

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS - FRETAMENTO

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 do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)	1.02						
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)	1.03						
Higiene	Limpeza do ônibus	1.04						
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1.05						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	1.06						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o ônibus parte e chega em relação aos programados)	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	

3.01

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

1 - Sim2- Não

3.02

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

1 - Determina tarifas2 - Fiscaliza as paradas3 - Fiscaliza as empresas e linhas4 - Fiscaliza as rodoviárias5 - Opera linhas de ônibus6 - Outras7 - Não sabe/não respondeu

3.03

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

1 - Ótima2 - Boa3 - Regular4 - Ruim5 - Péssima6 - 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 - Sim2 - Não

4.02

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

1 - Ótimo2 - Bom3 - Regular4 - Ruim5 - Péssimo6 - 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

5.08 (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 Empresa: 8.02 Origem: 8.03 Destino:

8.04 Data daPesquisa: 8.05 Hora de Término da Entrevista:

9.01 Pesquisador 9.02 Supervisor: