

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER Nº 002/2025

Dispõe sobre as regras para o cadastramento de pessoas jurídicas aptas a realizar pesquisas de opinião de satisfação do usuário do serviço prestado pelas concessionárias do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado de Mato Grosso – STCRIP/MT, bem como os critérios e metodologias para a condução dessas pesquisas.

A DIRETORIA EXECUTIVA COLEGIADA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE MATO GROSSO – AGER/MT, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas pelos artigos 3º e 9º da Lei Complementar nº 429, de 21 de junho de 2011, pelo artigo 7º, inciso VI, do Regimento Interno, aprovado pelo Decreto nº 001/2023, e:

Considerando o estabelecido no PROGRAMA DE EXPLORAÇÃO, anexo II, do Edital de Licitação do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado de Mato Grosso – STCRIP/MT, que determina no item 3.2. RESPONSABILIDADE DAS CONCESSIONÁRIAS, de que são responsabilidades das concessionárias: “Realizar, às suas expensas e sob supervisão da AGER/MT, mediante contratação de empresa habilitada e cadastrada na AGER/MT, pesquisas de opinião, que meçam o grau de satisfação do usuário com os serviços”;

Considerando os termos do Regulamento Geral do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros – STCRIP, Decreto nº 1020, de 06 de março de 2012, que em seus artigos 198, 204, 212 e 222, determina a necessidade e estabelece os critérios para realização das pesquisas de opinião entre os usuários do serviço delegado, acerca do atendimento oferecido pelas concessionárias do STCRIP/MT;

Considerando a necessidade de normatizar os procedimentos para cadastramento junto à AGER/MT, de pessoa jurídica que faça pesquisa de opinião sobre a qualidade da prestação dos serviços realizados pelas empresas concessionárias do serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Mato Grosso; e ainda,

Considerando o que consta nos autos nº AGER-PRO-2024/00305 e a decisão da Diretoria Executiva Colegiada da AGER/MT na 1ª Reunião Ordinária Deliberativa realizada em 28 de janeiro de 2025.

RESOLVE aprovar a seguinte Resolução Normativa:

I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º As pessoas jurídicas interessadas em atuar como pesquisadora de opinião sobre a qualidade do serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de Mato Grosso deverão ser previamente cadastradas pela Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso – AGER/MT.

§ 1º Para ser cadastrada como pesquisadora de opinião sobre a qualidade do serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de Mato Grosso, a pessoa jurídica deverá possuir Código Nacional de Atividade Econômica, com a descrição de: pesquisas de mercado e de opinião pública - CNAE 7320-3/00.

§ 2º Não recairá sob a AGER/MT ônus financeiro de qualquer espécie, em decorrência da prestação dos serviços que constituem o objetivo desta Resolução Normativa.

Art. 2º Para fins do disposto nesta resolução normativa, considera-se:

I – **Concessionária:** pessoa jurídica detentora de contrato de concessão com o Estado de Mato Grosso para operar o STCRIP/MT

II – **Poder Concedente:** o Estado de Mato Grosso, por intermédio da Secretaria de Estado de Infraestrutura – SINFRA/MT;

III – **AGER/MT:** Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso;

IV – **Pesquisadora:** pessoa jurídica cadastrada pela AGER/MT e contratada pela Concessionária, para proceder pesquisa de opinião junto aos usuários do STCRIP/MT, de acordo com os critérios estabelecidos por esta Resolução Normativa;

V – **STCRIP/MT:** Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso.

Art. 3º A realização de pesquisa de opinião sobre o serviço oferecido é uma obrigação da concessionária do STCRIP/MT, e deve ser feita por empresa pesquisadora previamente cadastrada pela AGER/MT.

Art. 4º As pesquisas deverão ser realizadas anualmente, sempre na primeira quinzena do mês de outubro, e terão por objeto coletar a opinião dos usuários a respeito da prestação dos serviços de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros, executados pelas concessionárias.

Art. 5º O resultado das pesquisas será base para o “Indicador de Qualidade Percebida pelo Usuário” do Sistema de Acompanhamento e Controle (SIAC) do STCRIP/MT.

Art. 6º Para o cadastramento a pessoa jurídica deverá apresentar os documentos relacionados no ANEXO I desta resolução normativa e, ainda, comprovar sua experiência em pesquisa de opinião voltada à avaliação da qualidade na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A comprovação da experiência de que trata o caput deste artigo poderá ser realizada por certidão emitida por órgão público de âmbito municipal, estadual ou nacional, ou por pessoa jurídica delegatária de serviço público municipal, estadual ou nacional.

Art. 7º O cadastro realizado terá vigência pelo prazo de 3 (três) anos, contados a partir da expedição do Certificado de Registro Cadastral de Pesquisadora de Opinião dos Usuários do STCRIP, nos moldes do ANEXO II desta resolução normativa, podendo ser renovado, desde que a empresa cadastrada protocolize novo pedido de cadastramento, com a documentação prevista no Anexo I, completa e atualizada.

Parágrafo único. No caso de aprovado o pedido de renovação de cadastro, será emitido novo certificado de Pesquisadora de Opinião dos Usuários do STCRIP.

Art. 8º A pessoa jurídica cadastrada pela AGER/MT como pesquisadora da qualidade da prestação do serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros, firmará contrato com a concessionária do STCRIP/MT, e sob às expensas desta, o qual deverá conter:

I – o objeto, que deverá estar definido como: “**Realização de pesquisa de opinião referente à percepção dos usuários, quanto à qualidade da prestação dos serviços de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros prestados pela concessionária _____, na execução dos serviços no Mercado _____ Lote _____ do STCRIP**”;

II – o prazo, o valor, e a forma de pagamento do contrato;

III – cláusula de confiabilidade e sigilo de dados, que em razão da prestação do serviço contratado, vier a ter conhecimento;

IV – cláusula que afirme a isenção da AGER/MT, por qualquer prejuízo que a cadastrada possa ter, ou dano que venha a causar a terceiros, seja de ordem indenizatória ou trabalhista;

V – cláusula que responsabilize a pesquisadora ao ressarcimento de qualquer dano material, moral ou financeiro, inclusive os de natureza indenizatória, que a AGER/MT, ou a empresa contratante, venha a ter que assumir em decorrência da inexecução ou execução incorreta, culposa ou dolosa da atividade decorrente da prestação do serviço contratado e objetivos dessa resolução normativa.

Parágrafo único. Cada contrato entre a empresa concessionária e a empresa pesquisadora deverá ser exclusivo para cada concessão do STCRIP/MT.

Art. 9º A pessoa jurídica cadastrada pela AGER/MT como Pesquisadora da qualidade da prestação do serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros possui apenas expectativa de direito em firmar contrato, cabendo à concessionária do STCRIP/MT a livre escolha dentre aquelas cadastradas na AGER/MT.

Art. 10 Entre a empresa cadastrada e a AGER/MT não haverá qualquer relação de subordinação.

Art. 11 O valor pago pela concessionária do STCRIP/MT à Pesquisadora não será objeto de pedido de reequilíbrio econômico e não deverá ser considerado para fins de reajuste tarifário.

Art. 12 A empresa concessionária do STCRIP/MT deverá protocolizar na AGER/MT uma via do contrato firmado com a pessoa jurídica cadastrada como Pesquisadora, até o dia 30, do mês de junho de cada ano.

§ 1º Caso o contrato firmado tenha prazo superior a 01 (um) ano, estará dispensada de tal obrigação nos anos subsequentes, até o vencimento do contrato com a pessoa jurídica cadastrada como Pesquisadora.

§ 2º O contrato da concessionária do STCRIP/MT com a pessoa jurídica cadastrada como Pesquisadora pela AGER/MT poderá ser firmado por até 03 (três) anos, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, até o término de vigência do contrato de concessão, desde que a Pesquisadora permaneça com seu cadastro válido junto à AGER/MT.

Art. 13 É de responsabilidade da Pesquisadora os custos envolvidos com equipamentos, bem como a disponibilização de pessoal capacitado, com vínculo com a empresa na forma da lei, para aplicar os questionários de pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços do STCRIP/MT, não gerando obrigações à AGER/MT.

II – DA METODOLOGIA DE PESQUISA

Art. 14 O Plano de Atividades, que conterà todo o planejamento da realização da pesquisa, será elaborado pela Pesquisadora e deverá ser protocolizado na AGER/MT até o dia 31 do mês de julho, de cada ano, pela empresa pesquisadora, obedecendo os termos da Metodologia disposta no ANEXO III desta resolução normativa.

§ 1º O Plano de Atividade deverá conter, no mínimo, as etapas abaixo, com prazos devidamente estabelecidos, sendo as seguintes:

I – Definição do problema da pesquisa: avaliar a qualidade do serviço prestado pela Concessionária;

II – Definição da amostra, com definição da quantidade por área, de acordo com o Mercado de atuação da concessionária;

III – Questionário a ser utilizado;

IV – Metodologia aplicada para a coleta de dados;

V – Elaboração do relatório;

VI – Cálculo do Índice de Satisfação dos Usuário – ISU, conforme ANEXO IV; e

VII - Cronograma.

§ 2º O Plano de Atividade será avaliado e aprovado pela Ouvidoria da AGER no prazo de 20 (vinte) dias úteis, contando a partir da data de recebimento pela AGER.

§ 3º O Plano de Atividade deverá ser protocolizado na AGER/MT em arquivo digital, devidamente assinado.

§ 4º O não cumprimento do prazo estabelecido no *caput* deste artigo implicará a responsabilização da concessionária contratante.

Art. 15 A pesquisa deverá abordar, no mínimo, os seguintes quesitos obrigatórios:

I – cumprimento de horários: minimização do tempo de espera;

II – harmonização de horários: minimização do tempo de transbordo;

III – adequação de horários: otimização da distribuição de horários em função de concentração de demanda;

IV – suficiência de horários: carregamento dos veículos;

V – atendimento dos desejos de ligação: minimização do número de transbordo;

VI – racionalização de itinerários: minimização do tempo de viagem;

VII – localização de paradas: condições de acessibilidade;

VIII – avaliação da conformação física (layout) de veículos: adequação às condições da viagem, conforto e acessibilidade;

IX – operação de veículos: incremento da eficiência funcional e adequação às necessidades do serviço;

X – apresentação e higiene de veículos: incremento do cuidado das concessionárias para com seus clientes;

XI – apresentação e urbanidade do pessoal de operação e representação no relacionamento com passageiros: incremento do cuidado das concessionárias para com seus clientes;

XII – acolhimento de sugestões e reclamações: incremento da comunicação entre concessionárias e usuários; e

XIII – resposta da concessionária às reclamações dos usuários.

Parágrafo único. As questões a serem aplicadas na pesquisa serão as descritas no questionário constante do ANEXO V desta resolução normativa.

Art. 16 As pesquisas deverão apresentar as seguintes características:

I – ser dimensionadas de modo a terem amostra representativa e a permitir a avaliação pelos diversos critérios de classificação internos a concessão (ligações, tipo de serviço, tipo de veículo, áreas, etc.);

II – permitir a caracterização socioeconômica do usuário e a segmentação das respostas por grupos homogêneos; e

III – garantir a privacidade dos dados nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Art. 17 A Pesquisadora atuará de forma neutra e com independência técnica, coletando os dados segundo os critérios definidos por esta resolução normativa.

Art. 18 A Pesquisadora cadastrada poderá sugerir à AGER/MT, a qualquer tempo, questões para serem incluídas no questionário a ser aplicado aos usuários do STCRIP/MT.

Parágrafo único. As sugestões deverão ser analisadas e deliberadas pela Diretoria Executiva Colegiada da AGER/MT, em processo administrativo próprio e, sendo aprovadas, incluídas no questionário das futuras pesquisas.

Art. 19 O Relatório deverá conter, minimamente, os seguintes itens:

I – Descrição da metodologia e dos questionários aplicados;

II – Descrição do Perfil da Amostra;

III – Análise da pesquisa por categoria do questionário (Atendimento da Empresa, Conforto, Cortesia, Higiene, Confiabilidade da Viagem, Pontualidade, Regularidade, Segurança, Preço justo, Conservação dos veículos, Serviço de atendimento ao consumidor – SAC, Importância dos atributos e Avaliação da AGER/MT); e

IV - Análise Geral da Pesquisa.

Art. 20 A empresa deverá entregar como resultado da pesquisa:

I – Relatório definido no art. 19;

II – O banco de dados resultante da coleta da pesquisa, em formato .CSV, conforme o padrão estabelecido no ANEXO VI, acompanhado de uma cópia assinada digitalmente em formato .PDF.

III – Índice de Satisfação dos Usuários calculado.

§ 1º O resultado da pesquisa deverá ser protocolizado pela empresa pesquisadora diretamente à AGER/MT até o dia 20 de dezembro de cada ano, e endereçado à Ouvidoria da AGER.

§ 2º O não cumprimento do prazo estabelecido no parágrafo anterior implicará a responsabilização da concessionária contratante.

III – DO PROCESSO DE CADASTRAMENTO

Art. 21 A pessoa jurídica interessada em se cadastrar para a realização de pesquisa de opinião sobre a qualidade do serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de Mato Grosso, deverá apresentar requerimento acompanhado da documentação completa relacionada no Anexo I desta resolução normativa.

§ 1º A documentação apresentada deverá observar o prazo de validade no momento do protocolo de requerimento.

§2º A análise do pedido de cadastramento será feita pela Ouvidoria da AGER/MT.

Art. 22 Será considerada apta ao cadastramento a pessoa jurídica que atender ao estabelecido no artigo anterior.

Art. 23 Verificada a aptidão e aprovação do cadastro, a Ouvidoria dará ciência à empresa concessionária e à Diretoria Executiva Colegiada (DEC).

IV – DAS RESPONSABILIDADES E PENALIDADES

Art. 24 A Pesquisadora deverá tratar com sigilo toda e qualquer informação relativa às questões de gestão do contrato de concessão, que porventura tiver acesso, no cumprimento do objeto do contrato firmado com a concessionária do STCRIP, sendo totalmente vedada a cessão a terceiros ou a divulgação dos dados obtidos.

Parágrafo único. O descumprimento da obrigação referida no caput incidirá em imediata suspensão do cadastro na AGER/MT, com a abertura de processo administrativo que deverá apurar a responsabilidade da Pesquisadora, que, ao final, poderá ter seu cadastro revogado de forma definitiva, sendo impedida de novo cadastramento na AGER/MT.

Art. 25 A pessoa jurídica cadastrada como Pesquisadora responderá penal, administrativa e civilmente pela execução indevida das atividades e obrigações previstas nesta resolução normativa, nas normas legais e regulamentares pertinentes.

Art. 26 A responsabilidade da Pesquisadora compreende o ressarcimento de qualquer dano material, moral ou financeiro, inclusive os de natureza indenizatória, que a AGER/MT, ou a empresa contratante, venha a ter que assumir em decorrência da inexecução ou execução incorreta, culposa ou dolosa da atividade decorrente da prestação do objetivo desta resolução normativa.

Art. 27 Será suspenso de forma imediata, e revogado definitivamente, garantido o contraditório e a ampla defesa, o cadastro da pessoa jurídica Pesquisadora que incorrer em alguma ou algumas das seguintes infrações ao cumprimento do objetivo desta Resolução Normativa:

- I – prestar, de forma insatisfatória, os serviços para os quais foi contratada;
- II – deixar de entregar os produtos solicitados pela AGER/MT;
- III – não cumprir o Plano de Atividades aprovado pela AGER/MT;
- IV – descumprir os prazos estipulados pela AGER/MT;

V – deixar de atender os requisitos que justificaram o cadastro; e

VI – descumprir o disposto nesta resolução normativa ou em legislação aplicável.

Art. 28 A empresa concessionária que não cumprir os prazos estabelecidos nesta resolução, incorrerá nas sanções previstas em Lei.

Art. 29 A aplicação da pena de multa à concessionária não impede a abertura de procedimento de cassação da concessão, que deverá ser iniciado por despacho fundamentado do Diretor Regulador de Transportes e Rodovias e aprovado pela Diretoria Executiva Colegiada da AGER/MT.

V – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 - Os documentos protocolados na AGER/MT deverão ser apresentados de forma exclusiva para cada contrato firmado entre a empresa concessionária e a empresa entrevistadora, assegurando a correspondência a cada concessão do STCRIP.

Art. 31 Na hipótese de ocorrência de algum caso não tratado por esta resolução normativa, poderá ser usado por analogia, outras resoluções normativas emitidas por esta Agência, ou, não sendo o caso, deverá a matéria ser objeto de deliberação da Diretoria Executiva Colegiada, com regular processamento da questão em autos específicos, observada a necessária manifestação da Advocacia Geral Reguladora e emissão de voto do Diretor Regulador de Transportes e Rodovias.

Art. 32 Esta resolução deverá ser revisada ordinariamente em 4 (quatro) anos após sua entrada em vigor e extraordinariamente a qualquer tempo.

Art. 33 Revoga-se a Resolução Normativa AGER/MT nº 011/2023.

Art. 34 Esta resolução normativa entra em vigor em 30 (trinta) dias após a sua publicação.

Cuiabá, 05 de fevereiro de 2025.

LUIS ALBERTO NESPOLO
Presidente da AGER/MT

ANEXO I – RELACÃO DE DOCUMENTOS

- a) Cópia do ato constitutivo e todas as demais alterações, publicado, inscrito ou registrado no órgão competente. No caso de instituições públicas, apresentar o ato normativo de sua criação;
- b) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- c) comprovante de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- d) comprovante de inscrição no cadastro estadual de contribuintes e comprovante de Regularidade junto à Fazenda Estadual, relativo ao domicílio ou à sede da pessoa jurídica (Inscrição Estadual) ou Comprovante de sua isenção, se for o caso;
- e) comprovante de inscrição no cadastro municipal de contribuintes e comprovante de Regularidade junto à fazenda Municipal, relativo ao domicílio ou à sede da pessoa jurídica (Cópia do Alvará);
- f) comprovante de regularidade quanto aos tributos federais e à dívida ativa da União;
- g) comprovante de vínculo do responsável técnico com a pessoa jurídica requerente e cópia dos documentos (CPF e RG).

Todos os documentos deverão estar dentro do prazo de validade na data do Credenciamento. Os documentos que por alguma razão não identifiquem o prazo de validade serão considerados válidos por no máximo 90 (noventa) dias a contar da respectiva emissão.



ANEXO II – CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL

CERTIFICADO DE REGISTRO CADASTRAL N°

Protocolo N°:

Validade:

Certifico para os devidos fins que a empresa abaixo identificada encontra-se devidamente cadastrada na Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso e habilitada a prestar serviços relacionados à Pesquisa de Opinião para as empresas concessionárias do serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Mato Grosso.

Razão Social:

Nome Fantasia:

CNPJ:

Inscrição Estadual:

Endereço:

Município:

CEP:

UF:

Modalidades de Serviços:

Pesquisa de Opinião

Registro:

Renovação:

ANEXO III - ESPECIFICAÇÕES METODOLÓGICAS

PLANO AMOSTRAL:

O tamanho da amostra será definido com base nos seguintes requisitos:

- a. População: número de passageiros transportados pela empresa Concessionária no seu respectivo Mercado e Lote do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros nos últimos 12 meses;
- b. Nível de confiança: 95%
- c. Margem de Erro: 5%
- d. Amostra probabilística e estratificada entre passageiros com gratuidades/descontos e passageiros sem descontos e gratuidades e por linhas do mercado.

Fórmula de Cochran:

$$n = z^2 * p * (1 - p) / e^2$$

Onde:

- n: Tamanho da amostra
- z: Nível de confiança (1.96 para 95% de confiança)
- p: Proporção esperada da característica de interesse (0.5 na ausência de qualquer informação prévia)
- e: Margem de erro (0.05)

Caso seja identificada uma linha inoperante no período da pesquisa a mesma deve ser recalculada para distribuição entre as outras linhas em operação, sendo este cálculo devidamente descrito no Plano de Trabalho a ser submetido a AGER/MT.

O local de aplicação dos questionários: pontos de parada e terminais rodoviários do Mercado Intermunicipal de Transporte pesquisado.



ANEXO IV – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O indicador de desempenho da Concessionária a ser apurado é o **ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS** e deve ser calculado a partir da coleta dos dados da pesquisa.

A metodologia apurada é baseada no Anexo II – Programa de Exploração, do Edital e do Contrato. O mesmo será conforme descrito a seguir:

ISU– Índice de Satisfação dos Usuários

$$ISU = \frac{ST}{UP}$$

Onde:

ST = Número de usuários satisfeitos;

UP = Número de usuários pesquisados.

Todos os itens da pesquisa terão pesos idênticos e, para fins de classificação do usuário como satisfeitos, será utilizada a média aritmética simples, onde ST (Número de usuários satisfeitos) serão aqueles que obtiverem nota final da média aritmética igual ou superior a 7.5.

Para calcular a média aritmética simples, serão contabilizadas as questões relacionadas abaixo:

Categoria das questões	Questões a serem contabilizados
Atendimento da Empresa	Q9, Q11* e Q13*
Conforto	Q14 e Q15
Cortesia	Q16
Higiene	Q17 e Q18
Confiabilidade da Viagem	Q19 e Q20
Pontualidade	Q21
Regularidade	Q22 e Q23
Segurança	Q24 e Q25
Preço justo	Q26



Conservação dos veículos	Q27
Serviço de atendimento ao consumidor – SAC	Q29*
Quantidade mínima de questões que podem ser contabilizado no cálculo da média / Quantidade máxima de questões que podem ser contabilizado no cálculo da média	15 / 18

* A questão só será contabilizada no cálculo da média se a questão antecessora tiver como resposta “sim” pelo entrevistado.

A escala de pontuação para classificação das respostas, considera como:

- Ótimo (muito satisfeito) - 10,0;
- Bom (satisfeito) - 7,5;
- Regular (Indiferente) - 5,0;
- Ruim (insatisfeito) - 2,5 e
- Péssimo (muito insatisfeito) - 0,0

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



ANEXO IV – DICIONÁRIO DE DADOS DA COLETA

Categoria das Perguntas	Identificador da Questão Unificado	Descrição da Questão	Tipo de Resposta	Tipo de Dado
	ID	Identificação única do entrevistado		Numérico
Perfil do usuário	Q1	Qual o Sexo da Pessoa Entrevistada	1 = Feminino 2 = Masculino 3 = Outro	Numérico
Perfil do usuário	Q2	Idade	1= 16 - 35 anos 2 = 36 - 59 anos 3= 60 ou mais	Numérico
Perfil do usuário	Q3	Grau de escolaridade	1 = Ensino básico 2 = Fundamental incompleto 3 = Fundamental completo 4 = Ensino Médio incompleto 5 = Ensino Médio completo 6= Ensino Superior incompleto 7 = Ensino Superior completo 8 = Não respondeu	Numérico
Perfil do usuário	Q4	Renda Familiar Mensal	1 = Até 1 salário mínimo 2 = 1 a 3 salários mínimos 3 = 3 a 5 salários mínimos 4 = Acima de 5 salários mínimos 5 = Não sabe/não responde	Numérico
Perfil do usuário	Q5	Motivo da Viagem	1 = Trabalho /negócios 2 = Estudos 3 = Saúde 4 = Visita a amigos/parentes 5 = Lazer/turismo 6 = Outro	Numérico
Perfil do usuário	Q5-1	Resposta do entrevistado, caso ele escolha a opção "Outro" na questão Q5		Texto



Perfil do usuário	Q6	Frequência de Viagem	1 = Diariamente 2 = Semanalmente 3 = 1x ao mês 4 = 3 a 4 x ao ano 5 = Eventual 6 = Não respondeu	Numérico
Perfil do usuário	Q7	Se possui gratuidade/desconto	1 = Sim 2 = Não	Numérico
Perfil do usuário	Q8	Qual tipo de desconto/gratuidade	1 = Gratuidade para idoso, aposentado ou pensionista 2 = Desconto para idoso 3 = Gratuidade para estudante (Somente para o transporte urbano) 4 = Outro -1 = Respondeu não ao item anterior	Numérico
Perfil do usuário	Q8-1	Resposta do entrevistado, caso ele escolha a opção "Outro" na questão Q8		Texto
Atendimento da Empresa	Q9	Facilidade para compra do bilhete	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Atendimento da Empresa	Q10	Já efetuou alguma troca de bilhete(s)	1 = Sim 2 = Não	Numérico
Atendimento da Empresa	Q11	Facilidade para a troca de bilhetes	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo -1 = Respondeu não ao item anterior	Numérico
Atendimento da Empresa	Q12	Já teve algum problema com a empresa que comprou o bilhete?	1 = Sim 2 = Não	Numérico
Atendimento da Empresa	Q13	Capacidade da equipe da empresa em resolver problemas	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo -1 = Respondeu não ao item anterior	Numérico



Conforto	Q14	Conforto do veículo	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Conforto	Q15	Ponto de Parada	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Cortesia	Q16	Gentileza e educação dos funcionários	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Higiene	Q17	Limpeza do banheiro do veículo	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Higiene	Q18	Limpeza dos outros elementos do veículo	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Confiabilidade da Viagem	Q19	Experiências quanto à não ocorrência de quebras de veículos e interrupção da viagem	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Confiabilidade da Viagem	Q20	Integridade e segurança da bagagem	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Pontualidade	Q21	O horário em que o veículo parte e chega em relação ao programado	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Regularidade	Q22	Disponibilidade dos serviços	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico



Regularidade	Q23	Disponibilidade de ligações	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Segurança	Q24	Informações do motorista sobre procedimentos de segurança antes do início da viagem	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Segurança	Q25	Segurança na condução do veículo pelos motoristas	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Preço justo	Q26	Preço pago pela viagem é justo em relação ao serviço oferecido	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Conservação dos veículos	Q27	Estado de conservação do veículo	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo	Numérico
Serviço de atendimento ao consumidor – SAC	Q28	Já utilizou o SAC da empresa	1 = Sim 2 = Não	Numérico
Serviço de atendimento ao consumidor – SAC	Q29	Como o(a) Sr(a) avalia o SAC da empresa	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo -1 = Respondeu não ao item anterior	Numérico
Importância dos atributos	Q30-1	Primeiro atributo importante escolhido	1 = Atendimento da empresa 2 = Conforto 3 = Cortesia 4 = Higiene 5 = Confiabilidade da Viagem 6 = Pontualidade 7 = Regularidade 8 = Segurança 9 = Preço justo 10 = Conservação dos veículos	Numérico



Importância dos atributos	Q30-2	Segundo atributo importante escolhido	1 = Atendimento da empresa 2 = Conforto 3 = Cortesia 4 = Higiene 5 = Confiabilidade da Viagem 6 = Pontualidade 7 = Regularidade 8 = Segurança 9 = Preço justo 10 = Conservação dos veículos	Numérico
Importância dos atributos	Q30-3	Terceiro atributo importante escolhido	1 = Atendimento da empresa 2 = Conforto 3 = Cortesia 4 = Higiene 5 = Confiabilidade da Viagem 6 = Pontualidade 7 = Regularidade 8 = Segurança 9 = Preço justo 10 = Conservação dos veículos	Numérico
Avaliação da AGER/MT	Q31	Sabe o que é a AGER	1 = Sim 2 = Não	Numérico
Avaliação da AGER/MT	Q32	Sabe o que a AGER faz em relação ao transporte rodoviário intermunicipal de passageiros?	1 = Determina tarifas 2 = Fiscaliza paradas 3 = Fiscaliza empresas e linhas 4 = Fiscaliza as rodoviárias 5 = Opera linhas de ônibus 6 = Não sabe/não respondeu 7 = Outro:	Numérico
Avaliação da AGER/MT	Q32-1	Resposta do entrevistado, caso ele escolha a opção "Outro" na questão Q32		Texto
Avaliação da AGER/MT	Q33	Já utilizou ou precisou utilizar o Serviço de Ouvidoria da AGER/MT	1 = Sim 2 = Não	Numérico
Avaliação da AGER/MT	Q34	Avaliação do Serviço de Ouvidoria da AGER/MT	1 = Ótimo 2 = Bom 3 = Regular 4 = Ruim 5 = Péssimo -1 = Respondeu não ao item anterior	Numérico

A resposta de cada item deve ser separada com ponto e vírgula (;).



Abaixo, consta um print da tela de exemplo do arquivo .CSV a ser entregue, com simulação de resposta de 5 entrevistados

```
Exemplo de arquivo.csv
Arquivo  Editar  Exibir
ID;Q1;Q2;Q3;Q4;Q5;Q5-1;Q6;Q7;Q8;Q8-1;Q9;Q10;Q11;Q12;Q13;Q14;Q15;Q16;Q17;Q18;Q19;Q20;Q21;Q22;Q23;Q24;Q25;Q26;Q27;Q28;Q29;Q30-1;Q30-2;Q30-3;Q31;Q32;Q32-1;Q33;Q34
1;1;3;1;2;2;1;1;2;-1;1;2;-1;1;3;1;2;2;3;4;3;2;3;5;3;1;2;4;2;-1;7;5;10;2;7;É órgão de defesa do consumidor;1;1
2;2;2;3;3;3;2;1;1;1;2;-1;2;-1;2;3;3;3;2;4;3;2;3;2;2;1;1;3;1;3;8;7;4;2;3;2;-1
3;1;3;5;4;2;3;1;4;Gratuidade Para Autista;2;2;-1;2;-1;5;4;1;4;1;1;2;1;3;3;1;1;4;2;2;-1;3;1;5;1;7;É uma empresa de ônibus;1;5
4;1;2;3;3;2;2;2;-1;3;2;-1;2;-1;2;2;1;2;2;1;1;2;1;2;3;2;2;1;2;-1;4;2;1;1;6;1;2
5;1;1;4;2;6;Para conhecer o trajeto da linha;2;2;-1;5;1;4;2;-1;1;2;1;2;1;1;2;4;5;1;4;2;2;1;2;-1;6;9;2;2;1;2;-1
```