

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO.....	3
ATIVIDADES DE EMBASAMENTO	5
Análise da Experiência Internacional e Nacional.....	5
Serviços de Transporte de Passageiros	5
Serviços de Concessionárias de Rodovias	6
Serviços de Transporte Ferroviário de Cargas.....	7
Pesquisa Qualitativa.....	8
Pesquisas por Grupo Focal	9
Pesquisas por Entrevista em Profundidade	10
Pesquisa Piloto	10
Pesquisas Presenciais.....	11
Pesquisas Através de Questionários Enviados pela Internet.....	11
PLANO AMOSTRAL	12
METODOLOGIA DE PESQUISA COM USUÁRIOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS	16
Objetivo	16
Método de Coleta de Dados.....	16
Estrutura de Atributos e Itens	17
Determinação do Índice de Satisfação com a Empresa	18
Questionários de Pesquisa.....	20
Instruções para a Realização das Pesquisas	23
Acompanhamento das Pesquisas de Campo	25
METODOLOGIA DE PESQUISA COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS.....	26
Objetivo	26
Método de Coleta de Dados.....	26

Estrutura de Atributos e Itens	28
Determinação do Índice de Satisfação com a Empresa	29
Questionários de Pesquisa.....	36
Instruções para a Realização das Pesquisas	36
Acompanhamento das Pesquisas de Campo	36
METODOLOGIA DE PESQUISA COM USUÁRIOS DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS	37
Objetivo	37
Método de Coleta de Dados.....	37
Questionário de Pesquisa	37
Instruções sobre a Pesquisa.....	38
Informações Gerais.....	38
Transporte Ferroviário do Cliente.....	38
Importância dos Fatores.....	38
Seleção das Concessionárias.....	38
Avaliação das Concessionárias.....	39
Avaliação da ANTT	39
Agradecimento.....	39
Envio dos Questionários.....	39
Resultados da Pesquisa.....	40
Determinação do Índice de Satisfação com a Empresa	42
ANEXOS - QUESTIONÁRIOS DE PESQUISA.....	46
Anexo 1 - Pesquisa com Usuários de Serviços de Transporte de Passageiros.....	47
Anexo 2 - Pesquisa com Usuários de Serviços de Concessionárias de Rodovias	62
Anexo 3 - Pesquisa com Usuários de Serviços de Transporte Ferroviário de Cargas	65

APRESENTAÇÃO

O presente relatório constitui o Produto 6 do Contrato de Prestação de Serviços de Consultoria, celebrado em 20/04/2011, entre a Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT e o Consórcio Transplan - Futura, para a elaboração de Metodologia de Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Serviços Regulados pela ANTT.

Este relatório, intitulado **Relatório Executivo**, visa apresentar um resumo de todas as etapas de desenvolvimento da Metodologia de Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Serviços Regulados pela ANTT, para o público não técnico, conforme especificado no subitem 7.1.8.2, do Termo de Referência da SDP N° 003/ANTT/BIRD/2010.

A Metodologia da Pesquisa Quantitativa para a avaliação da satisfação dos usuários foi realizada considerando-se os três grupos de serviços regulados pela ANTT:

- Transporte de Passageiros;
- Rodovias Federais Concedidas;
- Transporte Ferroviário de Cargas.

Para os dois primeiros grupos de serviços, a pesquisa deverá ser executada mediante a coleta de dados através de entrevistas presenciais com os usuários, exceto no caso dos usuários dos serviços de transporte rodoviário por fretamento, em que as pesquisas serão realizadas por telefonemas.

No que se refere ao transporte ferroviário de cargas, em face do reduzido número de empresas usuárias e das características específicas requeridas para os entrevistados, a pesquisa deverá ser desenvolvida através do preenchimento de informações constantes em questionários enviados pela internet.

O **Relatório Executivo** é constituído por sete capítulos:

- O capítulo inicial corresponde a esta Apresentação;
- O segundo capítulo apresenta o resumo das atividades desenvolvidas para a fundamentação da metodologia de pesquisa, correspondentes à Análise da Experiência Internacional e Nacional, à Pesquisa Qualitativa e à Pesquisa Piloto;
- No capítulo seguinte são resumidos os critérios adotados para a determinação das amostras para a realização das pesquisas de satisfação dos usuários de cada tipo de serviços regulados pela ANTT;
- O quarto capítulo contempla o resumo da Metodologia de Pesquisa com Usuários de Transporte de Passageiros;
- No capítulo subsequente consta o sumário da Metodologia de Pesquisa com Usuários de Serviços de Concessionária de Rodovias;
- O penúltimo capítulo envolve o resumo da Metodologia de Pesquisa com Usuários de Transporte Ferroviário de Cargas;

- No último capítulo - Anexos - são apresentados os questionários de pesquisa referentes a cada tipo de serviço regulado pela ANTT.

ATIVIDADES DE EMBASAMENTO

ANÁLISE DA EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL E NACIONAL

O objetivo desta atividade foi o levantamento e a análise de documentos relacionados com a experiência, internacional e nacional, em pesquisa de satisfação com os usuários de serviços análogos aos regulados pela ANTT, para fundamentar a metodologia a ser definida.

Serviços de Transporte de Passageiros

No que se refere aos usuários de serviços de transporte de passageiros, o estudo envolveu um total de 35 pesquisas. Os principais documentos examinados estão relacionados a seguir.

Experiência Internacional

- Pesquisa com passageiros de ônibus e bondes (Passenger Focus) - Inglaterra.
- Pesquisa de serviços de barcos em British Columbia - Canadá.
- Pesquisa com usuários de serviços de transporte - MTA - New York - Estados Unidos.
- Pesquisa com usuários de serviços de ônibus - Escócia.
- Pesquisa com usuários de aeroportos de vários países.
- Pesquisa com usuários de Metrô - Grécia.
- Pesquisas realizadas por agências de transporte em vários estados - Estados Unidos.
- Pesquisa com usuários de transporte coletivo - Singapura.
- Pesquisa com usuários de serviços de transporte - Lawrence - Kansas - Estados Unidos.
- Pesquisa com usuários de serviços de transporte - Calgary - Canadá.
- Pesquisa com usuários de serviços de transporte - Ostrava - República Tcheca.

Experiência Nacional

- Pesquisa de avaliação da qualidade de serviços prestados - Metrô do Rio de Janeiro.
- Pesquisa de avaliação da qualidade de serviços prestados - Metrô de São Paulo.
- Pesquisa de avaliação da operação com cartão eletrônico - Emp. Transp. Público - Porto Alegre.

- Pesquisa de avaliação da qualidade de serviços - Associação Nacional de Transportes Urbanos.
- Pesquisa de avaliação de serviços de trens urbanos do Rio de Janeiro - CBTU.
- Pesquisa de avaliação da qualidade de serviços de transportes na cidade de São Carlos/SP.
- Pesquisa de avaliação da imagem do sistema de transporte na Reg. Metrop. São Paulo - ANTP.
- Pesquisa com usuários de rodoviárias e de linhas de ônibus - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Sul.
- Pesquisa de avaliação de serviços de transportes em Recife, Fortaleza e Manaus.
- Pesquisa de avaliação de serviços de transporte ferroviário de passageiros (2005) - ANTT.

Serviços de Concessionárias de Rodovias

Experiência Internacional

No tocante à experiência internacional, foram analisados os seguintes trabalhos técnicos relacionados com critérios de avaliação de rodovias e com a avaliação da satisfação dos usuários:

- Performance Measures for Road Networks – A Survey of Canadian Use
Relatório com análise de indicadores de desempenho do transporte rodoviário adotados pelos departamentos provinciais de transporte do Canadá.
- NCHRP 08.36 Task 74: Customer Research Practices and Applications in Transportation
Manual elaborado em 2007, como parte do National Cooperative Highway Research Program (NCHRP), com o objetivo de sistematizar o conhecimento a respeito de pesquisas de clientes dos serviços de transporte rodoviário, através da compilação e disseminação de informações dos serviços de transporte rodoviário, coletadas por 21 agências de transporte dos Estados Unidos.
- A Study on Road Users' Overall Perceptions of Highway Maintenance Service Quality and the Variables that Define the Highway Maintenance Service Quality Domain.
Tese de doutorado apresentada por Adrian Burde, à Virginia Polytechnic Institute and State University, em 2008, na qual o autor examina a relação entre a percepção global da qualidade dos serviços de manutenção rodoviária, pelos usuários das rodovias, e as variáveis que definem a qualidade do serviço de manutenção rodoviária.

Experiência Nacional

A fim de se ilustrar a experiência nacional e obter subsídios para o desenvolvimento da metodologia de pesquisa de satisfação dos usuários das rodovias federais concedidas, foram analisados os seguintes artigos, trabalhos acadêmicos e relatórios de pesquisa:

- **Avaliação de Desempenho de Concessionárias de Rodovias - Uma Mudança de Paradigmas;**
Artigo que aborda a questão da avaliação das concessões rodoviárias sob o ponto de vista do usuário e propõe alguns atributos de avaliação.
- **Desenvolvimento e Aplicação de um Modelo de Avaliação de Rodovias Federais Concedidas: Uma Abordagem Voltada aos Usuários;**
Dissertação visando desenvolver um modelo de avaliação de rodovias federais sob concessão, que traduza a visão dos usuários.
- **Metodologia de Avaliação de Sistemas ITS Baseada em Normas de Governança com Ênfase na Qualidade do Sistema de Arrecadação de Pedágio;**
Artigo que propõe uma metodologia de avaliação do sistema de arrecadação de pedágio nas concessões rodoviárias, sob o ponto de vista do governo e do usuário.
- **Pesquisa de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços das Empresas de Transporte Terrestre;**
Pesquisa realizada em 2005, pela DATAMÉTRICA, para a ANTT, visando avaliar a satisfação dos usuários das concessões rodoviárias federais.
- **Modelo de Avaliação Funcional de Rodovias por Técnicos e sua Aplicação a Concessões Federais;**
Dissertação visando desenvolver um modelo de avaliação funcional de rodovias por técnicos e aplicá-lo a rodovias concedidas.
- **Aplicação do Modelo NOTACERTA para Avaliação do Desempenho das Rodovias Federais Concedidas.**
NOTACERTA é um modelo que incorpora, em uma mesma avaliação, dados de pesquisas de satisfação dos usuários e dados das inspeções por técnicos da agência reguladora das concessões rodoviárias.

Serviços de Transporte Ferroviário de Cargas

Experiência Internacional

Com relação à experiência internacional, foram analisados as seguintes pesquisas referentes à avaliação de serviços de transporte ferroviário de cargas:

- **Rail Freight Service Review - Canadá**
Envolveu a análise qualitativa e quantitativa de aspectos logísticos que serviram de base para a avaliação do transporte ferroviário no Canadá.
- **Canadian National (CN) - Canadá**

Pesquisa para avaliação de como os clientes se sentem com relação aos serviços da CN (mais extensa ferrovia do Canadá).

- Burlington Northern Santa Fe Railway - Estados Unidos
Pesquisas com os executivos das empresas usuárias, que decidem sobre a modalidade de transporte a ser utilizada na sua logística e que acompanham o dia a dia dos serviços prestados pela BNSF (uma das maiores ferrovias americanas, cobrindo 28 estados).
- Soy Transportation Coalition (STC) - Estados Unidos
Pesquisas junto a seus associados para avaliar as sete ferrovias Classe I dos Estados Unidos, incluindo duas canadenses, com relação à satisfação dos serviços prestados no transporte de soja.
- Office of Railway Regulation (ORR) - Inglaterra
Pesquisa junto a clientes do transporte ferroviário de cargas (o ORR é um órgão independente, que tem como função regulamentar e tratar os aspectos da segurança nas ferrovias inglesas).

Experiência Nacional

- Portaria n.º 447/MT, de 15/10/98 - Ministério dos Transportes
Definiu a sistemática para a aferição do desempenho econômico e operacional das empresas concessionárias.
- ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres
Pesquisa de avaliação de satisfação dos usuários dos serviços das empresas de transporte terrestres, abrangendo o transporte ferroviário de cargas (pesquisa executada pela Datamétrica em 2005).
- Concessionárias Ferroviárias
Foram efetuados contatos com ALL, MRS e VALE (FCA, EFVM, FNS e FC), para obtenção de informações referentes à execução de pesquisas de satisfação dos seus clientes

PESQUISA QUALITATIVA

A pesquisa qualitativa teve por finalidade a obtenção, através da percepção dos usuários, dos atributos considerados mais importantes para avaliar o grau de satisfação com um determinado serviço.

Para o alcance deste objetivo, duas diferentes técnicas de pesquisa qualitativa foram utilizadas: pesquisa por grupo focal e pesquisa através de entrevista em profundidade.

Pesquisa por Grupo Focal

Na pesquisa qualitativa por grupo focal, a coleta de dados foi realizada por ocasião de reuniões com um grupo constituído por seis a dez pessoas, selecionadas aleatoriamente, junto aos representantes do universo estudado (usuários de serviços de transportes de passageiros e usuários de serviços prestados pelas concessionárias de rodovias). As discussões foram moderadas por psicólogos, a partir de um roteiro definido juntamente com a ANTT.

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

A análise dos dados foi realizada durante e após a coleta dos dados, envolvendo uma classificação das informações e uma categorização dos dados coletados.

A Ilustração 1 apresenta fotos de pesquisa realizada através de reuniões de grupos focais.

Ilustração 1

Reuniões de Grupos Focais



As pesquisas por grupos focais foram desenvolvidas com usuários dos diversos tipos de serviços de transporte de passageiros e dos serviços de concessionárias de rodovias federais. A coleta de dados para a fundamentação da metodologia de satisfação dos usuários destes serviços foi realizada por intermédio de 38 reuniões com grupos focais, sendo:

- Serviço de Transporte Rodoviário de Passageiros: 29 pesquisas
Localidades: Rio de Janeiro, Espírito Santo, Distrito Federal e Rio Grande do Sul
- Serviço de Transporte Ferroviário de Passageiros: 3 pesquisas

Localidades: Rio de Janeiro e Espírito Santo

- Serviços de Concessionárias de Rodovias: 6 pesquisas
Localidade: Rio de Janeiro

Pesquisa Através de Entrevista em Profundidade

Esta pesquisa foi realizada mediante entrevistas com os usuários dos serviços de transporte ferroviário de cargas, visando determinar quais são os atributos considerados mais importantes para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas respectivas concessionárias.

Para tanto, foi utilizado um questionário estruturado com base nos resultados da atividade de análise da experiência internacional e nacional, em avaliação de serviços de transporte ferroviário de cargas.

Estas pesquisas foram realizadas com representantes de 29 empresas usuárias dos serviços de transporte ferroviário de cargas (dirigentes responsáveis pela logística da empresa).

PESQUISA PILOTO

A pesquisa piloto teve como objetivo realizar uma simulação do processo estabelecido para as entrevistas, junto a um grupo restrito de usuários de serviços regulados pela ANTT, para a verificação de aspectos relacionados com:

- Clareza, simplicidade e precisão das perguntas
- Suficiência da amplitude do questionário
- Forma de coleta dos dados
- Adequação do tempo de realização das entrevistas
- Nível de treinamento dos entrevistadores
- Propriedade das instruções tanto para o entrevistado quanto para o entrevistador

A pesquisa piloto foi realizada considerando-se os três grupos de serviços regulados pela ANTT:

- Transporte de Passageiros;
- Rodovias Federais Concedidas;
- Transporte Ferroviário de Cargas.

Para os dois primeiros grupos de serviços, a pesquisa piloto foi executada mediante a coleta de dados através de entrevistas presenciais com os usuários.

No que se refere ao transporte ferroviário de cargas, em face do reduzido número de empresas usuárias e das características específicas requeridas para os entrevistados, a pesquisa piloto foi realizada através de questionários enviados pela internet.

Pesquisas Presenciais

As pesquisas de satisfação dos usuários de serviços rodoviários e ferroviários de transporte de passageiros e dos usuários de rodovias federais concedidas foram realizadas por intermédio de entrevistas presenciais com os usuários destes serviços.

Foram utilizadas duas formas de registro das informações coletadas junto aos entrevistados: preenchimento dos dados nos questionários de pesquisa (em folha de papel) e registro automático dos dados em questionários programados em equipamento eletrônico.

A pesquisa piloto envolveu a realização de um total de 493 entrevistas presenciais, sendo:

	<i>Entrevistas</i>
▪ Transporte de Passageiros	378
▪ Transporte Rodoviário Interestadual	67
▪ Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano	65
▪ Transporte Rodoviário Internacional	60
▪ Transporte Rodoviário Internacional Semiurbano	50
▪ Transporte Rodoviário por Fretamento	62
▪ Transporte Ferroviário Regular	48
▪ Transporte Ferroviário Turístico	26
▪ Serviços de Concessionárias de Rodovias	115

Pesquisas Através de Questionários Enviados pela Internet

A pesquisa piloto de satisfação dos usuários de transporte ferroviário de cargas foi realizada mediante o envio de questionário eletrônico para os representantes das empresas usuárias que exercem funções de diretoria, de gerência de logística ou de transportes, nestas empresas. Estes representantes foram identificados, a partir de relações de clientes fornecidas pelas concessionárias à ANTT.

As informações foram lançadas pelos usuários em questionários eletrônicos, criados e processados com utilização do software intitulado “Survey Monkey”.

Foram enviados questionários para um total de 220 representantes de empresas usuárias de serviços de transporte ferroviário de cargas, tendo-se obtido 83 questionários respondidos.

PLANO AMOSTRAL

O objetivo do plano amostral foi a determinação das amostras para a realização das pesquisas de satisfação dos usuários de cada tipo de serviços regulados pela ANTT.

No caso dos serviços de transporte de passageiros e de concessionárias de rodovias, as amostras foram calculadas por empresa, considerando um intervalo de confiança de 95% e um erro máximo de 5%.

O tamanho da população de cada serviço foi estabelecido considerando as respectivas bases de dados fornecidas pela ANTT, correspondentes ao ano de 2010, no caso dos serviços de transporte de passageiros e 2009, no caso dos serviços de concessionárias de rodovias.

Dessa forma, foi obtida uma amostra total de **103.632** entrevistas, sendo **91.952** entrevistas com usuários de serviços de transporte rodoviário e ferroviário de passageiros e **11.680** entrevistas com usuários de serviços de concessionárias de rodovias.

No que se refere ao serviço de transporte ferroviário de cargas, o tamanho da população foi considerado o número total de clientes de cada concessionária, constante na base de dados fornecida pela ANTT.

Como a pesquisa será realizada utilizando a web, a amostra deverá incluir todas as empresas, i.e., amostra censitária, uma vez que o custo total da pesquisa usando essa técnica não varia com o tamanho da amostra.

O Quadro 1, a seguir, apresenta o resumo das amostras determinadas por tipo de serviço de transporte de passageiros e por região.

As amostras obtidas para cada trecho das concessionárias de rodovias federais estão registradas no Quadro 2.

Quadro 1

PLANO AMOSTRAL DAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Resumo por Tipo de Serviço e por Região

Serviço	Região	Amostra Total
Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros	Norte	4.814
	Nordeste	11.739
	Sudeste	24.255
	Centro-Oeste	12.244
	Sul	12.048
	Total	65.100
Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros	Norte	0
	Nordeste	1.027
	Sudeste	2.577
	Centro-Oeste	5.965
	Sul	1.029
	Total	10.598
Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros	Norte	292
	Nordeste	240
	Sudeste	969
	Centro-Oeste	1.256
	Sul	4.110
	Total	6.867
Transporte Rodoviário Internacional Semiurbano de Passageiros	Norte	0
	Nordeste	0
	Sudeste	0
	Centro-Oeste	0
	Sul	3.348
	Total	3.348
Transporte Rodoviário de Passageiros - Fretamento	Norte	257
	Nordeste	257
	Sudeste	258
	Centro-Oeste	258
	Sul	258
	Total	1.288
Transporte Rodoviário de Passageiros		87.201
Transporte Ferroviário de Passageiros		4.751
Concessionárias de Rodovias		11.680
TOTAL GERAL		103.632

Quadro 2

RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Amostras por Trecho e por Estrato

Concessionária	Rodovia	Trecho	TMD 2009	Veículos Leves		Veículos Pesados		Amostra Total	Amostra Leves		Amostra Pesados	
				Diurno	Noturno	Diurno	Noturno		Diurno	Noturno	Diurno	Noturno
NOVADUTRA	BR-116	Rio de Janeiro - Barra Mansa	20.816	10.525	2.798	5.920	1.574	252	127	34	72	19
	BR-116	Barra Mansa - Div. RJ/SP	20.587	8.262	2.196	8.002	2.127	250	100	27	97	26
	BR-116	Div. RJ/SP - Taubaté	30.689	15.128	4.021	9.116	2.423	254	125	33	75	20
	BR-116	Taubaté - São Paulo	47.256	23.519	6.252	13.813	3.672	255	127	34	75	20
PONTE	BR-101	Rio de Janeiro - Niterói	142.950	98.701	26.237	14.229	3.782	257	178	47	26	7
CONCER	BR-040	Duque de Caxias - Areal	17.232	11.013	2.928	2.600	691	252	161	43	38	10
	BR-040	Areal - Juiz de Fora	9.858	5.880	1.563	1.908	507	247	147	39	48	13
CRT	BR-116	Entr. BR-040 - Km 104	18.685	9.964	2.649	4.797	1.275	251	134	36	65	17
	BR-116	Km 104 - Além Paraíba	2.677	1.402	373	713	189	218	114	30	58	15
CONCEPA	BR-290	Osório - Porto Alegre	20.667	13.617	3.620	2.710	720	253	167	44	33	9
	BR-290	Porto Alegre - Guaíba	6.987	3.842	1.021	1.678	446	242	133	35	58	15
ECOSUL	BR-116	Camaquã - Pelotas	4.683	2.183	580	1.517	403	231	108	29	75	20
	BR-116	Pelotas - Jaguarão	2.050	1.231	327	389	103	213	128	34	40	11
	BR-392	Pelotas - Rio Grande	7.155	3.211	853	2.442	649	239	107	28	82	22
	BR-392	Santana da Boa Vista - Pelotas	1.954	655	174	889	236	185	62	16	84	22
	BR-293	Pelotas - Bagé	3.270	1.550	412	1.033	275	221	105	28	70	19
PLANALTO SUL	BR-116	Curitiba - Rio Negro	8.334	4.115	1.094	2.469	656	243	120	32	72	19
	BR-116	Rio Negro - Monte Castelo	5.015	2.036	541	1.925	512	229	93	25	88	23
	BR-116	Monte Castelo - Santa Cecília	3.791	1.390	369	1.605	427	218	80	21	92	24
	BR-116	Santa Cecília - Correia Pinto	4.238	1.828	486	1.520	404	226	98	26	81	22
	BR-116	Coreia Pinto - Div. SC/RS	4.900	2.307	613	1.564	416	232	109	29	74	20
LITORAL SUL	BR-101	Curitiba - Garuva	25.569	15.756	4.188	4.444	1.181	254	156	42	44	12
	BR-101	Garuva - Araquari	26.732	16.916	4.497	4.203	1.117	254	161	43	40	11
	BR-101	Araquari - Porto Belo	30.717	19.826	5.270	4.441	1.180	255	164	44	37	10
	BR-101	Porto Belo - Palhoça - Fim da Concessão	28.352	17.627	4.686	4.771	1.268	254	158	42	43	11
REGIS BITTENCOURT	BR-116	São Paulo - Itapeirica da Serra - Miracatu	20.352	8.843	2.351	7.235	1.923	251	109	29	89	24
	BR-116	Miracatu - Juquiá	18.116	6.784	1.803	7.528	2.001	249	93	25	103	27
	BR-116	Juquiá - Cajati	19.289	7.025	1.867	8.213	2.183	249	91	24	106	28
	BR-116	Cajati - Barra do Turvo	17.395	6.047	1.607	7.696	2.046	247	86	23	109	29
	BR-116	Barra do Turvo - Campina Grande do Sul - Curitiba	16.303	5.590	1.486	7.290	1.938	247	85	22	110	29

Quadro 2 (Continuação)

RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Amostras por Trecho e por Estrato

Concessionária	Rodovia	Trecho	TMD 2009	Veículos Leves		Veículos Pesados		Amostra Total	Amostra Leves		Amostra Pesados	
				Diurno	Noturno	Diurno	Noturno		Diurno	Noturno	Diurno	Noturno
FERNÃO DIAS	BR-381	São Paulo - Mairiporã - Cambuí	20.626	9.874	2.625	6.420	1.707	251	120	32	78	21
	BR-381	Cambuí - São Gonçalo do Sapucaí	16.394	6.657	1.770	6.294	1.673	248	101	27	95	25
	BR-381	São Gonçalo do Sapucaí - Sto. Antonio do Amparo	13.660	4.953	1.317	5.838	1.552	245	89	24	105	28
	BR-381	Santo Antonio do Amparo - Itatiaiuçu	12.445	4.837	1.286	4.994	1.328	245	95	25	98	26
	BR-381	Itatiaiuçu - Belo Horizonte	13.548	5.673	1.508	5.030	1.337	247	103	27	92	24
FLUMINENSE	BR-101	Div. ES/RJ - Campo dos Goytacases 2	7.809	3.689	981	2.480	659	241	114	30	77	20
	BR-101	Campo dos Goytacases 2 - Casemiro de Abreu	10.477	5.562	1.479	2.715	722	247	131	35	64	17
	BR-101	Casimiro de Abreu - Rio Bonito	12.719	7.134	1.896	2.914	775	249	140	37	57	15
	BR-101	Rio Bonito - São Gonçalo - Ponte Pres.Costa e Silva	17.010	10.697	2.843	2.741	729	252	158	42	41	11
TRANSBRASILIANA	BR-153	Div. MG/SP - Onda Verde - José Bonifácio	3.084	1.623	431	814	216	223	117	31	59	16
	BR-153	José Bonifácio - Lins	2.505	1.280	340	699	186	215	110	29	60	16
	BR-153	Lins - Marília - Div. SP/PR	1.604	808	215	459	122	196	99	26	56	15
RODOVIA DO AÇO	BR-393	Além Paraíba - Sapucaia - Paraíba do Sul	4.012	1.572	418	1.597	425	222	87	23	88	23
	BR-393	Paraíba do Sul - Barra do Pirai - Volta Redonda	4.766	2.139	568	1.627	432	230	103	27	79	21
VIA BAHIA	BR-324	Salvador - Feira de Santana	31.044	18.835	5.007	5.690	1.512	255	154	41	47	12
	BR-116	Feira de Santana - Milagres	5.582	2.302	612	2.108	560	232	96	25	88	23
	BR-116	Milagres - Jequié	3.430	1.192	317	1.517	403	212	74	20	94	25
	BR-116	Jequié - Vitória da Conquista	5.584	1.601	426	2.810	747	222	64	17	112	30
	BR-116	Vitória da Conquista - Div. BA/MG	5.779	1.571	417	2.995	796	222	60	16	115	31
Total			-	-	-	-	-	11.680	5.641	1.499	3.586	953

Fonte: ANTT - Relatório Anual 2009; DNIT - Contagens Volumétricas 2001.

METODOLOGIA DE PESQUISA COM USUÁRIOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa é avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas empresas que realizam os serviços de transporte de passageiros regulados pela ANTT.

Assim, as pesquisas deverão possibilitar a determinação de um Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), relativo a cada uma das empresas que operam os seguintes serviços:

- Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros;
- Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros Semiurbano;
- Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros;
- Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros Semiurbano;
- Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento;
- Transporte Ferroviário Regular de Passageiros;
- Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros.

MÉTODO DE COLETA DE DADOS

As pesquisas de satisfação dos usuários de serviços rodoviários e ferroviários de transporte de passageiros serão realizadas através da obtenção de informações por intermédio de entrevistas presenciais com os usuários, exceto no caso do transporte rodoviário por fretamento, em que as pesquisas serão realizadas por telefonemas.

Os dados deverão ser coletados através da utilização de equipamentos eletrônicos, que simplificam a logística da pesquisa, aceleram a transmissão dos dados para o escritório e eliminam a etapa de digitação, uma vez que, após coletados os dados, estes alimentam diretamente o banco de dados da pesquisa.

As opções de equipamentos eletrônicos, que poderão ser utilizados para a obtenção dos dados de campo, são:

- Celular/Smartphone/Tablet;
- Computadores de Mão (Palm Top, Pocket Pc);
- Notebook/Netbook.

Através destas entrevistas serão obtidos dados básicos necessários à determinação do Índice de Satisfação dos Usuários com os serviços prestados por cada empresa.

ESTRUTURA DE ATRIBUTOS E ITENS

Os atributos a serem avaliados nas pesquisas foram definidos de modo a permitir a compatibilização de seus resultados com o Sistema de Avaliação de Desempenho em fase de implantação na ANTT.

Em cada um dos Atributos da viagem há um conjunto de itens que contribuem individual e coletivamente para a percepção da viagem.

A seguir, apresenta-se a estrutura de Atributos e Itens definida para a pesquisa com usuários do serviço de transporte rodoviário interestadual de passageiros.

Atendimento da Empresa

- Facilidade para compra de bilhetes;
- Facilidade para troca de data e horário de viagem, em caso de desistência;
- Capacidade da equipe da empresa em solucionar problemas, percebido como boa vontade da equipe da empresa em entender e solucionar possíveis problemas.

Conforto

- Conforto físico do veículo (poltronas, espaço entre poltronas, circulação, temperatura, nível de ruído etc).

Cortesia

- Gentileza do pessoal de atendimento da empresa em contato direto com os usuários (motoristas, fiscais, atendimento nos balcões de venda de bilhetes e informações).

Higiene

- Limpeza do banheiro do ônibus;
- Limpeza dos demais elementos dos veículos (corredor, poltronas, cortinas, guarda-volumes;

Confiabilidade da Viagem

- Experiências anteriores que levem o usuário a confiar que a viagem, uma vez iniciada, será concluída com sucesso. Não se inclui nesta opção, interrupção da viagem por motivo de problemas de conservação de rodovias.
- Integridade e segurança das bagagens.

Pontualidade

- Confiança nos horários de partida e chegada da viagem.

Regularidade

- Disponibilidade e diversidade de horários.

Segurança

- Segurança quanto a assaltos durante a viagem;
- Segurança na condução do veículo pelos motoristas.

Modicidade Tarifária

- Compatibilidade entre o preço cobrado pela viagem e o serviço efetivamente prestado.

Atualidade dos Veículos

- Estado de conservação dos veículos, ou seja, os veículos conservados, com aspecto de boa manutenção e cuidado.

Pontos de Parada para Lanches e Refeições

- Adequação da quantidade de paradas à extensão e duração da viagem;
- Tempo das paradas, se é adequado em relação ao tempo de viagem e às necessidades individuais em cada parada;
- Segurança quanto a assaltos e acidentes;
- Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros;
- Qualidade dos produtos e serviços disponíveis;
- Preços dos produtos e serviços disponíveis.
- Informações e sinalização (facilidade de localização do ônibus e serviços).

Terminais de Embarque e Desembarque

- Segurança quanto a assaltos e acidentes, inclusive nos acessos;
- Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros;
- Serviços de informação e sinalização, facilidades para localização;
- Qualidade dos serviços e produtos disponíveis;
- Preços dos produtos e serviços disponíveis;
- Facilidade para acesso (interface com outros modais – ônibus, taxis, estacionamento para automóveis, bicicletas, locais sinalizados para travessia de pedestres).

As estruturas de Atributos e Itens definidas para as pesquisas com usuários dos demais serviços de transporte de passageiros são análogas à acima caracterizada.

DETERMINAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA

O Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) será calculado com base na avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas empresas, expressos pela sua satisfação em relação a Itens relacionados com Atributos, e da importância relativa destes Atributos.

O usuário será solicitado a informar como avalia o serviço prestado, em relação a um determinado Item, indicando se o serviço prestado, para aquele item específico é **Ótimo, Bom, Regular, Ruim** ou **Péssimo**.

Em seguida, o usuário será solicitado a escolher, dentre uma relação de Atributos em uma cartela que lhe será apresentada, aqueles três Atributos mais importantes. Os totais de indicações dos usuários referentes a cada Atributo fornecerão a indicação daqueles Atributos mais ou menos importantes, para o conjunto de usuários entrevistados numa determinada empresa.

Tem-se assim:

- Índice de Satisfação com Item - indicado pelos usuários.
- Índice de Satisfação com Atributo - como todos os itens que compõem um atributo têm o mesmo percentual de importância, o Índice de Satisfação com Atributo será calculado através da média simples dos índices de satisfação com os itens que compõem o atributo.
- Importância do Atributo - o percentual de importância de um determinado atributo será calculado através da relação entre o total de indicações realizadas para o atributo e o total de indicações realizadas para todos os atributos. No caso do transporte rodoviário de passageiros, o total de indicações abrangerá o total de entrevistas realizadas na região em que opera a empresa. No caso do transporte rodoviário por fretamento, o total de indicações corresponderá à amostra total estabelecida para a região. Finalmente, para o transporte ferroviário de passageiros, o total de indicações corresponderá à amostra definida para a Concessionária.
- Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) - média ponderada dos índices de satisfação com os atributos, na qual os pesos são a importância relativa de cada atributo.

Na avaliação da satisfação dos usuários será empregada uma escala de 5 pontos:

<u>Escala</u>	<u>Pontuação</u>
Ótimo(muito satisfeito)	10
Bom (satisfeito)	7,5
Regular	5
Ruim (insatisfeito)	2,5
Péssimo (muito insatisfeito)	0

Em sequência, será investigada a importância relativa dos atributos. A importância relativa de cada atributo será pesquisada junto aos usuários, que deverão ser solicitados a indicar os 3 (três) atributos que consideram mais importantes, numa relação com os 11 (onze) atributos avaliados.

No caso de um determinado atributo não receber nenhuma indicação de importância, este atributo não exercerá qualquer influência no valor do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), relativo à empresa avaliada.

Na determinação do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), referente às empresas de transporte rodoviário de passageiros, não serão considerados os atributos referentes aos Pontos de Parada e aos Terminais Rodoviários. Dessa forma, não serão avaliadas as importâncias destes atributos.

Analogamente, não será considerado no cálculo do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), o atributo referente à Legalidade. A importância relativa deste atributo foi incluída na pesquisa de satisfação para servir de subsídio para o Sistema de Avaliação de Desempenho, ora em implantação na ANTT.

Exemplos de cálculo do Índice de Satisfação com os Atributos e do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), correspondentes a uma empresa de transporte rodoviário interestadual de passageiros são apresentados nos Quadros 3 e 4, a seguir.

A empresa contratada para realizar as pesquisas deverá apresentar quadros com os Índices de Satisfação com os Atributos e com os Índices de Satisfação com a Empresa, correspondentes a cada empresa de transporte, para as cinco regiões do país.

Deverá apresentar, também o Índice de Satisfação na Região (ISR) e o Índice de Satisfação Brasil (ISB):

- O Índice de Satisfação da Região (ISR) é uma média ponderada, calculada a partir dos índices de satisfação obtidos pelas empresas da região, em que o fator de ponderação é a movimentação de passageiros de cada uma delas na região. Dessa forma, garante-se que o resultado por região reflita, de forma proporcional, a representatividade de cada empresa.
- O cálculo do Índice de Satisfação Brasil (ISB) é uma média ponderada, calculada a partir dos índices de satisfação obtidos por região, em que o fator de ponderação é o volume de passageiros transportados por região em relação ao total do Brasil. Dessa forma, garante-se que o resultado do Brasil reflita, de forma proporcional, a representatividade de cada região.

QUESTIONÁRIOS DE PESQUISA

A partir dos resultados das pesquisas com os grupos focais e pesquisa-piloto foi possível estabelecer um conjunto de itens considerados os mais indicados para que pudessem representar a avaliação que os passageiros de cada tipo de serviço efetivamente fazem.

Analizados todos os itens, procedeu-se a uma organização dos mesmos em relação à cada atributo da viagem. Verificou-se muitas semelhanças em certos tipos de serviços, uma vez que seus passageiros priorizam basicamente os mesmos itens, e no que tange à prestação guardam grandes similaridades. Desta forma, foi possível agrupar em formulários semelhantes os serviços de longa distância, ou seja, os transportes rodoviários de passageiros interestaduais e internacionais, bem como os transportes

rodoviários de passageiros semiurbanos nacionais e internacionais e ferroviários de passageiros regular e turístico.

Assim, foram elaborados os seguintes questionários que são apresentados no Anexo 1:

- Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros;
- Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros;
- Transporte Rodoviário de Passageiros Internacional;
- Transporte Rodoviário Internacional Semiurbano de Passageiros;
- Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento;
- Transporte Ferroviário Regular de Passageiros;
- Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros.

Quadro 3

Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

Pesquisa: Transporte Rodoviário Interestadual

Amostra: 258 entrevistas

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	Total	ÍTEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	11	38	92	82	32	3	258	41,57	40,39
	Facilidade para a troca	1	25	37	56	6	133	258	41,80	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	12	36	81	66	59	4	258	37,80	
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)	57	41	42	63	53	2	258	48,63	48,63
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	68	52	41	56	32	9	258	56,83	56,83
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	9	47	75	82	42	3	258	40,10	44,90
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	34	56	65	63	32	8	258	49,70	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	15	58	64	76	39	6	258	43,45	44,44
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	44	43	48	55	61	7	258	45,42	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parate e chega em relação aos programados)	70	58	46	36	41	7	258	57,97	57,97
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	76	49	57	42	31	3	258	59,51	59,51
Segurança	Segurança com relação a assaltos	31	44	52	76	50	5	258	43,08	50,17
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	64	70	43	32	46	3	258	57,25	
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	8	46	86	66	49	3	258	40,00	40,00
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação do ônibus	11	56	68	64	57	2	258	40,23	40,23
Paradas para Lanches e Refeições	Quantidade de paradas *	34	72	46	64	39	3	258	49,80	44,00
	Tempo das paradas *	36	49	84	40	45	4	258	49,11	
	Segurança	40	67	56	61	31	3	258	52,35	
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	17	54	76	64	45	2	258	43,55	
	Qualidade dos produtos e serviços	41	47	79	46	42	3	258	49,90	
	Preço dos produtos e serviços	8	32	42	91	78	7	258	30,18	
Terminais de Embarque e Desembarque	Segurança	6	34	65	81	68	4	258	33,17	43,27
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	11	38	92	82	32	3	258	41,57	
	Serviço de informação e sinalização	45	91	68	35	17	2	258	60,94	
	Qualidade dos produtos e serviços	36	69	77	42	33	1	258	53,21	
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	9	45	56	103	42	3	258	37,84	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	11	35	51	82	74	5	258	32,91	

(*) Itens não considerados no cálculo do atributo.

Quadro 4

Determinação dos Percentuais de Importância dos Atributos e do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE)

ATRIBUTO	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	2.139	6,07	40,39
Conforto	6.643	18,86	48,63
Cortesia	3.094	8,79	56,83
Higiene	4.777	13,56	44,90
Confiabilidade da Viagem	1.911	5,43	44,44
Pontualidade	2.139	6,07	57,97
Regularidade	2.093	5,94	59,51
Segurança	3.731	10,59	50,17
Modicidade Tarifária	5.232	14,86	40,00
Atualidade dos Veículos	3.458	9,82	40,23
TOTAL	35.217	100,00	-
ISE (%)		47,39	

Os Questionários de Pesquisas com Usuários do Serviço de Transporte de Passageiros, conforme apresentado no Anexo 1, são compostos pelos seguintes blocos:

- Avaliação da Satisfação com os Itens;
- Indicação dos Atributos mais Importantes;
- Avaliação da ANTT;
- Avaliação dos Serviços do SAC da Empresa;
- Perfil do Usuário;
- Dados do Usuário;
- Caracterização do Local da Pesquisa e Serviço Pesquisado;
- Fechamento.

INSTRUÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS

O entrevistador deverá apresentar-se adequadamente trajado, usando colete com os dizeres “Pesquisa de Satisfação” e o logotipo da ANTT e da empresa responsável pela pesquisa, conforme modelo apresentado na Ilustração 2, além de crachá com nome e fotografia.

Ao abordar o usuário, informará que está realizando uma pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários com o serviço de transporte de passageiros e perguntará se o usuário concorda em participar da pesquisa, cujo resultado fornecerá informações úteis para melhorar as condições deste serviço.

A abordagem será feita:

- Transporte Rodoviário Interestadual: nas plataformas de desembarque, em estações rodoviárias, enquanto o passageiro aguarda a retirada da sua bagagem;
- Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano: nas estações rodoviárias no momento do embarque, o entrevistador perguntará, antes de iniciar a pesquisa, quantas vezes por semana o passageiro usa aquela linha, se a resposta for menos de uma, o passageiro abordado não deverá ser entrevistado.
- Transporte Rodoviário Internacional: preferencialmente no momento de desembarque. Caso ocorram dificuldades a abordagem também poderá ser feita no embarque (caso o passageiro tenha realizado a viagem nos últimos 6 meses) ou durante a realização da viagem. Poderão ser entrevistados passageiros brasileiros ou estrangeiros que percorreram seções interestaduais da linha internacional, ou seja, pessoas que embarcaram e desembarcaram em território nacional. No caso de entrevistas durante a realização da viagem, a empresa contratada para a execução da pesquisa deverá comprar as passagens dos entrevistadores.
- Transporte Rodoviário Internacional Semiurbano: no momento de desembarque, (o entrevistador perguntará, antes de iniciar a pesquisa, quantas vezes por semana o passageiro usa aquela linha, se a resposta for menos que uma, o passageiro abordado não deverá ser entrevistado) ou durante a realização da viagem. Poderão ser entrevistados passageiros brasileiros ou estrangeiros que percorreram seções interestaduais da linha internacional, ou seja, pessoas que embarcaram e desembarcaram em território nacional. No caso de entrevistas durante a realização da viagem, a empresa contratada para a execução da pesquisa deverá comprar as passagens dos entrevistadores.
- Transporte Rodoviário por Fretamento: através de telefonema, após a realização da viagem, com base na relação de nomes e telefones dos usuários deste tipo de transporte a ser fornecida pela ANTT.
- Transporte Ferroviário Regular: durante a realização da viagem, a partir das duas últimas horas do trajeto; em face das dificuldades geradas pelo balanço dos vagões e do barulho nos vagões convencionais, será necessário definir locais para aplicação das pesquisas nos vagões executivos, para que o entrevistador possa se sentar e entrevistar o usuário com mais conforto e segurança. Para tanto, a empresa contratada para a realização das pesquisas deverá comprar duas passagens nos vagões executivos (uma para o entrevistador e outra para o entrevistado).
- Transporte Ferroviário Turístico: preferencialmente na estação ferroviária, no momento de desembarque. Poderá ser realizada, também, durante a realização

da viagem; neste caso, a empresa contratada para a realização das pesquisas deverá comprar as passagens dos entrevistadores.

Ilustração 2

Modelo de Colete do Entrevistador



ACOMPANHAMENTO DAS PESQUISAS DE CAMPO

Os trabalhos de campo poderão ser acompanhados, a qualquer tempo, por representantes da ANTT e/ou por representantes das empresas contratadas para a supervisão da pesquisa de satisfação.

Para tanto, a empresa contratada para a realização das pesquisas deverá informar a programação para a execução das pesquisas de campo, com antecedência mínima de cinco dias úteis.

METODOLOGIA DE PESQUISA COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa é avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais.

Subsidiariamente, avaliar a satisfação em relação a trechos específicos da rodovia concedida e a satisfação com os atributos que caracterizam a prestação dos serviços; bem como conhecer a avaliação dos usuários em relação à atuação da ANTT na regulação e fiscalização das concessionárias rodoviárias.

Tendo em vista obter maior representatividade das pesquisas, as rodovias concedidas serão avaliadas por trechos, definidos com base nos seguintes critérios:

- Pelo menos dois trechos, ou seja, duas avaliações, por rodovia concedida, exceto no caso da Ponte Rio-Niterói (Ponte Presidente Costa e Silva);
- Trechos com extensão média de 100 km;
- Limites dos trechos definidos de forma a conterem pelo menos uma praça de pedágio, conforme constam no Relatório Anual da ANTT - 2009, para possibilitar a obtenção de uma estimativa do tráfego por trecho.

As 14 rodovias concedidas objeto de avaliação, com os respectivos números de trechos a serem pesquisados estão relacionadas no Quadro 5.

Observa-se que a aplicação dos critérios de definição dos trechos das rodovias concedidas conduziu a um total de 49 trechos, para fins de avaliação da satisfação dos usuários.

MÉTODO DE COLETA DE DADOS

As pesquisas de satisfação dos usuários de rodovias concedidas serão realizadas mediante coleta de dados através de entrevistas presenciais com os usuários, em locais ao longo da rodovia, tais como: pontos de parada ou repouso, postos de abastecimento, postos de fiscalização ou postos da polícia rodoviária.

Os locais específicos de abordagem dos usuários em cada trecho serão definidos pela empresa contratada para a realização das pesquisas, em conjunto com um representante da Concessionária. Os motoristas de veículos leves serão entrevistados em postos de serviço. Os motoristas de veículos pesados serão entrevistados nos postos de fiscalização, ou postos de polícia rodoviária, na eventualidade de não existirem no trecho tais postos.

Quadro 5

RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Concessionária	Rodovia	Trecho Concedido	Extensão (km)	Número de Trechos
NOVADUTRA	BR-116/RJ/SP	Rio de Janeiro - São Paulo	402,0	4
PONTE	BR-101/RJ	Ponte Rio / Niterói	13,2	1
CONCER	BR-040/MG/RJ	Rio de Janeiro - Juiz de Fora	179,9	2
CRT	BR-116/RJ	Rio de Janeiro – Teresópolis – Além Paraíba	142,5	2
CONCEPA	BR-290/RS	Osório - Porto Alegre	121,0	2
ECOSUL	BR-116/293/392/RS	Pólo de Pelotas	623,8	5
AUTOPISTA PLANALTO SUL	BR-116/PR/SC	Curitiba – Div. SC/RS	412,7	5
AUTOPISTA LITORAL SUL	BR-376/PR - BR-101/SC	Curitiba – Florianópolis	382,3	4
AUTOPISTA RÉGIS BITTENCOURT	BR-116/SP/PR	São Paulo – Curitiba (Régis Bitencourt)	401,6	5
AUTOPISTA FERNÃO DIAS	BR-381/MG/SP	Belo Horizonte – São Paulo (Fernão Dias)	562,1	5
AUTOPISTA FLUMINENSE	BR-101/RJ	Ponte Rio-Niterói – Div.RJ/ES	320,1	4
TRANSBRASILIANA	BR-153/SP	Div.MG/SP – Div. SP/PR	321,6	3
RODOVIA DO AÇO	BR-393/RJ	Div. MG/RJ - Entr.BR-116 (Dutra)	200,4	2
VIABAHIA	BR – 116/324/BA	Salvador - Feira de Santana - Div. BA/MG	587,0	5
TOTAL			4.763,8	49

A empresa contratada para a realização da pesquisa poderá solicitar à ANTT apoio com vistas à obtenção suporte da Polícia Rodoviária Federal e da concessionária, para parar os veículos e permitir a abordagem dos motoristas pelo entrevistador. Entretanto, caso isso não seja possível não deverá ser impedimento para a aplicação da pesquisa.

As pesquisas deverão ser realizadas no período de março a novembro. Este período foi definido visando excluir a temporada entre os meses de dezembro a fevereiro, que apresenta características atípicas em relação ao restante do ano.

Estas pesquisas visam, em última instância, a obter o Índice de Satisfação dos Usuários com os serviços prestados pela empresa concessionária da rodovia.

Considera-se a rodovia dividida em trechos, os trechos caracterizados por atributos e os atributos compostos de itens.

Para tal torna-se necessária a definição dos atributos que são passíveis de percepção e avaliação pelos usuários e dos itens que compõem cada atributo.

Definida a estrutura de atributos e itens, a pesquisa deverá determinar a satisfação dos usuários com os itens; bem como determinar a importância de cada atributo na avaliação do trecho.

Os dados deverão ser coletados através da utilização de equipamentos eletrônicos, que simplificam a logística da pesquisa, aceleram a transmissão dos dados para o escritório e eliminam a etapa de digitação, uma vez que, após coletados os dados, estes alimentam diretamente o banco de dados da pesquisa.

As opções de equipamentos eletrônicos, que poderão ser utilizados para a obtenção dos dados de campo, são:

- Celular/Smartphone/Tablet;
- Computadores de Mão (Palm Top, Pocket Pc);
- Notebook/Netbook.

ESTRUTURA DE ATRIBUTOS E ITENS

A estrutura de atributos e itens adotada para a realização das pesquisas está detalhada no Quadro 6, a seguir.

Quadro 6

ESTRUTURA DE ATRIBUTOS E ITENS

ATRIBUTO	ITEM
Pista	Condições do pavimento (buracos e ondulações)
	Condições do pavimento em dias de chuva (derrapagem)
	Desnível entre pista e acostamento
	Desnível na entrada de pontes
Sinalização	Localização e precisão da sinalização
	Condição da pintura no pavimento
	Visibilidade noturna da sinalização
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia
	Facilidade de ultrapassagem
	Fluidez nos acessos e cruzamentos
Segurança	Largura do acostamento
	Segurança das encostas
	Condição das proteções laterais das pontes
	Condição das proteções laterais da pista (defensas e guard-rails)
	Segurança nos acessos e cruzamentos
Serviços	Eficiência de socorro (mecânico e ambulância)
	Serviço de atendimento telefônico
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos
Limpeza	Limpeza da pista (areia, cascalho, detritos)
	Limpeza das laterais da rodovia (lixo)
	Condição da vegetação lateral (poda)
Fiscalização	Controle de motoristas infratores
	Prevenção de assaltos
	Fiscalização de sobrecargas (balanças)
Pedágio	Valor do pedágio
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio

DETERMINAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA

A determinação do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) resulta da determinação dos Índices de Satisfação com os Trechos. Estes são obtidos a partir dos Índices de Satisfação com os Atributos e estes, por sua vez, decorrem dos Índices de Satisfação com os Itens.

Tem-se assim:

- Índice de Satisfação com Item - indicado pelos usuários;
- Índice de Satisfação com Atributo - como todos os itens que compõem um atributo têm o mesmo percentual de importância, o Índice de Satisfação com Atributo será calculado através da média simples dos índices de satisfação com os itens que compõem o atributo.
- Importância do Atributo - será determinado com base na percentagem de indicações de importância do Atributo, em relação ao número total de indicações.
- Índice de Satisfação com Trecho - média ponderada dos índices de satisfação com os atributos, na qual os pesos são a importância relativa de cada atributo na avaliação do trecho;
- Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) - média ponderada dos índices de satisfação com os trechos, na qual os pesos são a importância relativa de cada trecho na avaliação da rodovia concedida.

Na avaliação da satisfação dos usuários será adotada uma escala de 5 (cinco) pontos:

<u>Escala</u>	<u>Pontuação</u>
Ótimo(muito satisfeito)	10
Bom (satisfeito)	7,5
Regular	5
Ruim (insatisfeito)	2,5
Péssimo (muito insatisfeito)	0

A importância dos atributos constitui o fator a ser pesquisado junto aos usuários, que deverão ser solicitados a indicar os 3 (três) atributos que consideram de maior importância na avaliação da rodovia concedida, numa relação com os 8 (oito) atributos avaliados:

- Pista;
- Sinalização;
- Fluidez;
- Segurança;
- Serviços;
- Limpeza;
- Fiscalização;
- Pedágio.

Para avaliar a importância dos trechos da rodovia concedida será adotado o indicador dado pelo produto (volume médio de tráfego) x (extensão do trecho).

Exemplos de cálculo do Índice de Satisfação com os Atributos, dos Índices de Satisfação com o Trecho e do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), correspondentes a uma concessionária de rodovias federais, são apresentados nos Quadros 7 a 11, a seguir.

A empresa contratada para realizar as pesquisas deverá apresentar quadros com os Índices de Satisfação com os Atributos e com os Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), para cada concessionária de rodovias federais.

Quadro 7

Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

Pesquisa: Usuários de Rodovias Federais Concedidas

Trecho: 1

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	Total	ÍTEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Pista	Condições do pavimento (buracos e ondulações)	26	91	57	46	34	4	258	52,85	50,19
	Condições do pavimento em dias de chuva (derrapagem)	64	70	43	32	46	3	258	57,25	
	Desnível entre pista e acostamento	10	38	92	82	35	1	258	40,86	
	Desnível na entrada de pontes	34	72	46	64	39	3	258	49,80	
Sinalização	Localização e precisão da sinalização	41	47	79	46	42	3	258	49,90	50,30
	Condição da pintura no pavimento	40	67	56	61	31	3	258	52,35	
	Visibilidade noturna da sinalização	57	41	42	63	53	2	258	48,63	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	11	74	51	82	35	5	258	44,47	47,48
	Facilidade de ultrapassagem	70	58	46	36	41	7	258	57,97	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	8	46	86	66	49	3	258	40,00	
Segurança	Largura do acostamento	13	82	92	36	32	3	258	50,78	43,46
	Segurança das encostas	36	69	77	42	33	1	258	53,21	
	Condição das proteções laterais das pontes	36	49	84	40	45	4	258	49,11	
	Condição das proteções laterais da pista (defensas e guard-rails)	1	25	37	56	133	6	258	20,73	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	15	58	64	76	39	6	258	43,45	
Serviços	Eficiência de socorro (mecânico e ambulância)	28	82	56	57	32	3	258	51,67	55,10
	Serviço de atendimento telefônico	80	47	75	41	12	3	258	63,92	
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	34	56	65	63	32	8	258	49,70	
Limpeza	Limpeza da pista (areia, cascalhos, detritos)	45	91	68	35	17	2	258	60,94	49,97
	Limpeza das laterais da rodovia (lixo)	17	54	76	64	45	2	258	43,55	
	Condição da vegetação lateral (poda)	44	43	48	55	61	7	258	45,42	
Fiscalização	Controle de motoristas infratores	8	32	42	91	78	7	258	30,18	39,94
	Prevenção de assaltos	31	76	52	44	50	5	258	49,41	
	Fiscalização de sobrecargas (balanças)	11	56	68	64	57	2	258	40,23	
Pedágio	Valor do pedágio	6	41	65	44	98	4	258	31,59	45,55
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	76	49	57	42	31	3	258	59,51	

Quadro 8**Determinação dos Percentuais de Importância dos Atributos e do Índice de Satisfação com o Trecho 1**

ATRIBUTO	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	98	12,66	50,19
Sinalização	114	14,73	50,30
Fluidez	42	5,43	47,48
Segurança	172	22,22	43,46
Serviços	63	8,14	55,10
Limpeza	72	9,30	49,97
Fiscalização	28	3,62	39,94
Pedágio	185	23,90	45,55
TOTAL	774	100,00	-
IS -TRECHO 1 (%)		47,46	

Quadro 9

Determinação dos Índices de Satisfação com Itens e Atributos

Pesquisa: Usuários de Rodovias Federais Concedidas

Trecho: 2

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	Total	ÍTEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Pista	Condições do pavimento (buracos e ondulações)	64	82	53	34	21	4	258	63,19	57,88
	Condições do pavimento em dias de chuva (derrapagem)	70	61	43	32	49	3	258	56,96	
	Desnível entre pista e acostamento	64	42	34	82	35	1	258	51,75	
	Desnível na entrada de pontes	72	65	46	33	39	3	258	59,61	
Sinalização	Localização e precisão da sinalização	79	47	41	46	42	3	258	57,35	55,22
	Condição da pintura no pavimento	62	45	56	61	31	3	258	54,51	
	Visibilidade noturna da sinalização	75	49	21	62	49	2	258	53,81	
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	75	27	51	65	35	5	258	54,15	54,28
	Facilidade de ultrapassagem	70	36	58	46	41	7	258	54,78	
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	67	36	56	64	33	2	258	53,91	
Segurança	Largura do acostamento	53	62	36	72	32	3	258	53,14	46,44
	Segurança das encostas	69	36	33	42	77	1	258	47,86	
	Condição das proteções laterais das pontes	85	39	34	40	56	4	258	55,61	
	Condição das proteções laterais da pista (defensas e guard-rails)	37	35	1	56	123	6	258	30,85	
	Segurança nos acessos e cruzamentos	28	45	64	76	39	6	258	44,74	
Serviços	Eficiência de socorro (mecânico e ambulância)	61	48	67	47	32	3	258	55,78	55,66
	Serviço de atendimento telefônico	80	47	41	75	12	3	258	60,59	
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	34	65	56	63	32	8	258	50,60	
Limpeza	Limpeza da pista (areia, cascalhos, detritos)	91	37	76	35	17	2	258	64,65	57,31
	Limpeza das laterais da rodovia (lixo)	76	54	49	45	32	2	258	59,47	
	Condição da vegetação lateral (poda)	44	55	48	43	61	7	258	47,81	
Fiscalização	Controle de motoristas infratores	65	23	42	54	67	7	258	46,51	48,96
	Prevenção de assaltos	52	31	76	44	50	5	258	49,11	
	Fiscalização de sobrecargas (balanças)	56	60	38	45	57	2	258	51,27	
Pedágio	Valor do pedágio	15	26	39	98	76	4	258	30,91	41,78
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	36	79	57	42	41	3	258	52,65	

Quadro 10

Determinação dos Percentuais de Importância dos Atributos e do Índice de Satisfação com o Trecho 2

ATRIBUTO	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Pista	98	12,66	57,88
Sinalização	114	14,73	55,22
Fluidez	42	5,43	54,28
Segurança	172	22,22	46,44
Serviços	63	8,14	55,66
Limpeza	72	9,30	57,31
Fiscalização	28	3,62	48,96
Pedágio	185	23,90	41,78
TOTAL	774	100,00	-
IS -TRECHO 2 (%)		50,35	

Quadro 11

Determinação do Índice Geral de Satisfação com a Empresa (ISE)

Trecho	Índice de Satisfação (%)	Extensão (km)	TMD (veículos)	Participação Relativa do Trecho (%)
1	47,46	80	17.232	58,31%
2	50,66	100	9.858	41,69%
Total	-	180	-	100,00%
ISE (%)		48,80		

QUESTIONÁRIOS DE PESQUISA

Na realização das pesquisas, as informações serão registradas em equipamentos eletrônicos de coleta de dados.

Estas informações deverão ser organizadas com base no questionário de pesquisa apresentado no Anexo 2. Este questionário é constituído pelos seguintes blocos:

1. Satisfação com os Itens;
2. Importância dos Atributos;
3. Avaliação da ANTT;
4. Dados Adicionais para Veículos de Transporte de Carga;
5. Perfil do Usuário;
6. Identificação do Usuário;
7. Fechamento;
8. Identificação do Pesquisador e do Supervisor.

INSTRUÇÕES PARA REALIZAÇÃO DAS PESQUISAS

O pesquisador deverá apresentar-se adequadamente trajado, portando o colete com os dizeres “Pesquisa de Satisfação” e os logotipos da ANTT e da Empresa responsável pela pesquisa, além de crachá com nome e fotografia.

Ao abordar o usuário, informará que está realizando uma pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários com a rodovia concedida e perguntará se o usuário concorda em participar da pesquisa, cujo resultado fornecerá informações úteis para melhorar as condições da rodovia e os serviços prestados pela concessionária.

Obtida a concordância do usuário, iniciará o preenchimento do Questionário de Pesquisa.

ACOMPANHAMENTO DAS PESQUISAS DE CAMPO

Os trabalhos de campo poderão ser acompanhados, a qualquer tempo, por representantes da ANTT e/ou por representantes das empresas contratadas para a supervisão da pesquisa de satisfação.

Para tanto, a empresa contratada para a realização das pesquisas deverá informar a programação para a execução das pesquisas de campo, com antecedência mínima de cinco dias úteis.

METODOLOGIA DE PESQUISA COM USUÁRIOS DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

OBJETIVO

O objetivo da pesquisa é obter a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelas concessionárias dos serviços de transporte ferroviário de carga, bem como a avaliação dos fatores que caracterizam a prestação dos serviços e dos itens específicos que compõem estes fatores.

MÉTODO DE COLETA DE DADOS

A pesquisa de satisfação dos usuários de transporte ferroviário de cargas será realizada através de entrevistas “online” com representantes das empresas usuárias, que exercem funções de diretoria, de gerência de logística ou de transportes.

As informações serão lançadas pelos usuários em questionários eletrônicos, criados e processados com utilização do software específico para a realização de pesquisas de satisfação, como o “Survey Monkey” ou equivalente.

Os representantes das empresas serão identificados, a partir de relações de clientes fornecidas pelas concessionárias à ANTT.

Desta forma, cada entrevistado receberá um e-mail, com uma Carta de Apresentação da ANTT explicando a finalidade e importância da pesquisa e solicitando o preenchimento das informações requeridas no questionário.

O questionário poderá ser acessado pelo entrevistado, através de um link apresentado no e-mail. Neste e-mail será também informado o telefone e o nome de um técnico, da empresa contratada para a realização das pesquisas, que prestará assistência no preenchimento do questionário, caso necessário.

Uma vez preenchidos, os dados serão automaticamente totalizados e processados.

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

O Questionário de Pesquisa, conforme apresentado no Anexo 3, é composto por oito blocos:

- Instruções sobre a Pesquisa;
- Informações Gerais;
- Transporte Ferroviário do Cliente;
- Importância dos Fatores de Avaliação;
- Seleção das Concessionárias;

- Avaliação dos Fatores Operacionais, dos Fatores Comerciais e dos Fatores Administrativos das Concessionárias selecionadas;
- Avaliação da ANTT;
- Agradecimento.

Instruções sobre a Pesquisa

São apresentadas instruções para o preenchimento das informações e envio do questionário, além de esclarecimentos associados à classificação do porte da empresa, do tipo de usuário e da classe de risco dos produtos transportados.

Informações Gerais

O bloco de “Informações Gerais” destina-se ao registro do nome do usuário e do nome e função da pessoa que respondeu ao questionário.

Seguem-se perguntas sobre o porte da empresa; o tipo de usuário; a forma de contratação do transporte; as características e a situação do principal transporte ferroviário da empresa; e as Concessionárias Ferroviárias de Cargas que serão avaliadas.

Transporte Ferroviário do Cliente

O bloco “Transporte Ferroviário” visa a obter informações sobre os produtos e insumos movimentados por via ferroviária, com caracterização específica com relação ao transporte de contêineres e de produtos perigosos.

Estas informações servirão para caracterizar e segmentar os usuários, segundo o porte das empresas, a dependência do transporte ferroviário, os produtos movimentados e outros.

Importância dos Fatores

Este bloco pede que o usuário avalie o grau de importância dos itens de natureza operacional, comercial e administrativos pertinentes ao transporte ferroviário da empresa, utilizando a escala: 1 = menos importante a 5 = mais importante. Solicita, ainda, que seja indicada a importância de cada um dos fatores.

Seleção das Concessionárias

Nesta etapa o usuário deverá selecionar, de modo sucessivo, a Concessionária que será objeto de sua avaliação. Quando o usuário assinalar uma Concessionária, será direcionado diretamente para o bloco de “Avaliação dos Fatores” dessa Concessionária. Após ter informado sua avaliação, será direcionado para a seleção de outra Concessionária.

Avaliação das Concessionárias

O usuário deverá indicar a qualidade do serviço prestado por cada uma das concessionárias que lhe presta serviços, tendo em conta os fatores operacionais, comerciais e administrativos. Deverá ser utilizada a escala de 5 pontos estabelecidos em função das características das questões.

Como nos demais casos, as respostas são registradas clicando nos botões próprios constantes dos formulários.

Em seguida pede-se que o usuário indique seu Nível de Satisfação com os serviços prestados no ano anterior por cada uma das concessionárias de que foi cliente. Deverá ser utilizada uma escala de 1 a 10, na qual 10 = muito satisfeito e 1 = muito insatisfeito.

Segue-se pergunta sobre a evolução do Nível de Satisfação nos últimos 3 (três) anos, para cada uma das concessionárias. Deverá se utilizada escala na qual: 1 = aumentou muito, 2 = aumentou pouco, 3 = não mudou, 4 = reduziu um pouco e 5 = reduziu muito.

Avaliação da ANTT

Inicialmente solicita-se que o usuário indique o grau de familiarização com as ações da ANTT.

A seguir pede-se que o usuário avalie a atuação da ANTT no cumprimento de suas funções como reguladora e fiscalizadora, utilizando uma escala na qual: 10 = desempenho excelente e 1 = fraco desempenho.

Na parte final do questionário há um campo de formatação livre para que o usuário faça comentários sobre a pesquisa e, se assim o desejar, sobre assuntos específicos a serem levados ao conhecimento da ANTT.

Agradecimento

O último bloco apresenta um link para o envio da pesquisa para a ANTT e mensagem da Agência Nacional de Transportes Terrestres com agradecimento pela colaboração da empresa na pesquisa.

ENVIO DOS QUESTIONÁRIOS

Os emails com as pesquisas de satisfação deverão ser enviados para as empresas usuárias de transporte ferroviário de cargas, com base em informações referentes aos representantes dos clientes de serviços de transporte ferroviário de cargas (nome, função, e-mail e telefone), a serem fornecidas pela ANTT.

O envio dos questionários de pesquisa, através de software específico para a realização de pesquisas de satisfação, como o “Survey Monkey” ou equivalente, deverá ser feito pela empresa contratada para realizar as pesquisas de satisfação com os usuários de

serviços regulados pela ANTT. Caberá, ainda, à empresa contratada, a prestação de suporte técnico aos clientes no preenchimento dos questionários, o processamento e a análise das informações recebidas e a elaboração de relatórios com a apresentação dos resultados da pesquisa.

Os questionários serão reenviados automaticamente, em datas previamente programadas e para os clientes que até estas datas não houverem respondido à pesquisa. Deverá ser adotado um intervalo de 7 dias para reenvio do questionário, que deverá ser reenviado até 3 vezes.

Tendo em vista o perfil dos respondentes, a pesquisa poderá ser realizada em qualquer período do ano.

O envio dos questionários de pesquisa deverá ser feito com o auxílio do Sistema Gerador de Pesquisas de Satisfação dos Usuários de Transporte Ferroviário de Cargas, desenvolvido pelo Consórcio Transplan - Futura. Um CD de instalação deste sistema está sendo entregue para a ANTT, junto com o presente relatório.

Este aplicativo permite o envio do questionário de pesquisa considerando as seguintes opções de seleção da amostra a ser pesquisada:

- Todos os Clientes de Área(s) de Atuação;
- Amostra Aleatória de Clientes de Concessionária(s);
- Amostra aleatória de clientes de área(s) de atuação;
- Todos os clientes prioritários;
- Escolher individualmente.

As amostras são selecionadas automaticamente, a partir de cada atualização da base de dados com informações referentes aos clientes de serviços de transporte ferroviário de cargas.

RESULTADOS DA PESQUISA

As informações obtidas através das pesquisas permitirão a determinação de um Índice de Satisfação com a Empresa (ISE), relativo aos serviços prestados pelas concessionárias, estabelecido a partir do conhecimento da importância relativa de cada fator e dos seus respectivos itens; e da avaliação da satisfação com cada item.

Os fatores considerados classificam-se em três categorias: fatores operacionais, fatores comerciais e fatores administrativos.

Os fatores operacionais compreendem os seguintes itens:

- Frequência da Oferta dos Serviços;
- Transit Time;
- Regularidade do Transit Time;

- Qualidade dos Vagões;
- Operacionalidade dos Vagões;
- Suprimentos dos Vagões Programados;
- Ciclo dos Vagões Programados ;
- Segurança – Prevenção de Acidentes;
- Acessibilidade;
- Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos;
- Reuniões Frequentes para Programação Operacional;
- Respostas Rápidas a Problemas Operacionais;
- Existência e Aplicabilidade de Plano de Emergências;
- Comparativo com o rodoviário quanto ao Transit Time.

Os fatores comerciais compreendem os seguintes itens:

- Preços dos Serviços;
- Prazos de Pagamento;
- Existência de Contratos Claros;
- Existência de Contratos de Longo Prazo;
- Cumprimento dos Volumes Acordados;
- Cumprimento das Tarifas Acordadas;
- Agregação de Valor aos Serviços;
- Confiabilidade dos Serviços Prestados ;
- Qualidade Geral dos Serviços;
- Ressarcimento de Prejuízos decorrentes de avaria, roubo e extravio de carga;
- Competitividade com relação a outros modais.

Os fatores administrativos compreendem os seguintes itens:

- Comunicação com o usuário;
- Faturamento correto dos serviços;
- Rapidez na solução dos problemas;
- Profissionalismo e conhecimento da equipe;
- Site com informações adequadas para os usuários;
- Existência de serviço de atendimento ao usuário;
- Preocupações com questões ambientais.

As pesquisas de satisfação incluirão, ainda, a avaliação do conhecimento dos usuários sobre a ANTT, bem como a avaliação de sua atuação no cumprimento de suas funções de regulamentação e fiscalização das concessionárias do transporte ferroviário de cargas.

DETERMINAÇÃO DO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA

A determinação do Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) será realizada considerando-se os seguintes elementos:

- Índice de Satisfação com Item - indicado pelos usuários;
- Índice de Satisfação com o Fator - calculado a partir da média ponderada dos Índices de Satisfação com os Itens, na qual os pesos são a importância relativa de cada item do Fator;
- Índice de Satisfação com a Empresa (ISE) - determinado através da média ponderada dos Índices de Satisfação com os Fatores, na qual os pesos são a importância relativa de cada Fator em relação ao serviço prestado.

Na avaliação da satisfação dos usuários será adotada uma escala de 5 pontos: excelente, bom, regular, ruim, inaceitável.

Para a avaliação da importância dos itens também será adotada uma escala de 5 pontos, variando de 1 = menos importante a 5 = mais importante. Nesta avaliação consta, ainda, para o usuário a opção “não se aplica”.

Nos questionários está indicada a escala qualitativa de “1 - 2 - 3 - 4 - 5”, em vez de “0 - 2,5 - 5 - 7,5 - 10”, uma vez que a escala de 1 a 5 é de mais fácil compreensão por parte dos usuários. Por ocasião do processamento dos dados, esta escala qualitativa será transformada para a escala “0 - 2,5 - 5 - 7,5 - 10”, para a determinação dos índices de satisfação.

A importância dos fatores será avaliada atribuindo-se peso relativo de 0 a 100% para cada fator.

Através do processamento dos dados obtidos será determinado o Satisfação com a Empresa (ISE), referentes aos serviços prestados por cada uma das concessionárias de transporte ferroviário de cargas.

Será, ainda, calculado o Índice de Satisfação Brasil (ISB), correspondente à média dos Índices de Satisfação com a Empresa (ISE), relativos aos serviços prestados pelas sete concessionárias de transporte ferroviário de cargas.

A empresa contratada deverá apresentar uma planilha com o resumo geral das avaliações da satisfação com os serviços realizados pelas concessionárias, resultante do processamento das informações obtidas junto aos representantes das empresas usuárias do transporte ferroviário de cargas. Um exemplo desta planilha está apresentado no Quadro 12 a seguir. Para cada concessionária deverá ser elaborada planilha semelhante.

A empresa contratada deverá, também, apresentar uma planilha com a determinação da importância média atribuída a cada um dos fatores e itens pesquisados, conforme exemplificado no Quadro 13.

Quadro 12

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS RESUMO DA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS CONCESSIONÁRIAS

Fatores e Itens	Avaliação dos Serviços (%)							MÉDIA
	Conc. 1	Conc. 2	Conc. 3	Conc. 4	Conc. 5	Conc. 6	Conc. 7	
<i>Número de Empresas que Avaliaram cada Concessionária</i>	<i>32</i>	<i>25</i>	<i>21</i>	<i>19</i>	<i>2</i>	<i>7</i>	<i>3</i>	<i>-</i>
Fatores Operacionais								
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados	41,13	57,29	73,81	65,79	87,50	57,14	50,00	61,81
OP1.2 Transit Time	38,71	56,00	66,67	63,16	75,00	42,86	58,33	57,25
OP1.3 Regularidade do Transit Time	37,90	54,00	66,67	60,53	75,00	42,86	50,00	55,28
OP1.4 Qualidade dos Vagões	50,00	56,25	67,11	68,42	62,50	60,71	50,00	59,28
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões	50,00	56,25	67,11	67,11	75,00	57,14	50,00	60,37
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)	29,03	54,17	70,00	61,84	75,00	50,00	50,00	55,72
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação	34,68	54,00	64,29	65,79	75,00	42,86	50,00	55,23
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes	54,17	72,92	76,25	78,95	87,50	64,29	58,33	70,34
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária	51,72	64,58	72,37	62,50	87,50	57,14	50,00	63,69
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)	49,07	61,67	66,07	46,43	87,50	46,43	58,33	59,36
OP1.11 Frequência de Reuniões para Programação Operacional	51,61	61,00	64,29	57,89	62,50	37,50	33,33	52,59
OP1.12 Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	41,94	64,00	75,00	53,95	87,50	42,86	50,00	59,32
OP1.13 Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	38,79	64,29	65,79	52,63	87,50	45,83	50,00	57,83
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	19,64	29,76	26,47	46,88	37,50	45,83	8,33	30,63
Índice de Satisfação com os Fatores Operacionais	41,93	57,79	66,30	61,07	76,44	49,70	48,11	57,33
Fatores Comerciais								
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados	37,10	32,00	26,19	30,26	25,00	46,43	58,33	36,47
CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos	25,86	28,00	29,76	23,68	50,00	35,71	25,00	31,15
CO1.3 Clareza dos Contratos	42,24	48,00	46,05	46,05	50,00	39,29	41,67	44,76
CO1.4 Duração dos Contratos	41,07	35,00	29,17	37,50	37,50	28,57	83,33	41,73
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	45,16	64,00	77,38	66,67	100,00	60,71	50,00	66,27
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	70,97	80,00	82,14	80,56	100,00	85,71	66,67	80,86
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	40,18	56,25	52,94	45,31	75,00	50,00	50,00	52,81
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	33,87	56,00	63,10	64,47	87,50	57,14	41,67	57,68
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	33,06	57,00	65,48	59,21	75,00	53,57	41,67	55,00
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos de Avaria, Roubo e Extravio de Carga	35,83	48,00	57,81	55,88	75,00	54,17	50,00	53,81
CO1.11 Competitividade com outros Modais	38,33	34,78	35,29	34,72	0,00	37,50	41,67	31,76
Índice de Satisfação com os Fatores Comerciais	40,80	49,76	52,42	50,52	62,18	50,82	50,19	50,96
Fatores Administrativos								
AD1.1 Nível de Comunicação	54,84	66,00	70,24	68,42	87,50	57,14	50,00	64,88
AD1.2 Faturamento Correto dos Serviços Prestados	47,58	61,00	70,24	57,89	100,00	91,67	58,33	69,53
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	26,61	54,00	57,14	44,74	87,50	35,71	50,00	50,82
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	42,50	65,00	77,38	64,47	87,50	57,14	58,33	64,62
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	47,22	62,00	64,47	48,68	62,50	60,00	25,00	52,84
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	45,00	57,00	68,42	53,95	75,00	60,00	50,00	58,48
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	51,92	72,73	75,00	73,61	87,50	60,71	58,33	68,54
Índice de Satisfação com os Fatores Administrativos	44,90	62,59	68,99	59,01	84,50	60,06	50,47	61,50
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A EMPRESA (ISE)	42,03	55,82	61,95	57,09	72,86	51,81	49,22	55,83

Quadro 13

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS IMPORTÂNCIA DOS FATORES E ITENS

Fatores	Itens	Importância dos Itens					N. A.	Amostra	Importância	Importância Relativa
		1	2	3	4	5				
Operacionais	1. Frequência da Oferta dos Serviços	2	1	4	14	48	2	69	8,80	7,77%
	2. Transit Time	1	3	6	20	39	2	69	8,37	7,39%
	3. Regularidade do Transit Time	2	3	5	22	38	1	70	8,25	7,28%
	4. Qualidade dos Vagões	2	2	11	21	33	2	69	7,93	7,00%
	5. Operacionalidade dos Vagões	1	2	11	29	27	1	70	7,82	6,90%
	6. Suprimentos dos Vagões Programados	1	0	5	15	48	2	69	8,95	7,90%
	7. Ciclo dos Vagões Programados	2	4	10	17	36	2	69	7,93	7,00%
	8. Segurança - Prevenção de Acidentes	1	0	11	10	47	2	69	8,70	7,67%
	9. Acessibilidade	1	3	13	26	26	2	69	7,64	6,75%
	10. Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos (Transbordo e Multimodal)	3	4	9	19	31	5	66	7,69	6,79%
	11. Reuniões Frequentes para Programação Operacional	4	4	16	28	18	1	70	6,86	6,05%
	12. Respostas Rápidas a Problemas Operacionais	1	1	4	17	47	1	70	8,86	7,82%
	13. Existência e Aplicabilidade de Plano de Emergências	0	3	9	24	33	2	69	8,15	7,19%
	14. Comparativo com o rodoviário quanto ao Transit Time	3	3	16	16	27	6	65	7,35	6,48%
Comerciais	1. Preços dos Serviços	0	0	4	13	54	0	71	9,26	9,93%
	2. Prazos de Pagamento	1	2	23	32	13	0	71	6,90	7,40%
	3. Existência de Contratos Claros	1	2	7	20	41	0	71	8,45	9,06%
	4. Existência de Contratos de Longo Prazo	3	3	13	25	27	0	71	7,46	8,01%
	5. Cumprimento dos Volumes Acordados	1	0	2	11	57	0	71	9,33	10,01%
	6. Cumprimento das Tarifas Acordadas	1	0	3	8	59	0	71	9,37	10,05%
	7. Agregação de Valor aos Serviços	1	7	14	23	24	2	69	7,25	7,77%
	8. Confiabilidade dos Serviços Prestados	1	0	5	14	50	1	70	9,00	9,65%
	9. Qualidade Geral dos Serviços	1	0	5	15	49	1	70	8,96	9,62%
	10. Ressarcimento de prejuízos decorrentes de avaria, roubo e extravio da carga	1	2	9	11	47	1	70	8,61	9,23%
	11. Competitividade com relação a outros modais	2	1	9	8	48	3	68	8,64	9,27%
Administrativos	1. Comunicação com o Usuário	1	0	5	29	36	0	71	8,49	14,75%
	2. Faturamento Correto dos Serviços	1	1	7	27	35	0	71	8,31	14,45%
	3. Rapidez na Solução dos Problemas	1	0	4	18	48	0	71	8,94	15,55%
	4. Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	1	2	4	24	40	0	71	8,52	14,82%
	5. Site com Informações Adequadas para os Usuários	0	6	16	25	24	0	71	7,36	12,80%
	6. Possuir Serviço de Atendimento ao Usuário	1	4	14	30	22	0	71	7,39	12,86%
	7. Preocupação com Questões Ambientais	1	2	8	16	43	1	70	8,50	14,78%

FATORES	Importância
Operacionais	48,85
Comerciais	34,52
Administrativos	16,63

ANEXOS
QUESTIONÁRIOS DE PESQUISA

ANEXO 1

PESQUISA COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL DE PASSAGEIROS

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte rodoviário, como (a) S(a) avalia os seguintes itens

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	FE	RJ	FE	NR
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	101						
	Facilidade para a troca de bilhetes	102						
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	103						
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)	104						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	105						
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	106						
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	107						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	108						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ armazenação da bagagem)	109						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	110						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	111						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	112						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	113						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	114						
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação do ônibus	115						
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	116						
	Tempo das paradas	117						
	Segurança	118						
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	119						
	Qualidade dos produtos e serviços	120						
	Preço dos produtos e serviços	121						
	Informações e sinalização (facilidade para localizar o ônibus e serviços)	122						
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	123						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	124						
	Serviço de informação e sinalização	125						
	Qualidade dos produtos e serviços	126						
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	127						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	128						

Tendo em vista as características do transporte rodoviário interestadual, indique os três fatores que o S(a) considera mais importantes (CARTELÃO COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	201	
	Legalidade	202	
	Conforto	203	
	Cortesia	204	
	Higiene	205	
	Confiabilidade da Viagem	206	
	Pontualidade	207	
	Regularidade	208	
	Segurança	209	
	Modicidade Tarifária	210	
	Atualidade dos Veículos	211	

AVALIAÇÃO DA ANTT

301. OS(a) conhece a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?

☐ 1- Sim ☐ 2- Não

302. OS(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário interestadual de passageiros?

- ☐ 1- Determinar tarifas
☐ 2- Fiscalizar as paradas
☐ 3- Fiscalizar as empresas e linhas
☐ 4- Fiscalizar as rodovias
☐ 5- Operar linhas de ônibus
☐ 6- Outras
☐ 7- Não sabe/ não respondeu

303. Como o S(a) avalia a atuação da ANTT?

- ☐ 1- Ótima
☐ 2- Boa
☐ 3- Regular
☐ 4- Ruim
☐ 5- Péssima
☐ 6- Não sabe/ não respondeu

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

401. OS(a) já utilizou ou precisa utilizar o serviço de SAC da empresa?

☐ 1- Sim ☐ 2- Não

402. Como o S(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

☐ 1- Ótimo ☐ 2- Bom ☐ 3- Regular ☐ 4- Ruim ☐ 5- Péssimo ☐ 6- Não sabe/ não respondeu

FERRIL DO USUÁRIO												
501	Sexo		☐ 1- Masculino	☐ 2- Feminino	☐ 3- Não Informou							
502	Idade		anos									
503	Instrução		☐ 1- Analfabeto	☐ 2- Fundamental incompleto	☐ 3- Fundamental	☐ 4- Médio Incompleto						
			☐ 5- Médio	☐ 6- Superior Incompleto	☐ 7- Superior	☐ 8- Não sabe/não respondeu						
504	Renda Familiar Mensal		☐ 1- até R\$622	☐ 2- de R\$623 a R\$1.244	☐ 3- de R\$1.245 a R\$1.866	☐ 4- de R\$1.867 a R\$3.110						
			☐ 5- de R\$3.111 a R\$6.220	☐ 6- de R\$6.221 a R\$12.440	☐ 7- mais de R\$12.441	☐ 8- Não sabe/não respondeu						
505	Motivo da Viagem		☐ 1- Trabalho/negócios	☐ 2- Estudo	☐ 3- Saúde	☐ 4- Visitar amigos/parentes						
			☐ 5- Lazer/turismo	☐ 6- Compras	☐ 7- Outros	☐ 8- Não sabe/não respondeu						
506	Frequência de Viagem		☐ 1- Eventual	☐ 2- Diária	☐ 3- Semanal	☐ 4- Quinzenal						
			☐ 5- Mensal	☐ 6- Trimestral	☐ 7- Semestral	☐ 8- Anual	☐ 9- Não sabe/não respondeu					
507	OS(a) possui algum desconto ou gratuidade?				508 Tipo de desconto ou gratuidade?							
	☐ 1- Sim ☐ 2- Não				☐ 1- Gratuidade para idosos	☐ 2- Gratuidade para portadores de deficiência	☐ 3- Descontos para idosos					
					☐ 4- Outros descontos ou gratuidades							
509	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade do veículo estão adequadas às suas necessidades?											
	☐ 1- Sim ☐ 2- Não											
601	Data de Partida:		/ /		602	Hora de Partida:		:	603	Placa do Veículo:		
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO												
701	Nome								702	Telefone		
801	Prefixo da Linha				802 Empresa				803 Linha			
804	U.F.:		805	Município				806 Local da Pesquisa				
807	Local de Abordagem		☐ 1- Terminal Rodoviário	☐ 2- Novo veículo	☐ 3- Outro (Qual?)							
808	Tipo de Abordagem		☐ 1- Embarque	☐ 2- Desembarque	☐ 3- Em Trânsito	809 Data da Pesquisa:		/ /	810	Hora da Entrevista:		
901	Pesquisador						902 Supervisor:					

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERESTADUAL SEMI URBANO DE PASSAGEIROS

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte rodoviário, como o(a) S(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO						
			O	B	RE	RU	FE	NR
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	101						
Conforto	Conforto das poltronas	102						
	Lotação dos ônibus	103						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	104						
Higiene	Limpeza do ônibus	105						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	106						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	107						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	108						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	109						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	110						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	111						
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação do ônibus	112						
Paradas para embarque e desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	113						
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	114						
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	115						
	Segurança (assaltos)	116						
	Informações e sinalização (indicação das linhas e horários)	117						

Também vista as características do transporte rodoviário interestadual, indique os três fatores que o S(a) considera mais importantes (CARTELA COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	201	
	Legalidade	202	
	Conforto	203	
	Cortesia	204	
	Higiene	205	
	Confiabilidade da Viagem	206	
	Pontualidade	207	
	Regularidade	208	
	Segurança	209	
	Modicidade Tarifária	210	
	Atualidade dos Veículos	211	

AVALIAÇÃO DA ANTT

301 OS(a) conhece a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?

☐ 1- Sim ☐ 2- Não

302 OS(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário interestadual de passageiros?

- ☐ 1- Determinar tarifas
☐ 2- Fiscalizar as paradas
☐ 3- Fiscalizar as empresas e linhas
☐ 4- Fiscalizar as rodovias
☐ 5- Operar linhas de ônibus
☐ 6- Outras
☐ 7- Não sabe/ não respondeu

303 Como o S(a) avalia a atuação da ANTT?

- ☐ 1- Ótima
☐ 2- Boa
☐ 3- Regular
☐ 4- Ruim
☐ 5- Péssima
☐ 6- Não sabe/ não respondeu

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

401 OS(a) já utilizou ou pretende utilizar o serviço de SAC da empresa? ☐ 1- Sim ☐ 2- Não

402 Como o S(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

☐ 1- Ótimo ☐ 2- Bom ☐ 3- Regular ☐ 4- Ruim ☐ 5- Péssimo ☐ 6- Não sabe/ não respondeu

PERFIL DO USUÁRIO									
501	Sexo ☐ 1-Masculino ☐ 2-Feminino ☐ 3-Não Informou								
502	Idade anos								
503	Instrução								
	☐ 1- Analfabeto	☐ 2- Fundamental incompleto	☐ 3- Fundamental	☐ 4- Médio Incompleto		☐ 5- Médio	☐ 6- Superior Incompleto	☐ 7- Superior	☐ 8- Não sabe/não respondeu
504	Renda Familiar Mensal								
	☐ 1- até R\$622	☐ 2- de R\$623 a R\$1.244	☐ 3- de R\$1.245 a R\$1.866	☐ 4- de R\$1.867 a R\$3.110		☐ 5- de R\$3.111 a R\$6.220	☐ 6- de R\$6.221 a R\$12.440	☐ 7- mais de R\$12.441	☐ 8- Não sabe/não respondeu
505	Motivo da Viagem								
	☐ 1- Trabalho/negócios	☐ 2- Estudo	☐ 3- Saúde	☐ 4- Visita a amigos/parentes		☐ 5- Lazer/turismo	☐ 6- Compras	☐ 7- Outros	☐ 8- Não sabe/não respondeu
506	Frequência de Viagem								
	☐ 1- Eventual	☐ 2- Diária	☐ 3- Semanal	☐ 4- Quinzenal		☐ 5- Mensal	☐ 6- Trimestral	☐ 7- Semestral	☐ 8- Anual
									☐ 9- Não sabe/não respondeu
507	OS(a) possui algum desconto ou gratuidade?								
	☐ 1- Sim	☐ 2- Não							
508	Tipo de desconto ou gratuidade?								
	☐ 1- Gratuidade para idosos	☐ 2- Gratuidade para portadores de deficiência	☐ 3- Descontos para idosos						
	☐ 4- Outros descontos ou gratuidades								
509	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?								
	☐ 1- Sim	☐ 2- Não							
601	Data de Partida: / /				602	Hora de Partida: :			
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO									
701	Nome						702	Telefone	
801	Prefixo da Linha:				802	Empresa:		803	Linha:
804	U.F.:	805 Município:			806 Local da Pesquisa:				
807	Local de Abordagem ☐ 1-Terminal Rodoviário ☐ 2-Novéculo ☐ 3-Outro(Qual?)								
808	Tipo de Abordagem ☐ 1-Embarque ☐ 2-Desembarque ☐ 3-Em Trânsito				809	Data da Pesquisa: / /		810	Hora da Entrevista: :
901	Pesquisador:				902	Supervisor:			

TRANSPORTE RODOMÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte rodoviário, como o(a) S(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITEMS		AVALIAÇÃO					
			O	B	FE	FU	FE	NR
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	101						
	Facilidade para a troca	102						
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	103						
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	104						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	105						
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	106						
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	107						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	108						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado como manuseio/ arrumação da bagagem)	109						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	110						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	111						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	112						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	113						
Modicidade Tarifária	Prego da passagem	114						
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação do ônibus	115						
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	116						
	Tempo das paradas	117						
	Segurança	118						
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	119						
	Qualidade dos produtos e serviços	120						
	Prego dos produtos e serviços	121						
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	122						
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	123						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	124						
	Serviço de informação e sinalização	125						
	Qualidade dos produtos e serviços	126						
	Prego dos produtos e serviços nos pontos de parada	127						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	128						

Tendo em vista as características do transporte rodoviário internacional, indique os três fatores que o S(a) considera mais importantes (CARTEL COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	201	
	Legalidade	202	
	Conforto	203	
	Cortesia	204	
	Higiene	205	
	Confiabilidade da Viagem	206	
	Pontualidade	207	
	Regularidade	208	
	Segurança	209	
	Modicidade Tarifária	210	
	Atualidade dos Veículos	211	

AVALIAÇÃO DA ANTT

301. OS(a) conhece a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?
☐ 1- Sim ☐ 2- Não

302. OS(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário internacional de passageiros?
☐ 1- Determina tarifas
☐ 2- Fiscaliza as paradas
☐ 3- Fiscaliza as empresas e linhas
☐ 4- Fiscaliza as rodoviárias
☐ 5- Opera linhas de ônibus
☐ 6- Outras
☐ 7- Não sabe/ não respondeu

303. Como o S(a) avalia a atuação da ANTT?
☐ 1- Ótima
☐ 2- Boa
☐ 3- Regular
☐ 4- Ruim
☐ 5- Péssima
☐ 6- Não sabe/ não respondeu

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

401. OS(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa? ☐ 1- Sim ☐ 2- Não

402. Como o S(a) avalia o serviço de SAC da empresa?
☐ 1- Ótimo ☐ 2- Bom ☐ 3- Regular ☐ 4- Ruim ☐ 5- Péssimo ☐ 6- Não sabe/ não respondeu

PERFIL DO USUÁRIO																		
501	Sexo		☐ 1-Masculino	☐ 2-Feminino	☐ 3-Não Informou													
502	Idade		anos															
503	Instrução		☐ 1-Analfabeto	☐ 2-Fundamental incompleto	☐ 3-Fundamental	☐ 4-Médio Incompleto	☐ 5-Médio	☐ 6-Superior Incompleto	☐ 7-Superior	☐ 8-Não sabe/não respondeu								
504	Renda Familiar Mensal		☐ 1-até R\$622	☐ 2-de R\$623 a R\$1.244	☐ 3-de R\$1.245 a R\$1.866	☐ 4-de R\$1.867 a R\$3.110	☐ 5-de R\$3.111 a R\$6.220	☐ 6-de R\$6.221 a R\$12.440	☐ 7-mais de R\$12.441	☐ 8-Não sabe/não respondeu								
505	Motivo da Viagem		☐ 1-Trabalho/negócios	☐ 2-Estudo	☐ 3-Saúde	☐ 4-Visita a amigos/parentes	☐ 5-Lazer/turismo	☐ 6-Compras	☐ 7-Outros	☐ 8-Não sabe/não respondeu								
506	Frequência da Viagem		☐ 1-Eventual	☐ 2-Diária	☐ 3-Semanal	☐ 4-Quinzenal	☐ 5-Mensal	☐ 6-Trimestral	☐ 7-Semestral	☐ 8-Anual	☐ 9-Não sabe/não respondeu							
507	OS(a) possui algum desconto ou gratuidade?		☐ 1-Sim	☐ 2-Não	508 Tipo de desconto ou gratuidade?													
			☐ 1-Gratuidade para idosos			☐ 2-Gratuidade para portadores de deficiência			☐ 3-Descontos para idosos									
			☐ 4-Outros descontos ou gratuidades															
509	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?																	
			☐ 1-Sim			☐ 2-Não												
601	Data de Partida		/ /		602	Hora de Partida		:		603	Placa do Veículo							
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO																		
701	Nome										702	Telefone						
801	Prefixo da Linha					802	Empresa					803	Linha					
804	U.F.				805	Município					806	Local da Pesquisa						
807	Local de Abordagem		☐ 1-Terminal Rodoviário		☐ 2-Novo veículo		☐ 3-Outro (Qual?)											
808	Tipo de Abordagem		☐ 1-Embarque		☐ 2-Desembarque		☐ 3-Em Trânsito		809	Data da Pesquisa		/ /		810	Hora da Entrevista		:	
901	Pesquisador					902	Supervisor											

TRANSPORTE DOMÍNIO INTERNACIONAL SEMI URBANO DE PASSAGEIROS

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte rodoviário, como o(a) S(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	FE	RU	FE	NR
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.01						
Conforto	Conforto das poltronas	1.02						
	Lotação dos ônibus	1.03						
Cortesia	Cortesia e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.04						
Higiene	Limpeza do ônibus	1.05						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	1.06						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	1.07						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.08						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	1.09						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	1.10						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	1.11						
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação do ônibus	1.12						
Paradas para Embarque e Desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	1.13						
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	1.14						
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	1.15						
	Segurança (assaltos)	1.16						
	Informações e sinalização	1.17						

Tendo em vista as características do transporte rodoviário internacional, indique os três fatores que o S(a) considera mais importantes (CARTEL COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	2.01	
	Legalidade	2.02	
	Conforto	2.03	
	Cortesia	2.04	
	Higiene	2.05	
	Confiabilidade da Viagem	2.06	
	Pontualidade	2.07	
	Regularidade	2.08	
	Segurança	2.09	
	Modicidade Tarifária	2.10	
	Atualidade dos Veículos	2.11	

AVALIAÇÃO DA ANTT

301 OS(a) conhece a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?

☐ 1- Sim ☐ 2- Não

302 OS(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário internacional de passageiros?

- ☐ 1- Determinar tarifas
☐ 2- Fiscalizar as paradas
☐ 3- Fiscalizar as empresas e linhas
☐ 4- Fiscalizar as rodovias
☐ 5- Operar linhas de ônibus
☐ 6- Outras
☐ 7- Não sabe/ não respondeu

303 Como o S(a) avalia a atuação da ANTT?

- ☐ 1- Ótima
☐ 2- Boa
☐ 3- Regular
☐ 4- Ruim
☐ 5- Péssima
☐ 6- Não sabe/ não respondeu

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

401 OS(a) já utilizou ou pretende utilizar o serviço de SAC da empresa? ☐ 1- Sim ☐ 2- Não

402 Como o S(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

☐ 1- Ótimo ☐ 2- Bom ☐ 3- Regular ☐ 4- Ruim ☐ 5- Péssimo ☐ 6- Não sabe/ não respondeu

FERRILDOUSUÁRIO

501	Sexo	☐ 1-Masculino	☐ 2-Feminino	☐ 3-Não Informou
502	Idade	anos		
503	Instrução	☐ 1-Analfabeto ☐ 5-Médio	☐ 2-Fundamental incompleto ☐ 6-Superior Incompleto	☐ 3-Fundamental ☐ 7-Superior
				☐ 4-Médio Incompleto ☐ 8-Não sabe/não respondeu
504	Renda Familiar Mensal	☐ 1-até R\$622 ☐ 5-de R\$3.111 a R\$6.220	☐ 2-de R\$623 a R\$1.244 ☐ 6-de R\$6.221 a R\$12.440	☐ 3-de R\$1.245 a R\$1.866 ☐ 7-mais de R\$12.441
				☐ 4-de R\$1.867 a R\$3.110 ☐ 8-Não sabe/não respondeu
505	Motivo da Viagem	☐ 1-Trabalho/negócios ☐ 5-Lazer/turismo	☐ 2-Estudo ☐ 6-Compras	☐ 3-Saúde ☐ 7-Outros
				☐ 4-Visita a amigos/parentes ☐ 8-Não sabe/não respondeu
506	Frequência de Viagem	☐ 1-Eventual ☐ 5-Mensal	☐ 2-Diária ☐ 6-Trimestral	☐ 3-Semanal ☐ 7-Semestral
				☐ 4-Quinzenal ☐ 8-Anual
				☐ 9-Não sabe/não respondeu
507	OS(a) possui algum desconto ou gratuidade?	☐ 1-Sim	☐ 2-Não	
508	Tipos de desconto ou gratuidade?	☐ 1-Gratuidade para idosos ☐ 2-Gratuidade para portadores de deficiência ☐ 3-Descontos para idosos ☐ 4-Outros descontos ou gratuidades		
509	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?			
		☐ 1-Sim	☐ 2-Não	

601	Data de Partida:	/ /	602	Horas de Partida:	:
-----	-------------------------	--	-----	--------------------------	------------------------

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

701	Nome				702	Telefone	
801	Prefixo da Linha:		802	Empresa:		803	Linha:
804	U.F.:		805	Município:		806	Local da Pesquisa:
807	Local de Abordagem:	☐ 1-Terminal Rodoviário ☐ 2-Parque de estacionamento ☐ 3-Outro (Qual?)					
808	Tipos de Abordagem:	☐ 1-Embarque ☐ 2-Desembarque ☐ 3-Em trânsito			809	Data da Pesquisa:	/ /
					810	Horas da Entrevista:	:
901	Pesquisador				902	Supervisor:	

TRANSPORTE DOMÍNIO DE PASSAGEIROS- FRETAMENTO

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte rodoviário, como o(a) S(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	FE	RU	FE	NR
Atendimento da Empresa	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	101						
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc)	102						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	103						
Higiene	Limpeza do ônibus	104						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículo e interrupção da viagem	105						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado como manuseio/ arrumação da bagagem)	106						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação aos programados)	107						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	108						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	109						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc)	110						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	111						
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação do ônibus	112						
Paradas para Embarque e Desembarque	Iluminação, conservação e limpeza	113						
	Facilidade de acesso (localização próxima à origem/ destino)	114						
	Conforto (cobertura do local contra chuva e sol)	115						
	Segurança (assaltos)	116						
	Informações e sinalização	117						

Tendo em vista as características do transporte rodoviário internacional, indique os três fatores que o S(a) considera mais importantes (CARTEL COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	201	
	Legalidade	202	
	Conforto	203	
	Cortesia	204	
	Higiene	205	
	Confiabilidade da Viagem	206	
	Pontualidade	207	
	Regularidade	208	
	Segurança	209	
	Modicidade Tarifária	210	
	Atualidade dos Veículos	211	

AVALIAÇÃO DA ANTT

301 OS(a) conhece a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?

☐ 1- Sim ☐ 2- Não

302 OS(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte rodoviário-fretamento?

- ☐ 1- Determinar tarifas
☐ 2- Fiscalizar as paradas
☐ 3- Fiscalizar as empresas e linhas
☐ 4- Fiscalizar as rodovias
☐ 5- Operar linhas de ônibus
☐ 6- Outras
☐ 7- Não sabe/ não respondeu

303 Como o S(a) avalia a atuação da ANTT?

- ☐ 1- Ótima
☐ 2- Boa
☐ 3- Regular
☐ 4- Ruim
☐ 5- Péssima
☐ 6- Não sabe/ não respondeu

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR- SAC

401 OS(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa? ☐ 1- Sim ☐ 2- Não

402 Como o S(a) avalia o serviço de SAC da empresa?

☐ 1- Ótimo ☐ 2- Bom ☐ 3- Regular ☐ 4- Ruim ☐ 5- Péssimo ☐ 6- Não sabe/ não respondeu

PERFIL DO USUÁRIO					
501	Sexo ☐ 1-Masculino ☐ 2-Feminino ☐ 3-Não Informou				
502	Idade anos				
503	Instrução				
	☐ 1- Analfabeto	☐ 2- Fundamental incompleto	☐ 3- Fundamental		
	☐ 5- Médio	☐ 6- Superior Incompleto	☐ 7- Superior		
			☐ 4- Médio Incompleto		
			☐ 8- Não sabe/não respondeu		
504	Renda Familiar Mensal				
	☐ 1- até R\$622	☐ 2- de R\$623 a R\$1.244	☐ 3- de R\$1.245 a R\$1.866		
	☐ 5- de R\$3.111 a R\$6.220	☐ 6- de R\$6.221 a R\$12.440	☐ 7- mais de R\$12.441		
			☐ 4- de R\$1.867 a R\$3.110		
			☐ 8- Não sabe/não respondeu		
505	Motivo da Viagem				
	☐ 1- Trabalho/negócios	☐ 2- Estudo	☐ 3- Saúde		
	☐ 5- Lazer/turismo	☐ 6- Compras	☐ 7- Outros		
			☐ 4- Visita a amigos/parentes		
			☐ 8- Não sabe/não respondeu		
506	Frequência de Viagem				
	☐ 1- Eventual	☐ 2- Diária	☐ 3- Semanal		
	☐ 5- Mensal	☐ 6- Trimestral	☐ 7- Semestral		
			☐ 4- Quinzenal		
			☐ 8- Anual		
			☐ 9- Não sabe/não respondeu		
508	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?				
	☐ 1- Sim	☐ 2- Não			
601	Data de Partida: / /	602	Horas de Partida: :		
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO					
701	Nome		702	Telefone	
801	Empresa	802	Origem	803	Destino
804	Data de Pesquisa: / /	805	Horas de Término da Entrevista: :		
901	Pesquisador		902	Supervisor:	

TRANSPORTE FERROVIÁRIO REGULAR DE PASSAGEIROS

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	RE	RU	FE	NR
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	101						
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	102						
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	103						
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	104						
	Nível de ruído interno	105						
	Tempo de viagem	106						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	107						
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	108						
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	109						
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	110						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	111						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/ amarração da bagagem)	112						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	113						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	114						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	115						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	116						
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	117						
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/ vagões	118						
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	119						
	Tempo das paradas	120						
	Segurança	121						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	122						
	Serviço de informação e sinalização	123						
	Qualidade dos produtos e serviços	124						
	Preço dos produtos e serviços	125						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	126						
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	127						

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	301	
	Legalidade	302	
	Conforto	303	
	Cortesia	304	
	Higiene	305	
	Confiabilidade da Viagem	306	
	Pontualidade	307	
	Regularidade	308	
	Segurança	309	
	Modicidade Tarifária	310	
	Atualidade dos Veículos	311	

AVALIAÇÃO DA ANTT			
401	OS(a) conhece a ANTT?	1- Sim	2- Não
402	OS(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte ferroviário regular de passageiros?		
	☐ 1 - Fiscaliza a operação dos trens ☐ 2 - Fiscaliza as paradas dos trens ☐ 3 - Determina as tarifas dos trens ☐ 4 - Determina os horários dos trens ☐ 5 - Outras ☐ 6 - Não sabe/ não respondeu		
403	Como o S(a) avalia a atuação da ANTT?		
	☐ 1 - Ótima ☐ 2 - Boa ☐ 3 - Regular ☐ 4 - Ruim ☐ 5 - Péssima ☐ 6 - Não sabe/ não respondeu		

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC	
501	OS(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?
	☐ 1- Sim ☐ 2- Não
502	Como o S(a) avalia o serviço de SAC da empresa?
	☐ 1- Ótimo ☐ 2- Bom ☐ 3- Regular ☐ 4- Ruim ☐ 5- Péssimo ☐ 6- Não sabe/ não respondeu

PREENCHIMENTO DO USUÁRIO

501	Sexo	☐ 1-Masculino	☐ 2-Feminino	☐ 3-Não Informou
502	Idade	anos		
503	Instrução	☐ 1-Analfabeto	☐ 2-Fundamental incompleto	☐ 3-Fundamental
		☐ 4-Médio Incompleto	☐ 5-Médio	☐ 6-Superior Incompleto
		☐ 7-Superior	☐ 8-Não sabe/não respondeu	
504	Renda Familiar Mensal	☐ 1-até R\$622	☐ 2-de R\$623 a R\$1.244	☐ 3-de R\$1.245 a R\$1.866
		☐ 4-de R\$1.867 a R\$3.110	☐ 5-de R\$3.111 a R\$6.220	☐ 6-de R\$6.221 a R\$12.440
		☐ 7-mais de R\$12.441	☐ 8-Não sabe/não respondeu	
505	Motivo da Viagem	☐ 1-Trabalho/negócios	☐ 2-Estudo	☐ 3-Saúde
		☐ 4-Visita a amigos/parentes	☐ 5-Lazer/turismo	☐ 6-Compras
		☐ 7-Outros	☐ 8-Não sabe/não respondeu	
506	Frequência de Viagem	☐ 1-Eventual	☐ 2-Diária	☐ 3-Semanal
		☐ 4-Quinzenal	☐ 5-Mensal	☐ 6-Trimestral
		☐ 7-Semestral	☐ 8-Anual	☐ 9-Não sabe/não respondeu
507	OS(a) possui algum desconto ou gratuidade?	☐ 1-Sim	☐ 2-Não	
508	Tipo de desconto ou gratuidade?	☐ 1-Gratuidade para idosos	☐ 2-Gratuidade para portadores de deficiência	☐ 3-Descontos para idosos
		☐ 4-Outros descontos ou gratuidades		
509	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?			
		☐ 1-Sim	☐ 2-Não	

601	Data de Partida:	/ /	602	Horas de Partida:	:
-----	-------------------------	--	-----	--------------------------	---

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

701	Nome		702	Telefone	
801	Concessionária:		802	Local da Pesquisa	
					UF:
803	Trecho Percorrido	☐ 1-Origem	Cidade:	UF:	
		☐ 2-Destino	Cidade:	UF:	
804	Local de Abordagem	☐ 1-Estação ferroviária	☐ 2-Notrem	☐ 3-Outro (Qual?)	
805	Tipo de Abordagem	☐ 1-Embarque	☐ 2-Desembarque	☐ 3-Em Trânsito	
				806	Data da Pesquisa: / /
				807	Horas de Entrevista: :
901	Pesquisador		902	Supervisor:	

TRANSPORTE FERROVIÁRIO TURÍSTICO DE PASSAGEIROS

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	RE	FU	FE	NR
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	1.01						
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	1.02						
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.03						
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	1.04						
	Nível de ruído interno	1.05						
	Tempo da viagem	1.06						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	1.07						
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	1.08						
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	1.09						
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	1.10						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	1.11						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	1.12						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.13						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	1.14						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	1.15						
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	1.16						
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/ vagões	1.17						
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	1.18						
	Tempo das paradas	1.19						
	Segurança	1.20						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.21						
	Serviço de informação e sinalização	1.22						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.23						
	Preço dos produtos e serviços	1.24						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1.25						
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	1.26						

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	3.01	
	Legalidade	3.02	
	Conforto	3.03	
	Cortesia	3.04	
	Higiene	3.05	
	Confiabilidade da Viagem	3.06	
	Pontualidade	3.07	
	Regularidade	3.08	
	Segurança	3.09	
	Modicidade Tarifária	3.10	
	Atualidade dos Veículos	3.11	

AVALIAÇÃO DA ANTT			
4.01	OS(a) conhece a ANTT?	1 - Sim	2 - Não
4.02	OS(a) sabe o que a ANTT faz em relação ao transporte ferroviário turístico de passageiros?	☐ 1 - Fiscaliza a operação dos trens ☐ 2 - Fiscaliza as paradas dos trens ☐ 3 - Determina as tarifas dos trens ☐ 4 - Determina os horários dos trens ☐ 5 - Outras ☐ 6 - Não sabe/ não respondeu	
4.03	Como o/la avalia a atuação da ANTT?	☐ 1 - Ótima ☐ 2 - Boa ☐ 3 - Regular ☐ 4 - Ruim ☐ 5 - Péssima ☐ 6 - Não sabe/ não respondeu	

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC	
5.01	OS(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa? ☐ 1 - Sim ☐ 2 - Não
5.02	Como o/la avalia o serviço de SAC da empresa?
☐ 1 - Ótimo ☐ 2 - Bom ☐ 3 - Regular ☐ 4 - Ruim ☐ 5 - Péssimo ☐ 6 - Não sabe/ não respondeu	

PERFIL DO USUÁRIO

501	Sexo	☐ 1-Masculino	☐ 2-Feminino	☐ 3-Não Informou
502	Idade	anos		
503	Instrução	☐ 1-Analfabeto	☐ 2-Fundamental incompleto	☐ 3-Fundamental
		☐ 5-Médio	☐ 6-Superior Incompleto	☐ 7-Superior
				☐ 4-Médio Incompleto
				☐ 8-Não sabe/não respondeu
504	Renda Familiar Mensal	☐ 1-até R\$622	☐ 2-de R\$623 a R\$1.244	☐ 3-de R\$1.245 a R\$1.866
		☐ 5-de R\$3.111 a R\$6.220	☐ 6-de R\$6.221 a R\$12.440	☐ 7-mais de R\$12.441
				☐ 4-de R\$1.867 a R\$3.110
				☐ 8-Não sabe/não respondeu
505	Motivo da Viagem	☐ 1-Trabalho/negócios	☐ 2-Estudo	☐ 3-Saúde
		☐ 5-Lazer/turismo	☐ 6-Compras	☐ 7-Outros
				☐ 4-Visita a amigos/parentes
				☐ 8-Não sabe/não respondeu
506	Frequência de Viagem	☐ 1-Eventual	☐ 2-Diária	☐ 3-Semanal
		☐ 5-Mensal	☐ 6-Trimestral	☐ 7-Semestral
				☐ 4-Quinzenal
				☐ 8-Anual
				☐ 9-Não sabe/não respondeu
507	OS(a) possui algum desconto ou gratuidade?	☐ 1-Sim	☐ 2-Não	
508	Tipos de desconto ou gratuidade?	☐ 1-Gratuidade para idosos	☐ 2-Gratuidade para portadores de deficiência	☐ 3-Descontos para idosos
		☐ 4-Outros descontos ou gratuidades		
509	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?			
		☐ 1-Sim	☐ 2-Não	

601	Data de Partida:	/ /	602	Horas de Partida:	:
-----	-------------------------	--	-----	--------------------------	------------------------

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

701	Nome		702	Telefone	
801	Concessionária:		802	Local da Pesquisa	
					UF:
803	Trecho Percorrido	1-Origem	Cidade:		UF:
		2-Destino	Cidade:		UF:
804	Local de Abordagem	☐ 1-Estação ferroviária	☐ 2-Notrem	☐ 3-Outro (Qual?)	
805	Tipos de Abordagem	☐ 1-Embarque	☐ 2-Desembarque	☐ 3-Em Trânsito	
806	Data da Pesquisa:	/ /	807	Horas da Entrevista:	:
901	Pesquisador		902	Supervisor:	

ANEXO 2

PESQUISA COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE CONCESSIONÁRIAS DE RODOVIAS

RODOMAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Considerando os serviços oferecidos pela concessionária de rodovia federal concedida, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens

ATRIBUTOS	ITENS		AVALIAÇÃO					
			O	B	FE	RJ	FE	NR
Pista	Condições do pavimento (buracos e ondulações)	101						
	Condições do pavimento em dias de chuva (derapagem)	102						
	Desnível entre pista e acostamento	103						
	Desnível na entrada de pontes	104						
Sinalização	Localização e precisão da sinalização	105						
	Condição da pintura no pavimento	106						
	Visibilidade noturna da sinalização	107						
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	108						
	Facilidade de ultrapassagem	109						
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	110						
Segurança	Largura do acostamento	111						
	Segurança das encostas	112						
	Condição das proteções laterais das pontes	113						
	Condição das proteções laterais da pista (defensas e guard-rails)	114						
	Segurança nos acessos e cruzamentos	115						
Serviços	Eficiência de socorro (mecânico e ambulância)	116						
	Serviço de atendimento telefônico	117						
	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	118						
Limpeza	Limpeza da pista (areia, cascalhos, detritos)	119						
	Limpeza das laterais da rodovia (lixo)	120						
	Condição da vegetação lateral (poda)	121						
Fiscalização	Controle de motoristas infratores	122						
	Prevenção de assaltos	123						
	Fiscalização de sobrecargas (balanças)	124						
Pedágio	Valor do pedágio	125						
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	126						

Tendo em vista as características das rodovias federais concedidas, indique os três fatores que o Sr. considera mais importantes (CARTELA COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Pista	201	
	Sinalização	202	
	Fluidez	203	
	Segurança	204	
	Serviços	205	
	Limpeza	206	
	Fiscalização	207	
	Pedágio	208	

AVALIAÇÃO DA ANTT

301 O Sr.(a) conhece a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?

☐ 1- Sim ☐ 2- Não

302 Qual a função da ANTT?

- ☐ 1- Construção da Rodovia
☐ 2- Policiamento da Rodovia
☐ 3- Fiscalização da Concessionária
☐ 4- Manutenção da Rodovia
☐ 5- Outras
☐ 6- Não sabe/não respondeu

303 Como o Sr.(a) avalia a atuação da ANTT?

- ☐ 1- Ótima
☐ 2- Boa
☐ 3- Regular
☐ 4- Ruim
☐ 5- Péssima
☐ 6- Não sabe/não respondeu

Veículo de Transporte de Cargas- Dados Adicionais

401 Possui RNTC? 1- Sim ☐ 2- Não ☐ 402 Se não, transporta carga própria? 1- Sim ☐ 2- Não ☐

403 Tipo de Carga: 1- Granel Sólido ☐ 3- Carga Containerizada ☐ 5- Carga Perigosa ☐
 2- Granel Líquido ☐ 4- Carga Geral ☐ 6- Vazio ☐

404 Se carga perigosa indicar:

1- Produto 2- Classe 2- Rota

405 Valor da Carga: R\$

PERFIL DO USUÁRIO

501 **Sexo** ☐ 1- Masculino ☐ 2- Feminino ☐ 3- Não Informou

502 **Idade** anos

503 **Instrução**

☐ 1- Analfabeto ☐ 2- Fundamental incompleto ☐ 3- Fundamental ☐ 4- Médio Incompleto
☐ 5- Médio ☐ 6- Superior Incompleto ☐ 7- Superior ☐ 8- Não sabe/não respondeu

504 **Renda Familiar Mensal**

☐ 1- até R\$622 ☐ 2- de R\$623 a R\$1.244 ☐ 3- de R\$1.245 a R\$1.866 ☐ 4- de R\$1.867 a R\$3.110
☐ 5- de R\$3.111 a R\$6.220 ☐ 6- de R\$6.221 a R\$12.440 ☐ 7- mais de R\$12.441 ☐ 8- Não sabe/não respondeu

505 **Motivo da Viagem**

☐ 1- Trabalho/negócios ☐ 2- Estudo ☐ 3- Saúde ☐ 4- Visita a amigos/parentes
☐ 5- Lazer/turismo ☐ 6- Compras ☐ 7- Outros ☐ 8- Não sabe/não respondeu

506 **Frequência de Viagens no Trecho**

☐ 1- Eventual ☐ 2- Diária ☐ 3- Semanal ☐ 4- Quinzenal
☐ 5- Mensal ☐ 6- Trimestral ☐ 7- Semestral ☐ 8- Anual ☐ 9- Não sabe/não respondeu

507 **Turno Predominante das Viagens**

☐ 1- Diurno ☐ 2- Noturno

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

601 **Nome** 602 **Telefone**

701 **Concessionária** 702 **BR** 703 **Trecho**

704 **Local da Pesquisa** 705 **km** 706 **Data da Pesquisa** / / 707 **Hora** :

708 **Veículo** 1- Leve ☐ 2- Pesado ☐ 3- Ônibus Internacional ☐ 7- Empresa de Transporte de Carga- ETC ☐
4- Ônibus Interestadual ☐ 8- Cooperativa de Transporte de Carga- CTC ☐
5- Ônibus Intermunicipal ☐ 9- Transportador Autônomo de Carga- TAC ☐
6- Ônibus Fretado ☐

709 **Número de Eixos**

801 **Pesquisador** 802 **Supervisor**

ANEXO 3

PESQUISA COM USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&smc=p84MC1m6x0bH%2bPUDe2vklmZumC14t6FYaLnhhBM53d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

INSTRUÇÕES

O Usuário deverá responder a todas as questões obrigatórias de uma página antes de poder avançar para a próxima página. A ANTT sugere que a empresa responda também as questões opcionais, uma vez que seus comentários contribuirão para melhorar a qualidade desta pesquisa.

Para agilizar o preenchimento deste questionário é recomendável ter em mãos dados sobre as toneladas de carga recebida e/ou escoada no último ano por via ferroviária. A carga transportada deverá estar classificada em (i) carga geral, (ii) contêineres e (iii) produtos perigosos.

Quando um Fator de Avaliação não for aplicável ao transporte ferroviário de sua empresa, o mesmo não deverá ser avaliado. O botão "Não se Aplica" deverá ser pressionado, tanto na página sobre a "Importância dos Fatores", como nas páginas de "Avaliação das Concessionárias".

Ao concluir todas as respostas da pesquisa, ela deve ser enviada acionando o botão "Enviar". Caso queira alterar respostas, utilize o botão "Anterior" para navegar até a página desejada.

Se utilizar o botão "Sair desta Pesquisa" ou ainda se a página com o questionário for fechada, todas as respostas fornecidas até a página precedente serão preservadas. Esta característica permite interromper o preenchimento do questionário e retornar ao mesmo posteriormente caso seja necessário. O retorno ao questionário deverá ser realizado utilizando o link do email recebido o qual posicionará o questionário na primeira página incompleta da seção anterior.

O Porte da Empresa deverá ser classificado em função do seu Faturamento Anual, de acordo com as seguintes faixas:

Microempresa	Até R\$ 2.400.000,00
Pequena	Superior a R\$ 2.400.000,00 e inferior ou igual a R\$ 16.000.000,00
Média	Superior a R\$ 16.000.000,00 e inferior ou igual a R\$ 90.000.000,00
Média-Grande	Superior a R\$ 90.000.000,00 e inferior ou igual a R\$ 300.000.000,00
Grande	Superior a R\$ 300.000.000,00

O Tipo de Usuário deverá ser classificado em função da Tonelagem Transportada por ferrovia, de acordo com as seguintes faixas:

Pequeno	Até 500.000 toneladas por ano
Médio	Superior a 500.000 toneladas por ano e inferior ou igual a 750.00 toneladas por ano
Médio-Grande	Superior a 750.000 toneladas por ano e inferior ou igual a 1.000.00 toneladas por ano
Grande	Superior a 1.000.00 toneladas por ano

A Classe de Risco deverá obedecer a Resolução 420 de 12 de Fevereiro de 2004 da ANTT, a seguir apresentada.

1	Explosivos
2	Gases inflamáveis, gases não-inflamáveis e não-tóxicos e gases tóxicos
3	Líquidos inflamáveis
4	Sólidos inflamáveis, substâncias auto-reagentes e explosivos sólidos insensibilizados, substâncias sujeitas a combustão espontânea e substâncias que, em contato com água, emitem gases inflamáveis
5	Substâncias oxidantes e peróxidos orgânicos
6	Substâncias tóxicas e substâncias infectantes
7	Material radioativo
8	Substâncias corrosivas
9	Substâncias e artigos perigosos diversos

Próxima

PT 14:19 29/01/2012

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sum=p4tMC1nEx0bH%2bPuDwZvkmZumC14t6FyALnh8M%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

INFORMAÇÕES GERAIS

*** AP1 Forneça as seguintes informações**

1 Nome da Empresa

2 Âmbito de Atuação da Empresa

3 Nome da Pessoa que respondeu a Pesquisa

4 Função na Empresa

AP2 Indique o Porte de sua empresa.

Microempresa Pequena Média Média-Grande Grande

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.

Grande Médio-Grande Médio Pequeno Eventual Dependente

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

☐ A empresa é responsável e contrata todas as modalidades que utiliza.

☐ A empresa é responsável e contrata todas as modalidades que utiliza, mas os clientes influenciam a escolha.

☐ A empresa é responsável por algumas modalidades, outras são delegadas para empresas de logística.

☐ A empresa delega tudo para empresas de logística.

☐ Outra resposta. Por favor, explicite.

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

☐ O transporte ferroviário é distribuído uniformemente ao longo do ano.

☐ O transporte é sazonal com picos regulares ao longo do ano.

☐ O transporte varia ao longo do ano, sem padrão regular.

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

☐ Atendido por uma Concessionária, mas possui outros meios viáveis de transporte.

☐ Atendido por várias Concessionárias, mas possui outros meios viáveis de transporte.

☐ Atendido por uma Concessionária, mas limitado em relação ao uso de outras modalidades.

☐ Atendido por várias Concessionárias, mas limitado em relação ao uso de outras modalidades.

☐ Atendido por uma ou várias Concessionárias e não possui outras alternativas de transporte.

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

☐ ALL - Malha Norte	☐ FTC - Ferrovia Teresa Cristina
☐ ALL - Malha Oeste	☐ MRS - Logística
☐ ALL - Malha Paulista	☐ TNL - Transnordestina Logística
☐ ALL - Malha Sul	☐ VALE - Estrada de Ferro Carajás (EFC)
☐ FCA - Ferrovia Centro-Atlântica	☐ VALE - Estrada de Ferro Vitória - Minas (EFVM)
☐ FERROESTE - Estrada de Ferro Paraná-Oeste	☐ VALE - Ferrovia Norte Sul (FNS)

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p4tMC1znExxbHj%2bPIUDwZvakmZumC14T6FYalnHBM%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

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

☐ Sim

☐ Não

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p4tMC1znExxbHj%2bPIUDwZvakmZumC14T6FYalnHBM%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

TF2 Forneça as informações sobre os principais produtos escoados (distribuídos) por via ferroviária no último ano. Não incluir movimentação de Container e de Produtos Perigosos. Ordenar por Tonelagem movimentada.

Produtos Escoados	Mil Toneladas	Distancia Média de Transporte (km)	Frequencia Anual de Uso da Ferrovia
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p48MClznEx0bHj%2bPjUDwZakmZumC14T6FyLnhh8Mf%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

* TF3 Sua empresa utilizou o transporte ferroviário para abastecimento (recebimento) de insumos ou produtos no último ano?

☐ Sim

☐ Não

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p48MClznEx0bHj%2bPjUDwZakmZumC14T6FyLnhh8Mf%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

TF4 Forneça as informações sobre os principais produtos recebidos por via ferroviária no último ano. Não incluir movimentação de Container e de Produtos Perigosos. Ordenar por Tonelagem movimentada.

Produtos Recebidos	Mil Toneladas	Distancia Média de Transporte (km)	Frequencia Anual de Uso da Ferrovia
1			
2			
3			
4			
5			
6			

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p4MCIzn6x0bH%3dP4UdWZvkmZumC14T6FyLnHh8M%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

* TF5 Sua empresa utilizou o transporte ferroviário para escoamento (distribuição) de Containers no último ano?

☐ Sim

☐ Não

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p4MCIzn6x0bH%3dP4UdWZvkmZumC14T6FyLnHh8M%3dPg

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

TF6 Forneça as informações sobre o escoamento (distribuição) de Containers no último ano.

	Número de Containers	Distancia Média de Transporte (km)	Frequencia Anual de Uso da Ferrovia
1 Container Cheio de 40'			
2 Container Cheio de 20'			
3 Container Vazio de 40'			
4 Container Vazio de 20'			

Anterior Próxima

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p4MCIzn6x0bH%3dP4UdWZvkmZumC14T6FyLnHh8M%3d

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=ptMCLnExAbHj%3bPIUDwZvkmZumC34TdFYLnHBM%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

* TF7 Sua empresa utilizou o transporte ferroviário para abastecimento (recebimento) de Containers no último ano?

☐ Sim

☐ Não

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=ptMCLnExAbHj%3bPIUDwZvkmZumC34TdFYLnHBM%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

TF8 Forneça as informações sobre o abastecimento (recebimento) de Containers no último ano.

	Número de Containers	Distancia Média de Transporte (km)	Frequencia Anual de Uso da Ferrovia
1 Container Cheio de 40'			
2 Container Cheio de 20'			
3 Container Vazio de 40'			
4 Container Vazio de 20'			

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p89MC1znEx0h4%2bPIUDwZvskmZumC14Td6Fyal.nhh-BMf3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

* TF9 Sua empresa transportou Produtos Perigosos no último ano?

☐ Sim

☐ Não

Anterior Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p89MC1znEx0h4%2bPIUDwZvskmZumC14Td6Fyal.nhh-BMf3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

TF10 Caso sua empresa tenha transportado Produtos Perigosos no último ano, forneça as seguintes informações em ordem crescente de Tonelagem movimentada:

Tipo de Produto	Mil Toneladas	Classe de Risco	Rota	
			Município - Origem	Município - Destino
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Anterior Próxima

SAIR DESTA PESQUISA



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

IMPORTÂNCIA DOS FATORES

* 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.

	1 - Menos Importante	2	3	4	5 - Mais Importante	Não se Aplica
1. Frequência da Oferta dos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Transit Time	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Regularidade do Transit Time	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Qualidade dos Vagões	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Operacionalidade dos Vagões	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Suprimentos dos Vagões Programados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Ciclo dos Vagões Programados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Segurança - Prevenção de Acidentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Acessibilidade	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Reuniões Frequentes para Programação Operacional	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Respostas Rápidas a Problemas Operacionais	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Existência e Aplicabilidade de Plano de Emergências	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Comparativo com o rodoviário quanto ao Transit Time	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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.

	1 - Menos Importante	2	3	4	5 - Mais Importante	Não se Aplica
1. Preços dos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Prazos de Pagamento	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Existência de Contratos Claros	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Existência de Contratos de Longo Prazo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Cumprimento dos Volumes Acordados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Cumprimento das Tarifas Acordadas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Agregação de Valor aos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Confiabilidade dos Serviços Prestados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Qualidade Geral dos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Ressarcimento de prejuízos decorrentes de avaria, roubo e extravio da carga	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Competitividade com relação a outros modais	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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.

	1 - Menos Importante	2	3	4	5 - Mais Importante	Não se Aplica
1. Comunicação com o Usuário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Faturamento Correto dos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Rapidez na Solução dos Problemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Site com Informações Adequadas para os Usuários	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Possuir Serviço de Atendimento ao Usuário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Preocupação com Questões Ambientais	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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, mesmo com zero (0).

Fatores Operacionais

Fatores Comerciais

Fatores Administrativos

100

Anterior Próxima

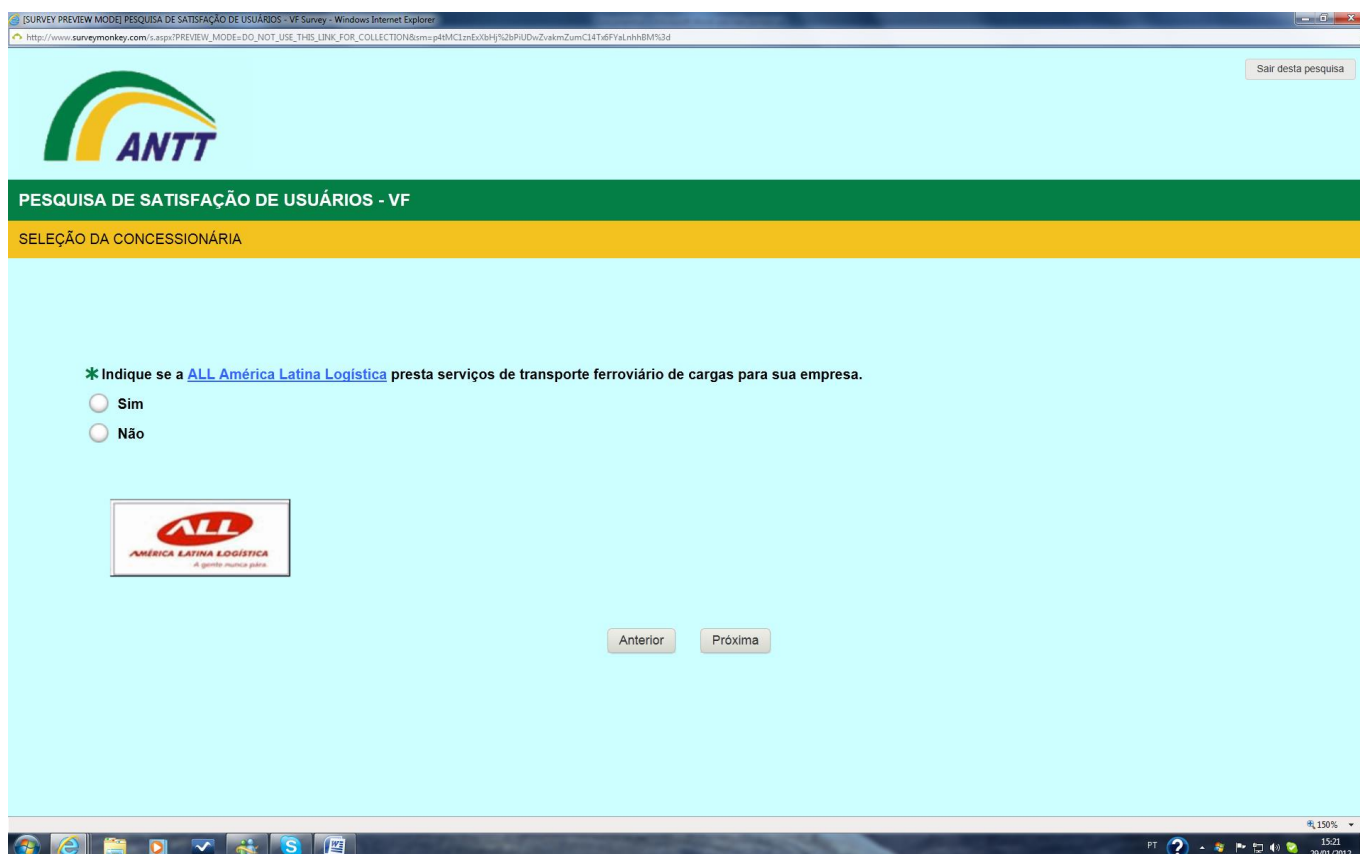
Seleção da Concessionária

Se o usuário é atendido pela ALL – America Latina Logística, deve clicar em “Sim” para poder avaliar os fatores operacionais, comerciais e administrativos dessa Concessionária.

Caso não seja atendido pela ALL – America Latina deve clicar em “Não” para ir para as próximas Concessionárias que são apresentadas na seguinte ordem:

- ALL – América Latina Logística;
- FCA – Ferrovia Centro-Atlântica;
- MRS Logística;
- VALE;
- FTC – Ferrovia Teresa Cristina;
- TNL – Transnordestina Logística;
- FERROESTE – Estrada de Ferro Paraná – Oeste.

Para as demais Concessionárias os fatores de avaliação operacionais, comerciais e administrativos são idênticos aos da ALL – América Latina Logística.



[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&source=phMC1mEx0h9j7z6f0DwZvkmZumC14T6F1eUnHBM%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

SELEÇÃO DA CONCESSIONÁRIA

* Indique se a [ALL América Latina Logística](#) presta serviços de transporte ferroviário de cargas para sua empresa.

☐ Sim

☐ Não



Anterior Próxima

15:51 29/01/2012

AVALIAÇÃO DOS FATORES POR CONCESSIONÁRIA

OP1 Para o último ano, avalie os Fatores Operacionais da Concessionária Ferroviária acima indicada.

	Inaceitável	Ruim	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica
OP1.1 Frequência dos Serviços Ofertados						
OP1.2 Transit Time						
OP1.3 Regularidade do Transit Time						
OP1.4 Qualidade dos Vagões						
OP1.5 Operacionalidade dos Vagões						
OP1.6 Suprimento dos Vagões de acordo com a Programação (Semanal)						
OP1.8 Segurança - Prevenção de Acidentes						
OP1.9 Acessibilidade da Malha Ferroviária						
OP1.10 Quantidade e Qualidade dos Terminais e seus Equipamentos(Transbordo e Multimodal)						

[illegible]

	>=100%	+ 75%	+ 50%	+ 25%	Igual	Não se Aplica
OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time	●	●	●	●	●	●

☐ Sim

☐ Não

☐ Sim

☐ Não

[illegible][illegible]

	Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica
CO1.3 Clareza dos Contratos						

	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Adequado Até 5 Anos	Longo Até 10 Anos	Muito Longo Mais de 10 anos	Não se Aplica
CO1.4 Duração dos Contratos						

* Fatores Comerciais

	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica
CO1.5 Cumprimento dos Volumes Acordados	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* Fatores Comerciais

	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	☐	☐	☐	☐	☐	☐
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos com Avaria, Roubo e Extravio de Carga	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* Fatores Comerciais

	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica
CO1.11 Competitividade com outros Modais	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* CO2 Sua Empresa possui algum Contrato de Longo Prazo com esta Concessionária?

- ☐ Sim
☐ Não

Comente sobre os Fatores Comerciais importantes para sua empresa

AD1 Para o último ano, avalie os Fatores Administrativos da Concessionária Ferroviária acima indicada.

* Fatores Administrativos

	Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Sempre	Não se Aplica
AD1.1 Nível de Comunicação	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AD1.2 Faturamento Correto dos Serviços Prestados	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* Fatores Administrativos

	Muito Lento	Lento	Adequado	Bom	Muito Bom	Não se Aplica
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* Fatores Administrativos

	Ruim	Baixo	Razoável	Bom	Excelente	Não se Aplica
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* Fatores Administrativos

	Inexistente	Pouca	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	☐	☐	☐	☐	☐	☐
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* AD2 Sua Empresa é pesquisada por esta Concessionária sobre a Satisfação dos Serviços?

- ☐ Sim
☐ Não

Comente sobre os Fatores Administrativos importantes para sua empresa

* 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 consideração uma escala de 1 a 10, sendo 10 muito satisfeito e 1 muito insatisfeito?

Muito Insatisfeito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muito satisfeito	10
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* AG2 Considerando a evolução dos seu transporte ferroviário de cargas nos últimos 3 anos como variou seu Nível de Satisfação com esta Concessionária?

Aumentou muito	Aumentou pouco	Não mudou	Reduziu um pouco	Reduziu muito
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Anterior

Próxima

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/...


Sair desta pesquisa

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

AVALIAÇÃO DA ANTT

* AN1 A ANTT regula 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.

	Desconhece 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muito Familiarizada 10
Familiarização com ANTT	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

* 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 10 se for excelente.

	Fraco Desempenho 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Desempenho Excelente 10	Não se aplica (Se desconhece ANTT)
Como Reguladora	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Como Fiscalizadora	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Efetue os Comentários Finais da sua Empresa

Anterior
Próxima

15:44
29/01/2012

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&omsp44MCIznExxhHj%2bPUDwZvakmZumCI4T6FYalnHhBM%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

AGRADECIMENTO

Se todas as informações solicitadas tiverem sido preenchidas, aperte o botão "ENVIAR" para direcionar a pesquisa para a ANTT.

Caso queira verificar ou alterar as respostas fornecidas, aperte sucessivamente os botões "Anterior" para voltar para as páginas anteriores.

A ANTT agradece a colaboração de sua empresa, na certeza que ela contribuirá para a melhoria do transporte ferroviário de cargas no país.



Anterior Enviar

PT 15:44 29/01/2012