

Pesquisa de satisfação do viajante

Introdução

Esta pesquisa de satisfação do viajante está sendo realizada por uma empresa independente, a MGS, em nome do Departamento de Alfândega e Proteção de Fronteiras dos Estados Unidos (States Customs and Border Protection). Esta pesquisa deve levar cerca de cinco minutos e é completamente voluntária. As suas percepções serão usadas para ajudar a melhorar a experiência dos viajantes em aeroportos internacionais como este. Suas respostas são estritamente confidenciais e anônimas.

Leia cada pergunta cuidadosamente e siga as instruções individuais para responder ou pular perguntas, quando apropriado.

Nota: no caso de certas perguntas, você selecionará as respostas preenchendo os círculos. **Preencha completamente os círculos.**

1. Você tem 18 anos ou mais?

Selecione **uma** resposta.

- Sim →Vá para a pergunta 2
- Não →A lei proíbe que pessoas menores de 18 anos participem desta pesquisa. Devolva a pesquisa ao entrevistador. Obrigado.

Processo de entrada

2. Qual fila você usou no processo de entrada?

Selecione **uma** resposta, depois siga as instruções ao lado da resposta que escolher.

- Cidadão norte-americano →Vá para a pergunta 3
- Visitante →Vá para a pergunta 3
- Quiosque do Programa de Entrada Global (Global Entry Program Kiosk) (cidadão norte-americano) →Vá para a pergunta 10
- Quiosque do Programa de Entrada Global (Global Entry Program Kiosk) (visitante) →Vá para a pergunta 9

3. Começando pela espera na fila e incluindo o tempo na cabine de inspeção, forneça a melhor estimativa de tempo que o seu processo de entrada levou.

Preencha os espaços em branco abaixo com a estimativa de horas e/ou minutos que você esperou.

_____ hora(s) _____ minuto(s)

- Não sei

4. Como você caracterizaria o tempo de espera?

Selecione **uma** resposta.

- Curto
- Razoável
- Longo
- Não sei

5. Em que medida você concordaria ou discordaria que o agente dos EUA que processou a sua passagem pela cabine de inspeção...

Preencha **um** círculo para cada uma das perguntas abaixo.

Pergunta	Concordo plenamente	Concordo	Concordo um pouco/discordo um pouco	Discordo	Discordo plenamente	Não sei
Comunicou-se claramente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Processou a sua entrada de maneira eficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proporcionou auxílio quando necessário?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foi profissional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foi receptivo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Em que medida você concorda ou discorda das afirmações a seguir sobre a área geral de inspeção?

Preencha **um** círculo para cada uma das afirmações abaixo.

Afirmação	Concordo plenamente	Concordo	Concordo um pouco/discordo um pouco	Discordo	Discordo plenamente	Não sei
As placas são claras e informativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O layout do processo de entrada era claro e fácil de seguir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os funcionários foram atenciosos ao orientar os viajantes através da área de processamento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O vídeo exibido na área de processamento de entrada foi útil e informativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

A área de processamento era receptiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

7. Considerando a sua experiência no processo de entrada, você se sentiu bem-vindo aos EUA?

Selecione **uma** resposta.

- Sim
- Não
- Não tenho certeza

8. Você é cidadão americano ou está apenas visitando os EUA?

Selecione **uma** resposta.

- Cidadão norte-americano →Vá para a pergunta 10
- Visitante →Vá para a pergunta 9

9. Como a sua experiência no processo de entrada afetou o seu desejo de retornar aos Estados Unidos?

Selecione **uma** resposta.

- Eu retornaria aos EUA→Vá para a pergunta 11
- Eu não retornaria aos EUA→Vá para a pergunta 11
- Não tenho certeza →Vá para a pergunta 11

10. Como a sua experiência no processo de entrada afetou o seu desejo de fazer viagens internacionais?

Selecione **uma** resposta.

- Eu faria viagens internacionais novamente
- Eu não faria viagens internacionais novamente
- Não tenho certeza

11. Com base na sua experiência do processo de entrada, você tem uma impressão mais positiva ou mais negativa dos Estados Unidos?

Selecione **uma** resposta.

- Mais positiva
- Mais negativa

- Não houve alteração

Perguntas sobre antecedentes

12. Incluindo esta viagem, quantas vezes você passou pelo processo de entrada nos Estados Unidos nos últimos dois anos?

Informe o número de vezes no espaço abaixo.

_____ vezes

- Não sei

13. Qual é o seu sexo?

*Selecione **uma** resposta.*

- Masculino
 Feminino

14. Qual faixa etária melhor o descreve?

*Selecione **uma** resposta.*

- 18 a 24
 25 a 34
 35 a 44
 45 a 54
 55 a 64
 65 ou mais

15. Em qual país você mora atualmente?

_____ (nome do país)

16. De qual(is) país(es) você é cidadão(ã)?

_____ (nome do país)

_____ (nome do país)

Você concluiu a pesquisa. Devolva-a ao entrevistador. Obrigado.