

Figura 22 – Questionário Rodovias Federais Concedidas

**RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS**

Considerando os serviços oferecidos pela concessionária XXX para o trecho a partir de YYY, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

ATRIBUTOS	ITENS	AVALIAÇÃO					
		O	B	RE	RU	PE	N.R.
Pista	Condições do pavimento (buracos e ondulações)	1.01					
	Condições do pavimento em dias de chuva (derrapagem)	1.02					
	Desnível entre pista e acostamento	1.03					
	Desnível na entrada de pontes	1.04					
Sinalização	Clareza nas informações das placas	1.05					
	Condição da pintura no pavimento	1.06					
	Visibilidade da sinalização	1.07					
	Facilidade de identificação do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	1.08					
Fluidez	Velocidade dos veículos na rodovia	1.09					
	Facilidade de ultrapassagem	1.10					
	Fluidez nos acessos e cruzamentos	1.11					
Segurança	Largura do acostamento	1.12					
	Condições das encostas	1.13					
	Condição das proteções laterais das pontes	1.14					
	Condição das proteções laterais da pista (defensas e barreiras)	1.15					
	Segurança nos acessos e cruzamentos	1.16					
Serviços	Utilidade das mensagens nos painéis eletrônicos	1.17					
Limpeza	Limpeza da pista (areia, cascalhos, detritos)	1.18					
	Limpeza das laterais da rodovia (lixo)	1.19					
	Condição da vegetação lateral (poda)	1.20					

Considerando toda a rodovia concedida, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

Pedágio	Valor do pedágio é justo em relação aos serviços oferecidos	1.21					
	Facilidade e rapidez no pagamento do pedágio	1.22					
	O senhor(a) estaria disposto(a) a pagar mais por um serviço de melhor qualidade?	1.23	Sim	Não			

Tendo em vista as características das rodovias federais concedidas, indique os três fatores que o Sr. considera mais importantes (CARTELA COM OS ATRIBUTOS).

IMPORTÂNCIA DOS ATRIBUTOS	Item	Ranking
	Condições da PISTA	2.01
	Qualidade de SINALIZAÇÃO	2.02
	FLUIDEZ dos veículos	2.03
	Condições de SEGURANÇA	2.04
	Utilidade dos SERVIÇOS	2.05
	Condições de LIMPEZA	2.06
	Preço justo do PEDÁGIO	2.07

Considerando toda a rodovia concedida, como o(a) Sr.(a) avalia os seguintes itens:

**Obras**

3.01 O Sr (a) passou por pelo menos um trecho em obra?  1 - Sim  2 - Não

3.02 Quantidade de obras  1 - Ótimo  2 - Bom  3 - Regular  4 - Ruim  5 - Péssimo  6 - NR

3.03 Adequação da sinalização de obras  1 - Ótimo  2 - Bom  3 - Regular  4 - Ruim  5 - Péssimo  6 - NR

3.04 Impacto das obras nesta viagem que o Sr(a) está fazendo  1 - Ótimo  2 - Bom  3 - Regular  4 - Ruim  5 - Péssimo  6 - NR

**Serviço de atendimento ao Usuário - SAU**

4.01 O Sr (a) utilizou o Serviço de atendimento ao Usuário - SAU?  1 - Sim  2 - Não

4.02 Facilidade de acesso ao Serviço de atendimento ao Usuário - SAU  1 - Ótimo  2 - Bom  3 - Regular  4 - Ruim  5 - Péssimo  6 - NR

4.03 Qualidade do atendimento do Serviço de atendimento ao Usuário - SAU  1 - Ótimo  2 - Bom  3 - Regular  4 - Ruim  5 - Péssimo  6 - NR

4.04 O Sr (a) utilizou socorro mecânico ou médico?  1 - Sim  2 - Não

4.05 Eficiência de socorro (mecânico e médico)  1 - Ótimo  2 - Bom  3 - Regular  4 - Ruim  5 - Péssimo  6 - NR

**AVALIAÇÃO DA ANTT**

5.01 O Sr(a) sabe o que é a ANTT - Agência Nacional de Transportes Terrestres?  
 1 - Sim  2 - Não

5.02 Qual a função da ANTT?

1 - Construção da Rodovia  4 - Manutenção da Rodovia

2 - Policiamento da Rodovia  5 - Outras

3 - Fiscalização da Concessionária  6 - Não sabe/não respondeu

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

1 - Ótima  4 - Ruim

2 - Boa  5 - Péssima

3 - Regular  6 - Não sabe/não respondeu

Figura 23 – Questionário Rodovias Federais Concedidas (continuação)

PERFIL DO USUÁRIO			
6.01	<b>Sexo</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Masculino	<input type="checkbox"/> 2 - Feminino <input type="checkbox"/> 3 - Não Informou
6.02	<b>Idade</b>	<input type="text"/> anos	
6.03	<b>Instrução</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Analfabeto	<input type="checkbox"/> 2 - Fundamental incompleto
		<input type="checkbox"/> 3 - Fundamental	<input type="checkbox"/> 4 - Médio Incompleto
		<input type="checkbox"/> 5 - Médio	<input type="checkbox"/> 6 - Superior Incompleto
		<input type="checkbox"/> 7 - Superior	<input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
6.04	<b>Renda Familiar Mensal</b>	<input type="checkbox"/> 1 - até R\$ 937	<input type="checkbox"/> 2 - de R\$ 937 a R\$ 1.874
		<input type="checkbox"/> 3 - de R\$ 1.874 a R\$ 2.811	<input type="checkbox"/> 4 - de R\$ 2.811 a R\$ 3.748
		<input type="checkbox"/> 5 - de R\$ 3.748 a R\$ 9.370	<input type="checkbox"/> 6 - de R\$ 9.370 a R\$ 18.740
		<input type="checkbox"/> 7 - mais de R\$ 18.740	<input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
6.05	<b>Motivo da Viagem</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Trabalho/negócios	<input type="checkbox"/> 2 - Estudo
		<input type="checkbox"/> 3 - Saúde	<input type="checkbox"/> 4 - Visita a amigos/parentes
		<input type="checkbox"/> 5 - Lazer/turismo	<input type="checkbox"/> 6 - Compras
		<input type="checkbox"/> 7 - Outros	<input type="checkbox"/> 8 - Não sabe/não respondeu
6.06	<b>Frequência de Viagens no Trecho</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Eventual	<input type="checkbox"/> 2 - Diária
		<input type="checkbox"/> 3 - Semanal	<input type="checkbox"/> 4 - Quinzenal
		<input type="checkbox"/> 5 - Mensal	<input type="checkbox"/> 6 - Trimestral
		<input type="checkbox"/> 7 - Semestral	<input type="checkbox"/> 8 - Anual
		<input type="checkbox"/> 9 - Não sabe/não respondeu	
6.07	<b>Turno predominante da viagem</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Diurno	<input type="checkbox"/> 2 - Noturno
6.08	<b>Veículo:</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Leve	<input type="checkbox"/> 2 - Pesado
IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO			
7.01	<b>Nome</b>	<input type="text"/>	7.02 (DDD) + Telefone <input type="text"/>
8.01	<b>Concessionária</b>	<input type="text"/>	8.02 BR: <input type="text"/>
		8.03 Trecho: <input type="text"/>	
8.04	<b>Local da Pesquisa:</b>	<input type="text"/>	8.05 km: <input type="text"/>
		8.06 Data da Pesquisa: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	8.07 Hora <input type="text"/> :
8.08	<b>Condição climática:</b>	<input type="checkbox"/> 1 - Ensolarado	<input type="checkbox"/> 2 - Parcialmente nublado
		<input type="checkbox"/> 3 - Nublado	<input type="checkbox"/> 4 - Neblina
		<input type="checkbox"/> 5 - Chuvoso	<input type="checkbox"/> 6 - Chuva muito forte (Tempestade, trovoadas ou granizo)
9.01	<b>Pesquisador</b>	<input type="text"/>	9.02 Supervisor: <input type="text"/>