISTAS EM GRUPOS FOCAIS

Os itens seguintes apresentam os resultados das pesquisas qualitativas realizadas em Grupos Focais, com usuários dos sete tipos de serviços de Transporte de Passageiros e com usuários dos serviços prestados pelas Concessionárias de Rodovias Federais.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

Participantes

A maior parte dos participantes possui parentes fora do estado, o que se torna o principal motivador das viagens. A maioria deles exerce atividade profissional, seja como autônomo, seja como assalariado.

Também obtivemos grande presença de estudantes universitários nos grupos. Além de idade e nível de escolaridade variado, bem como um percentual ligeiramente superior de homens, sendo esta a composição mais comum nos grupos realizados.

Todos os participantes moram atualmente na Grande Vitória. Os participantes, em sua maioria, possuem acesso à internet e, mesmo que não sejam usuários, possuem parentes que auxiliam na busca de informação via *web*. A maioria não possui carro ou não tem o hábito de dirigir em estradas.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

Eu amo. Se eu pudesse viveria viajando.

Para a maior parte dos participantes, viagem é sinônimo de lazer. Mesmo quando feita a trabalho, a viagem é vista como válvula de escape para o estresse e a monotonia do cotidiano. As primeiras palavras e expressões dos grupos associadas à palavra “viagem” indicam prazer e bem estar, pois remetem os participantes a encontros e reencontros, novidade, paisagens e um sentimento de renovação.

O principal motivo dos grupos para viajar é reencontrar familiares. Assim, a viagem geralmente acontece de forma solitária. O ônibus, em si, não é o local de encontro, diferente da percepção dos usuários de transporte ferroviário, em que o próprio trem aparece como parte da viagem. Assim, para os usuários de transporte rodoviário, viagem é entendida mais como a chegada, reencontro ou encontro com as pessoas que já estão no destino.

O ônibus não propicia interação, porém, quando isso acontece, a viagem torna-se mais agradável. Alguns participantes exemplificam uma boa viagem exatamente como aquela cujos passageiros tiveram interação, conheceram-se. Outro exemplo de viagem boa é aquela na qual se dorme, pois, dessa forma, o tempo passa mais rápido. Isso indica, mais uma vez, que para quem viaja de ônibus o mais importante é o destino e não a viagem em si, diferente da percepção dos usuários do transporte ferroviário, para os quais é

mais comum viajar acompanhado pela família. A viagem, para esse público, começa no uso do próprio trem.

Outro motivo para viagens entre os grupos é o lazer, em férias e feriados. Nesse caso, a companhia é a turma de amigos ou a própria família. As viagens acontecem, principalmente, nos feriados prolongados. Essas viagens são as mais propícias para interação entre os passageiros.

Os destinos mais comuns citados pelos passageiros são para os estados vizinhos ao Espírito Santo: Bahia, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Entretanto, são apontados, ainda, São Paulo e Fortaleza, pontualmente.

Textuais

Adoro viajar, outros lugares, pessoas diferentes, gastar um pouco...

É bom. A gente se distrai, coloca as coisas ruins pra fora, faz novas amizades, conhece novos lugares, sai da rotina.

Viajo a trabalho, mas tento passear, conhecer pessoas, fazer novas amizades.

É uma renovação, a viagem.

Nordeste todo eu conheço andando de ônibus. Na época de solteiro, eu pegava um ônibus e partia.

Eu costumo ir mais pro Rio de Janeiro mesmo, não tem ninguém da minha família aqui, qualquer oportunidade de feriado eu vou.

A família da minha noiva mora em BH, então a gente vai muito lá.

Quando é de carro, viajo de carona, mas de ônibus é sozinha.

Estou sempre sozinho, na maior parte das vezes. Porque meu pai mora no Rio.

A melhor viagem foi a que eu dormi a noite toda, em setembro do ano passado.

A minha melhor viagem foi no carnaval. Eu viajei pra São Paulo e fui acordada. Tão lindo o carnaval no Rio, os fogos tão bonitos, eu via aquela paisagem, foi tão bom...

Uma viagem que eu fiz pra Porto Seguro foi muito boa. Fomos passar o carnaval, a gente levou o violão, todo mundo cantava junto com a gente.

Indo pra Fortaleza, o ônibus ficou parado umas quatro horas. O melhor nessa viagem foi que eu fiquei amiga da turma toda.

A Viagem

Quando o aéreo está muito caro, aí o ônibus é a segunda opção.

A decisão pela viagem de ônibus é tomada a partir do preço, da distância do destino e da sensação de segurança. A maioria ainda escolhe o ônibus por ser mais barato, especialmente quando a passagem é comprada muito próxima à data da viagem. Numa comparação ao transporte aéreo, a passagem de avião só fica mais barata se comprada com antecedência, aproveitando as promoções. De forma geral, os grupos acreditam que o ônibus seja sempre mais barato.

Outro aspecto positivo do ônibus, em relação ao avião, é o tempo de chegada ao terminal. Na rodoviária, o passageiro pode chegar minutos antes da partida, já no aeroporto é preciso chegar com grande antecedência em virtude do *check-in* e das filas serem sempre cansativas e estressantes. O ônibus também é visto como muito mais confortável que o avião.

Para a maioria dos participantes, se o destino for muito distante, a viagem de ônibus não compensa, e a opção, nesse caso, é o carro ou o avião. Percebe-se, porém, que poucos participantes realizaram viagens de longas distâncias.

A sensação de segurança do ônibus é percebida de forma muito diferente entre os participantes. Não há uma percepção geral sobre esse quesito, mas sim, experiências e opiniões muito individuais. Para alguns, o ônibus é muito seguro, sendo esse um dos principais fatores para escolher o transporte rodoviário, principalmente em comparação com o avião.

Para os participantes que defendem a segurança dos ônibus em relação ao avião, existe uma opção *a priori* pelo ônibus, independente do valor de outros meios. Já outros participantes viajam tensos durante todo o trajeto, considerando as estradas inseguras e perigosas, mas, ainda assim, optam pelo transporte rodoviário devido aos preços.

O carro é opção apenas quando viajam acompanhados, mesmo assim, é uma opção pouco utilizada pelos participantes dos grupos. Algumas pessoas chegam a relatar que o perigo das estradas e os acidentes tornam as viagens de carro perigosas e tensas e, por isso, optam por viajar de ônibus.

Mais uma vez, leva-se em conta o gasto com a viagem. Acrescenta-se a isso a sensação de tranquilidade que o ônibus passa, por ser um veículo maior. A maioria dos participantes também demonstra não ter o hábito de dirigir em estradas, assim, mais uma vez, o ônibus é visto como a melhor opção.

A avaliação das viagens relaciona-se diretamente à imagem que possuem da empresa pela qual viajam. Essa representação é formada por experiências anteriores com a empresa e por comentários de conhecidos. No caso do Estado do Espírito Santo, as três empresas mais utilizadas pelos participantes são Águia Branca, Itapemirim e São Geraldo. De modo geral, a Águia Branca é a que recebe a melhor avaliação, já a São Geraldo as maiores críticas, principalmente no que diz respeito ao atendimento, simpatia dos motoristas e qualidade dos serviços como um todo.

Uma viagem fica marcada negativamente quando os participantes sentem que a empresa que vendeu o serviço não cuida dos passageiros. Assim, mesmo que aconteçam

contratempos, como estrada interditada, o problema é minimizado com um tratamento solícito e cuidadoso por parte da empresa, tal como a oferta de água e lanche. A questão do cuidado é assunto recorrente em todos os grupos e está relacionado com atenção prestada ao passageiro, informações, simpatia e assistência por parte do motorista e, ainda, resolutividade em caso de contratempos com o ônibus ou conflitos entre os passageiros.

A quebra do contrato por parte da empresa é sentida como a pior experiência em relação à viagem, sendo essa sensação formada ao longo de todo o ciclo da viagem.

No levantamento de informações sobre a viagem feito por meio da internet, do telefone ou pessoalmente nos guichês, espera-se o esclarecimento geral sobre o percurso e o serviço. Os participantes relatam surpresas ruins, como ponto de descida no meio da estrada e perda da viagem devido à identificação confusa do ônibus na rodoviária. Esses problemas são citados como contratempos que poderiam ter sido evitados caso as informações fossem passadas por completo e de forma clara no momento da compra, sem perdas para o passageiro.

Outros graves problemas são a venda duplicada de poltronas, desencontro de informações sobre bagagem entre funcionários das empresas e remanejamento do passageiro de um ônibus para outro com serviço de qualidade inferior. Durante a viagem, questões, como manutenção do ônibus, temperatura e serviços, tais como água, café e banheiros limpos são fundamentais para propiciar uma viagem confortável.

A viagem é prazerosa quando a empresa realiza o serviço que vendeu, o ônibus está limpo e confortável e o motorista é educado e conduz bem o veículo. A sensação de bem estar na viagem é completada pelo conjunto de passageiros do ônibus, que precisam respeitar o espaço da poltrona, o silêncio e as condições de higiene. O que minimiza esses problemas é a atitude positiva do motorista ou de outro funcionário da empresa para perceber e resolver essas questões.

Textuais

Eu até prefiro viajar de ônibus a de avião, porque eu morro de medo de avião.

Dependendo da distância, a viagem do ônibus é mais atrativa, mas, se é longe, avião é melhor.

Lá em casa tem carro, mas eu não sei dirigir, então uso mais ônibus. Eu acho mais seguro em relação a carro pequeno.

Minha opção é ônibus, porque na hora que você chega na rodoviária tem passagem.

Às vezes, você vai pegar uma passagem de avião mais barata, mas num horário inviável.

O conforto do ônibus é maior que o do avião.

Se for pra lazer, eu prefiro ir de ônibus.

Eu gosto de viajar, mas no trajeto eu fico muito tenso. Tudo escuro, esburacado, motoristas imprudentes.

Eu vou passar o final de semana no Rio, vou em cima da hora, aí vou de ônibus. Mas se for pra planejar, eu vou de avião.

São Geraldo é ficar na estrada.

Eu fui nela porque me falaram que Águia Branca era bom, não cheguei nem a pesquisar se tinham outras.

Como eu sempre viajo pela Águia Branca, vejo se tem linha dessa empresa pra onde eu vou.

Carnaval eu fui para Bahia. Não tinha passagem direta, então me venderam cortada, só que demorou tanto que eu acabei perdendo as passagens. Tive que ir em pé.

Além dos 40 lugares, eles venderam 52 passagens. Eles sempre fazem isso.

A empresa me ligou um dia antes perguntando se eu queria mudar o horário da passagem, eu não aceitei. Depois de um tempo eles falaram que só haviam vendido quatro passagens, então eles não poderiam viajar.

Nós pegamos um ônibus de RJ para Vitória, quando chegou em Campos eles remanejaram a gente para outro ônibus porque não tinha gente suficiente para vir até Vitória.

Você compra a passagem, aí vem o homem falando: ‘senhora, nós temos que mudar seu ônibus, nós vamos restituir a diferença’. Eu fico para morrer. Eles já vêm com a passagem na mão, então ou eu vou ou eu vou. A troca do tipo de serviço do ônibus nunca é pra melhor, sempre é pra pior.

Você não tá vindo de carona, você tá comprando o serviço, então tem que ser bom.

No meio da noite eu acordei com o cara do meu lado com a mão na minha coxa. O motorista nem se moveu, e ninguém que tava no ônibus também não. Quando chegou em São Mateus eu fiz um show, aí que eles foram fazer um BO (Boletim de Ocorrência). Eu liguei para Águia Branca e eles falaram que o motorista deveria ter feito alguma coisa.

O motorista apagou todas as luzes do ônibus, então o senhor que tava do meu lado não conseguia ir no banheiro. Toda hora eu tinha que levar ele pela mão ao banheiro. Pra quem é jovem tudo escuro é beleza, mas pra idoso com problema é muito ruim.

Tinha acabado de ocorrer um acidente na estrada, então o motorista foi tentar recuperar o tempo perdido e quase cometeu um acidente.

O ônibus tava marcado pras 22h pra BH, e chegando o motorista já falou que o ônibus estava com problema no acelerador. Fomos pra garagem e, chegando lá, os mecânicos disseram que não tinha condições de viajar. Não havia ninguém na Itapemirim responsável por responder. O motorista falou “se vocês decidirem que vão viajar, não quero ninguém reclamando no meu ouvido”.

Atributos Considerados Importantes

Conforto e segurança em primeiro lugar, juntos.

Numa viagem de ônibus, os itens mais valorizados são bom atendimento e conforto. As paradas são outro fator importante para proporcionar uma viagem agradável. Esses são os atributos expressos espontaneamente e os que mais demandam elogios, críticas e/ou sugestões dos grupos. Os demais quesitos foram estimulados e também suscitam grande debate.

Serviços de informações das empresas de transporte rodoviário

O primeiro contato dos grupos com as empresas de transporte rodoviário acontece por meio do site, dessa forma, facilidade de acesso e informações dispostas de forma clara e objetiva são os itens valorizados nesse contato, mas não costuma ser isso o que os participantes encontram. Os passageiros acreditam que os sites das empresas são difíceis de entender e navegar, não sendo simples encontrar as informações de que necessitam, tais como destino, horário e valor das passagens (de preferência discriminadas todas as taxas).

Uma minoria tem confiança no site para comprar sua passagem, no entanto, quando tentam, encontram problemas técnicos e a página nem sempre carrega. O problema aqui não é o pouco uso da internet para realizar compras, tendo em vista que a maioria dos participantes tem acesso à internet e já realizou compras por meio de sites, mas reclamam das dificuldades de comprarem suas passagens de ônibus dessa forma. O próprio modelo de *site* das empresas aéreas é lembrado pelos grupos, que possuem total confiança para comprar passagens aéreas pela internet. Muitos participantes já tiveram essa experiência e avaliam positivamente.

A questão da segurança não se refere somente à compra, mas às informações em geral, principalmente em relação à oferta de datas, horários e assentos. A percepção é que o site não é atualizado com frequência e muitos participantes relatam que, seja por telefone, seja pessoalmente, conseguiram comprar passagens que o *site* acusava como indisponíveis. Por isso, o atendimento sempre é complementado pelo telefone ou pessoalmente no guichê ou agência, o que contribui para o pouco uso do site. Uma das informações mais fáceis de encontrar no portal seria o telefone da empresa, muito utilizado pelos passageiros.

Os grupos esperam do serviço telefônico respostas rápidas e claras, com informações corretas e atualizadas, além de um atendimento educado e solícito. Quem usa com regularidade esse serviço tende a avaliar melhor. Quem não costuma utilizá-lo acredita que o atendimento será demorado e que terá que passar por várias telefonistas até ter a informação que necessita. Os mais velhos costumam dirigir-se diretamente ao guichê.

Textuais

Não precisa sentar no guichê, antigamente funcionava assim, hoje é muito mais fácil.

Eu vou direto na rodoviária. Telefone você passa raiva.

Eu nunca nem procurei, hoje em dia telefone é tão ruim em qualquer empresa, que você acaba desistindo.

Eu costumo ligar para Águia Branca e sou muito bem atendida lá.

A Itapemirim tem um programa de fidelidade que eu nunca consigo usar.

Do site, eu espero ferramentas fáceis e ágeis de usar.

Eu espero ser bem atendida. Pelas breves coisas que ele tem pra te dizer, ele já te deixa seguro.

Os sites têm conflito de informação sobre a venda de passagem. Por que ali não tem, mas por telefone ou no guichê tem?

O site tem que ser seguro, porque eu tenho medo. Pra viajar de avião eu compro pelo site, mas de ônibus, não.

Eu ligo porque as informações na internet não são atuais.

Eu geralmente acesso o Google pra ver a questão de horário, tipo de ônibus, executivo ou leito, e depois pego o telefone e ligo; só passagem de avião que eu não preciso ligar.

Quando você não conhece, eu acho importante o vendedor da passagem falar as opções, ter um breve diálogo com você do que é bom pra o cliente. Eu acho que eles não te estimulam a viajar. Eles não têm essa simpatia com quem tá comprando. Eles são só operadores, não são vendedores.

Uma coisa legal era falar quais são as opções de pontos que você vai descer. Quando eu vim de Itamaraju eu não sabia que podia descer na Ufes, aí tive que ir pra rodoviária.

O principal pras empresas é divulgar esses números, porque geralmente você só tem acesso se entrar no site. Tinham que disponibilizar um 0800.

Pelos sites das empresas não é tão simples, você tem que ter um conhecimento prévio.

A compra na internet facilita o tempo do guichê, mas eu prefiro comprar na rodoviária.

Quando eu sei que só tem aquele ônibus, naquele horário, eu compro pela internet. Agora, se eu tenho que fazer um levantamento, eu compro no guichê.

Se eu for comprar pela internet, de qualquer forma eu vou ter que enfrentar a fila no guichê, então não tem vantagem nenhuma.

Guichê de compra de passagens

Uma viagem agradável começa na experiência da compra do bilhete. Um atendimento claro, solícito e atencioso nos guichês é muito valorizado. É fundamental não haver contradição de informações entre o atendente do guichê ou da loja e os demais

funcionários da empresa no momento da viagem, tais como motorista e funcionários responsáveis pela bagagem.

A compra de passagens acontece, na maior parte das vezes, no guichê do terminal rodoviário. Também nas lojas das empresas ou agências. Quando vai ao guichê para obter as primeiras informações sobre a viagem, o passageiro deseja informações corretas e claras. Em relação ao atendente, ele espera agilidade, presteza, solicitude e uma postura pró-ativa com proposta de soluções para a demanda do passageiro, tais como indicação de linhas e trajetos.

Ainda com relação às “lojas” das empresas de transporte rodoviário, notamos a necessidade de maior divulgação dos locais que estas se encontram, uma vez que na percepção dos passageiros “quase não existem mais”. As lojas dos bairros, ou são citadas como tendo sido fechadas ou não sabem dizer para onde foram transferidas, o que remete a uma obrigatoriedade de compra nas rodoviárias.

No guichê de compra, o passageiro quer ver o mapa de assentos, escolher com calma, entender as formas de pagamento, decidir sobre a passagem sem pressão ou má vontade do atendente. Por outro lado, quando estão na fila, reclamam da demora do atendimento (comum ao atendimento personalizado).

Dessa maneira, a solução para as longas filas, sem que haja prejuízo a um atendimento mais personalizado, seria a contratação de atendentes exclusivos para orientação, antes mesmo de o passageiro chegar ao guichê, ou seja, ainda na fila. Além disso, é sugerido pelos passageiros um guichê exclusivo para retirar o bilhete comprado pela internet, o que incentivaria a compra pelo site e torna mais ágil o serviço.

Os guichês são considerados limpos e os atendentes possuem aparência bem cuidada. Esses quesitos, porém, não são mencionados espontaneamente e não geram muito debate. Há uma percepção de que esses atributos são inerentes aos atendimentos das empresas e os grupos partem do pressuposto que o guichê e o atendente serão limpos e apresentáveis. A grande questão gira em torno da forma como é feito o atendimento e da qualidade e clareza da informação que é passada ao passageiro.

O horário de funcionamento dos guichês não atende a todos os participantes, pois, na percepção dos passageiros, abririam tarde demais e fechariam cedo demais, antes que pudessem sair do trabalho para comprar suas passagens.

O ideal para os grupos seria um atendimento 24 horas, com segurança. A quantidade de lojas de venda espalhadas pela cidade atende bem a demanda quando o passageiro reside longe da rodoviária, mas falta mais informação sobre os pontos de venda de forma geral. Como existe a percepção de que essas lojas são opções extras de local de compra, seu horário de funcionamento não é questionado.

Textuais

Eu acho muito demorado o atendimento. Eu não sei por que a gente fica na fila esperando e ela não anda.

O atendimento, pra mim, sempre foi muito bom. Eles sempre mostram na tela: tem vaga aqui e aqui... Por isso que demora.

O problema que eu acho é que nem sempre eles sabem responder a todas as perguntas, os atendentes nem sempre tem todas as informações, eles falam uma coisa e, chegando no ônibus, é diferente. Há falta de comunicação internamente.

Tem guichê preferencial pra quem comprou pela internet e telefone?

Eu prefiro comprar pelo telefone a comprar pela internet. Eles levam na minha casa e não tenho que ir trocar a passagem.

Eu acho que o local é mais importante, se tiver uma agencia perto da sua casa você não precisa se deslocar.

Eu acho que, com o tempo, o guichê vai ser só um local de retirada de bilhete.

No horário do almoço você vai comprar rapidinho, daí o sistema não funciona, você pede pra ver o lugar o atendente olha com má vontade.

Dou valor à agilidade no atendimento e um sistema que evite transtornos, por exemplo, a duplicidade na venda de cadeiras.

Você sai lá da Serra para comprar passagem na rodoviária, é muito fora de mão. Ter as lojinhas que vendem as passagens perto é muito bom, questão de acessibilidade.

Uma vez eu vi um 'boicote' na rodoviária, porque numa empresa a pessoa não tinha respeito, aí todo mundo foi pra fila da outra.

Para mim, os guichês da rodoviária deveriam ser 24horas, porque você paga uma taxa para sair da rodoviária.

Você chega no guichê, tem uns seis espaços, mas só três pessoas atendendo.

Quando eu fui comprar o cara falou assim "a passagem normal custa 13,20 e com seguro 13,30". Simplesmente falar que a diferença é 10 centavos dá uma conotação ruim. Por que ele não falou todas as vantagens do seguro e aí falou que tudo isso seria por apenas 10 centavos a mais? Dá um tom diferente.

Eu acho que a pessoa tem que te tratar com polidez.

A forma de tratamento eu acho número um. Depois acho que a rapidez vem junto.

Que tenha um cara atento querendo me ajudar. Geralmente, eles estão conversando, não se presta a te ajudar, tão no mundo da lua. E isso quando tem pessoas no guichê!

Quando eu fui pra casa, duas horas da manhã eu fiquei no meio da pista. Ninguém avisou que o ônibus não passava dentro da cidade.

Eu já comprei em agência. O atendimento é bem melhor. Eles sempre estão lá pra atender o cliente. A prontidão que tem nas agências falta na rodoviária.

Serviços prestados pelos profissionais das empresas

As lembranças das viagens mais prazerosas sempre remetem a elementos relacionados a dois quesitos: motorista e/ou ônibus. A viagem fica melhor quando o motorista é atencioso com os passageiros, educado e transmite segurança.

Antes da partida, a apresentação do motorista de forma educada e simpática é capaz de deixar passageiros mais tranquilos e relaxados. É importante dar um bom dia/boa noite, apresentar-se, explicar sobre a viagem, tempo previsto, além de anunciar o local e o tempo das paradas, quando elas acontecem.

A aparência descansada e bem cuidada é outro fator que traz tranquilidade e confiança aos passageiros. A percepção é de que um motorista com boa aparência preparou-se para estar ali e não está cansado por outras viagens, então, realizará um bom trabalho. Há uma curiosidade dos passageiros sobre o treinamento e as escalas de trabalho desses motoristas. Alguns participantes dos grupos sugerem que essas informações sejam públicas e divulgadas mais frequentemente. Consideram importante saber se o motorista de determinada empresa cumpre horários de descanso, realiza treinamentos de direção e relacionamento, ou seja, se é zelado pela empresa. Essas informações trazem sensação de cuidado também ao passageiro, que se percebe como alvo das ações da empresa sobre o motorista. Há uma tendência de opção pela empresa que se dedica ao seu funcionário, visando a atingir seu cliente.

Outro atributo muito valorizado é a forma de condução do ônibus, que também deve transmitir segurança e tranquilidade. As experiências dos grupos geralmente são positivas. Nos relatos dos passageiros, foi comum ouvir histórias de ultrapassagens indevidas e excesso de velocidade, por exemplo. E vale destacar também que os passageiros acreditam que as empresas realizam cursos de direção para os motoristas e consideram isso fundamental.

Espera-se que o motorista seja capaz de resolver situações inusitadas que aconteçam ao longo da viagem. Situações, como fumar no banheiro e ouvir música alta são frequentes, mas a atitude do motorista geralmente é passiva ou indiferente, o que deixa os passageiros insatisfeitos. É muito valorizado o motorista que sabe resolver os imprevistos, responder às dúvidas dos passageiros e propor soluções.

As experiências negativas ficam por conta do funcionário responsável pelas bagagens. Na percepção dos passageiros, esses funcionários não teriam o costume de ser agradável com as pessoas e nem demonstrar cuidado com a bagagem. No momento de falar do funcionário da empresa, sem especificar de qual se trata (motorista, cobrador ou maleiro), o primeiro a ser lembrado é aquele que manipula as malas, ou seja, o mais criticado.

O maleiro não transmite simpatia e profissionalismo. Há muitos relatos de má vontade e falta de cuidado com os objetos, que são jogados no bagageiro do ônibus. Outra percepção é de que esse funcionário define regras próprias e coloca-se acima das normas da empresa quanto ao tratamento e cuidado com as malas e outros. Entre alguns exemplos, o mais emblemático é o transporte de animais. Liberado pela empresa, mas negado pelo maleiro.

O responsável pelas malas também demonstra despreparo para lidar com qualquer situação que fuja da normalidade e costuma ser grosseiro e impaciente com passageiros. Não foi dado sequer um exemplo positivo em relação ao trabalho desse funcionário.

Os atributos que os grupos mais valorizam na função do maleiro é manusear adequadamente as malas: forma de colocação no bagageiro, organização para retirada de acordo com o local de descida do passageiro, retirada com conferência da numeração. Simpatia, atenção e capacidade de resolução de problemas completam o perfil ideal desse funcionário.

Textuais

A minha melhor viagem foi em 2007. Confortável, segura, o motorista em todas as paradas perguntava se a gente tava bem, tinha cafezinho.

Normalmente os atendentes no guichê são mais simpáticos do que as pessoas que estão colocando a mala. Eles se acham os donos do ônibus.

Eu gosto do motorista que tem preocupação com a gente, mostra que ta preocupado, se apresenta... Mas tem dias que o motorista não fala nada.

O pior da empresa são os atendentes das malas, são muito valentões. Lógico que alguns salvam. Os motoristas geralmente são simpáticos. Mas esses atendentes até palavrão eles falam com a gente.

Eu acho que a simpatia é a melhor das coisas, porque quando a pessoa é simpática você consegue confiar nela.

O fundamental é o motorista. Acho que é um conjunto de simpatia, desde quando você vai comprar a sua passagem.

Tratar bem, te dar atenção necessária...

Aqueles responsáveis pelas nossas bagagens que sejam mais educados porque eles tão muito mal educados.

Alguém entrava no banheiro, o motorista já sabia, parou o ônibus, foi lá e disse, que se continuasse a fumar, ia parar na primeira policia federal.

Empresa e trocadores são despreparados para solucionar problemas muito simples.

Na verdade, eu num tenho nem que pedir para ele não jogar a minha mala [...] a função dele é guardar mala, então ele tem que saber guardar a mala.

A empresa tem que acompanhar a saúde do motorista. A gente, na verdade, não sabe se as empresas fazem isso.

Os motoristas da Águia Branca são mais qualificados. Aquela educação deles, de chegar até a porta, se apresentar, faz a oração, a roupa sempre arrumada... É um diferencial.

A segurança que o motorista transmite quando tá falando influencia.

O maleiro deveria conferir se o ticket que eu mostro corresponde ao da minha mala.

Eu já vi com camisa aberta, mostrando pelo no peito, um negócio estranho.

Os motoristas de ônibus são treinados. Eu acho que seria interessante dar curso de primeiros socorros pra eles.

Eu acho que a empresa poderia divulgar umas informações sobre os motoristas. Tipo, você entra no ônibus e você não sabe se o motorista está dirigindo há seis, oito horas.

Eu quero que o motorista conheça o trajeto que ele está fazendo. Conhecimento das estradas, o trajeto... Por exemplo, o motorista trabalha por escala e muitas vezes não sabe o trajeto que ele vai pegar.

Primeiro é a direção, não adianta o cara dar bom dia e bater lá na frente.

O cara às vezes é serio, mas é cordial, cuida direito da viagem.

Se apresentar no início da viagem é fundamental pra você ter uma boa imagem do motorista.

Na apresentação, eu já peguei motorista que fala tão baixinho, já outro parecia que tava mais no quartel. Eu acho que o mais importante é falar essas coisas, estar disponível para os passageiros e ter a capacidade de administrar algum conflito dentro do ônibus.

Na hora que o motorista entra, fica todo mundo na expectativa esperando ele falar alguma coisa.

Oferta de passagens

Não é um item evocado espontaneamente e nem muito comentado, mesmo com estimulação. Apesar de inicialmente questionarem a disponibilidade de horário das viagens, acreditam que o passageiro deve adequar-se ao que a empresa oferece. Afinal, se ela oferta determinados horários e datas é porque financeiramente é melhor pra ela, então, não vai haver mudança nesse quesito, cabendo aos passageiros adequarem-se à oferta. Dessa forma, a discussão ficou esvaziada e não rendeu, na maioria dos grupos.

De modo geral, os dias e horários ofertados para as grandes cidades atendem bem aos passageiros. Já para as cidades menores, a oferta é bem reduzida, apesar de não ser muito questionada.

A devolução de passagem não é simples e depende mais da boa vontade do atendente do que das regras internas da empresa e, nesse sentido, alguns passageiros reclamam da má vontade dos atendentes. Os grupos identificam a falta de um procedimento padrão simplificado, pois, cada experiência contada pelos participantes, desenrola-se de forma diferente. Os grupos têm a sensação de que é sempre complicado ser reembolsado e tudo dependeria da boa vontade e treinamento dos funcionários.

Textuais

O que eu mais dou valor é flexibilidade de horário, às vezes, você quer um ônibus e tem poucos horários, poucas opções.

Eles colocam aquela promoção lá de 3x de R\$ 29,00, mas você nunca encontra.

A Itapemirim tem um programa de fidelidade que eu nunca consigo usar.

Esse negócio de venda de duas passagens pra mesma poltrona é muito comum, mas no dia que acontecer comigo eu vou agarrar na cadeira e não vou sair.

Horários mais diversificados. Porque a gente depende deles para viajar, e não eles da gente. Ou você pega muito cedo ou muito tarde.

Flexibilidade de horário, às vezes, você quer um ônibus e tem poucos horários, poucas opções.

Tem promoção sim, eu já fui para SP. Os horários são os piores, péssimos, mas têm.

A promoção incentiva viajar. Pô, você não quer fazer nada, mas compra passagem a R\$ 39.

Uma vez eu só consegui sair 2h40 da manhã. Eu acho que esse horário quando você sai da rodoviária tudo bem. Mas quando você pega no meio da estrada...

Quando você compra um bilhete, a informação não é muito clara, não dá pra ler. Eu comprei uma passagem no dia 6 e voltar dia 8, eu não sabia o que era 6 ou o que era 8 porque não dava pra ver direito.

Tem que melhorar a visibilidade das informações do bilhete.

Existem empresas que oferecem poucos horários. Pra São Paulo, você viaja no início da manhã, no final da tarde ou de noite. Não tem disponibilidade de horário e de poltrona.

Ônibus

Junto com “motorista”, o quesito “ônibus” forma o conceito geral de viagem, sendo esses dois itens os de maior peso para a avaliação positiva ou negativa da viagem. Em relação ao ônibus, conforto é o atributo mais valorizado e sempre aparece espontaneamente nos grupos. Diz respeito a uma série de itens, tais como poltrona, higiene, manutenção, temperatura, iluminação e comportamento dos demais passageiros. Porém, os itens que traduzem esse atributo com mais precisão são poltrona e higiene.

Com relação à poltrona, os itens destacados são largura de cada poltrona, distância entre elas, estofado, inclinação do encosto e apoio para os pés.

A largura precisa ser suficiente para que os passageiros não fiquem encostando um no outro. Os homens tendem a ter pior avaliação desse quesito. Os grupos pagariam mais por uma poltrona mais espaçosa, mas não o preço cobrado atualmente no ônibus tipo leito, por exemplo. O braço fixo do lado do corredor dá uma sensação de aperto ainda maior.

Para os grupos, a distância entre as poltronas é pequena. Quando o passageiro da frente deita, a sensação é que irá deitar no colo do passageiro de trás. Isso também traz insegurança no caso de uma colisão do ônibus, pois o passageiro poderá se machucar na poltrona totalmente deitada a sua frente.

As poltronas também precisam estar conservadas. Há pinos para descer o encosto que não funcionam, assim como há encostos que não se fixam deitados e o passageiro precisa forçar o tempo todo para que fique abaixado. É preciso que o material da poltrona seja confortável e limpo, sem cheiro desagradável.

O apoio para os pés precisa ter uma altura que se adapte melhor. Muitos passageiros reclamam desse quesito, pois não alcançam o apoio. Além disso, é preciso que ele fique na posição que o passageiro coloca e não volte à posição inicial toda vez que o passageiro levanta os pés, como costuma ocorrer.

Em relação à poltrona, as sugestões são: aumentar a largura das poltronas e a distância entre elas; o braço do lado do corredor não ser fixo; apoio do pé mais anatômico; manutenção constante e limpeza do estofado.

A higiene é o atributo mais valorizado após a poltrona. Primeiramente, a percepção de higiene liga-se ao banheiro. Um banheiro limpo é fundamental para proporcionar uma viagem agradável. Os grupos, porém, ao longo do debate, indicam que o ônibus inicia a viagem com o banheiro limpo e identificam os próprios passageiros como responsáveis pela falta de higiene. Para contornar essa situação, alguns participantes sugerem que as empresas promovam a limpeza dos ônibus durante as paradas.

A higiene, que num primeiro momento refere-se ao banheiro, em seguida é ligada ao ônibus em geral, indo desde a poltrona, como já mencionado, passando pelo corredor e indo até a parte externa do ônibus.

Outro atributo valorizado pelos grupos é a temperatura dos ônibus. De forma geral, há reclamação sobre o ar condicionado que deixa o ônibus muito frio na parte dianteira e quente atrás. Tanto o calor quanto o frio intenso deixam a viagem desagradável. Alguns exemplos de ar condicionado quebrado no meio da viagem foram dados pelos participantes dos grupos. A maior reclamação, porém, não é pelo ar condicionado quebrado e, sim, pela temperatura muito baixa.

Manutenção, em geral, refere-se à aparência geral do ônibus, externa e internamente. Tem relação com conforto e segurança. No que diz respeito ao conforto, soma-se a falta

de manutenção, o que torna o ônibus barulhento, os estofados das poltronas e cortinas rasgados, e o cheiro do ônibus. Além disso, sem manutenção o ônibus pode apresentar defeitos, comprometendo a segurança. Essa percepção não é formada a partir da experiência prática dos grupos, pois foram raros os exemplos de ônibus quebrados no meio da viagem. Porém, com o debate, a ideia foi sendo elaborada e essa questão ganhou força indicando que, apesar de não vivenciarem com frequência problemas relativos à falta de manutenção, a manutenção dos ônibus é um atributo valorizado.

A iluminação dos ônibus é um item importante para os grupos, mas mal avaliado. Quando a viagem é noturna, a lâmpada de cada poltrona não é suficiente para iluminar até o chão, onde é comum cair pertences dos passageiros. A sugestão é que haja um ponto de luz também no chão para esses casos. Além disso, a luz do corredor não deve ser totalmente desligada, pois dificulta a ida ao banheiro, especialmente de pessoas mais velhas ou com dificuldades de locomoção.

Por fim, conforto também é não ser incomodado com luz e som de outros passageiros. Aqui, os grupos indicam o papel importante do motorista que não pode ficar indiferente a essas situações.

Portas-treco em maior número completam os itens valorizados pelos grupos. Local nas duas poltronas para colocar a bolsa de mão, garrafa de água ou copo são indicados por alguns participantes dos grupos.

De modo geral, as empresas de transporte rodoviário são bem avaliadas no quesito “ônibus”.

Textuais

Eu fui daqui pra Ipatinga e não consegui dormir, não tive conforto, o ar é muito frio ali na frente.

Eu acho essencial o ar condicionado. O ar condicionado, muitas vezes, tá muito frio, eles não equilibram a temperatura. Normalmente, atrás fica muito quente, porque tem um desequilíbrio dentro do ônibus.

Uma coisa ruim de viagem de ônibus é não saber com quem você vai do lado, é muito ruim, alguém vai roncar em cima de você, uma viagem longa é a coisa mais complicada que tem.

Eu prefiro a minha poltrona confortável. O estofado, o tamanho, ninguém merece viajar ao lado de um gordinho.

O mais importante pra mim é a pessoa que vai sentar do seu lado.

Essa sujeira é o povo que faz. No início da viagem tá tudo limpo, mas no meio já está horrível.

A distância da perna é muito pequena, a pessoa deita praticamente em cima do seu colo.

Quando a pessoa da frente deita, se tem uma freiada brusca você quase morre ali.

Conforto de poltrona e banheiro tem prioridade.

Viajar com pessoas ouvindo funk é horrível. Deveria ter uns cartazes falando que é proibido escutar música alta, mantenha o banheiro limpo, essas coisas...

No ônibus, o número um seria conforto. Conforto geral: primeiro poltrona, distância entre elas. Pra nós que somos mais cheinhos sofremos... Homem que tem as pernas compridas passa aperto.

Quem quer andar no conforto tem que pagar. Eu pagaria a mais se não fosse tanto a mais.

No convencional e executivo a distância entre a poltrona é a mesma coisa.

Segurança. Uma coisa que eu tinha pensado antes do conforto. Mas ninguém pensa nisso. Ter segurança, ver se o ônibus tá em boas condições.

Eu acho que o principal é a condição total do ônibus, o assento, aonde você coloca o braço, a cortina... Manutenção física em geral.

Eu não tenho muito que reclamar, os ônibus estão sempre limpos por fora e por dentro, tem sacolinha de lixo para colocar as coisas.

Eu falo da inclinação. Você fica lutando para reclinar a cadeira. Eu já viajei em um ônibus que a cadeira não parava embaixo.

Eu só quero sugerir, aqueles apoios que nós colocamos os pés, então a gente levanta, e quando colocamos os pés eles abaixam novamente.

Conforto, boa qualidade dos assentos, e um lugar pra colocar o pé. Quando você coloca o seu pé em cima dele, seu pé quase não chega lá e quando você coloca o pé em cima dele, ele abaixa.

Aquele braço do corredor deveria ser móvel igual o do meio. Porque aí você chega e levanta, não machuca a perna.

Tem que mudar a tranca, quando o ônibus balança aquela tranca do banheiro fica balançando.

O lugar para colocar copos é sempre do lado da janela, quem fica no corredor atrapalha sempre quem está na janela.

Eu acho que a iluminação do ônibus, pra quem gosta de ler, a luz é muito pequena, muito ruim. Podia ser um pouco mais forte.

Eu acho que deveria ter um dispositivo de uma lanterninha no chão ao lado. Minha carteira caiu no ônibus e não dava pra eu enxergar, tive que pegar o celular.

Quando ele está na estrada, geralmente apaga tudo, mas, às vezes, você quer ir no banheiro, então a iluminação é importante.

Alguém falou no início sobre o cobertor. No executivo não tem. Eu acho que se todos nos tivéssemos essas coisas diferentes que tinham antes, seria bom.

O leito tirou o travesseiro, só tem o cobertor agora. Mas não abaixaram a passagem.

Eu não pagaria a mais não. Poderia ter um opcional, cobertinha ou travesseiro, por um pouco a mais.

Eu acho que é legal ter internet sem fio dentro do ônibus. Tem um problema: viajar seis horas, a bateria descarrega. Mas eu pagaria mais pra ter internet.

Mesmo se o ônibus tá numa temperatura boa, mas se você estiver num acento desconfortável, não dá pra viajar.

Eu acho que a limpeza vem ate antes do conforto, o banheiro uma vez estava fedendo tanto que eu cheguei fedendo. Pra mim a limpeza também viria antes.

Eu acho que nas paradas alguém deveria entrar e checar o banheiro dentro do ônibus.

Água e café ficam justamente do lado do banheiro. Eu acho falta de higiene e fora das normas sanitárias.

Eu já peguei seis horas de viagem com o ar condicionado não funcionando. Eu reclamei depois na empresa, pensei em entrar com uma ação judicial. Mas como eu nunca mais usei a empresa, acabei deixando pra lá.

A gente quebrou no meio da viagem pra Realeza, ficamos parados uma hora e meia esperando o mecânico, fomos até Vitória com o ônibus vedado. Eu passei mal de calor, entrei com uma ação judicial contra a empresa.

Uma época teve, acho que era executivo plus, vinha um lanchinho e um fone de ouvido.

Paradas ao longo da viagem

As paradas são essenciais para os grupos, especialmente quando a viagem é longa. Parada é para esticar as pernas, fazer um lanche e tomar banho, dependendo da distância que se está percorrendo.

Espontaneamente, os grupos elencam quatro aspectos importantes numa parada: alimentação, higiene, tempo da parada e organização/segurança dos ônibus, nessa ordem de importância. Alimentação diz respeito aos quesitos qualidade e preço. A limpeza do banheiro é o item mais lembrado em relação à higiene. Já o tempo da parada relaciona-se ao atendimento e à quantidade de pessoas nos locais de paradas. Por fim, organização e segurança é um aspecto composto por identificação do ônibus nas baias de estacionamento, checagem dos passageiros antes da partida e segurança dos objetos deixados nos ônibus.

O quesito mais lembrado pelos grupos é o preço da alimentação, considerado extremamente alto. Esse atributo é fundamental e define se a parada poderá ser bem usufruída ou não. Os grupos percebem-se como sendo assaltados nesses locais, devido ao preço cobrado pelos alimentos e bebidas. Como o preço da alimentação é muito alto, os passageiros nem cogitam a hipótese de realizar compras de lembranças ou outros itens vendidos nas paradas, pois o dinheiro seria todo ele, gasto no lanche.

A qualidade da comida é considerada como o atributo mais importante após o preço. A alimentação oferecida nas paradas, de modo geral, é bem avaliada. Os passageiros acreditam que, ao longo do tempo, os locais de parada têm melhorado tanto a qualidade quanto a variedade dos produtos. Não houve relatos de produtos estragados ou de pessoas passando mal após alimentarem-se nas paradas.

Outro item que é percebido como “cada vez melhor” nas paradas é a limpeza dos banheiros. O banheiro limpo demonstra a higiene de um local de parada, apesar da limpeza do local como um todo também ser importante. A cobrança pelo uso do banheiro é muito mal avaliada pelos grupos.

Outro fator que levanta discussão e histórias entre os participantes é a identificação dos ônibus nas baias de estacionamento. A maioria já se perdeu e entrou em ônibus errado. A sequência de números para identificação na lateral do ônibus é muito difícil de gravar. Além disso, muitas vezes o ônibus sai do local para higienização do banheiro e retorna para outro ponto do estacionamento. A sugestão dos grupos é a colocação de letreiros ou placas em cada baia identificando o ônibus estacionado ali. Ou um sistema de som avisando o local do ônibus e a hora de saída.

Além do receio de sair e na volta confundir-se em relação ao ônibus, o passageiro também tem medo de ter algum pertence roubado enquanto está lanchando. A segurança dentro dos ônibus é outro aspecto valorizado pelos grupos, que avaliam mal esse quesito. Sentem-se sempre inseguros quanto aos seus pertences dentro do ônibus até quando vão ao banheiro durante a viagem.

Outro atributo fundamental numa parada é a checagem dos passageiros, que, na opinião dos grupos, deveria ser feita por todos os motoristas. Alguns participantes já viveram a experiência de ter sido deixado pra trás numa parada. Os motoristas da viação Águia Branca são bem avaliados nesse sentido, pois contam as cadeiras ocupadas antes de partir.

Já o tempo de permanência nas paradas é sempre considerado pequeno. Dependendo da quantidade de ônibus parados e da agilidade dos atendentes, não é possível ir ao banheiro e alimentar-se. Além disso, a pressa pode ocasionar confusão na hora de o passageiro encontrar seu ônibus.

O atendimento também é considerado um atributo importante numa parada e para os grupos está muito relacionado à quantidade de ônibus no local. Na avaliação desse quesito não há consenso. Para alguns, o atendimento vem melhorando ao longo do tempo, tornando-se mais ágil e profissional; para outros, há sensação de lentidão.

Nem todos os passageiros saem dos ônibus durante a parada. Para esses, o fato de o ar condicionado dos ônibus ser desligado durante a parada traz bastante incômodo e é muito criticado.

Textuais

Eu fico preocupada porque nas paradas o motorista desliga o ar. Eu já reclamei com os motoristas, ANTT... Eles alegam que é por causa do consumo de combustível, mas eu não to nem aí! Se for isso, coloca no preço da passagem.

Eu saio sempre pra poder esticar minhas pernas.

Eu adoro salgado de parada de ônibus, é sempre muito grande e muito bom. E muito caro também.

Os banheiros não são limpos. Eu nunca usei porque acho um absurdo pagar.

Pra mim, que não tenho muito, tinha que ser acessível pra todos, é muito caro...

A comida tem que ser boa e tem que ter variedade também.

Tem que ter um banheiro limpo.

Segurança do próprio ônibus quando eles param. Já roubaram várias vezes dentro do ônibus notebook, telefone.

Tem casos aí que o ônibus vai e a gente fica porque o motorista não verifica, só pergunta se tava todo mundo lá dentro, e vai embora.

Às vezes, a fila do banheiro é tão grande que você não consegue fazer nada, aí tem fila para comprar, fila para pagar...

Nessa ultima viagem, eu não gostei muito do horário das paradas, paradas de 10 min pra almoçar, 15 min pra tomar banho, quem consegue?

Eu acho aceitável o atraso por acontecer muitas vezes e acontece por conta dos passageiros.

Em paradas eles não oferecem medicamentos.

Segurança eu nunca reparei, mas é importante.

A organização dos ônibus é fundamental, porque quando a gente desce com sono, na volta não lembra qual é. Eu acho que os motoristas teriam que fazer uma checagem no ônibus antes de sair.

Se tivesse número nas plataformas ficava mais fácil localizar.

Eu sou craque em sair do ônibus, sair para o refeitório e entrar em outro ônibus. Eu acho que os ônibus deveriam ter um número, pra gente não ter que decorar aqueles cinco números na lateral do ônibus.

Acho que tinha que ter um lugar para você recorrer caso seja roubado. Há um tempo estavam roubando muito laptop, então tinha que ter um segurança, um posto.

Identificação está ligada à segurança.

Eu acho que o tempo de parada pode ser ligado à rapidez do atendimento.

Eu acho a limpeza do local. Normalmente tem a comida decente. Mas, tem vezes...

A rapidez do atendente e a rapidez do lanche chegar. Às vezes, o tempo da parada é curto.

Normalmente os motoristas respeitam o horário. Se ele quiser sair antes, o pessoal não deixa. Se as pessoas retornam todas dentro do ônibus, ele, às vezes, sai antes.

Eu acho assim, numa parada, qualquer pessoa entra dentro do ônibus. O motorista já me falou uma vez pra eu ficar atento com a minha bolsa porque a empresa não se responsabiliza.

Terminais rodoviários

Segurança, limpeza e conservação do local são os primeiros itens a serem citados. Esses quesitos estão muito ligados à imagem que os grupos têm da rodoviária de Vitória (ES), vista como abandonada, suja e insegura. Durante o debate, outros aspectos ganham importância, tais como acesso aos meios de transporte público para saída do terminal, placas de informação e uso do banheiro público.

Nos terminais, os passageiros costumam se sentir inseguros. A rodoviária, a exemplo da Rodoviária de Vitória, passa uma imagem de abandono, no caso do transporte semi-urbano, as reclamações são ainda maiores, pois, na maioria das vezes, essas nem existem e os passageiros mal possuem condições de se sentarem à espera de seus ônibus. Por isso, o atributo mais importante para os grupos é a segurança e a manutenção geral do local. As pessoas que transitam pelos terminais precisam sentir-se seguras. Isso pode ser amenizado com a presença de guardas ou vigias, além de um projeto de paisagismo que humanize o local e não deixe essa impressão de abandono. O fato de algumas rodoviárias serem mais fechadas e possuírem guardas auxilia bastante na promoção de maior sensação de segurança.

A conservação do local também se relaciona à existência de assentos confortáveis e em número suficiente, o que não se percebe no terminal rodoviário de Vitória e na maioria dos terminais do ES e Estados vizinhos.

Após o desembarque, os grupos costumam sair da rodoviária com familiares que os aguardam. Mesmo assim, todos consideram fundamental o acesso facilitado aos meios de transporte público. É preciso ter uma quantidade suficiente de táxis e os pontos devem estar próximos ao desembarque, assim como os pontos de ônibus municipais. Nesse quesito, novamente volta-se à questão da segurança.

Outro atributo fundamental num terminal rodoviário é a facilidade de obter informações. Especialmente quando a rodoviária é grande e possui mais de um andar. É fundamental ter um guichê de informações central bem sinalizado, com uma pessoa para tirar dúvidas, a exemplo da Rodoviária do Rio de Janeiro. Para complementar, placas ao longo dos terminais ajudando a indicar saídas, pontos de táxi, banheiros, bancos, entre outros, são percebidos como necessários.

O banheiro deve ser limpo constantemente, mas sem cobrança para os usuários pelo menos. Os grupos acreditam que embutida na passagem exista uma taxa de uso do terminal rodoviário e isso deveria cobrir a manutenção do banheiro. O banheiro de uso gratuito é sujo e não é fácil encontrá-lo, pois não há sinalização, na maioria das vezes, quando esse existe.

O serviço de lanchonete é um item importante, mas lembrado somente após algum tempo de debate ou se estimulado. Bem avaliado em Vitória, mas com sugestão que funcione 24 horas. As lanchonetes e a movimentação que as mesmas promovem ajudam na sensação de segurança, pois passa a impressão de que a rodoviária não fica tão deserta.

Textuais

A rodoviária do Rio de Janeiro dá de mil no aeroporto de Vitória.

Eu lembro de um negócio muito velho e muito mal cuidado. Muito caro e cheio de mendigo. Os trombadinhas ficam rodeando tudo ali (sobre a rodoviária de Vitória)...

Precisa de segurança: pessoas físicas, policiamento. Guarda municipal. Principalmente em feriado.

A segurança está muito aliada à conservação da rodoviária. Tem uma parte que está totalmente largada, não é cuidada, mato alto, conservação.

São Paulo que é bom, você sai e tem o metrô.

Em segundo, seria acesso aos meios de transportes, tanto táxi quanto ônibus. Você tem que sair da rodoviária, e pegar ônibus. O acesso é difícil. Você sai da rodoviária e você fica exposto.

Segurança, bom policiamento. Ninguém viaja sem dinheiro, então eles já vão pensando nisso...

Em Vitória já foi muito pior, mas agora não sei por que, aqueles vidros que eles colocaram dá mais segurança.

Eu acho fantástica aquela sala VIP que a Águia Branca oferece na Rodoviária.

Podia ter uma sala no qual só quem vai viajar entraria na sala.

Eu não concordo em pagar banheiro, mesmo que seja R\$ 0,10 ou R\$ 0,05. Eu não concordo em pagar, porque a gente já paga a passagem...

Não tem cadeira suficiente. O mais importante é manutenção boa, as cadeiras limpas, os serviços, revistas, lembranças, diversidade dos serviços ofertados.

Você paga taxa de embarque, seguro, e ainda tem que pagar para usar o banheiro. É difícil encontrar os banheiros públicos.

Chega certo horário aqui em Vitória você não acha táxi nenhum. Você não acha ninguém para dar informação na Rodoviária.

Os bancos da Rodoviária são ruins.

Uma sugestão é que as rodoviárias tenham TVs com informações sobre embarque/desembarque.

Deveria ter drogaria, um guichê de informações.

Acho que quem está viajando deveria ter um bilhete que lhe permita usar o banheiro sem pagar.

Na rodoviária, às vezes, você tem dificuldades de encontrar a saída. Uma vez eu peguei o ônibus de Goiânia, não tinha informação, era a primeira vez que eu estava naquela rodoviária. Tem rodoviária que é muito confusa.

Acho que segurança na rodoviária é fundamental.

Eu não sei como funciona a ANTT, mas eu acho que não deveriam cobrar pra gente usar o banheiro. Banho sim, mas eu acho que não deveria ter cobrança pra gente usar o sanitário.

No lugar de desembarque, tem que ter um ponto de informação. Acho que placas ajudariam. Desembarcou vê uma placa enorme.

A facilidade de acesso pra ponto de táxi e ponto de ônibus pra você chegar e sair.

Geralmente tem alguém me esperando, mas você sair com mala e cuia pra pegar um ônibus, na rodoviária de vitória é muito perigoso.

Preço

A passagem é considerada cara. Por isso, os grupos não pagariam a mais por serviços extras, tais como água, lanche e cobertor. As promoções incentivam a compra, mas muitos reclamam que não conseguem comprar na promoção, pois nunca há vagas o suficiente, seja pelo site seja nos guichês. Para esses, a sensação é de que a promoção é propaganda enganosa.

As formas de pagamento atendem bem ao cliente e nem chega a ser colocada como atributo fundamental uma vez que os grupos entendem que formas diferenciadas de pagamento seja um item básico que a empresa deve oferecer. A maioria utiliza cartão e parcela a compra.

Os grupos possuem uma ideia geral da composição do bilhete e citam que o preço total agrega seguro, pedágios, “taxas em geral”. Nem todos fazem questão do seguro, mas nunca retiram porque não sabem se há possibilidade. Isso não é esclarecido pelo atendente que vende a passagem. Por outro lado, aqueles que fazem questão do seguro também não sabem exatamente quanto vale e nem a cobertura.

O reembolso da passagem é uma questão problemática. Não houve um relato de experiência positiva nesse sentido. O atendente ou não sabe como fazer ou não quer fazer por ser muito trabalhoso, na percepção dos passageiros.

Textuais

Do Rio pra cá é mais cara a passagem, não sei por quê.

No cartão, dá pra dividir. Se você tem um cartão, tá ótimo.

Eu não consegui usar cartão por telefone, aí tive que ir ao guichê da São Geraldo comprar.

Eu acho as passagens rodoviárias muito caras.

Eu acho que a passagem é muito cara, eles não oferecem nenhum serviço diferenciado. Semi leito não vem lanche mais. Se vier algum são balas, pirulito.

As passagens deveriam ser nominais, igual de avião, porque se alguém pegar não tem como usar.

Eu tive problema com reembolso. Eu tinha acabado de comprar a passagem, quis devolver na mesma hora para pegar outro ônibus que tinha chegado e não consegui.

A promoção incentiva! Passagem pra São Paulo a 39 reais? Lógico!

Hoje tinha promoção do peixe urbano. Pô, você não quer fazer nada, mas compra passagem a 39 reais...

Muitas empresas não oferecem o seguro. Ela só vende pra você se você falar “eu quero o seguro incluído”. Eu acho que eles deveriam oferecer o seguro no ato da compra. Antes de viajar, eu acho que eles deveriam oferecer o seguro na compra da passagem. É, no máximo, R\$ 3 mais caro.

Eu sempre tenho usado o cartão de crédito. Eu acho muito complicado comprar pelo cartão de débito. Eu já comprei em São Paulo com cartão de débito, mas aqui nunca consegui.

Projeção de Mudanças no Transporte

Os grupos foram estimulados a imaginar que estavam no futuro e que o sistema de viagens rodoviárias teria se modificado muito para melhor nos últimos anos. A partir disso, os participantes tentaram relatar como seria esse serviço melhor.

Narraram que nesse futuro a experiência de viagem é mais positiva, pois se tem um cuidado maior com o passageiro, mais atenção é dada a ele. Espera-se que a oferta de serviços rodoviários seja muito melhor no futuro. As melhorias sugeridas giram em torno de se obter mais conforto, higiene e segurança durante a viagem.

Detalhes, como informar o roteiro, manter o banheiro limpo, oferecer cadeirinhas de bebês para as crianças, assim como escolher bem as paradas são as mais encaradas como sinal de respeito ao usuário.

Textuais

A implantação de todas as nossas sugestões foram feitas.

Haverá a disponibilidade de ter cadeiras de bebês para crianças.

Farão mais promoções.

A entrega de folder falando do roteiro da viagem das paradas.

A segurança dos ônibus com GPS.

A estrutura do ônibus deve ser por dentro igual ao que você vê por fora.

Os banheiros estão limpos.

Ônibus mais confortáveis, com menos bancos com cadeiras anatômicas.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Eu respondo se eles fizerem a pesquisa e resolverem os problemas.

Há muito interesse em participar de uma pesquisa realizada pela ANTT, mas, de alguma forma, eles gostariam de ter acesso aos resultados. Cria-se grande expectativa e assim esperam-se melhorias a partir dos dados coletados.

As formas de coleta de dados preferidas são responder questionário enquanto aguarda a partida do ônibus ou durante a viagem, para ser entregue ao final ao motorista. O momento antes da viagem é ocioso e seria oportuno para realização da pesquisa. O aspecto negativo desse método é que o participante ainda não passou pela experiência da viagem e, por isso, as respostas podem não corresponder à verdade. Apesar disso, poucas pessoas se disponibilizariam a responder um questionário após a viagem, devido ao cansaço e à vontade de ir embora.

No caso dos questionários para preenchimento durante a viagem, os motoristas deveriam ser treinados para comunicar sobre a pesquisa logo no início da viagem e então entregar o questionário aos passageiros ou deixá-lo no bolso da poltrona em frente. Ele seria o responsável por recolhê-lo. Outra opção seria colocar nos terminais rodoviários e/ou paradas algumas urnas para depositar os formulários preenchidos.

Utilização da internet, por meio de envio do questionário por *email* ou de um *link* para a pesquisa é outra opção bem vinda para a maioria. Já o telefone não é bem aceito por todos, pois toma um tempo que o participante pode não dispor no momento da ligação, apesar da vontade de responder às questões. Assim, telefone torna-se uma opção interessante apenas se o pesquisador puder ligar novamente em um horário pré-agendado. Para os grupos, em hipótese nenhuma devem ser solicitados dados pessoais por telefone.

A única abordagem considerada inadequada seria durante as paradas, pois o tempo da parada é muito curto. Outra ressalva é o tamanho do questionário, que não deve ser muito extenso, pois mesmo com vontade de participar todos os grupos foram unânimes em afirmar que desistiriam frente a um questionário grande demais.

Textuais

Antes de viajar. Depois de viajar não tem como.

Eu acho que seria depois, porque só depois que você tem noção de como é a empresa. Só depois que eu poderia apontar os erros.

Eu teria mais dificuldade pra responder depois da viagem.

Depende muito da abordagem.

Carta? Não. Só se na carta viesse um código que poderia ser colocado na internet. Na internet eu gostaria muito.

Eu acho o melhor é deixar dentro do ônibus, pra pessoa responder e entregar depois. Você não vai ser importunado nem antes nem depois.

Nas paradas não porque é muito curto o tempo. Geralmente nas paradas é correria.

Se fosse assim, de alguém te fazer entrevista, é melhor por telefone.

Por telefone não pela incompatibilidade de horário.

Se eu tivesse certeza que essa pesquisa iria melhorar, responderia sim.

Antes da viagem. Meia hora antes do embarque.

Antes de entrar no ônibus.

Por telefone incomoda, é impessoal. A não ser que marcasse um horário com você. Mas eu acho muito impessoal.

Tem muita gente que não tem muita paciência por telefone. Normalmente, o meu tempo é muito corrido, então, eu não do nenhuma informação de documento.

No telefone a menina me perguntou tanta coisa que eu achei que ela tinha me dado o golpe. Perguntaram minha renda familiar.

Quando chega, às vezes não dá porque o táxi tá esperando.

Pela internet seria melhor. Deveria ter um link adequado.

O motorista poderia dar e recolher os questionários.

Respondo se eles forem eficazes, e não simplesmente deixarem lá.

Eu prefiro quando chega.

Eu prefiro quando vai.

Na espera da viagem seria bacana, até pela questão da expectativa. Acho que tinha que ter as duas coisas, quando você vai, e quando você chega, porque você teria os dois lados.

Tem que ser uma coisa rápida, não pode ter um monte de pergunta.

Uma pessoa no ônibus não seria bacana, não me agrada.

Poderia ser tipo uma caixinha de sugestões, um questionário já pronto, para eu responder em casa. Ou então no guichê de passagem: você pega, e depois num melhor ocasião você devolve.

Por e-mail eu faria melhor, mas me dá um pouquinho de medo por conta dos vírus.

Eu respondo, mas depende do tempo. Tem que ser umas perguntas mais objetivas.

Eu acho que antes do ônibus chegar, porque depois você já está estressada. Com certeza melhor antes. Durante não!

Nem durante nem depois. Na saída você já quer voar.

Eu já respondi por telefone, mas meio de semana seria difícil. Final de semana eu até responderia...

Alguém pegou meu telefone e me ligou e queria meu CPF de qualquer jeito, hoje em dia você fica desconfiado.

Uma pesquisa tem que ser uma entrevista mesmo.

Por correio? Sim. Eu faria, se não for pra colocar documento.

Eu não, da muito trabalho ir lá e colocar no correio de volta.

Eu faria por telefone, se a pessoa não perguntar documento.

A ANTT

Em todos os ônibus que eu viajo tem. Mas eu conheço só pela sigla.

A maioria dos participantes sabe que o transporte rodoviário possui uma agência reguladora e que se chama ANTT. Após um pequeno esforço, os que lembram a sigla lembram também seu significado. Aqueles que no primeiro momento não se lembram logo fazem a associação ao verem a logomarca. Mas uma minoria conhece seu papel e sua atuação. E, ainda menos participantes já entraram em contato.

A divulgação da ANTT acontece por meio da logomarca desenhada nos ônibus e caminhões de carga, mas se resume a isso. Os grupos não ouvem falar na atuação da ANTT e chegam a fazer paralelo entre outras agências mais conhecidas como ANATEL e a ANEEL. Desconhecem o número de telefone para contato, mas todos recorreriam à internet para encontrá-lo caso achassem necessário e tivessem conhecimento de sua atuação.

Textuais

É ANTT? Agência Nacional de Transportes Terrestres.

Eles fiscalizam as empresas de ônibus clandestinas. Essas que são registradas têm o adesivo com esse desenho.

Todo mundo conhece porque viu colado em algum caminhão ou ônibus.

Na internet deve ter o número, eu nunca liguei.

Eles têm um numero. Sei que é 0800, mas não sei o resto. Eu procuraria na internet.

A única coisa de fiscalização que eu sei é que eles param para checar o peso.

(Após ver a logomarca) Aaaahhh, eu já vi sim. No ônibus, na rodoviária...

Você faz reclamações sobre fiscalização.

Eu acho que é um órgão pra arrecadação do governo. Mas não há fiscalização de reclamação pra melhorar a vida do passageiro.

E um órgão que não tem propaganda dele. A excelsa tem propaganda, a Anac, a Anatel e tal, mas esse não.

Você vem muito essa marca em ônibus, caminhões... Na rodoviária tem.

Tem o número no próprio ônibus.

Eu não sei o nome, mas eu imaginava que tivesse um órgão pra fiscalizar.

Eu já vi, mas nunca prestei atenção.

Uma vez eu perguntei se eles não iam colocar mais ônibus aí falaram que precisava da autorização da ANTT pra colocar mais ônibus.

Eu vi quando eu fui procurar informações pra viajar com meus cachorros.

Eu já usei o '0800' de duas empresas. Eu já liguei por causa da velocidade, mas não resolveu. Quando eu fiz reclamação na ANTT, eles me mandaram até uma carta, mas não resolveu.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS SEMIURBANO

Participantes

Os grupos ocorreram no Espírito Santo (Dores do Rio Preto e Montanha) e em Brasília.

No caso do Espírito Santo, os participantes são, em sua maioria, das cidades onde os grupos foram realizados. A grandiosa maioria não possui carro e realiza viagens semi-urbanas frequentemente (a maior parte mais de uma vez por mês). Os motivos mais comuns são relativos a visitas familiares, tratamentos de saúde, compras e trabalho.

A composição dos grupos em termos de sexo foi equilibrada e o perfil dos participantes bastante heterogêneos no que se refere à faixa etária, escolaridade, classe socioeconômica (predomínio de classe B e C) e ocupação (a maioria exerce atividade profissional, seja como empreendedor, autônomo ou assalariado).

No caso de Brasília, os participantes são originários de localidades, como Novo Gama, Valparaíso, Cidade Ocidental, Águas Lindas, Luziânia, Santo Antônio Descoberto, dentre outras.

A grandiosa maioria não possui carro e realiza viagens semi-urbanas quase que diariamente, eminentemente por motivo de trabalho. Um percentual ligeiramente superior de mulheres foi a composição mais comum nos grupos realizados. O perfil dos participantes foi bastante heterogêneo no que se refere à faixa etária e escolaridade (embora a mais comum seja médio completo). As classes socioeconômicas predominantes foram C e D. Havia muitos aposentados e profissionais como diaristas/empregadas domésticas. Outras ocupações observadas foram vendedores, auxiliares/assistentes administrativos, auxiliares de cozinha, manobrista, vigilante, porteiro, entre outras profissões.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

Viajar faz parte da rotina de todos os participantes dos grupos (gostando ou não de viajar). Os usuários do sistema de transporte interestadual semi-urbano normalmente acordam bem cedo, às 4h30 ou 5h30 da manhã. Eles fazem suas viagens cotidianas rumo às cidades dos Estados vizinhos (a exemplo das cidades de Goiás que faz divisa com o Distrito Federal e do Espírito Santo para as cidades mineiras próximas à divisa).

O ônibus não é o meio de transporte preferido da maioria dos usuários, que o utilizam por receberem vale transporte da empresa em que trabalham, por ser mais barato ou por não possuírem automóvel. Principalmente nos grupos realizados em Brasília, os participantes foram unânicos em dizer que “se tivessem carro, não utilizariam os ônibus interestaduais”.

Essas viagens cotidianas não são o que os participantes chamam de “uma boa viagem”. Os ônibus não têm horário certo para sair da garagem, tampouco para passar nos pontos, estão sempre lotados e obrigam a maioria dos passageiros a viajar em pé. O estado de conservação da frota é ruim, além dos coletivos serem sujos e mal cuidados. Vale ressaltar que aqui se está referindo a viagens de duas horas diárias ou mais, dependendo do trânsito do dia e, nessas condições, a sensação é de que a viagem se torna mais longa e desgastante.

Em especial, na cidade de Dores do Rio Preto (Divisa entre ES e MG), por se tratar de uma cidade menor em relação às demais cidades da redondeza, não existe um sistema

diversificado que propicie essa mobilidade. Em termos de viagens mais longas, é necessário o deslocamento para municípios maiores com rodoviárias, como Guaçuí (ES) ou Carangola (MG). Nesse sentido, faltam opções para o transporte rodoviário interestadual semi-urbano. As viagens mais comuns feitas pelos usuários moradores da citada cidade são para os destinos de Espera Feliz (MG), Guaçuí (ES) e Carangola (MG). Esses percursos são curtos e fazer o trajeto em ônibus de viagem costuma ter várias burocracias que poderiam ser evitadas se houvesse uma linha circular entre as localidades.

Um dos problemas mais citados pelos usuários do transporte rodoviário interestadual semi-urbano, pelas viagens concentrarem-se, geralmente, nos horários da manhã, no final da tarde e noite, reside em que existem poucas opções de retorno para a cidade de origem, o que torna a viagem incompatível com os horários do comércio e dos estudantes de faculdades dessas regiões que dependem desse tipo de transporte. Além disso, os ônibus são considerados desconfortáveis e os motoristas e cobradores somente seriam simpáticos com as pessoas com as quais tem uma maior convivência, por isso a avaliação a esse respeito torna-se pessoal e não reflete o real profissionalismo dos mesmos.

Para a maioria dos participantes não existe possibilidade de escolher por qual empresa de ônibus preferem viajar, pois haveria poucas empresas nessas regiões, a exemplo de Brasília, em que os usuários apontam a existência de um monopólio entre as empresas: a Anapolina e o Grupo Amaral. A escolha é feita de acordo com o destino do passageiro. Cada empresa é responsável por uma linha de ônibus e não existe concorrência, o que, na opinião dos participantes, é o principal motivo das péssimas condições da frota e do alto preço das passagens (fator de reclamação dos usuários em todos os grupos realizados). Entendem que, se houvesse concorrência, as empresas iriam melhorar o serviço oferecido para conseguir mais clientes.

Em algumas cidades como Águas Lindas, por exemplo, há três opções de empresas para a viagem até o Distrito Federal que são a Santo Antonio (Grupo Amaral), Taguatour e a Vastur, mas quem recebe vale transporte no trabalho só pode utilizar os ônibus de uma empresa pré-determinada. Já as pessoas que tem opções de escolha, costumam embarcar no ônibus que passa primeiro, independente da empresa, já que todas são consideradas ruins. A empresa Santo Antonio (também em Brasília) possui alguns ônibus executivos em sua frota, porém demoram muito a passar nas paradas e, apesar de oferecer mais conforto durante as viagens, a maioria dos usuários opta por embarcar no primeiro ônibus disponível e não espera o serviço executivo por esse não dispor de muitas opções de horário.

Textuais:

Aqui em Dolores só tem Banestes, não temos hospital, então tudo o que você precisa, diversão, serviços de saúde, banco, faculdade... Pra tudo precisamos ir pra outros lugares, Espera Feliz ou Guaçuí.

O único problema que enfrentamos mesmo é o horário.

Viajo sempre sozinho.

É mais fácil ir de ônibus, gasta menos.

Você perde o dia inteiro para resolver uma coisa em Espera Feliz.

Eu não gosto de viajar.

Viajo para visitar parentes.

Fico cansada dessa viagem todo dia.

Os ônibus estão sempre lotados.

Venho para o DF para trabalhar.

Venho também para ir ao médico.

Venho também para turismo, pois em Águas Lindas não tem cinema, não tem Shopping, aí tem que vir para Brasília.

Não tem informações sobre os horários. A gente vai para parada e fica esperando o ônibus passar.

O problema do entorno é que ele fica jogado porque não é DF e nem Goiás, é ENTORNO.

Por exemplo, tem duas empresas que fazem a linha. Apesar de a passagem custar o mesmo valor, o Vale Transporte só serve para aquela empresa específica, aí você tem que ficar esperando o ônibus daquela empresa passar. Não pode pegar o da outra empresa.

O problema é que não tem concorrência. Pode ser tudo da forma que eles quiserem, com a qualidade que eles quiserem e no horário que eles quiserem.

Para Águas Lindas tem a Santo Antonio (Grupo Amaral), Taguatur e Vastur.

Tem que acabar o monopólio. Os tubarões dominam. A Anapolina e o Grupo Amaral.

Quando tem licitação eles que ganham. Não tem concorrência.

No Novo Gama, a concessão de trinta anos para Anapolina já está vencida.

As empresas são todas iguais, todas ruins. Não mudam nada os ônibus.

Tem também o ônibus executivo, mas acho que não vale à pena pagar mais caro. O trânsito é o mesmo.

O tempo de viagem é o mesmo.

Em Goiás tem um monopólio. Por exemplo, o grupo Amaral só pode ir até um bairro que chama ABC que é antes do Centro da Ocidental, então ele não entra na Cidade Ocidental. Acredito que só pode estar rolando grana ou tem algum esquema ou algum vereador abafando, privilegiando certas empresas.

A Viagem

As viagens interestaduais semi-urbanas que os participantes fazem cotidianamente das cidades do entorno para as cidades mais centrais dos Estados vizinhos, muitas vezes podem ser resumidas como “sinônimo de sofrimento”. O transporte é alvo de muitas críticas e pode ser considerado ruim. Os aspectos negativos são inúmeros e foram lembrados de forma espontânea, convergindo em praticamente todos os aspectos.

Ao saírem de casa, os passageiros já precisam contar com a sorte, pois o horário que o ônibus vai passar na parada é uma incógnita. Os ônibus não cumprem horários e essa é uma reclamação muito forte dos usuários. As viagens são longas e a maioria das pessoas tem horário fixo para chegar ao trabalho, escola ou ao seu compromisso e não podem contar que o ônibus passará no horário correto ou no mesmo horário do dia anterior. Por isso saem muito cedo de casa, com medo de perder o coletivo. O intervalo de um ônibus da mesma linha para o outro costuma ser grande. Nos horários de pico, até as nove horas da manhã, há mais oferta de ônibus. Após esse horário a frota reduz-se consideravelmente, chegando a ter outra linha apenas no horário da tarde, o que muitas vezes inviabiliza o retorno para casa, por parte de estudantes, trabalhadores do comércio e muitos outros usuários. A demora é mais perceptível nos finais de semana, quando a frota é reduzida e as dificuldades potencializam-se.

Outra dificuldade é a informação a respeito dos horários de partida dos ônibus. Em Brasília, os participantes dos grupos não sabiam onde poderiam obter essa informação. Alguns afirmaram ligar para a garagem da empresa, porém não conseguem a informação desejada. Já no Espírito Santo, ocorreram muitas reclamações com relação aos horários e aos atrasos e alguns usuários chegaram a dizer que os motoristas fariam seus próprios horários.

Quem se dirige à Rodoviária e fica nas filas tem mais possibilidade de viajar sentado, no caso do Espírito Santo, muitas cidades não contam com rodoviárias estruturadas, e em Dorcas do Rio Preto, por exemplo, a compra da passagem é feita numa padaria local, sem muita informação sobre horários.

Quem embarca nos ônibus no meio do percurso, encontra sempre os coletivos lotados, independente do dia da semana ou horário. Vale ressaltar que nos horários de pico, pela manhã e no final da tarde, a lotação é maior. De modo geral, entendem que a frota disponível para atender as cidades do entorno é insuficiente e as empresas também seriam muito limitadas pela baixa concorrência entre as existentes.

Em Brasília, foi dito pelos participantes que existiria entre os motoristas uma disputa por passageiros. Quando há poucas pessoas num ponto de ônibus, alguns motoristas teriam o costume de passar direto e somente parar nos pontos mais movimentados, muitas vezes não cumprindo com o itinerário prescrito.

Em Dorcas do Rio preto, uma reclamação foi sobre a compra da passagem. Mesmo os ônibus circulando com cobradores, os usuários são obrigados a efetuar a compra dos bilhetes na padaria local, próxima ao ponto de embarque, o que culmina, muitas vezes, numa permanência maior dos ônibus no ponto. No geral, esses pontos de ônibus são

considerados mal localizados, com difícil acesso para idosos e pessoas com dificuldade de locomoção. Além de ser perceptível a falta de preparação por parte de motoristas e cobradores para lidar com pessoas com deficiência e dificuldades de locomoção.

Um ponto comum de atrito entre funcionários do transporte e passageiros (no caso das cidades capixabas de Dorcas do Rio Preto e Montanha) é a necessidade de documentos para ir para cidade de outros Estados. Os participantes do grupo afirmaram que a fiscalização está mais rigorosa e os passageiros costumam ser impedidos de embarcar, uma vez que a utilização de documentos com foto ainda não é um hábito incorporado pela população.

Além dos problemas dos horários e da compra da passagem, os usuários reclamam do atendimento dos empregados das empresas de ônibus, que tendem a ser mais educados apenas com pessoas conhecidas e não se comportam com gentileza e presteza. Sobre os motoristas, dizem que, além de dirigir de forma apressada e brusca, costumam não parar para os idosos e deficientes. Tanto os motoristas quanto os cobradores são considerados mal humorados e, geralmente, mal educados, principalmente os cobradores, por lidarem diretamente com os passageiros. A falta de troco é um motivo comum de discussões entre cobradores e usuários.

A estrutura dos ônibus também é alvo de muitas críticas. São velhos, sujos, mal conservados, desconfortáveis, barulhentos, o espaço entre as cadeiras é apertado e, em dias chuvosos, entra água dentro do ônibus. Alguns participantes relataram que já encontraram até barata dentro do veículo.

Quanto à estrutura das paradas de ônibus, elas geralmente são deficientes, mal conservadas e quebradas. Faltam abrigos na maioria dos pontos, que são marcados apenas por uma placa.

É unânime entre os grupos a opinião de que a prestação do serviço de transporte rodoviário interestadual semi-urbano é ruim. Por esse motivo, consideram que o valor da passagem cobrada é alto. Viajar, portanto, é algo estressante. Mas também pode ser uma oportunidade de encontrar pessoas, fazer amigos e até contatos profissionais, embora, no geral, as pessoas considerem o processo inteiro bastante cansativo.

Em Brasília, a chamada “lotação clandestina” feita por veículos particulares ou vans aparece como uma alternativa para o caos do transporte, mesmo que o preço cobrado seja superior ao valor da tarifa do ônibus interestadual. A maioria dos participantes alguma vez já utilizou esta modalidade de transporte, mas não é comum. Apesar de considerarem esse transporte inseguro e saberem do risco que correm, o utilizam por ser mais rápido, pois teriam menos paradas que os pontos de ônibus e seriam mais confortáveis e cômodos.

Textuais

Não tem ônibus direto.

Mais opção de horários.

Nos não temos um ônibus para Calçado. Às vezes, queremos visitar os nossos doentes lá e não podemos, porque o hospital do Consórcio do Caparaó está lá.

O ônibus, para mim, é um ambiente de contato. No ônibus eu entro em contato com uma rede e faço negócios.

A gente se encontra no ônibus e faz amigos.

Por comodismo que você vai de ônibus.

Eu já fui dormindo até Carangola, foi bom. Ele estava novinho, confortável, melhor do que estava antes.

Não vejo nada de positivo, só a amizade que a gente faz com o pessoal dentro do ônibus.

Olha, me desculpe, mas você não vai ouvir nada de bom sobre os ônibus. Só tem coisas ruins nessas histórias.

Em média, os ônibus do entorno demoram de 40min até 1 hora para passar no ponto.

Não tem tabela de horários, nem na rodoviária, nem no ônibus nem na empresa.

Depois das 9 horas da manhã eles diminuem a quantidade de ônibus. O que já era difícil só piora.

A partir de meio dia quase não tem ônibus do Novo Gama para o DF. Os horários são muito espaçados. Já cheguei atrasado no trabalho várias vezes. Quase fui demitido.

A gente fica 1h e 20min na fila para poder ir sentado no ônibus. Na Rodoviária do Plano Piloto formam umas cinco filas, aí para você ir sentado tem que esperar vir cinco ônibus.

Vem lotado, vem gente sentada na frente, no motor do ônibus.

Tens uns motoristas ou cobradores que, por causa dos salários baixos ou mesmo porque querem ser demitidos, tratam a gente muito mal. Nem cumprimentam.

Às vezes, quando eles (cobrador) não têm troco, vira maior bagunça. Falam que a gente que tem que entrar no ônibus com dinheiro trocado. Totalmente sem educação.

Os motoristas são mal humorados e mal educados.

A Vastur e a Taguatur passam quase no mesmo horário, aí eles se encontram na estrada e ficam competindo, por exemplo, um corta o outro, daqui a pouco um para na parada o outro não, aí na estrada um corta o outro de novo. Isso provoca vários acidentes que eu já ouvi falar.

Os ônibus são quebrados, enferrujados. Já vi um ônibus arrastando uma peça quebrada pela estrada afora. Soltando muita faísca.

Quando chove é o mesmo que estar do lado de fora do ônibus. Vem água por todos os lados.

Teve uma vez que até barata dentro do ônibus tinha.

O ponto onde eu espero o ônibus fica num barranco e a gente pode até cair lá embaixo.

Eu não gosto de pegar o clandestino. Se a polícia pegar, todo mundo paga multa e ainda fica a pé na estrada.

Nos pontos de ônibus tem um lugar específico para a gente esperar essas lotações clandestinas. Geralmente ficam de 30 a 50 pessoas esperando.

Apesar dos riscos, a lotação é mais confortável.

Atributos Considerados Importantes

Nesse bloco, foram avaliados seis itens/categorias que compõem todo o ciclo de realização das viagens interestaduais semi-urbanas, adaptados no roteiro para adequar à realidade das cidades do entorno. As viagens em questão são realizadas cotidianamente: não se trata de um ônibus de viagem onde o passageiro compra a passagem antecipadamente, embarca na rodoviária, escolhe a cadeira ou faz paradas durante o percurso. São viagens de até duas horas e meia, para o local onde trabalham, estudam ou buscam lazer, ou compras, praticamente todos os dias.

Nesse sentido, os itens “passagens” e “oferta de passagens” não foram avaliados, pois não faz parte do cotidiano pesquisado e os itens “paradas de ônibus” e “terminais de ônibus” foram substituídos por “pontos de ônibus” pelo mesmo motivo já citado.

Serviço de Informação das empresas de ônibus e passagem

Em Brasília e Goiás, conseguir informações sobre os horários dos ônibus ou sobre as linhas existentes é um desafio. As empresas não possuem guichês de informação ou uma Central de Atendimento ao Cliente. Quando precisam de informações, ligam diretamente para a empresa, mas quem atende nem sempre sabe informar os horários. É notório um clamor pela informação, seja via guichês, via central telefônica ou até mesmo por fiscais que fiquem nos pontos de ônibus ou na Rodoviária.

Os participantes sentem-se abandonados pelas empresas no que diz respeito ao acesso à informação. Esperam que as informações repassadas sejam corretas, claras e precisas, dadas por profissionais educados, pacientes e competentes. Vêem os próprios motoristas e cobradores como pessoas-chaves para informar os horários dos ônibus, porém, precisariam de uma capacitação para tal função. Sugerem que tabelas com os horários dos ônibus sejam afixadas na Rodoviária, nos pontos e dentro dos ônibus.

No Espírito Santo e em Minas Gerais, o item considerado mais importante é o **horário do ônibus** já que este impacta tanto no deslocamento quanto no tempo de permanência na cidade visitada. Associado a esse item está a **compra de passagem**, que é feita em locais inapropriados, na maioria das vezes, o que culmina por gerar transtorno no embarque, provocando atrasos. Em terceiro lugar está a **pontualidade**, que não é um atributo do serviço oferecido.

As viagens mais longas possuem bilhete disponível via Internet, mas, ainda assim, trata-se apenas de reserva e não de compra, porque a pessoa tem que ir até o guichê da rodoviária para retirar seu bilhete. É um apoio interessante, mas limitado pelo serviço oferecido e também devido ao acesso a esse tipo de serviço. Ainda sobre a venda de passagens, os participantes dos Grupos de Dores do Rio Preto afirmaram existir uma desconfiança sobre a emissão das passagens porque devido à superlotação, às vezes, o passageiro paga a viagem e desembarca sem receber a nota de seu bilhete.

As pessoas sentem falta de Rodoviárias com estrutura, sala de espera, guichês de compra de passagem, bebedouros, banheiros e lanchonetes. Os usuários acreditam que a existência de uma rodoviária em pleno funcionamento aumenta a demanda de ônibus, opções de empresas, horários e, também, permite a viagem sem a necessária troca de ônibus, uma vez que viabiliza maior número de destinos.

No caso de Montanha, onde existe uma rodoviária, e ao contrário do que ocorre em Brasília (onde as pessoas utilizam o transporte interestadual semi-urbano nos mesmos moldes que o municipal, ou seja, pagando e passando na roleta) os usuários não fazem reclamações explícitas sobre os guichês de atendimento, mas são nítidas as suas dúvidas sobre troca de passagem, devolução da mesma, direito dos idosos, cobrança facultativa do seguro, entre outros.

Não há uma orientação ao usuário e o atendente somente fala algo se for questionado, além de nem sempre ter a informação correta. Em virtude disso, os grupos de Montanha enfatizaram a importância de existirem guichês somente de informações nas rodoviárias, para que os usuários não precisem informar-se apenas na hora da compra da passagem.

Ainda sobre a passagem comprada nos terminais rodoviários e guichês de compra de passagem, as informações da passagem deveriam ser mais claras e legíveis, quando há situações de preenchimento manual. Além disso, os sistemas de impressão de bilhetes ou liberação de compra deveriam conversar entre si, para que a pessoa pudesse ter direito a uma cadeira independente do ponto em que entrar no ônibus, já que nesse tipo de transporte é muito comum as pessoas entrarem nos pontos de parada ao longo do caminho. Os usuários reclamam muito de momentos em que acabam tendo que deixar o conforto do assento para ir em pé porque outra pessoa entrou no ônibus.

Textuais:

Poderiam distribuir ou ter uma tabela de horários dentro dos ônibus também.

A Anapolina passa as tabelas de horários por email, mas será que esses horários estão corretos mesmo?

Os motoristas e cobradores são as melhores pessoas para dar informação.

A informação tem que ser correta. Se for errada como a da garagem nem vale a pena.

A gente não consegue informações corretas pelo telefone. Falam que passa num horário e não passa nada.

Ou então a gente liga nas empresas e ninguém atende ao telefone.

Serviços prestados pelos profissionais das empresas (motoristas e cobradores)

O profissionalismo foi considerado pelos grupos o atributo fundamental, assim como a educação e simpatia dos motoristas e cobradores.

Profissionalismo significa postura adequada, dirigir bem, sem arrancos, dar explicações solicitadas, além de possuir as condições técnicas para o trabalho. É ser um verdadeiro profissional do transporte.

Na esteira do profissionalismo, como atributos importantes aparecem a educação, a paciência e o respeito com os usuários. Afirmam que os motoristas não costumam parar nos pontos para idosos ou deficientes, arrancam apressadamente e costumam não ser educados com os passageiros. Além disso, dirigem de forma brusca, muitas vezes desrespeitando as leis de trânsito.

A falta de treinamento apareceu como um item importante, principalmente nos grupos de Brasília, e a capacitação foi identificada como saída para o problema da falta de educação e desleixo com os passageiros. Os motoristas foram considerados fundamentais para tornar a viagem boa, bem como os cobradores, que deveriam tratar bem os passageiros e gerir os problemas que ocorrem durante as viagens.

É preciso investir na qualificação destes profissionais, especialmente no que se refere à motivação para o trabalho e a respeito do papel social que eles exercem.

Em Montanha, os cobradores e motoristas foram mais bem avaliados que nos demais grupos, geralmente por motivo de amizade pessoal entre os usuários e os profissionais. Foi afirmado no grupo que, dependendo do grau de conhecimento entre esses profissionais e os usuários, o tratamento é mais simpático e cordial. Novamente a questão da necessidade de treinamento destaca-se, principalmente em virtude da avaliação desses profissionais influenciarem diretamente na avaliação geral da viagem e dos serviços. Como dito em um dos grupos de Montanha (ES), “eles são os garotos propaganda da empresa”.

Textuais

Eles têm que ter mais paciência principalmente com idosos e deficientes. Nem esperam as pessoas subirem no ônibus direito e já ficam arrancando.

Profissionalismo engloba tudo, é dirigir bem, sem arrancos. Se a gente não segurar bem, cai.

Tem que ter cursos de reciclagem para melhorar o atendimento.

Para dirigir os ônibus da Anapolina tem que ser meio doido, se não....”

Pra isso tudo acontecer precisa melhorar a remuneração. Eles reclamam muito dos salários.

Eles ganham mal, brigam com a mulher em casa e acham que a gente que é culpado.

Os motoristas não podem levar os seus problemas domésticos para o trabalho. Não podem ficar de cara feia.

Você nunca vê um ônibus passando da velocidade.

De uma maneira geral, eu acho ótimo. (motorista)

Aqui no nosso interior a figura do cobrador é imprescindível, pois já imaginou se o motorista tiver que pegar, descer, colocar a bagagem do passageiro. Ter que cobrar a passagem de cada passageiro.

Tem motorista bem estúpido mesmo.

Tinha que ter uma pessoa lá pra informar [sobre a rodoviária e uma central de informação].

Ônibus

A infraestrutura dos ônibus é o aspecto mais criticado e foi o item onde a avaliação dos dois grupos foi mais próxima, tanto nas categorias citadas quanto no nível de importância. Aspectos quanto à renovação e à manutenção da frota são considerados muito importantes, pois a frota em circulação é antiga, mal conservada, barulhenta e suja. Tais aspectos impactam no conforto que também é considerado importante, visto que passam até quatro horas do dia, considerando a ida e a volta, dentro desses veículos.

A acessibilidade foi uma categoria citada espontaneamente e considerada muito importante durante os grupos. Os usuários afirmam que as frotas necessitam ser adaptadas para o público com dificuldades de locomoção ou deficiências físicas, pois atualmente eles não possuem um local adequado para os portadores de necessidades especiais dentro dos ônibus, tampouco rampas ou portas automáticas.

Limpeza e segurança apresentam alto valor de importância nos grupos. A segurança está relacionada à existência de cintos de segurança e janelas de emergência nos veículos, bem como a resolução de conflitos e problemas dentro dos ônibus, que são relegados à responsabilidade do motorista. Durante os grupos foram citadas situações de constrangimento ou assédio sexual, geralmente, relacionadas à superlotação, bem como acidentes nas estradas e queda de passageiros dentro do ônibus.

No geral, o ônibus é considerado desconfortável por causa do espaço, da temperatura e questões de higiene (principalmente, o odor dos banheiros). A qualidade do banheiro é massivamente reprovada, principalmente nos grupos de Montanha (já que os ônibus de Brasília não possuem banheiro). Esse é um problema que tem a responsabilidade compartilhada de empresa e usuários.

Textuais

Um item importante é a segurança. Falta cinto de segurança e travas nas janelas de emergência. Os ônibus do entorno não tem cinto de segurança.

Tem que ter maior espaço na roleta. Tem muita gente que não consegue passar.

Os ônibus são muito sujos. Às vezes chego no trabalho com a roupa toda suja.

Os ônibus já saem da garagem com problemas e podem quebrar a qualquer momento. Os próprios fiscais falam para os motoristas: “vai até onde der...”

Os ônibus estão sempre lotados. Tem que aumentar a frota.

Tem que ter manutenção para não quebrar no meio do caminho e não chover dentro do ônibus.

O atendimento engloba todo o processo, rodoviária, ponto de ônibus. O tratamento é tipo assim como se nos tivéssemos fazendo favor pra eles, o atendimento é péssimo. Se te tratar bem ele tem outro que para lá.

Eles poderiam colocar mais ônibus nos dias em que tem mais movimento.

Você quer conforto.

Um bom ônibus? Que tenha arcondicionado, que tenha um estofamento bom. Que seja adequado ao transporte. As cortinas fedendo, o negócio de colocar a cabeça mais ainda.

Acessibilidade é importante e hoje ninguém lembra disso.

Paradas de ônibus/rodoviárias – pontos de ônibus

A estrutura das paradas de ônibus é o ponto mais crítico e considerado o mais importante pelos participantes ao avaliarem este item. Em Brasília, não existe nenhuma estrutura nas paradas, às vezes, nem mesmo placas, levando até os motoristas a confundirem os locais de parada. Assim, é importante que os pontos de ônibus tenham uma estrutura mínima de cobertura, para situações de chuva ou sol, cadeiras para aguardarem o coletivo com conforto e pisos dos abrigos sem buracos. É importante manter quadros com os horários dos ônibus. A segurança merece destaque e está relacionada à sinalização e iluminação. À noite, as paradas são escuras e muitas ficam em locais isolados, oferecendo risco aos passageiros. A instalação de banheiros também foi um item citado durante os grupos, além das áreas exclusivas para os ônibus pararem, evitando retenções no trânsito.

No Espírito Santo, as paradas de ônibus são bem avaliadas em termos de infraestrutura, mas criticada quanto aos seus serviços. O principal problema é o valor dos itens que são comercializados nesses locais (geralmente, eles são mais caros se comparados com similares fora das paradas). Além disso, o atendimento costuma ser precário, com poucos funcionários para atender um fluxo grande de pessoas. Os usuários também

destacam que a identificação dos ônibus nas paradas deveria ser mais clara para evitar que as pessoas entrem em veículos errados, o que também foi uma observação feita nos grupos de usuários de transporte interestadual semi-urbano.

Um aspecto comum na discussão sobre rodoviária e parada, além da inatividade de alguns terminais locais, foi o fato da cobrança de uma taxa (possivelmente o seguro) para viajar e outro valor para usar o banheiro dos terminais. Esses valores são considerados abusivos. Assim como o valor da passagem quando se compara o trajeto que é realizado e a distância que se percorre em viagens semi-urbanas, com viagens interestaduais de um Estado a outro em longos trajetos.

Sobre a rodoviária e as paradas, os participantes consideram ser importante que elas ofereçam segurança para os usuários do transporte rodoviário. Isso hoje não é uma realidade, pois costumam ficar em locais ermos e sem policiamento. As paradas, além de serem abertas (o que deixa as pessoas expostas às intempéries climáticas), são desconfortáveis para quem precisa esperar muito e, em algumas situações, nem adequadas ao serviço que oferecem, como no caso de rodoviárias que não cabem os ônibus.

Textuais

As paradas estão péssimas. A maioria não tem nem banco.

Tem que ter iluminação porque à noite as paradas são muito escuras.

É bom ter um piso, pois tem muitos buracos e a gente pode cair.

Segurança é ter ronda policial, principalmente à noite.

Em algumas cidades nem o motorista nem o passageiro sabem direito onde é a parada e acaba que o motorista fica parando em todas as ruas.

Eu tive em Vitória na salinha da Águia Branca. Em Porto Seguro os bancos são acolchoados, tem segurança 24h. [sobre a rodoviária].

Em Valadares você paga e o banheiro é ruim.

A rodoviária é muito mal localizada. (Montanha).

Preço

É unânime entre os grupos a opinião de que a prestação do serviço de transporte interestadual é ruim, por esse motivo, consideram que a passagem cobrada é alta. Se a qualidade do transporte público melhorasse, o valor seria considerado justo. Nesse sentido, a relação custo/benefício é vista como desigual.

Como sugestão para melhorar essa equação, os usuários acham importante que o valor da passagem seja cobrado de acordo com a distância percorrida, assim como acontece

em muitos ônibus de viagens mais longas. A informatização do sistema, com a implementação do cartão ao invés de bilhete avulso, também aparece como sugestão de melhoria do serviço, além de facilitar o troco dentro dos ônibus e trazer mais segurança para o passageiro.

Em Brasília, os usuários vêem como importante a implementação do Passe Estudantil que garante aos estudantes o pagamento de metade do valor da tarifa. A gratuidade a partir dos 60 anos foi destacada, mas não teve muita força, pois entendem que esse é um projeto que depende da aprovação de uma lei específica e não somente das empresas de ônibus. A Constituição Federal já determina a gratuidade das passagens para maiores de 65 anos.

Em Dorés do Rio Preto e Montanha a passagem também foi considerada cara, principalmente em virtude de o percurso percorrido ser pequeno.

Textuais

Deveria ter preços diferenciados dependendo da distância percorrida.

Daqui pra Guaçuí é mais caro, sete reais. É quase o mesmo preço que para ir pra Carangola.

É uma máfia, um cartel. Todas as empresas têm o mesmo preço, só varia de cidade para cidade. A informatização com o cartão traz comodidade, facilita o troco e não precisa falar com o cobrador.

Quando o passageiro idoso não tivesse com a carteira do idoso que os motoristas aceitassem a carteira de identidade.

A passagem é cara em relação às condições que o ônibus oferece. Se eu viesse com conforto seria um preço justo. É a relação custo X benefício que não vale à pena.

A gente paga essa quantia absurda e não tem conforto.

O preço não é justo pelas condições que a gente viaja. Pela distância percorrida até que o preço é justo.

O preço da passagem do entorno quem reajusta é a ANTT e no DF é o Governador.

O valor da passagem é caro. Muito caro.

Deveria haver integração das viagens, por exemplo, pegar o ônibus da Santo Antonio aqui no DF e lá em Santo Antonio do Descoberto, GO, descer e pegar outro ônibus da mesma empresa de graça para os bairros dentro da cidade.

Site

O site é considerado um instrumento eficaz para o acesso às informações sobre as empresas de ônibus, principalmente sobre os horários e para os participantes manterem contato com as empresas prestadoras de serviço. Buscar informações no site dessas

empresas ainda não é uma realidade, pois os mesmos não são atualizados nem trazem as informações desejadas.

A maioria dos participantes que utiliza a internet em seu dia a dia aprova essa ferramenta pela rapidez e facilidade para resolver suas demandas. Os que não a utilizam afirmam que se deve a pouca familiaridade com o computador e por simplesmente preferirem um atendimento pessoal, poder conversar com a pessoa.

Esperam encontrar no *site* informações corretas e atualizadas, que o sistema seja eficiente, simples e não “caia” e que tenham retorno imediato de suas solicitações, inclusive com atendimento *on-line*. Para garantir a qualidade do serviço acham importante contar com uma ouvidoria, um canal direto que acolha as reclamações, sugestões e opiniões dos passageiros em relação ao site.

Textuais

É importante uma ouvidoria terceirizada para reclamações, opiniões e sugestões.

Que o site não caia toda hora.

A Real não quer nem saber se a pessoa morreu, se ela está bem. [Comentando o acidente que houve na cidade]

[sobre os sites] O da Real não é completo, lá está falando os itinerários mais o horário e preço não. O da Itapemirim e da São Geraldo são ótimos. O da Rio Doce você tem que tirar o seu tíquete no local.

Atendimento on-line com retorno imediato das reclamações, um feed back.

Sistema eficiente, fácil navegação, o site não ficar caindo.

Tem que ter informações, como uma relação de motoristas e cobradores da empresa.

Na internet muita gente não tem acesso.

Projeção de Mudanças no Transporte

Quando convidados a projetar o futuro de suas viagens interestaduais, o pessimismo e a descrença tomaram conta, pois não conseguem imaginar mudanças concretas no transporte. Ao projetar a “viagem ideal”, o primeiro desejo é viajar sentado, num ônibus confortável, pois a maioria viaja todos os dias em pé durante uma hora e meia ou duas horas. Na sequência, idealizam que o valor da passagem seja acessível, que os veículos sejam confortáveis, seguros, novos, climatizados, com espaço maior entre as cadeiras, silenciosos – parecidos com os ônibus executivos - que cumpram os horários, que aumentem a frota e que os motoristas e cobradores sejam educados, corteses e gentis.

Outro aspecto essencial que também compõe com esta paisagem ideal é o trânsito. Afirmam que para ficarem perfeitas, as estradas devem ser expandidas, diminuindo os

pontos de retenção no trânsito. Se o transporte atingisse esse nível, afirmam que muitas pessoas que utilizam carro iriam optar pelo ônibus, diminuindo, assim, os congestionamentos por excesso de veículos.

Textuais

Tem que aumentar as pistas da BR. Pode até ter mais conforto nos ônibus, mas se não fizerem isso o tempo de viagem vai demorar do mesmo jeito por causa do engarrafamento.

Eu acho que pra nós do interior está muito bom.

Vai ter televisão, DVD, vai ter um em cada poltrona.

No futuro as pessoas vão poder escolher o lanche, os pontos de parada, aí as pessoas vão poder se programar mais, vão saber quanto ele vai gastar.

Vão ter mais linhas de ônibus, de acordo com a população vai aumentado e vão ter que colocar mais linhas.

O ideal seria com conforto.

Teria que haver um espaço adequado entre uma cadeira e outra. Conheço gente que não cabe ali.

Tem que aumentar a frota.

Colocar concorrência que aí melhoram até os horários.

Ônibus executivo, aí a gente teria duas opções. Mesmo sendo mais caro como esse novo que tem agora do Aeroporto para a Asa sul que custa R\$ 8,00, mas tem ar condicionado, música e internet. Vale à pena. Quem quiser pagar tem opção.

Eu quero um ônibus que eu não vá em pé. Quero ir sentada, com conforto.

Que os ônibus passem de dez em dez minutos.

Ônibus mais vazios, que tenham segurança e que sejam novos.

Espero pontualidade e mais quantidade de ônibus circulando.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Os participantes demonstraram bastante disponibilidade em participar de pesquisas de avaliação ou opinião sobre o transporte rodoviário interestadual e sobre a ANTT, afinal de contas, os usuários dos serviços são as pessoas mais indicadas a avaliá-los. Consideraram a pesquisa um instrumento importante para avaliar a qualidade do serviço e sugerir melhorias, além de se sentirem valorizados pela ANTT por serem ouvidos.

A realização de uma pesquisa que avalie o serviço é bem vista pelos usuários, uma vez que esses sentem a necessidade de reivindicar melhorias e criticar o sistema pelos

serviços prestados. Mas reconhecem que há uma dificuldade de adesão por parte da população. Assim, sugerem que haja uma campanha de divulgação do projeto com propagandas, e mesmo divulgação em escolas e terminais rodoviários.

Os usuários afirmam que é um bom momento, não só para colher informação, mas também para informar a população sobre o sistema, direitos e deveres, e apresentar a ANTT e a sua abrangência. Em modelo mais tradicional, o ponto de embarque e desembarque é uma opção para a aplicação dos questionários por meio de entrevistadores uniformizados e identificados, desde que esses sejam curtos e breves.

Entretanto, no caso dos grupos de Brasília, alguns participantes já tiveram a oportunidade de participar de pesquisas dentro dos ônibus onde eram convidados a responder um questionário e afirmam que até hoje não viram nenhuma mudança ou melhoria no serviço. Por isso, apesar de perceberem a importância da pesquisa, desconfiam de sua eficácia.

Quando questionados sobre o melhor momento e a melhor maneira de participar de uma pesquisa, três opiniões aparecem com muita força: 1) responder durante as viagens para ser entregue no desembarque; 2) responder o formulário enviado pelo Correio; 3) por meio de entrevistadores nos pontos de embarque e desembarque. Entretanto, a efetividade de cada uma está restrita a algumas condições.

A pesquisa durante a viagem só funcionaria para os passageiros que viajam sentados, pois responder uma pesquisa em pé não é confortável e pode comprometer a avaliação, e o formulário enviado pelo Correio corre o risco de não ser devolvido. Nesses casos, sugerem que sejam colocadas urnas nas Rodoviárias, nas agências dos Correios e em alguns ônibus e que o formulário seja distribuído para os passageiros nesses espaços.

Quanto à pesquisa com o entrevistador, teria que ser bem curta e rápida, para não incomodar os usuários e para que não deixem o questionário pela metade quando seus ônibus estiverem saindo (vale destacar que essa opção não foi percebida como viável no caso dos grupos de Brasília).

Outra opção citada é a internet. Sugerem que a ANTT envie o formulário por e-mail. A dificuldade aqui é o acesso a internet que ainda não é universal. Todos os participantes afirmaram que responderiam ao formulário seja por e-mail, durante as viagens ou pelo Correio.

Textuais

Prefiro responder dentro do ônibus.

Uma vez ficaram 15 dias lá em Santo Antonio do Descoberto parando os ônibus, contando passageiros, etc., e o povo queria era bater neles porque atrasava a viagem.

Eu acho que o melhor lugar é pelo Correio ou pelo site.

Pelo Correio é mais prático e depois a gente entrega em algum ponto, ou no Correio ou na Rodoviária.

É importante porque nós que somos os usuários. Nós que sabemos o que acontece nos ônibus todos os dias.

Já respondi pesquisa da ANTT no ônibus, mas até hoje não notei nenhuma diferença.

No ônibus é cheio demais e não tem como responder. A pessoa já está puta dentro do ônibus. Não seria bom.

As pessoas não iriam devolver o questionário se fosse pelo Correio.

Eu devolveria sim porque o assunto transporte no entrono interessa a todos com certeza. É um assunto de interesse geral.

Acho que poderiam colocar uma urna na rodoviária ou dentro dos ônibus para as pessoas depositarem os questionários preenchidos.

A ANTT

Nos grupos realizados no Espírito Santo (Montanha e Dores do Rio Preto), quando questionados sobre qual órgão seria responsável pelas viagens interestaduais e internacionais, os participantes dos grupos não souberam responder. Todavia, ao indagá-los sobre a ANTT, o nome soou familiar (muitos lembraram que por causa da agência os documentos passaram a ser cobrados), mas não há conhecimento claro sobre a sua atuação e sobre para que ou como entrar em contato com o órgão.

Em Brasília, foi comum uma confusão no que se refere ao órgão responsável por cuidar do transporte rodoviário interestadual das cidades do entorno. Alguns atribuem à ANTT (Agência Nacional de Transporte Terrestre) a responsabilidade pela fiscalização e regulamentação desse serviço e outros acreditam que o Governo do Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Transporte e as Prefeituras das cidades do entorno são os responsáveis. Raros foram os participantes que responderam com convicção que a ANTT é a responsável. A maioria ainda tem dúvidas. Após apresentar a logo da ANTT, os participantes a relacionaram com o transporte, pois ela está estampada nos ônibus que eles utilizam. A marca é mais conhecida do que o nome.

Em Brasília a principal responsabilidade atribuída à ANTT foi a fiscalização das empresas de ônibus no que tange ao cumprimento de horários, estado de conservação da frota e segurança dos passageiros. É com base na avaliação do desempenho de seu papel que constroem a imagem do órgão. Entendem que a ANTT não está cumprindo bem a sua função de fiscalizar as empresas, pois o serviço oferecido é muito ruim. Neste sentido, acham que o órgão privilegia as empresas de ônibus em detrimento dos passageiros. Não conseguem sentir, na prática, os resultados/retorno da atuação da ANTT e a classificam como ineficiente, omissa e discreta.

Não atribuem diretamente à ANTT a péssima qualidade do serviço prestado no transporte interestadual, mas a impressão é de que há conivência na fiscalização, pois os empresários não se adéquam às exigências para melhorar o serviço de transporte. Sua imagem não está ligada à corrupção, mas sim a um órgão que não cumpre bem o seu papel. Acreditam que a ANTT deveria ser mais atuante e dura nas fiscalizações (as empresas de ônibus parecem ter mais força do que o órgão regulamentador). Apesar da imagem negativa em relação ao serviço prestado, vêem a ANTT como um órgão que trabalha em favor da população/usuários.

Alguns participantes dos grupos disseram ter entrado em contato com a ANTT para pedir esclarecimentos ou fazer alguma reclamação e o atendimento não foi bem avaliado, seja pessoalmente ou pelo telefone. O atendimento pelo telefone foi o mais criticado; ficaram ouvindo a famosa “musiquinha”, o atendimento foi demorado e não tiveram sua demanda atendida.

O papel da ANTT e sua competência devem ser mais divulgados para a população.

Textuais

Secretaria de Transporte do Governo de Goiás é que é a responsável pelos ônibus.

O Prefeito, se ele quiser, faz alguma coisa. Em Águas Lindas o Prefeito tirou as vans e colocou ônibus novos para circular pela cidade.

A responsabilidade vem da capital Goiânia.

A ANTT é um órgão discreto, não vejo ela atuar.

Dou nota ZERO para eles. Minha mãe veio do Nordeste aí tinha que descer na Rodoviária de Brasília e aí o ônibus estava levando ela para Goiânia. Eu fui até a ANTT na Rodoviária e ninguém dava uma solução para o problema. Eu tive a idéia de pedir para eles ligarem para empresa e pedir para o motorista deixar a minha mãe em Santo Antonio do Descoberto. A atuação deles foi ruim. Eu que dei a ideia, se não eles não iam fazer nada.

A gente liga lá para reclamar e eles dizem que vão entrar em contato com a gente e nem dão retorno das reclamações.

Sempre ficam do lado das empresas e não dos passageiros.

Já tentei ligar lá e só ficou na musiquinha.

Eles fiscalizam, vêem se o ônibus está velho, etc., e não fazem nada para mudar isso.

O papel deles é fiscalizar as empresas de ônibus. Ver se está com boas condições para viajar. Fiscaliza a segurança de quem está dentro dos ônibus.

Fazem blitz, param os ônibus, mas para quê essa fiscalização? No outro dia os ônibus estão rodando de novo.

A ANTT até faz o serviço dela de fiscalizar, mas os empresários fazem o que querem.

Já liguei na ANTT para reclamar dos ônibus e a atendente falou para eu juntar todo mundo do ônibus e todo mundo ligar lá ao mesmo tempo para reclamar. Olha que coisa absurda! Eu ficar combinando com o ônibus inteiro para ligar lá?

Eles deveriam divulgar mais para o povão o telefone da ANTT. É um Órgão Federal e deveria divulgar em todo Brasil onde o povo pode reclamar.

Na verdade, a culpa não é da Prefeitura e sim da ANTT. Eles que podem colocar mais empresas de ônibus nas cidades. Não sei por que não colocam. Pode ser que eles tenham alguma coisa com as empresas que já atuam lá. Não posso afirmar nada, mas é o que parece que acontece.

Acho que tem um cartaz.

Eu sinceramente nunca ouvi falar. Somente vi o 0800 do ônibus.

Uma vez eu estava vindo de São Paulo e a ANTT parou o ônibus e multou, por causa de uma bolsa em cima do frigobar.

Eu já fiz reclamações. Ficaram de tomar providências. De bagagens de passageiros, de idosos não sendo bem tratados... Aí eu liguei para reclamar, perguntou o dia e o horário, mais não sei como ficou.

Olha, particularmente eu não sei na hora de recorrer, não sei a quem.

Eu acho que foram eles, a ANTT, que tiraram os ônibus da Real. Uns ônibus capengas.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

Participantes

Os grupos foram formados com pessoas de diferentes regiões do Rio de Janeiro e de diversas profissões. Os participantes manifestaram suas experiências de viagem motivadas pela profissão e pelo lazer: “sacoleiros”, profissionais de diversas empresas e pessoas que decidem passear com parentes, etc.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

Os participantes dos grupos mostraram-se bastante habituados com as viagens internacionais de ônibus. As viagens são motivadas por trabalho, mas, principalmente, por lazer. Argentina é o destino mais frequente, apesar de haver, nos grupos, pessoas que vão regularmente ao Paraguai comprar produtos. As viagens são escolhidas principalmente pelo roteiro e a compra da passagem é feita, na maioria das vezes, pela internet. Inclusive utilizam a internet para obter informações sobre as empresas, horários e preços.

As viagens de ônibus são mais tranquilas, permitem interação e a passagem por lugares até então desconhecidos. Esse último é o grande motivo para a escolha do ônibus em detrimento do avião. Os participantes têm lembranças muito positivas das viagens de ônibus, relatando grandes amizades surgidas a partir dessas experiências. Em menor número, alguns participantes afirmaram optar pelo ônibus em função do medo que possuem de viajar de avião. Decididamente, a variação de preço entre ônibus e avião não constitui num fator de grande impacto nas escolhas do meio de transporte, apesar de criticarem a falta de opção de formas de pagamento na compra da passagem de ônibus, em comparação às passagens de avião que podem ser parceladas em várias vezes.

Prazer em viajar, a possibilidade de apreciar paisagens novas e de conhecer novas pessoas são os grandes motivadores das escolhas por ônibus entre os participantes. Além disso, há quem defenda que a viagem de ônibus propicia maior conforto para os passageiros, por exemplo, no que se refere ao tamanho e ao espaço entre as poltronas, que é bastante reduzido no caso dos aviões.

Textuais

Eu poderia pegar promoção rápida, mas eu quis ir de ônibus porque eu sou louco por passeio.

Mas eu acho fantástico, você acompanhando a mudança de paisagem e de vegetação...

Eu prefiro de ônibus, tem mais interação. No avião não tem isso.

No avião, a poltrona é manequim trinta e oito, é desconfortável.

A Viagem

As viagens têm propiciado, quase que exclusivamente, experiências muito positivas aos usuários de ônibus. Há apenas relatos pontuais de experiências negativas mais motivados pelo cansaço de longos trajetos do que propriamente pelo mau desempenho das empresas.

As empresas mais utilizadas são a Pluma, muito bem avaliada, e a Cruzeiro do Norte, também citada, mas que não recebe avaliação tão positiva.

Elogiam o conforto dos ônibus, a educação e habilidade dos profissionais das empresas e a viagem em si. As paradas e o terminal rodoviário têm as avaliações mais prejudicadas, principalmente pelo ambiente e atendimento que apresentam aos passageiros. O terminal e seu entorno são inseguros e as paradas não apresentam restaurantes e lojas de qualidade e nem preços adequados e bom atendimento.

Os ônibus são bem avaliados, apresentam poltronas confortáveis e permitem ao passageiro dormir. Exceto algumas experiências negativas pontuais, como falta de higiene nos banheiros, os ônibus em geral são limpos e bem conservados. Relatam até

sobre a “beleza” dos carros, comparando-os com avião. Reclamam também por serviços de bordo e pela televisão, presentes apenas em ônibus fretados.

As viagens com experiências mais positivas são realizadas pela Pluma (Paraguai e Argentina) e, pontualmente, pela 1001, respectivamente pelos roteiros e pelo conforto do ônibus.

Textuais

É bom, é bem largo, a poltrona é boa.

Essa semana eu vi um saindo da rodoviária, dois andares, parecia um avião.

Nós estávamos num grupo de 8 pessoas que não conseguimos passagem de avião aí uma pessoa deu ideia de ir de ônibus;

É sacrificante, mas é muito legal. Eu prefiro ir de ônibus do que de avião.

Eu estava de férias e não tinha pressa.

Atributos Considerados Importantes

Espontaneamente, os participantes colocam que a viagem perfeita deve ter, principalmente, um bom ônibus, confortável, com boa manutenção e profissionais com atendimento exemplar.

Ônibus

Ônibus conservados e a boa qualidade das poltronas são itens indispensáveis hoje para os passageiros em viagens longas. Poltronas reclináveis, com bom espaço entre elas, e ônibus com boa apresentação e limpos são fundamentais para o conforto da viagem.

Também reclamam por serviços de bordo, presente apenas em ônibus fretados, e pela temperatura ambiente, que, nem sempre, está adequada ao clima.

Textuais

Poltrona reclinável é, é tanto que chega a incomodar o de trás.

Tem que ser limpo.

Eu sou a favor de que o ar seja frio e quem está com frio que ponha um casaco.

Serviço de informação das empresas

Os serviços de informação das empresas, hoje, sob os olhos dos usuários, são ineficientes. Reclamam por rapidez no atendimento telefônico, além do treinamento dos

funcionários, que não estão qualificados para fornecer as informações necessárias. A maioria afirma que não consegue ser atendido, e, quando o são, não obtém as informações de que precisam. Também pedem sites menos complexos, com mais facilidade para navegar.

Textuais

O importante é ter atendimento rápido.

Entrei no site, peguei o telefone e liguei.

O site tem as coisas básicas, mas para as coisas mais complexas tem que ligar.

Depende da época (rapidez).

Demorou bastante para atender.

Guichê de compra de passagens

Poucos usuários vão à rodoviária comprar passagens. Quando vão, reclamam do ambiente do próprio terminal, não conseguem avaliar isoladamente o atendimento da empresa. Mas afirmam sentirem falta de um supervisor da empresa, de uma figura gerencial, para controlar os atendentes que, na maioria das vezes, não têm a quem se reportar quando ocorre algum problema ou o usuário deseja informações mais específicas.

Textuais

Compro pela internet ou na rodoviária.

Quando é feriadão eu compro pela internet.

Oferta de passagens

Não apresentam problemas quanto à oferta de passagens, apenas quanto aos horários disponíveis. Nunca tiveram problemas para encontrar vagas em viagens que precisavam. Geralmente o usuário se adapta aos horários e dias disponíveis para viagem, programando-se a partir dela, e não avalia esse item como deficiente em algum aspecto.

Textuais

A gente que tem que se organizar com os horários deles.

Como não tem empresa para concorrer...

Paradas

Um dos itens mais criticados pelos passageiros. Não têm opinião única sobre a quantidade adequada de paradas, pois alguns defendem que elas têm que ser em grande quantidade pelo excessivo tempo de viagem, enquanto outros afirmam que muitas paradas atrasam a viagem. Apenas concordam que é importante a adequação da quantidade de paradas durante as viagens.

A limpeza e a segurança dos ambientes de parada também são muito relevantes para os usuários; alguns afirmam que não têm estímulo para comer qualquer produto e que se sentem inseguros quando descem dos ônibus nos restaurantes. Reclamam muito dos preços dos produtos nas paradas, sugerindo um controle maior da fiscalização, e, principalmente, do atendimento. Faltam opções de paradas, não há concorrência para os postos, o que contribui para o alto custo de serviços e produtos.

Textuais

O banheiro da parada é sorte, é o antigo referencial do banheiro de rodoviária.

Assalto à mão armada.

É bem caro.

Tem que saber onde parar. Tem que ter uma pessoa que conheça o trajeto e aí fazer as paradas.

Preço

Acham caro o preço das passagens, quando comparam ao preço da passagem de avião, o que não se constitui num empecilho para a escolha do ônibus. Sugerem novas formas de pagamento, apontando que apenas algumas empresas aceitam vender passagens parceladas (novamente a Pluma foi citada).

Textuais

Eu acho um pouquinho acima, não chega a ser um absurdo.

Eu paguei uma passagem de avião parcelada e o ônibus teve que ser à vista.

Só a Pluma parcela em 3 vezes.

Não tem opção, o preço é aquele.

Não tem concorrência como no aeroporto.

Sai a mesma coisa que o avião. Muito caro.

Terminal

O Terminal Novo Rio, hoje, é um dos grandes gargalos para os passageiros quando se trata de uma viagem tranquila. O entorno do terminal é inseguro, há abusos dos taxistas, há desconforto no embarque e desembarque e não há serviço de informação que funcione. Para os passageiros, a rodoviária deve ser, antes de tudo, segura, ter funcionários que atendam bem os usuários, com informações precisas. Outro ponto deficitário destacado diz respeito ao conforto no embarque e desembarque, inclusive, com relatos de idosos sem acomodação.

Na verdade, o grande problema da segurança do terminal apontado pelos usuários reside na área de desembarque. Lá, ainda não aconteceram as obras de reforma do terminal e o ambiente ainda conserva ares de rodoviária antiga, sendo perigoso e sem estrutura.

Textuais

Nunca pedi informação, não adianta ficar pedindo pra um e para o outro.

O desembarque para quem espera não tem cadeira suficiente.

Você vê idoso em pé, tem pouco espaço, não tem conforto, precisa de investimento.

O serviço de informação da rodoviária é péssimo, não tem. Ninguém tem boa vontade.

Falta segurança, principalmente no desembarque.

O desembarque é temeroso.

Projeção de Mudanças no Transporte

Os participantes têm principalmente expectativas sobre melhorias na segurança das estradas e na fiscalização. Esperam pela melhoria das condições do tráfego nas estradas (que poderiam ser obtidas por meio da privatização das mesmas).

Dentro dos ônibus, acreditam que, futuramente, as empresas deveriam passar a oferecer TV's e DVD's individuais, som ambiente e serviço de bordo, como já existem em ônibus fretados.

Consideram que os governantes devem melhorar as estradas, usando o recurso proveniente dos pedágios. Ou seja, reafirmam a opção pela privatização como uma necessidade para melhorar a qualidade das viagens.

Textuais

Estrada e manutenção.

Cada poltrona ter o seu DVD. E você também pode escolher a rádio.

Se cada um tem seu equipamento, cada um faz o que quer.

Podia ter uma máquina de refrigerante e café no ônibus, mesmo tendo que pagar é melhor.

Tudo que falamos de positivo. E reavaliar o preço, porque se continuar com esses preços, as pessoas vão passar a ir de avião.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Todos os participantes consideram as pesquisas muito importantes e estão dispostos a contribuir. A opção mais bem recebida como técnica de coleta seria a presencial, mas durante as viagens, dentro dos ônibus, pois eles têm tempo. No desembarque estariam cansados e indispostos para responder a pesquisa e durante as paradas não teriam tempo suficiente.

Responderiam também pela internet se fosse por meio do site; por e-mail, jamais. É unânime a rejeição a pesquisas por correio. Todos os participantes dizem que se negariam a responder.

Textuais

Podia ter uma pesquisa de campo, abordar as pessoas na rodoviária.

A gente poderia ganhar um incentivo. Um brinde.

Durante a viagem a pessoa responde o formulário.

Na parada não dá, o tempo que você tem é apertado.

A ANTT

Entre os usuários de ônibus regular há algum conhecimento sobre o órgão regulador. Nos dois grupos houve resposta imediata referente à ANTT, embora pontual. Afirmam que a ANTT está trabalhando pouco, que não vêem fiscalização. Comparam a ANTT à ANAC, em termos de aparecimento na mídia, e afirmam que a ANAC é muito mais conhecida e tem muito mais atuação. Para eles a fiscalização da ANTT resume-se à checagem de documentos dos passageiros dentro dos ônibus.

Alguns já acessaram o site da ANTT para reclamações, mas não obtiveram resposta. Sugerem postos da Agência nos terminais rodoviários.

Não se sentem em condições de avaliar a atuação da ANTT, pois pouco a conhecem. Os que arriscam, afirma que o trabalho de fiscalização é superficial e sem rigor.

Textuais

Acho que eles deixam as empresas se autorregularem.

Deviam cuidar mais das condições dos ônibus.

Existe no papel.

É o mesmo órgão que a ANAC, mas a ANAC é mais conhecida.

Já acessei o protocolo de informação, mas nunca atendem.

Só sei que o salário é bom se você fizer o concurso.

Não existe uma cobrança da mídia sobre a ANTT.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS SEMIURBANO

Participantes

Os grupos focais ocorreram na cidade de Uruguaiana. Os participantes, maioria trabalhadores, atuam na área de serviços (seja para outros, seja por conta própria).

Os usuários de transporte rodoviário internacional têm um perfil diverso, tanto em idade quanto em profissões. O transporte é usado por pessoas de todas as idades e atende a donas de casa, estudantes, trabalhadores, pequenos empresários e profissionais liberais.

Como se trata de uma cidade brasileira em fronteira com a Argentina, a movimentação entre as duas cidades é grande. As pessoas têm familiares, assim como compram, estudam e buscam lazer do outro lado da fronteira.

Neste sentido, o sistema de transporte rodoviário é um mediador das relações sociais e comerciais. E com relação à questão aduaneira, passar de ônibus de um lado da fronteira para o outro parece ser mais tranquilo.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

Por ser uma cidade de fronteira com a Argentina, os moradores de Uruguaiana têm a possibilidade de acesso a bens e serviços de qualidade no país vizinho por um preço mais acessível se comparado ao que se encontra localmente. Portanto, as pessoas viajam para comprar doces, bebidas, cosméticos (itens permitidos) e carne (item proibido). Além disso, a educação e a saúde são serviços considerados de qualidade no país vizinho e, portanto, os cidadãos de Uruguaiana procuram usufruir desses serviços. A Província de Corrientes tem em Paso de Los Libres, sua principal representante, mas outras cidades, e mesmo Buenos Aires, são frequentemente citadas pelos participantes. Eventualmente, o Uruguai também aparece como rota de destino de alguns cidadãos uruguaienses.

A proximidade também possibilita intercâmbios em termo de relacionamentos. Várias pessoas relatam ter familiares que atualmente moram em outro país ou familiares que foram adquiridos via matrimônio. Paso de Los Libres e arredores também oferecem opções de lazer a baixo custo, em especial, na área de gastronomia e boates para os jovens.

Observou-se que o sistema urbano rodoviário é utilizado, principalmente, para o lazer e para as compras. Assim, é algo que as pessoas eventualmente utilizam sozinhas, mas preferencialmente com família e amigos.

Nesse contexto, uma boa viagem é aquela em que as pessoas não sejam impedidas de ir e vir. As pessoas querem poder movimentar-se tranquilamente entre os seus destinos com pontualidade, comodidade e conforto.

Textuais

Eu tenho uma filha que está estudando em Porto Alegre e Libres né, eu trabalho com produtos de Libres, então toda semana to lá.

Vou para Libres sempre de ônibus.

Eu viajo sempre pra Santa Maria, tenho uma irmã que mora lá, e pra Libres eu vou pra fazer compras, mais assim pra pegar doce, essas coisas. Eu fiz em 2009 um curso de parte dentária lá. É mais puxado o estudo. É tipo assim, o tema sabe, complexo.

É bem comentado na região, lá [Província de Corrientes] tem médicos muito bons, tratamentos medicinais, atendimento muito melhor, só faltava carregar na mão.

O dinheiro deles, o nosso dinheiro vale mais.

Olha... Eu vou com um amigo meu, mesma idade, comprar tênis, vou nas boates. Só pra mudar a rotina daqui.

Eu vou a Libres e aproveito para levar minhas crianças, passear, tem um balneário ótimo e você tá indo no exterior.

A Viagem

A viagem tem que ser considerada em dois contextos distintos: a viagem para os arredores, como Paso de Los Libres, e a viagem para demais localidades. Além disso, a percepção da viagem será resultado de aspectos relacionados às informações sobre a viagem, o serviço e a infraestrutura do sistema.

Sobre o percurso entre Uruguaiana e Libres é notório que apresenta características de viagem local, ao mesmo tempo em que mostra a particularidade de atravessar a fronteira internacional.

No geral, essa viagem é corriqueira e tranquila. Existe uma empresa brasileira e uma argentina que atende à população, assim há uma comparação constante entre os serviços oferecidos por ambas as empresas. Sobre a empresa brasileira, os usuários afirmam que vem melhorando sua infraestrutura, com ônibus mais novos, com ar condicionado e banheiro, além disso, os motoristas são considerados simpáticos e atenciosos.

Os maiores fatores que interferem na percepção sobre a viagem está na questão aduaneira e fiscalização, e os horários (limitados) dos ônibus. A opção no caso da ausência de ônibus é o táxi, mas esse meio de transporte é considerado caro e somente é usado em último caso, o que abriu caminho para um novo serviço, o moto-táxi, muito utilizado quando se perde o ônibus.

Textuais

Eles tinham que ser mais flexíveis com os moradores aqui. Tinha que ter um comércio livre entre as duas cidades. Em vez de facilitar, eles dificultam mais. Mas isso já é questão da fiscalização.

A Planalto também que faz pra Porto Alegre, tem a Ouro e Prata...

O comércio abre tarde. Abre 4 horas da tarde.

Vai passear, é uma comida diferenciada, cursos que oferecem lá, eu tinha vontade de colocar ela pra estudar de noite, mas não tem um ônibus pra fazer e o taxi todos os dias fica caro.

A gente vai de ônibus. A gente vai mais cedo e fica direto. A gente volta de moto-táxi.

Atributos Considerados Importantes

A seguir, são destacados os principais atributos considerados importantes no segmento de transporte rodoviário internacional semi-urbano.

Serviços de informações

Em termos de serviços de informações das empresas de ônibus, são destacados, como atributos importantes, informações claras sobre os horários dos ônibus, os pontos de embarque e desembarque sinalizados, além de informações sobre o itinerário e um “guia” de informações locais quando se trata de cidades turísticas como Libres.

Por usarem o serviço com frequência, os moradores locais criam estratégias que suprem essas necessidades, mas para um morador recente ou um turista não há onde buscar estes dados. Eles indicam o próprio ônibus, os pontos e a rodoviária como os melhores locais para disponibilizar as informações sobre o serviço. Para a população, isso demonstra organização.

As informações na Internet estão relacionadas às viagens mais distantes e não aparecem como uma prioridade para o grupo, embora reconheçam que é uma opção interessante

principalmente para os não-locais. Nesse sentido, a empresa Planalto deveria dar mais informações sobre o trecho Uruguaiana-Libres.

Textuais

Tinha que ter no ônibus um roteirinho onde pode comprar.

Roteiro com, em minha opinião, um “mapinha” no verso da passagem pra gente fixar, paradas com indicação Uruguaiana-Libres (placas indicativas de que aquela linha é internacional) e até possibilidade de pegar o ônibus na rodoviária (a gente tem um terminal aqui que centraliza... podia ter ônibus).

Acho que a passagem pra Libres não se pode comprar pela internet. Seria bom, principalmente pra quem mora fora, né...

Faltam informações a respeito do trajeto do ônibus, os horários.

Não tem na internet... Eu procurei, mas não achei... Só falando com a atendente no guichê.

Guichê de compra de passagens

Os guichês são considerados o melhor local para a venda de passagem porque concentram a informação em um local. A qualidade do atendimento, na percepção dos participantes, é muito variável.

Textuais

O atendimento no guichê varia muito, dependendo do pessoal que está atendendo. Uns atendem bem, outros não. Tem uns que são até difíceis de abrir a boca.

Serviços prestados pelos profissionais das empresas

Os serviços prestados pelos motoristas são bem avaliados. Os participantes relatam que os motoristas ajudam os usuários no que for preciso, porém, consideram que seria importante a presença da figura do cobrador porque é o motorista que faz todo o serviço e, às vezes, o ônibus fica muito tempo parado para a subida das pessoas e compra das passagens, que é feita na hora.

Textuais

Os motoristas são bem acessíveis.

Oferta e preço de passagens

Sobre as passagens, o valor é considerado adequado. Os grupos avaliam que o bilhete deveria ter um papel melhor e, por ser uma viagem entre países diferentes, deveria ter

informações como: nome do passageiro, horário de embarque e desembarque, local e destino, assim como informações sobre a responsabilidade da empresa com seus usuários. Esses dados dariam mais segurança a todos em caso de uma eventualidade.

Vale destacar que o atributo mais importante, no entanto, está na disponibilidade de horários – a oferta é considerada muito limitada pelos participantes e, no domingo, não há disponibilidade de ônibus para o trajeto.

Textuais

Perdeu-se esse, só daí a duas horas [sobre os horários dos ônibus].

O último ônibus é às 7 horas.

Tem um às 3h da tarde e outro 15 pra 6h [saíndo de Uruguaiana].

Não tem ônibus no domingo... Eu tenho que pegar taxi. Não tem ônibus.

Implantaria um ônibus domingo – mais horários no final de semana e à noite.

Ônibus

Os ônibus foram bem avaliados em termos de higiene quando se trata do trajeto entre Uruguaiana e Libres. Outro ponto sobre o ônibus que os usuários destacam é a presença de ar condicionado para o verão e os estofados acolchoados confortáveis. A viagem é cômoda. Porém, o problema está na superlotação, seja de pessoas, seja de mercadorias. Entre Uruguaiana e Libres não é possível usar o bagageiro, então as pessoas trazem suas compras dentro do ônibus e, com os horários limitados, os ônibus costumam andar muito cheios em algumas viagens.

Textuais

O da Planalto é bem confortável, ar condicionado. Ele faz essa linha porque só tem esse ônibus.

Eu acho errado, fica muito apertado, tinha que ter um bagageiro.

Conservação né, a limpeza (o da Planalto é novo, limpinho).

Paradas ao longo da viagem

As paradas de ônibus são bem avaliadas em termos de infraestrutura, mas criticada quanto aos seus serviços. O principal problema é o valor dos produtos que são comercializados nesses locais, geralmente, eles são mais caros se comparados com similares fora das paradas.

Textuais

As paradas não são identificadas, devia ter aquele onibuzinho estilizado.

Tem a parada certa, mas não é identificada.

Terminais rodoviários

A rodoviária de Uruguaiana é considerada desconfortável, devido aos bancos e ao fato de ser uma construção muito aberta que não protege contra o frio e a chuva. Não há sala de espera e a rodoviária fecha de madrugada. Quanto à estrutura, o banheiro é o que concentra a reclamação por causa da higiene ou por falta de papel higiênico. Quanto às informações sobre a viagem, os participantes consideram que a rodoviária é o órgão central para acesso a elas, seja pessoalmente, seja por telefone.

Textuais

A rodoviária daqui é precária em relação a espaço físico, ter lugar pra você esperar, banco duro, não tem sala de espera, fica do lado de fora numa área coberta, chuva, vento.

Tinha que funcionar 24 horas. Tinha que ter uma sala de espera.

Não tem um banco descente, é banco duro [sobre a rodoviária].

Não tem nada pra comer, é caro, e não fica o tempo todo aberto. Saiu o último ônibus 10h30 e já fecha.

O funcionamento da rodoviária teria que ser 24 horas, tanto dos guichês quanto das lancherias, né?

Projeção de Mudanças no Transporte

No geral, os participantes têm dificuldade de fazer projeções sobre quais as necessidades futuras do serviço, assim, suas projeções concentram-se naquilo que hoje poderia ser diferente. A ausência de informações, um serviço que não se pode confiar nos horários por falta de opção de acesso e atrasos, acompanhados de um infraestrutura ruim, principalmente dos ônibus, é o pior cenário que pode haver em termos do sistema de transporte rodoviário.

Textuais

É preciso dar informação para o usuário.

Ônibus tem que ser limpo e aconchegante.

Poderia haver, ainda, uma melhoria nesses ônibus que talvez fosse a colocação do cobrador né, porque o motorista é que faz tudo. O de Libres tem uma maquininha, ele perde tempo dando troco.

Sistema de serviços melhor estruturados.

Dar segurança para o usuário, dados no próprio bilhete, tinha que ter um roteiro do ônibus e alguma garantia como um seguro.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

A realização de grupo focal é algo extremamente acolhedor em que os participantes sentem-se valorizados e privilegiados em relação às pessoas não-participantes. Portanto, a ideia de participar de uma nova pesquisa é atraente para o grupo.

A avaliação deve ser realizada, preferencialmente, por questionário fechado em que uma pessoa abordará o participante perguntando sobre os diversos elementos que compõem o processo de viajar. Ser abordado é uma garantia maior de participação do que entregar um questionário para ser devolvido ou indicar uma pesquisa *on-line*.

Para os participantes dos grupos, o ponto de embarque é o melhor momento porque as pessoas têm mesmo que esperar o ônibus, que muitas vezes está atrasado (um bom bate-papo seria uma distração). Apesar de sugestões para que a pesquisa seja feita durante a viagem, a abordagem no ponto parece ter mais garantia de eficácia.

Um ponto importante é a divulgação da atividade nos meios de comunicação e pesquisadores identificados para vencer a resistência dos moradores das cidades do interior.

Textuais

E aquele ônibus cheio de bagagem... Melhor na ida né, mais light, mais tranquilo.

O próprio pesquisador ficar lá, abordando.

Primeiro lugar, identificação... A pessoa estando identificada fica mais fácil.

No centro, nas paradas, no calçadão, saída do supermercado, terminal de ônibus.

Eu gostaria de ser abordada na parada.

O melhor é nas paradas, rodoviárias, baixadas, no ponto.

Dentro do ônibus também seria interessante...

Método mais eficiente é a abordagem com meia dúzia de perguntas, tem que ser pequeno, e a abordagem em um ambiente em que a pessoa esteja já.

Acho que o povo é meio preguiçoso... Se tu entrega uma folhinha, a gente põe na bolsa...

Nas paradas do ônibus principalmente, quando as pessoas têm mais tempo.

Não sei se na internet eu já entraria.

A ANTT

Quando questionados sobre qual órgão seria responsável pelas viagens interestaduais e internacionais, os participantes não sabem responder. Todavia, ao indagá-los sobre a ANTT, o nome soa familiar, porém não possuem conhecimento sobre a sua atuação, para que ou como entrar em contato com o órgão.

Textuais

Não se sabe a quem recorrer em caso de reclamação.

Eu sabia, mas não sabia em que área ela atuava, se puxa mais pras firmas ou pros usuários.

A gente não sabe com quem reclamar se tiver algum problema.

Transporte terrestre, já ouvi falar.

A ANTT fiscaliza os ônibus.

Não sei como contatar a ANTT.

Isso deveria ser mais divulgado, não só em relação à ANTT como outras empresas que trabalham pro estado, pro governo federal.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS POR FRETAMENTO

Participantes

Os grupos foram formados com pessoas de diferentes regiões do Rio de Janeiro e de diversas profissões. Os participantes são, em grande parte, “sacoleiros” e aposentados que dedicam a maior parte da sua vida a viagens de excursão pelo Brasil e pelos países vizinhos. Portanto, viajam em ônibus fretado tanto a trabalho como a lazer.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

Os participantes têm uma rotina com viagens pelo país e pelos países vizinhos com ônibus fretados. Utilizam o ônibus porque gostam de andar em grupo e porque, no caso de quem trabalha com produtos do Paraguai, a Alfândega para passageiros de viagens aéreas é rigorosa, o que não acontece no caso de viagens por ônibus fretados. Para os usuários de ônibus fretados que viajam a lazer, além do grupo, importante é a apreciação das paisagens e o contato com lugares desconhecidos. Há quem conheceu o Brasil por meio de excursões com ônibus fretados. Há quem tenha como rotina a participação em excursões pelos países da América do Sul, como Argentina, Bolívia e Paraguai, seja por motivo de acompanhamento de parentes, seja pela rotina de trabalho, como os “sacoleiros”. As viagens são escolhidas principalmente pelo roteiro pelas agências de viagem.

Vão de ônibus fretados porque gostam de acompanhar grupos, não gostam de viajar sozinhos. Também gostam da comodidade dos serviços de agência porque ela indica roteiros, organiza e planeja as viagens e dá o suporte necessário para uma viagem tranquila. Consideram as agências como facilitadoras da viagem, pois não apresentam rigidez com horários e locais de paradas, por exemplo.

Escolhem as agências por indicação de amigos. Como estão muito acostumados com as viagens propriamente ditas, relatam que há momentos que ela passa a ser atraente pelo fato de propiciarem o estabelecimento de novas amizades.

Textuais

Já viajei várias vezes com ônibus fretado.

Eu viajo quase todo mês.

E você pode interagir dentro do ônibus, no avião é muito mais rápido.

Eu não senti a viagem porque foram vários adolescentes junto.

Às vezes, não vale muito a pena você ir por conta própria, não tem o suporte, todos os roteiros da agência você tem o serviço.

Os roteiros são pré-estabelecidos, é uma rotina, mesmo quem trabalha avulso chega um ponto que você enjoa, conheço o Brasil todo e o exterior. Então, fica meio sacal. Você pode ir sozinho, mas com outras pessoas, em grupo, a coisa fica mais fácil.

A Viagem

As viagens têm propiciado experiências muito positivas aos usuários de ônibus fretados. Segundo os relatos dos usuários, esses “não têm do que reclamar”. Elogiam as empresas de ônibus que promovem as excursões e os roteiros das mesmas, o que ocorre tanto no caso dos que viajam em trajetos interestaduais como em trajetos internacionais por fretamento.

As empresas mais utilizadas pelos passageiros de viagens interestaduais são São Geraldo, 1001 e Normandi. Essa última, inclusive, muito bem avaliada. Já os passageiros de viagens internacionais com ônibus fretados indicam a Pluma como empresa mais utilizada.

Elogiam o conforto dos ônibus e a educação e habilidade dos profissionais das empresas. Os passageiros das viagens interestaduais focaram sua avaliação nas condições das estradas. Já os passageiros de viagens internacionais gostam da comodidade oferecida pelos ônibus fretados, destacam os lanchinhos e a segurança.

Os ônibus são bem avaliados, apresentam poltronas confortáveis e permitem ao passageiro dormir. Também enaltecem a maior segurança propiciada pelos ônibus fretados, pois, principalmente no caso de viagens internacionais, há o comboio de cinco

a seis ônibus que transitam juntos pelas estradas, o que passa aos usuários uma sensação de proteção, bem maior do que os ônibus regulares que trafegam sozinhos.

Textuais

Comparando com o ônibus de linha, o fretado é sempre melhor.

O ônibus fretado é melhor, a pessoa providencia um lanchinho, e você conhece as pessoas.

Não é tão rígido.

Atributos Considerados Importantes

Ônibus com boa estrutura, poltronas confortáveis, segurança e manutenção adequada do veículo são itens muito relevantes para passageiros de viagens com ônibus fretados.

Serviços de informações das empresas

Avaliam mais negativa do que positivamente esse serviço, pois alegam muita demora no atendimento telefônico. Quando conseguem ser atendidos, sentem-se bem informados.

Avaliam positivamente o serviço de informação por site, pois encontram todas as informações que precisam. Além disso, houve relatos de experiências com respostas de e-mails que enviaram às empresas.

Textuais

O atendimento é regular, mas demora muito a atender.

Eu liguei, tinha todas as informações.

O Fale Conosco do site é melhor do que por telefone.

Você manda um e-mail e às vezes te respondem melhor.

Serviços oferecidos pela Agência

Bom atendimento, roteiros interessantes e conforto são os principais fatores que influenciam na escolha de uma agência de viagens por ônibus fretados. Leia-se conforto como oferecimento de serviço de bordo, as condições dos ônibus e a limpeza de suas instalações.

Textuais

Comparando com o ônibus de linha, o fretado é sempre melhor.

O ônibus fretado é melhor. A pessoa providencia um lanchinho e você conhece as pessoas melhor.

Serviços prestados pelos profissionais das empresas

Solicitam às empresas a presença de um guia, principalmente os passageiros de viagens internacionais que viajam em excursão. Alguns afirmam ser lei.

Textuais

Eles são mais simpáticos e te tratam muito bem. Têm mais preocupação em cativar.

Geralmente são dois motoristas e eles revezam.

Ônibus

Ônibus conservados e novos, limpos e com serviço de bordo são itens indispensáveis hoje para os passageiros em viagens longas por meio de fretamento. Também dão muito valor à segurança dos ônibus. Sugerem um serviço de segurança – principalmente entre os passageiros de viagens internacionais – e indicam que isso é possível por se tratar de viagens contratadas.

Textuais

Ar condicionado: uns são gelados, outros você passa calor.

Tem que ter uma geladeira para ter água. No que eu vou tem.

Uma viagem longa dessas, deveria haver um segurança no ônibus.

No ônibus que eu vou tem cobertor e travesseiro.

Paradas ao longo da viagem

Banheiros limpos são imprescindíveis em paradas, principalmente em viagens longas, pois alegam que há muito sacolejo e os banheiros dos ônibus ficam sujos rapidamente.

Finalmente, parada boa é parada com locais que apresentem produtos de qualidade.

Textuais

O banheiro do ônibus fica sacolejando e fica muito sujo.

Tem que ter lugar para comer alguma coisa.

Uma boa qualidade dos produtos.

Indo pra Argentina, me ensinaram uma parada que você come e na outra você toma banho.

Preço

Acham caro o preço das passagens, quando comparam com o preço da passagem de avião, o que não se constitui num impeditivo para a escolha do ônibus fretado. Apesar de acharem que o custo de viagens por ônibus fretados ser mais alto do que ônibus de linha, justificam a opção pela comodidade que o primeiro oferece. Além disso, quando há um grupo, o valor acaba diluído entre os passageiros.

Como comprem em agência, estão satisfeitos com a forma de pagamento, que admite parcelamento.

Textuais

Eu acho caro se comparar com avião.

Se você vir só o ônibus, é justo. Comparando com avião é caro.

Hoje em dia, só para você ir para Foz do Iguaçu está quase 200 reais.

Projeção de Mudanças no Transporte

Ao pensar em mudanças futuras no transporte por fretamento, há principalmente expectativas sobre melhorias na segurança das estradas e na fiscalização. E pedem pela privatização das mesmas. Também consideram importante a reavaliação de preço, com sugestão de criação de cartão fidelidade, similar a programas de milhagens em empresas de aviação.

Consideram que os governantes precisam melhorar as estradas e fazer valer a fiscalização.

Textuais

Fiscalização, o governo precisa fiscalizar.

Parar de fazer vista grossa, todo mundo vê, menos eles.

Privatizar as estradas.

Podia ter uma coisa de fidelidade, que nem avião.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Todos consideram as pesquisas muito importantes, e mostram-se dispostos a participar, pois consideram que por meio delas é que acontecerão as melhorias. A opção mais bem recebida como técnica de coleta seria a presencial, mas os passageiros de viagens interestaduais por fretamento preferem durante a viagem e os passageiros de viagens internacionais indicam o embarque como melhor momento, ou até a entrevista ser

realizada pelo guia. Também sugerem a existência de um incentivo - brinde - para quem responder à pesquisa. Alguns participantes sugerem a pesquisa de painel, como existem em lojas de departamento.

É unânime a rejeição a pesquisas por correio. Todos os participantes dizem que se negariam a responder.

Textuais

A partir da gente eles vão fazer as melhorias.

Um kit com bloco e calendário.

Um lanche.

Um almoço.

Em lojas de departamento o atendimento é bom, você apertou um botão e acabou.

No embarque é melhor.

A ANTT

Entre os usuários de ônibus fretados, poucos conhecem a ANTT. E quando a citam, não sabem avaliá-la. Falam em DNER, DNIT. Alguns dizem que não a veem desempenhando sua função de órgão fiscalizador. Para eles, a fiscalização da ANTT resume-se à checagem de documentos dos passageiros dentro dos ônibus.

Textuais

Imaginei que tivesse um órgão, mas não sei qual.

O que eu não vejo é uma fiscalização.

Existe no papel.

Nunca vi nenhum tipo de fiscalização.

TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS REGULAR

Participantes

Os participantes pareciam ser pessoas simples, com uma rotina bem estruturada e sem muitas surpresas. Alguns trabalham fora, outros em casa, mas geralmente com poucos momentos de folga. Sempre que podem costumam viajar e para tal preferem o transporte ferroviário.

Os grupos foram compostos por homens e mulheres, com um número ligeiramente maior de mulheres. Alguns casados e com filhos. A maioria trabalhando. Os participantes possuem familiares em Minas Gerais e no interior do estado. Governador Valadares, Colatina e Fundão são os principais destinos quando fazem viagens de trem.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

As viagens são geralmente pensadas com antecedência e realizadas durante folgas, feriados ou férias. Ao escolher o transporte ferroviário levam em consideração que a decisão deve ser tomada o mais rápido possível, pois a existência de um único horário por dia para embarque pode gerar o esgotamento das passagens rapidamente. O viajante de trem quase nunca viaja sozinho. Está geralmente acompanhado da família. E aproveita cada parte do trem e do trajeto: os janelões, as paisagens, as paradas, o vagão do restaurante. Numa viagem de trem, esses elementos agregam o propósito final de uma viagem e são tão importantes quanto ele.

O principal motivador da viagem é a visita aos familiares. Diversão, distração e fuga da rotina completam a finalidade objetiva da viagem. Mesmo quando é a trabalho, a viagem carrega em si essa sensação de prazer e novidade.

Os grupos ouvidos preferem embarcar na categoria comercial já que a classe executiva, além de ter o ar condicionado muito frio, mantém as janelas fechadas e, às vezes, até cobertas, o que inviabiliza ver a paisagem durante o percurso. A contemplação da vista parece ser um ponto importante, pois torna o percurso mais agradável. A vista também parece ser muito usada como fundo para as fotografias que servirão de lembrança da viagem.

Os participantes disseram preferir viajar de trem por ser mais divertido, mais barato e mais seguro que outros tipos de viagem.

Uma boa viagem é uma viagem animada, divertida, geralmente feita com acompanhante ou em grupo. A liberdade que existe para circular dentro do trem traz uma conotação de passeio ao trajeto.

Textuais

Eu viajo bastante, vou pra MG, BA... depois que o governo começou a pagar as passagens eu to aproveitando bastante.

Eu viajo bastante a trabalho (perfuração).

Mesmo que seja a trabalho, é o meio de sair do estresse, do cotidiano. Pra quem trabalha, acordar de manha cedo, estudar, ficar nesse vai e vem, casa trabalho e escola, uma hora você pega e viaja, só o tempo de ficar lá distraindo.

Eu gosto de fugir do serviço de casa.

Tudo que é diferente me atrai. Mesmo que tenha só uma pracinha, no interior.

Eu gosto de viajar mais por causa da família. Eu ia todo final de semana.

Eu viajo pra Governador Valadares, minha mãe mora lá.

Eu andei de trem no Rio de Janeiro, no Rio é sinistro trem. Eu fui de uma cidade a outra. É meio longinbo.

Eu gosto. Vou pra casa de uma amiga, no interior de Colatina. Pra fundão eu vou quase todo final de semana, eu vou de trem.

A única dificuldade que eu encontro é que só tem de manhã.

Eu vou sempre a Resplendor, porque eu mexo com obras.

Minha esposa também é hoteleira. As nossas folgas não coincidem. Os meus pais não são daqui, então eu viajo muito.

Eu sempre viajei em família. Como eu nasci em Itabira, minha família era de Valadares, todos os anos a gente ia pra lá, de trem. Uma vez só que eu viajei sozinha, li um livro inteiro.

Eu viajo para congressos.

Sempre que viajo, eu vou com meus netos, você sabe que neto apronta.

Quando tem feriado é que geralmente viajo.

Se é final de ano... Natal vou viajar. Tem que comprar antes porque muita gente vai viajar. Pego meu cartão, vou na ferroviária, compro. Esse mês eu remarquei minha viagem três vezes. Então, vou lá na ferroviária e marco.

Programo bem antes a viagem, quando está chegando o feriado, porque se não você nem encontra. Compro um mês antes.

Executiva é muito ruim, é um gelo danado, você não pode sair, fica preso, não pode ir para outro vagão.

O ar condicionado na executiva é muito frio mesmo.

Na executiva a gente não vê nada, a janela fica fechada.

Viajar é bom com grupo, é mais animado.

A turma faz uma farra danada, é muito divertido.

Eu gosto de viajar de trem porque vai todo mundo, é divertido... Minhas filhas amam, vou para Resplendor mais a passeio, pra passear de trem.

Eu e meu esposo vamos tirando fotos, conversando, a gente pode levantar, ir de ponta a ponta.

É mais seguro viajar de trem. E tem o ar puro.

A Viagem

Para os grupos, os atributos mais importantes são aqueles relacionados ao percurso em si, à viagem propriamente dita. A experiência durante o trajeto é o que conta. É crucial destacar que o trajeto percorrido pelo trem não parece ser encarado como uma viagem, mas sim como um passeio. Andar de trem é efetivamente “passear” e sendo passeio, tem que ser uma experiência divertida, agradável.

Para esses participantes, o divertimento vem da liberdade que têm dentro do trem para se deslocar, da interação social que pode acontecer e que, geralmente, efetiva-se com outros passageiros, do papo regado a brincadeiras e piadas, da troca de lanches entre familiares, companheiros de viagem e até mesmo desconhecidos.

Em relação ao ônibus, a viagem de trem é mais animada, com suas paradas e belas paisagens. O ônibus é visto pelo grupo como estático, perigoso e mais caro. A viagem de trem é muito mais aproveitada pelo passageiro, que pode passear pelos vagões, apreciar a paisagem, interagir com a equipe e os demais passageiros. O ônibus transmite a sensação de aprisionamento e falta de interação.

A viagem de trem é opção principal para o grupo pela característica de lazer, pela segurança e pelo preço, nessa ordem. A passagem é mais acessível que a do ônibus, principalmente quando se viaja em família.

A questão da segurança é muito enfatizada pelo grupo, que tem a percepção de que o trem é o meio de transporte mais seguro. Não se comenta sobre acidentes, mas sim sobre atrasos. O grupo tem a sensação de que os atrasos têm diminuído ao longo do tempo, mas continuam a acontecer e esse é um dos pontos negativos do trem.

O momento da viagem de trem parece ser um momento em que as preocupações são deixadas de lado, inclusive aquelas ligadas à segurança no trânsito, pois para os participantes, a viagem de trem é muito segura.

Os entrevistados valorizam bastante tudo o que passa pela sociabilidade, desde a interação entre os passageiros até o relacionamento com os funcionários do trem. Ter um atendimento simpático, gentil e educado parece estar nas expectativas dos passageiros em relação ao uso dos serviços.

O conforto durante a viagem, assim como a limpeza do trem, e, em específico, dos banheiros também são atributos lembrados pelos participantes dos grupos como importantes. Entretanto, tais atributos aparecem com menos intensidade de importância quando comparados ao entretenimento gerado pelos próprios passageiros durante a viagem. Ou seja, viajar é um passeio divertido cujo protagonista é o próprio passageiro. É ele quem faz o divertimento acontecer a partir das interações que estabelece com os outros (conhecidos ou não) durante o percurso.

As reclamações ficam por conta do único horário de partida e, segundo os mesmos, do “monopólio da Vale” já que a empresa é a única responsável por um Trem de passageiros no caso do Espírito Santo (Estação Fernando Nolasco). Entretanto, o que

minimiza essas críticas é a própria postura da empresa. A Vale, identificada por todos os participantes como a responsável pelas linhas e pelo transporte de passageiros de trem, possui muita credibilidade para o grupo. A empresa oferece todo suporte aos passageiros quando algum imprevisto acontece como, o atraso. O grupo tem a sensação de cuidado por parte da empresa e confiança de que ela resolverá qualquer problema que possa acontecer na prestação do seu serviço.

Textuais

Eu não me sinto à vontade dentro do ônibus, mas eu me sinto dentro do trem.

Sempre que vou viajar, vai uma galera, fazemos uma bagunça!

A gente faz amizade, troca refrigerante.

A gente compra umas roscas enormes.

A gente leva o lanche mesmo.

Somos nós mesmo que fazemos a diversão.

A farra a gente faz ali mesmo, com o vizinho do lado, com a sua turma.

Todo mundo troca as coisas lá dentro, um oferece uma coisa, outro dá outra e assim vai.

A demora nem é importante, porque você vai de trem é para passear.

A gente compra tudo pela janela do trem.

Sempre tem um que não é da nossa turminha, que entra nela, oferece o lanche, junta com a gente.

Minha avó leva comida que parece que vai ficar um ano dentro do trem. Dá-me até vergonha. Ela leva água se não a gente morre de sede.

Os lá de casa só querem viajar para lanchar dentro do trem.

Eu também me sinto mais a vontade dentro do trem.

Eu só viajo de ônibus para casa da minha mãe, pois não tem trem.

Eles sempre têm o carrinho que passa vendendo café, seu lanche [...] entregam a sacolinha para você recolher seu lixo, verificam o banheiro o tempo todo. É importante, aquele cavalheirismo deles em pegar sua mão e ajudar a subir, ajudar com a mala.

Só fui para GV, nunca tinha viajado [...] você vê muita coisa viajando de trem. Achei engraçado ter que fechar as janelas em algumas cidades para não levar pedrada.

Retratei as paisagens, as cidades que eu não sabia que existiam, o ruim é o pó de minério, a roupa fica brilhando. A recepção, eles são bem organizados, o que elas falaram sobre a recepção é verdade, o único ruim é o pó de minério.

Não pode mais fumar, não tem mais área de fumante.

Meu esposo nunca tinha viajado de trem, ele ficou igual criança.

É um transporte barato e seguro.

De primeiro eu levava os filhos, agora levo os netos. Todo mundo quer ficar na janela. Quando chega a hora do lanche é um alvoroço. Eles gostam mais do carrinho, eles não gostam de ir na lanchonete. Eles ficam passeando dentro do trem. O bom também é o preço.

O importante foi quando eu fui de GV a BH eu vi o desmatamento, tudo pegando fogo, foi triste

As paisagens, acho importante. É seguro, mesmo que demora mais.

A demora nem é importante, porque você vai de trem é para passear.

É quase o mesmo tempo de viagem do ônibus, porque hoje com o trânsito não tem como contar certinho com o horário.

Podia viajar em pé dentro do trem, mas a gora não pode mais.

Não pode fumar mais, isso é bom.

A porta do banheiro tem uma pressão forte, que você tem que fazer muita força para abrir.

Não pode beber e nem fumar, mas isso é muito bom, porque aí ninguém vai te importunar.

A primeira coisa que eu penso é segurança. Quase não tem acidente.

O rodoviário não tem muito atraso. O trem tem mais, mas hoje está melhorando.

Quando eu vou viajar pra Valadares, eu vou de ônibus. Quando eu vou pra São Paulo, vou de avião. Minha prioridade é trem. Uma vez teve um problema, que tiveram que devolver a passagem. Eu vi um trabalho excelente da Vale, foi uma coisa que não foi culpa dela. Eles deram a solução.

Até mesmo essa responsabilidade ela tem. Por pior que seja, se ele chegar atrasado, a Vale coloca o carro à disposição para levar a pessoa no seu destino. Igual hoje, a gente tem o compromisso, se chegar atrasado, ela deixa um ônibus de prontidão.

Eu já usei uma vez o transporte da Vale. É de muita responsabilidade.

Você vai procurar nas companhias de ônibus, o preço é muito diferente pra quem vai de trem. Então, é mais rápido, mais seguro e mais barato. Menos estresse também. Mais tranquila a viagem.

Atributos Considerados Importantes

Os participantes dos grupos não costumam entrar em contato com a empresa para obter informações por conhecer o transporte ferroviário e utilizá-lo há muito tempo.

Assim, já conhecem horários, destinos, trajetos e outras características do transporte. Por isso, o atributo “serviços de informação” não é citado espontaneamente, apesar de muito criticado quando debatido. Os principais quesitos avaliados espontaneamente são o próprio trem, o serviço oferecido dentro dele e a oferta de passagens. Guichê, preço, paradas ao longo da viagem e terminais ferroviários são aspectos estimulados, mas que proporcionam debates, sugestões e críticas.

O grupo demonstrou muita preocupação com o momento da viagem em si. A experiência da viagem é o que conta. Em primeiro lugar de importância estaria tudo aquilo que é ligado ao social. A animação, o relacionamento entre as pessoas, o atendimento dos funcionários, da lanchonete. A atenção e gentileza destinada aos passageiros, o atendimento, serviços e guichê de compra de passagem.

Em seguida, o conforto. Cabe ressaltar que em relação ao conforto, esse item não foi avaliado como maravilhoso, podendo, assim, sofrer modificações para melhorar a qualidade da viagem dos passageiros. Entretanto, a condição geral de conforto do trem hoje está muito melhor do que no passado. O problema mais recorrente é em relação à inclinação das poltronas que nem sempre funciona adequadamente, deixando, portanto, a desejar.

Outro item importante é a higiene dentro do trem que deve ser boa, tanto nos corredores quanto nos banheiros. Cabe ressaltar que para os participantes o trem é mais limpo que o ônibus, já a estação merece ser mais bem cuidada.

Serviços de informações das empresas

Os serviços de informação da Vale sobre o transporte ferroviário são mal avaliados. Os grupos conhecem tanto o serviço telefônico quanto o site, mas os utilizam muito pouco, principalmente o site. Os participantes dos grupos utilizam o transporte ferroviário há vários anos e, por isso, não demandam muitas informações da empresa. As principais dúvidas dos passageiros, quando surgem, são a respeito de atrasos das linhas, destinos/trajetos e oferta de passagem.

Agilidade no atendimento telefônico é o aspecto mais valorizado pelos grupos. Ao mesmo tempo é o que recebe pior avaliação. A percepção de lentidão refere-se ao serviço do número gratuito oferecido pela empresa. Além das críticas à lentidão do atendente, um dos grupos também critica o cadastramento que precisa ser feito antes de obter as informações demandadas. Quem liga para o 0800 da Vale precisa informar uma série de dados pessoais antes de fazer sua pergunta, o que prolonga o atendimento.

O site da empresa não é visitado por todos e quem o utiliza critica muito. Não é de fácil navegação e não esclarece facilmente dúvidas sobre destinos, trajetos, horários, preços e atrasos. O site também não oferece a venda de bilhetes. Apesar de citado, o quesito “compra pela internet” não seria muito utilizado pelo grupo caso fosse ofertado. Independente de ser usado ou não, o grupo acredita que o site deva oferecer essa opção.

Textuais

Tem um 0800 que você liga pra vale. Logo de início eles dão uma mensagem de aguarde um momento. A moça me atendeu, perguntou meu nome, sobrenome, você quer anotar o número do protocolo, então peraí, não é uma queixa, só quero uma informação.

Semana passada a moça me pediu para esperar 10 minutos.

Eu já liguei pro telefone convencional. Eu acho o 0800 um pouco enrolado.

Eu costumo ligar só pra saber se o trem está no horário. Eu sempre vou lá na estação e compro.

Não tem como comprar na internet. Existe o site da Vale para ter as informações.

Eu entrei no site da Vale. Foi o dia que a menina ficou me enrolando por telefone.

Na estação Pedro Nolasco tem informando onde compra passagem.

A primeira coisa é saber se na cidade aonde você vai o trem passa por ali. Não sei se tem isso no site.

Eu nunca procurei. A gente sempre sabe que ele sai daqui 7h e vai chegar em Colatina às 9 horas.

Eu nunca procurei no site, só mesmo pegando o telefone para ver quanto valia a passagem. Aí peguei e já liguei pros três telefones. Só. Fui lá e comprei sem correria, eu não tive problema.

Fundamental no site é ter o horário da saída do trem, preço.

Pra mim deveria ter os trajetos no site. Não faço nem ideia onde passa e de onde vem.

O trajeto só tem no guichê, saída de Pedro Nolasco pros destinos seguintes e não de uma cidade pra outra.

Guichê de compra de passagens

Informação é o quesito mais valorizado no guichê de compra de passagens. O passageiro deseja ter acesso fácil e rápido às informações sobre a viagem, tais como disponibilidade de bilhetes e horários. Enfrentar uma fila e, ao ser atendido, descobrir que não há vagas disponíveis provoca sensação de frustração.

Uma solução seria utilização de placas de fácil visualização, indicativas das próximas saídas do trem, seus destinos e disponibilidade de bilhetes. Tais placas poderiam evitar o tempo gasto na fila, liberando o passageiro para a escolha de outro meio de transporte. Um guichê exclusivo para atendimento é outra opção nesse sentido.

A percepção dos grupos é que o atendimento no guichê está muito burocrático, com o pedido de muitos dados pessoais e o registro de um cadastro demorado. O processo de registro do passageiro é visto com bons olhos e até mesmo como necessário, mas não

da forma como é feito atualmente. O motivo da demora é a soma da lentidão do atendente e do sistema com a quantidade de dados solicitados no cadastro.

Variedade de locais para comprar passagens é outro quesito valorizado pelo grupo. Atualmente, nem os locais existentes nem o horário em que funcionam atendem a demanda do passageiro. O grupo conhece poucos locais pra compra das passagens, além do guichê localizado no terminal ferroviário.

A estrutura do guichê não é um item lembrado espontaneamente e não gera debate. O guichê é visto como limpo e com estrutura física adequada para atendimento.

Textuais

Às vezes, a pessoa só vai pegar a informação. Então, tinha que ter um banco de informações.

O guichê é limpo. Não tem um lugar pra você ficar enquanto está esperando.

Aqui não tem muitos pontos de venda, só tem Pedro Nolasco, terminal de Laranjeiras e uma casa lotérica na Reta da Penha.

O mais importante é o atendimento. Às vezes, você chega na Pedro Nolasco e existe uma fila. Aí quando chega na sua vez não tem passagem. Eu acho que isso tinha que ser mais bem programado. Até no coletivo acontece isso.

Sobre o atendimento no guichê, eu não tive problema. Hoje existe uma burocracia: qual o seu nome, identidade...? Isso pra mim já é um atraso.

No guichê tem que ter de cara um horário com a tabela e o preço de passagem.

Eu nunca tive problema com atendimento no guichê. Eu já encontrei pessoas estressadas dentro do trem, mas no guichê não.

Meu marido já teve a experiência, o cara estava para fechar, e não quis vender a passagem pra ele. Se ele não tivesse a calma, eles teriam discutido.

Eu fui comprar no Carrefour. Saio da faculdade 7h e não dá tempo de comprar.

Serviços prestados pelos profissionais das empresas

Sentir-se como foco das ações dos funcionários é o desejo do passageiro de trem. As ações dos profissionais devem ter como fundamento que o passageiro é o cliente e sua satisfação deve ser o objetivo final do serviço prestado no trem. É essa sensação que o grupo deseja experimentar.

Aparentemente, determinadas posturas dos funcionários do trem já seriam suficientes para transmitir essa sensação, como cumprimentar o passageiro, dizer “bom dia”, apresentar-se e colocar-se à disposição. O passageiro do trem possui características peculiares. Ele está ali, também, pelo prazer da viagem, está numa condição de maior

abertura ao outro, pois espera dessa viagem lazer, prazer e interação. Por isso, uma atitude positiva dos funcionários, no sentido de colocar-se como parte integrante desse conjunto prazeroso que é a viagem de trem, é fundamental para completar essa sensação no passageiro.

Além da demonstração de disponibilidade e uma postura educada e simpática, os funcionários devem ser solícitos e ágeis na solução de problemas. Esses quesitos, porém, são mal avaliados. Os passageiros possuem a sensação de que os funcionários não sabem resolver problemas ou imprevistos que possam aparecer.

Os funcionários que recebem pior avaliação são os do restaurante. Há uma percepção de que os funcionários terceirizados são mais mal educados e se importam menos com o passageiro.

Textuais

Semana passada, quando eu viajei, o chefe do trem se apresentou. O responsável do trem já se apresenta.

Eu vejo que deveriam ser mais atentos com informação. Um dia eu não tava suportando por causa do barulho de criança no vagão. Perguntei se tinha como trocar pro executivo, não tinham informação, mandaram procurar não sei lá quem e eu não fui.

Alem da informação, eu acho que tem que ter um pronto atendimento, uma disponibilidade, por exemplo, esse fim de semana eu estava vindo com uma mala, outro cara passando e eu não tinha como passar com a minha mala e ninguém me ajudou a carregar a mala, eu quase caindo em cima das pessoas, tem que ter mais atitude positiva em relação aos passageiros.

Até que na hora de entrar não tem problema. O funcionário do restaurante não é tão bom. É terceirizado, presta serviço, então, eu acho que é diferente.

Ao que me parece são três empresas dentro do trem: a Prosegur, os zeladores e o pessoal do restaurante. Falta um treinamento em conjunto, dizendo que o passageiro é um cliente, é uma prioridade. Está faltando um treinamento em conjunto dos três atendentes, de ser o alvo de eles agradar o cliente. O pessoal do restaurante, eles não falam nada, não falam bom dia, eles são secos.

O pessoal do restaurante é seco mesmo. Eu nessa viagem que eu fiz indo pra lá, o senhor do restaurante estava muito alegre, mas geralmente são muito sérios.

Já é padrão deles, barbeado, uniformizado. Não entraria como item porque eles já estão.

Oferta de passagens

A grande questão relacionada à oferta de passagem de trem é a restrição dos horários disponibilizados. O grupo demanda outros horários de viagem, especialmente nos feriados prolongados e épocas de festas. A sugestão é pelo acréscimo de mais um horário, ficando um pela manhã e outro à tarde.

Aumentando um horário, pelo menos, haveria aumento da oferta de passagens. Dessa forma, o transporte ferroviário atenderia uma demanda reprimida de passageiros que tentam viajar, mas não consegue. Porém, para o grupo fica claro que a questão não é somente aumentar a quantidade de vagas, mas sim proporcionar outros horários para que o passageiro tenha opção. O aumento da quantidade de vagas seria consequência da maior disponibilidade de horários.

A percepção dos grupos é que devido à falta de concorrência a empresa define os horários de acordo com sua demanda, não levando em consideração as necessidades colocadas pelos passageiros. A única prestadora desse serviço possui monopólio do serviço e, assim, não se vê na necessidade de adaptação à clientela.

Somada à crítica do atendimento telefônico lento, a pouca oferta de horários é a grande questão do grupo em relação à empresa prestadora do serviço de transporte ferroviário. Em outros aspectos, como atendimento ao passageiro em situações de atraso do trem, a empresa é vista como solícita e preocupada com o passageiro. Há grande credibilidade na Vale devido a essa confiança.

Textuais

Só tem uma empresa, a Vale. Aí ela faz o que quer.

Viagem de trem é pouco falado. Trem é a ultima das opções. É sempre avião, ônibus ou carro. Só tem a opção da Vale.

As linhas são da Vale, então qual outra empresa vai ter ali?

Se tivesse algo que pudesse melhorar, podia mudar a questão de horários. Eu moro longe, pra eu conseguir pegar o de 7h, eu tenho que sair de casa 4h da manhã.

Diversidade de horários. Pelo menos dois horários, um de manhã e outro mais à tarde. No feriado prolongado nem tem como comprar.

Podiam colocar duas opções pelo menos.

No Rio não tem isso não. Lá tem muitas opções a mais, toda hora que chega tem horário.

Trem

Conforto da poltrona, pontualidade, alimentação e entretenimento são os itens que melhor traduzem o quesito “trem”. Todos esses fatores foram avaliados espontaneamente e proporcionaram debates, sugestões e críticas.

Em relação à poltrona, espera-se conforto e distância entre os assentos. No grupo, a maioria dos participantes viaja há muito tempo de trem e a sensação é que não houve nenhuma mudança nas poltronas ao longo dos anos. As poltronas são mal avaliadas por serem desconfortáveis e muito próximas umas das outras. A higiene das poltronas também é importante, tanto o odor quanto a poeira que muitas vezes são percebidas

incomodam os usuários, mas esse foi tratado pontualmente, não sendo uma discussão geral.

A pontualidade é um atributo muito valorizado e recebeu avaliação positiva do grupo. O trem já foi visto como meio de transporte de muito atraso, mas o grupo percebe que os atrasos vêm diminuindo nos últimos anos. Ao contrário, a velocidade do trem parece estar diminuindo. O grupo acredita que as viagens estão cada vez mais lentas e longas.

Outro atributo muito valorizado é a alimentação consumida no trem. A qualidade ganha boa avaliação, mas a quantidade não. O preço do marmitex é considerado alto para a quantidade de comida servida, que deveria ser aumentada. Ainda em relação à alimentação, a água servida também é alvo de críticas, devido a sua temperatura. A água está fresca somente no início da viagem e rapidamente fica muito quente, continuando assim até o final da viagem. Entretanto, cabe ressaltar que, apesar de comentados e mal avaliados, os preços praticados pelas lanchonetes, não aparecem como de fundamental importância. Talvez o fato de poder levar seu próprio lanche de casa acabe minimizando a importância dos preços dos alimentos praticados dentro do trem, assim como o fato de ser um momento pontual, o embarque tumultuado, tenha seu efeito negativo diluído durante a viagem.

O entretenimento dentro do trem foi citado por todos e é um quesito muito valorizado. O grupo avalia negativamente o fato da TV não estar mais em funcionamento. É uma forma de passatempo que agrada o grupo. A opção de música poderia ser ofertada. Ter opção de entretenimento é importante para o grupo.

A higiene do trem é um item pouco explorado por ter uma avaliação muito positiva. No grupo percebe-se que a questão da limpeza já está incorporada à experiência de viagem de trem e exatamente por isso ela não ganha muito peso nas discussões.

Textuais

O conforto, o assento. Tem que estar bem aconchegado. As poltronas são bem velhinhas. Desde os sete anos eu pego trem, é o mesmo tipo de acento.

A distância que fica na perna é ruim. Não tem lugar pra apoiar os pés. No trem, por ter mais pessoas, o espaço é menor.

É um preço muito melhor, se desse uma melhorada e mesmo que aumente a passagem, vai continuar tendo essa clientela.

Um acento mais fofinho, ter um espaço maior e não incomodar o vizinho de trás nem o da frente.

Na marmita vem pouquinha comida, nem pra uma criança sustenta e o preço caro, muito pouca comida. A segunda reclamação é a televisão.

As televisões foram retiradas, acabou o contrato. Era bom se permanecesse. Um entretenimento mais divertido.

A TV eu acho que tinha que aumentar o volume.

Água gelada, quando a gente vai tomar água, já tá fervendo.

O banheiro é básico, atende as necessidades daquele momento.

Eu sempre vejo as mulheres lá limpando. Eles passam recolhendo os lixos.

No Rio é assim também, desconfortável. Tem essa diferença lá, metrô é super confortável, o trem é ruim mesmo.

Se você vai até Belo Horizonte, não faça isso de econômica, senão você chega lá cinza. Eles tentam, jogar água, mas é difícil resolver a questão do pó.

Tinham que ter umas cortininhas por causa do sol.

Paradas ao longo da viagem

O grande problema das paradas é o atraso. Isso pode ser agravado pelo mal tempo, especialmente chuvas e temporais. Em alguns locais, o tempo da parada é muito curto e os passageiros já sabem que haverá atraso. Nesses locais, o período da parada não cobre o tempo mínimo necessário para embarque e desembarque de passageiros. Mesmo assim, o grupo não deseja que o tempo da parada seja aumentado para que o tempo total da viagem não varie muito.

Apesar de ter consciência do problema da pontualidade, o atraso na parada é visto como inerente à viagem por isso não se coloca como o quesito mais importante. A principal característica do atributo “parada” é ter informações claras sobre ela.

O grupo deseja saber detalhes sobre a parada: qual cidade e quanto tempo de parada, informações sobre o local, lado de descida e lembrete sobre os pertences são informações que devem ser passadas aos passageiros de forma clara. De modo geral, esse quesito é bem avaliado, apesar de em alguns lugares do trem a informação ficar distorcida ou inaudível, por exemplo, próximo à TV.

Textuais

São rápidas, mas tá ótimo do jeito que tá. Tem atraso, mas só no caso de chuva e lugar inundado.

Eu estava pensando numa coisa bem doida, uma pessoa na frente falando “senhores passageiros, estamos passando em frente ao...”. Tipo informação turística.

Eles dão a informação muito clara, tantos minutos, permanência, quem quer ir pra tal cidade ou tal, deve parar nessa. Eles falam dos pertences. Eles são muito cuidadosos para que você não se esqueça de alguma coisa. Eles ficam muito tempo orientando, não colocar braço em cima da janela.

Tem lugar que não dá pra ouvir as paradas, não. O som da televisão, quem está mais atrás, não ouve nada.

Às vezes, a gente não entende, a gente fica mais enrolado pra atender. Às vezes, não dá pra entender o que ela fala.

Pontualidade é maior problema.

O nosso pior inimigo é a meteorologia. Choveu vai atrasar o trem. Parece que tem alguns pontos dentro do trajeto que eles alagam.

A vantagem da Vale é que ela não te deixa parado muito tempo.

Tem coisas de comer.

Tem que pegar as coisas pela janela. Tem parada mais famosa, por exemplo, Aimorés, que da pra ir na estação. Mas geralmente as pessoas vão vendendo pela janela mesmo.

Mais importante pra mim é pontualidade, mas é complicado porque não tem como. Às vezes, é muito problema.

O cara tem um sistema pra ver isso. Em questão de falar isso, poderia aumentar o tempo, se você aumentar cinco minutos em cada parada, você vai chegar lá, 4h, 5h da tarde.

Terminais ferroviários

Na opinião do grupo, as características básicas que um terminal ferroviário deve ter são: sala de espera do trem, balcão de informações gerais, lanchonete e banheiro, nessa ordem de valor.

A sala de espera refere-se a um local com cadeiras para aguardar o trem. A experiência de alguns passageiros é de chegar até uma hora antes do trem e aguardar em pé. Esse item é de fundamental importância para o grupo.

O balcão de informações deve ser capaz de passar informações gerais para o passageiro, tanto em relação ao trem quanto à cidade. Quanto ao trem, as informações devem ser sobre horário de saída, previsão de chegada, próximas partidas e atrasos. Em relação a dados sobre cidade, esse balcão funcionaria como um atendimento ao turista.

Um local para lanches é de extrema importância num terminal ferroviário e a retirada da única lanchonete do terminal Pedro Nolasco foi muito mal avaliada. Os passageiros que chegam muito cedo ao terminal e desejam fazer um lanche precisam contar com os vendedores ambulantes. Já com relação à lanchonete do trem, segundo os participantes, geralmente os preços praticados são muito superiores àqueles do mercado. Tal fato gera certa insatisfação aos usuários.

O banheiro é outro item importante para o grupo. No terminal Pedro Nolasco a localização do banheiro não é adequada para o grupo, pois fica num canto muito escondido e perigoso. A questão da higiene do banheiro desse terminal não é colocada em questão, por estar sempre limpo e organizado, assim como todo o terminal. O grande problema do banheiro na Pedro Nolasco é sua localização.

Dois pontos não foram bem avaliados pelos participantes dos grupos durante a discussão sobre os momentos anteriores ao embarque. Um deles é o momento do embarque, que é considerado muito desorganizado e tumultuado. As pessoas não respeitam filas nem atendimentos preferências, como o embarque de idosos e passageiros acompanhados de crianças.

Textuais

Eles explicam quando se vai comprar a passagem: “não esquece documento se for levar criança”, mas a desorganização é na hora de entrar no trem. Feriado é muita gente, muita fila, eles não dão conta, não tem fila específica só pra crianças no colo, aí faz um transtorno total.

Uma sala de descanso. Hoje ele tem uma sala de espera, por mais que seja de madeira, claro que 7h da manhã você está totalmente desperto, mas se você chega 6h pra pegar às 7h ficar em pé esperando. Hoje tem e é primordial.

Fechou o restaurante e a lanchonete. O pessoal toma café no carrinho que fica lá fora. Uma vez eles atrasaram com o carrinho, foram passar só 9h, eu tinha saído de casa com a minha filha 4h da manhã.

Pra quem viaja de avião pensa: “no aeroporto eu como”. No trem tem que ter.

Tem que ter no terminal informações a respeito de valor de horário, placas, cartaz. Tem que ter alguém, tipo um balcão de informações.

Só no aeroporto e na rodoviária tem um balcão de informações. Na Pedro Nolasco não tem nada. Minha mãe veio de Valadares pra cá, tinha duas moças que não sabiam nada, sorte que sentaram perto da minha mãe.

Eu já presenciei pessoas querendo informações e não ter ninguém para falar.

Banheiro tem, mas ele é muito no canto e é muito isolado. Não tem um segurança que fica na porta do banheiro.

Quem já foi na Pedro Nolasco? Eu acho que eu nem reparei se tinha banheiro.

É necessidade básica: ter um lugar pra descansar, um lugar para comer, pra ter informações e pra fazer suas necessidades básicas.

E tem que ter um orelhão perto. Tem um orelhão hoje.

Em Flexal, é tudo limpinho, organizado.

Preço

O preço da passagem de trem é considerado justo. Não há a sensação de que seja caro, mas quando acontece aumento tem que ser explicado e anunciado com antecedência. Há exemplo de um aumento recente e sem anúncio, o que desagrada aos usuários.

O mais importante no preço do trem é que ele continue baixo e que as formas de pagamento sejam diversificadas. Ser mais baixo que o preço de outros transportes é importante para afirmar a escolha pelo trem, que é feita levando-se em consideração outros fatores também, como segurança e o prazer que o trem oferece.

As formas de pagamento de uma passagem devem incluir a possibilidade de parcelar a compra, principalmente se for uma compra grande, para toda a família. Essa característica é fundamental para nos grupos. Outro atributo comentado, mas não muito valorizado, é a possibilidade de compra pela internet. Nem todos já utilizaram esse meio para realizar algum tipo de compra e não teriam facilidade ou confiança para isso.

Textuais

Eu acho bem acessível, atende bem.

Se for pra escolher entre formas de dividir e o preço, eu prefiro o preço mais barato. Se você vai de ônibus é o dobro.

Daqui pra Valadares é 28 reais, pra voltar é 30. Não sei por que pra voltar é mais caro.

A minha passagem aumentou. Era R\$ 7,00 de Vitória pra Fundão, aumentou e eles não anunciaram.

O valor da passagem quem tem família grande, eles não dividem. Tipo, poderia ter facilidade. Se pudesse comprar pelo site ou telefone, seria ótimo. Chega na estação tem aquela fila pra comprar.

Eu acredito que eles não vão aceitar com relação a site, porque não tem a segurança que eu vou. Quem garante que a pessoa vai?

Dentro do ônibus, ou do trem, você vai ver sua poltrona, atendimento, recepção. Acho que o alimento é importante na viagem [...]

O trem é mais limpo que ônibus.

A cadeira poderia melhorar.

As cadeiras poderiam deitar mais.

Já foi pior, mas agora são mais confortáveis as cadeiras.

O que poderia melhorar é que algumas cadeiras estão quebradas.

As últimas cadeiras eles ainda não reformaram, mas as da frente foram reformadas.

O tratamento do guichê é importante.

Tem que prestar atenção na data da passagem. Porque já aconteceu de a mulher vender a passagem com data passada.

O tratamento, a educação.

O tratamento é bom.

Eles ficam orientando para não colocar cabeça pra fora, braço [...] e as pessoas ainda fazem.

Eles tem ser bem informados, para poder orientar as pessoas, por exemplo, as pessoas que estão indo pela primeira vez.

Dar mais atenção aos passageiros.

As estações deveriam ser mais limpas.

Os bebedouros são sujos.

Água gelada não tem. Quem quer tem que levar.

Abaixar o custo das coisas.

A comida do trem tá com um preço absurdo.

A água é cara pra caramba.

Tinha que ter água gelada dentro do trem. Por exemplo, e quem não pode levar, e não tem dinheiro para comprar?

O que eles não cobram nas passagens, eles cobram lá dentro.

No embarque é muita gente, é uma bagunça.

Sempre é uma bagunça para embarcar e desembarcar.

Tem que aumentar mais horários, porque o povo fica doido para não perder.

Tem que voltar a ter mais horário.

No embarque deveria ter uma fila só para quem tem criança, idoso. Tem para idosos, mas não respeitam. Lá não é organizado, apesar de ter.

Projeção de Mudanças no Transporte

Em relação ao futuro, os participantes acreditam que a ANTT poderia aparecer mais, mostrar suas atribuições, tornando-se mais próxima dos usuários.

Algumas melhorias foram sugeridas, entre elas, que o número de embarques diários na Estação Pedro Nolasco poderia passar de um para pelo menos dois por dia. O ideal é que tivesse outra opção de embarque em um turno que não fosse o da manhã.

Dentre as melhorias sugeridas também está a reabertura de uma lanchonete na estação em Colatina, pois essa se situa distante da cidade e, portanto, os usuários não tem um local para efetuar compras emergenciais durante os momentos de espera.

Textuais

Ela poderia divulgar mais o trabalho dela, o que ela faz para melhoria... A gente quase não vê o trabalho dela.

Deveria ter mais horário de trem.

Antes o minério era pior, a gente ficava brilhando mais.

Antes, enquanto tivesse gente, ia entrando, aí ficava aquele tanto de gente, agora é melhor porque tem limite.

Em Colatina a única lanchonete que tinha eles fecharam, agora não tem mais nada.

Em Colatina, a estação é fora de tudo, aí se o trem atrasa você fica lá, e não tem nada perto.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Os participantes acreditam que a pesquisa é uma boa iniciativa da ANTT, pois mostra que ela está interessada em aperfeiçoar os serviços de transporte. Tal informação deve ser passada para os respondentes a fim de aumentar a adesão desses ao projeto. Outro ponto que facilitará esse contato é a cordialidade do entrevistador que deve ser alguém educado, simpático e disponível para explicar os motivos da pesquisa.

O melhor momento para se fazer a pesquisa parece ser durante a viagem. Nesse momento, os passageiros teriam tempo suficiente para responder às questões sem ter que se preocupar com horários e bagagens. A hora do embarque no terminal ferroviário local é sempre 7h da manhã. Tal horário não foi aprovado por um dos grupos como uma possível oportunidade para a realização da pesquisa por ser um momento muito tumultuado.

Mas essa não é a avaliação geral, pois no segundo grupo os momentos que antecedem à viagem (antes do embarque) foi sugerido como um bom momento para se realizar a pesquisa. Ou seja, quanto a esse respeito, as opiniões dividem-se, já que geralmente o passageiro chega com minutos de antecedência à Estação, o que possibilitaria a entrevista se os questionários fossem pequenos. Já após a viagem, o passageiro costuma estar cansado e provavelmente não apresentaria disposição para responder.

A internet não é utilizada pela maioria dos grupos e, portanto, não é o melhor meio. O telefone possui o inconveniente de não agendar hora e, portanto, a ligação pode acontecer num momento inadequado para o participante. Resolvendo-se esse problema, o telefone pode ser um meio interessante de acesso ao sujeito da pesquisa.

O grupo demonstra muito interesse em responder ao questionário. Participar de uma pesquisa de satisfação transmite a sensação de reconhecimento e valoração das opiniões dos passageiros.

Quanto à forma de coleta de dados, o mais adequado pareceu ser a entrevista individual conduzida pelo pesquisador. Vale lembrar que os grupos demonstraram valorizar muito o contato pessoal durante toda a discussão.

Segundo os participantes, com uma pessoa perguntando fica mais difícil de o entrevistado recusar-se a responder. Por outro lado, o grupo acredita que, se o instrumento de coleta de dados for um formulário autopreenchível, muitos terão preguiça de participar e os deixarão em branco. Além de existir o dificultador nos casos de pessoas que possuem dificuldades de escrita ou são semi-analfabetos.

É bom considerar que geralmente atividades de leitura e escrita são encaradas com certo receio junto a grupos com baixa escolaridade, como parece ser o perfil desses usuários em maioria, no caso do transporte ferroviário de passageiros.

Textuais

Eu acho importante porque aí eles vão poder saber o que precisa melhorar

Pra fazer a pesquisa tem que chegar mais cedo, porque, às vezes, a gente tá atrasado.

Da última vez que eu vim tinha uma moça, ela sentava do lado, foi tranquila.

Muito pouca gente vai parar pra responder se for de manhã na chegada.

Se for dentro do trem, é melhor.

Dentro do trem não tem como a pessoa correr.

Na entrada não tem como responder nada.

O boca a boca é a melhor forma de conhecer.

O cara tem que ser gente fina, saber chegar.

Se for para a gente mesmo escrever muita gente vai enrolar.

Se deixar para eles responderem vão jogar fora.

Tem que fazer no início da viagem, dentro do trem porque você não sabe onde a pessoa vai saltar.

A ANTT

Esse tópico não rende muitos comentários dos grupos. O assunto logo se esvazia frente ao desconhecimento dos participantes em relação à agência. A ANTT não é reconhecida pelos grupos, os participantes também desconhecem sua função. Poucos já viram a sua logomarca em algum lugar, porém desconhecem sua atuação. Apenas um componente de um dos grupos sabia dizer o que era a ANTT.

A agência é desconhecida para a maioria. Mesmo aqueles que já ouviram falar ou conheciam a sigla não sabem qual o papel desse órgão. Nem mesmo a logomarca mostrada fez os participantes de uma dos grupos lembrar-se de algum detalhe a mais sobre a ANTT. Não foi comentada sobre nenhuma tentativa de contato com a agência em nenhum dos grupos. Há um total desconhecimento sobre formas de contato e motivos que levariam a um contato com a ANTT.

Textuais

Chama ANTT. Associação Nacional de Transportes Terrestres. Associação não! É Agência Nacional.

Eu já vi esse desenho, mas não lembro. Acho que eu já vi alguma reportagem com isso. Tem um carreteiro que carrega essa sigla no caminhão dele.

Eu acho que eles fiscalizam a questão da regulamentação. Fiscalizam como está, tipo: “vamos colocar um cliente espião, pra ver como ele foi bem atendido”.

Seria ótimo, só sentindo na pele pra ver como é.

Eu já, Agência nacional de Transportes Terrestres, né?

Eu não conheço.

Nunca vi falar.

Ela controla igual à aérea, tem a terrestre... Ela monitora como está o transporte de carro, ônibus, trem.

Todo caminhão tem que ter, é um selo.

Eu nunca vi esse símbolo da ANTT.

TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS TURÍSTICO

Participantes

Os participantes dos grupos eram moradores das diversas regiões da cidade e com profissões variadas: taxista, professora, comprador, vendedor, assistente de hotelaria, bancária, eletricista, entre outras. Foram divididos em dois grupos: usuários de ferrovias federais concedidas - em viagens turísticas de trem, e usuários do trenzinho do Corcovado, no Rio de Janeiro. Essa heterogeneidade do perfil dos participantes exigiu que os temas do roteiro respeitassem a diferença na intensidade de experiência em viagens de trem existentes no grupo.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

As viagens de trem turístico são motivadas pelo enriquecimento cultural e pelo prazer paisagístico, uma escolha quase bucólica. Os usuários desse tipo de transporte geralmente são adeptos de pacotes turísticos e escolhem os roteiros disponibilizados pelas agências locais e/ou secretarias municipais de cultura. Apreciar as paisagens e conhecer lugares históricos são os principais elementos envolvidos na escolha do trem. A morosidade do trem favorece a esses aspectos.

Entre os usuários do trem do Corcovado, a motivação reside no encantamento do passeio. Escolhem o trem porque, além de considerá-lo um atrativo por si só, argumentam que nas vans há prejuízo de fotos artísticas e a paisagem não pode ser bem apreciada.

Textuais

É legal porque anda bem devagarzinho e você consegue curtir realmente a paisagem. Vale a pena que seja devagarzinho.

Vou de trem pela paisagem.

Eu fui de curiosidade para conhecer o local, ia parando em vinícolas.

Eu não gostei muito da van porque o ambiente é muito fechado. No trem parece que você está numa caminhada lenta. A maioria das vans tem insufilm, não é bom.

De van perde um pouco do encanto do passeio.

Na van você não consegue tirar foto direito.

No trenzinho é legal, nem cogitei outra possibilidade.

O trem é um atrativo.

A Viagem

Os participantes com experiência em viagens de trens turísticos estão acostumados a viajar principalmente para as cidades de Minas Gerais, como Ouro Preto, Tiradentes, São João Del Rey. Também exploram as regiões do sul do país, como a serra de Gramado e Canela.

As viagens de trem foram relatadas pelos passageiros de forma muito positiva. Apenas apontam alguns problemas com serviços de bordo. Na maioria dos trens ele não existe e as paradas são curtas.

Para uma boa viagem de trem, consideram o conforto, o atendimento prestado pelos profissionais envolvidos, o preço e a segurança. Mas o roteiro é o elemento fundamental para uma avaliação positiva da viagem. Também falam da importância da poltrona e do ar condicionado com temperatura adequada.

Os usuários do trem do Corcovado argumentam que falta um guia/tradutor para auxiliar turistas. Reclamam da ineficiência do serviço de informação sobre pontos turísticos e da falta de banheiro no trem.

Textuais

Dependendo do tempo que você vai passar dentro dele é importante ter um conforto, um arcondicionado.

Dependendo da viagem tem que ter serviço de bordo.

Precisa ter um tradutor para os turistas.

Uma parada de pelo menos uns dez minutos.

Eu fui até o Corcovado, e o pessoal queria saber se tinha ainda o passeio que ia até Santa Cruz, que chamavam Macaquinho. Eu parei lá e não souberam informar. O atendimento foi péssimo. Não foi eficiente, nem rápido.

Atributos Considerados Importantes

A viagem de trem, para ser perfeita, deve oferecer trens conservados e limpos, banheiros com instalações adequadas e limpos, e lojas com produtos de qualidade e preços acessíveis.

Guichê de compra de passagens

Falta informação sobre horários dos trens e certa má disposição dos atendentes. Nada que prejudique a viagem em si, mas bom atendimento e informação correta são fundamentais para a tranquilidade da viagem. Também citam o curto período de funcionamento do guichê, pois há relatos de participantes que não conseguiram adquirir a passagem no dia desejado devido ao guichê ter fechado no momento da compra e ainda muito cedo.

Textuais

Existe certa desorganização em relação a avisar a quantidade para cada horário. Você não tem informação direito sobre lotação.

É importante os atendentes serem educados.

Eu cheguei e o guichê já estava fechado, tive que ir no outro dia.

Oferta de passagens

Normalmente não há problemas quanto à oferta de passagens. Em época de temporada, os usuários reclamam que há filas, pois são muitos os turistas que procuram o Trem. Mas, a dificuldade para quem é usuário de trem turístico reside na falta de conexão com

empresas de transportes locais para passeios além da viagem de trem. Argumentam que falta sintonia entre os horários das paradas e dos transportes para outras extensões turísticas.

Outro destaque foi a observação sobre a possibilidade de compra de passagens por outros meios, como *site*, o que teria ampla adesão dos usuários.

Trem

Trens limpos e conservados são atrativos. Mas o mais importante para usuários de trens turísticos é a aparência do veículo, pois o próprio trem faz parte da paisagem. Também contam com a segurança do trem, e o bom atendimento dos profissionais.

O trem que apresenta conforto, com boas poltronas, serviço de bordo, arcondicionado e área “vip” certamente vai propiciar uma viagem de qualidade, na percepção dos participantes dos grupos.

Pontualidade não é problema para quem escolhe o trem como meio de transporte, pois um é quase sinônimo do outro. Apesar de estarem em momentos de lazer, também para os usuários do trem do Corcovado, esse item é muito relevante, e, conforme relatos, bem avaliado.

Textuais

Eu fico com a parte de conservação do trem, toda essa área.

Dependendo do tempo que você vai passar dentro dele é importante ter um conforto, um arcondicionado.

É importante que a poltrona seja confortável.

Uma área vip. E uma área econômica.

Ar condicionado.

Dependendo da viagem tem que ter serviço de bordo.

Serviços/lojas/produtos

Consideram caro o preço dos produtos nas viagens e, principalmente, entre os usuários do trem do Corcovado. Mesmo avaliando que o preço alto é em função do turismo, acham importante que existam lojas com bons produtos e preços um pouco mais acessíveis.

Terminal

As experiências com viagens em trens turísticos apontam para terminais com filas e com carência de serviços de informação. Os terminais, sob a ótica dos usuários, têm que ser

seguros e, principalmente, ter boa recepção, com atendentes prontos para fornecer informações precisas e rapidez no atendimento, pois em períodos de alta temporada a espera é grande.

Textuais

Atendimento bom no terminal, uma boa recepção.

Uma pessoa para auxiliar.

Diminuir o tempo de espera na alta temporada.

Achei péssima a segurança no terminal. No bondinho é seguro.

Acho que o terminal, se você não se sente seguro, já cancela a sua viagem.

Preço

É importante que seja um valor justo. E isso depende do roteiro, das condições da viagem, e da qualidade do trem. Acham o trem do Corcovado caro, mas gostam das opções de forma de pagamento.

Projeção de Mudanças no Transporte

Sonham com um Brasil de trem. Comparam a realidade ferroviária brasileira à européia e têm expectativa da reativação dos trens. Citam o trem bala como uma realidade próxima e acreditam que esse poderia ser o meio de transporte não apenas turístico, mas também do cotidiano das pessoas.

Condicionam o investimento em turismo à reativação da malha ferroviária. Para o trem do Corcovado, esperam que o passeio se estenda até a Vista Chinesa e realize paradas para contemplação da paisagem.

Também chamam a atenção para a necessidade de maior divulgação desse meio de transporte, roteiros e possibilidades.

Textuais

No Brasil, a gente perde em tudo.

Em Portugal, você visita tudo de trem.

Eles podiam reativar os trens. Ainda mais agora que eles estão voltando a atenção para o Brasil, agora eles sabem que tem gente no Brasil, que não é só arara e macaco. Agora, se vai desenvolver em relação ao turismo, deveria olhar mais para os trens.

Se funcionar de verdade o transporte de passageiros por trem, é tudo.

Vai ter o trem-bala para São Paulo.

O trem-bala é só pra quem tem pressa, deveria ter trem para a pessoa passear.

A trabalho, a pessoa vai de avião ou de trem-bala.

Reativar a malha ferroviária.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Foram muito receptivos quanto à pesquisa realizada por órgão regulador, sendo a melhor forma pela presença de um entrevistador. Aham que o momento ideal seria na entrada ou saída do trem. Não avaliam positivamente a realização da pesquisa durante as viagens. Preferem responder no terminal, mais precisamente quando estão no guichê de venda de passagens, ou ainda na saída.

Textuais

Durante o passeio não é legal.

Na saída.

Ou na entrada, você está no guichê esperando e responde.

Tem que ser como o censo, é rapidinho.

Papelzinho para preencher só uso quando estou furiosa.

A pessoa faz o questionário rapidinho.

Melhor que seja um entrevistador.

A ANTT

Ninguém se manifestou espontaneamente sobre a ANTT quando inquiridos por algum órgão regulador. Lembram da FETRANSPOR e SMTU como órgãos que regulam ônibus e táxis. Apenas depois de estimulados pela moderadora disseram que já ouviram falar da ANTT. Inclusive, houve relato de experiência com reclamação pela internet sem retorno. Comparam a ANTT com a ANATEL. Não souberam avaliar o trabalho da ANTT.

Textuais

Você faz a reclamação, faz pela internet, eles repassam pra empresa. Tem dois meses e não recebi resposta até hoje. Eu fui pra Campos, o ônibus quebrou, fiquei na pista das nove da noite até quatro da manhã. Acho que a ANTT só repassa e cobra uma resolução. Meu atendimento foi pela internet, não falei com ninguém.

Com a ANATEL é quase imediato. Eles cobram, as empresas têm um prazo pra resposta.

A ANTT não me respondeu, só diz que foi feita reiteração com a empresa.

RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Os grupos focais realizados tiveram perfis bastante heterogêneos, profissões diferenciadas e moradores de várias regiões do Rio de Janeiro: zonas norte, sul e oeste, além de moradores da baixada fluminense que utilizam as rodovias federais concedidas, principalmente a trabalho, mas também viajam a lazer. São taxistas, funcionários de transportadoras, vendedores, bancários, entre outros profissionais que trafegam pelas rodovias como motoristas.

Hábitos e Comportamento dos Usuários

Os usuários entrevistados viajam praticamente toda semana pelas rodovias federais concedidas, tanto para o trabalho quanto para lazer. Além do prazer de dirigir manifesto pelos participantes, esses escolhem o carro em detrimento do ônibus por uma questão de comodidade e flexibilidade, pois, assim, podem traçar rotas e horários mais convenientes para suas viagens.

O carro também proporcionaria um ambiente mais intimista, já que podem ouvir música e escolher os locais de paradas. Alguns usuários, por outro lado, afirmaram que utilizam ônibus quando viajam a trabalho e sozinhos, mas quando vão com a família ou viajam por motivo de lazer, o carro é a opção mais viável.

Durante os grupos, os participantes citaram como exemplos de melhores viagens, aquelas cujas condições das estradas eram as melhores possíveis. Pistas largas, poucas curvas, boa pavimentação e sinalização adequada são parâmetros para avaliar as condições das estradas e propiciar uma boa viagem. Em todos os grupos, a maioria dos participantes avalia positivamente as viagens pela a Via Dutra e refere-se a ela como uma boa estrada.

Desde São Paulo (Via Dutra), a região dos Lagos e Teresópolis são os destinos mais comuns para a maioria dos participantes que viaja a trabalho. Os outros locais citados foram Resende, Volta Redonda e outros Estados (Bahia/Espírito Santo), além de Angra dos Reis, mas, nesse último, prioritariamente, quando vão a lazer.

Textuais

Viajo quase todo final de semana, mais a lazer, tenho casa em Itaipava e minha avó mora em Nova Friburgo.

No final de semana costumo ir para região de Lagos e, a trabalho, quase toda semana.

Viajo todos os dois, para lazer, menos por causa das crianças. A trabalho, pelo menos uma vez por mês para São Paulo, prefiro ir dirigindo, fico mais à vontade.

Mês sim, mês não vou à Região dos Lagos para implementar material de merchandising e tenho casa lá também.

Tenho casa de praia, o motorista da família sou eu.

Pelo menos uma vez por mês saio do Estado.

A trabalho, rodo o Rio todo, pego a Dutra. A lazer, vou pra Volta Redonda.

Eu gosto de ir de carro, adoro dirigir, ouvir música. E se eu quero ir embora, não quero ir na rodoviária.

A Viagem

Esponaneamente, o pedágio configura-se o primeiro gargalo das estradas relatado pelos participantes dos grupos. Quando perguntados sobre as experiências de viagem, a maioria apresenta avaliação positiva, exceto com relação aos pedágios existentes.

A discussão dos pedágios logo se torna polêmica e vira debate sobre as vantagens e desvantagens da privatização de rodovias, com manifestações favoráveis e desfavoráveis à existência do pedágio, e argumentos baseados na relação custo-benefício e direito do cidadão, respectivamente.

Os usuários afirmam utilizar o planejamento como prática no momento anterior à viagem: pesquisam na internet, observam mapas, perguntam aos amigos informações referentes a atalhos, trajetos mais adequados, condições das estradas e quantidades de praças de pedágio para mensurar o valor a ser gasto e avaliar o custo benefício de dirigir nas rodovias federais concedidas.

De forma geral, ao final das discussões sobre a existência do pedágio, os grupos avaliaram positivamente a existência do mesmo, alegando que nas estradas onde eles são cobrados as condições de tráfego são infinitamente melhores em comparação às rodovias mantidas pelo Governo.

Os usuários reconhecem as estradas não privatizadas como abandonadas, manifestando a preferência por trafegar em rodovias concedidas. Entretanto, reclamam do excesso de quantidade de praças, sugerindo sua diminuição mesmo que isso possa causar aumento no valor do pedágio.

A partir de suas experiências como motoristas, os usuários avaliam mais positiva do que negativamente as rodovias federais concedidas (notas 8 ou 9), tendo como parâmetro principal a condição da pavimentação e conservação da estrada, e, com ressalvas a sinalização. Os participantes dos grupos afirmam que, em alguns trechos das rodovias, a sinalização é insuficiente, inclusive com ausência de placas ou com placas cobertas pela vegetação lateral.

A segurança nas estradas é outro ponto bastante importante, a falta de policiamento é a deficiência mais sentida pelos usuários que também apontam a falta de fiscalização de

balanças – inclusive com a indicação de possível “propina” paga pelos caminhoneiros aos fiscais.

Os aspectos positivos das rodovias federais concedidas mais citados são: a boa condição do pavimento, a sinalização – placas com boa visibilidade, a manutenção da estrada, a limpeza da pista e a agilidade no atendimento do socorro.

Já os aspectos negativos são: a falta de fiscalização nas paradas – presença de vendedores ambulantes, o valor e a quantidade de praças de pedágio, a largura estreita de algumas pistas, a falta de iluminação nos acostamentos e a falta de policiamento.

Portanto, além da queixa sobre os pedágios, outros aspectos deficientes referem-se à segurança do tráfego. Alguns indicam a qualidade dos produtos das paradas como ponto negativo, e apontam como quase que única opção nas estradas os restaurantes da rede Graal.

Textuais

Em geral, as estradas estão até boas, mas os pedágios estão caros.

Para São Paulo é um absurdo, você passa em vários pedágios.

Muito boa. Nota 8 ou 9.

É abandonada quando não é privatizada.

Quando tem reforma, logo depois tem buraco (quando não é privatizada).

Anos atrás, teve uma reportagem que crianças ganhavam dinheiro tampando buraco.

Mais positiva.

Só mesmo o valor do pedágio e a quantidade.

É bem sinalizada.

Eu passo na Dutra na parte da manhã, é legal.

A Washington Luiz é boa, o asfalto é bom, o socorro é rápido.

A Rio-Santos é horrível. Não é privatizada. Não tem sinalização. Não tiraram as pedras que deslizaram, fizeram um desvio.

Melhor Viagem

A Dutra é melhor.

É Excelente.

Dom Pedro.

BR 040 – ligação para Itaipava, vai para Juiz de Fora.

Eu fiz há dois anos para Aracaju e foi tranquilo.

Teresópolis, tenho subido toda quarta e tá ótima.

Dom Pedro é muito boa.

Para Juiz de Fora tá um tapetinho.

Via lagos.

BR 106 é muito boa estrada, mas não tem sinalização, não tem placa.

A manutenção é diferente, a via Lagos é sempre um tapete.

Planejamento da viagem

Valores, o que vai ser melhor, pagar o pedágio e a gasolina, ou ir de ônibus.

Analisa a rota.

A segurança e a manutenção do veículo.

Consulta na internet, Google Maps. Os amigos.

Tudo mapeado e tudo anotado. Vai passar por tais lugares, quais são as rodovias, o que tem perto, posto. A gente ia ficar 20 dias e precisava de tudo minucioso, a nossa preocupação maior era onde a gente ia passar, toda cidadezinha tinha essa rede (Flecha).

A opção pelo carro

Você indo de carro, está dirigindo e prestando atenção em tudo. De ônibus, essa prioridade não existe.

Pela autonomia, é o carro.

Eu prefiro dirigir.

Pela minha profissão, eu prefiro dirigir.

Já fiz algumas viagens de ônibus, mas eu prefiro ir de carro.

Pedágio

Pago imposto caro.

Mas eu prefiro pagar e estar numa estrada boa.

Eu prefiro pagar.

O barato sai caro, uma estrada ruim.

Na Serra, você corre o risco de assalto, não tem sinalização, é muito pardal. Então o barato sai caro, né?

Atributos Considerados Importantes

A estrada perfeita apresenta boa sinalização, asfalto em boas condições, principalmente sem buracos e/ou ondulações, e presença de policiamento, propiciando segurança ao motorista.

Sinalização

A condição da sinalização pode ser considerada um dos pontos mais relevantes das estradas com relação à facilidade do tráfego. Desejam placas com boa visibilidade, olhos de gato em perfeitas condições e avisos de obras com antecedência mínima e criticam os avisos em cima da hora, elogiando a adequada quantidade de placas com sinalização de curvas nas rodovias federais concedidas.

Acreditam que seria muito importante que existisse nas estradas painéis eletrônicos com indicadores das condições do tráfego e com outras informações. Também sugerem a sinalização de restaurantes, paradas e postos de atendimento, principalmente, para turistas que transitam nessas rodovias.

Textuais

Importante são as placas, elas estarem visíveis.

Sinalização correta.

Os olhos de gato.

Poderia haver esses informativos antes de pegar a estrada, o tempo que você vai demorar, se está lento, ele avisa se tem obra ou se não tem.

Tem sinalização (privadas). Principalmente nas fechadas (curvas), avisam com frequência.

Pavimentação

Asfalto liso, sem ondulação e sem desnível são as condições exigidas pelos usuários para uma rodovia de boa qualidade. Na opinião desses, as estradas hoje estão em boas condições em relação a esses quesitos, principalmente com relação à drenagem das pistas em dias de chuva. Citam a Via Dutra como uma rodovia que apresenta boa drenagem, mesmo com a intensa chuva que vem ocorrendo.

Textuais

Drenagem, uma pista que não fica empoçada.

A Dutra chove pra caramba e não empoça.

A Brasil está fazendo isso também.

Elas têm que estar no mesmo padrão.

Não adianta fazer o recuo num lugar muito escuro.

Os acostamentos são muito escuros.

Às vezes, a pessoa prefere chegar até o posto de gasolina por causa da segurança.

Se não houver desnível, a pessoa vai fazer pista.

E retorno, que eu nunca vejo na estrada. Você tem que entrar em uma cidade que vai se perder.

Segurança

Uma das maiores reclamações dos grupos com relação à segurança das rodovias concedidas encontra-se na ausência da patrulha policial. Essa reclamação contrasta com a importância que os usuários atribuem à segurança nas estradas (prevenção de assaltos e outras situações de risco) e à necessidade de fiscalização de limites de velocidade e de veículos com sobrecargas.

Os usuários afirmam que, mais do que falta de rigor na fiscalização, as balanças, efetivamente, não funcionam e que os agentes responsáveis recebem “propina” para não cumprir sua atribuição.

Textuais

Se eu vir uma viatura da polícia passando, pra mim, é segurança.

Na estrada não tem policiamento, e à noite não tem mesmo.

Eu nunca cruzei com patrulha.

Eles ficam lá dentro daquela casinha, reduzir para quê se eles não estão nem olhando.

Às vezes, tem gente andando a 200 e não tem patrulhamento, tem radar mais numa via muito grande no espaço que não tem, ele mete o pé.

Igual nos EUA, a polícia esta sempre lá.

Aquelas balanças eu nunca vi funcionando.

Se estiver com dinheiro no bolso, está tranquilo.

A gente já sabe até o nome dos caras, sai com o envelope certo.

Acostamento

Acostamentos iluminados e com desnível adequado em relação à pista também são citados como itens importantes. Reclamam da pouca visibilidade em acostamentos quando precisam utilizá-lo, sugerindo iluminação em alguns pontos de refúgio ao longo das estradas.

Serviços de atendimento

O Serviço de Atendimento é considerado importante, principalmente no que se refere ao socorro com ambulâncias, item bastante valorizado pelos usuários, mas pouco avaliado por falta de experiência com o serviço. Reconhecem agilidade no serviço de reboque, inclusive com relatos de espera de menos de 15 minutos entre a chamada e a chegada do atendimento.

Os usuários demonstraram não ter muito conhecimento acerca do Serviço de Atendimento ao Usuário, o que evidenciou a necessidade de divulgação do mesmo e também tornou difícil uma avaliação desse aspecto durante a realização dos grupos.

Paradas

As paradas são bastante criticadas, apesar de serem consideradas muito importantes para uma viagem tranquila. A grande queixa é referente ao preço dos produtos oferecidos nos restaurantes e lojas disponíveis, e, pontualmente, há queixas sobre a qualidade dos produtos, principalmente alimentos. Também reclamam da falta de segurança nesses locais e sugerem padronização dos postos de parada.

Pedágio

Apesar de ser o primeiro item citado espontaneamente por todos os grupos como objeto de reclamação, o valor e as condições do pedágio não são considerados prioridades por nenhum dos grupos. O pedágio, apesar de ser objeto de grande discussão inicial do grupo, frente a outras questões referentes às rodovias, como sinalização, pavimentação e segurança, não é grande motivador de críticas ou prioridades de atuação dos órgãos competentes.

A discussão é mais acalorada pela questão financeira, pois a maioria dos participantes reconhece que, em rodovias privatizadas, leia-se, com pedágio, as condições de tráfego são melhores do que nas rodovias sob responsabilidade do estado. Afirmam que preferem pagar pedágio a trafegar em rodovias mal sinalizadas ou com asfalto ruim. Sugerem algumas alterações como diminuição das praças de pedágio, cabines exclusivas para motos, passe livre para motos (com identificador instalado no capacete), e desconto para usuários frequentes.

Textuais

Tarifa é um assunto complicado.

Eu nem esquento com isso, eu não pago, quem paga é a empresa.

Tão importante que precisa ter dinheiro para pagar, senão não vai.

Poderia colocar opções de pagamento, Visa Electron.

Há um serviço que você coloca o passe livre.

Moto não tem direito. Poderia colocar no capacete.

Numa estrada federal, você não consegue fazer 100 km sem pedágio.

Eles poderiam fazer o seguinte: quem usa muito, deveria ter um desconto.

O brasileiro se acostumou a ter que pagar.

Projeção de Mudanças no Transporte

Mudanças tecnológicas, como painéis eletrônicos em toda rodovia e pedágios automatizados, estão nas expectativas futuras dos usuários. Mas a principal expectativa está centrada na melhoria das condições das estradas. Apostam também no barateamento do valor do pedágio e nos investimentos a serem realizados pelas concessionárias.

Finalmente, mesmo considerando as estradas em boas condições, apontam a necessidade de aprimorar a sua manutenção e, principalmente, rever o preço do pedágio.

Pedem pelo aumento da segurança e por um olhar mais cuidadoso e sério sobre a qualidade das estradas. Sugerem que os responsáveis utilizem as rodovias para terem contato com a realidade vivida por eles no cotidiano como motoristas.

Textuais

Eu acho que vai melhorar com a Copa do Mundo, eles devem fazer uma maquiagem.

Eu acho que a segurança vai aumentar.

Depois vai voltar tudo ao normal.

Mais policiamento.

Vão vir aquelas tropas da força nacional.

Aumentar a segurança e baratear o pedágio.

Eu acho que as estradas estão ótimas, mas o preço está caro.

Manter a manutenção do que jeito que está.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Todos consideram as pesquisas muito importantes, estão dispostos a participar, desde que sentissem que resultasse na melhoria das condições das estradas. A opção mais bem recebida como técnica de coleta seria a presencial. Açam prático responder pesquisa via e-mail ou site, mas sentem receio quanto a possíveis vírus. Alguns foram taxativos afirmando que apagariam qualquer mensagem via internet.

É unânime a rejeição a pesquisas por correio. O melhor momento apontado pelos usuários para a aplicação da pesquisa presencial é durante as paradas, no momento da viagem: nos restaurantes ou postos de combustível. Inclusive, argumentam que seria o melhor momento, pois estariam vivenciando as questões referentes à condição das estradas.

Textuais

Muito importante.

Se ela desse em alguma coisa sim.

Com certeza, se você está na estrada, tem o que falar no momento.

Na parada é bom.

Enquanto está enchendo (posto de gasolina).

Quem é que vai ao correio botar?

É vírus (internet). Ninguém ia abrir.

O posto de gasolina foi uma idéia sensacional.

A ANTT

O conhecimento sobre o órgão regulador é muito pontual. Em dois grupos, apenas uma, ou no máximo duas pessoas fizeram referência à ANTT como responsável pela

fiscalização das concessionárias. A maioria atribui ao DER ou DNER a função de fiscalizar e regular as estradas e confundem atribuições.

Quando se sentem em condições de avaliar, os usuários o fazem negativamente, indicando que as empresas da concessão não cumprem o papel de manutenção das estradas como deveriam e que há negligência por parte do órgão fiscalizador. Há quem afirme que há relação de corrupção entre o órgão e as empresas concessionárias.

Textuais

DER.

DNIT.

Departamento de estradas e rodagens, eu acho que é DER.

Eu acho que é esse órgão.

Eu não sei quem são, quem patrulha.

Deve ter um órgão por trás regulando, mas eu não sei quem é.

DNER.

Eu acho que não é bem fiscalizado, deve receber uma boa quantia.

Metade do valor deve ir para eles.

Eu acho que rola muito dinheiro por debaixo de pano, ele recebe a verba para melhorar a via, mas alega que aquela verba é muito pouco.

Mas a estrada é mais a concessionária que toma conta.

ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE (TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS)

Seleção das Empresas

A pesquisa qualitativa realizada para a avaliação dos serviços prestados pelas concessionárias do transporte ferroviário de cargas, correspondeu ao tipo pesquisa de profundidade.

Esta pesquisa é realizada mediante entrevistas com os usuários dos serviços visando determinar quais são os fatores considerados mais importantes, para avaliar a qualidade dos serviços prestados, pela concessionária do transporte ferroviário de cargas.

De acordo com a proposta técnica, o Consórcio deveria realizar 18 entrevistas em profundidade, para estruturar o questionário que seria testado, posteriormente, com 50 usuários, sendo depois amplamente aplicado pela ANTT.

Para selecionar as empresas nas quais seria aplicada a pesquisa de profundidade, foi utilizada uma base de dados fornecida pela ANTT. Esta base de dados continha as seguintes informações para o período de 2006 a 2010:

- (1) Nome da Concessionária;
- (2) Nome do Cliente;
- 3) Nome da Mercadoria;
- (4) Nome da Estação de Origem;
- (5) Nome da Estação de Destino da Mercadoria.

Essa base de dados, em Excel, foi composta por um total de 10.846 linhas.

A primeira providência com relação a essa base de dados foi depurar as informações nela contida e envolveu:

- Correção na forma de escrever os nomes, uma vez que havia designações escritas com letras maiúsculas e minúsculas, com e sem acentos, etc;
- Alteração dos nomes de alguns clientes devido à modificação de sua razão social como, por exemplo, de “Usina Siderúrgica Tubarão” para “ArcelorMittal Brasil ”;
- Criação de um campo novo denominado produto. O total de mercadorias na base de dados era de 88, mas esta classificação envolvia uma subdivisão que representava uma situação diferenciada para a mesma mercadoria. Havia, por exemplo, containers vazios, containers cheio, grãos-milho, grãos-soja, etc. A nova classificação criada passou a ter 68 produtos e a classificação de mercadorias foi abandonada;

- Eliminação de linhas repetidas. Das 10.846 linhas a base de dados passou a ter 8.382 linhas.

Com essa nova base de dados procedeu-se a uma análise estatística, objetivando escolher as 18 empresas que seriam objeto da entrevista em profundidade e das 50 empresas através da qual o questionário seria testado.

O total de usuários, nas 12 Concessionárias, no período abrangido pela base de dados, é de 1.970, sendo que mais de 70% dos usuários é atendido por uma só Concessionária. O número total de usuários sem considerar a dupla contagem nas Concessionárias é de 1.438.

O total de usuários por Concessionária variou de 587, na ALL Malha Sul, a 19, na Ferrovia Norte-Sul.

A Concessionária que movimentou o maior número de produtos foi a FCA, num total de 49. A FTC foi a que movimentou o menor número, somente 3 produtos.

Foi também realizada uma estatística com relação ao número de clientes, por produto movimentado, quando se verificou que o maior número de usuários está relacionado com a movimentação de containers e que, cerca de 70% dos usuários, movimentam apenas um produto.

O transporte de container também é o que apresenta o maior número de fluxos no sistema ferroviário. Quando se fala em fluxo não se está tratando da tonelagem movimentada, mas sim do número de pares de origem e destino.

Para selecionar as empresas que seriam entrevistadas foi efetuada uma análise, utilizando-se como critério o número de Concessionárias que prestavam serviço por usuários.

O que se desejava era entrevistar, nesta fase, os usuários que tinham experiências com o maior número de Concessionárias e tentar abranger todos os produtos.

Para isso os usuários foram listados em ordem decrescente, segundo o número de Concessionárias que lhe prestavam serviço de transporte ferroviário. Em seguida foram selecionados, por produto os usuários que eram atendidos pelo maior número de Concessionárias. Como estes usuários transportam mais de um produto, a abrangência por produto é muito maior.

Esta listagem resultou num total de 49 empresas, 216 produtos e numa média de 3 produtos transportado por empresa. Para tanto, foram consideradas as empresas que movimentaram seus produtos através do maior número de Concessionárias.

As 49 empresas selecionadas correspondem a 2.269 movimentações de origem e destino, ou seja, 27% do total. Destas foram selecionadas as 18 primeiras, ordenadas pelo número de movimentação, para testar o questionário proposto.

As empresas então escolhidas foram:

- Bunge Alimentos
- Bunge Fertilizantes
- Petrobras Distribuidora
- ADM do Brasil
- Usiminas
- Ipiranga
- ArcelorMittal
- Shell
- Esso
- Gerdau Aços Longos
- Fertilizante Heringer
- Belgo Siderurgia
- Açominas
- Log in Logística Intermodal
- Multigrain
- Imcopa
- Votorantim Cimentos
- Yara Brasil Fertilizantes

Os Quadros 2.1 a 2.11 apresentados a seguir, apresentam os resultados das análises efetuadas para a seleção das empresas.

Quadro 2.1

DADOS GERAIS POR CONCESSIONÁRIA

CONCESSIONÁRIAS	QUANTIDADES DE CLIENTES	QUANTIDADES DE PRODUTOS	NÚMERO DE FLUXOS
ALL Malha Sul	587	41	3.357
CFN	130	38	410
EFC	41	20	114
EFVM	257	39	958
FCA	423	43	1.354
ALL Malha Paulista	108	33	544
FERROESTE	67	20	195
ALL Malha Norte	66	15	219
FNS	19	14	32
FTC	30	3	65
MRS	194	35	1.001
ALL Malha Oeste	48	29	133
TOTAL	1.970	330	8.382
SISTEMA FERROVIÁRIO	1.438	68	8.382

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 2.2

DISTRIBUIÇÃO DE CLIENTES POR CONCESSIONÁRIAS

QUANTIDADES DE CLIENTES	%	QUANTIDADES DE CONCESSIONÁRIAS
1.137	79,07%	1
192	13,35%	2
60	4,17%	3
17	1,18%	4
10	0,70%	5
14	0,97%	6
2	0,14%	7
2	0,14%	8
3	0,21%	9
1	0,07%	10
1.438	100,00%	1.970

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 2.3
NÚMERO TOTAL DE CLIENTES POR PRODUTO

PRODUTOS	NÚMERO DE CLIENTES	PRODUTOS	NÚMERO DE CLIENTES	PRODUTOS	NÚMERO DE CLIENTES
CONTÊINER	481	FOSFATO	24	DUNITO	5
MILHO	181	CARVÃO MINERAL	23	PAPEL	5
SOJA	149	TORAS DE MADEIRA	23	BEBIDAS E VASILHAMES	4
FERRO GUSA	106	GASOLINA	22	PELLETS CÍTRICOS	4
ADUBO	103	MÁQUINAS, MOTORES, PEÇAS E ACESSÓRIOS	22	TIJOLOS E TELHAS	4
PEDRAS EM BLOCOS E PLACAS	103	SUCATA	17	ALGODÃO	3
TRIGO	102	DERIVADOS DO PETROLOEO - OUTROS	16	CEVADA	3
AÇÚCAR	98	OUTROS GRANEIS MINERAIS	14	COBRE	3
FARELO DE SOJA	96	ESCÓRIA	13	CROMITA	3
PRODUTOS SIDERÚRGICOS	70	PRODUTOS AGRICOLAS - OUTROS	13	DORMENTES DE MADEIRA	3
ÁLCOOL	55	AMÔNIA	12	LADRILHOS E AZULEJOS	3
CARGA GERAL NÃO CONTEINERIZ.	50	PRODUTOS PETROQUÍMICOS	10	ARGILA	2
CALCÁRIO	45	CAL	8	BAUXITA	2
MINÉRIO DE FERRO	36	CLÍNQUER	8	DOLOMITA	2
CIMENTO	36	EXTRAÇÃO VEGETAL E CELULOSE - OUTROS	8	PÓ DE PEDRA	2
AREIA	33	ANTRACITO	7	SAL	2
COQUE	32	CELULOSE	7	TORETES	2
ARROZ	30	ENXOFRE	7	LAB	1
CLORETO DE POTÁSSIO	30	GESSO	7	ILMENITA	1
VEÍCULOS	28	MANGANÊS	7	MAGNESITA	1
ÓLEO DIESEL	27	ALUMÍNIO	6	MALTE	1
URÉIA	27	CIMENTO E CONSTRUÇÃO - OUTROS	6	ÓLEO CRU	1
ÓLEO VEGETAL	26	FARINHA DE TRIGO	6		2.287

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 2.4
DISTRIBUIÇÃO DE CLIENTES POR PRODUTO

NÚMERO DE CLIENTES	%	NÚMERO DE PRODUTOS
1	0,07%	19
1	0,07%	15
2	0,14%	13
2	0,14%	12
3	0,21%	11
3	0,21%	10
3	0,21%	9
1	0,07%	8
7	0,49%	7
10	0,70%	6
27	1,88%	5
42	2,92%	4
64	4,45%	3
229	15,92%	2
1.043	72,53%	1
1.438	100,00%	2.287

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 2.5

NÚMERO TOTAL DE FLUXOS POR PRODUTO

PRODUTOS	NÚMERO DE FLUXOS	PRODUTOS	NÚMERO DE FLUXOS	PRODUTOS	NÚMERO DE FLUXOS
CONTÊINER	1.529	ÓLEO VEGETAL	58	GESSO	8
SOJA	849	TORAS DE MADEIRA	55	BEBIDAS E VASILHAMES	7
MILHO	564	VEÍCULOS	54	TORETES	7
PRODUTOS SIDERÚRGICOS	500	MÁQUINAS, MOTORES E ACESSÓRIOS	53	BAUXITA	6
ADUBO	390	CARVÃO MINERAL	51	CEVADA	6
AÇÚCAR	363	AMÔNIA	45	OUTROS CIMENTO E CONSTRUÇÃO	6
TRIGO	345	OUTROS DERIVADOS DO PETRÓLEO	43	COBRE	6
ÁLCOOL	342	SUCATA	38	DUNITO	6
ÓLEO DIESEL	330	ESCÓRIA	34	CROMITA	5
FARELO DE SOJA	294	PRODUTOS AGRÍCOLAS - OUTROS	34	PELLETS CÍTRICOS	5
MINÉRIO DE FERRO	293	EXTRAÇÃO VEGETAL E CELULOSE	31	DOLOMITA	4
GASOLINA	269	PRODUTOS PETROQUÍMICOS	31	LADRILHOS E AZULEJOS	4
FERRO GUSA	239	MANGANÊS	28	MALTE	4
PEDRAS EM BLOCOS E PLACAS	223	ENXOFRE	23	SAL	4
CLORETO DE POTÁSSIO	166	ALUMÍNIO	22	ALGODÃO	3
CIMENTO	153	CLÍNQUER	20	DORMENTES DE MADEIRA	3
URÉIA	127	FARINHA DE TRIGO	18	ARGILA	2
CALCÁRIO	119	OUTROS GRANEIS MINERAIS	17	ILMENITA	2
CARGA GERAL NÃO CONTEINERIZADA	118	CAL	16	LAB	2
COQUE	103	TIJOLOS E TELHAS	12	MAGNESITA	2
ARROZ	90	PAPEL	11	PÓ DE PEDRA	2
FOSFATO	85	ANTRACITO	10	ÓLEO CRU	1
AREIA	82	CELULOSE	10		8.382

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 2.6

RANKING DOS PRINCIPAIS CLIENTES POR PRODUTOS POR NÚMERO DE CONCESSIONÁRIAS ATENDIDAS (49)

PRODUTO	QTD DE CONCES.	QTDE DE FLUXOS	CLIENTE	PRODUTO	QTD DE CONCES.	QTDE DE FLUXOS	CLIENTE
SOJA	9	79	BUNGE ALIMENTOS S.A.	ARROZ	2	3	ALIANÇA NAVEGAÇÃO E LOGÍSTICA LTDA.
CLORETO DE POTÁSSIO	8	47	BUNGE FERTILIZANTES S.A.	ALUMÍNIO	2	3	COMPANHIA BRASILEIRA DE ALUMÍNIO
ÓLEO DIESEL	8	46	CIA BRASILEIRA DE PETRÓLEO IPIRANGA	SAL	2	3	TORTUGA COMPANHIA ZOOTECNICA AGRÁRIA
MILHO	7	60	BUNGE ALIMENTOS S.A.	DOLOMITA	2	3	USIMINAS - USINA SIDERÚRG. MINAS GERAIS S.A
GASOLINA	7	45	PETROBRAS DISTRIBUIDORA S.A.	ILMENITA	2	2	ARCELORMITTAL BRASIL S.A.
ADUBO	7	28	YARA BRASIL FERTILIZANTES S.A.	OUTROS GRANEIS MINERAIS	2	2	FICEBRAS EXPORTAÇÃO LTDA.
PRODUTOS SIDERÚRGICOS	6	53	ARCELORMITTAL BRASIL S.A.	PRODUTOS PETROQUÍMICOS	2	2	FICEBRAS EXPORTAÇÃO LTDA.
URÉIA	6	42	BUNGE FERTILIZANTES S.A.	EXTRAÇÃO VEGETAL E CELULOSE	1	19	MASISA DO BRASIL LTDA.
FARELO DE SOJA	6	27	BUNGE ALIMENTOS S.A.	FARINHA DE TRIGO	1	8	BUNGE ALIMENTOS S.A.
CONTÊINER	5	72	LOG IN LOGÍSTICA INTERMODAL S.A.	PAPEL	1	7	KLABIN S.A.
ÁLCOOL	5	47	ESSO BRASILEIRA DE PETRÓLEO LTDA.	VEÍCULOS	1	6	ALSTOM BRASIL ENERGIA E TRANSPORTE LTDA
TRIGO	5	24	MULTIGRAIN COM. IMPORT. E EXPORT. S.A.	TIJOLOS E TELHAS	1	5	CERAMICA DO ESPANHOL LTDA.
FERRO GUSA	5	22	GERDAU AÇOS LONGOS S.A.	TORETES	1	4	ARACRUZ CELULOSE S.A.
FOSFATO	5	14	ADM DO BRASIL	BEBIDAS E VASILHAMES	1	4	AVIPAL S.A.-AVICULTURA E AGROPEC.
MINÉRIO DE FERRO	4	32	USIMINAS - USINA SIDERÚRG. MINAS GERAIS S.A.	COBRE	1	4	MINERAÇÃO MARACA INDÚSTRIA E COMÉRCIO
CIMENTO	4	27	VOTORANTIM CIMENTOS BRASIL LTDA.	MALTE	1	4	PRIMO SCHINCARIOL IND CERV S.A.
AÇÚCAR	4	21	COPERSUCAR	MÁQUINAS, MOTORES, PEÇAS E FERRAMENTAS	1	3	AÇOS VILLARES S.A.
CARGA GERAL NÃO CONTAINERIZADA	4	17	ARCELORMITTAL BRASIL S.A.	CEVADA	1	3	COMPANHIA DE BEBIDAS DAS AMERICAS - AMBROSIA
DERIVADOS DO PETRÓLEO - OUTROS	4	9	PETROBRAS DISTRIBUIDORA S.A.	CROMITA	1	2	ACESITA
CALCÁRIO	4	7	USIMINAS - USINA SIDERÚRG. MINAS GERAIS S.A.	DUNITO	1	2	ARCELORMITTAL BRASIL S.A.
MANGANÊS	3	13	RIO DOCE MANGANÊS S.A.	ANTRACITO	1	2	BELGO SIDERÚRGIA S.A.
ÓLEO VEGETAL	3	11	BUNGE ALIMENTOS S.A.	LADRILHOS E AZULEJOS	1	2	CECRISA REVESTIMENTOS CERÂMICOS S.A.
COQUE	3	11	LAFARGE BRASIL S.A.	CELULOSE	1	2	CELULOSE NIPO BRASILEIRA S.A. - CENIBRA
SUCATA	3	8	BELGO SIDERÚRGIA S.A.	CAL	1	2	CIA COREANO BRASIL. PELOTIZAÇÃO - KOBRAS
ESCÓRIA	3	8	CAMARGO CORRÊA CIMENTOS S.A.	GESSO	1	2	COMPANHIA PB CIMENTO PORTLAND
BAUXITA	3	5	COMPANHIA BRASILEIRA DE ALUMÍNIO	LAB	1	2	DETEN QUÍMICA S.A.
ENXOFRE	3	5	GALVANI INDÚSTRIA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA	MAGNESITA	1	2	MAGNESITA S.A.
AMÔNIA	2	16	FERTILIZANTES HERINGER	PELLETS CÍTRICOS	1	2	SUCOCITRICO CUTRALE LTDA.
PEDRAS EM BLOCOS E PLACAS	2	11	GRANASA GRANITOS NACIONAIS LTDA.	DORMENTES DE MADEIRA	1	1	AÇOMINAS GERAIS S.A.
CLÍNQUER	2	8	VOTORANTIM CIMENTOS BRASIL LTDA.	ALGODÃO	1	1	BUNGE ALIMENTOS S.A.
CARVÃO MINERAL	2	7	AÇOMINAS GERAIS S.A.	PÓ DE PEDRA	1	1	CELULOSE NIPO BRASILEIRA S.A. - CENIBRA
AREIA	2	6	AREMASSA COMERCIAL LTDA.	ARGILA	1	1	CERAMICA PORTO RICO LTDA.
PRODUTOS AGRÍCOLAS - OUTROS	2	6	BUNGE ALIMENTOS S.A.	CIMENTO E CONSTRUÇÃO - OUTROS	1	1	CIMENTO RIO BRANCO
TORAS DE MADEIRA	2	6	VOTORANTIM CELULOSE E PAPEL S A	ÓLEO CRU	1	1	DIPLOMATA S.A. INDÚSTRIAL E COMERCIAL

Nota: 68 produtos

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 2.7

QUANTIDADE DE PRODUTOS TRANSPORTADOS PELOS PRINCIPAIS CLIENTES (49)

CLIENTE	QTDE DE PRODUTOS	CLIENTE	QTDE DE PRODUTOS
USIMINAS S.A	15	AVIPAL S.A.-AVICULTURA E AGROPEC.	3
AÇOMINAS GERAIS S.A.	13	KOBRASCO	3
BUNGE ALIMENTOS S.A.	13	COPERSUCAR	3
ADM DO BRASIL	11	FICEBRAS EXPORTAÇÃO LTDA.	3
ACESITA	9	GALVANI INDÚSTRIA COMÉRCIO E SERVIÇOS LTD.	3
ARCELORMITTAL BRASIL S.A.	9	GRANASA GRANITOS NACIONAIS LTDA.	3
BELGO SIDERÚRGIA S.A.	9	MASISA DO BRASIL LTDA.	3
VOTORANTIM CIMENTOS BRASIL LTDA.	8	TORTUGA COMPANHIA ZOOTECNICA AGRÁRIA	3
BUNGE FERTILIZANTES S.A.	7	ALIANÇA NAVEGAÇÃO E LOGÍSTICA LTDA.	2
GERDAU AÇOS LONGOS S.A.	6	ARACRUZ CELULOSE S.A.	2
YARA BRASIL FERTILIZANTES S.A.	6	CECRISA REVESTIMENTOS CERÂMICOS S.A.	2
CIMENTO RIO BRANCO	5	COMPANHIA DE BEBIDAS DAS AMERICAS - AMBEV	2
CIA BRASILEIRA DE PETRÓLEO IPIRANGA	5	COMPANHIA PB CIMENTO PORTLAND	2
FERTILIZANTES HERINGER	5	DETEN QUÍMICA S.A.	2
MULTIGRAIN S.A.	5	KLABIN S.A.	2
RIO DOCE MANGANÊS S.A.	5	MINERAÇÃO MARACA INDÚSTRIA E COMÉRCIO S.A	2
AÇOS VILLARES S.A.	4	PRIMO SCHINCARIOL IND CERV S.A.	2
CAMARGO CORRÊA CIMENTOS S.A.	4	ALSTOM BRASIL ENERGIA E TRANSPORTE LTDA.	1
CELULOSE NIPO BRASILEIRA S.A. - CENIBRA	4	AREMASSA COMERCIAL LTDA.	1
COMPANHIA BRASILEIRA DE ALUMINIO	4	CERAMICA DO ESPANHOL LTDA.	1
DIPLOMATA S.A. INDÚSTRIAL E COMERCIAL	4	CERAMICA PORTO RICO LTDA.	1
ESSO BRASILEIRA DE PETRÓLEO LTDA.	4	LOG IN LOGÍSTICA INTERMODAL S.A.	1
LAFARGE BRASIL S.A.	4	MAGNESITA S.A.	1
PETROBRAS DISTRIBUIDORA S.A.	4	SUCOCITRICO CUTRALE LTDA.	1
VOTORANTIM CELULOSE E PAPEL S A	4		
TOTAL			216

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 3.8

PRODUTOS TRANSPORTADOS PELOS PRINCIPAIS CLIENTES (49)

PRODUTO	QTDE DE CLIENTE	PRODUTO	QTDE DE CLIENTE	PRODUTO	QTDE DE CLIENTE
CONTÊINER	16	CLÍNQUER	3	ALUMÍNIO	1
CARGA GERAL	11	FARELO DE SOJA	3	ARGILA	1
PRODUTOS SIDERÚRGICOS	11	GASOLINA	3	ARROZ	1
COQUE	9	GESSO	3	BAUXITA	1
CALCÁRIO	7	MÁQUINAS, MOTORES E ACESSÓRIOS	3	BEBIDAS E VASILHAMES	1
MINÉRIO DE FERRO	7	ÓLEO DIESEL	3	CAL	1
SUCATA	7	ÓLEO VEGETAL	3	COBRE	1
ADUBO	6	PRODUTOS AGRÍCOLAS - OUTROS	3	DOLOMITA	1
FERRO GUSA	6	PRODUTOS PETROQUÍMICOS	3	DORMENTES DE MADEIRA	1
CARVÃO MINERAL	5	SOJA	3	FARINHA DE TRIGO	1
FOSFATO	5	VEÍCULOS	3	ILMENITA	1
URÉIA	5	AÇÚCAR	2	LAB	1
ÁLCOOL	4	AREIA	2	LADRILHOS E AZULEJOS	1
AMÔNIA	4	CELULOSE	2	MAGNESITA	1
CIMENTO	4	CEVADA	2	MALTE	1
CLORETO DE POTÁSSIO	4	CIMENTO E CONSTRUÇÃO - OUTROS	2	ÓLEO CRU	1
DERIVADOS DO PETRÓLEO - OUTROS	4	CROMITA	2	PAPEL	1
DUNITO	4	ENXOFRE	2	PEDRAS EM BLOCOS E PLACAS	1
ESCÓRIA	4	EXTRAÇÃO VEGETAL E CELULOSE - OUTROS	2	PELLETS CÍTRICOS	1
MILHO	4	MANGANÊS	2	PÓ DE PEDRA	1
TORAS DE MADEIRA	4	OUTROS GRANEIS MINERAIS	2	SAL	1
TRIGO	4	TORRES	2	TIJOLOS E TELHAS	1
ANTRACITO	3	ALGODÃO	1	TOTAL	216

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 3.9

NÚMERO DE PRODUTOS TRANSPORTADOS E FLUXOS DOS PRINCIPAIS CLIENTES (49)

CLIENTE	QTDE DE PRODUTOS	QTDE DE FLUXOS	CLIENTE	QTDE DE PRODUTOS	QTDE DE FLUXOS
USIMINAS S.A.	15	124	AVIPAL S.A.-AVICULTURA E AGROPEC.	3	15
AÇOMINAS GERAIS S.A.	13	78	KOBRASCO	3	9
BUNGE ALIMENTOS S.A.	13	243	COPERSUCAR	3	31
ADM DO BRASIL	11	147	FICEBRAS EXPORTAÇÃO LTDA.	3	5
ACESITA	9	45	GALVANI IND. COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.	3	12
ARCELORMITTAL BRASIL S.A.	9	121	GRANASA GRANITOS NACIONAIS LTDA.	3	13
BELGO SIDERÚRGIA S.A.	9	79	MASISA DO BRASIL LTDA.	3	24
VOTORANTIM CIMENTOS BRASIL LTDA.	8	55	TORTUGA COMPANHIA ZOOTECNICA AGRÁRIA	3	5
BUNGE FERTILIZANTES S.A.	7	195	ALIANÇA NAVEGAÇÃO E LOGÍSTICA LTDA.	2	45
GERDAU AÇOS LONGOS S.A.	6	103	ARACRUZ CELULOSE S.A.	2	7
YARA BRASIL FERTILIZANTES S.A.	6	54	CECRISA REVESTIMENTOS CERÂMICOS S.A.	2	8
CIMENTO RIO BRANCO	5	28	CIA. DE BEBIDAS DAS AMERICAS - AMBEV	2	11
CIA. BRASILEIRA DE PETRÓLEO IPIRANGA	5	123	COMPANHIA PB CIMENTO PORTLAND	2	7
FERTILIZANTES HERINGER	5	94	DETEN QUÍMICA S.A.	2	3
MULTIGRAIN COM. IMPORT. E EXPORT. S.A.	5	69	KLABIN S.A.	2	14
RIO DOCE MANGANÊS S.A.	5	26	MINERAÇÃO MARACA IND. E COMÉRCIO S.A.	2	8
AÇOS VILLARES S.A.	4	19	PRIMO SCHINCARIOL IND CERV S.A.	2	5
CAMARGO CORRÊA CIMENTOS S.A.	4	16	ALSTOM BRASIL ENERGIA E TRANSP. LTDA.	1	6
CELULOSE NIPO BRASILEIRA S.A. - CENIBRA	4	9	AREMASSA COMERCIAL LTDA.	1	6
COMPANHIA BRASILEIRA DE ALUMINIO	4	14	CERAMICA DO ESPANHOL LTDA.	1	5
DIPLOMATA S.A. INDÚSTRIAL E COMERCIAL	4	10	CERAMICA PORTO RICO LTDA.	1	1
ESSO BRASILEIRA DE PETRÓLEO LTDA.	4	105	LOG IN LOGÍSTICA INTERMODAL S.A.	1	72
LAFARGE BRASIL S.A.	4	19	MAGNESITA S.A.	1	2
PETROBRAS DISTRIBUIDORA S.A.	4	163	SUCOCITRICO CUTRALE LTDA.	1	2
VOTORANTIM CELULOSE E PAPEL S A	4	14			
TOTAL				216	2269

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 3.10

RANKING DOS PRINCIPAIS CLIENTES POR NÚMERO DE CONCESSIONÁRIAS

CLIENTE	QTDE DE CONCES.	QTDE DE FLUXOS	QTDE DE PRODUTOS	CLIENTE	QTDE DE CONCESSIO NÁRIAS	QTDE DE FLUXOS	QTDE DE PRODUTOS
BUNGE ALIMENTOS	10	243	13	MASISA DO BRASIL	2	24	3
MULTIGRAIN	9	69	5	AÇOS VILLARES	2	19	4
YARA BRASIL FERTILIZANTES	9	54	6	LAFARGE	2	19	4
BUNGE FERTILIZANTES	8	195	7	KLABIN	2	14	2
IPIRANGA	8	123	5	GRANASA	2	13	3
PETROBRAS DISTRIBUIDORA	7	163	4	AMBEV	2	11	2
ADM DO BRASIL	7	147	11	DIPLOMATA	2	10	4
USIMINAS S.A.	6	124	15	KOBRASCO	2	9	3
ARCELORMITTAL BRASIL	6	121	9	CECRISA REVEST. CERÂMICOS	2	8	2
ESSO	6	105	4	ARACRUZ CELULOSE	2	7	2
GERDAU AÇOS LONGOS	6	103	6	AREMASSA	2	6	1
VOTORANTIM CIMENTOS BRASIL	6	55	8	FICEBRAS	2	5	3
COPERSUCAR	6	31	3	DETEN QUÍMICA	2	3	2
FERTILIZANTES HERINGER	5	94	5	CIMENTO RIO BRANCO	1	28	5
AÇOMINAS	5	78	13	AVIPAL	1	15	3
LOG IN LOGÍSTICA INTERMODAL	5	72	1	CENIBRA	1	9	4
BELGO SIDERÚRGIA	4	79	9	MINERAÇÃO MARACA	1	8	2
ALIANÇA NAVEGAÇÃO E LOGÍSTICA	4	45	2	CIA. PB CIMENTO PORTLAND	1	7	2
CIA. BRASILEIRA DE ALUMINIO	4	14	4	ALSTOM	1	6	1
GALVANI	4	12	3	PRIMO SCHINCARIOL	1	5	2
RIO DOCE MANGANÊS	3	26	5	CERAMICA DO ESPANHOL	1	5	1
CAMARGO CORRÊA CIMENTOS	3	16	4	MAGNESITA	1	2	1
VOTORANTIM CELULOSE E PAPEL	3	14	4	SUCOCITRICO CUTRALE	1	2	1
TORTUGA	3	5	3	CERAMICA PORTO RICO	1	1	1
ACESITA	2	45	9				
TOTAL						2269	216

Fonte: Base de dados da ANTT

Quadro 3.11

RANKING DOS 18 CLIENTES POR QUANTIDADE DE FLUXOS

ORD	CLIENTE	QTDE DE FLUXOS
1	BUNGE ALIMENTOS S.A.	243
2	BUNGE FERTILIZANTES S.A.	195
3	PETROBRAS DISTRIBUIDORA S.A.	163
4	ADM DO BRASIL	147
5	USIMINAS - USINA SIDERÚRGICA DE MINAS GERAIS S.A.	124
6	COMPANHIA BRASILEIRA DE PETRÓLEO IPIRANGA	123
7	ARCELORMITTAL BRASIL S.A.	121
8	SHELL BRASIL	106
9	ESSO BRASILEIRA DE PETRÓLEO LTDA.	105
10	GERDAU AÇOS LONGOS S.A.	103
11	FERTILIZANTES HERINGER	94
12	BELGO SIDERÚRGIA S.A.	79
13	AÇOMINAS GERAIS S.A.	78
14	LOG IN LOGÍSTICA INTERMODAL S.A.	72
15	MULTIGRAIN COM. IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO S.A.	69
16	IMCOPA IMPORT. EXPORTAÇÃO E IND. DE ÓLEOS LTDA.	63
17	VOTORANTIM CIMENTOS BRASIL LTDA.	55
18	YARA BRASIL FERTILIZANTES S.A.	54
TOTAL		1.994

Fonte: Base de dados da ANTT

Estruturação do Questionário

Objetivando estruturar a pesquisa, que será efetuada posteriormente pela ANTT, foi elaborado um questionário, com questões objetivas de modo a abordar os temas considerados relevantes, relacionados com a qualidade dos serviços de transporte ferroviário de cargas. O questionário visou também testar já algumas perguntas e verificar seu grau de receptividade.

O questionário, com 38 perguntas, elaborado com base na experiência internacional analisada, abordou as seguintes questões:

- ***Introdução*** - situando a forma da pesquisa, o número de empresas selecionadas e a qualificação das pessoas, que responderão o questionário;
- ***Apresentação do Contexto*** - situando a pesquisa no âmbito do trabalho do Consórcio e garantindo a confidencialidade das informações;
- ***Qualificação*** - caracterização do cargo e/ou função da pessoa que preencheu o questionário (7 perguntas);
- ***Atividades Ferroviária da Empresa*** - dados sobre os produtos e a tonelagem transportada (4 perguntas);
- ***Atributos dos Serviços Ferroviários*** - informação sobre os aspectos considerados mais importantes, pelos usuários, com relação a qualidade atual dos serviços e sua evolução (11 perguntas);
- ***Competição*** - fatores considerados na competição com outra modalidade de transporte (1 pergunta);
- ***Impactos Financeiros*** - perdas e avarias sofridas (4 perguntas);
- ***Responsabilidades e Soluções de Conflitos*** - avaliação da forma como são solucionados os conflitos (6 perguntas);
- ***Valor dos Serviços Prestados*** - importância do serviço de transporte ferroviário para a empresa e transparência na sua cobrança (5 perguntas).

O questionário da pesquisa de profundidade utilizado está apresentado no **Anexo 2**.

Procedimentos

Com o questionário elaborado, o passo seguinte foi sua distribuição para as empresas selecionadas.

A dificuldade em realizar esta tarefa residiu na identificação da pessoa adequada, para a qual o questionário seria dirigido. Foi necessário inicialmente identificar o seu destinatário e para isso o Consórcio contou com o apoio da ANUT. Além disso, também foi necessário conseguir acesso aos dados das empresas usuárias e de algumas Concessionárias. Para as Concessionárias foram solicitados os dados das pessoas (nome, cargo, telefone e e-mail), nas 18 empresas, que se relacionavam com ela no nível de gerenciamento dos contratos de transporte.

Na mediada em que eram obtidas estas informações era realizado um contato inicial por telefone, para informar da pesquisa e dos seus objetivos. Era também informado que um questionário seria enviado por email, junto com um ofício da ANTT. No contato telefônico era ainda informado que, posteriormente, seria solicitado o agendamento de uma data para recolher o questionário e confirmar as informações fornecidas.

Considerando que existiria uma percentagem de não resposta, o questionário foi distribuído para mais 11 empresas, além das 18 inicialmente escolhidas. Estas empresas foram selecionadas em função de sua importância no transporte ferroviário do produto transportado e de sua classificação no ranking efetuado inicialmente.

Da mesma forma como foram selecionadas as 18 empresas iniciais, não foram consideradas empresas que possuíam vínculos com empresas acionistas das concessões ferroviárias.

As empresas selecionadas nesta etapa foram:

- Arcelormittal Inox (Acesita)
- Coopersucar
- Grupo Amaggi
- Cargill
- Lafarge
- Holcim
- Klabin
- V&M Vallourec & Mannesmann
- Votorantim Metais
- Copebrás
- Braskem

O questionário e o ofício da ANTT foi enviado, em arquivo “pdf” no período de 05/05/2011 a 13/05/2011, solicitando-se que o questionário fosse impresso e preenchido.

Uma semana depois de efetuada a distribuição dos questionários, iniciou-se uma consulta, por email, solicitando o agendamento de data para recolher o questionário. Nesta ocasião foi apresentada como opção, caso a empresa considerasse que não seria necessária uma reunião, que o questionário fosse escaneado e enviado por email. Para facilitar o seu preenchimento e remessa pela internet, algumas empresas solicitaram o fornecimento do questionário em arquivo “Word”, uma vez que o questionário foi enviado inicialmente em “pdf”.

Em duas das 29 empresas usuárias selecionadas não foram identificados os responsáveis pela logística/transporte de produtos e insumos. Com isto, foram enviados questionários de pesquisa para apenas 27 empresas.

O recebimento e o agendamento de reuniões foram encerrados em 06/06/2011.

Das 27 empresas, para as quais foi enviado o questionário, obteve-se o retorno de **19** questionários preenchidos, representando uma taxa de resposta de 70 %.

Dentre as empresas que responderam os questionários de pesquisa, **7** (37 %) solicitaram a realização de reunião com representantes do Consórcio Transplan - Futura, para tratar dos assuntos abordados.

CONCLUSÕES

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros

Para a maioria dos usuários, viagem é sinônimo de lazer e o principal motivo dos grupos para viajar é reencontrar familiares. Geralmente, a viagem acontece a sós, e não é sempre que ocorre interação entre passageiros, diferentemente do caso do transporte ferroviário de passageiros, em que as pessoas preferem viajar acompanhadas e a interação é mais comum.

Os destinos mais comuns entre os grupos são os estados vizinhos: Bahia, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Outros destinos citados pelos participantes dos grupos foram São Paulo e Fortaleza, mas de forma pontual. Geralmente, em viagens mais distantes, os passageiros optam por utilizar o transporte aéreo, devido à velocidade, no entanto, as passagens aéreas são consideradas caras, e apenas seriam opções viáveis se a compra ocorresse com grande antecedência, e nos casos de “viagens de última hora” e “pouco dinheiro para gastar”, o transporte rodoviário seria a melhor opção. Dessa forma, decisão pela viagem de ônibus é tomada a partir do preço, da distância do destino e da sensação de segurança, uma vez que ainda é comum as pessoas afirmarem terem “medo de voar”.

A avaliação das viagens relaciona-se diretamente à imagem da empresa, em que, no caso do Estado do Espírito Santo, a empresa “Águia Branca” é citada como sendo a melhor e mais organizada. Uma viagem fica marcada negativamente quando a empresa não cuida dos passageiros, e essa percepção é muito clara quando reclamam de falta de simpatia do motorista, de descuido com as malas, ou venda de passagem duplicada (esse caso mais comum no transporte semi-urbano). A quebra do contrato por parte da empresa, em qualquer momento de todo o ciclo da viagem, é percebida como a pior experiência da viagem.

A viagem é prazerosa quando a empresa realiza o serviço que vendeu, o ônibus está limpo e confortável e o motorista é educado e conduz bem o veículo. Com relação ao motorista, também é cobrado em alguns grupos, que o mesmo tenha “capacidade de gerir os problemas durante a viagem”, informando os passageiros sobre possíveis problemas, atrasos e também arbitrando em caso de conflitos e problemas entre os passageiros do ônibus.

O *site* é o meio mais utilizado para levantar informações gerais ou obter o telefone da empresa. As informações coletadas na internet são sempre complementadas via telefone.

Mas apesar de muitos passageiros utilizarem o *site*, avaliam que a navegação nesses não é simples e as informações costumam ser desatualizadas e incompletas. A compra de passagens pela internet não é muito utilizada devido a uma crença na falta de segurança

dos *sites* e pela necessidade da retirada do bilhete no terminal rodoviário, o que faz com que a ida à Rodoviária seja, de todo modo, necessária.

Os atributos importantes do serviço telefônico são respostas rápidas e claras, informações corretas e atualizadas e atendimento educado e solícito. O telefone possui avaliação satisfatória por quem utiliza o serviço, mas possui uma imagem estigmatizada de serviço lento e burocrático por aqueles que não o utilizam.

A compra de passagens acontece, na maior parte das vezes, no guichê do terminal rodoviário. E a reclamação da lentidão do serviço é geral. Os atributos mais valorizados são informações corretas e claras, agilidade, presteza, solicitude e uma postura pró-ativa do atendente.

O atributo mais valorizado no motorista é sua educação, atenção e simpatia com passageiros. Essas características transmitem confiança. Boa direção completa o perfil do bom motorista. Ao contrário dos motoristas, os responsáveis pelas malas são mal avaliados, sendo percebidos como mal educados e descuidados com as malas.

Os horários disponíveis nem sempre atendem à demanda, especialmente para cidades menores e/ou mais distantes.

O reembolso é complicado e os atendentes demonstram má vontade em realizá-lo, geralmente criando empecilhos, ou até mesmo dizendo que o serviço não é possível (pouco citado).

As promoções das empresas de transporte incentivam as compras, mas nem sempre é possível encontrar os preços anunciados, o que faz com que os passageiros interpretem as promoções como “propagandas que parecem enganosas”.

Conforto é o atributo mais valorizado em relação ao ônibus. Diz respeito aos itens: poltrona, higiene, manutenção, temperatura, iluminação e comportamento dos demais passageiros. De todos eles, poltrona e higiene traduzem esse atributo com mais precisão.

O Item “manutenção”, de forma geral, recebe um grande peso por parte dos entrevistados e refere-se à aparência geral do ônibus, externa e internamente; tem relação com conforto e segurança. Já o primeiro, “conforto” também está relacionado a não ser incomodado com luz e som de outros passageiros, bem como conseguir cochilar nas poltronas. Nesse sentido, sobressai o papel importante do motorista que não pode ficar indiferente a possíveis situações desconfortáveis entre os passageiros, e deve saber gerir possíveis conflitos e ou situações de problemas pessoais entre os passageiros.

Os quatro aspectos importantes numa parada: alimentação, higiene, tempo da parada e organização/segurança dos ônibus, nessa ordem de importância.

O quesito mais lembrado pelos grupos é o preço da alimentação, considerado extremamente alto ao longo das paradas e nos terminais rodoviários. Já a qualidade da comida é considerada como o atributo mais importante e é bem avaliada.

Os estacionamentos nas paradas dificultam a identificação dos ônibus e, muitas vezes, chegam a confundir os passageiros na hora de embarcar. Esse quesito é considerado muito importante e é mal avaliado.

Em relação ao terminal rodoviário, os principais itens valorados são segurança, limpeza e conservação do local. A seguir, outros aspectos ganham importância, tais como acesso aos meios de transporte público para saída do terminal, placas de informação e uso do banheiro público, que não deve ser cobrado.

A passagem é considerada cara, mas as formas de pagamento atendem bem ao cliente. Há uma ideia geral da composição do bilhete, que engloba seguro, pedágios e “taxas em geral”, mas os passageiros não sabem precisar exatamente quais são e se alguma taxa não é obrigatória (o que é mais forte no caso do transporte interestadual semi-urbano de passageiros).

O seguro, em especial, gera muitas dúvidas nos passageiros, pois não sabem exatamente o que está sendo segurado e, muitas vezes, não gostariam de optar pelo pagamento do mesmo, mas não sabem se isso é possível.

A ANTT é conhecida pela sigla desenhada nos ônibus e caminhões de carga, mas uma minoria conhece seu papel e sua atuação, poucos citaram sua amplitude e um número menor ainda já entrou em contato.

O consenso mais geral sobre a pesquisa é de que a mesma deve ser realizada prioritariamente antes do embarque ou durante a viagem, por meio de um formulário entregue e recolhido pelo motorista. São opções secundárias, percebidas como complementares, a pesquisa pela internet e por telefone, com agendamento prévio.

Atributos Importantes

Os atributos considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.1, no final desta seção.

Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros - Semi-Urbano

No caso dos moradores de cidade próxima à divisa com outro estado, o transporte rodoviário interestadual está integrado à rotina da cidade. As pessoas vivem entre dois ou três municípios, frequentemente, seja pra trabalho, estudo, atendimento medido e lazer. O ônibus é uma necessidade para essa mobilidade e viagens para o Estado vizinho nem são vivenciadas enquanto viagem, e sim, enquanto parte dessa rotina, a exemplo do que ocorre nas cidades que fazem divisas com os Estados do Espírito Santo e Minas Gerais, e também entre Brasília e Goiás.

Um dos problemas mais citados pelos usuários do transporte rodoviário interestadual semi-urbano diz respeito aos horários dos ônibus, por se concentrarem geralmente nos horários da manhã. No final da tarde e à noite existem poucas opções de retorno para cidade, o que torna a viagem incompatível com os horários do comércio e dos

estudantes de faculdades dessas regiões que dependem desse tipo de transporte. Além disso, os ônibus são considerados desconfortáveis e os motoristas/cobreadores não são bem avaliados quanto a sua simpatia e cordialidade.

Tanto nos grupos realizados no Espírito Santo (Dores do Rio Preto e Montanha) quanto nos grupos realizados em Brasília, foram citados diversos problemas de infraestrutura das frotas disponíveis no mercado e também com relação aos serviços de limpeza e conservação, bem como os horários, e gentileza do motorista. Como sugestões de melhorias, foram citadas: mais opções de empresas e linhas, uma central de informação para os usuários, e a viabilização do funcionamento do Terminal Rodoviário local, no caso de Dores do Rio Preto, que se encontra inativo no momento da pesquisa.

Diante desse cenário, observa-se que o transporte rodoviário interestadual semi-urbano representa mobilidade e comodidade, mas aquém da necessidade básica da população que depende desse tipo de serviço diariamente.

A avaliação do transporte rodoviário deve ser curta e dirigida pelo pesquisador, além disso, seria interessante que houvesse um levantamento pré-viagem e pós-viagem. Sem dúvida nenhuma, os pontos de embarque e desembarque são os melhores pontos de acesso aos usuários. Porém, é fundamental que haja uma divulgação da realização do trabalho para facilitar a adesão ao processo.

Outra questão pertinente é sobre a distinção entre as viagens às cidades dos arredores e às cidades mais longas porque isto cria uma relação diferente com as cidades de destino. Isso aliado à distância parece influenciar na percepção sobre as necessidades do serviço.

Atributos Importantes

Os atributos considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.2, no final desta seção.

Transporte Rodoviário Internacional Passageiros

Os usuários de ônibus para viagens regulares condicionam a tranquilidade da viagem às condições do ônibus e ao atendimento prestado pelas empresas. Querem poltronas confortáveis, temperatura adequada, ônibus com boa manutenção e conservação e projetam para o futuro serviço de bordo, como já existe no ônibus fretado. Escolhem viajar de ônibus pela tranquilidade, possibilidade conhecerem locais e paisagens e interação com outros passageiros. Poucos reclamam do valor das passagens, pois optam pelo ônibus mesmo com menos opções na forma de pagamento e com a facilidade e o custo baixo das passagens aéreas.

De forma geral, avaliam positivamente as empresas e os serviços prestados por elas, principalmente no que diz respeito às condições dos ônibus, com algumas ressalvas. Queixam-se das paradas com produtos e serviços a preço excessivamente elevados e da falta de segurança nos terminais rodoviários. A viagem em si é bem avaliada, o problema está no momento da espera ou da sua interrupção.

Poucos conhecem a ANTT. Afirmam que a Agência é pouco conhecida na mídia e comparam-na a outras agências reguladoras mais publicizadas, como a ANAC. Avaliam-na como pouco eficiente no seu papel de fiscalizadora, afirmando que as empresas atuam a seu bel prazer sem sofrer punições ou advertências.

Atributos e Itens Importantes

Os considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.3, no final desta seção.

Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros - Semi-Urbano

No caso de cidades fronteiriças, o transporte rodoviário está integrado à rotina da cidade. Esse é um transporte rotineiro para os moradores, que concentram sua avaliação naquilo que interfere no seu cotidiano.

O transporte rodoviário tem como seu principal atributo a democracia e possibilidade de mobilidade urbana para as pessoas que não tem carro e uma opção para os que não querem se estressar com o trânsito ou economizar.

Sendo seu principal atributo a mobilidade, os horários disponíveis são os campeões de reclamação. Se por um lado, o ônibus ajuda na mobilidade, seus horários limitam. A partir desse ponto da avaliação, podemos observar que os itens considerados importantes pelos usuários do sistema de transporte rodoviário internacional semi-urbano fundamentam-se no tripé: informação, serviço e infraestrutura.

No caso de cidade fronteira a outros países, as viagens são constantes e a informação sobre horários não é centralizada, as pessoas sabem os horários e os pontos de ônibus por causa do hábito e da camaradagem dos motoristas.

Nesse sentido, a qualidade do serviço será atribuída de acordo com o atendimento das pessoas com quem se tem a relação direta, nesse caso, o motorista. Adicionando ao fator “tenho acesso ao local pretendido quando necessito”, o que faz com que novamente, os horários mobilizem as reclamações.

Já a percepção sobre a infraestrutura está relacionada ao número de linhas, os ônibus em si, e os pontos de acesso, porque se os horários são limitados, perder um determinado horário pode significar ter que mudar o dia da viagem. Mais uma vez, a situação é contornada pela camaradagem dos motoristas que conhecem os usuários mais frequentes.

Outro ponto importante sobre a infraestrutura é a estação rodoviária. Essa é considerada como um ponto agregador das principais referências do que se precisa saber sobre os ônibus: horários, linhas disponíveis, trajeto, além de ser um lugar de apoio nas chegadas e partidas das viagens.

Finalizando, uma ressalva constante sobre o sistema de transporte rodoviário é a ausência de concorrência. As pessoas consideram que o sistema segue os interesses das

empresas que prestam o serviço, sem um órgão supervisor que regularize e determine um padrão de qualidade.

O transporte rodoviário internacional parece apresentar uma imagem positiva distanciando-se da representação dos ônibus locais, buscar essa comparação pode ser interessante para levantar as qualidades do sistema de transporte rodoviário interestadual.

Como se trata de um serviço de atendimento ao público ofertado por empresas privadas, a lógica do lucro empresarial está subentendida, assim esse é visto como o elemento orientador das práticas do sistema e, por sua vez, pode minimizar as críticas em algumas situações.

Entretanto, os participantes dos grupos acreditam que se fomentada a concorrência, os serviços podem melhorar ainda mais e, principalmente, no que diz respeito aos horários dos ônibus

Atributos Importantes

Os atributos considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.4, no final desta seção.

Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento

Os usuários de ônibus para viagens fretadas condicionam a tranquilidade da viagem às condições do carro e ao atendimento prestado pelas empresas. Querem ônibus confortáveis e segurança na viagem, inclusive com a sugestão da contratação de profissional. Escolhem viajar de ônibus fretados pela interação com outros passageiros e pela comodidade do serviço das agências.

De forma geral, avaliam positivamente as empresas e os serviços prestados por elas, principalmente no que diz respeito às condições dos ônibus. Queixam-se das paradas com produtos de má qualidade.

Poucos conhecem a ANTT. Afirmam que a Agência não cumpre sua função de fiscalizadora e resumem suas atribuições à fiscalização da documentação dos passageiros.

Atributos Importantes

Os atributos considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.5, no final desta seção.

Transporte Ferroviário de Passageiros - Regular

O passageiro do trem tem uma relação muito próxima e prazerosa com esse meio de transporte. O trem é visto como local de interação e de diversão, algumas vezes sendo ele mesmo o propósito da viagem.

O viajante de trem quase nunca viaja sozinho. Está geralmente acompanhado da família. O principal motivador da viagem é a visita aos familiares.

A viagem de trem é opção principal para o grupo pela característica de lazer, pela segurança e pelo preço, nessa ordem.

A passagem é mais acessível que a do ônibus, principalmente quando se viaja em família. E a questão da segurança é muito enfatizada pelo grupo, que tem a percepção que o trem é o meio de transporte mais seguro.

A Vale possui muita credibilidade por sua postura de cuidado e atenção com o passageiro, especialmente nos casos de atrasos. Mas os serviços de informação da Vale sobre o transporte ferroviário são mal avaliados. Segundo as avaliações, agilidade no atendimento telefônico é o aspecto mais valorizado pelo grupo. Ao mesmo tempo é o que recebe pior avaliação, os usuários relatam lentidão no atendimento do número gratuito oferecido pela empresa.

O site da empresa não é visitado por todos e quem utiliza critica muito. Não é de fácil navegação, não esclarece facilmente as dúvidas e não oferece a venda de bilhetes.

Informação rápida e clara, especialmente sobre a disponibilidade de assentos, é o quesito mais valorizado no guichê de compra de passagens. Placas de sinalização ou guichê de atendimento resolveriam o problema.

Sentir-se como foco das ações dos funcionários é o desejo do passageiro de trem. Atitudes solícitas que demonstrem educação e simpatia são muito valorizadas.

Os passageiros possuem a sensação de que os funcionários não sabem resolver problemas ou imprevistos que possam aparecer. Os funcionários que recebem pior avaliação são os do restaurante.

O horário único de saída do trem não atende a demanda do grupo.

Sendo única prestadora desse serviço, a Vale possui monopólio do transporte ferroviário e assim não se vê na necessidade de adaptação à clientela. Apesar disso, há grande credibilidade na empresa.

Conforto da poltrona, pontualidade, alimentação e entretenimento são os itens que melhor traduzem o quesito “trem”. A valoração de cada item segue essa ordem.

O atraso na parada é visto como inerente à viagem, por isso, não se coloca como o quesito mais importante. A principal característica do atributo “parada” é ter informações claras sobre ela, tais como local e tempo da parada.

As características básicas que um terminal ferroviário deve ter são: sala de espera do trem, balcão de informações gerais, lanchonete e banheiro, nessa ordem de valor.

O preço da passagem de trem é considerado justo. O mais importante no preço do trem é que ele continue baixo e que as formas de pagamento sejam diversificadas, especialmente para parcelamento.

A ANTT é desconhecida para o grupo.

O momento da pesquisa não pode ser um momento de desprazer para os usuários. Para tal, a pesquisa deve acontecer durante a viagem, e não antes ou depois do embarque, pois segundo os entrevistados, o embarque é muito tumultuado e no desembarque as pessoas já estarão cansadas e querendo voltar para casa. O entrevistador deve embarcar no trem e ir fazendo pessoalmente as perguntas da pesquisa durante o trajeto, isso porque os entrevistados apontam que não gostariam de participar da pesquisa por meio de um formulário autopreenchível. Ou essa deve ser feita antes da viagem ou por telefone, com a possibilidade de agendar horário para a ligação.

Segundo os grupos, a aceitação dos passageiros para com a pesquisa será boa desde que seja dito para o respondente que o resultado servirá para melhorar o que está sendo oferecido pelo trem.

Atributos Importantes

Os atributos considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.6, no final desta seção.

Transporte Ferroviário de Passageiros - Turístico

Usuários de trens turísticos têm a peculiaridade no Brasil de usar esse meio de transporte apenas a lazer. E essa condição propicia uma avaliação positiva das experiências de viagem que compartilham. Viajar de trem é sinônimo de relaxar a mente, de prazer e de enriquecimento cultural. Não há melhor meio para se apreciar paisagens e conhecer lugares, pela característica de morosidade da velocidade do trem.

Dão importância ao conforto e ao estado de conservação do trem, mas também avaliam como relevantes as condições dos terminais. Prezam pela segurança, pela rapidez na fila de atendimento, pela eficiência das informações e pelas condições de higiene dos banheiros durante a espera pela viagem. Clamam pela reativação da malha ferroviária no Brasil e tem expectativa que o trem possa deixar de ser exclusivamente um meio de transporte turístico. São desconhecedores da ANTT, não tendo se referido a ela espontaneamente.

Atributos Importantes

Os atributos considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.7, a seguir.

Quadros 3.1 a 3.7

RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Os usuários das rodovias concedidas, que viajam a trabalho e a lazer, têm prazer em dirigir e vivenciam os problemas e alterações nas estradas no cotidiano. Percebem a diferença nas condições de tráfego entre as rodovias privatizadas e as sob o controle do Estado. Aí reside a tolerância com relação à existência e ao valor do pedágio, mesmo que esse seja, a princípio, um gargalo para a avaliação positiva.

Estrada boa é estrada bem sinalizada, que apresenta asfalto em boas condições e é adequadamente policiada, mesmo que, para isso, tenham que enfrentar o pedágio.

Nesse sentido, as rodovias federais concedidas são avaliadas de forma mais positiva principalmente no que diz respeito às condições de tráfego, e as maiores críticas recaem sobre a questão da segurança (policiamento e fiscalização), segundo reclamam os usuários “falta policiamento e não há fiscalização de sobrecarga nem controle sobre motoristas imprudentes”.

De forma geral, os participantes dos grupos desconhecem a ANTT. Salvo raras exceções, atribuem a função fiscalizadora das empresas concessionárias ao DNER e ao DNIT. Não tendo sido capazes de avaliar a atuação da instituição.

Atributos Importantes

Os atributos considerados mais importantes pelos usuários deste serviço, em cada etapa da viagem, estão apresentados no Quadro 3.8, a seguir.

Quadro 3.8
Rodovias Federais Concedidas
Atributos e Itens Importantes

Atributos	Itens
Sinalização	Disponibilidade e visibilidade de placas Sinalização nas curvas Visibilidade noturna de toda a sinalização Painéis eletrônicos com informações da rodovia
Pavimentação	Condições - buracos e ondulações Aderência contra derrapagem Condições da vegetação lateral Limpeza da pista de rolamento Drenagem da pista Pavimentação, limpeza e conservação das estradas
Segurança	Policimento Controle de motoristas infratores Fiscalização do acondicionamento das cargas Controle de velocidade Fiscalização de carros sem condições de tráfego
Serviços de atendimento	Disponibilidade e eficiência do serviço de ambulância Disponibilidade de telefones de emergência Disponibilidade e eficiência do socorro mecânico/remoção de veículos Remoção de animais da pista Aviso das obras em andamento Disponibilidade de serviço de atendimento ao usuário Disponibilidade de postos de abastecimento Disponibilidade e qualidade de paradas / restaurantes
Acostamento e locais de parada	Iluminação e sinalização de acostamentos Desnível adequado entre pista e acostamento Largura adequada do acostamento Locais de refúgio
Tarifas	Valor acessível do pedágio Desconto/isenção para usuários freqüentes Distância adequada entre as praças Opções de pagamento Disponibilidade de cabines exclusivas (para motos, por exemplo)

TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

Amostra

As respostas às pesquisas qualitativas foram respondidas, em sua grande maioria, por gerentes gerais, gerentes ou coordenadores de logísticas e transportes das empresas (68%), sendo que, em cinco delas, as respostas foram fornecidas por seus Diretores (26%).

As empresas pesquisadas foram do setor siderúrgico (37%), das tradings de produtos agrícolas (31%), de fabricantes de cimento (11%), além de empresas ligadas à petroquímica, derivados do petróleo, logística de transportes e fertilizantes (com 5% cada).

Em 2010, estas empresas movimentaram por ferrovia um total de 51 milhões de toneladas, sendo 9 milhões de minério de ferro e o restantes 42 milhões de outras cargas.

Dados disponibilizados pela ANTT indicam que em 2009 foram transportadas por todas as Concessionárias um total de 380 milhões de toneladas, sendo 278 milhões de minério de ferro e 102 milhões de outras cargas.

Estima-se, portanto que as 19 empresas entrevistadas sejam responsáveis por cerca de 40% do movimento total de carga geral no país.

Estas empresas utilizam praticamente todos os meios de transportes, sendo que 45%, têm o transporte ferroviário como o principal meio de transporte para o escoamento de sua produção e 32%, como o principal meio de transporte para o abastecimento de seus insumos.

A maioria das empresas (74%) são as únicas responsáveis pela escolha da modalidade de transporte que utilizam, entretanto 21% indicaram que os clientes influenciam na escolha da modalidade de transporte que utilizam e 4% delegam a gestão de seu transporte para empresas de logísticas.

Somente duas empresas indicaram nunca terem sido pesquisadas pelas Concessionárias ferroviárias, sobre o grau de satisfação dos serviços ofertados. Grande parte das empresas indicou que eram pesquisadas, do por meio de empresas contratadas, por entrevista direta ou por telefone. Somente uma indicou ter sido pesquisada pela ANTT e duas delas pela ANTF e ANUT.

De uma maneira geral, somente 27% das empresas entendem que possuem outros meios viáveis para atender sua demanda de transporte, o que indica que a maioria considera que possuem limitações no uso de alternativas de transporte (63%), ou não possuem alternativa (10%).

Atributos

As empresas foram solicitadas, considerando suas necessidades dos serviços ferroviários para o transporte dos seus produtos e/ ou insumos (escoamento e abastecimento), a indicar que fatores operacionais elas consideravam os mais importantes para os serviços ferroviários atenderem seu nível de satisfação. Foi solicitada a definição de um ranking de até 5 atributos, sendo 1 o mais importante e 5 o menos importante. Uma lista foi apresentada para estimular as respostas.

Como o ranking dos atributos eram diferentes para cada empresa, foi atribuída a nota 5 para o atributo considerado mais importante e a nota 1 para o menos importante (inverso da qualificação). A seguir, foi obtida a média geral das notas para cada atributo e realizada a ordenação de forma decrescente.

Os 10 Atributos Operacionais considerados mais importantes para medir o grau de satisfação com o serviço do transporte ferroviário de cargas são apresentados, a seguir, com a média da nota obtida por cada um deles, sendo 5 a nota máxima.

▪ Confiabilidade do Suprimento de Vagões	3,4
▪ Entrega dos Vagões pontualmente no Destino	2,1
▪ Entrega dos Vagões pontualmente na Origem	1,9
▪ Consistência no Tempo de Viagem	1,6
▪ Frequência dos Serviços	1,5
▪ Exato Número de Vagões na Origem	1,2
▪ Qualidade dos Vagões	1,0
▪ Tempo do Ciclo dos Vagões	1,0
▪ Segurança dos Produtos em Trânsito	0,9
▪ Respostas Rápidas quando Surgem os Problemas Operacionais	0,8

Outra informação importante é a frequência em que os principais atributos foram escolhidos, pelas por ordem de sua importância.

▪ Fator 1	Confiabilidade do Suprimento de Vagões	9
▪ Fator 2	Entrega dos Vagões pontualmente no Destino	7
▪ Fator 3	Consistência no Tempo de Viagem	5
▪ Fator 4	Exato Número de Vagões na Origem	4
▪ Fator 4	Frequência dos Serviços	4
▪ Fator 5	Tempo do Ciclo dos Vagões	3
▪ Fator 5	Exato Número de Vagões no Destino	3

Os Fatores 4 e 5 obtiveram o mesmo número de empresas considerando que eles eram, respectivamente, o terceiro e o quarto fatores mais importantes.

Pelos resultados apresentados, a confiabilidade do suprimento de vagões parece ser o indicador, de longe o mais significativo com relação à qualidade da prestação dos serviços do transporte ferroviário de cargas e parece haver um forte consenso com relação a isso. A escolha da importância entre os fatores varia entre os entrevistados, mas 80% das empresas entrevistadas consideram os 10 fatores acima indicados, como os 5 mais importantes.

Os 5 *Atributos Comerciais* considerados mais importantes para medir o grau de satisfação com o serviço do transporte ferroviário de cargas são apresentados, a seguir, com a média da nota obtida por cada um deles, sendo 5 a nota máxima.

▪ Preço dos Serviços	4,8
▪ Qualidade Geral dos Serviços	2,7
▪ Existência de Contrato Claro	1,6
▪ Prazos de Pagamento	1,3
▪ Não cobranças de Taxas Acessórias	1,1

A frequência em que os atributos foram escolhidos, pela ordem de importância, são os seguintes:

▪ Fator 1	Preço dos Serviços	15
▪ Fator 2	Qualidade Geral dos Serviços	8
▪ Fator 3	Existência de Contrato Claro	5
▪ Fator 4	Existência de Contrato de Longo Prazo	3
▪ Fator 4	Agregação de Valor aos Serviços	3
▪ Fator 5	Prazos de Pagamento	3
▪ Fator 5	Confiabilidade	3

Os cinco atributos apresentados foram considerados os mais importantes por mais de 70% das empresas entrevistadas, sendo que o Preço dos Serviços foi considerado o mais importante por 80% das empresas e a Qualidade Geral dos Serviços por cerca de 50%.

Os 5 *Atributos Administrativos* considerados mais importantes para medir o grau de satisfação com o serviço do transporte ferroviário de cargas, por mais de 90% dos entrevistados, são apresentados a seguir, através da média das notas obtidas por cada um deles, sendo 5 a nota máxima.

▪ Comunicação Frequente com o Cliente (Boa Comunicação)	3,9
▪ Respostas Rápidas para as Reclamações	2,8
▪ Faturamento Correto dos Serviços	2,4
▪ Site com Informações Adequadas para cada o Cliente	2,2
▪ Profissionalismo e Conhecimento da Equipe Ferroviária	1,9

A frequência em que os atributos foram escolhidos, pela ordem de importância são as seguintes:

- Comunicação Frequente com o Cliente (Boa Comunicação) 10
- Site com Informações Adequadas para cada o Cliente 6
- Profissionalismo e Conhecimento da Equipe Ferroviária 6
- Respostas Rápidas para as Reclamações 5
- Faturamento Correto dos Serviços 4

A comunicação frequente com é o atributo mais importante, do ponto de vista administrativo, tendo sido escolhido por 10 entre as 19 empresas entrevistadas.

Os entrevistados foram solicitados a avaliar o nível atual dos serviços prestados pelas Concessionárias, levando em consideração uma escala de satisfação de 1 a 7, sendo 7, muito satisfeito, e 1, muito insatisfeito. As médias obtidas pelas Concessionárias que atendem a estes usuários são apresentadas a seguir, com a quantidade de observações e a variação do nível de serviço nos últimos 3 anos dos serviços ofertados.

	<i>Observações</i>	<i>Média</i>		
Transnordestina	1	5,0		
MRS	8	4,3		
EFVM	7	4,0		
FNS	1	3,0		
FCA	9	3,0		
ALL	12	2,8		
	<i>Aumentou</i>	<i>Não Mudou</i>	<i>Reduziu</i>	
Transnordestina			100%	
MRS	27%	46%	27%	
EFVM	13%	49%	38%	
FNS			100%	
FCA	23%	47%	30%	
ALL	27%	13%	60%	

Um percentual elevado (86%), afirmou que as dificuldades experimentadas por sua empresa com as Concessionárias estavam fortemente, ou de alguma forma relacionadas com a movimentação em períodos de pico de demanda para serviços ferroviários, do que nos períodos de baixa demanda.

Houve uma divisão de opiniões com relação aos níveis de serviços prestados pelas Concessionárias diferirem por tipo de produto expedido, ou por volume transportado,

relacionados com a expedição/recebimento dos principais produtos do que com a expedição/recebimento de produtos menos importantes. A metade considerou fortemente ou de alguma forma relacionada e a outra considera de nenhuma forma relacionada.

Os entrevistados relacionaram 28 providências operacionais, comerciais e administrativas com objetivo de aperfeiçoar os serviços prestados pelas Concessionárias, 23 mudanças que outros atores podem realizar para melhorar as operações dos serviços ferroviários e 15 mudanças que as empresas podem realizar, como expedidora e/ou recebedora, para melhorar, de forma geral, as operações dos serviços ferroviários. Esta relação é apresentada no **Anexo 3**, juntamente com um resumo de todos os aspectos abrangidos pela pesquisa qualitativa do transporte ferroviário de cargas.

Competição

Foi solicitado aos entrevistados que elencassem, entre os grupos de fatores listados, os que consideram como a principal barreira para mudar de modalidade de transporte não ferroviária, para o transporte ferroviário, atribuindo nota de 1 a 5, do fator mais importante (1), para o menos importante (5). Os resultados apresentados indicaram que os fatores abaixo são os mais importantes:

▪ Custo Total	52%
▪ Acesso ferroviário	56%
▪ Linhas Disponíveis	57%
▪ Pontualidade e Confiabilidade dos Serviços	48%
▪ Relacionamento de Longo Prazo	39%

Impactos Financeiros

Praticamente todos os entrevistados informaram terem tido algum custo financeiro como resultados serviços precários fornecidos pelas Concessionárias nos últimos 3 anos e que estes custos ocorriam com certa frequência.

Foram apontados 17 tipos de problemas na expedição ou no recebimento dos produtos, dos quais 7 representam 72% destas ocorrências. Estes problemas são:

▪ Tempo de Transito Deficiente, em Atrasos, Lento, Muito Alto	18%
▪ Produto Danificado, Sinistro da Mercadoria, Quebras, Avarias	12%
▪ Falta de Vagões na Origem/Redução de Oferta de Capacidade	10%
▪ Perda ou Furto de Produto na Operação	8%
▪ Falta de Frota (Loco e Vagões)	8%
▪ Queda de Equipamento Portuário	8%
▪ Não Cumprimento/Falhas do Planejado/do Programado	8%

Quando solicitados a responder quem pode ser responsabilizado pela maioria dos problemas de expedição ou recebimento que as empresas têm experimentado no transporte ferroviário, as respostas tiveram a seguinte distribuição:

- | | |
|------------------------------|-----|
| ▪ As Concessionárias | 65% |
| ▪ Os Clientes | 12% |
| ▪ Os Operadores de Terminais | 19% |
| ▪ As Autoridades Portuárias | 4% |

Responsabilidades e Soluções de Conflitos

Foi solicitado aos entrevistados sua opinião sobre os mecanismos ou sistema que existem prioritariamente para responsabilizar as Concessionárias pelos serviços ferroviários que prestam a seus clientes. A partir de uma lista fornecida, os entrevistados deveriam ordenar aqueles que consideravam mais importantes. Os resultados obtidos indicaram que o termo dos contratos confidenciais era o mecanismo mais importante, seguido pela ação da ANTT. Os resultados são apresentados a seguir, através da média obtida por cada dos mecanismos.

- | | |
|---|-----|
| ▪ Termos dos Contratos Confidenciais | 2,7 |
| ▪ ANTT | 2,6 |
| ▪ Competição de outras Modalidades de Transportes | 2,0 |
| ▪ Regulamentos do Governo em Geral | 1,3 |
| ▪ As Ferrovias não são Responsabilizáveis | 1,3 |
| ▪ Poder de Mercado dos Grandes Clientes | 1,2 |
| ▪ Judiciário | 0,4 |
| ▪ Competição na Malha Ferroviária | 0,3 |

A frequência em que os mecanismos foram escolhidos pela ordem de importância, são os seguintes:

- | | | |
|-----------|---|---|
| ▪ Fator 1 | Termos dos Contratos Confidenciais | 7 |
| ▪ Fator 2 | ANTT | 5 |
| ▪ Fator 2 | Poder de Mercado dos Grandes Clientes | 5 |
| ▪ Fator 3 | Regulamentos do Governo em Geral | 6 |
| ▪ Fator 4 | Competição de outras Modalidades de Transportes | 5 |
| ▪ Fator 5 | As Ferrovias não são Responsabilizáveis | 2 |

Quanto à forma de poder responsabilizar as Concessionárias foram indicados 11 mecanismos, cujos percentuais apontados pelos entrevistados, são indicados a seguir:

- | | |
|--|-----|
| ▪ Penalidades por não Cumprimento dos Compromissos Contratuais | 26% |
| ▪ Assumindo todos os Custos Gerados pela Má Operação | 18% |

▪ Perda da Concessão em Função da Gravidade	15%
▪ Cível e Criminalmente (Judiciais)	12%
▪ Obrigatoriedade do Direito de Passagem - Tráfego Mútuo	9%
▪ Acompanhamento Permanente da ANTT nas Questões	6%
▪ Sanções aplicadas pelo Governo	3%
▪ Regras pela ANTT com Limites de Tarifas alinhadas com o Mercado	3%
▪ Arcar com Take/Pay quando não Disponibiliza Capacidade	3%
▪ Pela Lei do Livre Comercio e Competição Direta	3%
▪ Multas	3%

Foi solicitado aos entrevistados, informarem seu grau de familiaridade com as ações da ANTT, atribuindo nota de 1 a 7 (sendo 1 não estar familiarizado e 7 estar muito familiarizada). A média obtida quanto à familiarização com as ações da ANTT foi igual a 4, significando que as empresas estão medianamente familiarizadas.

Das 19 empresas entrevistadas, 11 empresas (59%) efetuaram, nestes últimos 3 anos, alguma ação oficial envolvendo reclamações ou questionamento sobre o nível dos serviços prestados pelas Concessionárias junto à ANTT ou junto às próprias Concessionárias. Os motivos indicados para efetuarem as ações, com os respectivos percentuais, foram os seguintes:

▪ Questões Contratuais-Reclamações do Take/Pay	13%
▪ Apuração de Estadias	13%
▪ Baixa (Péssima) Prestação de Serviços	13%
▪ Tarifas Abusivas	9%
▪ Quebras Elevadas, Sinistros	9%
▪ Baixo Nível de Satisfação por Reincidência de Problemas	9%
▪ Tempo em Transito	9%
▪ Qualidade dos Equipamentos	9%
▪ Deficiência no Atendimento	4%
▪ Impedimento do Direito de Passagem	4%
▪ Altas Perdas Financeiras	4%
▪ Ineficiência da Concessionária	4%

As empresas apontaram 18 ações para tornar as Concessionárias mais ativas no atendimento às solicitações e necessidades dos serviços prestados aos clientes, que, com seus respectivos percentuais, foram as seguintes:

▪ Maior Concorrência	15%
----------------------	-----

▪ Abertura da Malha para outras Concessionárias	12%
▪ Clareza no Nível de Serviços (Tempo Transito)	12%
▪ Contratos claros quanto aos Direitos e Deveres	9%
▪ Aderência a Programação Semanal e Mensal para Carga e Descarga	6%
▪ Respostas Regulares as Reclamações de Clientes	6%
▪ Plano de Ação Formulado para Atender as Reclamações	6%
▪ Cumprir os Compromissos Assumidos	3%
▪ Prazos para Carga e Descarga	3%
▪ Revisão Modelo com separação das Funções (Operação e Via)	3%
▪ Reuniões em Nível Gerencial e com a Direção	3%
▪ Estabelecimento de Níveis de Serviços	3%
▪ Indicadores de Desempenho	3%
▪ Estabelecer Sistema Mensal de Avaliação	3%
▪ Rever Regulamentação com Novos Entrantes	3%
▪ Empresas Interessadas deveriam explorar espaços nas Malhas	3%
▪ Direito de Passagem devidamente Estruturado	3%
▪ Regulamentação Governamental Transparente	3%

Valor dos Serviços

Das 19 empresas entrevistadas, somente duas (10%) não possuem contrato com as Concessionárias.

Para a questão referente à existência, nos contratos, de fatores de avaliação de desempenho, as respostas obtidas e seus respectivos percentuais são apresentados seguir. Estas respostas indicam que a maioria não possuem índices de desempenho e que 30%, não possuem nenhuma forma de avaliar o desempenho das Concessionárias:

▪ Possui Transit Time Definido/Prazo de Entrega	21%
▪ Volume com Cláusulas de Take/Pay	14%
▪ Volume Transportado Definido	9%
▪ Possui Tempo de Estadia/De Carga e Descarga Definido	7%
▪ Reajuste das Tarifas/ Tarifas/ Modelo	5%
▪ Número de Trens Definidos	2%
▪ Possui Responsabilidade em Relação aos Ativos e Manuseio	2%
▪ Definida Qualidade dos Vagões conforme acordado em Contrato	2%
▪ Comunicação Prévia de Interrupção/Alteração de Atendimento	2%

▪ Apurações de Diárias (Estadia de Vagão)	2%
▪ Ressarcimento Mensal de Indenizações	2%
▪ Não inclui Metas Operacionais	9%
▪ Não são explícitos. Intransigência das Concessionárias	7%
▪ Não há Índices de Desempenho nos Contratos	5%
▪ Não há Procedimentos Claros de Ressarcimentos de Prejuízos	5%
▪ Não há Prazos de entrega Predefinidos	2%
▪ As Concessionárias não aceitam Condições Equilibradas	2%

Uma avaliação sobre a compatibilidade dos preços cobrados e dos níveis dos serviços indicou a seguinte posição dos usuários entrevistados:

▪ Preços Altos em Função da Confiabilidade e Nível de Serviço	24%
▪ Preços Altos Baseado no Rodoviário	24%
▪ São Incompatíveis	15%
▪ Pouco competitivo na comparação Porta a Porta	15%
▪ Em muitos casos ultrapassam Tabela de Referencia da ANTT	6%
▪ Reajustes Unilaterais	3%
▪ Não repasse dos ganhos de produtividade	3%
▪ Preços Altos em Função de ser Proprietário de Vagões	3%
▪ Como não há Concorrência referencia é precária	3%
▪ Não são compatíveis pelo Descumprimento de Volumes e Perdas	3%

Quando solicitados a esclarecer se os custos dos serviços prestados pelas Concessionárias são claramente explicitados para as empresas e se há transparência nos mecanismos de preços das Concessionárias, 90% dos entrevistados responderam que “não” e somente 10% indicaram que o modelo tarifário era de conhecimento dos acionistas.

Por último, foi solicitado às empresas que se posicionassem sobre a existência de taxas adicionais e como as empresas consideram estas taxas adicionais. Os resultados obtidos e seus percentuais são os seguintes:

▪ Estadias são outras fontes de receita	33%
▪ Preço das Estadias não são Realísticos	14%
▪ Taxas de Manobra deveria ser parte dos fretes	10%
▪ Cobranças Indevidas de Estadia de Vagões	10%
▪ Não tem Taxas Adicionais	10%
▪ Busca Valor Final sem Compromisso com Detalhamento	5%

- Estadias cobradas erroneamente 5%
- Outra Forma de Aumentar o Frete 5%
- Take/Pay desbalanceado, regras unilaterais 5%
- São Ilegítimas ou Questionáveis 5%

ANEXOS

Anexo 1
Roteiros das Entrevistas em Grupos Focais

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

Parte I: Aquecimento (apresentação dos participantes):

Nome, idade, onde mora, formação profissional, o que faz, há quanto tempo trabalha no ofício atual?

Como define a sua vida? Em termos de qualidade de vida, de realização profissional? (captar dados sobre renda familiar, hábitos de consumo, e outros)

Parte II – Levantamento de experiências de viagens:

Vocês gostam de viajar? Por quê? (Avaliar a relação que o usuário tem com a viagem, tanto no caso de viagens a passeio quanto viagens a trabalho)

Vocês costumam fazer viagens interestaduais? Com que frequência?

Quais são os destinos mais comuns em suas viagens? Você sai de onde e vai para onde, normalmente? (captar a origem e os destinos das viagens realizadas)

E quem costuma viajar, só vocês ou a família vai junto? (captar quem viaja e os hábitos familiares relacionados a essa prática)

Por quais meios de transporte usualmente fazem viagens interestaduais (se carro, trem, ônibus ou avião)? Por que optam por esse meio de transporte? (Avaliar as razões da escolha de um meio em detrimento de outro, e também as argumentações favoráveis ao meio utilizado)

Quais viagens interestaduais já fizeram de ônibus? Relatem sobre os trajetos que já percorreram? (relatar todos os destinos visitados pelos participantes)

Quais os motivos da realização dessas viagens? (mapear as motivações das viagens, se de férias, ou a trabalho, nos casos de visita a parentes, negócios, compras, lazer, estudos, tratamento de saúde, etc.)

Como procuram se informar sobre as opções de viagens interestaduais? (em termos de destinos, empresas que realizam, horários, valores de passagem, etc)

Por quais empresas de ônibus vocês já fizeram viagens interestaduais? Qual o motivo da escolha dessa empresa? (captar o que consideram bom e ruim em termos de características e avaliação das empresas citadas, e nesse sentido, mapear os atributos que surgem espontaneamente ligados aos pontos positivos e pontos negativos, avaliando itens gerais, como: preço, horários, pontualidade, conforto da viagem, atendimento, higiene, paradas, entre outros)

Como adquiriram a passagem? Direto na empresa? Pela internet? Ou outros meios? (saber como se informam sobre passagens, horários, e outros, e como optam por ir de ônibus)

Lembram do valor da passagem e o que estava incluído nesse valor, quais eram as taxas? (saber se o usuário tem conhecimento das taxas que estão incluídas no valor da passagem, como taxa de embarque, seguro, pedágio e outras)

Parte III – Avaliação espontânea das experiências de viagem

Como foram as viagens interestaduais que fizeram? Saíram de onde e como foi o trajeto até o destino?

De maneira geral, como avaliam a experiência dessas viagens? (se a pessoa tiver dificuldade para avaliar, pedir que ela relate a melhor viagem e a pior) Por quê? (Se negativamente, explorar se reclamaram e para quem)

Foram bem atendidos? Como avaliam esse atendimento? Faltou alguma coisa? O que poderia ter melhorado? Foi boa a qualidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor?

Qual foi a melhor viagem que você fez? Em termos de estrutura da viagem? (avaliar a estrutura do ônibus, o tempo de embarque, o conforto durante a viagem, higiene, limpeza dos banheiros, as paradas, limpeza, higiene e serviços durante as paradas, o tempo de viagem, os ruídos e os arranques durante a viagem).

Pensando em todo o ciclo que compõe a realização de uma viagem interestadual, desde o momento em que você decide fazê-la até chegar ao seu destino, quais são os fatores que consideram mais importantes? (permitir que o participante relate suas experiências, valorando cada um dos aspectos que seletivamente recorda e assim destacando os fatores que considera importante)

(OBS: Se nessa última questão o participante citar algum aspecto não aprofundado na parte VI, pede-se que seja incluída na avaliação mais aprofundada, já que este item é considerado importante)

Parte IV – Avaliação estimulada dos atributos de importância nas experiências de viagem

Vamos aprofundar um pouco mais sobre isso...

- Em relação aos **serviços de informações das empresas de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda; Horário de funcionamento do serviço de informação; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações; Ter as informações que os usuários precisam; Ter informações corretas)*

- Em relação aos **guichês de compra de passagens**? Quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Instalações/ conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias; Horário de funcionamento dos guichês; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento; Ter as informações que os usuários precisam, como horários de chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, etc)*

- Em relação aos **serviços prestados pelos profissionais das empresas (atendentes, motoristas, cobradores etc)?** Quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito, podem dizer que foram bem atendidos, ou acreditam que esse quesito deixa a desejar? *(Mapear espontaneamente atributos, como Educação e simpatia dos motoristas; Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada; Aparência física dos motoristas, como dormir/ descansar tempo suficiente, saúde, etc.; Habilidade dos*

motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada; Educação e simpatia dos trocadores / cobradores; Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque)

- Em relação à **oferta de passagens**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Ter horários e dias de viagens adequados a sua necessidade; Ter vaga no ônibus sempre que você precisa, facilidade de compra e devolução de passagem)*

- Em relação ao **ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? O que consideram importante existir no ônibus em termos de estrutura e de forma geral? O que poderiam sugerir para melhorar esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Idade dos ônibus/idade da frota; Aparência dos ônibus/beleza; Nível de ruído/barulho dentro do ônibus; Limpeza/higiene dos banheiros dentro dos ônibus; Conforto dos banheiros dentro dos ônibus; Limpeza/higiene dos ônibus; Conforto dos ônibus; Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro; Temperatura interna do ônibus; Manutenção dos ônibus; Área reservada para portadores de necessidades especiais, distância entre as poltronas e espaço para as pernas, poltronas reclináveis, etc.). Estado de conservação, respeito à capacidade, segurança na condução, excesso de velocidade. Rapidez na solução de problemas com os ônibus na estrada.*

- Em relação às **paradas de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram? E o que consideram fundamental? *(Mapear espontaneamente atributos, como Quantidade de paradas durante a viagem; Duração/tempo das paradas; Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas; Cordialidade, Educação e gentileza dos atendentes nas paradas; Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc.; Limpeza dos banheiros das paradas; Preço para utilização dos banheiros das paradas; Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc; Limpeza das paradas de ônibus; Variedade de produtos vendidos, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade etc.; Qualidade dos alimentos; Preço dos alimentos; Preço de produtos diversos, como lanches, lembranças, revistas, remédios, etc.; Segurança; Telefones públicos. Estado de conservação das instalações).*

- Em relação aos **terminais de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? E quais as sugestões que poderiam dar para torná-lo ideal? O que seria fundamental pra você? *(Mapear espontaneamente atributos, como Pontualidade na chegada e saída de ônibus; Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária; Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.; Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas etc.; Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc; Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.; Limpeza dos banheiros; Cobrança para utilização dos banheiros; Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.; Inst. da rodoviária na área de embarque/desembarque de ônibus, como conforto, espaço, quantidade de boxes p/ chegada/partida de ônibus etc.; Limpeza da rodoviária; Variedade de produtos e serviços, como*

artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.; Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento; Preço dos restaurantes/lanchonetes; Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.; Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição; Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.; Estacionamento; Segurança; Telefones Públicos; Disponibilidade de equipamentos/ facilidades para portadores de necessidades especiais, por exemplo: cadeira de rodas, rampas, estado de conservação das instalações, etc..).

- Em relação ao **preço**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam esse quesito? Vocês sabem quais as taxas que costumam pagar juntamente com o valor da passagem? Podem citá-las? *(Mapear espontaneamente atributos, como Preço das passagens de ônibus; Formas disponíveis para pagamento das passagens)*

- Em relação ao **site das empresas**, vocês conhecem os sites? Costumam buscá-los? Caso tenham acessado, como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site; Quantidade / variedade de informações / serviços disponíveis; Qualidade da informação/ serviço, ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas etc; Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura).*

Parte V – Conhecimento sobre o órgão regulamentador

Vocês sabem quem cuida das viagens rodoviárias interestaduais e internacionais, que órgão é responsável? Como avaliam esse serviço? (Explorar como avaliam a atuação) (Se sabem) Sabem como entrar em contato com a ANTT? Alguém já fez contato com a empresa? (Se sim) Foi bem atendido? Ficou satisfeito?

Parte VI – Possibilidades Futuras, Mudanças e Inovações

Pensando no futuro, que tipo de mudanças acham que deve acontecer em relação a viagens interestaduais? Como veem as viagens daqui a 10 anos?

Quais seriam as mudanças necessárias para tornar suas viagens, sejam de férias, sejam de trabalho, perfeitas? (trabalhar no nível do ideal esperando que projetem todos os seus desejos em relação a essa questão)

Que tipo de coisa considera necessária e (por quê?). E o que seria importante, mas não fundamental? (captar o que é necessário e o que é considerado um atributo “a mais”?)

O que espera dos governos e das instituições que regulamentam as viagens? Que mensagem mandariam para eles?

Parte VII – Opinião dos participantes quanto à pesquisa e disponibilidade

Vocês consideram importante que o órgão gestor responsável pelo serviço de transporte rodoviário conheça e busque ter conhecimento das opiniões de seus usuários? (saber se os usuários veem com bons olhos o instrumento de pesquisa de satisfação, e se se sentem receptivos a respondê-la. Ou seja, gostam de ser indagados

sobre sua satisfação e acham importante avaliar os serviços que utilizam e sugerir melhorias?)

Vocês acreditam que usuários sejam receptivos a fornecer opiniões, sugestões e mesmo responder a pesquisas sobre transporte rodoviário? (avaliar a percepção e disponibilidade dos usuários em relação a sua participação em pesquisas para conhecer suas opiniões)

Vocês responderiam a alguma pesquisa ao longo de sua viagem, para ajudar ao órgão gestor a melhorar a prestação de seus serviços e avaliar os serviços existentes? (Verificar se durante a viagem seria uma boa oportunidade para aplicar pesquisas e, se não, qual seria a melhor ocasião e momento, procurar saber também quais seriam as melhores opções de locais e momentos)

Que momento vocês consideram propício para responderem um formulário de pesquisa durante a viagem? O que acham de responder durante a espera do ônibus na rodoviária? E responder durante o início da viagem para entregar dentro do ônibus? (se não) E no intervalo para o lanche? (explorar a forma que é mais cômoda para o usuário, muitas vezes, ele se sente ocioso à espera do ônibus? Seria esse o momento? Temos que deixá-lo opinar saber qual seria o melhor momento)

Acham melhor responder ao formulário de uma pesquisa quando estão esperando pelo embarque ou na chegada? (saber a opção mais viável e que menos incomoda ao usuário)

E o que acham de responder à pesquisa, sendo esta enviada pelo Correio? E por meio de uma pesquisa on-line via internet, enviada aos seus emails? (avaliar a melhor opção entre essas e estimular o participante a sugerir outros meios)

Como seria melhor? (tentar encontrar um consenso entre todos os participantes de forma a avaliar a opção que tem maior adesão de todos)

Parte VIII – Agradecimentos

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS - SEMI-URBANO

Parte I: Aquecimento (apresentação dos participantes):

Nome, idade, onde mora, formação profissional, o que faz, há quanto tempo trabalha no ofício atual?

Como define a sua vida? Em termos de qualidade de vida, de realização profissional? (captar dados sobre renda familiar, hábitos de consumo, e outros)

Parte II – Levantamento de experiências de viagens:

Vocês gostam de viajar? Por quê? (Avaliar a relação que o usuário tem com a viagem, tanto no caso de viagens a passeio quanto viagens a trabalho)

Vocês costumam fazer viagens interestaduais semiurbanas (ou seja, viagens curtas – menos de 60 km de distância – entre municípios de estados diferentes)? Com que frequência costuma fazer a travessia para municípios próximos em outro estado?

Quais são os destinos mais comuns em suas viagens? Você sai de onde e vai para onde normalmente? (captar a origem e os destinos das viagens realizadas)

E quem costuma viajar, só vocês ou a família vai junto? (captar quem viaja e os hábitos familiares relacionados a essa prática)

Por quais meios de transporte usualmente fazem viagens interestaduais semiurbanas (carro próprio, táxi, ônibus ou de bicicleta)? Por que optam por esse meio de transporte? (Avaliar as razões da escolha de um meio em detrimento de outro, e também as argumentações favoráveis ao meio utilizado)

Quais viagens interestaduais semiurbanas já fizeram de ônibus? Foram de onde até onde? (relatar todos os destinos visitados pelos participantes)

Quais os motivos da realização dessas viagens? (mapear as motivações das viagens, se de férias, ou a trabalho, e também nos casos de visita a parentes, etc)

Como procuram se informar sobre as opções de viagens interestaduais semiurbanas para se deslocar para municípios de outro estado? Como costumam fazê-la? (em termos de destinos, empresas que realizam, horários, valores de passagem, etc)

Por quais empresas de ônibus vocês já fizeram viagens interestaduais semiurbanas? Essa empresa é estrangeira ou brasileira? Qual o motivo da escolha dessa empresa? (captar o que consideram bom e ruim em termos de características e avaliação das empresas citadas, e nesse sentido, mapear os atributos que surgem espontaneamente ligados aos pontos positivos e pontos negativos, avaliando itens gerais, como: preço, horários, pontualidade, conforto da viagem, atendimento, higiene, paradas, entre outros)

Por onde se informaram sobre preços e horários? Como adquiriram a passagem? (saber como compram as passagens e se informam sobre destinos, paradas, horários e outros)

Parte III – Avaliação espontânea das experiências de viagem

Como foram as viagens interestaduais semiurbanas que fizeram? Saíram de onde? E qual era o destino? (conhecer as origens e destinos mais comuns e o trajeto que os participantes irão avaliar)

De maneira geral, como avaliam a experiência dessas viagens? (se a pessoa tiver dificuldade para avaliar, pedir que ela relate a melhor viagem e a pior) Por quê? (Se negativamente, explorar se reclamaram e para quem)

Foram bem atendidos? Como avaliam esse atendimento? Faltou alguma coisa? O que poderia ter melhorado?

Qual foi a melhor viagem interestadual semiurbana que você fez, em termos de estrutura da viagem? (avaliar a estrutura do ônibus, o tempo de embarque as paradas, o conforto durante a viagem, higiene, limpeza, higiene e serviços durante as paradas, o tempo de viagem, os ruídos e os arranques durante a viagem).

Imaginem que vocês têm o poder de modificar a viagem semiurbana para municípios de outros estados... Como vocês programariam essa viagem em termos de serviços de informações, disponibilidade de horários, preço da passagem, paradas, serviços prestados pelos profissionais das empresas de ônibus, estrutura do ônibus etc... Como seria?

Pensando em todo o ciclo que compõe a realização de uma viagem interestadual semiurbana, desde o momento em que você decide fazê-la até chegar ao seu destino, quais são os fatores que consideram mais importantes? (permitir que o participante relate suas experiências, valorando cada um dos aspectos que seletivamente recorda e assim destacando os fatores que considera importante)

(OBS: Se nessa última questão o participante citar algum aspecto não aprofundado na parte IV, pede-se que seja incluída na avaliação mais aprofundada, já que este item é considerado importante)

Parte IV – Avaliação estimulada dos atributos de importância nas experiências de viagem

Vamos aprofundar um pouco mais sobre isso...

- Em relação aos **serviços de informações das empresas de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda; Horário de funcionamento do serviço de informação; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações; Ter as informações que os usuários precisam; Ter informações corretas)*

- Em relação à compra de **passagens**? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear espontaneamente atributos, como horários de chegada e partida, preços, tempo de viagem, e outros)*

- Pensando nos **serviços prestados pelos profissionais das empresas (atendentes, motoristas, cobradores etc)**, quais fatores consideram mais importantes em relação à prestação desse tipo de serviço? Como avaliam as experiências que tiveram nesse sentido? *(Mapear espontaneamente atributos como Educação e simpatia dos motoristas; Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada; Aparência física dos motoristas, como dormir/ descansar tempo suficiente, saúde, etc.; Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas,*

conhecer a estrada; Educação e simpatia dos trocadores / cobradores; Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque)

- Em relação à **oferta de passagens**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Ter horários e dias de viagens adequados a sua necessidade; Ter vaga no ônibus sempre que você precisa)*

- Pensando na estrutura e características dos **ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam esse quesito nas viagens semiurbanas que fazem? *(Mapear espontaneamente atributos, como Idade dos ônibus/idade da frota; Aparência dos ônibus/beleza; Nível de ruído/barulho dentro do ônibus; Limpeza/higiene dentro dos ônibus; Conforto dos banheiros dentro dos ônibus; Limpeza/higiene dos ônibus; Conforto dos ônibus; Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro; Temperatura interna do ônibus; Manutenção dos ônibus; Área reservada para portadores de necessidades especiais)*

- Em relação às **paradas de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as paradas existentes nas viagens semiurbanas? *(Mapear espontaneamente atributos, como Quantidade de paradas durante viagem; Duração/tempo das paradas; Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas; etc)*

- Em relação aos **terminais de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? E quais as sugestões que poderiam dar para torná-lo ideal? O que seria fundamental pra você? *(Mapear espontaneamente atributos, como Pontualidade na chegada e saída de ônibus; Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.; estrutura dos pontos de parada, local para estacionamento; segurança; existência de Telefones Públicos; disponibilidade de equipamentos/ facilidades para portadores de necessidades especiais, por exemplo: cadeira de rodas, rampas, acessibilidade, e também placas informando os locais de parada ao longo dos trajetos).*

- Em relação ao **preço**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam esse quesito? Você considera justo o valor cobrado? O que seria um valor justo *(Mapear espontaneamente atributos como Preço das passagens de ônibus; Formas disponíveis para pagamento das passagens e avaliar a sensibilidade em relação ao preço)*

- Você sabem se as empresas que fazem as viagens semiurbanas possuem **sites**? Vocês conhecem os sites? Costumam buscá-los? O que seria importante ter no site dessas empresas? *(Mapear espontaneamente atributos como Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site; Quantidade / variedade de informações / serviços disponíveis; Qualidade da informação/ serviço, ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas etc; Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura).*

Parte V – Conhecimento sobre o órgão regulamentador

Vocês sabem quem cuida das viagens rodoviárias interestaduais semiurbanas, que órgão é responsável? Qual é o papel/responsabilidade desse órgão? Como avaliam a atuação desse órgão? (Explorar esses aspectos de forma espontânea. Depois estimular a partir da logo da ANTT)

(Se sabem) Sabem como entrar em contato com a ANTT? Alguém já fez contato com a empresa? (Se sim) Foi bem atendido? Ficou satisfeito?

Parte VI – Possibilidades Futuras, Mudanças e Inovações

Pensando no futuro, que tipo de mudanças acham que deve acontecer em relação a viagens interestaduais semiurbanas? Como veem essas viagens daqui a 10 anos?

Quais seriam as mudanças necessárias para tornar suas viagens interestaduais semiurbanas perfeitas? (trabalhar no nível do ideal esperando que projetem todos os seus desejos em relação a essa questão)

Que tipo de coisa considera necessária e por quê? O que seria importante, mas não fundamental? (captar o que é necessário e o que é considerado um atributo “a mais”?)

O que espera dos governos e das instituições que regulamentam essas viagens? Que mensagem mandariam para eles?

Parte VII – Opinião dos participantes quanto à pesquisa e disponibilidade

Vocês consideram importante que o órgão gestor responsável pelo serviço de transporte rodoviário conheça e busque ter conhecimento das opiniões de seus usuários? (saber se os usuários veem com bons olhos o instrumento de pesquisa de satisfação, e se se sentem receptivos a respondê-la. Ou seja, gostam de ser indagados sobre sua satisfação e acham importante avaliar os serviços que utilizam e sugerir melhorias?)

Vocês acreditam que usuários sejam receptivos a fornecer opiniões, sugestões e mesmo responder às pesquisas sobre transporte rodoviário? (avaliar a percepção e disponibilidade dos usuários em relação a sua participação em pesquisas para conhecer suas opiniões)

Vocês responderiam a alguma pesquisa ao longo de sua viagem, para ajudar ao órgão gestor a melhorar a prestação de seus serviços e avaliar os serviços existentes? (Verificar se durante a viagem seria uma boa oportunidade para aplicar pesquisas e, se não, qual seria a melhor ocasião e momento, procurar saber também quais seriam as melhores opções de locais e momentos)

Que outro momento vocês consideram propício para responderem um formulário de pesquisa durante a viagem? (procurar descobrir se a internet seria um meio, e se a aplicação da pesquisa poderia ocorrer durante a viagem e em que momento dessa viagem, se no início, durante a parada de lanche, ou na hora da espera para o ônibus sair)

O que acham de responder durante a espera do ônibus na rodoviária? E responder durante o início da viagem para entregar dentro do ônibus? E no intervalo para o lanche? (explorar a forma que é mais cômoda para o usuário. Temos que deixá-lo opinar saber qual seria o melhor momento)

Acham melhor responder ao formulário de uma pesquisa quando estão esperando

pelo embarque ou na chegada? (saber a opção mais viável e que menos incomoda ao usuário)

E o que acham de responder à pesquisa, sendo esta enviada pelo Correio? E por meio de uma pesquisa on-line via internet, enviada aos seus emails? (avaliar a melhor opção entre essas e estimular o participante a sugerir outros meios)

Como seria melhor? (tentar encontrar um consenso entre todos os participantes de forma a avaliar a opção que tem maior adesão de todos)

Parte VIII – Agradecimentos

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

Parte I: Aquecimento (apresentação dos participantes):

Nome, idade, onde mora, formação profissional, o que faz, há quanto tempo trabalha no ofício atual?

Como define a sua vida? Em termos de qualidade de vida, de realização profissional? (captar dados sobre renda familiar, hábitos de consumo, e outros)

Parte II – Levantamento de experiências de viagens:

Vocês gostam de viajar? Por quê? (Avaliar a relação que o usuário tem com a viagem, tanto no caso de viagens a passeio quanto viagens a trabalho)

Vocês costumam fazer viagens internacionais? Com que frequência? Costuma fazer a travessia para os países vizinhos?

Quais são os destinos mais comuns em suas viagens? Você sai de onde e vai para onde, normalmente? (captar a origem e os destinos das viagens realizadas)

E quem costuma viajar, só vocês ou a família vai junto? (captar quem viaja e os hábitos familiares relacionados a essa prática)

Por quais meios de transporte usualmente fazem viagens internacionais (se carro, trem, ônibus ou avião)? Por que optam por este meio de transporte? (Avaliar as razões da escolha de um meio em detrimento de outro, e também as argumentações favoráveis ao meio utilizado, em especial perceber a adesão ao sistema rodoviário em detrimento do uso de aviões para viagens internacionais)

Quais viagens internacionais já fizeram de ônibus? Foram de onde até onde? (relatar todos os destinos visitados pelos participantes)

Quais os motivos da realização dessas viagens? (mapear as motivações das viagens, se de férias, ou a trabalho, e também nos casos de visita a parentes, ou se costumam fazer negócios, lazer, estudos, tratamento de saúde, compras em free shop, etc)

E com qual frequência realizam essas viagens?

Como procuram se informar sobre as opções de viagens internacionais? Como costumam fazê-la (em termos de destinos, empresas que realizam, horários, valores de passagem etc)

Por quais empresas de ônibus vocês já fizeram viagens internacionais? Sabem dizer se essa empresa é brasileira ou estrangeira? Como avaliam essa empresa? (captar o que consideram fundamental e bom em termos de características e avaliação das empresas citadas, e nesse sentido, mapear os atributos que surgem espontaneamente ligados aos pontos positivos e pontos negativos, avaliando itens gerais, como: preço, horários, pontualidade, conforto da viagem, atendimento, higiene, paradas, entre outros)

Como adquiriram a passagem? Direto na empresa? Pela internet? Ou outros meios? (saber como se informam sobre passagens, horários, e outros, e como optam por ir de ônibus)

Lembram do valor da passagem e o que estava incluído nesse valor? (saber se o usuário tem conhecimento das taxas que estão incluídas no valor da passagem, como taxa de embarque, seguro, pedágio e outras)

Parte III – Avaliação espontânea das experiências de viagem

Como foram as viagens internacionais que fizeram? Saíram de onde? E qual era o trajeto da viagem? (conhecer as origens e destinos mais comuns e o trajeto que os participantes irão avaliar)

De maneira geral, como avaliam a experiência dessas viagens? (se a pessoa tiver dificuldade para avaliar, pedir que ela relate a melhor viagem e a pior) Por quê? (Se negativamente, explorar se reclamaram e para quem)

Foram bem atendidos? Como avaliam esse atendimento? Faltou alguma coisa? O que poderia ter melhorado? Foi boa a qualidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor?

Qual foi a melhor viagem que você fez? Em termos de serviços prestados durante o trajeto da viagem? (avaliar a estrutura do ônibus, o tempo de embarque as paradas, o conforto durante a viagem, higiene, limpeza dos banheiros, limpeza, higiene e serviços durante as paradas, o tempo de viagem, os ruídos e os arranques durante a viagem).

Pensando em todo o ciclo que compõe a realização de uma viagem internacional, desde o momento em que você decide fazê-la até chegar ao seu destino, quais são os fatores que consideram mais importantes? (permitir que o participante relate suas experiências valorando cada um dos aspectos que seletivamente recorda e assim destacando os fatores que considera importante)

(OBS: Se nessa última questão o participante citar algum aspecto não aprofundado na parte IV, pede-se que seja incluída na avaliação mais aprofundada, já que este item é considerado importante)

Parte IV – Avaliação estimulada dos atributos de importância nas experiências de viagem

Vamos aprofundar um pouco mais sobre isso...

- Em relação aos **serviços de informações das empresas de ônibus**, como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear espontaneamente atributos como Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda; Horário de funcionamento do serviço de informação; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações; Ter as informações que os usuários precisam; Ter informações corretas.)*

- Em relação aos **guichês de compra de passagens e as salas de espera para o embarque**? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esses quesitos? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear espontaneamente atributos como Instalações/ conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias; Horário de funcionamento dos guichês; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento; Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, e a disponibilidade dessas informações sem a necessidade de intervenção de um atendente, ou seja, quadro de informações e tarifas disponíveis para os usuários acessarem e terem acesso a taxas, pedágios,*

ICMS, e demais tarifas discriminadas. E também a previsão de estrutura especial de atendimento para portadores de necessidades especiais)

- Em relação aos **serviços prestados pelos profissionais das empresas (atendentes, motoristas, cobradores etc)** como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito, podem dizer que foram bem atendidos, ou acreditam que esse quesito deixa a desejar? Quais fatores consideram mais importantes em relação à prestação desse tipo de serviço? *(Mapear espontaneamente atributos como Educação e simpatia dos motoristas; Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada; Aparência física dos motoristas, como dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc.; Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada; Educação e simpatia dos trocadores / cobradores; Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque)*

- Em relação à **oferta de passagens**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos como Ter horários e dias de viagens adequados à sua necessidade; Ter vaga no ônibus sempre que você precisa, facilidade de compra e devolução de passagem).*

- Em relação ao **ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? O que consideram importante existir no ônibus em termos de estrutura e de forma geral? E a acessibilidade para os portadores de deficiência? Vocês notam algo a esse respeito? O que poderiam sugerir para melhorar este e outros quesitos? *(Mapear espontaneamente atributo como estado de conservação do ônibus; Aparência dos ônibus/beleza; Nível de ruído/barulho dentro do ônibus; Limpeza/higiene dos banheiros dentro dos ônibus; Conforto dos banheiros dentro dos ônibus; Limpeza/higiene dos ônibus; Conforto dos ônibus; Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro; Temperatura interna do ônibus; Manutenção dos ônibus; Área reservada para portadores de necessidades especiais, distância entre as poltronas e espaço para as pernas, poltronas reclináveis, estado de conservação, respeito à capacidade, segurança na condução, excesso de velocidade. Rapidez na solução de problemas com os ônibus na estrada e também pontualidade na chegada e saída de ônibus).*

- Em relação às **paradas de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram? E o que consideram fundamental? *(Mapear espontaneamente atributos como Quantidade de paradas durante viagem; Duração/tempo das paradas; Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas, cordialidade, Educação e gentileza dos atendentes nas paradas).*

- E em relação às **condições de viagem e estrutura dos locais de paradas?** *(Variedade de produtos vendidos, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade, etc.; Qualidade dos alimentos; Preço dos alimentos; Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios; Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc.; Limpeza dos banheiros das paradas; Preço para utilização dos banheiros das paradas; Instalações das paradas de ônibus, como conforto, espaço, etc; Limpeza das paradas de ônibus; Segurança; Telefones públicos, estado de conservação das instalações);*

- Em relação aos **terminais de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? E quais as sugestões que poderiam dar para torná-lo ideal? O que seria fundamental pra você? *(Mapear espontaneamente atributos, como; Educação e gentileza dos funcionários da rodoviária; Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.; Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas etc.; Sinalização das rodoviárias, como placas informando onde fica o embarque, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc; Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.; Limpeza dos banheiros; Cobrança para utilização dos banheiros; Instalações da rodoviária na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.; Inst. da rodoviária na área de embarque/desembarque de ônibus, como conforto, espaço, quantidade de boxes p/ chegada/partida de ônibus etc.; Limpeza da rodoviária; Variedade de produtos e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc.; Qualidade dos restaurantes/lanchonetes, das comidas, bebidas e atendimento; Preço dos restaurantes/lanchonetes; Preço de produtos diversos, como lembranças, revistas, remédios, etc.; Facilidade de transporte para sair da rodoviária, como ter táxis e ônibus à disposição; Facilidade de acesso à rodoviária de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.; Estacionamento; Segurança; Telefones Públicos; Disponibilidade de equipamentos/ facilidades para portadores de necessidades especiais, como: cadeira de rodas, rampas, estado de conservação das instalações, etc...).*

- Em relação ao **preço**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam esse quesito? Vocês sabem quais as taxas que costumam pagar juntamente com o valor da passagem? Podem citá-las? *(Mapear espontaneamente atributos, como Preço das passagens de ônibus; Formas disponíveis para pagamento das passagens e também a discriminação das taxas, tais como seguro, taxa de embarque ICMS, e outros)*

- Em relação ao **site das empresas**, vocês conhecem os sites? Costumam buscá-los? Caso tenham acessado, como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site; Quantidade / variedade de informações / serviços disponíveis; Qualidade da informação/ serviço, ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas, etc; Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura).*

Parte V – Conhecimento sobre o órgão regulamentador

Vocês sabem quem cuida das viagens rodoviárias interestaduais e internacionais, que órgão é responsável? Como avaliam esse serviço? (Explorar como avaliam a atuação) (Se sabem) Sabem como entrar em contato com a ANTT? Alguém já fez contato com a empresa? (Se sim) Foi bem atendido? Ficou satisfeito?

Parte VI – Possibilidades Futuras, Mudanças e Inovações

Pensando no futuro, que tipo de mudanças acham que deve acontecer em relação a viagens internacionais? Como veem as viagens daqui a 10 anos?

Quais seriam as mudanças necessárias para tornar suas viagens, sejam de férias,

sejam de trabalho, perfeitas? (trabalhar no nível do ideal esperando que projetem todos os seus desejos em relação a essa questão)

Que tipo de coisa considera necessária e (por quê?). E o que seria importante, mas não fundamental? (captar o que é necessário e o que é considerado um atributo “a mais”?)

O que espera dos governos e das instituições que regulamentam as viagens? Que mensagem mandariam para eles?

Parte VII – Opinião dos participantes quanto à pesquisa e disponibilidade

Vocês consideram importante que o órgão gestor responsável pelo serviço de transporte rodoviário conheça e busque ter conhecimento das opiniões de seus usuários? (saber se os usuários veem com bons olhos o instrumento de pesquisa de satisfação, e se se sentem receptivos a respondê-la. Ou seja, gostam de ser indagados sobre sua satisfação e acham importante avaliar os serviços que utilizam e sugerir melhorias?)

Vocês acreditam que usuários sejam receptivos a fornecer opiniões, sugestões e mesmo responder a pesquisas sobre transporte rodoviário? (avaliar a percepção e disponibilidade dos usuários em relação a sua participação em pesquisas para conhecer suas opiniões)

Vocês responderiam a alguma pesquisa ao longo de sua viagem, para ajudar ao órgão gestor a melhorar a prestação de seus serviços e avaliar os serviços existentes? (Verificar se durante a viagem seria uma boa oportunidade para aplicar pesquisas, e se não, qual seria a melhor ocasião e momento em que a receptividade seria maior)

Que outro momento vocês consideram propício para responderem um formulário de pesquisa? Poderia ser durante a espera do ônibus na rodoviária? E responder durante o início da viagem para entregar dentro do ônibus? (se não) E no intervalo para o lanche? Acham melhor responder ao formulário de uma pesquisa quando estão esperando pelo embarque ou na chegada? (explorar a forma que é mais cômoda para o usuário, muitas vezes, ele se sente ocioso à espera do ônibus? Seria esse o momento? Temos que deixá-lo opinar saber qual seria o melhor momento para saber a opção mais viável e que menos incomoda ao usuário)

E o que acham de responder à pesquisa, sendo esta enviada pelo Correio? E por meio de uma pesquisa on-line via internet, enviada aos seus emails? (avaliar a melhor opção entre essas e estimular o participante a sugerir outros meios)

Como seria melhor? (tentar encontrar um consenso entre todos os participantes de forma a avaliar a opção que tem maior adesão de todos)

Parte VIII – Agradecimentos

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS - SEMI-URBANO

Parte I: Aquecimento (apresentação dos participantes):

Nome, idade, onde mora, formação profissional, o que faz, há quanto tempo trabalha no ofício atual?

Como define a sua vida? Em termos de qualidade de vida, de realização profissional? (captar dados sobre renda familiar, hábitos de consumo, e outros)

Parte II – Levantamento de experiências de viagens:

Vocês gostam de viajar? Por quê? (Avaliar a relação que o usuário tem com a viagem, tanto no caso de viagens a passeio quanto viagens a trabalho)

Vocês costumam fazer viagens internacionais? Com que frequência? Costuma fazer a travessia para os países vizinhos?

Quais são os destinos mais comuns em suas viagens? Você sai de onde e vai para onde, normalmente?(captar a origem e os destinos das viagens realizadas)

E quem costuma viajar, só vocês ou a família vai junto? (captar quem viaja e os hábitos familiares relacionados a essa prática)

Por quais meios de transporte usualmente fazem viagens internacionais (se carro, trem, ônibus ou de bicicleta)? Por que optam por este meio de transporte? (Avaliar as razões da escolha de um meio em detrimento de outro, e também as argumentações favoráveis ao meio utilizado)

Quais viagens internacionais já fizeram de ônibus? Foram de onde até onde? (relatar todos os destinos visitados pelos participantes)

Quais os motivos da realização dessas viagens? (mapear as motivações das viagens, se de férias, ou a trabalho, e também nos casos de visita a parentes, ou se costumam fazer free shop, com qual frequência)

Como procuram se informar sobre as opções de viagens internacionais para fazer a travessia? Como costumam fazê-la (em termos de destinos, empresas que realizam, horários, valores de passagem etc)

Por quais empresas de ônibus vocês já fizeram viagens internacionais? Essa empresa é estrangeira ou brasileira? Qual o motivo da escolha dessa empresa? (captar o que consideram bom e ruim em termos de características e avaliação das empresas citadas, e nesse sentido, mapear os atributos que surgem espontaneamente ligados aos pontos positivos e pontos negativos, avaliando itens gerais, como: preço, horários, pontualidade, conforto da viagem, atendimento, higiene, paradas, entre outros)

Como adquiriram a passagem? Por onde se informaram sobre preços e horários? A passagem foi emitida por bilhete eletrônico ou outro tipo? Pagaram em reais ou outra moeda? (saber como compram as passagens e se informam sobre passagens, horários, e outros)

Parte III – Avaliação espontânea das experiências de viagem

Como foram as viagens internacionais que fizeram? Saíram de onde? E qual era o

destino? (conhecer as origens e destinos mais comuns e o trajeto que os participantes irão avaliar)

De maneira geral, como avaliam a experiência dessas viagens? (se a pessoa tiver dificuldade para avaliar, pedir que ela relate a melhor viagem e a pior) Por quê? (Se negativamente, explorar se reclamaram e para quem)

Foram bem atendidos? Como avaliam esse atendimento? Faltou alguma coisa? O que poderia ter melhorado?

Qual foi a melhor viagem que você fez? Em termos de estrutura da viagem? (avaliar a estrutura do ônibus, o tempo de embarque as paradas, o conforto durante a viagem, higiene, limpeza, higiene e serviços durante as paradas, o tempo de viagem, os ruídos e os arranques durante a viagem).

Pensando em todo o ciclo que compõe a realização de uma viagem internacional, desde o momento em que você decide fazê-la até chegar ao seu destino, quais são os fatores que consideram mais importantes? (permitir que o participante relate suas experiências valorando cada um dos aspectos que seletivamente recorda e assim destacando os fatores que considera importante)

(OBS: Se nessa última questão o participante citar algum aspecto não aprofundado na parte IV, pede-se que seja incluída na avaliação mais aprofundada, já que este item é considerado importante)

Parte IV – Avaliação estimulada dos atributos de importância nas experiências de viagem

Vamos aprofundar um pouco mais sobre isso...

- Em relação aos **serviços de informações das empresas de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda; Horário de funcionamento do serviço de informação; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações; Ter as informações que os usuários precisam; Ter informações corretas)*

- Em relação à compra de **passagens**? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear espontaneamente atributos, como horários de chegada e partida, preços, tempo de viagem, e outros)*

- Pensando nos **serviços prestados pelos profissionais das empresas (atendentes, motoristas, cobradores etc)**, quais fatores consideram mais importantes em relação à prestação desse tipo de serviço? Como avaliam as experiências que tiveram nesse sentido? *(Mapear espontaneamente atributos como Educação e simpatia dos motoristas; Explicações dadas pelos motoristas, por exemplo, quantos minutos o ônibus fica em cada parada; Aparência física dos motoristas, como dormir/ descansar tempo suficiente, saúde, etc.; Habilidade dos motoristas para dirigir, ou seja, as condições técnicas dos motoristas, conhecer a estrada; Educação e simpatia dos trocadores / cobradores; Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/ desembarque)*

- Em relação à **oferta de passagens**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Ter horários e dias de viagens adequados a sua necessidade; Ter vaga no ônibus sempre que você precisa)*

- Pensando na estrutura e características dos **ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam esse quesito nas viagens semiurbanas que fazem? *(Mapear espontaneamente atributos, como Idade dos ônibus/idade da frota; Aparência dos ônibus/beleza; Nível de ruído/barulho dentro do ônibus; Limpeza/higiene dentro dos ônibus; Conforto dos banheiros dentro dos ônibus; Limpeza/higiene dos ônibus; Conforto dos ônibus; Espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do ônibus e do bagageiro; Temperatura interna do ônibus; Manutenção dos ônibus; Área reservada para portadores de necessidades especiais)*

- Em relação às **paradas de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as paradas existentes nas viagens semiurbanas? *(Mapear espontaneamente atributos, como Quantidade de paradas durante viagem; Duração/tempo das paradas; Pontualidade na chegada e saída das paradas de ônibus, chegar e sair das paradas nas horas previstas; etc)*

- Em relação aos **terminais de ônibus**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? E quais as sugestões que poderiam dar para torná-lo ideal? O que seria fundamental pra você? *(Mapear espontaneamente atributos, como Pontualidade na chegada e saída de ônibus; Serviço de informação na rodoviária, como informar horários de chegada e saída dos ônibus, empresas, informações turísticas etc.; estrutura dos pontos de parada, local para estacionamento; segurança; existência de Telefones Públicos; disponibilidade de equipamentos/ facilidades para portadores de necessidades especiais, por exemplo: cadeira de rodas, rampas, acessibilidade, e também placas informando os locais de parada ao longo dos trajetos).*

- Em relação ao **preço**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam esse quesito? Você considera justo o valor cobrado? O que seria um valor justo *(Mapear espontaneamente atributos como Preço das passagens de ônibus; Formas disponíveis para pagamento das passagens e avaliar a sensibilidade em relação ao preço)*

- Você sabem se as empresas que fazem as viagens semiurbanas possuem **sites**? Vocês conhecem os sites? Costumam buscá-los? O que seria importante ter no site dessas empresas? *(Mapear espontaneamente atributos como Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site; Quantidade / variedade de informações / serviços disponíveis; Qualidade da informação/ serviço, ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas etc; Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura).*

Parte V – Conhecimento sobre o órgão regulamentador

Vocês sabem quem cuida das viagens rodoviárias interestaduais e internacionais, que órgão é responsável? Como avaliam esse serviço? (Explorar como avaliam a atuação) (Se sabem) Sabem como entrar em contato com a ANTT? Alguém já fez contato

com a empresa? (Se sim) Foi bem atendido? Ficou satisfeito?

Parte VI – Possibilidades Futuras, Mudanças e Inovações

Pensando no futuro, que tipo de mudanças acham que deve acontecer em relação a viagens interestaduais? Como veem as viagens daqui a 10 anos?

Quais seriam as mudanças necessárias para tornar suas viagens, sejam de férias, sejam de trabalho, perfeitas? (trabalhar no nível do ideal esperando que projetem todos os seus desejos em relação a essa questão)

Que tipo de coisa considera necessária e (por quê?). E o que seria importante, mas não fundamental? (captar o que é necessário e o que é considerado um atributo “a mais”?)

O que espera dos governos e das instituições que regulamentam as viagens? Que mensagem mandariam para eles?

Parte VII – Opinião dos participantes quanto à pesquisa e disponibilidade

Vocês consideram importante que o órgão gestor responsável pelo serviço de transporte rodoviário conheça e busque ter conhecimento das opiniões de seus usuários? (saber se os usuários veem com bons olhos o instrumento de pesquisa de satisfação, e se se sentem receptivos a respondê-la. Ou seja, gostam de ser indagados sobre sua satisfação e acham importante avaliar os serviços que utilizam e sugerir melhorias?)

Vocês acreditam que usuários sejam receptivos a fornecer opiniões, sugestões e mesmo responder a pesquisas sobre transporte rodoviário? (avaliar a percepção e disponibilidade dos usuários em relação a sua participação em pesquisas para conhecer suas opiniões)

Vocês responderiam a alguma pesquisa ao longo de sua viagem, para ajudar ao órgão gestor a melhorar a prestação de seus serviços e avaliar os serviços existentes? (Verificar se durante a viagem seria uma boa oportunidade para aplicar pesquisas e, se não, qual seria a melhor ocasião e momento, procurar saber também quais seriam as melhores opções de locais e momentos)

Que outro momento vocês consideram propício para responderem um formulário de pesquisa durante a viagem? (se não) Em que momento? (procurar descobrir se a internet seria um meio, e se a aplicação da pesquisa poderia ocorrer durante a viagem e em que momento dessa viagem, se no início, durante a parada de lanche, ou na hora da espera para o ônibus sair)

O que acham de responder durante a espera do ônibus na rodoviária? E responder durante o início da viagem para entregar dentro do ônibus? (se não) E no intervalo para o lanche? (explorar a forma que é mais cômoda para o usuário, muitas vezes, ele se sente ocioso à espera do ônibus? Seria esse o momento? Temos que deixá-lo opinar saber qual seria o melhor momento)

Acham melhor responder ao formulário de uma pesquisa quando estão esperando pelo embarque ou na chegada? (saber a opção mais viável e que menos incomoda ao usuário)

E o que acham de responder à pesquisa, sendo esta enviada pelo Correio? E por meio de uma pesquisa on-line via internet, enviada aos seus emails? (avaliar a melhor opção entre essas e estimular o participante a sugerir outros meios)

Como seria melhor? (tentar encontrar um consenso entre todos os participantes de forma a avaliar a opção que tem maior adesão de todos)

Parte VIII – Agradecimentos

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS POR FRETAMENTO

Parte I: Aquecimento (apresentação dos participantes):

Nome, idade, onde mora, formação profissional, o que faz, há quanto tempo trabalha no ofício atual?

Como define a sua vida? Em termos de qualidade de vida, de realização profissional? (captar dados sobre renda familiar, hábitos de consumo, e outros)

Parte II – Levantamento de experiências de viagens:

Vocês gostam de viajar? Por quê? (Avaliar a relação que o usuário tem com a viagem, tanto no caso de viagens a passeio quanto viagens a trabalho)

Vocês costumam fazer viagens rodoviárias com ônibus fretado? Com que frequência?

Quais são os trajetos mais comuns em suas viagens? Você sai de onde, passa por onde e chega onde? (captar a origem e os destinos das viagens realizadas)

E quem costuma viajar, só vocês ou a família vai junto? (captar quem viaja e os hábitos familiares relacionados a essa prática)

Quais viagens já fizeram utilizando ônibus fretado? Era regular, eventual ou turístico? Foram de onde até onde? (relatar todos os destinos visitados pelos participantes)

Quais os motivos da realização dessas viagens? (mapear as motivações das viagens, se de férias, ou a trabalho, nos casos de visita a parentes, negócios, compras, lazer, estudos, tratamento de saúde, etc.)

Como procuram se informar sobre as opções de viagens rodoviárias com ônibus fretado (em termos de destinos, empresas que realizam, horários, valores de passagem etc)

Por quais empresas de ônibus vocês já fizeram viagens rodoviárias? Qual o motivo da escolha dessa empresa? (captar o que consideram bom e ruim em termos de características e avaliação das empresas citadas, e nesse sentido, mapear os atributos que surgem espontaneamente ligados aos pontos positivos e pontos negativos, avaliando itens gerais, como: preço, horários, pontualidade, conforto da viagem, atendimento, higiene, paradas, entre outros)

Parte III – Avaliação espontânea das experiências de viagem

De maneira geral, como avaliam a experiência dessas viagens? Por quê? (Se negativamente, explorar se reclamaram e para quem)

Como avaliam as sinalizações das estradas? As paradas? A estrada e os serviços de emergência? Os postos de gasolina e as opções de restaurante e lanchonete? Os hotéis disponíveis? Falta alguma coisa? O que poderia ter melhorado nesses aspectos?

Qual foi a melhor viagem que você fez em ônibus fretado? Em termos de estrutura da viagem, estradas, opções de paradas ao longo da viagem? (avaliar a estrutura das estradas, a sinalização, as informações fornecidas aos turistas e viajantes, segurança, pavimento das estradas, iluminação, acostamentos, serviços de emergência,

ambulâncias, retirada de animais da pista, policiamento e fiscalização, locais para lanches entre outros)

Quais seriam os pontos positivos e os pontos negativos das viagens rodovias em ônibus fretados?

Na opinião de vocês, em termos de viagem, qual seria o melhor trajeto a se percorrer em termos de estrutura das estradas e disponibilidade de serviços? (deixar cada um descrever o trajeto que prefere) Por que esse é o melhor trajeto?

Parte IV – Avaliação estimulada dos atributos de importância nas experiências de viagem

Vamos aprofundar um pouco mais sobre isso...

- Em relação **segurança da viagem**, como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear espontaneamente informações como: policiamento, fiscalização, segurança da circulação viária, segurança nos acessos e cruzamentos, facilidade de dirigir nas curvas (aberta, fechada, inclinação), adequação dos dispositivos de controle de velocidade na redução de acidentes, iluminação (cruzamentos, acessos, faixas de pedestres, túneis, refúgios), existência e condições das proteções laterais (defensas e guard-rails), talude, encostas, pontes, viadutos (identificar os trechos em que cabe ser perguntado))*

- Em relação à **pavimentação das estradas, limpeza e visibilidade**? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear quesitos, como: pavimentação, limpeza e conservação das estradas, suavidade e conforto, aderência contra derrapagem, condições - buracos e ondulações-, condições do pavimento em dias de chuva, aparência visual da superfície, suavidade nas entradas das pontes e viadutos, condições de acostamento, desnível em relação à pista, tipo e qualidade do revestimento; etc)*

- Em relação **ao policiamento e a fiscalização**, como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito, podem dizer que foram bem atendidos, ou acreditam que esse quesito deixa a desejar? Quais fatores consideram mais importantes em relação à prestação desse tipo de serviço? *(patrulhamento policial, controle de motoristas infratores, prevenção de assaltos, dispositivos de controle de velocidade, fiscalização do acondicionamento das cargas, fiscalização de veículos antigos e poluentes, fiscalização de sobrecargas – balança; e também o tempo gasto na espera das filas de pedágio, tarifas, e equipamento redutores de velocidade)*

- Em relação à **sinalização**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? *(condições de pintura das placas, localização, visibilidade e precisão da sinalização, sinalização nas curvas, sinalização dos destinos, distâncias e quilometragem, visibilidade noturna de toda a sinalização, painéis eletrônicos com informações da rodovia, aviso das obras em andamento;)*

- Em relação aos **serviços de emergência em caso de acidentes, animais na pista e à cobrança eletrônica de pedágio**, quais fatores consideram mais importantes? O

que consideram importante existir no ônibus em termos de estrutura e de forma geral? O que poderiam sugerir para melhorar este quesito? *(eficiência do socorro mecânico/remoção de veículos, eficiência do serviço de ambulância, remoção de animais da pista, serviço de atendimento ao usuário, facilidade e rapidez no pagamento do pedágio, disponibilidade de cobrança eletrônica, pontos de serviço ofertados pela concessionária (sanitários, informações, descanso), telefone de emergência (funcionamento e distância), aviso das obras em andamento (radio jornal, TV), lojas, conveniência, atendimento/cortesia dos funcionários;)*

- Em relação às **Tarifas**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram? E o que consideram fundamental? *(Valor do pedágio, distância entre praças, veículos isentos, cobranças indevidas, acesso ao TAG e outras formas de pagamento)*

- Em relação ao **acostamento e locais de parada**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? E quais as sugestões que poderiam dar para torná-lo ideal? O que seria fundamental pra você? *(largura do acostamento, desnível entre faixa e acostamento, condição do acostamento, condição dos locais de parada e distância entre eles, refúgios ou outros locais);*

Parte V – Conhecimento sobre o órgão regulamentador

Vocês sabem quem cuida das viagens rodoviárias interestaduais e internacionais, que órgão é responsável? Como avaliam esse serviço? (Explorar como avaliam a atuação) (Se sabem) Sabem como entrar em contato com a ANTT? Alguém já fez contato com a empresa? (Se sim) Foi bem atendido? Ficou satisfeito?

Parte VI – Possibilidades Futuras, Mudanças e Inovações

Pensando no futuro, que tipo de mudanças acham que deve acontecer em relação a viagens interestaduais? Como veem as viagens daqui a 10 anos?

Quais seriam as mudanças necessárias para tornar suas viagens, sejam de férias, sejam de trabalho, perfeitas? (trabalhar no nível do ideal esperando que projetem todos os seus desejos em relação a essa questão)

Que tipo de coisa considera necessária e (por quê?). E o que seria importante, mas não fundamental? (captar o que é necessário e o que é considerado um atributo “a mais”?)

O que espera dos governos e das instituições que regulamentam as viagens? Que mensagem mandariam para eles?

Parte VII – Opinião dos participantes quanto à pesquisa e disponibilidade

Vocês consideram importante que o órgão gestor responsável pelo serviço de transporte rodoviário conheça e busque ter conhecimento das opiniões de seus usuários? (saber se os usuários veem com bons olhos o instrumento de pesquisa de satisfação, e se se sentem receptivos a respondê-la. Ou seja, gostam de ser indagados sobre sua satisfação e acham importante avaliar os serviços que utilizam e sugerir melhorias?)

Vocês acreditam que usuários sejam receptivos a fornecer opiniões, sugestões e mesmo responder a pesquisas sobre transporte rodoviário? (avaliar a percepção e

disponibilidade dos usuários em relação a sua participação em pesquisas para conhecer suas opiniões)

Vocês responderiam a alguma pesquisa ao longo de sua viagem, para ajudar ao órgão gestor a melhorar a prestação de seus serviços e avaliar os serviços existentes? (Verificar se durante a viagem seria uma boa oportunidade para aplicar pesquisas e, se não, qual seria a melhor ocasião e momento, procurar saber também quais seriam as melhores opções de locais e momentos)

Que outro momento vocês consideram propício para responderem um formulário de pesquisa durante a viagem? (se não) Em que momento? (procurar descobrir se a internet seria um meio, e se a aplicação da pesquisa poderia ocorrer durante a viagem e em que momento dessa viagem, se no início, durante a parada de lanche, ou na hora da espera para o ônibus sair)

O que acham de responder durante a espera do ônibus na rodoviária? E responder durante o início da viagem para entregar dentro do ônibus? (se não) E no intervalo para o lanche? (explorar a forma que é mais cômoda para o usuário, muitas vezes, ele se sente ocioso à espera do ônibus? Seria esse o momento? Temos que deixá-lo opinar saber qual seria o melhor momento)

Acham melhor responder ao formulário de uma pesquisa quando estão esperando pelo embarque ou na chegada? (saber a opção mais viável e que menos incomoda ao usuário)

E o que acham de responder à pesquisa, sendo esta enviada pelo Correio? E por meio de uma pesquisa on-line via internet, enviada aos seus emails? (avaliar a melhor opção entre essas e estimular o participante a sugerir outros meios)

Como seria melhor? (tentar encontrar um consenso entre todos os participantes de forma a avaliar a opção que tem maior adesão de todos)

Parte VIII – Agradecimentos

TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE PASSAGEIROS REGULAR / TURÍSTICO

Parte I: Aquecimento (apresentação dos participantes):

Nome, idade, onde mora, formação profissional, o que faz, há quanto tempo trabalha no ofício atual?

Como define a sua vida? Em termos de qualidade de vida, de realização profissional? (captar dados sobre renda familiar, hábitos de consumo, e outros)

Parte II – Levantamento de experiências de viagens:

Vocês gostam de viajar? Por quê? (Avaliar a relação que o usuário tem com a viagem, tanto no caso de viagens a passeio quanto viagens a trabalho)

Vocês costumam fazer viagens de trem? Com que frequência?

Quais são os destinos mais comuns em suas viagens? Você sai de onde e vai para onde, normalmente? (captar a origem e os destinos das viagens realizadas)

E quem costuma viajar, só vocês ou a família vai junto? (captar quem viaja e os hábitos familiares relacionados a essa prática)

Por quais meios de transporte usualmente fazem viagens interestaduais (se carro, ônibus ou avião, trem ou outros meios de transporte)? Por que optam por esse meio de transporte? (avaliar as razões da escolha de um meio em detrimento de outro, e também as argumentações favoráveis ao meio utilizado)

E de trem? Quais os destinos que comumente vocês visitam quando viajam de trem? (relatar todos os destinos visitados pelos participantes)

Quais os motivos da realização dessas viagens? (saber se as viagens ocorrem mais a passeio, visita a parentes ou trabalho, negócios, compras, lazer, estudos, tratamento de saúde, etc..)

Como procuram se informar sobre as opções de viagens? (em termos de destinos, empresas que realizam, horários, valores de passagem, etc...)

Por qual empresa de transporte ferroviário vocês efetuam suas viagens? Qual o motivo da escolha dessa empresa? (captar o que consideram bom e ruim em termos de características e avaliação das empresas citadas, e é claro, avaliar o grau de conhecimento acerca da empresa contratada)

Como adquiriram a passagem? Direto na empresa? Pela internet, Agência de Turismo ou outros meios?

Parte III – Avaliação espontânea das experiências de viagem

Como foram as viagens de trem que fizeram? Quais foram os trajetos viajados? (saber quais são as principais experiências e de que trajetos estão falando)

De maneira geral, como avaliam a experiência dessas viagens? Por quê? (Se negativamente, explorar se reclamaram e para quem)

Foram bem atendidos? E a viagem, foi boa? Como avaliam a estrutura dessa viagem?

As acomodações, o trem, o sistema de informação, o atendimento? (deixar que os participantes também se lembrem de aspectos a serem avaliados)

Faltou alguma coisa? O que poderia ter melhorado? (captar as principais insatisfações e fatores que os participantes consideram ser uma falha em termos de

serviços) Foi boa a qualidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor?
Qual foi a melhor viagem que vocês fizeram? Em termos de estrutura da viagem? (avaliar a estrutura do trem, o tempo de embarque, o tempo de viagem, os serviços prestados durante a viagem, as paradas, os terminais ferroviários, a higiene e limpeza desses ambientes, banheiros, atendimento nos guichês, na estação, durante a viagem de trem, e no terminal ferroviário, entre outros aspectos que apareçam de forma espontânea).

Pensando em todo o ciclo que compõe a realização de uma viagem de trem, desde o momento em que você decide fazê-la até chegar ao seu destino, quais são os fatores que consideram mais importantes? (explorar quesitos, como higiene, estrutura do trem, dos terminais; serviços opcionais, como lanchonete, preços, horários, segurança nos terminais e durante a viagem; tempo de viagem, conforto, situação das poltronas, situação dos banheiros, serviços oferecidos durante a viagem, atendimento no trem e nos terminais ferroviários e outros)

(Se existir algum fator considerado importante e não citado no bloco seguinte, este deve ser acrescentado na avaliação estimulada, ou seja, pode ser pedido para aprofundarem as suas considerações sobre os fatores julgados importantes)

Parte IV – Avaliação estimulada dos atributos de importância nas experiências de viagem

Vamos aprofundar um pouco mais sobre isso...

- Em relação aos **serviços de informações das empresas de transporte ferroviário**, quais fatores consideram mais importantes? E como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? Foi fácil entrar em contato com a empresa e comprar a passagem? Existiam opções satisfatórias de horários e destinos? *(Mapear espontaneamente atributos, como Facilidade de acesso/ conseguir que alguém te atenda; Horário de funcionamento do serviço de informação; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento/ na resposta às solicitações; Ter as informações que os usuários precisam; Ter informações corretas, ter informações claras, avaliação das opções fornecidas, entre outros)*

- Em relação aos **guichês de compra de passagens**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? O atendimento prestado foi satisfatório? Sentiram falta de alguma coisa? *(Mapear espontaneamente atributos, como Instalações /conforto dos guichês de venda de passagem nas rodoviárias; Horário de funcionamento dos guichês; Educação e gentileza dos atendentes; Rapidez no atendimento; Ter as informações que os usuários precisam, como horários chegada e partida, preços, tempo de viagem, baldeações, etc)*

- Em relação aos **serviços prestados pelos profissionais das empresas (atendentes, motoristas, cobradores etc)**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? Podem dizer que foram bem atendidos, ou acreditam que esse quesito deixa a desejar? *(Mapear espontaneamente atributos, como Educação e simpatia dos prestadores de serviços; Explicações dadas pelos profissionais, de acordo com quaisquer indagações dos clientes,*

Tempo que o trem fica parado em cada parada; Aparência física dos prestadores de serviços, se parecem dormir/descansar tempo suficiente, saúde, etc. Cuidado com a bagagem / o manuseio das malas por parte dos funcionários no embarque/desembarque)

- Em relação à **oferta de passagens**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? Teriam alguma sugestão nesse sentido? *(Mapear espontaneamente atributos, como Ter horários e dias de viagens adequados a sua necessidade; Ter vaga no trem sempre que você precisa, valor das passagens, opções de horário e variação de preços, Facilidade de compra e devolução de passagem, entre outras).*

- Em relação ao **trem**, quais fatores consideram mais importantes? O que não pode faltar num **trem** em termos de estrutura e de forma geral? Considerando suas experiências, o que poderiam sugerir para melhorar esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Idade do trem, aparência; nível de ruído/barulho dentro do trem; limpeza/higiene dos banheiros; conforto dos banheiros dentro do trem; conforto das poltronas, distância entre as poltronas e espaço para as pernas, poltronas reclináveis; espaço para acomodar malas, pacotes e pertences dentro do trem ou bagageiro; temperatura interna do trem; manutenção do trem; área reservada para portadores de necessidades especiais, segurança do trem, atendimento, serviços oferecidos durante a viagem, entre outros). Estado de conservação, respeito à capacidade, segurança na condução, excesso de velocidade. Rapidez na solução de problemas com os trens nas vias férreas.*

- Em relação às **paradas ao longo da viagem**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram? E o que consideram fundamental nesse quesito, ou seja, o que necessariamente precisa existir em termos de serviços nas paragens e terminais? *(Mapear espontaneamente atributos, como quantidade de paradas durante a viagem; duração/tempo das paradas; pontualidade, chegar e sair das paradas nas horas previstas; Cordialidade, educação e gentileza dos atendentes nas paradas; Instalações dos banheiros das paradas, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico etc. Limpeza das paradas de trem; estrutura do local, existência de cabines telefônicas, pontos de taxi, lanchonetes, locais para consumir água, variedade de produtos vendidos na Lanchonete, como salgados, refeições, bebidas, doces, biscoitos, artigos de primeira necessidade etc.; qualidade dos alimentos; preço dos alimentos, música durante a viagem, estado de conservação das instalações, entre outros)*

- Em relação aos **terminais ferroviários**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? E quais as sugestões que poderiam dar para torná-lo ideal? O que melhorariam? *(Mapear espontaneamente atributos, como Pontualidade na chegada e saída; Educação e gentileza dos funcionários dos terminais; Serviço de informação local, como informar horários de chegada e saída dos trens, serviços disponíveis, informações turísticas etc.; Serviço de informação pelo telefone, como informar horários de chegada e saída dos trens, empresas, venda de passagens, lanchonetes, sanitários, etc.; Instalações do banheiro, como quantidade de cabines, área para tomar banho, papel higiênico, etc.; Limpeza dos banheiros; Cobrança para utilização dos banheiros; Instalações do terminal ferroviário na área de espera, como conforto, espaço, quantidade de cadeiras etc.; Limpeza do Terminal; Variedade de produtos e serviços, como artigos de primeira necessidade, artigos de*

farmácia, revistas, lojas, posto de serviços etc; Facilidade de transporte para sair do Terminal, pontos de Taxis próximos e à disposição; Facilidade de acesso; Terminal de uma forma geral, como localização, trânsito, opções de transporte, etc.; Estacionamento; Segurança; Telefones Públicos; Disponibilidade de equipamentos/ facilidades para portadores de necessidades especiais, como: cadeira de rodas, rampas, estado de conservação das instalações, entre outros)

- Em relação ao **preço**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como preço das passagens de trem; Formas disponíveis para pagamento das passagens, e mesmo as comparações com relação aos outros meios de transporte, percepção de vantagens de valor, entre outras)*

- Em relação ao **site das empresas**, vocês conhecem os sites? Costumam buscá-los? Caso tenham acessado, como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? *(Mapear espontaneamente atributos, como Facilidade de acesso / rapidez para acessar o site; Quantidade / variedade de informações / serviços disponíveis; Qualidade da informação/ serviço, ou seja, informações atualizadas, completas, explicativas etc; Facilidade para encontrar as informações / serviços que procura).*

Parte V – Conhecimento sobre o órgão regulamentador

Vocês sabem quem cuida das viagens de Trem, que órgão é responsável? Quem fiscaliza o transporte ferroviário? Como avaliam esse serviço? (Explorar como avaliam a atuação do órgão e se possuem conhecimento acerca do mesmo)

Parte VI – Possibilidades Futuras, Mudanças e Inovações

Pensando no futuro, que tipo de mudanças acreditam que deve acontecer em relação a viagens de Trem? Como veem as viagens daqui a 10 anos?

Quais seriam as mudanças necessárias para tornar suas viagens, sejam de férias, sejam de trabalho, perfeitas? (trabalhar no nível do ideal esperando que projetem todos os seus desejos em relação a essa questão)

Que tipo de coisa considera necessária e (por quê?) e o que seria importante, mas não fundamental? (captar o que é necessário e o que é considerado um atributo “a mais”?)

O que espera dos governos e das instituições que regulamentam as viagens? Que mensagem mandariam para eles?

Parte VII – Opinião dos participantes quanto à pesquisa e disponibilidade

Vocês consideram importante que o órgão gestor responsável pelo serviço de transporte ferroviário conheça e busque ter conhecimento das opiniões de seus usuários? (saber se os usuários veem com bons olhos o instrumento de pesquisa de satisfação, e se se sentem receptivos a respondê-la. Ou seja, gostam de ser indagados sobre sua satisfação e acham importante avaliar os serviços que utilizam e sugerir melhorias?)

Vocês acreditam que usuários sejam receptivos a fornecer opiniões, sugestões e mesmo responder a pesquisas sobre transporte ferroviário? (avaliar a percepção e disponibilidade dos usuários em relação a sua participação em pesquisas para conhecer suas opiniões)

Vocês responderiam a alguma pesquisa ao longo de sua viagem, para ajudar o órgão gestor a melhorar a prestação de seus serviços e avaliar os serviços existentes? (Verificar se durante a viagem seria uma boa oportunidade para aplicar pesquisas e, se não, qual seria a melhor ocasião e momento, procurar saber também quais seriam as melhores opções de locais e momentos)

Que outro momento vocês consideram propício para responderem um formulário de pesquisa durante a viagem? (se não) Em que momento? (procurar descobrir se a internet seria um meio, e se a aplicação da pesquisa poderia ocorrer durante a viagem e em que momento dessa viagem, se no início, durante a parada de lanche, ou na hora da espera para o ônibus sair)

O que acham de responder durante a espera o trem no terminal ferroviário? E responder durante o início da viagem para entregar dentro do trem? (se não) E no intervalo para o lanche ou durante as paradas? (explorar a forma que é mais cômoda para o usuário, muitas vezes, ele se sente ocioso à espera do ônibus? Seria esse o momento? Temos que deixá-lo opinar saber qual seria o melhor momento)

Acham melhor responder ao formulário de uma pesquisa quando estão esperando pelo embarque ou na chegada? (saber a opção mais viável e que menos incomoda ao usuário)

E o que acham de responder à pesquisa sendo esta enviada pelo Correio? E por meio de uma pesquisa on-line via internet, enviada aos seus emails? (avaliar a melhor opção entre essas e estimular o participante a sugerir outros meios)

Como seria melhor? (tentar encontrar um consenso entre todos os participantes de forma a avaliar a opção que tem maior adesão de todos)

Parte VIII – Agradecimentos

RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Parte I: Aquecimento (apresentação dos participantes):

Nome, idade, onde mora, formação profissional, o que faz, há quanto tempo trabalha no ofício atual?

Como define a sua vida? Em termos de qualidade de vida, de realização profissional? (captar dados sobre renda familiar, hábitos de consumo, e outros)

Parte II – Levantamento de experiências de viagens:

Vocês gostam de viajar? Por quê? (Avaliar a relação que o usuário tem com a viagem, tanto no caso de viagens a passeio quanto viagens a trabalho)

Vocês costumam fazer viagens de carro, ônibus ou caminhão? Com que frequência?

Quais são os destinos mais comuns em suas viagens? Você sai de onde e vai para onde, normalmente? (captar a origem e os destinos das viagens realizadas)

E quem costuma viajar, só vocês ou a família vai junto? (captar quem viaja e os hábitos familiares relacionados a essa prática)

Por quais meios de transporte (se carro, ônibus ou avião)? Por que optam por esse meio de transporte? (Avaliar as razões da escolha de um meio em detrimento de outro, e também as argumentações favoráveis ao meio utilizado)

Quais viagens interestaduais já fizeram? (relatar todos os destinos visitados pelos participantes)

Quais os motivos da realização dessas viagens, geralmente? (mapear as motivações das viagens, se de férias, ou a trabalho, nos casos de visita a parentes, negócios, compras, lazer, estudos, tratamento de saúde, etc.)

Como avaliam as estradas? (uma avaliação estrutural geral da viagem, para saber quais quesitos são considerados importantes, em termos de estrada)

Parte III – Avaliação espontânea das experiências de viagem

AUTOMÓVEL

E dirigindo um carro, como foram as viagens interestaduais que fizeram? (Independente do veículo utilizado, aqui precisamos avaliar os itens de forma geral)

De maneira geral, como avaliam a experiência dessas viagens? Por quê? (Se negativamente, explorar se reclamaram e para quem)

Como avaliam as sinalizações das estradas?

E os sistemas de informações ao usuário? Foram bem atendidos? Como avaliam esse atendimento? Faltou alguma coisa? O que poderia ter melhorado? Foi boa a qualidade do Serviço de Atendimento ao Consumidor?

Qual foi a melhor viagem que você fez dirigindo? Em termos de estrutura da viagem, estradas, opções de serviços ao longo da viagem? (avaliar a estrutura das estradas, a sinalização, as informações fornecidas aos turistas e viajantes, segurança, pavimento das estradas, iluminação, acostamentos, serviços de emergência, ambulâncias, retirada de animais da pista, policiamento e fiscalização).

Pensando em todo o ciclo que compõe a realização de uma viagem rodoviária, desde

o momento em que você decide fazê-la até chegar ao seu destino, quais são os fatores que consideram mais importantes? (planejamento, informações sobre as estradas, melhor horário pra viagem, melhores rotas, as estradas consideradas mais viáveis e por que, os horários de paradas, se planejam ou não onde almoçam ou lancham, entre outros)

ONIBUS

E de ônibus, vocês já efetuaram viagens interestaduais de ônibus, como avaliam essa experiência? (captar o que consideram bom e ruim em termos de características e avaliação das empresas citadas)

Como avaliam essa viagem de forma geral? Como avaliam a estrutura das paradas e postos Rodoviários? E o ônibus de viagem? Sua estrutura?

E o trajeto? As estradas? Os pedágios? (saber se consideram muitos aspectos positivos na viagem de ônibus, ou se possuem muitas críticas. Este item visa a avaliar também o que consideram atributos positivos, e nesse aspecto, destacá-los em suas avaliações)

O ônibus era fretado ou regular? De que tipo? (se não) Era de transporte de passageiros?

CAMINHÃO

Vocês já efetuaram viagens de caminhão pelas rodovias federais? Como descrevem essa experiência? Estavam a trabalho? Falem um pouco dessa experiência?

Como avaliam essa viagem de forma geral? E a estrutura dos Postos de Abastecimento, pontos de pesagem?

Agora uma pergunta pra todos vocês, é melhor viajar nas Rodovias Federais de caminhão, ônibus ou automóvel? Por quê? (explorar bastante as justificativas de cada um, e o que consideram “ser” dificuldade e aspectos negativos de cada tipo de viagem, bem como aspectos ligados à segurança, comodidade, conforto, facilidade, entre outros)

Quais seriam os pontos positivos e os pontos negativos das Rodovias Federais concedidas? Como vocês avaliam a administração dessas rodovias, e o pagamento do pedágio? (SUGERE-SE a utilização de um quadro, com todas as anotações sobre os pontos citados)

Percebem alguma vantagem nas rodovias que hoje são concedidas a empresas que administram as mesmas e as demais rodovias que são de responsabilidade dos Estados, por exemplo? Como avaliam essas concessões?

Em resumo, quais os fatores que consideram mais importantes no caso das rodovias concedidas? O que eles necessitam ter, o que seria fundamental, na opinião de vocês? (levando em conta que essas rodovias cobram pedágios e o investem na mesma, quais seriam os investimentos considerados fundamentais, na percepção dos entrevistados)

(OBS: Se nessa última questão o participante citar algum aspecto não aprofundado na parte IV, pede-se que seja incluída na avaliação mais aprofundada, já que este item é considerado importante)

Parte IV – Avaliação estimulada dos atributos de importância nas experiências de viagem

Vamos aprofundar um pouco mais sobre isso...

- Em relação à **segurança da viagem**, como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear espontaneamente informações, como: policiamento, fiscalização, segurança da circulação viária, segurança nos acessos e cruzamentos, facilidade de dirigir nas curvas (aberta, fechada, inclinação), adequação dos dispositivos de controle de velocidade na redução de acidentes, iluminação (cruzamentos, acessos, faixas de pedestres, túneis, refúgios), existência e condições das proteções laterais (defensas e guard-rails), talude, encostas, pontes, viadutos (identificar os trechos em que cabe ser perguntado). Condições de drenagem (presença de água) na pista de rolamento).*

- Em relação à **pavimentação das estradas, limpeza e visibilidade**? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? Quais fatores consideram mais importantes? *(Mapear quesitos, como: pavimentação, limpeza e conservação das estradas, suavidade, conforto e ruído, aderência contra derrapagem, condições - buracos e ondulações-, condições do pavimento em dias de chuva, aparência visual da superfície, suavidade nas entradas das pontes e viadutos, condições de acostamento, desnível em relação à pista, tipo e qualidade do revestimento; etc.) Limpeza da pista de rolamento (presença de areia, cascalho e detritos; limpeza do acostamento (lixo). Condições da vegetação lateral. Proteção contra luz alta de veículos em sentido contrário).*

- Em relação ao **policiamento e a fiscalização**, como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito, podem dizer que foram bem atendidos, ou acreditam que esse quesito deixa a desejar? Quais fatores consideram mais importantes em relação à prestação desse tipo de serviço? *(patrulhamento policial, controle de motoristas infratores, prevenção de assaltos, dispositivos de controle de velocidade, fiscalização do acondicionamento das cargas, fiscalização de veículos antigos e poluentes, fiscalização de sobrecargas – balança; e também o tempo gasto na espera das filas de pedágio, tarifas, e equipamento redutores de velocidade)*

- Em relação à **sinalização**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram quanto a esse quesito? *(condições de pintura do pavimento, das placas, localização, visibilidade e precisão da sinalização, sinalização nas curvas, sinalização dos destinos, distâncias e quilometragem, visibilidade noturna de toda a sinalização, painéis eletrônicos com informações da rodovia, aviso das obras em andamento;)*

- Em relação aos **serviços de emergência em caso de acidentes, animais na pista e à cobrança eletrônica de pedágio**, quais fatores consideram mais importantes? O que consideram importante existir no ônibus em termos de estrutura e de forma geral? O que poderiam sugerir para melhorar este quesito? *(eficiência do socorro mecânico/remoção de veículos, eficiência do serviço de ambulância, remoção de animais da pista, serviço de atendimento ao usuário, facilidade e rapidez no pagamento do pedágio, disponibilidade de cobrança eletrônica, pontos de serviço ofertados pela concessionária (sanitários, informações, descanso),*

telefone de emergência (funcionamento e distância), aviso das obras em andamento (radio jornal, TV), lojas, conveniência, atendimento/cortesia dos funcionários;)

- Em relação às **Tarifas**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram? E o que consideram fundamental? *(Valor do pedágio, distância entre praças, veículos isentos, cobranças indevidas, acesso ao TAG e outras formas de pagamento)*

- Em relação ao **acostamento e locais de parada**, quais fatores consideram mais importantes? Como avaliam as experiências que tiveram em relação a esse quesito? E quais as sugestões que poderiam dar para torná-lo ideal? O que seria fundamental pra você? *(largura do acostamento, desnível entre faixa e acostamento, condição do acostamento, condição dos locais de parada e distância entre eles, refúgios ou outros locais);*

Parte V – Conhecimento sobre o órgão regulamentador

Vocês sabem quem cuida das viagens interestaduais, que órgão é responsável? Como avaliam esse serviço? (Explorar como avaliam a atuação)

E o cuidado das Rodovias Federais concedidas (como a Dutra, a Ponte101, a estrada Rio – Teresópolis, e Rio – Juiz de Fora)? Quem faz a manutenção das vias, zela pela segurança da pista, sinalizações e outros? E como avaliam esses serviços?

E o órgão que fiscaliza o trabalho dessas empresas responsáveis pelas rodovias concedidas? Sabem que órgão é esse? E como avaliam esse trabalho de fiscalização?

Parte VI – Possibilidades Futuras, Mudanças e Inovações

Pensando no futuro, que tipo de mudanças acham que deve ser em relação às BRs? Como veem as viagens daqui a 10 anos?

Quais seriam as mudanças necessárias para tornar suas viagens, sejam de férias, sejam de trabalho, perfeitas? (trabalhar no nível do ideal esperando que projetem todos os seus desejos em relação a essa questão)

Que tipo de coisa considera necessária e (por quê?) e o que seria importante, mas não fundamental? (captar o que é necessário e o que é considerado um atributo “a mais”?)

O que espera dos governos e das instituições que fiscalizam as condições de manutenção, segurança e fluidez das estradas? Que mensagem mandariam para eles?

Parte VII – Opinião dos participantes quanto à pesquisa e disponibilidade

Vocês consideram importante que o órgão que regula e fiscaliza os serviços prestados nas rodovias Federais Concedidas conheça e busque ter conhecimento das opiniões de seus usuários? (saber se os usuários veem com bons olhos o instrumento de pesquisa de satisfação, e se sentem receptivos a respondê-la. Ou seja, gostam de ser indagados sobre sua satisfação e acham importante avaliar os serviços que utilizam e sugerir melhorias?)

Vocês acreditam que usuários sejam receptivos a fornecer opiniões, sugestões e mesmo responder a pesquisas sobre de avaliação das rodovias concedidas? (avaliar a percepção e disponibilidade dos usuários em relação a sua participação em pesquisas para conhecer suas opiniões)

Vocês responderiam a alguma pesquisa ao longo de sua viagem ou em seu momento de descanso, para ajudar ao órgão gestor a melhorar a prestação de seus serviços e avaliar os serviços existentes? (Verificar se durante a viagem seria uma boa oportunidade para aplicar pesquisas, e se não, qual seria a melhor ocasião e momento, procurar saber também quais seriam as melhores opções de locais e momentos)

Que outro momento vocês consideram propício para responderem um formulário de pesquisa durante a viagem? (se não) Em que momento isso poderia ser feito? (procurar descobrir se a internet seria um meio, e se a aplicação da pesquisa poderia ocorrer durante a viagem e em que momento dessa viagem, se no início, durante a parada de lanche, ou na hora da espera para o ônibus sair)

Acham melhor responder ao formulário de uma pesquisa quando estão nos Postos de Abastecimento, ou nas paradas ao longo da estrada? (saber a opção mais viável e que menos incomoda ao usuário)

E o que acham de responder à pesquisa, sendo esta enviada pelo Correio? E por meio de uma pesquisa on-line via internet, enviada aos seus emails? (avaliar a melhor opção entre essas e estimular o participante a sugerir outros meios)

Como seria melhor? (tentar encontrar um consenso entre todos os participantes de forma a avaliar a opção que tem maior adesão de todos)

Parte VIII – Agradecimentos

Anexo 2
Questionário das Pesquisas em Profundidade

TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

PESQUISA QUALITATIVA

Apresentação

A pesquisa qualitativa será efetuada em profundidade, através de entrevistas diretas com representantes de 18 empresas previamente selecionadas. A pessoa a ser entrevistada, em cada empresa, deve estar envolvida no processo decisório da escolha das modalidades de transportes utilizadas pela empresa, estar familiarizado com o dia a dia das atividades relacionadas com a movimentação dos seus insumos e produtos (abastecimento escoamento), através do transporte ferroviário e deve comunicar-se diretamente com as Concessionárias que lhe prestam serviços.

A pesquisa está sendo promovida pela ANTT, objetivando fundamentar uma ampla pesquisa de satisfação dos usuários do transporte ferroviário de cargas, a ser realizada posteriormente. Dentre os inúmeros usuários do transporte ferroviário de cargas, apenas um limitado número de clientes está sendo contato inicialmente, para o fornecimento de subsídios para a estruturação desta pesquisa. A ANTT enviou um Ofício Circular para as empresas Concessionárias, abordando o trabalho que está sendo por ela iniciado e solicitando apoio para sua realização. Desta forma, sua participação é muito importante e todas as respostas serão mantidas anônimas e confidenciais.

Introdução

I1 Nome do entrevistado, função, telefone e email.

I2 Breve descrição das funções do entrevistado, incluindo até onde possui responsabilidades para tomar decisões relacionadas com a área de transportes da empresa.

I3 Nome da Empresa e tipo de indústria/atividade.

I4 Quais modalidades de transportes a empresa utiliza para a movimentação dos seus produtos?_____

I5 Qual é a principal modalidade de transporte que utiliza para escoamento e/ou abastecimento (somente uma para escoamento e uma para abastecimento)

- I6 Sua empresa é responsável pela escolha da modalidade de transporte que utiliza?
- (1) A empresa é responsável por todas as modalidades que utiliza. ()
- (2) A empresa é responsável por algumas modalidades, outras são delegadas para empresa de logística. *Por favor, explicita.* ()
-
- (3) Não, a empresa delega tudo para empresas de logística. ()
- (4) Nossos clientes influenciam na modalidade de transporte. ()
- (5) Outra resposta. *Por favor, explicita.* ()
-
- I5 Sua empresa é pesquisada com relação à satisfação dos serviços ferroviários prestados pelas Concessionárias? Quais? *Comente.*
-
-

Atividades Ferroviárias da Empresa

- T1 Quais foram os produtos escoados por ferrovia em 2010, quais as Concessionárias utilizadas e tonelagens estimadas (no caso do transporte por container quais são os produtos nos containers)? (*Preencher o Quadro*).

Concessionária	Produto	Tonelagem 2010

- T2 Quais foram os insumos recebidos pela empresa por ferrovia em 2010, quais as Concessionárias utilizadas, e tonelagens estimadas (*no caso do recebimento por container quais são produtos nos containers*)? (*Preencher o Quadro*).

Concessionária	Insumo	Tonelagem 2010

T3 Quais das seguintes afirmativas, melhor descreve a frequência do transporte ferroviário dos produtos ou insumos da empresa, tanto no escoamento como no abastecimento? *Pontuar os produtos e ou insumos nos Quadros abaixo*

O transporte ferroviário é distribuído uniformemente ao longo do ano (1)

O transporte é sazonal com picos regulares ao longo do ano (2)

O transporte varia ao longo do ano, sem padrão regular (3)

T4 Quais das seguintes afirmativas, melhor descreve a situação dos produtos e ou insumos da empresa, tanto no escoamento como no abastecimento? *Pontuar os produtos no Quadro abaixo*

É atendido por várias Concessionárias, mas possui outros meios viáveis de transporte (1)

É atendido por uma só Concessionária, mas possui outros meios viáveis de transporte (2)

É atendido por várias Concessionárias, mas limitado em relação ao uso de outras modalidades (3)

É atendido por uma só Concessionária, mas limitado no uso de outros meios de transporte (4)

É atendido por uma ou várias Concessionárias e não possui outras alternativas de transporte (5)

<i>Escoamento</i>		
Produto	Frequência	Dependência

<i>Abastecimento</i>		
Insumo	Frequência	Dependência

Atributos dos Serviços Ferroviários

A1 Considerando as necessidades dos serviços ferroviários para o transporte dos seus produtos e/ou insumos (escoamento e abastecimento), que **fatores operacionais** considera mais importantes para os serviços ferroviários atenderem a seu nível de satisfação? *Solicitar um ranking dos atributos para cada produto e/ou insumo. A lista seria utilizada para estimular respostas.*

Produto/Insumo	Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5

- (1) Entrega dos vagões pontualmente na origem.
- (2) Entrega dos vagões pontualmente no destino.
- (3) Confiabilidade do suprimento de vagões.
- (4) Exato número de vagões na origem.
- (5) Exato número de vagões no destino.
- (6) Consistência no tempo de viagem.
- (7) Frequência dos serviços.
- (8) Qualidade dos vagões.
- (9) Condições operacionais dos vagões.
- (10) Monitoramento do transporte.
- (11) Tempo do ciclo dos vagões.
- (12) Aviso a tempo do ETA das composições.
- (13) Respostas rápidas quando surgem os problemas operacionais.
- (14) Reuniões de planejamento para discutir a demanda.
- (15) Tempo total da viagem
- (16) Entrega a tempo
- (17) Flexibilidade dos serviços
- (18) Segurança dos produtos em trânsito
- (19) _____
- (20) _____
- (21) _____
- (22) _____

- A2 Considerando as necessidades dos serviços ferroviários para o transporte dos seus produtos e/ou insumos (escoamento e abastecimento), quais **fatores comerciais** considera mais importantes para os serviços ferroviários atenderem a seu nível de satisfação? *Solicitar um ranking dos atributos (para cada produto ou insumos, se for o caso). A lista seria utilizada para estimular a resposta.*

Fator _____ 1
Fator _____ 2
Fator _____ 3
Fator _____ 4
Fator _____ 5

- (1) Preço dos serviços.
- (2) Prazos de pagamento.
- (3) Não cobranças de taxas acessórias.
- (4) Existência de contrato de longo prazo.
- (5) Existência de contrato claro.
- (6) Qualidade geral dos serviços.
- (7) Agregação de valor aos serviços.
- (8) _____
- (9) _____

- A3 Considerando as necessidades dos serviços ferroviários para o transporte dos seus produtos e/ou insumos (escoamento e abastecimento), quais **fatores administrativos** considera mais importantes para os serviços ferroviários atenderem a seu nível de satisfação? *Solicitar um ranking dos atributos (para cada produto, se for o caso). A lista seria utilizada para estimular as respostas.*

Fator _____ 1
Fator _____ 2
Fator _____ 3
Fator _____ 4
Fator _____ 5

- (1) Faturamento correto dos serviços.
- (2) Comunicação freqüente com o cliente (boa comunicação).
- (3) Site com informações adequadas para cada cliente.
- (4) Profissionalismo e conhecimento da equipe ferroviária.
- (5) Respostas rápidas das reclamações.
- (6) Consideração sobre o meio ambiente.
- (7) Experiências passadas.
- (8) _____

- A4 Considerando todas as atividades inerentes ao transporte ferroviário de seus produtos e/ou insumos, qual é o **nível atual de satisfação** (hoje) com os serviços de transporte ferroviário de cargas, para cada Concessionária, levando em consideração uma escala de satisfação de 1 a 7 , sendo 7, muito satisfeito, e 1, muito insatisfeito? *Pontuar o nível de satisfação para cada Concessionária.*

Concessionária	Nível de Serviço

- A5 Considerando a evolução dos transportes ferroviários de cargas nos últimos 3 anos como variou seu nível de satisfação? *(Pontuar a variação para cada Concessionária).*

Concessionária	Avaliação

(1) Aumentou muito.

(2) Aumentou pouco.

(3) Não mudou.

(4) Reduziu um pouco.

(5) Reduziu muito.

- A6 Pode-se dizer que as dificuldades experimentadas pela sua empresa com as Concessionárias são: *(caracterizar, se houver diferença por produto ou Concessionária)*

- a) **Fortemente** relacionadas com a movimentação em períodos de pico de demanda para serviços ferroviários, do que nos períodos de baixa demanda? ()
- b) **De alguma forma** relacionada com a movimentação nos períodos de pico de demanda para serviços ferroviários, do que nos períodos de baixa demanda? ()
- c) **De nenhuma forma** relacionada a movimentação nos períodos de pico de demanda para serviços ferroviários, do que nos períodos de baixa demanda? ()

A7 Os níveis de serviços prestados pelas Concessionárias diferem, por tipo de produto expedido ou por volume transportado, porque estão:

a) **Fortemente** relacionado com a expedição/recebimento dos principais produtos, do que com a expedição/recebimento de produtos menos importantes. ()

b) **De alguma forma** relacionado com a expedição/recebimento dos principais produtos, do que com a a expedição/recebimento de produtos menos importantes.()

c) **De nenhuma forma** relacionado com a expedição/recebimento dos principais produtos, do que com a expedição/recebimento de produtos menos importantes. ()

A8 Com objetivo de melhorar os serviços para sua empresa, que modificações ou providências operacionais, comerciais ou administrativas, se existirem, as Concessionárias podem efetuar para aperfeiçoar os serviços prestados? *Indicar por Concessionárias, se for o caso.*

(1) Melhoria básica na infraestrutura, tais como linhas e pátios.

(2) Mais locomotivas.

(3) Mais equipamentos, tais como vagões.

(4) Mais equipagem para operar trens.

A9 No sistema de transporte ferroviário existem outros atores como: autoridades portuárias, operadores de terminais, transportadoras rodoviárias, outras Concessionárias, outras clientes, etc. Que mudanças, se houver, estes outros atores realizar podem para melhorar as operações dos seus serviços ferroviários?

A10 E que mudanças sua empresa, como expedidora e/ou recebedora, pode realizar para melhorar, de forma geral, as operações dos serviços ferroviários? Explicar por que?

- A11 Sua empresa possui acesso 24 horas, incluindo fins de semana e feriados, ao responsável pelo atendimento dos serviços ao cliente que pode atuar na solução de problemas? *Comente.*

Competição

- C1 Quais dos fatores a seguir mencionados, sua empresa considera como a principal barreira para mudar de modalidade de transporte não ferroviária para o transporte ferroviário? Atribua nota de 1 a 5 do mais importante fator (1) para o menos importante (5).

Custo	Custo Total	()
	Custo Direto	()
	Custo Indireto	()
	Capital de Giro	()
	Investimento em Capital Fixo	()
	Custo de Desapropriação-aquisição	()
Localização	Acesso a ferrovia	()
	Localização das Matérias Primas	()
	Localização dos “hubs” Logísticos	()
	Localização da Produção	()
	Localização dos Clientes	()
Fatores Físicos	Natureza Física dos Produtos	()
	Capacidade de Movimentação dos Fornecedores	()
	Capacidade de Movimentação da Fábrica (Produção)	()
	Capacidade de Movimentação dos Clientes	()
	Disponibilidade de Vagões Adequados	()
	Distancia de Transporte	()
	Linhas Ferroviárias Disponíveis	()
	Qualidade Geral dos Serviços	()
Tempos	Intervalo de Tempo	()
	Tempo de Resposta	()
	Duração do tempo de Viagem	()
	Pontualidade e Confiabilidade da Viagem	()
Outras		
Considerações	Considerações sobre o Meio Ambiente	()
	Considerações Sociais	()
	Contratos de Longo Prazo	()

Relacionamentos de Longo Prazo	()
Restrições de Planejamento Local	()
Resistências da Cadeia de Suprimento	()
Falta de Informação	()
Falta de Integração com outros Meios	()

Impactos Financeiros

- F1 Nos últimos 36 meses, sua empresa sofreu algum importante custo financeiro, como resultado de serviços precários recebidos (*mencionar Concessionária*) no transporte de determinado produto ou insumo? (*mencionar os produtos ou insumos*).

- F2 Considerando os últimos 36 meses, com que frequência sua empresa experimentou problemas relacionados com a expedição ou recebimento de produtos ou insumos por ferrovia que a afetou financeiramente?

- F3 Que tipos de problemas, de expedição ou de recebimento, sua empresa experimentou, com qual Concessionária e com que produto ou insumo?

- F4 Quem pode ser responsabilizado pela maioria dos problemas de expedição ou recebimento que sua empresa tem experimentado no transporte ferroviário? Pode afirmar que as responsabilidades recaem primariamente sobre: *leia a lista e assinale*

- | | |
|------------------------------------|-----|
| (1) As Concessionárias | () |
| (2) Os clientes | () |
| (3) As transportadoras rodoviárias | () |
| (4) Os operadores de terminais | () |
| (5) As autoridades portuárias | () |

(6) Os recebedores dos bens expedidos ()

(7) _____ ()

Responsabilidades e Soluções de Conflitos

R1 Na sua opinião, que mecanismos ou sistemas existem prioritariamente para responsabilizar as Concessionárias pelos serviços ferroviários que prestam a seus clientes? *Leia a lista, faça um ranking a todos que se aplicarem.*

As ferrovias não são responsabilizáveis. ()

ANTT. ()

Regulamentos do Governo em Geral. ()

Competição de outras modalidades de transportes. ()

Termos dos Contratos Confidenciais. ()

Judiciário. ()

Poder de mercado dos grandes clientes. ()

_____ ()

R2 Na sua opinião, como as ferrovias deveriam ser responsabilizadas pelos serviços ofertados aos seus clientes?

R3 A ANTT regula os serviços prestados no transporte ferroviário de cargas. Atribua nota de 1 a 7 se a empresa está familiarizada com as ações da ANTT (1 se não está familiarizada e 7 se está muito familiarizada).

R4 Nestes últimos 3 anos, sua empresa efetuou alguma ação oficial, envolvendo reclamações ou questionamentos sobre o nível dos serviços prestados pelas Concessionárias, junto à ANTT ou junto às Concessionárias? Quantas vezes? Por que não realizou? (*Judicial, Administrativa, Correspondência, etc.*)

R5 Quais os motivos que levaram sua empresa a realizar estas ações, quais foram os resultados obtidos e qual é o nível de satisfação com seus resultados?

R6 Quais são as modificações que sua empresa sugere para tornar as Concessionárias mais ativas no atendimento às solicitações e necessidades dos serviços prestados aos clientes?

Valor dos Serviços Prestados

C1 Sua empresa possui contrato com as Concessionárias? Há quanto tempo? Qual é o período de duração dos Contratos? Se não possui, por quê?

C2 Os fatores de avaliação do desempenho dos serviços prestados pelas Concessionárias estão claramente definidos nos Contratos? Quais são?

C3 Avalie e comente se os serviços recebidos pela sua empresa são compatíveis com os preços cobrados por estes serviços.

C4 Os custos dos serviços prestados pelas Concessionárias são claramente explicados para sua empresa? Há transparência nos mecanismos de preços das Concessionárias? Comente.

C5 Sua empresa sente que as taxas adicionais ou acessórias são legítimas e são utilizadas para os fins anunciados, ou sua empresa tem a impressão e considera que são outros meios para gerar receitas adicionais? Comente.

Anexo 3
Tabulação dos Dados das Pesquisas
em Profundidade

