

Satisfação e Perfil do usuário TRENSURB

Abril de 2019

SUMÁRIO

1- INFORMAÇÕES TÉCNICAS.....	04
2- PERFIL DO USUÁRIO.....	07
3- HÁBITOS DE DESLOCAMENTO.....	11
▪Tempo de uso da Trensurb.....	12
▪Frequência de uso do Trem na semana.....	12
▪Motivos do uso.....	17
▪De onde vem o usuário (origem).....	19
▪Para onde se desloca (destino).....	20
▪Como chegou na estação.....	25
▪Tempo que levou até a estação.....	25
▪Como vai completar a viagem.....	31
▪Tempo que vai levar até o destino.....	31
▪Cartão utilizado para liberação da catraca.....	37
▪Satisfação com a forma de pagamento em dinheiro.....	37
4- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	39
▪Avaliação individual questões 16 a 35.....	40
▪Tabela comparativa com anos anteriores.....	41
▪Avaliação individual questões 36 a 45.....	42
▪Tabela comparativa com anos anteriores.....	43
5- PERCEPÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS.....	74
▪Aplicativo TRENURB mobile.....	75
▪Etiqueta Urbana.....	75
▪Manifestações culturais.....	75
▪TV TRENURB.....	75

SUMÁRIO

▪ Percepção dos avisos sonoros nos trens.....	80
▪ Percepção dos avisos sonoros nas estações.....	80
6- CANAIS DE ATENDIMENTO.....	83
▪ Preciso entrar em contato com a Trensurb.....	84
▪ Canal utilizado.....	84
▪ Satisfação com o canal utilizado.....	85
▪ Acesso ao site.....	86
▪ Motivo de acesso ao site.....	86
7- AEROMÓVEL.....	89
▪ Utilização do aeromóvel.....	90
▪ Frequência de utilização.....	90
▪ Motivo de utilização do aeromóvel.....	91
▪ Satisfação com o aeromóvel.....	92
8- SISTEMA DE INTEGRAÇÃO.....	93
▪ Utilização do sistema integrado Trem/ônibus.....	94
▪ Cidade onde utiliza.....	94
▪ Satisfação com os itens relacionados à integração.....	95
▪ Tabela comparativa com anos anteriores.....	96
9- COMENTÁRIOS FINAIS.....	107
ANEXO.....	112

1 Informações Técnicas



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS DO TRENSURB

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

PERÍODO DE COLETA - de 1º a 06 de abril de 2019.

OBJETIVOS

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

METODOLOGIA E AMOSTRA

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

Amostra - 2010 entrevistas, distribuídas nos diferentes dias da semana, em todos turnos de funcionamento da Trensurb e em todas as estações, segundo volume de usuários/dia.

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

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

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

ESTAÇÃO PESQUISADA		
	Qt.	% cit.
1	Mercado	300 14,9%
	Rodoviária	140 7,0%
	São Pedro	35 1,7%
	Farrapos	100 5,0%
	Aeroporto	45 2,2%
	Salgado Filho/Aeromóvel	25 1,2%
	Anchieta	40 2,0%
	Niterói	100 5,0%
2	Fátima	55 2,7%
	Canoas	190 9,5%
	Matias Velho	140 7,0%
	São Luis	60 3,0%
	Petrobrás	30 1,5%
	Esteio	115 5,7%
4	Luiz Pasteur	40 2,0%
	Sapucaia	160 8,0%
5	Unisinos	60 3,0%
	Rio dos Sinos	35 1,7%
	São Leopoldo	135 6,7%
6	Sto Afonso	35 1,7%
	Industrial/Tintas Killing	25 1,2%
	FENAC	25 1,2%
	Novo Hamburgo	120 6,0%
	Total	2010 100,0%

A amostra de 2010 entrevistas ficou distribuída nas cidades onde há estações da Trensurb, com os seguintes pesos:

- 1 - Porto Alegre - 685 casos
- 2 - Canoas - 575 casos
- 3 - Esteio - 115 casos
- 4 - Sapucaia - 200 casos
- 5 - São Leopoldo - 230 casos
- 6 - Novo Hamburgo - 205 casos

O turno pesquisado, fica com a seguinte distribuição:

	Qt.	% cit.
Manhã	605	30,1%
Tarde	1186	59,0%
Noite	219	10,9%
Total	2010	100,0%

2-Perfil do Usuário



PERFIL DO ENTREVISTADO

Não foram estabelecidas cotas amostrais para os entrevistados, ficando estas sujeitas ao campo. O perfil de usuários mais frequentes na Trensurb são: mulheres, com idade de até 39 anos, solteiras, com ensino médio e renda familiar entre R\$ 998,00 e R\$ 4.990,00. A menor presença é de usuários com idade acima de 60 anos.

GÊNERO

	Qt.	% cit.
Feminino	1068	53,1%
Masculino	942	46,9%
Total	2010	100,0%

ESCOLARIDADE

	Qt.	% cit.
Analfabeto	7	0,3%
En. Fundamental Incompleto	201	10,0%
En. Fundamental completo	197	9,8%
En. Médio Incompleto	191	9,5%
En. Médio Completo	788	39,2%
En. Superior incompleto	374	18,6%
En. Superior Completo	216	10,7%
Pós-Graduação	36	1,8%
Total	2010	100,0%

IDADE

Média = 34,5

	Qt.	% cit.
Menos de 20	244	12,1%
De 20 a 29	680	33,8%
De 30 a 39	439	21,8%
De 40 a 49	310	15,4%
De 50 a 59	194	9,7%
60 e mais	143	7,1%
Total	2010	100,0%

RENDA INDIVIDUAL

	Qt.	% cit.
Até R\$ 998,00	557	27,7%
De R\$ 999,00 a R\$ 2.495,00	1149	57,2%
De R\$ 2.496,00 a R\$ 4.990,00	232	11,5%
Acima de R\$ 4.991,00	72	3,6%
Total	2010	100,0%

PERFIL DO ENTREVISTADO

RENDA FAMILIAR

	Qt.	% cit.
Até R\$ 998,00	115	5,7%
De R\$ 999,00 a R\$ 2.495,00	761	37,9%
De R\$ 2.496,00 a R\$ 4.990,00	705	35,1%
Acima de R\$ 4.991,00	429	21,3%
Total	2010	100,0%

SMARTHPHONE

	Qt.	% cit.
Android	1641	81,6%
IOS (iphone)	205	10,2%
Outro	21	1,0%
Não sabe	12	0,6%
Não utiliza Smartphone	131	6,5%
Total	2010	100,0%

ESTADO CIVIL

	Qt.	% cit.
Solteiro(a)	1146	57,0%
Casado(a)	609	30,3%
Divorciado(a)	97	4,8%
Viúvo(a)	59	2,9%
União Estável	92	4,6%
Outro	7	0,3%
Total	2010	100,0%

OCUPAÇÃO

	Qt.	% cit.
Funcionário da iniciativa privada	953	47,4%
Autônomo/Bico	334	16,6%
Desempregado/Dona-de-casa/Estudante	266	13,2%
Aposentado/Pensionista	127	6,3%
Funcionário público	116	5,8%
Comerciante/Comerciário	72	3,6%
Outra ocupação	71	3,5%
Profissional Liberal/Empresário	52	2,6%
Trabalhador da Indústria	19	0,9%
Total	2010	100,0%

Tabela de deslocamento Origem e Destino dos usuários da Trensurb

DESTINO DO PASSAGEIRO X ORIGEM DO PASSAGEIRO																						
destino \ origem	Mercado.	Rodoviária.	São Pedro.	Farrapos.	Aeroporto.	Anchieta.	Niterói.	Fátima.	Canoas.	Matias Velho.	São Luis.	Petrobrás.	Esteio.	Luiz Pasteur.	Sapucaia.	Unisinos.	Rio dos Sinos.	São Leopoldo.	Sto Afonso.	Industrial/Tintas Killing.	FENAC.	Novo Hamburgo.
Mercado	0,0%	1,3%	5,6%	16,7%	12,0%	16,7%	39,5%	38,5%	24,5%	29,3%	20,0%	11,1%	19,1%	12,1%	15,7%	6,7%	10,8%	21,1%	11,1%	10,0%	17,4%	20,2%
Rodoviária	0,8%	0,0%	5,6%	4,2%	0,0%	3,3%	10,5%	11,5%	7,5%	5,1%	4,4%	0,0%	4,5%	6,1%	4,2%	2,7%	0,0%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%
São Pedro	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Farrapos	2,5%	2,6%	2,8%	0,0%	4,0%	6,7%	1,8%	1,9%	3,1%	3,0%	4,4%	0,0%	2,7%	3,0%	2,6%	2,7%	0,0%	1,6%	4,4%	0,0%	4,3%	0,0%
Aeroporto	1,4%	2,6%	0,0%	1,7%	0,0%	6,7%	0,9%	3,8%	3,8%	7,1%	2,2%	5,6%	3,6%	3,0%	2,6%	2,7%	2,7%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%
Anchieta	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	1,8%	0,0%	2,5%	1,0%	2,2%	0,0%	1,8%	0,0%	1,6%	1,3%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	4,3%	0,9%
Niterói	5,3%	11,1%	5,6%	4,2%	4,0%	6,7%	0,0%	1,9%	6,9%	4,0%	4,4%	0,0%	4,5%	0,0%	2,6%	4,0%	0,0%	2,3%	2,2%	0,0%	0,0%	0,9%
Fátima	3,1%	0,7%	5,6%	2,5%	6,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,3%	3,0%	2,2%	0,0%	2,7%	0,0%	1,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Canoas	21,8%	17,6%	27,8%	20,0%	22,0%	10,0%	17,5%	13,5%	0,0%	18,2%	13,3%	11,1%	9,1%	21,2%	15,2%	8,0%	5,4%	8,6%	13,3%	0,0%	0,0%	6,1%
Matias Velho	13,4%	9,8%	8,3%	5,8%	8,0%	16,7%	7,0%	7,7%	6,9%	0,0%	4,4%	5,6%	7,3%	15,2%	9,9%	2,7%	10,8%	5,5%	4,4%	0,0%	4,3%	5,3%
São Luis	3,4%	6,5%	2,8%	1,7%	2,0%	6,7%	1,8%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	11,1%	7,3%	6,1%	4,2%	1,3%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Petrobrás	1,7%	1,3%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	3,8%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,7%	3,0%	1,6%	1,3%	0,0%	1,6%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Esteio	9,5%	5,2%	8,3%	8,3%	8,0%	6,7%	6,1%	3,8%	8,2%	8,1%	6,7%	22,2%	0,0%	0,0%	10,5%	6,7%	8,1%	3,1%	0,0%	5,0%	8,7%	7,0%
Luiz Pasteur	1,7%	0,7%	2,8%	0,0%	4,0%	0,0%	0,9%	1,9%	3,1%	1,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	2,6%	1,3%	0,0%	4,7%	2,2%	0,0%	4,3%	0,0%
Sapucaia	12,3%	14,4%	2,8%	14,2%	6,0%	13,3%	3,5%	3,8%	9,4%	7,1%	6,7%	0,0%	5,5%	6,1%	0,0%	6,7%	13,5%	11,7%	11,1%	20,0%	4,3%	4,4%
Unisinos	2,0%	4,6%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,9%	1,9%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	3,9%	4,4%	5,0%	0,0%	9,6%
Rio dos Sinos	1,1%	2,0%	0,0%	2,5%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%	2,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,5%	2,7%	0,0%	0,8%	0,0%	5,0%	0,0%	5,3%
São Leopoldo	7,0%	9,2%	5,6%	5,8%	6,0%	0,0%	1,8%	3,8%	6,3%	4,0%	4,4%	11,1%	6,4%	12,1%	13,6%	17,3%	8,1%	0,0%	17,8%	30,0%	21,7%	18,4%
Sto Afonso	0,6%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	1,6%	4,0%	2,7%	1,6%	0,0%	0,0%	8,7%	6,1%
Industrial/Tintas Killing	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%
FENAC	0,3%	2,0%	0,0%	0,8%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	4,4%	0,0%	1,8%	0,0%	1,0%	1,3%	2,7%	1,6%	2,2%	0,0%	0,0%	3,5%
Novo Hamburgo	7,5%	6,5%	13,9%	8,3%	2,0%	0,0%	4,4%	1,9%	6,3%	4,0%	15,6%	11,1%	11,8%	12,1%	5,2%	25,3%	32,4%	18,8%	24,4%	25,0%	17,4%	0,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

3-Hábitos de deslocamento



Os dados que seguem são os resultados das questões aplicadas aos entrevistados e serão apresentadas da seguinte forma: Primeiro a questão com os dados absolutos, na sequência o dado cruzado com as estações de pesquisa e, sempre que houver, a tabela com os dados comparativos com as pesquisas de 2014 e 2015. Os dados de maior relevância nas tabelas cruzadas estão identificados em amarelo. As tabelas cruzadas devem ser lidas na linha da estação, onde fecha 100%. Nas tabelas comparativas o dado que se destaca está em verde e àqueles que comparados aos anos anteriores caíram muito, ou têm percentuais abaixo de 40% na soma de satisfação estão destacados.

5. Há quanto tempo utiliza o metrô?

	Qt.	% cit.
Há menos de 1 ano	140	7,0%
De 1 ano a 2 anos	168	8,4%
De 2 anos a 5 anos	287	14,3%
Mais de 5 anos	1415	70,4%
Total	2010	100,0%

A maioria dos usuários utiliza a Trensurb a mais de 5 anos, e a utilização é de segunda a sábado, entre a maior parte deles.

6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

	Qt.	% cit.
Um dia na semana	114	5,7%
Dois dias na semana	171	8,5%
Três dias na semana	246	12,2%
De 2ª a 6ª feira	686	34,1%
De 2ª a sábado	362	18,0%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	209	10,4%
Só nos finais de semana	57	2,8%
Às vezes/quase nunca/ esporadicamente	165	8,2%
Total	2010	100,0%

ESTAÇÃO X TEMPO DE USO DO TRENURB

	Há menos de 1 ano	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Mercado	9,0%	10,3%	12,0%	68,7%	100,0%
Rodoviária	9,3%	13,6%	12,1%	65,0%	100,0%
São Pedro	2,9%	17,1%	28,6%	51,4%	100,0%
Farrapos	7,0%	11,0%	20,0%	62,0%	100,0%
Aeroporto	17,8%	8,9%	4,4%	68,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,0%	4,0%	8,0%	72,0%	100,0%
Anchieta	10,0%	5,0%	17,5%	67,5%	100,0%
Niterói	7,0%	9,0%	15,0%	69,0%	100,0%
Fátima	7,3%	10,9%	32,7%	49,1%	100,0%
Canoas	4,2%	3,7%	12,1%	80,0%	100,0%
Matias Velho	3,6%	7,1%	15,0%	74,3%	100,0%
São Luis	5,0%	13,3%	15,0%	66,7%	100,0%
Petrobrás	10,0%	10,0%	16,7%	63,3%	100,0%
Esteio	5,2%	4,3%	13,0%	77,4%	100,0%
Luiz Pasteur	10,0%	2,5%	7,5%	80,0%	100,0%
Sapucaia	3,8%	3,1%	4,4%	88,8%	100,0%
Unisinos	8,3%	6,7%	18,3%	66,7%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	2,9%	20,0%	71,4%	100,0%
São Leopoldo	9,6%	8,9%	12,6%	68,9%	100,0%
Sto Afonso	2,9%	11,4%	22,9%	62,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,0%	8,0%	32,0%	48,0%	100,0%
FENAC	8,0%	20,0%	12,0%	60,0%	100,0%
Novo Hamburgo	3,3%	10,0%	19,2%	67,5%	100,0%

Tabela Comparativa

Os entrevistados pela pesquisa são usuários frequentes do sistema. Os mais novos usuários representaram 7% da amostra coletada.

Há quanto tempo utiliza o metrô (%)	2014	2015	2019
Há menos de 1 ano	13,5	8,3	7,0
De 1 ano a 2 anos	10,6	17,3	8,0
De 2 anos a 5 anos	14,7	17,2	14,0
Mais de 5 anos	61,2	56,7	70,0

ESTAÇÃO X DIAS DA SEMANA DE USO DO TRENSURB

	Um dia na semana	Dois dias na semana	Três dias na semana	De 2ª a 6ª feira	De 2ª a sábado	Todos os dias (De 2ª a domingo)	Só nos finais de semana	Às vezes/quase nunca/esporadicamente	Total
Mercado	6,7%	7,0%	14,0%	33,0%	19,7%	8,7%	3,0%	8,0%	100,0%
Rodoviária	7,9%	8,6%	17,9%	17,9%	17,9%	17,1%	5,0%	7,9%	100,0%
São Pedro	8,6%	11,4%	11,4%	31,4%	20,0%	8,6%	8,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	5,0%	7,0%	14,0%	42,0%	16,0%	8,0%	2,0%	6,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	4,4%	8,9%	37,8%	11,1%	26,7%	0,0%	11,1%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	0,0%	12,0%	20,0%	20,0%	16,0%	4,0%	28,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	5,0%	20,0%	40,0%	20,0%	7,5%	2,5%	2,5%	100,0%
Niterói	5,0%	7,0%	15,0%	36,0%	13,0%	7,0%	6,0%	11,0%	100,0%
Fátima	1,8%	7,3%	9,1%	52,7%	16,4%	5,5%	3,6%	3,6%	100,0%
Canoas	5,8%	8,9%	10,5%	28,4%	19,5%	10,0%	2,6%	14,2%	100,0%
Matias Velho	6,4%	8,6%	10,0%	32,9%	25,0%	10,0%	2,9%	4,3%	100,0%
São Luis	6,7%	3,3%	10,0%	45,0%	18,3%	11,7%	1,7%	3,3%	100,0%
Petrobrás	0,0%	3,3%	6,7%	53,3%	16,7%	10,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Esteio	0,9%	5,2%	12,2%	41,7%	19,1%	9,6%	1,7%	9,6%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	0,0%	10,0%	37,5%	25,0%	15,0%	7,5%	2,5%	100,0%
Sapucaia	10,6%	21,3%	5,6%	36,9%	10,0%	12,5%	1,3%	1,9%	100,0%
Unisinos	3,3%	6,7%	16,7%	40,0%	18,3%	6,7%	1,7%	6,7%	100,0%
Rio dos Sinos	17,1%	8,6%	8,6%	28,6%	11,4%	17,1%	2,9%	5,7%	100,0%
São Leopoldo	3,0%	11,9%	12,6%	30,4%	20,7%	2,2%	3,0%	16,3%	100,0%
Sto Afonso	14,3%	8,6%	17,1%	34,3%	20,0%	2,9%	2,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	12,0%	8,0%	40,0%	32,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	8,0%	8,0%	40,0%	16,0%	16,0%	0,0%	12,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,0%	7,5%	14,2%	28,3%	14,2%	17,5%	1,7%	11,7%	100,0%

Tabela Comparativa

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

A pesquisa qualitativa, realizada através da técnica de "focus group", já havia apresentado a RAPIDEZ como o principal motivo do uso do trem. Com o trem, o usuário escapa do congestionamento da BR 116 nos horários de pico, dado que se confirma na pesquisa quantitativa. Esta questão não tem comparativo com anos anteriores.

Os motivos para utilização da Trensurb para os deslocamentos aparecem na rapidez, seguida de única opção e preço da tarifa.

7. Por que você utiliza o metrô? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA		
	Qt.	% obs.
Rapidez	1451	72,2%
É a única opção	375	18,7%
Preço/isenção tarifa	341	17,0%
Proximidade de estação	195	9,7%
Regularidade/pontualidade	156	7,8%
Conforto	136	6,8%
Segurança	103	5,1%
Limpeza	27	1,3%
Comodidade/praticidade	16	0,8%
Fácil acesso	10	0,5%
Continuidade percurso	6	0,3%
Total	2010	

ESTAÇÃO X MOTIVO DE USO DO TRENURB

	Rapidez	É a única opção	Preço/i senção tarifa	Proximidade de estação	Regularidade/pontualidade	Conforto	Segurança	Limpeza	Comodidade/praticidade	Fácil acesso	Continuidade percurso	Total
Mercado	75,0%	20,3%	12,7%	10,3%	9,3%	10,3%	5,0%	2,7%	0,7%	0,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	82,9%	12,1%	29,3%	5,0%	25,7%	5,7%	5,7%	2,1%	0,7%	0,7%	0,0%	100,0%
São Pedro	71,4%	17,1%	17,1%	20,0%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	68,0%	17,0%	17,0%	18,0%	5,0%	1,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	35,6%	53,3%	4,4%	6,7%	13,3%	11,1%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	20,0%	64,0%	0,0%	0,0%	12,0%	4,0%	4,0%	0,0%	8,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	37,5%	50,0%	5,0%	5,0%	5,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	85,0%	8,0%	15,0%	6,0%	6,0%	3,0%	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	81,8%	9,1%	21,8%	9,1%	10,9%	0,0%	1,8%	1,8%	1,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	65,3%	27,4%	8,9%	2,6%	1,1%	4,7%	7,4%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	77,1%	23,6%	14,3%	13,6%	6,4%	3,6%	15,7%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	86,7%	6,7%	18,3%	11,7%	5,0%	3,3%	6,7%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	76,7%	6,7%	10,0%	16,7%	3,3%	23,3%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
Esteio	64,3%	12,2%	10,4%	10,4%	1,7%	10,4%	6,1%	0,9%	0,9%	1,7%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	75,0%	2,5%	7,5%	22,5%	0,0%	5,0%	10,0%	2,5%	2,5%	0,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	58,8%	12,5%	24,4%	8,8%	5,6%	7,5%	6,9%	1,3%	0,0%	0,0%	0,6%	100,0%
Unisinus	76,7%	13,3%	20,0%	20,0%	3,3%	15,0%	5,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	80,0%	20,0%	25,7%	17,1%	2,9%	0,0%	5,7%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	69,6%	34,1%	22,2%	2,2%	1,5%	1,5%	2,2%	0,7%	1,5%	0,7%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	82,9%	2,9%	25,7%	17,1%	0,0%	11,4%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	80,0%	8,0%	24,0%	36,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	80,0%	12,0%	28,0%	0,0%	12,0%	16,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	90,8%	6,7%	25,0%	7,5%	23,3%	11,7%	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	100,0%

A origem e o destino dos usuários da Trensurb não mudou nos últimos anos, sendo que a maioria dos usuários se desloca de casa em direção a outros destinos e tem a casa como o principal local de retorno. A próxima tabela apresenta o cruzamento destas duas questões entre si, demonstrando melhor esse movimento de deslocamento.

8. De onde você está vindo?		
	Qt.	% cit.
Casa	951	47,3%
Trabalho	689	34,3%
Escola/Universidade	110	5,5%
Passeio	95	4,7%
Consulta de Saúde	67	3,3%
Serviços(banco, outros)	34	1,7%
Compras	28	1,4%
Casa parentes/amigos	16	0,8%
Entrevista emprego	12	0,6%
Outros	8	0,4%
Total	2010	100,0%

Outros:
Igreja; Academia; Entregas

9. E para onde você está indo/ Qual seu destino?		
	Qt.	% cit.
Casa	881	43,8%
Trabalho	566	28,2%
Passeio	204	10,1%
Escola/Universidade	135	6,7%
Consulta de Saúde	71	3,5%
Serviços(banco, outros)	60	3,0%
Compras	48	2,4%
Casa parentes/amigo	26	1,3%
Outros	19	0,9%
Total	2010	100,0%

Outros:
Igreja; Entrevista de emprego; Audiência; Academia; Formatura

Na tabela abaixo, se observa na LINHA SUPERIOR a origem do usuário e na COLUNA ESQUERDA o destino. Daqueles que saem de casa, 49,5% se desloca para o trabalho. Entre àqueles que saem do trabalho, 80% retorna para casa.

DESTINO X ORIGEM											
Destino \ Origem	Casa	Trabalho	Escola/Un iversidade	Passeio	Consulta de Saúde	Serviços (banco, outros)	Compras	Casa parentes /amigos	Entrevista emprego	Outros	Total
Casa	4,0%	80,3%	73,6%	81,1%	82,1%	82,4%	92,9%	37,5%	91,7%	75,0%	43,8%
Trabalho	49,5%	8,7%	17,3%	4,2%	4,5%	5,9%	3,6%	25,0%	0,0%	25,0%	28,2%
Passeio	17,8%	2,2%	2,7%	11,6%	3,0%	0,0%	3,6%	18,8%	0,0%	0,0%	10,1%
Escola/Universidade	9,4%	5,2%	4,5%	1,1%	1,5%	2,9%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	6,7%
Consulta de Saúde	6,0%	1,7%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%
Serviços(banco, outros)	5,4%	0,7%	0,9%	0,0%	1,5%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
Compras	4,1%	0,7%	0,0%	1,1%	3,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Casa parentes/amigos	2,2%	0,3%	0,9%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Outros	1,7%	0,1%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nas próximas páginas estão as tabelas de origem e destino cruzadas com as estações e, após cada uma das tabelas, os dados comparativos com 2014 e 2015.

ESTAÇÃO X ORIGEM DO USUÁRIO

	Casa	Escola/Un iversidade	Compras	Trabalho	Consulta de Saúde	Serviços (banco, outros)	Passeio	Casa parentes /amigos	Entrevista emprego	Outros	Total
Mercado	40,0%	8,0%	3,7%	38,7%	3,7%	0,7%	5,0%	0,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	30,0%	9,3%	0,7%	36,4%	3,6%	0,0%	12,9%	2,1%	2,1%	2,9%	100,0%
São Pedro	20,0%	11,4%	5,7%	42,9%	5,7%	0,0%	8,6%	0,0%	5,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	23,0%	3,0%	1,0%	63,0%	4,0%	0,0%	5,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	37,8%	2,2%	0,0%	53,3%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	2,2%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	80,0%	0,0%	0,0%	12,0%	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	15,0%	10,0%	0,0%	67,5%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	64,0%	6,0%	0,0%	24,0%	0,0%	0,0%	6,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	52,7%	12,7%	0,0%	21,8%	0,0%	9,1%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	48,9%	4,7%	0,0%	33,7%	6,3%	1,1%	3,7%	1,1%	0,0%	0,5%	100,0%
Matias Velho	63,6%	0,7%	2,1%	30,0%	2,1%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	46,7%	6,7%	3,3%	35,0%	1,7%	1,7%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	50,0%	6,7%	0,0%	33,3%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Esteio	43,5%	7,0%	0,9%	38,3%	7,0%	0,9%	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	70,0%	2,5%	0,0%	17,5%	5,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	55,0%	0,6%	0,6%	27,5%	3,1%	4,4%	7,5%	0,0%	0,6%	0,6%	100,0%
Unisinos	46,7%	6,7%	1,7%	33,3%	1,7%	6,7%	1,7%	1,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	45,7%	2,9%	2,9%	34,3%	5,7%	5,7%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	60,7%	3,0%	0,7%	25,9%	3,0%	0,0%	3,0%	2,2%	0,7%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	65,7%	5,7%	0,0%	20,0%	2,9%	2,9%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	24,0%	12,0%	4,0%	40,0%	4,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	48,0%	8,0%	4,0%	28,0%	0,0%	4,0%	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	54,2%	5,0%	0,8%	25,8%	2,5%	4,2%	6,7%	0,0%	0,0%	0,8%	100,0%

Tabela Comparativa

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

ESTAÇÃO X DESTINO DO USUÁRIO

	Casa	Escola/Universidade	Compras	Trabalho	Consulta de Saúde	Serviços (banco, outros)	Passeio	Casa parentes / amigos	Outros	Total
Mercado	55,3%	8,7%	0,3%	19,0%	2,7%	0,7%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	65,0%	4,3%	0,0%	17,9%	0,7%	0,0%	9,3%	2,1%	0,7%	100,0%
São Pedro	57,1%	0,0%	2,9%	22,9%	0,0%	2,9%	11,4%	0,0%	2,9%	100,0%
Farrapos	62,0%	6,0%	2,0%	19,0%	2,0%	1,0%	4,0%	1,0%	3,0%	100,0%
Aeroporto	42,2%	6,7%	2,2%	28,9%	8,9%	2,2%	6,7%	0,0%	2,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	4,0%	4,0%	0,0%	68,0%	0,0%	0,0%	16,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	60,0%	0,0%	0,0%	25,0%	5,0%	0,0%	7,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	26,0%	4,0%	1,0%	34,0%	4,0%	13,0%	16,0%	1,0%	1,0%	100,0%
Fátima	36,4%	7,3%	1,8%	29,1%	3,6%	9,1%	12,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	44,2%	7,9%	4,7%	24,2%	3,7%	2,1%	8,4%	3,7%	1,1%	100,0%
Matias Velho	28,6%	2,9%	5,7%	38,6%	5,7%	4,3%	12,9%	1,4%	0,0%	100,0%
São Luis	45,0%	6,7%	1,7%	36,7%	3,3%	1,7%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	56,7%	3,3%	0,0%	36,7%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	46,1%	7,8%	4,3%	24,3%	7,8%	0,9%	7,0%	0,0%	1,7%	100,0%
Luiz Pasteur	25,0%	5,0%	2,5%	47,5%	5,0%	0,0%	10,0%	0,0%	5,0%	100,0%
Sapucaia	41,3%	6,9%	1,3%	30,0%	3,8%	4,4%	11,9%	0,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	43,3%	10,0%	3,3%	30,0%	3,3%	8,3%	0,0%	1,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	48,6%	5,7%	5,7%	20,0%	0,0%	11,4%	5,7%	2,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	24,4%	11,1%	5,9%	37,0%	3,7%	0,7%	10,4%	3,7%	3,0%	100,0%
Sto Afonso	25,7%	2,9%	5,7%	40,0%	2,9%	8,6%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	60,0%	4,0%	0,0%	20,0%	4,0%	8,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	44,0%	12,0%	0,0%	28,0%	0,0%	4,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	36,7%	9,2%	0,8%	31,7%	4,2%	1,7%	13,3%	0,8%	1,7%	100,0%

Tabela Comparativa

E para onde está indo/Destino	2014	2015	2019
Casa	51,8	47,5	43,8
Trabalho	25,1	24,6	28,2
Passeio	12,2	14,2	10,1
Escola/Universidade	5,3	6,2	6,7
Consulta de Saúde	2,2	3,1	3,5
Serviços(banco, outros)	1,6	2,6	3,0
Compras	1,6	1,5	2,4
Outros	0,2	0,2	2,3

As pessoas chegam na estação a pé ou de ônibus sem integração. O deslocamento, entre a maioria dos usuários, leva até 10 minutos. Há um segundo grupo que chega a levar até 20 minutos no seu deslocamento diário. Esses dados não se modificam em relação às pesquisas anteriores, demonstrando que as distâncias percorridas do local de origem até a Trensurb são pequenas.

**10. Como você chegou até à estação?
ESPONTÂNEA - ÚNICA**

	Qt.	% cit.
A pé	924	46,0%
Ônibus sem integração	682	33,9%
Carro	97	4,8%
Aplicativo	79	3,9%
Ônibus com integração	77	3,8%
Lotação	62	3,1%
Carona	51	2,5%
Bicicleta	21	1,0%
Aeromóvel	6	0,3%
Moto	5	0,2%
Táxi	5	0,2%
Catamarã	1	<0,1%
Total	2010	100,0%

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

	Qt.	% cit.
Até 5 min	469	23,3%
de 6 a 10 min	593	29,5%
De 11 a 20 min	574	28,6%
De 21 a 40 min	280	13,9%
Mais de 45 min	94	4,7%
Total	2010	100,0%

A tabela abaixo apresenta um cruzamento das questões forma e tempo de deslocamento. Isso permite identificar melhor a opção, segundo o tempo que o usuário vai levar para se deslocar. Na medida que o tempo de deslocamento é maior, a opção pelo ônibus também aumenta, no trajeto de origem.

COMO SE DESLOCA ATÉ A ESTAÇÃO X TEMPO QUE LEVA NO DESLOCAMENTO						
	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 40 min	Mais de 45 min	Total
A pé	65,7%	55,5%	39,2%	20,7%	4,3%	46,0%
Ônibus sem integração	9,8%	23,3%	41,6%	63,9%	85,1%	33,9%
Carro	7,9%	5,1%	3,7%	2,5%	2,1%	4,8%
Aplicativo	7,2%	5,4%	1,6%	1,1%	1,1%	3,9%
Ônibus com integração	1,3%	3,5%	4,7%	7,1%	3,2%	3,8%
Lotação	1,1%	2,7%	5,9%	2,1%	1,1%	3,1%
Carona	4,1%	2,5%	1,6%	1,8%	3,2%	2,5%
Bicicleta	1,1%	1,2%	1,2%	0,7%	0,0%	1,0%
Aeromóvel	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Moto	0,2%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
Táxi	0,4%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO CHEGOU NA ESTAÇÃO

	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Moto	Táxi	Aplicativo	Catamarã	Aeromóvel	Total
Mercado	40,7%	4,0%	46,0%	2,0%	2,3%	0,7%	0,3%	0,0%	0,0%	3,7%	0,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	48,6%	5,0%	39,3%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	40,0%	0,0%	34,3%	11,4%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	37,0%	2,0%	51,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	28,9%	17,8%	37,8%	2,2%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	40,0%	8,0%	24,0%	0,0%	20,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	20,0%	2,5%	67,5%	0,0%	5,0%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	17,0%	5,0%	56,0%	3,0%	9,0%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	27,3%	5,5%	43,6%	7,3%	9,1%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	36,8%	4,7%	42,1%	3,2%	5,3%	1,6%	0,5%	1,1%	0,0%	4,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	34,3%	9,3%	38,6%	0,7%	8,6%	3,6%	1,4%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	21,7%	8,3%	56,7%	3,3%	3,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	23,3%	3,3%	53,3%	6,7%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	18,3%	2,6%	46,1%	1,7%	3,5%	23,5%	0,9%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	25,0%	0,0%	47,5%	5,0%	5,0%	7,5%	2,5%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapuçaia	41,9%	0,0%	43,1%	0,0%	1,9%	8,8%	1,3%	0,0%	0,6%	1,9%	0,0%	0,6%	100,0%
Unisinus	33,3%	0,0%	55,0%	0,0%	5,0%	0,0%	1,7%	1,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	34,3%	0,0%	45,7%	2,9%	5,7%	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	41,5%	2,2%	40,0%	3,7%	3,7%	2,2%	0,0%	1,5%	0,0%	5,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	0,0%	71,4%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	4,0%	0,0%	72,0%	8,0%	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	0,0%	64,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	35,0%	2,5%	42,5%	0,8%	10,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%

Tabela Comparativa

Como chegou até à estação (em %)	2014	2015	2019
Ônibus sem integração	31,2	26,9	33,9
A pé	49,0	50,8	46,0
Carro	1,9	2,0	4,8
Aplicativo	-	-	3,9
Ônibus com integração	12,0	5,8	3,8
Lotação		4,6	3,1
Carona		7,1	2,5
Bicicleta	0,2	0,4	1,0
Aeromóvel	0,1	0,8	0,3
Moto	-	0,1	0,2
Táxi	0,5	0,7	0,2
Catamarã	-	-	<0,1

ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 40 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	20,7%	24,0%	21,3%	23,0%	11,0%	100,0%
Rodoviária	24,3%	17,9%	22,9%	22,9%	12,1%	100,0%
São Pedro	22,9%	28,6%	31,4%	8,6%	8,6%	100,0%
Farrapos	24,0%	33,0%	27,0%	14,0%	2,0%	100,0%
Aeroporto	33,3%	24,4%	31,1%	11,1%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,0%	32,0%	36,0%	16,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	32,5%	27,5%	25,0%	12,5%	2,5%	100,0%
Niterói	15,0%	38,0%	36,0%	10,0%	1,0%	100,0%
Fátima	29,1%	40,0%	20,0%	9,1%	1,8%	100,0%
Canoas	19,5%	24,7%	41,1%	10,5%	4,2%	100,0%
Matias Velho	20,7%	18,6%	36,4%	17,1%	7,1%	100,0%
São Luis	30,0%	31,7%	23,3%	15,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	23,3%	53,3%	13,3%	10,0%	0,0%	100,0%
Esteio	28,7%	35,7%	29,6%	5,2%	0,9%	100,0%
Luiz Pasteur	35,0%	37,5%	12,5%	15,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	28,1%	27,5%	34,4%	8,8%	1,3%	100,0%
Unisinos	31,7%	36,7%	18,3%	8,3%	5,0%	100,0%
Rio dos Sinos	22,9%	31,4%	31,4%	11,4%	2,9%	100,0%
São Leopoldo	16,3%	35,6%	27,4%	16,3%	4,4%	100,0%
Sto Afonso	34,3%	37,1%	22,9%	5,7%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	16,0%	48,0%	32,0%	4,0%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	44,0%	32,0%	0,0%	4,0%	100,0%
Novo Hamburgo	20,8%	31,7%	30,0%	14,2%	3,3%	100,0%

Tabela Comparativa

Tempo até a estação (em%)	2014	2015	2019
Até 5 min	18,9	14,9	23,3
de 6 a 10 min	26,5	29,5	29,5
Até 10 minutos*	16,5	6,3	-
De 11 a 20 min	23,8	31,3	28,6
De 21 a 45 min	10,7	15,8	13,9
Mais de 45 min	15,4	1,2	4,7

Até 10 minutos
52,8

* Em 2014 e 2015, a pesquisa tinha a opção até 10 minutos, essa questão foi suprimida em 2019, pois ela está representada pela soma dos valores das duas primeiras opções.

A complementação do trajeto dos usuário também é a pé e se dá em até dez minutos, seguindo a tendência que se observa nas pesquisas anteriores. Nessa questão também se observa um segundo grupo que leva até 20 minutos no deslocamento.

12. E como você vai completar a sua viagem? ESPONTÂNEA-ÚNICA		
	Qt.	% cit.
A pé	1036	51,5%
Ônibus sem integração	590	29,4%
Ônibus com integração	101	5,0%
Aplicativo	76	3,8%
Carro	73	3,6%
Lotação	59	2,9%
Carona	26	1,3%
Bicicleta	19	0,9%
Aeromóvel	17	0,8%
Táxi	8	0,4%
Moto	4	0,2%
Catamarã	1	<0,1%
Total	2010	100,0%

13. E quanto tempo você levará até o seu destino, após o desembarque? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA		
	Qt.	% cit.
Até 5 min	495	24,6%
de 6 a 10 min	547	27,2%
De 11 a 20 min	562	28,0%
De 21 a 40 min	299	14,9%
Mais de 45 min	107	5,3%
Total	2010	100,0%

Na tabela abaixo, o cruzamento das questões referentes ao deslocamento e tempo para completar o trajeto até o destino final. Observa-se que mesmo àqueles que farão um trajeto um pouco maior (até 20 minutos de deslocamento) a opção de ir "a pé" é a que predomina em relação às demais. Para os trajetos que levam mais de 20 minutos a opção dos usuários é o ônibus sem integração.

COMO SE DESLOCA ATÉ O DESTINO X TEMPO QUE LEVARÁ NO DESLOCAMENTO						
	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 40 min	Mais de 45 min	Total
A pé	74,5%	61,6%	46,4%	19,1%	11,2%	51,5%
Ônibus sem integração	5,7%	17,4%	37,0%	60,5%	72,9%	29,4%
Ônibus com integração	1,6%	4,8%	5,3%	10,0%	6,5%	5,0%
Aplicativo	6,9%	5,5%	1,2%	1,3%	0,9%	3,8%
Carro	5,3%	4,0%	2,7%	2,0%	3,7%	3,6%
Lotação	1,2%	2,4%	4,4%	4,3%	1,9%	2,9%
Carona	1,2%	1,5%	1,1%	1,3%	1,9%	1,3%
Bicicleta	0,4%	1,6%	1,1%	0,3%	0,9%	0,9%
Aeromóvel	2,4%	0,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,8%
Táxi	0,6%	0,5%	0,4%	0,0%	0,0%	0,4%
Moto	0,2%	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	0,2%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO VAI COMPLETAR A VIAGEM

	Ônibus sem integ ração	Ônibus com integ ração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Moto	Táxi	Aplicativo	Catamarã	Aerom óvel	Total
Mercado	34,3%	6,3%	45,0%	1,3%	4,3%	0,7%	0,7%	0,3%	0,0%	6,7%	0,0%	0,3%	100,0%
Rodoviária	37,9%	8,6%	43,6%	2,1%	3,6%	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	37,1%	5,7%	40,0%	5,7%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	41,0%	4,0%	40,0%	4,0%	3,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,0%	1,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	13,3%	28,9%	42,2%	0,0%	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	2,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,0%	12,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	52,0%	100,0%
Anchieta	27,5%	10,0%	55,0%	0,0%	5,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	34,0%	3,0%	52,0%	1,0%	5,0%	0,0%	4,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	29,1%	5,5%	47,3%	3,6%	7,3%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%	3,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	32,6%	4,2%	45,8%	1,1%	5,3%	3,2%	0,5%	0,5%	0,5%	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	20,0%	7,9%	67,1%	0,0%	1,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	1,4%	0,0%	0,7%	100,0%
São Luis	13,3%	15,0%	55,0%	1,7%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	1,7%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	23,3%	6,7%	50,0%	6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	16,5%	0,9%	54,8%	0,0%	2,6%	21,7%	0,9%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	0,0%	52,5%	0,0%	0,0%	22,5%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapuçaia	37,5%	0,0%	52,5%	0,0%	0,6%	4,4%	1,9%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,6%	100,0%
Unisinos	28,3%	5,0%	60,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	22,9%	0,0%	68,6%	0,0%	2,9%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	23,0%	1,5%	65,9%	0,7%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	0,0%	77,1%	2,9%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,0%	0,0%	76,0%	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	28,0%	4,0%	56,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	39,2%	0,8%	46,7%	1,7%	5,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%	100,0%

Tabela Comparativa

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

ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ O DESTINO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 40 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	17,7%	23,0%	31,7%	19,3%	8,3%	100,0%
Rodoviária	16,4%	20,7%	30,7%	23,6%	8,6%	100,0%
São Pedro	31,4%	17,1%	17,1%	28,6%	5,7%	100,0%
Farrapos	19,0%	32,0%	26,0%	20,0%	3,0%	100,0%
Aeroporto	26,7%	31,1%	22,2%	17,8%	2,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	56,0%	16,0%	8,0%	16,0%	4,0%	100,0%
Anchieta	22,5%	25,0%	30,0%	15,0%	7,5%	100,0%
Niterói	17,0%	29,0%	26,0%	18,0%	10,0%	100,0%
Fátima	25,5%	27,3%	29,1%	10,9%	7,3%	100,0%
Canoas	21,6%	29,5%	31,6%	10,5%	6,8%	100,0%
Matias Velho	27,1%	24,3%	30,0%	16,4%	2,1%	100,0%
São Luis	13,3%	36,7%	31,7%	16,7%	1,7%	100,0%
Petrobrás	30,0%	30,0%	26,7%	13,3%	0,0%	100,0%
Esteio	27,8%	31,3%	26,1%	12,2%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	37,5%	25,0%	30,0%	5,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	28,1%	23,1%	35,0%	11,3%	2,5%	100,0%
Unisinos	28,3%	43,3%	13,3%	11,7%	3,3%	100,0%
Rio dos Sinos	25,7%	37,1%	28,6%	2,9%	5,7%	100,0%
São Leopoldo	34,8%	29,6%	21,5%	8,9%	5,2%	100,0%
Sto Afonso	34,3%	31,4%	25,7%	5,7%	2,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	32,0%	32,0%	32,0%	4,0%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	40,0%	20,0%	8,0%	12,0%	100,0%
Novo Hamburgo	30,8%	22,5%	25,0%	16,7%	5,0%	100,0%

Tabela Comparativa

Tempo que levará até o destino (em%)	2014	2015	2019
Até 5 min	-	-	24,6
de 6 a 10 min	-	-	27,2
Até 10 minutos	34,8	45,5	-
De 11 a 20 min	40,3	30,0	28,0
De 21 a 45 min	20,1	20,4	14,9
Mais de 45 min	4,8	3,5	5,3

Até 10 minutos
51,8

Em 2014 e 2015 as opções na tabela de “tempo até o destino” está diferente da tabela de “tempo até o Trem”, não contemplando as duas primeiras opções de tempo.

A forma mais utilizada para pagamento da Trensurb é o cartão de vale transporte. Porém, 42,4% ainda fazem uso dos cartões unitários e do antecipado, pagando em dinheiro. Para esses (853 usuários), perguntou-se a satisfação com essa forma de pagamento. A média de satisfação para quem paga em dinheiro fica em 6,3 e foi calculada com a ponderação dos itens da escala, sendo Muito Satisfeito = 10 e Insatisfeito = 2. Esta questão não tem comparativo com anos anteriores.

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

	Qt.	% cit.
Cartão Vale Transporte	1040	51,7%
Cartão unitário	770	38,3%
Isentos	117	5,8%
Cartão Passe antecipado	83	4,1%
Total	2010	100,0%

15. Você está satisfeito com a atual forma de pagamento da tarifa, somente em dinheiro?

Média = 6,3

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	28	3,3%
Satisfeito	436	51,1%
Indiferente	116	13,6%
Pouco Satisfeito	149	17,5%
Insatisfeito	115	13,5%
Não sabe	9	1,1%
Total	853	100,0%

ESTAÇÃO X TIPO DE CARTÃO USADO NO PAGAMENTO

	Cartão unitário	Cartão Passe antecipado	Cartão Vale Transporte	Isentos	Total
Mercado	32,7%	1,0%	64,3%	2,0%	100,0%
Rodoviária	36,4%	1,4%	56,4%	5,7%	100,0%
São Pedro	37,1%	20,0%	40,0%	2,9%	100,0%
Farrapos	40,0%	12,0%	42,0%	6,0%	100,0%
Aeroporto	26,7%	6,7%	62,2%	4,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	28,0%	8,0%	56,0%	8,0%	100,0%
Anchieta	32,5%	0,0%	67,5%	0,0%	100,0%
Niterói	44,0%	2,0%	47,0%	7,0%	100,0%
Fátima	40,0%	1,8%	56,4%	1,8%	100,0%
Canoas	41,6%	7,9%	41,6%	8,9%	100,0%
Matias Velho	42,9%	0,7%	49,3%	7,1%	100,0%
São Luis	25,0%	3,3%	66,7%	5,0%	100,0%
Petrobrás	30,0%	3,3%	63,3%	3,3%	100,0%
Esteio	35,7%	11,3%	45,2%	7,8%	100,0%
Luiz Pasteur	42,5%	2,5%	42,5%	12,5%	100,0%
Sapucaia	28,1%	0,0%	62,5%	9,4%	100,0%
Unisinos	33,3%	3,3%	56,7%	6,7%	100,0%
Rio dos Sinos	42,9%	2,9%	48,6%	5,7%	100,0%
São Leopoldo	48,1%	6,7%	40,0%	5,2%	100,0%
Sto Afonso	42,9%	8,6%	48,6%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	36,0%	0,0%	56,0%	8,0%	100,0%
FENAC	64,0%	0,0%	36,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	53,3%	2,5%	36,7%	7,5%	100,0%



4-Avaliação dos serviços oferecidos

As questões abaixo estão divididas em duas tabelas, na primeira tabela (Bloco 1) estão as questões 16 até 30 e na segunda tabela (Bloco 2) as questões 31 até 45. As tabelas comparativas manterão a mesma tendência das pesquisas anteriores, apresentando no comparativo o somatório dos itens de maior satisfação = Muito Satisfeito + Satisfeito.

BLOCO 1- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS (16-30)						
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe
Atendimento dos Funcionários da Segurança	11,3%	56,9%	13,7%	9,9%	5,6%	2,6%
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	13,1%	55,7%	9,9%	6,2%	2,8%	12,2%
Atendimento dos Funcionários da Catraca	11,5%	59,0%	15,0%	3,5%	3,0%	7,9%
Atendimento dos Funcionários dos Trens (piloto)	15,3%	65,8%	8,1%	3,8%	1,2%	5,8%
Tempo de espera na bilheteria	6,1%	41,4%	15,3%	11,7%	6,6%	18,9%
Tempo de espera para liberação da catraca (leitura do cartão)	13,4%	71,8%	4,7%	7,5%	1,8%	0,7%
Sistema de bilhetagem eletrônica - Cartões SIM/TRI/TEU	12,3%	57,5%	4,8%	3,1%	1,0%	21,3%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	6,8%	51,5%	10,5%	16,2%	12,9%	2,1%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos Trens	6,2%	54,2%	9,8%	16,2%	12,0%	1,6%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas passarelas e acessos	3,3%	41,3%	9,9%	22,7%	21,4%	1,4%
Intervalo de tempo entre Trens	5,9%	65,1%	7,9%	16,1%	5,0%	0,1%
Lotação nos Trens	1,1%	22,6%	7,3%	26,1%	42,6%	0,2%
Limpeza e conservação no interior dos Trens	9,1%	70,2%	7,0%	9,6%	4,1%	<0,1%
Limpeza e conservação nas estações	9,0%	68,1%	7,8%	9,3%	5,8%	0,0%
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes	3,4%	34,7%	6,7%	29,0%	26,0%	0,3%

Tabela Comparativa

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 1	2014	2015	2019
Atendimento dos Funcionários da Segurança	84,9	79,2	70,1
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	84,5	91,2	78,4
Atendimento dos Funcionários da Catraca	83,6	90,7	76,6
Atendimento dos Funcionários dos Trens (piloto)	80,4	88,9	86,1
Tempo de espera na bilheteria	82,3	90,8	58,6
Tempo de espera para liberação da catraca (leitura do cartão)	-	-	85,9
Sistema de bilhetagem eletrônica - Cartões SIM/TRI/TEU	78,1	96,6	88,7
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	78,5	67,5	59,6
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos Trens	78,8	66,3	61,4
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas passarelas e acessos	69,7	65,4	45,2
Intervalo de tempo entre Trens	71,3	85,9	71,1
Lotação nos Trens	45,1	60,7	23,8
Limpeza e conservação no interior dos Trens	74,4	86,9	79,3
Limpeza e conservação nas estações	74,1	85,7	77,1
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes	62,3	70,4	38,2

Na próxima página, a tabela traz os comparativos desse bloco de serviços com as pesquisas de 2014 e 2015. Alguns itens foram excluídos e outros incluídos nessa última versão, sendo assim, nem todos têm comparativos.

BLOCO 2- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS (31-45)						
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe
Infraestrutura/instalações dos elevadores	2,4%	26,7%	18,2%	11,7%	13,7%	27,4%
Infraestrutura/ instalações dos banheiros	1,4%	21,6%	13,0%	17,7%	28,0%	18,4%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito a iluminação nas estações	5,9%	68,5%	7,7%	10,9%	5,1%	1,9%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito a iluminação nos Trens	9,5%	81,6%	3,9%	3,1%	1,3%	0,6%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito a iluminação nas passarelas e acessos	3,5%	46,8%	8,1%	21,3%	17,3%	2,9%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	7,2%	42,8%	8,6%	28,0%	13,2%	0,1%
Satisfação com os avisos sonoros nas estações	5,7%	61,5%	8,0%	16,8%	6,6%	1,4%
Satisfação com os avisos sonoros nos trens	6,1%	60,6%	7,0%	19,2%	6,5%	0,6%
Placas de sinalização nas estações	6,2%	68,7%	7,6%	11,6%	4,2%	1,7%
Placas de sinalização nos Trens	7,1%	77,0%	5,6%	7,2%	2,5%	0,6%
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens	1,8%	18,8%	25,5%	14,6%	38,7%	0,6%
Variedade de lojas e serviços existentes nas estações	2,4%	50,1%	25,2%	12,5%	7,8%	1,9%
Qualidade dos produtos e serviços prestados dentro das estações	2,7%	53,1%	26,5%	9,7%	5,6%	2,4%
Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos	7,5%	25,1%	15,6%	2,0%	1,3%	48,4%
Nível de satisfação geral com a Trensurb	9,5%	60,4%	8,5%	16,3%	4,7%	0,6%

Tabela Comparativa

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 2	2014	2015	2019
Infraestrutura/instalações dos elevadores	66,9	68,4	40,0
Infraestrutura/ instalações dos banheiros	61,8	73,4	28,2
Infraestrutura/ instalações iluminação nas estações	85,3	93,2	75,8
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito a iluminação nos Trens	85,8	94,6	91,6
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito a iluminação nas passarelas e acessos	-	-	51,9
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	-	-	50,1
Grau de satisfação com os Avisos sonoros nas estações	-	-	68,2
Grau de satisfação com os Avisos sonoros nos trens	-	-	67,1
Placas de sinalização nas estações	84,6	93,5	76,2
Placas de sinalização nos Trens	-	-	84,6
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens	-	-	20,8
Variedade de lojas e serviços existentes nas estações	-	-	53,5
Qualidade dos produtos e serviços prestados dentro das estações	80,6	94,1	57,2
Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos	-	-	63,3
Nível de satisfação geral com a Trensurb	83,8	91,9	70,4

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	10,3%	61,3%	15,3%	7,0%	3,3%	2,7%	100,0%
Rodoviária	10,7%	57,9%	14,3%	10,0%	4,3%	2,9%	100,0%
São Pedro	5,7%	51,4%	28,6%	5,7%	8,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	7,0%	60,0%	22,0%	7,0%	3,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	6,7%	66,7%	4,4%	11,1%	11,1%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	84,0%	0,0%	8,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	5,0%	60,0%	10,0%	15,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Niterói	24,0%	53,0%	12,0%	8,0%	2,0%	1,0%	100,0%
Fátima	12,7%	61,8%	9,1%	10,9%	3,6%	1,8%	100,0%
Canoas	6,8%	60,0%	19,5%	5,3%	2,6%	5,8%	100,0%
Matias Velho	7,9%	48,6%	14,3%	15,0%	13,6%	0,7%	100,0%
São Luis	13,3%	53,3%	20,0%	8,3%	5,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	66,7%	6,7%	6,7%	3,3%	10,0%	100,0%
Esteio	6,1%	53,0%	13,9%	14,8%	6,1%	6,1%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	47,5%	10,0%	12,5%	7,5%	2,5%	100,0%
Sapucaia	15,6%	56,3%	6,3%	11,3%	7,5%	3,1%	100,0%
Unisinos	18,3%	43,3%	18,3%	10,0%	8,3%	1,7%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	48,6%	20,0%	11,4%	14,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	18,5%	44,4%	13,3%	12,6%	5,2%	5,9%	100,0%
Sto Afonso	20,0%	48,6%	20,0%	5,7%	5,7%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	24,0%	40,0%	20,0%	8,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	8,0%	68,0%	4,0%	16,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	6,7%	73,3%	4,2%	11,7%	3,3%	0,8%	100,0%

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	12,7%	60,0%	11,0%	4,3%	3,7%	8,3%	100,0%
Rodoviária	15,0%	65,0%	5,7%	6,4%	2,1%	5,7%	100,0%
São Pedro	20,0%	51,4%	14,3%	8,6%	5,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	9,0%	57,0%	26,0%	5,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	8,9%	75,6%	11,1%	2,2%	2,2%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	80,0%	12,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	67,5%	17,5%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	22,0%	51,0%	10,0%	8,0%	0,0%	9,0%	100,0%
Fátima	3,6%	63,6%	14,5%	10,9%	3,6%	3,6%	100,0%
Canoas	5,3%	44,7%	4,7%	3,2%	1,6%	40,5%	100,0%
Matias Velho	11,4%	56,4%	12,1%	7,1%	5,7%	7,1%	100,0%
São Luis	15,0%	55,0%	10,0%	1,7%	5,0%	13,3%	100,0%
Petrobrás	13,3%	43,3%	0,0%	0,0%	3,3%	40,0%	100,0%
Esteio	1,7%	50,4%	4,3%	8,7%	3,5%	31,3%	100,0%
Luiz Pasteur	10,0%	47,5%	2,5%	5,0%	0,0%	35,0%	100,0%
Sapucaia	20,0%	50,0%	3,1%	8,8%	2,5%	15,6%	100,0%
Unisinos	13,3%	58,3%	18,3%	5,0%	1,7%	3,3%	100,0%
Rio dos Sinos	22,9%	57,1%	11,4%	2,9%	2,9%	2,9%	100,0%
São Leopoldo	28,1%	40,0%	10,4%	7,4%	4,4%	9,6%	100,0%
Sto Afonso	25,7%	48,6%	14,3%	11,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	32,0%	44,0%	16,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
FENAC	8,0%	76,0%	12,0%	0,0%	0,0%	4,0%	100,0%
Novo Hamburgo	6,7%	70,0%	8,3%	10,0%	2,5%	2,5%	100,0%

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA CATRACA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,7%	62,3%	17,0%	3,7%	1,7%	3,7%	100,0%
Rodoviária	12,9%	60,7%	13,6%	3,6%	2,9%	6,4%	100,0%
São Pedro	5,7%	48,6%	42,9%	0,0%	0,0%	2,9%	100,0%
Farrapos	8,0%	51,0%	36,0%	1,0%	3,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	8,9%	73,3%	13,3%	0,0%	4,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	72,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	52,5%	22,5%	7,5%	15,0%	0,0%	100,0%
Niterói	18,0%	63,0%	6,0%	5,0%	1,0%	7,0%	100,0%
Fátima	7,3%	63,6%	20,0%	5,5%	3,6%	0,0%	100,0%
Canoas	3,7%	56,3%	5,8%	1,6%	0,5%	32,1%	100,0%
Matias Velho	12,1%	58,6%	12,1%	2,1%	7,9%	7,1%	100,0%
São Luis	15,0%	43,3%	26,7%	6,7%	5,0%	3,3%	100,0%
Petrobrás	20,0%	63,3%	6,7%	0,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Esteio	3,5%	71,3%	15,7%	2,6%	1,7%	5,2%	100,0%
Luiz Pasteur	10,0%	70,0%	7,5%	0,0%	7,5%	5,0%	100,0%
Sapucaia	15,6%	49,4%	10,6%	5,0%	2,5%	16,9%	100,0%
Unisinos	11,7%	58,3%	20,0%	3,3%	3,3%	3,3%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	40,0%	22,9%	8,6%	11,4%	2,9%	100,0%
São Leopoldo	23,0%	49,6%	12,6%	5,2%	1,5%	8,1%	100,0%
Sto Afonso	20,0%	48,6%	20,0%	5,7%	2,9%	2,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	24,0%	36,0%	28,0%	0,0%	4,0%	8,0%	100,0%
FENAC	0,0%	84,0%	4,0%	8,0%	0,0%	4,0%	100,0%
Novo Hamburgo	10,0%	75,0%	6,7%	5,0%	3,3%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	15,0%	65,7%	12,0%	4,0%	0,3%	3,0%	100,0%
Rodoviária	17,9%	65,7%	6,4%	5,0%	2,9%	2,1%	100,0%
São Pedro	11,4%	71,4%	14,3%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	13,0%	69,0%	10,0%	6,0%	1,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	15,6%	77,8%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	12,0%	80,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	77,5%	7,5%	7,5%	7,5%	0,0%	100,0%
Niterói	14,0%	40,0%	4,0%	1,0%	0,0%	41,0%	100,0%
Fátima	5,5%	52,7%	5,5%	3,6%	0,0%	32,7%	100,0%
Canoas	4,7%	80,5%	5,3%	3,2%	1,1%	5,3%	100,0%
Matias Velho	20,0%	62,9%	8,6%	4,3%	3,6%	0,7%	100,0%
São Luis	20,0%	65,0%	8,3%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	3,3%	83,3%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Esteio	2,6%	86,1%	8,7%	0,9%	0,0%	1,7%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	70,0%	22,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	26,9%	61,3%	6,9%	4,4%	0,6%	0,0%	100,0%
Unisinus	25,0%	66,7%	1,7%	3,3%	1,7%	1,7%	100,0%
Rio dos Sinos	20,0%	74,3%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	28,9%	34,8%	8,1%	7,4%	0,7%	20,0%	100,0%
Sto Afonso	25,7%	51,4%	14,3%	5,7%	0,0%	2,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	36,0%	48,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
FENAC	4,0%	92,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	13,3%	73,3%	7,5%	4,2%	1,7%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,7%	43,3%	13,7%	12,7%	7,0%	17,7%	100,0%
Rodoviária	8,6%	49,3%	10,0%	8,6%	5,7%	17,9%	100,0%
São Pedro	17,1%	31,4%	34,3%	11,4%	5,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	5,0%	30,0%	44,0%	13,0%	7,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	8,9%	55,6%	24,4%	4,4%	6,7%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	52,0%	24,0%	8,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	7,5%	55,0%	20,0%	7,5%	10,0%	0,0%	100,0%
Niterói	10,0%	30,0%	27,0%	13,0%	4,0%	16,0%	100,0%
Fátima	3,6%	29,1%	32,7%	21,8%	3,6%	9,1%	100,0%
Canoas	0,5%	40,0%	7,4%	4,7%	3,7%	43,7%	100,0%
Matias Velho	4,3%	53,6%	11,4%	15,0%	6,4%	9,3%	100,0%
São Luis	5,0%	51,7%	6,7%	3,3%	3,3%	30,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	33,3%	3,3%	6,7%	0,0%	50,0%	100,0%
Esteio	1,7%	33,9%	6,1%	13,9%	9,6%	34,8%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	35,0%	2,5%	12,5%	10,0%	35,0%	100,0%
Sapucaia	2,5%	31,9%	7,5%	17,5%	9,4%	31,3%	100,0%
Unisinos	8,3%	36,7%	33,3%	5,0%	8,3%	8,3%	100,0%
Rio dos Sinos	8,6%	37,1%	40,0%	8,6%	2,9%	2,9%	100,0%
São Leopoldo	13,3%	31,1%	12,6%	13,3%	11,9%	17,8%	100,0%
Sto Afonso	22,9%	40,0%	14,3%	11,4%	8,6%	2,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	20,0%	44,0%	24,0%	8,0%	0,0%	4,0%	100,0%
FENAC	4,0%	60,0%	4,0%	16,0%	4,0%	12,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	60,8%	6,7%	16,7%	4,2%	10,0%	100,0%

ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA CATRACA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	13,7%	73,3%	4,3%	6,7%	1,7%	0,3%	100,0%
Rodoviária	19,3%	71,4%	5,0%	3,6%	0,0%	0,7%	100,0%
São Pedro	14,3%	77,1%	0,0%	5,7%	2,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	19,0%	62,0%	2,0%	14,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	13,3%	73,3%	2,2%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	28,0%	68,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	5,0%	75,0%	7,5%	5,0%	7,5%	0,0%	100,0%
Niterói	14,0%	73,0%	8,0%	4,0%	1,0%	0,0%	100,0%
Fátima	16,4%	74,5%	1,8%	7,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	7,4%	83,7%	3,7%	3,7%	1,6%	0,0%	100,0%
Matias Velho	6,4%	77,1%	5,7%	7,9%	2,9%	0,0%	100,0%
São Luis	6,7%	70,0%	11,7%	8,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	10,0%	73,3%	3,3%	6,7%	0,0%	6,7%	100,0%
Esteio	4,3%	79,1%	5,2%	7,8%	1,7%	1,7%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	87,5%	0,0%	7,5%	0,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	18,8%	63,8%	3,1%	10,6%	1,9%	1,9%	100,0%
Unisinos	18,3%	73,3%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	8,6%	62,9%	5,7%	14,3%	8,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	22,2%	56,3%	9,6%	5,2%	4,4%	2,2%	100,0%
Sto Afonso	22,9%	65,7%	2,9%	8,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	32,0%	56,0%	8,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	16,0%	68,0%	0,0%	16,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	8,3%	71,7%	5,8%	12,5%	0,8%	0,8%	100,0%

ESTAÇÃO X BILHETAGEM ELETRÔNICA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	13,7%	71,7%	5,3%	3,3%	1,3%	4,7%	100,0%
Rodoviária	15,7%	65,0%	4,3%	0,7%	0,7%	13,6%	100,0%
São Pedro	14,3%	45,7%	22,9%	11,4%	2,9%	2,9%	100,0%
Farrapos	23,0%	60,0%	7,0%	7,0%	2,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	11,1%	82,2%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	12,0%	84,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	87,5%	5,0%	2,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	17,0%	59,0%	2,0%	2,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Fátima	16,4%	54,5%	0,0%	1,8%	0,0%	27,3%	100,0%
Canoas	1,6%	51,1%	0,0%	1,6%	0,0%	45,8%	100,0%
Matias Velho	7,9%	45,7%	1,4%	4,3%	0,7%	40,0%	100,0%
São Luis	6,7%	65,0%	0,0%	1,7%	0,0%	26,7%	100,0%
Petrobrás	6,7%	53,3%	3,3%	0,0%	0,0%	36,7%	100,0%
Esteio	5,2%	48,7%	3,5%	1,7%	0,0%	40,9%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	47,5%	0,0%	0,0%	0,0%	47,5%	100,0%
Sapucaia	15,6%	54,4%	0,6%	3,8%	1,9%	23,8%	100,0%
Unisinos	13,3%	55,0%	18,3%	6,7%	0,0%	6,7%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	57,1%	22,9%	2,9%	8,6%	2,9%	100,0%
São Leopoldo	18,5%	30,4%	3,0%	2,2%	1,5%	44,4%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	54,3%	22,9%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	40,0%	40,0%	16,0%	0,0%	0,0%	4,0%	100,0%
FENAC	12,0%	68,0%	0,0%	4,0%	0,0%	16,0%	100,0%
Novo Hamburgo	12,5%	60,8%	6,7%	5,8%	1,7%	12,5%	100,0%

ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,7%	50,3%	15,7%	16,3%	10,0%	2,0%	100,0%
Rodoviária	10,0%	53,6%	12,1%	12,1%	11,4%	0,7%	100,0%
São Pedro	5,7%	48,6%	0,0%	20,0%	25,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	8,0%	46,0%	6,0%	24,0%	14,0%	2,0%	100,0%
Aeroporto	8,9%	62,2%	0,0%	4,4%	24,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	72,0%	8,0%	8,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	47,5%	10,0%	15,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Niterói	12,0%	48,0%	16,0%	8,0%	15,0%	1,0%	100,0%
Fátima	1,8%	38,2%	25,5%	25,5%	9,1%	0,0%	100,0%
Canoas	2,1%	75,8%	7,4%	7,9%	6,3%	0,5%	100,0%
Matias Velho	7,9%	45,0%	10,0%	13,6%	23,6%	0,0%	100,0%
São Luis	13,3%	45,0%	11,7%	21,7%	8,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	50,0%	10,0%	26,7%	3,3%	3,3%	100,0%
Esteio	6,1%	53,0%	11,3%	17,4%	11,3%	0,9%	100,0%
Luiz Pasteur	7,5%	60,0%	7,5%	15,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	8,1%	48,1%	7,5%	25,0%	11,3%	0,0%	100,0%
Unisinos	6,7%	50,0%	6,7%	18,3%	18,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	45,7%	5,7%	14,3%	28,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	3,7%	15,6%	16,3%	21,5%	21,5%	21,5%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	54,3%	8,6%	14,3%	11,4%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	24,0%	20,0%	24,0%	24,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	68,0%	8,0%	20,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,8%	78,3%	0,0%	11,7%	4,2%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,0%	53,0%	16,0%	15,7%	9,7%	1,7%	100,0%
Rodoviária	7,9%	63,6%	7,9%	8,6%	12,1%	0,0%	100,0%
São Pedro	5,7%	45,7%	2,9%	20,0%	25,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	8,0%	44,0%	6,0%	25,0%	15,0%	2,0%	100,0%
Aeroporto	11,1%	55,6%	6,7%	8,9%	17,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	84,0%	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	50,0%	10,0%	12,5%	25,0%	0,0%	100,0%
Niterói	11,0%	48,0%	17,0%	9,0%	14,0%	1,0%	100,0%
Fátima	1,8%	36,4%	25,5%	23,6%	12,7%	0,0%	100,0%
Canoas	1,6%	78,9%	6,3%	6,3%	5,8%	1,1%	100,0%
Matias Velho	6,4%	42,9%	10,0%	20,0%	20,7%	0,0%	100,0%
São Luis	11,7%	43,3%	13,3%	23,3%	8,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	60,0%	6,7%	20,0%	3,3%	3,3%	100,0%
Esteio	4,3%	52,2%	7,0%	22,6%	13,0%	0,9%	100,0%
Luiz Pasteur	10,0%	67,5%	2,5%	10,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	8,1%	55,0%	9,4%	18,1%	9,4%	0,0%	100,0%
Unisinos	6,7%	56,7%	3,3%	20,0%	13,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	51,4%	2,9%	14,3%	25,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	3,7%	20,0%	16,3%	26,7%	17,8%	15,6%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	60,0%	2,9%	17,1%	8,6%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	28,0%	32,0%	12,0%	20,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	68,0%	8,0%	20,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,8%	78,3%	0,0%	12,5%	3,3%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DAS PASSARELAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	2,7%	42,0%	15,7%	24,0%	14,3%	1,3%	100,0%
Rodoviária	5,0%	49,3%	8,6%	20,7%	14,3%	2,1%	100,0%
São Pedro	5,7%	20,0%	5,7%	20,0%	48,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	8,0%	28,0%	4,0%	21,0%	36,0%	3,0%	100,0%
Aeroporto	6,7%	37,8%	8,9%	6,7%	40,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	40,0%	8,0%	16,0%	36,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	17,5%	10,0%	17,5%	52,5%	0,0%	100,0%
Niterói	9,0%	38,0%	18,0%	16,0%	18,0%	1,0%	100,0%
Fátima	1,8%	30,9%	20,0%	23,6%	23,6%	0,0%	100,0%
Canoas	0,5%	64,2%	9,5%	13,7%	10,0%	2,1%	100,0%
Matias Velho	2,9%	27,9%	7,9%	30,7%	30,7%	0,0%	100,0%
São Luis	1,7%	33,3%	13,3%	28,3%	23,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	3,3%	36,7%	6,7%	30,0%	20,0%	3,3%	100,0%
Esteio	0,9%	41,7%	7,8%	29,6%	19,1%	0,9%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	45,0%	0,0%	30,0%	22,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	3,1%	40,0%	5,0%	33,1%	18,8%	0,0%	100,0%
Unisinos	1,7%	43,3%	5,0%	16,7%	33,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,9%	31,4%	0,0%	25,7%	40,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	3,0%	21,5%	18,5%	19,3%	29,6%	8,1%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	45,7%	2,9%	28,6%	11,4%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	28,0%	16,0%	36,0%	12,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	68,0%	12,0%	12,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,8%	69,2%	2,5%	19,2%	8,3%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INTERVALO DE TEMPO ENTRE OS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,7%	65,7%	7,3%	15,7%	5,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	5,7%	65,0%	9,3%	15,0%	4,3%	0,7%	100,0%
São Pedro	5,7%	65,7%	0,0%	22,9%	5,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,0%	61,0%	2,0%	23,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	4,4%	68,9%	6,7%	11,1%	8,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	88,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	62,5%	5,0%	25,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Niterói	12,0%	56,0%	5,0%	20,0%	7,0%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	50,9%	14,5%	30,9%	3,6%	0,0%	100,0%
Canoas	1,6%	71,1%	14,7%	9,5%	3,2%	0,0%	100,0%
Matias Velho	5,7%	61,4%	10,0%	20,0%	2,9%	0,0%	100,0%
São Luis	6,7%	63,3%	11,7%	15,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	76,7%	3,3%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Esteio	0,9%	70,4%	8,7%	13,9%	6,1%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	70,0%	5,0%	17,5%	5,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	8,1%	60,6%	7,5%	18,8%	5,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	10,0%	73,3%	3,3%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	62,9%	11,4%	14,3%	5,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	13,3%	52,6%	10,4%	17,8%	4,4%	1,5%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	51,4%	8,6%	20,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,0%	64,0%	4,0%	12,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	4,0%	80,0%	4,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	79,2%	2,5%	13,3%	3,3%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LOTAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	0,7%	19,0%	10,0%	24,3%	46,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	0,0%	25,0%	5,7%	22,9%	45,7%	0,7%	100,0%
São Pedro	0,0%	17,1%	8,6%	14,3%	60,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	2,0%	13,0%	3,0%	24,0%	58,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	2,2%	17,8%	0,0%	15,6%	64,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	28,0%	12,0%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	10,0%	7,5%	20,0%	62,5%	0,0%	100,0%
Niterói	3,0%	18,0%	3,0%	24,0%	52,0%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	5,5%	7,3%	20,0%	67,3%	0,0%	100,0%
Canoas	0,5%	21,1%	4,7%	18,4%	55,3%	0,0%	100,0%
Matias Velho	2,1%	22,1%	7,1%	33,6%	35,0%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	21,7%	18,3%	31,7%	28,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	3,3%	40,0%	6,7%	23,3%	26,7%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	19,1%	8,7%	38,3%	33,0%	0,9%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	40,0%	10,0%	17,5%	32,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	2,5%	31,9%	5,6%	32,5%	27,5%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	25,0%	10,0%	23,3%	41,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	22,9%	2,9%	20,0%	54,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,2%	14,1%	13,3%	27,4%	40,7%	2,2%	100,0%
Sto Afonso	5,7%	25,7%	8,6%	22,9%	37,1%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	4,0%	16,0%	12,0%	36,0%	32,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	56,0%	4,0%	28,0%	12,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	40,8%	1,7%	35,8%	21,7%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LIMPEZA NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	6,3%	72,3%	8,7%	10,0%	2,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	11,4%	67,1%	7,9%	12,1%	1,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	11,4%	80,0%	2,9%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	10,0%	68,0%	4,0%	11,0%	7,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	6,7%	77,8%	0,0%	15,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	80,0%	8,0%	8,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	90,0%	0,0%	5,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	15,0%	68,0%	6,0%	8,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Fátima	3,6%	67,3%	10,9%	10,9%	7,3%	0,0%	100,0%
Canoas	1,6%	78,9%	8,4%	5,3%	5,8%	0,0%	100,0%
Matias Velho	9,3%	66,4%	11,4%	7,9%	5,0%	0,0%	100,0%
São Luis	8,3%	56,7%	20,0%	6,7%	8,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	10,0%	83,3%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	3,5%	75,7%	4,3%	11,3%	4,3%	0,9%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	87,5%	2,5%	2,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	13,1%	68,8%	6,3%	9,4%	2,5%	0,0%	100,0%
Unisinos	15,0%	58,3%	1,7%	16,7%	8,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	8,6%	65,7%	2,9%	22,9%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	17,0%	51,9%	10,4%	11,1%	9,6%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	65,7%	5,7%	8,6%	2,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	24,0%	44,0%	8,0%	16,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	8,0%	76,0%	4,0%	8,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	9,2%	78,3%	3,3%	7,5%	1,7%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LIMPEZA NAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,3%	69,0%	11,3%	10,0%	4,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	11,4%	60,7%	7,1%	12,1%	8,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	5,7%	74,3%	2,9%	11,4%	5,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	11,0%	71,0%	3,0%	9,0%	6,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	8,9%	82,2%	0,0%	8,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	76,0%	8,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	5,0%	85,0%	2,5%	0,0%	7,5%	0,0%	100,0%
Niterói	16,0%	68,0%	3,0%	9,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Fátima	5,5%	69,1%	10,9%	9,1%	5,5%	0,0%	100,0%
Canoas	1,6%	68,9%	13,7%	6,3%	9,5%	0,0%	100,0%
Matias Velho	10,0%	69,3%	8,6%	5,0%	7,1%	0,0%	100,0%
São Luis	11,7%	61,7%	16,7%	1,7%	8,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	86,7%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	1,7%	76,5%	9,6%	7,8%	4,3%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	90,0%	0,0%	2,5%	5,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,4%	68,8%	5,6%	9,4%	1,9%	0,0%	100,0%
Unisinos	10,0%	56,7%	3,3%	20,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	74,3%	0,0%	14,3%	5,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	11,1%	48,1%	11,9%	19,3%	9,6%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	57,1%	5,7%	14,3%	5,7%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	24,0%	44,0%	12,0%	12,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	12,0%	76,0%	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,7%	70,0%	4,2%	5,0%	4,2%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ESCADAS ROLANTES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	2,3%	34,7%	8,0%	28,3%	26,3%	0,3%	100,0%
Rodoviária	7,1%	42,9%	7,1%	22,1%	20,7%	0,0%	100,0%
São Pedro	2,9%	31,4%	0,0%	40,0%	25,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	3,0%	32,0%	2,0%	41,0%	22,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	4,4%	40,0%	4,4%	26,7%	24,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	48,0%	8,0%	16,0%	28,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	22,5%	5,0%	22,5%	50,0%	0,0%	100,0%
Niterói	8,0%	50,0%	6,0%	19,0%	16,0%	1,0%	100,0%
Fátima	0,0%	60,0%	5,5%	20,0%	14,5%	0,0%	100,0%
Canoas	1,1%	42,6%	13,2%	17,9%	24,7%	0,5%	100,0%
Matias Velho	1,4%	19,3%	8,6%	32,1%	38,6%	0,0%	100,0%
São Luis	3,3%	26,7%	1,7%	40,0%	26,7%	1,7%	100,0%
Petrobrás	0,0%	40,0%	16,7%	16,7%	26,7%	0,0%	100,0%
Esteio	0,9%	32,2%	6,1%	26,1%	34,8%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	12,5%	2,5%	40,0%	45,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,0%	30,0%	3,8%	36,9%	23,1%	1,3%	100,0%
Unisinos	5,0%	35,0%	1,7%	30,0%	28,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	28,6%	2,9%	34,3%	28,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,4%	27,4%	9,6%	24,4%	34,1%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	5,7%	8,6%	2,9%	51,4%	31,4%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,0%	24,0%	12,0%	44,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	12,0%	48,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,5%	44,2%	5,8%	35,0%	12,5%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DOS ELEVADORES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	1,0%	29,3%	20,3%	14,7%	23,3%	11,3%	100,0%
Rodoviária	6,4%	31,4%	12,9%	11,4%	13,6%	24,3%	100,0%
São Pedro	2,9%	14,3%	48,6%	11,4%	22,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	22,0%	52,0%	10,0%	15,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	4,4%	33,3%	46,7%	4,4%	11,1%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	44,0%	20,0%	12,0%	24,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	22,5%	47,5%	7,5%	20,0%	2,5%	100,0%
Niterói	4,0%	25,0%	16,0%	8,0%	5,0%	42,0%	100,0%
Fátima	0,0%	18,2%	20,0%	1,8%	5,5%	54,5%	100,0%
Canoas	0,0%	13,7%	1,6%	2,1%	6,3%	76,3%	100,0%
Matias Velho	1,4%	25,0%	10,0%	22,9%	18,6%	22,1%	100,0%
São Luis	1,7%	16,7%	8,3%	23,3%	23,3%	26,7%	100,0%
Petrobrás	6,7%	33,3%	16,7%	6,7%	6,7%	30,0%	100,0%
Esteio	0,9%	25,2%	20,9%	8,7%	9,6%	34,8%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	37,5%	12,5%	12,5%	7,5%	30,0%	100,0%
Sapucaia	2,5%	17,5%	10,6%	8,1%	11,9%	49,4%	100,0%
Unisinos	5,0%	35,0%	16,7%	16,7%	26,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	40,0%	25,7%	8,6%	14,3%	5,7%	100,0%
São Leopoldo	3,7%	15,6%	14,8%	7,4%	10,4%	48,1%	100,0%
Sto Afonso	8,6%	25,7%	17,1%	31,4%	14,3%	2,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	48,0%	32,0%	4,0%	4,0%	4,0%	100,0%
FENAC	8,0%	60,0%	12,0%	12,0%	0,0%	8,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	51,7%	13,3%	21,7%	6,7%	5,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DOS BANHEIROS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	0,7%	19,0%	13,7%	19,3%	30,7%	16,7%	100,0%
Rodoviária	4,3%	30,7%	10,0%	15,7%	25,7%	13,6%	100,0%
São Pedro	2,9%	17,1%	14,3%	11,4%	54,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	1,0%	20,0%	20,0%	9,0%	49,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	2,2%	42,2%	24,4%	15,6%	15,6%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	36,0%	32,0%	8,0%	20,0%	4,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	30,0%	35,0%	7,5%	27,5%	0,0%	100,0%
Niterói	3,0%	22,0%	19,0%	20,0%	23,0%	13,0%	100,0%
Fátima	1,8%	21,8%	12,7%	21,8%	23,6%	18,2%	100,0%
Canoas	0,0%	16,3%	5,3%	5,3%	19,5%	53,7%	100,0%
Matias Velho	1,4%	12,1%	11,4%	19,3%	37,1%	18,6%	100,0%
São Luis	0,0%	20,0%	10,0%	15,0%	28,3%	26,7%	100,0%
Petrobrás	0,0%	33,3%	0,0%	30,0%	13,3%	23,3%	100,0%
Esteio	0,9%	20,9%	9,6%	19,1%	25,2%	24,3%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	20,0%	12,5%	15,0%	32,5%	20,0%	100,0%
Sapucaia	2,5%	15,0%	11,3%	22,5%	26,9%	21,9%	100,0%
Unisinos	1,7%	15,0%	31,7%	10,0%	41,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	40,0%	14,3%	31,4%	5,7%	8,6%	100,0%
São Leopoldo	2,2%	8,1%	5,9%	27,4%	31,9%	24,4%	100,0%
Sto Afonso	5,7%	28,6%	17,1%	31,4%	14,3%	2,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	40,0%	24,0%	12,0%	24,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	44,0%	4,0%	20,0%	20,0%	12,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	35,8%	10,0%	21,7%	21,7%	10,8%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	3,3%	71,7%	10,0%	10,3%	4,3%	0,3%	100,0%
Rodoviária	7,9%	70,0%	5,7%	6,4%	6,4%	3,6%	100,0%
São Pedro	2,9%	77,1%	0,0%	8,6%	11,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	3,0%	76,0%	9,0%	6,0%	5,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	6,7%	80,0%	4,4%	2,2%	6,7%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	64,0%	8,0%	16,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	75,0%	10,0%	5,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Niterói	14,0%	53,0%	3,0%	19,0%	10,0%	1,0%	100,0%
Fátima	1,8%	43,6%	14,5%	34,5%	5,5%	0,0%	100,0%
Canoas	1,1%	70,5%	11,1%	7,4%	4,2%	5,8%	100,0%
Matias Velho	6,4%	59,3%	12,1%	14,3%	7,9%	0,0%	100,0%
São Luis	3,3%	63,3%	8,3%	15,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	66,7%	16,7%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	0,9%	75,7%	4,3%	12,2%	4,3%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	80,0%	0,0%	7,5%	5,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	10,0%	65,0%	6,3%	11,9%	2,5%	4,4%	100,0%
Unisinos	5,0%	65,0%	3,3%	16,7%	8,3%	1,7%	100,0%
Rio dos Sinos	8,6%	65,7%	8,6%	14,3%	0,0%	2,9%	100,0%
São Leopoldo	11,1%	54,1%	11,1%	13,3%	5,2%	5,2%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	77,1%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	20,0%	64,0%	12,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	8,0%	84,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,0%	86,7%	0,8%	5,8%	1,7%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,3%	81,3%	6,7%	5,3%	2,0%	0,3%	100,0%
Rodoviária	15,0%	75,0%	4,3%	1,4%	3,6%	0,7%	100,0%
São Pedro	8,6%	88,6%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	7,0%	83,0%	8,0%	0,0%	1,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	6,7%	91,1%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	96,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	97,5%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	17,0%	77,0%	1,0%	4,0%	1,0%	0,0%	100,0%
Fátima	10,9%	70,9%	9,1%	5,5%	3,6%	0,0%	100,0%
Canoas	4,2%	93,2%	1,6%	0,5%	0,0%	0,5%	100,0%
Matias Velho	9,3%	79,3%	6,4%	4,3%	0,7%	0,0%	100,0%
São Luis	6,7%	78,3%	8,3%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	10,0%	90,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	2,6%	90,4%	2,6%	4,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	10,0%	85,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	12,5%	76,3%	3,8%	3,1%	1,3%	3,1%	100,0%
Unisinos	11,7%	83,3%	1,7%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	8,6%	85,7%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	17,0%	64,4%	5,9%	6,7%	3,7%	2,2%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	82,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	16,0%	76,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	8,0%	92,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	15,8%	80,8%	0,0%	2,5%	0,8%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DAS PASSARELAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	1,7%	55,7%	9,7%	20,0%	12,3%	0,7%	100,0%
Rodoviária	5,7%	47,9%	5,7%	19,3%	15,7%	5,7%	100,0%
São Pedro	2,9%	25,7%	11,4%	14,3%	45,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	2,0%	42,0%	7,0%	16,0%	32,0%	1,0%	100,0%
Aeroporto	4,4%	40,0%	4,4%	11,1%	40,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	16,0%	12,0%	24,0%	40,0%	4,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	35,0%	5,0%	12,5%	45,0%	0,0%	100,0%
Niterói	5,0%	35,0%	2,0%	37,0%	18,0%	3,0%	100,0%
Fátima	1,8%	29,1%	10,9%	40,0%	18,2%	0,0%	100,0%
Canoas	0,5%	60,0%	8,9%	16,3%	9,5%	4,7%	100,0%
Matias Velho	2,9%	36,4%	12,9%	22,1%	20,7%	5,0%	100,0%
São Luis	5,0%	33,3%	10,0%	30,0%	20,0%	1,7%	100,0%
Petrobrás	3,3%	30,0%	3,3%	30,0%	30,0%	3,3%	100,0%
Esteio	1,7%	48,7%	11,3%	18,3%	16,5%	3,5%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	45,0%	10,0%	22,5%	17,5%	2,5%	100,0%
Sapucaia	6,9%	43,8%	5,0%	26,3%	14,4%	3,8%	100,0%
Unisinos	5,0%	46,7%	3,3%	21,7%	21,7%	1,7%	100,0%
Rio dos Sinos	2,9%	45,7%	11,4%	20,0%	14,3%	5,7%	100,0%
São Leopoldo	6,7%	34,1%	11,9%	23,0%	16,3%	8,1%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	51,4%	5,7%	25,7%	5,7%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	4,0%	44,0%	24,0%	20,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	4,0%	80,0%	8,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,5%	76,7%	0,8%	15,0%	4,2%	0,8%	100,0%

ESTAÇÃO X AR CONDICIONADO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,7%	40,7%	7,3%	31,0%	16,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	7,1%	41,4%	10,0%	20,0%	21,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	28,6%	5,7%	51,4%	14,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,0%	32,0%	3,0%	48,0%	13,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	11,1%	46,7%	4,4%	17,8%	20,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	12,0%	56,0%	0,0%	20,0%	12,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	12,5%	42,5%	2,5%	15,0%	27,5%	0,0%	100,0%
Niterói	13,0%	45,0%	6,0%	31,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Fátima	5,5%	58,2%	3,6%	27,3%	5,5%	0,0%	100,0%
Canoas	3,7%	54,2%	13,7%	16,8%	11,6%	0,0%	100,0%
Matias Velho	5,0%	42,1%	12,1%	30,0%	10,7%	0,0%	100,0%
São Luis	5,0%	38,3%	16,7%	25,0%	15,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	10,0%	40,0%	16,7%	30,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Esteio	5,2%	39,1%	13,9%	29,6%	12,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	42,5%	15,0%	35,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	10,6%	47,5%	6,9%	25,6%	9,4%	0,0%	100,0%
Unisinos	8,3%	45,0%	6,7%	25,0%	15,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	34,3%	8,6%	31,4%	11,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	11,1%	31,1%	13,3%	25,2%	17,8%	1,5%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	22,9%	2,9%	45,7%	11,4%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	4,0%	36,0%	12,0%	24,0%	24,0%	0,0%	100,0%
FENAC	12,0%	52,0%	0,0%	28,0%	4,0%	4,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,5%	53,3%	0,8%	29,2%	9,2%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X AVISO NAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	3,3%	63,3%	9,0%	16,7%	6,7%	1,0%	100,0%
Rodoviária	6,4%	55,7%	10,0%	15,0%	10,0%	2,9%	100,0%
São Pedro	0,0%	57,1%	5,7%	11,4%	25,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,0%	42,0%	9,0%	23,0%	22,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	15,6%	64,4%	2,2%	8,9%	8,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	84,0%	0,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	72,5%	5,0%	10,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Niterói	11,0%	63,0%	5,0%	18,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Fátima	3,6%	49,1%	9,1%	30,9%	7,3%	0,0%	100,0%
Canoas	2,1%	69,5%	11,1%	12,6%	2,6%	2,1%	100,0%
Matias Velho	4,3%	62,1%	12,1%	15,0%	5,7%	0,7%	100,0%
São Luis	8,3%	43,3%	20,0%	23,3%	5,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	66,7%	10,0%	10,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Esteio	5,2%	67,0%	8,7%	12,2%	3,5%	3,5%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	77,5%	2,5%	10,0%	0,0%	5,0%	100,0%
Sapucaia	8,1%	59,4%	3,8%	24,4%	3,8%	0,6%	100,0%
Unisinos	8,3%	63,3%	6,7%	16,7%	5,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	62,9%	8,6%	17,1%	5,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	11,1%	46,7%	10,4%	17,0%	8,1%	6,7%	100,0%
Sto Afonso	14,3%	57,1%	2,9%	22,9%	2,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	56,0%	4,0%	28,0%	4,0%	0,0%	100,0%
FENAC	4,0%	76,0%	0,0%	16,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	77,5%	2,5%	15,0%	3,3%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X AVISO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	3,0%	65,0%	8,3%	17,3%	6,0%	0,3%	100,0%
Rodoviária	7,9%	60,7%	6,4%	15,0%	8,6%	1,4%	100,0%
São Pedro	2,9%	54,3%	5,7%	22,9%	14,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,0%	43,0%	3,0%	29,0%	19,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	13,3%	68,9%	0,0%	11,1%	6,7%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	80,0%	0,0%	4,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	77,5%	10,0%	10,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	9,0%	64,0%	2,0%	21,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Fátima	5,5%	47,3%	7,3%	32,7%	7,3%	0,0%	100,0%
Canoas	3,2%	64,2%	12,1%	13,7%	5,8%	1,1%	100,0%
Matias Velho	5,7%	61,4%	10,0%	18,6%	4,3%	0,0%	100,0%
São Luis	6,7%	46,7%	18,3%	21,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	6,7%	73,3%	3,3%	6,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Esteio	2,6%	73,0%	7,8%	12,2%	1,7%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	82,5%	0,0%	10,0%	0,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	10,6%	46,3%	1,3%	33,1%	8,8%	0,0%	100,0%
Unisinos	8,3%	65,0%	5,0%	15,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,9%	60,0%	8,6%	22,9%	5,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	13,3%	43,7%	12,6%	22,2%	5,9%	2,2%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	60,0%	5,7%	20,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	52,0%	8,0%	28,0%	4,0%	0,0%	100,0%
FENAC	4,0%	76,0%	4,0%	4,0%	12,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	70,0%	3,3%	22,5%	2,5%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X PLACAS VISUAIS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	3,3%	69,0%	9,3%	12,0%	5,0%	1,3%	100,0%
Rodoviária	12,1%	57,1%	9,3%	9,3%	7,9%	4,3%	100,0%
São Pedro	0,0%	77,1%	5,7%	11,4%	5,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,0%	64,0%	10,0%	12,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	11,1%	68,9%	4,4%	8,9%	6,7%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	76,0%	4,0%	4,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	82,5%	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Niterói	8,0%	82,0%	3,0%	3,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Fátima	5,5%	65,5%	7,3%	18,2%	3,6%	0,0%	100,0%
Canoas	2,1%	68,9%	7,9%	11,6%	1,1%	8,4%	100,0%
Matias Velho	4,3%	62,1%	7,9%	17,9%	7,9%	0,0%	100,0%
São Luis	3,3%	70,0%	15,0%	11,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	13,3%	70,0%	3,3%	6,7%	3,3%	3,3%	100,0%
Esteio	6,1%	67,8%	10,4%	12,2%	2,6%	0,9%	100,0%
Luiz Pasteur	7,5%	72,5%	5,0%	10,0%	2,5%	2,5%	100,0%
Sapucaia	6,9%	71,9%	5,6%	11,9%	2,5%	1,3%	100,0%
Unisinos	8,3%	66,7%	5,0%	15,0%	3,3%	1,7%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	62,9%	14,3%	14,3%	2,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	11,9%	53,3%	11,1%	15,6%	5,9%	2,2%	100,0%
Sto Afonso	14,3%	68,6%	5,7%	8,6%	2,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	64,0%	4,0%	24,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	4,0%	92,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	3,3%	84,2%	1,7%	10,0%	0,8%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X PLACAS DE SINALIZAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,7%	73,7%	8,3%	10,3%	2,0%	1,0%	100,0%
Rodoviária	12,9%	71,4%	5,7%	5,0%	3,6%	1,4%	100,0%
São Pedro	2,9%	85,7%	5,7%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	5,0%	72,0%	4,0%	13,0%	6,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	6,7%	86,7%	0,0%	4,4%	2,2%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	8,0%	84,0%	4,0%	0,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	95,0%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Niterói	8,0%	81,0%	3,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Fátima	5,5%	69,1%	3,6%	18,2%	3,6%	0,0%	100,0%
Canoas	2,6%	86,8%	4,2%	3,2%	1,6%	1,6%	100,0%
Matias Velho	3,6%	75,0%	9,3%	8,6%	3,6%	0,0%	100,0%
São Luis	6,7%	75,0%	10,0%	6,7%	1,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	10,0%	83,3%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	6,1%	79,1%	7,8%	6,1%	0,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	10,0%	77,5%	5,0%	5,0%	0,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	10,6%	73,8%	4,4%	9,4%	1,3%	0,6%	100,0%
Unisinos	11,7%	71,7%	5,0%	6,7%	3,3%	1,7%	100,0%
Rio dos Sinos	5,7%	80,0%	8,6%	2,9%	2,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	15,6%	60,0%	9,6%	8,9%	4,4%	1,5%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	80,0%	0,0%	5,7%	2,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,0%	80,0%	0,0%	8,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	4,0%	92,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	87,5%	1,7%	5,8%	0,8%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X MENDICÂNCIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	1,0%	16,0%	33,7%	13,3%	35,7%	0,3%	100,0%
Rodoviária	0,7%	21,4%	24,3%	12,9%	38,6%	2,1%	100,0%
São Pedro	2,9%	11,4%	34,3%	14,3%	34,3%	2,9%	100,0%
Farrapos	2,0%	6,0%	37,0%	18,0%	37,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	2,2%	22,2%	22,2%	8,9%	44,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	8,0%	20,0%	20,0%	44,0%	4,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	15,0%	30,0%	5,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Niterói	6,0%	30,0%	23,0%	12,0%	29,0%	0,0%	100,0%
Fátima	1,8%	25,5%	16,4%	14,5%	41,8%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	32,6%	16,3%	7,9%	42,6%	0,5%	100,0%
Matias Velho	2,1%	20,0%	23,6%	10,0%	44,3%	0,0%	100,0%
São Luis	5,0%	11,7%	35,0%	16,7%	31,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	20,0%	20,0%	33,3%	26,7%	0,0%	100,0%
Esteio	1,7%	18,3%	26,1%	17,4%	36,5%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	2,5%	22,5%	32,5%	12,5%	30,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	1,3%	23,8%	24,4%	26,9%	23,1%	0,6%	100,0%
Unisinos	1,7%	10,0%	26,7%	6,7%	55,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,9%	11,4%	11,4%	8,6%	65,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,4%	10,4%	28,9%	17,8%	35,6%	3,0%	100,0%
Sto Afonso	2,9%	5,7%	17,1%	25,7%	48,6%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	12,0%	8,0%	16,0%	64,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	36,0%	12,0%	4,0%	48,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,8%	15,8%	21,7%	15,8%	45,0%	0,8%	100,0%

ESTAÇÃO X VARIEDADE DE LOJAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	0,3%	52,3%	29,3%	9,7%	6,7%	1,7%	100,0%
Rodoviária	5,0%	56,4%	17,1%	9,3%	10,0%	2,1%	100,0%
São Pedro	0,0%	31,4%	20,0%	34,3%	14,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	1,0%	51,0%	22,0%	20,0%	6,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	6,7%	62,2%	15,6%	4,4%	11,1%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	72,0%	20,0%	4,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	65,0%	7,5%	10,0%	17,5%	0,0%	100,0%
Niterói	3,0%	25,0%	59,0%	7,0%	5,0%	1,0%	100,0%
Fátima	0,0%	21,8%	69,1%	3,6%	5,5%	0,0%	100,0%
Canoas	1,1%	62,6%	11,1%	12,6%	5,3%	7,4%	100,0%
Matias Velho	2,1%	41,4%	27,1%	12,9%	14,3%	2,1%	100,0%
São Luis	0,0%	31,7%	36,7%	15,0%	13,3%	3,3%	100,0%
Petrobrás	0,0%	63,3%	20,0%	3,3%	6,7%	6,7%	100,0%
Esteio	2,6%	55,7%	23,5%	12,2%	4,3%	1,7%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	55,0%	22,5%	7,5%	10,0%	5,0%	100,0%
Sapucaia	5,0%	50,6%	19,4%	15,6%	6,9%	2,5%	100,0%
Unisinos	3,3%	58,3%	16,7%	11,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,9%	48,6%	34,3%	8,6%	5,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	5,9%	36,3%	28,9%	20,0%	8,1%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	11,4%	28,6%	20,0%	28,6%	11,4%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	48,0%	8,0%	20,0%	16,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	32,0%	28,0%	32,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	72,5%	19,2%	6,7%	1,7%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	1,0%	53,0%	30,3%	8,0%	5,3%	2,3%	100,0%
Rodoviária	5,7%	70,0%	12,9%	6,4%	3,6%	1,4%	100,0%
São Pedro	2,9%	51,4%	22,9%	11,4%	11,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	2,0%	61,0%	25,0%	7,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	2,2%	68,9%	15,6%	0,0%	13,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	72,0%	20,0%	8,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	62,5%	7,5%	12,5%	15,0%	0,0%	100,0%
Niterói	4,0%	18,0%	60,0%	13,0%	4,0%	1,0%	100,0%
Fátima	0,0%	25,5%	67,3%	5,5%	1,8%	0,0%	100,0%
Canoas	1,6%	68,4%	10,0%	6,8%	1,6%	11,6%	100,0%
Matias Velho	1,4%	38,6%	35,7%	12,9%	10,0%	1,4%	100,0%
São Luis	0,0%	31,7%	45,0%	8,3%	13,3%	1,7%	100,0%
Petrobrás	0,0%	63,3%	20,0%	3,3%	6,7%	6,7%	100,0%
Esteio	2,6%	56,5%	27,0%	7,8%	3,5%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	57,5%	22,5%	7,5%	7,5%	5,0%	100,0%
Sapucaia	5,6%	52,5%	23,1%	8,8%	6,3%	3,8%	100,0%
Unisinos	3,3%	60,0%	21,7%	10,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,9%	51,4%	28,6%	8,6%	8,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	5,2%	45,2%	26,7%	16,3%	5,9%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	14,3%	34,3%	11,4%	31,4%	8,6%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	60,0%	8,0%	12,0%	12,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	32,0%	28,0%	36,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,8%	67,5%	22,5%	8,3%	0,8%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X BIBLIOTECA LIVROS SOBRE TRILHOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	6,3%	24,7%	25,3%	0,7%	1,3%	41,7%	100,0%
Rodoviária	6,4%	38,6%	17,1%	2,9%	2,9%	32,1%	100,0%
São Pedro	11,4%	8,6%	17,1%	2,9%	5,7%	54,3%	100,0%
Farrapos	7,0%	21,0%	16,0%	3,0%	2,0%	51,0%	100,0%
Aeroporto	4,4%	33,3%	28,9%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	4,0%	36,0%	12,0%	4,0%	0,0%	44,0%	100,0%
Anchieta	2,5%	22,5%	17,5%	5,0%	5,0%	47,5%	100,0%
Niterói	5,0%	20,0%	22,0%	1,0%	0,0%	52,0%	100,0%
Fátima	7,3%	16,4%	21,8%	0,0%	0,0%	54,5%	100,0%
Canoas	0,5%	16,8%	3,2%	2,1%	0,5%	76,8%	100,0%
Matias Velho	10,0%	24,3%	7,1%	5,0%	1,4%	52,1%	100,0%
São Luis	3,3%	28,3%	15,0%	1,7%	3,3%	48,3%	100,0%
Petrobrás	3,3%	20,0%	13,3%	0,0%	0,0%	63,3%	100,0%
Esteio	7,0%	27,0%	14,8%	0,9%	1,7%	48,7%	100,0%
Luiz Pasteur	5,0%	12,5%	10,0%	5,0%	0,0%	67,5%	100,0%
Sapucaia	12,5%	33,8%	11,3%	1,3%	0,6%	40,6%	100,0%
Unisinos	5,0%	30,0%	25,0%	3,3%	3,3%	33,3%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	37,1%	22,9%	0,0%	2,9%	22,9%	100,0%
São Leopoldo	14,8%	17,0%	12,6%	1,5%	0,7%	53,3%	100,0%
Sto Afonso	8,6%	25,7%	20,0%	5,7%	0,0%	40,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	8,0%	44,0%	12,0%	4,0%	4,0%	28,0%	100,0%
FENAC	8,0%	20,0%	16,0%	0,0%	0,0%	56,0%	100,0%
Novo Hamburgo	13,3%	27,5%	10,8%	1,7%	0,0%	46,7%	100,0%

ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM O TRENURB

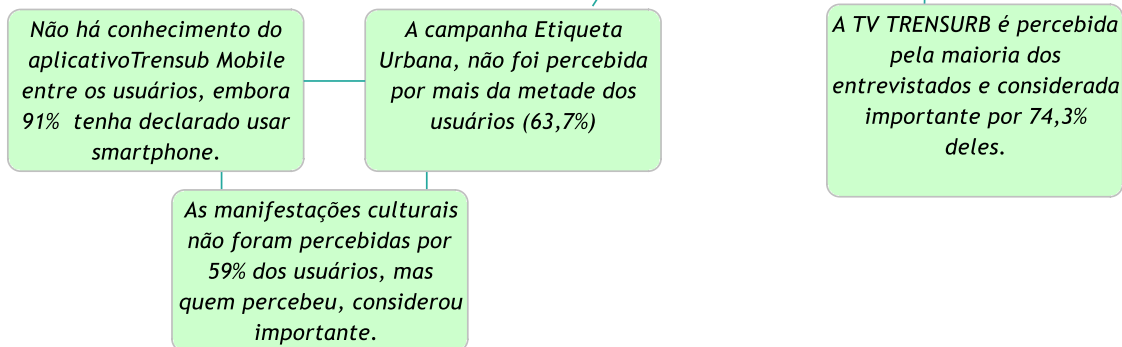
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	6,0%	69,0%	8,7%	12,3%	3,7%	0,3%	100,0%
Rodoviária	12,9%	56,4%	10,7%	16,4%	2,9%	0,7%	100,0%
São Pedro	11,4%	40,0%	8,6%	25,7%	14,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,0%	58,0%	5,0%	27,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	4,4%	64,4%	2,2%	28,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	12,0%	72,0%	4,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	12,5%	40,0%	5,0%	27,5%	15,0%	0,0%	100,0%
Niterói	12,0%	67,0%	2,0%	10,0%	6,0%	3,0%	100,0%
Fátima	5,5%	65,5%	3,6%	12,7%	3,6%	9,1%	100,0%
Canoas	3,7%	65,8%	15,3%	12,6%	2,6%	0,0%	100,0%
Matias Velho	10,0%	42,1%	13,6%	25,7%	8,6%	0,0%	100,0%
São Luis	13,3%	50,0%	20,0%	15,0%	1,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	10,0%	80,0%	0,0%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Esteio	4,3%	69,6%	10,4%	12,2%	3,5%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	7,5%	75,0%	2,5%	10,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	22,5%	48,8%	8,8%	14,4%	5,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	8,3%	56,7%	3,3%	25,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	54,3%	2,9%	25,7%	2,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	11,1%	50,4%	13,3%	17,0%	7,4%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	17,1%	57,1%	11,4%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	24,0%	52,0%	0,0%	16,0%	8,0%	0,0%	100,0%
FENAC	8,0%	80,0%	0,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	75,8%	1,7%	13,3%	4,2%	0,8%	100,0%

5- Percepção e importância dos serviços oferecidos



As próximas questões apresentam o resultado da percepção, ou não, de um SERVIÇO OFERECIDO e a importância que o usuário dá para o mesmo. Esse bloco de questões não tem comparativo com as pesquisas anteriores.

PERCEPÇÃO DA EXISTÊNCIA DOS ITENS				
	Não Percebeu	É importante	Não é importante	Total
Existência do aplicativo TRENSURB Mobile (APP)	82,4%	14,3%	3,3%	
Campanha Etiqueta Urbana promovida pela TRENSURB	63,7%	35,4%	0,9%	
Manifestações culturais promovidas pela TRENSURB (como teatro, música, dança e exposições culturais no interior das estações e trens)	59,4%	38,0%	2,6%	
Existência da TV TRENSURB nas estações	14,6%	74,3%	11,1%	



ESTAÇÃO X APLICATIVO TRENURB MOBILE

	É importante	Não é importante	Não Percebeu	Total
Mercado	15,3%	3,3%	81,3%	100,0%
Rodoviária	23,6%	0,0%	76,4%	100,0%
São Pedro	2,9%	2,9%	94,3%	100,0%
Farrapos	9,0%	5,0%	86,0%	100,0%
Aeroporto	8,9%	0,0%	91,1%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	24,0%	0,0%	76,0%	100,0%
Anchieta	17,5%	5,0%	77,5%	100,0%
Niterói	5,0%	4,0%	91,0%	100,0%
Fátima	7,3%	10,9%	81,8%	100,0%
Canoas	10,0%	2,1%	87,9%	100,0%
Matias Velho	19,3%	2,9%	77,9%	100,0%
São Luis	18,3%	3,3%	78,3%	100,0%
Petrobrás	10,0%	0,0%	90,0%	100,0%
Esteio	13,0%	0,9%	86,1%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%
Sapucaia	17,5%	8,8%	73,8%	100,0%
Unisinos	10,0%	3,3%	86,7%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	0,0%	85,7%	100,0%
São Leopoldo	17,0%	2,2%	80,7%	100,0%
Sto Afonso	14,3%	2,9%	82,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	28,0%	0,0%	72,0%	100,0%
FENAC	20,0%	0,0%	80,0%	100,0%
Novo Hamburgo	8,3%	6,7%	85,0%	100,0%

ESTAÇÃO X MANIFESTAÇÕES CULTURAIS

	É importante	Não é importante	Não Percebeu	Total
Mercado	37,7%	2,0%	60,3%	100,0%
Rodoviária	55,0%	5,0%	40,0%	100,0%
São Pedro	28,6%	0,0%	71,4%	100,0%
Farrapos	24,0%	1,0%	75,0%	100,0%
Aeroporto	31,1%	0,0%	68,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	32,0%	0,0%	68,0%	100,0%
Anchieta	37,5%	2,5%	60,0%	100,0%
Niterói	18,0%	1,0%	81,0%	100,0%
Fátima	14,5%	9,1%	76,4%	100,0%
Canoas	43,7%	5,3%	51,1%	100,0%
Matias Velho	34,3%	3,6%	62,1%	100,0%
São Luis	40,0%	3,3%	56,7%	100,0%
Petrobrás	26,7%	0,0%	73,3%	100,0%
Esteio	44,3%	2,6%	53,0%	100,0%
Luiz Pasteur	42,5%	0,0%	57,5%	100,0%
Sapucaia	40,0%	1,9%	58,1%	100,0%
Unisinos	41,7%	3,3%	55,0%	100,0%
Rio dos Sinos	37,1%	0,0%	62,9%	100,0%
São Leopoldo	57,0%	1,5%	41,5%	100,0%
Sto Afonso	22,9%	5,7%	71,4%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	40,0%	0,0%	60,0%	100,0%
FENAC	40,0%	0,0%	60,0%	100,0%
Novo Hamburgo	31,7%	2,5%	65,8%	100,0%

ESTAÇÃO X CAMPANHA ETIQUETA URBANA

	É importante	Não é importante	Não Percebeu	Total
Mercado	33,0%	1,7%	65,3%	100,0%
Rodoviária	45,0%	0,7%	54,3%	100,0%
São Pedro	42,9%	0,0%	57,1%	100,0%
Farrapos	43,0%	1,0%	56,0%	100,0%
Aeroporto	28,9%	0,0%	71,1%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	24,0%	4,0%	72,0%	100,0%
Anchieta	15,0%	0,0%	85,0%	100,0%
Niterói	15,0%	1,0%	84,0%	100,0%
Fátima	5,5%	5,5%	89,1%	100,0%
Canoas	47,4%	0,0%	52,6%	100,0%
Matias Velho	58,6%	0,0%	41,4%	100,0%
São Luis	51,7%	3,3%	45,0%	100,0%
Petrobrás	16,7%	0,0%	83,3%	100,0%
Esteio	31,3%	0,0%	68,7%	100,0%
Luiz Pasteur	42,5%	0,0%	57,5%	100,0%
Sapucaia	29,4%	0,0%	70,6%	100,0%
Unisinos	43,3%	1,7%	55,0%	100,0%
Rio dos Sinos	37,1%	0,0%	62,9%	100,0%
São Leopoldo	35,6%	1,5%	63,0%	100,0%
Sto Afonso	25,7%	2,9%	71,4%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	36,0%	0,0%	64,0%	100,0%
FENAC	36,0%	0,0%	64,0%	100,0%
Novo Hamburgo	21,7%	0,0%	78,3%	100,0%

ESTAÇÃO X TV TRENURB

	É importante	Não é importante	Não Percebeu	Total
Mercado	78,0%	12,7%	9,3%	100,0%
Rodoviária	87,9%	8,6%	3,6%	100,0%
São Pedro	85,7%	2,9%	11,4%	100,0%
Farrapos	74,0%	6,0%	20,0%	100,0%
Aeroporto	57,8%	4,4%	37,8%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	72,0%	0,0%	28,0%	100,0%
Anchieta	75,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Niterói	61,0%	15,0%	24,0%	100,0%
Fátima	52,7%	10,9%	36,4%	100,0%
Canoas	80,5%	14,2%	5,3%	100,0%
Matias Velho	69,3%	21,4%	9,3%	100,0%
São Luis	66,7%	23,3%	10,0%	100,0%
Petrobrás	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Esteio	93,9%	4,3%	1,7%	100,0%
Luiz Pasteur	95,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	65,6%	8,8%	25,6%	100,0%
Unisinos	63,3%	20,0%	16,7%	100,0%
Rio dos Sinos	71,4%	11,4%	17,1%	100,0%
São Leopoldo	80,0%	6,7%	13,3%	100,0%
Sto Afonso	65,7%	11,4%	22,9%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	76,0%	8,0%	16,0%	100,0%
FENAC	60,0%	8,0%	32,0%	100,0%
Novo Hamburgo	63,3%	10,0%	26,7%	100,0%

Ainda dentro do bloco de PERCEPÇÃO dos serviços oferecidos, avalia-se os avisos sonoros dentro dos trens e estações. Essa questão já foi perguntada no bloco que avaliou os serviços, e naquele bloco o SOMATÓRIO da avaliação POSITIVA dos avisos sonoros são: 66,7% nos trens e 67,2% nas estações.

A questão abaixo oferece a informação sobre escutar, ou não, os avisos sonoros e esses são mais percebidos dentro dos trens do que nas estações, como se observa na tabela abaixo:

AVISOS SONOROS NOS TRENS E ESTAÇÕES				
	Sempre escuta	As vezes escuta	Não escuta	Total
Você escuta os avisos sonoros nos Trens?	50,4%	46,7%	2,9%	
você escuta os avisos sonoros nas estações?	47,5%	46,2%	6,3%	

50,4%
percebe o aviso sonoro dentro dos trens e 66,7% se diz satisfeito com esses avisos, conforme apresentado no bloco que avalia os serviços.

47,5%
percebe o aviso sonoro dentro das estações e 67,2% se diz satisfeito com esses avisos, conforme apresentado no bloco que avalia os serviços.

ESTAÇÃO X ESCUTA OS AVISOS SONOROS DENTRO DOS TRENS

	Sempre escuta	As vezes escuta	Não escuta	Total
Mercado	52,3%	42,7%	5,0%	100,0%
Rodoviária	46,4%	47,1%	6,4%	100,0%
São Pedro	37,1%	57,1%	5,7%	100,0%
Farrapos	38,0%	59,0%	3,0%	100,0%
Aeroporto	77,8%	20,0%	2,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	84,0%	16,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	75,0%	22,5%	2,5%	100,0%
Niterói	51,0%	48,0%	1,0%	100,0%
Fátima	40,0%	56,4%	3,6%	100,0%
Canoas	57,9%	40,5%	1,6%	100,0%
Matias Velho	41,4%	54,3%	4,3%	100,0%
São Luis	36,7%	58,3%	5,0%	100,0%
Petrobrás	60,0%	36,7%	3,3%	100,0%
Esteio	60,0%	37,4%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	52,5%	45,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	52,5%	47,5%	0,0%	100,0%
Unisinus	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	54,3%	45,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	46,7%	48,1%	5,2%	100,0%
Sto Afonso	42,9%	57,1%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	52,0%	48,0%	0,0%	100,0%
FENAC	32,0%	68,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	43,3%	56,7%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ESCUTA OS AVISOS SONOROS DENTRO DAS ESTAÇÕES

	Sempre escuta	As vezes escuta	Não escuta	Total
Mercado	50,7%	41,7%	7,7%	100,0%
Rodoviária	49,3%	42,1%	8,6%	100,0%
São Pedro	31,4%	42,9%	25,7%	100,0%
Farrapos	29,0%	49,0%	22,0%	100,0%
Aeroporto	75,6%	20,0%	4,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	80,0%	16,0%	4,0%	100,0%
Anchieta	65,0%	27,5%	7,5%	100,0%
Niterói	47,0%	48,0%	5,0%	100,0%
Fátima	40,0%	56,4%	3,6%	100,0%
Canoas	53,2%	43,2%	3,7%	100,0%
Matias Velho	39,3%	54,3%	6,4%	100,0%
São Luis	31,7%	61,7%	6,7%	100,0%
Petrobrás	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Esteio	52,2%	41,7%	6,1%	100,0%
Luiz Pasteur	45,0%	50,0%	5,0%	100,0%
Sapucaia	60,6%	39,4%	0,0%	100,0%
Unisinós	31,7%	65,0%	3,3%	100,0%
Rio dos Sinos	34,3%	62,9%	2,9%	100,0%
São Leopoldo	40,0%	48,9%	11,1%	100,0%
Sto Afonso	37,1%	62,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	36,0%	60,0%	4,0%	100,0%
FENAC	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%

6-Canais de Atendimento



Poucos são os usuários que já fizeram contato com a Trensurb, conforme dados abaixo:

52. Em algum momento, você já fez contato com a Trensurb?

	Qt.	% cit.
Nunca fez contato-PULE P/55	1682	83,7%
Sim, já fez contato	328	16,3%
Total	2010	100,0%



53. E quais canais de atendimento você utilizou para ENTRAR EM CONTATO COM a Trensurb?
MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA

Para quem já fez contato

	Qt.	% obs.
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	144	43,9%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instragam)	73	22,3%
Telesuário (telefone nas estações)	56	17,1%
Ouvidoria	37	11,3%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	34	10,4%
Serviço de informações ao cidadão (SIC)	24	7,3%
Site/página	9	2,7%
Total	328	

Essas questões não têm comparativo com anos anteriores.

Os usuários que já fizeram contato com a Trensurb (328), estão satisfeitos com o atendimento recebido, conforme tabela abaixo. Entre os que ficaram insatisfeitos com o atendimento recebido, estão os que buscaram atendimento junto a ouvidoria, SIC e a emergência.

SATISFAÇÃO X CANAL QUE FEZ CONTATO							
Para quem já fez contato							
E quais canais de atendimento você utilizou para ENTRAR EM CONTATO COM a Trensurb? MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA							
E qual o seu grau de Satisfação com o atendimento recebido? ESCALA							
	Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	Serviço de informações ao cidadão (SIC)	Ouvidoria	Teleusuário (telefone nas estações)	Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instagram)	Chamada de emergência (ligação/SMS)	Site/página
Muito Satisfeito	14,6%	12,5%	10,8%	14,3%	16,4%	11,8%	0,0%
Satisfeito	54,2%	45,8%	54,1%	60,7%	54,8%	55,9%	100,0%
Indiferente	4,2%	12,5%	8,1%	1,8%	2,7%	2,9%	0,0%
Pouco Satisfeito	9,7%	8,3%	5,4%	7,1%	9,6%	8,8%	0,0%
Insatisfeito	16,7%	20,8%	21,6%	14,3%	16,4%	20,6%	0,0%
Não sabe	0,7%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Essas questões não têm comparativo com anos anteriores.

É baixo o acesso ao site da Trensurb, apenas 23,3% dos usuários já entraram no site, sendo que esse acesso é esporádico. Entre àqueles que acessaram, o motivo para acesso foi buscar alguma informação e consultar horários.

55. E você costuma acessar a página/site da TRENURB?

	Qt.	% cit.
Nunca acessou-PULE P/57	1356	67,5%
Costuma acessar com frequência	114	5,7%
Acessa esporadicamente	273	13,6%
Acessou uma vez	80	4,0%
Não sabe acessar-PULE P/57	187	9,3%
Total	2010	100,0%

**Somatório
dos acessos:
23,3%**

56. Por qual motivo você acessou o site do TRENURB? MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA

Para quem acessou

	Qt.	% obs.
Acesso a informação	306	65,5%
Consultar Horários	218	46,7%
Informações sobre tarifas	35	7,5%
Achados e perdidos	5	1,1%
Outro	36	7,7%
Total	467	

Tabela Comparativa

Acesso a página/site da TRENURB?	2014	2015	2019
Nunca acessou	-	82,6	67,5
Acessa esporadicamente	-	6,3	13,6
Não sabe/Não sabe acessar	-	3,7	9,3
Costuma acessar com frequência	-	1,9	5,7
Acessou uma vez	-	5,5	4,0

Tabela Comparativa

Motivo do Acesso (em%)	2014	2015	2019
Acesso à informação	-	20,0	65,5
Consultar Horários	-	55,8	46,7
Informações sobre tarifas	-	11,9	7,5
Outro motivo*	-	11,6	7,7
Achados e perdidos	-	0,7	1,1

*Em 2015 essa questão era aberta e diversos motivos foram citados para o acesso à página. Na pesquisa de 2019 a questão ficou fechada com as opções de resposta constantes na tabela acima.



7-Aeromóvel

Em torno de 25% dos usuários utilizam o Aeromóvel, destes, a maioria faz um uso eventual do sistema. Os principais motivos de uso são viagem, passeio e também trabalho.

57. Você utiliza, mesmo que eventualmente, o AEROMÓVEL?

	Qt.	% cit.
Não utiliza-PULE P/61	1492	74,2%
Sim, utiliza	518	25,8%
Total	2010	100,0%

58. Quantos dias por semana você utiliza o aeromóvel?

	Qt.	% cit.
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	441	85,1%
Um dia na semana	18	3,5%
Dois dias na semana	15	2,9%
De 2ª a 6ª feira	13	2,5%
Três dias na semana	13	2,5%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	12	2,3%
Só nos finais de semana	4	0,8%
De 2ª a sábado	2	0,4%
Total	518	100,0%

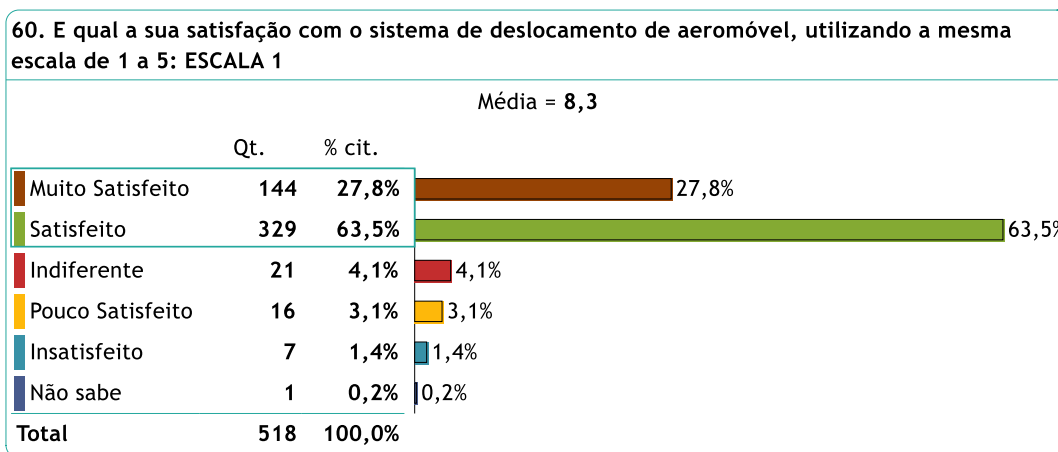
Essas questões não têm comparativo com anos anteriores.

Os principais motivos de uso do Aeromóvel estão na tabela a seguir, e na próxima página a satisfação com o sistema.

59. Qual o motivo do deslocamento de aeromóvel?		
Para quem utiliza o Aeromóvel		
	Qt.	% obs.
Viagem de avião ou acompanhante de viajante	259	50,0%
Passeio	168	32,4%
Trabalho	99	19,1%
Outro	25	4,8%
Serviços(banco, outros)	5	1,0%
Casa	4	0,8%
Compras	3	0,6%
Escola/Universidade	2	0,4%
Consulta médica	1	0,2%
Total	518	

Essas questões não têm comparativo com anos anteriores.

Os usuários do Aeromóvel têm um alto índice de satisfação com o mesmo, ficando a média em 8,3. Essa média é resultante do ponderamento da escala, sendo Muito Satisfeito = 10 e Insatisfeito = 2.



Essas questões não têm comparativo com anos anteriores.



8-Sistema de Integração

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

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

	Qt.	% cit.
Não utiliza-PULE P/73	1697	84,4%
Sim, utiliza	313	15,6%
Total	2010	100,0%



62. Em qual cidade?

Para quem utiliza

	Qt.	% obs.
Canoas (Vicasa)	227	72,5%
Porto Alegre	86	27,5%
Total	313	100,0%

A seguir, as questões relacionadas ao bloco de integração, essas questões permitem comparação com os anos de 2014 e 2015, sendo que essa comparação se dá com o somatório dos percentuais de Muito satisfeito + Satisfeito. Em amarelo, os itens que se destacam. O bloco foi avaliado somente por quem usa o sistema de integração, ou seja, 313 usuários.

AVALIAÇÃO DOS ITENS RELACIONADOS A INTEGRAÇÃO (63-72)							
Para quem utiliza o sistema integrado							
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Sincronia entre Trem e ônibus	4,5%	39,3%	6,4%	20,8%	29,1%	0,0%	100,0%
Preço das passagens de integração	1,0%	10,9%	5,4%	17,9%	62,3%	2,6%	100,0%
Itinerários/Percurso do sistema de integração	1,3%	56,9%	9,3%	18,5%	14,1%	0,0%	100,0%
Segurança dos terminais	1,3%	32,9%	8,6%	22,0%	34,5%	0,6%	100,0%
Iluminação dos Terminais	1,9%	38,3%	6,4%	21,7%	31,0%	0,6%	100,0%
Presença do comércio informal	1,3%	23,0%	30,7%	16,0%	28,1%	1,0%	100,0%
Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus	1,0%	37,1%	6,7%	22,7%	32,6%	0,0%	100,0%
Estado de conservação dos ônibus	1,0%	31,0%	7,0%	25,2%	35,8%	0,0%	100,0%
Informação sobre o sistema de integração	1,0%	33,5%	12,5%	22,7%	28,4%	1,9%	100,0%
Satisfação geral com o sistema de integração	3,8%	34,5%	6,7%	28,4%	26,5%	0,0%	100,0%

Tabela Comparativa

SISTEMA INTEGRAÇÃO	2014	2015	2019
Sincronia entre trem e ônibus	58,2	63,1	43,8
Preço das passagens de integração	62,4	64,3	11,9
Itinerário/percurso do sistema de integração	71,0	75,9	58,1
Segurança dos terminais	61,8	50,0	34,4
Iluminação dos Terminais	64,0	57,1	40,5
Presença do comércio informal	62,6	60,3	24,3
Estado de conservação dos terminais de integração	64,9	66,5	38,1
Estado de conservação dos ônibus	63,6	69,3	32,0
Informação sobre o sistema de integração	67,6	72,8	34,5
Satisfação Geral com o sistema de integração	-	-	38,3

ESTAÇÃO X SINCRONIA ENTRE TREM E ÔNIBUS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	0,0%	42,9%	6,1%	28,6%	22,4%	100,0%
Rodoviária	0,0%	42,4%	15,2%	24,2%	18,2%	100,0%
São Pedro	11,1%	11,1%	0,0%	22,2%	55,6%	100,0%
Farrapos	0,0%	41,7%	0,0%	25,0%	33,3%	100,0%
Aeroporto	5,9%	70,6%	0,0%	0,0%	23,5%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	100,0%
Anchieta	0,0%	53,3%	0,0%	6,7%	40,0%	100,0%
Niterói	11,1%	44,4%	0,0%	33,3%	11,1%	100,0%
Fátima	7,7%	23,1%	0,0%	30,8%	38,5%	100,0%
Canoas	0,0%	55,0%	5,0%	15,0%	25,0%	100,0%
Matias Velho	4,5%	18,2%	11,4%	22,7%	43,2%	100,0%
São Luis	4,5%	31,8%	4,5%	27,3%	31,8%	100,0%
Petrobrás	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Esteio	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia						100,0%
Unisinos	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Rio dos Sinos						100,0%
São Leopoldo	29,4%	35,3%	5,9%	5,9%	23,5%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	100,0%
Novo Hamburgo	7,1%	50,0%	0,0%	28,6%	14,3%	100,0%

ESTAÇÃO X PREÇO DAS PASSAGENS DE INTEGRAÇÃO

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	0,0%	14,3%	6,1%	22,4%	57,1%	0,0%	100,0%
Rodoviária	0,0%	18,2%	6,1%	30,3%	36,4%	9,1%	100,0%
São Pedro	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	77,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	33,3%	0,0%	8,3%	58,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	17,6%	5,9%	23,5%	52,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	50,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	13,3%	0,0%	6,7%	80,0%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%	11,1%	100,0%
Fátima	0,0%	7,7%	0,0%	30,8%	61,5%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	15,0%	15,0%	5,0%	60,0%	5,0%	100,0%
Matias Velho	0,0%	2,3%	4,5%	11,4%	81,8%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	0,0%	4,5%	4,5%	90,9%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100,0%
Sapucaia							100,0%
Unisinos	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos							100,0%
São Leopoldo	11,8%	5,9%	11,8%	17,6%	41,2%	11,8%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%	66,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	57,1%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ITINERÁRIO
utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	0,0%	46,9%	10,2%	28,6%	14,3%	100,0%
Rodoviária	0,0%	66,7%	12,1%	6,1%	15,2%	100,0%
São Pedro	0,0%	44,4%	11,1%	22,2%	22,2%	100,0%
Farrapos	0,0%	83,3%	0,0%	8,3%	8,3%	100,0%
Aeroporto	0,0%	82,4%	5,9%	0,0%	11,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,7%	73,3%	0,0%	13,3%	6,7%	100,0%
Niterói	0,0%	77,8%	0,0%	11,1%	11,1%	100,0%
Fátima	0,0%	23,1%	7,7%	46,2%	23,1%	100,0%
Canoas	0,0%	70,0%	10,0%	15,0%	5,0%	100,0%
Matias Velho	0,0%	34,1%	20,5%	22,7%	22,7%	100,0%
São Luis	4,5%	63,6%	0,0%	18,2%	13,6%	100,0%
Petrobrás	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	30,0%	0,0%	20,0%	50,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia						100,0%
Unisinos	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Rio dos Sinos						100,0%
São Leopoldo	5,9%	52,9%	11,8%	17,6%	11,8%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	50,0%	7,1%	42,9%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X SEGURANÇA DOS TERMINAIS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	0,0%	24,5%	8,2%	30,6%	36,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	0,0%	48,5%	12,1%	12,1%	27,3%	0,0%	100,0%
São Pedro	11,1%	22,2%	0,0%	11,1%	55,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	33,3%	0,0%	25,0%	41,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	52,9%	0,0%	11,8%	35,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,7%	53,3%	0,0%	13,3%	26,7%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	66,7%	0,0%	22,2%	11,1%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	15,4%	0,0%	53,8%	30,8%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	60,0%	10,0%	0,0%	30,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	2,3%	13,6%	15,9%	20,5%	47,7%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	18,2%	9,1%	40,9%	31,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	70,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia							100,0%
Unisinos	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos							100,0%
São Leopoldo	0,0%	17,6%	35,3%	11,8%	23,5%	11,8%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	35,7%	0,0%	42,9%	21,4%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DOS TERMINAIS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	2,0%	40,8%	8,2%	16,3%	32,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	6,1%	51,5%	9,1%	9,1%	21,2%	3,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	77,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	25,0%	0,0%	33,3%	41,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	52,9%	5,9%	17,6%	23,5%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	46,7%	0,0%	6,7%	46,7%	0,0%	100,0%
Niterói	11,1%	11,1%	0,0%	55,6%	22,2%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	15,4%	0,0%	46,2%	38,5%	0,0%	100,0%
Canoas	5,0%	50,0%	15,0%	10,0%	15,0%	5,0%	100,0%
Matias Velho	2,3%	18,2%	9,1%	20,5%	50,0%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	27,3%	0,0%	45,5%	27,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia							100,0%
Unisinos	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos							100,0%
São Leopoldo	0,0%	41,2%	23,5%	17,6%	17,6%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	50,0%	0,0%	33,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	78,6%	0,0%	14,3%	7,1%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X PRESENÇA DO COMÉRCIO INFORMAL

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	0,0%	20,4%	28,6%	22,4%	28,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	0,0%	30,3%	30,3%	12,1%	27,3%	0,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	16,7%	16,7%	8,3%	33,3%	25,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	23,5%	41,2%	0,0%	35,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	50,0%	16,7%	100,0%
Anchieta	6,7%	20,0%	46,7%	0,0%	26,7%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	33,3%	44,4%	11,1%	11,1%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	15,4%	23,1%	23,1%	38,5%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	45,0%	15,0%	0,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	0,0%	18,2%	34,1%	15,9%	31,8%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	13,6%	40,9%	22,7%	18,2%	4,5%	100,0%
Petrobrás	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	10,0%	20,0%	50,0%	10,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia							100,0%
Unisinos	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos							100,0%
São Leopoldo	0,0%	17,6%	23,5%	17,6%	41,2%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	16,7%	66,7%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	35,7%	28,6%	28,6%	7,1%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	0,0%	32,7%	8,2%	24,5%	34,7%	100,0%
Rodoviária	0,0%	48,5%	9,1%	21,2%	21,2%	100,0%
São Pedro	11,1%	0,0%	11,1%	22,2%	55,6%	100,0%
Farrapos	0,0%	33,3%	8,3%	33,3%	25,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	64,7%	0,0%	5,9%	29,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	50,0%	0,0%	16,7%	33,3%	100,0%
Anchieta	0,0%	53,3%	0,0%	6,7%	40,0%	100,0%
Niterói	0,0%	55,6%	0,0%	33,3%	11,1%	100,0%
Fátima	0,0%	38,5%	7,7%	23,1%	30,8%	100,0%
Canoas	0,0%	45,0%	15,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Matias Velho	4,5%	18,2%	0,0%	29,5%	47,7%	100,0%
São Luis	0,0%	13,6%	13,6%	40,9%	31,8%	100,0%
Petrobrás	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Esteio	0,0%	10,0%	10,0%	30,0%	50,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia						100,0%
Unisinos	0,0%	25,0%	0,0%	50,0%	25,0%	100,0%
Rio dos Sinos						100,0%
São Leopoldo	0,0%	41,2%	11,8%	17,6%	29,4%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
FENAC	0,0%	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	64,3%	0,0%	28,6%	7,1%	100,0%

ESTAÇÃO X ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS ÔNIBUS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	0,0%	24,5%	10,2%	26,5%	38,8%	100,0%
Rodoviária	3,0%	42,4%	9,1%	18,2%	27,3%	100,0%
São Pedro	11,1%	0,0%	11,1%	22,2%	55,6%	100,0%
Farrapos	0,0%	25,0%	0,0%	41,7%	33,3%	100,0%
Aeroporto	0,0%	64,7%	0,0%	5,9%	29,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	100,0%
Anchieta	0,0%	46,7%	20,0%	13,3%	20,0%	100,0%
Niterói	0,0%	55,6%	0,0%	11,1%	33,3%	100,0%
Fátima	0,0%	30,8%	0,0%	46,2%	23,1%	100,0%
Canoas	0,0%	30,0%	10,0%	10,0%	50,0%	100,0%
Matias Velho	2,3%	9,1%	4,5%	31,8%	52,3%	100,0%
São Luis	0,0%	9,1%	9,1%	40,9%	40,9%	100,0%
Petrobrás	0,0%	20,0%	0,0%	20,0%	60,0%	100,0%
Esteio	0,0%	20,0%	0,0%	30,0%	50,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Sapucaia						100,0%
Unisinos	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Rio dos Sinos						100,0%
São Leopoldo	0,0%	35,3%	17,6%	23,5%	23,5%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	42,9%	0,0%	35,7%	21,4%	100,0%

ESTAÇÃO X INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	0,0%	28,6%	20,4%	22,4%	24,5%	4,1%	100,0%
Rodoviária	0,0%	39,4%	27,3%	12,1%	18,2%	3,0%	100,0%
São Pedro	11,1%	11,1%	0,0%	22,2%	55,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	16,7%	8,3%	25,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	58,8%	5,9%	5,9%	29,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	66,7%	0,0%	13,3%	20,0%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	55,6%	22,2%	11,1%	11,1%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	30,8%	7,7%	38,5%	23,1%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	50,0%	10,0%	15,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	4,5%	15,9%	6,8%	27,3%	45,5%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	22,7%	9,1%	40,9%	27,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	40,0%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	0,0%	0,0%	30,0%	60,0%	10,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia							100,0%
Unisinos	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos							100,0%
São Leopoldo	0,0%	41,2%	17,6%	23,5%	11,8%	5,9%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	28,6%	7,1%	50,0%	7,1%	7,1%	100,0%

ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	0,0%	36,7%	4,1%	36,7%	22,4%	100,0%
Rodoviária	9,1%	39,4%	15,2%	24,2%	12,1%	100,0%
São Pedro	22,2%	0,0%	0,0%	22,2%	55,6%	100,0%
Farrapos	0,0%	41,7%	0,0%	33,3%	25,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	58,8%	0,0%	17,6%	23,5%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	66,7%	16,7%	0,0%	16,7%	100,0%
Anchieta	13,3%	53,3%	6,7%	13,3%	13,3%	100,0%
Niterói	11,1%	44,4%	0,0%	22,2%	22,2%	100,0%
Fátima	0,0%	38,5%	0,0%	23,1%	38,5%	100,0%
Canoas	0,0%	40,0%	15,0%	20,0%	25,0%	100,0%
Matias Velho	0,0%	13,6%	2,3%	38,6%	45,5%	100,0%
São Luis	0,0%	22,7%	4,5%	36,4%	36,4%	100,0%
Petrobrás	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%
Esteio	0,0%	10,0%	0,0%	30,0%	60,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Sapucaia						100,0%
Unisinos	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	100,0%
Rio dos Sinos						100,0%
São Leopoldo	23,5%	35,3%	17,6%	17,6%	5,9%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	28,6%	14,3%	50,0%	7,1%	100,0%

COMENTÁRIOS FINAIS

O presente relatório é resultado de uma pesquisa de opinião realizada nas 23 estações que compõem a linha da TRENURB, que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo. A pesquisa foi realizada entre os dias 1º e 6 de abril de 2019, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - TRENURB. A síntese dos principais resultados da pesquisa, apresentados a seguir, segue a lógica da apresentação dos dados no corpo desse relatório.

Os usuários da Trensurb são, em sua maioria, mulheres, solteiras, com até 39 anos, ensino médio e renda familiar entre R\$ 999,00 até R\$ 4.990,00. A iniciativa privada é o local onde 47% dos usuários do sistema está empregado (a).

Hábitos de deslocamento:

O grupo de questões que avaliam os deslocamentos dos usuários da Trensurb, não demonstram uma modificação em relação aos hábitos observados nas pesquisas anteriores. A maioria dos usuários utiliza o trem a mais de cinco anos e o faz de segunda-feira à sábado. Em comparação aos anos anteriores, chama a atenção que vem se mantendo a queda de novos entrantes no sistema, ficando, nessa pesquisa, em 7% o número de usuários que utilizam o trem somente a um ano.

A rapidez é o principal motivo de uso do trem, seguido de “é a única opção” e os destinos permanecem sendo casa/trabalho/casa, conforme apontam as pesquisas anteriores. Os trajetos percorridos até o trem ou após o desembarque até o destino final duram, em média, até 10 minutos e 46% dos usuários fazem esse trajeto a pé. O uso do ônibus é mais frequente entre usuários onde o tempo de deslocamento é superior a 10 minutos. O cartão de vale transporte é utilizado por mais de 50% dos usuários, como forma de pagamento do Trem.

Avaliação dos serviços oferecidos:

Nesse bloco foram avaliados 29 diferentes tipos de serviços e também a infraestrutura dos trens e das estações. Itens como segurança e mendicância dentro e fora dos trens também foram avaliados. De modo geral, todos os itens tiveram uma queda na avaliação, quando comparados com anos anteriores. Nem todos ficam com médias de satisfação muito baixas, mesmo assim, servem de alerta de que a satisfação dos usuários com a Trensurb não é a mesma que em anos anteriores.

Os itens onde a queda foi maior, ficando a SOMA dos conceitos “Muito Satisfeito e Satisfeito” abaixo de 50%, são os que seguem:

COMENTÁRIOS FINAIS

- ✓ Segurança/violência/assaltos/furtos e roubos nas passarelas e acessos = 45,2%, queda de **20 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Lotação nos Trens = 23,8%, queda de **36,9 pontos percentuais** em relação a 2015.
- ✓ Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes =38,2%, queda de **32 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Infraestrutura/instalações dos elevadores = 40%, queda de **28 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Infraestrutura/ instalações dos banheiros = 28,2%, queda de **45 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens = 20,8%, esse item não constava em 2015.

Os itens que têm queda na avaliação, ou que estão sendo avaliados pela primeira vez, mas os percentuais ficam entre 50% e 60% de satisfação, na SOMA dos conceitos “Muito Satisfeito e Satisfeito”, e que requerem atenção, são os que seguem:

- ✓ Tempo de espera na bilheteria - 58,6%, queda de **32 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações -59,6%, **queda de 7,9 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Infraestrutura/ instalações no que diz respeito a iluminação nas passarelas e acessos - 51,9%, esse item não constava em 2015.
- ✓ Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens - 50,1%, esse item não constava em 2015;
- ✓ Variedade de lojas e serviços existentes nas estações - 53,5%, esse item não constava em 2015;
- ✓ Qualidade dos produtos e serviços prestados dentro das estações -57,2%, queda de **37,6 pontos percentuais** em relação a 2015.

Essa avaliação é pior em algumas estações, o que requer uma análise da empresa, para saber em quais delas é necessário e mais urgente atuar na melhoria da infraestrutura e serviços aos usuários. Essas tabelas, por estações, constam no corpo desse relatório.

COMENTÁRIOS FINAIS

Percepção e Importância dos serviços oferecidos:

Nesse bloco de questões avalia-se o conhecimento de alguns serviços prestados e, com quem sabe/utiliza, avalia-se a importância do mesmo.

O aplicativo TRENSURB MOBILE, não é de conhecimento do usuário, somente 18% dos usuários sabem da existência do mesmo. Mesmo fazendo uso de smartphones, os usuários desconhecem o aplicativo, demonstrando que falta divulgação das funções e vantagens de tê-lo instalado no celular.

A campanha ETIQUETA URBANA e as MANIFESTAÇÕES CULTURAIS nas estações foram percebidas por, aproximadamente 40% dos usuários do trem e, quem percebeu, acha importante.

A TV TRENSURB é o item mais percebido entre os usuários e considerado importante por 74% deles.

Os avisos sonoros dentro dos trens e das estações é escutado com frequência pela metade dos usuários, a outra metade diz que nem sempre ouve e tem aqueles que nunca ouvem. Entre àqueles que escutam os avisos sonoros a soma dos conceitos Muito Satisfeito e Satisfeito é superior a 60%.

Canais de Atendimento ao usuário:

São poucos os usuários que necessitaram fazer contato com a Trensurb (16,3%), destes a maioria usou a central de atendimento e se dizem satisfeitos com o atendimento recebido.

O site da Trensurb já foi acessado por 23% dos usuários e o principal motivo é a busca de informações sobre o trem e horários do trem.

Aeromóvel:

O aeromóvel é utilizado por 25% dos usuários, mas a maior parte desse uso é esporádico, quando o usuário tem alguma viagem, precisa buscar alguém no aeroporto e até mesmo para passear. Quem utiliza o aeromóvel, mesmo que eventualmente, está satisfeito com o serviço prestado.

Sistema de integração:

O bloco que avaliou o sistema de integração Trem/ônibus, foi respondido por 15% dos usuários pesquisados, que são àqueles que utilizam o sistema integrado que atualmente existe em Porto Alegre e Canoas, sendo que 72% dos usuários que utilizam o sistema integrado, o fazem na cidade de Canoas.

Este é o bloco onde as avaliações estão mais baixas em relação às pesquisas anteriores. O percentual ao lado do item corresponde a soma dos conceitos Muito Satisfeito e Satisfeito.

- ✓ Sincronia entre trem e ônibus - 43,8%, queda de **19,3 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Preço das passagens de integração - 11,9%, queda de **52,4 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Itinerário/percurso do sistema de integração - 58,10%, queda de **17,8 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Segurança dos terminais - 34,4%, queda de **15,6 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Iluminação dos Terminais - 40,5%, queda de **16,6 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Presença do comércio informal - 24,3%, queda de **36 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Estado de conservação dos terminais de integração - 38,1%, queda de **28,4 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Estado de conservação dos ônibus - 32%, queda de **37,3 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Informação sobre o sistema de integração - 34,5%, queda de **38,3 pontos percentuais** em relação a 2015;
- ✓ Satisfação geral com o sistema de integração - **38,3% é a satisfação** com o sistema, esse item não constava em 2015.

COMENTÁRIOS FINAIS

Diante dos dados apresentados, é possível concluir que há uma degradação do sistema em relação a anos anteriores, demonstrado claramente uma insatisfação do usuário. Insatisfação essa com itens que deveriam funcionar regularmente como escadas rolantes e elevadores, insatisfação com a infraestrutura dos banheiros, com a segurança dentro das estações e fora delas como passarelas de acesso e terminais de integração. Em relação à segurança, a pesquisa qualitativa deixou clara a necessidade da presença mais ostensiva dos seguranças que já existem e, que por vezes, somem, não sendo percebidos pelos usuários. Deixando a entender que esse serviço é falho e deficitário. Os seguranças fazem também o trabalho de acompanhante a portadores de necessidades especiais, mas nem esse serviço conseguem cumprir efetivamente, segundo os usuários presentes na etapa qualitativa.

Sugere-se que a próxima pesquisa inclua um bloco que avalie junto aos usuários com algum tipo de necessidade especial os itens relacionados ao deslocamento dentro do sistema, pois esses enfrentam ainda mais problemas que os demais usuários.

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

Porto Alegre, 25 de abril de 2019

Margrid Sauer

Socióloga - responsável técnica

Sócia e diretora no Instituto Amostra

ANEXO