

| TRANSPORTE FERROVIÁRIO REGULAR DE PASSAGEIROS | | | | | | | | | |
|---|--|-----------|---|---|----|----|----|------|--|
| ATRIBUTOS | ITENS | AVALIAÇÃO | | | | | | | |
| | | | O | B | RE | RU | PE | N.R. | |
| 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 | | | | | | | |
| | Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem) | 1.12 | | | | | | | |
| Pontualidade | Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado) | 1.13 | | | | | | | |
| Regularidade | Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha) | 1.14 | | | | | | | |
| Segurança | Segurança com relação a assaltos | 1.15 | | | | | | | |
| Modicidade Tarifária | Preço da passagem | 1.16 | | | | | | | |
| | Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo | 1.17 | | | | | | | |
| Atualidade dos Trens | Estado de conservação do trem/vagões | 1.18 | | | | | | | |
| Estações Ferroviárias | Quantidade de paradas | 1.19 | | | | | | | |
| | Tempo das paradas | 1.20 | | | | | | | |
| | Segurança | 1.21 | | | | | | | |
| | Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros | 1.22 | | | | | | | |
| | Serviço de informação e sinalização | 1.23 | | | | | | | |
| | Qualidade dos produtos e serviços | 1.24 | | | | | | | |
| | Preço dos produtos e serviços | 1.25 | | | | | | | |
| | Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento) | 1.26 | | | | | | | |
| | Desnível e distância do trem em relação à plataforma | 1.27 | | | | | | | |

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 O Sr(a) conhece a ANTT? | 1 - Sim | 2 - Não |
| 4.02 O Sr(a) sabe o que a ANTT faz, em relação ao transporte ferroviário regular de passageiros ? | 4.03 Como o Sr(a) avalia a atuação da ANTT? | |
| <input type="checkbox"/> 1 - Fiscaliza a operação dos trens | <input type="checkbox"/> 1 - Ótima | |
| <input type="checkbox"/> 2 - Fiscaliza as paradas dos trens | <input type="checkbox"/> 2 - Boa | |
| <input type="checkbox"/> 3 - Determina as tarifas dos trens | <input type="checkbox"/> 3 - Regular | |
| <input type="checkbox"/> 4 - Determina os horários dos trens | <input type="checkbox"/> 4 - Ruim | |
| <input type="checkbox"/> 5 - Outras | <input type="checkbox"/> 5 - Péssima | |
| <input type="checkbox"/> 6 - Não sabe/não respondeu | <input type="checkbox"/> 6 - Não sabe/não respondeu | |

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| 5.01 O Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa? | <input type="checkbox"/> 1 - Sim | <input type="checkbox"/> 2 - Não |
| 5.02 Como o Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa? | <input type="checkbox"/> 1 - Ótimo <input type="checkbox"/> 2 - Bom <input type="checkbox"/> 3 - Regular <input type="checkbox"/> 4 - Ruim <input type="checkbox"/> 5 - Péssimo <input type="checkbox"/> 6 - Não sabe/não respondeu | |

PERFIL DO USUÁRIO

5.01

Sexo

☐ 1 - Masculino

☐ 2 - Feminino

☐ 3 - Não Informou

5.02

Idade

anos

5.03

Instrução

☐ 1 - Analfabeto

☐ 2 - Fundamental incompleto

☐ 3 - Fundamental

☐ 4 - Médio Incompleto

☐ 5 - Médio

☐ 6 - Superior Incompleto

☐ 7 - Superior

☐ 8 - Não sabe/não respondeu

5.04

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

5.05

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

5.06

Frequência de Viagem

☐ 1 - Eventual

☐ 2 - Diária

☐ 3 - Semanal

☐ 4 - Quinzenal

☐ 5 - Mensal

☐ 6 - Trimestral

☐ 7 - Semestral

☐ 8 - Anual

☐ 9 - Não sabe/não respondeu

5.07

O Sr(a) possui algum desconto ou gratuidade?

☐ 1 - Sim

☐ 2 - Não

5.08

Tipo de desconto ou gratuidade?

☐ 1 - Gratuidade para idosos

☐ 2 - Gratuidade para portadores de deficiência

☐ 3 - Descontos para idosos

☐ 4 - Outros descontos ou gratuidades

5.09

(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?

☐ 1 - Sim

☐ 2 - Não

6.01

Data de Partida:

6.02

Hora da Partida:

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

7.01

Nome

7.02

Telefone

8.01

Concessionária:

8.02

Local da Pesquisa

U.F.:

8.03

Trecho Percorrido

1- Origem

Cidade:

U.F.:

2- Destino

Cidade:

U.F.:

8.04

Local de Abordagem:

☐ 1- Estação ferroviária

☐ 2- No trem

3 - Outro (Qual?)

8.05

Tipo de Abordagem:

☐ 1 - Embarque

☐ 2 - Desembarque

☐ 3 - Em Trânsito

8.06

Data da Pesquisa:

8.07

Hora da Entrevista:

9.01

Pesquisador

9.02

Supervisor: