

# Relatório de Pesquisa

## Estudo da Satisfação e perfil dos usuários da TRENSURB

**IPO Porto Alegre - RS**

Rua São Manoel, 239  
Rio Branco - CEP 90620-110  
Fone: (51) 3286-6156  
E-mail: [ipo@ipo.inf.br](mailto:ipo@ipo.inf.br)

**IPO Pelotas - RS**

Rua Gal. Osório, 295  
Fone: (53) 3278-2511  
Centro – CEP 96020-000  
Site: [www.ipo.inf.br](http://www.ipo.inf.br)

Porto Alegre, outubro de 2011.

## Síntese das informações técnicas

**PESQUISA DE OPINIÃO:** Estudo da satisfação e do perfil dos usuários da TRENURB.

**PÚBLICO ALVO:** Usuários de todas as 17 estações da TRENURB.

**PERÍODO DE REALIZAÇÃO:** 17 a 23 de outubro de 2011.

**TÉCNICA UTILIZADA:** Quantitativa probabilística estratificada. Entrevista pessoal (face-to-face), realizada nas estações da TRENURB.

**TAMANHO DA AMOSTRA:** 1.500 entrevistas, sendo 1.257 entrevistas em dias úteis e 243 entrevistas em dias não úteis.

### EQUIPE DE PROFISSIONAIS:

#### **Elis Radmann**

Socióloga MTb 721  
Especialista Ciência Política UFPEL  
Especialista em comportamento eleitoral  
Mestre Ciência Política UFRGS  
Professora universitária

#### **Gisele Rodrigues**

Socióloga MTb 977  
Bacharel em Ciências Sociais UFPEL  
**Gerente de Pesquisa**

#### **Gisele Mendes**

Socióloga MTb 764  
MBA Marketing UCPel  
Professora universitária

#### **Taila Oliveira**

Relações Públicas CONRERP Nº. 3031  
Bacharel em Comunicação Social PUC  
Supervisora de Pesquisa

#### **Izan Müller da Silva**

Administrador CRA 34.828  
Pós graduando em Gestão de Projetos SENAC  
Analista em pesquisa

#### **André Castro**

Estatístico CONRE 8834  
Analista em pesquisa

#### **Joice Brites**

Psicóloga UCPEL – CRP 12713  
Aperfeiçoamento em Psicoterapia Pais/bebê  
UNIBB  
Psicóloga Perito de Trânsito ULBRA

#### **Aline Menegoni**

Socióloga MTb 971  
Bacharel em Ciências Sociais UFPel

#### **Assistentes de pesquisa**

Ivânia Silva da Rosa  
Rose Pozza

### Empresa e profissionais filiados à:

**ABEP** = Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

**ASBPM** = Associação Brasileira de Pesquisadores de Mercado, Opinião e Mídia.

## Síntese das informações técnicas

<b>SUMÁRIO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>1 – INTRODUÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>2 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>07</b>
2.1 – A metodologia e o período de realização da pesquisa	07
2.2 – O plano amostral e a área física de realização do trabalho	07
2.3 – Intervalo de confiança e margem de erro	08
2.4 – Conversões utilizadas na pesquisa	08
<b>3 – APRESENTAÇÃO QUANTITATIVA DOS RESULTADOS</b>	<b>10</b>
<b>3.1 – Hábitos de deslocamento</b>	<b>11</b>
- Tempo de utilização do trem	12
- Frequência de utilização do trem	14
- Motivos da utilização do trem	16
- Origem do deslocamento até o trem	18
- Forma de deslocamento até o trem	20
- Tempo de deslocamento até a estação	23
- Destino do deslocamento	27
- Forma de deslocamento para completar o percurso	30
- Tempo de deslocamento para completar o percurso	33
<b>3.2 – Nível de satisfação</b>	<b>38</b>
- Grau de satisfação pela média dos serviços avaliados	40
- Grau de satisfação pela média dos serviços avaliados, sem o indiferente	41
- Evolução da satisfação com os itens avaliados na pesquisa	42
- Grau de satisfação em relação ao tempo de espera nos guichês	45
- Grau de satisfação em relação ao funcionários da segurança	48
- Grau de satisfação em relação ao funcionários da bilheteria	50
- Grau de satisfação em relação ao funcionários da catraca	52
- Grau de satisfação em relação ao funcionários dos trens (piloto)	54
- Grau de satisfação em relação à segurança no interior das estações	57
- Grau de satisfação em relação à segurança no interior dos trens	59
- Grau de satisfação em relação à segurança nas passarelas	61
- Grau de satisfação em relação à segurança na entrada e saída das estações	63
- Grau de satisfação em relação ao intervalo de tempo entre os trens	65
- Grau de satisfação em relação à lotação nos trens	67
- Grau de satisfação em relação ao serviço de limpeza nas estações	70
- Grau de satisfação em relação ao serviço de limpeza no interior dos trens	72
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura da escada rolante	75
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura dos elevadores	77
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura dos banheiros	79
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de conservação dos trens	81
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de iluminação nas estações	83
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de iluminação dos trens	85
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura de comunicação visual	87
- Grau de satisfação em relação às instalações comerciais	89
- Grau de satisfação de uma forma geral	91
<b>3.3 – Melhorias e relação com o usuário</b>	<b>93</b>
- Percepção sobre a bilhetagem eletrônica	95
- Importância da bilhetagem eletrônica	96
- Percepção da troca da iluminação nas estações	97

- Importância da troca da iluminação nas estações	98
- Percepção da reforma na estação Mercado	100
- Importância da reforma na estação Mercado	101
- Tipo de comércio/ serviço que os usuários necessitam nas estações	102
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nas estações	106
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros as estações	107
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nos trens	109
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nos trens	110
<b>3.4 – Grau de utilização dos canais de atendimento da TRENURB</b>	<b>112</b>
- Grau de utilização e importância dos canais de atendimento da TRENURB	115
- Grau de importância da caixa de sugestões	118
- Grau de importância do contato telefônico	120
- Grau de importância do contato via SMS	122
- Grau de importância do contato via twitter	124
- Grau de importância do ponto a ponto (telefone nas estações)	126
- Grau de importância da central de atendimento na estação Aeroporto	128
- Hábito de visitar o site da TRENURB	129
- Motivos do acesso ao site da TRENURB	130
<b>3.5 – Utilização e avaliação do sistema de integração</b>	<b>131</b>
- Necessidade de outro tipo de integração para os usuários da TRENURB	132
- Tipo de integração que necessita	133
- Grau de utilização do sistema de integração Trem – ônibus	136
- Grau de utilização do sistema de integração Ônibus - Trem	139
- Grau de satisfação com o sistema de integração	143
- Grau de satisfação com a segurança nos terminais	146
- Grau de satisfação com o atendimento nos ônibus	147
- Grau de satisfação com a sincronia entre trem e ônibus	148
- Grau de satisfação com a pontualidade dos ônibus	149
- Grau de satisfação com o intervalo dos ônibus	150
- Grau de satisfação com a limpeza dos ônibus	151
- Grau de satisfação com o preço das passagens de integração	152
- Grau de satisfação com a iluminação dos terminais	153
- Grau de satisfação com as informações sobre o sistema de integração	154
- Grau de satisfação com os itinerários (percursos)	155
- Grau de satisfação com a presença do comércio informal	156
- Grau de satisfação com o estado de conservação dos ônibus	157
- Grau de satisfação com o estado de conservação dos terminais de integração	158
<b>3.6 – Perfil dos entrevistados</b>	<b>159</b>
- Gênero dos entrevistados	160
- Faixa etária dos entrevistados	161
- Nível de educação formal dos entrevistados	162
- Renda individual dos entrevistados	163
- Renda familiar dos entrevistados	164
- Estado civil dos entrevistados	165
- Situação ocupacional dos entrevistados	166
- Profissões declaradas pelos entrevistados	170
<b>4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>177</b>

## **ANEXOS**

## 1 – INTRODUÇÃO

O presente relatório é resultado de uma pesquisa de opinião realizada entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. – TRENSURB, nas 17 estações que compõem a linha da TRENSURB, que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia e São Leopoldo.

O estudo foi desenvolvido junto a uma amostra de usuários em todas as estações do sistema TRENSURB tendo como principal objetivo o diagnóstico da satisfação e do perfil dos usuários.

Este relatório está dividido em quatro partes a contar desta introdução. Na segunda parte são apresentados os procedimentos metodológicos da pesquisa, o plano amostral e as conversões utilizadas na pesquisa.

A terceira parte deste relatório apresenta a análise quantitativa dos dados da pesquisa, em forma de estatística descritiva (tabelas e gráficos). Esta terceira parte é apresentada em **seis baterias de dados**, distribuídas da seguinte forma:

- 1ª) Hábitos de Deslocamento;
- 2ª) Nível de Satisfação;
- 3ª) Melhorias e Relação com Usuários;
- 4ª) Grau de utilização dos canais de atendimento da TRENSURB;
- 5ª) Utilização e avaliação do Sistema de Integração;
- 6ª) Perfil dos entrevistados;

Na **primeira bateria de dados** constam os resultados das questões relativas aos hábitos de deslocamento dos usuários da TRENSURB. Nesta bateria são considerados os seguintes fatores: tempo, frequência de utilização semanal, motivo de utilização do trem e origem e destino dos passageiros.

Na **segunda bateria** são apresentados dados referentes ao nível de satisfação dos usuários em relação ao tempo de espera, atendimento dos funcionários, segurança, intervalo entre trens e sua lotação, limpeza, infraestrutura, e instalações comerciais.

Para efeito de análise comparativa da evolução dos principais serviços, compilou-se os resultados<sup>1</sup> de pesquisas de satisfação realizadas em 2007, 2008 e 2009 pela empresa Kepeler para a TRENURB, com os dados das pesquisas de satisfação realizadas em 2010 e 2011 pelo IPO.

A **terceira bateria de dados** apresenta a percepção dos usuários em relação às melhorias realizadas nas estações e avaliação do grau de importância que cada melhoria representa para os usuários do metrô. Esta bateria também apresenta as sugestões dos usuários sobre tipos de comércios/ serviços que podem ter nas estações e em relação à percepção e grau de satisfação dos avisos sonoros nas estações e nos trens.

Na **quarta bateria de dados** é apresentado o grau de utilização dos canais de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários, sendo demonstrado também a avaliação sobre o grau de importância de cada um dos canais de atendimento.

A **quinta bateria de dados** deteve-se ao grau de utilização do sistema de integração trem-ônibus e ônibus-trem. E a avaliação do sistema de integração no que tange a segurança, atendimento, sincronia entre trem e ônibus, pontualidade, intervalo, limpeza, preço das passagens de integração, iluminação dos terminais, informações, itinerários, presença do comércio informal, estado de conservação dos ônibus e dos terminais de integração.

Por fim, na **sexta e última bateria de dados** está exposto o perfil socioeconômico (*gênero; faixa etária; educação formal; renda individual e familiar, estado civil e situação ocupacional*) dos usuários da TRENURB que participaram da pesquisa.

A análise quantitativa dos dados da pesquisa é apresentada neste relatório na forma de tabelas e gráficos. De forma geral, a disposição das tabelas e dos gráficos apresentados segue a disposição do questionário (em anexo).

Na quarta e última parte deste relatório são registradas as considerações finais, que correspondem a uma síntese dos principais dados levantados na pesquisa.

---

<sup>1</sup> Os resultados das pesquisas de 2007, 2008 e 2009 foram fornecidos pela TRENURB para efeito de análise comparativa.

## **2 – PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **2.1 – A metodologia e o período de realização da pesquisa**

#### **a – Metodologia:**

A metodologia consistiu em uma pesquisa quantitativa estratificada, com aplicação de um questionário estruturado e padronizado, composto por questões fechadas, dicotômicas, escalares e de múltipla escolha.

Os questionários foram aplicados junto a uma amostra dos usuários do sistema TRENURB, com entrevistas distribuídas por cotas de acordo com a circulação de passageiros em cada estação. Foram realizadas entrevistas pessoais (face-to-face) em todas as 17 estações da TRENURB, apresentadas no quadro 1.

Buscando compreender melhor a satisfação e o perfil dos usuários foram realizadas análises por estação de embarque dos usuários.

#### **b – Período de realização da pesquisa:**

A pesquisa foi realizada entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### **2.2 – O plano amostral e a área física de realização do trabalho**

#### **a – Público Pesquisado:**

Usuários do sistema TRENURB.

#### **b – Área física de realização do trabalho:**

A área física de realização do trabalho consistiu nas 17 estações da TRENURB: Mercado, Rodoviária, São Pedro, Farrapos/ IPA, Aeroporto, Anchieta, Niterói/ UniRitter, Fátima, Canoas/ La Salle, Mathias Velho, São Luis/ Ulbra, Petrobrás, Esteio, Luis Pasteur, Sapucaia, Unisinos e São Leopoldo.

#### **c – Tamanho da amostra:**

Foi efetuado um total de 1.500 entrevistas, sendo 1.257 delas realizadas em dias úteis e 243 em dias não úteis. A amostra foi distribuída por estação/ dia conforme quadro abaixo:

**Quadro 1: Entrevistas Realizadas por Estação/ Dia**

<b>Cidades</b>	<b>Estações</b>	<b>Total por estação</b>	<b>%</b>	<b>Dia útil</b>	<b>Não útil</b>
<b>Porto Alegre</b> 556 questionários <i>37,0% dos casos</i>	Mercado	255	17,0	216	39
	Rodoviária	108	7,2	86	22
	São Pedro	25	1,7	19	6
	Farrapos/IPA	89	5,9	77	12
	Aeroporto	48	3,2	44	4
	Anchieta	31	2,0	26	5
<b>Canoas</b> 538 questionários <i>35,9% dos casos</i>	Niterói/UniRitter	88	5,9	72	16
	Fátima	52	3,5	47	5
	Canoas/La Salle	171	11,4	139	32
	Mathias Velho	147	9,8	121	26
	São Luis/Ulbra	57	3,8	51	6
	Petrobrás	23	1,5	22	1
<b>Esteio</b> 105 questionários <i>7,0% dos casos</i>	Esteio	105	7,0	86	19
<b>Sapucaia</b> 151 questionários <i>10,1% dos casos</i>	Luis Pasteur	36	2,4	29	7
	Sapucaia	115	7,7	99	16
<b>São Leopoldo</b> 150 questionários <i>10,0% dos casos</i>	Unisinós	56	3,7	42	14
	São Leopoldo	94	6,3	81	13
<b>Total de entrevistas</b>		<b>1.500</b>	<b>100,0</b>	<b>1.257</b>	<b>243</b>
<b>Total % por tipo de dia</b>				<b>83,8%</b>	<b>16,2%</b>

## 2.3 – O intervalo de confiança e a margem de erro

O intervalo de confiança estimado é de 95% e a margem de erro é de 2,5%.

## 2.4 – Conversões utilizadas na pesquisa

**2.4.1 – Escala de satisfação** = A escala de satisfação utilizada nos anos de 2008 e 2009 contemplou quatro itens (insatisfeito, pouco satisfeito, satisfeito, muito satisfeito). Após avaliação com a equipe técnica da TRENURB, em 2010 deliberou-se pela escala de cinco itens (insatisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito), onde se aceita o indiferente. A categoria de cinco opções de respostas (de 1 a 5) permite atribuir duas posições positivas, duas negativas e uma neutra, permitindo que os entrevistados que tenham diferentes tipos de



relacionamento com a TRENURB possam se manifestar dentro de sua realidade, percepção.

Para efeito de análise evolutiva, nas tabelas comparativas apresentam-se os dados de satisfação com a exclusão do indiferente (assim, em algumas tabelas a base de dados pode variar). Esta análise com exclusão dos indiferentes, tem sua importância tanto para análise comparativa como para compreensão dos usuários que emitem uma opinião formada (favorável ou desfavorável). A análise da tabela completa (contendo o % de indiferentes) tem sua importância para compreensão de todo o cenário, incluindo os que não têm opinião formada.

**2.4.2 – Respostas Múltiplas =** Mais de uma resposta para a mesma questão. Nestes casos, o total percentual ultrapassa o somatório de 100%.







**2.4.3 – A numeração das tabelas e gráficos =** Para facilitar a relação entre a tabela/ gráfico e a questão de origem (com base no questionário) o número da tabela corresponde ao número da questão. As tabelas sequências de uma mesma questão recebem uma numeração encadeada. Os gráficos apresentados neste relatório seguem uma numeração sequencial.

**2.4.4 – Desvio Padrão =** Quanto menor o desvio padrão, maior é a coesão/ proximidade entre as opiniões dos ouvintes na localidade em estudo. Ao contrário, quanto maior for o desvio padrão, tão maior é a variação de opiniões na mesma localidade.

### 3 – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A apresentação dos resultados do estudo da satisfação e do perfil dos usuários da TRENSURB é realizada neste relatório sob a forma de estatística descritiva, através de tabelas e gráficos.

Para efeitos de análise, este relatório foi composto por seis baterias de dados:

-  Hábitos de deslocamento;
-  Nível de satisfação;
-  Melhorias e Relação com Usuários;
-  Grau de utilização dos canais de atendimento da TRENSURB;
-  Utilização e avaliação do sistema de integração;
-  Perfil dos entrevistados.

Cada uma das tabelas apresenta a opinião geral dos entrevistados que participaram da pesquisa. Além disso, os resultados são apresentados tendo em vista as estações de embarque, com o objetivo de verificar possíveis diferenças de opinião e perfil existentes entre os usuários destas estações.

Esta terceira parte apresenta dados comparativos das pesquisas realizadas em anos anteriores.

*Ao longo da apresentação das tabelas são destacadas algumas informações que se destacam dos demais dados e que são importantes para balizar as estratégias de ação da TRENSURB, assim como no final do relatório apresentam-se as considerações finais sobre os principais dados da pesquisa.*

O título de cada tabela é uma síntese técnica textual de cada questão aplicada aos entrevistados. Registra-se que no cabeçalho de cada tabela (*primeira linha de cada primeira coluna*) há a transcrição da pergunta aplicada aos entrevistados. Quando uma palavra é acrescida de uma barra com uma palavra similar, significa que houve a utilização de um sinônimo para facilitar o processo de aplicação do questionário, tornando-o de mais fácil compreensão.



# 1ª bateria de dados

## Hábitos de deslocamento

### Itens desta bateria de dados:

- Tempo de utilização do trem;
- Frequência de utilização do trem;
- Motivos da utilização do trem;
- Origem do deslocamento até o trem;
- Forma de deslocamento até o trem;
- Tempo de deslocamento até a estação;
- Destino do deslocamento;
- Forma de deslocamento para completar o percurso;
- Tempo de deslocamento para completar o percurso.

## TEMPO DE UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 1: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de utilização do trem (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Há quanto tempo você utiliza o metrô?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Menos de 1 ano	9,7	12,9	14,8	--	15,7	10,4	16,1	9,1	7,7	5,9	12,2	5,3	4,4	6,7	5,6	7,0	7,1	7,5
De 1 a 2 anos	9,6	10,2	16,7	16,0	13,5	18,7	6,5	6,8	1,9	7,6	3,4	--	13,0	5,7	8,3	7,8	17,9	18,1
De 2 a 5 anos	18,7	16,9	20,4	16,0	22,5	16,7	29,0	18,2	13,5	18,7	14,3	17,5	30,4	20,0	19,4	12,2	21,4	28,7
<b>Mais de 5 anos</b>	<b>62,0</b>	<b>60,0</b>	<b>48,1</b>	<b>68,0</b>	<b>48,3</b>	<b>54,2</b>	<b>48,4</b>	<b>65,9</b>	<b>76,9</b>	<b>67,8</b>	<b>70,1</b>	<b>77,2</b>	<b>52,2</b>	<b>67,6</b>	<b>66,7</b>	<b>73,0</b>	<b>53,6</b>	<b>45,7</b>
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de anos</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## TEMPO DE UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 1.1: Análise comparativa do tempo de utilização do trem (%)

Há quanto <b>tempo</b> você utiliza o metrô?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Há menos de um ano	9,8	14,2	9,0	9,7
De 1 a 2 anos	7,4	13,8	15,6	9,6
De 2 a 5 anos	18,9	15,2	17,2	18,7
Mais de 5 anos	63,9	56,8	58,2	62,0
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	500	1.500
<b>Média de anos de utilização</b>	--	--	<b>10</b>	<b>10</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

## FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 2: Declaração dos entrevistados sobre a frequência de utilização do trem (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Quantos dias por semana você utiliza o metrô?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Um dia	5,2	5,9	11,1	--	3,4	2,1	3,2	3,4	3,9	2,9	4,8	7,0	--	7,6	8,3	5,2	5,4	5,3
Dois dias	7,1	7,0	10,2	--	4,5	4,2	12,9	3,4	5,8	5,8	9,5	10,5	4,3	9,5	2,8	7,0	10,7	5,3
Três dias	8,4	8,6	7,4	4,0	5,6	6,2	9,7	9,1	9,6	8,8	9,5	7,0	8,7	9,5	5,6	7,0	16,1	7,5
<b>De segunda à sexta-feira</b>	<b>35,3</b>	<b>36,9</b>	<b>27,8</b>	<b>36,0</b>	<b>39,3</b>	<b>43,7</b>	<b>35,5</b>	<b>31,8</b>	<b>51,9</b>	<b>39,8</b>	<b>29,3</b>	<b>35,1</b>	<b>39,1</b>	<b>28,6</b>	<b>33,3</b>	<b>26,0</b>	<b>44,6</b>	<b>40,4</b>
De segunda-feira à Sábado	17,1	14,5	13,0	12,0	23,6	10,4	6,4	17,0	17,3	16,4	13,6	8,8	17,4	22,9	27,8	32,2	5,4	21,3
Todos os dias (De 2ª a domingo)	11,3	11,0	12,0	12,0	10,1	18,8	22,6	11,4	3,8	9,4	12,9	10,5	17,4	10,5	8,3	11,3	8,9	11,7
Só nos finais de semana	1,4	--	0,9	4,0	2,3	2,1	--	2,3	--	2,3	2,7	--	4,4	1,0	8,3	--	--	1,1
Às vezes/ esporadicamente	14,2	16,1	17,6	32,0	11,2	12,5	9,7	21,6	7,7	14,6	17,7	21,1	8,7	10,4	5,6	11,3	8,9	7,4
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

A maioria dos usuários tem contato rotineiro com o trem, visto que 63,7% utilizam o trem quase todos os dias da semana.

## FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 2.1: Análise comparativa da frequência de utilização do trem (%)

Quantos dias por semana você utiliza o metrô?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>				
	2007	2008	2009	2010	2011
Um dia	4,2	6,6	5,6	4,4	5,2
Dois dias	5,6	6,4	8,6	9,4	7,1
Três dias	10,4	9,6	9,6	10,8	8,4
De segunda à sexta-feira	32,2	43,6	38,8	35,0	35,3
De segunda-feira a sábado	19,8	22,5	15,6	18,4	17,1
Todos os dias (De 2ª a domingo)	11,0	8,6	10,2	14,2	11,3
Finais de semana	2,2	1,6	2,4	0,8	1,4
Às vezes (eventual)	14,6	1,2	9,4	7,0	14,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

### MOTIVOS DA UTILIZAÇÃO DO TREM

Tabela 3: Declaração dos entrevistados sobre o motivo de utilização do trem (%) <sup>(1)</sup>

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
<b>Porque utiliza o metrô? (marcar até três alternativas)</b>	<b>Geral dos usuários</b>	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinus	São Leopoldo
Rapidez	82,1	80,4	77,8	76,0	<b>88,8</b>	<b>83,3</b>	<b>90,3</b>	<b>87,5</b>	<b>86,5</b>	80,7	80,3	<b>87,7</b>	<b>91,3</b>	81,0	72,2	<b>85,2</b>	75,0	80,9
Preço	37,1	<b>38,0</b>	<b>41,7</b>	<b>40,0</b>	37,1	<b>37,5</b>	16,1	31,8	<b>40,4</b>	31,6	<b>37,4</b>	<b>42,1</b>	<b>52,2</b>	<b>43,8</b>	<b>47,2</b>	<b>38,3</b>	35,7	29,8
Regularidade/pontualidade	7,7	5,9	5,6	<b>8,0</b>	<b>7,9</b>	<b>8,3</b>	6,5	<b>8,0</b>	<b>17,3</b>	<b>8,2</b>	6,8	<b>10,5</b>	4,3	<b>12,4</b>	--	<b>7,8</b>	7,1	6,4
Segurança Pessoal	7,3	7,1	4,6	4,0	<b>7,9</b>	<b>14,6</b>	3,2	<b>9,1</b>	3,8	<b>8,2</b>	6,1	<b>15,8</b>	4,3	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>	5,2	<b>8,9</b>	6,4
Conforto	7,3	<b>7,8</b>	3,7	--	3,4	2,1	6,5	3,4	<b>7,7</b>	7,0	6,1	<b>14,0</b>	<b>17,4</b>	<b>14,3</b>	<b>11,1</b>	<b>8,7</b>	1,8	<b>9,6</b>
Única opção	5,9	7,1	4,6	8,0	3,4	8,3	3,2	4,5	9,6	7,6	4,1	3,5	4,3	3,8	5,6	4,3	16,1	5,3
Proximidade da estação	5,8	5,1	1,9	16,0	5,6	4,2	9,7	6,8	9,6	5,3	4,8	5,3	4,3	1,9	19,4	7,0	7,1	6,4
Limpeza	2,5	2,4	4,6	4,0	--	4,2	3,2	1,1	1,9	1,8	2,0	--	4,3	4,8	2,8	4,3	1,8	2,1
Não sabe	0,2	0,4	--	--	--	2,1	--	--	1,9	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total percentual	155,9	154,2	144,5	156,0	154,1	164,6	138,7	152,2	178,7	150,4	147,6	178,9	182,4	169,6	166,6	160,8	153,5	146,9
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

<sup>(1)</sup> Respostas múltiplas = até 03 opções de respostas.

Nota: Em **destaque** nos cinco principais motivos citados, os motivos que ficam acima da média geral na estação de análise.



**MOTIVOS DA UTILIZAÇÃO DO TREM**

Tabela 3.1: Análise comparativa do motivo de utilização do trem (%)

<b>Porque</b> utiliza o metrô? (marcar até três alternativas)	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010 <sup>(1)</sup></b>	<b>2011 <sup>(1)</sup></b>
Rapidez	38,0	24,9	34,6	73,6	82,1
Preço	25,8	23,3	23,0	45,6	37,1
Regularidade/ pontualidade	8,0	14,7	9,9	19,2	7,7
Segurança pessoal	9,9	11,0	5,6	13,6	7,3
Conforto	7,2	8,4	8,5	9,2	7,3
Proximidade da estação	7,4	12,9	10,7	18,2	5,8
Limpeza	2,4	4,0	2,6	3,0	2,5
Outro/ única opção	0,8	0,8	5,1	10,4	5,9
Não sabe	--	--	--	--	0,2
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	192,8	155,9
Total de casos	500	502	500	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \*Esta coluna não soma 100,0%.

<sup>(1)</sup> Respostas múltiplas = até 03 opções de respostas.

### ORIGEM DO DESLOCAMENTO ATÉ O TREM

Tabela 4: Declaração dos entrevistados sobre a origem do seu deslocamento até o trem (%)

De onde você veio? Qual a origem do deslocamento?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Casa	47,1	29,8	38,9	40,0	27,0	31,2	22,6	59,1	50,0	45,6	57,1	40,3	30,4	68,6	55,5	73,9	50,0	60,6
Trabalho	34,3	38,4	25,9	48,0	64,0	56,3	67,8	31,8	38,5	35,1	28,6	19,3	60,9	20,0	38,9	20,0	28,6	24,5
Passeio	6,5	10,2	13,0	8,0	4,5	8,3	3,2	3,4	9,6	2,9	4,8	15,8	8,7	1,9	--	2,6	8,9	5,3
Escola/Universidade	5,1	8,6	6,5	4,0	3,4	2,1	3,2	3,4	1,9	6,4	2,7	15,8	--	2,8	2,8	--	12,5	3,2
Consultas médicas	3,8	6,3	9,3	--	1,1	2,1	--	--	--	5,3	4,0	7,0	--	4,7	--	1,7	--	3,2
Compras	1,7	4,7	3,7	--	--	--	--	--	--	1,8	1,4	--	--	1,0	2,8	0,9	--	1,1
Serviços (banco, outros)	1,3	2,0	1,8	--	--	--	--	2,3	--	2,3	1,4	1,8	--	1,0	--	0,9	--	2,1
Hospital	0,1	--	0,9	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Academia	0,1	--	--	--	--	--	3,2	--	--	0,6	--	--	--	--	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## ORIGEM DO DESLOCAMENTO ATÉ O TREM

Tabela 4.1: Análise comparativa da origem do seu deslocamento até o trem (%)

De onde você veio? Qual a origem do deslocamento?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>				
	2007	2008	2009	2010	2011
Casa	57,6	43,6	56,8	42,8	47,1
Trabalho	27,0	40,0	30,2	38,0	34,3
Passeio	5,4	6,6	5,0	4,4	6,5
Escola	1,8	4,0	1,8	6,4	5,1
Consultas médicas	3,4	3,0	2,8	3,6	3,8
Compras	2,0	1,6	1,6	1,8	1,7
Serviços	1,0	0,6	1,4	1,8	1,3
Outros	1,8	0,6	0,4	1,2	0,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Casa e Trabalho permanecem como as principais origens de deslocamento dos usuários da TRENURB. Observa-se que houve um ligeiro aumento na utilização do trem para Passeio.

### FORMA DE DESLOCAMENTO ATÉ O TREM

Tabela 5: Declaração dos entrevistados sobre a forma como se desloca até o trem (%)

Como chegou até a estação?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
A pé	47,6	48,2	41,7	84,0	52,8	25,0	54,8	56,8	65,4	53,8	39,5	54,4	52,2	41,9	66,7	39,1	37,5	40,4
Ônibus sem bilhete integração	21,1	31,0	42,6	8,0	27,0	41,7	12,9	8,0	5,8	12,9	11,6	3,5	13,0	18,1	2,8	12,1	39,3	34,0
Ônibus com bilhete de integração	20,3	13,7	11,1	4,0	15,7	16,7	19,4	21,6	17,3	26,9	40,0	24,6	34,8	24,7	19,4	22,6	10,7	9,6
Lotação	4,6	3,5	0,9	4,0	1,1	--	--	--	1,9	3,5	2,0	3,5	--	14,3	5,6	20,9	--	3,2
Carona	3,2	1,6	--	--	2,3	12,5	9,7	6,8	3,9	2,3	4,8	8,8	--	--	5,5	0,9	8,9	1,1
Carro	2,5	0,8	2,8	--	--	4,1	3,2	4,6	3,8	0,6	1,4	5,2	--	--	--	3,5	3,6	11,7
Bicicleta	0,3	--	--	--	1,1	--	--	1,1	1,9	--	0,7	--	--	--	--	0,9	--	--
Táxi	0,3	0,8	0,9	--	--	--	--	1,1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Van da empresa	0,1	0,4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1,0	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## FORMA DE DESLOCAMENTO ATÉ O TREM

Tabela 5.1: Análise comparativa da forma do deslocamento até o trem (%)

Como chegou até a estação?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Caminhando	46,8	48,8	49,2	50,4	47,6
Ônibus *	41,6	45,6	35,8	40,2	41,4
Carro	4,0	1,8	4,2	3,2	2,5
Bicicleta	0,8	0,2	0,2	0,2	0,3
Outros **	6,8	3,6	10,6	6,0	8,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

\* Integração e não-integração.

\*\* Lotação, carona, táxi, van da empresa.

A principal forma de deslocamento é "a pé" independente da origem.

## Relação entre a origem do deslocamento e a forma de deslocamento

### De casa (47,1% dos casos)

**A pé = 36,0%**  
Ônibus com bilhete de integração = 25,5%  
Ônibus sem bilhete integração = 24,8%  
Lotação = 7,0%  
Carro = 3,4%  
Carona = 2,4%  
Bicicleta = 0,6%  
Táxi = 0,3%

### Do Trabalho (34,3% dos casos)

**A pé = 57,7%**  
Ônibus com bilhete de integração = 18,0%  
Ônibus sem bilhete integração = 17,9%  
Lotação = 2,3%  
Carona = 2,1%  
Carro = 1,4%  
Van da empresa = 0,4%  
Táxi = 0,2%

### Do Passeio (6,5% dos casos)

**A pé = 49,5%**  
Ônibus sem bilhete integração = 20,6%  
Ônibus com bilhete de integração = 11,3%  
Carona = 10,3%  
Carro = 5,2%  
Lotação = 2,1%  
Bicicleta = 1,0%

### Da Escola/ Universidade (5,1% dos casos)

**A pé = 58,4%**  
Ônibus sem bilhete integração = 19,5%  
Ônibus com bilhete de integração = 11,7%  
Carona = 7,8%  
Lotação = 2,6%

### TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

Tabela 6: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de deslocamento até a estação (%)

Quanto tempo levou até a estação?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Até 10 minutos	49,7	38,8	35,2	60,0	58,4	58,3	77,4	59,1	65,4	58,5	42,2	59,6	60,9	44,7	44,4	56,5	57,1	36,2
De 11 a 20 minutos	32,7	30,2	33,3	20,0	28,1	25,0	9,7	29,5	26,9	32,7	40,8	31,6	26,1	41,9	41,7	36,5	21,4	41,5
De 21 a 45 minutos	15,6	28,2	23,2	12,0	10,1	14,6	12,9	11,4	7,7	7,6	17,0	7,0	13,0	12,4	13,9	7,0	17,9	20,2
Mais de 45 minutos	1,9	2,8	8,3	8,0	3,4	2,1	--	--	--	0,6	--	1,8	--	1,0	--	--	3,6	2,1
Não informou	0,1	--	--	--	--	--	--	--	--	0,6	--	--	--	--	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de minutos</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>17</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

**TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO**Tabela 6.1: Análise comparativa do tempo de deslocamento até a estação (%) <sup>(1)</sup>

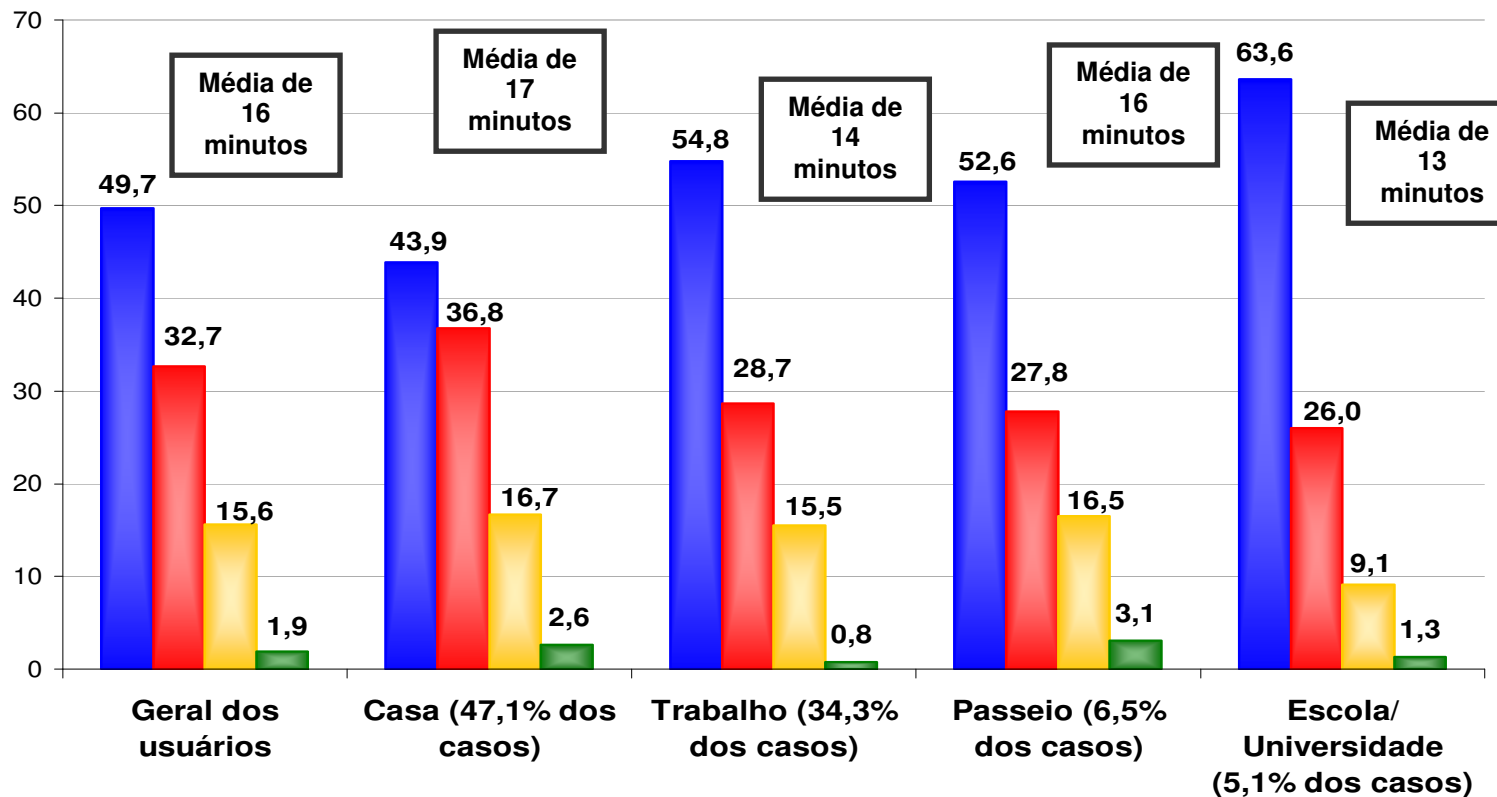
Quanto tempo levou até a estação?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Até 10 minutos	50,8	56,8	53,6	49,7
De 11 a 20 minutos	35,1	30,2	29,2	32,7
De 21 a 45 minutos	12,4	11,2	13,6	15,6
Mais de 45 minutos	1,8	1,8	3,6	1,9
Não informou	--	--	--	0,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

<sup>(1)</sup> Não foi possível comparar dados de 2007 porque a escala intervalar era diferente da utilizadas nos anos posteriores.



**Gráfico 1: Relação entre o tempo de deslocamento até a estação e a origem do deslocamento (%) Out/11**

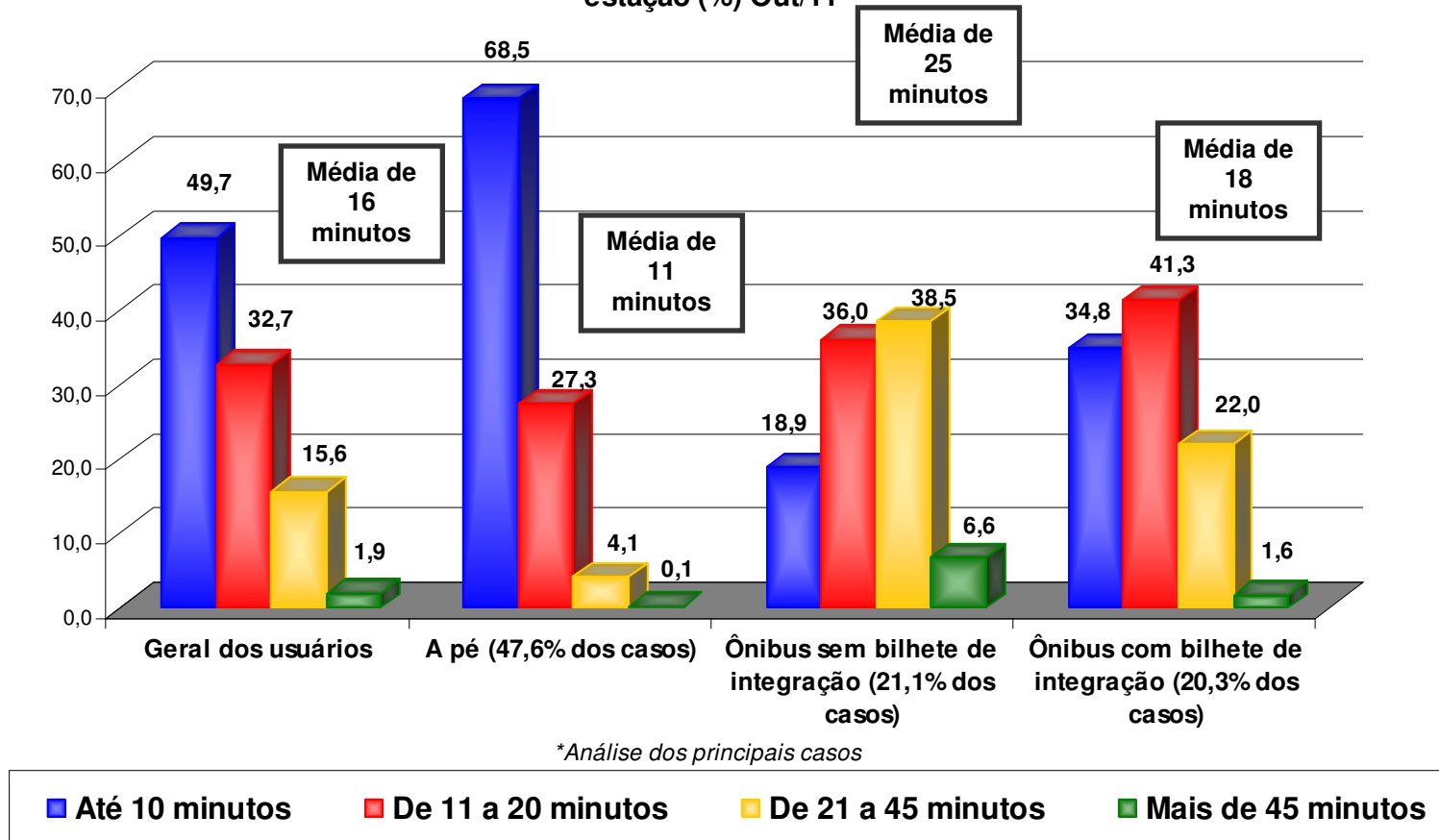


*\*Análise dos principais casos*

■ Até 10 minutos ■ De 11 a 20 minutos ■ De 21 a 45 minutos ■ Mais de 45 minutos

A média é de 16 minutos gastos no deslocamento até a estação, sendo que quem tem como origem a casa, leva mais tempo para chegar à estação, em média 17 minutos, ao contrário de quem vem da Escola, que leva cerca de 13 minutos até a estação de embarque.

**Gráfico 2: Relação entre o tempo de deslocamento até a estação e a forma de deslocamento até a estação (%) Out/11**



Nota: 01 respondente, que utiliza o ônibus com bilhete de integração como forma de deslocamento, não informou o tempo que leva até chegar à estação.

A maior média de tempo gasto no deslocamento até a estação de embarque é registrada entre os usuários que chegam até a estação com ônibus sem bilhete de integração, média de 25 minutos.

### DESTINO DO DESLOCAMENTO

Tabela 7: Declaração dos entrevistados sobre o destino do seu deslocamento/ local para onde estavam se direcionando (%)

Para onde está indo? Qual o <b>destino do deslocamento</b> ?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Casa	45,6	63,5	59,3	40,0	57,3	52,1	74,2	38,6	48,1	45,6	36,0	50,9	69,6	22,8	38,9	21,7	35,7	33,0
Trabalho	28,6	22,7	21,3	28,0	23,6	25,0	3,2	30,7	15,4	21,0	27,9	22,8	17,4	42,8	27,8	45,2	41,1	51,0
Passeio	10,2	5,9	9,3	16,0	6,7	8,3	9,7	10,2	9,6	11,7	14,3	7,0	--	16,2	13,9	14,8	12,5	5,3
Escola/Universidade	7,0	3,5	7,4	8,0	7,9	8,3	--	6,8	11,5	8,8	8,2	7,0	4,4	8,6	8,3	7,8	7,1	6,4
Consultas médicas	3,2	0,8	--	8,0	1,1	--	3,2	5,7	3,9	4,7	6,1	1,8	4,3	5,7	--	7,0	1,8	1,1
Compras	2,9	1,6	1,8	--	2,3	4,2	9,7	3,4	3,8	5,3	4,8	3,5	4,3	2,9	2,8	1,7	--	1,1
Serviços (bancos, outros)	2,3	1,6	0,9	--	1,1	--	--	3,4	7,7	2,3	2,7	7,0	--	1,0	8,3	1,8	1,8	2,1
Igreja	0,1	--	--	--	--	--	--	1,2	--	0,6	--	--	--	--	--	--	--	--
Aeroporto	0,1	0,4	--	--	--	2,1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## DESTINO DO DESLOCAMENTO

Tabela 7.1: Análise comparativa do destino do seu deslocamento/ local para onde estavam se direcionando (%)

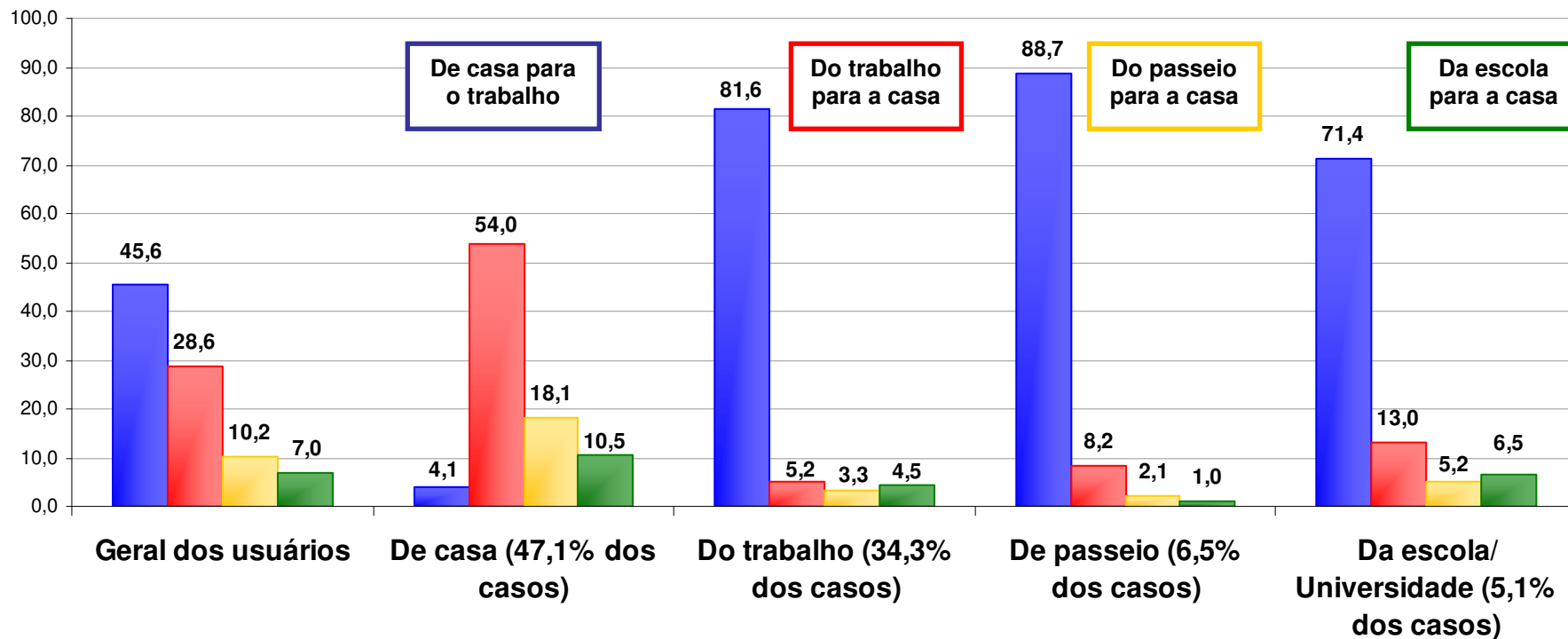
Para onde está indo? Qual o destino do deslocamento?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Casa	37,6	50,0	37,6	49,0	45,6
Trabalho	31,0	40,0	37,0	28,0	28,6
Passeio	13,0	8,0	12,0	10,4	10,2
Escola	8,0	6,2	5,2	5,4	7,0
Consultas médicas	3,4	3,0	3,0	2,4	3,2
Compras	1,6	1,6	2,8	1,8	2,9
Serviços	4,4	0,8	2,2	1,8	2,3
Outros*	1,0	0,4	0,2	1,2	0,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* 2011 = Igreja, aeroporto.

Casa e Trabalho permanecem como os principais destinos de deslocamento dos usuários da TRENURB.

**Gráfico 3: Relação entre o local de origem do deslocamento e o local de destino do deslocamento (%) Out/11**



*\*Análise dos principais casos*



Nota: Em alguns casos os usuários declararam a mesma origem e destino (casa para casa, trabalho para trabalho). No caso de casa para casa, são usuários que não consideram o motivo do deslocamento. No caso do trabalho para trabalho, refere-se aos casos em que os usuários possuem mais de um trabalho e utilizam a TRENURB para locomoção entre estes.

### FORMA DE DESLOCAMENTO PARA COMPLETAR O PERCURSO

Tabela 8: Declaração dos entrevistados sobre a forma de deslocamento utilizada para completar o percurso (%)

Como vai completar a viagem?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
A pé	51,6	44,7	43,5	72,0	39,4	39,6	22,6	53,4	53,9	54,4	59,2	52,6	34,8	66,6	47,2	60,9	58,9	53,2
Ônibus com bilhete de integração	22,3	30,6	28,7	12,0	23,6	27,1	25,8	22,7	25,0	18,1	18,4	31,6	52,2	10,5	27,8	13,0	16,0	16,0
Ônibus sem bilhete integração	16,9	14,5	13,9	12,0	29,2	22,9	41,9	18,2	9,6	19,3	14,3	10,5	8,7	14,3	19,4	17,4	17,9	14,9
Lotação	5,0	5,9	8,4	4,0	4,5	4,1	--	2,3	5,8	5,3	4,0	3,5	--	4,8	2,8	3,5	5,4	9,5
Carro	1,7	2,3	3,7	--	1,1	2,1	6,5	--	1,9	--	1,4	--	--	3,8	--	--	1,8	3,2
Carona	1,1	1,2	0,9	--	--	--	3,2	2,3	--	1,7	--	1,8	4,3	--	--	1,7	--	2,1
Táxi	0,8	0,8	0,9	--	2,2	2,1	--	--	1,9	0,6	2,7	--	--	--	--	--	--	--
Ônibus da empresa	0,5	--	--	--	--	2,1	--	--	--	0,6	--	--	--	--	2,8	3,5	--	1,1
Bicicleta	0,1	--	--	--	--	--	--	1,1	1,9	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

**FORMA DE DESLOCAMENTO PARA COMPLETAR O PERCURSO**

Tabela 8.1: Análise comparativa da forma de deslocamento utilizada para completar o percurso (%)

Como vai completar a viagem?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Caminhando	48,6	46,2	54,8	47,6	51,6
Ônibus *	42,2	48,4	36,4	42,8	39,2
Carro	2,2	1,2	1,8	2,6	1,7
Bicicleta	0,6	0,2	0,2	0,2	0,1
Outros **	6,4	4,0	6,8	6,8	7,4
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

\* Integração e não-integração.

\*\* Lotação, carona, táxi, van da empresa.

## Relação entre o destino do deslocamento e a forma de deslocamento para completar o percurso

### Para Casa (45,6% dos casos)

Ônibus com bilhete de integração = 33,3%  
A pé = 31,9%  
Ônibus sem bilhete integração = 22,8%  
Lotação = 7,7%  
Carro = 1,8%  
Táxi = 1,2%  
Carona = 1,2%  
Bicicleta = 0,1%

### Para Trabalho (28,6% dos casos)

A pé = 71,3%  
Ônibus com bilhete de integração = 13,3%  
Ônibus sem bilhete integração = 8,6%  
Lotação = 3,0%  
Ônibus da empresa = 1,9%  
Carona = 0,7%  
Carro = 0,5%  
Táxi = 0,5%  
Bicicleta = 0,2%

### Para Passeio (10,2% dos casos)

A pé = 59,2%  
Ônibus sem bilhete integração = 17,1%  
Ônibus com bilhete de integração = 11,9%  
Carro = 5,9%  
Lotação = 2,6%  
Carona = 2,6%  
Táxi = 0,7%

### Para Escola (7,0% dos casos)

A pé = 56,2%  
Ônibus com bilhete de integração = 22,9%  
Ônibus sem bilhete integração = 19,0%  
Carro = 1,0%  
Lotação = 0,9%

A principal forma de deslocamento para completar o percurso, no geral da pesquisa, é "a pé", mas entre os usuários que estão se deslocando para casa, a maior parcela utiliza ônibus **com** bilhete integração.



### TEMPO DE DESLOCAMENTO PARA COMPLETAR O PERCURSO

Tabela 9: Declaração dos entrevistados sobre o tempo de deslocamento que levará para concluir o percurso, após o desembarque do trem (%)

Quanto tempo você levará até o destino, após o desembarque?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Até 10 minutos	47,0	46,3	35,2	48,0	42,7	39,6	25,8	48,9	57,7	46,8	54,4	38,6	26,1	58,1	41,7	54,8	46,4	50,0
De 11 a 20 minutos	31,5	32,5	40,7	40,0	23,6	27,1	35,5	25,0	25,0	38,6	28,6	38,6	47,8	25,7	38,9	30,4	25,0	25,5
De 21 a 45 minutos	17,7	18,4	21,3	8,0	24,7	20,8	22,6	23,8	13,5	11,7	12,9	21,1	26,1	14,3	16,6	13,9	23,2	20,2
Mais de 45 minutos	3,7	2,4	2,8	4,0	9,0	12,5	16,1	2,3	3,8	2,9	4,1	1,7	--	1,9	2,8	0,9	5,4	4,3
Não informou	0,1	0,4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de minutos</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>17</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

**TEMPO DE DESLOCAMENTO PARA COMPLETAR O PERCURSO**

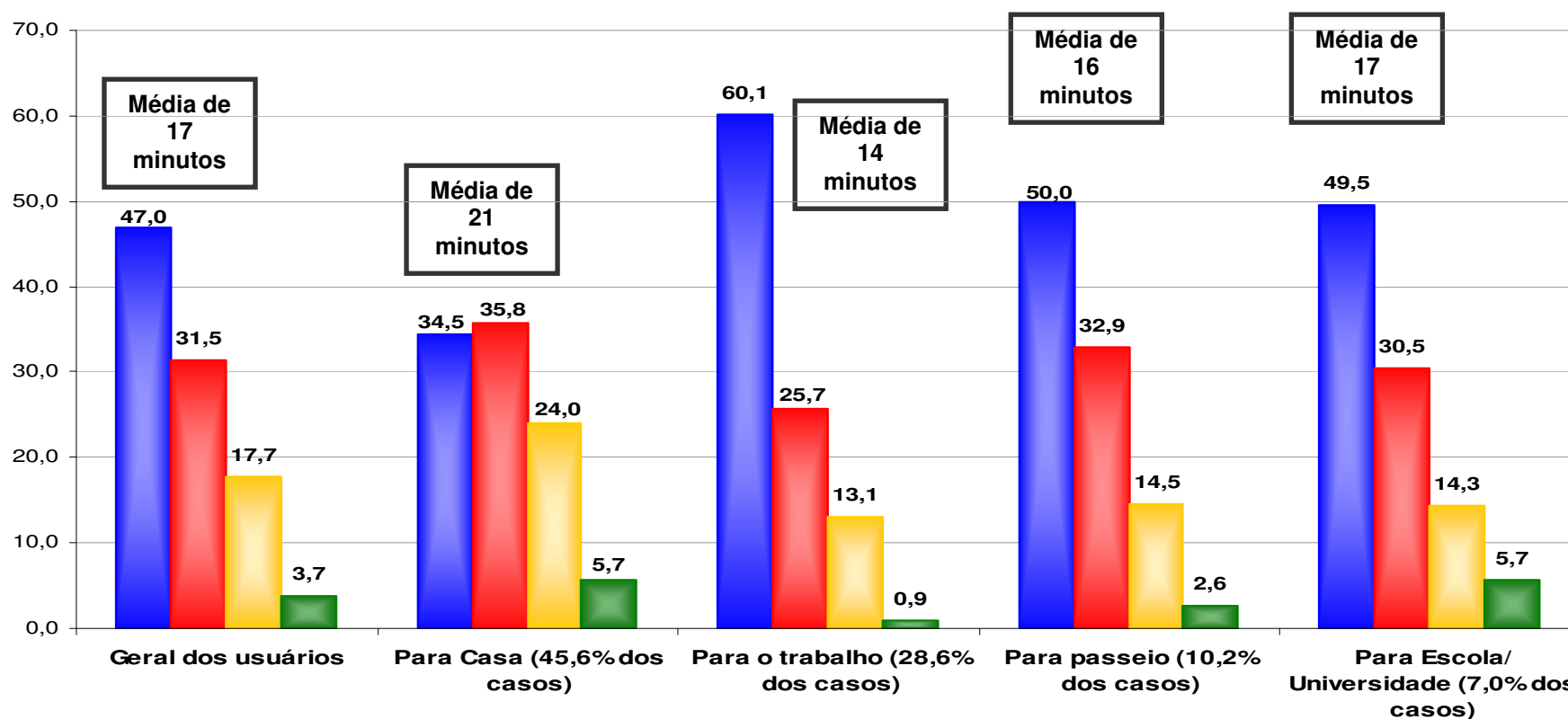
Tabela 9.1: Análise comparativa da declaração dos entrevistados sobre o tempo de deslocamento que levará para concluir o percurso, após o desembarque do trem (%)

Quanto tempo você levará até o destino, após o desembarque?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Até 10 minutos	43,8	47,0
De 11 a 20 minutos	33,4	31,5
De 21 a 45 minutos	19,6	17,7
Mais de 45 minutos	3,2	3,7
Não informou	--	0,1
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	500	1.500
<b>Média de minutos</b>	<b>18</b>	<b>17</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Nos relatórios anteriores a 2010 o tempo de deslocamento para completar o percurso foi analisado apenas na relação com a forma de deslocamento, em função disso não foi possível realizar o comparativo.

**Gráfico 4: Relação entre o tempo de deslocamento para completar o percurso e o destino do deslocamento (%) Out/11**



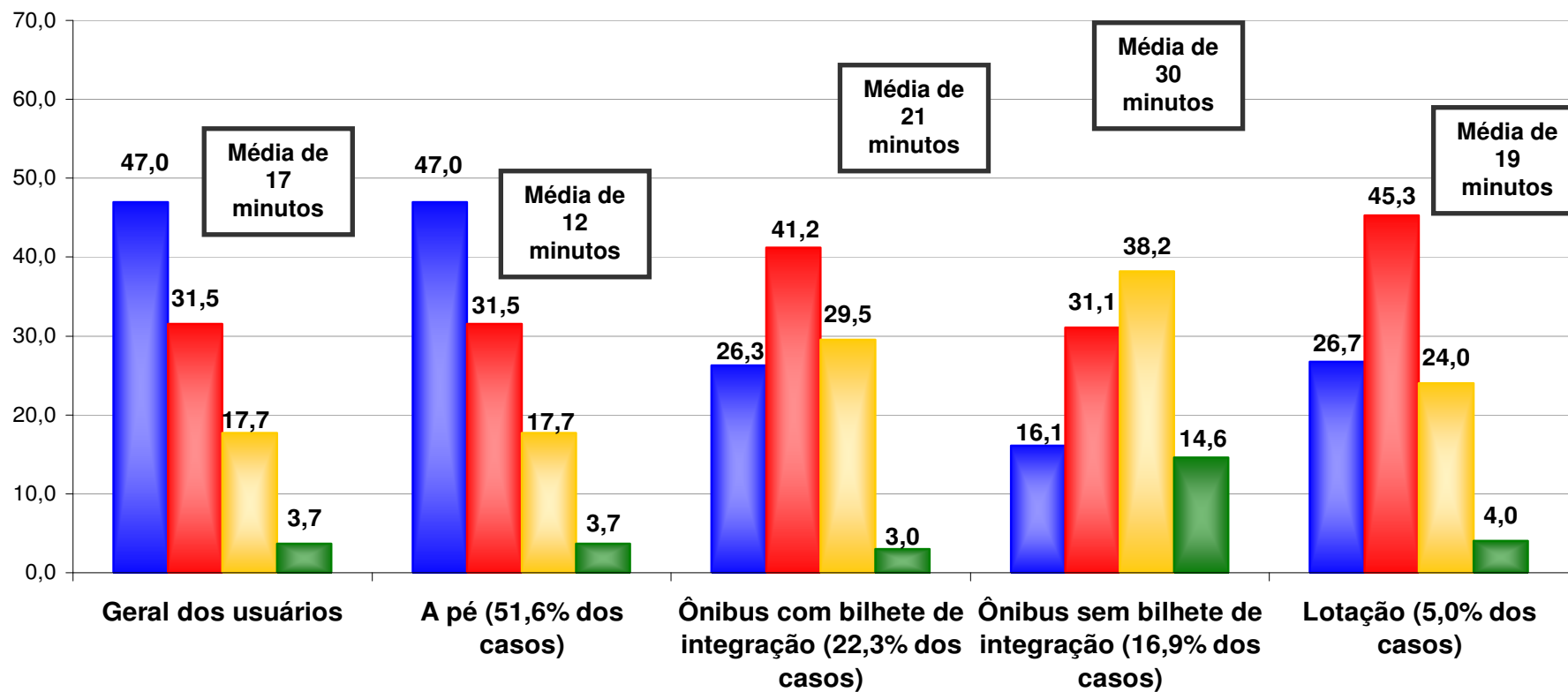
*\*Análise dos principais casos*

■ Até 10 minutos ■ De 11 a 20 minutos ■ De 21 a 45 minutos ■ Mais de 45 minutos

Nota: 01 respondente, cujo destino do deslocamento é o trabalho, não informou o tempo que leva do desembarque até o destino final.

A média é de 17 minutos gastos no deslocamento para completar o percurso, sendo que quem tem como destino a casa, leva mais tempo para completar o percurso, em média 21 minutos, ao contrário de quem vai para o trabalho, que leva cerca de 14 minutos até o local de destino.

**Gráfico 5: Relação entre o tempo de deslocamento para completar o percurso e a forma de deslocamento para completar o percurso (%) Out/11**



*\*Análise dos principais casos*

■ Até 10 minutos ■ De 11 a 20 minutos ■ De 21 a 45 minutos ■ Mais de 45 minutos

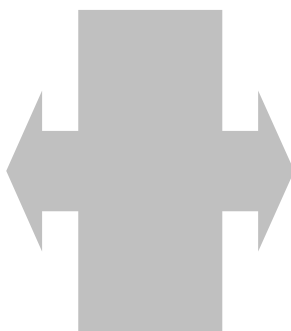
A maior média de tempo gasto para completar o deslocamento é registrada entre os usuários que concluem o percurso com ônibus sem bilhete integração, média de 30 minutos.

## Análise geral dos hábitos de deslocamento

- Os usuários da TRENURB utilizam o trem em média há 10 anos;
- 63,7% dos usuários circulam no trem quase todos os dias da semana, sendo que o uso de segunda a sexta feira representa o hábito de 35,3% dos usuários.
- A utilização do trem é justificada pela rapidez e preço (82,1% e 37,1%, respectivamente).

### Em relação à origem:

- Dos usuários que embarcam no trem, 47,1% saem de casa e 34,3% saem do trabalho;
- A maioria se desloca até a estação a pé, 47,6% e 41,4% se desloca de ônibus.
- Há 49,7% que levam até 10 minutos para chegar à estação, sendo que a média geral do tempo gasto é de 16 minutos.



### Em relação ao destino:

- Dos usuários que embarcam no trem 45,6% tem como destino a sua casa e 28,6% tem como destino o trabalho;
- A maioria conclui o deslocamento após descer da estação a pé, 51,6% e 39,2% de ônibus.
- Há 47,0% que levam até 10 minutos para completar o percurso, sendo que a média geral do tempo gasto é de 17 minutos.

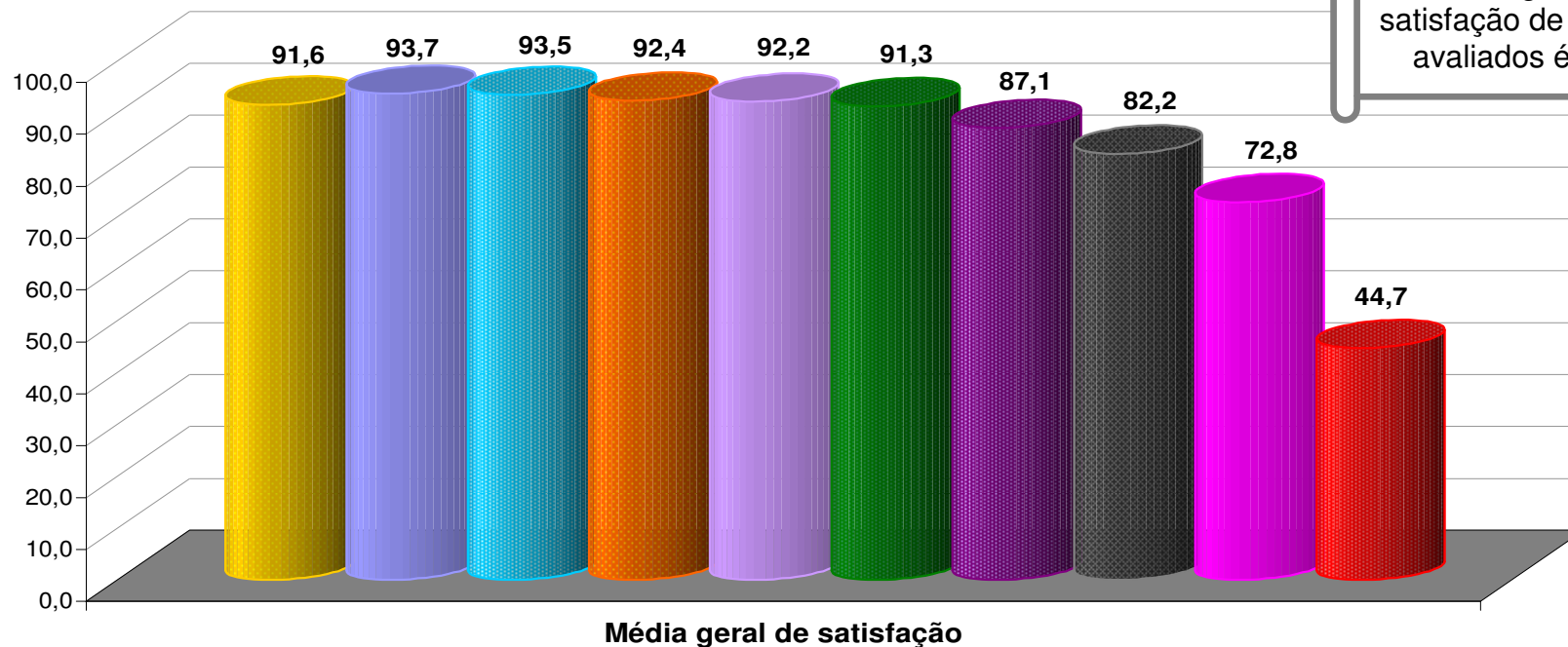
# 2ª bateria de dados

## Nível de satisfação

### Itens desta bateria de dados:

- Grau de satisfação geral com os serviços avaliados;
- Grau de satisfação em relação ao tempo de espera nos guichês;
- Grau de satisfação em relação aos funcionários;
- Grau de satisfação em relação à segurança;
- Grau de satisfação em relação ao intervalo de tempo entre os trens;
- Grau de satisfação em relação à lotação nos trens;
- Grau de satisfação em relação ao serviço de limpeza;
- Grau de satisfação em relação à infraestrutura;
- Grau de satisfação em relação às instalações comerciais;
- Grau de satisfação geral com os serviços avaliados.

**Gráfico 6: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários do TREN SURB, por item de avaliação (%) Out/11**



A média geral do grau de satisfação de todos os itens avaliados é de **85,9%\***.

Ordenado pelo grau de satisfação

- |                                 |                          |                                |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| ■ Satisfação geral dos usuários | ■ Limpeza                | ■ Funcionários                 |
| ■ Comunicação visual            | ■ Instalações comerciais | ■ Tempo de espera nos guichês  |
| ■ Infraestrutura                | ■ Segurança              | ■ Intervalo de tempo dos trens |
| ■ Lotação                       |                          |                                |

Nota: O grau de satisfação dos itens funcionários, limpeza, infraestrutura e segurança foram calculados com base na média dos aspectos de cada item avaliado, por exemplo, para o cálculo do grau de satisfação da limpeza, foi analisado a satisfação com a limpeza nas estações e com a limpeza nos trens.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".

## GRAU DE SATISFAÇÃO PELA MÉDIA DOS SERVIÇOS AVALIADOS

Tabela 10a: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB de uma forma geral, **análise agrupada de todos os itens avaliados (%)**

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Grau de satisfação geral	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	4,3	4,3	3,7	8,0	4,5	6,1	6,1	5,2	3,8	4,5	3,4	2,9	2,7	3,5	7,1	3,6	4,9	3,6
Pouco satisfeito	8,8	7,3	11,5	10,3	11,3	9,0	9,1	7,3	6,2	8,9	8,6	9,4	8,9	8,8	8,6	8,4	10,9	8,3
Indiferente/ sem opinião	7,4	6,4	8,2	4,9	7,9	11,6	9,4	7,8	6,5	8,1	6,3	4,3	8,3	8,7	6,4	6,0	8,3	9,1
Satisfeito	68,5	71,1	67,0	67,8	69,3	65,5	66,5	73,6	66,0	65,7	66,0	66,0	61,3	68,9	67,5	74,0	67,9	67,7
Muito satisfeito	11,0	10,9	9,6	9,0	7,0	7,8	8,9	6,1	17,5	12,8	15,7	17,4	18,8	10,1	10,4	8,0	8,0	11,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Grau de satisfação</b>	<b>79,5</b>	<b>82,0</b>	<b>76,6</b>	<b>76,8</b>	<b>76,3</b>	<b>73,3</b>	<b>75,4</b>	<b>79,7</b>	<b>83,5</b>	<b>78,5</b>	<b>81,7</b>	<b>83,4</b>	<b>80,1</b>	<b>79,0</b>	<b>77,9</b>	<b>82,0</b>	<b>75,9</b>	<b>79,0</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: A média geral (média de serviços) corresponde a média de avaliação de 21 serviços. Neste caso o cálculo da média não inclui a questão de satisfação geral com a Trensurb.



## GRAU DE SATISFAÇÃO PELA MÉDIA DOS SERVIÇOS AVALIADOS, SEM O INDIFERENTE

Tabela 10a.1: Grau de satisfação dos usuários de uma forma geral, análise agrupada de todos os itens avaliados, excluindo-se a variável “indiferente” (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Grau de satisfação geral	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	4,6	4,6	4,0	8,4	4,9	6,8	6,8	5,6	4,0	4,9	3,7	3,1	2,9	3,8	7,6	3,9	5,3	3,9
Pouco satisfeito	9,5	7,8	12,6	10,8	12,3	10,2	10,0	7,9	6,7	9,6	9,1	9,8	9,7	9,7	9,2	8,9	11,9	9,1
Satisfeito	74,0	76,0	73,0	71,4	75,2	74,1	73,4	79,9	70,6	71,6	70,5	69,0	66,8	75,5	72,0	78,7	74,1	74,5
Muito satisfeito	11,9	11,6	10,4	9,4	7,6	8,9	9,8	6,6	18,7	13,9	16,7	18,1	20,6	11,0	11,2	8,5	8,7	12,5
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Grau de satisfação</b>	<b>85,9</b>	<b>87,6</b>	<b>83,4</b>	<b>80,8</b>	<b>82,8</b>	<b>83,0</b>	<b>83,2</b>	<b>86,5</b>	<b>89,3</b>	<b>85,5</b>	<b>87,2</b>	<b>87,1</b>	<b>87,4</b>	<b>86,5</b>	<b>83,2</b>	<b>87,2</b>	<b>82,8</b>	<b>87,0</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: A média geral (média de serviços) corresponde a média de avaliação de 21 serviços. Neste caso o cálculo da média não inclui a questão de satisfação geral com a Trensurb.

A tabela acima demonstra que a média de satisfação com a TRENURB, agrupando todos os itens avaliados, na pesquisa é de **85,9%**, enquanto que pela declaração dos usuários a satisfação geral é de **91,6%** (pág. 92) (ambas as análises sem o cálculo do indiferente).

Observa-se que o que faz ocorrer à queda no grau de satisfação pela média dos serviços é o item “lotação nos trens” que tem um grau de satisfação de apenas 44,7%, o item “intervalo de tempo entre os trens” e “segurança”, também apresentaram grau de satisfação mais baixo que os outros itens avaliados.

## EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS ITENS AVALIADOS NA PESQUISA

Tabela 10b: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos itens avaliados na pesquisa, em 2010 e 2011 (%)

Análise do grau de satisfação (Satisfeito + Muito satisfeito) de todos os itens avaliados	Geral dos usuários 2010	Geral dos usuários 2011
Iluminação nos trens	94,0	95,4
Funcionários dos trens (piloto)	86,0	92,1
Limpeza no interior dos trens	91,2	91,4
Limpeza nas estações	89,8	91,4
Comunicação visual	83,0	89,4
<b>Satisfação geral declarada</b>	<b>91,2</b>	<b>89,2</b>
Funcionários da catraca	84,8	87,9
Iluminação nas estações	78,8	87,7
Segurança no interior dos trens	77,4	86,3
Segurança no interior das estações	79,8	84,7
Funcionários da bilheteria	77,8	84,7
Funcionários da segurança	90,0	84,1
Conservação dos trens	86,4	83,9
Instalações comerciais	80,8	82,9
Tempo de espera nos guichês	73,2	77,9
Segurança na entrada e saída das estações	59,8	74,1
Escada rolante	51,2	71,2
Intervalo de tempo entre Trens	68,4	69,9
Segurança nas passarelas	49,4	68,0
Banheiros	49,0	61,9
Elevadores	43,6	61,8
Lotação nos trens	31,6	43,6
Escada fixa **	79,4	--
Pintura **	77,8	--
Lixeiras **	75,8	--
Bancos **	71,2	--
<b>Média geral de todos os itens*</b>	<b>73,2</b>	<b>79,5</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \*Para o cálculo da satisfação geral não é considerado a questão de satisfação geral declarada pelos usuários da TRENURB, mas a média de todos os itens avaliados. A análise é realizada considerando a variável "indiferente".

\*\* Itens não avaliados em 2011.

## ANÁLISE COMPARATIVA DO GRAU DE SATISFAÇÃO COM OS ITENS AVALIADOS NA PESQUISA, COM E SEM A VARIÁVEL INDIFERENTE

Tabela 10c: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação aos itens avaliados na pesquisa, comparando o geral com os dados do indiferente e excluindo da análise os dados dos usuários que se posicionaram como indiferentes (%)<sup>2</sup>

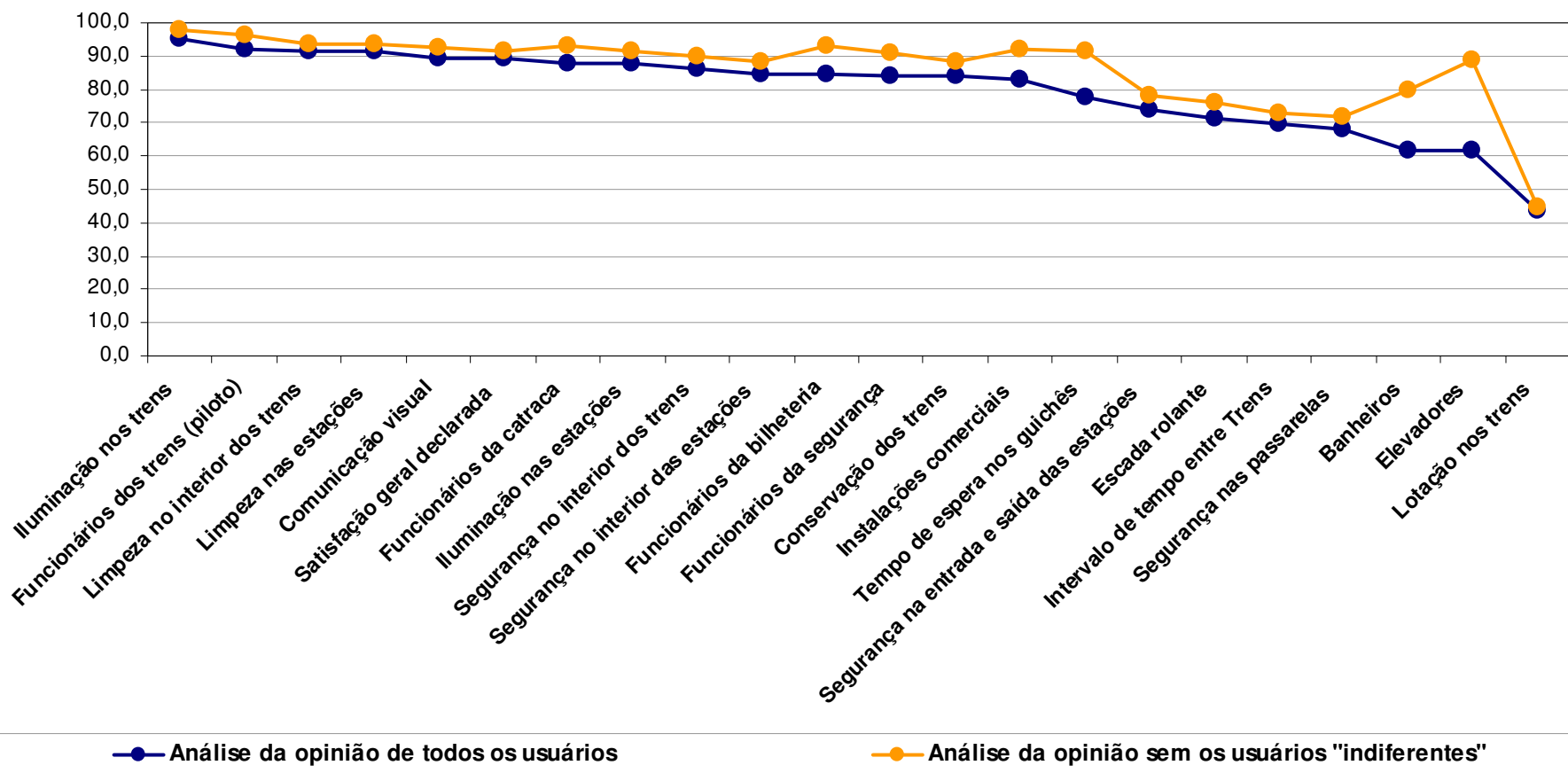
Análise do grau de satisfação (Satisfeito + Muito satisfeito) de todos os itens avaliados	Análise da opinião de todos os usuários	Análise da opinião sem os usuários “indiferentes”
Iluminação nos trens	95,4	97,8
Funcionários dos trens (piloto)	92,1	96,1
Limpeza no interior dos trens	91,4	93,7
Limpeza nas estações	91,4	93,6
Comunicação visual	89,4	92,4
<b>Satisfação geral declarada</b>	<b>89,2</b>	<b>91,6</b>
Funcionários da catraca	87,9	93,2
Iluminação nas estações	87,7	91,7
Segurança no interior dos trens	86,3	90,0
Segurança no interior das estações	84,7	88,4
Funcionários da bilheteria	84,7	93,3
Funcionários da segurança	84,1	91,2
Conservação dos trens	83,9	88,3
Instalações comerciais	82,9	92,2
Tempo de espera nos guichês	77,9	91,3
Segurança na entrada e saída das estações	74,1	78,4
Escada rolante	71,2	76,3
Intervalo de tempo entre Trens	69,9	72,8
Segurança nas passarelas	68,0	71,8
Banheiros	61,9	79,8
Elevadores	61,8	88,9
Lotação nos trens	43,6	44,7

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

A linha em **destaque** demarca os itens avaliados que ficaram com grau de satisfação abaixo da média geral agrupada de todos os itens, que é de 79,5% (pág.42).

<sup>2</sup> As análises por estações foram realizadas utilizando uma escala de satisfação de cinco itens (insatisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito), onde se aceita o indiferente. Para efeito de análise evolutiva, nas tabelas comparativas apresentam-se os dados de satisfação com a exclusão do indiferente (assim, em algumas tabelas a base de dados pode variar). A análise com exclusão dos indiferentes tem sua importância tanto para análise comparativa como para compreensão dos usuários que emitem uma opinião formada (favorável ou desfavorável). A análise da tabela completa (contendo o % de indiferentes) tem sua importância para compreensão de todo o cenário, incluindo os que não têm opinião formada.

**Gráfico 7: Grau de satisfação dos usuários da TREN SUB em relação aos itens avaliados na pesquisa, comparando o geral com os dados do indiferente com os dados onde foram excluídos os dados dos usuários que se posicionam como indiferentes (%) Out/11**



Os itens onde mais cresce o grau de satisfação com a exclusão dos dados do indiferente são: tempo de espera nos guichês, infraestrutura dos banheiros e elevadores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE ESPERA NOS GUICHÊS

Tabela 10.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação ao *tempo de espera* nos guichês (%)

Como você se sente em relação ao <b>TEMPO de espera</b> para a compra de bilhetes nos guichês das estações?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	2,5	4,7	4,6	--	--	4,2	--	2,3	1,9	2,9	1,4	--	--	1,9	2,8	1,7	3,6	1,1
Pouco satisfeito	5,0	4,7	5,6	4,0	5,6	6,2	--	3,4	1,9	4,7	6,8	--	4,4	1,9	2,8	10,4	7,1	6,4
Indiferente	14,6	13,7	10,2	4,0	16,9	16,7	22,6	13,6	13,5	14,0	14,3	7,0	21,7	18,1	16,7	17,4	8,9	20,2
Satisfeito	65,0	63,5	64,8	84,0	71,9	66,7	58,0	72,7	67,3	62,0	61,9	66,7	52,2	64,8	72,2	60,9	75,0	60,6
Muito satisfeito	12,9	13,4	14,8	8,0	5,6	6,2	19,4	8,0	15,4	16,4	15,6	26,3	21,7	13,3	5,5	9,6	5,4	11,7
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>77,9</b>	<b>76,9</b>	<b>79,6</b>	<b>92,0</b>	<b>77,5</b>	<b>72,9</b>	<b>77,4</b>	<b>80,7</b>	<b>82,7</b>	<b>78,4</b>	<b>77,5</b>	<b>93,0</b>	<b>73,9</b>	<b>78,1</b>	<b>77,7</b>	<b>70,5</b>	<b>80,4</b>	<b>72,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com o tempo de espera nos guichês é registrado nas estações Sapucaia, São Leopoldo e Aeroporto (com 70,5%, 72,3% e 72,9%, respectivamente). As estações São Luis/ Ulbra e São Pedro registram os maiores índices de satisfação com o tempo de espera nos guichês (93,0% e 92,0%).

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO TEMPO DE ESPERA NOS GUICHÊS

Tabela 10.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *tempo de espera* nos guichês das estações (%)

Como você se sente em relação ao <b>TEMPO de espera</b> para a compra de bilhetes nos guichês das estações?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	4,0	4,5	1,5	3,8	2,9
Pouco satisfeito	8,6	11,7	11,5	8,2	5,8
Indiferente	12,2	--	--	--	--
Satisfeito	71,4	73,8	68,6	73,6	76,2
Muito satisfeito	3,8	9,9	18,4	14,4	15,1
Total percentual	100,0	100,0**	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	416	1.281
<b>Grau de satisfação</b>	<b>75,2</b>	<b>83,7</b>	<b>87,0</b>	<b>88,0</b>	<b>91,3</b>

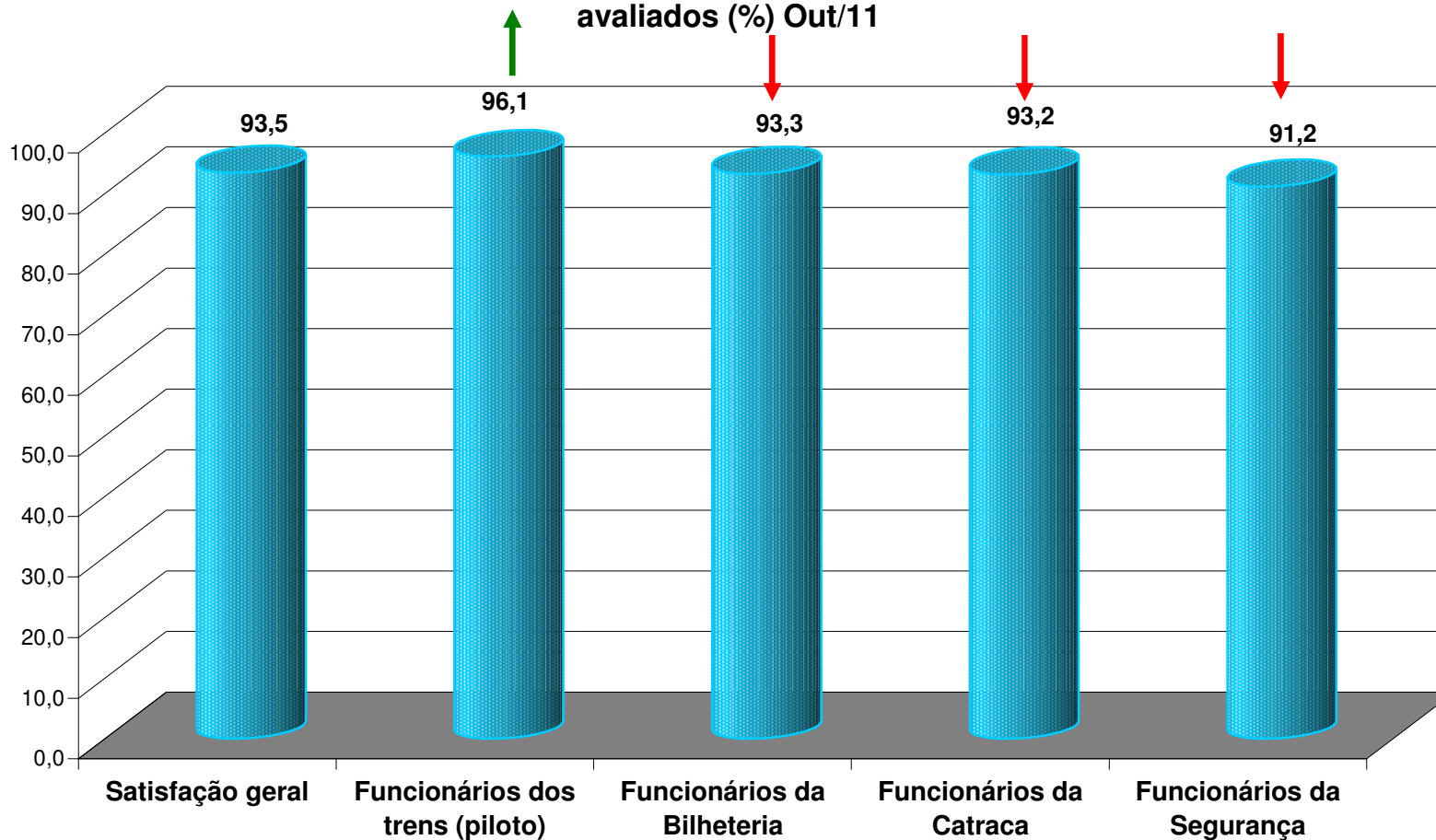
Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

\*\* Esta coluna não soma 100,0%.

Registrrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com o *tempo de espera nos guichês* das estações em relação às pesquisas anteriores.

**Gráfico 8: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários avaliados (%) Out/11**



Grado de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito. A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação aos funcionários, testados na pesquisa de 2011.

Nota: \* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

Tabela 11.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação aos *funcionários da segurança* (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da segurança?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	2,5	3,1	--	4,0	3,4	6,2	3,2	3,4	1,9	5,3	0,7	1,7	--	--	5,6	2,6	1,8	1,1
Pouco satisfeito	5,5	4,7	10,2	16,0	7,9	4,2	6,5	5,7	1,9	3,5	4,0	5,3	--	5,7	5,6	6,1	7,1	5,3
Indiferente	7,9	5,9	11,1	4,0	10,1	14,6	6,5	8,0	13,5	8,2	4,8	1,7	4,3	9,5	8,3	5,2	7,1	12,8
Satisfeito	70,6	69,8	67,6	72,0	73,0	66,7	80,6	72,7	63,5	68,4	70,1	66,7	69,6	72,4	69,4	75,7	82,2	67,0
Muito satisfeito	13,5	16,5	11,1	4,0	5,6	8,3	3,2	10,2	19,2	14,6	20,4	24,6	26,1	12,4	11,1	10,4	1,8	13,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>84,1</b>	<b>86,3</b>	<b>78,7</b>	<b>76,0</b>	<b>78,6</b>	<b>75,0</b>	<b>83,8</b>	<b>82,9</b>	<b>82,7</b>	<b>83,0</b>	<b>90,5</b>	<b>91,3</b>	<b>95,7</b>	<b>84,8</b>	<b>80,5</b>	<b>86,1</b>	<b>84,0</b>	<b>80,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com os funcionários da segurança é registrado nas estações São Pedro (76,0%) e Aeroporto (75,0%). Nas estações São Luis/ Ulbra e Petrobrás registram-se os maiores índices de satisfação, 91,3% e 95,7%, respectivamente.



## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

Tabela 11.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários da segurança (%)

<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>					
Como você se sente em relação aos Funcionários da segurança?	2007	2008	2009	2010*	2011*
Insatisfeito	3,2	2,7	2,4	2,5	2,8
Pouco satisfeito	6,8	5,5	7,4	4,7	6,0
Indiferente	9,8	--	--	--	--
Satisfeito	69,4	79,4	74,0	77,7	76,6
Muito satisfeito	10,8	12,4	16,2	15,1	14,6
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	485	1.382
<b>Grau de satisfação</b>	<b>80,2</b>	<b>91,8</b>	<b>90,2</b>	<b>92,8</b>	<b>91,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se que o grau de satisfação dos usuários com os *funcionários da segurança* mantém-se sem grandes variações nos últimos 4 anos de pesquisa.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

Tabela 11.2: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação aos *funcionários da bilheteria* (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação aos Funcionários da bilheteria?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	1,9	1,2	3,7	--	1,1	2,1	3,2	4,5	7,7	0,6	2,7	1,7	--	1,0	2,8	--	1,8	1,1
Pouco satisfeito	4,2	4,3	3,7	--	2,3	8,3	3,2	3,4	--	6,4	4,1	3,5	--	1,0	5,6	6,9	8,9	3,2
Indiferente	9,2	9,0	6,5	4,0	14,6	14,6	6,5	8,0	7,7	11,1	5,4	3,5	13,0	9,5	11,1	12,2	1,8	13,8
Satisfeito	72,2	71,0	75,9	88,0	77,5	66,7	77,4	77,3	65,4	66,7	70,1	70,2	60,9	75,2	75,0	72,2	82,1	69,1
Muito satisfeito	12,5	14,5	10,2	8,0	4,5	8,3	9,7	6,8	19,2	15,2	17,7	21,1	26,1	13,3	5,5	8,7	5,4	12,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>84,7</b>	<b>85,5</b>	<b>86,1</b>	<b>96,0</b>	<b>82,0</b>	<b>75,0</b>	<b>87,1</b>	<b>84,1</b>	<b>84,6</b>	<b>81,9</b>	<b>87,8</b>	<b>91,3</b>	<b>87,0</b>	<b>88,5</b>	<b>80,5</b>	<b>80,9</b>	<b>87,5</b>	<b>81,9</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com os funcionários da bilheteria é registrado na estação Aeroporto (75,0%). Na estação São Pedro registra-se o maior índice de satisfação (96,0%).

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

Tabela 11.2.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários da bilheteria (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da bilheteria?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	3,0	1,4	4,0	2,1
Pouco satisfeito	8,3	6,7	4,5	4,6
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	76,8	77,3	76,7	79,5
Muito satisfeito	11,9	14,5	14,8	13,8
Total percentual	100,0	100,0**	100,0	100,0
Total de casos	502	500	425	1.362
<b>Grau de satisfação</b>	<b>88,7</b>	<b>91,8</b>	<b>91,5</b>	<b>93,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa realizada em 2007.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

\*\* Esta coluna não soma 100,0%.

Registrou-se que houve um ligeiro aumento no grau de satisfação dos usuários com os funcionários da bilheteria em relação à pesquisa de 2010.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA CATRACA

Tabela 11.3: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação aos *funcionários da catraca* (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação aos Funcionários da catraca?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	1,9	1,6	--	--	4,5	6,2	--	5,7	7,7	2,3	0,7	--	--	1,0	2,8	--	1,8	1,1
Pouco satisfeito	4,5	3,5	3,7	8,0	7,9	4,2	9,7	2,3	3,8	4,7	5,4	7,0	--	3,8	8,3	4,3	3,6	3,2
Indiferente	5,7	4,3	9,3	4,0	4,5	10,4	3,2	2,3	3,8	7,0	3,4	7,0	4,4	7,6	2,8	1,7	8,9	11,7
Satisfeito	75,1	74,9	75,0	84,0	75,2	64,6	80,6	84,0	59,7	72,5	72,8	63,2	73,9	78,1	72,2	84,4	80,3	75,5
Muito satisfeito	12,8	15,7	12,0	4,0	7,9	14,6	6,5	5,7	25,0	13,5	17,7	22,8	21,7	9,5	13,9	9,6	5,4	8,5
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>87,9</b>	<b>90,6</b>	<b>87,0</b>	<b>88,0</b>	<b>83,1</b>	<b>79,2</b>	<b>87,1</b>	<b>89,7</b>	<b>84,7</b>	<b>86,0</b>	<b>90,5</b>	<b>86,0</b>	<b>95,6</b>	<b>87,6</b>	<b>86,1</b>	<b>94,0</b>	<b>85,7</b>	<b>84,0</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com os funcionários da catraca é registrado na estação Aeroporto, 79,2%. Nas estações Petrobrás e Sapucaia registram-se os maiores índices de satisfação, 95,6% e 94,0% respectivamente.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DA CATRACA

Tabela 11.3.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários da catraca (%)

Como você se sente em relação aos Funcionários da catraca?	Análise por ano de realização das pesquisas			
	2008	2009	2010*	2011
Insatisfeito	2,0	2,4	1,3	2,0
Pouco satisfeito	6,2	6,6	6,3	4,8
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	78,5	75,8	77,1	79,6
Muito satisfeito	13,3	15,2	15,3	13,6
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	459	1.415
<b>Grau de satisfação</b>	<b>91,8</b>	<b>91,0</b>	<b>92,4</b>	<b>93,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Há uma tendência de crescimento no grau de satisfação dos usuários com os funcionários da catraca em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)

Tabela 11.4: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação aos *funcionários dos trens (piloto)* (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação aos Funcionários dos trens (piloto)?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	0,9	0,8	1,9	--	2,2	--	3,2	1,1	--	1,7	0,7	--	--	--	2,8	--	--	--
Pouco satisfeito	2,9	0,8	2,8	8,0	3,4	2,0	3,2	3,4	--	4,1	3,4	5,3	--	1,9	8,3	1,7	3,6	4,3
Indiferente	4,1	3,1	0,9	4,0	3,4	14,6	--	3,4	3,8	5,3	4,1	--	8,7	4,8	8,3	0,9	1,8	10,6
Satisfeito	75,7	77,6	75,0	76,0	83,1	66,7	80,7	83,0	71,2	70,2	74,1	64,9	56,5	77,1	69,5	85,2	82,1	71,3
Muito satisfeito	16,4	17,7	19,4	12,0	7,9	16,7	12,9	9,1	25,0	18,7	17,7	29,8	34,8	16,2	11,1	12,2	12,5	13,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>92,1</b>	<b>95,3</b>	<b>94,4</b>	<b>88,0</b>	<b>91,0</b>	<b>83,4</b>	<b>93,6</b>	<b>92,1</b>	<b>96,2</b>	<b>88,9</b>	<b>91,8</b>	<b>94,7</b>	<b>91,3</b>	<b>93,3</b>	<b>80,6</b>	<b>97,4</b>	<b>94,6</b>	<b>85,1</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com os funcionários dos trens (pilotos) está registrado nas estações Luis Pasteur (80,6%) e Aeroporto (83,4%). Na estação Sapucaia, registrou-se o maior grau de satisfação (97,4%).

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)

Tabela 11.4.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários dos trens (piloto) (%)

<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
Como você se sente em relação aos Funcionários dos trens (piloto)?	2008	2009	2010*	2011*
Insatisfeito	1,4	0,4	2,1	0,9
Pouco satisfeito	5,8	6,2	6,8	3,0
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	77,9	76,2	73,7	78,9
Muito satisfeito	14,9	16,8	17,4	17,2
Total percentual	100,0	100,0**	100,0	100,0
Total de casos	502	500	472	1.438
<b>Grau de satisfação</b>	<b>92,8</b>	<b>93,0</b>	<b>91,1</b>	<b>96,1</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

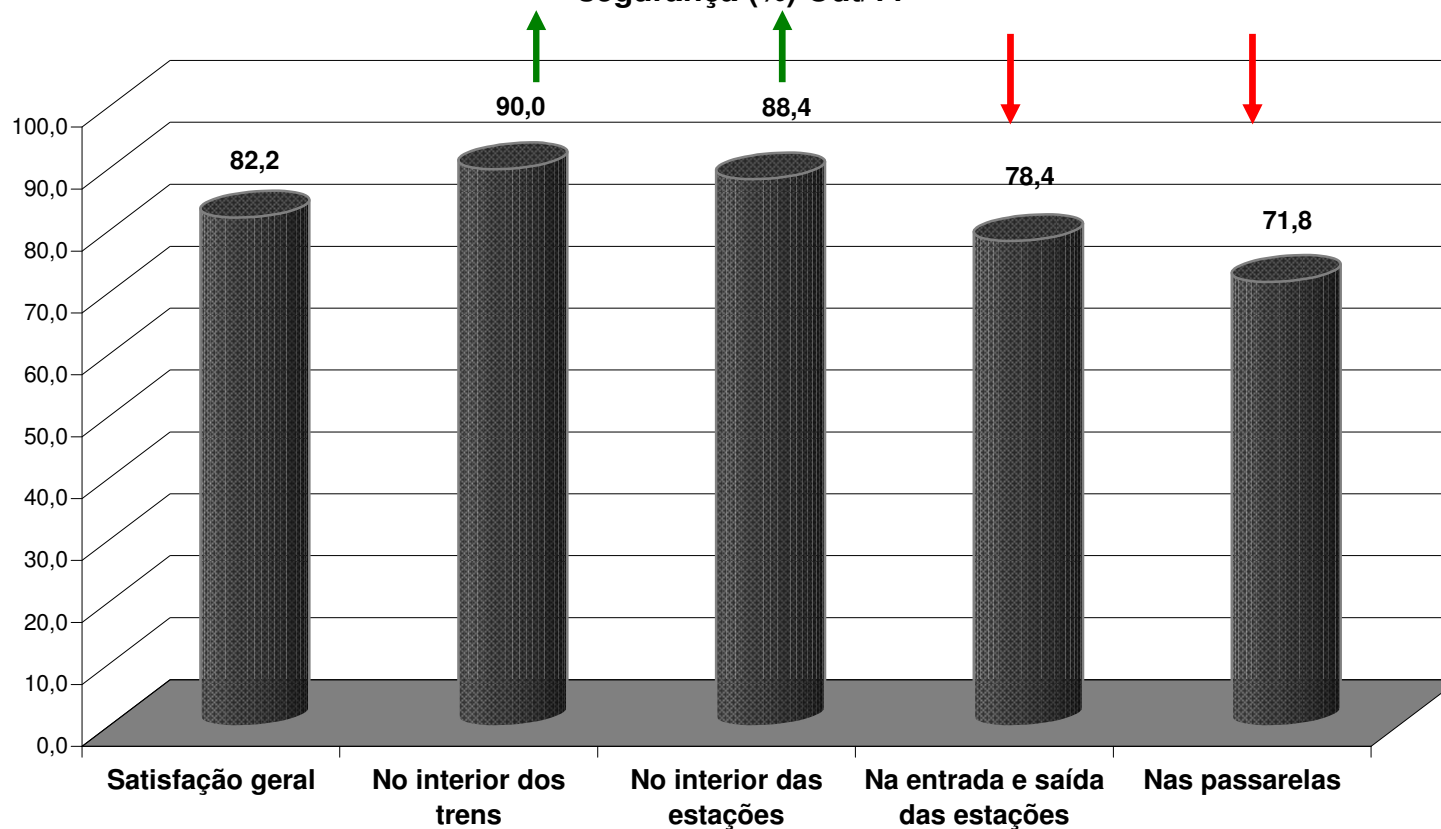
Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa realizada em 2007.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

\*\* Esta coluna não soma 100,0%.

Registrou-se aumento no grau de satisfação dos usuários com os *funcionários dos trens (pilotos)* das em relação às pesquisas anteriores.

**Gráfico 9: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de segurança (%) Out/11**



Os menores graus de satisfação em relação à segurança são registrados nas **áreas externas às estações**.

Conforme gráfico 9, os usuários estão menos satisfeitos com a segurança nas passarelas e na entrada e saídas das estações.

Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito. A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação à segurança, testados na pesquisa de 2011.

Nota: \* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".



## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES

Tabela 12.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *segurança no interior das estações* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos <b>no interior das estações?</b>	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	3,1	3,5	4,6	12,0	2,2	--	9,7	4,6	--	3,5	2,0	1,8	--	0,9	5,5	3,5	3,6	2,1
Pouco satisfeito	8,0	6,7	10,2	12,0	13,5	10,4	16,1	3,4	5,8	5,8	8,2	7,0	13,0	8,6	13,9	7,0	5,3	7,5
Indiferente	4,2	3,1	3,7	--	3,4	12,5	12,9	3,4	7,7	5,8	2,7	1,8	13,0	4,8	--	1,7	5,3	3,2
Satisfeito	68,3	71,8	66,7	64,0	66,3	58,3	51,6	75,0	69,2	66,1	63,3	70,1	56,6	71,4	55,6	76,5	67,9	72,3
Muito satisfeito	16,4	14,9	14,8	12,0	14,6	18,8	9,7	13,6	17,3	18,8	23,8	19,3	17,4	14,3	25,0	11,3	17,9	14,9
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>84,7</b>	<b>86,7</b>	<b>81,5</b>	<b>76,0</b>	<b>80,9</b>	<b>77,1</b>	<b>61,3</b>	<b>88,6</b>	<b>86,5</b>	<b>84,9</b>	<b>87,1</b>	<b>89,4</b>	<b>74,0</b>	<b>85,7</b>	<b>80,6</b>	<b>87,8</b>	<b>85,8</b>	<b>87,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com a *segurança no interior das estações* é registrado na estação Anchieta, 61,3%. Na estação São Luis/ Ulbra registra-se o maior índice de satisfação, 89,5%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES

Tabela 12.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *segurança no interior das estações* (%)

<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>					
Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos <b>no interior das estações?</b>	<b>2007*</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010***</b>	<b>2011***</b>
Insatisfeito	9,8	4,6	4,4	4,9	3,3
Pouco satisfeito	16,2	10,6	16,4	13,5	8,3
Indiferente	7,4	--	--	--	--
Satisfeito	62,6	70,1	63,2	62,4	71,3
Muito satisfeito	4,0	14,7	16,0	19,2	17,1
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	489	1.437
<b>Grau de satisfação</b>	<b>66,6</b>	<b>84,9**</b>	<b>79,2</b>	<b>81,6</b>	<b>88,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Em 2007 os entrevistados foram questionados sobre violência e acidentes no interior das estações. Para esta análise foram considerados apenas os dados relativos à violência.

\*\* Dado diferente do somatório (84,8). Foi mantido em função do relatório original de 2008.

\*\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com a *segurança no interior das estações* em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 12.2: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *segurança no interior dos trens* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos <b>no interior dos trens?</b>	Geral dos usuários	<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	2,8	3,1	1,9	8,0	2,2	2,0	3,2	4,5	--	2,3	2,7	1,7	--	2,9	8,3	2,6	1,8	2,1
Pouco satisfeito	6,9	7,1	6,5	12,0	9,0	4,2	12,9	4,5	1,9	5,3	6,8	8,8	26,1	6,6	5,6	7,0	7,1	6,4
Indiferente	4,0	3,1	3,7	--	2,2	10,4	9,7	3,4	9,6	4,1	3,4	3,5	8,7	2,9	--	1,7	8,9	4,3
Satisfeito	70,3	72,6	73,1	64,0	72,0	66,7	64,5	76,2	73,1	67,8	66,0	63,2	52,2	73,3	61,1	77,4	64,3	73,4
Muito satisfeito	16,0	14,1	14,8	16,0	14,6	16,7	9,7	11,4	15,4	20,5	21,1	22,8	13,0	14,3	25,0	11,3	17,9	13,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>86,3</b>	<b>86,7</b>	<b>87,9</b>	<b>80,0</b>	<b>86,6</b>	<b>83,4</b>	<b>74,2</b>	<b>87,6</b>	<b>88,5</b>	<b>88,3</b>	<b>87,1</b>	<b>86,0</b>	<b>65,2</b>	<b>87,6</b>	<b>86,1</b>	<b>88,7</b>	<b>82,2</b>	<b>87,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Os menores graus de satisfação com *segurança no interior dos trens* são registrados nas estações Petrobrás, 65,2%, e Anchieta, 74,2%. Os maiores grau de satisfação foram registrados nas estações Sapucaia (88,7%), Fátima (88,5%) e Canoas/ LaSalle (88,3%).

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 12.2.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *segurança no interior dos trens* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos <b>no interior dos trens?</b>	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007*</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010**</b>	<b>2011**</b>
Insatisfeito	8,2	4,0	3,2	4,9	2,8
Pouco satisfeito	13,4	9,2	13,2	16,3	7,2
Indiferente	7,2	--	--	--	--
Satisfeito	66,8	71,1	69,4	60,7	73,3
Muito satisfeito	4,4	15,7	14,2	18,1	16,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	491	1.440
<b>Grau de satisfação</b>	<b>71,2</b>	<b>86,9</b>	<b>83,6</b>	<b>78,8</b>	<b>90,0</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Em 2007 os entrevistados foram questionados sobre violência e acidentes no interior dos trens. Para esta análise foram considerados apenas os dados sobre violência.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um ligeiro aumento no grau de satisfação dos usuários com o *segurança no interior dos trens* das estações em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NAS PASSARELAS

Tabela 12.3: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à *segurança nas passarelas* (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos nas passarelas?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	7,5	7,8	3,7	16,0	4,5	14,6	12,9	9,1	1,9	5,3	8,2	12,3	8,7	7,6	19,4	7,8	7,1	3,2
Pouco satisfeito	19,2	14,1	21,3	16,0	14,6	18,8	25,8	17,0	19,3	24,6	23,1	22,8	26,1	25,7	16,7	18,3	10,7	16,0
Indiferente	5,3	3,5	8,3	12,0	7,9	10,4	9,7	5,7	1,9	4,1	2,7	1,7	4,3	6,7	--	3,5	8,9	8,5
Satisfeito	56,2	61,6	57,4	48,0	60,7	47,9	45,2	61,4	59,6	52,0	49,0	50,9	52,2	52,4	41,7	61,7	57,2	64,9
Muito satisfeito	11,8	13,0	9,3	8,0	12,3	8,3	6,4	6,8	17,3	14,0	17,0	12,3	8,7	7,6	22,2	8,7	16,1	7,4
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>68,0</b>	<b>74,6</b>	<b>66,7</b>	<b>56,0</b>	<b>73,0</b>	<b>56,2</b>	<b>51,6</b>	<b>68,2</b>	<b>76,9</b>	<b>66,0</b>	<b>66,0</b>	<b>63,2</b>	<b>60,9</b>	<b>60,0</b>	<b>63,9</b>	<b>70,4</b>	<b>73,3</b>	<b>72,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Os menores graus de satisfação com a segurança nas passarelas são registrados nas estações São Pedro, Aeroporto e Anchieta, estando abaixo de 60%. Na estação Fátima, encontra-se o maior grau de satisfação, 76,9%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NAS PASSARELAS

Tabela 12.3.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *segurança nas passarelas* (%)

Como você se sente em relação à segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos <b>nas passarelas?</b>	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	14,7	14,4	14,7	7,9
Pouco satisfeito	28,9	25,0	34,1	20,3
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	47,9	52,8	43,5	59,3
Muito satisfeito	8,5	7,8	7,7	12,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	483	1.421
<b>Grau de satisfação</b>	<b>56,4</b>	<b>60,6</b>	<b>51,2</b>	<b>71,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Em 2007 a questão contemplava violência nas passarelas e entrada e saída das estações, por isso não foi possível realizar o comparativo.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um aumento no grau de satisfação dos usuários com a *segurança nas passarelas* em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NA ENTRADA E SAÍDA DAS ESTAÇÕES

Tabela 12.4: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *segurança nas entradas e saídas da estação* (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação à segurança na entrada e saída das estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	4,9	5,1	2,8	12,0	2,2	8,3	6,5	4,5	1,9	4,7	2,7	8,8	8,7	6,7	11,1	5,2	3,6	3,2
Pouco satisfeito	15,6	11,4	21,3	28,0	13,5	16,7	25,8	14,8	17,3	16,4	16,3	14,0	17,4	17,1	11,1	16,5	12,5	13,8
Indiferente	5,4	3,1	4,6	4,0	6,7	10,4	--	5,7	3,9	8,2	5,5	5,3	4,4	8,6	--	4,4	5,4	6,4
Satisfeito	64,9	71,4	63,0	48,0	69,7	64,6	61,2	68,2	59,6	61,4	60,5	56,1	56,5	60,0	69,5	67,8	69,6	69,2
Muito satisfeito	9,2	9,0	8,3	8,0	7,9	--	6,5	6,8	17,3	9,3	15,0	15,8	13,0	7,6	8,3	6,1	8,9	7,4
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>74,1</b>	<b>80,4</b>	<b>71,3</b>	<b>56,0</b>	<b>77,6</b>	<b>64,6</b>	<b>67,7</b>	<b>75,0</b>	<b>76,9</b>	<b>70,7</b>	<b>75,5</b>	<b>71,9</b>	<b>69,5</b>	<b>67,6</b>	<b>77,8</b>	<b>73,9</b>	<b>78,5</b>	<b>76,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com a segurança na entrada e saída das estações foi registrado na estação São Pedro, 56,0%. Nas estações Mercado, Farrapos/ IPA, Luis Pasteur e Unisinós registraram-se os maiores índices de satisfação, 80,4%, 77,6%, 77,8% e 78,5%, respectivamente.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA NA ENTRADA E SAÍDA DAS ESTAÇÕES

Tabela 12.4.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *segurança nas entradas e saídas da estação* (%)

Como você se sente em relação à segurança na entrada e saída das estações?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010***</b>	<b>2011***</b>
Insatisfeito	10,8	9,6	11,3	5,1
Pouco satisfeito	23,7	20,8	27,0	16,5
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	57,2	59,2	52,8	68,7
Muito satisfeito	8,4	10,4	8,9	9,7
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	485	1.419
<b>Grau de satisfação</b>	<b>65,5**</b>	<b>69,6</b>	<b>61,7</b>	<b>78,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Em 2007 a questão contemplava violência nas passarelas e entrada e saída das estações, por isso não foi possível realizar o comparativo.

\* Esta coluna não soma 100,0%.

\*\* Dado diferente do somatório (65,6). Foi mantido em função do relatório original de 2008.

\*\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente", explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um aumento no grau de satisfação dos usuários com a *segurança na entrada e saída* das estações em relação às pesquisas anteriores.



## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO INTERVALO DE TEMPO DOS TRENS

Tabela 13.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação ao *intervalo de tempo* dos trens (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação ao intervalo de tempo entre trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	6,7	5,9	2,8	12,0	5,6	10,4	9,7	11,4	5,8	5,8	7,5	1,8	8,7	6,7	11,1	6,1	10,7	6,4
Pouco satisfeito	19,5	14,9	25,0	20,0	24,7	16,7	12,9	17,1	11,5	21,1	18,4	21,0	17,4	19,0	19,4	18,3	44,6	15,9
Indiferente	3,9	3,5	5,5	--	4,5	8,3	6,5	4,5	1,9	4,1	2,0	1,8	4,3	3,8	5,6	1,7	1,8	7,4
Satisfeito	62,5	68,2	60,2	56,0	56,2	60,4	67,7	63,6	67,3	59,6	62,6	64,9	60,9	63,8	63,9	65,2	37,5	66,0
Muito satisfeito	7,4	7,5	6,5	12,0	9,0	4,2	3,2	3,4	13,5	9,4	9,5	10,5	8,7	6,7	--	8,7	5,4	4,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>69,9</b>	<b>75,7</b>	<b>66,7</b>	<b>68,0</b>	<b>65,2</b>	<b>64,6</b>	<b>70,9</b>	<b>67,0</b>	<b>80,8</b>	<b>69,0</b>	<b>72,1</b>	<b>75,4</b>	<b>69,6</b>	<b>70,5</b>	<b>63,9</b>	<b>73,9</b>	<b>42,9</b>	<b>70,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com intervalo de tempo dos trens foi registrado na estação Unisinos, 42,9%. Na estação Fátima registrou-se o maior índice de satisfação, 80,8%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO INTERVALO DE TEMPO DOS TRENS

Tabela 13.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *intervalo de tempo* dos trens (%)

Como você se sente em relação ao <b>intervalo de tempo entre Trens?</b>	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010**</b>	<b>2011**</b>
Insatisfeito	3,8	8,4	5,4	8,3	7,0
Pouco satisfeito	15,6	19,5	16,0	22,6	20,2
Indiferente	--	--	--	--	--
Satisfeito	69,4	61,4	64,8	62,0	65,0
Muito satisfeito	11,2	10,8	13,8	7,1	7,8
Total percentual	100,0	100,0*	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	495	1.442
<b>Grau de satisfação</b>	<b>80,6</b>	<b>72,2</b>	<b>78,6</b>	<b>69,1</b>	<b>72,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta coluna não soma 100,0%.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um aumento no grau de satisfação dos usuários com o *intervalo de tempo entre os trens* em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LOTAÇÃO NOS TRENS

Tabela 14.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *lotação* nos trens (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação à <b>LOTAÇÃO</b> nos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	26,6	25,5	28,7	28,0	27,0	31,3	45,1	34,1	26,9	26,3	28,6	15,8	8,7	22,8	25,0	24,3	30,4	24,5
Pouco satisfeito	27,3	26,7	38,0	16,0	32,5	25,0	9,7	27,3	17,3	26,9	24,5	33,3	13,1	27,6	33,3	22,6	32,1	31,9
Indiferente	2,5	2,0	3,7	--	--	10,4	3,2	2,3	3,9	3,5	2,0	1,8	4,3	2,9	--	0,9	1,8	2,1
Satisfeito	38,0	39,5	26,8	48,0	37,1	31,3	32,3	36,3	36,5	36,9	34,7	42,1	69,6	41,9	38,9	46,1	35,7	37,2
Muito satisfeito	5,6	6,3	2,8	8,0	3,4	2,0	9,7	--	15,4	6,4	10,2	7,0	4,3	4,8	2,8	6,1	--	4,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>43,6</b>	<b>45,8</b>	<b>29,6</b>	<b>56,0</b>	<b>40,5</b>	<b>33,3</b>	<b>42,0</b>	<b>36,3</b>	<b>51,9</b>	<b>43,3</b>	<b>44,9</b>	<b>49,1</b>	<b>73,9</b>	<b>46,7</b>	<b>41,7</b>	<b>52,2</b>	<b>35,7</b>	<b>41,5</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com a *lotação nos trens* foi registrado na estação Rodoviária, 29,6%, e na estação Aeroporto, 33,3%. Na estação Petrobrás registrou-se o maior índice de satisfação, 73,9%, destoando-se das demais estações.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LOTAÇÃO NOS TRENS

Tabela 14.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *lotação* nos trens (%)

Como você se sente em relação à <b>LOTAÇÃO</b> nos trens?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	33,1	28,6	42,1	27,3
Pouco satisfeito	23,2	35,8	25,7	28,0
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	38,5	31,0	30,8	39,0
Muito satisfeito	5,2	4,6	1,4	5,7
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	491	1.463
<b>Grau de satisfação</b>	<b>43,7</b>	<b>35,6</b>	<b>32,2</b>	<b>44,7</b>

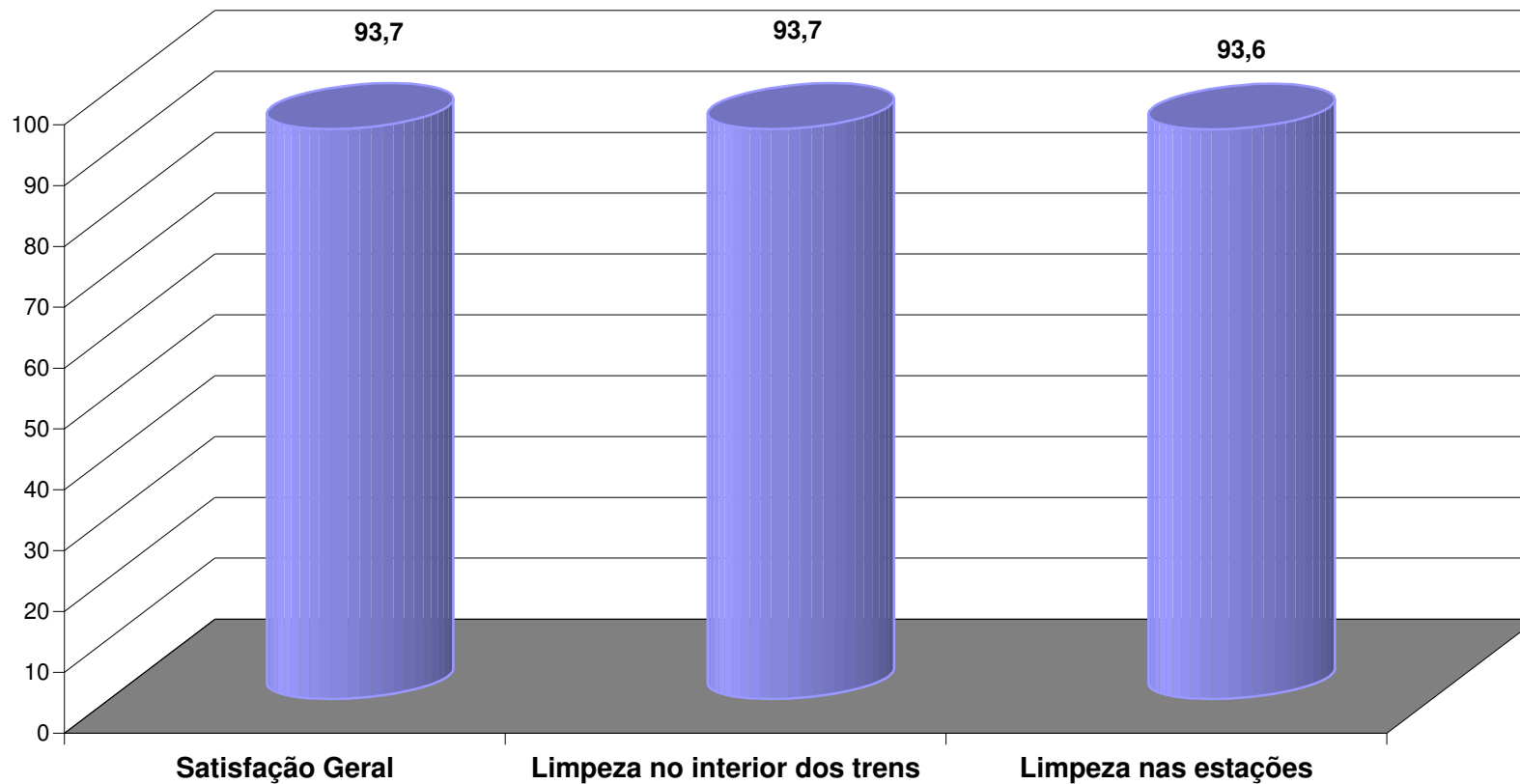
Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa realizada em 2007.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Quebrando com uma série de quedas, registrou-se um aumento no grau de satisfação dos usuários com a *lotação* nos trens em relação às pesquisas anteriores.

**Gráfico 10: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos serviços de limpeza avaliados (%) Out/11**



Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito. A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação à limpeza, testados na pesquisa de 2011.

Nota: \* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NAS ESTAÇÕES

Tabela 15.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação ao *serviço de limpeza nas estações* (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação ao serviço <b>limpeza nas estações</b> ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	2,2	2,4	1,0	4,0	1,1	2,0	6,5	1,1	1,9	4,1	0,7	--	4,3	2,9	--	2,6	3,5	2,1
Pouco satisfeito	4,1	2,4	8,3	4,0	6,7	--	6,5	6,8	--	5,9	2,0	3,5	8,7	2,9	2,8	4,3	5,4	2,1
Indiferente	2,3	2,0	3,7	--	2,3	6,3	--	2,3	--	2,3	--	1,8	--	2,9	2,8	2,6	3,5	4,3
Satisfeito	81,0	85,0	78,7	76,0	80,9	85,4	77,4	85,2	75,0	75,4	81,6	80,7	69,6	77,1	88,9	83,5	82,2	83,0
Muito satisfeito	10,4	8,2	8,3	16,0	9,0	6,3	9,6	4,6	23,1	12,3	15,7	14,0	17,4	14,2	5,5	7,0	5,4	8,5
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>91,4</b>	<b>93,2</b>	<b>87,0</b>	<b>92,0</b>	<b>89,9</b>	<b>91,7</b>	<b>87,0</b>	<b>89,8</b>	<b>98,1</b>	<b>87,7</b>	<b>97,3</b>	<b>94,7</b>	<b>87,0</b>	<b>91,3</b>	<b>94,4</b>	<b>90,5</b>	<b>87,6</b>	<b>91,5</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O serviço de limpeza nas estações apresenta índices de satisfação altos (acima de 85%), sendo o menor grau de satisfação nas estações Rodoviária, Anchieta e Petrobrás (87,0% em ambas). Na estação Fátima, encontra-se o maior grau de satisfação, 98,1%

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NAS ESTAÇÕES

Tabela 15.1.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *serviço de limpeza nas estações* (%)

Como você se sente em relação ao serviço <b>limpeza nas estações?</b>	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010**</b>	<b>2011**</b>
Insatisfeito	0,2	0,8	1,0	2,2	2,2
Pouco satisfeito	4,0	4,6	8,4	7,8	4,2
Indiferente	--	--	--	--	--
Satisfeito	79,8	79,3	72,6	78,2	83,0
Muito satisfeito	15,8	15,3	18,0	11,8	10,6
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	499	1.466
<b>Grau de satisfação</b>	<b>95,6</b>	<b>94,6</b>	<b>90,6</b>	<b>90,0</b>	<b>93,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta coluna não soma 100%.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um pequeno aumento no grau de satisfação dos usuários com a *limpeza nas estações* em relação à pesquisa anterior.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 15.2: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação ao *serviço de limpeza* no interior dos trens (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
E como você se sente em relação ao serviço <b>limpeza no interior dos trens?</b>	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	1,9	1,6	1,8	--	--	2,1	3,2	2,3	1,9	3,5	0,7	1,8	--	0,9	5,6	1,7	3,6	2,1
Pouco satisfeito	4,3	3,1	6,5	4,0	10,1	--	3,2	3,4	1,9	4,7	2,7	1,8	17,4	4,8	5,6	2,6	5,3	5,3
Indiferente	2,4	2,4	2,8	--	2,3	6,3	3,2	2,3	--	2,3	1,4	1,8	--	4,8	2,7	0,9	3,6	3,2
Satisfeito	80,8	84,3	79,6	76,0	80,9	83,3	80,7	86,3	73,1	77,2	78,2	80,6	65,2	76,2	80,5	89,6	82,1	79,8
Muito satisfeito	10,6	8,6	9,3	20,0	6,7	8,3	9,7	5,7	23,1	12,3	17,0	14,0	17,4	13,3	5,6	5,2	5,4	9,6
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>91,4</b>	<b>92,9</b>	<b>88,9</b>	<b>96,0</b>	<b>87,6</b>	<b>91,6</b>	<b>90,4</b>	<b>92,0</b>	<b>96,2</b>	<b>89,5</b>	<b>95,2</b>	<b>94,6</b>	<b>82,6</b>	<b>89,5</b>	<b>86,1</b>	<b>94,8</b>	<b>87,5</b>	<b>89,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com a limpeza no interior dos trens é registrado na estação Petrobrás, 82,6%. Nas estações São Pedro, Fátima e Mathias Velho registram-se os maiores índices de satisfação, 96,0%, 96,2% e 95,2% respectivamente.



## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS

Tabela 15.2.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação ao *serviço de limpeza* no interior dos trens (%)

E como você se sente em relação ao serviço <b>limpeza no interior dos trens?</b>	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010**</b>	<b>2011**</b>
Insatisfeito	0,6	0,4	1,6	1,2	1,9
Pouco satisfeito	3,8	2,8	6,4	7,4	4,4
Indiferente	--	--	--	--	--
Satisfeito	79,6	79,3	74,6	78,0	82,8
Muito satisfeito	15,8	17,5	17,4	13,4	10,9
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	499	1.464
<b>Grau de satisfação</b>	<b>95,4</b>	<b>96,8</b>	<b>92,0</b>	<b>91,4</b>	<b>93,7</b>

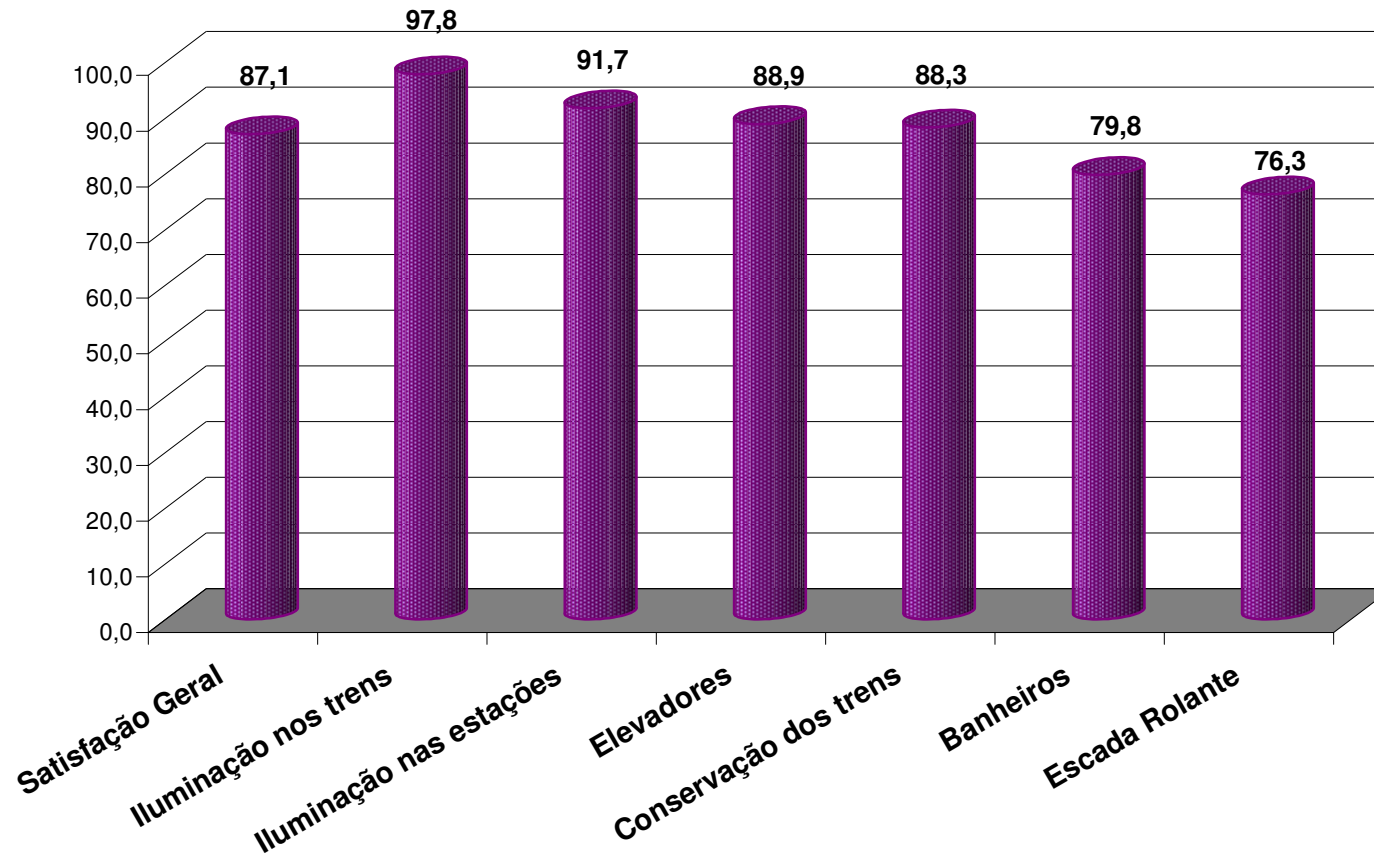
Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TREN SURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta coluna não soma 100%.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um ligeiro aumento no grau de satisfação dos usuários com a *limpeza no interior dos trens* em relação às pesquisas anteriores.

**Gráfico 11: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de infraestrutura avaliados (%) Out/11**



Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito. A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação à infraestrutura, testados na pesquisa de 2011.

Nota: \* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ESCADA ROLANTE

Tabela 16.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura da escada rolante (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/instalações (prédio e trem) da escada rolante?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	5,9	4,7	6,5	12,0	6,7	8,3	9,7	5,7	7,7	6,4	4,8	1,7	--	5,7	11,2	5,2	8,9	5,3
Pouco satisfeito	16,1	15,7	13,0	28,0	23,6	33,4	9,7	12,5	21,2	14,0	11,6	12,3	13,0	20,0	8,3	15,7	21,4	14,9
Indiferente	6,8	5,1	8,3	12,0	6,7	8,3	9,7	9,1	3,8	5,9	6,1	--	8,7	9,5	8,3	8,7	7,1	6,4
Satisfeito	62,8	66,7	65,7	44,0	59,6	47,9	61,2	68,2	53,8	62,0	65,3	70,2	60,9	61,0	63,9	64,3	57,1	60,6
Muito satisfeito	8,4	7,8	6,5	4,0	3,4	2,1	9,7	4,5	13,5	11,7	12,2	15,8	17,4	3,8	8,3	6,1	5,5	12,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>71,2</b>	<b>74,5</b>	<b>72,2</b>	<b>48,0</b>	<b>63,0</b>	<b>50,0</b>	<b>70,9</b>	<b>72,7</b>	<b>67,3</b>	<b>73,7</b>	<b>77,5</b>	<b>86,0</b>	<b>78,3</b>	<b>64,8</b>	<b>72,2</b>	<b>70,4</b>	<b>62,6</b>	<b>73,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ESCADA ROLANTE

Tabela 16.1.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura da escada rolante (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) da <b>escada rolante</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	28,4	6,4
Pouco satisfeito	19,7	17,3
Indiferente	--	--
Satisfeito	44,0	67,3
Muito satisfeito	7,9	9,0
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	493	1.398
<b>Grau de satisfação</b>	<b>51,9</b>	<b>76,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado nas pesquisas anteriores.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um aumento de 24,4% no grau de satisfação dos usuários com a *infraestrutura da escada rolante* em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS ELEVADORES

Tabela 16.2: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à infraestrutura dos elevadores (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos elevadores?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	3,4	3,1	4,6	16,0	6,7	8,3	6,5	2,3	3,8	2,9	0,7	1,7	--	--	11,1	2,6	1,8	2,1
Pouco satisfeito	4,4	3,1	6,5	4,0	7,9	6,2	6,5	5,7	5,8	4,1	1,4	5,3	8,7	3,8	2,8	3,5	3,6	5,3
Indiferente	30,4	27,5	35,2	28,0	32,6	31,3	25,8	25,0	26,9	32,8	30,6	22,8	21,7	41,0	16,7	32,2	35,7	29,8
Satisfeito	53,9	60,4	48,1	48,0	50,6	52,1	48,3	64,7	46,2	49,7	56,4	54,4	47,8	49,5	58,3	54,8	53,6	52,1
Muito satisfeito	7,9	5,9	5,6	4,0	2,2	2,1	12,9	2,3	17,3	10,5	10,9	15,8	21,8	5,7	11,1	6,9	5,3	10,7
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>61,8</b>	<b>66,3</b>	<b>53,7</b>	<b>52,0</b>	<b>52,8</b>	<b>54,2</b>	<b>61,2</b>	<b>67,0</b>	<b>63,5</b>	<b>60,2</b>	<b>67,3</b>	<b>70,2</b>	<b>69,6</b>	<b>55,2</b>	<b>69,4</b>	<b>61,7</b>	<b>58,9</b>	<b>62,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Os menores graus de satisfação com a infraestrutura dos elevadores são registrados nas estações São Pedro, 52,0% e Farrapos/ IPA, 52,8%. Na estação São Luis/ Ulbra registra-se o maior índice de satisfação, 70,2%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS ELEVADORES

Tabela 16.2.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura dos elevadores (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos <b>elevadores</b> ?	<i>Análise por ano de realização das pesquisas</i>	
	<b>2010**</b>	<b>2011**</b>
Insatisfeito	7,9	4,8
Pouco satisfeito	14,3	6,3
Indiferente	--	--
Satisfeito	68,2	77,5
Muito satisfeito	9,6	11,4
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	389	1.044
<b>Grau de satisfação</b>	<b>77,8</b>	<b>88,9</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado nas pesquisas anteriores.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS BANHEIROS

Tabela 16.3: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à *infraestrutura dos banheiros* (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos <b>banheiros</b> ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	4,9	3,9	3,7	12,0	10,1	6,2	--	2,3	5,8	6,4	2,0	3,5	4,4	6,7	5,6	5,2	5,4	4,3
Pouco satisfeito	10,7	9,4	12,0	8,0	18,0	4,2	19,4	9,1	9,6	7,0	10,9	12,3	8,7	9,5	11,1	13,0	10,7	13,8
Indiferente	22,5	22,4	27,8	8,0	23,6	27,1	25,8	28,4	23,1	24,0	19,1	17,6	21,7	21,9	19,4	17,4	25,0	23,4
Satisfeito	53,9	56,5	50,9	68,0	44,9	58,3	48,4	56,8	46,1	54,4	52,4	52,6	47,8	57,1	55,6	58,3	51,8	51,1
Muito satisfeito	8,0	7,8	5,6	4,0	3,4	4,2	6,4	3,4	15,4	8,2	15,6	14,0	17,4	4,8	8,3	6,1	7,1	7,4
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>61,9</b>	<b>64,3</b>	<b>56,5</b>	<b>72,0</b>	<b>48,3</b>	<b>62,5</b>	<b>54,8</b>	<b>60,2</b>	<b>61,5</b>	<b>62,6</b>	<b>68,0</b>	<b>66,6</b>	<b>65,2</b>	<b>61,9</b>	<b>63,9</b>	<b>64,4</b>	<b>58,9</b>	<b>58,5</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com a *infraestrutura dos banheiros* é registrado na estação Farrapos/ IPA, 48,3%. Na estação São Pedro registra-se o maior índice de satisfação, 72,0%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DOS BANHEIROS


Tabela 16.3.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *infraestrutura dos banheiros* (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) dos <b>banheiros</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	7,2	11,2	16,9	6,3
Pouco satisfeito	22,6	23,5	18,5	13,9
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	62,8	57,9	58,0	69,5
Muito satisfeito	7,4	7,4	6,6	10,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	379	1.162
<b>Grau de satisfação</b>	<b>70,2</b>	<b>65,3</b>	<b>64,6</b>	<b>79,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: No relatório de 2007 é indicado apenas o percentual de usuários que respondeu “falta de conservação dos banheiros” como um motivo de insatisfação com a infraestrutura das estações (25,7% dos 105 usuários insatisfeitos). Em função disso, não foi possível realizar a análise comparativa.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.



Depois de 2 anos registrando estabilidade no grau de satisfação dos usuários com a *infraestrutura dos banheiros*, percebe-se um aumento de mais de 20% em 2011.



## GRAU DE SATISFAÇÃO COM A CONSERVAÇÃO DOS TRENS

Tabela 16.4: Grau de satisfação dos usuários da TRENSURB em relação à infraestrutura de conservação dos trens (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) de conservação dos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	3,3	4,3	0,9	4,0	5,6	4,2	--	3,4	--	4,7	2,0	1,7	4,3	1,9	8,3	--	7,1	5,3
Pouco satisfeito	7,8	6,7	11,1	8,0	15,7	16,6	3,2	6,8	3,8	7,6	7,5	12,3	--	7,6	5,6	3,5	8,9	5,3
Indiferente	5,0	4,3	5,6	8,0	3,4	4,2	9,7	11,4	3,8	5,3	4,8	--	8,7	4,8	2,8	2,6	9,0	4,3
Satisfeito	75,1	76,1	77,8	76,0	70,8	70,8	77,4	75,0	75,0	71,9	72,1	70,2	69,6	78,1	75,0	88,7	69,6	73,4
Muito satisfeito	8,8	8,6	4,6	4,0	4,5	4,2	9,7	3,4	17,4	10,5	13,6	15,8	17,4	7,6	8,3	5,2	5,4	11,7
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>83,9</b>	<b>84,7</b>	<b>82,4</b>	<b>80,0</b>	<b>75,3</b>	<b>75,0</b>	<b>87,1</b>	<b>78,4</b>	<b>92,4</b>	<b>82,4</b>	<b>85,7</b>	<b>86,0</b>	<b>87,0</b>	<b>85,7</b>	<b>83,3</b>	<b>93,9</b>	<b>75,0</b>	<b>85,1</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Os menores graus de satisfação com a conservação dos trens são registrados nas estações Farrapos, 75,3% e Aeroporto e Unisinos, ambas com 75,0%. Na estação Sapucaia registra-se o maior índice de satisfação, 93,9%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DE CONSERVAÇÃO DOS TRENS

Tabela 16.4.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *infraestrutura de conservação dos trens* (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) de <b>conservação dos trens</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	1,0	1,2	2,2	3,5
Pouco satisfeito	6,6	8,2	11,1	8,2
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	81,2	80,2	77,9	79,1
Muito satisfeito	11,2	10,4	8,8	9,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	498	1.425
<b>Grau de satisfação</b>	<b>92,4</b>	<b>90,6</b>	<b>86,7</b>	<b>88,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um pequeno aumento no grau de satisfação dos usuários com a *conservação dos trens* em relação à pesquisa de 2010.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 16.5: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à iluminação nas estações (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à iluminação nas estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinus	São Leopoldo
Insatisfeito	2,3	1,6	0,9	24,0	2,2	6,2	3,2	3,4	1,9	2,3	0,7	1,8	4,3	--	5,6	2,6	1,8	1,1
Pouco satisfeito	5,7	4,3	12,0	--	3,4	2,1	3,2	2,3	3,9	6,4	8,8	10,5	4,3	5,7	5,6	4,3	8,9	3,2
Indiferente	4,3	3,1	4,6	--	9,0	6,3	6,5	4,5	1,9	5,3	3,4	3,5	13,1	1,9	8,3	2,6	7,1	2,1
Satisfeito	77,5	81,2	73,2	68,0	80,9	77,1	80,6	85,3	76,9	74,9	72,8	68,4	60,9	82,9	72,2	84,4	75,0	75,5
Muito satisfeito	10,2	9,8	9,3	8,0	4,5	8,3	6,5	4,5	15,4	11,1	14,3	15,8	17,4	9,5	8,3	6,1	7,2	18,1
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>87,7</b>	<b>91,0</b>	<b>82,5</b>	<b>76,0</b>	<b>85,4</b>	<b>85,4</b>	<b>87,1</b>	<b>89,8</b>	<b>92,3</b>	<b>86,0</b>	<b>87,1</b>	<b>84,2</b>	<b>78,3</b>	<b>92,4</b>	<b>80,5</b>	<b>90,5</b>	<b>82,2</b>	<b>93,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com a iluminação nas estações é registrado na estação São Pedro, 76,0%. Nas estações Mercado, Fátima, Esteio, Sapucaia e São Leopoldo registram-se os maiores índices de satisfação, todas acima de 90%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 16.5.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *infraestrutura no que diz respeito à iluminação nas estações* (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à <b>iluminação nas estações?</b>	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010**</b>	<b>2011**</b>
Insatisfeito	5,5	3,9	4,6	2,4
Pouco satisfeito	12,7	13,4	13,9	5,9
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	70,5	74,8	71,4	81,0
Muito satisfeito	11,3	7,9	10,1	10,7
Total percentual	100,0*	100,0*	100,0	100,0
Total de casos	502	500	843	1.436
<b>Grau de satisfação</b>	<b>81,8</b>	<b>82,7</b>	<b>81,5</b>	<b>91,7</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

\* Esta coluna não soma 100,0%.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um aumento no grau de satisfação dos usuários com a *iluminação nas estações* em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ILUMINAÇÃO NOS TRENS

Tabela 16.6: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à iluminação nos trens (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		São Leopoldo		
Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações no que diz respeito à iluminação nos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	0,5	0,8	--	--	--	--	--	1,1	--	0,6	0,7	--	4,3	--	--	--	--	1,1
Pouco satisfeito	1,7	1,6	4,7	--	1,1	--	--	2,3	1,9	1,2	2,7	--	4,3	1,9	--	0,9	1,8	1,1
Indiferente	2,4	0,8	3,7	--	3,4	4,2	3,2	2,3	--	4,1	2,0	--	4,3	1,9	2,8	0,9	5,4	4,2
Satisfeito	83,5	86,2	79,6	84,0	88,8	85,4	83,9	87,5	84,6	82,4	79,6	84,2	61,0	83,8	86,1	89,5	82,1	75,5
Muito satisfeito	11,9	10,6	12,0	16,0	6,7	10,4	12,9	6,8	13,5	11,7	15,0	15,8	26,1	12,4	11,1	8,7	10,7	18,1
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>95,4</b>	<b>96,8</b>	<b>91,6</b>	<b>100,0</b>	<b>95,5</b>	<b>95,8</b>	<b>96,8</b>	<b>94,3</b>	<b>98,1</b>	<b>94,1</b>	<b>94,6</b>	<b>100,0</b>	<b>87,1</b>	<b>96,2</b>	<b>97,2</b>	<b>98,2</b>	<b>92,8</b>	<b>93,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

De todas as estações, apenas a estação Petrobrás registrou um índice de satisfação abaixo de 90% no que diz respeito à iluminação nos trens.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA ILUMINAÇÃO NOS TRENS

Tabela 16.6.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação à *infraestrutura no que diz respeito à iluminação nos trens* (%)

<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>				
Como você se sente em relação à infraestrutura/instalações no que diz respeito à <b>iluminação nos trens</b> ?	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	0,2	1,2	0,8	0,5
Pouco satisfeito	1,6	4,5	3,2	1,7
Indiferente	--	--	--	--
Satisfeito	82,4	84,0	82,7	85,6
Muito satisfeito	15,8	10,3	13,3	12,2
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	502	500	490	1.464
<b>Grau de satisfação</b>	<b>98,2</b>	<b>94,3</b>	<b>96,0</b>	<b>97,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado na pesquisa de 2007.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se uma variação positiva na satisfação dos usuários com a *iluminação nos trens* em relação às duas últimas pesquisas.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM A INFRAESTRUTURA DA COMUNICAÇÃO VISUAL

Tabela 16.7: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à comunicação visual/ placas de sinalização e avisos (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito à <b>Comunicação visual (placas de sinalização e avisos)</b> ?	Geral dos usuários	<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas					Esteio	Sapucaia		São Leopoldo		
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	1,7	2,8	1,8	--	3,4	2,1	--	1,1	--	1,2	1,4	1,8	--	--	2,8	0,9	1,8	3,2
Pouco satisfeito	5,8	4,3	13,9	12,0	7,9	8,3	9,7	--	--	8,2	4,8	1,8	--	3,8	2,8	4,3	10,7	5,3
Indiferente	3,1	3,9	2,8	--	2,2	2,1	12,9	3,4	--	2,3	3,4	3,5	4,3	2,9	2,8	1,7	5,4	3,2
Satisfeito	78,7	79,6	74,1	80,0	79,8	77,1	71,0	89,8	84,6	77,2	74,8	77,2	69,6	83,8	80,5	86,1	71,4	71,3
Muito satisfeito	10,7	9,4	7,4	8,0	6,7	10,4	6,4	5,7	15,4	11,1	15,6	15,7	26,1	9,5	11,1	7,0	10,7	17,0
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>89,4</b>	<b>89,0</b>	<b>81,5</b>	<b>88,0</b>	<b>86,5</b>	<b>87,5</b>	<b>77,4</b>	<b>95,5</b>	<b>100,0</b>	<b>88,3</b>	<b>90,4</b>	<b>92,9</b>	<b>95,7</b>	<b>93,3</b>	<b>91,6</b>	<b>93,1</b>	<b>82,1</b>	<b>88,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com a Comunicação visual (placas de sinalização e avisos) é registrado na estação Anchieta, 77,4%. Na estação Fátima registra-se o maior índice de satisfação, 100%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA DA COMUNICAÇÃO VISUAL

Tabela 16.7.1: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação à infraestrutura no que diz respeito à *comunicação visual/ placas de sinalização e avisos* (%)

Como você se sente em relação à infraestrutura/ instalações (prédio e trem) no que diz respeito à <b>Comunicação visual (placas de sinalização e avisos)?</b>	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010*</b>	<b>2011*</b>
Insatisfeito	3,4	1,7
Pouco satisfeito	12,0	5,9
Indiferente	--	--
Satisfeito	75,8	81,3
Muito satisfeito	8,8	11,1
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	423	1.453
<b>Grau de satisfação</b>	<b>84,6</b>	<b>92,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Questionamento não contemplado nas pesquisas anteriores.

\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um crescimento no grau de satisfação dos usuários com a *infraestrutura da comunicação visual* em relação à pesquisa de 2010.



## GRAU DE SATISFAÇÃO COM AS INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Tabela 17: Grau de satisfação dos usuários da TRENURB em relação às instalações comerciais dentro das estações (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Como você se sente em relação às instalações comerciais dentro das estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	2,1	3,5	0,9	4,0	3,4	2,1	3,2	1,1	--	1,2	0,7	1,7	--	2,9	2,8	1,7	1,8	3,2
Pouco satisfeito	4,9	3,5	5,6	8,0	9,0	2,1	3,2	2,3	1,9	3,5	6,1	8,8	4,4	6,6	5,5	5,2	8,9	3,2
Indiferente	10,1	8,7	11,1	12,0	6,7	14,5	19,4	15,9	5,8	11,1	12,2	3,5	--	12,4	13,9	5,2	12,5	8,5
Satisfeito	73,2	75,7	74,1	72,0	75,3	77,1	67,7	76,1	78,8	71,9	67,4	70,2	73,9	67,6	66,7	80,9	67,9	73,4
Muito satisfeito	9,7	8,6	8,3	4,0	5,6	4,2	6,5	4,6	13,5	12,3	13,6	15,8	21,7	10,5	11,1	7,0	8,9	11,7
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>82,9</b>	<b>84,3</b>	<b>82,4</b>	<b>76,0</b>	<b>80,9</b>	<b>81,3</b>	<b>74,2</b>	<b>80,7</b>	<b>92,3</b>	<b>84,2</b>	<b>81,0</b>	<b>86,0</b>	<b>95,6</b>	<b>78,1</b>	<b>77,8</b>	<b>87,9</b>	<b>76,8</b>	<b>85,1</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação com as instalações comerciais é registrado na estação Anchieta, 74,2%. Na estação Petrobrás registra-se o maior índice de satisfação, 95,6%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Tabela 17.1: Análise comparativa do grau de satisfação em relação às *instalações comerciais dentro das estações* (%)

<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>					
Como você se sente em relação às <b>instalações comerciais</b> dentro das estações?	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010**</b>	<b>2011**</b>
Insatisfeito	2,8	3,3	3,9	8,2	2,3
Pouco satisfeito	9,6	4,9	9,5	7,3	5,5
Indiferente	4,8	--	--	--	--
Satisfeito	73,8	77,6	78,5	75,1	81,4
Muito satisfeito	9,0	14,3	8,1	9,4	10,8
Total percentual	100,0	100,0*	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	478	1.349
<b>Grau de satisfação</b>	<b>82,8</b>	<b>91,9</b>	<b>86,6</b>	<b>84,5</b>	<b>92,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta coluna não soma 100%.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se um aumento no grau de satisfação dos usuários com as *instalações comerciais* dentro das estações em relação às pesquisas anteriores.

## GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS COM A TRENSURB

Tabela 18: Grau de satisfação geral dos usuários com a TRENSURB, satisfação declarada (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual é o seu nível de <b>satisfação geral</b> com a TRENSURB?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	1,2	1,2	--	--	1,1	4,2	--	3,4	--	1,2	0,7	--	4,3	--	5,6	--	3,6	2,1
Pouco satisfeito	6,9	4,3	6,5	12,0	9,0	12,5	16,1	5,7	7,7	5,3	6,1	3,5	4,3	6,7	13,9	6,1	16,1	5,3
Indiferente	2,7	1,6	--	--	6,8	6,3	3,3	3,4	1,9	2,9	3,4	--	4,3	1,9	2,8	2,6	3,6	3,2
Satisfeito	76,7	80,4	80,5	76,0	73,0	70,7	64,5	78,4	75,0	77,2	74,1	73,7	69,7	80,9	69,4	81,7	71,4	74,5
Muito satisfeito	12,5	12,5	13,0	12,0	10,1	6,3	16,1	9,1	15,4	13,4	15,7	22,8	17,4	10,5	8,3	9,6	5,3	14,9
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>89,2</b>	<b>92,9</b>	<b>93,5</b>	<b>88,0</b>	<b>83,1</b>	<b>77,0</b>	<b>80,6</b>	<b>87,5</b>	<b>90,4</b>	<b>90,6</b>	<b>89,8</b>	<b>96,5</b>	<b>87,1</b>	<b>91,4</b>	<b>77,7</b>	<b>91,3</b>	<b>76,7</b>	<b>89,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

O menor grau de satisfação geral com a TRENSURB é registrado na estação Unisinos, 76,7%.  
Na estação São Luis/ Ulbra registra-se o maior índice de satisfação, 96,5%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM A TRENSURB

Tabela 18.1: Análise comparativa do grau de satisfação geral dos usuários com a TRENSURB, em relação à satisfação declarada (%)

Qual é o seu nível de satisfação geral com a TRENSURB?	Análise por ano de realização das pesquisas				
	2007	2008	2009	2010**	2011**
Insatisfeito	0,2	0,6	0,4	1,0	1,3
Pouco satisfeito	3,4	6,4	6,0	7,1	7,1
Indiferente	0,8	--	--	--	--
Satisfeito	67,5	71,0	76,4	76,0	78,8
Muito satisfeito	28,0	22,0	17,2	15,9	12,8
Total percentual	100,0*	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	500	502	500	496	1.460
<b>Grau de satisfação</b>	<b>95,5</b>	<b>93,0</b>	<b>93,6</b>	<b>91,9</b>	<b>91,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os 13 e 19 de março de 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta coluna não soma 100,0%.

\*\* Cálculo efetuado com a exclusão da variável “indiferente”, explicação no item 2.4 da metodologia.

Registrou-se estabilidade no grau de satisfação dos usuários em relação à *satisfação geral declarada* em relação à pesquisa de 2010.

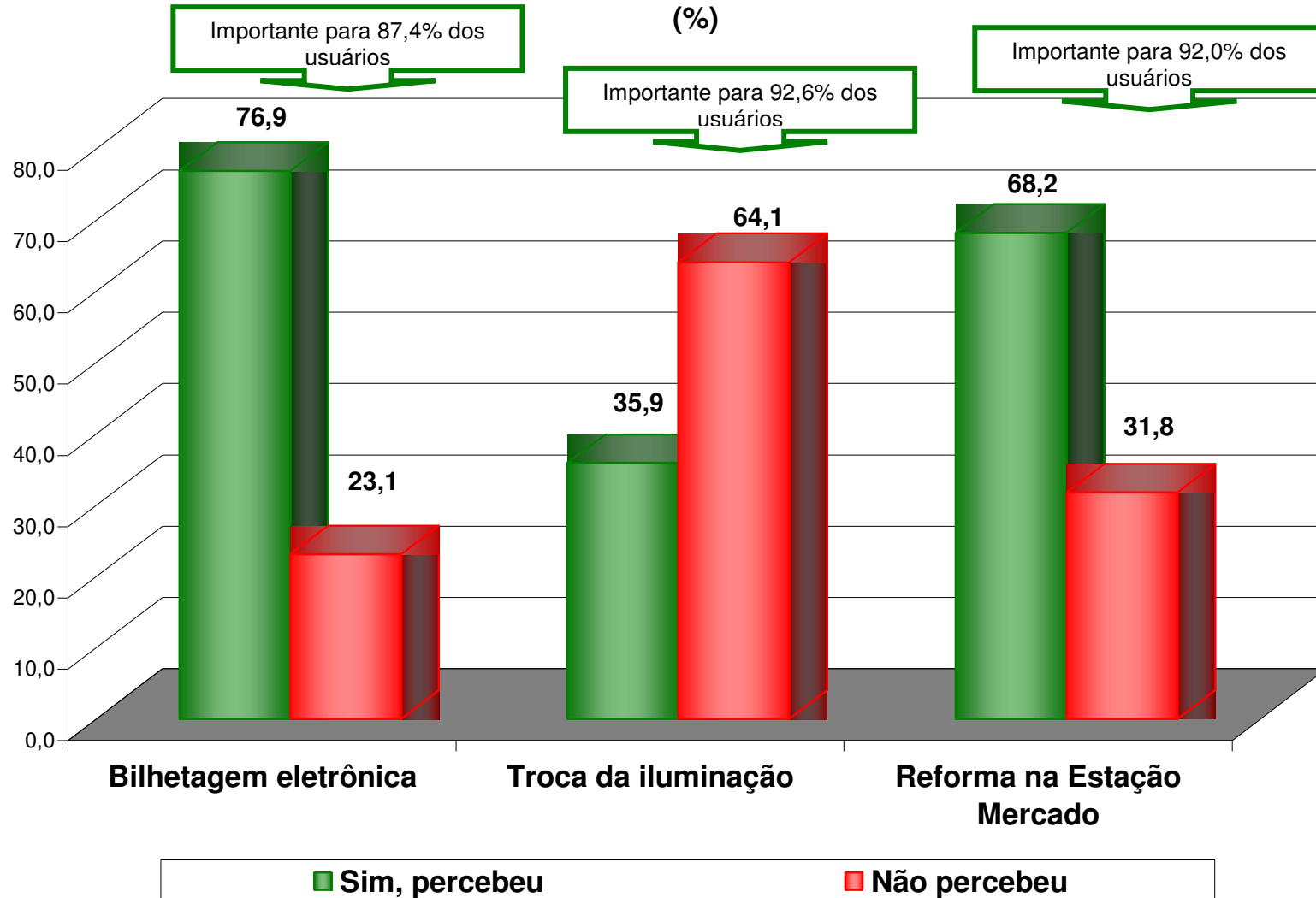
## 3ª bateria de dados

# Melhorias e relação com usuários

### Itens desta bateria de dados:

- Percepção sobre a bilhetagem eletrônica;
- Importância da bilhetagem eletrônica;
- Percepção da troca da iluminação nas estações;
- Importância da troca da iluminação nas estações;
- Percepção da reforma na estação Mercado;
- Importância da reforma na estação Mercado;
- Tipo de comércio/ serviço que os usuários necessitam nas estações;
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nas estações;
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros as estações;
- Frequência com que escuta os avisos sonoros nos trens;
- Grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nos trens.

**Gráfico 12: Análise comparativa da percepção das melhorias realizadas nas estações**



## PERCEPÇÃO DA INSTALAÇÃO DA BILHETAGEM ELETRÔNICA

Tabela 19.1: Relação entre a percepção dos usuários em relação à *instalação da bilhetagem eletrônica (cartão Sim e Tri) (%)*

No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu a <b>Bilhetagem Eletrônica?</b>	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, percebeu	76,9	<b>81,2</b>	69,4	72,0	<b>77,5</b>	<b>77,1</b>	71,0	75,0	76,9	<b>80,7</b>	73,5	70,2	73,9	<b>79,0</b>	<b>77,8</b>	<b>89,6</b>	67,9	69,1
Não percebeu	23,1	18,8	30,6	28,0	22,5	22,9	29,0	25,0	23,1	19,3	26,5	29,8	26,1	21,0	22,2	10,4	32,1	30,9
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações de embarque dos usuários que tiveram maior percepção sobre a bilhetagem eletrônica, em relação ao registrado no geral da pesquisa.

No geral da pesquisa, a maioria dos usuários percebeu a bilhetagem eletrônica, 76,9%. Observa-se que na estação Sapucaia 89,6%, ou seja, 9 em cada 10 usuários, perceberam o serviço.

## IMPORTÂNCIA DA INSTALAÇÃO DA BILHETAGEM ELETRÔNICA

Tabela 19.1.1: Importância da instalação da bilhetagem eletrônica (cartão Sim e Tri) (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
E qual o grau de importância que você atribui à <b>Bilhetagem Eletrônica</b> ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Importante	87,4	87,4	82,4	72,0	84,3	91,7	100,0	85,2	88,5	87,7	89,1	98,2	95,7	86,7	91,7	93,1	87,5	74,5
Indiferente	11,1	10,6	14,8	24,0	14,6	8,3	--	12,5	7,7	11,7	9,5	1,8	4,3	12,4	5,5	5,2	10,7	24,5
Não é importante	1,5	2,0	2,8	4,0	1,1	--	--	2,3	3,8	0,6	1,4	--	--	0,9	2,8	1,7	1,8	1,0
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### Relação entre a percepção de instalação da bilhetagem eletrônica e a importância da instalação

<b>Sim, percebeu a Bilhetagem Eletrônica</b> 76,9% dos casos	<b>Não percebeu a Bilhetagem Eletrônica</b> 23,1% dos casos
Importante = 92,5%	Importante = 70,2%
Indiferente = 6,4%	Indiferente = 26,9%
Não é importante = 1,1%	Não é importante = 2,9%



## PERCEPÇÃO DA TROCA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.2: Percepção dos usuários em relação à troca da iluminação/ lâmpadas ao lado do embarque e substituição do sistema de iluminação nas estações (%)

No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu a troca da iluminação?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, percebeu	35,9	<b>38,0</b>	<b>40,7</b>	32,0	22,5	29,2	29,0	<b>40,9</b>	<b>55,8</b>	<b>37,4</b>	<b>39,5</b>	<b>45,6</b>	<b>52,2</b>	31,4	25,0	32,2	28,6	27,7
Não percebeu	64,1	62,0	59,3	68,0	77,5	70,8	71,0	59,1	44,2	62,6	60,5	54,4	47,8	68,6	75,0	67,8	71,4	72,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações de embarque dos usuários que tiveram maior percepção sobre a troca de iluminação, em relação ao registrado no geral da pesquisa.

A maioria dos usuários não percebeu a troca da iluminação nas estações, 64,1%. Na estação Fátima destaca-se o maior grau de percepção da troca de iluminação, sendo de 55,8%.

## IMPORTÂNCIA DA TROCA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.2.1: Importância da troca da iluminação / lâmpadas ao lado do embarque e substituição do sistema de iluminação nas estações (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
E qual o grau de importância que você atribui à <b>troca de iluminação</b> ?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Importante	92,6	92,9	88,0	92,0	93,3	83,3	87,1	94,3	94,2	93,6	95,2	98,2	95,7	94,3	94,4	96,5	92,9	81,9
Indiferente	6,7	5,9	12,0	8,0	5,6	14,6	12,9	4,6	5,8	5,2	4,8	--	4,3	5,7	5,6	3,5	7,1	16,0
Não é importante	0,7	1,2	--	--	1,1	2,1	--	1,1	--	1,2	--	1,8	--	--	--	--	--	2,1
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### Relação entre a percepção da troca de iluminação e a importância da troca de iluminação

<b>Sim, percebeu a troca da iluminação</b> 35,9% dos casos	<b>Não percebeu a troca da iluminação</b> 64,1% dos casos
Importante = 99,4%	Importante = 88,7%
Indiferente = 0,6	Indiferente = 10,2%
Não é importante = --	Não é importante = 1,1%

## PERCEPÇÃO DA TROCA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.2.1: Análise comparativa da percepção dos usuários em relação à *troca da iluminação/ lâmpadas ao lado do embarque e substituição do sistema de iluminação* nas estações (%)

No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu a <b>troca da iluminação</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Sim, percebeu	33,4	35,9
Não percebeu	66,6	64,1
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

## IMPORTÂNCIA DA TROCA DA ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.2.1.1: Análise comparativa da importância da *troca da iluminação/ lâmpadas ao lado do embarque e substituição do sistema de iluminação* nas estações (%)

E qual o grau de importância que você atribui à <b>troca de iluminação</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Importante	96,2	92,6
Indiferente	2,6	6,7
Não é importante	1,2	0,7
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

## PERCEPÇÃO DA REFORMA NA ESTAÇÃO MERCADO

Tabela 19.3: Percepção dos usuários em relação à reforma na Estação Mercado (%)

No último ano foram feitas algumas melhorias nas estações, que eu vou citar a seguir. Gostaria de saber se você percebeu a reforma na Estação Mercado?	Geral dos usuários	Análise por estação																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, percebeu	68,2	<b>80,4</b>	<b>73,1</b>	<b>84,0</b>	60,7	<b>72,9</b>	58,1	<b>73,9</b>	<b>69,2</b>	64,9	63,3	<b>78,9</b>	65,2	67,6	58,3	60,9	64,3	51,1
Não percebeu	31,8	19,6	26,9	16,0	39,3	27,1	41,9	26,1	30,8	35,1	36,7	21,1	34,8	32,4	41,7	39,1	35,7	48,9
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações de embarque dos usuários que tem maior percepção sobre a reforma da estação Mercado, do que o registrado no geral da pesquisa.

A maioria dos usuários percebeu a reforma realizada na Estação Mercado, 68,2%. Este índice destaca-se entre os entrevistados que embarcam nesta estação 80,4% (ou seja, 8 em cada 10 perceberam a reforma).

## IMPORTÂNCIA DA REFORMA NA ESTAÇÃO MERCADO

Tabela 19.3.1: Importância da reforma na Estação Mercado (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
E qual o grau de importância que você atribui à reforma na Estação Mercado?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Importante	92,0	94,1	88,9	96,0	92,1	93,8	93,5	94,3	88,5	91,2	91,2	93,0	95,7	93,3	88,9	92,2	91,1	87,2
Indiferente	6,9	3,5	11,1	4,0	5,6	6,2	6,5	3,4	9,6	8,2	7,5	7,0	4,3	5,7	11,1	6,9	8,9	11,7
Não é importante	1,1	2,4	--	--	2,3	--	--	2,3	1,9	0,6	1,3	--	--	1,0	--	0,9	--	1,1
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### Relação entre a percepção da reforma na estação mercado e a importância da reforma na estação

<b>Sim, percebeu a reforma na Estação Mercado</b> <i>68,2% dos casos</i>	<b>Não percebeu a reforma na Estação Mercado</b> <i>31,8% dos casos</i>
Importante = 96,9%	Importante = 81,3%
Indiferente = 2,1%	Indiferente = 17,2%
Não é importante = 1,0%	Não é importante = 1,5%

## NECESSIDADE DE INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.4: Declaração dos entrevistados sobre a necessidade de comércio/ serviços que gostaria que tivessem nas estações (%)

Pensando na sua necessidade enquanto usuários da TRENURB, qual o tipo de comércio/ serviço que o (a) Sr.(a) gostaria que tivesse nas estações?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Necessita de algum tipo de comércio	21,4	20,0	25,9	12,0	23,6	27,1	19,4	19,3	17,3	17,0	19,7	31,6	30,4	18,1	33,3	15,7	23,2	29,8
<b>Não necessita de comércio/ serviço</b>	<b>68,6</b>	<b>72,9</b>	<b>63,0</b>	<b>68,0</b>	<b>69,7</b>	<b>60,4</b>	<b>74,2</b>	<b>72,7</b>	<b>71,2</b>	<b>68,4</b>	<b>68,0</b>	<b>57,9</b>	<b>60,9</b>	<b>69,5</b>	<b>58,3</b>	<b>80,0</b>	<b>71,4</b>	<b>56,4</b>
Não sabe	10,0	7,1	11,1	20,0	6,7	12,5	6,4	8,0	11,5	14,6	12,3	10,5	8,7	12,4	8,4	4,3	5,4	13,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

A maior parte dos usuários acredita que não há necessidade de algum tipo de comércio/ serviço nas estações, 68,6% no geral da pesquisa.  
As estações onde há maior aumento da declaração sobre a necessidade de instalações comerciais são: São Luis/ Ulbra; Petrobrás; Luis Pasteur e São Leopoldo.

### TIPO DE COMÉRCIO/ SERVIÇO QUE OS USUÁRIOS NECESSITAM NAS ESTAÇÕES

Tabela 19.4a: Sugestão dos entrevistados sobre tipos de comércio/ serviços que gostaria que tivessem nas estações (%) (Em relação a 21,4% que citou algum tipo de comércio que necessita nas estações)

Pensando na sua necessidade enquanto usuários da TRENURB, qual o tipo de comércio/ serviço que o (a) Sr.(a) gostaria que tivesse nas estações?	Citou algum tipo de comércio	Análise por estação																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Lancherias	27,7	27,4	21,4	33,4	38,1	23,1	16,7	47,0	55,6	17,3	13,8	27,8	85,7	26,3	41,6	27,7	23,0	17,9
Farmácia	19,9	23,4	10,7	--	33,3	15,4	16,7	5,9	11,1	13,7	37,9	27,8	--	15,8	16,7	33,3	--	21,4
Banca de revistas/ livraria	9,0	9,7	3,6	--	4,8	23,1	16,7	23,5	11,1	10,3	10,3	5,5	--	--	--	5,6	7,7	14,3
Lotérica	7,2	7,8	17,9	--	9,5	--	--	--	11,1	--	--	--	--	10,5	--	16,6	15,4	14,3
Caixa eletrônico	7,2	--	10,7	--	9,5	7,7	--	5,9	11,1	6,9	10,3	--	--	10,5	16,7	5,6	38,5	--
Restaurante/ cafeteria	4,1	3,9	7,1	--	--	--	--	5,9	--	6,9	--	11,2	--	--	8,3	--	7,7	7,1
Maior circulação dos seguranças/ mais segurança	3,1	5,9	--	33,3	--	7,7	--	--	--	3,5	--	--	--	5,3	16,7	5,6	--	--
Lan house/ acesso a computador/ internet	2,5	--	7,1	--	--	--	--	--	--	3,5	--	5,5	--	--	--	5,6	--	10,7
Posto de atendimento médico	2,5	5,9	--	--	--	--	--	--	--	10,3	--	--	--	10,5	--	--	--	--

Loja de celular/ recarga	2,2	--	3,6	33,3	--	--	33,2	--	--	6,9	3,5	--	--	--	--	--	--	--
Loja de artesanato	2,2	2,0	--	--	--	--	--	--	--	--	3,5	5,5	14,3	10,5	--	--	--	3,6
Banheiro	1,6	2,0	3,6	--	--	--	--	--	--	--	--	5,5	--	--	--	--	--	7,1
Quiosques para informações	1,6	--	3,6	--	--	--	16,7	--	--	3,5	3,5	--	--	5,3	--	--	--	--
Telefone público	1,6	--	--	--	--	--	--	5,9	--	3,5	3,5	--	--	5,3	--	--	--	3,6
Loja de roupas	1,3	--	7,1	--	--	7,7	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	7,7	--
Outros tipos de comércios*	6,3	12,0	3,6	--	4,8	15,4	--	5,9	--	13,7	13,6	11,2	--	--	--	--	--	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100*	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	321	51	28	3	21	13	6	17	9	29	29	18	7	19	12	18	13	28

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

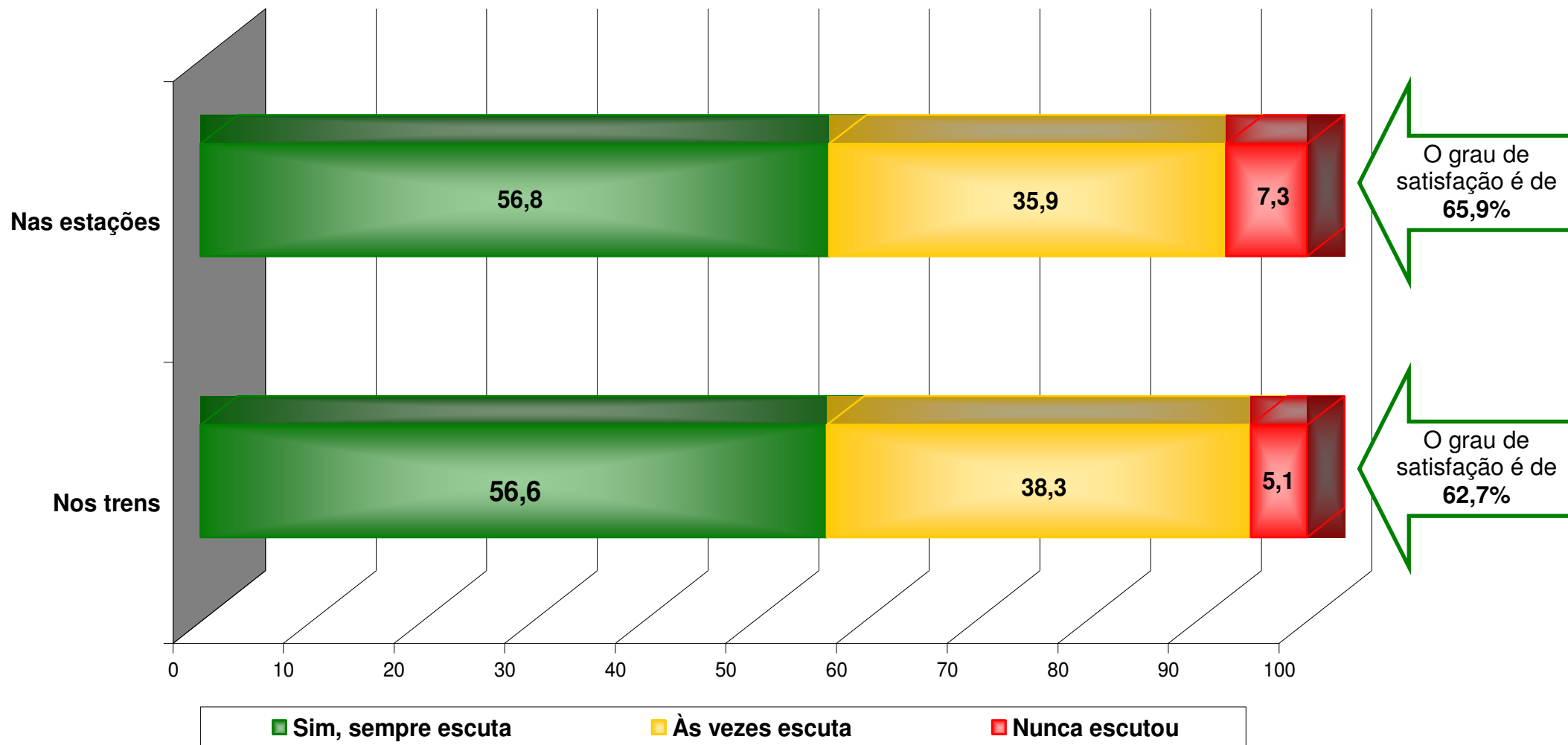
Nota: \*Outros tipos de comércio corresponde às sugestões dos usuários que representam menos de 1% das citações, quais seja = Praça de alimentação; Loja de bijuterias; Bancos para sentar; Ponto de táxi; Agência de emprego; Laboratório de fotografia; Ingressos para jogos; Entretenimento; Sorveteria; Manutenção das escadas rolantes; Laboratório; Academia; Máquinas eletrônicas; Bebedouro de água; Máquina de sorvete; Loja de presentes; Mini shopping.

Nota: \*\* Devido ao arredondamento essa coluna na soma 100%.

Os tipos de comércio que os entrevistados sentem necessidade são, principalmente, Lancheria (27,7%) e Farmácia (19,9%). Na estação Petrobrás, onde 30,4% dos usuários alegam que há necessidade de instalações comerciais, observa-se que 85,7% dos entrevistados gostariam que tivesse uma Lancheria nas estações.



**Gráfico 13: Análise comparativa da percepção em relação aos avisos sonoros nas estações e no interior dos trens (%) Out/11**



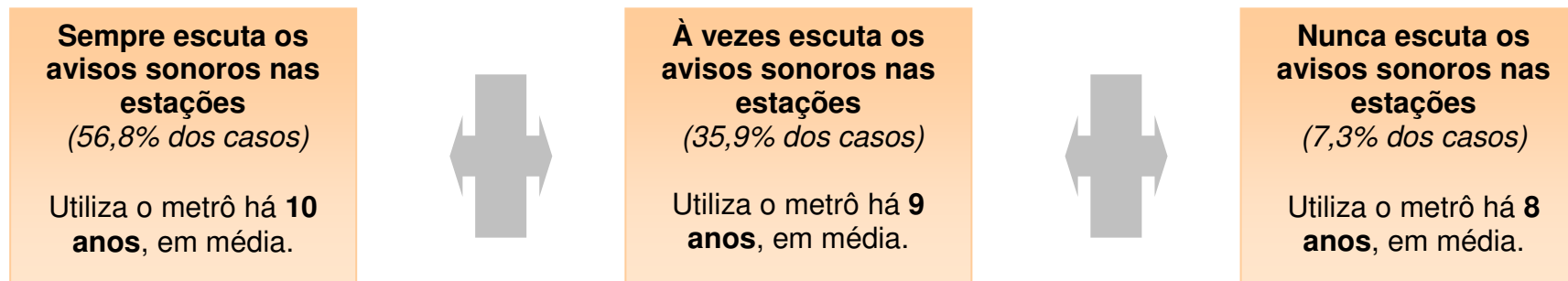
**92,7%** dos usuários escutam sempre ou às vezes os avisos sonoros nas estações da TRENURB.

### FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES

Tabela 20.1: Frequência com que o usuário escuta os avisos sonoros de orientação nas estações (%)

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientações e avisos nas estações?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, escuta	56,8	57,3	52,8	64,0	62,9	52,0	38,7	57,9	61,5	47,3	58,5	56,1	56,5	60,9	63,9	55,7	60,7	62,8
Às vezes escuta	35,9	33,7	42,6	24,0	31,5	31,3	51,6	34,1	36,6	39,8	35,4	38,6	26,1	36,2	25,0	41,7	37,5	30,8
Nunca escutou	7,3	9,0	4,6	12,0	5,6	16,7	9,7	8,0	1,9	12,9	6,1	5,3	17,4	2,9	11,1	2,6	1,8	6,4
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.



## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AVISOS SONOROS DE ORIENTAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 20.1.1: Grau de satisfação do usuário em relação aos avisos sonoros de orientação nas estações (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com os avisos sonoros de orientação e avisos nas estações?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	5,2	7,1	0,9	8,0	4,5	8,3	6,5	8,0	1,9	7,0	5,4	1,8	4,4	1,9	11,1	5,2	1,8	4,2
Pouco satisfeito	24,5	23,9	32,4	24,0	21,3	22,9	29,0	26,1	19,2	26,9	22,5	26,3	26,1	24,8	16,7	28,7	21,4	18,1
Indiferente	4,4	3,5	6,5	--	4,5	10,4	3,2	2,3	5,8	5,8	4,1	3,5	17,4	2,8	2,8	2,6	3,6	4,3
Satisfeito	60,8	62,4	54,6	56,0	66,3	56,3	58,1	59,1	65,4	55,6	61,9	56,1	39,1	66,7	61,1	59,1	71,4	67,0
Muito satisfeito	5,1	3,1	5,6	12,0	3,4	2,1	3,2	4,5	7,7	4,7	6,1	12,3	13,0	3,8	8,3	4,4	1,8	6,4
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>65,9</b>	<b>65,5</b>	<b>60,2</b>	<b>68,0</b>	<b>69,7</b>	<b>58,4</b>	<b>61,3</b>	<b>63,6</b>	<b>73,1</b>	<b>60,3</b>	<b>68,0</b>	<b>68,4</b>	<b>52,1</b>	<b>70,5</b>	<b>69,4</b>	<b>63,5</b>	<b>73,2</b>	<b>73,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES

Tabela 20.1.2: Análise comparativa da *frequência com que os usuários escutam os avisos sonoros nas estações (%)*

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos <b>nas estações</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Sim, sempre escuta	49,4	56,8
Às vezes escuta	40,2	35,9
Nunca escutou	10,4	7,3
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AVISOS SONOROS DE ORIENTAÇÃO NAS ESTAÇÕES

Tabela 20.1.3: Análise comparativa do *grau de satisfação dos usuários em relação aos avisos sonoros nas estações (%)*

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos <b>nas estações</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Insatisfeito	11,6	5,2
Pouco Satisfeito	28,2	24,5
Indiferente/ Sem opinião	2,6	4,4
Satisfeito	51,0	60,8
Muito Satisfeito	6,6	5,1
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	500	1.500
<b>Grau de satisfação</b>	<b>57,6</b>	<b>65,9</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

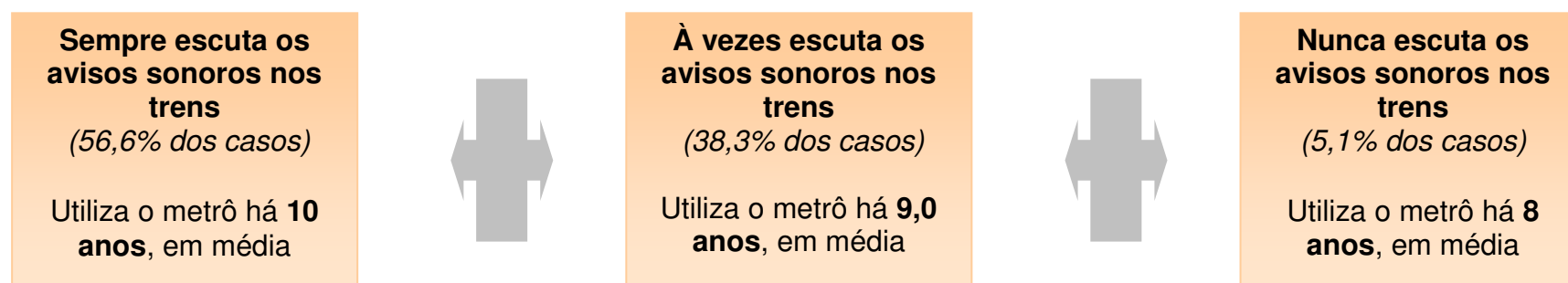
## FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NOS TRENS

**94,9%** dos usuários escutam sempre ou às vezes os avisos sonoros nos trens da TRENURB.

Tabela 20.2: Frequência com que o usuário escuta os avisos sonoros de orientação *nos trens* (%)

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos nos trens?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Sim, escuta	56,6	56,5	50,9	68,0	56,2	52,1	48,4	63,6	61,5	52,6	61,9	54,4	52,2	58,1	58,3	54,8	55,3	58,5
Às vezes	38,3	39,2	45,4	24,0	38,2	39,6	51,6	28,4	38,5	40,4	34,0	42,1	26,1	37,1	33,3	41,7	42,9	35,1
Nunca escutou	5,1	4,3	3,7	8,0	5,6	8,3	--	8,0	--	7,0	4,1	3,5	21,7	4,8	8,4	3,5	1,8	6,4
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.



## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AVISOS SONOROS DE ORIENTAÇÃO NOS TRENS

Tabela 20.2.1: Grau de satisfação do usuário em relação aos avisos sonoros de orientação nos trens (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com os avisos sonoros de orientação e avisos nos trens?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	6,1	6,7	4,6	4,0	10,1	12,5	6,5	9,0	1,9	5,8	3,4	1,8	4,4	3,8	8,3	9,6	5,3	4,3
Pouco satisfeito	26,7	27,8	34,3	32,0	25,8	25,0	29,0	23,9	19,2	29,2	24,5	26,3	30,4	25,7	22,2	29,6	28,6	18,0
Indiferente	4,5	3,1	6,5	--	4,5	8,3	6,5	2,3	7,7	5,3	4,8	3,5	17,4	2,8	2,8	0,9	5,4	6,4
Satisfeito	57,7	59,6	49,0	56,0	56,2	50,0	54,8	61,4	63,5	55,0	61,2	56,1	34,8	62,9	58,4	53,9	60,7	66,0
Muito satisfeito	5,0	2,8	5,6	8,0	3,4	4,2	3,2	3,4	7,7	4,7	6,1	12,3	13,0	4,8	8,3	6,0	--	5,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Grau de satisfação</b>	<b>62,7</b>	<b>62,4</b>	<b>54,6</b>	<b>64,0</b>	<b>59,6</b>	<b>54,2</b>	<b>58,0</b>	<b>64,8</b>	<b>71,2</b>	<b>59,7</b>	<b>67,3</b>	<b>68,4</b>	<b>47,8</b>	<b>67,7</b>	<b>66,7</b>	<b>59,9</b>	<b>60,7</b>	<b>71,3</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## FREQUÊNCIA COM QUE ESCUTA OS AVISOS SONOROS NOS TRENS

Tabela 20.2.2: Análise comparativa da *frequência que os usuários escutam os avisos sonoros de orientação nos trens (%)*

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos <b>nos trens</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Sim, sempre escuta	48,6	56,6
Às vezes escuta	48,6	38,3
Nunca escutou	2,8	5,1
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	500	1.500

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Registraram-se estabilidade no percentual de usuários que escutam os *avisos sonoros de orientação nos trens*, porém, o índice de usuários sempre escutam teve uma variação positiva de 8,0% com relação a 2010.

## GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AVISOS SONOROS DE ORIENTAÇÃO NOS TRENS

Tabela 20.2.3: Análise comparativa do *grau de satisfação dos usuários em relação aos avisos sonoros de orientação nos trens (%)*

Com qual frequência você escuta os avisos sonoros de orientação e avisos <b>nos trens</b> ?	<b>Análise por ano de realização das pesquisas</b>	
	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Insatisfeito	11,6	6,1
Pouco Satisfeito	28,2	26,7
Indiferente/ Sem opinião	2,6	4,5
Satisfeito	51,0	57,7
Muito Satisfeito	6,6	5,0
Total percentual	100,0	100,0
Total de casos	500	1.500
<b>Grau de satisfação</b>	<b>57,6</b>	<b>62,7</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

# 4ª bateria de dados

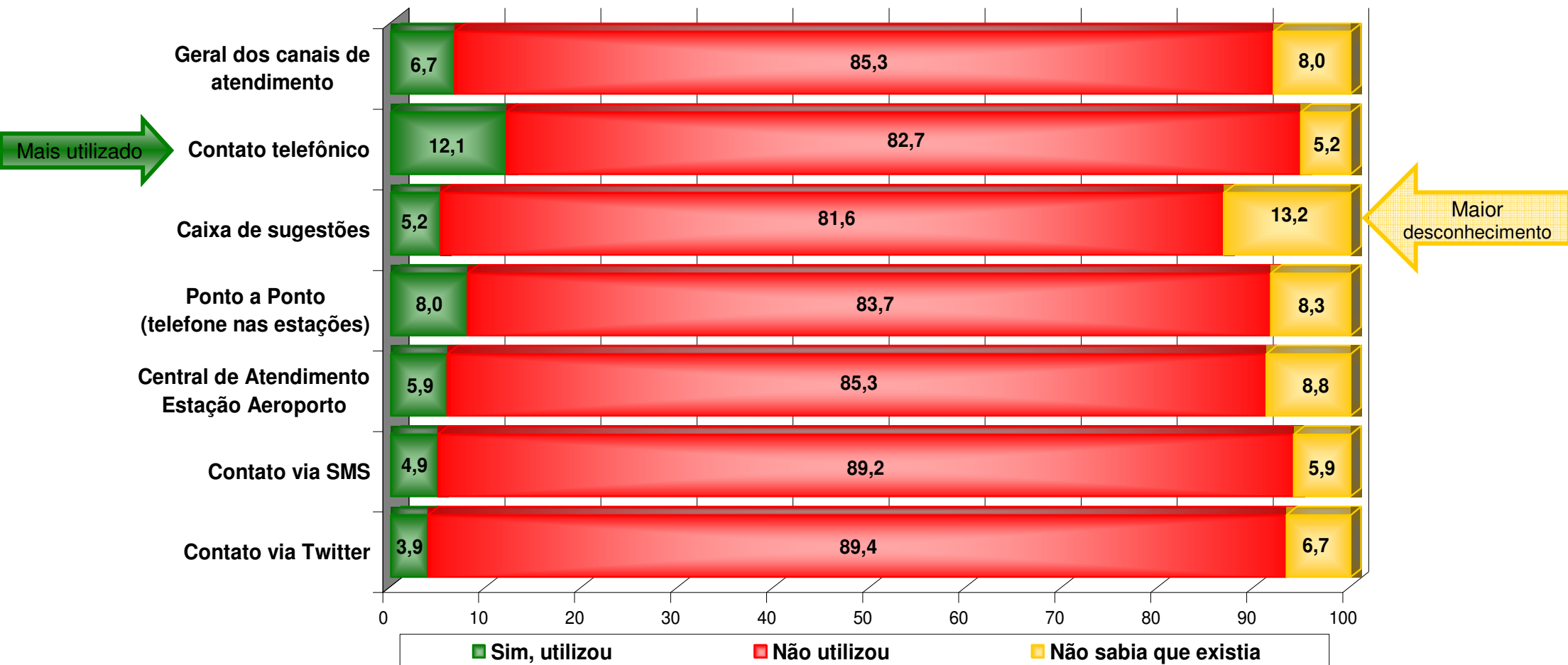
## **Grau de utilização dos canais de atendimento da TREN SURB**

### Itens desta bateria de dados:

- Grau de utilização dos canais de atendimento da TREN SURB;
- Grau de importância da caixa de sugestões;
- Grau de importância do contato telefônico;
- Grau de importância do contato via SMS;
- Grau de importância do contato via twitter;
- Grau de importância do ponto a ponto (telefone nas estações);
- Grau de importância da central de atendimento na estação Aeroporto;
- Hábito de visitar o site da TREN SURB;
- Motivos do acesso ao site da TREN SURB.

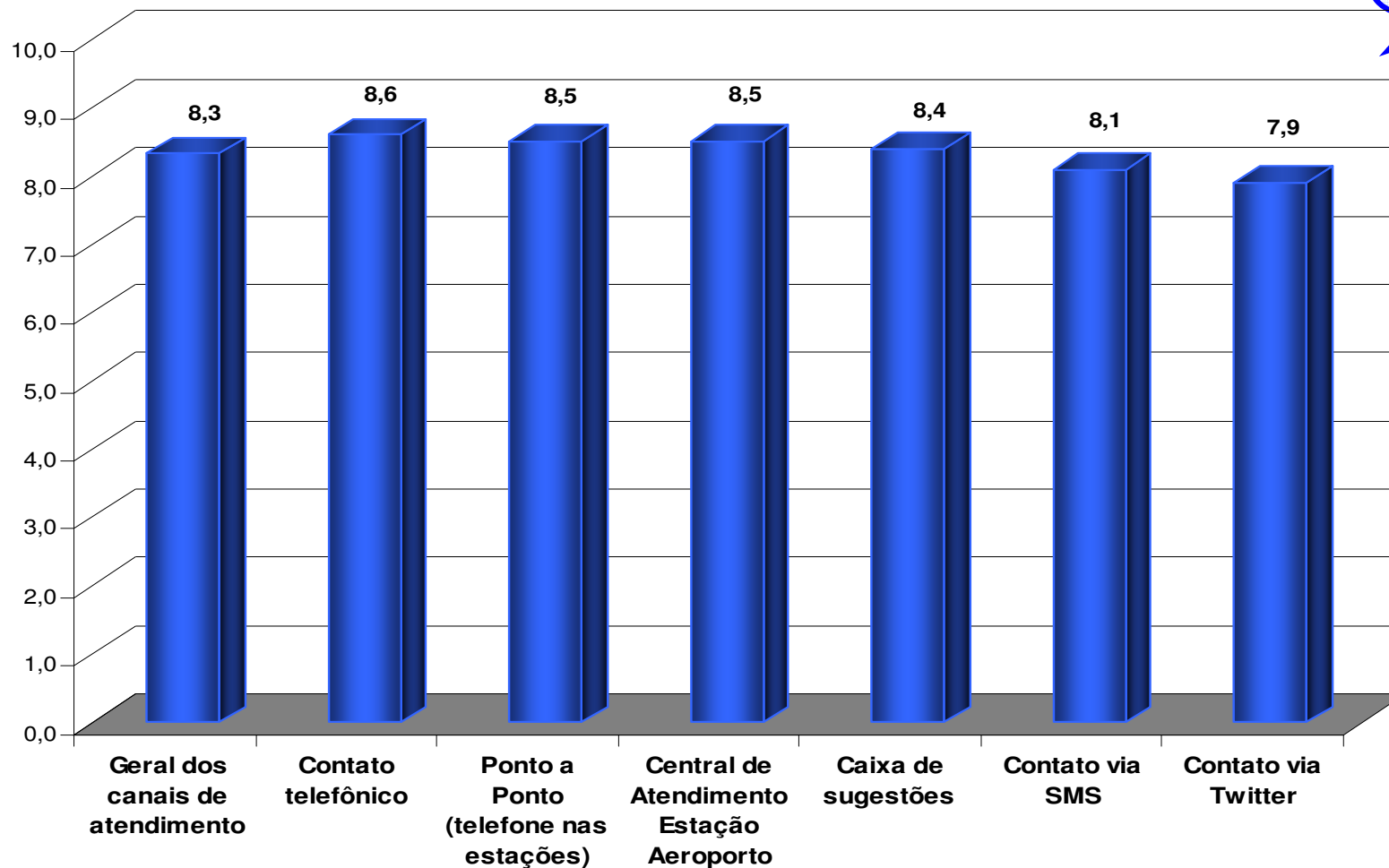


**Gráfico 14: Análise comparativa do grau de utilização dos canais de atendimento do TRENSURB (%) Out/11**



**Gráfico 15: Análise comparativa da média nas notas atribuídas ao grau de importância dos canais de atendimento da TRENURB Out/11**

Todos os canais de atendimento são importantes para os usuários!



■ Médias das notas (0 a 10) atribuídas ao grau de importância

## GRAU DE UTILIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA TRENURB

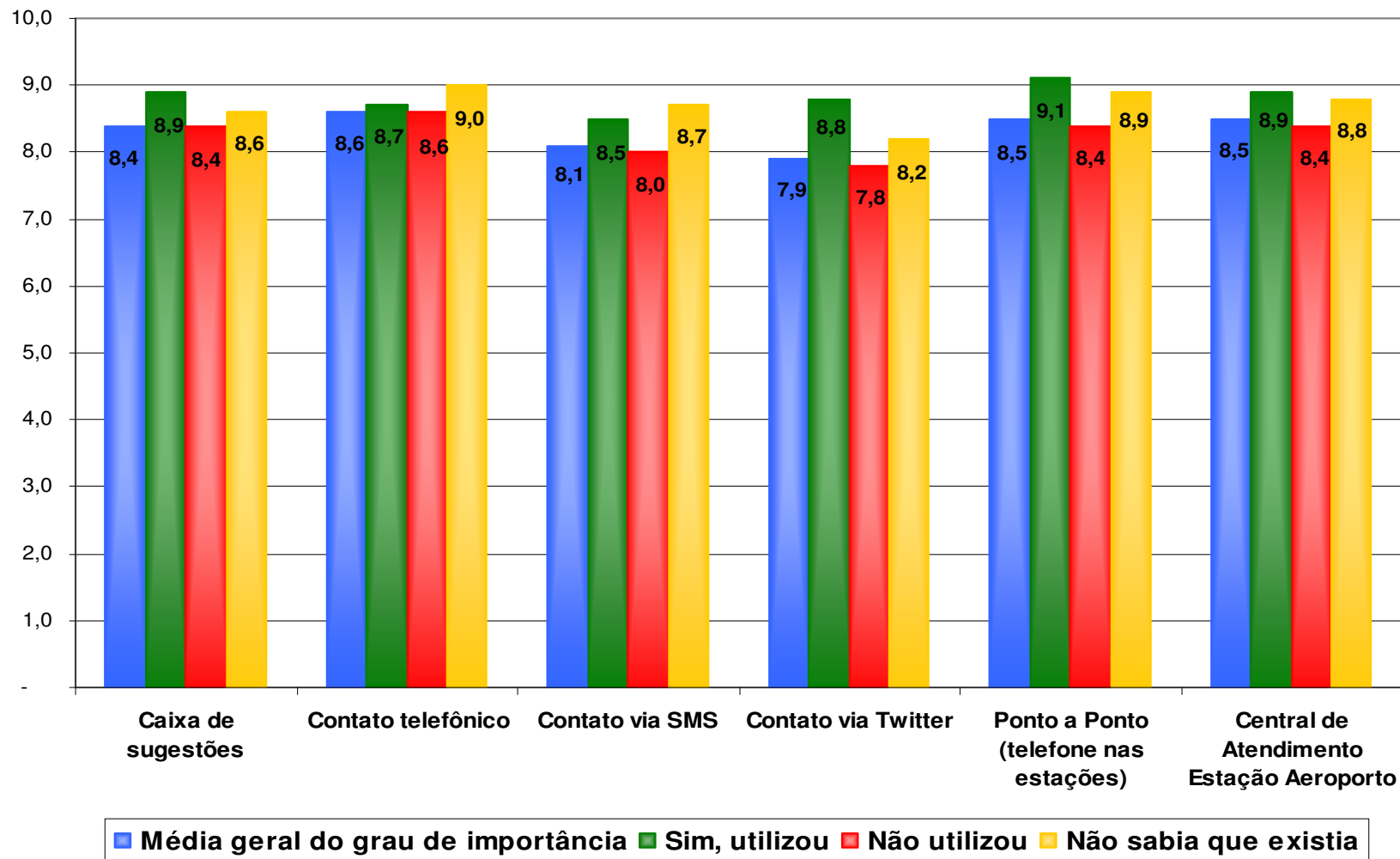
Tabela 21a: Análise comparativa do grau de utilização e importância dos canais de atendimento da TRENURB (%)

Canais de atendimento da TRENURB	Gostaria de saber se você já utilizou...	Análise por ano de realização das pesquisas	
		2010	2011
Caixa de sugestão	Sim, já utilizou	5,0	5,2
	Não utilizou	72,8	81,6
	Não sabia que existia	22,2	13,2
	Total percentual	100,0	100,0
	Total de casos	500	1.500
	<b>Média das notas (de 0 a 10) atribuídas à importância</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>
Contato telefônico	Sim, já utilizou	8,8	12,1
	Não utilizou	84,4	82,7
	Não sabia que existia	6,8	5,2
	Total percentual	100,0	100,0
	Total de casos	500	1.500
	<b>Média das notas (de 0 a 10) atribuídas à importância</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>
Ponto a ponto (telefone nas Estações)	Sim, já utilizou	3,6	8,0
	Não utilizou	80,0	83,7
	Não sabia que existia	16,4	8,3
	Total percentual	100,0	100,0
	Total de casos	500	1.500
	<b>Média das notas (de 0 a 10) atribuídas à importância</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>
Central de atendimento na estação Aeroporto	Sim, já utilizou	5,2	5,9
	Não utilizou	76,6	85,3
	Não sabia que existia	18,2	8,8
	Total percentual	100,0	100,0
	Total de casos	500	1.500
	<b>Média das notas (de 0 a 10) atribuídas à importância</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: Os canais de comunicação: Contato via SMS, contato via twitter não foram testados na pesquisa de 2010, por isso não são apresentadas nesta tabela.

**Gráfico 15.1: Relação entre o grau de utilização dos canais de comunicação da Trensurb e a média das notas do grau de importância atribuídas ao canal - Outubro/2011**



Verifica-se que entre os que já utilizaram os canais de atendimento da Trensurb cresce a média de importância do canal. Assim como também cresce a média de avaliação da importância entre os usuários que não sabiam que existiam o canal em análise.

## GRAU DE UTILIZAÇÃO DA CAIXA DE SUGESTÕES

Tabela 21.1: Grau de utilização da **caixa de sugestões** como um canal de atendimento que a TRENSURB oferece aos usuários (%)

Gostaria de saber se você já utilizou a caixa de sugestões como um canal de atendimento da TRENSURB?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, utilizou	5,2	5,5	4,6	4,0	3,4	6,2	6,5	6,8	7,7	4,7	7,5	--	--	5,7	--	5,2	5,3	6,4
Não utilizou	81,6	79,6	79,6	88,0	78,6	75,0	67,7	77,3	82,7	83,6	81,6	89,5	82,6	81,9	83,3	85,2	89,3	83,0
Não sabia que existia	13,2	<b>14,9</b>	<b>15,8</b>	8,0	<b>18,0</b>	<b>18,8</b>	<b>25,8</b>	<b>15,9</b>	9,6	11,7	10,9	10,5	<b>17,4</b>	12,4	<b>16,7</b>	9,6	5,4	10,6
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde o grau de desconhecimento da caixa de sugestões fica acima da média registrada no geral da pesquisa.

### GRAU DE IMPORTÂNCIA DA CAIXA DE SUGESTÕES

Tabela 21.1.1: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, da **caixa de sugestões** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância da <b>caixa de sugestões</b> como um canal de atendimento?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Nota 0	0,8	1,9	1,9	--	1,1	4,2	--	--	1,9	0,6	--	--	--	--	--	--	--	--
Nota 1	0,3	--	0,9	--	--	2,1	--	--	1,9	1,2	--	--	--	--	--	--	--	--
Nota 2	0,7	1,6	1,9	--	1,1	2,1	--	--	--	--	0,7	--	4,3	--	--	--	1,8	--
Nota 3	0,6	0,4	1,9	--	--	--	--	--	--	0,6	1,4	--	--	1,9	--	--	--	1,0
Nota 4	0,7	1,6	--	4,0	3,4	--	--	--	1,9	--	0,7	--	--	0,9	--	--	--	--
Nota 5	7,5	6,3	4,6	16,0	4,5	10,4	12,9	13,6	7,7	8,7	8,1	7,0	--	1,9	13,9	10,4	5,4	5,3
Nota 6	3,1	2,7	1,9	4,0	3,4	2,1	--	1,1	3,9	5,8	4,1	1,7	4,3	3,8	2,8	--	5,4	3,2
Nota 7	7,8	6,3	6,5	8,0	10,1	16,6	16,1	9,1	7,7	4,7	8,8	8,8	4,3	10,5	5,5	5,2	7,1	8,5
Nota 8	21,6	24,3	22,2	24,0	29,2	14,6	22,6	14,8	17,3	20,5	19,7	19,3	21,8	22,9	30,5	18,3	32,1	17,0
Nota 9	13,2	12,5	12,9	4,0	11,3	12,5	19,4	14,8	5,8	15,8	13,6	15,8	8,7	13,3	16,7	18,3	8,9	9,6
Nota 10	42,9	42,4	41,6	36,0	33,7	35,4	29,0	46,6	51,9	42,1	42,2	47,4	56,6	44,8	30,6	47,8	39,3	51,1
Não sabe avaliar	0,8	--	3,7	4,0	2,2	--	--	--	--	--	0,7	--	--	--	--	--	--	4,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de importância</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>7,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,3</b>	<b>8,8</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável “não sabe avaliar/não informou”.

### GRAU DE UTILIZAÇÃO DO CONTATO TELEFÔNICO (LIGAÇÕES)

Tabela 21.2: Grau de utilização do **contato telefônico (ligações)** como um canal de atendimento que a TRENSURB oferece aos usuários (%)

Gostaria de saber se você já utilizou o contato telefônico como um canal de atendimento da TRENSURB?	<i>Análise por estação</i>																		
	Geral dos usuários	Porto Alegre							Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo	
Sim, utilizou	12,1	12,9	10,2	28,0	13,5	14,6	9,7	5,7	13,5	9,9	12,2	8,8	4,3	11,4	16,7	13,9	16,0	13,8	
Não utilizou	82,7	81,2	85,2	64,0	77,5	79,2	80,6	86,4	82,7	85,4	82,3	87,7	87,0	86,7	75,0	82,6	78,6	85,1	
Não sabia que existia	5,2	<b>5,9</b>	4,6	<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>6,2</b>	<b>9,7</b>	<b>7,9</b>	3,8	4,7	<b>5,5</b>	3,5	<b>8,7</b>	1,9	<b>8,3</b>	3,5	<b>5,4</b>	1,1	
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94	

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde o grau de desconhecimento do contato telefônico (ligações) fica acima da média registrada no geral da pesquisa.

### GRAU DE IMPORTÂNCIA DO CONTATO TELEFÔNICO (LIGAÇÕES)

Tabela 21.2.1: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, do **contato telefônico** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância do contato telefônico como um canal de atendimento?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Nota 0	0,8	1,2	1,9	--	3,4	2,1	--	--	1,9	0,6	--	--	--	--	--	--	1,8	--
Nota 1	0,2	--	0,9	--	--	2,1	--	--	--	--	--	--	--	2,8	--	--	1,8	--
Nota 2	0,4	0,8	1,9	--	--	--	--	--	--	--	0,7	--	--	--	--	--	1,8	--
Nota 3	0,5	0,8	0,9	--	--	--	--	--	--	0,6	0,7	--	--	--	--	--	3,6	--
Nota 4	0,9	1,2	--	4,0	4,5	2,1	--	--	1,9	0,6	1,4	--	--	0,9	--	--	--	--
Nota 5	5,8	6,2	4,6	20,0	6,7	4,2	3,2	5,7	7,7	7,6	7,5	1,7	--	2,9	11,1	4,4	1,8	5,3
Nota 6	2,9	1,6	0,9	--	2,2	6,2	--	1,1	1,9	5,3	4,7	5,3	4,3	2,9	2,8	2,6	3,6	2,1
Nota 7	7,1	7,8	6,5	4,0	4,5	16,6	9,7	9,1	5,8	7,6	6,1	3,5	4,3	7,6	8,3	7,0	7,1	5,3
Nota 8	21,5	21,2	23,1	32,0	30,3	14,6	22,6	22,7	17,3	18,1	18,4	24,6	21,8	22,9	22,2	19,1	26,7	21,3
Nota 9	12,3	13,7	13,0	4,0	9,0	14,6	19,3	12,5	5,8	13,4	15,6	10,5	4,3	12,4	16,7	13,9	3,6	9,6
Nota 10	46,7	45,5	42,6	32,0	36,0	37,5	45,2	48,9	57,7	46,2	44,2	54,4	65,3	50,4	36,1	53,0	48,2	52,1
Não sabe avaliar	0,9	--	3,7	4,0	3,4	--	--	--	--	--	0,7	--	--	--	--	--	--	4,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de importância</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,1</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,3</b>	<b>8,9</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável “não sabe avaliar/não informou”.



### GRAU DE UTILIZAÇÃO DO CONTATO VIA SMS

Tabela 21.3: Grau de utilização do **contato via SMS** como um canal de atendimento que a TRENSURB oferece aos usuários (%)

Gostaria de saber se você já utilizou o contato via SMS como um canal de atendimento da TRENSURB?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, utilizou	4,9	5,1	8,3	8,0	4,5	2,1	12,9	1,1	--	4,7	6,1	1,8	4,3	4,8	2,8	7,0	3,5	5,3
Não utilizou	89,2	88,6	85,2	84,0	86,5	89,6	71,0	90,9	98,1	88,9	88,4	94,7	87,0	93,3	88,9	88,7	92,9	91,5
Não sabia que existia	5,9	<b>6,3</b>	<b>6,5</b>	<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>8,3</b>	<b>16,1</b>	<b>8,0</b>	1,9	<b>6,4</b>	5,5	3,5	<b>8,7</b>	1,9	<b>8,3</b>	4,3	3,6	3,2
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde o grau de desconhecimento do contato via SMS fica acima da média registrada no geral da pesquisa.

### GRAU DE IMPORTÂNCIA DO CONTATO VIA SMS

Tabela 21.3.1: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, do **contato via SMS** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância do contato via SMS como um canal de atendimento?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Nota 0	1,7	2,7	1,9	--	4,5	4,2	--	1,1	--	1,7	1,4	1,7	--	--	--	0,9	1,8	1,1
Nota 1	0,5	--	0,9	--	--	4,2	3,2	1,1	--	1,2	--	--	--	--	2,8	--	--	--
Nota 2	0,9	1,2	1,9	--	2,2	--	--	1,1	--	--	0,7	--	4,3	1,0	--	0,9	1,8	--
Nota 3	1,4	1,2	0,9	--	2,2	8,3	3,2	--	1,9	1,7	0,7	--	4,3	1,9	--	0,9	1,8	--
Nota 4	1,3	2,0	--	4,0	6,7	--	--	--	1,9	1,7	1,4	--	--	1,0	--	--	1,8	--
Nota 5	10,6	9,8	3,7	12,0	12,3	16,7	6,5	19,3	11,5	11,1	10,9	8,8	8,7	6,6	11,1	11,3	12,5	10,6
Nota 6	4,0	3,1	4,6	8,0	2,2	2,1	--	2,3	5,8	5,3	6,1	5,3	13,0	1,9	8,3	4,3	3,6	1,1
Nota 7	8,1	8,6	7,4	4,0	7,9	8,3	12,9	10,3	13,5	7,0	8,8	3,5	4,3	12,4	8,3	6,9	3,6	6,4
Nota 8	19,5	21,6	25,0	24,0	22,5	10,4	22,6	19,3	17,3	17,0	13,6	22,8	8,7	20,0	27,8	14,8	26,7	21,2
Nota 9	11,0	11,4	12,0	4,0	9,0	14,6	16,1	10,3	5,8	13,5	10,9	14,0	8,7	11,4	11,1	13,0	3,6	8,5
Nota 10	40,1	38,4	38,0	36,0	28,1	31,2	35,5	35,2	42,3	39,8	44,8	43,9	47,9	43,8	30,6	47,0	42,8	46,8
Não sabe avaliar	0,9	--	3,7	8,0	2,2	--	--	--	--	--	0,7	--	--	--	--	--	--	4,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de importância</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>	<b>7,1</b>	<b>8,2</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável “não sabe avaliar/não informou”.

### GRAU DE UTILIZAÇÃO DO CONTATO VIA TWITTER

Tabela 21.4: Grau de utilização do **contato via twitter** como um canal de atendimento que a TRENSURB oferece aos usuários (%)

Gostaria de saber se você já utilizou o contato via twitter como um canal de atendimento da TRENSURB?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, utilizou	3,9	3,5	7,4	8,0	4,5	2,1	6,5	--	--	1,8	4,0	1,8	--	3,8	--	6,1	8,9	6,4
Não utilizou	89,4	88,6	83,3	84,0	86,5	85,4	77,4	92,0	96,2	92,4	91,2	91,2	91,3	93,3	91,7	89,6	83,9	90,4
Não sabia que existia	6,7	<b>7,9</b>	<b>9,3</b>	<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>12,5</b>	<b>16,1</b>	<b>8,0</b>	3,8	5,8	4,8	<b>7,0</b>	<b>8,7</b>	2,9	<b>8,3</b>	4,3	<b>7,2</b>	3,2
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde o grau de desconhecimento do contato via Twitter fica acima da média registrada no geral da pesquisa.

### GRAU DE IMPORTÂNCIA DO CONTATO VIA TWITTER

Tabela 21.4.1: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, do **contato via twitter** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância do contato via twitter como um canal de atendimento?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Nota 0	3,1	4,7	2,8	--	5,6	6,2	3,2	--	1,9	5,8	2,0	5,3	--	--	5,6	1,7	1,8	1,1
Nota 1	0,5	--	0,9	--	1,1	4,2	--	2,3	--	--	0,7	--	--	--	--	--	--	1,1
Nota 2	1,3	1,6	1,9	--	1,1	6,2	--	--	1,9	1,7	1,4	--	--	1,9	--	0,9	--	--
Nota 3	2,0	3,1	1,9	--	3,4	4,2	3,2	--	1,9	--	3,4	1,7	8,7	1,0	--	1,7	1,8	1,1
Nota 4	1,5	2,3	--	4,0	4,5	2,1	--	1,1	1,9	1,7	1,4	--	--	1,9	--	0,9	--	1,1
Nota 5	11,5	11,4	5,5	8,0	11,3	18,8	9,7	21,6	11,5	11,7	11,6	10,5	4,3	11,4	13,9	10,4	16,0	7,4
Nota 6	3,5	2,7	5,5	8,0	2,2	2,1	3,2	1,1	5,8	4,7	3,4	--	8,7	3,8	8,3	3,5	3,6	2,1
Nota 7	8,1	7,1	12,0	4,0	4,5	8,3	6,5	8,0	11,5	8,2	8,8	8,8	4,3	10,5	11,1	6,9	7,1	6,4
Nota 8	19,0	19,6	20,4	32,0	20,2	12,5	22,6	22,7	15,4	17,0	12,9	21,0	17,4	17,1	19,4	18,3	25,0	22,3
Nota 9	10,2	10,2	10,2	4,0	12,4	8,3	16,1	11,4	5,8	10,0	10,9	12,3	4,3	10,5	16,7	12,2	3,6	8,5
Nota 10	38,4	37,3	35,2	32,0	31,5	27,1	35,5	31,8	42,4	39,2	42,8	40,4	52,2	41,9	25,0	43,5	41,1	44,6
Não sabe avaliar	0,9	--	3,7	8,0	2,2	--	--	--	--	--	0,7	--	--	--	--	--	--	4,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100*	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de importância</b>	<b>7,9</b>	<b>7,7</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7,4</b>	<b>6,5</b>	<b>8,0</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>	<b>7,7</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,4</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável “não sabe avaliar/não informou”.

Nota: \*Devido ao arredondamento essa coluna não soma 100%.

### GRAU DE UTILIZAÇÃO DO PONTO A PONTO (TELEFONE NAS ESTAÇÕES)

Tabela 21.5: Grau de utilização do **ponto a ponto (telefone nas estações)** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Gostaria de saber se você já utilizou o ponto a ponto (telefone nas estações) como um canal de atendimento da TRENURB?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre							Canoas					Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, utilizou	8,0	6,7	6,5	4,0	9,0	4,2	9,7	9,1	3,8	9,3	9,5	1,7	8,7	7,6	5,5	12,2	10,7	9,6
Não utilizou	83,7	85,5	84,3	88,0	82,0	83,3	74,2	86,4	88,5	81,9	81,6	93,0	82,6	85,7	80,6	83,5	76,8	81,9
Não sabia que existia	8,3	7,8	<b>9,2</b>	8,0	<b>9,0</b>	<b>12,5</b>	<b>16,1</b>	4,5	7,7	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>	5,3	<b>8,7</b>	6,7	<b>13,9</b>	4,3	<b>12,5</b>	<b>8,5</b>
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde o grau de desconhecimento do contato via Ponto a Ponto (telefone nas estações) fica acima da média registrada no geral da pesquisa.

### GRAU DE IMPORTÂNCIA DO PONTO A PONTO (TELEFONE NAS ESTAÇÕES)

Tabela 21.5.1: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, do **ponto a ponto (telefone nas estações)** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância do ponto a ponto (telefone nas estações) como um canal de atendimento?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Nota 0	1,2	2,3	1,9	--	3,4	--	--	--	--	1,2	0,7	1,7	--	--	2,8	1,7	--	--
Nota 1	0,3	0,4	0,9	--	--	4,2	--	--	--	--	--	--	--	0,9	--	--	--	--
Nota 2	0,6	0,8	1,9	--	1,1	2,1	--	--	--	1,2	0,7	--	--	--	--	--	1,8	--
Nota 3	0,6	0,8	--	--	--	--	--	--	--	1,2	1,4	--	--	--	--	--	3,6	1,1
Nota 4	0,9	0,8	0,9	--	3,4	--	--	--	1,9	1,2	0,6	--	--	2,9	2,8	--	--	--
Nota 5	6,8	6,7	5,5	8,0	6,7	8,3	6,4	8,0	5,8	6,4	6,8	8,8	4,3	5,7	13,9	7,8	1,8	7,4
Nota 6	3,6	2,7	2,8	4,0	6,7	4,2	9,7	1,1	1,9	7,0	4,0	1,7	--	4,8	2,8	0,9	5,4	1,1
Nota 7	6,4	5,5	6,5	8,0	3,4	8,3	6,4	8,0	7,7	6,4	7,5	5,3	4,3	8,6	5,5	3,5	10,7	6,4
Nota 8	20,5	22,3	21,3	32,0	24,7	12,5	19,4	20,4	23,1	17,5	15,0	22,8	17,4	17,1	30,5	20,9	23,2	21,2
Nota 9	11,3	12,2	13,9	8,0	12,4	10,4	9,7	15,9	5,8	11,7	9,5	10,6	8,7	11,4	11,1	14,8	7,1	6,4
Nota 10	46,9	45,5	40,7	32,0	36,0	50,0	48,4	46,6	53,8	46,2	53,1	49,1	65,3	48,6	30,6	50,4	46,4	52,1
Não sabe avaliar	0,9	--	3,7	8,0	2,2	--	--	--	--	--	0,7	--	--	--	--	--	--	4,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de importância</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,3</b>	<b>8,4</b>	<b>8,0</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>8,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,6</b>	<b>9,2</b>	<b>8,6</b>	<b>7,9</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>	<b>8,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável “não sabe avaliar/não informou”.

## GRAU DE UTILIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ESTAÇÃO AEROPORTO

Tabela 21.6: Grau de utilização da **Central de atendimento da estação Aeroporto** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Gostaria de saber se você já utilizou a Central de atendimento da estação Aeroporto como um canal de atendimento da TRENURB?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, utilizou	5,9	5,9	7,4	4,0	4,5	4,2	6,4	8,0	1,9	5,8	7,5	8,8	--	4,7	--	7,8	3,6	6,4
Não utilizou	85,3	85,5	84,3	88,0	86,5	77,0	74,2	85,2	92,3	85,4	84,3	86,0	87,0	88,6	83,3	87,8	82,1	85,1
Não sabia que existia	8,8	8,6	8,3	8,0	<b>9,0</b>	<b>18,8</b>	<b>19,4</b>	6,8	5,8	8,8	8,2	5,2	<b>13,0</b>	6,7	<b>16,7</b>	4,4	<b>14,3</b>	8,5
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde o grau de desconhecimento do contato via Central de atendimento da estação Aeroporto fica acima da média registrada no geral da pesquisa.

## GRAU DE IMPORTÂNCIA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DA ESTAÇÃO AEROPORTO

Tabela 21.6.1: Avaliação da importância, em notas de 0 a 10, da **Central de atendimento da estação Aeroporto** como um canal de atendimento que a TRENURB oferece aos usuários (%)

Qual a nota você dá para a importância da Central de atendimento da estação Aeroporto como um canal de atendimento?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Nota 0	1,3	3,5	1,9	--	3,4	--	--	--	--	2,4	--	--	--	--	--	0,9	--	1,1
Nota 1	0,2	0,4	0,9	--	--	2,1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Nota 2	0,7	2,0	--	--	--	--	3,2	1,1	--	0,6	2,0	--	--	--	--	--	--	--
Nota 3	0,8	0,8	--	--	1,1	--	--	1,1	1,9	0,6	1,3	1,7	--	--	2,8	--	1,8	--
Nota 4	0,8	0,8	0,9	--	4,5	--	--	--	1,9	--	0,7	--	--	1,9	--	--	--	--
Nota 5	7,3	7,4	3,7	8,0	6,7	10,4	12,9	11,4	5,8	7,0	8,2	3,5	13,0	2,8	11,1	8,7	7,1	6,4
Nota 6	2,3	1,6	3,7	8,0	--	--	--	1,1	3,9	3,5	2,7	1,7	4,4	1,9	5,5	1,7	5,4	1,1
Nota 7	6,7	6,3	6,5	4,0	6,7	8,3	9,7	8,0	11,5	7,0	8,2	3,5	4,4	8,6	5,5	4,3	5,4	5,3
Nota 8	20,0	22,3	21,3	32,0	24,8	18,8	19,4	17,1	17,3	17,5	17,0	21,1	13,0	18,1	33,4	17,4	23,2	18,1
Nota 9	12,2	12,9	13,0	4,0	9,0	12,5	16,1	15,9	7,7	11,1	10,9	12,3	13,0	14,3	11,1	15,7	10,7	10,6
Nota 10	46,8	42,0	44,4	36,0	41,6	47,9	38,7	44,3	50,0	50,3	48,3	56,2	52,2	52,4	30,6	51,3	46,4	52,1
Não sabe avaliar	0,9	--	3,7	8,0	2,2	--	--	--	--	--	0,7	--	--	--	--	--	--	5,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94
<b>Média de importância</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>8,2</b>	<b>8,5</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,9</b>	<b>8,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Para o cálculo da média exclui-se a variável “não sabe avaliar/não informou”.



### HÁBITO DE ACESSAR O SITE DA TRENSURB

Tabela 22: Hábito dos usuários em acessar o site da TRENSURB (%)

O (a) Sr.(a) costuma visitar/ consultar a página/ site da <b>TRENSURB</b> ?	Geral dos usuários	<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinus	São Leopoldo
Nunca visitou a página	83,7	86,3	79,6	72,0	84,4	77,1	93,6	78,4	84,6	83,7	87,8	80,7	82,6	82,8	77,8	85,2	82,1	86,2
Costuma visitar com frequência	1,6	2,4	0,9	--	1,1	8,3	3,2	--	1,9	2,9	0,7	--	--	0,9	5,5	--	--	1,0
Visita esporadicamente	6,9	5,9	10,2	12,0	6,7	8,3	3,2	8,0	1,9	6,4	4,1	7,0	4,4	8,6	5,5	7,0	12,5	8,5
Acessou uma vez	5,5	2,7	7,4	8,0	6,7	6,3	--	9,1	11,6	6,4	6,1	7,0	--	4,8	11,2	4,3	1,8	4,3
Não informou	2,3	2,7	1,9	8,0	1,1	--	--	4,5	--	0,6	1,3	5,3	13,0	2,9	--	3,5	3,6	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Registra-se que 14,0% dos entrevistados já visitaram o site da TRENSURB, mesmo que uma única vez. O maior grau de acesso ao site está nas estações Aeroporto e Luis Pasteur, onde mais de 20% dos entrevistados em cada uma destas estações acessaram o site, no mínimo uma única vez.

**MOTIVO PELO QUAL ACESSA O SITE DA TRENSURB**

Tabela 22.1: Declaração dos usuários sobre o motivo pelo qual acessam o site da TRENSURB (%) (Em relação a **14,0%** dos usuários que declararam que já acessaram o site da TRENSURB)

<b>Análise por estação</b>																		
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Por qual motivo o (a) Sr.(a) acessou o site da TRENSURB/ o que costuma procurar quando acessa o site?	Acessaram o site	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Horários	49,8	46,4	70,0	40,0	46,1	18,2	100,0	33,3	50,0	37,1	50,0	100,0	--	53,3	37,5	61,5	62,5	53,8
Central de atendimento	18,5	10,7	15,0	20,0	30,8	18,2	--	20,0	12,5	29,6	12,5	--	--	13,3	37,5	15,4	25,0	23,1
Informações sobre tarifas	10,9	10,7	5,0	20,0	--	18,2	--	26,6	25,0	11,1	12,5	--	100,0	13,3	12,5	7,7	--	--
Informações sobre bilhetagem eletrônica (Sim, Tri)	9,9	25,0	--	--	23,1	27,2	--	6,7	--	7,4	6,3	--	--	--	12,5	15,4	--	7,7
Diversos	5,7	3,6	10,0	20,0	--	9,1	--	6,7	--	11,1	12,5	--	--	6,7	--	--	--	--
Achados e perdidos	1,4	--	--	--	--	9,1	--	--	--	3,7	--	--	--	6,7	--	--	--	--
Concurso/emprego	1,4	--	--	--	--	--	--	6,7	12,5	--	--	--	--	6,7	--	--	--	--
Projeto Menor Aprendiz	0,5	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	7,7
Reclamações	0,5	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	12,5	--
Curiosidade	0,5	--	--	--	--	--	--	--	--	--	6,3	--	--	--	--	--	--	--
Não informou	0,9	3,6	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	7,7
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100*	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	211	28	20	5	13	11	2	15	8	27	16	8	1	15	8	13	8	13

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: \* Devido ao arredondamento essa coluna não soma 100%.

# 5ª bateria de dados

## Utilização e avaliação do sistema de integração

### Itens desta bateria de dados:

- Necessidade de algum tipo de integração;
- Tipo de integração que necessita;
- Grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus);
- Grau de utilização do sistema de integração (ônibus - trem);
- Grau de satisfação com o sistema de integração (trem – ônibus) nos seguintes aspectos: *segurança nos terminais; atendimento nos ônibus; sincronia entre trem e ônibus; pontualidade dos ônibus; intervalo dos ônibus; limpeza dos ônibus; preço das passagens de integração; iluminação dos terminais; informações sobre o sistema de integração; itinerários (percursos); presença do comércio informal; estado de conservação dos ônibus; estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus.*

## NECESSIDADE DE OUTRO TIPO DE INTEGRAÇÃO PARA OS USUÁRIOS DA TRENSURB

Tabela 23: Declaração sobre a necessidade de outro tipo de integração para os usuários da TRENSURB (%)

Tendo em vista a forma como você se desloca, você acredita que há a necessidade de algum <b>outro</b> tipo de integração para os usuários da <b>TRENSURB</b> ?	Geral dos usuários	Análise por estação																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Sim, necessita de algum outro tipo de integração	7,7	7,4	7,4	<b>8,0</b>	<b>10,1</b>	<b>16,7</b>	<b>9,7</b>	6,8	--	<b>11,1</b>	6,8	7,0	--	6,7	5,5	1,7	5,4	<b>13,8</b>
Não há necessidade de outro tipo de integração	80,1	80,8	78,7	88,0	82,0	68,7	87,1	83,0	88,5	76,6	79,6	79,0	87,0	78,1	77,8	89,6	82,1	69,2
Não sabe/Não informou	12,2	11,8	13,9	4,0	7,9	14,6	3,2	10,2	11,5	12,3	13,6	14,0	13,0	15,2	16,7	8,7	12,5	17,0
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** na tabela as estações onde a necessidade de algum outro tipo de integração fica acima da média registrada no geral da pesquisa.

Apenas 7,7% dos entrevistados informaram que há necessidade de algum outro tipo de satisfação. Os maiores índices são registrados entre os entrevistados que embarcam nas estações Aeroporto (16,7%) e São Leopoldo (13,8%).

## NECESSIDADE DE OUTRO TIPO DE INTEGRAÇÃO PARA OS USUÁRIOS DA TRENURB

Tabela 23.1: Declaração dos usuários sobre algum outro tipo de integração necessária para os usuários da TRENURB (%) (Em relação a 7,7% dos usuários que declararam que há necessidade de algum outro tipo de integração)

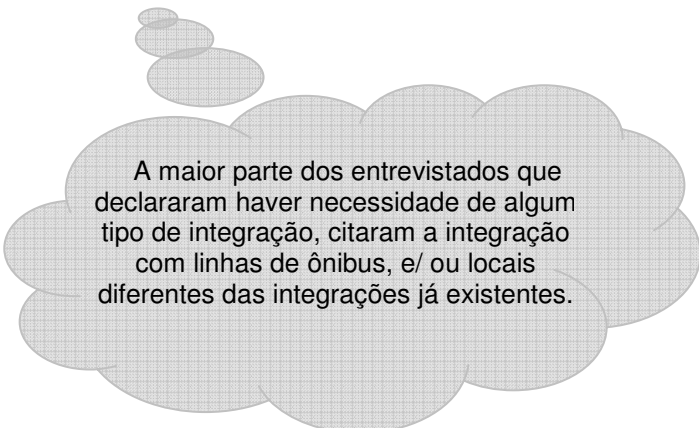
Tendo em vista a forma como você se desloca, você acredita que há a <b>necessidade de algum tipo de integração</b> (com algum meio de transporte) para os usuários da TRENURB?	Geral dos usuários	<b>Análise por cidade*</b>				
		Porto Alegre	Canoas	Esteio	Sapucaia do Sul	São Leopoldo
Lotação	17,3	22,5	15,2	14,3	25,0	6,3
Integração Ônibus São Leopoldo	8,6	2,0	2,6	--	25,0	43,3
Integração Ônibus Porto Alegre - Bairros	6,1	8,3	7,6	--	--	--
Integração Ônibus Porto Alegre	5,2	6,1	2,6	--	50,0	--
Integração Ônibus Esteio	5,2	--	2,6	71,4	--	--
Aero móvel + Trem	4,2	10,2	--	--	--	--
Cartão Sim para todos	4,2	--	2,6	14,3	--	18,8
Integração Ônibus Viamão	3,5	8,3	--	--	--	--
Táxi	3,5	2,0	5,0	--	--	6,3
Sogal	2,6	2,0	5,0	--	--	--
Integração Hidroviário	1,7	--	5,2	--	--	--
Trem + Tri	1,7	4,2	--	--	--	--
Integração Ônibus Zona Sul	1,7	4,2	--	--	--	--
Integração Ônibus Sapucaia	1,7	--	5,0	--	--	--
Integração Ônibus Intermunicipal	1,7	2,0	2,6	--	--	--
Integração Mais Ônibus Mercado - Porto Alegre	1,7	4,2	--	--	--	--
Integração Ônibus Mathias Velho - Canoas	1,7	--	5,0	--	--	--
Integração Ônibus Novo Hamburgo	1,7	2,0	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Feitoria - São Leo	1,7	2,0	--	--	--	6,3
Integração Restinga	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Ônibus Pitangueira - Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Zona Norte	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Ônibus Guaíba	0,9	--	--	--	--	6,3
Integração Ônibus Chácara Barreto - Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Morro de Paula - Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Chácara das Pedras - POA	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Ônibus da Central	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Ônibus Gravataí	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Ônibus São Luiz - Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Sarandi - Porto Alegre	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus La Salle - Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Moinhos de Ventos - POA	0,9	2,0	--	--	--	--
Mais horários de Ônibus Aeroporto - POA	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Ônibus Menino Deus - POA	0,9	2,0	--	--	--	--
Ampliação da Trensurb até o Gasômetro	0,9	--	2,6	--	--	--

Integração Ônibus Unisul	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Linha Sete de Setembro - São Leo	0,9	--	--	--	--	6,3
Integração Ônibus Hamburguesa - São Leo	0,9	--	--	--	--	6,3
Integração Ônibus Zona Leste	0,9	2,0	--	--	--	--
Integração Ônibus Alvorada	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Nova Santa Rita	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Fátima - Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Integração Ônibus Niterói - Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Trem Canoas	0,9	--	2,6	--	--	--
Trem até o shopping	0,9	--	2,6	--	--	--
Ônibus para a Ulbra	0,9	--	2,6	--	--	--
<b>Total percentual</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>Total de casos</b>	<b>115</b>	<b>49</b>	<b>39</b>	<b>07</b>	<b>04</b>	<b>16</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: \* Esta questão foi analisada por cidade devido à baixa incidência de casos, ou seja, apenas 7,7% dos usuários indicam a necessidade de algum outro tipo de integração.

Nota: \*\* Devido ao arredondamento esta coluna não soma 100%.



A maior parte dos entrevistados que declararam haver necessidade de algum tipo de integração, citaram a integração com linhas de ônibus, e/ ou locais diferentes das integrações já existentes.

**Análise da declaração dos usuários  
- Grupos de análise -**

Referente aos usuários que acreditam que há  
necessidade de algum outro tipo de integração (7,7%)

26,7% dos usuários informaram a  
necessidade de  
**Outros tipos de integração**

39,4% dos usuários informaram a  
necessidade de  
**Integração para outros bairros  
e/ou com outras empresas de  
ônibus**

31,2% dos usuários informaram a  
necessidade de  
**Integração para outras cidades**

2,7% dos usuários informaram a  
necessidade de  
**ampliação do percurso da  
TRENSURB**

## GRAU DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS)

Tabela 23a: Declaração dos entrevistados sobre o grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus) (%)

Você utiliza o sistema de integração Trem – ônibus (compra no trem o passe para o trem e o ônibus)?	Geral dos usuários	Análise por estação																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, utiliza	55,9	54,1	55,6	40,0	43,8	43,7	41,9	<b>68,2</b>	53,8	54,4	<b>71,4</b>	<b>64,9</b>	<b>78,3</b>	<b>60,0</b>	<b>58,3</b>	<b>61,7</b>	42,9	39,4
Não utiliza	44,1	45,9	44,4	60,0	56,2	56,3	58,1	31,8	46,2	45,6	28,6	35,1	21,7	40,0	41,7	38,3	57,1	60,6
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** as estações de embarque dos usuários com maior grau de utilização do sistema de integração Trem – ônibus.

A maior parte dos usuários da TRENURB **utiliza** o sistema de integração Trem - ônibus, **55,9%**. Quando analisado pelas estações de embarque, observa-se que as estações onde mais se utiliza o sistema de integração são: Petrobrás, Mathias Velho, Niterói/ UniRitter, São Luis/ Ulbra, Sapucaia e Esteio.

O menor grau de utilização do sistema de integração Trem - ônibus é registrado entre os usuários que embarcam nas estações São Leopoldo e São Pedro.



**Análise dos hábitos de deslocamento dos 55,9% dos usuários que utilizam o sistema de integração TREM - ÔNIBUS**

- A média de tempo de utilização do metrô é de 10 anos.

- A maior parte, 35,2% utiliza o metrô de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira.

- As principais origens dos deslocamentos são:

\* Casa = 46,7%

\* Trabalho = 35,4%

\* Passeio = 6,1%

\* Escola/ universidade = 5,1%

- A média de tempo gasto do deslocamento até a estação é de 15 minutos;

- Os principais destinos do deslocamento são:

\* Casa = 46,2%

\* Trabalho = 29,4%

\* Passeio = 9,4%

\* Escola/ universidade = 8,0%

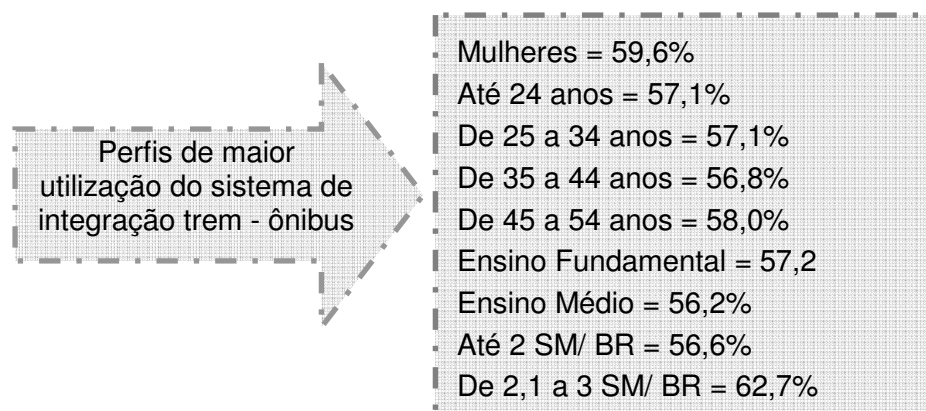
- A média de tempo gasto para completar o deslocamento é de 17 minutos.

## GRAU DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS) X PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 23a.1: Relação entre a declaração dos entrevistados sobre o grau de utilização do sistema de integração (trem – ônibus) e perfil socioeconômico (%)

Você utiliza o sistema de integração Trem – ônibus (compra no trem o passe para o trem e o ônibus)?	Geral	Gênero		Faixa etária					Educação formal			Renda Familiar*			
		Masc.	Fem.	Até a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 54 anos	55 anos ou mais	Fund.	Médio	Superior	Até 2 SM	De 2,1 a 3 SM	De 3,1 a 4 SM	Mais de 4 SM
Sim, utiliza	55,9	50,6	59,6	57,1	57,1	56,8	58,0	44,3	57,2	56,2	53,8	56,6	62,7	53,4	50,5
Não utiliza	44,1	49,4	40,4	42,9	42,9	43,2	42,0	55,7	42,8	43,8	46,2	43,4	37,3	46,6	49,5
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	1.500	623	877	475	410	259	207	149	423	698	379	394	405	268	422

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.



### GRAU DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (ÔNIBUS – TREM)

Tabela 23b: Declaração dos entrevistados sobre o grau de utilização do sistema de integração (ônibus – trem) (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Você utiliza o sistema de integração <i>Ônibus – trem</i> (compra no ônibus o passe para o ônibus e o trem)?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Sim, utiliza	47,9	<b>49,0</b>	46,3	28,0	36,0	37,5	35,5	<b>56,8</b>	46,2	<b>48,5</b>	<b>63,9</b>	<b>56,1</b>	<b>60,9</b>	45,7	<b>58,3</b>	47,0	37,5	36,2
Não utiliza	52,1	51,0	53,7	72,0	64,0	62,5	64,5	43,2	53,8	51,5	36,1	43,9	39,1	54,3	41,7	53,0	62,5	63,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Em **destaque** as estações de embarque dos usuários com maior grau de utilização do sistema de integração Ônibus – trem.

Menos da metade dos usuários da TRENURB **utiliza** o sistema de integração Ônibus - trem, **47,9%**. Quando analisado pelas estações de embarque, observa-se que as estações onde mais se utiliza esse tipo de integração são: Mathias Velho, Petrobrás, Luis Pasteur, Niterói/ UniRitter, São Luis/ Ulbra, Mercado e Canoas/ La Salle. O menor grau de utilização do sistema de integração Ônibus – trem é registrado entre os usuários que embarcam na estação São Pedro, onde apenas 28,0% utiliza este sistema.

<b>Análise dos hábitos de deslocamento dos 47,9% dos usuários que utilizam o sistema de integração ÔNIBUS - TREM</b>
- A média de tempo de utilização do metrô é de 11 anos.
- A maior parte, 35,2% utiliza o metrô de 2ª a 6ª feira.
- As principais origens dos deslocamentos são: <ul style="list-style-type: none"><li>* Casa = 46,5%</li><li>* Trabalho = 35,8%</li><li>* Passeio = 6,3%</li><li>* Escola/ universidade = 4,9%</li></ul>
- A média de tempo gasto do deslocamento até a estação é de 16 minutos;
- Os principais destinos do deslocamento são: <ul style="list-style-type: none"><li>* Casa = 47,9%</li><li>* Trabalho = 28,6%</li><li>* Passeio = 9,2%</li><li>* Escola/ universidade = 7,4%</li></ul>
- A média de tempo gasto para completar o deslocamento é de 18 minutos.

## GRAU DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (ÔNIBUS – TREM) X PERFIL SOCIOECONÔMICO

Tabela 23b.1: Relação entre a declaração dos entrevistados sobre o grau de utilização do sistema de integração (ônibus – trem) e perfil socioeconômico (%)

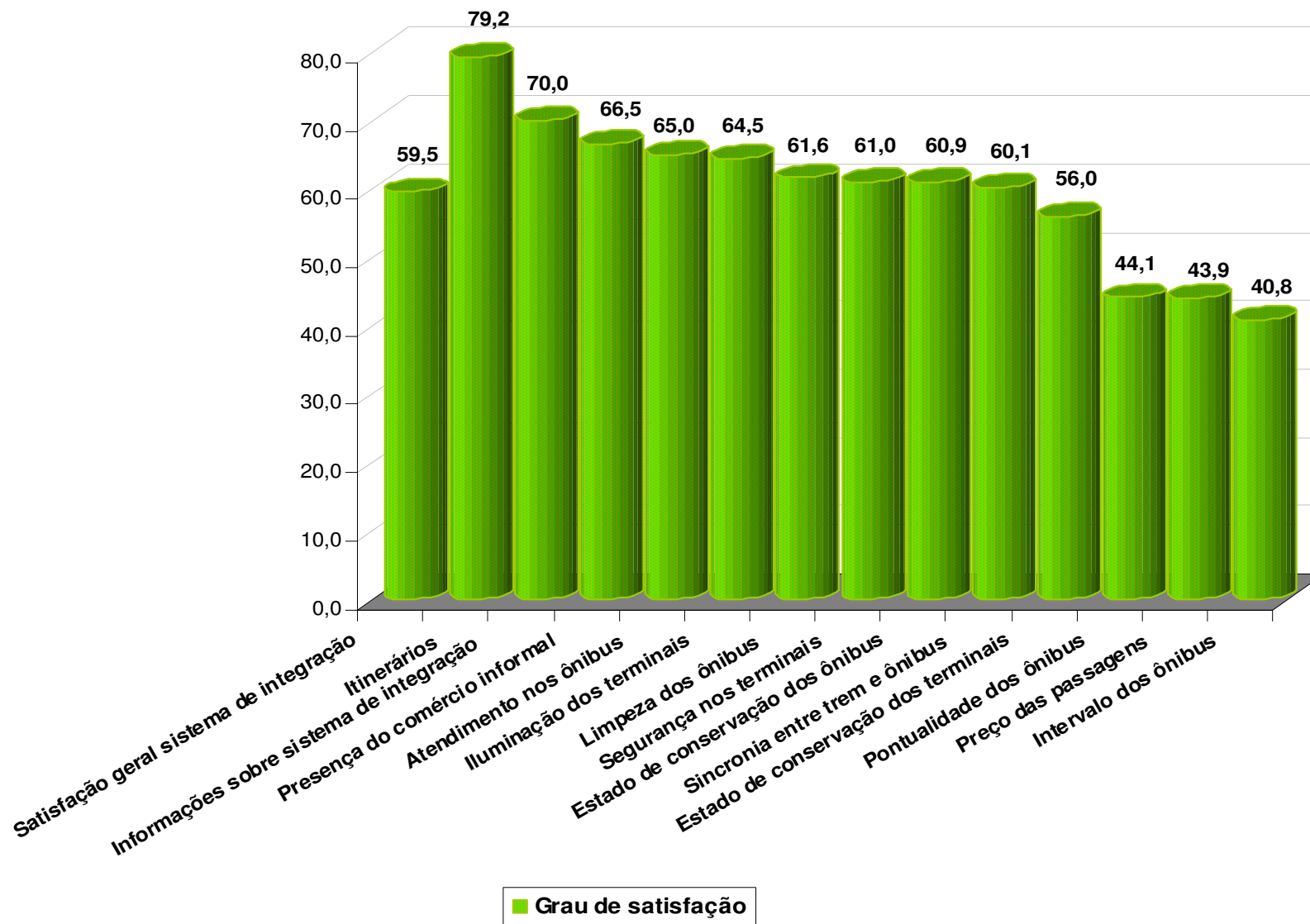
Você utiliza o sistema de integração <i>Ônibus – trem</i> (compra no ônibus o passe para o ônibus e o trem)?	Geral	Gênero		Faixa etária					Educação formal			Renda Familiar*			
		Masc.	Fem.	Até a 24 anos	25 a 34 anos	35 a 44 anos	45 a 54 anos	55 anos ou mais	Fund.	Médio	Superior	Até 2 SM	De 2,1 a 3 SM	De 3,1 a 4 SM	Mais de 4 SM
Sim, utiliza	47,9	43,5	51,0	46,9	51,2	48,6	49,8	37,6	50,4	47,9	45,1	49,5	55,1	44,0	42,7
Não utiliza	52,1	56,5	49,0	53,1	48,8	51,4	50,2	62,4	49,6	52,1	54,9	50,5	44,9	56,0	57,3
Total percentual	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total de casos	1.500	623	877	475	410	259	207	149	423	698	379	394	405	268	422

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Perfis de maior utilização do sistema de integração ônibus - trem

Mulheres = 51,0%  
 De 25 a 34 anos = 51,2%  
 De 35 a 44 anos = 48,6%  
 De 45 a 54 anos = 49,8%  
 Ensino Fundamental = 50,4%  
 Até 2 SM/ BR = 49,5%  
 De 2,1 a 3 SM/ BR = 55,1%

**Gráfico 16: Análise comparativa do grau de satisfação do sistema de integração (%)**  
Em relação a 55,9% dos usuários que utilizam o sistema de integração



Grau de satisfação = Satisfeito + Muito satisfeito.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

Tabela 24a: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários que utilizam o sistema de integração (%)

Em relação a 2010, cresceram a média de satisfação de todos os itens relativos a integração.

Itens avaliados	Ano de pesquisa	Escala de satisfação					Total %	Grau de satisfação
		Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Indiferente/sem opinião		
<b>Segurança dos terminais</b>	2007	21,9	24,9	52,7	--	0,5	100,0	<b>52,7</b>
	2008	19,4	26,5	51,0	3,1	--	100,0	<b>54,1</b>
	2009	18,8	21,8	57,6	1,8	--	100,0	<b>59,4</b>
	2010	27,0	33,0	35,6	2,2	2,2	100,0	<b>37,8</b>
	2011	11,9	22,3	55,0	6,0	4,8	100,0	<b>61,0</b>
<b>Atendimento dos ônibus</b>	2007	10,4	15,4	72,1	2,0	--	100,0*	<b>74,1</b>
	2008	7,1	21,4	64,3	7,1	--	100,0*	<b>71,4</b>
	2009	5,9	18,8	67,6	7,6	--	100,0*	<b>75,2</b>
	2010	13,3	30,8	49,6	4,4	1,9	100,0	<b>54,0</b>
	2011	9,6	20,5	58,9	6,1	4,9	100,0	<b>65,0</b>
<b>Sincronia entre trem e ônibus</b>	2007	17,4	23,9	57,2	1,5	--	100,0	<b>58,7</b>
	2008	20,7	31,6	42,9	4,8	--	100,0	<b>47,7</b>
	2009	17,1	22,9	55,3	4,7	--	100,0	<b>60,0</b>
	2010	25,2	31,5	37,0	4,8	1,5	100,0	<b>41,8</b>
	2011	11,2	23,4	54,7	5,4	5,3	100,0	<b>60,1</b>
<b>Pontualidade ônibus</b>	2007	21,0	27,5	47,5	2,5	1,5	100,0	<b>50,0</b>
	2008	16,3	25,2	52,0	6,5	--	100,0	<b>58,5</b>
	2009	17,1	21,2	55,9	5,9	--	100,0*	<b>61,8</b>
	2010	36,7	27,7	30,4	3,7	1,5	100,0	<b>34,1</b>
	2011	23,3	28,4	38,8	5,3	4,2	100,0	<b>44,1</b>
<b>Intervalos dos ônibus</b>	2007	26,0	35,5	35,5	1,5	2,0	100,0*	<b>37,0</b>
	2008	26,5	28,6	41,2	3,7	--	100,0	<b>77,9</b>
	2009	28,8	30,6	35,9	4,7	--	100,0	<b>40,6</b>
	2010	40,4	29,3	27,0	3,0	0,3	100,0	<b>30,0</b>
	2011	23,6	31,7	36,1	4,7	3,9	100,0	<b>40,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19/ 03/ 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta linha não soma 100,0%.

### GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS)

Tabela 24b: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários que utilizam o sistema de integração (%)

Itens avaliados	Ano de pesquisa	Escala de satisfação					Total %	Grau de satisfação
		Insatisfeito	Pouco insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Indiferente/sem opinião		
<b>Limpeza dos ônibus</b>	2007	8,0	13,9	75,1	3,0	--	100,0	<b>78,1</b>
	2008	9,5	14,6	69,4	6,5	--	100,0	<b>75,9</b>
	2009	10,6	11,8	72,9	4,7	--	100,0	<b>77,6</b>
	2010	16,3	23,7	55,2	4,4	0,4	100,0	<b>59,6</b>
	2011	14,4	19,8	55,4	6,2	4,2	100,0	<b>61,6</b>
<b>Preço da passagem integração</b>	2007	22,4	28,9	43,3	0,5	5,0	100,0*	<b>43,8</b>
	2008	17,7	24,1	50,7	2,7	4,8	100,0	<b>53,4</b>
	2009	17,1	20,0	56,5	5,3	1,2	100,0*	<b>61,8</b>
	2010	33,3	24,5	35,9	3,7	2,6	100,0	<b>39,6</b>
	2011	24,3	26,8	39,7	4,2	5,0	100,0	<b>43,9</b>
<b>Iluminação dos terminais</b>	2007	16,9	21,4	56,7	1,5	3,5	100,0	<b>58,2</b>
	2008	19,0	19,4	56,8	3,1	1,7	100,0	<b>59,9</b>
	2009	15,9	17,1	62,4	3,5	1,2	100,0*	<b>65,9</b>
	2010	30,4	29,6	33,0	3,0	4,0	100,0	<b>36,0</b>
	2011	12,4	17,7	58,9	5,6	5,4	100,0	<b>64,5</b>
<b>Informações sobre o sistema de integração</b>	2007	12,9	16,4	66,2	2,0	2,5	100,0	<b>68,2</b>
	2008	10,9	15,6	67,3	5,4	0,7	100,0*	<b>72,7</b>
	2009	13,5	14,7	66,5	5,3	--	100,0	<b>71,8</b>
	2010	20,4	23,7	47,8	3,7	4,4	100,0	<b>51,5</b>
	2011	8,2	14,2	63,6	6,4	7,6	100,0	<b>70,0</b>
<b>Itinerários (percursos)</b>	2007	7,0	10,9	79,1	1,5	1,5	100,0	<b>80,6</b>
	2008	9,9	15,6	69,7	4,8	--	100,0	<b>74,5</b>
	2009	5,3	14,1	74,7	5,3	0,6	100,0	<b>80,0</b>
	2010	13,0	12,6	66,7	4,0	3,7	100,0	<b>70,7</b>
	2011	5,8	11,1	73,1	6,1	3,9	100,0	<b>79,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19/ 03/ 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta linha não soma 100,0%.



### GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO (TREM – ÔNIBUS)

Tabela 24c: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários que utilizam o sistema de integração (%)

Itens avaliados	Ano de pesquisa	Escala de satisfação					Total %	Grau de satisfação
		Insatisfeito	Pouco insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Indiferente/sem opinião		
<b>Presença do comércio informal</b>	2007	20,4	12,4	61,7	0,5	5,0	100,0	<b>62,2</b>
	2008	13,6	12,6	69,7	4,1	--	100,0	<b>73,8</b>
	2009	14,7	15,3	65,9	4,1	--	100,0	<b>70,0</b>
	2010	22,6	21,5	47,8	2,6	5,5	100,0	<b>50,4</b>
	2011	9,2	13,0	62,0	4,5	11,3	100,0	<b>66,5</b>
<b>Estado de conservação dos ônibus</b>	2007	11,6	20,2	64,6	3,0	0,5	100,0*	<b>67,6</b>
	2008	9,5	17,7	67,7	5,1	--	100,0	<b>72,8</b>
	2009	10,0	14,1	70,0	5,9	--	100,0	<b>75,9</b>
	2010	15,6	30,4	47,4	4,0	2,6	100,0	<b>51,4</b>
	2011	10,9	23,7	55,1	5,8	4,5	100,0	<b>60,9</b>
<b>Estado de conservação dos terminais de integração do ônibus</b>	2007	--	--	--	--	--	--	<b>--</b>
	2008	15,6	23,5	56,8	2,7	1,4	100,0	<b>59,5</b>
	2009	18,2	24,1	54,7	2,9	--	100,0*	<b>57,6</b>
	2010	23,3	35,6	36,7	2,2	2,2	100,0	<b>38,9</b>
	2011	13,3	25,7	50,0	6,0	5,0	100,0	<b>56,0</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os 13 e 19/ 03/ 2007; entre os dias 21 e 27 de junho de 2008; de 26/11 a 02/12 de 2009; entre os dias 03 e 09/11/ 2010 e entre os dias 17 e 23/10/2011.

Nota: \* Esta linha não soma 100,0%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA NOS TERMINAIS

Tabela 24.1: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a segurança nos terminais (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação em relação à segurança nos terminais?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	11,9	18,4	12,7	40,0	11,9	17,4	7,7	12,9	3,5	12,2	12,1	10,2	5,3	4,6	13,6	9,3	12,0	2,5
Pouco satisfeito	22,3	22,7	31,7	20,0	21,4	21,7	23,0	22,6	28,6	25,5	18,5	23,1	21,0	18,5	22,7	24,0	20,0	9,7
Indiferente	4,8	2,8	6,4	--	7,1	--	7,7	4,8	14,3	7,2	3,7	--	5,3	6,2	--	2,7	4,0	9,7
Satisfeito	55,0	51,1	47,6	40,0	57,2	43,5	53,9	56,5	53,6	44,9	57,4	56,4	47,4	69,2	59,1	60,0	56,0	73,2
Muito satisfeito	6,0	5,0	1,6	--	2,4	17,4	7,7	3,2	--	10,2	8,3	10,3	21,0	1,5	4,6	4,0	8,0	4,9
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>61,0</b>	<b>56,1</b>	<b>49,2</b>	<b>40,0</b>	<b>59,6</b>	<b>60,9</b>	<b>61,6</b>	<b>59,7</b>	<b>53,6</b>	<b>55,1</b>	<b>65,7</b>	<b>66,7</b>	<b>68,4</b>	<b>70,7</b>	<b>63,7</b>	<b>64,0</b>	<b>64,0</b>	<b>78,1</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus - trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO NOS ÔNIBUS

Tabela 24.2: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o atendimento dos ônibus (%)

<b>Análise por estação</b>																		
Qual o seu grau de satisfação com o atendimento dos ônibus?	Porto Alegre							Canoas					Esteio	Sapucaia		São Leopoldo		
	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	9,6	16,3	9,5	30,0	9,5	13,0	23,0	--	14,3	8,2	12,0	12,8	5,3	4,6	4,6	9,3	--	--
Pouco satisfeito	20,5	18,4	19,0	30,0	16,7	26,1	7,7	24,2	14,3	18,4	19,4	20,5	21,0	20,0	22,7	26,7	32,0	19,5
Indiferente	4,9	3,6	6,4	10,0	4,7	4,4	7,7	1,6	3,6	4,0	9,3	--	5,3	9,2	--	1,3	8,0	7,3
Satisfeito	58,9	56,0	61,9	30,0	66,7	47,8	53,9	69,4	67,8	56,1	51,9	64,1	47,4	61,6	68,1	58,7	60,0	65,9
Muito satisfeito	6,1	5,7	3,2	--	2,4	8,7	7,7	4,8	--	13,3	7,4	2,6	21,0	4,6	4,6	4,0	--	7,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>65,0</b>	<b>61,7</b>	<b>65,1</b>	<b>30,0</b>	<b>69,1</b>	<b>56,5</b>	<b>61,6</b>	<b>74,2</b>	<b>67,8</b>	<b>69,4</b>	<b>59,3</b>	<b>66,7</b>	<b>68,4</b>	<b>66,2</b>	<b>72,8</b>	<b>62,7</b>	<b>60,0</b>	<b>73,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

### GRAU DE SATISFAÇÃO COM A SINCRONIA ENTRE TREM E ÔNIBUS

Tabela 24.3: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a sincronia entre trem e ônibus (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com a sincronia entre trem e ônibus?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	11,2	16,3	14,3	40,0	9,5	26,1	--	8,1	14,3	9,2	7,4	23,0	10,5	3,1	18,2	4,0	12,0	7,3
Pouco satisfeito	23,4	22,7	25,4	10,0	26,2	21,7	38,5	19,3	17,9	28,6	29,6	12,8	10,5	24,6	18,2	26,7	20,0	14,6
Indiferente	5,3	2,1	4,8	10,0	9,5	17,4	--	9,7	10,7	5,1	2,8	2,6	15,8	7,7	4,5	1,3	4,0	4,9
Satisfeito	54,7	54,6	49,2	40,0	52,4	30,4	53,8	59,7	57,1	44,9	55,6	53,9	42,2	60,0	59,1	65,3	64,0	65,9
Muito satisfeito	5,4	4,3	6,3	--	2,4	4,4	7,7	3,2	--	12,2	4,6	7,7	21,0	4,6	--	2,7	--	7,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>60,1</b>	<b>58,9</b>	<b>55,5</b>	<b>40,0</b>	<b>54,8</b>	<b>34,8</b>	<b>61,5</b>	<b>62,9</b>	<b>57,1</b>	<b>57,1</b>	<b>60,2</b>	<b>61,6</b>	<b>63,2</b>	<b>64,6</b>	<b>59,1</b>	<b>68,0</b>	<b>64,0</b>	<b>73,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

### GRAU DE SATISFAÇÃO COM A PONTUALIDADE DOS ÔNIBUS

Tabela 24.4: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a pontualidade dos ônibus (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com a pontualidade dos ônibus?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	23,3	31,2	28,6	50,0	33,3	39,1	7,7	17,7	35,7	16,3	21,3	33,3	21,0	15,4	13,6	20,0	16,0	9,8
Pouco satisfeito	28,4	20,6	25,4	20,0	28,6	17,4	30,8	33,9	28,6	28,6	32,4	23,1	15,8	32,3	50,0	28,0	40,0	34,2
Indiferente	4,2	1,4	7,9	--	7,1	4,4	7,7	8,1	3,6	4,1	3,7	--	15,8	1,5	4,6	4,0	8,0	2,4
Satisfeito	38,8	42,5	34,9	30,0	28,6	34,7	46,1	35,5	32,1	40,8	38,9	41,0	31,6	41,6	31,8	45,3	36,0	39,0
Muito satisfeito	5,3	4,3	3,2	--	2,4	4,4	7,7	4,8	--	10,2	3,7	2,6	15,8	9,2	--	2,7	--	14,6
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>44,1</b>	<b>46,8</b>	<b>38,1</b>	<b>30,0</b>	<b>31,0</b>	<b>39,2</b>	<b>53,8</b>	<b>40,3</b>	<b>32,1</b>	<b>51,0</b>	<b>42,6</b>	<b>43,6</b>	<b>47,4</b>	<b>50,8</b>	<b>31,8</b>	<b>48,0</b>	<b>36,0</b>	<b>53,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus - trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

### GRAU DE SATISFAÇÃO COM INTERVALO DOS ÔNIBUS

Tabela 24.5: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com os intervalos dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com os intervalos dos ônibus?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	23,6	33,3	22,2	50,0	28,6	34,8	7,7	17,7	28,5	21,4	25,9	38,5	26,3	12,3	18,2	10,6	20,0	14,6
Pouco satisfeito	31,7	22,7	33,4	20,0	30,9	39,1	46,1	41,9	28,6	37,8	28,7	28,2	15,8	36,9	45,5	34,7	36,0	22,0
Indiferente	3,9	2,1	3,2	--	2,4	4,4	--	4,9	3,6	6,1	5,6	5,1	5,3	6,2	4,5	1,3	4,0	2,4
Satisfeito	36,1	38,3	34,9	30,0	35,7	13,0	38,5	33,9	39,3	26,5	36,1	25,6	31,6	38,4	31,8	50,7	40,0	51,2
Muito satisfeito	4,7	3,6	6,3	--	2,4	8,7	7,7	1,6	--	8,2	3,7	2,6	21,0	6,2	--	2,7	--	9,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>40,8</b>	<b>41,9</b>	<b>41,2</b>	<b>30,0</b>	<b>38,1</b>	<b>21,7</b>	<b>46,2</b>	<b>35,5</b>	<b>39,3</b>	<b>34,7</b>	<b>39,8</b>	<b>28,2</b>	<b>52,6</b>	<b>44,6</b>	<b>31,8</b>	<b>53,4</b>	<b>40,0</b>	<b>61,0</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

### GRAU DE SATISFAÇÃO COM LIMPEZA DOS ÔNIBUS

Tabela 24.6: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a limpeza dos ônibus (%)

Qual o seu grau de satisfação com a limpeza dos ônibus?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	14,4	18,4	17,5	30,0	21,4	13,0	--	12,9	7,1	12,3	12,0	12,8	21,0	10,8	13,6	21,3	8,0	4,9
Pouco satisfeito	19,8	22,7	22,3	30,0	21,4	13,0	38,5	19,4	14,3	25,5	15,8	23,1	21,0	16,9	27,3	16,0	4,0	14,6
Indiferente	4,2	1,4	6,3	--	9,5	--	--	1,6	7,1	6,1	4,6	--	5,3	4,6	4,5	2,7	12,0	7,3
Satisfeito	55,4	51,8	47,6	40,0	42,9	60,9	53,8	62,9	71,5	45,9	60,2	56,4	31,6	61,5	54,6	57,3	76,0	65,9
Muito satisfeito	6,2	5,7	6,3	--	4,8	13,0	7,7	3,2	--	10,2	7,4	7,7	21,0	6,2	--	2,7	--	7,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100*	100	100	100	100	100	100	100*	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>61,6</b>	<b>57,5</b>	<b>53,9</b>	<b>40,0</b>	<b>47,7</b>	<b>74,0</b>	<b>61,5</b>	<b>66,1</b>	<b>71,5</b>	<b>56,1</b>	<b>67,6</b>	<b>64,1</b>	<b>52,6</b>	<b>67,7</b>	<b>54,6</b>	<b>60,0</b>	<b>76,0</b>	<b>73,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

Nota: \* Devido ao arredondamento essa coluna não soma 100%.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM PREÇO DAS PASSAGENS DE INTEGRAÇÃO

Tabela 24.7: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o preço das passagens de integração (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com o preço das passagens de integração?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	24,3	23,4	25,4	40,0	33,3	30,4	15,4	30,7	25,0	19,4	23,1	35,9	26,3	18,5	9,1	29,3	24,0	12,2
Pouco satisfeito	26,8	27,0	31,7	10,0	23,8	26,1	23,1	29,0	21,4	29,6	25,9	23,0	21,0	24,6	54,5	20,0	32,0	26,8
Indiferente	5,0	1,4	1,6	10,0	4,8	4,4	15,4	4,8	3,6	6,1	6,5	2,6	5,3	9,2	--	5,3	4,0	12,2
Satisfeito	39,7	45,4	36,5	40,0	35,7	30,4	38,4	35,5	50,0	36,7	38,9	35,9	26,3	43,1	36,4	42,7	40,0	43,9
Muito satisfeito	4,2	2,8	4,8	--	2,4	8,7	7,7	--	--	8,2	5,6	2,6	21,0	4,6	--	2,7	--	4,9
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100*	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>43,9</b>	<b>48,2</b>	<b>41,3</b>	<b>40,0</b>	<b>38,1</b>	<b>39,1</b>	<b>46,1</b>	<b>35,5</b>	<b>50,0</b>	<b>44,9</b>	<b>44,5</b>	<b>38,5</b>	<b>47,4</b>	<b>47,7</b>	<b>36,4</b>	<b>45,4</b>	<b>40,0</b>	<b>48,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

Nota: \* Devido ao arredondamento essa coluna não soma 100%.



### GRAU DE SATISFAÇÃO COM A ILUMINAÇÃO DOS TERMINAIS

Tabela 24.8: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a iluminação nos terminais (%)

<b>Análise por estação</b>																		
Qual o seu grau de satisfação com a iluminação nos terminais?	Porto Alegre							Canoas					Esteio	Sapucaia		São Leopoldo		
	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	12,4	14,9	11,1	20,0	21,4	21,7	--	17,7	3,6	8,2	11,1	23,0	5,3	10,8	18,1	12,0	4,0	2,5
Pouco satisfeito	17,7	21,3	23,8	20,0	14,3	8,7	15,4	14,5	25,0	23,5	17,6	18,0	10,5	15,4	13,6	16,0	12,0	7,3
Indiferente	5,4	2,8	7,9	10,0	4,8	4,4	15,4	9,7	10,7	5,1	6,5	2,6	5,3	6,1	4,5	--	4,0	7,3
Satisfeito	58,9	54,6	54,0	50,0	57,1	56,5	61,5	56,5	60,7	51,0	61,1	48,7	63,1	64,6	59,1	69,3	76,0	70,7
Muito satisfeito	5,6	6,4	3,2	--	2,4	8,7	7,7	1,6	--	12,2	3,7	7,7	15,8	3,1	4,5	2,7	4,0	12,2
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>64,5</b>	<b>61,0</b>	<b>57,2</b>	<b>50,0</b>	<b>59,5</b>	<b>65,2</b>	<b>69,2</b>	<b>58,1</b>	<b>60,7</b>	<b>63,2</b>	<b>64,8</b>	<b>56,4</b>	<b>78,9</b>	<b>67,7</b>	<b>63,6</b>	<b>72,0</b>	<b>80,0</b>	<b>82,9</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM INFORMAÇÕES SOBRE O SISTEMA DE INTEGRAÇÃO

Tabela 24.9: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com as informações sobre o sistema de integração (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com as informações sobre o sistema de integração?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	8,2	12,1	9,5	50,0	9,5	13,0	--	6,5	7,1	6,1	5,6	15,4	5,3	3,1	4,6	6,7	4,0	7,3
Pouco satisfeito	14,2	10,6	9,5	--	16,7	21,8	30,8	16,1	21,4	15,3	18,5	23,0	10,5	15,4	13,6	12,0	8,0	2,4
Indiferente	7,6	2,8	12,7	--	4,7	13,0	--	11,3	3,6	11,2	13,9	--	--	10,7	--	1,3	12,0	9,8
Satisfeito	63,6	70,2	60,3	40,0	69,1	43,5	61,5	62,9	67,9	56,1	53,7	53,9	63,2	67,7	68,2	77,3	76,0	68,3
Muito satisfeito	6,4	4,3	8,0	10,0	--	8,7	7,7	3,2	--	11,3	8,3	7,7	21,0	3,1	13,6	2,7	--	12,2
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>70,0</b>	<b>74,5</b>	<b>68,3</b>	<b>50,0</b>	<b>69,1</b>	<b>52,2</b>	<b>69,2</b>	<b>66,1</b>	<b>67,9</b>	<b>67,4</b>	<b>62,0</b>	<b>61,6</b>	<b>84,2</b>	<b>70,8</b>	<b>81,8</b>	<b>80,0</b>	<b>76,0</b>	<b>80,5</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

### GRAU DE SATISFAÇÃO COM ITINERÁRIOS (PERCURSOS)

Tabela 24.10: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com os itinerários (percursos) (%)

<b>Análise por estação</b>																		
Qual o seu grau de satisfação o itinerários (percursos)?	Porto Alegre							Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Insatisfeito	5,8	10,7	6,3	10,0	9,5	13,0	--	3,2	--	4,1	3,7	7,7	5,3	1,5	4,5	10,7	--	--
Pouco satisfeito	11,1	9,2	6,3	10,0	7,1	13,0	15,4	11,3	10,7	16,3	14,8	15,4	10,5	9,2	18,2	8,0	12,0	4,9
Indiferente	3,9	2,1	7,9	--	2,4	--	7,7	3,2	3,6	6,1	3,7	--	5,3	6,2	--	1,3	12,0	4,9
Satisfeito	73,1	70,2	76,2	80,0	78,6	69,6	69,2	77,4	85,7	60,2	73,2	71,8	57,9	80,0	77,3	76,0	76,0	78,0
Muito satisfeito	6,1	7,8	3,1	--	2,4	4,4	7,7	4,9	--	13,3	4,6	5,1	21,0	3,1	--	4,0	--	12,2
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>79,2</b>	<b>78,0</b>	<b>79,3</b>	<b>80,0</b>	<b>81,0</b>	<b>74,0</b>	<b>76,9</b>	<b>82,3</b>	<b>85,7</b>	<b>73,5</b>	<b>77,8</b>	<b>76,9</b>	<b>78,9</b>	<b>83,1</b>	<b>77,3</b>	<b>80,0</b>	<b>76,0</b>	<b>90,2</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM PRESENÇA DO COMÉRCIO INFORMAL

Tabela 24.11: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com a presença do comércio informal (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com a presença do comércio informal?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	9,2	14,9	4,8	20,0	11,9	8,7	--	8,0	3,6	10,2	10,2	12,9	10,5	6,1	9,1	2,7	4,0	9,8
Pouco satisfeito	13,0	8,5	15,9	10,0	14,3	17,4	7,7	11,3	14,3	18,4	16,7	10,2	15,8	10,8	9,1	10,6	12,0	14,6
Indiferente	11,3	9,9	7,9	20,0	16,7	8,7	15,4	11,3	14,3	9,2	19,4	10,2	5,3	16,9	4,6	2,7	12,0	9,8
Satisfeito	62,0	63,1	68,2	50,0	57,1	60,9	61,5	69,4	67,8	52,0	50,9	59,0	52,6	63,1	77,2	77,3	72,0	58,5
Muito satisfeito	4,5	3,6	3,2	--	--	4,3	15,4	--	--	10,2	2,8	7,7	15,8	3,1	--	6,7	--	7,3
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>66,5</b>	<b>66,7</b>	<b>71,4</b>	<b>50,0</b>	<b>57,1</b>	<b>65,2</b>	<b>76,9</b>	<b>69,4</b>	<b>67,8</b>	<b>62,2</b>	<b>53,7</b>	<b>66,7</b>	<b>68,4</b>	<b>66,2</b>	<b>77,2</b>	<b>84,0</b>	<b>72,0</b>	<b>65,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS ÔNIBUS

Tabela 24.12: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o estado de conservação dos ônibus (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com o estado de conservação dos ônibus?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
Insatisfeito	10,9	14,9	12,7	30,0	9,5	17,4	--	8,1	17,8	9,2	6,5	20,5	31,6	7,7	13,6	6,7	4,0	2,4
Pouco satisfeito	23,7	24,1	25,4	20,0	23,8	17,4	23,1	16,1	28,6	27,5	29,6	20,5	21,0	16,9	18,2	25,3	36,0	14,6
Indiferente	4,5	2,8	3,2	10,0	4,8	--	7,7	9,7	3,6	4,1	5,6	--	--	7,7	4,6	4,0	8,0	2,4
Satisfeito	55,1	53,2	54,0	40,0	59,5	56,5	61,5	62,9	50,0	51,0	51,8	46,2	31,6	61,5	63,6	60,0	48,0	70,8
Muito satisfeito	5,8	5,0	4,7	--	2,4	8,7	7,7	3,2	--	8,2	6,5	12,8	15,8	6,2	--	4,0	4,0	9,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>60,9</b>	<b>58,2</b>	<b>58,7</b>	<b>40,0</b>	<b>61,9</b>	<b>65,2</b>	<b>69,2</b>	<b>66,1</b>	<b>50,0</b>	<b>59,2</b>	<b>58,3</b>	<b>59,0</b>	<b>47,4</b>	<b>67,7</b>	<b>63,6</b>	<b>64,0</b>	<b>52,0</b>	<b>80,6</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração trem - ônibus e/ou ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

## GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DOS TERMINAIS DE INTEGRAÇÃO DOS ÔNIBUS

Tabela 24.13: Grau de satisfação dos 58,3% dos usuários que utilizam o sistema de integração com o estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual o seu grau de satisfação com o estado de conservação dos terminais de integração dos ônibus?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinus	São Leopoldo
Insatisfeito	13,3	19,9	14,3	40,0	16,7	13,1	--	12,9	10,7	11,2	12,0	20,5	26,3	4,6	13,6	10,7	12,0	--
Pouco satisfeito	25,7	26,2	23,8	30,0	30,9	30,4	38,5	17,7	39,3	27,6	27,8	23,1	15,8	27,7	18,2	21,3	28,0	21,9
Indiferente	5,0	3,5	6,3	--	2,4	--	--	4,9	3,6	3,1	8,3	2,6	10,5	9,2	4,6	1,3	16,0	7,3
Satisfeito	50,0	44,7	52,4	30,0	45,2	47,8	53,8	61,3	46,4	45,9	45,4	48,7	36,9	52,3	63,6	61,3	44,0	61,0
Muito satisfeito	6,0	5,7	3,2	--	4,8	8,7	7,7	3,2	--	12,2	6,5	5,1	10,5	6,2	--	5,4	--	9,8
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	874	141	63	10	42	23	13	62	28	98	108	39	19	65	22	75	25	41
<b>Grau de satisfação</b>	<b>56,0</b>	<b>50,4</b>	<b>55,6</b>	<b>30,0</b>	<b>50,0</b>	<b>56,5</b>	<b>61,5</b>	<b>64,5</b>	<b>46,4</b>	<b>58,1</b>	<b>51,9</b>	<b>53,8</b>	<b>47,4</b>	<b>58,5</b>	<b>63,6</b>	<b>66,7</b>	<b>44,0</b>	<b>70,8</b>

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: Avaliaram o sistema de integração os usuários que utilizam a integração Trem - ônibus e/ou Ônibus – trem, ou seja, uma parcela de 58,3% dos usuários.

# 6ª bateria de dados

## Perfil socioeconômico dos entrevistados

### Itens desta bateria de dados:

- Gênero dos entrevistados;
- Faixa etária dos entrevistados;
- Grau de escolaridade dos entrevistados;
- Renda individual dos entrevistados;
- Renda familiar dos entrevistados;
- Estado civil dos entrevistados;
- Situação ocupacional dos entrevistados.

### GÊNERO DOS ENTREVISTADOS

Tabela 25: Gênero dos usuários da TRENSURB entrevistados na pesquisa (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Sexo dos entrevistados	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Masculino	41,5	37,3	38,9	68,0	48,3	56,3	41,9	44,3	32,7	37,4	33,3	38,6	60,9	41,9	61,1	42,6	35,7	48,9
Feminino	58,5	62,7	61,1	32,0	51,7	43,7	58,1	55,7	67,3	62,6	66,7	61,4	39,1	58,1	38,9	57,4	64,3	51,1
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.



### FAIXA ETÁRIA DOS ENTREVISTADOS

Tabela 26: Faixa etária dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

		<b>Análise por estação</b>																
		Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
Qual a sua idade?	Geral dos usuários	Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Até 17 anos	6,5	3,1	6,5	--	2,2	4,2	3,2	11,4	5,8	11,1	8,8	12,3	4,4	5,7	2,8	7,8	7,1	4,2
De 18 a 24 anos	25,2	20,0	21,3	16,0	34,8	22,9	25,8	14,8	13,5	28,6	24,5	17,5	21,8	30,5	33,3	35,7	30,3	29,8
De 25 a 34 anos	27,3	32,2	32,4	28,0	27,0	41,7	16,1	22,7	23,0	21,1	26,5	31,6	26,0	23,8	27,8	24,4	26,8	29,8
De 35 a 44 anos	17,3	15,3	20,4	36,0	21,4	12,5	38,7	17,0	25,0	16,4	17,0	14,0	21,8	18,1	8,3	14,8	14,3	11,7
De 45 a 54 anos	13,8	16,9	7,4	16,0	7,9	8,3	6,5	23,9	21,1	11,1	15,0	14,0	13,0	14,3	16,7	10,4	12,5	16,0
De 55 a 64 anos	7,3	7,4	11,1	4,0	5,6	8,3	3,2	7,9	5,8	8,8	8,2	8,8	13,0	5,7	8,3	2,6	5,4	8,5
Acima de 65 anos	2,6	5,1	0,9	--	1,1	2,1	6,5	2,3	5,8	2,9	--	1,8	--	1,9	2,8	4,3	3,6	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### NÍVEL DE EDUCAÇÃO FORMAL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 27: Nível de educação formal dos usuários da TRENSURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a sua escolaridade?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Analfabeto	0,7	0,8	--	--	1,1	2,1	--	1,1	--	1,2	--	--	8,7	0,9	--	--	1,8	--
Fundamental incompleto	13,3	14,1	11,1	8,0	10,1	8,3	19,3	11,4	15,4	13,5	16,3	14,0	21,7	11,4	16,7	16,5	8,9	10,6
Fundamental completo	14,2	12,9	22,2	16,0	12,4	16,7	9,7	17,1	19,3	10,5	15,0	7,0	26,1	15,2	11,1	15,7	12,5	10,6
Ensino Médio Incompleto	9,0	5,1	6,5	--	4,5	4,2	6,5	9,1	9,6	17,5	11,6	15,8	8,7	8,6	11,1	7,8	10,7	9,6
Ensino Médio Completo	37,5	36,5	34,3	40,0	43,8	31,2	38,7	38,6	34,6	31,6	41,5	29,8	26,1	44,8	50,0	40,9	23,2	43,6
Superior incompleto	16,3	17,7	16,7	24,0	22,5	14,6	16,1	15,9	9,6	18,1	10,2	24,6	8,7	12,4	8,3	13,9	26,8	16,0
Superior completo	9,0	12,9	9,2	12,0	5,6	22,9	9,7	6,8	11,5	7,6	5,4	8,8	--	6,7	2,8	5,2	16,1	9,6
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### RENDA INDIVIDUAL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 28: Renda individual dos entrevistados, em salários mínimos, dos usuários da TRENSURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a sua renda individual?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luís/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinós	São Leopoldo
<b>Até 1 SM</b>	<b>27,9</b>	<b>20,4</b>	<b>39,8</b>	<b>16,0</b>	<b>24,7</b>	<b>25,0</b>	<b>19,3</b>	<b>27,3</b>	<b>30,8</b>	<b>31,6</b>	<b>32,7</b>	<b>31,6</b>	<b>39,1</b>	<b>21,9</b>	<b>22,2</b>	<b>40,0</b>	<b>23,2</b>	<b>22,3</b>
<b>De 1,1 a 2 SM</b>	<b>35,8</b>	<b>36,5</b>	<b>32,4</b>	<b>36,0</b>	<b>36,0</b>	<b>25,0</b>	<b>35,5</b>	<b>34,0</b>	<b>36,5</b>	<b>33,3</b>	<b>40,8</b>	<b>24,6</b>	<b>39,1</b>	<b>39,0</b>	<b>47,2</b>	<b>33,9</b>	<b>39,3</b>	<b>39,4</b>
De 2,1 a 3 SM	21,1	28,2	16,7	24,0	24,7	29,2	25,8	23,9	11,5	19,9	15,7	24,6	21,8	22,9	13,9	12,2	26,8	16,0
De 3,1 a 4 SM	7,2	4,3	4,6	16,0	4,5	8,3	12,9	8,0	9,6	9,9	5,4	10,5	--	6,6	13,9	8,7	3,6	9,6
De 4,1 a 5 SM	4,0	5,9	2,8	--	4,5	4,2	--	5,7	7,7	1,8	2,7	7,0	--	3,8	--	2,6	5,3	6,4
Mais de 5 SM	3,5	4,3	3,7	4,0	5,6	8,3	6,5	1,1	3,9	3,5	2,0	1,7	--	2,9	2,8	1,7	1,8	5,3
Não informou	0,5	0,4	--	4,0	--	--	--	--	--	--	0,7	--	--	2,9	--	0,9	--	1,0
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

## RENDA FAMILIAR DOS ENTREVISTADOS

Tabela 29: Renda familiar dos entrevistados, em salários mínimos, somando a renda de todas as pessoas da casa (%)

Qual a sua renda familiar, somando a renda de todas as pessoas da sua casa?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Até 1 SM	6,8	5,5	12,1	8,0	4,5	--	3,2	6,8	7,7	8,8	7,5	14,0	4,4	7,6	2,8	7,0	1,8	5,3
<b>De 1,1 a 2 SM</b>	<b>19,5</b>	<b>20,0</b>	<b>17,6</b>	<b>8,0</b>	<b>14,6</b>	<b>20,8</b>	<b>16,1</b>	<b>20,5</b>	<b>19,2</b>	<b>18,1</b>	<b>21,0</b>	<b>10,5</b>	<b>30,4</b>	<b>18,1</b>	<b>36,1</b>	<b>24,3</b>	<b>23,2</b>	<b>17,0</b>
<b>De 2,1 a 3 SM</b>	<b>27,0</b>	<b>30,2</b>	<b>27,8</b>	<b>40,0</b>	<b>33,7</b>	<b>22,9</b>	<b>22,6</b>	<b>21,6</b>	<b>26,9</b>	<b>19,9</b>	<b>34,0</b>	<b>31,6</b>	<b>30,4</b>	<b>23,8</b>	<b>19,4</b>	<b>29,6</b>	<b>26,8</b>	<b>18,1</b>
De 3,1 a 4 SM	17,9	15,3	19,4	4,0	11,2	16,7	22,6	21,6	21,2	21,0	13,6	19,3	21,7	21,9	22,2	15,6	14,3	24,5
De 4,1 a 5 SM	12,4	14,5	7,4	20,0	9,0	14,6	16,1	13,6	13,5	13,5	14,3	15,8	4,4	9,5	5,6	5,2	16,0	17,0
Mais de 5 SM	15,7	14,1	15,7	16,0	27,0	25,0	19,4	15,9	11,5	18,1	8,2	8,8	8,7	16,2	13,9	16,5	17,9	17,0
Não sabe	0,2	--	--	--	--	--	--	--	--	0,6	0,7	--	--	--	--	0,9	--	--
Não informou	0,5	0,4	--	4,0	--	--	--	--	--	--	0,7	--	--	2,9	--	0,9	--	1,1
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### ESTADO CIVIL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 30: Estado civil dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a seu estado civil?	<b>Análise por estação</b>																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinos	São Leopoldo
Solteiro	52,5	49,8	55,6	56,0	62,9	64,6	45,2	45,5	48,1	56,7	47,6	45,6	34,8	51,4	44,4	55,7	58,9	56,4
Casado/ companheiro	38,4	38,1	29,6	36,0	34,9	29,1	38,7	47,7	44,2	33,9	44,9	45,6	65,2	41,9	38,9	34,8	30,4	38,3
Separado	6,0	7,8	10,2	8,0	1,1	4,2	16,1	3,4	3,9	7,0	5,4	7,0	--	3,8	13,9	3,5	7,1	3,1
Viúvo	2,4	4,3	4,6	--	1,1	2,1	--	2,3	1,9	1,8	0,7	1,8	--	1,9	2,8	4,3	1,8	1,1
Não informou	0,7	--	--	--	--	--	--	1,1	1,9	0,6	1,4	--	--	1,0	--	1,7	1,8	1,1
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

### SITUAÇÃO OCUPACIONAL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 31: Situação ocupacional dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

Qual a sua situação ocupacional?	Análise por estação																	
	Geral dos usuários	Porto Alegre						Canoas						Esteio	Sapucaia		São Leopoldo	
		Mercado	Rodoviária	São Pedro	Farrapos/ IPA	Aeroporto	Anchieta	Niterói/ UniRitter	Fátima	Canoas/ La Salle	Mathias Velho	São Luis/ Ulbra	Petrobrás	Esteio	Luis Pasteur	Sapucaia	Unisinus	São Leopoldo
Empregado/ funcionário com carteira	57,7	58,8	46,3	60,0	67,4	62,5	58,1	54,5	51,9	51,5	55,1	59,6	56,6	60,0	66,6	66,1	55,4	61,7
Estudante/ estagiário	11,9	7,8	17,6	16,0	11,2	10,4	6,4	7,9	11,5	18,7	10,9	14,0	13,1	10,5	5,6	12,2	16,0	11,7
Autônomo/ trabalha por conta	10,2	11,0	14,8	12,0	9,0	6,3	19,4	14,8	7,7	9,9	11,6	10,5	8,7	6,6	11,1	3,5	7,1	11,7
Empregado/ funcionário sem carteira	4,3	5,9	2,8	8,0	1,1	6,3	3,2	5,7	5,8	3,5	4,8	--	8,7	3,8	5,6	4,3	3,6	3,1
Aposentado/pensionista	4,2	4,3	5,5	--	3,4	6,3	--	6,8	5,8	2,9	2,0	5,3	--	4,7	8,3	7,0	5,4	1,1
Dona de Casa	3,6	2,0	7,4	--	3,4	--	--	2,3	5,8	5,3	5,4	3,5	4,3	4,7	--	4,3	1,8	1,1
Funcionário público	3,1	3,9	0,9	--	2,3	8,3	9,7	2,3	3,9	3,5	--	3,5	--	2,9	--	1,7	7,1	5,3
Profissional liberal	1,6	3,5	2,8	--	1,1	--	--	2,3	1,9	1,2	2,0	--	4,3	--	--	--	--	2,1
Empregador/ empresário/ comerciante	1,5	0,4	1,9	4,0	--	--	--	--	1,9	3,5	4,8	1,8	--	1,0	2,8	--	--	1,1
Desempregado	1,1	0,8	--	--	--	--	--	2,3	1,9	--	3,4	1,8	4,3	2,9	--	0,9	--	1,1
Agricultor/pescador	0,1	0,4	--	--	--	--	3,2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Afastado do trabalho	0,1	0,4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1,0	--	--	--	--
Não tem profissão	0,1	--	--	--	--	--	--	--	1,9	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Não informou	0,5	0,8	--	--	1,1	--	--	1,1	--	--	--	--	--	1,9	--	--	3,6	--
Total percentual	100,0	100	100	100	100	100*	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total de casos	1.500	255	108	25	89	48	31	88	52	171	147	57	23	105	36	115	56	94

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: \* Devido ao arredondamento essa coluna não soma 100%.

Gráfico 17: Análise comparativa do gênero dos usuários da TRENURB (%)

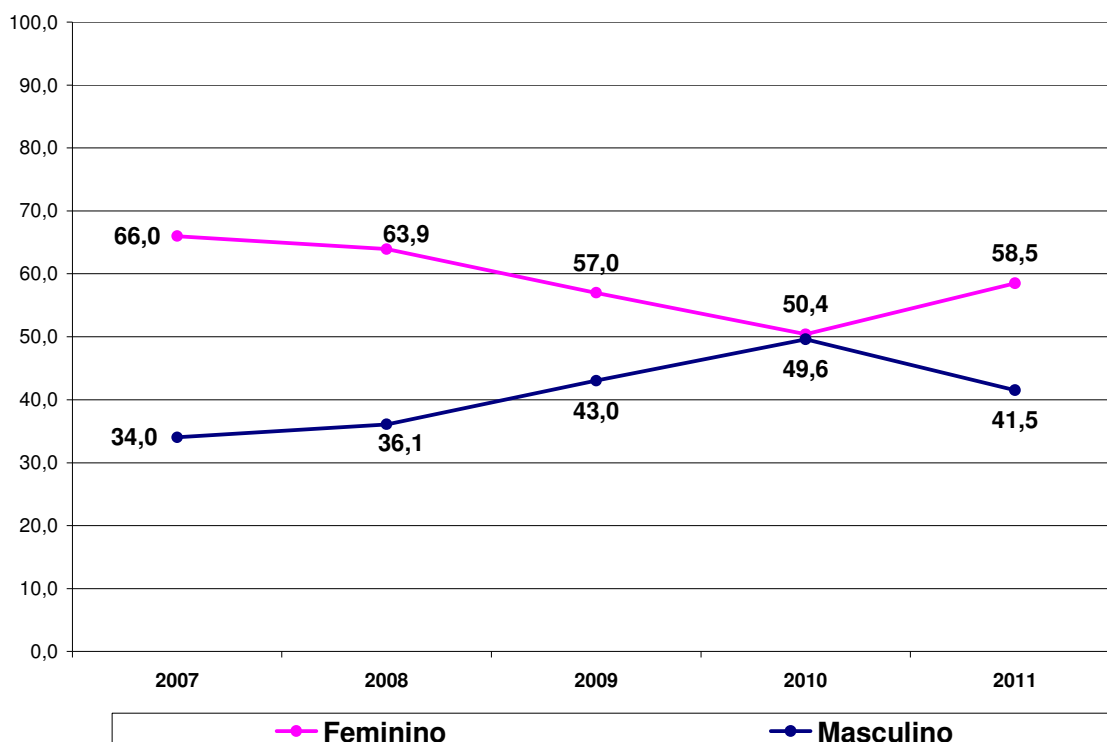
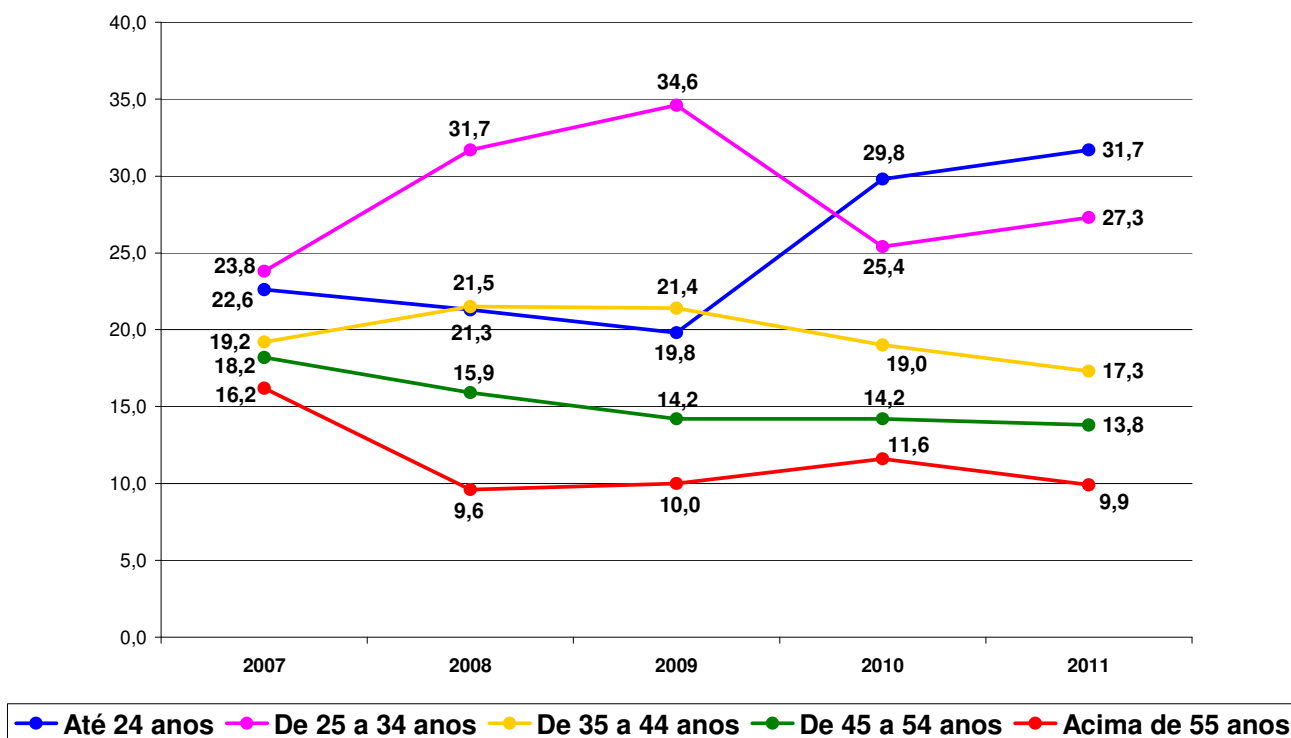
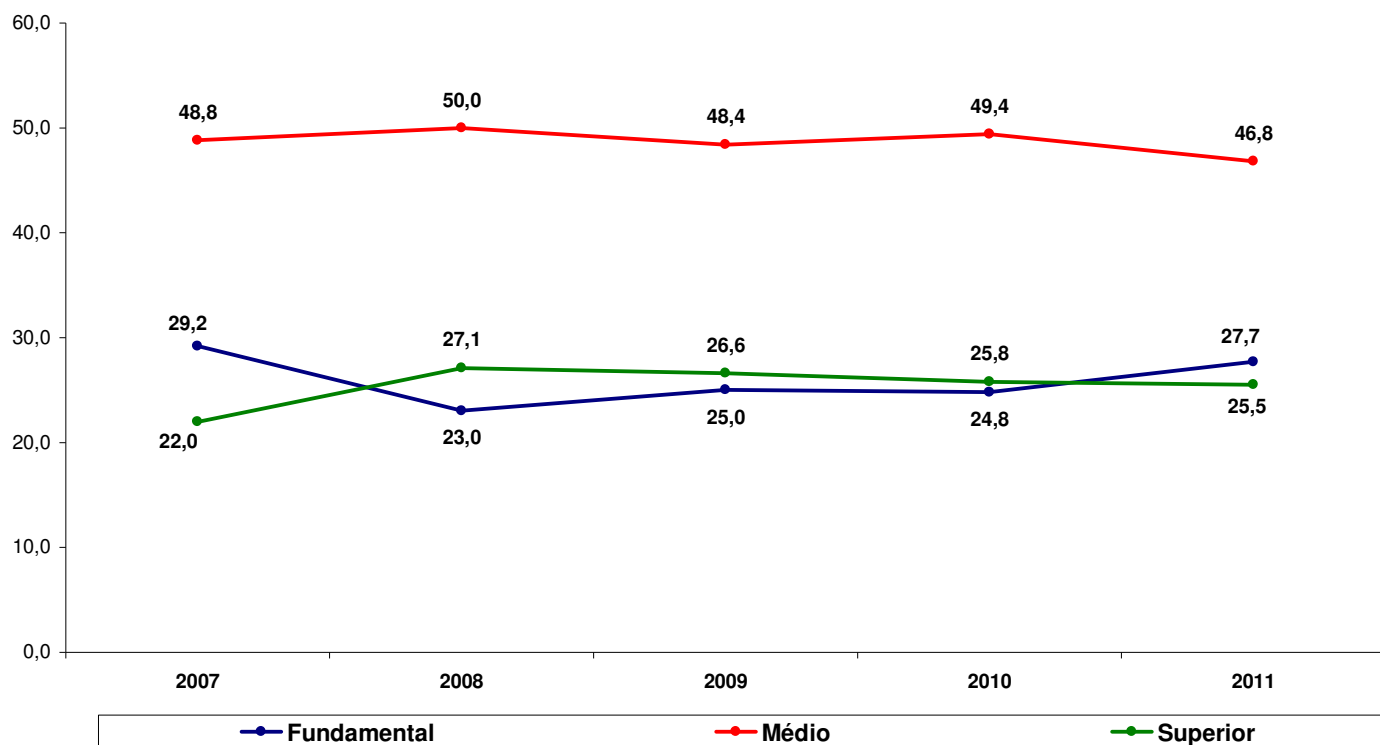


Gráfico 18: Análise comparativa da faixa etária dos usuários da TRENURB (%)

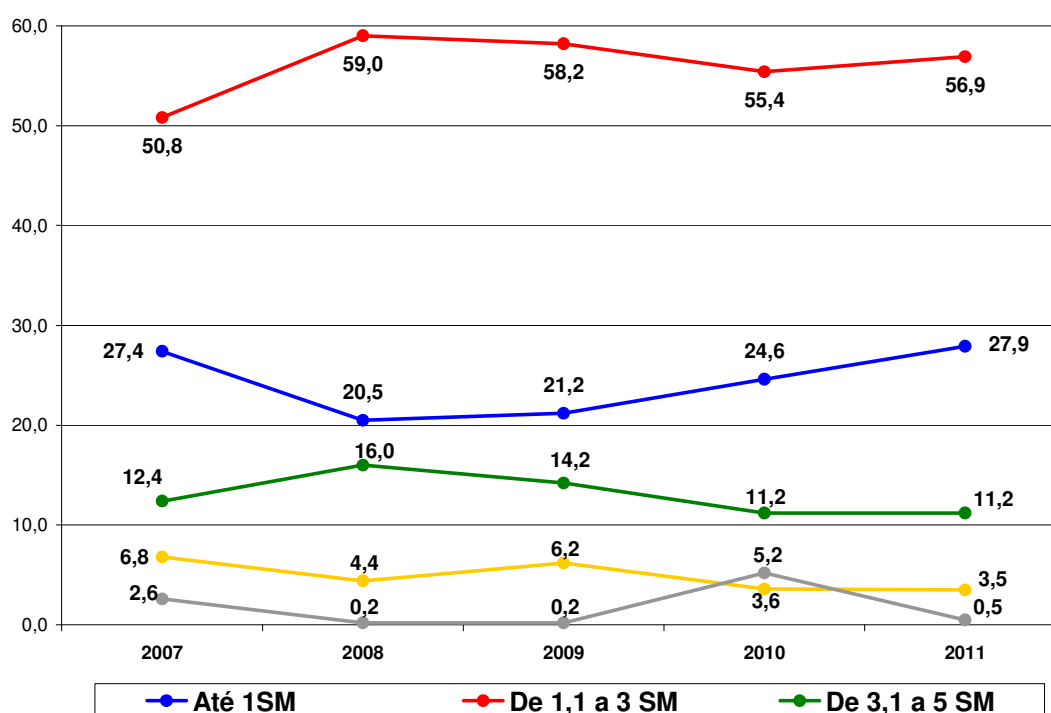


**Gráfico 19: Análise comparativa da escolaridade dos usuários da TRENURB (%)**  
Out/11



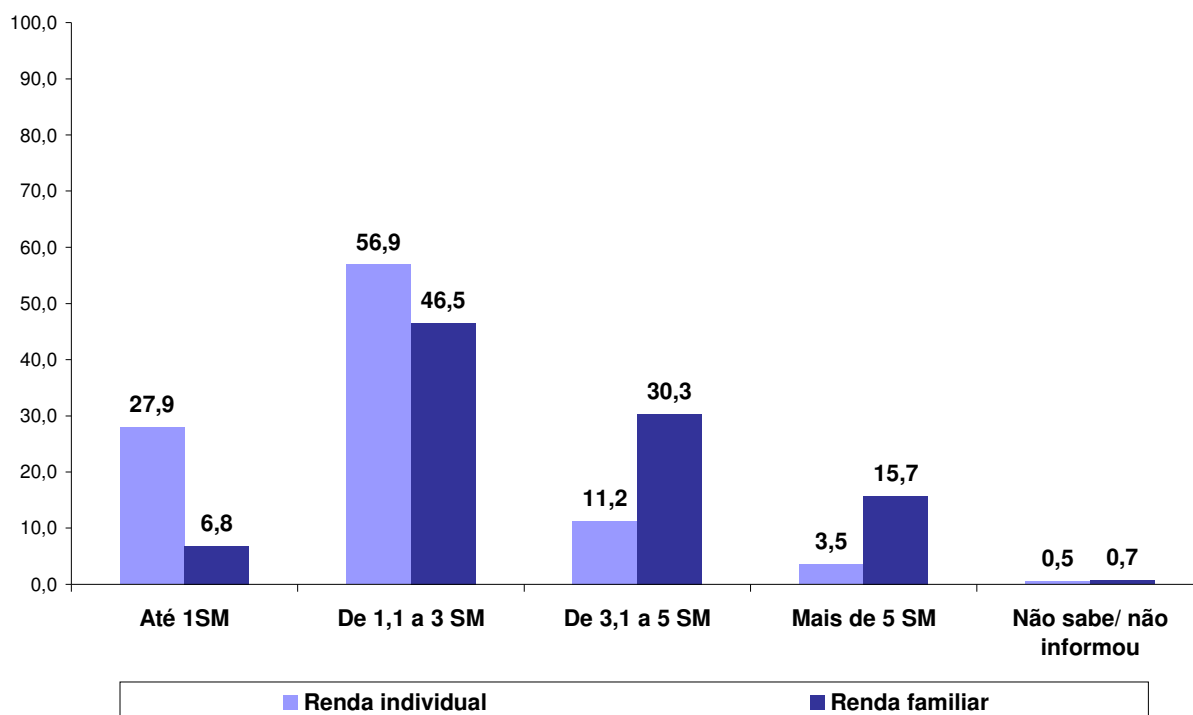
Nota: \* Para efeito de análise o cálculo de 2011 foi realizado excluindo 0,7% dos entrevistados que se declararam analfabetos.

**Gráfico 20: Análise comparativa da renda individual (em salários mínimos nacionais) dos usuários da TRENURB (%)**

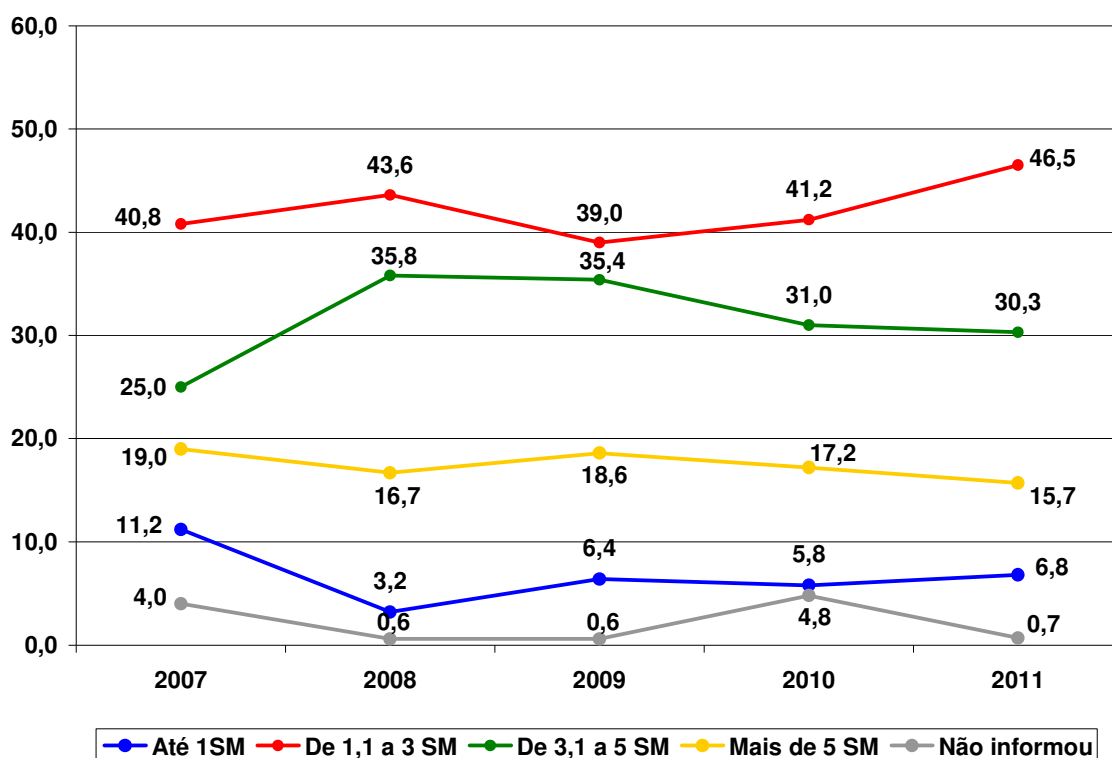




**Gráfico 21: Análise comparativa da renda individual e da renda familiar (em salário mínimo nacional) declarada pelos usuários da TRENSURB em 2011 (%)**  
Out/11



**Gráfico 22: Análise comparativa da renda familiar (em salários mínimos nacionais) dos usuários da TRENSURB (%)**



**PROFISSÃO DECLARADA PELOS ENTREVISTADOS**

Tabela 31.1: Profissão dos usuários da TRENURB entrevistados na pesquisa (%)

<b>Profissão</b>	<b>%*</b>
Estudante	8,5
Vendedor (a)	4,2
Dona de Casa	3,6
Atendente	2,6
Auxiliar Administrativo	2,4
Professor (a)	2,3
Doméstica	2,3
Serviços Gerais	2,0
Operador (a) de Telemarketing	1,7
Estagiário (a)	1,7
Operador (a) de Máquinas	1,7
Comerciário (a)	1,5
Auxiliar de Produção	1,3
Técnico (a) de Enfermagem	1,3
Motorista	1,3
Pedreiro (a)	1,3
Diarista	1,2
Eletricista	1,2
Balconista	1,1
Secretária	1,1
Cozinheiro (a)	1,1
Metalúrgico	1,1
Vigilante	1,1
Operador (a)	1,0
Comerciante	0,9
Soldador (a)	0,9
Costureira	0,7
Enfermeiro (a)	0,7
Mecânico	0,7
Segurança	0,7
Técnico em informática	0,7
Analista de sistemas	0,7
Telemarketing	0,7
Autônomo (a)	0,6
Garçon (ete)	0,6
Servente	0,6
Auxiliar de cozinha	0,5
Empresário (a)	0,5
Militar	0,5
Operador de caixa	0,5
Promotor (a) de vendas	0,5
Recepcionista	0,5
Advogado (a)	0,5
Aposentado (a)	0,5
Assistente administrativo (a)	0,5
Babá	0,5
Bancário (a)	0,5
Manicure	0,5
Serralheiro	0,5
Acompanhante	0,5

Artesão	0,4
Auxiliar de limpeza	0,4
Auxiliar de serviços gerais	0,4
Cabeleireira	0,4
Caixa	0,4
Porteiro	0,4
Programador	0,4
Açougueiro	0,3
Auxiliar de escritório	0,3
Montador	0,3
Psicólogo (a)	0,3
Supervisor (a)	0,3
Técnico em eletrônica	0,3
Técnico em segurança do trabalho	0,3
Torneiro mecânico	0,3
Administrador	0,3
Analista de RH	0,3
Atendente de restaurante	0,3
Conferente	0,3
Consultor (a) de vendas	0,3
Contador (a)	0,3
Corretor (a)	0,3
Encarregado	0,3
Esteticista	0,3
Gerente	0,3
Industriário	0,3
Músico	0,3
Pintor	0,3
Promotor (a)	0,3
Ajudante geral	0,2
Analista de qualidade	0,2
Assistente	0,2
Assistente de RH	0,2
Assistente social	0,2
Auxiliar de vendas	0,2
Biólogo (a)	0,2
Camareira	0,2
Consultor (a)	0,2
Desempregado (a)	0,2
Designer	0,2
Divulgador (a)	0,2
Eletrotécnico	0,2
Faxineira	0,2
Monitor (a)	0,2
Padeiro	0,2
Protético (a)	0,2
Publicitário (a)	0,2
Químico (a)	0,2
Soldado	0,2
Técnico Administrativo	0,2
Técnico mecânico	0,2
Analista de finanças	0,2
Agente comercial	0,1
Almoxarife	0,1
Analista de crédito	0,1
Auxiliar	0,1

Auxiliar contábil	0,1
Auxiliar de carga	0,1
Auxiliar de faturamento	0,1
Auxiliar de laboratório	0,1
Auxiliar de lavanderia	0,1
Auxiliar de loja	0,1
Auxiliar eletricitista	0,1
Auxiliar financeiro	0,1
Caldeiro	0,1
Carpinteiro	0,1
Carregador	0,1
Construtor	0,1
Dançarino (a)	0,1
Desenhista	0,1
Despachante	0,1
Diretora	0,1
Educador	0,1
Engenheiro (a)	0,1
Estoquista	0,1
Farmacêutica	0,1
Ferramenteiro (a)	0,1
Ferreiro	0,1
Fiscal de qualidade	0,1
Frentista	0,1
Marceneiro	0,1
Merendeira	0,1
Nutricionista	0,1
Office boy	0,1
Operador de cobrança	0,1
Operador de empilhadeira	0,1
Operador de manutenção	0,1
Pedagogo (a)	0,1
Policial	0,1
Polidor	0,1
Representante comercial	0,1
Teceleiro (a)	0,1
Técnico	0,1
Técnico contábil	0,1
Técnico em meio ambiente	0,1
Técnico em processos	0,1
Técnico em refrigeração	0,1
Técnico industrial	0,1
Tecnólogo	0,1
Aeroviário	0,1
Agente ambiental	0,1
Agente de pesquisa	0,1
Agente de proteção	0,1
Agente de viagem	0,1
Agente em cadastramento	0,1
Ajudante de entrega	0,1
Analista	0,1
Analista contábil	0,1
Analista de comunicação	0,1
Analista de custo	0,1
Analista de laboratório	0,1
Analista de logística	0,1

Analista de suporte	0,1
Analista de treinamento	0,1
Analista legislativo	0,1
Aprendiz de informática	0,1
Armador	0,1
Artista plástico	0,1
Assessora	0,1
Assessora de divulgação	0,1
Ascensorista	0,1
Assistente comercial	0,1
Assistente de cobrança	0,1
Assistente de eventos	0,1
Assistente de laboratório	0,1
Assistente de marketing	0,1
Assistente de organização	0,1
Assistente de vendas	0,1
Assistente operacional	0,1
Atendente comercial	0,1
Atendente comerciária	0,1
Atendente de balcão	0,1
Atendente de banco	0,1
Atendente de comércio	0,1
Atendente de telemarketing	0,1
Auxiliar aeroviária	0,1
Auxiliar atm	0,1
Auxiliar conferente	0,1
Auxiliar de crédito	0,1
Auxiliar de educação infantil	0,1
Auxiliar de enfermagem	0,1
Auxiliar de expedição	0,1
Auxiliar de gestão	0,1
Auxiliar de importação	0,1
Auxiliar de injetores	0,1
Auxiliar de jardinagem	0,1
Auxiliar de manutenção	0,1
Auxiliar de obras	0,1
Auxiliar de operação	0,1
Auxiliar de rampa	0,1
Auxiliar de recursos	0,1
Auxiliar de RH	0,1
Auxiliar de saúde	0,1
Auxiliar de segurança	0,1
Auxiliar de servente	0,1
Auxiliar de tributação	0,1
Auxiliar editorial	0,1
Auxiliar mecânico	0,1
Bordadeira	0,1
Caixa de loja	0,1
Caixa executiva	0,1
Caixa operador	0,1
Call center	0,1
Cambista	0,1
Caminhoneiro	0,1
Cargo de confiança	0,1
Carteirista	0,1
Chapeador	0,1

Chefe de cozinha	0,1
Chefe de crediário	0,1
Chefe de RH	0,1
Chefe de seção	0,1
Cilindreiro	0,1
Cobrador	0,1
Compositor	0,1
Consultor de capital humano	0,1
Consultor de segurança	0,1
Contabilista	0,1
Contador de peças	0,1
Controlador de qualidade	0,1
Coordenador de disciplina	0,1
Coordenadora	0,1
Copeira	0,1
Coreógrafa	0,1
Dentista	0,1
Depiladora	0,1
Desenvolvedor de software	0,1
Designer de moda	0,1
DJ	0,1
Doceira	0,1
Economista	0,1
Educação física	0,1
Educadora social	0,1
Empacotador	0,1
Empregada	0,1
Encarregado de expedição	0,1
Encarregado de RH	0,1
Engenheiro civil	0,1
Escovador	0,1
Estatístico	0,1
Estilista	0,1
Estofador	0,1
Expedidor	0,1
Ferroviário	0,1
Formulador	0,1
Fotógrafo	0,1
Funcionária pública	0,1
Gerente contábil	0,1
Gerente de crédito	0,1
Gerente de hotel	0,1
Gerente operacional	0,1
Gesseiro	0,1
Governanta	0,1
Guarda municipal	0,1
Guarda valor	0,1
Guia de turismo	0,1
Historiadora	0,1
Hotelaria	0,1
Iluminador	0,1
Inspetor	0,1
Inspetor de qualidade	0,1
Instalador de ar	0,1
Instalador de elevador	0,1
Intérprete	0,1

Joalheiro	0,1
Jogador de futebol	0,1
Jornaleiro	0,1
Jovem aprendiz	0,1
Lavador	0,1
Líder operacional	0,1
Limpadora	0,1
Manutenção	0,1
Maquinista	0,1
Marmorista	0,1
Massagista	0,1
Mecânico de aeronaves	0,1
Mecânico de manutenção	0,1
Mecânico industrial	0,1
Mecânico naval	0,1
Médico	0,1
Metroviário	0,1
Modelista	0,1
Modelo	0,1
Montador de andaime	0,1
Montador eletrônico	0,1
Operador de escavadeira	0,1
Operador de guincho	0,1
Operador de logística	0,1
Operador de marketing	0,1
Operador de produção	0,1
Operador de som	0,1
Operador gráfico	0,1
Operador industrial	0,1
Operador petroquímico	0,1
Operadora multifuncional	0,1
Organizador	0,1
Panfleteiro	0,1
Passadeira	0,1
Pensionista	0,1
Piloto	0,1
Piloto comercial	0,1
Podóloga	0,1
Polidor de metal	0,1
Preparador de carro	0,1
Produtor	0,1
Projetista de produtos	0,1
Psicopedagoga	0,1
Radialista	0,1
Radiologista	0,1
Reciclador	0,1
Recuperador de crédito	0,1
Reforçador de fibra	0,1
Representante	0,1
Rodoviário	0,1
Saladeira	0,1
Segurança do trabalho	0,1
Separador	0,1
Serviço social	0,1
Serviços públicos	0,1
Síndico	0,1

Socióloga	0,1
Subgerente	0,1
Supervisora de limpeza	0,1
Supervisora de montagem	0,1
Supervisora de vendas	0,1
Técnica agrícola	0,1
Técnica de operação	0,1
Técnica em informática	0,1
Técnica em ótica	0,1
Técnico de ar condicionado	0,1
Técnico de bagagem	0,1
Técnico de suporte	0,1
Técnico em aquariorraficia	0,1
Técnico em manutenção	0,1
Técnico em telecomunicações	0,1
Técnico florestal	0,1
Tele atendimento	0,1
Tele cobrança	0,1
Telefonista	0,1
Terapeuta	0,1
Veterinária	0,1
Vistoria	0,1
Zelador	0,1
Não Informou	2,1
Total percentual	100,0*

Fonte: Pesquisa realizada nas estações da TRENSURB entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011.

Nota: \* Devido aos arredondamentos esta coluna soma mais de 100%.



## 4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório é resultado de uma pesquisa de opinião realizada nas 17 estações que compõem a linha da TRENURB, que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia e São Leopoldo. A pesquisa foi realizada entre os dias 17 e 23 de outubro de 2011, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. – TRENURB.

A síntese dos principais resultados da pesquisa, apresentados a seguir, segue a lógica das seis baterias de dados, anteriormente abordadas.

### 1ª) Hábitos de Deslocamento

Esta bateria apresentou os resultados das questões relativas aos hábitos de deslocamento dos usuários da TRENURB em relação aos seguintes fatores: tempo, frequência de utilização semanal e motivo de utilização do trem e origem e destino dos passageiros.

Os usuários da TRENURB utilizam o trem em média há 10 anos. Em termos percentuais, mais da metade dos usuários, 62,0% utiliza o trem a mais de 5 anos. E essa utilização do trem é rotineira, visto que uma parcela de 35,3% dos usuários utiliza o trem de segunda à sexta-feira. Se considerarmos a utilização do trem na maior parte da semana (incluindo as variáveis “De segunda à sexta-feira” + “De segunda-feira à Sábado” + “Todos os dias (De 2ª a domingo)”) verificamos que 63,7% dos usuários utilizam o trem quase todos os dias da semana. Observando-se a pesquisa de 2010, quando este índice de assiduidade era de 67,6%, verifica-se que ele apresentou uma leve diminuição.

O principal motivo que justifica a utilização do trem é a “rapidez” (82,1%), e isso tem sido o principal argumento dos usuários ao longo dos anos, conforme tabela 3.1 da página 17. Outro motivo que é destaque entre os usuários é o preço da passagem, citado praticamente por 4 em cada 10 entrevistados.

Desde 2008, a rapidez vem crescendo continuamente (Tabela 3.1) como motivo para utilização do metrô, sugerindo que a utilização do metrô torna-se o meio de transporte mais rápido frente aos demais meios disponíveis entre as cidades de cobertura da TRENURB.

Em relação à origem do deslocamento, verifica-se que casa (47,1%) e trabalho (34,3%) se mantêm como as principais origens de deslocamento dos usuários, ao longo dos anos de realização das pesquisas.

A principal forma de deslocamento até o trem, declarada espontaneamente pelos entrevistados, é a pé, 47,6% dos usuários chegam à estação de embarque desta forma. Além disso, verificou-se que 21,1% dos usuários utilizam “ônibus sem bilhete de integração” e 20,3% utilizam “ônibus com bilhete integração” para chegar até a estação de embarque, o que representa que 41,4% dos usuários utilizam ônibus para chegar à estação. Observa-se que este índice mantém-se estável se comparado com 2010.

Na análise da relação entre a origem do deslocamento e a forma de deslocamento (página 22) verificou-se que a forma de deslocamento independe do local de origem dos usuários, pois em todas as principais formas de deslocamento a principal forma para chegar até a estação é a pé.

O tempo de deslocamento até a estação declarado pela maioria dos usuários é de “até 10 minutos”, 49,7%. Observa-se uma tendência de queda na quantidade de pessoas que demoram menos de 10 minutos para chegar até suas estações de embarque e uma tendência de aumento no número de pessoas que levam de 21 a 45 minutos para fazer os mesmos trajetos, desde a medição realizada em 2009.

A relação entre o tempo de deslocamento e a origem do deslocamento observou que quem tem como origem a “casa” (47,1%), leva mais tempo para chegar à estação, em média 17 minutos, ao contrário de quem vem da escola ou universidade (5,1%), que leva cerca de 13 minutos até a estação de embarque (página 25).

Na relação entre o tempo de deslocamento e a forma como se desloca até a estação, se identificou que a maior média de tempo gasto no deslocamento até a estação de embarque é registrada entre os usuários que chegam até a estação com “ônibus sem bilhete integração”, média de 25 minutos (página 26) ao contrário dos que chegam “a pé”, cujo tempo médio para se deslocar é de apenas 11 minutos.

Em relação ao destino do deslocamento, verifica-se que “casa” (45,6%) e “trabalho” (28,6%) se mantêm como os principais destinos do deslocamento dos

usuários, o mesmo observado nas pesquisas anteriores, porém, com uma pequena queda no percentual de destino “para casa”, em relação à pesquisa de 2010, onde era de 49,0%. Quando o destino é o local de trabalho, há estabilidade neste índice desde o ano de 2010 (página 28).

A principal forma utilizada para completar o deslocamento, do trem até o local de destino, é a pé, 51,6%, aproximando-se do patamar registrado em 2009, que foi de 54,8%. Verificou-se uma ligeira queda na quantidade de pessoas que finalizam seus trajetos utilizando o ônibus – de 42,8% em 2010 para 39,2% em 2011.

Na análise da relação entre o local de destino do deslocamento e a forma de deslocamento para completar o percurso (página 32) verificou-se que entre os usuários que estão se deslocando para “casa” (45,6%), a maior parcela, 33,3% utiliza ônibus com bilhete integração, praticamente o mesmo índice registrado em 2010.

O tempo de deslocamento para chegar até o local de destino declarado pela maioria dos usuários é de até 10 minutos, 47,0% (conforme página 33), índice este maior do que o registrado em 2010. Já o tempo médio gasto para completar o percurso é semelhante ao verificado na pesquisa anterior – 18 minutos em 2010 e 17 minutos em 2011.

A pesquisa identificou que quem tem como destino a casa (45,6%), leva mais tempo para chegar, em média 21 minutos, ao contrário de quem está indo para o trabalho (28,6%), que leva cerca de 14 minutos para chegar a este destino após sair da estação.

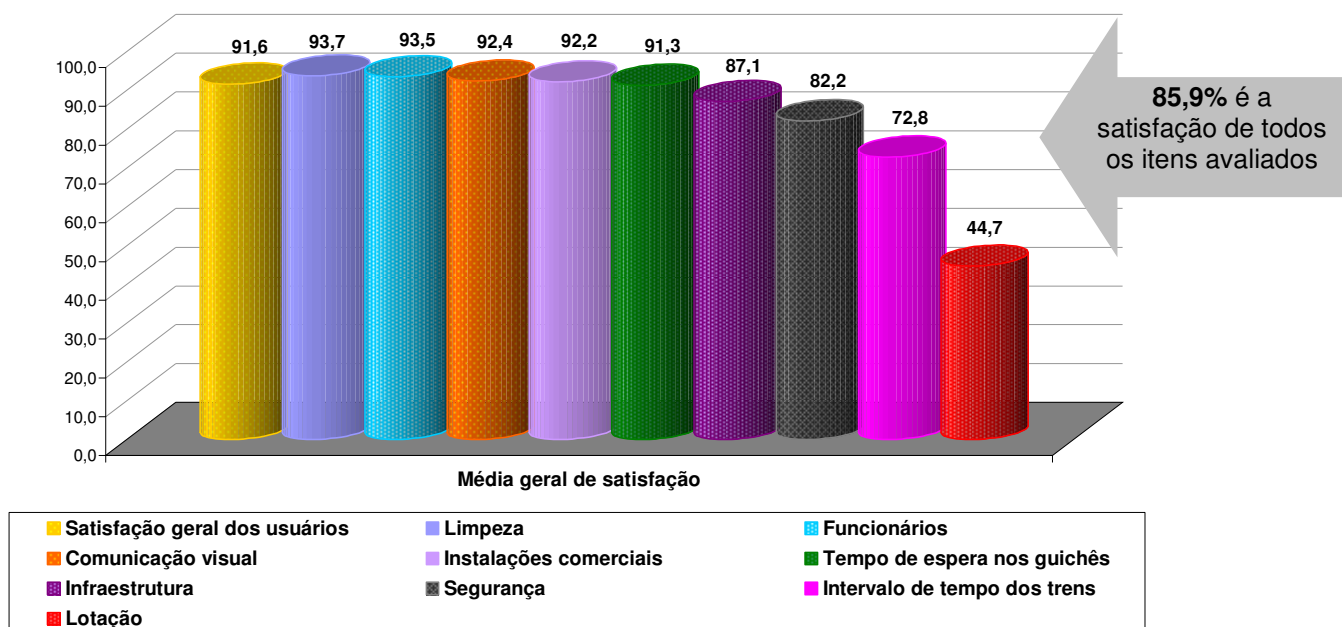
## 2ª) Nível de Satisfação

Nesta bateria de dados foi apresentado o grau de satisfação dos usuários sobre diversos aspectos dos serviços prestados pela TRENURB.

A média de satisfação com a TRENURB, agrupando todos os itens avaliados na pesquisa, foi de 79,5%, sendo que na análise do cálculo sem a variável “indiferente” foi de **85,9%**. Por outro lado, pela declaração dos usuários, a satisfação geral foi de **91,6%** (conforme gráfico 6, página 39, reproduzido abaixo).

A lotação dos trens ainda é o item que apresenta o mais baixo grau de satisfação entre os usuários do trem, sendo que menos da metade estão satisfeitos com a quantidade de pessoas transportadas nas suas viagens.

**Gráfico 6: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários do TRENSURB, por item de avaliação (%) Out/11**



Este gráfico registrou o grau de satisfação dos itens funcionários, limpeza, infraestrutura e segurança, calculados com base na média dos aspectos de cada item avaliado, por exemplo, para o cálculo do grau de satisfação da limpeza, foi analisada a satisfação com a limpeza nas estações e com a limpeza nos trens.

Na página 43, foi apresentada uma tabela comparativa, com o grau de satisfação de todos os itens avaliados, considerando a declaração de todos os entrevistados (incluindo os indiferentes), e verificou-se que oito itens ficam abaixo da média de satisfação, com relação à média geral de 79,5%, são eles:

Média geral de todos os itens (com a variável indiferente)	79,5%
Tempo de espera nos guichês	77,9
Segurança na entrada e saída das estações	74,1
Escada rolante	71,2
Intervalo de tempo entre Trens	69,9
Segurança nas passarelas	68,0
Banheiros	61,9
Elevadores	61,8
Lotação nos trens	43,6

Nesta bateria de nível de satisfação, as análises por estação foram realizadas utilizando uma escala de satisfação de cinco itens (insatisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito), onde se aceita o “indiferente”. Para efeito de análise evolutiva, nas tabelas comparativas apresentaram-se os dados de satisfação com a exclusão do “indiferente”. A análise com exclusão dos “indiferentes” teve sua importância tanto para análise comparativa como para compreensão dos usuários que emitem uma opinião formada (favorável ou desfavorável). A análise da tabela completa (contendo o % de “indiferentes”) teve sua importância para compreensão de todo o cenário, incluindo os que não têm opinião formada. Assim, comparando o grau de satisfação dos usuários excluindo a variável “indiferente” identificou-se que os itens onde mais cresce o grau de satisfação com a exclusão dos dados do “indiferente” são: tempo de espera nos guichês e infraestrutura dos banheiros e elevadores, conforme gráfico 7, da página 44. Estes serviços são aqueles que os usuários têm menor relação.

É importante registrar que, nas análises comparativas em relação à pesquisa realizada em 2010, tivemos alguns itens com variações positivas de grande relevância estatística. É o caso da escada rolante, segurança nas passarelas, segurança na entrada e saída das estações, infraestrutura dos banheiros, lotação nos trens, segurança no interior dos trens, infraestrutura dos elevadores e iluminação nas estações. Outros itens ainda apresentaram variação positiva, enquanto que apenas os funcionários da segurança tiveram uma variação negativa na satisfação dos usuários.

Abaixo é destacado o percentual de crescimento ou de queda de cada item avaliado, afim de que as estratégias de ação sejam direcionadas.

**Itens com variação positiva**

(% de crescimento em relação a 2010)

Escada rolante = + 24,4%	Funcionários dos trens (piloto) = + 5,0%
Segurança nas passarelas = + 20,6%	Intervalo de tempo entre Trens = + 3,7%
Segurança na entrada e saída das estações = + 16,7%	Limpeza nas estações = + 3,6%
Infraestrutura dos banheiros = + 15,2 %	Tempo de espera nos guichês = + 3,3%
Lotação nos trens = + 12,5%	Limpeza no interior dos trens = + 2,3%
Segurança no interior dos trens = + 11,2%	Iluminação nos trens = + 1,8%
Elevadores = + 11,1%	Funcionários da bilheteria = + 1,8%
Iluminação nas estações = + 10,2%	Conservação dos trens = + 1,6%
Comunicação visual = + 7,8%	Funcionários da catraca = + 0,8%
Instalações comerciais = + 7,7%	
Segurança no interior das estações = + 6,8%	

**Item com variação negativa**

(% de diferença em relação a 2010)

Funcionários da segurança = -1,6%

Ao longo da apresentação das tabelas de satisfação no relatório foram registrados os casos onde o grau de satisfação ficou abaixo da média geral da pesquisa, assim como o destaque do comportamento dos usuários das estações.

O grau de satisfação com o **tempo de espera nos guichês** foi de 77,9% no geral da pesquisa. Analisando o grau de satisfação sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 91,3%.

Em relação aos **funcionários**, a satisfação geral foi de 93,5%, e todos os itens avaliados em relação a este aspecto se mantiveram com o grau de satisfação acima de 91%.

O grau de satisfação com os *funcionários da segurança* foi de 84,1% no geral da pesquisa. Analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 91,2%.

O grau de satisfação com os *funcionários da bilheteria* foi de 84,7% no geral da pesquisa. Analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 93,3%. Com os *funcionários da catraca*, o grau de satisfação foi de 87,9%, sendo que analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 93,2%.

Sobre os *funcionários dos trens (piloto)*, o grau de satisfação foi de 92,1%, sendo que analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 96,1%.

Em relação à **segurança**, a satisfação geral foi de 82,2% (excluindo os “indiferentes”), sendo que o grau de satisfação com a segurança no *interior das estações e dos trens* fica acima da média, respectivamente de 88,4% e 90,0%. Os menores graus de satisfação em relação à segurança são registrados na área externa às estações, sendo 71,8% nas passarelas e de 78,4% na entrada e saída das estações (página 56).

Em relação à *segurança nas estações*, os usuários que embarcam na estação Anchieta são os mais insatisfeitos (1 em cada 4 que ali embarcam) com a segurança feita nas plataformas. Em contrapartida, pessoas que embarcam na estação Fátima demonstram o menor grau de insatisfação (5,8%) com as seguranças feitas nas plataformas (Tabela 12.1).

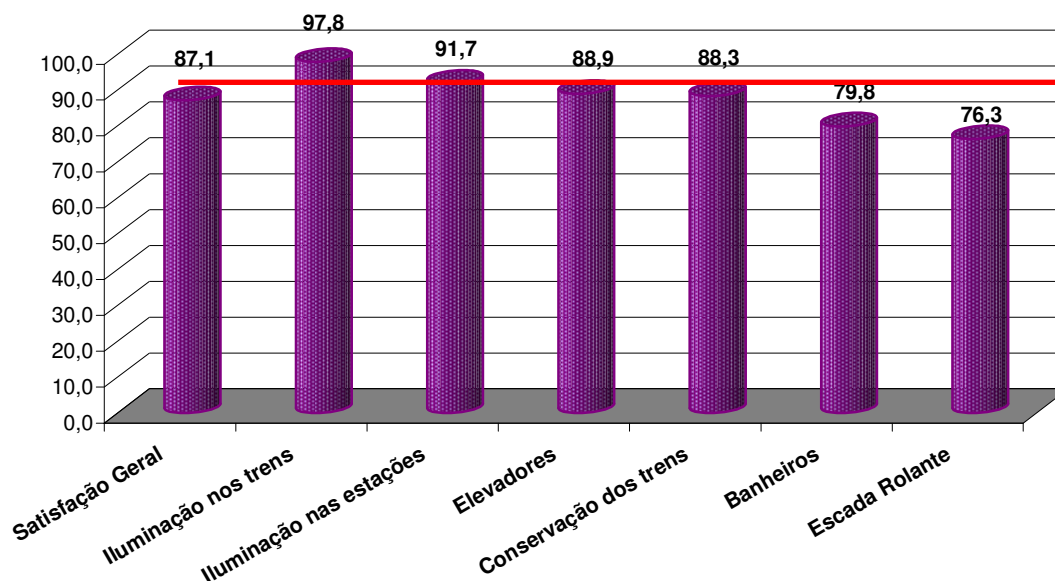
O grau de satisfação com a **lotação nos trens** foi de 43,6% no geral da pesquisa. Analisando o grau de satisfação sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 44,7%. Este resultado, embora represente menos da metade dos usuários, é o do mesmo patamar do ano de 2008.

Em relação à **limpeza**, a satisfação geral foi de 93,7%, e todos os itens avaliados em relação a este aspecto se mantiveram com o grau de satisfação de 90,0% ou mais, conforme página 69.

O grau de satisfação com a *limpeza nas estações* foi de 91,4% no geral da pesquisa, analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 93,6%. O grau de satisfação com a *limpeza no interior dos trens* foi de 91,4% no geral da pesquisa, analisando sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 93,7%.

Em relação à **infraestrutura**, a satisfação geral foi de 87,1%, sendo que apenas a infraestrutura em relação aos *banheiros e escadas rolantes* ficam significativamente abaixo da média, conforme gráfico da página 74 reproduzido abaixo. Já o maior grau de satisfação é registrado para a *iluminação nos trens*.

**Gráfico 11: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de infraestrutura avaliados (%) Out/11**



\* Grau de satisfação – Satisfeito + Muito satisfeito.

A média geral é a análise de todos os itens de satisfação em relação à infraestrutura, testados na pesquisa de 2011.

O grau de satisfação com as **instalações comerciais** foi de 82,9% no geral da pesquisa. Analisando o grau de satisfação sem a variável “indiferente”, observou-se um grau de satisfação de 92,2%.

### 3ª) Melhorias e Relação com Usuários

A terceira bateria de dados contemplou os resultados das questões referentes às melhorias realizadas nas estações e à avaliação do grau de importância que cada melhoria representa para os usuários da TREN SURB. Além disso, apresentou a percepção e grau de satisfação dos usuários em relação aos avisos sonoros nas estações e nos trens e o grau de utilização dos canais de atendimento que a TREN SURB oferece aos usuários.

Ao analisar-se a percepção dos usuários em relação às melhorias realizadas nas estações (página 94), verificou-se que 76,9% perceberam a bilhetagem eletrônica, e 68,2% a reforma na estação Mercado, enquanto que a troca da iluminação foi percebida por apenas 35,9%.

No gráfico 13 (página 105), verificou-se que a maior parte dos usuários afirma que sempre escuta os avisos sonoros nas estações (56,8%). É possível



afirmar que 92,7% dos usuários da TRENURB escutam (às vezes ou sempre) os avisos sonoros nas estações e o grau de satisfação em relação aos avisos sonoros nas estações, de uma forma geral, é de 65,9%.

Já no interior dos trens, o percentual de usuários que sempre escuta ou às vezes escuta é de 94,9%. E o grau de satisfação em relação aos avisos sonoros no interior dos trens é de 62,7%.

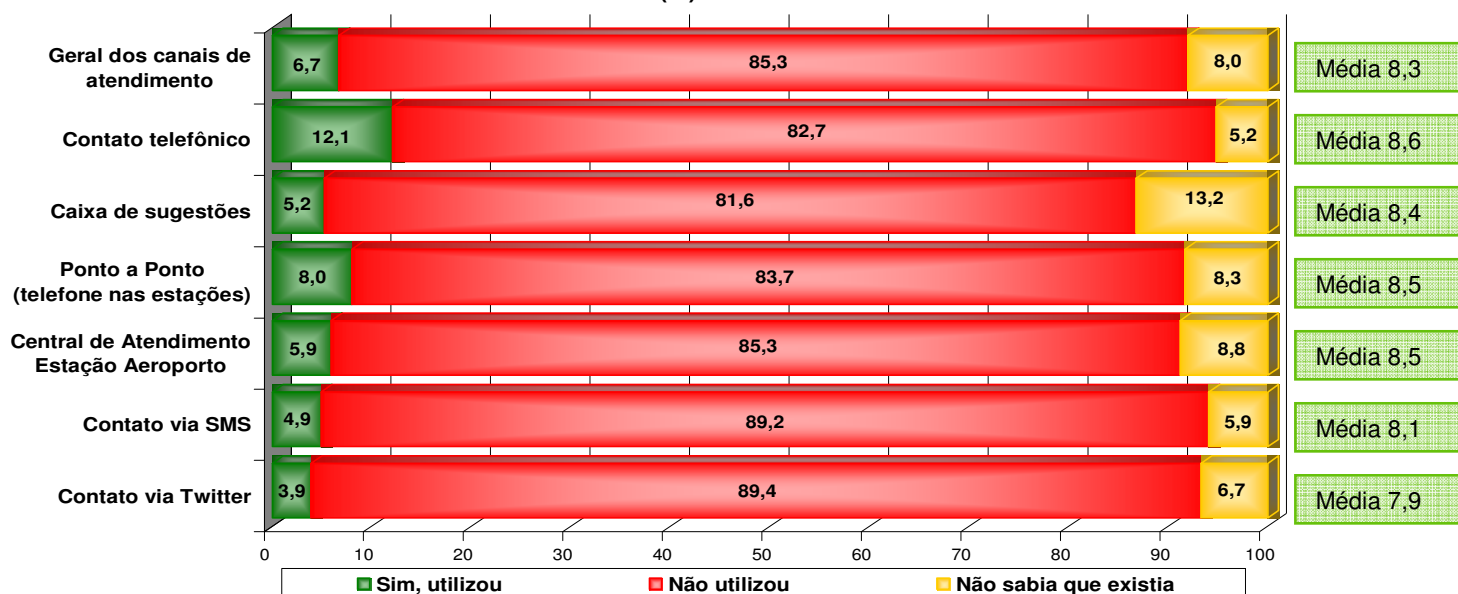
Identificou-se que os usuários que afirmaram sempre escutar os avisos sonoros nas estações e no interior dos trens utilizam o metrô há mais tempo (média de 10 anos) do que aqueles que nunca escutam os avisos sonoros (entre 7 e 8 anos), conforme páginas 106 e 109.

#### **4ª) Grau de utilização dos canais de atendimento da TRENURB**

Esta bateria de dados deteve-se aos canais de atendimento oferecidos pela TRENURB aos usuários, apresentando o grau de conhecimento, utilização e importância destes canais para os usuários.

Em relação aos canais de atendimento oferecidos pela TRENURB, pode-se perceber que o mais utilizado é o contato telefônico, por 12,1% dos entrevistados (página 113). A caixa de sugestões é o canal menos conhecido por parte dos usuários (13,2%). Verificou-se que a maior parte dos usuários não utiliza os canais de atendimento, mas considera que todos os canais são importantes, visto que a média das notas de 0 a 10 atribuídas ao grau de importância, configuram média 8,3, conforme mostra o gráfico 15, página 114.

**Gráfico 14: Análise comparativa do grau de utilização dos canais de atendimento do TRENSURB (%) Out/11**



### 5ª) Utilização e avaliação do Sistema de Integração

Esta bateria de dados deteve-se à necessidade e utilização do sistema de integração trem-ônibus/ ônibus-trem e à avaliação do sistema de integração no que tange a segurança, atendimento, sincronia entre trem e ônibus, pontualidade, intervalo, limpeza, preço das passagens, iluminação dos terminais, informações sobre o sistema, itinerários, estado de conservação dos ônibus e dos terminais de integração.

Tendo em vista a forma de deslocamento, os entrevistados foram questionados sobre a necessidade de algum tipo de integração. Nesse sentido, no geral dos usuários da TRENSURB, mais da metade, 80,1%, afirmaram que não há necessidade de algum outro tipo de integração. Por outro lado, 7,7% acreditam haver necessidade de algum outro tipo de integração, e citaram diferentes tipos de integração que vão desde novas linhas de ônibus à ampliação do itinerário do trem. Na tabela 23.1, página 133, são apresentadas as sugestões dos usuários, por cidade e, no esquema abaixo, as sugestões por grupos de análise:

<b>26,7%</b> dos usuários informaram a necessidade de <b>Outros tipos de integração</b>	<b>39,4%</b> dos usuários informaram a necessidade de <b>Integração para outros bairros e/ou com outras empresas de ônibus</b>
<b>31,2%</b> dos usuários informaram a necessidade de <b>Integração para outras cidades</b>	<b>2,7%</b> dos usuários informaram a necessidade de <b>Ampliação do percurso da TRENURB</b>

Verificou-se que a maior parte dos usuários da TRENURB, 55,9% dos entrevistados, utiliza o sistema de integração trem-ônibus. Quando analisado pelas estações de embarque, observou-se que onde mais se utiliza o sistema de integração é nas estações Mathias Velho (71,4%), Niterói/ UniRitter (68,2%), São Luis/ Ulbra (64,9%), Sapucaia (61,7%) e Petrobrás (78,3%). Os menores graus de utilização do sistema trem-ônibus são registrados entre os usuários que embarcam na estação São Leopoldo (39,4%), e São Pedro (40,0%). Neste sentido, vale destacar que 39,4% dos entrevistados na estação São Leopoldo afirmaram a necessidade de integração (Tabela 23a, página 136).

Ao analisar o deslocamento dos passageiros, concluiu-se que a média de tempo de utilização do metrô pelos usuários do sistema de integração é de 10 anos. A maior parte, 35,2% utiliza o metrô de 2ª a 6ª feira. A média de tempo gasto da origem do deslocamento até a estação é de 15 minutos. As principais origens dos deslocamentos são o “trabalho”, com 35,4% e a “casa” 46,7%. Já a média do tempo gasto para completar o deslocamento é de 17 minutos. Os principais destinos do deslocamento são a “casa”, 46,2% e o “trabalho”, 29,4%.

O sistema de integração ônibus-trem é utilizado por 47,9% dos usuários da TRENURB, sendo principalmente utilizado por usuários que embarcam nas estações Mathias Velho (63,9%), Petrobrás (60,9%), Luis Pasteur (58,3%), Niterói/ UniRitter (56,8%), São Luis/ Ulbra (56,1%), Mercado (49,0%) e Canoas/ La Salle (48,5%).

Os usuários do sistema integração ônibus-trem utilizam o trem há uma média de 11 anos, e de 2ª a 6ª feira (35,2%). As principais origens e destinos do deslocamento são a casa e o trabalho, sendo que do local de origem à estação, a média de tempo gasto é de 16 minutos e da estação até o destino do

deslocamento é de 18 minutos percorridos, conforme consta na página 140 deste relatório.

O gráfico 16 (página 142) apresenta uma análise comparativa do grau de satisfação do sistema de integração. Nele é possível observar que no geral, o grau de satisfação dos usuários com o sistema de integração é de 59,5%, pela média dos itens avaliados.

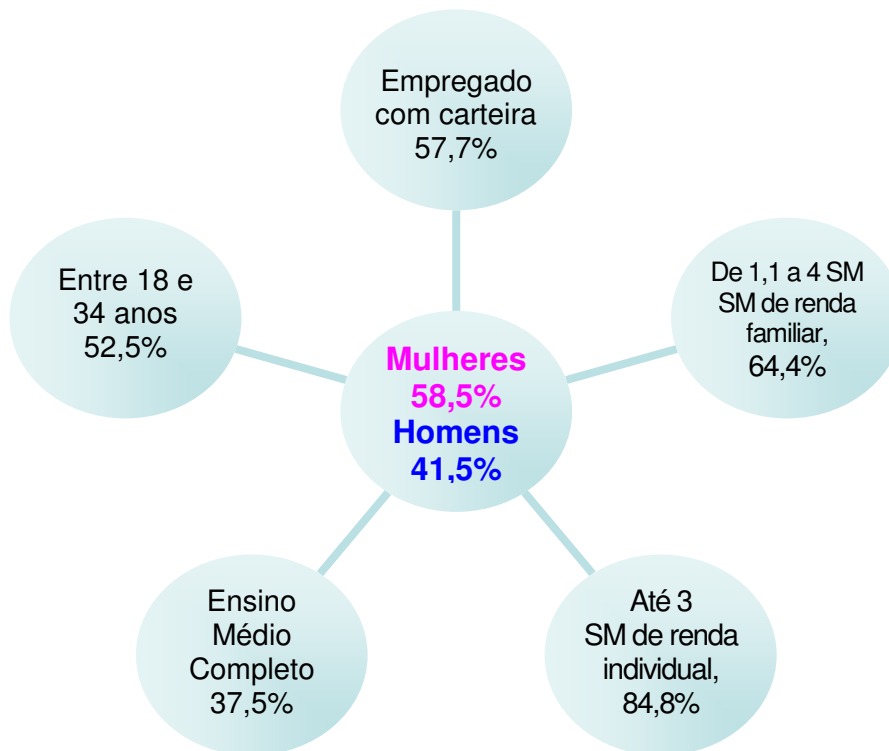
O menor grau de satisfação com o sistema de integração no geral da pesquisa é com o “intervalo dos ônibus” de integração, 40,8%. Já o maior nível de satisfação é em relação aos “itinerários”, que chega a 79,2% do geral dos entrevistados que utilizam o sistema.

### **5ª) Perfil dos entrevistados**

Em relação ao perfil socioeconômico dos usuários do sistema TRENSURB, identificou-se que o percentual de circulação de mulheres aumentou em relação a 2010, chegando a 58,5%. Exceto nas estações Luis Pasteur, Petrobrás, Aeroporto e São Pedro, elas representam o maior volume de pessoas que embarcam, com especial atenção às estações Mathias Velho, Fátima e Unisinos.

A maior parte dos usuários dos trens tem de 18 até 34 anos, ensino médio completo, é empregado com carteira e possui renda individual de até 3 salários mínimos.

Perfis de utilização maior utilização da TRENURB:



Em relação ao gênero dos usuários houve uma queda do percentual de homens que utilizam o trem, já que em 2010 o índice era de 49,6%.

No que diz respeito à faixa etária, há uma estabilidade nos registros desta pesquisa se comparados com 2010, conforme página 167.

O grau de escolaridade tem se mantido ao longo dos anos, com maior incidência de usuários com ensino médio, 46,8% (página 168).

Os perfis de maior utilização do sistema de integração Trem – ônibus  
(55,9% dos usuários no geral da pesquisa utilizam este sistema)

Mulheres = 59,6%
Até 24 anos = 57,1%
De 25 a 34 anos = 57,1%
Ensino Médio = 56,2%
De 2,1 a 3 SM/ BR = 62,7%
De 3,1 a 4 SM/ BR = 53,4%

Os perfis de maior utilização do sistema de integração Ônibus – trem  
(47,9% dos usuários no geral da pesquisa utilizam este sistema)

Mulheres = 51,0%
Até 24 anos = 46,9%
De 25 a 34 anos = 51,2%
Ensino Médio = 47,9%
De 2,1 a 3 SM/ BR = 55,1%
De 3,1 a 4 SM/ BR = 44,0%