



**TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE - TRENSURB**

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

**DEZEMBRO 2012**





TRENSURB

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO CORPORATIVO - GEPLA

Realização

SPQR CONSULTORIA E TECNOLOGIA





**RELATÓRIO DE PESQUISA**  
**ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA TRENURB**





## Sumário

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



## INTRODUÇÃO

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

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

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

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



## METODOLOGIA

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

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

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

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

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

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



## GRUPO DE QUESTÕES 1

### HABITOS DE DESLOCAMENTO



Tabela 1 - Há quanto tempo você utiliza o metrô?

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

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





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

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

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



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

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

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



Tabela 4 - Como chegou até a estação?

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

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



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

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

Tabela 6 - Quanto tempo levou até a estação.

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

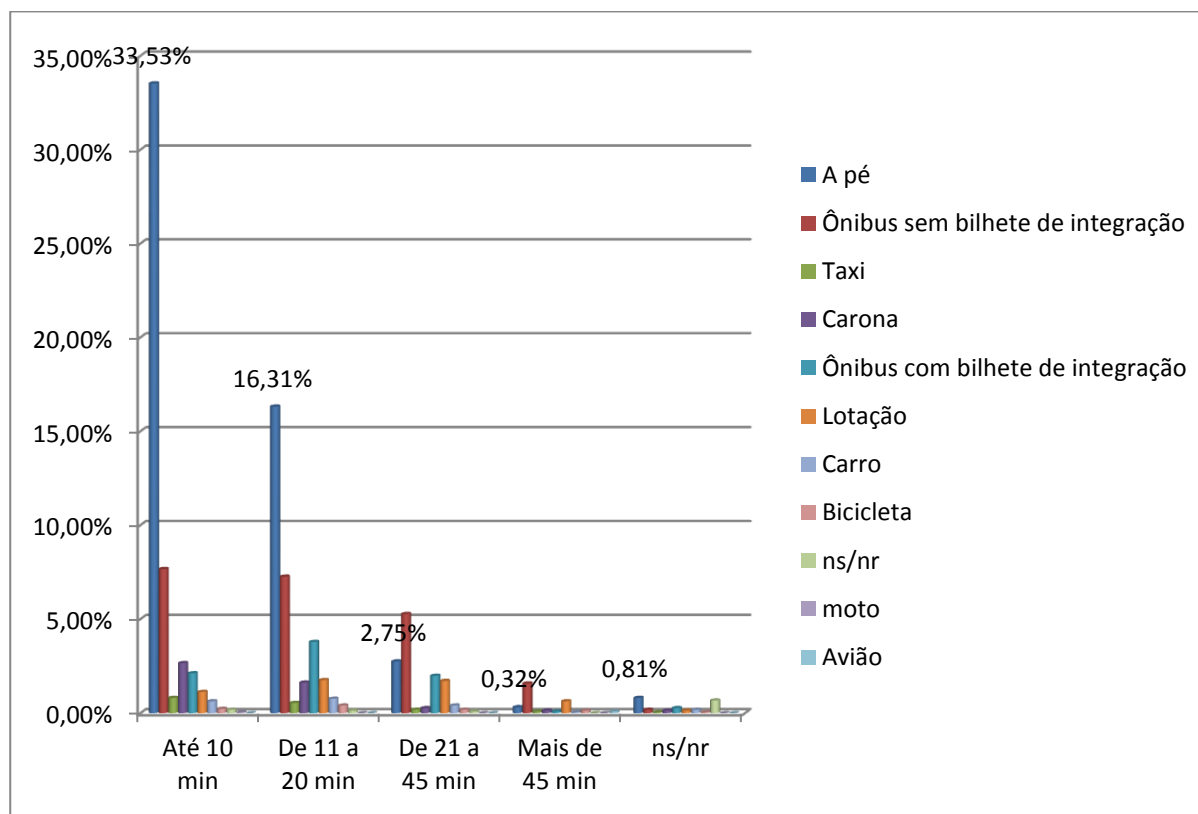


Gráfico 1 - Quanto tempo levou até a estação.



Tabela 7- Para onde você está indo.

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

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



Tabela 8 - Como vai completar a viagem.

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



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

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





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

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

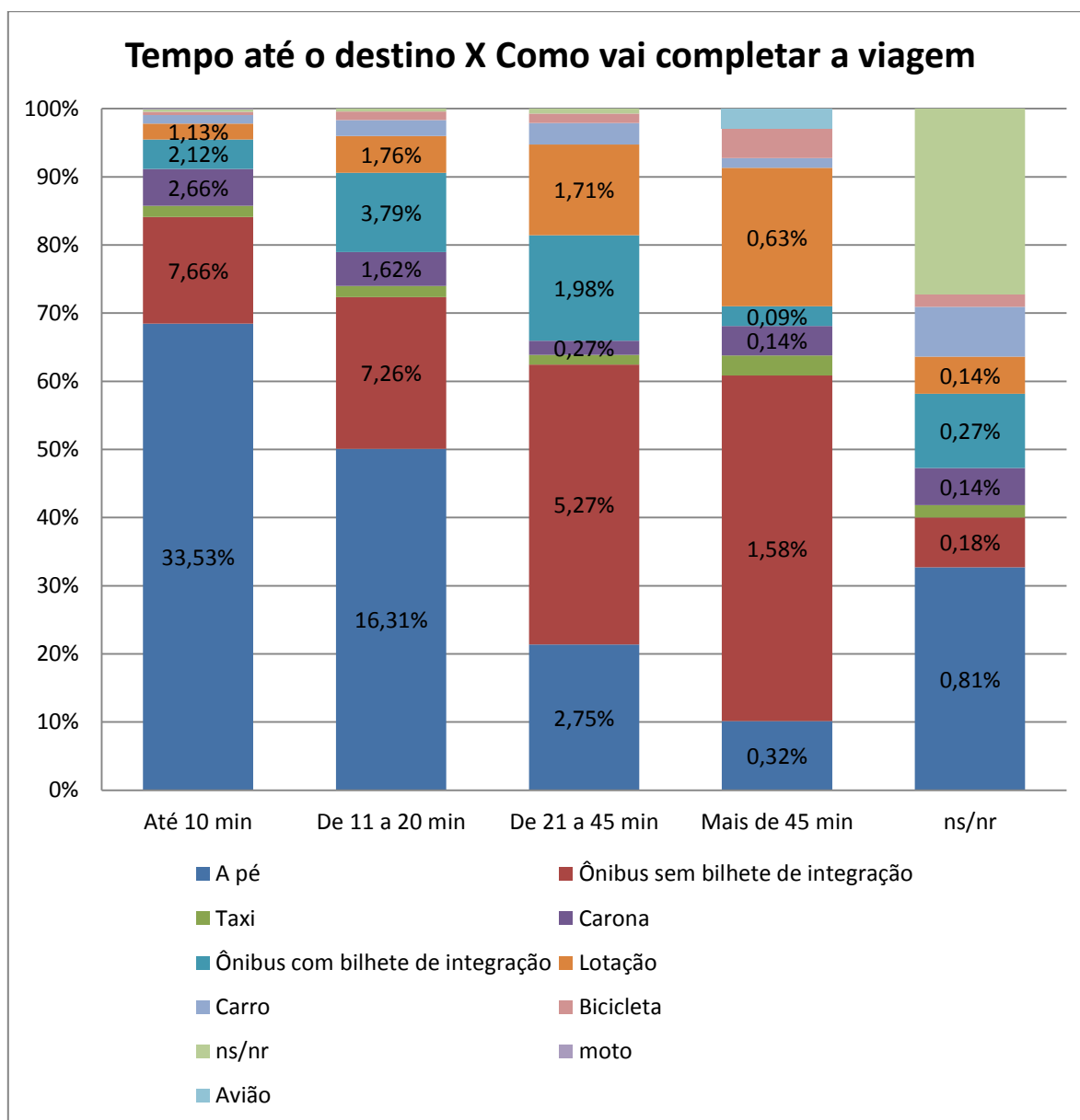


Gráfico 2- Tempo até o destino X Como vai completar a viagem

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



Tabela 11 - Origem X Destino do deslocamento

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

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



## PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 1 – HABITOS DE DESLOCAMENTO

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



## **GRUPO DE QUESTÕES 2**

### **GRAU DE SATISFAÇÃO**



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

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



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

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



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

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





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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

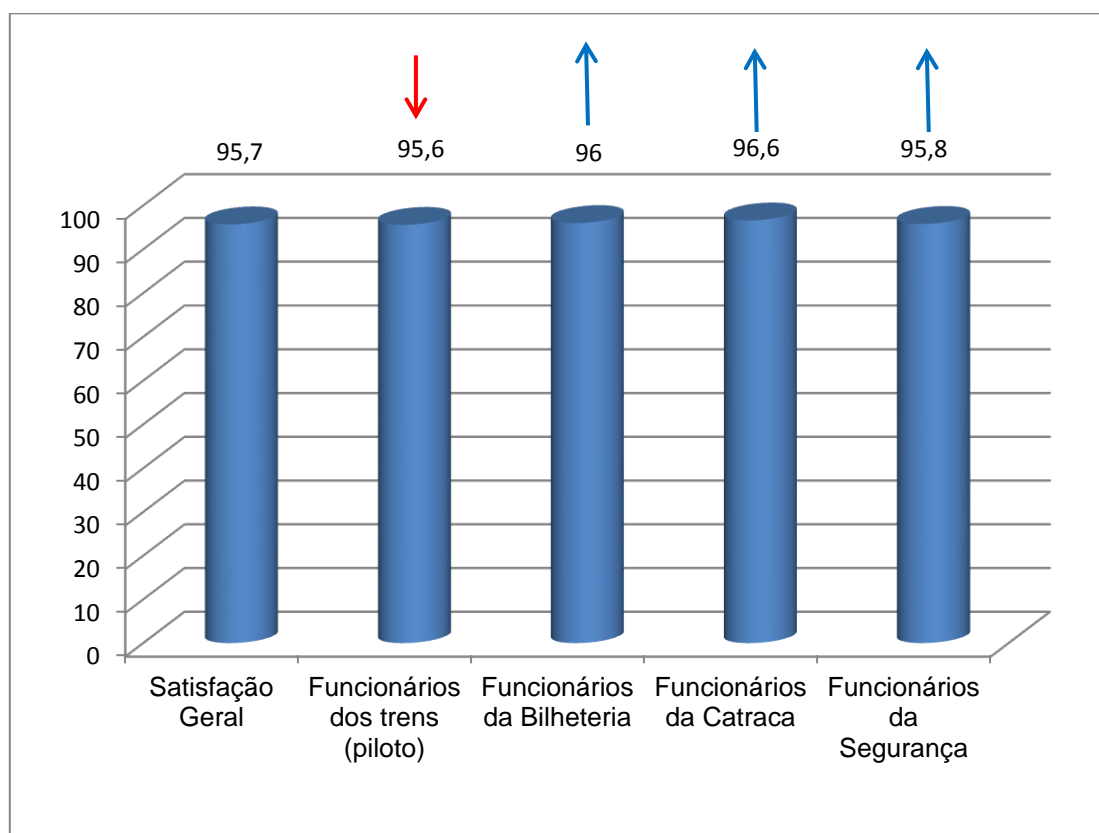




Tabela 21 - Segurança no interior das estações.

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

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





Tabela 22 - Segurança no interior dos trens

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

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



Tabela 23 - Segurança nas passarelas

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



Tabela 24 - Segurança entrada e saída das estações.

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



Tabela 25 - Intervalo de tempo entre trens.

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

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



Tabela 26 - Lotação nos trens.

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

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



Tabela 27 - Serviço de limpeza nas estações.

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

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

Tabela 28 - Serviço de limpeza no interior dos trens.

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

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



Tabela 29 - Infraestrutura/instalações da escada rolante

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



Tabela 30 - Infraestrutura/instalações dos elevadores.

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



Tabela 31 - Infraestrutura/instalações dos banheiros.

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



Tabela 32 - Infraestrutura/instalações de conservação dos trens.

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

Tabela 33 - Iluminação nas estações.

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

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

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



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

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

Tabela 36 - Iluminação nos trens.

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

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

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



Tabela 38 - Iluminação nos trens X idade declarada do entrevistado

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

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

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





Tabela 40 - Instalações comerciais dentro das estações

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



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

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



Tabela 42 – Nível de Satisfação Geral com a TRENSURB.

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

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



Tabela 43 - Índice de satisfação comparativo

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

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

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

\*\* Itens não avaliados em 2011 e 2012.



## PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO

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

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

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





## **GRUPO DE QUESTÕES 3**

### **MELHORIAS E RELAÇÃO COM USUÁRIOS**



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 52 - Tipos de comércio que gostaria nas estações.

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



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



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

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



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

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



Tabela 54 - Grau de satisfação aviso sonoro eletrônico nas estações

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

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

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



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

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

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

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

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



## GRUPO DE QUESTÕES 4

### GRAU DE UTILIZAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TRENSURB



Tabela 57 - Conhecimento da caixa de sugestões

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

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

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



Tabela 59 - Conhecimento do item contato telefônico

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

Tabela 60 - Nota atribuída pelos usuários a contato telefônico

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



Tabela 61 - Conhecimento de contato via SMS

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

Tabela 62 - Nota atribuída pelos usuários a contato via SMS

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



Tabela 63 - Conhecimento de contato via twitter

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

Tabela 64 - Nota atribuída pelos usuários a contato via twitter

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

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

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

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

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





Tabela 67 - Conhecimento da central de atendimento

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

Tabela 68 - Nota atribuída à central de atendimento

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



Tabela 69 - Conhecimento do Serviço de Informação ao Cidadão

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

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

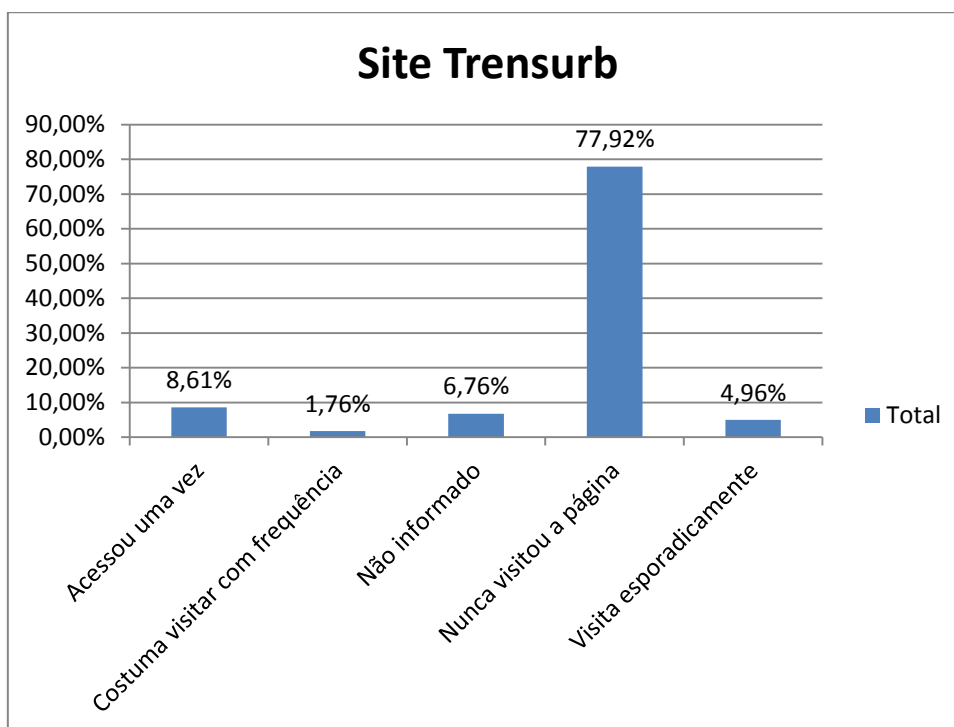


Gráfico 4 - Visitas ao site Trensurb

Tabela 70 - Motivos de acesso site Trensurb

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



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

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



## GRUPO DE QUESTÕES 5

### UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

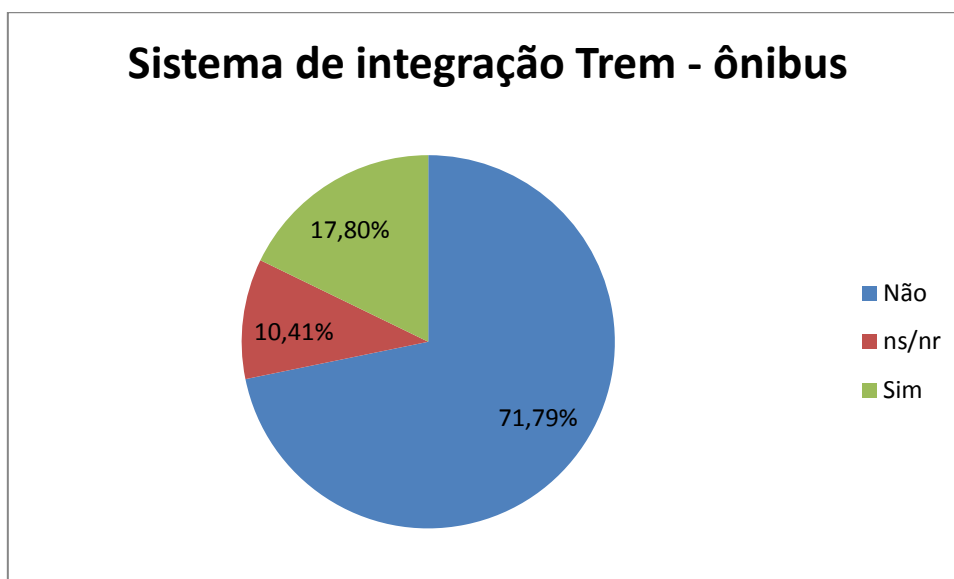


Gráfico 5 - Utilização do sistema de integração Trem - Ônibus

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

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

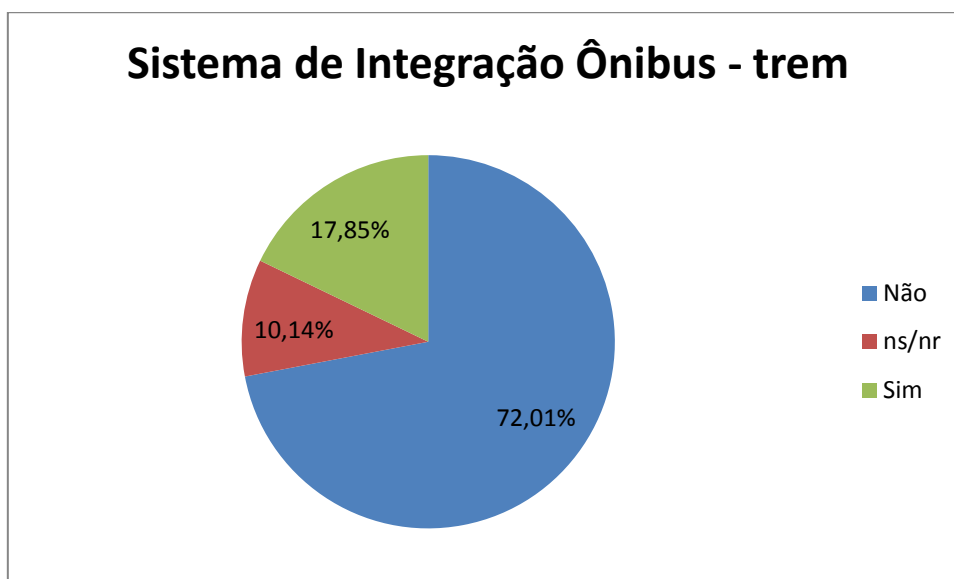


Gráfico 6 - Utilização do sistema de integração Ônibus - trem

Tabela 72 - Sistema de Integração Ônibus Trem

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

Tabela 73 - Avaliação do Sistema de Integração

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





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

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

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

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



**GRUPO DE QUESTÕES 6**

**PERFIL DOS ENTREVISTADOS**



Tabela 74 - Gênero

	Porcentagem	Casos
<b>Feminino</b>	54,98	1220
<b>Masculino</b>	45,02	999
<b>Total Geral</b>	<b>100</b>	<b>2219</b>

Tabela 75 - Classificação etária

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

Tabela 76 - Escolaridade

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



Tabela 77 - Renda

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



Tabela 78 - Profissão

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



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



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



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





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



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



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



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



## PARECER PARCIAL GRUPO DE QUESTÕES 6 – PERFIL DOS ENTREVISTADOS

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

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