

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
COM USUÁRIOS DA TRENURB
2022



Porto Alegre, novembro de 2022

SUMÁRIO

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 24.....	39
Tabela comparativa com anos anteriores.....	41
Avaliação individual questões 25 a 33.....	42
Tabela comparativa com anos anteriores.....	43
Recomendaria a TRENURB.....	61
Motivos da escolha do transporte.....	62
Benefícios para a sociedade.....	63

SUMÁRIO

5- CANAIS DE ATENDIMENTO.....	64
Precisou entrar em contato com a TRENURB.....	65
Canal utilizado.....	65
Motivo do contato com a TRENURB.....	66
Satisfação com o atendimento recebido.....	67
6- SISTEMA DE INTEGRAÇÃO E AEROMÓVEL.....	69
Utilização do sistema integrado Trem/ônibus.....	70
Cidade onde utiliza.....	70
Satisfação com os itens relacionados à integração.....	71
Tabela comparativa com anos anteriores.....	72
Utilização do aeromóvel.....	78
Satisfação com o aeromóvel.....	78
Tabela comparativa com anos anteriores.....	79
7- COMENTÁRIOS FINAIS.....	81
ANEXO.....	84

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 22 a 28 de novembro de 2022.

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	360	15,1%
	Rodoviária	168	7,0%
	São Pedro	42	1,8%
	Farrapos	120	5,0%
	Aeroporto	55	2,3%
	Salgado Filho/Aeromóvel	30	1,3%
	Anchieta	48	2,0%
	Total	2390	100,0%
2	Niterói	120	5,0%
	Fátima	66	2,8%
	Canoas	228	9,5%
	Mathias Velho	168	7,0%
	São Luis	72	3,0%
	Petrobrás	36	1,5%
	Total	2390	100,0%
3	Esteio	138	5,8%
4	Luiz Pasteur	48	2,0%
	Sapucaia	192	8,0%
5	Unisinos	72	3,0%
	São Leopoldo	140	5,9%
	Rio dos Sinos	42	1,8%
6	Santo Afonso	42	1,8%
	Industrial	30	1,3%
	FENAC	30	1,3%
	Novo Hamburgo	143	6,0%
	Total	2390	100,0%

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

- 1 - Porto Alegre - 823 casos
- 2 - Canoas - 690 casos
- 3 - Esteio - 138 casos
- 4 - Sapucaia - 240 casos
- 5 - São Leopoldo - 254 casos
- 6 - Novo Hamburgo - 245 casos

O turno pesquisado fica com a seguinte distribuição:

TURNOS PESQUISADOS

	Qt.	% cit.
Manhã	937	39,2%
Tarde	1162	48,6%
Noite	291	12,2%
Total	2390	100,0%

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 (59,3%), usuários com idade de 20 até 49 anos (72%), solteiros(as) (61,2%), com ensino médio completo (58,9%) e renda individual de até R\$ 6.060,00, aumenta o percentual de usuários com renda nas duas primeiras faixas, passando de 81% na coleta anterior para 95,8% nessa pesquisa. A menor presença é de usuários com idade acima de 60 anos (8,5%).

GÊNERO

	Qt.	% cit.
Feminino	1418	59,3%
Masculino	972	40,7%
Total	2390	100,0%

ESCOLARIDADE

	Qt.	% cit.
Analfabeto	2	<0,1%
En. Fundamental Incompleto	184	7,7%
En. Fundamental completo	192	8,0%
En. Médio Incompleto	156	6,5%
En. Médio Completo	1004	42,0%
En. Superior incompleto	405	16,9%
En. Superior Completo	390	16,3%
Pós-Graduação	57	2,4%
Total	2390	100,0%

IDADE

Média = 36,6

	Qt.	% cit.
Menos de 20	178	7,4%
De 20 a 29	762	31,9%
De 30 a 39	522	21,8%
De 40 a 49	438	18,3%
De 50 a 59	288	12,1%
60 e mais	202	8,5%
Total	2390	100,0%

RENDA INDIVIDUAL

	Qt.	% cit.
Até R\$ 2.424,00	1602	67,0%
De R\$ 2.425,00 a R\$ 6.060,00	688	28,8%
De R\$ 6.061,00 a R\$ 12.120,00	79	3,3%
De R\$ 12.121,00 a R\$ 18.180,00	13	0,5%
Acima de R\$ 18.181,00	8	0,3%
Total	2390	100,0%

PERFIL DO USUÁRIO

RENDA FAMILIAR

	Qt.	% cit.
Até R\$ 2.424,00	610	25,5%
De R\$ 2.425,00 a R\$ 6.060,00	1213	50,8%
De R\$ 6.061,00 a R\$ 12.120,00	436	18,2%
De R\$ 12.121,00 a R\$ 18.180,00	98	4,1%
Acima R\$ 18.181,00	33	1,4%
Total	2390	100,0%

ESTADO CIVIL

	Qt.	% cit.
Solteiro(a)	1463	61,2%
Casado(a)	678	28,4%
Divorciado(a)	142	5,9%
Viúvo(a)	47	2,0%
União Estável	59	2,5%
Outro	1	<0,1%
Total	2390	100,0%

OCUPAÇÃO

	Qt.	% cit.
Funcionário da iniciativa privada	1142	47,8%
Autônomo/Bico	326	13,6%
Funcionário público	205	8,6%
Desempregado/Dona-de-casa/Estudante	200	8,4%
Comerciante/Comerciante	184	7,7%
Aposentado/Pensionista	135	5,6%
Profissional Liberal/Empresário	50	2,1%
Estagiário(a)	48	2,0%
Trabalhador da Indústria	38	1,6%
Enfermeira(o)	10	0,4%
Jovem aprendiz	8	0,3%
Doméstica/babá	6	0,3%
Administrador/contador	4	0,2%
Militar	3	0,1%
Outras profissões com menor citação	31	1,3%
Total	2390	100,0%

A tabela abaixo deve ser lida em coluna, onde fecha 100%. Na linha superior de onde se originam os passageiros e na coluna à esquerda o destino. Exemplo: 22% dos passageiros que saem da estação São Pedro se destinam para a estação Mercado

DESLOCAMENTO DE PASSAGEIROS																							
Origem		Destino																					
	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos	Aeroporto	Salgado Filho/Aeromóvel	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas	Mathias Velho	São Luis	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo	Rio dos Sinos	Santo Afonso	Industrial	FENAC	Novo Hamburgo
Mercado.	0,0%	4,5%	22,0%	20,7%	6,7%	8,7%	21,1%	38,5%	30,5%	20,1%	29,7%	14,6%	21,2%	11,4%	8,7%	14,5%	11,4%	16,2%	7,8%	3,8%	6,9%	9,5%	11,5%
Rodoviária.	0,5%	0,0%	4,0%	4,1%	2,2%	4,3%	7,9%	5,7%	3,4%	6,1%	6,5%	11,0%	0,0%	1,1%	4,3%	2,7%	3,8%	6,0%	3,9%	1,9%	6,9%	0,0%	6,6%
São Pedro.	1,5%	1,1%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%	3,8%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Farrapos.	2,4%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,6%	1,7%	5,0%	10,8%	4,9%	6,1%	2,3%	0,0%	3,6%	1,3%	5,4%	2,0%	0,0%	3,4%	0,0%	4,1%
Aeroporto.	1,2%	0,0%	2,0%	0,8%	0,0%	69,6%	2,6%	2,5%	5,1%	3,6%	3,8%	6,1%	3,0%	2,3%	0,0%	4,5%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Salgado Filho/Aeromóvel.	0,5%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	1,2%	3,0%	1,1%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anchieta.	2,0%	4,5%	2,0%	1,7%	4,4%	0,0%	0,0%	4,9%	1,7%	1,8%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	1,2%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Niterói.	4,9%	5,1%	6,0%	1,7%	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	7,9%	8,6%	4,9%	9,1%	2,3%	6,5%	3,6%	1,3%	0,6%	5,9%	7,7%	0,0%	4,8%	2,5%
Fátima.	4,9%	5,1%	4,0%	5,8%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	2,9%	1,1%	1,2%	3,0%	0,0%	4,3%	0,9%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Canoas.	17,1%	19,7%	14,0%	17,4%	15,6%	4,3%	23,7%	13,1%	15,3%	0,0%	13,5%	15,9%	3,0%	2,3%	17,4%	10,9%	3,8%	7,8%	2,0%	1,9%	3,4%	0,0%	3,3%
Mathias Velho.	10,2%	5,6%	6,0%	6,6%	8,9%	0,0%	5,3%	4,1%	1,7%	3,6%	0,0%	3,7%	12,1%	2,3%	0,0%	5,5%	1,3%	3,6%	9,8%	1,9%	3,4%	0,0%	3,3%
São Luis.	2,9%	1,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	2,6%	2,5%	3,4%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	2,2%	2,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Petrobrás.	1,2%	1,7%	0,0%	0,0%	4,4%	0,0%	5,3%	0,0%	1,7%	0,7%	0,0%	4,9%	0,0%	1,1%	2,2%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Esteio.	12,0%	12,4%	14,0%	8,3%	17,8%	4,3%	15,8%	4,9%	3,4%	14,0%	5,9%	3,7%	6,1%	1,1%	2,2%	9,1%	5,1%	3,6%	3,9%	1,9%	0,0%	4,8%	2,5%
Luiz Pasteur.	1,2%	1,1%	2,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	3,4%	0,7%	0,5%	1,2%	0,0%	2,3%	0,0%	0,9%	2,5%	2,4%	0,0%	1,9%	0,0%	4,8%	1,6%
Sapucaia.	18,3%	10,1%	10,0%	8,3%	6,7%	0,0%	7,9%	7,4%	8,5%	11,1%	2,7%	8,5%	15,2%	25,0%	21,7%	0,9%	12,7%	25,1%	7,8%	19,2%	24,1%	19,0%	15,6%
Unisinós.	1,7%	2,2%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,8%	0,5%	2,4%	0,0%	9,1%	4,3%	2,7%	0,0%	5,4%	3,9%	0,0%	6,9%	4,8%	6,6%
São Leopoldo.	5,9%	5,1%	6,0%	5,8%	2,2%	8,7%	5,3%	2,5%	6,8%	4,7%	1,1%	4,9%	0,0%	14,8%	6,5%	10,0%	17,7%	0,0%	13,7%	9,6%	10,3%	23,8%	13,1%
Rio dos Sinos.	1,7%	2,8%	2,0%	0,8%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	6,5%	0,0%	2,5%	2,4%	0,0%	1,9%	6,9%	9,5%	4,9%
Santo Afonso.	1,7%	2,2%	2,0%	1,7%	4,4%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	2,2%	0,5%	2,4%	3,0%	3,4%	6,5%	4,5%	10,1%	3,0%	7,8%	0,0%	6,9%	9,5%	10,7%
Industrial.	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,3%	0,0%	3,9%	1,9%	0,0%	4,8%	5,7%
FENAC.	0,2%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	0,9%	2,5%	1,2%	0,0%	7,7%	3,4%	4,8%	3,3%
Novo Hamburgo.	7,6%	9,0%	4,0%	5,8%	11,1%	0,0%	0,0%	3,3%	5,1%	3,9%	3,2%	4,9%	15,2%	8,0%	6,5%	11,8%	20,3%	13,8%	25,5%	36,5%	17,2%	0,0%	0,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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, 2020 e 2021.

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 Trensurb?

	Qt.	% cit.
Há menos de 1 ano	265	11,1%
De 1 ano a 2 anos	211	8,8%
De 2 anos a 5 anos	238	10,0%
Mais de 5 anos	1676	70,1%
Total	2390	100,0%

A maioria dos usuários (70,1%) utiliza a TRENURB a mais de 5 anos, e a maior concentração é a de segunda a sexta-feira (39,2%), mantendo a tendência de 2021.

6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

	Qt.	% cit.
De 2ª a 6ª feira	937	39,2%
De 2ª a sábado	366	15,3%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	302	12,6%
Um dia na semana	141	5,9%
Dois dias na semana	179	7,5%
Três dias na semana	219	9,2%
Só nos finais de semana	34	1,4%
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	212	8,9%
Total	2390	100,0%

54,5%

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	9,4%	11,9%	11,4%	67,2%	100,0%
Rodoviária	7,7%	12,5%	10,7%	69,0%	100,0%
São Pedro	26,2%	2,4%	4,8%	66,7%	100,0%
Farrapos	22,5%	8,3%	11,7%	57,5%	100,0%
Aeroporto	18,2%	7,3%	10,9%	63,6%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	20,0%	6,7%	13,3%	60,0%	100,0%
Anchieta	16,7%	12,5%	22,9%	47,9%	100,0%
Niterói	9,2%	4,2%	8,3%	78,3%	100,0%
Fátima	12,1%	6,1%	1,5%	80,3%	100,0%
Canoas	5,7%	6,6%	7,9%	79,8%	100,0%
Mathias Velho	16,1%	8,9%	11,9%	63,1%	100,0%
São Luis	12,5%	6,9%	11,1%	69,4%	100,0%
Petrobrás	16,7%	25,0%	8,3%	50,0%	100,0%
Esteio	8,0%	6,5%	4,3%	81,2%	100,0%
Luiz Pasteur	18,8%	10,4%	10,4%	60,4%	100,0%
Sapucaia	7,8%	2,6%	8,9%	80,7%	100,0%
Unisinos	16,7%	5,6%	15,3%	62,5%	100,0%
São Leopoldo	12,9%	12,9%	10,0%	64,3%	100,0%
Rio dos Sinos	2,4%	4,8%	4,8%	88,1%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	21,4%	9,5%	57,1%	100,0%
Industrial	13,3%	10,0%	10,0%	66,7%	100,0%
FENAC	3,3%	10,0%	16,7%	70,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	9,1%	10,5%	76,2%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Os entrevistados pela pesquisa são usuários frequentes do sistema. Os mais novos usuários representaram 11,1%.

Há quanto tempo utiliza o Trensurb (%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Há menos de 1 ano	13,5	8,3	7,0	9,0	10,3	11,1
De 1 ano a 2 anos	10,6	17,3	8,0	8,3	7,4	8,8
De 2 anos a 5 anos	14,7	17,2	14,0	13,7	11,9	10,0
Mais de 5 anos	61,2	56,7	70,0	69,0	70,3	70,1

ESTAÇÃO X DIAS DA SEMANA DE USO DO TRENSURB

	De 2ª a 6ª feira	De 2ª a sábado	Todos os dias (De 2ª a domingo)	Um dia na semana	Dois dias na semana	Três dias na semana	Só nos finais de semana	Às vezes/quase nunca/espor adicamente	Total
Mercado	38,9%	14,7%	12,8%	8,6%	8,1%	10,0%	1,9%	5,0%	100,0%
Rodoviária	47,0%	11,9%	22,0%	1,2%	6,0%	7,7%	1,2%	3,0%	100,0%
São Pedro	38,1%	7,1%	16,7%	7,1%	11,9%	14,3%	0,0%	4,8%	100,0%
Farrapos	35,0%	11,7%	21,7%	8,3%	7,5%	11,7%	0,0%	4,2%	100,0%
Aeroporto	47,3%	20,0%	9,1%	0,0%	3,6%	9,1%	0,0%	10,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	23,3%	6,7%	40,0%	3,3%	3,3%	16,7%	3,3%	3,3%	100,0%
Anchieta	54,2%	12,5%	8,3%	6,3%	4,2%	6,3%	0,0%	8,3%	100,0%
Niterói	55,8%	9,2%	5,8%	6,7%	8,3%	5,0%	0,0%	9,2%	100,0%
Fátima	54,5%	15,2%	4,5%	6,1%	4,5%	9,1%	0,0%	6,1%	100,0%
Canoas	29,8%	14,9%	16,7%	3,5%	7,5%	8,3%	0,0%	19,3%	100,0%
Mathias Velho	36,9%	11,3%	12,5%	7,7%	5,4%	10,7%	1,8%	13,7%	100,0%
São Luis	34,7%	19,4%	12,5%	8,3%	6,9%	18,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	75,0%	5,6%	0,0%	0,0%	8,3%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	42,0%	15,2%	9,4%	8,7%	9,4%	5,8%	0,0%	9,4%	100,0%
Luiz Pasteur	47,9%	8,3%	6,3%	10,4%	12,5%	10,4%	0,0%	4,2%	100,0%
Sapuçaia	46,4%	26,6%	6,8%	3,1%	5,2%	5,2%	0,0%	6,8%	100,0%
Unisinos	34,7%	20,8%	8,3%	11,1%	11,1%	5,6%	1,4%	6,9%	100,0%
São Leopoldo	28,6%	13,6%	10,7%	10,0%	12,1%	11,4%	1,4%	12,1%	100,0%
Rio dos Sinos	16,7%	14,3%	26,2%	4,8%	9,5%	4,8%	11,9%	11,9%	100,0%
Santo Afonso	40,5%	16,7%	9,5%	0,0%	14,3%	9,5%	4,8%	4,8%	100,0%
Industrial	53,3%	13,3%	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%	6,7%	6,7%	100,0%
FENAC	26,7%	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	16,7%	10,0%	16,7%	100,0%
Novo Hamburgo	23,1%	23,8%	11,9%	2,8%	7,0%	9,8%	4,2%	17,5%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Frequência de Utilização (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
De 2ª a 6ª feira	33,5	29,5	34,1	31,8	34,5	39,2
De 2ª a sábado	10,8	9,5	18,0	17,7	18,2	15,3
Todos os dias (De 2ª a domingo)	11,3	15,2	10,4	10,4	11,0	12,6
Um dia na semana	2,7	3,4	5,7	4,8	5,6	5,9
Dois dias na semana	4,47	3,7	8,5	6,4	6,6	7,5
Três dias na semana	11,5	9,4	12,2	9,8	9,3	9,2
Só nos finais de semana	2,2	2,2	2,8	2,3	1,9	1,4
Às vezes/quase nunca/esporicamente	21,2	25,8	8,2	16,9	12,9	8,9

Dos principais motivos para a utilização do tremurb como meio de locomoção destacam-se: rapidez/agilidade(61,8%), preço da passagem (21,7%), entre outros em destaque na tabela.

7. Por que você utiliza o Trem? MÚLTIPLA

	Qt.	% obs.
Rapidez/agilidade	1476	61,8%
Preço da passagem	519	21,7%
Única opção	374	15,6%
Proximidade da estação	239	10,0%
Ir ao Trabalho	226	9,5%
Conforto/comodidade	161	6,7%
Segurança	90	3,8%
Regularidade/pontualidade	81	3,4%
Praticidade/prático	37	1,5%
Fácil acesso/acessibilidade	29	1,2%
Escola/curso	12	0,5%
Alternativa ao trânsito	11	0,5%
Deslocamento	7	0,3%
Lazer/passeio	6	0,3%
Compras	6	0,3%
Abrangência de várias cidades	5	0,2%
Consulta médica	5	0,2%
Com menor citação	8	0,3%
Total	2390	



 Principais motivos
 Motivos secundários

TABELA COMPARATIVA

Principais motivo para usar o Trensurb (em %)*	2019	2020	2021	2022
Rapidez/agilidade	72,2	39,8	33,5	61,8
Preço da passagem	17,0	13,0	19,8	21,7
única opção	18,7	7,3	5,5	15,6
Proximidade da estação	9,7	1,9	4,8	10,0
Ir ao Trabalho	-	-	-	9,5
Conforto/comodidade	6,8	2,8	3,8	6,7
Segurança	5,1	1,8	1,8	3,8
Regularidade/Pontualidade	9,8	0,7	7,9	3,4
Praticidade	0,8	6,9	4,4	1,4
Acessibilidade/fácil acesso	0,5	7,2	3,6	1,2
Alternativa ao trânsito	-	1,3	1,3	0,5

- Questão aberta, inserida em 2019.

ESTAÇÃO X MOTIVO DE USO DO TRENURB

	Rapidez/ agilidade	Preço da passagem	Única opção	Proxim idade da estação	Ir ao Trabalho	Conforto /comod idade	Segurança	Regulari dade/po ntual idade	Praticida de/pr ático	Fácil acesso/a cessibi lidade	Com menor citação	Total
Mercado	36,4%	10,3%	8,3%	4,2%	35,8%	1,9%	1,1%	2,5%	3,1%	1,7%	6,9%	100,0%
Rodoviária	39,3%	10,7%	4,2%	2,4%	40,5%	5,4%	3,0%	3,0%	1,8%	3,6%	8,9%	100,0%
São Pedro	73,8%	9,5%	9,5%	11,9%	0,0%	4,8%	2,4%	7,1%	7,1%	4,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	70,8%	18,3%	11,7%	12,5%	0,0%	4,2%	0,8%	1,7%	5,0%	8,3%	1,7%	100,0%
Aeroporto	67,3%	20,0%	23,6%	1,8%	0,0%	5,5%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	53,3%	6,7%	33,3%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	75,0%	18,8%	12,5%	6,3%	0,0%	12,5%	6,3%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	100,0%
Niterói	80,8%	10,0%	15,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	100,0%
Fátima	86,4%	10,6%	12,1%	3,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	61,0%	22,8%	26,3%	7,5%	1,3%	7,5%	10,1%	7,9%	0,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	63,1%	29,8%	26,8%	8,3%	0,6%	12,5%	3,6%	5,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	63,9%	18,1%	18,1%	8,3%	9,7%	9,7%	6,9%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	69,4%	13,9%	22,2%	11,1%	19,4%	8,3%	2,8%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	65,2%	26,1%	20,3%	6,5%	0,0%	12,3%	2,9%	0,7%	0,0%	0,0%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	64,6%	18,8%	14,6%	10,4%	20,8%	2,1%	2,1%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapuçaia	74,0%	32,3%	13,0%	10,9%	0,0%	12,5%	4,7%	4,2%	4,2%	0,0%	4,2%	100,0%
Unisinus	65,3%	33,3%	19,4%	15,3%	0,0%	12,5%	8,3%	0,0%	1,4%	0,0%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	64,3%	26,4%	17,9%	27,1%	0,7%	5,7%	7,1%	5,7%	0,0%	0,0%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	61,9%	31,0%	14,3%	16,7%	0,0%	14,3%	4,8%	7,1%	0,0%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	59,5%	33,3%	16,7%	23,8%	0,0%	9,5%	2,4%	7,1%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	60,0%	46,7%	20,0%	6,7%	0,0%	3,3%	10,0%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	70,0%	46,7%	3,3%	40,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	79,7%	37,8%	12,6%	22,4%	0,0%	6,3%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	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 referiu se deslocar do trabalho para casa, ou vice-versa. A próxima tabela apresenta o cruzamento destas duas questões entre si.

8. De onde você está vindo?

	Qt.	% obs.
Trabalho	997	41,7%
Casa	949	39,7%
Consulta de Saúde	142	5,9%
Escola/Universidade	102	4,3%
Passeio	78	3,3%
Compras	49	2,1%
Serviços(banco, outros)	35	1,5%
Entrevista emprego	17	0,7%
Outros	21	0,9%
Total	2390	100,0%

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

	Qt.	% obs.
Casa	1217	50,9%
Trabalho	667	27,9%
Passeio	124	5,2%
Escola/Universidade	90	3,8%
Casa parente/amigos	88	3,7%
Consulta de Saúde	72	3,0%
Compras	41	1,7%
Encontrar amigo/familiar	27	1,1%
Serviços(banco, outros)	25	1,0%
Outros	39	1,6%
Total	2390	100,0%

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 do trabalho, 84,4% se deslocam para casa. Entre aqueles que saem de casa, 57% se deslocam para o trabalho.

DESTINO X ORIGEM									
Destino \ Origem									
	Trabalho	Casa	Consulta de Saúde	Escola/Universidade	Passeio	Compras	Outros	Serviços (banco, outros)	Total
Casa	84,4%	3,5%	74,6%	67,6%	80,8%	89,8%	84,2%	82,9%	50,9%
Trabalho	6,1%	57,0%	18,3%	22,5%	6,4%	8,2%	7,9%	11,4%	27,9%
Passeio	1,5%	10,3%	2,1%	2,9%	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%
Escola/Universidade	2,7%	6,2%	0,0%	2,0%	1,3%	2,0%	0,0%	0,0%	3,8%
Casa parente/amigos	1,3%	7,5%	0,7%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	3,7%
Consulta de Saúde	1,7%	5,2%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	3,0%
Compras	0,9%	3,1%	0,7%	1,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
Outros	0,6%	3,1%	0,7%	1,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
Encontrar amigo/familiar	0,2%	2,3%	0,0%	2,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Serviços(banco, outros)	0,6%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	1,0%
Total	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 anos anteriores.

ESTAÇÃO X ORIGEM DO USUÁRIO

	Trabalho	Casa	Consulta de Saúde	Escola/Universidade	Passeio	Compras	Serviços (banco, outros)	Entrevista emprego	Outros	Total
Mercado	46,4%	27,5%	6,7%	5,0%	5,3%	5,6%	1,4%	0,6%	1,7%	100,0%
Rodoviária	51,2%	26,2%	8,9%	8,9%	3,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	71,4%	11,9%	7,1%	0,0%	0,0%	4,8%	2,4%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	49,2%	40,8%	3,3%	0,8%	0,0%	1,7%	0,0%	3,3%	0,8%	100,0%
Aeroporto	65,5%	20,0%	5,5%	3,6%	1,8%	0,0%	1,8%	1,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	26,7%	63,3%	0,0%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	54,2%	33,3%	0,0%	0,0%	4,2%	2,1%	2,1%	2,1%	2,1%	100,0%
Niterói	31,7%	60,8%	3,3%	0,8%	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%	0,8%	100,0%
Fátima	42,4%	45,5%	3,0%	6,1%	0,0%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	30,3%	45,2%	11,8%	3,9%	0,9%	2,6%	2,6%	0,0%	2,6%	100,0%
Mathias Velho	32,1%	53,6%	2,4%	4,8%	4,8%	1,8%	0,0%	0,0%	0,6%	100,0%
São Luis	50,0%	40,3%	4,2%	2,8%	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	55,6%	33,3%	2,8%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	41,3%	36,2%	11,6%	2,2%	3,6%	0,7%	3,6%	0,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	45,8%	37,5%	2,1%	2,1%	10,4%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	44,3%	35,9%	7,8%	6,3%	0,5%	1,0%	2,6%	1,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	20,8%	70,8%	0,0%	6,9%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	39,3%	40,0%	7,1%	5,7%	4,3%	2,1%	0,0%	0,7%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	33,3%	45,2%	2,4%	0,0%	7,1%	0,0%	9,5%	0,0%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	54,8%	38,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	100,0%
Industrial	53,3%	26,7%	0,0%	10,0%	3,3%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
FENAC	30,0%	50,0%	0,0%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	30,8%	46,9%	6,3%	2,8%	8,4%	2,8%	0,7%	1,4%	0,0%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

De onde está vindo/Origem (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Trabalho	35,3	30,2	34,3	36,6	38,5	41,7
Casa	43,7	44,9	47,3	44,5	42,6	39,7
Consulta de Saúde	2,8	4,4	3,3	5,2	6,9	5,9
Compras	1,3	1,6	1,4	3,7	2,0	2,1
Passeio	7,0	9,5	4,7	3,4	3,8	3,3
Serviços(banco, outros)	2,9	3,1	1,7	1,7	1,5	1,5
Escola/Universidade*	6,6	6,5	5,5	1,2*	2,4*	4,3
Outros	0,4	0,05	1,8	3,7	2,3	1,6%

ESTAÇÃO X DESTINO DO USUÁRIO

	Casa	Trabalho	Passeio	Escola/Uni versidade	Casa parente /amigos	Consulta de Saúde	Compras	Encontrar amigo/f amiliar	Outros	Total
Mercado	66,7%	21,1%	4,7%	2,5%	2,5%	0,8%	0,3%	0,6%	0,8%	100,0%
Rodoviária	65,5%	19,6%	2,4%	3,0%	2,4%	2,4%	1,8%	0,6%	2,4%	100,0%
São Pedro	61,9%	9,5%	2,4%	4,8%	2,4%	7,1%	7,1%	2,4%	2,4%	100,0%
Farrapos	48,3%	28,3%	2,5%	5,0%	7,5%	3,3%	0,8%	0,0%	4,2%	100,0%
Aeroporto	63,6%	23,6%	7,3%	3,6%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	20,0%	56,7%	6,7%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Anchieta	50,0%	35,4%	4,2%	4,2%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Niterói	30,0%	37,5%	7,5%	2,5%	5,8%	5,8%	3,3%	5,0%	2,5%	100,0%
Fátima	50,0%	25,8%	4,5%	4,5%	3,0%	0,0%	1,5%	4,5%	6,1%	100,0%
Canoas	44,7%	36,8%	2,6%	2,6%	2,2%	4,8%	3,5%	1,3%	1,3%	100,0%
Mathias Velho	35,1%	32,7%	15,5%	8,9%	1,8%	1,8%	2,4%	0,6%	1,2%	100,0%
São Luis	54,2%	19,4%	2,8%	2,8%	4,2%	2,8%	1,4%	1,4%	11,1%	100,0%
Petrobrás	63,9%	16,7%	13,9%	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	55,8%	24,6%	0,7%	0,7%	7,2%	3,6%	2,2%	0,7%	4,3%	100,0%
Luiz Pasteur	58,3%	22,9%	6,3%	4,2%	0,0%	4,2%	2,1%	0,0%	2,1%	100,0%
Sapucaia	53,6%	30,2%	1,0%	3,1%	5,2%	2,1%	1,0%	1,0%	2,6%	100,0%
Unisinos	26,4%	33,3%	5,6%	5,6%	6,9%	8,3%	4,2%	2,8%	6,9%	100,0%
São Leopoldo	45,0%	29,3%	10,0%	5,0%	2,1%	5,7%	1,4%	0,7%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	45,2%	28,6%	2,4%	2,4%	2,4%	4,8%	2,4%	2,4%	9,5%	100,0%
Santo Afonso	57,1%	21,4%	11,9%	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	2,4%	2,4%	100,0%
Industrial	70,0%	6,7%	0,0%	13,3%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
FENAC	43,3%	26,7%	13,3%	3,3%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	41,3%	37,1%	4,2%	6,3%	6,3%	1,4%	1,4%	0,7%	1,4%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

E para onde está indo/Destino (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Casa	51,8	47,5	43,8	48,3	49,2	50,9
Trabalho	25,1	24,6	28,2	31,6	30,3	27,9
Passeio	12,2	14,2	10,1	5,1	6,9	5,2
Consulta de Saúde	2,2	3,1	3,5	3,8	3,3	3,0
Compras	1,6	1,5	2,4	3,2	1,9	1,7
Serviços(banco, outros)	1,6	2,6	3,0	1,7	1,6	1,0
Escola/Universidade*	5,3	6,2	6,7	1,1*	1,7*	3,8
Outros	0,2	0,2	2,3	5,3	5,1	6,4

* Pandemia de COVID 19

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

As pessoas chegam na estação a pé (54,3%) ou de ônibus sem integração (25,9%), permanecendo igual ao tipo de deslocamento observado nas pesquisas anteriores. Esse deslocamento pode levar até vinte minutos (58,8%). Em relação a pesquisa de 2021 o tempo de deslocamento para chegar na estação aumentou.

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

	Qt.	% obs.
A pé	1298	54,3%
Ônibus sem integração	619	25,9%
Aplicativo	154	6,4%
Carro	96	4,0%
Carona	82	3,4%
Ônibus com integração	79	3,3%
Lotação	26	1,1%
Bicicleta	23	1,0%
Moto	7	0,3%
Táxi	4	0,2%
Catamarã	3	0,1%
Aeromóvel	1	<0,1%
Total	2390	

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

	Qt.	% obs.
Até 5 min	607	25,4%
de 6 a 10 min	732	30,6%
De 11 a 20 min	675	28,2%
De 21 a 45 min	304	12,7%
Mais de 45 min	72	3,0%
Total	2390	100,0%

58,8%

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 aumenta a opção pelo ônibus também cresce. 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	69,7%	63,5%	49,5%	23,4%	6,9%	54,3%
Ônibus sem integração	7,2%	14,2%	33,3%	62,5%	77,8%	25,9%
Aplicativo	8,7%	9,0%	3,9%	2,0%	4,2%	6,4%
Carro	5,8%	3,1%	4,1%	2,0%	5,6%	4,0%
Carona	4,6%	4,6%	1,9%	2,3%	0,0%	3,4%
Ônibus com integração	1,8%	2,9%	4,6%	4,6%	2,8%	3,3%
Lotação	0,3%	0,5%	1,8%	2,0%	2,8%	1,1%
Bicicleta	0,5%	1,6%	0,9%	0,7%	0,0%	1,0%
Moto	0,7%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%
Táxi	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,1%
Aeromóvel	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO CHEGOU NA ESTAÇÃO

	A pé	Ônibus sem integração	Aplicativo	Carro	Carona	Ônibus com integração	Lotação	Bicicleta	Moto	Táxi	Catamarã	Aeromóvel	Total
Mercado	54,7%	32,5%	5,0%	1,7%	0,6%	3,1%	1,7%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	38,1%	44,0%	8,3%	2,4%	1,2%	6,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	69,0%	11,9%	9,5%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	55,8%	25,0%	9,2%	0,8%	2,5%	5,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	34,5%	45,5%	7,3%	3,6%	3,6%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	40,0%	36,7%	3,3%	6,7%	3,3%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	50,0%	16,7%	2,1%	12,5%	10,4%	6,3%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	67,5%	6,7%	10,0%	7,5%	0,8%	1,7%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	74,2%	9,1%	7,6%	6,1%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	58,3%	25,0%	6,6%	3,9%	2,6%	2,2%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	36,3%	31,5%	0,6%	10,1%	7,1%	11,3%	0,0%	0,6%	2,4%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	51,4%	12,5%	9,7%	6,9%	8,3%	8,3%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	52,8%	25,0%	8,3%	2,8%	8,3%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	54,3%	26,8%	2,9%	4,3%	2,9%	0,7%	7,2%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	58,3%	14,6%	4,2%	8,3%	12,5%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapuçaia	57,8%	23,4%	7,8%	2,1%	5,2%	0,0%	2,1%	0,5%	0,0%	0,5%	0,5%	0,0%	100,0%
Unisinos	51,4%	26,4%	4,2%	4,2%	5,6%	5,6%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	55,7%	24,3%	8,6%	3,6%	5,0%	1,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	76,2%	7,1%	9,5%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	73,8%	9,5%	9,5%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	66,7%	10,0%	6,7%	10,0%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	60,0%	23,3%	10,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	53,1%	33,6%	6,3%	2,1%	1,4%	0,7%	0,0%	0,7%	0,7%	0,7%	0,0%	0,7%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Como chegou até à estação (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
A pé	49,0	50,8	46,0	51,2	52,8	54,3
Ônibus sem integração	31,2	26,9	33,9	24,9	25,6	25,9
Aplicativo	-	-	3,9	11,7	5,6	6,4
Carro	1,9	2,0	4,8	5,0	7,0	4,0
Carona	-	7,1	2,5	2,9	2,9	3,4
Ônibus com integração	12,0	5,8	3,8	2,2	2,6	3,3
Lotação	-	4,6	3,1	0,9	1,0	1,1
Bicicleta	0,2	0,4	1,0	1,0	1,3	1,0
Moto	-	0,1	0,2	0,5	0,5	0,3
Táxi	0,5	0,7	0,2	<0,1	-	0,2
Aeromóvel	0,1	0,8	0,3	0,3	-	0,1
Catamarã	-	-	<0,1	-	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	18,6%	26,1%	29,7%	20,6%	5,0%	100,0%
Rodoviária	19,0%	25,0%	33,3%	14,3%	8,3%	100,0%
São Pedro	47,6%	28,6%	19,0%	4,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	25,0%	35,8%	26,7%	10,8%	1,7%	100,0%
Aeroporto	25,5%	30,9%	21,8%	12,7%	9,1%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	30,0%	16,7%	33,3%	13,3%	6,7%	100,0%
Anchieta	35,4%	20,8%	29,2%	8,3%	6,3%	100,0%
Niterói	30,0%	31,7%	28,3%	9,2%	0,8%	100,0%
Fátima	30,3%	37,9%	24,2%	6,1%	1,5%	100,0%
Canoas	30,3%	28,5%	28,1%	11,4%	1,8%	100,0%
Mathias Velho	22,6%	25,6%	31,0%	19,6%	1,2%	100,0%
São Luis	27,8%	44,4%	19,4%	8,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	19,4%	41,7%	27,8%	8,3%	2,8%	100,0%
Esteio	18,8%	24,6%	34,8%	18,1%	3,6%	100,0%
Luiz Pasteur	33,3%	39,6%	18,8%	8,3%	0,0%	100,0%
Sapucaia	25,5%	37,0%	27,1%	8,9%	1,6%	100,0%
Unisinos	23,6%	34,7%	29,2%	12,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	20,7%	46,4%	26,4%	5,7%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	31,0%	33,3%	28,6%	7,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	54,8%	14,3%	23,8%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	36,7%	36,7%	23,3%	3,3%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	36,7%	30,0%	6,7%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	26,6%	24,5%	28,7%	14,7%	5,6%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Tempo até a estação (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Até 5 min	18,9	14,9	23,3	29,1	28,1	25,4
De 6 a 10 min	26,5	29,5	29,5	27,2	29,5	30,6
Até 10 minutos*	16,5	6,3	-	-	-	-
De 11 a 20 min	23,8	31,3	28,6	27,9	26,8	28,2
De 21 a 45 min	10,7	15,8	13,9	12,2	12,1	12,7
Mais de 45 min	15,4	1,2	4,7	3,7	3,5	3,0

Até 20 minutos
58,8%

* 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.

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A complementação do trajeto dos usuários também é a pé (52,4%) e se dá em até vinte minutos (55,7% dos usuários), esse tempo tem um pequeno aumento, se comparado com as pesquisas anteriores, onde o maior percentual recaía na soma de até 10 minutos.

12. E como você vai completar a sua viagem? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA

	Qt.	% obs.
A pé	1252	52,4%
Ônibus sem integração	639	26,7%
Aplicativo	154	6,4%
Ônibus com integração	101	4,2%
Carro	78	3,3%
Lotação	63	2,6%
Carona	49	2,1%
Bicicleta	27	1,1%
Aeromóvel	17	0,7%
Moto	6	0,3%
Táxi	4	0,2%
Catamarã	2	<0,1%
Total	2390	

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	612	25,6%
De 11 a 20 min	719	30,1%
De 21 a 45 min	346	14,5%
Mais de 45 min	134	5,6%
Total	2390	100,0%

55,7%

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 45 min	Mais de 45 min	Total
A pé	72,4%	63,2%	50,6%	22,0%	4,5%	52,4%
Ônibus sem integração	6,4%	15,2%	28,4%	58,1%	77,6%	26,7%
Aplicativo	7,6%	9,2%	6,0%	3,2%	0,0%	6,4%
Ônibus com integração	1,7%	2,1%	5,4%	7,2%	10,4%	4,2%
Carro	4,1%	4,2%	2,5%	2,0%	2,2%	3,3%
Lotação	0,7%	1,8%	3,5%	5,8%	2,2%	2,6%
Carona	2,6%	1,6%	2,2%	1,2%	3,0%	2,1%
Bicicleta	1,9%	1,5%	0,8%	0,3%	0,0%	1,1%
Aeromóvel	2,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
Moto	0,2%	0,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%
Táxi	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO VAI COMPLETAR A VIAGEM

	A pé	Ônibus sem integração	Aplicativo	Ônibus com integração	Carro	Lotação	Carona	Bicicleta	Aeromóvel	Moto	Táxi	Catamarã	Total
Mercado	45,3%	28,9%	7,8%	6,4%	4,4%	2,8%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	100,0%
Canoas	56,1%	27,2%	2,2%	2,6%	3,9%	4,4%	0,9%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	46,9%	29,2%	12,5%	1,0%	3,1%	5,2%	1,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	53,6%	31,0%	0,0%	4,8%	4,8%	0,0%	1,2%	0,6%	3,6%	0,0%	0,6%	0,6%	100,0%
Rodoviária	39,3%	28,0%	14,3%	6,0%	3,6%	1,8%	4,8%	1,2%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	58,7%	28,0%	8,4%	0,7%	0,7%	0,0%	2,1%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	55,0%	28,6%	4,3%	2,9%	3,6%	1,4%	2,9%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	52,2%	24,6%	2,2%	1,4%	4,3%	13,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	62,5%	21,7%	5,8%	5,8%	0,8%	0,8%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	48,3%	28,3%	6,7%	8,3%	0,8%	0,8%	4,2%	1,7%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	58,3%	25,0%	5,6%	4,2%	2,8%	0,0%	1,4%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	73,6%	15,3%	2,8%	5,6%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	68,2%	16,7%	10,6%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	32,7%	40,0%	9,1%	9,1%	3,6%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	100,0%
Anchieta	54,2%	25,0%	2,1%	4,2%	8,3%	4,2%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	60,4%	18,8%	12,5%	0,0%	2,1%	0,0%	4,2%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	38,1%	28,6%	7,1%	16,7%	2,4%	0,0%	4,8%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	71,4%	11,9%	9,5%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	59,5%	16,7%	2,4%	2,4%	7,1%	7,1%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	44,4%	36,1%	5,6%	2,8%	5,6%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	53,3%	13,3%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	53,3%	33,3%	3,3%	3,3%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	56,7%	33,3%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

E como completa a sua viagem (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
A pé	47,9	47,2	51,5	52,2	54,4	52,4
Ônibus sem integração	30,6	28,3	29,4	26,4	23,5	26,7
Aplicativo	-	-	3,8	8,8	7,1	6,4
Carro	2,2	2,8	3,6	3,3	6,0	3,3
Ônibus com integração	13,2	8,0	5,0	2,9	3,5	4,2
Lotação	-	6,3	2,9	3,0	1,7	2,6
Carona	2,4	4,8	1,3	1,4	1,8	2,1
Bicicleta	0,3	0,7	0,9	1,1	1,3	1,1
Aeromóvel	0,1	0,7	0,8	0,5	0,6	0,7
Moto	0,1	0,2	0,2	0,2	0,5	0,3
Táxi	0,4	0,8	0,4	0,2	0,2	0,2
Catamarã	<0,1	-	<0,1	<0,1	0,0	<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 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	17,8%	26,9%	35,3%	15,3%	4,7%	100,0%
Rodoviária	20,2%	25,6%	39,9%	11,3%	3,0%	100,0%
São Pedro	31,0%	21,4%	21,4%	19,0%	7,1%	100,0%
Farrapos	25,0%	22,5%	27,5%	16,7%	8,3%	100,0%
Aeroporto	12,7%	14,5%	36,4%	18,2%	18,2%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	60,0%	3,3%	16,7%	10,0%	10,0%	100,0%
Anchieta	22,9%	22,9%	27,1%	14,6%	12,5%	100,0%
Niterói	30,8%	24,2%	28,3%	5,8%	10,8%	100,0%
Fátima	27,3%	25,8%	34,8%	9,1%	3,0%	100,0%
Canoas	25,0%	28,1%	27,2%	13,2%	6,6%	100,0%
Mathias Velho	31,5%	20,2%	23,8%	16,7%	7,7%	100,0%
São Luis	30,6%	26,4%	16,7%	22,2%	4,2%	100,0%
Petrobrás	13,9%	27,8%	30,6%	25,0%	2,8%	100,0%
Esteio	13,8%	20,3%	39,9%	21,0%	5,1%	100,0%
Luiz Pasteur	29,2%	31,3%	18,8%	16,7%	4,2%	100,0%
Sapucaia	22,9%	29,2%	35,9%	10,4%	1,6%	100,0%
Unisinos	18,1%	31,9%	33,3%	15,3%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	23,6%	35,0%	21,4%	12,9%	7,1%	100,0%
Rio dos Sinos	23,8%	33,3%	23,8%	16,7%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	28,6%	26,2%	26,2%	14,3%	4,8%	100,0%
Industrial	30,0%	16,7%	30,0%	16,7%	6,7%	100,0%
FENAC	40,0%	20,0%	13,3%	20,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	30,8%	25,2%	29,4%	12,6%	2,1%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Tempo que levará até o destino (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Até 5 min	-	-	24,6	25,8	24,2	24,2
De 6 a 10 min	-	-	27,2	25,3	29,5	25,6
Até 10 minutos	34,8	45,5	-	-	-	-
De 11 a 20 min	40,3	30,0	28,0	26,6	27,6	30,1
De 21 a 45 min	20,1	20,4	14,9	14,9	13,5	14,5
Mais de 45 min	4,8	3,5	5,3	7,5	5,2	5,6

Até 20 minutos
55,7%

Em 2019 retira-se a opção até 10 minutos, que fica contemplada na soma das duas primeiras opções.

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 35,2% dos usuários, número menor que em 2021 (36,8%). Para aqueles que pagam em dinheiro (841 usuários), pergunta-se a satisfação com essa forma de pagamento. A soma dos itens de satisfação chega a 66,4% e média numérica fica em 6,7, abaixo dos dados da pesquisa anterior (7,0). 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	1438	60,2%
Isentos-PULE P/16	111	4,6%
Cartão unitário	691	28,9%
Cartão Passe antecipado	150	6,3%
Total	2390	100,0%

35,2%

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

Média = 6,7

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	54	6,4%
Satisfeito	505	60,0%
Indiferente	54	6,4%
Pouco Satisfeito	111	13,2%
Insatisfeito	114	13,6%
Não sabe	3	0,4%
Total	841	100,0%

66,4%

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	62,5%	4,4%	30,8%	2,2%	100,0%
Rodoviária	62,5%	1,2%	35,7%	0,6%	100,0%
São Pedro	71,4%	4,8%	21,4%	2,4%	100,0%
Farrapos	63,3%	5,8%	24,2%	6,7%	100,0%
Aeroporto	65,5%	3,6%	30,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	86,7%	0,0%	13,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	75,0%	2,1%	22,9%	0,0%	100,0%
Niterói	76,7%	1,7%	20,8%	0,8%	100,0%
Fátima	80,3%	4,5%	15,2%	0,0%	100,0%
Canoas	58,8%	8,3%	27,2%	5,7%	100,0%
Mathias Velho	55,4%	3,6%	36,9%	4,2%	100,0%
São Luis	56,9%	9,7%	33,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	66,7%	5,6%	22,2%	5,6%	100,0%
Esteio	73,2%	8,7%	0,0%	18,1%	100,0%
Luiz Pasteur	50,0%	10,4%	37,5%	2,1%	100,0%
Sapucaia	54,2%	2,1%	22,4%	21,4%	100,0%
Unisinos	56,9%	5,6%	31,9%	5,6%	100,0%
São Leopoldo	57,9%	5,0%	34,3%	2,9%	100,0%
Rio dos Sinos	50,0%	9,5%	35,7%	4,8%	100,0%
Santo Afonso	50,0%	7,1%	38,1%	4,8%	100,0%
Industrial	43,3%	0,0%	53,3%	3,3%	100,0%
FENAC	20,0%	3,3%	66,7%	10,0%	100,0%
Novo Hamburgo	38,5%	1,4%	42,0%	18,2%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

As tabelas de avaliação estão divididas em dois blocos: na primeira tabela (abaixo) estão às questões de número 16 a 24 e na próxima tabela às questões de 25 a 33.

As tabelas comparativas demonstram 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 (16-24)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Atendimento dos Funcionários da Segurança	26,0%	49,2%	12,9%	5,6%	3,9%	2,4%	100,0%
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	26,5%	44,0%	11,0%	4,1%	1,7%	12,8%	100,0%
Tempo de espera na bilheteria	24,5%	41,2%	12,5%	4,0%	1,8%	16,0%	100,0%
Atendimento dos funcionários na catraca	25,6%	42,6%	12,3%	2,7%	1,6%	15,2%	100,0%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas:	21,8%	46,5%	11,4%	11,5%	7,0%	1,8%	100,0%
Intervalo de tempo entre Trens	9,2%	44,4%	11,3%	22,6%	12,0%	0,5%	100,0%
Lotação nos Trens	3,8%	26,5%	12,8%	26,7%	30,0%	0,2%	100,0%
Limpeza e conservação das ESTAÇÕES	22,7%	57,7%	7,0%	8,5%	4,1%	<0,1%	100,0%
Limpeza e conservação dos TRENS	23,7%	60,6%	6,5%	6,4%	2,7%	<0,1%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 1	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Limpeza e conservação dos Trens*	-	-	-	-	-	84,3
Limpeza e conservação das estações	74,4	86,9	79,3	79,9	71,2	80,4
Atendimento dos Funcionários da Segurança	84,9	79,2	70,1	68,7	72,5	75,2
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	84,5	91,2	78,4	73,6	75,5	70,5
Tempo de espera na bilheteria	82,3	90,8	58,6	67,3	67,2	65,7
Atendimento dos funcionários na catraca*	-	-	-	-	-	68,2
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações, trens e passarelas	78,5	67,5	59,6	60,6	59,5	68,3
Intervalo de tempo entre Trens	71,3	85,9	71,1	48,7	57,7	53,6
Lotação nos Trens	45,1	60,7	23,8	27,9	30,8	30,3

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- * itens incluídos em 2022

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

Abaixo, as questões de avaliação dos serviços da questão 25 a 33. Na próxima página, a tabela com os comparativos do bloco de serviços com as pesquisas dos anos anteriores.

BLOCO 2- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS (25-33)							
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Iluminação das ESTAÇÕES	19,6%	56,1%	9,0%	9,2%	3,5%	2,5%	100,0%
Iluminação dos TRENS	27,7%	66,4%	2,9%	1,5%	1,0%	0,5%	100,0%
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes	8,1%	31,7%	10,4%	27,4%	22,1%	0,3%	100,0%
Infraestrutura/instalações elevadores	8,5%	29,9%	20,1%	10,8%	10,3%	20,4%	100,0%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	17,3%	48,9%	9,7%	16,3%	7,6%	0,2%	100,0%
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens	16,8%	49,3%	8,7%	15,8%	9,2%	<0,1%	100,0%
Em relação a mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens	5,5%	22,6%	28,5%	14,9%	28,0%	0,4%	100,0%
Com a variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações	7,6%	40,7%	26,9%	13,4%	8,5%	3,0%	100,0%
Nível de satisfação geral com a TRENURB	21,3%	61,9%	5,9%	8,0%	2,8%	0,0%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 2	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Iluminação dos Trens*	-	-	-	-	-	94,1
Iluminação das estações*	-	-	-	-	-	75,7
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	-	-	50,1	52,1	66,2	66,2
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens	-	-	68,2	69,9	73,8	66,1
Variedade de lojas e serviços existentes nas estações	-	-	53,5	51,3	46,6	48,3
Infraestrutura/instalações das escadas rolantes	62,3	70,4	38,2	40,6	50,5	39,8
Infraestrutura/instalações dos elevadores*	-	-	-	-	-	38,4
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens e estações	-	-	20,8	24,2	25,2	28,1
Existência e serviço prestado pela TV TRENSURB nas estações**	-	-	-	65,0	62,7	-
Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos**	-	-	63,3	40,3	37,4	-
Nível de satisfação geral com a TRENSURB	83,8	91,9	70,4	74,9	81,7	83,2

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- * itens incluídos em 2022
- ** item retirado da pesquisa em 2022

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	26,7%	46,9%	10,3%	7,8%	5,8%	2,5%	100,0%
Rodoviária	32,7%	45,8%	8,9%	8,3%	1,2%	3,0%	100,0%
São Pedro	42,9%	42,9%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	27,5%	52,5%	10,8%	4,2%	4,2%	0,8%	100,0%
Aeroporto	25,5%	56,4%	10,9%	3,6%	3,6%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	26,7%	53,3%	10,0%	6,7%	0,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	39,6%	47,9%	4,2%	4,2%	0,0%	4,2%	100,0%
Niterói	41,7%	32,5%	14,2%	1,7%	5,8%	4,2%	100,0%
Fátima	31,8%	47,0%	16,7%	3,0%	0,0%	1,5%	100,0%
Canoas	29,8%	50,4%	9,6%	1,8%	1,8%	6,6%	100,0%
Mathias Velho	25,0%	44,0%	16,7%	6,5%	6,0%	1,8%	100,0%
São Luis	23,6%	50,0%	16,7%	4,2%	5,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	25,0%	58,3%	11,1%	2,8%	2,8%	0,0%	100,0%
Esteio	21,0%	55,1%	16,7%	3,6%	3,6%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	18,8%	54,2%	14,6%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	17,7%	50,0%	14,6%	8,3%	9,4%	0,0%	100,0%
Unisinos	26,4%	56,9%	2,8%	6,9%	2,8%	4,2%	100,0%
São Leopoldo	8,6%	61,4%	19,3%	4,3%	3,6%	2,9%	100,0%
Rio dos Sinos	33,3%	38,1%	19,0%	7,1%	0,0%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	31,0%	40,5%	16,7%	2,4%	2,4%	7,1%	100,0%
Industrial	23,3%	46,7%	13,3%	3,3%	3,3%	10,0%	100,0%
FENAC	10,0%	56,7%	23,3%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	21,7%	51,7%	15,4%	7,7%	2,8%	0,7%	100,0%

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	31,7%	44,7%	8,3%	4,4%	1,4%	9,4%	100,0%
Rodoviária	35,1%	42,3%	10,1%	4,8%	1,8%	6,0%	100,0%
São Pedro	35,7%	40,5%	7,1%	0,0%	2,4%	14,3%	100,0%
Farrapos	30,0%	38,3%	14,2%	5,0%	0,8%	11,7%	100,0%
Aeroporto	27,3%	49,1%	9,1%	1,8%	5,5%	7,3%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	16,7%	66,7%	0,0%	3,3%	0,0%	13,3%	100,0%
Anchieta	29,2%	54,2%	4,2%	2,1%	2,1%	8,3%	100,0%
Niterói	41,7%	25,8%	11,7%	1,7%	3,3%	15,8%	100,0%
Fátima	30,3%	34,8%	9,1%	6,1%	0,0%	19,7%	100,0%
Canoas	8,3%	22,8%	3,1%	3,1%	1,3%	61,4%	100,0%
Mathias Velho	26,2%	32,7%	16,1%	4,2%	1,2%	19,6%	100,0%
São Luis	27,8%	38,9%	9,7%	11,1%	1,4%	11,1%	100,0%
Petrobrás	30,6%	52,8%	11,1%	2,8%	0,0%	2,8%	100,0%
Esteio	24,6%	57,2%	13,0%	3,6%	1,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	20,8%	58,3%	12,5%	6,3%	0,0%	2,1%	100,0%
Sapucaia	24,5%	55,7%	11,5%	4,7%	1,6%	2,1%	100,0%
Unisinos	34,7%	58,3%	2,8%	1,4%	0,0%	2,8%	100,0%
São Leopoldo	10,7%	42,1%	35,7%	5,0%	2,9%	3,6%	100,0%
Rio dos Sinos	38,1%	54,8%	2,4%	0,0%	2,4%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	31,0%	47,6%	2,4%	9,5%	2,4%	7,1%	100,0%
Industrial	46,7%	43,3%	6,7%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
FENAC	16,7%	73,3%	3,3%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	22,4%	57,3%	14,7%	3,5%	2,1%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	22,8%	45,6%	8,1%	3,9%	2,8%	16,9%	100,0%
Rodoviária	39,3%	34,5%	11,3%	4,2%	0,6%	10,1%	100,0%
São Pedro	42,9%	26,2%	9,5%	2,4%	0,0%	19,0%	100,0%
Farrapos	35,0%	34,2%	12,5%	2,5%	2,5%	13,3%	100,0%
Aeroporto	25,5%	54,5%	12,7%	0,0%	0,0%	7,3%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	50,0%	6,7%	6,7%	0,0%	23,3%	100,0%
Anchieta	22,9%	58,3%	4,2%	0,0%	0,0%	14,6%	100,0%
Niterói	30,0%	29,2%	11,7%	0,8%	3,3%	25,0%	100,0%
Fátima	31,8%	18,2%	12,1%	1,5%	4,5%	31,8%	100,0%
Canoas	9,2%	22,4%	2,2%	3,5%	1,3%	61,4%	100,0%
Mathias Velho	31,0%	29,2%	13,7%	4,8%	1,8%	19,6%	100,0%
São Luis	22,2%	43,1%	16,7%	2,8%	1,4%	13,9%	100,0%
Petrobrás	33,3%	41,7%	11,1%	0,0%	2,8%	11,1%	100,0%
Esteio	22,5%	53,6%	18,8%	3,6%	1,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	16,7%	54,2%	25,0%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Sapucaia	20,3%	52,6%	11,5%	9,9%	2,6%	3,1%	100,0%
Unisinos	41,7%	36,1%	11,1%	1,4%	1,4%	8,3%	100,0%
São Leopoldo	10,7%	40,7%	38,6%	4,3%	2,1%	3,6%	100,0%
Rio dos Sinos	33,3%	61,9%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	45,2%	9,5%	7,1%	2,4%	9,5%	100,0%
Industrial	33,3%	46,7%	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	23,3%	66,7%	6,7%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	18,2%	57,3%	16,1%	7,7%	0,7%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DAS CATRACAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	28,3%	46,4%	8,6%	2,5%	4,2%	10,0%	100,0%
Rodoviária	39,3%	37,5%	15,5%	3,6%	0,6%	3,6%	100,0%
São Pedro	45,2%	28,6%	9,5%	2,4%	0,0%	14,3%	100,0%
Farrapos	36,7%	32,5%	14,2%	3,3%	1,7%	11,7%	100,0%
Aeroporto	29,1%	49,1%	9,1%	0,0%	0,0%	12,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	20,0%	63,3%	3,3%	3,3%	0,0%	10,0%	100,0%
Anchieta	33,3%	50,0%	2,1%	2,1%	0,0%	12,5%	100,0%
Niterói	41,7%	23,3%	10,0%	1,7%	3,3%	20,0%	100,0%
Fátima	27,3%	30,3%	19,7%	4,5%	1,5%	16,7%	100,0%
Canoas	1,8%	6,6%	0,4%	1,3%	0,4%	89,5%	100,0%
Mathias Velho	28,6%	39,9%	17,3%	3,6%	2,4%	8,3%	100,0%
São Luis	19,4%	55,6%	15,3%	1,4%	0,0%	8,3%	100,0%
Petrobrás	33,3%	44,4%	16,7%	2,8%	0,0%	2,8%	100,0%
Esteio	23,9%	54,3%	18,1%	1,4%	2,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	25,0%	47,9%	22,9%	4,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	27,6%	53,6%	9,4%	4,7%	1,0%	3,6%	100,0%
Unisinos	33,3%	45,8%	9,7%	2,8%	0,0%	8,3%	100,0%
São Leopoldo	9,3%	65,0%	22,1%	2,1%	0,7%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	31,0%	42,9%	19,0%	2,4%	2,4%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	38,1%	35,7%	14,3%	0,0%	0,0%	11,9%	100,0%
Industrial	16,7%	60,0%	10,0%	0,0%	0,0%	13,3%	100,0%
FENAC	6,7%	70,0%	20,0%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	18,2%	59,4%	14,7%	4,9%	2,1%	0,7%	100,0%

ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES, TRENS E PASSARELAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	24,7%	42,5%	9,2%	10,8%	9,4%	3,3%	100,0%
Rodoviária	33,3%	29,2%	14,3%	11,3%	7,7%	4,2%	100,0%
São Pedro	35,7%	40,5%	4,8%	14,3%	4,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	32,5%	40,8%	7,5%	9,2%	8,3%	1,7%	100,0%
Aeroporto	25,5%	47,3%	5,5%	14,5%	5,5%	1,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	56,7%	10,0%	13,3%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	25,0%	54,2%	4,2%	12,5%	4,2%	0,0%	100,0%
Niterói	36,7%	44,2%	6,7%	5,0%	5,8%	1,7%	100,0%
Fátima	28,8%	36,4%	10,6%	15,2%	9,1%	0,0%	100,0%
Canoas	13,2%	57,5%	12,7%	9,2%	6,1%	1,3%	100,0%
Mathias Velho	18,5%	44,6%	19,0%	10,7%	5,4%	1,8%	100,0%
São Luis	20,8%	45,8%	19,4%	4,2%	9,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	22,2%	50,0%	11,1%	5,6%	11,1%	0,0%	100,0%
Esteio	16,7%	42,8%	20,3%	11,6%	8,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,6%	45,8%	16,7%	10,4%	10,4%	2,1%	100,0%
Sapucaia	21,9%	45,8%	12,5%	13,5%	5,2%	1,0%	100,0%
Unisinos	20,8%	37,5%	12,5%	12,5%	9,7%	6,9%	100,0%
São Leopoldo	7,9%	69,3%	4,3%	15,0%	2,1%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	16,7%	61,9%	7,1%	9,5%	4,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	31,0%	9,5%	23,8%	4,8%	4,8%	100,0%
Industrial	33,3%	43,3%	13,3%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	13,3%	66,7%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	11,2%	52,4%	10,5%	16,8%	9,1%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INTERVALO DE TEMPO ENTRE OS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	13,9%	37,5%	10,6%	18,1%	20,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	11,3%	39,9%	11,3%	25,0%	11,3%	1,2%	100,0%
São Pedro	9,5%	47,6%	11,9%	19,0%	11,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,7%	47,5%	15,8%	20,8%	9,2%	0,0%	100,0%
Aeroporto	9,1%	47,3%	18,2%	18,2%	7,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	56,7%	6,7%	20,0%	13,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,1%	62,5%	12,5%	18,8%	4,2%	0,0%	100,0%
Niterói	14,2%	28,3%	23,3%	17,5%	15,8%	0,8%	100,0%
Fátima	7,6%	30,3%	15,2%	28,8%	18,2%	0,0%	100,0%
Canoas	5,7%	50,4%	14,5%	21,1%	7,5%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	8,3%	40,5%	14,3%	20,2%	14,9%	1,8%	100,0%
São Luis	5,6%	54,2%	9,7%	20,8%	9,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	8,3%	55,6%	5,6%	25,0%	5,6%	0,0%	100,0%
Esteio	11,6%	41,3%	8,0%	31,2%	8,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	12,5%	41,7%	12,5%	18,8%	12,5%	2,1%	100,0%
Sapucaia	7,8%	40,1%	10,9%	27,1%	14,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	8,3%	48,6%	9,7%	23,6%	8,3%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	7,1%	48,6%	1,4%	35,0%	7,1%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	7,1%	64,3%	4,8%	19,0%	4,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	50,0%	14,3%	14,3%	9,5%	0,0%	100,0%
Industrial	13,3%	50,0%	13,3%	13,3%	6,7%	3,3%	100,0%
FENAC	3,3%	50,0%	6,7%	23,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,0%	55,2%	4,2%	23,1%	10,5%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LOTAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,2%	17,5%	10,0%	22,8%	45,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	4,2%	23,2%	16,7%	25,0%	31,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	7,1%	19,0%	7,1%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	2,5%	29,2%	11,7%	25,0%	31,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	3,6%	21,8%	14,5%	29,1%	30,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	16,7%	13,3%	40,0%	30,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,1%	45,8%	14,6%	18,8%	18,8%	0,0%	100,0%
Niterói	10,8%	16,7%	17,5%	29,2%	25,8%	0,0%	100,0%
Fátima	1,5%	18,2%	10,6%	24,2%	45,5%	0,0%	100,0%
Canoas	2,6%	32,5%	13,2%	29,8%	21,9%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	4,8%	17,3%	20,2%	20,2%	36,9%	0,6%	100,0%
São Luis	5,6%	34,7%	6,9%	25,0%	27,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	5,6%	19,4%	16,7%	30,6%	27,8%	0,0%	100,0%
Esteio	3,6%	30,4%	9,4%	25,4%	31,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	2,1%	39,6%	10,4%	29,2%	18,8%	0,0%	100,0%
Sapucaia	1,6%	28,1%	9,4%	27,1%	33,9%	0,0%	100,0%
Unisinos	2,8%	37,5%	19,4%	26,4%	13,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	1,4%	24,3%	14,3%	37,1%	21,4%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	7,1%	35,7%	11,9%	28,6%	14,3%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	33,3%	21,4%	21,4%	14,3%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	30,0%	30,0%	16,7%	23,3%	0,0%	100,0%
FENAC	3,3%	43,3%	6,7%	33,3%	13,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	3,5%	38,5%	6,3%	29,4%	22,4%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LIMPEZA DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	20,3%	53,9%	6,7%	11,1%	8,1%	0,0%	100,0%
Rodoviária	31,0%	47,0%	8,9%	8,3%	4,2%	0,6%	100,0%
São Pedro	42,9%	33,3%	11,9%	7,1%	4,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	21,7%	55,8%	8,3%	10,0%	4,2%	0,0%	100,0%
Aeroporto	34,5%	56,4%	3,6%	3,6%	1,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	73,3%	6,7%	10,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	35,4%	58,3%	2,1%	2,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	37,5%	40,8%	11,7%	9,2%	0,8%	0,0%	100,0%
Fátima	34,8%	47,0%	6,1%	9,1%	3,0%	0,0%	100,0%
Canoas	12,7%	73,2%	7,5%	4,8%	1,8%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	21,4%	53,6%	10,1%	10,1%	4,8%	0,0%	100,0%
São Luis	20,8%	68,1%	5,6%	2,8%	2,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	38,9%	55,6%	2,8%	2,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	23,2%	61,6%	3,6%	9,4%	2,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	22,9%	60,4%	8,3%	8,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	17,7%	62,5%	8,3%	6,8%	4,7%	0,0%	100,0%
Unisinos	23,6%	43,1%	15,3%	8,3%	9,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	11,4%	72,1%	2,1%	9,3%	5,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	31,0%	59,5%	4,8%	4,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	38,1%	54,8%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	20,0%	53,3%	13,3%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
FENAC	13,3%	70,0%	6,7%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,8%	60,1%	3,5%	14,0%	5,6%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LIMPEZA DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	22,8%	56,4%	7,2%	7,5%	6,1%	0,0%	100,0%
Rodoviária	32,1%	49,4%	8,3%	6,5%	3,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	47,6%	38,1%	9,5%	2,4%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	25,0%	56,7%	10,8%	6,7%	0,8%	0,0%	100,0%
Aeroporto	36,4%	60,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	76,7%	10,0%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	31,3%	58,3%	6,3%	2,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	37,5%	49,2%	5,8%	5,8%	1,7%	0,0%	100,0%
Fátima	33,3%	48,5%	4,5%	10,6%	3,0%	0,0%	100,0%
Canoas	16,2%	68,9%	6,1%	6,6%	2,2%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	25,6%	58,3%	8,9%	4,2%	3,0%	0,0%	100,0%
São Luis	18,1%	72,2%	6,9%	2,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	41,7%	50,0%	5,6%	2,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	20,3%	63,8%	8,0%	5,8%	2,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	22,9%	66,7%	4,2%	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	15,6%	69,3%	4,7%	7,3%	3,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	27,8%	52,8%	9,7%	8,3%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	12,1%	72,9%	2,1%	10,7%	1,4%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	33,3%	61,9%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	35,7%	54,8%	4,8%	4,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	30,0%	53,3%	6,7%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	76,7%	3,3%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	15,4%	68,5%	4,9%	7,7%	3,5%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	21,9%	54,4%	7,8%	9,4%	4,4%	1,9%	100,0%
Rodoviária	25,6%	42,3%	11,3%	8,3%	6,0%	6,5%	100,0%
São Pedro	35,7%	38,1%	7,1%	14,3%	0,0%	4,8%	100,0%
Farrapos	20,8%	55,8%	11,7%	10,8%	0,0%	0,8%	100,0%
Aeroporto	29,1%	47,3%	10,9%	9,1%	1,8%	1,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	63,3%	0,0%	10,0%	10,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	18,8%	62,5%	6,3%	8,3%	4,2%	0,0%	100,0%
Niterói	31,7%	42,5%	9,2%	6,7%	5,0%	5,0%	100,0%
Fátima	19,7%	57,6%	10,6%	7,6%	3,0%	1,5%	100,0%
Canoas	13,6%	57,9%	9,6%	11,8%	3,1%	3,9%	100,0%
Mathias Velho	21,4%	47,6%	11,9%	8,3%	6,0%	4,8%	100,0%
São Luis	16,7%	58,3%	12,5%	5,6%	5,6%	1,4%	100,0%
Petrobrás	22,2%	63,9%	2,8%	5,6%	2,8%	2,8%	100,0%
Esteio	14,5%	60,1%	13,0%	9,4%	2,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	16,7%	66,7%	4,2%	8,3%	2,1%	2,1%	100,0%
Sapucaia	13,5%	65,6%	7,8%	9,9%	2,1%	1,0%	100,0%
Unisinos	18,1%	56,9%	6,9%	15,3%	1,4%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	9,3%	68,6%	10,7%	8,6%	1,4%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	31,0%	61,9%	0,0%	4,8%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	38,1%	40,5%	9,5%	4,8%	2,4%	4,8%	100,0%
Industrial	30,0%	60,0%	6,7%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
FENAC	13,3%	63,3%	6,7%	13,3%	0,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	12,6%	63,6%	7,0%	10,5%	5,6%	0,7%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	28,1%	64,7%	3,9%	1,9%	0,8%	0,6%	100,0%
Rodoviária	38,7%	54,8%	1,8%	1,2%	3,0%	0,6%	100,0%
São Pedro	45,2%	42,9%	7,1%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Farrapos	30,8%	60,0%	5,8%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	30,9%	63,6%	0,0%	3,6%	1,8%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	13,3%	76,7%	0,0%	3,3%	6,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	33,3%	60,4%	4,2%	0,0%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	45,0%	49,2%	3,3%	0,8%	0,8%	0,8%	100,0%
Fátima	33,3%	57,6%	3,0%	4,5%	1,5%	0,0%	100,0%
Canoas	20,2%	75,9%	1,3%	0,9%	0,4%	1,3%	100,0%
Mathias Velho	32,7%	58,9%	4,2%	0,6%	2,4%	1,2%	100,0%
São Luis	22,2%	66,7%	5,6%	2,8%	1,4%	1,4%	100,0%
Petrobrás	27,8%	72,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	23,9%	71,0%	2,9%	1,4%	0,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	25,0%	68,8%	4,2%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	20,3%	77,1%	2,1%	0,0%	0,5%	0,0%	100,0%
Unisinos	31,9%	62,5%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	10,0%	89,3%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	40,5%	52,4%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	56,7%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
FENAC	13,3%	76,7%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,8%	78,3%	2,1%	1,4%	1,4%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ESCADAS ROLANTES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	10,0%	30,6%	10,0%	22,5%	26,7%	0,3%	100,0%
Rodoviária	7,7%	20,2%	16,7%	25,0%	29,2%	1,2%	100,0%
São Pedro	14,3%	28,6%	23,8%	19,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	10,8%	30,0%	10,0%	32,5%	16,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	10,9%	47,3%	10,9%	14,5%	16,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	50,0%	10,0%	16,7%	20,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,3%	41,7%	14,6%	25,0%	10,4%	2,1%	100,0%
Niterói	19,2%	22,5%	18,3%	24,2%	15,8%	0,0%	100,0%
Fátima	10,6%	27,3%	15,2%	27,3%	19,7%	0,0%	100,0%
Canoas	3,5%	35,5%	12,7%	28,5%	19,7%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	8,9%	36,3%	14,3%	19,6%	20,2%	0,6%	100,0%
São Luis	13,9%	40,3%	6,9%	22,2%	15,3%	1,4%	100,0%
Petrobrás	16,7%	38,9%	11,1%	25,0%	8,3%	0,0%	100,0%
Esteio	7,2%	34,8%	4,3%	32,6%	21,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	8,3%	43,8%	6,3%	22,9%	16,7%	2,1%	100,0%
Sapucaia	4,7%	27,6%	6,8%	39,6%	21,4%	0,0%	100,0%
Unisinos	5,6%	26,4%	6,9%	34,7%	26,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	1,4%	30,7%	2,1%	35,0%	30,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	7,1%	50,0%	7,1%	23,8%	11,9%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	28,6%	2,4%	33,3%	23,8%	2,4%	100,0%
Industrial	13,3%	30,0%	10,0%	33,3%	13,3%	0,0%	100,0%
FENAC	6,7%	30,0%	10,0%	30,0%	23,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,8%	28,0%	9,1%	28,0%	32,2%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ELEVADORES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	7,2%	23,1%	15,6%	11,7%	20,8%	21,7%	100,0%
Rodoviária	10,7%	19,6%	19,0%	22,6%	13,7%	14,3%	100,0%
São Pedro	11,9%	35,7%	19,0%	9,5%	7,1%	16,7%	100,0%
Farrapos	10,8%	35,0%	23,3%	15,0%	11,7%	4,2%	100,0%
Aeroporto	5,5%	43,6%	18,2%	3,6%	9,1%	20,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	46,7%	10,0%	10,0%	10,0%	20,0%	100,0%
Anchieta	12,5%	37,5%	14,6%	10,4%	0,0%	25,0%	100,0%
Niterói	15,8%	15,0%	13,3%	7,5%	9,2%	39,2%	100,0%
Fátima	10,6%	18,2%	21,2%	12,1%	21,2%	16,7%	100,0%
Canoas	2,2%	18,4%	9,6%	7,9%	5,3%	56,6%	100,0%
Mathias Velho	13,7%	24,4%	20,2%	8,9%	7,7%	25,0%	100,0%
São Luis	11,1%	33,3%	22,2%	11,1%	9,7%	12,5%	100,0%
Petrobrás	16,7%	44,4%	22,2%	11,1%	2,8%	2,8%	100,0%
Esteio	8,7%	39,1%	34,1%	9,4%	8,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	10,4%	45,8%	27,1%	10,4%	6,3%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,7%	38,5%	24,0%	10,4%	6,8%	14,6%	100,0%
Unisinos	6,9%	40,3%	16,7%	9,7%	11,1%	15,3%	100,0%
São Leopoldo	1,4%	24,3%	27,1%	6,4%	4,3%	36,4%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	40,5%	14,3%	14,3%	7,1%	9,5%	100,0%
Santo Afonso	16,7%	38,1%	16,7%	14,3%	4,8%	9,5%	100,0%
Industrial	23,3%	26,7%	13,3%	10,0%	6,7%	20,0%	100,0%
FENAC	6,7%	46,7%	23,3%	16,7%	3,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	44,8%	32,2%	7,0%	11,2%	0,7%	100,0%

ESTAÇÃO X AR CONDICIONADO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	17,5%	44,4%	9,2%	13,9%	15,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	18,5%	36,9%	18,5%	16,7%	8,9%	0,6%	100,0%
São Pedro	16,7%	47,6%	21,4%	11,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	18,3%	45,8%	6,7%	21,7%	7,5%	0,0%	100,0%
Aeroporto	20,0%	54,5%	5,5%	12,7%	7,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	53,3%	3,3%	26,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	25,0%	50,0%	10,4%	8,3%	6,3%	0,0%	100,0%
Niterói	34,2%	37,5%	14,2%	11,7%	2,5%	0,0%	100,0%
Fátima	21,2%	45,5%	12,1%	15,2%	6,1%	0,0%	100,0%
Canoas	11,4%	59,2%	11,8%	12,7%	3,9%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	19,0%	47,0%	13,7%	13,1%	7,1%	0,0%	100,0%
São Luis	18,1%	58,3%	5,6%	12,5%	5,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	16,7%	55,6%	5,6%	13,9%	8,3%	0,0%	100,0%
Esteio	13,8%	58,7%	8,0%	17,4%	2,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,6%	62,5%	6,3%	12,5%	4,2%	0,0%	100,0%
Sapucaia	16,7%	43,8%	6,3%	24,0%	9,4%	0,0%	100,0%
Unisinos	18,1%	56,9%	11,1%	12,5%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	12,9%	47,1%	3,6%	25,7%	9,3%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	19,0%	57,1%	9,5%	11,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	28,6%	42,9%	14,3%	7,1%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	33,3%	33,3%	13,3%	10,0%	10,0%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	50,0%	6,7%	26,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,7%	56,6%	4,9%	22,4%	8,4%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X AVISO SONOROS NOS TRENS E ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	15,0%	50,0%	8,3%	13,1%	13,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	21,4%	41,1%	13,7%	17,9%	6,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	26,2%	33,3%	14,3%	16,7%	7,1%	2,4%	100,0%
Farrapos	26,7%	38,3%	10,8%	17,5%	6,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	25,5%	45,5%	3,6%	18,2%	7,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	66,7%	0,0%	20,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	22,9%	54,2%	10,4%	8,3%	4,2%	0,0%	100,0%
Niterói	32,5%	38,3%	14,2%	10,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Fátima	19,7%	54,5%	7,6%	13,6%	4,5%	0,0%	100,0%
Canoas	11,4%	61,0%	4,8%	16,7%	6,1%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	15,5%	38,1%	16,1%	17,3%	13,1%	0,0%	100,0%
São Luis	9,7%	61,1%	8,3%	6,9%	13,9%	0,0%	100,0%
Petrobrás	22,2%	61,1%	2,8%	5,6%	8,3%	0,0%	100,0%
Esteio	14,5%	55,1%	8,0%	15,2%	7,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,6%	60,4%	10,4%	10,4%	4,2%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,6%	50,0%	8,3%	13,5%	13,0%	0,5%	100,0%
Unisinos	20,8%	54,2%	5,6%	9,7%	9,7%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,3%	54,3%	2,9%	28,6%	10,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	28,6%	47,6%	9,5%	11,9%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	28,6%	42,9%	11,9%	9,5%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	26,7%	43,3%	13,3%	6,7%	10,0%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	33,3%	6,7%	26,7%	23,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	8,4%	49,0%	5,6%	28,0%	9,1%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X MENDICÂNCIA, COMÉRCIO IRREGULAR E APRESENTAÇÕES INFORMAIS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	6,1%	23,6%	23,3%	12,2%	33,9%	0,8%	100,0%
Rodoviária	7,7%	16,7%	38,1%	16,1%	21,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	7,1%	26,2%	21,4%	14,3%	31,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,7%	19,2%	27,5%	20,0%	26,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	7,3%	41,8%	23,6%	10,9%	16,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	43,3%	20,0%	23,3%	13,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,3%	41,7%	14,6%	16,7%	16,7%	2,1%	100,0%
Niterói	14,2%	28,3%	22,5%	15,8%	19,2%	0,0%	100,0%
Fátima	4,5%	27,3%	30,3%	12,1%	25,8%	0,0%	100,0%
Canoas	2,2%	21,5%	34,2%	15,4%	26,3%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	7,7%	20,8%	31,0%	8,9%	31,0%	0,6%	100,0%
São Luis	5,6%	26,4%	18,1%	12,5%	37,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	8,3%	27,8%	30,6%	22,2%	11,1%	0,0%	100,0%
Esteio	7,2%	15,2%	30,4%	17,4%	29,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	4,2%	25,0%	27,1%	14,6%	27,1%	2,1%	100,0%
Sapucaia	2,1%	20,8%	22,9%	16,7%	37,0%	0,5%	100,0%
Unisinos	4,2%	29,2%	22,2%	16,7%	26,4%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	1,4%	23,6%	35,7%	12,1%	27,1%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	4,8%	26,2%	23,8%	21,4%	23,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	31,0%	21,4%	11,9%	23,8%	0,0%	100,0%
Industrial	6,7%	16,7%	43,3%	20,0%	13,3%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	13,3%	23,3%	20,0%	43,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,1%	9,1%	42,7%	16,1%	30,1%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X VARIEDADE DE LOJAS E SERVIÇOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	8,9%	41,9%	23,9%	8,9%	12,5%	3,9%	100,0%
Rodoviária	14,9%	28,6%	31,5%	13,1%	9,5%	2,4%	100,0%
São Pedro	19,0%	42,9%	23,8%	9,5%	4,8%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,7%	45,8%	26,7%	14,2%	5,8%	0,8%	100,0%
Aeroporto	5,5%	58,2%	16,4%	9,1%	7,3%	3,6%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	60,0%	26,7%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	10,4%	60,4%	10,4%	8,3%	2,1%	8,3%	100,0%
Niterói	15,8%	31,7%	29,2%	8,3%	10,8%	4,2%	100,0%
Fátima	6,1%	33,3%	33,3%	13,6%	12,1%	1,5%	100,0%
Canoas	4,4%	43,0%	34,2%	9,6%	3,5%	5,3%	100,0%
Mathias Velho	6,0%	32,1%	30,4%	19,6%	8,3%	3,6%	100,0%
São Luis	9,7%	56,9%	16,7%	11,1%	2,8%	2,8%	100,0%
Petrobrás	5,6%	44,4%	19,4%	19,4%	8,3%	2,8%	100,0%
Esteio	8,0%	52,9%	25,4%	10,9%	2,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	6,3%	50,0%	25,0%	12,5%	4,2%	2,1%	100,0%
Sapucaia	2,6%	33,3%	29,7%	19,8%	13,5%	1,0%	100,0%
Unisinos	16,7%	47,2%	22,2%	8,3%	0,0%	5,6%	100,0%
São Leopoldo	2,1%	39,3%	24,3%	20,7%	10,7%	2,9%	100,0%
Rio dos Sinos	9,5%	50,0%	19,0%	11,9%	2,4%	7,1%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	33,3%	28,6%	14,3%	7,1%	7,1%	100,0%
Industrial	3,3%	43,3%	20,0%	23,3%	6,7%	3,3%	100,0%
FENAC	0,0%	36,7%	20,0%	16,7%	23,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	3,5%	30,8%	33,6%	18,2%	14,0%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM A TRENSURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	22,2%	54,2%	7,5%	9,7%	6,4%	0,0%	100,0%
Rodoviária	20,8%	58,9%	8,9%	9,5%	1,8%	0,0%	100,0%
São Pedro	33,3%	57,1%	4,8%	4,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	25,0%	60,0%	4,2%	8,3%	2,5%	0,0%	100,0%
Aeroporto	25,5%	65,5%	0,0%	5,5%	3,6%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	80,0%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	33,3%	56,3%	6,3%	2,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	30,8%	50,8%	11,7%	4,2%	2,5%	0,0%	100,0%
Fátima	21,2%	57,6%	10,6%	9,1%	1,5%	0,0%	100,0%
Canoas	15,8%	68,4%	6,1%	7,5%	2,2%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	19,0%	59,5%	11,9%	7,1%	2,4%	0,0%	100,0%
São Luis	18,1%	63,9%	5,6%	9,7%	2,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	33,3%	52,8%	8,3%	2,8%	2,8%	0,0%	100,0%
Esteio	25,4%	63,8%	4,3%	5,1%	1,4%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	20,8%	64,6%	6,3%	6,3%	2,1%	0,0%	100,0%
Sapucaia	20,8%	63,0%	3,1%	9,4%	3,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	25,0%	61,1%	2,8%	9,7%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	12,1%	75,7%	2,1%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	31,0%	57,1%	7,1%	4,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	33,3%	50,0%	7,1%	7,1%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	26,7%	56,7%	0,0%	13,3%	3,3%	0,0%	100,0%
FENAC	10,0%	76,7%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	11,2%	75,5%	1,4%	9,1%	2,8%	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 83,2% e a média numérica em 7,8. A maioria (96,9%) dos usuários recomendaria o sistema de transporte TRENURB.

33. Nível de satisfação geral com a TRENURB

Média = 7,8

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	509	21,3%
Satisfeito	1480	61,9%
Indiferente	142	5,9%
Pouco Satisfeito	192	8,0%
Insatisfeito	67	2,8%
Total	2390	100,0%

83,2%

34. Você recomendaria o sistema de transporte TRENURB?

	Qt.	% cit.
Sim	2315	96,9%
Não	66	2,8%
Não Sabe	9	0,4%
Total	2390	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

O trem é o transporte preferido de 91,9% dos entrevistados. Para quem escolhe o ônibus pergunta-se o motivo dessa escolha: Não é lotado; regularidade/pontualidade; conforto/comodidade, entre outros.

35. Se você pudesse escolher qual transporte coletivo usar, qual seria: Trem ou ônibus?

	Qt.	% cit.
Trem Pule p/37	2196	91,9%
Ônibus	155	6,5%
Não sabe Pule p/37	39	1,6%
Total	2390	100,0%

36. Por qual motivo escolheria o ônibus?

	Qt.	% cit.
Não é lotado	39	25,2%
Regularidade/pontualidade	23	14,8%
Conforto/Comodidade	21	13,5%
Agilidade	15	9,7%
Mais perto de casa	14	9,0%
Segurança	8	5,2%
Preço da passagem	7	4,5%
Rapidez	7	4,5%
Mais opções	3	1,9%
Horários	3	1,9%
Locomoção	2	1,3%
Limpeza	2	1,3%
É direto	2	1,3%
Outros com 1 citação	9	5,8%
Total	155	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES ITENS

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

37. Você acha que a TRENURB traz benefícios à sociedade? EM CASO AFIRMATIVO-DIGA POR QUÊ:

	Qt.	% cit.
Agilidade/rapidez/velocidade	1066	44,6%
Facilidade de locomoção	306	12,8%
Não sabe	211	8,8%
Acessibilidade	106	4,4%
Mobilidade	95	4,0%
Praticidade	77	3,2%
Preço da passagem	74	3,1%
Deslocamento rápido/prático/seguro	71	3,0%
Transporte rápido/seguro	61	2,6%
Economia	58	2,4%
Menos poluente/meio ambiente	49	2,1%
Abrangência/integra várias cidades	46	1,9%
Custo/benefício	40	1,7%
Segurança	35	1,5%
Comodidade/conforto	32	1,3%
Fácil acesso	15	0,6%
outros com menor citação	48	2,0%
Total	2390	100,0%

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.

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

	Qt.	% cit.
Nunca fez contato-PULE P/42	2044	85,5%
Sim, já fez contato	346	14,5%
Total	2390	100,0%



39. 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)	198	57,2%
Teleusuário (telefone nas estações)	67	19,4%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instragam)	51	14,7%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	19	5,5%
Ouvidoria	17	4,9%
Site/página	7	2,0%
Total	346	

CANAIS DE ATENDIMENTO

O motivo para o contato com a TRENURB são as solicitações e reclamações dos usuários.

40. E qual foi o motivo do seu contato com a TRENURB?		
	Qt.	% cit.
Reclamação	128	37,0%
Pedir Informações	127	36,7%
Achados e perdidos	49	14,2%
Denúncia	15	4,3%
Acidente/ajuda médica/emergência	9	2,6%
Sugestões	5	1,4%
Banheiros sujos	4	1,2%
Elogio	2	0,6%
Ficou preso no elevador	2	0,6%
Pedido de emprego	1	0,3%
Segurança	1	0,3%
Não conseguiu ser atendida	1	0,3%
Assalto	1	0,3%
Celular caiu nos trilhos	1	0,3%
Total	346	100,0%

Para quem já fez contato com a TRENURB pergunta-se a satisfação com o atendimento, essa avaliação soma 67,7% nos itens de satisfação, ficando a média numérica em 6,9. Na pesquisa de 2021 a média ficou 7,2, observando-se uma queda na avaliação do atendimento recebido pelo usuário. Na tabela da próxima página se observa essa avaliação segundo os canais de atendimento utilizado. O canal de atendimento "OUVIDORIA" é o canal que apresenta a pior avaliação.

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

Média = 6,9

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	85	24,6%
Satisfeito	149	43,1%
Indiferente	10	2,9%
Pouco Satisfeito	35	10,1%
Insatisfeito	65	18,8%
Não sabe	2	0,6%
Total	346	100,0%

67,7%

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)	25,1%	42,7%	2,5%	9,0%	19,1%	1,0%	100,0%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	42,1%	47,4%	0,0%	5,3%	5,3%	0,0%	100,0%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instagram)	17,6%	35,3%	0,0%	23,5%	23,5%	0,0%	100,0%
Teleusuário (telefone nas estações)	22,4%	49,3%	4,5%	3,0%	20,9%	0,0%	100,0%
Ouvidoria	23,5%	17,6%	11,8%	23,5%	23,5%	0,0%	100,0%
Site/página	28,6%	71,4%	0,0%	0,0%	0,0%	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:

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

	Qt.	% cit.
Não utiliza-PULE P/50	1950	81,6%
Sim, utiliza	440	18,4%
Total	2390	100,0%



43. Em qual cidade?

Para quem utiliza

	Qt.	% obs.
Canoas (TRANSCAL)	257	58,4%
Porto Alegre	183	41,6%
Total	440	100,0%

SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

A seguir, as questões relacionadas ao bloco de integração. Essas questões permitem comparação com os anos de 2014, 2015, 2019, 2020 e 2021, 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, 440 usuários.

AVALIAÇÃO DOS ITENS RELACIONADOS A INTEGRAÇÃO (44 A 48)

UTILIZA O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Preço das passagens de integração	7,3%	40,5%	15,7%	22,7%	12,0%	1,8%	100,0%
Itinerários/Percurso do sistema de integração	9,8%	55,7%	11,8%	12,7%	9,8%	0,2%	100,0%
Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus	7,7%	43,4%	11,6%	22,3%	14,3%	0,7%	100,0%
Informação sobre o sistema de integração	7,7%	44,3%	14,1%	18,6%	13,6%	1,6%	100,0%
Satisfação geral com o sistema de integração	11,1%	53,4%	13,4%	14,3%	7,7%	0,0%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

SISTEMA DE INTEGRAÇÃO	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Itinerário/percurso do sistema de integração	71,0	75,9	58,1	64,8	63,2	65,5
Informação sobre o sistema de integração	67,6	72,8	34,5	46,7	52,9	52,0
Estado de conservação dos terminais de integração	64,9	66,5	38,1	42,1	52,3	51,1
Preço das passagens de integração	62,4	64,3	11,9	39,2	36,2	47,8
Satisfação Geral com o sistema de integração	-	-	38,3	58,1	60,5	64,5

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.

ESTAÇÃO X PREÇO DAS PASSAGENS DE INTEGRAÇÃO

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,0%	34,2%	9,6%	31,5%	12,3%	1,4%	100,0%
Rodoviária	7,3%	34,1%	17,1%	26,8%	14,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	15,4%	30,8%	15,4%	30,8%	0,0%	7,7%	100,0%
Farrapos	10,0%	40,0%	23,3%	20,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	6,9%	55,2%	24,1%	6,9%	6,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	62,5%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	68,2%	9,1%	18,2%	4,5%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	33,3%	33,3%	6,7%	20,0%	6,7%	100,0%
Fátima	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	28,0%	32,0%	24,0%	12,0%	4,0%	100,0%
Mathias Velho	6,5%	34,8%	26,1%	19,6%	13,0%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	42,9%	14,3%	21,4%	14,3%	7,1%	100,0%
Petrobrás	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	16,2%	35,1%	10,8%	21,6%	16,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	12,5%	62,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,6%	38,9%	11,1%	27,8%	11,1%	5,6%	100,0%
Unisinos	0,0%	42,9%	7,1%	21,4%	28,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso	12,5%	25,0%	0,0%	25,0%	12,5%	25,0%	100,0%
Industrial	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	11,8%	64,7%	0,0%	23,5%	0,0%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ITINERÁRIO
utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	9,6%	54,8%	9,6%	8,2%	16,4%	1,4%	100,0%
Rodoviária	9,8%	36,6%	22,0%	26,8%	4,9%	0,0%	100,0%
São Pedro	30,8%	38,5%	15,4%	7,7%	7,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	13,3%	46,7%	20,0%	16,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	6,9%	69,0%	3,4%	17,2%	3,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	62,5%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	4,5%	77,3%	9,1%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	20,0%	46,7%	6,7%	6,7%	20,0%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Canoas	4,0%	64,0%	16,0%	12,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	13,0%	60,9%	2,2%	10,9%	13,0%	0,0%	100,0%
São Luis	7,1%	50,0%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	62,5%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Esteio	10,8%	40,5%	13,5%	21,6%	13,5%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	16,7%	55,6%	5,6%	0,0%	22,2%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	57,1%	14,3%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso	25,0%	37,5%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,9%	76,5%	5,9%	5,9%	5,9%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,5%	42,5%	5,5%	30,1%	16,4%	0,0%	100,0%
Rodoviária	2,4%	29,3%	17,1%	29,3%	22,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	23,1%	53,8%	7,7%	15,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,7%	46,7%	13,3%	26,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	6,9%	41,4%	6,9%	27,6%	13,8%	3,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	12,5%	37,5%	12,5%	25,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	9,1%	45,5%	18,2%	18,2%	9,1%	0,0%	100,0%
Niterói	20,0%	40,0%	13,3%	13,3%	13,3%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Canoas	0,0%	60,0%	16,0%	16,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	8,7%	43,5%	8,7%	17,4%	21,7%	0,0%	100,0%
São Luis	7,1%	35,7%	14,3%	28,6%	14,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	62,5%	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	100,0%
Esteio	13,5%	32,4%	10,8%	27,0%	16,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	37,5%	25,0%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,6%	38,9%	5,6%	33,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Unisinos	7,1%	28,6%	35,7%	7,1%	21,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso	12,5%	50,0%	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	100,0%
Industrial	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	76,5%	0,0%	11,8%	11,8%	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	8,2%	39,7%	13,7%	19,2%	15,1%	4,1%	100,0%
Rodoviária	2,4%	26,8%	22,0%	36,6%	12,2%	0,0%	100,0%
São Pedro	7,7%	61,5%	15,4%	0,0%	15,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	10,0%	46,7%	13,3%	20,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	6,9%	58,6%	17,2%	6,9%	10,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	75,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	9,1%	54,5%	22,7%	9,1%	0,0%	4,5%	100,0%
Niterói	13,3%	53,3%	6,7%	0,0%	20,0%	6,7%	100,0%
Fátima	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Canoas	4,0%	60,0%	20,0%	12,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	6,5%	45,7%	8,7%	10,9%	28,3%	0,0%	100,0%
São Luis	7,1%	42,9%	21,4%	21,4%	7,1%	0,0%	100,0%
Petrobrás	25,0%	37,5%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	16,2%	32,4%	16,2%	18,9%	16,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	62,5%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	44,4%	5,6%	27,8%	16,7%	5,6%	100,0%
Unisinos	7,1%	21,4%	14,3%	42,9%	7,1%	7,1%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	66,7%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração						100,0%
Santo Afonso	37,5%	37,5%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	47,1%	5,9%	35,3%	11,8%	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	Total
Mercado	12,3%	54,8%	6,8%	15,1%	11,0%	100,0%
Rodoviária	9,8%	39,0%	24,4%	19,5%	7,3%	100,0%
São Pedro	23,1%	61,5%	0,0%	7,7%	7,7%	100,0%
Farrapos	16,7%	50,0%	13,3%	10,0%	10,0%	100,0%
Aeroporto	10,3%	58,6%	17,2%	10,3%	3,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	75,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	4,5%	59,1%	22,7%	13,6%	0,0%	100,0%
Niterói	6,7%	40,0%	20,0%	20,0%	13,3%	100,0%
Fátima	20,0%	20,0%	40,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Canoas	12,0%	68,0%	8,0%	8,0%	4,0%	100,0%
Mathias Velho	8,7%	56,5%	13,0%	8,7%	13,0%	100,0%
São Luis	14,3%	28,6%	21,4%	28,6%	7,1%	100,0%
Petrobrás	12,5%	50,0%	0,0%	37,5%	0,0%	100,0%
Esteio	13,5%	56,8%	13,5%	10,8%	5,4%	100,0%
Luiz Pasteur	25,0%	50,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,6%	55,6%	11,1%	16,7%	11,1%	100,0%
Unisinos	7,1%	42,9%	14,3%	21,4%	14,3%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	Nessa estação não se encontrou passageiros que utilizem o sistema de integração					100,0%
Santo Afonso	37,5%	37,5%	12,5%	0,0%	12,5%	100,0%
Industrial	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	0,0%	70,6%	5,9%	23,5%	0,0%	100,0%

Pergunta-se a satisfação do usuário com o deslocamento de AEROMÓVEL. Entre os usuários do AEROMÓVEL, 68,8% se declaram satisfeitos com esse deslocamento, ficando a média numérica em 7,6. A avaliação do Aeromóvel cai em relação à pesquisa anterior, onde 78,4% se declaravam satisfeitos com o serviço. Na próxima página o cruzamento dessa questão com as estações.

UTILIZAÇÃO DO AEROMÓVEL'

	Qt.	% cit.
Utiliza	257	58,4%
Não utiliza	183	41,6%
Total	440	100,0%



49. E qual a sua satisfação com o sistema de deslocamento de aeromóvel:

Média = 7,6

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	53	20,6%
Satisfeito	124	48,2%
Indiferente	64	24,9%
Pouco Satisfeito	10	3,9%
Insatisfeito	6	2,3%
Total	257	100,0%

68,8%

TABELA COMPARATIVA

USO DO AEROMÓVEL/SATISFAÇÃO*	2014	2015	2019	2020	2021	2022
Percentual de usuários do Aeromóvel	-	-	25,8	60	45,2	58,4
Satisfação Geral com o AEROMÓVEL	-	-	91,3	70,6	78,4	68,8

* Questões inseridas em 2019.

ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO COM O AEROMÓVEL

Utiliza o Aeromóvel

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	25,8%	48,4%	19,4%	6,5%	0,0%	100,0%
Rodoviária	25,0%	45,8%	16,7%	4,2%	8,3%	100,0%
São Pedro	55,6%	22,2%	22,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	15,8%	68,4%	10,5%	0,0%	5,3%	100,0%
Aeroporto	18,2%	54,5%	27,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	11,1%	77,8%	0,0%	5,6%	5,6%	100,0%
Niterói	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	14,3%	85,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	21,7%	34,8%	34,8%	4,3%	4,3%	100,0%
São Luis	28,6%	14,3%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	13,5%	40,5%	43,2%	2,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	14,3%	28,6%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	27,3%	27,3%	27,3%	9,1%	9,1%	100,0%
Unisinos	14,3%	57,1%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo						100,0%
Rio dos Sinos						100,0%
Santo Afonso	14,3%	42,9%	42,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	22,2%	66,7%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%

Realizada de 22 a 28 de novembro de 2022, 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.

Perfil dos Usuários:

Os usuários da TRENSURB são, em sua maioria, mulheres, solteiros (as), com até 49 anos, ensino médio e renda individual de até R\$ 6.060,00. A iniciativa privada é o local onde 47,8% 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 há 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 2021, ficando em 11,1% o número de usuários que utilizam o trem somente há um ano.

Nessa pesquisa o principal motivo para utilização do trem permanece sendo a rapidez/agilidade e o preço da passagem. Nessa pesquisa, 15,6% referem ser essa a única opção de mobilidade. 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 20 minutos e 54,3% dos usuários fazem esse trajeto a pé. Nesses dados se observa um aumento do tempo percorrido até o destino final e um maior número de usuários que chega a pé até o Trem, se comparado com pesquisas anteriores. O uso do ônibus é mais frequente entre os usuários onde o tempo de deslocamento é superior a 20 minutos. Em terceiro lugar aparece os aplicativos (UBER/99Taxi), como forma de deslocamento. Essa modalidade de deslocamento é citada por 6,4% dos usuários. O cartão de vale transporte é utilizado por 60,2% dos usuários, como forma de pagamento do transporte.

Avaliação dos serviços oferecidos:

Nesse bloco foram avaliados 17 diferentes tipos de serviços e também a infraestrutura dos trens e das estações. Itens como segurança e mendicância também foram avaliados. Diferente do que ocorreu em 2021, não se observa melhora na avaliação dos itens pesquisados, com raras exceções. Os itens com avaliação abaixo de 50% nos conceitos “Muito Satisfeito e Satisfeito”, são os que seguem:

- Lotação dos trens = 30,3%, permanecendo na mesma avaliação de 2021;
- Variedade de lojas e serviços existentes nas estações = 48,3 subindo dois pontos percentuais em relação a 2021, mas ainda uma avaliação muito baixa;
- Infraestrutura/instalações das escadas rolantes = 39,8%, há uma queda na avaliação desse serviço de 10,7 pontos percentuais. Em 2021 a soma de satisfação chegava em 50,5%;
- Infraestrutura/instalações dos elevadores = 38,4% - nessa pesquisa, esse item foi separado da avaliação da escada rolante e na avaliação individual aponta para uma insatisfação;
- Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens = 28,1%, esse item permanece estável em relação à pesquisa de 2021.

Canais de Atendimento ao usuário:

São poucos os usuários que necessitaram fazer contato com a TRENURB (14,5%), desses a maioria usou a central de atendimento dos usuários (57,2%). Em segundo lugar no atendimento está o tele usuário (19,4%), seguido pelas redes sociais, que foram acessadas por 14,7% dos usuários. O acesso aos canais de atendimento é para fazer reclamações ou buscar informações. Se dizem satisfeitos com o serviço 67,7% dos usuários.

Sistema de integração e Aeromóvel:

O bloco que avaliou o sistema de integração Trem/ônibus, foi respondido por 18,4% dos usuários pesquisados, sendo que 58,4% 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:

- Preço das passagens de integração = 47,8%, melhora de 11 pontos percentuais em relação a 2021;
- Itinerário/percurso do sistema de integração - 65,5%, melhora de 2 pontos percentuais em relação a 2021;
- Estado de conservação dos terminais de integração - 51,1%, queda de 1 ponto percentual em relação a 2021;
- Informação sobre o sistema de integração - 52,0%, queda de 1 ponto percentual em relação a 2021;
- Satisfação geral com o sistema de integração - 64,5% a satisfação com o sistema tem uma melhora de 4 pontos percentuais em relação a 2021.

COMENTÁRIOS FINAIS

O aeromóvel é utilizado por 58,4% dos usuários do sistema integração, e quem o utiliza está satisfeito com o serviço prestado, no entanto, essa avaliação ficou 10 pontos percentuais abaixo de 2021, passando de 78,4% para 68,8% a soma dos itens de satisfação.

A pesquisa aponta uma melhora na satisfação geral do usuário com o sistema, passando de 81,7% em 2021 para 83,2% em 2022. As reclamações são pontuais e se repetem todos os anos. Os usuários se deparam sempre com os mesmos problemas, ano após ano, o que acaba gerando um conformismo com a situação que enfrentam. Os itens onde a pesquisa aponta uma melhora são nos atendimentos feitos pelos funcionários do Trem, como bilheteria, catraca, limpeza em geral. Os itens que dependem de manutenção são os que mais apresentam problemas: banheiros estragados, escada rolante, elevadores e também serviços de terceiros e a mendicância.

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

Porto Alegre, 02 de dezembro de 2022

Equipe Técnica envolvida no projeto:

Margrid Sauer - Socióloga e diretora no Instituto Amostra;

Alessander Souto - Administrador/Coordenação operacional;

Eduardo Barcellos - Cientista Político;

Dirce Cordeiro - Administradora/Coordenação de campo.

ANEXO

1. ESTAÇÃO PESQUISADA

- 01. Mercado 09. Fátima 17. Unisinos
- 02. Rodoviária 10. Canoas 18. São Leopoldo
- 03. São Pedro 11. Mathias Velho 19. Rio dos Sinos
- 04. Farrapos 12. São Luis 20. Santo Afonso
- 05. Aeroporto 13. Petróbrás 21. Industrial
- 06. Salgado Filho/Aeromóvel 14. Esteio 22. FENAC
- 07. Anchieta 15. Luiz Pasteur 23. Novo Hamburgo
- 08. Niterói 16. Sapucaia

2. TURNO PESQUISADO

- 1. Manhã 2. Tarde 3. Noite

3. PESQUISADOR - PERGUNTE OU IDENTIFIQUE EM QUAL ESTAÇÃO O ENTREVISTADO EMBARCOU:

- 01. Mercado 09. Fátima 17. Unisinos.
- 02. Rodoviária 10. Canoas 18. São Leopoldo.
- 03. São Pedro 11. Mathias Velho 19. Rio dos Sinos.
- 04. Farrapos 12. São Luis 20. Santo Afonso.
- 05. Aeroporto 13. Petróbrás 21. Industrial.
- 06. S. Filho/Aeromóvel 14. Esteio 22. FENAC.
- 07. Anchieta 15. Luiz Pasteur 23. Novo Hamburgo.
- 08. Niterói 16. Sapucaia.

4. PESQUISADOR - PERGUNTE OU IDENTIFIQUE EM QUAL ESTAÇÃO O ENTREVISTADO DESEMBARCOU OU DESEMBARCARÁ

- 01. Mercado 09. Fátima 17. Unisinos
- 02. Rodoviária 10. Canoas 18. São Leopoldo
- 03. São Pedro 11. Mathias Velho 19. Rio dos Sinos
- 04. Farrapos 12. São Luis 20. Santo Afonso
- 05. Aeroporto 13. Petróbrás 21. Industrial
- 06. S. Filho/Aeromóvel 14. Esteio 22. FENAC
- 07. Anchieta 15. Luiz Pasteur 23. Novo Hamburgo
- 08. Niterói 16. Sapucaia

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

5. Há quanto tempo utiliza o TREM?

- 1. Há menos de 1 ano 2. De 1 ano a 2 anos 3. De 2 anos a 5 anos 4. Mais de 5 anos

6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

- 1. Um dia na semana 4. De 2ª a 6ª feira 7. Só nos finais de semana
- 2. Dois dias na semana 5. De 2ª a sábado 8. Às vezes/quase nunca/espontaneamente
- 3. Três dias na semana 6. Todos os dias (De 2ª a domingo)

7. Por que você utiliza o TREM? MÚLTIPLA

- 1. Rapidez/agilidade 4. Única opção 7. Segurança
- 2. Preço da passagem 5. Proximidade de estação 8. outros QUAL?
- 3. Regularidade/pontualidade 6. Conforto/comodidade

8. De onde você está vindo?

- 01. Casa 06. Serviços(banco, outros) 11. Igreja
- 02. Escola/Universidade 07. Passeio 12. Entregas
- 03. Compras 08. Academia 13. Outro-Qual?
- 04. Trabalho 09. Casa parentes/amigos
- 05. Consulta de Saúde 10. Entrevista emprego

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

- 01.Casa 07.Passeio 13.Entrevista emprego
 02.Escolar/Universidade 08.Academia 14.Formatura
 03.Compras 09.Viagem 15.Igreja
 04.Trabalho 10.Casa parentes/amigos 16.Audiência/Fórum
 05.Consulta de Saúde 11.Serviços 17.Procurando emprego
 06.Serviços(banco, outros) 12.Encontrar amigo/familiar 18.Outro-Qual?

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

- 01.Ônibus sem integração 04.Carona 07.Bicicleta/Patinete 10.Aplicativo
 02.Ônibus com integração 05.Carro 08.Moto 11.Catamarã
 03.A pé 06.Lotação 09.Táxi 12.Aeromóvel

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

- 1.Até 5 min 3.De 11 a 20 min 5.Mais de 45 min
 2.de 6 a 10 min 4.De 21 a 45 min

12. E como você vai completar a sua viagem? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA

- 01.Ônibus sem integração 04.Carona 07.Bicicleta 10.Aplicativo
 02.Ônibus com integração 05.Carro 08.Moto 11.Catamarã
 03.A pé 06.Lotação 09.Táxi 12.Aeromóvel

13. E quanto tempo você levará até o seu destino, após o desembarque? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA

- 1.Até 5 min 2.de 6 a 10 min 3.De 11 a 20 min 4.De 21 a 40 min 5.Mais de 45 min

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

- 1.Cartão Vale Transporte-PULE P/16 3.Cartão unitário
 2.Isentos-PULE P/16 4.Cartão Passe antecipado

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

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

AVALIAÇÃO

Quero que você avalie diversos aspectos da Trensurb, utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é *Insatisfeito* e 5 é *Muito Satisfeito*, com os seguintes serviços: ESCALA 1

16. Atendimento dos Funcionários da Segurança

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

17. Atendimento dos Funcionários da Bilheteria

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

18. Tempo de espera na bilheteria

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

19. Atendimento dos funcionários na catraca

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

20. Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas:

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

21. Intervalo de tempo entre Trens

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

22. Lotação nos Trens

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

23. Limpeza e conservação das ESTAÇÕES

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

24. Limpeza e conservação dos TRENS

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

25. Iluminação das ESTAÇÕES

- 1.insatisfeito 2.Pouco Satisfeito 3.Indiferente 4.Satisfeito 5.Muito Satisfeito 6.Não sabe

26. Iluminação dos TRENS

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

27. Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

28. Infraestrutura/instalações elevadores

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

29. Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

30. Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens:

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

31. Em relação a mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens:

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

32. Com a variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

33. Nível de satisfação geral com a TRENDSURB

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

34. Você recomendaria o sistema de transporte TRENDSURB?

1. Sim 2. Não 3. Não Sabe

35. Se você pudesse escolher qual transporte coletivo usar, qual seria: Trem ou ônibus?

1. Trem Pule p/37 2. Ônibus 3. Não sabe Pule p/37

36. Por qual motivo escolheria o ônibus?

1. Não é tão lotado 3. Segurança 5. Limpeza
 2. Regularidade/pontualidade 4. Preço da passagem 6. OUTRO-QUAL?

37. Você acha que a TRENDSURB traz benefícios à sociedade? EM CASO AFIRMATIVO-DIGA POR QUÊ:

1. Sim- Por quê? 2. Não 3. Não sabe

CANAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

38. Em algum momento, você já fez contato com a TRENDSURB?

Sim, já fez contato Nunca fez contato-PULE P/42 Não sabe

39. E quais canais de atendimento você utilizou para ENTRAR EM CONTATO com a TRENDSURB? MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA

Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência) Ouvidoria
 Telesuário (telefone nas estações) Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instagram)
 Chamada de emergência (ligação/SMS) Site/página

40. E qual foi o motivo do seu contato com a TRENDSURB?

1. Reclamação 3. Denúncia 5. Sugestões 7. Elogio 9. Outros-QUAL?
 2. Solicitações 4. Informações 6. Achados e perdidos 8. Não lembro

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

Insatisfeito Pouco Satisfeito Indiferente Satisfeito Muito Satisfeito Não sabe

SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

Agora, quero que você avalie alguns itens, relacionados ao sistema de integração, utilizando a mesma escala de 1 a 5: ESCALA 1

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

1. Sim, utiliza 2. Não utiliza-PULE P/49

43. Em qual cidade?

1. Porto Alegre 2. Canoas (TRANSCAL)

44. Preço das passagens de integração

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

45. Itinerários/Percurso do sistema de integração

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

46. Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

47. Informação sobre o sistema de integração

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

48. Satisfação geral com o sistema de integração

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe

49. E qual a sua satisfação com o sistema de deslocamento de aeromóvel:

1. Insatisfeito 2. Pouco Satisfeito 3. Indiferente 4. Satisfeito 5. Muito Satisfeito 6. Não sabe/
Nunca utilizou

PERFIL

50. Gênero

- Feminino Masculino Outro

51. Idade

52. Escolaridade

1. Analfabeto 4. En. Médio Incompleto 7. En. Superior Completo
 2. En. Fundamental Incompleto 5. En. Médio Completo 8. Pós-Graduação
 3. En. Fundamental completo 6. En. Superior Incompleto

53. Estado Civil

1. Solteiro(a) 2. Casado(a) 3. Divorciado(a) 4. Viúvo(a) 5. União Estável 6. Outro

54. OCUPAÇÃO

01. Aposentado/Pensionista 06. Funcionário público
 02. Autônomo/Bico 07. Profissional Liberal/Empresário
 03. Desempregado/Dona-de-casa/Estudante 08. Trabalhador rural
 04. Comerciante/Comerciário 09. Trabalhador da Indústria
 05. Funcionário da iniciativa privada 10. Outra ocupação

55. Qual a sua renda individual? DISCO RENDA

- Até R\$ 2.424,00 De R\$ 2.425,00 a R\$ 6.060,00
 De R\$ 6.061,00 a R\$ 12.120,00 De R\$ 12.121,00 a R\$ 18.180,00
 Acima de R\$ 18.181,00

56. Contando com você, quantas pessoas moram na sua casa?

57. Quantas das pessoas que moram em sua casa, contando com você, têm algum tipo de renda (salário, aposentadoria, pensão, bico e outros)?

58. A soma da sua renda com a das pessoas que moram com você se encontra em qual destas faixas? DISCO RENDA

- Até R\$ 2.424,00 De R\$ 2.425,00 a R\$ 6.060,00
 De R\$ 6.061,00 a R\$ 12.120,00 De R\$ 12.121,00 a R\$ 18.180,00
 Acima de R\$ 18.181,00

59. Nome Entrevistado

60. Telefone

61. Endereço

62. Cidade

- Canoas Esteio Novo Hamburgo Porto Alegre
 São Leopoldo Sapucaia do Sul