

Relatório de Pesquisa

Estudo da Satisfação e perfil dos usuários da TREN SURB

IPO Porto Alegre - RS
Rua São Manoel, 239
Rio Branco - CEP 90620-110
Fone: (51) 3286-6156
E-mail: ipo@ipo.inf.br

IPO Pelotas - RS
Rua Gal. Osório, 295
Fone: (53) 3278-2511
Centro – CEP 96020-000
Site: www.ipo.inf.br

Porto Alegre, novembro de 2010.

Síntese das informações técnicas

PESQUISA DE OPINIÃO: Estudo da satisfação e do perfil dos usuários da TRENURB.

PÚBLICO ALVO: Usuários de todas as 17 estações da TRENURB.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO: 03 a 09 de novembro de 2010.

TÉCNICA UTILIZADA: Quantitativa probabilística estratificada. Entrevista pessoal (face-to-face), realizada nas estações da TRENURB.

TAMANHO DA AMOSTRA: 500 entrevistas, sendo 415 entrevistas em dias úteis e 85 entrevistas em dias não úteis.

EQUIPE DE PROFISSIONAIS:

Elis Radmann

Socióloga MTb 721
Especialista Ciência Política UFPel
Especialista em comportamento eleitoral
Mestre Ciência Política UFRGS
Professora universitária

Gisele Rodrigues

Socióloga MTb 977
Bacharel em Ciências Sociais UFPel
Gerente de Pesquisa

Taila Oliveira

CONRERP nº 3031
Bacharel em Comunicação Social PUCRS
Supervisora de Pesquisa

Gisele Mendes

Socióloga MTb 764
MBA Marketing UCPel
Professora universitária

Izan Müller da Silva

Administrador CRA 34.828
Pós graduando em Gestão de Projetos SENAC
Analista em pesquisa

Joice Brites

Psicóloga UCPel – CRP 12713
Aperfeiçoamento em Psicoterapia Pais/bebê
UNIBB
Psicóloga Perito de Trânsito ULBRA

Supervisores de campo

Aline Menegoni

Socióloga MTb 971
Bacharel em Ciências Sociais UFPel

Fábio Heinemann

Empresa e profissionais filiados à:

ABEP = Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

ASBPM = Associação Brasileira de Pesquisadores de Mercado, Opinião e Mídia.

Síntese das informações técnicas

SUMÁRIO	PÁGINA
1 - INTRODUÇÃO	05
2 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	07
2.1 - A metodologia e o período de realização da pesquisa	07
2.2 - O plano amostral e a área física de realização do trabalho	07
2.3 – Intervalo de confiança e margem de erro	08
2.4 - Conversões utilizadas na pesquisa	09
3 – APRESENTAÇÃO QUANTITATIVA DOS RESULTADOS	10
3.1 – Hábitos de deslocamento	11
- Tempo de utilização do trem	12
- Frequência de utilização do trem	13
- Motivos da utilização do trem	14
- Origem do deslocamento até o trem	15
- Forma de deslocamento até o trem	16
- Tempo de deslocamento até a estação	18
- Destino do deslocamento	21
- Forma de deslocamento para completar o percurso	23
- Tempo de deslocamento para completar o percurso	25
3.2 – Nível de satisfação	29
- Grau de satisfação geral pela média dos serviços avaliados	31
- Grau de satisfação (satisfeito + muito satisfeito) com os itens avaliados na pesquisa	32
- Grau de satisfação em relação ao tempo de espera nos guichês	35
- Grau de satisfação em relação ao funcionários da segurança	38
- Grau de satisfação em relação ao funcionários da bilheteria	40
- Grau de satisfação em relação ao funcionários da catraca	42
- Grau de satisfação em relação ao funcionários dos trens (piloto)	44
- Grau de satisfação em relação à segurança no interior das estações	47
- Grau de satisfação em relação à segurança no interior dos trens	49
- Grau de satisfação em relação à segurança nas passarelas	51
- Grau de satisfação em relação à segurança na entrada e saída das estações	53
- Grau de satisfação em relação ao intervalo de tempo entre os trens	55
- Grau de satisfação em relação à lotação nos trens	57
- Grau de satisfação em relação ao serviço de limpeza nas estações	60
- Grau de satisfação em relação ao serviço de limpeza no interior dos trens	62
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura da escada fixa	65
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura da escada rolante	65
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura dos elevadores	69
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura dos banheiros	71
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura dos bancos	73
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de conservação dos trens	75
- Grau de satisfação em relação à pintura	77
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de iluminação nas estações	79
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de iluminação dos trens	81
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura no que diz respeito as lixeiras	83
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de comunicação visual	85

- Grau de satisfação em relação as instalações comerciais	87
- Grau de satisfação de uma forma geral	89
3.3 – Melhorias e relação com o usuário	91
- Percepção da instalação de câmeras de segurança nas estações	93
- Importância da instalação de câmeras de segurança	93
- Percepção da troca da iluminação nas estações	95
- Importância da troca da iluminação nas estações	95
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nas estações	98
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros as estações	98
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nos trens	100
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nos trens	100
- Grau de utilização dos canais de atendimento da TRENURB	104
- Grau de importância da caixa de sugestões	105
- Grau de importância do contato telefônico	106
- Grau de importância do contato via internet	107
- Grau de importância do ponto a ponto (telefone nas estações)	108
- Grau de importância da central de atendimento na estação aeroporto	109
3.4 – Utilização e avaliação do sistema de integração (trem – ônibus)	110
- Necessidade de algum tipo de integração	111
- Tipo de integração que necessita	112
- Grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus)	114
- Grau de satisfação com o sistema de integração (trem – ônibus)	118
- Grau de satisfação com a segurança nos terminais	120
- Grau de satisfação com o atendimento nos ônibus	120
- Grau de satisfação com a sincronia entre trem e ônibus	121
- Grau de satisfação com a pontualidade dos ônibus	121
- Grau de satisfação com o intervalo dos ônibus	122
- Grau de satisfação com a limpeza dos ônibus	122
- Grau de satisfação com o preço das passagens de integração	123
- Grau de satisfação com a iluminação dos terminais	123
- Grau de satisfação com as informações sobre o sistema de integração	124
- Grau de satisfação com os itinerários (percursos)	124
- Grau de satisfação com a presença do comércio informal	125
- Grau de satisfação com o estado de conservação dos ônibus	125
- Grau de satisfação com o estado de conservação dos terminais de integração	126
3.5 – Perfil dos entrevistados	127
- Gênero dos entrevistados	129
- Faixa etária dos entrevistados	130
- Grau de escolaridade dos entrevistados	132
- Renda individual dos entrevistados	133
- Renda familiar dos entrevistados	135
- Estado civil dos entrevistados	136
- Situação ocupacional dos entrevistados	137
- Profissões declaradas pelos entrevistados	138
Considerações Finais	141
ANEXOS	
- Algumas reclamações e sugestões à TRENURB	
- Modelo do questionário utilizado na pesquisa	

1 – INTRODUÇÃO

O presente relatório é resultado de uma pesquisa de opinião realizada entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. – TRENSURB, nas 17 estações que compõem a linha da TRENSURB, que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia e São Leopoldo.

O estudo foi desenvolvido junto a uma amostra de usuários em todas as estações do sistema TRENSURB tendo como principal objetivo o diagnóstico da satisfação e do perfil dos usuários.

Este relatório está dividido em três capítulos a contar desta introdução. Na segunda parte são apresentados os procedimentos metodológicos da pesquisa.

A terceira parte deste relatório apresenta a análise quantitativa dos dados da pesquisa, em forma de estatística descritiva (tabelas e gráficos). O terceiro capítulo é apresentado em **cinco baterias de dados**, distribuídas da seguinte forma:

- 1ª) Hábitos de Deslocamento;
- 2ª) Nível de Satisfação;
- 3ª) Melhorias e Relação com Usuários;
- 4ª) Utilização e avaliação do Sistema de Integração (trem-ônibus);
- 5ª) Perfil dos entrevistados;

Na **primeira bateria de dados** constam os resultados das questões relativas aos hábitos de deslocamento dos usuários da TRENSURB. Nesta bateria são considerados os seguintes fatores: tempo, frequência de utilização semanal, motivo de utilização do trem e origem e destino dos passageiros.

Na **segunda bateria** são apresentados dados referentes ao nível de satisfação dos usuários em relação ao tempo de espera, atendimento dos funcionários, segurança, intervalo entre trens e sua lotação, limpeza, infraestrutura e instalações comerciais.

Para efeito de análise comparativa da evolução dos principais serviços, compilou-se os resultados¹ de pesquisas de satisfação realizadas em 2007, 2008 e

¹ Os resultados das pesquisas de 2007, 2008 e 2009 foram fornecidos pela TRENSURB para efeito de análise comparativa.

2009 pela empresa Kepeler para a TRENSURB, com os dados da pesquisa de satisfação realizada em 2010 pelo IPO.

A **terceira bateria de dados** apresenta a percepção dos usuários em relação às melhorias realizadas nas estações e avaliação do grau de importância que cada melhoria representa para os usuários do metrô. Esta bateria também apresenta a percepção e grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nas estações e nos trens, além do grau de utilização dos canais de atendimento que a TRENSURB oferece aos usuários.

A **quarta bateria de dados** deteve-se ao grau de utilização do sistema de integração trem-ônibus e a avaliação do sistema de integração no que tange a segurança, atendimento, sincronia entre trem e ônibus, pontualidade, intervalo, limpeza, preço das passagens de integração, iluminação dos terminais, informações, itinerários, estado de conservação dos ônibus e dos terminais de integração.

Por fim, na **quinta e última bateria de dados** está exposto o perfil socioeconômico (*gênero; faixa etária; educação formal; renda individual e familiar, estado civil e situação ocupacional*) dos usuários da TRENSURB que participaram da pesquisa.

A análise quantitativa dos dados da pesquisa é apresentada neste relatório na forma de tabelas e gráficos. De forma geral, a disposição das tabelas e dos gráficos apresentados segue a disposição do questionário (em anexo).

2 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1 - A metodologia e o período de realização da pesquisa

a - Metodologia:

A metodologia consistiu em uma pesquisa quantitativa estratificada, com aplicação de um questionário estruturado e padronizado, composto por questões fechadas, dicotômicas, escalares e de múltipla escolha.

Os questionários foram aplicados junto a uma amostra dos usuários do sistema TRENSURB, com entrevistas distribuídas por cotas de acordo com a circulação de passageiros em cada estação. Foram realizadas entrevistas pessoais (face-to-face) em todas as 17 estações da TRENSURB, apresentadas no quadro 1.

Para efeito de análise as estações foram agrupadas a partir da cidade de localização das estações.

Buscando compreender melhor a satisfação e o perfil dos usuários foram realizadas análises por estação, mas para estas análises consideraram-se apenas as estações com maior representatividade em relação ao número de usuários (a partir de 27 casos, em função da possibilidade de realizar inferência estatística). As estações analisadas individualmente foram²: Mercado, Canoas/ La Salle, Mathias Velho, Sapucaia, Rodoviária, Esteio, São Leopoldo, Niterói/ UniRitter e Farrapos.

b - Período de realização da pesquisa:

A pesquisa foi realizada entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

2.2 - O plano amostral e a área física de realização do trabalho

a - Público Pesquisado:

Usuários do sistema TRENSURB.

b - Tamanho da amostra:

Foi efetuado um total de 500 entrevistas, sendo 415 delas realizadas em dias úteis e 85 em dias não úteis. A amostra foi distribuída por estação/dia conforme quadro abaixo:

² Tendo em vista a necessidade de análises segmentadas por estações, indica-se que as próximas pesquisas de satisfação estimem uma amostra com maior número de casos, permitindo uma maior representatividade por estação.

Quadro 1: Entrevistas Realizadas por Estação/ Dia

Cidades	Estações	Total por estação	%	Dia útil	Não útil
Porto Alegre 184 questionários <i>36,8% dos casos</i>	Mercado	83	16,6	70	13
	Rodoviária	39	7,8	32	07
	São Pedro	09	1,8	07	02
	Farrapos/IPA	27	5,4	23	04
	Aeroporto	16	3,2	14	02
	Anchieta	10	2,0	08	02
Canoas 181 questionários <i>36,2% dos casos</i>	Niterói/UniRitter	31	6,2	27	04
	Fátima	18	3,6	16	02
	Canoas/La Salle	56	11,2	47	09
	Mathias Velho	48	9,6	37	11
	São Luis/Ulbra	19	3,8	16	03
	Petrobrás	09	1,8	07	02
Esteio 34 questionários <i>6,8% dos casos</i>	Esteio	34	6,8	27	07
Sapucaia 52 questionários <i>10,4% dos casos</i>	Luis Pasteur	12	2,4	10	02
	Sapucaia	40	8,0	33	07
São Leopoldo 49 questionários <i>9,4% dos casos</i>	Unisinos	18	3,6	16	02
	São Leopoldo	31	6,2	25	06
Total de entrevistas		500	100,0	415	85
Total % por tipo de dia				83,0%	17,0%

c - Área física de realização do trabalho:

A área física de realização do trabalho consistiu nas 17 estações da TRENURB: Mercado, Rodoviária, São Pedro, Farrapos/ IPA, Aeroporto, Anchieta, Niterói UniRitter, Fátima, Canoas/La Salle, Mathias Velho, São Luis/ Ulbra, Petrobrás, Esteio, Luis Pasteur, Sapucaia, Unisinos e São Leopoldo.

2.3 - O intervalo de confiança e a margem de erro

O intervalo de confiança estimado é de 95% e a margem de erro é de 4,5%.

2.4 - Conversões utilizadas na pesquisa

2.4.1 – Escala de satisfação = A escala de satisfação utilizada nos anos de 2008 e 2009 contemplou quatro itens (insatisfeito, pouco satisfeito, satisfeito, muito satisfeito). Após avaliação com a equipe técnica da TRENSURB deliberou-se pela escala de cinco itens (insatisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito), onde aceita-se o indiferente. A categoria de cinco opções de respostas (de 1 a 5) permite atribuir duas posições positivas, duas negativas e uma neutra, permitindo que os entrevistados que tenham diferentes tipos de relacionamento com a TRENSURB possam se manifestar dentro de sua realidade, percepção.

Para efeito de análise evolutiva, nas tabelas comparativas apresentam-se os dados de satisfação com a exclusão do indiferente (assim, em algumas tabelas a base de dados pode variar). Esta análise com exclusão dos indiferentes, tem sua importância tanto para análise comparativa como para compreensão dos usuários que emitem uma opinião formada (favorável ou desfavorável). A análise da tabela completa (contendo o % de indiferentes) tem sua importância para compreensão de todo o cenário, incluindo os que não têm opinião formada.

2.4.2 - Respostas Múltiplas = Mais de uma resposta para a mesma questão. Nestes casos, o total percentual ultrapassa o somatório de 100%.

2.4.3 – A numeração das tabelas e gráficos = Para facilitar a relação entre a tabela/ gráfico e a questão de origem (com base no questionário) o número da tabela corresponde ao número da questão. As tabelas sequências de uma mesma questão recebem uma numeração encadeada. O mesmo ocorre com os gráficos.

2.4.4 – Desvio Padrão = Quanto menor o desvio padrão, maior é a coesão/ proximidade entre as opiniões dos ouvintes na localidade em estudo. Ao contrário, quanto maior for o desvio padrão, tão maior é a variação de opiniões na mesma localidade.

3 – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados do estudo da satisfação e do perfil dos usuários da TRENSURB é realizada neste relatório sob a forma de estatística descritiva, através de tabelas e gráficos.

Para efeitos de análise, este relatório foi composto por cinco baterias de dados:

 Hábitos de deslocamento;

 Nível de satisfação;

 Melhorias e Relação com Usuários;

 Utilização e avaliação do sistema de integração (trem – ônibus);

 Perfil dos entrevistados.

Cada uma das tabelas apresenta a opinião geral dos entrevistados que participaram da pesquisa. Além disso, os resultados são apresentados tendo em vista as cidades de embarque (Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia do Sul e São Leopoldo), com o objetivo de verificar possíveis diferenças de opinião e perfil existentes entre os usuários destas cidades.

Os principais dados também são analisados pelas principais estações³ de embarque dos usuários. Além disso, são apresentados dados comparativos das pesquisas realizadas em anos anteriores.

Ao longo da apresentação das tabelas são destacadas algumas informações que se destacam dos demais dados e que são importantes para balizar as estratégias de ação da TRENSURB, assim como no final do relatório apresentam-se as considerações finais sobre os principais dados da pesquisa.

O título de cada tabela é uma síntese técnica textual de cada questão aplicada aos entrevistados. Registra-se que no cabeçalho de cada tabela (*primeira linha* de cada *primeira coluna*) há a transcrição da pergunta aplicada aos entrevistados. Quando uma palavra é acrescida de uma barra com uma palavra similar, significa que houve a utilização de um sinônimo para facilitar o processo de aplicação do questionário, tornando-o de mais fácil compreensão.

³ Na metodologia há a explicação da análise por estação.



1ª bateria de dados

Hábitos de deslocamento

Itens desta bateria de dados:

- Tempo de utilização do trem;
- Frequência de utilização do trem;
- Motivos da utilização do trem;
- Origem do deslocamento até o trem;
- Forma de deslocamento até o trem;
- Tempo de deslocamento até a estação;
- Destino do deslocamento;
- Forma de deslocamento para completar o percurso;
- Tempo de deslocamento para completar o percurso.

TEMPO DE UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 1: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de utilização do trem (%)

Há quanto tempo você utiliza o metrô?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Há menos de 1 ano	9,0	13,1	8,8	5,9	1,9	4,1
De 1 ano a 2 anos	15,6	16,8	16,6	2,9	9,6	22,5
De 2 anos a 5 anos	17,2	16,8	16,0	14,7	15,4	26,5
Mais de 5 anos	58,2	53,3	58,6	76,5	73,1	46,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de anos	10	09	10	13	12	09

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 1.1: Análise comparativa do tempo de utilização do trem (%)

Há quanto tempo você utiliza o metrô?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010
Há menos de um ano	9,8	14,2	9,0
De 1 a 2 anos	7,4	13,8	15,6
De 2 a 5 anos	18,9	15,2	17,2
Mais de 5 anos	63,9	56,8	58,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 2: Declaração dos entrevistados sobre a frequência de utilização do trem (%)

Quantos dias por semana você utiliza o metrô?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Um dia	4,4	4,3	3,9	3,0	5,8	6,1
Dois dias	9,4	8,7	7,2	17,6	9,6	14,6
Três dias	10,8	13,1	9,9	8,8	13,4	4,0
De segunda à sexta-feira	35,0	35,3	38,1	32,4	30,8	28,5
De segunda-feira à Sábado	18,4	18,5	18,8	17,6	19,2	16,3
Todos os dias (De 2ª à domingo)	14,2	14,7	13,8	8,8	15,4	16,3
Só nos finais de semana	0,8	1,1	--	--	--	4,0
Às vezes/ quase nunca/ esporadicamente	7,0	4,3	8,3	11,8	5,8	10,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 2.1: Análise comparativa da frequência de utilização do trem (%)

Quantos dias por semana você utiliza o metrô?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Um dia	4,2	6,6	5,6	4,4
Dois dias	5,6	6,4	8,6	9,4
Três dias	10,4	9,6	9,6	10,8
De segunda à sexta-feira	32,2	43,6	38,8	35,0
De segunda-feira a sábado	19,8	22,5	15,6	18,4
Todos os dias (De 2ª a domingo)	11,0	8,6	10,2	14,2
Finais de semana	2,2	1,6	2,4	0,8
Às vezes (eventual)	14,6	1,2	9,4	7,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

A maioria dos usuários tem contato rotineiro com o trem, visto que 67,6% utiliza o trem quase todos os dias da semana.

MOTIVOS DA UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 3: Declaração dos entrevistados sobre o motivo de utilização do trem (%) ⁽¹⁾

Porque utiliza o metrô? (marcar até três alternativas)	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Rapidez	73,6	72,8	77,3	61,8	69,2	75,5
Preço	45,6	44,0	43,6	47,1	50,0	53,1
Regularidade/pontualidade	19,2	20,7	18,8	14,7	13,5	24,5
Proximidade da estação	18,2	17,9	17,2	17,6	21,2	20,4
Segurança Pessoal	13,6	11,4	10,5	26,5	19,2	18,4
Conforto	9,2	8,7	7,2	5,9	11,5	18,4
Única opção	5,0	4,9	6,6	2,9	5,8	--
Praticidade, facilidade, acessibilidade	3,2	4,9	2,8	2,9	--	2,0
Limpeza	3,0	3,8	0,6	11,8	1,9	4,1
O trânsito ruim/ trajeto sem congestionamento	1,0	1,6	--	2,9	--	2,0
Porque a empresa paga	0,8	1,6	--	--	1,9	--
Poluição menor/ qualidade meio ambiente	0,4	1,1	--	--	--	--
Total percentual	192,8	193,4	184,6	194,1	194,2	218,4
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

⁽¹⁾ Respostas múltiplas = até 03 opções de respostas.

Nota: Em **destaque** nos cinco principais motivos citados, os motivos que ficam acima da média geral na cidade de análise.

Tabela 3.1: Análise comparativa do motivo de utilização do trem (%)

Porque utiliza o metrô? (marcar até três alternativas)	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010 ⁽¹⁾
Rapidez	38,0	24,9	34,6	73,6
Preço	25,8	23,3	23,0	45,6
Regularidade/pontualidade	8,0	14,7	9,9	19,2
Proximidade da estação	7,4	12,9	10,7	18,2
Segurança pessoal	9,9	11,0	5,6	13,6
Conforto	7,2	8,4	8,5	9,2
Limpeza	2,4	4,0	2,6	3,0
Outro/Única opção	0,8	0,8	5,1	10,4
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	192,8
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Esta coluna não soma 100,0%.

⁽¹⁾ Respostas múltiplas = até 03 opções de respostas.

ORIGEM DO DESLOCAMENTO ATÉ O TREM

Tabela 4: Declaração dos entrevistados sobre a origem do seu deslocamento até o trem (%)

De onde você veio? Qual a origem do deslocamento?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Casa	42,8	27,2	49,2	53,0	63,5	49,0
Trabalho	38,0	50,0	33,7	23,5	19,2	38,8
Escola/ Universidade	6,4	6,5	6,1	5,9	7,7	6,2
Passeio	4,4	5,5	3,3	5,9	5,8	2,0
Consultas médicas	3,6	4,9	3,3	5,9	1,9	--
Compras	1,8	2,7	1,1	2,9	--	2,0
Serviços (banco, outros)	1,8	2,2	1,7	2,9	1,9	--
Procurar emprego	0,6	0,5	1,1	--	--	--
Igreja	0,2	--	--	--	--	2,0
Câmara de Vereadores	0,2	--	0,5	--	--	--
Negócios	0,2	0,5	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 4.1: Análise comparativa da origem do seu deslocamento até o trem (%)

De onde você veio? Qual a origem do deslocamento?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Casa	57,6	43,6	56,8	42,8
Trabalho	27,0	40,0	30,2	38,0
Escola	1,8	4,0	1,8	6,4
Compras	2,0	1,6	1,6	1,8
Consultas médicas	3,4	3,0	2,8	3,6
Serviços	1,0	0,6	1,4	1,8
Passeio	5,4	6,6	5,0	4,4
Outros	1,8	0,6	0,4	1,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Casa e Trabalho permanecem como as principais origens de deslocamento dos usuários da TRENURB. Mas observa-se um crescimento da Escola como origem de deslocamento.

FORMA DE DESLOCAMENTO ATÉ O TREM

Tabela 5: Declaração dos entrevistados sobre a forma como se desloca até o trem (%)

Como chegou até a estação?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
A pé	50,4	51,1	50,3	26,5	57,7	57,2
Ônibus sem bilhete de integração	20,6	37,0	7,7	8,8	11,5	24,5
Ônibus com bilhete de integração	19,6	7,1	32,6	35,3	19,3	8,2
Carro	3,2	0,5	4,4	11,8	--	6,1
Carona	3,0	2,7	2,7	8,8	1,9	2,0
Lotação	2,2	1,1	1,1	5,9	9,6	--
Ônibus da empresa	0,4	--	0,6	2,9	--	--
Bicicleta	0,2	--	--	--	--	2,0
Táxi	0,2	0,5	--	--	--	--
Van	0,2	--	0,6	--	--	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 5.1: Análise comparativa da forma do deslocamento até o trem (%)

Como chegou até a estação?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Caminhando	46,8	48,8	49,2	50,4
Ônibus *	41,6	45,6	35,8	40,2
Carro	4,0	1,8	4,2	3,2
Bicicleta	0,8	0,2	0,2	0,2
Outros **	6,8	3,6	10,6	6,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

* Integração e não-integração.

** Lotação, carona, táxi...

A principal forma de deslocamento é "a pé" independente da origem.

Relação entre a origem do deslocamento e a forma de deslocamento

De casa (42,8% dos casos)

A pé = 35,5%
Ônibus com bilhete de integração = 30,8%
Ônibus sem bilhete integração = 23,4%
Carro = 4,7%
Lotação = 3,7%
Carona = 1,4%
Bicicleta = 0,5%

Do Trabalho (38,0% dos casos)

A pé = 62,6%
Ônibus sem bilhete integração = 18,4%
Ônibus com bilhete de integração = 11,1%
Carona = 5,3%
Carro = 1,1%
Táxi = 0,5%
Ônibus da empresa = 0,5%
Van = 0,5%

Da Escola/ Universidade (6,4% dos casos)

A pé = 62,5%
Ônibus com bilhete de integração = 18,8%
Ônibus sem bilhete integração = 12,5%
Carona = 3,1%
Carro = 3,1%

Do Passeio (4,4% dos casos)

A pé = 45,5%
Ônibus sem bilhete integração = 36,4%
Lotação = 9,1%
Ônibus com bilhete de integração = 4,5%
Carro = 4,5%

TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

Tabela 6: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de deslocamento até a estação (%)

Quanto tempo levou até a estação?	Geral dos usuários	<i>Análise por cidade</i>				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Até 10 minutos	53,6	51,1	53,0	58,8	57,7	57,2
De 11 a 20 minutos	29,2	22,3	37,0	29,4	34,6	20,4
De 21 a 45 minutos	13,6	19,6	9,4	11,8	5,8	16,3
Mais de 45 minutos	3,6	7,0	0,6	--	1,9	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de minutos	16	19	14	13	13	17

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

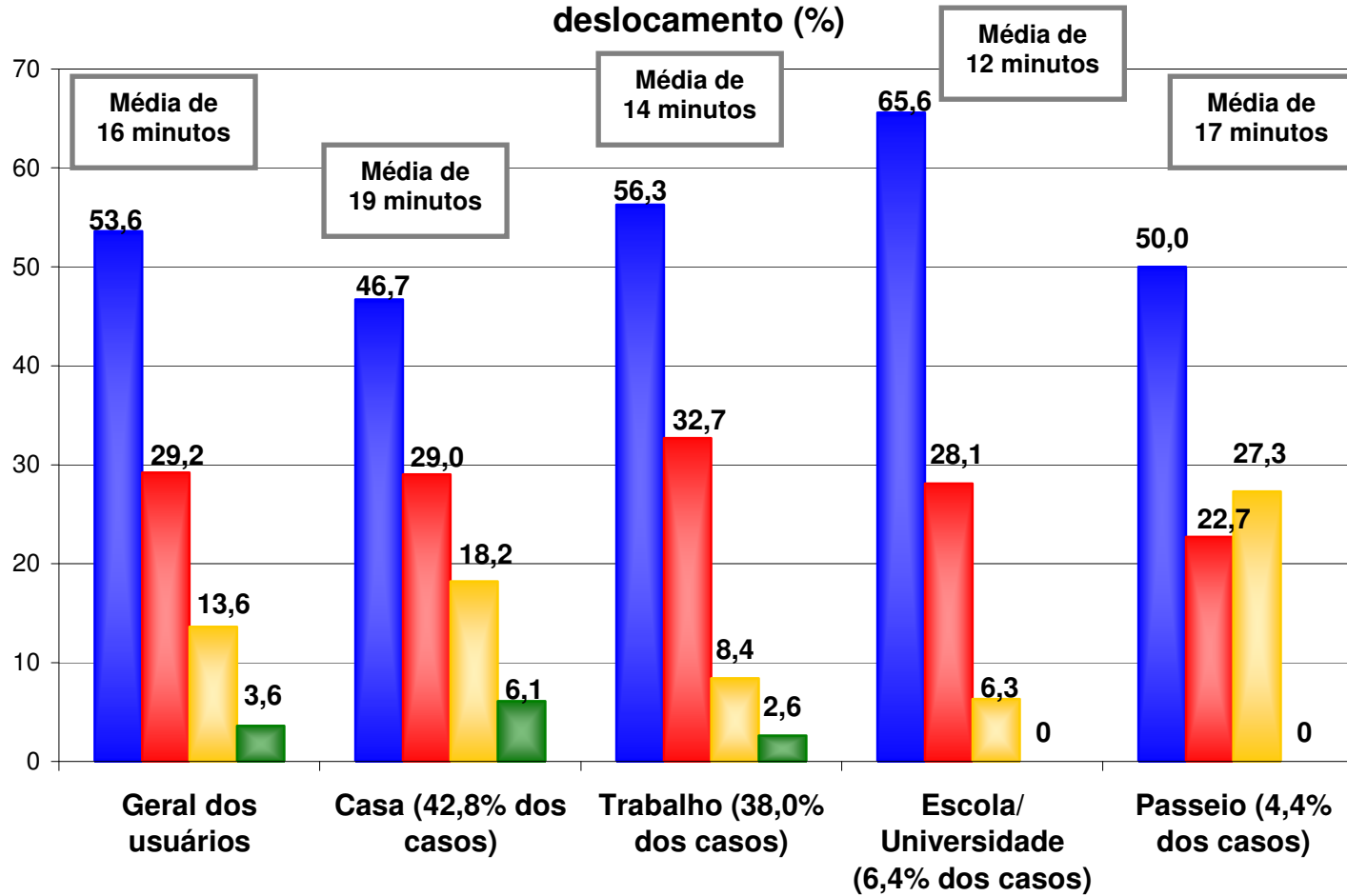
Tabela 6.1: Análise comparativa do tempo de deslocamento até a estação (%) ⁽¹⁾

Quanto tempo levou até a estação?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>		
	2008	2009	2010
Até 10 minutos	50,8	56,8	53,6
De 11 a 20 minutos	35,1	30,2	29,2
De 21 a 45 minutos	12,4	11,2	13,6
Mais de 45 minutos	1,8	1,8	3,6
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

⁽¹⁾ Não foi possível comparar dados de 2007 porque a escala intervalar era diferente da utilizadas nos anos posteriores.

Gráfico 1: Relação entre o tempo de deslocamento até a estação e a origem do deslocamento (%)

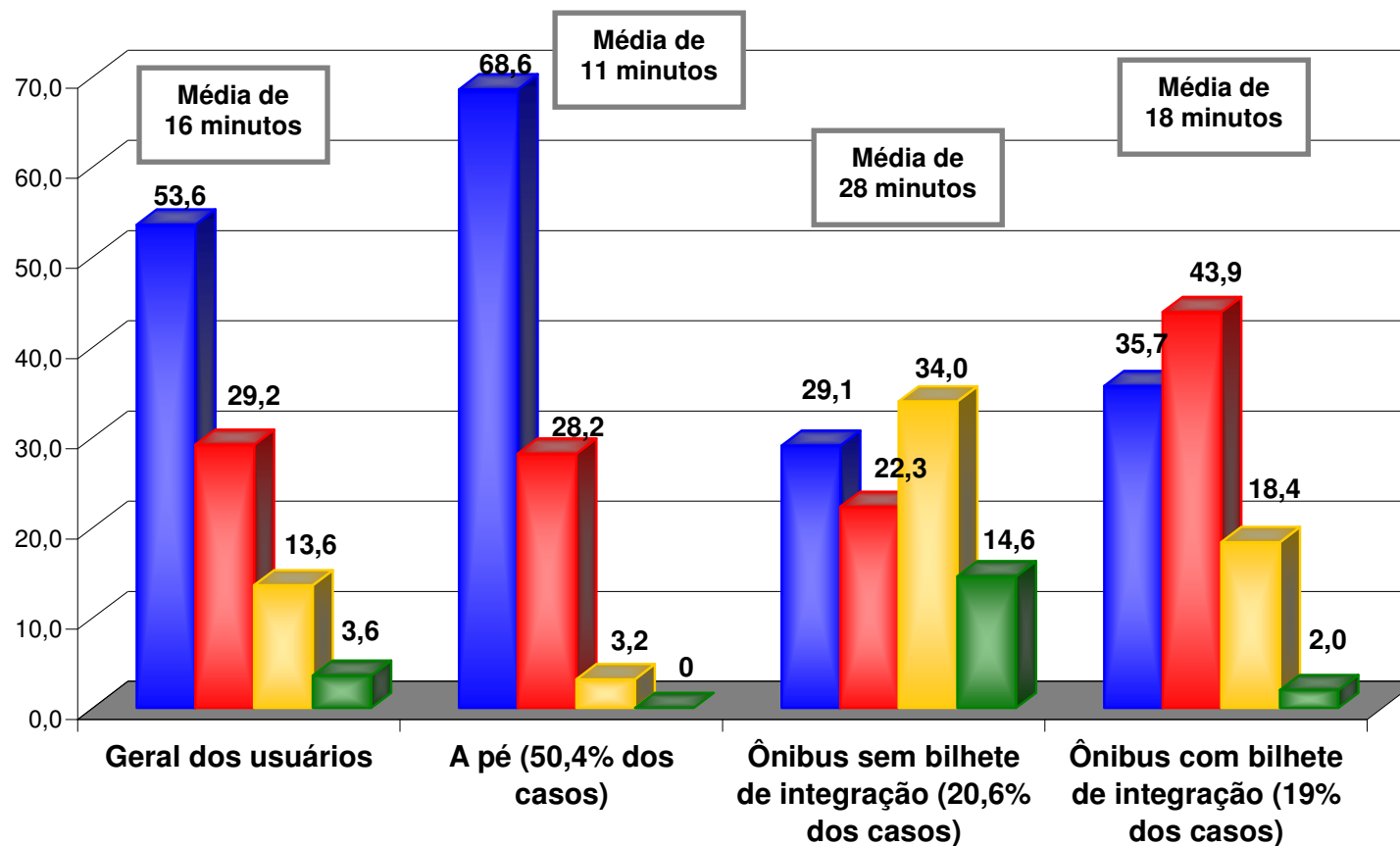


**Análise dos principais casos*

■ Até 10 minutos ■ De 11 a 20 minutos ■ De 21 a 45 minutos ■ Mais de 45 minutos

A média é de 16 minutos gastos no deslocamento até a estação, sendo que quem tem como origem a casa, leva mais tempo para chegar à estação, em média 19 minutos, ao contrário de quem vem da Escola, que leva cerca de 12 minutos até a estação de embarque.

Gráfico 2: Relação entre o tempo de deslocamento até a estação e a forma de deslocamento até a estação (%)



**Análise dos principais casos*

■ Até 10 minutos
 ■ De 11 a 20 minutos
 ■ De 21 a 45 minutos
 ■ Mais de 45 minutos

A maior média de tempo gasta no deslocamento até a estação de embarque é registrada entre os usuários que chegam até a estação com ônibus sem bilhete integração, média de 28 minutos.

DESTINO DO DESLOCAMENTO

Tabela 7: Declaração dos entrevistados sobre o destino do seu deslocamento/ local para onde estavam se direcionando (%)

Para onde está indo? Qual o destino do deslocamento?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Casa	49,0	63,1	43,6	35,3	32,7	42,9
Trabalho	28,0	18,5	32,6	44,1	36,5	26,6
Passeio	10,4	7,1	10,5	8,9	19,2	14,3
Escola/ Universidade	5,4	6,5	5,5	2,9	3,9	4,1
Consultas médicas	2,4	1,1	3,3	2,9	3,9	2,0
Compras	1,8	1,6	1,7	--	--	6,1
Serviços (bancos, outros)	1,8	1,6	2,2	--	1,9	2,0
Igreja	0,8	0,5	--	5,9	1,9	--
Fórum	0,2	--	--	--	--	2,0
Negócios	0,2	--	0,6	--	--	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

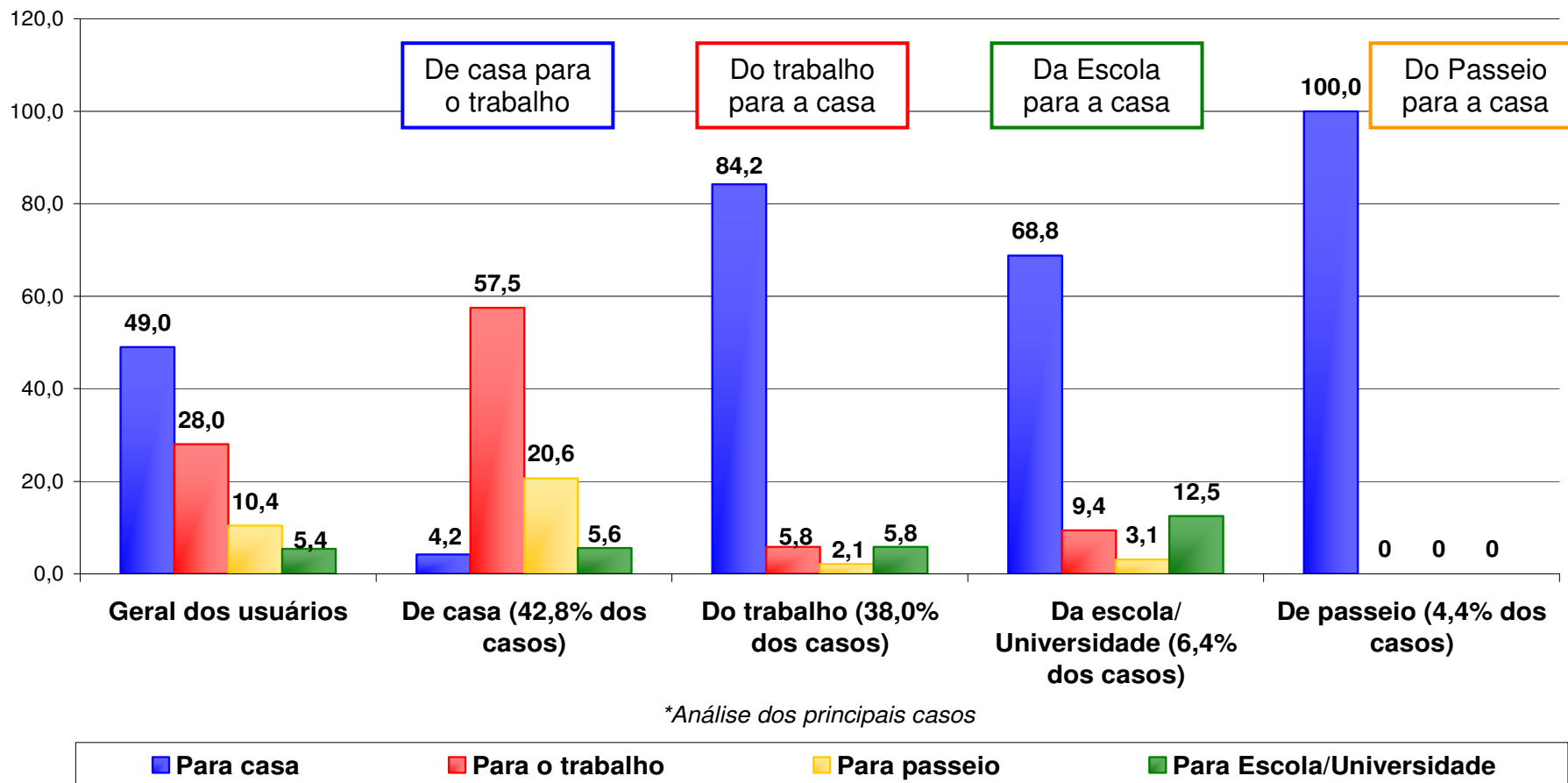
Tabela 7.1: Análise comparativa do destino do seu deslocamento/ local para onde estavam se direcionando (%)

Para onde está indo? Qual o destino do deslocamento?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Casa	37,6	50,0	37,6	49,0
Trabalho	31,0	40,0	37,0	28,0
Escola	8,0	6,2	5,2	5,4
Compras	1,6	1,6	2,8	1,8
Consultas médicas	3,4	3,0	3,0	2,4
Serviços	4,4	0,8	2,2	1,8
Passeio	13,0	8,0	12,0	10,4
Outros	1,0	0,4	0,2	1,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Casa e Trabalho permanecem como os principais destinos de deslocamento dos usuários da TRENURB.

Gráfico 3: Relação entre o local de origem do deslocamento e o local de destino do deslocamento (%)



Nota: Em alguns casos os usuários declararam a mesma origem e destino (casa para casa, trabalho para trabalho). No caso de casa para casa, são usuários que não consideram o motivo do deslocamento. No caso do trabalho para trabalho, refere-se aos casos em que os usuários possuem mais de um trabalho e utilizam a TRENURB para locomoção entre estes.

FORMA DE DESLOCAMENTO PARA COMPLETAR O PERCURSO

Tabela 8: Declaração dos entrevistados sobre a forma de deslocamento utilizada para completar o percurso (%)

Como vai completar a viagem?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
A pé	47,6	42,9	50,3	53,0	44,3	55,2
Ônibus sem bilhete de integração	21,4	16,3	22,7	23,5	36,5	18,4
Ônibus com bilhete de integração	21,4	27,7	21,0	11,8	5,8	22,4
Lotação	3,8	4,4	3,3	5,9	5,8	--
Carro	2,6	4,9	1,1	2,9	--	2,0
Carona	1,0	1,6	0,5	--	--	2,0
Táxi	1,0	1,1	--	2,9	3,8	--
Ônibus da empresa	0,8	--	1,1	--	3,8	--
Bicicleta	0,2	0,6	--	--	--	--
Moto	0,2	0,5	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 8.1: Análise comparativa da forma de deslocamento utilizada para completar o percurso (%)

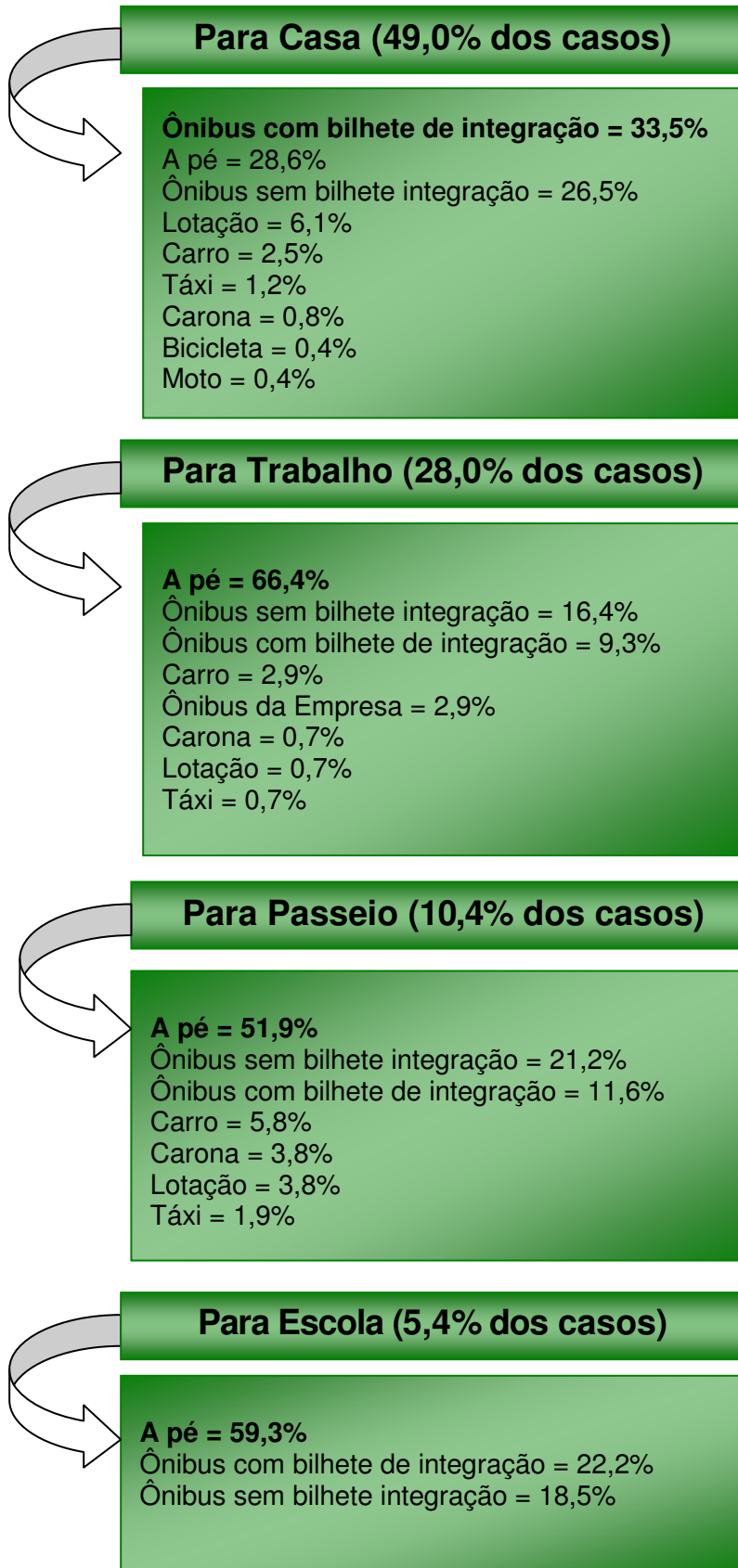
Como vai completar a viagem?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Caminhando	48,6	46,2	54,8	47,6
Ônibus *	42,2	48,4	36,4	42,8
Carro	2,2	1,2	1,8	2,6
Bicicleta	0,6	0,2	0,2	0,2
Outros **	6,4	4,0	6,8	6,8
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

* Integração e não-integração.

** Lotação, carona, táxi...

Relação entre o destino do deslocamento e a forma de deslocamento para completar o percurso



A principal forma de deslocamento para completar o percurso é "a pé", mas entre os usuários que estão se deslocando para casa, a maior parcela utiliza ônibus com bilhete integração.

TEMPO DE DESLOCAMENTO PARA COMPLETAR O PERCURSO

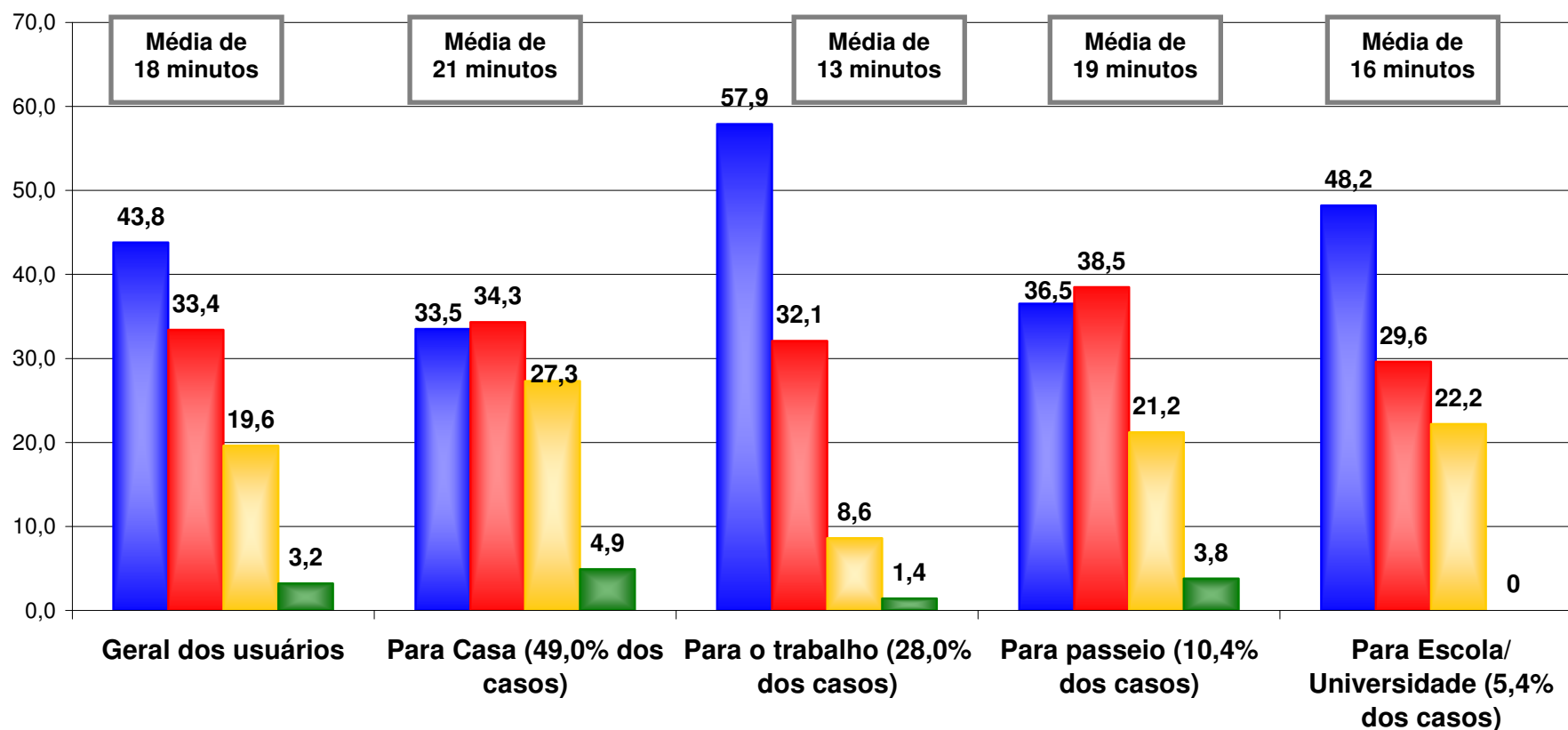
Tabela 9: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de deslocamento que levará para concluir o percurso, após o desembarque do trem (%)

Quanto tempo você levará até o destino, após o desembarque?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Até 10 minutos	43,8	46,2	40,9	44,1	42,3	46,9
De 11 a 20 minutos	33,4	29,9	37,6	35,3	30,7	32,7
De 21 a 45 minutos	19,6	20,1	19,3	17,7	21,2	18,4
Mais de 45 minutos	3,2	3,8	2,2	2,9	5,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de minutos	18	17	18	18	18	16

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Nos relatórios anteriores o tempo de deslocamento para completar o percurso foi analisado apenas na relação com a forma de deslocamento, em função disso não foi possível realizar o comparativo.

Gráfico 4: Relação entre o tempo de deslocamento para completar o percurso e o destino do deslocamento (%)

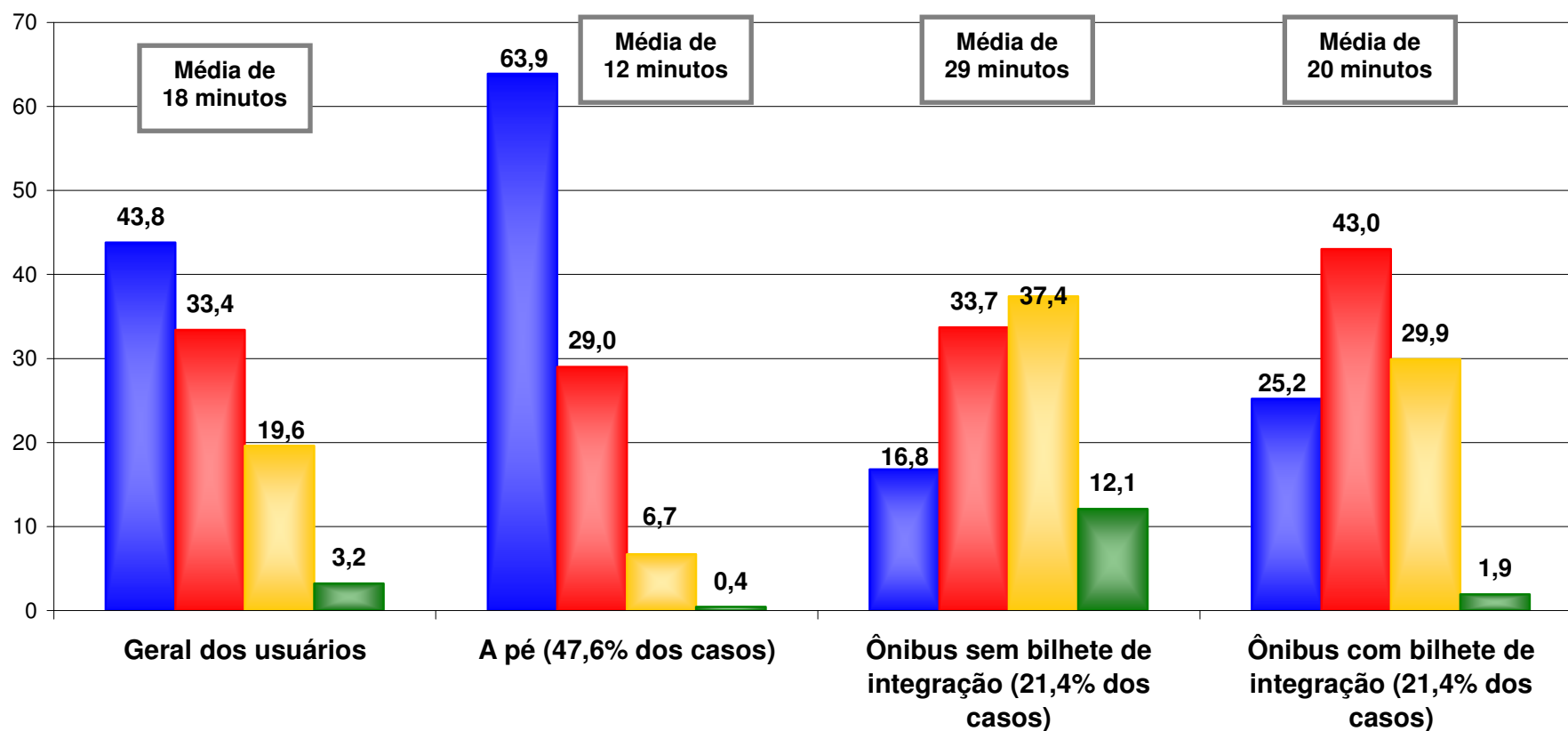


**Análise dos principais casos*

■ Até 10 minutos ■ De 11 a 20 minutos ■ De 21 a 45 minutos ■ Mais de 45 minutos

A média é de 18 minutos gastos para concluir o deslocamento após sair da estação, sendo que quem tem como destino a casa, leva mais tempo para chegar, em média 21 minutos, ao contrário de está indo para o Trabalho, que leva cerca de 13 minutos para chegar a este destino após sair da estação.

Gráfico 5: Relação entre o tempo de deslocamento para completar o percurso e a forma de deslocamento para completar o percurso (%)



**Análise dos principais casos*

■ Até 10 minutos ■ De 11 a 20 minutos ■ De 21 a 45 minutos ■ Mais de 45 minutos

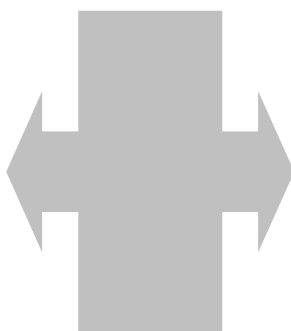
A maior média de tempo gasto para completar o deslocamento é registrada entre os usuários que concluem o percurso com ônibus sem bilhete integração, média de 29 minutos.

Análise geral dos hábitos de deslocamento

- Os usuários da TRENURB utilizam o trem em média a 10 anos;
- 67,6% dos usuários circulam no trem quase todos os dias da semana, sendo que o uso de segunda a sexta feira representa o hábito de 35,0% dos usuários.
- A utilização do trem é justificada pela rapidez do mesmo (73,6%).

Em relação a origem:

- Dos usuários que embarcam no trem 42,8% saem de casa e 38,0% saem do trabalho;
- A maioria se desloca até a estação a pé, 50,4%.
- Há 53,6% que levam até 10 minutos para chegar a estação, sendo que a média geral do tempo gasto é de 16 minutos.



Em relação ao destino:

- Dos usuários que embarcam no trem 49,0% tem como destino a sua casa e 28,0% tem como destino o trabalho;
- A maioria conclui o deslocamento após descer da estação a pé, 47,6%.
- Há 43,8% que levam até 10 minutos para completar o percurso, sendo que a média geral do tempo gasto é de 18 minutos.



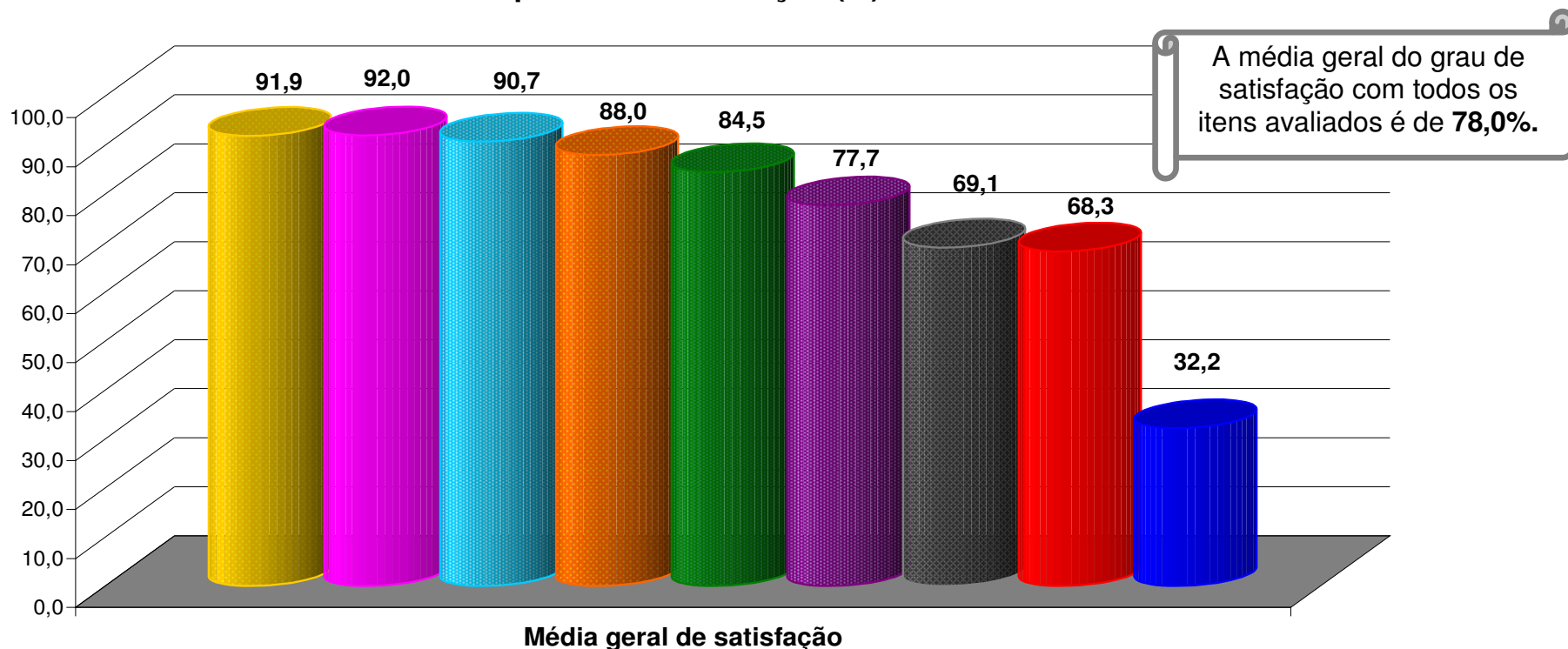
2ª bateria de dados

Nível de satisfação

Itens desta bateria de dados:

- Grau de satisfação geral com os serviços avaliados;
- Grau de satisfação em relação ao tempo de espera nos guichês;
- Grau de satisfação em relação aos funcionários;
- Grau de satisfação em relação à segurança;
- Grau de satisfação em relação ao intervalo de tempo entre os trens;
- Grau de satisfação em relação à lotação nos trens;
- Grau de satisfação em relação ao serviço de limpeza;
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura;
- Grau de satisfação em relação às instalações comerciais;
- Grau de satisfação geral com os serviços avaliados.

Gráfico 6: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários da TREN SURB, por item de avaliação (%)



- Satisfação geral declarada pelos usuários
- Limpeza
- Instalações comerciais
- Intervalo de tempo dos trens
- Lotação
- Funcionários
- Tempo de espera nos guichês
- Infraestrutura
- Segurança

Nota: O grau de satisfação dos itens funcionários, limpeza, infraestrutura e segurança foram calculados com base na média dos aspectos de cada item avaliado, por exemplo, para o cálculo do grau de satisfação da limpeza, foram analisados a satisfação com a limpeza nas estações e com a limpeza nos trens.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".

GRAU DE SATISFAÇÃO PELA MÉDIA DOS SERVIÇOS AVALIADOS

Tabela 10a: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB de uma forma geral, **análise agrupada de todos os itens avaliados (%)**

Grau de satisfação geral	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	7,5	7,8	7,0	6,9	9,8	6,2
Pouco satisfeito	13,1	13,7	13,0	12,6	11,7	13,2
Indiferente/ sem opinião	6,2	6,5	6,6	5,3	5,5	4,7
Satisfeito	63,1	62,9	63,4	63,4	60,4	65,4
Muito satisfeito	10,1	9,1	10,0	11,8	12,6	10,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Grau de satisfação	73,2	72,0	73,4	75,2	73,0	75,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 10a.1: Grau de satisfação dos usuários de uma forma geral, análise agrupada de todos os itens avaliados, excluindo-se a variável “indiferente” (%)

Grau de satisfação geral	Análise por cidade*					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	8,0	8,4	7,5	7,3	10,3	6,5
Pouco satisfeito	14,0	14,6	13,9	13,3	12,4	13,8
Satisfeito	67,3	67,3	67,9	67,0	63,9	68,6
Muito satisfeito	10,7	9,7	10,7	12,4	13,4	11,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Grau de satisfação	78,0	77,0	78,6	79,4	77,3	79,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

A tabela acima demonstra que a média de satisfação com a TRENURB agrupando todos os itens avaliados na pesquisa é de **78,0%** (*análise sem o cálculo do indiferente*), enquanto que pela declaração dos usuários a satisfação geral é de **91,9%** (pág. 89).

Observa-se que o que faz ocorrer a queda no grau de satisfação pela média dos serviços é o item “lotação nos trens” que tem um grau de satisfação de apenas 32,2%, o item “intervalo de tempo entre os trens” e “segurança”, também apresentaram grau de satisfação mais baixo que os outros itens avaliados.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS ITENS AVALIADOS NA PESQUISA

Tabela 10b: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos itens avaliados na pesquisa (%)

Análise do grau de satisfação (Satisfeito + Muito satisfeito) de todos os itens avaliados	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Iluminação nos trens	94,0	94,5	91,2	100,0	92,4	100,0
Limpeza no interior dos trens	91,2	88,1	92,3	100,0	90,4	93,9
Satisfação geral declarada	91,2	90,2	91,1	100,0	82,7	98,0
Funcionários da segurança	90,0	89,7	90,6	88,3	84,6	96,0
Limpeza nas estações	89,8	88,6	89,5	94,1	90,4	91,9
Conservação dos trens	86,4	84,8	86,7	88,3	82,7	93,9
Funcionários dos trens (piloto)	86,0	84,3	84,5	94,2	82,7	95,9
Funcionários da catraca	84,8	82,7	83,4	88,3	88,4	91,9
Comunicação visual	83,0	82,1	82,9	88,2	82,8	83,7
Instalações comerciais	80,8	83,1	79,0	85,3	75,0	81,6
Segurança no interior das estações	79,8	81,0	80,7	73,6	78,9	77,5
Escada fixa	79,4	73,4	84,5	79,4	80,7	81,6
Iluminação nas estações	78,8	78,8	76,8	79,4	78,9	85,7
Funcionários da bilheteria	77,8	72,8	81,2	76,4	76,9	85,7
Pintura	77,8	73,4	81,8	82,4	69,2	85,8
Segurança no interior dos trens	77,4	74,0	84,0	73,6	75,0	71,5
Lixeiras	75,8	77,2	77,9	73,6	78,8	61,2
Tempo de espera nos guichês	73,2	69,0	79,0	64,7	67,3	79,7
Bancos	71,2	72,3	67,4	85,3	73,1	69,4
Intervalo de tempo entre Trens	68,4	73,4	61,3	76,5	67,3	71,4
Segurança na entrada e saída das estações	59,8	58,2	57,4	53,0	67,3	71,4
Escada rolante	51,2	48,4	53,6	55,9	53,9	46,9
Segurança nas passarelas	49,4	50,5	51,9	35,3	53,8	40,8
Banheiros	49,0	48,3	44,8	64,7	51,9	53,0
Elevadores	43,6	45,1	42,0	47,1	42,3	42,9
Lotação nos trens	31,6	27,2	29,8	32,4	40,4	44,9
Média geral de todos os itens*	73,2	72,0	73,4	75,2	73,0	75,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: *Para o cálculo da satisfação geral não é considerado a questão de satisfação geral declarada pelos usuários da TRENURB.

A linha em **destaque** demarca os itens avaliados que ficaram com grau de satisfação abaixo da média geral agrupada de todos os itens.

ANÁLISE COMPARATIVA DO GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS ITENS AVALIADOS NA PESQUISA, COM E SEM A VARIÁVEL INDIFERENTE

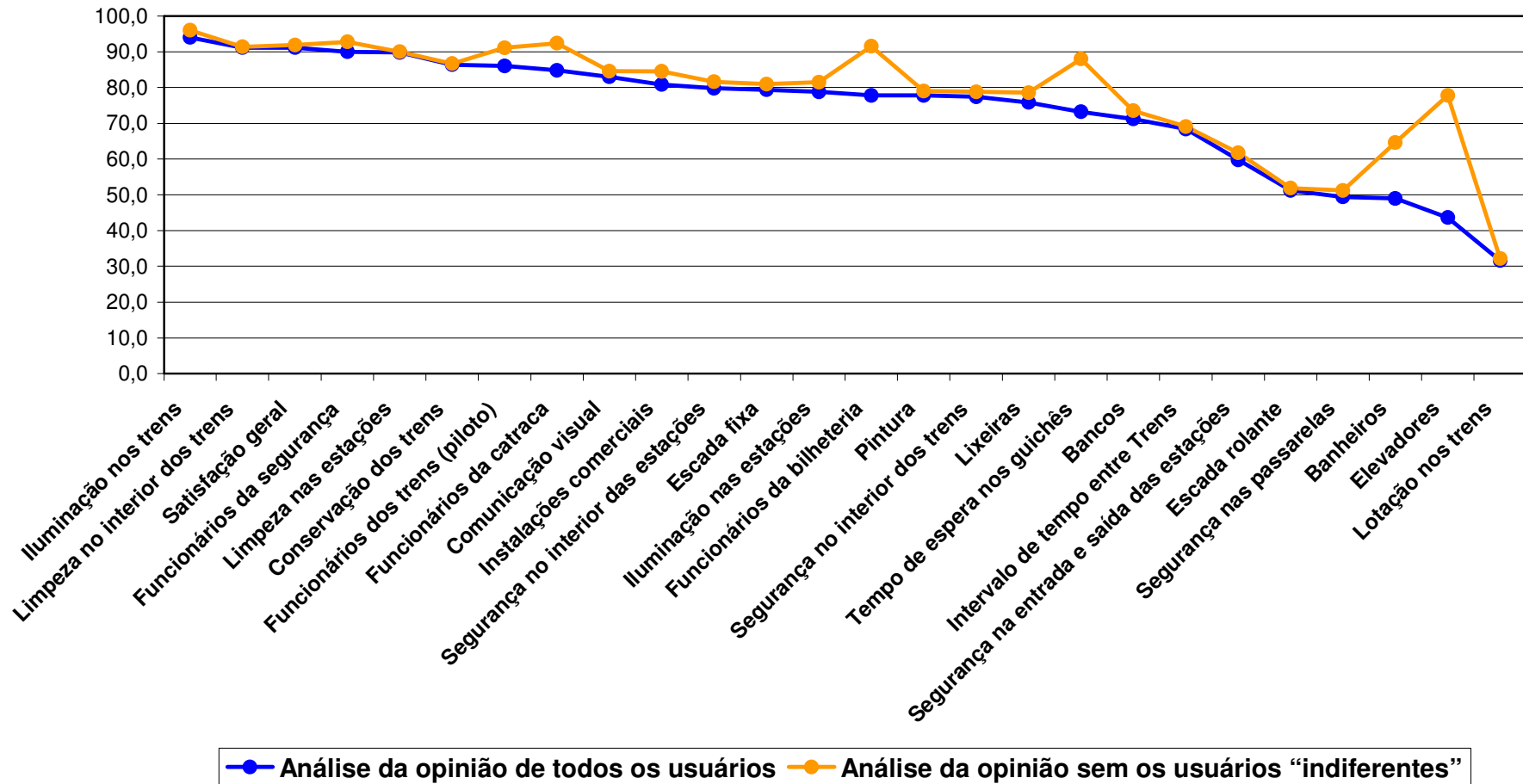
Tabela 10c: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos itens avaliados na pesquisa, comparando o geral com os dados do indiferente e excluindo da análise os dados dos usuários que se posicionaram como indiferentes (%)⁴

Análise do grau de satisfação (Satisfeito + Muito satisfeito) de todos os itens avaliados	Análise da opinião de todos os usuários	Análise da opinião sem os usuários “indiferentes”
Iluminação nos trens	94,0	96,0
Limpeza no interior dos trens	91,2	91,4
Satisfação geral declarada	91,2	91,9
Funcionários da segurança	90,0	92,8
Limpeza nas estações	89,8	90,0
Conservação dos trens	86,4	86,7
Funcionários dos trens (piloto)	86,0	91,1
Funcionários da catraca	84,8	92,4
Comunicação visual	83,0	84,6
Instalações comerciais	80,8	84,5
Segurança no interior das estações	79,8	81,6
Escada fixa	79,4	81,0
Iluminação nas estações	78,8	81,5
Funcionários da bilheteria	77,8	91,5
Pintura	77,8	79,0
Segurança no interior dos trens	77,4	78,8
Lixeiras	75,8	78,6
Tempo de espera nos guichês	73,2	88,0
Bancos	71,2	73,5
Intervalo de tempo entre Trens	68,4	69,1
Segurança na entrada e saída das estações	59,8	61,7
Escada rolante	51,2	51,9
Segurança nas passarelas	49,4	51,2
Banheiros	49,0	64,6
Elevadores	43,6	77,8
Lotação nos trens	31,6	32,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

⁴ As análises de 2010, por cidade e principais estações foram realizadas utilizando uma escala de satisfação de cinco itens (insatisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito), onde aceita-se o indiferente. Para efeito de análise evolutiva, nas tabelas comparativas apresentam-se os dados de satisfação com a exclusão do indiferente (assim, em algumas tabelas a base de dados pode variar). A análise com exclusão dos indiferentes tem sua importância tanto para análise comparativa como para compreensão dos usuários que emitem uma opinião formada (favorável ou desfavorável). A análise da tabela completa (contendo o % de indiferentes) tem sua importância para compreensão de todo o cenário, incluindo os que não têm opinião formada.

Gráfico 7: Grau de satisfação dos usuários do TRENURB em relação aos itens avaliados na pesquisa, comparando o geral com os dados do indiferente com os dados onde foram excluídos os dados dos usuários que se posicionaram como indiferentes (%)



Os itens onde mais cresce o grau de satisfação com a exclusão dos dados do indiferente são: funcionários da bilheteria, tempo de espera nos guichês, banheiros e elevadores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO TEMPO DE ESPERA NOS GUICHÊS

Tabela 10: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação ao *tempo de espera* nos guichês das estações (%)

Como você se sente em relação ao TEMPO de espera para a compra de bilhetes nos guichês das estações?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	3,2	2,7	5,0	--	1,9	2,0
Pouco satisfeito	6,8	7,1	6,1	5,9	13,5	2,0
Indiferente/ sem opinião	16,8	21,2	9,9	29,4	17,3	16,3
Satisfeito	61,2	58,1	66,8	50,0	57,7	63,4
Muito satisfeito	12,0	10,9	12,2	14,7	9,6	16,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	73,2	69,0	79,0	64,7	67,3	79,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre, Esteio e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com o tempo de espera nos guichês das estações fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 10.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *tempo de espera* nos guichês das estações (%)

Como você se sente em relação ao TEMPO de espera para a compra de bilhetes nos guichês das estações?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010*
Insatisfeito	4,0	4,5	1,5	3,8
Pouco satisfeito	8,6	11,7	11,5	8,2
Indiferente	12,2	--	--	--
Satisfeito	71,4	73,8	68,6	73,6
Muito satisfeito	3,8	9,9	18,4	14,4
Total percentual	100,0	100,0**	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	416
Grau de satisfação	75,2	83,7	87,0	88,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

** Esta coluna não soma 100,0%.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com o *tempo de espera nos guichês* das estações em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE ESPERA NOS GUICHÊS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 10.1.1: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação ao *tempo de espera* nos guichês das estações e as principais estações (%)

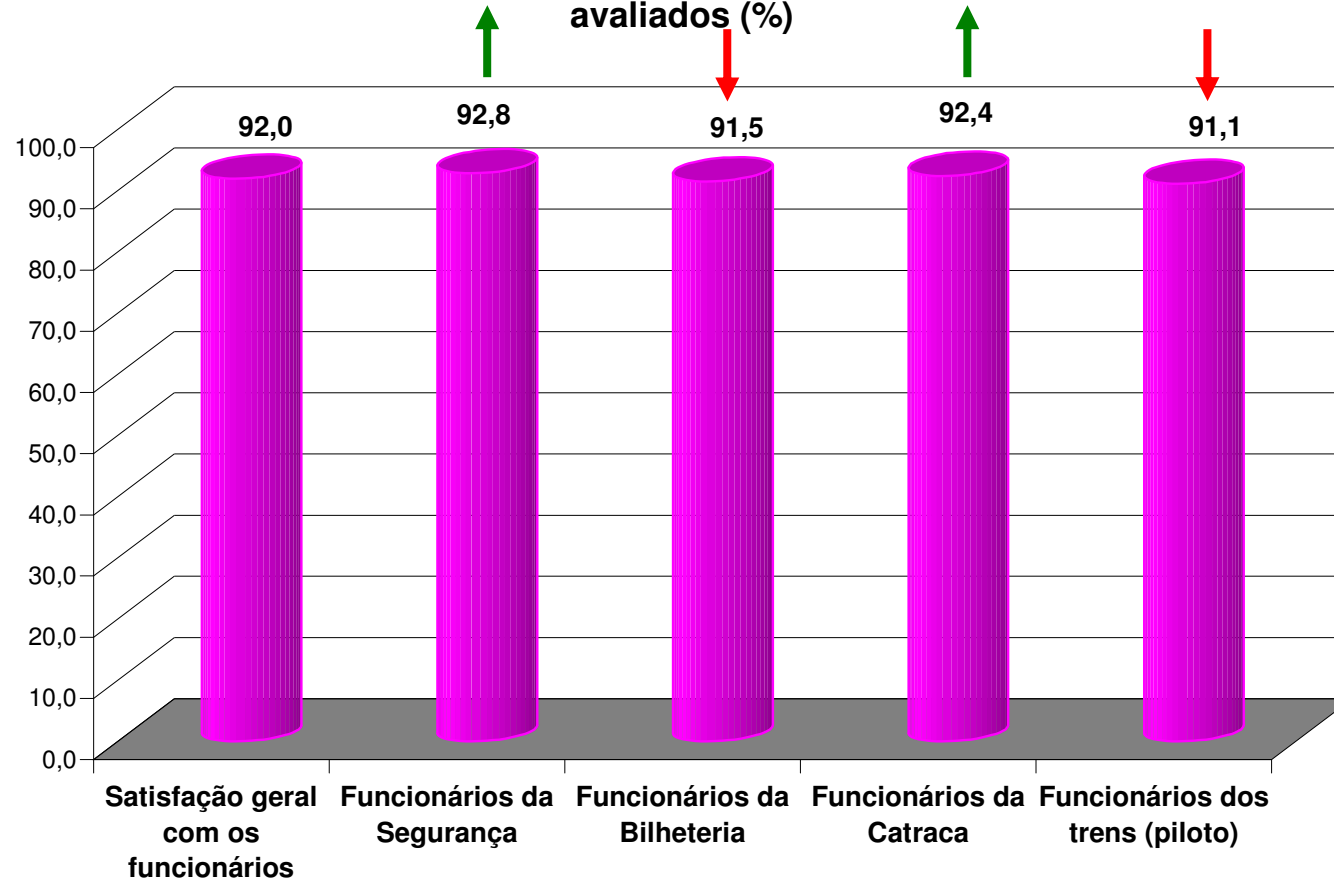
		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação ao TEMPO de espera para a compra de bilhetes nos guichês das estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	3,2	3,6	--	7,4	12,9	3,6	2,1	--	2,5	3,2
Pouco satisfeito	6,8	7,2	7,7	7,4	9,7	5,4	6,3	5,9	15,0	--
Indiferente/ sem opinião	16,8	25,3	25,6	14,8	6,5	7,1	16,6	29,4	17,5	12,9
Satisfeito	61,2	57,9	53,9	55,6	58,0	69,6	62,5	50,0	52,5	64,5
Muito satisfeito	12,0	6,0	12,8	14,8	12,9	14,3	12,5	14,7	12,5	19,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	73,2	63,9	66,7	70,4	70,9	83,9	75,0	64,7	65,0	83,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com o tempo de espera nos guichês é registrado na estação "Mercado", 63,9%. A estação "Canoas/ La Salle" e São Leopoldo" registram os maiores índices de satisfação com o tempo de espera nos guichês, 83,9% em ambas.

Gráfico 8: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários avaliados (%)



**Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito.*

A satisfação geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação aos funcionários, testados na pesquisa de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

Tabela 11.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos funcionários da segurança (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da segurança?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	2,4	2,2	1,7	2,9	5,8	2,0
Pouco satisfeito	4,6	3,8	4,4	8,8	7,7	2,0
Indiferente/ sem opinião	3,0	4,3	3,3	--	1,9	--
Satisfeito	75,4	77,2	76,2	70,6	61,5	83,7
Muito satisfeito	14,6	12,5	14,4	17,7	23,1	12,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	90,0	89,7	90,6	88,3	84,6	96,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre, Esteio e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com os funcionários da segurança fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 11.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários da segurança (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da segurança?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010*
Insatisfeito	3,2	2,7	2,4	2,5
Pouco satisfeito	6,8	5,5	7,4	4,7
Indiferente	9,8	--	--	--
Satisfeito	69,4	79,4	74,0	77,7
Muito satisfeito	10,8	12,4	16,2	15,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	485
Grau de satisfação	80,2	91,8	90,2	92,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com os funcionários da segurança em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 11.1.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos *funcionários da segurança* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação aos Funcionários da segurança?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	2,4	2,4	2,6	3,7	--	3,6	--	2,9	5,0	3,2
Pouco satisfeito	4,6	4,8	--	7,4	3,2	5,3	4,2	8,8	7,5	--
Indiferente/ sem opinião	3,0	4,8	7,7	3,7	3,2	3,6	4,2	--	2,5	--
Satisfeito	75,4	78,3	71,8	74,1	77,4	71,4	75,0	70,6	62,5	87,1
Muito satisfeito	14,6	9,7	17,9	11,1	16,2	16,1	16,6	17,7	22,5	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	90,0	88,0	89,7	85,2	93,6	87,5	91,6	88,1	85,0	96,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com os funcionários da segurança é registrado na estação "Sapucaia", 85,0% e na estação "Farrapos" 85,2%. Na estação "São Leopoldo" e estação "Niterói" registram-se os maiores índices de satisfação, 96,8% e 93,6% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

Tabela 11.2: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos funcionários da bilheteria (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da bilheteria?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	3,4	3,3	5,0	--	1,9	2,0
Pouco satisfeito	3,8	3,8	2,8	5,9	5,8	4,1
Indiferente/ sem opinião	15,0	20,1	11,0	17,6	15,4	8,2
Satisfeito	65,2	59,8	68,0	67,7	69,2	69,4
Muito satisfeito	12,6	13,0	13,2	8,8	7,7	16,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	77,8	72,8	81,2	76,4	76,9	85,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre, Esteio e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com os funcionários da bilheteria fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 11.2.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários da bilheteria (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da bilheteria?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	3,0	1,4	4,0
Pouco satisfeito	8,3	6,7	4,5
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	76,8	77,3	76,7
Muito satisfeito	11,9	14,5	14,8
Total percentual	100,0	100,0**	100,0
Total de casos	502	500	425
Grau de satisfação	88,7	91,8	91,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa realizada em 2007.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

** Esta coluna não soma 100,0%.

Registrou-se que houve uma pequena queda (0,3%) no grau de satisfação dos usuários com os funcionários da bilheteria em relação à pesquisa de 2009.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 11.2.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos *funcionários da bilheteria* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação aos Funcionários da bilheteria?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	3,4	1,2	5,1	3,7	6,5	3,6	6,3	--	2,5	3,2
Pouco satisfeito	3,8	4,8	2,6	3,7	3,2	7,1	--	5,9	5,0	3,2
Indiferente/ sem opinião	15,0	21,7	25,6	18,5	16,1	5,4	18,7	17,7	15,0	3,2
Satisfeito	65,2	60,2	51,3	59,3	58,1	66,1	64,6	67,6	67,5	74,2
Muito satisfeito	12,6	12,1	15,4	14,8	16,1	17,8	10,4	8,8	10,0	16,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	77,8	72,3	66,7	74,1	74,2	83,9	75,0	76,4	77,5	90,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com os funcionários da bilheteria é registrado na estação "Rodoviária", 66,7% e na estação "Mercado", 72,3%. Na estação "Canoas/ La Salle" e estação "São Leopoldo" registram-se os maiores índices de satisfação, 83,9% e 90,4% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA CATRACA

Tabela 11.3: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação aos funcionários da catraca (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da catraca?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	1,2	1,6	1,1	2,9	--	--
Pouco satisfeito	5,8	8,1	6,1	--	3,9	2,0
Indiferente/ sem opinião	8,2	7,6	9,4	8,8	7,7	6,1
Satisfeito	70,8	70,7	68,5	73,6	69,2	79,6
Muito satisfeito	14,0	12,0	14,9	14,7	19,2	12,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	84,8	82,7	83,4	88,3	88,4	91,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Canoas, o grau de satisfação com os funcionários da catraca fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 11.3.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários da catraca (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da catraca?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	2,0	2,4	1,3
Pouco satisfeito	6,2	6,6	6,3
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	78,5	75,8	77,1
Muito satisfeito	13,3	15,2	15,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	459
Grau de satisfação	91,8	91,0	92,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com os funcionários da catraca em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA CATRACA X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 11.3.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos *funcionários da catraca* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação aos Funcionários da catraca?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	1,2	--	2,6	3,7	3,2	1,8	--	2,9	--	--
Pouco satisfeito	5,8	4,8	12,8	11,1	--	7,1	8,3	--	5,0	3,2
Indiferente/ sem opinião	8,2	8,5	10,3	3,7	16,1	7,1	12,5	8,8	7,5	6,5
Satisfeito	70,8	74,7	56,4	70,4	61,3	66,1	66,7	73,6	67,5	80,6
Muito satisfeito	14,0	12,0	17,9	11,1	19,4	17,9	12,5	14,7	20,0	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	84,8	86,7	74,3	81,5	80,7	84,0	79,2	88,3	87,5	90,3

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com os funcionários da catraca é registrado na estação "Rodoviária", 74,3% e na estação "Mathias Velho", 79,2%. Na estação "Esteio" e estação "São Leopoldo" registram-se os maiores índices de satisfação, 88,3% e 90,3% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)

Tabela 11.4: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos funcionários dos trens (piloto) (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários dos trens (piloto)?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	2,0	2,2	1,1	2,9	5,8	--
Pouco satisfeito	6,4	8,1	6,6	2,9	3,8	4,1
Indiferente/ sem opinião	5,6	5,4	7,8	--	7,7	--
Satisfeito	69,6	68,5	68,5	79,5	65,4	75,5
Muito satisfeito	16,4	15,8	16,0	14,7	17,3	20,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	86,0	84,3	84,5	94,2	82,7	95,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre, Canoas e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com os funcionários dos trens (pilotos) fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 11.4.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários dos trens (piloto) (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários dos trens (piloto)?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	1,4	0,4	2,1
Pouco satisfeito	5,8	6,2	6,8
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	77,9	76,2	73,7
Muito satisfeito	14,9	16,8	17,4
Total percentual	100,0	100,0**	100,0
Total de casos	502	500	472
Grau de satisfação	92,8	93,0	91,1

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa realizada em 2007.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

** Esta coluna não soma 100,0%.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com os funcionários dos trens (pilotos) das em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO) X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 11.4.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TREN SURB em relação aos *funcionários dos trens (piloto)* e as principais estações (%)

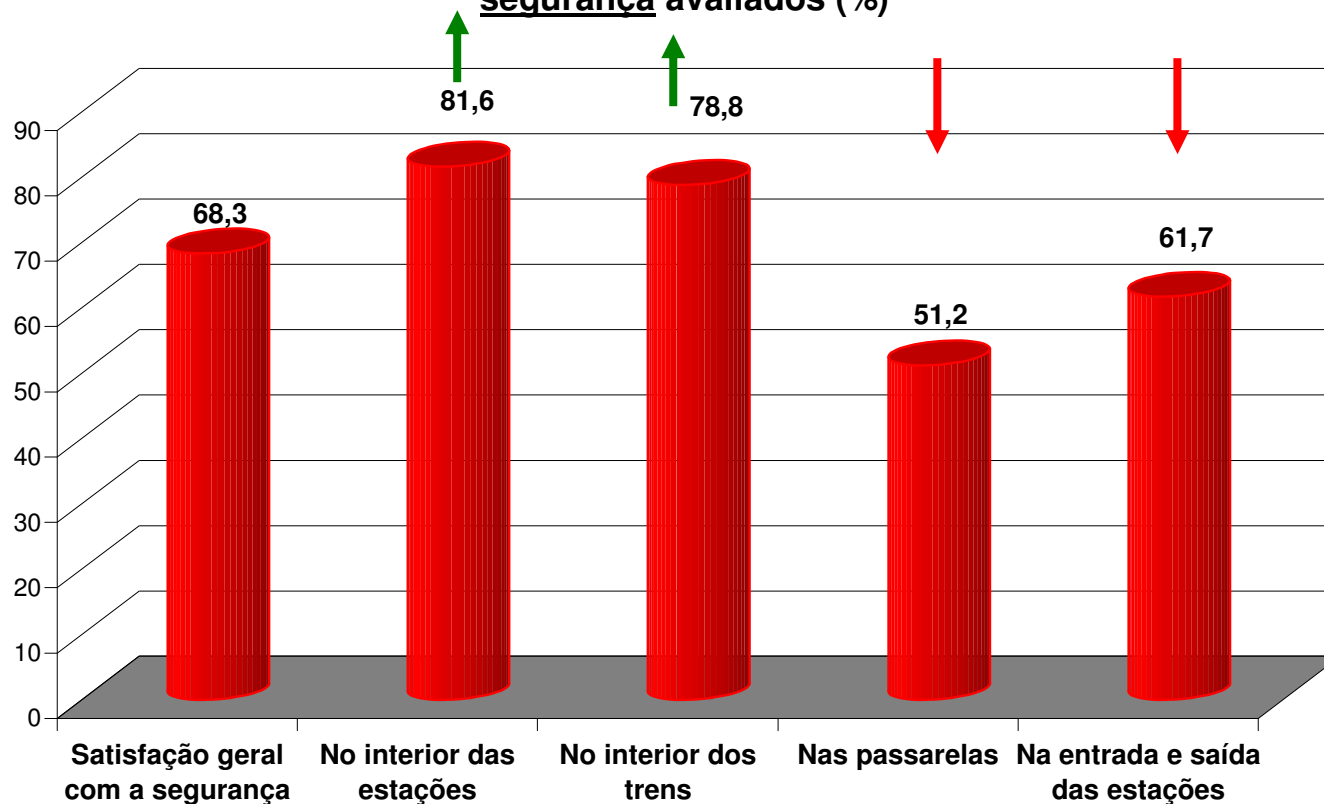
		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação aos Funcionários dos trens (piloto)?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	2,0	--	--	3,7	3,2	--	--	2,9	2,5	--
Pouco satisfeito	6,4	3,6	10,3	22,2	12,9	1,8	4,2	2,9	5,0	--
Indiferente/ sem opinião	5,6	4,8	12,8	--	9,7	5,4	6,3	--	7,5	--
Satisfeito	69,6	73,5	64,1	55,6	58,1	73,2	72,9	79,5	65,0	74,2
Muito satisfeito	16,4	18,1	12,8	18,5	16,1	19,6	16,6	14,7	20,0	25,8
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	86,0	91,6	76,9	74,1	74,2	92,8	89,5	94,2	85,0	100,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com os funcionários dos trens (pilotos) é registrado na estação "Farrapos", 74,1% e na estação "Niterói", 74,2%. Na estação "Canoas/ La Salle" e estação "Esteio" registram-se os maiores índices de satisfação, 92,8% e 94,2% respectivamente. Na estação "São Leopoldo" o grau de satisfação é de 100,0%.

Gráfico 9: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de segurança avaliados (%)



Os menores graus de satisfação em relação a segurança são registrados na **área externa às estações**. Conforme gráfico 9, os usuários estão menos satisfeitos com a segurança nas passarelas e na entrada e saídas das estações.

*Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito.

A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação a segurança, testados na pesquisa de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES

Tabela 12.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à segurança no interior das estações (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	4,8	4,3	4,4	2,9	9,6	4,1
Pouco satisfeito	13,2	12,5	12,7	20,6	7,7	18,4
Indiferente/ sem opinião	2,2	2,2	2,2	2,9	3,8	--
Satisfeito	61,0	63,6	64,7	41,2	57,7	55,1
Muito satisfeito	18,8	17,4	16,0	32,4	21,2	22,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	79,8	81,0	80,7	73,6	78,9	77,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Esteio, Sapucaia do Sul e São Leopoldo, o grau de satisfação com a segurança no interior das estações fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 12.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à segurança no interior das estações (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007*	2008	2009	2010***
Insatisfeito	9,8	4,6	4,4	4,9
Pouco satisfeito	16,2	10,6	16,4	13,5
Indiferente	7,4	--	--	--
Satisfeito	62,6	70,1	63,2	62,4
Muito satisfeito	4,0	14,7	16,0	19,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	489
Grau de satisfação	66,6	84,9**	79,2	81,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Em 2007 os entrevistados foram questionados sobre violência e acidentes no interior das estações. Para esta análise foram considerados apenas os dados relativos a violência.

** Dado diferente do somatório (84,8). Foi mantido em função do relatório original de 2008.

*** Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com a segurança no interior das estações em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 12.1.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *segurança no interior das estações* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	4,8	2,4	2,6	7,4	--	7,1	6,3	2,9	7,5	6,5
Pouco satisfeito	13,2	9,6	23,1	7,4	16,1	7,1	12,5	20,6	10,0	16,1
Indiferente/ sem opinião	2,2	2,4	--	3,7	6,5	1,8	--	2,9	2,5	--
Satisfeito	61,0	62,7	56,4	66,7	51,6	66,1	66,7	41,2	57,5	54,8
Muito satisfeito	18,8	22,9	17,9	14,8	25,8	17,9	14,5	32,4	22,5	22,6
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	79,8	85,6	74,3	81,5	77,4	84,0	81,2	73,6	80,0	77,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a *segurança no interior das estações* é registrado na estação "Rodoviária", 74,3% e na estação "Esteio", 73,6%. Na estação "Mercado" e na estação "Canoas/ La Salle" registram-se os maiores índices de satisfação, 85,6% e 84,0% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 12.2: Grau de satisfação dos usuários da TREN SURB em relação à *segurança no interior dos trens* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens ?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	4,8	6,5	2,8	2,9	9,6	2,0
Pouco satisfeito	16,0	17,9	12,1	20,6	9,6	26,5
Indiferente/ sem opinião	1,8	1,6	1,1	2,9	5,8	--
Satisfeito	59,6	59,3	66,9	50,0	51,9	49,0
Muito satisfeito	17,8	14,7	17,1	23,6	23,1	22,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	77,4	74,0	84,0	73,6	75,0	71,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre, Esteio, Sapucaia do Sul e São Leopoldo, o grau de satisfação com a segurança no interior dos trens fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 12.2.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *segurança no interior dos trens* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens ?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007*	2008	2009	2010**
Insatisfeito	8,2	4,0	3,2	4,9
Pouco satisfeito	13,4	9,2	13,2	16,3
Indiferente	7,2	--	--	--
Satisfeito	66,8	71,1	69,4	60,7
Muito satisfeito	4,4	15,7	14,2	18,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	491
Grau de satisfação	71,2	86,9	83,6	78,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Em 2007 os entrevistados foram questionados sobre violência e acidentes no interior dos trens. Para esta análise foram considerados apenas os dados sobre violência.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com o *segurança no interior dos trens* das estações em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 12.2.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TREN SURB em relação à *segurança no interior dos trens* e as principais estações (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens?	Análise por estação ⁽¹⁾									
	Geral dos usuários	Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
		Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	4,8	4,8	2,6	14,8	--	7,2	2,1	2,9	7,5	3,2
Pouco satisfeito	16,0	20,5	25,6	11,1	12,9	10,7	14,5	20,6	10,0	19,4
Indiferente/ sem opinião	1,8	1,2	--	--	3,2	1,8	--	2,9	5,0	--
Satisfeito	59,6	55,4	56,4	59,3	64,5	58,9	66,7	50,0	55,0	54,8
Muito satisfeito	17,8	18,1	15,4	14,8	19,4	21,4	16,7	23,6	22,5	22,6
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	38	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	77,4	73,5	71,8	74,1	83,9	80,3	83,4	73,6	77,5	77,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com *segurança no interior dos trens* é registrado na estação "Rodoviária", 71,8%, na estação "Mercado", 73,5% e na estação "Esteio", 73,6%. Na estação "Niterói" e na estação "Mathias Velho" registram-se os maiores índices de satisfação, 83,9% e 83,4% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NAS PASSARELAS

Tabela 12.3: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *segurança nas passarelas* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos nas passarelas?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	14,2	13,6	12,2	20,6	13,5	20,4
Pouco satisfeito	33,0	31,5	33,1	44,1	28,9	34,7
Indiferente/ sem opinião	3,4	4,4	2,8	--	3,8	4,1
Satisfeito	42,0	42,9	45,3	29,4	42,3	34,7
Muito satisfeito	7,4	7,6	6,6	5,9	11,5	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	49,4	50,5	51,9	35,3	53,8	40,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas nas cidades de Esteio e São Leopoldo, o grau de satisfação com a segurança nas passarelas fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 12.3.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *segurança nas passarelas* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos nas passarelas?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	14,7	14,4	14,7
Pouco satisfeito	28,9	25,0	34,1
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	47,9	52,8	43,5
Muito satisfeito	8,5	7,8	7,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	483
Grau de satisfação	56,4	60,6	51,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Em 2007 a questão contemplava violência nas passarelas e entrada e saída das estações, por isso não foi possível realizar o comparativo.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a *segurança nas passarelas* em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NAS PASSARELAS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 12.3.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *segurança nas passarelas* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos nas passarelas?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	14,2	12,1	7,7	14,8	16,1	8,9	8,3	20,6	12,5	12,9
Pouco satisfeito	33,0	34,9	33,3	14,8	35,5	33,9	35,4	44,1	25,0	41,9
Indiferente/ sem opinião	3,4	3,6	5,1	7,4	3,2	1,8	--	--	2,5	6,5
Satisfeito	42,0	39,8	46,2	51,9	38,7	46,5	50,0	29,4	47,5	35,5
Muito satisfeito	7,4	9,6	7,7	11,1	6,5	8,9	6,3	5,9	12,5	3,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	49,4	49,4	53,9	63,0	45,2	55,4	56,3	35,3	60,0	38,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a segurança nas passarelas é registrado na estação "Esteio", 35,3% e na estação "São Leopoldo", 38,7%. Na estação "Farrapos" e na estação "Sapucaia" registram-se os maiores índices de satisfação, 63,0% e 60,0% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NA ENTRADA E SAÍDA DAS ESTAÇÕES

Tabela 12.4: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à segurança nas entradas e saídas da estação (%)

Como você se sente em relação à segurança... na entrada e saída das estações?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	11,0	12,5	9,9	17,6	9,6	6,1
Pouco satisfeito	26,2	25,0	29,9	23,5	23,1	22,5
Indiferente/ sem opinião	3,0	4,3	2,8	5,9	--	--
Satisfeito	51,2	50,6	50,8	47,1	50,0	59,2
Muito satisfeito	8,6	7,6	6,6	5,9	17,3	12,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	59,8	58,2	57,4	53,0	67,3	71,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre, Canoas e Esteio, o grau de satisfação com a segurança nas entradas e saídas das estações fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 12.4.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à segurança nas entradas e saídas da estação (%)

Como você se sente em relação à segurança... na entrada e saída das estações?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010***
Insatisfeito	10,8	9,6	11,3
Pouco satisfeito	23,7	20,8	27,0
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	57,2	59,2	52,8
Muito satisfeito	8,4	10,4	8,9
Total percentual	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	502	500	485
Grau de satisfação	65,5**	69,6	61,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Em 2007 a questão contemplava violência nas passarelas e entrada e saída das estações, por isso não foi possível realizar o comparativo.

* Esta coluna não soma 100,0%.

** Dado diferente do somatório (65,6). Foi mantido em função do relatório original de 2008.

*** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a segurança na entrada e saída das estações em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A SEGURANÇA NA ENTRADA E SAÍDA DAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 12.4.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *segurança nas entradas e saídas da estação* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à segurança.... na entrada e saída das estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	11,0	10,9	5,1	18,5	19,3	8,9	4,2	17,6	12,5	3,2
Pouco satisfeito	26,2	25,3	33,4	25,9	25,8	25,0	33,3	23,5	22,5	22,6
Indiferente/ sem opinião	3,0	4,8	5,1	3,7	--	1,8	2,1	5,9	--	--
Satisfeito	51,2	51,8	43,6	44,5	48,4	57,2	52,1	47,1	47,5	64,5
Muito satisfeito	8,6	7,2	12,8	7,4	6,5	7,1	8,3	5,9	17,5	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	59,8	59,0	56,4	51,9	54,9	64,3	60,4	53,0	65,0	74,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a segurança na entrada e saída das estações é registrado na estação "Farrapos", 51,9% e na estação "Esteio", 53,0%. Na estação "Sapucaia" e na estação "São Leopoldo" registram-se os maiores índices de satisfação, 65,0% e 74,2% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO INTERVALO DE TEMPO DOS TRENS

Tabela 13: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação ao *intervalo de tempo* dos trens (%)

Como você se sente em relação ao intervalo de tempo entre Trens?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	8,2	5,4	11,6	2,9	11,5	6,1
Pouco satisfeito	22,4	20,1	25,4	20,6	21,2	22,5
Indiferente/ sem opinião	1,0	1,1	1,7	--	--	--
Satisfeito	61,4	62,5	58,0	67,7	61,5	65,3
Muito satisfeito	7,0	10,9	3,3	8,8	5,8	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	68,4	73,4	61,3	76,5	67,3	71,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Canoas e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com o intervalo de tempo entre os trens fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 13.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *intervalo de tempo* dos trens (%)

Como você se sente em relação ao intervalo de tempo entre Trens?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010**
Insatisfeito	3,8	8,4	5,4	8,3
Pouco satisfeito	15,6	19,5	16,0	22,6
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	69,4	61,4	64,8	62,0
Muito satisfeito	11,2	10,8	13,8	7,1
Total percentual	100,0	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	495
Grau de satisfação	80,6	72,2	78,6	69,1

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Esta coluna não soma 100,0%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com o *intervalo de tempo entre os trens* em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO INTERVALO DE TEMPO DOS TRENS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 13.1.1: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação ao *intervalo de tempo* dos trens e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação ao intervalo de tempo entre Trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	8,2	2,4	2,6	14,8	22,6	10,7	4,2	2,9	10,0	3,2
Pouco satisfeito	22,4	15,7	17,9	33,3	25,8	26,8	29,1	20,6	25,0	25,8
Indiferente/ sem opinião	1,0	--	5,1	--	--	3,6	--	--	--	--
Satisfeito	61,4	68,7	61,6	44,5	51,6	55,3	62,5	67,7	60,0	64,5
Muito satisfeito	7,0	13,2	12,8	7,4	--	3,6	4,2	8,8	5,0	6,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	68,4	81,9	74,4	51,9	51,6	58,9	66,7	76,5	65,0	71,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com intervalo de tempo dos trens é registrado na estação "Farrapos", 51,9% e na estação "Niterói", 51,6%. Na estação "Mercado" e na estação "Esteio" registram-se os maiores índices de satisfação, 81,9% e 76,5% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LOTAÇÃO NOS TRENS

Tabela 14: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *lotação* nos trens (%)

Como você se sente em relação à LOTAÇÃO nos trens?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	41,4	48,4	41,4	32,4	38,5	24,5
Pouco satisfeito	25,2	23,9	24,9	32,4	21,1	30,6
Indiferente/ sem opinião	1,8	0,5	3,9	2,8	--	--
Satisfeito	30,2	25,0	29,8	32,4	38,5	40,8
Muito satisfeito	1,4	2,2	--	--	1,9	4,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	31,6	27,2	29,8	32,4	40,4	44,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Canoas, o grau de satisfação com a lotação nos trens fica abaixo da média geral da pesquisa. Este foi o item que obteve menor grau de satisfação entre todos os avaliados na pesquisa de 2010.

Tabela 14.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *lotação* nos trens (%)

Como você se sente em relação a LOTAÇÃO nos trens?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	33,1	28,6	42,1
Pouco satisfeito	23,2	35,8	25,7
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	38,5	31,0	30,8
Muito satisfeito	5,2	4,6	1,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	491
Grau de satisfação	43,7	35,6	32,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa realizada em 2007.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a *lotação* nos trens em relação às pesquisas anteriores. A satisfação com este item vem diminuindo ao longo dos anos, denotando em 2010 apenas 1/3 dos usuários como satisfeitos.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A LOTAÇÃO NOS TRENS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 14.1.1: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *lotação* nos trens e as principais estações (%)

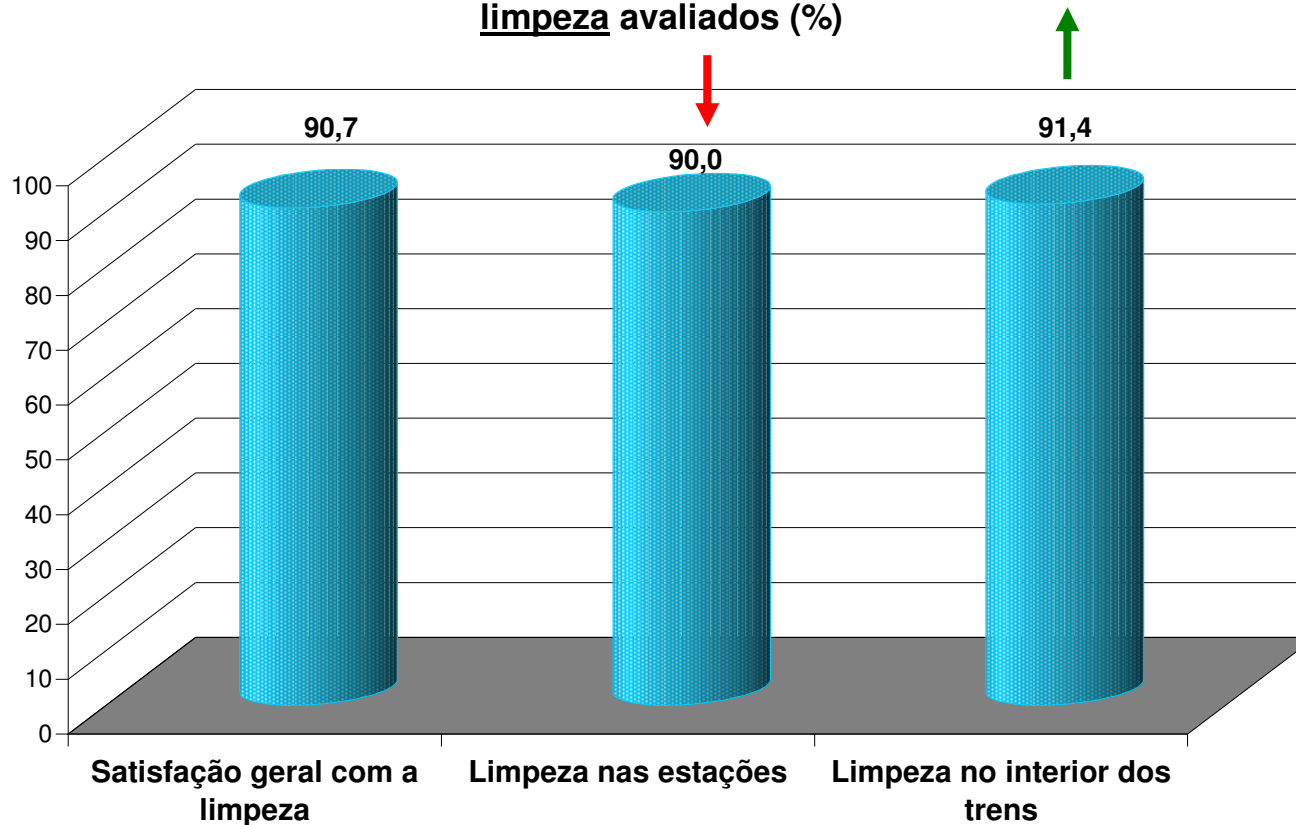
		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação a LOTAÇÃO nos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	41,4	48,2	53,9	44,5	48,4	50,0	31,3	32,4	37,5	22,6
Pouco satisfeito	25,2	25,3	12,8	29,6	25,8	17,8	39,5	32,4	22,5	32,2
Indiferente/ sem opinião	1,8	1,2	--	--	3,2	1,8	2,1	2,8	--	--
Satisfeito	30,2	22,9	28,2	25,9	22,6	30,4	27,1	32,4	37,5	38,7
Muito satisfeito	1,4	2,4	5,1	--	--	--	--	--	2,5	6,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	31,6	25,3	33,3	25,9	22,6	30,4	27,1	32,4	40,0	45,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a *lotação nos trens* é registrado na estação “Mercado”, 25,3% e na estação “Niterói”, 22,6%. Na estação “Sapucaia” e na estação “São Leopoldo” registram-se os maiores índices de satisfação, 40,0% e 45,2% respectivamente.

Gráfico 10: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos serviços de limpeza avaliados (%)



**Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito.
A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação a limpeza, testados na pesquisa de 2010.*

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NAS ESTAÇÕES

Tabela 15.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação ao *serviço de limpeza nas estações* (%)

Como você se sente em relação ao serviço limpeza nas estações?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	2,2	1,6	1,7	--	7,7	2,0
Pouco satisfeito	7,8	9,2	8,8	5,9	1,9	6,1
Indiferente/ sem opinião	0,2	0,6	--	--	--	--
Satisfeito	78,0	79,4	76,2	79,4	73,1	83,7
Muito satisfeito	11,8	9,2	13,3	14,7	17,3	8,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	89,8	88,6	89,5	94,1	90,4	91,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Esteio, o grau de satisfação com a limpeza nas estações fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 15.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *serviço de limpeza nas estações* (%)

Como você se sente em relação ao serviço limpeza nas estações?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010**
Insatisfeito	0,2	0,8	1,0	2,2
Pouco satisfeito	4,0	4,6	8,4	7,8
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	79,8	79,3	72,6	78,2
Muito satisfeito	15,8	15,3	18,0	11,8
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	499
Grau de satisfação	95,6	94,6	90,6	90,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Esta coluna não soma 100%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma pequena queda no grau de satisfação dos usuários com a *limpeza nas estações* em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 15.1.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação ao *serviço de limpeza nas estações* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação ao serviço limpeza nas estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	2,2	2,4	--	--	--	1,8	4,1	--	7,5	--
Pouco satisfeito	7,8	8,4	12,8	14,8	16,1	8,9	--	5,9	2,5	6,4
Indiferente/ sem opinião	0,2	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Satisfeito	78,0	80,8	76,9	74,1	71,0	76,8	77,1	79,4	72,5	83,9
Muito satisfeito	11,8	8,4	10,3	11,1	12,9	12,5	18,8	14,7	17,5	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	89,8	89,2	87,2	85,2	83,9	89,3	95,9	94,1	90,0	93,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a limpeza nas estações é registrado na estação "Niterói", 83,9% e na estação "Farrapos", 85,2%. Na estação "Mathias Velho" e na estação "Esteio" registram-se os maiores índices de satisfação, 95,9% e 94,1% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 15.2: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação ao *serviço de limpeza* no interior dos trens (%)

E como você se sente em relação ao serviço limpeza no interior dos trens?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	1,2	1,1	1,1	--	3,8	--
Pouco satisfeito	7,4	10,3	6,6	--	5,8	6,1
Indiferente/ sem opinião	0,2	0,5	--	--	--	--
Satisfeito	77,8	76,1	78,5	79,4	73,1	85,7
Muito satisfeito	13,4	12,0	13,8	20,6	17,3	8,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	91,2	88,1	92,3	100,0	90,4	93,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com a limpeza no interior dos trens fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 15.2.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *serviço de limpeza* no interior dos trens (%)

E como você se sente em relação ao serviço limpeza no interior dos trens?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010**
Insatisfeito	0,6	0,4	1,6	1,2
Pouco satisfeito	3,8	2,8	6,4	7,4
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	79,6	79,3	74,6	78,0
Muito satisfeito	15,8	17,5	17,4	13,4
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	499
Grau de satisfação	95,4	96,8	92,0	91,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Esta coluna não soma 100%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a *limpeza no interior dos trens* em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 15.2.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação ao *serviço de limpeza* no interior dos trens e as principais estações (%)

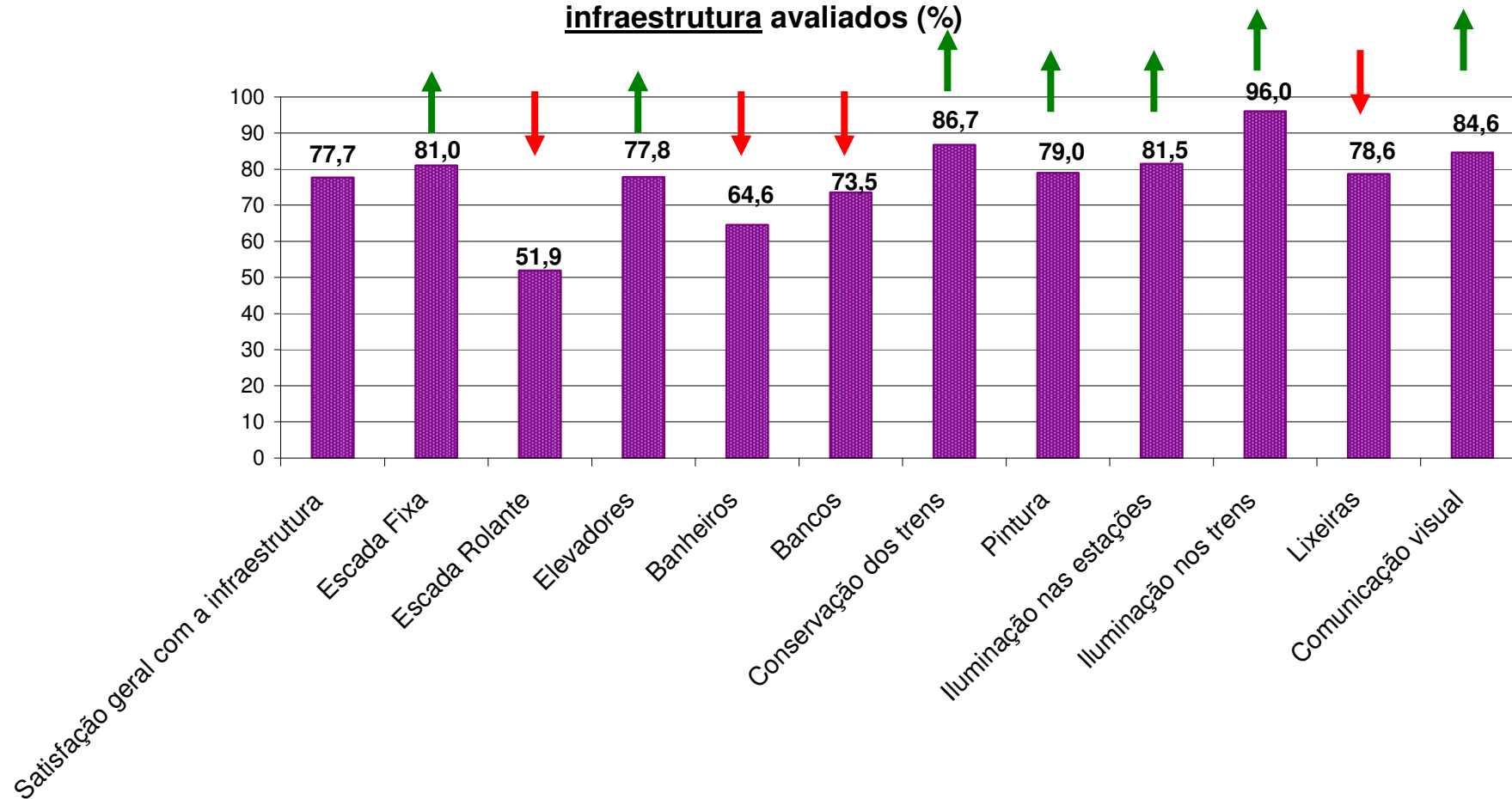
		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
E como você se sente em relação ao serviço limpeza no interior dos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	1,2	1,2	--	--	--	1,8	2,1	--	2,5	--
Pouco satisfeito	7,4	13,3	10,3	7,4	12,9	3,6	2,1	--	5,0	6,4
Indiferente/ sem opinião	0,2	--	2,6	--	--	--	--	--	--	--
Satisfeito	77,8	72,2	74,3	77,8	67,7	82,1	81,2	79,4	75,0	83,9
Muito satisfeito	13,4	13,3	12,8	14,8	19,4	12,5	14,6	20,6	17,5	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	91,2	85,5	87,1	92,6	87,1	94,6	95,8	100,0	92,5	93,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a limpeza no interior dos trens é registrado na estação "Mercado", 85,5%, nas estações "Rodoviária" e "Niterói", ambas com 87,1%. Na estação "Esteio" e na estação "Mathias Velho" registram-se os maiores índices de satisfação, 100,0% e 95,8% respectivamente.

Gráfico 11: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de infraestrutura avaliados (%)



*Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito.

A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação a infraestrutura, testados na pesquisa de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ESCADA FIXA

Tabela 16.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura das escadas fixas (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) da escada fixa?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	7,6	8,7	6,1	8,8	5,8	10,2
Pouco satisfeito	11,0	15,2	6,6	11,8	13,5	8,2
Indiferente/ sem opinião	2,0	2,7	2,8	--	--	--
Satisfeito	72,6	69,0	76,8	76,5	69,2	71,4
Muito satisfeito	6,8	4,4	7,7	2,9	11,5	10,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	79,4	73,4	84,5	79,4	80,7	81,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: O grau de satisfação geral dos usuários com a infraestrutura das escadas fixas no cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente” é de **81,0%**.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre o grau de satisfação com a infraestrutura da escada fixa fica abaixo da média geral da pesquisa.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ESCADA ROLANTE

Tabela 16.2: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura da escada rolante (%)

Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) da escada rolante?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	28,0	32,1	23,2	26,5	28,8	30,6
Pouco satisfeito	19,4	17,9	22,6	17,6	11,5	22,5
Indiferente/ sem opinião	1,4	1,6	0,6	--	5,8	--
Satisfeito	43,4	41,9	45,3	55,9	40,4	36,7
Muito satisfeito	7,8	6,5	8,3	--	13,5	10,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	51,2	48,4	53,6	55,9	53,9	46,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: O grau de satisfação geral dos usuários com a infraestrutura das escadas rolantes no cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente” é de **51,9%**.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e São Leopoldo o grau de satisfação com a infraestrutura da escada rolante fica abaixo da média geral da pesquisa.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ESCADA FIXA X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.1.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *infraestrutura das escadas fixas* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) da escada fixa ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	7,6	8,4	5,1	14,8	6,5	1,8	4,2	8,8	5,0	3,2
Pouco satisfeito	11,0	12,1	20,6	22,2	6,5	3,6	6,2	11,8	15,0	12,9
Indiferente/ sem opinião	2,0	3,6	5,1	--	--	3,6	2,1	--	--	--
Satisfeito	72,6	69,9	64,1	63,0	87,0	80,3	72,9	76,5	67,5	71,0
Muito satisfeito	6,8	6,0	5,1	--	--	10,7	14,6	2,9	12,5	12,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	79,4	75,9	69,2	63,0	87,0	91,0	87,5	79,4	80,0	83,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a infraestrutura das escadas fixas é registrado na estação "Farrapos", 63,0% e na estação "Rodoviária", 69,2%. Na estação "Canoas/ La Salle" e na estação "Mathias Velho" registram-se os maiores índices de satisfação, 91,0% e 87,5% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ESCADA ROLANTE X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.2.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *infraestrutura da escada rolante* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação a infraestrutura/instalações (prédio e trem) da escada rolante ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	28,0	38,6	28,2	37,0	25,8	12,5	25,0	26,5	30,0	22,6
Pouco satisfeito	19,4	12,0	25,6	22,3	25,8	23,2	16,7	17,6	10,0	29,0
Indiferente/ sem opinião	1,4	2,4	2,6	--	--	1,8	--	--	2,5	--
Satisfeito	43,4	42,2	33,3	37,0	45,2	55,4	43,7	55,9	42,5	38,7
Muito satisfeito	7,8	4,8	10,3	3,7	3,2	7,1	14,6	--	15,0	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	51,2	47,0	43,6	40,7	48,4	62,5	58,3	55,9	57,5	48,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a infraestrutura da escada rolante é registrado na estação "Farrapos", 40,7% e na estação "Rodoviária", 43,6%. Na estação "Canoas/ La Salle" e na estação "Mathias Velho" registram-se os maiores índices de satisfação, 62,5% e 58,3% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DAS ESCADAS

Tabela 16.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura das escadas de uma forma geral (%)

Grau de satisfação em relação à infraestrutura das escadas	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010**
Insatisfeito	4,4	17,4	18,1
Pouco satisfeito	19,6	24,8	15,4
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	67,4	51,9	59,1
Muito satisfeito	8,6	5,8	7,4
Total percentual	100,0	100,0*	100,0
Total de casos	502	500	490
Grau de satisfação	76,0	57,7	66,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Este questionamento não foi contemplado na pesquisa realizada em 2007.

Em 2010 os entrevistados foram questionados separadamente sobre escadas fixas e escadas rolantes. Para realização desta análise agrupou-se os dados referentes à escada fixa e rolante, porque nas pesquisas anteriores o questionamento referia-se às escadas de uma forma geral.

* Esta coluna não soma 100,0%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com a *infraestrutura das escadas* (fixa + rolante) das estações em relação à pesquisa de 2009.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS ELEVADORES

Tabela 16.3: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura dos elevadores (%)

Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos elevadores?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	4,4	4,9	3,3	--	7,7	6,1
Pouco satisfeito	8,0	4,9	7,7	14,7	13,5	10,2
Indiferente/ sem opinião	44,0	45,1	47,0	38,2	36,5	40,8
Satisfeito	38,2	40,8	35,9	41,2	38,5	34,7
Muito satisfeito	5,4	4,3	6,1	5,9	3,8	8,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	43,6	45,1	42,0	47,1	42,3	42,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado nos anos anteriores a 2010.

O grau de satisfação geral dos usuários com a infraestrutura dos elevadores no cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente" é de **77,8%**.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Canoas, Sapucaia do Sul e São Leopoldo o grau de satisfação com a infraestrutura dos elevadores fica abaixo da média geral da pesquisa.

Observação: A questão de avaliação do grau de satisfação com a infraestrutura dos elevadores foi a que apresentou maior percentual de usuários que se posicionaram como indiferentes.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS ELEVADORES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.3.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *infraestrutura dos elevadores* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos elevadores ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	4,4	6,0	5,1	7,4	--	3,6	2,1	--	10,0	6,4
Pouco satisfeito	8,0	2,4	15,4	3,7	6,5	3,6	10,4	14,7	12,5	9,7
Indiferente/ sem opinião	44,0	49,4	41,0	40,7	58,0	41,1	47,9	38,2	35,0	38,7
Satisfeito	38,2	37,4	30,8	48,2	29,0	46,4	31,3	41,2	37,5	35,5
Muito satisfeito	5,4	4,8	7,7	--	6,5	5,3	8,3	5,9	5,0	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	43,6	42,2	38,5	48,2	35,5	51,7	39,6	47,1	42,5	45,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a infraestrutura dos elevadores é registrado na estação "Niterói", 35,5% e na estação "Rodoviária", 38,5%. Na estação "Canoas/ La Salle" e na estação "Farrapos" registram-se os maiores índices de satisfação, 51,7% e 48,2% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS BANHEIROS

Tabela 16.4: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura dos banheiros (%)

Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos banheiros?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	12,8	10,9	13,2	8,8	23,1	10,2
Pouco insatisfeito	14,0	16,3	14,9	8,8	11,5	8,2
Indiferente/ sem opinião	24,2	24,5	27,1	17,7	13,5	28,6
Satisfeito	44,0	41,8	42,0	58,8	46,1	46,9
Muito satisfeito	5,0	6,5	2,8	5,9	5,8	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	49,0	48,3	44,8	64,7	51,9	53,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Canoas, o grau de satisfação com a infraestrutura dos banheiros fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 16.4.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura dos banheiros (%)

Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos banheiros?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	7,2	11,2	16,9
Pouco satisfeito	22,6	23,5	18,5
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	62,8	57,9	58,0
Muito satisfeito	7,4	7,4	6,6
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	379
Grau de satisfação	70,2	65,3	64,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: No relatório de 2007 é indicado apenas o percentual de usuários que respondeu “falta de conservação dos banheiros” como um motivo de insatisfação com a infraestrutura das estações (25,7% dos 105 usuários insatisfeitos). Em função disso, não foi possível realizar a análise comparativa.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a infraestrutura dos banheiros em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS BANHEIROS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.4.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *infraestrutura dos banheiros* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos banheiros ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	12,8	8,5	15,4	11,1	9,7	12,5	12,5	8,8	22,5	6,4
Pouco satisfeito	14,0	12,0	17,9	18,5	9,7	12,5	20,8	8,8	10,0	9,7
Indiferente/ sem opinião	24,2	20,5	28,2	29,6	38,7	21,4	22,9	17,7	17,5	35,5
Satisfeito	44,0	47,0	33,4	40,8	35,5	51,8	39,6	58,8	45,0	45,2
Muito satisfeito	5,0	12,0	5,1	--	6,4	1,8	4,2	5,9	5,0	3,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	49,0	59,0	38,5	40,8	41,9	53,6	43,8	64,7	50,0	48,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com *infraestrutura dos banheiros* é registrado na estação “Rodoviária”, 38,5% e na estação “Farrapos”, 40,8%. Na estação “Mercado” e na estação “Esteio” registram-se os maiores índices de satisfação, 59,0% e 64,7% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS BANCOS

Tabela 16.5: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura dos bancos (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos bancos?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	8,2	7,6	8,9	5,9	11,5	6,1
Pouco satisfeito	17,4	19,0	17,1	5,9	13,5	24,5
Indiferente/ sem opinião	3,2	1,1	6,6	2,9	1,9	--
Satisfeito	65,0	66,3	61,9	79,4	63,5	63,3
Muito satisfeito	6,2	6,0	5,5	5,9	9,6	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	71,2	72,3	67,4	85,3	73,1	69,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Canoas e São Leopoldo, o grau de satisfação com a infraestrutura dos bancos das estações fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 16.5.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura dos bancos (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos bancos?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010**
Insatisfeito	5,0	5,9	8,5
Pouco satisfeito	17,8	18,4	18,0
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	69,0	69,1	67,1
Muito satisfeito	8,2	6,7	6,4
Total percentual	100,0	100,0*	100,0
Total de casos	502	500	484
Grau de satisfação	77,2	75,8	73,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: No relatório de 2007 é indicado apenas o percentual de usuários que respondeu “Pouco banco na estação / desconfortável / falta conservação” como um motivo de insatisfação com a infraestrutura das estações (8,6% dos 105 usuários insatisfeitos ou pouco satisfeitos). Em função disso, não foi possível realizar análise comparativa.

* Esta coluna não soma 100,0%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a infraestrutura dos bancos em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS BANCOS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.5.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *infraestrutura dos bancos* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos bancos ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	8,2	10,8	7,7	7,4	12,9	3,6	8,3	5,9	10,0	6,5
Pouco satisfeito	17,4	19,3	23,1	22,2	12,9	19,6	18,8	5,9	12,5	19,3
Indiferente/ sem opinião	3,2	1,2	--	--	12,9	3,6	4,2	2,9	2,5	--
Satisfeito	65,0	61,5	61,5	66,7	51,6	69,6	58,3	79,4	65,0	67,7
Muito satisfeito	6,2	7,2	7,7	3,7	9,7	3,6	10,4	5,9	10,0	6,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	71,2	68,7	69,2	70,4	61,3	73,2	68,7	85,3	75,0	74,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação *infraestrutura dos bancos* é registrado na estação "Niterói", 61,3%, na estação "Mercado", e na estação "Mathias Velho", ambas com 68,7%. Na estação "Esteio" e na estação "Sapucaia" registram-se os maiores índices de satisfação, 85,3% e 75,0% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DE CONSERVAÇÃO DOS TRENS

Tabela 16.6: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura de conservação dos trens (%)

Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) de conservação dos trens?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	2,2	2,2	0,6	2,9	7,7	2,0
Pouco satisfeito	11,0	13,0	11,6	8,8	9,6	4,1
Indiferente/ sem opinião	0,4	--	1,1	--	--	--
Satisfeito	77,6	76,6	77,3	76,5	73,1	87,8
Muito satisfeito	8,8	8,2	9,4	11,8	9,6	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	86,4	84,8	86,7	88,3	82,7	93,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com a conservação dos trens fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 16.6.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura de conservação dos trens (%)

Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) de conservação dos trens?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	1,0	1,2	2,2
Pouco satisfeito	6,6	8,2	11,1
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	81,2	80,2	77,9
Muito satisfeito	11,2	10,4	8,8
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	498
Grau de satisfação	92,4	90,6	86,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a conservação dos trens em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A CONSERVAÇÃO DOS TRENS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.6.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TREN SURB em relação à *infraestrutura de conservação dos trens* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação a infraestrutura/ instalações (prédio e trem) de conservação dos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	2,2	2,4	2,6	3,7	3,2	--	--	2,9	5,0	3,2
Pouco satisfeito	11,0	9,6	15,4	22,2	9,7	8,9	14,6	8,8	10,0	6,5
Indiferente/ sem opinião	0,4	--	--	--	3,2	--	2,1	--	--	--
Satisfeito	77,6	78,4	76,9	66,7	71,0	78,6	72,9	76,5	75,0	83,8
Muito satisfeito	8,8	9,6	5,1	7,4	12,9	12,5	10,4	11,8	10,0	6,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	86,4	88,0	82,0	74,1	83,9	91,1	83,3	88,3	85,0	90,3

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a conservação dos trens é registrado na estação “Farrapos”, 74,1% e na estação “Rodoviária”, 82,0%. Na estação “Canoas/ La Salle” e na estação “São Leopoldo” registram-se os maiores índices de satisfação, 91,1% e 90,3% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA PINTURA

Tabela 16.7: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à pintura (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito à pintura ?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	4,0	4,9	2,2	5,8	7,7	2,0
Pouco satisfeito	16,6	19,5	14,4	11,8	21,2	12,2
Indiferente/ sem opinião	1,6	2,2	1,6	--	1,9	--
Satisfeito	69,2	65,8	72,4	70,6	61,5	77,6
Muito satisfeito	8,6	7,6	9,4	11,8	7,7	8,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	77,8	73,4	81,8	82,4	69,2	85,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com a infraestrutura no que diz respeito à pintura fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 16.7.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura no que diz respeito à pintura (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito à pintura ?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010***
Insatisfeito	2,4	4,2	4,1
Pouco satisfeito	6,2	9,4	16,9
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	80,5	78,4	70,3
Muito satisfeito	11,0	8,0	8,7
Total percentual	100,0	100,0**	100,0
Total de casos	502	500	492
Grau de satisfação	91,4*	86,4	79,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: No relatório de 2007 é indicado apenas o percentual de usuários que respondeu “Falta pintura nas estações” como um motivo de insatisfação com a infraestrutura das estações (3,8% dos 105 usuários insatisfeitos ou pouco satisfeitos).

* Dado diferente do somatório (91,5%). Foi mantido em função do relatório original de 2008.

** Esta coluna não soma 100,0%.

*** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com a infraestrutura no que diz respeito à pintura em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A PINTURA X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.7.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à pintura e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito à pintura ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	4,0	4,8	5,1	3,7	3,2	--	4,2	5,8	5,0	3,2
Pouco satisfeito	16,6	15,7	25,7	25,9	12,9	16,0	14,6	11,8	22,5	3,2
Indiferente/ sem opinião	1,6	2,4	2,6	3,7	3,2	3,6	--	--	--	--
Satisfeito	69,2	68,7	61,5	59,3	67,8	67,9	68,7	70,6	65,0	83,9
Muito satisfeito	8,6	8,4	5,1	7,4	12,9	12,5	12,5	11,8	7,5	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	77,8	77,1	66,6	66,7	80,7	80,4	81,2	82,4	72,5	93,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a infraestrutura no que diz respeito à pintura é registrado na estação "Rodoviária", 66,6% e na estação "Farrapos", 66,7%. Na estação "Esteio" e na estação "São Leopoldo" registram-se os maiores índices de satisfação, 82,4% e 93,6% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 16.8: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à iluminação nas estações (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à iluminação nas estações?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	4,4	3,8	4,4	8,8	5,8	2,0
Pouco satisfeito	13,4	14,7	14,4	11,8	11,5	8,2
Indiferente/ sem opinião	3,4	2,7	4,4	--	3,8	4,1
Satisfeito	69,0	72,3	65,2	61,8	65,4	79,6
Muito satisfeito	9,8	6,5	11,6	17,6	13,5	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	78,8	78,8	76,8	79,4	78,9	85,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Canoas o grau de satisfação com a iluminação nas estações fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 16.8.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura no que diz respeito à iluminação nas estações (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à iluminação nas estações?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010**
Insatisfeito	5,5	3,9	4,6
Pouco satisfeito	12,7	13,4	13,9
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	70,5	74,8	71,4
Muito satisfeito	11,3	7,9	10,1
Total percentual	100,0*	100,0*	100,0
Total de casos	502	500	843
Grau de satisfação	81,8	82,7	81,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

* Esta coluna não soma 100,0%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma pequena queda no grau de satisfação dos usuários com a *iluminação nas estações* em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.8.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito a iluminação nas estações e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à iluminação nas estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	4,4	2,4	2,6	3,7	6,4	7,1	--	8,8	5,0	3,2
Pouco satisfeito	13,4	15,7	12,8	18,5	9,7	16,1	16,7	11,8	12,5	9,7
Indiferente/ sem opinião	3,4	3,6	5,1	--	--	3,6	6,3	--	5,0	3,2
Satisfeito	69,0	69,9	74,4	70,4	74,2	60,7	58,3	61,8	62,5	74,2
Muito satisfeito	9,8	8,4	5,1	7,4	9,7	12,5	18,7	17,6	15,0	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0*	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	78,8	78,3	79,5	77,8	83,9	73,2	77,0	79,4	77,5	83,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a iluminação nas estações é registrado na estação "Canoas/ La Salle", 73,2% e na estação "Mathias Velho", 77,0%. Na estação "Niterói" e na estação "São Leopoldo" registram-se os maiores índices de satisfação, ambas com 83,9%.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ILUMINAÇÃO NOS TRENS

Tabela 16.9: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à iluminação nos trens (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à iluminação nos trens?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	0,8	1,1	1,1	--	--	--
Pouco satisfeito	3,2	3,3	4,4	--	3,8	--
Indiferente/ sem opinião	2,0	1,1	3,3	--	3,8	--
Satisfeito	81,0	83,1	77,9	82,4	75,0	89,8
Muito satisfeito	13,0	11,4	13,3	17,6	17,4	10,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	94,0	94,5	91,2	100,0	92,4	100,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Canoas e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com a iluminação nos trens fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 16.9.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura no que diz respeito à iluminação nos trens (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/instalações no que diz respeito à iluminação nos trens?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010*
Insatisfeito	0,2	1,2	0,8
Pouco satisfeito	1,6	4,5	3,2
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	82,4	84,0	82,7
Muito satisfeito	15,8	10,3	13,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	490
Grau de satisfação	98,2	94,3	96,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com a *iluminação nos trens* em relação à pesquisa de 2009.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ILUMINAÇÃO NOS TRENS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.9.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *infraestrutura no que diz respeito à iluminação nos trens* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à iluminação nos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	0,8	1,2	--	3,7	--	1,8	--	--	--	--
Pouco satisfeito	3,2	2,4	5,1	3,7	6,5	3,6	2,1	--	5,0	--
Indiferente/ sem opinião	2,0	1,2	--	3,7	3,2	1,8	8,3	--	5,0	--
Satisfeito	81,0	77,1	89,8	81,5	74,2	78,5	72,9	82,4	70,0	90,3
Muito satisfeito	13,0	18,1	5,1	7,4	16,1	14,3	16,7	17,6	20,0	9,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	94,0	95,2	94,9	88,9	90,3	92,8	89,6	100,0	90,0	100,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a iluminação nos trens é registrado na estação "Farrapos", 88,9 e Mathias Velho, 89,6. Na estação "Esteio" e na estação "São Leopoldo" registram-se os maiores índices de satisfação, 100,0% em ambas.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DAS LIXEIRAS

Tabela 16.10: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito às lixeiras (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito às lixeiras?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	4,6	6,0	3,3	2,9	5,8	4,1
Pouco satisfeito	16,0	14,1	14,4	20,6	11,5	30,6
Indiferente/ sem opinião	3,6	2,7	4,4	2,9	3,9	4,1
Satisfeito	68,2	71,8	70,2	58,9	69,2	53,0
Muito satisfeito	7,6	5,4	7,7	14,7	9,6	8,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	75,8	77,2	77,9	73,6	78,8	61,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Esteio e São Leopoldo, o grau de satisfação com as lixeiras fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 16.10.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à infraestrutura no que diz respeito às lixeiras (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito às lixeiras?	Análise por ano de realização das pesquisas		
	2008	2009	2010**
Insatisfeito	3,4	7,0	4,8
Pouco satisfeito	12,6	17,0	16,6
Indiferente	--	--	--
Satisfeito	72,1	69,2	70,7
Muito satisfeito	11,8	6,8	7,9
Total percentual	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	502	500	482
Grau de satisfação	84,0	76,0	78,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

* Esta coluna não soma 100,0%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com a infraestrutura/ instalações no que diz respeito às lixeiras em relação à pesquisa de 2009.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA NO QUE DIZ RESPEITO ÀS LIXEIRAS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.10.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito às lixeiras e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito às lixeiras?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	4,6	6,0	2,6	3,7	3,2	1,8	4,1	2,9	5,0	3,2
Pouco satisfeito	16,0	16,9	10,2	18,5	16,1	8,9	16,7	20,6	15,0	32,2
Indiferente/ sem opinião	3,6	2,4	2,6	3,7	3,2	3,6	2,1	2,9	5,0	6,5
Satisfeito	68,2	69,9	76,9	66,7	67,8	80,3	66,7	58,9	65,0	45,2
Muito satisfeito	7,6	4,8	7,7	7,4	9,7	5,4	10,4	14,7	10,0	12,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	75,8	74,7	84,6	74,1	77,5	85,7	77,1	73,6	75,0	58,1

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação a infraestrutura/ instalações no que diz respeito às lixeiras é registrado na estação “São Leopoldo”, 58,1% e na estação “Esteio”, 73,6%. Na estação “Rodoviária” e na estação “Canoas/ La Salle” registram-se os maiores índices de satisfação, 84,6% e 85,7% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA COMUNICAÇÃO VISUAL

Tabela 16.11: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à *comunicação visual/ placas de sinalização e avisos* (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito a Comunicação visual (placas de sinalização e avisos) ?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	3,4	3,8	3,3	2,9	3,8	2,0
Pouco satisfeito	11,8	13,6	11,0	8,9	9,6	12,3
Indiferente/ sem opinião	1,8	0,5	2,8	--	3,8	2,0
Satisfeito	74,4	75,0	73,5	73,5	71,2	79,6
Muito satisfeito	8,6	7,1	9,4	14,7	11,6	4,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	83,0	82,1	82,9	88,2	82,8	83,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Questionamento não contemplado nas pesquisas anteriores.

O grau de satisfação geral dos usuários com infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito à Comunicação visual (placas de sinalização e avisos) no cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente" é de **84,6%**.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre, Canoas e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com a Comunicação visual (placas de sinalização e avisos) fica um pouco abaixo da média geral da pesquisa.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A INFRAESTRUTURA DA COMUNICAÇÃO VISUAL X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 16.11.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito a comunicação visual/ placas de sinalização e avisos e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito à Comunicação visual (placas de sinalização e avisos)?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	3,4	4,8	2,6	3,7	3,2	3,6	--	2,9	5,0	3,2
Pouco satisfeito	11,8	10,9	12,8	18,5	6,5	5,4	14,6	8,8	10,0	9,7
Indiferente/ sem opinião	1,8	--	2,6	--	3,2	1,8	2,1	--	2,5	3,2
Satisfeito	74,4	77,1	71,8	70,4	71,0	80,3	72,9	73,6	70,0	77,4
Muito satisfeito	8,6	7,2	10,2	7,4	16,1	8,9	10,4	14,7	12,5	6,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	83,0	84,3	82,0	77,8	87,1	89,2	83,3	88,3	82,5	83,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com a Comunicação visual (placas de sinalização e avisos) é registrado na estação "Rodoviária", 82,0% e na estação "Farrapos", 77,8%. Na estação "Canoas/ La Salle" e na estação "Esteio" registram-se os maiores índices de satisfação, 89,2% e 88,3% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Tabela 17: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação às instalações comerciais dentro das estações (%)

Como você se sente em relação às instalações comerciais dentro das estações?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	7,8	4,9	7,2	11,8	17,3	8,2
Pouco satisfeito	7,0	8,7	6,1	2,9	7,7	6,1
Indiferente/ sem opinião	4,4	3,3	7,7	--	--	4,1
Satisfeito	71,8	75,0	69,1	82,4	65,4	69,4
Muito satisfeito	9,0	8,1	9,9	2,9	9,6	12,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	80,8	83,1	79,0	85,3	75,0	81,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Canoas e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação com às instalações comerciais dentro das estações fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 17.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação às instalações comerciais dentro das estações (%)

Como você se sente em relação às instalações comerciais dentro das estações?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010**
Insatisfeito	2,8	3,3	3,9	8,2
Pouco satisfeito	9,6	4,9	9,5	7,3
Indiferente	4,8	--	--	--
Satisfeito	73,8	77,6	78,5	75,1
Muito satisfeito	9,0	14,3	8,1	9,4
Total percentual	100,0	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	478
Grau de satisfação	82,8	91,9	86,6	84,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Esta coluna não soma 100%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários com às instalações comerciais dentro das estações em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 17.2: Relação entre o grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação às *instalações comerciais dentro das estações* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Como você se sente em relação às instalações comerciais dentro das estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	7,8	4,8	5,1	3,7	6,4	5,4	2,0	11,8	22,5	6,5
Pouco satisfeito	7,0	6,0	10,2	14,8	9,7	7,1	6,3	2,9	7,5	9,7
Indiferente/ sem opinião	4,4	4,8	--	3,7	9,7	1,8	6,3	--	--	3,2
Satisfeito	71,8	73,5	74,4	74,1	71,0	75,0	70,8	82,4	57,5	67,7
Muito satisfeito	9,0	10,9	10,3	3,7	3,2	10,7	14,6	2,9	12,5	12,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	80,8	84,4	84,7	77,8	74,2	85,7	85,4	85,3	70,0	80,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação com as instalações comerciais dentro das estações é registrado na estação "Niterói", 74,2% e na estação "Sapucaia", 70,0%. Na estação "Canoas/ La Salle", na estação "Mathias Velho" e na estação "Esteio" registram-se os maiores índices de satisfação, 85,7%, 85,4% e 85,3% respectivamente.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A TRENSURBTabela 18: Grau de *satisfação geral declarada pelos usuários* com a TRENSURB (%)

Qual é o seu nível de satisfação geral com a TRENSURB?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	1,0	1,1	0,6	--	3,8	--
Pouco satisfeito	7,0	8,2	6,6	--	13,5	2,0
Indiferente/ sem opinião	0,8	0,5	1,7	--	--	--
Satisfeito	75,4	76,6	77,3	82,4	61,5	73,5
Muito satisfeito	15,8	13,6	13,8	17,6	21,2	24,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	91,2	90,2	91,1	100,0	82,7	98,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Entre os usuários que embarcam nas estações localizadas na cidade de Porto Alegre e Sapucaia do Sul, o grau de satisfação geral declarada pelos usuários fica abaixo da média geral da pesquisa.

Tabela 18.1: Análise comparativa do *grau de satisfação geral dos usuários* com a TRENSURB (%)

Qual é o seu nível de satisfação geral com a TRENSURB?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010**
Insatisfeito	0,2	0,6	0,4	1,0
Pouco satisfeito	3,4	6,4	6,0	7,1
Indiferente	0,8	--	--	--
Satisfeito	67,5	71,0	76,4	76,0
Muito satisfeito	28,0	22,0	17,2	15,9
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	496
Grau de satisfação	95,5	93,0	93,6	91,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: * Esta coluna não soma 100,0%.

** Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma queda no grau de satisfação dos usuários em relação à *satisfação geral declarada* em relação às pesquisas anteriores.

GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS COM A TRENSURB X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 18.2: Relação entre o grau de satisfação geral dos usuários com a TRENSURB e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Qual é o seu nível de satisfação geral com a TRENSURB?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Insatisfeito	1,0	1,2	2,6	--	--	--	--	--	5,0	--
Pouco satisfeito	7,0	7,2	7,7	22,2	16,1	7,1	4,2	--	12,5	3,2
Indiferente/ sem opinião	0,8	--	2,6	--	--	1,8	2,1	--	--	--
Satisfeito	75,4	77,1	71,8	59,3	71,0	76,8	75,0	82,4	60,0	67,8
Muito satisfeito	15,8	14,5	15,3	18,5	12,9	14,3	18,7	17,6	22,5	29,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31
Grau de satisfação	91,2	91,6	87,1	77,8	83,9	91,1	93,7	100,0	82,5	96,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Das principais estações analisadas, o menor grau de satisfação geral com a TRENSURB declarada pelos usuários é registrado na estação "Farrapos", 77,8% e na estação "Sapucaia", 82,5%. Na estação "Esteio" e na estação "São Leopoldo" registram-se os maiores índices de satisfação, 100,0% e 96,8% respectivamente.



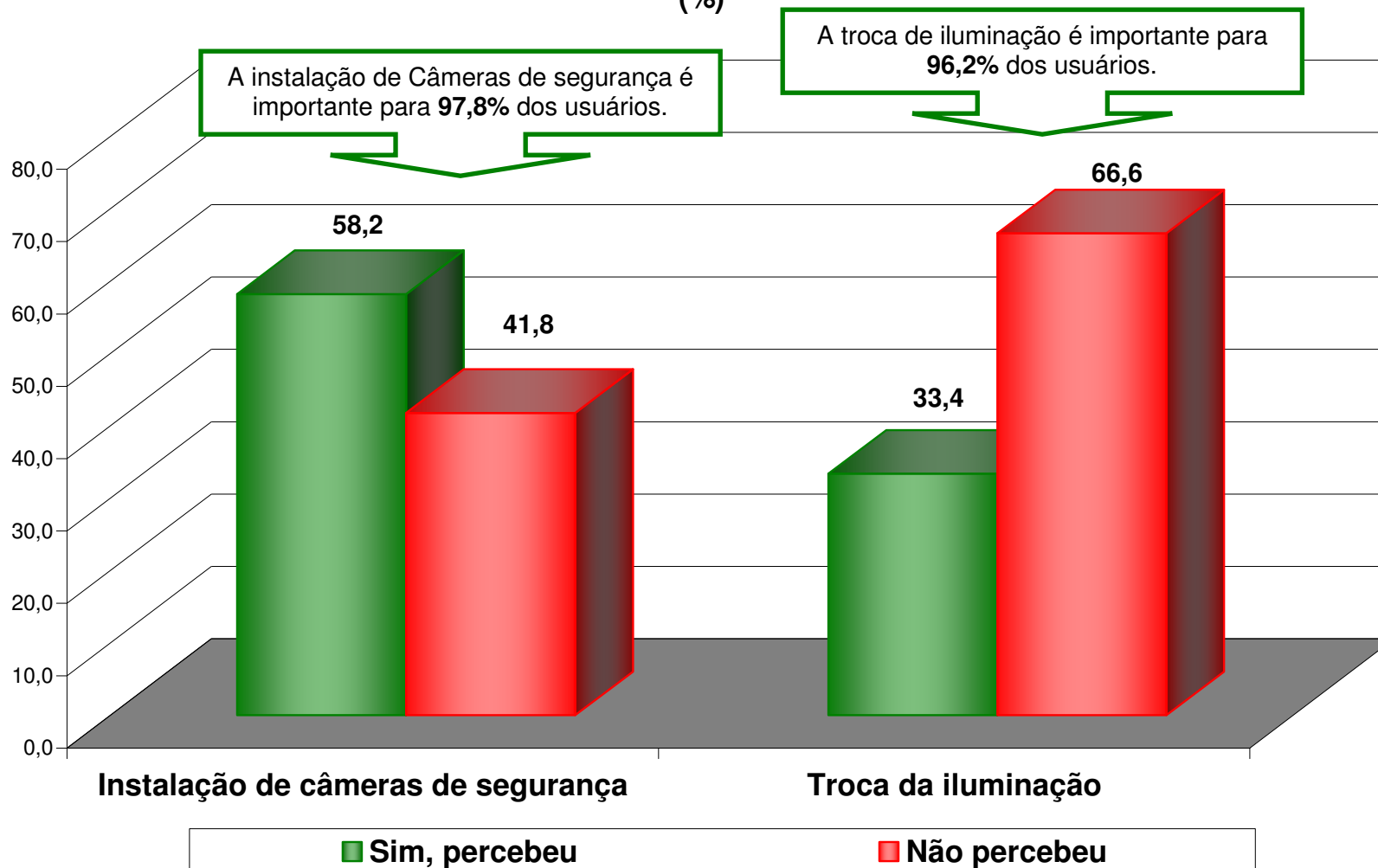
3ª bateria de dados

Melhorias e relação com usuários

Itens desta bateria de dados:

- Percepção da instalação de câmeras de segurança nas estações;
- Importância da instalação de câmeras de segurança;
- Percepção da troca da iluminação nas estações;
- Importância da troca da iluminação nas estações;
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nas estações;
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nas estações;
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nos trens;
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nos trens;
- Grau de utilização dos canais de atendimento da TREN SURB;
- Grau de importância da caixa de sugestões;
- Grau de importância do contato telefônico;
- Grau de importância do contato via internet;
- Grau de importância do ponto a ponto (telefone nas estações);
- Grau de importância da central de atendimento na estação aeroporto.

Gráfico 12: Análise comparativa da percepção das melhorias realizadas nas estações (%)



PERCEPÇÃO DA INSTALAÇÃO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.1: Percepção dos usuários em relação à *instalação de câmeras de segurança nas estações (%)*

No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu a Instalação de Câmeras de Segurança?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Sim, percebeu	58,2	57,6	58,0	70,6	57,7	53,1
Não percebeu	41,8	42,4	42,0	29,4	42,3	46,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

A maioria dos usuários percebeu a instalação das câmeras de segurança, 58,2%, sendo que entre os usuários que embarcam nas estações localizadas em Esteio, a percepção é de 70,6%. A instalação das Câmeras de segurança é considerada importante para a maioria dos usuários, 97,8%.

IMPORTÂNCIA DA INSTALAÇÃO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA

Tabela 19.1.1: Importância da *instalação de câmeras de segurança nas estações (%)*

E qual o grau de importância que você atribui à instalação de Câmeras de Segurança?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Importante	97,8	98,9	97,2	100,0	92,4	100,0
Indiferente	1,0	1,1	0,6	--	3,8	--
Não é importante	1,2	--	2,2	--	3,8	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Relação entre a percepção de instalação de câmeras de segurança e a importância da instalação

Sim percebeu a instalação de câmeras de segurança <i>58,2% dos casos</i>	Não percebeu a instalação de câmeras de segurança <i>41,8% dos casos</i>
Importante = 99,0% Indiferente = 0,3% Não é importante = 0,7%	Importante = 96,2% Indiferente = 1,9% Não é importante = 1,9%

PERCEPÇÃO DA INSTALAÇÃO DE CÂMERAS DE SEGURANÇA NAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 19.1.2: Relação entre a percepção dos usuários em relação à *instalação de câmeras de segurança nas estações* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu. Instalação de Câmeras de Segurança?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Sim, percebeu	58,2	54,2	51,3	51,9	58,1	60,7	52,1	70,6	60,0	41,9
Não percebeu	41,8	45,8	48,7	48,1	41,9	39,3	47,9	29,4	40,0	58,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 27 casos.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde a percepção da instalação das câmeras de segurança foi maior do que o registrado no geral da pesquisa.

PERCEPÇÃO DA TROCA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.2: Percepção dos usuários em relação à troca da iluminação/ lâmpadas ao lado do embarque e substituição do sistema de iluminação nas estações (%)

No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu a troca da iluminação?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Sim, percebeu	33,4	34,2	30,9	29,4	46,2	28,6
Não percebeu	66,6	65,8	69,1	70,6	53,8	71,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

A maioria dos usuários não percebeu a troca da iluminação, 66,6%. Entretanto, a maioria as considera esta ação como importante, 96,2% no geral da pesquisa.

IMPORTÂNCIA DA TROCA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.2.1: Importância da troca da iluminação / lâmpadas ao lado do embarque e substituição do sistema de iluminação nas estações (%)

E qual o grau de importância que você atribui à troca de iluminação?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Importante	96,2	97,3	95,0	94,2	96,2	98,0
Indiferente	2,6	2,2	3,3	2,9	1,9	2,0
Não é importante	1,2	0,5	1,7	2,9	1,9	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Relação entre a percepção da troca de iluminação e a importância da troca de iluminação

Sim percebeu a troca da iluminação 33,4% dos casos	Não percebeu a troca da iluminação 66,6% dos casos
Importante = 99,4%	Importante = 94,6%
Indiferente = --	Indiferente = 3,9%
Não é importante = 0,6%	Não é importante = 1,5%

PERCEPÇÃO DA TROCA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 19.2.2: Relação entre a percepção dos usuários em relação à troca da iluminação/ lâmpadas ao lado do embarque e substituição do sistema de iluminação nas estações e as principais estações (%)

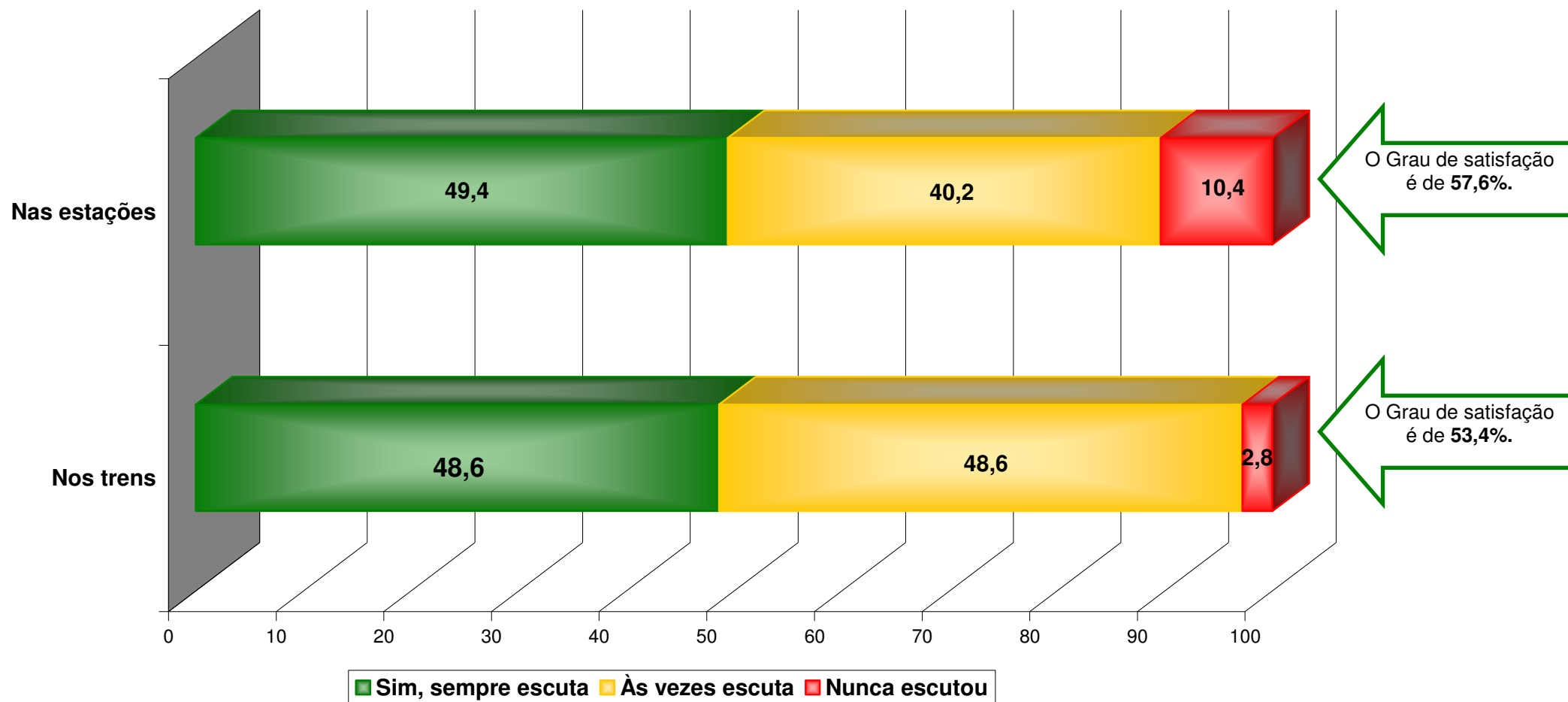
		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu a troca da iluminação ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Sim, percebeu	33,4	36,1	25,6	29,6	22,6	33,9	35,4	29,4	50,0	22,6
Não percebeu	66,6	63,9	74,4	70,4	77,4	66,1	64,6	70,6	50,0	77,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 29 casos.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde a percepção da troca de iluminação foi maior do que o registrado no geral da pesquisa, mas em nenhuma a percepção foi da maioria dos usuários.

Gráfico 13: Análise comparativa da percepção em relação aos avisos sonoros nas estações e no interior dos trens (%)



FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES

Tabela 20.1: Frequência com que o usuário escuta os avisos sonoros de orientação nas estações (%)

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos nas estações?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Sim, sempre escuta	49,4	48,4	50,3	38,2	63,4	42,8
Às vezes escuta	40,2	39,7	38,1	55,9	30,8	49,0
Nunca escutou	10,4	11,9	11,6	5,9	5,8	8,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

89,6% dos usuários escutam sempre ou às vezes os avisos sonoros nas estações da TRENURB.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AVISOS SONOROS DE ORIENTAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 20.1.1: Grau de satisfação do usuário em relação aos avisos sonoros de orientação nas estações (%)

Qual o seu grau de satisfação com os avisos sonoros de orientação e avisos nas estações?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	11,6	13,6	12,7	8,8	5,8	8,1
Pouco Satisfeito	28,2	29,9	26,0	38,3	23,1	28,6
Indiferente/ Sem opinião	2,6	2,7	2,2	2,9	1,9	4,1
Satisfeito	51,0	47,8	53,0	47,1	59,6	49,0
Muito Satisfeito	6,6	6,0	6,1	2,9	9,6	10,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	57,6	53,8	59,1	50,0	69,2	59,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

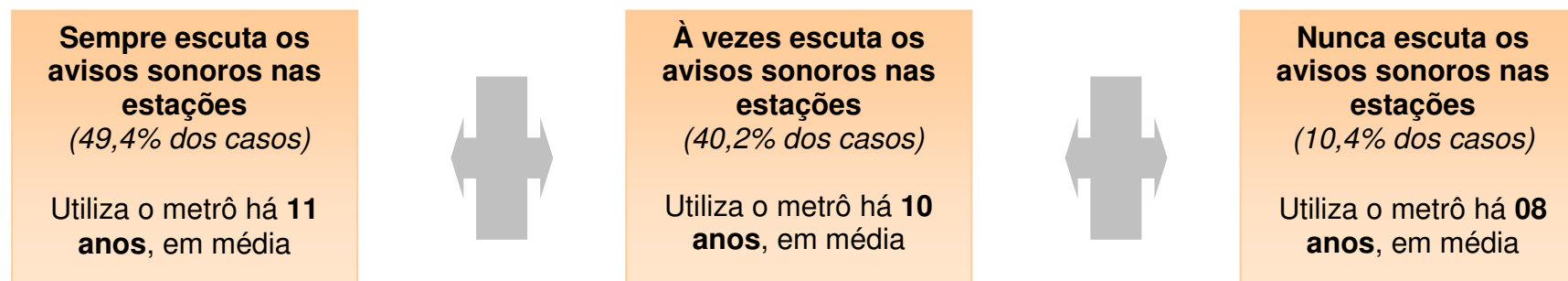
FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 20.1.2: Relação entre a frequência com que o usuário escuta os avisos sonoros de orientação *nas estações* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos nas estações ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Sim, sempre escuta	49,4	50,6	56,4	29,6	35,5	53,6	54,2	38,2	60,0	48,4
Às vezes escuta	40,2	38,6	30,8	59,3	48,4	33,9	39,6	55,9	32,5	45,2
Nunca escutou	10,4	10,8	12,8	11,1	16,1	12,5	6,2	5,9	7,5	6,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 29 casos.



FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NOS TRENS

Tabela 20.2: Frequência com que o usuário escuta os avisos sonoros de orientação nos trens (%)

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos nos trens?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Sim, sempre escuta	48,6	45,1	51,4	47,1	63,5	36,8
Às vezes escuta	48,6	52,2	45,3	50,0	34,6	61,2
Nunca escutou	2,8	2,7	3,3	2,9	1,9	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

97,2% dos usuários escutam sempre ou às vezes os avisos sonoros nos trens da TRENURB.

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AVISOS SONOROS DE ORIENTAÇÃO NOS TRENS

Tabela 20.2.1: Grau de satisfação do usuário em relação aos avisos sonoros de orientação nos trens (%)

Qual o seu grau de satisfação com os avisos sonoros de orientação e avisos nos trens?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	12,0	14,7	9,9	11,8	9,6	12,3
Pouco satisfeito	33,4	34,8	32,1	35,3	25,0	40,8
Indiferente / Sem opinião	1,2	0,5	1,7	--	1,9	2,0
Satisfeito	46,8	45,7	48,6	47,0	51,9	38,8
Muito Satisfeito	6,6	4,3	7,7	5,9	11,6	6,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Grau de satisfação	53,4	50,0	56,3	52,9	63,5	44,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NOS TRENS X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 20.2.2: Relação entre a frequência com que o usuário escuta os avisos sonoros de orientação *nos trens* e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos nos trens ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Sim, sempre escuta	48,6	51,8	46,2	29,6	54,8	50,0	50,0	47,1	65,0	32,3
Às vezes escuta	48,6	47,0	48,7	66,7	38,7	50,0	43,7	50,0	32,5	64,5
Nunca escutou	2,8	1,2	5,1	3,7	6,5	--	6,3	2,9	2,5	3,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 29 casos.

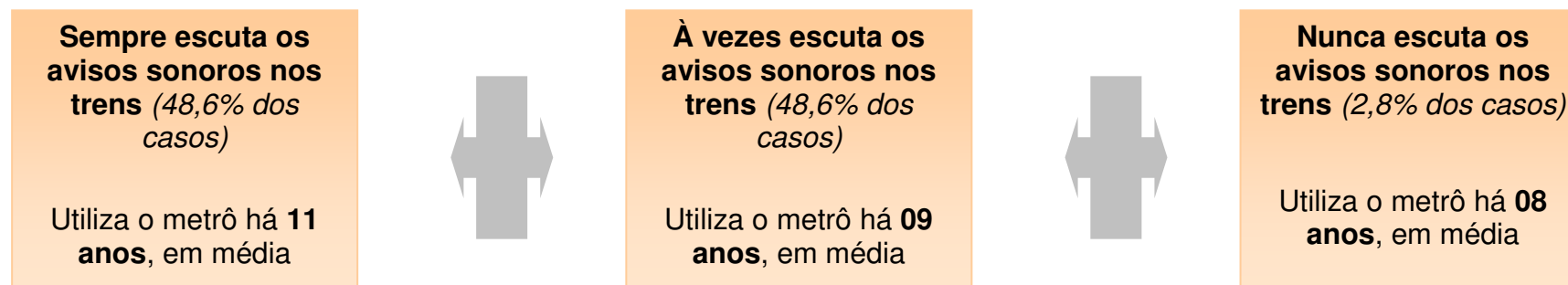


Gráfico 14: Análise comparativa do grau de utilização dos canais de atendimento da TRENURB (%)

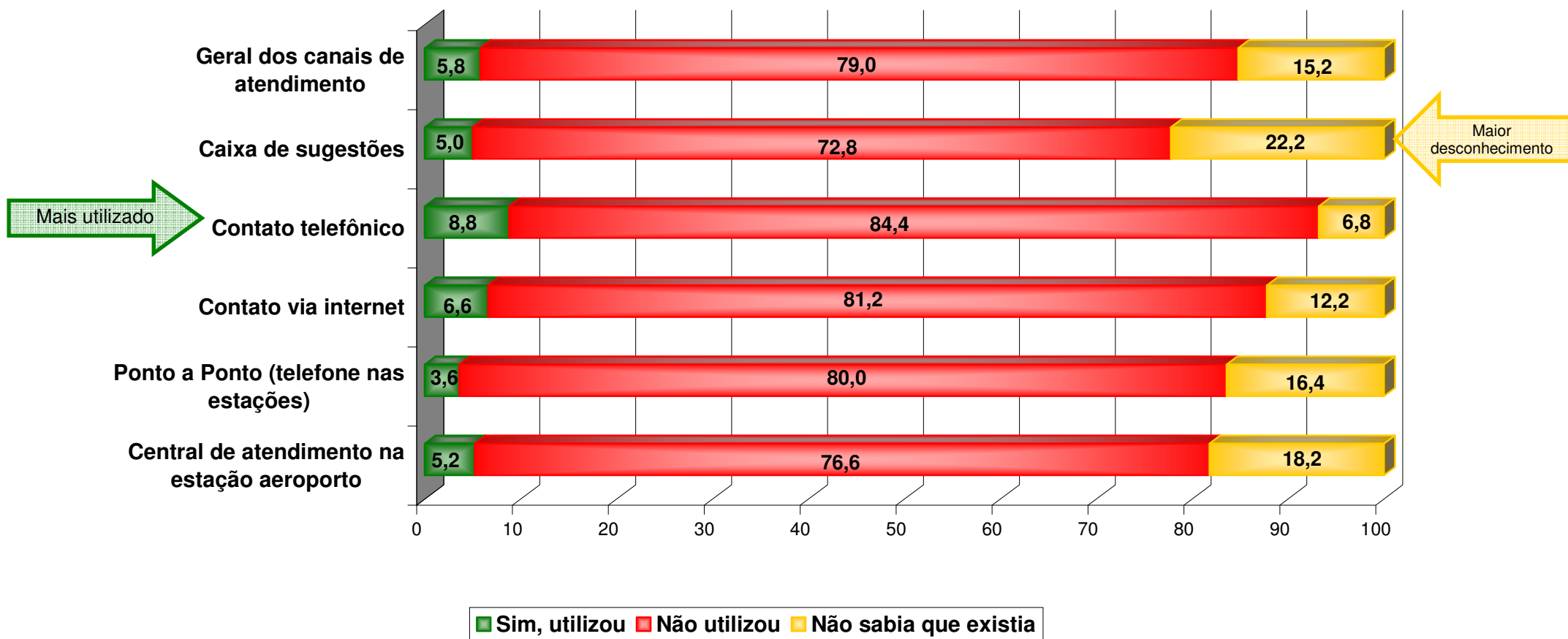
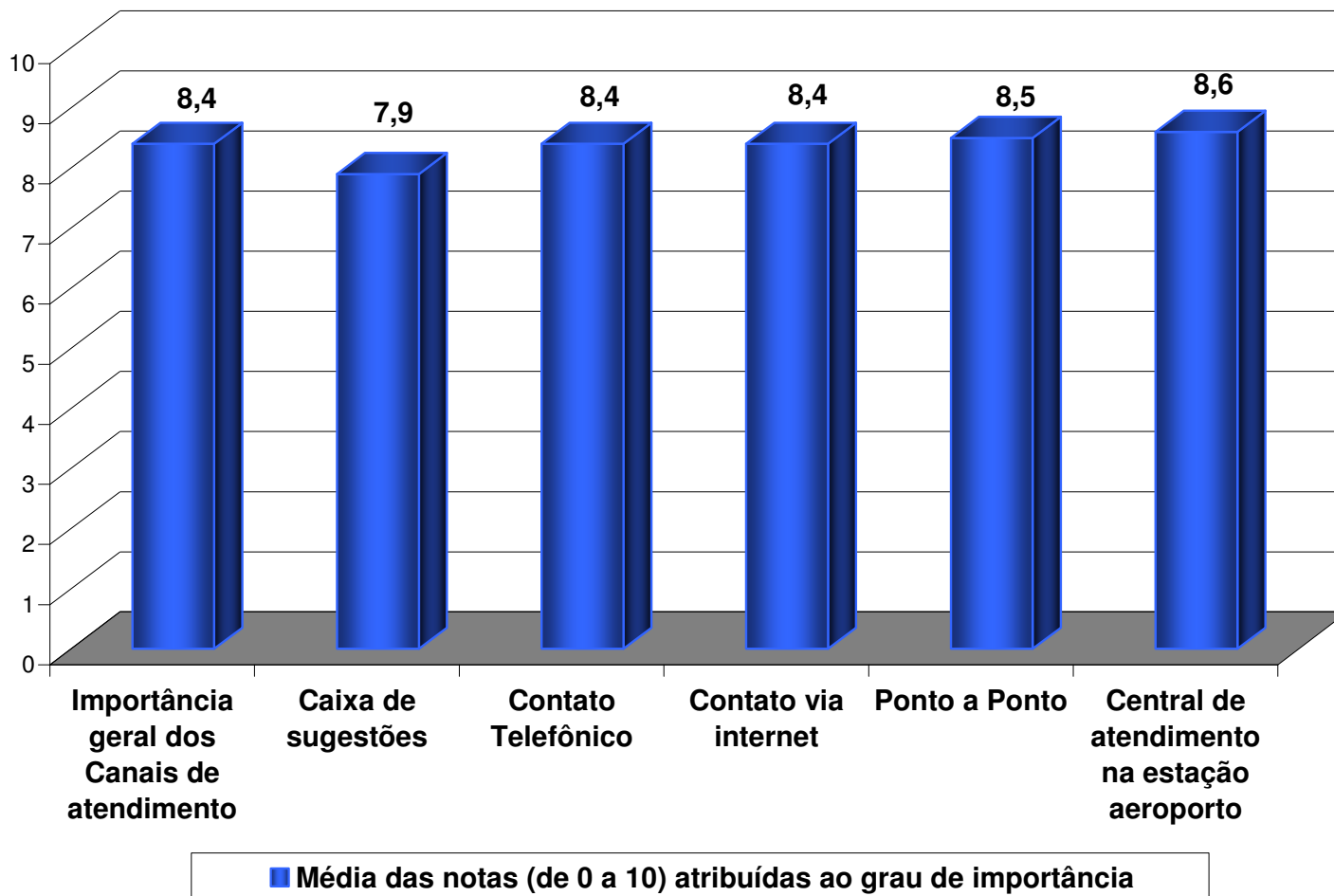


Gráfico 15: Análise comparativa da média nas notas atribuídas ao grau de importância dos canais de atendimento da TREN SURB.

Todos os canais de atendimento são importantes para os usuários!



GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TRENSURB

Tabela 21: Grau de utilização dos canais de atendimento oferecidos pela TRENSURB aos usuários (%)

Canais de atendimento da TRENSURB	Gostaria de saber se você já utilizou?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
			Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Caixa de sugestão	Sim, já utilizou	5,0	3,8	5,0	11,8	3,8	6,1
	Não utilizou	72,8	71,7	71,8	67,6	88,5	67,4
	Não sabia que existia	22,2	24,5	23,2	20,6	7,7	26,5
	Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Total de casos	500	184	181	34	52	49
Contato telefônico	Sim, já utilizou	8,8	8,1	9,9	8,8	3,8	12,2
	Não utilizou	84,4	85,9	81,8	88,3	92,4	77,6
	Não sabia que existia	6,8	6,0	8,3	2,9	3,8	10,2
	Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Total de casos	500	184	181	34	52	49
Contato Via internet	Sim, já utilizou	6,6	7,1	6,6	5,9	1,9	10,2
	Não utilizou	81,2	83,1	81,2	82,3	88,5	65,3
	Não sabia que existia	12,2	9,8	12,2	11,8	9,6	24,5
	Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Total de casos	500	184	181	34	52	49
Ponto a ponto (telefone nas Estações)	Sim, já utilizou	3,6	4,3	2,2	8,8	1,9	4,1
	Não utilizou	80,0	78,3	80,7	82,4	90,4	71,4
	Não sabia que existia	16,4	17,4	17,1	8,8	7,7	24,5
	Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Total de casos	500	184	181	34	52	49
Central de atendimento na estação Aeroporto	Sim, já utilizou	5,2	4,9	5,5	5,9	5,8	4,1
	Não utilizou	76,6	76,6	75,7	76,5	84,6	71,4
	Não sabia que existia	18,2	18,5	18,8	17,6	9,6	24,5
	Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE IMPORTÂNCIA DA CAIXA DE SUGESTÕES

Tabela 21.1: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, da **caixa de sugestões** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância da caixa de sugestões como um canal de atendimento?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Nota 0	1,0	1,6	0,5	--	1,9	--
Nota 1	0,6	--	1,1	--	1,9	--
Nota 2	0,6	0,5	0,5	2,9	--	--
Nota 3	2,2	2,7	2,8	--	1,9	--
Nota 4	2,4	2,7	3,9	--	--	--
Nota 5	8,2	6,6	10,5	2,9	13,5	4,1
Nota 6	10,0	10,9	11,6	14,7	1,9	6,1
Nota 7	10,4	12,5	9,4	8,9	3,8	14,3
Nota 8	16,2	13,6	17,7	20,6	21,2	12,3
Nota 9	9,8	10,3	11,6	2,9	9,7	6,1
Nota 10	36,8	36,4	29,3	47,1	40,4	55,1
Não sabe avaliar	1,8	2,2	1,1	--	3,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de importância	7,9	7,9	7,6	8,2	8,0	8,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável "não sabe avaliar".

GRAU DE IMPORTÂNCIA DO CONTATO TELEFÔNICO

Tabela 21.2: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, do **contato telefônico** como um canal de atendimento que a TRENSURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância do contato telefônico como um canal de atendimento?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Nota 0	0,6	0,5	0,6	--	--	2,0
Nota 1	--	--	--	--	--	--
Nota 2	0,6	0,5	1,1	--	--	--
Nota 3	0,6	1,1	0,6	--	--	--
Nota 4	0,8	1,1	1,1	--	--	--
Nota 5	4,6	3,3	6,6	2,9	3,8	4,1
Nota 6	7,0	8,7	8,3	5,9	1,9	2,0
Nota 7	14,4	16,3	15,4	11,8	7,7	12,3
Nota 8	17,2	17,9	16,6	20,6	23,1	8,2
Nota 9	11,2	10,3	13,8	5,9	9,7	10,2
Nota 10	41,2	38,1	34,8	52,9	50,0	59,2
Não sabe avaliar	1,8	2,2	1,1	--	3,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de importância	8,4	8,3	8,1	8,8	8,9	8,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável "não sabe avaliar".

GRAU DE IMPORTÂNCIA DO CONTATO VIA INTERNET

Tabela 21.3: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, do **contato via internet** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância do contato via internet como um canal de atendimento?	<i>Análise por cidade</i>					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Nota 0	0,6	0,5	0,6	2,9	--	--
Nota 1	--	--	--	--	--	--
Nota 2	0,6	0,5	1,1	--	--	--
Nota 3	0,8	0,5	1,7	--	--	--
Nota 4	0,6	1,1	0,6	--	--	--
Nota 5	5,8	4,3	8,3	--	3,8	8,2
Nota 6	6,6	9,3	7,1	5,9	--	2,0
Nota 7	14,0	15,2	16,0	11,8	5,8	12,3
Nota 8	16,8	16,9	16,0	14,7	25,0	12,3
Nota 9	11,0	9,8	13,8	11,8	9,6	6,1
Nota 10	41,2	39,7	33,7	52,9	50,0	57,1
Não sabe avaliar	2,0	2,2	1,1	--	5,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de importância	8,4	8,3	8,0	8,7	9,0	8,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.
Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável "não sabe avaliar".

GRAU DE IMPORTÂNCIA DO PONTO A PONTO (TELEFONE NAS ESTAÇÕES)

Tabela 21.4: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, do **ponto a ponto** (telefone nas estações) como um canal de atendimento que a TRENSURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância do ponto a ponto (telefone nas estações) como um canal de atendimento?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Nota 0	0,4	0,5	0,6	--	--	--
Nota 1	0,4	0,5	--	--	--	2,0
Nota 2	0,4	0,5	0,6	--	--	--
Nota 3	0,6	0,5	1,1	--	--	--
Nota 4	0,6	0,5	1,1	--	--	--
Nota 5	5,4	3,8	7,2	2,9	9,6	2,0
Nota 6	4,6	5,5	6,6	2,9	--	--
Nota 7	14,8	17,4	17,1	11,8	5,8	8,2
Nota 8	15,2	13,1	15,5	17,7	17,3	18,4
Nota 9	12,8	14,2	11,6	8,8	19,3	8,2
Nota 10	43,0	41,3	37,5	55,9	44,2	59,2
Não sabe avaliar	1,8	2,2	1,1	--	3,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de importância	8,5	8,4	8,2	8,9	8,8	9,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.
 Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável "não sabe avaliar".

GRAU DE IMPORTÂNCIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO NA ESTAÇÃO AEROPORTO

Tabela 21.5: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, da **central de atendimento na estação Aeroporto**, como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância da central de atendimento na estação Aeroporto como um canal de atendimento?	Geral dos usuários	<i>Análise por cidade</i>				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Nota 0	0,2	--	0,6	--	--	--
Nota 1	--	--	--	--	--	--
Nota 2	0,4	0,5	0,6	--	--	--
Nota 3	0,4	0,5	0,6	--	--	--
Nota 4	0,6	0,5	1,1	--	--	--
Nota 5	5,8	4,4	8,3	2,9	5,8	4,1
Nota 6	3,6	4,4	4,4	5,9	--	--
Nota 7	12,2	16,3	12,1	8,8	1,9	10,2
Nota 8	19,2	16,3	21,0	23,6	19,2	20,4
Nota 9	12,0	13,6	11,6	2,9	19,2	6,1
Nota 10	43,2	41,3	37,5	55,9	48,1	57,2
Não sabe avaliar	2,4	2,2	2,2	--	5,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49
Média de importância	8,6	8,5	8,3	8,9	9,0	9,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável "não sabe avaliar".



4ª bateria de dados

Utilização e avaliação do sistema de integração (trem – ônibus)

Itens desta bateria de dados:

- Necessidade de algum tipo de integração;
- Tipo de integração que necessita;
- Grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus);
- Grau de satisfação com o sistema de integração (trem – ônibus) nos seguintes aspectos: *segurança nos terminais; atendimento nos ônibus; sincronia entre trem e ônibus; pontualidade dos ônibus; intervalo dos ônibus; limpeza dos ônibus; preço das passagens de integração; iluminação dos terminais; informações sobre o sistema de integração; itinerários (percursos); presença do comércio informal; estado de conservação dos ônibus; estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus.*

NECESSIDADE DE ALGUM TIPO DE INTEGRAÇÃO

Tabela 22: Declaração dos entrevistados sobre a necessidade de algum tipo de integração, tendo em vista a forma de deslocamento dos mesmos (%)

Tendo em vista a forma como você se desloca, você acredita que há a necessidade de algum tipo de integração (com algum meio de transporte) para os usuários da TREN SURB?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Sim, necessita	32,8	31,0	34,3	23,5	30,8	42,8
Não há necessidade	56,2	57,1	54,1	73,5	51,9	53,1
Não sabe avaliar	11,0	11,9	11,6	3,0	17,3	4,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	108	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

TIPO DE INTEGRAÇÃO QUE NECESSITA

Tabela 22.1: Declaração dos entrevistados sobre o tipo de integração que necessita, tendo em vista a forma de deslocamento dos mesmos (%) (*Em relação a 32,8% dos usuários que declararam que necessitam de algum tipo de integração*)

Qual o tipo de integração que necessita?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Mais horários de ônibus integrações/ mais ônibus	19,6	19,3	24,4	37,5	6,25	9,5
Integração com São Leopoldo	16,5	10,4	11,4	25,0	25,0	37,9
Lotação/ Micro ônibus	4,9	--	9,8	--	6,25	4,8
Toda região metropolitana e POA	3,7	7,0	1,6	--	6,25	--
Mais integração com Ônibus de POA	3,7	1,8	4,8	--	--	9,5
Real Rodovias	3,0	--	4,8	--	12,5	--
Centro de POA com Zona Sul	3,0	5,3	3,2	--	--	--
Todas as linhas da SOGAL/ Canoas	2,4	3,4	1,6	--	6,25	--
Táxi	2,4	3,4	3,2	--	--	--
Mais ônibus para Estância Velha	2,4	1,8	3,2	--	--	4,8
Bicicletário	2,4	1,8	1,6	12,5	--	4,8
Integração com ônibus de Sapucaia	1,8	--	--	--	6,25	9,5
Mais ônibus para o Mathias Velho/Canoas	1,8	--	4,8	--	--	--
Integração com Guajuviras	1,8	1,8	3,2	--	--	--
Bairro Partenon (Porto Alegre)	1,8	3,4	1,6	--	--	--
Ônibus Sinos - Capital	1,3	--	--	--	6,25	4,8
Integração com Mato Grande/ Canoas	1,3	1,8	1,6	--	--	--
Bairro Cidade Baixa (Porto Alegre)	1,3	3,4	--	--	--	--
Ônibus de Viamão	1,3	3,4	--	--	--	--
STS Belém	1,3	3,4	--	--	--	--
Bairro Lindóia (Porto Alegre)	1,3	3,4	--	--	--	--
Acabar com o monopólio das linhas	0,6	--	--	12,5	--	--
Bairro Boa Vista (Porto Alegre)	0,6	--	--	--	6,25	--
Bairro Fátima (Canoas)	0,6	1,8	--	--	--	--
Bairro Harmonia (Canoas)	0,6	--	1,6	--	--	--
Bairro Petrópolis (Porto Alegre)	0,6	--	1,6	--	--	--
Bairro Primavera (Esteio)	0,6	1,8	--	--	--	--
Bairro Humaitá (Porto Alegre)	0,6	1,8	--	--	--	--
Bairro Passo das Pedras (Porto Alegre)	0,6	1,8	--	--	--	--
Com empresa Trevo	0,6	--	--	--	6,25	--
Com ônibus para o Shopping Canoas	0,6	--	1,6	--	--	--
Com ônibus para PUC e UFRGS	0,6	--	1,6	--	--	--
D 43 - Carris	0,6	--	--	--	6,25	--
Farrapos - Parque dos Maias (Porto Alegre)	0,6	1,8	--	--	--	--
Horários do ônibus integrados com o trem	0,6	--	--	12,5	--	--
Integração com o cartão TRI	0,6	1,8	--	--	--	--
Integração com ônibus da Central	0,6	--	--	--	6,25	--
Integração com ônibus Gravataí	0,6	1,8	--	--	--	--
Integração com ônibus para o Aeroporto	0,6	--	1,6	--	--	--

Integração com outras empresas de transporte	0,6	1,8	--	--	--	--
Integração Juca Batista (Porto Alegre)	0,6	1,8	--	--	--	--
Integração na Estação Mercado	0,6	--	1,6	--	--	--
L 2 - Canoas	0,6	--	1,6	--	--	--
Mais bancos para gestantes	0,6	1,8	--	--	--	--
Nova integração para o Niterói (Canoas)	0,6	--	1,6	--	--	--
Ônibus Campinas do Sul	0,6	--	--	--	--	4,8
Ônibus de bairros de Novo Hamburgo	0,6	--	1,6	--	--	--
Ônibus de percurso central de POA	0,6	1,8	--	--	--	--
Ônibus Sete de Setembro e Feitoria	0,6	--	--	--	--	4,8
Ônibus Transcal (Cachoeirinha)	0,6	1,8	--	--	--	--
Sogal, Capão do Corvo via Cristo	0,6	--	1,6	--	--	--
STS	0,6	--	1,6	--	--	--
Todas lotações de Esteio	0,6	1,8	--	--	--	--
Unisinos até Santos Dumont	0,6	--	--	--	--	4,8
Vicasa - São José	0,6	1,8	--	--	--	--
Zona Norte de Porto Alegre	0,6	--	1,6	--	--	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	164	57	62	08	16	21

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: A maior parte dos entrevistados que declararam haver necessidade de algum tipo de integração, citaram a integração com linhas de ônibus, e/ ou locais diferentes das integrações já existentes.

GRAU DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS)

Tabela 23: Declaração dos entrevistados sobre o grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus) (%)

Você utiliza o sistema de integração Trem – ônibus?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Sim utiliza	54,0	49,5	62,4	58,8	55,8	34,7
Não utiliza	46,0	50,5	37,6	41,2	44,2	65,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: Em **destaque** as cidades onde estão localizadas as estações de embarque com maior grau de utilização do sistema de integração Trem – ônibus.

Análise dos hábitos de deslocamento dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração

- A média de tempo de utilização do metrô é de 10 anos.
- A maior parte, 38,9% utiliza o metrô de 2^a a 6^a feira, média maior que no geral da pesquisa que é de 35,0%.
- As principais origens dos deslocamentos são:
 - * Trabalho = 41,9%
 - * Casa = 41,5%
 - * Escola/ universidade = 7,8%
- A média de tempo gasto do deslocamento até a estação é de 17 minutos;
- Os principais destinos do deslocamento são:
 - * Casa = 48,5%
 - * Trabalho = 28,9%
 - * Passeio = 12,6%
- A média de tempo gasto para completar o deslocamento é de 18 minutos.

GRAU DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS) X PRINCIPAIS ESTAÇÕES

Tabela 23a: Relação entre a declaração dos entrevistados sobre o grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus) e as principais estações (%)

		Análise por estação ⁽¹⁾								
		Porto Alegre			Canoas			Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Você utiliza o sistema de integração Trem – ônibus?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	Farrapos	Niterói	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	Esteio	Sapucaia	São Leopoldo
Sim utiliza	54,0	47,0	38,5	59,3	61,3	51,8	75,0	58,8	60,0	32,3
Não utiliza	46,0	53,0	61,5	40,7	38,7	48,2	25,0	41,2	40,0	67,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	83	39	27	31	56	48	34	40	31

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: ⁽¹⁾ Em função do número de casos entrevistados em cada estação (em relação ao total da amostra) o processo de análise pode contemplar apenas as estações que tinham mais de 29 casos.

A maior parte dos usuários da TRENSURB utiliza o sistema de integração, **54,0%**. Quando analisado pelas principais estações de embarque, observa-se que as estações onde mais se utiliza o sistema de integração são: Farrapos, Niterói, Canoas/ La Salle, Mathias Velho, Esteio e Sapucaia. O menor grau de utilização do sistema de integração trem ônibus é registrado entre os usuários que embarcam na estação São Leopoldo, onde apenas 32,3% utilizam o sistema.

GRAU DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS) X PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 23b: Relação entre a declaração dos entrevistados sobre o grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus) e perfil socioeconômico (%)

Você utiliza o sistema de integração Trem – ônibus?	Gênero		Faixa etária					Educação formal			Renda Familiar*				
	Geral	Masc.	Fem.	Até a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 54 anos	Acima de 55 anos	Fund.	Médio	Superior	Até 2 SM	De 2,1 a 3 SM	De 3,1 a 4 SM	Mais de 4 SM
Sim utiliza	54,0	52,4	55,6	65,1	56,7	54,7	42,3	32,8	50,8	59,5	46,5	53,3	58,2	56,4	48,1
Não utiliza	46,0	47,6	44,4	34,9	43,3	45,3	57,7	67,2	49,2	40,5	53,5	46,7	41,8	43,6	51,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: *Análise com a exclusão dos que não informaram a renda familiar.

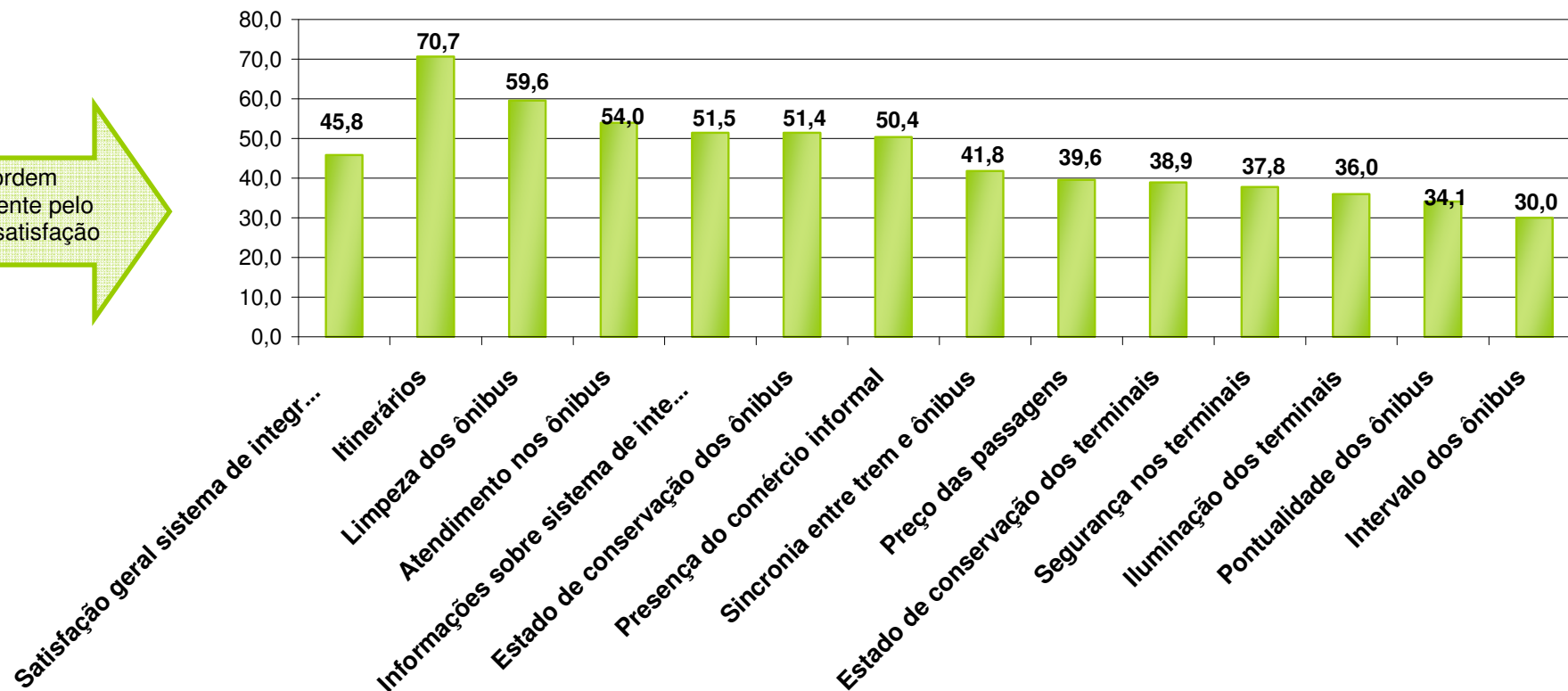
Perfis de maior utilização do sistema de integração trem - ônibus

Mulheres = 55,6%
 Até 24 anos = 65,1%
 De 25 a 34 anos = 56,7%
 Ensino Médio = 59,5%
 De 2,1 a 3 SM/ BR = 58,2%
 De 3,1 a 4 SM/ BR = 56,4%

Gráfico 16: Análise comparativa do grau de satisfação* do sistema de integração (trem – ônibus) (%)

(Em relação a 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração trem - ônibus)

Em ordem decrescente pelo grau de satisfação



*Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito.

■ Grau de satisfação

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS)

Tabela 23c: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários que utilizam o sistema de integração (%)

Itens avaliado	Ano de pesquisa	<i>Escala de satisfação</i>					Total %	Grau de satisfação
		Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Indiferente/sem opinião		
Segurança dos terminais	2007	21,9	24,9	52,7	--	0,5	100,0	52,7
	2008	19,4	26,5	51,0	3,1	--	100,0	54,1
	2009	18,8	21,8	57,6	1,8	--	100,0	59,4
	2010	27,0	33,0	35,6	2,2	2,2	100,0	37,8
Atendimento dos ônibus	2007	10,4	15,4	72,1	2,0	--	100,0*	74,1
	2008	7,1	21,4	64,3	7,1	--	100,0*	71,4
	2009	5,9	18,8	67,6	7,6	--	100,0	75,2
	2010	13,3	30,8	49,6	4,4	1,9	100,0	54,0
Sincronia entre trem e ônibus	2007	17,4	23,9	57,2	1,5	--	100,0	58,7
	2008	20,7	31,6	42,9	4,8	--	100,0	47,7
	2009	17,1	22,9	55,3	4,7	--	100,0	60,0
	2010	25,2	31,5	37,0	4,8	1,5	100,0	41,8
Pontualidade ônibus	2007	21,0	27,5	47,5	2,5	1,5	100,0	50,0
	2008	16,3	25,2	52,0	6,5	--	100,0	58,5
	2009	17,1	21,2	55,9	5,9	--	100,0*	61,8
	2010	36,7	27,7	30,4	3,7	1,5	100,0	34,1
Intervalos dos ônibus	2007	26,0	35,5	35,5	1,5	2,0	100,0*	37,0
	2008	26,5	28,6	41,2	3,7	--	100,0	77,9
	2009	28,8	30,6	35,9	4,7	--	100,0	40,6
	2010	40,4	29,3	27,0	3,0	0,3	100,0	30,0
Limpeza dos ônibus	2007	8,0	13,9	75,1	3,0	--	100,0*	78,1
	2008	9,5	14,6	69,4	6,5	--	100,0	75,9
	2009	10,6	11,8	72,9	4,7	--	100,0*	77,6
	2010	16,3	23,7	55,2	4,4	0,4	100,0	59,6
Preço da passagem integração	2007	22,4	28,9	43,3	0,5	5,0	100,0	43,8
	2008	17,7	24,1	50,7	2,7	4,8	100,0	53,4
	2009	17,1	20,0	56,5	5,3	1,2	100,0	61,8
	2010	33,3	24,5	35,9	3,7	2,6	100,0	39,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19/ 03/ 2007; de 21 a 27/ 06/ 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09/ 11/ 2010.

Nota: * Esta coluna não soma 100,0%.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS)

Tabela 23d: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários que utilizam o sistema de integração (%)

Itens avaliados	Ano de pesquisa	Escala de satisfação					Total %	Grau de satisfação
		Insatisfeito	Pouco insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Indiferente/sem opinião		
Iluminação dos terminais	2007	16,9	21,4	56,7	1,5	3,5	100,0	58,2
	2008	19,0	19,4	56,8	3,1	1,7	100,0	59,9
	2009	15,9	17,1	62,4	3,5	1,2	100,0*	65,9
	2010	30,4	29,6	33,0	3,0	4,0	100,0	36,0
Informações sobre o sistema de integração	2007	12,9	16,4	66,2	2,0	2,5	100,0	68,2
	2008	10,9	15,6	67,3	5,4	0,7	100,0*	72,7
	2009	13,5	14,7	66,5	5,3	--	100,0	71,8
	2010	20,4	23,7	47,8	3,7	4,4	100,0	51,5
Itinerários (percursos)	2007	7,0	10,9	79,1	1,5	1,5	100,0	80,6
	2008	9,9	15,6	69,7	4,8	--	100,0	74,5
	2009	5,3	14,1	74,7	5,3	0,6	100,0	80,0
	2010	13,0	12,6	66,7	4,0	3,7	100,0	70,7
Presença do comércio informal	2007	20,4	12,4	61,7	0,5	5,0	100,0	62,2
	2008	13,6	12,6	69,7	4,1	--	100,0	73,8
	2009	14,7	15,3	65,9	4,1	--	100,0	70,0
	2010	22,6	21,5	47,8	2,6	5,5	100,0	50,4
Estado de conservação dos ônibus	2007	11,6	20,2	64,6	3,0	0,5	100,0*	67,6
	2008	9,5	17,7	67,7	5,1	--	100,0	72,8
	2009	10,0	14,1	70,0	5,9	--	100,0	75,9
	2010	15,6	30,4	47,4	4,0	2,6	100,0	51,4
Estado de conservação dos terminais de integração do ônibus	2007	--	--	--	--	--	100,0	--
	2008	15,6	23,5	56,8	2,7	1,4	100,0	59,5
	2009	18,2	24,1	54,7	2,9	--	100,0*	57,6
	2010	23,3	35,6	36,7	2,2	2,2	100,0	38,9

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19/ 03/ 2007; de 21 a 27/ 06/ 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09/ 11/ 2010.

Nota: * Esta coluna não soma 100,0%.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA NOS TERMINAIS

Tabela 23.1: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a segurança nos terminais (%)

Qual o seu grau de satisfação em relação a segurança nos terminais?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	27,0	33,0	24,8	15,0	27,6	23,5
Pouco insatisfeito	33,0	34,1	34,5	45,0	17,3	29,4
Indiferente/ sem opinião	2,2	2,2	2,6	--	3,4	--
Satisfeito	35,6	29,7	38,1	30,0	41,4	47,1
Muito satisfeito	2,2	1,0	--	10,0	10,3	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	37,8	30,7	38,1	40,0	51,7	47,1

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NOS ÔNIBUS

Tabela 23.2: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o atendimento dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento dos ônibus?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	13,3	9,9	17,7	20,0	6,9	5,9
Pouco satisfeito	30,8	34,1	30,1	35,0	24,1	23,5
Indiferente/ sem opinião	1,9	--	3,5	5,0	--	--
Satisfeito	49,6	53,8	46,0	35,0	51,7	64,7
Muito satisfeito	4,4	2,2	2,7	5,0	17,3	5,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	54,0	56,0	48,7	40,0	69,0	70,6

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A SINCRONIA ENTRE TREM E ÔNIBUS

Tabela 23.3: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a sincronia entre trem e ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com a sincronia entre trem e ônibus?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	25,2	29,7	23,9	15,0	20,7	29,4
Pouco satisfeito	31,5	29,7	31,0	40,0	34,5	29,4
Indiferente/ sem opinião	1,5	3,3	0,9	--	--	--
Satisfeito	37,0	31,8	40,7	40,0	34,5	41,2
Muito satisfeito	4,8	5,5	3,5	5,0	10,3	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	41,8	37,3	44,2	45,0	44,8	41,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A PONTUALIDADE DOS ÔNIBUS

Tabela 23.4: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a pontualidade dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com a pontualidade dos ônibus?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	36,7	32,9	40,7	35,0	27,6	47,0
Pouco insatisfeito	27,7	34,1	24,8	30,0	31,0	5,9
Indiferente/ sem opinião	1,5	3,3	--	5,0	--	--
Satisfeito	30,4	25,3	32,7	25,0	34,5	41,2
Muito satisfeito	3,7	4,4	1,8	5,0	6,9	5,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	34,1	29,7	34,5	30,0	41,4	47,1

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM INTERVALO DOS ÔNIBUS

Tabela 23.5: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com os intervalos dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com os intervalos dos ônibus?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	40,4	39,5	44,3	40,0	20,7	53,0
Pouco insatisfeito	29,3	28,6	27,4	35,0	37,9	23,5
Indiferente/ sem opinião	0,3	1,1	--	--	--	--
Satisfeito	27,0	28,6	26,5	20,0	34,5	17,6
Muito satisfeito	3,0	2,2	1,8	5,0	6,9	5,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	30,0	30,8	28,3	25,0	41,4	23,5

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM LIMPEZA DOS ÔNIBUS

Tabela 23.6: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a limpeza dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com a limpeza dos ônibus?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	16,3	15,4	18,6	15,0	10,3	17,6
Pouco insatisfeito	23,7	28,6	21,2	20,0	24,2	17,6
Indiferente/ sem opinião	0,4	1,1	--	--	--	--
Satisfeito	55,2	51,6	57,5	55,0	55,2	58,9
Muito satisfeito	4,4	3,3	2,7	10,0	10,3	5,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	59,6	54,9	60,2	65,0	65,5	64,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM PREÇO DAS PASSAGENS DE INTEGRAÇÃO

Tabela 23.7: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o preço das passagens de integração (%)

Qual o seu grau de satisfação com o preço das passagens de integração?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	33,3	34,0	32,7	40,0	24,1	41,2
Pouco insatisfeito	24,5	24,2	29,2	15,0	24,1	5,8
Indiferente/ sem opinião	2,6	4,4	1,8	5,0	--	--
Satisfeito	35,9	36,3	33,6	30,0	44,9	41,2
Muito satisfeito	3,7	1,1	2,7	10,0	6,9	11,8
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	27	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	39,6	37,4	36,3	40,0	51,8	53,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM A ILUMINAÇÃO DOS TERMINAIS

Tabela 23.8: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a iluminação nos terminais (%)

Qual o seu grau de satisfação com a iluminação nos terminais?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	30,4	31,8	31,0	10,0	31,0	41,2
Pouco insatisfeito	29,6	30,8	32,7	30,0	20,7	17,6
Indiferente/ sem opinião	4,0	6,6	2,6	5,0	3,4	--
Satisfeito	33,0	30,8	31,9	50,0	27,6	41,2
Muito satisfeito	3,0	--	1,8	5,0	17,3	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	36,0	30,8	33,7	55,0	44,9	41,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

Tabela 23.9: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com as informações sobre o sistema de integração (%)

Qual o seu grau de satisfação com as informações sobre o sistema de integração?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	20,4	19,8	23,9	--	24,1	17,6
Pouco insatisfeito	23,7	23,1	25,7	20,0	24,1	17,6
Indiferente/ sem opinião	4,4	6,6	4,4	5,0	--	--
Satisfeito	47,8	48,3	44,2	65,0	44,9	53,0
Muito satisfeito	3,7	2,2	1,8	10,0	6,9	11,8
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	51,5	50,5	46,0	75,0	51,8	64,8

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM ITINERÁRIOS (PERCURSOS)

Tabela 23.10: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com os itinerários (percursos) (%)

Qual o seu grau de satisfação o itinerários (percursos)?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	13,0	16,5	11,5	5,0	10,4	17,6
Pouco insatisfeito	12,6	12,1	13,3	10,0	20,7	--
Indiferente/ sem opinião	3,7	3,3	5,3	--	3,4	--
Satisfeito	66,7	67,0	67,3	75,0	51,7	76,5
Muito satisfeito	4,0	1,1	2,6	10,0	13,8	5,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	70,7	68,1	69,9	85,0	65,5	82,4

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM PRESENÇA DO COMÉRCIO INFORMAL

Tabela 23.11: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a presença do comércio informal (%)

Qual o seu grau de satisfação com a presença do comércio informal?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	22,6	26,4	20,3	20,0	13,8	35,3
Pouco insatisfeito	21,5	20,8	23,0	20,0	24,1	11,8
Indiferente/ sem opinião	5,5	3,3	7,1	5,0	6,9	5,9
Satisfeito	47,8	46,2	48,7	50,0	48,3	47,0
Muito satisfeito	2,6	3,3	0,9	5,0	6,9	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	50,4	49,5	49,6	55,0	55,2	47,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS ÔNIBUS

Tabela 23.12: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o estado de conservação dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com o estado de conservação dos ônibus?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	15,6	16,5	16,8	10,0	10,4	17,6
Pouco insatisfeito	30,4	34,1	30,1	10,0	31,0	35,3
Indiferente/ sem opinião	2,6	3,3	2,7	5,0	--	--
Satisfeito	47,4	43,9	46,9	70,0	51,7	35,3
Muito satisfeito	4,0	2,2	3,5	5,0	6,9	11,8
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	51,4	46,1	50,4	75,0	58,6	47,1

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO DOS ÔNIBUS

Tabela 23.13: Grau de satisfação dos 54,0% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com o estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Insatisfeito	23,3	23,1	23,0	15,0	20,7	41,2
Pouco insatisfeito	35,6	35,1	38,9	35,0	34,5	17,6
Indiferente/ sem opinião	2,2	2,2	2,7	--	3,4	--
Satisfeito	36,7	38,5	34,5	45,0	34,5	35,3
Muito satisfeito	2,2	1,1	0,9	5,0	6,9	5,9
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	270	91	113	20	29	17
Grau de satisfação	38,9	39,6	35,4	50,0	41,4	41,2

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.



5ª bateria de dados

Perfil socioeconômico dos entrevistados

Itens desta bateria de dados:

- Gênero dos entrevistados;
- Faixa etária dos entrevistados;
- Grau de escolaridade dos entrevistados;
- Renda individual dos entrevistados;
- Renda familiar dos entrevistados;
- Estado civil dos entrevistados;
- Situação ocupacional dos entrevistados.

Gráfico 17: Análise comparativa dos gênero dos usuários da TRENSURB (%)

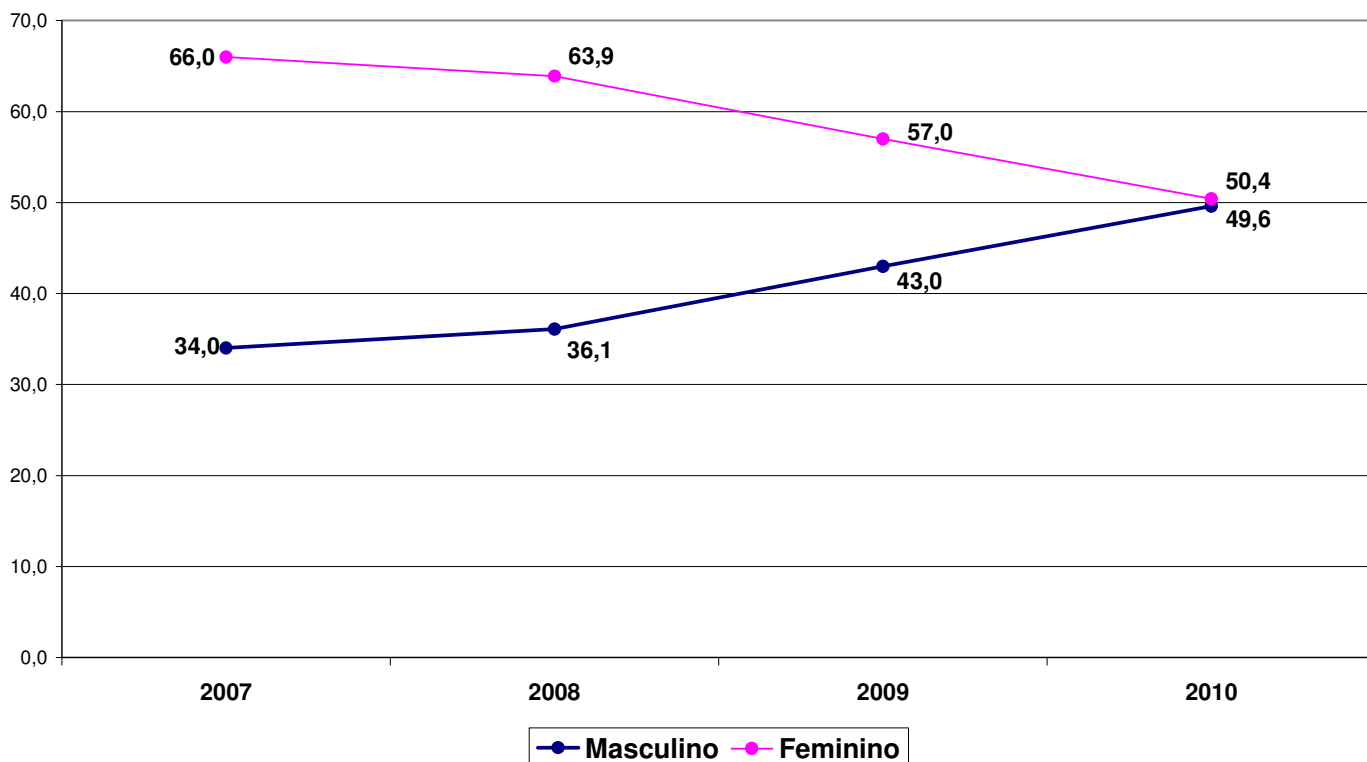
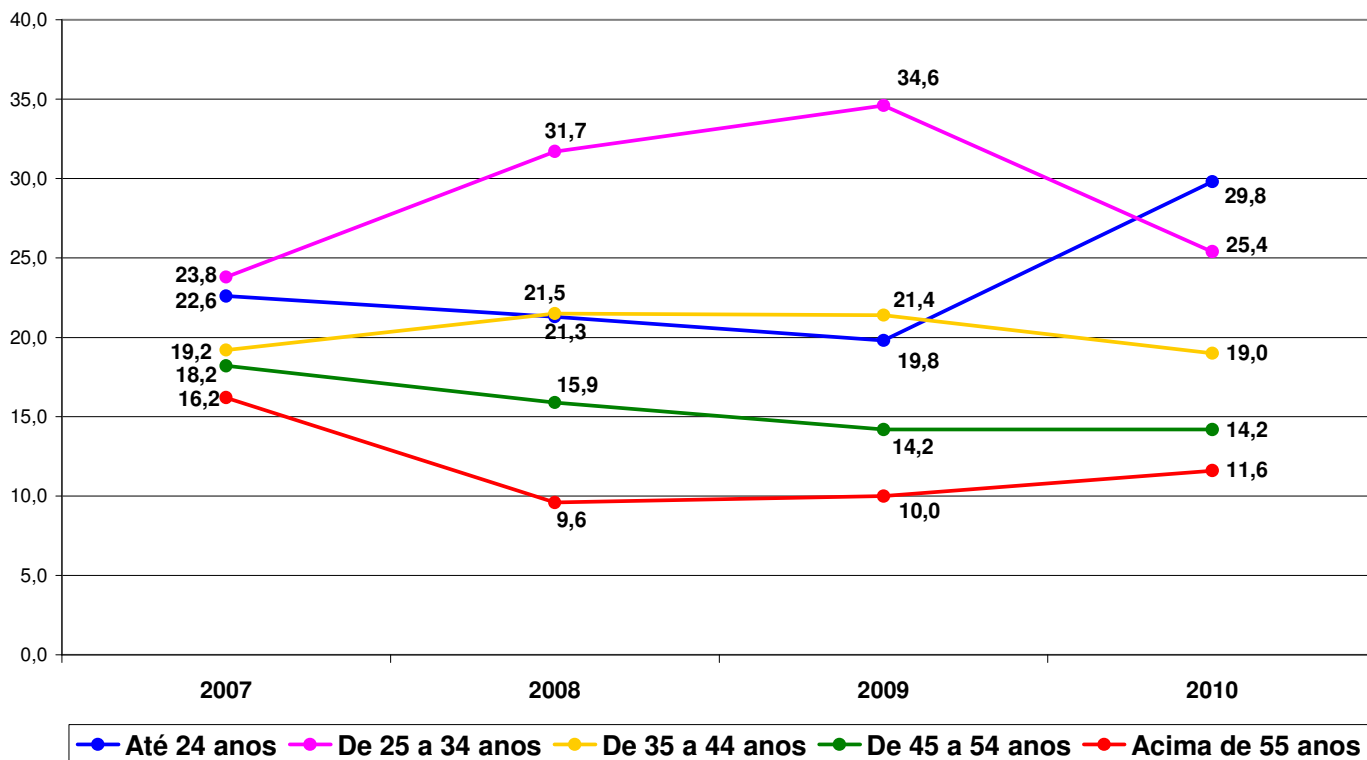


Gráfico 18: Análise comparativa da faixa etária dos usuários da TRENSURB (%)



GÊNERO DOS ENTREVISTADOS

Tabela 24: Gênero dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Sexo dos entrevistados	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Masculino	49,6	47,8	50,8	52,9	51,9	46,9
Feminino	50,4	52,2	49,2	47,1	48,1	53,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 24.1: Análise comparativa do sexo dos entrevistados (%)

Sexo dos entrevistados	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Masculino	34,0	36,1	43,0	49,6
Feminino	66,0	63,9	57,0	50,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS

Tabela 25: Faixa etária dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a sua idade?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Até 17 anos	4,2	4,4	5,0	3,0	1,9	4,1
De 18 a 24 anos	25,6	26,6	27,1	23,5	17,3	26,5
De 25 a 34 anos	25,4	23,9	26,0	20,6	34,6	22,5
De 35 a 44 anos	19,0	16,3	19,3	14,7	19,2	30,6
De 45 a 54 anos	14,2	14,7	13,2	23,5	13,5	10,2
De 55 a 64 anos	7,8	8,7	7,2	5,9	9,6	6,1
65 anos ou mais	3,8	5,4	2,2	8,8	3,9	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 25.1: Análise comparativa da faixa etária dos entrevistados (%)

Qual a sua idade?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Até 17 anos	2,0	2,6	2,2	4,2
De 18 a 24 anos	20,6	18,7	17,6	25,6
De 25 a 34 anos	23,8	31,7	34,6	25,4
De 35 a 44 anos	19,2	21,5	21,4	19,0
De 45 a 54 anos	18,2	15,9	14,2	14,2
De 55 a 64 anos	11,4	6,8	6,2	7,8
65 anos ou mais	4,8	2,8	3,8	3,8
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Gráfico 19: Análise comparativa da escolaridade formal dos usuários da TRENURB (%)

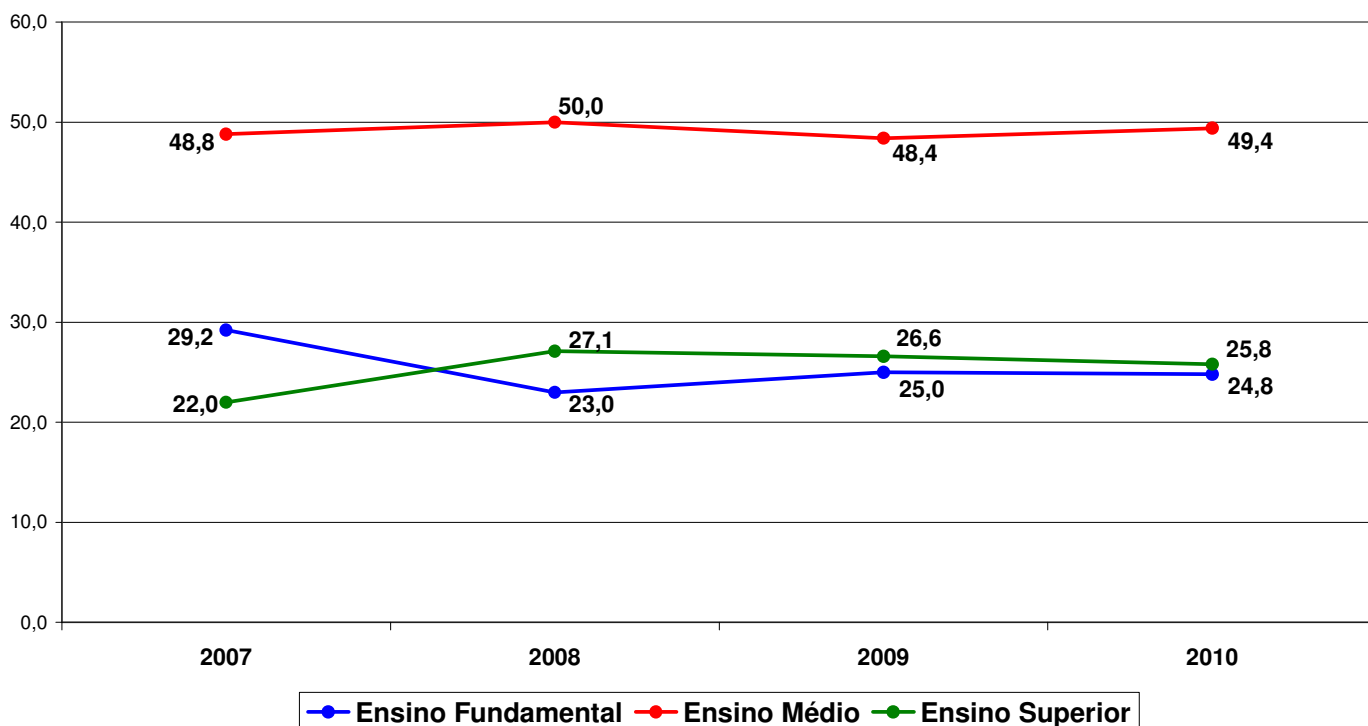
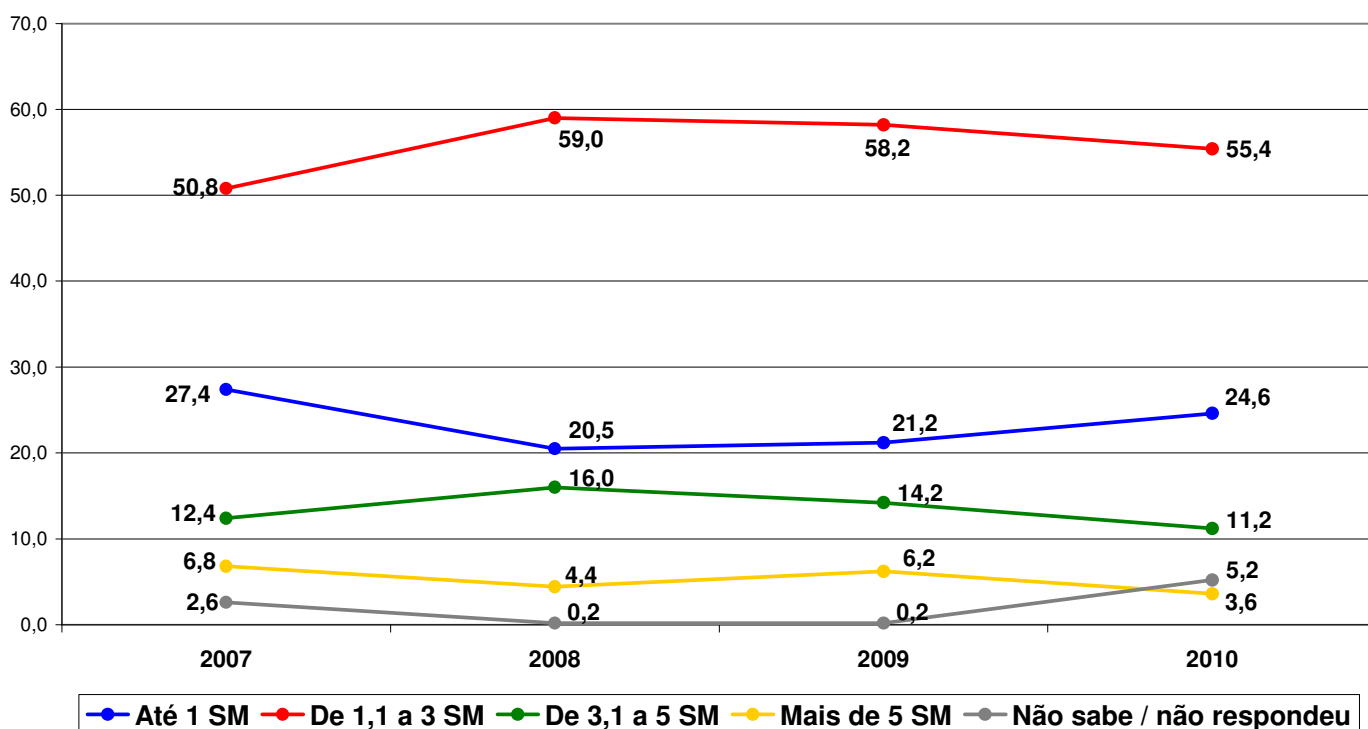


Gráfico 20: Análise comparativa da renda individual (em salários mínimos nacionais) dos usuários da TRENURB (%)



GRAU DE ESCOLARIDADE DOS ENTREVISTADOS

Tabela 26: Grau de escolaridade dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a sua escolaridade?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Fundamental incompleto	14,4	14,7	11,1	17,6	30,8	6,1
Fundamental completo	10,4	8,7	10,0	14,7	13,5	12,2
Ensino médio incompleto	8,6	8,1	8,8	8,9	9,6	8,2
Ensino médio completo	40,8	45,1	42,0	26,5	30,8	40,8
Superior incompleto	15,6	13,6	19,3	17,6	9,6	14,3
Superior completo	10,2	9,8	8,8	14,7	5,7	18,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 26.1: Análise comparativa do grau de escolaridade dos entrevistados (%)

Qual a sua escolaridade?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Analfabeto	0,2	--	0,2	--
Fundamental Incompleto	17,8	12,2	12,4	14,4
Fundamental Completo	11,2	10,8	12,4	10,4
Médio Incompleto	10,2	10,2	10,8	8,6
Médio Completo	38,6	39,8	37,6	40,8
Superior Incompleto	14,4	17,9	18,2	15,6
Superior Completo	7,6	9,2	8,4	10,2
Total percentual	100,0	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: *Esta coluna não soma 100,0%.

RENDA INDIVIDUAL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 27: Renda individual dos entrevistados, em salários mínimos, dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a sua renda individual?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Até 1 SM	24,6	28,2	23,8	17,7	28,8	14,3
De 1,1 à 2 SM	33,2	34,8	28,7	41,2	34,6	36,8
De 2,1 à 3 SM	22,2	23,9	21,6	20,6	21,2	20,4
De 3,1 à 4 SM	7,0	3,3	8,8	2,9	5,8	18,4
De 4,1 à 5 SM	4,2	1,6	5,5	8,8	3,8	6,1
Mais de 5 SM	3,6	3,3	5,0	5,9	--	2,0
Não sabe / não respondeu	5,2	4,9	6,6	2,9	5,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 27.1: Análise comparativa da renda individual dos entrevistados (%)

Qual a sua renda individual?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Até 1 SM	27,4	20,5	21,2	24,6
De 1,1 a 3 SM	50,8	59,0	58,2	55,4
De 3,1 a 5 SM	12,4	16,0	14,2	11,2
Mais de 5 SM	6,8	4,4	6,2	3,6
Não sabe / não respondeu	2,6	0,2	0,2	5,2
Total percentual	100,0	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: *Esta coluna não soma 100%.

Gráfico 21: Análise comparativa da renda individual e da renda familiar (em salários mínimos nacionais) declarada pelos usuários da TRENSURB em 2010 (%)

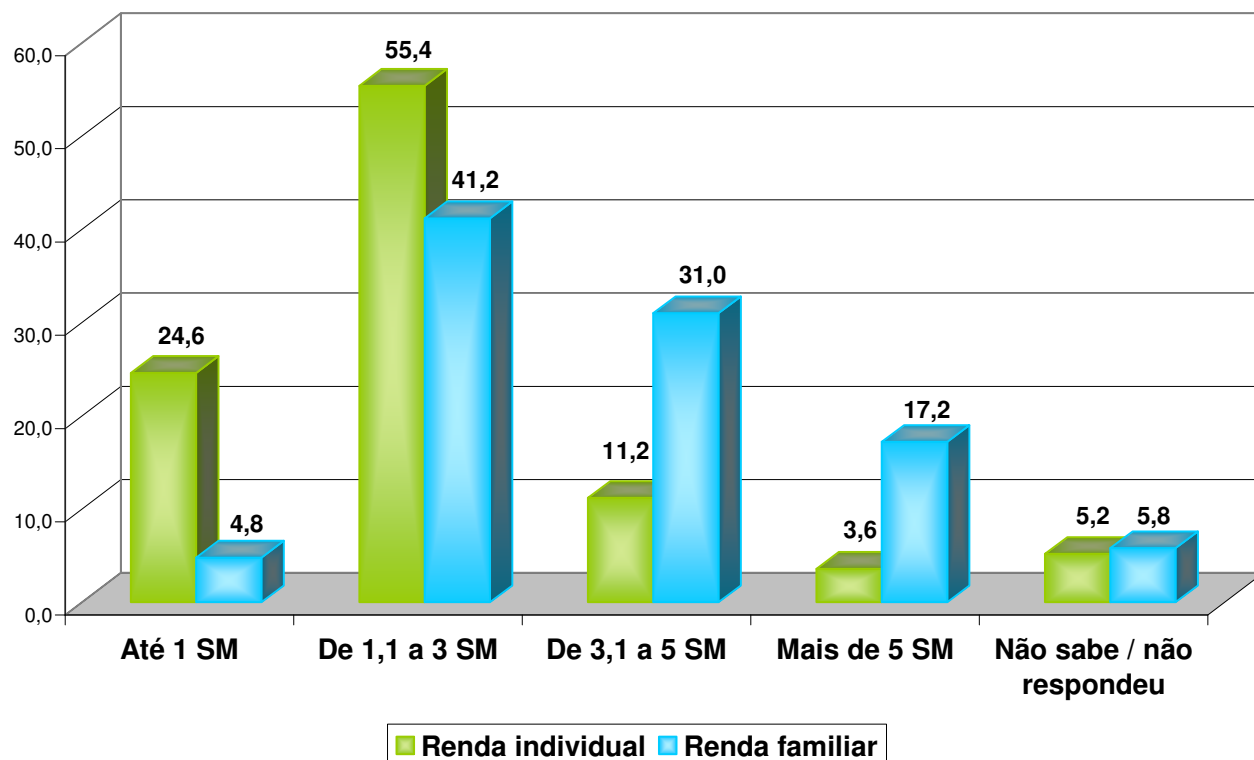
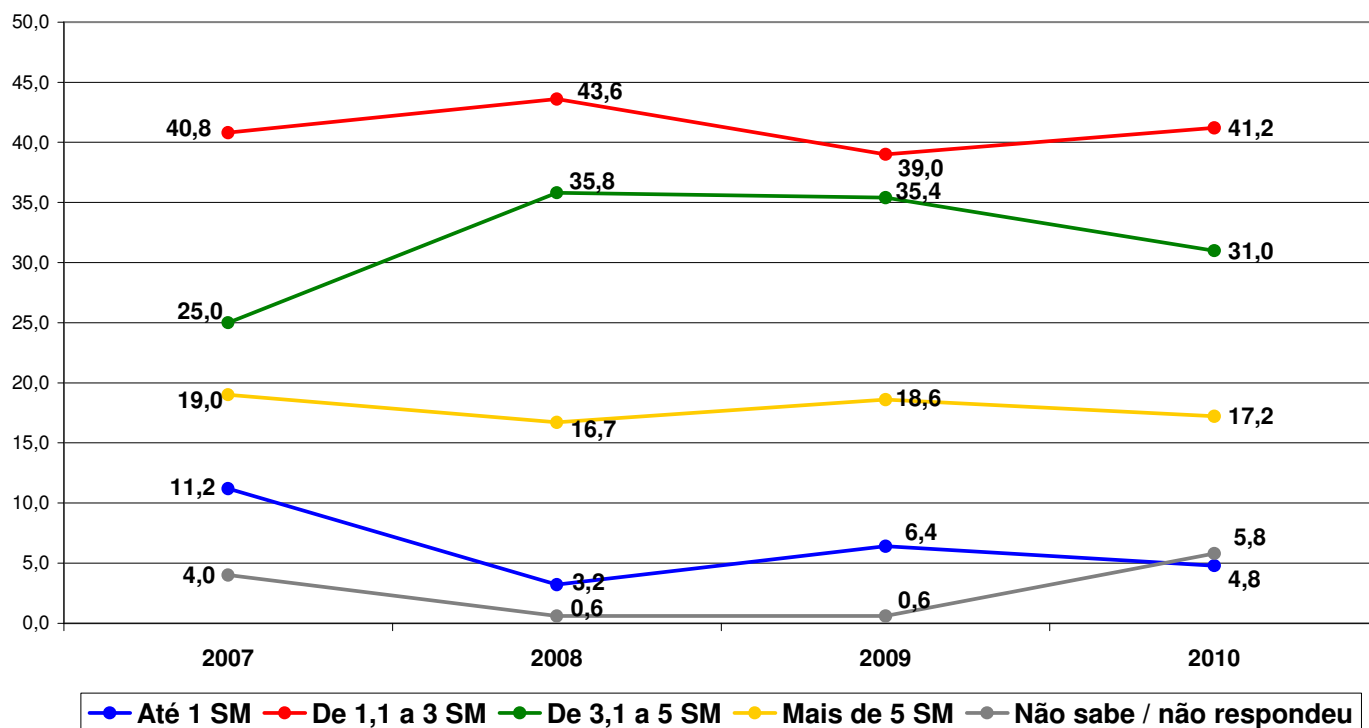


Gráfico 22: Análise comparativa da renda familiar (em salários mínimos nacionais) dos usuários da TRENSURB (%)



RENDA FAMILIAR DOS ENTREVISTADOS

Tabela 28: Renda familiar dos entrevistados, em salários mínimos, somando a renda de todas as pessoas da casa (%)

Qual a sua renda familiar, somando a renda de todas as pessoas da sua casa?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Até 1 SM	4,8	6,0	3,3	2,9	9,6	2,0
De 1,1 à 2 SM	19,2	20,7	19,4	20,6	17,3	14,3
De 2,1 à 3 SM	22,0	19,6	19,8	35,3	23,1	28,6
De 3,1 à 4 SM	22,0	25,5	19,4	14,7	25,0	20,4
De 4,1 à 5 SM	9,0	6,5	11,0	8,9	11,5	8,2
Mais de 5 SM	17,2	16,3	19,4	14,7	7,7	24,5
Não sabe / não respondeu	5,8	5,4	7,7	2,9	5,8	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 28.1: Análise comparativa da renda familiar dos entrevistados (%)

Qual a sua renda familiar, somando a renda de todas as pessoas da sua casa?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Até 1 SM	11,2	3,2	6,4	4,8
De 1,1 a 3 SM	40,8	43,6	39,0	41,2
De 3,1 a 5 SM	25,0	35,8	35,4	31,0
Mais de 5 SM	19,0	16,7	18,6	17,2
Não sabe / não respondeu	4,0	0,6	0,6	5,8
Total percentual	100,0	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Nota: *Esta coluna não soma 100%.

ESTADO CIVIL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 29: Estado civil dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a seu estado civil?	Geral dos usuários	Análise por cidade				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Solteiro	45,4	47,8	45,3	32,4	46,1	44,9
Casado/ companheiro	43,4	42,4	43,1	52,9	40,4	44,9
Separado	6,4	4,9	8,8	2,9	7,7	4,1
Viúvo	4,2	4,4	2,2	11,8	5,8	4,1
Não informou	0,6	0,5	0,6	--	--	2,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

Tabela 29.1: Análise comparativa do estado civil dos entrevistados (%)

Qual a seu estado civil?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2007	2008	2009	2010
Solteiro	41,2	43,0	42,2	45,4
Casado	42,8	45,0	46,4	43,4
Separado	9,6	8,2	6,4	6,4
Viúvo	6,4	3,8	4,0	4,2
Não informou	--	--	1,0	0,6
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100
Total de casos	500	502	500	500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; de 21 a 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009 e entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

SITUAÇÃO OCUPACIONAL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 30: Situação ocupacional dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a sua situação ocupacional?	Análise por cidade					
	Geral dos usuários	Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Empregado/ funcionário com carteira	60,4	57,1	64,6	53,0	61,5	61,3
Estudante/ estagiário	9,0	8,2	11,6	11,8	5,8	4,1
Autônomo/ trabalha por conta	8,2	9,2	6,1	8,8	9,6	10,2
Empregado/ funcionário sem carteira	6,6	7,6	6,1	5,9	1,9	10,2
Aposentado/ pensionista	6,4	8,2	3,9	8,8	7,7	6,1
Funcionário público	3,0	2,7	2,2	--	7,7	4,1
Desempregado/ procura emprego	2,0	1,6	2,8	2,9	1,9	--
Empregador/ empresário/ comerciante	1,8	2,2	1,1	5,9	--	2,0
Dona de casa	1,6	1,0	1,6	--	3,9	2,0
Profissional liberal	0,6	1,1	--	2,9	--	--
Afastado do trabalho	0,4	1,1	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	184	181	34	52	49

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

PROFISSÃO DECLARADA PELOS ENTREVISTADOS

Tabela 31: Profissão dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Profissão	%
Vendedor	6,0
Auxiliar administrativo	5,2
Estudante	5,2
Professor	3,8
Atendente	2,6
Doméstica	2,6
Técnico de enfermagem	2,6
Operador de telemarketing	2,0
Montador	1,8
Operador de máquinas	1,8
Vigilante	1,8
Assistente administrativo	1,6
Auxiliar de serviços gerais	1,6
Comerciante/Empresário	1,6
Motorista	1,6
Segurança	1,6
Balconista	1,4
Dona de casa	1,4
Auxiliar de cozinha	1,2
Comerciário	1,2
Recepcionista	1,2
Caixa operadora	1,0
Pedreiro	1,0
Aposentado/Pensionista	0,8
Autônomo	0,8
Auxiliar de produção	0,8
Eletrecista	0,8
Estagiário	0,8
Faxineira	0,8
Promotor de vendas	0,8
Soldador	0,8
Técnico em informática	0,8
Zelador	0,8
Cabeleireiro	0,6
Conferente	0,6
Desenhista	0,6
Enfermeira	0,6
Garçom	0,6
Industriário	0,6
Mecânico	0,6
Metalúrgico	0,6
Nutricionista	0,6
Pintor	0,6
Porteiro	0,6
Representante comercial	0,6
Técnico mecânico	0,6
Acompanhante de idoso	0,4
Administrador	0,4
Alfaiate	0,4
Analista de RH	0,4
Artesão	0,4
Auxiliar de carga	0,4
Auxiliar de limpeza	0,4
Babá	0,4
Barista/Barman	0,4
Carga e descarga	0,4
Chefe de setor	0,4
Cobrador	0,4

Contador	0,4
Cozinheira	0,4
Eletrotécnico	0,4
Estoquista	0,4
Fiscal de caixa	0,4
Manicure	0,4
Missionário/Padre	0,4
Protético	0,4
Psicólogo	0,4
Secretária	0,4
Técnico contábil	0,4
Técnico eletrônico	0,4
Técnico em Informática	0,4
Torneiro mecânico	0,4
Adm. marketing	0,2
Aeronauta	0,2
Agente de viagens	0,2
Agente proteção viação civil	0,2
Ajudante	0,2
Ajudante de gesseiro	0,2
Ajudante de motorista	0,2
Ajudante de produção	0,2
Ajudante de saúde	0,2
Almoxarife	0,2
Analista de controle industrial	0,2
Analista de PCP	0,2
Analista de sistemas	0,2
Analista judiciário	0,2
Anestesista	0,2
Arquiteto	0,2
Arquiteto de software	0,2
Asses. Eletricista	0,2
Assessor	0,2
Assessor de logística	0,2
Ascensorista	0,2
Assistente comercial	0,2
Assistente de compras	0,2
Assistente de TI	0,2
Assistente financeiro	0,2
Assistente social	0,2
Auxiliar de confeitaria	0,2
Auxiliar de conservação	0,2
Auxiliar de contabilidade	0,2
Auxiliar de dentista	0,2
Auxiliar de depósito	0,2
Auxiliar de estoque	0,2
Auxiliar de farmácia	0,2
Auxiliar de indústria	0,2
Auxiliar de pintor predial	0,2
Auxiliar de RH	0,2
Auxiliar de torneiro	0,2
Auxiliar de vendas	0,2
Auxiliar judiciário	0,2
Auxiliar de depósito	0,2
Bibliotecária	0,2
Borracheiro	0,2
Cinegrafista	0,2
Cirurgião dentista	0,2
Comprador	0,2
Confeiteira	0,2
Consultor	0,2
Contador de roupa	0,2
Controlador técnico	0,2

Corretor de Seguro	0,2
Costureira	0,2
Designer	0,2
Divulgadora	0,2
Encanador de gás	0,2
Encarregada de buffet	0,2
Embalador	0,2
Emissor de passagens	0,2
Encarregado de limpeza	0,2
Encarregado de marketing	0,2
Encarregado de transportes	0,2
Engenheiro químico	0,2
Escriturária	0,2
Extrusor de plástico	0,2
Farmacêutica	0,2
Ferramenteiro	0,2
Ferreiro - construção civil	0,2
Fiscal de loja	0,2
Fiscal de ônibus	0,2
Fisioterapeuta	0,2
Fotógrafo	0,2
Gerente comercial	0,2
Gerente financeira	0,2
Gerente operacional	0,2
Gestor ambiental	0,2
Guarda municipal	0,2
Higienização	0,2
Historiador	0,2
Identificador veicular	0,2
Impermeabilizador	0,2
Inspetor de qualidade	0,2
Inspetor de rouparia	0,2
Jornalista	0,2
Laudista	0,2
Manipuladora	0,2
Massagista	0,2
Mecânico industrial	0,2
Militar	0,2
Monitor	0,2
Músico	0,2
Office boy	0,2
Operador de armazém	0,2
Operador de espaços confinados	0,2
Operador de estacionamento	0,2
Operador de tanque	0,2
Padeiro	0,2
Pizzaiollo	0,2
Preparador de peças de metal	0,2
Publicitário	0,2
Reparador predial	0,2
Revisora industrial	0,2
Sapateiro	0,2
Seletor de mercadorias no Ceasa	0,2
Separador de expedição	0,2
Sub-oficial	0,2
Supervisor de produção	0,2
Técnico	0,2
Técnico legislativa	0,2
Técnico processamento	0,2
Telefonista	0,2
Tesoureiro	0,2
Total percentual	100,0

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório é resultado de uma pesquisa de opinião realizada nas 17 estações que compõem a linha da TRENURB, que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia e São Leopoldo, entre os dias 03 e 09 de novembro de 2010, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. – TRENURB.

A síntese dos principais resultados da pesquisa, apresentados a seguir, segue a lógica das cinco baterias de dados, anteriormente abordadas.

1ª) Hábitos de Deslocamento

Esta bateria apresentou os resultados das questões relativas aos hábitos de deslocamento dos usuários da TRENURB em relação aos seguintes fatores: tempo, frequência de utilização semanal e motivo de utilização do trem e origem e destino dos passageiros.

Os usuários da TRENURB utilizam o trem em média há 10 anos. Em termos percentuais, mais da metade dos usuários, 58,2% utiliza o trem a mais de 5 anos. E essa utilização do trem é rotineira, visto que uma parcela de 35,0% dos usuários utiliza o trem de segunda à sexta-feira. Se considerarmos a utilização do trem na maior parte da semana (incluindo as variáveis “De segunda à sexta-feira” + “De segunda-feira à Sábado” + “Todos os dias (De 2ª à domingo)”) verificamos que 67,6% dos usuários utilizam o trem quase todos os dias da semana. Observando a pesquisa de 2009, verifica-se que esse índice de assiduidade aumentou três pontos percentuais, visto que em 2009 era de 64,6%.

O principal motivo que justifica a utilização do trem é a “rapidez” (73,6%), e isso tem sido o principal argumento dos usuários ao longo dos anos, conforme tabela⁵ 3.1 da página 14. Observou-se que entre os usuários que embarcam nas estações que fazem parte da cidade de Canoas e de São Leopoldo, cresce o % de usuários que cita a rapidez como principal motivo de utilização do trem.

⁵ Ressalta-se que no ano de 2010 foram consideradas as três principais opções de respostas dos entrevistados, por isso o total percentual ultrapassa 100,0%.

Preço, regularidade e proximidade da estação também representam motivos importantes na utilização do trem, visto que são citados por 45,6%, 19,2% e 18,2% dos usuários respectivamente.

Em relação à origem do deslocamento, verifica-se que casa (42,8%) e trabalho (38,0%) se mantêm como as principais origens de deslocamento dos usuários, o mesmo observado nas pesquisas anteriores. Entretanto, registra-se uma queda no percentual da origem de casa, em relação à pesquisa de 2009, onde era de 56,8%. Na tabela 4.1 da página 15, observou-se que houve um crescimento da escola como origem de deslocamento, em 2009 era de 1,8% e passou para 6,4% em 2010.

A principal forma de deslocamento até o trem, declarada espontaneamente pelos entrevistados, é “a pé”, 50,4% dos usuários chegam à estação de embarque desta forma, um pequeno crescimento em relação ao ano de 2009 quando se registrou que 49,2% iam caminhando até a estação de embarque. Além disso, verificou-se que 20,6% dos usuários utilizam “ônibus sem bilhete de integração” e 19,6% utilizam “ônibus com bilhete integração” para chegar até a estação de embarque, o que representa que 40,2% dos usuários utilizam ônibus para chegar à estação, um aumento em relação a 2009 (que era de 35,8%).

É importante registrar que enquanto no geral da pesquisa e na maior parte das cidades que abrigam as estações da TRENURB a principal forma de deslocamento é “a pé”, entre os usuários que embarcam nas estações de Esteio, a principal forma de deslocamento é através do “ônibus com bilhete integração”, conforme pode-se verificar na página 16 deste relatório.

Na análise da relação entre a origem do deslocamento e a forma de deslocamento (página 17) verificou-se que a forma de deslocamento independe do local de origem dos usuários, pois em todas as principais formas de deslocamento a principal forma para chegar até a estação é “a pé”.

O tempo de deslocamento até a estação declarado pela maioria dos usuários é de “até 10 minutos”, 53,6%. Observa-se que este tempo vem se mantendo em relação às pesquisas anteriores, mas com uma pequena queda em relação a 2009, onde se registrou 56,8%. Mas mesmo que a maioria tenha declarado até 10 minutos de deslocamento, pela média das declarações verificou-se que o tempo médio gasto do local de origem até a estação é de 16 minutos, conforme página 18.

A relação entre o tempo de deslocamento e a origem do deslocamento observou que quem tem como origem a “casa” (42,8%), leva mais tempo para chegar à estação, em média 19 minutos, ao contrário de quem vem da “escola” (6,4%), que leva cerca de 12 minutos até a estação de embarque (página 19).

Na relação entre o tempo de deslocamento e a forma como se desloca até a estação se identificou que a maior média de tempo gasta no deslocamento até a estação de embarque é registrada entre os usuários que chegam até a estação com “ônibus sem bilhete integração”, média de 28 minutos (página 20).

Em relação ao destino do deslocamento, verifica-se que “casa” (49,0%) e “trabalho” (28,0%) se mantêm como os principais destinos do deslocamento dos usuários, o mesmo observado nas pesquisas anteriores, porém, com um aumento no percentual de destino para “casa”, em relação à pesquisa de 2009, onde era de 37,6%, ao contrário do que ocorreu com o destino para o “trabalho”, que em 2009 representava 37,0% e caiu para 28,0% em 2010 (página 21).

A principal forma utilizada para completar o deslocamento do trem até o local de destino é “a pé”, 47,6%, em relação a 2009 registrou uma queda deste item, visto que 54,8% completavam o percurso desta forma. Verificou-se que a utilização de “ônibus sem bilhete de integração” e “ônibus com bilhete integração” para completar o percurso representam o meio utilizado por 21,4% cada, o que representa que 42,8% dos usuários utilizam ônibus para chegar até o seu local de destino após sair do trem, um aumento em relação a 2009 que era de 36,4% (página 23).

Na análise da relação entre o local de destino do deslocamento e a forma de deslocamento para completar o percurso (página 24) verificou-se que entre os usuários que estão se deslocando para “casa” (49,0%), a maior parcela, 33,5% utiliza “ônibus com bilhete integração”.

O tempo de deslocamento para chegar até o local de destino declarado pela maioria dos usuários é de até 10 minutos, 43,8% (conforme página 25). Mas mesmo que a maioria tenha declarado até 10 minutos de deslocamento, pela média das declarações verificou-se que o tempo médio gasto para chegar até o local de destino é de 18 minutos. A pesquisa identificou que quem tem como destino a “casa” (49,0%), leva mais tempo para chegar, em média 21 minutos, ao contrário de quem está indo para o “trabalho” (28,0%), que leva cerca de 13 minutos para chegar a este destino após sair da estação.

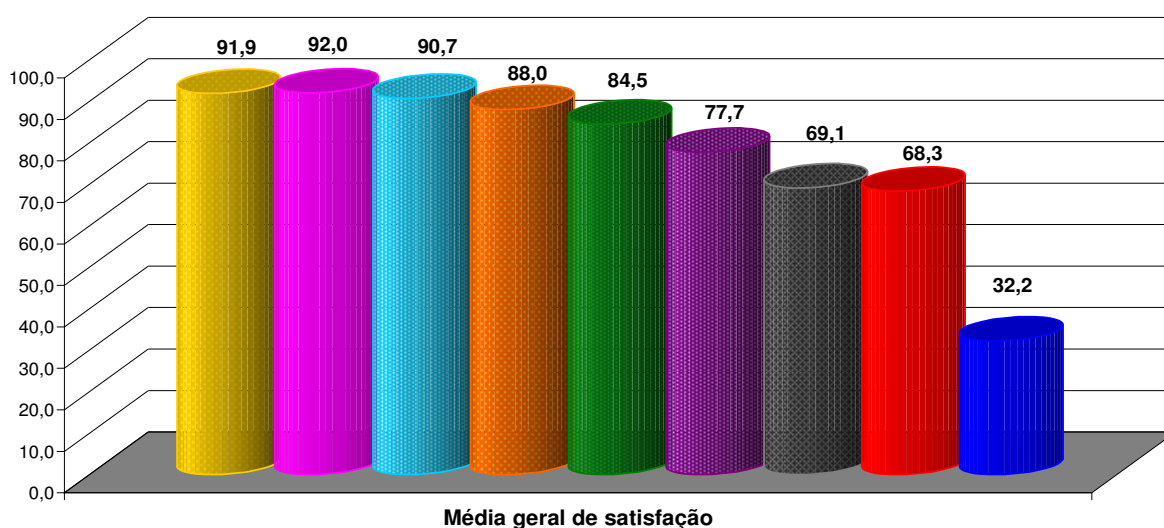
2ª) Nível de Satisfação

Nesta bateria de dados foi apresentado o grau de satisfação dos usuários sobre diversos aspectos dos serviços prestados pela TREN SURB.

A média de satisfação com a TREN SURB agrupando todos os itens avaliados na pesquisa foi de 73,2%, sendo que na análise do cálculo sem o indiferente foi de **78,0%**, enquanto que pela declaração dos usuários a satisfação geral foi de **91,9%** (conforme gráfico da pág. 30, reproduzido abaixo).

Observou-se que o que faz ocorrer à queda no grau de satisfação pela média dos serviços foi o item “lotação nos trens” que tem um grau de satisfação de apenas 32,2%, o item “intervalo de tempo entre os trens” (69,1%) e “segurança” (68,3%) também apresentaram grau de satisfação mais baixo que os outros itens avaliados.

Gráfico 6: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários da TREN SURB, por item de avaliação (%)



- | | |
|---|-------------------------------|
| ■ Satisfação geral declarada pelos usuários | ■ Funcionários |
| ■ Limpeza | ■ Tempo de espera nos guichês |
| ■ Instalações comerciais | ■ Infraestrutura |
| ■ Intervalo de tempo dos trens | ■ Segurança |
| ■ Lotação | |

Este gráfico registrou o grau de satisfação dos itens funcionários, limpeza, infraestrutura e segurança, calculados com base na média dos aspectos de cada item avaliado, por exemplo, para o cálculo do grau de satisfação da limpeza, foi analisada a satisfação com a limpeza nas estações e com a limpeza nos trens.

Na página 32, foi apresentada uma tabela comparativa com o grau de satisfação de todos os itens avaliados, e se verificou que oito itens ficam abaixo da média de satisfação, considerando a média geral de 73,2%, são eles:

Média geral de todos os itens	73,2
Bancos	71,2
Intervalo de tempo entre Trens	68,4
Segurança na entrada e saída das estações	59,8
Escada rolante	51,2
Segurança nas passarelas	49,4
Banheiros	49,0
Elevadores	43,6
Lotação nos trens	31,6

Nesta bateria de nível de satisfação, as análises de 2010, por cidade e principais estações foram realizadas utilizando uma escala de satisfação de cinco itens (insatisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito), onde aceita-se o “indiferente”. Para efeito de análise evolutiva, nas tabelas comparativas apresentaram-se os dados de satisfação com a exclusão do “indiferente”. A análise com exclusão dos “indiferentes” teve sua importância tanto para análise comparativa como para compreensão dos usuários que emitem uma opinião formada (favorável ou desfavorável). A análise da tabela completa (contendo o % de “indiferentes”) teve sua importância para compreensão de todo o cenário, incluindo os que não têm opinião formada. Assim, comparando o grau de satisfação dos usuários excluindo a variável “indiferente” identificou-se que os itens onde mais cresce o grau de satisfação com a exclusão dos dados do “indiferente” são: funcionários da bilheteria, tempo de espera nos guichês, banheiros e elevadores, conforme páginas 33 e 34.

É importante registrar que na maior parte dos casos, as análises comparativas em relação às pesquisas anteriores, não demonstraram variações com grande relevância estatística, seja de crescimento ou queda no índice de satisfação. Abaixo é destacado o % de crescimento ou de queda de cada item avaliado, afim de que as estratégias de ação sejam direcionadas.

Itens com variação positiva

(% de crescimento em relação a 2009)

Funcionários da Segurança = + 2,6%
 Lixeiras = + 2,6%
 Segurança no interior das estações = + 2,4%
 Iluminação dos trens = + 1,7%
 Funcionários da catraca = + 1,4%
 Tempo de espera nos guichês = + 1,0%
 Escadas* = + 8,8% (em 2010 a avaliação foi separada, escada rolante e fixa, mas para efeito de análise comparativa agruparam-se os dados, porque nas pesquisas anteriores o questionamento referia-se as escadas de uma forma geral).

Itens com variação negativa

(% de queda em relação a 2009)

Intervalo de tempo entre os trens = - 9,5%
 Segurança nas passarelas = - 9,4%
 Segurança na entrada e saída das estações = - 7,9%
 Pintura = - 7,4%
 Segurança no interior dos trens = - 4,8%
 Conservação dos trens = - 3,9%
 Lotação nos trens = - 3,4%
 Bancos = - 2,3%
 Instalações comerciais = - 2,1%
 Funcionários dos trens (piloto) = - 1,9%
 Satisfação geral = - 1,7%
 Iluminação nas estações = - 1,2%
 Banheiros = - 0,7%
 Limpeza nas estações = - 0,6%
 Limpeza no interior dos trens = - 0,6%
 Funcionários da Bilheteria = - 0,3%

Ao longo da apresentação das tabelas de satisfação no relatório foram registrados os casos onde o grau de satisfação ficou abaixo da média geral da pesquisa, assim como o destaque do comportamento dos usuários das principais estações.

O grau de satisfação com o **tempo de espera nos guichês** foi de 73,2% no geral da pesquisa. Analisando o grau de satisfação sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 88,0%.

Em relação aos **funcionários**, a satisfação geral foi de 92,0%, e todos os itens avaliados em relação a este aspecto se mantiveram com o grau de satisfação acima de 90,0%, conforme página 37.

O grau de satisfação com os *funcionários da segurança* foi de 90,0% no geral da pesquisa. Analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 92,8%.

O grau de satisfação com os *funcionários da bilheteria* foi de 77,8% no geral da pesquisa. Analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 91,5%. Com os *funcionários da catraca*, o grau de satisfação foi de 84,8%, sendo que analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 92,4%.

Sobre os *funcionários dos trens (piloto)*, o grau de satisfação foi de 86,0%, sendo que analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 91,1%.

Em relação à **segurança**, a satisfação geral foi de 68,3%, sendo que o grau de satisfação com a segurança no *interior das estações e dos trens* fica acima da média, sendo respectivamente de 81,6% e 78,8%. Os menores graus de satisfação em relação à segurança são registrados na área externa às estações, sendo 51,2% nas passarelas e de 61,7% na entrada e saída das estações (página 46).

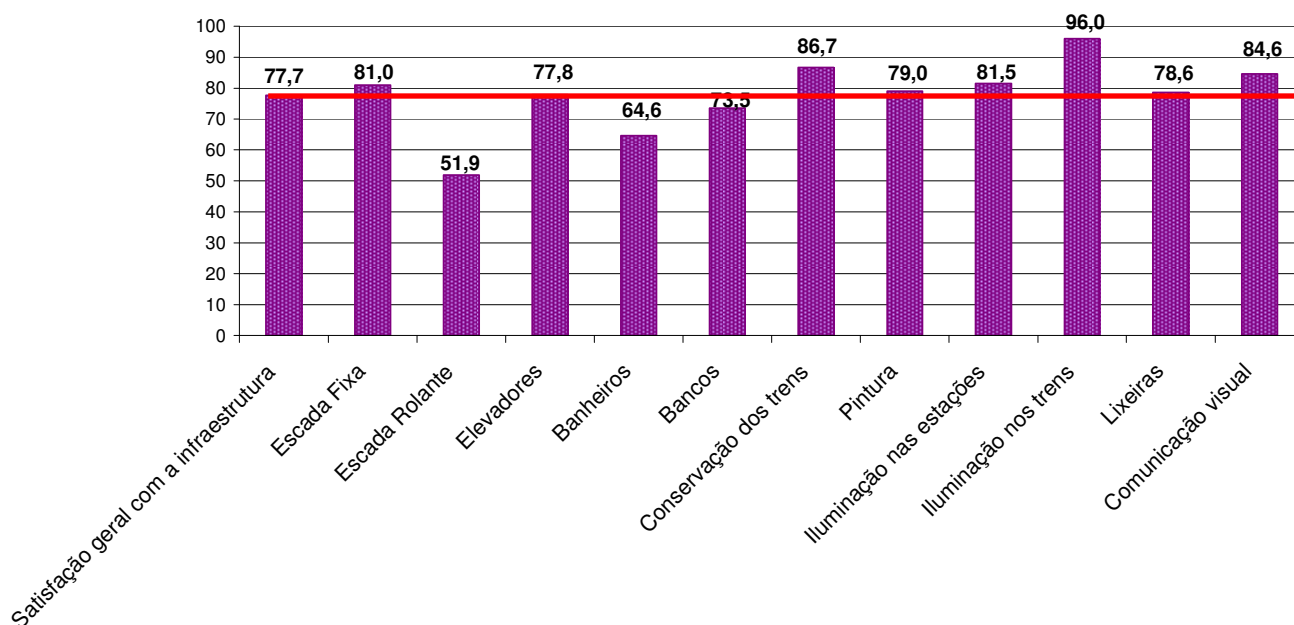
O grau de satisfação com a **lotação nos trens** foi de 31,6% no geral da pesquisa. Analisando o grau de satisfação sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 32,2%. Este foi o item que obteve menor grau de satisfação entre todos os avaliados na pesquisa de 2010. A satisfação com este item vem diminuindo ao longo dos anos, denotando em 2010 apenas 1/3 dos usuários como “satisfeitos”.

Em relação à **limpeza**, a satisfação geral foi de 90,7%, e todos os itens avaliados em relação a este aspecto se mantiveram com o grau de satisfação acima de 90,0%, conforme página 59.

O grau de satisfação com a *limpeza nas estações* foi de 89,8% no geral da pesquisa. Analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 90,0% e o grau de satisfação com a *limpeza no interior dos trens* foi de 91,2% no geral da pesquisa. Analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 91,4%.

Em relação à **infraestrutura**, a satisfação geral foi de 77,7%, sendo que o grau de satisfação com a *infraestrutura da escada fixa, elevadores, conservação dos trens, pintura, iluminação nas estações e nos trens e com a comunicação visual* fica acima desta média, conforme gráfico da página 64 reproduzido abaixo. O menor grau de satisfação em relação à infraestrutura foi registrado em relação às *escadas rolantes*, 51,9%, sendo que o menor grau de satisfação com a infraestrutura da escada rolante é registrado na estação “Farrapos”, 40,7% e na estação “Rodoviária”, 43,6% (página 67).

Gráfico 11: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de infraestrutura avaliados (%)



*Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito.

A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação a infraestrutura, testados na pesquisa de 2010.

O grau de satisfação com as **instalações comerciais** foi de 80,8% no geral da pesquisa. Analisando o grau de satisfação sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 84,5%.

3ª) Melhorias e Relação com Usuários

A terceira bateria de dados contemplou os resultados das questões referentes às melhorias realizadas nas estações e à avaliação do grau de importância que cada melhoria representa para os usuários da TREN SURB. Além disso, apresentou a percepção e grau de satisfação dos usuários em relação aos avisos sonoros nas estações e nos trens e o grau de utilização dos canais de atendimento que a TREN SURB oferece aos usuários.

Esta bateria de dados não apresenta análises comparativas com as pesquisas realizadas anteriormente, tendo em vista que esta foi uma nova demanda da TREN SURB.

Ao analisar-se a percepção dos usuários em relação às melhorias realizadas nas estações (pág. 92), verificou-se que mais da metade dos entrevistados (58,2%) percebeu a “instalação de câmeras de segurança”, enquanto que a “troca da

iluminação” foi percebida por apenas 33,4%. A “instalação das câmeras de segurança” é importante para 97,8% dos entrevistados e em relação à “troca de iluminação”, 96,2% a julgam importante, e nos dois casos, o grau de importância é alto mesmo para aqueles que não perceberam a melhoria.

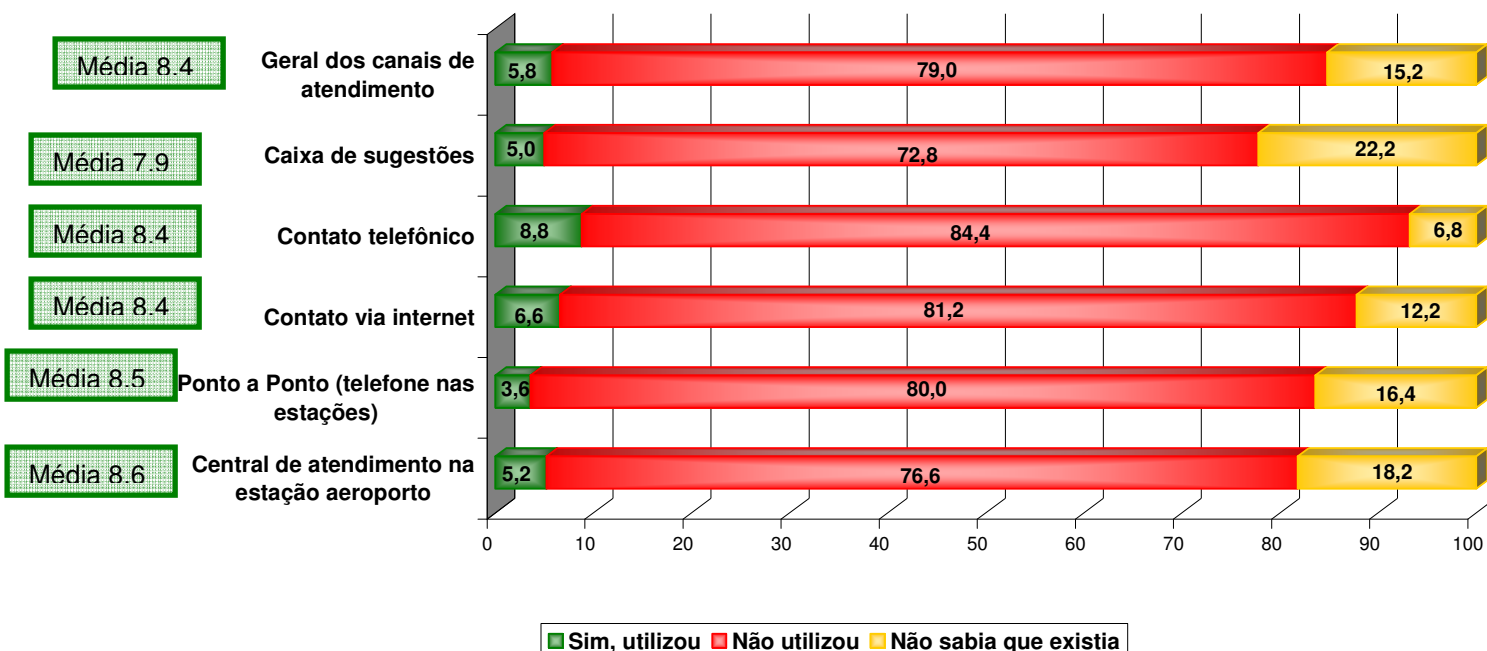
No gráfico 13 da página 97, verificou-se que a maior parte dos usuários afirma que “sempre escuta” os avisos sonoros nas estações (49,4%); “às vezes escutam” 40,2% e 10,4% dos entrevistados nunca escutou. É possível afirmar que 89,6% dos usuários da TRENURB escutam (às vezes ou sempre) os avisos sonoros nas estações e o grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nas estações é de 57,6%.

Já no interior dos trens percentual de usuários que “sempre” e “às vezes” escutam é igual, 48,6%. Apenas 2,8% “nunca escutou” os avisos sonoros no interior dos trens. Verifica-se que 97,2% dos usuários escutam (às vezes ou sempre) os avisos sonoros no interior dos trens e o grau de satisfação em relação aos avisos sonoros no interior dos trens é de 53,4%.

Identificou-se que os usuários que afirmaram que “sempre escutam” os avisos sonoros nas estações e no interior dos trens utilizam o metrô há mais tempo (média de 11 anos) do que os que “nunca escutam” os avisos sonoros (média de 08 anos), conforme páginas 99 e 101.

Em relação aos canais de atendimento oferecidos pela TRENURB ao usuário, pode-se perceber que o mais utilizado é o “contato telefônico”, por 8,8% dos entrevistados (página 102). A “caixa de sugestões” é o canal menos conhecido por parte dos usuários (22,2%). Verificou-se que a maior parte dos usuários não utiliza os canais de atendimento, mas considera que todos os canais são importantes, visto que a média das notas de 0 a 10 atribuídas ao grau de importância configuram média 8,4, conforme mostra o gráfico 15, página 103.

Gráfico 14: Análise comparativa do grau de utilização dos canais de atendimento da TREN SURB (%)



4ª) Utilização e avaliação do Sistema de Integração (trem-ônibus)

Esta bateria de dados deteve-se à necessidade e utilização do sistema de integração trem-ônibus e à avaliação do sistema de integração no que tange a segurança, atendimento, sincronia entre trem e ônibus, pontualidade, intervalo, limpeza, preço das passagens de integração, iluminação dos terminais, informações sobre o sistema, itinerários, estado de conservação dos ônibus e dos terminais de integração.

Tendo em vista a forma de deslocamento, os entrevistados foram questionados sobre a necessidade de algum tipo de integração. Nesse sentido, no geral dos usuários da TREN SURB, mais da metade, 56,2%, afirmaram que não há necessidade. Este percentual é ainda maior entre os usuários que embarcam na estação de Esteio, onde 73,5% dos entrevistados afirmam não haver necessidade de nenhum tipo de integração.

Entre os 32,8% dos entrevistados que afirmaram a necessidade de algum tipo de integração, declararam a necessidade de “mais horários e mais ônibus integrações” 19,6% do geral dos usuários e, entre os usuários que embarcaram nas

estações de Canoas este percentual chega a 24,4%. No geral dos usuários, 16,5% consideram necessário “integrações com São Leopoldo”, conforme Tabela 22.1 da página 112 deste relatório. Nota-se que a maior parte dos usuários que declararam haver necessidade de algum tipo de integração, citou a integração com linhas de ônibus, e/ ou locais diferentes das integrações já existentes.

Verificou-se que a maior parte dos usuários da TRENURB, 54,0% dos entrevistados, utiliza o sistema de integração trem-ônibus. Quando analisado pelas principais estações de embarque, observou-se que onde mais se utiliza o sistema de integração é nas estações “Mathias Velho” (75,0%), “Niterói” (61,3%), “Sapucaia” (60,0%), “Farrapos” (59,3%), “Canoas/ La Salle” (51,8%) e “Esteio” (58,8%). O menor grau de utilização do sistema trem-ônibus é registrado entre os usuários que embarcam na estação São Leopoldo, onde apenas 32,3% utilizam o sistema. Neste sentido, vale destacar que 37,9% dos entrevistados na estação São Leopoldo afirmaram a necessidade de integração (Tabela 22.1, página 112).

Ao analisar o deslocamento dos passageiros, concluiu-se que a média de tempo de utilização do metrô pelos usuários do sistema de integração é de 10 anos. A maior parte, 38,9%, utiliza o metrô de 2ª a 6ª feira, média maior que no geral da pesquisa, que é de 35,0%. A média de tempo gasto da origem do deslocamento até a estação é de 17 minutos. As principais origens dos deslocamentos são o “trabalho”, com 41,9%, a “casa” 41,5% e a “escola/ universidade”, 7,8%. Já a média do tempo gasto para completar o deslocamento é de 18 minutos. Os principais destinos do deslocamento são a “casa”, 48,5%, “trabalho”, 28,9% e “passeio” 12,6%.

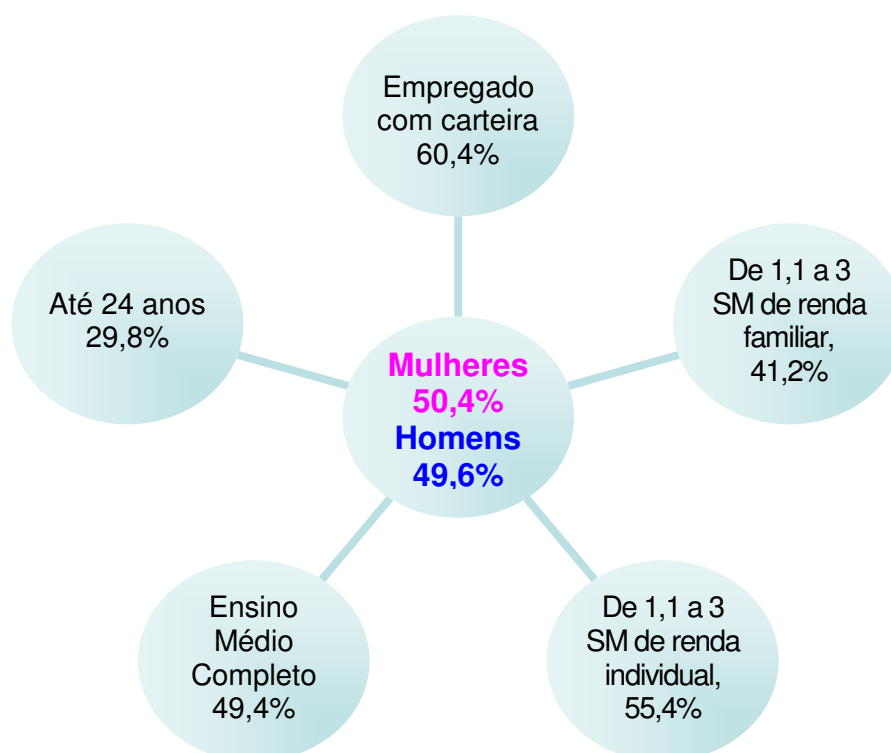
O gráfico 16 (página 117) apresenta uma análise comparativa do grau de satisfação do sistema de integração. Nele é possível observar que no geral, o grau de satisfação dos usuários com o sistema de integração trem-ônibus é de 45,8%, pela média dos itens avaliados.

O menor grau de satisfação com o sistema de integração no geral da pesquisa é com o “intervalo dos ônibus” de integração, 30,0%. Já o maior nível de satisfação é em relação aos “itinerários”, que chega a 70,7% do geral dos entrevistados que utilizam o sistema.

5ª) Perfil dos entrevistados

Em relação ao perfil socioeconômico dos usuários do sistema TRENSURB, identificou-se o percentual de circulação de homens e mulheres é semelhante, com uma diferença de 0,6%. A maior parte deles tem até 24 anos, ensino médio completo é empregado com carteira e possui renda individual de até 3 salários mínimos.

Perfis de utilização maior utilização da TRENSURB:

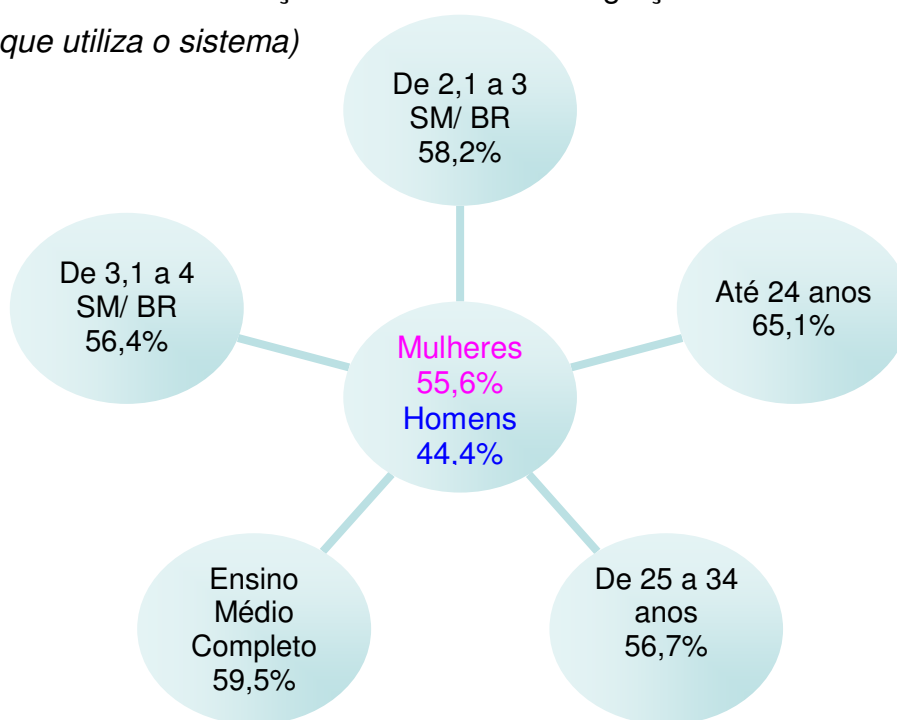


Em relação ao gênero dos usuários houve um crescimento do percentual de homens que utilizam o trem, já que em 2009 o índice era de 43,0%.

No que diz respeito a faixa etária, cresceu o número de usuários mais jovens, com até 24 anos, em detrimento dos usuários com idade de 25 a 34 anos, conforme página 128.

O grau de escolaridade tem se mantido ao longo dos anos, apresentando a mesma forma na representação gráfica, com maior utilização dos usuários com ensino médio, 49,4% (pág. 131).

Perfis de maior utilização do sistema de integração trem - ônibus (em relação a 54,0% que utiliza o sistema)



ANEXO: Algumas reclamações e sugestões à TRENSURB

- Bancos não são confortáveis.
- Elogios à Biblioteca e sugestão de instalação de uma cafeteria com espaço para leitura.
- Pouca divulgação dos serviços – foi sugerida a divulgação no próprio jornal da estação - que é distribuído pela TRENSURB.
- Sugestão de que as placas com o nome das estações sejam colocadas no início da plataforma e ao final da plataforma, com o nome da estação em que está e o nome da próxima estação em material refletivo para ser visível também à noite de dentro do trem.
- Colocar lixeiras dentro dos vagões.
- Colocar na estação Rodoviária – escada rolante nos dois sentidos e na saída da estação que dá acesso à Estação Rodoviária.
- Mais atenção dos condutores para verificar, antes de fechar as portas do trem, na entrada e saída de pessoas.
- Sugestão de que seja invertido o sentido da escada rolante da Estação Fátima.
- No verão que o ventilador em vez de sugar o ar, passem também a ventilar.
- Que os bancos voltem a ser individuais. Comunicou-se com o trem e o canal de atendimento não funcionou. Não foi bem atendido.
- Observar a questão da lotação dos trens, em especial quando entrar em funcionamento o trajeto até Novo Hamburgo, pois deverá congestionar mais.
- Dar orientação aos ciclistas que utilizam o trem, para ter cuidado com os outros passageiros.
- Nos bancos dos idosos deveria ter uma proteção lateral e onde apoiar para levantar. Os bancos são inseguros, não se tem onde agarrar.
- As escadas rolantes estão sempre desligadas ou estragadas.
- Banheiros sempre sujos ou em manutenção.
- Os pedintes no interior do trem é um incômodo aos usuários.
- Dar mais atenção aos cadeirantes na estação Aeroporto.
- Aumentar o número de bancos tanto nas estações quanto nos trens.
- Colocar ar condicionado ou umidificador de ar.
- Colocar mais trens quando a estação Novo Hamburgo funcionar.