

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL DE PASSAGEIROS

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

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	1.02						
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.03						
Conforto	Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)	1.04						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.05						
Higiene	Limpeza do banheiro do ônibus	1.06						
	Limpeza dos outros elementos do ônibus (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)	1.07						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1.08						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	1.09						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação ao programado)	1.10						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.11						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	1.12						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1.13						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	1.14						
Atualidade dos Veículos	Estado de conservação do ônibus	1.15						
Paradas para refeições e lanches	Quantidade de paradas	1.16						
	Tempo das paradas	1.17						
	Segurança	1.18						
	Limpeza e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.19						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.20						
	Preço dos produtos e serviços	1.21						
	Informações e sinalização (facilidade para localizar ônibus e serviços)	1.22						
Terminais de embarque e desembarque	Segurança	1.23						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.24						
	Serviço de informação e sinalização	1.25						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.26						
	Preço dos produtos e serviços nos pontos de parada	1.27						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1.28						

Tendo em vista as características do transporte rodoviário internacional, indique os três fatores que o Sr(a) considera mais importantes (CARTELA 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

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

1 - Sim

2 - Não

3.02 O Sr(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

3.03 Como o Sr(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

4.01 O Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?  

1 - Sim

2 - Não

4.02 Como o Sr(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									
5.01 Sexo <input type="checkbox"/> 1 - Masculino <input type="checkbox"/> 2 - Feminino <input type="checkbox"/> 3 - Não Informou									
5.02 Idade <input type="text"/> anos									
5.03 Instrução									
<div><div><input type="checkbox"/> 1 - Analfabeto</div><div><input type="checkbox"/> 2 - Fundamental incompleto</div><div><input type="checkbox"/> 3 - Fundamental</div><div><input type="checkbox"/> 4 - Médio Incompleto</div></div> <div><div><input type="checkbox"/> 5 - Médio</div><div><input type="checkbox"/> 6 - Superior Incompleto</div><div><input type="checkbox"/> 7 - Superior</div><div><input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu</div></div>									
5.04 Renda Familiar Mensal									
<div><div><input type="checkbox"/> 1 - até R\$ 622</div><div><input type="checkbox"/> 2 - de R\$ 623 a R\$ 1.244</div><div><input type="checkbox"/> 3 - de R\$ 1.245 a R\$ 1.866</div><div><input type="checkbox"/> 4 - de R\$ 1.867 a R\$ 3.110</div></div> <div><div><input type="checkbox"/> 5 - de R\$ 3.111 a R\$ 6.220</div><div><input type="checkbox"/> 6 - de R\$ 6.221 a R\$ 12.440</div><div><input type="checkbox"/> 7 - mais de R\$ 12.441</div><div><input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu</div></div>									
5.05 Motivo da Viagem									
<div><div><input type="checkbox"/> 1 - Trabalho/negócios</div><div><input type="checkbox"/> 2 - Estudo</div><div><input type="checkbox"/> 3 - Saúde</div><div><input type="checkbox"/> 4 - Visita a amigos/parentes</div></div> <div><div><input type="checkbox"/> 5 - Lazer/turismo</div><div><input type="checkbox"/> 6 - Compras</div><div><input type="checkbox"/> 7 - Outros</div><div><input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu</div></div>									
5.06 Frequência de Viagem									
<div><div><input type="checkbox"/> 1 - Eventual</div><div><input type="checkbox"/> 2 - Diária</div><div><input type="checkbox"/> 3 - Semanal</div><div><input type="checkbox"/> 4 - Quinzenal</div></div> <div><div><input type="checkbox"/> 5 - Mensal</div><div><input type="checkbox"/> 6 - Trimestral</div><div><input type="checkbox"/> 7 - Semestral</div><div><input type="checkbox"/> 8 - Anual</div><div><input type="checkbox"/> 9 - Não sabe/não respondeu</div></div>									
5.07 O Sr(a) possui algum desconto ou gratuidade?									
<div><div><input type="checkbox"/> 1 - Sim</div><div><input type="checkbox"/> 2 - Não</div></div> <div>5.08 Tipo de desconto ou gratuidade?</div> <div><div><input type="checkbox"/> 1 - Gratuidade para idosos</div><div><input type="checkbox"/> 2 - Gratuidade para portadores de deficiência</div><div><input type="checkbox"/> 3 - Descontos para idosos</div><div><input type="checkbox"/> 4 - Outros descontos ou gratuidades</div></div>									
5.09 (Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?									
<div><div><input type="checkbox"/> 1 - Sim</div><div><input type="checkbox"/> 2 - Não</div></div>									
6.01 Data de Partida: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>									
6.02 Hora da Partida: <input type="text"/> : <input type="text"/>									
6.03 Placa do Veículo : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>									
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO									
7.01 Nome <input type="text"/>									
7.02 Telefone <input type="text"/>									
8.01 Prefixo da Linha: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>									
8.02 Empresa: <input type="text"/>									
8.03 Linha: <input type="text"/>									
8.04 U. F.: <input type="text"/>									
8.05 Município: <input type="text"/>									
8.06 Local da Pesquisa: <input type="text"/>									
8.07 Local de Abordagem: <input type="checkbox"/> 1- Terminal Rodoviário <input type="checkbox"/> 2- No veículo <input type="checkbox"/> 3- Outro (Qual?) <input type="text"/>									
8.08 Tipo de Abordagem: <input type="checkbox"/> 1 - Embarque <input type="checkbox"/> 2 - Desembarque <input type="checkbox"/> 3 - Em Trânsito									
8.09 Data da Pesquisa: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>									
8.10 Hora da Entrevista: <input type="text"/> : <input type="text"/>									
9.01 Pesquisador <input type="text"/>									
9.02 Supervisor: <input type="text"/>									