



PESQUISA DE QUALIDADE 2015

Apresentação

Esta pesquisa por amostragem foi realizada com o intuito de auferir e descrever a satisfação dos passageiros de Trens Urbanos de Porto Alegre e região metropolitana quanto os serviços prestados pela TREN SURB. Esta pesquisa foi realizada nas cidade de Porto Alegre e região metropolitana, no ano de 2015, nas estações metroviárias atendidas pelo sistema.

Empresa responsável

SPQR Consultoria e Tecnologia LTDA ME

Cnpj: 07.346.220/0001-10

Rua Vicente Machado – 3139 – Bairro dos Estados – Guarapuava – Pr

www.spqr.com.br

Equipe responsável

Rodrigo Barbosa e Silva

Ramires Barbosa e Silva

Ruan Linos Alves

INTRODUÇÃO

Este documento demonstra o relatório de apresentação de dados da pesquisa quantitativa de satisfação dos usuários do sistema TRENSURB aplicada durante o mês de outubro de 2015. Visto que nas edições anteriores houve sugestões de melhorias nas perguntas, a edição de 2015 trouxe modificações no instrumento de pesquisa a fim de otimizar o tempo de consulta a usuários e usuárias.

Trata-se, basicamente, de um trabalho investigativo baseado em pressupostos de Ciências Sociais; Ciências Sociais Aplicadas; Ciência, Tecnologia e Sociedade; entre outras áreas correlatas. Pela característica de busca de opinião de uma população que não é somente usuária de transporte coletivo e tem outros papéis na sociedade – profissional, estudante, pai, mãe, entre outros -, ressalte-se que os índices de satisfação deste ano em comparação a 2014 foram mais elevados, demonstrando o bom atendimento das expectativas dos usuários em relação a empresa Trensurb.

DA METODOLOGIA

Utilizou-se o método de pesquisa quantitativo com aplicação de questionário estruturado e padronizado, composto por questões fechadas, dicotômicas, graduadas e de múltipla escolha. A forma de aplicação escolhida foi entrevista pessoal, pois possibilita a interação direta com as pessoas entrevistadas.

É importante salientar que o estilo de questionário permite inferências objetivas sobre as percepções e opiniões de uso do Sistema Trensurb. Embora a maioria dos resultados apresente também a ocorrência por estação, não é correto

segmentar a conclusão por unidade. Para exemplificar, embora uma pessoa tenha respondido ao questionário na estação A, nada indica que as opiniões dadas sobre, por exemplo, iluminação, não sejam atribuídas por experiências vivenciadas em estação B, C ou D.

A amostra definida durante a execução dos trabalhos para a pesquisa foi de 2.010 questionários que foram distribuídos de forma proporcional seguindo o critério do número total de usuários por estação.

Estação Origem	Domingo	Quarta	Quinta	Sábado	Segunda	Sexta	Terça	Total Resultado
01. Mercado		20	19	1	73	100	73	286
02. Rodoviária		17	6	1	9	22	82	137
03. São Pedro		16			17			33
04. Farrapos/IPA	3	29	27	9	17	19	12	116
05. Aeroporto	4	16	3		9	10	4	46
06. Anchieta		12	8			9	12	41
07. Niterói/UniRitter	5	45	19	3	1	27	10	110
08. Fátima		22	15	2	7	13	4	63
09. Canoas/La Salle	3	6	95	2	4	16	80	206
10. Mathias Velho	2	35	54	19	3	6	34	153
11. São Luís/Ulbra		11	23	1	9	18		62
12. Petrobrás			9		7		1	17
13. Esteio		30	44		24	19	4	121
14. Luiz Pasteur		9	17	2	4	6		38
15. Sapucaia		23	45	59	2	8	14	151
16. Unisinos		9	29	1		11	17	67
17. São Leopoldo		22	20	13	14	39	18	126
18. Rio dos Sinos		8	11			6	5	30
19. Santo Afonso				17		2	15	34
20. Industrial				12	3		7	22
21. FNAC				2	11	8		21
22. Novo Hamburgo		22	26	1	5	46	11	111
23. Salgado Filho			1	3	12	3		19
Total Resultado	17	352	471	148	231	388	403	2010

Sumário

INTRODUÇÃO	4
DA METODOLOGIA	4
1. Hábitos de Deslocamento	11
1.1. Tempo de utilização do sistema.....	11
1.1.1. Comparativo anos anteriores	12
1.2. Frequência de utilização	13
1.2.1. Comparativo anos anteriores	14
1.4.1. Comparativo com anos anteriores	16
1.4.2. Origem do deslocamento por período de realização da pesquisa	17
1.5.1. Comparativo anos anteriores	19
1.5.2. Por período de realização da pesquisa	20
1.6. Tempo de deslocamento até a estação	21
1.6.1. Comparativo anos anteriores	22
1.6.2. Gráfico de tempo de deslocamento por origem	23
1.6.3. Gráfico de tempo de deslocamento por forma de chegada à estação	24
1.7. Destino do deslocamento.....	25
1.7.1. Comparativo anos anteriores	26
1.7.2. Destino do deslocamento por período de realização da entrevista	27
1.7.4. Origem e destino do deslocamento	28
1.7.5. Gráfico de origem e destino do deslocamento, com tendência de casa ou trabalho	29
1.8. Forma de deslocamento para completar o percurso	30
1.8.1. Comparativo anos anteriores	31
1.8.2. Por período de realização da pesquisa	32
1.8.3. Por destino	33

1.8.4. Por Origem	34
1.9. Quanto tempo levará até o destino após o desembarque	35
1.9.1. Comparativo anos anteriores	36
1.9.2. Tempo de deslocamento em relação ao destino	37
2.1. Tempo de espera na bilheteria	41
2.1.1. Comparativo anos anteriores	42
2.2. Funcionários da segurança.....	43
2.2.1. Comparativo anos anteriores	44
2.3. Funcionários da bilheteria	45
2.3.1. Comparativo anos anteriores	46
2.4. Funcionários da catraca	47
2.4.1. Comparativo anos anteriores	48
2.5. Funcionários dos trens (piloto).....	49
2.5.1. Comparativo anos anteriores	50
2.6. Segurança	51
2.6.1. No interior das estações	52
2.6.2. No interior dos trens	54
2.6.3. No interior das passarelas	56
2.6.4. Nas entradas e saídas das estações	58
2.7. Intervalo de tempo entre os trens.....	60
2.7.1. Comparativo anos anteriores	61
2.8. Lotação dos trens	62
2.8.1. Comparativo anos anteriores	63
2.8.2 Lotação dos Trens por Horário	64
2.8.3 Lotação dos Trens X Satisfação	65
2.8.4 Lotação dos Trens X Sexo	66

2.9. Limpeza	67
2.9.1. Nas estações	68
2.9.2. No interior dos trens	70
2.10. Infraestrutura	72
2.10.1. Instalações das escadas rolantes	73
2.10.2. Instalações dos elevadores	75
2.10.3. Instalações dos banheiros	77
2.10.4. Conservação dos trens	79
2.10.5. Iluminação nas estações	81
2.10.6. Iluminação dos trens	83
2.11. Comunicação visual	85
2.11.1. Comparativo anos anteriores	86
2.12. Instalações comerciais nas estações	87
2.12.1. Comparativo anos anteriores	88
2.13. Bilhetagem eletrônica – SIM, TRI, TEU	89
2.13.1. Comparativo anos anteriores	90
2.14. Satisfação geral	91
2.14.1. Comparativo anos anteriores	92
2.14.2. Satisfação geral com indiferentes	93
2.14.3. Satisfação geral – números absolutos	94
2.14.4. Satisfação geral por gênero	95
2.14.5. Satisfação geral por renda individual	96
2.14.6. Satisfação geral por escolaridade	97
2.14.7. Satisfação geral por idade	98
3. Percepção de melhorias e importância de serviços	99
3.1. Melhorias propostas para opinião	100

3.1.1. Bilhetagem Eletrônica	100
3.1.2. Atendimento e Remoção Médica	101
3.1.3. Biblioteca Livros Sobre Trilhos	102
3.1.4. Campanha Etiqueta Urbana	103
3.1.5. TV Minuto	104
3.1.6. Aeromóvel.....	105
3.1.7. Trens novos.....	106
4. Canais de atendimento e comunicação	107
4.1. Conhecimento e utilização de diversos canais	108
4.1.1. Uso do site por estação	108
4.1.2. Uso do site por Faixa etária	109
4.1.3. Uso do site por gênero	110
4.1.4. Uso do site por Renda declarada	111
4.1.5. Motivo do Acesso	112
4.1.6. Satisfação com Canal utilizado.....	113
5. Sistemas de integração	114
5.1. Avaliação positiva dos serviços do Sistema de Integração.....	115
5.2. Segurança dos terminais	116
5.3. Sincronia entre trem e ônibus	117
5.4. Preço das passagens de integração	118
5.5.1. Iluminação dos Terminais	119
5.5.2. Informações sobre o sistema de integração.....	120
5.6. Itinerários.....	121
5.7. Presença do comercio informal	122
5.8. Estado de Conservação do Ônibus	123
5.9. Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus.....	124

6. Perfil das pessoas entrevistadas	125
6.1. Gênero das pessoas entrevistadas	125
6.2. Faixa etária por estação	126
6.3. Faixa etária por horário.....	127
6.4. Faixa etária por dia de semana	128
6.5. Faixa etária por tempo de uso.....	129
6.6. Faixa etária por sexo.....	130
6.7. Faixa etária por escolaridade	131
6.7. Escolaridade por estação	132
6.8. Escolaridade por horário.....	133
6.9. Escolaridade por renda	134
6.10. Escolaridade por estado cívil.....	135
CONCLUSÃO.....	136

1. Hábitos de Deslocamento

1.1. Tempo de utilização do sistema

Estação	+ de 5 anos	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	Há menos de um ano	Total Resultado
Mercado	55,94%	17,13%	18,18%	8,74%	100,00%
Rodoviária	38,69%	24,82%	21,90%	14,60%	100,00%
São Pedro	48,48%	18,18%	21,21%	12,12%	100,00%
Farrapos/IPA	58,62%	18,10%	12,93%	10,34%	100,00%
Aeroporto	63,04%	13,04%	4,35%	19,57%	100,00%
Anchieta	36,59%	21,95%	19,51%	21,95%	100,00%
Niterói/UniRitter	60,91%	17,97%	13,64%	8,18%	100,00%
Fátima	61,90%	19,05%	11,11%	7,94%	100,00%
Canoas/La Salle	62,62%	14,08%	19,42%	3,88%	100,00%
Mathias Velho	60,78%	13,34%	16,34%	6,54%	100,00%
São Luís/Ulbra	51,61%	30,65%	11,29%	6,45%	100,00%
Petrobrás	58,82%	17,65%	17,65%	5,88%	100,00%
Esteio	55,37%	23,14%	15,70%	5,79%	100,00%
Luiz Pasteur	57,89%	18,42%	10,53%	13,16%	100,00%
Sapucaia	61,59%	13,25%	19,21%	5,96%	100,00%
Unisinos	49,25%	16,42%	25,37%	8,96%	100,00%
São Leopoldo	65,87%	16,67%	13,49%	3,97%	100,00%
Rio dos Sinos	63,33%	23,33%	6,67%	6,67%	100,00%
Santo Afonso	61,76%	17,65%	11,76%	8,82%	100,00%
Industrial	54,55%		45,45%		100,00%
Fnac	57,14%	19,05%	14,29%	9,52%	100,00%
Novo Hamburgo	51,35%	16,22%	24,32%	8,11%	100,00%
Salgado Filho	52,63%	10,53%	26,32%	10,53%	100,00%
Total Resultado	61,17%	10,58%	14,70%	13,54%	100,00%



1.1.1. Comparativo anos anteriores

Tempo de utilização	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Menos de 1 ano	14,2	9	9,7	12,4	6,5	13,54	8,26
De 1 a 2 anos	13,8	15,6	9,6	15	11,4	10,58	17,31
De 2 a 5 anos	15,2	17,2	18,7	18,1	19,7	14,7	17,71
Mais de 5 anos	56,8	58,2	62	53,8	62,4	61,17	56,72

1. O número de pessoas que afirma utilizar o sistema há menos de dois anos, incluindo a opção 'menos de 1 ano', mostra estabilidade em relação ao ano de 2014: 25,57% (8,26 + 17.31%) x 24,12% em 2014 (13,54% + 10,58%).
2. A maior parte das pessoas entrevistadas utiliza o sistema há mais de 5 anos.

1.2. Frequência de utilização

Estação	1 dia	2 dias	3 dias	Segunda a sexta-feira	Segunda a sábado	Segunda a domingo	Só nos finais de semana	Às vezes/quase nunca / esporadicamente	Mais de uma vez por dia
Mercado	5,24%	3,85%	8,39%	22,03%	11,89%	11,19%	2,10%	34,27%	1,05%
Rodoviária	1,46%	5,11%	8,76%	27,01%	15,33%	12,41%	1,46%	27,74%	0,73%
São Pedro			9,09%	45,45%	15,15%	6,06%		21,21%	3,03%
Farrapos/IPA	6,90%	0,86%	12,07%	29,31%	4,31%	16,38%	3,45%	24,14%	2,59%
Aeroporto	2,17%	4,35%	2,17%	17,39%	6,52%	21,74%	6,52%	39,13%	
Anchieta	2,44%	2,44%	29,27%	17,07%	4,88%	4,88%	2,44%	36,59%	
Niterói/Uniritter	3,64%	4,55%	9,09%	30,00%	9,09%	15,45%	7,27%	20,91%	
Fátima	1,59%	1,59%	11,11%	26,98%	3,17%	25,40%		30,16%	
Canoas/La Salle	5,83%	4,85%	6,31%	35,92%	9,71%	10,19%	2,91%	21,84%	2,43%
Mathias Velho	1,31%	4,58%	5,23%	30,07%	13,73%	14,38%	3,27%	24,18%	3,27%
São Luís/Ulbra	1,61%	6,45%	17,74%	30,65%	6,45%	11,29%		25,81%	
Petrobrás		5,88%	23,53%	29,41%	5,88%	5,88%		29,41%	
Esteio	3,31%	1,65%	10,74%	33,88%	6,61%	25,62%		18,18%	
Luiz Pasteur		2,63%	7,89%	26,32%	5,26%	13,16%	7,89%	36,84%	
Sapucaia	3,97%	5,96%	7,95%	31,79%	7,95%	20,53%	1,32%	19,21%	1,32%
Unisinos	2,99%	4,48%	13,43%	38,81%	2,99%	16,42%		19,40%	1,49%
São Leopoldo	2,38%	1,59%	7,94%	35,71%	8,73%	22,22%	2,38%	19,05%	
Rio dos Sinos	3,33%	3,33%	10,00%	33,33%	20,00%	3,33%		20,00%	6,67%
Santo Afonso			8,82%	29,41%	26,47%	8,82%		23,53%	2,94%
Industrial			4,55%	18,18%		31,82%		45,45%	
Fnac	4,76%		23,81%	14,29%	19,05%	4,76%		33,33%	
Novo Hamburgo	3,60%	6,31%	9,91%	32,43%	4,50%	13,51%	1,80%	27,93%	
Salgado Filho			5,26%	15,79%	21,05%	31,58%		26,32%	
Total Resultado	3,38%	3,73%	9,45%	29,55%	9,50%	15,17%	2,24%	25,77%	1,19%

1. A maioria dos usuários do trem é habitual, ou seja, o utiliza no período segunda a sexta, segunda a sábado ou segunda a domingo: 54,22%.
2. Há um grupo significativo de usos ocasionais, atingindo cerca de ¼ dos usos: 26,77% afirmam utilizar o sistema esporadicamente, às vezes ou quase nunca.



1.2.1. Comparativo anos anteriores

Dias de utilização	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Um dia da semana	5,6	4,4	5,2	4,9	7,7	2,7	3,38
Dois dias da semana	8,6	9,4	7,1	6	8,8	4,47	3,73
Três dias da semana	9,6	10,8	8,4	12,5	11,3	11,5	9,45
De Segunda á Sexta-feira	38,8	35	35,3	24,5	32,7	33,47	29,55
De Segunda á Sábado	15,6	18,4	17,1	16,6	17,4	10,85	9,5
Todos os dias da semana	10,2	14,2	11,3	12	10,8	11,29	15,17
Só nos finais de semana	2,4	0,8	1,4	6,8	1,2	2,25	2,24
As vezes/ esporadicamente	9,4	7	14,2	16,8	10,2	21,22	25,77
Mais de uma vez por dia						2,25	1,19

1. Não há variações significativas na frequência de utilização quando comparados os dados ao ano de 2014.



1.4. Origem do deslocamento

Estação	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (bancos/outros)	Passeio	Outros
Mercado	37,41%	4,20%	1,05%	30,07%	8,74%	4,90%	13,64%	
Rodoviária	45,99%	5,84%		30,66%	5,11%	0,73%	11,68%	
São Pedro	33,33%	9,09%		51,52%		3,03%	3,03%	
Farrapos/IPA	49,57%	11,30%	1,74%	21,74%	3,48%	3,48%	8,70%	
Aeroporto	21,74%	2,17%		47,83%	2,17%	6,52%	19,57%	
Anchieta	36,59%	2,44%		29,27%	9,76%	2,44%	19,51%	
Niterói/UniRitter	52,73%	9,09%		23,64%	0,91%	2,73%	10,91%	
Fátima	41,27%	11,11%	1,59%	26,98%	3,17%	3,17%	12,70%	
Canoas/La Salle	40,29%	7,28%	4,37%	33,98%	4,37%	2,91%	6,80%	
Mathias Velho	52,94%	4,58%	0,65%	29,41%	3,27%	1,96%	6,54%	0,65%
São Luís/Ulbra	50,00%	17,74%		19,35%	3,23%	1,61%	8,06%	
Petrobrás	47,06%	5,88%		29,41%	5,88%	5,88%	5,88%	
Esteio	44,63%	4,13%	2,48%	35,54%	3,31%	0,83%	9,09%	
Luiz Pasteur	68,42%	5,26%	2,63%	21,05%			2,63%	
Sapucaia	54,00%	5,33%	2,67%	26,67%	3,33%	3,33%	4,67%	
Unisinos	38,81%	19,40%	2,99%	28,36%	1,49%	2,99%	5,97%	
São Leopoldo	42,06%	4,76%	0,79%	35,71%	2,38%	5,56%	8,73%	
Rio dos Sinos	33,33%	3,33%	3,33%	33,33%	10,00%	6,67%	10,00%	
Santo Afonso	58,82%			32,35%	2,94%		5,88%	
Industrial	54,55%	4,55%		13,64%	13,64%	9,09%	4,55%	
Fnac	47,62%	9,52%		23,81%	14,29%		4,76%	
Novo Hamburgo	43,24%	2,70%	3,60%	30,63%	3,60%	3,60%	12,61%	
Salgado Filho	27,78%			55,56%	5,56%		11,11%	
Total Resultado	44,59%	6,48%	1,59%	30,24%	4,43%	3,14%	9,47%	0,05%



1.4.1. Comparativo com anos anteriores

Origem	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Casa	56,8	42,8	47,1	49,9	45,7	43,69	44,95
Escola / Universidade	1,8	6,4	5,1	5	4,7	6,6	6,48
Compras	1,6	1,8	1,7	7,3	1,4	1,34	1,59
Trabalho	30,2	38	34,3	19,9	33,7	35,28	30,24
Consultas médicas	2,8	3,6	3,8	3,2	4,8	2,79	4,43
Serviços(bancos / outros)	1,4	1,8	1,3	4	1,2	2,9	3,14
Passeio	5	4,4	6,5	9,7	6,1	7	9,47
Outros	0,4	1,2	0,2	1,1	2,4	0,4	0,05
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100

A principal origem dos deslocamentos, com respostas comparadas aos anos anteriores, continua a residência.



1.4.2. Origem do deslocamento por período de realização da pesquisa

Período	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	f. Serviços (bancos/outros)	g. Passeio	NS/NR
Manhã - 6h a 11h59min	49,24%	6,86%	0,91%	26,83%	3,66%	2,59%	9,76%	0,15%
Tarde - 12h a 17h59min	47,92%	3,96%	1,79%	28,30%	5,28%	3,77%	8,96%	
Noite - 18h a 23h59min	21,99%	14,78%	2,41%	45,02%	3,09%	2,06%	10,65%	
Resultado	44,59%	6,48%	1,59%	30,24%	4,43%	3,14%	9,47%	0,05%

Casa é a principal origem de manhã e à tarde. A partir das 18h, a principal origem do deslocamento é o trabalho.



1.5. Forma de deslocamento até a estação

Estação	Ônibus sem integração	Aeromóvel	Avião	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Taxi	Moto	N.S / N.R
Mercado	32,63%			5,96%	47,72%	2,81%	2,46%	5,61%		2,46%	0,35%	
Rodoviária	45,99%			3,65%	40,15%	5,84%	1,46%	2,19%			0,73%	
São Pedro	45,45%				48,48%	3,03%	3,03%					
Farrapos / IPA	25,86%			6,03%	49,14%	6,03%	2,59%	6,90%	2,59%	0,86%		
Aeroporto	19,57%	17,39%	4,35%	8,70%	45,65%	4,35%						
Anchieta	36,59%			9,76%	34,15%	12,20%	2,44%	2,44%		2,44%		
Niterói / UniRitter	17,27%			9,09%	47,27%	22,73%	0,91%	1,82%	0,91%			
Fátima	12,70%			11,11%	57,14%	11,11%	4,76%	3,17%				
Canoas / La Salle	23,79%	0,49%		3,88%	63,59%	3,40%	1,46%	2,43%	0,97%			
Mathias Velho	20,26%	0,65%		7,84%	54,90%	3,27%	3,92%	6,54%	0,65%	0,65%		1,31%
São Luís / Ulbra	12,90%			6,45%	53,23%	20,97%		4,84%				1,61%
Petrobrás	23,53%				70,59%			5,88%				
Esteio	22,31%			5,79%	55,37%	7,44%	0,83%	8,26%				
Luiz Pasteur	34,21%			5,26%	44,74%	7,89%		5,26%		2,63%		
Sapucaia	21,85%	0,66%		6,62%	56,29%	6,62%	1,99%	3,97%		0,66%		1,32%
Unisinos	29,85%			2,99%	46,27%	11,94%	4,48%	2,99%		1,49%		
São Leopoldo	27,78%			5,56%	49,21%	6,35%	1,59%	7,14%	0,79%			1,59%
Rio dos Sinos	26,67%			10,00%	43,33%	10,00%	3,33%	6,67%				
Santo Afonso	35,29%	2,94%			52,94%	2,94%	2,94%	2,94%				
Industrial	18,18%			9,09%	68,18%			4,55%				
Fnac	38,10%				33,33%	14,29%	4,76%	9,52%				
Novo Hamburgo	29,73%			3,60%	48,65%	8,11%	1,80%	6,31%		1,80%		
Salgado Filho	21,05%	21,05%	21,05%	10,53%	26,32%							
Total Resultado	26,93%	0,80%	0,30%	5,82%	50,82%	7,07%	2,04%	4,63%	0,40%	0,75%	0,10%	0,35%

O deslocamento até a estação é predominantemente feito a pé.



1.5.1. Comparativo anos anteriores

Forma de deslocamento	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ônibus/ integração	nd	20,8	21,5	23,9	21,2	31,23	26,93
Ônibus c/ integração	nd	19,6	20,5	10,7	19,5	12,01	5,82
Apé	49,2	50,4	47,6	45,5	48,8	49,04	50,82
Carro	4,2	3,2	2,5	4,1	2,4	1,93	2,04
Bicicleta	0,2	0,2	0,3	1,3	0,4	0,25	0,4
Táxi	nd	nd	nd	nd	nd	0,47	0,75
Aeromóvel	nd	nd	nd	nd	nd	0,11	0,8
Avião	nd	nd	nd	nd	nd	0,07	0,3
Skate	nd	nd	nd	nd	nd	0,07	nd
Lotação	nd	nd	nd	nd	nd	nd	4,63
Carona	nd	nd	nd	nd	nd	nd	7,07
Moto	nd	nd	nd	nd	nd	nd	0,1
Total	100	100	100	100	100	100	100

O índice de pessoas que caminham até a estação mantém-se estável desde 2009.



1.5.2. Por período de realização da pesquisa

Período	Ônibus/ integração	Aeromóvel	Avião	Ônibus c/ integração 3,04%	A pé 51,60%	Carona 10,50%	Carro 2,13%	Lotação 5,63%	Bicicleta 0,15%	Táxi 0,46%	Moto 0,15%	N.S/N.R 0,46%	Trem
Manha - 5 a 12h	25,27%		0,61%	3,04%	51,60%	10,50%	2,13%	5,63%	0,15%	0,46%	0,15%	0,46%	
Tarde - 12 - 18h	27,59%	1,51%	0,19%	7,34%	50,38%	4,80%	1,98%	4,43%	0,66%	0,66%	0,09%	0,28%	0,09%
Noite 18 - 24h	28,18%			6,53%	50,52%	7,56%	2,06%	3,09%		1,72%		0,34%	
Total Resultado	26,92%	0,80%	0,30%	5,82%	50,80%	7,06%	2,04%	4,63%	0,40%	0,75%	0,10%	0,35%	0,05%

O índice de pessoas que caminham até a estação é similar nos três períodos pesquisados. À noite, dois movimentos são destaque: queda relativa de pessoas que utilizam ônibus sem integração acompanhada do aumento relativo de utilização de ônibus com integração.



1.6. Tempo de deslocamento até a estação

Estação	a. Até 5 min	b. de 6 a 10 min	c. Até 10 min	d. De 11 a 20 min	e. De 21 a 45 min	f. Mais de 45 min	N.S/N.R
Mercado	10,49%	29,72%	4,20%	28,67%	23,43%	2,10%	1,40%
Rodoviária	7,30%	24,09%	5,84%	31,39%	27,74%	3,65%	
São Pedro	6,06%	24,24%	3,03%	33,33%	27,27%	6,06%	
Farrapos/IPA	11,21%	31,90%	6,03%	37,93%	11,21%	1,72%	
Aeroporto	32,61%	21,74%	6,52%	21,74%	15,22%	2,17%	
Anchieta	12,20%	29,27%	7,32%	34,15%	17,07%		
Niterói/UniRitter	13,64%	35,45%	5,45%	30,91%	12,73%	0,91%	0,91%
Fátima	20,63%	38,10%	3,17%	28,57%	7,94%	1,59%	
Canoas/La Salle	24,76%	30,58%	6,31%	23,79%	13,11%	0,49%	0,97%
Mathias Velho	18,95%	41,83%	5,23%	23,53%	8,50%		1,96%
São Luís/Ulbra	9,68%	29,03%	1,61%	40,32%	16,13%		3,23%
Petrobrás	5,88%	29,41%	11,76%	41,18%	11,76%		
Esteio	15,70%	24,79%	7,44%	41,32%	10,74%		
Luiz Pasteur	10,53%	31,58%	5,26%	36,84%	15,79%		
Sapucaia	10,60%	28,48%	10,60%	32,45%	14,57%	1,32%	1,99%
Unisinos	22,39%	41,79%	4,48%	17,91%	13,43%		
São Leopoldo	16,67%	30,16%	5,56%	31,75%	13,49%	0,79%	1,59%
Rio dos Sinos	3,33%	23,33%	10,00%	43,33%	20,00%		
Santo Afonso	11,76%	17,65%	2,94%	61,76%	5,88%		
Industrial	4,55%	22,73%	22,73%	36,36%	13,64%		
Fnac	4,76%	28,57%	23,81%	28,57%	14,29%		
Novo Hamburgo	17,12%	15,32%	9,01%	37,84%	19,82%	0,90%	
Salgado Filho	52,63%	21,05%		10,53%	10,53%	5,26%	
Total Resultado	14,98%	29,55%	6,32%	31,34%	15,77%	1,19%	0,85%

61,94% das usuárias e usuários chegam à estação em até 10 minutos.



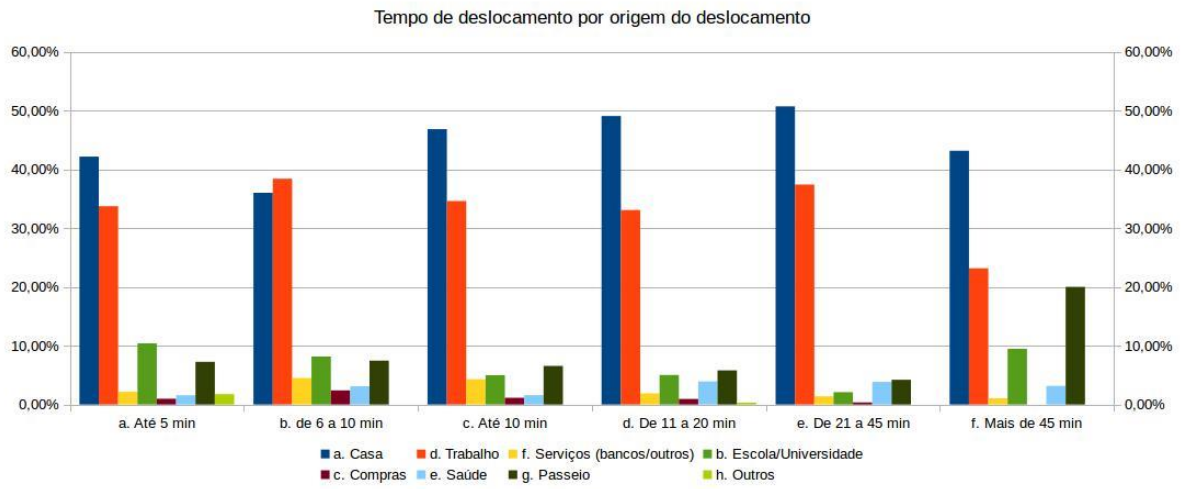
1.6.1. Comparativo anos anteriores

Quanto tempo levou até à estação?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Até 5 min	nd	nd	nd	nd	nd	18,97	14,98
de 6 a 10 min	nd	nd	nd	nd	nd	26,49	29,55
Até 10 minutos	56,8	53,6	49,7	49	46,9	16,48	6,32
De 11 a 20 minutos	30,2	29,2	32,7	32,6	34,8	23,81	31,34
De 21 a 45 minutos	11,2	13,6	15,6	12,8	13,9	10,71	15,77
Mais de 45 minutos	1,8	3,6	1,9	3,1	4,5	15,38	1,19
N.S/N.R	nd	nd	0,1	2,5	nd	1,3	0,85

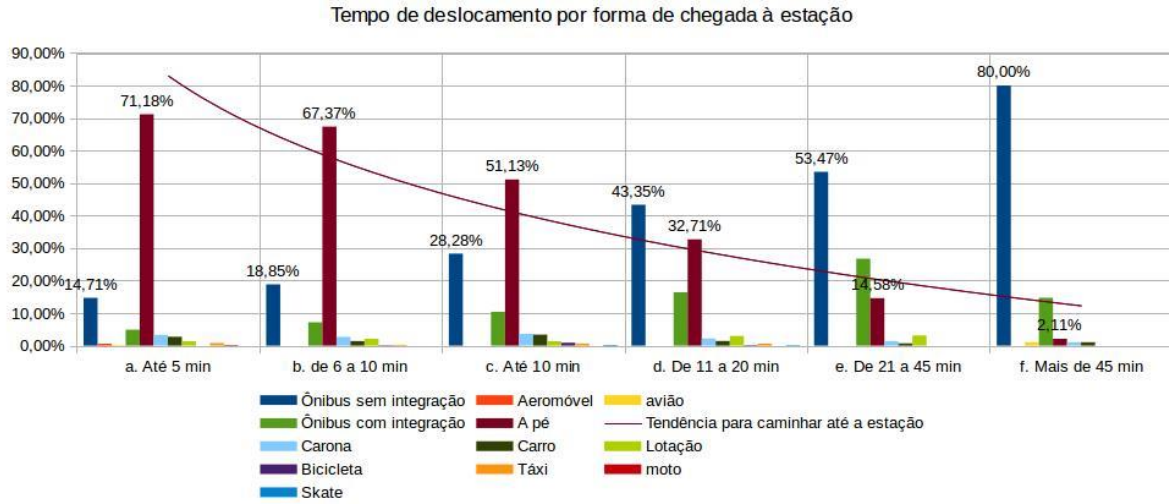
Não é possível a comparação por envolver perguntas diferentes.



1.6.2. Gráfico de tempo de deslocamento por origem



1.6.3. Gráfico de tempo de deslocamento por forma de chegada à estação



1.7. Destino do deslocamento

Estação	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco / outros)	Passeio	Outros	N.R / N.S
01. Mercado	54,55%	5,59%	0,70%	19,23%	1,75%	3,50%	14,69%		
02. Rodoviária	48,91%	10,22%	1,46%	21,17%	2,19%	2,92%	13,14%		
03. São Pedro	48,48%	6,06%		24,24%			21,21%		
04. Farrapos/IPA	42,24%	8,62%	5,17%	25,86%	2,59%	1,72%	13,79%		
05. Aeroporto	67,39%	6,52%		17,39%		2,17%	6,52%		
06. Anchieta	60,98%	9,76%	2,44%	17,07%	2,44%	2,44%	4,88%		
07. Niterói/UniRitter	41,82%	3,64%	4,55%	24,55%	1,82%	7,27%	16,36%		
08. Fátima	52,38%	4,76%	4,76%	23,81%	1,59%	1,59%	11,11%		
09. Canoas/La Salle	51,46%	3,88%	1,94%	23,79%	6,31%	2,43%	10,19%		
10. Mathias Velho	43,79%	5,88%		21,57%	3,27%	1,31%	23,53%	0,65%	
11. São Luís/Ulbra	40,32%	6,45%	3,23%	30,65%	4,84%	3,23%	11,29%		
12. Petrobrás	41,18%			29,41%		5,88%	23,53%		
13. Esteio	42,15%	11,57%	0,83%	27,27%	2,48%	3,31%	12,40%		
14. Luiz Pasteur	21,05%	5,26%		36,84%	10,53%	2,63%	23,68%		
15. Sapucaia	39,74%	5,96%	1,99%	33,77%	5,96%	1,99%	9,93%		0,66%
16. Unisinos	50,75%	4,48%	1,49%	25,37%	1,49%	2,99%	13,43%		
17. São Leopoldo	49,21%	7,14%		23,02%	3,97%	2,38%	13,49%	0,79%	
18. Rio dos Sinos	66,67%			23,33%		3,33%	6,67%		
19. Santo Afonso	29,41%	8,82%		23,53%		5,88%	32,35%		
20. Industrial	36,36%			36,36%	9,09%		18,18%		
21. FNAC	38,10%	9,52%		28,57%	4,76%		14,29%	4,76%	
22. Novo Hamburgo	49,55%	4,50%		27,93%	1,80%		15,32%	0,90%	
23. Salgado Filho	57,89%			31,58%			10,53%		
Total Resultado	47,51%	6,17%	1,49%	24,63%	3,13%	2,64%	14,18%	0,20%	0,05%



1.7.1. Comparativo anos anteriores

Destino	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Casa	37,6	49	45,6	38,04	43,3	51,76	47,51%
Escola Universidade	5,2	5,4	7	5,59	6,7	5,26	6,17%
Compras	2,8	1,8	2,9	5,68	2,8	1,63	1,49%
Trabalho	37	28	28,6	25,55	29,6	25,08	24,63%
Consultas médicas/saúde	3	2,4	3,2	4,15	3	2,21	3,13%
Serviços(banco/outros)	2,2	1,8	2,3	3,65	1,8	1,56	2,64%
Passeio	12	10,4	10,2	15,5	9,5	12,25	14,18%
Outros	0,2	1,2	0,2	1,84	3,4	0,25	0,2
Não Sabe/ Não Respondeu							0,05
Total	100	100	100	100	100	100	100



1.7.2. Destino do deslocamento por período de realização da entrevista

Período	Casa	b. Escola/Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco/outros)	Passeio	Outros	NS / NR
1. Matutino - 5 a 12h	39,27%	5,33%	1,52%	31,20%	3,96%	1,67%	16,89%		0,15%
2. Vespertino - 12 - 18h	45,48%	6,97%	1,88%	23,92%	3,39%	3,95%	14,12%	0,28%	
3. Noturno 18 - 24h	73,54%	5,15%		12,37%	0,34%		8,25%	0,34%	
Total Resultado	47,51%	6,17%	1,49%	24,63%	3,13%	2,64%	14,18%	0,20%	0,05%

À noite, cerca de dois terços dos deslocamentos têm como destino a casa. É significativo o índice de pessoas que vão ao trabalho (12,37%) neste horário.



1.7.4. Origem e destino do deslocamento

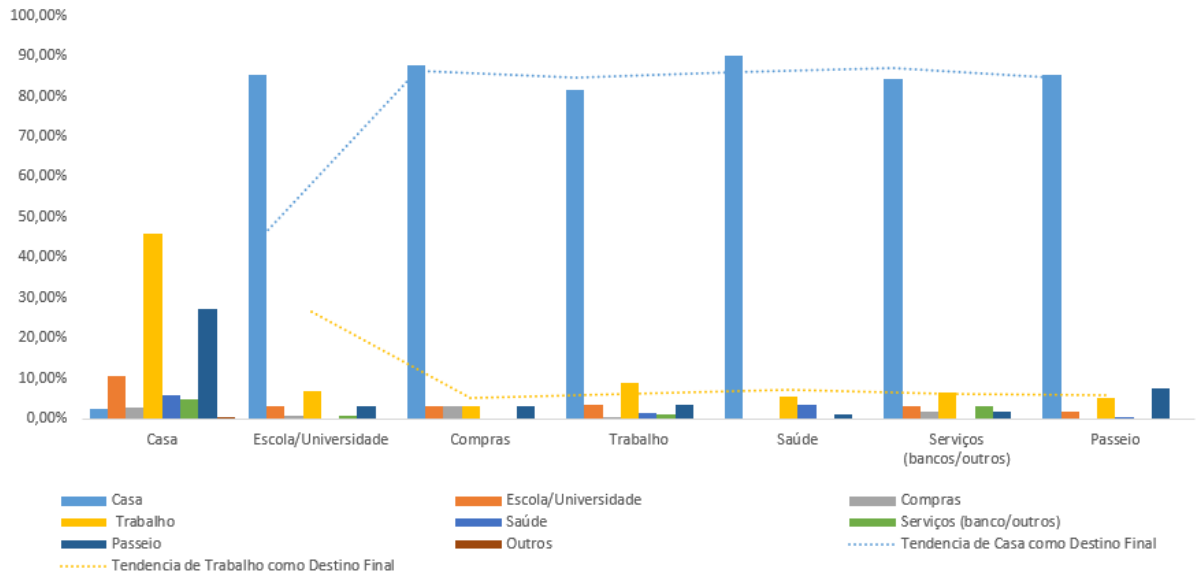
Origem X Destino	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco/outros)	Passeio	Outros
Casa	2,46%	10,50%	2,91%	46,03%	5,70%	4,80%	27,15%	0,45%
Escola/Universidade	85,38%	3,08%	0,77%	6,92%		0,77%	3,08%	
Compras	87,50%	3,13%	3,13%	3,13%			3,13%	
Trabalho	81,68%	3,30%	0,17%	8,91%	1,32%	1,16%	3,47%	
Saúde	89,89%			5,62%	3,37%		1,12%	
Serviços (bancos/outros)	84,13%	3,17%	1,59%	6,35%		3,17%	1,59%	
Passeio	85,26%	1,58%		5,26%	0,53%		7,37%	
Total Resultado	47,43%	6,18%	1,50%	24,69%	3,14%	2,64%	14,21%	0,20%

46,03% que informam a origem casa têm como destino o trabalho.

81,68% das pessoas que informam a origem trabalho têm como destino a casa.



1.7.5. Gráfico de origem e destino do deslocamento, com tendência de casa ou trabalho



1.8. Forma de deslocamento para completar o percurso

Estação	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Aeromóvel	Moto	NS / NR
Mercado	39,44%	9,51%	36,62%	3,17%	4,23%	5,63%		0,35%	0,70%	0,35%	
Rodoviária	24,09%	5,84%	45,26%	4,38%	6,57%	12,41%			0,73%	0,73%	
São Pedro	18,18%	6,06%	57,58%	6,06%	3,03%	9,09%					
Farrapos/IPA	27,59%	3,45%	50,00%	7,76%	2,59%	5,17%	1,72%	0,86%		0,86%	
Aeroporto	26,09%	13,04%	39,13%	13,04%	2,17%	4,35%		2,17%			
Anchieta	29,27%	12,20%	43,90%	9,76%		4,88%					
Niterói/UniRitter	25,45%	7,27%	59,09%	3,64%		2,73%	0,91%		0,91%		
Fátima	19,05%	11,11%	58,73%	6,35%	1,59%	3,17%					
Canoas/La Salle	28,29%	6,83%	50,73%	7,32%	0,98%	1,46%	3,41%	0,98%			
Mathias Velho	27,45%	7,19%	47,71%	2,61%	5,88%	6,54%	0,65%	0,65%		0,65%	0,65%
São Luís/Ulbra	27,42%	9,68%	46,77%	1,61%		14,52%					
Petrobrás	17,65%	5,88%	58,82%	11,76%		5,88%					
Esteio	25,62%	10,74%	51,24%	4,13%		8,26%					
Luiz Pasteur	21,05%	7,89%	57,89%	7,89%		2,63%		2,63%			
Sapucaia	31,79%	5,30%	47,02%	1,32%	3,31%	6,62%	1,32%	1,32%	0,66%		1,32%
Unisinos	23,88%	2,99%	62,69%	1,49%	4,48%	4,48%					
São Leopoldo	23,81%	11,11%	47,62%	4,76%	0,79%	7,14%	0,79%	2,38%			1,59%
Rio dos Sinos	13,33%	10,00%	46,67%	13,33%	10,00%	3,33%		3,33%			
Santo Afonso	44,12%	8,82%	38,24%			5,88%			2,94%		
Industrial	18,18%	27,27%	40,91%	4,55%	4,55%	4,55%					
FNAC	42,86%		28,57%	4,76%	4,76%	19,05%					
Novo Hamburgo	28,83%	7,21%	45,05%	6,31%	2,70%	9,01%		0,90%			
Salgado Filho	21,05%	10,53%	5,26%		5,26%	5,26%		10,53%	42,11%		
Total Resultado	28,30%	8,02%	47,18%	4,78%	2,79%	6,28%	0,70%	0,80%	0,70%	0,20%	0,25%

A forma mais frequente de chegar ao destino é caminhando (47,18%), seguido de ônibus sem integração (28,30%).



1.8.1. Comparativo anos anteriores

Como vai completar a viagem?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ônibus s/ integração			20,6	8,25	22,5	30,57	28,3
Ônibus c/ integração			19,6	21,95	18,8	13,23	8,02
Total Ônibus	36,4	42,8	39,2	30,2	41,3	43,8	
A pé	54,8	47,6	51,6	53,7	53,4	47,98	47,18
Carro	1,8	2,6	1,7	2	1,6	2,18	2,79
Bicicleta	0,2	0,2	0,1	1	0,3	0,33	0,7
Carona						2,4	4,78
Táxi						0,4	0,8
Aeromóvel						0,07	0,7
Catamarã						0,04	
Moto						0,07	0,2
Outros	6,8	6,8	7,4	13,1	3,4	2,98*	
NS / NR							0,25
Lotação							6,28
Total	100	100	100	100	100	100	100



1.8.2. Por período de realização da pesquisa

Período	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Aeromóvel	Moto	NS / NR
Matutino - 5 a 12h	26,22%	5,95%	49,54%	4,73%	2,59%	8,38%	0,30%	0,91%	0,76%	0,46%	0,15%
Vespertino - 12 - 18h	27,90%	9,71%	46,47%	4,62%	3,11%	5,18%	1,04%	0,75%	0,85%	0,09%	0,28%
Noturno 18 - 24h	34,48%	6,55%	44,48%	5,52%	2,07%	5,52%	0,34%	0,69%			0,34%
Total Resultado	28,30%	8,02%	47,18%	4,78%	2,79%	6,28%	0,70%	0,80%	0,70%	0,20%	0,25%

Durante a manhã, a principal forma de deslocamento ao destino é a pé, com 49,54%. Durante o dia 47,18% das pessoas se deslocam a pé.



1.8.3. Por destino

Destino	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Aeromóvel	Moto
Casa	35,37%	10,53%	35,79%	5,68%	4,53%	6,53%	0,53%	0,53%	0,11%	0,42%
Escola / Universidade	28,23%	14,52%	48,39%	6,45%	0,81%	1,61%				
Compras	3,33%	3,33%	83,33%	3,33%		6,67%				
Trabalho	21,41%	7,27%	58,59%	3,23%	0,81%	6,46%	0,40%		1,82%	
Saúde	29,03%	4,84%	46,77%	3,23%		6,45%		9,68%		
Serviços (banco/outros)	18,87%	3,77%	66,04%	1,89%		1,89%	3,77%	1,89%	1,89%	
Passeio	21,83%	0,35%	57,75%	4,93%	2,82%	8,10%	1,76%	1,41%	1,06%	
Outros			100,00%							
Total Resultado	28,37%	8,04%	47,30%	4,80%	2,80%	6,29%	0,70%	0,80%	0,70%	0,20%

77,78% dos usuários que voltam de compras informam que completarão o percurso caminhando. Os usuários que informam como destino a casa (41,60%), o trabalho (49,71%) ou educação (46,21%) possuem os menores índices comparativos, embora altos, de completar o percurso caminhando.



1.8.4. Por Origem

Origem	Ônibus s/ integração	Ônibus c/ integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Aeromóve l	Moto
Casa	24,19%	5,38%	56,89%	3,70%	1,23%	5,60%	0,78%	1,23%	0,90%	0,11%
Escola/Univ ersidade	35,38%	3,08%	43,85%	5,38%	5,38%	6,15%				0,77%
Trabalho	31,18%	11,61%	39,47%	4,81%	3,81%	7,13%	0,50%	0,50%	0,83%	0,17%
Saúde	35,96%	12,36%	32,58%	4,49%	3,37%	10,11%		1,12%		
Serviços (bancos/out ros)	28,57%	19,05%	36,51%		9,52%	6,35%				
Passeio	32,45%	7,45%	40,43%	10,64%	2,13%	4,79%	0,53%	0,53%	0,53%	0,53%
Total Resultado	28,33%	8,06%	47,35%	4,80%	2,75%	6,31%	0,70%	0,80%	0,70%	0,20%



1.9. Quanto tempo levará até o destino após o desembarque

Estação	Até 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	NS / NR
Mercado	38,11%	30,77%	26,57%	4,20%	0,35%
Rodoviária	43,80%	26,28%	20,44%	9,49%	
São Pedro	36,36%	42,42%	21,21%		
Farrapos/IPA	50,00%	31,90%	16,38%	1,72%	
Aeroporto	41,30%	26,09%	32,61%		
Anchieta	51,22%	26,83%	17,07%	4,88%	
Niterói/UniRitter	48,18%	23,64%	16,36%	11,82%	
Fátima	57,14%	22,22%	17,46%	3,17%	
Canoas/La Salle	59,22%	17,96%	16,99%	4,85%	0,97%
Mathias Velho	52,94%	22,88%	20,92%	1,31%	1,96%
São Luís/Ulbra	43,55%	41,94%	11,29%	3,23%	
Petrobrás	58,82%	29,41%	11,76%		
Esteio	41,32%	43,80%	13,22%	1,65%	
Luiz Pasteur	31,58%	36,84%	31,58%		
Sapucaia	33,77%	37,75%	26,49%		1,99%
Unisinos	55,22%	28,36%	14,93%	1,49%	
São Leopoldo	43,65%	36,51%	17,46%	0,79%	1,59%
Rio dos Sinos	53,33%	33,33%	13,33%		
Santo Afonso	26,47%	35,29%	35,29%	2,94%	
Industrial	45,45%	27,27%	18,18%	9,09%	
Fnac	38,10%	52,38%	9,52%		
Novo Hamburgo	44,14%	29,73%	23,42%	2,70%	
Salgado Filho	52,63%	5,26%	31,58%	10,53%	
Total Resultado	45,52%	30,00%	20,45%	3,48%	0,55%

Três quintos das pessoas (75,52%) chegarão ao destino em até 20 minutos.



1.9.1. Comparativo anos anteriores

A

Quanto tempo leva até o destino após o desembarque	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Até 10 minutos		43,8	47	49	42	34,83	45,52%
De 11 a 20 minutos		33,4	31,5	32,6	33,4	40,34	30,00%
De 21 a 45 minutos		19,6	17,7	12,8	17,2	20,06	20,45%
Mais de 45 minutos		3,2	3,7	3,1	7,4	4,77	3,48%
NI			0,1	2,5			0,55%
Total	100	100	100	100	100	100	100

distribuição dos índices mantém-se estável nos últimos anos.



1.9.2. Tempo de deslocamento em relação ao destino

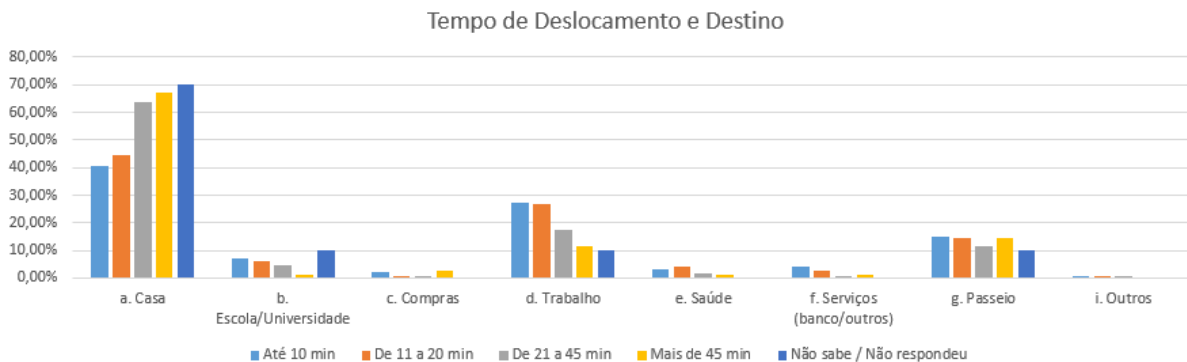
Tempo de Deslocamento em relação ao Destino	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco / outros)	Passeio	Outros
Até 10 min	40,55%	7,21%	2,40%	27,43%	3,17%	3,93%	15,08%	0,22%
De 11 a 20 min	44,44%	6,14%	0,83%	27,03%	4,31%	2,49%	14,59%	0,17%
De 21 a 45 min	63,75%	4,62%	0,24%	17,52%	1,70%	0,24%	11,68%	0,24%
Mais de 45 min	67,14%	1,43%	2,86%	11,43%	1,43%	1,43%	14,29%	
NS / NR	70,00%	10,00%		10,00%			10,00%	
Total Resultado	47,54%	6,17%	1,49%	24,64%	3,14%	2,64%	14,19%	0,20%

Entre as pessoas a que chegarão em até 10 minutos ao destino:

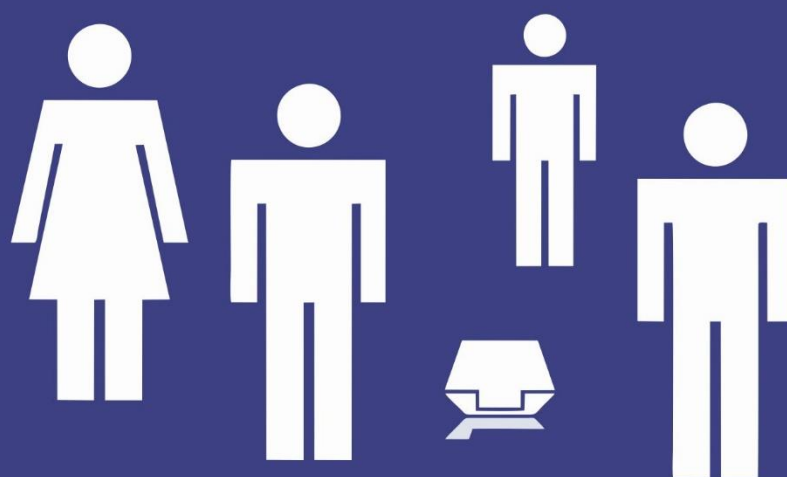
- 40,55% vão para casa;
- 27,43% ao trabalho.

Das pessoas que chegarão entre 11 e 20 minutos ao destino:

- 44,44% vão para a casa;
- 27,03% vão para o trabalho.



2. Nível de satisfação



Quadro resumo de avaliação positiva de serviços da Trensurb

Item proposto para análise	Conjunto	Sem Indiferentes
...Ao tempo de espera da bilheteria	90,85	76,62
...Aos funcionários da segurança	79,16	72,54
...Aos funcionários da bilheteria	91,25	81,15
...Aos funcionários da catraca	90,75	80,7
...Aos funcionários dos trens(piloto)	88,9	79,6
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	67,51	58,21
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens	66,31	57,26
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas	65,38	55,58
...À segurança na entrada e saída das estações	67,66	58,66
...Ao intervalo de tempo entre trens	85,92	75,07
...À lotação nos trens	60,69	52,63
...À lotação nos trens matutino	70,77	62,71
...À lotação nos trens vespertino	57,81	51,03
...À lotação nos trens noturno	50,52	35,74
...À limpeza nas estações	85,72	77,01
...À limpeza no interior dos trens	86,86	78,55
...À infraestrutura/instalações da escada rolante	70,36	62,27
...À infraestrutura/instalações dos elevadores	68,41	55,67
...À infraestrutura/instalações dos banheiros	73,43	61,49
...À infraestrutura/instalações de conservação dos trens	89,8	78,71
...À infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação nas estações	93,24	83,24
...À infraestrutura/instalações que diz respeito a iluminação dos trens	94,57	85,27
...À comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens)	93,48	83,58
...Aos serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações	94,08	80,7
...À bilhetagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)	96,57	82,29
MÉDIA DE TODOS OS ITENS	79,20	69,05
...Nível de satisfação geral com a TREN SURB	91,95	81,55

O menor índice de satisfação com a Trensurb aparece no quesito lotação, igualmente a pesquisa de 2014.



Evolução da avaliação positiva desde 2010

*considera os indiferentes

Item proposto para análise	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Diferença em pontos percentuais entre 2015 e 2014
...Ao tempo de espera da bilheteria	73,2	77,9	81,4	77,6	82,33	90,85	8,52
...Aos funcionários da segurança	90	84,1	89,4	84,7	84,92	79,16	-5,76
...Aos funcionários da bilheteria	77,8	84,7	89,4	85,1	84,51	91,25	6,74
...Aos funcionários da catraca	84,8	87,9	88,8	86,9	83,59	90,75	7,16
...Aos funcionários dos trens(piloto)	86	92,1	87,5	90,2	80,38	88,9	8,52
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	79,8	84,7	71	78,2	78,47	67,51	-10,96
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens	77,4	86,3	70,4	81,7	78,78	66,31	-12,47
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas	49,4	68	67,8	69,7	69,68	65,38	-4,3
...À segurança na entrada e saída das estações	59,8	74,1	68,5	66,3	66,05	67,66	1,61
...Ao intervalo de tempo entre trens	68,4	69,9	67,5	71,6	71,27	85,92	14,65
...À lotação nos trens	31,6	43,6	44,7	40,1	45,07	60,69	15,62
...À lotação nos trens matutino						70,77	70,77
...À lotação nos trens vespertino						57,81	57,81
...À lotação nos trens noturno						50,52	
...À limpeza nas estações	89,8	91,4	84,9	90,4	74,1	85,72	11,62
...À limpeza no interior dos trens	91,2	91,4	86,1	91,7	74,45	86,86	12,41
...À infraestrutura/instalações da escada rolante	51,2	71,2	76,9	73	62,27	70,36	8,09
...À infraestrutura/instalações dos elevadores	43,6	31,8	76,3	72,7	66,87	68,41	1,54
...À infraestrutura/instalações dos banheiros	49	61,9	75	67,3	61,79	73,43	11,64
...À infraestrutura/instalações de conservação dos trens	86,4	83,9	81,9	92,3	73,76	89,8	16,04
...À infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação nas estações	78,8	87,7	84,1	88,2	85,3	93,24	7,94
...À infraestrutura/instalações que diz respeito a iluminação dos trens	94	95,4	84,8	94,1	85,77	94,57	8,8
...À comunicação visual (placas de sinalização, avisos e to-tens)	83	89,4	81,6	92,6	84,58	93,48	8,9
...Aos serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações	80,8	82,9	83,1	89,7	80,62	94,08	13,46
...À bilheteagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)				95,6	78,06	96,57	18,51
MÉDIA de todos os itens	73,2	79,5	78,1	81,4	75,12	79,20	4,08
...Nível de satisfação geral com a TRENSURB	91,2	89,2	87,3	92,1	83,83	91,95	8,12



2.1. Tempo de espera na bilheteria

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	4,90%	4,55%	14,34%	37,76%	38,46%
Rodoviária	0,73%	1,46%	15,33%	50,36%	32,12%
São Pedro		3,03%	15,15%	48,48%	33,33%
Farrapos/IPA	11,21%	8,62%	12,93%	37,93%	29,31%
Aeroporto	4,35%	21,74%	17,39%	21,74%	34,78%
Anchieta		19,51%	2,44%	41,46%	36,59%
Niterói/UniRitter	1,82%	12,73%	11,82%	31,82%	41,82%
Fátima	1,59%	4,76%	15,87%	42,86%	34,92%
Canoas/La Salle	4,85%	4,85%	9,22%	50,00%	31,07%
Mathias Velho	3,27%	6,54%	16,99%	43,79%	29,41%
São Luís/Ulbra	4,84%	8,06%	11,29%	38,71%	37,10%
Petrobrás		5,88%	11,76%	47,06%	35,29%
Esteio	0,83%	4,96%	10,74%	45,45%	38,02%
Luiz Pasteur		5,26%	7,89%	39,47%	47,37%
Sapucaia	0,66%	3,31%	19,21%	48,34%	28,48%
Unisinos	4,48%	7,46%	26,87%	43,28%	17,91%
São Leopoldo	2,38%	3,97%	18,25%	53,97%	21,43%
Rio dos Sinos	3,33%	6,67%	10,00%	53,33%	26,67%
Santo Afonso		2,94%	5,88%	47,06%	44,12%
Industrial		4,55%	22,73%	31,82%	40,91%
Fnac	4,76%	4,76%	14,29%	47,62%	28,57%
Novo Hamburgo	1,80%	3,60%	16,22%	47,75%	30,63%
Salgado Filho	10,53%		5,26%	52,63%	31,58%
Total Resultado	3,23%	5,92%	14,23%	43,78%	32,84%



2.1.1. Comparativo anos anteriores

Tempo de espera na bilheteria	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	1,5	3,8	2,9	2,2	4,4	1,8	3,23%
Pouco satisfeito	11,5	8,2	5,8	4,9	5,2	9,68	5,92%
Indiferente/sem opinião							14,23%
Satisfeito	68,6	73,6	76,2	55,2	71,4	62,36	43,78%
Muito satisfeito	18,4	14,4	15,1	37,7	19,1	26,16	32,84%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AValiação POSITIVA	87	88	91,3	92,8	90,5	88,52	76,62



2.2. Funcionários da segurança

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	10,84%	5,59%	9,79%	34,62%	39,16%
Rodoviária	13,87%	10,95%	6,57%	37,96%	30,66%
São Pedro	21,21%	15,15%		39,39%	24,24%
Farrapos/IPA	3,45%	12,07%	9,48%	42,24%	32,76%
Aeroporto	2,17%	19,57%	8,70%	41,30%	28,26%
Anchieta	7,32%	19,51%		43,90%	29,27%
Niterói/UniRitter	7,27%	10,91%	5,45%	46,36%	30,00%
Fátima	11,11%	6,35%	3,17%	49,21%	30,16%
Canoas/La Salle	9,71%	5,83%	4,85%	50,00%	29,61%
Mathias Velho	16,34%	9,80%	9,15%	38,56%	26,14%
São Luís/Ulbra	6,45%	11,29%	6,45%	37,10%	38,71%
Petrobrás	17,65%	17,65%		29,41%	35,29%
Esteio	5,79%	15,70%	3,31%	42,15%	33,06%
Luiz Pasteur	15,79%	5,26%	2,63%	39,47%	36,84%
Sapucaia	11,26%	9,27%	9,93%	48,34%	21,19%
Unisinos	7,46%	25,37%	5,97%	41,79%	19,40%
São Leopoldo	3,17%	12,70%	8,73%	57,14%	18,25%
Rio dos Sinos	13,33%	10,00%	6,67%	43,33%	26,67%
Santo Afonso	11,76%	2,94%	2,94%	41,18%	41,18%
Industrial	27,27%	27,27%		22,73%	22,73%
Fnac	38,10%	9,52%	9,52%	14,29%	28,57%
Novo Hamburgo	9,01%	10,81%	3,60%	48,65%	27,93%
Salgado Filho	15,79%	5,26%	5,26%	47,37%	26,32%
Total Resultado	10,25%	10,60%	6,62%	42,74%	29,80%



2.2.1. Comparativo anos anteriores

FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	2,4	2,5	2,8	1,1	2,3	1,37	10,25%
Pouco satisfeito	7,4	4,7	6	3	6,9	8,57	10,60%
Indiferente/Sem Opinião							6,62%
Satisfeito	74	77,7	76,6	62,1	70,1	63,28	42,74%
Muito satisfeito	16,2	15,1	14,6	33,6	20,7	26,77	29,80%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,2	92,8	91,2	95,8	90,7	90,05	72,74



2.3. Funcionários da bilheteria

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	2,80%	4,20%	13,29%	39,51%	40,21%
Rodoviária	0,73%	2,19%	13,14%	51,82%	32,12%
São Pedro		3,03%	15,15%	48,48%	33,33%
Farrapos/IPA		7,76%	12,07%	45,69%	34,48%
Aeroporto		13,04%	15,22%	41,30%	30,43%
Anchieta		4,88%	7,32%	43,90%	43,90%
Niterói/UniRitter	0,91%	10,91%	6,36%	49,09%	32,73%
Fátima	4,76%	1,59%	6,35%	57,14%	30,16%
Canoas/La Salle	2,43%	6,31%	5,83%	54,85%	30,58%
Mathias Velho	9,80%	8,50%	10,46%	43,79%	27,45%
São Luís/Ulbra	1,61%	6,45%	11,29%	40,32%	40,32%
Petrobrás		5,88%	5,88%	47,06%	41,18%
Esteio	1,65%	6,61%	7,44%	49,59%	34,71%
Luiz Pasteur	2,63%	5,26%	5,26%	42,11%	44,74%
Sapucaia	0,66%	1,99%	14,57%	53,64%	29,14%
Unisinos		19,40%	11,94%	50,75%	17,91%
São Leopoldo	2,38%	9,52%	8,73%	60,32%	19,05%
Rio dos Sinos	6,67%	3,33%	10,00%	53,33%	26,67%
Santo Afonso		2,94%	2,94%	50,00%	44,12%
Industrial		13,64%	18,18%	27,27%	40,91%
Fnac	4,76%	4,76%	19,05%	38,10%	33,33%
Novo Hamburgo	4,50%	4,50%	5,41%	58,56%	27,03%
Salgado Filho		5,26%	5,26%	57,89%	31,58%
Total Resultado	2,44%	6,32%	10,10%	48,91%	32,24%



2.3.1. Comparativo anos anteriores

FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	1,5	4	2,1	1	2,6	1,31	2,44%
Pouco satisfeito	6,7	4,5	4,6	3	5,8	8,42	6,32%
Indiferente/Sem Opinião	6,7	4,5	4,6	3	5,8	8,42	10,10%
Satisfeito	77,3	76,7	79,5	62,7	72,3	63,08	48,91%
Muito satisfeito	14,5	14,8	13,8	33,3	19,3	27,19	32,24%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	91,8	91,5	93,3	96	91,6	90,27	81,15



2.4. Funcionários da catraca

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente /sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	3,85%	3,85%	11,89%	39,16%	41,26%
Rodoviária	0,73%	1,46%	11,68%	52,55%	33,58%
São Pedro		3,03%	15,15%	48,48%	33,33%
Farrapos/IPA		7,76%	11,21%	45,69%	35,34%
Aeroporto		15,22%	15,22%	39,13%	30,43%
Anchieta		7,32%	7,32%	43,90%	41,46%
Niterói/UniRitter	0,91%	10,91%	7,27%	48,18%	32,73%
Fátima	3,17%	1,59%	9,52%	53,97%	31,75%
Canoas/La Salle	3,40%	6,31%	6,80%	54,85%	28,64%
Mathias Velho	9,80%	7,84%	10,46%	43,14%	28,76%
São Luís/Ulbra	3,23%	4,84%	11,29%	41,94%	38,71%
Petrobrás		11,76%	5,88%	41,18%	41,18%
Esteio	1,65%	8,26%	9,09%	47,93%	33,06%
Luiz Pasteur	5,26%	2,63%	5,26%	47,37%	39,47%
Sapucaia	1,32%	1,99%	15,23%	52,98%	28,48%
Unisinos	2,99%	23,88%	8,96%	46,27%	17,91%
São Leopoldo	1,59%	10,32%	8,73%	60,32%	19,05%
Rio dos Sinos	3,33%	3,33%	13,33%	53,33%	26,67%
Santo Afonso		2,94%	2,94%	50,00%	44,12%
Industrial		9,09%	18,18%	31,82%	40,91%
Fnac	4,76%	4,76%	19,05%	38,10%	33,33%
Novo Hamburgo	4,50%	4,50%	4,50%	53,15%	33,33%
Salgado Filho		5,26%	5,26%	57,89%	31,58%
Total Resultado	2,79%	6,47%	10,05%	48,21%	32,49%



2.4.1. Comparativo anos anteriores

FUNCIONÁRIOS DA CATRACA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	Média* 2014	2015
Insatisfeito	2,4	1,3	2	0,6	2,8	1,46	2,79%
Pouco satisfeito	6,6	6,3	4,8	2,9	4,8	8,82	6,47%
Indiferente/Sem opinião	6,6	6,3	4,8	2,9	4,8	8,82	10,05%
Satisfeito	75,8	77,1	79,6	62,6	73,2	62,43	48,21%
Muito satisfeito	15,2	15,3	13,6	33,9	19,3	27,28	32,49%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	91	92,4	93,2	96,6	92,4	89,71	80,7



2.5. Funcionários dos trens (piloto)

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	6,29%	3,15%	11,89%	41,26%	37,41%
Rodoviária	3,65%	2,19%	10,22%	50,36%	33,58%
São Pedro	15,15%	15,15%		42,42%	27,27%
Farrapos/IPA	0,86%	8,62%	12,07%	43,10%	35,34%
Aeroporto	4,35%	13,04%	10,87%	36,96%	34,78%
Anchieta	2,44%	4,88%	4,88%	41,46%	46,34%
Niterói/UniRitter	4,55%	6,36%	8,18%	50,91%	30,00%
Fátima	3,17%	7,94%	9,52%	52,38%	26,98%
Canoas/La Salle	3,40%	5,34%	5,83%	53,40%	32,04%
Mathias Velho	10,46%	7,84%	10,46%	44,44%	26,80%
São Luís/Ulbra	4,84%	4,84%	12,90%	41,94%	35,48%
Petrobrás		5,88%	11,76%	41,18%	41,18%
Esteio	3,31%	10,74%	7,44%	44,63%	33,88%
Luiz Pasteur	5,26%	2,63%	7,89%	34,21%	50,00%
Sapucaia	3,31%	3,97%	15,23%	52,98%	24,50%
Unisinos	2,99%	20,90%	7,46%	50,75%	17,91%
São Leopoldo	1,59%	8,73%	7,94%	59,52%	22,22%
Rio dos Sinos	13,33%	3,33%	6,67%	40,00%	36,67%
Santo Afonso	2,94%		5,88%	47,06%	44,12%
Industrial	13,64%	13,64%	4,55%	40,91%	27,27%
Fnac		14,29%	19,05%	38,10%	28,57%
Novo Hamburgo	5,41%	2,70%	4,50%	55,86%	31,53%
Salgado Filho			5,26%	63,16%	31,58%
Total Resultado	4,68%	6,42%	9,30%	47,76%	31,84%



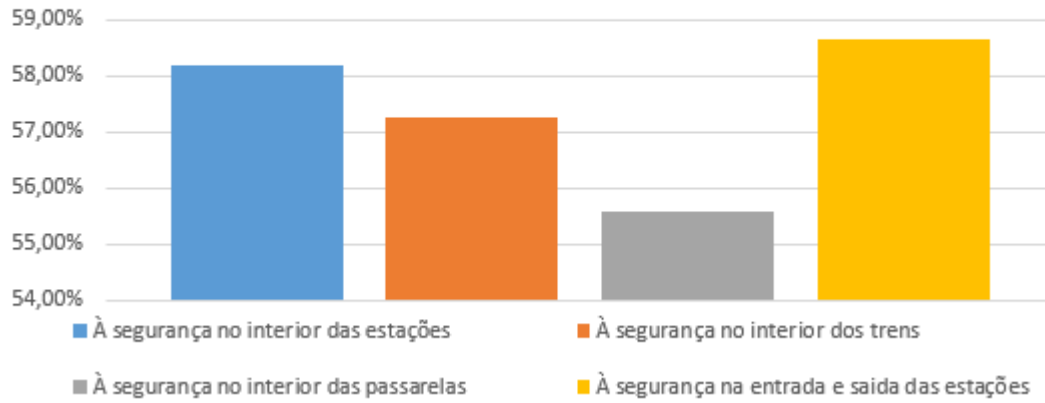
2.5.1. Comparativo anos anteriores

FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0,4	2,1	0,9	1	1,6	1,3	4,68%
Pouco satisfeito	6,2	6,8	3	3,4	4,3	8,29	6,42%
Indiferente/Sem opinião							9,30%
Satisfeito	76,2	73,7	78,9	60,9	72	61,74	47,76%
Muito satisfeito	16,8	17,4	17,2	34,7	22,1	28,66	31,84%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	93	91,1	96,1	95,6	94,1	90,41	79,6



2.6. Segurança

Avaliação positiva em relação ao itens de segurança



Pelo exposto, a sensação de segurança é menor nas áreas externas das estações.

2.6.1. No interior das estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	14,34%	12,94%	11,54%	31,12%	30,07%
Rodoviária	8,76%	15,33%	13,14%	35,04%	27,74%
São Pedro	12,12%	15,15%	6,06%	39,39%	27,27%
Farrapos/IPA	12,93%	25,00%	12,07%	29,31%	20,69%
Aeroporto	15,22%	19,57%	8,70%	28,26%	28,26%
Anchieta	14,63%	31,71%	2,44%	24,39%	26,83%
Niterói/UniRitter	11,82%	27,27%	11,82%	24,55%	24,55%
Fátima	17,46%	28,57%	6,35%	28,57%	19,05%
Canoas/La Salle	13,11%	13,11%	11,17%	41,75%	20,87%
Mathias Velho	25,49%	13,07%	7,84%	33,33%	20,26%
São Luís/Ulbra	12,90%	19,35%	8,06%	35,48%	24,19%
Petrobrás	23,53%		5,88%	35,29%	35,29%
Esteio	14,05%	17,36%	4,13%	36,36%	28,10%
Luiz Pasteur	13,16%	21,05%	5,26%	28,95%	31,58%
Sapucaia	15,23%	22,52%	11,26%	34,44%	16,56%
Unisinos	20,90%	25,37%	10,45%	28,36%	14,93%
São Leopoldo	11,11%	16,67%	10,32%	46,03%	15,87%
Rio dos Sinos	13,33%	6,67%	10,00%	40,00%	30,00%
Santo Afonso	11,76%	2,94%	2,94%	41,18%	41,18%
Industrial	31,82%	22,73%		22,73%	22,73%
Fnac	23,81%	23,81%	4,76%	23,81%	23,81%
Novo Hamburgo	14,41%	18,92%	6,31%	31,53%	28,83%
Salgado Filho	5,26%		5,26%	63,16%	26,32%
Total Resultado	14,78%	17,71%	9,30%	34,03%	24,18%



2.6.1.1. Comparativo anos anteriores

SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	4,4	4,9	3,3	4,9	5,3	2,02	14,78%
Pouco satisfeito	16,4	13,5	8,3	12,4	12,2	13,32	17,71%
Indiferente/sem opinião							9,30%
Satisfeito	63,2	62,4	71,3	55,9	67	60,18	34,03%
Muito satisfeito	16	19,2	17,1	26,8	15,5	24,48	24,18%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	79,2	81,6	88,4	82,7	82,5	84,65	58,21



2.6.2. No interior dos trens

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	14,69%	12,24%	11,54%	32,17%	29,37%
Rodoviária	11,68%	13,14%	12,41%	35,04%	27,74%
São Pedro	15,15%	15,15%		42,42%	27,27%
Farrapos/IPA	13,79%	25,00%	8,62%	31,90%	20,69%
Aeroporto	13,04%	19,57%	10,87%	26,09%	30,43%
Anchieta	14,63%	34,15%		24,39%	26,83%
Niterói/UniRitter	13,64%	26,36%	10,00%	25,45%	24,55%
Fátima	12,70%	28,57%	3,17%	26,98%	28,57%
Canoas/La Salle	13,59%	12,62%	14,56%	39,32%	19,90%
Mathias Velho	28,76%	13,73%	6,54%	30,07%	20,92%
São Luís/Ulbra	14,52%	19,35%	6,45%	37,10%	22,58%
Petrobrás	23,53%		5,88%	35,29%	35,29%
Esteio	14,05%	19,01%	5,79%	35,54%	25,62%
Luiz Pasteur	13,16%	21,05%	5,26%	34,21%	26,32%
Sapucaia	16,56%	25,83%	10,60%	32,45%	14,57%
Unisinos	19,40%	26,87%	11,94%	28,36%	13,43%
São Leopoldo	12,70%	17,46%	9,52%	46,03%	14,29%
Rio dos Sinos	13,33%	6,67%	10,00%	43,33%	26,67%
Santo Afonso	14,71%	2,94%	2,94%	41,18%	38,24%
Industrial	31,82%	22,73%		22,73%	22,73%
Fnac	33,33%	23,81%	4,76%	19,05%	19,05%
Novo Hamburgo	14,41%	19,82%	7,21%	31,53%	27,03%
Salgado Filho	5,26%	5,26%	5,26%	57,89%	26,32%
Total Resultado	15,67%	18,01%	9,05%	33,73%	23,53%



2.6.2.1. Comparativo anos anteriores

À SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	3,2	4,9	2,8	5,1	5,5	1,69	15,67%
Pouco satisfeito	13,2	16,3	7,2	12,5	8,6	13,81	18,01%
Indiferente/sem opinião							9,05%
Satisfeito	69,4	60,7	73,3	56,4	70	60,49	33,73%
Muito satisfeito	14,2	18,1	16,7	26	15,9	24,21	23,53%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	83,6	78,8	90	82,4	85,9	84,7	57,26%



2.6.3. No interior das passarelas

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	13,64%	11,54%	13,64%	32,52%	28,67%
Rodoviária	8,03%	16,79%	14,60%	32,85%	27,74%
São Pedro	12,12%	15,15%	6,06%	39,39%	27,27%
Farrapos/IPA	19,83%	21,55%	9,48%	31,03%	18,10%
Aeroporto	17,39%	15,22%	10,87%	28,26%	28,26%
Anchieta	12,20%	26,83%		31,71%	29,27%
Niterói/UniRitter	10,91%	30,00%	12,73%	24,55%	21,82%
Fátima	19,05%	28,57%	4,76%	25,40%	22,22%
Canoas/La Salle	12,62%	15,53%	14,56%	37,86%	19,42%
Mathias Velho	24,84%	20,26%	9,15%	25,49%	20,26%
São Luís/Ulbra	14,52%	25,81%	6,45%	29,03%	24,19%
Petrobrás	23,53%		5,88%	35,29%	35,29%
Esteio	14,88%	23,14%	6,61%	31,40%	23,97%
Luiz Pasteur	13,16%	26,32%	5,26%	28,95%	26,32%
Sapucaia	18,54%	29,14%	7,28%	31,13%	13,91%
Unisinos	19,40%	31,34%	10,45%	25,37%	13,43%
São Leopoldo	11,90%	19,05%	9,52%	45,24%	14,29%
Rio dos Sinos	3,33%	6,67%	10,00%	53,33%	26,67%
Santo Afonso	11,76%		2,94%	44,12%	41,18%
Industrial	13,64%	27,27%	9,09%	22,73%	27,27%
Fnac	28,57%	23,81%	4,76%	23,81%	19,05%
Novo Hamburgo	11,71%	21,62%	5,41%	33,33%	27,93%
Salgado Filho	5,26%		5,26%	63,16%	26,32%
Total Resultado	14,83%	19,80%	9,80%	32,69%	22,89%



2.6.3.1. Comparativo anos anteriores

À SEGURANÇA NAS PASSARELAS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	14,4	14,7	7,9	6,6	9,7	2,6	14,83%
Pouco satisfeito	25	34,1	20,3	13,9	16,9	22,3	19,80%
Indiferente/sem opinião							9,80%
Satisfeito	52,8	43,5	59,3	54,6	61,1	52	32,69%
Muito satisfeito	7,8	7,7	12,5	24,9	12,3	23,11	22,89%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	60,6	51,2	71,8	79,5	73,4	75,1	55,57



2.6.4. Nas entradas e saídas das estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	12,94%	12,94%	10,84%	32,87%	30,42%
Rodoviária	6,57%	13,87%	13,14%	37,96%	28,47%
São Pedro	15,15%	12,12%	3,03%	42,42%	27,27%
Farrapos/IPA	17,24%	23,28%	11,21%	28,45%	19,83%
Aeroporto	15,22%	15,22%	13,04%	28,26%	28,26%
Anchieta	12,20%	24,39%	2,44%	34,15%	26,83%
Niterói/UniRitter	10,91%	30,00%	9,09%	24,55%	25,45%
Fátima	14,29%	31,75%	4,76%	31,75%	17,46%
Canoas/La Salle	13,11%	16,02%	11,65%	38,83%	20,39%
Mathias Velho	19,61%	18,95%	9,80%	28,76%	22,88%
São Luís/Ulbra	14,52%	22,58%	8,06%	32,26%	22,58%
Petrobrás	17,65%		5,88%	35,29%	41,18%
Esteio	12,40%	23,14%	5,79%	32,23%	26,45%
Luiz Pasteur	15,79%	23,68%	5,26%	28,95%	26,32%
Sapucaia	19,87%	23,84%	7,28%	33,11%	15,89%
Unisinos	17,91%	29,85%	8,96%	32,84%	10,45%
São Leopoldo	9,52%	15,87%	10,32%	50,00%	14,29%
Rio dos Sinos	3,33%	3,33%	10,00%	56,67%	26,67%
Santo Afonso	8,82%		2,94%	47,06%	41,18%
Industrial	4,55%	18,18%	9,09%	40,91%	27,27%
Fnac	28,57%	14,29%	4,76%	33,33%	19,05%
Novo Hamburgo	13,51%	19,82%	5,41%	33,33%	27,93%
Salgado Filho			5,26%	63,16%	31,58%
Total Resultado	13,63%	18,71%	9,00%	34,83%	23,83%



2.6.4.1. Comparativo anos anteriores

À SEGURANÇA NAS ENTRADAS E SAÍDAS DAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	9,6	11,3	5,1	7	8,7	3,14	13,63%
Pouco satisfeito	20,8	27	16,5	13,8	19,9	26,18	18,71%
Indiferente/sem opinião							9,00%
Satisfeito	59,2	52,8	68,7	55,4	60,3	47,79	34,83%
Muito satisfeito	10,4	8,9	9,7	23,8	11,1	18,18	23,83%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	69,6	61,7	78,4	79,2	71,4	70,68	58,66



2.7. Intervalo de tempo entre os trens

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	6,29%	7,34%	9,44%	34,27%	42,66%
Rodoviária	1,46%	6,57%	15,33%	37,96%	38,69%
São Pedro	6,06%	12,12%	6,06%	45,45%	30,30%
Farrapos/IPA	2,59%	6,90%	12,07%	31,90%	46,55%
Aeroporto		19,57%	15,22%	34,78%	30,43%
Anchieta	14,63%	9,76%	2,44%	36,59%	36,59%
Niterói/UniRitter	5,45%	11,82%	10,91%	35,45%	36,36%
Fátima	6,35%	22,22%	6,35%	36,51%	28,57%
Canoas/La Salle	10,68%	6,31%	6,31%	43,20%	33,50%
Mathias Velho	6,54%	7,19%	14,38%	39,87%	32,03%
São Luís/Ulbra	6,45%	12,90%	8,06%	37,10%	35,48%
Petrobrás	11,76%		5,88%	35,29%	47,06%
Esteio	7,44%	9,09%	9,92%	40,50%	33,06%
Luiz Pasteur	2,63%	5,26%	10,53%	36,84%	44,74%
Sapucaia	4,64%	11,26%	17,88%	37,09%	29,14%
Unisinos		17,91%	7,46%	50,75%	23,88%
São Leopoldo	3,97%	8,73%	12,70%	49,21%	25,40%
Rio dos Sinos		3,33%	16,67%	50,00%	30,00%
Santo Afonso	2,94%		5,88%	52,94%	38,24%
Industrial		9,09%	22,73%	31,82%	36,36%
Fnac		9,52%	9,52%	52,38%	28,57%
Novo Hamburgo	1,80%	5,41%	9,01%	42,34%	41,44%
Salgado Filho		5,26%	5,26%	57,89%	31,58%
Total Resultado	5,17%	8,91%	10,85%	39,70%	35,37%



2.7.1. Comparativo anos anteriores

INTERVALO DE TEMPO ENTRE TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	5,4	8,3	7	6,7	6,6	3,16	5,17%
Pouco satisfeito	16	22,6	20,2	15,7	18,6	20,84	8,91%
Indiferente/sem opinião							10,85%
Satisfeito	64,8	62	65	53,9	65,2	52,78	39,70%
Muito satisfeito	13,8	7,1	7,8	23,7	9,6	23,21	35,37%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	78,6	69,1	72,8	77,6	74,8	75,99	75,07



2.8. Lotação dos trens

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	24,13%	15,03%	9,09%	22,73%	29,02%
Rodoviária	18,98%	16,79%	10,95%	29,93%	23,36%
São Pedro	12,12%	12,12%	9,09%	36,36%	30,30%
Farrapos/IPA	23,28%	10,34%	14,66%	21,55%	30,17%
Aeroporto	19,57%	13,04%	10,87%	36,96%	19,57%
Anchieta	17,07%	9,76%	2,44%	41,46%	29,27%
Niterói/UniRitter	21,82%	21,82%	8,18%	23,64%	24,55%
Fátima	25,40%	23,81%	4,76%	25,40%	20,63%
Canoas/La Salle	33,01%	13,11%	4,85%	31,55%	17,48%
Mathias Velho	32,68%	13,07%	8,50%	24,84%	20,92%
São Luís/Ulbra	27,42%	22,58%	6,45%	19,35%	24,19%
Petrobrás	11,76%		11,76%	41,18%	35,29%
Esteio	17,36%	18,18%	8,26%	32,23%	23,97%
Luiz Pasteur	18,42%	18,42%	5,26%	28,95%	28,95%
Sapucaia	23,84%	18,54%	10,60%	30,46%	16,56%
Unisinos	26,87%	23,88%	2,99%	32,84%	13,43%
São Leopoldo	23,02%	18,25%	4,76%	40,48%	13,49%
Rio dos Sinos	10,00%	10,00%	6,67%	43,33%	30,00%
Santo Afonso	14,71%	8,82%		44,12%	32,35%
Industrial		18,18%	18,18%	31,82%	31,82%
Fnac		19,05%	14,29%	42,86%	23,81%
Novo Hamburgo	19,82%	22,52%	7,21%	25,23%	25,23%
Salgado Filho		15,79%	5,26%	57,89%	21,05%
Total Resultado	22,89%	16,42%	8,06%	29,50%	23,13%



2.8.1. Comparativo anos anteriores

Lotação dos Trens	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	28,6	42,1	27,3	30,4	31,5	8,33	22,89%
Pouco satisfeito	35,8	25,7	28	22	27,1	36,16	16,42%
Indiferente/Sem opinião							8,06%
Satisfeito	31	30,8	39	30,9	35,6	32,19	29,50%
Muito satisfeito	4,6	1,4	5,7	16,7	5,8	15,16	23,13%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	35,6	32,2	44,7	47,6	41,4	47,35	52,64



2.8.2 Lotação dos Trens por Horário

Horário	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Matutino - 5 a 12h	16,13%	14,00%	7,15%	35,77%	26,94%
Vespertino - 12 - 18h	27,40%	14,78%	6,78%	29,00%	22,03%
Noturno 18 - 24h	21,65%	27,84%	14,78%	17,18%	18,56%
Total Resultado	22,89%	16,42%	8,06%	29,50%	23,13%



2.8.3 Lotação dos Trens X Satisfação

Satisfação Geral	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Insatisfeito	62,50%		12,50%	12,50%	12,50%
Pouco satisfeito	43,51%	38,31%	3,25%	11,69%	3,25%
Indiferente/sem opinião	32,06%	17,22%	32,54%	15,31%	2,87%
Satisfeito	25,96%	18,39%	3,93%	48,18%	3,54%
Muito satisfeito	9,16%	7,72%	7,72%	8,36%	67,04%
Total Resultado	22,89%	16,42%	8,06%	29,50%	23,13%

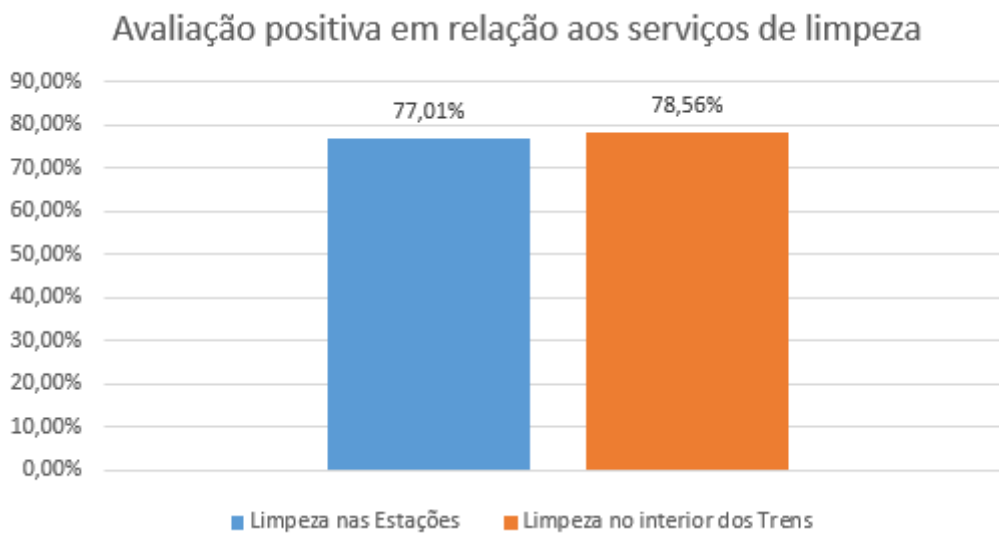


2.8.4 Lotação dos Trens X Sexo

Sexo	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Feminino	22,35%	17,13%	7,42%	29,85%	23,25%
Masculino	23,72%	15,31%	9,06%	28,95%	22,96%
Total Resultado	22,89%	16,42%	8,06%	29,50%	23,13%



2.9. Limpeza



A avaliação positiva da limpeza é similar nas estações e nos trens.



2.9.1. Nas estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	4,90%	6,29%	9,09%	42,31%	37,41%
Rodoviária	4,38%	5,84%	10,95%	41,61%	37,23%
São Pedro	9,09%		3,03%	51,52%	36,36%
Farrapos/IPA	2,59%	8,62%	11,21%	44,83%	32,76%
Aeroporto	4,35%	8,70%	13,04%	43,48%	30,43%
Anchieta		9,76%	9,76%	53,66%	26,83%
Niterói/UniRitter	3,64%	13,64%	7,27%	45,45%	30,00%
Fátima		14,29%	3,17%	50,79%	31,75%
Canoas/La Salle	9,22%	4,85%	10,68%	49,03%	26,21%
Mathias Velho	5,88%	11,76%	8,50%	49,02%	24,84%
São Luís/Ulbra	4,84%	14,52%	9,68%	45,16%	25,81%
Petrobrás	5,88%		11,76%	41,18%	41,18%
Esteio	4,13%	7,44%	9,09%	52,89%	26,45%
Luiz Pasteur		10,53%	5,26%	47,37%	36,84%
Sapucaia	7,28%	11,92%	8,61%	49,01%	23,18%
Unisinos	4,48%	20,90%	11,94%	49,25%	13,43%
São Leopoldo	8,73%	11,11%	5,56%	59,52%	15,08%
Rio dos Sinos	6,67%	6,67%		46,67%	40,00%
Santo Afonso	5,88%	2,94%	2,94%	52,94%	35,29%
Industrial		13,64%	13,64%	31,82%	40,91%
Fnac	4,76%		19,05%	52,38%	23,81%
Novo Hamburgo	2,70%	10,81%	7,21%	51,35%	27,93%
Salgado Filho	5,26%	10,53%		63,16%	21,05%
Total Resultado	5,12%	9,15%	8,71%	48,01%	29,00%



2.9.1.1. Comparativo anos anteriores

LIMPEZA NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	1	2,2	2,2	2,8	3,8	2,77	5,12%
Pouco satisfeito	8,4	7,8	4,2	6,5	2,9	18,11	9,15%
Indiferente/Sem opinião							8,71%
Satisfeito	72,6	78,2	83	64,7	81	57,05	48,01%
Muito satisfeito	18	11,8	10,6	26	12,4	22,08	29,00%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,6	90	93,6	90,7	93,4	79,13	77,01



2.9.2. No interior dos trens

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	5,24%	5,24%	8,39%	42,66%	38,46%
Rodoviária	4,38%	5,11%	10,95%	41,61%	37,96%
São Pedro	6,06%	3,03%	3,03%	51,52%	36,36%
Farrapos/IPA	0,86%	7,76%	11,21%	46,55%	33,62%
Aeroporto	2,17%	8,70%	13,04%	47,83%	28,26%
Anchieta		9,76%	4,88%	60,98%	24,39%
Niterói/UniRitter	2,73%	12,73%	9,09%	47,27%	28,18%
Fátima		12,70%	1,59%	52,38%	33,33%
Canoas/La Salle	9,22%	4,85%	7,77%	54,37%	23,79%
Mathias Velho	6,54%	11,76%	7,84%	49,67%	24,18%
São Luís/Ulbra	4,84%	12,90%	6,45%	48,39%	27,42%
Petrobrás	5,88%		11,76%	35,29%	47,06%
Esteio	4,13%	2,48%	11,57%	52,89%	28,93%
Luiz Pasteur	2,63%	7,89%	5,26%	44,74%	39,47%
Sapucaia	5,96%	11,26%	7,95%	51,66%	23,18%
Unisinus	1,49%	22,39%	10,45%	52,24%	13,43%
São Leopoldo	9,52%	10,32%	7,14%	57,94%	15,08%
Rio dos Sinos	13,33%	3,33%		43,33%	40,00%
Santo Afonso	5,88%	2,94%	2,94%	52,94%	35,29%
Industrial		13,64%	13,64%	31,82%	40,91%
Fnac	4,76%	4,76%	19,05%	47,62%	23,81%
Novo Hamburgo	2,70%	7,21%	8,11%	54,05%	27,93%
Salgado Filho	5,26%	5,26%		63,16%	26,32%
Total Resultado	4,98%	8,16%	8,31%	49,40%	29,15%

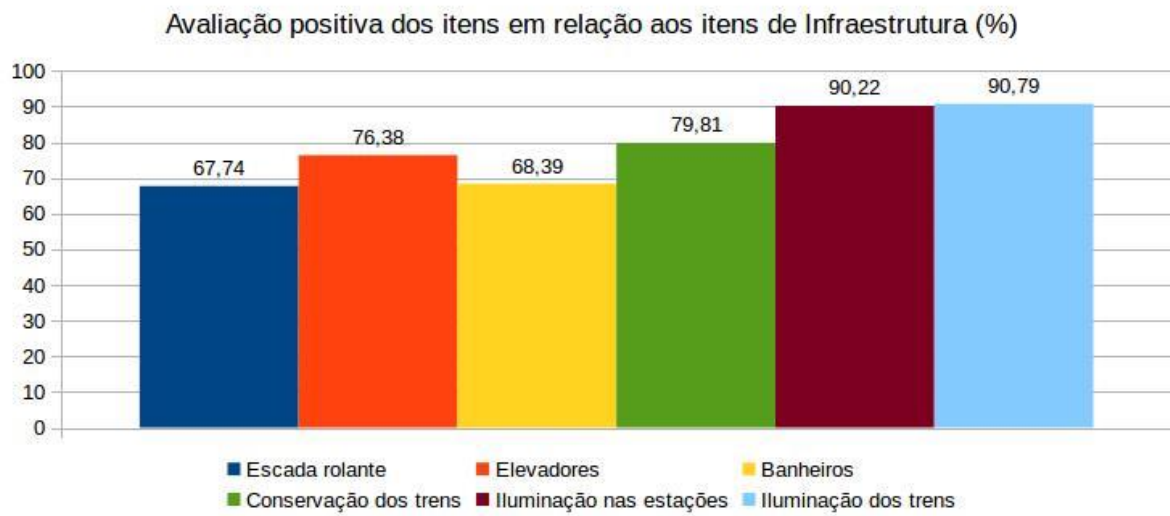


2.9.2.1. Comparativo anos anteriores

LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2015
Insatisfeito	1,6	1,2	1,9	2,3	3	4,98%
Pouco satisfeito	6,4	7,4	4,4	6,1	2,5	8,16%
Indiferente/Sem opinião						8,31%
Satisfeito	74,6	78	82,8	64,9	82,3	49,40%
Muito satisfeito	17,4	13,4	10,9	26,7	12,3	29,15%
Total (%)	100	100	100	100	100	100,00%
AVALIAÇÃO POSITIVA	92	91,4	93,7	91,6	94,6	78,56%



2.10. Infraestrutura



Os itens de infraestrutura com menor avaliação positiva são escada rolante (67,74%) e banheiros (68,39%).



2.10.1. Instalações das escadas rolantes

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	39,86%	14,34%	12,59%	12,24%	20,98%
Rodoviária	33,58%	14,60%	11,68%	21,90%	18,25%
São Pedro	36,36%	6,06%		27,27%	30,30%
Farrapos/IPA	26,72%	14,66%	10,34%	27,59%	20,69%
Aeroporto	8,70%	15,22%	13,04%	39,13%	23,91%
Anchieta	17,07%	14,63%		41,46%	26,83%
Niterói/UniRitter	14,55%	16,36%	11,82%	38,18%	19,09%
Fátima	17,46%	22,22%	7,94%	23,81%	28,57%
Canoas/La Salle	31,07%	8,74%	10,19%	29,13%	20,87%
Mathias Velho	30,72%	15,03%	9,80%	24,84%	19,61%
São Luís/Ulbra	22,58%	16,13%	3,23%	32,26%	25,81%
Petrobrás	23,53%	5,88%	23,53%	17,65%	29,41%
Esteio	37,19%	12,40%	4,13%	23,97%	22,31%
Luiz Pasteur	23,68%	7,89%	5,26%	31,58%	31,58%
Sapucaia	32,45%	16,56%	5,96%	31,79%	13,25%
Unisinos	41,27%	18,25%	5,56%	24,60%	10,32%
São Leopoldo	33,33%	6,67%		33,33%	26,67%
Rio dos Sinos	41,18%	5,88%		29,41%	23,53%
Santo Afonso	45,45%	9,09%		27,27%	18,18%
Industrial	33,33%	4,76%	4,76%	33,33%	23,81%
Fnac	27,93%	15,32%	7,21%	27,03%	22,52%
Novo Hamburgo	15,79%	5,26%		52,63%	26,32%
Salgado Filho	30,95%	14,28%	8,21%	26,27%	20,30%
Total Resultado	6,18%	23,47%	8,09%	45,38%	16,89%



2.10.1.1. Comparativo anos anteriores

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	28,4	6,4	6,8	8,2	6,72	30,95
Pouco satisfeito	19,7	17,3	10	13,6	25,54	14,28
Indiferente/Sem opinião						8,21
Satisfeito	44	67,3	59	68,6	49,37	26,27
Muito satisfeito	7,9	9	24,2	9,6	18,37	20,30
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	51,9	76,3	83,2	78,2	67,74	46,57



2.10.2. Instalações dos elevadores

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	30,42%	13,29%	13,29%	15,03%	27,97%
Rodoviária	17,52%	10,95%	13,87%	31,39%	26,28%
São Pedro	30,30%	3,03%	15,15%	24,24%	27,27%
Farrapos/IPA	18,97%	13,79%	12,93%	31,90%	22,41%
Aeroporto	4,35%	10,87%	13,04%	41,30%	30,43%
Anchieta	7,32%	9,76%	7,32%	41,46%	34,15%
Niterói/UniRitter	7,27%	12,73%	10,91%	45,45%	23,64%
Fátima	17,46%	15,87%	9,52%	30,16%	26,98%
Canoas/La Salle	19,90%	9,71%	11,17%	39,32%	19,90%
Mathias Velho	16,99%	16,99%	15,69%	29,41%	20,92%
São Luís/Ulbra	12,90%	16,13%	9,68%	37,10%	24,19%
Petrobrás	5,88%		41,18%	23,53%	29,41%
Esteio	16,53%	8,26%	16,53%	29,75%	28,93%
Luiz Pasteur	13,16%	7,89%	7,89%	36,84%	34,21%
Sapucaia	21,19%	15,89%	12,58%	37,09%	13,25%
São Leopoldo	29,37%	16,67%	8,73%	31,75%	13,49%
Rio dos Sinos	6,67%	6,67%	16,67%	40,00%	30,00%
Santo Afonso	5,88%	2,94%	14,71%	44,12%	32,35%
Industrial	13,64%	4,55%	22,73%	31,82%	27,27%
FNAC		9,52%	23,81%	42,86%	23,81%
Novo Hamburgo	14,41%	15,32%	10,81%	36,04%	23,42%
Salgado Filho	10,53%	10,53%		57,89%	21,05%
Total Resultado	18,76%	12,84%	12,74%	32,34%	23,33%



2.10.2.1. Comparativo anos anteriores

ELEVADORES	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito		7,9	4,8	5	6,3	4,01	18,76
Pouco satisfeito		14,3	6,3	9,1	12	19,6	12,84
Indiferente/Sem Opinião							12,74
Satisfeito		68,2	77,5	61,5	71,8	56,2	32,34
Muito satisfeito		9,6	11,4	24,4	9,9	20,19	23,33
Total (%)		100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA		77,8	88,9	85,9	81,7	76,38	55,67



2.10.3. Instalações dos banheiros

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	23,78%	10,14%	18,53%	19,58%	27,97%
Rodoviária	17,52%	9,49%	13,14%	33,58%	26,28%
São Pedro	18,18%	3,03%	12,12%	33,33%	33,33%
Farrapos/IPA	13,79%	10,34%	12,93%	42,24%	20,69%
Aeroporto	8,70%	8,70%	8,70%	41,30%	32,61%
Anchieta	7,32%	2,44%	2,44%	53,66%	34,15%
Niterói/UniRitter	2,73%	11,82%	12,73%	47,27%	25,45%
Fátima	9,52%	17,46%	11,11%	36,51%	25,40%
Canoas/La Salle	13,59%	11,17%	12,62%	42,72%	19,90%
Mathias Velho	16,99%	15,69%	13,07%	34,64%	19,61%
São Luís/Ulbra	6,45%	17,74%	11,29%	37,10%	27,42%
Petrobrás			17,65%	35,29%	47,06%
Esteio	14,88%	7,44%	9,09%	37,19%	31,40%
Luiz Pasteur	7,89%	5,26%	5,26%	39,47%	42,11%
Sapucaia	17,88%	13,25%	11,26%	41,72%	15,89%
São Leopoldo	18,25%	16,67%	7,94%	41,27%	15,87%
Rio dos Sinos	20,00%	6,67%	10,00%	40,00%	23,33%
Santo Afonso	5,88%	2,94%	5,88%	47,06%	38,24%
Industrial	13,64%	13,64%	4,55%	40,91%	27,27%
FNAC	9,52%	9,52%	14,29%	42,86%	23,81%
Novo Hamburgo	11,71%	14,41%	13,51%	36,04%	24,32%
Salgado Filho	10,53%	10,53%		52,63%	26,32%
Total Resultado	14,83%	11,74%	11,94%	37,11%	24,38%



2.10.3.1. Comparativo anos anteriores

BANHEIROS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	11,2	16,9	6,3	5,6	8	5,25	14,83
Pouco satisfeito	23,5	18,5	13,9	10,8	11,2	26,36	11,74
Indiferente/Sem Opinião							11,94
Satisfeito	57,9	58	69,5	59,5	70,7	49,66	37,11
Muito satisfeito	7,4	6,6	10,3	24,1	10	18,73	24,38
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	65,3	64,6	79,8	83,6	80,7	68,39	61,49



2.10.4. Conservação dos trens

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	4,55%	6,29%	13,29%	42,66%	33,22%
Rodoviária	1,46%	3,65%	18,98%	41,61%	34,31%
São Pedro	3,03%	9,09%	12,12%	39,39%	36,36%
Farrapos/IPA		4,31%	9,48%	57,76%	28,45%
Aeroporto	2,17%	6,52%	10,87%	47,83%	32,61%
Anchieta		7,32%		53,66%	39,02%
Niterói/UniRitter		4,55%	8,18%	56,36%	30,91%
Fátima	3,17%	11,11%	7,94%	52,38%	25,40%
Canoas/La Salle	5,34%	1,94%	12,62%	55,83%	24,27%
Mathias Velho	5,23%	11,11%	12,42%	48,37%	22,88%
São Luís/Ulbra	1,61%	9,68%	11,29%	48,39%	29,03%
Petrobrás	5,88%		11,76%	35,29%	47,06%
Esteio	3,31%	3,31%	12,40%	50,41%	30,58%
Luiz Pasteur	7,89%	2,63%	5,26%	39,47%	44,74%
Sapucaia	2,65%	6,62%	9,27%	60,93%	20,53%
São Leopoldo	6,35%	14,29%	7,94%	54,76%	16,67%
Rio dos Sinos	3,33%	10,00%	6,67%	50,00%	30,00%
Santo Afonso			2,94%	55,88%	41,18%
Industrial	4,55%	4,55%	9,09%	36,36%	45,45%
FNAC	4,76%	9,52%	19,05%	42,86%	23,81%
Novo Hamburgo	3,60%	6,31%	12,61%	44,14%	33,33%
Salgado Filho		5,26%	5,26%	63,16%	26,32%
Total Resultado	3,33%	6,87%	11,09%	50,10%	28,61%



2.10.4.1. Comparativo anos anteriores

CONSERVAÇÃO DOS TRENS	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	1,2	2,2	3,5	2,7	3,3	2,4	3,33
Pouco satisfeito	8,2	11,1	8,2	7,5	2,7	17,79	6,87
							11,09
Satisfeito	80,2	77,9	79,1	65,4	83,9	56,52	50,10
Muito satisfeito	10,4	8,8	9,2	24,4	10,1	23,09	28,61
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,6	86,7	88,3	89,8	94	79,81	78,71



2.10.5. Iluminação nas estações

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	1,75%	6,29%	8,04%	46,85%	37,06%
Rodoviária	0,73%	1,46%	19,71%	39,42%	38,69%
São Pedro		6,06%	15,15%	42,42%	36,36%
Farrapos/IPA		6,03%	10,34%	57,76%	25,86%
Aeroporto		6,52%	10,87%	47,83%	34,78%
Anchieta		4,88%		48,78%	46,34%
Niterói/UniRitter		4,55%	8,18%	54,55%	32,73%
Fátima	1,59%	9,52%	6,35%	47,62%	34,92%
Canoas/La Salle	2,91%	2,43%	9,22%	59,22%	26,21%
Mathias Velho	3,27%	5,88%	13,07%	50,98%	26,80%
São Luís/Ulbra	4,84%	9,68%	9,68%	48,39%	27,42%
Petrobrás			17,65%	35,29%	47,06%
Esteio	1,65%	2,48%	10,74%	54,55%	30,58%
Luiz Pasteur		5,26%	7,89%	42,11%	44,74%
Sapucaia	0,66%	4,64%	11,26%	62,91%	20,53%
São Leopoldo	2,38%	7,94%	9,52%	61,11%	19,05%
Rio dos Sinos		6,67%	10,00%	53,33%	30,00%
Santo Afonso			2,94%	55,88%	41,18%
Industrial		4,55%	4,55%	45,45%	45,45%
FNAC		4,76%	14,29%	52,38%	28,57%
Novo Hamburgo	0,90%	2,70%	9,01%	53,15%	34,23%
Salgado Filho		5,26%	5,26%	63,16%	26,32%
Total Resultado	1,44%	5,32%	10,00%	52,59%	30,65%



2.10.5.1. Comparativo anos anteriores

ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	3,9	4,6	2,4	2,4	2,7	0,83	1,44
Pouco satisfeito	13,4	13,9	5,9	5,1	4,8	8,95	5,32
Indiferente/Sem opinião							10,00
Satisfeito	74,8	71,4	81	66,9	77,4	62,54	52,59
Muito satisfeito	7,9	10,1	10,7	25,6	15,2	27,68	30,65
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	82,7	81,5	91,7	92,5	92,6	90,22	83,23



2.10.6. Iluminação dos trens

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	1,05%	5,24%	6,99%	50,00%	36,71%
Rodoviária		0,73%	16,79%	43,07%	39,42%
São Pedro	3,03%	3,03%	15,15%	42,42%	36,36%
Farrapos/IPA		5,17%	9,48%	56,90%	28,45%
Aeroporto	2,17%	6,52%	10,87%	45,65%	34,78%
Anchieta		7,32%		48,78%	43,90%
Niterói/UniRitter		5,45%	5,45%	55,45%	33,64%
Fátima	1,59%	9,52%	6,35%	49,21%	33,33%
Canoas/La Salle		1,94%	7,77%	62,62%	27,67%
Mathias Velho	1,31%	5,23%	15,03%	50,98%	27,45%
São Luís/Ulbra	3,23%	8,06%	11,29%	48,39%	29,03%
Petrobrás			11,76%	35,29%	52,94%
Esteio	0,83%	3,31%	11,57%	53,72%	30,58%
Luiz Pasteur		2,63%	7,89%	44,74%	44,74%
Sapucaia	0,66%	2,65%	9,93%	64,24%	22,52%
São Leopoldo	1,59%	7,14%	9,52%	59,52%	22,22%
Rio dos Sinos		6,67%	3,33%	60,00%	30,00%
Santo Afonso			2,94%	55,88%	41,18%
Industrial		4,55%	4,55%	45,45%	45,45%
FNAC		4,76%	14,29%	47,62%	33,33%
Novo Hamburgo	0,90%	1,80%	8,11%	54,05%	35,14%
Salgado Filho		5,26%	5,26%	63,16%	26,32%
Total Resultado	0,80%	4,63%	9,30%	53,73%	31,54%



2.10.6.1. Comparativo anos anteriores

ILUMINAÇÃO NOS TRENDS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0,8	0,5	2,3	0,8	0,65	0,8
Pouco satisfeito	3,2	1,7	4,6	2,6	8,56	4,63
Indiferente/Sem opinião						9,3
Satisfeito	82,7	85,6	67,5	80	62,33	53,73
Muito satisfeito	13,3	12,1	25,6	16,6	28,46	31,51
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	96	96	93,1	93,1	90,79	85,24



2.11. Comunicação visual

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	1,75%	5,59%	8,39%	50,00%	34,27%
Rodoviária		5,11%	16,79%	44,53%	33,58%
São Pedro		3,03%	15,15%	45,45%	36,36%
Farrapos/IPA	1,72%	5,17%	9,48%	49,14%	34,48%
Aeroporto		6,52%	10,87%	47,83%	34,78%
Anchieta		9,76%		51,22%	39,02%
Niterói/UniRitter		7,27%	6,36%	53,64%	32,73%
Fátima		11,11%	9,52%	49,21%	30,16%
Canoas/La Salle	0,49%	1,94%	9,71%	60,19%	27,67%
Mathias Velho	3,27%	7,19%	14,38%	49,67%	25,49%
São Luís/Ulbra	3,23%	6,45%	14,52%	41,94%	33,87%
Petrobrás			5,88%	41,18%	52,94%
Esteio		3,31%	10,74%	54,55%	31,40%
Luiz Pasteur	5,26%	2,63%	7,89%	44,74%	39,47%
Sapucaia		2,65%	9,93%	62,25%	25,17%
São Leopoldo	0,79%	7,94%	9,52%	57,14%	24,60%
Rio dos Sinos		6,67%	13,33%	50,00%	30,00%
Santo Afonso			2,94%	55,88%	41,18%
Industrial	4,55%	4,55%	4,55%	45,45%	40,91%
FNAC		4,76%	14,29%	47,62%	33,33%
Novo Hamburgo		4,50%	7,21%	54,95%	33,33%
Salgado Filho			5,26%	68,42%	26,32%
Total Resultado	0,95%	5,57%	9,90%	52,54%	31,04%



2.11.1. Comparativo anos anteriores

Nível de satisfação – COMUNICAÇÃO VISUAL	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	3,4	1,7	3,7	1,2	1,09	0,95%
Pouco satisfeito	12	5,9	6,2	3,4	9,16	5,57%
Indiferente/Sem opinião						9,90%
Satisfeito	75,8	81,3	65	82,1	61,73	52,54%
Muito satisfeito	8,8	11,1	25,1	13,3	28,02	31,04%
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	84,6	92,4	90,1	95,4	89,75	83,58



2.12. Instalações comerciais nas estações

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	1,05%	4,20%	13,64%	45,45%	35,66%
Rodoviária		0,73%	16,06%	43,80%	39,42%
São Pedro		3,03%	15,15%	45,45%	36,36%
Farrapos/IPA		6,03%	23,28%	40,52%	30,17%
Aeroporto		10,87%	21,74%	34,78%	32,61%
Anchieta		4,88%		48,78%	46,34%
Niterói/UniRitter		8,18%	10,00%	43,64%	38,18%
Fátima		12,70%	15,87%	38,10%	33,33%
Canoas/La Salle	0,49%	1,94%	15,05%	55,83%	26,70%
Mathias Velho	0,65%	4,58%	20,26%	47,06%	27,45%
São Luís/Ulbra	3,23%	6,45%	14,52%	46,77%	29,03%
Petrobrás			5,88%	41,18%	52,94%
Esteio	1,65%	2,48%	14,88%	50,41%	30,58%
Luiz Pasteur		2,63%	13,16%	39,47%	44,74%
Sapucaia		5,96%	11,26%	56,29%	26,49%
São Leopoldo	1,59%	8,73%	9,52%	50,79%	29,37%
Rio dos Sinos		3,33%	13,33%	53,33%	30,00%
Santo Afonso			5,88%	52,94%	41,18%
Industrial		4,55%	4,55%	45,45%	45,45%
FNAC		4,76%	4,76%	57,14%	33,33%
Novo Hamburgo	1,80%	6,31%	6,31%	50,45%	35,14%
Salgado Filho			5,26%	68,42%	26,32%
Total Resultado	0,70%	5,22%	13,38%	48,11%	32,59%



2.12.1. Comparativo anos anteriores

INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	3,9	8,2	2,3	2	1,5	1,29	0,70%
Pouco satisfeito	9,5	7,3	5,5	4,6	3,2	9	5,22%
Indiferente/Sem opinião							13,38%
Satisfeito	78,5	75,1	81,4	66,9	82,3	62,11	48,11%
Muito satisfeito	8,1	9,4	10,8	26,5	13	27,6	32,59%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	86,6	84,5	92,2	93,4	95,3	89,71	80,7



2.13. Bilhetagem eletrônica – SIM, TRI, TEU

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Indiferente/sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	0,35%	3,50%	16,78%	40,56%	38,81%
Rodoviária		0,73%	22,63%	37,96%	38,69%
São Pedro			42,42%	33,33%	24,24%
Farrapos/IPA		3,45%	18,97%	45,69%	31,90%
Aeroporto	2,17%	6,52%	13,04%	36,96%	41,30%
Anchieta		4,88%	7,32%	46,34%	41,46%
Niterói/UniRitter		5,45%	11,82%	43,64%	39,09%
Fátima		11,11%	6,35%	50,79%	31,75%
Canoas/La Salle		0,97%	17,48%	56,31%	25,24%
Mathias Velho		1,96%	9,15%	57,52%	31,37%
São Luís/Ulbra	1,61%	6,45%	11,29%	48,39%	32,26%
Petrobrás			5,88%	41,18%	52,94%
Esteio	0,83%	0,83%	7,44%	52,89%	38,02%
Luiz Pasteur		2,63%	10,53%	42,11%	44,74%
Sapucaia		0,66%	17,88%	53,64%	27,81%
São Leopoldo	0,79%	3,97%	13,49%	51,59%	30,16%
Rio dos Sinos			6,67%	56,67%	36,67%
Santo Afonso			8,82%	50,00%	41,18%
Industrial		4,55%	13,64%	36,36%	45,45%
FNAC		4,76%	9,52%	52,38%	33,33%
Novo Hamburgo		1,80%	4,50%	49,55%	44,14%
Salgado Filho			5,26%	68,42%	26,32%
Total Resultado	0,25%	3,18%	14,28%	47,76%	34,53%



2.13.1. Comparativo anos anteriores

BILHETAGEM ELETRÔNICA (SIM/TRI/TEU)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito					0,6	1,43	0,25%
Pouco satisfeito					1,1	7,92	3,18%
Indiferente/Sem opinião							14,28%
Satisfeito					80,8	58,48	47,76%
Muito satisfeito					17,6	32,17	34,53%
Total (%)					100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA					98,4	90,65	82,29



2.14. Satisfação geral

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente/ Sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	0,70%	7,69%	10,14%	43,71%	37,76%
Rodoviária	0,73%	1,46%	18,25%	48,91%	30,66%
São Pedro	3,03%	9,09%	12,12%	39,39%	36,36%
Farrapos/IPA		8,62%	9,48%	51,72%	30,17%
Aeroporto		4,35%	13,04%	36,96%	45,65%
Anchieta		4,88%	2,44%	53,66%	39,02%
Niterói/UniRitter		14,55%	4,55%	50,00%	30,91%
Fátima		14,29%	9,52%	47,62%	28,57%
Canoas/La Salle		1,94%	10,19%	58,74%	29,13%
Mathias Velho		4,58%	13,73%	54,90%	26,80%
São Luís/Ulbra		14,52%	12,90%	41,94%	30,65%
Petrobrás	5,88%			41,18%	52,94%
Esteio		10,74%	11,57%	45,45%	32,23%
Luiz Pasteur		13,16%	5,26%	47,37%	34,21%
Sapucaia		4,64%	13,25%	54,97%	27,15%
Unisinos		25,37%	7,46%	53,73%	13,43%
São Leopoldo	2,38%	11,11%	9,52%	54,76%	22,22%
Rio dos Sinos		6,67%	10,00%	53,33%	30,00%
Santo Afonso			5,88%	55,88%	38,24%
Industrial		4,55%	13,64%	40,91%	40,91%
Fnac		14,29%	4,76%	47,62%	33,33%
Novo Hamburgo		5,41%	7,21%	56,76%	30,63%
Salgado Filho			10,53%	63,16%	26,32%
Total Resultado	0,40%	7,66%	10,40%	50,60%	30,95%



2.14.1. Comparativo anos anteriores

SATISFAÇÃO GERAL	Resultado das pesquisas segundo ano de referência.						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Insatisfeito	0,4	1	1,3	1,4	0,5	0,96	0,40%
Pouco satisfeito	6	7,1	7,1	3,1	4,7	8,51	7,66%
Indiferente/Sem opinião							10,40%
Satisfeito	76,4	76	78,8	68,8	80	60,28	50,60%
Muito satisfeito	17,2	15,9	12,8	26,9	14,7	30,25	30,95%
Total (%)	100	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	93,6	91,9	91,6	95,7	94,7	90,53	91,95%

Comparativamente ao ano de 2014, a porcentagem de pessoas insatisfeitas caiu de 0,96% para 0,40%, assim como a porcentagem de pessoas pouco satisfeitas, que caiu de 8,51% para 7,66%. No ano de 2015, foi inserido o estrato indiferente que representa a parcela neutra quanto a percepção naquele momento da entrevista, que obteve a parcela de 10,40%. A porcentagem de pessoas satisfeitas também sofreu queda de 9,68%. Pode-se inferir que devido ao novo estrato de pesquisa (indiferente), ambas possuem relação direta uma com a outra. Por outro lado, a quantidade de pessoas “muito satisfeito” aumentou, passando de 30,25% em 2014 para 30,95% em 2015.

2.14.1.1. Comparativo dos resultados das pesquisas por ano de referência

SATISFAÇÃO GERAL	Comparativo dos resultados das pesquisas por ano de referência.						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
AVALIAÇÃO POSITIVA	93,60%	91,90%	91,60%	95,70%	94,70%	90,53%	91,95%



2.14.2. Satisfação geral com indiferentes

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	1,10%	4,42%	8,61%	61,15%	24,72%
Rodoviária		5,41%	4,50%	60,81%	29,28%
São Pedro	2,08%	20,83%		50,00%	27,08%
Farrapos/IPA	1,30%	7,79%	5,84%	58,44%	26,62%
Aeroporto	1,30%	7,79%	14,29%	51,95%	24,68%
Anchieta		3,45%	15,52%	79,31%	1,72%
Niterói/UniRitter	1,32%	15,79%	0,66%	57,89%	24,34%
Fátima	1,22%	10,98%	7,32%	48,78%	31,71%
Canoas/La Salle		9,31%	2,76%	52,41%	35,52%
Mathias Velho	0,87%	11,35%	6,99%	49,34%	31,44%
São Luís/Ulbra		19,28%	6,02%	53,01%	21,69%
Petrobrás	3,23%	3,23%		45,16%	48,39%
Esteio	0,56%	10,00%	3,33%	53,33%	32,78%
Luiz Pasteur	1,69%	18,64%	1,69%	49,15%	28,81%
Sapucaia	1,79%	7,14%	2,23%	67,41%	21,43%
Unisinos		7,29%	10,42%	58,33%	23,96%
São Leopoldo	0,59%	1,18%	18,82%	53,53%	25,88%
Rio dos Sinos			10,87%	54,35%	34,78%
Santo Afonso		3,17%	15,87%	41,27%	39,68%
Industrial				26,67%	73,33%
Fnac		3,03%		39,39%	57,58%
Novo Hamburgo	2,92%	6,57%	21,90%	51,82%	16,79%
Salgado Filho			28,57%	50,00%	21,43%
Total Resultado	0,89%	7,88%	7,40%	55,82%	28,01%



2.14.3. Satisfação geral – números absolutos

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Resultado
Mercado	2	22	29	125	108	286
Rodoviária	1	2	25	67	42	137
São Pedro	1	3	4	13	12	33
Farrapos/IPA		10	11	60	35	116
Aeroporto		2	6	17	21	46
Anchieta		2	1	22	16	41
Niterói/UniRitter		16	5	55	34	110
Fátima		9	6	30	18	63
Canoas/La Salle		4	21	121	60	206
Mathias Velho		7	21	84	41	153
São Luís/Ulbra		9	8	26	19	62
Petrobrás	1			7	9	17
Esteio		13	14	55	39	121
Luiz Pasteur		5	2	18	13	38
Sapucaia		7	20	83	41	151
Unisinos		17	5	36	9	67
São Leopoldo	3	14	12	69	28	126
Rio dos Sinos		2	3	16	9	30
Santo Afonso			2	19	13	34
Industrial		1	3	9	9	22
Fnac		3	1	10	7	21
Novo Hamburgo		6	8	63	34	111
Salgado Filho			2	12	5	19
Total Resultado	8	154	209	1017	622	2010



2.14.4. Satisfação geral por gênero

Gênero	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Feminino	0,49%	7,67%	9,62%	50,82%	31,40%
Masculino	0,26%	7,65%	11,61%	50,26%	30,23%
Total Resultado	0,40%	7,66%	10,40%	50,60%	30,95%



2.14.5. Satisfação geral por renda individual

Renda	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
a. até 1 sm	0,82%	4,53%	8,23%	46,09%	40,33%
b. de 1 a 2 sm	0,87%	9,25%	11,34%	50,44%	28,10%
c. de 2 a 3 sm		8,20%	12,96%	54,50%	24,34%
d. de 3 a 4 sm		3,70%	12,96%	50,00%	33,33%
e. de 4 a 5 sm		10,53%	10,53%	65,79%	13,16%
f. de 5 a 7 SM		6,90%	6,90%	72,41%	13,79%
g. de 8 a 10 SM		25,00%	12,50%	62,50%	
h. Acima de 10 SM			100,00%		
i. NR (NR)	0,15%	7,14%	8,75%	48,40%	35,57%
Total Resultado	0,40%	7,66%	10,40%	50,60%	30,95%



2.14.6. Satisfação geral por escolaridade

Escolaridade	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
a. Analfabeto			20,00%	50,00%	30,00%
b. Fundamental incompleto		2,92%	6,57%	56,93%	33,58%
c. Fundamental completo		4,06%	8,12%	40,29%	47,54%
d. Ensino médio incompleto		13,61%	5,33%	53,85%	27,22%
e. Ensino médio completo	0,54%	9,34%	9,07%	53,32%	27,74%
f. Superior incompleto	0,30%	8,18%	16,36%	52,73%	22,42%
g. Superior completo	1,03%	6,19%	17,01%	50,00%	25,77%
h. Pós-graduação		6,82%	11,36%	59,09%	22,73%
NS / NR	2,38%	4,76%	4,76%	30,95%	57,14%
Total Resultado	0,40%	7,66%	10,40%	50,60%	30,95%



2.14.7. Satisfação geral por idade

Faixa etária	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
a. até 17 anos		4,92%	9,84%	49,18%	36,07%
b. de 18 a 24 anos	0,46%	7,66%	12,53%	53,13%	26,22%
c. de 25 a 34 anos	0,43%	8,09%	13,40%	54,04%	24,04%
d. de 35 a 44 anos	0,95%	8,29%	11,61%	50,00%	29,15%
e. de 45 a 54 anos		8,33%	7,05%	52,56%	32,05%
f. de 55 a 64 anos		5,39%	5,99%	44,91%	43,71%
g. acima de 65 anos		7,25%	2,90%	36,96%	52,90%
NS / NR			11,11%	33,33%	55,56%
Total Resultado	0,40%	7,66%	10,40%	50,60%	30,95%



3. Percepção de melhorias e importância dos serviços



3.1. Melhorias propostas para opinião

3.1.1. Bilhetagem Eletrônica

Estação	Não Percebeu	É importante	Não é Importante	Não Sabe/ Não Respondeu	Total Resultado
Mercado	16,08%	82,87%	1,05%		100,00%
Rodoviária	10,95%	88,32%	0,73%		100,00%
São Pedro	6,06%	93,94%			100,00%
Farrapos/IPA	11,21%	87,93%	0,86%		100,00%
Aeroporto	19,57%	80,43%			100,00%
Anchieta	7,32%	90,24%	2,44%		100,00%
Niterói/UniRitter	16,36%	83,64%			100,00%
Fátima	3,17%	96,83%			100,00%
Canoas/La Salle	16,02%	83,50%	0,49%		100,00%
Mathias Velho	3,27%	96,08%	0,65%		100,00%
São Luís/Ulbra	3,23%	95,16%		1,61%	100,00%
Petrobrás		100,00%			100,00%
Esteio	3,31%	95,87%	0,83%		100,00%
Luiz Pasteur	7,89%	92,11%			100,00%
Sapucaia	2,65%	96,69%	0,66%		100,00%
Unisinos	4,48%	95,52%			100,00%
São Leopoldo	1,59%	98,41%			100,00%
Rio dos Sinos	3,33%	96,67%			100,00%
Santo Afonso	5,88%	91,18%	2,94%		100,00%
Industrial		100,00%			100,00%
Fnac	4,76%	95,24%			100,00%
Novo Hamburgo	2,70%	96,40%		0,90%	100,00%
Salgado Filho	15,79%	84,21%			100,00%
Total Resultado	8,66%	90,70%	0,55%	0,10%	100,00%



3.1.2. Atendimento e Remoção Médica

Estação	Não Percebeu	É importante	Não é Importante	Não Sabe/ Não Respondeu	Total Resultado
Mercado	56,64%	0,70%	42,66%		100,00%
Rodoviária	73,72%		26,28%		100,00%
São Pedro	81,82%		18,18%		100,00%
Farrapos/IPA	56,90%	1,72%	41,38%		100,00%
Aeroporto	71,74%		28,26%		100,00%
Anchieta	73,17%		26,83%		100,00%
Niterói/UniRitter	67,27%		32,73%		100,00%
Fátima	74,60%	1,59%	23,81%		100,00%
Canoas/La Salle	59,22%		40,78%		100,00%
Mathias Velho	71,90%	0,65%	27,45%		100,00%
São Luís/Ulbra	75,81%		22,58%	1,61%	100,00%
Petrobrás	94,12%		5,88%		100,00%
Esteio	72,73%		27,27%		100,00%
Luiz Pasteur	65,79%		34,21%		100,00%
Sapucaia	84,77%		15,23%		100,00%
Unisinos	68,66%		31,34%		100,00%
São Leopoldo	67,46%		32,54%		100,00%
Rio dos Sinos	90,00%		10,00%		100,00%
Santo Afonso	91,18%		8,82%		100,00%
Industrial	86,36%		13,64%		100,00%
Fnac	90,48%	4,76%	4,76%		100,00%
Novo Hamburgo	72,07%		27,03%	0,90%	100,00%
Salgado Filho	94,74%		5,26%		100,00%
Total Resultado	69,70%	0,35%	29,85%	0,10%	100,00%



3.1.3. Biblioteca Livros Sobre Trilhos

Estação	Não Percebeu	É importante	Não é importante	Não Sabe/ Não Respondeu	Total Resultado
Mercado	60,49%	2,80%	36,71%		100,00%
Rodoviária	70,80%	1,46%	27,74%		100,00%
São Pedro	87,88%		12,12%		100,00%
Farrapos/IPA	54,31%	1,72%	43,97%		100,00%
Aeroporto	60,87%	6,52%	32,61%		100,00%
Anchieta	73,17%		26,83%		100,00%
Niterói/UniRitter	59,09%	4,55%	36,36%		100,00%
Fátima	60,32%	3,17%	36,51%		100,00%
Canoas/La Salle	51,94%	2,43%	45,63%		100,00%
Mathias Velho	67,32%	2,61%	30,07%		100,00%
São Luís/Ulbra	74,19%	1,61%	22,58%	1,61%	100,00%
Petrobrás	100,00%				100,00%
Esteio	65,29%		34,71%		100,00%
Luiz Pasteur	68,42%	2,63%	28,95%		100,00%
Sapucaia	77,48%	1,32%	21,19%		100,00%
Unisinus	64,18%		35,82%		100,00%
São Leopoldo	65,08%	2,38%	32,54%		100,00%
Rio dos Sinos	90,00%		10,00%		100,00%
Santo Afonso	91,18%		8,82%		100,00%
Industrial	86,36%		13,64%		100,00%
Fnac	95,24%		4,76%		100,00%
Novo Hamburgo	74,77%	1,80%	22,52%	0,90%	100,00%
Salgado Filho	89,47%		10,53%		100,00%
Total Resultado	66,67%	1,99%	31,24%	0,10%	100,00%



3.1.4. Campanha Etiqueta Urbana

Estação	Não Percebeu	É importante	Não é Importante	Não Sabe/ Não Respondeu	Total Resultado
Mercado	70,28%	2,10%	26,92%	0,70%	100,00%
Rodoviária	78,83%		21,17%		100,00%
São Pedro	90,91%		9,09%		100,00%
Farrapos/IPA	73,28%	1,72%	25,00%		100,00%
Aeroporto	73,91%	4,35%	21,74%		100,00%
Anchieta	92,68%		7,32%		100,00%
Niterói/UniRitter	78,18%	4,55%	17,27%		100,00%
Fátima	73,02%	3,17%	23,81%		100,00%
Canoas/La Salle	71,84%	4,37%	23,79%		100,00%
Mathias Velho	81,05%	2,61%	15,69%	0,65%	100,00%
São Luís/Ulbra	75,81%	3,23%	19,35%	1,61%	100,00%
Petrobrás	94,12%	5,88%			100,00%
Esteio	76,86%		23,14%		100,00%
Luiz Pasteur	78,95%	5,26%	15,79%		100,00%
Sapucaia	82,78%	1,99%	15,23%		100,00%
Unisinus	80,60%		19,40%		100,00%
São Leopoldo	73,02%	3,17%	23,81%		100,00%
Rio dos Sinos	93,33%		6,67%		100,00%
Santo Afonso	91,18%	2,94%	5,88%		100,00%
Industrial	100,00%				100,00%
Fnac	100,00%				100,00%
Novo Hamburgo	81,98%	0,90%	16,22%	0,90%	100,00%
Salgado Filho	94,74%		5,26%		100,00%
Total Resultado	78,01%	2,19%	19,55%	0,25%	100,00%



3.1.5. TV Minuto

Estação	Não Percebeu	É importante	Não é Importante	Não Sabe/ Não Respondeu	Total Resultado
Mercado	75,87%	5,94%	18,18%		100,00%
Rodoviária	78,83%	3,65%	17,52%		100,00%
São Pedro	90,91%		9,09%		100,00%
Farrapos/IPA	68,10%	7,76%	24,14%		100,00%
Aeroporto	69,57%	8,70%	21,74%		100,00%
Anchieta	97,56%		2,44%		100,00%
Niterói/UniRitter	71,82%	12,73%	15,45%		100,00%
Fátima	77,78%	9,52%	12,70%		100,00%
Canoas/La Salle	74,27%	11,17%	14,56%		100,00%
Mathias Velho	78,43%	7,84%	13,73%		100,00%
São Luís/Ulbra	77,42%	4,84%	16,13%	1,61%	100,00%
Petrobrás	88,24%	11,76%			100,00%
Esteio	78,51%	2,48%	19,01%		100,00%
Luiz Pasteur	84,21%	5,26%	10,53%		100,00%
Sapucaia	84,11%	3,31%	12,58%		100,00%
Unisinus	80,60%	7,46%	11,94%		100,00%
São Leopoldo	76,19%	6,35%	17,46%		100,00%
Rio dos Sinos	96,67%		3,33%		100,00%
Santo Afonso	97,06%		2,94%		100,00%
Industrial	100,00%				100,00%
Fnac	95,24%	4,76%			100,00%
Novo Hamburgo	81,98%	7,21%	9,91%	0,90%	100,00%
Salgado Filho	89,47%		10,53%		100,00%
Total Resultado	78,91%	6,32%	14,68%	0,10%	100,00%



3.1.6. Aeromóvel

Estação	Não Percebeu	É importante	Não é Importante	Não Sabe/ Não Respondeu	Total Resultado
Mercado	76,92%	3,50%	19,23%	0,35%	100,00%
Rodoviária	80,29%	4,38%	15,33%		100,00%
São Pedro	93,94%	3,03%	3,03%		100,00%
Farrapos/IPA	77,59%		22,41%		100,00%
Aeroporto	91,30%	2,17%	6,52%		100,00%
Anchieta	95,12%		4,88%		100,00%
Niterói/UniRitter	69,09%	9,09%	21,82%		100,00%
Fátima	84,13%	3,17%	12,70%		100,00%
Canoas/La Salle	76,21%	5,34%	18,45%		100,00%
Mathias Velho	84,31%	5,23%	10,46%		100,00%
São Luís/Ulbra	88,71%		9,68%	1,61%	100,00%
Petrobrás	100,00%				100,00%
Esteio	82,64%	1,65%	15,70%		100,00%
Luiz Pasteur	76,32%	2,63%	21,05%		100,00%
Sapucaia	88,08%	1,99%	9,93%		100,00%
Unisinos	71,64%	2,99%	25,37%		100,00%
São Leopoldo	84,92%	2,38%	12,70%		100,00%
Rio dos Sinos	100,00%				100,00%
Santo Afonso	97,06%		2,94%		100,00%
Industrial	86,36%	4,55%	9,09%		100,00%
Fnac	100,00%				100,00%
Novo Hamburgo	82,88%	0,90%	15,32%	0,90%	100,00%
Salgado Filho	100,00%				100,00%
Total Resultado	82,09%	3,08%	14,68%	0,15%	100,00%



3.1.7. Trens novos

Estação	Não Percebeu	É importante	Não é Importante	Não Sabe/ Não Respondeu	Total Resultado
Mercado	88,11%	4,20%	7,69%		100,00%
Rodoviária	91,24%	3,65%	5,11%		100,00%
São Pedro	93,94%	3,03%	3,03%		100,00%
Farrapos/IPA	84,48%	6,03%	9,48%		100,00%
Aeroporto	91,30%		8,70%		100,00%
Anchieta	100,00%				100,00%
Niterói/UniRitter	87,27%	4,55%	8,18%		100,00%
Fátima	88,89%	6,35%	4,76%		100,00%
Canoas/La Salle	91,26%	2,91%	5,83%		100,00%
Mathias Velho	94,77%	3,92%	1,31%		100,00%
São Luís/Ulbra	95,16%	1,61%	1,61%	1,61%	100,00%
Petrobrás	100,00%				100,00%
Esteio	89,26%	3,31%	7,44%		100,00%
Luiz Pasteur	92,11%		7,89%		100,00%
Sapucaia	96,69%	2,65%	0,66%		100,00%
Unisinos	95,52%	1,49%	2,99%		100,00%
São Leopoldo	98,41%	0,79%	0,79%		100,00%
Rio dos Sinos	100,00%				100,00%
Santo Afonso	100,00%				100,00%
Industrial	95,45%	4,55%			100,00%
Fnac	100,00%				100,00%
Novo Hamburgo	96,40%	1,80%	0,90%	0,90%	100,00%
Salgado Filho	94,74%	5,26%			100,00%
Total Resultado	92,44%	3,03%	4,43%	0,10%	100,00%



4. Canais de atendimento e comunicação



4.1. Conhecimento e utilização de diversos canais

4.1.1. Uso do site por estação

Estação Origem	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe acessar	Não respondeu
Mercado	82,87%	2,45%	7,34%	5,94%	0,35%	1,05%
Rodoviária	84,67%	1,46%	5,84%	6,57%		1,46%
São Pedro	75,76%	3,03%	12,12%	9,09%		
Farrapos/IPA	89,66%	0,86%	1,72%	4,31%		3,45%
Aeroporto	84,78%		2,17%	8,70%		4,35%
Anchieta	87,80%	2,44%	9,76%			
Niterói/UniRitter	86,36%	1,82%	4,55%	3,64%		3,64%
Fátima	87,30%		4,76%	4,76%		3,17%
Canoas/La Salle	81,55%	0,49%	11,17%	2,91%		3,88%
Mathias Velho	81,70%	1,96%	5,88%	5,88%		4,58%
São Luís/Ulbra	77,42%	1,61%	11,29%	4,84%		4,84%
Petrobrás	88,24%	5,88%		5,88%		
Esteio	74,38%	0,83%	4,96%	5,79%		14,05%
Luiz Pasteur	84,21%		2,63%	10,53%		2,63%
Sapucaia	80,79%	3,31%	4,64%	6,62%		4,64%
Unisinos	80,60%	2,99%	8,96%	4,48%		2,99%
São Leopoldo	72,22%	2,38%	7,94%	9,52%	0,79%	7,14%
Rio dos Sinos	90,00%	6,67%		3,33%		
Santo Afonso	94,12%	2,94%	2,94%			
Industrial	95,45%		4,55%			
Fnac	80,95%	4,76%	9,52%	4,76%		
Novo Hamburgo	83,78%	2,70%	3,60%	8,11%		1,80%
Salgado Filho	94,74%		5,26%			
Total Resultado	82,59%	1,89%	6,27%	5,52%	0,10%	3,63%



4.1.2. Uso do site por Faixa etária

Faixa etária	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe acessar	Não respondeu
até 17 anos	80,33%	1,64%	8,20%	8,20%		1,64%
de 18 a 24 anos	78,19%	2,09%	8,35%	6,73%		4,64%
de 25 a 34 anos	77,45%	2,34%	9,36%	7,02%		3,83%
de 35 a 44 anos	81,04%	3,32%	5,45%	6,16%	0,24%	3,79%
de 45 a 54 anos	89,74%	0,64%	3,53%	3,53%		2,56%
de 55 a 64 anos	91,02%	0,60%	3,59%	2,40%	0,60%	1,80%
65 anos ou mais	94,20%			1,45%		4,35%
Não sabe / Não respondeu	66,67%		11,11%	11,11%		11,11%
Total Resultado	82,59%	1,89%	6,27%	5,52%	0,10%	3,63%



4.1.3. Uso do site por gênero

Sexo	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe acessar	Não respondeu
Feminino	82,38%	2,12%	6,28%	5,06%	0,08%	4,08%
Masculino	82,91%	1,53%	6,25%	6,25%	0,13%	2,93%
Total Resultado	82,59%	1,89%	6,27%	5,52%	0,10%	3,63%



4.1.4. Uso do site por Renda declarada

Renda Individual	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe acessar	Não respondeu
até 1 S.M	88,07%	2,06%	3,70%	4,53%		1,65%
de 1 a 2 S.M	85,34%	1,92%	5,41%	6,28%	0,17%	0,87%
de 2 a 3 S.M	81,22%	2,65%	6,61%	4,23%	0,26%	5,03%
de 3 a 4 S.M	81,48%	3,70%	9,26%	1,85%		3,70%
de 4 a 5 S.M	84,21%	2,63%	2,63%	5,26%		5,26%
de 5 a 7 S.M	65,52%	10,34%	3,45%	3,45%		17,24%
de 8 a 10 S.M	100,00%					
Acima de 10 S.M	100,00%					
NR (Não respondeu)	79,59%	0,87%	7,87%	6,41%		5,25%
Total Resultado	82,59%	1,89%	6,27%	5,52%	0,10%	3,63%



4.1.5. Motivo do Acesso

Motivo do Acesso	
Informações sobre bilhetagem eletrônica (SIM, TRI)	5,17%
Informações sobre tarifas	6,27%
Busca de contato da diretoria	0,37%
Central de atendimento	4,43%
Concurso Público	0,74%
Horários	55,35%
Achados e perdidos	0,74%
Informações sobre integração	1,85%
Acesso a lei de informação	13,65%
Greve	1,85%
Horário dos trens com bicicleta	0,37%
Não informado	1,11%
Informações sobre chuvas	0,74%
Informações sobre tarifas e horários	0,37%
Notícias	4,06%
Operação	1,85%
Para conhecer	0,37%
Procurar estágio	0,37%
Serviços públicos	0,37%
Total Resultado	100,00%



4.1.6. Satisfação com Canal utilizado

Nível de Satisfação com o canal utilizado	
Insatisfeito	6,05%
Pouco Satisfeito	8,35%
Indiferente/Sem opinião	15,87%
Satisfeito	57,83%
Muito Satisfeito	11,90%
Total Resultado	100,00%



5. Sistemas de integração



5.1. Avaliação positiva dos serviços do Sistema de Integração

21. Avaliação positiva Sistema Integração segundo ano (%) sem indiferentes	Resultado por ano						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Evolução 15-14
Itinerários (Percurso)	70,7	79,2	62,1	74,3	71,01	75,88	4,87
Informação sobre o sistema de integração	51,5	70	63,8	70,4	67,62	72,80	5,18
Presença do comércio informal	50,4	66,5	60,8	67,9	62,63	60,35	-2,28
Estado de conservação dos ônibus	51,4	60,9	67,8	66,8	63,65	69,33	5,68
Limpeza dos ônibus	59,6	61,6	66	64,1	64,22		
Iluminação dos terminais	36	64,5	66,1	62,8	64,04	57,15	-6,89
Atendimento nos ônibus	54	65	62	60	67,98		
Estado de conservação dos terminais de integração de ônibus	38,9	56	63,3	58,7	64,97	66,52	1,55
Segurança dos terminais	37,8	61	58,2	55,7	61,8	50	-11,8
Sincronia entre ônibus e trens	41,8	60,1	56,9	52,6	58,19	63,06	4,87
Pontualidade dos ônibus	34,1	44,1	55	42,5	44,31		
Preço das passagens de integração	39,6	43,9	46,1	39	62,36	64,28	1,92
Intervalo dos ônibus	30	40,8	55,8	36,2	53,32		

O itinerário persiste como o ponto melhor avaliado, 75,88%.

A maior melhora em relação à pesquisa de 2014 foi o item “informação sobre o sistema de integração”, com incremento de 5,18 pontos percentuais de menções positivas em 2014.

O maior decréscimo na avaliação positiva aconteceu no quesito “segurança nos terminais”, com queda de 11,8 pontos percentuais em relação a 2014.



5.2. Segurança dos terminais

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	20,00%	22,50%	15,00%	27,50%	15,00%
Rodoviária	37,50%	37,50%	12,50%	12,50%	
São Pedro	50,00%	50,00%			
Farrapos/IPA	40,00%	20,00%		40,00%	
Aeroporto		42,86%	14,29%	14,29%	28,57%
Anchieta	100,00%				
Niterói/UniRitter	28,57%	42,86%	7,14%	14,29%	7,14%
Fátima	45,45%	18,18%		18,18%	18,18%
Canoas/La Salle	5,56%	27,78%	11,11%	33,33%	22,22%
Mathias Velho	13,33%	33,33%		33,33%	20,00%
São Luís/Ulbra	71,43%			28,57%	
Petrobrás	50,00%	50,00%			
Esteio	31,25%	25,00%	12,50%	25,00%	6,25%
Luiz Pasteur	33,33%			16,67%	50,00%
Sapucaia	17,65%	35,29%	23,53%	17,65%	5,88%
Unisinos		25,00%	25,00%	50,00%	
São Leopoldo	6,25%	43,75%	6,25%	31,25%	12,50%
Rio dos Sinos	25,00%	25,00%		50,00%	
Santo Afonso		66,67%		33,33%	
Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
Fnac	18,18%	9,09%	9,09%	36,36%	27,27%
Novo Hamburgo	33,33%			44,44%	22,22%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	22,61%	27,39%	9,13%	27,39%	13,48%



5.3. Sincronia entre trem e ônibus

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	13,16%	28,95%	18,42%	31,58%	7,89%
Rodoviária		50,00%	25,00%	25,00%	
São Pedro		50,00%	50,00%		
Farrapos/IPA		20,00%	30,00%	50,00%	
Aeroporto		71,43%			28,57%
Anchieta	100,00%				
Niterói/UniRitter	13,33%	26,67%	20,00%	26,67%	13,33%
Fátima	27,27%	36,36%	18,18%		18,18%
Canoas/La Salle		11,11%	16,67%	44,44%	27,78%
Mathias Velho		20,00%	6,67%	46,67%	26,67%
São Luís/Ulbra	42,86%	14,29%		28,57%	14,29%
Petrobrás		50,00%			50,00%
Esteio	12,50%	25,00%	18,75%	31,25%	12,50%
Luiz Pasteur		16,67%		50,00%	33,33%
Sapucaia	11,76%	35,29%	23,53%	23,53%	5,88%
Unisinos		33,33%		66,67%	
São Leopoldo	6,67%	26,67%		53,33%	13,33%
Rio dos Sinos		25,00%	25,00%	50,00%	
Santo Afonso		66,67%		33,33%	
Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
Fnac	14,29%	14,29%	14,29%		57,14%
Novo Hamburgo			12,50%	62,50%	25,00%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	9,01%	27,93%	14,86%	32,88%	15,32%



5.4. Preço das passagens de integração

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	18,42%	26,32%	23,68%	26,32%	5,26%
Rodoviária		37,50%	50,00%	12,50%	
São Pedro		50,00%	50,00%		
Farrapos/IPA	20,00%	10,00%	30,00%	40,00%	
Aeroporto		42,86%	14,29%	14,29%	28,57%
Anchieta	100,00%				
Niterói/UniRitter	28,57%	42,86%	14,29%	7,14%	7,14%
Fátima	18,18%	18,18%	45,45%	9,09%	9,09%
Canoas/La Salle	11,11%	11,11%	16,67%	33,33%	27,78%
Mathias Velho	20,00%		13,33%	40,00%	26,67%
São Luís/Ulbra	28,57%	28,57%		28,57%	14,29%
Petrobrás		50,00%			50,00%
Esteio	18,75%	12,50%	25,00%	37,50%	6,25%
Luiz Pasteur	60,00%			20,00%	20,00%
Sapucaia	11,76%	17,65%	41,18%	23,53%	5,88%
Unisinos			66,67%	33,33%	
São Leopoldo	6,67%	20,00%	20,00%	40,00%	13,33%
Rio dos Sinos		25,00%	25,00%	50,00%	
Santo Afonso		66,67%	33,33%		
Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo	12,50%	12,50%	12,50%	37,50%	25,00%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	14,73%	20,98%	22,32%	30,80%	11,16%



5.5.1. Iluminação dos Terminais

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	13,16%	26,32%	7,89%	34,21%	18,42%
Rodoviária	25,00%	37,50%	12,50%	25,00%	
São Pedro	50,00%	50,00%			
Farrapos/IPA	20,00%	30,00%		50,00%	
Aeroporto		28,57%	14,29%	14,29%	42,86%
Anchieta		100,00%			
Niterói/UniRitter	14,29%	35,71%	7,14%	28,57%	14,29%
Fátima	27,27%	18,18%	9,09%	36,36%	9,09%
Canoas/La Salle	5,56%	22,22%	11,11%	33,33%	27,78%
Mathias Velho	6,67%	6,67%	6,67%	53,33%	26,67%
São Luís/Ulbra	71,43%			14,29%	14,29%
Petrobrás		50,00%			50,00%
Esteio	18,75%	31,25%	6,25%	31,25%	12,50%
Luiz Pasteur	40,00%			20,00%	40,00%
Sapucaia	17,65%	35,29%	23,53%	17,65%	5,88%
Unisinus		33,33%		66,67%	
São Leopoldo	6,67%	20,00%		60,00%	13,33%
Rio dos Sinos		50,00%		50,00%	
Santo Afonso		66,67%		33,33%	
Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
Fnac	54,55%	9,09%	27,27%		9,09%
Novo Hamburgo	12,50%	12,50%		50,00%	25,00%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	16,96%	25,89%	8,48%	33,04%	15,63%



5.5.2. Informações sobre o sistema de integração

Informações sobre o sistema de integração	5. Informações sobre o sistema de integração				
	1 - Insatisfeito	2 - Pouco Satisfeito	3 - Indiferente / sem opinião	4 - Satisfeito	5 - Muito satisfeito
01. Mercado	13,16%	21,05%	15,79%	34,21%	15,79%
02. Rodoviária		37,50%	37,50%	25,00%	
03. São Pedro		50,00%	50,00%		
04. Farrapos/IPA		10,00%	20,00%	50,00%	20,00%
05. Aeroporto		42,86%	14,29%	14,29%	28,57%
06. Anchieta	100,00%				
07. Niterói/UniRitter	7,14%	14,29%	28,57%	35,71%	14,29%
08. Fátima	9,09%		36,36%	36,36%	18,18%
09. Canoas/La Salle		15,79%	15,79%	42,11%	26,32%
10. Mathias Velho	12,50%	6,25%	12,50%	37,50%	31,25%
11. São Luís/Ulbra	14,29%		28,57%	42,86%	14,29%
12. Petrobrás		50,00%			50,00%
13. Esteio	6,25%	18,75%	12,50%	37,50%	25,00%
14. Luiz Pasteur		20,00%		20,00%	60,00%
15. Sapucaia	5,88%	23,53%	35,29%	29,41%	5,88%
16. Unisinos			33,33%	66,67%	
17. São Leopoldo	12,50%	25,00%		50,00%	12,50%
18. Rio dos Sinos		25,00%	25,00%	50,00%	
19. Santo Afonso		66,67%		33,33%	
20. Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
21. FNAC		33,33%		66,67%	
22. Novo Hamburgo		12,50%	12,50%	37,50%	37,50%
23. Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	6,58%	20,61%	17,54%	37,72%	17,54%



5.6. Itinerários

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	12,50%	10,00%	27,50%	30,00%	20,00%
Rodoviária		50,00%	25,00%	25,00%	
São Pedro		50,00%		50,00%	
Farrapos/IPA		10,00%	20,00%	50,00%	20,00%
Aeroporto		28,57%		42,86%	28,57%
Anchieta					100,00%
Niterói/UniRitter		35,71%	14,29%	28,57%	21,43%
Fátima		9,09%	18,18%	45,45%	27,27%
Canoas/La Salle		15,79%	10,53%	47,37%	26,32%
Mathias Velho		13,33%	13,33%	40,00%	33,33%
São Luís/Ulbra			28,57%	42,86%	28,57%
Petrobrás		50,00%			50,00%
Esteio	6,25%	18,75%	6,25%	43,75%	25,00%
Luiz Pasteur		20,00%		40,00%	40,00%
Sapucaia	5,88%	5,88%	52,94%	23,53%	11,76%
Unisinos			33,33%	66,67%	
São Leopoldo	25,00%	6,25%		50,00%	18,75%
Rio dos Sinos		25,00%	25,00%	50,00%	
Santo Afonso		33,33%	33,33%	33,33%	
Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
Fnac		63,64%	36,36%		
Novo Hamburgo		12,50%	12,50%	50,00%	25,00%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	4,82%	19,30%	19,30%	36,40%	20,18%



5.7. Presença do comércio informal

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	26,32%	13,16%	21,05%	34,21%	5,26%
Rodoviária	50,00%	25,00%	12,50%	12,50%	
São Pedro		100,00%			
Farrapos/IPA	40,00%	10,00%	10,00%	40,00%	
Aeroporto	14,29%	42,86%	14,29%		28,57%
Anchieta	100,00%				
Niterói/UniRitter	13,33%	13,33%	33,33%	20,00%	20,00%
Fátima	18,18%	9,09%	18,18%	45,45%	9,09%
Canoas/La Salle	5,56%	16,67%	5,56%	50,00%	22,22%
Mathias Velho	6,67%	13,33%	6,67%	40,00%	33,33%
São Luís/Ulbra	42,86%	28,57%		28,57%	
Petrobrás	50,00%	50,00%			
Esteio	31,25%	18,75%		43,75%	6,25%
Luiz Pasteur	40,00%			20,00%	40,00%
Sapucaia	44,44%	11,11%	16,67%	22,22%	5,56%
Unisinus				100,00%	
São Leopoldo	6,67%	6,67%	6,67%	73,33%	6,67%
Rio dos Sinos	25,00%	25,00%		50,00%	
Santo Afonso		66,67%		33,33%	
Industrial		20,00%		40,00%	40,00%
Fnac	8,33%	33,33%	41,67%	8,33%	8,33%
Novo Hamburgo	12,50%		12,50%	50,00%	25,00%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	21,59%	18,06%	13,66%	34,80%	11,89%



5.8. Estado de Conservação do Ônibus

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	10,26%	12,82%	17,95%	43,59%	15,38%
Rodoviária	12,50%	37,50%	37,50%	12,50%	
São Pedro		50,00%			50,00%
Farrapos/IPA		10,00%	40,00%	50,00%	
Aeroporto	14,29%	28,57%		28,57%	28,57%
Anchieta				100,00%	
Niterói/UniRitter	7,14%	28,57%	28,57%	21,43%	14,29%
Fátima	18,18%	9,09%	9,09%	54,55%	9,09%
Canoas/La Salle	11,11%	16,67%	11,11%	38,89%	22,22%
Mathias Velho	6,67%	13,33%	6,67%	40,00%	33,33%
São Luís/Ulbra		14,29%	28,57%	57,14%	
Petrobrás		50,00%		50,00%	
Esteio	23,53%	23,53%	5,88%	47,06%	
Luiz Pasteur	20,00%	40,00%		20,00%	20,00%
Sapucaia	17,65%	17,65%	41,18%	17,65%	5,88%
Unisinos				100,00%	
São Leopoldo	6,67%	6,67%		66,67%	20,00%
Rio dos Sinos		25,00%		75,00%	
Santo Afonso		25,00%	25,00%	25,00%	25,00%
Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
Fnac		66,67%	22,22%	11,11%	
Novo Hamburgo		25,00%		50,00%	25,00%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	9,33%	21,33%	16,00%	40,00%	13,33%



5.9. Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus

Estação Origem	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	7,89%	18,42%	21,05%	42,11%	10,53%
Rodoviária	12,50%	50,00%	25,00%	12,50%	
São Pedro		50,00%			50,00%
Farrapos/IPA		30,00%		70,00%	
Aeroporto	14,29%	28,57%		28,57%	28,57%
Anchieta	100,00%				
Niterói/UniRitter		35,71%	28,57%	21,43%	14,29%
Fátima	18,18%	18,18%	9,09%	45,45%	9,09%
Canoas/La Salle		22,22%	5,56%	50,00%	22,22%
Mathias Velho	13,33%	13,33%	6,67%	33,33%	33,33%
São Luís/Ulbra	28,57%	28,57%		28,57%	14,29%
Petrobrás		50,00%			50,00%
Esteio	12,50%	18,75%		56,25%	12,50%
Luiz Pasteur	60,00%			20,00%	20,00%
Sapucaia	23,53%	11,76%	23,53%	35,29%	5,88%
Unisinos				100,00%	
São Leopoldo	6,67%	6,67%		80,00%	6,67%
Rio dos Sinos		50,00%		50,00%	
Santo Afonso			50,00%	25,00%	25,00%
Industrial		20,00%		60,00%	20,00%
Fnac		60,00%	20,00%		20,00%
Novo Hamburgo		25,00%		37,50%	37,50%
Salgado Filho		75,00%	25,00%		
Total Resultado	9,82%	23,66%	11,61%	40,18%	14,73%



6. Perfil das pessoas entrevistadas

6.1. Gênero das pessoas entrevistadas

Estação Origem	Feminino	Masculino
Mercado	58,04%	41,96%
Rodoviária	56,20%	43,80%
São Pedro	51,52%	48,48%
Farrapos/IPA	66,38%	33,62%
Aeroporto	54,35%	45,65%
Anchieta	58,54%	41,46%
Niterói/UniRitter	73,64%	26,36%
Fátima	57,14%	42,86%
Canoas/La Salle	64,08%	35,92%
Mathias Velho	57,52%	42,48%
São Luís/Ulbra	54,84%	45,16%
Petrobrás	70,59%	29,41%
Esteio	68,60%	31,40%
Luiz Pasteur	60,53%	39,47%
Sapucaia	61,59%	38,41%
Unisinos	61,19%	38,81%
São Leopoldo	64,29%	35,71%
Rio dos Sinos	66,67%	33,33%
Santo Afonso	58,82%	41,18%
Industrial	45,45%	54,55%
Fnac	71,43%	28,57%
Novo Hamburgo	52,25%	47,75%
Salgado Filho	68,42%	31,58%
Total Resultado	61,00%	39,00%



6.2. Faixa etária por estação

Estação Origem	até 17 anos	de 18 a 24 anos	de 25 a 34 anos	de 35 a 44 anos	de 45 a 54 anos	de 55 a 64 anos	65 anos ou mais	Não sabe / Não respondeu
Mercado	4,55%	21,68%	18,88%	19,23%	14,34%	13,99%	6,99%	0,35%
Rodoviária	2,19%	28,47%	18,98%	22,63%	15,33%	6,57%	5,11%	0,73%
São Pedro	6,06%	24,24%	21,21%	30,30%	6,06%	9,09%	3,03%	
Farrapos/IPA	1,72%	27,59%	25,00%	16,38%	17,24%	6,03%	5,17%	0,86%
Aeroporto	2,17%	21,74%	19,57%	26,09%	21,74%	8,70%		
Anchieta	2,44%	21,95%	17,07%	26,83%	19,51%	4,88%	4,88%	2,44%
Niterói/UniRitter	3,64%	22,73%	20,00%	18,18%	20,00%	9,09%	6,36%	
Fátima	4,76%	14,29%	19,05%	19,05%	26,98%	14,29%	1,59%	
Canoas/La Salle	4,37%	14,08%	26,70%	20,87%	16,99%	9,71%	7,28%	
Mathias Velho	5,23%	17,65%	26,14%	22,88%	12,42%	8,50%	6,54%	0,65%
São Luís/Ulbra	1,61%	27,42%	19,35%	17,74%	22,58%	8,06%	3,23%	
Petrobrás	5,88%	11,76%	29,41%	5,88%	29,41%	5,88%	11,76%	
Esteio	0,83%	29,75%	22,31%	19,83%	13,22%	8,26%	4,96%	0,83%
Luiz Pasteur		21,05%	23,68%	23,68%	13,16%	5,26%	13,16%	
Sapucaia	1,99%	17,88%	26,49%	24,50%	12,58%	5,30%	11,26%	
Unisinos		20,90%	34,33%	19,40%	13,43%	2,99%	8,96%	
São Leopoldo	0,79%	22,22%	28,57%	19,84%	15,08%	4,76%	6,35%	2,38%
Rio dos Sinos		20,00%	16,67%	36,67%	13,33%	6,67%	6,67%	
Santo Afonso	5,88%	17,65%	26,47%	17,65%	11,76%	11,76%	8,82%	
Industrial		18,18%	18,18%	31,82%	9,09%	4,55%	18,18%	
Fnac	4,76%	23,81%	19,05%	23,81%	9,52%	4,76%	14,29%	
Novo Hamburgo	4,50%	21,62%	23,42%	19,82%	16,22%	6,31%	8,11%	
Salgado Filho		21,05%	47,37%	15,79%		5,26%	10,53%	
Total Resultado	3,03%	21,44%	23,38%	21,00%	15,52%	8,31%	6,87%	0,45%



6.3. Faixa etária por horário

Estação Origem	até 17 anos	de 18 a 24 anos	de 25 a 34 anos	de 35 a 44 anos	de 45 a 54 anos	de 55 a 64 anos	65 anos ou mais	Não sabe / Não respondeu
Matutino - 5 a 12h	2,89%	23,44%	25,27%	18,87%	16,44%	6,70%	5,78%	0,61%
Vespertino - 12 - 18h	3,39%	20,53%	20,81%	21,56%	14,97%	9,79%	8,66%	0,28%
Noturno 18 - 24h	2,06%	20,27%	28,52%	23,71%	15,46%	6,53%	2,75%	0,69%
Total Resultado	3,03%	21,44%	23,38%	21,00%	15,52%	8,31%	6,87%	0,45%



6.4. Faixa etária por dia de semana

Estação Origem	até 17 anos	de 18 a 24 anos	de 25 a 34 anos	de 35 a 44 anos	de 45 a 54 anos	de 55 a 64 anos	65 anos ou mais	Não sabe / Não respondeu
Domingo	11,76%	11,76%	23,53%	23,53%	29,41%			
Quarta	3,13%	20,74%	20,45%	25,00%	16,48%	7,10%	6,82%	0,28%
Quinta	2,55%	18,05%	24,42%	22,08%	18,26%	7,64%	6,79%	0,21%
Sabado	1,35%	19,59%	31,08%	18,92%	12,16%	6,76%	10,14%	
Segunda	4,33%	28,57%	20,35%	16,88%	12,99%	10,82%	6,06%	
Sexta	2,84%	22,94%	24,23%	18,04%	15,98%	7,99%	6,96%	1,03%
Terça	3,23%	21,59%	22,83%	22,08%	13,15%	9,93%	6,45%	0,74%
Total Resultado	3,03%	21,44%	23,38%	21,00%	15,52%	8,31%	6,87%	0,45%



6.5. Faixa etária por tempo de uso

Estação Origem	até 17 anos	de 18 a 24 anos	de 25 a 34 anos	de 35 a 44 anos	de 45 a 54 anos	de 55 a 64 anos	65 anos ou mais	Não sabe / Não respondeu
+ de 5 anos	1,58%	15,09%	23,42%	23,42%	17,46%	9,65%	8,86%	0,53%
De 1 ano a 2 anos	4,21%	28,09%	24,44%	18,82%	13,76%	7,30%	3,37%	
De 2 anos a 5 anos	3,74%	27,30%	26,15%	18,68%	12,64%	7,18%	4,31%	
Há menos de um ano	9,04%	38,55%	15,06%	13,86%	12,05%	3,61%	6,02%	1,81%
Total Resultado	3,03%	21,44%	23,38%	21,00%	15,52%	8,31%	6,87%	0,45%



6.6. Faixa etária por sexo

Sexo	até 17 anos	de 18 a 24 anos	de 25 a 34 anos	de 35 a 44 anos	de 45 a 54 anos	de 55 a 64 anos	65 anos ou mais	Não sabe / Não respondeu
Feminino	72,13%	57,08%	60,43%	63,03%	64,42%	63,47%	53,62%	55,56%
Masculino	27,87%	42,92%	39,57%	36,97%	35,58%	36,53%	46,38%	44,44%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



6.7. Faixa etária por escolaridade

Sexo	Analfabeto	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação	Não sabe / Não respondeu
até 17 anos		13,11%	14,75%	34,43%	27,87%	8,20%		1,64%	
de 18 a 24 anos	0,23%	1,86%	6,03%	15,08%	39,21%	30,86%	3,71%	0,70%	2,32%
de 25 a 34 anos		4,04%	8,72%	4,68%	42,34%	22,34%	13,19%	2,77%	1,91%
de 35 a 44 anos	0,47%	8,06%	17,30%	5,45%	38,86%	13,74%	12,32%	2,61%	1,18%
de 45 a 54 anos		10,58%	24,68%	7,05%	37,18%	5,45%	11,22%	1,92%	1,92%
de 55 a 64 anos	0,60%	7,78%	37,13%	5,99%	25,15%	7,19%	10,78%	4,19%	1,20%
65 anos ou mais	4,35%	15,94%	39,86%	4,35%	23,19%		6,52%	2,17%	3,62%
Não sabe / Não respondeu			22,22%				22,22%		55,56%
Total Resultado	0,50%	6,82%	17,16%	8,41%	36,77%	16,42%	9,65%	2,19%	2,09%



6.7. Escolaridade por estação

Sexo	Analfabeto	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação	Não sabe / Não respondeu
Mercado		6,99%	20,28%	8,04%	33,92%	14,69%	9,09%	2,45%	4,55%
Rodoviária		3,65%	18,98%	7,30%	37,23%	17,52%	10,95%	0,73%	3,65%
São Pedro		15,15%	21,21%		27,27%	21,21%	12,12%	3,03%	
Farrapos/IPA	0,86%	5,17%	6,90%	13,79%	38,79%	18,10%	13,79%	0,86%	1,72%
Aeroporto		8,70%	6,52%	10,87%	50,00%	6,52%	13,04%	2,17%	2,17%
Anchieta		24,39%	9,76%	9,76%	31,71%	12,20%	9,76%		2,44%
Niterói/UniRitter	0,91%	4,55%	15,45%	7,27%	44,55%	15,45%	10,91%		0,91%
Fátima		14,29%	15,87%	6,35%	33,33%	20,63%	4,76%	1,59%	3,17%
Canoas/La Salle	0,97%	8,25%	17,96%	9,22%	28,64%	19,90%	11,17%	2,43%	1,46%
Mathias Velho		7,19%	16,99%	9,15%	36,60%	13,73%	10,46%	4,58%	1,31%
São Luís/Ulbra		9,68%	16,13%	6,45%	43,55%	19,35%	3,23%	1,61%	
Petrobrás		5,88%	29,41%		47,06%	5,88%	11,76%		
Esteio	1,65%	5,79%	15,70%	11,57%	37,19%	18,18%	6,61%	2,48%	0,83%
Luiz Pasteur	2,63%	7,89%	10,53%	7,89%	47,37%	7,89%	13,16%		2,63%
Sapucaia		5,96%	25,17%	7,95%	29,80%	16,56%	11,26%	1,99%	1,32%
Unisinos	1,49%	11,94%	11,94%	11,94%	29,85%	17,91%	8,96%	5,97%	
São Leopoldo	0,79%	3,17%	15,08%	7,14%	42,86%	22,22%	4,76%	1,59%	2,38%
Rio dos Sinos		6,67%	20,00%	10,00%	40,00%	10,00%	10,00%	3,33%	
Santo Afonso		5,88%	23,53%		50,00%	8,82%	8,82%	2,94%	
Industrial	4,55%	4,55%	22,73%	9,09%	36,36%	18,18%	4,55%		
Fnac			28,57%	9,52%	28,57%	23,81%	9,52%		
Novo Hamburgo		1,80%	16,22%	8,11%	42,34%	15,32%	9,91%	1,80%	4,50%
Salgado Filho			15,79%		47,37%	5,26%	15,79%	15,79%	
Total Resultado	0,50%	6,82%	17,16%	8,41%	36,77%	16,42%	9,65%	2,19%	2,09%



6.8. Escolaridade por horário

Estação Origem	Analfabeto	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação	Não sabe / Não respondeu
Matutino - 5 a 12h		6,39%	13,24%	9,13%	40,33%	17,81%	7,46%	2,28%	3,35%
Vespertino - 12 - 18h	0,85%	6,59%	20,24%	8,66%	34,75%	14,31%	11,30%	2,17%	1,13%
Noturno 18 - 24h	0,34%	8,59%	14,78%	5,84%	36,08%	20,96%	8,59%	2,06%	2,75%
Total Resultado	0,50%	6,82%	17,16%	8,41%	36,77%	16,42%	9,65%	2,19%	2,09%



6.9. Escolaridade por renda

Estação Origem	Analfabeto	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação	Não sabe / Não respondeu
até 1 S.M	40,00%	32,12%	18,55%	16,57%	9,74%	7,58%	2,58%		2,38%
de 1 a 2 S.M	30,00%	33,58%	40,29%	20,12%	30,18%	23,64%	19,59%	11,36%	16,67%
de 2 a 3 S.M		6,57%	13,91%	13,61%	18,94%	22,12%	33,51%	38,64%	7,14%
de 3 a 4 S.M		1,46%	1,45%	1,78%	2,71%	3,03%	4,64%	9,09%	2,38%
de 4 a 5 S.M				1,18%	1,35%	2,73%	6,70%	9,09%	
de 5 a 7 S.M			0,58%		1,49%	1,82%	4,64%	2,27%	
de 8 a 10 S.M					0,41%	0,30%	0,52%	6,82%	
Acima de 10 S.M							0,52%		
NR (Não respondeu)	30,00%	26,28%	25,22%	46,75%	35,18%	38,79%	27,32%	22,73%	71,43%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



6.10. Escolaridade por estado cívil

Estação Origem	Analfabeto	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação	Não sabe / Não respondeu
a. solteiro	10,00%	26,28%	35,07%	63,91%	45,33%	64,24%	37,63%	34,09%	40,48%
b. casado/companheiro	50,00%	40,15%	44,06%	26,04%	46,28%	29,70%	45,88%	54,55%	30,95%
c. separado	20,00%	13,87%	7,54%	5,33%	4,87%	5,15%	9,79%	6,82%	
d. viúvo	20,00%	13,14%	12,46%	2,96%	2,57%		3,09%		2,38%
e. Outro		5,84%	0,87%	1,78%	0,81%	0,30%	2,58%	4,55%	7,14%
f. Não sabe/Não respondeu		0,73%			0,14%	0,61%	1,03%		19,05%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



CONCLUSÃO

Os números auferidos nesta pesquisa de satisfação de usuárias e usuários dos serviços da Companhia de Trens Urbanos de Porto Alegre permitem concluir que a empresa é benquista pela grande maioria das pessoas que utilizam o modal de transporte sobre trilhos em Porto Alegre.

Tratam-se de pessoas com experiência no uso dos serviços Trensurb, pois 56,72% dos entrevistados utilizam-nos há mais de cinco anos. Dessa forma, os índices da atual pesquisa permitem inferir um alto grau de conhecimento das pessoas entrevistadas sobre o serviço, visto que ocorre o acúmulo histórico de experiências no uso do modal em Porto Alegre. Da mesma forma, o fator habitualidade (54,22% de pessoas que utilizam o sistema de segunda a sábado), indica que são usuários intensos e permanentes do serviço.

Um item que chama a atenção é o tempo de deslocamento até a estação, onde 61,94% dos usuários afirmam chegarem em até 10 minutos. Dessa forma, a Trensurb pode considerar que está atendendo primordialmente as comunidades, locais de trabalho e lazer próximos das estações. Há um indicativo aqui para realização de eventuais campanhas de conscientização, educativas ou promocionais em mídias fixas próximas às estações, pois atingiria usuários e usuárias em outros momentos que não apenas do uso do serviço.

Embora praticamente dois terços dos deslocamentos noturnos tenham como destino a casa, há um índice significativo de 12,37% de pessoas que vão ao trabalho neste horário. Dessa forma, é importante verificar que os índices de satisfação com a segurança apresentaram queda de satisfação na pesquisa de 2015 em relação às anteriores:

Segurança no interior das estações: 10,16 pontos percentuais (pp.) de queda de satisfação em relação a 2014 (67,51 x 78,47%):

-> no interior dos trens: queda de 12,47 pp. (66,3 x 78,78%);

-> no interior das passarelas: queda de 4,4 pp. (65,38 x 69,68);

-> entrada e saídas das estações: crescimento de 1,61 pp (67,67 x 66,05%).



O único índice com crescimento e a menor queda foram verificados em itens que apareceram com os menores índices de satisfação em 2014. A pesquisa de 2015 apresentou todos os índices de satisfação com segurança abaixo de 70%. Reconhece-se que a sensação de segurança é essencialmente pública, ou seja, função do Estado, então o índice pode acompanhar tendências locais sobre o tema.

O item “lotação dos trens” apresentou forte crescimento na avaliação positiva no ano de 2015, com a máxima histórica da série que começou em 2010: 31,6%; 43,6%, 44,7%, 40,1%, 45,07%; e **60,69% em 2015**. A constante melhora no quesito aponta que o empenho da Trensurb em resolver o problema tem avaliação positiva crescente da população usuária, portanto é uma tendência que merece ser mantida e comemorada pela Companhia. Em desagregação dos dados, observa-se que o melhor índice de satisfação com a lotação acontece no período matutino: 70,7%. No período vespertino, o índice atinge 57,81% e noturno 50,52%. Observe-se que os menores índices de 2015 são maiores do que o índice de 2014.

O índice de satisfação geral apresenta estabilidade ao longo dos últimos anos, sempre acima de 90%, e também não tem diferenças significativas entre gênero informado na pesquisa (feminino e masculino). É importante salientar que a satisfação geral, considerando os indiferentes, dos usuários de menor renda (86,42%) é muito superior às pessoas que informam renda acima de 10 salários-mínimos, que está em 62,5%. Ao analisarem-se os dados de satisfação geral e escolaridade, percebe-se que a maioria dos indiferentes/sem opinião (20 pp) está concentrada na base de analfabetos, que coletivamente informam grau de satisfação de 80%. Na outra ponta, apenas pessoas com ensino médio completo, superior incompleto e completo e pós-graduação informam, embora em índice baixo, que estão insatisfeitos com o sistema. Há um indicativo de comunicação especial para as pessoas de renda mais alta e de escolaridade mais avançada, pois os índices verificados demonstram que destoam, mesmo levemente, da maioria dos entrevistados.

Como nos anos anteriores, o trabalho da Trensurb é reconhecido como positivo para a inquestionável maioria de usuários e usuárias. A sensação de pertencimento da empresa à sociedade também é aparente, pois mesmo itens críticos apontam para melhorias de



serviços da empresa. O contínuo avanço da Trensurb em questões operacionais, como o quesito lotação dos trens, demonstra historicamente que a população reconhece este trabalho, pois há um incremento de satisfação de 29,09 pp. em relação a 2010, quando o índice estava em 31,6%. Significa dizer que a satisfação de usuárias e usuárias com um item vital do serviço, a lotação, teve um incremento de quase 100% desde 2010.

Como um componente social da coletividade de Porto Alegre e entorno, a Trensurb continua a satisfazer usuários e usuárias e estes resultados estão disponíveis para que a evolução das operações seja constante. Esta pesquisa mostra que usuários e usuárias veem a empresa em constante evolução.

