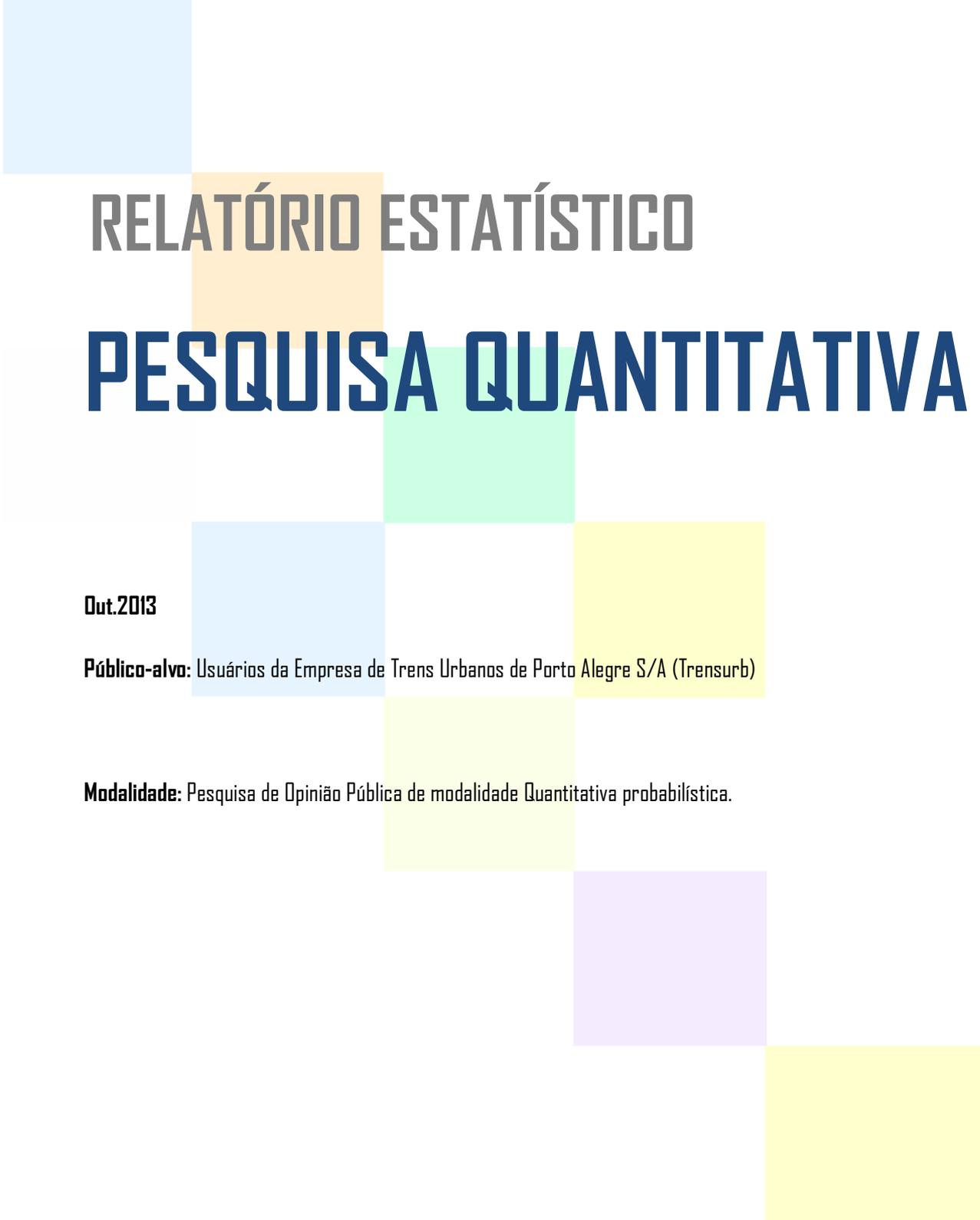


RELATÓRIO ESTATÍSTICO
PESQUISA
QUANTITATIVA

PESQUISA DE

OPINIÃO PÚBLICA



RELATÓRIO ESTATÍSTICO

PESQUISA QUANTITATIVA

Out.2013

Público-alvo: Usuários da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A (Trensurb)

Modalidade: Pesquisa de Opinião Pública de modalidade Quantitativa probabilística.

ÍNDICE TEMÁTICO

	Pág.
1.1 METODOLOGIA	
1.2 Plano Amostral/área física de realização do estudo	6
2. HÁBITOS DE DESLOCAMENTOS	8
2.1 Tempo de utilização do trem	9
2.2 Frequência de utilização do trem	11
2.3 Motivos de utilização do trem	13
2.4 Origem do deslocamento até o trem	15
2.5 Forma de deslocamento até o trem	17
2.6 Tempo de deslocação até à estação	19
2.7 Destino do deslocamento	23
2.8 Forma de deslocamento para completar a viagem	26
2.9 Tempo de deslocamento para completar a viagem	28
3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO	
3.0 Nível de satisfação – Avaliação média de todos os serviços	33
3.1 Nível de satisfação – Tempo de espera da bilheteria	37
3.2 Nível de satisfação – Funcionários da segurança	39
3.3 Nível de satisfação – Funcionários da bilheteria	41
3.4 Nível de satisfação – Funcionários da catraca	43
3.5 Nível de satisfação – Funcionários dos trens (piloto)	45
3.6 Nível de satisfação – À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	48
3.7 Nível de satisfação – À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens	50
3.8 Nível de satisfação – À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas	52
3.9 Nível de satisfação – À segurança na entrada e saída das estações	54
3.10 Nível de satisfação – Intervalo de tempo entre trens	56
3.11 Nível de satisfação – Lotação nos trens	58
3.12 Nível de satisfação – Limpeza nas estações	61
3.13 Nível de satisfação – Limpeza no interior dos trens	63
3.14 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações da escada rolante	66
3.15 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações dos elevadores	68
3.16 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações dos banheiros	70
3.17 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações de conservação dos trens	72
3.18 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação nas estações	74
3.19 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação dos trens	76
3.20 Nível de satisfação – Comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens)	78
3.21 Nível de satisfação – Serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações	80
3.22 Nível de satisfação – Bilhetagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)	82
3.23 Nível de satisfação – Geral	84

	Pág.
4. PERCEPÇÃO DE MELHORIAS E IMPORTÂNCIA DE SERVIÇOS	
4.1 Grau de percepção de melhoria de serviços – Bilhetagem eletrônica (Cartão SIM/TRI/TEU)	88
4.2 Grau de percepção de melhoria de serviços – Aviso sonoro eletrônico nas estações	89
4.3 Grau de percepção de melhoria de serviços – Serviço de atendimento e remoção médica	90
4.4 Grau de importância – Bilhetagem eletrônica (Cartão SIM/TRI/TEU)	92
4.5 Grau de importância – Aviso sonoro eletrônico nas estações	93
4.6 Grau de importância – Serviço de atendimento e remoção médica	94
4.7 Frequência que escuta os Avisos sonoros nas Estações	95
4.8 Frequência que escuta os Avisos sonoros nos Trens	97
4.9 Nível de Satisfação dos Avisos sonoros nas Estações	99
4.10 Nível de Satisfação dos Avisos sonoros nos Trens	101
5. INSTALAÇÃO DE ESTALECIMENTOS COMERCIAIS	
5.1 Tipo de comércio/serviço que falta na estação	104
6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO	
6.1 Frequência de utilização de canais de atendimento - Caixa de sugestões	108
6.2 Frequência de utilização de canais de atendimento - Contato telefônico (ligações)	109
6.3 Frequência de utilização de canais de atendimento - Contato via SMS	110
6.4 Frequência de utilização de canais de atendimento - Contato via Twitter	111
6.5 Frequência de utilização de canais de atendimento - Facebook	112
6.6 Frequência de utilização de canais de atendimento - Ponto a ponto (telefone nas estações)	113
6.7 Frequência de utilização de canais de atendimento - Chamada de emergência	114
6.8 Frequência de utilização de canais de atendimento - Central de atendimento	115
6.9 Frequência de utilização de canais de atendimento - Serviço de atendimento ao cidadão (SIC)	116
6.10 Caixa de sugestões - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)	119
6.11 Contato telefônico (ligações) - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)	120
6.12 Contato via SMS - Avaliação de importância - Nota 0 a 10	121
6.13 Contato via Twitter - Avaliação de importância - Nota 0 a 10	122
6.14 Facebook - Avaliação de importância - Nota 0 a 10	123
6.15 Ponto a ponto (telefone nas estações) - Avaliação de importância - Nota 0 a 10	124
6.17 Chamada de emergência - Avaliação de importância - Nota 0 a 10	125
6.18 Central de atendimento - Avaliação de importância - Nota 0 a 10	126
6.19 Serviço de atendimento ao cidadão (SIC) - Avaliação de importância - Nota 0 a 10	127

7. UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

	Pág.
7.1 Tipo de Sistema de Integração que utiliza	133
7.2 Avaliação Sistema Integrado – Segurança dos terminais	137
7.3 Avaliação Sistema Integrado – Atendimento nos ônibus	138
7.4 Avaliação Sistema Integrado – Sincronia entre ônibus e trens	139
7.5 Avaliação Sistema Integrado – Pontualidade dos ônibus'	140
7.6 Avaliação Sistema Integrado – Intervalo dos ônibus	141
7.7 Avaliação Sistema Integrado – Limpeza dos ônibus	142
7.8 Avaliação Sistema Integrado – Preços das passagens de integração	143
7.9 Avaliação do Sistema de Integrado - Iluminação dos terminais	144
7.10 Avaliação do Sistema Integrado – Informação sobre o sistema de integração	145
7.11 Avaliação Sistema Integrado – Itinerários (Percurso)	146
7.12 Avaliação Sistema Integrado – Presença do comércio informal	147
7.13 Avaliação Sistema Integrado – Estado de conservação dos ônibus	148
7.14 Avaliação Sistema Integrado – Estado de conservação dos terminais de integração de ônibus	149

8. PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO DOS USUÁRIOS

8.1 Perfil sócio-econômico dos usuários (Sexo/Faixa etária/Escolaridade/Renda/Estado civil/Ocupação)	151
--	-----

9. ANÁLISE CONCLUSIVA E CONSIDERAÇÕES FINAIS

9.1 Resumo Estatístico e análise conclusiva	154
---	-----

10. EQUIPE TÉCNICA/QUALIFICAÇÃO

Edmilson Antônio Pereira Jr., Estatístico

Edmilson Firmino de Souza, Jornalista

Lorena Siman, Psicóloga

Claúdio Márcio Letro, Sociólogo

Walmir Moreira Lage, Administrador

11. PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO

Por meio de processo licitatório eletrônico originando o contrato de número 08.120.044/2013.

1. INTRODUÇÃO/NOTA TÉCNICA

1.1 Metodologia

Metodologia e o período de realização da pesquisa

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

Conforme determinação do Termo de Referência que orienta o estudo, os questionários foram aplicados junto a uma amostra dos usuários do sistema TRENURB, com entrevistas distribuídas por cotas de acordo com a circulação de passageiros em cada uma das 19 estações. As entrevistas foram realizadas pessoais (face a face), por meio de abordagens espontâneas.

O instrumento de coleta de dados apresentado pela equipe técnica da Trensurb é dividido em 8 eixos. São eles: Hábitos de deslocamento, Nível de satisfação de serviços, Percepção de melhorias de serviços, Utilização e importância de canais de atendimento/comunicação, Utilização e avaliação do Sistema de Integração e Perfil dos Usuários.

Período de realização da pesquisa

A pesquisa será realizada no período de 25 de setembro a 3 de outubro de 2013.

Técnica utilizada

Pesquisa de modalidade Quantitativa probabilística estratificada segundo estações. Entrevistas pessoais (face a face), no interior das estações e vagões da Trensurb.

Período da pesquisa

A pesquisa foi realizada no período de 25 de setembro a 3 de outubro de 2013.

O plano amostral e a área física de realização do trabalho

Público-alvo: Usuários do sistema operado pela Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A (Trensurb).

Área física de realização do trabalho: A área física de realização do trabalho consiste nas 19, por estação segundo municípios, conforme Plano Amostral, em anexo.

Tamanho da amostra, margem de erro e intervalo de confiança

3.000 entrevistadas, sendo 2.460 (82%) nos dias úteis e 540 (18%) no final de semana, conforme detalhamento no Plano Amostral. Dentro do universo de passageiros consolidado pela Gerência de Operações (GEOPA), a margem de erro para a amostra definida é de (+ -) 1,8 pontos percentuais, dentro de um intervalo de confiança de 95%.

A margem de erro acima se refere ao conjunto do resultado global. Em caso das análises por cruzamentos de dados, os resultados estão sujeitos a discrepâncias, em razão do baixo número de amostras em algumas estações. Neste sentido, recomenda-se cautela na análise dos dados.

Escala de satisfação

Neste relatório nas escalas de avaliação de serviços, que inclui cinco itens, delirou-se considerar como avaliação positiva, as opções (muito satisfeito + satisfeito) e como avaliação negativa (pouco insatisfeito + insatisfeito), excluindo-se em alguns casos, os "indiferentes", conforme recomendação da equipe técnica da Trensurb. Neste ano, foi calculada a média histórica de avaliação dos serviços dos últimos anos, segundo estudos realizados.

PLANO AMOSTRAL - PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTITATIVA - 2013

MUNICÍPIOS		ESTAÇÕES	Universo Total	%	Amostras
CANDAS	Canoas	CANDAS	3.888.327	10,6%	317
	Canoas	MATHIAS VELHO	3.144.437	8,7%	260
	Canoas	NITERÓI	2.094.805	5,8%	174
	Canoas	SÃO LUIS	1.201.439	3,2%	96
	Canoas	FÁTIMA	1.134.419	3,0%	90
	Canoas	PETROBRÁS	447.870	1,7%	51
TOTAL ESTAÇÃO CANDAS			11.911.297	32,9%	988
ESTEIO	Esteio	ESTEIO	2.456.839	6,7%	201
TOTAL ESTAÇÃO ESTEIO			2.456.839	6,7%	201
NH	Novo Hamburgo	SANTO AFONSO	1.145.241	3,2%	97
TOTAL ESTAÇÃO NOVO HAMUBURGO			1.145.241	3,2%	97
PORTO ALEGRE	Porto Alegre	MERCADO	5.948.867	15,9%	478
	Porto Alegre	RODOVIARIA	2.745.660	7,6%	227
	Porto Alegre	FARRAPOS	2.095.391	5,7%	171
	Porto Alegre	AEROPORTO	1.124.161	3,1%	92
	Porto Alegre	ANCHIETA	765.969	2,2%	66
	Porto Alegre	SÃO PEDRO	613.067	1,8%	53
TOTAL ESTAÇÃO PORTO ALEGRE			13.293.115	36,2%	1087
SÃO LEOPOLDO	São Leopoldo	SÃO LEOPOLDO	2.110.519	5,7%	170
	São Leopoldo	UNISINOS	1.145.676	3,3%	98
	São Leopoldo	RIO DOS SINOS	384.919	1,7%	51
TOTAL ESTAÇÃO SÃO LEOPOLDO			3.641.114	10,6%	319
SAPUCAIA	Sapucaia	SAPUCAIA	2.904.640	7,7%	231
	Sapucaia	LUIS PASTEUR	801.262	2,6%	77
TOTAL ESTAÇÃO SAPUCAIA			3.705.902	10,3%	308
TOTAL GERAL			36.164.697	100,0%	3000
Amostras/Dia útil				82%	2.460
Amostras/Â util (sábado e domingo)				18,0%	540
TOTAL				100%	3.000

(*) Visando ajustar o desempenho amostral para que nenhuma estação tivesse o número inferior a 50 entrevistados, houve pequenas alterações em relação ao Plano Amostral original



RESULTADOS
ESTATÍSTICOS

2. HÁBITOS DE DESLOCAMENTOS

- 2.1 Tempo de utilização do trem
- 2.2 Frequência de utilização do trem
- 2.3 Motivos de utilização do trem
- 2.4 Origem do deslocamento até o trem
- 2.5 Forma de deslocamento até o trem
- 2.6 Tempo de deslocação até à estação
- 2.7 Destino do deslocamento
- 2.8 Forma de deslocamento para completar a viagem
- 2.9 Tempo de deslocamento para completar a viagem

TEMPO DE UTILIZAÇÃO DOS TREM

Tabela 2: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de utilização dos trem (%)

Há quanto tempo utiliza o trem?	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/Umikitter	Fátima	Canoas/La Salle	Mathias Velho	São Luis/Ulbra	Petrolbrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Menos de 1 ano	6,5%	4,2%	11,5%	3,8%	5,8%	9,8%	9,1%	8,6%	2,2%	7,6%	4,2%	6,3%	3,9%	1,0%	1,3%	2,2%	7,1%	15,3%	13,7%	14,4%
De 1 a 2 anos	11,4%	11,7%	13,7%	5,7%	17,0%	9,8%	7,6%	16,7%	12,2%	10,1%	4,2%	0,0%	11,8%	9,0%	13,0%	10,0%	18,4%	12,4%	11,8%	24,7%
De 2 a 5 anos	19,7%	19,5%	24,7%	17,0%	16,4%	17,4%	25,8%	20,1%	12,2%	18,3%	20,4%	17,7%	33,3%	14,4%	14,3%	19,0%	22,4%	27,6%	25,5%	15,5%
Mais de 5 anos	62,4%	64,6%	50,2%	73,6%	60,8%	63,0%	57,6%	54,6%	73,3%	64,0%	71,2%	76,0%	51,0%	75,6%	71,4%	68,8%	52,0%	44,7%	49,0%	45,4%
MÉDIA DE ANOS	10,0	10,2	10,1	12,2	7,2	8,2	7,5	10,5	11,2	10,1	10,5	13,4	9,8	9,4	11,5	9,6	7,7	8,3	6,9	5,1
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

Média geral é de 9,7 anos, mas arredondada para 10.

➤ **62,4%** dos usuários usam o Trem há mais de 5 anos, enquanto **6,5%** menos de 1 ano.

TEMPO DE UTILIZAÇÃO DO TREM

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

Há quanto tempo utiliza o trem?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Menos de 1 ano	14,2	9,0	9,7	12,4	6,5	10,4
De 1 a 2 anos	13,8	15,6	9,6	15,0	11,4	13,1
De 2 a 5 anos	15,2	17,2	18,7	18,1	19,7	17,8
Mais de 5 anos	56,8	58,2	62,0	53,8	62,4	58,6
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Média de anos de utilização	**	10	10	**	10	10

➤ A taxa média é de **10 anos** de utilização por parte dos usuários.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica - (**) Dados não disponíveis

FREQÜÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE TREM

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

Quanto dias da semana utiliza o metrô?	Média																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/Uniritter	Fátima	Canoas/La Salle	Mathias Velho	São Luis/Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Um dia da semana	7,7%	9,8%	11,5%	3,8%	3,5%	8,7%	1,5%	7,5%	11,1%	6,9%	7,3%	9,4%	2,0%	12,4%	6,5%	3,9%	2,0%	10,0%	7,8%	4,1%
Dois dias da semana	8,8%	5,2%	9,3%	3,8%	8,8%	12,0%	10,6%	9,2%	11,1%	5,7%	8,8%	10,4%	9,8%	12,4%	3,9%	13,0%	12,2%	7,6%	17,6%	10,3%
Três dias da semana	11,3%	10,0%	12,8%	15,1%	15,2%	8,7%	7,6%	9,2%	11,1%	12,0%	11,9%	12,5%	3,9%	17,9%	14,3%	3,9%	16,3%	8,2%	21,6%	8,2%
De Segunda à Sexta-feira	32,7%	38,3%	31,7%	26,4%	29,8%	23,9%	24,2%	30,5%	37,8%	32,2%	29,2%	35,4%	43,1%	27,9%	39,0%	37,2%	28,6%	24,7%	25,5%	47,4%
De Segunda à Sábado	17,4%	16,3%	18,9%	17,0%	26,9%	17,4%	22,7%	9,8%	23,3%	10,7%	25,8%	18,8%	17,6%	11,9%	24,7%	16,5%	18,4%	20,6%	7,8%	11,3%
Todos os dias da semana	10,8%	6,1%	3,1%	9,4%	7,0%	12,0%	16,7%	20,7%	4,4%	23,7%	9,6%	2,1%	0,0%	5,0%	5,2%	14,7%	15,3%	18,2%	11,8%	6,2%
Só nos finais de semana	1,2%	0,8%	0,9%	3,8%	1,2%	2,2%	0,0%	4,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	2,0%	2,5%	0,0%	1,3%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
As vezes/ esporadicamente	10,2%	13,4%	11,9%	20,8%	7,6%	15,2%	16,7%	9,2%	1,1%	7,9%	6,5%	11,5%	21,6%	10,0%	6,5%	9,5%	5,1%	10,6%	7,8%	12,4%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **1/3** dos usuários tem o hábito de usar o Metrô de Segunda à Sexta.

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE TREM

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

Quantos dias da semana utiliza o metrô?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Um dia da semana	5,6	4,4	5,2	4,9	7,7	5,6
Dois dias da semana	8,6	9,4	7,1	6,0	8,8	8,0
Três dias da semana	9,6	10,8	8,4	12,5	11,3	10,5
De Segunda á Sexta-feira	38,8	35	35,3	24,5	32,7	33,3
De Segunda á Sábado	15,6	18,4	17,1	16,6	17,4	17,0
Todos os dias da semana	10,2	14,2	11,3	12,0	10,8	11,7
Só nos finais de semana	2,4	0,8	1,4	6,8	1,2	2,5
As vezes/ esporadicamente	9,4	7	14,2	16,8	10,2	11,5
Total (%)	100	100	100	100	100	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013 (*) Média histórica

➤ Em relação à frequência de dias da semana que usa Trem, a pesquisa manteve a **mesma tendência** na série histórica.

MOTIVOS DE UTILIZAÇÃO DO TREM

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

Por que utiliza o metrô?*	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Preço	58,2%	65,9%	43,6%	41,5%	17,9%	32,6%	72,7%	51,7%	47,8%	57,7%	71,5%	53,2%	52,9%	71,9%	67,1%	72,7%	62,2%	67,1%	66,7%	47,4%
Segurança Pessoal	9,8%	7,9%	4,4%	15,1%	7,1%	11,2%	4,5%	8,0%	17,8%	15,1%	8,1%	6,4%	13,7%	16,6%	3,9%	5,2%	5,1%	18,8%	27,5%	0,0%
Limpeza	5,4%	5,6%	3,1%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	6,7%	10,1%	0,8%	0,0%	3,9%	8,5%	1,3%	10,8%	12,2%	8,2%	2,0%	2,1%
Regularidade/Pontualidade	25,3%	25,1%	16,7%	20,8%	16,7%	20,2%	63,6%	34,5%	12,2%	13,6%	55,8%	39,4%	5,9%	30,7%	17,1%	19,9%	12,2%	27,1%	29,4%	8,2%
Conforto	17,6%	29,7%	36,6%	7,5%	7,1%	4,5%	0,0%	8,0%	14,4%	16,1%	6,5%	6,4%	33,3%	10,1%	28,9%	34,6%	15,3%	10,6%	11,8%	2,1%
Proximidade da Estação	12,0%	6,1%	11,0%	18,9%	12,5%	18,0%	10,6%	17,2%	45,6%	7,3%	12,7%	22,3%	7,8%	7,5%	15,8%	8,2%	19,4%	10,6%	19,6%	5,2%
Rapidez	81,4%	86,2%	83,3%	84,9%	82,7%	80,9%	92,4%	86,2%	83,3%	64,0%	90,4%	83,0%	78,4%	89,4%	85,5%	70,6%	81,6%	77,1%	80,4%	78,4%
Única opção	12,7%	13,0%	18,1%	11,3%	14,3%	11,2%	3,0%	21,8%	13,3%	16,4%	5,0%	8,5%	11,8%	7,0%	15,8%	16,0%	9,2%	8,2%	3,9%	17,5%
Outros	4,2%	1,5%	0,9%	0,0%	7,7%	7,9%	0,0%	5,2%	2,2%	6,3%	0,4%	2,1%	0,0%	1,5%	2,6%	5,6%	11,2%	8,2%	11,8%	14,4%
Total (%)	226,5%	241,0%	217,6%	205,7%	166,1%	186,5%	247,0%	238,5%	243,3%	206,6%	251,2%	221,3%	207,8%	243,2%	238,2%	243,7%	228,6%	235,9%	252,9%	175,3%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

(*) Marcar até 3 alternativas

➤ Além da Rapidez(81,4%), **58,2%** usam o Trem pelo custo/benefício.

MOTIVOS DE UTILIZAÇÃO DO TREM

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

Por quê utiliza o metrô?*	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012**	2013	Média*
Rapidez	34,6	73,6	82,1		81,4	67,9
Preço	23	45,6	37,1		58,2	41,0
Regularidade/Pontualidade	9,9	19,2	7,7		25,3	15,5
Segurança Pessoal	5,6	13,6	7,3		9,8	9,1
Conforto	8,5	9,2	7,3		17,6	10,7
Única opção	5,1	10,4	5,9		12,7	8,5
Proximidade da Estação	10,7	18,2	5,8		12	11,7
Limpeza	2,6	3	2,5		5,4	3,4
Total (%)	100	192,8	155,9		222,4	167,8

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2013

(*) Marcar até 3 alternativas

(**) Dados não disponíveis para análise

➤ A questão do Preço como motivo para fazer uso do Trem cresceu mais de **20 pontos** percentuais nos últimos dois anos.

ORIGEM DO DESLOCAMENTO ATÉ O METRÔ

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

Qual a origem do seu deslocamento?	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/UniRitter	Fátima	Canoas/La Salle	Mathias Velho	São Luis/Ulbra	Petrolbrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Casa	45,7%	34,1%	37,0%	34,0%	26,3%	39,1%	33,3%	62,6%	42,2%	35,6%	47,3%	60,4%	60,8%	69,2%	57,1%	71,9%	55,1%	35,3%	58,8%	38,1%
Escola/Universidade	4,7%	5,4%	7,5%	1,9%	0,0%	0,0%	1,5%	2,9%	2,2%	8,8%	5,0%	3,1%	2,0%	2,0%	1,3%	6,1%	9,2%	7,1%	2,0%	3,1%
Compras	1,4%	2,5%	1,3%	1,9%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	5,6%	1,9%	1,5%	2,1%	0,0%	0,0%	2,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Trabalho	33,7%	36,4%	32,2%	41,5%	64,9%	39,1%	48,5%	23,6%	33,3%	38,5%	36,5%	25,0%	19,6%	14,4%	29,9%	10,0%	27,6%	47,1%	23,5%	48,5%
Consultas médicas	4,8%	9,0%	12,8%	5,7%	0,0%	2,2%	1,5%	1,1%	5,6%	5,7%	3,5%	3,1%	3,9%	6,5%	2,6%	2,2%	2,0%	0,0%	3,9%	2,1%
Serviços(bancos/ outros)	1,2%	1,7%	4,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	1,1%	2,2%	0,9%	1,9%	2,1%	2,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Passaio	6,1%	5,9%	3,1%	9,4%	6,4%	10,9%	10,6%	7,5%	6,7%	7,6%	1,9%	4,2%	9,8%	8,0%	0,0%	6,5%	2,0%	9,4%	11,8%	4,1%
Outros	2,4%	5,0%	2,2%	5,7%	2,3%	4,3%	4,5%	1,1%	2,2%	0,9%	2,3%	0,0%	2,0%	0,0%	2,6%	2,2%	4,1%	1,2%	0,0%	3,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ A Casa é a predominância das principais origens dos usuários - **45,7%**.

ORIGEM DO DESLOCAMENTO ATÉ O METRÔ

Tabela 4.1: Análise comparativa origem do deslocamento até metrô (%)

Qual a origem do seu deslocamento?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Casa	56,8	42,8	47,1	49,9	45,7	48,5
Escola/Universidade	1,8	6,4	5,1	5,0	4,7	4,6
Compras	1,6	1,8	1,7	7,3	1,4	2,8
Trabalho	30,2	38,0	34,3	19,9	33,7	31,2
Consultas médicas	2,8	3,6	3,8	3,2	4,8	3,6
Serviços(bancos/outras)	1,4	1,8	1,3	4,0	1,2	1,9
Passeio	5,0	4,4	6,5	9,7	6,1	6,3
Outros	0,4	1,2	0,2	1,1	2,4	1,1
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

➤ Em relação à Origem dos usuários, a pesquisa mantém a mesma tendência nos últimos anos. **48,5%** vem de Casa.

FORMA DE DESLOCAMENTO ATÉ O METRÔ

Tabela 5: Declaração dos entrevistados sobre a forma como se desloca até o metrô

Como chegou até à estação?	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias/Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Ônibus s/ integração	21,2%	32,4%	31,3%	18,9%	26,9%	35,9%	13,6%	2,3%	7,8%	20,2%	16,2%	12,5%	17,6%	13,4%	16,9%	21,6%	30,6%	13,5%	7,8%	28,9%
Ônibus c/ integração	19,5%	11,5%	20,3%	17,0%	26,9%	13,0%	4,5%	27,0%	28,9%	25,9%	35,0%	20,8%	17,6%	18,4%	20,8%	16,9%	15,3%	7,1%	17,6%	10,3%
A pé	48,8%	50,4%	44,9%	47,2%	42,1%	33,7%	72,7%	59,2%	52,2%	47,3%	42,7%	50,0%	49,0%	46,8%	49,4%	40,7%	48,0%	70,0%	58,8%	40,2%
Carona	2,4%	0,8%	0,0%	5,7%	1,2%	0,0%	6,1%	0,6%	3,3%	0,6%	3,5%	8,3%	2,0%	1,5%	2,6%	3,0%	4,1%	3,5%	5,9%	10,3%
Carro	2,4%	1,9%	2,6%	1,9%	0,0%	2,2%	0,0%	4,6%	5,6%	3,8%	0,8%	4,2%	2,0%	3,5%	2,6%	0,0%	1,0%	2,4%	3,9%	7,2%
Lotação	3,4%	2,1%	0,0%	5,7%	1,2%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	3,1%	5,9%	13,4%	3,9%	17,7%	0,0%	1,2%	0,0%	1,0%
Bicicleta	0,4%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,2%	0,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	2,1%
Táxi	0,3%	0,6%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Outros	1,6%	0,2%	0,0%	1,9%	1,8%	15,2%	1,5%	5,2%	0,0%	0,9%	0,0%	1,0%	3,9%	3,0%	2,6%	0,0%	1,0%	2,4%	0,0%	0,0%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

➤ **Praticamente a metade da população usuária dos Trens, ou seja, 48,8%, desloca a pé até as estações.**

FORMA DE DESLOCAMENTO ATÉ O METRÔ

Tabela 5.1: Análise comparativa forma de deslocamento até metrô (%)

Como chegou até à estação?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Ônibus s/ integração	**	20,8	21,5	23,9	21,2	21,9
Ônibus c/ integração	**	19,6	20,5	10,7	19,5	17,6
Total ônibus	35,8	40,2	41,4	34,6	40,7	38,5
A pé	49,2	50,4	47,6	45,5	48,8	48,3
Carro	4,2	3,2	2,5	4,1	2,4	3,3
Bicicleta	0,2	0,2	0,3	1,3	0,4	0,5
Outros	10,6	6,0	8,2	14,9	7,7	9,5
Total (%)	100,0	140,4	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013 (*) Média histórica (**) Dados não disponíveis

➤ **40,7%** usam os ônibus para se deslocarem até o metrô, que se dividem entre com e sem Sistema Integração.

TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ À ESTAÇÃO

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

Quanto tempo levou até à estação?	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Até 10 min	46,9%	40,6%	42,3%	41,5%	56,7%	55,4%	53,0%	55,2%	43,3%	45,1%	51,2%	50,0%	47,1%	42,8%	50,6%	46,3%	52,0%	46,5%	52,9%	40,2%
De 11 a 20 min	34,8%	36,6%	30,0%	39,6%	33,9%	15,2%	27,3%	28,7%	40,0%	37,2%	33,8%	37,5%	39,2%	44,3%	40,3%	33,3%	31,6%	37,1%	33,3%	35,1%
De 21 a 45 min	13,9%	15,1%	17,2%	17,0%	7,0%	22,8%	15,2%	11,5%	14,4%	12,9%	11,9%	8,3%	11,8%	10,4%	9,1%	18,2%	13,3%	12,9%	11,8%	23,7%
Mais de 45 min	4,5%	7,7%	10,6%	1,9%	2,3%	6,5%	4,5%	4,6%	2,2%	4,7%	3,1%	4,2%	2,0%	2,5%	0,0%	2,2%	3,1%	3,5%	2,0%	1,0%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
MÉDIA DE MINUTOS	15	19	22	18	18	13	12	12	11	11	15	13	13	15	15	11	15	16	13	12

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **46,7%** dos usuários gastam menos do que 10 minutos para chegar até às estações.

TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

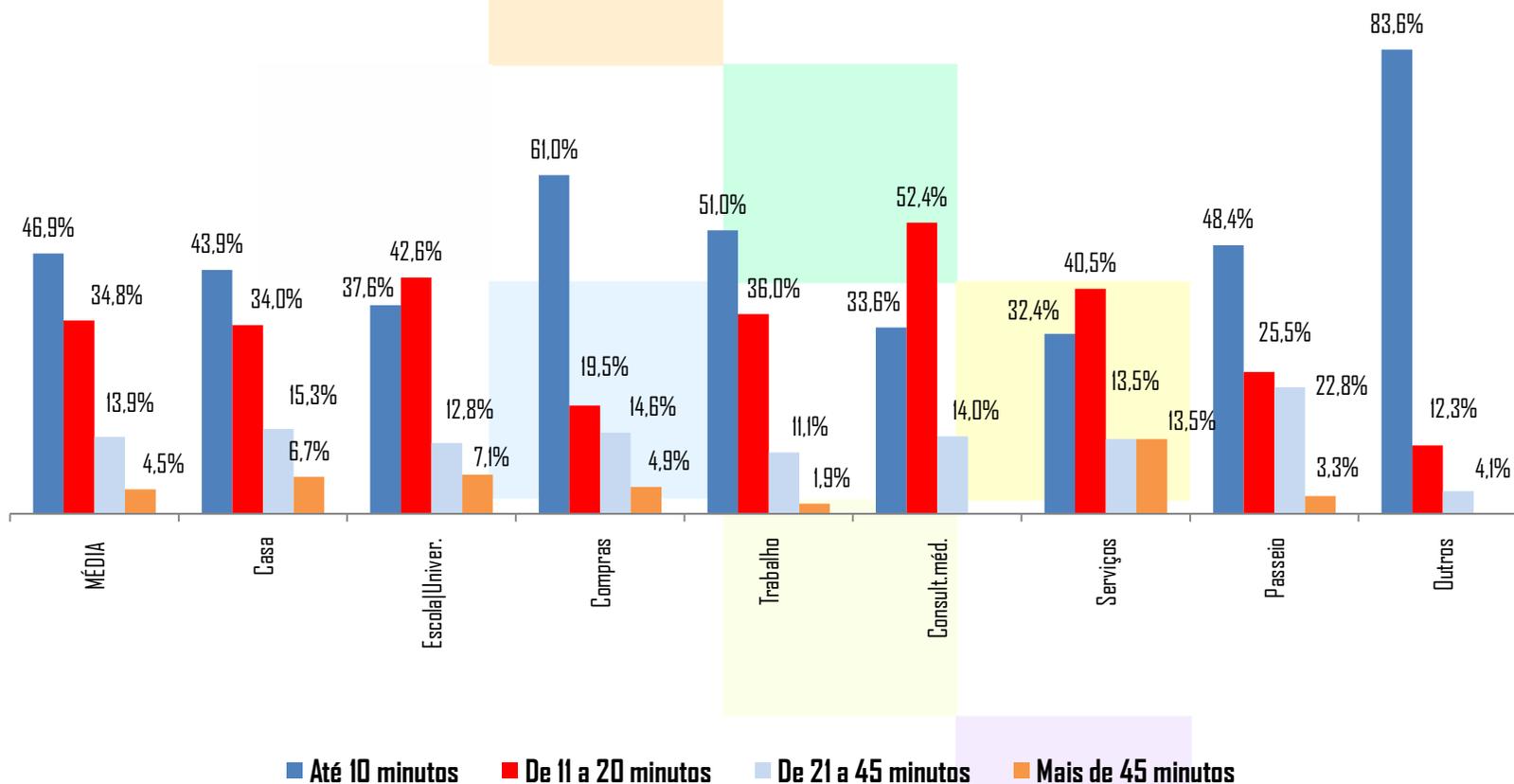
Tabela 6.1: Análise comparativa tempo de deslocamento até a estação (%)

Quanto tempo levou até à estação?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Até 10 minutos	56,8	53,6	49,7	49,0	46,9	51,2
De 11 a 20 minutos	30,2	29,2	32,7	32,6	34,8	31,9
De 21 a 45 minutos	11,2	13,6	15,6	12,8	13,9	13,4
Mais de 45 minutos	1,8	3,6	1,9	3,1	4,5	3,0
NI			0,1	2,5		1,3
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

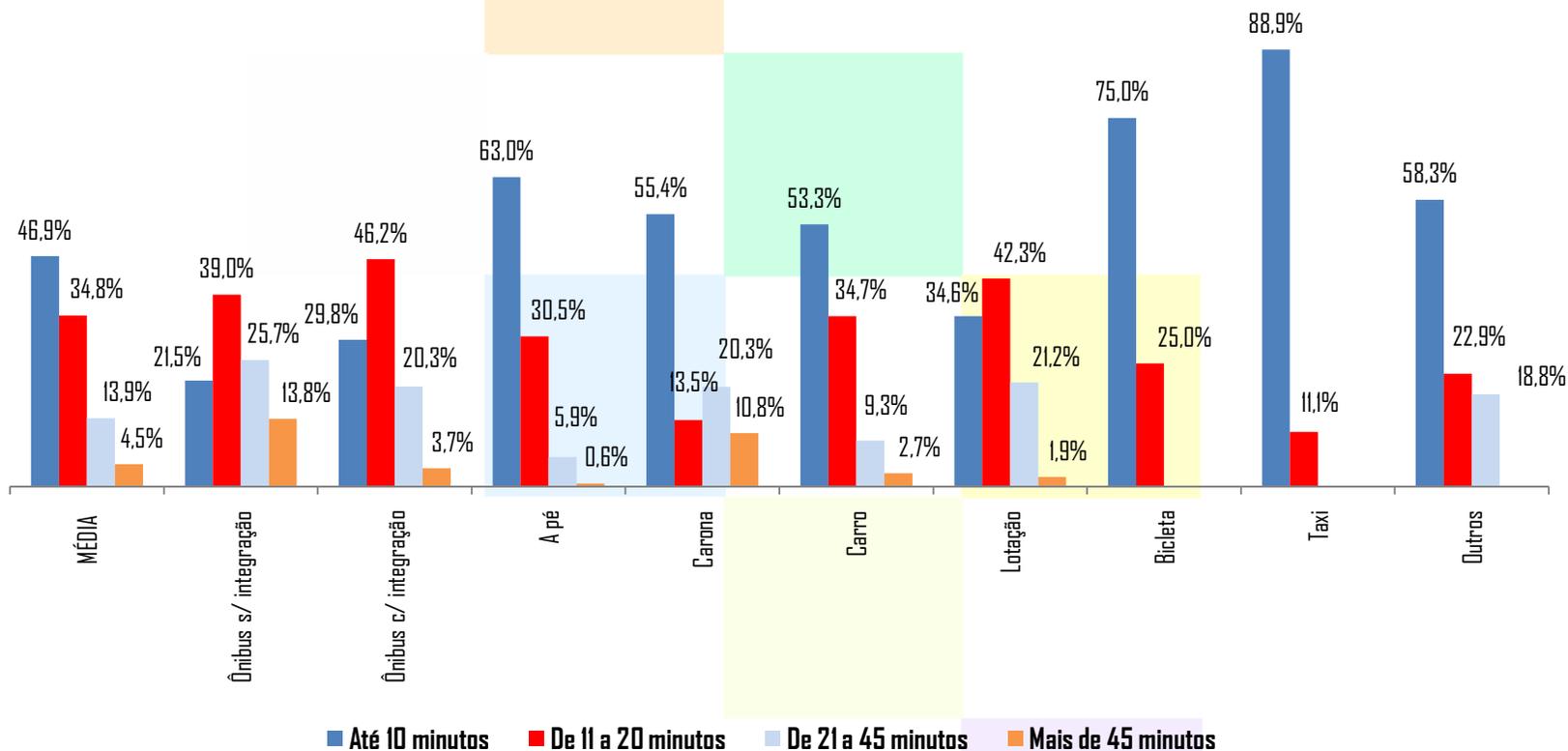
- A média histórica comprova o pouco tempo que os usuários consomem chegar até às estações. **83,1%** menos 20 minutos.

Gráfico 1 - Relação do Tempo de deslocamento até à estação de origem do deslocamento (%)



➤ Dos que vão fazer compras, **61%** gastam menos de 10 minutos no deslocamento a pé.

Gráfico 2 - Relação do Tempo de deslocamento até à estação e a forma de deslocamento até à estação (%)



➤ Quem desloca de ônibus são os que gastam mais tempo para chegar nas estações. Do sistema Integração, **29,8%** consomem até 10 minutos.

DESTINO DO DESLOCAMENTO

Tabela 7: Declaração dos entrevistados sobre o destino de deslocamento (%)

Qual o destino do seu deslocamento?	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		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	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Casa	43,3%	51,9%	40,5%	49,1%	69,0%	39,1%	65,2%	31,0%	41,1%	50,5%	42,3%	29,2%	27,5%	29,9%	33,8%	13,9%	36,7%	57,6%	35,3%	63,9%
Escola/Universidade	6,7%	3,6%	12,8%	3,8%	5,8%	4,3%	0,0%	4,6%	3,3%	10,1%	6,2%	12,5%	9,8%	6,0%	7,8%	7,4%	6,1%	8,2%	5,9%	5,2%
Compras	2,8%	2,3%	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	1,1%	5,6%	4,7%	1,5%	6,3%	7,8%	1,5%	5,2%	2,2%	5,1%	1,2%	3,9%	0,0%
Trabalho	29,6%	31,0%	23,3%	24,5%	14,0%	37,0%	19,7%	40,2%	30,0%	26,2%	37,7%	22,9%	37,3%	29,4%	27,3%	51,5%	36,7%	14,1%	21,6%	14,4%
Consultas médicas	3,0%	1,7%	3,5%	7,5%	1,2%	5,4%	1,5%	4,0%	0,0%	1,9%	3,1%	2,1%	2,0%	4,0%	5,2%	6,1%	5,1%	1,2%	2,0%	3,1%
Serviços(banco/outros)	1,8%	2,7%	1,3%	3,8%	0,0%	4,3%	1,5%	2,3%	4,4%	0,0%	2,3%	2,1%	3,9%	1,0%	3,9%	2,2%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%
Passoio	9,5%	4,8%	9,7%	11,3%	9,4%	7,6%	6,1%	9,8%	12,2%	3,8%	4,6%	20,8%	11,8%	24,9%	13,0%	8,7%	7,1%	11,2%	25,5%	9,3%
Outros	3,4%	2,1%	2,2%	0,0%	0,6%	2,2%	3,0%	6,9%	3,3%	2,8%	2,3%	4,2%	0,0%	3,5%	3,9%	8,2%	3,1%	4,7%	5,9%	4,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **A Casa também é principal destino dos usuários - 43,3%.**

DESTINO DO DESLOCAMENTO

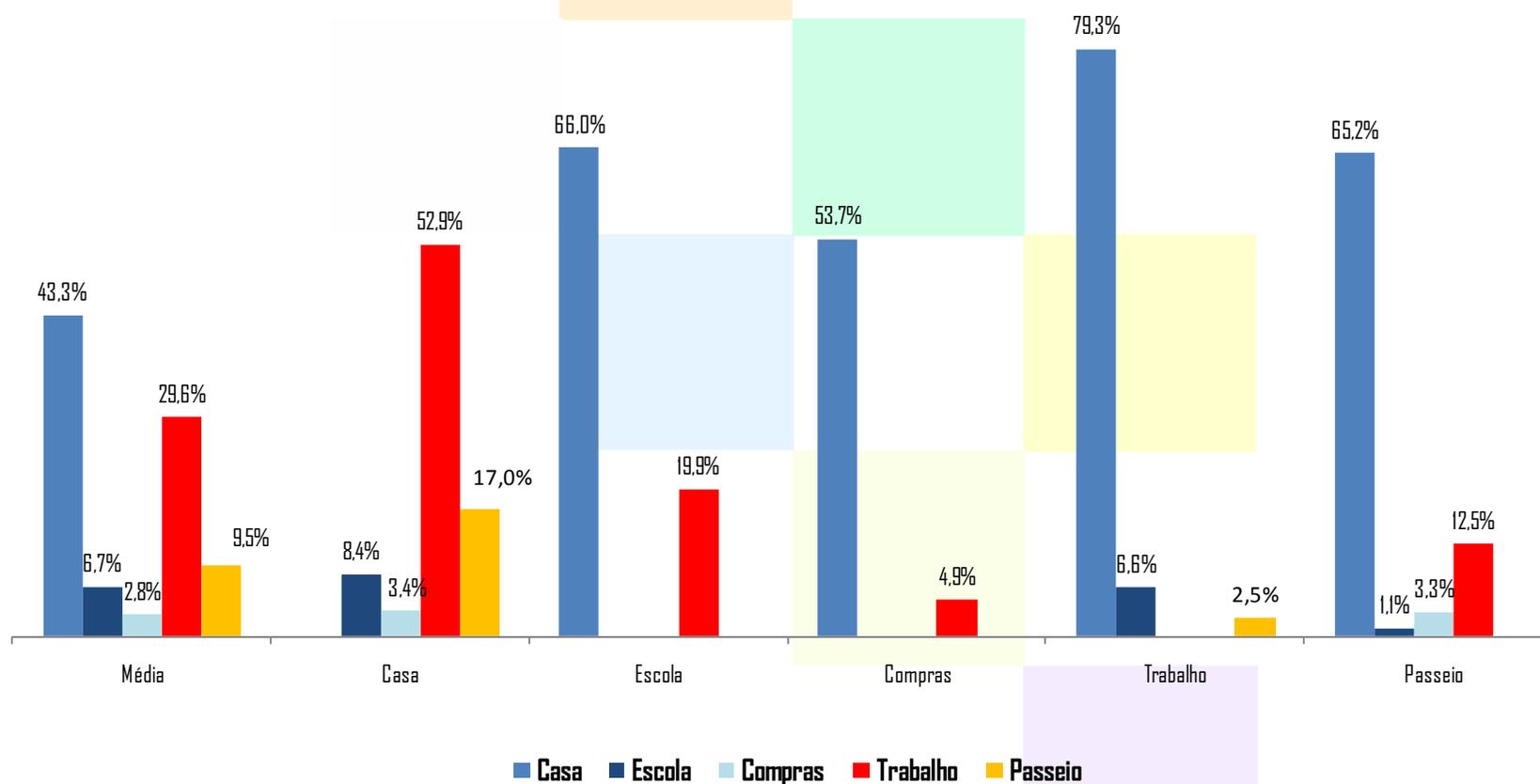
Tabela 7.1: Análise comparativa destino de deslocamento até a estação (%)

Qual o destino do seu deslocamento?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Casa	37,6	49	45,6	38,04	43,3	42,7
Escola Universidade	5,2	5,4	7	5,59	6,7	6,0
Compras	2,8	1,8	2,9	5,68	2,8	3,2
Trabalho	37	28	28,6	25,55	29,6	29,8
Consultas médicas	3	2,4	3,2	4,15	3,0	3,2
Serviços(banco/ outros)	2,2	1,8	2,3	3,65	1,8	2,4
Passeio	12	10,4	10,2	15,5	9,5	11,5
Outros	0,2	1,2	0,2	1,84	3,4	1,4
Total (%)	100	100	100	100	100	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

➤ O Trabalho é o segundo de deslocamento do usuário - **29,6%**.

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



➤ De cada **10** usuários que saem do Trabalho, **8** seguem para Casa.

FORMA DE DESLOCAMENTO PARA COMPLEMENTAR O PERCURSO

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

Como vai completar a viagem?	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Ônibus s/ integração	22,5%	18,8%	18,9%	22,6%	35,1%	14,1%	16,7%	23,6%	32,2%	25,2%	22,7%	24,0%	11,8%	19,4%	15,6%	13,4%	33,7%	26,5%	27,5%	35,1%
Ônibus c/ integração	18,8%	25,7%	24,2%	20,8%	23,4%	18,5%	27,3%	18,4%	24,4%	20,5%	16,9%	14,6%	17,6%	14,9%	18,2%	16,0%	10,2%	7,6%	3,9%	9,3%
A pé	53,4%	49,8%	51,1%	49,1%	36,3%	53,3%	51,5%	55,7%	41,1%	50,8%	57,7%	55,2%	68,6%	62,2%	59,7%	64,9%	44,9%	58,8%	64,7%	46,4%
Carona	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,1%
Carro	1,6%	2,1%	4,0%	3,8%	2,3%	3,3%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	4,1%	1,2%	2,0%	5,2%
Lotação	2,0%	2,9%	0,9%	3,8%	2,9%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,9%	2,7%	3,1%	0,0%	1,0%	3,9%	4,3%	4,1%	2,4%	0,0%	0,0%
Bicicleta	0,3%	0,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Táxi	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Outros	0,8%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	3,1%	2,4%	0,0%	2,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ Caminhando também é a principal forma de deslocamento para complementar o percurso - **53,4%**.

FORMA DE DESLOCAMENTO PARA COMPLEMENTAR O PERCURSO

Tabela 8.1: Análise comparativa forma de deslocamento até a estação (%)

Como vai completar a viagem?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010**	2011	2012	2013	Média*
Ônibus s/ integração			20,6	8,25	22,5	17,1
Ônibus c/ integração			19,6	21,95	18,8	19,2
Total Ônibus	36,4	42,8	39,2	30,2	41,3	38,0
A pé	54,8	47,6	51,6	53,7	53,4	52,2
Carro	1,8	2,6	1,7	2,0	1,6	1,9
Bicicleta	0,2	0,2	0,1	1,0	0,3	0,4
Outros	6,8	6,8	7,4	13,1	3,4	7,5
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(**) Dados não disponíveis para análise

➤ Cerca de **40%** usam o ônibus para completar o percurso, após o desembarque.

TEMPO DE DESLOCAMENTO PARA COMPLEMENTAR O PERCURSO

Tabela 9: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de deslocamento utilizada para complementar o percurso (%)

Quanto tempo levará até o destino após o desembarque?	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		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	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Até 10 min	42,0%	33,5%	44,9%	47,2%	30,4%	57,6%	42,4%	44,3%	48,9%	35,3%	45,4%	43,8%	56,9%	52,7%	45,5%	45,9%	49,0%	31,2%	51,0%	45,4%
De 11 a 20 min	33,4%	43,1%	36,6%	30,2%	31,6%	26,1%	28,8%	23,0%	30,0%	40,4%	34,2%	24,0%	23,5%	28,4%	44,2%	22,9%	34,7%	41,8%	23,5%	21,6%
De 21 a 45 min	17,2%	20,1%	11,5%	17,0%	18,7%	12,0%	24,2%	20,7%	14,4%	17,7%	15,8%	28,1%	13,7%	11,4%	7,8%	18,2%	13,3%	20,0%	13,7%	20,6%
Mais de 45 min	7,4%	3,3%	7,0%	5,7%	19,3%	4,3%	4,5%	12,1%	6,7%	6,6%	4,6%	4,2%	5,9%	7,5%	2,6%	13,0%	3,1%	7,1%	11,8%	12,4%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
MÉDIA DE MINUTOS	17	17	19	15	21	21	17	18	14	16	16	17	17	15	16	16	17	18	18	18

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **42%** dos usuários também não gastam mais do que 10 minutos para completar o percurso.

TEMPO DE DESLOCAMENTO PARA COMPLEMENTAR O PERCURSO

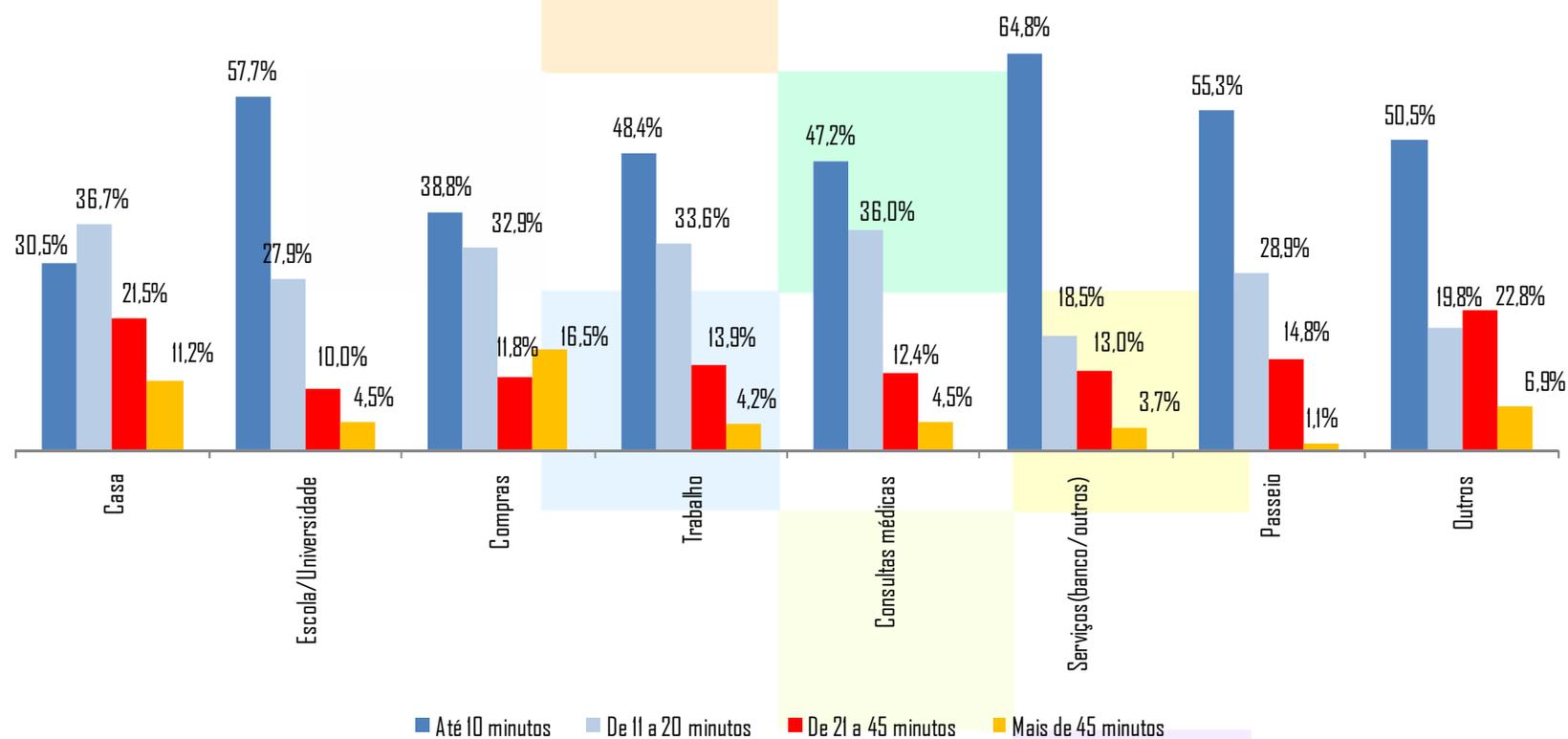
Tabela 9.1: Análise comparativa tempo de deslocamento para complementar o percurso (%)

Quanto tempo leva até o destino após o desembarque?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009**	2010	2011	2012	2013	Média*
Até 10 minutos		43,8	47,0	49,0	42	45,4
De 11 a 20 minutos		33,4	31,5	32,6	33,4	32,7
De 21 a 45 minutos		19,6	17,7	12,8	17,2	16,8
Mais de 45 minutos		3,2	3,7	3,1	7,4	4,4
NI			0,1	2,5		1,3
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013 (**) Dados não disponíveis para análise

- A taxa de tempo gasto para os deslocamento mantém se estagnada nos últimos cinco anos, predominando-se até 10 minutos - **45,4%**.

Gráfico 4 - Relação entre o Tempo de deslocamento para complementar o percurso e o destino do deslocamento (%)



➤ De cada **10** usuários que usam o Trem para Serviços pelo menos **6**, não gastam mais do que 10 minutos para o completar o percurso.



3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO

3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO

- 3.0 Nível de satisfação – Avaliação média de todos os serviços
- 3.1 Nível de satisfação – Tempo de espera da bilheteria
- 3.2 Nível de satisfação – Funcionários da segurança
- 3.3 Nível de satisfação – Funcionários da bilheteria
- 3.4 Nível de satisfação – Funcionários da catraca
- 3.5 Nível de satisfação – Funcionários dos trens (piloto)
- 3.6 Nível de satisfação – À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações
- 3.7 Nível de satisfação – À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens
- 3.8 Nível de satisfação – À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas
- 3.9 Nível de satisfação – À segurança na entrada e saída das estações
- 3.10 Nível de satisfação – Intervalo de tempo entre trens
- 3.11 Nível de satisfação – Lotação nos trens
- 3.12 Nível de satisfação – Limpeza nas estações
- 3.13 Nível de satisfação – Limpeza no interior dos trens
- 3.14 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações da escada rolante
- 3.15 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações dos elevadores
- 3.16 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações dos banheiros
- 3.17 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações de conservação dos trens
- 3.18 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação nas estações
- 3.19 Nível de satisfação – Infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação dos trens
- 3.20 Nível de satisfação – Comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens)
- 3.21 Nível de satisfação – Serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações
- 3.22 Nível de satisfação – Bilhetagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)
- 3.23 Nível de satisfação – Geral

Gráficos 6/7 - AVALIAÇÃO POSITIVA DE SERVIÇOS DA TRENURB (%)

ITENS AVALIADOS	Todos os usuários	Sem os 'Indiferentes'
...Ao tempo de espera da bilheteria	77,6	90,5
...Aos funcionários da segurança	84,7	90,7
...Aos funcionários da bilheteria	85,1	91,6
...Aos funcionários da catraca	86,9	92,4
...Aos funcionários dos trens(piloto)	90,2	94,1
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	78,2	82,5
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens	81,7	85,9
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas	69,7	73,4
...À segurança na entrada e saída das estações	66,3	71,4
...Ao intervalo de tempo entre trens	71,6	74,8
...À lotação nos trens	40,1	41,4
...À limpeza nas estações	90,4	93,3
...À limpeza no interior dos trens	91,7	94,5
...À infraestrutura/instalações da escada rolante	73	78,2
...À infraestrutura/instalações dos elevadores	72,7	78,8
...À infraestrutura/instalações dos banheiros	67,3	80,7
...À infraestrutura/instalações de conservação dos trens	92,3	94
...À infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação nas estações	88,2	89,8
...À infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação dos trens	94,1	96,5
...À comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens)	92,6	95,4
...Aos serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações	89,7	82,4
...À bilhetagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)	95,6	98,5
...Nível de satisfação geral com a TRENURB	92,1	94,7
MÉDIA de todos os itens	81,4	85,5

fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O Nível de Satisfação geral com a Trensurb é de **94,7%**.

AVALIAÇÃO POSITIVA DOS SERVIÇOS AVALIADOS (%)

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ITENS AVALIADOS (%)	Resultado por ano e média				
	2010	2011	2012	2013	MÉDIA
...Ao tempo de espera da bilheteria	73,2	77,9	81,4	77,6	77,5
...Aos funcionários da segurança	90	84,1	88,4	84,7	87,1
...Aos funcionários da bilheteria	77,8	84,7	88,4	85,1	84,3
...Aos funcionários da catraca	84,8	87,9	88,8	86,9	87,1
...Aos funcionários dos trens(piloto)	86	92,1	87,5	90,2	89,0
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	79,8	84,7	71	78,2	78,4
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens	77,4	86,3	70,4	81,7	79,0
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas	49,4	68	67,8	68,7	63,7
...À segurança na entrada e saída das estações	59,8	74,1	68,5	66,3	67,2
...Ao intervalo de tempo entre trens	68,4	69,9	67,5	71,6	69,4
...À lotação nos trens	31,6	43,6	44,7	40,1	40,0
...À limpeza nas estações	89,8	91,4	84,9	90,4	89,1
...À limpeza no interior dos trens	91,2	91,4	86,1	91,7	90,1
...À infraestrutura/instalações da escada rolante	51,2	71,2	76,9	73	68,1
...À infraestrutura/instalações dos elevadores	43,6	31,8	76,3	72,7	56,1
...À infraestrutura/instalações dos banheiros	49	61,9	75	67,3	63,3
...À infraestrutura/instalações de conservação dos trens	86,4	83,9	81,9	92,3	86,1
...À infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação nas estações	78,8	87,7	84,1	88,2	84,7
...À infraestrutura/instalações que diz respeito a iluminação dos trens	94	95,4	84,8	94,1	92,1
...À comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens)	83	89,4	81,6	92,6	86,7
...Aos serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações	80,8	82,9	83,1	89,7	84,1
...À bilheteira eletrônica (SIM/TRI/TEU)				95,6	95,6
...Nível de satisfação geral com a TRENURB	91,2	89,2	87,3	92,1	90,0
MÉDIA de todos os itens	73,2	79,5	78,1	81,4	78,1

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica dos dos anos compreendidos

➤ **Chama atenção na pesquisa a elevada taxa de avaliação positiva do serviço de Bilheteira Eletrônica (SIM/TRI/TEU) - 95,6%.**

Nível de satisfação – SERVIÇOS AVALIADOS POR ESTAÇÃO C/ OS 'INDIFERENTES' (%)

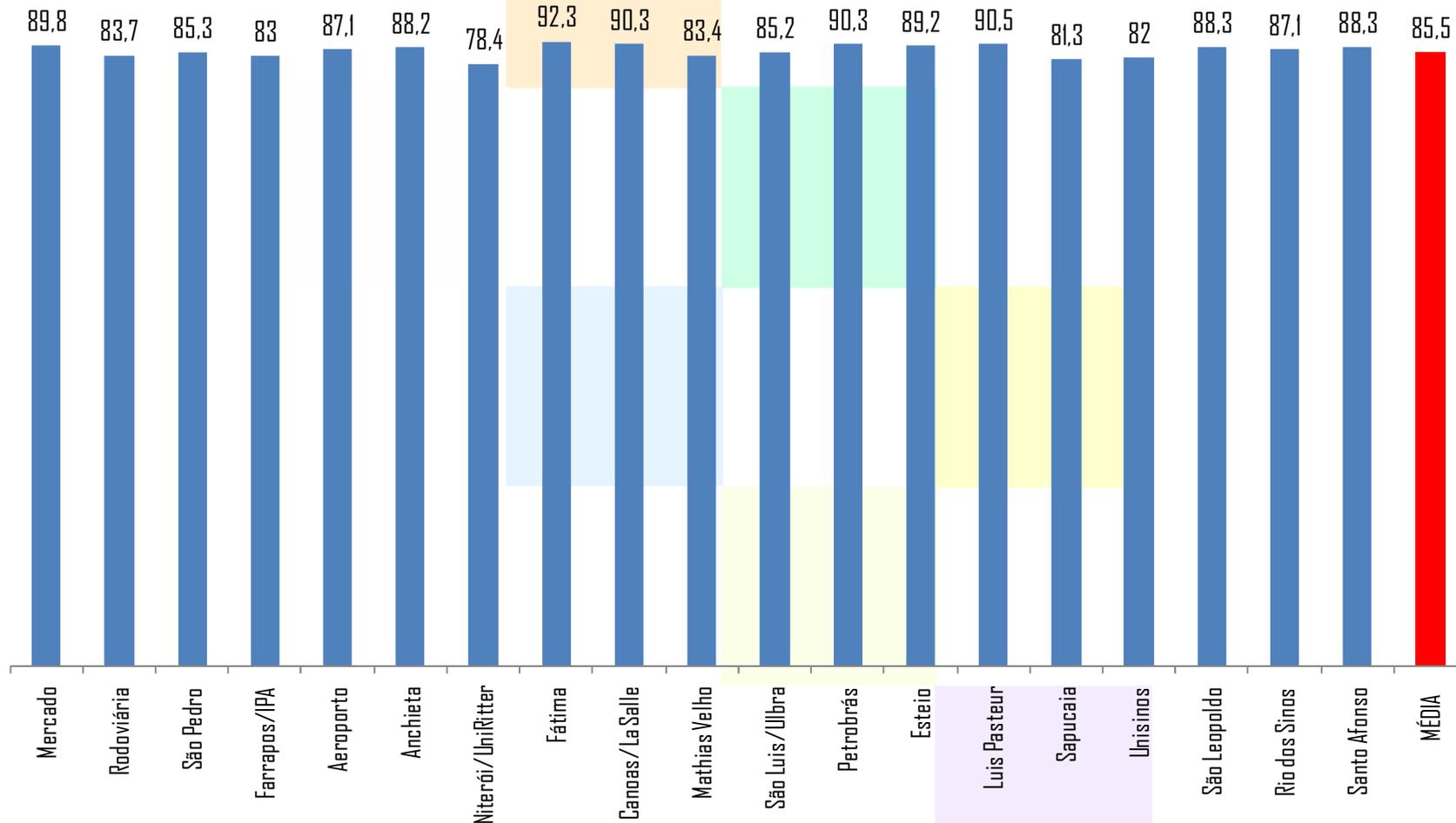
Tabela 11 - Média geral de todos os serviços avaliados (%)

Nível de Satisfação TODOS OS SERVIÇOS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodo viária	São Pedro	Farreiros/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	4,9%	3,6%	5,7%	4,1%	8,3%	4,1%	3,6%	8,3%	2,1%	4,0%	5,1%	4,7%	1,8%	2,0%	3,2%	7,7%	8,0%	4,9%	3,8%	5,8%
Pouco satisfeito	8,0%	5,9%	9,4%	10,2%	7,9%	8,2%	7,6%	12,0%	5,3%	5,4%	10,6%	9,4%	7,2%	8,3%	5,6%	9,5%	8,8%	6,3%	8,6%	8,0%
Indiferente	5,7%	6,8%	7,8%	2,8%	4,7%	4,5%	4,9%	6,4%	3,9%	3,3%	5,5%	4,9%	8,2%	4,3%	6,4%	8,5%	6,8%	5,0%	3,7%	6,7%
Satisfeito	68,1%	62,7%	65,7%	70,1%	74,1%	68,8%	70,2%	61,3%	81,9%	77,0%	68,9%	67,7%	65,8%	67,1%	70,1%	63,0%	67,7%	67,8%	63,3%	70,6%
Muito satisfeito	13,3%	21,0%	11,5%	12,9%	5,0%	14,4%	13,7%	12,0%	6,8%	10,3%	10,0%	13,3%	17,1%	18,3%	14,6%	11,3%	8,7%	16,1%	20,6%	8,9%
Total (%)	100,0%	100,0%	100,1%	100,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	100,1%	100,0%	99,9%	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	100,0%
AValiação POSITIVA	81,4%	83,7%	77,2%	83,0%	79,1%	83,2%	83,9%	73,3%	88,7%	87,3%	78,9%	81,0%	82,9%	85,4%	84,7%	74,3%	76,4%	83,9%	83,9%	79,5%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ De todos os serviços, estação de Fátima apresentou melhor avaliação positiva - **88,7%**.

Gráfico 8 - Avaliação positiva de todos os serviço por estação s/ os 'Indiferentes' (%)



➤ Excetuando-se os "Indiferentes", a estação Fátima manteve-se com a avaliação ainda mais satisfatória - **92,3%**.

Nível de satisfação – TEMPO DE ESPERA DA BILHETERIA

Tabela II.1 - Nível de Satisfação - Tempo de espera da bilheteria (%)

Nível de Satisfação TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	3,7%	3,3%	3,1%	1,9%	6,4%	0,0%	3,0%	6,9%	0,0%	0,9%	8,8%	3,1%	0,0%	3,0%	3,9%	3,9%	3,1%	5,3%	0,0%	4,1%
Pouco satisfeito	4,4%	3,3%	2,6%	1,9%	11,1%	3,3%	4,5%	7,5%	1,1%	3,2%	8,1%	4,2%	0,0%	3,0%	2,6%	6,9%	5,1%	2,4%	5,9%	0,0%
Indiferente	14,2%	18,2%	18,9%	9,4%	13,5%	4,3%	9,1%	14,9%	5,6%	6,0%	24,6%	14,6%	9,8%	8,5%	13,0%	18,2%	9,2%	11,8%	7,8%	23,7%
Satisfeito	61,2%	47,9%	60,4%	62,3%	61,4%	75,0%	60,6%	58,6%	87,8%	76,7%	49,6%	62,5%	62,7%	69,7%	61,0%	52,8%	73,5%	58,2%	72,5%	63,9%
Muito satisfeito	16,4%	27,2%	15,0%	24,5%	7,6%	17,4%	22,7%	12,1%	5,6%	13,2%	8,8%	15,6%	27,5%	15,9%	19,5%	18,2%	9,2%	22,4%	13,7%	8,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	77,6%	75,1%	75,3%	86,8%	69,0%	92,4%	83,3%	70,7%	93,3%	89,9%	58,5%	78,1%	90,2%	85,6%	80,5%	71,0%	82,7%	80,6%	86,3%	72,2%

fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ Tempo de espera na bilheteria teve aprovação de **77,6%**.

TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

Tabela 11.1a Análise comparativa tempo de tempo de espera na bilheteria (%)

Nível de Satisfação NA BILHETERIA	TEMPO DE ESPERA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
		2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		1,5	3,8	2,9	2,2	4,4	3,0
Pouco satisfeito		11,5	8,2	5,8	4,9	5,2	7,1
Satisfeito		68,6	73,6	76,2	55,2	71,4	69,0
Muito satisfeito		18,4	14,4	15,1	37,7	19,1	20,9
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		87	88	91,3	92,8	90,5	89,9

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ O Tempo de espera na Bilheteria manteve média de aprovação de **90%** nos últimos anos.

Nível de satisfação – FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

Tabela 11.2 - Nível de Satisfação - Funcionários da segurança (%)

Nível de Satisfação FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vitoria	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	2,2%	1,5%	3,1%	3,8%	2,9%	2,2%	1,5%	6,9%	0,0%	0,9%	1,5%	2,1%	0,0%	2,5%	1,3%	1,3%	6,1%	0,0%	2,0%	4,1%
Pouco satisfeito	6,5%	3,8%	7,9%	3,8%	3,5%	12,0%	9,1%	4,6%	1,1%	3,2%	15,4%	6,3%	2,0%	8,5%	2,6%	4,8%	3,1%	11,2%	11,8%	9,3%
Indiferente	6,7%	4,4%	11,5%	1,9%	7,6%	6,5%	4,5%	13,8%	4,4%	2,5%	9,6%	3,1%	7,8%	5,5%	6,5%	7,4%	11,2%	8,2%	0,0%	5,2%
Satisfeito	65,4%	57,3%	56,8%	66,0%	74,9%	59,8%	60,6%	60,3%	88,9%	80,8%	61,2%	64,6%	54,9%	64,7%	64,9%	66,7%	74,5%	56,5%	72,5%	73,2%
Muito satisfeito	19,3%	33,1%	20,7%	24,5%	11,1%	19,6%	24,2%	14,4%	5,6%	12,6%	12,3%	24,0%	35,3%	18,9%	24,7%	19,9%	5,1%	24,1%	13,7%	8,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	84,7%	90,4%	77,5%	90,6%	86,0%	79,3%	84,8%	74,7%	94,4%	93,4%	73,5%	88,5%	90,2%	83,6%	89,6%	86,6%	79,6%	80,6%	86,3%	81,4%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2018

➤ O item de satisfação dos Funcionários da Segurança, tem avaliação + positiva na estação de Fátima - **94,4%**.

Nível de satisfação – FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

Tabela 11.2a Análise comparativa tempo atendimento dos Funcionários da Segurança (%)

Nível de satisfação FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	2,4	2,5	2,8	1,1	2,3	2,2
Pouco satisfeito	7,4	4,7	6,0	3,0	6,9	5,6
Satisfeito	74,0	77,7	76,6	62,1	70,1	72,1
Muito satisfeito	16,2	15,1	14,6	33,6	20,7	20,0
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,2	92,8	91,2	95,8	90,7	92,1

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Funcionário da Segurança é de **92,1%**.

Nível de satisfação – FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

Tabela 11.3 - Nível de Satisfação - Funcionários da bilheteria (%)

Nível de Satisfação FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	MathiasVelho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	2,4%	0,6%	4,0%	0,0%	4,7%	0,0%	3,0%	4,6%	0,0%	2,8%	2,3%	1,0%	0,0%	1,0%	2,6%	2,6%	2,0%	3,5%	2,0%	7,2%
Pouco satisfeito	5,4%	4,4%	5,7%	0,0%	4,1%	8,7%	7,6%	11,5%	0,0%	2,8%	11,5%	4,2%	3,9%	3,5%	0,0%	5,6%	4,1%	4,7%	7,8%	6,2%
Indiferente	7,1%	8,8%	6,6%	7,5%	5,8%	7,6%	7,6%	10,3%	5,6%	1,3%	12,3%	3,1%	7,8%	6,0%	6,5%	12,6%	8,2%	4,7%	0,0%	2,1%
Satisfeito	67,2%	54,8%	61,7%	60,4%	82,5%	69,6%	57,6%	60,9%	88,9%	77,9%	64,2%	68,8%	52,9%	77,1%	66,2%	60,2%	79,6%	64,7%	76,5%	76,3%
Muito satisfeito	17,9%	31,4%	22,0%	32,1%	2,9%	14,1%	24,2%	12,6%	5,6%	15,1%	9,6%	22,9%	35,3%	12,4%	24,7%	19,0%	6,1%	22,4%	13,7%	8,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	85,1%	86,2%	83,7%	92,5%	85,4%	83,7%	81,8%	73,6%	94,4%	93,1%	73,8%	91,7%	88,2%	89,6%	90,9%	79,2%	85,7%	87,1%	90,2%	84,5%

fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação dos Funcionários da Bilheteria, tem avaliação + positiva na estação de Fátima - **94,4%**.

Nível de satisfação – FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

Tabela 11.3a Análise comparativa tempo atendimento dos Funcionários da bilheteria (%)

Nível de satisfação FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	1,5	4,0	2,1	1,0	2,6	2,2
Pouco satisfeito	6,7	4,5	4,6	3,0	5,8	4,9
Satisfeito	77,3	76,7	79,5	62,7	72,3	73,7
Muito satisfeito	14,5	14,8	13,8	33,3	19,3	19,1
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	91,8	91,5	93,3	96	91,6	92,8

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Funcionário da Bilheteria é de **92,8%**.

Nível de satisfação - FUNCIONÁRIOS DA CATRACA

Tabela 11.5 - Nível de Satisfação - Funcionários das catracas (%)

Nível de Satisfação FUNCIONÁRIOS DA CATRACA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Simos	Santo Afonso
Insatisfeito	2,6%	1,5%	0,9%	3,8%	3,5%	0,0%	3,0%	3,4%	0,0%	1,9%	4,6%	4,2%	0,0%	0,5%	1,3%	6,5%	6,1%	1,2%	3,9%	4,1%
Pouco satisfeito	4,5%	3,1%	8,4%	0,0%	2,9%	6,5%	0,0%	6,9%	2,2%	3,8%	8,8%	4,2%	3,9%	3,5%	1,3%	5,2%	4,1%	3,5%	7,8%	2,1%
Indiferente	6,0%	5,6%	8,4%	1,9%	8,8%	7,6%	3,0%	8,0%	5,6%	3,8%	7,7%	2,1%	3,9%	1,5%	2,6%	10,0%	5,1%	3,5%	3,9%	13,4%
Satisfeito	68,8%	56,5%	60,8%	62,3%	80,1%	69,6%	77,3%	71,8%	86,7%	77,0%	66,9%	68,8%	56,9%	79,6%	70,1%	60,2%	77,6%	70,0%	68,6%	73,2%
Muito satisfeito	18,1%	33,3%	21,6%	32,1%	4,7%	16,3%	16,7%	9,8%	5,6%	13,6%	11,9%	20,8%	35,3%	14,9%	24,7%	18,2%	7,1%	21,8%	15,7%	7,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	86,9%	89,7%	82,4%	94,3%	84,8%	85,9%	93,9%	81,6%	92,2%	90,5%	78,8%	89,6%	92,2%	94,5%	94,8%	78,4%	84,7%	91,8%	84,3%	80,4%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação dos Funcionários da Catraca tem avaliação + positiva na estação de Luiz Pasteur e São Pedro - **94,5%**.

Nível de satisfação – FUNCIONÁRIOS DA CATRACA

Tabela 11.4a Análise comparativa tempo atendimento dos Funcionários da catraca (%)

Nível de satisfação DA CATRACA	FUNCIONÁRIOS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
		2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		2,4	1,3	2,0	0,6	2,8	1,8
Pouco satisfeito		6,6	6,3	4,8	2,9	4,8	5,1
Satisfeito		75,8	77,1	79,6	62,6	73,2	73,7
Muito satisfeito		15,2	15,3	13,6	33,9	19,3	19,5
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		91	92,4	93,2	96,6	92,4	93,1

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Funcionários da Catraca é de **93,1%**.

Nível de satisfação - FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)

Tabela 11.5 - Nível de Satisfação - Funcionários dos trens - piloto (%)

Nível de Satisfação FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz <ul style="list-style-type: none">l Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	1,5%	1,3%	2,2%	1,9%	1,2%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	2,1%	0,0%	0,0%	1,3%	6,5%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Pouco satisfeito	4,1%	3,3%	4,8%	5,7%	2,3%	6,5%	3,0%	9,8%	0,0%	3,8%	6,2%	2,1%	3,9%	1,0%	3,9%	5,2%	3,1%	4,7%	0,0%	4,1%
Indiferente	4,2%	4,6%	2,6%	3,8%	6,4%	3,3%	3,0%	2,9%	2,2%	4,7%	3,8%	3,1%	3,9%	3,5%	5,2%	6,9%	4,1%	4,1%	2,0%	3,1%
Satisfeito	69,0%	55,9%	69,6%	56,6%	78,4%	65,2%	74,2%	72,4%	88,9%	77,6%	69,2%	65,6%	62,7%	73,1%	66,2%	61,0%	75,5%	68,2%	72,5%	82,5%
Muito satisfeito	21,2%	34,9%	20,7%	32,1%	11,7%	25,0%	18,2%	14,9%	8,9%	13,9%	18,8%	27,1%	29,4%	22,4%	23,4%	20,3%	9,2%	22,9%	25,5%	10,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,2%	90,8%	90,3%	88,7%	90,1%	90,2%	92,4%	87,4%	97,8%	91,5%	88,1%	92,7%	92,2%	95,5%	89,6%	81,4%	84,7%	91,2%	98,0%	92,8%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação dos Funcionários O Trens (piloto) tem avaliação + positiva na estação de Tio dos Sinos - **98%**.

Nível de satisfação – FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)

Tabela 11.5a Análise comparativa dos Funcionários dos Trens (piloto) (%)

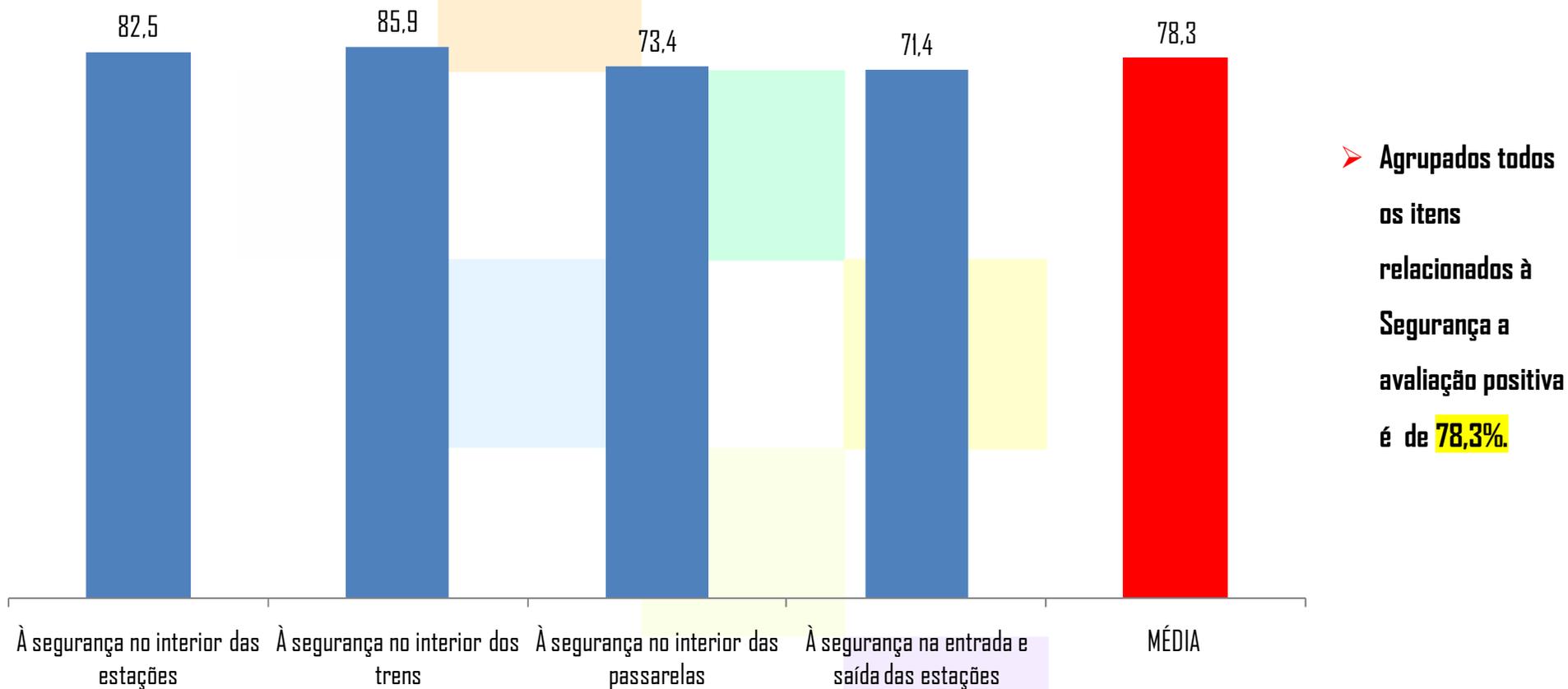
Nível de satisfação DOS TRENS (PILOTO)	FUNCIONÁRIOS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
		2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		0,4	2,1	0,9	1,0	1,6	1,2
Pouco satisfeito		6,2	6,8	3,0	3,4	4,3	4,7
Satisfeito		76,2	73,7	78,9	60,9	72,0	72,3
Muito satisfeito		16,8	17,4	17,2	34,7	22,1	21,6
Total (%)		99,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		93	91,1	96,1	95,6	94,1	94,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

- A taxa histórica de avaliação positiva do item Funcionários dos Trens é de **94%**.

Gráfico 9 - Avaliação positiva em relação aos itens de Segurança (%)



➤ Agrupados todos os itens relacionados à Segurança a avaliação positiva é de **78,3%**.

Nível de satisfação – À SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES

Tabela 11.6 - Nível de Satisfação - À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações (%)

Nível de Satisfação SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	5,0%	2,5%	6,2%	1,9%	5,8%	4,3%	6,1%	11,5%	0,0%	1,9%	4,2%	6,3%	0,0%	2,5%	1,3%	17,3%	8,2%	3,5%	3,9%	1,0%
Pouco satisfeito	11,6%	9,4%	17,6%	17,0%	11,1%	14,1%	10,6%	21,8%	5,6%	9,8%	15,0%	10,4%	5,9%	11,9%	7,8%	8,7%	15,3%	3,5%	11,8%	11,3%
Indiferente	5,2%	5,2%	4,0%	1,9%	4,7%	2,2%	1,5%	9,2%	0,0%	2,8%	2,3%	1,0%	7,8%	4,5%	11,7%	10,4%	11,2%	5,9%	2,0%	10,3%
Satisfeito	63,5%	60,5%	60,4%	71,7%	69,6%	66,3%	66,7%	42,5%	82,2%	76,3%	64,2%	70,8%	68,6%	56,7%	64,9%	54,1%	56,1%	67,6%	56,9%	72,2%
Muito satisfeito	14,7%	22,4%	11,9%	7,5%	8,8%	13,0%	15,2%	14,9%	12,2%	9,1%	14,2%	11,5%	17,6%	24,4%	14,3%	9,5%	9,2%	19,4%	25,5%	5,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	78,2%	82,8%	72,2%	79,2%	78,4%	79,3%	81,8%	57,5%	94,4%	85,5%	78,5%	82,3%	86,3%	81,1%	79,2%	63,6%	65,3%	87,1%	82,4%	77,3%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação na Segurança no Interior das estações tem avaliação + positiva na estação Fátima - **94,4%**.

Nível de satisfação – À SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES

Tabela 11.6a Análise comparativa Segurança no interior das estações (%)

Nível de satisfação À SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	4,4	4,9	3,3	4,9	5,3	4,6
Pouco satisfeito	16,4	13,5	8,3	12,4	12,2	12,6
Satisfeito	63,2	62,4	71,3	55,9	67,0	64,0
Muito satisfeito	16	19,2	17,1	26,8	15,5	18,9
Total (%)	100	100	100	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	79,2	81,6	88,4	82,7	82,5	82,9

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Segurança no Interior das Estações é de **82,9%**.

Nível de satisfação – À SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 11.7 - Nível de Satisfação - À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens (%)

Nível de Satisfação	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodo viária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Simos	Santo Afonso
Insatisfeito	5,2%	2,9%	5,3%	1,9%	7,6%	4,3%	6,1%	13,8%	2,2%	1,9%	1,9%	2,1%	0,0%	1,0%	1,3%	22,1%	7,1%	3,5%	3,9%	1,0%
Pouco satisfeito	8,2%	7,5%	16,7%	13,2%	2,9%	4,3%	12,1%	13,8%	2,2%	4,7%	11,5%	11,5%	0,0%	11,4%	9,1%	5,6%	7,1%	1,2%	7,8%	10,3%
Indiferente	4,9%	5,0%	2,2%	3,8%	1,8%	2,2%	4,5%	4,6%	6,7%	3,5%	5,8%	7,3%	19,6%	1,0%	11,7%	5,2%	10,2%	4,7%	0,0%	10,3%
Satisfeito	66,5%	60,9%	65,2%	71,7%	76,0%	76,1%	63,6%	47,7%	76,7%	79,8%	65,8%	65,6%	64,7%	65,7%	63,6%	56,7%	66,3%	72,9%	64,7%	73,2%
Muito satisfeito	15,1%	23,6%	10,6%	9,4%	11,7%	13,0%	13,6%	20,1%	12,2%	10,1%	15,0%	13,5%	15,7%	20,9%	14,3%	10,4%	9,2%	17,6%	23,5%	5,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	81,7%	84,5%	75,8%	81,1%	87,7%	89,1%	77,3%	67,8%	88,9%	89,9%	80,8%	79,2%	80,4%	86,6%	77,9%	67,1%	75,5%	90,6%	88,2%	78,4%

➤ O item de satisfação dos da Segurança no interior dos Trens tem avaliação + positiva na estação São Leopoldo - **90,6%**.

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

Nível de satisfação – À SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 11.7a Análise comparativa Segurança no interior dos Trens (%)

Nível de satisfação À SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	3,2	4,9	2,8	5,1	5,5	4,3
Pouco satisfeito	13,2	16,3	7,2	12,5	8,6	11,6
Satisfeito	69,4	60,7	73,3	56,4	70,0	66,0
Muito satisfeito	14,2	18,1	16,7	26,0	15,9	18,2
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	83,6	78,8	90	82,4	85,9	84,1

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Segurança no Interior dos Trens é de **84,1%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação – À SEGURANÇA NAS PASSARELAS

Tabela 11.8- Nível de Satisfação - À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas (%)

Nível de Satisfação SEGURANÇA NAS PASSARELAS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	9,2%	5,2%	16,3%	5,7%	12,3%	5,4%	9,1%	21,8%	4,4%	5,7%	6,2%	7,3%	2,0%	4,0%	3,9%	22,5%	11,2%	7,6%	9,8%	2,1%
Pouco satisfeito	16,0%	12,8%	21,1%	37,7%	22,8%	19,6%	16,7%	24,7%	8,9%	11,0%	20,4%	13,5%	13,7%	20,4%	16,9%	10,4%	12,2%	9,4%	11,8%	13,4%
Indiferente	5,1%	5,4%	5,3%	1,9%	1,8%	4,3%	9,1%	2,9%	2,2%	7,6%	3,5%	2,1%	5,9%	3,5%	10,4%	9,1%	3,1%	4,7%	7,8%	6,2%
Satisfeito	58,0%	55,0%	48,9%	52,8%	59,6%	62,0%	57,6%	37,9%	75,6%	67,5%	60,0%	67,7%	68,6%	56,7%	59,7%	48,1%	64,3%	62,4%	51,0%	73,2%
Muito satisfeito	11,7%	21,5%	8,4%	1,9%	3,5%	8,7%	7,6%	12,6%	8,9%	8,2%	10,0%	9,4%	9,8%	15,4%	9,1%	10,0%	9,2%	15,9%	19,6%	5,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	69,7%	76,6%	57,3%	54,7%	63,2%	70,7%	65,2%	50,6%	84,4%	75,7%	70,0%	77,1%	78,4%	72,1%	68,8%	58,0%	73,5%	78,2%	70,6%	78,4%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação à Segurança nas Passarelas tem avaliação + positiva na estação de Fátima - **84,4%**.

Nível de satisfação – À SEGURANÇA NAS PASSARELAS

Tabela 11.8a Análise comparativa Segurança nas Passarelas (%)

Nível de satisfação À SEGURANÇA NAS PASSARELAS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	14,4	14,7	7,9	6,6	9,7	10,7
Pouco satisfeito	25,0	34,1	20,3	13,9	16,9	22,0
Satisfeito	52,8	43,5	59,3	54,6	61,1	54,3
Muito satisfeito	7,8	7,7	12,5	24,9	12,3	13,0
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	60,6	51,2	71,8	79,5	73,4	67,3

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Segurança nas Passarelas é de **67,3%**.

Nível de satisfação - À SEGURANÇA NAS ENTRADAS E SAÍDAS DAS ESTAÇÕES

Tabela 11.9 - Nível de Satisfação - À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos nas entradas e saídas das estações (%)

Nível de Satisfação SEGURANÇA NAS ENTRADAS E SAÍDAS DAS ESTAÇÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	8,1%	5,0%	14,5%	7,5%	12,3%	5,4%	4,5%	21,8%	2,2%	5,0%	4,2%	5,2%	0,0%	5,5%	7,8%	14,3%	14,3%	4,7%	5,9%	5,2%
Pouco satisfeito	18,5%	11,7%	18,9%	41,5%	25,1%	18,5%	16,7%	22,4%	14,4%	6,9%	24,6%	19,8%	23,5%	22,9%	18,2%	26,4%	12,2%	17,6%	23,5%	19,6%
Indiferente	7,1%	11,1%	13,7%	1,9%	2,9%	6,5%	6,1%	4,6%	5,6%	3,5%	3,5%	1,0%	15,7%	7,0%	11,7%	3,1%	4,7%	2,0%	10,3%	
Satisfeito	56,0%	56,7%	45,4%	45,3%	58,5%	57,6%	65,2%	37,9%	67,8%	76,3%	56,2%	68,8%	52,9%	48,3%	53,2%	42,0%	59,2%	60,0%	43,1%	61,9%
Muito satisfeito	10,3%	15,5%	7,5%	3,8%	1,2%	12,0%	7,6%	13,2%	10,0%	8,2%	11,5%	5,2%	7,8%	16,4%	9,1%	5,6%	11,2%	12,9%	25,5%	3,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AValiação POSITIVA	66,3%	72,2%	52,9%	49,1%	59,6%	69,6%	72,7%	51,1%	77,8%	84,5%	67,7%	74,0%	60,8%	64,7%	62,3%	47,6%	70,4%	72,9%	68,6%	64,9%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação das Entradas e Saídas das estações tem avaliação + positiva por parte dos usuários de Canoas - **84,5%**.

Nível de satisfação – À SEGURANÇA NAS ENTRADAS E SAÍDAS DAS ESTAÇÕES

Tabela 11.9a Análise comparativa à Segurança nas entradas e saídas das estações (%)

Nível de satisfação À SEGURANÇA NAS ENTRADAS E SAÍDAS DAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	9,6	11,3	5,1	7,0	8,7	8,3
Pouco satisfeito	20,8	27,0	16,5	13,8	19,9	19,6
Satisfeito	59,2	52,8	68,7	55,4	60,3	59,3
Muito satisfeito	10,4	8,9	9,7	23,8	11,1	12,8
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	69,6	61,7	78,4	79,2	71,4	72,1

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Segurança na Entrada e Saída das Estações é de **72,1%**.

Nível de satisfação – INTERVALO DE TEMPO ENTRE TRENS

Tabela 11.10- Nível de Satisfação - Intervalo de tempo entre trens (%)

Nível de Satisfação INTERVALO DE TEMPO ENTRE TRENS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	6,3%	4,4%	6,2%	5,7%	9,4%	3,3%	6,1%	8,0%	6,7%	7,9%	10,0%	11,5%	2,0%	4,0%	7,8%	1,7%	12,2%	4,7%	0,0%	7,2%
Pouco satisfeito	17,8%	13,8%	22,5%	26,4%	18,1%	9,8%	12,1%	25,9%	6,7%	13,2%	16,2%	20,8%	19,6%	10,0%	18,2%	32,0%	21,4%	14,7%	23,5%	24,7%
Indiferente	4,3%	7,1%	7,0%	0,0%	1,8%	4,3%	1,5%	4,6%	0,0%	0,9%	1,5%	0,0%	15,7%	3,5%	3,9%	9,1%	4,1%	4,7%	5,9%	2,1%
Satisfeito	62,4%	60,0%	58,6%	62,3%	66,1%	65,2%	71,2%	55,7%	85,6%	69,4%	63,8%	57,3%	58,8%	66,2%	64,9%	54,5%	55,1%	60,0%	52,9%	62,9%
Muito satisfeito	9,2%	14,6%	5,7%	5,7%	4,7%	17,4%	9,1%	5,7%	1,1%	8,5%	8,5%	10,4%	3,9%	16,4%	5,2%	2,6%	7,1%	15,9%	17,6%	3,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	71,6%	74,7%	64,3%	67,9%	70,8%	82,6%	80,3%	61,5%	86,7%	77,9%	72,3%	67,7%	62,7%	82,6%	70,1%	57,1%	62,2%	75,9%	70,6%	66,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação do item Intervalo de Tempo de entre Trens tem avaliação + positiva, além de Fátima, nas estações de Esteio e Aeroporto - **82,6%**.

Nível de satisfação – INTERVALO DE TEMPO ENTRE TRENS

Tabela 11.10a Análise comparativa à Intervalo de tempo entre trens (%)

Nível de satisfação INTERVALO DE TEMPO ENTRE TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	5,4	8,3	7,0	6,7	6,6	6,8
Pouco satisfeito	16,0	22,6	20,2	15,7	18,6	18,6
Satisfeito	64,8	62,0	65,0	53,9	65,2	62,2
Muito satisfeito	13,8	7,1	7,8	23,7	9,6	12,4
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	78,6	69,1	72,8	77,6	74,8	74,6

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Tempo Entre os Trens é de **74,6%**.

Nível de satisfação - LOTAÇÃO DOS TRENS

Tabela 11.11 Nível de Satisfação - Lotação dos trens (%)

Nível de Satisfação LOTAÇÃO DOS TRENS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	30,4%	31,6%	41,4%	35,8%	53,2%	25,0%	21,2%	38,5%	24,4%	31,2%	28,1%	26,0%	21,6%	14,4%	26,0%	13,4%	37,8%	30,0%	29,4%	42,3%
Pouco satisfeito	26,3%	25,5%	19,4%	26,4%	20,5%	17,4%	36,4%	31,6%	28,9%	15,5%	28,8%	33,3%	33,3%	28,9%	16,9%	43,7%	25,5%	29,4%	31,4%	16,5%
Indiferente	3,2%	5,4%	4,0%	0,0%	3,5%	8,7%	3,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%	5,9%	2,5%	2,6%	6,1%	9,2%	3,5%	0,0%	0,0%
Satisfeito	34,4%	32,0%	28,2%	35,8%	22,8%	42,4%	31,8%	25,3%	42,2%	46,7%	38,5%	37,5%	33,3%	38,3%	50,6%	31,6%	21,4%	30,0%	33,3%	38,1%
Muito satisfeito	5,6%	5,4%	7,0%	1,9%	0,0%	6,5%	7,6%	2,9%	4,4%	6,6%	3,5%	2,1%	5,9%	15,9%	3,9%	5,2%	6,1%	7,1%	5,9%	3,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	40,1%	37,4%	35,2%	37,7%	22,8%	48,9%	39,4%	28,2%	46,7%	53,3%	41,9%	39,6%	39,2%	54,2%	54,5%	36,8%	27,6%	37,1%	39,2%	41,2%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação da Lotação dos Trens tem avaliação + positiva na estação Luiz Pasteur - 54,5%.

Nível de satisfação – LOTAÇÃO DOS TRENS

Tabela II.11a Análise comparativa à Lotação dos trens (%)

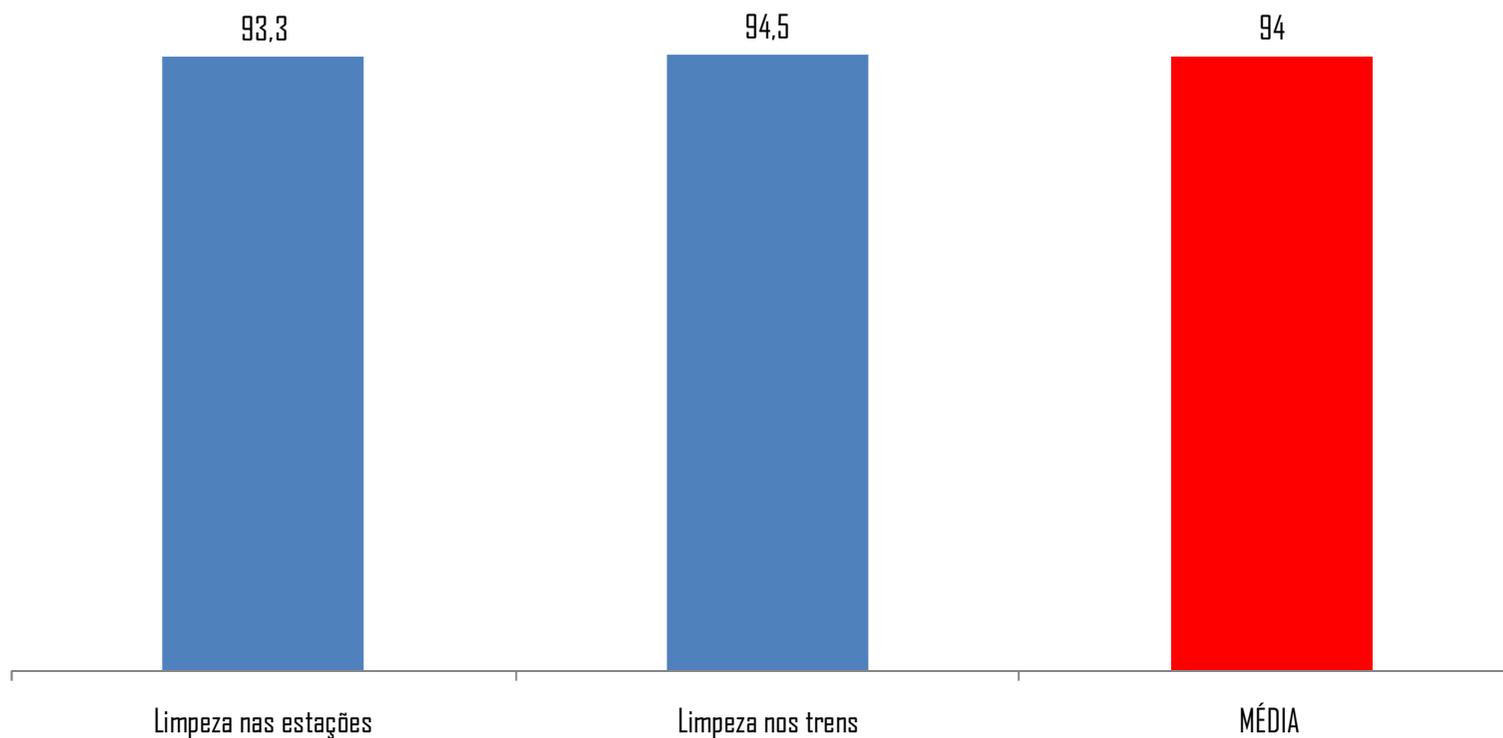
Nível de satisfação LOTAÇÃO DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	28,6	42,1	27,3	30,4	31,5	32,0
Pouco satisfeito	35,8	25,7	28,0	22,0	27,1	27,7
Satisfeito	31,0	30,8	39,0	30,9	35,6	33,5
Muito satisfeito	4,6	1,4	5,7	16,7	5,8	6,8
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	35,6	32,2	44,7	47,6	41,4	40,3

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Lotação dos Trens é de apenas **40,3%**.

Gráfico 10 - Avaliação positiva dos itens em relação aos serviços de Limpeza (%)



➤ A taxa média de avaliação positiva da Limpeza nos Trens e nas Estações é de **94%**.

Nível de satisfação – LIMPEZA NAS ESTAÇÕES

Tabela 11.12 Nível de Satisfação - Limpeza nas estações (%)

Nível de Satisfação LIMPEZA NAS ESTAÇÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vlubra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	3,7%	3,3%	7,0%	1,9%	4,7%	1,1%	3,0%	5,7%	0,0%	4,7%	4,2%	6,3%	2,0%	3,0%	1,3%	2,2%	2,0%	4,7%	3,9%	0,0%
Pouco satisfeito	2,8%	1,0%	2,2%	3,8%	8,2%	0,0%	1,5%	2,9%	3,3%	2,2%	5,4%	3,1%	2,0%	0,5%	3,9%	5,2%	0,0%	1,2%	5,9%	2,1%
Indiferente	3,1%	5,2%	6,2%	0,0%	1,2%	2,2%	0,0%	1,1%	2,2%	3,8%	2,7%	1,0%	3,9%	3,5%	3,9%	4,8%	1,0%	1,2%	2,0%	0,0%
Satisfeito	78,4%	76,8%	79,7%	88,7%	78,9%	85,9%	81,8%	73,0%	85,6%	81,7%	72,7%	69,8%	78,4%	67,7%	80,5%	81,4%	86,7%	81,8%	66,7%	89,7%
Muito satisfeito	12,0%	13,6%	4,8%	5,7%	7,0%	10,9%	13,6%	17,2%	8,9%	7,6%	15,0%	19,8%	13,7%	25,4%	10,4%	6,5%	10,2%	11,2%	21,6%	8,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AValiação POSITIVA	90,4%	90,4%	84,6%	94,3%	86,0%	96,7%	95,5%	90,2%	94,4%	89,3%	87,7%	89,6%	92,2%	93,0%	90,9%	87,9%	96,9%	92,9%	88,2%	97,9%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação Limpeza nas Estações tem avaliação + positiva na estação Santo Afonso - **97,9%**.

Nível de satisfação – LIMPEZA NAS ESTAÇÕES

Tabela 11.12a Análise comparativa à Limpeza nas estações (%)

Nível de satisfação LIMPEZA NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	1,0	2,2	2,2	2,8	3,8	2,4
Pouco satisfeito	8,4	7,8	4,2	6,5	2,9	6,0
Satisfeito	72,6	78,2	83,0	64,7	81	75,9
Muito satisfeito	18,0	11,8	10,6	26,0	12,4	15,8
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,6	90	93,6	90,7	93,4	91,7

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Limpeza nas estações é de **91,7%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação – LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 11.13 Nível de Satisfação - Limpeza no interior dos trens (%)

Nível de Satisfação LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vlubra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	2,9%	2,7%	2,2%	1,9%	2,3%	4,3%	0,0%	4,0%	2,2%	3,8%	1,9%	5,2%	2,0%	0,0%	0,0%	4,8%	1,0%	5,9%	3,9%	4,1%
Pouco satisfeito	2,4%	1,5%	4,8%	3,8%	1,8%	2,2%	3,0%	5,2%	3,3%	1,3%	4,2%	1,0%	0,0%	2,5%	0,0%	3,0%	1,0%	0,0%	2,0%	3,1%
Indiferente	3,0%	4,6%	6,2%	0,0%	1,2%	2,2%	0,0%	3,4%	0,0%	1,9%	1,9%	5,2%	7,8%	2,0%	5,2%	2,2%	2,0%	3,5%	2,0%	1,0%
Satisfeito	79,8%	77,4%	79,7%	90,6%	90,6%	72,8%	83,3%	73,0%	84,4%	85,8%	78,5%	71,9%	74,5%	71,1%	83,1%	82,7%	85,7%	77,1%	74,5%	84,5%
Muito satisfeito	11,9%	13,8%	7,0%	3,8%	4,1%	18,5%	13,6%	14,4%	10,0%	7,3%	13,5%	16,7%	15,7%	24,4%	11,7%	7,4%	10,2%	13,5%	17,6%	7,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	91,7%	91,2%	86,8%	94,3%	94,7%	91,3%	97,0%	87,4%	94,4%	93,1%	91,9%	88,5%	90,2%	95,5%	94,8%	90,0%	95,9%	90,6%	92,2%	91,8%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- O item de satisfação de Limpeza no Interior dos Trens tem avaliação + positiva na estação Anchieta - **97%**.

Nível de satisfação – LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 11.13a Análise comparativa à Limpeza no interior dos trens (%)

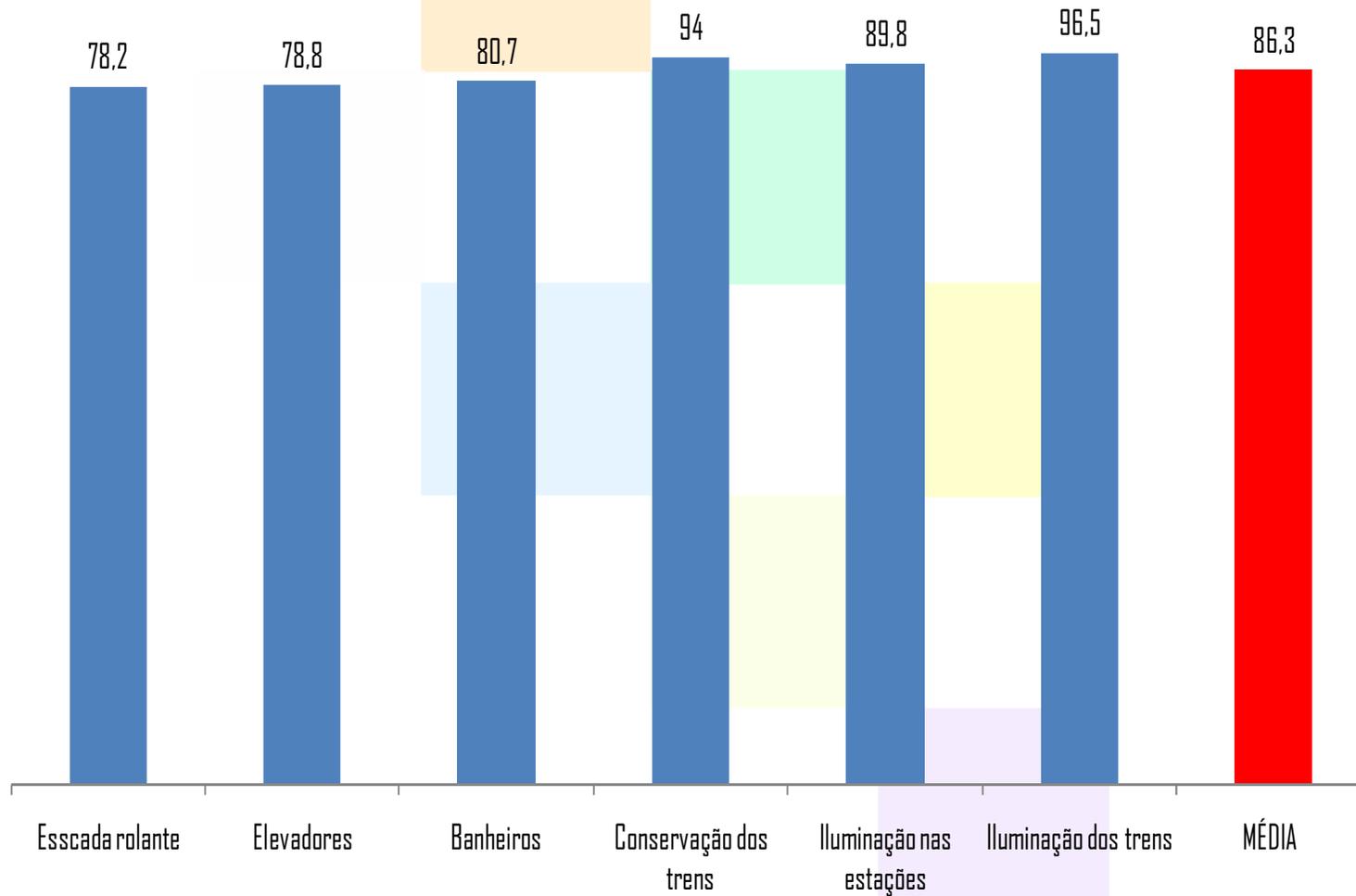
Nível de satisfação LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	1,6	1,2	1,9	2,3	3	2,0
Pouco satisfeito	6,4	7,4	4,4	6,1	2,5	5,4
Satisfeito	74,6	78,0	82,8	64,9	82,3	76,5
Muito satisfeito	17,4	13,4	10,9	26,7	12,3	16,1
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,1	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	92	91,4	93,7	91,6	94,6	92,7

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Limpeza no Interior dos Trens é de **92,7%**.

Gráfico 11 - Avaliação positiva dos itens em relação aos itens de Infraestrutura (%)



➤ A taxa histórica de avaliação positiva dos itens relacionados à Instalações/infra-estrutura é de **86,3%**.

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES ESCADA ROLANTE

Tabela 11.14 Nível de Satisfação - Infraestrutura escada rolante (%)

Nível de Satisfação INFRAESTRUTURA ESCADA ROLANTE	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	7,6%	5,6%	2,2%	3,8%	11,1%	8,7%	3,0%	11,5%	1,1%	3,2%	8,5%	6,3%	2,0%	1,5%	1,3%	10,4%	21,4%	18,2%	5,9%	23,7%
Pouco satisfeito	12,7%	8,6%	12,8%	11,3%	9,9%	10,9%	7,6%	21,3%	4,4%	11,4%	16,5%	24,0%	15,7%	19,4%	9,1%	6,1%	24,5%	12,9%	9,8%	11,3%
Indiferente	6,6%	9,8%	11,5%	3,8%	7,6%	1,1%	4,5%	2,9%	2,2%	3,8%	2,3%	9,4%	7,8%	1,0%	10,4%	17,7%	3,1%	5,9%	2,0%	4,1%
Satisfeito	64,0%	63,0%	68,7%	71,7%	69,6%	68,5%	69,7%	57,5%	86,7%	75,1%	65,8%	49,0%	66,7%	64,2%	67,5%	60,2%	44,9%	50,6%	60,8%	50,5%
Muito satisfeito	9,0%	13,0%	4,8%	9,4%	1,8%	10,9%	15,2%	6,9%	5,6%	6,6%	6,9%	11,5%	7,8%	13,9%	11,7%	5,6%	6,1%	12,4%	21,6%	10,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AValiação POSITIVA	73,0%	75,9%	73,6%	81,1%	71,3%	79,3%	84,8%	64,4%	92,2%	81,7%	72,7%	60,4%	74,5%	78,1%	79,2%	65,8%	51,0%	62,9%	82,4%	60,8%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação do item Escada rolante tem avaliação positiva **73,2%**.

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES ESCADA ROLANTE

Tabela 11.14a Análise comparativa à Infraestrutura/instalações escada rolante (%)

Nível de satisfação INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES ESCADA ROLANTE	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		28,4	6,4	6,8	8,2	12,5
Pouco satisfeito		19,7	17,3	10,0	13,6	15,2
Satisfeito		44,0	67,3	59,0	68,6	59,7
Muito satisfeito		7,9	9,0	24,2	9,6	12,7
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		51,9	76,3	83,2	78,2	72,4

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Escada rolante é de **72,4%**.

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES ELEVADORES

Tabela 11.15 Nível de Satisfação - Infraestrutura elevadores (%)

Nível de Satisfação INFRAESTRUTURA ELEVADORES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrolbrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	5,6%	3,6%	2,2%	3,8%	15,8%	8,7%	4,5%	6,9%	0,0%	2,8%	7,7%	3,1%	2,0%	0,0%	1,3%	13,0%	12,2%	7,1%	2,0%	6,2%
Pouco satisfeito	10,7%	7,9%	12,8%	9,4%	7,0%	16,3%	7,6%	19,0%	2,2%	9,5%	13,1%	24,0%	5,9%	10,9%	5,2%	5,6%	18,4%	10,6%	11,8%	10,3%
Indiferente	11,0%	10,7%	11,5%	5,7%	4,1%	6,5%	13,6%	12,6%	12,2%	8,8%	11,2%	11,5%	19,6%	12,4%	9,1%	13,9%	15,3%	9,4%	5,9%	20,6%
Satisfeito	63,9%	66,1%	69,6%	71,7%	70,2%	55,4%	62,1%	55,2%	82,2%	72,9%	62,3%	52,1%	62,7%	60,2%	68,8%	59,3%	48,0%	62,4%	58,8%	54,6%
Muito satisfeito	8,8%	11,7%	4,0%	9,4%	2,9%	13,0%	12,1%	6,3%	3,3%	6,0%	5,8%	9,4%	9,8%	16,4%	15,6%	8,2%	6,1%	10,6%	21,6%	8,2%
Total (%.)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AValiação POSITIVA	72,7%	77,8%	73,6%	81,1%	73,1%	68,5%	74,2%	61,5%	85,6%	78,9%	68,1%	61,5%	72,5%	76,6%	84,4%	67,5%	54,1%	72,9%	80,4%	62,9%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item de satisfação do item Elevadores tem avaliação positiva de **72,7%**.

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES ELEVADORES

Tabela 11.15a Análise comparativa à Infraestrutura/instalações elevadores (%)

Nível de satisfação INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES ELEVADORES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		7,9	4,8	5,0	6,3	6,0
Pouco satisfeito		14,3	6,3	9,1	12	10,4
Satisfeito		68,2	77,5	61,5	71,8	69,8
Muito satisfeito		9,6	11,4	24,4	9,9	13,8
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		77,8	88,9	85,9	81,7	83,6

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Elevadores é de **83,6%**.

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES BANHEIROS

Tabela 11.16 Nível de Satisfação - Infraestrutura banheiros (%)

Nível de Satisfação INFRAESTRUTURA BANHEIROS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	6,7%	3,6%	8,4%	3,8%	12,9%	8,7%	4,5%	7,5%	4,4%	4,1%	9,6%	3,1%	0,0%	4,0%	3,9%	13,9%	10,2%	5,9%	2,0%	8,2%
Pouco satisfeito	9,4%	6,3%	7,9%	17,0%	12,3%	8,7%	7,6%	13,2%	6,7%	8,5%	14,2%	17,7%	9,8%	9,5%	3,9%	7,4%	11,2%	4,7%	5,9%	14,4%
Indiferente	16,6%	22,2%	22,5%	5,7%	16,4%	7,6%	21,2%	16,1%	18,9%	9,1%	15,4%	12,5%	21,6%	8,5%	15,6%	24,2%	16,3%	15,9%	15,7%	16,5%
Satisfeito	59,0%	54,8%	57,7%	64,2%	58,5%	60,9%	54,5%	53,4%	70,0%	72,2%	54,2%	58,3%	58,8%	64,7%	63,6%	48,9%	54,1%	66,5%	56,9%	52,6%
Muito satisfeito	8,4%	13,2%	3,5%	9,4%	0,0%	14,1%	12,1%	9,8%	0,0%	6,0%	6,5%	8,3%	9,8%	13,4%	13,0%	5,6%	8,2%	7,1%	19,6%	8,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	67,3%	68,0%	61,2%	73,6%	58,5%	75,0%	66,7%	63,2%	70,0%	78,2%	60,8%	66,7%	68,6%	78,1%	76,6%	54,5%	62,2%	73,5%	76,5%	60,8%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item das instalações de Banheiros tem avaliação + positiva na estação de Canoas - **78,2%**.

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES BANHEIROS

Tabela 11.16a Análise comparativa à Infraestrutura/instalações elevadores (%)

Nível de satisfação INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES BANHEIROS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	11,2	16,9	6,3	5,6	8	9,6
Pouco satisfeito	23,5	18,5	13,9	10,8	11,2	15,6
Satisfeito	57,9	58,0	69,5	59,5	70,7	63,1
Muito satisfeito	7,4	6,6	10,3	24,1	10	11,7
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	65,3	64,6	79,8	83,6	80,7	74,8

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item condições dos Banheiros é de **74,8%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES CONSERVAÇÃO DOS TRENS

Tabela 11.17 Nível de Satisfação - Infraestrutura/instalações de conservação dos trens (%)

Nível de Satisfação INFRAESTRUTURA/ CONSERVAÇÃO DOS TRENS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	3,2%	2,3%	3,1%	1,9%	6,4%	6,5%	1,5%	4,0%	0,0%	1,9%	2,3%	3,1%	0,0%	0,0%	3,9%	8,7%	5,1%	2,4%	2,0%	4,1%
Pouco satisfeito	2,7%	1,3%	3,1%	3,8%	2,9%	1,1%	3,0%	2,9%	4,4%	2,8%	3,1%	6,3%	3,9%	1,5%	1,3%	3,9%	3,1%	2,4%	2,0%	2,1%
Indiferente	1,8%	3,3%	1,3%	1,9%	0,0%	2,2%	1,5%	1,7%	4,4%	0,0%	1,5%	2,1%	2,0%	1,0%	0,0%	3,5%	1,0%	1,2%	2,0%	3,1%
Satisfeito	82,4%	77,4%	85,5%	86,8%	88,9%	75,0%	83,3%	80,5%	88,9%	88,0%	86,5%	80,2%	80,4%	80,1%	81,8%	74,0%	85,7%	84,1%	76,5%	85,6%
Muito satisfeito	9,9%	15,7%	7,0%	5,7%	1,8%	15,2%	10,6%	10,9%	2,2%	7,3%	6,5%	8,3%	13,7%	17,4%	13,0%	10,0%	5,1%	10,0%	17,6%	5,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	92,3%	93,1%	92,5%	92,5%	90,6%	90,2%	93,9%	91,4%	91,1%	95,3%	93,1%	88,5%	94,1%	97,5%	94,8%	84,0%	90,8%	94,1%	94,1%	90,7%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Conservação dos Trens tem avaliação + positiva dos usuários da estação de Esteio - **97,5%**.

Nível de satisfação – INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES CONSERVAÇÃO DOS TRENS

Tabela 11.17a Análise comparativa à Infraestrutura/instalações conservação dos trens (%)

Nível de satisfação INFRAESTRUTURA/INSTALAÇÕES CONSERVAÇÃO DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	1,2	2,2	3,5	2,7	3,3	2,6
Pouco satisfeito	8,2	11,1	8,2	7,5	2,7	7,5
Satisfeito	80,2	77,9	79,1	65,4	83,9	77,3
Muito satisfeito	10,4	8,8	9,2	24,4	10,1	12,6
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,6	86,7	88,3	89,8	94	89,9

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Conservação dos Trens é de **89,9%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação - ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 11.18 Nível de Satisfação - iluminação nas estações (%)

Nível de Satisfação ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	2,6%	0,0%	0,9%	3,8%	7,0%	2,2%	0,0%	5,7%	0,0%	4,7%	1,9%	3,1%	2,0%	0,0%	2,6%	5,6%	6,1%	0,0%	3,9%	2,1%
Pouco satisfeito	4,5%	2,5%	5,7%	0,0%	0,0%	4,3%	3,0%	8,6%	8,9%	3,8%	3,5%	0,0%	2,0%	8,5%	1,3%	9,5%	6,1%	3,5%	0,0%	8,2%
Indiferente	4,7%	5,0%	7,9%	5,7%	1,2%	8,7%	4,5%	9,8%	2,2%	1,3%	3,1%	6,3%	9,8%	5,0%	3,9%	3,5%	9,2%	5,9%	3,9%	0,0%
Satisfeito	73,7%	69,9%	65,6%	83,0%	87,7%	71,7%	77,3%	65,5%	86,7%	75,1%	83,5%	87,5%	66,7%	72,1%	68,8%	63,6%	68,4%	74,7%	70,6%	79,4%
Muito satisfeito	14,5%	22,6%	19,8%	7,5%	4,1%	13,0%	15,2%	10,3%	2,2%	15,1%	8,1%	3,1%	19,6%	14,4%	23,4%	17,7%	10,2%	15,9%	21,6%	10,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	88,2%	92,5%	85,5%	90,6%	91,8%	84,8%	92,4%	75,9%	88,9%	90,2%	91,5%	90,6%	86,3%	86,6%	92,2%	81,4%	78,6%	90,6%	92,2%	89,7%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Iluminação nas Estações tem avaliação + positiva em Mercado, Anchieta, Luiz Pasteur e Rio dos Sinos- **92,2%**.

Nível de satisfação – ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 11.18a Análise comparativa à Iluminação nas estações (%)

Nível de satisfação ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	3,9	4,6	2,4	2,4	2,7	3,2
Pouco satisfeito	13,4	13,9	5,9	5,1	4,8	8,6
Satisfeito	74,8	71,4	81,0	66,9	77,4	74,3
Muito satisfeito	7,9	10,1	10,7	25,6	15,2	13,9
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,1	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	82,7	81,5	91,7	92,5	92,6	88,2

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Iluminação nas Estações é de **88,2%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação – ILUMINAÇÃO DOS TRENS

Tabela 11.19 Nível de Satisfação - Iluminação nas nos trens (%)

Nível de Satisfação ILUMINAÇÃO DOS TRENS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vlubra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	1,0%	2,0%	0,0%	1,3%	2,2%	2,0%	0,0%	2,0%	2,1%
Pouco satisfeito	2,6%	1,5%	6,2%	0,0%	1,2%	1,1%	1,5%	6,3%	0,0%	1,9%	2,7%	0,0%	2,0%	2,5%	3,9%	5,6%	0,0%	2,4%	3,9%	0,0%
Indiferente	2,5%	3,8%	2,2%	0,0%	1,8%	2,2%	3,0%	1,7%	0,0%	0,9%	0,4%	5,2%	2,0%	4,5%	1,3%	4,3%	6,1%	1,2%	2,0%	2,1%
Satisfeito	77,9%	69,0%	66,1%	86,8%	91,2%	83,7%	78,8%	83,3%	90,0%	79,5%	86,2%	89,6%	70,6%	76,1%	68,8%	69,3%	79,6%	83,5%	68,6%	83,5%
Muito satisfeito	16,2%	25,3%	25,6%	13,2%	2,3%	10,9%	16,7%	8,6%	10,0%	16,7%	10,8%	4,2%	23,5%	16,9%	24,7%	18,6%	12,2%	12,9%	23,5%	12,4%
Total (%.)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	94,1%	94,4%	91,6%	100,0%	93,6%	94,6%	95,5%	92,0%	100,0%	96,2%	96,9%	93,8%	94,1%	93,0%	93,5%	87,9%	91,8%	96,5%	92,2%	95,9%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item dos Trens tem avaliação + positiva dos usuários das estações de Fátima e São Pedro - **100%**.

Nível de satisfação – ILUMINAÇÃO NOS TRENS

Tabela 11.19a Análise comparativa à Iluminação nos trens (%)

Nível de satisfação ILUMINAÇÃO NOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	1,2	0,8	0,5	2,3	0,8	1,1
Pouco satisfeito	4,5	3,2	1,7	4,6	2,6	3,3
Satisfeito	84,0	82,7	85,6	67,5	80	80,0
Muito satisfeito	10,3	13,3	12,2	25,6	16,6	15,6
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	94,3	96	97,8	93,1	96,6	95,6

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Iluminação nos Trens é de **95,6%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação – COMUNICAÇÃO VISUAL

Tabela 11.20 Nível de Satisfação - Comunicação visual (%)

Nível de Satisfação COMUNICAÇÃO VISUAL	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vlubra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	1,2%	1,0%	0,0%	1,9%	3,5%	2,2%	0,0%	0,0%	0,9%	3,1%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	2,0%	1,2%	0,0%	2,1%	
Pouco satisfeito	3,3%	1,7%	2,6%	3,8%	1,8%	8,7%	4,5%	4,4%	0,9%	3,8%	1,0%	5,9%	4,5%	1,3%	8,7%	5,1%	1,2%	5,9%	0,0%	
Indiferente	2,9%	3,3%	3,5%	0,0%	3,5%	3,3%	1,5%	2,3%	0,0%	2,8%	0,8%	5,2%	3,9%	5,5%	2,6%	3,0%	1,0%	4,7%	2,1%	
Satisfeito	79,7%	70,5%	84,6%	86,8%	87,7%	72,8%	84,8%	79,9%	84,4%	85,8%	83,8%	84,4%	72,5%	76,1%	81,8%	77,5%	79,6%	77,1%	70,6%	81,4%
Muito satisfeito	12,9%	23,4%	9,3%	7,5%	3,5%	13,0%	9,1%	13,2%	11,1%	9,5%	8,5%	7,3%	17,6%	13,9%	14,3%	10,0%	12,2%	15,9%	21,6%	14,4%
Total (%.)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	92,6%	93,9%	93,8%	94,3%	91,2%	85,9%	93,9%	93,1%	95,6%	95,3%	92,3%	91,7%	90,2%	90,0%	96,1%	87,4%	91,8%	92,9%	92,2%	95,9%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item **Comunicação Visual** tem avaliação + positiva por parte dos usuários de **Luiz Pasteur - 96,1%**.

Nível de satisfação – COMUNICAÇÃO VISUAL

Tabela 11.20a Análise comparativa à Comunicação visual (%)

Nível de satisfação COMUNICAÇÃO VISUAL	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		3,4	1,7	3,7	1,2	2,5
Pouco satisfeito		12,0	5,9	6,2	3,4	6,9
Satisfeito		75,8	81,3	65,0	82,1	76,1
Muito satisfeito		8,8	11,1	25,1	13,3	14,6
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		84,6	92,4	90,1	95,4	90,6

➤ A taxa histórica de avaliação positiva do item Comunicação Visual é de **90,6%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação – INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Tabela 11.21 Nível de Satisfação - Instalações comerciais nas estações (%)

Nível de Satisfação INSTALAÇÕES COMERCIAIS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre					Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H			
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Xulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	1,4%	1,0%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	1,9%	2,7%	1,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,0%	1,2%	2,0%	0,0%	
Pouco satisfeito	3,0%	1,5%	1,3%	3,8%	3,5%	7,6%	4,5%	4,6%	5,6%	1,9%	2,3%	5,2%	5,9%	2,5%	0,0%	3,5%	11,2%	1,2%	2,0%	2,1%
Indiferente	5,9%	3,8%	8,4%	5,7%	6,4%	6,5%	6,1%	8,0%	6,7%	6,0%	7,3%	5,2%	2,0%	5,0%	3,9%	5,2%	12,2%	2,4%	5,9%	7,2%
Satisfeito	77,4%	70,9%	82,4%	79,2%	81,9%	78,3%	78,8%	70,7%	81,1%	81,4%	79,6%	78,1%	80,4%	74,1%	88,3%	81,0%	65,3%	78,8%	68,6%	79,4%
Muito satisfeito	12,3%	22,8%	7,9%	11,3%	4,7%	7,6%	10,6%	12,6%	6,7%	8,8%	8,1%	10,4%	11,8%	18,4%	7,8%	7,8%	9,2%	16,5%	21,6%	11,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	89,7%	93,7%	90,3%	90,6%	86,5%	85,9%	89,4%	83,3%	87,8%	90,2%	87,7%	88,5%	92,2%	92,5%	96,1%	88,7%	74,5%	95,3%	90,2%	90,7%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item sobre Instalações Comerciais nas Estações teve aprovação + positiva nas estação de São Leopoldo - **95,3%**.

Nível de satisfação – INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Tabela 11.21a Análise comparativa às Instalações comerciais nas estações (%)

Nível de satisfação INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	3,9	8,2	2,3	2	1,5	3,6
Pouco satisfeito	9,5	7,3	5,5	4,6	3,2	6,0
Satisfeito	78,5	75,1	81,4	66,9	82,3	76,8
Muito satisfeito	8,1	9,4	10,8	26,5	13	13,6
Total (%)	100	100	100	100	100	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA	86,6	84,5	92,2	93,4	95,3	90,4

➤ Instalações Comerciais nas Estações registra taxa histórica de avaliação positiva de **90,4%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Nível de satisfação - BILHETAGEM ELETRÔNICA (SIM/TRI/TEU)

Tabela 11.22 Nível de Satisfação - Bilhetagem eletrônica (%)

Nível de Satisfação BILHETAGEM ELETRÔNICA	Resultado por estação segundo municípios																		
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos
Insatisfeito	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
Pouco satisfeito	1,0%	0,8%	1,3%	0,0%	0,0%	2,2%	1,5%	1,7%	0,0%	0,9%	1,9%	0,0%	2,5%	1,3%	0,0%	3,1%	0,0%	2,0%	0,0%
Indiferente	2,8%	0,8%	5,3%	1,9%	2,9%	4,3%	1,5%	3,4%	3,3%	0,3%	0,8%	6,3%	3,5%	2,6%	5,6%	6,1%	0,0%	3,9%	9,3%
Satisfeito	78,5%	69,5%	83,7%	81,1%	91,2%	78,3%	86,4%	68,4%	90,0%	83,6%	87,7%	69,8%	80,4%	70,1%	87,0%	83,5%	79,6%	77,1%	58,8%
Muito satisfeito	17,1%	28,9%	8,8%	17,0%	5,8%	15,2%	10,6%	22,4%	6,7%	14,2%	8,8%	24,0%	15,7%	23,9%	9,1%	10,8%	11,2%	22,9%	35,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	95,6%	98,3%	92,5%	98,1%	97,1%	93,5%	97,0%	90,8%	96,7%	97,8%	96,5%	93,8%	96,1%	94,0%	96,1%	94,4%	90,8%	100,0%	94,1%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ Apenas **1,6%** reprovam a Bilhetagem Eletrônica.

Nível de satisfação – BILHETAGEM ELETRÔNICA (SIM/TRI/TEU)

Tabela 11.22a Análise comparativa à Bilhetagem, eletrônica (SIM/TRI/TEU) (%)

Nível de satisfação BILHETAGEM ELETRÔNICA (SIM/TRI/TEU)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	*	*	*	*	0,6	0,6
Pouco satisfeito	*	*	*	*	1,1	1,1
Satisfeito	*	*	*	*	80,8	80,8
Muito satisfeito	*	*	*	*	17,6	17,6
Total (%)	*	*	*	*	100,1	100,1
AVALIAÇÃO POSITIVA					98,4	98,4

➤ Quase a totalidade dos usuários aprovam o serviço de Bilhetagem eletrônica - **98,4%**.

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

(*) Pergunta não aplicada

Nível de satisfação - SATISFAÇÃO GERAL

Tabela 11.23 Nível de Satisfação - Satisfação geral (%)

Nível de Satisfação SATISFAÇÃO GERAL	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Aulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	0,5%	0,0%	0,0%	1,9%	1,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	2,1%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	1,2%	0,0%	0,0%
Pouco satisfeito	4,6%	2,7%	8,8%	3,8%	8,2%	4,3%	1,5%	4,6%	7,8%	2,2%	7,3%	3,1%	2,0%	1,5%	1,3%	5,2%	5,1%	2,4%	3,9%	12,4%
Indiferente	2,8%	2,9%	9,3%	0,0%	2,9%	0,0%	1,5%	5,7%	0,0%	0,9%	2,3%	5,2%	2,0%	0,0%	2,6%	1,3%	4,1%	2,4%	5,9%	1,0%
Satisfeito	77,8%	78,9%	72,2%	73,6%	78,4%	69,6%	86,4%	79,3%	83,3%	84,2%	83,8%	68,8%	84,3%	71,1%	87,0%	79,7%	76,5%	74,7%	58,8%	68,0%
Muito satisfeito	14,3%	15,5%	9,7%	20,8%	8,8%	26,1%	9,1%	10,3%	8,9%	11,7%	6,5%	20,8%	9,8%	27,4%	9,1%	13,9%	11,2%	19,4%	31,4%	18,6%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	92,1%	94,4%	81,9%	94,3%	87,1%	95,7%	95,5%	89,7%	92,2%	95,9%	90,4%	89,6%	94,1%	98,5%	96,1%	93,5%	87,8%	94,1%	90,2%	86,6%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Satisfação Geral tem avaliação + positiva na estação de Esteio - **98,5%**.

Nível de satisfação – SATISFAÇÃO GERAL

Tabela 11.23a Análise comparativa à Satisfação Geral

Nível de satisfação SATISFAÇÃO GERAL	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	0,4	1,0	1,3	1,4	0,5	0,9
Pouco satisfeito	6,0	7,1	7,1	3,1	4,7	5,6
Satisfeito	76,4	76,0	78,8	68,8	80	76,0
Muito satisfeito	17,2	15,9	12,8	26,9	14,7	17,5
Total (%)	100,0	100,0	100,0	100,3	100,0	100,1
AVALIAÇÃO POSITIVA	93,6	91,9	91,6	95,7	94,7	93,5

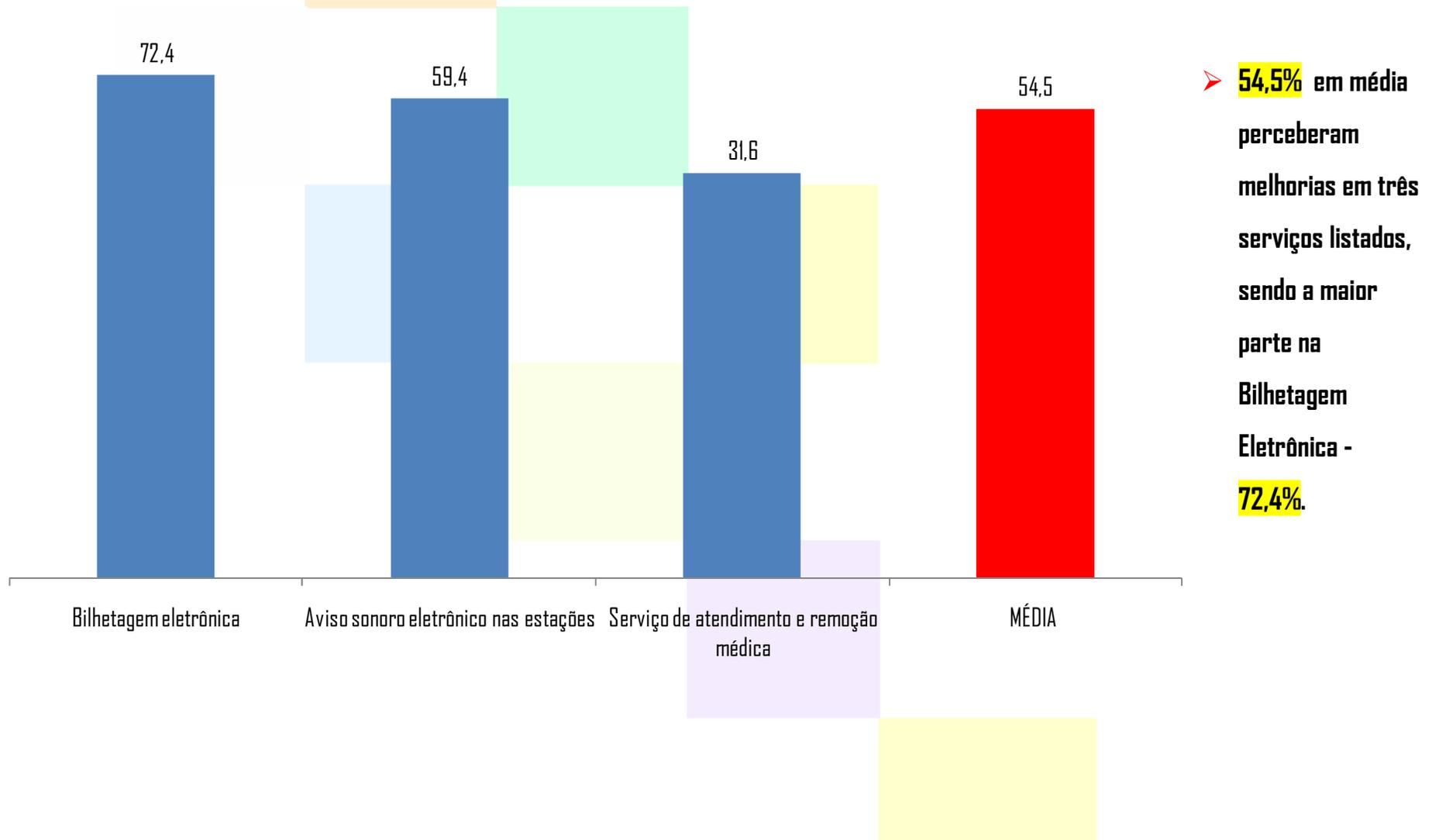
Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

➤ O item Satisfação Geral manteve a mesma média na série histórica - **93,5%**.

4. PERCEPÇÃO DE MELHORIAS E IMPORTÂNCIA DE SERVIÇOS

- 4.1 Grau de percepção de melhoria de serviços – Bilhetagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)
- 4.2 Grau de percepção de melhoria de serviços – Aviso sonoro eletrônico nas estações
- 4.3 Grau de percepção de melhoria de serviços – Atendimento e remoção médica
- 4.4 Grau de importância – Bilhetagem eletrônica (Cartão SIM/TRI/TEU)
- 4.5 Grau de importância – Aviso sonoro eletrônico nas estações
- 4.6 Grau de importância – Serviço de atendimento e remoção médica
- 4.7 Frequência que escuta os avisos sonoros - Nas Estações
- 4.8 Frequência que escuta os avisos sonoros - Nos Trens

Gráfico 12 - Grau de percepção de melhoria dos serviços (%)



Grau de percepção de melhoria de serviços – BILHETAGEM ELETRÔNICA

Tabela 12.1- Grau de percepção de melhoria de serviços – BILHETAGEM ELETRÔNICA (%)

Grau de percepção BILHETAGEM ELETRÔNICA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, percebeu	72,4%	58,4%	64,8%	79,2%	91,2%	79,3%	83,3%	73,6%	81,1%	66,9%	86,5%	65,6%	54,9%	72,6%	66,2%	59,7%	88,8%	88,2%	84,3%	77,3%
Não percebeu	27,6%	41,6%	35,2%	20,8%	8,8%	20,7%	16,7%	26,4%	18,9%	33,1%	13,5%	34,4%	45,1%	27,4%	33,8%	40,3%	11,2%	11,8%	15,7%	22,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- A melhoria da Bilhetagem eletrônica foi mais percebida pelos usuários da estação de Farrapos - **91,2%**.

Grau de percepção de melhoria de serviços – AVISO SONORO ELETRÔNICO NAS ESTAÇÕES

Tabela 12.2 - Grau de percepção de melhoria de serviços – AVISO SONORO NAS ESTAÇÕES (%)

Grau de percepção de melhoria AVISO SONORO NAS ESTAÇÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, percebeu	59,4%	42,3%	52,4%	64,2%	75,4%	73,9%	80,3%	43,7%	64,4%	57,1%	75,4%	58,3%	39,2%	67,7%	61,0%	57,6%	66,3%	70,0%	70,6%	56,7%
Não percebeu	40,6%	57,7%	47,6%	35,8%	24,6%	26,1%	19,7%	56,3%	35,6%	42,9%	24,6%	41,7%	60,8%	32,3%	39,0%	42,4%	33,7%	30,0%	29,4%	43,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- São os usuários de Anchieta que mais notaram melhoria na qualidade de serviços de Avisos sonoros nas estações - **80,3%**.

Grau de percepção de melhoria de serviços – ATENDIMENTO E REMOÇÃO MÉDICA

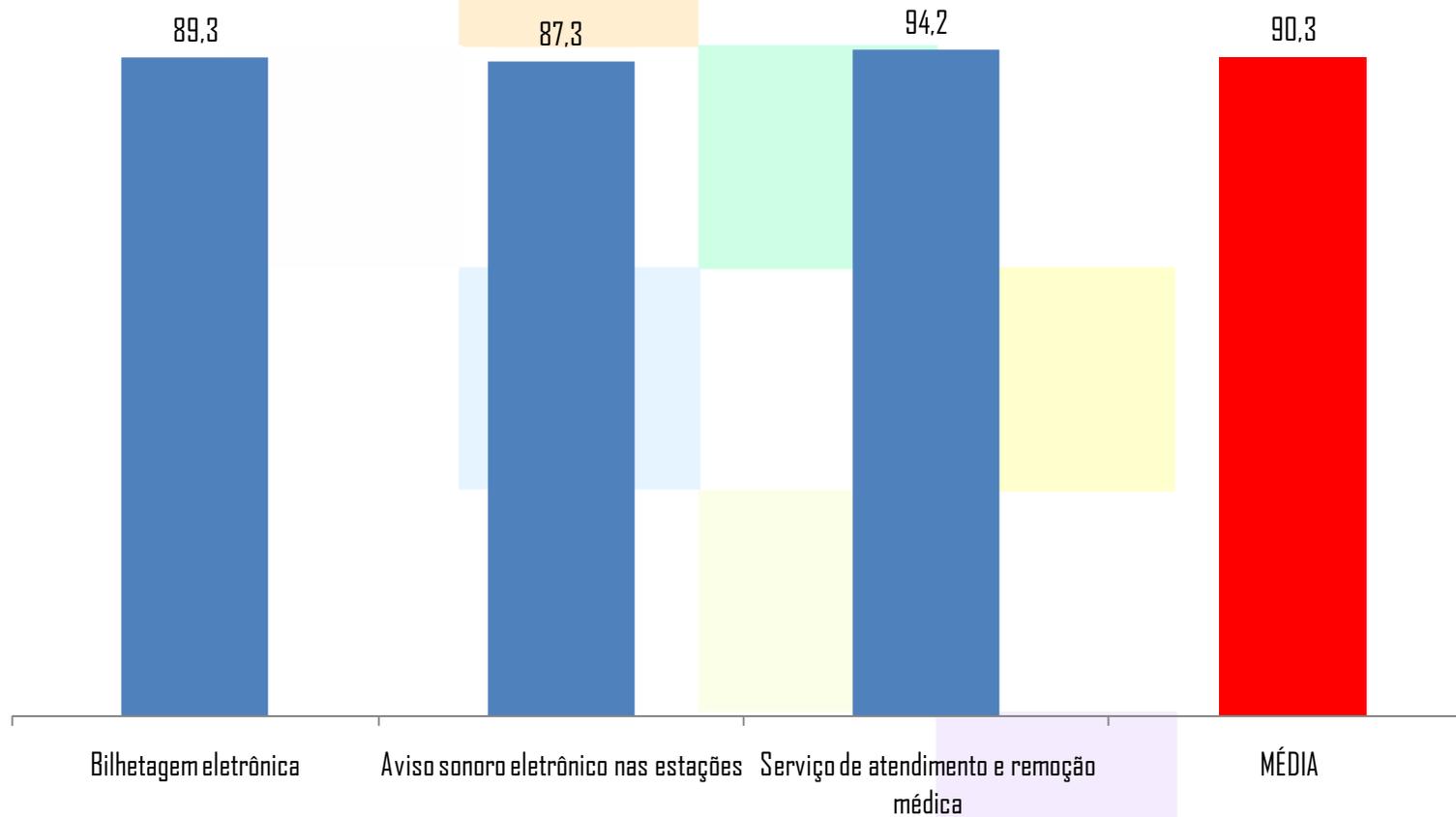
Tabela 12.3- Grau de percepção de melhoria de serviços – SERVIÇO DE ATENDIMENTO E REMOÇÃO MÉDICA (%)

Grau de percepção SERVIÇO DE ATENDIMENTO E REMOÇÃO MÉDICA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vlubra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, percebeu	31,6%	19,2%	24,2%	54,7%	35,1%	37,0%	31,8%	32,2%	47,8%	33,1%	31,2%	44,8%	23,5%	28,9%	40,3%	49,4%	21,4%	29,4%	21,6%	34,0%
Não percebeu	68,4%	80,8%	75,8%	45,3%	64,9%	63,0%	68,2%	67,8%	52,2%	66,9%	68,8%	55,2%	76,5%	71,1%	59,7%	50,6%	78,6%	70,6%	78,4%	66,0%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- No serviço de atendimento e remoção médica quem mais percebeu é o usuário da estação de Mercado - **80,8%**.

Gráfico 14 - Grau de importância de melhoria dos serviços (%)



➤ De cada 10, **9** dão importância à melhoria dos serviços listados.

Grau de importância de serviços - BILHETAGEM ELETRÔNICA

Tabela 13.1- Grau de importância de serviços - BILHETAGEM ELETRÔNICA (%)

Grau de importância BILHETAGEM ELETRÔNICA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vitoria	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Não é importante	3,3%	0,2%	5,7%	0,0%	1,2%	1,1%	0,0%	4,0%	1,1%	5,0%	1,5%	4,2%	7,8%	2,0%	1,3%	9,5%	7,1%	6,5%	2,0%	0,0%
Indiferente	7,4%	2,7%	12,8%	7,5%	6,4%	6,5%	4,5%	7,5%	14,4%	5,0%	7,7%	6,3%	11,8%	9,0%	6,5%	9,5%	3,1%	12,4%	5,9%	9,3%
Importante	89,3%	97,1%	81,5%	92,5%	92,4%	92,4%	95,5%	88,5%	84,4%	89,9%	90,8%	89,6%	80,4%	89,1%	92,2%	81,0%	89,8%	81,2%	92,2%	90,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- São os usuários de Mercado que mais dão importância à melhoria dos serviços de Bilhetagem - **97,1%**.

Grau de importância de serviços - AVISO SONORO ELETRÔNICO NAS ESTAÇÕES

Tabela 13.2 - Grau de importância de serviços – Aviso sonoro das estações (%)

Grau de importância AVISO SONORO NAS ESTAÇÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodo viária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Não é importante	6,7%	14,4%	9,3%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	1,1%	6,0%	0,0%	4,2%	13,7%	6,5%	5,2%	23,8%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%
Indiferente	6,0%	1,7%	4,0%	3,8%	9,4%	6,5%	1,5%	12,6%	5,6%	4,1%	5,0%	7,3%	7,8%	8,0%	1,3%	3,0%	13,3%	11,8%	11,8%	11,3%
Importante	87,3%	83,9%	86,8%	94,3%	90,6%	93,5%	98,5%	83,9%	93,3%	89,9%	95,0%	88,5%	78,4%	85,6%	93,5%	73,2%	86,7%	88,2%	84,3%	88,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- Por estação quem dá mais importância à melhoria da qualidade de serviços de Avisos sonoros nas estações são os usuários de Anchieta - **98,5%**.

Grau de importância de serviços - ATENDIMENTO E REMOÇÃO MÉDICA

Tabela 13.2 - Grau de importância de serviços - SERVIÇO DE ATENDIMENTO E REMOÇÃO MÉDICA (%)

Grau de importância ATENDIMENTO E REMOÇÃO MÉDICA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Ñ é importante	1,5%	0,4%	2,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,7%	1,1%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	1,3%	8,7%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Indiferente	4,2%	1,5%	1,3%	0,0%	1,8%	0,0%	1,5%	4,0%	0,0%	4,7%	2,7%	10,4%	5,9%	13,4%	1,3%	9,5%	11,2%	2,9%	3,9%	3,1%
Importante	94,2%	98,1%	96,5%	100,0%	97,1%	100,0%	98,5%	94,3%	98,9%	94,0%	97,3%	89,6%	94,1%	83,1%	97,4%	81,8%	88,8%	97,1%	94,1%	96,9%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- São os usuários de São Pedro e Aeroporto que mais se importam pela qualidade no Atendimento e remoção médica - **100%**.

Frequência que escuta os avisos sonoros – NAS ESTAÇÕES

Tabela 15.1 - Frequência que escuta os avisos sonoros – NAS ESTAÇÕES (%)

Frequência que escuta os avisos sonoros – NAS ESTAÇÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, escuta	52,0%	44,6%	53,7%	45,3%	56,7%	52,2%	65,2%	41,4%	53,3%	54,6%	50,8%	51,0%	45,1%	50,7%	55,8%	55,4%	48,0%	61,8%	58,8%	61,9%
Às vezes escuta	38,5%	43,9%	35,7%	43,4%	32,7%	26,1%	28,8%	47,7%	36,7%	36,3%	42,3%	43,8%	45,1%	44,3%	39,0%	39,8%	34,7%	27,6%	25,5%	33,0%
Ñ escuta	9,5%	11,5%	10,6%	11,3%	10,5%	21,7%	6,1%	10,9%	10,0%	9,1%	6,9%	5,2%	9,8%	5,0%	5,2%	4,8%	17,3%	10,6%	15,7%	5,2%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- A frequência de escuta dos Avisos sonoros nas Estações é de **52%**.

Frequência que escuta os avisos sonoros – NAS ESTAÇÕES

Tabela 15.3a Análise comparativa dos Avisos sonoros nas estações

Frequência que escuta os avisos sonoros NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Sim, escuta		49,4	56,8	43,3	52	50,4
Às vezes escuta		40,2	35,9	34,8	38,5	37,4
Ñ escuta		10,4	7,3	13,8	9,5	10,3
Total (%)		100,0	100,0	91,9	100,0	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2010/2011/2012/2013 Os NR completam os 100% de 2012

- A frequência histórica de escuta dos Avisos sonoros nas estações é de **50,4%**.

Frequência que escuta os avisos sonoros – NOS TRENS

Tabela 15.2 - Frequência que escuta os avisos sonoros – NOS TRENS (%)

Frequência que escuta os avisos sonoros – NOS TRENS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, escuta	53,5%	46,0%	47,1%	50,9%	60,2%	56,5%	60,6%	43,7%	55,6%	66,2%	55,8%	45,8%	43,1%	50,2%	54,5%	58,4%	50,0%	60,0%	52,9%	55,7%
Às vezes escuta	38,4%	43,5%	39,6%	43,4%	30,4%	32,6%	33,3%	51,1%	23,3%	28,4%	37,3%	50,0%	47,1%	45,3%	35,1%	39,4%	40,8%	34,1%	37,3%	34,0%
Ñ escuta	8,0%	10,5%	13,2%	5,7%	9,4%	10,9%	6,1%	5,2%	21,1%	5,4%	6,9%	4,2%	9,8%	4,5%	10,4%	2,2%	9,2%	5,9%	9,8%	10,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- A frequência de escuta dos Avisos sonoros no Trens é de **53,5%**.

Frequência que escuta os avisos sonoros – NOS TRENS

Tabela 15.3a Análise comparativa dos Avisos sonoros nos trens

Frequência que escuta os avisos sonoros NOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Sim, escuta		48,6	56,6	43,9	53,5	50,6
Às vezes escuta		48,6	38,3	40,0	38,4	41,3
Ñ escuta		2,8	5,1	7,9	8	6,0
Total (%)		100,0	100,0	91,8	100,0	100,0

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2010/2011/2012/2013

Os NR completam os 100% de 2012

- A frequência histórica de escuta dos Avisos sonoros nos Trens é de **50,6%**.

Grau de satisfação - DOS AVISOS SONOROS (NAS ESTAÇÕES)

Tabela 15.3 - Grau de satisfação - DOS AVISOS SONOROS (NAS ESTAÇÕES) %

Grau de satisfação DOS AVISOS SONOROS (NAS ESTAÇÕES)	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vlubra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	11,4%	11,3%	6,6%	5,7%	8,2%	10,9%	18,2%	28,7%	4,4%	5,7%	8,5%	26,0%	5,9%	15,9%	5,2%	10,8%	11,2%	14,1%	7,8%	11,3%
Pouco satisfeito	16,3%	16,3%	16,7%	22,6%	14,6%	8,7%	12,1%	12,6%	24,4%	18,3%	21,5%	13,5%	9,8%	18,9%	15,6%	17,7%	15,3%	11,2%	2,0%	18,6%
Indiferente	5,9%	4,8%	11,5%	1,9%	8,8%	8,7%	3,0%	4,6%	7,8%	3,2%	3,8%	2,1%	7,8%	3,5%	10,4%	9,1%	6,1%	9,4%	7,8%	0,0%
Satisfeito	58,6%	58,8%	58,6%	60,4%	64,3%	63,0%	57,6%	48,3%	60,0%	58,0%	60,8%	53,1%	60,8%	57,7%	53,2%	62,3%	63,3%	61,8%	64,7%	44,3%
Muito satisfeito	7,8%	8,8%	6,6%	9,4%	4,1%	8,7%	9,1%	5,7%	3,3%	14,8%	5,4%	5,2%	15,7%	4,0%	15,6%	0,0%	4,1%	3,5%	17,6%	25,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	66,4%	67,6%	65,2%	69,8%	68,4%	71,7%	66,7%	54,0%	63,3%	72,9%	66,2%	58,3%	76,5%	61,7%	68,8%	62,3%	67,3%	65,3%	82,4%	70,1%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- A avaliação positiva dos Avisos sonoros nas Estações é de **66,4%**.

Grau de satisfação - DOS AVISOS SONOROS (NAS ESTAÇÕES)

Tabela 15.3a Análise comparativa dos Avisos sonoros nas estações

Nível de satisfação DOS AVISOS SONOROS (NAS ESTAÇÕES)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		11,6	5,2	7,5	11,4	8,9
Pouco satisfeito		28,2	24,5	19,0	16,3	22,0
Indiferente		2,6	4,4	27,1	5,9	10,0
Satisfeito		51,0	60,8	28,3	58,6	49,7
Muito satisfeito		6,6	5,1	18,2	7,8	9,4
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		57,6	65,9	46,43	66,4	59,1

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2010/2011/2012/2013

- A taxa de avaliação positiva histórica dos Avisos sonoros nas Estações é de **59,1%**.

Grau de satisfação - DOS AVISOS SONOROS (NOS TRENS)

Tabela 15.4 - Grau de satisfação - DOS AVISOS SONOROS (NOS TRENS) %

Grau de satisfação - DOS AVISOS SONOROS (NOS TRENS)	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	11,2%	10,3%	6,6%	9,4%	7,6%	10,9%	21,2%	30,5%	4,4%	3,8%	5,8%	27,1%	5,9%	13,9%	3,9%	15,6%	12,2%	10,6%	11,8%	14,4%
Pouco satisfeito	19,6%	18,0%	20,3%	30,2%	20,5%	17,4%	18,2%	15,5%	22,2%	17,4%	22,3%	21,9%	15,7%	27,9%	22,1%	15,6%	21,4%	18,2%	13,7%	21,6%
Indiferente	5,0%	5,0%	10,6%	1,9%	5,8%	4,3%	3,0%	2,3%	4,4%	4,1%	1,9%	2,1%	7,8%	2,5%	9,1%	9,5%	4,1%	7,1%	5,9%	0,0%
Satisfeito	55,7%	57,5%	53,7%	50,9%	61,4%	60,9%	50,0%	46,6%	63,3%	59,3%	61,5%	42,7%	54,9%	50,7%	50,6%	58,9%	53,1%	60,6%	51,0%	41,2%
Muito satisfeito	8,5%	9,2%	8,8%	7,5%	4,7%	6,5%	7,6%	5,2%	5,6%	15,5%	8,5%	6,3%	15,7%	5,0%	14,3%	0,4%	9,2%	3,5%	17,6%	22,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	64,2%	66,7%	62,6%	58,5%	66,1%	67,4%	57,6%	51,7%	68,9%	74,8%	70,0%	49,0%	70,6%	55,7%	64,9%	59,3%	62,2%	64,1%	68,6%	63,9%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- A avaliação positiva dos Avisos sonoros nos Trens é de **64,2%**.

Grau de satisfação - DOS AVISOS SONOROS (NOS TRENS)

Tabela 15.4a Análise comparativa dos Avisos sonoros nas estações

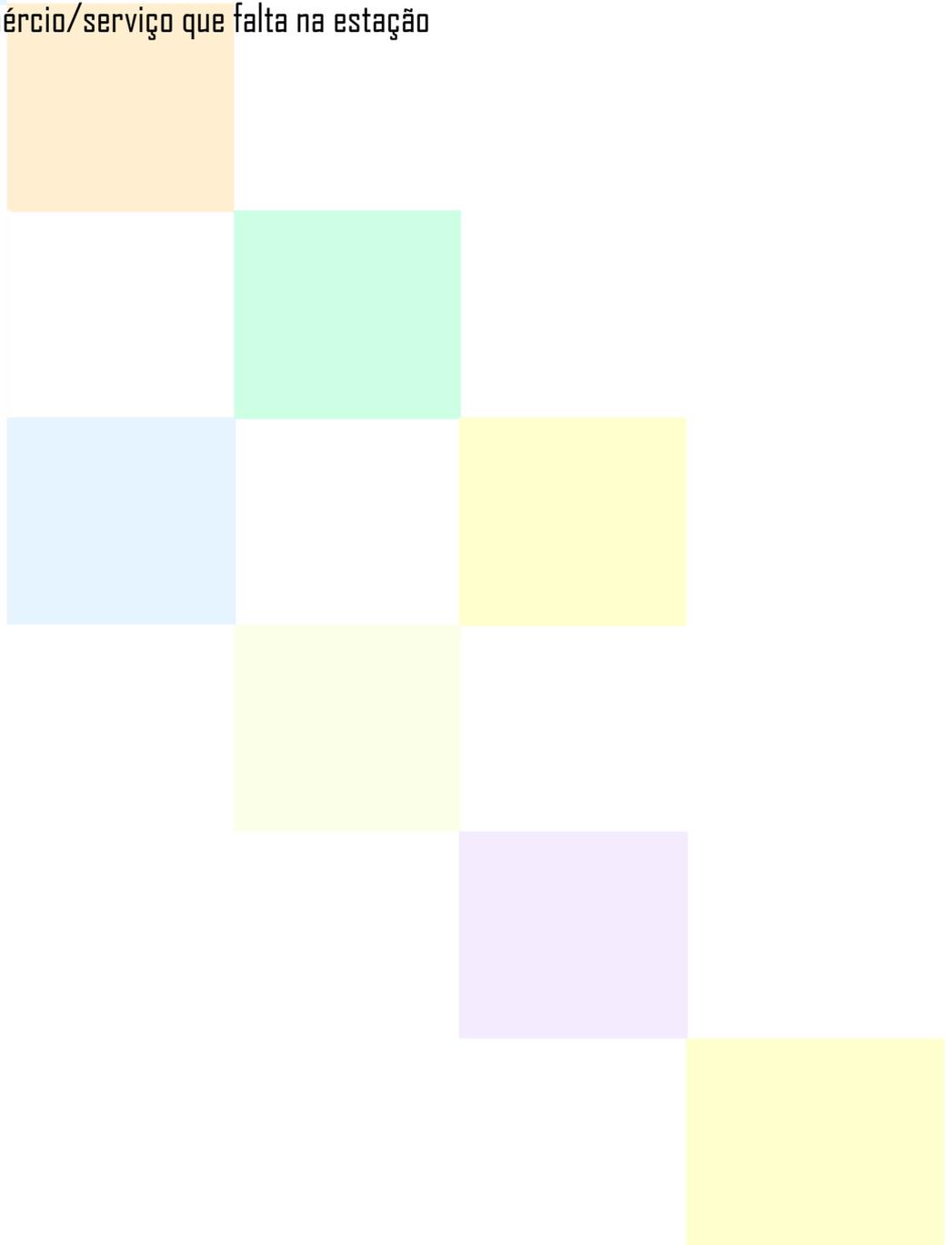
Nível de satisfação DOS AVISOS SONOROS (NOS TRENS)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência e média					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito		11,6	6,1	7,3	11,2	9,1
Pouco satisfeito		28,2	26,7	23,3	19,6	24,5
Indiferente		2,6	4,5	25,2	5,0	9,3
Satisfeito		51,0	57,7	27,3	55,7	47,9
Muito satisfeito		6,6	5,0	16,9	8,5	9,2
Total (%)		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
AVALIAÇÃO POSITIVA		57,6	62,7	44,2	64,2	57,2

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2010/2011/2012/2013

- A taxa histórica de avaliação positiva dos Avisos sonoros no Trens é de **57,2%**.

5. INSTALAÇÃO DE ESTALECIMENTOS COMERCIAIS

5.1 Tipo de comércio/serviço que falta na estação



Necessidade de instalações comerciais nas estações (%)

Tabela 14.1- Necessidade de instalações comerciais nas estações (%)

Qual tipo de comércio/serviço falta nas estações	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodo viária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz V. Lbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urbinas	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Agência Bancária/terminais	9,9%	4,5%	33,3%	0,0%	6,5%	8,7%	25,0%	11,1%	0,0%	10,5%	7,5%	9,8%	0,0%	0,0%	23,1%	6,9%	19,0%	13,2%	0,0%	16,7%
Posto de atendimento médico	1,4%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	6,7%
Banca de revista e jornais	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
Bancos p/ sentar	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bares/Restaurantes	7,5%	1,5%	14,8%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	9,7%	20,0%	5,3%	0,0%	4,9%	25,0%	21,3%	7,7%	6,9%	14,3%	5,3%	11,1%	6,7%
Bebedouros	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
Biblioteca	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	7,7%	10,3%	9,5%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Cafeteria	1,4%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	5,6%	0,0%	0,0%
Casa Lotérica	10,4%	25,4%	0,0%	11,1%	10,9%	4,3%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	14,3%	15,8%	27,8%	13,3%
Farmácia	19,7%	13,4%	0,0%	33,3%	54,3%	26,1%	8,3%	13,9%	30,0%	33,3%	25,0%	34,1%	50,0%	11,5%	23,1%	24,1%	0,0%	7,9%	5,6%	10,0%
Fraudário	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Internet Wi-fi	8,4%	10,4%	11,1%	22,2%	6,5%	26,1%	0,0%	6,9%	0,0%	5,3%	5,0%	24,4%	0,0%	6,6%	0,0%	10,3%	9,5%	2,6%	5,6%	6,7%
Lancherias	14,6%	10,4%	25,9%	22,2%	10,9%	34,8%	8,3%	4,2%	30,0%	10,5%	5,0%	4,9%	0,0%	21,3%	15,4%	20,7%	19,0%	27,6%	22,2%	0,0%
Livraria	3,5%	11,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	7,5%	2,4%	0,0%	3,3%	7,7%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	13,3%
Lojas de camelô	1,2%	3,0%	7,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Lojas de vestuário	4,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	9,7%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	25,0%	3,3%	0,0%	0,0%	4,8%	6,6%	0,0%	6,7%
Padaria	2,9%	1,5%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	8,3%	4,2%	0,0%	5,3%	7,5%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	6,7%
Recarga para celular	0,9%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%
Segmento de alimentos	1,5%	0,0%	7,4%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%
Outros	6,9%	10,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	11,1%	20,0%	10,5%	7,5%	7,3%	0,0%	13,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%	11,1%	0,0%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ Dos que sugerem algum de tipo de comércio nas estações, **14,8%** citaram Lancherias e **19,7%** Farmácias.

Gráfico 13 - TIPO DE COMÉRCIO/SERVIÇO QUE FALTA NAS ESTAÇÕES (%)

Tipos de comércio/serviço	%
Farmácia	19,7
Lancherias	14,4
Casa Lotérica	10,4
Agência Bancária/terminais	9,9
Internet Wi-fi	8,4
Bares/Restaurantes	7,5
Lojas de vestuário	4
Livraria	3,5
Outros	22,2
Total (%)	100

fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- Também chama atenção na pesquisa os **8,4%** que sugerem internet grátis nas estações.



**6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS
CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO**

6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO/COMUNICAÇÃO

- 6.1 Frequência de utilização de canais de atendimento - Caixa de sugestões
- 6.2 Frequência de utilização de canais de atendimento - Contato telefônico (ligações)
- 6.3 Frequência de utilização de canais de atendimento - Contato via SMS
- 6.4 Frequência de utilização de canais de atendimento - Contato via Twitter
- 6.5 Frequência de utilização de canais de atendimento - Facebook
- 6.6 Frequência de utilização de canais de atendimento - Ponto a ponto (telefone nas estações)
- 6.7 Frequência de utilização de canais de atendimento - Chamada de emergência
- 6.8 Frequência de utilização de canais de atendimento - Central de atendimento
- 6.9 Frequência de utilização de canais de atendimento - Serviço de atendimento ao cidadão (SIC)
- 6.10 Caixa de sugestões - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)
- 6.11 Contato telefônico (ligações) - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)
- 6.12 Contato via SMS - Avaliação de importância - Nota 0 a 10
- 6.13 Contato via Twitter - Avaliação de importância - Nota 0 a 10
- 6.14 Facebook - Avaliação de importância - Nota 0 a 10
- 6.15 Ponto a ponto (telefone nas estações) - Avaliação de importância - Nota 0 a 10
- 6.16 Chamada de emergência - Avaliação de importância - Nota 0 a 10
- 6.17 Central de atendimento - Avaliação de importância - Nota 0 a 10
- 6.18 Serviço de atendimento ao cidadão (SIC) - Avaliação de importância - Nota 0 a 10
- 6.19 Frequência de acesso ao site da Trensurb

Frequência de utilização de canais de atendimento - CAIXA DE SUGESTÕES

Tabela 16.1 - Frequência de utilização de canais de atendimento - CAIXA DE SUGESTÕES (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento CAIXA DE SUGESTÕES	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	MathiasVelho	São Luiz\ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	5,0%	2,1%	5,3%	7,5%	1,2%	0,0%	3,0%	8,6%	5,6%	5,4%	4,2%	8,3%	3,9%	4,0%	3,9%	10,0%	6,1%	7,1%	7,8%	7,2%
Não utilizou	75,9%	65,1%	69,2%	77,4%	87,1%	75,0%	93,9%	77,0%	86,7%	82,0%	91,5%	88,5%	76,5%	95,0%	72,7%	61,5%	65,3%	65,3%	51,0%	66,0%
Não sabia que existia	19,1%	32,8%	25,6%	15,1%	11,7%	25,0%	3,0%	14,4%	7,8%	12,6%	4,2%	3,1%	19,6%	1,0%	23,4%	28,6%	28,6%	27,6%	41,2%	26,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **19,1%** não sabem que existe a Caixa de Sugestões.

Frequência de utilização de canais de atendimento - CONTATO TELEFÔNICO

Tabela 16.2 - Frequência de utilização de canais de atendimento - CONTATO TELEFÔNICO (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento CONTATO TELEFÔNICO	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz\ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	16,7%	12,6%	16,7%	18,9%	16,4%	16,3%	18,2%	25,9%	12,2%	12,0%	20,4%	22,9%	7,8%	19,9%	26,0%	20,3%	18,4%	11,2%	9,8%	17,5%
Não utilizou	77,7%	77,8%	75,8%	79,2%	81,3%	80,4%	78,8%	71,8%	84,4%	85,2%	79,2%	76,0%	84,3%	80,1%	63,6%	69,3%	69,4%	82,9%	80,4%	68,0%
Não sabia que existia	5,6%	9,6%	7,5%	1,9%	2,3%	3,3%	3,0%	2,3%	3,3%	2,8%	0,4%	1,0%	7,8%	0,0%	10,4%	10,4%	12,2%	5,9%	9,8%	14,4%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- **5,6%** não sabem que existe o serviço de Contato Telefônico.

Frequência de utilização de canais de atendimento - CONTATO VIA SMS

Tabela 16.3 - Frequência de utilização de canais de atendimento - CONTATO VIA SMS (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento CONTATO VIA SMS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H	
		Mercado	Rodo viária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	4,7%	1,5%	2,2%	7,5%	4,7%	4,3%	6,1%	11,5%	0,0%	4,7%	3,1%	11,5%	2,0%	4,0%	3,9%	6,9%	9,2%	4,7%	2,0%	8,2%
Ñ utilizou	77,1%	68,4%	72,7%	81,1%	81,3%	77,2%	90,9%	78,7%	92,2%	82,6%	93,8%	85,4%	76,5%	95,0%	77,9%	58,0%	70,4%	66,5%	68,6%	60,8%
Ñ sabia que existe	18,2%	30,1%	25,1%	11,3%	14,0%	18,5%	3,0%	9,8%	7,8%	12,6%	3,1%	3,1%	21,6%	1,0%	18,2%	35,1%	20,4%	28,8%	29,4%	30,9%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **18,2%** não sabem que existe o canal de SMS.

Frequência de utilização de canais de atendimento - CONTATO VIA TWITTER

Tabela 16.4 - Frequência de utilização de canais de atendimento - CONTATO VIA TWITTER (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento CONTATO VIA TWITTER	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Simos	Santo Afonso
Sim, utilizou	3,9%	1,7%	4,4%	5,7%	3,5%	2,2%	3,0%	11,5%	0,0%	4,7%	0,4%	10,4%	2,0%	2,0%	2,6%	7,8%	5,1%	3,5%	2,0%	2,1%
Não utilizou	76,0%	66,3%	68,7%	84,9%	81,3%	76,1%	93,9%	74,7%	92,2%	81,7%	95,8%	86,5%	76,5%	97,0%	80,5%	56,7%	63,3%	65,3%	47,1%	64,9%
Não sabia que existia	20,1%	32,0%	26,9%	9,4%	15,2%	21,7%	3,0%	13,8%	7,8%	13,6%	3,8%	3,1%	21,6%	1,0%	16,9%	35,5%	31,6%	31,2%	51,0%	33,0%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **20,1%** não sabem que existe a Trensurb dispõe do Twitter.

Frequência de utilização de canais de atendimento - FACEBOOK

Tabela 16.5 - Frequência de utilização de canais de atendimento - FACEBOOK (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento FACEBOOK	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz /ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	5,6%	3,3%	6,2%	9,4%	2,9%	4,3%	4,5%	12,6%	2,2%	6,6%	1,9%	12,5%	3,9%	2,5%	3,9%	6,9%	6,1%	10,6%	2,0%	7,2%
Não utilizou	75,0%	64,6%	67,0%	81,1%	81,9%	73,9%	92,4%	72,4%	90,0%	80,8%	94,2%	84,4%	74,5%	96,5%	79,2%	58,9%	66,3%	59,4%	58,8%	63,9%
Não sabia que existia	19,5%	32,0%	26,9%	9,4%	15,2%	21,7%	3,0%	14,9%	7,8%	12,6%	3,8%	3,1%	21,6%	1,0%	16,9%	34,2%	27,6%	30,0%	39,2%	28,9%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **19,5%** não sabem que existe o canal de Facebook.

Frequência de utilização de canais de atendimento - PONTO A PONTO

Tabela 16.6 - Frequência de utilização de canais de atendimento - PONTO A PONTO (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento PONTO A PONTO	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Caroas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Caroas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	5,1%	2,1%	4,0%	9,4%	3,5%	4,3%	4,5%	6,9%	2,2%	8,5%	4,6%	10,4%	3,9%	5,0%	2,6%	7,8%	10,2%	2,4%	2,0%	5,2%
Ñ utilizou	76,2%	67,4%	70,0%	84,9%	78,4%	73,9%	92,4%	78,2%	87,8%	80,8%	93,5%	86,5%	74,5%	94,0%	80,5%	55,4%	62,2%	72,4%	64,7%	68,0%
Ñ sabia que existe	18,7%	30,5%	26,0%	5,7%	18,1%	21,7%	3,0%	14,9%	10,0%	10,7%	1,9%	3,1%	21,6%	1,0%	16,9%	36,8%	27,6%	25,3%	33,3%	26,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **18,7%** não sabem que existe o canal Ponto a Ponto.

Frequência de utilização de canais de atendimento - CHAMADA DE EMERGENCIA

Tabela 16.7 - Frequência de utilização de canais de atendimento - CHAMADA DE EMERGENCIA (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento CHAMADA DE EMERGENCIA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	4,5%	1,7%	2,2%	3,8%	1,8%	4,3%	3,0%	8,6%	2,2%	6,6%	3,1%	14,6%	2,0%	6,5%	3,9%	7,8%	9,2%	2,4%	2,0%	2,1%
Não utilizou	80,8%	70,5%	72,2%	88,7%	91,2%	91,3%	93,9%	83,9%	92,2%	85,5%	94,6%	82,3%	76,5%	92,5%	79,2%	65,4%	67,3%	78,2%	86,3%	70,1%
Não sabia que existia	14,7%	27,8%	25,6%	7,5%	7,0%	4,3%	3,0%	7,5%	5,6%	7,9%	2,3%	3,1%	21,6%	1,0%	16,9%	26,8%	23,5%	19,4%	11,8%	27,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- **14,7%** não sabem que a Trensurb dispõe do serviço de Chamada de Emergência.

Frequência de utilização de canais de atendimento - CENTRAL DE ATENDIMENTO

Tabela 16.8- Frequência de utilização de canais de atendimento - CENTRAL DE ATENDIMENTO (%)

Frequência de utilização de canais de atendimento CENTRAL DE ATENDIMENTO	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	6,1%	3,6%	4,4%	5,7%	7,6%	10,9%	4,5%	9,8%	7,8%	8,5%	2,7%	10,4%	2,0%	6,5%	5,2%	5,6%	7,1%	7,1%	3,9%	8,2%
Não utilizou	78,3%	69,9%	70,9%	90,6%	77,8%	80,4%	92,4%	81,0%	84,4%	82,6%	95,0%	85,4%	74,5%	92,5%	77,9%	67,5%	67,3%	70,6%	74,5%	67,0%
Não sabia que existia	15,6%	26,6%	24,7%	3,8%	14,6%	8,7%	3,0%	9,2%	7,8%	8,8%	2,3%	4,2%	23,5%	1,0%	16,9%	26,8%	25,5%	22,4%	21,6%	24,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **15,6%** desconhecem serviço de Central de Atendimento.

Frequência de utilização de canais de atendimento - SIC

Tabela 16.9- Frequência de utilização de canais de atendimento - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC) %

Frequência de utilização de canais de atendimento SIC	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sim, utilizou	6,0%	3,1%	3,1%	5,7%	1,8%	7,6%	3,0%	8,0%	10,0%	8,8%	4,6%	16,7%	11,8%	6,5%	3,9%	10,8%	8,2%	1,2%	2,0%	7,2%
Não utilizou	76,1%	69,0%	69,2%	90,6%	79,5%	72,8%	93,9%	79,3%	82,2%	78,5%	91,9%	79,2%	64,7%	92,5%	77,9%	66,7%	64,3%	65,9%	66,7%	66,0%
Não sabia que existia	17,9%	27,8%	27,8%	3,8%	18,7%	19,6%	3,0%	12,6%	7,8%	12,6%	3,5%	4,2%	23,5%	1,0%	18,2%	22,5%	27,6%	32,9%	31,4%	26,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **17,7%** também desconhecem o SIC.

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO IMPORTÂNCIA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TRENSURB

16.10. Análise comparativa segundo ano de referência (%)	Se já utilizou	Resultado por ano e média				
		2010	2011	2012	2013	MÉDIA
CAIXA DE SUGESTÕES	Sim, já utilizou	5,0	5,2	6,7	5	5,5
	Não utilizou	72,8	81,6	73,5	75,9	76,0
	Não sabia que existia	22,2	13,2	12,8	19,1	16,8
Nota Média de importância		7,9	8,4	7,2	7,6	7,8
CONTATO TELEFÔNICO	Sim, já utilizou	8,8	12,1	5,5	16,7	10,8
	Não utilizou	84,4	82,7	75,4	77,7	80,1
	Não sabia que existia	6,8	5,2	12,0	5,6	7,4
Nota Média de importância		8,4	8,6	8,1	7,4	8,1
CONTATO VIA SMS	Sim, já utilizou		4,9	1,8	4,7	3,8
	Não utilizou		89,2	75,6	77,1	80,6
	Não sabia que existia		5,9	15,3	18,2	13,1
Nota Média de importância			8,1	7,8	7,0	7,6
FACEBOOK	Sim, já utilizou			1,6	5,6	3,6
	Não utilizou			74,8	75	74,9
	Não sabia que existia			16,0	19,5	17,8
Nota Média de importância				7,5	6,9	7,2
PONTO A PONTO	Sim, já utilizou	3,6	8,0	1,2	5,1	4,5
	Não utilizou	80,0	83,7	75,0	76,2	78,7
	Não sabia que existia	16,4	8,3	16,3	18,7	14,9
Nota Média de importância		8,5	8,5	7,9	7,3	8,0
CONTATO VIA TWITTER	Sim, já utilizou		3,9	1,6	3,9	3,1
	Não utilizou		89,4	74,8	76	80,1
	Não sabia que existia		6,7	16,0	20,1	14,3
Nota Média de importância				7,5	6,7	7,1
CHAMADA DE EMERGENCIA	Sim, já utilizou				4,5	4,5
	Não utilizou				80,8	80,8
	Não sabia que existia				14,7	14,7
Nota Média de importância					8,1	8,1
CENTRAL DE ATENDIMENTO	Sim, já utilizou	5,2	5,9	4,0	6,1	5,3
	Não utilizou	76,6	85,3	74,5	78,3	78,7
	Não sabia que existia	18,2	8,8	13,9	15,6	14,1
Nota Média de importância		8,6	8,5	8,1	8,3	8,4
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	Sim, já utilizou		2,4	2,4	6	3,6
	Não utilizou		76,0	76,0	76,1	76,0
	Não sabia que existia		13,4	13,4	17,9	14,9
Nota Média de importância			8,7	8,1	8,3	8,4

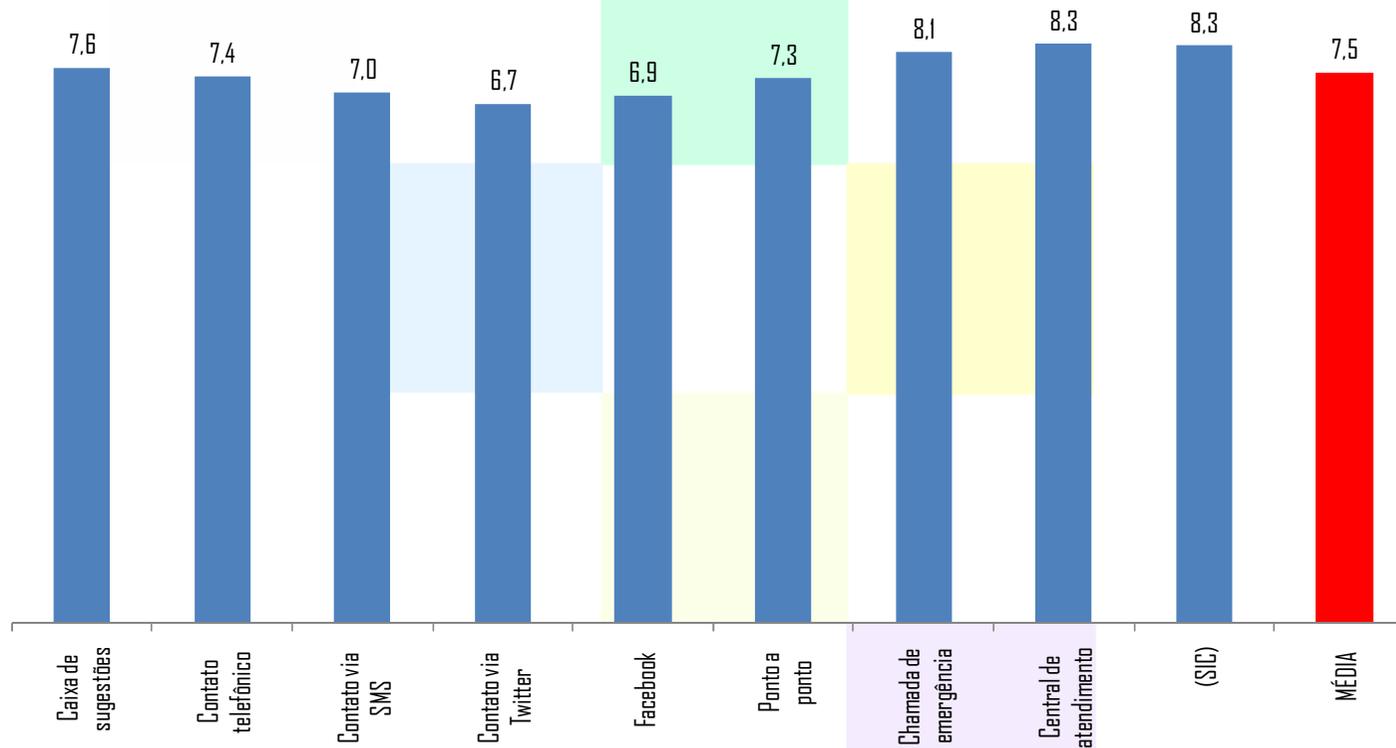
Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

Alguns dados de 2011 não fecham em 100% em razão dos NR

➤ Em média **17%** não sabem que existem os Canais de Atendimento. Os mais importantes são as centrais de atendimento.

Gráfico 15 - Avaliação de importância dos canais de atendimento (Nota 0 a 10)



➤ A Nota média de importância dos Canais de atendimento é de **7,5**.

CAIXA DE SUGESTÕES - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.1 CAIXA DE SUGESTÕES - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

CAIXA DE SUGESTÕES Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	3,3%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,9%	3,3%	15,5%	5,8%	1,0%	2,0%	1,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	3,9%	4,1%
Nota 1	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Nota 2	1,6%	1,5%	3,5%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,9%	2,2%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	1,3%	4,8%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Nota 3	2,7%	2,1%	5,3%	1,9%	1,8%	0,0%	0,0%	9,8%	0,0%	1,9%	4,2%	0,0%	2,0%	2,5%	1,3%	3,9%	3,1%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 4	1,7%	1,3%	0,9%	0,0%	2,3%	5,4%	0,0%	3,4%	0,0%	3,5%	0,0%	2,1%	0,0%	1,5%	0,0%	2,2%	2,0%	2,4%	0,0%	0,0%
Nota 5	8,9%	10,0%	7,9%	15,1%	2,9%	3,3%	7,6%	4,6%	11,1%	12,0%	5,4%	4,2%	7,8%	17,4%	11,7%	10,8%	13,3%	7,1%	5,9%	4,1%
Nota 6	6,3%	5,4%	5,7%	3,8%	7,0%	3,3%	3,0%	5,2%	4,4%	7,3%	3,8%	0,0%	2,0%	4,5%	7,8%	9,1%	23,5%	11,2%	2,0%	6,2%
Nota 7	11,2%	14,6%	16,3%	5,7%	12,3%	17,4%	6,1%	12,1%	3,3%	8,8%	6,9%	4,2%	9,8%	16,4%	7,8%	10,8%	7,1%	5,9%	21,6%	15,5%
Nota 8	22,7%	19,5%	20,3%	32,1%	33,3%	26,1%	18,2%	10,9%	48,9%	21,1%	20,8%	13,5%	15,7%	25,9%	29,9%	16,0%	17,3%	34,7%	29,4%	24,7%
Nota 9	8,8%	10,5%	9,7%	5,7%	9,4%	16,3%	7,6%	5,2%	5,6%	5,0%	5,4%	9,4%	13,7%	5,0%	20,8%	10,0%	7,1%	9,4%	7,8%	17,5%
Nota 10	32,3%	32,6%	29,5%	35,8%	29,2%	23,9%	57,6%	42,0%	21,1%	24,0%	47,3%	64,6%	47,1%	24,9%	19,5%	29,9%	19,4%	27,1%	29,4%	27,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	7,6	7,6	7,6	8,1	8	7,8	8,9	7,4	7,6	6,4	8	9	8,4	7,4	7,9	7,3	6,8	7,9	7,9	8

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ A Nota média de importância da Caixa de Sugestões é de **7,6**.

CONTATO TELEFÔNICO - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.2 - CONTATO TELEFÔNICO - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

CONTATO TELEFÔNICO Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	5,3%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	4,0%	4,4%	18,3%	8,5%	3,1%	5,9%	15,4%	1,3%	0,0%	4,1%	2,4%	5,9%	2,1%
Nota 1	0,8%	0,4%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 2	1,5%	0,2%	1,8%	0,0%	0,0%	2,2%	1,5%	4,0%	4,4%	0,9%	0,0%	1,0%	0,0%	2,0%	0,0%	4,8%	4,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Nota 3	3,4%	2,7%	5,7%	1,9%	2,9%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	1,9%	4,2%	1,0%	3,9%	4,0%	1,3%	7,8%	3,1%	3,5%	0,0%	0,0%
Nota 4	1,9%	1,0%	3,1%	0,0%	2,3%	5,4%	1,5%	4,6%	0,0%	4,4%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,6%	0,9%	4,1%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 5	8,3%	9,6%	6,2%	15,1%	3,5%	3,3%	4,5%	2,9%	11,1%	13,6%	4,2%	4,2%	5,9%	10,0%	13,0%	5,6%	17,3%	16,5%	5,9%	2,1%
Nota 6	6,4%	7,1%	6,2%	3,8%	5,3%	10,9%	3,0%	5,2%	6,7%	8,2%	3,1%	0,0%	2,0%	9,0%	2,6%	8,7%	19,4%	2,4%	0,0%	8,2%
Nota 7	10,8%	12,3%	10,1%	3,8%	15,2%	18,5%	4,5%	6,9%	7,8%	4,7%	5,8%	1,0%	3,9%	20,9%	14,3%	10,4%	8,2%	19,4%	19,6%	15,5%
Nota 8	21,1%	21,5%	26,9%	30,2%	36,3%	17,4%	18,2%	6,3%	38,9%	17,7%	24,2%	13,5%	15,7%	16,4%	24,7%	19,5%	10,2%	15,3%	37,3%	24,7%
Nota 9	11,4%	12,6%	16,3%	5,7%	8,8%	19,6%	6,1%	8,0%	5,6%	7,6%	3,8%	12,5%	19,6%	4,0%	26,0%	14,7%	9,2%	18,8%	13,7%	21,6%
Nota 10	29,1%	29,3%	22,9%	39,6%	25,7%	20,7%	60,6%	44,8%	21,1%	22,7%	45,8%	61,5%	43,1%	18,4%	14,3%	23,8%	20,4%	19,4%	17,6%	23,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	7,4	7,8	7,6	8,2	8	7,6	8,9	7,2	7,3	6,1	7,8	8,8	8,1	6,1	7,7	7,2	6,6	7,3	7,6	8

➤ A Nota média de importância do canal de Contato Telefônico é de **7,4**.

CONTATO VIA SMS - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.3 - CONTATO VIA SMS - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

CONTATO VIA SMS Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodo Viária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Ursinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	5,4%	3,1%	0,9%	1,9%	1,2%	2,2%	0,0%	4,0%	4,4%	19,2%	7,7%	3,1%	5,9%	15,4%	1,3%	0,0%	2,0%	2,4%	5,9%	2,1%
Nota 1	1,6%	1,3%	2,2%	0,0%	4,7%	0,0%	3,0%	11,5%	0,0%	0,0%	0,4%	2,1%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Nota 2	2,5%	1,5%	3,1%	0,0%	0,0%	2,2%	4,5%	5,7%	14,4%	1,6%	1,2%	1,0%	3,9%	6,5%	0,0%	1,3%	4,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Nota 3	5,0%	3,8%	7,9%	7,5%	4,1%	2,2%	1,5%	8,0%	0,0%	1,9%	6,9%	7,3%	0,0%	6,5%	1,3%	13,9%	7,1%	1,2%	2,0%	0,0%
Nota 4	2,6%	2,9%	3,1%	0,0%	0,6%	2,2%	1,5%	4,6%	2,2%	0,9%	1,2%	5,2%	2,0%	1,5%	7,8%	3,0%	8,2%	2,4%	0,0%	2,1%
Nota 5	11,4%	14,4%	9,3%	28,3%	17,5%	9,8%	9,1%	6,9%	12,2%	16,1%	3,8%	7,3%	13,7%	9,0%	10,4%	8,7%	6,1%	18,8%	9,8%	5,2%
Nota 6	7,9%	6,3%	6,2%	3,8%	8,8%	9,8%	1,5%	6,3%	2,2%	10,1%	6,9%	5,2%	2,0%	10,4%	16,9%	7,8%	17,3%	9,4%	5,9%	9,3%
Nota 7	9,3%	11,5%	12,8%	5,7%	12,9%	10,9%	1,5%	5,2%	2,2%	8,2%	5,0%	0,0%	7,8%	13,9%	15,6%	11,3%	9,2%	5,9%	17,6%	10,3%
Nota 8	19,2%	18,4%	25,6%	30,2%	24,0%	33,7%	16,7%	5,2%	35,6%	16,4%	17,7%	11,5%	19,6%	17,4%	14,3%	16,5%	14,3%	28,8%	25,5%	12,4%
Nota 9	8,3%	11,1%	10,6%	9,4%	7,0%	8,7%	6,1%	7,5%	3,3%	4,7%	1,9%	8,3%	9,8%	4,5%	19,5%	16,5%	6,1%	3,5%	3,9%	18,6%
Nota 10	26,7%	25,7%	18,5%	13,2%	19,3%	18,5%	54,5%	35,1%	23,3%	20,8%	47,3%	49,0%	35,3%	14,9%	13,0%	19,9%	25,5%	26,5%	29,4%	38,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	7,0	7,2	7	6,8	7,0	7,4	8,2	6,3	6,8	5,9	7,6	7,7	7,5	5,7	7,2	7,1	6,9	7,3	7,5	8,1

➤ A Nota média de importância do canal de Contato via SMS é de **7,0**.

CONTATO VIA TWITTER - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.4 - CONTATO VIA TWITTER - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

CONTATO VIA TWITTER Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodo viária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	5,9%	4,0%	0,9%	0,0%	0,6%	2,2%	1,5%	4,0%	7,8%	19,6%	7,7%	3,1%	5,9%	15,4%	2,6%	0,0%	5,1%	2,4%	5,9%	4,1%
Nota 1	2,1%	0,4%	3,5%	1,9%	5,3%	0,0%	7,6%	12,6%	0,0%	0,0%	0,4%	7,3%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	3,9%	0,0%	
Nota 2	3,4%	1,7%	3,1%	0,0%	2,3%	4,3%	4,5%	9,2%	20,0%	2,2%	1,9%	1,0%	5,9%	7,0%	1,3%	1,3%	6,1%	0,0%	0,0%	2,1%
Nota 3	5,9%	3,8%	7,9%	5,7%	8,8%	2,2%	3,0%	7,5%	5,6%	1,9%	6,9%	9,4%	0,0%	7,5%	5,2%	13,9%	13,3%	1,2%	2,0%	0,0%
Nota 4	2,9%	3,3%	2,6%	1,9%	3,5%	5,4%	1,5%	4,6%	2,2%	0,9%	1,2%	6,3%	5,9%	0,0%	3,9%	6,9%	4,1%	2,4%	0,0%	0,0%
Nota 5	13,0%	16,5%	14,1%	35,8%	14,6%	17,4%	10,6%	7,5%	12,2%	17,4%	4,2%	10,4%	9,8%	9,0%	13,0%	7,8%	11,2%	20,0%	13,7%	9,3%
Nota 6	7,8%	8,4%	7,0%	5,7%	7,6%	5,4%	1,5%	4,0%	2,2%	12,0%	4,2%	0,0%	3,9%	6,0%	10,4%	13,9%	14,3%	8,8%	7,8%	10,3%
Nota 7	10,9%	10,3%	12,3%	9,4%	13,5%	16,3%	0,0%	7,5%	6,7%	10,7%	6,2%	0,0%	7,8%	22,4%	19,5%	10,0%	5,1%	16,5%	11,8%	11,3%
Nota 8	15,8%	16,5%	20,3%	20,8%	17,5%	21,7%	13,6%	13,2%	15,6%	11,0%	17,7%	11,5%	9,8%	14,4%	16,9%	16,0%	15,3%	14,1%	13,7%	21,6%
Nota 9	7,7%	8,6%	11,9%	7,5%	4,1%	10,9%	3,0%	4,6%	4,4%	4,7%	2,3%	6,3%	17,6%	4,0%	15,6%	13,4%	4,1%	8,8%	15,7%	15,5%
Nota 10	24,7%	26,6%	16,3%	11,3%	22,2%	14,1%	53,0%	25,3%	23,3%	19,6%	47,3%	44,8%	33,3%	14,4%	11,7%	15,6%	21,4%	24,7%	25,5%	25,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	6,7	7,1	6,8	6,5	6,6	6,8	7,6	5,9	5,8	5,7	7,5	7,1	7,3	5,7	6,9	6,7	6,2	7,2	7,1	7,6

➤ A Nota média de importância do canal de Contato via Twitter é de **6,7**.

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

FACEBOOK - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.5 - FACEBOOK - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

FACEBOOK Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrolbrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	5,6%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	1,5%	4,0%	7,8%	19,6%	7,7%	3,1%	5,9%	15,4%	2,6%	0,0%	2,0%	2,4%	5,9%	2,1%
Nota 1	1,7%	0,4%	2,2%	1,9%	3,5%	0,0%	6,1%	13,8%	0,0%	0,0%	0,4%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Nota 2	3,1%	1,0%	3,1%	0,0%	2,3%	4,3%	4,5%	3,4%	20,0%	2,2%	2,7%	3,1%	5,9%	6,5%	1,3%	1,3%	6,1%	1,2%	0,0%	2,1%
Nota 3	5,4%	2,3%	5,3%	5,7%	12,9%	2,2%	3,0%	3,4%	5,6%	1,9%	5,4%	6,3%	2,0%	7,5%	2,6%	14,3%	12,2%	4,1%	2,0%	1,0%
Nota 4	3,0%	4,2%	5,3%	3,8%	0,6%	4,3%	1,5%	2,9%	2,2%	1,9%	1,9%	6,3%	2,0%	1,5%	2,6%	3,5%	5,1%	3,5%	0,0%	0,0%
Nota 5	11,5%	14,9%	12,3%	28,3%	10,5%	13,0%	7,6%	10,9%	7,8%	18,0%	4,6%	3,1%	3,9%	7,0%	10,4%	9,5%	13,3%	14,1%	9,8%	9,3%
Nota 6	6,9%	8,4%	1,8%	7,5%	9,9%	4,3%	0,0%	5,2%	2,2%	9,1%	4,2%	0,0%	9,8%	5,5%	9,1%	10,0%	12,2%	10,0%	9,8%	6,2%
Nota 7	10,3%	13,0%	17,6%	13,2%	8,8%	12,0%	0,0%	9,2%	2,2%	5,7%	6,2%	6,3%	5,9%	13,9%	13,0%	16,9%	8,2%	11,8%	3,9%	7,2%
Nota 8	17,6%	17,2%	22,9%	15,1%	22,2%	26,1%	16,7%	5,2%	23,3%	10,7%	16,9%	13,5%	15,7%	22,4%	22,1%	20,8%	18,4%	16,5%	25,5%	15,5%
Nota 9	8,5%	9,8%	9,3%	7,5%	7,6%	13,0%	3,0%	5,2%	5,6%	9,1%	3,1%	2,1%	19,6%	4,0%	26,0%	7,8%	1,0%	11,8%	11,8%	21,6%
Nota 10	26,4%	25,1%	20,3%	17,0%	21,6%	18,5%	56,1%	36,8%	23,3%	21,8%	46,9%	51,0%	29,4%	16,4%	10,4%	14,7%	21,4%	24,7%	29,4%	35,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	6,9	7,2	7,1	6,7	6,9	7,2	7,9	6,5	6,0	5,9	7,5	7,5	7,4	5,9	7,3	6,7	6,4	7,3	7,5	8,1

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ A Nota média de importância do canal de Contato via Facebook é de **6,9**.

PONTO A PONTO - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.6 - PONTO A PONTO - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

PONTO A PONTO Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	5,1%	2,5%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	4,0%	3,3%	18,6%	7,3%	2,1%	3,9%	14,4%	1,3%	0,0%	2,0%	2,4%	9,8%	4,1%
Nota 1	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	5,2%	2,2%	0,0%	1,2%	3,1%	2,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nota 2	1,9%	1,0%	2,2%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,3%	6,7%	3,2%	0,0%	2,1%	2,0%	3,0%	2,6%	3,5%	0,0%	1,8%	0,0%	2,1%
Nota 3	4,0%	3,3%	4,4%	0,0%	2,9%	0,0%	3,0%	8,0%	3,3%	1,9%	4,2%	0,0%	0,0%	4,5%	7,8%	14,3%	4,1%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 4	2,0%	1,3%	1,3%	7,5%	4,1%	1,1%	1,5%	4,0%	0,0%	1,6%	0,0%	2,1%	0,0%	3,0%	3,9%	3,0%	2,0%	3,5%	0,0%	0,0%
Nota 5	9,5%	11,5%	6,2%	13,2%	6,4%	7,6%	1,5%	8,6%	10,0%	10,7%	5,4%	1,0%	7,8%	10,4%	6,5%	14,3%	17,3%	15,3%	9,8%	6,2%
Nota 6	5,7%	6,1%	3,5%	0,0%	4,1%	9,8%	0,0%	3,4%	4,4%	10,1%	6,5%	0,0%	0,0%	5,0%	3,9%	5,6%	16,3%	7,1%	0,0%	5,2%
Nota 7	10,2%	13,6%	12,8%	11,3%	13,5%	16,3%	1,5%	5,7%	7,8%	5,7%	5,4%	5,2%	7,8%	12,4%	15,6%	8,7%	7,1%	12,4%	5,9%	22,7%
Nota 8	20,6%	20,1%	29,1%	20,8%	35,7%	37,0%	10,6%	7,5%	28,9%	17,0%	14,2%	13,5%	25,5%	20,4%	31,2%	16,9%	22,4%	20,0%	29,4%	13,4%
Nota 9	8,6%	11,5%	11,0%	3,8%	4,1%	5,4%	6,1%	4,0%	7,8%	5,7%	2,3%	10,4%	17,6%	8,5%	11,7%	13,9%	9,2%	8,8%	19,6%	11,3%
Nota 10	31,4%	29,1%	27,8%	43,4%	27,5%	18,5%	75,8%	47,1%	25,6%	25,6%	53,5%	60,4%	33,3%	18,4%	15,6%	17,3%	19,4%	27,6%	25,5%	35,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	7,3	7,6	7,7	8,1	7,7	7,5	9,3	7,2	7,1	6,2	7,9	8,6	8,0	6,2	7,2	6,6	7,1	7,4	7,6	7,8

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ A Nota média de importância do canal de Ponto a Ponto é **7,3**.

CHAMADA DE EMERGÊNCIA - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.7 CHAMADA DE EMERGÊNCIA - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

CHAMADA DE EMERGÊNCIA Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	4,7%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	2,9%	1,1%	18,9%	7,7%	2,1%	2,0%	13,4%	1,3%	0,0%	2,0%	2,4%	5,9%	2,1%
Nota 1	0,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nota 2	1,1%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	2,0%	4,0%	0,0%	3,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Nota 3	1,7%	0,8%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	3,0%	5,2%	0,0%	0,9%	2,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	6,9%	1,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 4	1,1%	1,3%	0,0%	1,9%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	1,5%	2,1%	0,0%	1,5%	1,3%	3,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 5	5,6%	7,1%	3,5%	11,3%	0,0%	3,3%	0,0%	5,2%	1,1%	10,4%	2,3%	1,0%	2,0%	9,0%	2,6%	2,6%	10,2%	14,1%	5,9%	2,1%
Nota 6	3,8%	2,3%	1,3%	1,9%	2,9%	3,3%	0,0%	2,9%	5,6%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	1,3%	6,9%	14,3%	5,3%	2,0%	5,2%
Nota 7	8,1%	7,1%	10,6%	5,7%	12,3%	13,0%	1,5%	9,8%	2,2%	3,8%	5,8%	0,0%	0,0%	12,9%	9,1%	8,2%	10,2%	14,1%	11,8%	11,3%
Nota 8	17,8%	19,7%	24,2%	9,4%	22,8%	27,2%	12,1%	8,0%	22,2%	17,7%	6,9%	9,4%	17,6%	18,4%	23,4%	20,8%	16,3%	25,3%	19,6%	11,3%
Nota 9	11,2%	13,4%	21,1%	11,3%	3,5%	10,9%	6,1%	10,3%	5,6%	4,1%	1,2%	11,5%	23,5%	8,0%	35,1%	16,9%	7,1%	13,5%	17,6%	14,4%
Nota 10	44,6%	45,4%	36,6%	58,5%	56,1%	37,0%	77,3%	55,7%	62,2%	33,4%	71,2%	72,9%	51,0%	24,9%	26,0%	30,3%	36,7%	22,9%	35,3%	53,6%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	8,1	8,4	8,5	8,8	8,9	8,2	9,4	8,4	9,0	6,5	8,4	9,2	8,9	6,6	8,5	7,7	7,8	7,6	8	8,8

➤ A Nota média de importância do canal Chamada de Emergência é de **8,1**.

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.8 - CENTRAL DE ATENDIMENTO - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

CENTRAL DE ATENDIMENTO Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	2,5%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	15,1%	3,8%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	
Nota 1	0,3%	0,4%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Nota 2	1,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	2,0%	3,0%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Nota 3	1,9%	1,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	8,6%	0,0%	0,9%	3,5%	2,1%	0,0%	1,5%	0,0%	5,2%	3,1%	1,2%	0,0%	
Nota 4	1,1%	2,1%	1,3%	1,9%	0,6%	1,1%	0,0%	1,1%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%	0,0%	1,5%	1,3%	1,3%	0,0%	1,2%	0,0%	
Nota 5	4,8%	6,5%	3,5%	11,3%	5,3%	5,4%	0,0%	1,1%	3,3%	8,5%	1,5%	1,0%	2,0%	5,0%	2,6%	0,0%	9,2%	10,6%	5,9%	
Nota 6	4,6%	2,7%	1,3%	1,9%	4,7%	2,2%	1,5%	4,6%	2,2%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%	2,6%	3,0%	13,3%	14,7%	3,9%	
Nota 7	8,1%	6,9%	5,7%	3,8%	8,2%	18,5%	3,0%	7,5%	7,8%	4,7%	3,1%	0,0%	5,9%	16,4%	6,5%	12,6%	14,3%	12,4%	9,8%	
Nota 8	16,9%	18,6%	18,9%	9,4%	24,0%	28,3%	12,1%	11,5%	15,6%	16,7%	9,6%	8,3%	9,8%	14,9%	19,5%	19,5%	9,2%	20,6%	29,4%	
Nota 9	12,6%	15,3%	27,8%	15,1%	4,1%	8,7%	3,0%	12,6%	3,3%	5,7%	2,7%	10,4%	23,5%	11,9%	37,7%	20,3%	16,3%	7,1%	15,7%	
Nota 10	46,3%	44,6%	38,8%	56,6%	53,2%	33,7%	78,8%	51,1%	67,8%	36,6%	74,6%	76,0%	54,9%	38,3%	29,9%	29,9%	34,7%	32,4%	35,3%	
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Nota média	8,3	8,4	8,7	8,8	8,7	8,2	9,5	8,3	9,2	6,9	8,9	9,4	8,9	8,1	8,7	7,8	8	7,9	8,5	

➤ A Nota média de importância do canal de Central de Atendimento é de **8,3**.

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

SERVIÇO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC) - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

Tabela 17.9 - SERVIÇO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC) - Avaliação de importância (Nota 0 a 10)

SERVIÇO ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC) Avaliação de importância	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Nota 0	2,7%	1,7%	0,0%	0,0%	1,8%	2,2%	0,0%	2,9%	0,0%	15,1%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
Nota 1	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,0%	2,0%	0,0%	1,3%	2,6%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 2	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Nota 3	2,0%	1,5%	1,8%	1,9%	0,0%	0,0%	1,5%	6,9%	0,0%	0,9%	3,5%	2,1%	0,0%	1,5%	1,3%	3,0%	4,1%	3,5%	0,0%	0,0%
Nota 4	1,0%	0,8%	1,3%	0,0%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,0%	0,0%	1,5%	1,3%	3,5%	1,0%	1,2%	0,0%	0,0%
Nota 5	5,7%	6,9%	2,6%	13,2%	5,8%	3,3%	0,0%	7,5%	1,1%	8,5%	0,8%	1,0%	2,0%	9,0%	1,3%	1,3%	12,2%	12,9%	3,9%	8,2%
Nota 6	4,6%	2,3%	2,2%	0,0%	3,5%	4,3%	0,0%	9,8%	10,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	1,3%	4,3%	12,2%	10,0%	3,9%	6,2%
Nota 7	7,2%	6,7%	7,5%	3,8%	9,4%	18,5%	1,5%	10,9%	2,2%	1,9%	4,2%	0,0%	0,0%	10,4%	6,5%	3,5%	13,3%	15,3%	17,6%	10,3%
Nota 8	16,4%	15,7%	20,3%	9,4%	21,1%	34,8%	9,1%	8,6%	17,8%	14,5%	7,7%	6,3%	13,7%	21,4%	18,2%	18,6%	13,3%	22,4%	31,4%	15,5%
Nota 9	12,3%	16,7%	18,9%	13,2%	5,8%	6,5%	6,1%	5,2%	3,3%	8,2%	4,2%	10,4%	19,6%	9,5%	40,3%	19,9%	9,2%	9,4%	11,8%	24,7%
Nota 10	46,5%	47,7%	43,6%	58,5%	50,3%	27,2%	80,3%	48,3%	65,6%	39,1%	73,8%	78,1%	60,8%	39,8%	28,6%	36,4%	34,7%	24,1%	31,4%	33,0%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nota média	8,3	8,6	8,6	8,8	8,4	7,9	9,5	7,9	9,1	7	8,8	9,4	9,1	8,2	8,6	7,9	7,8	7,5	8,4	8,3

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ A Nota média de importância do canal de SIC é de **8,3**.

HÁBITO DE VISITAR/CONSULTAR O SITE DA TRENSURB

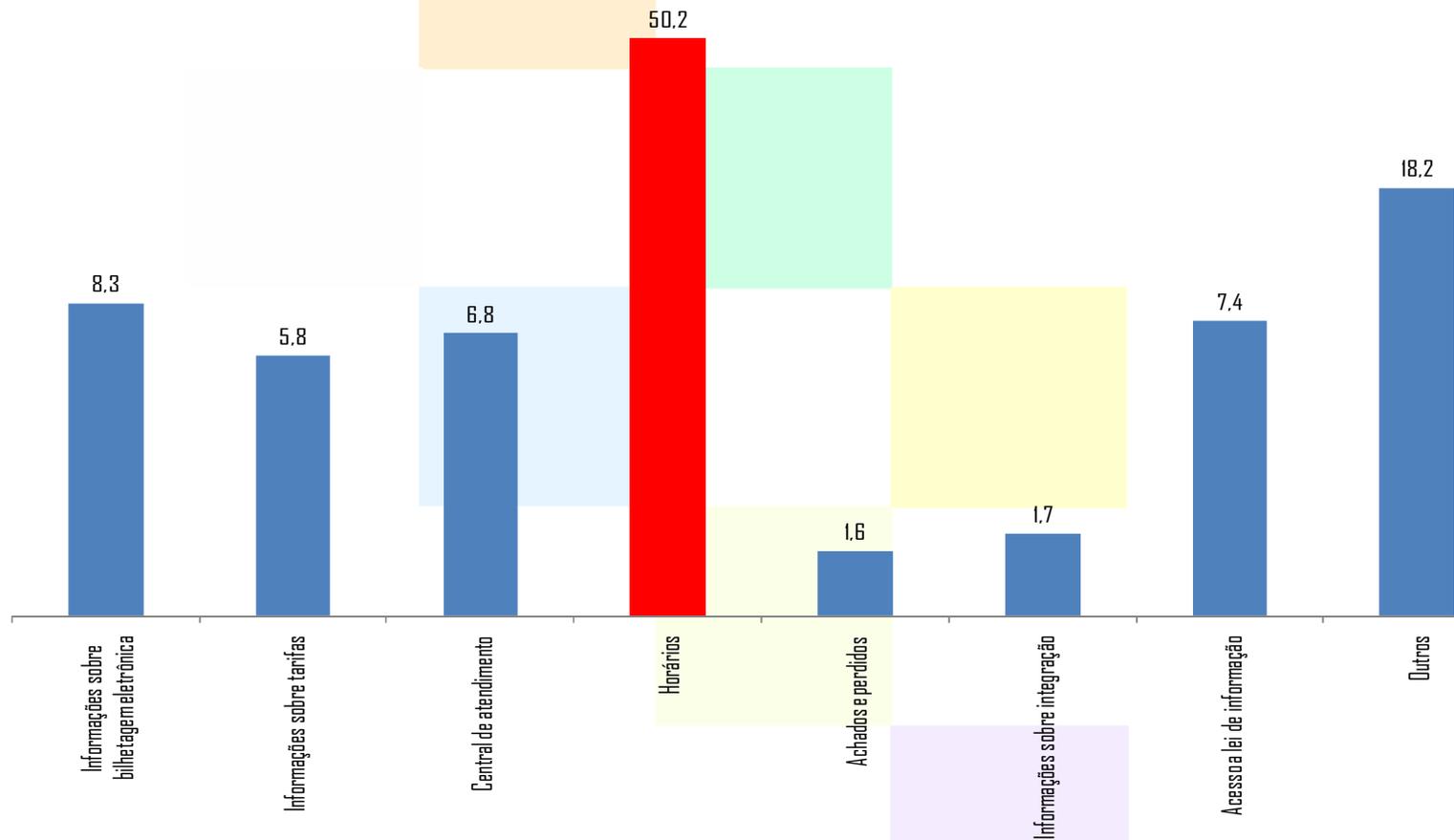
Tabela 18.1 Se tem o costume de visitar/consultar o site da Trensurb (%)

Se tem o costume de visitar/consultar o site da Trensurb (%)	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Simos	Santo Afonso
Nunca visitou a página	76,3%	75,1%	80,2%	79,2%	76,0%	70,7%	81,8%	93,1%	61,1%	78,5%	76,9%	64,6%	82,4%	73,1%	76,6%	81,4%	73,5%	61,2%	72,5%	82,5%
Costuma visitar com frequência	2,9%	2,1%	4,0%	3,8%	3,5%	2,2%	1,5%	1,7%	1,1%	3,5%	2,7%	4,2%	0,0%	0,0%	2,6%	3,9%	5,1%	5,9%	3,9%	3,1%
Visita esporadicamente	8,6%	10,7%	6,6%	11,3%	11,7%	12,0%	9,1%	0,0%	14,4%	8,5%	5,8%	11,5%	7,8%	4,0%	11,7%	7,8%	9,2%	10,6%	11,8%	10,3%
Acessou uma vez	6,0%	7,1%	6,2%	1,9%	4,7%	2,2%	3,0%	4,0%	14,4%	6,9%	8,8%	7,3%	5,9%	2,0%	6,5%	5,2%	10,2%	4,7%	3,9%	2,1%
Não sabe que existe o site	1,8%	3,6%	2,2%	0,0%	1,8%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	9,4%	2,0%	0,0%
Não usa internet/ni se aplica	4,5%	1,5%	0,9%	3,8%	2,3%	6,5%	4,5%	1,1%	8,9%	1,6%	5,0%	12,5%	3,9%	20,9%	1,3%	1,7%	2,0%	8,2%	5,9%	2,1%
Total (%.)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ **76,3%** dos usuários nunca visitaram o site da Trensurb.

Gráfico 16 - Principais motivos que levou acessar o site da Trensurb (%)



➤ Dos que visitam o site da Trensurb, a metade é para **consultar horários.**

MOTIVOS QUE MAIS ACESSA O SITE DA TRENURB X ESTAÇÕES

Tabela 19 Principal motivo que visita/consultar o site da Trensurb (%)

Principal motivo que visitar/consultar o site da Trensurb (%)	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Informações sobre bilhetagem eletrônica	8,3%	7,4%	10,5%	11,1%	8,3%	13,3%	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%	4,4%	14,3%	0,0%	0,0%	6,3%	15,4%	8,7%	0,0%	11,1%	0,0%
Informações sobre tarifas	5,8%	5,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	14,3%	0,0%	12,0%	12,7%	0,0%	0,0%	0,0%	23,1%	0,0%	0,0%	8,7%	11,1%	11,1%	0,0%
Central de atendimento	6,8%	5,3%	13,2%	11,1%	8,3%	13,3%	0,0%	20,0%	12,0%	4,8%	2,2%	4,8%	16,7%	0,0%	6,3%	15,4%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%
Horários	50,2%	52,6%	52,6%	66,7%	41,7%	46,7%	42,9%	40,0%	36,0%	38,1%	71,1%	71,4%	66,7%	53,8%	62,5%	30,8%	73,9%	27,8%	55,6%	73,3%
Achados e perdidos	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%
Informações sobre integração	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	7,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Acesso a lei de informação	7,4%	9,5%	7,9%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	8,9%	0,0%	0,0%	23,1%	0,0%	12,8%	8,7%	0,0%	11,1%	0,0%
Outros	18,2%	20,0%	15,8%	11,1%	22,2%	26,7%	14,3%	0,0%	32,0%	7,9%	13,3%	0,0%	16,7%	0,0%	25,0%	20,5%	0,0%	50,0%	11,1%	26,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- Os usuários da estação de Unisinos são os que mais visitam o site por motivos de horários - **74%**.

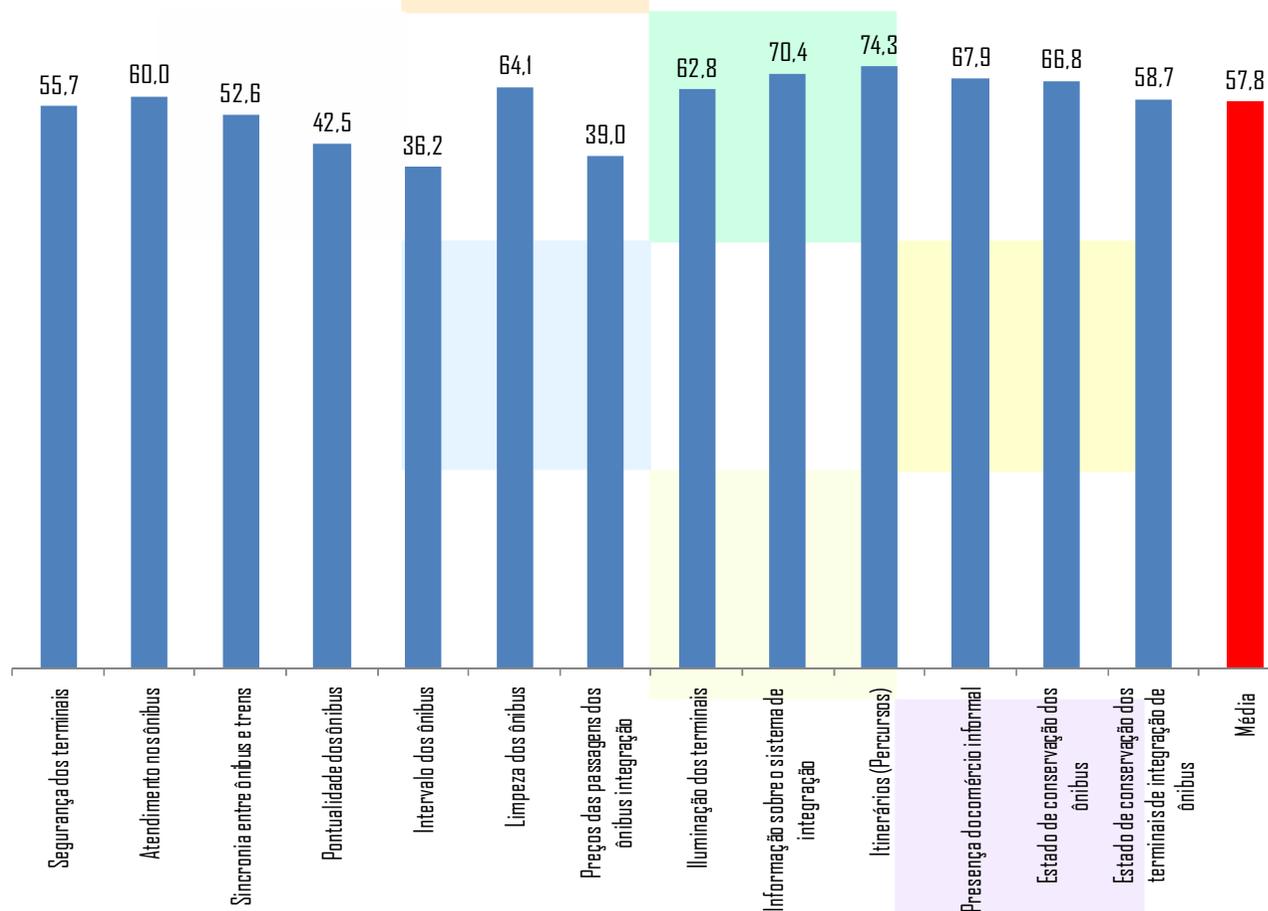


7. UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

7. UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

- 7.1 Avaliação/Tipo de Sistema de Integração que utiliza
- 7.2 Avaliação Sistema Integrado – Segurança dos terminais
- 7.3 Avaliação Sistema Integrado – Atendimento nos ônibus
- 7.4 Avaliação Sistema Integrado – Sincronia entre ônibus e trens
- 7.5 Avaliação Sistema Integrado – Pontualidade dos ônibus'
- 7.6 Avaliação Sistema Integrado – Intervalo dos ônibus
- 7.7 Avaliação Sistema Integrado – Limpeza dos ônibus
- 7.8 Avaliação Sistema Integrado – Preços das passagens de integração
- 7.9 Avaliação do Sistema de Integrado - Iluminação dos terminais
- 7.10 Avaliação do Sistema Integrado – Informação sobre o sistema de integração
- 7.11 Avaliação Sistema Integrado – Itinerários (Percurso)
- 7.12 Avaliação Sistema Integrado – Presença do comércio informal
- 7.13 Avaliação Sistema Integrado – Estado de conservação dos ônibus
- 7.14 Avaliação Sistema Integrado – Estado de conservação dos terminais

Gráfico 17 - Avaliação positiva dos serviços do Sistema Integração (%)



➤ A taxa média de avaliação positiva do Sistema Integração é de **57,8%**.

Tabela 20 - Frequência de utilização do Sistema Integração (%)

Tabela 20 Frequência de utilização do Sistema Integração (%)

Frequência de utilização do Sistema Integração (%)	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Ônibus/trem	24,3%	25,1%	20,3%	35,8%	29,8%	39,1%	22,7%	21,3%	21,1%	21,1%	26,5%	19,8%	31,4%	23,4%	16,9%	16,9%	20,4%	27,6%	23,5%	38,1%
Trem/ônibus	27,3%	29,5%	26,0%	37,7%	36,8%	39,1%	25,8%	25,3%	22,2%	22,1%	26,9%	24,0%	33,3%	27,9%	23,4%	19,0%	21,4%	27,6%	25,5%	40,2%
Média	25,8%	27,3%	23,1%	36,8%	33,4%	39,1%	24,2%	23,3%	21,7%	21,6%	26,7%	21,9%	32,3%	25,6%	20,1%	17,9%	20,9%	27,7%	24,5%	39,2%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

- A taxa de utilização de Trem/ônibus e Ônibus/trem praticamente é a mesma, cuja média é de **1/4** do total de usuários.

Tabela 21 - Avaliação positiva Sistema Integração x anos (%)

21. Avaliação positiva Sistema Integração segundo ano (%)	Resultado por ano e média				
	2010	2011	2012	2013	MÉDIA
Itinerários (Percurso)	70,7	79,2	62,1	74,3	71,6
Informação sobre o sistema de integração	51,5	70	63,8	70,4	63,9
Presença do comércio informal	50,4	66,5	60,8	67,9	61,4
Estado de conservação dos ônibus	51,4	60,9	67,8	66,8	61,7
Limpeza dos ônibus	59,6	61,6	66,0	64,1	62,8
Iluminação dos terminais	36	64,5	66,1	62,8	57,3
Atendimento nos ônibus	54	65	62,0	60,0	60,3
Estado de conservação dos terminais de integração de ônibus	38,9	56	63,3	58,7	54,2
Segurança dos terminais	37,8	61	58,2	55,7	53,2
Sincronia entre ônibus e trens	41,8	60,1	56,9	52,6	52,9
Pontualidade dos ônibus	34,1	44,1	55,0	42,5	43,9
Preço das passagens de integração	39,6	43,9	46,1	39,0	42,1
Intervalo dos ônibus	30	40,8	55,8	36,2	40,7
Média	45,8	59,5	60,3	57,8	55,9

Fonte: Relatórios Estatísticos das Pesquisas Quantitativa Perfil e Satisfação/2009/2010/2011/2012/2013

(*) Média histórica

➤ A questão do Itinerário é considerado o ponto mais positivo no Sistema Integração, em que sua aprovação é de **74,3%**.

Tabela 20a - Frequência de utilização do Sistema Integração (%) - Média

Tabela 20a Avaliação geral do Sistema Integração - Média de todos os serviços

Avaliação geral do Sistema Integração (%)	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	14,7%	15,4%	11,5%	18,8%	16,5%	18,6%	13,3%	6,9%	28,5%	13,6%	10,7%	12,7%	13,0%	9,8%	5,9%	12,1%	16,9%	21,3%	9,1%	11,3%
Pouco satisfeito	21,1%	24,5%	25,4%	23,1%	25,4%	25,3%	18,0%	23,8%	18,0%	22,6%	25,4%	24,4%	22,7%	22,2%	13,8%	15,8%	22,6%	15,4%	21,1%	18,6%
Indiferente	6,4%	11,6%	3,8%	4,6%	4,3%	4,5%	5,6%	3,8%	4,6%	4,0%	6,0%	12,2%	6,0%	7,7%	11,7%	8,4%	3,3%	6,5%	7,5%	0,0%
Satisfeito	53,0%	47,2%	56,5%	52,5%	51,5%	45,2%	56,5%	57,7%	45,1%	51,8%	46,5%	46,2%	51,5%	54,7%	66,4%	60,4%	53,0%	46,7%	53,3%	44,3%
Muito satisfeito	4,8%	1,3%	2,7%	1,0%	2,4%	6,3%	6,6%	7,7%	3,8%	8,0%	11,4%	4,5%	6,7%	5,6%	2,1%	3,3%	4,3%	10,1%	9,1%	25,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AValiação POSITIVA	57,8%	48,5%	59,2%	53,5%	53,8%	51,6%	63,1%	65,4%	48,9%	59,8%	57,9%	50,7%	58,2%	60,3%	68,5%	63,7%	57,3%	56,8%	62,3%	70,1%

➤ A avaliação média de todos os serviços do Sistema Integração é de **57,8%**.

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

Avaliação Sistema Integração – SEGURANÇA DOS TERMINAIS

Tabela 21.1 Avaliação Sistema Integrado – SEGURANÇA DOS TERMINAIS (%)

Avaliação Sistema Integração SEGURANÇA DOS TERMINAIS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vlubra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	13,3%	10,6%	18,6%	20,0%	23,8%	11,1%	23,5%	11,4%	5,0%	20,0%	10,0%	8,7%	11,8%	8,9%	5,6%	2,3%	0,0%	25,5%	23,1%	7,7%
Pouco satisfeito	24,8%	22,0%	10,2%	40,0%	20,6%	30,6%	41,2%	25,0%	40,0%	37,1%	24,3%	26,1%	23,5%	30,4%	22,2%	15,9%	14,3%	19,1%	23,1%	30,8%
Indiferente	6,1%	5,7%	18,6%	0,0%	6,3%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	4,3%	5,7%	8,7%	5,9%	16,1%	5,6%	9,1%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Satisfeito	50,2%	56,0%	52,5%	40,0%	49,2%	52,8%	29,4%	50,0%	50,0%	34,3%	50,0%	43,5%	52,9%	35,7%	55,6%	72,7%	76,2%	48,9%	46,2%	53,8%
Muito satisfeito	5,5%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	13,6%	5,0%	4,3%	10,0%	13,0%	5,9%	8,9%	11,1%	0,0%	0,0%	6,4%	7,7%	7,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	55,7%	61,7%	52,5%	40,0%	49,2%	58,3%	29,4%	63,6%	55,0%	38,6%	60,0%	56,5%	58,8%	44,6%	66,7%	72,7%	76,2%	55,3%	53,8%	61,5%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Segurança dos Terminais é mais positivo para os usuários da estação de Urisinos - **76,2%**.

Avaliação Sistema Integração – ATENDIMENTO NOS ÔNIBUS

Tabela 21.2 Avaliação Sistema Integrado – ATENDIMENTO NOS ÔNIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração ATENDIMENTO NOS ÔNIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	8,9%	5,0%	10,2%	15,0%	11,1%	11,1%	11,8%	2,3%	10,0%	30,0%	12,9%	0,0%	11,8%	1,8%	5,6%	0,0%	14,3%	4,3%	15,4%	0,0%
Pouco satisfeito	25,7%	20,6%	30,5%	25,0%	22,2%	33,3%	35,3%	38,6%	25,0%	21,4%	12,9%	39,1%	23,5%	33,9%	22,2%	11,4%	14,3%	46,8%	7,7%	33,3%
Indiferente	5,4%	5,0%	1,7%	5,0%	4,8%	5,6%	11,8%	2,3%	0,0%	5,7%	5,7%	0,0%	11,8%	8,9%	5,6%	13,6%	4,8%	2,1%	0,0%	7,7%
Satisfeito	53,8%	64,5%	57,6%	50,0%	57,1%	38,9%	23,5%	54,5%	60,0%	38,6%	54,3%	47,8%	47,1%	44,6%	66,7%	75,0%	66,7%	42,6%	69,2%	46,2%
Muito satisfeito	6,2%	5,0%	0,0%	5,0%	4,8%	11,1%	17,6%	2,3%	5,0%	4,3%	14,3%	13,0%	5,9%	10,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	7,7%	12,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	60,0%	69,5%	57,6%	55,0%	61,9%	50,0%	41,2%	56,8%	65,0%	42,9%	68,6%	60,9%	52,9%	55,4%	66,7%	75,0%	66,7%	46,8%	76,9%	59,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2018

➤ O item Atendimento nos ônibus é mais positivo para os usuários da estação de Rio dos Sinos - **77%**.

Avaliação Sistema Integração – SINCRONIA TREM E ÔNIBUS

Tabela 21.3 Avaliação Sistema Integrado – SINCRONIA TREM E ÔNIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração SINCRONIA TREM E ÔNIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	16,3%	15,6%	16,9%	15,0%	31,7%	11,1%	23,5%	18,2%	5,0%	25,7%	7,1%	4,3%	11,8%	17,9%	16,7%	4,5%	14,3%	19,1%	23,1%	12,8%
Pouco satisfeito	27,1%	22,7%	28,8%	30,0%	28,6%	38,9%	35,3%	13,6%	20,0%	27,1%	37,1%	34,8%	17,6%	32,1%	16,7%	22,7%	23,8%	38,3%	15,4%	17,9%
Indiferente	4,0%	5,7%	1,7%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	4,3%	1,4%	4,3%	23,5%	0,0%	5,6%	13,6%	9,5%	0,0%	15,4%	5,1%
Satisfeito	47,1%	51,1%	52,5%	45,0%	39,7%	44,4%	29,4%	63,6%	60,0%	42,9%	42,9%	43,5%	41,2%	37,5%	55,6%	54,5%	47,6%	38,3%	38,5%	56,4%
Muito satisfeito	5,5%	5,0%	0,0%	5,0%	0,0%	5,6%	11,8%	2,3%	15,0%	0,0%	11,4%	13,0%	5,9%	12,5%	5,6%	4,5%	4,8%	4,3%	7,7%	7,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	52,6%	56,0%	52,5%	50,0%	39,7%	50,0%	41,2%	65,9%	75,0%	42,9%	54,3%	56,5%	47,1%	50,0%	61,1%	59,1%	52,4%	42,6%	46,2%	64,1%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Sincronia de Trem/ônibus é mais positivo para os usuários da estação de Fátima - **75%**.

Avaliação Sistema Integração – PONTUALIDADE DOS ÔNIBUS

Tabela 21.4 Avaliação Sistema Integrado – PONTUALIDADE DOS ÔNIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração PONTUALIDADE DOS ÔNIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	19,1%	15,6%	16,9%	10,0%	28,6%	19,4%	17,6%	18,2%	5,0%	31,4%	14,3%	13,0%	5,9%	26,8%	0,0%	11,4%	19,0%	29,8%	30,8%	17,9%
Pouco satisfeito	35,8%	34,8%	49,2%	35,0%	44,4%	41,7%	52,9%	15,9%	35,0%	27,1%	44,3%	43,5%	47,1%	35,7%	44,4%	18,2%	19,0%	36,2%	23,1%	35,9%
Indiferente	2,6%	0,7%	15,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	4,3%	11,8%	0,0%	0,0%	2,3%	4,8%	0,0%	7,7%	5,1%
Satisfeito	38,5%	46,1%	18,6%	55,0%	27,0%	38,9%	23,5%	56,8%	45,0%	32,9%	37,1%	30,4%	29,4%	30,4%	55,6%	63,6%	52,4%	29,8%	30,8%	35,9%
Muito satisfeito	4,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	9,1%	15,0%	4,3%	4,3%	8,7%	5,9%	7,1%	0,0%	4,5%	4,8%	4,3%	7,7%	5,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	42,5%	48,9%	18,6%	55,0%	27,0%	38,9%	29,4%	65,9%	60,0%	37,1%	41,4%	39,1%	35,3%	37,5%	55,6%	68,2%	57,1%	34,0%	38,5%	41,0%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Pontualidade dos ônibus é mais positivo para os usuários da estação de Sapucaia - **68%**.

Avaliação Sistema Integração – INTERVALO DOS ÔNIBUS

Tabela 21.5 Avaliação Sistema Integrado – INTERVALO DOS ÔNIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração INTERVALO DOS ÔNIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo		N.H		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	22,0%	21,3%	13,6%	20,0%	31,7%	22,2%	35,3%	29,5%	10,0%	37,1%	28,6%	8,7%	0,0%	17,9%	5,6%	11,4%	14,3%	21,3%	38,5%	17,9%
Pouco satisfeito	36,4%	37,6%	39,0%	55,0%	47,6%	38,9%	35,3%	9,1%	30,0%	25,7%	34,3%	47,8%	35,3%	42,9%	50,0%	34,1%	23,8%	48,9%	7,7%	38,5%
Indiferente	5,4%	8,5%	11,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	5,0%	11,4%	2,9%	4,3%	0,0%	0,0%	5,6%	9,1%	4,8%	4,3%	0,0%	5,1%
Satisfeito	31,9%	28,4%	35,6%	25,0%	20,6%	38,9%	23,5%	43,2%	45,0%	25,7%	30,0%	26,1%	58,8%	32,1%	33,3%	45,5%	47,6%	21,3%	53,8%	25,6%
Muito satisfeito	4,3%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	11,4%	10,0%	0,0%	4,3%	13,0%	5,9%	7,1%	5,6%	0,0%	9,5%	4,3%	0,0%	12,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	36,2%	32,6%	35,6%	25,0%	20,6%	38,9%	29,4%	54,5%	55,0%	25,7%	34,3%	39,1%	64,7%	39,3%	38,9%	45,5%	57,1%	25,5%	53,8%	38,5%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Intervalo dos ônibus é mais positivo para os usuários da estação de Petrobrás - **64,7%**.

Avaliação Sistema Integração – LIMPEZA DOS ÔNIBUS

Tabela 21.6 Avaliação Sistema Integrado – LIMPEZA DOS ÔNIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração LIMPEZA DOS ÔNIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	13,1%	10,6%	20,3%	10,0%	19,0%	16,7%	11,8%	2,3%	0,0%	22,9%	11,4%	17,4%	11,8%	8,9%	11,1%	2,3%	14,3%	19,1%	23,1%	10,3%
Pouco satisfeito	18,9%	25,5%	27,1%	20,0%	22,2%	22,2%	23,5%	4,5%	25,0%	12,9%	24,3%	8,7%	23,5%	16,1%	16,7%	11,4%	14,3%	12,8%	23,1%	12,8%
Indiferente	3,8%	4,3%	5,1%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	6,8%	5,0%	0,0%	2,9%	4,3%	5,9%	0,0%	11,1%	6,8%	9,5%	0,0%	0,0%	10,3%
Satisfeito	59,5%	57,4%	47,5%	65,0%	54,0%	61,1%	52,9%	81,8%	65,0%	60,0%	57,1%	56,5%	58,8%	60,7%	50,0%	79,5%	57,1%	63,8%	38,5%	53,8%
Muito satisfeito	4,6%	2,1%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	11,8%	4,5%	5,0%	4,3%	4,3%	13,0%	0,0%	14,3%	11,1%	0,0%	4,8%	4,3%	15,4%	12,8%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	64,2%	59,6%	47,5%	70,0%	54,0%	61,1%	64,7%	86,4%	70,0%	64,3%	61,4%	69,6%	58,8%	75,0%	61,1%	79,5%	61,9%	68,1%	53,8%	66,7%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Limpeza dos ônibus é mais positivo para os usuários da estação de Niterói - **86,4%**.

Avaliação Sistema Integração – PREÇOS DAS PASSAGENS

Tabela 21.7 Avaliação Sistema Integrado – PREÇOS DAS PASSAGENS (%)

Avaliação Sistema Integração PREÇOS DAS PASSAGENS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Unisinus	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	20,5%	20,6%	15,3%	5,0%	11,1%	33,3%	35,3%	20,5%	15,0%	41,4%	11,4%	17,4%	23,5%	28,6%	16,7%	11,4%	19,0%	25,5%	30,8%	7,7%
Pouco satisfeito	30,0%	31,9%	44,1%	30,0%	28,6%	30,6%	5,9%	38,6%	30,0%	22,9%	37,1%	39,1%	17,6%	25,0%	33,3%	31,8%	14,3%	23,4%	15,4%	28,2%
Indiferente	10,5%	7,8%	16,9%	10,0%	7,9%	8,3%	17,6%	0,0%	5,0%	7,1%	10,0%	8,7%	17,6%	16,1%	5,6%	18,2%	9,5%	14,9%	15,4%	12,8%
Satisfeito	35,6%	36,9%	23,7%	50,0%	52,4%	27,8%	35,3%	40,9%	50,0%	28,6%	31,4%	21,7%	29,4%	30,4%	44,4%	38,6%	47,6%	36,2%	30,8%	33,3%
Muito satisfeito	3,4%	2,8%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	13,0%	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%	0,0%	7,7%	17,9%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	39,0%	39,7%	23,7%	55,0%	52,4%	27,8%	41,2%	40,9%	50,0%	28,6%	41,4%	34,8%	41,2%	30,4%	44,4%	38,6%	57,1%	36,2%	38,5%	51,3%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Preço das passagens dos ônibus é mais positivo para os usuários da estação de Unisinus - **57,1%**.

Avaliação Sistema Integração – ILUMINAÇÃO DOS TERMINAIS

Tabela 21.8 Avaliação Sistema Integrado – ILUMINAÇÃO DOS TERMINAIS (%)

Avaliação Sistema Integração ILUMINAÇÃO DOS TERMINAIS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	18,7%	16,3%	22,0%	5,0%	19,0%	19,4%	17,6%	11,4%	5,0%	35,7%	22,9%	8,7%	23,5%	21,4%	22,2%	11,4%	14,3%	21,3%	15,4%	12,8%
Pouco satisfeito	11,7%	11,3%	11,9%	10,0%	12,7%	8,3%	17,6%	18,2%	15,0%	10,0%	4,3%	21,7%	11,8%	12,5%	11,1%	6,8%	4,8%	8,5%	15,4%	25,6%
Indiferente	6,7%	7,1%	6,8%	5,0%	4,8%	5,6%	0,0%	6,8%	0,0%	8,6%	2,9%	4,3%	5,9%	8,9%	16,7%	11,4%	4,8%	4,3%	15,4%	10,3%
Satisfeito	58,2%	62,4%	59,3%	75,0%	63,5%	66,7%	58,8%	63,6%	70,0%	37,1%	57,1%	52,2%	52,9%	48,2%	50,0%	70,5%	71,4%	61,7%	46,2%	46,2%
Muito satisfeito	4,6%	2,8%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	10,0%	8,6%	12,9%	13,0%	5,9%	8,9%	0,0%	0,0%	4,8%	4,3%	7,7%	5,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	62,8%	65,2%	59,3%	80,0%	63,5%	66,7%	64,7%	63,6%	80,0%	45,7%	70,0%	65,2%	58,8%	57,1%	50,0%	70,5%	76,2%	66,0%	53,8%	51,3%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Iluminação dos Terminais é mais positivo para os usuários da estação de São Pedro e Fátima - **80%**.

Avaliação Sistema Integração – INFORMAÇÕES DO SISTEMA

Tabela 21.9 Avaliação Sistema Integrado – INFORMAÇÕES DO SISTEMA (%)

Avaliação Sistema Integração INFORMAÇÕES DO SISTEMA	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	12,5%	8,5%	15,3%	10,0%	6,3%	8,3%	11,8%	9,1%	5,0%	34,3%	14,3%	13,0%	23,5%	14,3%	5,6%	2,3%	9,5%	14,9%	23,1%	5,1%
Pouco satisfeito	10,3%	2,8%	23,7%	5,0%	19,0%	11,1%	17,6%	11,4%	15,0%	2,9%	10,0%	17,4%	11,8%	12,5%	5,6%	0,0%	14,3%	17,0%	7,7%	7,7%
Indiferente	6,8%	7,1%	6,8%	0,0%	4,8%	11,1%	0,0%	11,4%	5,0%	4,3%	1,4%	4,3%	11,8%	3,6%	5,6%	11,4%	14,3%	8,5%	7,7%	15,4%
Satisfeito	64,8%	75,2%	54,2%	85,0%	68,3%	63,9%	58,8%	61,4%	70,0%	54,3%	64,3%	47,8%	47,1%	62,5%	83,3%	86,4%	57,1%	55,3%	38,5%	64,1%
Muito satisfeito	5,6%	6,4%	0,0%	0,0%	1,6%	5,6%	11,8%	6,8%	5,0%	4,3%	10,0%	17,4%	5,9%	7,1%	0,0%	0,0%	4,8%	4,3%	23,1%	7,7%
Total (%.)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	70,4%	81,6%	54,2%	85,0%	69,8%	69,4%	70,6%	68,2%	75,0%	58,6%	74,3%	65,2%	52,9%	69,6%	83,3%	86,4%	61,9%	59,6%	61,5%	71,8%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item **Informações do Sistema Integração é mais positivo para os usuários da estação de Sapucaia - 86,4%.**

Avaliação Sistema Integração – ITINERÁRIOS DOS ÔNIBUS

Tabela 21.10 Avaliação Sistema Integrado – ITINERÁRIOS DOS ÔNIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração ITINERÁRIOS DOS ÔNIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz/Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	8,1%	7,1%	11,9%	0,0%	4,8%	8,3%	5,9%	11,4%	0,0%	21,4%	10,0%	0,0%	11,8%	0,0%	5,6%	4,5%	9,5%	6,4%	7,7%	10,3%
Pouco satisfeito	8,6%	5,7%	3,4%	25,0%	15,9%	13,9%	11,8%	13,6%	10,0%	10,0%	7,1%	8,7%	5,9%	5,4%	11,1%	2,3%	9,5%	14,9%	0,0%	0,0%
Indiferente	9,0%	10,6%	25,4%	5,0%	9,5%	8,3%	11,8%	9,1%	5,0%	0,0%	1,4%	13,0%	23,5%	5,4%	11,1%	22,7%	14,3%	0,0%	7,7%	0,0%
Satisfeito	68,3%	70,2%	57,6%	70,0%	69,8%	66,7%	70,6%	54,5%	70,0%	61,4%	72,9%	69,6%	52,9%	85,7%	55,6%	65,9%	66,7%	72,3%	69,2%	79,5%
Muito satisfeito	6,0%	6,4%	1,7%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	11,4%	15,0%	7,1%	8,6%	8,7%	5,9%	3,6%	16,7%	4,5%	0,0%	6,4%	15,4%	10,3%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	74,3%	76,6%	59,3%	70,0%	69,8%	69,4%	70,6%	65,9%	85,0%	68,6%	81,4%	78,3%	58,8%	89,3%	72,2%	70,5%	66,7%	78,7%	84,6%	89,7%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Itinerários dos ônibus é mais positivo para os usuários da estação de Santo Afonso - **89,7%**.

Avaliação Sistema Integração – PRESENÇA DO COMÉRCIO INFORMAL

Tabela 21.10 Avaliação Sistema Integrado – PRESENÇA DO COMÉRCIO INFORMAL (%)

Avaliação Sistema Integração PRESENÇA DO COMÉRCIO INFORMAL	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	11,7%	7,1%	8,5%	30,0%	9,5%	27,8%	11,8%	9,1%	15,0%	24,3%	15,7%	17,4%	17,6%	5,4%	11,1%	6,8%	4,8%	4,3%	23,1%	2,6%
Pouco satisfeito	10,1%	8,5%	15,3%	10,0%	12,7%	2,8%	17,6%	13,6%	0,0%	7,1%	18,6%	4,3%	17,6%	14,3%	16,7%	6,8%	4,8%	4,3%	7,7%	5,1%
Indiferente	10,3%	11,3%	20,3%	5,0%	12,7%	2,8%	0,0%	20,5%	5,0%	1,4%	11,4%	17,4%	23,5%	5,4%	5,6%	6,8%	9,5%	8,5%	7,7%	12,8%
Satisfeito	63,7%	68,1%	54,2%	45,0%	65,1%	66,7%	70,6%	47,7%	75,0%	60,0%	48,6%	60,9%	41,2%	71,4%	55,6%	79,5%	81,0%	78,7%	46,2%	74,4%
Muito satisfeito	4,2%	5,0%	1,7%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	5,0%	7,1%	5,7%	0,0%	0,0%	3,6%	11,1%	0,0%	0,0%	4,3%	15,4%	5,1%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	67,8%	73,0%	55,9%	55,0%	65,1%	66,7%	70,6%	56,8%	80,0%	67,1%	54,3%	60,9%	41,2%	75,0%	66,7%	79,5%	81,0%	83,0%	61,5%	79,5%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item **Presença de Comércio Informal é mais positivo para os usuários da estação de São Leopoldo - 83%.**

Avaliação Sistema Integração – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS ONIBUS

Tabela 21.11 Avaliação Sistema Integrado – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS ONIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS ONIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz \ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	9,8%	9,9%	11,9%	5,0%	20,6%	5,6%	11,8%	11,4%	5,0%	21,4%	5,7%	8,7%	11,8%	5,4%	11,1%	0,0%	9,5%	4,3%	7,7%	5,1%
Pouco satisfeito	16,7%	14,2%	22,0%	25,0%	9,5%	27,8%	5,9%	13,6%	35,0%	14,3%	14,3%	21,7%	29,4%	14,3%	22,2%	9,1%	23,8%	6,4%	30,8%	28,2%
Indiferente	6,6%	8,5%	11,9%	5,0%	4,8%	11,1%	11,8%	0,0%	15,0%	4,3%	1,4%	0,0%	17,6%	8,9%	11,1%	13,6%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Satisfeito	62,2%	63,8%	44,1%	65,0%	61,9%	55,6%	64,7%	61,4%	40,0%	60,0%	74,3%	56,5%	41,2%	69,6%	44,4%	70,5%	57,1%	85,1%	53,8%	61,5%
Muito satisfeito	4,6%	3,5%	10,2%	0,0%	3,2%	0,0%	5,9%	13,6%	5,0%	0,0%	4,3%	13,0%	0,0%	1,8%	11,1%	6,8%	0,0%	4,3%	7,7%	5,1%
Total (%.)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	66,9%	67,4%	54,2%	65,0%	65,1%	55,6%	70,6%	75,0%	45,0%	60,0%	78,6%	69,6%	41,2%	71,4%	55,6%	77,3%	57,1%	89,4%	61,5%	66,7%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item Estado de Conservação dos ônibus é mais positivo para os usuários da estação de São Leopoldo - **89,4%**.

Avaliação Sistema Integração – CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS INTEGRAÇÃO

Tabela 21.13 Avaliação Sistema Integrado – ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS DOS ONIBUS (%)

Avaliação Sistema Integração CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS ONIBUS	Resultado por estação segundo municípios																			
	Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		S. Leopoldo			N.H	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Vulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Insatisfeito	16,9%	17,7%	18,6%	5,0%	27,0%	19,4%	23,5%	18,2%	10,0%	24,3%	12,9%	21,7%	0,0%	12,5%	11,1%	9,1%	14,3%	23,4%	15,4%	7,7%
Pouco satisfeito	18,2%	12,1%	13,6%	20,0%	15,9%	30,6%	29,4%	18,2%	30,0%	15,7%	25,7%	17,4%	52,9%	19,6%	16,7%	9,1%	23,8%	17,0%	23,1%	10,3%
Indiferente	6,2%	9,9%	8,5%	10,0%	0,0%	2,8%	0,0%	6,8%	5,0%	4,3%	4,3%	4,3%	0,0%	5,4%	11,1%	13,6%	4,8%	0,0%	7,7%	12,8%
Satisfeito	55,0%	56,7%	55,9%	65,0%	54,0%	47,2%	47,1%	54,5%	50,0%	50,0%	52,9%	47,8%	47,1%	60,7%	61,1%	61,4%	57,1%	55,3%	46,2%	61,5%
Muito satisfeito	3,7%	3,5%	3,4%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	2,3%	5,0%	5,7%	4,3%	8,7%	0,0%	1,8%	0,0%	6,8%	0,0%	4,3%	7,7%	7,7%
Total (%)	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%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
AVALIAÇÃO POSITIVA	58,7%	60,3%	59,3%	65,0%	57,1%	47,2%	47,1%	56,8%	55,0%	55,7%	57,1%	56,5%	47,1%	62,5%	61,1%	68,2%	57,1%	59,6%	53,8%	69,2%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

➤ O item **Conservação dos Terminais de Integração é mais positivo para os usuários da estação de Santo Afonso - 69,2%.**

8. PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO DOS USUÁRIOS

8.1 Perfil sócio-econômico dos usuários (Sexo/Faixa etária/Escolaridade/Renda/Estado civil/Ocupação)

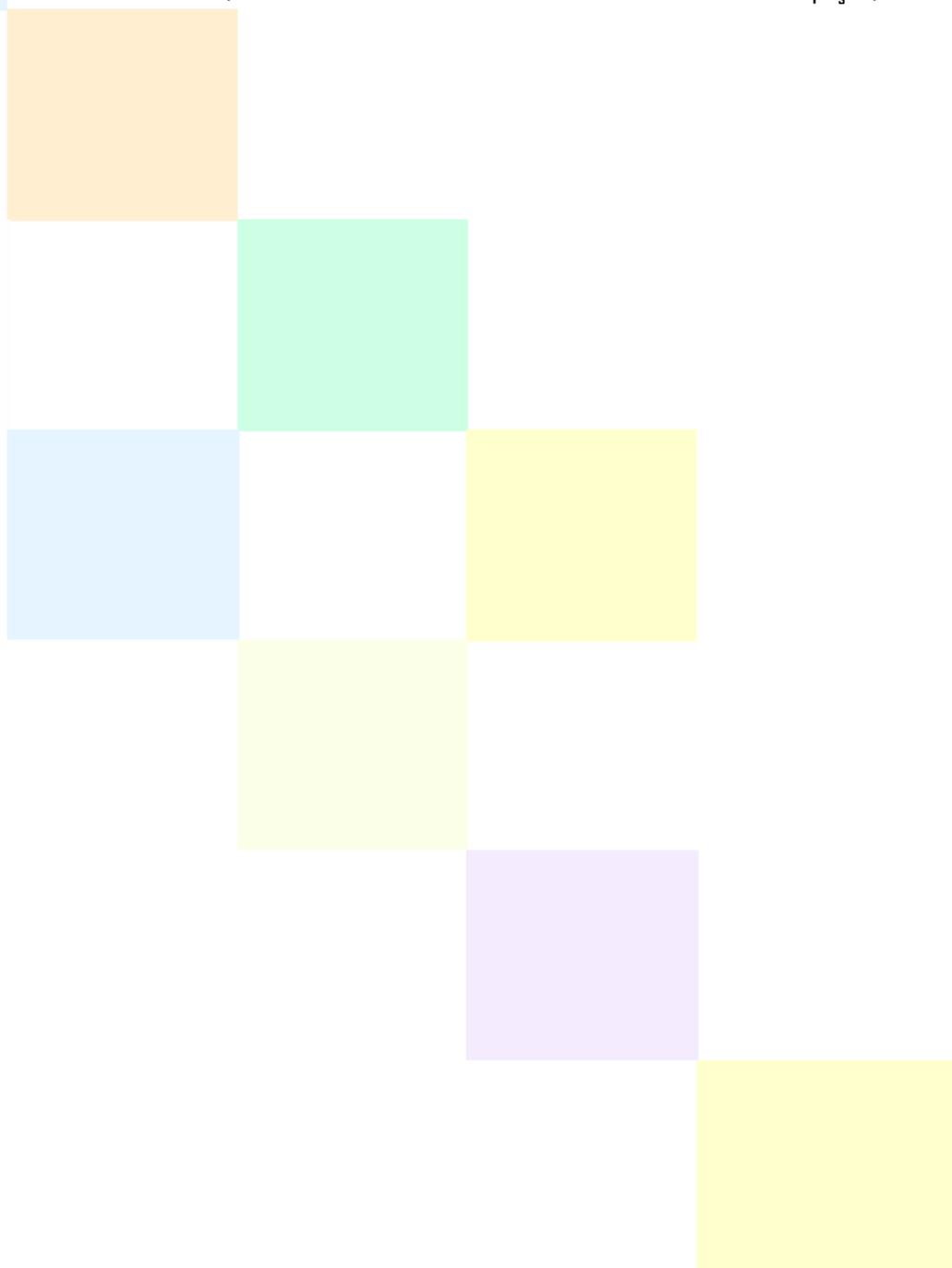


Tabela 22 - PERFIL DOS USUÁRIOS X ESTAÇÕES (%)

Tabela 22 - PERFIL DOS USUÁRIOS DA TRENURB (%)

Tabela 22 - PERFIL DOS USUÁRIOS DA TRENURB (%)		Resultado por estação segundo municípios																			
		Média	Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia	S. Leopoldo			N.H		
			Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/PA	Aeroporto	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas la Salle	Mathias Velho	São Luiz Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Urisinos	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso
Sexo	Masculino	42,3%	38,9%	38,3%	35,8%	33,3%	51,1%	45,5%	48,3%	38,9%	40,4%	44,6%	54,2%	70,6%	42,8%	40,3%	45,9%	30,6%	42,4%	45,1%	45,4%
	Feminino	57,7%	61,1%	61,7%	64,2%	66,7%	48,9%	54,5%	51,7%	61,1%	59,6%	55,4%	45,8%	29,4%	57,2%	59,7%	54,1%	69,4%	57,6%	54,9%	54,6%
Faixa etária	16/17 anos	6,9%	6,1%	4,4%	5,7%	3,5%	8,7%	12,1%	5,2%	2,2%	3,5%	10,0%	6,3%	7,8%	14,9%	6,5%	8,7%	4,1%	5,9%	17,6%	6,2%
	18/24 anos	23,6%	28,9%	23,8%	18,9%	28,1%	13,0%	16,7%	17,8%	14,4%	24,6%	21,2%	22,9%	19,6%	20,9%	26,0%	21,2%	35,7%	25,3%	11,8%	32,0%
	25/34 anos	28,4%	22,8%	30,0%	20,8%	30,4%	33,7%	22,7%	26,4%	20,0%	30,0%	25,8%	26,0%	29,4%	27,4%	27,3%	32,9%	32,7%	48,2%	25,5%	20,6%
	35/44 anos	16,6%	15,1%	14,5%	26,4%	18,7%	20,7%	22,7%	20,7%	16,7%	19,9%	16,9%	10,4%	9,8%	9,5%	13,0%	19,0%	12,2%	12,4%	19,6%	25,8%
	45/54 anos	14,7%	15,1%	15,9%	15,1%	12,3%	13,0%	15,2%	19,0%	21,1%	11,7%	25,4%	16,7%	17,6%	12,4%	20,8%	9,5%	9,2%	5,9%	13,7%	12,4%
	55/64 anos	6,9%	6,3%	7,0%	11,3%	7,0%	7,6%	9,1%	8,0%	14,4%	10,1%	0,0%	13,5%	13,7%	10,4%	6,5%	6,5%	5,1%	1,2%	3,9%	0,0%
	Mais 65 anos	3,0%	5,9%	4,4%	1,9%	0,0%	3,3%	1,5%	2,9%	11,1%	0,3%	0,8%	4,2%	2,0%	4,5%	0,0%	2,2%	1,0%	1,2%	7,8%	3,1%
Escolaridade	Até o Fundamental Incompleto	13,8%	16,1%	21,1%	32,1%	10,5%	18,5%	21,2%	10,3%	18,9%	6,0%	14,6%	8,3%	17,6%	18,4%	13,0%	7,8%	12,2%	8,8%	17,6%	13,4%
	Fundamental Completo	12,4%	10,9%	13,2%	7,5%	4,1%	10,9%	12,1%	14,9%	7,8%	18,3%	18,1%	17,7%	9,8%	15,9%	14,3%	10,0%	8,2%	7,1%	11,8%	10,3%
	Ensino Médio Incompleto	8,8%	6,1%	7,5%	17,0%	5,8%	8,7%	15,2%	12,1%	3,3%	8,8%	9,6%	9,4%	3,9%	12,4%	9,1%	11,3%	3,1%	11,8%	21,6%	0,0%
	Ensino Médio Completo	37,5%	39,1%	34,8%	24,5%	55,6%	28,3%	34,8%	34,5%	36,7%	30,0%	36,5%	38,5%	52,9%	28,4%	42,9%	52,4%	30,6%	38,2%	33,3%	32,0%
	Superior Incompleto	17,2%	16,9%	10,6%	15,1%	16,4%	8,7%	12,1%	23,0%	20,0%	21,8%	12,7%	16,7%	9,8%	21,4%	16,9%	13,4%	27,6%	18,8%	5,9%	30,9%
	Superior Completo	10,3%	10,9%	12,8%	3,8%	7,6%	25,0%	4,5%	5,2%	13,3%	15,1%	8,5%	9,4%	5,9%	3,5%	3,9%	5,2%	18,4%	15,3%	9,8%	13,4%
Renda individual	Até 1 SM	27,8%	22,2%	39,2%	35,8%	22,8%	27,2%	27,3%	28,7%	16,7%	36,6%	28,5%	29,2%	21,6%	26,4%	22,1%	42,0%	18,4%	16,5%	23,5%	19,6%
	De 1/2 SM's	34,4%	36,2%	36,1%	26,4%	33,9%	19,6%	43,9%	31,6%	33,3%	19,9%	42,3%	26,0%	60,8%	29,9%	55,8%	45,5%	22,4%	37,1%	31,4%	35,1%
	De 2/3 SM's	13,8%	20,3%	12,8%	9,4%	16,4%	16,3%	9,1%	20,1%	11,1%	6,0%	10,8%	13,5%	7,8%	14,9%	10,4%	7,4%	13,3%	15,3%	15,7%	24,7%
	De 3/4 SM's	5,0%	6,3%	3,5%	7,5%	8,2%	4,3%	6,1%	2,9%	10,0%	3,8%	5,8%	13,5%	3,9%	3,0%	2,6%	0,0%	2,0%	4,7%	5,9%	10,3%
	De 4/5 SM's	3,5%	3,1%	1,8%	0,0%	7,0%	4,3%	3,0%	7,5%	3,3%	3,8%	1,2%	5,2%	2,0%	1,5%	2,6%	2,6%	4,1%	4,7%	5,9%	4,1%
	Mais SM's	3,3%	4,8%	2,2%	0,0%	1,2%	9,8%	1,5%	2,3%	7,8%	1,9%	3,1%	8,3%	2,0%	3,0%	1,3%	0,0%	5,1%	4,1%	5,9%	4,1%
	NR	12,2%	7,1%	4,4%	20,8%	10,5%	18,5%	9,1%	6,9%	17,8%	28,1%	8,5%	4,2%	2,0%	21,4%	5,2%	2,6%	34,7%	17,6%	11,8%	2,1%
Renda familiar	Até 1 SM	7,7%	9,0%	10,1%	7,5%	3,5%	4,3%	9,1%	11,5%	3,3%	5,7%	10,4%	9,4%	0,0%	6,5%	3,9%	9,5%	7,1%	5,9%	5,9%	11,3%
	De 1/2 SM's	19,3%	17,2%	17,2%	9,4%	21,6%	14,1%	28,8%	14,4%	17,8%	8,2%	38,5%	24,0%	43,1%	18,4%	20,8%	22,9%	14,3%	15,3%	11,8%	19,6%
	De 2/3 SM's	23,0%	31,2%	28,2%	18,9%	11,1%	16,3%	24,2%	30,5%	14,4%	10,4%	20,4%	21,9%	21,6%	25,9%	36,4%	33,3%	15,3%	17,6%	27,5%	16,5%
	De 3/4 SM's	14,9%	12,8%	17,2%	28,3%	15,8%	15,2%	19,7%	17,2%	8,9%	20,5%	7,7%	19,8%	13,7%	10,4%	18,2%	15,6%	15,3%	10,6%	15,7%	16,5%
	De 4/5 SM's	10,1%	10,3%	9,3%	7,5%	21,1%	5,4%	9,1%	11,5%	7,8%	12,3%	4,6%	12,5%	13,7%	11,9%	5,2%	6,5%	4,1%	12,4%	13,7%	10,3%
	Mais SM's	13,3%	17,8%	15,0%	5,7%	13,5%	19,6%	3,0%	9,8%	14,4%	13,2%	9,2%	11,5%	5,9%	10,0%	9,1%	8,2%	15,3%	19,4%	9,8%	25,8%
	NR	11,8%	1,9%	3,1%	22,6%	13,5%	25,0%	6,1%	5,2%	33,3%	29,7%	9,2%	1,0%	2,0%	16,9%	6,5%	3,9%	28,6%	18,8%	15,7%	0,0%
Estado civil	Solteiro(a)	51,2%	51,7%	51,1%	43,4%	57,3%	43,5%	39,4%	44,3%	25,6%	53,3%	46,2%	41,7%	51,0%	49,8%	45,5%	58,4%	67,3%	63,5%	52,9%	60,8%
	Casado(a)	38,8%	37,0%	39,6%	47,2%	33,3%	44,6%	47,0%	37,9%	51,1%	37,5%	45,0%	51,0%	41,2%	36,8%	45,5%	38,1%	24,5%	32,9%	29,4%	32,0%
	Outro	10,1%	11,3%	9,3%	9,4%	8,8%	12,0%	13,6%	17,8%	23,3%	9,1%	8,8%	7,3%	7,8%	13,4%	9,1%	3,5%	8,2%	3,5%	17,6%	7,2%
Ocup.	PEA	86,5%	83,9%	81,1%	86,8%	93,0%	92,4%	83,3%	87,4%	80,0%	92,1%	90,0%	85,4%	88,2%	78,6%	96,1%	89,6%	77,6%	88,2%	66,7%	89,7%
	Ñ PEA	13,5%	16,1%	18,9%	13,2%	7,0%	7,6%	16,7%	12,6%	20,0%	7,9%	10,0%	14,6%	11,8%	21,4%	3,9%	10,4%	22,4%	11,8%	33,3%	10,3%

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

Tabela 23- PERFIL DOS USUÁRIOS X ANOS (%)

Tabela 23 - PERFIL DOS USUÁRIOS DA TRENURB (%)

PERFIL DOS USUÁRIOS DA TRENURB (%)		Resultado por estação segundo ano e média histórica				
		2010	2011	2012	2013	MÉDIA
Sexo	Masculino	49,6	41,5	45,0	42,3	45,4
	Feminino	50,4	58,5	56,0	57,7	55,0
Faixa etária	16/17 anos	4,2	6,5	4,5	6,9	5,5
	18/24 anos	25,6	25,2	24,3	23,6	24,7
	25/34/anos	25,4	27,3	21,9	28,4	25,7
	35/44 anos	19,0	17,3	16,2	16,6	17,3
	45/54 anos	14,2	13,8	13,0	14,7	13,9
	55/64 anos	7,8	7,3	7,7	6,9	7,4
	Mais 65 anos	3,8	2,6	4,5	3,0	3,5
	Até o Fundamental Incompleto	14,4	14,0	7,1	13,8	12,3
	Fundamental Completo	10,4	14,2	12,7	12,4	12,4
	Ensino Médio Incompleto	8,6	9,0	15,1	8,8	10,4
	Ensino Médio Completo	40,8	37,5	31,8	37,5	36,9
	Superior Incompleto	15,6	16,3	14,4	17,2	15,9
	Superior Completo	10,2	9,0	8,3	10,3	9,5
Renda Individual	Até 1 SM	24,6	27,9	12,6	27,8	23,2
	De 1/2 SM's	33,2	35,8	29,1	34,4	33,1
	De 2/3 SM's	22,2	21,1	15,7	13,8	18,2
	De 3/4 SM's	7,0	7,2	5,8	5,0	6,3
	De 4/5 SM's	4,2	4,0	2,0	3,5	3,4
	Mais 5 SM's	3,6	3,5	1,2	3,3	2,9
	NR	5,2	0,5	33,5	12,2	12,8
Renda familiar	Até 1 SM	11,2	6,8	2,6	7,7	7,1
	De 1/2 SM's	40,8	19,5	16,0	19,3	23,9
	De 2/3 SM's		27,0	21,2	23,0	23,7
	De 3/4 SM's	25,0	17,9	10,7	14,9	17,1
	De 4/5 SM's		12,4	4,5	10,1	9,0
	Mais 5 SM's	19,0	15,7	3,2	13,3	12,8
	NR	4,0	0,7	41,9	11,8	14,6
Estado civil	Solteiro(a)	45,4	52,5	**	51,2	49,7
	Casado(a)	43,4	38,4	**	38,8	40,2
	Outro	10,6	8,4	**	10,1	9,7
Ocup.	PEA	**	**	**	86,5	86,5
	Ñ PEA	**	**	**	13,5	13,5

Fonte: Pesquisa Quantitativa Perfil e Satisfação/2013

(**) Dados não disponíveis para análise

9. RESUMO ESTATÍSTICO E ANÁLISE CONCLUSIVA

9.1 - Resumo estatístico e Análise conclusiva

RESUMO ESTATÍSTICO

Este relatório é resultado da pesquisa de opinião de pública realizada nas 19 estações que compõem a linha da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A - Trensurb, que transitam pelos municípios de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo, A síntese dos principais resultados estatísticos relatados a seguir, segue a lógica dos eixos de dados levantados.

HÁBITO DE DESLOCAMENTOS

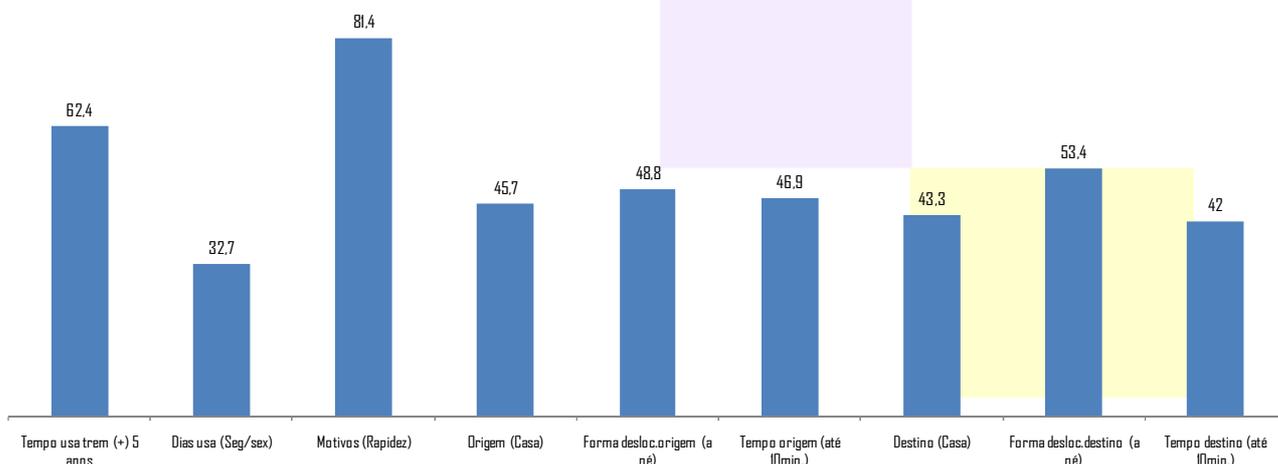
Este eixo apresenta os resultados das questões relativas aos hábitos de deslocamentos dos usuários da Trensurb em relação aos seguintes fatores: Tempo de utilização do trem, Frequência de utilização do trem, Motivos de utilização do trem, Origem do deslocamento até o trem, Forma de deslocamento até o trem, Tempo de deslocamento até a estação, Destino do deslocamento, Forma de deslocamento para completar a viagem e Tempo de deslocamento para completar a viagem.

Rapidez e preço são os principais motivos para utilizar o trem

Constatou-se que 62,4% dos usuários utilizam o sistema há mais de 5 anos, mesma tendência dos estudos anteriores. Em relação aos dias de utilização dos trens, predominou o uso de segunda a sexta-feira (32,7%), seguido aonde segunda a sábado (17,4%). 10,2% usam esporadicamente. Na média, os usuário utilizam o metrô há 10 anos.

O principal motivo relatado para a utilização do trem é Rapidez (81,4%). Neste ano, como segunda maior tendência, apareceu com alta taxa a questão do Preço (58,2%); em sequência, Pontualidade (25,3%). Nos estudos anteriores, a média dos que optaram por Preço era inferior, o mesmo ocorrendo com o quesito Pontualidade. Saliente-se que estes itens somam mais de 100% porque os entrevistadores tiveram três opções de repostas,

PRINCIPAIS HÁBITOS DE DESLOCAMENTO (%)



45,7% dos usuários têm como principal origem a Casa e depois o Trabalho (33,7%). Quase a metade da população usuária faz deslocamento a pé até a estação (48,9%), enquanto 21,2% por ônibus integração e 19,5% por coletivo integrado.

Ainda, segundo a pesquisa, 46,9% gastam menos de 10 minutos para se deslocar até a estação, taxa inferior à tendência histórica dos últimos cinco anos - 51,2%. Em seguida aparece a faixa de 11 a 20 minutos (34,8%). Apenas 18,4% dedicam mais do que 20 minutos para o deslocamento, o que denota localizações estratégicas das estações de trem. A média de tempo deste deslocamento é de 15 minutos. De Cada 10 que deslocam até à estação a pé, 6 gastam menos do que 10 minutos.

DESTINO - Dos entrevistados deste ano, 43,3% tinham como principais destinos a Casa e o Trabalho (29,5%). 6,7% tinham como norte a Escola. Destes usuários, 53,4% pretendiam concluir a viagem a pé e 18,8% por ônibus integração, enquanto 22,5% por coletivo sem integração.

42% dos usuários calcularam que não gastariam mais que 10 minutos para completar o percurso, após o desembarque do trem. Já 1/3 (33,4%) mediu de 10 a 20 minutos de tempo a ser gasto, 17,2% entre 21 e 45 minutos e 7,4% em tempo superior a 45 minutos. Já o tempo médio gasto para completar o percurso seria de 17 minutos.

Para completar o percurso são os que utilizam o metrô para as Compras os que menos tempo gastam no deslocamento, no máximo 10 minutos (38,8%). Dos que vão para à Escola - até 10 minutos (57,7%).

Também são usuários os que vão a pé para a estação ou seguem para outros destinos que consomem menos tempo no percurso. Destes, 60% gastam no máximo 10 minutos com o deslocamento em caminhada.

- ***Ainda, segundo a pesquisa, 46,9% gastam menos de 10 minutos para se deslocar até a estação, taxa inferior à tendência histórica dos últimos cinco anos - 51,2%. Em seguida aparece a faixa de 11 a 20 minutos (34,8%). Apenas 18,4% dedicam mais do que 20 minutos para o deslocamento, o que denota localizações estratégicas das estações de trem.***

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Trensurb mantém avaliação positiva histórica - taxa de satisfação geral chega a 94,7%.

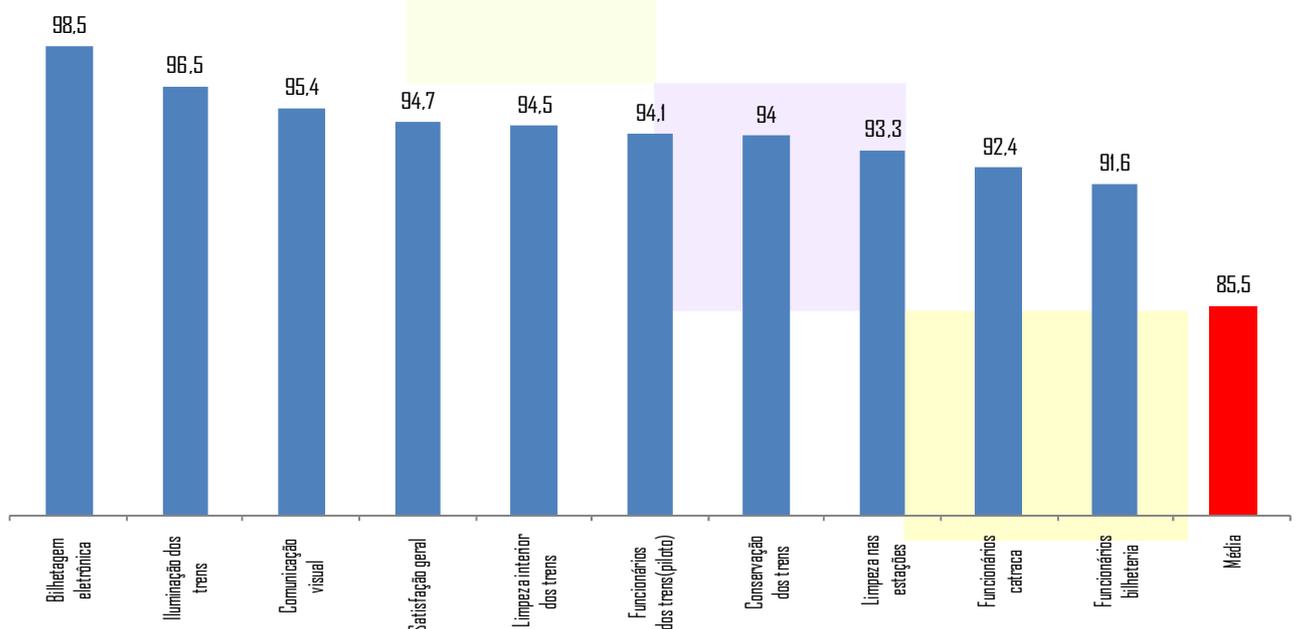
Neste segundo eixo, estaremos resumindo os resultados do grau de satisfação dos usuários sobre diversos aspectos dos serviços prestados pela Trensurb, tais como atendimento de funcionários, segurança, limpeza, infraestrutura, etc.

Excluindo os "indiferentes" da base de dados, o serviço mais bem avaliado foi o sistema de Bilhetagem Eletrônica, que mereceu aprovação positiva de 98,5%, seguido de Iluminação no interior dos trens (96,5%); Comunicação visual (95,4%) e Satisfação geral de todos os serviços (94,7%). Na média geral, excetuando-se os respondentes "Indiferentes", a taxa de avaliação positiva foi de 85,5%, praticamente a mesma registrada nos anos de 2011 e 2012, cujos resultados foram 85,9% e 86,5%, respectivamente. Dentre outros serviços, chama atenção na pesquisa o crescimento da taxa de avaliação positiva de Comunicação Visual - evolução em cerca de 5 pontos percentuais em relação ano passado. Em 2012, 90% avaliavam o serviço como positivo.

Outro crescimento de avaliação favorável é aquele em relação à Segurança no interior dos trens, que antes era de 82,4%, mas agora evoluiu para 85,9%, crescimento semelhante ao verificado na Segurança no interior das Estações, embora estes sejam quesitos que preocupam muito os usuários, conforme pode ser observado no relatório da Pesquisa Qualitativa.

Os outros serviços com altas taxas de avaliações positivas foram: Limpeza no interior dos trens (94,5%); atendimento dos funcionários dos trens-piloto (94,1%); Conservação dos trens (94%); Limpeza nas estações (93,3%); Funcionários das catracas (92,4%); e Funcionários da bilheteria (91,6%). Além da questão da Comunicação Visual, os itens de Iluminação no interior dos trens e Conservação das locomotivas tiveram evolução na aprovação positiva superior a 4 pontos percentuais.

OS 10 SERVIÇOS MAIS BEM AVALIADOS(%)



Por outro lado, os itens mais mal avaliados são: Tempo entre trens (74,8%); Segurança nas passarelas(73,4%); Segurança na entrada e saída das estações (71,4%); e Lotação nos trens (41,4%). Em relação à Lotação, a taxa de reprovação vem-se mantendo inalterada nos últimos cinco anos de pesquisa, apesar de instalações de novas estações, o que permitiu o crescimento em cerca de 20% do número de usuários. Apesar disso, a reclamação deve ser objeto de análise.

Por categoria de serviços, os serviços relacionados ao atendimento por parte dos Funcionários receberam aprovação positiva de 93,5%, enquanto para os itens de Segurança a satisfação cai para 78,3%. Já os itens relativos a Limpeza e Infraestrutura têm avaliação satisfatória de 94% e 86,3%, respectivamente.

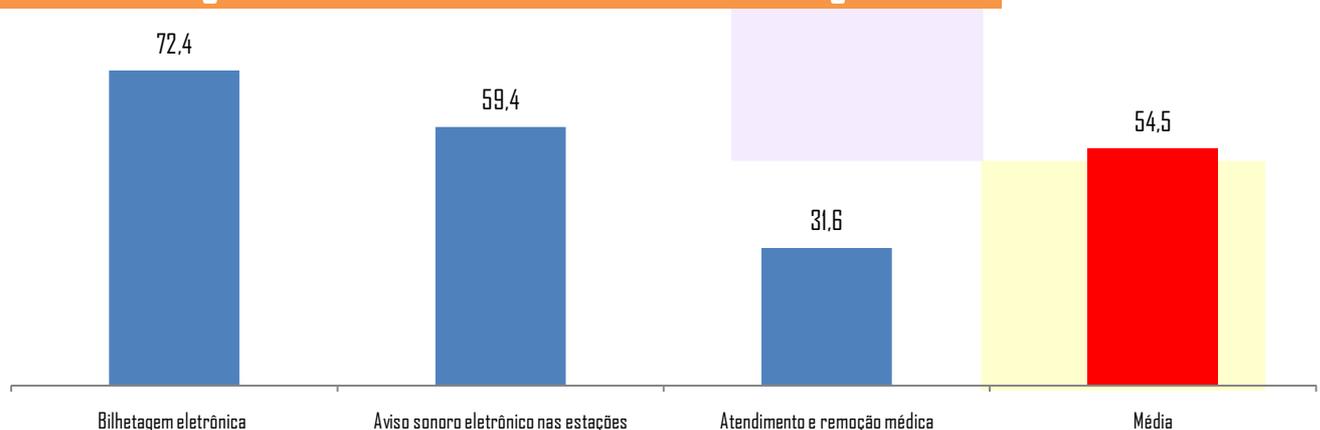
Em nenhuma das 19 estações pesquisadas obteve-se taxa de avaliação positiva inferior a 78%. Porém, o registro de avaliação mais satisfatória, considerando-se todos os serviços, ocorreu na estação Fátima, localizada no município de Canoas, com média de 92,3%, seguida das unidades de Petrobrás, Luis Pasteur e Canoas, cujas aprovações estão em média em 90,5%. Já as menores satisfações foram apontados pelos usuários das estações de Niterói (78,2%), Sapucaia (81,3%) e Unisinos (82%).

PERCEPÇÃO DE MELHORIA DE SERVIÇOS

Foi perguntado ao entrevistado se ele percebeu melhorias em três serviços: Bilhetagem eletrônica, Avisos sonoros e serviço de Atendimento e remoção médica. Dos três itens, o mais percebido pelos usuários foi a Bilhetagem eletrônica, cujo grau de assimilação foi de 72,4%. Em contrapartida, apenas 32% perceberam a melhoria no serviço médico. Já em relação aos Avisos sonoros, a percepção foi de 59,4%.

Quanto aos mesmos itens, os usuários foram chamados para lhes dar um grau de importância. Enquanto a Bilhetagem teve importância de 89,3%, os Avisos sonoros tiveram 87,3% e o serviço de Remoção e atendimento médico, 94,2%. Ainda sobre a questão do Avisos sonoros, apenas 52% dizem que escutam perfeitamente as informações no interior das estações, mesma média alcançada no interior dos trens, embora a taxa de avaliação positiva nos dois locais seja de 63%.

PERCEPÇÃO DE MELHORIAS DE SERVIÇOS(%)



Dos usuários entrevistados, apenas 22% afirmaram que as estações necessitam de algum outro tipo de comércio e/ou serviço. Destes, a Farmácia continua sendo uma das principais sugestões como ponto comercial (19,7%), seguida de Lanchonete(14,6%), Casa Lotérica (10,4%) e Agência Bancária (9,9%). Outros 8,4% sugerem Internet Wi-fi e 7,5%, bares e/ou restaurantes.

ACESSO AO SITE

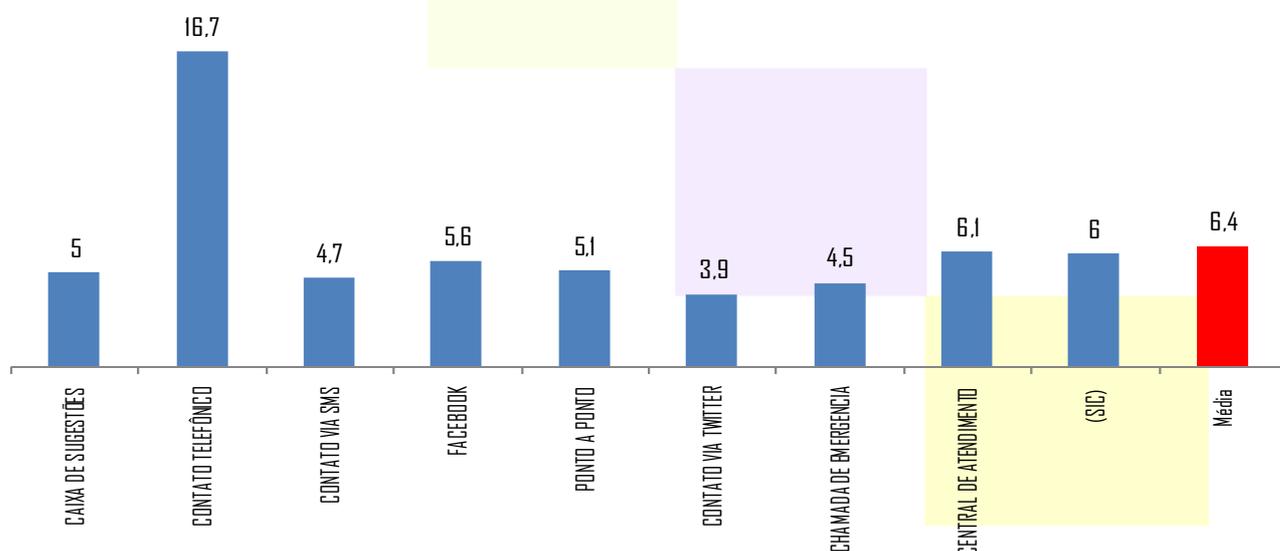
Sobre o tema de canais de Comunicação da Trensurb, ao serem perguntados sobre o site, 76,3% disseram que nunca o acessaram; 2,9% costumam visitá-lo com frequência; 8,6% o visitam esporadicamente; 6% acessaram apenas uma vez; e 1,8% não sabe que existe o site.

Dos que acessam, a maioria esmagadora é para saber questão de Horários (50,2%). Os demais motivos são: Informações sobre bilhetagem eletrônica (8,3%); Acesso à lei de informação (7,4%); Central de atendimento (6,8%); Informações sobre tarifas (5,8%); Informações sobre Integração (1,7%); Achados e perdidos (1,6%); e outros (18,2%).

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os canais de atendimento têm baixa taxa de acesso por parte dos usuários: taxa média de 6,4% de nove itens listados. O canal mais utilizado é o sistema telefônico, por 16,7% dos usuários. Os canais das redes sociais ainda têm acessos tímidos, embora tenha tido crescimento significativo em relação à pesquisa do ano passado, principalmente o Facebook, que antes era de 1,6% e agora subiu para 5,6%. Tanto o contato via SMS como Twitter praticamente dobraram o número de acessos, bem como o canal Ponto a Ponto.

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DE CANAIS DE ATENDIMENTO (%)



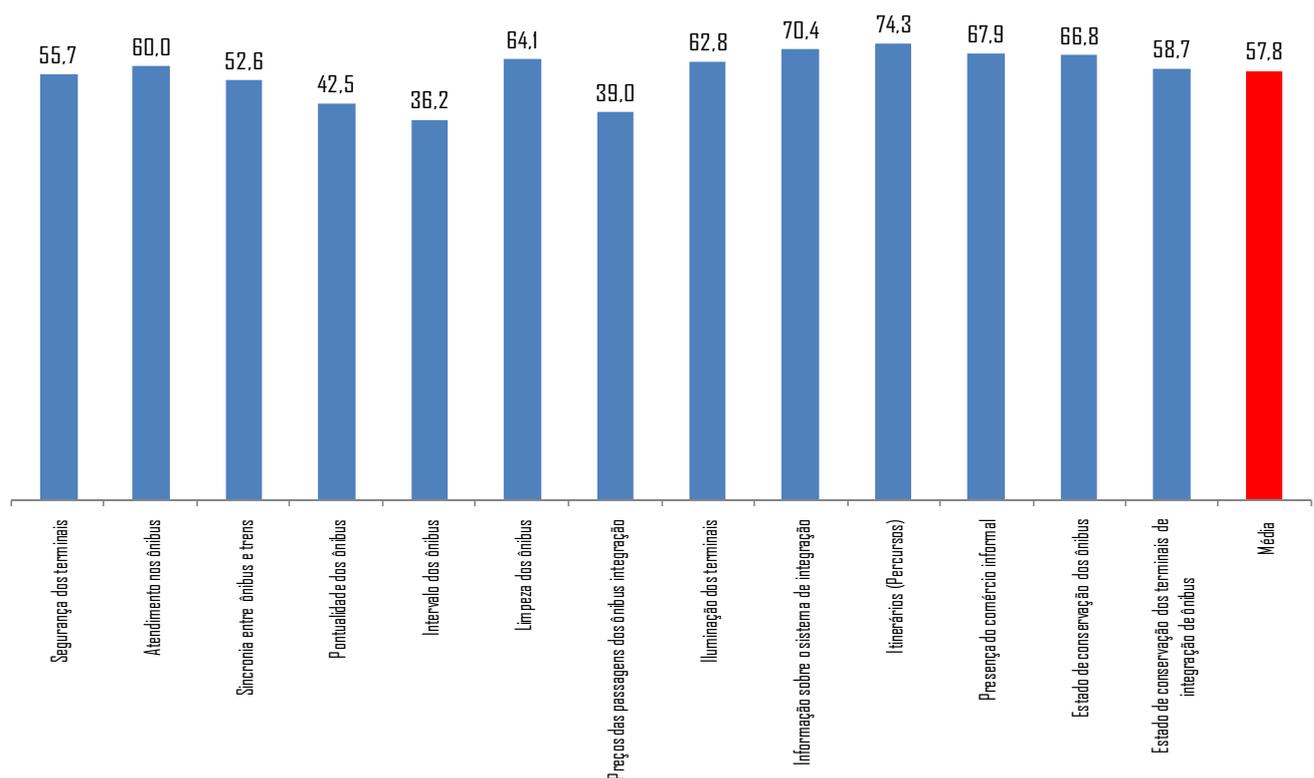
Os demais serviços mantêm a mesma média. Chama atenção que, em média, 17% sequer sabem que existem canais de atendimento, apesar de reconhecerem sua importância, cuja nota média é de 7,5. O resultado recomenda uma campanha publicitária ainda mais forte em relação aos canais de atendimento disponíveis aos usuários.

Como maior importância dos nove canais, os usuários apontaram a Central de atendimento e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), ambos com nota 8,3. O Caixa de Sugestões também mereceu alto grau de importância (8,1), e o mesmo aconteceu com o Ponto a Ponto (8,0). Todos os itens juntos têm média de importância de 7,5.

SISTEMA INTEGRAÇÃO

De acordo com a pesquisa, em média 26% dos usuários utilizam o Sistema Integração. A taxa dos que usam trem/ônibus ou o inverso não é alarmante. Os serviços do sistema têm avaliação positiva inferior, comparando-se com os serviços oferecidos pela Trensurb, principalmente em razão da qualidade do transporte coletivo de ônibus, que é questionada pelos usuários. Apesar de sua importância, sob o olhar dos usuários, a taxa média de avaliação positiva do Sistema Integração é de 57,8% - mesma medida dos anos anteriores. Excluindo os *Indiferentes*, a avaliação do sistema é de 61,7%. Taxa bem inferior aos serviços da Trensurb.

Avaliação positiva dos serviços do Sistema Integração (%)



Os itens que contribuíram para esta avaliação regular foram: Sincronia entre ônibus e trens (52,6%); Pontualidade dos ônibus (42,5%); Preço das passagens de integração (39,0%); e Intervalo dos ônibus (36,2%). Todos estes itens tiveram quedas nas avaliações positivas em relação à pesquisa do ano passado. A maior queda foi quanto ao Intervalo dos ônibus, que caiu cerca de 20 pontos percentuais. Outros itens mais bem avaliados no Sistema Integração são: Itinerários (Percurso)(74,3%); Informação sobre o sistema de integração (70,4%); Presença do comércio informal (67,9%); e Estado de conservação dos ônibus (66,8%). Limpeza dos ônibus, Iluminação dos terminais, Atendimento nos ônibus, Estado de conservação dos terminais de integração de ônibus e Segurança dos terminais mantiveram a mesma média geral.

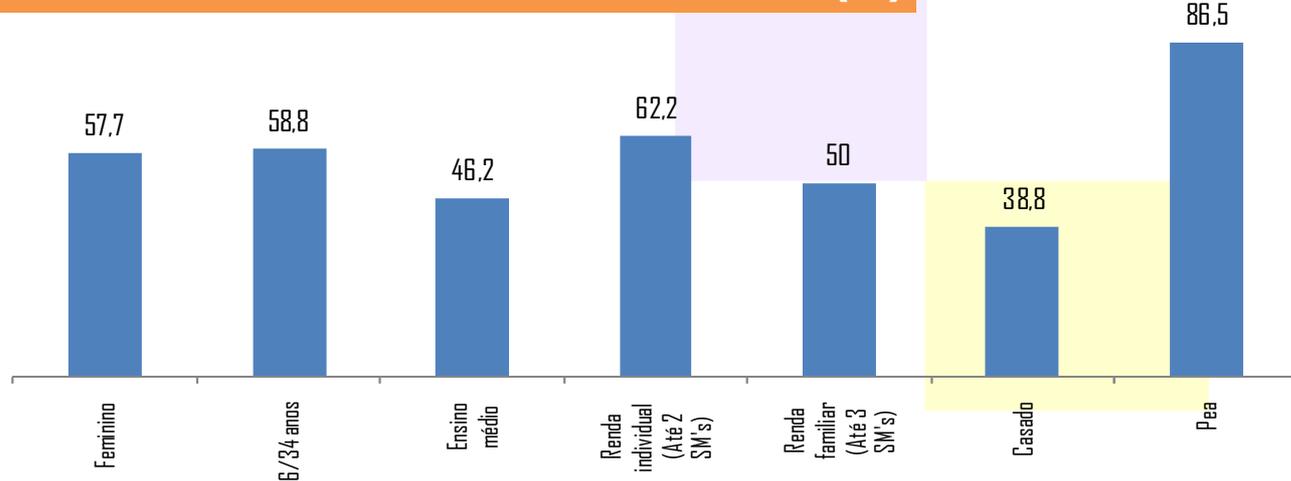
PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Em relação ao Perfil dos entrevistados, a pesquisa confirmou a tendência dos anos anteriores em relação a gênero. As mulheres continuam sendo o maior número de usuários - 57,7%. Os jovens de 16 a 34 anos somam cerca de 58,8%, enquanto as pessoas acima de 55 anos, apenas 10%. 26% têm Curso Fundamental, mesmo que incompleto, e 46,2%, o ensino Médio. Cerca de 1/4 dos usuários tem o curso Superior completo ou incompleto.

62,2% dos usuários ganham individualmente no máximo até 4 Salários Mínimos (SMs). 7% ganham mais de 4 SMs. 50% têm renda familiar até 3 SMs. Outros 23,4%, mais de 4 SMs.

Por estado civil, os solteiros somam 51% e os casados 39%. A maioria esmagadora dos usuários compõe a População Economicamente Ativa (PEA) - 85,6%. Por atividade de ocupação, os estudantes são os que mais utilizam o metrô (6,8%); em sequência, os vendedores (5,3%), atendentes (4%), aposentados e empregados de telemarketing (3,9%), professores (3,1%), domésticas (3%), donas de casa (2,7%), auxiliares administrativas e serviços gerais (2,6%), estagiários e operadores industriais(2,1%), servidores públicos (2,1%), promotores de venda e motoristas (1,8%), autônomos, secretárias e desempregados (1,7%), vigilantes (1,3%), enfermeiras (1,2%), gerentes e mecânicos (1%).

PERFIL SÓCIOECONÔMICO DOS USUÁRIOS (%)



Análise conclusiva

À luz dos resultados, conclui-se uma avaliação altamente positiva por parte dos usuários da Trensurb, que usam o transporte em sua maior parte para se deslocar para o trabalho. Se antes usavam o trem pela rapidez, hoje uma parcela ainda significativa cita a questão custo/benefício. Volta a chamar atenção na pesquisa o curto tempo de deslocamento até a estação. Praticamente metade dos usuários gasta menos que 10 minutos para chegar até as estações.

Quanto ao grau de satisfação, ele só não é maior em razão de outros serviços integrados, como o transporte coletivo de ônibus. Enquanto os serviços da Trensurb obtiveram avaliação positiva de 85,5%, os serviços do Sistema Integração teve avaliação próxima de 60%. Chamados para avaliar de maneira geral os serviços da Trensurb, a avaliação satisfatória soma 94,7%.

Apesar da avaliação extremamente satisfatória, alguns itens são criticados pelos usuários, como a Lotação dos trens, cuja taxa positiva foi de 41,4%. Apesar disso, justo é considerar que esta taxa de reclamação se mantém inalterada nos últimos 5 anos de pesquisa, período em que também aumentou a taxa de usuários em pelo menos 20%.

Dados relacionados à Segurança, principalmente na entrada e saída das estações, também continuam sendo uma preocupação dos usuários, conforme depoimentos relatados durante a sessão da Pesquisa Qualitativa. Outro item observado é a questão da Segurança na passarela.

Ações importantes têm sido percebidas aos olhos dos usuários - 72,4%, por exemplo, assimilaram melhorias na Bilhetagem Eletrônica, em que a aprovação positiva chega a quase totalidade dos entrevistados (98,7%). Itens como Iluminação nas estações e trens, além da Comunicação Visual, têm sido vistos como avanços por parte dos usuários, que também destacam a prestação dos funcionários de todos os setores, inclusive da Segurança.

Os acessos aos canais de atendimento da Trensurb são tímidos, mas cresce a cada ano o acesso aos sistemas de redes sociais. Apesar disso, uma parcela significativa desconhece alguns canais de atendimento, o que sugere uma campanha publicitária ainda mais estratégica sobre estes serviços, que os usuários consideram de suma importância.

O usuário dos trens, em sua maioria, são os mais jovens, o que sugere ações voltadas para este tipo de público, sobretudo para as mulheres, que compõem o conjunto maior de usuários. Aliás, uma boa parcela - até por ser maior usuária de redes sociais - recomenda internet Wi-fi nas estações e trens. Outras sugestões são Lanchonetes, Farmácias e Casas Lotéricas.

Enfim, a Trensurb tem muito o que comemorar pelo resultado de mais uma pesquisa, mas sempre com a missão de continuar oferecendo soluções em mobilidade urbana com segurança, pontualidade e responsabilidade socioambiental. A visão de uma gestão pública sustentável, estruturadora da mobilidade urbana, referência no transporte de passageiros, também deve ser permanente. Como também deve-se continuar trilhando a agilidade na solução de problemas, conforme observado pelos números.