



TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE - TRENSURB

**ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA TRENSURB
PESQUISA QUANTITATIVA**

DEZEMBRO 2012





TRENSURB

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO CORPORATIVO - GEPLA

Realização

SPQR CONSULTORIA E TECNOLOGIA





RELATÓRIO DE PESQUISA
ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA TRENSURB





Sumário

INTRODUÇÃO.....	5
METODOLOGIA.....	6
GRUPO DE QUESTÕES 1 - HABITOS DE DESLOCAMENTO	7
GRUPO DE QUESTÕES 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO.....	21
GRUPO DE QUESTÕES 3 - MELHORIAS E RELAÇÃO COM USUÁRIOS	57
GRUPO DE QUESTÕES 4 - GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TRENSURB.....	67
GRUPO DE QUESTÕES 5 - UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO.....	77
GRUPO DE QUESTÕES 6 - PERFIL DOS ENTREVISTADOS	82



INTRODUÇÃO

Este documento apresenta dados da pesquisa quantitativa de satisfação dos usuários do sistema TREN SURB aplicada durante o período de 20 a 28 de novembro de 2012, para aferir o grau de satisfação e levantar pontos relevantes para a melhoria constante dos serviços prestados pela Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A – TREN SURB.

O relatório segue o padrão de apresentação de dados estabelecido por seus antecessores, visando facilitar a comparação dos resultados. Assim a divisão didática de exposição ocorre em seis baterias de dados distribuídas da seguinte forma:

- 1) **Hábitos de deslocamento** – tempo, frequência de utilização semanal, motivo de utilização do trem, origem e destino dos passageiros;
- 2) **Nível de Satisfação** – tempo de espera, atendimento dos funcionários, segurança, intervalo entre trens e sua lotação, limpeza, infraestrutura, e instalações comerciais;
- 3) **Melhorias e Relação com Usuários** – percepção dos usuários em relação as melhorias e respectivos graus de importância, sugestões de usuários sobre tipos de comércios/ serviços que podem ser oferecidos nas estações, percepção e grau de satisfação dos avisos sonoros nas estações e nos trens;
- 4) **Grau de utilização dos canais de atendimento da TREN SURB** – utilização e avaliação dos canais de atendimento disponibilizados pela TREN SURB;
- 5) **Utilização e avaliação do Sistema de Integração** – utilização do sistema ônibus-trem e trem-ônibus, avaliação de critérios como segurança, atendimento, sincronia entre trem e ônibus, pontualidade, intervalo, limpeza, preço das passagens de integração, iluminação dos terminais, informações, itinerários, presença do comércio informal, estado de conservação dos ônibus e dos terminais de integração;
- 6) **Perfil dos entrevistados** – perfil socioeconômico (gênero, faixa etária, educação formal, renda individual, renda familiar, estado civil) dos entrevistados.

Ressalta-se que a pesquisa realizada em 2012 teve maior abrangência que edições anteriores (2007,2008, 2009, 2010, 2011). Portanto, a comparação de dados deve levar em consideração diferenças estatísticas apresentadas.



METODOLOGIA

Utilizou-se o método de pesquisa quantitativo com aplicação de questionário estruturado e padronizado, composto por questões fechadas, dicotômicas, escalares, e de múltipla escolha. O instrumento de pesquisa (questionário) utilizado foi o mesmo das edições anteriores, com correções apenas nas questões 23 e 24.

A forma de aplicação determinada foi pessoal, abordando os entrevistados nas estações de trens, possibilitando a interação *in loco*. As entrevistas ocorreram entre os dias 20 e 28 de novembro de 2012 nas plataformas de embarque/desembarque das 19 estações em funcionamento da TREN SURB: Mercado, Rodoviária, São Pedro, Farrapos/IPA, Aeroporto, Anchieta, Niterói/UniRitter, Fátima, Canoas/La Salle, Mathias Velho, São Luís/Ulbra, Petrobrás, Esteio, Luiz Pasteur, Sapucaia, Unisinos, São Leopoldo, Rio dos Sinos e Santo Afonso.

A amostra definida durante a execução dos trabalhos para a pesquisa foi de 2.000 questionários distribuídos de forma proporcional, seguindo o critério do número total de usuários por estação do mês de setembro de 2012. A divisão pode ser observada no quadro a seguir:

Estação	Usuários/ Mês	Percentual em relação ao total de usuários	Cota de questionários por estação	Questionários aplicados validos para tabulação
Mercado	693.810	16,20	324	433
Rodoviária	332.844	7,77	155	189
São Pedro	69.032	1,61	32	40
Farrapos/IPA	238.841	5,58	112	129
Aeroporto	127.038	2,97	59	64
Anchieta	77.744	1,82	36	36
Niterói/UniRitter	247.474	5,78	116	129
Fátima	137.126	3,20	64	67
Canoas/ La Salle	455.499	10,64	213	242
Mathias Velhos	373.782	8,73	175	165
São Luís/ Ulbra	148.329	3,46	69	77
Petrobrás	53.115	1,24	25	31
Esteio	338.054	7,89	158	129
Luiz Pasteur	99.533	2,32	46	56
Sapucaia	337.573	7,88	158	113
Unisinos	143.551	3,35	67	65
São Leopoldo	260.867	6,09	122	159
Rio dos Sinos	35.501	0,83	17	22
Santo Afonso	112.726	2,63	53	73
Total	4.282.439	100,00	2000	2219

Como forma de garantir a confiabilidade da pesquisa, foi aplicado um adicional de 300 questionários, dos quais 81 foram descartados por conterem informações incompletas.

Com estes números foi possível obter uma margem de erro de aproximadamente 2,1 pontos percentuais e estabelecer nível de confiança de 95% à pesquisa.



GRUPO DE QUESTÕES 1

HABITOS DE DESLOCAMENTO



Tabela 1 - Há quanto tempo você utiliza o metrô?

	Há menos de um ano	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	+ de 5 anos	ns/nr	Total Geral
Mercado	12,70	24,25	15,94	46,42	0,69	100
Rodoviária	6,35	8,99	13,76	69,31	1,59	100
São Pedro	5	5	30	55	5	100
Farrapos/IPA	17,83	13,95	13,95	54,26	0	100
Aeroporto	23,44	10,94	12,50	53,13	0	100
Anchieta	16,67	5,56	22,22	55,56	0	100
Niterói/UniRitter	10,08	12,40	13,18	64,34	0	100
Fátima	19,40	10,45	26,87	37,31	5,97	100
Canoas/La Salle	9,50	18,60	19,83	50,83	1,24	100
Mathias Velho	4,85	8,48	23,03	63,64	0	100
São Luís / Ulbra	6,49	19,48	18,18	54,55	1,30	100
Petrobrás	9,68	0	9,68	80,65	0	100
Esteio	12,40	6,20	20,93	60,47	0	100
Luiz Pasteur	8,93	1,79	21,43	67,86	0	100
Sapucaia	7,96	11,50	18,58	61,95	0	100
Unisinos	6,15	20	30,77	43,08	0	100
São Leopoldo	20,13	18,24	18,24	42,77	0,63	100
Rio dos Sinos	31,82	18,18	4,55	45,45	0	100
Santo Afonso	31,51	23,29	16,44	28,77	0	100
Total Geral	12,35	15,01	18,07	53,81	0,77	100

A maioria dos entrevistados (53,81%) afirma utilizar o metrô há mais de 5 anos, o que demonstra uma fidelidade dos usuários ao sistema. É interessante notar que a estação onde os usuários utilizam o metrô há menos tempo é a recém-inaugurada estação de Santo Afonso, demonstrando que o número de usuários tende a aumentar quando se abrem novas estações.



Tabela 2 - Quantos dias por semana você utiliza o metrô?

	2ª a 6ª feira	2ª a sábado	2ª a domingo	01 dia	02 dias	03 dias	Às vezes	finais de semana	ns/nr	Total Geral
Mercado	24,25	15,94	7,62	6	5,54	17,55	11,32	11,78	0	100
Rodoviária	19,58	34,92	6,35	2,65	1,06	8,47	14,81	11,64	0,53	100
São Pedro	62,50	12,50	2,50	5	2,50	10	2,50	0	2,50	100
Farrapos/IPA	44,96	14,73	3,88	4,65	5,43	13,95	10,85	0,78	0,78	100
Aeroporto	20,31	4,69	25	6,25	6,25	6,25	29,69	1,56	0	100
Anchieta	13,89	2,78	16,67	8,33	5,56	5,56	41,67	5,56	0	100
Niterói/UniRitter	31,01	11,63	22,48	6,98	3,10	6,98	16,28	1,55	0	100
Fátima	17,91	28,36	1,49	1,49	10,45	13,43	16,42	2,99	7,46	100
Canoas/La Salle	20,25	17,36	13,64	3,31	9,92	16,94	14,05	4,13	0,41	100
Mathias Velho	21,82	22,42	13,94	4,85	8,48	8,48	11,52	8,48	0	100
São Luís / Ulbra	37,66	16,88	5,19	1,30	7,79	10,39	15,58	3,90	1,30	100
Petrobrás	45,16	22,58	12,90	3,23	6,45	3,23	3,23	3,23	0	100
Esteio	2,33	20,16	28,68	3,10	4,65	8,53	18,60	13,95	0	100
Luiz Pasteur	0	5,36	35,71	0	1,79	7,14	25	25	0	100
Sapucaia	28,32	12,39	12,39	1,77	2,65	13,27	22,12	7,08	0	100
Unisinus	30,77	10,77	4,62	1,54	13,85	16,92	21,54	0	0	100
São Leopoldo	26,42	11,95	6,92	7,55	6,29	11,95	27,67	0,63	0,63	100
Rio dos Sinos	27,27	0	4,55	18,18	9,09	22,73	18,18	0	0	100
Santo Afonso	24,66	4,11	4,11	15,07	5,48	13,70	32,88	0	0	100
Total Geral	24,52	16,58	11,54	4,87	5,95	12,48	16,81	6,76	0,50	100

O maior percentual de entrevistados, ou seja, 41,10% dos entrevistados, somando-se as respostas “de 2ª a 6ª feira” e “de 2ª a sábado”, utilizam o sistema em dias comerciais, ou seja, são usuários rotineiros.



Tabela 3 - De onde você veio? Qual a origem do deslocamento?

	Casa	Passeio	Trabalho	Escola/Universidade	Consultas médicas	Compras	Serviços (bancos/outros)	Particular	Aeroporto	igreja	ns/nr	Total Geral
Mercado	46,88	9,70	10,62	7,62	3,23	15,70	5,54	0,23	0	0	0,46	100
Rodoviária	39,68	13,23	26,46	6,88	4,23	4,23	4,23	0	0	0	1,06	100
São Pedro	25	0	62,50	2,50	5	2,50	2,50	0	0	0	0	100
Farrapos/IPA	38,76	4,65	45,74	1,55	1,55	1,55	4,65	0	0	0	1,55	100
Aeroporto	32,81	14,06	40,63	0	1,56	1,56	6,25	0	1,56	0	1,56	100
Anchieta	47,22	2,78	38,89	0	2,78	5,56	2,78	0	0	0	0	100
Niterói/UniRitter	63,57	5,43	10,08	3,88	4,65	5,43	6,20	0	0	0	0,78	100
Fátima	35,82	10,45	17,91	1,49	2,99	23,88	1,49	0	0	0	5,97	100
Canoas/La Salle	49,17	10,74	11,57	5,37	4,96	11,16	6,20	0	0	0,41	0,41	100
Mathias Velho	56,36	12,73	17,58	3,64	1,82	3,64	3,64	0	0	0	0,61	100
São Luís / Ulbra	36,36	6,49	33,77	12,99	5,19	1,30	3,90	0	0	0	0	100
Petrobrás	22,58	12,90	41,94	3,23	6,45	3,23	6,45	0	0	0	3,23	100
Esteio	52,71	12,40	18,60	3,88	3,10	6,98	1,55	0	0	0	0,78	100
Luiz Pasteur	46,43	35,71	12,50	1,79	1,79	1,79	0	0	0	0	0	100
Sapucaia	78,76	7,96	7,08	2,65	1,77	0	0,88	0	0	0	0,88	100
Unisinós	32,31	10,77	24,62	15,38	3,08	10,77	3,08	0	0	0	0	100
São Leopoldo	69,18	2,52	18,87	3,14	3,14	1,26	0,63	0	0	0	1,26	100
Rio dos Sinos	68,18	0	18,18	0	0	0	9,09	0	0	0	4,55	100
Santo Afonso	67,12	8,22	15,07	2,74	1,37	2,74	1,37	0	0	0	1,37	100
Total Geral	49,89	9,69	19,87	5	3,24	7,26	3,97	0,05	0,05	0,05	0,95	100

As principais origens de deslocamento dos usuários são: casa (49,89%), e trabalho (19,87%).



Tabela 4 - Como chegou até a estação?

	A pé	Carona	Ônibus sem bilhete de integração	Taxi	Lotação	Carro	Ônibus com bilhete de integração	Bicicleta	ns/nr	Metro	Trem	Cartão aposentado	moto	caminhão	Total Geral
Mercado	38,34	5,31	38,34	2,54	5,77	1,62	6,70	1,39	0	0	0	0	0	0	100
Rodoviária	53,44	5,29	16,40	2,12	4,76	2,12	13,23	1,06	1,06	0,53	0	0	0	0	100
São Pedro	80	7,50	7,50	0	0	2,50	2,50	0	0	0	0	0	0	0	100
Farrapos/IPA	61,24	4,65	21,71	0	0,78	2,33	9,30	0	0	0	0	0	0	0	100
Aeroporto	37,50	3,13	50	0	0	0	4,69	0	3,13	0	1,56	0	0	0	100
Anchieta	52,78	0	22,22	0	2,78	11,11	11,11	0	0	0	0	0	0	0	100
Niterói/UniRitter	50,39	3,88	11,63	0	2,33	6,20	21,71	3,10	0	0	0,78	0	0	0	100
Fátima	56,72	10,45	11,94	0	7,46	1,49	5,97	0	5,97	0	0	0	0	0	100
Canoas/La Salle	52,48	9,09	11,57	0,83	5,37	1,24	13,22	4,55	0,83	0	0	0,41	0,41	0	100
Mathias Velho	41,21	6,67	15,15	2,42	3,64	1,82	28,48	0	0,61	0	0	0	0	0	100
São Luís / Ulbra	57,14	3,90	22,08	0	3,90	2,60	6,49	2,60	1,30	0	0	0	0	0	100
Petrobrás	29,03	6,45	38,71	0	0	3,23	19,35	3,23	0	0	0	0	0	0	100
Esteio	38,76	6,20	16,28	0	20,93	3,88	11,63	1,55	0	0	0,78	0	0	0	100
Luiz Pasteur	44,64	3,57	8,93	1,79	21,43	7,14	7,14	0	3,57	0	1,79	0	0	0	100
Sapucaia	33,63	3,54	19,47	0	16,81	7,08	15,93	0,88	0	0	0	0	1,77	0,88	100
Unisinos	50,77	7,69	30,77	0	4,62	3,08	3,08	0	0	0	0	0	0	0	100
São Leopoldo	32,08	7,55	40,88	0	2,52	15,72	0	0	0,63	0	0	0	0,63	0	100
Rio dos Sinos	72,73	0	13,64	0	4,55	4,55	4,55	0	0	0	0	0	0	0	100
Santo Afonso	32,88	12,33	30,14	4,11	6,85	10,96	1,37	0	1,37	0	0	0	0	0	100
Total Geral	45,47	6,04	23,93	1,13	6,17	4,06	10,68	1,31	0,72	0,05	0,18	0,05	0,18	0,05	100

As principais formas de locomoção dos usuários até as estações são: a pé (45,47%), e através de ônibus, com ou sem bilhete de integração (34,61%).



Tabela 5 - Como chegou até a estação X Origem do deslocamento.

	Casa	Passeio	Trabalho	Escola/Universidade	Consultas médicas	Compras	Serviços (bancos/outros)	ns/nr	Particular	Aeroporto	igreja	Total Geral
A pé	45,39	11,30	21,90	4,96	3,27	8,52	3,96	0,59	0	0,10	0	100
Carona	44,03	11,94	20,15	3,73	3,73	9,70	4,48	1,49	0,75	0	0	100
Ônibus sem bilhete de integração	56,87	7,16	18,08	4,71	2,64	7,72	2,45	0,19	0	0	0,19	100
Taxi	12	20	12	12	8	24	12	0	0	0	0	100
Lotação	50,36	10,95	16,06	3,65	6,57	5,11	6,57	0,73	0	0	0	100
Carro	60	3,33	18,89	1,11	5,56	3,33	5,56	2,22	0	0	0	100
Ônibus com bilhete de integração	60,76	4,22	21,10	6,75	1,27	1,69	3,38	0,84	0	0	0	100
Bicicleta	37,93	31,03	3,45	17,24	0	0	10,34	0	0	0	0	100
ns/nr	6,25	18,75	12,50	6,25	6,25	0	6,25	43,75	0	0	0	100
Metro	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	100
Trem	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Cartão aposentado	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
moto	75	0	25	0	0	0	0	0	0	0	0	100
caminhão	0	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Total Geral	49,89	9,69	19,87	5	3,24	7,26	3,97	0,95	0,05	0,05	0,05	100

Tabela 6 - Quanto tempo levou até a estação.

	A pé	Ônibus sem bilhete de integração	Taxi	Carona	Ônibus com bilhete de integração	Lotação	Carro	metro	Bicicleta	ns/nr	moto	Trem	Avião	Total Geral
Até 10 min	33,53	7,66	0,81	2,66	2,12	1,13	0,63	0	0,23	0,14	0,05	0,05	0	48,99
De 11 a 20 min	16,31	7,26	0,54	1,62	3,79	1,76	0,77	0,05	0,41	0,09	0	0	0	32,58
De 21 a 45 min	2,75	5,27	0,18	0,27	1,98	1,71	0,41	0	0,18	0,09	0	0	0	12,84
Mais de 45 min	0,32	1,58	0,09	0,14	0,09	0,63	0,05	0	0,14	0	0	0	0,09	3,11
ns/nr	0,81	0,18	0,05	0,14	0,27	0,14	0,18	0	0,05	0,68	0	0	0	2,48
Total Geral	53,72	21,95	1,67	4,82	8,25	5,36	2,03	0,05	0,99	0,99	0,05	0,05	0,09	100

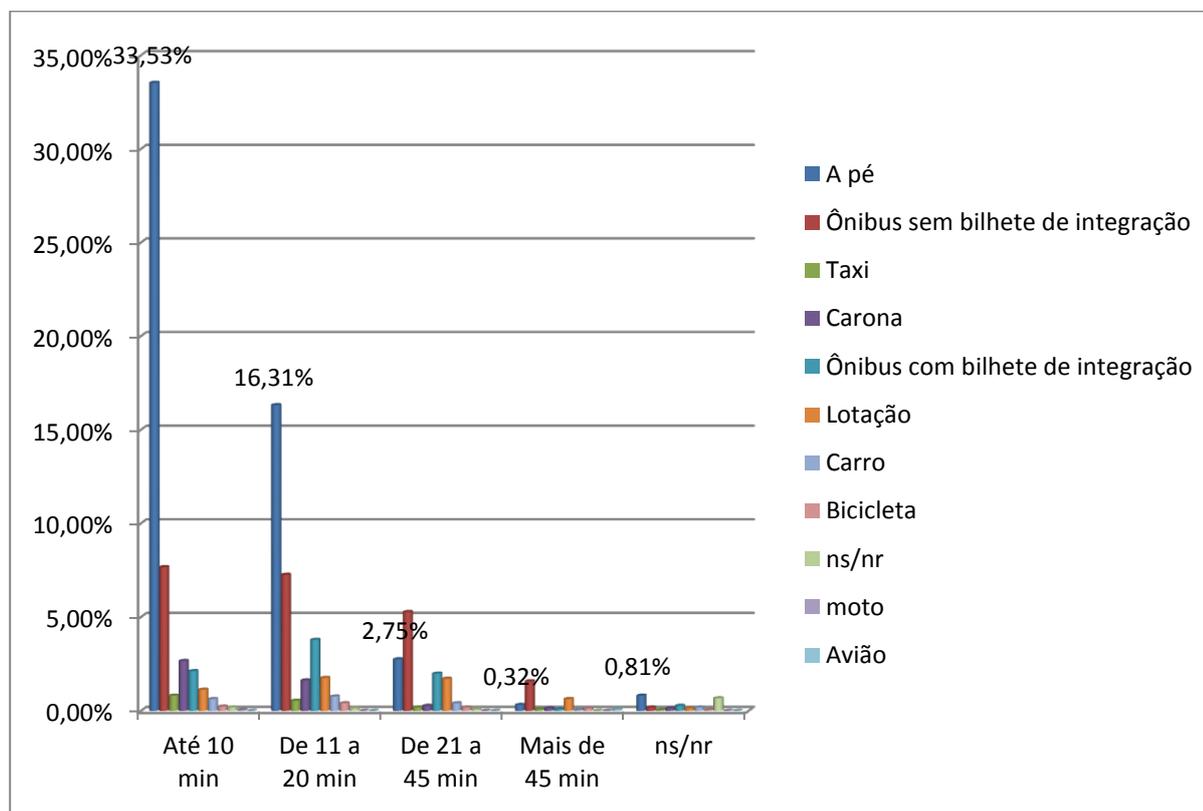


Gráfico 1 - Quanto tempo levou até a estação.



Tabela 7- Para onde você está indo.

	Casa	Compras	Escola/Universidade	Passeio	Trabalho	Consultas médicas	Serviços (banco/outros)	ns/nr	Concurso	igreja	Prova	viagem	Total Geral
Mercado	43,75	1,56	3,13	18,75	28,13	1,56	1,56	1,56	0	0	0	0	100
Rodoviária	27,78	2,78	0	25	33,33	8,33	2,78	0	0	0	0	0	100
São Pedro	36,78	7,02	3,31	24,79	16,12	4,96	4,55	0,83	0,41	1,24	0	0	100
Farrapos/IPA	31,78	6,20	6,20	17,05	27,13	3,88	5,43	0,78	0	0	1,55	0	100
Aeroporto	45,74	0,78	3,10	9,30	34,11	3,88	2,33	0,78	0	0	0	0	100
Anchieta	35,82	10,45	2,99	2,99	31,34	2,99	2,99	10,45	0	0	0	0	100
Niterói/UniRitter	50	3,57	0	30,36	10,71	0	0	3,57	0	0	0	1,79	100
Fátima	38,79	2,42	5,45	21,82	24,85	1,21	4,24	1,21	0	0	0	0	100
Canoas/La Salle	38,57	12,01	7,39	8,78	25,64	2,54	3,46	1,62	0	0	0	0	100
Mathias Velho	26,36	6,98	11,63	11,63	34,11	6,20	3,10	0	0	0	0	0	100
São Luís / Ulbra	51,61	6,45	9,68	9,68	9,68	3,23	9,68	0	0	0	0	0	100
Petrobrás	27,27	0	4,55	13,64	18,18	18,18	18,18	0	0	0	0	0	100
Esteio	48,68	3,17	4,23	14,81	23,81	1,06	2,65	1,59	0	0	0	0	100
Luiz Pasteur	26,03	2,74	8,22	16,44	19,18	16,44	8,22	2,74	0	0	0	0	100
Sapucaia	23,90	3,14	8,81	17,61	36,48	7,55	1,26	1,26	0	0	0	0	100
Unisinos	46,75	5,19	12,99	7,79	15,58	5,19	5,19	1,30	0	0	0	0	100
São Leopoldo	72,50	2,50	2,50	0	22,50	0	0	0	0	0	0	0	100
Rio dos Sinos	23,01	2,65	0,88	29,20	34,51	5,31	2,65	0	0	1,77	0	0	100
Santo Afonso	58,46	1,54	0	12,31	18,46	3,08	4,62	1,54	0	0	0	0	100
Total Geral	38,04	5,68	5,59	15,50	25,55	4,15	3,65	1,44	0,05	0,23	0,09	0,05	100

Os principais destinos dos usuários do sistema são: casa - 38,04%, e trabalho - 25,55% dos entrevistados.



Tabela 8 - Como vai completar a viagem.

	A pé	Ônibus sem bilhete de integração	Taxi	Carona	Ônibus com bilhete de integração	Lotação	Carro	Bicicleta	ns/hr	moto	Avião	Total Geral
Mercado	17,53	24,44	32,43	17,76	17,49	20,17	22,22	22,73	12,50	0	0	19,51
Rodoviária	7,38	6,16	10,81	18,69	12,57	11,76	15,56	9,09	4,17	0	0	8,52
São Pedro	2,85	0,82	0	1,87	0	0	0	0	0	0	0	1,80
Farrapos/IPA	7,80	3,49	0	4,67	6,56	0,84	2,22	0	0	0	0	5,81
Aeroporto	2,68	3,90	5,41	0,93	2,19	1,68	6,67	0	4,17	0	0	2,88
Anchieta	1,26	2,67	0	0,93	1,64	0,84	6,67	0	0	0	0	1,62
Niterói/UniRitter	5,54	5,75	8,11	4,67	8,20	5,88	6,67	4,55	4,17	0	0	5,81
Fátima	3,44	2,05	0	5,61	1,09	0,84	0	4,55	25	0	0	3,02
Canoas/La Salle	12,58	7,60	2,70	12,15	8,74	10,92	2,22	40,91	4,17	100	0	10,91
Mathias Velho	6,29	5,75	10,81	12,15	16,39	10,08	0	0	12,50	0	0	7,44
São Luís / Ulbra	3,19	2,46	2,70	4,67	6,01	2,52	4,44	13,64	8,33	0	0	3,47
Petrobrás	0,42	2,26	2,70	2,80	1,64	3,36	6,67	4,55	0	0	0	1,40
Esteio	5,70	5,75	0	2,80	6,56	6,72	11,11	0	20,83	0	0	5,81
Luiz Pasteur	1,93	3,49	0	3,74	1,64	5,88	4,44	0	0	0	0	2,52
Sapucaia	5,87	5,95	5,41	0	3,83	3,36	0	0	4,17	0	0	5,09
Unisinos	3,44	2,46	0	3,74	2,73	1,68	2,22	0	0	0	0	2,93
São Leopoldo	8,47	7,39	10,81	0	1,09	8,40	8,89	0	0	0	100	7,17
Rio dos Sinos	1,17	1,03	0	0	1,09	0,84	0	0	0	0	0	0,99
Santo Afonso	2,43	6,57	8,11	2,80	0,55	4,20	0	0	0	0	0	3,29
Total Geral	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Tabela 9 - Para onde você está indo X Como vai completar a viagem.

	A pé	Ônibus sem bilhete de integração	Taxi	Carona	Ônibus com bilhete de integração	Lotação	Carro	Bicicleta	ns/nr	moto	Avião	Total Geral
Casa	48,82	24,53	1,30	4,50	9,36	6,64	2,61	1,07	0,95	0,12	0,12	100
Compras	73,02	15,87	1,59	3,17	3,17	1,59	1,59	0	0	0	0	100
Escola/Universidade	51,61	19,35	0	2,42	16,13	8,06	1,61	0,81	0	0	0	100
Passeio	55,23	19,19	2,33	8,72	5,81	4,07	2,03	2,33	0,29	0	0	100
Trabalho	56,97	24,34	0	3,70	9,17	4,06	1,06	0,18	0,35	0	0,18	100
Consultas médicas	44,57	21,74	15,22	2,17	3,26	8,70	3,26	1,09	0	0	0	100
Serviços (banco/outros)	69,14	12,35	1,23	3,70	3,70	4,94	1,23	1,23	2,47	0	0	100
ns/nr	21,88	0	3,13	18,75	6,25	6,25	6,25	3,13	34,38	0	0	100
Concurso	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
igreja	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Prova	50	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
viagem	0	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Total Geral	53,72	21,95	1,67	4,82	8,25	5,36	2,03	0,99	1,08	0,05	0,09	100



Tabela 10 - Quanto tempo levará até o destino, após o desembarque.

	Até 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	ns/nr	Total Geral
Mercado	35,80	47,81	13,63	2,31	0,46	100
Rodoviária	61,38	25,40	11,64	1,06	0,53	100
São Pedro	87,50	7,50	5	0	0	100
Farrapos/IPA	54,26	31,01	10,08	4,65	0	100
Aeroporto	54,69	26,56	12,50	4,69	1,56	100
Anchieta	33,33	16,67	25	22,22	2,78	100
Niterói/UniRitter	54,26	30,23	9,30	3,88	2,33	100
Fátima	52,24	34,33	2,99	1,49	8,96	100
Canoas/La Salle	55,37	35,12	7,44	1,24	0,83	100
Mathias Velho	38,18	32,73	12,73	4,24	12,12	100
São Luís / Ulbra	38,96	31,17	15,58	5,19	9,09	100
Petrobrás	41,94	19,35	12,90	6,45	19,35	100
Esteio	55,81	20,93	16,28	3,10	3,88	100
Luiz Pasteur	55,36	30,36	12,50	1,79	0	100
Sapucaia	53,98	23,01	22,12	0	0,88	100
Unisinus	50,77	40	7,69	1,54	0	100
São Leopoldo	52,83	32,08	10,06	5,03	0	100
Rio dos Sinos	54,55	18,18	27,27	0	0	100
Santo Afonso	35,62	27,40	31,51	5,48	0	100
Total Geral	48,99	32,58	12,84	3,11	2,48	100

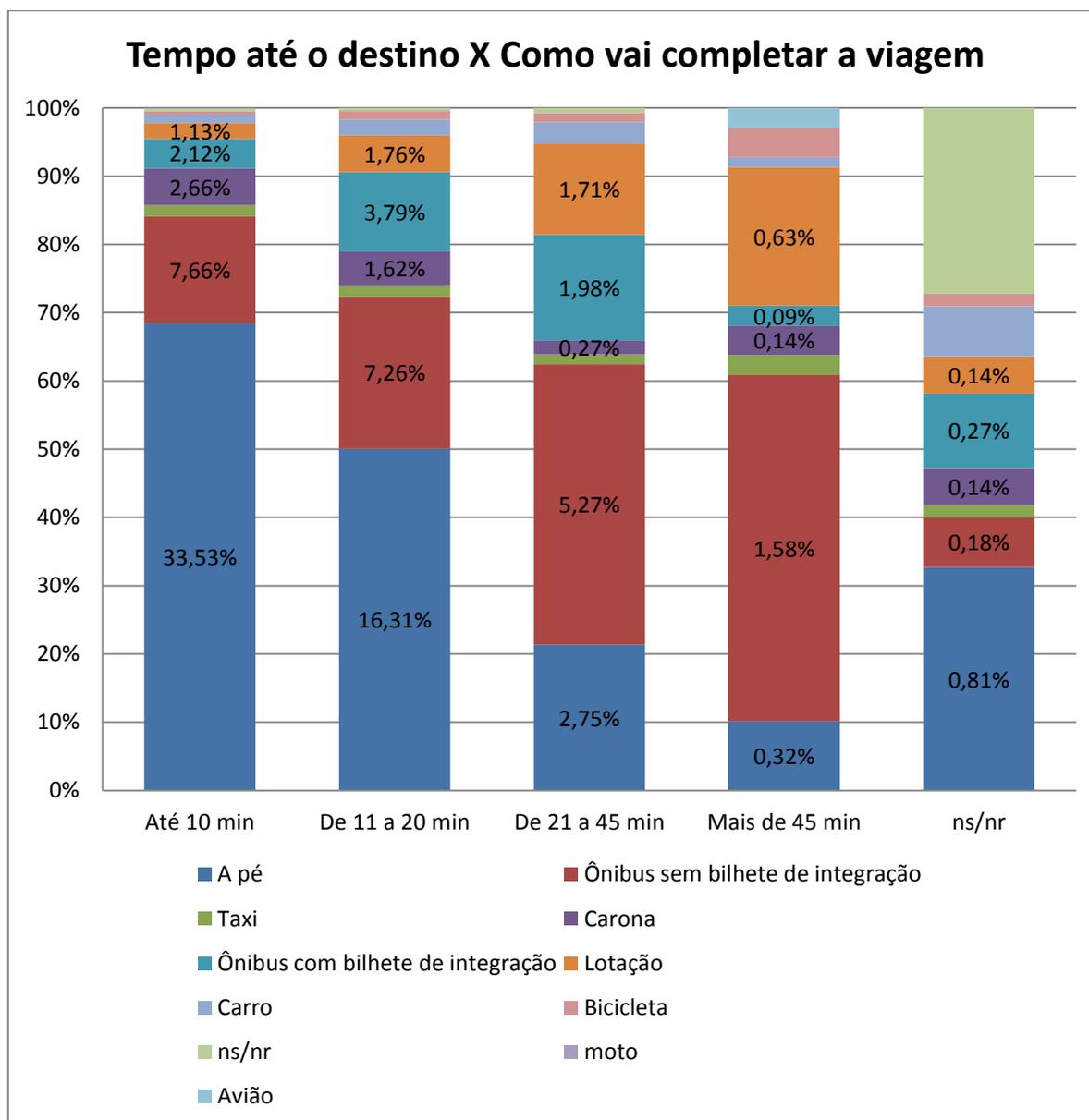


Gráfico 2- Tempo até o destino X Como vai completar a viagem

O gráfico demonstra que, na medida em que o tempo para se chegar ao destino pretendido aumenta, ou seja, a distância é maior entre a estação e o destino pretendido, as pessoas optam por utilizar outros meios de transporte para concluir o trajeto.



Tabela 11 - Origem X Destino do deslocamento

Origem	Destino												
	Casa	Compras	Concurso	Consultas médicas	Escola/ Universidade	igreja	ns/nr	Passeio	Prova	Serviços (banco/outros)	Trabalho	viagem	Total Geral
Aeroporto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	100
Casa	6,14	7,77	0	6,23	7,59	0,45	0,63	23,85	0,18	4,79	42,28	0,09	100
Compras	80,12	3,73	0	2,48	1,86	0	0,62	1,86	0	1,86	7,45	0	100
Consultas médicas	66,67	2,78	0	4,17	5,56	0	1,39	12,50	0	2,78	4,17	0	100
Escola/ Universidade	63,06	4,50	0	1,80	5,41	0	3,60	3,60	0	1,80	16,22	0	100
igreja	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
ns/nr	23,81	4,76	0	4,76	4,76	0	42,86	9,52	0	0	9,52	0	100
Particular	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Passeio	67,91	5,12	0	1,86	1,40	0	3,26	13,49	0	3,26	3,72	0	100
Serviços (bancos/outros)	54,55	7,95	0	0	5,68	0	0	9,09	0	5,68	17,05	0	100
Trabalho	74,38	1,81	0,23	2,04	4,08	0	0,68	5,67	0	2,04	9,07	0	100
Total Geral	38,04	5,68	0,05	4,15	5,59	0,23	1,44	15,50	0,09	3,65	25,55	0,05	100

Conforme evidenciado em tabelas anteriores, nota-se que o principal trajeto dos usuários do sistema é: Casa – Trabalho (42,28%), e Trabalho – Casa (74,38%).



PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 1 – HABITOS DE DESLOCAMENTO

Após a análise do primeiro grupo de questões que compreendem os hábitos de deslocamento dos usuários do sistema, pode-se aferir que perfil predominante dos entrevistados é constituído por trabalhadores, que vivem nas proximidades das estações e que utilizam o sistema em dias comerciais para se deslocarem de casa para o trabalho e vice-versa.



GRUPO DE QUESTÕES 2

GRAU DE SATISFAÇÃO



Tabela 12 - Como você se sente em relação ao tempo de espera na bilheteria.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	2,31	2,31	7,85	38,80	48,73	100
Rodoviária	4,23	4,76	2,65	63,49	24,87	100
São Pedro	7,50	5	2,50	85	0	100
Farrapos/IPA	6,98	3,10	13,95	65,12	10,85	100
Aeroporto	0	4,69	14,06	25	56,25	100
Anchieta	0	0	2,78	47,22	50	100
Niterói/UniRitter	1,55	10,08	10,08	25,58	52,71	100
Fátima	0	4,48	14,93	59,70	20,90	100
Canoas/La Salle	1,24	7,44	22,31	61,16	7,85	100
Mathias Velho	1,82	6,67	23,64	55,15	12,73	100
São Luís / Ulbra	5,19	2,60	14,29	66,23	11,69	100
Petrobrás	0	0	19,35	35,48	45,16	100
Esteio	0,78	5,43	24,81	21,71	47,29	100
Luiz Pasteur	0	3,57	16,07	8,93	71,43	100
Sapucaia	0	0,88	10,62	69,91	18,58	100
Unisinos	1,54	7,69	18,46	61,54	10,77	100
São Leopoldo	0	2,52	2,52	42,14	52,83	100
Rio dos Sinos	0	0	0	59,09	40,91	100
Santo Afonso	0	2,74	2,74	38,36	56,16	100
Total Geral	1,98	4,33	12,26	48,36	33,08	100



Tabela 13 - Como você se sente em relação aos funcionários da segurança.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,92	2,08	5,31	43,19	48,50	100
Rodoviária	3,17	2,65	2,65	64,55	26,98	100
São Pedro	2,50	0	2,50	95	0	100
Farrapos/IPA	3,10	6,20	3,10	77,52	10,08	100
Aeroporto	0	6,25	4,69	25	64,06	100
Anchieta	0	5,56	13,89	44,44	36,11	100
Niterói/UniRitter	0	3,88	12,40	36,43	47,29	100
Fátima	0	7,46	16,42	67,16	8,96	100
Canoas/La Salle	0,41	3,72	13,22	75,62	7,02	100
Mathias Velho	0,61	3,64	10,91	73,94	10,91	100
São Luís / Ulbra	2,60	1,30	12,99	75,32	7,79	100
Petrobrás	0	0	0	70,97	29,03	100
Esteio	0,78	0,78	3,88	54,26	40,31	100
Luiz Pasteur	1,79	0	1,79	41,07	55,36	100
Sapucaia	0	0	2,65	71,68	25,66	100
Unisinos	4,62	1,54	4,62	76,92	12,31	100
São Leopoldo	0	4,40	3,14	39,62	52,83	100
Rio dos Sinos	0	0	0	59,09	40,91	100
Santo Afonso	0	0	4,11	42,47	53,42	100
Total Geral	1,08	2,84	6,67	58	31,41	100



Tabela 14 - Comparativo do grau de satisfação em relação aos funcionários da segurança (%)

Como você se sente em relação aos funcionários da segurança?	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Insatisfeito	3,2	2,7	2,4	2,5	2,8	1,1
Pouco satisfeito	6,8	5,5	7,4	4,7	6,0	3,0
Indiferente	9,8	--	--	--	--	--
Satisfeito	69,4	79,4	74,0	77,7	76,6	62,1
Muito Satisfeito	10,8	12,4	16,2	15,1	14,6	33,6
Total percentual	100	100	100	100	100	100
Total de casos	500	502	500	485	1382	2071
Grau de Satisfação	80,2	91,8	90,2	92,8	91,2	95,8



Tabela 15 - Como você se sente em relação aos funcionários da bilheteria.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,46	1,39	7,16	43,65	47,34	100
Rodoviária	1,06	3,17	2,65	66,67	26,46	100
São Pedro	0	0	2,50	97,50	0	100
Farrapos/IPA	1,55	8,53	7,75	72,87	9,30	100
Aeroporto	1,56	4,69	3,13	31,25	59,38	100
Anchieta	2,78	0	16,67	52,78	27,78	100
Niterói/UniRitter	1,55	1,55	11,63	38,76	46,51	100
Fátima	0	5,97	13,43	68,66	11,94	100
Canoas/La Salle	1,24	0,83	12,40	76,45	9,09	100
Mathias Velho	0,61	6,06	10,91	70,30	12,12	100
São Luís / Ulbra	5,19	7,79	12,99	66,23	7,79	100
Petrobrás	0	0	3,23	67,74	29,03	100
Esteio	0,78	3,10	2,33	55,04	38,76	100
Luiz Pasteur	0	1,79	1,79	41,07	55,36	100
Sapucaia	0	0	3,54	71,68	24,78	100
Unisinos	1,54	1,54	3,08	83,08	10,77	100
São Leopoldo	0	3,14	2,52	42,14	52,20	100
Rio dos Sinos	0	0	0	59,09	40,91	100
Santo Afonso	0	0	2,74	42,47	54,79	100
Total Geral	0,90	2,75	6,94	58,40	31	100



Tabela 16 - Comparativo do grau de satisfação em relação aos funcionários da bilheteria

Como você se sente em relação aos funcionários da bilheteria?	2008	2009	2010	2011	2012
Insatisfeito	3,0	1,4	4,0	2,1	0,9
Pouco satisfeito	8,3	6,7	4,5	4,6	2,9
Indiferente	--	--	--	--	--
Satisfeito	76,8	77,3	76,7	79,5	62,7
Muito satisfeito	11,9	14,5	14,8	13,8	33,32
Total percentual	100	100	100	100	100
Total de casos	502	500	425	1362	2065
Grau de satisfação	88,7	91,8	91,5	93,3	96,0



Tabela 17 - Como você se sente em relação aos funcionários da catraca.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,46	2,08	6,93	43,88	46,65	100
Rodoviária	2,12	2,12	2,65	64,55	28,57	100
São Pedro	0	7,50	5	87,50	0	100
Farrapos/IPA	1,55	5,43	3,88	76,74	12,40	100
Aeroporto	0	3,13	6,25	29,69	60,94	100
Anchieta	0	5,56	27,78	38,89	27,78	100
Niterói/UniRitter	0	2,33	14,73	37,21	45,74	100
Fátima	0	2,99	20,90	67,16	8,96	100
Canoas/La Salle	0,41	1,24	16,94	73,55	7,85	100
Mathias Velho	0	3,64	12,73	71,52	12,12	100
São Luís / Ulbra	3,90	2,60	12,99	70,13	10,39	100
Petrobrás	0	0	6,45	64,52	29,03	100
Esteio	0,78	2,33	2,33	55,81	38,76	100
Luiz Pasteur	0	1,79	1,79	41,07	55,36	100
Sapucaia	0	0	2,65	71,68	25,66	100
Unisinos	1,54	3,08	4,62	80	10,77	100
São Leopoldo	0	3,77	2,52	40,88	52,83	100
Rio dos Sinos	0	0	0	59,09	40,91	100
Santo Afonso	0	0	2,74	41,10	56,16	100
Total Geral	0,63	2,48	8,07	57,59	31,23	100



Tabela 18 - Comparativo do grau de satisfação em relação aos funcionários da catraca (%)

Como você se sente em relação aos funcionários da catraca?	2008	2009	2010	2011	2012
Insatisfeito	2,0	2,4	1,3	2,0	0,6
Pouco Satisfeito	6,2	6,6	6,3	4,8	2,7
Indiferente	--	--	--	--	--
Satisfeito	78,5	75,8	77,1	79,6	62,6
Muito satisfeito	13,3	15,2	15,3	13,6	33,9
Total percentual	100	100	100	100	100
Total de casos	502	500	459	1415	2040
Grau de satisfação	91,8	91,0	92,4	93,2	96,6



Tabela 19 - Como você se sente em relação aos funcionários dos trens (pilotos).

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,69	2,54	6,70	42,96	47,11	100
Rodoviária	1,59	5,29	2,12	62,96	28,04	100
São Pedro	0	5	17,50	77,50	0	100
Farrapos/IPA	3,10	4,65	2,33	79,07	10,85	100
Aeroporto	0	4,69	10,94	28,13	56,25	100
Anchieta	0	8,33	36,11	36,11	19,44	100
Niterói/UniRitter	0,78	3,88	13,95	31,78	49,61	100
Fátima	2,99	4,48	35,82	44,78	11,94	100
Canoas/La Salle	0,41	1,24	16,12	74,38	7,85	100
Mathias Velho	0	3,64	10,30	72,12	13,94	100
São Luís / Ulbra	2,60	3,90	15,58	68,83	9,09	100
Petrobrás	0	0	3,23	64,52	32,26	100
Esteio	2,33	3,10	3,10	48,06	43,41	100
Luiz Pasteur	0	0	1,79	39,29	58,93	100
Sapucaia	0	0	2,65	71,68	25,66	100
Unisinos	1,54	4,62	0	80	13,85	100
São Leopoldo	0	3,77	2,52	40,88	52,83	100
Rio dos Sinos	0	0	0	59,09	40,91	100
Santo Afonso	0	1,37	2,74	41,10	54,79	100
Total Geral	0,90	3,11	8,47	55,75	31,77	100



Tabela 20 - Comparativo do grau de satisfação em relação aos funcionários dos trens (pilotos) (%)

Como você se sente em relação aos funcionários dos trens (piloto)?	2008	2009	2010	2011	2012
Insatisfeito	1,4	0,4	2,1	0,9	0,9
Pouco satisfeito	5,8	6,2	6,8	3,0	3,4
Indiferente	--	--	--	--	--
Satisfeito	77,9	76,2	73,7	78,9	60,9
Muito Satisfeito	14,9	16,8	17,4	17,2	34,7
Total percentual	100	100	100	100	100
Total de casos	502	500	472	1438	2031
Grau de satisfação	92,8	93,0	91,1	96,1	95,6



Gráfico 3- Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários avaliados (%) DEZ/12.

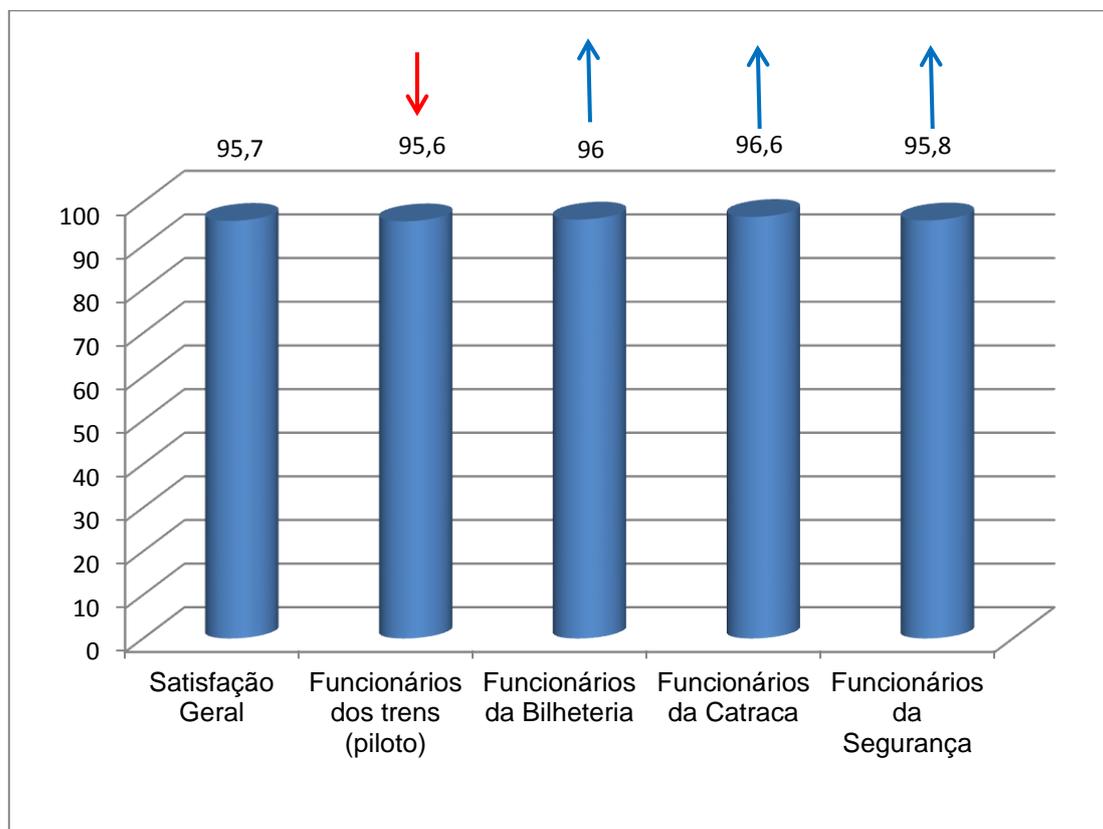




Tabela 21 - Segurança no interior das estações.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	5,77	17,32	18,01	28,87	30,02	100
Rodoviária	8,47	11,11	5,29	57,14	17,99	100
São Pedro	0	2,50	0	97,50	0	100
Farrapos/IPA	3,10	6,98	2,33	79,84	7,75	100
Aeroporto	6,25	6,25	20,31	9,38	57,81	100
Anchieta	5,56	8,33	11,11	44,44	30,56	100
Niterói/UniRitter	3,10	12,40	14,73	26,36	43,41	100
Fátima	5,97	4,48	34,33	52,24	2,99	100
Canoas/La Salle	4,55	5,37	26,03	58,26	5,79	100
Mathias Velho	2,42	6,06	13,94	63,64	13,94	100
São Luís / Ulbra	9,09	7,79	11,69	66,23	5,19	100
Petrobrás	0	0	9,68	61,29	29,03	100
Esteio	4,65	5,43	16,28	26,36	47,29	100
Luiz Pasteur	0	10,71	17,86	17,86	53,57	100
Sapucaia	0,88	9,73	7,08	60,18	22,12	100
Unisinos	1,54	4,62	1,54	80	12,31	100
São Leopoldo	1,89	23,90	11,32	41,51	21,38	100
Rio dos Sinos	0	0	4,55	90,91	4,55	100
Santo Afonso	1,37	12,33	10,96	46,58	28,77	100
Total Geral	4,19	10,59	14,20	48,04	22,98	100

Quanto a segurança no interior das estações, o índice de pessoas “pouco satisfeitas” (10,59%), assim como “insatisfeitas” (4,19%), merece uma análise aprofundada, a fim de se descobrir quais fatores geram a sensação de insegurança nos usuários. É necessário ressaltar que uma resposta sobre “segurança” pode refletir um sentimento de fatores externos ao ambiente Trensurb e não apenas ao ambiente das estações.



Tabela 22 - Segurança no interior dos trens

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	6,70	18,24	19,17	26,79	29,10	100
Rodoviária	7,94	8,47	3,70	64,02	15,87	100
São Pedro	0	5	0	95	0	100
Farrapos/IPA	3,88	5,43	2,33	79,84	8,53	100
Aeroporto	6,25	6,25	20,31	9,38	57,81	100
Anchieta	2,78	8,33	13,89	41,67	33,33	100
Niterói/UniRitter	3,10	13,95	14,73	25,58	42,64	100
Fátima	7,46	4,48	31,34	55,22	1,49	100
Canoas/La Salle	5,37	6,20	26,45	56,61	5,37	100
Mathias Velho	2,42	5,45	14,55	63,64	13,94	100
São Luís / Ulbra	3,90	10,39	15,58	64,94	5,19	100
Petrobrás	0	0	9,68	61,29	29,03	100
Esteio	5,43	4,65	17,05	29,46	43,41	100
Luiz Pasteur	0	10,71	17,86	17,86	53,57	100
Sapucaia	0,88	9,73	7,08	61,06	21,24	100
Unisinos	1,54	4,62	1,54	81,54	10,77	100
São Leopoldo	1,89	23,90	11,95	40,88	21,38	100
Rio dos Sinos	0	0	4,55	90,91	4,55	100
Santo Afonso	1,37	12,33	10,96	47,95	27,40	100
Total Geral	4,33	10,68	14,56	48,22	22,22	100

Acompanhando o índice de insegurança no interior das estações, o índice de insatisfação quanto à segurança no interior dos trens também demanda atenção para o levantamento das causas de tal resultado.



Tabela 23 - Segurança nas passarelas

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	7,85	19,17	17,55	26,56	28,87	100
Rodoviária	7,94	7,41	4,23	64,02	16,40	100
São Pedro	0	2,50	0	97,50	0	100
Farrapos/IPA	4,65	6,20	2,33	79,07	7,75	100
Aeroporto	10,94	6,25	20,31	7,81	54,69	100
Anchieta	5,56	11,11	11,11	38,89	33,33	100
Niterói/UniRitter	4,65	13,95	15,50	25,58	40,31	100
Fátima	10,45	4,48	35,82	49,25	0	100
Canoas/La Salle	7,02	9,50	24,79	54,13	4,55	100
Mathias Velho	2,42	8,48	14,55	60,61	13,94	100
São Luís / Ulbra	6,49	9,09	15,58	64,94	3,90	100
Petrobrás	0	0	9,68	61,29	29,03	100
Esteio	4,65	7,75	15,50	30,23	41,86	100
Luiz Pasteur	0	12,50	17,86	17,86	51,79	100
Sapucaia	4,42	9,73	7,96	58,41	19,47	100
Unisinos	3,08	7,69	6,15	75,38	7,69	100
São Leopoldo	6,29	22,64	11,95	38,99	20,13	100
Rio dos Sinos	0	13,64	31,82	54,55	0	100
Santo Afonso	1,37	16,44	10,96	45,21	26,03	100
Total Geral	5,72	11,85	14,60	46,55	21,27	100



Tabela 24 - Segurança entrada e saída das estações.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	8,78	15,01	18,48	29,33	28,41	100
Rodoviária	12,70	6,35	5,29	61,38	14,29	100
São Pedro	2,50	0	0	97,50	0	100
Farrapos/IPA	6,20	1,55	3,10	81,40	7,75	100
Aeroporto	7,81	6,25	18,75	12,50	54,69	100
Anchieta	5,56	19,44	16,67	36,11	22,22	100
Niterói/UniRitter	3,10	13,95	13,95	27,13	41,86	100
Fátima	14,93	4,48	28,36	50,75	1,49	100
Canoas/La Salle	5,37	9,92	25,62	54,55	4,55	100
Mathias Velho	3,03	8,48	15,76	58,79	13,94	100
São Luís / Ulbra	9,09	7,79	11,69	67,53	3,90	100
Petrobrás	0	0	6,45	64,52	29,03	100
Esteio	5,43	17,05	11,63	28,68	37,21	100
Luiz Pasteur	5,36	30,36	5,36	12,50	46,43	100
Sapucaia	0,88	13,27	2,65	61,95	21,24	100
Unisinos	1,54	3,08	3,08	83,08	9,23	100
São Leopoldo	1,89	24,53	10,69	42,77	20,13	100
Rio dos Sinos	0	22,73	0	77,27	0	100
Santo Afonso	2,74	15,07	12,33	46,58	23,29	100
Total Geral	6,04	11,99	13,38	47,99	20,59	100



Tabela 25 - Intervalo de tempo entre trens.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	4,16	9,70	24,48	31,18	30,48	100
Rodoviária	9,52	6,88	3,17	61,38	19,05	100
São Pedro	2,50	2,50	0	95	0	100
Farrapos/IPA	4,65	6,20	1,55	78,29	9,30	100
Aeroporto	21,88	25	3,13	17,19	32,81	100
Anchieta	25	19,44	5,56	13,89	36,11	100
Niterói/UniRitter	3,10	16,28	13,18	25,58	41,86	100
Fátima	14,93	11,94	26,87	44,78	1,49	100
Canoas/La Salle	5,79	14,46	25,62	50	4,13	100
Mathias Velho	1,82	11,52	15,76	57,58	13,33	100
São Luís / Ulbra	7,79	10,39	16,88	64,94	0	100
Petrobrás	0	0	6,45	64,52	29,03	100
Esteio	6,20	20,93	3,88	28,68	40,31	100
Luiz Pasteur	8,93	23,21	0	19,64	48,21	100
Sapucaia	2,65	16,81	5,31	57,52	17,70	100
Unisinus	9,23	24,62	4,62	52,31	9,23	100
São Leopoldo	1,89	27,67	3,77	54,09	12,58	100
Rio dos Sinos	0	9,09	9,09	81,82	0	100
Santo Afonso	1,37	6,85	12,33	49,32	30,14	100
Total Geral	5,81	13,70	12,93	46,96	20,59	100

Deve-se avaliar o atual intervalo de tempo entre trens, visto que é um fator apontado como insatisfatório por aproximadamente 1/5 dos entrevistados.



Tabela 26 - Lotação nos trens.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	21,25	13,63	9,47	27,25	28,41	100
Rodoviária	43,39	15,34	2,65	26,46	12,17	100
São Pedro	90	5	0	5	0	100
Farrapos/IPA	42,64	17,05	2,33	34,88	3,10	100
Aeroporto	56,25	7,81	4,69	6,25	25	100
Anchieta	41,67	22,22	8,33	13,89	13,89	100
Niterói/UniRitter	23,26	13,18	8,53	20,93	34,11	100
Fátima	53,73	14,93	13,43	17,91	0	100
Canoas/La Salle	38,43	26,03	5,37	26,45	3,72	100
Mathias Velho	23,64	26,06	1,82	43,03	5,45	100
São Luís / Ulbra	48,05	20,78	2,60	25,97	2,60	100
Petrobrás	0	0	6,45	64,52	29,03	100
Esteio	22,48	28,68	1,55	19,38	27,91	100
Luiz Pasteur	23,21	16,07	0	21,43	39,29	100
Sapucaia	13,27	24,78	2,65	46,90	12,39	100
Unisinós	12,31	44,62	4,62	38,46	0	100
São Leopoldo	10,06	35,85	5,66	37,11	11,32	100
Rio dos Sinos	4,55	31,82	36,36	27,27	0	100
Santo Afonso	2,74	24,66	16,44	35,62	20,55	100
Total Geral	28,62	20,68	5,95	29,02	15,73	100

Aproximadamente metade (49,30%) dos entrevistados apontou insatisfação quanto à lotação dos trens.



Tabela 27 - Serviço de limpeza nas estações.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,92	2,77	7,39	49,65	39,26	100
Rodoviária	5,29	5,82	3,70	64,55	20,63	100
São Pedro	2,50	2,50	0	95	0	100
Farrapos/IPA	5,43	2,33	3,10	78,29	10,85	100
Aeroporto	6,25	0	6,25	37,50	50	100
Anchieta	5,56	13,89	11,11	44,44	25	100
Niterói/UniRitter	4,65	5,43	12,40	31,78	45,74	100
Fátima	10,45	5,97	19,40	62,69	1,49	100
Canoas/La Salle	1,65	2,07	12,40	77,27	6,61	100
Mathias Velho	4,24	7,27	3,64	72,12	12,73	100
São Luís / Ulbra	5,19	7,79	7,79	74,03	5,19	100
Petrobrás	0	0	3,23	67,74	29,03	100
Esteio	0,78	6,20	3,10	50,39	39,53	100
Luiz Pasteur	0	8,93	0	41,07	50	100
Sapucaia	0	7,08	2,65	70,80	19,47	100
Unisinos	1,54	3,08	1,54	83,08	10,77	100
São Leopoldo	0,63	24,53	1,89	55,35	17,61	100
Rio dos Sinos	0	4,55	0	63,64	31,82	100
Santo Afonso	0	8,22	6,85	52,05	32,88	100
Total Geral	2,66	6,08	6,26	60,61	24,38	100

Ponto que merece destaque positivo na avaliação dos entrevistados é a limpeza nas estações.



Tabela 28 - Serviço de limpeza no interior dos trens.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,23	2,77	7,16	51,27	38,57	100
Rodoviária	4,23	6,88	3,17	62,43	23,28	100
São Pedro	2,50	5	0	92,50	0	100
Farrapos/IPA	3,88	3,88	1,55	78,29	12,40	100
Aeroporto	6,25	0	6,25	34,38	53,13	100
Anchieta	8,33	5,56	8,33	52,78	25	100
Niterói/UniRitter	3,88	4,65	11,63	34,88	44,96	100
Fátima	7,46	2,99	25,37	62,69	1,49	100
Canoas/La Salle	2,07	2,48	11,16	77,27	7,02	100
Mathias Velho	1,82	7,27	4,24	73,33	13,33	100
São Luís / Ulbra	7,79	7,79	3,90	70,13	10,39	100
Petrobrás	0	3,23	3,23	64,52	29,03	100
Esteio	0,78	4,65	2,33	52,71	39,53	100
Luiz Pasteur	0	3,57	0	42,86	53,57	100
Sapucaia	0	6,19	1,77	71,68	20,35	100
Unisinos	0	3,08	3,08	84,62	9,23	100
São Leopoldo	0,63	23,90	2,52	55,35	17,61	100
Rio dos Sinos	0	4,55	0	59,09	36,36	100
Santo Afonso	0	6,85	5,48	52,05	35,62	100
Total Geral	2,16	5,77	5,90	61,06	25,10	100

A exemplo do item anterior, a limpeza no interior dos trens também foi apontada como destaque positivo do sistema.



Tabela 29 - Infraestrutura/instalações da escada rolante

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,46	5,08	8,78	48,96	36,72	100
Rodoviária	5,82	8,47	3,70	59,79	22,22	100
São Pedro	2,50	0	0	97,50	0	100
Farrapos/IPA	3,88	6,20	0	79,07	10,85	100
Aeroporto	17,19	3,13	3,13	31,25	45,31	100
Anchieta	8,33	5,56	22,22	44,44	19,44	100
Niterói/UniRitter	2,33	6,20	13,18	34,88	43,41	100
Fátima	2,99	13,43	23,88	56,72	2,99	100
Canoas/La Salle	14,88	5,79	16,12	57,02	6,20	100
Mathias Velho	13,94	15,15	7,27	60	3,64	100
São Luís / Ulbra	12,99	10,39	7,79	63,64	5,19	100
Petrobrás	0	0	3,23	67,74	29,03	100
Esteio	6,20	10,85	3,10	48,06	31,78	100
Luiz Pasteur	3,57	3,57	0	46,43	46,43	100
Sapucaia	2,65	12,39	1,77	65,49	17,70	100
Unisinos	12,31	23,08	7,69	49,23	7,69	100
São Leopoldo	6,92	23,90	3,14	49,06	16,98	100
Rio dos Sinos	0	18,18	4,55	50	27,27	100
Santo Afonso	1,37	4,11	6,85	49,32	38,36	100
Total Geral	6,31	9,19	7,57	54,57	22,35	100

Tabela 30 - Infraestrutura/instalações dos elevadores.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/ sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0,23	5,08	10,16	48,96	35,57	100
Rodoviária	3,17	5,29	3,17	65,61	22,75	100
São Pedro	0	5	0	95	0	100
Farrapos/IPA	4,65	3,10	2,33	78,29	11,63	100
Aeroporto	18,75	3,13	7,81	26,56	43,75	100
Anchieta	2,78	11,11	25	41,67	19,44	100
Niterói/UniRitter	3,88	5,43	17,83	33,33	39,53	100
Fátima	1,49	14,93	34,33	44,78	4,48	100
Canoas/La Salle	10,74	5,37	19,01	58,68	6,20	100
Mathias Velho	4,85	8,48	25,45	58,18	3,03	100
São Luís / Ulbra	15,58	5,19	16,88	62,34	0	100
Petrobrás	0	0	3,23	67,74	29,03	100
Esteio	6,20	10,85	3,88	46,51	32,56	100
Luiz Pasteur	3,57	8,93	0	42,86	44,64	100
Sapucaia	0,88	10,62	1,77	68,14	18,58	100
Unisinos	6,15	27,69	13,85	46,15	6,15	100
São Leopoldo	3,14	22,01	4,40	53,46	16,98	100
Rio dos Sinos	0	9,09	4,55	59,09	27,27	100
Santo Afonso	1,37	2,74	9,59	50,68	35,62	100
Total Geral	4,46	8,11	11,09	54,66	21,68	100



Tabela 31 - Infraestrutura/instalações dos banheiros.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	1,15	9,01	9,47	45,73	34,64	100
Rodoviária	6,88	6,88	4,76	59,79	21,69	100
São Pedro	7,50	7,50	0	85	0	100
Farrapos/IPA	4,65	5,43	2,33	79,84	7,75	100
Aeroporto	21,88	3,13	1,56	31,25	42,19	100
Anchieta	2,78	11,11	22,22	41,67	22,22	100
Niterói/UniRitter	1,55	6,20	18,60	33,33	40,31	100
Fátima	5,97	19,40	26,87	46,27	1,49	100
Canoas/La Salle	7,02	4,55	17,77	64,88	5,79	100
Mathias Velho	4,85	10,30	15,76	63,64	5,45	100
São Luís / Ulbra	11,69	11,69	6,49	67,53	2,60	100
Petrobrás	0	0	3,23	67,74	29,03	100
Esteio	6,20	10,08	2,33	46,51	34,88	100
Luiz Pasteur	3,57	7,14	0	42,86	46,43	100
Sapucaia	0,88	11,50	2,65	64,60	20,35	100
Unisinos	9,23	30,77	15,38	40	4,62	100
São Leopoldo	5,66	23,90	10,69	41,51	18,24	100
Rio dos Sinos	0	9,09	18,18	50	22,73	100
Santo Afonso	4,11	4,11	10,96	47,95	32,88	100
Total Geral	5	9,87	10,09	53,49	21,54	100



Tabela 32 - Infraestrutura/instalações de conservação dos trens.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0	3,70	12,70	48,50	35,10	100
Rodoviária	1,59	4,23	4,76	66,67	22,75	100
São Pedro	5	5	0	90	0	100
Farrapos/IPA	3,10	5,43	2,33	79,07	10,08	100
Aeroporto	18,75	1,56	3,13	31,25	45,31	100
Anchieta	2,78	8,33	13,89	44,44	30,56	100
Niterói/UniRitter	2,33	3,88	17,05	34,88	41,86	100
Fátima	0	7,46	26,87	64,18	1,49	100
Canoas/La Salle	0	2,89	14,88	76,03	6,20	100
Mathias Velho	0,61	7,27	8,48	79,39	4,24	100
São Luís / Ulbra	9,09	7,79	6,49	72,73	3,90	100
Petrobrás	0	0	3,23	67,74	29,03	100
Esteio	4,65	8,53	4,65	45,74	36,43	100
Luiz Pasteur	3,57	10,71	0	41,07	44,64	100
Sapucaia	0,88	8,85	2,65	68,14	19,47	100
Unisinós	9,23	21,54	4,62	56,92	7,69	100
São Leopoldo	3,14	20,75	4,40	53,46	18,24	100
Rio dos Sinos	0	0	4,55	72,73	22,73	100
Santo Afonso	1,37	6,85	8,22	50,68	32,88	100
Total Geral	2,43	6,80	8,83	59,67	22,26	100

Tabela 33 - Iluminação nas estações.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0	1,62	12,70	49,88	35,80	100
Rodoviária	1,59	3,70	2,12	67,20	25,40	100
São Pedro	30	7,50	2,50	60	0	100
Farrapos/IPA	3,10	3,10	3,88	81,40	8,53	100
Aeroporto	20,31	0	1,56	29,69	48,44	100
Anchieta	0	8,33	8,33	44,44	38,89	100
Niterói/UniRitter	0,78	3,10	17,05	35,66	43,41	100
Fátima	0	5,97	28,36	64,18	1,49	100
Canoas/La Salle	0	1,24	12,40	80,17	6,20	100
Mathias Velho	0,61	4,85	12,12	77,58	4,85	100
São Luís / Ulbra	6,49	3,90	11,69	68,83	9,09	100
Petrobrás	0	3,23	3,23	64,52	29,03	100
Esteio	4,65	3,88	3,10	48,84	39,53	100
Luiz Pasteur	3,57	5,36	0	44,64	46,43	100
Sapucaia	0	8,85	1,77	69,03	20,35	100
Unisinos	0	4,62	7,69	80	7,69	100
São Leopoldo	1,26	16,98	4,40	58,49	18,87	100
Rio dos Sinos	0	22,73	13,64	59,09	4,55	100
Santo Afonso	0	4,11	12,33	47,95	35,62	100
Total Geral	2,21	4,64	9,01	60,84	23,30	100

Tabela 34 - Iluminação nas estações X Período de realização da entrevista

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Manhã - 6h a 11h59min	1,83	4,28	8,26	57,34	28,29	100
Tarde - 12h a 17h59min	2,77	5,16	9,32	66,88	15,87	100
Noite - 18h a 23h59min	2,56	5,13	15,38	58,97	17,95	100
Total Geral	2,21	4,64	9,01	60,84	23,30	100



Tabela 35 - - Iluminação nas estações X idade declarada do entrevistado

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
acima de 65 anos	1	3	6	58	32	100
até 17 anos	3	5	10	66	16	100
de 18 a 24 anos	2,04	5,94	10,02	64,01	18	100
de 25 a 34 anos	2,06	5,76	7,41	60,91	23,87	100
de 35 a 44 anos	1,67	6,39	8,33	60,56	23,06	100
de 45 a 54 anos	3,11	2,77	7,61	63,67	22,84	100
de 55 a 64 anos	3,53	1,18	8,82	57,65	28,82	100
ns/nr	1,72	1,15	15,52	48,28	33,33	100
Total Geral	2,21	4,64	9,02	60,82	23,31	100

Tabela 36 - Iluminação nos trens.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0	1,15	12,93	50,35	35,57	100
Rodoviária	2,12	3,17	2,65	65,61	26,46	100
São Pedro	22,50	10	0	67,50	0	100
Farrapos/IPA	3,10	2,33	3,10	81,40	10,08	100
Aeroporto	18,75	0	3,13	29,69	48,44	100
Anchieta	0	8,33	13,89	41,67	36,11	100
Niterói/UniRitter	1,55	1,55	17,05	37,21	42,64	100
Fátima	2,99	8,96	23,88	62,69	1,49	100
Canoas/La Salle	0	1,24	12,81	78,51	7,44	100
Mathias Velho	0,61	5,45	12,12	76,97	4,85	100
São Luís / Ulbra	5,19	6,49	6,49	75,32	6,49	100
Petrobrás	0	0	6,45	64,52	29,03	100
Esteio	4,65	5,43	3,10	50,39	36,43	100
Luiz Pasteur	3,57	3,57	0	48,21	44,64	100
Sapucaia	0,88	7,08	2,65	69,91	19,47	100
Unisinos	0	3,08	4,62	83,08	9,23	100
São Leopoldo	0	15,72	4,40	60,38	19,50	100
Rio dos Sinos	0	9,09	9,09	77,27	4,55	100
Santo Afonso	0	2,74	12,33	47,95	36,99	100
Total Geral	2,12	4,24	8,83	61,56	23,25	100

Tabela 37 - Iluminação nos trens X Período de realização da entrevista

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Manhã - 6h a 11h59min	1,91	4,05	8,41	57,49	28,13	100
Tarde - 12h a 17h59min	2,39	4,16	8,44	68,89	16,12	100
Noite - 18h a 23h59min	2,56	6,84	16,24	57,26	17,09	100
Total Geral	2,12	4,24	8,83	61,56	23,25	100



Tabela 38 - Iluminação nos trens X idade declarada do entrevistado

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
acima de 65 anos	3	2	7	57	31	100
até 17 anos	2	7	9	66	16	100
de 18 a 24 anos	1,67	4,45	10,76	64,94	18,18	100
de 25 a 34 anos	1,85	5,35	6,79	61,32	24,69	100
de 35 a 44 anos	1,39	5,28	6,39	63,89	23,06	100
de 45 a 54 anos	2,77	3,81	8,30	64,36	20,76	100
de 55 a 64 anos	4,71	1,76	9,41	55,29	28,82	100
ns/nr	1,72	1,15	14,94	48,28	33,91	100
Total Geral	2,12	4,24	8,84	61,54	23,26	100

Tabela 39- Comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens).

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0	1,85	14,32	47,81	36,03	100
Rodoviária	1,06	1,06	3,17	66,14	28,57	100
São Pedro	7,50	7,50	0	85	0	100
Farrapos/IPA	3,88	3,10	1,55	82,17	9,30	100
Aeroporto	18,75	0	3,13	35,94	42,19	100
Anchieta	2,78	11,11	11,11	38,89	36,11	100
Niterói/UniRitter	5,43	6,20	15,50	31,78	41,09	100
Fátima	2,99	4,48	28,36	61,19	2,99	100
Canoas/La Salle	5,79	3,72	17,77	66,12	6,61	100
Mathias Velho	3,64	6,67	14,55	69,09	6,06	100
São Luís / Ulbra	9,09	6,49	10,39	67,53	6,49	100
Petrobrás	0	0	3,23	64,52	32,26	100
Esteio	5,43	5,43	2,33	51,94	34,88	100
Luiz Pasteur	3,57	3,57	0	50	42,86	100
Sapucaia	0,88	8,85	1,77	69,91	18,58	100
Unisinos	4,62	24,62	1,54	66,15	3,08	100
São Leopoldo	0	15,09	1,89	64,15	18,87	100
Rio dos Sinos	0	13,64	9,09	68,18	9,09	100
Santo Afonso	2,74	8,22	8,22	50,68	30,14	100
Total Geral	3,33	5,63	9,37	58,95	22,71	100



Tabela 40 - Instalações comerciais dentro das estações

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0	3,93	12,93	47,58	35,57	100
Rodoviária	1,06	1,06	2,12	66,67	29,10	100
São Pedro	0	2,50	0	97,50	0	100
Farrapos/IPA	3,10	0,78	3,88	82,95	9,30	100
Aeroporto	9,38	4,69	3,13	39,06	43,75	100
Anchieta	5,56	11,11	19,44	30,56	33,33	100
Niterói/UniRitter	0,78	6,98	17,05	34,11	41,09	100
Fátima	2,99	2,99	32,84	53,73	7,46	100
Canoas/La Salle	0	2,48	21,90	69,42	6,20	100
Mathias Velho	5,45	4,85	18,79	63,64	7,27	100
São Luís / Ulbra	3,90	3,90	14,29	71,43	6,49	100
Petrobrás	0	0	6,45	64,52	29,03	100
Esteio	3,88	4,65	3,88	51,16	36,43	100
Luiz Pasteur	3,57	3,57	0	46,43	46,43	100
Sapucaia	0	6,19	2,65	70,80	20,35	100
Unisinos	6,15	12,31	9,23	67,69	4,62	100
São Leopoldo	0	6,29	3,77	68,55	21,38	100
Rio dos Sinos	0	9,09	22,73	63,64	4,55	100
Santo Afonso	0	0	5,48	56,16	38,36	100
Total Geral	1,80	4,10	11	59,58	23,52	100



Tabela 41 - Nível de satisfação geral com a TRENURB, considerando a resposta “indiferente/sem opinião”.

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Mercado	0	2,54	25,87	39,49	32,10	100
Rodoviária	1,59	1,59	7,41	68,78	20,63	100
São Pedro	2,50	0	0	97,50	0	100
Farrapos/IPA	1,55	3,88	0,78	82,95	10,85	100
Aeroporto	9,38	6,25	3,13	35,94	45,31	100
Anchieta	0	2,78	13,89	52,78	30,56	100
Niterói/UniRitter	0,78	4,65	10,08	41,86	42,64	100
Fátima	0	0	10,45	79,10	10,45	100
Canoas/La Salle	0	2,07	6,61	83,47	7,85	100
Mathias Velho	0,61	3,64	3,03	81,82	10,91	100
São Luís / Ulbra	1,30	5,19	6,49	74,03	12,99	100
Petrobrás	0	0	3,23	70,97	25,81	100
Esteio	1,55	3,10	2,33	54,26	38,76	100
Luiz Pasteur	1,79	1,79	0	50	46,43	100
Sapucaia	0,88	2,65	3,54	70,80	22,12	100
Unisinos	4,62	7,69	1,54	80	6,15	100
São Leopoldo	0,63	3,14	1,89	67,92	26,42	100
Rio dos Sinos	0	0	0	40,91	59,09	100
Santo Afonso	0	0	4,11	46,58	49,32	100
Total Geral	1,04	2,84	8,79	62,78	24,56	100



Tabela 42 – Nível de Satisfação Geral com a TRENSURB.

Estações	1 - Insatisfeito	2 - Pouco satisfeito	4 - Satisfeito	5 - Muito satisfeito	Total Geral
Aeroporto	9,68	6,45	37,10	46,77	100,00
Anchieta	0,00	3,23	61,29	35,48	100,00
Canoas/La Salle	0,00	2,21	89,38	8,41	100,00
Esteio	1,59	3,17	55,56	39,68	100,00
Farrapos/IPA	1,56	3,91	83,59	10,94	100,00
Fátima	0,00	0,00	88,33	11,67	100,00
Luis Pasteur	1,79	1,79	50,00	46,43	100,00
Mathias Velho	0,63	3,75	84,38	11,25	100,00
Mercado	0,00	3,43	53,27	43,30	100,00
Niterói/UniRitter	0,86	5,17	46,55	47,41	100,00
Petrobrás	0,00	0,00	73,33	26,67	100,00
Rio dos Sinos	0,00	0,00	40,91	59,09	100,00
Rodoviária	1,71	1,71	74,29	22,29	100,00
Santo Afonso	0,00	0,00	48,57	51,43	100,00
São Leopoldo	0,64	3,21	69,23	26,92	100,00
São Luiz / Ulbra	1,39	5,56	79,17	13,89	100,00
São Pedro	2,50	0,00	97,50	0,00	100,00
Sapucaia	0,92	2,75	73,39	22,94	100,00
Unisinos	4,69	7,81	81,25	6,25	100,00
Total Geral	1,14	3,11	68,82	26,93	100,00

Ressalta-se que o índice de satisfação geral dos usuários da TRENSURB em 2012 é de **95,75%**.



Tabela 43 - Índice de satisfação comparativo

Qual o seu nível de satisfação geral com a TRENURB?	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Insatisfeito	0,2	0,6	0,4	1,0	1,3	1,1
Pouco Satisfeito	3,4	6,4	6,0	7,1	7,1	3,1
Indiferente	0,8	--	--	--	--	--
Satisfeito	67,5	71,0	76,4	76,0	78,8	68,8
Muito Satisfeito	28,0	22,0	17,2	15,9	12,8	26,9
Grau de Satisfação	95,5	93,0	93,6	91,9	91,6	95,7

O índice geral de satisfação dos usuários do ano de 2012 é o maior obtido em todos os anos pesquisados.

Tabela 44 - Satisfação geral com a Trensurb X Escolaridade, em porcentagem

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Analfabeto	0	0	0	11,11	88,89	100
Fundamental incompleto	0	2,03	13,51	55,41	29,05	100
Fundamental completo	0	2,13	10,28	62,41	25,18	100
Ensino médio incompleto	0,30	2,39	12,54	65,97	18,81	100
Ensino médio completo	1,42	2,41	7,22	63,31	25,64	100
Superior incompleto	1,56	5	5,63	66,88	20,94	100
Superior completo	1,63	5,43	4,89	65,76	22,28	100
ns/nr	1,71	1,28	11,11	55,56	30,34	100
(vazio)	0	0	0	100	0	100
Total Geral	1,04	2,84	8,79	62,78	24,56	100



Tabela 45 - Satisfação geral com a Trensurb X Escolaridade, em números absolutos

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Analfabeto				1	8	9
Fundamental incompleto		3	20	82	43	148
Fundamental completo		6	29	176	71	282
Ensino médio incompleto	1	8	42	221	63	335
Ensino médio completo	10	17	51	447	181	706
Superior incompleto	5	16	18	214	67	320
Superior completo	3	10	9	121	41	184
ns/nr	4	3	26	130	71	234
(vazio)				1		1
Total Geral	23	63	195	1393	545	2219



Tabela 46 - Comparativo do grau de satisfação dos itens avaliados na pesquisa, excluindo-se os "indiferentes".

Análise do grau de satisfação (Satisfeito + Muito Satisfeito) de todos os itens avaliados	Análise da opinião sem os usuários "indiferentes" - 2011	Análise da opinião sem os usuários "indiferentes" - 2012
Iluminação nos trens	97,8	93,0
Funcionários dos trens (pilotos)	96,1	95,6
Limpeza no interior dos trens	93,7	91,5
Limpeza nas estações	93,6	90,6
Comunicação visual	92,4	90,1
Satisfação Geral Declarada	91,6	95,7
Funcionários da catraca	93,2	96,6
Iluminação nas estações	91,7	92,4
Segurança no interior dos trens	90,0	82,4
Segurança no interior das estações	88,4	82,7
Funcionários da bilheteria	93,3	96,0
Funcionários da segurança	91,2	95,8
Conservação dos trens	88,3	89,8
Instalações comerciais	92,2	93,3
Tempo de espera nos guichês	91,3	92,8
Segurança na entrada e saída das estações	78,4	79,1
Escada rolante	76,3	83,2
Intervalo de tempo entre trens	72,8	77,5
Segurança nas passarelas	71,8	79,4
Banheiros	79,8	83,4
Elevadores	88,9	85,8
Lotação nos trens	44,7	47,5
Média Geral	85,9	86,5

Nota: * Para o cálculo da satisfação geral não é considerado a questão de satisfação geral declarada pelos usuários da TREN SURB, mas a média de todos os itens avaliados. A análise é realizada desconsiderando a variável "indiferente".

Tabela 47 - Evolução da satisfação com os itens avaliados na pesquisa

Análise do grau de satisfação (Satisfeito + Muito Satisfeito) de todos os itens avaliados	Geral dos usuários 2010	Geral dos usuários 2011	Geral dos usuários 2012
Iluminação nos trens	94,0	95,4	84,8
Funcionários dos trens (pilotos)	86,0	92,1	87,5
Limpeza no interior dos trens	91,2	91,4	86,1
Limpeza nas estações	89,8	91,4	84,9
Comunicação visual	83,0	89,4	81,6
Satisfação Geral Declarada	91,2	89,2	87,3
Funcionários da catraca	84,8	87,9	88,8
Iluminação nas estações	78,8	87,7	84,1
Segurança no interior dos trens	77,4	86,3	70,4
Segurança no interior das estações	79,8	84,7	71,0
Funcionários da bilheteria	77,8	84,7	89,4
Funcionários da segurança	90,0	84,1	89,4
Conservação dos trens	86,4	83,9	81,9
Instalações comerciais	80,8	82,9	83,1
Tempo de espera nos guichês	73,2	77,9	81,4
Segurança na entrada e saída das estações	59,8	74,1	68,5
Escada rolante	51,2	71,2	76,9
Intervalo de tempo entre trens	68,4	69,9	67,5
Segurança nas passarelas	49,4	68,0	67,8
Banheiros	49,0	61,9	75,0
Elevadores	43,6	61,8	76,3
Lotação nos trens	31,6	43,6	44,7
Escada Fixa**	79,4	--	--
Pintura**	77,8	--	--
Lixeiras**	75,8	--	--
Bancos**	71,2	--	--
Média Geral de todos os itens*	73,2	79,5	78,1

Nota: * Para o cálculo da satisfação geral não é considerado a questão de satisfação geral declarada pelos usuários da TREN SURB, mas a média de todos os itens avaliados. A análise é realizada considerando a variável "indiferente".

** Itens não avaliados em 2011 e 2012.



PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO

Com as respostas das questões sobre a satisfação dos usuários com a TRENSURB, pode-se salientar que os pontos a serem melhorados, na opinião dos entrevistados, são segurança nas passarelas, interior das estações e interior dos trens.

O tempo de espera entre um trem e outro e a lotação dos trens são pontos indicados como insatisfatórios pelos usuários. Nota-se a relação interdependente entre os dois pontos, portanto uma alternativa para melhorar o sistema poderia ser o aumento do número de trens, o que diminuiria a lotação e intervalo entre trens.

Os pontos positivos mencionados pelos entrevistados compreendem o atendimento prestado pelos funcionários do sistema e pela limpeza tanto nas estações como nos trens.



GRUPO DE QUESTÕES 3

MELHORIAS E RELAÇÃO COM USUÁRIOS



Tabela 48 - Percepção de melhoria: cartões SIM, TRI e TEU

Rótulos de Linha	Sim, percebeu.	Não percebeu	ns/nr	Total Geral
Mercado	83,60	15,94	0,46	100
Rodoviária	66,14	32,80	1,06	100
São Pedro	65	35	0	100
Farrapos/IPA	57,36	42,64	0	100
Aeroporto	45,31	34,38	20,31	100
Anchieta	61,11	22,22	16,67	100
Niterói/UniRitter	68,22	12,40	19,38	100
Fátima	73,13	20,90	5,97	100
Canoas/La Salle	81,74	12,45	5,81	100
Mathias Velho	94,55	3,03	2,42	100
São Luís / Ulbra	64,94	28,57	6,49	100
Petrobrás	45,16	25,81	29,03	100
Esteio	64,34	20,16	15,50	100
Luiz Pasteur	73,21	12,50	14,29	100
Sapucaia	81,42	16,81	1,77	100
Unisinos	84,62	15,38	0	100
São Leopoldo	40,25	59,12	0,63	100
Rio dos Sinos	95,45	0	4,55	100
Santo Afonso	75,34	21,92	2,74	100
Total Geral	72,27	22,41	5,32	100



Tabela 49 - Percepção de melhoria: importância dos cartões SIM, TRI e TEU.

	Importante	Indiferente	Não é importante	ns/nr	Total Geral
Mercado	48,41	26,98	2,65	21,96	100
Rodoviária	53,76	39,31	0	6,94	100
São Pedro	57,50	42,50	0	0	100
Farrapos/IPA	66,41	16,41	16,41	0,78	100
Aeroporto	73,44	10,94	3,13	12,50	100
Anchieta	55,56	5,56	8,33	30,56	100
Niterói/UniRitter	50,40	24,80	4,80	20	100
Fátima	50,75	40,30	2,99	5,97	100
Canoas/La Salle	70,83	16,67	2,08	10,42	100
Mathias Velho	63,19	14,72	0	22,09	100
São Luís / Ulbra	33,77	53,25	0	12,99	100
Petrobrás	14,29	0	0	85,71	100
Esteio	66,67	4,88	0,81	27,64	100
Luiz Pasteur	82,14	1,79	1,79	14,29	100
Sapucaia	85,84	13,27	0	0,88	100
Unisinos	78,13	18,75	0	3,13	100
São Leopoldo	85,53	9,43	0	5,03	100
Rio dos Sinos	95,45	0	0	4,55	100
Santo Afonso	87,67	8,22	0	4,11	100
Total Geral	63,43	20,50	2,40	13,67	100

Pode-se notar que as melhorias com os cartões SIM, TRI e TEU, foram percebidas e aprovadas pelos entrevistados.

Tabela 50 - Percepção de melhoria: Aviso sonoro eletrônico nas estações

	Sim, percebeu.	Não percebeu	ns/nr	Total Geral
Mercado	79,68	19,63	0,69	100
Rodoviária	53,44	44,97	1,59	100
São Pedro	62,50	37,50	0	100
Farrapos/IPA	62,02	37,98	0	100
Aeroporto	70,31	14,06	15,63	100
Anchieta	58,33	30,56	11,11	100
Niterói/UniRitter	69,77	14,73	15,50	100
Fátima	59,70	34,33	5,97	100
Canoas/La Salle	70,12	24,07	5,81	100
Mathias Velho	84,24	13,33	2,42	100
São Luís / Ulbra	55,84	37,66	6,49	100
Petrobrás	41,94	22,58	35,48	100
Esteio	75,19	11,63	13,18	100
Luiz Pasteur	85,71	1,79	12,50	100
Sapucaia	82,30	17,70	0	100
Unisinos	76,92	23,08	0	100
São Leopoldo	44,03	55,35	0,63	100
Rio dos Sinos	95,45	0	4,55	100
Santo Afonso	69,86	27,40	2,74	100
Total Geral	69,48	25,74	4,78	100

Tabela 51 - Percepção de melhoria: importância de aviso sonoro eletrônico nas estações

	Importante	Indiferente	Não é importante	ns/nr	Total Geral
Mercado	48,41	26,98	2,65	21,96	100
Rodoviária	53,76	39,31	0	6,94	100
São Pedro	57,50	42,50	0	0	100
Farrapos/IPA	66,41	16,41	16,41	0,78	100
Aeroporto	73,44	10,94	3,13	12,50	100
Anchieta	55,56	5,56	8,33	30,56	100
Niterói/UniRitter	50,40	24,80	4,80	20	100
Fátima	50,75	40,30	2,99	5,97	100
Canoas/La Salle	70,83	16,67	2,08	10,42	100
Mathias Velho	63,19	14,72	0	22,09	100
São Luís / Ulbra	33,77	53,25	0	12,99	100
Petrobrás	14,29	0	0	85,71	100
Esteio	66,67	4,88	0,81	27,64	100
Luiz Pasteur	82,14	1,79	1,79	14,29	100
Sapucaia	85,84	13,27	0	0,88	100



Unisinos	78,13	18,75	0	3,13	100
São Leopoldo	85,53	9,43	0	5,03	100
Rio dos Sinos	95,45	0	0	4,55	100
Santo Afonso	87,67	8,22	0	4,11	100
Total Geral	63,43	20,50	2,40	13,67	100

Tabela 52 - Tipos de comércio que gostaria nas estações.

Tipo	Citações
Não há.	775
Não respondeu	582
Não sabe	428
Farmácia	71
Banco	70
Lotérica	68
Lancheria	26
Caixa eletrônico	17
Bar	13
Lanches	9
Restaurante	8
Lojas	5
Indiferente	5
Segurança	4
Lançonete	4
Bebedouro	3
Banheiros	3
Lotérica, Farmácia	3
Lan house	3
Café	3
Alimentação	3
Seguranças	3
Geral	3
Livraria	3
Comércio	2
Banca Jornal	2
Mais bancos	2
Biblioteca	2
Banca de revista	2
Informações	2
mais trens	2
Água (bebedouro)	2
Bebedouro água	1
Conveniência	1
Banca de Jornal	1
Mais segurança	1
Vagão para mulheres	1
Mais ônibus integração	1
Banco Eletrônico	1



Mais informações	1
Emergência	1
Mais Funcionários, Ar condicionado.	1
Comércio	1
Mais estações e vagões	1
Cachorro quente	1
Mais escadas rolantes e elevadores	1
Banheiro	1
Mais bebedouros	1
Bancas	1
Mais bancos para gestantes	1
Ar condicionado no trem	1
Salão de Beleza	1
Duas escadas estação ferroviária	1
Mais arejamento nos trens	1
Comércio com preços mais baixos	1
Revistas	1
Orelhão	1
Lotérica, banco 24 horas	1
Cafeteria	1
Trens novos	1
Bebedouros	1
Restaurante bom e barato	1
Música	1
Lotérica	1
Bancos	1
Lojinhas	1
Bancas jornal	1
Lojas de roupas	1
Banca de revistas	1
Segurança Petrobrás	1
Balcão de informações ativo	1
Lixeira no trem	1
Água nas estações	1
Recarga	1
Elevadores	1
Letreiro digital nas estações	1
Conveniência	1
Leituras/Livros	1
Comércio	1
Precisa de 2 escadas rolantes na rodoviária	1
Orientações	1
Praça de alimentação	1
Caixas eletrônicos diversos bancos	1
Lancherias, restaurante	1
Caixa eletrônica, Lotérica.	1
Venda água e sorvete	1
Utensílios Domésticos	1



Posto saúde	1
Turismo	1
Água (bebedouros)	1
Musica nos vagões, serviço de libras e sinais.	1
Adaptações para idosos dentro dos trens	1
Bebedouro de água	1
Sorveteria	1
Musica nos vagões	1
Jornais	1
Menos pedintes	1
Informações	1
Bancos para gestantes	1
Posto de informações	1
Banco, telefone publico.	1
Pastelaria	1
Supermercado	1
Pão de queijo	1
Bancas de jornal	1
Fraldário	1
Mc Donalds	1
Fiscalização bancos	1
Máquinas refrigerantes, ar condicionado.	1
Farmácia, sorvete	1
Banca conveniências	1
Farmácia Guarda Volumes	1
Ar condicionado, mais funcionários.	1
Farmácia e Jornaleira	1
Maquinas de Refrigerante	1
Tabacaria, lotéricas	1
Siber	1
Padaria	1
Lancheria	1
Mercado	1
Souvenir	1
Jornal	1
Total Geral	2218

Os tipos de comércio mais citados pelos entrevistados foram farmácias e lotéricas. Citou-se também bancos para descanso enquanto aguardam a chegada dos trens. Algumas solicitações, embora não representem propriamente “comércio”, chamam atenção pela relevância como, por exemplo, vagão para mulheres, telefone público (orelhão), música nos vagões, serviço de libras e sinais, letreiro digital nas estações e ar condicionado.



Tabela 53- Com que frequência escuta os avisos sonoros de orientações nas estações.

	Sim, escuta	Às vezes escuta	Nunca Escutou	ns/nr	Total Geral
Mercado	46,88	35,10	15,01	3	100
Rodoviária	27,51	43,39	25,40	3,70	100
São Pedro	5	30	65	0	100
Farrapos/IPA	31,78	47,29	19,38	1,55	100
Aeroporto	50	20,31	18,75	10,94	100
Anchieta	27,78	25	19,44	27,78	100
Niterói/UniRitter	45,74	17,83	15,50	20,93	100
Fátima	25,37	35,82	19,40	19,40	100
Canoas/La Salle	37,60	32,64	14,46	15,29	100
Mathias Velho	58,79	26,06	6,67	8,48	100
São Luís / Ulbra	31,17	49,35	11,69	7,79	100
Petrobrás	45,16	9,68	19,35	25,81	100
Esteio	48,84	27,91	9,30	13,95	100
Luiz Pasteur	67,86	17,86	3,57	10,71	100
Sapucaia	71,68	23,01	3,54	1,77	100
Unisinus	49,23	40	7,69	3,08	100
São Leopoldo	33,33	61,64	3,14	1,89	100
Rio dos Sinos	72,73	27,27	0	0	100
Santo Afonso	49,32	43,84	2,74	4,11	100
Total Geral	43,31	34,84	13,84	8,02	100

Tabela 54 - Grau de satisfação aviso sonoro eletrônico nas estações

	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente/Sem opinião	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total Geral
Mercado	1,46	8,39	39,05	27,37	23,72	100
Rodoviária	12,88	47,73	8,33	24,24	6,82	100
São Pedro	57,50	37,50	0	5	0	100
Farrapos/IPA	9,01	35,14	7,21	42,34	6,31	100
Aeroporto	39,47	2,63	2,63	7,89	47,37	100
Anchieta	23,08	23,08	0	30,77	23,08	100
Niterói/UniRitter	0	3,75	42,50	13,75	40	100
Fátima	21,54	20	21,54	15,38	21,54	100
Canoas/La Salle	6,93	12,87	46,04	29,21	4,95	100
Mathias Velho	0	7,84	54,25	33,33	4,58	100
São Luís / Ulbra	7,89	19,74	44,74	18,42	9,21	100
Esteio	1,64	26,23	4,92	16,39	50,82	100
Luiz Pasteur	3,85	15,38	0	11,54	69,23	100
Sapucaia	0,95	3,81	20	52,38	22,86	100
Unisinos	11,29	25,81	14,52	43,55	4,84	100
São Leopoldo	4,58	31,37	15,03	25,49	23,53	100
Rio dos Sinos	0	11,76	0	76,47	11,76	100
Santo Afonso	3,28	22,95	18,03	27,87	27,87	100
Total Geral	7,49	18,99	27,08	28,28	18,15	100

Tabela 55 - Com que frequência escuta os avisos sonoros de orientações nos trens.

	Sim, escuta	Às vezes escuta	Nunca Escutou	ns/nr	Total Geral
Mercado	48,73	41,11	6,93	3,23	100
Rodoviária	32,80	46,03	17,46	3,70	100
São Pedro	2,50	30	67,50	0	100
Farrapos/IPA	39,53	39,53	19,38	1,55	100
Aeroporto	48,44	31,25	9,38	10,94	100
Anchieta	30,56	33,33	8,33	27,78	100
Niterói/UniRitter	56,59	16,28	5,43	21,71	100
Fátima	31,34	29,85	19,40	19,40	100
Canoas/La Salle	36,36	46,28	1,65	15,70	100
Mathias Velho	51,52	40	0	8,48	100
São Luís / Ulbra	36,36	46,75	7,79	9,09	100
Petrobrás	54,84	12,90	6,45	25,81	100
Esteio	52,71	30,23	3,88	13,18	100
Luiz Pasteur	64,29	19,64	5,36	10,71	100
Sapucaia	57,52	38,05	2,65	1,77	100
Unisinos	47,69	46,15	3,08	3,08	100
São Leopoldo	32,08	62,89	3,14	1,89	100
Rio dos Sinos	59,09	40,91	0	0	100
Santo Afonso	42,47	50,68	2,74	4,11	100
Total Geral	43,89	40,02	7,93	8,16	100

Tabela 56 - Grau de satisfação aviso sonoro eletrônico nos trens.

	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente/Sem opinião	Satisfeito	Muito Satisfeito	Total Geral
Mercado	0,68	8,50	38,44	29,25	23,13	100
Rodoviária	12,59	44,76	11,19	23,08	8,39	100
São Pedro	62,50	35	0	2,50	0	100
Farrapos/IPA	10,62	34,51	8,85	39,82	6,19	100
Aeroporto	36,84	5,26	5,26	13,16	39,47	100
Anchieta	7,69	38,46	0	30,77	23,08	100
Niterói/UniRitter	0	6,17	35,80	14,81	43,21	100
Fátima	21,54	18,46	21,54	18,46	20	100
Canoas/La Salle	4,85	25,73	33,98	28,64	6,80	100
Mathias Velho	0	21,02	49,04	27,39	2,55	100
São Luís / Ulbra	10,39	18,18	41,56	20,78	9,09	100
Esteio	1,59	39,68	6,35	17,46	34,92	100
Luiz Pasteur	7,69	30,77	0	7,69	53,85	100
Sapucaia	0,96	18,27	20,19	44,23	16,35	100
Unisinus	13,33	28,33	15	38,33	5	100
São Leopoldo	4,64	30,46	15,23	25,83	23,84	100
Rio dos Sinos	0	11,76	0	76,47	11,76	100
Santo Afonso	3,33	25	16,67	28,33	26,67	100
Total Geral	7,32	23,30	25,18	27,34	16,86	100

Os avisos sonoros tanto nas estações como nos trens foram apontados como não rotineiros e pouco audíveis na opinião dos entrevistados.

PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 3 – MELHORIAS E RELAÇÃO COM USUÁRIOS

As melhorias dos cartões SIM, TRI e TEU foram percebidas e aprovadas pelos usuários. O ponto que merece mais atenção trata dos avisos sonoros nos trens e estações. Pode-se também aproveitar as sugestões deixadas pelos usuários na questão que aborda os serviços e comércios oferecidos nas estações.



GRUPO DE QUESTÕES 4

GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TRENSURB



Tabela 57 - Conhecimento da caixa de sugestões

Não sabia que existia.	12,80
Não utilizou.	73,50
ns/nr	7,03
Sim, utilizou.	6,67
Total Geral	100,00

Tabela 58 - Nota atribuída pelos usuários ao item caixa de sugestões

	Porcentagem	Casos	Média
0	4,11	12	
1	1,37	4	
2	6,51	19	
3	2,74	8	
4	2,05	6	
5	15,07	44	
6	5,48	16	
7	4,45	13	
8	13,01	38	
9	5,48	16	
10	39,73	116	
Total Geral	100,00	292	7,21



Tabela 59 - Conhecimento do item contato telefônico

Não sabia que existia.	11,99
Não utilizou.	75,44
ns/nr	7,12
Sim, utilizou.	5,45
Total Geral	100,00

Tabela 60 - Nota atribuída pelos usuários a contato telefônico

	Porcentagem	Casos	Média
0	1,37	4	
2	2,40	7	
3	1,37	4	
4	2,40	7	
5	12,33	36	
6	5,82	17	
7	4,11	12	
8	15,75	46	
9	7,53	22	
10	46,92	137	
Total Geral	100,00	292	8,07

Tabela 61 - Conhecimento de contato via SMS

Não sabia que existia.	15,28
Não utilizou.	75,57
ns/nr	7,39
Sim, utilizou.	1,76
Total Geral	100,00

Tabela 62 - Nota atribuída pelos usuários a contato via SMS

	Porcentagem	Casos	Média
0	1,68	4	
2	3,36	8	
3	0,42	1	
4	2,52	6	
5	15,97	38	
6	6,30	15	
7	4,62	11	
8	17,65	42	
9	5,88	14	
10	41,60	99	
Total Geral	100,00	238	7,78



Tabela 63 - Conhecimento de contato via twitter

Não sabia que existia.	16,04
Não utilizou.	74,81
ns/nr	7,53
Sim, utilizou.	1,62
Total Geral	100,00

Tabela 64 - Nota atribuída pelos usuários a contato via twitter

	Porcentagem	Casos	Média
0	0,42	1	
1	0,84	2	
2	4,20	10	
3	1,68	4	
4	3,36	8	
5	18,49	44	
6	8,40	20	
7	3,78	9	
8	15,55	37	
9	5,46	13	
10	37,82	90	
Total Geral	100,00	238	7,49



Tabela 65 - Conhecimento do Ponto a Ponto (telefone nas estações)

Não sabia que existia.	16,27
Não utilizou.	74,99
ns/nr	7,57
Sim, utilizou.	1,17
Total Geral	100,00

Tabela 66 - Nota atribuída ao Ponto a Ponto (telefone nas estações)

	Porcentagem	Casos	Média
0	1,32	3	
1	0,44	1	
2	1,75	4	
3	0,44	1	
4	2,19	5	
5	15,79	36	
6	8,77	20	
7	4,82	11	
8	16,67	38	
9	5,26	12	
10	42,54	97	
Total Geral	100,00	228	7,85



Tabela 67 - Conhecimento da central de atendimento

Não sabia que existia.	13,93
Não utilizou.	74,54
ns/nr	7,57
Sim, utilizou.	3,97
Total Geral	100,00

Tabela 68 - Nota atribuída à central de atendimento

	Porcentagem	Casos	Média
0	1,11	3	
1	0,37	1	
2	0,74	2	
3	1,11	3	
4	2,95	8	
5	11,44	31	
6	8,49	23	
7	4,80	13	
8	14,76	40	
9	6,64	18	
10	47,60	129	
Total Geral	100,00	271	8,12



Tabela 69 - Conhecimento do Serviço de Informação ao Cidadão

Não sabia que existia.	13,38
Não utilizou.	75,98
ns/nr	8,20
Sim, utilizou.	2,43
Total Geral	100,00

	Porcentagem	Casos	Média
0	1,64	4	
2	0,82	2	
3	2,87	7	
4	2,05	5	
5	11,48	28	
6	7,79	19	
7	4,51	11	
8	14,34	35	
9	6,56	16	
10	47,95	117	
Total Geral	100,00	244	8,07

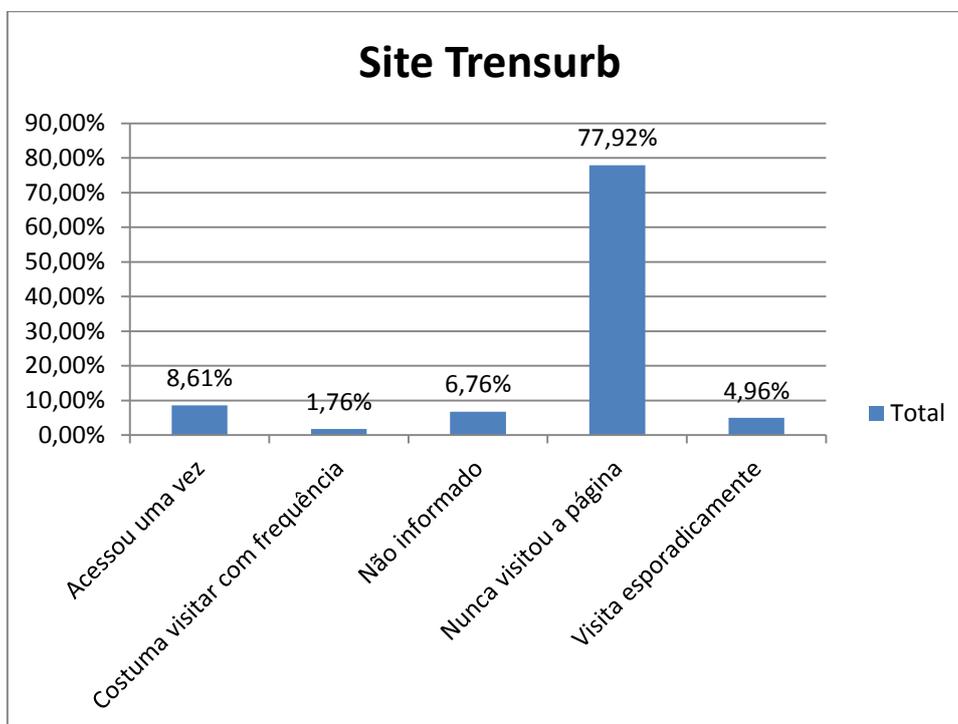


Gráfico 4 - Visitas ao site Trensurb

Tabela 70 - Motivos de acesso site Trensurb

	Porcentagem	Casos
Horários	55,16	187
Central de atendimento	9,14	31
Informações sobre tarifas	8,55	29
Achados e perdidos	8,26	28
Informações sobre bilhetagem eletrônica	5,90	20
Não informado	3,54	12
Concurso	2,36	8
Informações sobre integração	2,06	7
conhecer	1,47	5
Pesquisa	0,88	3
Acesso à Lei de Informação	0,59	2
Concursos	0,59	2
greve	0,59	2
email	0,29	1
melhorias	0,29	1
reclamações	0,29	1
Total Geral	100,00	339



PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 4 – GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TRENSURB

De forma geral, os entrevistados declaram não utilizar os canais de atendimento disponibilizados pela TRENSURB. Seria interessante aprofundar estudos específicos sobre esses canais para melhorar sua assertividade.



GRUPO DE QUESTÕES 5

UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

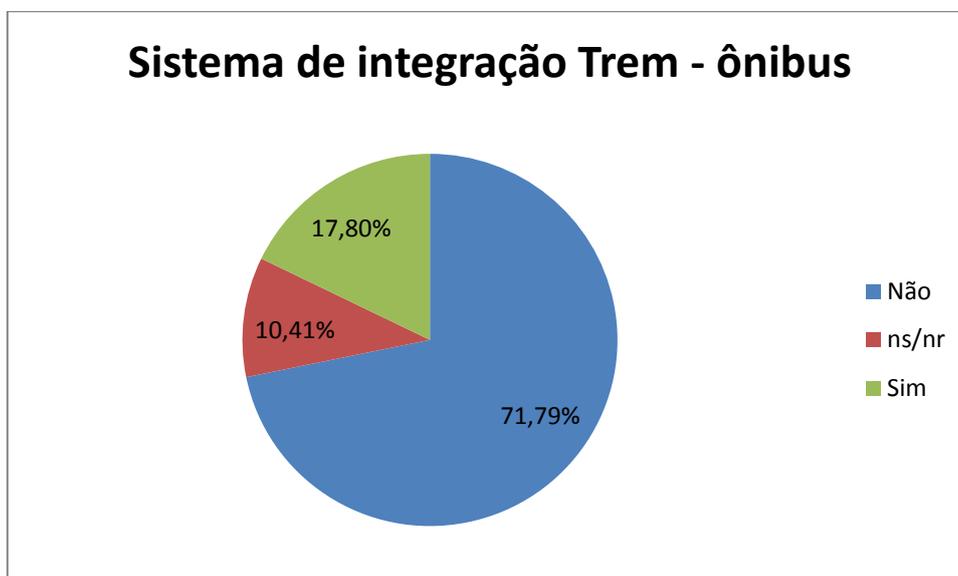


Gráfico 5 - Utilização do sistema de integração Trem - Ônibus

Tabela 71 - Declaração de uso do sistema de integração Trem - ônibus

	Porcentagem	Casos
Não	71,79%	1593
ns/nr	10,41%	231
Sim	17,80%	395
Total Geral	100,00%	2219

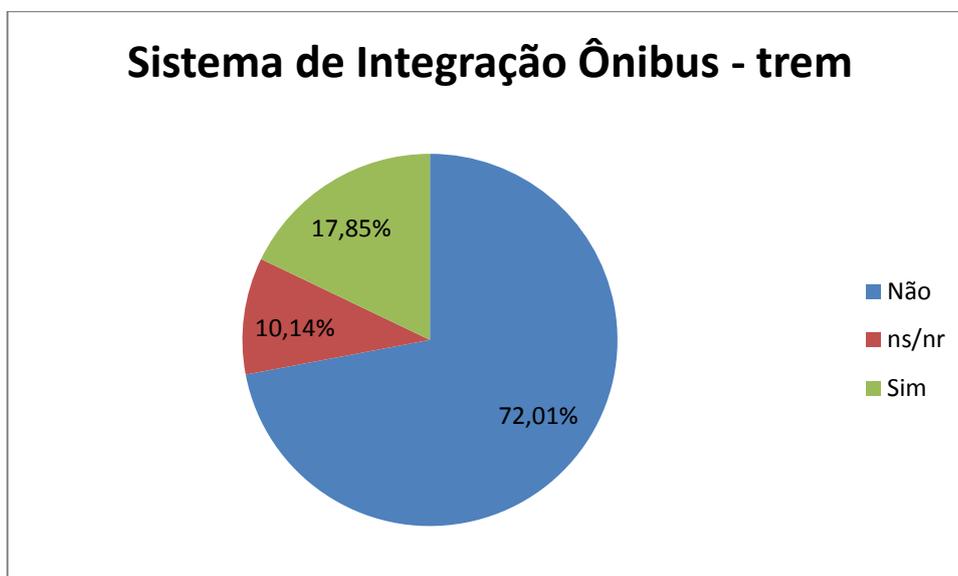


Gráfico 6 - Utilização do sistema de integração Ônibus - trem

Tabela 72 - Sistema de Integração Ônibus Trem

	Porcentagem	Casos
Não	72,01%	1598
Sim	17,85%	396
ns/nr	10,14%	225
Total Geral	100,00%	2219



Tabela 73 - Avaliação do Sistema de Integração

	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Geral
Segurança dos terminais	10,17	20,57	11,11	46,34	11,82	100
Atendimento nos ônibus	8,08	18,05	11,88	49,17	12,83	100
Sincronia entre trem e ônibus	9,24	22,04	13,27	44,08	11,37	100
Pontualidade dos ônibus	11,19	22,62	11,19	42,62	12,38	100
Intervalo dos ônibus	11,40	22,09	10,69	43,23	12,59	100
Limpeza dos ônibus	6,67	16,19	11,19	52,38	13,57	100
Preço das passagens de integração	21	22,20	10,74	33,89	12,17	100
Iluminação dos terminais	7,85	15,01	11,09	51,50	14,55	100
Informações sobre o sistema de integração	8,82	12,99	14,39	48,26	15,55	100
Itinerários e percursos	8,58	14,15	14,15	48,72	14,39	100
Presença do comércio informal	9,74	11,83	17,63	44,08	16,71	100
Estado de conservação dos ônibus	6,94	12,50	12,73	53,47	14,35	100
Estado de conservação de integração do ônibus	9,30	15,35	12,09	50	13,26	100



PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 5 – UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO.

A maior parte dos entrevistados declara não utilizar o sistema de integração, tanto trem-ônibus quanto ônibus-trem. Infere-se que tal fato decorre dos dados apontados sobre como as pessoas chegam até as estações e/ou chegam a seus destinos, indicando que na maioria dos casos, as pessoas caminham a pé para as estações.

O resultado pode ser avaliado de forma positiva, uma vez que as pessoas conseguem chegar próximas a seus destinos de trem sem precisarem utilizar outro meio de transporte para concluir a viagem, o que comprova a eficiência do sistema.

A avaliação do sistema de integração destaca como pontos positivos o estado de conservação dos ônibus e a limpeza. Como pontos a melhorar, os entrevistados ressaltaram a segurança, sincronia entre trem e ônibus, pontualidade dos ônibus e intervalo de tempo entre trem e ônibus.



GRUPO DE QUESTÕES 6

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Tabela 74 - Gênero

	Porcentagem	Casos
Feminino	54,98	1220
Masculino	45,02	999
Total Geral	100	2219

Tabela 75 - Classificação etária

	Porcentagem	Casos
até 17 anos	4,51	100
de 18 a 24 anos	24,30	539
de 25 a 34 anos	21,91	486
de 35 a 44 anos	16,23	360
de 45 a 54 anos	13,03	289
de 55 a 64 anos	7,66	170
acima de 65 anos	4,51	100
ns/nr	7,84	175
Total Geral	100	2219

Tabela 76 - Escolaridade

	Porcentagem	Casos
Analfabeto	0,41	9
Fundamental incompleto	6,67	148
Fundamental completo	12,71	282
Ensino médio incompleto	15,10	335
Ensino médio completo	31,83	706
Superior incompleto	14,43	320
Superior completo	8,30	184
ns/nr	10,55	235
Total Geral	100	2218



Tabela 77 - Renda

	Renda individual declarada	Renda familiar declarada
até 1 sm	12,62	2,61
de 1,1 a 2 sm	29,13	15,96
de 2,1 a 3 sm	15,73	21,15
de 3,1 a 4 sm	5,82	10,69
de 4,1 a 5 sm	1,98	4,51
mais de 5 sm	1,17	3,25
Não informada	33,54	41,84
Total Geral	100	100



Tabela 78 - Profissão

Conforme declaração	Casos
Estudante	216
Do lar	80
Aposentado	66
Vendedora	44
Professora	42
Estagiário	39
Aposentada	38
Pedreiro	37
Vigilante	31
Vendedor	30
Doméstica	28
Motorista	26
Autônomo	24
Serviços Gerais	24
Aux. Administrativo	22
Secretária	22
Op. telemarketing	20
Atendente	18
Professor	18
Autônoma	16
Comerciante	15
Eletricista	15
Mecânico	15
Não informada	15
Segurança	14
Caixa	13
Militar	13
Administrador	12
Desempregada	12
Operador	12
Pintor	12
Balconista	11
Costureira	11
Empresário	11
Cozinheira	10
Enfermeira	10
Advogado	9
Assistente administrativo	9
Aux. Produção	9
Desempregado	9
Faxineira	9
Funcionário Público	9
Pensionista	9
Servente	9
Conferente	8
Telemarketing	8
Comerciária	7
Diarista	7
Manicure	7



Promotora de vendas	7
Aux. Serviços Gerais	6
Auxiliar limpeza	6
Garçom	6
Marceneiro	6
Operadora de Máquina	6
Recepcionista	6
Soldador	6
Téc. Enfermagem	6
Analista	5
Auxiliar de limpeza	5
Auxiliar de produção	5
Babá	5
Contabilista	5
Frentista	5
Funcionária Pública	5
Gerais	5
Lojista	5
Porteiro	5
Professor	5
Tec. enfermagem	5
Advogada	4
Aux. Limpeza	4
Auxiliar administrativo	4
Bancária	4
Carpinteiro	4
Cobrador	4
Cobradora	4
Comerciário	4
Doceira	4
Engenheiro	4
Metalúrgico	4
Motoboy	4
Nutricionista	4
Padeiro	4
Psicóloga	4
Supervisora	4
Telefonista	4
Analista de Sistemas	3
Artesã	3
Aux. Expedição	3
Aux. Logística	3
Auxiliar de cozinha	3
Auxiliar de serviços gerais	3
Bancário	3
Bombeiro	3
Cabeleireiro	3
Cabelereira	3
Caldeireiro	3
Cuidadora	3
Dentista	3
Farmacêutica	3
Fiscal	3
Frente Caixa	3



Gerente	3
Jornaleira	3
Merendeira	3
Montador	3
Op. caixa	3
Padeira	3
Pedagoga	3
Promotor de vendas	3
Radiologista	3
salão de beleza	3
supervisor	3
Técnica em enfermagem	3
Tecnico eletrônica	3
telemarketing	3
Aeroporto	2
Ajudante	2
Ambulante	2
Artista Plástico	2
Ass. atendimento	2
Assistente Social	2
Atendente call Center	2
Atendente de farmácia	2
Aux. Cozinha	2
Aux. de Produção	2
Aux. Eletricista	2
Aux. Escritório	2
Aux. Estoque	2
Aux. Panificadora	2
Aux. Administração	2
Auxiliar de Contabilidade	2
Auxiliar de escritório	2
Auxiliar escritório	2
Auxiliar RH	2
Bancária	2
Bancário	2
Cabeleireira	2
Caminhoneiro	2
Comprador	2
Confeiteira	2
Copeira	2
Corretor	2
Corretora	2
Cozinheiro	2
Cuidador de Idoso	2
Dona de casa	2
Eletrotécnico	2
Empregada doméstica	2
Empreiteiro	2
Empresária	2
Enfermeiro	2
Estoquista	2
Industriária	2
Industriário	2
Instalador elétrico	2



Jornaleiro	2
Jornalista	2
Manutenção predial	2
Marketing	2
Mecânico Industrial	2
Operador de aeroporto	2
Operadora	2
Operadora de Caixa	2
Policial	2
Produção	2
Tec. radiologia	2
Tecnico de Informatica	2
Tele operadora	2
Vidraceiro	2
Açougueiro	1
Administradora	1
Administrativo	1
Aeromoça	1
Aeroviária	1
Agente de trânsito	1
Agrônomo	1
Aviador	1
Analista Atendimento	1
Analista de credito	1
Analista de Negócios	1
Analista de qualidade	1
Analista RH	1
Analista PCP	1
Aprendiz	1
Arquiteto	1
Artífice Op.	1
Assistente	1
Assistente contábil	1
Assistente logística	1
Assistente operacional	1
Atendente Padaria	1
Áudio visual	1
Aux. de Cozinha	1
Aux. de Enfermagem	1
Aux. Escritório	1
Aux. Pedreiro	1
Aux. Veterinária	1
Aux. Almojarifado	1
Aux. Cabeleireiro	1
Aux. de cozinha	1
Aux. de entrega	1
Aux. de lavanderia	1
Aux. de obras	1
Aux. Dentista	1
Aux. Dep. Pessoal	1
Aux. Departamento	1
Aux. Enfermagem	1
Aux. Fabrica	1
Aux. Financeiro	1



Aux. Joalheria	1
Aux. Laboratório	1
Aux. Loja	1
Aux. Operacional	1
Aux. Pastelaria	1
Aux. Pessoal	1
Aux. Vendas	1
Aux. Escritório	1
Auxiliar	1
Auxiliar cozinha	1
Auxiliar de disciplina	1
Auxiliar de estoque	1
Auxiliar de fabrica	1
Auxiliar de Fábrica	1
Auxiliar de padeiro	1
Auxiliar de pedreiro	1
Auxiliar de vendas	1
Auxiliar pedreiro	1
Bailarina	1
Barbeiro	1
Bibliotecária	1
Bióloga	1
Bombeira civil	1
Cabelereiro	1
Cabo exercito	1
Caixa Operador	1
call center	1
Cantor	1
Carga e descarga	1
Chapeador	1
Chaveiro	1
Chefe de Setor	1
Comando escolar	1
Comerciante do campo	1
Compradora	1
Consultora de vendas	1
Controlador de pragas	1
Corretora de Imóveis	1
Costurador	1
Credenciadora	1
Cuidador Idosos	1
Cuidadora de crianças	1
Desempregada, Estudante	1
Desenhista técnico	1
Design interior	1
Digitadora	1
Dona do lar	1
Dona pet shop	1
Economista	1
Educador Físico	1
Educadora	1
Educadora social	1
Eletricista de Manutenção	1
Emissora de passagem	1



Empacotadora	1
Encanador	1
Encarregada	1
Encarregado de limpeza	1
Encarregado de setor	1
Enfermagem	1
Engenheiro Civil	1
Engenheiro Físico	1
Engenheiro químico	1
Engraxate	1
Entregador	1
Escrivão	1
Esteticista	1
Fiscal de Luz	1
Fiscal Loja	1
Fitoterapeuta	1
Fonoaudiologista	1
Fotografo	1
Fresador cnc.	1
Funcionário da prefeitura	1
Garçonete	1
Gari	1
Gerente comercial	1
Gerente de Recursos Humanos	1
Gestor	1
Gestor de processos	1
Gestora	1
Guarda civil	1
Guia Turístico	1
Informática	1
Inst. Hidráulico	1
Instalador	1
Instrutor	1
Jardineiro	1
Laboratorista	1
Logística	1
Manutenção	1
Marinheiro	1
Massagista	1
Mecânico aeronave	1
Mecânico motos	1
Médico	1
Menor Aprendiz	1
Mesária	1
Mestre de obra	1
Metalúrgica	1
Metalúrgico	1
Microempresária	1
Microempresário	1
Militar reformado	1
Missionário	1
Monitora	1
Monitora Creche	1
Montadora	1



Montagem	1
Multifuncional	1
Musica	1
Músico	1
Office boy	1
Office girl	1
Op. caldeira	1
Op. de caixa	1
Op. de Produção	1
Op. maquina	1
Operador de britadeira	1
Operador de Caixa	1
Operador de empilhadeira	1
Operador de loja	1
Operador de Maquinas	1
Operador de máquinas	1
Operadora Multifuncional	1
Operário	1
Pasteleira	1
Pastilheiro	1
Pastor	1
Pedagogo	1
Pesquisador	1
Piloto de Avião	1
PM	1
Polícia Militar	1
Professor de dança	1
Professor inglês	1
Profissional TI	1
Programador	1
Projetista	1
Promotor	1
Psiquiatra	1
Publicitária	1
Química	1
Radialista	1
Recreacionista	1
Recursos Humanos	1
Relações publicas	1
Rep. Comercial	1
Repórter cinematográfico	1
Representante	1
Representante Comercial	1
residente	1
Retocador	1
Revendedora	1
Revisora de Maquinas	1
Secretária de Vendas	1
Serralheira	1
Serv Pub Federal	1
Serv publico	1
Serv. bancários	1
Serviços Gerias	1
Sevidor Público	1



soldadora	1
Supervisora RH	1
Supridora	1
T. mecanico	1
tec eletronico	1
tec radio diagnóstico	1
tec turismo	1
tec. admin	1
Tec. Atendimento	1
Tec. comunicação	1
Tec. de biblioteca	1
Tec. Eletrônica	1
Tec. em enfermagem	1
tec. em patologia clinica	1
Téc. Informatica	1
Téc. Manutenção	1
Téc. mecanico naval	1
Téc. Mecatrônica	1
Tec. Quimica	1
Tec. Química	1
Tec. Segurança do Trabalho	1
tec. suporte	1
tecnica	1
Técnica Ambiental	1
Tecnica de Enfermagem	1
Técnica em seguro do trabalhador	1
Técnico	1
Técnico Administrativo	1
tecnico ag.	1
Tecnico de Administracao	1
Tecnico de enfermagem	1
Técnico de Informatica	1
Técnico em eletronica	1
técnico em informatca	1
Técnico em informática	1
Técnico em radiologia	1
Técnico Manutenção	1
Teleoperadora	1
Terceirizada	1
Torneiro Mecanico	1
Trabalhador artesanal	1
Universitária	1
Vendedora de veículos	1
Web designer	1
Zelador	1
Total Geral	1791



PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 6 – PERFIL DOS ENTREVISTADOS

De acordo com os dados informados pelos entrevistados, tem-se como característica principal dos entrevistados mulheres de 18 a 24 anos, com ensino médio completo, renda individual entre 1 a 2 salários mínimos e renda familiar de 2 a 3 salários mínimos. É importante frisar que esse perfil corresponde a um entrevistado genérico, não podendo ser assumido como usuário padrão da TREN SURB. Para se conseguir o perfil dos usuários, se fará necessária uma pesquisa do tipo censo que tenha como principal objetivo traçar esse perfil.

As profissões/ocupações mais apontadas pelos entrevistados foram estudantes, donas de casa, aposentados, professores e estagiários.