

ANEXO V - QUESTIONÁRIO

Perfil do usuário

Q1 - Sexo

Feminino

Masculino

Outro

Q2 - Idade

16 a 35 anos

36 a 59 anos

60 ou mais

Q3 - Grau de escolaridade

Ensino básico

Fundamental  incompleto  completo

Ensino Médio  incompleto  completo

Ensino Superior  incompleto  completo

Não respondeu

Q4 - Renda Familiar Mensal

Até 1 salário mínimo

1 a 3 salários mínimos

3 a 5 salários mínimos

Acima de 5 salários mínimos

Não sabe/não respondeu

Q5 - Motivo da Viagem

Trabalho /negócios

Estudos

Saúde

Visita a amigos/parentes

Lazer/turismo

Outros

Q6 - Frequência de Viagem

Diariamente

Semanalmente

1x ao mês

3 a 4 x ao ano

Eventual

Não respondeu

Q7 - O Sr.(a) possui algum desconto ou gratuidade?

Sim

Não

Q8 - Se SIM (item anterior) - Tipo de desconto ou gratuidade?

Gratuidade para idoso, aposentado ou pensionista

Desconto para idoso

Gratuidade para estudante (Somente para o transporte urbano)

Outros

Respondeu não ao item anterior

Atendimento da Empresa

Q9 - Facilidade para compra do bilhete de passagem (acesso, tempo na fila, opções de pagamento, compras online)

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

Q10 - O Sr.(a) já efetuou alguma troca de bilhete(s)?

Sim

Não

Q11 - Se SIM (item anterior) - Qual foi a facilidade para a troca do bilhete(s)?

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

Respondeu não ao item anterior

Q12 - O Sr.(a) já teve algum problema com a empresa que comprou o bilhete?

Sim

Não

Q13 - Se SIM (item anterior) - Qual foi a capacidade da equipe da empresa em resolver o problema(s)?

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

Respondeu não ao item anterior

#### Conforto

Q14 - Conforto do veículo (poltronas, espaços internos, temperatura, nível de ruído, etc.)

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

Q15 - Ponto de Parada (quantidade, acessibilidade, oferta de serviços)

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

#### Cortesia

Q16 - Gentileza e educação dos funcionários (motoristas e pessoal da empresa)

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

#### Higiene

Q17 - Limpeza do banheiro do veículo

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

Q18 - Limpeza dos outros elementos do veículo (corredor, poltronas, cortinas, espaço para bagagem de mão)

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

#### Confiabilidade da Viagem

Q19 - Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem

Ótimo

- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Q20 - Integridade e segurança da bagagem (cuidado com o manuseio/arrumação da bagagem)

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Pontualidade

Q21 - O horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Regularidade

Q22 - Disponibilidade dos serviços (quantidade de viagens/ horários praticados)

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Q23 - Disponibilidade de ligações (destinos / quantidade de transbordos)

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Segurança

Q24 - Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Q25 - Segurança na condução do veículo pelos motoristas (manobras, velocidade, etc.)

- Ótimo  
 Bom  
 Regular  
 Ruim  
 Péssimo

Preço justo

Q26 - Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido

- Ótimo  
 Bom  
 Regular  
 Ruim  
 Péssimo

Conservação dos veículos

Q27 - Estado de conservação do veículo

- Ótimo  
 Bom  
 Regular  
 Ruim  
 Péssimo

Serviço de atendimento ao consumidor - SAC

Q28 - O(A) Sr.(a) já utilizou ou precisou utilizar o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa?

- Sim  
 Não

Q29 - Se SIM (item anterior) - Como o(a) Sr(a) avalia o Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa?

- Ótimo  
 Bom  
 Regular  
 Ruim  
 Péssimo

Respondeu não ao item anterior

Importância dos atributos

Q30 - Tendo em vista as características do transporte rodoviário intermunicipal, indique os três atributos que o(a) Sr.(a) considera mais importantes:

- Atendimento da empresa [ ]
- Conforto [ ]
- Cortesia [ ]
- Higiene [ ]

- Confiabilidade da Viagem [ ]
- Pontualidade [ ]
- Regularidade [ ]
- Segurança [ ]
- Preço justo [ ]
- Conservação dos veículos [ ]

#### Avaliação da AGER/MT

Q31 - O Sr.(a) sabe o que é a AGER/MT - Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso?

Sim

Não

Q32 - O Sr.(a) sabe o que a AGER/MT faz, em relação ao transporte rodoviário intermunicipal de passageiros? (pode responder mais de uma alternativa)

Determina tarifas

Fiscaliza paradas

Fiscaliza empresas e linhas

Fiscaliza as rodoviárias

Opera linhas de ônibus

Não sabe/não respondeu

Outro:

Q33 - O(A) Sr.(a) já utilizou ou precisou utilizar o Serviço de Ouvidoria da AGER/MT?

Sim

Não

Q34 - Se SIM (item anterior) - Como o(a) Sr(a) avalia o Serviço de Ouvidoria da AGER/MT?

Ótimo

Bom

Regular

Ruim

Péssimo

Respondeu não ao item anterior

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 6dd49f50

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)