



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

PRODUTO 4

Relatório IV

**Resultados do modal Ferroviário de Passageiros:
Regular e Turístico**



Sumário

1. Apresentação da Pesquisa.....	4
2 Principais resultados e critérios para cálculos e leituras gráficas	6
ISI e ISA: critérios para o cálculo.....	7
IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios para o cálculo	9
Mapa de Percepção: importância vs. satisfação	10
Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação	14
2.1 Transporte Ferroviário Regular de Passageiros	16
2.1.1 Perfil dos usuários	16
2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição.....	19
2.1.3 Resultados por Trechos.....	19
EFC – Estrada de Ferro Carajás	20
EFVM - Estrada de Ferro Vitória a Minas	28
2.2 Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros	36
2.2.1 Perfil dos usuários	36
2.2.2 Resultados do Brasil e por Trecho	39
2.2.3 Resultados por Trechos.....	40
São João Del Rei – Tiradentes.....	40
Bento Gonçalves - Carlos Barbosa	48
Brás - Moóca	56
Ouro Preto - Mariana	65
Campinas - Estação de Jaguariúna.....	73

Piratuba - Marcelino Ramos	81
Cosme Velho - Alto do Corcovado	88
Tubarão - Imbituba - Urussanga.....	96
Curitiba - Morretes - Paranaguá	104
São Lourenço - Soledade	112
Passa Quatro - Coronel Fulgêncio	120
Paranapiacaba	128
Rio Grande Da Serra - Paranapiacaba.....	135
Estação De Viana - Estação Araguaia	143

1. Apresentação da Pesquisa

A Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, por meio de processo licitatório, contratou a Virtú Análise e Estratégia para a realização de pesquisa de satisfação dos usuários de serviços regulados pela agência.

O estudo está dividido em três grandes públicos e para alguns há uma subdivisão de perfis a serem pesquisados:

- 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 de passageiros – regular
 - 7. Transporte ferroviário de passageiros – turístico
- b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais
- c) Serviços prestados pelas concessionárias de transporte ferroviário de cargas

O principal objetivo da pesquisa foi o de avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas empresas que oferecem os serviços regulados pela ANTT. Os serviços são prestados em 23 jurisdições estabelecidas pela ANTT.

O levantamento de dados permitirá à ANTT:

- ✓ 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 um índice de satisfação global com os serviços prestados por cada empresa, permitindo a comparação entre as empresas;
- ✓ Obter um índice global de satisfação, considerando todas as empresas que prestam determinado tipo de serviço.

Os objetivos descritos acima foram planejados e perguntados diretamente no questionário respondido pelos participantes.

Ademais, outros dados e informações relevantes foram identificados ao longo da realização do projeto. São eles:

- Linhas de transporte rodoviário desativadas;
- Linhas de transporte rodoviário com oferta precária do serviço, ausência do serviço;
- Diversos pontos irregulares de desembarque, que a ANTT desconhece;
- Terminais rodoviários que são em ruas/calçadas;
- Linhas de transporte rodoviário que operam uma vez por mês apenas para não perderem a concessão, entre outras situações que serão listadas mais a frente.

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

- Entrevistas pessoais, para pesquisar o transporte de passageiros por rodovias e ferrovias;
- Entrevistas por telefone via sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), para pesquisar os passageiros de transporte por fretamento e
- Entrevistas via internet – online, para pesquisar o transporte ferroviário de cargas.

O plano amostral e os procedimentos metodológicos foram definidos em etapa anterior do qual a Virtú não participou, cabendo à empresa apenas a execução do projeto.

2 Principais resultados e critérios para cálculos e leituras gráficas

A pesquisa de satisfação com o transporte ferroviário de passageiros foi dividida em:

- Transporte regular e
- Transporte turístico.

Para o transporte regular foram entrevistadas 476 pessoas. As entrevistas foram realizadas durante as viagens, nos vagões executivos, após duas horas de viagem.

No transporte turístico foram pesquisadas 2570 pessoas. Elas foram abordadas nas plataformas de desembarque. Caso houvesse dificuldades de realização da pesquisa, os entrevistadores eram autorizados a aplicar o questionário durante a viagem.

Os resultados são apresentados em percentuais e nos casos onde a base total de entrevista é inferior a 30 casos, está sinalizado que a análise deve ser feita com cautela. Ou seja, os dados servem como indicação. Nessas situações a base estará indicada em vermelho.

ISI e ISA: critérios para o cálculo

A seguir tem-se o passo a passo para o cálculo utilizado na construção do Índice de Satisfação do Item (ISI) e o índice de Satisfação do Atributo (ISA).

$$((349 \times 10) + (513 \times 7,5) + (191 \times 5) + (44 \times 2,5) + (15 \times 0) / (1116 - 4) \times 10 = 75,56$$

Avaliações / Notas dos ítens

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS (NA)						TOTAL	ÍNDICE DE	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.		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	

Nº de citações por item **Total de respondentes**

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

Exemplo de Quadro de atributos e respectivos itens avaliados.

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO DOS ITENS (NA)							ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		O	B	RE	RU	PE	N.R.	TOTAL	ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	41	132	43	14	8	7	245	69,33	70,34
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	22	81	15	3	11	113	245	68,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	30	133	13	2	10	57	245	72,74	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	55	145	38	4	3	0	245	75	65,18
	Nível de ruído interno	10	127	78	20	9	1	245	61,17	
	Tempo da viagem	16	121	58	34	14	2	245	59,36	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	91	132	17	4	1	0	245	81,43	81,43
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	31	144	42	13	7	8	245	68,88	66,84
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	32	169	33	8	3	0	245	72,35	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	15	120	50	35	14	11	245	59,29	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	13	142	17	12	9	52	245	67,88	72,06
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	38	183	15	4	1	4	245	76,24	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	50	143	47	4	1	0	245	74,18	74,18
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	33	169	34	5	3	1	245	72,95	72,95
Segurança	Segurança com relação a assaltos	62	168	8	2	1	4	245	79,88	79,88
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	42	138	51	9	4	1	245	71	61,19
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	8	76	88	47	16	10	245	51,38	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	14	141	61	21	8	0	245	63,47	63,47
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	13	169	43	14	1	5	245	68,65	66,37
	Tempo das paradas	22	185	30	4	1	3	245	73,04	
	Segurança	24	183	26	7	2	3	245	72,73	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	13	152	55	9	4	12	245	67,27	
	Serviço de informação e sinalização	26	183	27	2	2	5	245	73,85	
	Qualidade dos produtos e serviços	8	124	57	16	11	29	245	61,81	
	Preço dos produtos e serviços	2	95	63	39	13	33	245	54,01	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	17	154	37	26	11	0	245	64,29	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	17	179	42	3	4	0	245	70,61	

IGS (Índice Geral de Satisfação): critérios para o cálculo

Após a avaliação dos atributos foi pedido para que os entrevistados escolhessem os 3 atributos/fatores 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 IGS por empresa é o resultado da soma da importância relativa de cada atributo multiplicada pelo ISA, dividida por 100. O exemplo segue abaixo.

$$\text{IGS da empresa X} = \frac{(9,5 * 74,08) + (19,97 * 70,57) + \dots (2,22 * 67,98)}{100}$$

IGS por Jurisdição: é a média simples dos IGS's das empresas que atuam na respectiva jurisdição.

IGS Brasil: é a média simples de todas as empresas que atuam no serviço que está sendo avaliado.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Nº de citações			
Atendimento da Empresa	265	9,5	74,08
Conforto	557	19,97	70,57
Cortesia	213	7,64	73,79
Higiene	572	20,51	66,43
Confiabilidade da Viagem	245	8,78	71,75
Pontualidade	248	8,89	70,20
Regularidade	115	4,12	71,63
Segurança	437	15,67	71,21
Modicidade Tarifária	75	2,69	65,18
Atualidade dos Veículos	62	2,22	67,98
TOTAL	2789	100	
IGS		70,31	

Importância relativa:
Nº de citações do atributo /
Total de citações.
Ex: 265 / 2789 = 9,5%

IGS (Índice Geral de Satisfação da Empresa):
Importância relativa X ISA de cada Atributo somados / 100

Total de citações

Mapa de Percepção: importância vs. satisfação

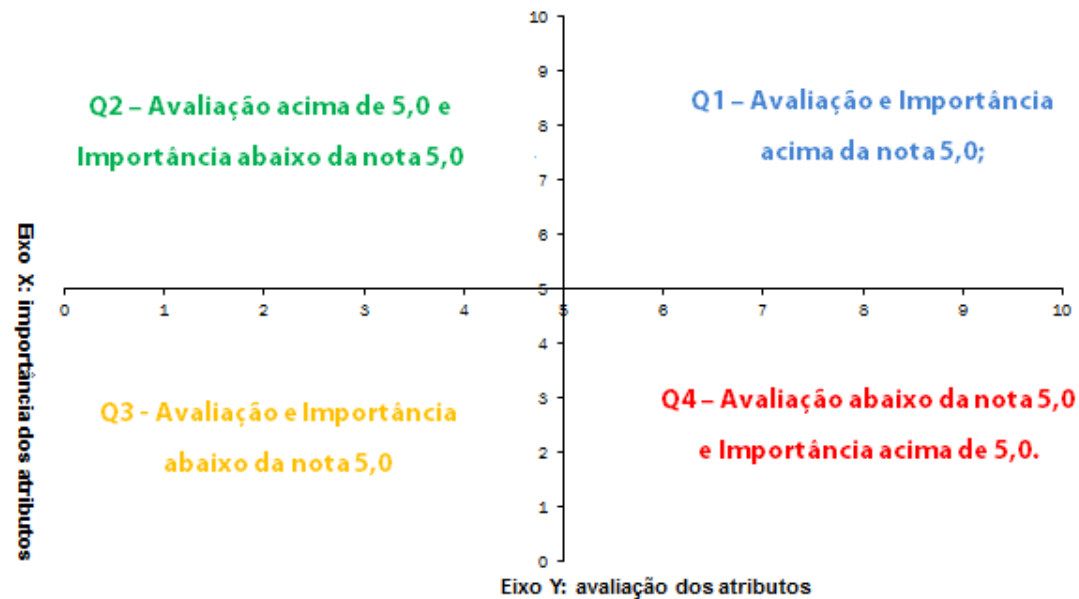
O mapa de percepção consegue traduzir, numa linguagem gráfica bastante objetiva, quais são os pontos fortes e fracos que os usuários de transportes terrestres identificam, considerando a importância dos atributos e a satisfação que os usuários têm em relação aos mesmos.

Quadrante 1: Melhor situação. Importância e Avaliação acima da média;

Quadrante 2: Importância abaixo da média e Avaliação acima da média;

Quadrante 3: Importância e Avaliação abaixo da média;

Quadrante 4: Pior situação. Importância acima da média e avaliação abaixo da média – Atributos prioritários.



Os mapas são gerados pela aplicação de uma regra de três simples. Abaixo o detalhamento do cálculo.

1º. Os atributos são hierarquizados 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 calculados da seguinte forma:

- o atributo com maior importância relativa recebe a nota 10 (pontuação máxima).
- as notas dos demais atributos são calculadas da seguinte forma:
 - Divide-se a importância relativa que o atributo alcançou pela importância do atributo mais importante, multiplicado pela nota máxima (10),
 - Multiplica-se o resultado da operação acima por 100, como pode ser observado abaixo.

$$\text{nota da importância} = \left(\frac{\text{importância relativa alcançada pelo atributo}}{\text{importância relativa do atributo mais importante} * \text{nota máxima (10)}} \right) * 100$$

3º. Os resultados observados no eixo Y (avaliação do atributo) são calculados da seguinte forma:

- o resultado do índice de satisfação do atributo (ISA) é dividido por 10 (dez)

As figuras abaixo exemplificam os cálculos descritos acima.

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Higiene	572	20,51	66,43
Conforto	557	19,97	70,57
Segurança	437	15,67	71,21
Atendimento da Empresa	265	9,5	74,08
Pontualidade	248	8,89	70,20
Confiabilidade da Viagem	245	8,78	71,75
Cortesia	213	7,64	73,79
Regularidade	115	4,12	71,63
Modicidade Tarifária	75	2,69	65,18
Atualidade dos Veículos	62	2,22	67,98
TOTAL	2789	100	
IGS	70,31		

Estabelece-se nota **10,00** para o Atributo com maior frequência relativa e a partir daí calcula-se as notas dos demais atributos.

ISA do Atributo / 10

	Eixo X	Eixo Y
IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Nota de Importância	Nota de Avaliação
Higiene	10,00	6,64
Conforto	9,74	7,06
Segurança	7,64	7,12
Atendimento da Empresa	4,63	7,41
Pontualidade	4,33	7,02
Confiabilidade da Viagem	4,28	7,18
Cortesia	3,73	7,38
Regularidade	2,01	7,16
Modicidade Tarifária	1,31	6,52
Atualidade dos Veículos	1,08	6,80

Exemplo de um mapa de percepção.

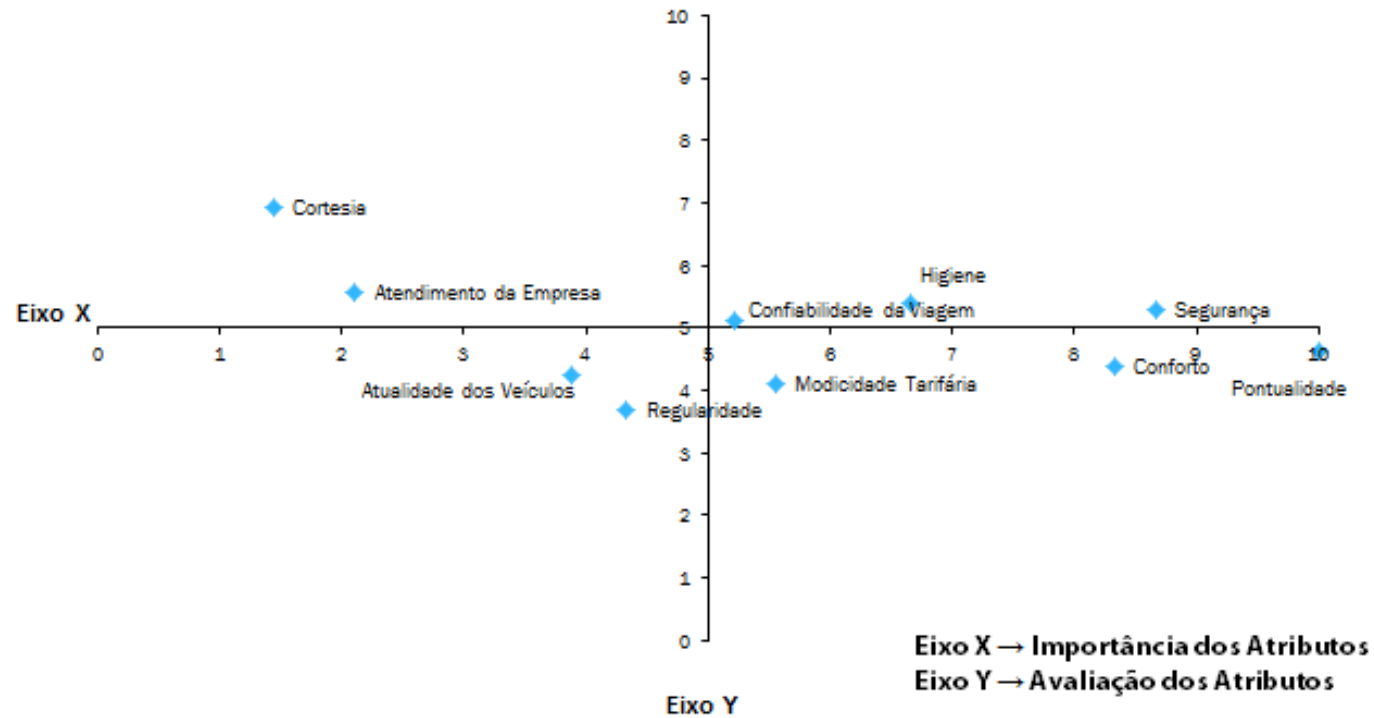
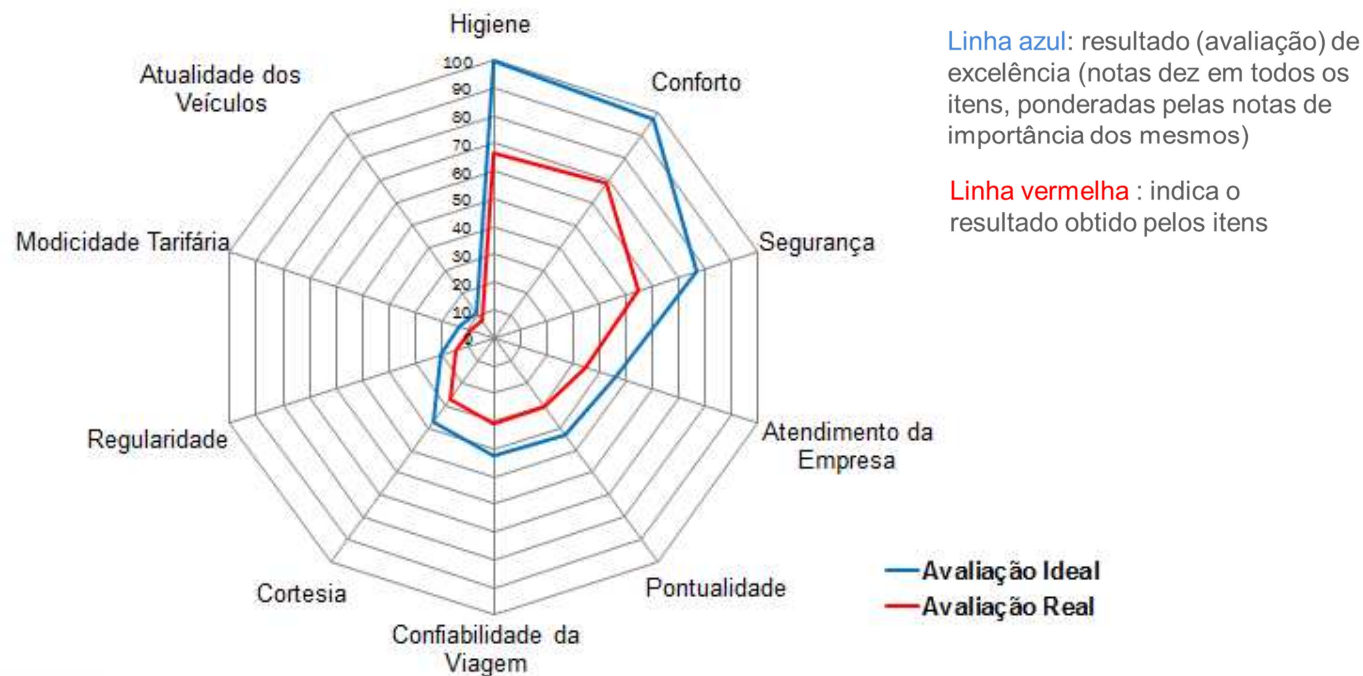


Gráfico Radar: avaliação ideal vs. Avaliação alcançada na pesquisa de satisfação

O gráfico de radar, apresentado a seguir, possibilita analisar o gap (ou distância) existente entre a avaliação ideal e a avaliação obtida pelo item para cada um dos atributos avaliados. Ou seja, a linha azul sinaliza um resultado (avaliação) de excelência (notas dez em todos os itens, ponderadas pelas notas de importância dos mesmos), enquanto a linha vermelha indica o resultado obtido pelos itens, a partir da avaliação do usuário do transporte rodoviário interestadual (cujas notas também são ponderadas pela importância dos atributos).



Abaixo um exemplo de como é gerado o gráfico radar.

Parte-se dos dados gerados para o Mapa de Percepção...

Estabelece-se a pontuação máxima, 10, para cada atributo

Nota de Importância ponderada pela Pontuação máxima

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Nota de Importância	Nota de Avaliação	Pontuação máxima	Linha Azul Avaliação Ideal	Linha Vermelha Avaliação Real
Higiene	10,00	6,64	10	100,0	66,43
Conforto	9,74	7,06	10	97,4	68,71
Segurança	7,64	7,12	10	76,4	54,40
Atendimento da Empresa	4,63	7,41	10	46,3	34,31
Pontualidade	4,33	7,02	10	43,3	30,43
Confiabilidade da Viagem	4,28	7,18	10	42,8	30,72
Cortesia	3,73	7,38	10	37,3	27,49
Regularidade	2,01	7,16	10	20,1	14,39
Modicidade Tarifária	1,31	6,52	10	13,1	8,55
Atualidade dos Veículos	1,08	6,80	10	10,8	7,36

Nota de Avaliação ponderada pela Nota de Importância

2.1 Transporte Ferroviário Regular de Passageiros

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

- Entrevistas pessoais realizadas nas estações, com 476 respondentes
- Número de trechos pesquisados: 2
- Número concessionário-operadoras avaliadas: 1

2.1.1 Perfil dos usuários

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	476

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	16
De 26 a 35 anos	33
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	13
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	40,2
Nº de entrevistas realizadas:	476

Q5.03 - Grau de Instrução

Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	8
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	34
Superior Incompleto	8
Superior Completo	33
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	476

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	17
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	24
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	21
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	13
Mais de R\$ 14.481,00	3
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	476

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	12
Estudo	2
Saúde	8
Visita a amigos/parentes	37
Lazer/turismo	36
Compras	0
Outros	5
Nº de entrevistas realizadas:	476

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	43
Diária	1
Semanal	3
Quinzenal	2
Mensal	13
Trimestral	14
Semestral	8
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	476

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	22
Não	78
Nº de entrevistas realizadas:	476

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	1
Descontos para idosos	3
Outros descontos ou gratuidades	96
Nº de entrevistas realizadas:	103

Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

2.1.2 Resultados do Brasil e por Jurisdição

Abaixo a tabela com o resultado do Índice Geral de Satisfação (IGS) para o Brasil e por trecho.

Transporte Ferroviário de Passageiros Regular	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
TOTAL BRASIL	70,23
EFC - Estrada de Ferro Carajás	70,24
EFVM - Estrada de Ferro Vitória a Minas	70,22

2.1.3 Resultados por Trechos

A seguir, os resultados para cada um dos 2 trechos que compõem o modal transporte ferroviário de passageiros regular.

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

EFC – Estrada de Ferro Carajás

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	47
Feminino	53
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	34
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	7
Média de Idade	40
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	11
Fundamental (1º grau)	10
Médio incompleto (2º grau)	11
Médio (2º grau)	37
Superior Incompleto	8
Superior Completo	22
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	3
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	23
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	14
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	12
Mais de R\$ 14.481,00	1
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	20
Estudo	2
Saúde	14
Visita a amigos/parentes	36
Lazer/turismo	20
Outros	8
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	40
Diária	1
Semanal	4
Quinzenal	3
Mensal	14
Trimestral	15
Semestral	7
Anual	16
Nº de entrevistas realizadas:	245

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	32
Não	68
Nº de entrevistas realizadas:	245

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	3
Outros descontos ou gratuidades	97
Nº de entrevistas realizadas:	79

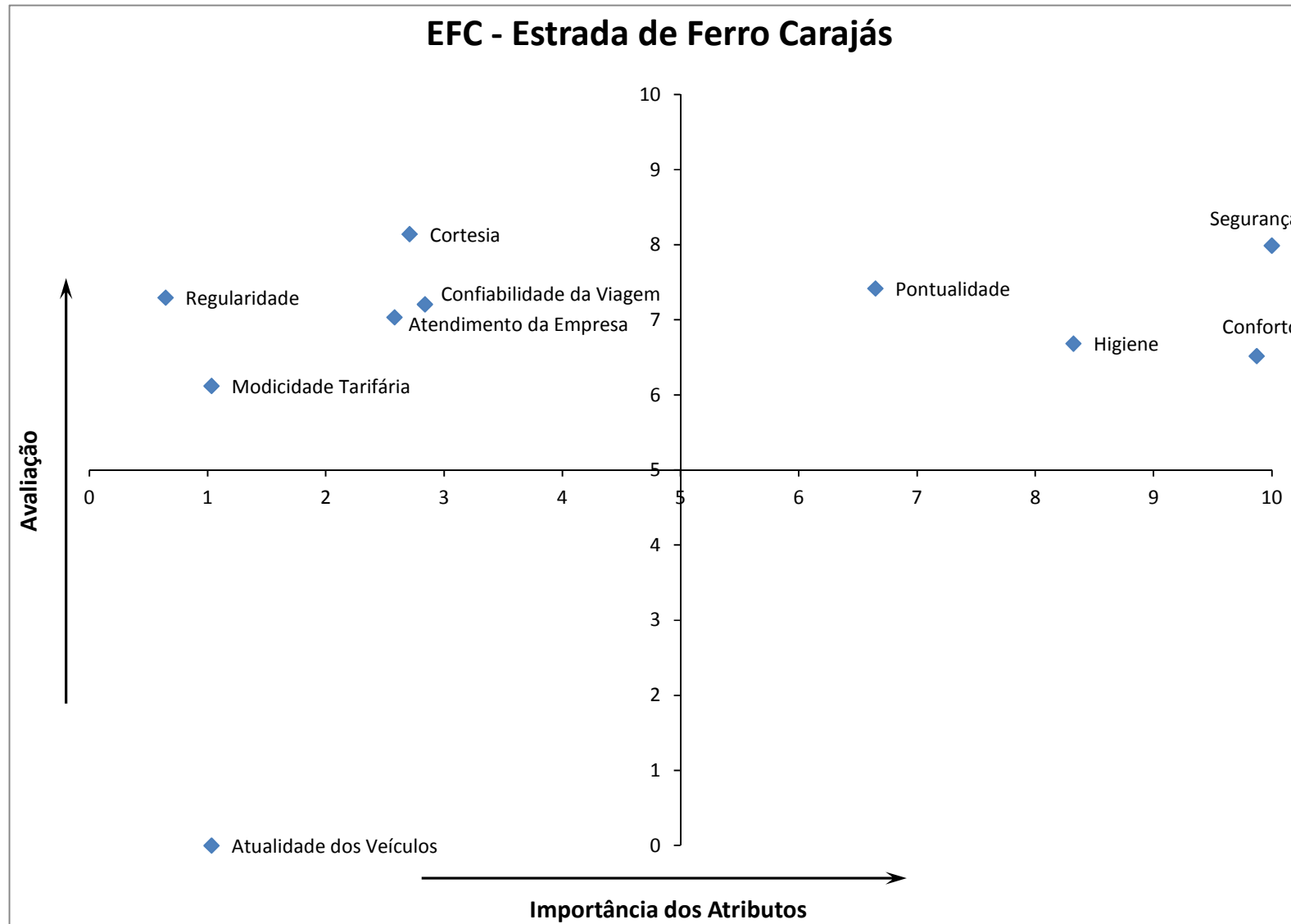
TOTAL BRASIL: EFC – ESTRADA DE FERRO CARAJÁS

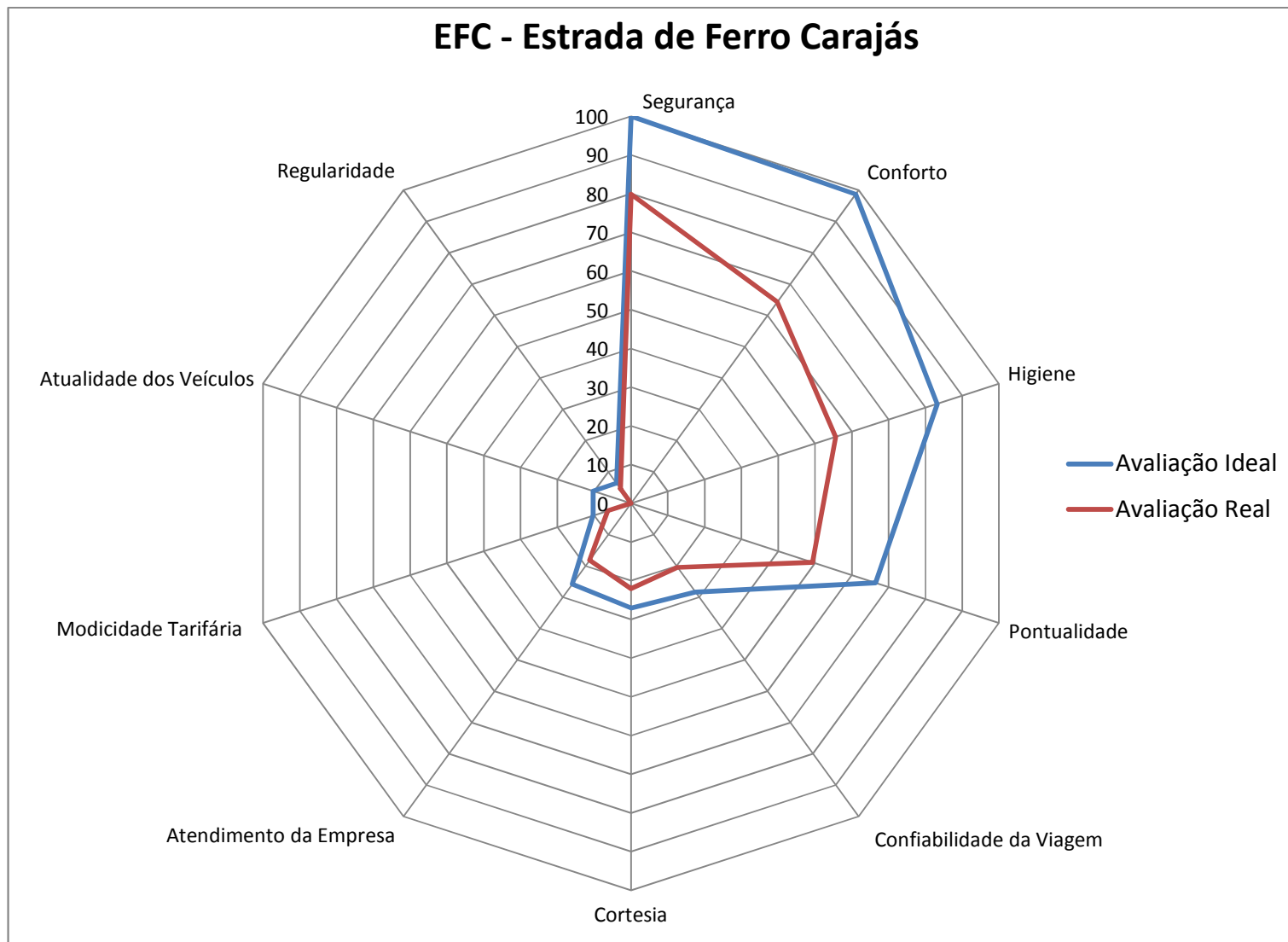
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	69,33	70,34
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	68,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	72,74	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	75	65,18
	Nível de ruído interno	61,17	
	Tempo da viagem	59,36	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	81,43	81,43
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	68,88	66,84
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	72,35	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	59,29	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	67,88	72,06
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	76,24	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	74,18	74,18
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,95	72,95
Segurança	Segurança com relação a assaltos	79,88	79,88
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71	61,19
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	51,38	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	63,47	63,47

Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	68,65	66,37
	Tempo das paradas	73,04	
	Segurança	72,73	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	67,27	
	Serviço de informação e sinalização	73,85	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	40	5,65	70,34
Conforto	153	21,61	65,18
Cortesia	42	5,93	81,43
Higiene	129	18,22	66,84
Confiabilidade da Viagem	44	6,21	72,06
Pontualidade	103	14,55	74,18
Regularidade	10	1,41	72,95
Segurança	155	21,89	79,88
Modicidade Tarifária	16	2,26	61,19
Atualidade dos Veículos	16	2,26	0,00
TOTAL	708	100	
IGS	70,24		

Nº de entrevistas realizadas: 245





SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	6
Não	94
Nº de entrevistas realizadas:	245

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	36
Boa	29
Regular	7
Ruim	7
Péssima	21
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	14

EFVM - Estrada de Ferro Vitória a Minas

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	40
Feminino	60
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	11
De 26 a 35 anos	33
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	11
Média de Idade	42
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	6
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	2
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	7
Superior Completo	45
Não sabe/Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	12
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	29
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	16
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	15
Mais de R\$ 14.481,00	4
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	4
Estudo	2
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	39
Lazer/turismo	51
Compras	0
Outros	3
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	47
Diária	0
Semanal	2
Quinzenal	1
Mensal	12
Trimestral	13
Semestral	9
Anual	15
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	231

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	10
Não	90
Nº de entrevistas realizadas:	231

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	4
Descontos para idosos	4
Outros descontos ou gratuidades	92
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?

	TOTAL
	%
Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	23

EFVM - ESTRADA DE FERRO VITÓRIA A MINAS

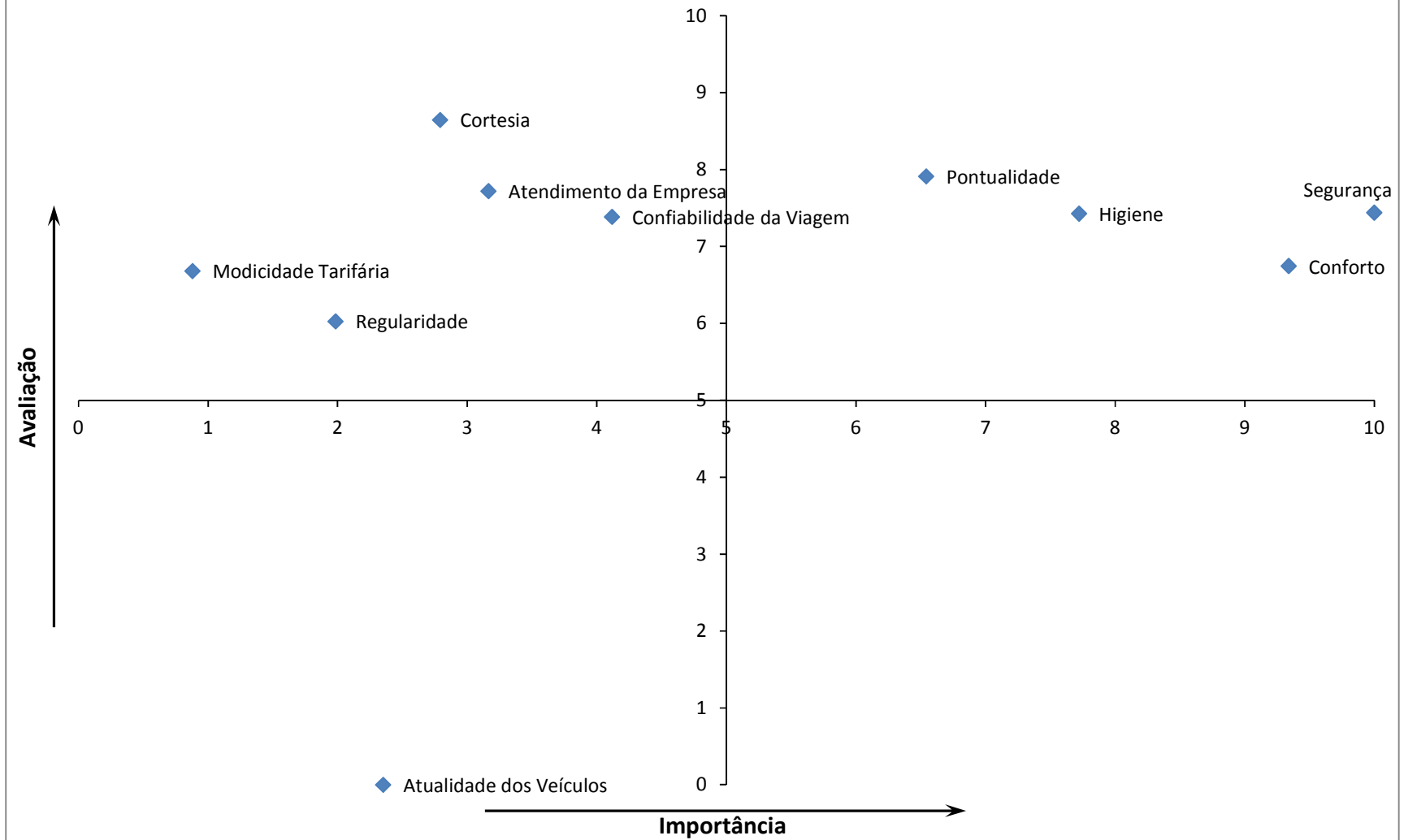
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	78,4	77,20
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	76,18	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	77,01	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	70,02	67,45
	Nível de ruído interno	68,26	
	Tempo da viagem	64,07	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	86,46	86,46
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	75,99	74,27
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	77,49	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	69,32	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	71,77	73,87
	Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)	75,96	
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	79,13	79,13
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	60,25	60,25
Segurança	Segurança com relação a assaltos	74,4	74,4
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	71,99	66,82
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	61,64	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	59,63	59,63

Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	70,5	70,38
	Tempo das paradas	76,87	
	Segurança	72,27	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	71,02	
	Serviço de informação e sinalização	74,33	
	Qualidade dos produtos e serviços	72,21	
	Preço dos produtos e serviços	66,26	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	70,91	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	65,68	

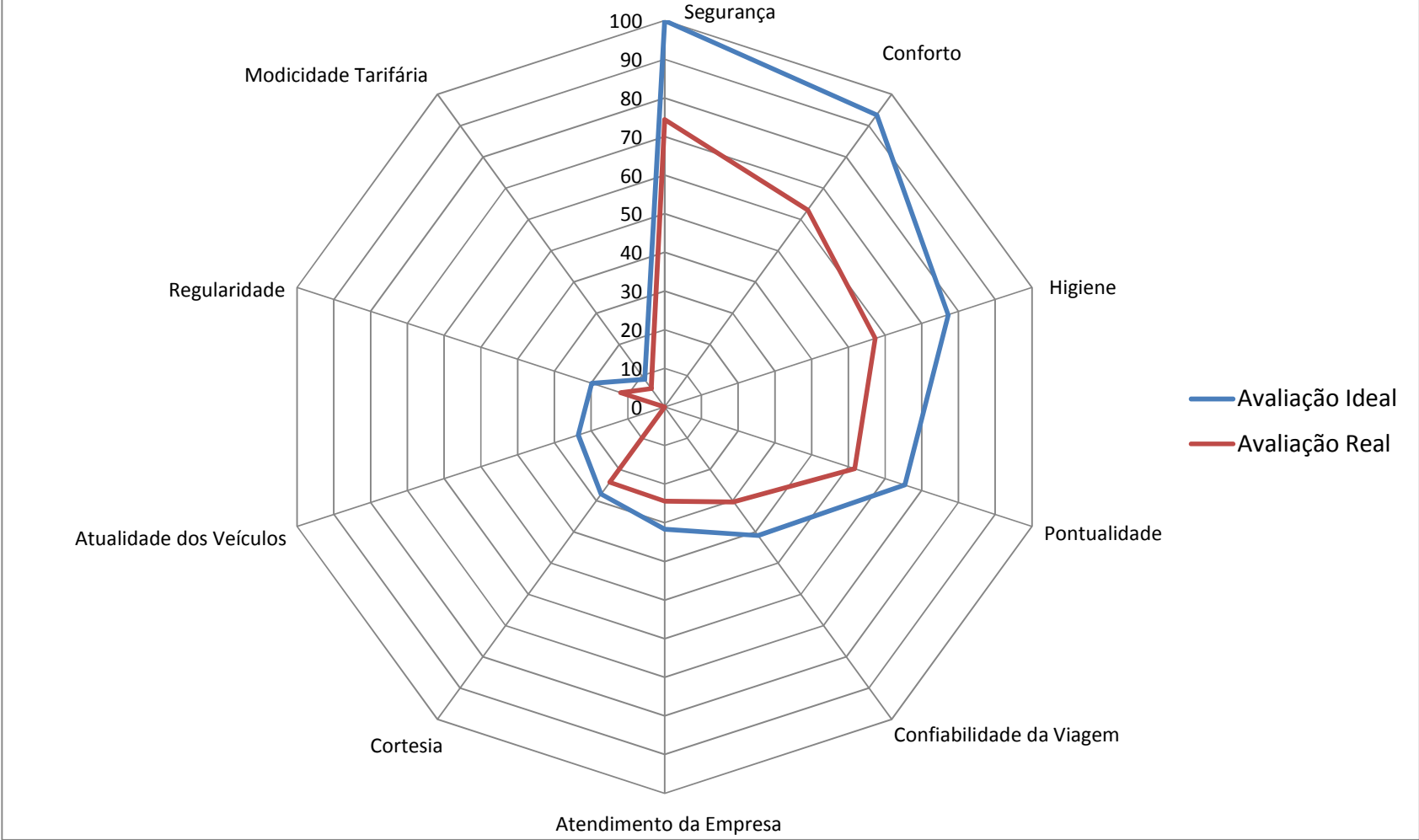
ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	43	6,47	77,20
Conforto	127	19,1	67,45
Cortesia	38	5,71	86,46
Higiene	105	15,79	74,27
Confiabilidade da Viagem	56	8,42	73,87
Pontualidade	89	13,38	79,13
Regularidade	27	4,06	60,25
Segurança	136	20,45	74,40
Modicidade Tarifária	12	1,8	66,82
Atualidade dos Veículos	32	4,81	0,00
TOTAL	665	100	
IGS	70,22		

Nº de entrevistas realizadas: 231

EFVM - Estrada de Ferro Vitória a Minas



EFVM - Estrada de Ferro Vitória a Minas



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	8
Não	92
Nº de entrevistas realizadas:	231

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	32
Boa	37
Regular	16
Ruim	5
Péssima	11
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	19

2.2 Transporte Ferroviário Turístico de Passageiros

As informações gerais sobre a metodologia de coleta são:

- Entrevistas pessoais realizadas nas estações
- Número de Nº de entrevistas realizadas: 2.570
- Número de trechos pesquisados: 14
- Número concessionário-operadoras avaliadas: 7

Abaixo a tabela com o resultado do Índice Geral de Satisfação (IGS) para o Brasil e por empresa.

2.2.1 Perfil dos usuários

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	42
Feminino	58
Nº de entrevistas realizadas:	2570

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	12
De 26 a 35 anos	25
De 36 a 45 anos	23
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	14
Mais de 65 anos	9
Média de Idade	42
Nº de entrevistas realizadas:	2570

Q5.03 - Grau de Instrução

Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	7
Médio (2º grau)	24
Superior Incompleto	15
Superior Completo	43
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	2570

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	10
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	22
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	22
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	8
Mais de R\$ 14.481,00	3
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	15
Nº de entrevistas realizadas:	2570

Trabalho/negócios	2
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	89
Compras	1
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	4
Nº de entrevistas realizadas:	2570

5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	73
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	0
Mensal	1
Trimestral	1
Semestral	3
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	5
Nº de entrevistas realizadas:	2570

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	2570

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	34
Gratuidade para portadores de deficiência	1
Descontos para idosos	21
Outros descontos ou gratuidades	44
Nº de entrevistas realizadas:	121

Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?

Sim	50
Não	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

2.2.2 Resultados do Brasil e por Trecho

Abaixo a tabela com o resultado do Índice Geral de Satisfação (IGS) para o Brasil e por trecho.

Transporte Ferroviário de Passageiros Turístico	
IGS (Índice Geral de Satisfação)	Nota
TOTAL BRASIL	82,59
Sao Joao Del Rei – Tiradentes	82,53
Bento Gonçalves - Carlos Barbosa	89,84
Brás – Moóca	87,14
Ouro Preto – Mariana	82,88
Campinas - Estação de Jaguariúna	79,41
Piratuba - Marcelino Ramos	92,88
Cosme Velho - Alto do Corcovado	73,72
Tubarão - Imbituba - Urussanga	81,52
Curitiba - Morretes - Paranaguá	82,97
São Lourenço – Soledade	86,37
Passa Quatro - Coronel Fulgêncio	86,01
Paranapiacaba	81,32
Rio Grande da Serra - Paranapiacaba	80,54
Estação de Viana - Estação Araguaia	69,15

2.2.3 Resultados por Trechos

A seguir, os resultados para cada um dos 14 trechos que compõem o modal transporte ferroviário turístico de passageiros.

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

São João Del Rei – Tiradentes

Q5.01 - Sexo	Total
	%
Masculino	33
Feminino	67
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	9
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	37
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	10
Mais de 65 anos	1
RECUSA	0
Média de Idade	38
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	24
Superior Incompleto	19
Superior Completo	37
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	10
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	26
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	30
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	24
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	8
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	1
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	96
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	93
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	1
Semestral	2
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	207

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	207

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	16
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	67
Outros descontos ou gratuidades	17
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

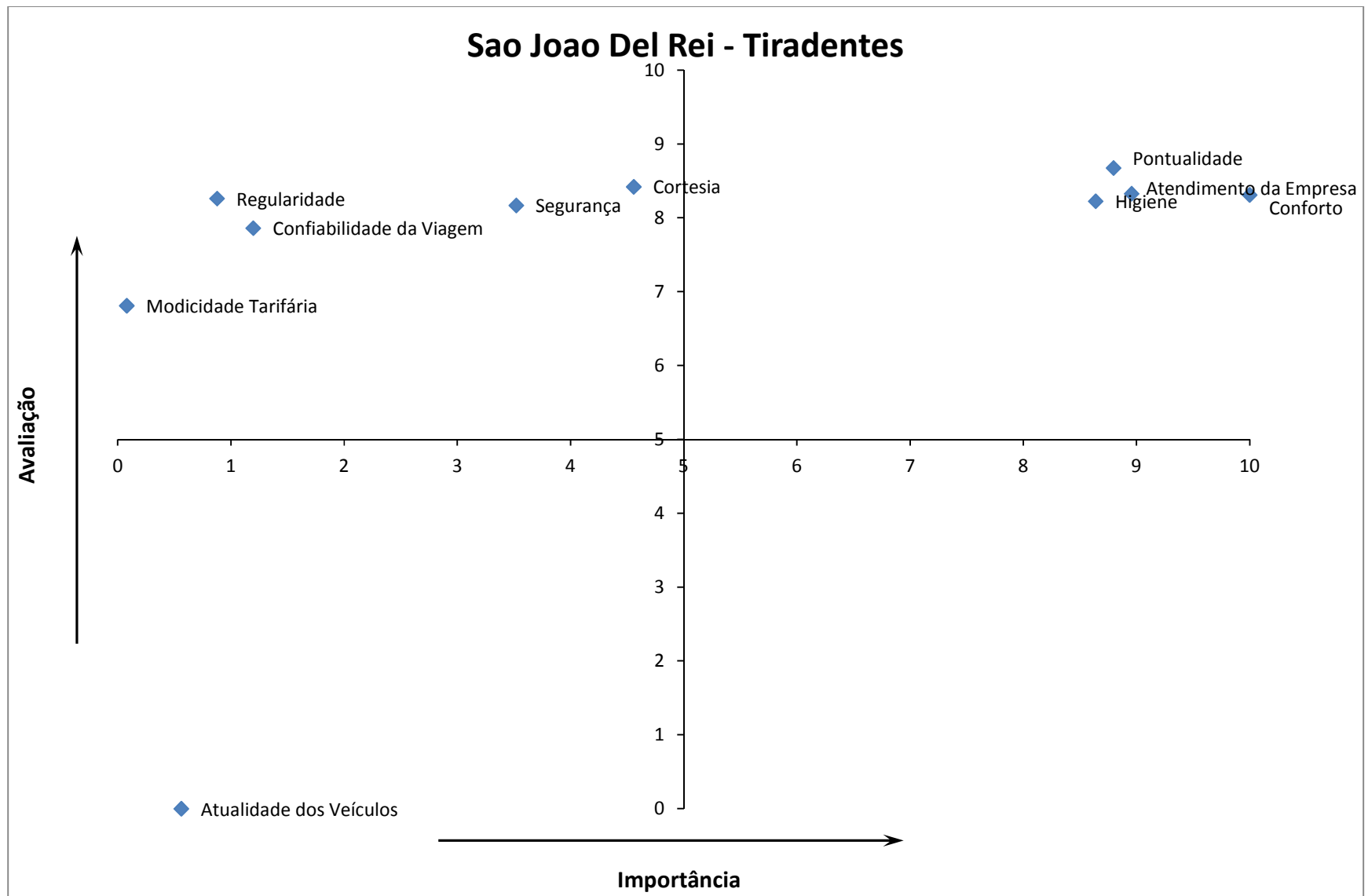
SÃO JOAO DEL REI – TIRADENTES

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87,5	83,28
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	82,2	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,15	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	83,82	83,11
	Nível de ruído interno	82,13	
	Tempo da viagem	83,37	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	84,22	84,22
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	85,5	82,24
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	83,9	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	77,33	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	78,62	78,62
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	86,76	86,76
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	82,61	82,61
Segurança	Segurança com relação a assaltos	81,7	81,7
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	65,89	68,10
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	70,31	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	84,65	84,65

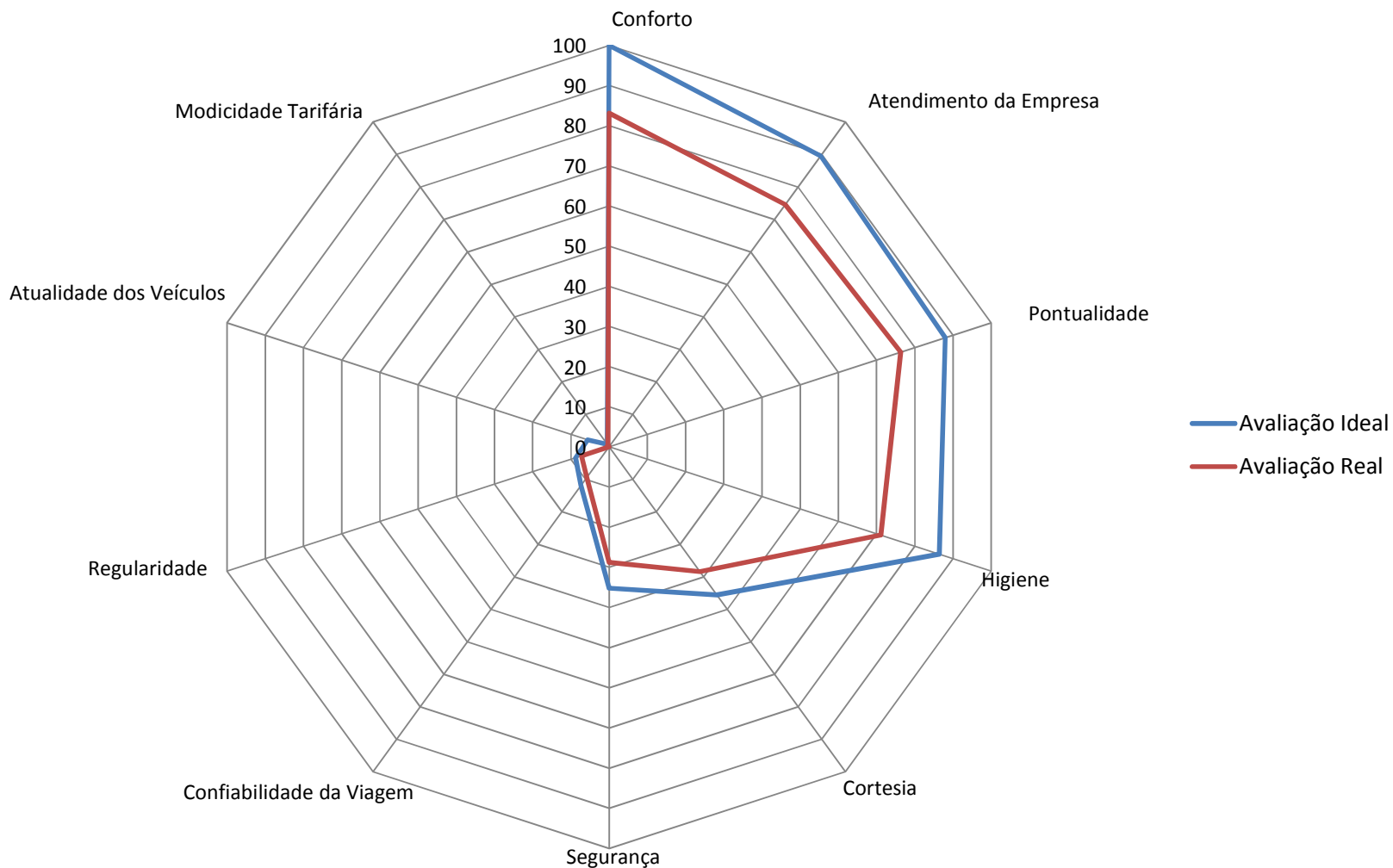
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	83,82	82,04
	Tempo das paradas	82,8	
	Segurança	81,31	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	83,17	
	Serviço de informação e sinalização	85,29	
	Qualidade dos produtos e serviços	81,76	
	Preço dos produtos e serviços	74,76	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	82,73	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	85,27	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	112	18,98	83,28
Conforto	125	21,19	83,11
Cortesia	57	9,66	84,22
Higiene	108	18,31	82,24
Confiabilidade da Viagem	15	2,54	78,62
Pontualidade	110	18,64	86,76
Regularidade	11	1,86	82,61
Segurança	44	7,46	81,70
Modicidade Tarifária	1	0,17	68,10
Atualidade dos Veículos	7	1,19	0,00
TOTAL	590	100	
IGS	82,53		

Nº de entrevistas realizadas: 207



Sao Joao Del Rei - Tiradentes



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	207

Bento Gonçalves - Carlos Barbosa

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	34
Feminino	66
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	11
De 26 a 35 anos	28
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	15
Mais de 65 anos	5
Média de Idade	42
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	5
Médio incompleto (2º grau)	5
Médio (2º grau)	25
Superior Incompleto	8
Superior Completo	53
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	6
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	9
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	17
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	32
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	12
Mais de R\$ 14.481,00	8
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	15
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	3
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	1
Lazer/turismo	93
Compras	1
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	52
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	3
Trimestral	7
Semestral	11
Anual	26
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	247

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	5
Não	95
Nº de entrevistas realizadas:	247

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	50
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	17
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

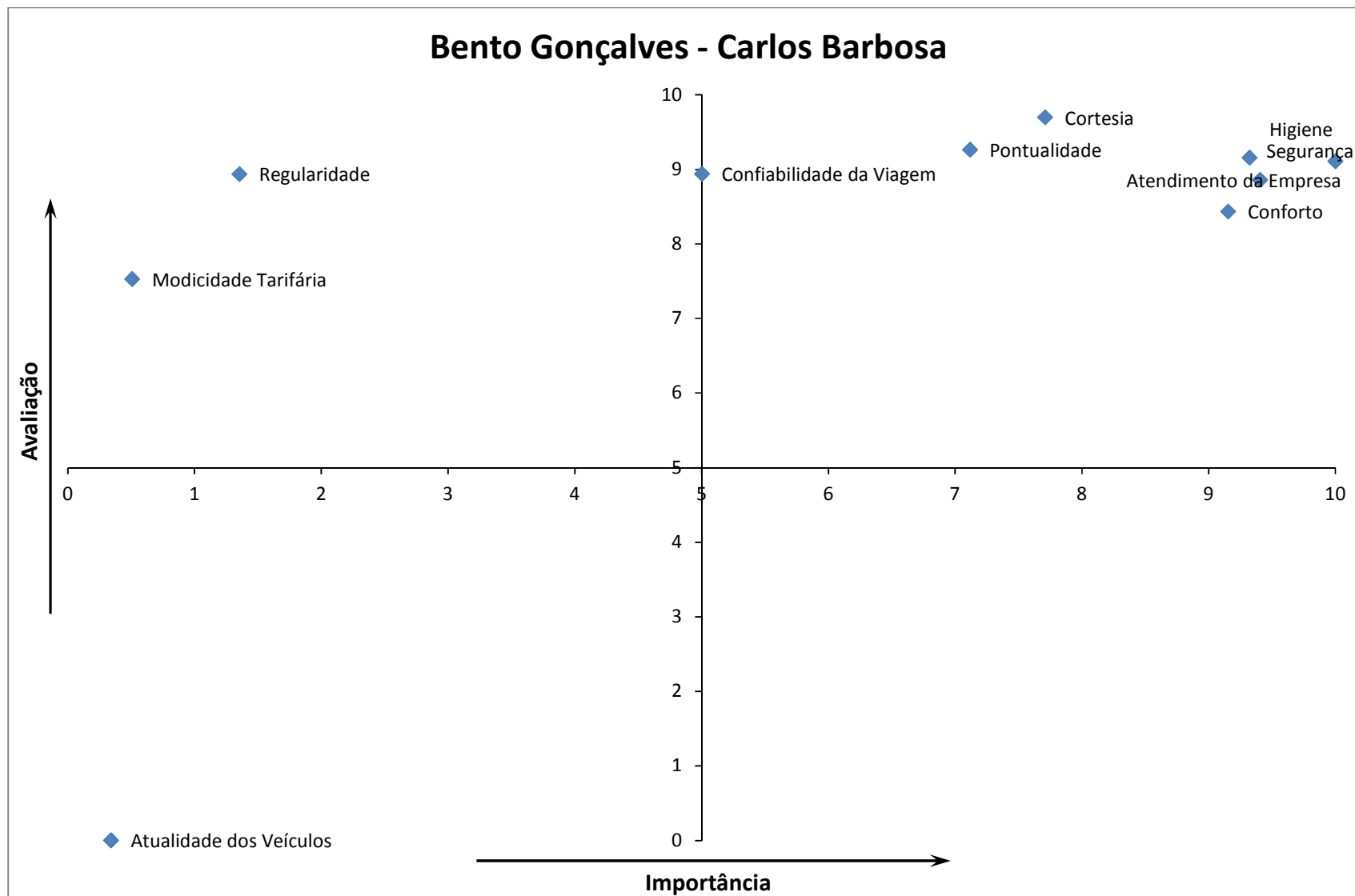
BENTO GONÇALVES – CARLOS BARBOSA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	89,85	88,58
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	84,45	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	91,44	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	86,23	84,34
	Nível de ruído interno	81,58	
	Tempo da viagem	85,22	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	96,96	96,96
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	91,85	91,54
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	92,41	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	90,35	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	89,38	89,38
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	92,61	92,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	89,35	89,35
Segurança	Segurança com relação a assaltos	91,09	91,09

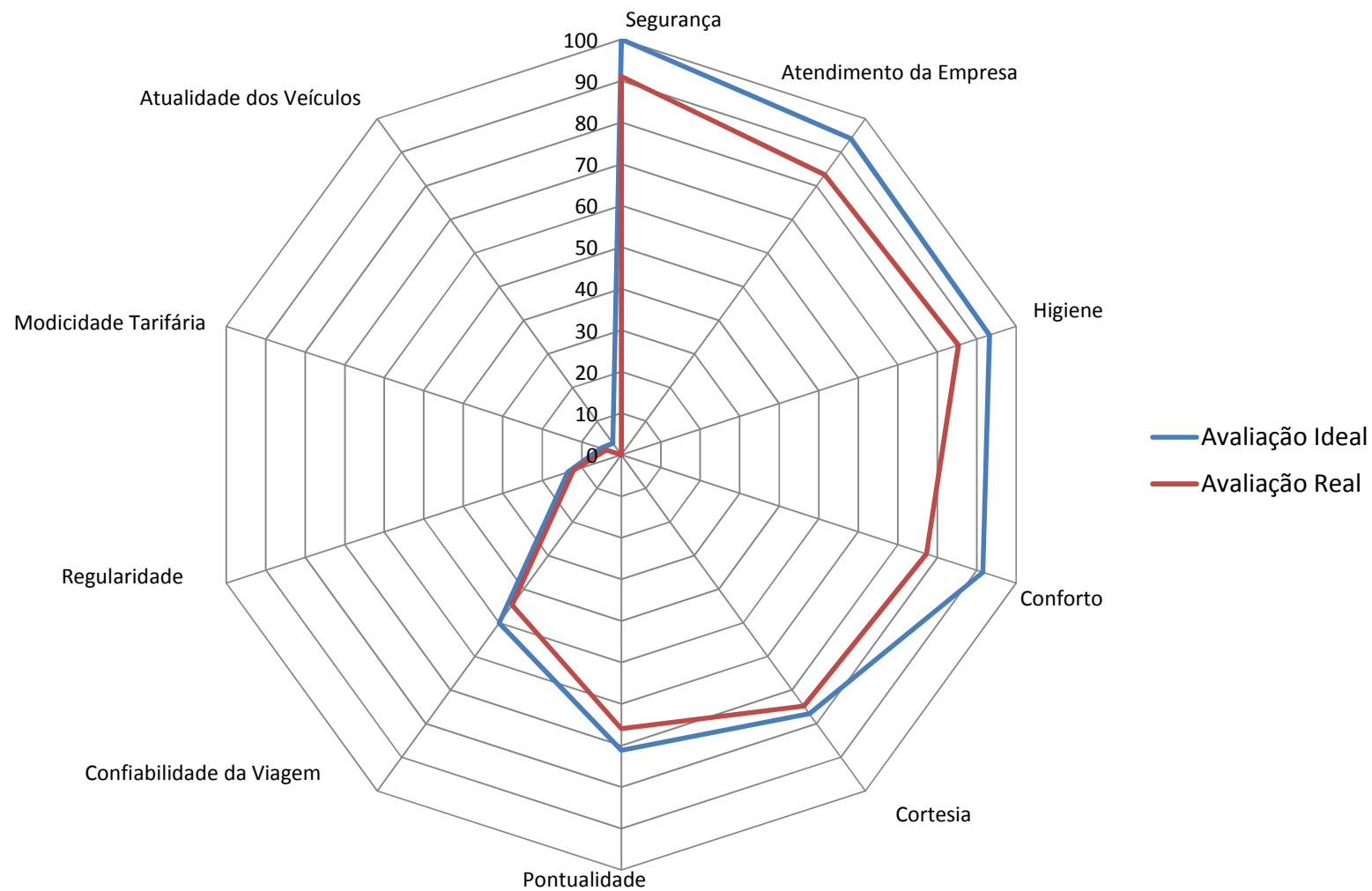
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,68	75,27
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	75,86	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	88,66	88,66
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	86,03	88,67
	Tempo das paradas	85,32	
	Segurança	91,6	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	90,45	
	Serviço de informação e sinalização	90,28	
	Qualidade dos produtos e serviços	88,68	
	Preço dos produtos e serviços	79,64	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	89,69	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	90,38	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	111	15,7	88,58
Conforto	108	15,28	84,34
Cortesia	91	12,87	96,96
Higiene	110	15,56	91,54
Confiabilidade da Viagem	59	8,35	89,38
Pontualidade	84	11,88	92,61
Regularidade	16	2,26	89,35
Segurança	118	16,69	91,09
Modicidade Tarifária	6	0,85	75,27
Atualidade dos Veículos	4	0,57	0,00
TOTAL	707	100	
IGS	89,84		

Nº de entrevistas realizadas: 247



Bento Gonçalves - Carlos Barbosa



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	247

Brás - Moóca

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	14
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	8
Média de Idade	40,12
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	3
Fundamental incompleto (1º grau)	1
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	29
Superior Incompleto	23
Superior Completo	33
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	11
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	22
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	34
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	8
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	0
Estudo	1
Saúde	3
Visita a amigos/parentes	4
Lazer/turismo	73
Compras	10
Outros	9
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	24
Diária	0
Semanal	2
Quinzenal	1
Mensal	3
Trimestral	1
Semestral	6
Anual	63
Não sabe/ Não respondeu	24
Nº de entrevistas realizadas:	192

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	192

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	2
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

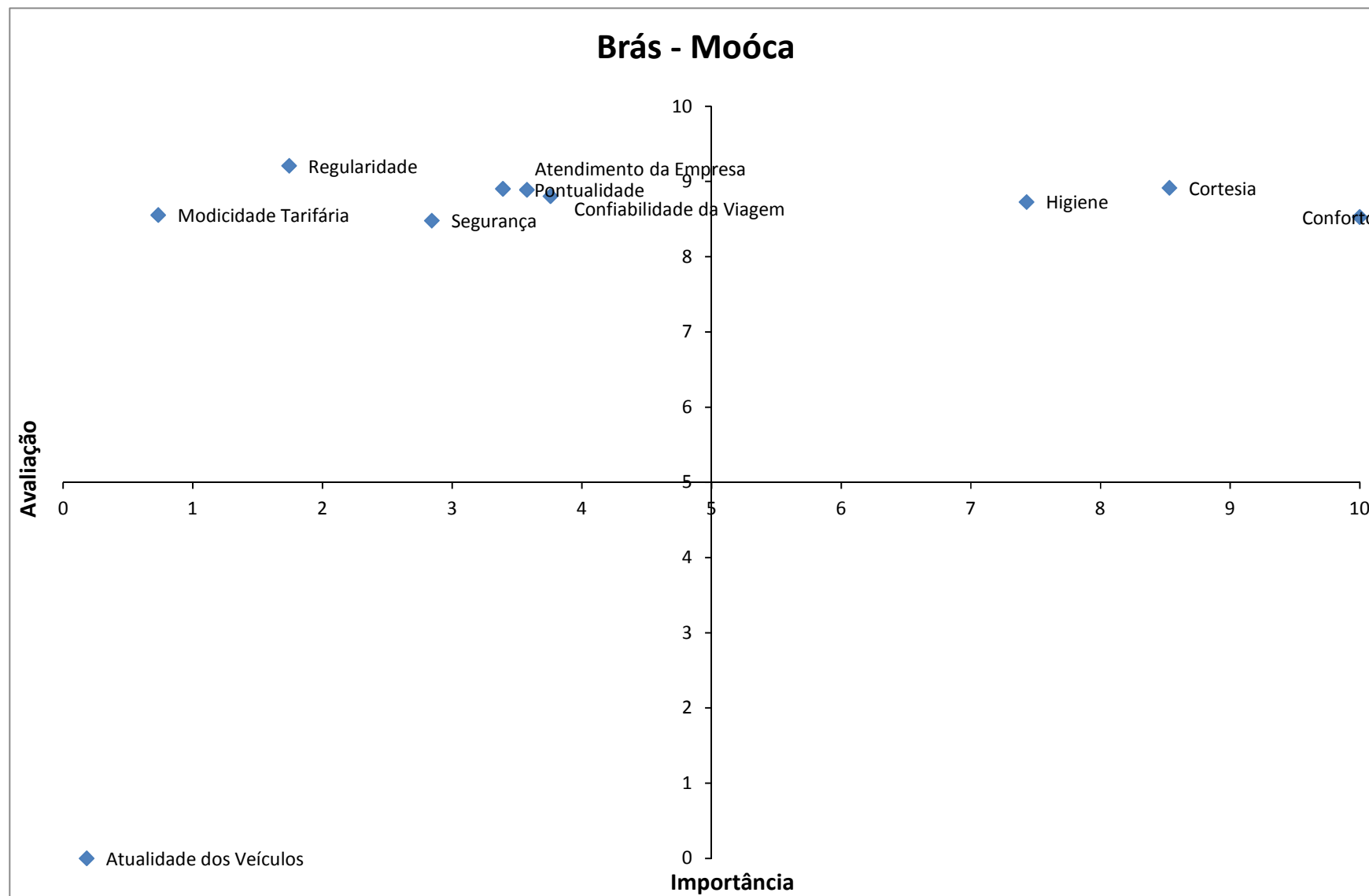
BRÁS - MOÓCA

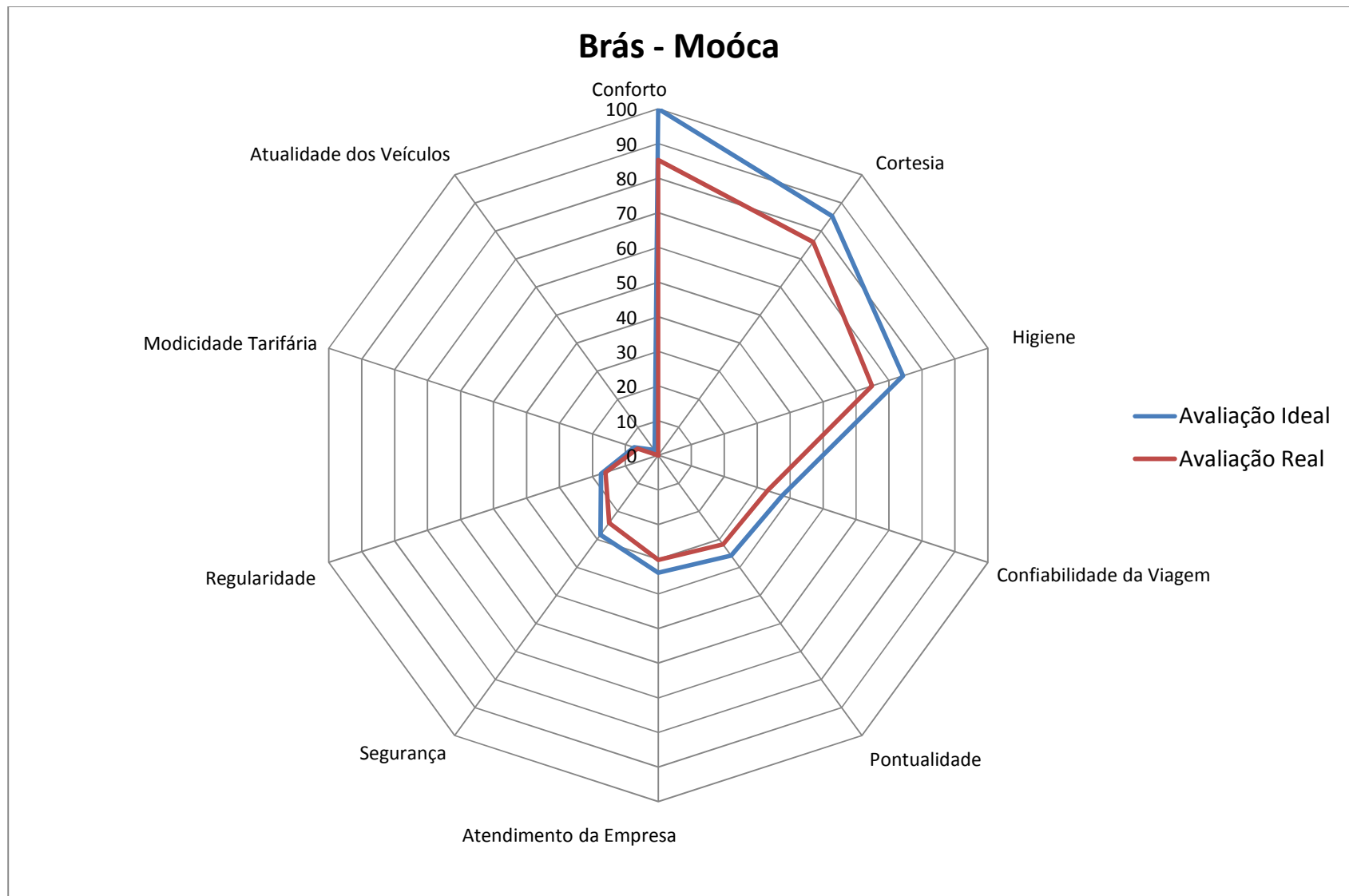
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	91,1	89,04
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	87,3	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	88,71	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	86,2	85,26
	Nível de ruído interno	82,94	
	Tempo da viagem	86,64	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	89,14	89,14
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	89,15	87,27
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	84,81	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	87,86	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	88,04	88,04
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	88,89	88,89
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	92,07	92,07
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,8	84,8
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	83,79	85,54
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	87,28	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	87,64	87,64

Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	87,99	85,42
	Tempo das paradas	86,72	
	Segurança	87,57	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	85,47	
	Serviço de informação e sinalização	86,73	
	Qualidade dos produtos e serviços	84,13	
	Preço dos produtos e serviços	82,44	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	84,31	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	87,3	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	37	8,04	89,04
Conforto	109	23,7	85,26
Cortesia	93	20,22	89,14
Higiene	81	17,61	87,27
Confiabilidade da Viagem	41	8,91	88,04
Pontualidade	39	8,48	88,89
Regularidade	19	4,13	92,07
Segurança	31	6,74	84,80
Modicidade Tarifária	8	1,74	85,54
Atualidade dos Veículos	2	0,43	0,00
TOTAL	460	100	
IGS	87,14		

Nº de entrevistas realizadas: 192





SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	192

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram conhecer a ANTT.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	86
Regular	0
Ruim	14
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela):	7

Ouro Preto - Mariana

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	37
Feminino	63
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	9
De 26 a 35 anos	24
De 36 a 45 anos	30
De 46 a 55 anos	22
De 56 a 65 anos	12
Mais de 65 anos	3
Média de Idade	42
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	1
Fundamental (1º grau)	6
Médio incompleto (2º grau)	8
Médio (2º grau)	30
Superior Incompleto	25
Superior Completo	29
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	6
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	20
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	39
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	29
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	4
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	0
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	0
Lazer/turismo	100
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	100
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	253

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	3
Gratuidade para portadores de deficiência	67
Descontos para idosos	33
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Q5.09 - As condições de acessibilidade ao veículo estão adequadas às suas necessidades?

Sim	100
Não	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

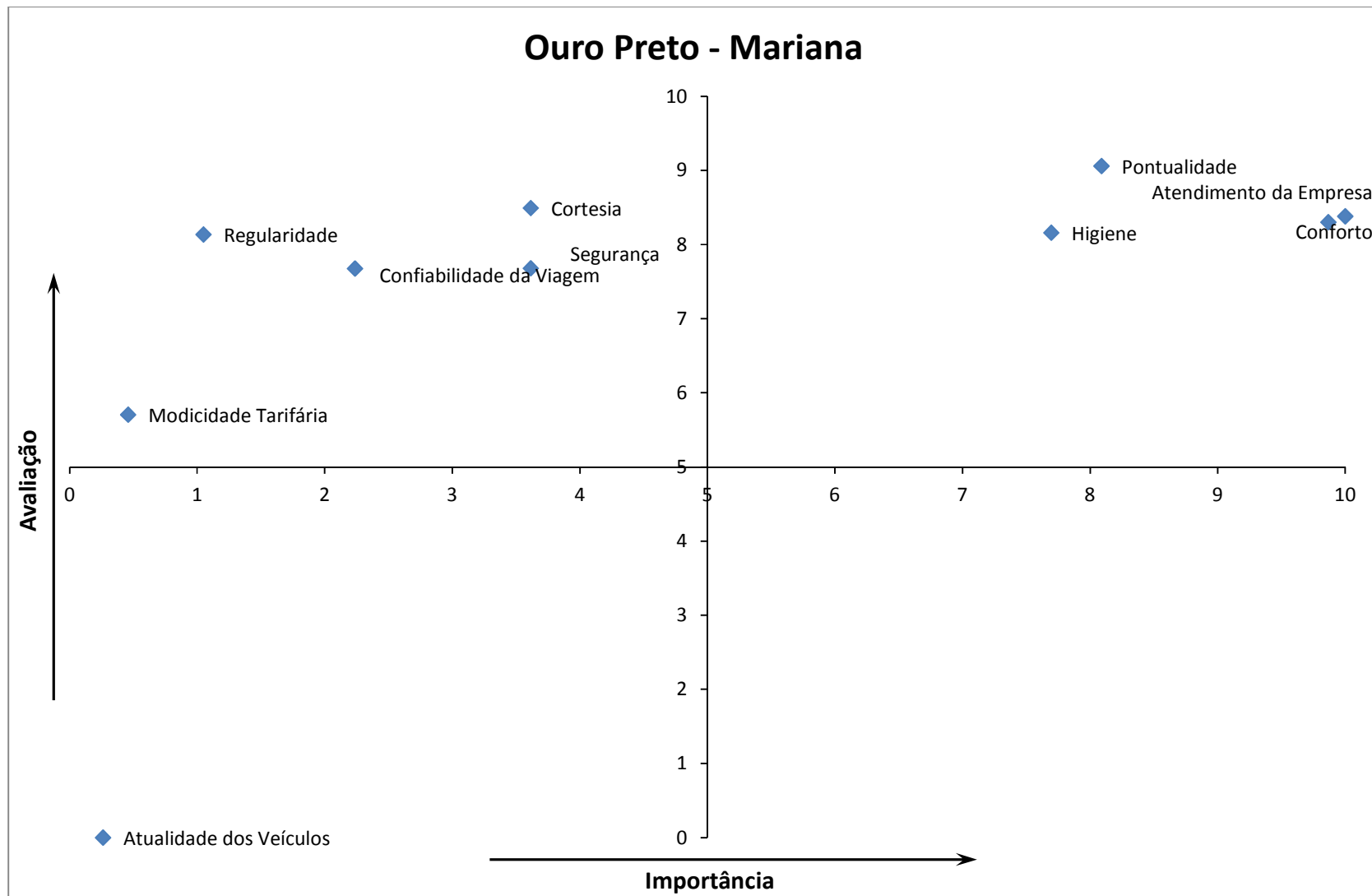
OURO PRETO - MARIANA

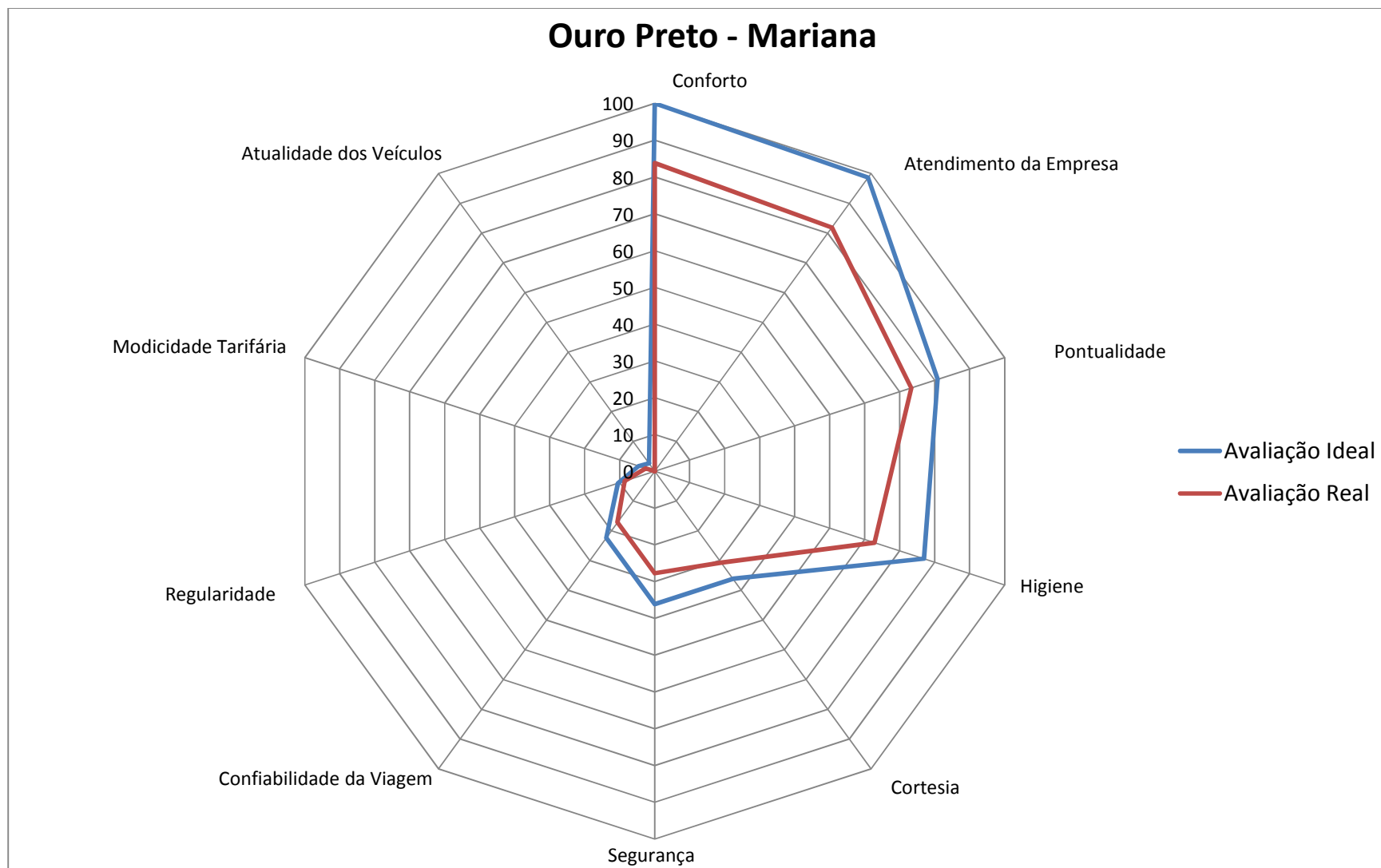
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	86,65	83,03
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	82,59	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,85	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	84,66	83,81
	Nível de ruído interno	82,34	
	Tempo da viagem	84,42	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	84,94	84,94
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	86,27	81,60
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	87,3	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	71,24	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	76,77	76,77
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	90,61	90,61
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	81,38	81,38
Segurança	Segurança com relação a assaltos	76,79	76,79
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	58,06	57,04
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	56,02	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	84,31	84,31

Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	85,22	80,80
	Tempo das paradas	85,19	
	Segurança	79,54	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	85,2	
	Serviço de informação e sinalização	84,65	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,62	
	Preço dos produtos e serviços	66,97	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	84,27	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	85,36	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	150	21,04	83,03
Conforto	152	21,32	83,81
Cortesia	55	7,71	84,94
Higiene	117	16,41	81,60
Confiabilidade da Viagem	34	4,77	76,77
Pontualidade	123	17,25	90,61
Regularidade	16	2,24	81,38
Segurança	55	7,71	76,79
Modicidade Tarifária	7	0,98	57,04
Atualidade dos Veículos	4	0,56	0,00
TOTAL	713	100	
IGS	82,88		

Nº de entrevistas realizadas: 253





SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	253

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	0
Regular	100
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

Campinas - Estação de Jaguariúna

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	33
Feminino	67
Nº de entrevistas realizadas:	206

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	8
De 26 a 35 anos	21
De 36 a 45 anos	18
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	24
Mais de 65 anos	16
Média de Idade	47
Nº de entrevistas realizadas:	206

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	12
Fundamental (1º grau)	15
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	31
Superior Incompleto	6
Superior Completo	25
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	206

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	16
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	18
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	25
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	7
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	29
Nº de entrevistas realizadas:	206

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	1
Estudo	0
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	1
Lazer/turismo	55
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	42
Nº de entrevistas realizadas:	206

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	55
Diária	1
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	1
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	1
Não sabe/ Não respondeu	42
Nº de entrevistas realizadas:	206

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	206

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	50
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	50
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

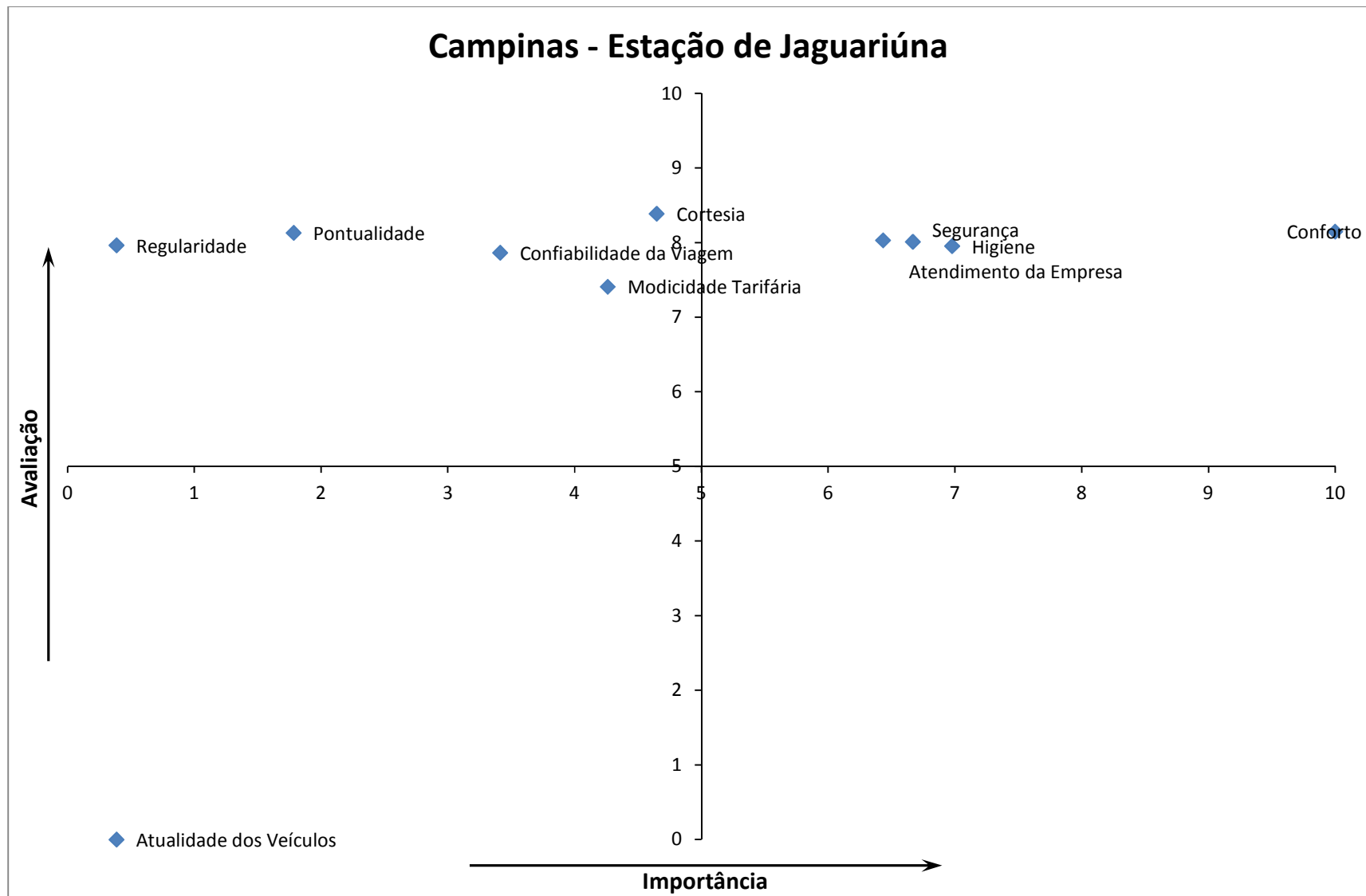
CAMPINAS - ESTAÇÃO DE JAGUARIÚNA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,76	80,31
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	80,44	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	80,74	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	81,31	81,47
	Nível de ruído interno	81,92	
	Tempo da viagem	81,19	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	83,86	83,86
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	79,73	79,53
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	79,61	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	79,25	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	78,64	78,64
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	81,31	81,31
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,63	79,63
Segurança	Segurança com relação a assaltos	80,1	80,1
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	73,67	74,09
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	74,51	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	79,73	79,73

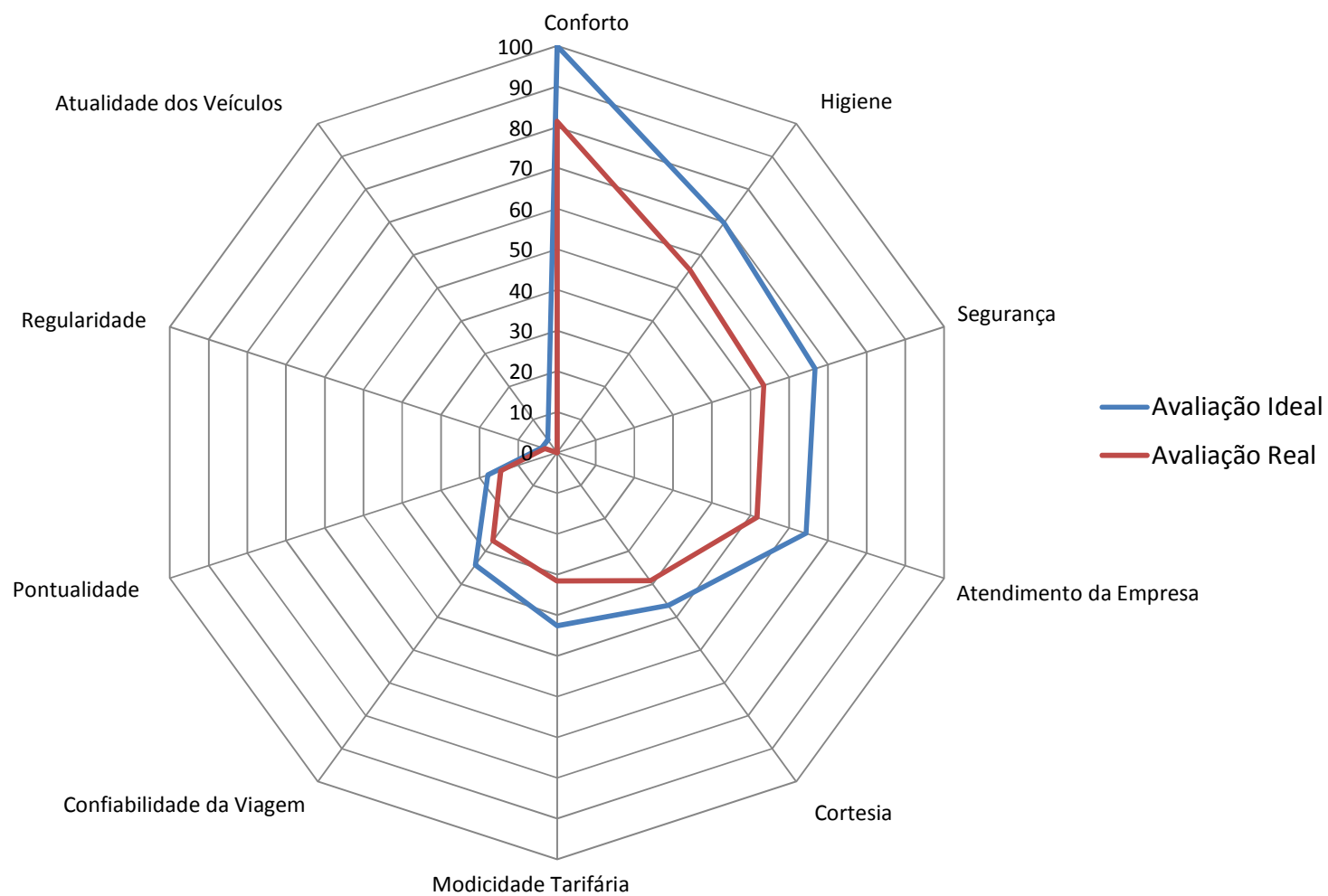
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	79,13	78,56
	Tempo das paradas	78,76	
	Segurança	79,88	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	78,66	
	Serviço de informação e sinalização	78,76	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,88	
	Preço dos produtos e serviços	74,88	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	79,85	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	83	14,31	80,31
Conforto	129	22,24	81,47
Cortesia	60	10,34	83,86
Higiene	90	15,52	79,53
Confiabilidade da Viagem	44	7,59	78,64
Pontualidade	23	3,97	81,31
Regularidade	5	0,86	79,63
Segurança	86	14,83	80,10
Modicidade Tarifária	55	9,48	74,09
Atualidade dos Veículos	5	0,86	0,00
TOTAL	580	100	
IGS	79,41		

Nº de entrevistas realizadas: 206



Campinas - Estação de Jaguariúna



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	206

Piratuba - Marcelino Ramos

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	50
Feminino	50
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	50
De 26 a 35 anos	0
De 36 a 45 anos	0
De 46 a 55 anos	25
De 56 a 65 anos	0
Mais de 65 anos	25
Média de Idade	43,75
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	0
Médio incompleto (2º grau)	0
Médio (2º grau)	25
Superior Incompleto	25
Superior Completo	50
Não sabe/Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	0
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	0
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	0
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	25
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	0
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	75
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	0
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	0
Lazer/turismo	100
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	25
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	0
Semestral	25
Anual	50
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

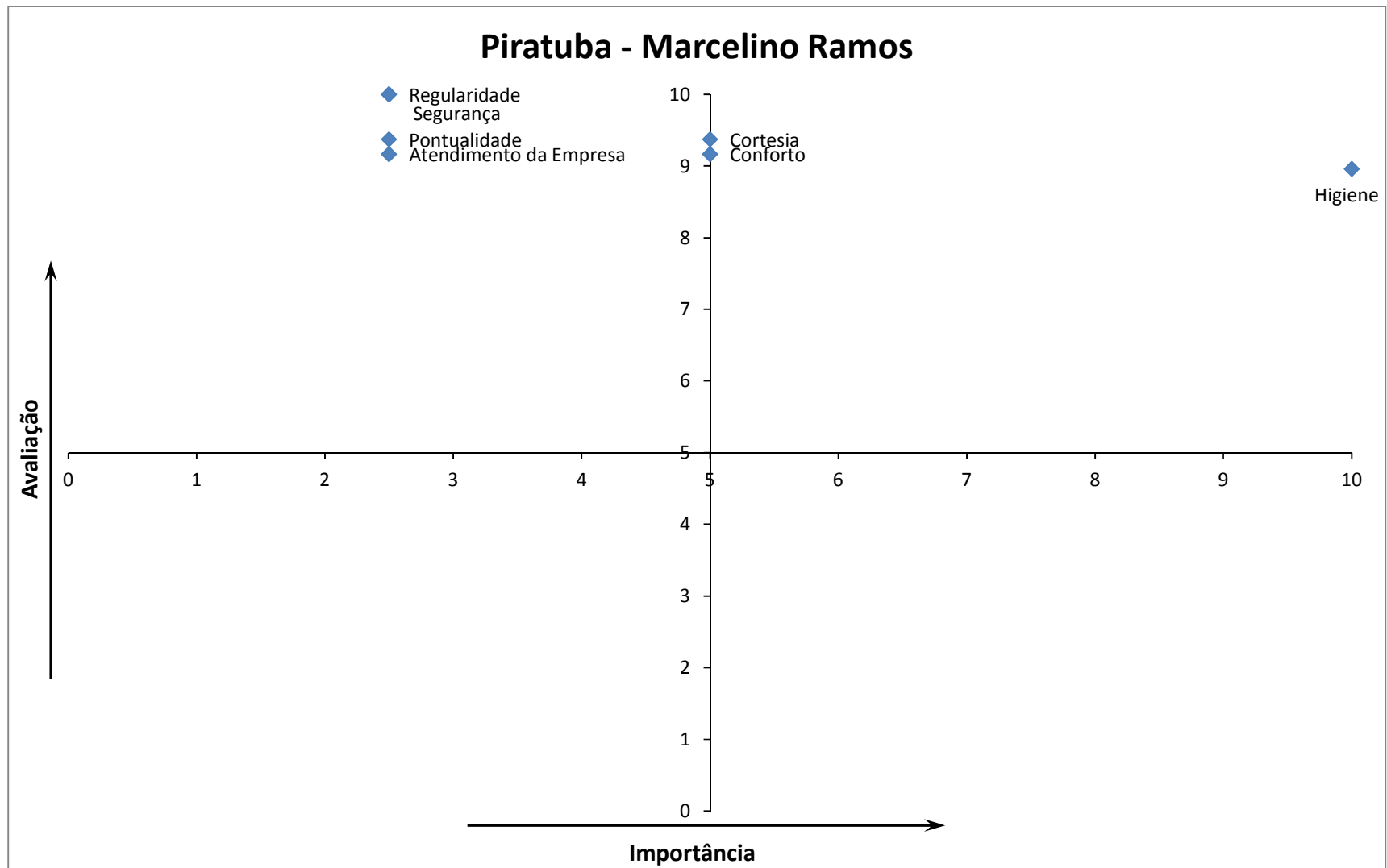
Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

PIRATUBA - MARCELINO RAMOS

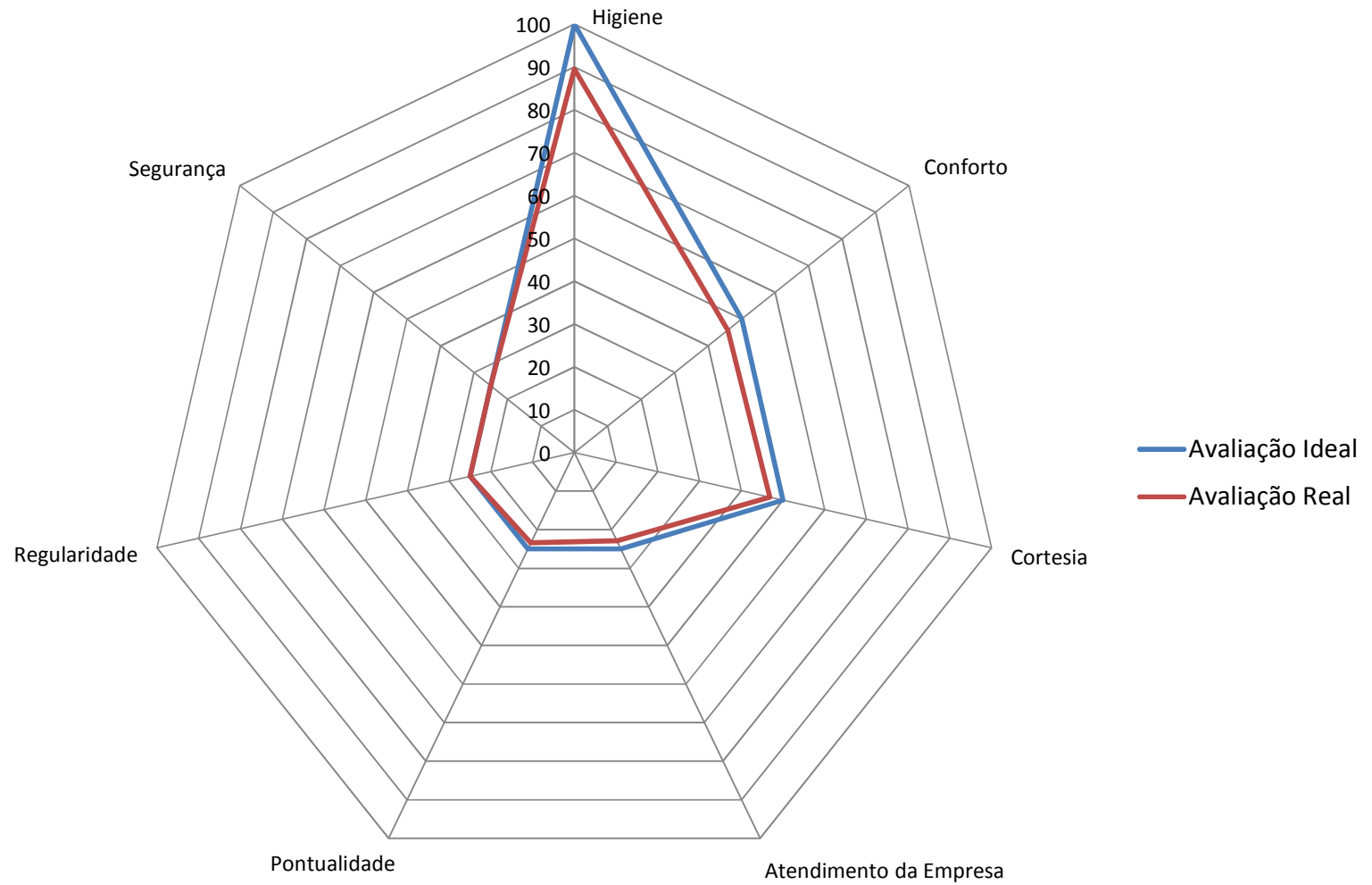
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	100	91,67
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	87,5	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	87,5	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	87,5	91,67
	Nível de ruído interno	93,75	
	Tempo da viagem	93,75	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	93,75	93,75
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	75	89,58
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	100	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	93,75	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	93,75	93,75
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	93,75	93,75
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	100	100
Segurança	Segurança com relação a assaltos	100	100
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	87,5	89,59
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	91,67	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	1	8,33	91,67
Conforto	2	16,67	91,67
Cortesia	2	16,67	93,75
Higiene	4	33,33	89,58
Pontualidade	1	8,33	93,75
Regularidade	1	8,33	100,00
Segurança	1	8,33	100,00
TOTAL	12	100	
IGS	92,88		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 4



Piratuba - Marcelino Ramos



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	25
Não	75
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	100
Boa	0
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	1

Cosme Velho - Alto do Corcovado

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	56
Feminino	44
Nº de entrevistas realizadas:	317

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	24
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	8
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	37
Nº de entrevistas realizadas:	317

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	0
Fundamental (1º grau)	2
Médio incompleto (2º grau)	10
Médio (2º grau)	15
Superior Incompleto	14
Superior Completo	58
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	317

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	3
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	6
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	10
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	9
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	3
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	2
Não sabe/ Não respondeu	65
Nº de entrevistas realizadas:	317

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	2
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	1
Lazer/turismo	95
Compras	0
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	317

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	92
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	1
Semestral	3
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	317

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	9
Não	91
Nº de entrevistas realizadas:	317

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	4
Descontos para idosos	52
Outros descontos ou gratuidades	44
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

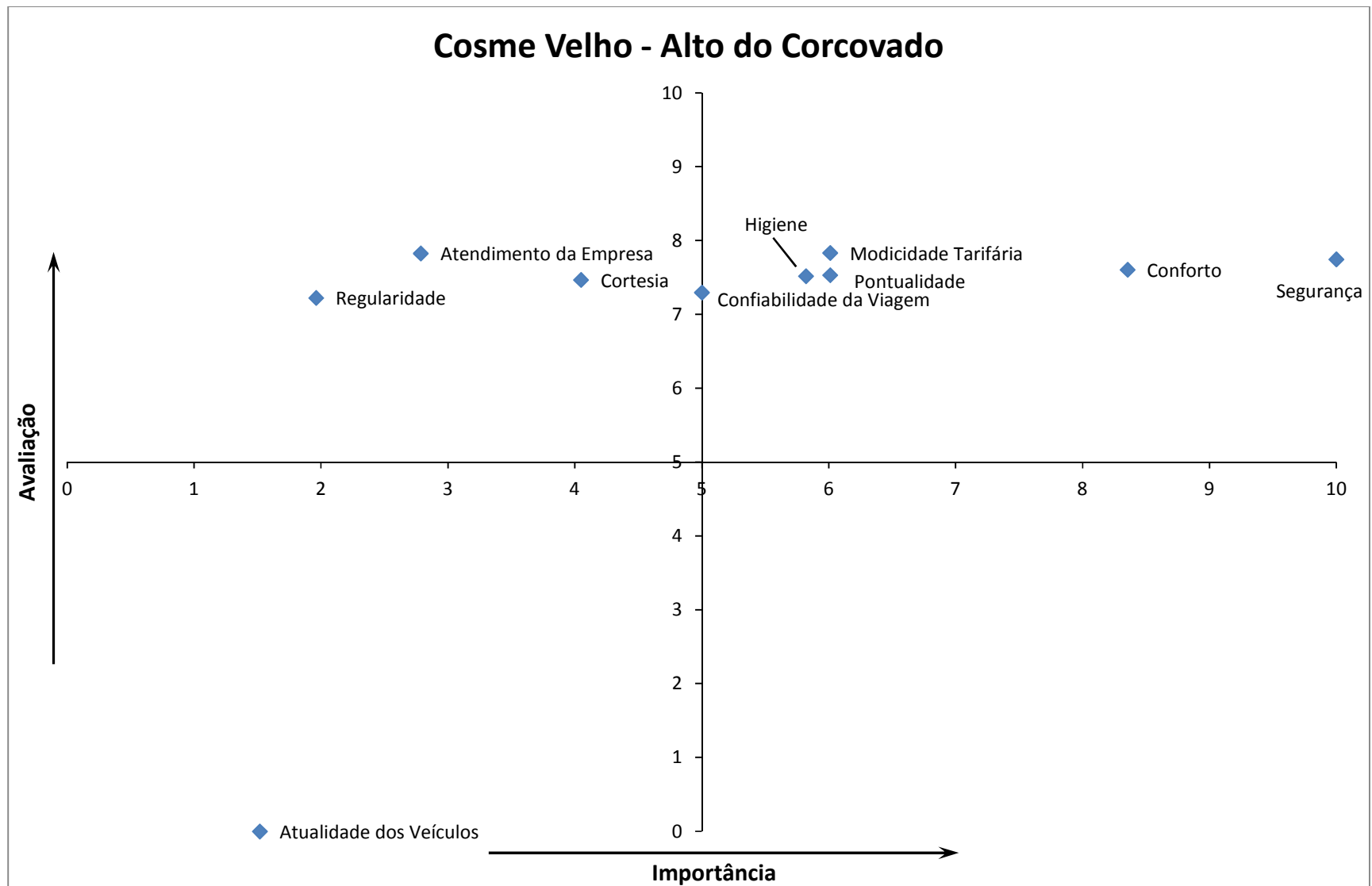
COSME VELHO - ALTO DO CORCOVADO

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75,32	78,25
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	80,62	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,8	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	74,05	76,06
	Nível de ruído interno	78,88	
	Tempo da viagem	75,24	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	74,68	74,68
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	71,49	75,30
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	78,71	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	75,7	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	72,97	72,97
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	75,16	75,16
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	72,24	72,24
Segurança	Segurança com relação a assaltos	77,44	77,44
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	75,24	78,33
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	81,42	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	75,95	75,95

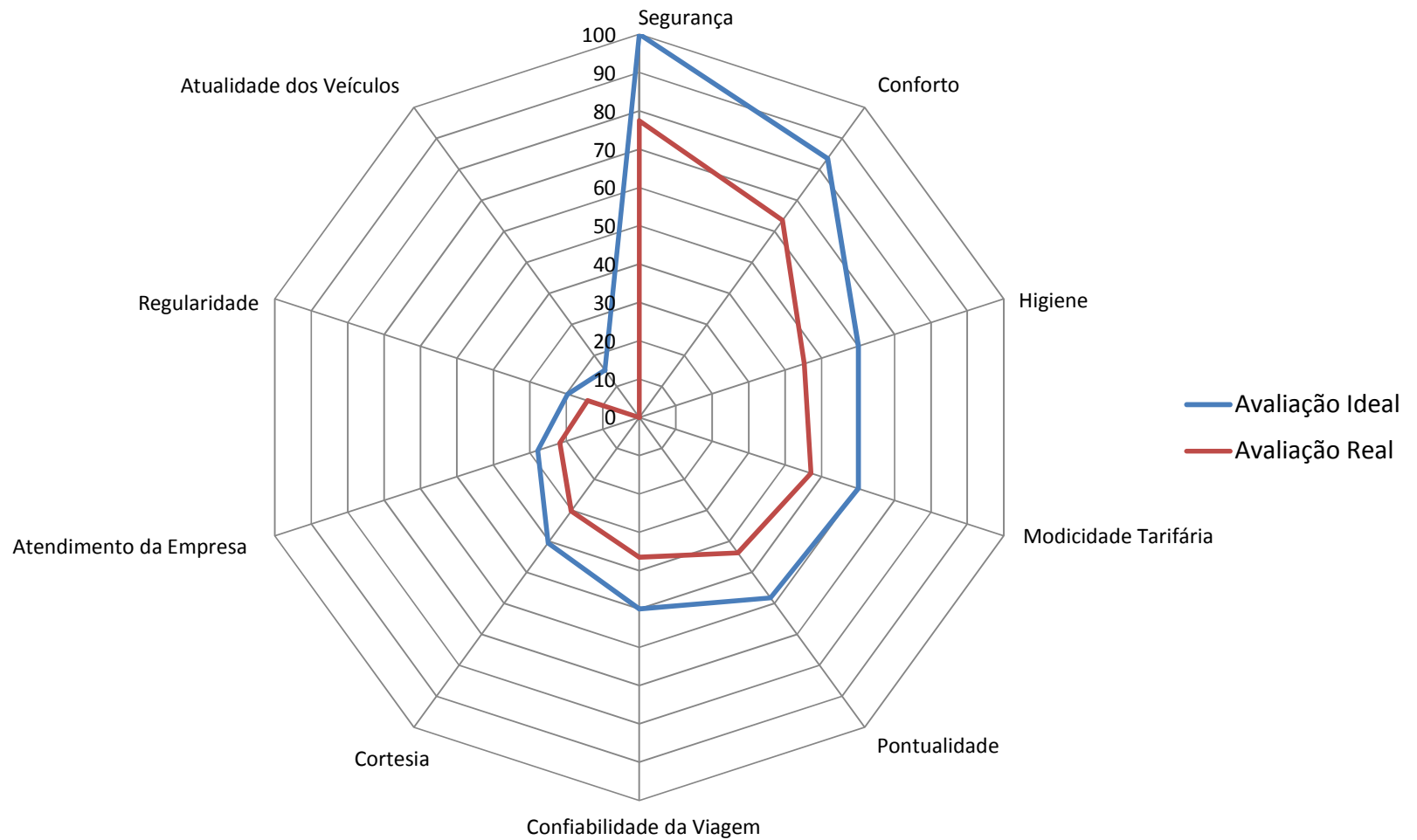
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	75,87	78,31
	Tempo das paradas	82,41	
	Segurança	79,89	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	82,18	
	Serviço de informação e sinalização	76,98	
	Qualidade dos produtos e serviços	78,32	
	Preço dos produtos e serviços	74,6	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	79,57	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	76,66	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	44	5,41	78,25
Conforto	132	16,22	76,06
Cortesia	64	7,86	74,68
Higiene	95	11,67	75,30
Confiabilidade da Viagem	79	9,71	72,97
Pontualidade	92	11,3	75,16
Regularidade	31	3,81	72,24
Segurança	158	19,41	77,44
Modicidade Tarifária	95	11,67	78,33
Atualidade dos Veículos	24	2,95	0,00
TOTAL	814	100	
IGS	73,72		

Nº de entrevistas realizadas:317



Cosme Velho - Alto do Corcovado



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	317

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	0
Boa	50
Regular	50
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	4

Tubarão - Imbituba - Urussanga

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	46
Feminino	54
Nº de entrevistas realizadas:	78

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	5
De 26 a 35 anos	19
De 36 a 45 anos	22
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	23
Mais de 65 anos	14
Média de Idade	48
Nº de entrevistas realizadas:	78

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	4
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	1
Médio (2º grau)	22
Superior Incompleto	14
Superior Completo	50
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	78

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	1
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	5
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	10
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	27
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	43
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	9
Mais de R\$ 14.481,00	5
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	78

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	3
Estudo	1
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	0
Lazer/turismo	94
Compras	1
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	78

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	94
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	0
Mensal	1
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	3
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	78

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	78

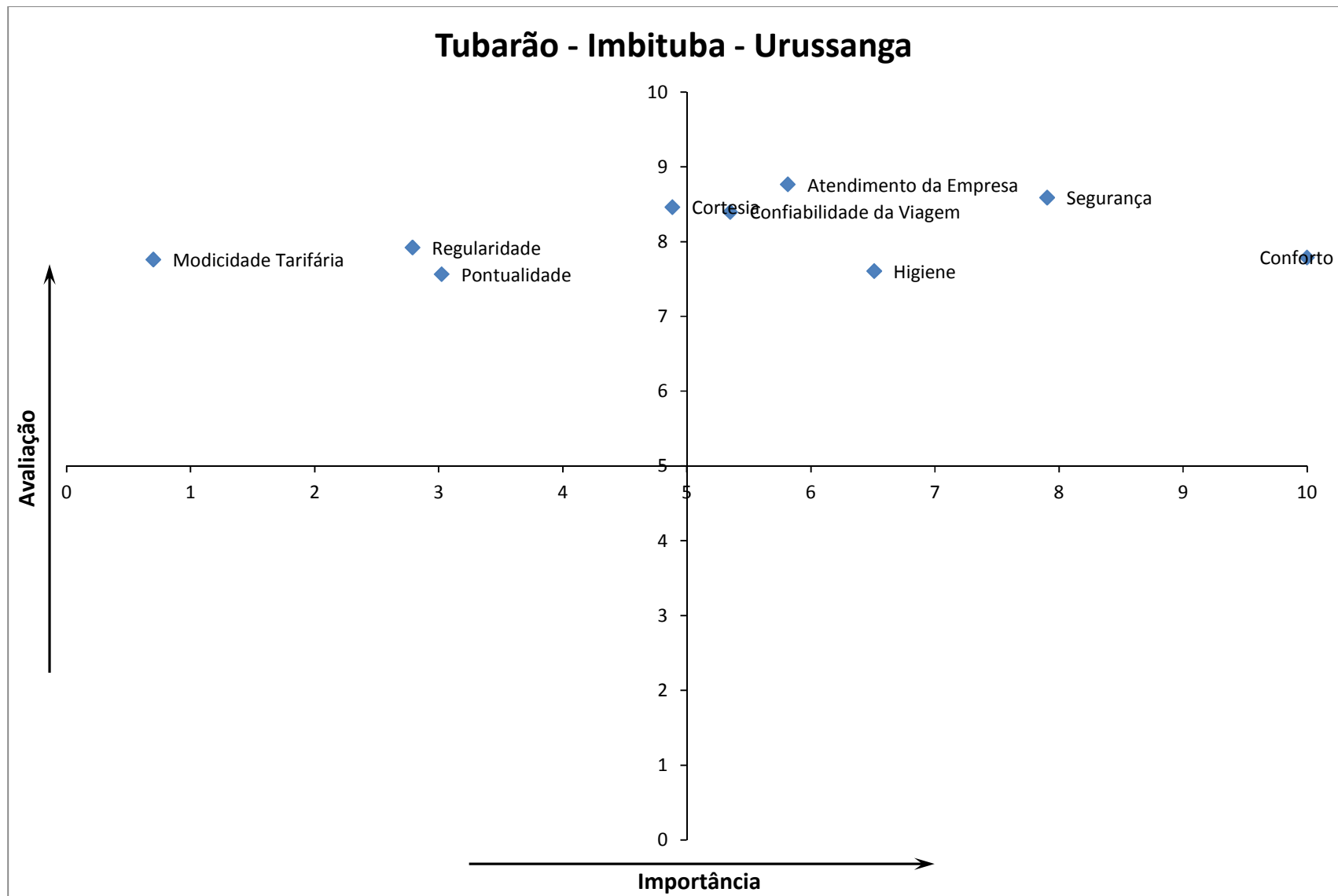
TUBARÃO - IMBITUBA - URUSSANGA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	90,26	87,65
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	86,82	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,86	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	77,88	77,88
	Nível de ruído interno	77,24	
	Tempo da viagem	78,53	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	84,62	84,62
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	74,66	76,08
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	75,32	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	78,25	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	83,97	83,97
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	75,64	75,64
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	79,22	79,22
Segurança	Segurança com relação a assaltos	85,9	85,9
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,95	77,62
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	78,29	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	76,6	76,6

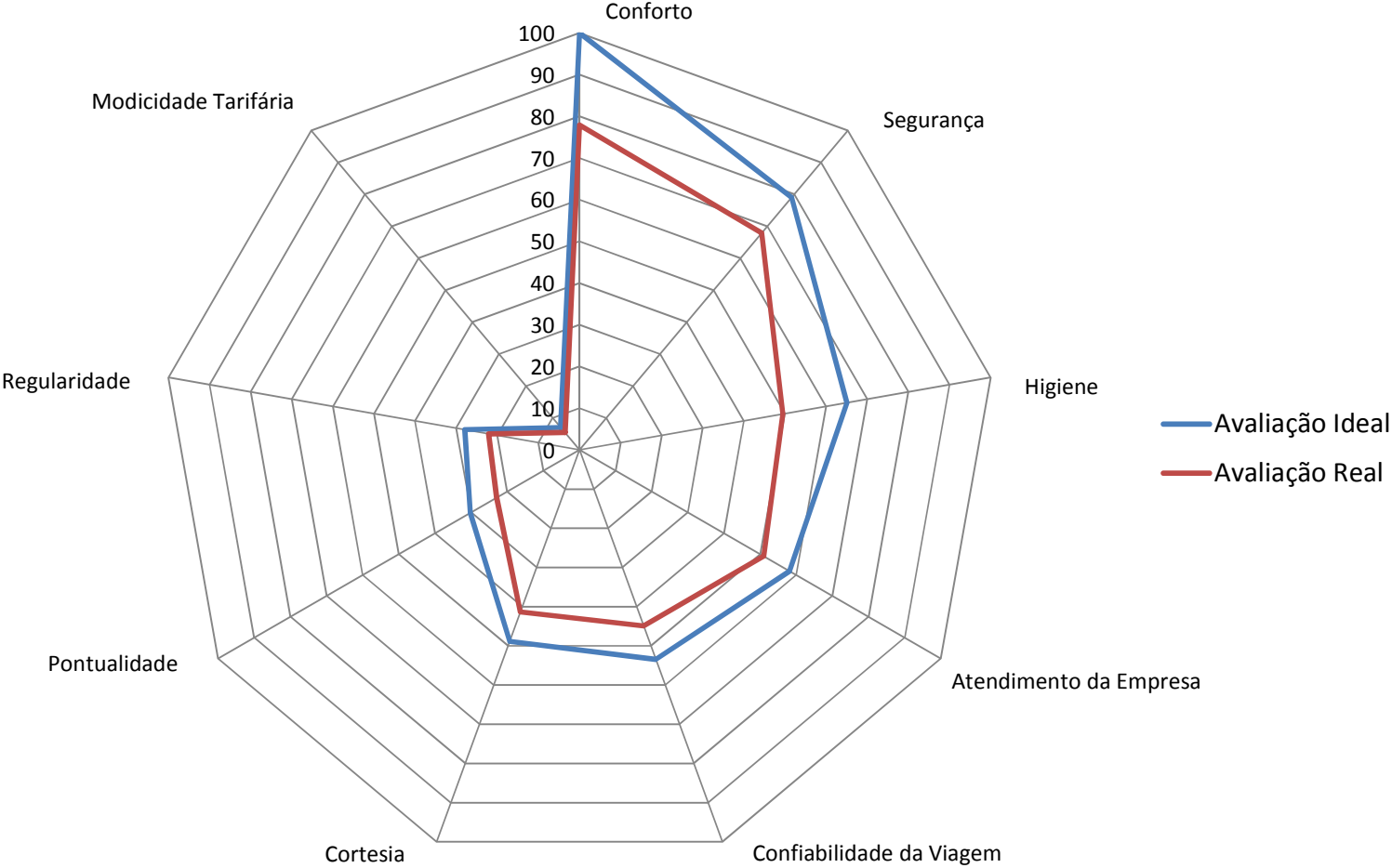
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	77,56	77,80
	Tempo das paradas	77,56	
	Segurança	77,56	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	77,92	
	Serviço de informação e sinalização	77,56	
	Qualidade dos produtos e serviços	77,56	
	Preço dos produtos e serviços	77,88	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,21	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	77,88	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	25	12,38	87,65
Conforto	43	21,29	77,88
Cortesia	21	10,4	84,62
Higiene	28	13,86	76,08
Confiabilidade da Viagem	23	11,39	83,97
Pontualidade	13	6,44	75,64
Regularidade	12	5,94	79,22
Segurança	34	16,83	85,90
Modicidade Tarifária	3	1,49	77,62
TOTAL	202	100	
IGS	81,52		

Nº de entrevistas realizadas: 78



Tubarão - Imbituba - Urussanga



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	78

Curitiba - Morretes - Paranaguá

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	40
Feminino	60
Nº de entrevistas realizadas:	232

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	14
De 26 a 35 anos	22
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	13
De 56 a 65 anos	19
Mais de 65 anos	16
Média de Idade	45
Nº de entrevistas realizadas:	232

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	6
Fundamental (1º grau)	7
Médio incompleto (2º grau)	3
Médio (2º grau)	33
Superior Incompleto	13
Superior Completo	36
Não sabe/Não respondeu	2
Nº de entrevistas realizadas:	232

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	4
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	17
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	30
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	35
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	11
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº de entrevistas realizadas:	232

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	2
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	2
Lazer/turismo	96
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	232

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	90
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	2
Trimestral	4
Semestral	1
Anual	2
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	232

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	3
Não	97
Nº de entrevistas realizadas:	232

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	67
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	16
Outros descontos ou gratuidades	17
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	6

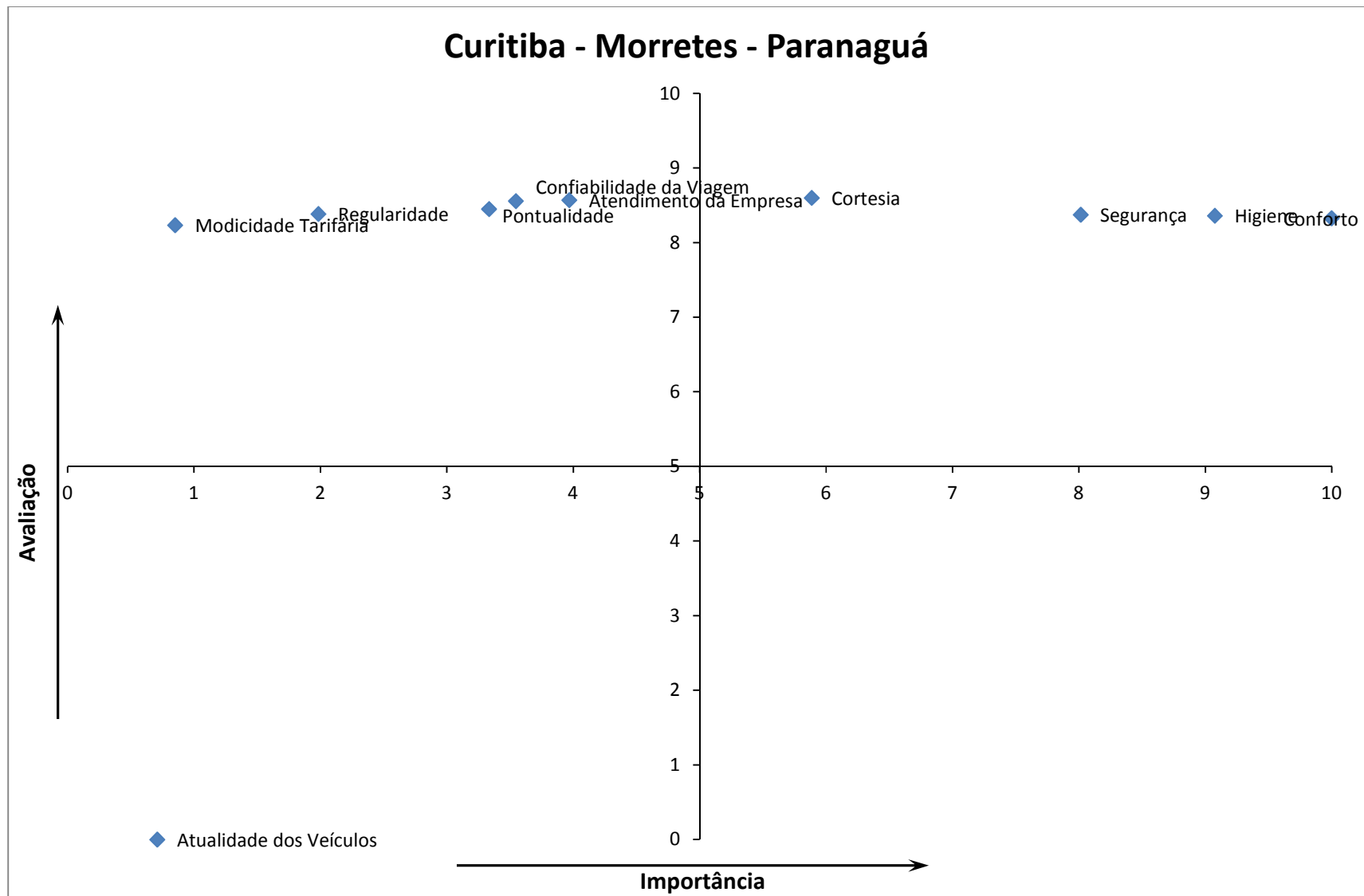
CURITIBA - MORRETES - PARANAGUÁ

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87,18	85,70
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	83,94	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	85,99	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	83,94	83,26
	Nível de ruído interno	83,41	
	Tempo da viagem	82,44	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	85,99	85,99
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	83,51	83,58
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	84,27	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	82,97	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	85,56	85,56
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	84,48	84,48
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,84	83,84
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,73	83,73
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	82,54	82,33
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	82,11	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	83,19	83,19

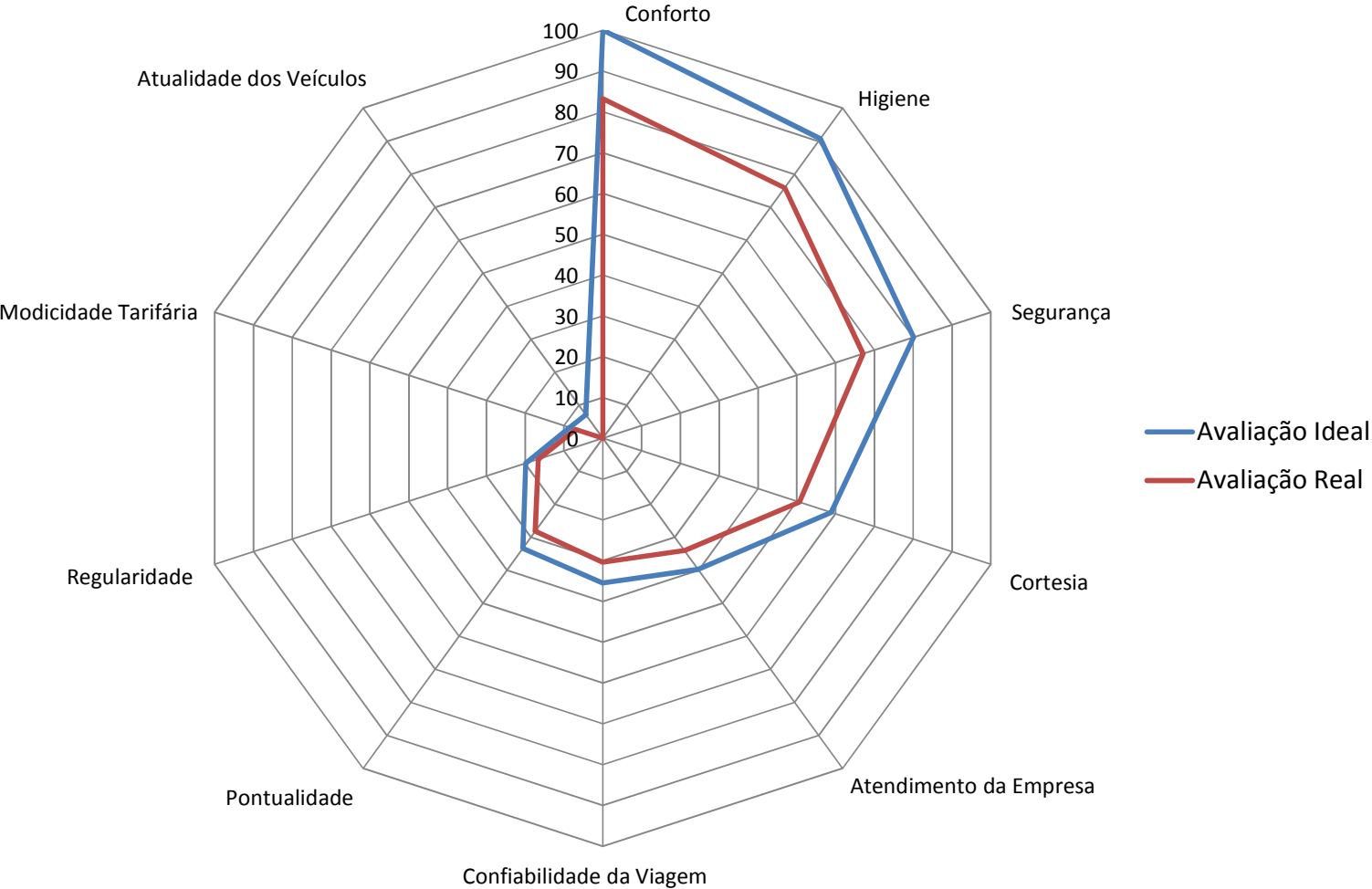
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	83,19	82,11
	Tempo das paradas	81,47	
	Segurança	83,41	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	82,33	
	Serviço de informação e sinalização	81,68	
	Qualidade dos produtos e serviços	81,36	
	Preço dos produtos e serviços	81,68	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	81,79	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	82,54	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	56	8,38	85,70
Conforto	141	21,11	83,26
Cortesia	83	12,43	85,99
Higiene	128	19,16	83,58
Confiabilidade da Viagem	50	7,49	85,56
Pontualidade	47	7,04	84,48
Regularidade	28	4,19	83,84
Segurança	113	16,92	83,73
Modicidade Tarifária	12	1,8	82,33
Atualidade dos Veículos	10	1,5	0,00
TOTAL	668	100	
IGS	82,97		

Nº de entrevistas realizadas: 232



Curitiba - Morretes - Paranaguá



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	232

São Lourenço - Soledade

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	48
Feminino	52
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	7
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	16
De 46 a 55 anos	17
De 56 a 65 anos	21
Mais de 65 anos	19
Média de Idade	46
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	2
Fundamental incompleto (1º grau)	14
Fundamental (1º grau)	8
Médio incompleto (2º grau)	12
Médio (2º grau)	18
Superior Incompleto	4
Superior Completo	42
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	7
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	13
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	13
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	22
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	12
Mais de R\$ 14.481,00	8
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	15
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	5
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	90
Compras	1
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	72
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	0
Mensal	1
Trimestral	1
Semestral	2
Anual	16
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	15
Não	85
Nº de entrevistas realizadas:	253

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	56
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	44
Nº de entrevistas realizadas:	39

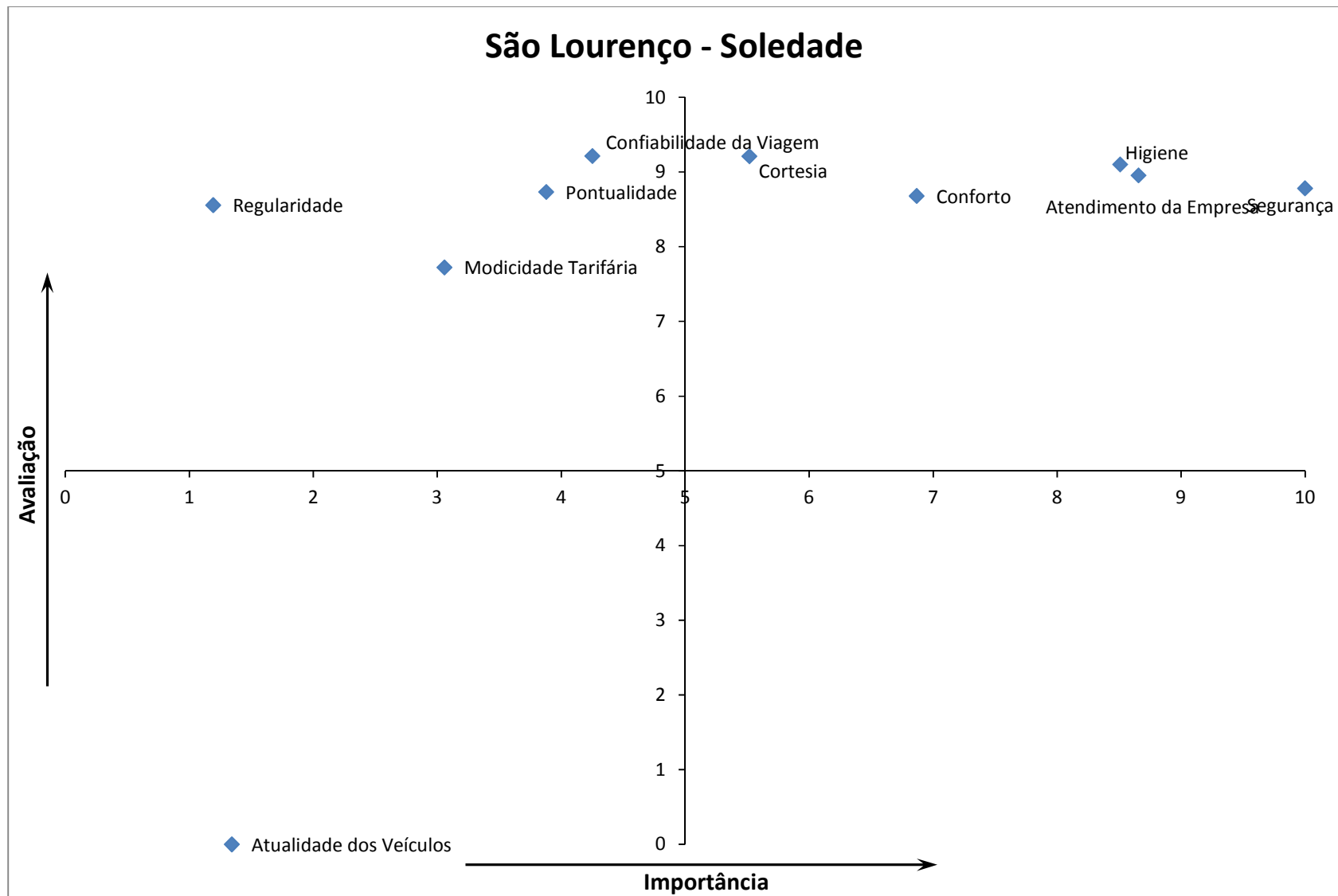
SÃO LOURENÇO - SOLEDADE

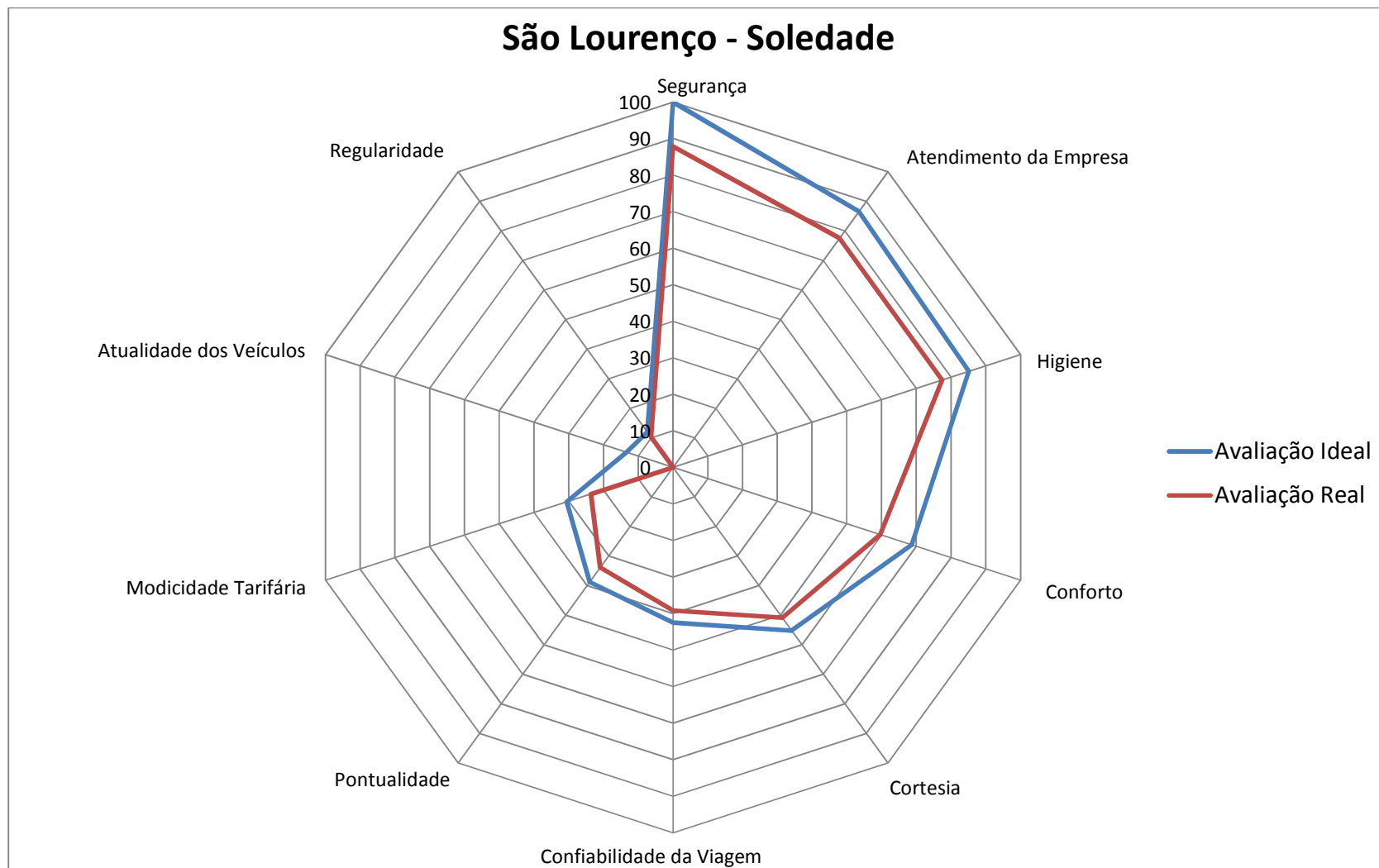
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	88,11	89,55
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	91,55	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	88,99	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	88,14	86,82
	Nível de ruído interno	85,67	
	Tempo da viagem	86,66	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	92,13	92,13
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	91,39	91,01
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	91,5	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	90,14	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	92,14	92,14
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	87,35	87,35
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	85,58	85,58
Segurança	Segurança com relação a assaltos	87,85	87,85

Modicidade Tarifária	Preço da passagem	74,11	77,25
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	80,38	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	87,75	87,75
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	86,66	85,58
	Tempo das paradas	87,65	
	Segurança	86,96	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	86,9	
	Serviço de informação e sinalização	84,62	
	Qualidade dos produtos e serviços	86,24	
	Preço dos produtos e serviços	85,48	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	86,6	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	82,27	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	116	16,25	89,55
Conforto	92	12,89	86,82
Cortesia	74	10,36	92,13
Higiene	114	15,97	91,01
Confiabilidade da Viagem	57	7,98	92,14
Pontualidade	52	7,28	87,35
Regularidade	16	2,24	85,58
Segurança	134	18,77	87,85
Modicidade Tarifária	41	5,74	77,25
Atualidade dos Veículos	18	2,52	0,00
TOTAL	714	100	
IGS	86,37		

Nº de entrevistas realizadas:253





SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	4
Não	96
Nº de entrevistas realizadas:	253

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	30
Boa	40
Regular	30
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	10

Passa Quatro - Coronel Fulgêncio

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	41
Feminino	59
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	12
De 26 a 35 anos	23
De 36 a 45 anos	19
De 46 a 55 anos	18
De 56 a 65 anos	16
Mais de 65 anos	12
Média de Idade	43
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	2
Fundamental (1º grau)	3
Médio incompleto (2º grau)	9
Médio (2º grau)	20
Superior Incompleto	18
Superior Completo	48
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	4
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	10
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	26
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	30
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	13
Mais de R\$ 14.481,00	10
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	2
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	95
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	71
Diária	1
Semanal	1
Quinzenal	1
Mensal	1
Trimestral	1
Semestral	2
Anual	22
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	234

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	234

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	20
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	80
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	5

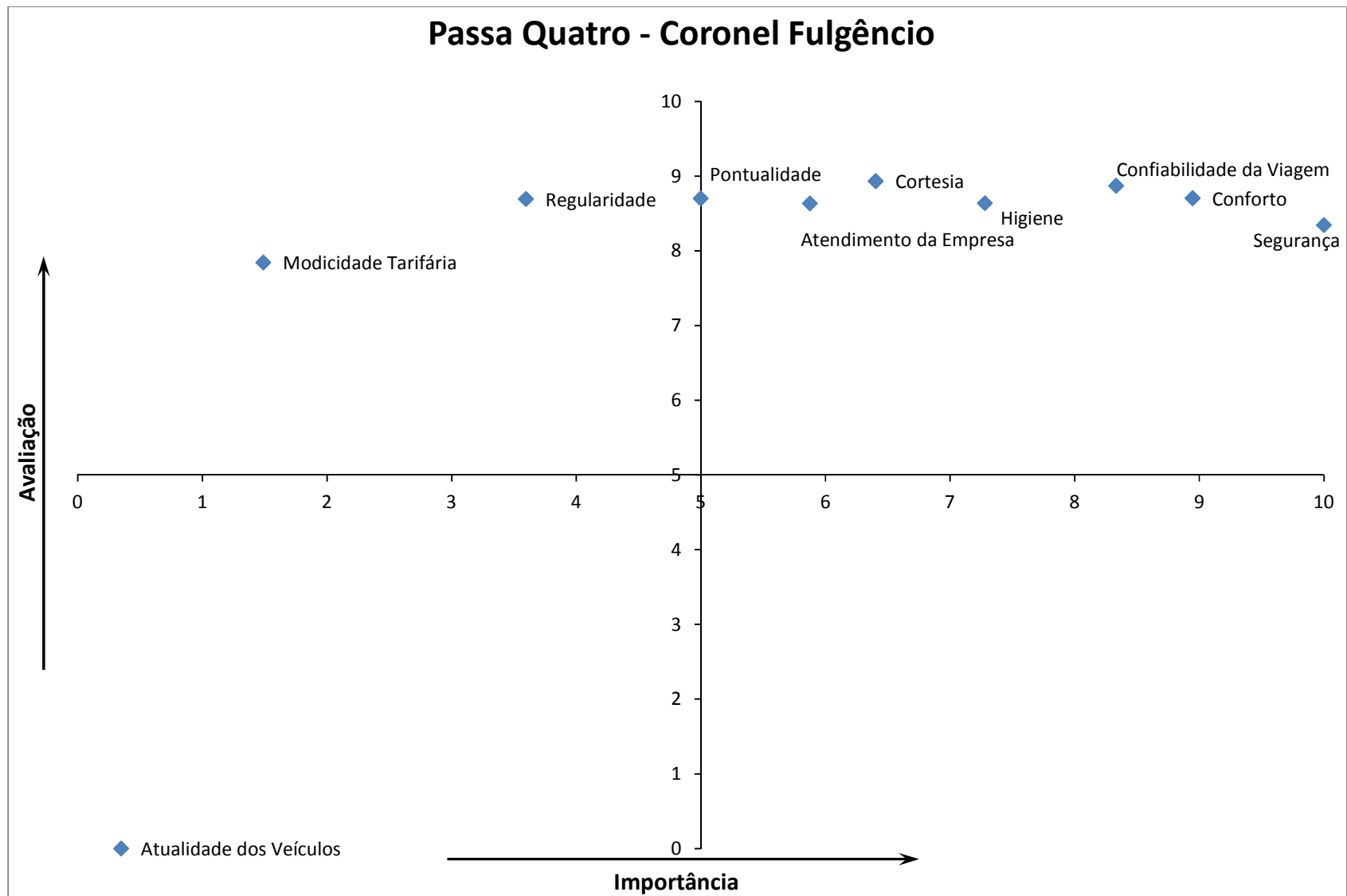
PASSA QUATRO - CORONEL FULGÊNCIO

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	87,98	86,35
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	84,53	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	86,54	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	86,65	87,06
	Nível de ruído interno	86,05	
	Tempo da viagem	88,47	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do ter, fiscais, bilheteiros, etc)	89,35	89,35
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	86,1	86,38
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	87,12	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	85,93	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	88,73	88,73
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	87,02	87,02
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	86,97	86,97
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,48	83,48
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	76,72	78,45
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	80,18	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	86,54	86,54

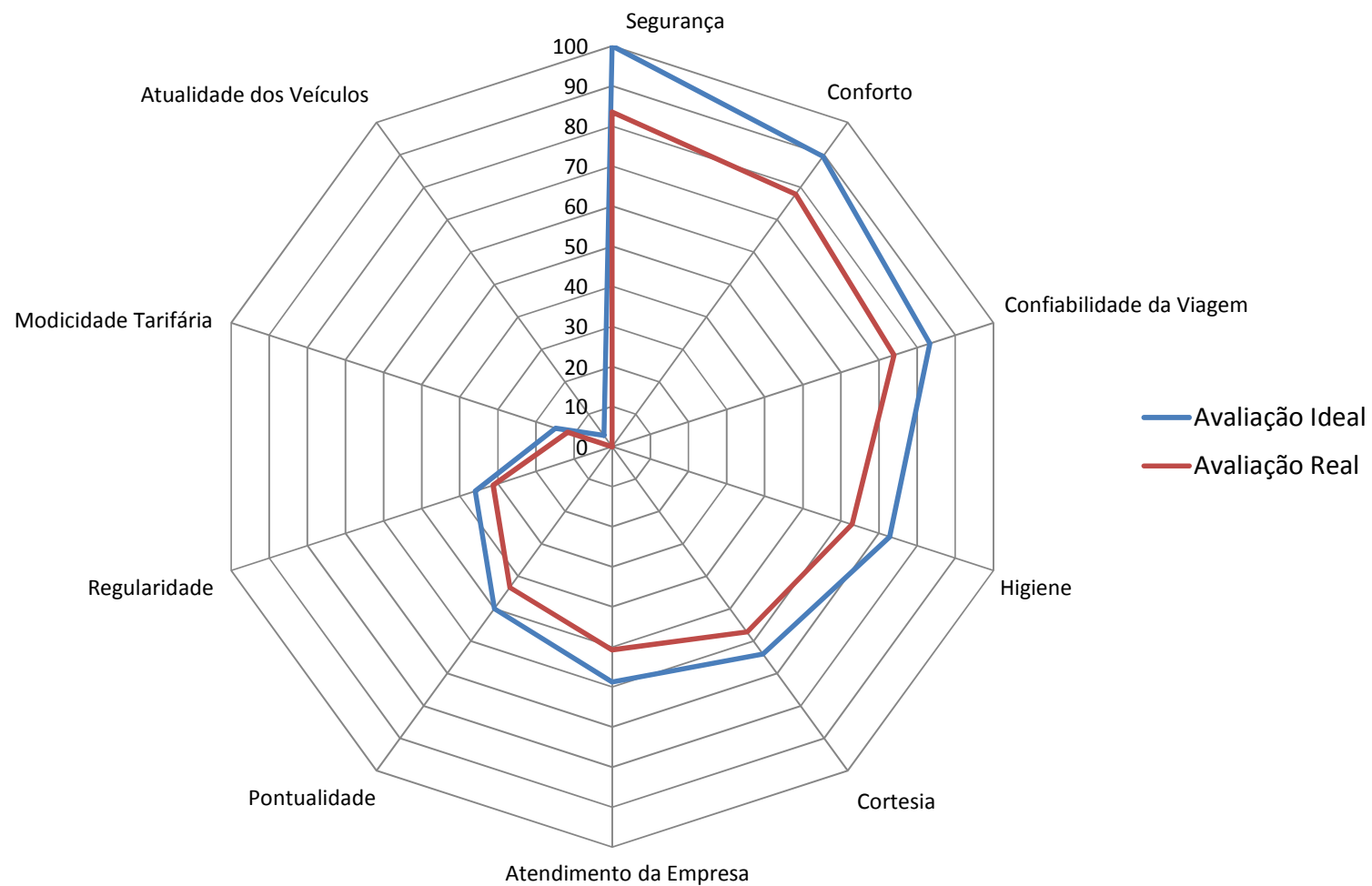
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	86,58	86,20
	Tempo das paradas	85,13	
	Segurança	86,32	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	84,33	
	Serviço de informação e sinalização	85,24	
	Qualidade dos produtos e serviços	87,02	
	Preço dos produtos e serviços	84,23	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	88,46	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	87,82	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	67	10,26	86,35
Conforto	102	15,62	87,06
Cortesia	73	11,18	89,35
Higiene	83	12,71	86,38
Confiabilidade da Viagem	95	14,55	88,73
Pontualidade	57	8,73	87,02
Regularidade	41	6,28	86,97
Segurança	114	17,46	83,48
Modicidade Tarifária	17	2,6	78,45
Atualidade dos Veículos	4	0,61	0,00
TOTAL	653	100	
IGS	86,01		

Nº de entrevistas realizadas: 234



Passa Quatro - Coronel Fulgêncio



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	1
Não	99
Nº de entrevistas realizadas:	234

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	50
Boa	50
Regular	0
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	2

Paranapiacaba

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	53
Feminino	47
Nº de entrevistas realizadas:	140

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	17
De 26 a 35 anos	30
De 36 a 45 anos	25
De 46 a 55 anos	19
De 56 a 65 anos	7
Mais de 65 anos	2
Média de Idade	38
Nº de entrevistas realizadas:	140

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	1
Fundamental incompleto (1º grau)	3
Fundamental (1º grau)	4
Médio incompleto (2º grau)	4
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	13
Superior Completo	47
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	140

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	2
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	27
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	16
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	1
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	7
Nº de entrevistas realizadas:	140

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	0
Estudo	2
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	6
Lazer/turismo	89
Compras	2
Outros	1
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	140

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	51
Diária	2
Semanal	0
Quinzenal	1
Mensal	2
Trimestral	0
Semestral	2
Anual	42
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas:	140

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	140

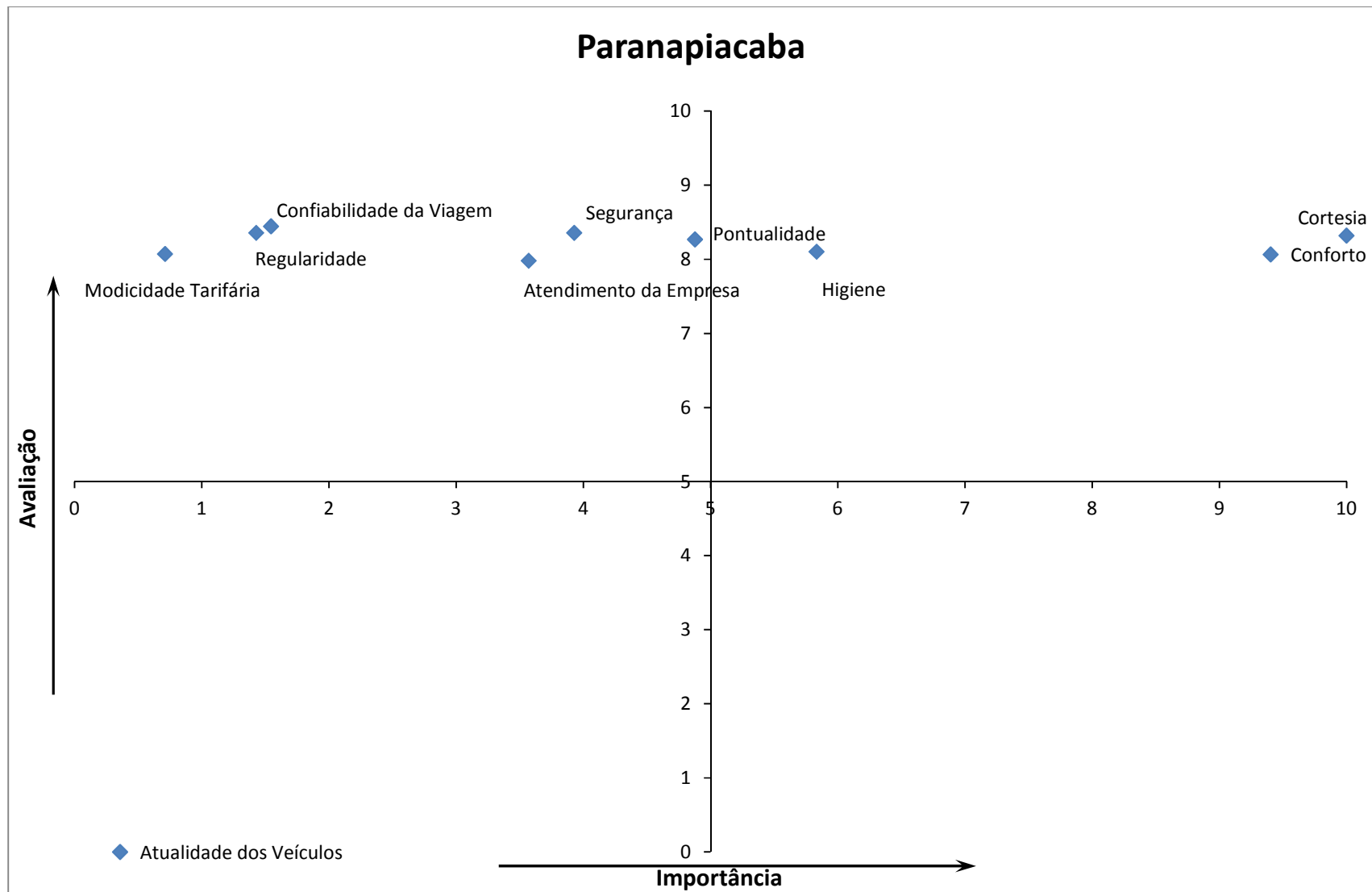
PARANAPIACABA

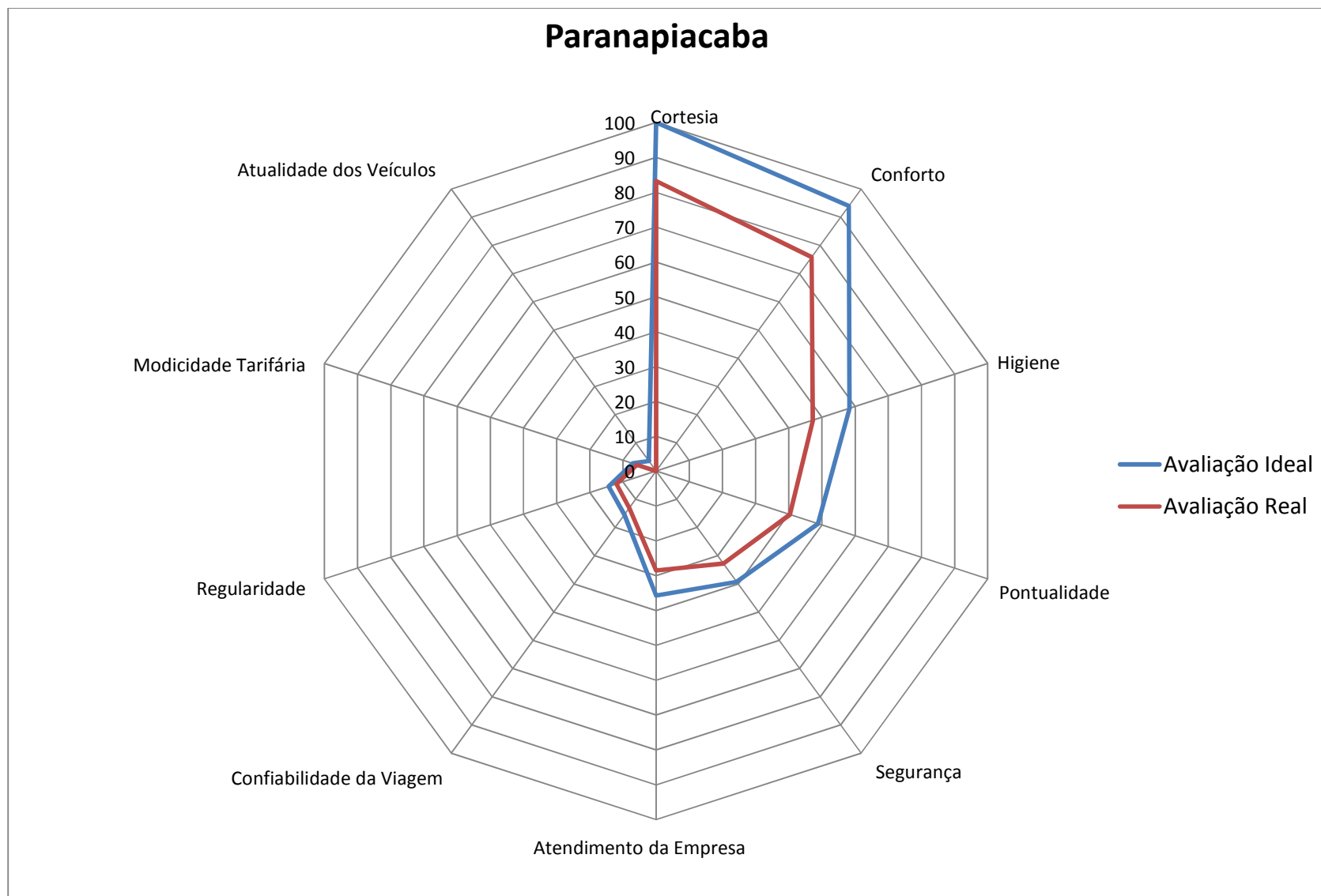
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	79,11	79,83
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	81,52	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	78,85	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	81,61	80,67
	Nível de ruído interno	79,32	
	Tempo da viagem	81,07	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	83,21	83,21
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	80,11	81,05
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	80,22	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	82,81	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	84,46	84,46
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	82,68	82,68
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,57	83,57
Segurança	Segurança com relação a assaltos	83,57	83,57
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	79,35	80,73
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	82,11	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	80,18	80,18

Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	79,26	79,23
	Tempo das paradas	77,54	
	Segurança	79,32	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	80,68	
	Serviço de informação e sinalização	80,22	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,14	
	Preço dos produtos e serviços	78,26	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	78,96	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	78,06	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	30	8,57	79,83
Conforto	79	22,57	80,67
Cortesia	84	24	83,21
Higiene	49	14	81,05
Confiabilidade da Viagem	13	3,71	84,46
Pontualidade	41	11,71	82,68
Regularidade	12	3,43	83,57
Segurança	33	9,43	83,57
Modicidade Tarifária	6	1,71	80,73
Atualidade dos Veículos	3	0,86	0,00
TOTAL	350	100	
IGS	81,32		

Nº de entrevistas realizadas: 140





SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	0
Não	100
Nº de entrevistas realizadas:	140

Rio Grande da Serra - Paranapiacaba

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

Q5.01 - Sexo	TOTAL
	%
Masculino	43
Feminino	57
Nº de entrevistas realizadas:	178

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	20
De 26 a 35 anos	31
De 36 a 45 anos	21
De 46 a 55 anos	15
De 56 a 65 anos	9
Mais de 65 anos	4
Média de Idade	37
Nº de entrevistas realizadas:	178

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	1
Fundamental (1º grau)	1
Médio incompleto (2º grau)	3
Médio (2º grau)	15
Superior Incompleto	11
Superior Completo	68
Não sabe/Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	178

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	8
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	19
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	19
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	15
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	15
Mais de R\$ 14.481,00	5
Sem renda	1
Não sabe/ Não respondeu	18
Nº de entrevistas realizadas:	178

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	3
Estudo	0
Saúde	1
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	90
Compras	0
Outros	2
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	178

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	72
Diária	0
Semanal	1
Quinzenal	0
Mensal	2
Trimestral	1
Semestral	1
Anual	22
Não sabe/ Não respondeu	1
Nº de entrevistas realizadas:	178

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	7
Não	93
Nº de entrevistas realizadas:	178

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	0
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	0
Outros descontos ou gratuidades	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	12

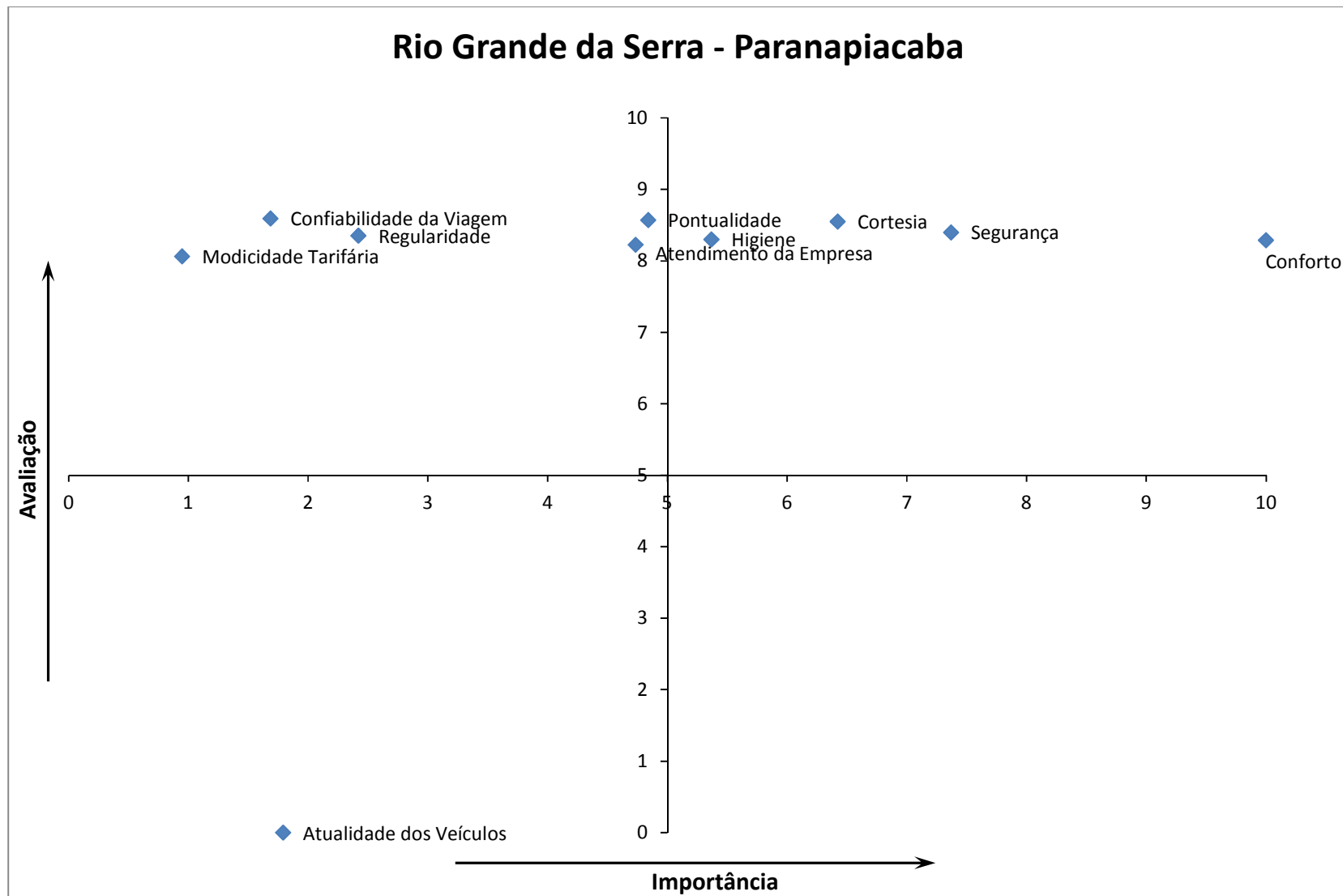
RIO GRANDE DA SERRA - PARANAPIACABA

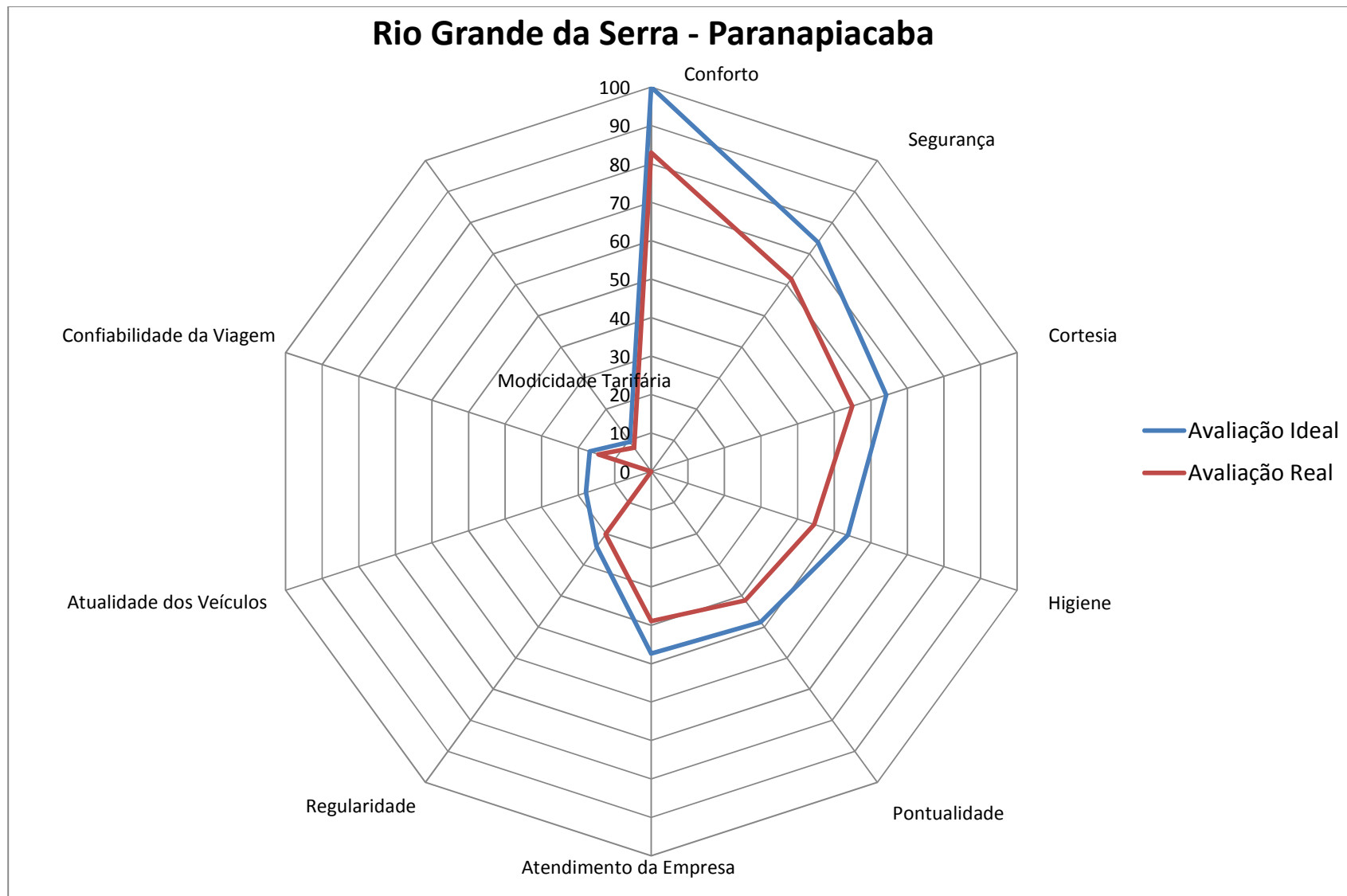
ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	85,21	82,26
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	81,93	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	79,65	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	83,76	82,91
	Nível de ruído interno	82,91	
	Tempo da viagem	82,06	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	85,51	85,51
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	84,02	83,01
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	83,62	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	81,38	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	85,94	85,94
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	85,73	85,73
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	83,53	83,53
Segurança	Segurança com relação a assaltos	84,01	84,01
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	80,57	80,63
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	80,69	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	84,66	84,66

Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	82,49	79,93
	Tempo das paradas	81,43	
	Segurança	81,92	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	79,77	
	Serviço de informação e sinalização	79,38	
	Qualidade dos produtos e serviços	79,83	
	Preço dos produtos e serviços	78,74	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	80,37	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	79,49	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	45	10,39	82,26
Conforto	95	21,94	82,91
Cortesia	61	14,09	85,51
Higiene	51	11,78	83,01
Confiabilidade da Viagem	16	3,7	85,94
Pontualidade	46	10,62	85,73
Regularidade	23	5,31	83,53
Segurança	70	16,17	84,01
Modicidade Tarifária	9	2,08	80,63
Atualidade dos Veículos	17	3,93	0,00
TOTAL	433	100	
IGS	80,54		

Nº de entrevistas realizadas: 178





SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	%
Sim	2
Não	98
Nº de entrevistas realizadas:	178

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram ter utilizado o SAC.

Q4.02 - Como o(a) Sr(a) avalia o serviço de SAC da empresa?	
Ótimo	33
Boa	33
Regular	33
Ruim	0
Péssima	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	3

Estação de Viana - Estação Araguaia

Todos os resultados apresentados nas tabelas são compostos por informações percentuais e também pelo número total de entrevistas realizadas e que compõem a base amostral para o cálculo percentual.

Portanto, algumas linhas apresentam resultados em percentuais e a última linha apresenta o número absoluto de entrevistas realizadas. Em alguns casos são apresentadas as médias da pergunta em questão.

	TOTAL
Q5.01 - Sexo	%
Masculino	45
Feminino	55
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29

Q5.02 - Idade	
De 16 a 25 anos	14
De 26 a 35 anos	20
De 36 a 45 anos	17
De 46 a 55 anos	14
De 56 a 65 anos	21
Mais de 65 anos	14
Média de Idade	46
Nº de entrevistas realizadas: Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29

Q5.03 - Grau de Instrução	
Analfabeto	0
Fundamental incompleto (1º grau)	7
Fundamental (1º grau)	0
Médio incompleto (2º grau)	14
Médio (2º grau)	28
Superior Incompleto	17
Superior Completo	34
Não sabe/Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas: Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29

Q5.04 - Renda mensal familiar

Até R\$ 724,00	0
De R\$ 725,00 a R\$ 1.448,00	24
De R\$ 1.449,00 a R\$ 2.172,00	3
De R\$ 2.173,00 a R\$ 3.620,00	28
De R\$ 3.621,00 a R\$ 7.240,00	38
De R\$ 7.241,00 a R\$ 14.480,00	7
Mais de R\$ 14.481,00	0
Sem renda	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº de entrevistas realizadas: Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29

Q5.05 - Motivo da viagem

Trabalho/negócios	0
Estudo	0
Saúde	0
Visita a amigos/parentes	3
Lazer/turismo	97
Compras	0
Outros	0
Não sabe/ Não respondeu	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29

Q5.06 - Frequência de Viagens no Trecho:

Eventual	93
Diária	0
Semanal	0
Quinzenal	0
Mensal	0
Trimestral	0
Semestral	0
Anual	4
Não sabe/ Não respondeu	3
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29

Q5.07 - O(a) Sr(a) possui algum tipo de desconto ou gratuidade?

Sim	17
Não	83
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29

A pergunta abaixo foi aplicada apenas às pessoas que afirmaram possuir algum tipo de desconto ou gratuidade.

Q5.08 - Que tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idosos	60
Gratuidade para portadores de deficiência	0
Descontos para idosos	40
Outros descontos ou gratuidades	0
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	5

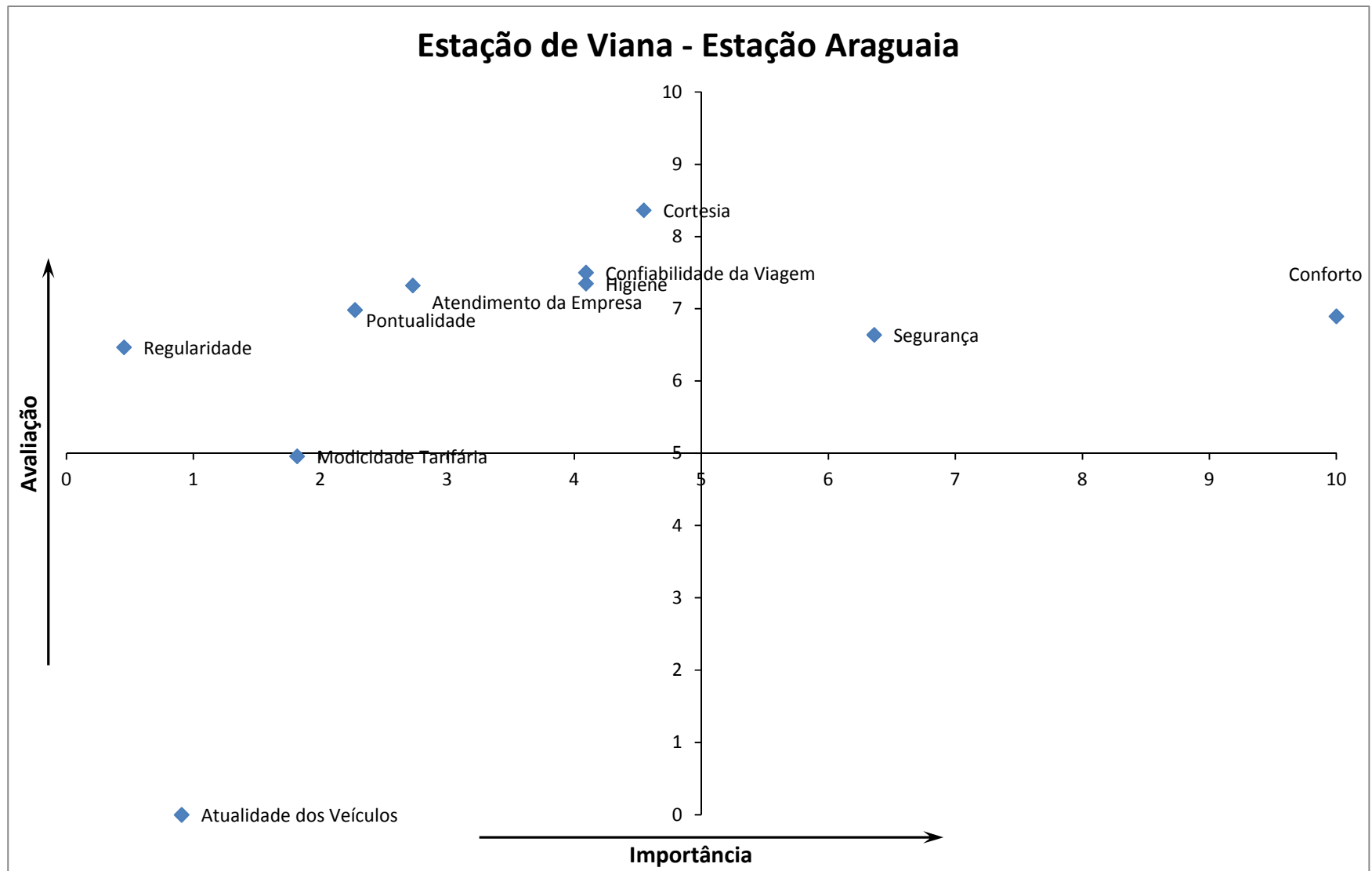
ESTAÇÃO DE VIANA - ESTAÇÃO ARAGUAIA

ATRIBUTOS	ITENS	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO (%)	
		ITEM (ISI)	ATRIBUTO (ISA)
Atendimento da Empresa	Facilidade para compra (acesso, tempo na fila, opções de pagamento)	75	73,21
	Facilidade para a troca (remarcação de passagens)	73,21	
	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	71,43	
Conforto	Conforto do trem (poltronas, espaços internos, temperatura, etc)	74,14	68,97
	Nível de ruído interno	69,83	
	Tempo da viagem	62,93	
Cortesia	Gentileza e educação dos funcionários (tripulação do trem, fiscais, bilheteiros, etc)	83,62	83,62
Higiene	Limpeza do banheiro do trem	71,25	73,46
	Limpeza geral do trem (corredor, poltronas, etc)	79,31	
	Qualidade dos produtos e serviços oferecidos à bordo (lanches)	69,83	
Confiabilidade da Viagem	Experiências quanto à não ocorrência de quebras, problemas mecânicos e interrupção da viagem	75	75
Pontualidade	Pontualidade (horário em que o trem parte e chega em relação ao programado)	69,83	69,83
Regularidade	Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/horários na linha)	64,66	64,66
Segurança	Segurança com relação a assaltos	66,38	66,38
Modicidade Tarifária	Preço da passagem	43,97	49,59
	Preço dos produtos (lanches) oferecidos à bordo	55,21	
Atualidade dos Trens	Estado de conservação do trem/vagões	70,69	70,69

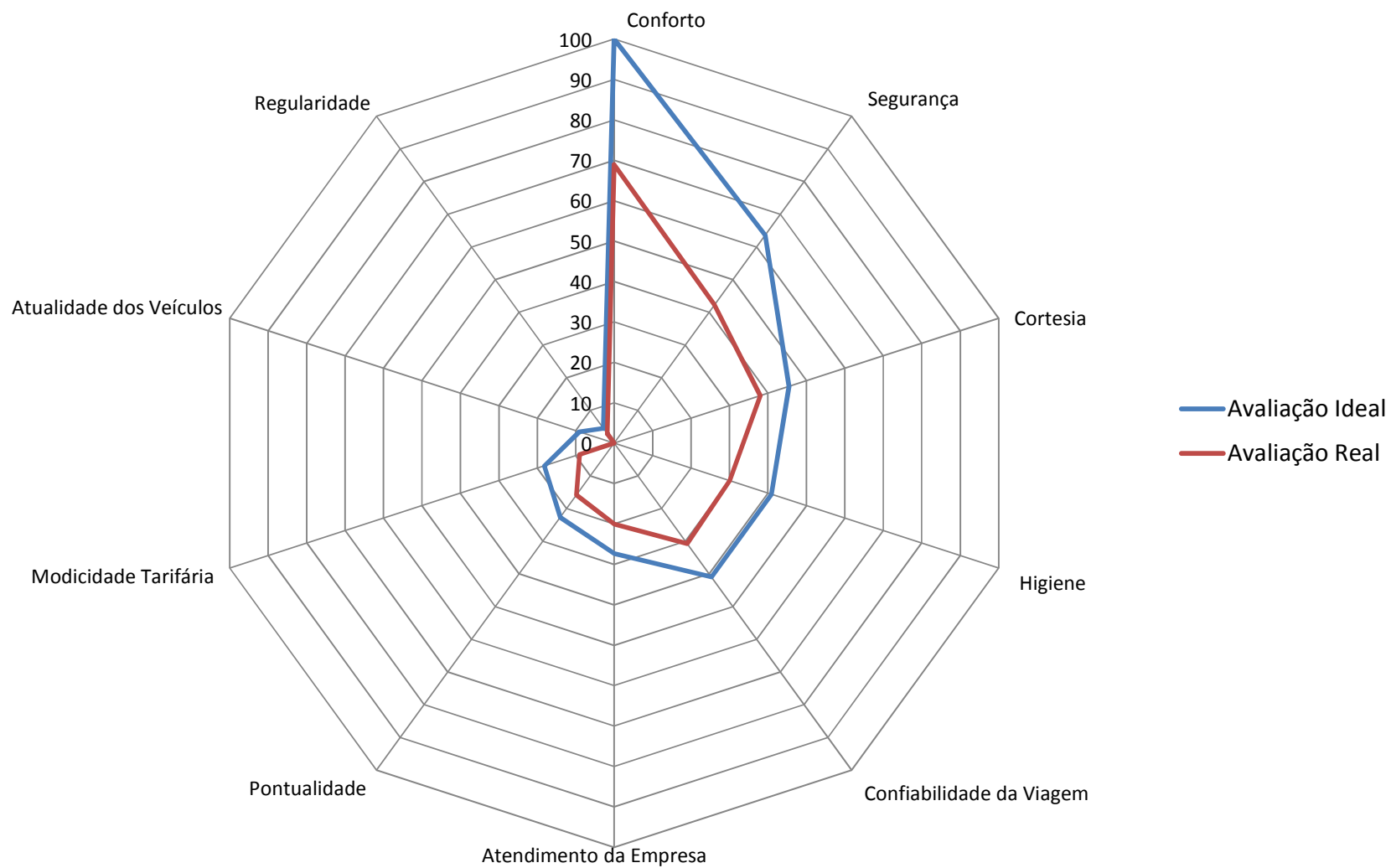
Estações Ferroviárias	Quantidade de paradas	68,97	65,27
	Tempo das paradas	56,9	
	Segurança	68,1	
	Limpeza, conservação e conforto das instalações, inclusive banheiros	72,41	
	Serviço de informação e sinalização	70,69	
	Qualidade dos produtos e serviços	67,24	
	Preço dos produtos e serviços	50	
	Facilidade de acesso (ônibus, táxi, estacionamento)	57,76	
	Desnível e distância do trem em relação à plataforma	70,69	

ATRIBUTOS	IMPORTÂNCIA		ISA (%)
	INDICAÇÕES (NA)	%	
Atendimento da Empresa	6	7,32	73,21
Conforto	22	26,83	68,97
Cortesia	10	12,2	83,62
Higiene	9	10,98	73,46
Confiabilidade da Viagem	9	10,98	75,00
Pontualidade	5	6,1	69,83
Regularidade	1	1,22	64,66
Segurança	14	17,07	66,38
Modicidade Tarifária	4	4,88	49,59
Atualidade dos Veículos	2	2,44	0,00
TOTAL	82	100	
IGS	69,15		

Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela): 29



Estação de Viana - Estação Araguaia



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

Q4.01 - O(a) Sr(a) já utilizou ou precisou utilizar o serviço de SAC da empresa?	TOTAL
	%
Sim	0
Não	100
Nº reduzido de entrevistas (analisar com cautela)	29