

ÍNDICE

Pág.

Tomo III - Anexos

ANEXOS	2
--------------	---

Anexo 1

Pesquisa Piloto Através de Entrevistas Presenciais	6
--	---

Anexo 2

Pesquisa Piloto Através de Questionários Enviados pela Internet	30
--	----

Anexo 3

Pesquisa com Usuários de Transporte de Passageiros.....	63
---	----

Anexo 4

Pesquisa com Usuários de Transporte Ferroviário de Cargas.....	118
--	-----

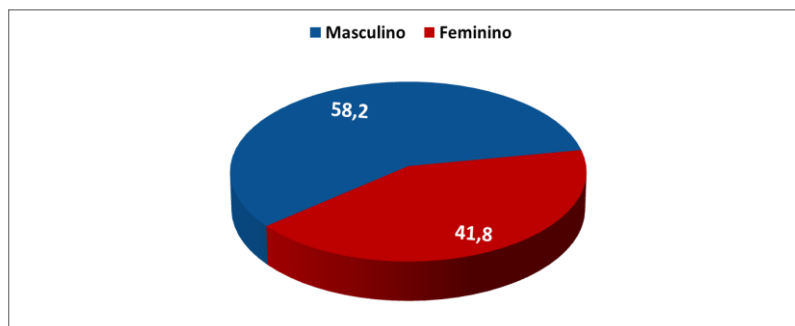
ANEXOS

ANEXO 1
PESQUISA ATRAVÉS DE ENTREVISTAS
PRESENCIAS

Anexo 1.1
PERFIL DOS USUÁRIOS

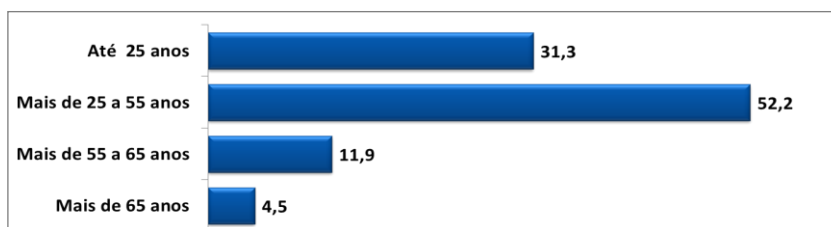
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

Sexo



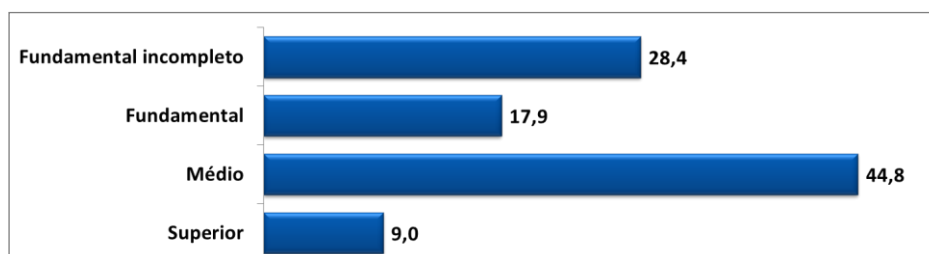
Número de entrevistas: 67

Idade



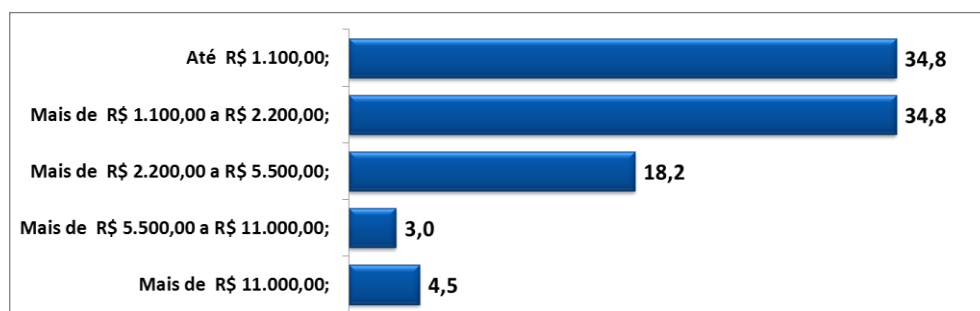
Número de entrevistas: 67

Instrução



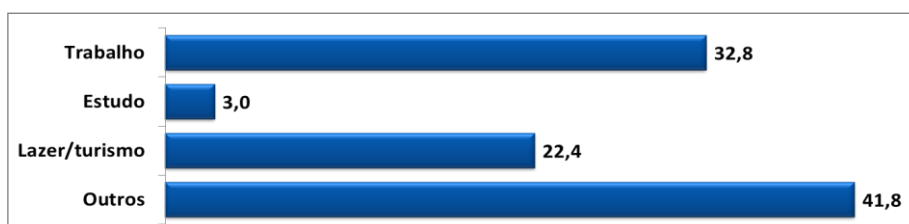
Número de entrevistas: 67

Renda Familiar Mensal



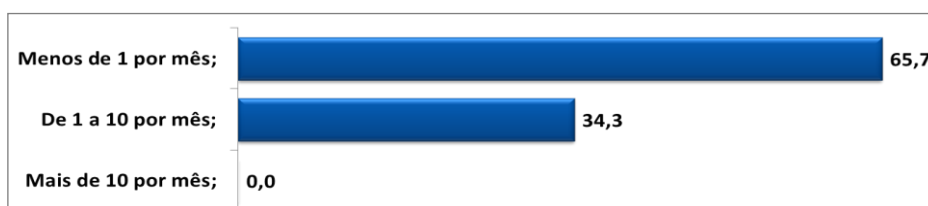
Número de entrevistas: 67

Motivo da Viagem



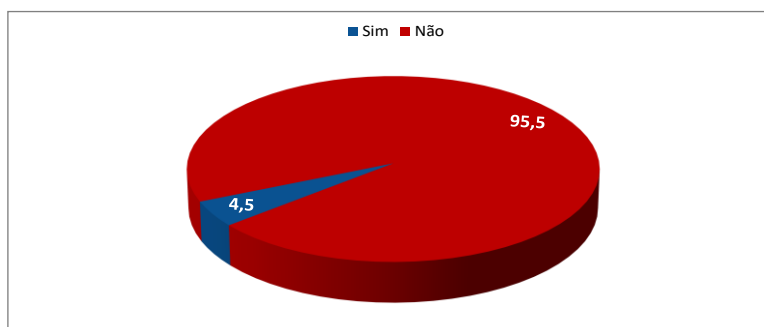
Número de entrevistas: 67

Frequência de Viagem



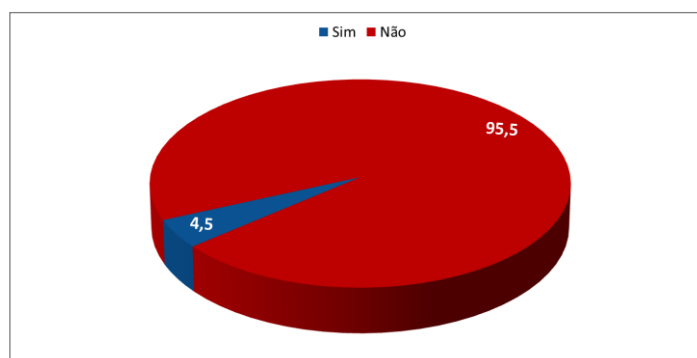
Número de entrevistas: 67

É portador de deficiência?



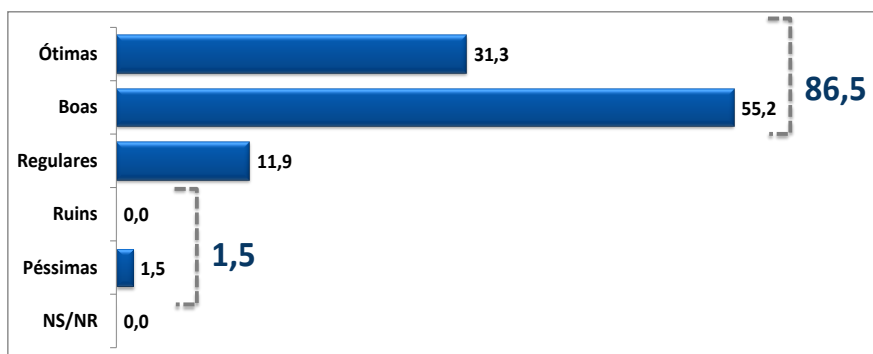
Número de entrevistas: 67

É beneficiário de descontos/gratuidades legais?



Número de entrevistas: 67

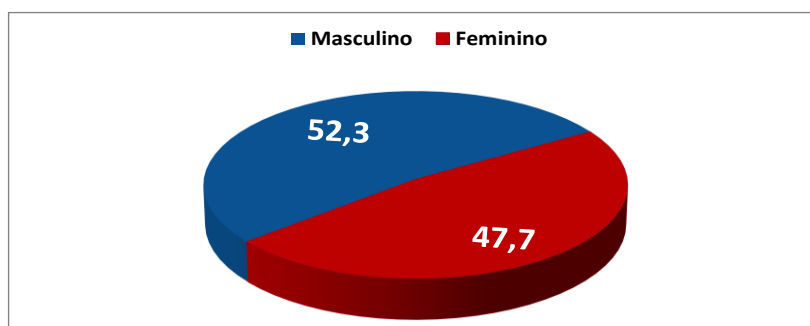
Quais as condições de acessibilidade ao veículo ?



Número de entrevistas: 67

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL SEMIURBANO DE PASSAGEIROS

Sexo



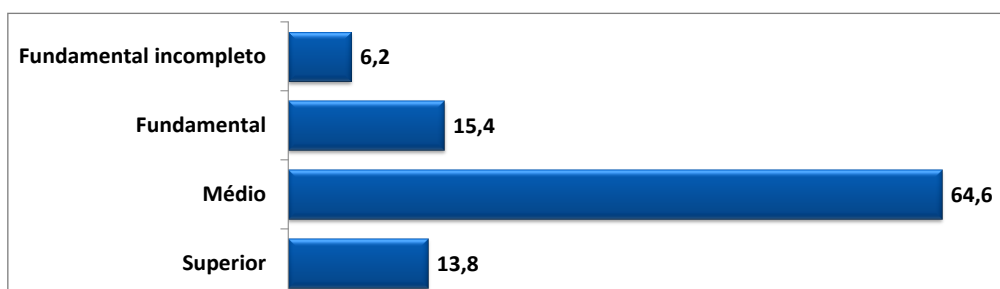
Número de entrevistas: 65

Idade



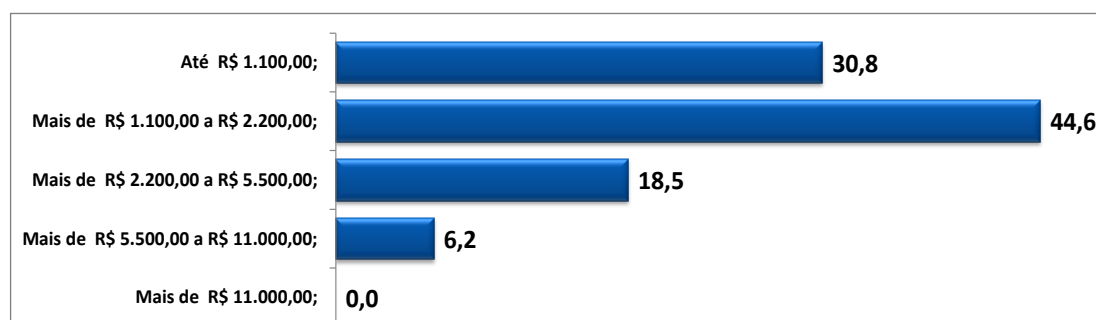
Número de entrevistas: 65

Instrução



Número de entrevistas: 65

Renda Familiar Mensal



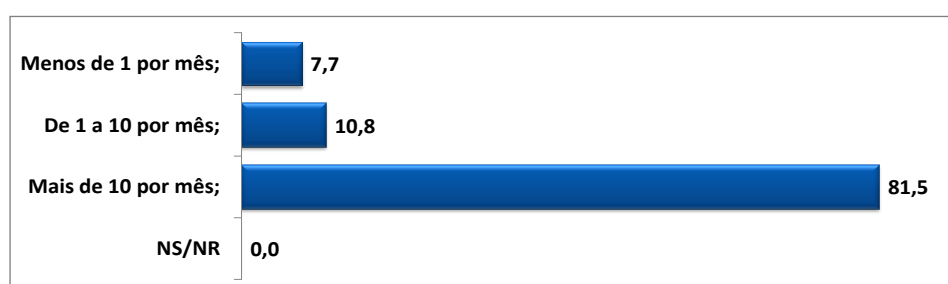
Número de entrevistas: 65

Motivo da Viagem



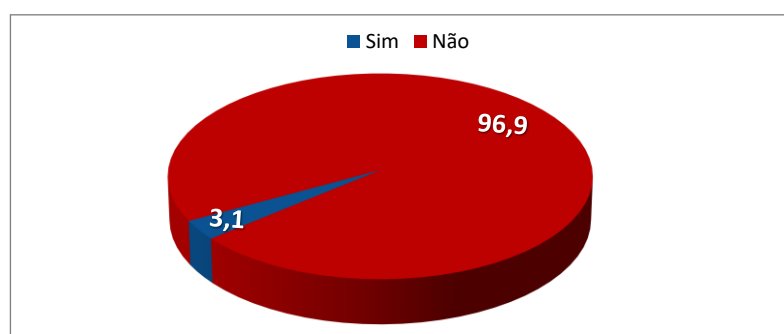
Número de entrevistas: 65

Frequência de viagem



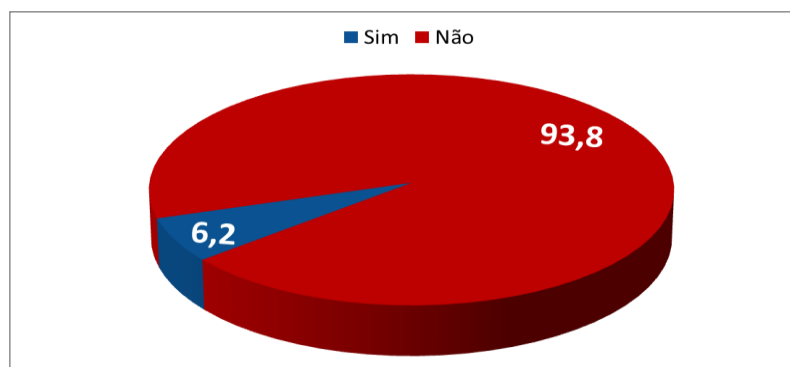
Número de entrevistas: 65

É portador de deficiência?

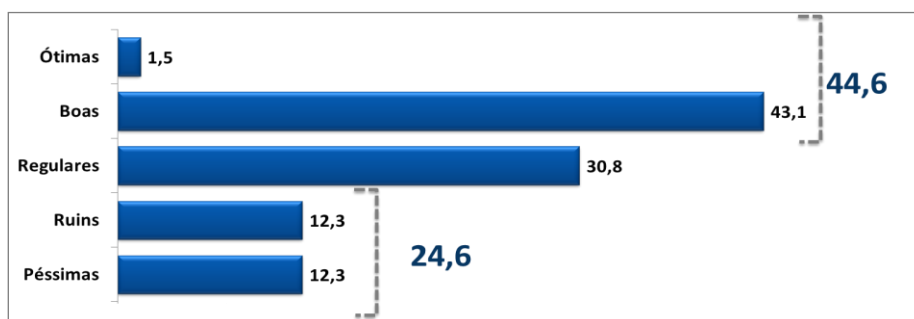


Número de entrevistas: 65

É beneficiário de descontos/gratuidades legais?



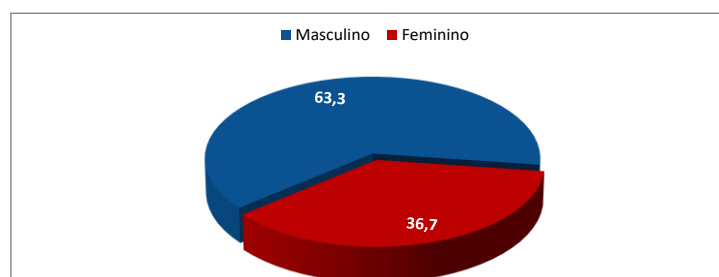
Quais as Condições de acessibilidade ao veículo?



Número de entrevistas: 65

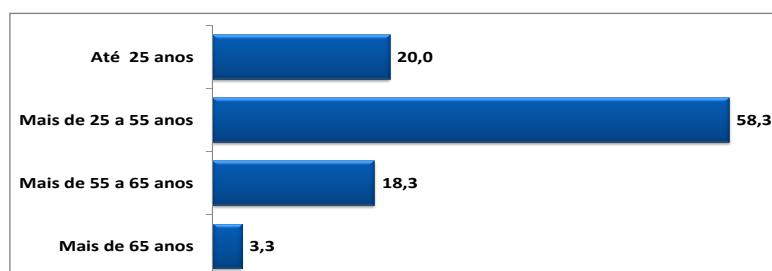
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

Sexo



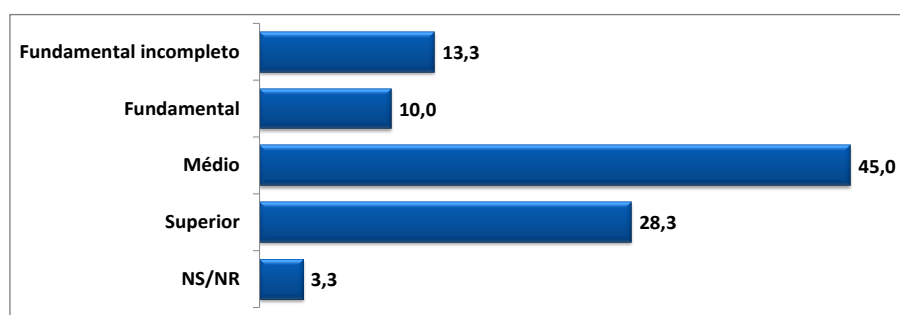
Número de entrevistas: 60

Idade



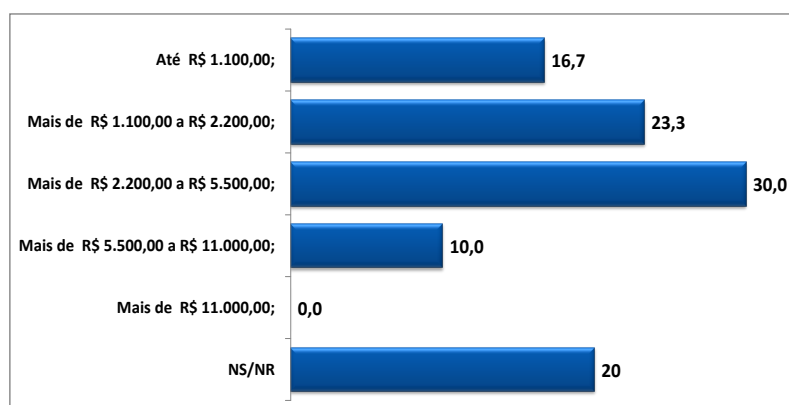
Número de entrevistas: 60

Instrução



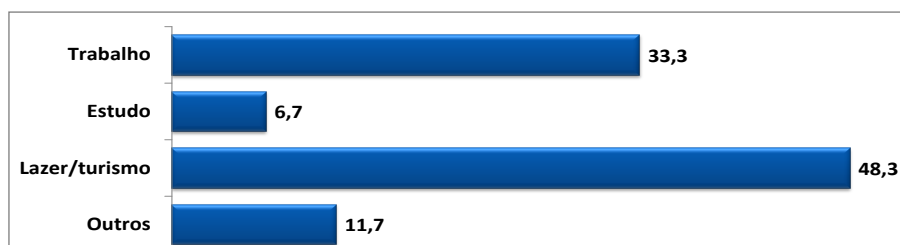
Número de entrevistas: 60

Renda Familiar Mensal



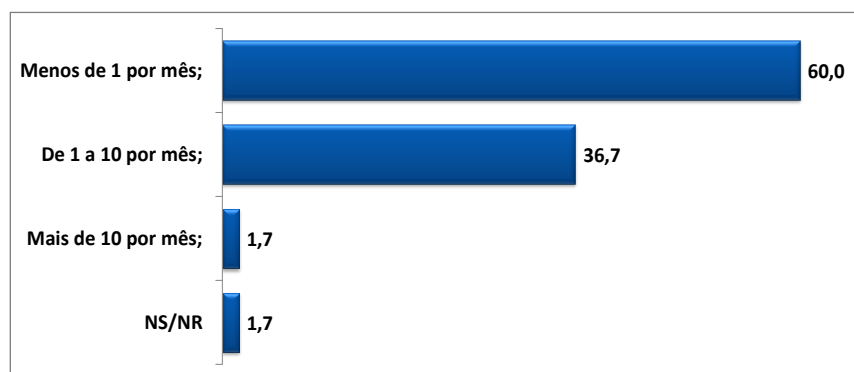
Número de entrevistas: 60

Motivo da Viagem



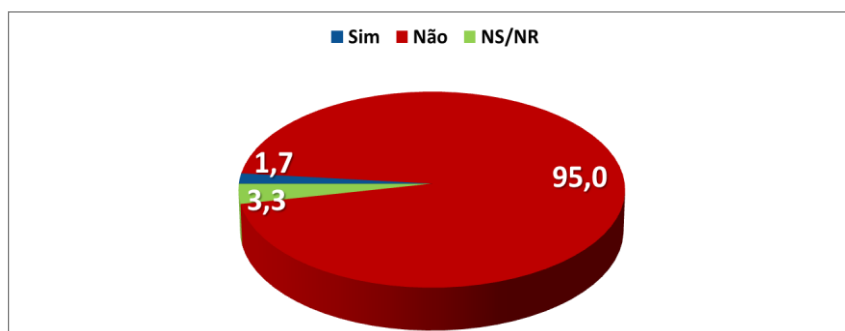
Número de entrevistas: 60

Frequência de Viagem



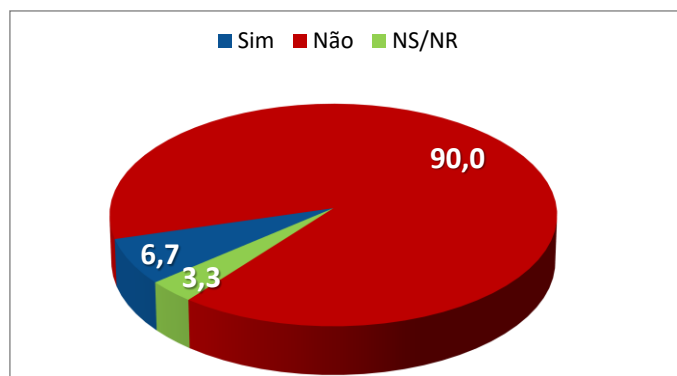
Número de entrevistas: 60

É portador de deficiência?



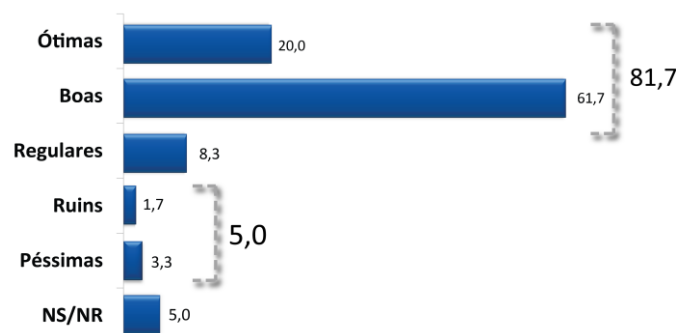
Número de entrevistas: 60

É beneficiário de descontos/gratuidades legais?



Número de entrevistas: 60

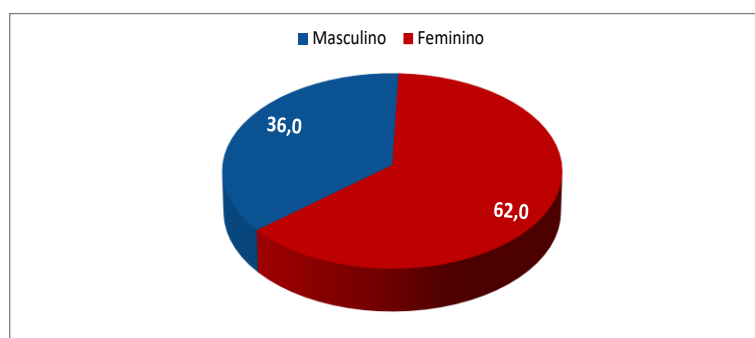
Quais as condições de acessibilidade ao veículo ?



Número de entrevistas: 60

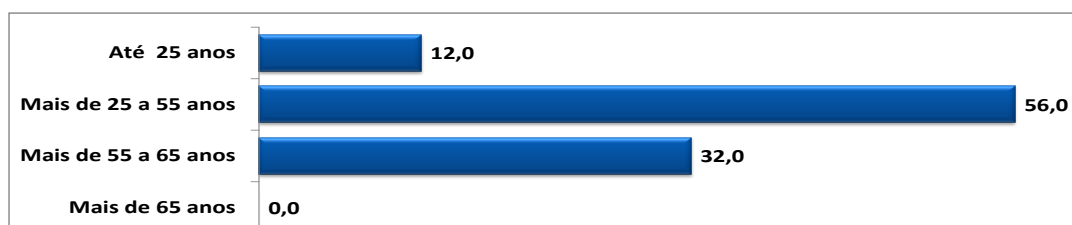
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL SEMIURBANO DE PASSAGEIROS

Sexo



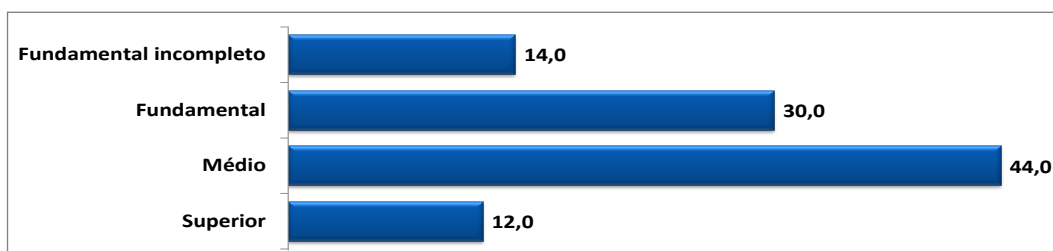
Número de entrevistas: 50

Idade



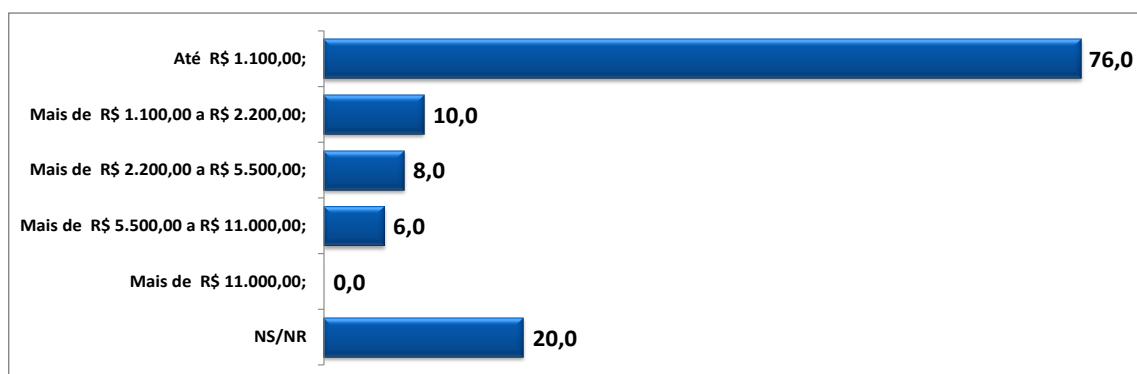
Número de entrevistas: 50

Instrução



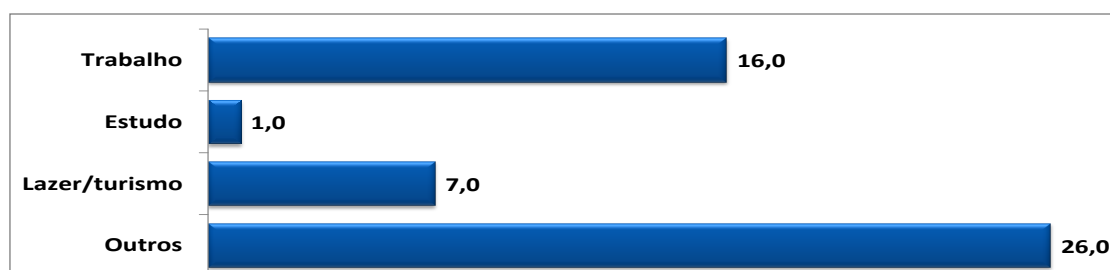
Número de entrevistas: 50

Renda Familiar Mensal



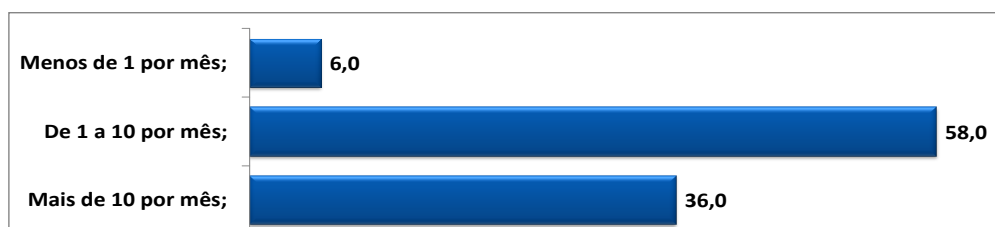
Número de entrevistas: 50

Motivo da Viagem



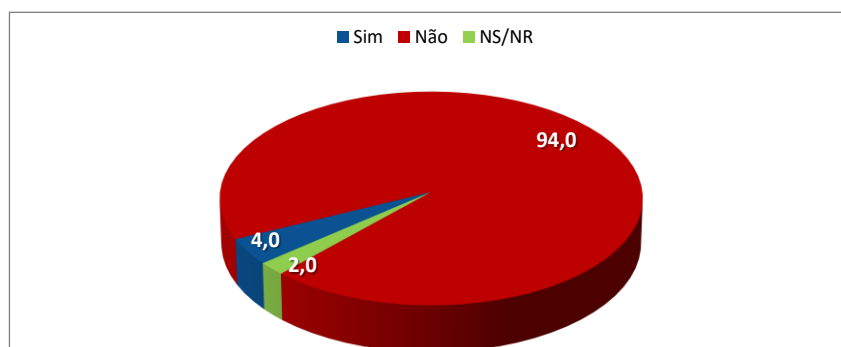
Número de entrevistas: 50

Frequência de viagem



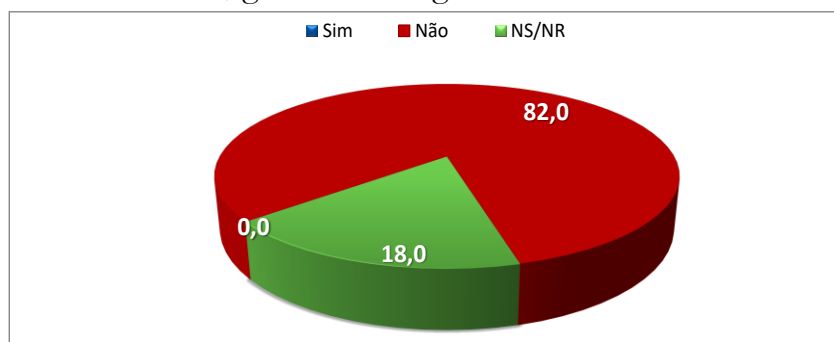
Número de entrevistas: 50

É portador de deficiência?



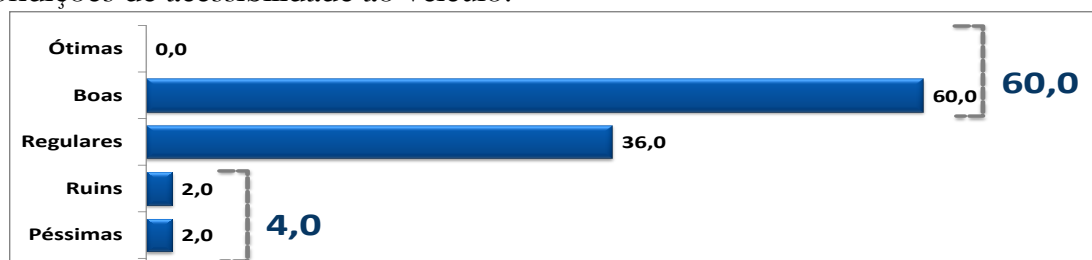
Número de entrevistas: 50

É beneficiário de descontos/gratuidades legais?



Número de entrevistas: 50

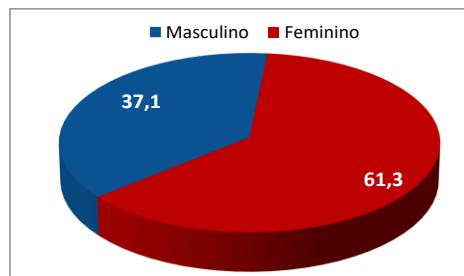
Condições de acessibilidade ao veículo?



Número de entrevistas: 50

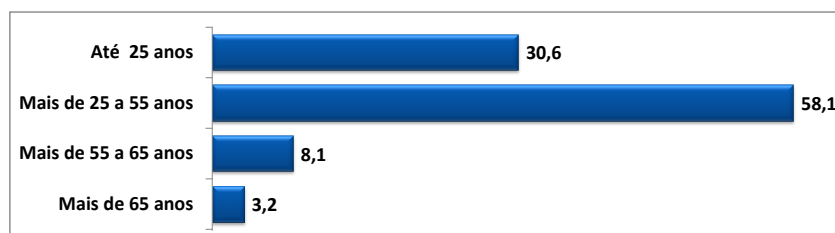
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS POR FRETAMENTO

Sexo



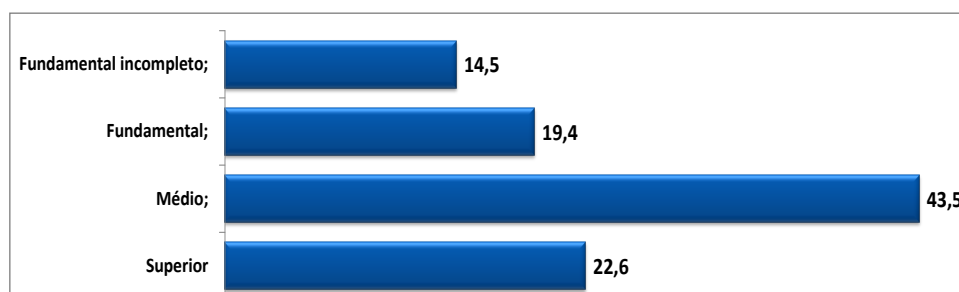
Número de entrevistas: 62

Idade



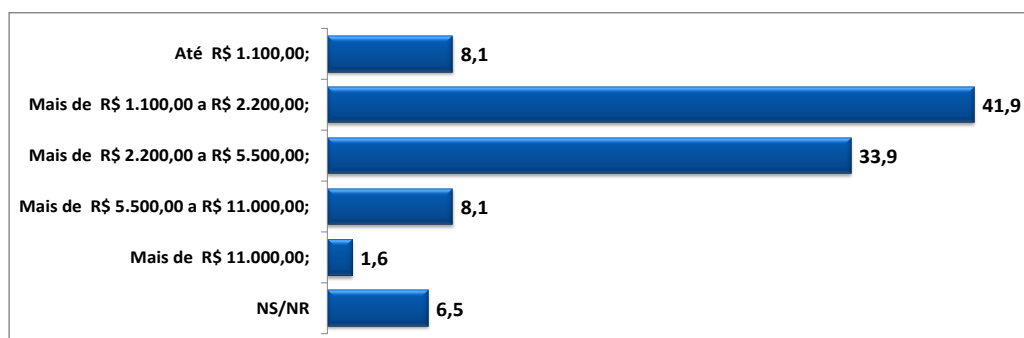
Número de entrevistas: 62

Instrução



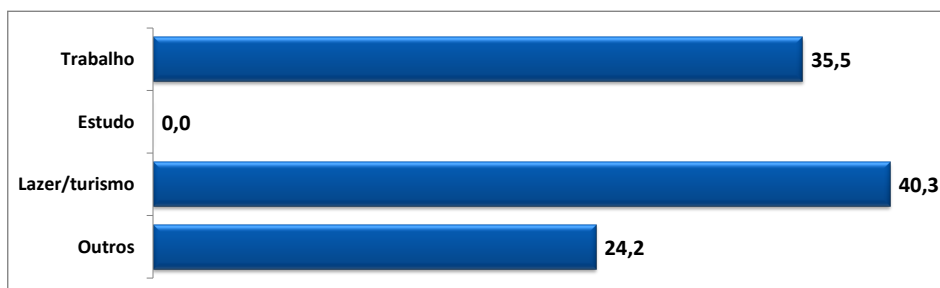
Número de entrevistas: 62

Renda Familiar Mensal



Número de entrevistas: 62

Motivo da Viagem



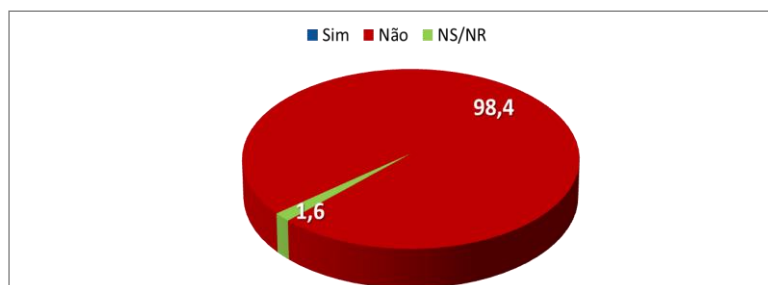
Número de entrevistas: 62

Frequência de Viagem



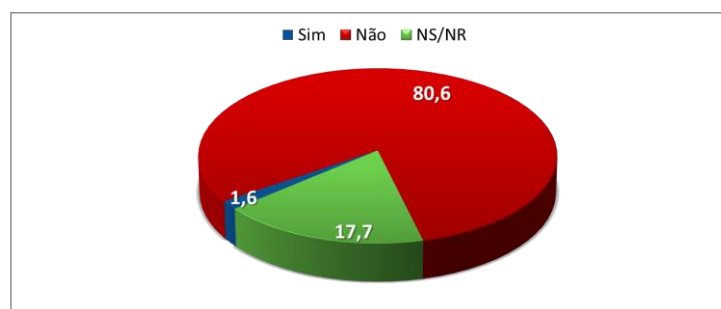
Número de entrevistas: 62

É portador de deficiência?



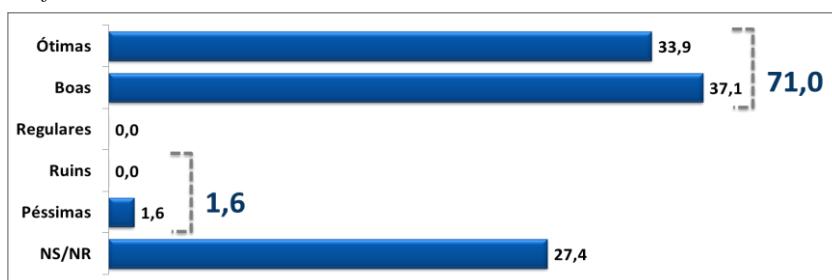
Número de entrevistas: 62

É beneficiário de descontos/gratuidades legais?



Número de entrevistas: 62

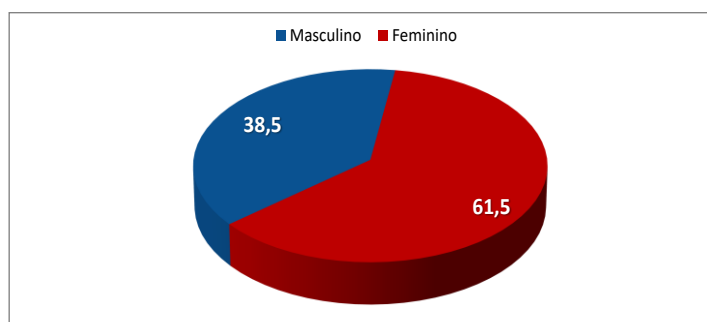
Quais as condições de acessibilidade ao veículo?



Número de entrevistas: 62

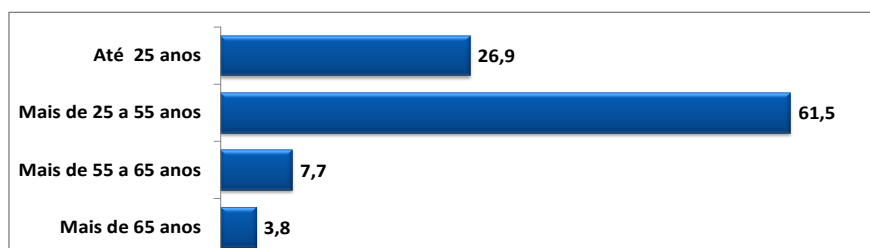
TRANSPORTE FERROVIÁRIO TURÍSTICO DE PASSAGEIROS

Sexo



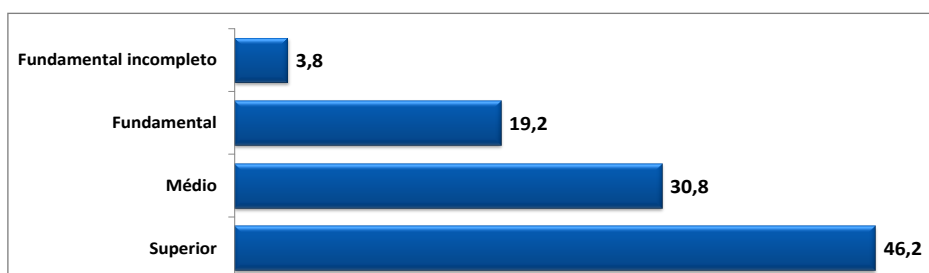
Número de entrevistas: 26

Idade



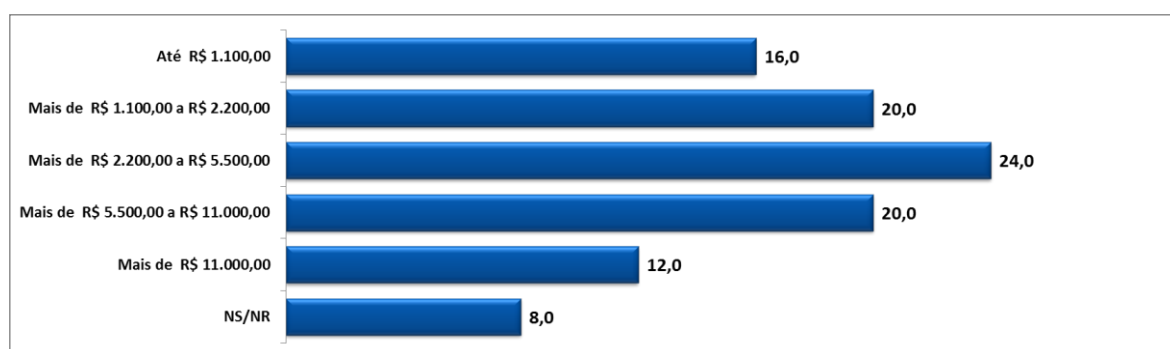
Número de entrevistas: 26

Instrução



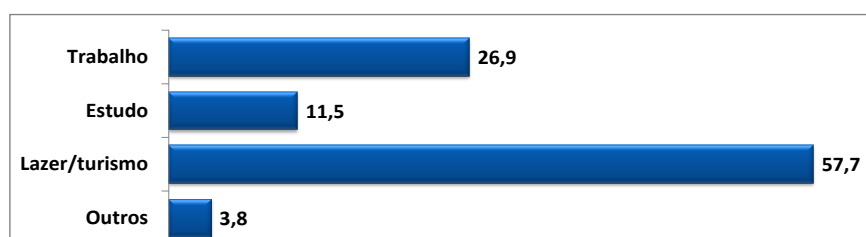
Número de entrevistas: 26

Renda Familiar Mensal



Número de entrevistas: 26

Motivo da Viagem



Número de entrevistas: 26

Frequência de Viagem



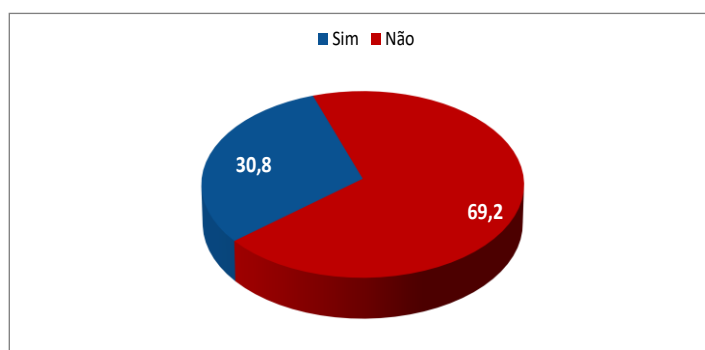
Número de entrevistas: 26

É portador de deficiência?



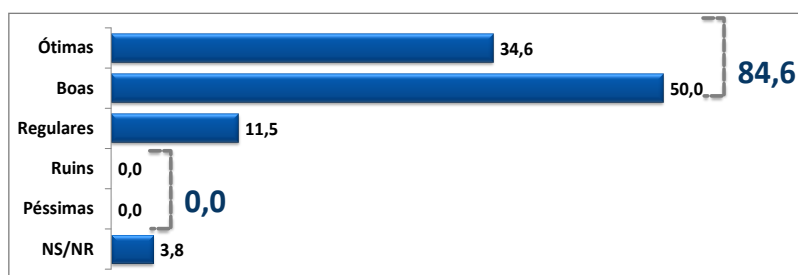
Número de entrevistas: 26

É beneficiário de descontos/gratuidades legais?



Número de entrevistas: 26

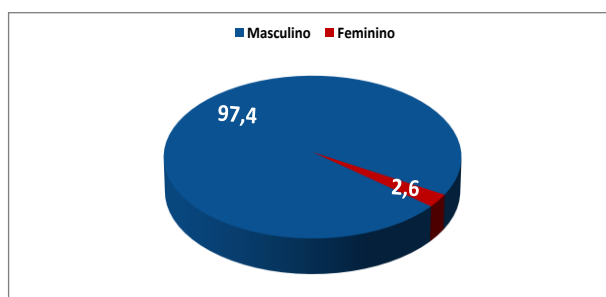
Quais as Condições de acessibilidade ao veículo?



Número de entrevistas: 26

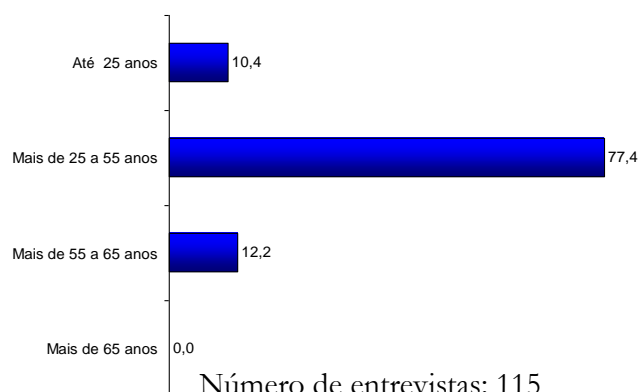
PESQUISA COM USUÁRIOS DE RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Sexo



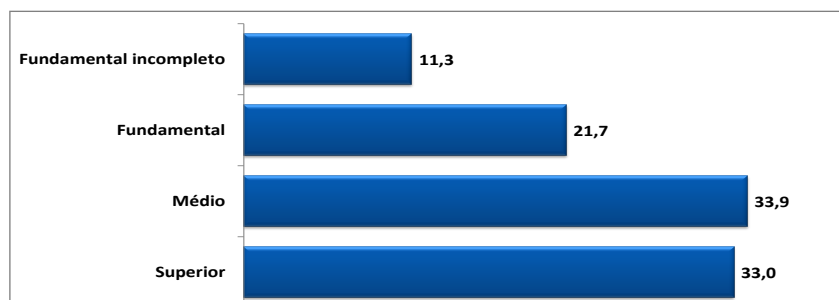
Número de entrevistas: 115

Idade



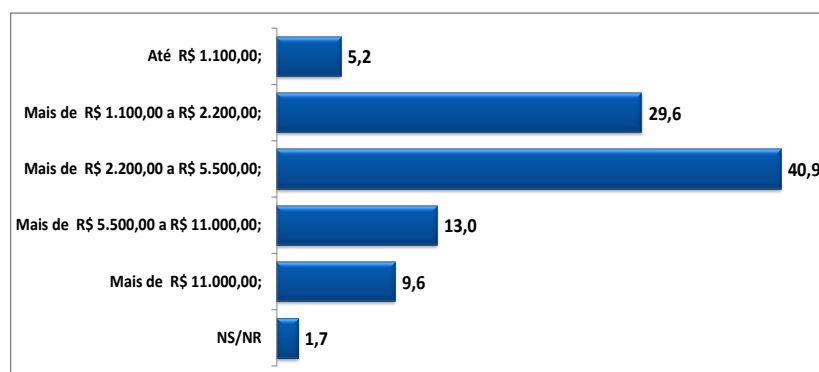
Número de entrevistas: 115

Instrução



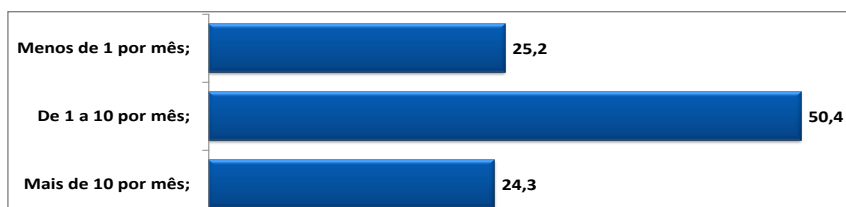
Número de entrevistas: 115

Renda Familiar Mensal



Número de entrevistas: 115

Frequência de Viagem



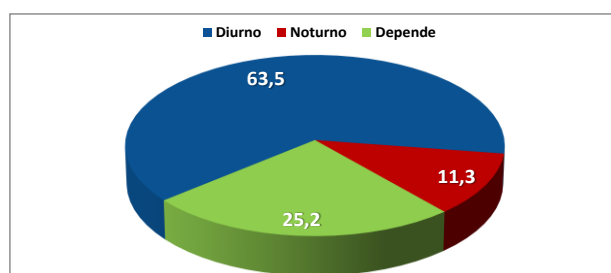
Número de entrevistas: 115

Motivo da Viagem



Número de entrevistas: 115

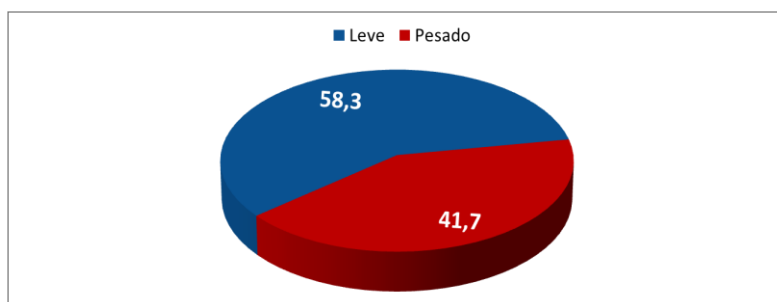
Qual é o turno predominante das suas viagens, é diurno ou noturno?



Número de entrevistas: 115

Perfil dos Veículos

Tipo de Veículo



Número de entrevistas: 115

Nº de eixos

Eixos	Freq	(%)
2	4	8,3
3	3	6,3
4	7	14,6
5	12	25
6	10	20,8
7	6	12,5
8	2	4,2
10	4	8,3
Total	48	100

Número de entrevistas: 48

Classificação do veículo pesado

Opções	Freq.	(%)
Ônibus interestadual	4	8,3
Ônibus fretado	4	8,3
Caminhão	40	83,3
Total	48	100

Número de entrevistas: 48

Tipo de Empresa de Transporte de Carga

Opções	Freq.	(%)
Empresa de Transporte de Carga – ETC	34	87,2
Transportadora Autônoma de Carga – TAC	5	12,8
Cooperativa de Transporte de Cargas – CTC	1	2,6
Total	40	100

Número de entrevistas: 40

Possui RNTRC? (somente para caminhões)

Opções	PALM	IMPRESSO	Total
Sim	20,3	41,2	29,6
Não	6,2	3,9	5,2
Veículo leve e ônibus	73,4	54,9	65,2
Total	100	100	100

Número de entrevistas: 115

Transporta carga própria?
(somente para quem não possui RNTRC).

Opções	PALM	IMPRESSO	Total
Sim	0,0	100	33,3
Não	100	0,0	66,7
NS/NR	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100

Número de entrevistas: 6

Tipo de carga:

Opções	PALM	IMPRESSO	Total
Granel Sólido	29,4	52,2	42,5
Carga Geral	35,3	17,4	25,0
Caminhão Vazio	11,8	21,7	17,5
Granel Líquido	0,0	4,3	2,5
Carga Containerizada	5,9	0,0	2,5
Carga Perigosa	5,9	0,0	2,5
NS/NR	11,8	4,3	7,5
Total	100	100	100

Número de entrevistas: 40

Anexo 1.2
CORRELAÇÕES EM FUNÇÃO DO
PERFIL DOS USUÁRIOS

EXEMPLOS DE CORRELAÇÕES EM FUNÇÃO DO PERFIL DOS USUÁRIOS

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

Avaliação da ANTT x Sexo

Opções	Masculino	Feminino
Ótima	9,1	0,0
Boa	45,5	100
Regular	27,3	0,0
Ruim	9,1	0,0
Péssima	0,0	0,0
NS/NR	9,1	0,0
Total	100	100
Ótima + Boa	54,6	100
Ruim + Péssima	9,1	0,0

Número de entrevistas: 12

Avaliação da ANTT x Idade

Opções	Até 25 anos	Mais de 25 a 55 anos	Mais de 55 a 65 anos	Mais de 65 anos	NS/NR
Ótima	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0
Boa	100	25,0	100	0,0	0,0
Regular	0,0	37,5	0,0	0,0	0,0
Ruim	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0
Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	0,0	0,0
Ótima + Boa	100,0	37,5	100,0	0,0	0,0
Ruim + Péssima	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 12

Avaliação da ANTT x Instrução

Opções	Fundamental incompleto	Fundamental	Médio	Superior	NS/NR
Ótima	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Boa	100	0,0	50,0	50,0	0,0
Regular	0,0	100	25,0	0,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0
Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

NS/NR	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	0,0
Ótima + Boa	100	0,0	50,0	100	0,0
Ruim + Péssima	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0

Número de entrevistas: 12

Avaliação da ANTT x Renda Familiar

Opções	Até R\$ 1.100,00	Mais de R\$ 1.100,00 a R\$ 2.200,00	Mais de R\$ 2.200,00 a R\$ 5.500,00	Mais de R\$ 5.500,00 a R\$ 11.000,00	Mais de R\$ 11.000,00	NS/NR
Ótima	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Boa	0,0	40,0	25,0	0,0	100	100
Regular	0,0	40,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Total	0,0	100	100	0,0	100	100
Ótima + Boa	0,0	60,0	25,0	0,0	100,0	100,0
Ruim + Péssima	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 12

Facilidade para compra da passagem x Sexo

Opções	Masculino	Feminino
Ótima	56,4	46,4
Boa	33,3	42,9
Regular	7,7	10,7
Ruim	0,0	0,0
Péssima	0,0	0,0
NS/NR	2,6	0,0
Total	100	100
Ótima + Boa	89,7	89,3
Ruim + Péssima	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Facilidade para compra da passagem (pagamento) x Idade

Opções	Até 25 anos	Mais de 25 a 55 anos	Mais de 55 a 65 anos	Mais de 65 anos
Ótima	52,4	48,6	62,5	66,7
Boa	28,6	42,9	37,5	33,3
Regular	14,3	8,6	0,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	4,8	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100
Ótima + Boa	81,0	91,5	100,0	100,0
Ruim + Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Facilidade para compra da passagem x Instrução

Opções	Fundamental incompleto	Fundamental	Médio	Superior	NS/NR
Ótima	57,9	75,0	40,0	50,0	0,0
Boa	42,1	25,0	40,0	33,3	0,0
Regular	0,0	0,0	16,7	16,7	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	0
Ótima + Boa	100,0	100,0	80,0	83,3	0,0
Ruim + Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Facilidade para compra da passagem x Renda Familiar Mensal

Opções	Até R\$	Mais de R\$ 1.100,00 a 1.200,00	Mais de R\$ 2.200,00 a R\$ 5.500,00	Mais de R\$ 11.000,00	NS/NR
Ótima	52,2	47,8	75,0	0,0	66,7
Boa	34,8	43,5	16,7	100,0	0,0
Regular	13,0	8,7	8,3	0,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3
Total	100	100	100	100	100
Ótima + Boa	87,0	91,3	91,7	100,0	66,7
Ruim + Péssima	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Limpeza e Conservação Geral do Ônibus x Sexo

Opções	Masculino	Feminino
Ótimo	46,2	32,1
Bom	43,6	35,7
Regular	10,3	28,6
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	3,6
NS/NR	0,0	0,0
Total	100	100
Ótimo + Bom	89,8	67,8
Ruim + Péssimo	0,0	3,6

Número de entrevistas: 67

Limpeza e Conservação Geral do Ônibus x Idade

Opções	Até 25 anos	Mais de 25 a 55 anos	Mais de 55 a 65 anos	Mais de 65 anos
Ótimo	42,9	37,1	50,0	33,3
Bom	33,3	45,7	25,0	66,7
Regular	19,0	17,1	25,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssimo	4,8	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100
Ótimo + Bom	76,2	82,8	75,0	100,0
Ruim + Péssimo	4,8	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Limpeza e Conservação Geral do Ônibus x Instrução

Opções	Fundamental Incompleto	Fundamental	Médio	Superior	NS/NR
Ótimo	42,1	50,0	40,0	16,7	0,0
Bom	52,6	33,3	36,7	33,3	0,0
Regular	5,3	16,7	23,3	33,3	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0
NS/NR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	0
Ótimo + Bom	94,7	83,3	76,7	50,0	0,0
Ruim + Péssimo	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0

Número de entrevistas: 67

Limpeza e Conservação Geral do Ônibus x Renda Familiar Mensal

Opções	Até R\$ 1.100,00	Mais de R\$ 1.100,00 a R\$ 2.200,00	Mais de R\$ 2.200,00 a R\$ 5.500,00	Mais de R\$ 5.500,00 a R\$ 11.000,00	Mais de R\$ 11.000,00	NS/NR
Ótimo	39,1	39,1	41,7	0,0	100,0	25,0
Bom	43,5	39,1	41,7	50,0	0,0	50,0
Regular	13,0	21,7	16,7	50,0	0,0	25,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssimo	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	100	100
Ótimo + Bom	82,6	78,2	83,4	50,0	100,0	75,0
Ruim + Péssimo	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Apresentação Pessoal (uniformes,sobriedade) dos Empregados x Sexo

Opções	Masculino	Feminino
Ótimo	38,5	50,0
Bom	56,4	46,4
Regular	5,1	3,6
Ruim	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0
Total	100	100
Ótimo + Bom	94,9	96,4
Ruim + Péssimo	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Apresentação Pessoal (uniformes,sobriedade) dos Empregados x Idade

Opções	Até 25 anos	Mais de 25 a 55 anos	Mais de 55 a 65 anos	Mais de 65 anos
Ótimo	66,7	31,4	50,0	0,0
Bom	28,6	62,9	50,0	100,0
Regular	4,8	5,7	0,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100
Ótimo + Bom	95,3	94,3	100,0	100,0
Ruim + Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Apresentação Pessoal (uniformes,sobriedade) dos Empregados x Instrução

Opções	Fundamental Incompleto	Fundamental	Médio	Superior	NS/NR
Ótimo	42,1	66,7	36,7	33,3	0,0
Bom	52,6	33,3	56,7	66,7	0,0
Regular	5,3	0,0	6,7	0,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	0
Ótimo + Bom	94,7	100,0	93,4	100,0	0,0
Ruim + Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

Apresentação Pessoal (uniformes,sobriedade) dos Empregados x Renda Familiar Mensal

Opções	Até R\$ 1.100,00	Mais de R\$ 1.100,00 a R\$ 2.200,00	Mais de R\$ 2.200,00 a R\$ 5.500,00	Mais de R\$ 5.500,00 a R\$ 11.000,00	Mais de R\$ 11.000,00	NS/ NR
Ótimo	56,5	43,5	33,3	0,0	66,7	0,0
Bom	43,5	43,5	66,7	100,0	33,3	100,0
Regular	0,0	13,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NS/NR	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100	100	100	100	100	100
Ótimo + Bom	100,0	87,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Ruim + Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Número de entrevistas: 67

ANEXO 2
PESQUISA ATRAVÉS DE QUESTIONÁRIOS
ENVIADOS PELA INTERNET

Anexo 2.1

**AVALIAÇÃO DAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS DE
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
AValiação da ALL

Fatores e Itens	Avaliação da Satisfação (%)						Amostra	Índice de Satisfação (%)
	IN	RU	RE	BO	OT	N. A.		
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	3	10	13	5	0	1	31	41,13
OP1.2 Transit Time	4	10	13	4	0	1	31	38,71
OP1.3 Regularidade do Transit Time	4	12	10	5	0	1	31	37,90
OP1.4 Qualidade dos Vagões	5	3	10	13	0	1	31	50,00
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	1	7	14	9	0	1	31	50,00
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	7	15	6	3	0	1	31	29,03
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	4	15	8	4	0	1	31	34,68
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	1	6	10	13	0	2	30	54,17
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	2	5	12	9	1	3	29	51,72
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	1	7	11	8	0	5	27	49,07
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	2	7	12	7	3	1	31	51,61
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	3	10	12	6	0	1	31	41,94
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	4	8	15	1	1	3	29	38,79
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time (*)	0	4	5	0	19	4	28	19,64
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais								41,93
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados (*)	2	2	10	12	5	1	31	37,10
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	4	20	5	0	0	3	29	25,86
CO1.3 Clareza dos Contratos	4	8	12	3	2	3	29	42,24
CO1.4 Duração dos Contratos	4	14	4	0	6	4	28	41,07
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	3	7	15	5	1	1	31	45,16
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	2	3	3	13	10	1	31	70,97
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	5	9	7	6	1	4	28	40,18
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	4	14	11	2	0	1	31	33,87
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	4	15	10	2	0	1	31	33,06
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio de Carga	7	9	9	4	1	2	30	35,83
CO1.11 Competitividade com outros Modais	2	16	9	0	3	2	30	38,33
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais								40,80
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	1	7	10	11	2	1	31	54,84
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados (*)	0	8	15	5	3	1	31	47,58
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	8	18	1	3	1	1	31	26,61
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	3	11	10	4	2	2	30	42,50
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	3	6	10	7	1	5	27	47,22
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	0	11	14	5	0	2	30	45,00
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	6	13	6	1	6	26	51,92
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos								44,90
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ISG)								42,03

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
AValiação DA FCA

Fatores e Itens	Avaliação da Satisfação (%)						Amostra	Índice de Satisfação
	IN	RU	RE	BO	OT	N. A.		
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	5	7	12	0	1	24	57,29
OP1.2 Transit Time	0	5	10	9	1	0	25	56,00
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	6	10	8	1	0	25	54,00
OP1.4 Qualidade dos Vagões	1	6	6	8	3	1	24	56,25
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	1	5	6	11	1	1	24	56,25
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	5	10	9	0	1	24	54,17
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	6	9	10	0	0	25	54,00
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	1	3	17	3	1	24	72,92
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	4	4	14	2	1	24	64,58
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos (Transbordo e Multimodal)	0	2	4	9	0	10	15	61,67
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	1	5	5	10	4	0	25	61,00
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	5	8	5	7	0	25	64,00
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	0	4	5	8	4	4	21	64,29
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time (*)	1	1	7	4	8	4	21	29,76
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais								57,79
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados (*)	0	2	8	10	5	0	25	32,00
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	2	19	3	1	0	0	25	28,00
CO1.3 Clareza dos Contratos	0	4	19	2	0	0	25	48,00
CO1.4 Duração dos Contratos	4	11	8	0	2	0	25	35,00
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	1	0	10	12	2	0	25	64,00
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	2	0	1	10	12	0	25	80,00
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	2	2	8	5	3	5	20	56,25
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	6	7	12	0	0	25	56,00
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	5	8	12	0	0	25	57,00
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio de Carga	2	7	8	7	1	0	25	48,00
CO1.11 Competitividade com outros Modais	2	11	9	1	0	2	23	34,78
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais								49,76
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	0	3	6	13	3	0	25	66,00
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados (*)	0	13	10	2	0	0	25	61,00
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	4	14	6	1	0	25	54,00
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	1	2	5	15	2	0	25	65,00
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	0	4	7	12	2	0	25	62,00
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Cliente	0	3	13	8	1	0	25	57,00
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	0	6	12	4	3	22	72,73
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos								62,59
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ISG)								55,82

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
AValiação da MRS

Fatores e Itens	Avaliação da Satisfação (%)						Amostra	Índice de Satisfação
	IN	RU	RE	BO	OT	N. A.		
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	0	2	18	1	0	21	73,81
OP1.2 Transit Time	0	2	4	14	1	0	21	66,67
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	3	1	17	0	0	21	66,67
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	2	3	13	1	2	19	67,11
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	2	2	15	0	2	19	67,11
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	0	4	16	0	1	20	70,00
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	2	5	14	0	0	21	64,29
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	3	13	4	1	20	76,25
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	0	5	11	3	2	19	72,37
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	0	0	5	9	0	7	14	66,07
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	0	5	4	7	5	0	21	64,29
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	0	6	9	6	0	21	75,00
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	1	0	9	4	5	2	19	65,79
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time (*)	0	2	4	4	7	4	17	26,47
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais								66,30
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados (*)	0	1	5	9	6	0	21	26,19
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	17	4	0	0	0	21	29,76
CO1.3 Clareza dos Contratos	2	3	10	4	0	2	19	46,05
CO1.4 Duração dos Contratos	5	7	4	2	0	3	18	29,17
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	0	1	17	3	0	21	77,38
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	1	0	0	11	9	0	21	82,14
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	2	2	5	8	0	4	17	52,94
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	1	2	5	11	2	0	21	63,10
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	1	0	7	11	2	0	21	65,48
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos com Avaria, Roubo e Extravio da Carga	2	2	2	9	1	5	16	57,81
CO1.11 Competitividade com outros Modais	1	9	6	1	0	4	17	35,29
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais								52,42
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	0	2	5	9	5	0	21	70,24
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados (*)	0	17	4	0	0	0	21	70,24
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	3	10	7	1	0	21	57,14
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	0	0	2	15	4	0	21	77,38
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	1	1	4	12	1	2	19	64,47
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	0	0	5	14	0	2	19	68,42
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	0	3	13	3	2	19	75,00
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos								68,99
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ISG)								61,95

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
AValiação da VALE

Fatores e Itens	Avaliação da Satisfação (%)						Amostra	Índice de Satisfação
	IN	RU	RE	BO	OT	N. A.		
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	2	4	12	1	0	19	65,79
OP1.2 Transit Time	0	2	6	10	1	0	19	63,16
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	3	6	9	1	0	19	60,53
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	2	4	10	3	0	19	68,42
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	1	5	12	1	0	19	67,11
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	1	10	6	2	0	19	61,84
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	1	7	9	2	0	19	65,79
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	0	16	3	0	19	78,95
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	2	8	5	3	1	18	62,50
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos (Transbordo e Multimodal)	1	4	5	4	0	5	14	46,43
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	0	3	8	7	1	0	19	57,89
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	1	3	8	6	1	0	19	53,95
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	1	4	6	8	0	0	19	52,63
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time (*)	2	2	6	4	2	3	16	46,88
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais								61,07
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados (*)	0	1	6	8	4	0	19	30,26
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	3	14	2	0	0	0	19	23,68
CO1.3 Clareza dos Contratos	1	3	13	2	0	0	19	46,05
CO1.4 Duração dos Contratos	1	12	2	1	2	1	18	37,50
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	1	7	7	3	1	18	66,67
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	3	8	7	1	18	80,56
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	2	4	6	3	1	3	16	45,31
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	3	6	6	4	0	19	64,47
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	3	8	6	2	0	19	59,21
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria,Roubo e Extravio de Carga	1	4	4	6	2	2	17	55,88
CO1.11 Competitividade com outros Modais	2	8	7	1	0	1	18	34,72
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais								50,52
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	0	0	9	6	4	0	19	68,42
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados (*)	1	6	10	2	0	0	19	57,89
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	8	7	4	0	0	19	44,74
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	0	2	7	7	3	0	19	64,47
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	2	5	5	6	1	0	19	48,68
AD1.6 Qualidade dos Serviços de AStendimento ao Usuário	0	5	6	8	0	0	19	53,95
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	0	4	11	3	1	18	73,61
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos								59,01
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ISG)								57,09

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

AValiação da FTC

Fatores e Itens	Avaliação da Satisfação (%)						Amostra	Índice de Satisfação
	IN	RU	RE	BO	OT	N. A.		
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	0	0	1	1	0	2	87,50
OP1.2 Transit Time	0	0	0	1	0	1	1	75,00
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	0	0	1	0	1	1	75,00
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	0	1	1	0	0	2	62,50
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	0	0	2	0	0	2	75,00
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	0	0	2	0	0	2	75,00
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	0	0	2	0	0	2	75,00
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	0	1	1	0	2	87,50
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	0	0	1	1	0	2	87,50
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	0	0	0	1	1	0	2	87,50
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	0	0	1	1	0	0	2	62,50
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	0	0	1	1	0	2	87,50
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	0	0	0	1	1	0	2	87,50
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time (*)	0	0	1	1	0	0	2	37,50
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais								76,44
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados (*)	0	0	0	2	0	0	2	25,00
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	0	2	0	0	0	2	50,00
CO1.3 Clareza dos Contratos	0	0	2	0	0	0	2	50,00
CO1.4 Duração dos Contratos	0	1	1	0	0	0	2	37,50
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	0	0	0	2	0	2	100,00
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	0	0	2	0	2	100,00
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	0	0	0	2	0	0	2	75,00
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	0	0	1	1	0	2	87,50
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	0	0	2	0	0	2	75,00
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio de Carga	0	0	0	2	0	0	2	75,00
CO1.11 Competitividade com outros Modais	2	0	0	0	0	0	2	0,00
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais								62,18
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	0	0	0	1	1	0	2	87,50
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados (*)	2	0	0	0	0	0	2	100,00
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	0	0	1	1	0	2	87,50
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	0	0	0	1	1	0	2	87,50
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	0	0	1	1	0	0	2	62,50
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento aos Usuário	0	0	0	2	0	0	2	75,00
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	0	0	1	1	0	2	87,50
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos								84,50
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ISG)								72,86

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
AVALIAÇÃO DA TNL

Fatores e Itens	Avaliação da Satisfação (%)						Amostra	Índice de Satisfação
	IN	RU	RE	BO	OT	N. A.		
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	1	3	3	0	0	7	57,14
OP1.2 Transit Time	0	3	3	1	0	0	7	42,86
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	3	3	1	0	0	7	42,86
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	1	2	4	0	0	7	60,71
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	1	3	3	0	0	7	57,14
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	2	3	2	0	0	7	50,00
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	1	4	1	0	1	7	42,86
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	1	2	3	1	0	7	64,29
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	1	1	3	1	1	7	57,14
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos (Transbordo e Multimodal)	0	2	1	3	0	1	7	46,43
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	1	3	3	0	0	0	6	37,50
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	4	1	2	0	0	7	42,86
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	1	3	1	2	0	0	6	45,83
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time (*)	1	0	3	1	2	0	6	45,83
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais								49,70
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados (*)	0	1	4	2	0	0	7	46,43
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	4	3	0	0	0	7	35,71
CO1.3 Clareza dos Contratos	0	1	5	0	0	1	7	39,29
CO1.4 Duração dos Contratos	0	4	2	0	0	1	7	28,57
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	1	3	2	1	0	7	60,71
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	1	2	4	0	7	85,71
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	1	1	4	1	0	0	6	50,00
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	2	2	2	1	0	7	57,14
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	2	2	3	0	0	7	53,57
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio da Carga	1	1	3	2	0	0	6	54,17
CO1.11 Competitividade com outros Modais	1	3	3	0	0	0	6	37,50
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais								50,82
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	0	1	4	1	1	0	7	57,14
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados (*)	1	6	0	0	0	0	6	91,67
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	4	3	0	0	0	7	35,71
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	0	1	4	1	1	0	7	57,14
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	2	0	0	4	0	1	5	60,00
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	2	0	3	2	0	0	5	60,00
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	2	1	3	1	0	7	60,71
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos								60,06
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ISG)								51,81

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
AValiação da FERROESTE

Fatores e Itens	Avaliação da Satisfação (%)						Amostra	Índice de Satisfação
	IN	RU	RE	BO	OT	N. A.		
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	1	1	1	0	0	3	50,00
OP1.2 Transit Time	0	0	2	1	0	0	3	58,33
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	1	1	1	0	0	3	50,00
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	0	2	0	0	1	2	50,00
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	0	2	0	0	1	2	50,00
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	0	2	0	0	1	2	50,00
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	0	2	0	0	1	2	50,00
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	2	1	0	0	3	58,33
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	1	1	1	0	0	3	50,00
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	0	0	2	1	0	0	3	58,33
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	1	0	2	0	0	0	3	33,33
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	1	1	1	0	0	3	50,00
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	0	0	3	0	0	0	3	50,00
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time (*)	0	0	0	1	2	0	3	8,33
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais								48,11
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados (*)	0	1	2	0	0	0	3	58,33
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	3	0	0	0	0	3	25,00
CO1.3 Clareza dos Contratos	0	1	2	0	0	0	3	41,67
CO1.4 Duração dos Contratos	0	0	1	0	2	0	3	83,33
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	1	1	1	0	0	3	50,00
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	2	0	1	0	3	66,67
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	0	1	1	1	0	0	3	50,00
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	1	2	0	0	0	3	41,67
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	1	2	0	0	0	3	41,67
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio da Carga	0	0	3	0	0	0	3	50,00
CO1.11 Competitividade com outros Modais	0	1	2	0	0	0	3	41,67
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais								50,19
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	0	0	3	0	0	0	3	50,00
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados (*)	0	2	0	1	0	0	3	58,33
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	0	3	0	0	0	3	50,00
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	0	0	2	1	0	0	3	58,33
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	1	1	1	0	0	0	3	25,00
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	0	0	2	0	0	1	2	50,00
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	0	2	1	0	0	3	58,33
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos								50,47
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL (ISG)								49,22

Anexo 2.2

INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELOS ENTREVISTADOS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
INFORMAÇÕES GERAIS

AP1 Forneça as seguintes informações

Answer Options	Response Percent	Response Count
1 Nome da Empresa	100,0%	82
2 Âmbito de Atuação da Empresa	97,6%	80
3 Nome da Pessoa que respondeu a Pesquisa	100,0%	82
4 Função na Empresa	98,8%	81
	answered question	82
	skipped question	1

AP2 Indique o Porte de sua empresa.

Answer Options	Microempresa	Pequena	Média	Média-Grande	Grande	Response Count
Porte da Empresa	1	3	13	14	49	80
					answered question	80
					skipped question	3

AP3 Indique o Tipo de Usuário de sua empresa. Eventual é quando não transporta com frequência por ferrovia. Para classificação de usuário dependente adotar a Resolução 350/2003 da ANTT.

Answer Options	Grande	Médio-Grande	Médio	Pequeno	Eventual	Dependente	Response Count
Tipo de Usuário	20	9	11	17	6	17	80
						answered question	80
						skipped question	3

AP4 Assinale que condição é a mais adequada, com relação à forma de contratação de transporte por sua empresa.

Answer Options	Response Percent	Response Count
A empresa é responsável e contrata todas as modalidades que utiliza.	73,2%	60
A empresa é responsável e contrata todas as modalidades que utiliza, mas os clientes influenciam a escolha.	13,4%	11
A empresa é responsável por algumas modalidades, outras são delegadas para empresas de logística.	4,9%	4
A empresa delega tudo para empresas de logística.	2,4%	2
Outra resposta. Por favor, explicitar.	6,1%	5
	answered question	82
	skipped question	1

AP5 Qual das seguintes afirmativas melhor descreve as características do principal transporte ferroviário de sua empresa?

Answer Options	Response Percent	Response Count
O transporte ferroviário é distribuído uniformemente ao longo do ano.	54,3%	44
O transporte é sazonal com picos regulares ao longo do ano.	28,4%	23
O transporte varia ao longo do ano, sem padrão regular.	17,3%	14
	answered question	81
	skipped question	2

AP6 Qual das seguintes condições melhor descreve a situação do principal transporte ferroviário da sua empresa?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Atendido por uma Concessionária, mas possui outros meios viáveis de transporte.	42,0%	34
Atendido por várias Concessionárias, mas possui outros meios viáveis de transporte.	12,3%	10
Atendido por uma Concessionária, mas limitado em relação ao uso de outras modalidades.	24,7%	20
Atendido por várias Concessionárias, mas limitado em relação ao uso de outras modalidades.	12,3%	10
Atendido por uma ou várias Concessionárias e não possui outras alternativas de transporte.	8,6%	7
	answered question	81
	skipped question	2

AP7 Assinale as Malhas Ferroviárias que prestam serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa e que serão objeto de sua avaliação.

Answer Options	Response Percent	Response Count
ALL - Malha Norte	14,6%	12
ALL - Malha Oeste	9,8%	8
ALL - Malha Paulista	29,3%	24
ALL - Malha Sul	32,9%	27
FCA - Ferrovia Centro-Atlântica	36,6%	30
FERROESTE - Estrada de Ferro Paraná-Oeste	11,0%	9
FTC - Ferrovia Teresa Cristina	4,9%	4
MRS - Logística	35,4%	29
TNL - Transnordestina Logística	11,0%	9
VALE - Estrada de Ferro Carajás (EFC)	11,0%	9
VALE - Estrada de Ferro Vitória - Minas (EFVM)	26,8%	22
VALE - Ferrovia Norte Sul (FNS)	9,8%	8
	answered question	82
	skipped question	1

TF1 Sua empresa utilizou o transporte ferroviário para escoamento (distribuição) da produção ou de produtos no último ano?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	78,0%	64
Não	22,0%	18
	answered question	82
	skipped question	1

Produtos Escoados		Produtos Escoados	
Answer Options		Response Percent	Response Count
Um Produto		100,0%	51
Dois Produtos		33,3%	17
Três Produtos		23,5%	12
Quatro Produtos		7,8%	4
Cinco Produtos		2,0%	1
answered question			51
skipped question			32

Distancia Média de Transporte (km)				
Answer Options		Response Average	Response Total	Response Count
Primeiro Produto		668	32.733	49
Segundo Produto		620	10.540	17
Terceiro Produto		714	7.850	11
Quarto Produto		368	1.472	4
Quinto Produto		780	780	1
TOTAL		651	53.375	82
			answered question	50
			skipped question	33

TF3 Sua empresa utilizou o transporte ferroviário para abastecimento (recebimento) de insumos ou produtos no último ano?			
Answer Options		Response Percent	Response Count
Sim		40,3%	31
Não		59,7%	46
answered question			77
skipped question			6

Produtos Recebidos			
Answer Options		Response Percent	Response Count
Um Produto		100,0%	23
Dois Produtos		39,1%	9
três Produtos		13,0%	3
Quatro Produtos		17,4%	4
		0,0%	0
answered question			23
skipped question			60

Distancia Média de Transporte (km)				
Answer Options		Response Average	Response Total	Response Count
Um Produto		533	12.269	23
Dois Produtos		586	5.277	9
Três Produtos		837	2.510	3
Quatro Produtos		717	2.150	3
TOTAL		584	22.206	38
			answered question	23
			skipped question	60

TF5 Sua empresa utilizou o transporte ferroviário para escoamento (distribuição) de Containers no último ano?			
Answer Options		Response Percent	Response Count
Sim		19,7%	15
Não		80,3%	61
answered question			76
skipped question			7

Número de Containers				
Answer Options		Response Average	Response Total	Response Count
1	Container Cheio de 40´	6.026	72.314	12
2	Container Cheio de 20´	1.650	14.854	9
3	Container Vazio de 40´	3.385	20.309	6
4	Container Vazio de 20´	718	5.028	7
			answered question	16
			skipped question	67

Distancia Média de Transporte (km)			
Answer Options		Response Average	Response Total
1	Container Cheio de 40'	795,60	7.956
2	Container Cheio de 20'	382,86	2.680
3	Container Vazio de 40'	474,75	1.899
4	Container Vazio de 20'	426,20	2.131
			answered question
			12
			skipped question
			71
TF7 Sua empresa utilizou o transporte ferroviário para abastecimento (recebimento) de Containers no último ano?			
Answer Options		Response Percent	Response Count
Sim		13,2%	10
Não		86,8%	66
			answered question
			76
			skipped question
			7
Número de Containers			
Answer Options		Response Average	Response Total
1	Container Cheio de 40'	4.801	28.803
2	Container Cheio de 20'	1.846	11.078
3	Container Vazio de 40'	7.803	15.606
4	Container Vazio de 20'	851	2.552
			answered question
			9
			skipped question
			74
Distancia Média de Transporte (km)			
Answer Options		Response Average	Response Total
1	Container Cheio de 40'	494	2.470
2	Container Cheio de 20'	908	5.450
3	Container Vazio de 40'	774	1.548
4	Container Vazio de 20'	559	1.676
			answered question
			8
			skipped question
			75
TF9 Sua empresa transportou Produtos Perigosos no último ano?			
Answer Options		Response Percent	Response Count
Sim		17,1%	13
Não		82,9%	63
			answered question
			76
			skipped question
			7
Tipo de Produto			
Answer Options		Response Percent	Response Count
Um Produtos		100,0%	12
Dois Produtos		50,0%	6
Três Produtos		25,0%	3
			answered question
			12
			skipped question
			71
Mil Toneladas			
Answer Options		Response Average	Response Total
Um Produto		265	2.646
Dois Produtos		310	1.549
Três Produtos		440	880
TOTAL		299	5.075
			answered question
			10
			skipped question
			73
Classe de Risco			
Answer Options		Response Average	Response Total
1		1	1
2		2	7
3		0	0
4		4	1
TOTAL		2,1	9
			answered question
			6
			skipped question
			77

FA1 Pondere o Grau de Importância para sua empresa dos seguintes Fatores Operacionais. Atribua Nota 5 ao mais importante e Nota 1 ao menos importante. Avalie todos os que se aplicam a sua empresa.

Answer Options	1 - Menos Importante	2	3	4	5 - Mais Importante	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
1. Frequência da Oferta dos Serviços	2	1	4	14	48	2	4,52	71
2. Transit Time	1	3	6	20	39	2	4,35	71
3. Regularidade do Transit Time	2	3	5	22	38	1	4,30	71
4. Qualidade dos Vagões	2	2	11	21	33	2	4,17	71
5. Operacionalidade dos Vagões	1	2	11	29	27	1	4,13	71
6. Suprimentos dos Vagões Programados	1	0	5	15	48	2	4,58	71
7. Ciclo dos Vagões Programados	2	4	10	17	36	2	4,17	71
8. Segurança - Prevenção de Acidentes	1	0	11	10	47	2	4,48	71
9. Acessibilidade	1	3	13	26	26	2	4,06	71
10. Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos	3	4	9	19	31	5	4,08	71
11. Reuniões Frequentes para Programação Operacional	4	4	16	28	18	1	3,74	71
12. Respostas Rápidas a Problemas Operacionais	1	1	4	17	47	1	4,54	71
13. Existência e Aplicabilidade de Plano de Emergências	0	3	9	24	33	2	4,26	71
14. Comparativo com o rodoviário quanto ao Transit Time	3	3	16	16	27	6	3,94	71
<i>answered question</i>								71
<i>skipped question</i>								12

FA2 Pondere o Grau de Importância para sua empresa dos seguintes Fatores Comerciais. Atribua Nota 5 ao mais importante e Nota 1 ao menos importante. Avalie todos os que se aplicam a sua empresa.

Answer Options	1 - Menos Importante	2	3	4	5 - Mais Importante	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
1. Preços dos Serviços	0	0	4	13	54	0	4,70	71
2. Prazos de Pagamento	1	2	23	32	13	0	3,76	71
3. Existência de Contratos Claros	1	2	7	20	41	0	4,38	71
4. Existência de Contratos de Longo Prazo	3	3	13	25	27	0	3,99	71
5. Cumprimento dos Volumes Acordados	1	0	2	11	57	0	4,73	71
6. Cumprimento das Tarifas Acordadas	1	0	3	8	59	0	4,75	71
7. Agregação de Valor aos Serviços	1	7	14	23	24	2	3,90	71
8. Confiabilidade dos Serviços Prestados	1	0	5	14	50	1	4,60	71
9. Qualidade Geral dos Serviços	1	0	5	15	49	1	4,59	71
10. Ressarcimento de prejuízos decorrentes de avaria, roubo e extravio da carga	1	2	9	11	47	1	4,44	71
11. Competitividade com relação a outros modais	2	1	9	8	48	3	4,46	71
<i>answered question</i>								71
<i>skipped question</i>								12

FA3 Pondere o Grau de Importância para sua empresa dos seguintes Fatores Administrativos. Atribua Nota 5 ao mais importante e Nota 1 ao menos importante. Avalie todos os que se aplicam à sua empresa.

Answer Options	1 - Menos Importante	2	3	4	5 - Mais Importante	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
1. Comunicação com o Usuário	1	0	5	29	36	0	4,39	71
2. Faturamento Correto dos Serviços	1	1	7	27	35	0	4,32	71
3. Rapidez na Solução dos Problemas	1	0	4	18	48	0	4,58	71
4. Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	1	2	4	24	40	0	4,41	71
5. Site com Informações Adequadas para os Usuários	0	6	16	25	24	0	3,94	71
6. Possuir Serviço de Atendimento ao Usuário	1	4	14	30	22	0	3,96	71
7. Preocupação com Questões Ambientais	1	2	8	16	43	1	4,40	71
<i>answered question</i>								71
<i>skipped question</i>								12

FA4 Informe a importância relativa que sua empresa atribui aos Fatores acima mencionados. A soma deve ser igual a 100. Todos os campos são numéricos e devem ser preenchidos,

Answer Options	Response Average	Response Total	Response Count
Fatores Operacionais	48,85	3.468	71
Fatores Comerciais	34,52	2.451	71
Fatores Administrativos	16,63	1.181	71
<i>answered question</i>			71
<i>skipped question</i>			12

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS**

AVALIAÇÃO DA ALL

Indique se ALL América Latina Logística presta serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa.

Answer Options	Response	Response Count
Sim	49,3%	35
Não	50,7%	36
	answered question	71
	skipped question	12

Fatores Operacionais

Answer Options	Inaceitável	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	3	10	13	5	0	1	2,65	32
OP1.2 Transit Time	4	10	13	4	0	1	2,55	32
OP1.3 Regularidade do Transit Time	4	12	10	5	0	1	2,52	32
OP1.4 Qualidade dos Vagões	5	3	10	13	0	1	3,00	32
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	1	7	14	9	0	1	3,00	32
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	7	15	6	3	0	1	2,16	32
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	4	15	8	4	0	1	2,39	32
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	1	6	10	13	0	2	3,17	32
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	2	5	12	9	1	3	3,07	32
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	1	7	11	8	0	5	2,96	32
							answered question	32
							skipped question	51

Fatores Operacionais

Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Frequentemente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	2	7	12	7	3	1	3,06	32
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	3	10	12	6	0	1	2,68	32
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	4	8	15	1	1	3	2,55	32
							answered question	32
							skipped question	51

Fatores Operacionais

Answer Options	Igual	+ 25%	+ 50%	+ 75%	> = 100%	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	0	4	5	0	19	4	4,21	32
							answered question	32
							skipped question	51

OP2 Sua Empresa é Usuário Dependente desta Concessionária? Classificação em função da Resolução 350/2003 da ANTT

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	46,9%	15
Não	53,1%	17
	answered question	32
	skipped question	51

OP3 Sua Empresa possui vagões próprios cativos nesta Concessionária?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	25,0%	8
Não	75,0%	24
	answered question	32
	skipped question	51

Fatores Comerciais								
Answer Options	Muito Baixo	Baixo	Adequado	Alto	Muito Alto	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados	2	2	10	12	5	1	3,52	32
							<i>answered question</i>	32
							<i>skipped question</i>	51
Fatores Comerciais								
Answer Options	A Vista	Até 15 dias	Até 30 dias	Até 45 dias	Mais de 45 dias	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	4	20	5	0	0	3	2,03	32
							<i>answered question</i>	32
							<i>skipped question</i>	51
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.3 Clareza dos Contratos	4	8	12	3	2	3	2,69	32
							<i>answered question</i>	32
							<i>skipped question</i>	51
Fatores Comerciais								
Answer Options	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Adequado Até 5 Anos	Longo Até 10 Anos	Muito Longo Mais de10 anos	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.4 Duração dos Contratos	4	14	4	0	6	4	2,64	32
							<i>answered question</i>	32
							<i>skipped question</i>	51
Fatores Comerciais								
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	3	7	15	5	1	1	2,81	32
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	2	3	3	13	10	1	3,84	32
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	5	9	7	6	1	4	2,61	32
							<i>answered question</i>	32
							<i>skipped question</i>	51
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	4	14	11	2	0	1	2,35	32
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	4	15	10	2	0	1	2,32	32
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio de Carga	7	9	9	4	1	2	2,43	32
							<i>answered question</i>	32
							<i>skipped question</i>	51
Fatores Comerciais								
Answer Options	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.11 Competitividade com outros Modais	2	16	9	0	3	2	2,53	32
							<i>answered question</i>	32
							<i>skipped question</i>	51
CO2 Sua Empresa possui algum Contrato de Longo Prazo com esta Concessionária?								
Answer Options	Response Percent	Response Count						
Sim	43,8%	14						
Não	56,3%	18						
	<i>answered question</i>	32						
	<i>skipped question</i>	51						

Fatores Administrativos								
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
AD1.1 Nivel de Comunicação	1	7	10	11	2	1	3,19	32
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados	0	8	15	5	3	1	3,10	32
							answered question	32
							skipped question	51
Fatores Administrativos								
Answer Options	Muito Lento	Lento	Adequado	Bom	Muito Bom	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	8	18	1	3	1	1	2,06	32
							answered question	32
							skipped question	51
Fatores Administrativos								
Answer Options	Ruim	Baixo	Razoável	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	3	11	10	4	2	2	2,70	32
							answered question	32
							skipped question	51
Fatores Administrativos								
Answer Options	Inexistente	Pouca	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	3	6	10	7	1	5	2,89	32
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	0	11	14	5	0	2	2,80	32
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	6	13	6	1	6	3,08	32
							answered question	32
							skipped question	51
AD2 Sua Empresa é pesquisada por esta Concessionária sobre a Satisfação dos Serviços?								
Answer Options	Response Percent	Response Count						
Sim	56,3%	18						
Não	43,8%	14						
		answered question						
		skipped question						
AG1 Considerando todas as atividades inerentes ao transporte ferroviário de seus produtos e/ou insumos, qual é o Nível Global de Satisfação de sua empresa com os serviços desta Concessionária?								
Answer Options	Muito Insatisfeito 1	2	3	4	5	6	7	8
Nível Global de Satisfação	5	3	6	6	5	2	1	3
Answer Options	9					Muito satisfeito 10	Rating Average	Response Count
Nível Global de Satisfação	1					0	4,06	32
							answered question	32
							skipped question	51
AG2 Considerando a evolução dos seu transporte ferroviário de cargas nos últimos 3 anos como variou seu Nível de Satisfação com esta Concessionária?								
Answer Options	Aumentou muito 1	Aumentou pouco 2	Não mudou 3	Reduziu um pouco 4	Reduziu muito 5	Rating Average	Response Count	
Variação do Nível de Satisfação	2	6	10	7	7	3,34	32	
							answered question	32
							skipped question	51

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

AVALIAÇÃO DA MRS

Indique se a MRS Logística presta serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa.

Answer Options	Response	Response Count
Sim	31,3%	21
Não	68,7%	46
	answered question	67
	skipped question	16

Fatores Operacionais

Answer Options	Inaceitável	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	0	2	18	1	0	3,95	21
OP1.2 Transit Time	0	2	4	14	1	0	3,67	21
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	3	1	17	0	0	3,67	21
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	2	3	13	1	2	3,68	21
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	2	2	15	0	2	3,68	21
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	0	4	16	0	1	3,80	21
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	2	5	14	0	0	3,57	21
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	3	13	4	1	4,05	21
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	0	5	11	3	2	3,89	21
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	0	0	5	9	0	7	3,64	21
							answered question	21
							skipped question	62

Fatores Operacionais

Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Frequentemente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	0	5	4	7	5	0	3,57	21
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	0	6	9	6	0	4,00	21
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	1	0	9	4	5	2	3,63	21
							answered question	21
							skipped question	62

Fatores Operacionais

Answer Options	Igual	+ 25%	+ 50%	+ 75%	> = 100%	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	0	2	4	4	7	4	3,94	21
							answered question	21
							skipped question	62

OP2 Sua Empresa é Usuário Dependente desta Concessionária? Classificação em função da Resolução 350/2003 da ANTT

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	61,9%	13
Não	38,1%	8
	answered question	21
	skipped question	62

OP3 Sua Empresa possui vagões próprios cativos nesta Concessionária?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	33,3%	7
Não	66,7%	14
	answered question	21
	skipped question	62

Fatores Comerciais

Answer Options	Muito Baixo	Baixo	Adequado	Alto	Muito Alto	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados	0	1	5	9	6	0	3,95	21

							answered question	21
							skipped question	62
Fatores Comerciais								
Answer Options	A Vista	Até 15 dias	Até 30 dias	Até 45 dias	Mais de 45 dias	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	17	4	0	0	0	2,19	21
							answered question	21
							skipped question	62
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.3 Clareza dos Contratos	2	3	10	4	0	2	2,84	21
							answered question	21
							skipped question	62
Fatores Comerciais								
Answer Options	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Adequado Até 5 Anos	Longo Até 10 Anos	Muito Longo Mais de10 anos	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.4 Duração dos Contratos	5	7	4	2	0	3	2,17	21
							answered question	21
							skipped question	62
Fatores Comerciais								
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	0	1	17	3	0	4,10	21
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	1	0	0	11	9	0	4,29	21
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	2	2	5	8	0	4	3,12	21
							answered question	21
							skipped question	62
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	1	2	5	11	2	0	3,52	21
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	1	0	7	11	2	0	3,62	21
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos com Avaria, Roubo e Extravio da Carga	2	2	2	9	1	5	3,31	21
							answered question	21
							skipped question	62
Fatores Comerciais								
Answer Options	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.11 Competitividade com outros Modais	1	9	6	1	0	4	2,41	21
							answered question	21
							skipped question	62
CO2 Sua Empresa possui algum Contrato de Longo Prazo com esta Concessionária?								
Answer Options	Response Percent	Response Count						
Sim	23,8%	5						
Não	76,2%	16						
		answered question	21					
		skipped question	62					
Fatores Administrativos								

Answer Options							Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count		
AD1.1 Nível de Comunicação							0	2	5	9	5	0	3,81	21		
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados							0	17	4	0	0	0	2,19	21		
													answered question	21		
													skipped question	62		
Fatores Administrativos																
Answer Options							Muito Lento	Lento	Adequado	Bom	Muito Bom	Não se Aplica	Rating Average	Response Count		
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos							0	3	10	7	1	0	3,29	21		
													answered question	21		
													skipped question	62		
Fatores Administrativos																
Answer Options							Ruim	Baixo	Razoável	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count		
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe							0	0	2	15	4	0	4,10	21		
													answered question	21		
													skipped question	62		
Fatores Administrativos																
Answer Options							Inexistente	Pouca	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count		
AD1.5 Site com Informações para os Usuários							1	1	4	12	1	2	3,58	21		
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário							0	0	5	14	0	2	3,74	21		
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais							0	0	3	13	3	2	4,00	21		
													answered question	21		
													skipped question	62		
AD2 Sua Empresa é pesquisada por esta Concessionária sobre a Satisfação dos Serviços?																
Answer Options						Response Percent	Response Count									
Sim						52,4%	11									
Não						47,6%	10									
							answered question	21								
							skipped question	62								
AG1 Considerando todas as atividades inerentes ao transporte ferroviário de seus produtos e/ou insumos, qual é o Nível Global de Satisfação de sua empresa com os serviços desta Concessionária?																
Answer Options							Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	6	7	8	
Nível Global de Satisfação							0	1	0	0	2	3	5	8		
											9	Muito satisfeito	10	Rating Average	Response Count	
Nível Global de Satisfação											1	1	7,05	21		
													answered question	21		
													skipped question	62		
AG2 Considerando a evolução dos seu transporte ferroviário de cargas nos últimos 3 anos como variou seu Nível de Satisfação com esta Concessionária?																
Answer Options							Aumentou muito	Aumentou pouco	Não mudou	3	Reduziu um pouco	4	Reduziu muito	5	Rating Average	Response Count
Variação do Nível de Satisfação							1	2	9	3	1	2,76	21			
													answered question	21		
													skipped question	62		

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

AVALIAÇÃO DA VALE

Indique se a VALE presta serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa.

Answer Options	Response	Response Count
Sim	28,8%	19
Não	71,2%	47
	<i>answered question</i>	66
	<i>skipped question</i>	17

Fatores Operacionais

Answer Options	Inaceitável	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	2	4	12	1	0	3,63	19
OP1.2 Transit Time	0	2	6	10	1	0	3,53	19
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	3	6	9	1	0	3,42	19
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	2	4	10	3	0	3,74	19
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	1	5	12	1	0	3,68	19
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	1	10	6	2	0	3,47	19
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	1	7	9	2	0	3,63	19
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	0	16	3	0	4,16	19
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	2	8	5	3	1	3,50	19
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos (Transbordo e Multimodal)	1	4	5	4	0	5	2,86	19
							<i>answered question</i>	19
							<i>skipped question</i>	64

Fatores Operacionais

Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Frequentemente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	0	3	8	7	1	0	3,32	19
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	1	3	8	6	1	0	3,16	19
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	1	4	6	8	0	0	3,11	19
							<i>answered question</i>	19
							<i>skipped question</i>	64

Fatores Operacionais

Answer Options	Igual	+ 25%	+ 50%	+ 75%	> = 100%	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	2	2	6	4	2	3	3,13	19
							<i>answered question</i>	19
							<i>skipped question</i>	64

OP2 Sua Empresa é Usuário Dependente desta Concessionária? Classificação em função da Resolução 350/2003 da ANTT

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	68,4%	13
Não	31,6%	6
	<i>answered question</i>	19
	<i>skipped question</i>	64

OP3 Sua Empresa possui vagões próprios cativos nesta Concessionária?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	5,3%	1
Não	94,7%	18
	<i>answered question</i>	19
	<i>skipped question</i>	64

Fatores Comerciais

Answer Options	Muito Baixo	Baixo	Adequado	Alto	Muito Alto	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados	0	1	6	8	4	0	3,79	19

							answered question	19
							skipped question	64
Fatores Comerciais								
Answer Options	A Vista	Até 15 dias	Até 30 dias	Até 45 dias	Mais de 45 dias	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	3	14	2	0	0	0	1,95	19
							answered question	19
							skipped question	64
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.3 Clareza dos Contratos	1	3	13	2	0	0	2,84	19
							answered question	19
							skipped question	64
Fatores Comerciais								
Answer Options	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Adequado Até 5 Anos	Longo Até 10 Anos	Muito Longo Mais de10 anos	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.4 Duração dos Contratos	1	12	2	1	2	1	2,50	19
							answered question	19
							skipped question	64
Fatores Comerciais								
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	1	7	7	3	1	3,67	19
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	3	8	7	1	4,22	19
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	2	4	6	3	1	3	2,81	19
							answered question	19
							skipped question	64
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	3	6	6	4	0	3,58	19
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	3	8	6	2	0	3,37	19
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria,Roubo e Extravio de Carga	1	4	4	6	2	2	3,24	19
							answered question	19
							skipped question	64
Fatores Comerciais								
Answer Options	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.11 Competitividade com outros Modais	2	8	7	1	0	1	2,39	19
							answered question	19
							skipped question	64
CO2 Sua Empresa possui algum Contrato de Longo Prazo com esta Concessionária?								
Answer Options	Response Percent	Response Count						
Sim	42,1%	8						
Não	57,9%	11						
		answered question						
		skipped question						
Fatores Administrativos								

Fatores Administrativos							Rating Average	Response Count				
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica						
AD1.1 Nível de Comunicação	0	0	9	6	4	0	3,74	19				
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados	1	6	10	2	0	0	2,68	19				
							answered question	19				
							skipped question	64				
Fatores Administrativos												
Answer Options	Muito Lento	Lento	Adequado	Bom	Muito Bom	Não se Aplica	Rating Average	Response Count				
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	8	7	4	0	0	2,79	19				
							answered question	19				
							skipped question	64				
Fatores Administrativos												
Answer Options	Ruim	Baixo	Razoável	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count				
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	0	2	7	7	3	0	3,58	19				
							answered question	19				
							skipped question	64				
Fatores Administrativos												
Answer Options	Inexistente	Pouca	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count				
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	2	5	5	6	1	0	2,95	19				
AD1.6 Qualidade dos Serviços de AStendimento ao Usuário	0	5	6	8	0	0	3,16	19				
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	0	4	11	3	1	3,94	19				
							answered question	19				
							skipped question	64				
AD2 Sua Empresa é pesquisada por esta Concessionária sobre a Satisfação dos Serviços?												
Answer Options	Response Percent	Response Count										
Sim	42,1%	8										
Não	57,9%	11										
			answered question	19								
			skipped question	64								
AG1 Considerando todas as atividades inerentes ao transporte ferroviário de seus produtos e/ou insumos, qual é o Nível Global de Satisfação de sua empresa com os serviços de transporte ferroviário de cargas desta Concessionária levando em												
Answer Options	Muito Insatisfeito	2	3	4	5	6	7	8				
Nível Global de Satisfação	1	0	0	1	5	6	5	0				
Answer Options					9	Muito satisfeito	Rating Average	Response Count				
Nível Global de Satisfação					10	0	5,79	19				
							answered question	19				
							skipped question	64				
AG2 Considerando a evolução dos seu transporte ferroviário de cargas nos últimos 3 anos como variou seu Nível de Satisfação com esta Concessionária?												
Answer Options	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não mudou	Reduziu um pouco	Reduziu muito	Rating Average	Response Count					
Variação do Nível de Satistação	1	2	3	4	5	2,84	19					
							answered question	19				
							skipped question	64				

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS
AVALIAÇÃO DA FTC

Indique se a FTC - Ferrovia Teresa Cristina presta serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa.

Answer Options	Response	Response Count
Sim	3,0%	2
Não	97,0%	64
<i>answered question</i>		66
<i>skipped question</i>		17

Fatores Operacionais

Answer Options	Inaceitável	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	0	0	1	1	0	4,50	2
OP1.2 Transit Time	0	0	0	1	0	1	4,00	2
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	0	0	1	0	1	4,00	2
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	0	1	1	0	0	3,50	2
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	0	0	2	0	0	4,00	2
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	0	0	2	0	0	4,00	2
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	0	0	2	0	0	4,00	2
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	0	1	1	0	4,50	2
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	0	0	1	1	0	4,50	2
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	0	0	0	1	1	0	4,50	2
							<i>answered question</i>	2
							<i>skipped question</i>	81

Fatores Operacionais

Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Frequentemente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	0	0	1	1	0	0	3,50	2
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	0	0	1	1	0	4,50	2
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	0	0	0	1	1	0	4,50	2
							<i>answered question</i>	2
							<i>skipped question</i>	81

Fatores Operacionais

Answer Options	Igual	+ 25%	+ 50%	+ 75%	> = 100%	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	0	0	1	1	0	0	3,50	2
							<i>answered question</i>	2
							<i>skipped question</i>	81

OP2 Sua Empresa é Usuário Dependente desta Concessionária? Classificação em função da Resolução 350/2003 da ANTT

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	100,0%	2
Não	0,0%	0
<i>answered question</i>		2
<i>skipped question</i>		81

OP3 Sua Empresa possui vagões próprios cativos nesta Concessionária?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	0,0%	0
Não	100,0%	2
<i>answered question</i>		2
<i>skipped question</i>		81

Fatores Comerciais

Answer Options	Muito Baixo	Baixo	Adequado	Alto	Muito Alto	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados	0	0	0	2	0	0	4,00	2

							answered question	2
							skipped question	81
Fatores Comerciais								
Answer Options	A Vista	Até 15 dias	Até 30 dias	Até 45 dias	Mais de 45 dias	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	0	2	0	0	0	3,00	2
							answered question	2
							skipped question	81
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.3 Clareza dos Contratos	0	0	2	0	0	0	3,00	2
							answered question	2
							skipped question	81
Fatores Comerciais								
Answer Options	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Adequado Até 5 Anos	Longo Até 10 Anos	Muito Longo Mais de10 anos	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.4 Duração dos Contratos	0	1	1	0	0	0	2,50	2
							answered question	2
							skipped question	81
Fatores Comerciais								
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	0	0	0	2	0	5,00	2
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	0	0	2	0	5,00	2
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	0	0	0	2	0	0	4,00	2
							answered question	2
							skipped question	81
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	0	0	1	1	0	4,50	2
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	0	0	2	0	0	4,00	2
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio de Carga	0	0	0	2	0	0	4,00	2
							answered question	2
							skipped question	81
Fatores Comerciais								
Answer Options	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.11 Competitividade com outros Modais	2	0	0	0	0	0	1,00	2
							answered question	2
							skipped question	81
CO2 Sua Empresa possui algum Contrato de Longo Prazo com esta Concessionária?								
Answer Options	Response Percent	Response Count						
Sim	50,0%	1						
Não	50,0%	1						
		answered question	2					
		skipped question	81					
Fatores Administrativos								

Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count					
AD1.1 Nível de Comunicação	0	0	0	1	1	0	4,50	2					
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados	2	0	0	0	0	0	1,00	2					
							<i>answered question</i>	<i>2</i>					
							<i>skipped question</i>	<i>81</i>					
Fatores Administrativos													
Answer Options	Muito Lento	Lento	Adequado	Bom	Muito Bom	Não se Aplica	Rating Average	Response Count					
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	0	0	0	1	1	0	4,50	2					
							<i>answered question</i>	<i>2</i>					
							<i>skipped question</i>	<i>81</i>					
Fatores Administrativos													
Answer Options	Ruim	Baixo	Razoável	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count					
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	0	0	0	1	1	0	4,50	2					
							<i>answered question</i>	<i>2</i>					
							<i>skipped question</i>	<i>81</i>					
Fatores Administrativos													
Answer Options	Inexistente	Pouca	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count					
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	0	0	1	1	0	0	3,50	2					
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento aos Usuário	0	0	0	2	0	0	4,00	2					
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	0	0	0	1	1	0	4,50	2					
							<i>answered question</i>	<i>2</i>					
							<i>skipped question</i>	<i>81</i>					
AD2 Sua Empresa é pesquisada por esta Concessionária sobre a Satisfação dos Serviços?													
Answer Options	Response Percent	Response Count											
Sim	100,0%	2											
Não	0,0%	0											
		<i>answered question</i>											
		<i>skipped question</i>											
AG1 Considerando todas as atividades inerentes ao transporte ferroviário de seus produtos e/ou insumos, qual é o Nível Global de Satisfação de sua empresa com os serviços desta Concessionária?													
Answer Options	Muito Insatisfeito	2	3	4	5	6	7	8					
Nível Global de Satisfação	1	0	0	0	0	0	0	2					
Answer Options						9	Muito satisfeito	Rating Average	Response Count				
Nível Global de Satisfação						10	0	8,00	2				
							<i>answered question</i>	<i>2</i>					
							<i>skipped question</i>	<i>81</i>					
AG2 Considerando a evolução dos seu transporte ferroviário de cargas nos últimos 3 anos como variou seu Nível de Satisfação com esta Concessionária?													
Answer Options	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não mudou	Reduziu um pouco	Reduziu muito	5	Rating Average	Response Count					
Variação do Nível de Satisfação	1	2	3	4	5	0	2,50	2					
							<i>answered question</i>	<i>2</i>					
							<i>skipped question</i>	<i>81</i>					

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS**

AVALIAÇÃO DA TNL

Indique se a TNL - Transnordestina Logística presta serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa.

Answer Options	Response	Response Count
Sim	10,6%	7
Não	89,4%	59
answered question		66
skipped question		17

Fatores Operacionais

Answer Options	Inaceitável	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	1	3	3	0	0	3,29	7
OP1.2 Transit Time	0	3	3	1	0	0	2,71	7
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	3	3	1	0	0	2,71	7
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	1	2	4	0	0	3,43	7
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	1	3	3	0	0	3,29	7
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	2	3	2	0	0	3,00	7
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	1	4	1	0	1	3,00	7
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	1	2	3	1	0	3,57	7
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	1	1	3	1	1	3,67	7
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos (Transbordo e Multimodal)	0	2	1	3	0	1	3,17	7
answered question							7	7
skipped question							76	76

Fatores Operacionais

Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Frequentemente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	1	3	3	0	0	0	2,29	7
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	4	1	2	0	0	2,71	7
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	1	3	1	2	0	0	2,57	7
answered question							7	7
skipped question							76	76

Fatores Operacionais

Answer Options	Igual	+ 25%	+ 50%	+ 75%	> = 100%	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	1	0	3	1	2	0	3,43	7
answered question							7	7
skipped question							76	76

OP2 Sua Empresa é Usuário Dependente desta Concessionária? Classificação em função da Resolução 350/2003 da ANTT

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	42,9%	3
Não	57,1%	4
answered question		7
skipped question		76

OP3 Sua Empresa possui vagões próprios cativos nesta Concessionária?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	0,0%	0
Não	100,0%	7
answered question		7
skipped question		76

Fatores Comerciais

Answer Options	Muito Baixo	Baixo	Adequado	Alto	Muito Alto	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados	0	1	4	2	0	0	3,14	7

							answered question	7
							skipped question	76
Fatores Comerciais								
Answer Options	A Vista	Até 15 dias	Até 30 dias	Até 45 dias	Mais de 45 dias	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	4	3	0	0	0	2,43	7
							answered question	7
							skipped question	76
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.3 Clareza dos Contratos	0	1	5	0	0	1	2,83	7
							answered question	7
							skipped question	76
Fatores Comerciais								
Answer Options	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Adequado Até 5 Anos	Longo Até 10 Anos	Muito Longo Mais de10 anos	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.4 Duração dos Contratos	0	4	2	0	0	1	2,33	7
							answered question	7
							skipped question	76
Fatores Comerciais								
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	1	3	2	1	0	3,43	7
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	1	2	4	0	4,43	7
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	1	1	4	1	0	0	2,71	7
							answered question	7
							skipped question	76
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	2	2	2	1	0	3,29	7
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	2	2	3	0	0	3,14	7
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio da Carga	1	1	3	2	0	0	2,86	7
							answered question	7
							skipped question	76
Fatores Comerciais								
Answer Options	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.11 Competitividade com outros Modais	1	3	3	0	0	0	2,29	7
							answered question	7
							skipped question	76
CO2 Sua Empresa possui algum Contrato de Longo Prazo com esta Concessionária?								
Answer Options	Response Percent	Response Count						
Sim	42,9%	3						
Não	57,1%	4						
		answered question	7					
		skipped question	76					
Fatores Administrativos								

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS**

AVALIAÇÃO DA FERROESTE

Indique se a FERROESTE presta serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa.

Answer Options	Response	Response Count
Sim	4,5%	3
Não	95,5%	63
answered question		66
skipped question		17

Fatores Operacionais

Answer Options	Inaceitável	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	0	1	1	1	0	0	3,00	3
OP1.2 Transit Time	0	0	2	1	0	0	3,33	3
OP1.3 Regularidade do Transit Time	0	1	1	1	0	0	3,00	3
OP1.4 Qualidade dos Vagões	0	0	2	0	0	1	3,00	3
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	0	0	2	0	0	1	3,00	3
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	0	0	2	0	0	1	3,00	3
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	0	0	2	0	0	1	3,00	3
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	0	0	2	1	0	0	3,33	3
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	0	1	1	1	0	0	3,00	3
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	0	0	2	1	0	0	3,33	3
							answered question	3
							skipped question	80

Fatores Operacionais

Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Frequentemente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	1	0	2	0	0	0	2,33	3
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	0	1	1	1	0	0	3,00	3
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	0	0	3	0	0	0	3,00	3
							answered question	3
							skipped question	80

Fatores Operacionais

Answer Options	Igual	+ 25%	+ 50%	+ 75%	> = 100%	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	0	0	0	1	2	0	4,67	3
							answered question	3
							skipped question	80

OP2 Sua Empresa é Usuário Dependente desta Concessionária? Classificação em função da Resolução 350/2003 da ANTT

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	33,3%	1
Não	66,7%	2
answered question		3
skipped question		80

OP3 Sua Empresa possui vagões próprios nesta Concessionária?

Answer Options	Response Percent	Response Count
Sim	0,0%	0
Não	100,0%	3
answered question		3
skipped question		80

Fatores Comerciais

Answer Options	Muito Baixo	Baixo	Adequado	Alto	Muito Alto	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados	0	1	2	0	0	0	2,67	3

							answered question	3
							skipped question	80
Fatores Comerciais								
Answer Options	A Vista	Até 15 dias	Até 30 dias	Até 45 dias	Mais de 45 dias	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	0	3	0	0	0	0	2,00	3
							answered question	3
							skipped question	80
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.3 Clareza dos Contratos	0	1	2	0	0	0	2,67	3
							answered question	3
							skipped question	80
Fatores Comerciais								
Answer Options	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Adequado Até 5 Anos	Longo Até 10 Anos	Muito Longo Mais de 10 anos	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.4 Duração dos Contratos	0	0	1	0	2	0	4,33	3
							answered question	3
							skipped question	80
Fatores Comerciais								
Answer Options	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	0	1	1	1	0	0	3,00	3
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	0	0	2	0	1	0	3,67	3
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	0	1	1	1	0	0	3,00	3
							answered question	3
							skipped question	80
Fatores Comerciais								
Answer Options	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	0	1	2	0	0	0	2,67	3
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	0	1	2	0	0	0	2,67	3
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio da Carga	0	0	3	0	0	0	3,00	3
							answered question	3
							skipped question	80
Fatores Comerciais								
Answer Options	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica	Rating Average	Response Count
CO1.11 Competitividade com outros Modais	0	1	2	0	0	0	2,67	3
							answered question	3
							skipped question	80
CO2 Sua Empresa possui algum Contrato de Longo Prazo com esta Concessionária?								
Answer Options	Response Percent	Response Count						
Sim	100,0%	3						
Não	0,0%	0						
		answered question	3					
		skipped question	80					
Fatores Administrativos								

Answer Options							Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica	Rating Average	Response Count	
AD1.1 Nivel de Comunicação							0	0	3	0	0	0	3,00	3	
AD1.2 Faturamento Errado dos Serviços Prestados							0	2	0	1	0	0	2,67	3	
													answered question	3	
													skipped question	80	
Fatores Administrativos															
Answer Options							Muito Lento	Lento	Adequado	Bom	Muito Bom	Não se Aplica	Rating Average	Response Count	
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos							0	0	3	0	0	0	3,00	3	
													answered question	3	
													skipped question	80	
Fatores Administrativos															
Answer Options							Ruim	Baixo	Razoável	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count	
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe							0	0	2	1	0	0	3,33	3	
													answered question	3	
													skipped question	80	
Fatores Administrativos															
Answer Options							Inexistente	Pouca	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica	Rating Average	Response Count	
AD1.5 Site com Informações para os Usuários							1	1	1	0	0	0	2,00	3	
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário							0	0	2	0	0	1	3,00	3	
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais							0	0	2	1	0	0	3,33	3	
													answered question	3	
													skipped question	80	
AD2 Sua Empresa é pesquisada por esta Concessionária sobre a Satisfação dos Serviços?															
Answer Options							Response Percent	Response Count							
Sim							0,0%	0							
Não							100,0%	3							
							answered question	3							
							skipped question	80							
AG1 Considerando todas as atividades inerentes ao transporte ferroviário de seus produtos e/ou insumos, qual é o Nível Global de Satisfação de sua empresa com os serviços de transporte ferroviário de cargas desta Concessionária levando em															
Answer Options							Muito Insatisfeito	2	3	4	5	6	7	8	
Nivel Global de Satisfação							1	0	0	0	1	0	2	0	
Answer Options							9	Muito satisfeito	10					Rating Average	Response Count
Nivel Global de Satisfação							0	0	6,33					3	
													answered question	3	
													skipped question	80	
AG2 Considerando a evolução dos seu transporte ferroviário de cargas nos últimos 3 anos como variou seu Nível de Satisfação com esta Concessionária?															
Answer Options							Aumentou muito	Aumentou pouco	Não mudou	Reduziu um pouco	Reduziu muito	5	Rating Average	Response Count	
Variação do Nível de Satisfação							1	2	3	4	5	6	3,00	3	
													answered question	3	
													skipped question	80	

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

AVALIAÇÃO DA ANTT

AN1 A ANTT regulamenta e fiscaliza os serviços prestados no transporte ferroviário de cargas. Indique, na escala de 1 a 10, a familiarização de sua empresa com as ações da ANTT. Atribua Nota 1 se desconhece e Nota 10 se está muito familiarizada.

Answer Options	Desconhece 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muito Familiarizada 10	Rating Average	Response Count
Familiarização com ANTT	9	8	5	7	9	4	7	6	5	5	5,06	65
											<i>answered question</i>	65
											<i>skipped question</i>	18

AN2 Avalie agora como a ANTT está desempenhando suas função como Reguladora e como Fiscalizadora dos Serviços Prestados pelas Concessionárias Ferroviárias. Atribua Nota de 1 a 10, sendo 1 se o desempenho for muito fraco e

Answer Options	Fraco Desempenho 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Desempenho Excelente 10	Não se aplica (Se desconhece ANTT)	Rating Average	Response Count
Como Reguladora	6	4	4	4	13	6	10	9	6	1	2	5,54	65
Como Fiscalizadora	7	6	4	12	10	7	8	4	3	1	3	4,77	65
												<i>answered question</i>	65
												<i>skipped question</i>	18

ANEXO 3
PESQUISA COM USUÁRIOS DE
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

PLNILHAS COM AMOSTRAS POR EMPRESAS E LINHAS

PG 64 a 117

ANEXO 4
PESQUISA COM USUÁRIOS DE TRANSPORTE
FERROVIÁRIO DE CARGAS

Sistema Gerador de Pesquisas de Satisfação
Manual de Instalação e Uso

SUMÁRIO

Introdução	120
Instalação do Servidor PostgreSQL.....	121
Criação da base de dados.....	126
Instalação do Gerador de Pesquisas	132
O Gerador de Pesquisas	135
Visão Geral do Funcionamento do Aplicativo	135
Criar uma pesquisa	136
Todos os clientes de concessionária(s):	137
Todos os clientes de área(s) de atuação:	138
Amostra aleatória de clientes de concessionária(s):.....	138
Amostra aleatória de clientes de área(s) de atuação:.....	138
Todos os clientes prioritários:	138
Escolher individualmente:	139
Execução da seleção.....	139
Abrir o Survey Monkey.....	140
Inserir contato	140
Edição do contato.....	141
Remoção de Contato.....	141
Cadastro de Áreas de Atuação	141
Cadastro de Concessionárias.....	142
Importação de Uma Planilha EXCELL.....	143
Abrir o arquivo.....	143
Verificação de Campos	144
Importar o arquivo	146
Visualização das Concessionárias da Planilha	146
Visualização das Áreas de Atuação da Planilha.....	147

INTRODUÇÃO

Este manual contém instruções que abrangem os procedimentos de instalação do aplicativo de Geração de Pesquisas de Satisfação do Transporte Ferroviário de Cargas.

Os procedimentos de instalação abordados neste manual tratam da instalação dos seguintes itens:

- Gerenciador de base de dados PostgreSQL.
- Criação da base de dados.
- Criação das entidades lógicas que compõe a base de dados.
- Gerador de Pesquisas.

Este manual cobre ainda todos os aspectos referentes ao uso do Gerador de Pesquisas.

INSTALAÇÃO DO SERVIDOR POSTGRESQL

O servidor de base de dados PostgreSQL é um servidor livre e de código aberto que somente nos últimos cinco anos vem se tornando popular entre os usuários do sistema operacional Windows entretanto, seu desenvolvimento teve início nos anos de 1990.

Este servidor de base de dados pode ser utilizado como um servidor para base de dados multiusuário com vários terabytes de tamanho quanto como um servidor de base de dados local monousuário. Independente do modo de uso, o procedimento de instalação é simples e direto como será visto na sequência deste tópico.

O instalador do PostgreSQL utilizado pelo Gerador de Pesquisas se encontra na pasta “PostgreSQL Install”. Para se inicializar o procedimento de instalação basta executar o programa “postgresql-9.0.4-1-windows.exe” localizado nesta pasta. Durante a instalação todas as opções “default” apresentadas pelo instalador serão utilizadas, apenas a senha de super usuário será fornecida.

Ao mandar executar o instalador do PostgreSQL serão exibidas na tela, muito rapidamente, algumas mensagens que permitirão determinar que o instalador está sendo executado. Após alguns segundos será apresentada a tela de boas vindas reproduzida na Ilustração a seguir.



Ilustração 1 - Instalador do PostgreSQL, tela de boas vindas.

Nesta e nas demais telas o botão *Next* permite avançar para a tela seguinte e o botão *Back* permite retroceder para a página anterior. A próxima tela, reproduzida na Ilustração a seguir, permite escolher a pasta onde o PostgreSQL (o software) será instalado.

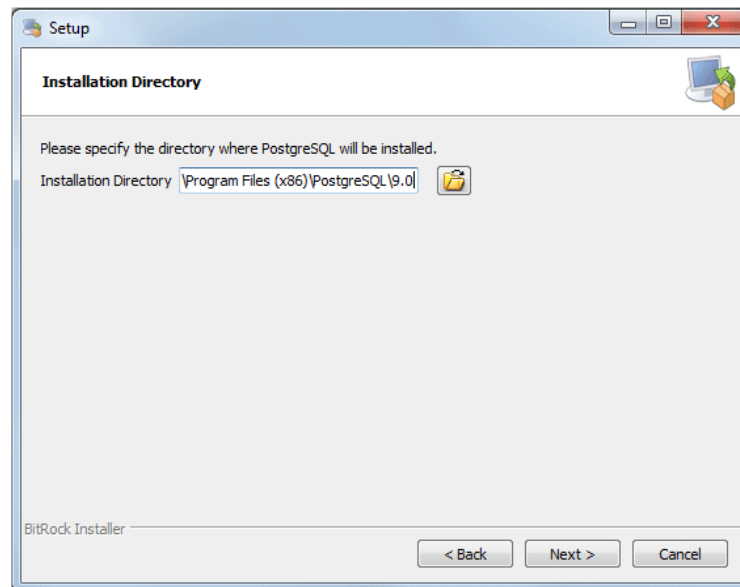


Ilustração 2 - Instalador do PostgreSQL, tela de seleção da pasta de destino do software

Para uso do Gerador de Pesquisas a pasta padrão é perfeitamente adequada, mas se o usuário desejar poderá modificar a mesma segundo suas necessidades.

A tela seguinte permitirá alterar a pasta de destino da base de dados do PostgreSQL. Novamente, a pasta padrão é perfeitamente adequada para o Gerador de Pesquisas, mas o usuário poderá alterar esta localização se assim desejar. Esta tela é reproduzida na próxima Ilustração.

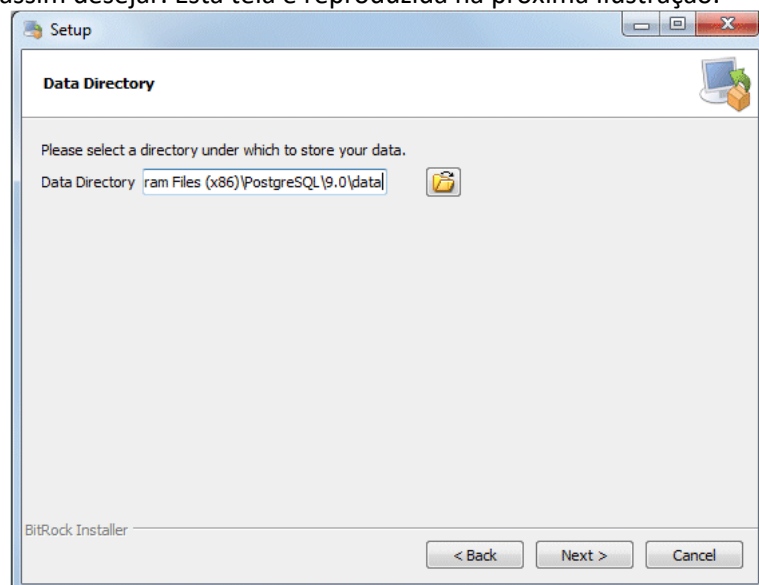


Ilustração 3 - Instalador do PostgreSQL, seleção da pasta da base de dados

Determinada a pasta onde deverá ser gravada a base de dados, deve-se determinar a senha do super usuário do PostgreSQL. Para tanto, o instalador disponibiliza uma tela dedicada a este fim, reproduzida na Ilustração a seguir.

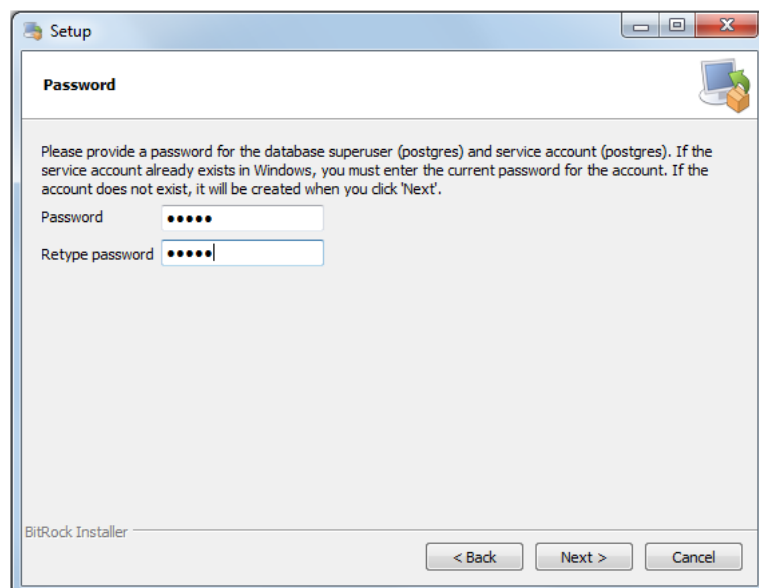


Ilustração 4 - Instalador do PostgreSQL, tela para informar a senha do super usuário

Na tela acima a senha do super usuário já foi digitada, sendo este o único dado que deverá ser informado durante a instalação. Para correto funcionamento do Gerador de Pesquisas, a senha que deve ser informada é: “pgsql”. Notar que a senha deve ter todas as suas letras digitadas como letras minúsculas e as aspas não fazem parte da senha.

Informada a senha, a próxima tela irá solicitar a porta de comunicação a ser utilizada pelo servidor. **A porta padrão, apresentada na Ilustração a seguir, deverá ser mantida.**

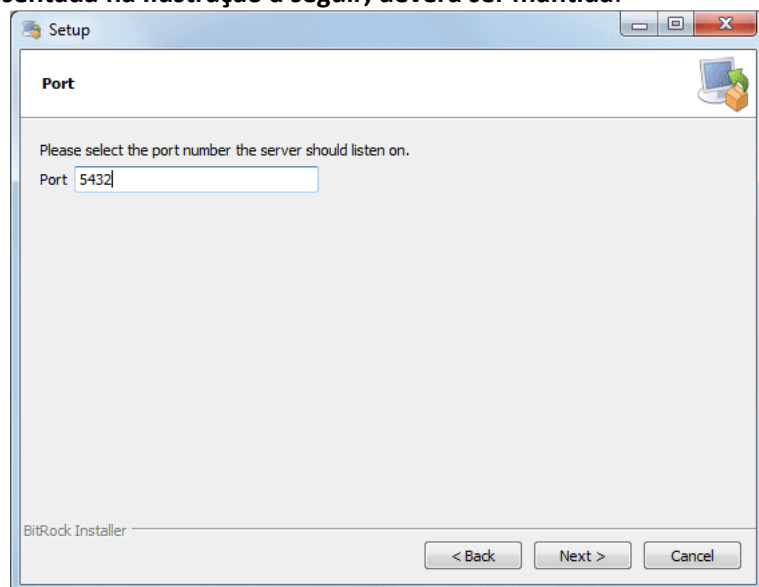


Ilustração 5 - Instalador do PostgreSQL, tela para a porta padrão

A última configuração que o instalador solicita para o usuário é a informação do “Locale” o que significa informar a língua básica a ser adotada pelo PostgreSQL. A definição default utilizada pelo instalador, como apresentado na Ilustração a seguir, deverá ser mantida.

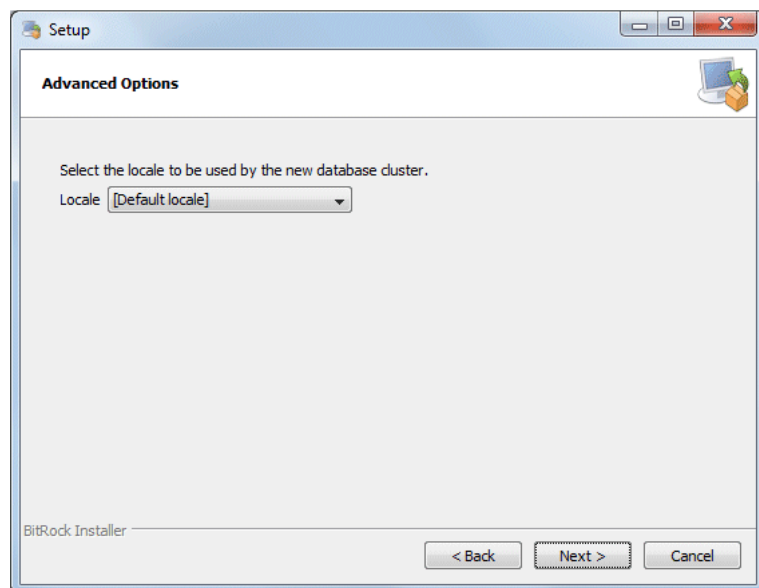


Ilustração 6 - Instalador do PostgreSQL, informação da língua padrão

Na próxima tela, o instalador irá avisar ao usuário que o procedimento de instalação está pronto para ser iniciado. A Ilustração a seguir reproduz esta tela.

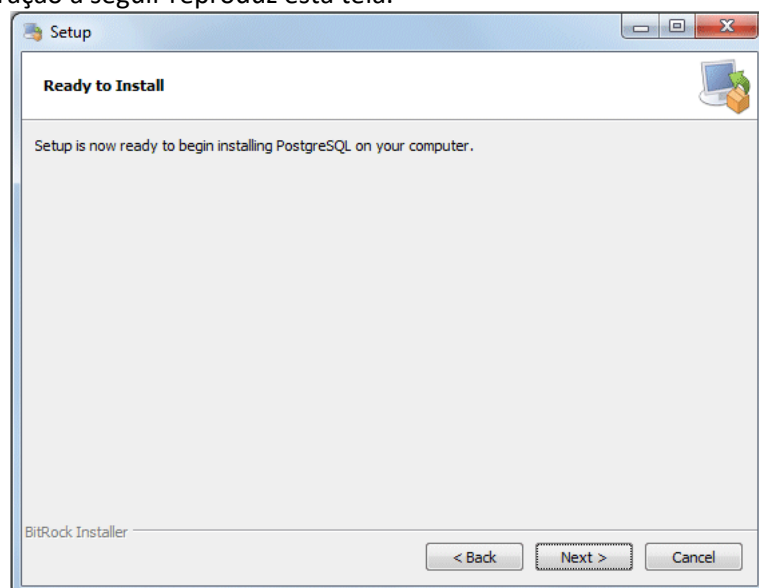


Ilustração 7 - Instalador do PostgreSQL, aviso de que a instalação está pronta para iniciar

Acionando-se o botão *Next* será iniciada a instalação do gerenciador PostgreSQL, cujo progresso é apresentado para o usuário em uma tela como a reproduzida na próxima Ilustração.

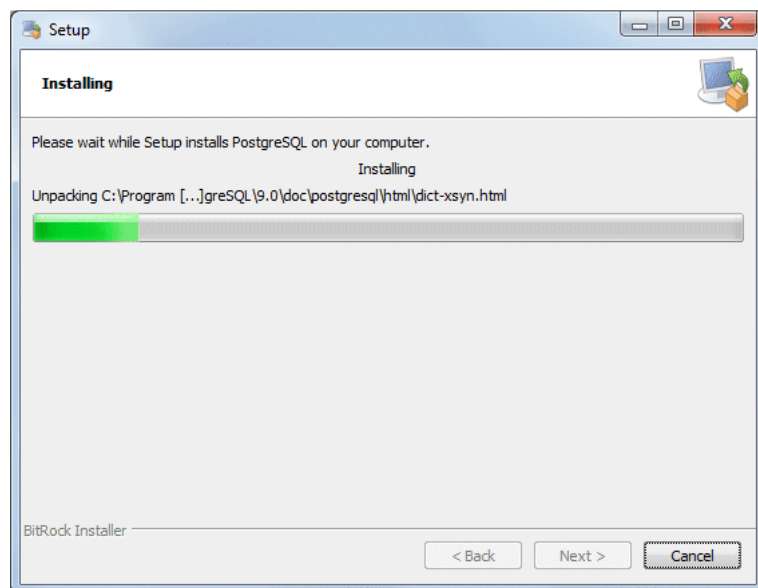


Ilustração 8 - Instalador do PostgreSQL, tela de progresso da instalação

Finda a instalação, processo que tarda entre dois e três minutos em geral, o instalador irá perguntar, na tela de finalização reproduzida na Ilustração a seguir, se o usuário deseja executar um aplicativo denominado “Start Builder”, que permite instalar ferramentas adicionais para o PostgreSQL. Recomendamos não executar este aplicativo, deixando a tela como mostrado na próxima Ilustração.



Ilustração 9 - Instalador do PostgreSQL, tela final

Uma vez instalado o gerenciador de base de dados PostgreSQL, a etapa seguinte do procedimento de instalação é a criação da base de dados do Gerador de Pesquisas.

CRIAÇÃO DA BASE DE DADOS

A criação da base de dados do Gerador de Pesquisas é realizada com auxílio do aplicativo PgAdmin, instalado juntamente com o gerenciador de base de dados PostgreSQL.

O procedimento de criação da base de dados do Gerador de Pesquisas deverá seguir uma sequência de passos bem estabelecida, como apresentado abaixo:

- Iniciar o aplicativo PgAdmin.
- Conectar com o servidor POSTGRESQL.
- Criar a base de dados.
- Abrir a janela de execução de scripts SQL.
- Carregar o script de criação das estruturas da base de dados.
- Executar o script de criação.

Cada passo desta lista é comentado com maior detalhe na sequência deste item, inclusive mostrando-se as telas que o usuário irá utilizar.

Iniciar o Aplicativo PgAdmin e Conectar Com o Servidor

Após a instalação do gerenciador PostgreSQL, o programa PgAdmin está disponível no menu de programas do Windows, na pasta “PostgreSQL 9.0 (x86)”. Dentro desta pasta existe um link para o PgAdmin, identificado como “PgAdmin III”. Após solicitar a execução deste programa, o usuário irá ter a sua disposição a janela principal do aplicativo, como apresentado na Ilustração a seguir.

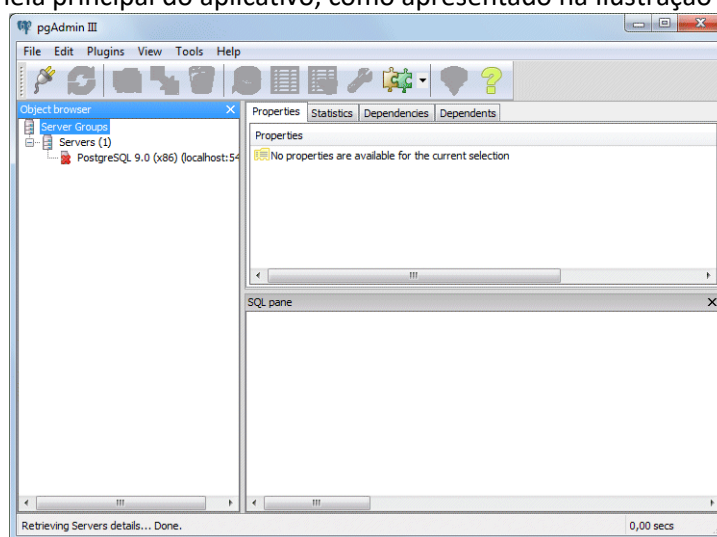


Ilustração 10 - Criação da base, PgAdmin recém aberto e não conectado

Um detalhe importante da interface deste aplicativo é o modo dele informar ao usuário que ele ainda não está conectado ao servidor da base dados, note-se no painel denominado “Object browser” a esquerda na tela, o “X” vermelho sobre a identificação do servidor PostgreSQL instalado na máquina. Esta é a indicação de que o programa ainda não está conectado ao servidor.

Para criar a base de dados é necessário se conectar ao servidor e isto é feito com um duplo clique do botão esquerdo do mouse sobre o nome do servidor. Ao se realizar esta ação, o PgAdmin irá solicitar a senha apresentando a janela reproduzida abaixo.

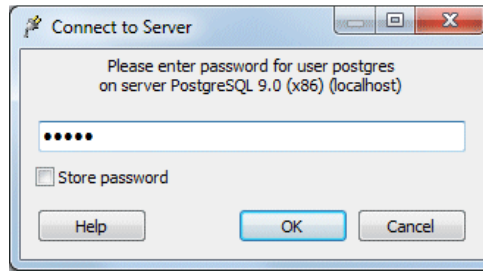


Ilustração 11 - Criação da base, PgAdmin solicitando a senha para conexão com o servidor

A senha que deve ser informada nesta janela é a mesma senha informada para o super usuário do POSTGRESQL na instalação do gerenciador: “pgsql”. Após informar a senha e acionar o botão OK a conexão será realizada e o PgAdmin irá apresentar informações relativas à base de dados padrão (postgres) na tela, como mostrado da Ilustração abaixo.

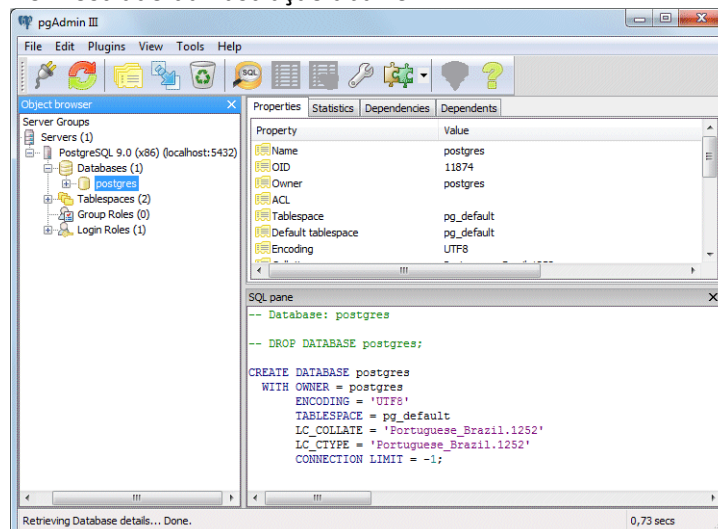


Ilustração 12 - Criação da base, PgAdmin logo após se conectar ao servidor

Uma vez conectado ao servidor, o usuário já estará pronto para criar a base de dados que será utilizada pelo Gerador de pesquisas.

Criar a Base de Dados

O primeiro passo para criar a base de dados do Gerador de Pesquisas é acionar o botão direito do mouse sobre o item “Databases” no “Object browser” do PgAdmin. Ao fazer isto um “Menu” se abrirá sobre o “Object browser”, disponibilizando uma opção para criar uma nova base de dados, como mostrado a seguir.

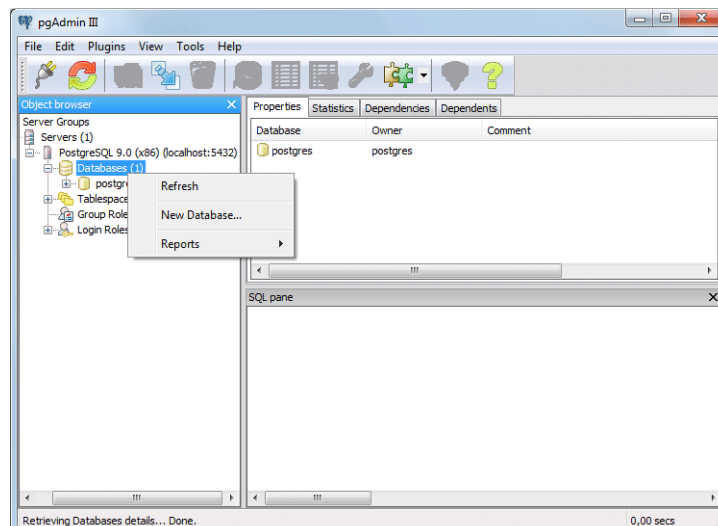


Ilustração 13 - Criação da base, solicitando a criação da nova base

Para dar início ao processo de criação, o usuário deve acionar, neste “Menu”, a opção “New Database...”. Acionando-se esta opção é aberta uma janela de diálogo, reproduzida na próxima Ilustração, onde o usuário deverá informar uma série de parâmetros que definirão como a base de dados deverá ser configurada.

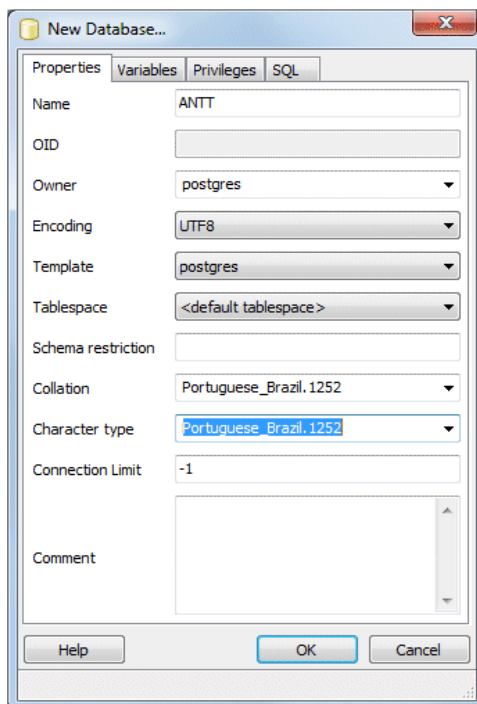


Ilustração 14 - Criação da base, informando os parâmetros para criação da base

A Ilustração anterior já apresenta a janela de parâmetros de criação de base de dados com todos os parâmetros já preenchidos. Na tabela abaixo são relacionados os parâmetros, segundo sua identificação na janela e o valor do parâmetro que deve ser informado. Parâmetros que não constam desta tabela deverão ser deixados com seu valor original.

Parâmetro	Valor	Como é informado
<i>Name</i>	<i>ANTT</i>	Digitado, respeitar letras maiúsculas
<i>Owner</i>	<i>postgres</i>	Selecionado na lista
<i>Encoding</i>	<i>UTF8</i>	Selecionado na lista
<i>Template</i>	<i>postgres</i>	Selecionado na lista
<i>Collation</i>	<i>Portuguese_Brazil.1252</i>	Selecionado na lista
<i>Character type</i>	<i>Portuguese_Brazil.1252</i>	Selecionado na lista

Uma vez fornecidos os parâmetros, basta acionar o botão *OK* que a nova base de dados será criada como o nome ANTT. Terminado o processo de criação, o PgAdmin irá apresentar uma tela como a reproduzida na próxima Ilustração, mostrando que a base foi criada mas que não está conectada.

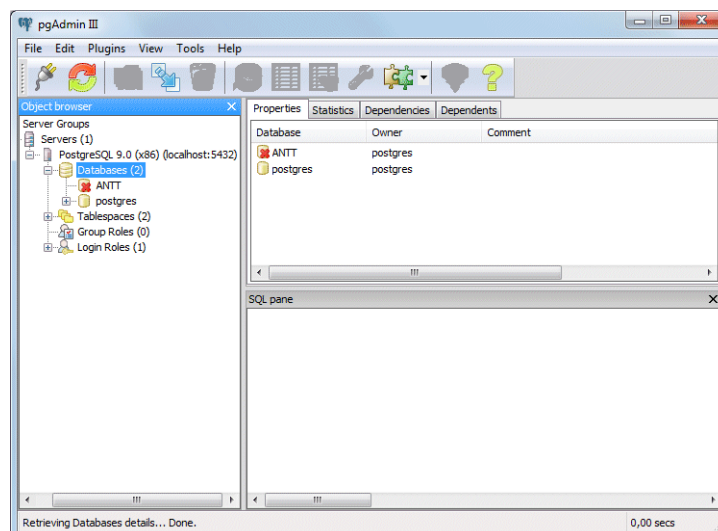


Ilustração 15 - Criação da base, base do gerador de pesquisas recém criada

Para dar seguimento ao procedimento final de criação da base de dados, é necessário conectar o PgAdmin a base de dados recém criada. Esta conexão é estabelecida com um duplo clique do mouse sobre o nome da base no “Object browser”. Na Ilustração a seguir pode-se observar como se apresenta o PgAdmin imediatamente após ele se conectar com a base de dados recém criada.

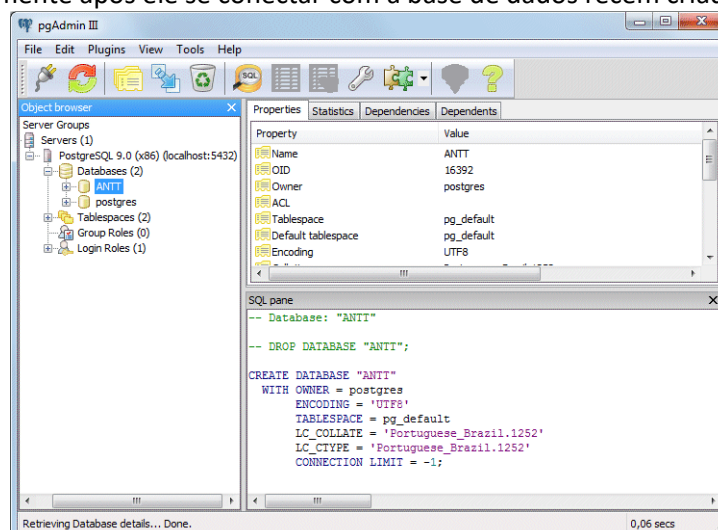


Ilustração 16 - Criação da base, base de dados ANTT recém conectada

Observe-se que o item que identifica a base de dados ANTT está selecionado no “Object browser”. Mantendo este item selecionado, pode-se passar para o último passo da criação da base de dados, que é a execução do script SQL que irá criar as estruturas da base de dados.

CARREGAMENTO E EXECUÇÃO DO SCRIPT DE CRIAÇÃO

Para efetuar o carregamento do script SQL e executá-lo é necessário abrir a janela de edição execução de comandos SQL. Esta janela pode ser aberta de três maneiras:

- Acionando-se o botão correspondente na barra de ferramentas que, é o sexto (6º) botão da esquerda para a direita.
- Pela sequência de itens do menu: *Tools\Query tool*.
- Via teclado acionando simultaneamente as teclas: Ctrl-E.

Uma vez aberta, esta janela terá a aparência que pode ser observada na Ilustração abaixo.

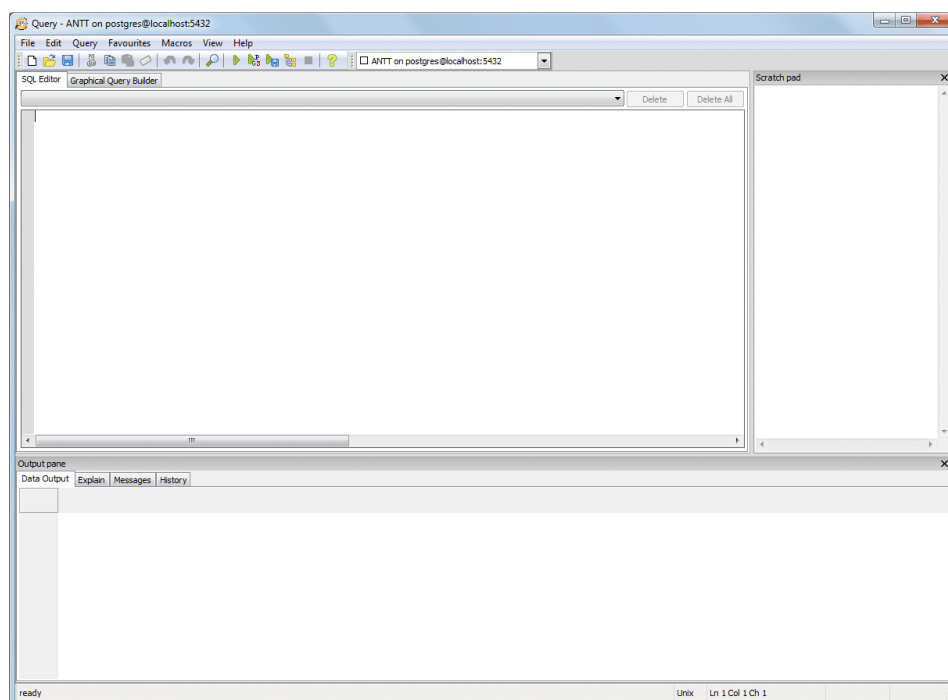


Ilustração 17 - Criação da base, janela de execução de scripts SQL recém aberta

Uma vez aberta a janela de execução de scripts, o próximo passo é carregar o script de criação das entidades da base, que está no CD de instalação dentro do arquivo “antt_pesquisas.sql” armazenado na pasta “Database create”. Para abrir este arquivo existem três alternativas disponíveis:

- Acionando-se o botão responsável por esta função na barra de ferramentas que, é o segundo botão da esquerda para a direita.
- Utilizando-se a sequência de menu: *File\Open...*
- Via teclado, acionando-se simultaneamente as teclas Ctrl-O.

Qualquer uma das alternativas acima irá abrir uma janela padrão do Windows para abertura de arquivo. Com auxílio desta janela o usuário deverá navegar até a pasta mencionada anteriormente e abrir o arquivo com o script de criação. Este arquivo será o único na referida pasta. Após abrir/carregar o script, a janela de execução de scripts SQL irá apresentar parte do script como mostra a Ilustração abaixo onde esta tela é reproduzida.

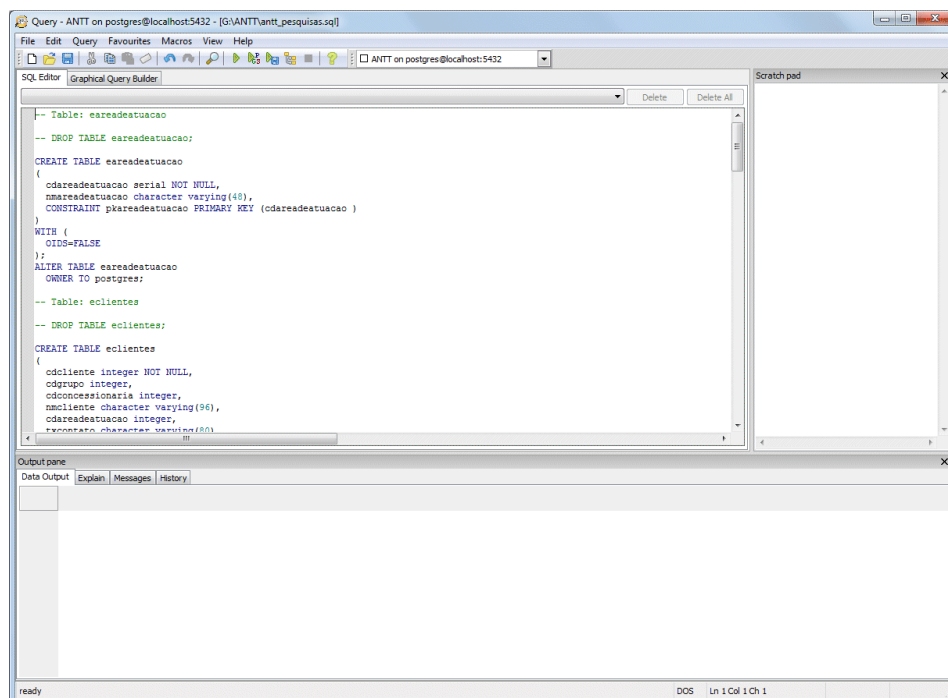


Ilustração 18 - Criação da base, script de criação recém carregado

Com o script de criação carregado falta apenas executar o mesmo. Para realizar esta operação existem três opções:

- Acionar o botão de ferramentas que corresponde a esta função, é o décimo primeiro da esquerda para a direita.
- Utilizar a sequência de menus: *Query\Execute*.
- Utilizar a tecla de função F5.

Uma vez executado o script, atividade que dura poucos segundos, a janela de execução de scripts SQL apresentará uma série de mensagens como mostrado na janela reproduzida na próxima Ilustração.

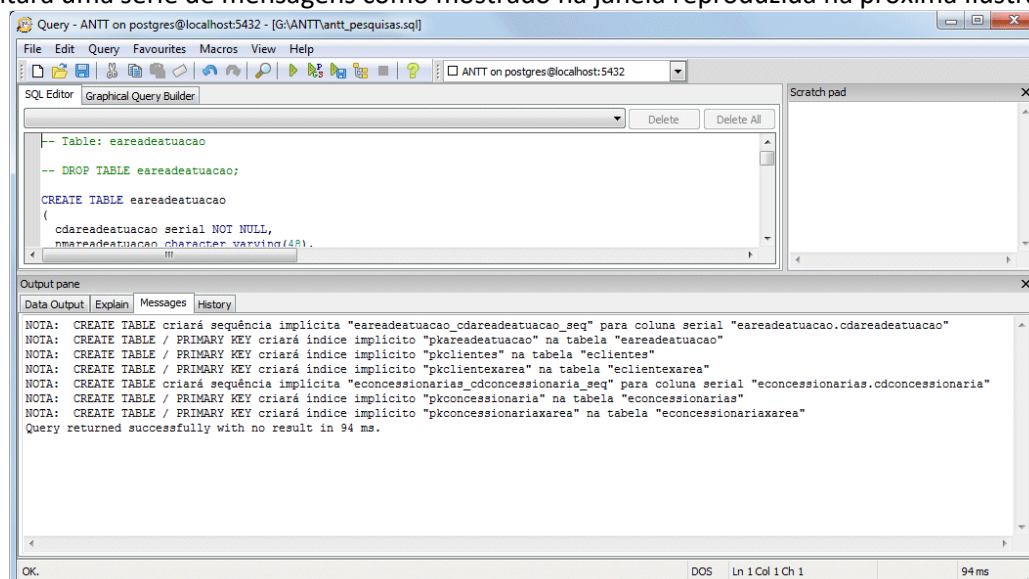


Ilustração 19 - Criação da base, resultado final da execução do script de criação

Uma vez criadas as entidades da base de dados, a infraestrutura para funcionamento do Gerador de Pesquisas estará pronta para uso.

INSTALAÇÃO DO GERADOR DE PESQUISAS

A instalação do Gerenciador de Pesquisas é executada com auxílio de um programa específico denominado “Gerador de Pesquisas.exe”, que pode ser encontrado na pasta raiz do CD. Este programa contém um instalador que irá se encarregar de todo o procedimento.

Ao executar este programa o usuário irá observar duas pequenas janelas com informações confirmando que o instalador está se preparando para realizar suas funções. Uma vez terminada a preparação, o instalador irá apresentar uma tela de boas vindas, reproduzida na Ilustração a seguir.

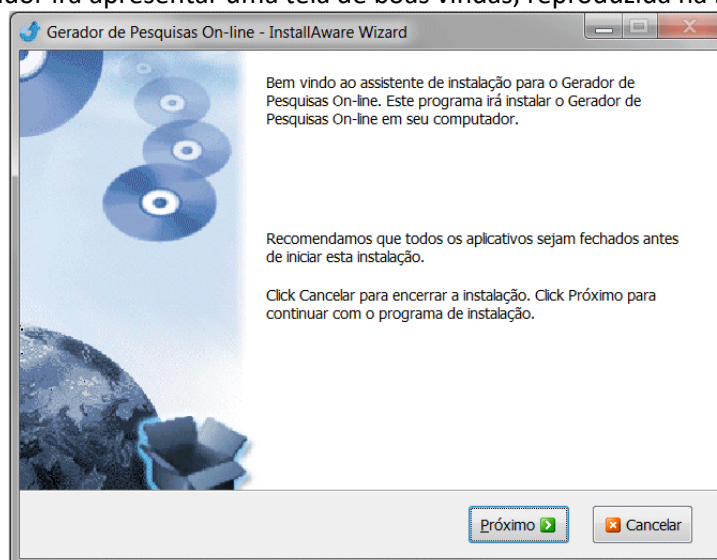


Ilustração 20 - Instalação do aplicativo, tela de boas vindas do instalador

Acionado o botão *Próximo*, o instalador avançará para a página seguinte onde, se assim desejar, o usuário poderá alterar a pasta onde será instalado o Gerador de Pesquisas. Normalmente o padrão adotado não precisará ser alterado e a Ilustração abaixo exemplifica o conteúdo esta página.

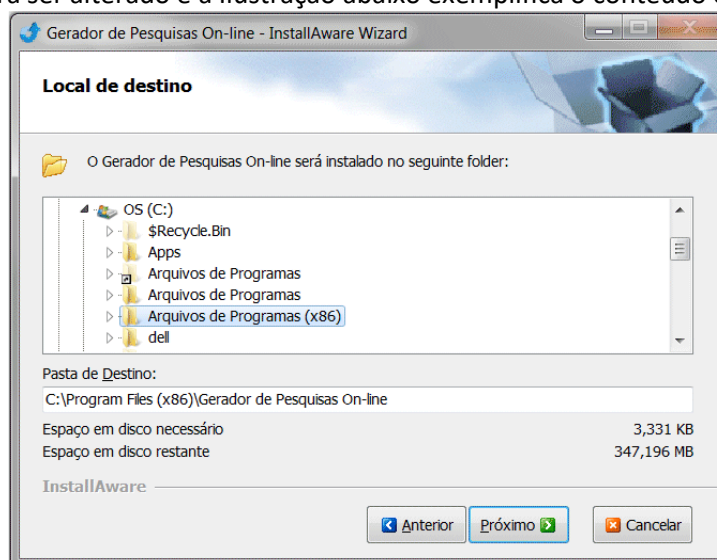


Ilustração 21 - Instalação do aplicativo, seleção da pasta de destino do Gerador de Pesquisas

Novamente acionando-se o botão *Próximo* o instalador avançará, desta vez para a página que avisará que ele está pronto para proceder à instalação, como é exemplificado na próxima Ilustração.

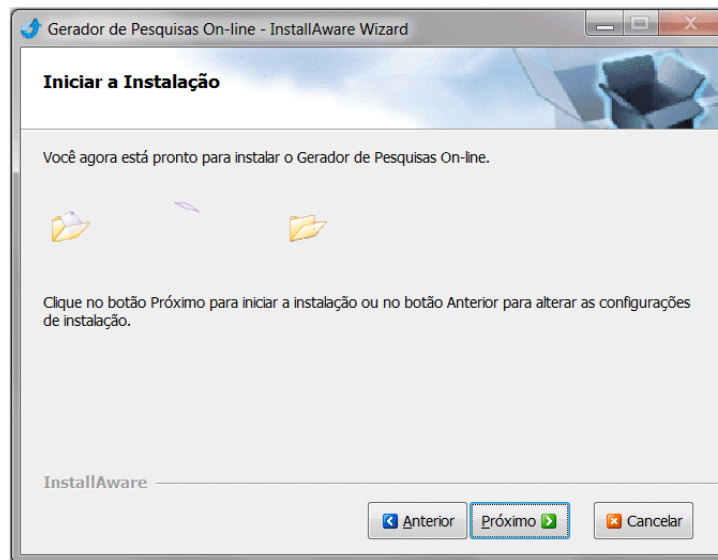


Ilustração 22 - Instalação do aplicativo, aviso de que a instalação está pronta para iniciar

Nesta página o acionamento do botão Próximo provoca nova mudança de página e dá início ao procedimento de instalação, que pode ser acompanhado em uma tela específica, como mostrado na Ilustração abaixo.

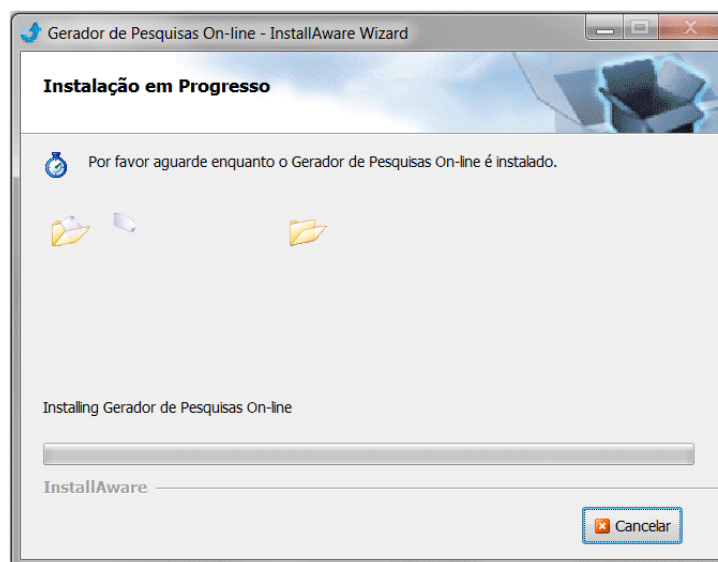


Ilustração 23 - Instalação do aplicativo, tela de progresso da instalação

O processo de instalação é bastante rápido e uma vez terminado, leva a automaticamente mudar para a página que avisa que a instalação foi finalizada. Um exemplo desta tela final é apresentado na Ilustração a seguir.

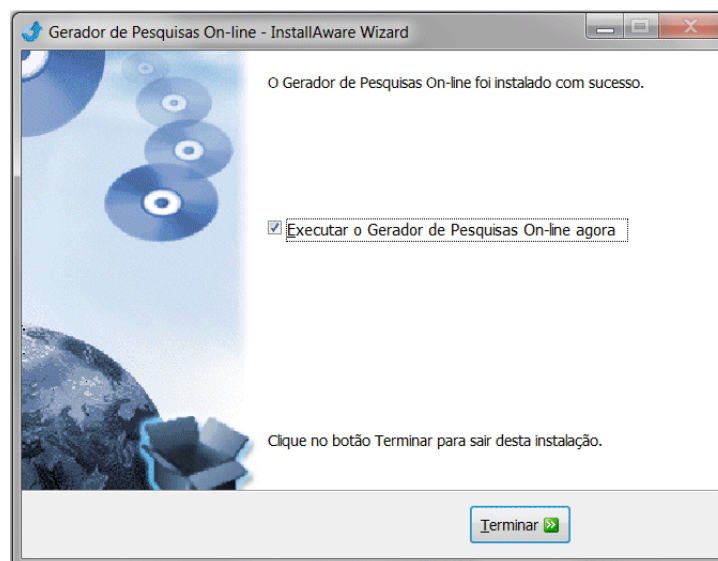


Ilustração 24 - Instalação do aplicativo, tela final da instalação

Tendo sido instalado o Gerador de Pesquisas, o sistema está pronto para ser utilizado. Os próximos itens deste documento descrevem como utilizar o aplicativo.

O Gerador de Pesquisas

O Gerador de Pesquisas é uma ferramenta que se destina à execução de duas tarefas muito específicas:

- Manutenção de um cadastro de contatos de usuários do serviço de transporte ferroviário de cargas e,
- Geração de listas de contatos a partir do cadastro para uso com o questionário do SURVEY MONKEY.

A manutenção do cadastro compreende atividades que vão desde a manutenção (criação, edição e remoção) individual dos cadastros de contatos, áreas de atuação econômica e concessionárias de transporte de ferroviário de carga, até a importação de planilhas EXCEL contendo um cadastro completo de contatos. A importação de uma planilha EXCELL é a melhor opção para inicializar toda a base de dados de contatos, imediatamente após a instalação do sistema e sua base de dados.

As listas de contatos podem ser geradas de várias formas e para auxiliar o usuário na criação destas listas o Gerador de Pesquisas disponibiliza uma janela de diálogo especializada. Esta janela conduz o usuário passo a passo solicitando como a lista de contatos deverá ser criada, quais os parâmetros que devem ser utilizados e finalizando com a disponibilização da lista para uso no SURVEY MONKEY.

O aplicativo é constituído por um formulário principal e várias janelas de diálogo auxiliares. Este formulário principal, reproduzido na Ilustração abaixo, está dividido em duas partes: as barras de ferramentas e uma área utilizada para apresentar ou o conteúdo do cadastro de contatos ou o conteúdo de uma planilha que está para ser importada.

Concessionária	Área de Atuação	Cliente	Contato	Cargo	Telefone	Email	Preferencial
ALL Malha Norte	Açúcar E Alcool	Brenco - Companhia Brasileira de	Gabriel de Lima Salgado	Gerente Logística	(11) 3096-8000	gabriel.lima@eth.com	Não
ALL Malha Norte	Agrícola	Nidera Sementes Ltda	Rogério Moda	Gerente	(11) 3508-1404	rmoda@nidera.com.br	Sim
ALL Malha Norte	Agrícola	Iaco Agrícola S.A.	Maria Fernanda Cabral	Engenheira Ambiental	(67) 3562-5700	maria.cabral@iaco.ind.br	Sim
ALL Malha Norte	Agroindústria	Cooperativa dos Cotonicultores	Carlos Alberto	Comercial	(66) 3419-6400	carlosalberto@cooperfibra.com.br	Sim
ALL Malha Norte	Alimentos	BRF - Brasil Foods S.A.	Marques Pedrozo	Coordenador de Logística	(47) 3249-4173	marques.pedroso@brasilfoods.com	Não
ALL Malha Norte	Alimentos	Comércio e Indústria Brasileira	George Takahashi	Diretor de Logística	(11) 3039-6977	george.takahashi@ldcom.com	Sim
ALL Malha Norte	Alimentos	Sadia S.A.	Jonas Ferreira de Souza	Assistente de Logística	(41) 2117-8736	jonas.oliveira@brasilfoods.com	Não
ALL Malha Norte	Cereais	ADM do Brasil Ltda	Adriano Antunes	Gerente de Operação	(11) 5185-3426	adriano.antunes@adm.com	Não
ALL Malha Norte	Cereais	Multigrain Comércio Importação e	Alberto Rodrigues	Gerente Logística	(11) 3478-3547	alberto.rodrigues@multigrain.com.br	Não
ALL Malha Norte	Cereais	Louis Dreyfus Commodities Brasil	Alexandre Stecca	Coordenador de Logística	(11) 3039-6720	alexandre.stecca@ldcom.com	Sim
ALL Malha Norte	Cereais	Amaggi Exportação e Importação	Edson Gentile	Gerente de Logística	(66) 3411-3133	edson.gentile@grupomaggi.com.br	Não
ALL Malha Norte	Cereais	Caramuru Alimentos S.A.	Alexandre Almeida	Coordenador de Logística	(64) 3404-0989	almeida@caramuru.com	Sim
ALL Malha Norte	Cereais	Noble Brasil	Bruno Kuster	Coordenador Logística	(11) 3566-8726	brunnokuster@noblegrain.com	Não
ALL Malha Norte	Cereais	Bunge Alimentos S.A.	Adilson Alfien	Gerente de Logística	(47) 3331-2010	adilson.alfien@bunge.com	Não
ALL Malha Norte	Fertilizantes	Bunge Fertilizantes S.A.	Carlos Mendes	Gerente	(11) 9101-9212	carlos.mendes@bunge.com	Não
ALL Malha Norte	Logística	Standard Logística e Distribuição	Allan Fuchs	Diretor	(41) 2118-2800	alan@brado.com.br	Sim
ALL Malha Norte	Petróleo	Petrobras Distribuidora S.A.	Ana Levita Raicher	Assistente Administrativo	(19) 3735-6794	anarai@br-petrobras.com.br	Não
ALL Malha Norte	Petróleo	Cosan Combustíveis e Lubrificantes	Ricardo de Almeida	Gerente de Logística	(11) 2344-6200	ricardo.collares@raizen.com	Não
ALL Malha Oeste	Açúcar E Alcool	Sucden do Brasil Ltda	Marcelo Alves	Gerente Comercial	(11) 8141-3666	comercial@elog-a.com.br	Sim

Ilustração 25 - Formulário principal do Gerador de Pesquisas

Visão Geral do Funcionamento do Aplicativo

O Gerador de Pesquisas é controlado por duas barras de ferramentas responsáveis pelas operações referentes ao gerenciamento do cadastro de contatos e à importação de uma planilha de contatos.

Nas Ilustrações que seguem, as funções de cada um dos botões destas duas barras de ferramentas são identificadas. O texto utilizado na identificação destas funções será utilizado adiante quando se descrevem as ferramentas.



Ilustração 26 - Barra de ferramentas de cadastro

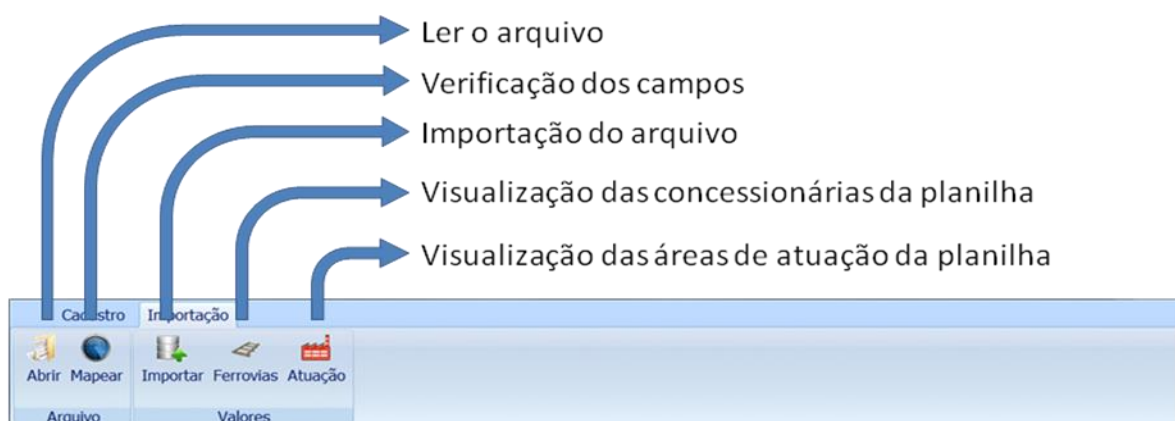


Ilustração 27 - Barra de ferramentas de importação

Com uma única exceção, a ferramenta de importação do arquivo, todas as ferramentas do Gerador de Pesquisas utilizam janelas de diálogo para auxiliar na execução das tarefas correspondentes. As ferramentas e suas respectivas janelas serão descritas nos próximos itens deste manual.

CRIAR UMA PESQUISA

Para o Gerador de Pesquisas a criação de uma pesquisa consiste em criar uma lista de emails de contatos para ser submetida ao Survey Monkey. A criação de uma pesquisa é feita com auxílio de uma janela de diálogo que implementa uma sequência passo a passo, onde o usuário é conduzido no processo de criação.

A sequência de passos a ser seguida na criação da pesquisa é apresentada a seguir:

- Determinar a forma de seleção dos contatos.
- Escolher os parâmetros que controlam a seleção dos contatos.
- Executar a seleção dos contatos.
- Conferir o resultado da seleção e decidir entre aceitar o resultado ou refazer a seleção.

Para cada um destes passos existe uma página na janela de criação e a navegação entre as páginas é realizada pelos botões *Recuar* e *Avançar* localizados no canto inferior esquerdo da janela.

A sequência de passos desta tarefa é dividida em várias páginas e a primeira delas, onde o usuário escolhe a forma de seleção dos contatos, é representada na Ilustração abaixo.

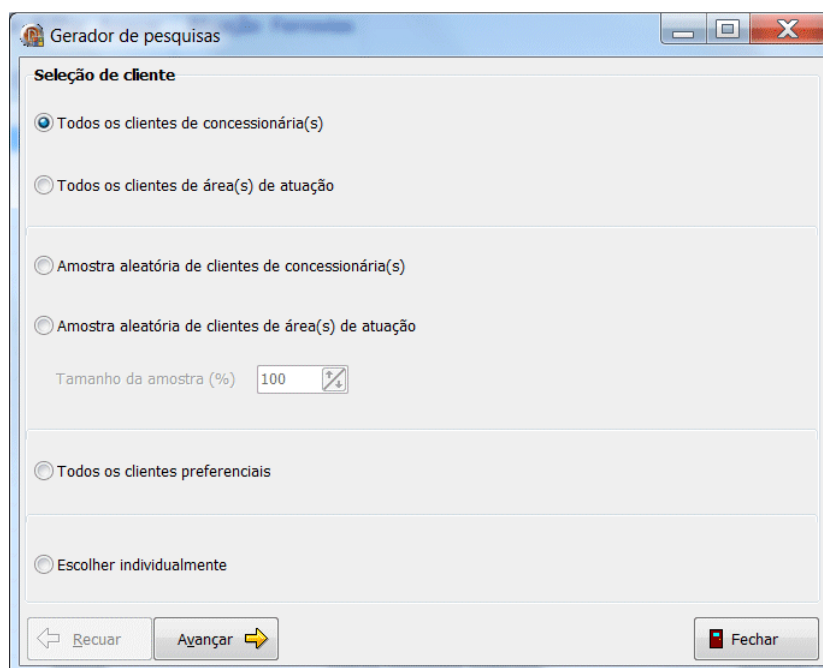


Ilustração 28 - Criador de pesquisas, escolha do modo de seleção de contatos

Existem seis modos diferentes de selecionar os contatos que irão compor a lista e cada um deles é descrito a seguir. As descrições utilizam os textos apresentados na própria tela para identificar cada modo de seleção.

Todos os Clientes de Concessionária(s):

Com este tipo de seleção de contatos, as concessionárias são utilizadas como parâmetro de controle de seleção. O pesquisador irá escolher os clientes de forma indireta, através da escolha das concessionárias das quais eles são clientes. Esta seleção é feita em uma tela como a reproduzida abaixo:

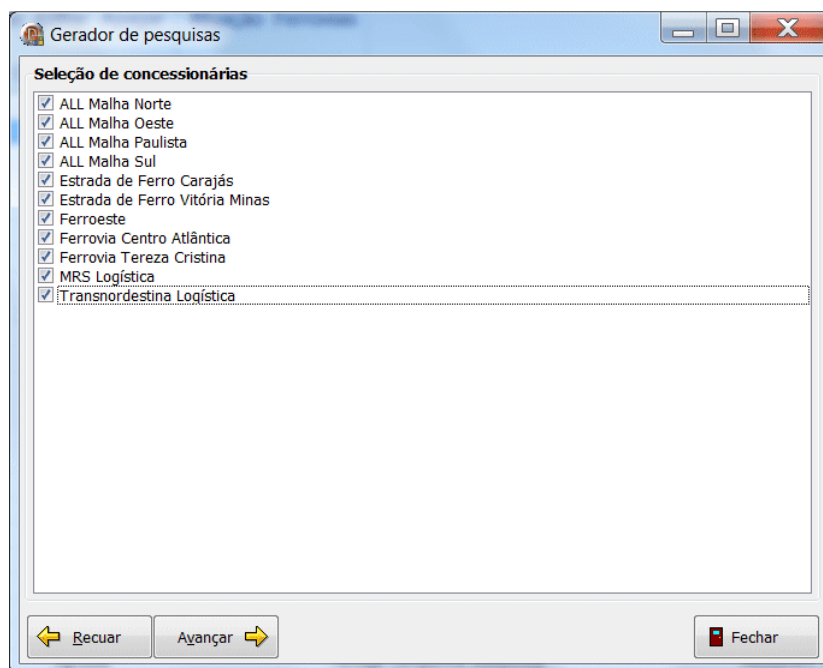


Ilustração 29 - Criação de pesquisas, seleção de concessionárias

No exemplo acima serão selecionados todos os contatos disponíveis na base de dados uma vez que foram selecionadas todas as concessionárias.

Todos os Clientes de Área(s) de Atuação:

Este modo de seleção irá selecionar os contatos de forma indireta, só que desta vez será informada a área de atuação econômica do cliente. A seleção das áreas de atuação será realizada em uma tela com a reproduzida na Ilustração a seguir.

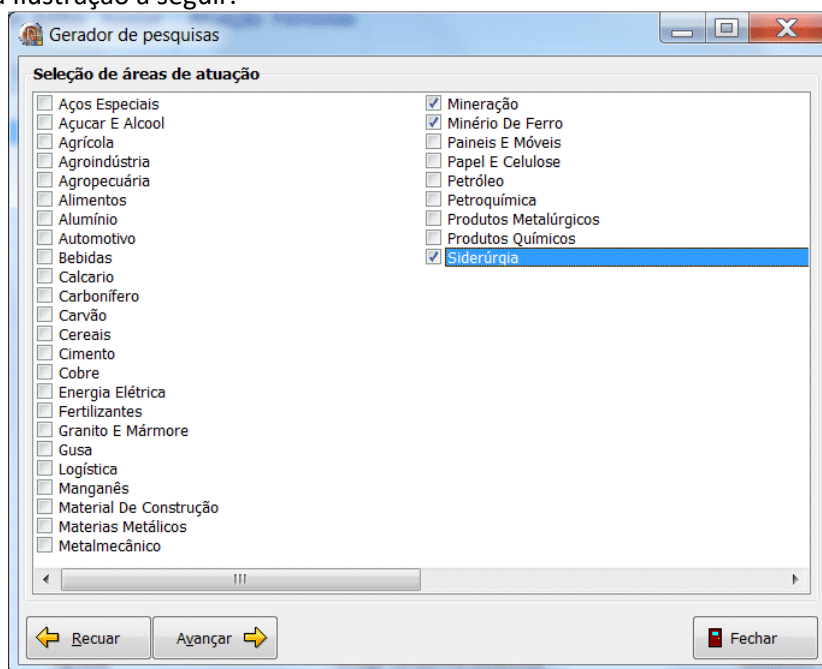


Ilustração 30 - Criar pesquisas, seleção de áreas de atuação

O exemplo acima resultará em uma lista parcial dos contatos existentes na base, por outro lado, se o pesquisador selecionar todas as áreas econômicas de atuação será gerada uma lista com todos os contatos existentes na base de dados.

Amostra Aleatória de Clientes de Concessionária(s):

A seleção por amostra aleatória de clientes de concessionária(s) é uma variante do modo de seleção “Todos os clientes de concessionária(s)”. Na seleção aleatória apenas uma parte dos contatos será escolhida dentre aqueles clientes pertencentes às concessionárias selecionadas.

Esta parcela dos contatos é determinada na forma de um percentual, informado pelo pesquisador no campo *Tamanho da amostra (%)*. Para selecionar as concessionárias se utiliza a mesma tela utilizada no modo “Todos os clientes de concessionária(s)”.

Amostra aleatória de clientes de área(s) de atuação:

A seleção de uma amostra aleatória de clientes de área(s) de atuação é uma variante do modo de seleção “Todos os clientes de área(s) de atuação”. Com a seleção aleatória, apenas uma parte dos contatos será escolhida dentre aqueles clientes pertencentes às áreas de atuação selecionadas.

A parcela dos contatos selecionados é determinada na forma de um percentual informado pelo pesquisador no campo *Tamanho da amostra (%)*. Para selecionar as áreas econômicas de atuação se utiliza a mesma tela utilizada no modo “Todos os clientes de área(s) de atuação”.

Todos os clientes prioritários:

Este é o método mais rápido de seleção de contatos pois dispensa qualquer escolha de parâmetros adicionais de seleção.

Neste modo de seleção todos os contatos classificados como Preferenciais na base de dados é que serão selecionados, independentemente da concessionária da qual são clientes ou da área de atividade financeira na qual atuam.

Escolher individualmente:

A opção de seleção individual foi disponibilizada como opção para aqueles casos onde as demais opções não atendem às necessidades do pesquisador.

No caso deste tipo de seleção o usuário será solicitado a escolher explicitamente quais os contatos que irão compor a lista, utilizando uma lista como a reproduzida na Ilustração abaixo.

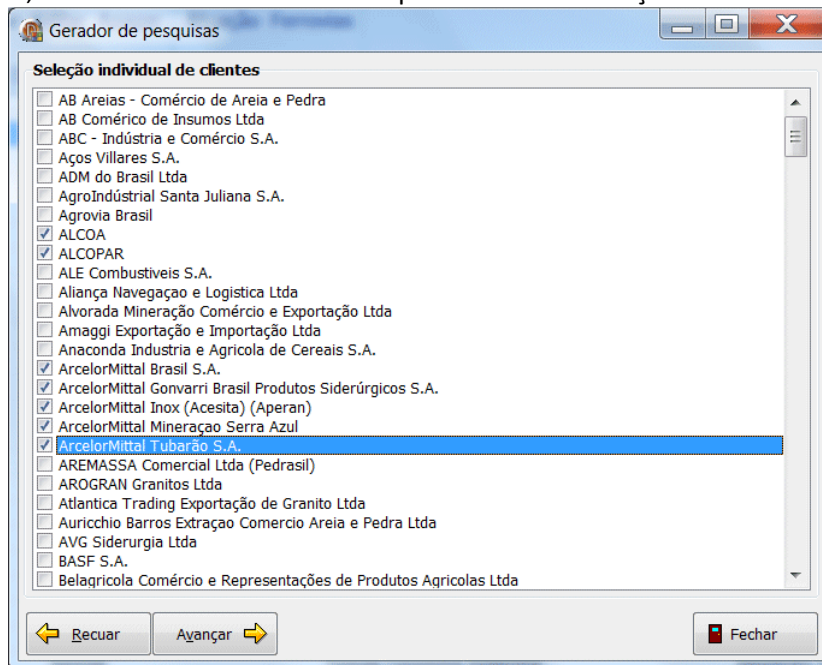


Ilustração 31 - Criação de pesquisas, seleção individual de contatos

Os contatos são selecionados a partir da empresa cliente na qual atuam e este modo de seleção permite criar listas de contatos altamente customizadas, que não podem ser obtidas facilmente utilizando os demais modos de seleção.

Independente do modo de seleção de contatos, após a definição dos parâmetros necessários, será o momento de avançar para a execução da seleção.

EXECUÇÃO DA SELEÇÃO

Imediatamente após se entrar na página de execução, o botão *Avançar* é substituído pelo botão *Executar* e é apresentado um componente, em branco, onde será apresentado o resultado da criação após sua conclusão.

Ao se acionar o botão *Executar* se inicia o procedimento de criação cuja demora depende do tipo de seleção de contatos adotado, entretanto esta demora é de poucos segundos, ao fim dos quais é apresentada uma janela de aviso indicando o final do procedimento, informando também o número de contatos selecionados.

As duas próximas Ilustrações apresentam os dois estados desta página da janela.

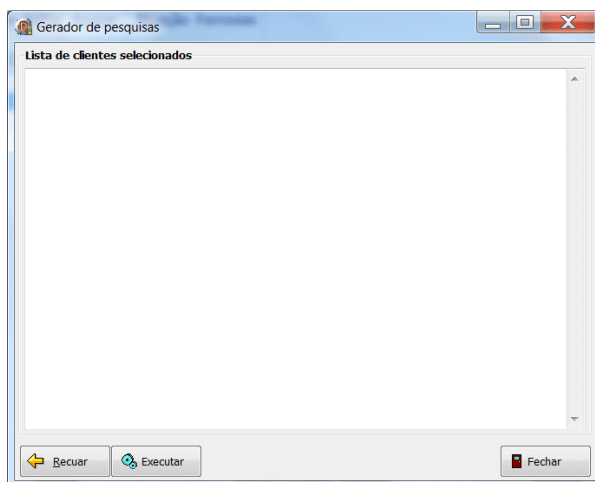


Ilustração 32 - Criação de pesquisas, antes da criação

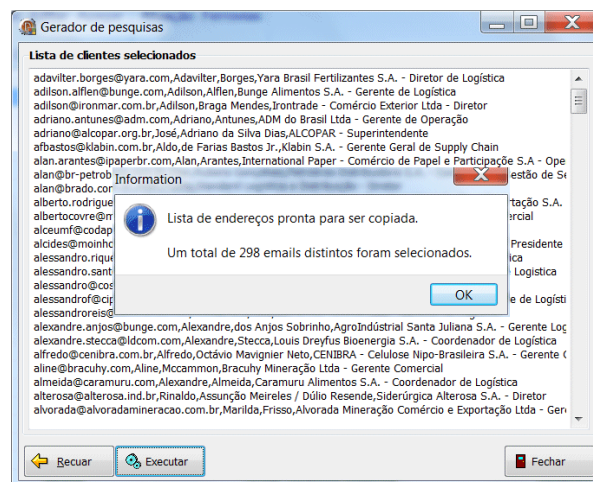


Ilustração 33 - Criação de pesquisas, após a criação

O exemplo acima foi obtido para uma lista de contatos obtida selecionando todos os contatos preferenciais.

No momento em que a criação da lista está finalizada uma cópia da mesma está disponível na área de transferência (*clipboard*) do Windows, pronta para ser colada na janela de contatos do Survey Monkey. Inclusive esta lista pode ser colada em outros aplicativos quantas vezes se desejar, ela continuará disponível até que se realize outra operação de copiar ou de recortar.

ABRIR O SURVEY MONKEY

É uma operação bastante simples que facilita o trabalho do pesquisador abrindo a página de LOGIN do Survey Monkey no browser padrão, definido na máquina onde o Gerador de Pesquisas está sendo executado.

INSERIR CONTATO

O Gerador de Pesquisas provê funções para manutenção da base de contatos, permitindo realizar operações de inclusão, edição e remoção de contatos na base.

Para efetuar a inserção de um contato, o Gerador de Pesquisas disponibiliza uma janela de diálogo, apresentada a seguir, onde todos os campos que caracterizam um contato podem ser informados. Esta janela está dividida em três áreas para entrada de dados.

Ilustração 34 - Janela de inserção de contato

Esta janela está dividida em três grupos que organizam as informações do contato. A identificação dos componentes utilizados na entrada de dados identificam, inequivocamente, as informações que devem ser fornecidas.

Os valores disponíveis para *Concessionária* e *Área de atuação* serão disponibilizados em listas que serão obtidas a partir dos valores existentes na base de dados. Valores não existentes na base não serão aceitos.

O usuário deve estar atento para as informações digitadas nos componentes do grupo Contato. Todas as informações neste grupo são tratadas como textos e assim, não é possível diferenciar, por exemplo, os campos *Empresa*, *Nome* e *Cargo*. É responsabilidade do pesquisador garantir a correta digitação das informações.

EDIÇÃO DO CONTATO

A operação de edição consiste da alteração por alguma razão, de um ou mais campos/valores que pertencem a um contato. O Gerenciador de Pesquisas utiliza para isso uma janela diálogo idêntica à janela utilizada para a inserção de um novo contato, como mostrado na Ilustração a seguir.

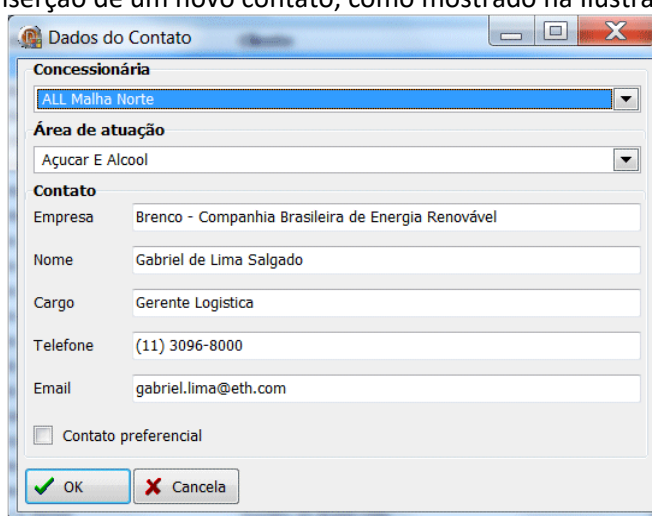
A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Dados do Contato". Ela possui uma aba "Concessionária" com uma lista suspensa selecionando "ALL Malha Norte". Abaixo, há uma aba "Área de atuação" com uma lista suspensa selecionando "Açúcar E Alcool". O grupo "Contato" contém campos de texto para "Empresa" (Brenco - Companhia Brasileira de Energia Renovável), "Nome" (Gabriel de Lima Salgado), "Cargo" (Gerente Logística), "Telefone" ((11) 3096-8000) e "Email" (gabriel.lima@eth.com). Há também uma caixa de seleção "Contato preferencial" desmarcada. No rodapé, há botões "OK" e "Cancela".

Ilustração 35 - Janela de edição de contato

Além da estrutura e conteúdo idênticos àqueles da janela de inserção de novos contatos, a janela de edição de contatos também está submetida as mesmas características de funcionamento daquela janela. Na edição de um contato se aplicam as mesmas regras de preenchimento dos campos que valem para a inclusão de um novo contato.

A edição sempre irá ser realizada sobre o contato selecionado na janela principal do Gerador de Pesquisas, apresentada anteriormente no item "Formulário Principal do Gerador de Pesquisas".

REMOÇÃO DE CONTATO

Assim como a operação de edição, a operação de remoção (*Apagar*) de contato será aplicada ao contato selecionado na janela principal do Gerador de Pesquisas.

Esta operação não utiliza janelas para manipular dados, mas apresenta uma janela de advertência, que solicita que o pesquisador confirme a exclusão do registro. Nesta janela são reproduzidos os campos do contato para facilitar a identificação de qual contato está sendo removido.

Esta janela tem dois botões situados no seu extremo inferior direito: *Sim* e *Não*. Acionando-se o botão *Sim*, o contato é removido, acionando o botão *Não*, a operação de remoção é cancelada.

CADASTRO DE ÁREAS DE ATUAÇÃO

O Gerador de Pesquisas provê dois gerenciadores de cadastros auxiliares. Um deles permite gerenciar (inserir/editar/remover) o cadastro de áreas econômicas de atuação utilizando uma janela de diálogo como a reproduzida na Ilustração que segue.

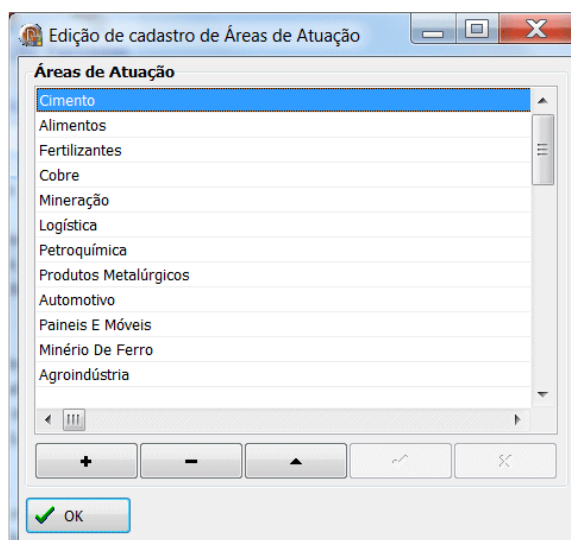


Ilustração 36 - Gerenciador do cadastro de áreas de atuação

Todas as operações de gerenciamento são executadas nesta janela utilizando a lista de áreas de atuação e os cinco botões localizados abaixo dela. Ao passar o mouse sobre estes botões será exibido um pequeno lembrete (*hint*) contendo um texto que informa a função do botão, suas respectivas funções serão descritas abaixo para em maior detalhe.

Botão	Função
+	Inserir: Ao ser acionado este botão será criada uma nova linha em branco no componente que contém a lista de áreas de atuação permitindo digitar o nome da nova área que se deseja adicionar à base de dados. Ao se acionar este botão, automaticamente serão habilitados os botões Salvar e Cancelar (ver abaixo).
-	Remover: Este botão, ao ser acionado, remove na base de dados o item atualmente selecionado no componente com a lista de áreas de atuação. Caso o item atual esteja em uso, na tabela de contatos será gerada uma mensagem de erro e o item não será removido.
▲	Editar: O botão editar ativa a capacidade de alterar o conteúdo do item atualmente selecionado na lista de áreas de atuação. Ao se acionar este botão, automaticamente serão habilitados os botões Salvar e Cancelar (ver abaixo).
✓	Salvar: Este botão, quando acionado, salva na base de dados os resultados das operações de inserção ou de edição. Antes de efetuar o salvamento é feita uma verificação na base para determinar se o item que está sendo salvo não irá gerar duplicidade na base, se este for o caso, é gerada uma mensagem de erro e o salvamento é abortado. No caso de salvamento bem sucedido, os botões Salvar e Cancelar serão desabilitados.
✕	Cancelar: O botão cancelar irá descartar o conteúdo digitado em qualquer operação de inclusão ou edição, interrompendo a respectiva operação. A base de dados continuará inalterada. Após uma operação de cancelamento, os botões Salvar e Cancelar estarão desabilitados.

Note-se que qualquer edição realizada nesta janela de cadastro, por exemplo, para corrigir um erro de digitação, irá afetar todos os contatos que utilizem uma determinada área de atuação.

CADASTRO DE CONCESSIONÁRIAS

O segundo gerenciador de cadastro auxiliar é o gerenciador do cadastro de concessionárias apresentado na Ilustração a seguir.

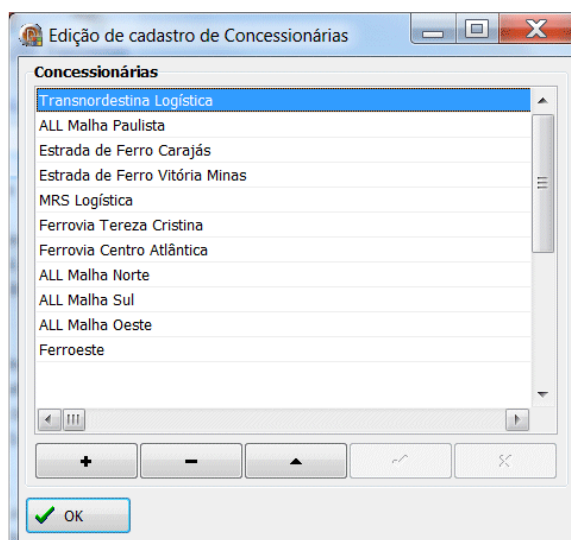


Ilustração 37 - Gerenciador de cadastro de concessionárias

O funcionamento dos componentes que compõem esta janela é idêntico aos componentes que compõem a janela de cadastro de áreas econômicas de atuação, apenas mudando o cadastro gerenciado.

IMPORTAÇÃO DE UMA PLANILHA EXCELL

A importação de planilhas EXCELL é a forma utilizada pelo sistema para povoar uma base de dados recém criada ou atualizar completamente uma base de dados existente. **A importação de uma planilha remove todos os dados previamente existentes.**

Para realizar a importação, deve-se seguir a sequência de passos dispostos abaixo:

- Abrir o arquivo contendo a planilha de dados desejada
- Verificar os campos da planilha
 - Verificar se os campos mínimos necessários estão presentes
 - Verificar se o mapeamento dos campos está correto
 - Corrigir o mapeamento se necessário
- Importar o arquivo se ele satisfizer as condições necessárias

Abrir o Arquivo

Para abrir o arquivo contendo a planilha o Gerador de Pesquisas, utilizar a janela padrão de abertura de arquivos, disponível no sistema operacional. A Ilustração a seguir reproduz um exemplo desta janela.

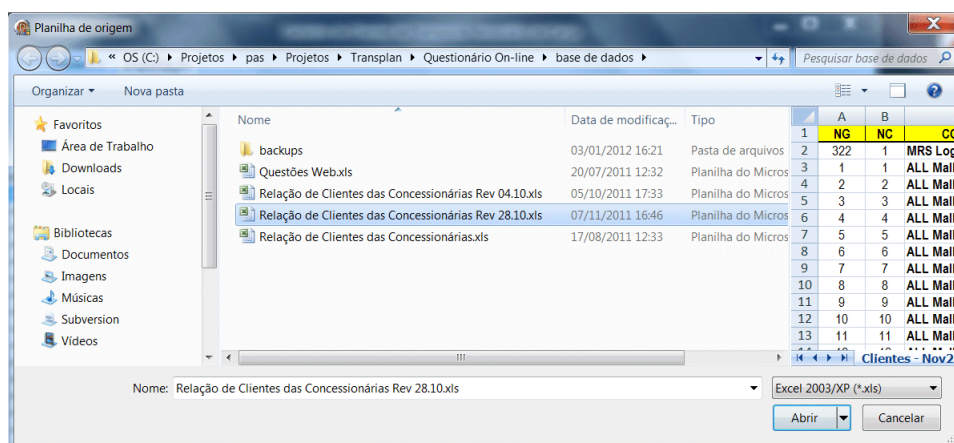


Ilustração 38 - Exemplo de janela da abertura de planilha de contatos.

Nesta janela, uma vez selecionado o arquivo desejado, o usuário irá então poder examinar seu conteúdo na tela do Gerador de Pesquisas como apresentado na próxima Ilustração.

Cadastro de Clientes de Transporte Ferroviário de Carga									
Cadastro									
Importação									
Abrir Mapear Importar Ferrovias Atuação									
Arquivo Valores									
NG	NC	CONCESSIONÁRIAS	EMPRESA USUÁRIA	ÁREA DE ATUAÇÃO	NOME	CARGO/FUNÇÃO	TELEFONE	E-mail	
322	1	MRS Logística	AS Areas - Comércio de Areia e Pedra	Materiais de Construção	Carlos Eduardo Auricchio	Diretor	(12) 3207-1510	caco@albarareas.com.br	
1	1	ALL Malha Norte	ADM do Brasil Ltda	Cereais	Adriano Antunes	Gerente de Operação	(11) 5185-3426	adriano.antunes@adm.com	
2	2	ALL Malha Norte	Amaggi Exportação e Importação Ltda	Cereais	Edson Gentile	Gerente de Logística	(66) 3411-3133	edson.gentile@grupomaggi.com.br	
3	3	ALL Malha Norte	Brenco - Companhia Brasileira de Energia Renovável	Açúcar e Alcool	Gabriel de Lima Salgado	Gerente Logística	(11) 3096-8000	gabriel.lima@eth.com	
4	4	ALL Malha Norte	BRF - Brasil Foods S.A.	Alimentos	Marques Pedrozo	Coordenador de Logística	(47) 3249-4173	marques.pedroso@brasilfoods.com	
5	5	ALL Malha Norte	Bunge Alimentos S.A.	Cereais	Adilson Alfien	Gerente de Logística	(47) 3331-2010	adilson.alfien@bunge.com	
6	6	ALL Malha Norte	Caramuru Alimentos S.A.	Cereais	Alexandre Almeida	Coordenador de Logística	(64) 3404-0989	almeida@caramuru.com	
7	7	ALL Malha Norte	Comércio e Indústria Brasileira Coimbra S.A.	Alimentos	George Takahashi	Diretor de Logística	(11) 3039-6977	george.takahashi@idcom.com	
8	8	ALL Malha Norte	Cooperativa dos Cotonicultores	Agrindústria	Carlos Alberto	Comercial	(66) 3419-6400	carlosalberto@cooperfibra.com.br	
9	9	ALL Malha Norte	Cosan Combustíveis e Lubrificantes S.A.	Petróleo	Ricardo de Almeida Collares	Gerente de Logística	(11) 2344-6200	ricardo.collares@raizen.com	
10	10	ALL Malha Norte	Jaco Agrícola S.A.	Agrícola	Maria Fernanda Cabral	Engenheira Ambiental	(67) 3562-5700	maria.cabral@jaco.ind.br	
11	11	ALL Malha Norte	Louis Dreyfus Commodities Brasil S.A.	Cereais	Alexandre Stecca	Coordenador de Logística	(11) 3039-6720	alexandre.stecca@ldcom.com	
12	12	ALL Malha Norte	Multigrain Comércio Importação e Exportação S.A.	Cereais	Alberto Rodrigues	Gerente Logística	(11) 3478-3547	alberto.rodrigues@multigrain.com.br	
13	13	ALL Malha Norte	Nidera Sementes Ltda	Agrícola	Rogério Moda	Gerente	(11) 3508-1404	rmoda@nidera.com.br	
14	14	ALL Malha Norte	Noble Brasil	Cereais	Bruno Kuster	Coordenador Logística	(11) 3566-8726	brunokuster@noblegrain.com	
15	15	ALL Malha Norte	Petrobras Distribuidora S.A.	Petróleo	Ana Levita Raicher	Assistente Administrativo	(19) 3735-6794	anarai@br-petrobras.com.br	
16	16	ALL Malha Norte	Sadia S.A.	Alimentos	Jonas Ferreira de Souza de Oliveira	Assistente de Logística	(41) 2117-8736	jonas.oliveira@brasilfoods.com	
17	17	ALL Malha Norte	Standard Logística e Distribuição	Logística	Allan Fuchs	Diretor	(41) 2118-2800	alan@brado.com.br	
18	18	ALL Malha Norte	Bunge Fertilizantes S.A.	Fertilizantes	Carlos Mendes	Gerente	(11) 9101-9212	carlos.mendes@bunge.com	
19	1	ALL Malha Oeste	ADM do Brasil Ltda	Cereais	Adriano Antunes	Gerente de Operação	(11) 5185-3426	adriano.antunes@adm.com	
20	2	ALL Malha Oeste	ArcelorMittal Brasil S.A.	Siderurgia	Jorge Luis de Magalhães	Gerente de Operações Logísticas	(31) 3219-1752	jorge.magalhaes@arcelormittal.com	
21	3	ALL Malha Oeste	Companhia Brasileira de Alumínio	Alumínio	Gilberto Mascarenhas Meira	Gerente Geral	(11) 2159-3292	gilberto.meira@vmetais.com.br	
22	4	ALL Malha Oeste	Copersucar S.A.	Açúcar e Alcool	Marcelo F. Machado	Coordenador de Logística	(11) 2618-8632	mfmachado@copersucar.com.br	
23	5	ALL Malha Oeste	Cosan Açúcar e Alcool S.A.	Açúcar e Alcool	Francisco Silva	Gerente de Logística	(14) 3629-2000	francisco.silva@cosan.com.br	
24	6	ALL Malha Oeste	Cosan Combustíveis e Lubrificantes S.A.	Petróleo	Ricardo de Almeida Collares	Gerente de Logística	(11) 2344-6200	ricardo.collares@raizen.com	
25	7	ALL Malha Oeste	Fertipar Fertilizantes do Paraná Ltda	Fertilizantes	Guilherme	Comercial	(41) 3026-9950	guilherme@fertipar.com.br	
26	8	ALL Malha Oeste	Fibra Celulose S.A.	Papel e Celulose	Ezio Tadeu Lopes	Gerente Logística	(27) 3270-2320	ezio.lopes@fibria.com.br	
27	9	ALL Malha Oeste	Ficebras Exportação Ltda	Logística	Roberto de Mello	Logística	(11) 2781-0451	ficebras@uol.com.br	
28	10	ALL Malha Oeste	Gerdau Aços Longos S.A.	Siderurgia	Tulio Rubim	Gerente de Logística	(31) 3399-8960	tulio.rubim@gerdau.com.br	
29	11	ALL Malha Oeste	Maringá S.A. - Cimento e Ferro Liga	Materiais de Construção	Pacifico	Analista de Compras	(15) 3524-9711	pacifico@cmnp.com.br	
30	12	ALL Malha Oeste	Minerimix - Mineração Ltda	Materiais de Construção	Edson	Diretor	(11) 4602-8080	pechio@gbase.com.br	

Ilustração 39 - Gerador de Pesquisas exibindo o conteúdo da planilha recém.

Após esta ação o arquivo está pronto para ser verificado.

Verificação de Campos

Todas as atividades de verificação de campos: verificar se os campos necessários estão presentes, verificar se o mapeamento dos campos é adequado e corrigir o mapeamento dos campos, serão executadas com auxílio de uma única janela de diálogo. A Ilustração a seguir reproduz esta janela.

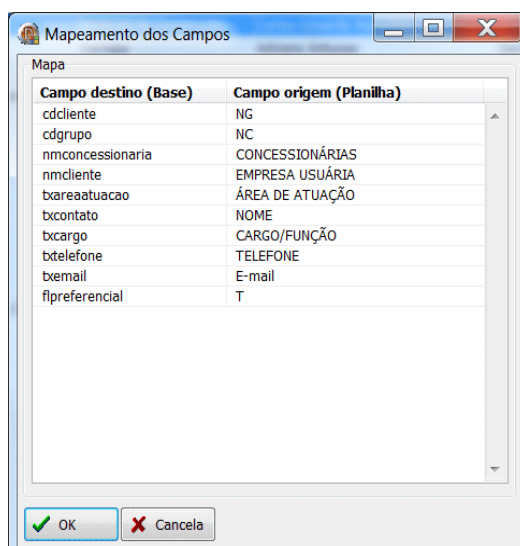


Ilustração 40 - Janela de diálogo para mapeamento de campos

Nesta janela existe um único componente com duas colunas. A coluna da esquerda, *Campo destino (Base)*, apresenta o nome dos campos, conforme eles se encontram registrados na base de dados. A coluna da direita, *Campo origem (Planilha)*, apresenta o nome dos campos, conforme eles se encontram registrados na planilha.

O tipo e conteúdo dos campos registrados na base de dados são descritos na tabela a seguir:

Nome	Tipo	Conteúdo
cdcliente	número inteiro	Código do cliente, deve ser único dentro de toda a planilha, permite individualizar cada contato.
cdgrupo	número inteiro	Código no grupo, individualiza o contato dentro da concessionária.
nmconcessionaria	texto de até 25 caracteres	Nome da concessionária
nmcliente	texto de até 96 caracteres	Nome da empresa que é cliente do transporte ferroviário de carga.
txareaatuacao	texto de até 48 caracteres	Área de atuação da empresa.
txcontato	texto de até 80 caracteres	Nome da pessoa que deverá receber o email com a carta convidando a participar da pesquisa.
txcargo	texto de até 60 caracteres	Função exercida pelo contato dentro da empresa cliente.
txtelefone	texto de até 48 caracteres	Telefone(s) do contato.
txemail	texto de até 80 caracteres	Endereço de correio eletrônico para onde deverá ser enviada a carta convidando a participar da pesquisa.
flpreferencial	número inteiro	Se o contato é preferencial de ser igual a 1 (um) e se não for deve ser igual a 0 (zero).

A coluna que contém as colunas da tabela na base de dados sempre irá apresentar os valores representados na Ilustração acima. O conteúdo da coluna que contém as colunas da planilha sempre irá reproduzir exatamente as colunas encontradas na planilha aberta. Em função disto, poderão existir mais ou menos linhas na coluna relativa à planilha. **Se existirem menos linhas a planilha não poderá ser importada, pois o conjunto mínimo de colunas não foi atendido.**

Havendo o mesmo número, ou um número maior de linhas, na coluna referente à planilha, não está excluída a possibilidade não se estar atendendo o número mínimo de colunas, mas isto poderá/deverá ser determinado na conferência do mapeamento de campos.

O mapeamento de campos consiste em estabelecer qual campo da planilha corresponde a qual campo da base de dados. Inspeccionando visualmente a correspondência estabelecida entre os campos no momento, o conhecimento do conteúdo de cada campo da planilha e o que deve ser armazenado em

cada campo na base de dados (apresentado na tabela anterior), o usuário poderá estabelecer se o mapeamento está correto.

Se o mapeamento não estiver correto e existir na planilha uma coluna que corresponda à respectiva coluna da base, este mapeamento pode ser ajustado de forma simples, efetuando-se um duplo clique do mouse na coluna que corresponde à planilha. O efeito desta ação é mostrado na Ilustração a seguir.

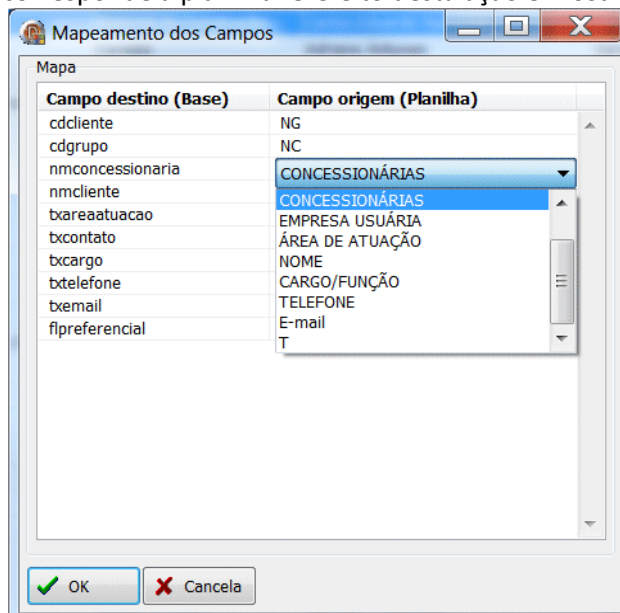


Ilustração 41 - Exemplo de correção de mapeamento de campo

Como o exemplo mostra, ao se executar o duplo clique do mouse, abre-se uma lista que contém as colunas da planilha. Para efetuar a correção basta selecionar na lista a coluna correta, que ela imediatamente irá substituir a coluna anterior, corrigindo o mapeamento.

Esta operação pode ser realizada para quantas colunas seja necessário e uma vez terminada a correção do mapeamento, o usuário deve fechar a janela com o botão *OK* para aceitar as alterações ou, com o botão *Cancela* para descartar as mesmas.

Importar o Arquivo

A importação é uma operação simples e rápida. Para executá-la basta acionar o botão Importar na barra de ferramentas e, ao final de alguns segundos, o usuário será notificado do final da mesma.

Visualização das Concessionárias da Planilha

A interface de importação disponibiliza uma janela de diálogo que permite visualizar todas as concessionárias presentes na planilha. A Ilustração a seguir exemplifica esta janela.

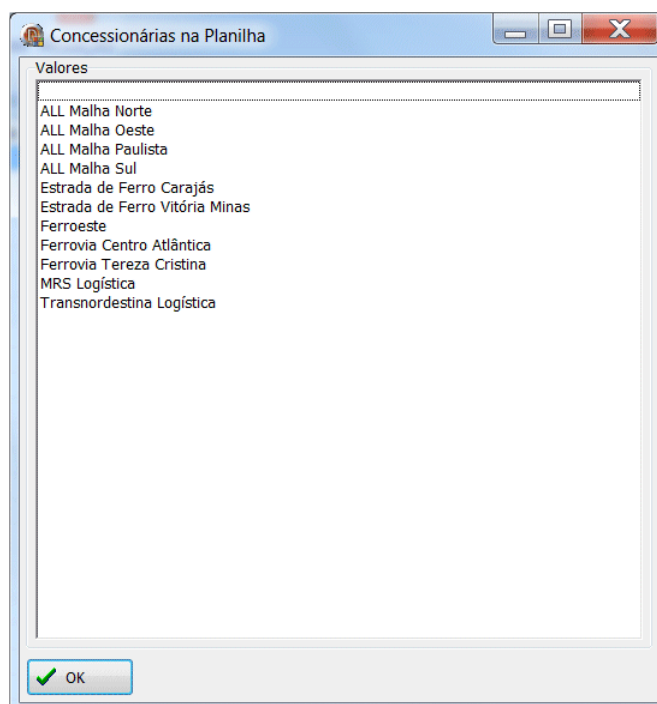


Ilustração 42 - Janela de visualização das concessionárias na planilha

Esta janela é útil em várias conferências, como por exemplo:

- Verificar se a planilha contempla todas as concessionárias desejadas.
- Verificar se os nomes das concessionárias estão corretamente digitadas.
- Verificar se não existem erros de digitação que dão origem a duplicações como por exemplo “ALL Malha Norte” e “ALL Malha Norte”.

Visualização das Áreas de Atuação da Planilha

A janela de visualização de áreas de atuação é análoga à janela de visualização e é apresentada na Ilustração a seguir.

De modo análogo a janela de visualização de concessionárias, a janela de visualização de áreas de atuação destina-se à identificação de problemas similares àqueles identificados para as concessionárias.

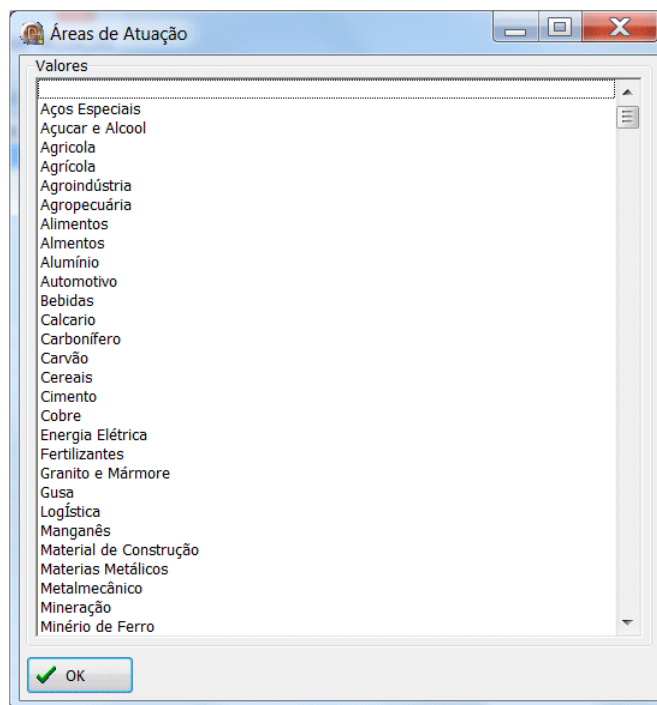


Ilustração 43 - Janela de visualização das áreas de atuação na planilha