



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VE

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 tonelagens 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.

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

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

[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&smpt=MCI3nE5xh4g12nPLU0wZvakmZumC14T6FyLnNhBM13d

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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, explique.

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.

<input type="checkbox"/> ALL - Malha Norte	<input type="checkbox"/> FTC - Ferrovia Teresa Cristina
<input type="checkbox"/> ALL - Malha Oeste	<input type="checkbox"/> MRS - Logística
<input type="checkbox"/> ALL - Malha Paulista	<input type="checkbox"/> TNL - Transnordestina Logística
<input type="checkbox"/> ALL - Malha Sul	<input type="checkbox"/> VALE - Estrada de Ferro Carajás (EFC)
<input type="checkbox"/> FCA - Ferrovia Centro-Atlântica	<input type="checkbox"/> VALE - Estrada de Ferro Vitória - Minas (EFVM)
<input type="checkbox"/> FERROESTE - Estrada de Ferro Paraná-Oeste	<input type="checkbox"/> 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=p4fMC1mEx0bHj%3dPUDwZvakmZumC14t46FyAlnhhBM%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=p4fMC1mEx0bHj%3dPUDwZvakmZumC14t46FyAlnhhBM%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 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anterior Próxima

ISURVEY 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=pt4tMC1znEx0bHj%3dPUDwZvakmZumC14Tt6FyALnhh8M%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

PT ? 14:35 29/01/2012

ISURVEY 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=pt4tMC1znEx0bHj%3dPUDwZvakmZumC14Tt6FyALnhh8M%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 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6 <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anterior Próxima

PT ? 14:35 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&sm=p4tMC1zn6x0h5%2bPiUDwZvakmZumC14T6FyLnhhBM%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

150% 14:35 29/03/2012

[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&sm=p4tMC1zn6x0h5%2bPiUDwZvakmZumC14T6FyLnhhBM%3d#q1

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'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2 Container Cheio de 20'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3 Container Vazio de 40'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4 Container Vazio de 20'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anterior Próxima

http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DO_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p4tMC1zn6x0h5%2bPiUDwZvakmZumC14T6FyLnhhBM%3d 150% 14:37 29/03/2012

[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&sm=pt&MCT=Exib%2bPIUDnZv&kmZumC14T6FYaLnhh8M%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

150% 14:37 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&sm=pt&MCT=Exib%2bPIUDnZv&kmZumC14T6FYaLnhh8M%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'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2 Container Cheio de 20'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3 Container Vazio de 40'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4 Container Vazio de 20'	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anterior Próxima

150% 14:37 29/01/2012

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DQ_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p48MC1ze6x0bh%2bPUDwZvaImZumC14T6FyALnhhBM%3d

Sair desta pesquisa



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

TRANSPORTE FERROVIÁRIO

* TF9 Sua empresa transportou Produtos Perigosos no último ano?

☐ Sim


☐ Não

Anterior Próxima

150% 15:12 29/01/2012

[SURVEY PREVIEW MODE] PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF Survey - Windows Internet Explorer
http://www.surveymonkey.com/s.aspx?PREVIEW_MODE=DQ_NOT_USE_THIS_LINK_FOR_COLLECTION&sm=p48MC1ze6x0bh%2bPUDwZvaImZumC14T6FyALnhhBM%3d

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

150% 15:13 29/01/2012



IMPORTÂNCIA DOS FATORES

[illegible]

12. Respostas Rápidas a Problemas Operacionais						
13. Existência e Aplicabilidade de Plano de Emergências						
14. Comparativo com o rodoviário quanto ao Transit Time						

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

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

Fatores Comerciais

100

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&smrpt4tMC1zr6v0bq%32bPuDv2vkmZumC14T6P4LnmhBM%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











































PT ? 15:21 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)						
OP1.7 Ciclo dos Vagões de acordo com a Programação						

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						

Nunca	Raramente	Algumas Vezes	Usualmente	Frequentemente	Não se Aplica
-------	-----------	---------------	------------	----------------	---------------

OP1.11	Frequência de Reuniões para Programação Operacional	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OP1.12	Respostas Rápidas aos Problemas Operacionais	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OP1.13	Existência e Aplicabilidade de Planos de Emergências	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

>=100%	+ 75%	+ 50%	+ 25%	Igual	Não se Aplica
--------	-------	-------	-------	-------	---------------

OP1.14 Comparativo com o rodoviário, quanto ao Transit Time

☐ Sim☐ Não

Sim

☐ Não

--

* Fatores Comerciais

	Muito Alto	Alto	Adequado	Baixo	Muito Baixo	Não se Aplica
CO1.1 Preços em Função do Nível dos Serviços Prestados						

A Vista	Até 15 dias	Até 30 dias	Até 45 dias	Mais de 45 dias	Não se Aplica
---------	-------------	-------------	-------------	-----------------	---------------

CO1.2 Prazos de Pagamentos dos Contratos

Inadequados	Pouco Claros	Claros	Bastante Claros	Excelente	Não se Aplica
-------------	--------------	--------	-----------------	-----------	---------------

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
CO1.3 Clareza dos Contratos						

Adequado Até 5

	Esporádico Spot	Curto Até 3 Anos	Anos	Longo Até 10 Anos	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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CO1.6 Aplicação das Tarifas Corretas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CO1.7 Agregação de Valor aos Serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Fatores Comerciais

	Inaceitável	Ruim	Adequado	Bom	Excelente	Não se Aplica
CO1.8 Confiabilidade dos Serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CO1.9 Qualidade Geral dos Serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CO1.10 Ressarcimento de Prejuízos com Avaria, Roubo e Extravio de Carga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Fatores Comerciais

	Não Compete	Pouco	Competitiva	Bastante	Muito	Não se Aplica
CO1.11 Competitividade com outros Modais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AD1.2 Faturamento Correto dos Serviços Prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Fatores Administrativos

	Muito Lento	Lento	Adequado	Bom	Muito Bom	Não se Aplica
AD1.3 Tempo para Solução dos Problemas Administrativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Fatores Administrativos

	Ruim	Baixo	Razoável	Bom	Excelente	Não se Aplica
AD1.4 Profissionalismo e Conhecimento da Equipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Fatores Administrativos

	Inexistente	Pouca	Regular	Bom	Excelente	Não se Aplica
AD1.5 Site com Informações para os Usuários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AD1.6 Qualidade dos Serviços de Atendimento ao Usuário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AD1.7 Preocupação com Questões Ambientais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 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
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>


* 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	1	Aumentou pouco	2	Não mudou	3	Reduziu um pouco	4	Reduziu muito	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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&smpt=HMC1mE0xhg%26PjDwZvkmZumC14T6FYalnhBM%3d


[Sair desta pesquisa](#)

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS - VF

AVALIAÇÃO DA ANTT

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

	Desconhece	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muito Familiarizada
Familiarização com ANTT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 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	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como Fiscalizadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Efetue os Comentário Finais da sua Empresa

Anterior
Próxima

150%
15:44
29/01/2012



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