

PESQUISA DE SATISFAÇÃO  
USUÁRIOS DA TRENURB



Porto Alegre, novembro de 2021

1- INFORMAÇÕES TÉCNICAS.....	04
2- PERFIL DO USUÁRIO.....	06
3- HÁBITOS DE DESLOCAMENTO.....	09
Tempo de uso da TRENURB.....	10
Frequência de uso do Trem na semana.....	10
Motivos do uso.....	15
De onde vem o usuário (origem).....	18
Para onde se desloca (destino).....	18
Como chegou na estação.....	24
Tempo que levou até a estação.....	24
Como vai completar a viagem.....	30
Tempo que vai levar até o destino.....	30
Cartão utilizado para liberação da catraca.....	36
Satisfação com a forma de pagamento em dinheiro.....	36
4- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	38
Avaliação individual questões 16 a 23.....	39
Tabela comparativa com anos anteriores.....	41
Avaliação individual questões 24 a 31.....	42
Tabela comparativa com anos anteriores.....	43
Recomendaria a TRENURB.....	59
Motivos da escolha do transporte.....	60
Benefícios para a sociedade.....	61

## SUMÁRIO

5- CANAIS DE ATENDIMENTO.....	62
Precisou entrar em contato com a TRENURB.....	62
Canal utilizado.....	63
Motivo do contato com a TRENURB.....	64
Satisfação com o atendimento recebido.....	65
6- SISTEMA DE INTEGRAÇÃO E AEROMÓVEL.....	67
Utilização do sistema integrado Trem/ônibus.....	68
Cidade onde utiliza.....	68
Satisfação com os itens relacionados à integração.....	69
Tabela comparativa com anos anteriores.....	70
Utilização do aeromóvel.....	76
Satisfação com o aeromóvel.....	76
Tabela comparativa com anos anteriores.....	77
7- COMENTÁRIOS FINAIS.....	79
ANEXO.....	82

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS DA 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 08 a 13 de novembro de 2021.

#### 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 - 2390 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	359	15,0%
	Rodoviária	167	7,0%
	São Pedro	41	1,7%
	Farrapos	119	5,0%
	Aeroporto	53	2,2%
	Salgado Filho/Aeromóvel	30	1,3%
	Anchieta	47	2,0%
2	Niterói	119	5,0%
	Fátima	65	2,7%
	Canoas	227	9,5%
	Mathias Velho	167	7,0%
	São Luis	71	3,0%
	Petrobrás	35	1,5%
3	Esteio	137	5,7%
4	Luiz Pasteur	47	2,0%
	Sapucaia	191	8,0%
5	Unisinos	71	3,0%
	São Leopoldo	149	6,2%
	Rio dos Sinos	41	1,7%
6	Santo Afonso	42	1,8%
	Industrial	40	1,7%
	FENAC	30	1,3%
	Novo Hamburgo	142	5,9%
<b>Total</b>		<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

A amostra de 2390 entrevistas ficou distribuída nas cidades onde há estações da TRENURB, com os seguintes pesos:

- 1 - Porto Alegre - 816 casos
- 2 - Canoas - 684 casos
- 3 - Esteio - 137 casos
- 4 - Sapucaia - 238 casos
- 5 - São Leopoldo - 261 casos
- 6 - Novo Hamburgo - 254 casos

O turno pesquisado fica com a seguinte distribuição:

	Qt.	% cit.
Manhã	974	40,8%
Tarde	1130	47,3%
Noite	286	12,0%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## PERFIL DO USUÁRIO

Não foram estabelecidas cotas amostrais para os entrevistados, ficando estas sujeitas ao campo. O perfil de usuários mais frequentes na TRENSURB são: mulheres (59,8%), usuários com idade de 20 até 49 anos (74,6%), solteiros(as) (63,4%), com ensino médio completo (58%) e renda individual entre R\$ 1.100,00 e R\$ 2.750,00 (81,7%). A menor presença é de usuários com idade acima de 60 anos (5,9%).

### GÊNERO

	Qt.	% cit.
Feminino	1430	59,8%
Masculino	960	40,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### ESCOLARIDADE

	Qt.	% cit.
Analfabeto	2	<0,1%
En. Fundamental Incompleto	161	6,7%
En. Fundamental completo	223	9,3%
En. Médio Incompleto	235	9,8%
En. Médio Completo	999	41,8%
En. Superior incompleto	388	16,2%
En. Superior Completo	340	14,2%
Pós-Graduação	42	1,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### IDADE

Média = 34,8

	Qt.	% cit.
Menos de 20	237	9,9%
De 20 a 29	790	33,1%
De 30 a 39	568	23,8%
De 40 a 49	423	17,7%
De 50 a 59	230	9,6%
60 e mais	142	5,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### RENDA INDIVIDUAL

	Qt.	% cit.
Até R\$ 1.100,00	699	29,2%
De R\$ 1.001,00 a R\$ 2.750,00	1254	52,5%
De R\$ 2.751,00 a R\$ 5.500,00	343	14,4%
Acima de R\$ 5.501,00	94	3,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## PERFIL DO USUÁRIO

### RENDA FAMILIAR

	Qt.	% cit.
Até R\$ 1.100,00	217	9,1%
De R\$ 1.101,00 a R\$ 2.750,00	762	31,9%
De R\$ 2.751,00 a R\$ 5.500,00	859	35,9%
Acima de R\$ 5.501,00	552	23,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### ESTADO CIVIL

	Qt.	% cit.
Solteiro(a)	1515	63,4%
Casado(a)	652	27,3%
Divorciado(a)	114	4,8%
Viúvo(a)	57	2,4%
União Estável	45	1,9%
Outro	7	0,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### OCUPAÇÃO

	Qt.	% cit.
Funcionário da iniciativa privada	1222	51,1%
Autônomo/Bico	386	16,2%
Desempregado/Dona-de-casa/Estudante	206	8,6%
Comerciante/Comerciário	194	8,1%
Funcionário público	176	7,4%
Aposentado/Pensionista	120	5,0%
Profissional Liberal/Empresário	56	2,3%
Trabalhador da Indústria	28	1,2%
Trabalhador rural	2	<0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

Os dados que seguem são os resultados das questões aplicadas aos entrevistados e serão apresentadas da seguinte forma: Dados absolutos, dados cruzados com as estações de pesquisa e tabelas com os dados comparativos com as pesquisas de 2014, 2015, 2019 e 2020.

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.

### 5. Há quanto tempo utiliza o metrô?

	Qt.	% cit.
Há menos de 1 ano	247	10,3%
De 1 ano a 2 anos	178	7,4%
De 2 anos a 5 anos	285	11,9%
Mais de 5 anos	1680	70,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

A maioria dos usuários (70,3%) utiliza a TRENURB a mais de 5 anos, e a maior concentração é a de segunda a sexta-feira (34,5%), mantendo a tendência de 2020.

### 6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

	Qt.	% cit.
Um dia na semana	133	5,6%
Dois dias na semana	158	6,6%
Três dias na semana	222	9,3%
De 2ª a 6ª feira	824	34,5%
De 2ª a sábado	436	18,2%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	263	11,0%
Só nos finais de semana	45	1,9%
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	309	12,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

52,7%

## ESTAÇÃO X TEMPO DE USO DO TRENSURB

	Há menos de 1 ano	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Mercado	14,2%	8,1%	15,3%	62,4%	100,0%
Rodoviária	15,0%	12,0%	13,2%	59,9%	100,0%
São Pedro	14,6%	2,4%	12,2%	70,7%	100,0%
Farrapos	17,6%	11,8%	6,7%	63,9%	100,0%
Aeroporto	15,1%	7,5%	17,0%	60,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	10,0%	16,7%	66,7%	100,0%
Anchieta	19,1%	6,4%	8,5%	66,0%	100,0%
Niterói	10,1%	8,4%	5,9%	75,6%	100,0%
Fátima	15,4%	7,7%	23,1%	53,8%	100,0%
Canoas	4,0%	7,9%	4,8%	83,3%	100,0%
Mathias Velho	10,8%	5,4%	7,8%	76,0%	100,0%
São Luis	9,9%	4,2%	8,5%	77,5%	100,0%
Petrobrás	11,4%	5,7%	8,6%	74,3%	100,0%
Esteio	8,8%	4,4%	10,9%	75,9%	100,0%
Luiz Pasteur	10,6%	6,4%	6,4%	76,6%	100,0%
Sapucaia	3,1%	5,2%	11,0%	80,6%	100,0%
Unisinos	7,0%	4,2%	5,6%	83,1%	100,0%
São Leopoldo	6,7%	10,1%	14,8%	68,5%	100,0%
Rio dos Sinos	7,3%	4,9%	31,7%	56,1%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	9,5%	23,8%	54,8%	100,0%
Industrial	12,5%	7,5%	25,0%	55,0%	100,0%
FENAC	20,0%	10,0%	20,0%	50,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,6%	5,6%	12,7%	76,1%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

Os entrevistados pela pesquisa são usuários frequentes do sistema. Os mais novos usuários representaram 10,3%.

Há quanto tempo utiliza o metrô (%)	2014	2015	2019	2020	2021
Há menos de 1 ano	13,5	8,3	7,0	9,0	10,3%
De 1 ano a 2 anos	10,6	17,3	8,0	8,3	7,4%
De 2 anos a 5 anos	14,7	17,2	14,0	13,7	11,9%
Mais de 5 anos	61,2	56,7	70,0	69,0	70,3%

Em 2021 o preço do combustível sobe muito, o que pode ter trazido de volta um usuário que não pegava mais o trem.

## 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	7,8%	8,1%	10,6%	32,0%	12,5%	13,4%	4,5%	11,1%	100,0%
Rodoviária	6,0%	9,0%	12,0%	29,9%	19,8%	16,8%	1,2%	5,4%	100,0%
São Pedro	7,3%	7,3%	2,4%	51,2%	17,1%	12,2%	0,0%	2,4%	100,0%
Farrapos	5,0%	7,6%	9,2%	31,9%	19,3%	11,8%	4,2%	10,9%	100,0%
Aeroporto	5,7%	3,8%	11,3%	28,3%	18,9%	18,9%	0,0%	13,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	6,7%	13,3%	13,3%	23,3%	20,0%	0,0%	13,3%	100,0%
Anchieta	6,4%	8,5%	12,8%	34,0%	19,1%	6,4%	0,0%	12,8%	100,0%
Niterói	4,2%	6,7%	14,3%	30,3%	16,0%	9,2%	3,4%	16,0%	100,0%
Fátima	4,6%	7,7%	12,3%	29,2%	12,3%	16,9%	1,5%	15,4%	100,0%
Canoas	4,4%	4,0%	7,0%	29,1%	16,3%	12,3%	0,9%	26,0%	100,0%
Mathias Velho	10,8%	10,2%	13,8%	41,9%	10,8%	3,6%	1,2%	7,8%	100,0%
São Luis	4,2%	4,2%	4,2%	53,5%	22,5%	7,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Petrobrás	5,7%	2,9%	5,7%	51,4%	20,0%	5,7%	2,9%	5,7%	100,0%
Esteio	6,6%	5,8%	9,5%	33,6%	19,0%	13,9%	0,0%	11,7%	100,0%
Luiz Pasteur	8,5%	6,4%	6,4%	34,0%	21,3%	14,9%	0,0%	8,5%	100,0%
Sapuçaia	2,1%	7,3%	4,2%	40,3%	22,5%	8,4%	0,0%	15,2%	100,0%
Unisinos	2,8%	5,6%	12,7%	39,4%	9,9%	16,9%	1,4%	11,3%	100,0%
São Leopoldo	6,0%	10,1%	10,1%	33,6%	21,5%	9,4%	2,0%	7,4%	100,0%
Rio dos Sinos	7,3%	0,0%	2,4%	41,5%	36,6%	7,3%	0,0%	4,9%	100,0%
Santo Afonso	7,1%	0,0%	0,0%	42,9%	28,6%	11,9%	2,4%	7,1%	100,0%
Industrial	2,5%	5,0%	5,0%	45,0%	27,5%	2,5%	0,0%	12,5%	100,0%
FENAC	3,3%	0,0%	6,7%	33,3%	36,7%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	3,5%	9,9%	26,8%	21,1%	6,3%	4,9%	27,5%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

Frequência de Utilização (em %)	2014	2015	2019	2020	2021
De 2ª a 6ª feira	33,5	29,5	34,1	31,8	34,5%
De 2ª a sábado	10,8	9,5	18,0	17,7	18,2%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	11,3	15,2	10,4	10,4	11,0%
Um dia na semana	2,7	3,4	5,7	4,8	5,6%
Dois dias na semana	4,47	3,7	8,5	6,4	6,6%
Três dias na semana	11,5	9,4	12,2	9,8	9,3%
Só nos finais de semana	2,2	2,2	2,8	2,3	1,9%
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	21,2	25,8	8,2	16,9	12,9%

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

*Dos principais motivos para a utilização do trem como meio de locomoção destacam-se: rapidez/agilidade(33,5%), preço da passagem (19,8%), regularidade/pontualidade(7,9%), entre outros em destaque na tabela.*

### 7. Por que você utiliza o metrô? MÚLTIPLA

	Qt.	% obs.
Trabalho	810	33,9%
Rapidez/agilidade	800	33,5%
Preço da passagem	474	19,8%
Regularidade/pontualidade	190	7,9%
Única opção	131	5,5%
Deslocamento	121	5,1%
Proximidade de estação	115	4,8%
Praticidade	106	4,4%
Passeio	102	4,3%
Conforto/comodidade	91	3,8%
Acessibilidade	86	3,6%
Estudar	61	2,6%
Segurança	44	1,8%
Alternativa ao trânsito	31	1,3%
Médico	28	1,2%
Limpeza	13	0,5%
Academia/treino	12	0,5%
Acostumado	12	0,5%
outros motivos	13	0,5%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

 Principais motivos  
 Motivos secundários

Com menos de 10 citações: Compras; Isento; amigos.

## TABELA COMPARATIVA

Principais motivo para usar o Metrô (em %)*	2014	2015	2019	2020	2021
Rapidez/agilidade			72,2	39,8	33,5
Preço da passagem			17,0	13,0	19,8
Regularidade/Pontualidade			9,8	0,7	7,9
única opção			18,7	7,3	5,5
Proximidade da estação			9,7	1,9	4,8
Praticidade			0,8	6,9	4,4
Conforto/comodidade			6,8	2,8	3,8
Acessibilidade/fácil acesso			0,5	7,2	3,6
Segurança			5,1	1,8	1,8
Alternativa ao trânsito			-	1,3	1,3
Acostumado			-	0,4	0,5

\* Questão inserida em 2019.

## ESTAÇÃO X MOTIVO DE USO DO TRENURB

	Trabalho	Rapidez /agilidade	Preço da passagem	Regularidade/pontualidade	Única opção	Deslocamento	Proximidade de estação	Praticidade	Passeio	Conforto /comodidade	Acessibilidade	Estudar	Segurança	Alternativa ao trânsito	Médico	Com menor citação	Total
Mercado	46,5%	25,3%	11,1%	3,3%	3,6%	2,5%	2,5%	3,3%	7,5%	2,2%	2,2%	4,7%	1,1%	0,3%	2,2%	3,6%	100,0%
Rodoviária	53,9%	26,9%	6,0%	4,2%	0,6%	2,4%	1,2%	3,0%	7,2%	0,6%	1,8%	6,6%	0,6%	0,0%	3,0%	1,2%	100,0%
São Pedro	2,4%	61,0%	29,3%	4,9%	14,6%	0,0%	9,8%	7,3%	0,0%	4,9%	4,9%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	64,7%	23,5%	5,9%	10,9%	0,0%	11,8%	5,9%	0,0%	3,4%	2,5%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	75,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	3,8%	1,9%	1,9%	7,5%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	5,7%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	80,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Anchieta	76,6%	2,1%	2,1%	4,3%	0,0%	6,4%	0,0%	0,0%	14,9%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	56,3%	16,8%	6,7%	6,7%	1,7%	0,8%	1,7%	5,0%	5,9%	0,0%	1,7%	0,8%	0,8%	2,5%	0,0%	0,8%	100,0%
Fátima	64,6%	13,8%	4,6%	4,6%	0,0%	4,6%	1,5%	4,6%	6,2%	1,5%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	0,4%	45,4%	21,6%	14,1%	6,6%	30,4%	5,3%	2,6%	0,0%	1,8%	0,4%	0,0%	3,1%	0,4%	0,0%	1,3%	100,0%
Mathias Velho	0,0%	64,1%	18,0%	2,4%	21,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	4,2%	0,0%	1,8%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	62,0%	19,7%	5,6%	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%	5,6%	1,4%	1,4%	0,0%	11,3%	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	57,1%	20,0%	8,6%	2,9%	0,0%	8,6%	0,0%	2,9%	8,6%	0,0%	0,0%	5,7%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	54,0%	13,1%	8,0%	8,8%	3,6%	7,3%	2,2%	9,5%	5,8%	2,2%	1,5%	1,5%	1,5%	0,0%	2,2%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	48,9%	10,6%	4,3%	4,3%	8,5%	8,5%	4,3%	0,0%	6,4%	2,1%	6,4%	4,3%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	0,5%	49,7%	38,2%	4,2%	10,5%	0,0%	11,0%	13,6%	0,5%	5,8%	10,5%	0,0%	3,1%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	52,1%	16,9%	5,6%	1,4%	0,0%	2,8%	1,4%	7,0%	7,0%	2,8%	0,0%	8,5%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	49,0%	22,1%	17,4%	1,3%	7,4%	2,0%	7,4%	6,0%	4,0%	4,0%	1,3%	3,4%	1,3%	0,0%	4,0%	2,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	58,5%	97,6%	39,0%	0,0%	0,0%	12,2%	0,0%	0,0%	7,3%	14,6%	0,0%	4,9%	9,8%	0,0%	9,8%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	45,2%	88,1%	38,1%	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	11,9%	16,7%	0,0%	4,8%	9,5%	0,0%	14,3%	100,0%
Industrial	0,0%	37,5%	97,5%	35,0%	0,0%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%	20,0%	15,0%	0,0%	5,0%	10,0%	0,0%	12,5%	100,0%
FENAC	6,7%	33,3%	76,7%	40,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	16,7%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	13,3%	100,0%
Novo Hamburgo	47,9%	48,6%	21,8%	19,7%	2,8%	4,2%	14,8%	3,5%	8,5%	16,2%	6,3%	2,1%	3,5%	2,1%	0,0%	1,4%	100,0%

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A origem e o destino dos usuários da TRENURB não muda em relação às pesquisas anteriores, sendo que a maioria dos usuários se desloca de casa (42,6%) em direção a outros destinos, sendo o principal o trabalho (30,3%), e tem a casa como o principal local de retorno (49,2%). A próxima tabela apresenta o cruzamento destas duas questões entre si.

### 8. De onde você está vindo?

	Qt.	% obs.
Casa	1019	42,6%
Trabalho	920	38,5%
Consulta de Saúde	164	6,9%
Passeio	91	3,8%
Escola/Universidade	58	2,4%
Compras	48	2,0%
Serviços(banco, outros)	35	1,5%
Casa parentes/amigos	24	1,0%
Outros	31	1,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### 9. E para onde você está indo/ Qual seu destino?

	Qt.	% obs.
Casa	1175	49,2%
Trabalho	723	30,3%
Passeio	164	6,9%
Consulta de Saúde	80	3,3%
Compras	46	1,9%
Escola/Universidade	41	1,7%
Serviços(banco, outros)	39	1,6%
Casa parente/amigos	35	1,5%
Encontrar amigo/familiar	34	1,4%
Outros	53	2,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

Outros= serviços, academia, viagem, igreja, entrevista/procura emprego

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

Na tabela abaixo, se observa na LINHA SUPERIOR a origem do usuário e na COLUNA ESQUERDA o destino. A tabela deve ser lida em coluna, onde fecha 100%. Daqueles que saem de casa, 60,5% se desloca para o trabalho. Entre aqueles que saem do trabalho, 86% retorna para casa.

DESTINO X ORIGEM										
Origem \ Destino	Casa	Trabalho	Consulta de Saúde	Passeio	Escola/Universidade	Compras	Serviços (banco, outros)	Outros	Casa parentes / amigos	Total
Casa	2,4%	86,0%	80,5%	82,4%	75,9%	81,3%	77,1%	74,2%	83,3%	49,2%
Trabalho	60,5%	6,8%	12,8%	6,6%	12,1%	10,4%	2,9%	6,5%	4,2%	30,3%
Passeio	13,0%	2,3%	0,0%	6,6%	1,7%	2,1%	5,7%	3,2%	0,0%	6,9%
Consulta de Saúde	6,1%	1,4%	1,8%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%
Outros	4,1%	0,8%	0,0%	0,0%	1,7%	2,1%	0,0%	6,5%	0,0%	2,2%
Compras	3,7%	0,4%	1,8%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Escola/Universidade	2,7%	0,8%	1,2%	0,0%	5,2%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
Serviços(banco, outros)	2,6%	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	14,3%	3,2%	4,2%	1,6%
Casa parente/amigos	2,5%	0,4%	1,2%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	8,3%	1,5%
Encontrar amigo/familiar	2,4%	0,7%	0,6%	1,1%	0,0%	2,1%	0,0%	3,2%	0,0%	1,4%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

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, 2015, 2019 e 2020.

## 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	35,9%	2,8%	4,2%	40,9%	9,5%	1,1%	2,8%	0,8%	0,6%	1,4%	100,0%
Rodoviária	29,9%	4,2%	1,8%	48,5%	7,8%	1,2%	5,4%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	9,8%	0,0%	7,3%	73,2%	4,9%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	38,7%	1,7%	0,8%	49,6%	4,2%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	50,9%	0,0%	1,9%	37,7%	3,8%	0,0%	3,8%	1,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	23,3%	0,0%	3,3%	56,7%	0,0%	0,0%	6,7%	3,3%	3,3%	3,3%	100,0%
Anchieta	55,3%	0,0%	2,1%	31,9%	4,3%	4,3%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	48,7%	4,2%	0,8%	37,0%	2,5%	0,0%	3,4%	1,7%	0,0%	1,7%	100,0%
Fátima	55,4%	3,1%	0,0%	32,3%	4,6%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	1,5%	100,0%
Canoas	48,9%	3,1%	4,4%	23,8%	12,3%	4,0%	1,3%	1,3%	0,9%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	46,7%	3,0%	3,0%	32,3%	7,2%	0,0%	1,8%	3,6%	2,4%	0,0%	100,0%
São Luis	33,8%	2,8%	1,4%	50,7%	0,0%	1,4%	8,5%	0,0%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	8,6%	0,0%	2,9%	88,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	43,8%	1,5%	0,0%	34,3%	11,7%	3,6%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	66,0%	2,1%	0,0%	14,9%	4,3%	6,4%	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	32,5%	3,1%	0,5%	50,8%	5,2%	1,6%	3,1%	0,0%	1,6%	1,6%	100,0%
Unisinos	59,2%	4,2%	1,4%	14,1%	11,3%	0,0%	4,2%	2,8%	1,4%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	44,3%	2,0%	0,7%	37,6%	8,1%	2,7%	2,7%	1,3%	0,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	63,4%	2,4%	2,4%	24,4%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	69,0%	2,4%	0,0%	23,8%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	50,0%	0,0%	0,0%	40,0%	2,5%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	45,1%	0,7%	0,7%	33,8%	7,0%	0,7%	10,6%	0,7%	0,7%	0,0%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

De onde está vindo/Origem (em%)	2014	2015	2019	2020	2021
Casa	43,7	44,9	47,3	44,5	42,6
Trabalho	35,3	30,2	34,3	36,6	38,5
Consulta de Saúde	2,8	4,4	3,3	5,2	6,9
Compras	1,3	1,6	1,4	3,7	2,0
Passeio	7,0	9,5	4,7	3,4	3,8
Serviços(banco, outros)	2,9	3,1	1,7	1,7	1,5
Escola/Universidade*	6,6	6,5	5,5	1,2*	2,4*
Outros	0,4	0,05	1,8	3,7	2,3

## ESTAÇÃO X DESTINO DO USUÁRIO

	Casa	Escola/Uni versidade	Compras	Trabalho	Consulta de Saúde	Serviços (banco, outros)	Passeio	Casa parente /amigos	Encontrar amigo/f amilar	Outros	Total
Mercado	57,4%	1,9%	2,8%	24,5%	1,9%	0,6%	5,0%	0,3%	4,2%	1,4%	100,0%
Rodoviária	64,7%	2,4%	1,2%	19,8%	0,6%	0,0%	3,6%	3,0%	2,4%	2,4%	100,0%
São Pedro	82,9%	0,0%	2,4%	9,8%	0,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	53,8%	0,8%	1,7%	28,6%	3,4%	0,0%	8,4%	0,0%	0,0%	3,4%	100,0%
Aeroporto	43,4%	0,0%	1,9%	39,6%	1,9%	0,0%	1,9%	3,8%	0,0%	7,5%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	73,3%	0,0%	0,0%	23,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	34,0%	0,0%	0,0%	51,1%	2,1%	0,0%	6,4%	2,1%	0,0%	4,3%	100,0%
Niterói	43,7%	0,8%	4,2%	29,4%	5,0%	0,8%	7,6%	1,7%	2,5%	4,2%	100,0%
Fátima	41,5%	1,5%	4,6%	35,4%	4,6%	0,0%	3,1%	3,1%	0,0%	6,2%	100,0%
Canoas	39,2%	2,2%	2,6%	38,3%	4,8%	2,2%	3,5%	3,5%	1,3%	2,2%	100,0%
Mathias Velho	38,3%	1,8%	0,6%	28,7%	6,0%	2,4%	11,4%	3,6%	4,2%	3,0%	100,0%
São Luis	59,2%	4,2%	0,0%	18,3%	7,0%	0,0%	9,9%	0,0%	0,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	91,4%	2,9%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	49,6%	0,0%	0,0%	31,4%	4,4%	7,3%	5,8%	0,7%	0,0%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	27,7%	0,0%	2,1%	46,8%	2,1%	8,5%	12,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	62,3%	2,6%	1,0%	22,5%	2,1%	1,6%	5,8%	0,5%	0,0%	1,6%	100,0%
Unisinos	29,6%	2,8%	1,4%	46,5%	1,4%	1,4%	9,9%	2,8%	0,0%	4,2%	100,0%
São Leopoldo	44,3%	1,3%	4,0%	35,6%	6,7%	2,0%	3,4%	0,7%	1,3%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	29,3%	2,4%	0,0%	56,1%	0,0%	4,9%	4,9%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	2,4%	2,4%	45,2%	0,0%	7,1%	11,9%	0,0%	0,0%	4,8%	100,0%
Industrial	40,0%	2,5%	2,5%	37,5%	2,5%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	2,5%	100,0%
FENAC	30,0%	0,0%	3,3%	40,0%	3,3%	3,3%	13,3%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	43,0%	2,1%	1,4%	29,6%	4,9%	0,0%	18,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

E para onde está indo/Destino (em %)	2014	2015	2019	2020	2021
Casa	51,8	47,5	43,8	48,3	49,2
Trabalho	25,1	24,6	28,2	31,6	30,3
Outros	0,2	0,2	2,3	5,3	5,1
Passeio	12,2	14,2	10,1	5,1	6,9
Consulta de Saúde	2,2	3,1	3,5	3,8	3,3
Compras	1,6	1,5	2,4	3,2	1,9
Serviços(banco, outros)	1,6	2,6	3,0	1,7	1,6
Escola/Universidade*	5,3	6,2	6,7	1,1*	1,7*

\* A pandemia alterou esses deslocamentos em 2020/21.

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

As pessoas chegam na estação a pé (52,8%) ou de ônibus sem integração (25,6%), permanecendo igual ao tipo de deslocamento observado em 2019 e 2020. Esse deslocamento leva até dez minutos (57,6%), mantendo a tendência das pesquisas anteriores.

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

	Qt.	% obs.
A pé	1262	52,8%
Ônibus sem integração	613	25,6%
Carro	167	7,0%
Aplicativo	134	5,6%
Carona	69	2,9%
Ônibus com integração	62	2,6%
Bicicleta/Patinete	30	1,3%
Lotação	23	1,0%
Aeromóvel	22	0,9%
Moto	12	0,5%
Catamarã	1	<0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

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

	Qt.	% obs.
Até 5 min	672	28,1%
de 6 a 10 min	706	29,5%
De 11 a 20 min	641	26,8%
De 21 a 45 min	288	12,1%
Mais de 45 min	83	3,5%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

57,6%

A questão nº 10 “Como você chegou até a estação?” apresentou a possibilidade de múltipla escolha pelo entrevistado, desta forma o total de respostas foi superior ao de entrevistas, assim o percentual de representatividade de cada item dá-se em relação ao total de entrevistas.”

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A tabela abaixo apresenta um cruzamento das questões: Tipo de Deslocamento e Tempo de Deslocamento. Isso permite identificar melhor o transporte utilizado pelo usuário, segundo o tempo que levará para se deslocar. Na medida que o tempo de deslocamento é maior a opção pelo ônibus também aumenta. Essas tendências vêm sendo observada ao longo dos anos.

### 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 45 min	Mais de 45 min	Total
A pé	68,5%	61,2%	47,4%	20,5%	8,4%	52,8%
Ônibus sem integração	6,1%	16,1%	32,9%	63,2%	78,3%	25,6%
Carro	9,2%	7,8%	5,6%	3,1%	6,0%	7,0%
Aplicativo	7,3%	7,6%	4,2%	1,4%	0,0%	5,6%
Carona	3,3%	3,4%	1,4%	3,5%	4,8%	2,9%
Ônibus com integração	0,9%	1,3%	4,8%	5,6%	0,0%	2,6%
Bicicleta/Patinete	0,3%	1,4%	2,2%	0,3%	3,6%	1,3%
Lotação	0,7%	0,7%	1,2%	1,7%	0,0%	1,0%
Aeromóvel	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Moto	0,6%	0,6%	0,3%	0,7%	0,0%	0,5%
Catamarã	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<0,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## ESTAÇÃO X COMO CHEGOU NA ESTAÇÃO

	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta /Patinete	Moto	Aplicativo	Catamarã	Aeromóvel	Total
Mercado	32,6%	4,2%	50,4%	0,8%	2,8%	0,6%	1,7%	0,6%	6,1%	0,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	38,3%	4,8%	42,5%	2,4%	3,6%	0,0%	0,6%	0,6%	7,8%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	14,6%	2,4%	65,9%	2,4%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	9,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	32,8%	2,5%	47,9%	5,9%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	45,3%	3,8%	32,1%	0,0%	7,5%	1,9%	1,9%	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,7%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	70,0%	100,0%
Anchieta	27,7%	6,4%	53,2%	4,3%	4,3%	0,0%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	21,0%	1,7%	58,8%	4,2%	4,2%	0,8%	3,4%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	12,3%	6,2%	60,0%	6,2%	9,2%	0,0%	0,0%	0,0%	6,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	30,8%	1,3%	55,5%	1,8%	3,5%	0,0%	0,9%	0,4%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	22,8%	8,4%	48,5%	2,4%	9,0%	0,0%	1,2%	0,0%	7,8%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	14,1%	0,0%	60,6%	2,8%	16,9%	0,0%	4,2%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	20,0%	0,0%	65,7%	2,9%	11,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	16,8%	2,2%	54,0%	1,5%	13,9%	8,0%	2,2%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	0,0%	48,9%	4,3%	23,4%	6,4%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	18,3%	0,5%	62,3%	6,3%	2,6%	1,6%	0,5%	0,0%	7,3%	0,0%	0,5%	100,0%
Unisinos	33,8%	0,0%	43,7%	7,0%	12,7%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	22,8%	1,3%	61,7%	1,3%	3,4%	0,0%	0,0%	2,0%	7,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	2,4%	65,9%	2,4%	12,2%	0,0%	7,3%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	0,0%	69,0%	0,0%	19,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	20,0%	0,0%	40,0%	7,5%	35,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	6,7%	0,0%	60,0%	3,3%	30,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	32,4%	0,0%	48,6%	2,8%	3,5%	0,7%	0,7%	0,7%	10,6%	0,0%	0,0%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

Como chegou até à estação (em %)	2014	2015	2019	2020	2021
A pé	49,0	50,8	46,0	51,2	52,8
Ônibus sem integração	31,2	26,9	33,9	24,9	25,6
Aplicativo	-	-	3,9	11,7	5,6
Carro	1,9	2,0	4,8	5,0	7,0
Carona		7,1	2,5	2,9	2,9
Ônibus com integração	12,0	5,8	3,8	2,2	2,6
Bicicleta	0,2	0,4	1,0	1,0	1,3
Lotação	-	4,6	3,1	0,9	1,0
Moto	-	0,1	0,2	0,5	0,5
Aeromóvel	0,1	0,8	0,3	0,3	-
Táxi	0,5	0,7	0,2	<0,1	-
Catamarã	-	-	<0,1	-	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 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	22,0%	30,6%	25,3%	15,9%	6,1%	100,0%
Rodoviária	23,4%	27,5%	26,9%	14,4%	7,8%	100,0%
São Pedro	48,8%	26,8%	14,6%	7,3%	2,4%	100,0%
Farrapos	26,9%	26,9%	23,5%	17,6%	5,0%	100,0%
Aeroporto	18,9%	37,7%	26,4%	13,2%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	80,0%	0,0%	16,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	34,0%	17,0%	36,2%	6,4%	6,4%	100,0%
Niterói	22,7%	26,1%	31,1%	16,0%	4,2%	100,0%
Fátima	30,8%	20,0%	38,5%	9,2%	1,5%	100,0%
Canoas	32,2%	22,9%	30,0%	13,2%	1,8%	100,0%
Mathias Velho	34,1%	20,4%	31,1%	12,0%	2,4%	100,0%
São Luis	39,4%	31,0%	21,1%	5,6%	2,8%	100,0%
Petrobrás	42,9%	25,7%	25,7%	2,9%	2,9%	100,0%
Esteio	27,7%	27,7%	27,7%	15,3%	1,5%	100,0%
Luiz Pasteur	42,6%	23,4%	17,0%	14,9%	2,1%	100,0%
Sapucaia	35,1%	40,8%	16,8%	6,8%	0,5%	100,0%
Unisinos	26,8%	21,1%	36,6%	11,3%	4,2%	100,0%
São Leopoldo	28,2%	37,6%	24,2%	8,7%	1,3%	100,0%
Rio dos Sinos	14,6%	39,0%	43,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	4,8%	54,8%	33,3%	4,8%	2,4%	100,0%
Industrial	12,5%	35,0%	37,5%	7,5%	7,5%	100,0%
FENAC	26,7%	43,3%	30,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	17,6%	38,0%	23,2%	16,9%	4,2%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

Tempo até a estação (em%)	2014	2015	2019	2020	2021
Até 5 min	18,9	14,9	23,3	29,1	28,1
De 6 a 10 min	26,5	29,5	29,5	27,2	29,5
Até 10 minutos*	16,5	6,3	-	-	-
De 11 a 20 min	23,8	31,3	28,6	27,9	26,8
De 21 a 45 min	10,7	15,8	13,9	12,2	12,1
Mais de 45 min	15,4	1,2	4,7	3,7	3,5

Até 10 minutos  
57,6%

\* 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.

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A complementação do trajeto dos usuários também é a pé (54,4%) e se dá em até dez minutos (53,7% dos usuários), seguindo a tendência das pesquisas anteriores. Tem um segundo grupo que leva até 20 minutos (27,6%) no seu deslocamento até o destino.

12. E como você vai completar a sua viagem? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA		
	Qt.	% obs.
A pé	1299	54,4%
Ônibus sem integração	561	23,5%
Aplicativo	169	7,1%
Carro	144	6,0%
Ônibus com integração	84	3,5%
Carona	44	1,8%
Lotação	41	1,7%
Bicicleta	30	1,3%
Aeromóvel	14	0,6%
Moto	11	0,5%
Táxi	5	0,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

13. E quanto tempo você levará até o seu destino, após o desembarque? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA		
	Qt.	% cit.
Até 5 min	579	24,2%
de 6 a 10 min	704	29,5%
De 11 a 20 min	660	27,6%
De 21 a 40 min	322	13,5%
Mais de 45 min	125	5,2%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

53,7%

A questão nº 12 “E como você vai completar a sua viagem?” apresenta a possibilidade de múltipla escolha pelo entrevistado, desta forma o total de respostas foi superior ao de entrevistas e o percentual de representatividade de cada item dá-se em relação ao total de entrevistas.

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

Na tabela abaixo, o cruzamento das questões referentes ao deslocamento e tempo para completar o trajeto até o destino final. Observa-se que mesmo aqueles que farão um trajeto um pouco maior (até 20 minutos no 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 da maior parte dos usuários é pelo 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	76,5%	63,1%	48,3%	25,5%	8,8%	54,4%
Ônibus sem integração	4,7%	12,6%	28,0%	52,5%	72,8%	23,5%
Aplicativo	8,5%	10,2%	5,5%	2,8%	2,4%	7,1%
Carro	3,8%	7,4%	7,0%	5,0%	6,4%	6,0%
Ônibus com integração	0,5%	1,6%	4,8%	9,3%	6,4%	3,5%
Carona	2,1%	2,4%	1,7%	0,6%	1,6%	1,8%
Lotação	0,5%	1,0%	2,3%	4,7%	0,8%	1,7%
Bicicleta	1,6%	1,3%	1,5%	0,6%	0,0%	1,3%
Aeromóvel	1,9%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,6%
Moto	0,3%	0,3%	0,9%	0,3%	0,0%	0,5%
Táxi	0,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,8%	0,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## 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	22,0%	5,6%	49,0%	2,2%	6,7%	1,7%	1,1%	0,0%	0,6%	11,4%	0,0%	0,3%	100,0%
Rodoviária	24,0%	7,2%	49,1%	3,0%	6,0%	0,6%	1,8%	1,8%	0,0%	8,4%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	24,4%	12,2%	39,0%	0,0%	14,6%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	27,7%	5,0%	50,4%	5,0%	5,0%	1,7%	0,0%	0,8%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	47,2%	9,4%	30,2%	1,9%	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	23,3%	6,7%	23,3%	0,0%	6,7%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	13,3%	0,0%	20,0%	100,0%
Anchieta	19,1%	0,0%	70,2%	2,1%	4,3%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	16,8%	3,4%	66,4%	1,7%	6,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	13,8%	1,5%	69,2%	1,5%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	22,5%	0,0%	62,6%	1,8%	1,8%	3,1%	0,4%	0,0%	0,0%	7,9%	0,0%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	23,4%	7,2%	56,3%	0,0%	1,2%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	8,4%	0,0%	1,2%	100,0%
São Luis	16,9%	0,0%	57,7%	8,5%	14,1%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	31,4%	8,6%	22,9%	0,0%	31,4%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	21,2%	6,6%	52,6%	0,0%	8,0%	5,8%	4,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	100,0%
Luiz Pasteur	21,3%	0,0%	59,6%	0,0%	14,9%	2,1%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapuçaia	27,7%	0,0%	47,1%	2,1%	1,0%	6,8%	1,0%	0,0%	0,0%	14,1%	0,0%	0,5%	100,0%
Unisinus	19,7%	0,0%	70,4%	0,0%	7,0%	0,0%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	26,2%	2,0%	59,1%	2,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	8,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	17,1%	0,0%	56,1%	2,4%	17,1%	0,0%	4,9%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	0,0%	76,2%	0,0%	11,9%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	25,0%	0,0%	57,5%	0,0%	17,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	30,0%	0,0%	53,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	28,2%	1,4%	54,9%	0,7%	3,5%	0,7%	0,7%	0,0%	0,7%	9,2%	0,0%	0,0%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

E como completa a sua viagem (em%)	2014	2015	2019	2020	2021
A pé	47,9	47,2	51,5	52,2	54,4
Ônibus sem integração	30,6	28,3	29,4	26,4	23,5
Aplicativo	-	-	3,8	8,8	7,1
Carro	2,2	2,8	3,6	3,3	6,0
Lotação	-	6,3	2,9	3,0	1,7
Ônibus com integração	13,2	8,0	5,0	2,9	3,5
Carona	2,4	4,8	1,3	1,4	1,8
Bicicleta	0,3	0,7	0,9	1,1	1,3
Aeromóvel	0,1	0,7	0,8	0,5	0,6
Táxi	0,4	0,8	0,4	0,2	0,2
Moto	0,1	0,2	0,2	0,2	0,5
Catamarã	<0,1	-	<0,1	<0,1	0,0

## 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	24,5%	26,2%	31,2%	12,8%	5,3%	100,0%
Rodoviária	29,3%	23,4%	34,7%	9,0%	3,6%	100,0%
São Pedro	17,1%	36,6%	24,4%	17,1%	4,9%	100,0%
Farrapos	24,4%	30,3%	23,5%	13,4%	8,4%	100,0%
Aeroporto	11,3%	24,5%	18,9%	34,0%	11,3%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	26,7%	13,3%	20,0%	30,0%	10,0%	100,0%
Anchieta	21,3%	36,2%	29,8%	4,3%	8,5%	100,0%
Niterói	18,5%	22,7%	28,6%	23,5%	6,7%	100,0%
Fátima	26,2%	27,7%	27,7%	15,4%	3,1%	100,0%
Canoas	32,2%	28,2%	24,7%	12,8%	2,2%	100,0%
Mathias Velho	28,1%	24,6%	24,6%	16,8%	6,0%	100,0%
São Luis	22,5%	32,4%	36,6%	8,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	11,4%	37,1%	25,7%	17,1%	8,6%	100,0%
Esteio	22,6%	27,0%	24,8%	19,0%	6,6%	100,0%
Luiz Pasteur	31,9%	10,6%	27,7%	19,1%	10,6%	100,0%
Sapucaia	24,6%	35,6%	29,8%	6,8%	3,1%	100,0%
Unisinos	38,0%	28,2%	19,7%	8,5%	5,6%	100,0%
São Leopoldo	24,2%	30,2%	28,2%	12,1%	5,4%	100,0%
Rio dos Sinos	19,5%	34,1%	34,1%	7,3%	4,9%	100,0%
Santo Afonso	14,3%	54,8%	19,0%	9,5%	2,4%	100,0%
Industrial	5,0%	42,5%	32,5%	15,0%	5,0%	100,0%
FENAC	16,7%	26,7%	40,0%	13,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	18,3%	44,4%	21,8%	9,2%	6,3%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

Tempo que levará até o destino (em%)	2014	2015	2019	2020	2021
Até 5 min	-	-	24,6	25,8	24,2
De 6 a 10 min	-	-	27,2	25,3	29,5
Até 10 minutos	34,8	45,5	-	-	-
De 11 a 20 min	40,3	30,0	28,0	26,6	27,6
De 21 a 45 min	20,1	20,4	14,9	14,9	13,5
Mais de 45 min	4,8	3,5	5,3	7,5	5,2

Até 10 minutos  
53,7%

## HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A forma mais utilizada para pagamento da TRENURB é o cartão de vale transporte. Fazem uso dos cartões unitários e do passe antecipado 36,8% dos usuários, número maior que em 2020 (23,7%). Para aqueles que pagam em dinheiro (879 usuários), pergunta-se a satisfação com essa forma de pagamento. A soma dos itens de satisfação chega a 70,4% e média numérica fica em 7, mantendo a tendência da pesquisa anterior. Essa média é calculada com a ponderação dos itens da escala, sendo Muito Satisfeito= 10 e Insatisfeito= 2.

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

	Qt.	% cit.
Cartão Vale Transporte-PULE P/16	1375	57,5%
Isentos-PULE P/16	136	5,7%
Cartão unitário	774	32,4%
Cartão Passe antecipado	105	4,4%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

36,8%

### 15. Você está satisfeito com a forma de compra da passagem em dinheiro?

Média = 7,0

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	72	8,2%
Satisfeito	547	62,2%
Indiferente	65	7,4%
Pouco Satisfeito	113	12,9%
Insatisfeito	74	8,4%
Não sabe	8	0,9%
<b>Total</b>	<b>879</b>	<b>100,0%</b>

70,4%

## ESTAÇÃO X TIPO DE CARTÃO USADO NO PAGAMENTO

	Cartão Vale Transporte-PULE P/16	Isentos-PULE P/16	Cartão unitário	Cartão Passe antecipado	Total
Mercado	58,5%	1,7%	36,8%	3,1%	100,0%
Rodoviária	62,9%	3,6%	28,7%	4,8%	100,0%
São Pedro	58,5%	2,4%	26,8%	12,2%	100,0%
Farrapos	60,5%	1,7%	24,4%	13,4%	100,0%
Aeroporto	75,5%	7,5%	17,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	66,7%	3,3%	30,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	61,7%	6,4%	29,8%	2,1%	100,0%
Niterói	67,2%	3,4%	29,4%	0,0%	100,0%
Fátima	60,0%	3,1%	36,9%	0,0%	100,0%
Canoas	53,7%	7,9%	34,8%	3,5%	100,0%
Mathias Velho	67,1%	1,8%	28,7%	2,4%	100,0%
São Luis	66,2%	1,4%	32,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Esteio	59,9%	2,9%	35,0%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	55,3%	2,1%	40,4%	2,1%	100,0%
Sapucaia	61,8%	1,0%	28,8%	8,4%	100,0%
Unisinos	49,3%	2,8%	47,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	44,3%	3,4%	44,3%	8,1%	100,0%
Rio dos Sinos	41,5%	43,9%	9,8%	4,9%	100,0%
Santo Afonso	54,8%	38,1%	4,8%	2,4%	100,0%
Industrial	45,0%	45,0%	5,0%	5,0%	100,0%
FENAC	36,7%	53,3%	6,7%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	35,9%	2,1%	52,1%	9,9%	100,0%

## AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

## AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

As tabelas de avaliação estão divididas em dois blocos: primeira tabela (abaixo) estão às questões de número 16 a 23 e na próxima tabela às questões de 24 a 31.

As tabelas comparativas mantiveram 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 OS SERVIÇOS (16-23)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Atendimento dos Funcionários da Segurança	20,6%	51,9%	13,3%	7,5%	4,9%	1,8%	100,0%
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	26,3%	49,2%	9,2%	3,2%	1,9%	10,3%	100,0%
Tempo de espera na bilheteria	20,8%	46,4%	10,1%	4,6%	2,5%	15,6%	100,0%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas:	17,0%	42,5%	10,6%	15,9%	11,8%	2,1%	100,0%
Intervalo de tempo entre Trens	8,9%	48,8%	11,8%	21,0%	8,7%	0,7%	100,0%
Lotação nos Trens	3,5%	27,3%	12,8%	26,8%	29,4%	0,2%	100,0%
Limpeza e conservação das estações e trens:	20,0%	61,2%	7,3%	7,7%	3,7%	0,1%	100,0%
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes e elevadores:	10,2%	40,3%	12,0%	21,3%	16,0%	0,2%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 1	2014	2015	2019	2020	2021
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	84,5	91,2	78,4	73,6	75,5
Atendimento dos Funcionários da Segurança	84,9	79,2	70,1	68,7	72,5
Limpeza e conservação das estações e trens	74,4	86,9	79,3	79,9	71,2
Tempo de espera na bilheteria	82,3	90,8	58,6	67,3	67,2
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações, trens e passarelas	78,5	67,5	59,6	60,6	59,5
Intervalo de tempo entre Trens	71,3	85,9	71,1	48,7	57,7
Infraestrutura/instalações das escadas rolantes e elevadores	62,3	70,4	38,2	40,6	50,5
Lotação nos Trens	45,1	60,7	23,8	27,9	30,8

## AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

Abaixo, as questões de avaliação dos serviços da questão 24 a 31. Na próxima página, a tabela com os comparativos do bloco de serviços com as pesquisas de 2014, 2015 e 2019 e 2020.

### BLOCO 2- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS (24-31)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	15,9%	50,3%	12,2%	14,4%	7,0%	0,2%	100,0%
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens:	16,9%	56,9%	9,0%	11,6%	5,3%	0,2%	100,0%
Em relação a mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens:	5,1%	20,1%	27,8%	14,9%	31,8%	0,3%	100,0%
Com a variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações	6,9%	39,7%	29,3%	13,8%	8,3%	2,1%	100,0%
Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos	11,0%	26,4%	19,9%	3,9%	2,5%	36,3%	100,0%
Existência e serviço prestado pela TV TRENSURB nas estações	12,9%	49,8%	24,0%	5,3%	2,7%	5,3%	100,0%
Ações realizadas pela TRENSURB para prevenção da COVID-19	18,7%	50,6%	10,0%	10,4%	8,2%	2,0%	100,0%
Nível de satisfação geral com a TRENSURB	19,5%	62,2%	6,7%	9,2%	2,3%	<0,1%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

<b>SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 2</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Satisfação com os Avisos sonoros nas estações e trens	-	-	68,2	69,9	73,8
Ações realizadas pela TRENURB para prevenção do COVID-19**	-	-	-	60,3	69,3
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	-	-	50,1	52,1	66,2
Existência e serviço prestado pela TV TRENURB nas estações**	-	-	-	65,0	62,7
Variedade de lojas e serviços existentes nas estações	-	-	53,5	51,3	46,6
Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos	-	-	63,3	40,3	37,4
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens e estações	-	-	20,8	24,2	25,2
<b>Nível de satisfação geral com a TRENURB</b>	<b>83,8</b>	<b>91,9</b>	<b>70,4</b>	<b>74,9</b>	<b>81,7</b>

\*\*Questões inseridas no ano de 2020.

## ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	26,2%	46,8%	12,0%	7,0%	5,0%	3,1%	100,0%
Rodoviária	26,3%	50,3%	10,8%	7,8%	4,2%	0,6%	100,0%
São Pedro	29,3%	46,3%	7,3%	14,6%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	19,3%	50,4%	16,0%	4,2%	7,6%	2,5%	100,0%
Aeroporto	11,3%	67,9%	5,7%	11,3%	3,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	26,7%	43,3%	13,3%	10,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	80,9%	2,1%	4,3%	4,3%	0,0%	100,0%
Niterói	19,3%	57,1%	10,9%	7,6%	3,4%	1,7%	100,0%
Fátima	20,0%	49,2%	12,3%	7,7%	3,1%	7,7%	100,0%
Canoas	14,1%	53,7%	18,9%	5,3%	5,3%	2,6%	100,0%
Mathias Velho	28,7%	41,9%	13,2%	9,6%	3,6%	3,0%	100,0%
São Luis	29,6%	49,3%	12,7%	4,2%	4,2%	0,0%	100,0%
Petrobrás	28,6%	57,1%	8,6%	2,9%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	20,4%	51,8%	13,1%	9,5%	4,4%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	23,4%	57,4%	4,3%	8,5%	6,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,7%	48,2%	18,3%	8,9%	8,9%	1,0%	100,0%
Unisinos	39,4%	39,4%	8,5%	7,0%	5,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	16,8%	54,4%	12,8%	8,7%	4,7%	2,7%	100,0%
Rio dos Sinos	14,6%	58,5%	14,6%	9,8%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	21,4%	50,0%	16,7%	9,5%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	67,5%	22,5%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	6,7%	63,3%	23,3%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	12,7%	59,9%	14,8%	4,9%	6,3%	1,4%	100,0%

## ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	33,4%	42,1%	8,4%	2,8%	1,7%	11,7%	100,0%
Rodoviária	29,3%	47,9%	7,2%	3,6%	1,8%	10,2%	100,0%
São Pedro	31,7%	41,5%	9,8%	4,9%	2,4%	9,8%	100,0%
Farrapos	31,1%	43,7%	10,9%	5,0%	1,7%	7,6%	100,0%
Aeroporto	20,8%	66,0%	9,4%	0,0%	3,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	30,0%	40,0%	23,3%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Anchieta	4,3%	83,0%	8,5%	0,0%	2,1%	2,1%	100,0%
Niterói	26,9%	49,6%	6,7%	2,5%	4,2%	10,1%	100,0%
Fátima	23,1%	56,9%	9,2%	1,5%	1,5%	7,7%	100,0%
Canoas	14,1%	33,5%	7,5%	3,1%	2,2%	39,6%	100,0%
Mathias Velho	36,5%	40,1%	10,2%	3,6%	1,8%	7,8%	100,0%
São Luis	31,0%	57,7%	4,2%	1,4%	1,4%	4,2%	100,0%
Petrobrás	14,3%	51,4%	11,4%	5,7%	0,0%	17,1%	100,0%
Esteio	22,6%	51,8%	11,7%	5,1%	4,4%	4,4%	100,0%
Luiz Pasteur	31,9%	46,8%	2,1%	6,4%	2,1%	10,6%	100,0%
Sapucaia	15,7%	59,2%	9,9%	3,7%	1,6%	9,9%	100,0%
Unisinos	40,8%	35,2%	9,9%	5,6%	1,4%	7,0%	100,0%
São Leopoldo	27,5%	57,0%	8,1%	2,7%	0,7%	4,0%	100,0%
Rio dos Sinos	36,6%	53,7%	9,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	31,0%	57,1%	9,5%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	40,0%	45,0%	10,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	33,3%	43,3%	20,0%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	14,1%	69,7%	11,3%	3,5%	1,4%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	23,4%	41,2%	7,8%	5,6%	2,8%	19,2%	100,0%
Rodoviária	25,1%	46,1%	4,8%	4,2%	2,4%	17,4%	100,0%
São Pedro	29,3%	51,2%	2,4%	4,9%	0,0%	12,2%	100,0%
Farrapos	28,6%	37,8%	15,1%	5,0%	1,7%	11,8%	100,0%
Aeroporto	15,1%	71,7%	11,3%	0,0%	0,0%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	30,0%	43,3%	16,7%	3,3%	0,0%	6,7%	100,0%
Anchieta	10,6%	70,2%	17,0%	0,0%	0,0%	2,1%	100,0%
Niterói	26,1%	41,2%	6,7%	3,4%	3,4%	19,3%	100,0%
Fátima	21,5%	50,8%	10,8%	1,5%	4,6%	10,8%	100,0%
Canoas	9,3%	33,5%	10,6%	3,1%	2,6%	41,0%	100,0%
Mathias Velho	28,7%	35,3%	9,0%	6,6%	1,8%	18,6%	100,0%
São Luis	35,2%	38,0%	5,6%	4,2%	0,0%	16,9%	100,0%
Petrobrás	20,0%	42,9%	5,7%	0,0%	2,9%	28,6%	100,0%
Esteio	15,3%	40,1%	19,0%	8,8%	4,4%	12,4%	100,0%
Luiz Pasteur	21,3%	48,9%	8,5%	2,1%	6,4%	12,8%	100,0%
Sapucaia	14,1%	48,2%	7,9%	10,5%	5,8%	13,6%	100,0%
Unisinos	45,1%	26,8%	5,6%	5,6%	1,4%	15,5%	100,0%
São Leopoldo	22,8%	51,0%	10,7%	4,0%	1,3%	10,1%	100,0%
Rio dos Sinos	14,6%	63,4%	19,5%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	61,9%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	12,5%	65,0%	22,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	13,3%	70,0%	13,3%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	10,6%	78,9%	6,3%	1,4%	2,8%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES, TRENS E PASSARELAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	21,4%	39,6%	11,1%	13,4%	10,0%	4,5%	100,0%
Rodoviária	20,4%	43,1%	11,4%	12,6%	9,6%	3,0%	100,0%
São Pedro	22,0%	53,7%	7,3%	4,9%	12,2%	0,0%	100,0%
Farrapos	15,1%	50,4%	11,8%	9,2%	12,6%	0,8%	100,0%
Aeroporto	7,5%	49,1%	9,4%	22,6%	11,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	46,7%	3,3%	13,3%	26,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	59,6%	6,4%	14,9%	10,6%	0,0%	100,0%
Niterói	12,6%	42,9%	8,4%	14,3%	13,4%	8,4%	100,0%
Fátima	10,8%	44,6%	13,8%	15,4%	6,2%	9,2%	100,0%
Canoas	8,8%	58,1%	6,2%	13,7%	12,3%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	34,7%	29,3%	16,8%	11,4%	6,6%	1,2%	100,0%
São Luis	18,3%	53,5%	14,1%	12,7%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	11,4%	48,6%	11,4%	17,1%	8,6%	2,9%	100,0%
Esteio	20,4%	38,7%	6,6%	16,1%	16,1%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	44,7%	14,9%	10,6%	12,8%	2,1%	100,0%
Sapucaia	17,8%	39,3%	10,5%	16,8%	15,2%	0,5%	100,0%
Unisinos	33,8%	38,0%	4,2%	19,7%	2,8%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	17,4%	40,9%	14,1%	13,4%	12,8%	1,3%	100,0%
Rio dos Sinos	12,2%	7,3%	14,6%	51,2%	14,6%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	2,4%	11,9%	19,0%	54,8%	11,9%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	10,0%	22,5%	40,0%	27,5%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	23,3%	16,7%	26,7%	33,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	11,3%	55,6%	3,5%	16,2%	13,4%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X INTERVALO DE TEMPO ENTRE OS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	12,8%	50,4%	10,9%	16,7%	8,9%	0,3%	100,0%
Rodoviária	12,6%	46,1%	10,2%	21,0%	10,2%	0,0%	100,0%
São Pedro	17,1%	46,3%	9,8%	17,1%	7,3%	2,4%	100,0%
Farrapos	10,9%	42,0%	13,4%	21,8%	11,8%	0,0%	100,0%
Aeroporto	9,4%	56,6%	5,7%	17,0%	11,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	43,3%	16,7%	16,7%	23,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,4%	68,1%	2,1%	19,1%	4,3%	0,0%	100,0%
Niterói	5,9%	53,8%	10,1%	21,8%	5,9%	2,5%	100,0%
Fátima	6,2%	46,2%	13,8%	23,1%	9,2%	1,5%	100,0%
Canoas	5,3%	52,0%	9,3%	20,3%	10,1%	3,1%	100,0%
Mathias Velho	12,0%	37,7%	21,0%	22,2%	6,6%	0,6%	100,0%
São Luis	5,6%	59,2%	14,1%	18,3%	2,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	20,0%	45,7%	14,3%	14,3%	5,7%	0,0%	100,0%
Esteio	5,8%	48,2%	12,4%	27,0%	5,8%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	6,4%	46,8%	17,0%	23,4%	6,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	4,2%	48,2%	6,8%	25,7%	14,1%	1,0%	100,0%
Unisinos	18,3%	43,7%	14,1%	16,9%	7,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	10,1%	47,7%	13,4%	20,1%	8,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	41,5%	19,5%	24,4%	4,9%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	4,8%	45,2%	16,7%	28,6%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial	5,0%	37,5%	30,0%	20,0%	7,5%	0,0%	100,0%
FENAC	6,7%	50,0%	20,0%	16,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,9%	59,2%	3,5%	23,9%	8,5%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X LOTAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,0%	22,3%	8,6%	30,9%	33,1%	0,0%	100,0%
Rodoviária	6,6%	24,0%	10,2%	25,1%	34,1%	0,0%	100,0%
São Pedro	4,9%	14,6%	7,3%	31,7%	41,5%	0,0%	100,0%
Farrapos	2,5%	27,7%	10,9%	25,2%	33,6%	0,0%	100,0%
Aeroporto	3,8%	34,0%	11,3%	20,8%	30,2%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	16,7%	20,0%	30,0%	26,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,1%	46,8%	14,9%	25,5%	10,6%	0,0%	100,0%
Niterói	2,5%	27,7%	16,8%	25,2%	27,7%	0,0%	100,0%
Fátima	1,5%	29,2%	16,9%	18,5%	33,8%	0,0%	100,0%
Canoas	1,8%	28,6%	10,6%	22,5%	36,1%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	8,4%	23,4%	15,0%	23,4%	29,9%	0,0%	100,0%
São Luis	1,4%	26,8%	22,5%	40,8%	7,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	2,9%	31,4%	17,1%	28,6%	20,0%	0,0%	100,0%
Esteio	2,9%	24,8%	13,1%	29,2%	28,5%	1,5%	100,0%
Luiz Pasteur	2,1%	31,9%	10,6%	31,9%	23,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	1,0%	24,6%	11,5%	28,8%	34,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	11,3%	36,6%	18,3%	18,3%	15,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,7%	25,5%	15,4%	23,5%	32,9%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	29,3%	9,8%	41,5%	19,5%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	2,4%	35,7%	26,2%	26,2%	9,5%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	17,5%	32,5%	32,5%	17,5%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	30,0%	23,3%	23,3%	23,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,7%	42,3%	3,5%	25,4%	28,2%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DAS ESTAÇÕES E TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	24,2%	55,4%	7,5%	8,4%	4,5%	0,0%	100,0%
Rodoviária	18,6%	62,3%	6,0%	5,4%	7,8%	0,0%	100,0%
São Pedro	24,4%	58,5%	2,4%	4,9%	9,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	26,1%	55,5%	5,0%	9,2%	4,2%	0,0%	100,0%
Aeroporto	15,1%	77,4%	0,0%	3,8%	3,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	70,0%	10,0%	3,3%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	10,6%	80,9%	4,3%	2,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	21,8%	63,0%	7,6%	3,4%	2,5%	1,7%	100,0%
Fátima	13,8%	69,2%	4,6%	10,8%	1,5%	0,0%	100,0%
Canoas	11,5%	74,4%	4,8%	6,2%	3,1%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	32,9%	42,5%	11,4%	9,0%	3,6%	0,6%	100,0%
São Luis	18,3%	60,6%	14,1%	5,6%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	25,7%	62,9%	5,7%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	19,7%	59,9%	9,5%	8,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	17,0%	63,8%	4,3%	10,6%	4,3%	0,0%	100,0%
Sapucaia	15,7%	63,4%	5,8%	13,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	39,4%	38,0%	11,3%	7,0%	4,2%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	12,1%	54,4%	10,7%	16,1%	6,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	36,6%	48,8%	14,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	28,6%	59,5%	11,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	27,5%	62,5%	7,5%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	56,7%	16,7%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	8,5%	81,7%	1,4%	5,6%	2,8%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ESCADAS ROLANTES E ELEVADORES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	16,4%	40,9%	9,7%	18,1%	14,8%	0,0%	100,0%
Rodoviária	14,4%	36,5%	7,8%	18,6%	22,8%	0,0%	100,0%
São Pedro	22,0%	39,0%	2,4%	22,0%	14,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	10,9%	47,9%	8,4%	19,3%	13,4%	0,0%	100,0%
Aeroporto	11,3%	47,2%	7,5%	18,9%	15,1%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	60,0%	3,3%	20,0%	13,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,4%	66,0%	6,4%	17,0%	4,3%	0,0%	100,0%
Niterói	10,9%	43,7%	14,3%	17,6%	11,8%	1,7%	100,0%
Fátima	3,1%	55,4%	15,4%	10,8%	15,4%	0,0%	100,0%
Canoas	3,5%	48,5%	7,9%	23,8%	16,3%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	12,6%	22,2%	18,6%	21,6%	25,1%	0,0%	100,0%
São Luis	16,9%	42,3%	18,3%	16,9%	5,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	11,4%	28,6%	17,1%	34,3%	5,7%	2,9%	100,0%
Esteio	15,3%	40,1%	10,2%	21,9%	12,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	10,6%	40,4%	12,8%	25,5%	8,5%	2,1%	100,0%
Sapucaia	4,2%	42,9%	10,5%	23,6%	18,8%	0,0%	100,0%
Unisinos	12,7%	32,4%	12,7%	21,1%	21,1%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	6,7%	40,3%	8,7%	26,8%	17,4%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	4,9%	22,0%	26,8%	31,7%	14,6%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	2,4%	21,4%	40,5%	23,8%	11,9%	0,0%	100,0%
Industrial	7,5%	12,5%	35,0%	40,0%	5,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	26,7%	46,7%	20,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	6,3%	45,1%	4,9%	19,7%	23,9%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X AR CONDICIONADO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	19,2%	48,5%	10,3%	12,3%	9,2%	0,6%	100,0%
Rodoviária	16,8%	55,1%	7,2%	13,8%	7,2%	0,0%	100,0%
São Pedro	26,8%	41,5%	12,2%	14,6%	4,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	21,0%	40,3%	16,0%	8,4%	14,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	11,3%	64,2%	3,8%	18,9%	1,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,7%	56,7%	3,3%	20,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	19,1%	70,2%	4,3%	6,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	21,0%	41,2%	11,8%	16,8%	8,4%	0,8%	100,0%
Fátima	13,8%	52,3%	7,7%	16,9%	7,7%	1,5%	100,0%
Canoas	7,9%	64,3%	5,3%	16,7%	5,3%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	20,4%	35,9%	16,8%	19,8%	7,2%	0,0%	100,0%
São Luis	22,5%	50,7%	15,5%	9,9%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	20,0%	51,4%	5,7%	20,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	13,9%	56,9%	10,2%	13,1%	5,8%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	19,1%	57,4%	14,9%	6,4%	2,1%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,7%	50,3%	9,9%	15,2%	9,9%	0,0%	100,0%
Unisinos	40,8%	36,6%	8,5%	8,5%	5,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	14,8%	53,0%	9,4%	15,4%	7,4%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,4%	14,6%	53,7%	22,0%	7,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	4,8%	31,0%	38,1%	21,4%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial	2,5%	22,5%	52,5%	15,0%	7,5%	0,0%	100,0%
FENAC	3,3%	20,0%	50,0%	20,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,9%	73,9%	4,9%	11,3%	4,9%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X AVISO SONOROS NOS TRENS E ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	23,4%	52,9%	9,5%	9,5%	4,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	14,4%	58,7%	9,0%	7,8%	10,2%	0,0%	100,0%
São Pedro	17,1%	65,9%	7,3%	7,3%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	13,4%	53,8%	9,2%	16,0%	7,6%	0,0%	100,0%
Aeroporto	15,1%	64,2%	3,8%	9,4%	5,7%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	60,0%	10,0%	13,3%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	72,3%	0,0%	17,0%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	14,3%	60,5%	6,7%	13,4%	5,0%	0,0%	100,0%
Fátima	10,8%	55,4%	13,8%	12,3%	6,2%	1,5%	100,0%
Canoas	10,6%	66,1%	5,3%	12,3%	5,7%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	31,1%	35,3%	15,0%	10,8%	7,8%	0,0%	100,0%
São Luis	21,1%	57,7%	12,7%	4,2%	2,8%	1,4%	100,0%
Petrobrás	17,1%	74,3%	5,7%	2,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	20,4%	54,0%	5,8%	15,3%	4,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	12,8%	59,6%	12,8%	8,5%	6,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	13,6%	50,3%	7,9%	22,0%	6,3%	0,0%	100,0%
Unisinos	38,0%	39,4%	12,7%	7,0%	1,4%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	15,4%	57,0%	8,7%	13,4%	4,7%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	70,7%	17,1%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	7,1%	69,0%	19,0%	2,4%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	22,5%	57,5%	12,5%	5,0%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	6,7%	60,0%	26,7%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	6,3%	71,8%	2,8%	14,8%	4,2%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X MENDICÂNCIA, COMÉRCIO IRREGULAR E APRESENTAÇÕES INFORMAIS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	7,5%	18,1%	28,4%	12,8%	32,9%	0,3%	100,0%
Rodoviária	6,6%	22,8%	22,8%	17,4%	29,3%	1,2%	100,0%
São Pedro	7,3%	22,0%	24,4%	9,8%	36,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	5,9%	14,3%	26,9%	19,3%	32,8%	0,8%	100,0%
Aeroporto	5,7%	18,9%	22,6%	17,0%	35,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	20,0%	20,0%	20,0%	33,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,1%	38,3%	21,3%	12,8%	25,5%	0,0%	100,0%
Niterói	5,0%	26,9%	32,8%	13,4%	21,8%	0,0%	100,0%
Fátima	3,1%	21,5%	41,5%	9,2%	24,6%	0,0%	100,0%
Canoas	3,1%	27,3%	25,6%	10,6%	33,5%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	10,8%	17,4%	28,1%	13,2%	29,9%	0,6%	100,0%
São Luis	1,4%	23,9%	35,2%	15,5%	23,9%	0,0%	100,0%
Petrobrás	5,7%	17,1%	48,6%	5,7%	22,9%	0,0%	100,0%
Esteio	2,2%	20,4%	22,6%	16,1%	38,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	8,5%	29,8%	14,9%	23,4%	23,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	2,1%	16,2%	29,8%	14,1%	37,2%	0,5%	100,0%
Unisinos	12,7%	23,9%	28,2%	9,9%	23,9%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	5,4%	18,8%	27,5%	17,4%	30,2%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	2,4%	19,5%	24,4%	26,8%	26,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	19,0%	19,0%	28,6%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	7,5%	17,5%	22,5%	52,5%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	6,7%	40,0%	23,3%	30,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,8%	12,7%	33,8%	14,1%	36,6%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X VARIEDADE DE LOJAS E SERVIÇOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	9,7%	43,5%	24,0%	11,1%	8,1%	3,6%	100,0%
Rodoviária	9,0%	47,9%	21,6%	10,8%	8,4%	2,4%	100,0%
São Pedro	12,2%	46,3%	29,3%	4,9%	7,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	8,4%	41,2%	28,6%	12,6%	8,4%	0,8%	100,0%
Aeroporto	7,5%	49,1%	18,9%	11,3%	11,3%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	56,7%	13,3%	13,3%	13,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,4%	63,8%	19,1%	4,3%	4,3%	2,1%	100,0%
Niterói	7,6%	33,6%	37,8%	5,9%	7,6%	7,6%	100,0%
Fátima	4,6%	38,5%	30,8%	12,3%	10,8%	3,1%	100,0%
Canoas	4,0%	48,5%	32,2%	11,0%	4,0%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	13,8%	32,3%	27,5%	18,0%	8,4%	0,0%	100,0%
São Luis	8,5%	40,8%	32,4%	14,1%	0,0%	4,2%	100,0%
Petrobrás	14,3%	37,1%	22,9%	17,1%	5,7%	2,9%	100,0%
Esteio	8,0%	42,3%	25,5%	16,1%	7,3%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	4,3%	48,9%	25,5%	17,0%	2,1%	2,1%	100,0%
Sapucaia	1,6%	33,5%	30,9%	16,8%	14,7%	2,6%	100,0%
Unisinos	19,7%	46,5%	19,7%	12,7%	0,0%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	3,4%	27,5%	33,6%	19,5%	12,8%	3,4%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	24,4%	65,9%	9,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	2,4%	28,6%	45,2%	16,7%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	30,0%	55,0%	10,0%	5,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	16,7%	60,0%	13,3%	10,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,7%	30,3%	26,8%	26,1%	16,2%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X BIBLIOTECA LIVROS SOBRE TRILHOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	14,5%	30,9%	23,4%	3,3%	1,9%	25,9%	100,0%
Rodoviária	7,2%	39,5%	17,4%	3,6%	1,2%	31,1%	100,0%
São Pedro	7,3%	29,3%	26,8%	2,4%	2,4%	31,7%	100,0%
Farrapos	9,2%	17,6%	27,7%	3,4%	7,6%	34,5%	100,0%
Aeroporto	9,4%	22,6%	11,3%	1,9%	0,0%	54,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	10,0%	6,7%	0,0%	0,0%	80,0%	100,0%
Anchieta	6,4%	27,7%	10,6%	0,0%	0,0%	55,3%	100,0%
Niterói	8,4%	23,5%	28,6%	7,6%	3,4%	28,6%	100,0%
Fátima	7,7%	33,8%	40,0%	1,5%	1,5%	15,4%	100,0%
Canoas	4,8%	15,9%	7,0%	0,9%	0,4%	70,9%	100,0%
Mathias Velho	20,4%	21,0%	21,0%	6,0%	4,2%	27,5%	100,0%
São Luis	8,5%	25,4%	19,7%	4,2%	0,0%	42,3%	100,0%
Petrobrás	5,7%	34,3%	8,6%	8,6%	2,9%	40,0%	100,0%
Esteio	10,9%	32,1%	30,7%	7,3%	2,9%	16,1%	100,0%
Luiz Pasteur	12,8%	23,4%	25,5%	2,1%	4,3%	31,9%	100,0%
Sapucaia	5,2%	29,8%	24,6%	8,9%	4,7%	26,7%	100,0%
Unisinos	16,9%	22,5%	11,3%	2,8%	1,4%	45,1%	100,0%
São Leopoldo	10,7%	23,5%	23,5%	4,7%	6,0%	31,5%	100,0%
Rio dos Sinos	34,1%	36,6%	22,0%	4,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	35,7%	40,5%	21,4%	0,0%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	20,0%	55,0%	20,0%	2,5%	0,0%	2,5%	100,0%
FENAC	20,0%	56,7%	23,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	5,6%	0,7%	0,7%	0,0%	88,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X TV TRENSURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	17,5%	44,8%	24,0%	5,8%	1,9%	5,8%	100,0%
Rodoviária	10,8%	56,3%	18,0%	4,2%	5,4%	5,4%	100,0%
São Pedro	14,6%	48,8%	24,4%	0,0%	4,9%	7,3%	100,0%
Farrapos	12,6%	41,2%	23,5%	8,4%	3,4%	10,9%	100,0%
Aeroporto	11,3%	66,0%	13,2%	0,0%	3,8%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	53,3%	33,3%	3,3%	0,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	4,3%	66,0%	12,8%	6,4%	2,1%	8,5%	100,0%
Niterói	10,9%	41,2%	29,4%	6,7%	3,4%	8,4%	100,0%
Fátima	9,2%	43,1%	36,9%	4,6%	1,5%	4,6%	100,0%
Canoas	7,9%	51,1%	30,8%	6,2%	0,4%	3,5%	100,0%
Mathias Velho	19,8%	40,1%	24,6%	4,8%	3,6%	7,2%	100,0%
São Luis	15,5%	49,3%	26,8%	2,8%	1,4%	4,2%	100,0%
Petrobrás	17,1%	40,0%	14,3%	14,3%	2,9%	11,4%	100,0%
Esteio	13,1%	54,0%	21,2%	2,2%	7,3%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	6,4%	51,1%	25,5%	10,6%	4,3%	2,1%	100,0%
Sapucaia	8,9%	53,9%	24,6%	6,3%	2,6%	3,7%	100,0%
Unisinos	26,8%	43,7%	14,1%	7,0%	1,4%	7,0%	100,0%
São Leopoldo	12,1%	42,3%	24,8%	8,7%	3,4%	8,7%	100,0%
Rio dos Sinos	19,5%	58,5%	19,5%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	47,6%	23,8%	0,0%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	15,0%	67,5%	12,5%	2,5%	0,0%	2,5%	100,0%
FENAC	16,7%	60,0%	23,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	3,5%	64,1%	26,8%	3,5%	1,4%	0,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X MEDIDAS CONTRA A COVID-19

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	20,3%	48,5%	10,3%	11,1%	7,5%	2,2%	100,0%
Rodoviária	14,4%	55,1%	11,4%	9,6%	9,0%	0,6%	100,0%
São Pedro	17,1%	43,9%	9,8%	17,1%	9,8%	2,4%	100,0%
Farrapos	18,5%	49,6%	16,0%	7,6%	7,6%	0,8%	100,0%
Aeroporto	11,3%	60,4%	1,9%	9,4%	15,1%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	53,3%	13,3%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	10,6%	72,3%	0,0%	10,6%	6,4%	0,0%	100,0%
Niterói	17,6%	56,3%	10,1%	9,2%	5,9%	0,8%	100,0%
Fátima	6,2%	64,6%	6,2%	12,3%	7,7%	3,1%	100,0%
Canoas	7,0%	59,5%	7,0%	10,1%	10,1%	6,2%	100,0%
Mathias Velho	32,3%	42,5%	12,0%	4,2%	7,8%	1,2%	100,0%
São Luis	21,1%	53,5%	16,9%	7,0%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	31,4%	40,0%	11,4%	11,4%	2,9%	2,9%	100,0%
Esteio	20,4%	44,5%	11,7%	13,9%	8,8%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	27,7%	38,3%	10,6%	8,5%	14,9%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,1%	46,1%	9,4%	14,7%	14,7%	1,0%	100,0%
Unisinos	29,6%	39,4%	12,7%	9,9%	5,6%	2,8%	100,0%
São Leopoldo	14,8%	51,0%	9,4%	14,1%	6,0%	4,7%	100,0%
Rio dos Sinos	51,2%	36,6%	4,9%	4,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	50,0%	26,2%	11,9%	7,1%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial	50,0%	35,0%	12,5%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	26,7%	63,3%	6,7%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	6,3%	62,0%	7,7%	13,4%	9,2%	1,4%	100,0%

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM A TRENSURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	21,2%	60,2%	8,1%	8,1%	2,5%	0,0%	100,0%
Rodoviária	22,8%	60,5%	6,6%	8,4%	1,8%	0,0%	100,0%
São Pedro	26,8%	56,1%	7,3%	9,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	17,6%	63,0%	6,7%	10,1%	2,5%	0,0%	100,0%
Aeroporto	11,3%	79,2%	1,9%	7,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	60,0%	6,7%	16,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	10,6%	80,9%	0,0%	8,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	20,2%	65,5%	2,5%	10,1%	1,7%	0,0%	100,0%
Fátima	21,5%	61,5%	9,2%	6,2%	1,5%	0,0%	100,0%
Canoas	11,5%	68,7%	7,5%	9,7%	2,6%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	28,7%	48,5%	11,4%	8,4%	3,0%	0,0%	100,0%
São Luis	16,9%	62,0%	14,1%	7,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	20,0%	54,3%	17,1%	5,7%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	16,8%	61,3%	4,4%	11,7%	5,8%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	68,1%	6,4%	6,4%	4,3%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,7%	64,4%	4,7%	14,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	31,0%	59,2%	4,2%	4,2%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	17,4%	57,0%	8,7%	14,8%	2,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	41,5%	43,9%	4,9%	9,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	38,1%	50,0%	4,8%	4,8%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	32,5%	55,0%	5,0%	5,0%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	33,3%	40,0%	6,7%	6,7%	10,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	9,2%	82,4%	2,1%	5,6%	0,7%	0,0%	100,0%

## AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

Abaixo, apresenta-se novamente o nível geral de satisfação com a TRENURB, ficando a soma dessa satisfação em 81,7% e a média numérica em 7,8. A maioria (95,7%) dos usuários recomendaria o sistema de transporte TRENURB. Para a próxima pesquisa sugere-se substituir a atual questão para indicação do sistema, para indicação a partir da técnica do NPS (Net Promoter Score\*).

### 31. Nível de satisfação geral com a TRENURB

Média = 7,8

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	467	19,5%
Satisfeito	1487	62,2%
Indiferente	160	6,7%
Pouco Satisfeito	220	9,2%
Insatisfeito	55	2,3%
Não sabe	1	<0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

81,7%

### 32. Você recomendaria o sistema de transporte TRENURB?

	Qt.	% cit.
Sim	2287	95,7%
Não	76	3,2%
Não Sabe	27	1,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

\* O NPS, ou Net Promoter Score, é uma maneira de medir a probabilidade de um cliente de uma empresa recomendá-la para seus conhecidos. O NPS se tornou um indicador importante para empresas, pois vai além das pesquisas de satisfação, identificando a proporção de clientes que são embaixadores da empresa, divulgando e defendendo a marca.

## AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

O trem é o transporte preferido de 90% dos entrevistados. Para quem escolhe o ônibus pergunta-se o motivo dessa escolha: são a menor lotação do transporte e a proximidade de casa as principais razões da escolha.

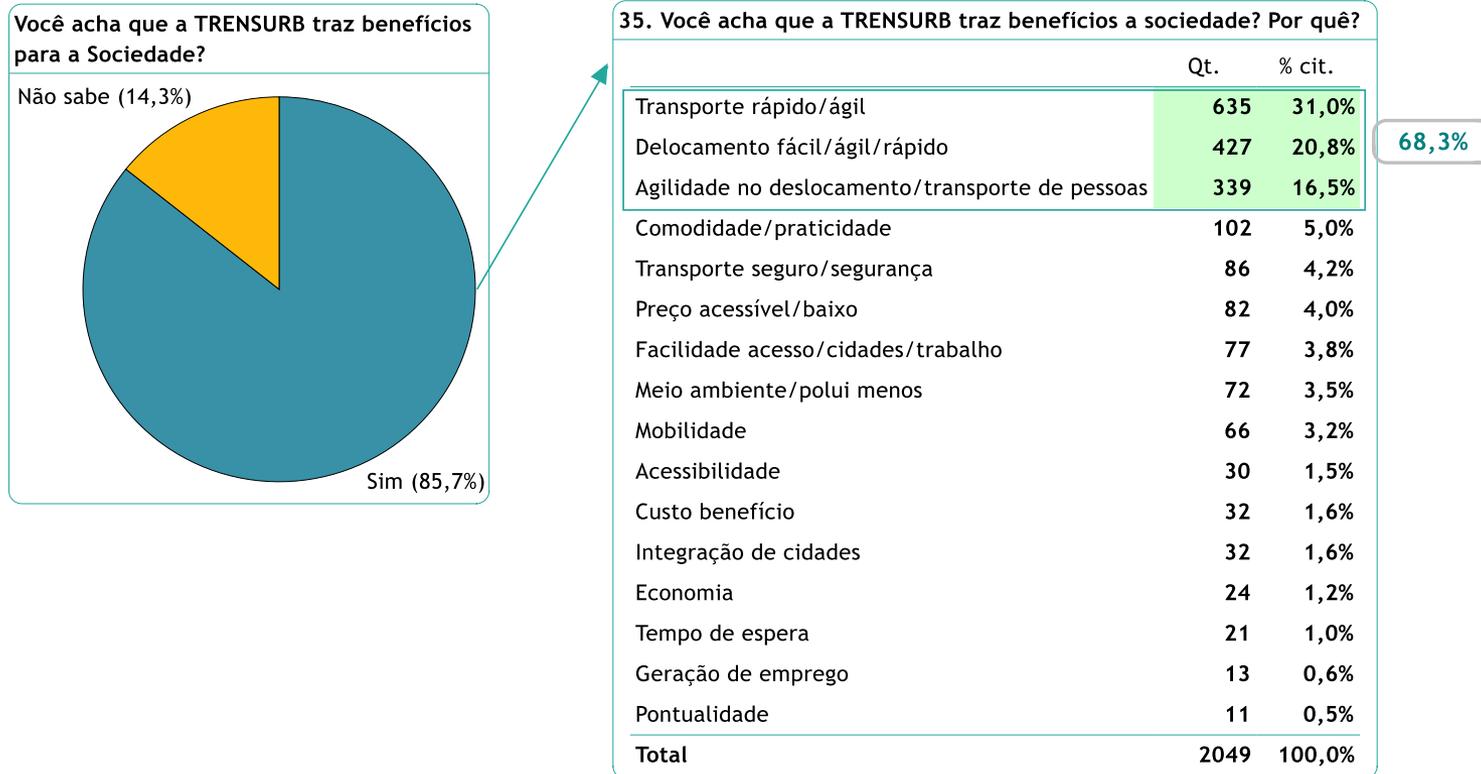
33. Se você pudesse escolher qual transporte coletivo usar, qual seria: Trem ou ônibus?		
	Qt.	% cit.
Trem Pule p/35	2153	90,1%
Ônibus	150	6,3%
Não sabe Pule p/35	87	3,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

34. Por qual motivo escolheria o ônibus?		
	Qt.	% cit.
Não é tão lotado	33	22,0%
Desço/pego perto de casa	25	16,7%
Rapidez	18	12,0%
Regularidade/pontualidade	18	12,0%
Segurança	14	9,3%
Confortável	12	8,0%
Comodidade	8	5,3%
Preço da passagem	6	4,0%
Limpeza	5	3,3%
Deslocamento específico	5	3,3%
Praticidade	3	2,0%
Facilidade	2	1,3%
Comércio dentro trem	1	0,7%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>

Questões adicionadas nessa pesquisa.

## AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

O principal benefício do Trem, como transporte de massa, é a agilidade e facilidade desse tipo de transporte, conforme demonstra a tabela abaixo:



Questão adicionada nesta pesquisa.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Poucos são os usuários que já fizeram contato com a TRENURB, tendência que se mantém igual às pesquisas anteriores.

### 36. Em algum momento, você já fez contato com a TRENURB?

	Qt.	% cit.
Nunca fez contato-PULE P/37	2082	87,1%
Sim, já fez contato	308	12,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### 37. E quais canais de atendimento você utilizou para ENTRAR EM CONTATO com a TRENURB? MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA

#### Para quem já fez contato

	Qt.	% obs.
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	100	32,5%
Teleusuário (telefone nas estações)	65	21,1%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instragam)	53	17,2%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	44	14,3%
Ouvidoria	31	10,1%
Serviço de informações ao cidadão (SIC)	16	5,2%
Site/página	11	3,6%
TRENURB Mobile (APP)	3	1,0%
<b>Total</b>	<b>308</b>	

## CANAIS DE ATENDIMENTO

O motivo para o contato com a TRENURB são as solicitações e reclamações dos usuários. As denúncias representam 13,6% dos contatos feitos pelos usuários.

38. E qual foi o motivo do seu contato com a TRENURB?		
	Qt.	% cit.
Solicitações	104	33,8%
Reclamação	104	33,8%
Denúncia	42	13,6%
Informações	13	4,2%
Atendimento pessoal/pessoa passando mal	12	3,9%
Sugestões	10	3,2%
Achados e perdidos	9	2,9%
Elogio	7	2,3%
Dúvida	5	1,6%
Não lembro	1	0,3%
Roubo	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100,0%</b>

67,6%

Questão adicionada nesta pesquisa.

Para quem já fez contato com a TRENURB pergunta-se a satisfação com o atendimento, essa avaliação soma 72,4% nos itens de satisfação, ficando a média numérica em 7,2. Na pesquisa de 2020 a média ficou 6,8, observando-se uma melhora no atendimento recebido pelo usuário. Na tabela da próxima página se observa essa avaliação segundo os canais de atendimento utilizado. O canal de atendimento "TRENURB mobile" permanece sendo o canal que apresenta a pior avaliação.

**39. E qual o seu grau de Satisfação com o atendimento recebido?**  
**ESCALA**

Média = 7,2

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	74	24,0%
Satisfeito	149	48,4%
Indiferente	12	3,9%
Pouco Satisfeito	29	9,4%
Insatisfeito	42	13,6%
Não sabe	2	0,6%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>100,0%</b>

72,4%

## CANAIS DE ATENDIMENTO

### LOCAL ONDE BUSCOU ATENDIMENTO X AVALIAÇÃO

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	28,0%	48,0%	3,0%	11,0%	9,0%	1,0%	100,0%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instagram)	9,4%	52,8%	5,7%	11,3%	18,9%	1,9%	100,0%
Teleusuário (telefone nas estações)	27,7%	47,7%	3,1%	4,6%	16,9%	0,0%	100,0%
Ouvidoria	19,4%	45,2%	3,2%	9,7%	22,6%	0,0%	100,0%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	25,0%	45,5%	2,3%	11,4%	13,6%	2,3%	100,0%
Serviço de informações ao cidadão (SIC)	12,5%	62,5%	12,5%	6,3%	6,3%	0,0%	100,0%
Site/página	36,4%	36,4%	0,0%	9,1%	18,2%	0,0%	100,0%
TRENSURB Mobile (APP)	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	100,0%

## SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

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

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

	Qt.	% cit.
Não utiliza-PULE P/45	2023	84,6%
Sim, utiliza	367	15,4%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



41. Em qual cidade?

Para quem utiliza

	Qt.	% obs.
Canoas (TRANSCAL)	203	55,3%
Porto Alegre	103	28,1%
Sapucaia do Sul	25	6,8%
Esteio	15	4,1%
São Leopoldo	14	3,8%
Novo Hamburgo	5	1,4%
Cachoeirinha	1	0,3%
Alvorada	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>100,0%</b>

A seguir, as questões relacionadas ao bloco de integração. Essas questões permitem comparação com os anos de 2014, 2015, 2019 e 2020, sendo que essa comparação se dá com o somatório dos percentuais de Muito satisfeito + Satisfeito. O bloco foi avaliado somente por quem usa o sistema de integração, ou seja, 365 usuários.

### AVALIAÇÃO DOS ITENS RELACIONADOS A INTEGRAÇÃO (38-42)

#### Para quem utiliza o sistema integrado

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Preço das passagens de integração	3,8%	32,4%	13,4%	22,3%	27,2%	0,8%	100,0%
Itinerários/Percurso do sistema de integração	6,8%	56,4%	10,6%	13,1%	12,5%	0,5%	100,0%
Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus	5,7%	46,6%	14,2%	18,3%	14,7%	0,5%	100,0%
Informação sobre o sistema de integração	4,1%	48,8%	11,7%	19,6%	13,9%	1,9%	100,0%
Satisfação geral com o sistema de integração	9,8%	50,7%	12,0%	18,3%	8,7%	0,5%	100,0%

## TABELA COMPARATIVA

SISTEMA DE INTEGRAÇÃO	2014	2015	2019	2020	2021
Itinerário/percurso do sistema de integração	71,0	75,9	58,1	64,8	63,2
Informação sobre o sistema de integração	67,6	72,8	34,5	46,7	52,9
Estado de conservação dos terminais de integração	64,9	66,5	38,1	42,1	52,3
Preço das passagens de integração	62,4	64,3	11,9	39,2	36,2
Satisfação Geral com o sistema de integração	-	-	38,3	58,1	60,5

## ESTAÇÃO X PREÇO DAS PASSAGENS DE INTEGRAÇÃO

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	7,4%	28,7%	12,8%	22,3%	28,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	2,2%	41,3%	13,0%	21,7%	21,7%	0,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	38,5%	0,0%	23,1%	38,5%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	28,2%	12,8%	25,6%	33,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	14,3%	57,1%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	47,1%	11,8%	23,5%	11,8%	5,9%	100,0%
Fátima	0,0%	18,2%	18,2%	18,2%	45,5%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	39,3%	17,9%	25,0%	17,9%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	6,7%	16,7%	23,3%	20,0%	30,0%	3,3%	100,0%
São Luis	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Petrobrás	14,3%	42,9%	14,3%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
Esteio	4,3%	34,8%	8,7%	13,0%	39,1%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	6,3%	31,3%	12,5%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso							100,0%
Industrial							100,0%
FENAC							100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	27,3%	0,0%	36,4%	36,4%	0,0%	100,0%

**ESTAÇÃO X ITINERÁRIO**  
utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	8,5%	51,1%	11,7%	17,0%	11,7%	0,0%	100,0%
Rodoviária	4,3%	69,6%	10,9%	4,3%	10,9%	0,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	61,5%	23,1%	7,7%	7,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	53,8%	15,4%	20,5%	10,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	14,3%	42,9%	0,0%	14,3%	28,6%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Niterói	5,9%	41,2%	29,4%	11,8%	5,9%	5,9%	100,0%
Fátima	9,1%	72,7%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	100,0%
Canoas	7,1%	53,6%	7,1%	25,0%	7,1%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	13,3%	70,0%	0,0%	6,7%	10,0%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Petrobrás	14,3%	71,4%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Esteio	4,3%	52,2%	8,7%	4,3%	30,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	40,0%	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	6,3%	43,8%	18,8%	25,0%	6,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso							100,0%
Industrial							100,0%
FENAC							100,0%
Novo Hamburgo							9,1%

## ESTAÇÃO X ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	8,5%	46,8%	16,0%	10,6%	18,1%	0,0%	100,0%
Rodoviária	8,7%	39,1%	13,0%	19,6%	19,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	7,7%	53,8%	7,7%	0,0%	23,1%	7,7%	100,0%
Farrapos	2,6%	53,8%	12,8%	20,5%	10,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	14,3%	57,1%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	5,9%	29,4%	17,6%	35,3%	5,9%	5,9%	100,0%
Fátima	0,0%	63,6%	9,1%	9,1%	18,2%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	46,4%	14,3%	32,1%	7,1%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	10,0%	50,0%	10,0%	16,7%	13,3%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	57,1%	14,3%	0,0%	28,6%	0,0%	100,0%
Esteio	4,3%	47,8%	17,4%	13,0%	17,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	43,8%	12,5%	37,5%	6,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Industrial	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
FENAC	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	27,3%	27,3%	27,3%	18,2%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X INFORMAÇÃO SOBRE O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

### utiliza o sistema de integração

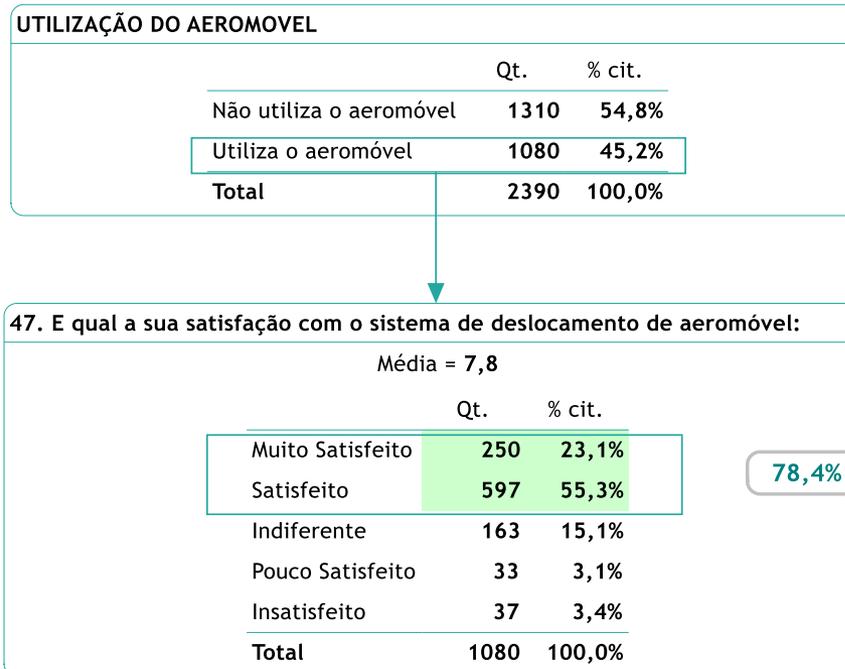
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	6,4%	51,1%	10,6%	17,0%	13,8%	1,1%	100,0%
Rodoviária	6,5%	45,7%	10,9%	17,4%	17,4%	2,2%	100,0%
São Pedro	0,0%	46,2%	7,7%	23,1%	15,4%	7,7%	100,0%
Farrapos	0,0%	51,3%	20,5%	17,9%	10,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	14,3%	57,1%	0,0%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	41,2%	17,6%	5,9%	23,5%	11,8%	100,0%
Fátima	0,0%	54,5%	9,1%	18,2%	18,2%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	46,4%	17,9%	25,0%	7,1%	3,6%	100,0%
Mathias Velho	10,0%	46,7%	10,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	42,9%	28,6%	0,0%	28,6%	0,0%	100,0%
Esteio	8,7%	43,5%	4,3%	26,1%	17,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	60,0%	20,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	50,0%	12,5%	37,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Industrial	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
FENAC	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	18,2%	9,1%	54,5%	18,2%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

### utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	12,8%	46,8%	12,8%	18,1%	9,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	8,7%	56,5%	6,5%	15,2%	13,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	61,5%	7,7%	30,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	7,7%	48,7%	15,4%	20,5%	7,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	14,3%	42,9%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	11,8%	47,1%	17,6%	23,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	9,1%	36,4%	9,1%	36,4%	0,0%	9,1%	100,0%
Canoas	3,6%	46,4%	21,4%	21,4%	3,6%	3,6%	100,0%
Mathias Velho	20,0%	56,7%	3,3%	10,0%	10,0%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	28,6%	57,1%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Esteio	8,7%	43,5%	21,7%	13,0%	13,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	56,3%	6,3%	31,3%	6,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Industrial	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
FENAC	Nessas estações não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Novo Hamburgo	9,1%	36,4%	9,1%	18,2%	27,3%	0,0%	100,0%

Pergunta-se a satisfação do usuário com o deslocamento de AEROMÓVEL. Entre os usuários do AEROMÓVEL, 78,4% se declaram satisfeitos com esse deslocamento, ficando a média numérica em 7,8. Na próxima página o cruzamento dessa questão com as estações.



## TABELA COMPARATIVA

USO DO AEROMÓVEL/SATISFAÇÃO*	2014	2015	2019	2020	2021
Percentual de <b>usuários do Aeromóvel</b>	-	-	25,8%	60%	45,2%
<b>Satisfação Geral</b> com o AEROMÓVEL	-	-	91,3%	70,6%	<b>78,4%</b>

\* Questões inseridas em 2019.

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO COM O AEROMÓVEL

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	12,0%	31,5%	6,4%	1,4%	2,5%	100,0%
Rodoviária	9,0%	31,1%	10,8%	1,2%	2,4%	100,0%
São Pedro	4,9%	26,8%	17,1%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	10,1%	25,2%	10,9%	2,5%	1,7%	100,0%
Aeroporto	3,8%	26,4%	1,9%	0,0%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	33,3%	40,0%	0,0%	6,7%	13,3%	100,0%
Anchieta	2,1%	19,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	9,2%	24,4%	16,0%	2,5%	1,7%	100,0%
Fátima	3,1%	29,2%	15,4%	0,0%	1,5%	100,0%
Canoas	8,8%	24,7%	2,2%	0,4%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	19,2%	16,8%	5,4%	0,6%	3,0%	100,0%
São Luis	15,5%	23,9%	5,6%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	22,9%	2,9%	5,7%	0,0%	100,0%
Esteio	10,2%	19,7%	0,7%	0,0%	2,9%	100,0%
Luiz Pasteur	10,6%	17,0%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	10,5%	26,7%	2,6%	3,1%	0,5%	100,0%
Unisinus	16,9%	21,1%	7,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	14,1%	34,9%	6,0%	2,0%	1,3%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	22,0%	14,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	21,4%	19,0%	2,4%	2,4%	100,0%
Industrial	5,0%	10,0%	27,5%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	3,3%	30,0%	23,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	3,5%	10,6%	0,0%	0,7%	0,0%	100,0%

Realizada de 08 a 13 de novembro de 2021, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - TRENSURB, essa pesquisa avalia a satisfação dos usuários nas 23 estações que compõem a linha da TRENSURB, que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo.

Nesta edição da pesquisa mantém-se a redução das questões que medem a satisfação dos usuários. Essa redução tem como objetivo diminuir o tempo de contato entre pesquisado e pesquisador, em função da pandemia de COVID-19.

### Perfil dos Usuários:

Os usuários da TRENSURB são, em sua maioria, mulheres, solteiros (as), com até 49 anos, ensino médio e renda familiar entre R\$ 1.100,00 e R\$ 2.750,00. A iniciativa privada é o local onde 51,1% dos usuários do sistema está empregado.

### Hábitos de deslocamento:

O grupo de questões que avalia os deslocamentos dos usuários da TRENSURB, não demonstra 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 sexta-feira. O número de novos usuários do sistema aumenta em relação à pesquisa de 2020, ano que já teve um pequeno acréscimo em relação a 2019, ficando em 10,3% o número de usuários que utilizam o trem somente a um ano.

Nessa pesquisa o principal motivo para utilização do trem são rapidez/agilidade e preço da passagem. 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 52,8% dos usuários fazem esse trajeto a pé. O uso do ônibus é mais frequente entre os usuários onde o tempo de deslocamento é superior a 20 minutos. Em relação a 2020 cai o uso do transporte solicitado por aplicativos (UBER/99Taxi), como forma de deslocamento. Essa modalidade de deslocamento aparece com força em 2020 (11,7%) e hoje fica com 5,6% das citações. O cartão de vale transporte é utilizado por mais de 57,5% dos usuários, como forma de pagamento do transporte.

### Avaliação dos serviços oferecidos:

Nesse bloco foram avaliados 15 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. Os itens, na sua maioria, tiveram uma melhora na avaliação, quando comparados com 2020. Os itens com avaliação abaixo de 50% nos conceitos “Muito Satisfeito e Satisfeito”, são os que seguem:

- Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens = 25,2%, esse item permanece estável em relação a pesquisa de 2020;
- Variedade de lojas e serviços existentes nas estações = 46,6%, queda de 4,7 pontos percentuais em relação a 2020;
- Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos = 37,4%, queda de 2,9 pontos percentuais em relação a 2020;
- Lotação nos trens= 30,8% esse item sobe em relação a 2020, mas segue com satisfação muito baixa.

### Canais de Atendimento ao usuário:

São poucos os usuários que necessitaram fazer contato com a TRENSURB (12,9%), desses a maioria usou a central de atendimento dos usuários (32,5%) e se diz satisfeito com o atendimento recebido. Em segundo lugar no atendimento ao usuário está o tele usuário (21,1%), seguido pelas redes sociais, que foram acessadas por 17,2% dos usuários. O acesso aos canais de atendimento é para fazer reclamações ou buscar informações.

### Sistema de integração e Aeromóvel:

O bloco que avaliou o sistema de integração Trem/ônibus, foi respondido por 15,4% dos usuários pesquisados, sendo que 55,3% dos usuários que utilizam o sistema integrado o fazem na cidade de Canoas.

A seguir, os percentuais do bloco do sistema de integração e aeromóvel, onde alguns dos serviços sofrem uma queda em relação ao ano de 2020:

- Preço das passagens de integração = 36,2%, queda de 3 pontos percentuais em relação a 2020;
- Itinerário/percurso do sistema de integração - 63,2%, queda de 1,6 pontos percentuais em relação a 2020;
- Estado de conservação dos terminais de integração - 52,3%, aumento de 10,2 pontos percentuais em relação a 2020;
- Informação sobre o sistema de integração - 52,9%, aumento de 6,2 pontos percentuais em relação a 2020;
- Satisfação geral com o sistema de integração - 60,5% a satisfação com o sistema tem uma melhora de 2,4 pontos percentuais em relação a 2020.

O aeromóvel é utilizado por 45,2% dos usuários entrevistados e quem o utiliza está satisfeito com o serviço prestado.

## COMENTÁRIOS FINAIS

A pesquisa aponta uma melhora na satisfação geral do usuário com o sistema, passando de 74,9% para 81,7% em 2021. Alguns dos itens avaliados permanecem com menor satisfação, dos quais destacamos: mendicância e lotação dos trens. Sendo o que tínhamos a destacar, demais dados constam no corpo desse relatório.

Porto Alegre, 25 de novembro de 2021.

Margrid Sauer

Socióloga - responsável técnica

Sócia e diretora no Instituto Amostra

## ANEXO