

TRANSPORTE FERROVIÁRIO TURÍSTICO 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						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	1.12						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.13						
Segurança	Segurança com relação a assaltos	1.14						
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	1.15						
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	1.16						
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	1.17						
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	1.18						
	Tempo das paradas	1.19						
	Segurança	1.20						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.21						
	Serviço de informação e sinalização	1.22						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.23						
	Preço dos produtos e serviços	1.24						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1.25						
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	1.26						

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 turístico de passageiros?		4.03 Como o Sr(a) avalia a atuação da ANTT?		
	<div><div></div>1 - Fiscaliza a operação dos trens</div> <div><div></div>2 - Fiscaliza as paradas dos trens</div> <div><div></div>3 - Determina as tarifas dos trens</div> <div><div></div>4 - Determina os horários dos trens</div> <div><div></div>5 - Outras</div> <div><div></div>6 - Não sabe/não respondeu</div>		<div><div></div>1 - Ótima</div> <div><div></div>2 - Boa</div> <div><div></div>3 - Regular</div> <div><div></div>4 - Ruim</div> <div><div></div>5 - Péssima</div> <div><div></div>6 - Não sabe/não respondeu</div>		

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

5.01

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

1 - Sim

2 - Não

5.02

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

☐

1 - Masculino

☐

2 - Feminino

☐

3 - Não Informou

5.02

Idade

anos

5.03

Instrução

☐

1 - Analfabeto

☐

5 - Médio

☐

2 - Fundamental incompleto

☐

6 - Superior Incompleto

☐

3 - Fundamental

☐

7 - Superior

☐

4 - Médio Incompleto

☐

8 - Não sabe/não respondeu

5.04

Renda Familiar Mensal

☐

1 - até R\$ 622

☐

5 - de R\$ 3.111 a R\$ 6.220

☐

2 - de R\$ 623 a R\$ 1.244

☐

6 - de R\$ 6.221 a R\$ 12.440

☐

3 - de R\$ 1.245 a R\$ 1.866

☐

7 - mais de R\$ 12.441

☐

4 - de R\$ 1.867 a R\$ 3.110

☐

8 - Não sabe/não respondeu

5.05

Motivo da Viagem

☐

1 - Trabalho/negócios

☐

5 - Lazer/turismo

☐

2 - Estudo

☐

6 - Compras

☐

3 - Saúde

☐

7 - Outros

☐

4 - Visita a amigos/parentes

☐

8 - Não sabe/não respondeu

5.06

Frequência de Viagem

☐

1 - Eventual

☐

5 - Mensal

☐

2 - Diária

☐

6 - Trimestral

☐

3 - Semanal

☐

7 - Semestral

☐

4 - Quinzenal

☐

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

☐

4 - Outros descontos ou gratuidades

☐

2 - Gratuidade para portadores de deficiência

☐

3 - Descontos para idosos

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 daPesquisa:

8.07

Hora da Entrevista:

:

9.01

Pesquisador

9.02

Supervisor: