

Figura 5 - Questionário Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros

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 de bilhetes	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 veículo	1.06						
	Limpeza dos outros elementos do veículo (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 veículo parte e chega em relação ao programado)	1.10						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	1.11						
Segurança	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1.12						
	Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)	1.13						
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.14						
Conservação dos Veículos	Estado de conservação do veículo	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						
Terminal de embarque	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	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(a) Sr(a) considera mais importantes (CARTELA COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Atendimento da Empresa	2.01	
	Conforto	2.02	
	Cortesia	2.03	
	Higiene	2.04	
	Confiabilidade da Viagem	2.05	
	Pontualidade	2.06	
	Regularidade	2.07	
	Segurança	2.08	
	Preço justo	2.09	
	Conservação dos Veículos	2.10	

AVALIAÇÃO DA ANTT

3.01 O Sr(a) sabe o que é 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(a) 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(A) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa? 1 - Sim 2 - Não

4.02 Como o(a) Sr(a) avalia o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa?
 1 - Ótimo 2 - Bom 3 - Regular 4 - Ruim 5 - Péssimo 6 - Não sabe/não respondeu

Figura 6 - Questionário Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros (continuação)

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 <input type="checkbox"/> 1 - Analfabeto <input type="checkbox"/> 2 - Fundamental incompleto <input type="checkbox"/> 3 - Fundamental <input type="checkbox"/> 4 - Médio Incompleto <input type="checkbox"/> 5 - Médio <input type="checkbox"/> 6 - Superior Incompleto <input type="checkbox"/> 7 - Superior <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
5.04	Renda Familiar Mensal <input type="checkbox"/> 1 - até R\$ 937 <input type="checkbox"/> 2 - de R\$ 937 a R\$ 1.874 <input type="checkbox"/> 3 - de R\$ 1.874 a R\$ 2.811 <input type="checkbox"/> 4 - de R\$ 2.811 a R\$ 3.748 <input type="checkbox"/> 5 - de R\$ 3.748 a R\$ 9.370 <input type="checkbox"/> 6 - de R\$ 9.370 a R\$ 18.740 <input type="checkbox"/> 7 - mais de R\$ 18.740 <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
5.05	Motivo da Viagem <input type="checkbox"/> 1 - Trabalho/negócios <input type="checkbox"/> 2 - Estudo <input type="checkbox"/> 3 - Saúde <input type="checkbox"/> 4 - Visita a amigos/parentes <input type="checkbox"/> 5 - Lazer/turismo <input type="checkbox"/> 6 - Compras <input type="checkbox"/> 7 - Outros <input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
5.06	Frequência de Viagem <input type="checkbox"/> 1 - Eventual <input type="text"/> 2 - Diária <input type="checkbox"/> 3 - Semanal <input type="checkbox"/> 4 - Quinzenal <input type="checkbox"/> 5 - Mensal <input type="text"/> 6 - Trimestral <input type="checkbox"/> 7 - Semestral <input type="checkbox"/> 8 - Anual <input type="checkbox"/> 9 - Não sabe/não respondeu
5.07	OSr(a) possui algum desconto ou gratuidade? <input type="checkbox"/> 1 - Sim <input type="checkbox"/> 2 - Não
5.08	Tipo de desconto ou gratuidade? <input type="checkbox"/> 1 - Gratuidade para idosos <input type="checkbox"/> 2 - Gratuidade para portadores de deficiência <input type="checkbox"/> 3 - Descontos para idosos <input type="checkbox"/> 4 - Outros descontos ou gratuidades
5.09	(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades? <input type="checkbox"/> 1 - Sim <input type="checkbox"/> 2 - Não
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO	
6.01	Nome <input type="text"/> 6.02 (DDD) + Telefone <input type="text"/>
6.03	Terminal de Embarque: <input type="text"/>
7.01	Prefixo da Linha: <input type="text"/> 7.02 Empresa: <input type="text"/> 7.03 Linha: <input type="text"/>
7.04	U. F.: <input type="text"/> 7.05 Município: <input type="text"/> 7.06 Local da Pesquisa: <input type="text"/>
7.07	Local de Abordagem: <input type="checkbox"/> 1 - Terminal Rodoviário <input type="checkbox"/> 2 - No veículo <input type="checkbox"/> 3 - Ponto de embarque/desembarque <input type="checkbox"/> 4 - Outro (Qual?) <input type="text"/>
7.08	Placa do Veículo: <input type="text"/>
7.09	Tipo de Abordagem: <input type="checkbox"/> 1 - Embarque <input type="checkbox"/> 2 - Desembarque <input type="checkbox"/> 3 - Em Trânsito 7.10 Data da Pesquisa: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> 7.11 Hora da Entrevista: <input type="text"/> :
8.01	Pesquisador <input type="text"/> 8.02 Supervisor: <input type="text"/>