

## TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERNACIONAL SEMIURBANO 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	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1.01						
Conforto	Conforto das poltronas	1.02						
	Lotação dos ônibus	1.03						
Cortesia	Gentileza 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 veículos 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 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	<b>Sexo</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Masculino	<input type="checkbox"/> 2 - Feminino	<input type="checkbox"/> 3 - Não Informou
5.02	<b>Idade</b>	<input type="text"/> anos		
5.03	<b>Instrução</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Analfabeto <input type="checkbox"/> 5 - Médio	<input type="checkbox"/> 2 - Fundamental incompleto <input type="checkbox"/> 6 - Superior Incompleto	<input type="checkbox"/> 3 - Fundamental <input type="checkbox"/> 7 - Superior <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
5.04	<b>Renda Familiar Mensal</b>	<input type="checkbox"/> 1 - até R\$ 622 <input type="checkbox"/> 5 - de R\$ 3.111 a R\$ 6.220	<input type="checkbox"/> 2 - de R\$ 623 a R\$ 1.244 <input type="checkbox"/> 6 - de R\$ 6.221 a R\$ 12.440	<input type="checkbox"/> 3 - de R\$ 1.245 a R\$ 1.866 <input type="checkbox"/> 7 - mais de R\$ 12.441 <input type="checkbox"/> 4 - de R\$ 1.867 a R\$ 3.110 <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
5.05	<b>Motivo da Viagem</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Trabalho/negócios <input type="checkbox"/> 5 - Lazer/turismo	<input type="checkbox"/> 2 - Estudo <input type="checkbox"/> 6 - Compras	<input type="checkbox"/> 3 - Saúde <input type="checkbox"/> 7 - Outros <input type="checkbox"/> 4 - Visita a amigos/parentes <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
5.06	<b>Frequência de Viagem</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Eventual <input type="checkbox"/> 5 - Mensal	<input type="checkbox"/> 2 - Diária <input type="checkbox"/> 6 - Trimestral	<input type="checkbox"/> 3 - Semanal <input type="checkbox"/> 7 - Semestral <input type="checkbox"/> 4 - Quinzenal <input type="checkbox"/> 8 - Anual <input type="checkbox"/> 9 - Não sabe/não respondeu
5.07	<b>O Sr(a) possui algum desconto ou gratuidade?</b>		5.08 <b>Tipo de desconto ou gratuidade?</b>	
	<input type="checkbox"/> 1 - Sim	<input type="checkbox"/> 2 - Não	<input type="checkbox"/> 1 - Gratuidade para idosos <input type="checkbox"/> 4 - Outros descontos ou gratuidades	<input type="checkbox"/> 2 - Gratuidade para portadores de deficiência <input type="checkbox"/> 3 - Descontos para idosos
5.09	<b>(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?</b>			
	<input type="checkbox"/> 1 - Sim	<input type="checkbox"/> 2 - Não		

6.01	<b>Data de Partida:</b>	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	6.02	<b>Hora da Partida:</b>	<input type="text"/> : <input type="text"/>
------	-------------------------	--	------	-------------------------	---

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

7.01	<b>Nome</b>	<input type="text"/>	7.02	<b>Telefone</b>	<input type="text"/>
8.01	<b>Prefixo da Linha:</b>	<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	<b>Empresa:</b>	<input type="text"/>
			8.03	<b>Linha:</b>	<input type="text"/>
8.04	<b>U. F.:</b>	<input type="text"/>	8.05	<b>Município:</b>	<input type="text"/>
			8.06	<b>Local da Pesquisa:</b>	<input type="text"/>
8.07	<b>Local de Abordagem:</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Terminal Rodoviário	<input type="checkbox"/> 2 - No veículo	3 - Outro (Qual?)	<input type="text"/>
8.08	<b>Tipo de Abordagem:</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Embarque	<input type="checkbox"/> 2 - Desembarque	<input type="checkbox"/> 3 - Em Trânsito	8.09 <b>Data da Pesquisa:</b> <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>
					8.10 <b>Hora da Entrevista:</b> <input type="text"/> : <input type="text"/>
9.01	<b>Pesquisador</b>	<input type="text"/>	9.02	<b>Supervisor:</b>	<input type="text"/>