

# Satisfação e Perfil do usuário TRENSURB

Dezembro de 2020

# SUMÁRIO

1- INFORMAÇÕES TÉCNICAS.....	04
2- PERFIL DO USUÁRIO.....	07
3- HÁBITOS DE DESLOCAMENTO.....	11
▪Tempo de uso da Trensurb.....	12
▪Frequência de uso do Trem na semana.....	12
▪Motivos do uso.....	17
▪De onde vem o usuário (origem).....	19
▪Para onde se desloca (destino).....	19
▪Como chegou na estação.....	25
▪Tempo que levou até a estação.....	25
▪Como vai completar a viagem.....	31
▪Tempo que vai levar até o destino.....	31
▪Cartão utilizado para liberação da catraca.....	37
▪Satisfação com a forma de pagamento em dinheiro.....	37
4- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	39
▪Avaliação individual questões 16 a 23.....	40
▪Tabela comparativa com anos anteriores.....	41
▪Avaliação individual questões 24 a 31.....	42
▪Tabela comparativa com anos anteriores.....	43
5- CANAIS DE ATENDIMENTO.....	61
▪Precisou entrar em contato com a Trensurb.....	62
▪Canal utilizado.....	62
▪Satisfação com o atendimento recebido.....	63

# SUMÁRIO

6- SISTEMA DE INTEGRAÇÃO E AEROMÓVEL.....	65
▪Utilização do sistema integrado Trem/ônibus.....	66
▪Cidade onde utiliza.....	66
▪Satisfação com os itens relacionados à integração.....	67
▪Tabela comparativa com anos anteriores.....	68
▪Utilização do aeromóvel.....	74
▪Satisfação com o aeromóvel.....	74
7- COMENTÁRIOS FINAIS.....	76
ANEXO.....	79



# 1 Informações Técnicas





## 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 12 a 18 de dezembro de 2020.

### OBJETIVOS

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

### METODOLOGIA E AMOSTRA

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

Amostra - 2390 entrevistas, distribuídas nos diferentes dias da semana, em todos turnos de funcionamento da Trensurb e em todas as estações, segundo volume de usuários/dia.

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

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

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

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

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

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

O turno pesquisado fica com a seguinte distribuição:

	Qt.	% cit.
Manhã	1011	42,3%
Tarde	1013	42,4%
Noite	366	15,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## 2-Perfil do Usuário





## PERFIL DO ENTREVISTADO

Não foram estabelecidas cotas amostrais para os entrevistados, ficando estas sujeitas ao campo. O perfil de usuários mais frequentes na Trensurb são: mulheres, usuários com idade de até 39 anos, solteiros(as), com ensino médio e renda familiar entre R\$ 1.045,00 e R\$ 2.612,00. A menor presença é de usuários com idade acima de 60 anos.

### GÊNERO

	Qt.	% cit.
Feminino	1344	56,2%
Masculino	1046	43,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### ESCOLARIDADE

	Qt.	% cit.
Analfabeto	7	0,3%
En. Fundamental Incompleto	232	9,7%
En. Fundamental completo	236	9,9%
En. Médio Incompleto	175	7,3%
En. Médio Completo	1066	44,6%
En. Superior incompleto	341	14,3%
En. Superior Completo	307	12,8%
Pós-Graduação	26	1,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### IDADE

Média = 35,5

	Qt.	% cit.
Menos de 20	206	8,6%
De 20 a 29	801	33,5%
De 30 a 39	535	22,4%
De 40 a 49	426	17,8%
De 50 a 59	252	10,5%
60 e mais	170	7,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### RENDA INDIVIDUAL

	Qt.	% cit.
Até R\$ 1.045,00	727	30,4%
De R\$ 1.046,00 a R\$ 2.612,50	1209	50,6%
De R\$ 2.613,00 a R\$ 5.225,00	382	16,0%
Acima de R\$ 5.226,00	72	3,0%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## PERFIL DO ENTREVISTADO

### RENDA FAMILIAR

	Qt.	% cit.
Até R\$ 1.045,00	211	8,8%
De R\$ 1.046,00 a R\$ 2.612,50	747	31,3%
De R\$ 2.613,00 a R\$ 5.225,00	936	39,2%
Acima de R\$ 5.226,00	496	20,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### ESTADO CIVIL

	Qt.	% cit.
Solteiro(a)	1422	59,5%
Casado(a)	716	30,0%
Divorciado(a)	143	6,0%
Viúvo(a)	45	1,9%
União Estável	54	2,3%
Outro	10	0,4%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

### OCUPAÇÃO

	Qt.	% cit.
Funcionário da iniciativa privada	1212	50,7%
Autônomo/Bico	407	17,0%
Comerciante/Comerciário	204	8,5%
Desempregado/Dona-de-casa/Estudante	201	8,4%
Funcionário público	134	5,6%
Aposentado/Pensionista	113	4,7%
Outro	66	2,8%
Profissional Liberal/Empresário	44	1,8%
Trabalhador da Indústria	9	0,4%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## Tabela de deslocamento Origem e Destino dos usuários da Trensurb

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: 18,8% dos passageiros que saem da estação mercado se destinam para a estação Canoas.

DELOCAMENTO DE PASSAGEIROS																								
Origem																								
Destino	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos	Aeroporto	Salgado Filho/Aeromóvel	Anchieta	Niterói	Fátima	Canoas	Matias Velho	São Luis	Petrobrás	Esteio	Luiz Pasteur	Sapucaia	Unisinós	Rio dos Sinos	São Leopoldo	Sto Afonso	Industria I/Tintas Killing	FENAC	Novo Hamburgo	
Mercado.	0,0%	3,6%	10,0%	28,0%	0,0%	15,8%	16,7%	34,5%	17,2%	29,0%	19,8%	18,0%	23,1%	11,6%	14,6%	17,7%	16,7%	11,1%	7,8%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	12,0%
Rodoviária.	2,0%	0,0%	7,5%	7,2%	0,0%	15,8%	16,7%	14,4%	9,4%	6,9%	6,3%	2,0%	7,7%	5,4%	9,8%	7,2%	8,3%	3,7%	7,8%	12,5%	0,0%	4,5%	5,8%	
São Pedro.	1,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	2,8%	1,4%	0,0%	3,5%	1,6%	0,0%	7,7%	2,3%	4,9%	1,7%	1,7%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	1,9%	
Farrapos.	2,4%	2,1%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	5,6%	7,9%	4,7%	5,6%	2,6%	2,0%	3,8%	3,9%	0,0%	2,8%	1,7%	7,4%	3,1%	2,5%	5,6%	0,0%	2,4%	
Aeroporto.	2,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	3,1%	4,3%	3,6%	8,0%	0,0%	3,1%	0,0%	1,1%	3,3%	0,0%	1,6%	0,0%	2,8%	0,0%	1,0%	
Salgado Filho/Aeromóvel.	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	
Anchieta.	2,9%	2,9%	5,0%	3,2%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	4,2%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	7,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Niterói.	4,4%	3,6%	5,0%	3,2%	11,1%	0,0%	8,3%	0,0%	1,6%	6,1%	3,6%	4,0%	3,8%	5,4%	0,0%	3,9%	3,3%	0,0%	0,8%	0,0%	2,8%	0,0%	1,0%	
Fátima.	5,9%	2,9%	0,0%	0,8%	4,4%	5,3%	5,6%	0,0%	0,0%	1,7%	1,6%	2,0%	0,0%	0,8%	0,0%	3,3%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	
Canoas.	18,8%	24,3%	20,0%	17,6%	17,8%	15,8%	5,6%	13,7%	26,6%	0,0%	6,3%	22,0%	19,2%	13,2%	2,4%	10,5%	8,3%	7,4%	5,4%	7,5%	11,1%	13,6%	4,3%	
Matias Velho.	11,7%	7,1%	5,0%	3,2%	8,9%	5,3%	8,3%	3,6%	6,3%	2,6%	0,0%	6,0%	3,8%	3,9%	4,9%	2,2%	6,7%	7,4%	4,7%	0,0%	5,6%	9,1%	1,9%	
São Luis.	4,4%	2,1%	5,0%	2,4%	8,9%	0,0%	11,1%	2,2%	4,7%	4,8%	5,2%	0,0%	3,8%	1,6%	0,0%	2,8%	1,7%	0,0%	0,8%	2,5%	2,8%	4,5%	1,0%	
Petrobrás.	1,2%	0,7%	5,0%	0,8%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	3,9%	1,6%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,8%	0,0%	2,8%	0,0%	1,0%	
Esteio.	8,8%	9,3%	10,0%	5,6%	4,4%	0,0%	0,0%	4,3%	1,6%	8,2%	9,9%	4,0%	3,8%	0,0%	4,9%	14,4%	10,0%	3,7%	3,9%	0,0%	5,6%	4,5%	4,3%	
Luiz Pasteur.	1,0%	0,7%	2,5%	2,4%	0,0%	0,0%	8,3%	1,4%	0,0%	0,0%	1,6%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	1,7%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	
Sapucaia.	12,4%	11,4%	5,0%	8,8%	17,8%	10,5%	0,0%	6,5%	9,4%	7,4%	10,9%	10,0%	7,7%	17,1%	26,8%	0,0%	13,3%	3,7%	17,8%	10,0%	8,3%	4,5%	10,1%	
Unisinós.	1,7%	2,1%	0,0%	1,6%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	2,0%	0,0%	2,3%	2,4%	2,2%	0,0%	3,7%	0,8%	2,5%	8,3%	9,1%	5,8%	
Rio dos Sinos.	2,4%	5,0%	5,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,8%	0,7%	0,0%	1,3%	1,6%	2,0%	0,0%	4,7%	2,4%	2,8%	0,0%	0,0%	3,1%	2,5%	0,0%	9,1%	5,8%	
São Leopoldo.	8,0%	9,3%	5,0%	6,4%	6,7%	10,5%	5,6%	2,2%	3,1%	6,5%	9,4%	10,0%	3,8%	13,2%	7,3%	12,7%	10,0%	18,5%	0,0%	15,0%	11,1%	13,6%	23,6%	
Sto Afonso.	1,7%	0,7%	0,0%	0,8%	2,2%	10,5%	0,0%	0,7%	1,6%	0,9%	2,6%	2,0%	0,0%	0,8%	4,9%	2,2%	1,7%	0,0%	9,3%	0,0%	5,6%	9,1%	8,7%	
Industrial/Tintas Killing.	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%	0,0%	0,0%	4,5%	4,8%	
FENAC.	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,1%	1,7%	7,4%	6,2%	7,5%	2,8%	0,0%	2,9%	
Novo Hamburgo.	5,6%	9,3%	10,0%	3,2%	0,0%	10,5%	2,8%	2,2%	3,1%	3,0%	4,7%	2,0%	11,5%	6,2%	12,2%	5,5%	8,3%	11,1%	15,5%	37,5%	16,7%	4,5%	0,0%	
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	





# 3-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 e 2019.

Os dados de maior relevância nas tabelas cruzadas estão identificados em amarelo. As tabelas cruzadas devem ser lidas na linha da estação, onde fecha 100%. Nas tabelas comparativas o dado que se destaca está em verde.

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

	Qt.	% cit.
Há menos de 1 ano	216	9,0%
De 1 ano a 2 anos	198	8,3%
De 2 anos a 5 anos	327	13,7%
Mais de 5 anos	1649	69,0%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

*A maioria dos usuários utiliza a Trensurb a mais de 5 anos, e a maior concentração é a de segunda a sexta-feira.*

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

	Qt.	% cit.
Um dia na semana	115	4,8%
Dois dias na semana	152	6,4%
Três dias na semana	235	9,8%
De 2ª a 6ª feira	759	31,8%
De 2ª a sábado	423	17,7%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	248	10,4%
Só nos finais de semana	54	2,3%
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	404	16,9%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

## 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	7,5%	9,5%	13,4%	69,6%	100,0%
Rodoviária	12,0%	15,6%	15,6%	56,9%	100,0%
São Pedro	2,4%	22,0%	14,6%	61,0%	100,0%
Farrapos	10,9%	11,8%	16,8%	60,5%	100,0%
Aeroporto	15,1%	9,4%	26,4%	49,1%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	10,0%	23,3%	56,7%	100,0%
Anchieta	12,8%	10,6%	17,0%	59,6%	100,0%
Niterói	5,9%	8,4%	5,0%	80,7%	100,0%
Fátima	7,7%	6,2%	12,3%	73,8%	100,0%
Canoas	7,0%	4,8%	11,5%	76,7%	100,0%
Matias Velho	7,2%	7,2%	9,0%	76,6%	100,0%
São Luis	11,3%	4,2%	15,5%	69,0%	100,0%
Petrobrás	11,4%	14,3%	11,4%	62,9%	100,0%
Esteio	12,4%	2,9%	5,1%	79,6%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	6,4%	10,6%	68,1%	100,0%
Sapucaia	6,3%	3,7%	8,4%	81,7%	100,0%
Unisinos	12,7%	5,6%	9,9%	71,8%	100,0%
Rio dos Sinos	12,2%	7,3%	24,4%	56,1%	100,0%
São Leopoldo	8,1%	4,7%	24,2%	63,1%	100,0%
Sto Afonso	14,3%	11,9%	16,7%	57,1%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	7,5%	15,0%	17,5%	60,0%	100,0%
FENAC	10,0%	13,3%	10,0%	66,7%	100,0%
Novo Hamburgo	8,5%	9,9%	21,1%	60,6%	100,0%



## Tabela Comparativa

Os entrevistados pela pesquisa são usuários frequentes do sistema. Os mais novos usuários representaram 9% da amostra coletada.

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

### ESTAÇÃO X DIAS DA SEMANA DE USO DO TRENURB

	Um dia na semana	Dois dias na semana	Três dias na semana	De 2ª a 6ª feira	De 2ª a sábado	Todos os dias (De 2ª a domingo)	Só nos finais de semana	Às vezes/quase nunca/esporadicamente	Total
Mercado	12,3%	8,4%	14,8%	30,4%	18,1%	5,6%	0,3%	10,3%	100,0%
Rodoviária	6,6%	9,6%	8,4%	23,4%	10,2%	13,2%	4,8%	24,0%	100,0%
São Pedro	4,9%	2,4%	2,4%	46,3%	4,9%	7,3%	0,0%	31,7%	100,0%
Farrapos	1,7%	1,7%	12,6%	39,5%	15,1%	5,0%	0,8%	23,5%	100,0%
Aeroporto	0,0%	3,8%	3,8%	56,6%	7,5%	22,6%	0,0%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	6,7%	0,0%	23,3%	16,7%	16,7%	3,3%	0,0%	33,3%	100,0%
Anchieta	2,1%	6,4%	10,6%	38,3%	12,8%	21,3%	0,0%	8,5%	100,0%
Niterói	1,7%	10,9%	10,1%	26,1%	19,3%	10,9%	4,2%	16,8%	100,0%
Fátima	4,6%	4,6%	4,6%	27,7%	18,5%	9,2%	6,2%	24,6%	100,0%
Canoas	3,5%	4,0%	5,3%	29,1%	20,3%	13,7%	2,2%	22,0%	100,0%
Matias Velho	1,8%	3,6%	7,2%	26,9%	19,2%	17,4%	1,8%	22,2%	100,0%
São Luis	4,2%	9,9%	11,3%	40,8%	18,3%	8,5%	1,4%	5,6%	100,0%
Petrobrás	0,0%	8,6%	11,4%	51,4%	11,4%	5,7%	2,9%	8,6%	100,0%
Esteio	0,0%	6,6%	7,3%	34,3%	16,8%	11,7%	4,4%	19,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	8,5%	6,4%	36,2%	14,9%	17,0%	2,1%	14,9%	100,0%
Sapucaia	3,7%	5,8%	11,5%	31,9%	23,0%	9,4%	1,0%	13,6%	100,0%
Unisinos	2,8%	7,0%	11,3%	40,8%	15,5%	8,5%	0,0%	14,1%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	7,3%	22,0%	24,4%	17,1%	12,2%	2,4%	14,6%	100,0%
São Leopoldo	11,4%	4,7%	8,1%	34,9%	18,8%	9,4%	2,7%	10,1%	100,0%
Sto Afonso	4,8%	4,8%	9,5%	26,2%	31,0%	9,5%	4,8%	9,5%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	5,0%	10,0%	7,5%	40,0%	15,0%	0,0%	2,5%	20,0%	100,0%
FENAC	6,7%	3,3%	10,0%	26,7%	13,3%	13,3%	3,3%	23,3%	100,0%
Novo Hamburgo	1,4%	7,7%	9,2%	23,9%	23,2%	8,5%	4,9%	21,1%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

**7. Por que você utiliza o metrô?  
ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA**

*Os motivos para utilização da Trensurb para os deslocamentos aparecem na rapidez, trabalho e preço da tarifa.  
Na pesquisa de 2019 a resposta "única opção" aparecia em segundo lugar, no ranking desse ano aparece em quarto lugar.*

	Qt.	% obs.
Rapidez	834	34,9%
Trabalho	801	33,5%
Preço	311	13,0%
É a única opção	174	7,3%
Deslocamento	167	7,0%
Praticidade	165	6,9%
Passeio	130	5,4%
Acessibilidade	121	5,1%
Agilidade	116	4,9%
Fácil acesso	49	2,1%
Proximidade de estação	45	1,9%
Segurança	43	1,8%
Médico	37	1,5%
Conforto	36	1,5%
Comodidade	32	1,3%
Estudar	32	1,3%
Alternativa trânsito	31	1,3%
Regularidade/pontualidade	16	0,7%
Acostumado	10	0,4%
Com menor citação	19	0,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

Com menos de 10 citações:  
Compras; Empresa fornece vale; Limpeza; Isento; Pontualidade.



## ESTAÇÃO X MOTIVO DE USO DO TRENSURB

	Rapidez	Trabalho	Preço	É a única opção	Deslocamento	Praticidade	Passeio	Acessibilidade	Agilidade	Fácil acesso	Com menor citação	Total
Mercado	36,2%	40,7%	13,6%	6,1%	0,6%	1,4%	12,8%	6,1%	4,2%	0,8%	16,4%	100,0%
Rodoviária	41,9%	29,9%	15,0%	7,2%	0,0%	6,0%	6,6%	3,6%	1,8%	0,6%	19,8%	100,0%
São Pedro	61,0%	9,8%	14,6%	17,1%	2,4%	14,6%	0,0%	0,0%	4,9%	2,4%	22,0%	100,0%
Farrapos	57,1%	14,3%	15,1%	17,6%	2,5%	24,4%	1,7%	1,7%	0,8%	0,8%	13,4%	100,0%
Aeroporto	45,3%	18,9%	13,2%	17,0%	1,9%	0,0%	0,0%	7,5%	22,6%	1,9%	37,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	36,7%	13,3%	16,7%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	13,3%	16,7%	6,7%	33,3%	100,0%
Anchieta	53,2%	8,5%	19,1%	12,8%	2,1%	2,1%	2,1%	19,1%	17,0%	8,5%	38,3%	100,0%
Niterói	19,3%	54,6%	10,1%	5,9%	4,2%	0,8%	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	7,6%	100,0%
Fátima	15,4%	52,3%	1,5%	1,5%	15,4%	1,5%	9,2%	3,1%	4,6%	0,0%	6,2%	100,0%
Canoas	43,2%	19,4%	9,3%	9,7%	22,5%	2,6%	2,6%	1,8%	11,5%	0,4%	6,6%	100,0%
Matias Velho	32,3%	21,0%	10,2%	10,2%	27,5%	3,0%	3,6%	3,0%	10,8%	0,6%	7,8%	100,0%
São Luis	47,9%	4,2%	14,1%	4,2%	2,8%	12,7%	0,0%	2,8%	9,9%	16,9%	16,9%	100,0%
Petrobrás	45,7%	2,9%	25,7%	8,6%	2,9%	11,4%	0,0%	2,9%	5,7%	14,3%	31,4%	100,0%
Esteio	23,4%	54,0%	10,2%	8,0%	1,5%	4,4%	7,3%	1,5%	1,5%	1,5%	3,6%	100,0%
Luiz Pasteur	19,1%	42,6%	6,4%	21,3%	0,0%	4,3%	8,5%	2,1%	0,0%	0,0%	6,4%	100,0%
Sapucaia	35,6%	29,3%	17,3%	5,8%	1,0%	13,6%	2,6%	15,7%	2,1%	1,0%	6,8%	100,0%
Unisinos	39,4%	32,4%	18,3%	2,8%	1,4%	15,5%	1,4%	11,3%	1,4%	0,0%	9,9%	100,0%
Rio dos Sinos	29,3%	48,8%	12,2%	0,0%	2,4%	7,3%	7,3%	0,0%	2,4%	0,0%	14,6%	100,0%
São Leopoldo	20,1%	52,3%	14,1%	0,7%	13,4%	5,4%	6,0%	2,7%	1,3%	8,1%	12,1%	100,0%
Sto Afonso	35,7%	52,4%	4,8%	2,4%	2,4%	11,9%	4,8%	2,4%	0,0%	0,0%	7,1%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	17,5%	47,5%	12,5%	2,5%	5,0%	2,5%	7,5%	0,0%	2,5%	2,5%	17,5%	100,0%
FENAC	33,3%	26,7%	6,7%	3,3%	6,7%	16,7%	10,0%	0,0%	3,3%	0,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	24,6%	45,1%	16,9%	2,8%	7,7%	14,8%	4,2%	5,6%	1,4%	0,0%	5,6%	100,0%

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

**8. De onde você está vindo?**

	Qt.	% obs.
Casa	1064	44,5%
Trabalho	874	36,6%
Consulta de Saúde	125	5,2%
Compras	89	3,7%
Passeio	82	3,4%
Casa parentes/amigos	42	1,8%
Serviços(banco, outros)	40	1,7%
Escola/Universidade	29	1,2%
Entrevista emprego	19	0,8%
Outros	26	1,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

Outros:

Entregas; Igreja; Viagem; Presídio; Pagamentos;  
Assuntos pessoais; Academia; Revisão do carro;  
Advogado; Futebol; Hospital;

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

	Qt.	% obs.
Casa	1155	48,3%
Trabalho	756	31,6%
Passeio	121	5,1%
Consulta de Saúde	90	3,8%
Compras	76	3,2%
Casa parente/amigos	55	2,3%
Serviços(banco, outros)	40	1,7%
Encontrar amigo/familiar	33	1,4%
Escola/Universidade	26	1,1%
Outros	38	1,6%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

Outros:

Igreja; Buscar documento/entrega; Academia; Entrevista de  
emprego; Jogar futebol; Assuntos pessoais

Na tabela abaixo, se observa na LINHA SUPERIOR a origem do usuário e na COLUNA ESQUERDA o destino. A tabela deve ser lida em coluna, onde fecha 100%. Daqueles que saem de casa, 61,3% se desloca para o trabalho. Entre aqueles que saem do trabalho, 86,6% retorna para casa.

DESTINO X ORIGEM											
Destino \ Origem	Origem										Total
	Casa	Trabalho	Consulta de Saúde	Compras	Passeio	Casa parentes /amigos	Serviços (banco, outros)	Escola/Un iversidade	Outros	Entrevista emprego	
Casa	3,0%	86,6%	78,4%	92,1%	85,4%	78,6%	67,5%	79,3%	69,2%	78,9%	48,3%
Trabalho	61,3%	6,1%	18,4%	3,4%	3,7%	11,9%	20,0%	10,3%	19,2%	5,3%	31,6%
Passeio	10,0%	0,8%	1,6%	0,0%	2,4%	0,0%	5,0%	3,4%	0,0%	5,3%	5,1%
Consulta de Saúde	6,5%	1,9%	1,6%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
Compras	5,8%	0,8%	0,0%	3,4%	2,4%	0,0%	0,0%	3,4%	3,8%	0,0%	3,2%
Casa parente/amigos	4,2%	0,6%	0,0%	1,1%	2,4%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
Serviços(banco, outros)	2,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%	3,4%	0,0%	5,3%	1,7%
Outros	2,7%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	2,4%	0,0%	0,0%	3,8%	5,3%	1,6%
Encontrar amigo/familiar	2,5%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	1,4%
Escola/Universidade	1,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Nas próximas páginas estão as tabelas de origem e destino cruzadas com as estações e, após cada uma das tabelas, os dados comparativos com 2014, 2015 e 2019.

## ESTAÇÃO X ORIGEM DO USUÁRIO

	Casa	Trabalho	Consulta de Saúde	Compras	Passeio	Casa parentes /amigos	Serviços (banco, outros)	Escola/Un iversidade	Entrevista emprego	Outros	Total
Mercado	25,6%	42,1%	10,0%	10,9%	4,5%	0,8%	1,7%	3,3%	0,6%	0,6%	100,0%
Rodoviária	38,3%	33,5%	5,4%	4,2%	8,4%	1,2%	2,4%	1,2%	2,4%	3,0%	100,0%
São Pedro	29,3%	51,2%	0,0%	2,4%	4,9%	0,0%	7,3%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Farrapos	43,7%	48,7%	2,5%	0,8%	0,8%	2,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	100,0%
Aeroporto	18,9%	62,3%	0,0%	0,0%	3,8%	1,9%	9,4%	0,0%	1,9%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	60,0%	33,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	38,3%	51,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	4,3%	0,0%	2,1%	2,1%	100,0%
Niterói	73,9%	15,1%	0,0%	1,7%	3,4%	2,5%	1,7%	0,0%	0,8%	0,8%	100,0%
Fátima	55,4%	33,8%	0,0%	3,1%	0,0%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	100,0%
Canoas	58,1%	21,6%	8,4%	4,8%	1,3%	0,9%	2,2%	0,9%	0,9%	0,9%	100,0%
Matias Velho	49,7%	31,7%	6,6%	3,0%	4,8%	1,8%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	100,0%
São Luis	35,2%	49,3%	5,6%	2,8%	1,4%	1,4%	1,4%	1,4%	0,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	37,1%	45,7%	5,7%	2,9%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%	100,0%
Esteio	43,1%	39,4%	7,3%	1,5%	2,2%	2,2%	0,0%	2,2%	1,5%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	34,0%	46,8%	0,0%	0,0%	10,6%	2,1%	2,1%	2,1%	0,0%	2,1%	100,0%
Sapucaia	56,5%	28,8%	4,7%	1,6%	3,1%	2,1%	0,5%	1,0%	0,5%	1,0%	100,0%
Unisinos	43,7%	47,9%	2,8%	1,4%	1,4%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	58,5%	41,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	43,6%	35,6%	6,7%	4,0%	0,7%	5,4%	3,4%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	35,7%	54,8%	2,4%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	67,5%	20,0%	2,5%	0,0%	2,5%	0,0%	5,0%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	56,7%	23,3%	3,3%	6,7%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	41,5%	38,7%	4,9%	2,8%	4,9%	3,5%	0,0%	0,0%	1,4%	2,1%	100,0%



## Tabela Comparativa

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

\* A pandemia alterou esses deslocamentos em 2020.

## ESTAÇÃO X DESTINO DO USUÁRIO

	Casa	Trabalho	Passeio	Consulta de Saúde	Compras	Casa parente /amigos	Serviços (banco, outros)	Encontrar amigo/familiar	Escola/Universidade	Outros	Total
Mercado	70,8%	19,8%	3,6%	1,1%	1,1%	0,8%	0,6%	1,4%	0,6%	0,3%	100,0%
Rodoviária	55,1%	25,1%	12,0%	2,4%	1,2%	1,8%	0,6%	0,0%	0,6%	1,2%	100,0%
São Pedro	63,4%	24,4%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	51,3%	31,1%	5,0%	1,7%	0,8%	1,7%	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Aeroporto	69,8%	20,8%	1,9%	1,9%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	26,7%	56,7%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Anchieta	51,1%	31,9%	4,3%	4,3%	0,0%	2,1%	4,3%	0,0%	0,0%	2,1%	100,0%
Niterói	21,0%	40,3%	9,2%	5,9%	9,2%	1,7%	3,4%	2,5%	1,7%	5,0%	100,0%
Fátima	32,3%	36,9%	3,1%	9,2%	10,8%	0,0%	4,6%	0,0%	0,0%	3,1%	100,0%
Canoas	33,5%	41,4%	5,3%	7,5%	4,4%	1,3%	0,9%	1,3%	2,2%	2,2%	100,0%
Matias Velho	38,3%	34,7%	6,0%	4,8%	5,4%	3,6%	0,6%	2,4%	1,2%	3,0%	100,0%
São Luis	62,0%	23,9%	0,0%	4,2%	7,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	45,7%	42,9%	2,9%	5,7%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	50,4%	36,5%	3,6%	2,2%	2,9%	0,7%	0,7%	1,5%	1,5%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	59,6%	25,5%	6,4%	4,3%	2,1%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	40,8%	37,2%	5,2%	4,2%	4,7%	3,7%	1,0%	0,5%	1,0%	1,6%	100,0%
Unisinos	47,9%	29,6%	5,6%	2,8%	1,4%	4,2%	1,4%	1,4%	4,2%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	43,9%	31,7%	12,2%	0,0%	0,0%	7,3%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	47,7%	28,2%	3,4%	4,0%	2,0%	6,0%	5,4%	2,0%	0,7%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	52,4%	33,3%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%	2,4%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	25,0%	47,5%	10,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,5%	5,0%	0,0%	100,0%
FENAC	33,3%	43,3%	10,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	47,2%	29,6%	1,4%	6,3%	4,2%	5,6%	0,7%	2,1%	0,0%	2,8%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

\* A pandemia alterou esses deslocamentos em 2020.

As pessoas chegam na estação a pé ou de ônibus sem integração, permanecendo igual ao tipo de deslocamento observado em 2019. Esse deslocamento leva até dez minutos (56,3%), mantendo a tendência das pesquisas anteriores.

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

	Qt.	% obs.
A pé	1223	51,2%
Ônibus sem integração	595	24,9%
Aplicativo	280	11,7%
Carro	119	5,0%
Carona	70	2,9%
Ônibus com integração	52	2,2%
Bicicleta/Patinete	25	1,0%
Lotação	21	0,9%
Moto	11	0,5%
Aeromóvel	8	0,3%
Táxi	2	<0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

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

	Qt.	% obs.
Até 5 min	695	29,1%
de 6 a 10 min	649	27,2%
De 11 a 20 min	666	27,9%
De 21 a 45 min	291	12,2%
Mais de 45 min	89	3,7%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

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.”



A tabela abaixo apresenta um cruzamento das questões: Tipo de Deslocamento e Tempo de Deslocamento. Isso permite identificar melhor o que faz o usuário, segundo o tempo que levará para se deslocar. Na medida que o tempo de deslocamento é maior a opção pelo ônibus também aumenta. Quando as distâncias são pequenas, uma parcela dos usuários faz uso do aplicativo para o deslocamento até o trem.

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	62,2%	60,4%	48,3%	23,4%	10,1%	51,2%
Ônibus sem integração	7,9%	12,5%	32,1%	61,5%	74,2%	24,9%
Aplicativo	17,8%	15,6%	7,1%	2,1%	2,2%	11,7%
Carro	5,9%	4,9%	4,4%	3,8%	6,7%	5,0%
Carona	4,2%	2,8%	2,6%	1,4%	2,2%	2,9%
Ônibus com integração	0,6%	1,5%	2,3%	6,9%	3,4%	2,2%
Bicicleta/Patinete	0,9%	1,2%	1,5%	0,3%	0,0%	1,0%
Lotação	0,4%	0,8%	1,4%	1,0%	1,1%	0,9%
Moto	0,6%	0,3%	0,6%	0,3%	0,0%	0,5%
Aeromóvel	0,4%	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,3%
Táxi	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	1,1%	<0,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## ESTAÇÃO X COMO CHEGOU NA ESTAÇÃO

	A pé	Ônibus sem integração	Aplicativo	Carro	Carona	Ônibus com integração	Bicicleta /Patinete	Lotação	Moto	Aeromóvel	Táxi	Total
Mercado	52,1%	37,9%	3,6%	2,2%	0,3%	3,3%	0,3%	0,6%	0,0%	0,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	45,5%	30,5%	12,6%	4,2%	1,2%	4,2%	0,0%	0,6%	1,2%	0,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	51,2%	24,4%	7,3%	7,3%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Farrapos	49,6%	34,5%	7,6%	3,4%	5,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	35,8%	47,2%	5,7%	3,8%	1,9%	1,9%	0,0%	1,9%	1,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	33,3%	26,7%	13,3%	6,7%	10,0%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	59,6%	17,0%	4,3%	4,3%	2,1%	8,5%	2,1%	2,1%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	69,7%	5,0%	11,8%	5,9%	3,4%	0,8%	5,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	64,6%	12,3%	7,7%	9,2%	4,6%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%	0,0%	100,0%
Canoas	41,9%	32,2%	11,9%	5,7%	2,6%	2,6%	2,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	41,3%	29,3%	18,0%	1,8%	3,6%	5,4%	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	64,8%	9,9%	9,9%	5,6%	7,0%	2,8%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	62,9%	11,4%	11,4%	2,9%	8,6%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	46,7%	13,9%	16,8%	8,0%	3,6%	2,9%	1,5%	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	61,7%	6,4%	14,9%	8,5%	6,4%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	43,5%	19,9%	23,6%	6,3%	4,7%	0,0%	1,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	53,5%	26,8%	9,9%	5,6%	2,8%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	53,7%	14,6%	12,2%	14,6%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	53,0%	27,5%	13,4%	1,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	3,4%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	71,4%	16,7%	4,8%	4,8%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	62,5%	5,0%	12,5%	7,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	66,7%	23,3%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	53,5%	19,0%	16,2%	7,7%	2,1%	0,0%	0,7%	1,4%	0,7%	0,0%	0,7%	100,0%

## Tabela Comparativa

Como chegou até à estação (em %)	2014	2015	2019	2020
A pé	49,0	50,8	46,0	51,2
Ônibus sem integração	31,2	26,9	33,9	24,9
Aplicativo	-	-	3,9	11,7
Carro	1,9	2,0	4,8	5,0
Carona		7,1	2,5	2,9
Ônibus com integração	12,0	5,8	3,8	2,2
Bicicleta/Patinete	0,2	0,4	1,0	1,0
Lotação		4,6	3,1	0,9
Moto	-	0,1	0,2	0,5
Aeromóvel	0,1	0,8	0,3	0,3
Táxi	0,5	0,7	0,2	<0,1
Catamarã	-	-	<0,1	-

## ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	19,2%	25,9%	26,7%	20,3%	7,8%	100,0%
Rodoviária	32,3%	22,2%	22,8%	15,0%	7,8%	100,0%
São Pedro	39,0%	29,3%	24,4%	2,4%	4,9%	100,0%
Farrapos	35,3%	23,5%	23,5%	15,1%	2,5%	100,0%
Aeroporto	17,0%	28,3%	41,5%	9,4%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	23,3%	33,3%	23,3%	13,3%	6,7%	100,0%
Anchieta	25,5%	34,0%	21,3%	17,0%	2,1%	100,0%
Niterói	34,5%	35,3%	25,2%	4,2%	0,8%	100,0%
Fátima	33,8%	21,5%	35,4%	6,2%	3,1%	100,0%
Canoas	23,8%	25,1%	36,1%	12,3%	2,6%	100,0%
Matias Velho	29,3%	25,7%	26,9%	13,8%	4,2%	100,0%
São Luis	39,4%	25,4%	26,8%	7,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	25,7%	37,1%	28,6%	2,9%	5,7%	100,0%
Esteio	27,7%	29,9%	27,7%	11,7%	2,9%	100,0%
Luiz Pasteur	44,7%	23,4%	23,4%	6,4%	2,1%	100,0%
Sapucaia	35,6%	27,2%	29,3%	6,8%	1,0%	100,0%
Unisinos	26,8%	29,6%	29,6%	9,9%	4,2%	100,0%
Rio dos Sinos	34,1%	43,9%	14,6%	4,9%	2,4%	100,0%
São Leopoldo	22,8%	28,2%	34,9%	12,1%	2,0%	100,0%
Sto Afonso	47,6%	26,2%	21,4%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	32,5%	30,0%	25,0%	12,5%	0,0%	100,0%
FENAC	43,3%	13,3%	30,0%	10,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	30,3%	27,5%	23,9%	15,5%	2,8%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

Até 10 minutos  
56,3

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

A complementação do trajeto dos usuários também é a pé e se dá em até dez minutos (51,1% dos usuários), seguindo a tendência das pesquisas anteriores. Tem um segundo grupo que leva até 20 minutos no seu deslocamento até o destino.

12. E como você vai completar a sua viagem? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA		
	Qt.	% obs.
A pé	1268	53,1%
Ônibus sem integração	642	26,9%
Aplicativo	214	9,0%
Carro	79	3,3%
Lotação	73	3,1%
Ônibus com integração	71	3,0%
Carona	35	1,5%
Bicicleta/Patinete	26	1,1%
Aeromóvel	11	0,5%
Táxi	5	0,2%
Moto	5	0,2%
Catamarã	1	<0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	

13. E quanto tempo você levará até o seu destino, após o desembarque? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA		
	Qt.	% cit.
Até 5 min	617	25,8%
de 6 a 10 min	604	25,3%
De 11 a 20 min	635	26,6%
De 21 a 45 min	355	14,9%
Mais de 45 min	179	7,5%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

51,1%

A questão nº 12 “E como você vai completar a sua viagem?” 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.



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 dos usuários é o ônibus sem integração.

COMO SE DESLOCA ATÉ O DESTINO X TEMPO QUE LEVARÁ NO DESLOCAMENTO						
	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
A pé	75,2%	63,2%	50,1%	22,5%	13,4%	53,1%
Ônibus sem integração	4,9%	13,6%	29,3%	58,6%	76,0%	26,9%
Aplicativo	10,4%	12,9%	8,5%	3,9%	2,2%	9,0%
Carro	3,4%	4,1%	3,6%	2,3%	1,1%	3,3%
Lotação	2,9%	2,0%	3,3%	4,5%	3,4%	3,1%
Ônibus com integração	1,5%	0,8%	4,3%	6,5%	3,9%	3,0%
Carona	1,1%	1,5%	1,7%	1,4%	1,7%	1,5%
Bicicleta/Patinete	0,5%	2,2%	1,3%	0,6%	0,0%	1,1%
Aeromóvel	1,1%	0,3%	0,2%	0,3%	0,0%	0,5%
Moto	0,2%	0,0%	0,2%	0,6%	0,6%	0,2%
Táxi	0,2%	0,5%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	<0,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## ESTAÇÃO X COMO VAI COMPLETAR A VIAGEM

	A pé	Ônibus sem integração	Aplicativo	Carro	Lotação	Ônibus com integração	Carona	Bicicleta /Patinete	Aeromóvel	Moto	Táxi	Catamarã	Total
Mercado	41,5%	29,0%	11,4%	7,0%	1,4%	7,0%	2,2%	1,1%	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	46,7%	26,9%	10,2%	7,8%	0,6%	5,4%	1,8%	0,6%	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	53,7%	29,3%	0,0%	2,4%	4,9%	2,4%	4,9%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	46,2%	39,5%	10,1%	1,7%	0,0%	0,8%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	100,0%
Aeroporto	50,9%	18,9%	7,5%	5,7%	0,0%	13,2%	1,9%	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	43,3%	26,7%	10,0%	3,3%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	55,3%	25,5%	6,4%	2,1%	2,1%	4,3%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	63,0%	26,9%	5,9%	0,0%	3,4%	0,8%	0,8%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	63,1%	29,2%	1,5%	3,1%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	62,1%	27,8%	3,5%	0,9%	1,8%	0,9%	0,9%	1,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	50,3%	27,5%	9,6%	2,4%	7,2%	1,2%	1,2%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luis	62,0%	14,1%	14,1%	4,2%	2,8%	2,8%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	62,9%	20,0%	5,7%	5,7%	2,9%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	45,3%	27,7%	8,8%	2,2%	5,8%	5,8%	2,9%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	63,8%	25,5%	2,1%	2,1%	8,5%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapuçaia	60,2%	23,0%	14,1%	2,1%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	50,7%	33,8%	8,5%	4,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	70,7%	12,2%	9,8%	4,9%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	54,4%	31,5%	7,4%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	4,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	54,8%	31,0%	4,8%	4,8%	0,0%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	67,5%	12,5%	7,5%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	63,3%	20,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	48,6%	23,2%	14,1%	0,0%	16,9%	2,8%	1,4%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

## ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ O DESTINO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	21,7%	24,0%	30,6%	17,8%	5,8%	100,0%
Rodoviária	21,6%	26,3%	22,8%	16,8%	12,6%	100,0%
São Pedro	34,1%	24,4%	26,8%	4,9%	9,8%	100,0%
Farrapos	24,4%	25,2%	22,7%	20,2%	7,6%	100,0%
Aeroporto	13,2%	24,5%	32,1%	20,8%	9,4%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	33,3%	23,3%	13,3%	23,3%	6,7%	100,0%
Anchieta	21,3%	23,4%	23,4%	14,9%	17,0%	100,0%
Niterói	41,2%	19,3%	18,5%	13,4%	7,6%	100,0%
Fátima	35,4%	24,6%	18,5%	9,2%	12,3%	100,0%
Canoas	25,1%	27,8%	30,4%	10,1%	6,6%	100,0%
Matias Velho	25,7%	26,3%	29,3%	13,8%	4,8%	100,0%
São Luis	23,9%	28,2%	28,2%	16,9%	2,8%	100,0%
Petrobrás	17,1%	34,3%	28,6%	8,6%	11,4%	100,0%
Esteio	21,9%	19,7%	26,3%	21,2%	10,9%	100,0%
Luiz Pasteur	19,1%	27,7%	21,3%	17,0%	14,9%	100,0%
Sapucaia	27,7%	29,3%	26,7%	11,5%	4,7%	100,0%
Unisinos	23,9%	28,2%	26,8%	16,9%	4,2%	100,0%
Rio dos Sinos	41,5%	17,1%	29,3%	4,9%	7,3%	100,0%
São Leopoldo	27,5%	19,5%	31,5%	15,4%	6,0%	100,0%
Sto Afonso	31,0%	23,8%	23,8%	14,3%	7,1%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	20,0%	37,5%	25,0%	12,5%	5,0%	100,0%
FENAC	30,0%	26,7%	30,0%	10,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	28,9%	28,2%	21,8%	13,4%	7,7%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

Até 10 minutos  
51,1

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

A forma mais utilizada para pagamento da Trensurb é o cartão de vale transporte. Fazem uso dos cartões unitários e do antecipado 23,7% dos usuários. Para aqueles que pagam em dinheiro (543 usuários), perguntou-se a satisfação com essa forma de pagamento. A soma dos itens de satisfação chega a 72,9% e média numérica fica em 7 e foi 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	1185	49,6%
Dinheiro	543	22,7%
Cartão unitário-PULE P/16	423	17,7%
Cartão Passe antecipado-PULE P/16	144	6,0%
Isentos-PULE P/16	95	4,0%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

15. Você está satisfeito com a atual forma de pagamento da tarifa, somente em dinheiro?		
Média = 7,0		
	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	14	2,6%
Satisfeito	382	70,3%
Indiferente	40	7,4%
Pouco Satisfeito	55	10,1%
Insatisfeito	45	8,3%
Não sabe	7	1,3%
<b>Total</b>	<b>543</b>	<b>100,0%</b>



## ESTAÇÃO X TIPO DE CARTÃO USADO NO PAGAMENTO

	Cartão Vale Transporte-PULE P/16	Dinheiro	Cartão unitário-PULE P/16	Cartão Passe antecipado-PULE P/16	Isentos-PULE P/16	Total
Mercado	43,2%	16,7%	22,8%	12,3%	5,0%	100,0%
Rodoviária	46,1%	33,5%	17,4%	1,2%	1,8%	100,0%
São Pedro	39,0%	22,0%	26,8%	7,3%	4,9%	100,0%
Farrapos	26,1%	28,6%	26,9%	16,8%	1,7%	100,0%
Aeroporto	79,2%	11,3%	9,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	46,7%	30,0%	10,0%	0,0%	13,3%	100,0%
Anchieta	59,6%	25,5%	6,4%	0,0%	8,5%	100,0%
Niterói	62,2%	30,3%	1,7%	0,8%	5,0%	100,0%
Fátima	58,5%	36,9%	1,5%	0,0%	3,1%	100,0%
Canoas	53,7%	32,2%	7,0%	0,4%	6,6%	100,0%
Matias Velho	55,1%	26,9%	11,4%	1,2%	5,4%	100,0%
São Luís	52,1%	8,5%	33,8%	4,2%	1,4%	100,0%
Petrobrás	57,1%	8,6%	17,1%	17,1%	0,0%	100,0%
Esteio	64,2%	5,1%	27,7%	0,7%	2,2%	100,0%
Luiz Pasteur	66,0%	4,3%	21,3%	0,0%	8,5%	100,0%
Sapucaia	46,6%	31,9%	7,3%	12,0%	2,1%	100,0%
Unisinos	33,8%	33,8%	8,5%	21,1%	2,8%	100,0%
Rio dos Sinos	48,8%	2,4%	46,3%	2,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	55,0%	14,1%	12,1%	13,4%	5,4%	100,0%
Sto Afonso	26,2%	2,4%	69,0%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	27,5%	12,5%	52,5%	0,0%	7,5%	100,0%
FENAC	40,0%	13,3%	40,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	50,0%	31,0%	16,2%	0,7%	2,1%	100,0%



## 4-Avaliação dos serviços oferecidos

As questões que avaliam a satisfação dos usuários foram reduzidas e ficam em menor número nessa coleta em função da pandemia de COVID-19, evitando-se que pesquisado e pesquisador ficassem muito tempo em contato.

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

As tabelas comparativas manterão a mesma tendência das pesquisas anteriores, apresentando no comparativo o somatório dos itens de maior satisfação = Muito Satisfeito + Satisfeito.

BLOCO 1- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS (16-23)							
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Atendimento dos Funcionários da Segurança	15,4%	53,3%	15,0%	8,5%	5,9%	1,9%	100,0%
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	18,7%	54,9%	9,0%	4,9%	2,4%	10,1%	100,0%
Tempo de espera na bilheteria	16,9%	50,4%	11,3%	5,1%	2,8%	13,4%	100,0%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas	14,0%	46,6%	10,2%	14,0%	11,5%	3,7%	100,0%
Intervalo de tempo entre Trens	6,1%	42,6%	11,5%	25,0%	13,3%	1,5%	100,0%
Lotação nos Trens	3,3%	24,6%	9,6%	25,1%	36,8%	0,5%	100,0%
Limpeza e conservação das estações e trens	16,6%	63,3%	6,6%	9,2%	4,2%	0,0%	100,0%
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes e elevadores	6,8%	33,8%	8,4%	23,6%	26,9%	0,5%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

Abaixo, as questões de avaliação dos serviços da questão 24 a 31. Na próxima página, a tabela com os comparativos do bloco de serviços com as pesquisas de 2014, 2015 e 2019. Alguns itens foram excluídos nessa última versão, tendo em vista a pandemia de COVID-19, como mencionado anteriormente.

BLOCO 2- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS (24-31)							
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	9,4%	42,7%	10,7%	21,6%	15,0%	0,7%	100,0%
Avisos sonoros nas estações e trens	12,6%	57,3%	8,5%	13,5%	7,7%	0,3%	100,0%
Em relação a mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens	3,7%	20,5%	26,0%	15,9%	33,2%	0,8%	100,0%
Variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações	6,1%	45,2%	25,7%	12,7%	7,9%	2,4%	100,0%
Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos	8,2%	32,1%	27,8%	3,7%	2,5%	25,6%	100,0%
Existência e serviço prestado pela TV TRENSURB nas estações	9,7%	55,3%	23,3%	5,1%	2,8%	3,8%	100,0%
Ações realizadas pela TRENSURB para prevenção da COVID-19	11,5%	48,8%	9,1%	15,3%	13,3%	2,0%	100,0%
Nível de satisfação geral com a Trensurb	14,4%	60,5%	6,9%	13,6%	4,4%	0,1%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

\*\*Questões inseridas no ano de 2020.



## ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	14,5%	55,4%	13,9%	8,9%	6,1%	1,1%	100,0%
Rodoviária	29,3%	45,5%	9,6%	4,8%	10,2%	0,6%	100,0%
São Pedro	7,3%	53,7%	17,1%	12,2%	7,3%	2,4%	100,0%
Farrapos	5,9%	56,3%	16,8%	8,4%	10,9%	1,7%	100,0%
Aeroporto	15,1%	50,9%	26,4%	5,7%	0,0%	1,9%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	3,3%	63,3%	16,7%	3,3%	13,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	55,3%	25,5%	6,4%	2,1%	2,1%	100,0%
Niterói	21,0%	43,7%	16,0%	10,9%	2,5%	5,9%	100,0%
Fátima	18,5%	56,9%	9,2%	4,6%	4,6%	6,2%	100,0%
Canoas	12,3%	59,5%	15,0%	5,3%	5,7%	2,2%	100,0%
Matias Velho	16,8%	56,9%	12,6%	8,4%	3,6%	1,8%	100,0%
São Luis	21,1%	45,1%	16,9%	8,5%	7,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	14,3%	62,9%	14,3%	5,7%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	11,7%	48,2%	20,4%	10,9%	5,8%	2,9%	100,0%
Luiz Pasteur	23,4%	42,6%	14,9%	8,5%	6,4%	4,3%	100,0%
Sapucaia	14,1%	53,9%	14,7%	8,4%	6,8%	2,1%	100,0%
Unisinos	16,9%	45,1%	19,7%	14,1%	4,2%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	26,8%	43,9%	7,3%	14,6%	4,9%	2,4%	100,0%
São Leopoldo	9,4%	59,7%	14,1%	10,7%	3,4%	2,7%	100,0%
Sto Afonso	19,0%	40,5%	16,7%	11,9%	11,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	22,5%	60,0%	7,5%	7,5%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	23,3%	53,3%	10,0%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	12,0%	56,3%	16,2%	9,9%	4,9%	0,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	21,4%	58,5%	8,6%	4,7%	1,9%	4,7%	100,0%
Rodoviária	31,7%	38,3%	8,4%	6,0%	4,8%	10,8%	100,0%
São Pedro	4,9%	58,5%	12,2%	9,8%	4,9%	9,8%	100,0%
Farrapos	7,6%	61,3%	17,6%	6,7%	2,5%	4,2%	100,0%
Aeroporto	11,3%	69,8%	9,4%	1,9%	1,9%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	10,0%	63,3%	13,3%	10,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	76,6%	6,4%	4,3%	2,1%	2,1%	100,0%
Niterói	29,4%	45,4%	5,9%	6,7%	1,7%	10,9%	100,0%
Fátima	20,0%	56,9%	7,7%	3,1%	4,6%	7,7%	100,0%
Canoas	13,7%	48,5%	7,5%	3,5%	2,6%	24,2%	100,0%
Matias Velho	15,0%	38,3%	5,4%	3,0%	1,8%	36,5%	100,0%
São Luis	22,5%	56,3%	11,3%	1,4%	4,2%	4,2%	100,0%
Petrobrás	28,6%	40,0%	20,0%	2,9%	2,9%	5,7%	100,0%
Esteio	16,1%	62,8%	8,0%	1,5%	2,2%	9,5%	100,0%
Luiz Pasteur	12,8%	57,4%	14,9%	6,4%	0,0%	8,5%	100,0%
Sapucaia	18,3%	59,7%	7,3%	6,3%	2,1%	6,3%	100,0%
Unisinos	15,5%	57,7%	7,0%	5,6%	2,8%	11,3%	100,0%
Rio dos Sinos	26,8%	46,3%	9,8%	12,2%	2,4%	2,4%	100,0%
São Leopoldo	15,4%	67,8%	7,4%	4,0%	0,7%	4,7%	100,0%
Sto Afonso	28,6%	47,6%	7,1%	11,9%	0,0%	4,8%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	35,0%	42,5%	7,5%	5,0%	5,0%	5,0%	100,0%
FENAC	23,3%	50,0%	10,0%	6,7%	0,0%	10,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,2%	62,7%	12,0%	4,9%	2,8%	1,4%	100,0%

### ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	18,7%	47,1%	16,4%	8,1%	3,3%	6,4%	100,0%
Rodoviária	26,9%	35,3%	10,8%	6,0%	3,6%	17,4%	100,0%
São Pedro	7,3%	56,1%	19,5%	7,3%	0,0%	9,8%	100,0%
Farrapos	13,4%	50,4%	23,5%	4,2%	2,5%	5,9%	100,0%
Aeroporto	13,2%	64,2%	9,4%	0,0%	0,0%	13,2%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	6,7%	66,7%	10,0%	6,7%	6,7%	3,3%	100,0%
Anchieta	8,5%	68,1%	12,8%	0,0%	4,3%	6,4%	100,0%
Niterói	15,1%	47,1%	16,8%	5,9%	1,7%	13,4%	100,0%
Fátima	23,1%	46,2%	10,8%	4,6%	3,1%	12,3%	100,0%
Canoas	7,9%	48,9%	5,7%	4,8%	5,3%	27,3%	100,0%
Matias Velho	12,0%	37,7%	6,0%	4,2%	2,4%	37,7%	100,0%
São Luis	22,5%	53,5%	12,7%	2,8%	2,8%	5,6%	100,0%
Petrobrás	28,6%	40,0%	14,3%	8,6%	2,9%	5,7%	100,0%
Esteio	14,6%	53,3%	5,1%	6,6%	0,7%	19,7%	100,0%
Luiz Pasteur	12,8%	57,4%	2,1%	4,3%	2,1%	21,3%	100,0%
Sapucaia	15,2%	50,8%	11,5%	7,9%	6,3%	8,4%	100,0%
Unisinos	19,7%	45,1%	11,3%	4,2%	4,2%	15,5%	100,0%
Rio dos Sinos	29,3%	51,2%	7,3%	2,4%	0,0%	9,8%	100,0%
São Leopoldo	13,4%	63,8%	8,7%	4,7%	0,7%	8,7%	100,0%
Sto Afonso	38,1%	42,9%	7,1%	2,4%	2,4%	7,1%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	40,0%	45,0%	7,5%	0,0%	0,0%	7,5%	100,0%
FENAC	23,3%	53,3%	10,0%	0,0%	0,0%	13,3%	100,0%
Novo Hamburgo	15,5%	69,7%	12,0%	1,4%	0,7%	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	16,7%	46,8%	8,4%	16,2%	9,7%	2,2%	100,0%
Rodoviária	19,8%	33,5%	9,0%	10,2%	18,6%	9,0%	100,0%
São Pedro	2,4%	51,2%	17,1%	17,1%	12,2%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,2%	62,2%	8,4%	10,1%	13,4%	1,7%	100,0%
Aeroporto	9,4%	60,4%	3,8%	17,0%	9,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	13,3%	66,7%	3,3%	6,7%	6,7%	3,3%	100,0%
Anchieta	2,1%	70,2%	6,4%	10,6%	6,4%	4,3%	100,0%
Niterói	24,4%	38,7%	10,1%	12,6%	10,9%	3,4%	100,0%
Fátima	26,2%	41,5%	7,7%	13,8%	10,8%	0,0%	100,0%
Canoas	6,6%	52,9%	11,9%	15,4%	10,1%	3,1%	100,0%
Matias Velho	7,8%	56,9%	12,0%	16,2%	4,8%	2,4%	100,0%
São Luis	21,1%	40,8%	12,7%	15,5%	8,5%	1,4%	100,0%
Petrobrás	20,0%	34,3%	25,7%	11,4%	8,6%	0,0%	100,0%
Esteio	9,5%	41,6%	7,3%	13,1%	16,1%	12,4%	100,0%
Luiz Pasteur	10,6%	40,4%	4,3%	10,6%	10,6%	23,4%	100,0%
Sapucaia	10,5%	47,6%	13,6%	14,1%	12,6%	1,6%	100,0%
Unisinos	15,5%	45,1%	9,9%	11,3%	14,1%	4,2%	100,0%
Rio dos Sinos	31,7%	34,1%	9,8%	14,6%	9,8%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	16,1%	40,3%	10,7%	17,4%	14,8%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	7,1%	28,6%	16,7%	11,9%	31,0%	4,8%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	32,5%	37,5%	5,0%	12,5%	7,5%	5,0%	100,0%
FENAC	23,3%	26,7%	13,3%	20,0%	10,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	14,1%	51,4%	10,6%	12,7%	8,5%	2,8%	100,0%

## ESTAÇÃO X INTERVALO DE TEMPO ENTRE OS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	7,2%	40,7%	13,6%	21,4%	15,0%	1,9%	100,0%
Rodoviária	13,8%	37,1%	9,6%	22,2%	14,4%	3,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	56,1%	4,9%	26,8%	12,2%	0,0%	100,0%
Farrapos	3,4%	37,8%	3,4%	38,7%	16,0%	0,8%	100,0%
Aeroporto	3,8%	54,7%	11,3%	20,8%	9,4%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	6,7%	50,0%	6,7%	16,7%	20,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	4,3%	46,8%	6,4%	29,8%	12,8%	0,0%	100,0%
Niterói	9,2%	31,9%	11,8%	25,2%	21,0%	0,8%	100,0%
Fátima	6,2%	33,8%	16,9%	26,2%	15,4%	1,5%	100,0%
Canoas	3,1%	44,9%	13,7%	24,7%	11,9%	1,8%	100,0%
Matias Velho	3,0%	46,7%	10,2%	28,7%	10,2%	1,2%	100,0%
São Luis	7,0%	50,7%	11,3%	23,9%	7,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	8,6%	42,9%	8,6%	28,6%	11,4%	0,0%	100,0%
Esteio	7,3%	38,7%	14,6%	24,8%	13,1%	1,5%	100,0%
Luiz Pasteur	6,4%	42,6%	17,0%	23,4%	8,5%	2,1%	100,0%
Sapucaia	5,8%	36,1%	11,0%	24,6%	19,4%	3,1%	100,0%
Unisinus	2,8%	39,4%	14,1%	22,5%	15,5%	5,6%	100,0%
Rio dos Sinos	4,9%	56,1%	4,9%	29,3%	4,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,7%	44,3%	10,7%	29,5%	10,7%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	11,9%	57,1%	9,5%	14,3%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	10,0%	35,0%	12,5%	27,5%	15,0%	0,0%	100,0%
FENAC	3,3%	53,3%	13,3%	16,7%	13,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,9%	50,0%	12,7%	22,5%	7,7%	2,1%	100,0%

## ESTAÇÃO X LOTAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	1,9%	17,8%	8,4%	27,0%	44,8%	0,0%	100,0%
Rodoviária	12,0%	18,0%	11,4%	22,2%	35,3%	1,2%	100,0%
São Pedro	0,0%	26,8%	7,3%	19,5%	46,3%	0,0%	100,0%
Farrapos	2,5%	20,2%	8,4%	22,7%	45,4%	0,8%	100,0%
Aeroporto	1,9%	28,3%	1,9%	20,8%	47,2%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	46,7%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	36,2%	6,4%	12,8%	44,7%	0,0%	100,0%
Niterói	5,0%	25,2%	8,4%	26,9%	32,8%	1,7%	100,0%
Fátima	6,2%	23,1%	10,8%	29,2%	30,8%	0,0%	100,0%
Canoas	0,9%	28,6%	10,1%	23,8%	36,6%	0,0%	100,0%
Matias Velho	1,2%	26,3%	10,8%	27,5%	32,9%	1,2%	100,0%
São Luis	5,6%	19,7%	5,6%	32,4%	36,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	20,0%	34,3%	20,0%	25,7%	0,0%	100,0%
Esteio	2,9%	21,9%	8,8%	25,5%	40,1%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	4,3%	23,4%	8,5%	29,8%	34,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	2,6%	28,3%	8,4%	22,0%	37,7%	1,0%	100,0%
Unisinos	2,8%	21,1%	15,5%	28,2%	32,4%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	4,9%	31,7%	12,2%	26,8%	24,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	1,3%	32,2%	6,0%	30,9%	28,9%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	4,8%	16,7%	16,7%	28,6%	33,3%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,5%	25,0%	12,5%	30,0%	20,0%	0,0%	100,0%
FENAC	3,3%	40,0%	13,3%	23,3%	20,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,2%	27,5%	11,3%	19,7%	36,6%	0,7%	100,0%



## ESTAÇÃO X LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DAS ESTAÇÕES E TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	15,0%	61,8%	8,1%	9,7%	5,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	30,5%	53,3%	4,2%	6,6%	5,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	9,8%	73,2%	0,0%	17,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	7,6%	74,8%	5,9%	7,6%	4,2%	0,0%	100,0%
Aeroporto	26,4%	71,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	30,0%	46,7%	13,3%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	31,9%	61,7%	2,1%	2,1%	2,1%	0,0%	100,0%
Niterói	23,5%	58,0%	5,9%	6,7%	5,9%	0,0%	100,0%
Fátima	24,6%	52,3%	10,8%	9,2%	3,1%	0,0%	100,0%
Canoas	9,3%	71,4%	5,7%	7,9%	5,7%	0,0%	100,0%
Matias Velho	8,4%	70,1%	8,4%	9,6%	3,6%	0,0%	100,0%
São Luis	18,3%	54,9%	12,7%	11,3%	2,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	31,4%	45,7%	11,4%	11,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	16,8%	59,1%	10,2%	11,7%	2,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	23,4%	61,7%	2,1%	6,4%	6,4%	0,0%	100,0%
Sapucaia	12,0%	70,7%	4,2%	8,4%	4,7%	0,0%	100,0%
Unisinos	8,5%	60,6%	8,5%	16,9%	5,6%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	36,6%	43,9%	4,9%	12,2%	2,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	9,4%	64,4%	7,4%	14,1%	4,7%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	16,7%	57,1%	9,5%	9,5%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	35,0%	52,5%	2,5%	7,5%	2,5%	0,0%	100,0%
FENAC	16,7%	63,3%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	14,1%	69,7%	4,2%	8,5%	3,5%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ESCADAS ROLANTES E ELEVADORES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	7,2%	34,8%	6,4%	26,2%	25,3%	0,0%	100,0%
Rodoviária	15,6%	21,0%	12,6%	17,4%	32,3%	1,2%	100,0%
São Pedro	2,4%	39,0%	0,0%	34,1%	24,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,2%	47,9%	8,4%	11,8%	27,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	3,8%	45,3%	5,7%	18,9%	22,6%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	46,7%	3,3%	13,3%	36,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	51,1%	6,4%	8,5%	25,5%	0,0%	100,0%
Niterói	10,1%	27,7%	10,9%	30,3%	19,3%	1,7%	100,0%
Fátima	12,3%	49,2%	6,2%	16,9%	13,8%	1,5%	100,0%
Canoas	2,2%	37,9%	9,7%	20,3%	30,0%	0,0%	100,0%
Matias Velho	3,6%	21,6%	7,8%	26,9%	40,1%	0,0%	100,0%
São Luis	8,5%	32,4%	15,5%	22,5%	21,1%	0,0%	100,0%
Petrobrás	17,1%	17,1%	8,6%	42,9%	14,3%	0,0%	100,0%
Esteio	3,6%	37,2%	3,6%	29,9%	24,8%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	8,5%	29,8%	6,4%	27,7%	25,5%	2,1%	100,0%
Sapucaia	4,2%	36,6%	8,4%	24,1%	26,2%	0,5%	100,0%
Unisinos	8,5%	26,8%	9,9%	21,1%	33,8%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	9,8%	46,3%	12,2%	14,6%	17,1%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	5,4%	32,9%	7,4%	24,8%	29,5%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	4,8%	23,8%	21,4%	23,8%	26,2%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	17,5%	35,0%	7,5%	25,0%	15,0%	0,0%	100,0%
FENAC	13,3%	26,7%	13,3%	30,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	4,9%	30,3%	7,7%	28,2%	28,2%	0,7%	100,0%

## ESTAÇÃO X AR CONDICIONADO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	8,4%	36,5%	13,6%	24,0%	17,0%	0,6%	100,0%
Rodoviária	16,2%	38,3%	9,0%	14,4%	21,0%	1,2%	100,0%
São Pedro	2,4%	43,9%	7,3%	31,7%	14,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	5,9%	44,5%	8,4%	25,2%	16,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	7,5%	47,2%	7,5%	24,5%	9,4%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	6,7%	56,7%	6,7%	10,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	21,3%	46,8%	6,4%	12,8%	10,6%	2,1%	100,0%
Niterói	13,4%	30,3%	14,3%	23,5%	16,8%	1,7%	100,0%
Fátima	10,8%	46,2%	13,8%	20,0%	6,2%	3,1%	100,0%
Canoas	5,7%	47,6%	7,5%	22,9%	16,3%	0,0%	100,0%
Matias Velho	9,0%	51,5%	9,0%	20,4%	9,6%	0,6%	100,0%
São Luis	9,9%	38,0%	12,7%	26,8%	12,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	11,4%	28,6%	20,0%	25,7%	14,3%	0,0%	100,0%
Esteio	8,8%	46,7%	10,2%	19,7%	13,9%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	10,6%	44,7%	6,4%	21,3%	17,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	5,2%	44,0%	9,4%	25,1%	15,7%	0,5%	100,0%
Unisinós	8,5%	39,4%	9,9%	23,9%	18,3%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	19,5%	53,7%	7,3%	12,2%	7,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	6,0%	45,6%	11,4%	18,1%	18,1%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	16,7%	38,1%	14,3%	21,4%	9,5%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	22,5%	35,0%	15,0%	20,0%	5,0%	2,5%	100,0%
FENAC	13,3%	46,7%	6,7%	16,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,7%	44,4%	13,4%	21,1%	13,4%	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%	56,5%	7,2%	12,0%	9,2%	0,0%	100,0%
Rodoviária	20,4%	47,9%	7,8%	11,4%	12,0%	0,6%	100,0%
São Pedro	2,4%	56,1%	2,4%	19,5%	19,5%	0,0%	100,0%
Farrapos	3,4%	67,2%	4,2%	20,2%	5,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	9,4%	69,8%	7,5%	11,3%	1,9%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	20,0%	60,0%	3,3%	6,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	17,0%	68,1%	4,3%	6,4%	4,3%	0,0%	100,0%
Niterói	24,4%	47,1%	10,9%	10,1%	7,6%	0,0%	100,0%
Fátima	24,6%	55,4%	9,2%	7,7%	3,1%	0,0%	100,0%
Canoas	6,6%	67,4%	7,0%	12,8%	6,2%	0,0%	100,0%
Matias Velho	7,2%	68,3%	9,0%	9,0%	6,0%	0,6%	100,0%
São Luis	11,3%	49,3%	18,3%	9,9%	11,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	11,4%	40,0%	11,4%	31,4%	5,7%	0,0%	100,0%
Esteio	10,9%	59,1%	6,6%	16,1%	7,3%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	12,8%	53,2%	12,8%	8,5%	10,6%	2,1%	100,0%
Sapucaia	6,8%	57,1%	12,0%	16,8%	6,8%	0,5%	100,0%
Unisinos	14,1%	56,3%	9,9%	11,3%	7,0%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	22,0%	46,3%	4,9%	17,1%	9,8%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	10,1%	56,4%	9,4%	16,1%	7,4%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	16,7%	47,6%	11,9%	19,0%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	25,0%	30,0%	12,5%	22,5%	7,5%	2,5%	100,0%
FENAC	6,7%	56,7%	10,0%	16,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	13,4%	57,7%	7,7%	13,4%	7,7%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X MENDICÂNCIA, COMÉRCIO IRREGULAR E APRESENTAÇÕES INFORMAIS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,7%	13,9%	27,3%	15,0%	38,7%	0,3%	100,0%
Rodoviária	6,6%	20,4%	28,1%	15,0%	28,1%	1,8%	100,0%
São Pedro	2,4%	14,6%	51,2%	9,8%	22,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	1,7%	11,8%	39,5%	14,3%	32,8%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	28,3%	18,9%	18,9%	30,2%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	10,0%	43,3%	10,0%	6,7%	30,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	2,1%	29,8%	19,1%	19,1%	29,8%	0,0%	100,0%
Niterói	3,4%	14,3%	23,5%	25,2%	33,6%	0,0%	100,0%
Fátima	13,8%	15,4%	23,1%	18,5%	26,2%	3,1%	100,0%
Canoas	0,9%	22,9%	27,3%	13,7%	35,2%	0,0%	100,0%
Matias Velho	3,6%	28,7%	19,8%	17,4%	29,9%	0,6%	100,0%
São Luis	2,8%	23,9%	25,4%	16,9%	31,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	5,7%	17,1%	11,4%	20,0%	45,7%	0,0%	100,0%
Esteio	1,5%	13,9%	32,8%	14,6%	33,6%	3,6%	100,0%
Luiz Pasteur	6,4%	14,9%	29,8%	10,6%	36,2%	2,1%	100,0%
Sapucaia	4,2%	22,0%	21,5%	16,8%	35,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	1,4%	29,6%	28,2%	7,0%	33,8%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,4%	19,5%	39,0%	14,6%	24,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,0%	22,1%	18,8%	19,5%	37,6%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	7,1%	23,8%	35,7%	7,1%	23,8%	2,4%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	7,5%	12,5%	22,5%	35,0%	20,0%	2,5%	100,0%
FENAC	0,0%	30,0%	23,3%	13,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	2,8%	27,5%	22,5%	13,4%	33,1%	0,7%	100,0%

### ESTAÇÃO X VARIEDADE DE LOJAS E SERVIÇOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	9,2%	44,0%	27,0%	10,9%	7,5%	1,4%	100,0%
Rodoviária	13,8%	43,7%	19,8%	12,0%	8,4%	2,4%	100,0%
São Pedro	0,0%	70,7%	19,5%	7,3%	0,0%	2,4%	100,0%
Farrapos	1,7%	59,7%	20,2%	15,1%	2,5%	0,8%	100,0%
Aeroporto	7,5%	56,6%	24,5%	3,8%	3,8%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	3,3%	43,3%	23,3%	3,3%	20,0%	6,7%	100,0%
Anchieta	10,6%	42,6%	31,9%	4,3%	4,3%	6,4%	100,0%
Niterói	4,2%	39,5%	29,4%	12,6%	10,1%	4,2%	100,0%
Fátima	9,2%	38,5%	30,8%	13,8%	6,2%	1,5%	100,0%
Canoas	4,4%	45,8%	30,4%	12,3%	6,2%	0,9%	100,0%
Matias Velho	1,8%	46,1%	27,5%	12,6%	10,2%	1,8%	100,0%
São Luis	8,5%	46,5%	22,5%	16,9%	5,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	5,7%	34,3%	34,3%	17,1%	5,7%	2,9%	100,0%
Esteio	6,6%	48,9%	24,1%	13,1%	2,9%	4,4%	100,0%
Luiz Pasteur	4,3%	42,6%	31,9%	8,5%	6,4%	6,4%	100,0%
Sapucaia	4,2%	40,3%	28,8%	14,7%	11,5%	0,5%	100,0%
Unisinos	8,5%	49,3%	31,0%	5,6%	1,4%	4,2%	100,0%
Rio dos Sinos	4,9%	56,1%	24,4%	9,8%	4,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,0%	38,3%	16,8%	23,5%	16,8%	2,7%	100,0%
Sto Afonso	9,5%	40,5%	23,8%	16,7%	7,1%	2,4%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,5%	22,5%	25,0%	15,0%	17,5%	7,5%	100,0%
FENAC	10,0%	40,0%	23,3%	6,7%	16,7%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	2,1%	50,7%	22,5%	14,1%	7,0%	3,5%	100,0%

## ESTAÇÃO X BIBLIOTECA LIVROS SOBRE TRILHOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,7%	33,1%	39,8%	3,3%	0,8%	11,1%	100,0%
Rodoviária	13,8%	25,7%	19,8%	4,2%	6,6%	29,9%	100,0%
São Pedro	12,2%	29,3%	19,5%	0,0%	0,0%	39,0%	100,0%
Farrapos	1,7%	36,1%	32,8%	1,7%	0,8%	26,9%	100,0%
Aeroporto	5,7%	47,2%	22,6%	0,0%	0,0%	24,5%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	0,0%	30,0%	20,0%	0,0%	6,7%	43,3%	100,0%
Anchieta	8,5%	38,3%	21,3%	2,1%	2,1%	27,7%	100,0%
Niterói	6,7%	25,2%	29,4%	5,9%	5,0%	27,7%	100,0%
Fátima	10,8%	24,6%	23,1%	4,6%	3,1%	33,8%	100,0%
Canoas	6,2%	30,4%	22,5%	2,6%	2,2%	36,1%	100,0%
Matias Velho	3,0%	35,3%	22,8%	3,0%	1,8%	34,1%	100,0%
São Luis	14,1%	23,9%	33,8%	7,0%	2,8%	18,3%	100,0%
Petrobrás	11,4%	11,4%	42,9%	2,9%	0,0%	31,4%	100,0%
Esteio	5,8%	32,8%	27,0%	3,6%	2,2%	28,5%	100,0%
Luiz Pasteur	4,3%	25,5%	34,0%	4,3%	2,1%	29,8%	100,0%
Sapucaia	7,3%	34,6%	20,4%	4,7%	4,7%	28,3%	100,0%
Unisinos	2,8%	25,4%	26,8%	2,8%	2,8%	39,4%	100,0%
Rio dos Sinos	7,3%	41,5%	24,4%	4,9%	4,9%	17,1%	100,0%
São Leopoldo	2,7%	37,6%	27,5%	7,4%	3,4%	21,5%	100,0%
Sto Afonso	23,8%	33,3%	23,8%	0,0%	0,0%	19,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	20,0%	15,0%	30,0%	10,0%	2,5%	22,5%	100,0%
FENAC	6,7%	33,3%	33,3%	3,3%	0,0%	23,3%	100,0%
Novo Hamburgo	12,0%	42,3%	28,9%	2,8%	0,7%	13,4%	100,0%

## ESTAÇÃO X TV TRENURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,7%	50,7%	26,2%	5,6%	3,1%	2,8%	100,0%
Rodoviária	17,4%	47,3%	20,4%	4,8%	5,4%	4,8%	100,0%
São Pedro	0,0%	68,3%	26,8%	2,4%	0,0%	2,4%	100,0%
Farrapos	9,2%	64,7%	21,8%	3,4%	0,0%	0,8%	100,0%
Aeroporto	5,7%	77,4%	11,3%	0,0%	1,9%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	6,7%	60,0%	20,0%	3,3%	6,7%	3,3%	100,0%
Anchieta	2,1%	72,3%	12,8%	0,0%	8,5%	4,3%	100,0%
Niterói	11,8%	47,1%	24,4%	9,2%	4,2%	3,4%	100,0%
Fátima	18,5%	40,0%	20,0%	9,2%	0,0%	12,3%	100,0%
Canoas	6,2%	54,2%	26,4%	6,2%	2,2%	4,8%	100,0%
Matias Velho	4,8%	67,7%	17,4%	6,6%	2,4%	1,2%	100,0%
São Luis	11,3%	54,9%	18,3%	8,5%	0,0%	7,0%	100,0%
Petrobrás	8,6%	45,7%	31,4%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%
Esteio	10,9%	56,9%	22,6%	3,6%	1,5%	4,4%	100,0%
Luiz Pasteur	8,5%	51,1%	27,7%	6,4%	2,1%	4,3%	100,0%
Sapucaia	7,3%	57,6%	22,0%	4,2%	3,7%	5,2%	100,0%
Unisinos	7,0%	53,5%	29,6%	2,8%	2,8%	4,2%	100,0%
Rio dos Sinos	22,0%	43,9%	26,8%	2,4%	2,4%	2,4%	100,0%
São Leopoldo	3,4%	61,1%	21,5%	7,4%	2,7%	4,0%	100,0%
Sto Afonso	11,9%	45,2%	28,6%	9,5%	2,4%	2,4%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	20,0%	42,5%	22,5%	5,0%	7,5%	2,5%	100,0%
FENAC	16,7%	60,0%	13,3%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	9,9%	54,2%	30,3%	2,1%	2,8%	0,7%	100,0%



## ESTAÇÃO X MEDIDAS CONTRA A COVID-19

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	12,5%	52,9%	7,0%	13,1%	13,6%	0,8%	100,0%
Rodoviária	22,2%	37,1%	10,2%	10,2%	18,6%	1,8%	100,0%
São Pedro	2,4%	39,0%	7,3%	29,3%	17,1%	4,9%	100,0%
Farrapos	4,2%	42,0%	6,7%	22,7%	24,4%	0,0%	100,0%
Aeroporto	7,5%	56,6%	7,5%	15,1%	9,4%	3,8%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	3,3%	70,0%	3,3%	10,0%	10,0%	3,3%	100,0%
Anchieta	8,5%	48,9%	10,6%	14,9%	14,9%	2,1%	100,0%
Niterói	22,7%	47,9%	4,2%	13,4%	9,2%	2,5%	100,0%
Fátima	20,0%	36,9%	10,8%	20,0%	9,2%	3,1%	100,0%
Canoas	6,2%	51,5%	12,3%	15,0%	11,9%	3,1%	100,0%
Matias Velho	8,4%	60,5%	10,8%	13,8%	5,4%	1,2%	100,0%
São Luis	7,0%	46,5%	9,9%	18,3%	15,5%	2,8%	100,0%
Petrobrás	17,1%	28,6%	20,0%	17,1%	14,3%	2,9%	100,0%
Esteio	8,8%	50,4%	10,9%	9,5%	16,8%	3,6%	100,0%
Luiz Pasteur	14,9%	42,6%	4,3%	14,9%	19,1%	4,3%	100,0%
Sapucaia	8,9%	47,6%	11,5%	14,1%	15,2%	2,6%	100,0%
Unisinos	7,0%	47,9%	7,0%	14,1%	16,9%	7,0%	100,0%
Rio dos Sinos	14,6%	53,7%	4,9%	22,0%	4,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	6,0%	49,7%	9,4%	20,8%	13,4%	0,7%	100,0%
Sto Afonso	11,9%	50,0%	7,1%	19,0%	11,9%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	22,5%	37,5%	10,0%	20,0%	10,0%	0,0%	100,0%
FENAC	23,3%	53,3%	3,3%	13,3%	3,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	15,5%	49,3%	9,9%	16,2%	9,2%	0,0%	100,0%

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM O TRENURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	16,2%	58,5%	8,9%	12,5%	3,9%	0,0%	100,0%
Rodoviária	22,8%	47,9%	8,4%	12,6%	8,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	4,9%	65,9%	4,9%	19,5%	4,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,7%	69,7%	2,5%	16,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	11,3%	64,2%	7,5%	11,3%	5,7%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/ Aeromóvel	16,7%	63,3%	3,3%	13,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,4%	72,3%	4,3%	10,6%	6,4%	0,0%	100,0%
Niterói	17,6%	58,0%	5,0%	15,1%	4,2%	0,0%	100,0%
Fátima	15,4%	56,9%	6,2%	16,9%	4,6%	0,0%	100,0%
Canoas	13,2%	60,4%	8,8%	12,3%	5,3%	0,0%	100,0%
Matias Velho	8,4%	68,9%	4,8%	13,8%	4,2%	0,0%	100,0%
São Luis	12,7%	66,2%	4,2%	15,5%	0,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	17,1%	54,3%	11,4%	14,3%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	14,6%	56,9%	8,0%	14,6%	5,8%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	23,4%	42,6%	8,5%	17,0%	6,4%	2,1%	100,0%
Sapucaia	12,6%	63,4%	5,2%	15,7%	3,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	15,5%	56,3%	4,2%	21,1%	2,8%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	17,1%	63,4%	9,8%	9,8%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	12,8%	61,1%	8,7%	12,1%	5,4%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	19,0%	66,7%	4,8%	2,4%	4,8%	2,4%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	20,0%	60,0%	7,5%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	20,0%	63,3%	6,7%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	14,8%	62,7%	7,7%	12,0%	2,8%	0,0%	100,0%

Abaixo, apresenta-se novamente o nível geral de satisfação com a Trensurb, ficando a soma dessa satisfação em 74,9 e a média numérica em 7,3. A maioria (92,4%) dos usuários recomendaria o sistema de transporte Trensurb.

**31. Nível de satisfação geral com a Trensurb**

Média = 7,3

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	345	14,4%
Satisfeito	1447	60,5%
Indiferente	166	6,9%
Pouco Satisfeito	324	13,6%
Insatisfeito	105	4,4%
Não sabe	3	0,1%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

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

	Qt.	% cit.
Sim	2208	92,4%
Não	164	6,9%
Não Sabe	18	0,8%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>

# 5-Canais de Atendimento



Poucos são os usuários que já fizeram contato com a Trensurb, tendência que se mantém igual a pesquisa de 2019.

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

	Qt.	% cit.
Nunca fez contato-PULE P/36	1968	82,3%
Sim, já fez contato	422	17,7%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



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

**Para quem já fez contato**

	Qt.	% obs.
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	178	42,2%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instragam)	79	18,7%
Teleusuário (telefone nas estações)	75	17,8%
Ouvidoria	46	10,9%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	32	7,6%
Serviço de informações ao cidadão (SIC)	31	7,3%
Site/página	8	1,9%
TRENSURB Mobile (APP)	5	1,2%
<b>Total</b>	<b>422</b>	

Para quem já fez contato com a Trensurb perguntou-se a satisfação com o atendimento, essa avaliação soma 66,4% nos itens de satisfação, ficando a média numérica em 6,8. Na tabela da próxima página se observa essa avaliação segundo os canais de atendimento utilizado. O canal de atendimento "Trensurb mobile" é o que apresenta a pior avaliação.


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

Média = 6,8

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	75	17,8%
Satisfeito	205	48,6%
Indiferente	24	5,7%
Pouco Satisfeito	45	10,7%
Insatisfeito	73	17,3%
<b>Total</b>	<b>422</b>	<b>100,0%</b>

### LOCAL ONDE BUSCOU ATENDIMENTO X AVALIAÇÃO

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	17,4%	55,6%	3,4%	8,4%	15,2%	100,0%
Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instragam)	10,1%	45,6%	7,6%	12,7%	24,1%	100,0%
Teleusuário (telefone nas estações)	8,0%	54,7%	10,7%	13,3%	13,3%	100,0%
Ouvidoria	26,1%	32,6%	4,3%	19,6%	17,4%	100,0%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	37,5%	15,6%	6,3%	9,4%	31,3%	100,0%
Serviço de informações ao cidadão (SIC)	16,1%	51,6%	3,2%	9,7%	19,4%	100,0%
Site/página	25,0%	37,5%	0,0%	12,5%	25,0%	100,0%
TRENSURB Mobile (APP)	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100,0%

A black and white photograph of a building facade with arched windows. A teal semi-transparent banner is overlaid across the middle of the image, containing the title text. In the foreground, a bicycle is parked on a sidewalk next to a metal railing. The building's facade features ornate ironwork and the words "LIVERPOOL" and "SOUTH" are visible in the upper part of the image.

## 6-Sistema de Integração e Aeromóvel



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

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

	Qt.	% cit.
Não utiliza-PULE P/43	1977	82,7%
Sim, utiliza	413	17,3%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



**37. Em qual cidade?**

Para quem utiliza

	Qt.	% obs.
Canoas (Vicasa)	265	64,2%
Porto Alegre	148	35,8%
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>100,0%</b>

A seguir, as questões relacionadas ao bloco de integração, essas questões permitem comparação com os anos de 2014, 2015 e 2019, sendo que essa comparação se dá com o somatório dos percentuais de Muito satisfeito + Satisfeito. Em amarelo, os itens que se destacam. O bloco foi avaliado somente por quem usa o sistema de integração, ou seja, 413 usuários.

AVALIAÇÃO DOS ITENS RELACIONADOS A INTEGRAÇÃO (38-42)							
Para quem utiliza o sistema integrado							
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Preço das passagens de integração	5,8%	33,4%	11,6%	24,2%	23,2%	1,7%	100,0%
Itinerários/Percurso do sistema de integração	7,7%	57,1%	10,9%	13,8%	10,2%	0,2%	100,0%
Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus	4,8%	37,3%	13,8%	24,2%	19,4%	0,5%	100,0%
Informação sobre o sistema de integração	4,8%	41,9%	16,5%	21,8%	13,8%	1,2%	100,0%
Satisfação geral com o sistema de integração	8,7%	49,4%	12,6%	17,7%	11,4%	0,2%	100,0%

## Tabela Comparativa

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

## ESTAÇÃO X PREÇO DAS PASSAGENS DE INTEGRAÇÃO

utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,3%	31,4%	10,0%	12,9%	40,0%	1,4%	100,0%
Rodoviária	8,0%	20,0%	8,0%	26,0%	34,0%	4,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	57,1%	0,0%	28,6%	14,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	5,3%	47,4%	15,8%	26,3%	5,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	37,5%	12,5%	37,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	26,7%	13,3%	20,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Niterói	7,7%	15,4%	23,1%	30,8%	23,1%	0,0%	100,0%
Fátima	7,7%	15,4%	30,8%	30,8%	7,7%	7,7%	100,0%
Canoas	7,0%	34,9%	9,3%	27,9%	20,9%	0,0%	100,0%
Matias Velho	0,0%	32,6%	14,0%	30,2%	20,9%	2,3%	100,0%
São Luis	5,9%	35,3%	11,8%	29,4%	17,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	11,1%	44,4%	0,0%	11,1%	33,3%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	35,7%	0,0%	28,6%	35,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,3%	35,7%	7,1%	35,7%	7,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	42,9%	23,8%	23,8%	9,5%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	22,2%	33,3%	33,3%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
FENAC	12,5%	50,0%	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	100,0%
Novo Hamburgo	11,1%	38,9%	11,1%	27,8%	11,1%	0,0%	100,0%

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

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,4%	51,4%	12,9%	15,7%	8,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	10,0%	52,0%	8,0%	12,0%	16,0%	2,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	78,9%	0,0%	15,8%	5,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	25,0%	37,5%	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	66,7%	6,7%	13,3%	13,3%	0,0%	100,0%
Niterói	15,4%	53,8%	23,1%	7,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	23,1%	61,5%	7,7%	7,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	4,7%	48,8%	11,6%	16,3%	18,6%	0,0%	100,0%
Matias Velho	2,3%	51,2%	14,0%	23,3%	9,3%	0,0%	100,0%
São Luis	11,8%	52,9%	0,0%	11,8%	23,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	44,4%	33,3%	0,0%	22,2%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	71,4%	7,1%	7,1%	14,3%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	7,1%	57,1%	21,4%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,8%	38,1%	23,8%	23,8%	9,5%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	12,5%	62,5%	12,5%	0,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	11,1%	77,8%	0,0%	11,1%	0,0%	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	7,1%	31,4%	14,3%	18,6%	28,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	6,0%	30,0%	18,0%	22,0%	22,0%	2,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	14,3%	14,3%	28,6%	28,6%	14,3%	100,0%
Aeroporto	0,0%	68,4%	5,3%	15,8%	10,5%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	25,0%	37,5%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	46,7%	13,3%	26,7%	13,3%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	30,8%	15,4%	38,5%	15,4%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	46,2%	7,7%	46,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	2,3%	44,2%	9,3%	23,3%	20,9%	0,0%	100,0%
Matias Velho	7,0%	30,2%	14,0%	23,3%	25,6%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	35,3%	17,6%	29,4%	17,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	44,4%	0,0%	33,3%	22,2%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	35,7%	14,3%	21,4%	28,6%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	7,1%	28,6%	14,3%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	42,9%	0,0%	28,6%	14,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	28,6%	14,3%	42,9%	14,3%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	22,2%	55,6%	11,1%	11,1%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100,0%
FENAC	12,5%	37,5%	25,0%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,7%	55,6%	5,6%	11,1%	11,1%	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	4,3%	34,3%	14,3%	25,7%	21,4%	0,0%	100,0%
Rodoviária	10,0%	38,0%	4,0%	24,0%	22,0%	2,0%	100,0%
São Pedro	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	71,4%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	0,0%	78,9%	0,0%	15,8%	5,3%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	37,5%	37,5%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	53,3%	6,7%	13,3%	20,0%	6,7%	100,0%
Niterói	0,0%	46,2%	23,1%	30,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	7,7%	46,2%	7,7%	30,8%	7,7%	0,0%	100,0%
Canoas	4,7%	41,9%	18,6%	16,3%	18,6%	0,0%	100,0%
Matias Velho	4,7%	44,2%	9,3%	25,6%	16,3%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	41,2%	29,4%	17,6%	11,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	22,2%	33,3%	33,3%	11,1%	0,0%	100,0%
Esteio	0,0%	35,7%	35,7%	21,4%	7,1%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	7,1%	21,4%	28,6%	35,7%	7,1%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	42,9%	14,3%	14,3%	0,0%	14,3%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	33,3%	38,1%	19,0%	9,5%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	55,6%	33,3%	0,0%	11,1%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	12,5%	50,0%	12,5%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,7%	50,0%	11,1%	16,7%	0,0%	5,6%	100,0%

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

### utiliza o sistema de integração

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	10,0%	41,4%	12,9%	22,9%	12,9%	0,0%	100,0%
Rodoviária	6,0%	40,0%	12,0%	26,0%	14,0%	2,0%	100,0%
São Pedro	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	5,3%	78,9%	0,0%	5,3%	10,5%	0,0%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	0,0%	50,0%	37,5%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	60,0%	6,7%	13,3%	20,0%	0,0%	100,0%
Niterói	0,0%	53,8%	23,1%	7,7%	15,4%	0,0%	100,0%
Fátima	15,4%	53,8%	7,7%	23,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	9,3%	48,8%	11,6%	9,3%	20,9%	0,0%	100,0%
Matias Velho	14,0%	34,9%	16,3%	14,0%	20,9%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	58,8%	0,0%	35,3%	5,9%	0,0%	100,0%
Petrobrás	0,0%	55,6%	11,1%	11,1%	22,2%	0,0%	100,0%
Esteio	14,3%	28,6%	21,4%	28,6%	7,1%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,3%	57,1%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	28,6%	42,9%	0,0%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	38,1%	38,1%	23,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Sto Afonso	0,0%	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	25,0%	50,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,7%	77,8%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	100,0%



Para quem já utilizou o Aeromóvel (59,9% dos usuários) perguntou-se a satisfação com esse transporte, essa avaliação soma 70,6% nos itens de satisfação, ficando a média numérica em 7,5. Na próxima página o cruzamento dessa questão com as estações.

UTILIZAÇÃO DO AEROMÓVEL		
	Qt.	% cit.
Utilizou	1433	60,0%
Não utilizou	957	40,0%
<b>Total</b>	<b>2390</b>	<b>100,0%</b>



43. E qual a sua satisfação com o sistema de deslocamento de aeromóvel:		
Média = 7,5		
	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	219	15,3%
Satisfeito	792	55,3%
Indiferente	324	22,6%
Pouco Satisfeito	49	3,4%
Insatisfeito	49	3,4%
<b>Total</b>	<b>1433</b>	<b>100,0%</b>

## ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO COM O AEROMÓVEL

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Total
Mercado	9,2%	40,9%	24,5%	1,4%	2,5%	100,0%
Rodoviária	15,0%	23,4%	13,8%	0,6%	3,0%	100,0%
São Pedro	0,0%	39,0%	17,1%	4,9%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,7%	41,2%	12,6%	1,7%	0,0%	100,0%
Aeroporto	11,3%	32,1%	11,3%	7,5%	5,7%	100,0%
Salgado Filho/Aeromóvel	10,0%	30,0%	13,3%	0,0%	10,0%	100,0%
Anchieta	8,5%	53,2%	17,0%	0,0%	6,4%	100,0%
Niterói	12,6%	15,1%	13,4%	2,5%	0,8%	100,0%
Fátima	16,9%	24,6%	9,2%	1,5%	1,5%	100,0%
Canoas	4,8%	28,6%	7,9%	2,2%	1,8%	100,0%
Matias Velho	5,4%	30,5%	9,0%	1,8%	0,6%	100,0%
São Luis	8,5%	26,8%	19,7%	1,4%	0,0%	100,0%
Petrobrás	14,3%	28,6%	14,3%	2,9%	0,0%	100,0%
Esteio	5,8%	37,2%	11,7%	5,8%	2,9%	100,0%
Luiz Pasteur	8,5%	42,6%	8,5%	2,1%	4,3%	100,0%
Sapucaia	9,9%	28,8%	10,5%	1,0%	2,6%	100,0%
Unisinos	7,0%	38,0%	9,9%	1,4%	2,8%	100,0%
Rio dos Sinos	14,6%	39,0%	9,8%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	10,7%	34,2%	15,4%	3,4%	2,0%	100,0%
Sto Afonso	16,7%	35,7%	11,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial/Tintas Killing	12,5%	25,0%	10,0%	2,5%	2,5%	100,0%
FENAC	10,0%	53,3%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,0%	35,2%	8,5%	2,1%	1,4%	100,0%

# COMENTÁRIOS FINAIS

Realizada de 12 a 18 de dezembro de 2020, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - TRENURB, essa pesquisa investiga a satisfação dos usuários nas 23 estações que compõem a linha da TRENURB, que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo.

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

## **Perfil dos Usuários:**

Os usuários da Trensurb são, em sua maioria, mulheres, são solteiros (as), com até 39 anos, ensino médio e renda familiar entre R\$.1.045,00 e R\$ 2.612,00. A iniciativa privada é o local onde 50,7% dos usuários do sistema está empregado.

## **Hábitos de deslocamento:**

O grupo de questões que avaliam os deslocamentos dos usuários da Trensurb, não demonstram uma modificação em relação aos hábitos observados nas pesquisas anteriores. A maioria dos usuários utiliza o trem a mais de cinco anos e o faz de segunda-feira à sexta-feira. O número de novos usuários do sistema aumenta em relação à pesquisa de 2019, ficando em 9% o número de usuários que utilizam o trem somente a um ano.

A rapidez é o principal motivo de uso do trem, seguido de trabalho e preço. O trem já não é mais a “única opção” de deslocamento, como observado em 2019. Os destinos permanecem sendo casa/trabalho/casa, conforme apontam as pesquisas anteriores. Os trajetos percorridos até o trem ou após o desembarque até o destino final duram, em média, até 10 minutos e 51,2% dos usuários fazem esse trajeto a pé. O uso do ônibus é mais frequente entre usuários onde o tempo de deslocamento é superior a 20 minutos. O uso do aplicativo aumentou em relação à pesquisa de 2019, passando de 3,9% para 11,7%. O cartão de vale transporte é utilizado por mais de 49,6% dos usuários, como forma de pagamento do transporte.

## **Avaliação dos serviços oferecidos:**

Nesse bloco foram avaliados 15 diferentes tipos de serviços e também a infraestrutura dos trens e das estações. Itens como segurança e mendicância dentro e fora dos trens também foram avaliados. De modo geral, todos os itens tiveram uma queda na avaliação, quando comparados com anos anteriores. Os itens com avaliação abaixo de 50% nos conceitos “Muito Satisfeito e Satisfeito”, são os que seguem:

# COMENTÁRIOS FINAIS

- ✓ Intervalo de tempo entre os trens = 48,7%, queda de 22,4 pontos percentuais em comparação com 2019;
- ✓ Lotação nos Trens = 27,9%, não há queda em relação a 2019, e sobe 4,1 pontos percentuais;
- ✓ Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes e elevadores = 40,6, também não há queda em relação a 2019, subindo 2,4 pontos percentuais;
- ✓ Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens = 24,2, nesse item não há queda em relação a 2019, subindo 3,4 pontos percentuais;
- ✓ Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos= 40,3, queda de 23 pontos percentuais em relação a 2019.

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

- ✓ Infraestrutura/instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens - 52,1%, em 2019 era 50,1%;
- ✓ Variedade de lojas e serviços existentes nas estações - 51,3%, em 2019 era 53,5%.

## **Canais de Atendimento ao usuário:**

São poucos os usuários que necessitaram fazer contato com a Trensurb (17,7%), destes a maioria usou a central de atendimento e se dizem satisfeitos com o atendimento recebido.

O site da Trensurb já foi acessado por 1,9%, uma queda significativa em relação a 2019, onde 23% haviam acessado a página. O Facebook representa 18,7% dos contatos dos usuários, ficando em segundo lugar, abaixo da central de atendimento ao usuário, que é utilizada por 42,2% dos usuários que fizeram contato.

## **Sistema de integração e Aeromóvel:**

O bloco que avaliou o sistema de integração Trem/ônibus, foi respondido por 17,3% dos usuários pesquisados, que são àqueles que utilizam o sistema integrado que atualmente existe em Porto Alegre e Canoas, sendo que 64,2% dos usuários que utilizam o sistema integrado, o fazem na cidade de Canoas.

# COMENTÁRIOS FINAIS

A seguir, os percentuais do bloco do sistema de integração e aeromóvel, onde todos os serviços sofrem uma melhora em relação ao ano de 2019:

- ✓ Preço das passagens de integração - 39,2%, sobe 27,3 pontos percentuais em relação a 2019;
- ✓ Itinerário/percurso do sistema de integração - 64,8%, aumento de 6,7 pontos percentuais em relação a 2019;
- ✓ Estado de conservação dos terminais de integração - 42,1%, aumento de 4 pontos percentuais em relação a 2019;
- ✓ Informação sobre o sistema de integração - 46,7%, aumento de 12,2 pontos percentuais em relação a 2019;
- ✓ Satisfação geral com o sistema de integração - 58,1% é a satisfação com o sistema, e tem uma melhora de 19,8 pontos percentuais em relação a 2019.

O aeromóvel é utilizado por 59,9% dos usuários, e quem o utiliza está satisfeito com o serviço prestado. Embora a pesquisa não tenha investigado o motivo do uso do aeromóvel, se presume que o mesmo siga sendo um uso eventual, pois esse transporte não representa uma forma importante de deslocamento no dia-a-dia do usuário.

A pesquisa aponta uma melhora na satisfação geral do usuário com o sistema, passando de 70,4% para 74,9% em 2020, mesmo num ano de pandemia. Alguns dos itens avaliados permanecem com menor satisfação, dos quais destacamos: mendicância, lotação dos trens, infraestrutura das escadas rolantes e elevadores e intervalo entre os trens.

Em relação a pandemia de COVID-19, os usuários reclamam que não há fiscalização do uso de máscaras, assim como não há disponibilização de álcool gel.

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

Porto Alegre, 23 de dezembro de 2020.

Margrid Sauer  
Socióloga - responsável técnica  
Sócia e diretora no Instituto Amostra

# ANEXO

**1. ESTAÇÃO PESQUISADA**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> 01. Mercado                 | <input type="checkbox"/> 09. Fátima       | <input type="checkbox"/> 17. Unisinos                  |
| <input type="checkbox"/> 02. Rodoviária              | <input type="checkbox"/> 10. Canoas       | <input type="checkbox"/> 18. Rio dos Sinos             |
| <input type="checkbox"/> 03. São Pedro               | <input type="checkbox"/> 11. Matias Velho | <input type="checkbox"/> 19. São Leopoldo              |
| <input type="checkbox"/> 04. Farrapos                | <input type="checkbox"/> 12. São Luis     | <input type="checkbox"/> 20. Sto Afonso                |
| <input type="checkbox"/> 05. Aeroporto               | <input type="checkbox"/> 13. Petrobrás    | <input type="checkbox"/> 21. Industrial/Tintas Killing |
| <input type="checkbox"/> 06. Salgado Filho/Aeromóvel | <input type="checkbox"/> 14. Esteio       | <input type="checkbox"/> 22. FENAC                     |
| <input type="checkbox"/> 07. Anchieta                | <input type="checkbox"/> 15. Luiz Pasteur | <input type="checkbox"/> 23. Novo Hamburgo             |
| <input type="checkbox"/> 08. Niterói                 | <input type="checkbox"/> 16. Sapucaia     |  |

**2. TURNO PESQUISADO**

- |                                   |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. Manhã | <input type="checkbox"/> 2. Tarde | <input type="checkbox"/> 3. Noite |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|

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

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 01. Mercado.                 | <input type="checkbox"/> 09. Fátima.       | <input type="checkbox"/> 17. Unisinos.                  |
| <input type="checkbox"/> 02. Rodoviária.              | <input type="checkbox"/> 10. Canoas.       | <input type="checkbox"/> 18. Rio dos Sinos.             |
| <input type="checkbox"/> 03. São Pedro.               | <input type="checkbox"/> 11. Matias Velho. | <input type="checkbox"/> 19. São Leopoldo.              |
| <input type="checkbox"/> 04. Farrapos.                | <input type="checkbox"/> 12. São Luis.     | <input type="checkbox"/> 20. Sto Afonso.                |
| <input type="checkbox"/> 05. Aeroporto.               | <input type="checkbox"/> 13. Petrobrás.    | <input type="checkbox"/> 21. Industrial/Tintas Killing. |
| <input type="checkbox"/> 06. Salgado Filho/Aeromóvel. | <input type="checkbox"/> 14. Esteio.       | <input type="checkbox"/> 22. FENAC.                     |
| <input type="checkbox"/> 07. Anchieta.                | <input type="checkbox"/> 15. Luiz Pasteur. | <input type="checkbox"/> 23. Novo Hamburgo.             |
| <input type="checkbox"/> 08. Niterói.                 | <input type="checkbox"/> 16. Sapucaia.     |   |

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

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> 01. Mercado                 | <input type="checkbox"/> 09. Fátima       | <input type="checkbox"/> 17. Unisinos                  |
| <input type="checkbox"/> 02. Rodoviária              | <input type="checkbox"/> 10. Canoas       | <input type="checkbox"/> 18. Rio dos Sinos             |
| <input type="checkbox"/> 03. São Pedro               | <input type="checkbox"/> 11. Matias Velho | <input type="checkbox"/> 19. São Leopoldo              |
| <input type="checkbox"/> 04. Farrapos                | <input type="checkbox"/> 12. São Luis     | <input type="checkbox"/> 20. Sto Afonso                |
| <input type="checkbox"/> 05. Aeroporto               | <input type="checkbox"/> 13. Petrobrás    | <input type="checkbox"/> 21. Industrial/Tintas Killing |
| <input type="checkbox"/> 06. Salgado Filho/Aeromóvel | <input type="checkbox"/> 14. Esteio       | <input type="checkbox"/> 22. FENAC                     |
| <input type="checkbox"/> 07. Anchieta                | <input type="checkbox"/> 15. Luiz Pasteur | <input type="checkbox"/> 23. Novo Hamburgo             |
| <input type="checkbox"/> 08. Niterói                 | <input type="checkbox"/> 16. Sapucaia     |  |

**HÁBITOS DE DESLOCAMENTO****5. Há quanto tempo utiliza o metrô?**

- |   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. Há menos de 1 ano | <input type="checkbox"/> 2. De 1 ano a 2 anos | <input type="checkbox"/> 3. De 2 anos a 5 anos | <input type="checkbox"/> 4. Mais de 5 anos |
|---|---|--|--|

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

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

**7. Por que você utiliza o metrô? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA**

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> 01. Preço                     | <input type="checkbox"/> 10. Acostumado            | <input type="checkbox"/> 19. Fácil acesso |
| <input type="checkbox"/> 02. Segurança                 | <input type="checkbox"/> 11. Agilidade             | <input type="checkbox"/> 20. Isento       |
| <input type="checkbox"/> 03. Limpeza                   | <input type="checkbox"/> 12. Alternativa trânsito  | <input type="checkbox"/> 21. Médico       |
| <input type="checkbox"/> 04. Regularidade/pontualidade | <input type="checkbox"/> 13. Comodidade            | <input type="checkbox"/> 22. Passeio      |
| <input type="checkbox"/> 05. Conforto                  | <input type="checkbox"/> 14. Continuidade percurso | <input type="checkbox"/> 23. Pontualidade |
| <input type="checkbox"/> 06. Proximidade de estação    | <input type="checkbox"/> 15. Deficiente            | <input type="checkbox"/> 24. Praticidade  |
| <input type="checkbox"/> 07. Rapidez                   | <input type="checkbox"/> 16. Deslocamento          | <input type="checkbox"/> 25. Trabalho     |
| <input type="checkbox"/> 08. É a única opção           | <input type="checkbox"/> 17. Empresa fornece vale  | <input type="checkbox"/> 26. Outro-Qua?   |
| <input type="checkbox"/> 09. Acessibilidade            | <input type="checkbox"/> 18. Estudar               |   |

**8. De onde você está vindo?**

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

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

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

**10. Como você chegou até a 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 40 min

**12. E como você vai completar a sua viagem? 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

**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 unitário-PULE P/16                       4. Isentos-PULE P/16  
 2. Cartão Passe antecipado-PULE P/16                       5. Dinheiro  
 3. Cartão Vale Transporte-PULE P/16

**15. Você está satisfeito com a atual forma de pagamento da tarifa, somente 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. 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

**20. Intervalo de tempo entre Trens**

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

**21. Lotação nos Trens**

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

**22. Limpeza e conservação das estações e trens:**

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

**23. Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes e elevadores:**

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



**24. 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
**25. E qual sua satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens:**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**26. 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
**27. 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
**28. Existência e serviço prestado pela Biblioteca Livros sobre Trilhos**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**29. Existência e serviço prestado pela TV TRENSURB nas estações**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**30. Ações realizadas pela TRENSURB para prevenção da COVID-19**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**31. Nível de satisfação geral com a Trensurb**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**32. Você recomendaria o sistema de transporte TRENSURB?**
 1. Sim     2. Não     3. Não Sabe
**CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO****33. Em algum momento, você já fez contato com a Trensurb?**
 Sim, já fez contato     Nunca fez contato-PULE P/36     Não sabe
**34. E quais canais de atendimento você utilizou para ENTRAR EM CONTATO COM a Trensurb? MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA**
 Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)     Serviço de informações ao cidadão (SIC)  
 Ouvidoria     Teleusuário (telefone nas estações)  
 Redes Sociais (Twitter/Facebook/Instagram)     TRENSURB Mobile (APP)  
 Chamada de emergência (ligação/SMS)     Site/página
**35. 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

**36. Você utiliza, mesmo que eventualmente, o sistema de integração ÔNIBUS/ TREM ou TREM/ ÔNIBUS?**
 1. Sim, utiliza     2. Não utiliza-PULE P/43
**37. Em qual cidade?**
 1. Porto Alegre     2. Canoas (Vicosa)
**38. Preço das passagens de integração**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**39. Itinerários/Percurso do sistema de integração**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**40. Estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**41. Informação sobre o sistema de integração**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**42. Satisfação geral com o sistema de integração**
 1. Insatisfeito     2. Pouco Satisfeito     3. Indiferente     4. Satisfeito     5. Muito Satisfeito     6. Não sabe
**43. E qual a sua satisfação com o sistema de deslocamento de aeromóvel:**
 Insatisfeito     Pouco Satisfeito     Indiferente     Satisfeito     Muito Satisfeito     Não sabe ou Nunca utilizou

## PERFIL

## 44. Gênero

Feminino       Masculino       Outro

## 45. Idade

## 46. 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

## 47. Estado Civil

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

## 48. 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

## 49. Qua a sua renda individual? DISCO RENDA

Até R\$ 1.045,00       De R\$ 1.046,00 a R\$ 2.612,50  
 De R\$ 2.613,00 a R\$ 5.225,00       Acima de R\$ 5.226,00

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

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

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

Até R\$ 1.045,00       De R\$ 1.046,00 a R\$ 2.612,50  
 De R\$ 2.613,00 a R\$ 5.225,00       Acima de R\$ 5.226,00

## 53. Nome Entrevistado

## 54. Telefone

## 55. Endereço

## 56. Cidade

Porto Alegre       Outra-Qual?       Alvorada  
 Cachoeirinha       Campo Bom       Canoas  
 Capão da Canoa       Dois irmãos       Esteio  
 Novo Hamburgo       Gravataí       Ivoti  
 Montenegro       Osorio       Portao  
 Santo Antônio da Patrulha       São Leopoldo       Sapucaia do Sul  
 Viamão