

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

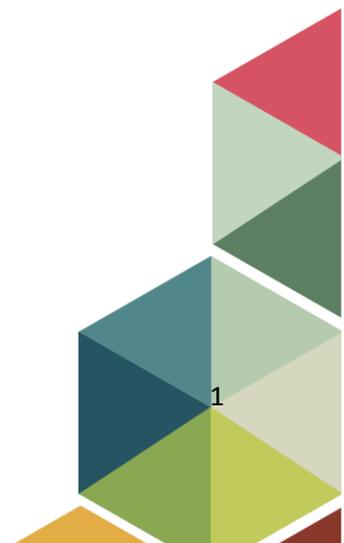
Relatório de Resultados Avaliação da ANTT

**CONTRATO Nº 018/2017
PRODUTO 3**

Agosto / 2018

MK Pesquisa

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



Equipe técnica:**Ronaldo Lisboa** _____

Preposto

ronaldolisboa@mkpesquisa.com.br

(31) 3273-2347

Cláudia Valente _____

Coordenação geral

claudiavalente@mkpesquisa.com.br /administrativo@mkpesquisa.com.br

(31) 3273-2347

Lucia Helena Cardoso _____

Estatística

luciacardoso@mkpesquisa.com.br

(31) 3273-2347

Eduardo Henrique _____

Analista de banco de dados

eduardo@mkpesquisa.com.br

Tel.: (31) 3273-2347

Magda Gomes _____

Supervisora Geral

magdagomes@mkpesquisa.com.br

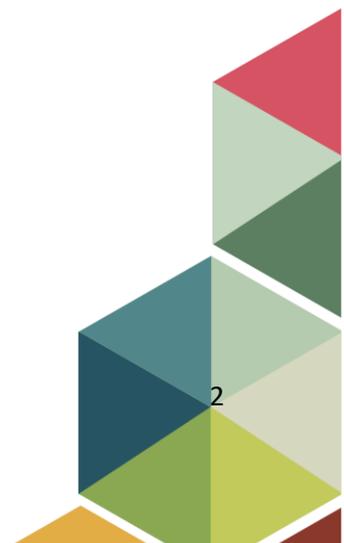
Tel.: (31) 3273-2347

Lucas Faria _____

Supervisor

lucasfaria@mkpesquisa.com.br

Tel.: (31) 3273-2347



SUMÁRIO

1. NOTA METODOLÓGICA.....	4
1.1. Abrangência e objetivos	4
1.2. Coleta dos dados.....	5
1.3. Metodologia	6
1. RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS	10
a) <i>Conhecimento da ANTT</i>	10
b) <i>Funções da ANTT</i>	11
c) <i>Avaliação da atuação da ANTT</i>	15
d) <i>Comparativo dos resultados 2014 x 2018</i>	16
2. RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS	18
a) <i>Familiarização da empresa com ações da ANTT</i>	18
b) <i>Avaliação da atuação da ANTT</i>	19
e) <i>Comparativo dos resultados 2014 x 2018</i>	20

1. NOTA METODOLÓGICA

1.1. Abrangência e objetivos

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

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

O estudo foi dividido em três grandes públicos e para o transporte de passageiros existe uma subdivisão de perfis 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 regular de passageiros; e
7. Transporte ferroviário turístico de passageiros.

b) Serviços prestados pelas concessionárias de rodovias federais; e

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

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

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

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

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

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

O presente relatório tem por escopo a apresentação dos resultados da Avaliação da ANTT atribuída pelos usuários de todos os tipos de transportes abrangidos pela Pesquisa de Satisfação.

1.2. Coleta dos dados

A pesquisa de avaliação da ANTT realizada com os usuários do transporte rodoviário e ferroviário de passageiros, do transporte ferroviário de cargas e com usuários das rodovias federais concedidas ocorreu no período de 10 de dezembro de 2017 a 27 de maio de 2018, respeitando as seguintes diretrizes, com vistas à exclusão de períodos que apresentam características atípicas em relação ao restante do ano:

- a) Serviços regulares semiurbanos: não realizar a coleta nos meses de julho, dezembro e janeiro;
- b) Serviços regulares rodoviários interestadual e internacional: não realizar a coleta entre 15 de dezembro e 15 de janeiro;
- c) Serviços de fretamento: sem restrição do período de coleta no período determinado;
- d) Serviços ferroviários: sem restrição do período de coleta no período determinado.

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

Os entrevistadores tinham posse e dominavam o uso de tablet/smartphone compatíveis com o sistema operacional Android, permitindo a instalação do SurveyCTO (programa usado para a coleta de dados). O modelo do questionário utilizado na pesquisa consta no Anexo I deste Relatório.

A equipe da MK Pesquisa e Planejamento, licitada pela ANTT para a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários, disponibilizou permanentemente na sede da empresa

em Belo Horizonte: um coordenador, dois supervisores, uma estatística, um analista de banco de dados, seis checadores, quinze pesquisadores na modalidade telefônica e em campo, distribuídos em todas as regiões do território nacional, aproximadamente 230 (duzentos e trinta) entrevistadores.

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

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

1.3. Metodologia

Os tamanhos de amostra por empresa/estado/trecho representam valores mínimos de entrevistas a serem realizadas, ou seja, o número mínimo de questionários válidos. As amostras mínimas foram calculadas de forma que sejam assegurados nível de confiança de 95% e margem de erro de 5%, conforme figura abaixo:

Figura 1 – Amostra mínima para cada tipo de serviço

	Quantidade mínima de entrevistas por empresa/ estado/ trecho	
	Erro amostral de 5%	Erro amostral de 6%
Ferroviário regular	135	94
Ferroviário turístico	63	44
Fretamento	90	63
Interestadual	156	108
Interestadual Semiurbano	221	154
Interestadual Semiurbano DF	1323	919
Internacional	104	73
Internacional Semiurbano	117	81
Rodovias concedidas	238	165

A Avaliação da ANTT teve diferentes abordagens, em função do tipo de questionário, visando a perceber a noção de cada usuário sobre as atribuições da ANTT em relação ao tipo de transporte utilizado.

Primeiramente, o usuário foi indagado se sabe o que é a ANTT e, em caso positivo, respondeu sobre as atribuições da Agência. Por sua vez, foram selecionados para responder sobre o desempenho da Agência os usuários que não cometeram nenhum equívoco e responderam pelo menos uma atribuição correta da Agência, ainda que a resposta tenha sido “Outras”.

Segue a descrição para cada tipo de serviço:

- Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros, Transporte Rodoviário Interestadual Semiurbano de Passageiros, Transporte Rodoviário Internacional de Passageiros e Transporte Rodoviário Internacional Semiurbano de Passageiros:

- 1) O usuário sabe o que é a ANTT (sim ou não);
- 2) Qual a atribuição da ANTT em relação a este tipo de transporte, incluindo opções corretas e inadequadas:
 - a) Determina tarifas (Correta);
 - b) Fiscaliza as paradas (Incorreta);
 - c) Fiscaliza as empresas e linhas (Correta);
 - d) Fiscaliza as rodoviárias (Incorreta);
 - e) Opera linhas de ônibus (Incorreta);
 - f) Outras (Correta); e
 - g) Não sabe/não respondeu.

- Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento:

- 1) O usuário sabe o que é a ANTT (sim ou não);
- 2) Qual a atribuição da ANTT em relação a este tipo de transporte, incluindo opções corretas e inadequadas:
 - a) Fiscaliza as paradas (Incorreta);
 - b) Autoriza a operação das empresas de turismo (Correta);
 - c) Autoriza o fretamento (Correta);
 - d) Fiscaliza as rodoviárias (Incorreta);
 - e) Outras (Correta); e
 - f) Não sabe/não respondeu.

- Transporte Ferroviário de Passageiros Regular:

- 1) O usuário sabe o que é a ANTT (sim ou não);
- 2) Qual a atribuição da ANTT em relação a este tipo de transporte, incluindo opções corretas e inadequadas:
 - a) Fiscaliza a operação dos trens (Correta);
 - b) Fiscaliza as paradas dos trens (Correta);
 - c) Opera linhas de trens (Incorreta);
 - d) Determina os horários dos trens (Incorreta);
 - e) Outras (Correta); e
 - f) Não sabe/não respondeu.

- Transporte Ferroviário de Passageiros Turístico:

- 1) O usuário sabe o que é a ANTT (sim ou não);
- 2) Qual a atribuição da ANTT em relação a este tipo de transporte, incluindo opções corretas e inadequadas:
 - a) Fiscaliza a operação dos trens (Correta);
 - b) Fiscaliza as paradas dos trens (Correta);
 - c) Determina as tarifas dos trens (Incorreta);
 - d) Determina os horários dos trens (Incorreta);
 - e) Outras (Correta); e
 - f) Não sabe/não respondeu.

- Rodovias Federais concedidas:

- 1) O usuário sabe o que é a ANTT (sim ou não);
- 2) Qual a atribuição da ANTT em relação a este tipo de transporte, incluindo opções corretas e inadequadas:
 - a) Construção da Rodovia (Incorreta);
 - b) Policiamento da Rodovia (Incorreta);
 - c) Fiscalização da Concessionária (empresa que administra a rodovia) (Correta);
 - d) Manutenção da Rodovia (Incorreta);
 - e) Outras (Correta); e
 - f) Desconhece

Finalmente, para os usuários que sabem o que é a ANTT e qual a sua função, será solicitado que avalie a atuação da Agência, sendo-lhe apresentada a Cartela 1.

CARTELA 1 – Avaliação da atuação da agência

AVALIAÇÃO DOS ITENS	
ÓTIMO	(Muito Satisfeito)
BOM	(Satisfeito)
REGULAR	
RUIM	(Insatisfeito)
PÉSSIMO	(Muito Insatisfeito)

Para o Transporte Ferroviário de Cargas a abordagem foi feita de forma diferente dos demais. Inicialmente solicitou-se que indicasse o grau de familiarização com as ações da ANTT. A seguir pediu-se que o usuário avaliasse a atuação da ANTT no cumprimento de suas funções como reguladora e fiscalizadora, utilizando a mesma escala da cartela 1.

RESULTADO GERAL E POR TIPO DE SERVIÇO

1. RESULTADO DO TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E RODOVIAS FEDERAIS CONCEDIDAS

Nesta seção são apresentados os resultados relativos à **avaliação da ANTT** para o **transporte rodoviário de passageiros e rodovias federais concedidas**. As respostas estão agrupadas por tipo de serviço, independentemente de empresa, estado, trecho ou região.

Esta seção não engloba os usuários do ferroviário de cargas, já que estes foram questionados apenas quanto a familiaridade e a satisfação com a ANTT - não houve pergunta sobre as funções da Agência para os entrevistados deste segmento.

As tabelas e gráficos mostram os **resultados gerais e por tipo de serviço** acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância.

a) Conhecimento da ANTT

Considerando os respondentes de todos os tipos de serviços, com exceção do transporte ferroviário de cargas, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários apontou os seguintes resultados relevantes:

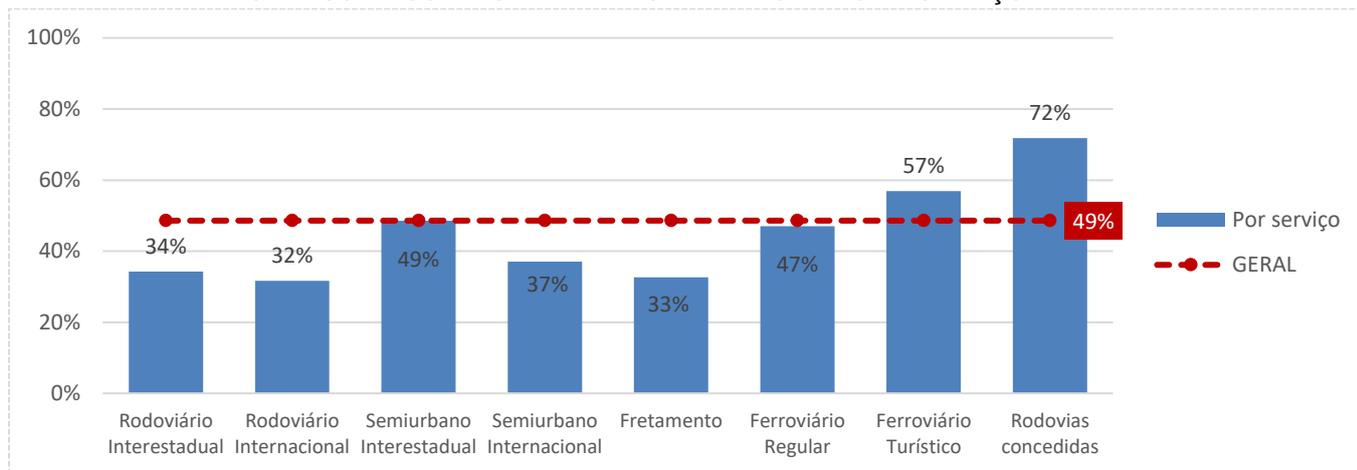
- Em geral, pouco menos da metade (**48,6%**) dos usuários dos serviços de transporte de passageiros e das rodovias concedidas **declararam saber o que é a ANTT**;
- Quando analisados os tipos de serviço separadamente, tem-se que os usuários das **rodovias federais concedidas e os usuários do transporte ferroviário turístico** são os que declaram ter **maior conhecimento da agência reguladora**;

A figura 2 apresenta a porcentagem geral e por tipo de serviço dos usuários que declaram que sabem o que é a ANTT.

Figura 2 – CONHECIMENTO DA ANTT – GERAL E POR TIPO DE SERVIÇO

	GERAL	Rodoviário Interestadual	Rodoviário Internacional	Semiurbano Interestadual	Semiurbano Internacional	Fretamento	Ferrovário Regular	Ferrovário Turístico	Rodovias concedidas
Sim	48,6%	34,2%	31,6%	48,5%	37,0%	32,7%	47,1%	56,9%	71,8%
Não	51,4%	65,8%	68,4%	51,5%	63,0%	67,3%	52,9%	43,1%	28,2%
Base	53908	21480	1144	12573	378	1887	272	943	15231

GRÁFICO 1 – CONHECE A ANTT – GERAL E POR TIPO DE SERVIÇO



b) Funções da ANTT

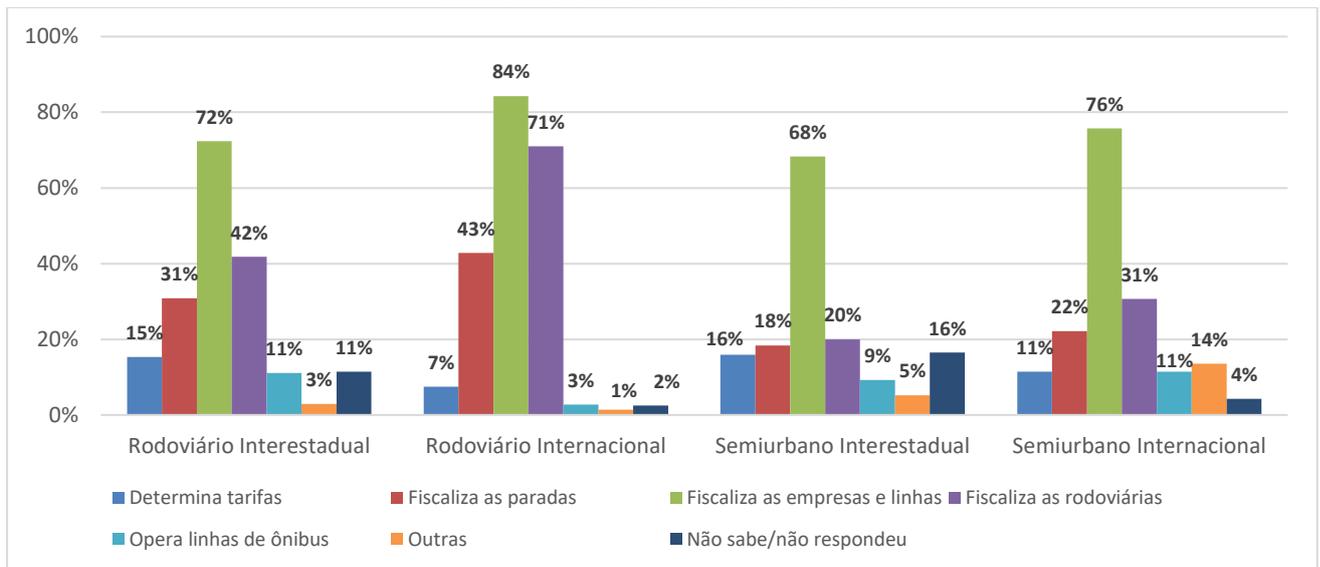
Para os usuários que declaram conhecer a ANTT, foi pedido que apontassem qual a função da mesma, de acordo com os itens apresentados na metodologia deste relatório.

A seguir são apresentados os resultados por tipo de serviço:

Transporte Rodoviário interestadual/ internacional e Transporte Rodoviário Semiurbano interestadual/ internacional:

- De maneira geral, **poucos sabem** que a ANTT tem a função de **determinar tarifas**;
- Em contrapartida, **a maioria tem conhecimento** de que a ANTT **fiscaliza as empresas e linhas**;
- **Boa parte dos usuários** acha que a ANTT **fiscaliza as rodoviárias**, principalmente os usuários do **Transporte Rodoviário interestadual e internacional**. Estes mesmos usuários também são os que **mais acham que a ANTT fiscaliza as paradas**.

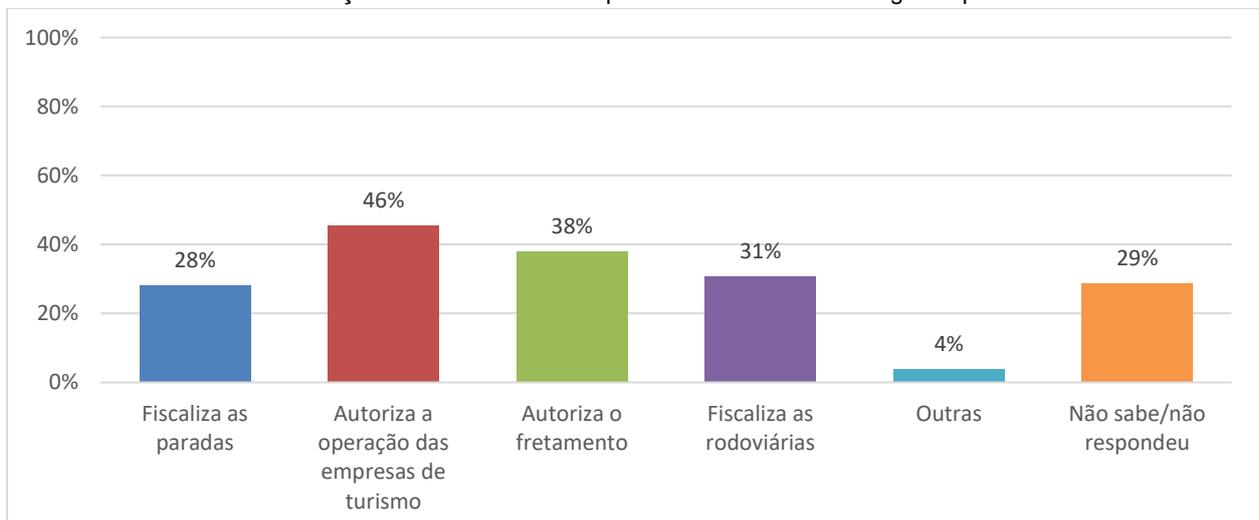
GRÁFICO 2- FUNÇÕES DA ANTT – Transporte Rodoviário interestadual/ internacional e Transporte Rodoviário Semiurbano interestadual/ internacional



Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento:

- Dos usuários do transporte rodoviário por fretamento que declaram conhecer a ANTT, **29% não sabem informar quais as funções da agência;**
- **Pouco menos da metade** dos usuários sabem que a ANTT tem a função de **autorizar a operação das empresas de turismo;**
- **38% sabem que a agência autoriza o fretamento.**

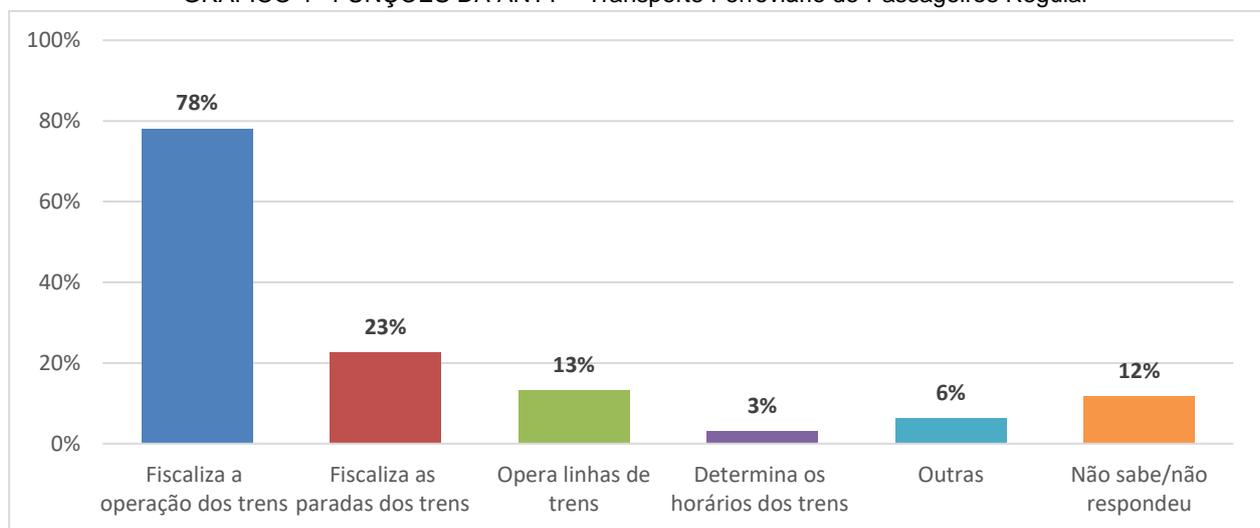
GRÁFICO 3- FUNÇÕES DA ANTT – Transporte Rodoviário de Passageiros por Fretamento



Transporte Ferroviário de Passageiros Regular:

- **A maioria dos usuários** do transporte ferroviário regular que declara conhecer a ANTT, **sabe que a ANTT tem por função fiscalizar a operação dos trens;**
- Entretanto, apenas **23% sabe que a agência fiscaliza as paradas dos trens;**
- **12% não souberam responder a esta pergunta.**

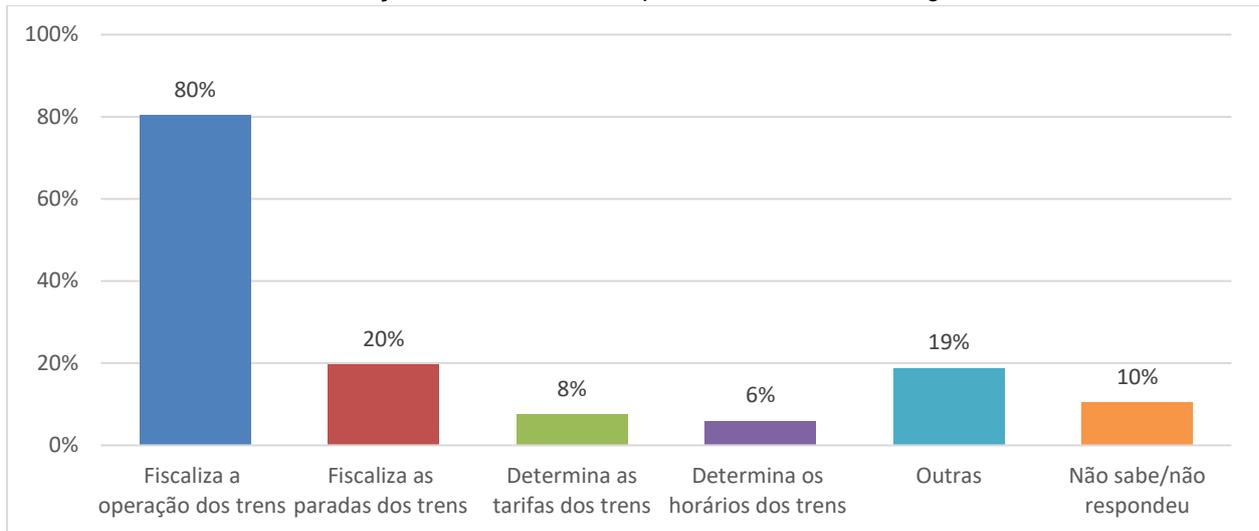
GRÁFICO 4– FUNÇÕES DA ANTT – Transporte Ferroviário de Passageiros Regular



Transporte Ferroviário de Passageiros Turístico:

- Da mesma forma que no transporte ferroviário regular, **a maioria dos usuários** do transporte ferroviário turístico que declara conhecer a ANTT, **sabe que a ANTT tem por função fiscalizar a operação dos trens;**
- Entretanto, apenas **20% sabe que a agência fiscaliza as paradas dos trens;**
- **10% não souberam responder a esta pergunta.**

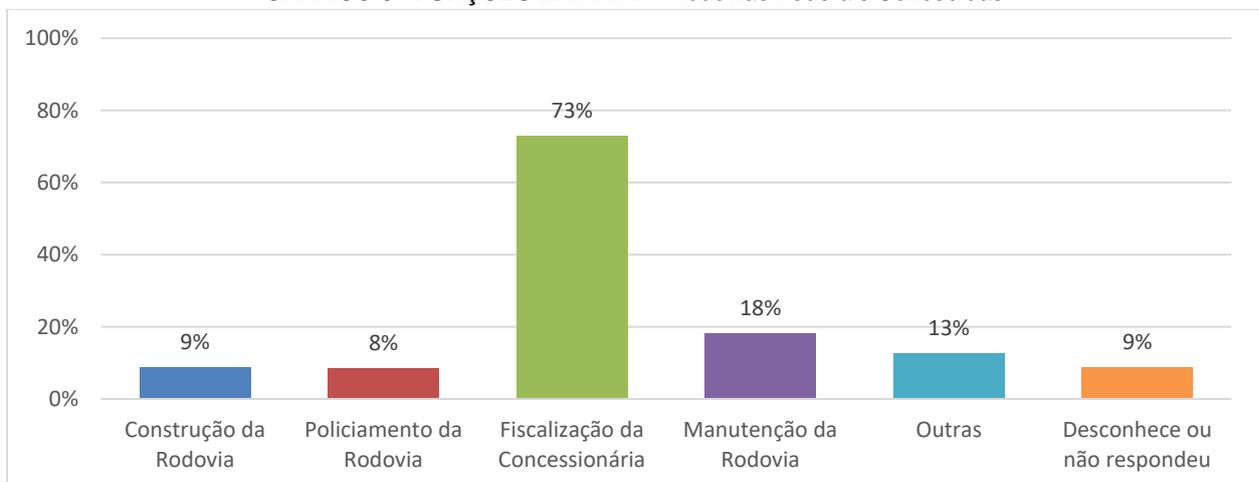
GRÁFICO 5– FUNÇÕES DA ANTT – Transporte Ferroviário de Passageiros Turístico



Rodovias Federais Concedidas:

- **A maioria dos usuários** das rodovias federais concedidas que declara conhecer a ANTT, **tem conhecimento de que a agência tem por função fiscalizar as concessionárias;**
- As demais opções tiveram baixo percentual de citações, todos inferiores a 20%.

GRÁFICO 6– FUNÇÕES DA ANTT – Rodovias Federais Concedidas

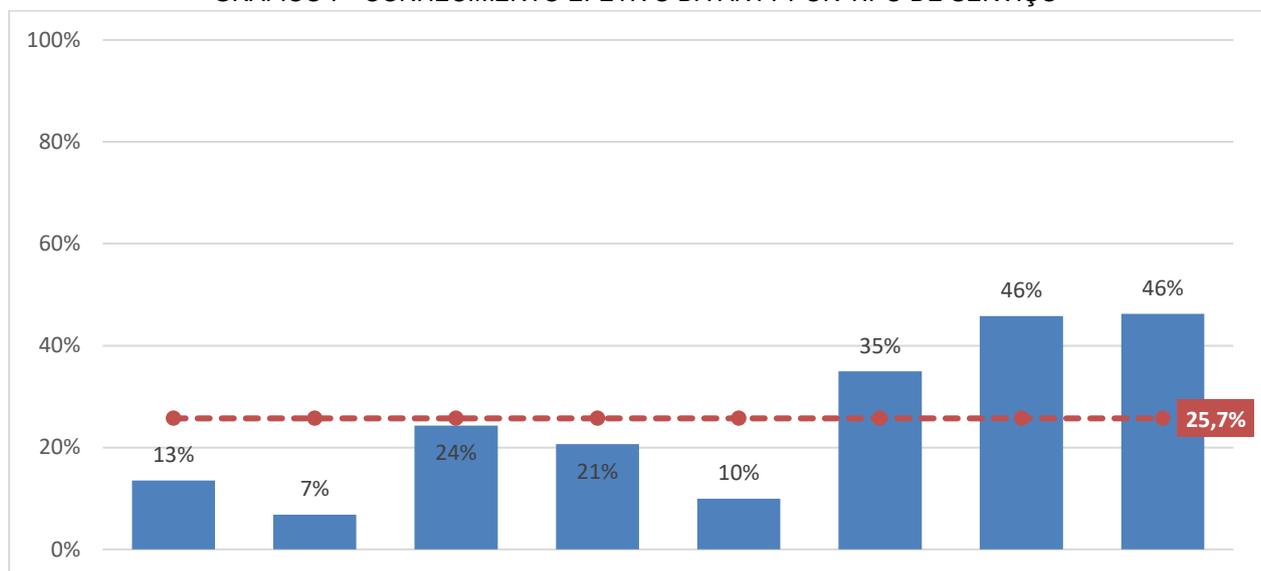


De acordo com as respostas (corretas e incorretas) sobre o conhecimento das funções da ANTT, pode-se inferir sobre o conhecimento efetivo da Agência.

Apenas 25,7% dos entrevistados afirmaram que conhecem a ANTT e acertaram pelo menos uma das atividades atribuídas à agência, sem marcar nenhuma opção errada. Somente estes entrevistados foram qualificados para realizar uma avaliação confiável sobre as atividades da ANTT.

Os resultados são apresentados no gráfico abaixo.

GRÁFICO 7- CONHECIMENTO EFETIVO DA ANTT POR TIPO DE SERVIÇO



c) Avaliação da atuação da ANTT

Para quem efetivamente conhece a ANTT, foi solicitado que avaliasse a agência conforme escala de cinco pontos:

Escala	Pontuação
Ótimo (muito satisfeito)	10
Bom (satisfeito)	7,5
Regular	5
Ruim (insatisfeito)	2,5
Péssimo (muito insatisfeito)	0

Com base nesta pontuação foi calculada a nota média geral e por tipo de serviço.

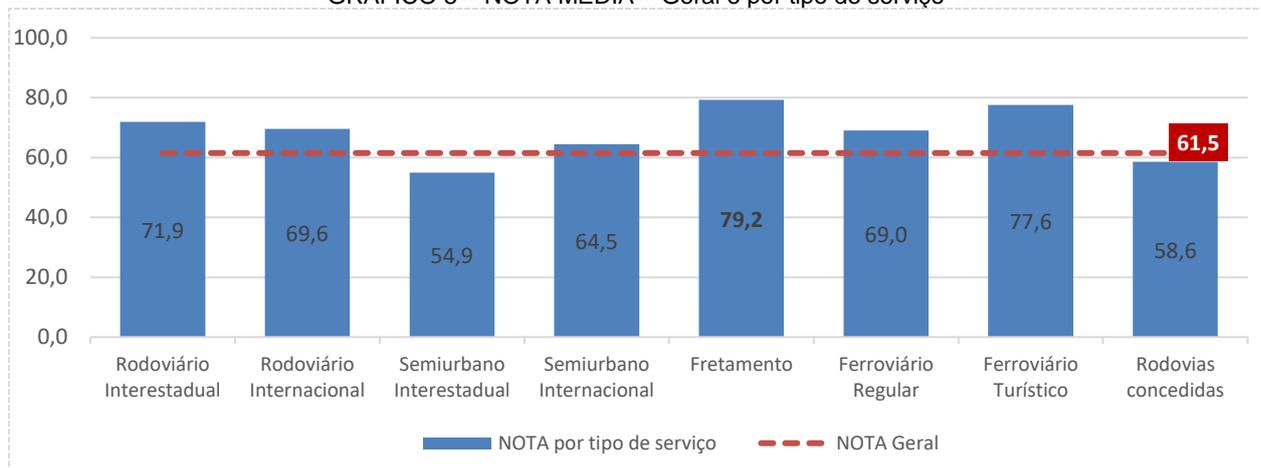
Considerando os respondentes de todos os tipos de serviços, com exceção do transporte ferroviário de cargas, obtêm-se os seguintes resultados relevantes:

- A nota média geral para a atuação da ANTT é de **61,5**;
- Os **usuários mais satisfeitos** com a atuação da agência, com **notas bem superiores a nota média geral**, são os dos seguintes tipos de serviços: **Transporte rodoviário por fretamento, transporte ferroviário turístico e transporte rodoviário**;
- Apenas as avaliações dos passageiros dos **transportes semiurbano interestadual** e dos usuários das **rodovias concedidas ficaram abaixo da média geral**.

Figura 3 – AVALIAÇÃO DA ANTT – GERAL E POR TIPO DE SERVIÇO

	GERAL	Rodoviário Interestadual	Rodoviário Internacional	Semiurbano Interestadual	Semiurbano Internacional	Fretamento	Ferrovário Regular	Ferrovário Turístico	Rodovias concedidas
Ótima	11%	18%	15%	9%	8%	34%	12%	25%	8%
Boa	40%	50%	50%	31%	47%	37%	44%	53%	39%
Regular	29%	19%	14%	35%	26%	16%	11%	10%	32%
Ruim	8%	3%	6%	10%	4%	1%	6%	1%	11%
Péssima	5%	2%	3%	10%	4%	1%	2%	1%	5%
Não respondeu	6%	8%	12%	5%	12%	12%	25%	9%	5%
Base	13863	2898	78	3054	78	188	95	432	7040
NOTA MÉDIA	61,5	71,9	69,6	54,9	64,5	79,2	69,0	77,6	58,6

GRÁFICO 8 – NOTA MÉDIA – Geral e por tipo de serviço



d) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

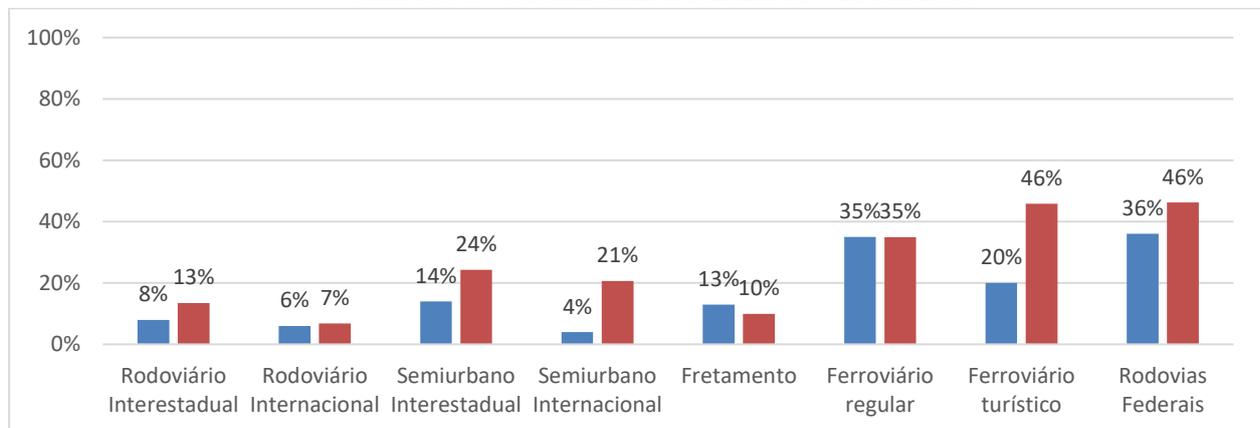
Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014.

CONHECIMENTO EFETIVO DA ANTT

Entre os principais resultados, destacamos:

- **Aumento no conhecimento efetivo da ANTT na maioria dos tipos de serviço, com exceção do transporte de passageiros por fretamento, onde houve queda de 3 pontos percentuais e do transporte ferroviário de passageiros regular, onde o resultado se manteve o mesmo em relação a pesquisa anterior;**
- **Nas maiores diferenças positivas no conhecimento efetivo da ANTT se encontram o transporte rodoviário semiurbano de passageiros interestadual e internacional e o transporte ferroviário de passageiro turístico;**

GRÁFICO 9 – CONHECIMENTO EFETIVO – 2014 x 2018

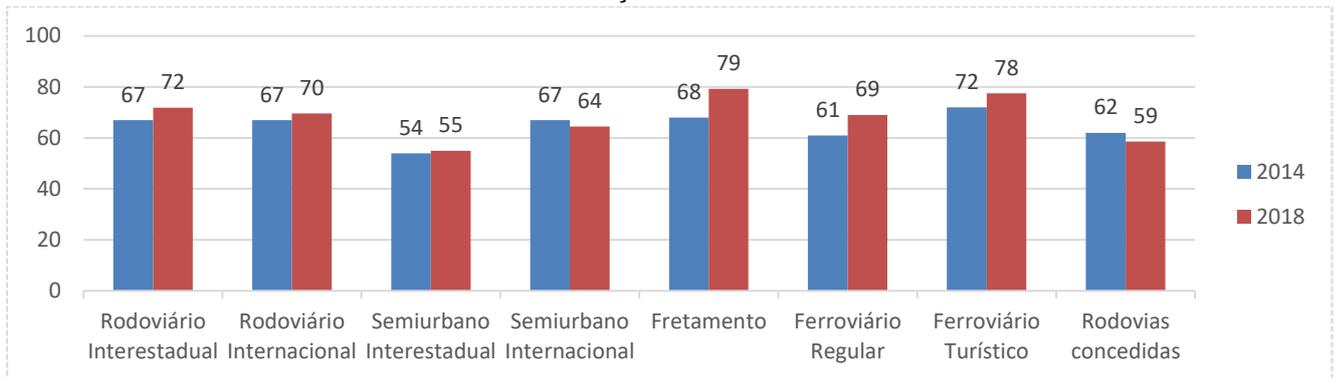


ATUAÇÃO DA ANTT:

Entre os principais resultados, destacamos:

- **Estão menos satisfeitos com a atuação da ANTT, em relação a 2014, os usuários do transporte de passageiros semiurbano internacional e os usuários das rodovias concedidas, ambos com queda de 3 pontos percentuais;**
- **A maior diferença positiva é observada entre os usuários do transporte rodoviário de passageiros por fretamento (acréscimo de 11 pontos percentuais).**

GRÁFICO 10 – ATUAÇÃO DA ANTT – 2014 x 2018



2. RESULTADO DO TRANSPORTE FERROVIÁRIO DE CARGAS

Nesta seção são apresentados os resultados relativos à **avaliação da ANTT** para o **transporte ferroviário de cargas**. As respostas estão agrupadas independentemente da empresa ou concessionária. Para construção dos resultados são consideradas todas as avaliações referentes a CNPJs diferentes.

As tabelas e gráficos mostram os resultados acompanhados das análises descritivas dos dados de maior relevância.

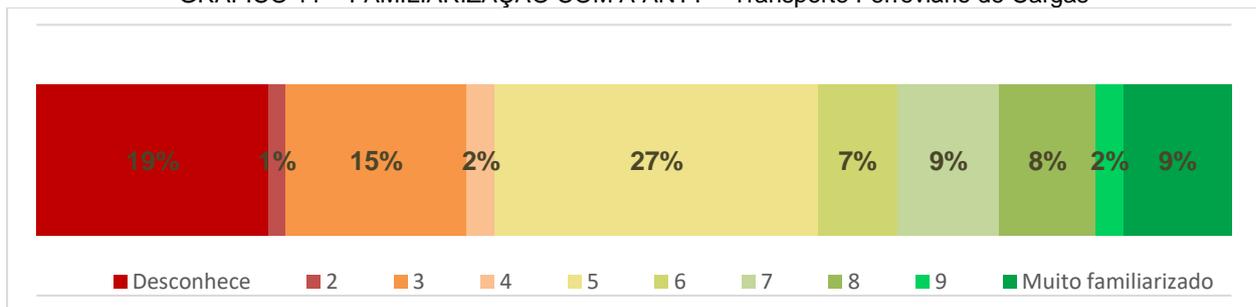
a) Familiarização da empresa com ações da ANTT

Para os usuários do transporte ferroviário de cargas, foi solicitado que indicassem o grau de familiarização com as ações da ANTT, utilizando uma escala onde nota 1 significa que desconhece as ações e nota 10 que está muito familiarizado com elas.

Pelos resultados abaixo, verifica-se que:

- **20%** dos respondentes **declararam** desconhecer as ações da ANTT (Nota 1 + Nota 2);
- Apenas **11%** **consideram estar bem familiarizados com as ações da agência** (Nota 9 + Nota 10).

GRÁFICO 11 – FAMILIARIZAÇÃO COM A ANTT – Transporte Ferroviário de Cargas



b) Avaliação da atuação da ANTT

Foi solicitado que avaliassem a agência conforme escala de cinco pontos:

Escala	Pontuação
Ótimo (muito satisfeito)	10
Bom (satisfeito)	7,5
Regular	5
Ruim (insatisfeito)	2,5
Péssimo (muito insatisfeito)	0

Com base nesta pontuação foi calculada a nota média.

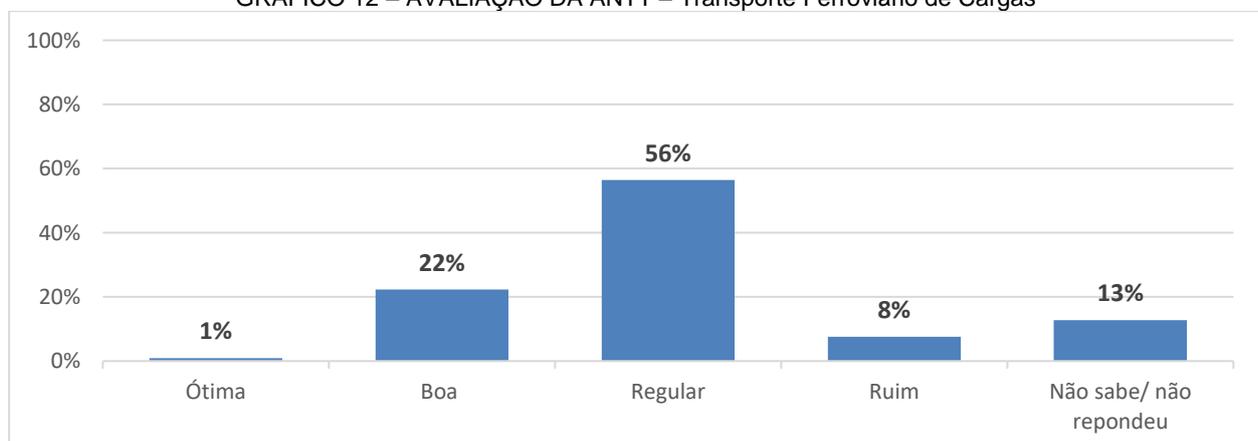
Considerando os usuários do transporte ferroviário de cargas obtém-se os seguintes resultados relevantes:

- **A nota média para a atuação da ANTT é de 54,8;**
- **A maior parte dos usuário considera a atuação da agência regular;**
- **13% não souberam ou não quiseram responder a esta pergunta.**

Figura 4– AVALIAÇÃO DA ANTT – Transporte Ferroviário de Cargas

	Ferroviário de cargas
Ótima	1%
Boa	22%
Regular	56%
Ruim	8%
Não sabe/ não repondeu	13%
Base	211
Nota Média	54,8

GRÁFICO 12 – AVALIAÇÃO DA ANTT – Transporte Ferroviário de Cargas



e) Comparativo dos resultados 2014 x 2018

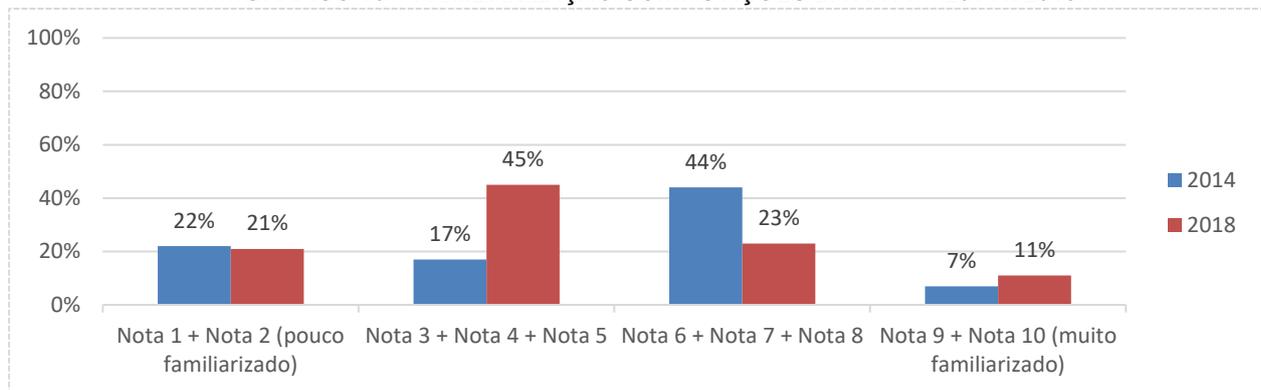
Nesta seção serão apresentados os resultados comparativos entre a pesquisa atual (2018) e a pesquisa anterior realizada no ano de 2014.

FAMILIARIZAÇÃO COM AS AÇÕES DA ANTT:

Entre os principais resultados, destacamos:

- **Nos dois extremos** (pouco familiarizado e muito familiarizado) **as avaliações ficaram muito próximas** nos dois anos de pesquisa;
- **As maiores diferenças** encontram-se nas **notas intermediárias**, onde **na pesquisa de 2014** as empresas mostraram-se **pouco mais familiarizadas com a ANTT** do que atualmente.

GRÁFICO 13 – FAMILIARIZAÇÃO COM AS AÇÕES DA ANTT – 2014 x 2018

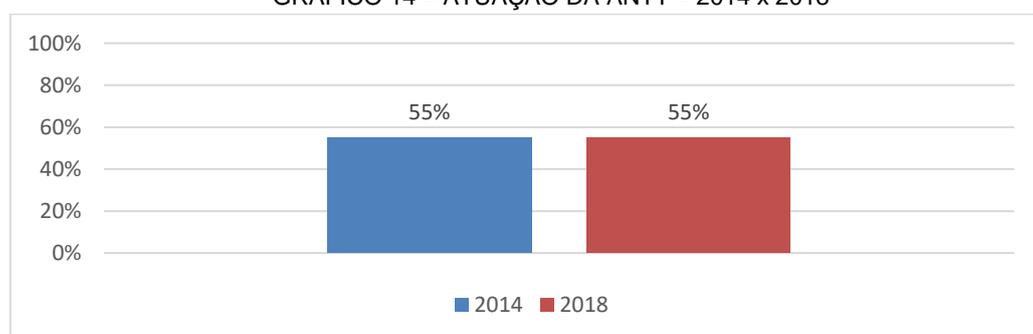


ATUAÇÃO DA ANTT:

Entre os principais resultados, destacamos:

- **Não houve diferença** entre a **satisfação com a atuação da ANTT** na avaliação dos respondentes das duas pesquisas, 2014 e 2018;

GRÁFICO 14 – ATUAÇÃO DA ANTT – 2014 x 2018



FIM

