Pesquisa de Satisfação dos Usuários de serviços regulados pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT

Relatório de Resultados
Transporte Ferroviário de Passageiros

CONTRATO Nº 018/2017
PRODUTO 3

Agosto / 2018

MK Pesquisa

(31) 3273-2347 – www.mkpesquisa.com.br

Equipe técnica:

Ronaldo Lisboa _____
Preposto
ronaldolisboa@mkpesquisa.com.br
(31) 3273-2347

Cláudia Valente _____
Coordenação geral
claudiavalente@mkpesquisa.com.br /
administrativo@mkpesquisa.com.br
(31) 3273-2347

Lucia Helena Cardoso_____
Estatística
luciacardoso@mkpesquisa.com.br
(31) 3273-2347

Eduardo Henrique_____
Analista de banco de dados
eduardo@mkpesquisa.com.br
Tel.: (31) 3273-2347

Magda Gomes _____
Supervisora Geral
magdagomes@mkpesquisa.com.br
Tel.: (31) 3273-2347

Lucas Faria _____
Supervisor
lucasfaria@mkpesquisa.com.br
Tel.: (31) 3273-2347

SUMÁRIO

1. NOTA METODOLÓGICA 5
1.1. Abrangência e objetivos 5
1.2. Coleta dos dados 6
1.3. Metodologia 7
a) *Cálculo do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):* 9
b) *Cálculo do Índice Satisfação com a Empresa (ISE)* 10
c) *Cálculo do Índice Satisfação Brasil (ISB)* 11
d) Mapa Perceptual: importância vs. satisfação 11
e) *Avaliação Referencial* 13
f) *Estações de embarque e desembarque* 14
2. RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO REGULAR DE PASSAGEIROS 16
a) Importância dos atributos pesquisados 16
b) Satisfação geral por trecho 17
c) Satisfação por atributo e por trecho 18
d) Mapas Perceptuais 21
e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018 23
f) Estações Ferroviárias 25
g) Serviço de atendimento ao consumidor 25
h) Perfil e satisfação dos usuários 26
3. RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO TURÍSTICO DE PASSAGEIROS 35
a) Importância dos atributos pesquisados 35
b) Satisfação geral por empresa 36
c) Satisfação por atributo e por empresa 36
d) Mapas Perceptuais 41
e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018 44
f) Estações Ferroviárias 47
g) Serviço de atendimento ao consumidor 48
h) Perfil e satisfação dos usuários 49
ANEXO I 57
Modelos de Questionários e Cartelas 57
ANEXO II 63
Detalhamento dos resultados por empresa 63
1) Transporte ferroviário regular de passageiros 64
1.1 Resultados Gerais 64
1.2 Resultados - Estrada de Ferro Carajás - EFC 65
1.3 Resultados - Estrada de Ferro Vitória Minas - EFVM 69
2) Transporte ferroviário turístico de passageiros 73
2.1. Resultados Gerais 73
2.2. Resultados – Empresa Giordani Ltda 74
2.3. Resultados – Associação Brasileira de Preservação Ferroviária 78

2.4. Resultados – Serra Verde Express 95
2.5. Resultados – Vale S.A. 99
2.6. Resultados – Ferrovia Centro Atlântica (FCA). 103

1. NOTA METODOLÓGICA

1.1. Abrangência e objetivos

A Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, por meio de processo licitatório, firmou o Contrato nº 018/2017 com a MK Pesquisa e Planejamento Eireli, para a execução do planejamento, coleta de dados e a elaboração e apresentação dos resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários de serviços regulados pela Agência.

O plano amostral e os procedimentos metodológicos foram definidos pela Agência Nacional de Transportes Terrestres, cabendo à empresa MK Pesquisa e Planejamento Eireli a execução daqueles.

O estudo foi dividido em três grandes públicos ('a', 'b' e 'c'), sendo que para o transporte de passageiros existe a subdivisão de perfis pesquisados (letra 'a' de 1 a 7):

a) Serviços de transporte de passageiros:

1. **Transporte rodoviário de passageiros interestadual;**
2. **Transporte rodoviário de passageiros interestadual semiurbano;**
3. **Transporte rodoviário de passageiros internacional;**
4. **Transporte rodoviário de passageiros internacional semiurbano;**
5. **Transporte rodoviário de passageiros por fretamento;**
6. **Transporte ferroviário regular de passageiros; e**
7. **Transporte ferroviário turístico de passageiros.**

b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais; e

c) Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas.

O principal objetivo da pesquisa foi avaliar a satisfação dos usuários com as empresas que oferecem os serviços regulados pela ANTT e, ainda:

- Avaliar a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados;
- Efetuar comparações entre variáveis relacionadas ao perfil socioeconômico dos usuários e sua percepção em relação aos serviços prestados;
- Aferir a percepção dos usuários sobre a atuação da ANTT;
- Obter índices parciais de satisfação dos usuários de acordo com cada atributo;
- Obter Índices de Satisfação com os serviços prestados por cada empresa;
- Obter Índices de Satisfação com os serviços prestados em cada estado para o transporte rodoviário por fretamento;
- Obter Índices de Satisfação para cada região, considerando todas as linhas pesquisadas pertencentes a uma região/inter região do país, para cada tipo de serviço no transporte rodoviário de passageiros; e

- Obter um Índice de Satisfação Brasil, considerando todas as empresas que prestam determinado tipo de serviço no país.

A coleta das informações foi realizada por meio de três tipos de abordagem, que variavam de acordo com o público a ser pesquisado:

- Entrevistas presenciais: pesquisa no transporte rodoviário regular de passageiros; transporte ferroviário regular e turístico de passageiros; e serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais;
- Entrevistas por telefone: pesquisa no transporte rodoviário de passageiros em regime de fretamento; e
- Entrevistas via internet (online) e por telefone: pesquisa no transporte ferroviário de cargas.

O presente relatório tem por escopo a apresentação dos resultados da pesquisa aplicada aos usuários do transporte ferroviário de passageiros regular e turístico.

1.2. Coleta dos dados

A pesquisa de satisfação com 272 (duzentos e setenta e dois) usuários do transporte ferroviário regular de passageiros e 943 (novecentos e quarenta e três) usuários do transporte ferroviário turístico foi realizada no período de 09 de dezembro de 2017 a 25 de março de 2018 e respeitou os seguintes procedimentos de abordagem:

- **Transporte ferroviário regular:** o questionário foi aplicado nos vagões executivos durante a realização da viagem, após a metade do trajeto; e

- **Transporte ferroviário turístico:** preferencialmente na estação ferroviária (no momento do desembarque) ou durante a viagem.

A realização das entrevistas demandou recrutamento de entrevistadores experientes e que atendessem a outros fatores essenciais como: saúde, sociabilidade, comunicabilidade, cuidados pessoais (higiene e aparência) e educação.

Os entrevistadores tinham posse e dominavam o uso de tablet/smartphone compatíveis com o sistema operacional Android, permitindo a instalação do SurveyCTO (programa usado para a coleta de dados). Os modelos dos questionários utilizados na pesquisa constam no Anexo I deste Relatório.

A equipe da MK Pesquisa e Planejamento, licitada pela ANTT para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, disponibilizou permanentemente na sede da empresa em Belo Horizonte: um coordenador, dois supervisores, uma estatística, um analista de banco de dados, seis checadores e em campo, distribuídos em todas as regiões do território nacional, aproximadamente 230 (duzentos e trinta) entrevistadores.

Todos os entrevistadores de campo que realizaram as entrevistas nas estações ferroviárias se submeteram a treinamento através de videoaulas e material de suporte disponibilizados na página da MK Pesquisa na internet, com acesso pelo endereço http://www.mkpesquisa.com.br/areacliente.php. Este treinamento objetivou oferecer a competência necessária, para que os entrevistadores estivessem qualificados a entrevistar os usuários dos serviços de transporte citados acima.

As informações pormenorizadas sobre os trabalhos de planejamento e preparação de campo, que antecederam a coleta dos dados, encontram-se no relatório do Produto 1 do Contrato nº 018/2017.

1.3. Metodologia

Os tamanhos de amostra definidos para o transporte ferroviário de passageiros representam valores mínimos de entrevistas a serem realizadas, ou seja, o número mínimo de questionários válidos. As amostras mínimas foram calculadas de forma que fossem assegurados, simultaneamente, o nível de confiança de 95% e a margem de erro de 5%.

Cada usuário foi solicitado a informar como avalia o serviço prestado em relação a um determinado item, indicando se o considera ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo. Em seguida, o respondente escolheu os três atributos mais importantes. Os totais de menções dos usuários referentes a cada atributo forneceram a indicação daqueles mais ou menos importantes para o conjunto de entrevistados em determinada empresa. O modelo da cartela consta no Anexo I.

Especificamente para o transporte ferroviário de passageiros (regular e turístico), foram calculados os seguintes índices:

- **ISI - Índice de Satisfação com Item** – satisfação indicada pelos usuários para cada item do serviço avaliado;

- **ISA - Índice de Satisfação com Atributo** – o atributo é composto por um conjunto de itens. Como todos os itens que compõem um atributo têm a mesma importância, o Índice de Satisfação com Atributo é calculado pela média simples dos índices de satisfação com os itens que compõem o atributo;

- **IA - Importância do Atributo** - o percentual de importância de um determinado atributo será calculado a partir da relação entre o total de indicações realizadas para o atributo e o total de indicações realizadas para todos os atributos. Para o transporte ferroviário de passageiros, o total de indicações corresponderá à amostra definida para a linha;

- **ISE - Índice de Satisfação com a Empresa** - Para o transporte ferroviário de passageiros, o ISE corresponde à média dos ISAs ponderada pela importância de cada atributo para a empresa em questão.

- **ISB - Índice de Satisfação Brasil** - o ISB é calculado a partir da média dos índices de satisfação com as empresas ponderada pela movimentação de passageiros de cada empresa.

As Figuras 1 e 2 descrevem os itens associados a cada atributo utilizado na avaliação das empresas de transporte ferroviário de passageiros:

FIGURA 1 – DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS
Transporte ferroviário regular de passageiros

ATRIBUTOS	ITENS
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)
	Nível de ruído interno
	Tempo da viagem
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)
Segurança	Segurança na condução do trem
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas
	Tempo das paradas
	Segurança
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros
	Serviço de informação e sinalização
	Qualidade dos produtos e serviços
	Preço dos produtos e serviços
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma

FIGURA 2 – DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS
Transporte ferroviário turístico de passageiros

ATRIBUTOS	ITENS
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)
	Nível de ruído interno
	Tempo da viagem
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)
Segurança	Segurança na condução do trem
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas
	Tempo das paradas
	Segurança
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros
	Serviço de informação e sinalização
	Qualidade dos produtos e serviços
	Preço dos produtos e serviços
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma

a) *Cálculo do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):*

Na Figura 3 tem-se um exemplo do cálculo utilizado na construção do Índice de Satisfação com Item (ISI) e do Índice de Satisfação com Atributo (ISA):

FIGURA 3 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISI E DO ISA

((349 x 10) + (513 x 7,5) + (191 x 5)+ (44 x 2,5) + (15 x 0) / (1116 – 4) x 10 = **75,56**

Avaliações / Notas dos ítens

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS (NA)							ÍNDICE DE	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
	Peso das notas	10	7,5	5	2,5	0				
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra	349	513	191	44	15	4	1116	75,56	74,08
	Facilidade para a troca de bilhetes	250	500	165	42	18	141	1116	73,64	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	261	542	229	33	17	34	1116	73,04	

N° de citações por item

Total de respondentes

ISA (Índice de Satisfação com o atributo): Média dos **ISIs** que compõe cada atributo

b) *Cálculo do Índice Satisfação com a Empresa (ISE)*

Após a avaliação dos atributos foi solicitado aos entrevistados que escolhessem os **3 (três) atributos que consideravam mais importantes** no tipo de transporte em questão. A importância relativa do atributo é resultado da divisão do total de citações do atributo pelo total de citações de todos os atributos. Portanto, o Índice Satisfação com a Empresa (ISE) é o resultado da soma da importância relativa de cada atributo multiplicada pelo ISA, dividida por 100.

FIGURA 4 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISE

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	31	7,6%	73,9
Conforto	77	18,9%	67,5
Cortesia	9	2,2%	85,5
Higiene	53	13,0%	78,3
Confiabilidade da Viagem	29	7,1%	76,9
Pontualidade	40	9,8%	67,3
Regularidade	10	2,5%	75,9
Segurança	88	21,6%	83,3
Preço justo	41	10,0%	65,0
Conservação dos Trens	30	7,4%	81,4
TOTAL	408	100%	
ISE		**74,8%**	

No. de citações

Total de citações

Importância relativa: No. De citações do atributo/Total de citações.
Ex: 18,9% = 77 / 408

ISE: ∑(Imp. relativa x ISA) / 100

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISE aos dados constantes da figura acima, temos:

$$\text{ISE da empresa X} = \frac{(7{,}6*73{,}9)+(18{,}9*67{,}5)+\cdots(7{,}4*81{,}4)}{100} = 74{,}8$$

c) *Cálculo do Índice Satisfação Brasil (ISB)*

A partir do cálculo do ISE é calculado o Índice de Satisfação Brasil (ISB), pela média ponderada dos ISEs tendo como peso a movimentação de passageiros em cada uma destas empresas. Portanto, o Índice Satisfação Brasil (ISB) é o resultado da soma da movimentação relativa de cada empresa multiplicada pelo ISE.

FIGURA 5 – EXEMPLO DO CÁLCULO DO ISB

Movimentação da empresa

	Movimentação da Empresa	%	ISE	ISB
Empresa Giordani Ltda.	339728	37%	89,6	
ABPF	155654	17%	86,4	
Serra Verde Express Ltda.	194415	21%	79,3	84,6
Vale S.A.	84121	9%	90,6	
Ferrovia Centro-Atlântica S.A. - FCA	144012	16%	74,7	
Total	917930	100%		

ISB: ∑(Movim. relativa x ISE)

Movimentação relativa: Movimentação da empresa / Movimentação total.

Movimentação total

Aplicando-se a fórmula de cálculo do ISE aos dados constantes da figura acima, temos:

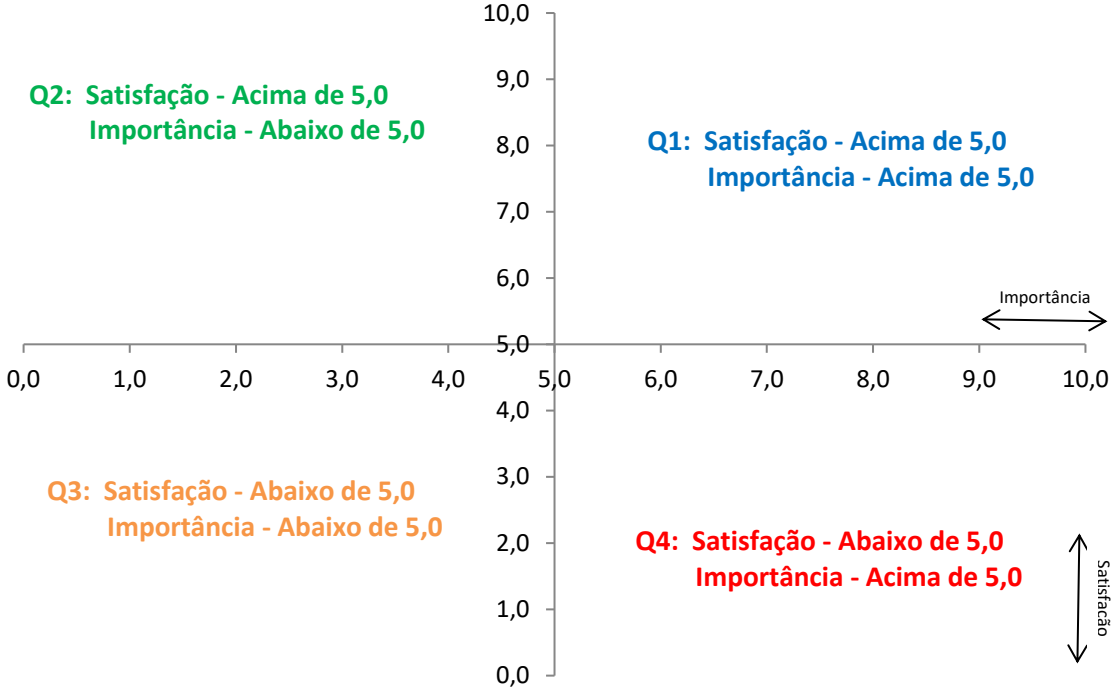
$$ISB = (0{,}37 * 89{,}6) + (0{,}17 * 86{,}4) + \cdots + (0{,}16 * 74{,}7) = 84{,}6$$

d) Mapa Perceptual: importância vs. satisfação

O mapa de percepção consegue traduzir, em linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação indicada por eles.

Quadrante 1: Melhor situação. Importância e Satisfação acima da média;
Quadrante 2: Importância abaixo da média e Satisfação acima da média;
Quadrante 3: Importância e Satisfação abaixo da média;
Quadrante 4: Pior situação. Importância acima da média e Satisfação abaixo da média. Os atributos localizados neste quadrante merecem atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação, haja vista que foram considerados importantes pelos usuários.

FIGURA 6 – EXEMPLO DE MAPA PERCEPTUAL



Os mapas são gerados pela aplicação da regra descrita abaixo:

1º) Os atributos são ordenados de acordo com a importância relativa (número de citações do atributo dividido pela soma das citações de todos os atributos);

2º) Os resultados observados no eixo X (importância dos atributos) são apresentados em uma escala de 0 a 10. A transformação para essa escala é calculada da seguinte forma:
- o atributo com maior importância relativa recebe a nota 10 (pontuação máxima).
- as notas dos demais atributos são calculadas assim: divide-se a importância relativa que o atributo alcançou pela importância do atributo mais importante, multiplicado pela nota máxima (10);

3º) Os resultados observados no eixo Y (avaliação do atributo) também são apresentados em uma escala de 0 a 10. Para isso são calculados da seguinte forma:
- o resultado do Índice de Satisfação com Atributo (ISA) é dividido por 10 (dez).

FIGURA 7 – EXEMPLO DE CALCULO DOS EIXOS DO MAPA PERCEPTUAL

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Segurança	84	20,6%	87,9
Conforto	65	15,9%	71,8
Preço justo	54	13,2%	64,6
Atendimento da Empresa	46	11,3%	79,5
Confiabilidade da Viagem	42	10,3%	79,0
Pontualidade	40	9,8%	79,2
Higiene	38	9,3%	78,0
Conservação dos Trens	27	6,6%	84,0
Cortesia	9	2,2%	89,0
Regularidade	3	0,7%	60,0
TOTAL	408	100%	

Nota 10,0 para o atributo com a maior frequência relativa

ATRIBUTOS	Eixo X	Eixo Y
Segurança	10,0	8,8
Conforto	7,7	7,2
Preço justo	6, 4	6,5
Atendimento da Empresa	5,5	8,0
Confiabilidade da Viagem	5,0	7,9
Pontualidade	4,8	7,9
Higiene	4,5	7,8
Conservação dos Trens	3,2	8,4
Cortesia	1,1	8,9
Regularidade	0,4	6,0

8,8 = (87,9 / 10

6,4 = (13,2 / 20,6) x 10

e) *Avaliação Referencial*

Para balizar a análise dos dados foi desenvolvido o cálculo da **avaliação referencial**, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos de forma proporcional à importância informada pelo usuário.

Com enfoque somente na análise dos resultados da pesquisa de satisfação, a ANTT considerou razoável que a **avaliação referencial varie entre 50 e 90 pontos.** Tais parâmetros foram definidos a partir de critérios subjetivos, detalhados a seguir:

Para o atributo considerado mais importante, a avaliação máxima (100 pontos) apenas seria alcançada se todos os entrevistados da amostra, sem exceção, o considerassem "ótimo". Trata-se de um valor difícil de ser atingido. Portanto, para o cálculo

da avaliação referencial, assumimos que 90% de satisfação é um valor suficiente para atender às expectativas do usuário, por mais importante que o atributo seja considerado. Em suma, o atributo considerado mais importante pelos usuários das empresas pesquisadas teve como avaliação referencial 90 pontos;

Por outro lado, ainda que um atributo seja considerado sem importância, entendemos que a avaliação de satisfação inferior a 50 pontos poderia afastar o resultado do entendimento de serviço adequado. Portanto, para o cálculo da avaliação referencial, assumimos que 50% de satisfação é o valor mínimo a ser obtido. Em suma, o valor mínimo para a avaliação referencial das empresas é de 50 pontos. Esse valor seria atingido apenas no caso de o atributo não ser considerado importante pelos usuários.

f) *Estações de embarque e desembarque*

Os resultados das estações de embarque e desembarque do transporte ferroviário serão analisados separadamente dos demais atributos, pois sua gestão não é competência das empresas pesquisadas, portanto esses quesitos não compõem a nota do Índice de Satisfação com as Empresas (ISE).

Os atributos relacionados às estações de embarque e desembarque não foram avaliados quanto a sua importância e não compõem notas das empresas de transporte. Dessa forma, não é possível calcular a avaliação referencial para esses quesitos, já que seu cálculo é baseado na Importância do Atributo. O conceito da avaliação referencial foi exposto na seção anterior.

Os gráficos com os resultados das estações de embarque e desembarque são apresentados em seções específicas deste Relatório.

RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO REGULAR DE PASSAGEIROS

2. RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO REGULAR DE PASSAGEIROS

Nesta seção são apresentados os resultados relativos ao **transporte ferroviário regular de passageiros**. Para este serviço em particular, apenas uma concessionária (VALE S.A.) opera os dois trechos pesquisados (Estrada de Ferro Carajás - EFC e Estrada de Ferro Vitória Minas - EFVM), portanto os resultados referentes ao ISE (Índice de Satisfação com a Empresa) e ISB (Índice de Satisfação Brasil) são os mesmos.

Dessa forma, por se tratar de uma única concessionária, as tabelas e gráficos mostram os **resultados de cada trecho**, acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância, onde:

- **IS_trecho - Índice de Satisfação por trecho -** Para o transporte ferroviário regular de passageiros, o IS_trecho corresponde à média dos ISAs ponderada pela importância de cada atributo para o trecho em questão.

O detalhamento dos resultados consta do Anexo II deste relatório.

a) Importância dos atributos pesquisados

Conforme citado anteriormente, os entrevistados escolheram os **3 (três) atributos** que consideravam **mais importantes** no tipo de serviço pesquisado. A Figura 8 apresenta a porcentagem de importância para cada atributo por trecho:

FIGURA 8 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Atributo	EFC	EFVM	Brasil
Segurança	21,6%	20,6%	20,8%
Conforto	18,9%	15,9%	16,6%
Preço justo	10,0%	13,2%	12,5%
Atendimento da Empresa	7,6%	11,3%	10,5%
Higiene	13,0%	9,3%	10,1%
Pontualidade	9,8%	9,8%	9,8%
Confiabilidade da Viagem	7,1%	10,3%	9,6%
Conservação dos Trens	7,4%	6,6%	6,8%
Cortesia	2,2%	2,2%	2,2%
Regularidade	2,5%	0,7%	1,1%

Considerando os respondentes de todas as empresas de transporte ferroviário regular de passageiros, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários apontou os seguintes resultados relevantes:

- O atributo **mais importante** para os usuários é a **segurança**. Este também foi o atributo considerado mais importante pelos usuários na pesquisa realizada no ano de 2014.

- A **regularidade** é o atributo **menos importante** na percepção dos usuários;

- Os usuários do trecho **Parauapebas/São Luis - EFC** são os que atribuem mais importância aos quesitos **segurança, conforto, higiene, conservação dos trens e regularidade**; e

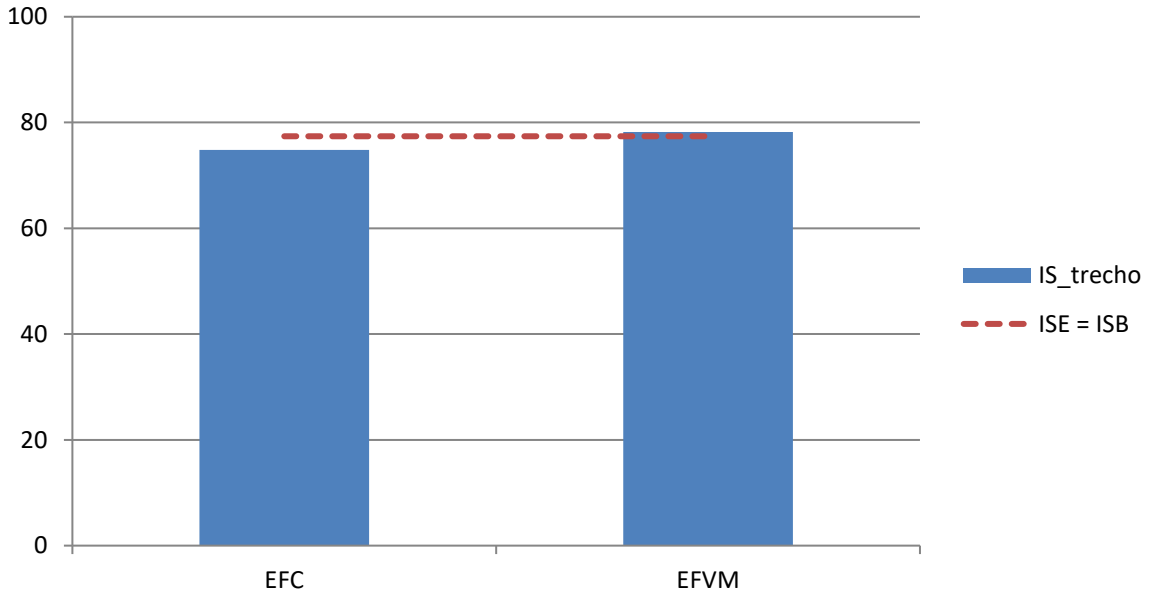
- No trecho **Vitória/Belo Horizonte - EFVM**, **três atributos** foram considerados **mais importantes pelos usuários** do que no outro trecho: **preço justo, atendimento da empresa e confiabilidade da viagem**.

b) Satisfação geral por trecho

No trasporte ferroviário regular de passageiros, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado é de 77,4%.

O gráfico a seguir apresenta o resultado geral para os trechos e os compara com o ISE e ISB .

GRÁFICO 1 – Satisfação geral – Trecho x Brasil



c) Satisfação por atributo e por trecho

Nas próximas páginas são apresentados os gráficos 2 a 4, sendo que o primeiro traz o resultado para o Brasil e os seguintes para cada trecho, com comparativo entre a satisfação do usuário (coluna azul) e a avaliação referencial de cada atributo (linha vermelha).

A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida pelas empresas atuantes em cada trecho, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

Quando o ponto da linha vermelha (avaliação referencial) estiver abaixo da parte superior da barra azul (satisfação do usuário), significa que a avaliação dos entrevistados foi superior à referencial para aquele atributo.

No entanto, **merecem muita atenção os casos em que há uma grande diferença entre a avaliação referencial e a satisfação do usuário se o ponto da linha vermelha estiver acima da barra azul**, ou seja, a satisfação do usuário para determinado atributo ficou aquém da avaliação referencial.

Entre os principais resultados, destacamos:

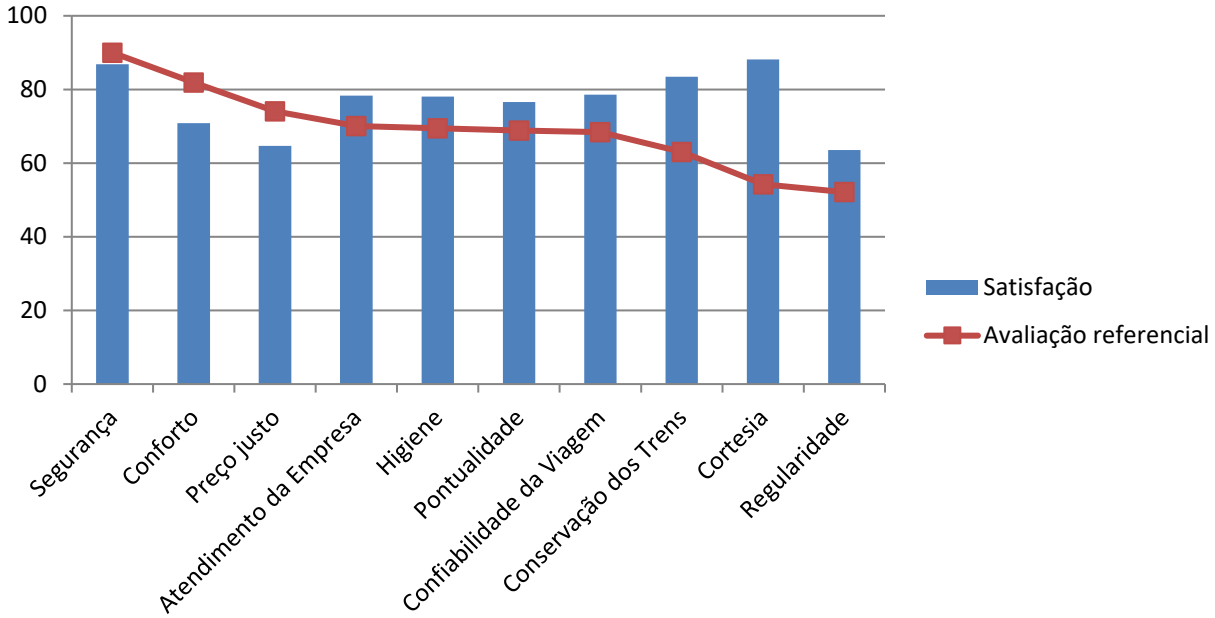
- Para os usuários do transporte ferroviário regular, os **três atributos mais importantes** (segurança, conforto e preço justo, nesta ordem) **apresentaram satisfação abaixo da avaliação referencial;**

- O **conforto** foi o atributo que apresentou a maior diferença negativa entre a satisfação e a avaliação referencial, seguido pelo atributo **preço justo (segunda maior diferença negativa)**;

- A **cortesia** foi o atributo cuja satisfação dos usuários **mais superou a avaliação referencial**, ou seja, **maior diferença positiva**; e

- Quando comparados os resultados com a pesquisa anterior (2014), nota-se que a **segurança** e o **conforto** continuam apresentando **índice de satisfação abaixo do valor referencial;** a **cortesia** se mantém como o atributo que **mais supera** a **avaliação referencial**.

GRÁFICO 2 – Satisfação geral por atributo - Brasil



- No trecho da **EFC** o atributo **preço justo** apresentou **diferença negativa** bem **menor** do que a observada na **EFVM**. Em contrapartida, a **diferença negativa** do atributo **conforto** foi bem **maior**.

GRÁFICO 3 – Satisfação geral por atributo – EFC

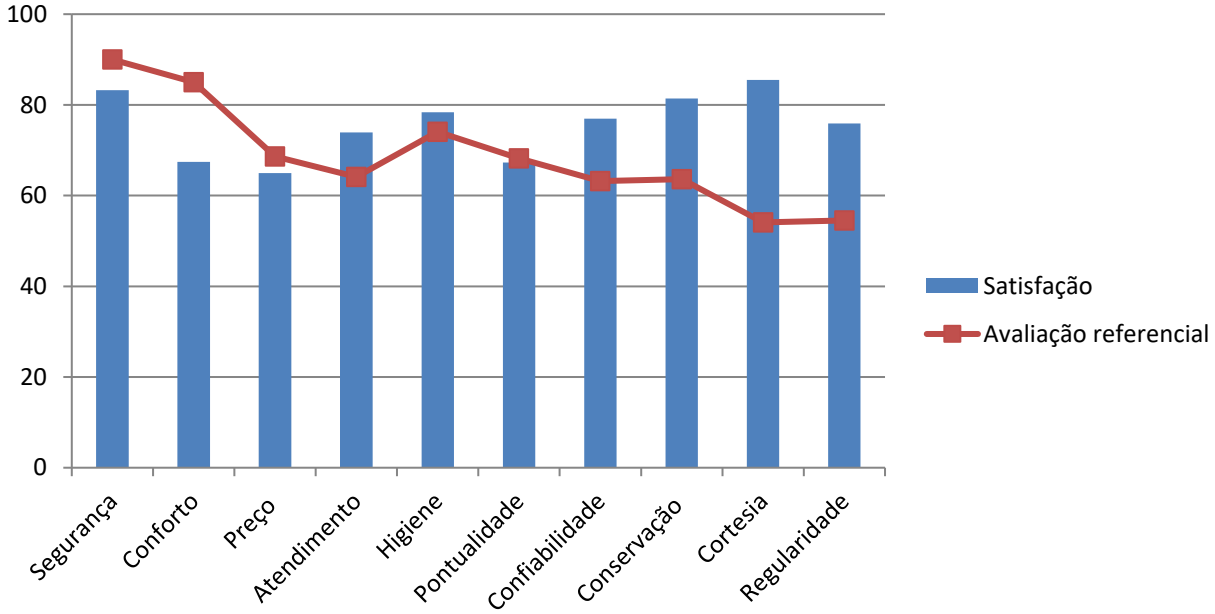
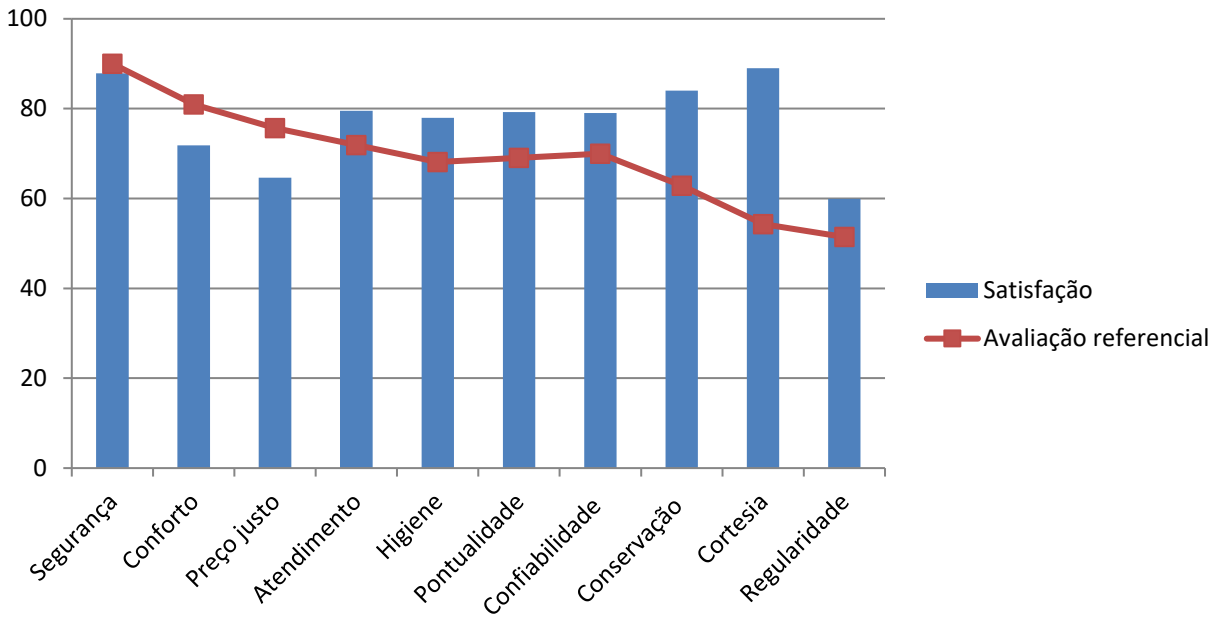


GRÁFICO 4 – Satisfação geral por atributo – EFVM



Conforme visto na seção de metodologia, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos foi criada a avaliação referencial com variação de 50 a 90 pontos. Esta avaliação foi comparada à satisfação obtida em cada trecho, que varia de 0 a 100 pontos.

A figura a seguir resume as diferenças entre a avaliação referencial e a satisfação com os atributos. Os valores positivos indicam que a satisfação dos passageiros supera a avaliação de referência e os valores negativos são consequências de notas aquém da avaliação referencial.

FIGURA 9 – DIFERENÇAS ENTRE A SATISFAÇÃO E A AVALIAÇÃO REFERENCIAL

Atributo	EFC	EFVM
Segurança	-7	-2
Conforto	-18	-9
Preço justo	-4	-11
Higiene	4	10
Pontualidade	-1	10
Atendimento da Empresa	10	8
Confiabilidade da Viagem	14	9
Conservação dos Trens	18	21
Cortesia	31	35
Regularidade	21	9

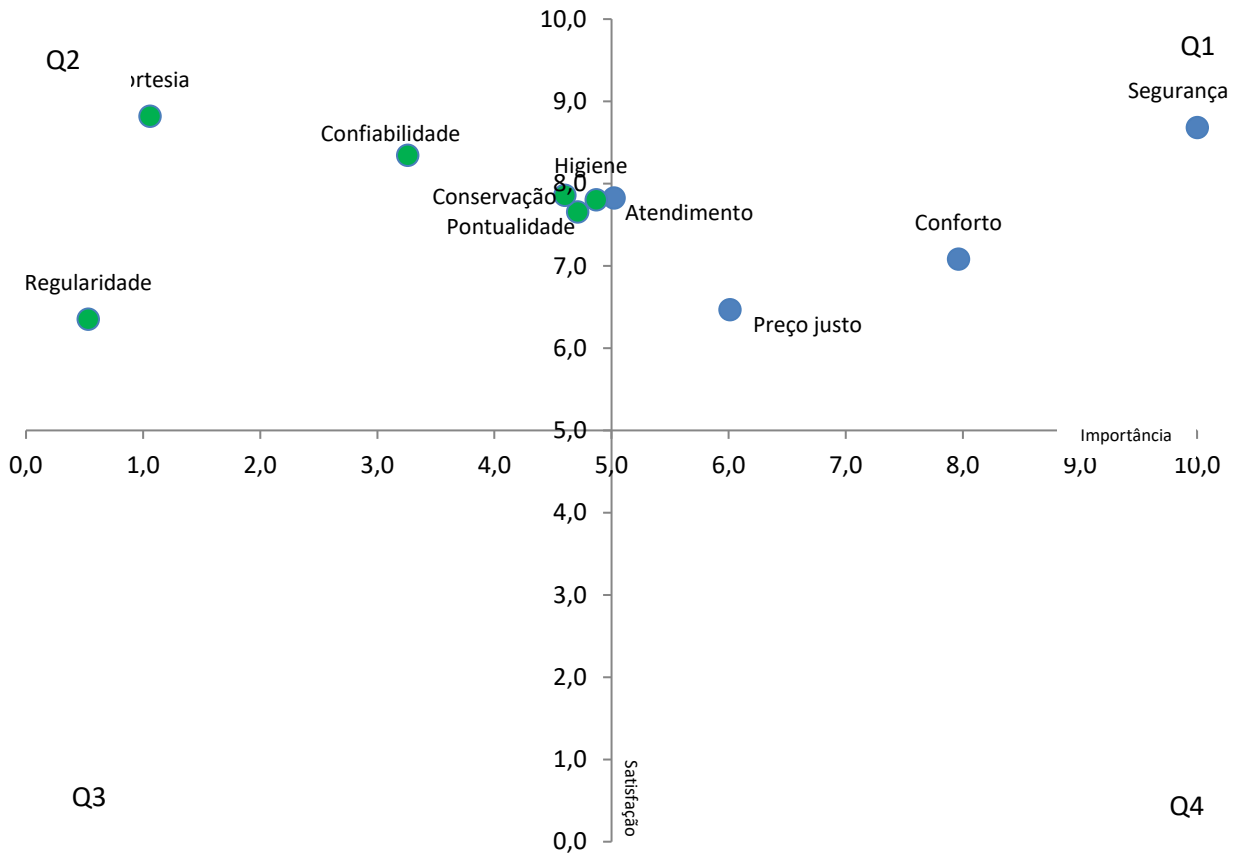
Legenda:

d) Mapas Perceptuais

- Na avaliação geral, os atributos **segurança, atendimento, conforto e preço justo** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação, visto que apresentam a avaliação de importância e satisfação acima do ponto médio da escala; e

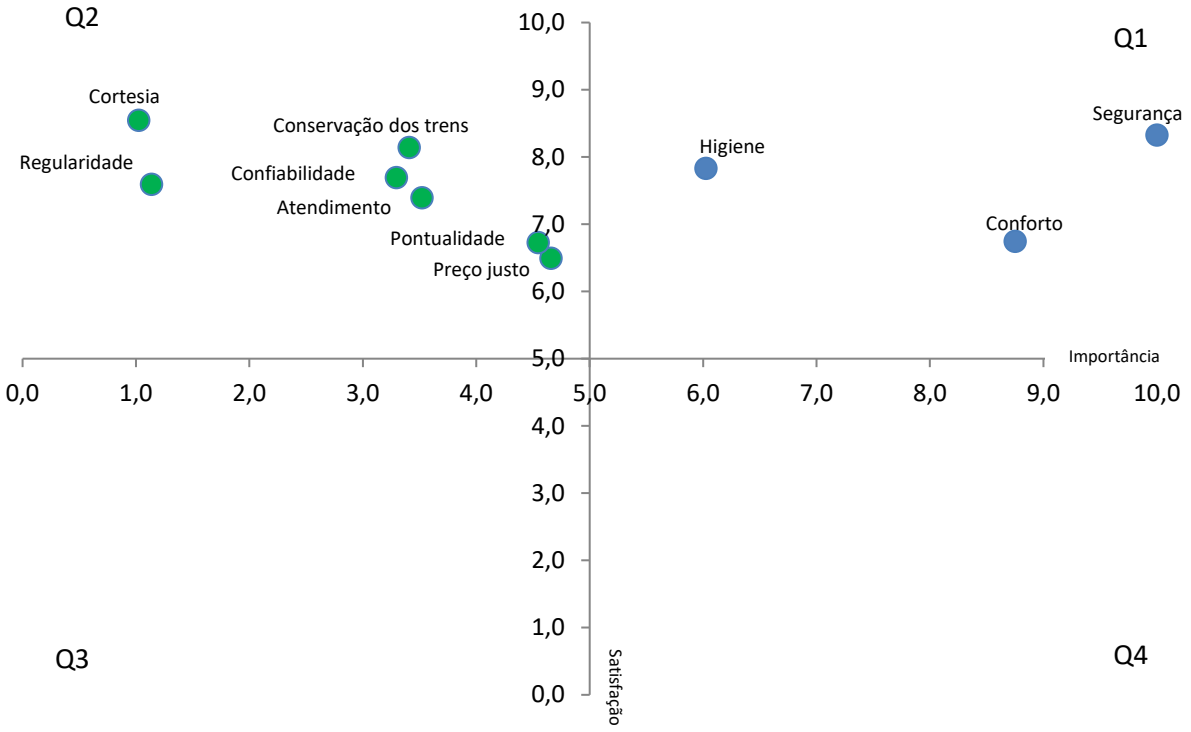
- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1 (melhor situação), todos se encontram no quadrante 2, onde a importância localiza-se abaixo do ponto médio e a satisfação acima dele.

GRÁFICO 5 – Mapa perceptual - Brasil



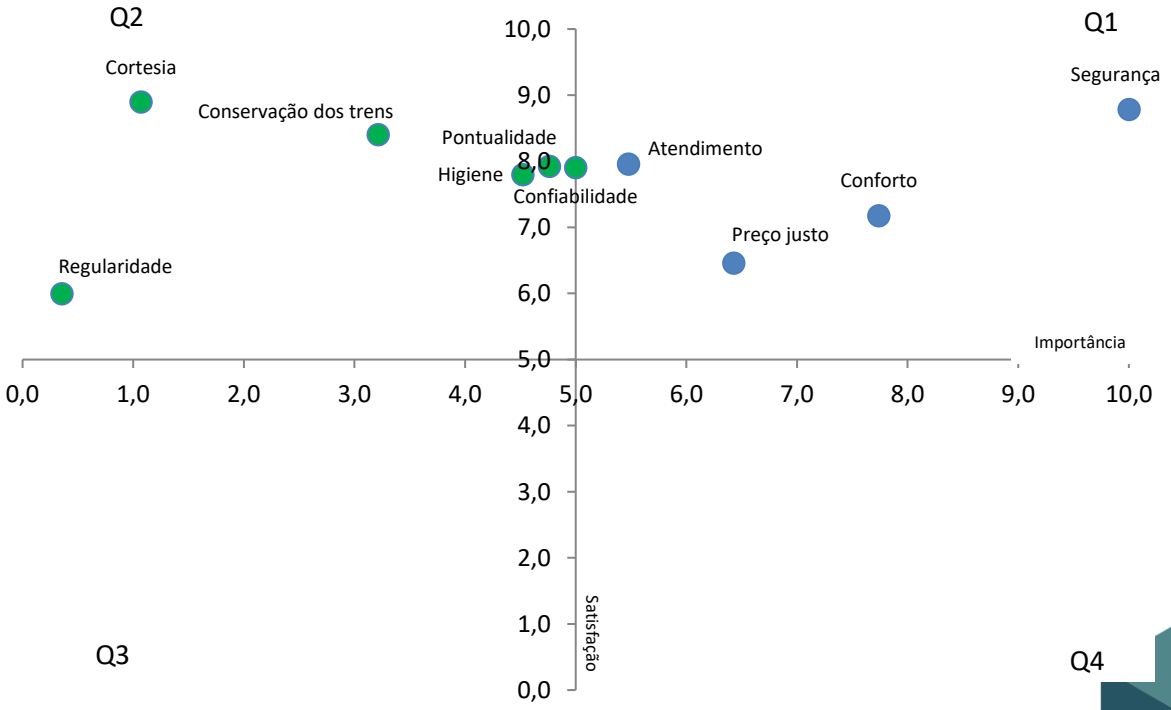
- Quando observado apenas o trecho da **Estrada de Ferro Carajás – EFC**, nota-se que o atributo **preço justo** figura no quadrante 2 e o atributo **higiene** aparece no quadrante 1.

GRÁFICO 6 – Mapa perceptual – Estrada de Ferro Carajás (EFC)



- No trecho da **Estrada de Ferro Vitória Minas – EFVM**, o atributo **Preço justo** posiciona-se no quadrante de melhor avaliação:

GRÁFICO 7– Mapa perceptual – Estrada de Ferro Vitória Minas (EFVM)



e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Entre os principais resultados, destacamos:

- No comparativo, destaca-se o atributo **preço justo que ganhou significativa importância na avaliação atual em relação à anterior**, apresentando a maior diferença em pontos percentuais;

- Os atributos **atendimento, conservação e confiabilidade** também **tiveram suas importâncias aumentadas na pesquisa de 2018**, porém com diferenças percentuais bem inferiores à observada no atributo preço justo;

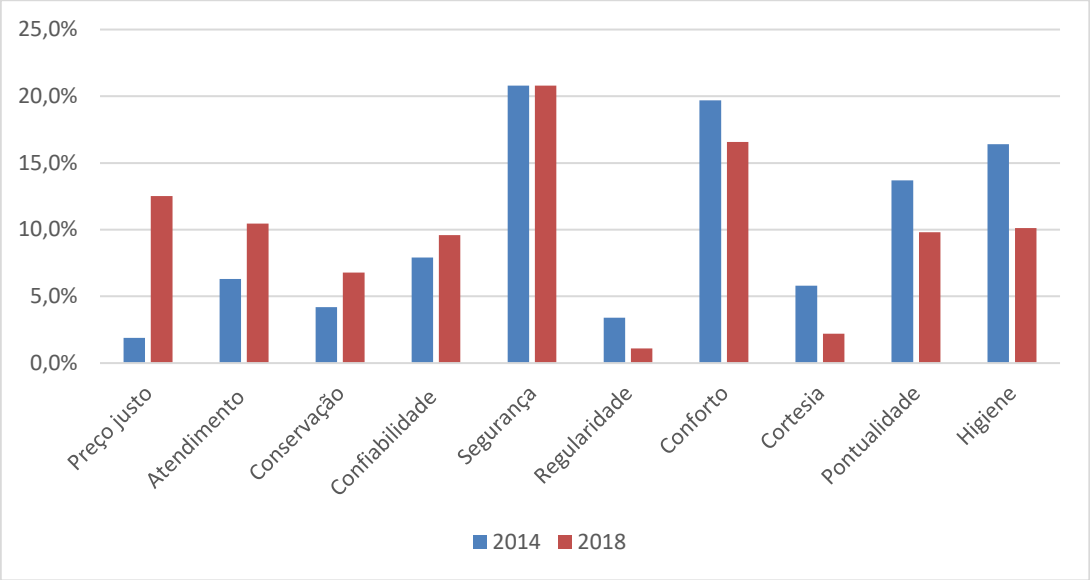
- Em relação à pesquisa de 2014, **perderam importância os atributos: higiene, pontualidade, cortesia, conforto e regularidade**; e

- Manteve-se inalterado o atributo **segurança**.

FIGURA 10 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		DIF.
	2014	2018	
Preço justo	1,9%	12,5%	10,6
Atendimento	6,3%	10,5%	4,2
Conservação	4,2%	6,8%	2,6
Confiabilidade	7,9%	9,6%	1,7
Segurança	20,8%	20,8%	0,0
Regularidade	3,4%	1,1%	-2,3
Conforto	19,7%	16,6%	-3,1
Cortesia	5,8%	2,2%	-3,6
Pontualidade	13,7%	9,8%	-3,9
Higiene	16,4%	10,1%	-6,3

GRÁFICO 8– Importância dos atributos – 2014 x 2018



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

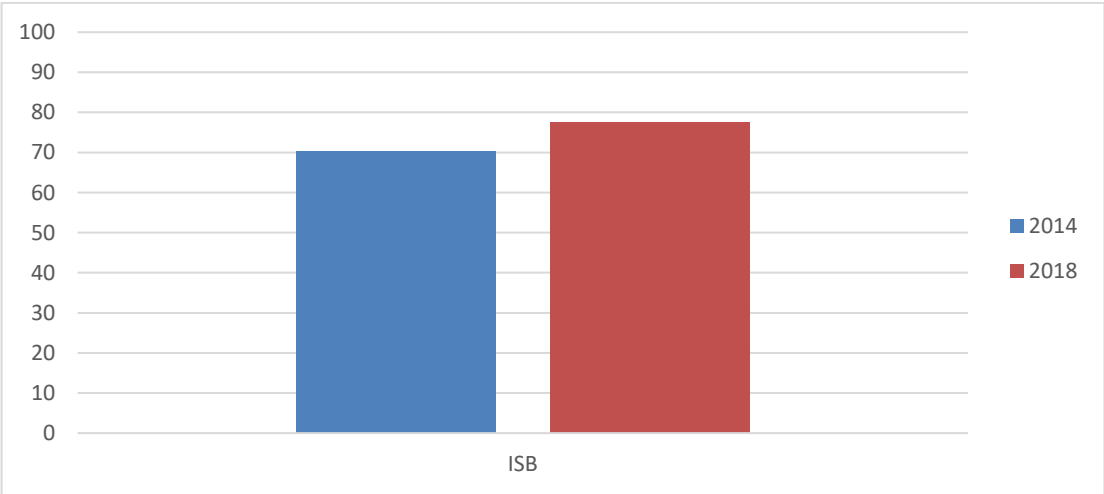
Entre os principais resultados, destacamos:

- Observa-se que, de maneira geral, os usuários do transporte ferroviário regular de passageiros **atualmente encontram-se mais satisfeitos** com o serviço, visto que houve um **aumento de 7,2 pontos percentuais** no resultado comparativo entre 2014 e 2018.

FIGURA 11 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) – 2014 x 2018

	ISB
2014	70,2%
2018	77,4%

GRÁFICO 9– Índice de Satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018



- Quando observados os resultados por trechos, verifica-se que ambos obtiveram índices de satisfação superiores aos apresentados em 2014. A **maior diferença positiva (8 pontos percentuais)** foi no trecho **da Estrada de Ferro Vitória x Minas.**

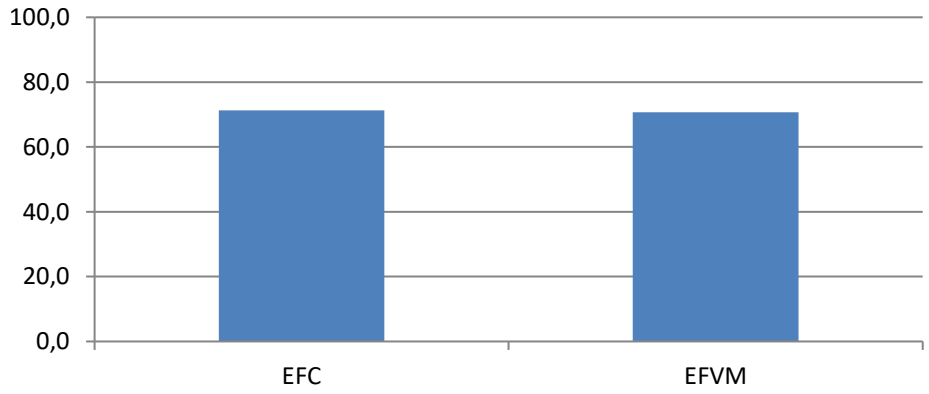
FIGURA 12 – ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR TRECHOS – 2014 x 2018

TRECHO	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		Dif.
	2014	2018	
EFC	70	75	5,0
EFVM	70	78	8,0

f) Estações Ferroviárias

O gráfico a seguir permite a comparação entre os trechos para os resultados referentes às estações ferroviárias. As colunas representam a satisfação com este atributo para cada trecho.

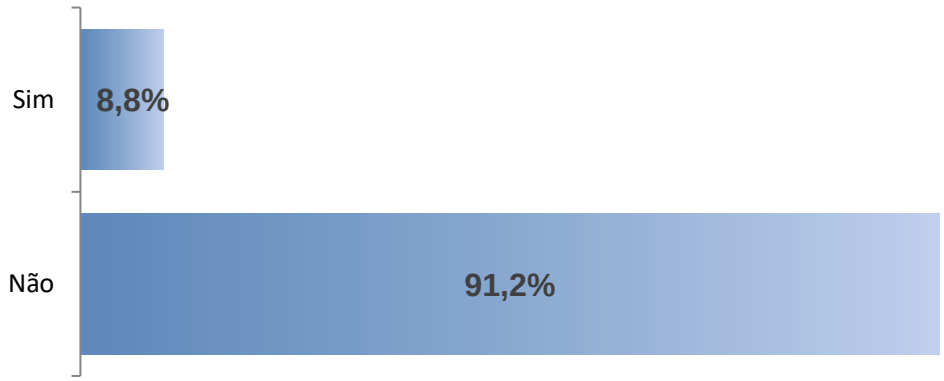
GRÁFICO 10 – Estações Ferroviárias



g) Serviço de atendimento ao consumidor

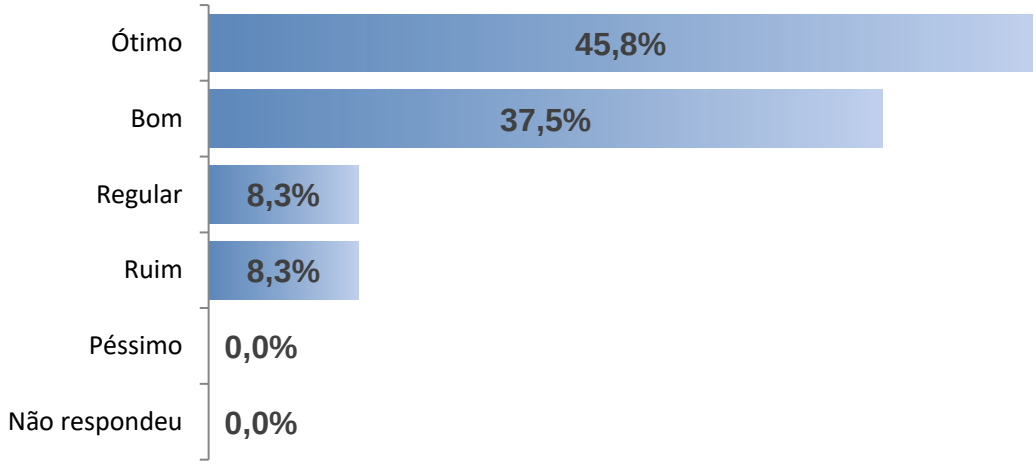
Dos usuários do transporte ferroviário regular de passageiros, que participaram da pesquisa, 91,2% nunca utilizaram o SAC (serviço de atendimento ao consumidor) da empresa. Dentre os 8,8% que fizeram uso deste serviço, 83,3% o avaliaram positivamente (ótimo: 45,8% e bom: 37,5%).

GRÁFICO 11 – Uso do SAC



Amostra: 272 entrevistas

GRÁFICO 12 – Avaliação do SAC



Amostra: 24 entrevistas

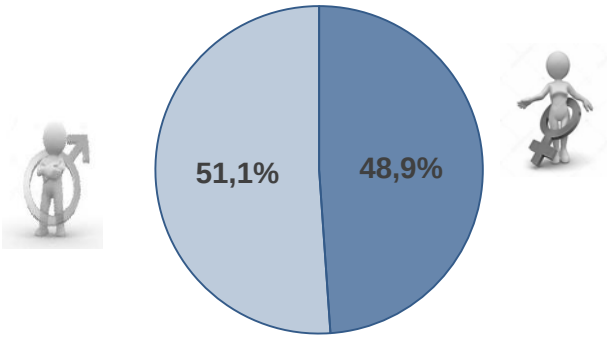
h) Perfil e satisfação dos usuários

Nesta seção será analisada a relação entre a satisfação com cada atributo e as informações de perfil dos entrevistados. Também foi detalhada a representatividade de cada característica. **Os resultados da distribuição da satisfação por atributos devem ser analisados com cautela, visto que muitas categorias de respostas possuem base de entrevistas bastante reduzida, limitando a interpretação dos resultados.**

Gênero dos usuários

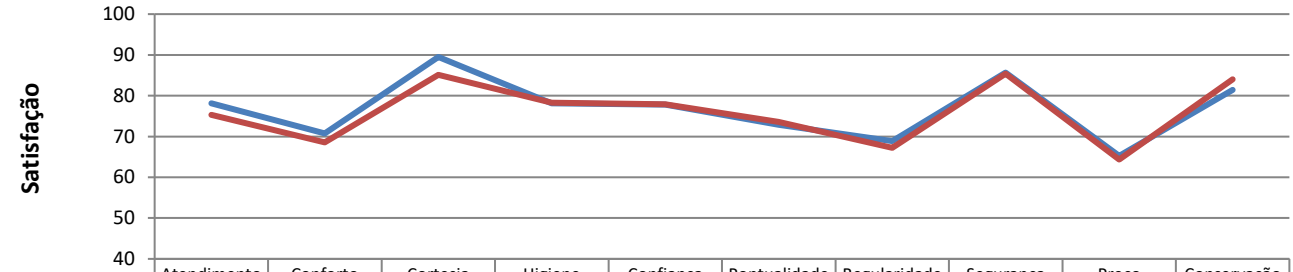
Os homens representam pouco mais da metade dos passageiros do transporte ferroviário regular (51,1%). Porém, a distribuição das avaliações por atributos é bastante similar para os dois gêneros. Maior diferença é observada no atributo cortesia, com o qual as mulheres demonstram-se um pouco mais satisfeitas.

GRÁFICO 13 - Gênero



Amostra: 272 entrevistas

GRÁFICO 14 – Gênero por atributos

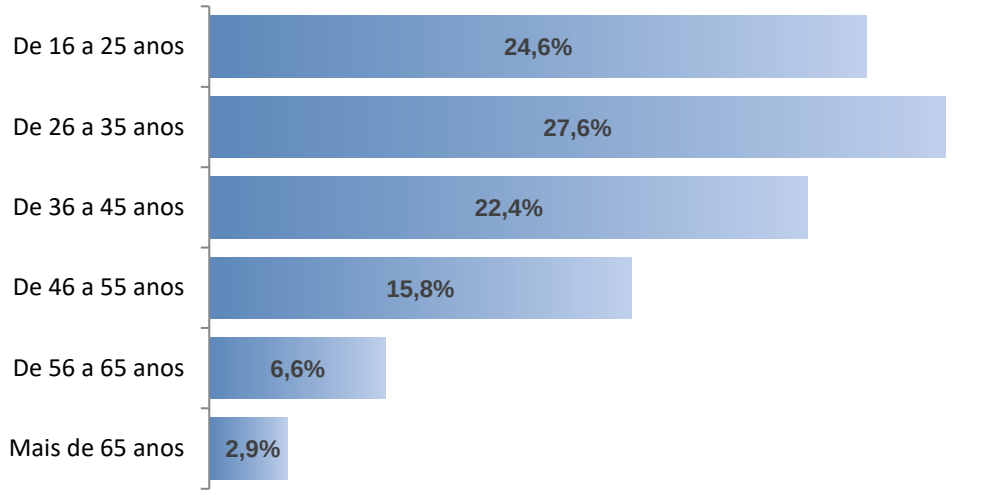


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Regularidade	Segurança	Preço	Conservação
Feminino	78,1	70,8	89,5	78,1	77,9	72,9	68,9	85,7	65,3	81,4
Masculino	75,3	68,6	85,1	78,3	77,9	73,6	67,2	85,4	64,4	84,0

Idade dos usuários

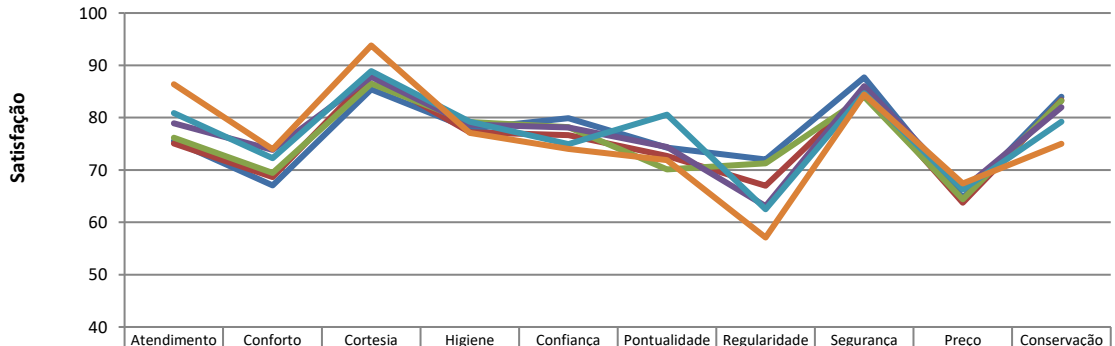
A maioria dos passageiros deste serviço se concentra na faixa entre 16 e 25 anos (52,2%). Para todas as faixas a distribuição das notas foi bastante similar. Os usuários de **56 a 65 anos** aparentam estar um **pouco mais satisfeitos** com a **pontualidade** se comparados aos usuários das demais faixas etárias. **Os mais idosos** (acima de 65 anos), estão **mais satisfeitos com o atendimento e a cortesia**, se comparados aos demais entrevistados. Em contrapartida, são **mais críticos em relação à regularidade e à conservação** dos trens. **Cabe ressaltar que estes resultados devem ser analisados com cautela, visto que estas duas categorias de respostas possuem bases de entrevistas bastante reduzidas, limitando a interpretação dos resultados**.

GRÁFICO 15 - Idade



Amostra: 272 entrevistas

GRÁFICO 16 – Idade por atributos



	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Regularidade	Segurança	Preço	Conservação
De 16 a 25 anos	75,5	67,1	85,4	77,9	79,9	74,3	72,0	87,7	64,7	84,0
De 26 a 35 anos	75,1	68,7	88,0	77,2	76,7	72,7	67,0	85,0	63,8	83,3
De 36 a 45 anos	76,2	69,4	86,5	79,2	78,2	70,1	71,3	84,0	64,4	83,2
De 46 a 55 anos	78,9	73,8	87,8	78,7	78,2	74,4	63,1	86,0	66,3	82,0
De 56 a 65 anos	80,9	72,2	88,9	79,2	75,0	80,6	62,5	84,7	66,3	79,2
Mais de 65 anos	86,4	74,0	93,8	77,1	74,1	71,9	57,1	84,4	67,5	75,0

Escolaridade dos usuários

Uma grande parte dos passageiros do transporte ferroviário regular possui, pelo menos, **o ensino médio completo (43,4%** totalizando **75,8% a soma** Ensino médio completo + superior incompleto + superior completo**)**. Não houve significativa relação entre a escolaridade dos usuários e sua satisfação, entretanto observam-se estas pequenas variações: os **usuários com menos escolaridade** demonstram-se **mais satisfeitos com a higiene**, se comparados aos demais entrevistados; o contrário acontece com o **atributo segurança**, com o qual os **mais escolarizados parecem mais satisfeitos**.

GRÁFICO 17 - Escolaridade

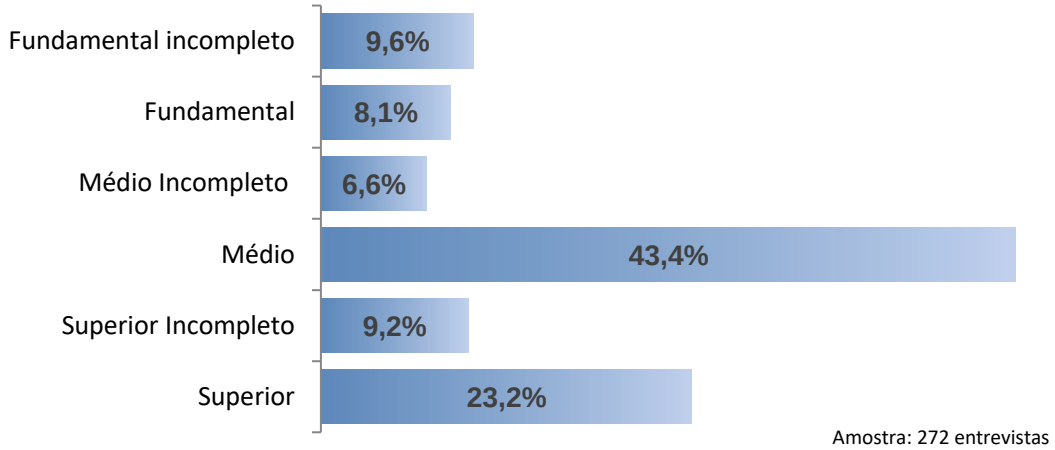
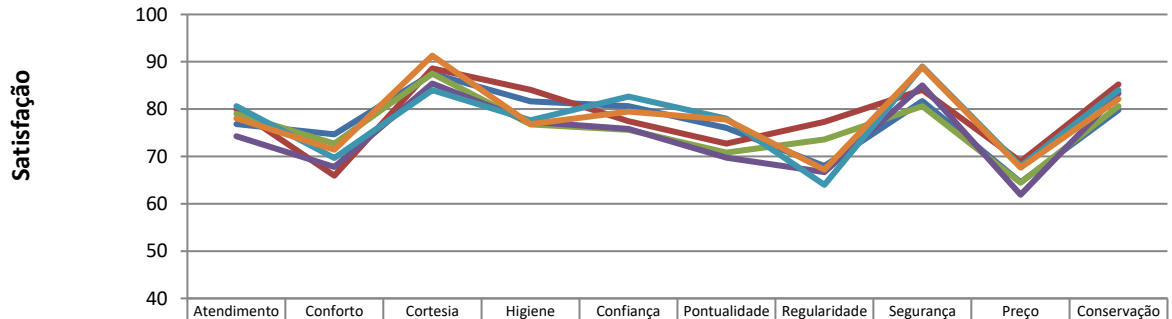


GRÁFICO 18 – Escolaridade por atributos

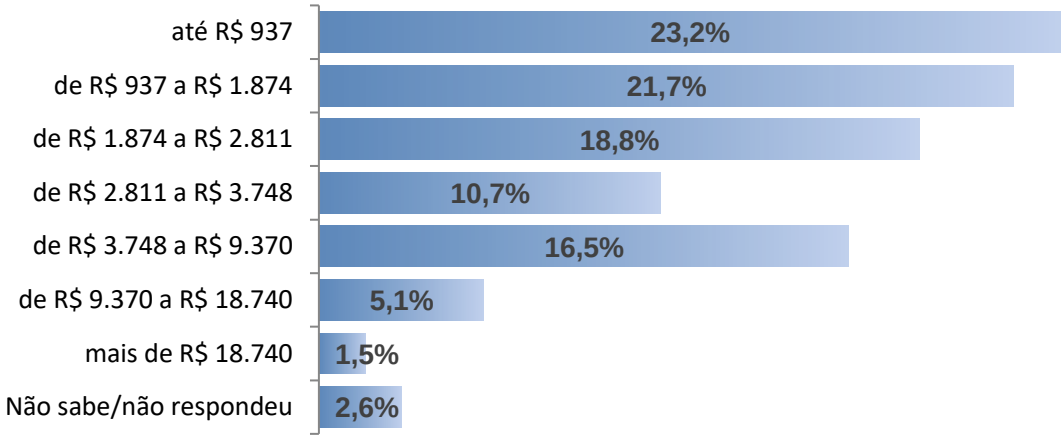


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Regularidade	Segurança	Preço	Conservação
Fundamental incompleto	76,9	74,7	87,5	81,7	80,7	76,0	68,0	81,7	64,6	79,8
Fundamental	80,0	65,9	88,6	84,1	77,5	72,7	77,3	84,1	68,9	85,2
Médio Incompleto	79,0	72,7	87,5	76,7	75,6	70,8	73,6	80,6	64,5	80,6
Médio	74,2	67,8	85,4	77,3	75,9	69,7	66,7	85,0	61,9	83,3
Superior Incompleto	80,6	69,7	84,0	77,7	82,7	78,0	64,0	89,0	68,0	84,0
Superior	78,0	71,4	91,3	76,8	79,5	77,8	67,2	88,9	67,7	82,1

Renda dos usuários

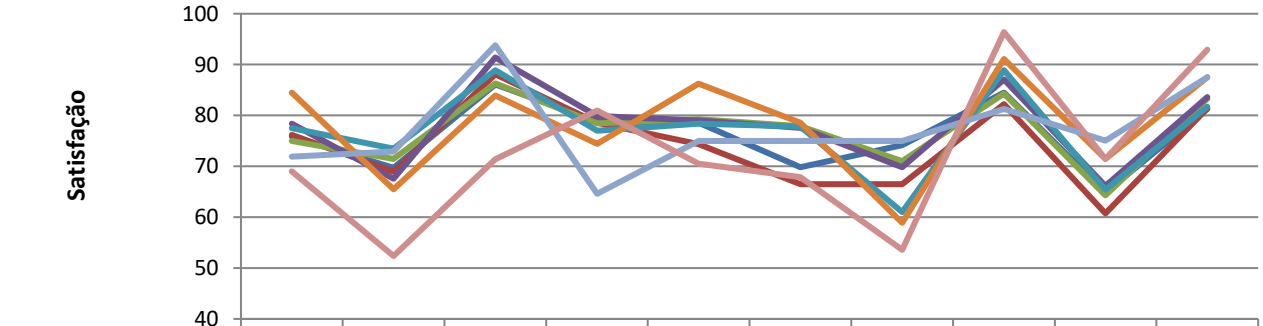
A maioria (63,7%) dos usuários do transporte ferroviário regular entrevistados **possui renda familiar de até R$ 2.811,00**. Os passageiros com renda familiar superior a R$ 18.740,00 estão entre os mais satisfeitos com os atributos (com exceção dos atributos higiene, confiança e segurança), entretanto deve-se considerar que a base de entrevistados com este perfil é insuficiente para qualquer afirmativa conclusiva.

GRÁFICO 19 - Renda



Amostra: 272 entrevistas

GRÁFICO 20 – Renda por atributos

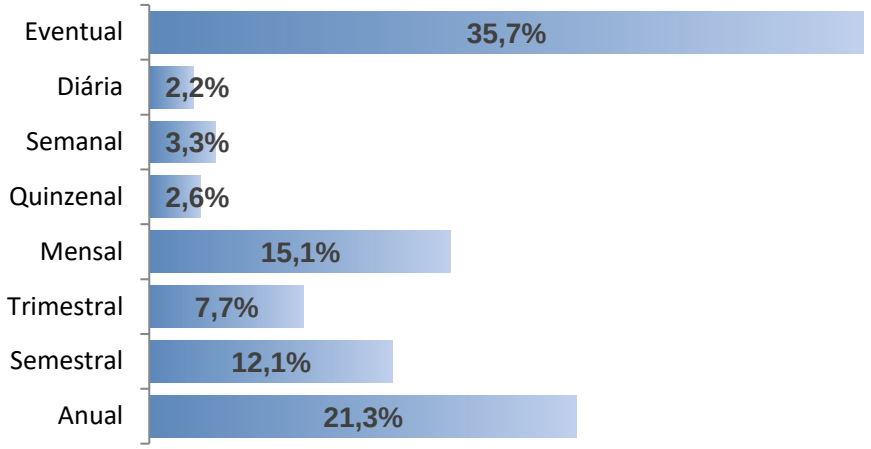


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Regularidade	Segurança	Preço	Conservação
até R$ 937	75,9	69,7	86,1	78,8	78,6	69,8	74,2	84,5	64,9	81,3
de R$ 937 a R$ 1.874	76,2	68,9	88,1	78,6	74,4	66,5	66,5	82,2	60,8	81,4
de R$ 1.874 a R$ 2.811	75,0	71,4	86,3	78,5	79,3	77,9	71,0	84,3	64,3	83,3
de R$ 2.811 a R$ 3.748	78,4	67,5	91,4	79,9	79,0	77,6	69,8	87,1	66,2	83,6
de R$ 3.748 a R$ 9.370	77,5	73,5	88,9	77,0	78,4	77,8	61,0	88,9	65,4	81,7
de R$ 9.370 a R$ 18.740	84,5	65,5	83,9	74,4	86,3	78,6	58,9	91,1	71,5	87,5
mais de R$ 18.740	71,9	72,9	93,8	64,6	75,0	75,0	75,0	81,3	75,1	87,5
Não sabe/não respondeu	69,0	52,4	71,4	81,0	70,6	67,9	53,6	96,4	71,5	92,9

Frequência da viagem

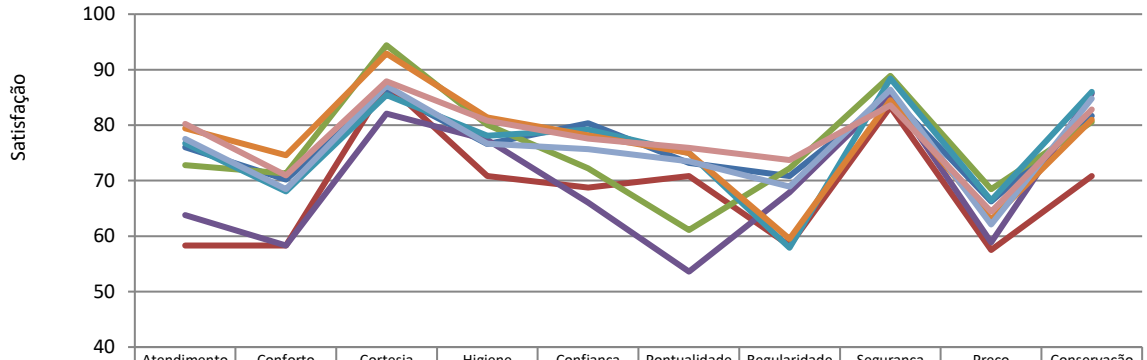
O transporte ferroviário regular é utilizado **eventualmente por 35,7%** dos passageiros. De forma geral, aparentemente os usuários mais frequentes (uso diário, semanal ou quinzenal) deste serviço sentem-se menos satisfeitos com os atributos avaliados. Contudo, esses passageiros representam a minoria dos usuários.

GRÁFICO 21 – Frequência de viagem



Amostra: 272 entrevistas

GRÁFICO 22 – Frequência de viagem por atributos

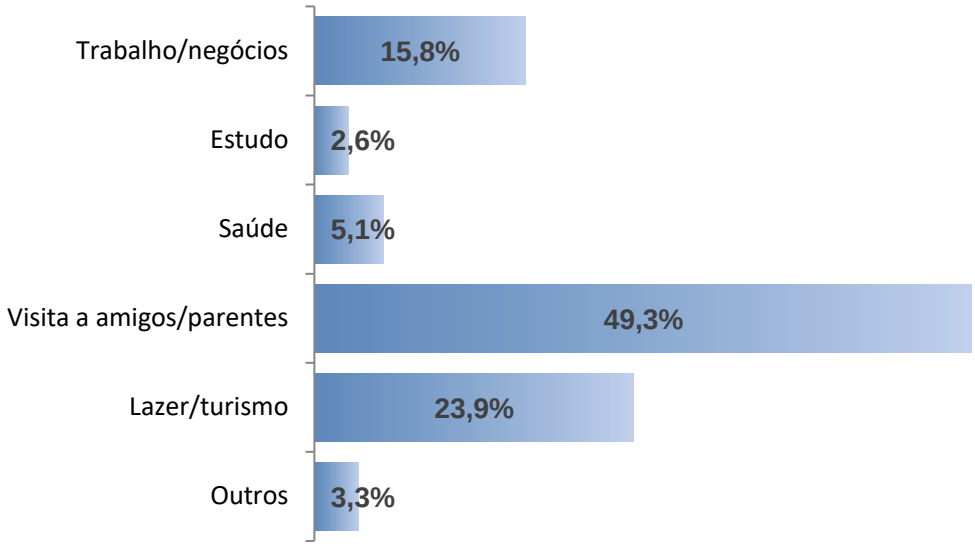


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Regularidade	Segurança	Preço	Conservação
Eventual	76,0	70,2	86,1	76,6	80,4	73,2	70,8	85,3	66,3	81,7
Diária	58,3	58,3	87,5	70,8	68,8	70,8	58,3	83,3	57,5	70,8
Semanal	72,8	71,3	94,4	80,0	72,2	61,1	72,2	88,9	68,5	80,6
Quinzenal	63,8	58,3	82,1	77,4	66,1	53,6	67,9	85,7	58,9	85,7
Mensal	76,7	68,1	85,4	78,1	79,2	75,0	57,9	88,4	66,5	86,0
Trimestral	79,4	74,6	92,9	81,4	78,2	75,0	59,5	84,5	63,0	81,0
Semestral	77,5	68,4	87,1	76,6	75,7	73,5	68,9	86,4	62,1	84,8
Anual	80,2	71,0	87,9	80,8	77,6	75,9	73,7	83,6	64,4	82,8

Motivo da viagem

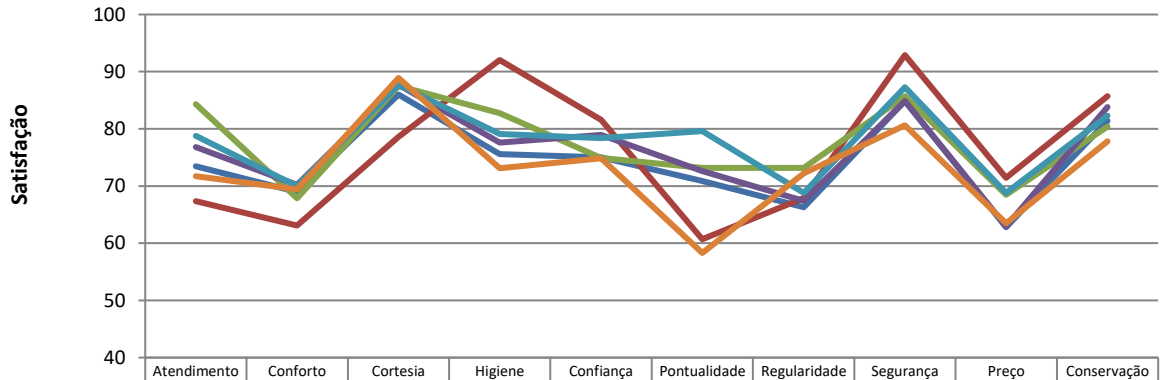
A maioria dos passageiros viaja para visitar amigos/parentes ou a lazer/ turismo. Estes dois motivadores juntos **representam 73,2% das citações**. Os usuários que declararam viajar por motivo de estudo apresentaram resultados de satisfação um pouco diferentes dos demais. Entretanto, o número de entrevistados com este perfil é insuficiente para qualquer inferência.

GRÁFICO 23 – Motivo da viagem



Amostra: 272 entrevistas

GRÁFICO 24 – Motivo da viagem por atributos

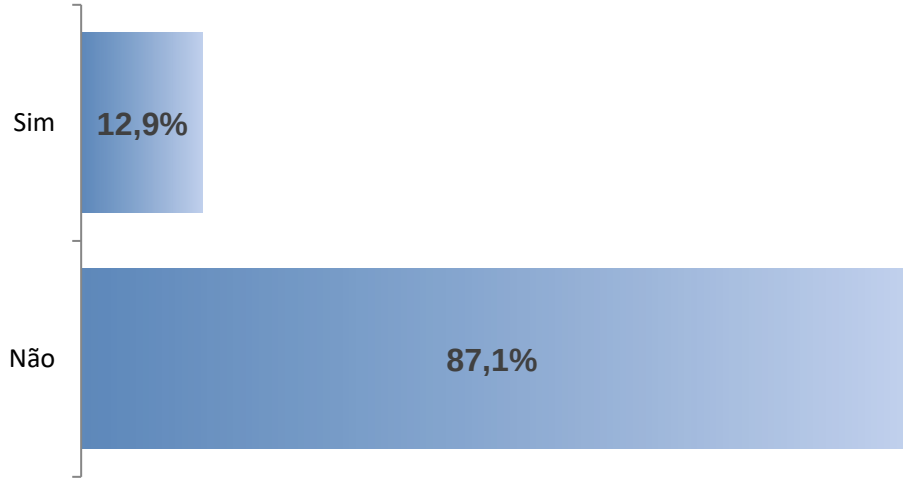


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Regularidade	Segurança	Preço	Conservação
Trabalho/negócios	73,5	69,0	86,0	75,6	75,0	70,9	66,3	84,9	62,8	81,4
Estudo	67,4	63,1	78,6	92,0	81,6	60,7	67,9	92,9	71,5	85,7
Saúde	84,3	67,9	87,5	82,7	74,9	73,2	73,2	85,7	68,5	80,4
Visita a amigos/parentes	76,8	70,2	87,7	77,6	79,0	72,6	67,4	84,9	63,0	83,8
Lazer/turismo	78,8	70,0	87,7	79,1	78,4	79,6	68,8	87,3	68,8	82,3
Outros	71,7	69,4	88,9	73,1	74,9	58,3	72,2	80,6	63,5	77,8

Desconto/gratuidade

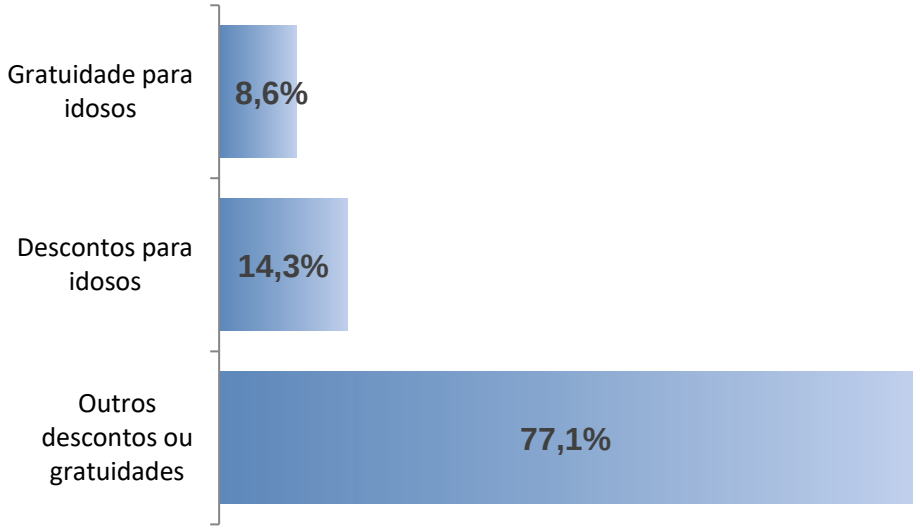
A maioria dos usuários (87,1%) não possui nenhum tipo de desconto ou gratuidade no uso do transporte ferroviário regular. Dentre os descontos/gratuidades citados, 22,9% são para idosos. **Não foi citada nenhuma gratuidade para pessoas com deficiência, portanto não foi aplicada a questão sobre acessibilidade**.

GRÁFICO 25 – Posse de desconto ou gratuidade



Amostra: 272 entrevistas

GRÁFICO 26 – Tipo de desconto ou gratuidade



Amostra: 27 entrevistas

RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO TURÍSTICO DE PASSAGEIROS

3. RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO TURÍSTICO DE PASSAGEIROS

Nesta seção são apresentados os resultados relativos ao **transporte ferroviário turístico de passageiros**. As tabelas e gráficos mostram os resultados de cada empresa: Empresa Giordani, ABPF – Associação Brasileira de Preservação Ferroviária, Serra Verde Express, Vale S.A e FCA - Ferrovia Centro Atlântica, acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância. O detalhamento dos resultados consta do Anexo II deste relatório.

a) Importância dos atributos pesquisados

Conforme citado anteriormente, os entrevistados escolheram os **3 (três) atributos** que consideravam **mais importantes** no tipo de serviço pesquisado. A Figura 13 apresenta a porcentagem de importância para cada atributo, no geral e por empresa:

FIGURA 13 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Atributo	Giordani	ABPF	Serra Verde	VALE S.A.	FCA	Brasil
Segurança	19,4%	17,9%	18,2%	15,0%	13,0%	**17,5%**
Atendimento da Empresa	21,8%	15,4%	9,3%	12,1%	6,0%	**14,7%**
Conforto	13,4%	13,4%	13,1%	10,6%	15,3%	**13,4%**
Higiene	11,1%	12,9%	12,1%	10,1%	15,3%	**12,2%**
Confiabilidade da Viagem	10,6%	11,5%	5,8%	12,1%	13,4%	**10,3%**
Pontualidade	6,0%	8,8%	14,9%	14,0%	6,9%	**9,2%**
Preço justo	4,2%	8,0%	10,5%	7,2%	16,7%	**8,4%**
Cortesia	8,8%	5,8%	7,5%	6,8%	8,3%	**7,7%**
Conservação dos Trens	4,6%	6,4%	8,6%	12,1%	5,1%	**6,5%**

Considerando os respondentes de todas as empresas de transporte ferroviário turístico de passageiros, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários apontou os seguintes resultados relevantes, de uma forma geral:

- O atributo **mais importante** para os usuários é a **segurança**. Este atributo foi considerado o segundo mais importante na pesquisa realizada no ano de 2014;
- A **conservação dos trens** é o atributo **menos importante** na percepção dos usuários;
- Os usuários do trecho **Bento Gonçalves/Carlos Barbosa** (**Empresa Giordani Ltda**) são os que atribuem mais importância ao quesito **atendimento da empresa**;

- O atributo **pontualidade** é considerado o segundo atributo **mais importante** para os passageiros das **empresas Serra Verde Express e Vale S.A**; e

- **Preço justo** é o atributo **mais importante** para os usuários da **Ferrovia Centro Atlântica (FCA).**

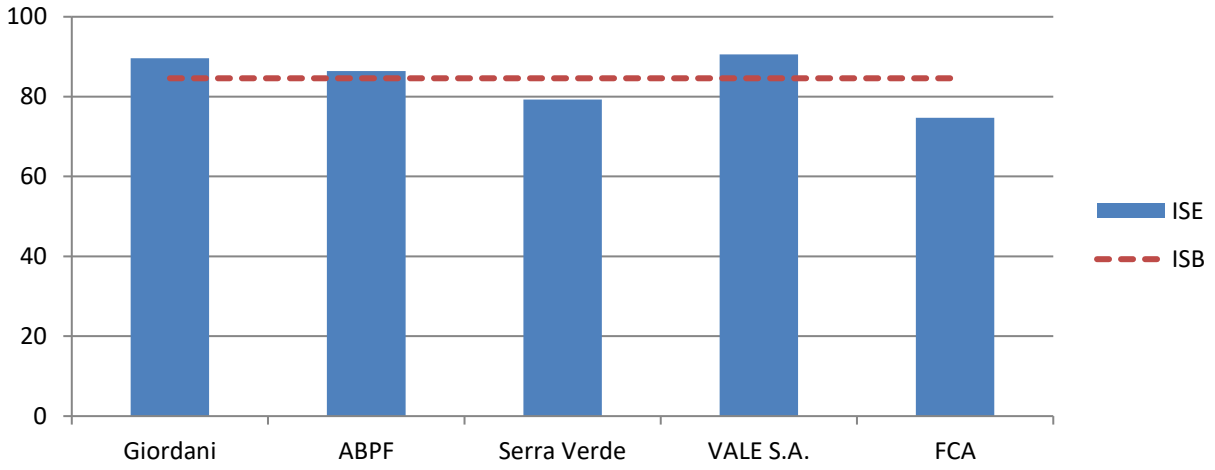
b) Satisfação geral por empresa

No trasporte ferroviário turístico de passageiros, o Índice de Satisfação Brasil (ISB) alcançado é de 84,6%.

O gráfico a seguir apresenta o resultado do Índice de Satisfação das empresas atuantes na área e os compara com o Índice de Satisfação Brasil (ISB).

Observa-se que os **índices de satisfação dos usuários com as empresas Serra Verde Express e Ferrovia Centro Atlântica são inferiores ao Índice de Satisfação Brasil**.

GRÁFICO 27 – Satisfação geral – Empresa x Brasil



c) Satisfação por atributo e por empresa

Nas próximas páginas são apresentados os gráficos 28 a 33, sendo que o primeiro traz o resultado para o Brasil e os seguintes para cada trecho, com comparativo entre a satisfação do usuário (coluna azul) e a avaliação referencial de cada atributo (linha vermelha).

A avaliação referencial, que oscila entre 50 e 90 pontos (conforme já descrito), foi comparada à satisfação obtida pelas empresas atuantes em cada trecho, que varia de 0 (péssimo) a 100 (ótimo) pontos.

Quando o ponto da linha vermelha (avaliação referencial) estiver abaixo da parte superior da barra azul (satisfação do usuário), significa que a avaliação dos entrevistados foi superior à referencial para aquele atributo.

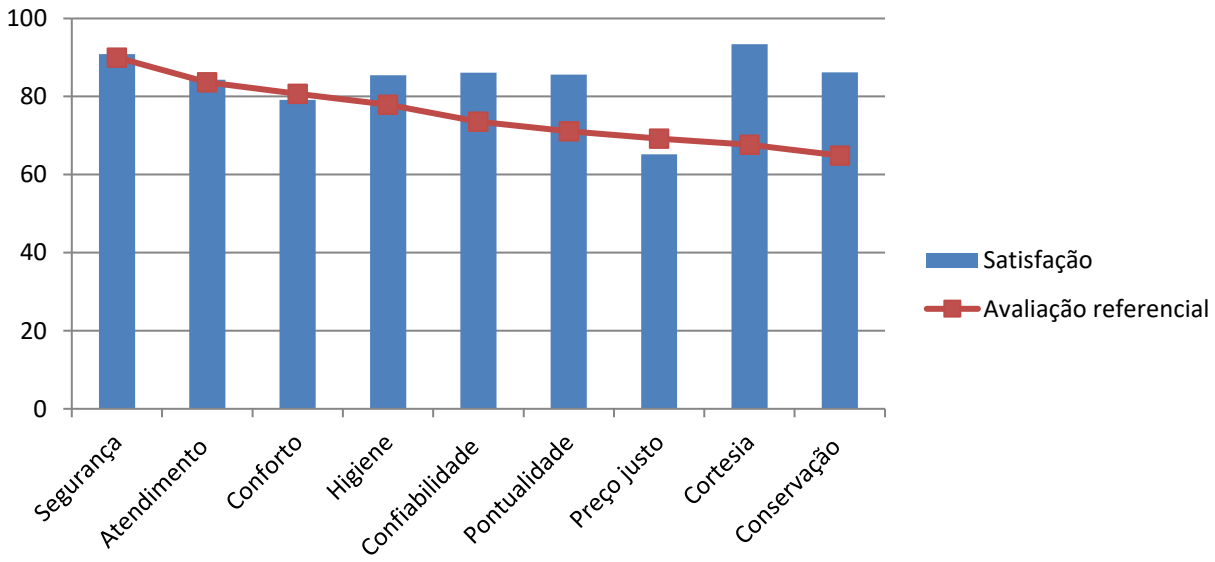
No entanto, **merecem muita atenção os casos em que há uma grande diferença entre a avaliação referencial e a satisfação do usuário se o ponto da linha vermelha estiver acima da barra azul**, ou seja, a satisfação do usuário para determinado atributo ficou aquém da avaliação referencial.

Entre os principais resultados, destacamos:

- De maneira geral, para os usuários do transporte ferroviário turístico, os atributos **preço justo** e **conforto** apresentaram **satisfação abaixo da avaliação referencial;**

- A **cortesia e a conservação dos trens** são os atributos em que a satisfação dos usuários **mais superou a avaliação referencial**, ou seja, **maior diferença positiva**.

GRÁFICO 28 – Satisfação geral por atributo – Brasil



- Na **Empresa Giordani** e na **Vale S.A. nenhum dos atributos obteve satisfação inferior ao valor referencial**. O atributo **cortesia** é o que aponta **maior diferença positiva** entre a satisfação e o índice de referência nessas empresas.

GRÁFICO 29 – Satisfação geral por atributo – Empresa Giordani Ltda

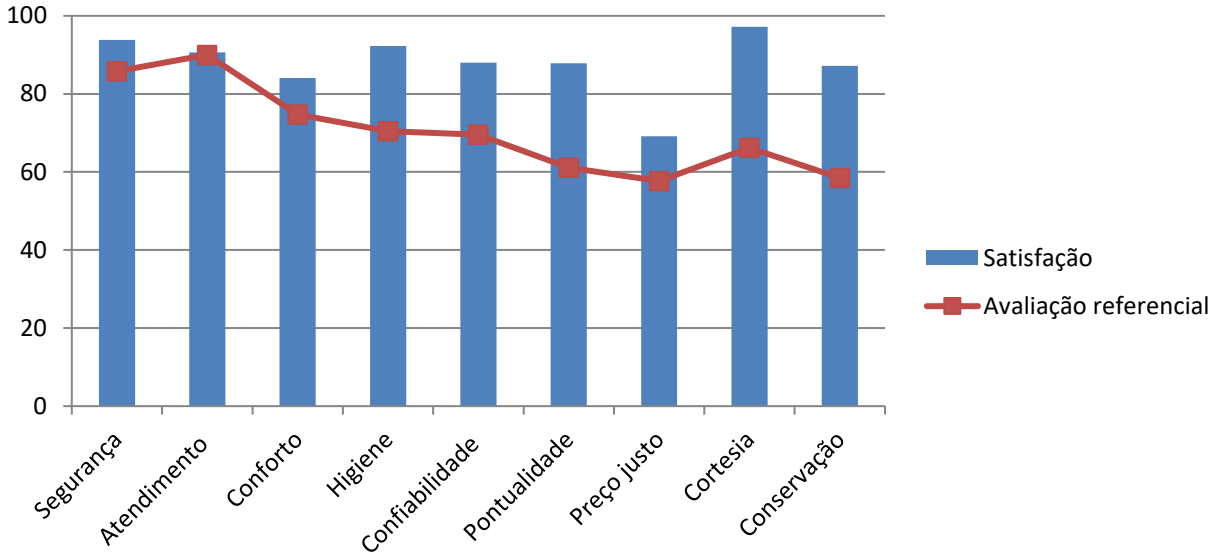
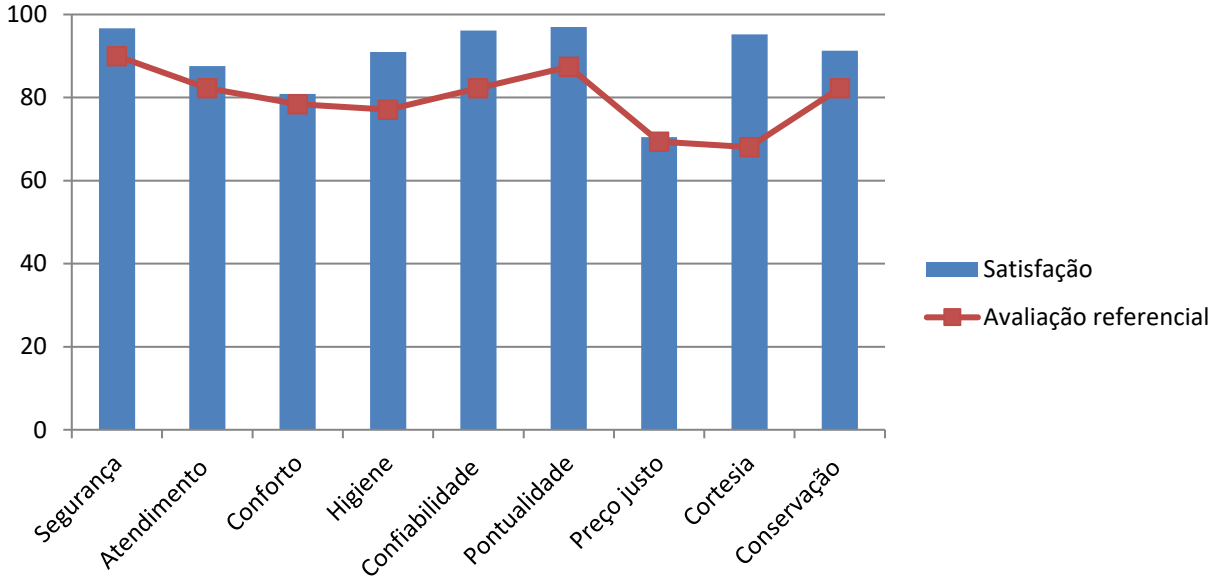
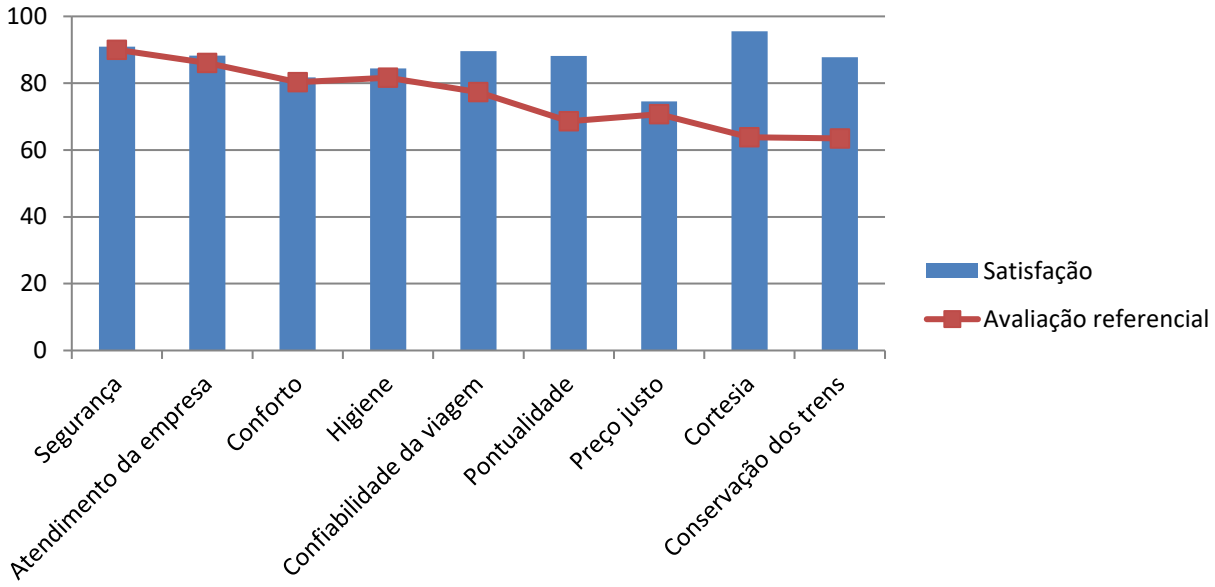


GRÁFICO 30 – Satisfação geral por atributo – Vale S.A.



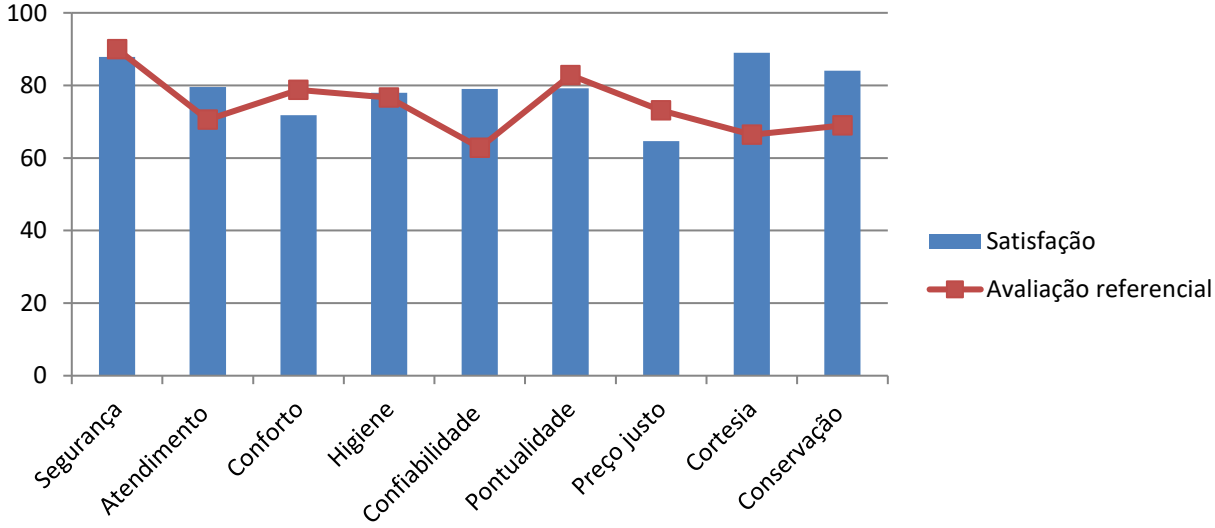
- Na **ABPF** apenas o atributo **conforto** ficou **abaixo do valor referencial,** porém com uma diferença bem pequena. O atributo **cortesia** é o que aponta **maior diferença positiva** entre a satisfação e o índice de referência.

GRÁFICO 31 – Satisfação geral por atributo – Associação Brasileira de Preservação Ferroviária - ABPF



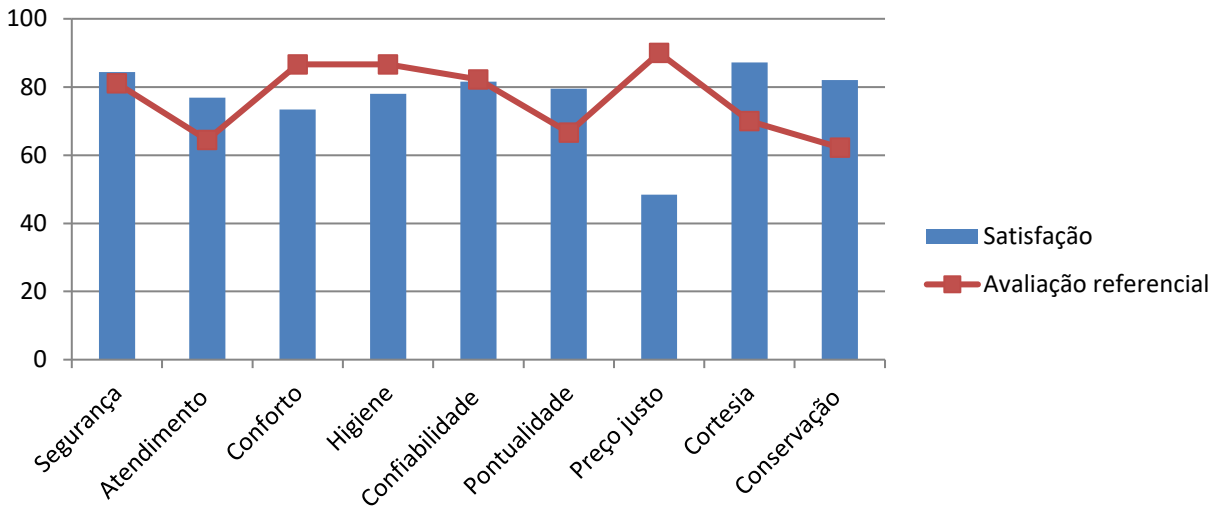
- No trecho da empresa **Serra Verde Express** os itens **preço justo, conforto, pontualidade e segurança** apresentaram **lacunas negativas** em relação a avaliação referencial, sendo o **preço justo** responsável pela **maior diferença negativa.**

GRÁFICO 32 – Satisfação geral por atributo – Serra Verde Express



- Na **Ferrovia Centro Atlântica** os itens **preço justo, conforto e higiene** foram os responsáveis pelas **diferenças negativas**. O atributo **preço justo** destaca-se por obter **índice de satisfação bem aquém da avaliação referencial**.

GRÁFICO 33 – Satisfação geral por atributo – Ferrovia Centro Atlântica.



Conforme visto na seção de metodologia, com o objetivo de atribuir parâmetros de excelência aos atributos foi criada a avaliação referencial com variação de 50 a 90 pontos. Esta avaliação foi comparada à satisfação obtida em cada empesa, que varia de 0 a 100 pontos.

A figura a seguir resume as diferenças entre a avaliação referencial e a satisfação com os atributos. Os valores positivos indicam que a satisfação dos passageiros supera a avaliação de referência e os valores negativos são consequências de notas aquém da avaliação referencial.

FIGURA 14 – DIFERENÇAS ENTRE A SATISFAÇÃO E A AVALIAÇÃO REFERENCIAL

Atributo	Giordani	ABPF	Serra Verde	VALE S.A.	FCA
Segurança	8	1	-2	7	3
Atendimento da Empresa	1	2	9	5	12
Conforto	9	1	-7	2	-13
Higiene	22	3	1	14	-9
Confiabilidade da Viagem	18	12	16	14	-1
Pontualidade	27	20	-4	10	13
Preço justo	11	4	-8	1	-42
Cortesia	31	32	23	27	17
Conservação dos Trens	29	24	15	9	20

Legenda:

d) Mapas Perceptuais

Entre os principais resultados, destacamos:

- Na avaliação geral, os atributos **segurança, atendimento, higiene, pontualidade e confiabilidade** encontram-se no quadrante representativo de melhor situação, visto que apresentam a avaliação de importância e satisfação acima do ponto médio da escala;

- Embora os demais atributos não pertençam ao quadrante 1: melhor situação, se encontram no quadrante onde a importância localiza-se abaixo do ponto médio e a satisfação acima do mesmo;

- Apenas a **Ferrovia Centro Atlântica** apresenta atributo (**Preço justo**) situado **no quadrante 4 (pior situação**, em que a **importância fica acima da média e a avaliação abaixo).** Os atributos localizados neste quadrante merecem atenção quanto à necessidade de ações prioritárias para melhoria da satisfação, haja vista que foram considerados importantes pelos usuários; e

- Nas demais empresas, todos os atributos localizam-se entre os quadrantes 1 e 2, ou seja, com índices de satisfação acima do ponto médio da escala.

Os gráficos 34 a 39 mostram o posicionamento dos atributos para o resultado geral e por empresa.

GRÁFICO 34 – Mapa perceptual – Brasil

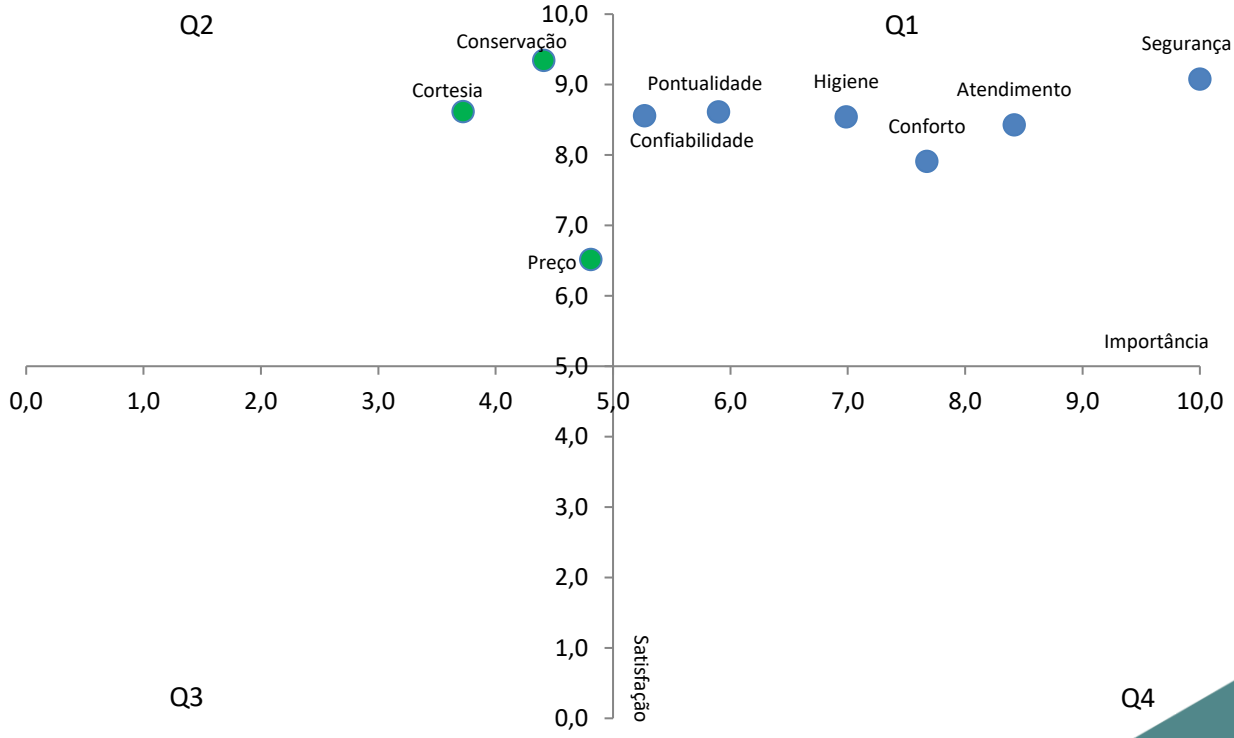


GRÁFICO 35 – Mapa perceptual – Empresa Giordani Ltda

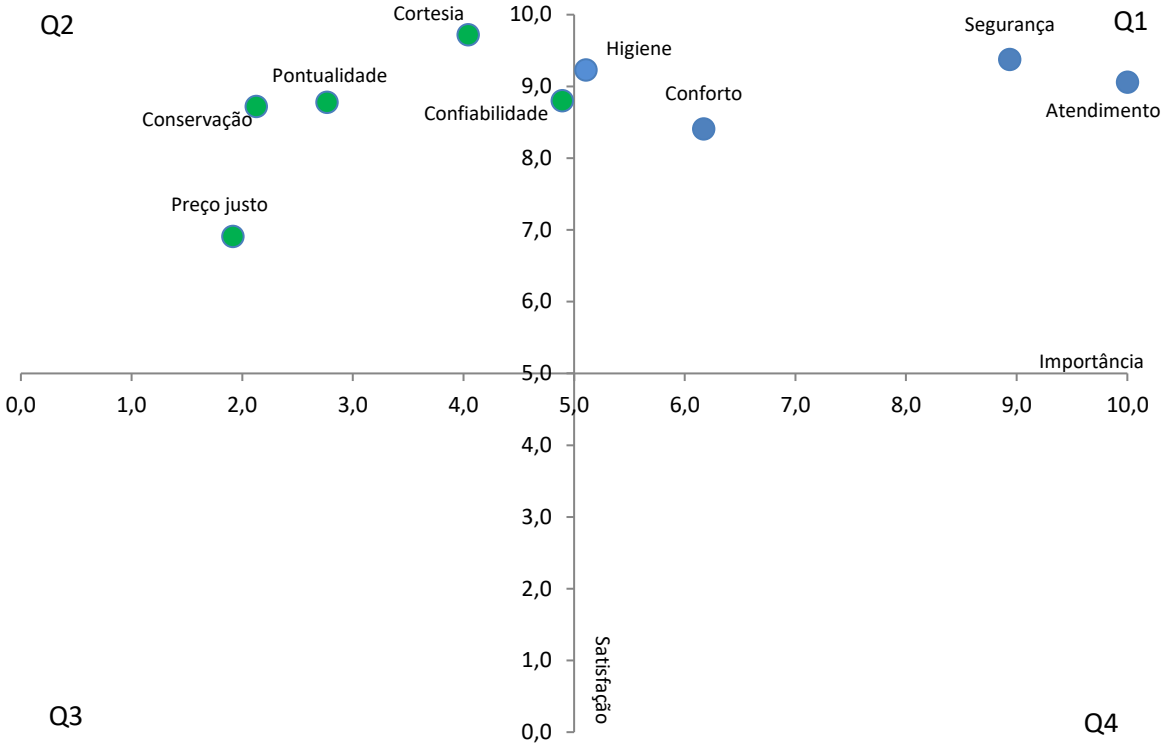


GRÁFICO 36– Mapa perceptual – Associação Brasileira de Preservação Ferroviária (ABPF)

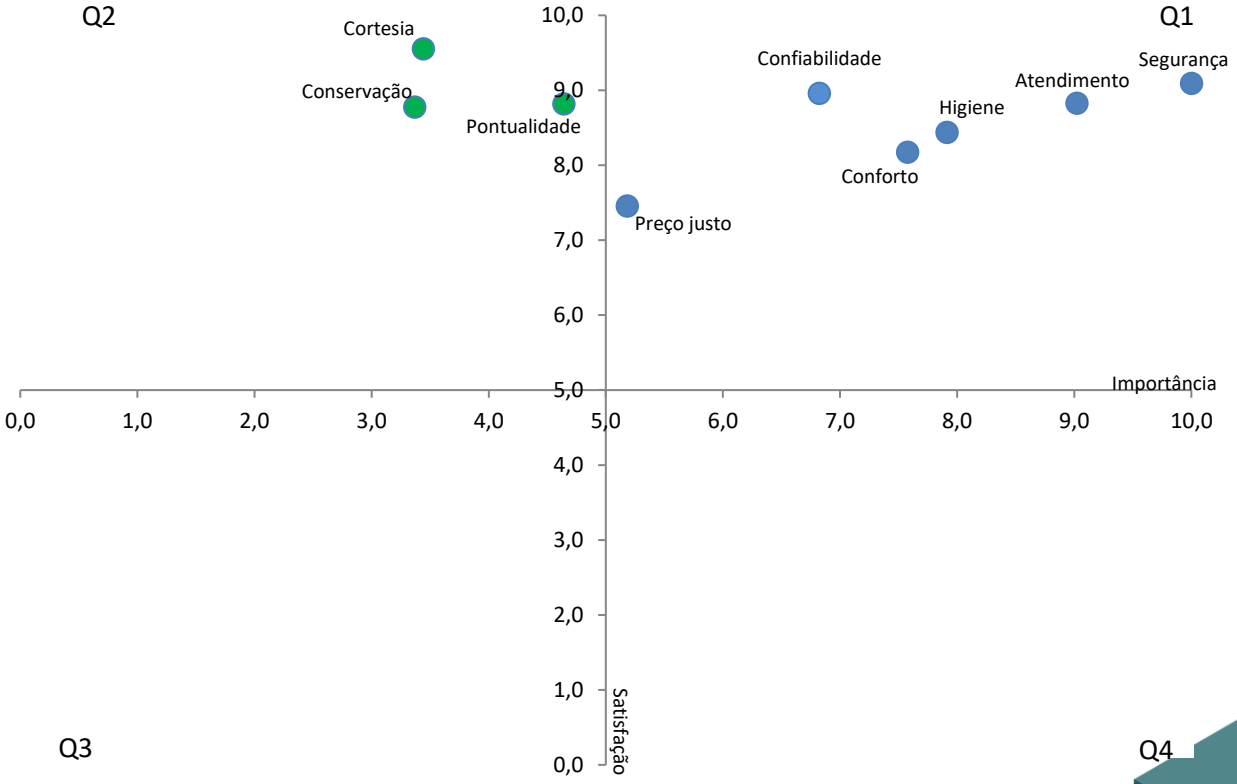


GRÁFICO 37 – Mapa perceptual – Serra Verde Express

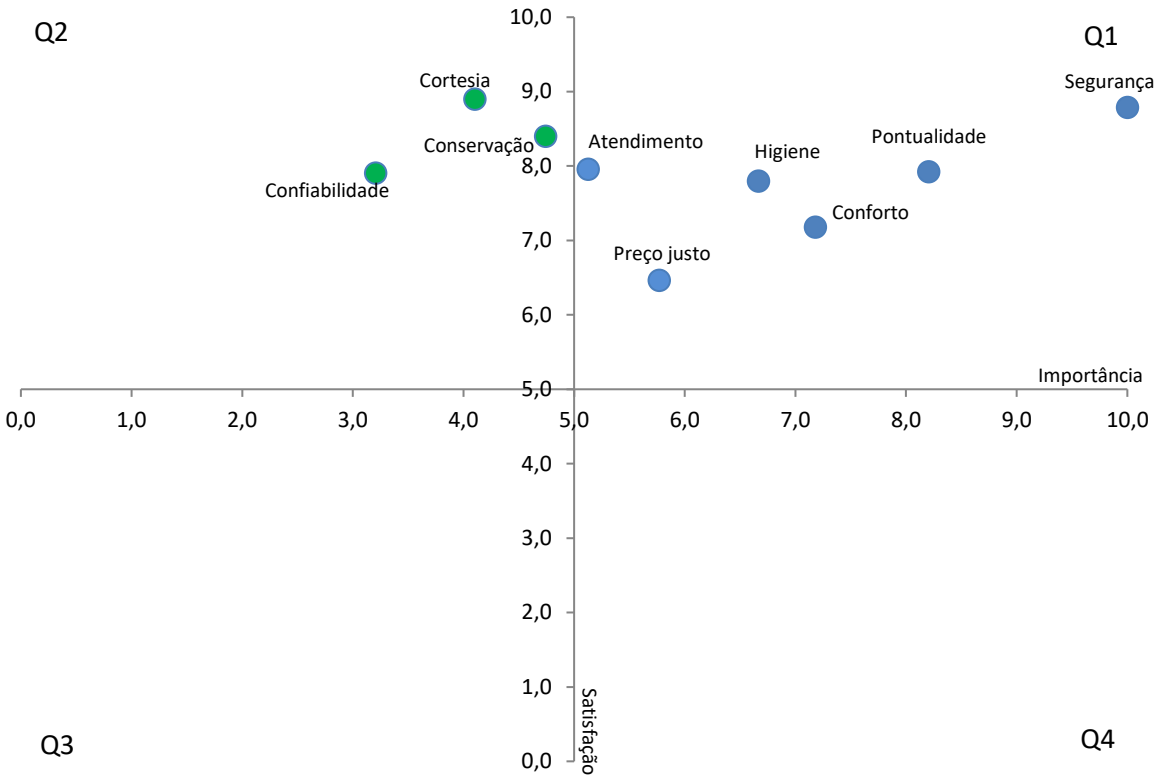


GRÁFICO 38 – Mapa perceptual – Vale S.A.

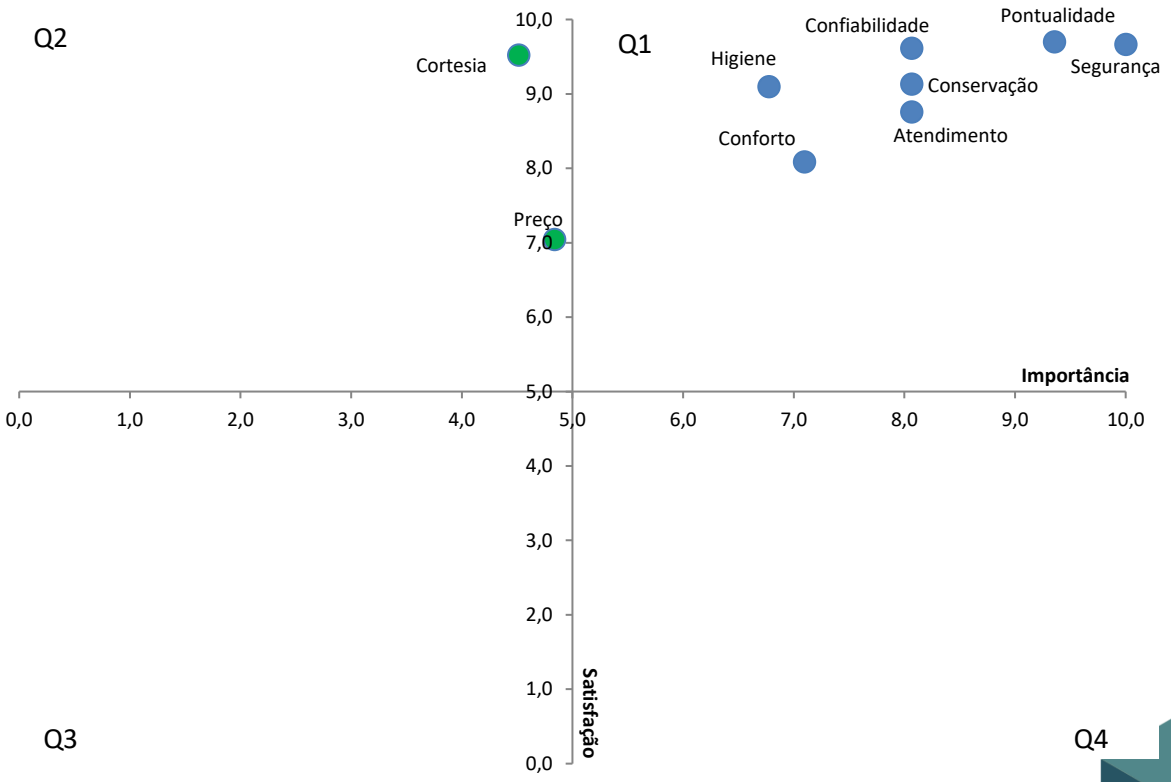
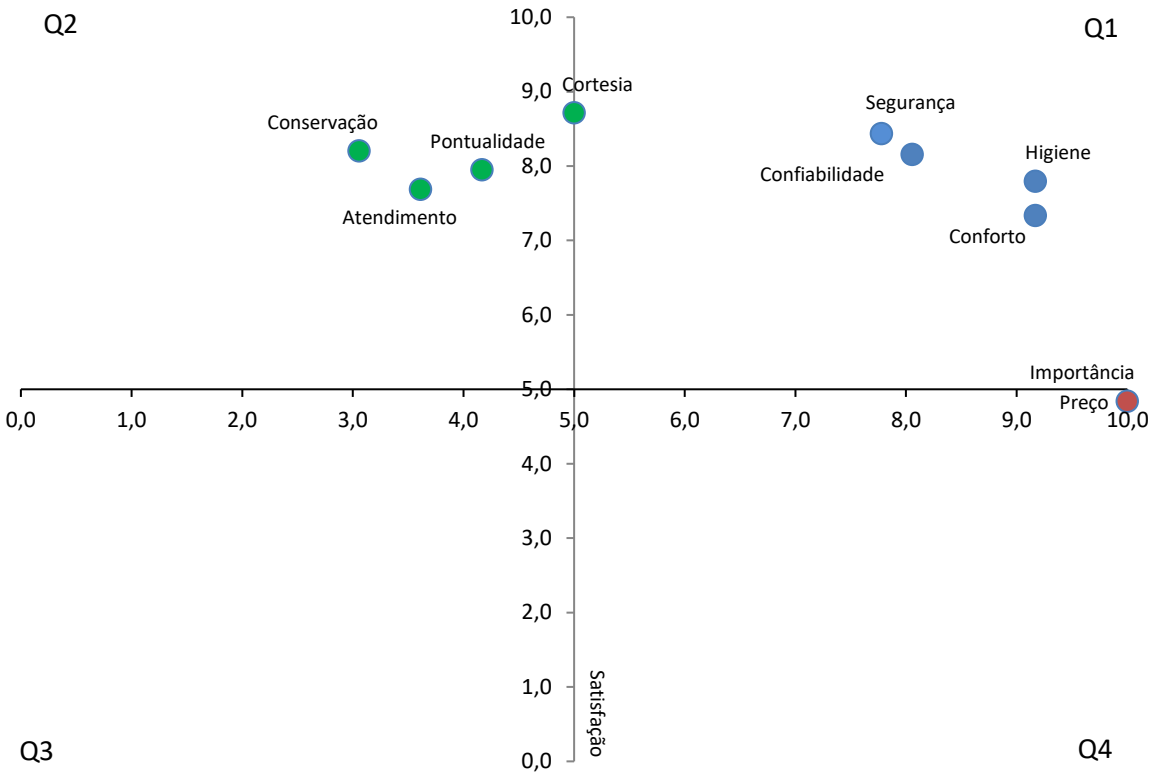


GRÁFICO 39 – Mapa perceptual – Ferrovia Centro Atlântica (FCA)



e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014. Para efeitos de comparação com o ano de 2014, nesta seção consideramos os resultados de cada trecho e não o resultado da empresa, visto que na pesquisa de 2014, em algus casos, a composição do resultado por empresa considerou trechos distintos aos da pesquisa atual.

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS

Entre os principais resultados, destacamos:

- No comparativo, destacam-se os atributos **preço justo, atendimento da empresa e conservação dos trens, que ganharam mais importância na avaliação atual (2018) em relação à anterior (2014)**;

- Os quesitos **confiabilidade e segurança** também **tiveram incremento de importância na pesquisa de 2018**;

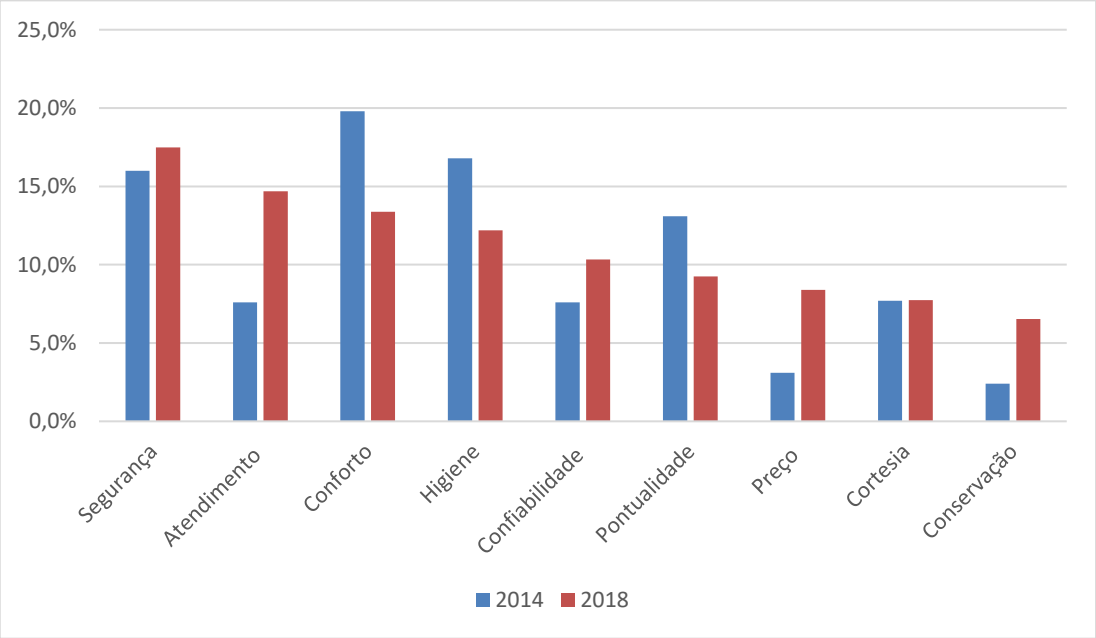
- Em relação à pesquisa de 2014, **perderam importância os atributos: conforto, higiene e pontualidade;** e

- O atributo **cortesia não apresentou variação** entre as pesquisas**.**

FIGURA 15 – IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS – 2014 x 2018

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		Dif.
	2014	2018	
Segurança	16,0%	17,5%	1,5
Atendimento	7,6%	14,7%	7,1
Conforto	19,8%	13,4%	-6,4
Higiene	16,8%	12,2%	-4,6
Confiabilidade	7,6%	10,3%	2,7
Pontualidade	13,1%	9,2%	-3,9
Preço justo	3,1%	8,4%	5,3
Cortesia	7,7%	7,7%	0,0
Conservação	2,4%	6,5%	4,1

GRÁFICO 40– Importância dos atributos – 2014 x 2018



ÍNDICES DE SATISFAÇÃO

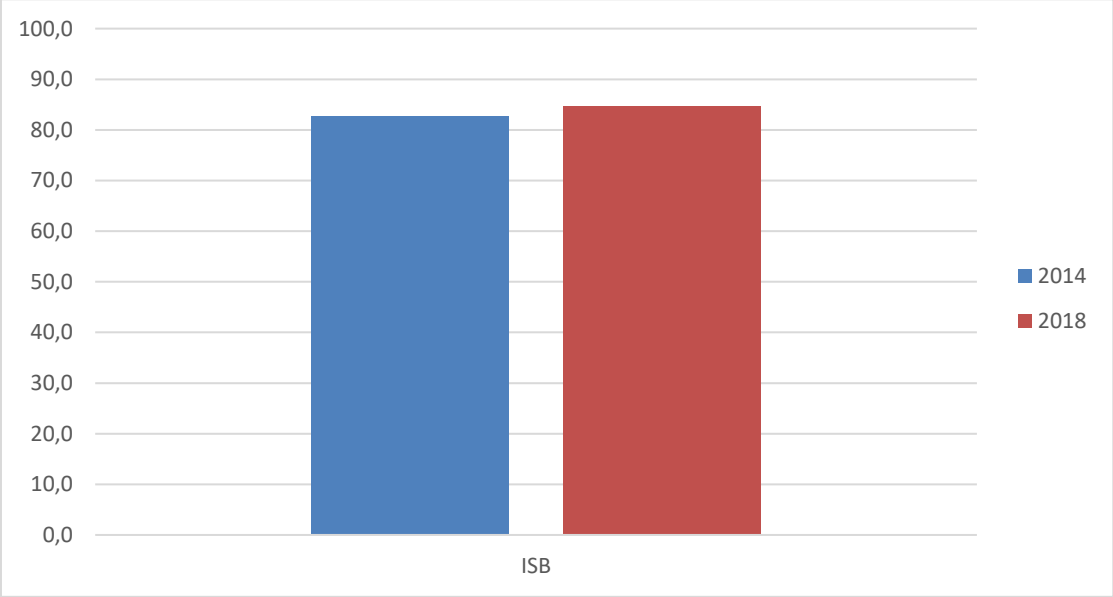
Entre os principais resultados, destacamos:

- Como no transporte ferroviário regular de passageiros, percebe-se que, de maneira geral, os usuários do transporte ferroviário turístico **encontram-se atualmente mais satisfeitos** com o serviço prestado pelas empresas, pois houve um **incremento de 2 pontos percentuais** no resultado comparativo entre 2014 e 2018.

FIGURA 16 – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO BRASIL (ISB) – 2014 x 2018

	ISB
2014	82,6
2018	84,6

GRÁFICO 41– Índice de satisfação Brasil (ISB) – 2014 x 2018



- Quando observados os resultados por trechos, verifica-se que 6 (seis) deles obtiveram índices de satisfação superiores aos apresentados em 2014. A **maior diferença positiva obteve 10 pontos percentuais** no trecho **Passa Quatro x Coronel Fulgêncio**; seguido pelo trecho **Guararema x Luis Carlos** com **8 (oito) pontos percentuais a mais;** e pelo trecho **Campinas x Jaguariúna com 7 (sete) pontos percentuais a mais**. Os 3 (três) trechos citados acima são administrados pela **ABPF – Associação Brasileira de Preservação Ferroviária**;

- O trecho **Bento Gonçalves x Carlos Barbosa não apresentou variação** nos índices de satisfação. Quatro trechos apresentaram variação negativa, ou seja, os usuários demonstram-se menos satisfeitos atualmente do que quando inqueridos em 2014. Destaca-se **negativamente o trecho São João Del Rei x Tiradentes** com **queda de 8 pontos percentuais**.

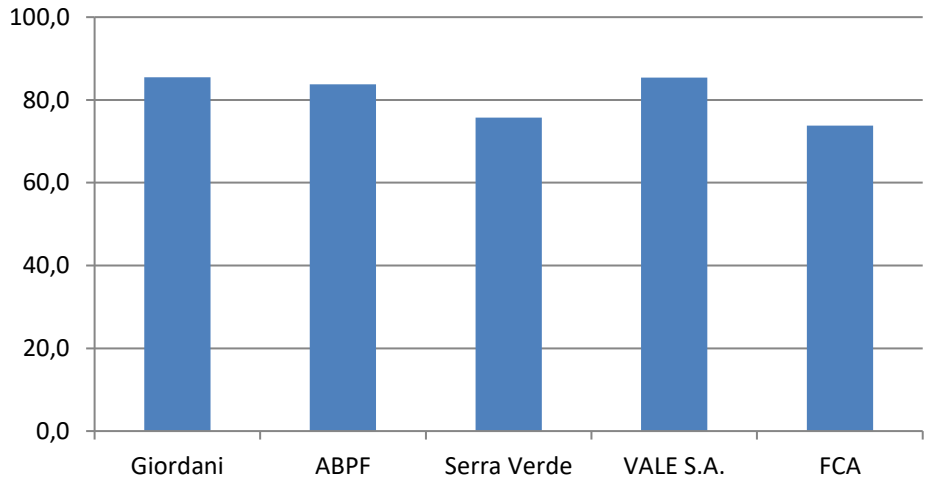
FIGURA 17 – ÍNDICES DE SATISFAÇÃO POR TRECHOS – 2014 x 2018

TRECHO	EMPRESA	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO		Dif.
		2014	2018	
Passa Quatro – Coronel Fulgêncio	ABPF	86	96	10,0
Guararema - Luiz Carlos	ABPF	81	89	8,0
Campinas - Jaguariúna	ABPF	79	86	7,0
Ouro Preto - Mariana	VALE S.A.	86	91	5,0
São Lourenço - Soledade	ABPF	83	86	3,0
Rio Negrinho - Rio Natal	ABPF	82	84	2,0
Bento Gonçalves - Carlos Barbosa	Giordani	90	90	0,0
Pirituba - Marcelino Ramos	ABPF	93	90	-3,0
Curitiba - Morretes	Serra Verde	83	79	-4,0
Paranapiacaba - SP	ABPF	81	77	-4,0
São João Del Rei - Tiradentes	FCA	83	75	-8,0

f) Estações Ferroviárias

O gráfico a seguir permite a comparação entre as empresas para o resultado referentes às estações ferroviárias. As colunas representam a satisfação com este atributo para cada empresa.

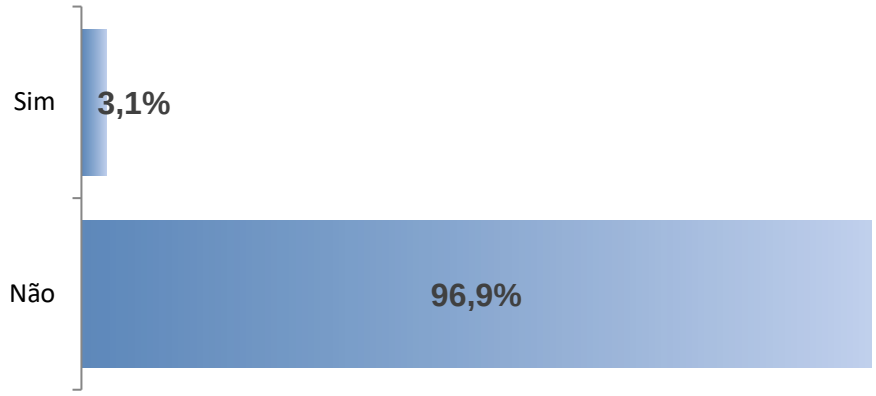
GRÁFICO 42 – Estações Ferroviárias



g) Serviço de atendimento ao consumidor

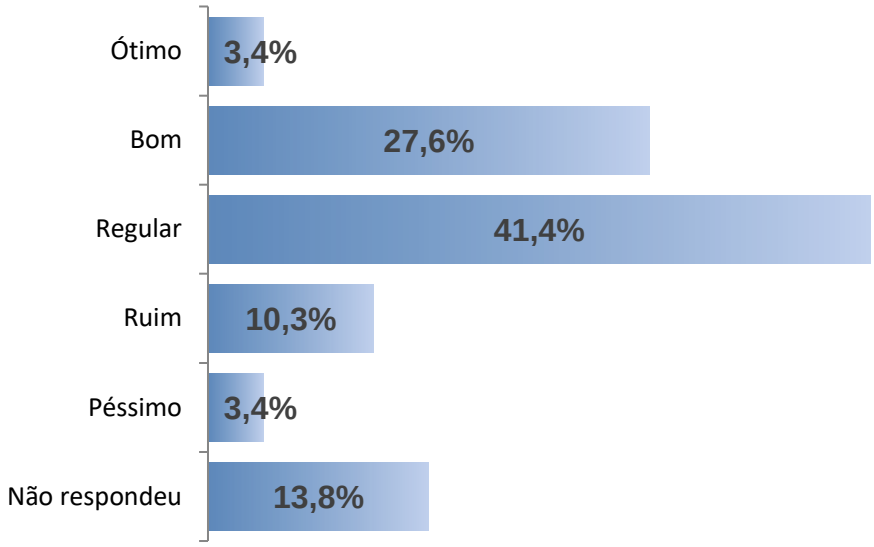
Dos usuários do transporte ferroviário turístico de passageiros que participaram da pesquisa, a maioria (96,9%) nunca utilizou o SAC (serviço de atendimento ao consumidor) da empresa. Dentre os 3,1% que fazem ou já fizeram uso deste serviço, 41,4% o avaliam como regular; 31% avaliam de forma positiva (ótimo: 3,4% e bom: 27,6%); 13,7% acham o serviço ruim ou péssimo; e 13,8% não avaliaram o serviço.

GRÁFICO 43 – Uso do SAC



Amostra: 943 entrevistas

GRÁFICO 44 – Avaliação do SAC



Amostra: 24 entrevistas

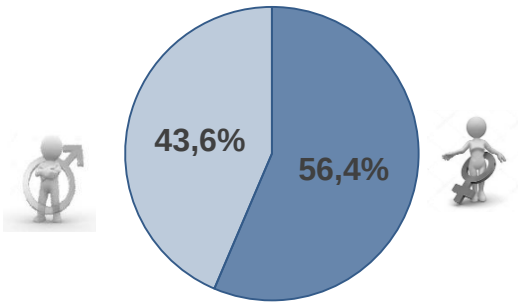
h) Perfil e satisfação dos usuários

Nesta seção será analisada a relação entre a satisfação dos usuários com cada atributo e as informações de perfil dos entrevistados. Também foi detalhada a representatividade de cada característica. **Os resultados da distribuição da satisfação por atributos devem ser analisados com cautela, visto que muitas categorias de respostas possuem base de entrevistas bastante reduzida, limitando a interpretação dos resultados.**

Gênero dos usuários

As mulheres representam **mais da metade (56,4%) dos passageiros** do transporte ferroviário turístico contra **43,6% de homens**, uma diferença de -12,8%. Porém, **a distribuição das avaliações por atributos é bastante similar para os dois gêneros**, com diferenças muito pequenas, mas sinalizando uma maior satisfação das mulheres com todos os atributos pesquisados.

GRÁFICO 45 – Gênero



Amostra: 943 entrevistas

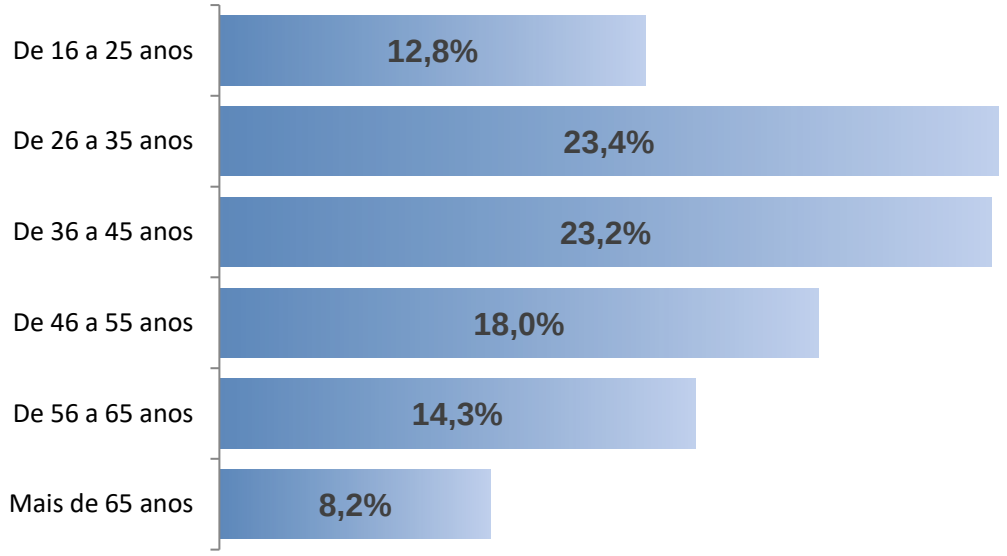
GRÁFICO 46 – Gênero por atributos

	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Segurança	Preço	Conservação
Feminino	88,9	80,8	95,8	86,7	90,0	87,9	91,5	74,5	86,1
Masculino	86,4	77,9	94,0	85,6	88,4	87,2	89,5	72,2	82,6

Idade dos usuários

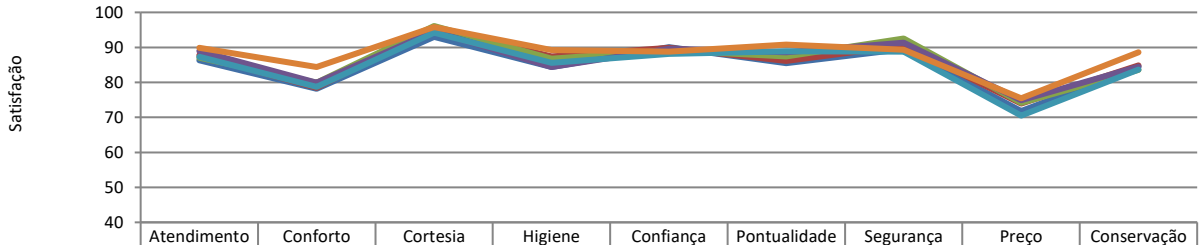
As faixas com maior frequência são de 26 a 35 anos (23,4%) e de 36 a 45 anos (23,2%). Para todas as faixas a distribuição das notas foi bastante similar, com ressalva apenas para os **passageiros com idade superior a 65 anos, que se mostram mais satisfeitos** com a maioria dos atributos pesquisados se comparados aos demais entrevistados, exceto no que se refere aos atributos segurança e confiança.

GRÁFICO 47 - Idade



Amostra: 943 entrevistas

GRÁFICO 48 – Idade por atributos



	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Segurança	Preço	Conservação
De 16 a 25 anos	86,3	78,2	93,0	84,4	90,1	85,5	89,5	71,8	84,5
De 26 a 35 anos	87,8	78,5	95,6	87,4	89,9	86,1	90,5	74,0	84,8
De 36 a 45 anos	87,1	79,9	96,1	86,8	89,1	87,4	92,5	74,2	83,6
De 46 a 55 anos	88,9	79,9	94,6	84,4	89,6	88,6	91,3	74,9	84,5
De 56 a 65 anos	87,3	78,7	94,2	85,5	88,1	88,9	88,8	70,5	83,7
Mais de 65 anos	89,8	84,4	95,8	89,3	88,8	90,8	89,3	75,5	88,6

Escolaridade dos usuários

A maioria dos passageiros do transporte ferroviário turístico possui ensino superior (incompleto: 10,7% e completo: 47,9%). As diferenças observadas na distribuição por atributos possivelmente se devem ao número reduzido de entrevistas nas categorias de respostas em questão (analfabeto, médio incompleto e não sabe/não respondeu).

GRÁFICO 49 – Escolaridade

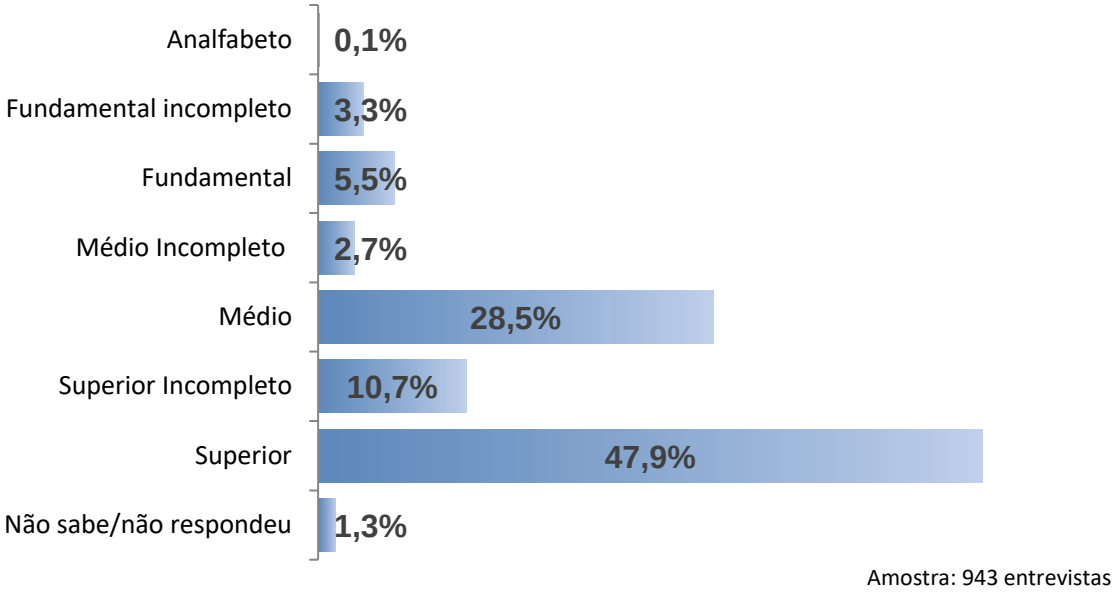
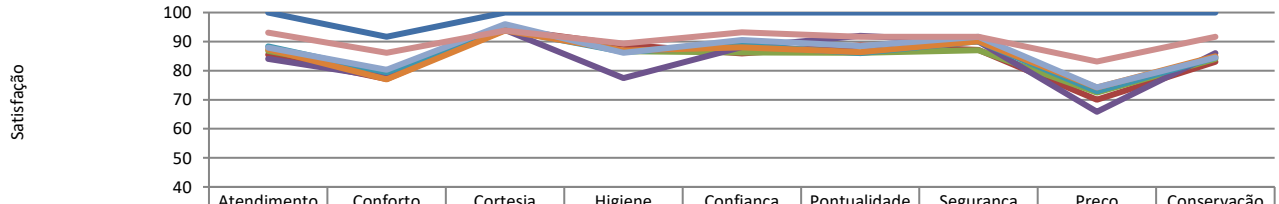


GRÁFICO 50 – Escolaridade por atributos

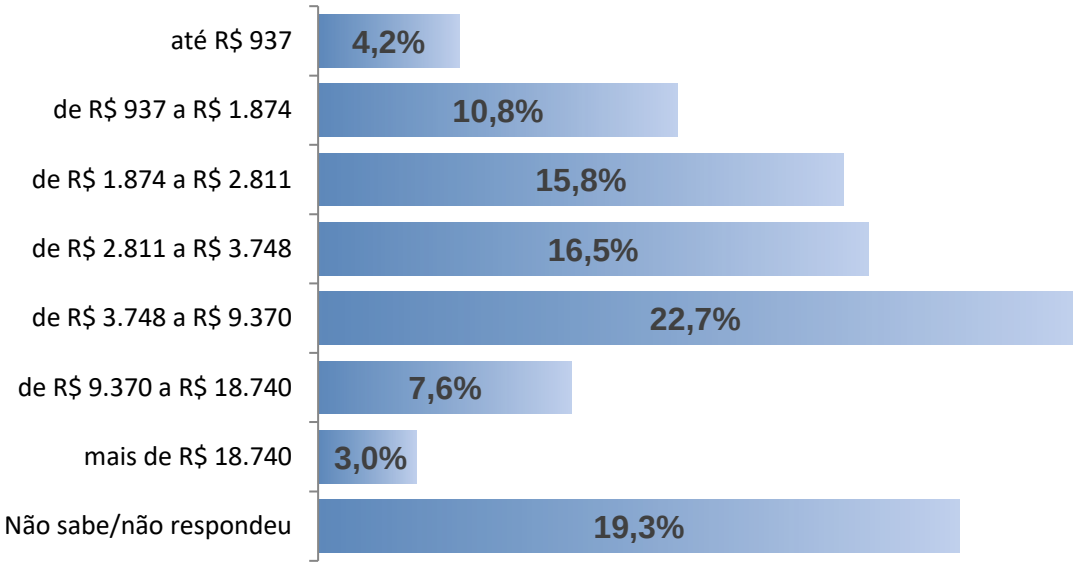


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Segurança	Preço	Conservação
Analfabeto	100,0	91,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Fundamental incompleto	85,4	77,2	94,4	88,9	85,9	88,7	87,1	70,0	83,1
Fundamental	86,8	79,2	94,7	86,7	86,3	86,1	87,0	72,5	84,1
Médio Incompleto	84,0	77,7	94,0	77,4	88,1	92,0	90,0	65,9	86,0
Médio	88,3	79,4	94,1	86,4	88,7	86,0	90,1	72,9	84,5
Superior Incompleto	87,4	77,0	93,8	86,9	88,0	86,4	90,1	74,2	84,9
Superior	87,9	80,3	96,0	86,1	90,6	88,5	91,7	74,3	84,5
Não sabe/não respondeu	93,1	86,1	93,8	89,3	93,2	91,7	91,7	83,2	91,7

Renda dos usuários

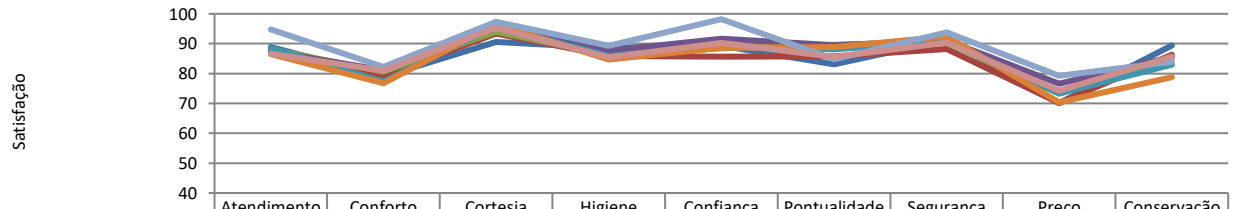
Dos usuários do transporte ferroviário turístico de passageiros entrevistados, **47,3% possuem renda familiar de até R$ 3.748,00 (três mil setecentos e quarenta e oito reais)**. Observa-se também um percentual considerável de entrevistados (22,7%) com renda familiar entre R$ 3.748,00 e R$ 9.370,00. **Os entrevistados com renda familiar superior a R$ 18.740,00 aparentam sentir-se mais satisfeitos com os atributos apresentados**, exceto no que se refere à pontualidade e à conservação dos trens.

GRÁFICO 51 – Renda



Amostra: 943 entrevistas

GRÁFICO 52 – Renda por atributos



	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Segurança	Preço	Conservação
até R$ 937	88,9	79,0	90,6	88,5	89,3	83,1	91,3	70,1	89,4
de R$ 937 a R$ 1.874	86,9	79,3	93,4	85,9	85,6	85,8	88,2	70,2	86,3
de R$ 1.874 a R$ 2.811	88,1	80,6	94,0	86,1	88,4	89,6	90,3	73,3	85,3
de R$ 2.811 a R$ 3.748	87,4	81,2	95,5	87,7	91,7	89,5	91,1	76,6	85,5
de R$ 3.748 a R$ 9.370	88,5	77,3	95,9	85,8	88,9	88,1	90,8	73,4	83,0
de R$ 9.370 a R$ 18.740	86,5	76,7	96,5	84,7	88,7	88,9	92,4	70,4	78,8
mais de R$ 18.740	94,7	82,2	97,3	89,3	98,2	84,8	93,8	79,3	83,9
Não sabe/não respondeu	86,7	80,9	95,3	85,5	90,3	85,5	90,4	74,3	85,6

Frequência da viagem

Como seria esperado, por ser um transporte turístico, **este serviço é utilizado** pela maioria dos entrevistados **com frequência eventual**, citado por 76,5%. As diferenças observadas na distribuição por atributos possivelmente se devem ao número reduzido de entrevistas na maioria das categorias de respostas.

GRÁFICO 53 – Frequência de viagem

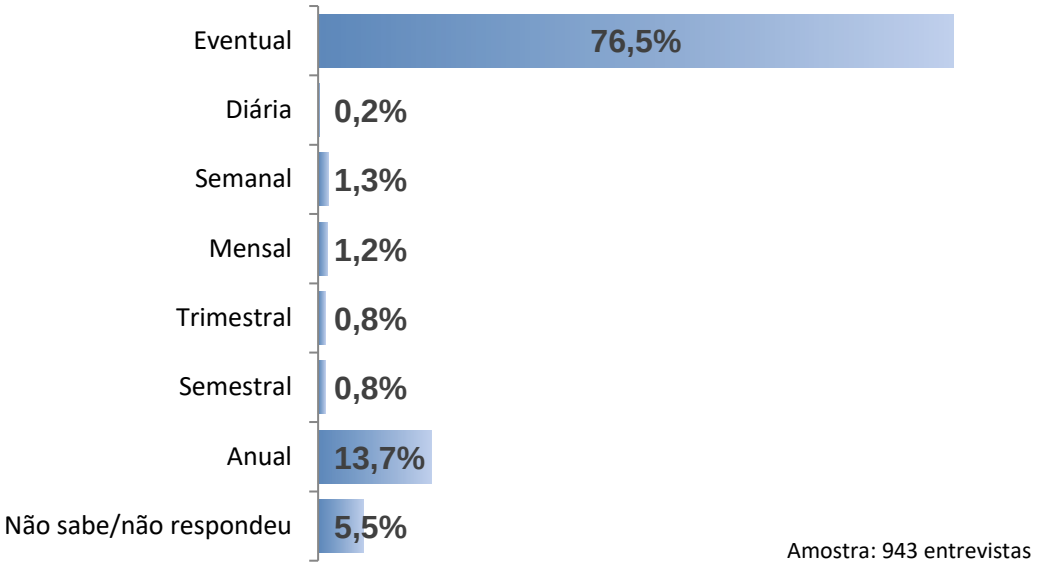
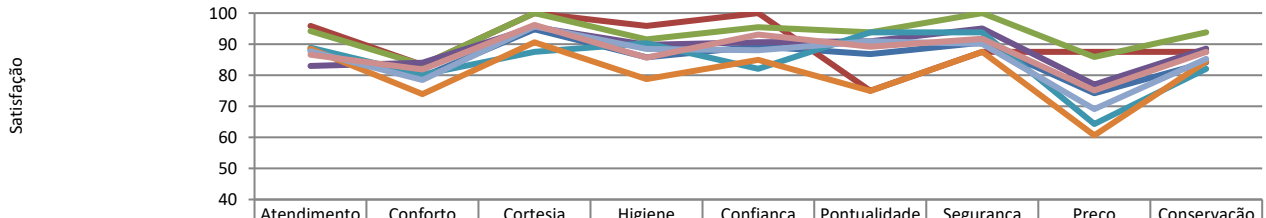


GRÁFICO 54 – Frequência de viagem por atributos

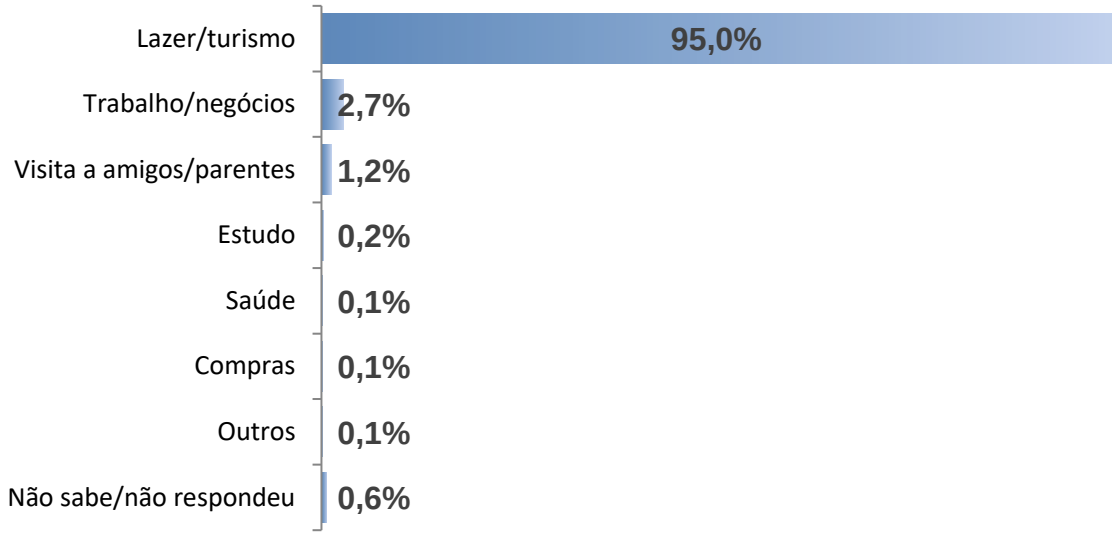


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Segurança	Preço	Conservação
Eventual	88,1	79,5	94,8	85,7	89,3	86,8	90,5	74,2	84,1
Diária	95,8	83,3	100,0	95,8	100,0	75,0	87,5	87,5	87,5
Semanal	94,2	83,3	100,0	91,5	95,5	93,8	100,0	85,9	93,8
Mensal	83,0	84,1	95,5	89,8	90,6	90,9	95,0	77,0	88,6
Trimestral	88,8	80,2	87,5	90,3	82,1	93,8	93,8	64,3	82,1
Semestral	88,6	74,0	90,6	78,8	85,0	75,0	87,5	60,7	84,4
Anual	87,7	78,4	95,7	88,5	88,0	90,9	90,1	69,1	85,3
Não sabe/não respondeu	86,6	81,9	96,2	85,7	93,1	89,2	91,7	75,1	87,5

Motivo da viagem

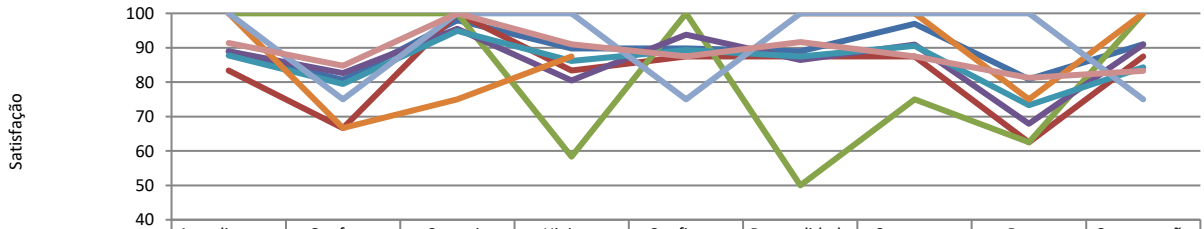
O **lazer/turismo** é o **principal motivo para a realização das viagens**, citado por quase a totalidade dos entrevistados (95%). Novamente, as diferenças observadas na distribuição por atributos possivelmente se devem ao número reduzido de entrevistas na maioria das categorias de respostas. **Para algumas combinações de características dos passageiros e atributos não houve respondente. Portanto, para tais casos, a linha do gráfico não será contínua.**

GRÁFICO 55 – Motivo da viagem



Amostra: 943 entrevistas

GRÁFICO 56 – Motivo da viagem por atributos

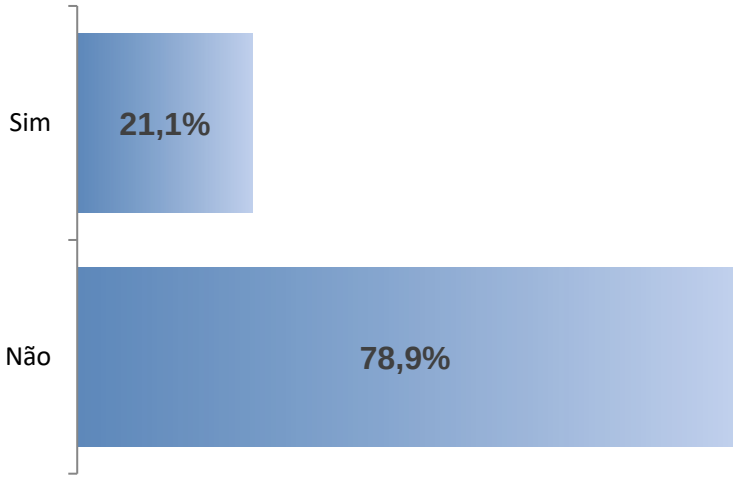


	Atendimento	Conforto	Cortesia	Higiene	Confiança	Pontualidade	Segurança	Preço	Conservação
Trabalho/negócios	88,9	80,7	98,0	89,8	89,8	89,0	97,0	80,9	91,0
Estudo	83,3	66,7	100,0	83,3	87,5	87,5	87,5	62,5	87,5
Saúde	100,0	100,0	100,0	58,3	100,0	50,0	75,0	62,5	100,0
Visita a amigos/parentes	88,9	82,6	95,5	80,5	93,8	86,4	90,9	67,9	90,9
Lazer/turismo	87,7	79,5	94,9	86,2	89,3	87,5	90,5	73,3	84,3
Compras	100,0	66,7	75,0	87,5		100,0	100,0	75,0	100,0
Outros	100,0	75,0	100,0	100,0	75,0	100,0	100,0	100,0	75,0
Não sabe/não respondeu	91,4	84,7	100,0	91,0	87,5	91,7	87,5	81,3	83,3

Desconto/gratuidade

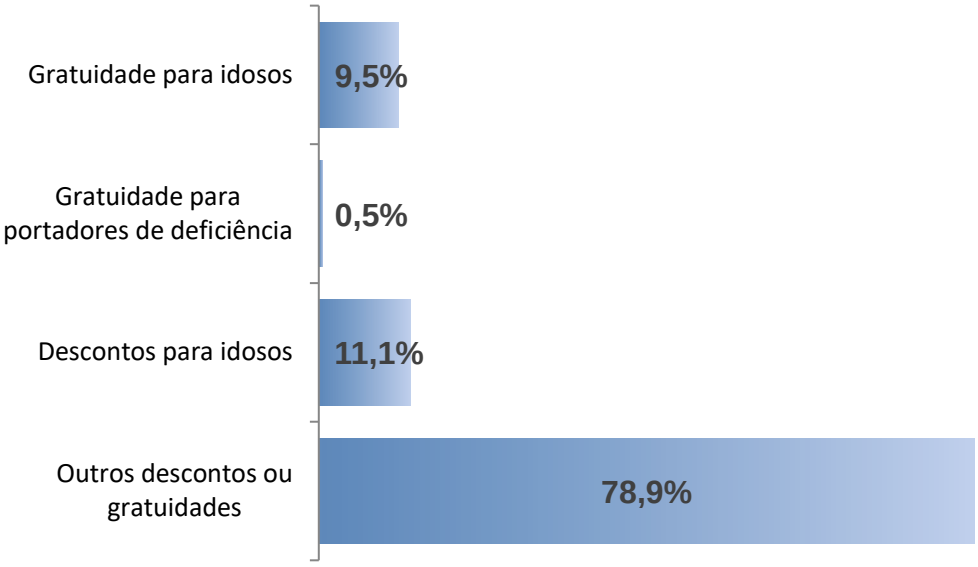
A maioria dos usuários (78,9%) não possui nenhum tipo de desconto ou gratuidade no uso do transporte ferroviário turístico. Dentre os descontos/gratuidades citados, 21% são para idosos. **Apenas 1 (um) entrevistado da amostra declarou possuir gratuidade por ser portador de deficiência e que as condições de acessibilidade atendem às suas necessidades.**

GRÁFICO 57 – Desconto/ gratuidade



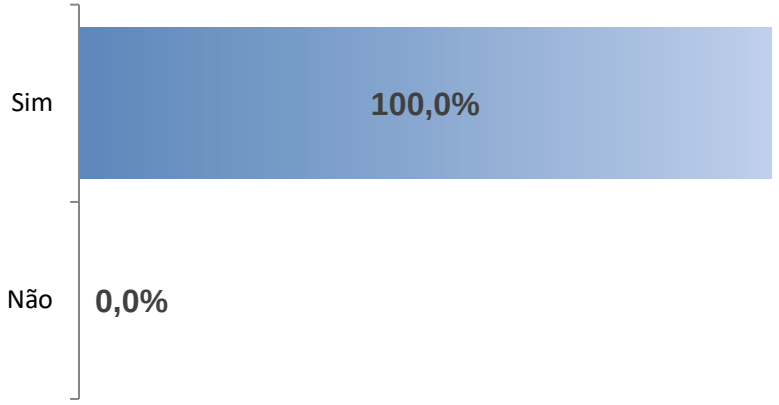
Amostra: 943 entrevistas

GRÁFICO 58 – Tipo de desconto/ gratuidade



Amostra: 199 entrevistas

GRÁFICO 59 – Acessibilidade



Amostra: 1 entrevista

ANEXO I

Modelos de Questionários e Cartelas

TRANSPORTE FERROVIÁRIO REGULAR DE PASSAGEIROS

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte ferroviário, 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 (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						
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	1.12						
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	1.13						
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	1.14						
Segurança	Segurança na condução do trem	1.15						
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.16						
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	1.17						
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	1.18						
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	1.19						
	Tempo das paradas	1.20						
	Segurança	1.21						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.22						
	Serviço de informação e sinalização	1.23						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.24						
	Preço dos produtos e serviços	1.25						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1.26						
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	1.27						

Tendo em vista as características do transporte ferroviário regular, 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 Trens	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 ferroviário regular de passageiros?

- ☐ 1 - Fiscaliza a operação dos trens
- ☐ 2 - Fiscaliza as paradas dos trens
- ☐ 3 - Opera linhas de trens
- ☐ 4 - Determina os horários dos trens
- ☐ 5 - Outras
- ☐ 6 - 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(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

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$ 937 ☐ 2 - de R$ 937 a R$ 1.874 ☐ 3 - de R$ 1.874 a R$ 2.811 ☐ 4 - de R$ 2.811 a R$ 3.748
☐ 5 - de R$ 3.748 a R$ 9.370 ☐ 6 - de R$ 9.370 a R$ 18.740 ☐ 7 - mais de R$ 18.740 ☐ 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

5.07 **O Sr(a) possui algum desconto ou gratuidade?** ☐ 1 - Sim ☐ 2 - Não

5.08 **Tipo de desconto ou gratuidade?** ☐ 1 - Gratuidade para idosos ☐ 2 - Gratuidade para portadores de deficiência ☐ 3 - Descontos para idosos
☐ 4 - Outros descontos ou gratuidades

5.09 **(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?** ☐ 1 - Sim ☐ 2 - Não

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

6.01 **Nome** _____ 6.02 **(DDD) + Telefone** _____

7.01 **Concessionária:** _____ 7.02 **Local da Pesquisa** _____ U.F.: ____

7.03 **Trecho Percorrido** **1- Origem** Cidade: _____ U.F.: ____

2- Destino Cidade: _____ U.F.: ____

7.04 **Local de Abordagem:** ☐ 1- Estação ferroviária ☐ 2- No trem 3 - Outro (Qual?) _____

7.05 **Tipo de Abordagem:** ☐ 1 - Embarque ☐ 2 - Desembarque ☐ 3 - Em Trânsito 7.06 **Data da Pesquisa:** / / 7.07 **Hora da Entrevista:** :

8.01 **Pesquisador** _____ 8.02 **Supervisor:** _____

TRANSPORTE FERROVIÁRIO TURÍSTICO DE PASSAGEIROS

Considerando os serviços oferecidos pela empresa de transporte ferroviário, 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 (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						
Segurança	Segurança na condução do trem	1.13						
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1.14						
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	1.15						
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	1.16						
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	1.17						
	Tempo das paradas	1.18						
	Segurança	1.19						
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	1.20						
	Serviço de informação e sinalização	1.21						
	Qualidade dos produtos e serviços	1.22						
	Preço dos produtos e serviços	1.23						
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	1.24						
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	1.25						

Tendo em vista as características do transporte ferroviário turístico, 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	
	Segurança	2.07	
	Preço justo	2.08	
	Conservação dos Trens	2.09	

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 ferroviário turístico de passageiros?

- ☐ 1 - Fiscaliza a operação dos trens
- ☐ 2 - Fiscaliza as paradas dos trens
- ☐ 3 - Determina as tarifas dos trens
- ☐ 4 - Determina os horários dos trens
- ☐ 5 - Outras
- ☐ 6 - 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

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$ 937 ☐ 2 - de R$ 937 a R$ 1.874 ☐ 3 - de R$ 1.874 a R$ 2.811 ☐ 4 - de R$ 2.811 a R$ 3.748
☐ 5 - de R$ 3.748 a R$ 9.370 ☐ 6 - de R$ 9.370 a R$ 18.740 ☐ 7 - mais de R$ 18.740 ☐ 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

5.07 **O Sr(a) possui algum desconto ou gratuidade?** ☐ 1 - Sim ☐ 2 - Não

5.08 **Tipo de desconto ou gratuidade?**

☐ 1 - Gratuidade para idosos ☐ 2 - Gratuidade para portadores de deficiência ☐ 3 - Descontos para idosos
☐ 4 - Outros descontos ou gratuidades

5.09 **(Apenas para portadores de deficiência) As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?**

☐ 1 - Sim ☐ 2 - Não

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

6.01 **Nome** _____ 6.02 **(DDD) + Telefone** _____

7.01 **Concessionária:** _____ 7.02 **Local da Pesquisa** _____ U.F.: _____

7.03 **Trecho Percorrido** **1- Origem** Cidade: _____ U.F.: _____

2- Destino Cidade: _____ U.F.: _____

7.04 **Local de Abordagem:** ☐ 1- Estação ferroviária ☐ 2- No trem 3 - Outro (Qual?) _____

7.05 **Tipo de Abordagem:** ☐ 1 - Embarque ☐ 2 - Desembarque ☐ 3 - Em Trânsito 7.06 **Data da Pesquisa:** / / 7.07 **Hora da Entrevista:** :

7.01 **Pesquisador** _____ 7.02 **Supervisor:** _____

Cartela – Importância dos Atributos – Transporte Ferroviário Regular de Passageiros

ATRIBUTO	DEFINIÇÃO
ATENDIMENTO DA EMPRESA	FACILIDADE PARA COMPRAR E TROCAR PASSAGEM / FACILIDADE PARA RESOLVER PROBLEMAS
CONFORTO	O VAGÃO SER CONFORTÁVEL E AGRADÁVEL / NÍVEL DE RUÍDO E TEMPO DE VIAGEM RAZOÁVEIS
CORTESIA	PESSOAL DA EMPRESA SER GENTIL E EDUCADO NO ATENDIMENTO
HIGIENE	LIMPEZA DO BANHEIRO / LIMPEZA NO INTERIOR DO VAGÃO / QUALIDADE DOS LANCHES A BORDO
CONFIABILIDADE DA VIAGEM	CONFIANÇA DE QUE O TREM NÃO VAI QUEBRAR DURANTE O PERCURSO / A VIAGEM NÃO SOFRER INTERRUPÇÕES / AS BAGAGENS NÃO SEREM DANIFICADAS OU PERDIDAS
PONTUALIDADE	PARTIDAS E CHEGADAS NO HORÁRIO MARCADO
REGULARIDADE	NÚMERO DE VIAGENS E HORÁRIOS SÃO AQUELES QUE PRECISO
SEGURANÇA	NÃO HAVER RISCOS NA CONDUÇÃO DO TREM
PREÇO JUSTO	PREÇO PAGO PELA VIAGEM SER JUSTO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO / PREÇOS DOS PRODUTOS A BORDO SEREM JUSTOS EM RELAÇÃO AO QUE É OFERECIDO
CONSERVAÇÃO DOS VEÍCULOS	TRENS / VAGÕES BEM CONSERVADOS

Cartela – Importância dos Atributos – Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros

ATRIBUTO	DEFINIÇÃO
ATENDIMENTO DA EMPRESA	FACILIDADE PARA COMPRAR E TROCAR PASSAGEM / FACILIDADE PARA RESOLVER PROBLEMAS
CONFORTO	O VAGÃO SER CONFORTÁVEL E AGRADÁVEL / NÍVEL DE RUÍDO E TEMPO DE VIAGEM RAZOÁVEIS
CORTESIA	PESSOAL DA EMPRESA SER GENTIL E EDUCADO NO ATENDIMENTO
HIGIENE	LIMPEZA DO BANHEIRO / LIMPEZA NO INTERIOR DO VAGÃO / QUALIDADE DOS LANCHES A BORDO
CONFIABILIDADE DA VIAGEM	CONFIANÇA DE QUE O TREM NÃO VAI QUEBRAR DURANTE O PERCURSO / A VIAGEM NÃO SOFRER INTERRUPÇÕES
PONTUALIDADE	PARTIDAS E CHEGADAS NO HORÁRIO MARCADO
SEGURANÇA	NÃO HAVER RISCOS NA CONDUÇÃO DO TREM
PREÇO JUSTO	PREÇO PAGO PELA VIAGEM SER JUSTO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OFERECIDO / PREÇOS DOS PRODUTOS A BORDO SEREM JUSTOS EM RELAÇÃO AO QUE É OFERECIDO
CONSERVAÇÃO DOS VEÍCULOS	TRENS / VAGÕES BEM CONSERVADOS

ANEXO II

Detalhamento dos resultados por empresa

1) Transporte ferroviário regular de passageiros

1.1 *Resultados Gerais*

Quadro 1 - Movimentação de passageiros da Empresa por Trecho e cálculo do ISE

Trecho	Movimentação no trecho	%	SE_Trecho	ISE=ISB
EFC	271735	22%	74,8	77,4
EFVM	942705	78%	78,2	
Total	1214440	100%		

1.2 *Resultados - Estrada de Ferro Carajás - EFC*

Quadro 2 - ISI e ISA (EFC) – Linha: Parauapebas/São Luis

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	36	62	26	11	1	0	136	72,2	73,9
	Facilidade para troca (ex: remarcação de passagens)	16	36	13	2	2	67	136	72,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	21	79	8	2	0	26	136	77,0	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	26	49	45	12	4	0	136	64,9	67,5
	Nível de ruído interno	18	97	19	2	0	0	136	74,1	
	Tempo da viagem	11	70	39	13	3	0	136	63,4	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	63	68	4	1	0	0	136	85,5	85,5
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	44	75	11	2	0	4	136	80,5	78,3
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	48	82	6	0	0	0	136	82,7	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	22	74	23	6	1	10	136	71,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	18	88	16	4	2	8	136	72,7	76,9
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	38	85	6	0	0	7	136	81,2	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	25	58	40	12	1	0	136	67,3	67,3
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	18	106	11	1	0	0	136	75,9	75,9
Segurança	Segurança na condução do trem	47	87	2	0	0	0	136	83,3	83,3
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	47	73	14	2	0	0	136	80,3	65,0
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	7	26	52	32	5	14	136	49,6	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	41	89	6	0	0	0	136	81,4	81,4
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	9	95	26	6	0	0	136	69,7	71,3
	Tempo das paradas	19	105	12	0	0	0	136	76,3	
	Segurança	27	86	19	3	0	1	136	75,4	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	24	77	17	9	3	6	136	71,2	
	Serviço de informação e sinalização	28	90	14	1	2	1	136	76,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	61	19	14	1	25	136	67,3	
	Preço dos produtos e serviços	5	38	35	10	0	48	136	60,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	10	82	28	13	3	0	136	65,3	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	39	85	7	4	0	1	136	79,4	

Quadro 3 - Importância dos Atributos e ISA (EFC) – Linha: Parauapebas/São Luis

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	31	7,6%	73,9
Conforto	77	18,9%	67,5
Cortesia	9	2,2%	85,5
Higiene	53	13,0%	78,3
Confiabilidade da Viagem	29	7,1%	76,9
Pontualidade	40	9,8%	67,3
Regularidade	10	2,5%	75,9
Segurança	88	21,6%	83,3
Preço justo	41	10,0%	65,0
Conservação dos Trens	30	7,4%	81,4
TOTAL	408	100%	
SE_Trecho		**74,8%**	

Quadro 4 – Perfil: Gênero (EFC)

	Frequência	%
Feminino	74	54,4%
Masculino	62	45,6%
Base	136	100,0%

Quadro 5 – Perfil: Idade (EFC)

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	38	27,9%
De 26 a 35 anos	38	27,9%
De 36 a 45 anos	37	27,2%
De 46 a 55 anos	19	14,0%
De 56 a 65 anos	4	2,9%
Mais de 65 anos	0	0,0%
Base	136	100,0%

Quadro 6 – Perfil: Grau de instrução (EFC)

	Frequência	%
Fundamental incompleto	11	8,1%
Fundamental	17	12,5%
Médio Incompleto	11	8,1%
Médio	68	50,0%
Superior Incompleto	7	5,1%
Superior	22	16,2%
Base	136	100,0%

Quadro 7 – Perfil: Renda Familiar (EFC)

	Frequência	%
até R$ 937	49	36,0%
de R$ 937 a R$ 1.874	36	26,5%
de R$ 1.874 a R$ 2.811	20	14,7%
de R$ 2.811 a R$ 3.748	12	8,8%
de R$ 3.748 a R$ 9.370	10	7,4%
de R$ 9.370 a R$ 18.740	5	3,7%
mais de R$ 18.740	2	1,5%
Não sabe/não respondeu	2	1,5%
Base	136	100,0%

Quadro 8 – Perfil: Motivo da viagem (EFC)

	Frequência	%
Trabalho/negócios	15	11,0%
Estudo	4	2,9%
Saúde	7	5,1%
Visita a amigos/parentes	71	52,2%
Lazer/turismo	32	23,5%
Outros	7	5,1%
Base	136	100,0%

Quadro 9 – Perfil: Frequência de viagem (EFC)

	Frequência	%
Eventual	50	36,8%
Diária	2	1,5%
Semanal	4	2,9%
Quinzenal	4	2,9%
Mensal	12	8,8%
Trimestral	7	5,1%
Semestral	17	12,5%
Anual	40	29,4%
Base	136	100,0%

1.3 *Resultados - Estrada de Ferro Vitória Minas - EFVM*

Quadro 10 - ISI e ISA (EFVM) – Linha: Vitória/Belo Horizonte

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	64	59	7	3	3	0	136	82,7	79,5
	Facilidade para troca (ex: remarcação de passagens)	19	40	6	2	3	66	136	75,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	36	50	10	0	1	39	136	80,9	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	44	62	23	6	1	0	136	76,1	71,8
	Nível de ruído interno	27	82	22	2	3	0	136	73,5	
	Tempo da viagem	16	67	40	13	0	0	136	65,8	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	82	49	4	1	0	0	136	89,0	89,0
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	37	70	16	4	1	8	136	77,0	78,0
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	50	79	7	0	0	0	136	82,9	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	26	74	22	3	1	10	136	74,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	34	57	10	5	1	29	136	77,6	79,0
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	53	66	12	4	1	0	136	80,5	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	50	63	19	4	0	0	136	79,2	79,2
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários na linha)	16	56	29	29	3	3	136	60,0	60,0
Segurança	Segurança na condução do trem	71	64	1	0	0	0	136	87,9	87,9
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	42	82	3	6	0	3	136	80,1	64,6
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	4	41	41	31	11	8	136	49,2	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	57	72	6	1	0	0	136	84,0	84,0
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	14	88	27	6	1	0	136	69,9	70,7
	Tempo das paradas	48	82	5	1	0	0	136	82,5	
	Segurança	33	75	13	8	4	3	136	73,5	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	20	79	16	5	1	15	136	73,1	
	Serviço de informação e sinalização	22	89	15	4	0	6	136	74,8	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	37	13	0	2	76	136	70,4	
	Preço dos produtos e serviços	3	19	23	1	2	88	136	60,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	26	80	17	5	2	6	136	73,7	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	13	62	27	22	11	1	136	58,1	

Quadro 11 - Importância dos Atributos e ISA (EFVM) – Linha: Vitória/Belo Horizonte

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	46	11,3%	79,5
Conforto	65	15,9%	71,8
Cortesia	9	2,2%	89,0
Higiene	38	9,3%	78,0
Confiabilidade da Viagem	42	10,3%	79,0
Pontualidade	40	9,8%	79,2
Regularidade	3	0,7%	60,0
Segurança	84	20,6%	87,9
Preço justo	54	13,2%	64,6
Conservação dos Trens	27	6,6%	84,0
TOTAL	408	100%	
SE_Trecho		**78,2%**	

Quadro 12 – Perfil: Gênero (EFVM)

	Frequência	%
Feminino	59	43,4%
Masculino	77	56,6%
Base	136	100,0%

Quadro 13 – Perfil: Idade (EFVM)

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	29	21,3%
De 26 a 35 anos	37	27,2%
De 36 a 45 anos	24	17,6%
De 46 a 55 anos	24	17,6%
De 56 a 65 anos	14	10,3%
Mais de 65 anos	8	5,9%
Base	136	100,0%

Quadro 14 – Perfil: Grau de instrução (EFVM)

	Frequência	%
Fundamental incompleto	15	11,0%
Fundamental	5	3,7%
Médio Incompleto	7	5,1%
Médio	50	36,8%
Superior Incompleto	18	13,2%
Superior	41	30,1%
Base	136	100,0%

Quadro 15 – Perfil: Renda Familiar (EFVM)

	Frequência	%
até R$ 937	14	10,3%
de R$ 937 a R$ 1.874	23	16,9%
de R$ 1.874 a R$ 2.811	31	22,8%
de R$ 2.811 a R$ 3.748	17	12,5%
de R$ 3.748 a R$ 9.370	35	25,7%
de R$ 9.370 a R$ 18.740	9	6,6%
mais de R$ 18.740	2	1,5%
Não sabe/não respondeu	5	3,7%
Base	136	100,0%

Quadro 16 – Perfil: Motivo da viagem (EFVM)

	Frequência	%
Trabalho/negócios	28	20,6%
Estudo	3	2,2%
Saúde	7	5,1%
Visita a amigos/parentes	63	46,3%
Lazer/turismo	33	24,3%
Outros	2	1,5%
Base	136	100,0%

Quadro 17 – Perfil: Motivo da viagem (EFVM)

	Frequência	%
Eventual	47	34,6%
Diária	4	2,9%
Semanal	5	3,7%
Quinzenal	3	2,2%
Mensal	29	21,3%
Trimestral	14	10,3%
Semestral	16	11,8%
Anual	18	13,2%
Base	136	100,0%

2.1. Resultados Gerais

Quadro 18 - Movimentação de passageiros por Empresa e cálculo do ISB

Empresa	Movimentação da Empresa	%	ISE	ISB
Empresa Giordani Ltda.	339728	37%	89,6	84,6
ABPF	155654	17%	86,4	
Serra Verde Express Ltda.	194415	21%	79,3	
Vale S.A.	84121	9%	90,6	
Ferrovia Centro-Atlântica S.A. - FCA	144012	16%	74,7	
Total	917930	100%		

2.2. *Resultados – Empresa Giordani Ltda*

Quadro 19 - ISI e ISA (Empresa Giordani) – Linha: Bento Gonçalves - Carlos Barbosa

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	59	7	2	0	0	4	72	96,0	90,6
	Facilidade para troca (ex: remarcação de passagens)	8	6	3	0	0	55	72	82,4	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	43	13	1	0	0	15	72	93,4	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	38	33	1	0	0	0	72	87,8	84,1
	Nível de ruído interno	31	32	6	2	0	1	72	82,4	
	Tempo da viagem	27	37	7	0	0	1	72	82,0	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	65	6	1	0	0	0	72	97,2	97,2
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	32	12	0	0	0	28	72	93,2	92,3
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	51	20	0	0	0	1	72	93,0	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	43	18	3	0	0	8	72	90,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	15	8	2	0	0	47	72	88,0	88,0
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	43	23	6	0	0	0	72	87,8	87,8
Segurança	Segurança na condução do trem	54	18	0	0	0	0	72	93,8	93,8
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	20	32	14	5	1	0	72	72,6	69,1
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	13	20	22	7	0	10	72	65,7	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	38	31	3	0	0	0	72	87,2	87,2
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	31	38	2	1	0	0	72	84,4	85,5
	Tempo das paradas	34	27	10	1	0	0	72	82,6	
	Segurança nas estações	55	13	2	0	0	2	72	93,9	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	26	21	1	0	0	24	72	88,0	
	Serviço de informação e sinalização	32	23	2	0	0	15	72	88,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	27	23	2	0	0	20	72	87,0	
	Preço dos produtos e serviços	14	12	24	2	1	19	72	67,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	44	26	1	0	0	1	72	90,1	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	41	28	1	0	1	1	72	88,0	

Quadro 20 - Importância dos Atributos e ISA (Empresa Giordani) – Linha: Bento Gonçalves - Carlos Barbosa

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	47	21,8%	90,6
Conforto	29	13,4%	84,1
Cortesia	19	8,8%	97,2
Higiene	24	11,1%	92,3
Confiabilidade da Viagem	23	10,6%	88,0
Pontualidade	13	6,0%	87,8
Segurança	42	19,4%	93,8
Preço justo	9	4,2%	69,1
Conservação dos Trens	10	4,6%	87,2
TOTAL	216	100%	
ISE		**89,6%**	

Quadro 21 – Perfil: Gênero (Empresa Giordani)

	Frequência	%
Feminino	53	73,6%
Masculino	19	26,4%
Base	72	100,0%

Quadro 22 – Perfil: Idade (Empresa Giordani)

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	14	19,4%
De 26 a 35 anos	19	26,4%
De 36 a 45 anos	17	23,6%
De 46 a 55 anos	10	13,9%
De 56 a 65 anos	10	13,9%
Mais de 65 anos	2	2,8%
Base	72	100,0%

Quadro 23 – Perfil: Grau de Instrução (Empresa Giordani)

	Frequência	%
Fundamental incompleto	1	1,4%
Fundamental	0	0,0%
Médio Incompleto	1	1,4%
Médio	17	23,6%
Superior Incompleto	7	9,7%
Superior	42	58,3%
Não sabe/não respondeu	4	5,6%
Base	72	100,0%

Quadro 24 – Perfil: Renda Familiar (Empresa Giordani)

	Frequência	%
até R$ 937	1	1,4%
de R$ 937 a R$ 1.874	5	6,9%
de R$ 1.874 a R$ 2.811	16	22,2%
de R$ 2.811 a R$ 3.748	17	23,6%
de R$ 3.748 a R$ 9.370	14	19,4%
de R$ 9.370 a R$ 18.740	8	11,1%
mais de R$ 18.740	1	1,4%
Não sabe/não respondeu	10	13,9%
Base	72	100,0%

Quadro 25 – Perfil: Motivo da viagem (Empresa Giordani)

	Frequência	%
Trabalho/negócios	2	2,8%
Lazer/turismo	66	91,7%
Não sabe/não respondeu	4	5,6%
Base	72	94,4%

Quadro 26 – Perfil: Frequência da viagem (Empresa Giordani)

	Frequência	%
Eventual	61	84,7%
Semestral	1	1,4%
Anual	4	5,6%
Não sabe/não respondeu	6	8,3%
Base	72	100,0%

2.3. Resultados – Associação Brasileira de Preservação Ferroviária

Quadro 27 - Movimentação de passageiros por Empresa e cálculo do ISB

Linha	Movimentação da Linha	%	SE_Linha	ISE
Campinas - Estação de Jaguariúna	44711	29%	85,9	
Pirituba - Marcelino Ramos	10976	7%	90,1	
Rio Negrinho - Rio Natal	3890	2%	84,3	
São Lourenço - Soledade	34447	22%	86,1	86,4
Passa Quatro – Coronel Fulgêncio	16403	11%	95,7	
Paranapiacaba - SP	22236	14%	77,0	
Guararema - Luiz Carlos	22991	15%	89,0	
Total	155654	100%		

Quadro 28 - ISI e ISA (ABPF) – Linha: Campinas x Jaguariúna

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	96	36	5	0	0	7	144	91,6	90,2
	Facilidade para troca(ex: remarcação de passagens)	40	26	1	0	1	76	144	88,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	61	35	0	0	0	48	144	90,9	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	82	61	0	1	0	0	144	88,9	84,2
	Nível de ruído interno	43	77	20	1	1	2	144	78,2	
	Tempo da viagem	66	68	7	0	0	3	144	85,5	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	116	28	0	0	0	0	144	95,1	95,1
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	43	51	11	1	1	37	144	81,3	81,5
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	66	69	4	1	0	4	144	85,7	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	34	70	19	1	0	20	144	77,6	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	43	25	3	0	0	73	144	89,1	89,1
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	55	63	23	3	0	0	144	79,5	79,5
Segurança	Segurança na condução do trem	82	58	2	0	0	2	144	89,1	89,1
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	49	73	18	0	1	3	144	80,0	78,2
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	33	71	24	1	0	15	144	76,4	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	72	68	2	0	0	2	144	87,3	87,3
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	55	67	8	0	0	14	144	84,0	83,4
	Tempo das paradas	59	58	12	1	0	14	144	83,7	
	Segurança	80	59	3	0	0	2	144	88,6	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	64	59	13	0	0	8	144	84,4	
	Serviço de informação e sinalização	74	62	4	0	1	3	144	86,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	38	73	21	1	0	11	144	77,8	
	Preço dos produtos e serviços	27	73	27	3	0	14	144	73,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	72	59	5	1	0	7	144	86,9	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	68	59	12	2	0	3	144	84,2	

Quadro 29 - Importância dos Atributos e ISA (ABPF) - Linha: Campinas x Jaguariúna

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	25	5,8%	90,2
Conforto	69	16,0%	84,2
Cortesia	41	9,5%	95,1
Higiene	55	12,7%	81,5
Confiabilidade da Viagem	45	10,4%	89,1
Pontualidade	43	10,0%	79,5
Segurança	79	18,3%	89,1
Preço justo	39	9,0%	78,2
Conservação dos Trens	36	8,3%	87,3
TOTAL	432	100%	
SE_Linha		**85,9%**	

Quadro 30 - ISI e ISA (ABPF) – Linha: Guararema x Luiz Carlos

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	43	27	1	0	0	0	71	89,8	90,0
	Facilidade para troca(ex: remarcação de passagens)	46	22	2	0	0	1	71	90,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	41	30	0	0	0	0	71	89,4	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	46	23	1	1	0	0	71	90,1	85,4
	Nível de ruído interno	23	36	12	0	0	0	71	78,9	
	Tempo da viagem	38	30	3	0	0	0	71	87,3	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	59	12	0	0	0	0	71	95,8	95,8
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	0	0	0	0	0	71	71	-	86,1
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	48	22	0	1	0	0	71	91,2	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	29	30	12	0	0	0	71	81,0	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	45	26	0	0	0	0	71	90,8	90,8
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	49	22	0	0	0	0	71	92,3	92,3
Segurança	Segurança na condução do trem	51	20	0	0	0	0	71	93,0	93,0
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	36	23	9	3	0	0	71	82,4	80,8
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	25	33	13	0	0	0	71	79,2	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	44	25	2	0	0	0	71	89,8	89,8
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	38	27	6	0	0	0	71	86,3	88,4
	Tempo das paradas	32	26	4	7	2	0	71	77,8	
	Segurança	53	17	1	0	0	0	71	93,3	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	54	14	1	2	0	0	71	92,3	
	Serviço de informação e sinalização	47	20	4	0	0	0	71	90,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	46	22	3	0	0	0	71	90,1	
	Preço dos produtos e serviços	45	23	2	1	0	0	71	89,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	46	16	3	3	3	0	71	84,9	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	49	20	2	0	0	0	71	91,5	

Quadro 31 - Importância dos Atributos e ISA (ABPF) - Linha: Guararema x Luiz Carlos

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	47	22,1%	90,0
Conforto	46	21,6%	85,4
Cortesia	8	3,8%	95,8
Higiene	30	14,1%	86,1
Confiabilidade da Viagem	22	10,3%	90,8
Pontualidade	5	2,3%	92,3
Segurança	44	20,7%	93,0
Preço justo	10	4,7%	80,8
Conservação dos Trens	1	0,5%	89,8
TOTAL	213	100%	
SE_Linha		**89,0%**	

Quadro 32 - ISI e ISA (ABPF) – Linha: Paranapiacaba x São Paulo

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	20	43	8	6	4	3	84	71,3	74,7
	Facilidade para troca(ex: remarcação de passagens)	4	23	1	1	0	55	84	75,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	7	29	2	1	0	45	84	76,9	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	19	56	7	2	0	0	84	77,4	71,1
	Nível de ruído interno	7	56	16	3	2	0	84	68,8	
	Tempo da viagem	5	50	27	2	0	0	84	67,3	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	47	36	0	1	0	0	84	88,4	88,4
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	16	28	3	1	1	35	84	-	72,5
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	30	50	3	1	0	0	84	82,4	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	3	4	1	4	0	72	84	62,5	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	21	29	3	0	0	31	84	83,5	83,5
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	39	33	9	2	1	0	84	81,8	81,8
Segurança	Segurança na condução do trem	30	54	0	0	0	0	84	83,9	83,9
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	7	54	20	3	0	0	84	69,3	59,7
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	1	2	0	2	1	78	84	50,0	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	17	53	12	2	0	0	84	75,3	75,3
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	7	68	4	0	0	5	84	75,9	74,9
	Tempo das paradas	10	65	1	0	0	8	84	78,0	
	Segurança	16	66	2	0	0	0	84	79,2	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	7	68	4	2	0	3	84	74,7	
	Serviço de informação e sinalização	10	53	14	6	0	1	84	70,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	6	50	5	3	0	20	84	73,0	
	Preço dos produtos e serviços	2	33	23	1	0	25	84	65,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	14	64	4	1	0	1	84	77,4	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	24	54	6	0	0	0	84	80,4	

Quadro 33 - Importância dos Atributos e ISA (ABPF) - Linha: Paranapiacaba x São Paulo

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	30	11,9%	74,7
Conforto	33	13,1%	71,1
Cortesia	8	3,2%	88,4
Higiene	36	14,3%	72,5
Confiabilidade da Viagem	27	10,7%	83,5
Pontualidade	29	11,5%	81,8
Segurança	48	19,0%	83,9
Preço justo	16	6,3%	59,7
Conservação dos Trens	25	9,9%	75,3
TOTAL	252	100%	
SE_Linha		**77,0%**	

Quadro 34 - ISI e ISA (ABPF) – Linha: Passa Quatro x Coronel Fulgêncio

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	67	5	1	0	0	0	73	97,6	98,1
	Facilidade para troca(ex: remarcação de passagens)	58	3	0	0	0	12	73	98,8	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	64	6	0	0	0	3	73	97,9	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	50	21	2	0	0	0	73	91,4	91,6
	Nível de ruído interno	44	28	1	0	0	0	73	89,7	
	Tempo da viagem	57	14	1	1	0	0	73	93,5	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	67	6	0	0	0	0	73	97,9	97,9
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	42	16	3	1	1	10	73	-	92,8
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	60	11	2	0	0	0	73	94,9	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	40	21	1	0	0	11	73	90,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	65	4	0	0	0	4	73	98,6	98,6
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	66	6	1	0	0	0	73	97,3	97,3
Segurança	Segurança na condução do trem	63	9	1	0	0	0	73	96,2	96,2
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	48	16	7	1	0	1	73	88,5	89,1
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	41	21	3	0	0	8	73	89,6	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	54	17	2	0	0	0	73	92,8	92,8
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	52	20	1	0	0	0	73	92,5	92,6
	Tempo das paradas	54	18	1	0	0	0	73	93,2	
	Segurança	61	11	1	0	0	0	73	95,5	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	47	17	5	1	0	3	73	89,3	
	Serviço de informação e sinalização	62	10	1	0	0	0	73	95,9	
	Qualidade dos produtos e serviços	47	21	5	0	0	0	73	89,4	
	Preço dos produtos e serviços	39	30	4	0	0	0	73	87,0	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	59	13	1	0	0	0	73	94,9	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	63	9	1	0	0	0	73	96,2	

Quadro 35 - Importância dos Atributos e ISA (ABPF) – Linha: Passa Quatro x Coronel Fulgêncio

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	45	20,5%	98,1
Conforto	21	9,6%	91,6
Cortesia	11	5,0%	97,9
Higiene	21	9,6%	92,8
Confiabilidade da Viagem	35	16,0%	98,6
Pontualidade	23	10,5%	97,3
Segurança	34	15,5%	96,2
Preço justo	12	5,5%	89,1
Conservação dos Trens	17	7,8%	92,8
TOTAL	219	100%	
SE_Linha		**95,7%**	

Quadro 36 - ISI e ISA (ABPF) – Linha: Pirituba x Marcelino Ramos

ATRIBUTA6:K32	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	53	23	1	0	0	0	77	91,9	91,8
	Facilidade para troca(ex: remarcação de passagens)	19	10	1	0	0	47	77	90,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	44	15	0	0	0	18	77	93,6	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	29	38	8	2	0	0	77	80,5	78,4
	Nível de ruído interno	18	46	12	1	0	0	77	76,3	
	Tempo da viagem	24	42	8	3	0	0	77	78,2	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	68	9	0	0	0	0	77	97,1	97,1
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	24	24	2	0	0	27	77	-	90,8
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	52	25	0	0	0	0	77	91,9	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	46	27	2	0	0	2	77	89,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	39	13	1	0	0	24	77	92,9	92,9
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	59	18	0	0	0	0	77	94,2	94,2
Segurança	Segurança na condução do trem	57	19	1	0	0	0	77	93,2	93,2
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	21	36	16	2	2	0	77	73,4	76,4
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	24	39	9	1	0	4	77	79,5	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	36	36	5	0	0	0	77	85,1	85,1
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	31	30	0	0	0	16	77	87,7	83,1
	Tempo das paradas	26	47	3	1	0	0	77	81,8	
	Segurança	32	42	3	0	0	0	77	84,4	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	37	10	0	0	9	77	79,0	
	Serviço de informação e sinalização	35	37	3	0	0	2	77	85,7	
	Qualidade dos produtos e serviços	23	42	3	1	0	8	77	81,5	
	Preço dos produtos e serviços	18	38	8	1	0	12	77	78,1	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	40	35	1	1	0	0	77	87,0	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	34	36	4	3	0	0	77	82,8	

Quadro 37 - Importância dos Atributos e ISA (ABPF) – Linha: Pirituba x Marcelino Ramos

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	49	21,2%	91,8
Conforto	25	10,8%	78,4
Cortesia	12	5,2%	97,1
Higiene	28	12,1%	90,8
Confiabilidade da Viagem	22	9,5%	92,9
Pontualidade	29	12,6%	94,2
Segurança	43	18,6%	93,2
Preço justo	10	4,3%	76,4
Conservação dos Trens	13	5,6%	85,1
TOTAL	231	100%	
SE_Linha		**90,1%**	

Quadro 38 - ISI e ISA (ABPF) – Linha: Rio Negrinho x Rio Natal

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	39	24	3	1	1	1	69	86,4	86,2
	Facilidade para troca(ex: remarcação de passagens)	3	3	0	0	0	63	69	87,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	17	14	1	0	1	36	69	84,8	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	23	42	2	1	1	0	69	80,8	77,2
	Nível de ruído interno	6	54	8	0	1	0	69	73,2	
	Tempo da viagem	12	52	5	0	0	0	69	77,5	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	56	13	0	0	0	0	69	95,3	95,3
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	21	22	2	0	0	24	69	-	83,4
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	27	42	0	0	0	0	69	84,8	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	20	43	2	0	0	4	69	81,9	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	36	29	1	2	0	1	69	86,4	86,4
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	26	37	6	0	0	0	69	82,2	82,2
Segurança	Segurança na condução do trem	41	28	0	0	0	0	69	89,9	89,9
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	13	44	7	2	0	3	69	75,8	73,7
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	7	43	8	2	1	8	69	71,7	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	29	38	2	0	0	0	69	84,8	84,8
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	19	43	6	1	0	0	69	79,0	79,6
	Tempo das paradas	19	44	6	0	0	0	69	79,7	
	Segurança	28	35	5	1	0	0	69	82,6	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	23	35	3	1	0	7	69	82,3	
	Serviço de informação e sinalização	22	40	6	1	0	0	69	80,1	
	Qualidade dos produtos e serviços	22	37	1	0	1	8	69	82,4	
	Preço dos produtos e serviços	12	38	6	0	1	12	69	76,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	20	34	12	2	1	0	69	75,4	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	19	42	7	0	1	0	69	78,3	

Quadro 39 - Importância dos Atributos e ISA (ABPF) – Linha: Rio Negrinho x Rio Natal

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	30	14,5%	86,2
Conforto	30	14,5%	77,2
Cortesia	11	5,3%	95,3
Higiene	22	10,6%	83,4
Confiabilidade da Viagem	22	10,6%	86,4
Pontualidade	17	8,2%	82,2
Segurança	41	19,8%	89,9
Preço justo	19	9,2%	73,7
Conservação dos Trens	15	7,2%	84,8
TOTAL	207	100%	
SE_Linha		**84,3%**	

Quadro 40 - ISI e ISA (ABPF) – Linha: São Lourenço x Soledade de Minas

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra(Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	52	16	1	0	0	0	69	93,5	87,8
	Facilidade para troca(ex: remarcação de passagens)	12	45	1	0	0	11	69	79,7	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	35	23	0	0	0	11	69	90,1	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	36	33	0	0	0	0	69	88,0	80,0
	Nível de ruído interno	8	53	6	2	0	0	69	74,3	
	Tempo da viagem	12	52	5	0	0	0	69	77,5	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	66	3	0	0	0	0	69	98,9	98,9
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	45	4	0	0	0	20	69	-	88,7
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	64	5	0	0	0	0	69	98,2	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	12	52	1	0	0	4	69	79,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	31	27	0	0	0	11	69	88,4	88,4
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	58	9	2	0	0	0	69	95,3	95,3
Segurança	Segurança na condução do trem	51	18	0	0	0	0	69	93,5	93,5
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	8	26	22	13	0	0	69	60,5	68,0
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	4	52	3	0	0	10	69	75,4	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	54	13	2	0	0	0	69	93,8	93,8
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	4	58	6	0	0	1	69	74,3	85,0
	Tempo das paradas	7	59	3	0	0	0	69	76,4	
	Segurança	48	20	1	0	0	0	69	92,0	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	59	10	0	0	0	0	69	96,4	
	Serviço de informação e sinalização	16	52	1	0	0	0	69	80,4	
	Qualidade dos produtos e serviços	14	54	0	0	0	1	69	80,1	
	Preço dos produtos e serviços	8	50	4	1	0	6	69	75,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	63	5	0	1	0	0	69	97,1	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	50	18	0	1	0	0	69	92,4	

Quadro 41 - Importância dos Atributos e ISA (ABPF) – Linha: São Lourenço x Soledade de Minas

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	46	22,2%	87,8
Conforto	12	5,8%	80,0
Cortesia	11	5,3%	98,9
Higiene	35	16,9%	88,7
Confiabilidade da Viagem	29	14,0%	88,4
Pontualidade	9	4,3%	95,3
Segurança	26	12,6%	93,5
Preço justo	34	16,4%	68,0
Conservação dos Trens	5	2,4%	93,8
TOTAL	207	100%	
SE_Linha		**86,1%**	

Quadro 42 – Perfil: Gênero (ABPF)

	Frequência	%
Feminino	331	56,4%
Masculino	256	43,6%
Base	587	100,0%

Quadro 43 – Perfil: Idade (ABPF)

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	67	11,4%
De 26 a 35 anos	123	21,0%
De 36 a 45 anos	143	24,4%
De 46 a 55 anos	118	20,1%
De 56 a 65 anos	80	13,6%
Mais de 65 anos	56	9,5%
Base	587	100,0%

Quadro 44 – Perfil: Grau de Instrução (ABPF)

	Frequência	%
Fundamental incompleto	16	2,7%
Fundamental	35	6,0%
Médio Incompleto	19	3,2%
Médio	163	27,8%
Superior Incompleto	59	10,1%
Superior	287	48,9%
Não sabe/não respondeu	8	1,4%
Base	587	100,0%

Quadro 45 – Perfil: Renda Familiar (ABPF)

	Frequência	%
até R$ 937	15	2,6%
de R$ 937 a R$ 1.874	54	9,2%
de R$ 1.874 a R$ 2.811	92	15,7%
de R$ 2.811 a R$ 3.748	99	16,9%
de R$ 3.748 a R$ 9.370	140	23,9%
de R$ 9.370 a R$ 18.740	40	6,8%
mais de R$ 18.740	16	2,7%
Não sabe/não respondeu	131	22,3%
Base	587	100,0%

Quadro 46 – Perfil: Motivos da viagem (ABPF)

	Frequência	%
Lazer/turismo	551	93,9%
Trabalho/negócios	22	3,7%
Visita a amigos/parentes	8	1,4%
Estudo	2	0,3%
Saúde	1	0,2%
Outros	1	0,2%
Não sabe/não respondeu	2	0,3%
Base	587	100,0%

Quadro 47 – Perfil: Frequência da viagem (ABPF)

	Frequência	%
Eventual	435	74,1%
Diária	2	0,3%
Semanal	11	1,9%
Mensal	8	1,4%
Trimestral	3	0,5%
Semestral	2	0,3%
Anual	83	14,1%
Não sabe/não respondeu	43	7,3%
Base	587	100,0%

2.4. Resultados – Serra Verde Express

Quadro 48- ISI e ISA (Serra Verde Express) – Linha: Curitiba x Morretes

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	71	57	12	2	1	0	143	84,1	82,0
	Facilidade para troca (ex: remarcação de passagens)	12	10	2	1	2	116	143	76,9	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	44	34	4	0	2	59	143	85,1	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	45	59	33	5	1	0	143	74,8	72,7
	Nível de ruído interno	28	65	42	6	2	0	143	69,4	
	Tempo da viagem	38	69	27	9	0	0	143	73,8	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	123	20	0	0	0	0	143	96,5	96,5
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	64	50	4	0	1	24	143	87,0	84,9
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	75	64	4	0	0	0	143	87,4	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	52	69	14	4	0	4	143	80,4	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	53	31	6	1	0	52	143	87,4	87,4
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	77	56	7	2	0	1	143	86,6	86,6
Segurança	Segurança na condução do trem	81	58	4	0	0	0	143	88,5	88,5
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	26	64	36	11	4	2	143	67,2	71,0
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	25	71	20	3	0	24	143	74,8	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	26	82	26	6	1	2	143	72,3	72,3
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	28	83	21	6	2	3	143	73,0	75,7
	Tempo das paradas	24	87	21	4	1	6	143	73,5	
	Segurança	46	88	8	0	0	1	143	81,7	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	26	66	16	7	2	26	143	72,9	
	Serviço de informação e sinalização	28	82	12	10	0	11	143	74,2	
	Qualidade dos produtos e serviços	21	72	10	2	0	38	143	76,7	
	Preço dos produtos e serviços	9	58	23	1	1	51	143	69,8	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	44	81	12	2	1	3	143	79,5	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	45	86	7	4	1	0	143	79,7	

Quadro 49 - Importância dos Atributos e ISA (Serra Verde Express) - Linha: Curitiba x Morretes

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	40	9,3%	79,5
Conforto	56	13,1%	71,8
Cortesia	32	7,5%	89,0
Higiene	52	12,1%	78,0
Confiabilidade da Viagem	25	5,8%	79,0
Pontualidade	64	14,9%	79,2
Segurança	78	18,2%	87,9
Preço justo	45	10,5%	64,6
Conservação dos Trens	37	8,6%	84,0
TOTAL	429	100%	
ISE		**79,3%**	

Quadro 50 – Perfil: Gênero (Serra Verde Express)

	Frequência	%
Feminino	64	44,8%
Masculino	79	55,2%
Base	143	100,0%

Quadro 51 – Perfil: Idade (Serra Verde Express)

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	15	10,5%
De 26 a 35 anos	41	28,7%
De 36 a 45 anos	32	22,4%
De 46 a 55 anos	24	16,8%
De 56 a 65 anos	23	16,1%
Mais de 65 anos	8	5,6%
Base	143	100,0%

Quadro 52– Perfil: Grau de Instrução (Serra Verde Express)

	Frequência	%
Fundamental incompleto	7	4,9%
Fundamental	4	2,8%
Médio Incompleto	1	0,7%
Médio	43	30,1%
Superior Incompleto	15	10,5%
Superior	73	51,0%
Base	143	100,0%

Quadro 53 – Perfil: Renda Familiar (Serra Verde Express)

	Frequência	%
até R$ 937	5	3,5%
de R$ 937 a R$ 1.874	11	7,7%
de R$ 1.874 a R$ 2.811	24	16,8%
de R$ 2.811 a R$ 3.748	23	16,1%
de R$ 3.748 a R$ 9.370	46	32,2%
de R$ 9.370 a R$ 18.740	20	14,0%
mais de R$ 18.740	10	7,0%
Não sabe/não respondeu	4	2,8%
Base	143	100,0%

Quadro 54 – Perfil: Motivos da viagem (Serra Verde Express)

	Frequência	%
Trabalho/negócios	1	0,7%
Visita a amigos/parentes	1	0,7%
Lazer/turismo	141	98,6%
Base	143	100,0%

Quadro 55 – Perfil: Frequência da viagem (Serra Verde Express)

	Frequência	%
Eventual	116	81,1%
Semanal	1	0,7%
Mensal	1	0,7%
Trimestral	1	0,7%
Anual	23	16,1%
Não sabe/não respondeu	1	0,7%
Base	143	100,0%

2.5. Resultados – Vale S.A.

Quadro 56- ISI e ISA (Vale S.A.) – Linha: Ouro Preto x Mariana

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	50	15	2	0	1	1	69	91,5	87,6
	Facilidade para troca (ex: remarcação de passagens)	13	8	2	2	0	44	69	82,0	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	34	16	2	1	0	16	69	89,2	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	28	33	7	0	0	1	69	82,7	80,9
	Nível de ruído interno	23	29	9	3	1	4	69	76,9	
	Tempo da viagem	25	41	3	0	0	0	69	83,0	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	55	13	0	0	0	1	69	95,2	95,2
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	32	11	0	0	0	26	69	93,6	91,0
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	54	13	0	0	0	2	69	95,1	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	22	23	4	0	0	20	69	84,2	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	22	4	0	0	0	43	69	96,2	96,2
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	59	8	0	0	0	2	69	97,0	97,0
Segurança	Segurança na condução do trem	58	9	0	0	0	2	69	96,6	96,6
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	18	31	15	2	1	2	69	73,5	70,4
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	7	20	22	0	0	20	69	67,3	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	47	21	0	1	0	0	69	91,3	91,3
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	11	11	1	0	0	46	69	85,9	85,4
	Tempo das paradas	7	11	1	0	0	50	69	82,9	
	Segurança	42	25	0	0	0	2	69	90,7	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	40	21	3	0	0	5	69	89,5	
	Serviço de informação e sinalização	31	34	3	0	0	1	69	85,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	20	25	5	0	0	19	69	82,5	
	Preço dos produtos e serviços	5	23	17	0	0	24	69	68,3	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	44	23	1	1	0	0	69	89,9	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	49	18	0	0	0	2	69	93,3	

Quadro 57 - Importância dos Atributos e ISA (Vale S.A.) – Linha: Ouro Preto x Mariana

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	25	12,1%	87,6
Conforto	22	10,6%	80,9
Cortesia	14	6,8%	95,2
Higiene	21	10,1%	91,0
Confiabilidade da Viagem	25	12,1%	96,2
Pontualidade	29	14,0%	97,0
Segurança	31	15,0%	96,6
Preço justo	15	7,2%	70,4
Conservação dos Trens	25	12,1%	91,3
TOTAL	207	100%	
ISE		**90,6%**	

Quadro 58 – Perfil: Gênero (Vale S.A.)

	Frequência	%
Feminino	46	66,7%
Masculino	23	33,3%
Base	69	100,0%

Quadro 59 – Perfil: Idade (Vale S.A.)

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	10	14,5%
De 26 a 35 anos	22	31,9%
De 36 a 45 anos	16	23,2%
De 46 a 55 anos	8	11,6%
De 56 a 65 anos	8	11,6%
Mais de 65 anos	5	7,2%
Base	69	100,0%

Quadro 60 – Perfil: Grau de Instrução (Vale S.A.)

	Frequência	%
Analfabeto	1	1,4%
Fundamental incompleto	1	1,4%
Fundamental	3	4,3%
Médio Incompleto	1	1,4%
Médio	19	27,5%
Superior Incompleto	11	15,9%
Superior	33	47,8%
Base	69	100,0%

Quadro 61 – Perfil: Renda Familiar (Vale S.A.)

	Frequência	%
até R$ 937	3	4,3%
de R$ 937 a R$ 1.874	2	2,9%
de R$ 1.874 a R$ 2.811	5	7,2%
de R$ 2.811 a R$ 3.748	10	14,5%
de R$ 3.748 a R$ 9.370	12	17,4%
de R$ 9.370 a R$ 18.740	4	5,8%
mais de R$ 18.740	1	1,4%
Não sabe/não respondeu	32	46,4%
Base	69	100,0%

Quadro 62 – Perfil: Motivo da viagem (Vale S.A.)

	Frequência	%
Visita a amigos/parentes	2	2,9%
Lazer/turismo	66	95,7%
Compras	1	1,4%
Base	69	100,0%

Quadro 63 – Perfil: Frequência da viagem (Vale S.A.)

	Frequência	%
Eventual	68	98,6%
Mensal	1	1,4%
Base	69	100,0%

2.6. Resultados – Ferrovia Centro Atlântica (FCA).

Quadro 64 - ISI e ISA (FCA) – Linha: São João Del Rei x Tiradentes

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	NR	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (Acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	28	30	11	3	0	0	72	78,8	76,9
	Facilidade para troca (ex: remarcação de passagens)	6	10	4	0	0	52	72	77,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	5	24	6	0	0	37	72	74,3	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc.)	17	35	19	1	0	0	72	73,6	73,4
	Nível de ruído interno	7	48	14	3	0	0	72	70,5	
	Tempo da viagem	14	48	9	1	0	0	72	76,0	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc.)	40	27	5	0	0	0	72	87,2	87,2
Higiene	Limpeza dos banheiros do trem	1	11	1	1	0	58	72	71,4	78,0
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc.)	31	38	3	0	0	0	72	84,7	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos a bordo (lanches)	3	4	2	0	0	63	72	77,8	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	13	27	2	0	0	30	72	81,5	81,5
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	25	35	12	0	0	0	72	79,5	79,5
Segurança	Segurança na condução do trem	31	37	4	0	0	0	72	84,4	84,4
Preço justo	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	2	16	24	16	13	1	72	42,3	48,4
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos a bordo	1	2	7	0	1	61	72	54,5	
Conservação dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	23	45	3	0	0	1	72	82,0	82,0
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	4	4	0	1	0	63	72	80,6	73,8
	Tempo das paradas	2	8	1	0	0	61	72	77,3	
	Segurança	23	42	7	0	0	0	72	80,6	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	21	45	6	0	0	0	72	80,2	
	Serviço de informação e sinalização	16	43	8	5	0	0	72	74,3	
	Qualidade dos produtos e serviços	16	30	10	1	0	15	72	76,8	
	Preço dos produtos e serviços	7	18	27	4	1	15	72	61,4	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	8	40	20	3	1	0	72	67,7	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	3	45	19	4	1	0	72	65,6	

Quadro 65 - Importância dos Atributos e ISA (FCA) – Linha: São João Del Rei x Tiradentes

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES	%	
Atendimento da Empresa	13	6,0%	76,9
Conforto	33	15,3%	73,4
Cortesia	18	8,3%	87,2
Higiene	33	15,3%	78,0
Confiabilidade da Viagem	29	13,4%	81,5
Pontualidade	15	6,9%	79,5
Segurança	28	13,0%	84,4
Preço justo	36	16,7%	48,4
Conservação dos Trens	11	5,1%	82,0
TOTAL	216	100%	
ISE		**74,7%**	

Quadro 66 – Perfil: Gênero (FCA)

	Frequência	%
Feminino	38	52,8%
Masculino	34	47,2%
Base	72	100,0%

Quadro 67 – Perfil: Idade (FCA)

	Frequência	%
De 16 a 25 anos	15	20,8%
De 26 a 35 anos	16	22,2%
De 36 a 45 anos	11	15,3%
De 46 a 55 anos	10	13,9%
De 56 a 65 anos	13	18,1%
Mais de 65 anos	7	9,7%
Base	72	100,0%

Quadro 68 – Perfil: Grau de Instrução (FCA)

	Frequência	%
Fundamental incompleto	6	8,3%
Fundamental	10	13,9%
Médio Incompleto	3	4,2%
Médio	27	37,5%
Superior Incompleto	9	12,5%
Superior	17	23,6%
Base	72	100,0%

Quadro 69 – Perfil: Renda Familiar (FCA)

	Frequência	%
até R$ 937	16	22,2%
de R$ 937 a R$ 1.874	30	41,7%
de R$ 1.874 a R$ 2.811	12	16,7%
de R$ 2.811 a R$ 3.748	7	9,7%
de R$ 3.748 a R$ 9.370	2	2,8%
de R$ 9.370 a R$ 18.740	0	0,0%
mais de R$ 18.740	0	0,0%
Não sabe/não respondeu	5	6,9%
Base	72	100,0%

Quadro 70 – Perfil: Motivo da viagem (FCA)

	Frequência	%
Lazer/turismo	72	100,0%
Base	72	100,0%

Quadro 71 – Perfil: Frequência da viagem (FCA)

	Frequência	%
Eventual	41	56,9%
Mensal	1	1,4%
Trimestral	4	5,6%
Semestral	5	6,9%
Anual	19	26,4%
Não sabe/não respondeu	2	2,8%
Base	72	100,0%

FIM