

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS DA TREN SURB 2023

Porto Alegre, novembro de 2023

1- INFORMAÇÕES TÉCNICAS.....	04
2- PERFIL DO USUÁRIO.....	06
3- HÁBITOS DE DESLOCAMENTO	
Tempo de uso da TRENURB.....	12
Frequência de uso do Trem na semana.....	12
Motivos do uso.....	17
De onde vem o usuário (origem).....	20
Para onde se desloca (destino).....	20
Como chegou na estação.....	26
Tempo que levou até a estação.....	26
Como vai completar a viagem.....	32
Tempo que vai levar até o destino.....	32
Cartão utilizado para liberação da catraca.....	38
Satisfação com a forma de pagamento.....	38
4- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Avaliação individual questões 16 a 24.....	41
Avaliação individual questões 25 a 33.....	43
Recomendaria a TRENURB.....	63
Motivos da escolha do transporte.....	63
Benefícios para a sociedade.....	64
5- CANAIS DE ATENDIMENTO	
Precisou entrar em contato com a TRENURB.....	67
Canal utilizado.....	67
Motivo do contato com a TRENURB.....	68
Satisfação com o atendimento recebido.....	69

<b>6- SISTEMA DE INTEGRAÇÃO E AEROMÓVEL</b>	
Utilização do sistema integrado Trem/ônibus.....	72
Cidade onde utiliza.....	72
Satisfação com os itens relacionados à integração.....	73
Utilização do aeromóvel.....	80
Satisfação com o aeromóvel.....	80
<b>7- ASSÉDIO, RACISMO E LGBTQI+ FOBIA</b>	
Sofreu Assédio.....	84
Presenciou Assédio.....	84
Sofreu Racismo.....	87
Presenciou Racismo.....	87
Sofreu Preconceito LGBTQI+ Fobia.....	91
Presenciou Preconceito LGBTQI+ Fobia.....	91
<b>8- COMPRAS NA ESTAÇÃO</b>	
Tipo de Loja que gostaria.....	96
Uso do cartão de crédito.....	96
Necessidade de wi-fi.....	96
<b>9- COMENTÁRIOS FINAIS.....</b>	
ANEXO.....	99

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS DA TRENSURB

**PÚBLICO ALVO** - Homens e mulheres, usuários da TRENSURB, nos diferentes dias da semana, nos três turnos, com idade acima de 16 anos, de diferentes profissões e classes sociais.

**PERÍODO DE COLETA** - de 07 a 13 de novembro de 2023.

### OBJETIVOS

Traçar o perfil dos usuários da TRENSURB;  
Conhecer a satisfação dos usuários com o sistema;  
Identificar percepção de melhorias no sistema;  
Conhecer hábitos de deslocamento dentro do sistema.

### METODOLOGIA E AMOSTRA

Pesquisa quantitativa com amostragem probabilística e aleatória, realizada com usuários da TRENSURB, de segunda a sábado, nos três turnos. A amostra foi estratificada conforme o volume de usuários nas estações e dias da semana, segundo dados fornecidos pelo contratante. Foram pesquisadas seis cidades e vinte e três estações, por onde passa o Trem.

Amostra - 2390 entrevistas, distribuídas nos diferentes dias da semana, em todos turnos de funcionamento da TRENSURB e em todas as estações, segundo volume de usuários/dia.

**MARGEM DE ERRO** - 2 pontos percentuais para a totalidade da amostra, com nível de confiança de 95%.

**CONTROLE DE QUALIDADE** - Há a filtragem e verificação de todos os questionários realizados e checagem de 20% dos questionários.

**ESTAÇÕES** - A tabela a seguir apresenta a distribuição da amostra nas diferentes estações pesquisadas. Essa será a tabela a ser considerada nos cruzamentos apresentados ao longo do relatório.

**ESTAÇÃO PESQUISADA**

		Qt.	% cit.
1	Mercado	359	15,0%
	Rodoviária	167	7,0%
	São Pedro	41	1,7%
	Farrapos	119	5,0%
	Aeroporto	53	2,2%
	Salgado Filho/Aeromóvel	30	1,3%
	Anchieta	47	2,0%
2	Niterói	119	5,0%
	Fátima	65	2,7%
	Canoas	227	9,5%
	Mathias Velho	167	7,0%
	São Luis	71	3,0%
	Petrobrás	35	1,5%
3	Esteio	137	5,7%
4	Luiz Pasteur	47	2,0%
	Sapucaia	191	8,0%
5	Unisinos	71	3,0%
	São Leopoldo	149	6,2%
	Rio dos Sinos	41	1,7%
6	Santo Afonso	42	1,8%
	Industrial	40	1,7%
	FENAC	30	1,3%
	Novo Hamburgo	142	5,9%
	<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

A amostra de 2.390 entrevistas ficou distribuída nas cidades onde há estações da TRENURB, com os seguintes pesos:

- 1 - Porto Alegre - 816 casos
- 2 - Canoas - 684 casos
- 3 - Esteio - 137 casos
- 4 - Sapucaia - 238 casos
- 5 - São Leopoldo - 261 casos
- 6 - Novo Hamburgo - 254 casos

O turno pesquisado fica com a seguinte distribuição:

**TURNOS PESQUISADOS**

	Qt.	% cit.
Manhã	912	38,2%
Tarde	1225	51,3%
Noite	253	10,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

Não foram estabelecidas cotas amostrais para os entrevistados, ficando estas sujeitas ao campo. O perfil de usuários mais frequentes na TRENSURB são: mulheres (56,4%), usuários com idade de 20 até 49 anos (70,7%), solteiros(as) (66,8%), com ensino médio completo (58%) e renda individual de até R\$ 6.600,00. O percentual de usuários com renda nas duas primeiras faixas permanece igual a coleta anterior. A menor presença é de usuários acima de 60 anos (7%).

## SEXO DE NASCIMENTO

	Qt.	% cit.
Feminino	1348	56,4%
Masculino	1042	43,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## ESCOLARIDADE

	Qt.	% cit.
Analfabeto	1	<0,1%
En. Fundamental Incompleto	181	7,6%
En. Fundamental completo	202	8,5%
En. Médio Incompleto	206	8,6%
En. Médio Completo	990	41,4%
En. Superior incompleto	397	16,6%
En. Superior Completo	338	14,1%
Pós-Graduação	75	3,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## IDADE

Média = 34,6

	Qt.	% cit.
Menos de 20	302	12,6%
De 20 a 39	1291	54,0%
De 40 a 49	395	16,5%
De 50 a 59	234	9,8%
60 e mais	168	7,0%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## RENDA INDIVIDUAL

	Qt.	% cit.
Até R\$ 2.640,00	1668	69,8%
De R\$ 2.641,00 a R\$ 6.600,00	622	26,0%
De R\$ 6.601,00 a R\$ 13.200,00	87	3,6%
De R\$ 13.201,00 a R\$ 19.800,00	9	0,4%
Acima de R\$ 19.801,00	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### RENDA FAMILIAR

	Qt.	% cit.
Até R\$ 2.640,00	688	28,8%
De R\$ 2.641,00 a R\$ 6.600,00	1160	48,5%
De R\$ 6.601,00 a R\$ 13.200,00	449	18,8%
De R\$ 13.201,00 a R\$ 19.800,00	74	3,1%
Acima de R\$ 19.801,00	19	0,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### ESTADO CIVIL

	Qt.	% cit.
Solteiro(a)	1596	66,8%
Casado(a)	551	23,1%
Divorciado(a)	127	5,3%
Viúvo(a)	42	1,8%
União Estável	69	2,9%
Outro	5	0,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### Com qual religião você se identifica?

	Qt.	% cit.
Católica	821	34,4%
Não tem religião (Ateu)	725	30,3%
Evangélica Pentecostal(igreja universal, assembleia de Deus, Deus é amor, evangelho Quadrangular)	359	15,0%
Umbanda	190	7,9%
Espírita	113	4,7%
Evangélica Missionária (adventista, batista, luterana, metodista, presbiteriana)	100	4,2%
Outra	61	2,6%
Candomblé	18	0,8%
Outras religiões	3	0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### RAÇA OU COR QUE SE IDENTIFICA

	Qt.	% cit.
Branca	1557	65,1%
Parda	422	17,7%
Preta	397	16,6%
Indígena	8	0,3%
Amarela*	4	0,2%
Cigana	2	<0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

\*Japonesa, chinesa, coreana, entre outras

## Você se identifica com algum dos gêneros LGBTQIAPN+?

	Qt.	% cit.
Sim	221	9,2%
Não	2117	88,6%
Não opinou	52	2,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## EM CASO AFIRMATIVO - Com qual gênero você se identifica?

	Qt.	% cit.
Bissexual	78	35,3%
Gay	59	26,7%
Lésbica	31	14,0%
Pandexual	17	7,7%
Homossexual	9	4,1%
Transsexual	9	4,1%
Não binário	7	3,2%
Assexual	3	1,4%
Heterossexual	3	1,4%
Demisexual	2	0,9%
Trasgênero	1	0,5%
Gênero fluído	1	0,5%
Sigenero	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>100,0%</b>

## OCUPAÇÃO

	Qt.	% cit.
Funcionário da iniciativa privada	1162	48,6%
Autônomo/Bico	302	12,6%
Desempregado/Dona-de-casa/Estudante	228	9,5%
Comerciante/Comerciário	215	9,0%
Funcionário público	199	8,3%
Aposentado/Pensionista	127	5,3%
Trabalhador da Indústria	73	3,1%
Profissional Liberal/Empresário	46	1,9%
Estagiário	38	1,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### Você é beneficiário do Programa “Bolsa Família?”

	Qt.	% cit.
Não	2257	94,4%
Sim	133	5,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### Você possui conta bancária em alguma instituição financeira (bancos)?

	Qt.	% cit.
Sim	2164	90,5%
Não	226	9,5%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

Os dados que seguem são os resultados das questões aplicadas aos entrevistados e serão apresentadas da seguinte forma: Dados absolutos, dados cruzados com as estações de pesquisa e tabelas com os dados comparativos com as pesquisas de 2014, 2015, 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023.

Os dados de maior relevância nas tabelas cruzadas estão identificados em amarelo. As tabelas cruzadas devem ser lidas na linha da estação, onde fecha 100%. Nas tabelas comparativas o dado que se destaca está em verde.

### 5. Há quanto tempo utiliza o Trensurb?

	Qt.	% cit.
Há menos de 1 ano	289	12,1%
De 1 ano a 2 anos	287	12,0%
De 2 anos a 5 anos	288	12,1%
Mais de 5 anos	1526	63,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

*A maioria dos usuários (63,8%) utiliza a TREN SURB a mais de 5 anos, e a maior concentração é a de segunda a sexta-feira (35,9%), mantendo a tendência dos últimos dois anos.*

### 6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

	Qt.	% cit.
De 2ª a 6ª feira	859	35,9%
De 2ª a sábado	361	15,1%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	331	13,8%
Um dia na semana	114	4,8%
Dois dias na semana	195	8,2%
Três dias na semana	222	9,3%
Só nos finais de semana	38	1,6%
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	270	11,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

51%

## ESTAÇÃO X TEMPO DE USO DO TRENURB

	Há menos de 1 ano	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Mercado	16,4%	9,7%	12,8%	61,0%	100,0%
Rodoviária	9,6%	5,4%	9,6%	75,4%	100,0%
São Pedro	14,6%	19,5%	14,6%	51,2%	100,0%
Farrapos	11,8%	16,0%	16,0%	56,3%	100,0%
Aeroporto	26,4%	11,3%	13,2%	49,1%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	26,7%	6,7%	10,0%	56,7%	100,0%
Anchieta	19,1%	25,5%	10,6%	44,7%	100,0%
Niterói	10,9%	10,1%	10,9%	68,1%	100,0%
Fátima	15,4%	15,4%	13,8%	55,4%	100,0%
Canoas	9,7%	16,7%	11,5%	62,1%	100,0%
Mathias Velho	15,6%	15,0%	10,8%	58,7%	100,0%
São Luís	4,2%	21,1%	2,8%	71,8%	100,0%
Petrobrás	11,4%	14,3%	11,4%	62,9%	100,0%
Esteio	11,7%	10,9%	8,8%	68,6%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	8,5%	4,3%	72,3%	100,0%
Sapucaia	8,4%	7,9%	5,8%	78,0%	100,0%
Unisinos	9,9%	19,7%	12,7%	57,7%	100,0%
São Leopoldo	8,7%	8,7%	21,5%	61,1%	100,0%
Rio dos Sinos	4,9%	9,8%	22,0%	63,4%	100,0%
Santo Afonso	19,0%	9,5%	16,7%	54,8%	100,0%
Industrial	10,0%	10,0%	27,5%	52,5%	100,0%
FENAC	3,3%	13,3%	13,3%	70,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,7%	9,9%	12,0%	70,4%	100,0%

Os entrevistados pela pesquisa são usuários frequentes do sistema. Os mais novos usuários representaram 12,1%, variando dentro da margem de erro da pesquisa (2 p.p.).

Há quanto tempo utiliza o Trensurb (%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Há menos de 1 ano	13,5	8,3	7,0	9,0	10,3	11,1	12,1
De 1 ano a 2 anos	10,6	17,3	8,0	8,3	7,4	8,8	12,0
De 2 anos a 5 anos	14,7	17,2	14,0	13,7	11,9	10,0	12,1
Mais de 5 anos	61,2	56,7	70,0	69,0	70,3	70,1	63,8

## ESTAÇÃO X DIAS DA SEMANA DE USO DO TRENSURB

	De 2ª a 6ª feira	De 2ª a sábado	Todos os dias (De 2ª a domingo)	Um dia na semana	Dois dias na semana	Três dias na semana	Só nos finais de semana	Às vezes/quase nunca/espor adicamente	Total
Mercado	37,6%	14,2%	10,0%	6,7%	11,7%	10,3%	0,8%	8,6%	100,0%
Rodoviária	21,6%	11,4%	8,4%	5,4%	13,8%	9,6%	1,2%	28,7%	100,0%
São Pedro	43,9%	9,8%	4,9%	2,4%	7,3%	22,0%	2,4%	7,3%	100,0%
Farrapos	36,1%	13,4%	15,1%	6,7%	13,4%	7,6%	0,8%	6,7%	100,0%
Aeroporto	30,2%	13,2%	11,3%	3,8%	9,4%	18,9%	0,0%	13,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	30,0%	6,7%	6,7%	10,0%	0,0%	20,0%	0,0%	26,7%	100,0%
Anchieta	46,8%	12,8%	8,5%	2,1%	12,8%	10,6%	0,0%	6,4%	100,0%
Niterói	46,2%	26,1%	4,2%	6,7%	4,2%	10,9%	0,8%	0,8%	100,0%
Fátima	55,4%	16,9%	7,7%	4,6%	3,1%	12,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	39,6%	15,0%	15,0%	4,0%	4,8%	5,7%	2,6%	13,2%	100,0%
Mathias Velho	31,7%	15,0%	25,7%	1,2%	6,0%	6,6%	2,4%	11,4%	100,0%
São Luis	39,4%	12,7%	9,9%	5,6%	9,9%	8,5%	0,0%	14,1%	100,0%
Petrobrás	54,3%	17,1%	8,6%	5,7%	0,0%	2,9%	2,9%	8,6%	100,0%
Esteio	36,5%	13,9%	26,3%	3,6%	7,3%	4,4%	1,5%	6,6%	100,0%
Luiz Pasteur	42,6%	8,5%	14,9%	0,0%	8,5%	8,5%	0,0%	17,0%	100,0%
Sapuçaia	35,1%	17,3%	15,2%	2,1%	3,7%	14,7%	0,0%	12,0%	100,0%
Unisinos	39,4%	11,3%	21,1%	1,4%	7,0%	8,5%	1,4%	9,9%	100,0%
São Leopoldo	38,3%	16,1%	9,4%	6,7%	9,4%	6,7%	4,7%	8,7%	100,0%
Rio dos Sinos	29,3%	19,5%	14,6%	7,3%	9,8%	12,2%	2,4%	4,9%	100,0%
Santo Afonso	23,8%	33,3%	21,4%	7,1%	4,8%	7,1%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	45,0%	7,5%	20,0%	5,0%	2,5%	2,5%	2,5%	15,0%	100,0%
FENAC	16,7%	20,0%	20,0%	10,0%	13,3%	10,0%	3,3%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	22,5%	14,8%	15,5%	4,9%	9,9%	8,5%	4,2%	19,7%	100,0%

Frequência de Utilização (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
De 2ª a 6ª feira	33,5	29,5	34,1	31,8	34,5	39,2	35,9
De 2ª a sábado	10,8	9,5	18,0	17,7	18,2	15,3	15,1
Todos os dias (De 2ª a domingo)	11,3	15,2	10,4	10,4	11,0	12,6	13,8
Um dia na semana	2,7	3,4	5,7	4,8	5,6	5,9	4,8
Dois dias na semana	4,47	3,7	8,5	6,4	6,6	7,5	8,2
Três dias na semana	11,5	9,4	12,2	9,8	9,3	9,2	9,3
Só nos finais de semana	2,2	2,2	2,8	2,3	1,9	1,4	1,6
Às vezes/quase nunca/espoticamente	21,2	25,8	8,2	16,9	12,9	8,9	11,3



*Dos principais motivos para a utilização do trem como meio de locomoção destacam-se: rapidez/agilidade(60,5%), preço da passagem (23,6%) e única opção (15,1%).*

**7. Por que você utiliza o Trem? MÚLTIPLA**

	Qt.	% obs.
Rapidez/agilidade	1446	60,5%
Preço da passagem	564	23,6%
Única opção	369	15,4%
Ir ao trabalho	137	5,7%
Conforto/comodidade	107	4,5%
Praticidade	99	4,1%
Proximidade da estação	76	3,2%
Regularidade/pontualidade	63	2,6%
Segurança	56	2,3%
Acessibilidade/Fácil acesso	14	0,6%
Alternativa ao trânsito	13	0,5%
Estudo	11	0,5%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

 Principais motivos

 Motivos secundários

Principais motivo para usar o Trensurb (em %)*	2019	2020	2021	2022	2023
Rapidez/agilidade	72,2	39,8	33,5	61,8	60,5
Preço da passagem	17,0	13,0	19,8	21,7	23,6
única opção	18,7	7,3	5,5	15,6	15,4
Ir ao Trabalho	-	-	-	9,5	5,7
Conforto/comodidade	6,8	2,8	3,8	6,7	4,5
Praticidade	0,8	6,9	4,4	1,4	4,1
Proximidade da estação	9,7	1,9	4,8	10,0	3,2
Regularidade/Pontualidade	9,8	0,7	7,9	3,4	2,6
Segurança	5,1	1,8	1,8	3,8	2,3
Acessibilidade/fácil acesso	0,5	7,2	3,6	1,2	0,6
Alternativa ao trânsito	-	1,3	1,3	0,5	0,5
Estudo	-	-	-	-	0,5

- Questão ordenada pelas respostas da última pesquisa.

## ESTAÇÃO X MOTIVO DE USO DO TRENURB

	Rapidez/a gilidade	Preço da passagem	Única opção	Ir ao trabalho	Conforto/ comod idade	Praticidade	Proxim idade da estação	Regularid ade/pont ualidade	Segurança	Com menor citação	Total
Mercado	53,8%	20,3%	11,1%	10,0%	2,8%	12,8%	1,9%	1,4%	1,9%	5,0%	100,0%
Rodoviária	65,9%	23,4%	7,2%	0,6%	5,4%	0,0%	7,2%	0,6%	1,2%	0,0%	100,0%
São Pedro	41,5%	19,5%	9,8%	34,1%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	4,9%	2,4%	100,0%
Farrapos	50,4%	19,3%	11,8%	22,7%	0,8%	2,5%	5,0%	0,8%	1,7%	3,4%	100,0%
Aeroporto	62,3%	9,4%	15,1%	17,0%	3,8%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	70,0%	3,3%	13,3%	13,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	66,0%	2,1%	17,0%	8,5%	2,1%	0,0%	2,1%	4,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	83,2%	12,6%	10,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	84,6%	16,9%	6,2%	0,0%	3,1%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	62,6%	17,6%	24,2%	1,8%	3,1%	0,4%	4,4%	2,6%	3,5%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	48,5%	15,6%	16,2%	12,6%	1,8%	4,2%	2,4%	2,4%	1,2%	3,6%	100,0%
São Luis	81,7%	36,6%	15,5%	0,0%	9,9%	0,0%	2,8%	19,7%	7,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	85,7%	57,1%	17,1%	0,0%	11,4%	0,0%	0,0%	17,1%	5,7%	0,0%	100,0%
Esteio	53,3%	28,5%	26,3%	1,5%	1,5%	0,0%	2,9%	0,7%	2,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	80,9%	46,8%	6,4%	0,0%	10,6%	0,0%	2,1%	17,0%	10,6%	0,0%	100,0%
Sapucaia	60,2%	22,0%	17,3%	2,6%	12,6%	0,0%	2,1%	2,1%	3,7%	0,0%	100,0%
Unisinos	56,3%	32,4%	14,1%	0,0%	9,9%	0,0%	5,6%	4,2%	7,0%	2,8%	100,0%
São Leopoldo	43,6%	29,5%	16,1%	2,0%	6,0%	22,8%	4,0%	1,3%	2,0%	1,3%	100,0%
Rio dos Sinos	51,2%	29,3%	14,6%	9,8%	2,4%	7,3%	4,9%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	54,8%	28,6%	23,8%	0,0%	7,1%	4,8%	4,8%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	57,5%	37,5%	15,0%	2,5%	2,5%	7,5%	2,5%	2,5%	0,0%	2,5%	100,0%
FENAC	73,3%	50,0%	20,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	67,6%	36,6%	21,1%	1,4%	4,9%	0,0%	2,1%	0,0%	1,4%	0,0%	100,0%

A origem e o destino dos usuários da TREN SURB não muda em relação às pesquisas anteriores, sendo que a maioria dos usuários referiu se deslocar do trabalho para casa, ou vice-versa. A próxima tabela apresenta o cruzamento destas duas questões entre si.

### 8. De onde você está vindo?

	Qt.	% obs.
Casa	1041	43,6%
Trabalho	902	37,7%
Consulta de Saúde	113	4,7%
Escola/Universidade	111	4,6%
Passeio	80	3,3%
Compras	45	1,9%
Casa parentes/amigos	41	1,7%
Serviços(banco, outros)	32	1,3%
Entrevista emprego	11	0,5%
Outros	14	0,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### 9. E para onde você está indo/ Qual seu destino?

	Qt.	% obs.
Casa	1085	45,4%
Trabalho	779	32,6%
Passeio	118	4,9%
Escola/Universidade	112	4,7%
Encontrar amigo/familiar	104	4,4%
Consulta de Saúde	72	3,0%
Compras	57	2,4%
Serviços(banco, outros)	29	1,2%
Academia	12	0,5%
Outros	22	0,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

Na tabela abaixo, se observa na LINHA SUPERIOR a origem do usuário e na COLUNA ESQUERDA o destino. A tabela deve ser lida em coluna, onde fecha 100%. Daqueles que saem do trabalho, 81,4% se deslocam para casa. Entre aqueles que saem de casa, 62,2% se deslocam para o trabalho.

DESTINO X ORIGEM										
Destino \ Origem	Casa	Trabalho	Consulta de Saúde	Escola/Universidade	Passeio	Compras	Casa parentes /amigos	Serviços (banco, outros)	Outros	Total
Casa	2,2%	81,4%	77,9%	63,1%	75,0%	80,0%	78,0%	81,3%	64,0%	45,4%
Trabalho	62,2%	7,9%	13,3%	23,4%	2,5%	15,6%	12,2%	3,1%	16,0%	32,6%
Passeio	8,8%	1,3%	0,9%	2,7%	11,3%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	4,9%
Escola/Universidade	6,1%	4,7%	0,9%	2,7%	2,5%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	4,7%
Encontrar amigo/familiar	7,4%	1,1%	0,9%	4,5%	6,3%	2,2%	7,3%	0,0%	8,0%	4,4%
Consulta de Saúde	5,0%	1,7%	2,7%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	3,0%
Compras	3,9%	0,9%	2,7%	0,9%	1,3%	2,2%	2,4%	3,1%	0,0%	2,4%
Outros	2,5%	0,4%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	1,4%
Serviços(banco, outros)	1,8%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	8,0%	1,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Nas próximas páginas estão as tabelas de origem e destino cruzadas com as estações e após cada uma das tabelas, os dados comparativos com anos anteriores.

## ESTAÇÃO X ORIGEM DO USUÁRIO

	Casa	Casa parentes /amigos	Compras	Consulta de Saúde	Escola/Uni versidade	Passeio	Serviços (banco, outros)	Trabalho	Outros	Total
Mercado	30,6%	1,7%	4,7%	7,8%	11,7%	1,7%	1,4%	38,4%	1,9%	100,0%
Rodoviária	43,7%	3,6%	1,2%	8,4%	1,2%	1,8%	7,2%	30,5%	2,4%	100,0%
São Pedro	26,8%	4,9%	0,0%	2,4%	0,0%	7,3%	0,0%	58,5%	0,0%	100,0%
Farrapos	42,0%	1,7%	0,0%	3,4%	3,4%	0,0%	0,8%	47,9%	0,8%	100,0%
Aeroporto	58,5%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	9,4%	0,0%	26,4%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	66,7%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	10,0%	0,0%	16,7%	3,3%	100,0%
Anchieta	14,9%	0,0%	4,3%	2,1%	2,1%	2,1%	0,0%	74,5%	0,0%	100,0%
Niterói	38,7%	1,7%	4,2%	2,5%	0,8%	0,0%	1,7%	47,1%	3,4%	100,0%
Fátima	40,0%	3,1%	0,0%	1,5%	9,2%	0,0%	0,0%	46,2%	0,0%	100,0%
Canoas	51,5%	0,9%	1,8%	5,7%	4,8%	1,3%	1,8%	30,8%	1,3%	100,0%
Mathias Velho	37,1%	1,2%	0,0%	5,4%	3,6%	7,8%	0,0%	44,9%	0,0%	100,0%
São Luis	60,6%	0,0%	0,0%	7,0%	4,2%	2,8%	0,0%	25,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	14,3%	0,0%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Esteio	49,6%	4,4%	0,0%	2,2%	2,9%	1,5%	0,7%	38,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	59,6%	0,0%	2,1%	0,0%	4,3%	4,3%	0,0%	29,8%	0,0%	100,0%
Sapucaia	64,9%	0,0%	1,0%	1,0%	3,1%	2,6%	0,5%	26,2%	0,5%	100,0%
Unisinus	38,0%	0,0%	1,4%	8,5%	7,0%	7,0%	1,4%	35,2%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	40,3%	1,3%	4,0%	7,4%	4,7%	4,0%	2,7%	34,9%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	53,7%	2,4%	0,0%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	36,6%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	57,1%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	35,7%	0,0%	100,0%
Industrial	40,0%	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	5,0%	2,5%	42,5%	0,0%	100,0%
FENAC	50,0%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	33,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	39,4%	4,2%	0,0%	4,2%	4,2%	12,7%	0,0%	35,2%	0,0%	100,0%

De onde está vindo/Origem (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Trabalho	35,3	30,2	34,3	36,6	38,5	41,7	43,6
Casa	43,7	44,9	47,3	44,5	42,6	39,7	37,7
Consulta de Saúde	2,8	4,4	3,3	5,2	6,9	5,9	4,7
Escola/Universidade*	6,6	6,5	5,5	1,2*	2,4*	4,3	4,6
Passeio	7,0	9,5	4,7	3,4	3,8	3,3	3,3
Compras	1,3	1,6	1,4	3,7	2,0	2,1	1,9
Serviços(banco, outros)	2,9	3,1	1,7	1,7	1,5	1,5	1,3
Outros	0,4	0,05	1,8	3,7	2,3	1,6%	2,8

\* Pandemia de COVID 19

## ESTAÇÃO X DESTINO DO USUÁRIO

	Casa	Trabalho	Passeio	Escola/Uni versidade	Encontrar amigo/f amiliar	Consulta de Saúde	Compras	Serviços (banco, outros)	Outros	Total
Mercado	57,7%	28,1%	1,7%	3,1%	5,0%	1,1%	0,8%	1,1%	1,4%	100,0%
Rodoviária	50,3%	23,4%	2,4%	0,6%	9,6%	1,8%	6,0%	4,8%	1,2%	100,0%
São Pedro	63,4%	31,7%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	47,1%	29,4%	2,5%	3,4%	8,4%	3,4%	0,8%	1,7%	3,4%	100,0%
Aeroporto	34,0%	47,2%	9,4%	3,8%	1,9%	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	23,3%	53,3%	10,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	6,7%	100,0%
Anchieta	80,9%	12,8%	2,1%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	52,1%	33,6%	0,0%	3,4%	3,4%	1,7%	5,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	55,4%	26,2%	0,0%	3,1%	12,3%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	38,3%	38,8%	6,2%	6,2%	2,2%	3,5%	2,2%	1,8%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	46,7%	28,1%	6,0%	6,6%	6,6%	1,8%	1,2%	0,0%	3,0%	100,0%
São Luis	33,8%	36,6%	7,0%	5,6%	0,0%	5,6%	5,6%	2,8%	2,8%	100,0%
Petrobrás	65,7%	11,4%	5,7%	11,4%	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	34,3%	35,8%	10,2%	6,6%	2,9%	3,6%	3,6%	0,7%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	40,4%	29,8%	8,5%	4,3%	0,0%	10,6%	2,1%	2,1%	2,1%	100,0%
Sapucaia	27,2%	48,7%	9,4%	5,8%	0,0%	5,2%	2,6%	0,5%	0,5%	100,0%
Unisinos	46,5%	28,2%	8,5%	15,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	46,3%	28,2%	1,3%	4,0%	5,4%	6,7%	5,4%	0,7%	2,0%	100,0%
Rio dos Sinos	29,3%	39,0%	9,8%	7,3%	7,3%	0,0%	4,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	38,1%	47,6%	2,4%	4,8%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	57,5%	25,0%	5,0%	7,5%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	33,3%	36,7%	10,0%	6,7%	10,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	40,8%	33,1%	7,7%	3,5%	5,6%	6,3%	0,7%	0,0%	2,1%	100,0%



E para onde está indo/Destino (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Casa	51,8	47,5	43,8	48,3	49,2	50,9	45,4
Trabalho	25,1	24,6	28,2	31,6	30,3	27,9	32,6
Passeio	12,2	14,2	10,1	5,1	6,9	5,2	4,9
Escola/Universidade*	5,3	6,2	6,7	1,1*	1,7*	3,8	4,7
Consulta de Saúde	2,2	3,1	3,5	3,8	3,3	3,0	3,0
Compras	1,6	1,5	2,4	3,2	1,9	1,7	2,4
Serviços(banco, outros)	1,6	2,6	3,0	1,7	1,6	1,0	1,2
Outros	0,2	0,2	2,3	5,3	5,1	6,4	5,8

\* Pandemia de COVID 19

As pessoas chegam na estação a pé (51,7%) ou de ônibus sem integração (28%), permanecendo igual ao tipo de deslocamento observado nas pesquisas anteriores. Esse deslocamento pode levar até vinte minutos (58,8%). Em relação a pesquisa de 2022 o tempo de deslocamento permanece praticamente inalterado, dentro das margens de erro da pesquisa.

### 10. Como você chegou até à estação? ESPONTÂNEA - MÚLTIPLA

	Qt.	% obs.
A pé	1236	51,7%
Ônibus sem integração	670	28,0%
Aplicativo	174	7,3%
Carro	101	4,2%
Carona	74	3,1%
Ônibus com integração	62	2,6%
Lotação	38	1,6%
Bicicleta/Patinete	26	1,1%
Aeromóvel	11	0,5%
Moto	6	0,3%
Catamarã	2	<0,1%
Táxi	2	<0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

### 11. Aproximadamente, quanto tempo você levou até a estação? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA

	Qt.	% obs.
Até 5 min	606	25,4%
de 6 a 10 min	758	31,7%
De 11 a 20 min	663	27,7%
De 21 a 45 min	271	11,3%
Mais de 45 min	92	3,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

59,4%

A questão nº 10 “Como você chegou até a estação?” apresentou a possibilidade de múltipla escolha pelo entrevistado, desta forma o total de respostas foi superior ao de entrevistas, assim o percentual de representatividade de cada item dá-se em relação ao total de entrevistados.”

A tabela abaixo apresenta um cruzamento das questões: Tipo de Deslocamento e Tempo de Deslocamento. Isso permite identificar melhor o transporte utilizado pelo usuário, segundo o tempo que levará para se deslocar. Na medida que o tempo de deslocamento aumenta a opção pelo ônibus também cresce. Essas tendências vêm sendo observada ao longo dos anos.

### COMO SE DESLOCA ATÉ A ESTAÇÃO X TEMPO QUE LEVA NO DESLOCAMENTO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
A pé	66,2%	60,6%	47,4%	21,8%	3,3%	51,7%
Ônibus sem integração	7,4%	17,9%	34,8%	66,4%	84,8%	28,0%
Aplicativo	9,9%	8,4%	6,3%	3,0%	0,0%	7,3%
Carro	7,3%	4,6%	2,6%	0,7%	3,3%	4,2%
Carona	4,1%	2,9%	2,9%	1,8%	3,3%	3,1%
Ônibus com integração	1,0%	2,1%	3,5%	4,8%	4,3%	2,6%
Lotação	0,7%	1,6%	2,4%	1,8%	1,1%	1,6%
Bicicleta/Patinete	1,3%	1,7%	0,6%	0,4%	0,0%	1,1%
Aeromóvel	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Moto	0,5%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,3%
Táxi	0,0%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	<0,1%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	<0,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## ESTAÇÃO X COMO CHEGOU NA ESTAÇÃO

	A pé	Ônibus sem integração	Aplicativo	Carro	Carona	Ônibus com integração	Lotação	Bicicleta /Patinete	Moto	Táxi	Catamarã	Aeromóvel	Total
Mercado	47,4%	39,8%	4,2%	0,8%	1,1%	6,1%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	40,1%	53,3%	0,6%	3,6%	0,0%	3,0%	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	61,0%	12,2%	12,2%	4,9%	2,4%	4,9%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	44,5%	37,8%	11,8%	1,7%	2,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	32,1%	43,4%	3,8%	5,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	11,3%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	40,0%	23,3%	0,0%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	100,0%
Anchieta	80,9%	10,6%	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	70,6%	9,2%	5,0%	3,4%	2,5%	3,4%	0,0%	5,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	75,4%	9,2%	6,2%	3,1%	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	51,1%	30,8%	7,5%	7,5%	0,9%	1,8%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	48,5%	20,4%	9,6%	3,0%	9,0%	6,6%	2,4%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	53,5%	5,6%	0,0%	23,9%	8,5%	1,4%	5,6%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	62,9%	11,4%	0,0%	8,6%	5,7%	8,6%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	55,5%	17,5%	12,4%	4,4%	5,1%	0,0%	3,6%	1,5%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	57,4%	17,0%	0,0%	14,9%	4,3%	2,1%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapuçaia	39,8%	32,5%	11,0%	3,7%	2,6%	0,5%	7,9%	1,6%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	50,7%	32,4%	8,5%	1,4%	4,2%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	60,4%	24,2%	8,1%	2,7%	3,4%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	51,2%	19,5%	12,2%	4,9%	4,9%	0,0%	0,0%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	73,8%	16,7%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	65,0%	2,5%	7,5%	5,0%	15,0%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	66,7%	20,0%	6,7%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	48,6%	31,0%	12,7%	4,9%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	100,0%

Como chegou até à estação (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
A pé	49,0	50,8	46,0	51,2	52,8	54,3	51,7
Ônibus sem integração	31,2	26,9	33,9	24,9	25,6	25,9	28,0
Aplicativo	-	-	3,9	11,7	5,6	6,4	7,3
Carro	1,9	2,0	4,8	5,0	7,0	4,0	4,2
Carona	-	7,1	2,5	2,9	2,9	3,4	3,1
Ônibus com integração	12,0	5,8	3,8	2,2	2,6	3,3	2,6
Lotação	-	4,6	3,1	0,9	1,0	1,1	1,6
Bicicleta/patinete	0,2	0,4	1,0	1,0	1,3	1,0	1,1
Moto	-	0,1	0,2	0,5	0,5	0,3	0,3
Aeromóvel	0,1	0,8	0,3	0,3	-	0,1	0,5
Táxi	0,5	0,7	0,2	<0,1	-	0,2	0,1
Catamarã	-	-	<0,1	-	0,1	<0,1	0,1

## ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	16,7%	27,0%	31,5%	17,5%	7,2%	100,0%
Rodoviária	20,4%	28,1%	19,8%	18,0%	13,8%	100,0%
São Pedro	31,7%	36,6%	22,0%	7,3%	2,4%	100,0%
Farrapos	29,4%	24,4%	31,1%	11,8%	3,4%	100,0%
Aeroporto	35,8%	15,1%	18,9%	20,8%	9,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	23,3%	33,3%	13,3%	20,0%	10,0%	100,0%
Anchieta	23,4%	38,3%	29,8%	8,5%	0,0%	100,0%
Niterói	30,3%	41,2%	22,7%	4,2%	1,7%	100,0%
Fátima	35,4%	44,6%	12,3%	4,6%	3,1%	100,0%
Canoas	28,2%	30,4%	30,0%	11,0%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	26,9%	34,1%	30,5%	7,2%	1,2%	100,0%
São Luis	40,8%	38,0%	15,5%	4,2%	1,4%	100,0%
Petrobrás	25,7%	31,4%	31,4%	8,6%	2,9%	100,0%
Esteio	26,3%	31,4%	32,1%	9,5%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	29,8%	38,3%	23,4%	6,4%	2,1%	100,0%
Sapucaia	19,4%	35,6%	34,6%	8,9%	1,6%	100,0%
Unisinos	29,6%	25,4%	29,6%	14,1%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	23,5%	37,6%	27,5%	8,7%	2,7%	100,0%
Rio dos Sinos	34,1%	31,7%	29,3%	0,0%	4,9%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	28,6%	33,3%	11,9%	0,0%	100,0%
Industrial	27,5%	32,5%	37,5%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	33,3%	36,7%	20,0%	6,7%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	22,5%	28,2%	26,1%	17,6%	5,6%	100,0%

Tempo até a estação (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Até 5 min	18,9	14,9	23,3	29,1	28,1	25,4	25,4
De 6 a 10 min	26,5	29,5	29,5	27,2	29,5	30,6	31,7
De 11 a 20 min	23,8	31,3	28,6	27,9	26,8	28,2	27,7
De 21 a 45 min	10,7	15,8	13,9	12,2	12,1	12,7	11,3
Mais de 45 min	15,4	1,2	4,7	3,7	3,5	3,0	3,8

Até 20 minutos  
59,4%

A complementação do trajeto dos usuários também é a pé (51,8%) e se dá entre seis e vinte minutos (56,1%), esse tempo permanece inalterado se comparado aos dados de 2022.

12. E como você vai completar a sua viagem? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA		
	Qt.	% obs.
A pé	1239	51,8%
Ônibus sem integração	655	27,4%
Aplicativo	166	6,9%
Carro	105	4,4%
Ônibus com integração	73	3,1%
Aeromóvel	55	2,3%
Carona	37	1,5%
Lotação	27	1,1%
Bicicleta/Patinete	24	1,0%
Moto	10	0,4%
Táxi	6	0,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

13. E quanto tempo você levará até o seu destino, após o desembarque? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA		
	Qt.	% cit.
Até 5 min	600	25,1%
de 6 a 10 min	685	28,7%
De 11 a 20 min	655	27,4%
De 21 a 45 min	309	12,9%
Mais de 45 min	141	5,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

56,1%

A questão nº 12 “E como você vai completar a sua viagem?” apresenta a possibilidade de múltipla escolha pelo entrevistado, desta forma o total de respostas foi superior ao de entrevistas e o percentual de representatividade de cada item dá-se em relação ao total de entrevistas.



Na tabela abaixo, o cruzamento das questões referentes ao deslocamento e tempo para completar o trajeto até o destino final. Observa-se que mesmo aqueles que farão um trajeto um pouco maior (até 20 minutos no deslocamento) a opção de ir "a pé" é a que predomina em relação às demais. Para os trajetos que levam mais de 20 minutos a opção da maior parte dos usuários é pelo ônibus sem integração.

### COMO SE DESLOCA ATÉ O DESTINO X TEMPO QUE LEVARÁ NO DESLOCAMENTO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
A pé	72,0%	60,3%	48,1%	20,7%	10,6%	51,8%
Ônibus sem integração	6,8%	16,6%	30,5%	62,5%	75,9%	27,4%
Aplicativo	4,3%	11,1%	7,5%	4,2%	1,4%	6,9%
Carro	4,8%	4,2%	4,9%	3,2%	3,5%	4,4%
Ônibus com integração	0,8%	2,3%	3,7%	6,1%	6,4%	3,1%
Aeromóvel	8,5%	0,0%	0,2%	1,0%	0,0%	2,3%
Carona	1,0%	1,8%	2,0%	1,0%	2,1%	1,5%
Lotação	0,3%	1,8%	1,4%	1,0%	0,7%	1,1%
Bicicleta/Patinete	0,7%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Moto	0,5%	0,7%	0,2%	0,3%	0,0%	0,4%
Táxi	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%	0,0%	0,3%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	



E como completa a sua viagem (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
A pé	47,9	47,2	51,5	52,2	54,4	52,4	51,8
Ônibus sem integração	30,6	28,3	29,4	26,4	23,5	26,7	27,4
Aplicativo	-	-	3,8	8,8	7,1	6,4	6,9
Carro	2,2	2,8	3,6	3,3	6,0	3,3	4,4
Ônibus com integração	13,2	8,0	5,0	2,9	3,5	4,2	3,1
Lotação	-	6,3	2,9	3,0	1,7	2,6	1,1
Carona	2,4	4,8	1,3	1,4	1,8	2,1	1,5
Bicicleta/patinete	0,3	0,7	0,9	1,1	1,3	1,1	1,0
Aeromóvel	0,1	0,7	0,8	0,5	0,6	0,7	2,3
Moto	0,1	0,2	0,2	0,2	0,5	0,3	0,4
Táxi	0,4	0,8	0,4	0,2	0,2	0,2	0,3
Catamarã	<0,1	-	<0,1	<0,1	0,0	<0,1	-

## ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ O DESTINO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	18,1%	29,5%	32,6%	14,2%	5,6%	100,0%
Rodoviária	19,2%	22,8%	34,1%	15,0%	9,0%	100,0%
São Pedro	22,0%	34,1%	24,4%	12,2%	7,3%	100,0%
Farrapos	26,1%	21,8%	29,4%	16,8%	5,9%	100,0%
Aeroporto	62,3%	11,3%	17,0%	3,8%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	63,3%	13,3%	10,0%	10,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	8,5%	27,7%	19,1%	25,5%	19,1%	100,0%
Niterói	25,2%	27,7%	26,1%	11,8%	9,2%	100,0%
Fátima	35,4%	29,2%	18,5%	12,3%	4,6%	100,0%
Canoas	28,6%	30,0%	24,7%	15,4%	1,3%	100,0%
Mathias Velho	18,0%	31,7%	32,3%	14,4%	3,6%	100,0%
São Luis	21,1%	35,2%	23,9%	7,0%	12,7%	100,0%
Petrobrás	20,0%	25,7%	31,4%	17,1%	5,7%	100,0%
Esteio	21,2%	36,5%	23,4%	13,9%	5,1%	100,0%
Luiz Pasteur	29,8%	38,3%	23,4%	6,4%	2,1%	100,0%
Sapucaia	31,9%	21,5%	25,7%	13,6%	7,3%	100,0%
Unisinos	22,5%	35,2%	22,5%	11,3%	8,5%	100,0%
São Leopoldo	32,9%	30,2%	29,5%	4,7%	2,7%	100,0%
Rio dos Sinos	39,0%	24,4%	22,0%	12,2%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	28,6%	31,0%	9,5%	4,8%	100,0%
Industrial	20,0%	20,0%	40,0%	10,0%	10,0%	100,0%
FENAC	33,3%	23,3%	16,7%	20,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	16,2%	38,7%	27,5%	12,0%	5,6%	100,0%

Tempo que levará até o destino (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Até 5 min	-	-	24,6	25,8	24,2	24,2	25,1
De 6 a 10 min	-	-	27,2	25,3	29,5	25,6	28,7
De 11 a 20 min	40,3	30,0	28,0	26,6	27,6	30,1	27,4
De 21 a 45 min	20,1	20,4	14,9	14,9	13,5	14,5	12,9
Mais de 45 min	4,8	3,5	5,3	7,5	5,2	5,6	5,9

Até 20 minutos  
56,1%

As formas mais utilizadas para pagamento da TRENSURB é o vale transporte e o cartão de passe antecipado, esse com um crescimento de 27,6 pontos percentuais em relação ao ano de 2022. Ainda pagam em dinheiro 19,5% dos entrevistados, caindo pela metade se comparado a 2022. Para quem não utiliza o passe antecipado pergunta-se os motivos do não uso e para todos os usuários, exceto os isentos, pergunta-se a satisfação com a forma de adquirir a passagem.

### 14. Qual o tipo de cartão utilizado para liberação das catracas?

	Qt.	% cit.
Cartão Passe antecipado-PULE P/16	811	33,9%
Isentos - PULE P/17	115	4,8%
Cartão Vale Transporte	847	35,4%
Dinheiro	466	19,5%
Cartão unitário	151	6,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### 15. Porque você não utiliza o CARTÃO DE PASSE ANTECIPADO?

	Qt.	% cit.
Tenho Vale Transporte	600	41,0%
Não sabe	236	16,1%
Não conheço/Não tenho	204	13,9%
Não usa muito o trem	162	11,1%
Acostumado com o unitário	59	4,0%
Não tem interesse	46	3,1%
Tenho TEU/Tenho TRI	42	2,9%
Não fiz ainda/Não sei como fazer	25	1,7%
Não tenho hábito/Não preciso	24	1,6%
Esqueci de carregar/Esqueci em casa	16	1,1%
Não tenho tempo	10	0,7%
Preguiça	9	0,6%
Outros com menor citação	31	2,1%
<b>Total</b>	<b>1464</b>	<b>100,0%</b>

### 16. Você está satisfeito com a forma de compra da passagem?

Média = 7,8

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	285	12,5%
Satisfeito	1607	70,6%
Indiferente	125	5,5%
Pouco Satisfeito	101	4,4%
Insatisfeito	68	3,0%
Não sabe	89	3,9%
<b>Total</b>	<b>2275</b>	<b>100,0%</b>

83,%

## ESTAÇÃO X TIPO DE CARTÃO USADO NO PAGAMENTO

	Cartão Passe antecipado-PULE P/16	Cartão Vale Transporte	Isentos - PULE P/17	Cartão unitário	Dinheiro	Total
Mercado	20,9%	49,9%	2,2%	6,1%	20,9%	100,0%
Rodoviária	2,4%	43,7%	20,4%	0,6%	32,9%	100,0%
São Pedro	19,5%	56,1%	2,4%	2,4%	19,5%	100,0%
Farrapos	9,2%	57,1%	3,4%	5,0%	25,2%	100,0%
Aeroporto	54,7%	24,5%	5,7%	0,0%	15,1%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	50,0%	16,7%	3,3%	0,0%	30,0%	100,0%
Anchieta	53,2%	25,5%	4,3%	0,0%	17,0%	100,0%
Niterói	69,7%	10,9%	2,5%	2,5%	14,3%	100,0%
Fátima	86,2%	7,7%	0,0%	0,0%	6,2%	100,0%
Canoas	26,9%	52,4%	1,3%	3,5%	15,9%	100,0%
Mathias Velho	31,7%	39,5%	3,6%	10,2%	15,0%	100,0%
São Luis	46,5%	15,5%	5,6%	12,7%	19,7%	100,0%
Petrobrás	65,7%	20,0%	2,9%	8,6%	2,9%	100,0%
Esteio	24,1%	55,5%	0,7%	8,0%	11,7%	100,0%
Luiz Pasteur	48,9%	23,4%	2,1%	19,1%	6,4%	100,0%
Sapucaia	46,1%	24,1%	4,7%	5,2%	19,9%	100,0%
Unisinus	57,7%	1,4%	12,7%	26,8%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	65,1%	2,7%	6,0%	8,7%	17,4%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	46,3%	4,9%	7,3%	31,7%	100,0%
Santo Afonso	14,3%	45,2%	4,8%	21,4%	14,3%	100,0%
Industrial	5,0%	45,0%	10,0%	15,0%	25,0%	100,0%
FENAC	26,7%	43,3%	3,3%	0,0%	26,7%	100,0%
Novo Hamburgo	23,2%	32,4%	4,9%	0,7%	38,7%	100,0%

## AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS



As tabelas de avaliação estão divididas em dois blocos: na primeira tabela (abaixo) estão às questões de número 17 a 25 e na próxima tabela às questões de 26 a 34.

As tabelas comparativas demonstram a mesma tendência das pesquisas anteriores, apresentando no comparativo o somatório dos itens de maior satisfação = Muito Satisfeito + Satisfeito.

### BLOCO 1- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS (17-25)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Atendimento dos Funcionários da Segurança	27,0%	48,1%	11,3%	5,3%	4,8%	3,4%	100,0%
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	30,4%	50,3%	7,9%	3,8%	1,8%	5,9%	100,0%
Tempo de espera na bilheteria	27,7%	45,9%	11,3%	3,5%	1,9%	9,7%	100,0%
Atendimento dos funcionários na catraca	29,4%	48,2%	11,3%	2,3%	2,4%	6,4%	100,0%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas:	21,3%	44,1%	11,1%	11,3%	7,9%	4,4%	100,0%
Intervalo de tempo entre Trens	11,0%	49,7%	10,1%	20,0%	8,5%	0,7%	100,0%
Lotação nos Trens	5,0%	25,6%	12,1%	26,0%	31,0%	0,3%	100,0%
Limpeza e conservação das ESTAÇÕES	21,1%	58,2%	7,2%	9,7%	3,8%	0,0%	100,0%
Limpeza e conservação dos TRENS	23,3%	61,5%	6,4%	6,1%	2,7%	0,0%	100,0%

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 1	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Limpeza e conservação dos Trens*	-	-	-	-	-	84,3	84,8
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	84,5	91,2	78,4	73,6	75,5	70,5	80,7
Limpeza e conservação das estações	74,4	86,9	79,3	79,9	71,2	80,4	79,4
Atendimento dos funcionários na catraca*	-	-	-	-	-	68,2	77,6
Atendimento dos Funcionários da Segurança	84,9	79,2	70,1	68,7	72,5	75,2	75,1
Tempo de espera na bilheteria	82,3	90,8	58,6	67,3	67,2	65,7	73,6
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações, trens e passarelas	78,5	67,5	59,6	60,6	59,5	68,3	65,4
Intervalo de tempo entre Trens	71,3	85,9	71,1	48,7	57,7	53,6	60,7
Lotação nos Trens	45,1	60,7	23,8	27,9	30,8	30,3	30,6

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- \* itens incluídos em 2022.
- Os resultados da tabela são a soma dos itens “Muito Satisfeito e Satisfeito”.

Abaixo, as questões de avaliação dos serviços da questão 26 a 34. Na próxima página, a tabela com os comparativos do bloco de serviços com as pesquisas dos anos anteriores.

### BLOCO 2- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS (26-34)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Iluminação das ESTAÇÕES	20,1%	55,2%	7,7%	10,5%	3,7%	2,8%	100,0%
Iluminação dos TRENS	26,4%	65,9%	3,6%	2,5%	0,9%	0,6%	100,0%
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes	8,7%	30,7%	11,1%	24,9%	24,1%	0,4%	100,0%
Infraestrutura/instalações elevadores	8,5%	27,9%	18,8%	14,3%	15,4%	15,1%	100,0%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	19,8%	46,6%	7,9%	16,9%	8,5%	0,3%	100,0%
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens	17,5%	48,2%	9,2%	16,5%	8,3%	0,3%	100,0%
Em relação a mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens	6,4%	22,1%	29,0%	14,8%	27,1%	0,6%	100,0%
Com a variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações	9,2%	42,3%	25,4%	11,9%	8,3%	2,9%	100,0%
Nível de satisfação geral com a TRENURB	21,8%	63,2%	5,8%	7,0%	2,2%	0,0%	100,0%

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 2	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Iluminação dos Trens*	-	-	-	-	-	94,1	92,3
Iluminação das estações*	-	-	-	-	-	75,7	75,3
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	-	-	50,1	52,1	66,2	66,2	66,4
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens	-	-	68,2	69,9	73,8	66,1	65,7
Variedade de lojas e serviços existentes nas estações	-	-	53,5	51,3	46,6	48,3	51,5
Infraestrutura/instalações das escadas rolantes	62,3	70,4	38,2	40,6	50,5	39,8	39,4
Infraestrutura/instalações dos elevadores*	-	-	-	-	-	38,4	36,4
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens e estações	-	-	20,8	24,2	25,2	28,1	28,5
<b>Nível de satisfação geral com a TRENSURB</b>	83,8	91,9	70,4	74,9	81,7	83,2	85,0

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- \* itens incluídos em 2022.
- Os resultados da tabela são a soma dos itens “Muito Satisfeito e Satisfeito”.

## ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	24,5%	51,0%	14,2%	5,8%	3,3%	1,1%	100,0%
Rodoviária	38,9%	48,5%	7,2%	2,4%	2,4%	0,6%	100,0%
São Pedro	36,6%	41,5%	14,6%	4,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	30,3%	37,0%	10,1%	6,7%	14,3%	1,7%	100,0%
Aeroporto	22,6%	52,8%	11,3%	5,7%	1,9%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,7%	50,0%	16,7%	10,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	23,4%	55,3%	8,5%	4,3%	8,5%	0,0%	100,0%
Niterói	24,4%	47,1%	12,6%	5,9%	5,9%	4,2%	100,0%
Fátima	18,5%	56,9%	13,8%	3,1%	4,6%	3,1%	100,0%
Canoas	30,8%	43,6%	15,0%	5,7%	2,2%	2,6%	100,0%
Mathias Velho	41,3%	33,5%	13,8%	3,0%	4,8%	3,6%	100,0%
São Luis	26,8%	35,2%	11,3%	0,0%	9,9%	16,9%	100,0%
Petrobrás	17,1%	45,7%	2,9%	5,7%	8,6%	20,0%	100,0%
Esteio	20,4%	45,3%	15,3%	6,6%	5,8%	6,6%	100,0%
Luiz Pasteur	17,0%	48,9%	14,9%	6,4%	4,3%	8,5%	100,0%
Sapucaia	30,9%	46,6%	7,9%	5,2%	4,7%	4,7%	100,0%
Unisinos	21,1%	54,9%	11,3%	7,0%	5,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	24,8%	51,7%	8,7%	9,4%	2,7%	2,7%	100,0%
Rio dos Sinos	17,1%	58,5%	9,8%	7,3%	4,9%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	57,1%	7,1%	2,4%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	30,0%	50,0%	7,5%	0,0%	5,0%	7,5%	100,0%
FENAC	23,3%	53,3%	3,3%	6,7%	10,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	17,6%	65,5%	7,0%	5,6%	2,8%	1,4%	100,0%

## ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	27,0%	51,3%	10,6%	6,1%	1,9%	3,1%	100,0%
Rodoviária	32,9%	58,1%	5,4%	1,2%	0,6%	1,8%	100,0%
São Pedro	43,9%	36,6%	4,9%	2,4%	4,9%	7,3%	100,0%
Farrapos	31,9%	45,4%	5,9%	2,5%	1,7%	12,6%	100,0%
Aeroporto	22,6%	56,6%	13,2%	3,8%	3,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	20,0%	46,7%	20,0%	3,3%	0,0%	10,0%	100,0%
Anchieta	38,3%	31,9%	10,6%	6,4%	6,4%	6,4%	100,0%
Niterói	25,2%	47,9%	12,6%	3,4%	2,5%	8,4%	100,0%
Fátima	23,1%	50,8%	15,4%	1,5%	0,0%	9,2%	100,0%
Canoas	33,0%	49,3%	8,8%	4,4%	1,3%	3,1%	100,0%
Mathias Velho	46,7%	36,5%	6,6%	2,4%	0,6%	7,2%	100,0%
São Luis	31,0%	52,1%	5,6%	2,8%	2,8%	5,6%	100,0%
Petrobrás	25,7%	45,7%	5,7%	8,6%	0,0%	14,3%	100,0%
Esteio	25,5%	53,3%	9,5%	4,4%	2,2%	5,1%	100,0%
Luiz Pasteur	27,7%	48,9%	8,5%	2,1%	6,4%	6,4%	100,0%
Sapucaia	39,3%	46,1%	2,6%	2,1%	1,6%	8,4%	100,0%
Unisinos	25,4%	54,9%	5,6%	4,2%	5,6%	4,2%	100,0%
São Leopoldo	28,9%	53,7%	6,7%	4,7%	0,0%	6,0%	100,0%
Rio dos Sinos	19,5%	61,0%	12,2%	4,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	35,7%	50,0%	2,4%	4,8%	4,8%	2,4%	100,0%
Industrial	32,5%	47,5%	10,0%	5,0%	0,0%	5,0%	100,0%
FENAC	23,3%	60,0%	3,3%	3,3%	0,0%	10,0%	100,0%
Novo Hamburgo	19,0%	63,4%	3,5%	2,8%	1,4%	9,9%	100,0%

## ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	21,2%	49,9%	18,1%	3,3%	2,5%	5,0%	100,0%
Rodoviária	33,5%	57,5%	4,8%	1,8%	0,0%	2,4%	100,0%
São Pedro	41,5%	39,0%	4,9%	2,4%	2,4%	9,8%	100,0%
Farrapos	31,9%	39,5%	7,6%	3,4%	3,4%	14,3%	100,0%
Aeroporto	35,8%	49,1%	11,3%	0,0%	1,9%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	33,3%	33,3%	10,0%	10,0%	3,3%	10,0%	100,0%
Anchieta	36,2%	40,4%	8,5%	4,3%	2,1%	8,5%	100,0%
Niterói	21,0%	40,3%	21,0%	4,2%	1,7%	11,8%	100,0%
Fátima	27,7%	44,6%	16,9%	3,1%	0,0%	7,7%	100,0%
Canoas	28,2%	47,1%	12,3%	3,5%	2,2%	6,6%	100,0%
Mathias Velho	37,7%	37,7%	9,0%	2,4%	1,2%	12,0%	100,0%
São Luis	32,4%	38,0%	5,6%	5,6%	0,0%	18,3%	100,0%
Petrobrás	34,3%	25,7%	14,3%	0,0%	2,9%	22,9%	100,0%
Esteio	26,3%	40,1%	13,1%	6,6%	2,9%	10,9%	100,0%
Luiz Pasteur	31,9%	34,0%	4,3%	10,6%	4,3%	14,9%	100,0%
Sapucaia	27,7%	44,0%	7,3%	3,1%	2,6%	15,2%	100,0%
Unisinos	25,4%	45,1%	7,0%	2,8%	4,2%	15,5%	100,0%
São Leopoldo	23,5%	45,0%	16,1%	4,7%	0,7%	10,1%	100,0%
Rio dos Sinos	24,4%	51,2%	12,2%	7,3%	2,4%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	38,1%	45,2%	9,5%	0,0%	2,4%	4,8%	100,0%
Industrial	30,0%	52,5%	7,5%	0,0%	0,0%	10,0%	100,0%
FENAC	20,0%	60,0%	3,3%	3,3%	0,0%	13,3%	100,0%
Novo Hamburgo	16,2%	62,0%	6,3%	2,1%	1,4%	12,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DAS CATRACAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	27,0%	52,6%	13,4%	3,6%	1,9%	1,4%	100,0%
Rodoviária	26,3%	67,7%	4,2%	0,6%	0,0%	1,2%	100,0%
São Pedro	31,7%	43,9%	14,6%	0,0%	2,4%	7,3%	100,0%
Farrapos	40,3%	32,8%	8,4%	2,5%	9,2%	6,7%	100,0%
Aeroporto	30,2%	52,8%	11,3%	0,0%	3,8%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,7%	60,0%	10,0%	6,7%	0,0%	6,7%	100,0%
Anchieta	23,4%	42,6%	19,1%	4,3%	0,0%	10,6%	100,0%
Niterói	25,2%	41,2%	14,3%	3,4%	4,2%	11,8%	100,0%
Fátima	29,2%	41,5%	16,9%	3,1%	1,5%	7,7%	100,0%
Canoas	33,5%	45,8%	14,5%	1,3%	1,8%	3,1%	100,0%
Mathias Velho	44,9%	34,1%	8,4%	1,2%	3,6%	7,8%	100,0%
São Luis	39,4%	33,8%	2,8%	0,0%	4,2%	19,7%	100,0%
Petrobrás	34,3%	28,6%	5,7%	2,9%	5,7%	22,9%	100,0%
Esteio	24,1%	43,8%	12,4%	2,9%	4,4%	12,4%	100,0%
Luiz Pasteur	36,2%	38,3%	6,4%	0,0%	6,4%	12,8%	100,0%
Sapucaia	29,3%	52,9%	5,2%	2,1%	0,0%	10,5%	100,0%
Unisinos	21,1%	46,5%	14,1%	7,0%	2,8%	8,5%	100,0%
São Leopoldo	28,9%	48,3%	16,8%	2,7%	1,3%	2,0%	100,0%
Rio dos Sinos	19,5%	56,1%	22,0%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	28,6%	52,4%	14,3%	0,0%	2,4%	2,4%	100,0%
Industrial	37,5%	42,5%	7,5%	2,5%	0,0%	10,0%	100,0%
FENAC	10,0%	56,7%	23,3%	0,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Novo Hamburgo	18,3%	66,2%	7,7%	2,1%	0,7%	4,9%	100,0%



## ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES, TRENS E PASSARELAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	20,9%	42,9%	14,2%	12,3%	9,2%	0,6%	100,0%
Rodoviária	29,9%	47,9%	9,0%	7,8%	4,2%	1,2%	100,0%
São Pedro	36,6%	41,5%	14,6%	0,0%	2,4%	4,9%	100,0%
Farrapos	21,0%	37,0%	19,3%	7,6%	8,4%	6,7%	100,0%
Aeroporto	15,1%	50,9%	17,0%	11,3%	5,7%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	20,0%	43,3%	13,3%	13,3%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	51,1%	19,1%	10,6%	6,4%	4,3%	100,0%
Niterói	20,2%	49,6%	12,6%	10,1%	6,7%	0,8%	100,0%
Fátima	16,9%	52,3%	9,2%	16,9%	4,6%	0,0%	100,0%
Canoas	25,1%	37,4%	12,8%	16,3%	7,5%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	38,3%	37,7%	9,6%	7,2%	5,4%	1,8%	100,0%
São Luis	11,3%	19,7%	9,9%	8,5%	5,6%	45,1%	100,0%
Petrobrás	14,3%	25,7%	2,9%	2,9%	14,3%	40,0%	100,0%
Esteio	22,6%	41,6%	9,5%	13,1%	9,5%	3,6%	100,0%
Luiz Pasteur	12,8%	31,9%	4,3%	12,8%	8,5%	29,8%	100,0%
Sapucaia	18,3%	47,1%	6,3%	12,0%	11,0%	5,2%	100,0%
Unisinos	18,3%	52,1%	9,9%	5,6%	12,7%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	26,8%	38,3%	12,1%	11,4%	10,1%	1,3%	100,0%
Rio dos Sinos	14,6%	48,8%	7,3%	17,1%	9,8%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	40,5%	11,9%	23,8%	4,8%	7,1%	100,0%
Industrial	30,0%	40,0%	5,0%	12,5%	10,0%	2,5%	100,0%
FENAC	0,0%	70,0%	10,0%	13,3%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	6,3%	70,4%	6,3%	10,6%	5,6%	0,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X INTERVALO DE TEMPO ENTRE OS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	9,5%	54,9%	12,3%	17,0%	6,4%	0,0%	100,0%
Rodoviária	13,2%	63,5%	4,8%	16,2%	2,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	17,1%	43,9%	4,9%	19,5%	14,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	17,6%	31,9%	12,6%	14,3%	23,5%	0,0%	100,0%
Aeroporto	5,7%	54,7%	13,2%	20,8%	5,7%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	40,0%	6,7%	36,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	14,9%	44,7%	6,4%	29,8%	4,3%	0,0%	100,0%
Niterói	4,2%	43,7%	12,6%	29,4%	10,1%	0,0%	100,0%
Fátima	3,1%	43,1%	10,8%	27,7%	15,4%	0,0%	100,0%
Canoas	14,1%	48,9%	12,3%	17,6%	6,6%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	21,0%	42,5%	15,0%	13,8%	7,8%	0,0%	100,0%
São Luis	9,9%	43,7%	2,8%	28,2%	12,7%	2,8%	100,0%
Petrobrás	11,4%	57,1%	5,7%	11,4%	14,3%	0,0%	100,0%
Esteio	8,0%	40,1%	16,8%	23,4%	10,2%	1,5%	100,0%
Luiz Pasteur	8,5%	40,4%	8,5%	29,8%	10,6%	2,1%	100,0%
Sapucaia	11,0%	49,7%	6,8%	21,5%	8,9%	2,1%	100,0%
Unisinos	8,5%	66,2%	8,5%	14,1%	1,4%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	14,8%	47,0%	9,4%	20,8%	8,1%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	53,7%	7,3%	22,0%	14,6%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	38,1%	21,4%	23,8%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	15,0%	55,0%	5,0%	17,5%	7,5%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	30,0%	6,7%	43,3%	6,7%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	69,0%	4,2%	15,5%	4,9%	2,1%	100,0%

## ESTAÇÃO X LOTAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	2,5%	19,5%	12,3%	27,0%	38,4%	0,3%	100,0%
Rodoviária	5,4%	34,1%	4,8%	24,6%	31,1%	0,0%	100,0%
São Pedro	9,8%	22,0%	12,2%	14,6%	41,5%	0,0%	100,0%
Farrapos	5,9%	18,5%	13,4%	15,1%	47,1%	0,0%	100,0%
Aeroporto	3,8%	34,0%	13,2%	26,4%	22,6%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	30,0%	13,3%	16,7%	33,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,4%	38,3%	10,6%	23,4%	21,3%	0,0%	100,0%
Niterói	0,8%	18,5%	12,6%	29,4%	38,7%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	20,0%	10,8%	26,2%	43,1%	0,0%	100,0%
Canoas	4,8%	22,0%	13,2%	27,3%	32,6%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	13,2%	24,6%	20,4%	22,2%	18,6%	1,2%	100,0%
São Luis	2,8%	22,5%	14,1%	16,9%	43,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	5,7%	14,3%	5,7%	20,0%	51,4%	2,9%	100,0%
Esteio	5,8%	16,1%	13,9%	33,6%	29,9%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	2,1%	25,5%	14,9%	17,0%	40,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,2%	34,0%	6,8%	25,7%	28,3%	0,0%	100,0%
Unisinos	2,8%	26,8%	16,9%	32,4%	21,1%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	8,7%	25,5%	13,4%	29,5%	22,8%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,4%	34,1%	4,9%	29,3%	29,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	19,0%	26,2%	23,8%	19,0%	2,4%	100,0%
Industrial	7,5%	30,0%	10,0%	32,5%	20,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	30,0%	10,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,8%	43,7%	8,5%	29,6%	14,1%	1,4%	100,0%

## ESTAÇÃO X LIMPEZA DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	20,6%	56,8%	10,6%	8,6%	3,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	7,8%	86,8%	2,4%	2,4%	0,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	26,8%	39,0%	17,1%	12,2%	4,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	24,4%	53,8%	8,4%	7,6%	5,9%	0,0%	100,0%
Aeroporto	24,5%	62,3%	3,8%	7,5%	1,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	56,7%	6,7%	16,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	38,3%	51,1%	6,4%	2,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	15,1%	61,3%	5,9%	11,8%	5,9%	0,0%	100,0%
Fátima	18,5%	66,2%	7,7%	3,1%	4,6%	0,0%	100,0%
Canoas	24,2%	48,9%	7,0%	15,9%	4,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	28,7%	51,5%	9,6%	6,0%	4,2%	0,0%	100,0%
São Luis	42,3%	46,5%	5,6%	4,2%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	34,3%	51,4%	5,7%	8,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	21,2%	59,9%	5,1%	10,9%	2,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	21,3%	63,8%	6,4%	4,3%	4,3%	0,0%	100,0%
Sapucaia	28,8%	50,8%	4,2%	12,6%	3,7%	0,0%	100,0%
Unisinos	15,5%	56,3%	8,5%	16,9%	2,8%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	16,8%	53,0%	6,0%	17,4%	6,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	17,1%	51,2%	12,2%	19,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	19,0%	61,9%	14,3%	2,4%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	12,5%	70,0%	5,0%	10,0%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	73,3%	3,3%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	9,9%	69,7%	6,3%	8,5%	5,6%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X LIMPEZA DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	22,6%	60,7%	8,6%	5,6%	2,5%	0,0%	100,0%
Rodoviária	15,6%	80,2%	1,8%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	24,4%	48,8%	12,2%	12,2%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	24,4%	57,1%	6,7%	6,7%	5,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	24,5%	67,9%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	53,3%	13,3%	10,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	40,4%	48,9%	6,4%	2,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	15,1%	64,7%	7,6%	8,4%	4,2%	0,0%	100,0%
Fátima	26,2%	58,5%	7,7%	3,1%	4,6%	0,0%	100,0%
Canoas	25,6%	53,3%	7,9%	10,1%	3,1%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	34,1%	53,3%	7,8%	1,2%	3,6%	0,0%	100,0%
São Luis	35,2%	53,5%	5,6%	4,2%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	34,3%	48,6%	8,6%	8,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	24,1%	61,3%	4,4%	6,6%	3,6%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	25,5%	63,8%	4,3%	4,3%	2,1%	0,0%	100,0%
Sapucaia	30,4%	55,0%	4,7%	8,4%	1,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	16,9%	66,2%	11,3%	4,2%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	22,8%	61,1%	4,0%	8,1%	4,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	22,0%	56,1%	9,8%	12,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	19,0%	78,6%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	17,5%	70,0%	2,5%	7,5%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	83,3%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	8,5%	77,5%	5,6%	4,9%	3,5%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	17,8%	54,6%	8,9%	12,5%	3,6%	2,5%	100,0%
Rodoviária	20,4%	74,9%	2,4%	1,8%	0,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	29,3%	41,5%	12,2%	12,2%	2,4%	2,4%	100,0%
Farrapos	23,5%	52,9%	7,6%	9,2%	5,9%	0,8%	100,0%
Aeroporto	17,0%	67,9%	7,5%	5,7%	1,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	20,0%	46,7%	6,7%	16,7%	6,7%	3,3%	100,0%
Anchieta	23,4%	44,7%	12,8%	14,9%	2,1%	2,1%	100,0%
Niterói	15,1%	52,1%	10,1%	15,1%	5,0%	2,5%	100,0%
Fátima	20,0%	47,7%	12,3%	15,4%	1,5%	3,1%	100,0%
Canoas	23,3%	54,2%	6,6%	10,6%	4,8%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	26,9%	47,9%	10,8%	7,8%	3,0%	3,6%	100,0%
São Luis	23,9%	42,3%	4,2%	12,7%	2,8%	14,1%	100,0%
Petrobrás	25,7%	40,0%	11,4%	14,3%	5,7%	2,9%	100,0%
Esteio	19,7%	51,8%	7,3%	13,9%	5,1%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	21,3%	59,6%	2,1%	8,5%	2,1%	6,4%	100,0%
Sapucaia	21,5%	49,7%	6,3%	7,9%	6,3%	8,4%	100,0%
Unisinos	15,5%	53,5%	15,5%	7,0%	7,0%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	21,5%	54,4%	9,4%	12,1%	1,3%	1,3%	100,0%
Rio dos Sinos	19,5%	63,4%	4,9%	12,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	19,0%	61,9%	4,8%	9,5%	2,4%	2,4%	100,0%
Industrial	17,5%	65,0%	10,0%	2,5%	2,5%	2,5%	100,0%
FENAC	10,0%	66,7%	3,3%	16,7%	0,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	10,6%	68,3%	3,5%	11,3%	4,9%	1,4%	100,0%

## ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	25,1%	68,5%	2,2%	2,5%	1,1%	0,6%	100,0%
Rodoviária	23,4%	72,5%	1,8%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	34,1%	58,5%	4,9%	0,0%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	27,7%	58,8%	4,2%	5,0%	4,2%	0,0%	100,0%
Aeroporto	20,8%	64,2%	9,4%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	30,0%	43,3%	6,7%	10,0%	6,7%	3,3%	100,0%
Anchieta	38,3%	51,1%	10,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	20,2%	72,3%	5,9%	0,8%	0,0%	0,8%	100,0%
Fátima	24,6%	66,2%	6,2%	1,5%	0,0%	1,5%	100,0%
Canoas	31,3%	62,1%	4,4%	0,9%	1,3%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	41,3%	50,3%	6,0%	0,6%	1,8%	0,0%	100,0%
São Luis	28,2%	53,5%	5,6%	4,2%	1,4%	7,0%	100,0%
Petrobrás	28,6%	57,1%	8,6%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	29,2%	63,5%	3,6%	2,9%	0,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	21,3%	63,8%	4,3%	6,4%	2,1%	2,1%	100,0%
Sapucaia	23,6%	69,1%	0,5%	4,7%	0,0%	2,1%	100,0%
Unisinos	22,5%	74,6%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	28,9%	67,8%	1,3%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	24,4%	70,7%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	28,6%	69,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	25,0%	70,0%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	86,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	13,4%	82,4%	1,4%	2,1%	0,7%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ESCADAS ROLANTES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,8%	26,7%	11,1%	27,9%	28,4%	0,0%	100,0%
Rodoviária	15,6%	61,7%	4,8%	12,0%	6,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	14,6%	36,6%	4,9%	17,1%	26,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	9,2%	35,3%	15,1%	16,0%	24,4%	0,0%	100,0%
Aeroporto	13,2%	41,5%	17,0%	13,2%	13,2%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	56,7%	10,0%	13,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	12,8%	38,3%	17,0%	19,1%	10,6%	2,1%	100,0%
Niterói	1,7%	19,3%	11,8%	40,3%	26,1%	0,8%	100,0%
Fátima	10,8%	24,6%	15,4%	30,8%	18,5%	0,0%	100,0%
Canoas	14,1%	29,5%	8,8%	24,2%	22,9%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	15,6%	33,5%	17,4%	21,6%	12,0%	0,0%	100,0%
São Luis	11,3%	19,7%	5,6%	15,5%	43,7%	4,2%	100,0%
Petrobrás	0,0%	17,1%	5,7%	17,1%	57,1%	2,9%	100,0%
Esteio	6,6%	26,3%	19,0%	27,0%	21,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	2,1%	17,0%	10,6%	29,8%	40,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,8%	19,9%	8,9%	26,2%	39,3%	0,0%	100,0%
Unisinos	9,9%	22,5%	9,9%	32,4%	25,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	8,7%	29,5%	7,4%	30,2%	24,2%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	12,2%	24,4%	12,2%	14,6%	36,6%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	4,8%	26,2%	23,8%	31,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Industrial	5,0%	40,0%	12,5%	20,0%	22,5%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	26,7%	16,7%	40,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	3,5%	35,9%	5,6%	32,4%	21,1%	1,4%	100,0%



## ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ELEVADORES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	6,4%	18,7%	23,1%	13,1%	18,1%	20,6%	100,0%
Rodoviária	13,8%	52,1%	12,0%	15,6%	6,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	14,6%	34,1%	9,8%	9,8%	22,0%	9,8%	100,0%
Farrapos	7,6%	22,7%	17,6%	13,4%	30,3%	8,4%	100,0%
Aeroporto	7,5%	39,6%	20,8%	17,0%	9,4%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	46,7%	20,0%	6,7%	10,0%	13,3%	100,0%
Anchieta	10,6%	27,7%	27,7%	4,3%	4,3%	25,5%	100,0%
Niterói	2,5%	21,8%	21,8%	16,0%	19,3%	18,5%	100,0%
Fátima	10,8%	13,8%	33,8%	7,7%	13,8%	20,0%	100,0%
Canoas	8,8%	27,3%	23,3%	11,0%	11,5%	18,1%	100,0%
Mathias Velho	16,8%	26,3%	21,0%	16,8%	5,4%	13,8%	100,0%
São Luis	9,9%	18,3%	7,0%	16,9%	31,0%	16,9%	100,0%
Petrobrás	0,0%	11,4%	8,6%	20,0%	51,4%	8,6%	100,0%
Esteio	10,9%	27,0%	20,4%	19,7%	10,9%	10,9%	100,0%
Luiz Pasteur	6,4%	17,0%	17,0%	17,0%	29,8%	12,8%	100,0%
Sapucaia	7,3%	29,3%	7,3%	7,3%	15,2%	33,5%	100,0%
Unisinos	5,6%	23,9%	21,1%	14,1%	11,3%	23,9%	100,0%
São Leopoldo	9,4%	34,2%	21,5%	12,8%	16,1%	6,0%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	22,0%	19,5%	19,5%	22,0%	7,3%	100,0%
Santo Afonso	4,8%	23,8%	26,2%	19,0%	11,9%	14,3%	100,0%
Industrial	10,0%	35,0%	17,5%	17,5%	5,0%	15,0%	100,0%
FENAC	0,0%	33,3%	26,7%	20,0%	10,0%	10,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	38,7%	12,0%	22,5%	14,8%	7,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X AR CONDICIONADO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	17,5%	45,7%	8,1%	19,2%	9,5%	0,0%	100,0%
Rodoviária	12,0%	73,7%	4,2%	7,2%	3,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	22,0%	39,0%	2,4%	22,0%	14,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	23,5%	40,3%	5,9%	14,3%	16,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	15,1%	45,3%	18,9%	13,2%	7,5%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	36,7%	13,3%	26,7%	13,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	31,9%	38,3%	6,4%	17,0%	6,4%	0,0%	100,0%
Niterói	14,3%	55,5%	10,1%	15,1%	5,0%	0,0%	100,0%
Fátima	21,5%	58,5%	6,2%	9,2%	4,6%	0,0%	100,0%
Canoas	23,3%	43,2%	6,6%	17,6%	9,3%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	26,3%	34,7%	15,6%	16,8%	6,0%	0,6%	100,0%
São Luis	45,1%	33,8%	7,0%	8,5%	4,2%	1,4%	100,0%
Petrobrás	34,3%	34,3%	2,9%	25,7%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	18,2%	40,1%	11,7%	19,0%	10,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	31,9%	40,4%	4,3%	12,8%	10,6%	0,0%	100,0%
Sapucaia	20,9%	48,7%	4,2%	16,2%	9,9%	0,0%	100,0%
Unisinos	16,9%	45,1%	14,1%	16,9%	7,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	18,1%	51,0%	4,0%	16,1%	10,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	17,1%	31,7%	9,8%	34,1%	7,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	19,0%	50,0%	14,3%	9,5%	4,8%	2,4%	100,0%
Industrial	20,0%	55,0%	7,5%	10,0%	5,0%	2,5%	100,0%
FENAC	3,3%	43,3%	10,0%	36,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	8,5%	49,3%	5,6%	24,6%	10,6%	1,4%	100,0%

## ESTAÇÃO X AVISO SONOROS NOS TRENS E ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	15,6%	51,3%	12,3%	14,2%	6,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	16,8%	70,7%	8,4%	4,2%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	24,4%	43,9%	4,9%	12,2%	14,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	21,0%	44,5%	7,6%	15,1%	11,8%	0,0%	100,0%
Aeroporto	13,2%	49,1%	3,8%	26,4%	5,7%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	36,7%	13,3%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	17,0%	55,3%	10,6%	14,9%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	10,9%	53,8%	16,0%	10,1%	9,2%	0,0%	100,0%
Fátima	20,0%	43,1%	10,8%	23,1%	3,1%	0,0%	100,0%
Canoas	22,5%	44,1%	7,0%	14,5%	11,5%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	29,9%	35,9%	12,6%	13,2%	7,8%	0,6%	100,0%
São Luis	23,9%	36,6%	1,4%	18,3%	19,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	22,9%	45,7%	0,0%	17,1%	11,4%	2,9%	100,0%
Esteio	18,2%	48,2%	11,7%	16,1%	5,8%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	66,0%	0,0%	17,0%	2,1%	0,0%	100,0%
Sapucaia	16,8%	49,7%	4,7%	17,8%	10,5%	0,5%	100,0%
Unisinos	15,5%	45,1%	12,7%	18,3%	8,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	18,8%	43,6%	11,4%	18,1%	8,1%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	19,5%	46,3%	7,3%	24,4%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	42,9%	9,5%	28,6%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	15,0%	55,0%	7,5%	12,5%	7,5%	2,5%	100,0%
FENAC	3,3%	30,0%	10,0%	46,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,9%	45,8%	7,7%	28,9%	12,0%	0,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X MENDICÂNCIA, COMÉRCIO IRREGULAR E APRESENTAÇÕES INFORMAIS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	7,0%	23,1%	29,0%	15,9%	24,8%	0,3%	100,0%
Rodoviária	6,6%	31,1%	18,0%	12,6%	31,7%	0,0%	100,0%
São Pedro	22,0%	12,2%	19,5%	17,1%	26,8%	2,4%	100,0%
Farrapos	11,8%	17,6%	21,0%	12,6%	35,3%	1,7%	100,0%
Aeroporto	5,7%	22,6%	30,2%	11,3%	30,2%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	13,3%	16,7%	13,3%	46,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	25,5%	25,5%	14,9%	25,5%	0,0%	100,0%
Niterói	5,0%	31,9%	29,4%	11,8%	21,8%	0,0%	100,0%
Fátima	3,1%	30,8%	44,6%	7,7%	13,8%	0,0%	100,0%
Canoas	6,2%	18,1%	34,8%	16,3%	24,2%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	9,6%	28,7%	26,9%	17,4%	17,4%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	15,5%	36,6%	11,3%	35,2%	1,4%	100,0%
Petrobrás	8,6%	14,3%	31,4%	8,6%	37,1%	0,0%	100,0%
Esteio	5,1%	26,3%	35,0%	10,2%	21,2%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	2,1%	14,9%	34,0%	12,8%	36,2%	0,0%	100,0%
Sapucaia	4,7%	17,8%	26,2%	18,3%	31,9%	1,0%	100,0%
Unisinos	5,6%	31,0%	22,5%	15,5%	25,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	7,4%	16,1%	30,9%	15,4%	29,5%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	12,2%	41,5%	14,6%	22,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	7,1%	26,2%	21,4%	19,0%	26,2%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	27,5%	30,0%	7,5%	30,0%	5,0%	100,0%
FENAC	0,0%	16,7%	36,7%	16,7%	30,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,1%	14,1%	31,0%	21,1%	31,0%	0,7%	100,0%

### ESTAÇÃO X VARIEDADE DE LOJAS E SERVIÇOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	10,3%	49,9%	26,2%	7,2%	4,7%	1,7%	100,0%
Rodoviária	4,8%	59,9%	28,1%	5,4%	1,2%	0,6%	100,0%
São Pedro	22,0%	41,5%	17,1%	7,3%	12,2%	0,0%	100,0%
Farrapos	13,4%	34,5%	24,4%	9,2%	16,0%	2,5%	100,0%
Aeroporto	1,9%	34,0%	32,1%	13,2%	17,0%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	26,7%	33,3%	10,0%	23,3%	3,3%	100,0%
Anchieta	10,6%	40,4%	29,8%	10,6%	8,5%	0,0%	100,0%
Niterói	5,9%	37,8%	22,7%	20,2%	10,9%	2,5%	100,0%
Fátima	7,7%	35,4%	40,0%	9,2%	7,7%	0,0%	100,0%
Canoas	10,1%	43,6%	26,9%	9,7%	7,5%	2,2%	100,0%
Mathias Velho	21,6%	38,9%	24,6%	11,4%	2,4%	1,2%	100,0%
São Luis	4,2%	22,5%	22,5%	8,5%	28,2%	14,1%	100,0%
Petrobrás	8,6%	25,7%	14,3%	8,6%	31,4%	11,4%	100,0%
Esteio	9,5%	43,1%	24,8%	13,9%	8,0%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	4,3%	25,5%	17,0%	12,8%	25,5%	14,9%	100,0%
Sapucaia	9,4%	48,2%	14,1%	14,7%	6,3%	7,3%	100,0%
Unisinos	11,3%	36,6%	31,0%	12,7%	4,2%	4,2%	100,0%
São Leopoldo	6,7%	35,6%	34,9%	14,1%	6,7%	2,0%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	36,6%	34,1%	17,1%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	38,1%	23,8%	11,9%	9,5%	4,8%	100,0%
Industrial	5,0%	50,0%	25,0%	7,5%	7,5%	5,0%	100,0%
FENAC	0,0%	40,0%	20,0%	26,7%	13,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,1%	47,2%	21,1%	24,6%	4,2%	0,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM A TRENSURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	19,5%	62,7%	6,7%	9,7%	1,4%	0,0%	100,0%
Rodoviária	21,0%	74,9%	3,0%	0,6%	0,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	31,7%	51,2%	14,6%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	17,6%	59,7%	10,1%	5,9%	6,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	15,1%	69,8%	5,7%	7,5%	1,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	73,3%	3,3%	3,3%	6,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	36,2%	55,3%	8,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	10,9%	73,9%	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Fátima	20,0%	66,2%	4,6%	6,2%	3,1%	0,0%	100,0%
Canoas	27,3%	57,3%	6,6%	7,9%	0,9%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	32,3%	55,1%	8,4%	3,6%	0,6%	0,0%	100,0%
São Luis	21,1%	64,8%	5,6%	7,0%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	28,6%	57,1%	2,9%	8,6%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	22,6%	56,2%	7,3%	10,9%	2,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	21,3%	66,0%	4,3%	4,3%	4,3%	0,0%	100,0%
Sapucaia	27,2%	57,6%	3,1%	9,9%	2,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	21,1%	70,4%	2,8%	2,8%	2,8%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	24,8%	57,7%	3,4%	10,1%	4,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	24,4%	61,0%	7,3%	7,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	31,0%	57,1%	0,0%	7,1%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial	25,0%	62,5%	2,5%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	6,7%	80,0%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,9%	78,9%	7,7%	7,0%	1,4%	0,0%	100,0%

Abaixo, apresenta-se novamente o nível geral de satisfação com a TRENSURB, ficando a soma dessa satisfação em 85% e a média numérica em 7,9. A maioria (96,3%) dos usuários recomendaria o sistema de transporte TRENSURB. Esses dados mantêm a tendência do ano anterior.

### 34. Nível de satisfação geral com a TRENSURB

Média = 7,9

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	522	21,8%
Satisfeito	1510	63,2%
Indiferente	138	5,8%
Pouco Satisfeito	168	7,0%
Insatisfeito	52	2,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

85%

### 35. Você recomendaria o sistema de transporte TRENSURB?

	Qt.	% cit.
Sim	2302	96,3%
Não	70	2,9%
Não Sabe	18	0,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

O trem é o transporte preferido de 91,4% dos entrevistados. Para quem escolhe o ônibus pergunta-se o motivo dessa escolha: conforto/comodidade; mais perto de casa; não é tão lotado, entre outros.

**36. Se você pudesse escolher qual transporte coletivo usar, qual seria: Trem ou ônibus?**

	Qt.	% cit.
Trem Pule p/38	2184	91,4%
Ônibus	167	7,0%
Não sabe Pule p/38	39	1,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

**37. Por qual motivo escolheria o ônibus?**

	Qt.	% cit.
Conforto/Comodidade	49	29,3%
Mais perto de casa	29	17,4%
Não é tão lotado	28	16,8%
Regularidade/pontualidade	14	8,4%
Mais rápido	11	6,6%
Segurança	9	5,4%
Preço da passagem	8	4,8%
Fácil de usar	6	3,6%
Não tem pessoas vendendo	5	3,0%
Preferência	4	2,4%
Praticidade	4	2,4%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100,0%</b>



O principal benefício do Trem, como transporte de massa, é a agilidade/rapidez no deslocamento. Em segundo lugar, vem o preço da passagem e a praticidade desse tipo de transporte.

**38. Você acha que a TREN SURB traz benefícios à sociedade? EM CASO AFIRMATIVO-DIGA POR QUÊ:**

	Qt.	% cit.
Agilidade no deslocamento/rapidez	1498	62,7%
Transporte barato/econômico	122	5,1%
Praticidade	112	4,7%
Acessível/fácil acesso	95	4,0%
Facilidade de transporte	69	2,9%
Comodidade/conforto	68	2,8%
Menos poluente	60	2,5%
Segurança	37	1,5%
Integração entre as cidades	31	1,3%
Custo benefício	30	1,3%
Pontualidade/vários horários	17	0,7%
Não sabe	220	9,2%
outros com menor citação	31	1,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Poucos são os usuários que já fizeram contato com a TRENSURB, tendência que permanece igual às pesquisas anteriores.

### 39. Em algum momento, você já fez contato com a TRENSURB?

	Qt.	% cit.
Nunca fez contato-PULE P/42	2143	89,7%
Sim, já fez contato	247	10,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### 40. E quais canais de atendimento você utilizou para ENTRAR EM CONTATO com a TRENSURB? MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA

#### Para quem já fez contato

	Qt.	% obs.
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	123	49,8%
Tele usuário (telefone nas estações)	52	21,1%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instragam)	28	11,3%
Ouvidoria	22	8,9%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	18	7,3%
Site/página	5	2,0%
App do trem	4	1,6%
<b>Total</b>	<b>247</b>	

Os principais motivos para o usuário contatar com a TREN SURB são para pedir informações ou fazer reclamações.

41. E qual foi o motivo do seu contato com a TREN SURB?		
	Qt.	% cit.
Pedir Informações	77	31,0%
Fazer uma reclamação	71	28,6%
Denúncia de roubo/assalto/assédio no trem	26	10,5%
Achados e perdidos	23	9,3%
Acidente	23	9,3%
Segurança	11	4,4%
Emergência	9	3,6%
Não lembro	3	1,2%
Busca de emprego	3	1,2%
Fazer uma sugestão	1	0,4%
Dar parabéns ao maquinista	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100,0%</b>

Para quem já fez contato com a TRENSURB pergunta-se a satisfação com o atendimento, essa avaliação soma 68,8% nos itens de satisfação, ficando a média numérica em 7, praticamente inalterada em relação a 2022, quando era 6,9. Na tabela da próxima página essa avaliação está cruzada com os canais de atendimento utilizado. As maiores insatisfações estão no atendimento pelo site, redes sociais e App do trem.

### 42. E qual o seu grau de Satisfação com o atendimento recebido? ESCALA

Média = 7,0

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	69	27,9%
Satisfeito	101	40,9%
Indiferente	9	3,6%
Pouco Satisfeito	18	7,3%
Insatisfeito	50	20,2%
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>

68,8%

### LOCAL ONDE BUSCOU ATENDIMENTO X AVALIAÇÃO

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	30,9%	42,3%	4,1%	4,9%	17,9%	100,0%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	38,9%	33,3%	0,0%	5,6%	22,2%	100,0%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instragam)	3,6%	35,7%	7,1%	21,4%	32,1%	100,0%
Tele usuário (telefone nas estações)	24,5%	43,4%	1,9%	11,3%	17,0%	100,0%
App do trem	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Ouvidoria	40,9%	36,4%	0,0%	0,0%	22,7%	100,0%
Site/página	0,0%	40,0%	20,0%	0,0%	40,0%	100,0%

## SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

A maioria dos usuários não utiliza o sistema de integração, entre quem utiliza o maior uso é em Canoas:

43. Você utiliza, mesmo que eventualmente, o sistema de integração ÔNIBUS/TREM ou TREM/ ÔNIBUS?

	Qt.	% cit.
Não utiliza-PULE P/50	1958	81,9%
Sim, utiliza	432	18,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



44. Em qual cidade?

Para quem utiliza

	Qt.	% obs.
Canoas (TRANSCAL)	268	62,0%
Porto Alegre	164	38,0%
<b>Total</b>	<b>432</b>	<b>100,0%</b>



A seguir, as questões relacionadas ao bloco de integração. Essas questões permitem comparação com os anos de 2014, até 2022, sendo que essa comparação se dá com o somatório dos percentuais de Muito satisfeito + Satisfeito. O bloco foi avaliado somente por quem usa o sistema de integração, ou seja, 432 usuários.

### AValiação DOS ITENS RELACIONADOS A INTEGRAÇÃO ( 45 A 49)

#### UTILIZA O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Preço das passagens de integração	7,6%	41,2%	14,4%	22,7%	13,4%	0,7%	100,0%
Itinerários/Percurso do sistema de integração	8,8%	55,6%	15,3%	13,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus	6,3%	35,6%	18,8%	24,3%	15,0%	0,0%	100,0%
Informação sobre o sistema de integração	6,9%	41,7%	19,9%	20,4%	10,4%	0,7%	100,0%
Satisfação geral com o sistema de integração	10,0%	51,6%	16,0%	17,1%	5,3%	0,0%	100,0%

SISTEMA DE INTEGRAÇÃO	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Itinerário/percurso do sistema de integração	71,0	75,9	58,1	64,8	63,2	65,5	<b>64,4</b>
Preço das passagens de integração	62,4	64,3	<b>11,9</b>	<b>39,2</b>	<b>36,2</b>	<b>47,8</b>	<b>48,8</b>
Informação sobre o sistema de integração	67,6	72,8	<b>34,5</b>	<b>46,7</b>	52,9	52,0	<b>48,6</b>
Estado de conservação dos terminais de integração	64,9	66,5	<b>38,1</b>	<b>42,1</b>	52,3	51,1	<b>41,9</b>
Satisfação Geral com o sistema de integração	-	-	<b>38,3</b>	58,1	60,5	64,5	<b>61,6</b>

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- Os resultados da tabela são a soma dos itens “Muito Satisfeito e Satisfeito”.

## ESTAÇÃO X PREÇO DAS PASSAGENS DE INTEGRAÇÃO

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,3%	45,7%	10,6%	24,5%	14,9%	0,0%	100,0%
Rodoviária	28,6%	57,1%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
São Pedro	10,0%	60,0%	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	21,7%	30,4%	17,4%	17,4%	13,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
Niterói	25,0%	33,3%	8,3%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Canoas	10,0%	39,0%	16,0%	20,0%	15,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	7,9%	26,3%	18,4%	34,2%	13,2%	0,0%	100,0%
São Luis	11,1%	44,4%	0,0%	33,3%	11,1%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	71,4%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%
Esteio	9,4%	25,0%	18,8%	34,4%	12,5%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	52,6%	15,8%	21,1%	10,5%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	33,3%	16,7%	41,7%	8,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,3%	43,5%	8,7%	26,1%	17,4%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	37,5%	12,5%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	60,0%	13,3%	0,0%	26,7%	0,0%	100,0%

**ESTAÇÃO X ITINERÁRIO**  
utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	7,4%	58,5%	13,8%	14,9%	5,3%	100,0%
Rodoviária	0,0%	71,4%	0,0%	14,3%	14,3%	100,0%
São Pedro	10,0%	40,0%	30,0%	10,0%	10,0%	100,0%
Farrapos	17,4%	34,8%	17,4%	17,4%	13,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	25,0%	58,3%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Canoas	11,0%	53,0%	16,0%	15,0%	5,0%	100,0%
Mathias Velho	15,8%	36,8%	23,7%	15,8%	7,9%	100,0%
São Luis	11,1%	77,8%	0,0%	11,1%	0,0%	100,0%
Petrobrás	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	9,4%	34,4%	15,6%	21,9%	18,8%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	78,9%	10,5%	5,3%	5,3%	100,0%
Unisinos	8,3%	58,3%	25,0%	8,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	73,9%	4,3%	13,0%	8,7%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração					100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	86,7%	0,0%	6,7%	6,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	7,4%	41,5%	16,0%	13,8%	21,3%	100,0%
Rodoviária	0,0%	71,4%	0,0%	28,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	10,0%	40,0%	10,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,3%	26,1%	30,4%	26,1%	13,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	25,0%	33,3%	25,0%	8,3%	8,3%	100,0%
Fátima	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	9,0%	34,0%	21,0%	24,0%	12,0%	100,0%
Mathias Velho	10,5%	18,4%	34,2%	23,7%	13,2%	100,0%
São Luis	0,0%	44,4%	0,0%	33,3%	22,2%	100,0%
Petrobrás	0,0%	57,1%	0,0%	14,3%	28,6%	100,0%
Esteio	3,1%	15,6%	25,0%	34,4%	21,9%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	42,1%	10,5%	36,8%	10,5%	100,0%
Unisinos	0,0%	66,7%	8,3%	25,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,3%	34,8%	4,3%	30,4%	26,1%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	37,5%	12,5%	50,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Industrial	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
FENAC	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração					100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	53,3%	6,7%	26,7%	13,3%	100,0%

## ESTAÇÃO X INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

### utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	6,4%	40,4%	22,3%	20,2%	10,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	0,0%	57,1%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	10,0%	40,0%	40,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	8,7%	30,4%	21,7%	21,7%	17,4%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	8,3%	50,0%	8,3%	25,0%	8,3%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	6,0%	45,0%	21,0%	16,0%	11,0%	1,0%	100,0%
Mathias Velho	10,5%	28,9%	34,2%	15,8%	10,5%	0,0%	100,0%
São Luis	22,2%	33,3%	0,0%	11,1%	22,2%	11,1%	100,0%
Petrobrás	28,6%	42,9%	0,0%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
Esteio	3,1%	40,6%	18,8%	21,9%	12,5%	3,1%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	42,1%	15,8%	15,8%	26,3%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	33,3%	8,3%	58,3%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	17,4%	34,8%	8,7%	30,4%	8,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	37,5%	12,5%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

### utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	10,6%	46,8%	13,8%	19,1%	9,6%	100,0%
Rodoviária	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	20,0%	50,0%	30,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	8,7%	47,8%	13,0%	21,7%	8,7%	100,0%
Aeroporto	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	16,7%	33,3%	41,7%	0,0%	8,3%	100,0%
Fátima	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Canoas	13,0%	56,0%	13,0%	15,0%	3,0%	100,0%
Mathias Velho	10,5%	39,5%	26,3%	18,4%	5,3%	100,0%
São Luis	11,1%	55,6%	0,0%	22,2%	11,1%	100,0%
Petrobrás	14,3%	57,1%	0,0%	28,6%	0,0%	100,0%
Esteio	6,3%	53,1%	21,9%	12,5%	6,3%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Sapucaia	5,3%	73,7%	10,5%	5,3%	5,3%	100,0%
Unisinos	0,0%	41,7%	25,0%	33,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	8,7%	52,2%	8,7%	26,1%	4,3%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	12,5%	37,5%	50,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração					100,0%
Novo Hamburgo	6,7%	66,7%	6,7%	20,0%	0,0%	100,0%

Pergunta-se a satisfação do usuário com o deslocamento de AEROMÓVEL. Entre os usuários do AEROMÓVEL, 90,8% se declaram satisfeitos com esse deslocamento. A média numérica fica em 8,5. A avaliação do Aeromóvel melhora em relação à pesquisa anterior, onde 68,8% se declararam satisfeitos com o serviço. Na próxima página o cruzamento dessa questão com as estações.

## 50. Você utiliza o Aeromóvel?

	Qt.	% cit.
Não utiliza PULE/P52	2074	86,8%
Utiliza	316	13,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



## 51. E qual a sua satisfação com o sistema de deslocamento de aeromóvel:

Média = 8,5

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	129	40,8%
Satisfeito	158	50,0%
Indiferente	11	3,5%
Pouco Satisfeito	14	4,4%
Insatisfeito	4	1,3%
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>100,0%</b>

90,8%



USO DO AEROMÓVEL/SATISFAÇÃO*	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023
Percentual de usuários do Aeromóvel	-	-	25,8	60	45,2	58,4	86,8
Satisfação Geral com o AEROMÓVEL	-	-	91,3	70,6	78,4	68,8	90,8

- Questões inseridas em 2019.
- Os resultados da tabela são a soma dos itens “Muito Satisfeito e Satisfeito”.

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO COM O AEROMÓVEL

### Utiliza o Aeromóvel

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	34,4%	53,1%	6,3%	3,1%	3,1%	100,0%
Rodoviária	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	45,5%	45,5%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	38,9%	38,9%	2,8%	16,7%	2,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	48,0%	36,0%	8,0%	4,0%	4,0%	100,0%
Anchieta	35,7%	57,1%	7,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	28,6%	57,1%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	45,8%	50,0%	0,0%	4,2%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	30,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	40,0%	53,3%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	45,0%	45,0%	5,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	33,3%	55,6%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Sapucaia	42,1%	52,6%	5,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	22,2%	66,7%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	52,9%	41,2%	0,0%	5,9%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Industrial	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

## QUESTÕES DE ASSÉDIO, RACISMO E LGBTQI+ FOBIA

As questões deste bloco foram adicionadas nesta pesquisa, sendo assim, não temos dados comparativos com anos anteriores. A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de assédio ao utilizar o sistema, no entanto, 12,6% relatam ter sido vítimas dessa prática e 26,9% relatam ter presenciado casos de assédio. Ao se considerar o volume de usuários desse sistema não são desprezíveis os casos de assédio aos usuários, sendo as mulheres as principais vítimas.

Os maiores índices de ocorrência estão nas seguintes estações: FENAC, São Luis, São Pedro, Canoas, Petrobrás, Fátima, São Leopoldo, Luiz Pasteur e Unisinos, conforme dados da tabela na próxima página.

## 52. Você já sofreu alguma situação de assédio no trem?

	Qt.	% cit.
Não	2079	87,0%
Sim	301	12,6%
Não opinou	10	0,4%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### SOFREU ASSÉDIO X SEXO DE NASCIMENTO

	Feminino	Masculino	Total
Não	80,6%	95,3%	87,0%
Sim	19,0%	4,3%	12,6%
Não opinou	0,4%	0,4%	0,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## 53. Você já presenciou alguma situação de assédio no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1742	72,9%
Sim	644	26,9%
Não opinou	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### PRESENCIOU ASSÉDIO X SEXO DE NASCIMENTO

	Feminino	Masculino	Total
Não	68,8%	78,1%	72,9%
Sim	30,9%	21,8%	26,9%
Não opinou	0,2%	<0,1%	0,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## ESTAÇÃO X SOFREU ASSÉDIO

	Sim	Não	Não opinou	Total
Mercado	11,1%	88,3%	0,6%	100,0%
Rodoviária	4,2%	95,2%	0,6%	100,0%
São Pedro	17,1%	82,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	10,9%	88,2%	0,8%	100,0%
Aeroporto	7,5%	92,5%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	90,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	4,3%	95,7%	0,0%	100,0%
Niterói	22,7%	77,3%	0,0%	100,0%
Fátima	16,9%	80,0%	3,1%	100,0%
Canoas	17,6%	82,4%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	10,2%	88,6%	1,2%	100,0%
São Luis	18,3%	81,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	17,1%	82,9%	0,0%	100,0%
Esteio	12,4%	87,6%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	85,1%	0,0%	100,0%
Sapucaia	11,0%	89,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	14,1%	85,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	15,4%	84,6%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	12,2%	87,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	88,1%	2,4%	100,0%
Industrial	10,0%	90,0%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	9,9%	89,4%	0,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X PRESENCIU ASSÉDIO

	Sim	Não	Não opinou	Total
Mercado	29,2%	70,8%	0,0%	100,0%
Rodoviária	14,4%	85,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	17,1%	82,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	23,5%	75,6%	0,8%	100,0%
Aeroporto	13,2%	86,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	86,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	17,0%	83,0%	0,0%	100,0%
Niterói	31,1%	68,9%	0,0%	100,0%
Fátima	24,6%	75,4%	0,0%	100,0%
Canoas	30,0%	70,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	25,1%	74,9%	0,0%	100,0%
São Luis	26,8%	73,2%	0,0%	100,0%
Petrobrás	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Esteio	30,7%	68,6%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	27,7%	72,3%	0,0%	100,0%
Sapucaia	31,4%	68,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	26,8%	73,2%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	30,2%	69,8%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	24,4%	75,6%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	71,4%	2,4%	100,0%
Industrial	22,5%	77,5%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	35,2%	64,1%	0,7%	100,0%

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de racismo ao utilizar o sistema e 17,7% relatam ter presenciado casos de racismo. Os números de casos de racismo são menores que de assédio. Os maiores índices de ocorrência estão nas seguintes estações: Salgado Filho/Aeromóvel, Niterói e Farrapos, conforme dados da tabela na próxima página.

54. Você já sofreu alguma situação de racismo no trem?

	Qt.	% cit.
Não	2297	96,1%
Sim	93	3,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



SOFREU RACISMO X SEXO DE NASCIMENTO

	Feminino	Masculino	Total
Não	95,7%	96,6%	96,1%
Sim	4,3%	3,4%	3,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

55. Você já presenciou alguma situação de racismo no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1964	82,2%
Sim	426	17,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



PRESENCIOU RACISMO X SEXO DE NASCIMENTO

	Feminino	Masculino	Total
Não	79,4%	85,8%	82,2%
Sim	20,6%	14,2%	17,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Quando se analisa o dado de racismo com a identificação de cor ou raça do entrevistado, se observa que entre quem se identifica como preto ou pardo há mais casos relatados. O mesmo acontece com o fato de ter presenciado casos de racismo no trem, por quem se identifica com alguma cor.

### 54. Você já sofreu alguma situação de racismo no trem?

	Qt.	% cit.
Não	2297	96,1%
Sim	93	3,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### SOFREU RACISMO X COR OU RAÇA QUE SE IDENTIFICA

	Branca	Preta	Parda	Amarela*	Indígena	Cigana
Sim	2,3%	10,1%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não	97,7%	89,9%	96,0%	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*Japonesa, chinesa, coreana, entre outras

### 55. Você já presenciou alguma situação de racismo no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1964	82,2%
Sim	426	17,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### PRESENCIOU RACISMO X COR OU RAÇA QUE SE IDENTIFICA

	Branca	Preta	Parda	Amarela*	Indígena	Cigana
Sim	17,1%	20,7%	18,2%	25,0%	0,0%	0,0%
Não	82,9%	79,3%	81,8%	75,0%	100,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

\*Japonesa, chinesa, coreana, entre outras

Destacamos que pessoas que se identificam com a raça branca também relatam casos de racismo. Como a cor é uma resposta espontânea do entrevistado, não se pode inferir se ele relamente é da raça branca ou se apenas se identifica com a cor branca sendo de outra raça ou cor.



## ESTAÇÃO X SOFREU RACISMO

	Sim	Não	Total
Mercado	3,9%	96,1%	100,0%
Rodoviária	3,0%	97,0%	100,0%
São Pedro	2,4%	97,6%	100,0%
Farrapos	8,4%	91,6%	100,0%
Aeroporto	0,0%	100,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	86,7%	100,0%
Anchieta	6,4%	93,6%	100,0%
Niterói	9,2%	90,8%	100,0%
Fátima	3,1%	96,9%	100,0%
Canoas	4,4%	95,6%	100,0%
Mathias Velho	3,6%	96,4%	100,0%
São Luis	2,8%	97,2%	100,0%
Petrobrás	2,9%	97,1%	100,0%
Esteio	2,2%	97,8%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	100,0%	100,0%
Sapucaia	2,1%	97,9%	100,0%
Unisinos	2,8%	97,2%	100,0%
São Leopoldo	4,0%	96,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,4%	97,6%	100,0%
Santo Afonso	2,4%	97,6%	100,0%
Industrial	2,5%	97,5%	100,0%
FENAC	6,7%	93,3%	100,0%
Novo Hamburgo	2,8%	97,2%	100,0%

## ESTAÇÃO X PRESENCIOU RACISMO

	Sim	Não	Total
Mercado	19,8%	80,2%	100,0%
Rodoviária	8,4%	91,6%	100,0%
São Pedro	17,1%	82,9%	100,0%
Farrapos	17,6%	82,4%	100,0%
Aeroporto	9,4%	90,6%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	86,7%	100,0%
Anchieta	6,4%	93,6%	100,0%
Niterói	16,8%	83,2%	100,0%
Fátima	12,3%	87,7%	100,0%
Canoas	19,8%	80,2%	100,0%
Mathias Velho	19,2%	80,8%	100,0%
São Luis	18,3%	81,7%	100,0%
Petrobrás	22,9%	77,1%	100,0%
Esteio	21,9%	78,1%	100,0%
Luiz Pasteur	21,3%	78,7%	100,0%
Sapucaia	21,5%	78,5%	100,0%
Unisinos	15,5%	84,5%	100,0%
São Leopoldo	20,8%	79,2%	100,0%
Rio dos Sinos	22,0%	78,0%	100,0%
Santo Afonso	19,0%	81,0%	100,0%
Industrial	17,5%	82,5%	100,0%
FENAC	16,7%	83,3%	100,0%
Novo Hamburgo	16,2%	83,8%	100,0%

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de discriminação de LGBTI fobia no trem e 16,9% relatam ter presenciado casos de LGBTI fobia. Os números de casos de LGBTI fobia se equivalem aos de racismo. No entanto, se observa mais relatos de pessoas que presenciaram casos de LGBTI Fobia num maior número de estações do que os demais casos.

Os maiores índices de ocorrência estão nas seguintes estações: FENAC e São Luis, conforme dados da tabela na próxima página.

**56. Você já sofreu alguma situação de LGBTQI+ fobia no trem?**

	Qt.	% cit.
Não	2308	96,6%
Sim	82	3,4%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### SOFREU LGBTQI+ FOBIA X SEXO DE NASCIMENTO

	Feminino	Masculino	Total
Não	96,6%	96,5%	96,6%
Sim	3,4%	3,5%	3,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

**57. Você já presenciou alguma situação de LGBTQI+ fobia no trem?**

	Qt.	% cit.
Não	1981	82,9%
Sim	409	17,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### PRESENCIOU LGBTQI+ FOBIA X SEXO DE NASCIMENTO

	Feminino	Masculino	Total
Não	80,9%	85,5%	82,9%
Sim	19,1%	14,5%	17,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Quando se analisa o dado de LGBTQI+Fobia com a identificação de gênero do entrevistado, se observa que entre quem se identifica com algum gênero há 24% de casos de fobia relatados. O mesmo acontece com o fato de ter presenciado casos de LGBTQI+ fobia no trem, por quem se identifica com algum gênero.

**56. Você já sofreu alguma situação de LGBTQI+ fobia no trem?**

	Qt.	% cit.
Não	2308	96,6%
Sim	82	3,4%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### SOFREU LGBTQI+ FOBIA X IDENTIFICAÇÃO DE GÊNERO

	Sim	Não	Não opinou
Sim	24,0%	1,4%	0,0%
Não	76,0%	98,6%	100,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**57. Você já presenciou alguma situação de LGBTQI+ fobia no trem?**

	Qt.	% cit.
Não	1981	82,9%
Sim	409	17,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



### PRESENCIOU LGBTQI+ FOBIA X IDENTIFICAÇÃO DE GÊNERO

	Sim	Não	Não opinou	Total
Sim	44,3%	14,5%	5,8%	17,1%
Não	55,7%	85,5%	94,2%	82,9%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## ESTAÇÃO X SOFREU LGBTQI+ FOBIA

	Sim	Não	Total
Mercado	2,2%	97,8%	100,0%
Rodoviária	1,2%	98,8%	100,0%
São Pedro	4,9%	95,1%	100,0%
Farrapos	5,9%	94,1%	100,0%
Aeroporto	0,0%	100,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	93,3%	100,0%
Anchieta	0,0%	100,0%	100,0%
Niterói	4,2%	95,8%	100,0%
Fátima	3,1%	96,9%	100,0%
Canoas	3,5%	96,5%	100,0%
Mathias Velho	3,6%	96,4%	100,0%
São Luis	9,9%	90,1%	100,0%
Petrobrás	0,0%	100,0%	100,0%
Esteio	3,6%	96,4%	100,0%
Luiz Pasteur	6,4%	93,6%	100,0%
Sapucaia	3,7%	96,3%	100,0%
Unisinos	4,2%	95,8%	100,0%
São Leopoldo	2,0%	98,0%	100,0%
Rio dos Sinos	4,9%	95,1%	100,0%
Santo Afonso	2,4%	97,6%	100,0%
Industrial	5,0%	95,0%	100,0%
FENAC	10,0%	90,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,8%	97,2%	100,0%

## ESTAÇÃO X PRESENCIOU LGBTQI+ FOBIA

	Sim	Não	Total
Mercado	17,5%	82,5%	100,0%
Rodoviária	4,8%	95,2%	100,0%
São Pedro	14,6%	85,4%	100,0%
Farrapos	14,3%	85,7%	100,0%
Aeroporto	3,8%	96,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	90,0%	100,0%
Anchieta	6,4%	93,6%	100,0%
Niterói	20,2%	79,8%	100,0%
Fátima	7,7%	92,3%	100,0%
Canoas	20,7%	79,3%	100,0%
Mathias Velho	17,4%	82,6%	100,0%
São Luis	18,3%	81,7%	100,0%
Petrobrás	25,7%	74,3%	100,0%
Esteio	24,8%	75,2%	100,0%
Luiz Pasteur	19,1%	80,9%	100,0%
Sapucaia	20,4%	79,6%	100,0%
Unisinos	16,9%	83,1%	100,0%
São Leopoldo	16,1%	83,9%	100,0%
Rio dos Sinos	22,0%	78,0%	100,0%
Santo Afonso	16,7%	83,3%	100,0%
Industrial	12,5%	87,5%	100,0%
FENAC	16,7%	83,3%	100,0%
Novo Hamburgo	25,4%	74,6%	100,0%

## COMPRAS NA ESTAÇÃO

Sobre a necessidade de serviços nas estações da TREN SURB os entrevistados referem a necessidade de lojas de alimentação, lanches rápidos e poder comprar água. Todas as referências a esse tipo de estabelecimento somam 41,1% das citações feitas. O cartão é utilizado por 70% dos entrevistados para fazer compras e 61,2% utiliza pacote de dados para compras e pagamento. Necessitam de wi-fi 16,3% dos entrevistados.

### 58. Que tipo de loja ou serviço você gostaria de encontrar nas estações?

	Qt.	% cit.
Alimentação/Água/lancheria/Açaí	761	31,8%
Não sabe	695	29,1%
Nada/nenhuma	354	14,8%
Cafeteria	170	7,1%
Farmácia	106	4,4%
Acessório/assistência/recarga de celular	65	2,7%
Conveniência	51	2,1%
Loja roupas/variedades	41	1,7%
Banco 24 horas	31	1,3%
Tabacaria/banca de jornais	23	1,0%
Livraria/papelaria/biblioteca	21	0,9%
Lotérica	20	0,8%
Bazar	20	0,8%
Artesanato/armarinho/bijuterias	14	0,6%
Sorveteria	7	0,3%
Outras com menor citação	11	0,5%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### 59. Você utiliza algum cartão para fazer suas transações de compra?

	Qt.	% cit.
Sim, utiliza	1691	70,8%
Não utiliza	699	29,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### 60. Você utiliza o celular ou outro meio virtual para realizar compras e pagamentos? EM CASO AFIRMATIVO - Precisa de Wi-fi para fazer essas compras ou utiliza pacote de dados?

	Qt.	% cit.
Utiliza pacote de dados	1462	61,2%
Não utiliza	518	21,7%
Necessita de wi-fi	390	16,3%
Não sabe	20	0,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



Esta pesquisa realizada em novembro de 2023 e compara os resultados com as pesquisas de anos anteriores.

O primeiro bloco de questões trata dos hábitos de deslocamento dos usuários da TRENSURB. Neste ano, 63,8% dos usuários da TRENSURB utilizam o trem há mais de cinco anos, sendo a maior frequência de 2ª a 6ª feira. Os motivos para utilização do trem são rapidez/agilidade, preço da passagem e única opção. Este deslocamento é do trabalho para casa e vice-versa.

Nos dados a seguir a soma dos itens de satisfação abordados na pesquisa, cujos percentuais permanecem baixos e precisando de atenção:

- Lotação dos trens = 30,6%, permanecendo na mesma avaliação de 2022;
- Variedade de lojas e serviços existentes nas estações = 51,5% subindo 3 pontos percentuais em relação a 2022, mas ainda uma avaliação baixa se comparada com outros itens;
- Infraestrutura/instalações das escadas rolantes = 39,4%, a mesma avaliação do ano de 2022, permanecendo com problemas recorrentes;
- Infraestrutura/instalações dos elevadores = 36,4% - uma queda de 2 pontos em relação à pesquisa de 2022. Também tem problemas recorrentes, segundo os usuários.
- Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens = 28,5%, esse item permanece estável em relação à pesquisa de 2022.

Canais de Atendimento ao usuário:

São poucos os usuários que necessitaram fazer contato com a TRENSURB neste ano (10,3%), desses a maioria usou a central de atendimento dos usuários (49,8%). Em segundo lugar no atendimento está o tele usuário (21,1%), seguido pelas redes sociais, que foram acessadas por 11,3% dos usuários. O acesso aos canais de atendimento é para pedir informações ou fazer uma reclamação. Se dizem satisfeitos com o serviço 68,8% dos usuários.

Sistema de integração e Aeromóvel:

O bloco que avaliou o sistema de integração Trem/ônibus, foi respondido por 18,1% dos usuários pesquisados, sendo que 62% dos usuários que utilizam o sistema integrado o fazem na cidade de Canoas.

A seguir, os percentuais do bloco do sistema de integração e aeromóvel com maior insatisfação:

- Preço das passagens de integração = 48,8%, melhora de 1 ponto percentual em relação a 2022;
- Itinerário/percurso do sistema de integração - 64,4%, queda de 1 ponto percentual em relação a 2022;
- Estado de conservação dos terminais de integração - 41,9%, queda de 9 pontos percentuais em relação a 2022;
- Informação sobre o sistema de integração - 52,0%, queda de 1 ponto percentual em relação a 2021;
- Satisfação geral com o sistema de integração - 61,6% a satisfação com o sistema tem uma oscilação para baixo de 4 pontos percentuais em relação a 2022, voltando ao patamar de 2021.

O aeromóvel é utilizado por 86,8% dos usuários do sistema integração, um aumento de 28,4 pontos percentuais em relação ao não de 2022. Quem o utiliza está satisfeito com o serviço prestado, ficando em 90,8% a satisfação, 22 pontos percentuais acima da avaliação de 2022.

A pesquisa aponta uma melhora na satisfação geral do usuário com o sistema, passando de 83,2% em 2022 para 85% em 2023. As reclamações são pontuais e se repetem todos os anos. Os usuários se deparam sempre com os mesmos problemas, ano após ano, o que acaba gerando um conformismo com a situação que enfrentam. Os itens onde a pesquisa aponta uma melhora são nos atendimentos feitos pelos funcionários do Trem, como bilheteria, catraca, limpeza em geral. Os itens que dependem de manutenção são os que mais apresentam problemas: banheiros estragados, escada rolante, elevadores e também serviços de terceiros e a mendicância.

Sendo o que tínhamos a destacar, demais dados constam no corpo desse relatório.

Porto Alegre, 24 de novembro de 2022

Equipe Técnica envolvida no projeto:

Margrid Sauer - Socióloga e diretora no Instituto Amostra;

Alessander Souto - Administrador/Coordenação operacional;

Dirce Cordeiro - Administradora/Coordenação de campo.

## ANEXO