

Pesquisa de satisfação

USUÁRIOS DA TRENSURB

1- INFORMAÇÕES TÉCNICAS.....	04
2- PERFIL DO USUÁRIO.....	06
3- HÁBITOS DE DESLOCAMENTO.....	10
Tempo de uso da TRENSURB.....	11
Frequência de uso do Trem na semana.....	11
Motivos do uso.....	16
De onde vem o usuário (origem).....	19
Para onde se desloca (destino).....	19
Como chegou na estação.....	25
Tempo que levou até a estação.....	25
Como vai completar a viagem.....	31
Tempo que vai levar até o destino.....	31
Cartão utilizado para liberação da catraca.....	37
Satisfação com a forma de pagamento em dinheiro.....	37
4- TRILHOS HUMANITÁRIOS.....	39
Você foi atingido pela enchente?.....	40
Operação trilhos humanitários - gratuidade do trem.....	41
Operação trilhos humanitários - gratuidade do ônibus.....	42
Sugestão de melhoria.....	43
5- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	44
Avaliação individual questões 22 a 30.....	45
Tabela comparativa com anos anteriores.....	46
Avaliação individual questões 31 a 40.....	47
Tabela comparativa com anos anteriores.....	48

Recomendaria a TRENSURB.....	67
Motivos da escolha do transporte.....	68
Benefícios para a sociedade.....	69
 6- CANAIS DE ATENDIMENTO.....	 70
Precisou entrar em contato com a TRENSURB.....	71
Motivo do contato com a TRENSURB.....	71
Satisfação com o atendimento recebido.....	72
Tempo de resposta para solucionar a manifestação.....	72
Recomendaria o canal.....	73
 7- COMPRAS NA ESTAÇÃO.....	 74
Tipo de loja ou serviço que gostaria.....	75
Forma de pagamento das compras.....	76
Utilização do Wi-Fi.....	76
 8- DEMAIS QUESTÕES.....	 77
Sofreu assédio.....	78
presenciou assédio.....	79
Sofreu racismo.....	82
Presenciou racismo.....	83
Sofreu LGBTQI fobia.....	84
Presenciou LGBTQI fobia.....	85
 9- COMENTÁRIOS FINAIS.....	 86
ANEXO.....	88

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS DA TRENSURB

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

PERÍODO DE COLETA - de 02 a 07 de dezembro de 2024.

OBJETIVOS

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

METODOLOGIA E AMOSTRA

Pesquisa quantitativa com amostragem probabilística e aleatória, realizada com usuários da TRENSURB, de segunda a sábado, nos três turnos. A amostra foi estratificada conforme o volume de usuários nas estações e dias da semana, segundo dados fornecidos pelo contratante. Foram pesquisadas seis cidades e vinte e três estações, por onde passa o Trem.
Amostra - 1.300 entrevistas, distribuídas nos diferentes dias da semana, em todos turnos de funcionamento da TRENSURB e em todas as estações, segundo volume de usuários/dia.

MARGEM DE ERRO - 2,5 pontos percentuais para a totalidade da amostra, com nível de confiança de 95%.

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

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

ESTAÇÃO PESQUISADA

		Qt.	% cit.
1	Terminal da Júlio de Castilhos	90	6,9%
	Terminal Aeroporto	90	6,9%
	Farrapos	80	6,2%
	Anchieta	30	2,3%
2	Niterói	60	4,6%
	Fátima	30	2,3%
	Canoas	110	8,5%
	Mathias Velho	100	7,7%
	São Luis	40	3,1%
3	Petrobrás	40	3,1%
	Esteio	76	5,8%
	Luiz Pasteur	40	3,1%
4	Sapucaia	120	9,2%
5	Unisinos	40	3,1%
	São Leopoldo	100	7,7%
	Rio dos Sinos	36	2,8%
6	Santo Afonso	50	3,8%
	Industrial	24	1,8%
	FENAC	24	1,8%
	Novo Hamburgo	120	9,2%
	Total	1300	100,0%

A amostra de 1.300 entrevistas ficou distribuída nas cidades onde há estações da TRENSURB, com os seguintes pesos:

- 1 - Porto Alegre - 290 casos
- 2 - Canoas - 350 casos
- 3 - Esteio - 156 casos
- 4 - Sapucaia - 120 casos
- 5 - São Leopoldo - 176 casos
- 6 - Novo Hamburgo - 218 casos

O turno pesquisado fica com a seguinte distribuição:

TURNOS PESQUISADOS

	Qt.	% cit.
Manhã	503	38,7%
Tarde	630	48,5%
Noite	167	12,8%
Total	1300	100,0%

Não foram estabelecidas cotas amostrais para os entrevistados, ficando estas sujeitas ao campo. O perfil de usuários mais frequentes na TRENSURB são: mulheres (53,6%), usuários com idade de 20 até 49 anos (66,8%), solteiros(as) (60,6%), com ensino médio completo (58,8%) e renda individual de até R\$ 7.060,00. O percentual de usuários com renda nas duas primeiras faixas se mantém igual à coleta anterior. A presença de idosos quase dobra em relação à pesquisa anterior (7%), ficando em 12,5%.

GÊNERO - Com qual gênero você se identifica? ESPONTÂNEA

	Qt.	% cit.
Feminino	697	53,6%
Masculino	593	45,6%
Transgênero	4	0,3%
Gay	3	0,2%
Não -binário	2	0,2%
Homossexual	1	<0,1%
Total	1300	100,0%

IDADE

Média = 38,5

	Qt.	% cit.
Menos de 20	120	9,2%
De 20 a 39	602	46,3%
De 40 a 49	266	20,5%
De 50 a 59	150	11,5%
60 e mais	162	12,5%
Total	1300	100,0%

ESCOLARIDADE

	Qt.	% cit.
Analfabeto	2	0,2%
En. Fundamental Incompleto	108	8,3%
En. Fundamental completo	111	8,5%
En. Médio Incompleto	88	6,8%
En. Médio Completo	572	44,0%
En. Superior incompleto	192	14,8%
En. Superior Completo	186	14,3%
Pós-Graduação	41	3,2%
Total	1300	100,0%

ESTADO CIVIL

	Qt.	% cit.
Solteiro(a)	788	60,6%
Casado(a)	345	26,5%
Divorciado(a)	75	5,8%
Viúvo(a)	43	3,3%
União Estável	40	3,1%
Outro	9	0,7%
Total	1300	100,0%

RAÇA OU COR QUE SE IDENTIFICA

	Qt.	% cit.
Branca	868	66,8%
Parda	211	16,2%
Preta	207	15,9%
Indígena	7	0,5%
Amarela (japonesa, chinesa, coreana, entre outras)	6	0,5%
Cigana	1	<0,1%
Total	1300	100,0%

RELIGIÃO

	Qt.	% cit.
Católica	490	37,7%
Não tem religião (Ateu)	312	24,0%
Evangélica Pentecostal (Igreja universal, assembleia de Deus, Deus é amor, evangelho Quadrangular)	232	17,8%
Umbanda	86	6,6%
Espírita	62	4,8%
Evangélica Missionária (Adventista, batista, luterana, metodista, presbiteriana)	45	3,5%
Candomblé	12	0,9%
Outra	61	4,7%
Total	1300	100,0%

RENDA INDIVIDUAL

	Qt.	% cit.
Até R\$ 2.824,00	823	63,3%
De R\$ 2.825,00 a R\$ 7.060,00	403	31,0%
De R\$ 7.061,00 a R\$ 14.120,00	63	4,8%
De R\$ 14.121,00 a R\$ 21.180,00	8	0,6%
Acima de R\$ 21.181,00	3	0,2%
Total	1300	100,0%

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

	Qt.	% cit.
Até R\$ 2.824,00	320	24,6%
De R\$ 2.825,00 a R\$ 7.060,00	638	49,1%
De R\$ 7.061,00 a R\$ 14.120,00	281	21,6%
De R\$ 14.121,00 a R\$ 21.180,00	45	3,5%
Acima R\$ 21.181,00	16	1,2%
Total	1300	100,0%

OCUPAÇÃO

	Qt.	% cit.
Funcionário da Iniciativa Privada	597	45,9%
Autônomo/Bico	171	13,2%
Funcionário Público	126	9,7%
Aposentado/Pensionista	100	7,7%
Estudante	97	7,5%
Comerciante/Comerciário	82	6,3%
Trabalhador da Indústria	49	3,8%
Profissional Liberal/Empresário	26	2,0%
Estagiário	19	1,5%
Dona-de-casa	17	1,3%
Desempregado	15	1,2%
Atendimento ao cliente	1	<0,1%
Total	1300	100,0%

Você possui conta bancária em alguma instituição financeira (bancos)?

	Qt.	% cit.
Sim	1202	92,5%
Não	98	7,5%
Total	1300	100,0%

Você é beneficiário do Programa “Bolsa Família?”

	Qt.	% cit.
Não	1213	93,3%
Sim	87	6,7%
Total	1300	100,0%

A tabela abaixo deve ser lida em coluna, onde fecha 100%. Na linha superior de onde se originam os passageiros e na coluna à esquerda, o destino. Exemplo: 23,9% dos passageiros que saem do terminal da Júlio de Castilhos se destinam para a estação Canoas.

[illegible]

O terminal com menor número de citações de destino é o da Júlio de Castilhos. Entendemos que o entrevistado, que se destinava para a Júlio de Castilhos, pode ter considerado como ponto final de seu destino de Trem o terminal Aeroporto. Não considerando o trajeto de ônibus como parte desse deslocamento, ao responder à pesquisa.

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

Os dados que seguem são os resultados das questões aplicadas aos entrevistados e serão apresentadas da seguinte forma: Dados absolutos, dados cruzados com as estações de pesquisa e tabelas com os dados comparativos com as pesquisas dos último 10 anos, de 2014 até 2024. Os dados de maior relevância nas tabelas cruzadas estão identificados em amarelo. As tabelas cruzadas devem ser lidas na linha da estação, onde fecham 100%. Nas tabelas comparativas o dado que se destaca está em verde.

5. Há quanto tempo utiliza o TREM?

	Qt.	% cit.
Há menos de 1 ano	121	9,3%
De 1 ano a 2 anos	118	9,1%
De 2 anos a 5 anos	155	11,9%
Mais de 5 anos	906	69,7%
Total	1300	100,0%

A maioria dos usuários (69,7%) utiliza a TRENSURB há mais de 5 anos, e a maior concentração é a de segunda a sexta-feira (29,5%), tendência observada nas últimas pesquisas. No entanto, há um aumento da frequência de 2ª a 6ª feira, passando de 13,8% para 23,9%.

6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

	Qt.	% cit.
De 2ª a 6ª feira	384	29,5%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	311	23,9%
De 2ª a sábado	195	15,0%
Um dia na semana	67	5,2%
Dois dias na semana	69	5,3%
Três dias na semana	111	8,5%
Só nos finais de semana	21	1,6%
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	142	10,9%
Total	1300	100,0%

53,4%

ESTAÇÃO X TEMPO DE USO DO TRENSURB

	Há menos de 1 ano	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	6,7%	13,3%	15,6%	64,4%	100,0%
Terminal Aeroporto	5,6%	6,7%	4,4%	83,3%	100,0%
Farrapos	6,3%	11,3%	18,8%	63,8%	100,0%
Anchieta	3,3%	10,0%	26,7%	60,0%	100,0%
Niterói	5,0%	3,3%	16,7%	75,0%	100,0%
Fátima	6,7%	6,7%	20,0%	66,7%	100,0%
Canoas	5,5%	11,8%	11,8%	70,9%	100,0%
Mathias Velho	7,0%	5,0%	7,0%	81,0%	100,0%
São Luis	15,0%	5,0%	0,0%	80,0%	100,0%
Petrobrás	7,5%	17,5%	5,0%	70,0%	100,0%
Esteio	13,2%	9,2%	10,5%	67,1%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	12,5%	7,5%	60,0%	100,0%
Sapucaia	11,7%	8,3%	7,5%	72,5%	100,0%
Unisinos	10,0%	15,0%	7,5%	67,5%	100,0%
São Leopoldo	9,0%	8,0%	15,0%	68,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	11,1%	13,9%	75,0%	100,0%
Santo Afonso	20,0%	12,0%	10,0%	58,0%	100,0%
Industrial	8,3%	4,2%	20,8%	66,7%	100,0%
FENAC	25,0%	12,5%	8,3%	54,2%	100,0%
Novo Hamburgo	11,7%	5,8%	17,5%	65,0%	100,0%

Os entrevistados pela pesquisa são usuários frequentes do sistema. Os mais novos usuários representaram 9,3%, chegando aos valores de 2020.

Há quanto tempo utiliza o Trensurb (%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Há menos de 1 ano	13,5	8,3	7,0	9,0	10,3	11,1	12,1	9,3
De 1 ano a 2 anos	10,6	17,3	8,0	8,3	7,4	8,8	12,0	9,1
De 2 anos a 5 anos	14,7	17,2	14,0	13,7	11,9	10,0	12,1	11,9
Mais de 5 anos	61,2	56,7	70,0	69,0	70,3	70,1	63,8	69,7

ESTAÇÃO X DIAS DA SEMANA DE USO DO TRENSURB

	De 2ª a 6ª feira	Todos os dias (De 2ª a domingo)	De 2ª a sábado	Um dia na semana	Dois dias na semana	Três dias na semana	Só nos finais de semana	Às vezes/quase nunca/espo radicamente	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	41,1%	26,7%	16,7%	2,2%	2,2%	1,1%	0,0%	10,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	25,6%	25,6%	10,0%	10,0%	4,4%	7,8%	2,2%	14,4%	100,0%
Farrapos	33,8%	13,8%	11,3%	11,3%	7,5%	3,8%	1,3%	17,5%	100,0%
Anchieta	43,3%	6,7%	33,3%	6,7%	0,0%	3,3%	0,0%	6,7%	100,0%
Niterói	43,3%	8,3%	26,7%	1,7%	6,7%	8,3%	1,7%	3,3%	100,0%
Fátima	46,7%	0,0%	30,0%	3,3%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Canoas	33,6%	19,1%	12,7%	8,2%	10,0%	9,1%	5,5%	1,8%	100,0%
Mathias Velho	31,0%	23,0%	14,0%	1,0%	3,0%	12,0%	0,0%	16,0%	100,0%
São Luis	30,0%	12,5%	22,5%	2,5%	5,0%	17,5%	0,0%	10,0%	100,0%
Petrobrás	22,5%	30,0%	25,0%	7,5%	2,5%	7,5%	2,5%	2,5%	100,0%
Esteio	22,4%	26,3%	10,5%	7,9%	9,2%	9,2%	0,0%	14,5%	100,0%
Luiz Pasteur	22,5%	30,0%	12,5%	2,5%	0,0%	17,5%	0,0%	15,0%	100,0%
Sapucaia	14,2%	53,3%	4,2%	0,8%	5,8%	10,0%	0,0%	11,7%	100,0%
Unisinos	40,0%	12,5%	17,5%	7,5%	7,5%	12,5%	0,0%	2,5%	100,0%
São Leopoldo	36,0%	7,0%	17,0%	11,0%	5,0%	12,0%	2,0%	10,0%	100,0%
Rio dos Sinos	30,6%	16,7%	16,7%	2,8%	5,6%	8,3%	0,0%	19,4%	100,0%
Santo Afonso	34,0%	20,0%	30,0%	0,0%	4,0%	6,0%	2,0%	4,0%	100,0%
Industrial	33,3%	20,8%	16,7%	0,0%	12,5%	8,3%	4,2%	4,2%	100,0%
FENAC	16,7%	37,5%	12,5%	0,0%	8,3%	4,2%	4,2%	16,7%	100,0%
Novo Hamburgo	16,7%	39,2%	8,3%	5,0%	4,2%	5,8%	4,2%	16,7%	100,0%

Frequência de Utilização (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
De 2ª a 6ª feira	33,5	29,5	34,1	31,8	34,5	39,2	35,9	29,5
Todos os dias (De 2ª a domingo)	11,3	15,2	10,4	10,4	11,0	12,6	13,8	23,9
De 2ª a sábado	10,8	9,5	18,0	17,7	18,2	15,3	15,1	15,0
Um dia na semana	2,7	3,4	5,7	4,8	5,6	5,9	4,8	5,2
Dois dias na semana	4,47	3,7	8,5	6,4	6,6	7,5	8,2	5,3
Três dias na semana	11,5	9,4	12,2	9,8	9,3	9,2	9,3	8,5
Só nos finais de semana	2,2	2,2	2,8	2,3	1,9	1,4	1,6	1,6
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	21,2	25,8	8,2	16,9	12,9	8,9	11,3	10,9

Dos principais motivos para a utilização do trem como meio de locomoção destacam-se: pontualidade/regularidade(55,1%), Rapidez/agilidade (30,5%) e preço da passagem (10,7%).

7. Por que você utiliza o Trensurb ao invés de outro transporte? ESPONTÂNEA/MÚLTIPLA

	Qt.	% obs.
Pontualidade/Regularidade	716	55,1%
Rapidez/agilidade	396	30,5%
Preço da passagem	139	10,7%
Praticidade	114	8,8%
Lazer	112	8,6%
Estudo	93	7,2%
Alternativa ao trânsito	56	4,3%
Única opção	53	4,1%
Conforto/comodidade	43	3,3%
Proximidade da estação	40	3,1%
Segurança	25	1,9%
Médico	17	1,3%
Total	1300	

- Principais motivos
- Motivos secundários

Principais motivo para usar o Trensurb (em %)*	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Regularidade/Pontualidade	9,8	0,7	7,9	3,4	2,6	55,1
Rapidez/agilidade	72,2	39,8	33,5	61,8	60,5	30,5
Preço da passagem	17,0	13,0	19,8	21,7	23,6	10,7
Praticidade	0,8	6,9	4,4	1,4	4,1	8,8
Lazer	-	-	-	-	-	8,6
Estudo	-	-	-	-	0,5	7,2
única opção	18,7	7,3	5,5	15,6	15,4	4,1
Conforto/comodidade	6,8	2,8	3,8	6,7	4,5	3,3
Proximidade da estação	9,7	1,9	4,8	10,0	3,2	3,1
Segurança	5,1	1,8	1,8	3,8	2,3	1,9
Alternativa ao trânsito	-	1,3	1,3	0,5	0,5	4,3
Acessibilidade/fácil acesso	0,5	7,2	3,6	1,2	0,6	-
Ir ao Trabalho	-	-	-	9,5	5,7	-

- Questão ordenada pelas respostas da última pesquisa.

ESTAÇÃO X MOTIVO DE USO DO TRENSURB

	Pontuali dade/Re gular idade	Rapidez /agil idade	Preço da passagem	Pratic idade	Lazer	Estudo	Altern ativa ao trânsito	Única opção	Conforto /comod idade	Proxim idade da estação	Com menor citação	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	53,3%	21,1%	8,9%	4,4%	3,3%	10,0%	1,1%	8,9%	2,2%	0,0%	1,1%	100,0%
Terminal Aeroporto	41,1%	28,9%	14,4%	8,9%	2,2%	4,4%	6,7%	10,0%	4,4%	0,0%	3,3%	100,0%
Farrapos	47,5%	32,5%	10,0%	3,8%	0,0%	3,8%	3,8%	5,0%	2,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	90,0%	46,7%	10,0%	10,0%	13,3%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	6,7%	100,0%
Niterói	75,0%	43,3%	8,3%	26,7%	16,7%	3,3%	8,3%	3,3%	10,0%	13,3%	11,7%	100,0%
Fátima	73,3%	33,3%	10,0%	20,0%	26,7%	13,3%	6,7%	3,3%	10,0%	23,3%	6,7%	100,0%
Canoas	50,0%	36,4%	9,1%	6,4%	6,4%	5,5%	2,7%	1,8%	1,8%	0,0%	1,8%	100,0%
Mathias Velho	48,0%	35,0%	5,0%	8,0%	9,0%	7,0%	7,0%	6,0%	1,0%	3,0%	6,0%	100,0%
São Luis	47,5%	40,0%	12,5%	17,5%	7,5%	2,5%	0,0%	10,0%	2,5%	5,0%	2,5%	100,0%
Petrobrás	52,5%	37,5%	12,5%	7,5%	10,0%	5,0%	2,5%	2,5%	7,5%	0,0%	2,5%	100,0%
Esteio	47,4%	31,6%	7,9%	9,2%	6,6%	14,5%	5,3%	2,6%	1,3%	2,6%	3,9%	100,0%
Luiz Pasteur	50,0%	25,0%	10,0%	5,0%	12,5%	15,0%	5,0%	5,0%	7,5%	0,0%	10,0%	100,0%
Sapucaia	67,5%	21,7%	5,0%	2,5%	8,3%	3,3%	0,8%	0,8%	0,8%	1,7%	2,5%	100,0%
Unisinos	55,0%	27,5%	20,0%	5,0%	7,5%	5,0%	7,5%	0,0%	15,0%	2,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	56,0%	20,0%	9,0%	4,0%	9,0%	9,0%	11,0%	0,0%	4,0%	2,0%	1,0%	100,0%
Rio dos Sinos	61,1%	33,3%	27,8%	13,9%	8,3%	5,6%	8,3%	5,6%	5,6%	11,1%	5,6%	100,0%
Santo Afonso	70,0%	30,0%	12,0%	24,0%	8,0%	4,0%	8,0%	2,0%	0,0%	6,0%	2,0%	100,0%
Industrial	62,5%	25,0%	12,5%	8,3%	25,0%	20,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	100,0%
FENAC	33,3%	37,5%	8,3%	12,5%	16,7%	4,2%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	50,8%	30,0%	16,7%	7,5%	10,8%	10,0%	0,0%	4,2%	0,0%	1,7%	0,8%	100,0%

A origem e o destino dos usuários da TRENSURB não mudam em relação às pesquisas anteriores, sendo que a maioria dos usuários referiu se deslocar do trabalho para casa, ou vice-versa. A próxima tabela apresenta o cruzamento destas duas questões entre si.

8. De onde você está vindo?

	Qt.	% obs.
Casa	546	42,0%
Trabalho	536	41,2%
Escola/Universidade	53	4,1%
Consulta de Saúde	52	4,0%
Casa parentes/amigos	36	2,8%
Passeio/Lazer	25	1,9%
Compras	25	1,9%
Serviços (banco, outros)	12	0,9%
Outros	15	1,2%
Total	1300	100,0%

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

	Qt.	% obs.
Casa	664	51,1%
Trabalho	369	28,4%
Passeio/Lazer/Jogo Futebol	70	5,4%
Consulta de Saúde	45	3,5%
Escola/Universidade	44	3,4%
Casa parentes/amigos	40	3,1%
Compras	25	1,9%
Serviços (banco, outros)	24	1,8%
Outros	19	1,5%
Total	1300	100,0%

Na tabela abaixo, observa-se na LINHA SUPERIOR a origem do usuário e na COLUNA ESQUERDA o destino. A tabela deve ser lida em coluna, onde fecha 100%. Daqueles que saem do trabalho, 91% se deslocam para casa. Entre aqueles que saem de casa, 63,2% se deslocam para o trabalho.

DESTINO X ORIGEM									
Origem \ Destino	Casa	Trabalho	Escola/Universidade	Consulta de Saúde	Casa parentes/amigos	Compras	Passeio/Lazer	Outros	Total
Casa	0,0%	91,0%	79,2%	84,6%	77,8%	88,0%	76,0%	77,8%	51,1%
Trabalho	63,2%	0,0%	18,9%	13,5%	5,6%	8,0%	4,0%	7,4%	28,4%
Passeio/Lazer/Jogo Futebol	10,1%	1,5%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	20,0%	3,7%	5,4%
Consulta de Saúde	6,2%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	3,5%
Escola/Universidade	4,8%	3,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	3,7%	3,4%
Casa parentes/amigos	5,3%	1,5%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%
Compras	4,0%	0,2%	0,0%	1,9%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Serviços (banco, outros)	3,5%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	3,7%	1,8%
Outros	2,9%	0,4%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

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

ESTAÇÃO X ORIGEM DO USUÁRIO										
	Casa	Trabalho	Escola/Universidade	Consulta de Saúde	Casa parentes / amigos	Compras	Passeio / Lazer	Serviços (banco, outros)	Outros	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	13,3%	57,8%	8,9%	5,6%	4,4%	5,6%	4,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	40,0%	42,2%	4,4%	4,4%	1,1%	0,0%	3,3%	1,1%	3,3%	100,0%
Farrapos	53,8%	32,5%	3,8%	1,3%	2,5%	1,3%	0,0%	2,5%	2,5%	100,0%
Anchieta	36,7%	50,0%	0,0%	3,3%	3,3%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	33,3%	48,3%	1,7%	5,0%	8,3%	1,7%	1,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	36,7%	46,7%	0,0%	3,3%	10,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	43,6%	38,2%	5,5%	5,5%	1,8%	0,0%	3,6%	0,0%	1,8%	100,0%
Mathias Velho	47,0%	38,0%	2,0%	5,0%	0,0%	2,0%	4,0%	1,0%	1,0%	100,0%
São Luis	47,5%	45,0%	2,5%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	42,5%	52,5%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	55,3%	28,9%	6,6%	1,3%	3,9%	2,6%	1,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	50,0%	32,5%	5,0%	2,5%	5,0%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	65,0%	27,5%	2,5%	3,3%	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	0,0%	100,0%
Unisinos	35,0%	52,5%	5,0%	2,5%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	32,0%	48,0%	4,0%	6,0%	4,0%	5,0%	1,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	66,7%	22,2%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	38,0%	58,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	30,8%	39,2%	5,8%	10,0%	3,3%	4,2%	0,8%	2,5%	3,3%	100,0%
Outros	33,3%	45,8%	6,3%	0,0%	0,0%	2,1%	2,1%	4,2%	6,3%	100,0%

ORIGEM (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Casa	43,7	44,9	47,3	44,5	42,6	39,7	37,7	42,0
Trabalho	35,3	30,2	34,3	36,6	38,5	41,7	43,6	41,2
Consulta de Saúde	2,8	4,4	3,3	5,2	6,9	5,9	4,7	4,0
Escola/Universidade*	6,6	6,5	5,5	1,2*	2,4*	4,3	4,6	4,1
Casa parente/amigo	-	-	-	-	-	-	-	2,8
Passeio	7,0	9,5	4,7	3,4	3,8	3,3	3,3	1,9
Compras	1,3	1,6	1,4	3,7	2,0	2,1	1,9	1,9
Serviços(banco, outros)	2,9	3,1	1,7	1,7	1,5	1,5	1,3	0,9
Outros	0,4	0,05	1,8	3,7	2,3	1,6%	2,8	1,2

* Pandemia de COVID 19

ESTAÇÃO X DESTINO DO USUÁRIO

	Casa	Trabalho	Passeio/Lazer/Jogo Futebol	Consulta de Saúde	Escola/Universidade	Casa parentes/amigos	Outros	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	77,8%	15,6%	0,0%	0,0%	1,1%	4,4%	1,1%	100,0%
Terminal Aeroporto	54,4%	27,8%	5,6%	3,3%	2,2%	4,4%	2,2%	100,0%
Farrapos	42,5%	33,8%	10,0%	3,8%	3,8%	3,8%	2,5%	100,0%
Anchieta	60,0%	23,3%	10,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	100,0%
Niterói	65,0%	20,0%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	5,0%	100,0%
Fátima	56,7%	10,0%	10,0%	6,7%	10,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Canoas	50,9%	28,2%	6,4%	3,6%	5,5%	2,7%	2,7%	100,0%
Mathias Velho	47,0%	33,0%	10,0%	1,0%	4,0%	1,0%	4,0%	100,0%
São Luis	42,5%	30,0%	7,5%	0,0%	0,0%	2,5%	17,5%	100,0%
Petrobrás	50,0%	37,5%	5,0%	0,0%	2,5%	0,0%	5,0%	100,0%
Esteio	35,5%	28,9%	5,3%	3,9%	6,6%	5,3%	14,5%	100,0%
Luiz Pasteur	45,0%	35,0%	5,0%	5,0%	2,5%	2,5%	5,0%	100,0%
Sapucaia	32,5%	50,8%	6,7%	5,8%	2,5%	0,0%	1,7%	100,0%
Unisinos	50,0%	25,0%	5,0%	2,5%	5,0%	2,5%	10,0%	100,0%
São Leopoldo	59,0%	22,0%	2,0%	2,0%	4,0%	7,0%	4,0%	100,0%
Rio dos Sinos	33,3%	44,4%	0,0%	5,6%	2,8%	2,8%	11,1%	100,0%
Santo Afonso	56,0%	16,0%	6,0%	8,0%	2,0%	6,0%	6,0%	100,0%
Industrial	37,5%	20,8%	8,3%	12,5%	8,3%	4,2%	8,3%	100,0%
FENAC	75,0%	8,3%	0,0%	8,3%	0,0%	4,2%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	55,8%	25,0%	1,7%	3,3%	3,3%	4,2%	6,7%	100,0%

DESTINO (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Casa	51,8	47,5	43,8	48,3	49,2	50,9	45,4	51,1
Trabalho	25,1	24,6	28,2	31,6	30,3	27,9	32,6	28,4
Passeio/Lazer	12,2	14,2	10,1	5,1	6,9	5,2	4,9	5,4
Escola/Universidade*	5,3	6,2	6,7	1,1*	1,7*	3,8	4,7	3,4
Consulta de Saúde	2,2	3,1	3,5	3,8	3,3	3,0	3,0	3,5
Casa parentes/amigos	-	-	-	-	-	-	-	3,1
Compras	1,6	1,5	2,4	3,2	1,9	1,7	2,4	1,9
Serviços(banco, outros)	1,6	2,6	3,0	1,7	1,6	1,0	1,2	1,8
Outros	0,2	0,2	2,3	5,3	5,1	6,4	5,8	1,5

* Pandemia de COVID 19

As pessoas chegam na estação a pé (49,2%) ou de ônibus de linha, sem integração (28,4%), permanecendo igual ao tipo de deslocamento observado nas pesquisas anteriores. Esse deslocamento pode levar até vinte minutos (83,5%). Em relação à pesquisa de 2023, o tempo de deslocamento permanece praticamente inalterado, dentro das margens de erro da pesquisa.

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

	Qt.	% obs.
A pé	640	49,2%
Ônibus de linha	369	28,4%
Aplicativo	121	9,3%
Carona	54	4,2%
Carro	39	3,0%
Ônibus Trilhos Humanitários	33	2,5%
Ônibus de linha com integração	20	1,5%
Bicicleta/Patinete	13	1,0%
Lotação	5	0,4%
Moto	5	0,4%
Táxi	3	0,2%
Total	1300	

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

	Qt.	% obs.
Até 5 min	345	26,5%
de 6 a 10 min	366	28,2%
De 11 a 20 min	374	28,8%
De 21 a 45 min	169	13,0%
Mais de 45 min	46	3,5%
Total	1300	100,0%

83,5%

A questão n.º 10: Como você chegou até a estação? Apresentou a possibilidade de múltipla escolha pelo entrevistado, desta forma o total de respostas foi superior ao de entrevistas, assim o percentual de representatividade de cada item dá-se em relação ao total de entrevistados.

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

COMO SE DESLOCA ATÉ A ESTAÇÃO X TEMPO QUE LEVA NO DESLOCAMENTO						
	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
A pé	65,2%	53,8%	49,5%	18,9%	2,2%	49,2%
Ônibus de linha	8,1%	15,8%	35,8%	63,3%	91,3%	28,4%
Aplicativo	12,5%	13,4%	4,8%	6,5%	0,0%	9,3%
Carona	5,2%	5,7%	1,9%	4,1%	2,2%	4,2%
Carro	5,2%	3,3%	1,9%	0,6%	2,2%	3,0%
Ônibus Trilhos Humanitários	1,2%	3,3%	3,5%	2,4%	0,0%	2,5%
Ônibus de linha com integração	0,9%	1,6%	2,1%	1,8%	0,0%	1,5%
Bicicleta/Patinete	0,9%	1,9%	0,3%	1,2%	0,0%	1,0%
Lotação	0,0%	0,0%	0,3%	1,8%	2,2%	0,4%
Moto	0,3%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%
Táxi	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO CHEGOU NA ESTAÇÃO

	A pé	Ônibus de linha	Ônibus de linha com integração	Ônibus Trilhos Humanitários	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta / Patinete	Moto	Táxi	Aplicativo	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	54,4%	43,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	25,6%	55,6%	0,0%	3,3%	1,1%	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	11,1%	100,0%
Farrapos	25,0%	35,0%	1,3%	21,3%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%	100,0%
Anchieta	60,0%	20,0%	6,7%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	100,0%
Niterói	55,0%	23,3%	8,3%	1,7%	8,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%	100,0%
Fátima	76,7%	10,0%	0,0%	3,3%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	51,8%	32,7%	0,9%	1,8%	2,7%	0,9%	0,0%	1,8%	0,0%	0,9%	6,4%	100,0%
Mathias Velho	42,0%	27,0%	1,0%	0,0%	9,0%	1,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	17,0%	100,0%
São Luis	52,5%	12,5%	0,0%	2,5%	20,0%	7,5%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	37,5%	25,0%	2,5%	5,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	15,0%	100,0%
Esteio	51,3%	31,6%	2,6%	0,0%	1,3%	2,6%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	9,2%	100,0%
Luiz Pasteur	40,0%	15,0%	10,0%	0,0%	7,5%	10,0%	0,0%	2,5%	2,5%	0,0%	12,5%	100,0%
Sapucaia	32,5%	50,0%	0,8%	0,0%	0,0%	5,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%	100,0%
Unisinus	45,0%	32,5%	0,0%	0,0%	5,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%	100,0%
São Leopoldo	51,0%	23,0%	0,0%	4,0%	3,0%	4,0%	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	14,0%	100,0%
Rio dos Sinos	44,4%	8,3%	0,0%	0,0%	13,9%	16,7%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Santo Afonso	88,0%	6,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	87,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	100,0%
FENAC	83,3%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	62,5%	15,0%	0,8%	0,8%	2,5%	4,2%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	12,5%	100,0%

Como chegou até à estação (em %)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
A pé	49,0	50,8	46,0	51,2	52,8	54,3	51,7	49,2
Ônibus de linha	31,2	26,9	33,9	24,9	25,6	25,9	28,0	28,4
Aplicativo	-	-	3,9	11,7	5,6	6,4	7,3	9,3
Carro	1,9	2,0	4,8	5,0	7,0	4,0	4,2	3,0
Carona	-	7,1	2,5	2,9	2,9	3,4	3,1	4,2
Ônibus - Trilhos Humanitários	-	-	-	-	-	-	-	2,5
Ônibus com integração	12,0	5,8	3,8	2,2	2,6	3,3	2,6	1,5
Bicicleta/patinete	0,2	0,4	1,0	1,0	1,3	1,0	1,1	1,0
Lotação	-	4,6	3,1	0,9	1,0	1,1	1,6	0,4
Moto	-	0,1	0,2	0,5	0,5	0,3	0,3	0,4
Táxi	0,5	0,7	0,2	<0,1	-	0,2	0,1	0,2
Catamarã	-	-	<0,1	-	0,1	<0,1	0,1	-
Aeromóvel*	0,1	0,8	0,3	0,3	-	0,1	0,5	-

* Não está em operação

ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	24,4%	21,1%	22,2%	21,1%	11,1%	100,0%
Terminal Aeroporto	17,8%	20,0%	23,3%	27,8%	11,1%	100,0%
Farrapos	18,8%	25,0%	37,5%	17,5%	1,3%	100,0%
Anchieta	26,7%	26,7%	30,0%	13,3%	3,3%	100,0%
Niterói	18,3%	26,7%	36,7%	18,3%	0,0%	100,0%
Fátima	6,7%	46,7%	40,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Canoas	30,9%	26,4%	25,5%	12,7%	4,5%	100,0%
Mathias Velho	34,0%	25,0%	27,0%	10,0%	4,0%	100,0%
São Luis	45,0%	20,0%	27,5%	7,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	40,0%	30,0%	25,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Esteio	17,1%	30,3%	36,8%	11,8%	3,9%	100,0%
Luiz Pasteur	32,5%	30,0%	22,5%	15,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	15,0%	28,3%	41,7%	12,5%	2,5%	100,0%
Unisinos	30,0%	30,0%	32,5%	5,0%	2,5%	100,0%
São Leopoldo	26,0%	32,0%	29,0%	8,0%	5,0%	100,0%
Rio dos Sinos	33,3%	41,7%	19,4%	5,6%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	50,0%	28,0%	18,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Industrial	41,7%	16,7%	25,0%	16,7%	0,0%	100,0%
FENAC	54,2%	16,7%	25,0%	4,2%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	22,5%	39,2%	22,5%	13,3%	2,5%	100,0%

Tempo até a estação (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Até 5 min	18,9	14,9	23,3	29,1	28,1	25,4	25,4	26,5
De 6 a 10 min	26,5	29,5	29,5	27,2	29,5	30,6	31,7	28,2
De 11 a 20 min	23,8	31,3	28,6	27,9	26,8	28,2	27,7	28,8
De 21 a 45 min	10,7	15,8	13,9	12,2	12,1	12,7	11,3	13,0
Mais de 45 min	15,4	1,2	4,7	3,7	3,5	3,0	3,8	3,5

Até 20 minutos
83,5%

A complementação do trajeto dos usuários também é a pé (48,2%) e se dá entre seis e vinte minutos (76,4%). Esse tempo permanece inalterado se comparado aos dados de 2023.

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

	Qt.	% obs.
A pé	627	48,2%
Ônibus de linha	391	30,1%
Aplicativo	116	8,9%
Ônibus Trilhos Humanitários	71	5,5%
Carro	39	3,0%
Ônibus de linha com integração	24	1,8%
Bicicleta/Patinete	17	1,3%
Carona	16	1,2%
Lotação	16	1,2%
Moto	3	0,2%
Táxi	1	<0,1%
Total	1300	

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

	Qt.	% cit.
Até 5 min	272	20,9%
de 6 a 10 min	366	28,2%
De 11 a 20 min	355	27,3%
De 21 a 45 min	213	16,4%
Mais de 45 min	94	7,2%
Total	1300	100,0%

76,4%

A questão n.º 12: E como você vai completar a sua viagem? Apresenta a possibilidade de múltipla escolha pelo entrevistado, desta forma o total de respostas foi superior ao de entrevistas e o percentual de representatividade de cada item dá-se em relação ao total de entrevistas.

Na tabela abaixo, o cruzamento das questões referentes ao deslocamento e tempo para completar o trajeto até o destino. Observa-se que mesmo aqueles que farão um trajeto um pouco maior (até 20 minutos no deslocamento), a opção de ir "a pé" é a que predomina em relação às demais. Para os trajetos que levam mais de 20 minutos, a opção da maior parte dos usuários é pelo ônibus de linha (sem integração).

COMO SE DESLOCA ATÉ O DESTINO X TEMPO QUE LEVARÁ NO DESLOCAMENTO						
	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
A pé	76,8%	59,6%	42,5%	19,7%	7,4%	48,2%
Ônibus de linha	4,8%	16,4%	37,2%	54,5%	74,5%	30,1%
Aplicativo	8,5%	12,3%	9,9%	5,2%	2,1%	8,9%
Ônibus Trilhos Humanitários	1,8%	3,0%	4,8%	11,3%	14,9%	5,5%
Carro	3,3%	4,1%	2,0%	2,8%	2,1%	3,0%
Ônibus de linha com integração	1,1%	1,1%	1,7%	4,2%	2,1%	1,8%
Bicicleta/Patinete	0,4%	1,9%	1,7%	1,4%	0,0%	1,3%
Carona	1,8%	0,8%	1,1%	1,4%	1,1%	1,2%
Lotação	1,1%	0,8%	0,6%	2,3%	3,2%	1,2%
Moto	0,0%	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,2%
Táxi	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO VAI COMPLETAR A VIAGEM

[illegible]

E como completa a viagem (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
A pé	47,9	47,2	51,5	52,2	54,4	52,4	51,8	48,2
Ônibus de linha	30,6	28,3	29,4	26,4	23,5	26,7	27,4	30,1
Aplicativo	-	-	3,8	8,8	7,1	6,4	6,9	8,9
Ônibus - Trilhos Humanitários	-	-	-	-	-	-	-	5,5
Carro	2,2	2,8	3,6	3,3	6,0	3,3	4,4	3,0
Ônibus com integração	13,2	8,0	5,0	2,9	3,5	4,2	3,1	1,8
Bicicleta/patinete	0,3	0,7	0,9	1,1	1,3	1,1	1,0	1,3
Lotação	-	6,3	2,9	3,0	1,7	2,6	1,1	1,2
Carona	2,4	4,8	1,3	1,4	1,8	2,1	1,5	1,2
Moto	0,1	0,2	0,2	0,2	0,5	0,3	0,4	0,2
Táxi	0,4	0,8	0,4	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1
Catamarã	<0,1	-	<0,1	<0,1	0,0	<0,1	-	-
Aeromóvel*	0,1	0,7	0,8	0,5	0,6	0,7	2,3	-

* Não está em operação

ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ O DESTINO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	15,6%	25,6%	31,1%	20,0%	7,8%	100,0%
Terminal Aeroporto	31,1%	25,6%	34,4%	6,7%	2,2%	100,0%
Farrapos	25,0%	31,3%	27,5%	11,3%	5,0%	100,0%
Anchieta	13,3%	23,3%	20,0%	23,3%	20,0%	100,0%
Niterói	10,0%	16,7%	20,0%	25,0%	28,3%	100,0%
Fátima	6,7%	10,0%	16,7%	36,7%	30,0%	100,0%
Canoas	20,0%	36,4%	19,1%	20,9%	3,6%	100,0%
Mathias Velho	26,0%	22,0%	25,0%	16,0%	11,0%	100,0%
São Luis	35,0%	27,5%	22,5%	10,0%	5,0%	100,0%
Petrobrás	20,0%	30,0%	37,5%	10,0%	2,5%	100,0%
Esteio	25,0%	25,0%	31,6%	14,5%	3,9%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	45,0%	12,5%	17,5%	5,0%	100,0%
Sapucaia	17,5%	28,3%	34,2%	15,8%	4,2%	100,0%
Unisinos	30,0%	30,0%	25,0%	7,5%	7,5%	100,0%
São Leopoldo	22,0%	29,0%	28,0%	17,0%	4,0%	100,0%
Rio dos Sinos	11,1%	38,9%	25,0%	16,7%	8,3%	100,0%
Santo Afonso	12,0%	30,0%	24,0%	24,0%	10,0%	100,0%
Industrial	25,0%	20,8%	29,2%	25,0%	0,0%	100,0%
FENAC	33,3%	12,5%	45,8%	4,2%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	18,3%	34,2%	28,3%	15,0%	4,2%	100,0%

Tempo que levará até o destino (em%)	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Até 5 min	-	-	24,6	25,8	24,2	24,2	25,1	20,9
De 6 a 10 min	-	-	27,2	25,3	29,5	25,6	28,7	28,2
De 11 a 20 min	40,3	30,0	28,0	26,6	27,6	30,1	27,4	27,3
De 21 a 45 min	20,1	20,4	14,9	14,9	13,5	14,5	12,9	16,4
Mais de 45 min	4,8	3,5	5,3	7,5	5,2	5,6	5,9	7,2

Até 20 minutos
76,4%

As formas mais utilizadas para pagamento da TRENSURB são o vale-transporte e cartão de passe antecipado. Ainda pagam em dinheiro 23,8% dos entrevistados, um crescimento de 4,3 pontos percentuais em relação ao ano de 2023. Para quem não utiliza o passe antecipado, perguntam-se os motivos do não uso. Para todos os usuários, exceto os isentos, pergunta-se a satisfação com a forma de adquirir a passagem.

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

	Qt.	% cit.
Cartão Vale Transporte	431	33,2%
Cartão Passe antecipado-PULE P/16	414	31,8%
Dinheiro	310	23,8%
Cartão unitário	47	3,6%
Isentos - PULE P/17	98	7,5%
Total	1300	100,0%

15. Porque você não utiliza o CARTÃO DE PASSE ANTECIPADO?

PARA QUEM UTILIZA DINHEIRO OU CARTÃO UNITÁRIO

	Qt.	% obs.
Não sabe/não tem	114	31,9%
Usa pouco o trem/só usa às vezes	76	21,3%
Não conheço	27	7,6%
Empresa fornece vale transporte	26	7,3%
Prefere usar dinheiro	25	7,0%
Não vejo necessidade	18	5,0%
Não fez	15	4,2%
Não preciso/não quero	15	4,2%
Perdeu	8	2,2%
Outros com menor citação	33	9,2%
Total	357	100,0%

16. Você está satisfeito com a forma de compra da passagem?

Média = 7,7

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	129	10,7%
Satisfeito	852	70,9%
Indiferente	70	5,8%
Pouco Satisfeito	59	4,9%
Insatisfeito	33	2,7%
Não sabe	59	4,9%
Total	1202	100,0%

81,7%

ESTAÇÃO X TIPO DE CARTÃO USADO NO PAGAMENTO

	Cartão Vale Transporte	Cartão Passe antecipado-PULE P/16	Dinheiro	Cartão unitário	Isentos - PULE P/17	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	44,4%	30,0%	17,8%	2,2%	5,6%	100,0%
Terminal Aeroporto	35,6%	21,1%	30,0%	1,1%	12,2%	100,0%
Farrapos	42,5%	15,0%	32,5%	1,3%	8,8%	100,0%
Anchieta	13,3%	56,7%	23,3%	0,0%	6,7%	100,0%
Niterói	11,7%	45,0%	25,0%	3,3%	15,0%	100,0%
Fátima	16,7%	53,3%	13,3%	3,3%	13,3%	100,0%
Canoas	56,4%	14,5%	22,7%	2,7%	3,6%	100,0%
Mathias Velho	48,0%	10,0%	24,0%	4,0%	14,0%	100,0%
São Luis	45,0%	15,0%	17,5%	5,0%	17,5%	100,0%
Petrobrás	12,5%	70,0%	12,5%	2,5%	2,5%	100,0%
Esteio	13,2%	59,2%	15,8%	1,3%	10,5%	100,0%
Luiz Pasteur	15,0%	57,5%	17,5%	2,5%	7,5%	100,0%
Sapucaia	15,8%	56,7%	16,7%	4,2%	6,7%	100,0%
Unisinos	35,0%	32,5%	20,0%	5,0%	7,5%	100,0%
São Leopoldo	26,0%	34,0%	31,0%	7,0%	2,0%	100,0%
Rio dos Sinos	30,6%	25,0%	36,1%	8,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	30,0%	24,0%	34,0%	6,0%	6,0%	100,0%
Industrial	41,7%	16,7%	33,3%	4,2%	4,2%	100,0%
FENAC	41,7%	33,3%	16,7%	0,0%	8,3%	100,0%
Novo Hamburgo	45,8%	16,7%	28,3%	5,8%	3,3%	100,0%

TRILHOS HUMANITÁRIOS

O ano de 2024 foi significativamente afetado por uma tragédia climática que impactou severamente o funcionamento do serviço ferroviário da Trensurb, especialmente no trajeto entre a capital e o interior. Este evento resultou na inatividade parcial de três estações ao longo da linha.

Antes de iniciar este bloco, que aborda as estratégias e soluções implementadas pela Trensurb para garantir o transporte contínuo de passageiros, mostra-se aos usuários um vídeo relembrando como ficaram as estações da Trensurb atingidas pela enchente.

Dos entrevistados pela pesquisa, 84,2% foram, de alguma maneira, atingidos pela enchente de maio/24. O quadro abaixo traz algumas das situações vividas.

17. Você foi atingido, de alguma maneira, pela tragédia climática de maio? EM CASO AFIRMATIVO- O que aconteceu? ESPONTÂNEA/MÚLTIPLA		
	Qt.	% cit.
Perdeu pertences/móveis	369	33,8%
Ficou sem água/Luz	278	25,4%
Perdeu a casa	216	19,8%
Perdeu o negócio/trabalho/fonte de renda	80	7,3%
Perdeu carro/moto	66	6,0%
Perdeu parentes/amigos	33	3,0%
Ficou presa (o) em casa	23	2,1%
Ficou sem transporte	20	1,8%
Acolheu pessoas	3	0,3%
Outros	5	0,5%
Total	1093	100,0%

A média de satisfação com o serviço de trem gratuito no período de 45 dias após a enchente ficou em 8,2. Ficaram satisfeitos com o serviço, 75,4% dos entrevistados.

18. Diante dos desafios causados pela enchente, a TRENSURB disponibilizou o serviço de trem gratuitamente por 45 dias-TRILHOS HUMANITÁRIOS. Qual a sua satisfação com este serviço?

Média = 8,2

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	354	27,2%
Satisfeito	627	48,2%
Indiferente	59	4,5%
Pouco Satisfeito	63	4,8%
Insatisfeito	26	2,0%
Não sabe	171	13,2%
Total	1300	100,0%

75,4%

Atualmente, 43,9% dos entrevistados utilizam as linhas de ônibus oferecidas, com maior frequência para a linha direta - Aeroporto/Júlio de Castilhos. Estão satisfeitos com esta solução 83,1% dos usuários entrevistados.

19. Hoje, a TRENSURB disponibiliza o sistema de ônibus gratuito - TRILHOS HUMANITÁRIOS. Você utiliza, mesmo que eventualmente, este serviço? EM CASO AFIRMATIVO - Qual linha você utiliza com maior frequência, a linha circular ou a linha direta?

	Qt.	% cit.
Não utiliza-PULE P/22	729	56,1%
Linha direta (Aeroporto/Júlio de Castilhos)	342	26,3%
Linha circular (Aeroporto/São Pedro/Rodoviária/Farrapos)	229	17,6%
Total	1300	100,0%

20. A preocupação da TRENSURB foi levar o usuário até o destino final, utilizando o ônibus gratuito -TRILHOS HUMANITÁRIOS, como uma alternativa. Qual a sua satisfação com a solução encontrada?

Média = 7,8

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	133	23,3%
Satisfeito	342	59,9%
Indiferente	17	3,0%
Pouco Satisfeito	49	8,6%
Insatisfeito	24	4,2%
Não sabe	6	1,1%
Total	571	100,0%

83,1%

Abaixo, as sugestões feitas para melhorar o serviço de ônibus gratuito-Trilhos Humanitários.

21. Você tem alguma sugestão para melhorar o serviço do ônibus gratuito -TRILHOS HUMANITÁRIOS?

	Qt.	% cit.
Não tem/não sabe	339	59,4%
Mais horários/diminuir os intervalos/mais ônibus	168	29,4%
Está bom	27	4,7%
Ir até o mercado público/ter mais terminais/pardas	9	1,6%
Local no aeroporto é inseguro/local mais seguro	6	1,1%
Voltar a normalidade	6	1,1%
Que continue depois da volta das estações	4	0,7%
Mais organização	4	0,7%
Ar condicionado nos ônibus	3	0,5%
Educação dos motoristas	2	0,4%
Terminal próximo da rodoviária	1	0,2%
Não precisava fazer toda volta	1	0,2%
Canoas direto à Porto Alegre	1	0,2%
Total	571	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

As tabelas de avaliação estão divididas em dois blocos: na primeira tabela (abaixo) estão às questões de número 22 a 30 e na próxima tabela às questões de 31 a 40.

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

BLOCO 1- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS (22-30)							
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Atendimento dos Funcionários da Segurança	15,3%	54,5%	13,2%	4,6%	5,3%	7,1%	100,0%
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	16,4%	53,2%	11,0%	3,3%	2,8%	13,2%	100,0%
Atendimento dos funcionários na catraca	14,9%	53,8%	13,5%	2,2%	1,9%	13,7%	100,0%
Intervalo de tempo entre os Trens	12,5%	51,5%	8,6%	18,9%	8,0%	0,5%	100,0%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas	12,5%	50,4%	11,2%	8,7%	6,8%	10,5%	100,0%
Tempo de espera na bilheteria	11,3%	45,1%	14,1%	7,2%	4,0%	18,4%	100,0%
Número de passageiros nos Trens	5,8%	41,3%	13,5%	17,2%	21,2%	1,0%	100,0%
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes	5,4%	35,1%	9,5%	21,3%	27,7%	1,1%	100,0%
Infraestrutura/instalações dos elevadores	5,8%	31,3%	14,8%	11,2%	18,2%	18,7%	100,0%

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 1	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Atendimento dos Funcionários da Segurança	84,9	79,2	70,1	68,7	72,5	75,2	75,1	69,8
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	84,5	91,2	78,4	73,6	75,5	70,5	80,7	69,6
Atendimento dos funcionários na catraca*	-	-	-	-	-	68,2	77,6	68,7
Intervalo de tempo entre Trens	71,3	85,9	71,1	48,7	57,7	53,6	60,7	64,0
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações, trens e passarelas	78,5	67,5	59,6	60,6	59,5	68,3	65,4	62,9
Tempo de espera na bilheteria	82,3	90,8	58,6	67,3	67,2	65,7	73,6	56,4
Número de passageiros nos Trens	45,1	60,7	23,8	27,9	30,8	30,3	30,6	47,1
Infraestrutura/instalações das escadas rolantes	62,3	70,4	38,2	40,6	50,5	39,8	39,4	40,5
Infraestrutura/instalações dos elevadores*	-	-	-	-	-	38,4	36,4	37,1

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- * Itens incluídos em 2022.
- Os resultados da tabela são os percentuais da soma dos itens “Muito Satisfeito e Satisfeito”.

Abaixo, as questões de avaliação dos serviços da questão 31 a 40. Na próxima página, a tabela com os comparativos do bloco de serviços com as pesquisas dos anos anteriores. Pergunta-se aos usuários se estes têm o hábito de utilizar fone de ouvido durante o trajeto. Utilizam o fone 43,5% dos entrevistados e são estes os mais satisfeitos com os avisos sonoros.

BLOCO 2- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS (31 a 40)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Iluminação dos TRENS	15,5%	76,4%	3,6%	2,3%	0,8%	1,4%	100,0%
Limpeza e conservação dos TRENS	16,1%	69,6%	4,2%	7,7%	2,4%	<0,1%	100,0%
Limpeza e conservação das ESTAÇÕES	14,3%	65,1%	5,3%	10,5%	4,8%	<0,1%	100,0%
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens*	12,7%	58,6%	6,5%	14,3%	7,5%	0,4%	100,0%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	17,3%	53,4%	6,2%	15,2%	7,8%	0,2%	100,0%
Iluminação das ESTAÇÕES	10,9%	59,3%	8,2%	9,3%	5,1%	7,2%	100,0%
Com a variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações	5,8%	49,7%	20,2%	9,2%	9,8%	5,2%	100,0%
Em relação a mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens	3,8%	28,1%	27,8%	14,5%	24,8%	1,1%	100,0%
Nível de satisfação geral com a TRENSURB	19,8%	65,3%	4,5%	7,5%	2,5%	0,2%	100,0%

37. Você tem o hábito de utilizar fone de ouvidos durante seu deslocamento no TRENSURB?

	Qt.	% cit.
Não utiliza	735	56,5%
Sim, utiliza	565	43,5%
Total	1300	100,0%

USO DE FONE DE OUVIDO X SATISFAÇÃO COM AVISOS SONOROS

Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens*

Sim, utiliza	7,3
Não utiliza	6,9

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 2	2014	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Iluminação dos Trens*	-	-	-	-	-	94,1	92,3	91,9
Limpeza e conservação dos Trens*	-	-	-	-	-	84,3	84,8	85,7
Limpeza e conservação das estações	74,4	86,9	79,3	79,9	71,2	80,4	79,4	79,4
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens	-	-	68,2	69,9	73,8	66,1	65,7	71,3
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	-	-	50,1	52,1	66,2	66,2	66,4	70,7
Iluminação das estações*	-	-	-	-	-	75,7	75,3	70,2
Variedade e qualidade de lojas e serviços existentes nas estações	-	-	53,5	51,3	46,6	48,3	51,5	55,5
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens e estações	-	-	20,8	24,2	25,2	28,1	28,5	31,9
Nível de satisfação geral com a TRENSURB	83,8	91,9	70,4	74,9	81,7	83,2	85,0	85,1

- As opções de resposta estão ordenadas pelas citações do último ano.
- * Itens incluídos em 2022.
- Os resultados da tabela são os percentuais da soma dos itens “Muito Satisfeito e Satisfeito”.

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	23,3%	41,1%	14,4%	8,9%	8,9%	3,3%	100,0%
Terminal Aeroporto	14,4%	55,6%	10,0%	6,7%	8,9%	4,4%	100,0%
Farrapos	16,3%	48,8%	17,5%	8,8%	7,5%	1,3%	100,0%
Anchieta	6,7%	56,7%	20,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100,0%
Niterói	3,3%	55,0%	25,0%	6,7%	0,0%	10,0%	100,0%
Fátima	0,0%	33,3%	43,3%	0,0%	3,3%	20,0%	100,0%
Canoas	20,9%	50,0%	15,5%	5,5%	5,5%	2,7%	100,0%
Mathias Velho	12,0%	56,0%	8,0%	6,0%	0,0%	18,0%	100,0%
São Luis	10,0%	62,5%	7,5%	0,0%	2,5%	17,5%	100,0%
Petrobrás	20,0%	57,5%	10,0%	5,0%	2,5%	5,0%	100,0%
Esteio	23,7%	60,5%	7,9%	1,3%	2,6%	3,9%	100,0%
Luiz Pasteur	17,5%	55,0%	7,5%	2,5%	2,5%	15,0%	100,0%
Sapucaia	7,5%	60,0%	10,8%	2,5%	7,5%	11,7%	100,0%
Unisinus	25,0%	55,0%	7,5%	0,0%	7,5%	5,0%	100,0%
São Leopoldo	21,0%	54,0%	11,0%	5,0%	6,0%	3,0%	100,0%
Rio dos Sinos	13,9%	47,2%	16,7%	5,6%	11,1%	5,6%	100,0%
Santo Afonso	10,0%	52,0%	18,0%	6,0%	10,0%	4,0%	100,0%
Industrial	20,8%	50,0%	16,7%	4,2%	4,2%	4,2%	100,0%
FENAC	20,8%	58,3%	16,7%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	13,3%	65,8%	8,3%	4,2%	5,8%	2,5%	100,0%

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	22,2%	52,2%	6,7%	7,8%	3,3%	7,8%	100,0%
Terminal Aeroporto	20,0%	55,6%	12,2%	5,6%	2,2%	4,4%	100,0%
Farrapos	18,8%	55,0%	16,3%	5,0%	2,5%	2,5%	100,0%
Anchieta	0,0%	63,3%	23,3%	0,0%	0,0%	13,3%	100,0%
Niterói	5,0%	41,7%	33,3%	0,0%	3,3%	16,7%	100,0%
Fátima	0,0%	36,7%	43,3%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Canoas	19,1%	47,3%	13,6%	3,6%	4,5%	11,8%	100,0%
Mathias Velho	8,0%	34,0%	3,0%	4,0%	1,0%	50,0%	100,0%
São Luis	7,5%	35,0%	2,5%	2,5%	5,0%	47,5%	100,0%
Petrobrás	25,0%	57,5%	2,5%	0,0%	0,0%	15,0%	100,0%
Esteio	26,3%	46,1%	6,6%	1,3%	0,0%	19,7%	100,0%
Luiz Pasteur	15,0%	60,0%	0,0%	5,0%	2,5%	17,5%	100,0%
Sapucaia	10,8%	64,2%	5,8%	2,5%	4,2%	12,5%	100,0%
Unisinos	25,0%	57,5%	5,0%	2,5%	5,0%	5,0%	100,0%
São Leopoldo	22,0%	62,0%	6,0%	3,0%	5,0%	2,0%	100,0%
Rio dos Sinos	19,4%	66,7%	5,6%	0,0%	5,6%	2,8%	100,0%
Santo Afonso	16,0%	52,0%	16,0%	2,0%	8,0%	6,0%	100,0%
Industrial	16,7%	50,0%	20,8%	8,3%	0,0%	4,2%	100,0%
FENAC	25,0%	54,2%	16,7%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	15,8%	64,2%	11,7%	4,2%	0,8%	3,3%	100,0%

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DAS CATRACAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	20,0%	53,3%	12,2%	7,8%	4,4%	2,2%	100,0%
Terminal Aeroporto	13,3%	60,0%	17,8%	0,0%	2,2%	6,7%	100,0%
Farrapos	20,0%	55,0%	17,5%	2,5%	1,3%	3,8%	100,0%
Anchieta	10,0%	53,3%	16,7%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Niterói	3,3%	50,0%	20,0%	0,0%	3,3%	23,3%	100,0%
Fátima	0,0%	50,0%	23,3%	0,0%	0,0%	26,7%	100,0%
Canoas	25,5%	46,4%	12,7%	2,7%	3,6%	9,1%	100,0%
Mathias Velho	7,0%	44,0%	8,0%	2,0%	1,0%	38,0%	100,0%
São Luis	10,0%	30,0%	12,5%	0,0%	0,0%	47,5%	100,0%
Petrobrás	17,5%	52,5%	12,5%	2,5%	0,0%	15,0%	100,0%
Esteio	23,7%	55,3%	7,9%	2,6%	0,0%	10,5%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	60,0%	5,0%	0,0%	0,0%	15,0%	100,0%
Sapucaia	10,8%	56,7%	12,5%	1,7%	2,5%	15,8%	100,0%
Unisinus	12,5%	72,5%	7,5%	0,0%	2,5%	5,0%	100,0%
São Leopoldo	24,0%	56,0%	13,0%	1,0%	0,0%	6,0%	100,0%
Rio dos Sinos	13,9%	55,6%	11,1%	2,8%	11,1%	5,6%	100,0%
Santo Afonso	16,0%	42,0%	20,0%	6,0%	4,0%	12,0%	100,0%
Industrial	8,3%	54,2%	25,0%	0,0%	0,0%	12,5%	100,0%
FENAC	16,7%	58,3%	16,7%	0,0%	0,0%	8,3%	100,0%
Novo Hamburgo	8,3%	65,0%	12,5%	3,3%	0,8%	10,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INTERVALO DE TEMPO ENTRE OS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	15,6%	46,7%	10,0%	18,9%	8,9%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	11,1%	54,4%	6,7%	17,8%	10,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,3%	53,8%	16,3%	15,0%	8,8%	0,0%	100,0%
Anchieta	10,0%	23,3%	10,0%	40,0%	13,3%	3,3%	100,0%
Niterói	3,3%	43,3%	5,0%	21,7%	26,7%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	33,3%	3,3%	43,3%	20,0%	0,0%	100,0%
Canoas	26,4%	45,5%	10,9%	9,1%	7,3%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	7,0%	56,0%	11,0%	19,0%	5,0%	2,0%	100,0%
São Luis	12,5%	52,5%	10,0%	22,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	17,5%	47,5%	10,0%	20,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Esteio	17,1%	46,1%	15,8%	14,5%	3,9%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	22,5%	47,5%	7,5%	20,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	9,2%	55,0%	5,8%	20,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Unisinus	7,5%	55,0%	10,0%	20,0%	7,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	20,0%	56,0%	6,0%	16,0%	2,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,8%	61,1%	5,6%	11,1%	19,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	2,0%	60,0%	2,0%	30,0%	6,0%	0,0%	100,0%
Industrial	4,2%	58,3%	4,2%	29,2%	4,2%	0,0%	100,0%
FENAC	20,8%	50,0%	4,2%	12,5%	12,5%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	13,3%	59,2%	7,5%	17,5%	2,5%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES, TRENS E PASSARELAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	18,9%	44,4%	12,2%	7,8%	12,2%	4,4%	100,0%
Terminal Aeroporto	11,1%	54,4%	13,3%	8,9%	10,0%	2,2%	100,0%
Farrapos	12,5%	43,8%	17,5%	13,8%	10,0%	2,5%	100,0%
Anchieta	10,0%	73,3%	3,3%	3,3%	0,0%	10,0%	100,0%
Niterói	6,7%	75,0%	5,0%	3,3%	1,7%	8,3%	100,0%
Fátima	0,0%	80,0%	6,7%	0,0%	0,0%	13,3%	100,0%
Canoas	19,1%	38,2%	14,5%	5,5%	10,0%	12,7%	100,0%
Mathias Velho	4,0%	46,0%	5,0%	6,0%	3,0%	36,0%	100,0%
São Luis	5,0%	40,0%	10,0%	0,0%	10,0%	35,0%	100,0%
Petrobrás	22,5%	60,0%	5,0%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	14,5%	48,7%	13,2%	11,8%	0,0%	11,8%	100,0%
Luiz Pasteur	27,5%	45,0%	7,5%	7,5%	2,5%	10,0%	100,0%
Sapucaia	4,2%	58,3%	4,2%	10,8%	8,3%	14,2%	100,0%
Unisinos	22,5%	52,5%	12,5%	7,5%	5,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	24,0%	40,0%	16,0%	9,0%	8,0%	3,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,6%	55,6%	16,7%	8,3%	2,8%	11,1%	100,0%
Santo Afonso	6,0%	38,0%	18,0%	6,0%	14,0%	18,0%	100,0%
Industrial	8,3%	41,7%	25,0%	8,3%	4,2%	12,5%	100,0%
FENAC	25,0%	37,5%	25,0%	0,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,5%	56,7%	8,3%	18,3%	6,7%	2,5%	100,0%

ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	8,9%	40,0%	12,2%	11,1%	6,7%	21,1%	100,0%
Terminal Aeroporto	18,9%	43,3%	20,0%	6,7%	1,1%	10,0%	100,0%
Farrapos	11,3%	36,3%	27,5%	10,0%	7,5%	7,5%	100,0%
Anchieta	3,3%	63,3%	13,3%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Niterói	3,3%	35,0%	35,0%	1,7%	3,3%	21,7%	100,0%
Fátima	0,0%	36,7%	43,3%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Canoas	18,2%	39,1%	15,5%	4,5%	4,5%	18,2%	100,0%
Mathias Velho	6,0%	33,0%	2,0%	4,0%	2,0%	53,0%	100,0%
São Luis	2,5%	37,5%	2,5%	7,5%	2,5%	47,5%	100,0%
Petrobrás	27,5%	45,0%	7,5%	0,0%	2,5%	17,5%	100,0%
Esteio	17,1%	43,4%	3,9%	6,6%	0,0%	28,9%	100,0%
Luiz Pasteur	15,0%	52,5%	7,5%	5,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Sapucaia	6,7%	48,3%	7,5%	8,3%	6,7%	22,5%	100,0%
Unisinus	15,0%	55,0%	7,5%	7,5%	2,5%	12,5%	100,0%
São Leopoldo	18,0%	56,0%	10,0%	8,0%	4,0%	4,0%	100,0%
Rio dos Sinos	8,3%	58,3%	13,9%	5,6%	5,6%	8,3%	100,0%
Santo Afonso	8,0%	40,0%	26,0%	12,0%	8,0%	6,0%	100,0%
Industrial	0,0%	37,5%	29,2%	16,7%	8,3%	8,3%	100,0%
FENAC	12,5%	62,5%	4,2%	16,7%	0,0%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	9,2%	55,8%	14,2%	10,0%	5,8%	5,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LOTAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	5,6%	36,7%	11,1%	15,6%	28,9%	2,2%	100,0%
Terminal Aeroporto	8,9%	36,7%	12,2%	18,9%	20,0%	3,3%	100,0%
Farrapos	6,3%	32,5%	17,5%	15,0%	27,5%	1,3%	100,0%
Anchieta	0,0%	16,7%	6,7%	26,7%	50,0%	0,0%	100,0%
Niterói	1,7%	10,0%	3,3%	18,3%	65,0%	1,7%	100,0%
Fátima	3,3%	10,0%	6,7%	30,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Canoas	12,7%	40,0%	16,4%	11,8%	18,2%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	0,0%	53,0%	10,0%	15,0%	22,0%	0,0%	100,0%
São Luis	7,5%	45,0%	22,5%	12,5%	10,0%	2,5%	100,0%
Petrobrás	12,5%	47,5%	12,5%	15,0%	12,5%	0,0%	100,0%
Esteio	7,9%	40,8%	21,1%	18,4%	10,5%	1,3%	100,0%
Luiz Pasteur	12,5%	45,0%	17,5%	17,5%	7,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	2,5%	42,5%	8,3%	17,5%	27,5%	1,7%	100,0%
Unisinus	5,0%	47,5%	20,0%	15,0%	12,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	7,0%	49,0%	13,0%	21,0%	9,0%	1,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,8%	61,1%	2,8%	19,4%	13,9%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	2,0%	40,0%	16,0%	26,0%	16,0%	0,0%	100,0%
Industrial	8,3%	37,5%	16,7%	25,0%	12,5%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	58,3%	20,8%	8,3%	12,5%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,8%	53,3%	16,7%	14,2%	10,0%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ESCADAS ROLANTES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	5,6%	34,4%	10,0%	10,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	7,8%	33,3%	12,2%	26,7%	18,9%	1,1%	100,0%
Farrapos	7,5%	26,3%	8,8%	27,5%	28,8%	1,3%	100,0%
Anchieta	3,3%	33,3%	13,3%	20,0%	20,0%	10,0%	100,0%
Niterói	0,0%	38,3%	15,0%	20,0%	25,0%	1,7%	100,0%
Fátima	0,0%	40,0%	13,3%	13,3%	33,3%	0,0%	100,0%
Canoas	12,7%	34,5%	12,7%	15,5%	21,8%	2,7%	100,0%
Mathias Velho	4,0%	43,0%	9,0%	21,0%	22,0%	1,0%	100,0%
São Luis	2,5%	42,5%	12,5%	17,5%	22,5%	2,5%	100,0%
Petrobrás	15,0%	45,0%	15,0%	17,5%	7,5%	0,0%	100,0%
Esteio	9,2%	42,1%	13,2%	19,7%	14,5%	1,3%	100,0%
Luiz Pasteur	7,5%	40,0%	5,0%	22,5%	20,0%	5,0%	100,0%
Sapucaia	4,2%	36,7%	6,7%	16,7%	35,8%	0,0%	100,0%
Unisinus	2,5%	30,0%	10,0%	30,0%	27,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	4,0%	45,0%	3,0%	27,0%	21,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	13,9%	2,8%	27,8%	55,6%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	4,0%	2,0%	8,0%	86,0%	0,0%	100,0%
Industrial	8,3%	25,0%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
FENAC	8,3%	20,8%	12,5%	33,3%	25,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	38,3%	10,8%	29,2%	20,0%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ELEVADORES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	6,7%	18,9%	7,8%	7,8%	38,9%	20,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	5,6%	34,4%	20,0%	13,3%	11,1%	15,6%	100,0%
Farrapos	2,5%	26,3%	21,3%	15,0%	27,5%	7,5%	100,0%
Anchieta	3,3%	23,3%	26,7%	10,0%	13,3%	23,3%	100,0%
Niterói	1,7%	28,3%	16,7%	23,3%	8,3%	21,7%	100,0%
Fátima	3,3%	26,7%	26,7%	13,3%	10,0%	20,0%	100,0%
Canoas	12,7%	31,8%	12,7%	10,9%	23,6%	8,2%	100,0%
Mathias Velho	4,0%	28,0%	13,0%	9,0%	14,0%	32,0%	100,0%
São Luis	2,5%	32,5%	20,0%	5,0%	5,0%	35,0%	100,0%
Petrobrás	15,0%	32,5%	10,0%	15,0%	5,0%	22,5%	100,0%
Esteio	11,8%	38,2%	6,6%	7,9%	10,5%	25,0%	100,0%
Luiz Pasteur	10,0%	45,0%	5,0%	2,5%	7,5%	30,0%	100,0%
Sapucaia	5,0%	43,3%	10,0%	1,7%	18,3%	21,7%	100,0%
Unisinus	7,5%	37,5%	22,5%	15,0%	7,5%	10,0%	100,0%
São Leopoldo	6,0%	29,0%	19,0%	15,0%	12,0%	19,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,8%	16,7%	19,4%	11,1%	38,9%	11,1%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	10,0%	14,0%	4,0%	58,0%	14,0%	100,0%
Industrial	4,2%	29,2%	16,7%	0,0%	16,7%	33,3%	100,0%
FENAC	8,3%	45,8%	16,7%	16,7%	4,2%	8,3%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	37,5%	13,3%	20,8%	15,0%	11,7%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	22,2%	68,9%	4,4%	2,2%	0,0%	2,2%	100,0%
Terminal Aeroporto	16,7%	75,6%	4,4%	1,1%	1,1%	1,1%	100,0%
Farrapos	18,8%	72,5%	2,5%	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	3,3%	80,0%	10,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Niterói	1,7%	90,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	90,0%	6,7%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	19,1%	63,6%	4,5%	7,3%	5,5%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	10,0%	88,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	100,0%
São Luis	12,5%	87,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	22,5%	75,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	28,9%	67,1%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%	100,0%
Luiz Pasteur	27,5%	65,0%	2,5%	0,0%	0,0%	5,0%	100,0%
Sapucaia	4,2%	83,3%	1,7%	5,0%	1,7%	4,2%	100,0%
Unisinus	20,0%	75,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	25,0%	67,0%	5,0%	3,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,6%	94,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	14,0%	82,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	16,7%	79,2%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	25,0%	62,5%	4,2%	4,2%	0,0%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	12,5%	78,3%	5,0%	1,7%	0,8%	1,7%	100,0%

ESTAÇÃO X LIMPEZA DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	24,4%	56,7%	6,7%	6,7%	5,6%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	14,4%	74,4%	5,6%	4,4%	1,1%	0,0%	100,0%
Farrapos	16,3%	66,3%	7,5%	8,8%	1,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	23,3%	73,3%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	3,3%	88,3%	1,7%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	6,7%	86,7%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Canoas	25,5%	48,2%	5,5%	14,5%	6,4%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	10,0%	82,0%	2,0%	4,0%	2,0%	0,0%	100,0%
São Luis	12,5%	75,0%	5,0%	5,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	15,0%	75,0%	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	26,3%	65,8%	5,3%	2,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	72,5%	2,5%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	10,0%	74,2%	1,7%	7,5%	6,7%	0,0%	100,0%
Unisinos	17,5%	62,5%	5,0%	12,5%	2,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	21,0%	62,0%	6,0%	7,0%	3,0%	1,0%	100,0%
Rio dos Sinos	13,9%	77,8%	2,8%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	12,0%	76,0%	0,0%	12,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	16,7%	66,7%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	29,2%	50,0%	8,3%	12,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	9,2%	74,2%	4,2%	11,7%	0,8%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X LIMPEZA DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	21,1%	53,3%	5,6%	10,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	12,2%	77,8%	2,2%	5,6%	2,2%	0,0%	100,0%
Farrapos	13,8%	61,3%	10,0%	13,8%	1,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	26,7%	70,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Niterói	1,7%	86,7%	5,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	3,3%	80,0%	6,7%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Canoas	25,5%	46,4%	8,2%	14,5%	5,5%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	10,0%	75,0%	4,0%	10,0%	1,0%	0,0%	100,0%
São Luis	0,0%	80,0%	10,0%	5,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	15,0%	72,5%	7,5%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	21,1%	65,8%	7,9%	2,6%	2,6%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	22,5%	67,5%	0,0%	7,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	10,8%	65,0%	3,3%	12,5%	8,3%	0,0%	100,0%
Unisinos	15,0%	45,0%	7,5%	17,5%	15,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	14,0%	57,0%	9,0%	13,0%	6,0%	1,0%	100,0%
Rio dos Sinos	11,1%	66,7%	2,8%	11,1%	8,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	14,0%	62,0%	0,0%	16,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Industrial	25,0%	58,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	29,2%	45,8%	8,3%	12,5%	4,2%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	7,5%	70,8%	3,3%	13,3%	5,0%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X AVISO SONOROS NOS TRENS E ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	13,3%	54,4%	6,7%	11,1%	14,4%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	12,2%	68,9%	5,6%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Farrapos	11,3%	66,3%	2,5%	13,8%	5,0%	1,3%	100,0%
Anchieta	6,7%	33,3%	6,7%	36,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Niterói	5,0%	36,7%	1,7%	36,7%	20,0%	0,0%	100,0%
Fátima	3,3%	40,0%	3,3%	40,0%	13,3%	0,0%	100,0%
Canoas	20,0%	57,3%	5,5%	7,3%	9,1%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	8,0%	68,0%	7,0%	11,0%	6,0%	0,0%	100,0%
São Luis	5,0%	70,0%	10,0%	12,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	20,0%	57,5%	12,5%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	21,1%	60,5%	6,6%	6,6%	3,9%	1,3%	100,0%
Luiz Pasteur	17,5%	65,0%	7,5%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	10,0%	61,7%	4,2%	17,5%	5,8%	0,8%	100,0%
Unisinos	15,0%	60,0%	10,0%	7,5%	7,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	16,0%	58,0%	12,0%	10,0%	3,0%	1,0%	100,0%
Rio dos Sinos	5,6%	52,8%	0,0%	30,6%	11,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	12,0%	62,0%	2,0%	14,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Industrial	16,7%	50,0%	4,2%	29,2%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	20,8%	58,3%	8,3%	8,3%	4,2%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	10,8%	56,7%	10,8%	13,3%	8,3%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X AR CONDICIONADO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	16,7%	33,3%	12,2%	13,3%	24,4%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	14,4%	54,4%	5,6%	17,8%	6,7%	1,1%	100,0%
Farrapos	11,3%	62,5%	5,0%	11,3%	8,8%	1,3%	100,0%
Anchieta	16,7%	70,0%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	15,0%	65,0%	3,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	13,3%	63,3%	0,0%	23,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	20,9%	47,3%	12,7%	8,2%	10,9%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	15,0%	59,0%	3,0%	14,0%	9,0%	0,0%	100,0%
São Luis	15,0%	60,0%	7,5%	12,5%	5,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	22,5%	52,5%	7,5%	12,5%	5,0%	0,0%	100,0%
Esteio	23,7%	47,4%	13,2%	10,5%	5,3%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	22,5%	57,5%	2,5%	15,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Sapucaia	13,3%	50,0%	6,7%	20,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	15,0%	50,0%	10,0%	20,0%	5,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	22,0%	59,0%	7,0%	9,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	16,7%	50,0%	5,6%	25,0%	2,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	20,0%	46,0%	0,0%	22,0%	12,0%	0,0%	100,0%
Industrial	25,0%	29,2%	0,0%	33,3%	12,5%	0,0%	100,0%
FENAC	25,0%	45,8%	0,0%	25,0%	4,2%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	15,0%	60,8%	2,5%	14,2%	7,5%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	12,2%	48,9%	10,0%	6,7%	13,3%	8,9%	100,0%
Terminal Aeroporto	11,1%	62,2%	6,7%	11,1%	3,3%	5,6%	100,0%
Farrapos	8,8%	57,5%	10,0%	10,0%	8,8%	5,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	53,3%	10,0%	10,0%	3,3%	23,3%	100,0%
Niterói	3,3%	50,0%	26,7%	3,3%	1,7%	15,0%	100,0%
Fátima	0,0%	46,7%	33,3%	6,7%	0,0%	13,3%	100,0%
Canoas	17,3%	59,1%	8,2%	8,2%	6,4%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	6,0%	68,0%	4,0%	9,0%	5,0%	8,0%	100,0%
São Luís	10,0%	65,0%	5,0%	7,5%	5,0%	7,5%	100,0%
Petrobrás	15,0%	65,0%	7,5%	7,5%	2,5%	2,5%	100,0%
Esteio	18,4%	42,1%	15,8%	3,9%	6,6%	13,2%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	62,5%	0,0%	7,5%	0,0%	10,0%	100,0%
Sapucaia	4,2%	61,7%	5,0%	9,2%	6,7%	13,3%	100,0%
Unisinus	15,0%	57,5%	7,5%	12,5%	5,0%	2,5%	100,0%
São Leopoldo	20,0%	62,0%	3,0%	9,0%	3,0%	3,0%	100,0%
Rio dos Sinos	2,8%	80,6%	0,0%	11,1%	2,8%	2,8%	100,0%
Santo Afonso	10,0%	60,0%	4,0%	16,0%	6,0%	4,0%	100,0%
Industrial	16,7%	70,8%	4,2%	8,3%	0,0%	0,0%	100,0%
FENAC	16,7%	45,8%	4,2%	29,2%	0,0%	4,2%	100,0%
Novo Hamburgo	8,3%	64,2%	7,5%	11,7%	4,2%	4,2%	100,0%

ESTAÇÃO X VARIEDADE DE LOJAS E SERVIÇOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	4,4%	53,3%	20,0%	8,9%	6,7%	6,7%	100,0%
Terminal Aeroporto	4,4%	53,3%	13,3%	14,4%	10,0%	4,4%	100,0%
Farrapos	6,3%	48,8%	23,8%	10,0%	7,5%	3,8%	100,0%
Anchieta	0,0%	13,3%	16,7%	16,7%	43,3%	10,0%	100,0%
Niterói	1,7%	18,3%	15,0%	18,3%	43,3%	3,3%	100,0%
Fátima	0,0%	16,7%	10,0%	10,0%	56,7%	6,7%	100,0%
Canoas	12,7%	50,9%	26,4%	3,6%	4,5%	1,8%	100,0%
Mathias Velho	4,0%	57,0%	22,0%	8,0%	1,0%	8,0%	100,0%
São Luis	0,0%	42,5%	27,5%	10,0%	12,5%	7,5%	100,0%
Petrobrás	10,0%	65,0%	7,5%	10,0%	0,0%	7,5%	100,0%
Esteio	11,8%	55,3%	19,7%	3,9%	2,6%	6,6%	100,0%
Luiz Pasteur	12,5%	57,5%	15,0%	5,0%	2,5%	7,5%	100,0%
Sapucaia	6,7%	59,2%	16,7%	1,7%	3,3%	12,5%	100,0%
Unisinos	5,0%	60,0%	27,5%	7,5%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	7,0%	58,0%	25,0%	5,0%	3,0%	2,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	44,4%	19,4%	19,4%	16,7%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	4,0%	46,0%	14,0%	8,0%	26,0%	2,0%	100,0%
Industrial	4,2%	33,3%	20,8%	33,3%	8,3%	0,0%	100,0%
FENAC	12,5%	37,5%	29,2%	12,5%	8,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	50,8%	24,2%	12,5%	5,8%	5,0%	100,0%

ESTAÇÃO X MENDICÂNCIA, COMÉRCIO IRREGULAR E APRESENTAÇÕES INFORMAIS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	5,6%	35,6%	28,9%	5,6%	24,4%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	1,1%	37,8%	20,0%	16,7%	23,3%	1,1%	100,0%
Farrapos	5,0%	28,8%	23,8%	8,8%	33,8%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	23,3%	36,7%	16,7%	20,0%	3,3%	100,0%
Niterói	0,0%	5,0%	33,3%	20,0%	40,0%	1,7%	100,0%
Fátima	0,0%	13,3%	36,7%	23,3%	20,0%	6,7%	100,0%
Canoas	11,8%	24,5%	28,2%	4,5%	29,1%	1,8%	100,0%
Mathias Velho	2,0%	31,0%	35,0%	14,0%	18,0%	0,0%	100,0%
São Luis	5,0%	37,5%	22,5%	7,5%	25,0%	2,5%	100,0%
Petrobrás	0,0%	27,5%	32,5%	20,0%	17,5%	2,5%	100,0%
Esteio	7,9%	35,5%	27,6%	11,8%	15,8%	1,3%	100,0%
Luiz Pasteur	7,5%	32,5%	30,0%	7,5%	20,0%	2,5%	100,0%
Sapucaia	3,3%	19,2%	30,8%	10,8%	34,2%	1,7%	100,0%
Unisinos	2,5%	22,5%	35,0%	17,5%	22,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	5,0%	29,0%	25,0%	21,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	0,0%	27,8%	27,8%	19,4%	25,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	0,0%	36,0%	24,0%	22,0%	18,0%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	33,3%	29,2%	20,8%	16,7%	0,0%	100,0%
FENAC	8,3%	25,0%	12,5%	20,8%	33,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	1,7%	29,2%	22,5%	21,7%	24,2%	0,8%	100,0%

ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM A TRENSURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	20,0%	60,0%	6,7%	8,9%	4,4%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	15,6%	65,6%	8,9%	8,9%	1,1%	0,0%	100,0%
Farrapos	15,0%	65,0%	7,5%	10,0%	2,5%	0,0%	100,0%
Anchieta	30,0%	60,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	25,0%	70,0%	1,7%	1,7%	0,0%	1,7%	100,0%
Fátima	23,3%	66,7%	3,3%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Canoas	23,6%	60,0%	5,5%	6,4%	3,6%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	11,0%	74,0%	5,0%	8,0%	2,0%	0,0%	100,0%
São Luis	15,0%	72,5%	7,5%	2,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	27,5%	62,5%	5,0%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	27,6%	61,8%	7,9%	1,3%	0,0%	1,3%	100,0%
Luiz Pasteur	25,0%	65,0%	2,5%	7,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	12,5%	66,7%	1,7%	14,2%	5,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	30,0%	55,0%	7,5%	5,0%	2,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	34,0%	60,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	8,3%	69,4%	0,0%	19,4%	2,8%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	16,0%	66,0%	0,0%	16,0%	2,0%	0,0%	100,0%
Industrial	20,8%	58,3%	4,2%	8,3%	8,3%	0,0%	100,0%
FENAC	20,8%	66,7%	4,2%	4,2%	4,2%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	13,3%	72,5%	4,2%	5,0%	5,0%	0,0%	100,0%

Abaixo, apresenta-se novamente o nível geral de satisfação com a TRENSURB, ficando a soma dessa satisfação em 85,1% e a média numérica em 7,9. A maioria (95,2%) dos usuários recomendaria o sistema de transporte TRENSURB. Esses dados mantêm a tendência do ano anterior.

40. Nível de satisfação geral com a TRENSURB

Média = 7,9

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	258	19,8%
Satisfeito	849	65,3%
Indiferente	59	4,5%
Pouco Satisfeito	98	7,5%
Insatisfeito	33	2,5%
Não sabe	3	0,2%
Total	1300	100,0%

85,1%

41. Você recomendaria o sistema de transporte TRENSURB?

	Qt.	% cit.
Sim	1237	95,2%
Não	48	3,7%
Não Sabe	15	1,2%
Total	1300	100,0%

O trem é o transporte preferido de 92,5% dos usuários entrevistados. Para quem escolhe o ônibus, pergunta-se o motivo dessa escolha: conforto/comodidade; mais perto de casa; mais rápido; não é tão lotado, entre outros.

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

	Qt.	% cit.
Trem Pule	1203	92,5%
Ônibus	81	6,2%
Não sabe	16	1,2%
Total	1300	100,0%

43. Por qual motivo escolheria o ônibus?

	Qt.	% cit.
Conforto/Comodidade	26	32,1%
Mais perto de casa	23	28,4%
Mais rápido	10	12,3%
Não tem super lotação	9	11,1%
Fácil de usar	6	7,4%
Ambulantes/assaltos	3	3,7%
Regularidade/pontualidade	2	2,5%
Pode sentar	1	1,2%
Organizado/limpeza/higiene	1	1,2%
Total	81	100,0%

O principal benefício do Trem, como transporte de massa, é a agilidade/rapidez/segurança no deslocamento. Em segundo lugar, vem a facilidade de locomoção e a rapidez desse tipo de transporte.

44. Você acha que a TREN SURB traz benefícios à sociedade? EM CASO AFIRMATIVO-DIGA POR QUÊ:

	Qt.	% cit.
Deslocamento rápido/ágil/seguro	655	50,4%
Facilidade locomoção/transporte rápido	285	21,9%
Não sabe	120	9,2%
Transporte barato	67	5,2%
Acessibilidade/fácil acesso	48	3,7%
Pontualidade	43	3,3%
Conecta cidades	40	3,1%
Menos poluente	10	0,8%
Trensurb atende às necessidades	8	0,6%
Conforto	8	0,6%
Diminui o fluxo de carros	6	0,5%
Qualidade dos serviços	5	0,4%
Dinâmico/eficiente/seguro	3	0,2%
Difícil de quebrar	2	0,2%
Total	1300	100,0%

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Poucos são os usuários que já fizeram contato com a TRENSURB, tendência que se mantém igual às pesquisas anteriores. Os principais motivos para o usuário contatar com a TRENSURB são para pedir informações ou fazer reclamações.

45. Em algum momento, você já fez contato com a TRENSURB?

	Qt.	% cit.
Nunca fez contato-PULE P/52	1116	85,8%
Sim, já fez contato	173	13,3%
Não sabe-PULE P/52	11	0,8%
Total	1300	100,0%

**46. E qual foi o motivo do seu contato com a TRENSURB? ESPONTÂNEA**

	Qt.	% cit.
Pedir Informações	61	35,3%
Fazer uma reclamação	39	22,5%
Achados e perdidos	33	19,1%
Denúncia de roubo/assalto/assédio no trem	12	6,9%
Emergência	11	6,4%
Segurança	8	4,6%
Reportar um acidente	5	2,9%
Fazer o cartão	2	1,2%
Fazer uma sugestão	1	0,6%
Denúncia de assédio	1	0,6%
Total	173	100,0%

Os entrevistados que fizeram contato com a TRENSURB estão satisfeitos com o atendimento recebido e com a rapidez do mesmo.

48. E qual o seu grau de Satisfação com o atendimento recebido? CARTÃO 1

Média = 7,2

	Qt.	% cit.	
Muito Satisfeito	34	19,7%	74,5%
Satisfeito	94	54,3%	
Indiferente	5	2,9%	
Pouco Satisfeito	18	10,4%	
Insatisfeito	20	11,6%	
Não sabe	2	1,2%	
Total	173	100,0%	

49. Qual foi o tempo de resposta para solucionar a sua manifestação? CARTÃO 2

	Qt.	% cit.	
Muito rápido	29	16,8%	55,3%
Rápido	66	38,2%	
Razoável	32	18,5%	
Demorado	18	10,4%	
Muito demorado	4	2,3%	12,8%
Não obtive resposta	20	11,6%	
Não sabe	4	2,3%	
Total	173	100,0%	

A maioria dos usuários (82%) voltaria a fazer contato com o canal que buscou atendimento, tendência da pesquisa anterior.

50. Você entraria em contato novamente com esse canal de atendimento?

	Qt.	% cit.
Sim	142	82,1%
Não	21	12,1%
Talvez	8	4,6%
Não sabe	2	1,2%
Total	173	100,0%

Esse tipo de atendimento contribui para aprimorar a prestação de serviço da Trensurb (79,8%).

51. Na sua opinião, estes canais de atendimento contribuem para aprimorar a prestação de serviços da TRENSURB?

	Qt.	% cit.
Sim	138	79,8%
Não	20	11,6%
Talvez	10	5,8%
Não sabe	5	2,9%
Total	173	100,0%

COMPRAS NA ESTAÇÃO

Abaixo, as lojas e serviços sugeridas pelos usuários.

52. Que tipo de loja ou serviço você gostaria de encontrar nas estações?

	Qt.	% cit.
Não sabe	412	31,7%
Alimentação/bebidas/pão de queijo/padaria/pipoca/sorveteria	351	27,0%
Está bom	199	15,3%
Cafeteria	76	5,8%
Farmácia	44	3,4%
Loja de variedades/Bazar	39	3,0%
Conveniência	33	2,5%
Caixa eletrônico 24hs	19	1,5%
Lotérica	17	1,3%
Quiosque	17	1,3%
Bebedouros	15	1,2%
Assistência celular	14	1,1%
Banca revista	10	0,8%
Mercadinho	9	0,7%
Restaurante	6	0,5%
Posto de saúde	6	0,5%
Calçados/roupas	6	0,5%
Recarga celular	6	0,5%
Outras citações	21	1,6%
Total	1300	100,0%

Ainda pagam em dinheiro, 20% dos usuários da Trensurb.

53. E você compraria a dinheiro, cartão ou PIX? MÚLTIPLA

	Qt.	% cit.
PIX	623	47,9%
Cartão/débito ou crédito	280	21,5%
Dinheiro- PULE/P 55	261	20,1%
Não sabe	136	10,5%
Total	1300	100,0%

A questão abaixo foi respondida somente por quem utiliza cartão ou Pix.

54. E você precisaria de Wi-fi na estação para fazer essas compras ou utilizaria seu pacote de dados?

	Qt.	% cit.
Utiliza pacote de dados	546	52,6%
Necessita de Wi-Fi	413	39,7%
Não sabe	80	7,7%
Total	1039	100,0%

DEMAIS QUESTÕES

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de assédio ao utilizar o sistema, tendência da pesquisa anterior. No entanto, 10,2% (em 2023, 12,6%) relatam ter sido vítimas dessa prática. Relatam ter presenciado casos de assédio, 27,2% (em 2023, 26,9%).

Ao se considerar o volume de usuários desse sistema, não são desprezíveis os casos de assédio aos usuários, sendo as mulheres as principais vítimas. Os maiores índices de ocorrência estão nas seguintes estações: Terminal da Júlio de Castilhos, Rio dos Sinos, Novo Hamburgo, Mathias Velho, Luiz Pasteur, São Leopoldo, Fátima e Canoas, conforme dados da tabela na próxima página.

55. Você já sofreu alguma situação de assédio no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1166	89,7%
Sim	133	10,2%
Não opinou	1	<0,1%
Total	1300	100,0%



SOFREU ASSÉDIO X GÊNERO DO ENTREVISTADO

	Feminino	Masculino	Transgênero	Gay	Não -binário	Homossexual	Total
Não	85,1%	95,4%	75,0%	66,7%	50,0%	100,0%	89,7%
Sim	14,8%	4,6%	25,0%	33,3%	50,0%	0,0%	10,2%
Não opinou	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

56. Você já presenciou alguma situação de assédio no trem?

	Qt.	% cit.
Não	946	72,8%
Sim	353	27,2%
Não opinou	1	<0,1%
Total	1300	100,0%



PRESENCIOU ASSÉDIO X GÊNERO DO ENTREVISTADO

	Feminino	Masculino	Transgênero	Gay	Não -binário	Homossexual	Total
Não	71,9%	74,5%	25,0%	33,3%	0,0%	100,0%	72,8%
Sim	28,1%	25,3%	75,0%	66,7%	100,0%	0,0%	27,2%
Não opinou	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X SOFREU ASSÉDIO

	Sim	Não	Não opinou	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	18,9%	81,1%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	8,9%	91,1%	0,0%	100,0%
Farrapos	6,3%	93,8%	0,0%	100,0%
Anchieta	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Niterói	5,0%	95,0%	0,0%	100,0%
Fátima	10,0%	90,0%	0,0%	100,0%
Canoas	10,0%	90,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	13,0%	87,0%	0,0%	100,0%
São Luis	7,5%	92,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	7,5%	92,5%	0,0%	100,0%
Esteio	3,9%	94,7%	1,3%	100,0%
Luiz Pasteur	15,0%	85,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	7,5%	92,5%	0,0%	100,0%
Unisinos	5,0%	95,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	15,0%	85,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	8,0%	92,0%	0,0%	100,0%
Industrial	8,3%	91,7%	0,0%	100,0%
FENAC	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%

ESTAÇÃO X PRESENCIOU ASSÉDIO

	Sim	Não	Não opinou	Total
Terminal da Júlio de Castilhos	23,3%	76,7%	0,0%	100,0%
Terminal Aeroporto	34,4%	65,6%	0,0%	100,0%
Farrapos	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	13,3%	86,7%	0,0%	100,0%
Niterói	16,7%	81,7%	1,7%	100,0%
Fátima	13,3%	86,7%	0,0%	100,0%
Canoas	21,8%	78,2%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	33,0%	67,0%	0,0%	100,0%
São Luis	32,5%	67,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Esteio	21,1%	78,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	31,7%	68,3%	0,0%	100,0%
Unisinos	32,5%	67,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	33,0%	67,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	27,8%	72,2%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	16,0%	84,0%	0,0%	100,0%
Industrial	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
FENAC	29,2%	70,8%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de situação de racismo ao utilizar o sistema (96,2%). Presenciaram situações de racismo, 18,3%, dados na próxima página.

57. Você já sofreu alguma situação de racismo no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1250	96,2%
Sim	50	3,8%
Total	1300	100,0%



SOFREU RACISMO X GÊNERO DO ENTREVISTADO

	Feminino	Masculino	Transgênero	Gay	Não -binário	Homossexual	Total
Não	95,6%	97,0%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	96,2%
Sim	4,4%	3,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	3,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

58. Você já presenciou alguma situação de racismo no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1057	81,3%
Sim	238	18,3%
Não opinou	5	0,4%
Total	1300	100,0%



PRESENCIOU RACISMO X GÊNERO DO ENTREVISTADO

	Feminino	Masculino	Transgênero	Gay	Não -binário	Homossexual	Total
Não	82,8%	80,1%	50,0%	0,0%	100,0%	100,0%	81,3%
Sim	17,1%	19,2%	50,0%	100,0%	0,0%	0,0%	18,3%
Não opinou	0,1%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de situação de LGBTQI fobia ao utilizar o sistema (95,8%). Presenciaram situações de LGTBI fobia, 17%, dados na próxima página.

59. Você já sofreu alguma situação de LGBTQI fobia no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1245	95,8%
Sim	52	4,0%
Não opinou	3	0,2%
Total	1300	100,0%



SOFREU LGBTQI FOBIA X GÊNERO DO ENTREVISTADO

	Feminino	Masculino	Transgênero	Gay	Não -binário	Homossexual	Total
Não	95,6%	97,1%	0,0%	33,3%	50,0%	100,0%	95,8%
Sim	4,2%	2,7%	100,0%	66,7%	50,0%	0,0%	4,0%
Não opinou	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

60. Você já presenciou alguma situação de LGBTQI fobia no trem?

	Qt.	% cit.
Não	1074	82,6%
Sim	221	17,0%
Não opinou	5	0,4%
Total	1300	100,0%



PRESENCIOU LGBTQI FOBIA X GÊNERO DO ENTREVISTADO

	Feminino	Masculino	Transgênero	Gay	Não -binário	Homossexual	Total
Não	82,6%	83,5%	25,0%	0,0%	50,0%	100,0%	82,6%
Sim	17,1%	16,0%	75,0%	100,0%	50,0%	0,0%	17,0%
Não opinou	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Realizada de 02 a 07 de dezembro de 2024, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - TRENSURB, essa pesquisa avalia a satisfação dos usuários nas 18 estações que compõem a linha da TRENSURB em funcionamento após a enchente de maio e que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo. Também foram pesquisados os dois terminais da Júlio de Castilhos e do Aeroporto, onde circulam os ônibus - Trilhos Humanitários.

Perfil dos Usuários:

Os usuários da TRENSURB são, em sua maioria, mulheres, solteiros (as), com até 49 anos, ensino médio completo e renda individual de até R\$ 7.060,00. A iniciativa privada é o local onde 45,9% dos usuários do sistema estão empregados.

Hábitos de deslocamento:

O grupo de questões que avalia os deslocamentos dos usuários da TRENSURB não demonstra uma modificação em relação aos hábitos observados nas pesquisas anteriores. A maioria dos usuários utiliza o trem há mais de cinco anos (69,7%) e o faz de segunda a domingo. O número de novos usuários do sistema diminui em relação à pesquisa de 2023, ficando em 9,3% o número de usuários que utilizam o trem somente há um ano.

Nessa pesquisa, o principal motivo para utilização do trem permanece sendo a Pontualidade/regularidade/rapidez/agilidade e o preço da passagem. Os destinos permanecem sendo casa/trabalho/casa, conforme apontam as pesquisas anteriores. Os trajetos percorridos até o trem ou após o desembarque até o destino duram, em média, até 20 minutos e 49,2% dos usuários fazem esse trajeto a pé. O uso do ônibus é mais frequente entre os usuários, onde o tempo de deslocamento é superior a 21 minutos. Em terceiro lugar, aparecem os aplicativos (UBER/99Taxi), como forma de deslocamento. Essa modalidade de deslocamento é citada por 9,3% dos usuários, estes levam até 10 minutos para chegar na estação. O cartão de vale-transporte é utilizado por 33,2% dos usuários e o passe antecipado por 31,8%, como forma de pagamento do transporte.

Trilhos Humanitários:

O ano de 2024 foi afetado por uma tragédia climática que impactou severamente o funcionamento do serviço ferroviário da Trensurb. Para garantir o transporte contínuo de seus usuários, a empresa disponibilizou, nos primeiros 45 dias após a tragédia, o serviço de trem gratuito. Na sequência, foram oferecidas duas linhas de ônibus, também de forma gratuita. Esta operação foi denominada Trilhos Humanitários.

Pergunta-se ao entrevistado qual a satisfação com as soluções encontradas pela empresa. Demonstraram-se satisfeitos com a gratuidade dos trens por 45 dias, 75,4% dos usuários e 83,1% se dizem satisfeitos com o serviço de ônibus que vem sendo oferecido, enquanto a totalidade da operação das estações não está restabelecida.

Avaliação dos serviços oferecidos:

Nesse bloco, foram avaliados diferentes serviços e também a infraestrutura dos trens e das estações. Itens como segurança e mendicância também foram avaliados. Os serviços onde se observa melhoras na média de satisfação, em relação ao ano de 203, são: satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens e infraestrutura/instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens. Nos demais itens pesquisados, há uma manutenção dos índices ou uma diminuição da satisfação. No entanto, mesmo com algumas oscilações nas avaliações, os usuários permanecem satisfeitos com o sistema. Estão satisfeitos 85,1% dos usuários, mesmo índice do ano passado (2023).

Serviço de informação ao cidadão:

São poucos os usuários que necessitaram fazer contato com a TRENSURB (13,3%). O acesso aos canais de atendimento é para fazer reclamações ou buscar informações. Se dizem satisfeitos com o serviço, 74,5% dos usuários.

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

Porto Alegre, 16 de dezembro de 2024

Equipe Técnica envolvida no projeto:

Margrid Sauer - Socióloga e diretora no Instituto Amostra/Responsável técnica;

Alessander Souto - Administrador/Coordenação operacional;

Andrea Mongeló - psicóloga;

Roselaine Batista - Estatística;

Dirce Cordeiro - Coordenação de campo.

Phillip Peitz - Publicitário e Pesquisador

ANEXO

ANEXO

PESQUISADOR: O PREENCHIMENTO DOS CAMPOS A SEGUIR É OBRIGATÓRIO.

LOCAL DA ENTREVISTA: _____ **DATA DA ENTREVISTA:** ____/____/2024

PESQUISADOR LEIA PARA O ENTREVISTADO: Bom dia/ Boa tarde, meu nome é (DIGA SEU NOME), trabalho no Instituto AMOSTRA e estou realizando uma pesquisa de opinião. Gostaria de contar com sua colaboração respondendo a algumas questões que levarão poucos minutos. Garantimos que suas respostas serão mantidas em absoluto sigilo, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD. Vale dizer que não existe resposta certa nem errada. Queremos saber a SUA opinião.

1. ESTAÇÃO PESQUISADA

- | | | | |
|---|--|---|--|
| ☐ 01. Terminal da Júlio de Castilhos | ☐ 06. Fátima | ☐ 11. Esteio | ☐ 16. Rio dos Sinos |
| ☐ 02. Terminal Aeroporto | ☐ 07. Canoas | ☐ 12. Luiz Pasteur | ☐ 17. Santo Afonso |
| ☐ 03. Farrapos | ☐ 08. Mathias Velho | ☐ 13. Sapucaia | ☐ 18. Industrial |
| ☐ 04. Anchieta | ☐ 09. São Luis | ☐ 14. Unisinos | ☐ 19. FENAC |
| ☐ 05. Niterói | ☐ 10. Petróbrás | ☐ 15. São Leopoldo | ☐ 20. Novo Hamburgo |

2. TURNO PESQUISADO

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ 1. Manhã | ☐ 2. Tarde | ☐ 3. Noite |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|

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

- | | | | |
|---|--|---|--|
| ☐ 01. Terminal da Júlio | ☐ 06. Fátima | ☐ 11. Esteio | ☐ 16. Rio dos Sinos |
| ☐ 02. Terminal Aeroporto | ☐ 07. Canoas | ☐ 12. Luiz Pasteur | ☐ 17. Santo Afonso |
| ☐ 03. Farrapos | ☐ 08. Mathias Velho | ☐ 13. Sapucaia | ☐ 18. Industrial |
| ☐ 04. Anchieta | ☐ 09. São Luis | ☐ 14. Unisinos | ☐ 19. FENAC |
| ☐ 05. Niterói | ☐ 10. Petróbrás | ☐ 15. São Leopoldo | ☐ 20. Novo Hamburgo |

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

- | | | | |
|---|--|---|--|
| ☐ 01. Canoas | ☐ 06. Esteio | ☐ 11. Luiz Pasteur | ☐ 16. FENAC |
| ☐ 02. São Leopoldo | ☐ 07. Farrapos | ☐ 12. Unisinos | ☐ 17. Fátima |
| ☐ 03. Sapucaia | ☐ 08. Santo Afonso | ☐ 13. Petróbrás | ☐ 18. Rio dos Sinos |
| ☐ 04. Terminal Aeroporto | ☐ 09. Mathias Velho | ☐ 14. São Luis | ☐ 19. Anchieta |
| ☐ 05. Novo Hamburgo | ☐ 10. Niterói | ☐ 15. Industrial | ☐ 20. Terminal da Júlio |

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

5. Há quanto tempo utiliza o TREM?

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

6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

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

7. Por que você utiliza o Trem ao invés de outro transporte? ESPONTÂNEA/MÚLTIPLA

- | | | | |
|--|---|--|--|
| ☐ 01. Pontualidade/Regularidade | ☐ 05. Lazer | ☐ 09. Segurança | ☐ 13. É isento |
| ☐ 02. Rapidez/agilidade | ☐ 06. Melhor opção de transporte | ☐ 10. Estudo | ☐ 14. Única opção |
| ☐ 03. Preço da passagem | ☐ 07. Conforto/comodidade | ☐ 11. Não tenho carro | |
| ☐ 04. Praticidade | ☐ 08. Proximidade da estação | ☐ 12. Médico | |

8. De onde você está vindo?

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

10. Como você chegou até à estação? ESPONTÂNEA -MÚLTIPLA									
☐ 01.A pé	☐ 04.Ônibus Trilhos Humanitários	☐ 07.Lotação	☐ 10.Táxi						
☐ 02.Ônibus de linha	☐ 05.Carona	☐ 08.Bicicleta/Patinete	☐ 11.Aplicativo						
☐ 03.Ônibus de linha com integração	☐ 06.Carro	☐ 09.Moto	☐ 12.Catamarã						
11. Aproximadamente, quanto tempo você levou até a estação? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA									
☐ 1.Até 5 min	☐ 3.De 11 a 20 min	☐ 5.Mais de 45 min							
☐ 2.de 6 a 10 min	☐ 4.De 21 a 45 min								
12. E como você vai completar a sua viagem? ESPONTÂNEA-MÚLTIPLA									
☐ 01.A pé	☐ 04.Ônibus Trilhos Humanitários	☐ 07.Lotação	☐ 10.Táxi						
☐ 02.Ônibus de linha	☐ 05.Carona	☐ 08.Bicicleta/Patinete	☐ 11.Aplicativo						
☐ 03.Ônibus de linha com integração	☐ 06.Carro	☐ 09.Moto	☐ 12.Catamarã						
13. E quanto tempo você levará até o seu destino, após o desembarque? EM MINUTOS - ESPONTÂNEA									
☐ 1.Até 5 min	☐ 3.De 11 a 20 min	☐ 5.Mais de 45 min							
☐ 2.de 6 a 10 min	☐ 4.De 21 a 45 min								
14. Qual o tipo de cartão utilizado para liberação das catracas?									
☐ 1.Cartão Passe antecipado-PULE P/16	☐ 3.Cartão unitário	☐ 5.Isentos - PULE P/17							
☐ 2.Cartão Vale Transporte	☐ 4.Dinheiro								
15. Porque você não utiliza o CARTÃO DE PASSE ANTECIPADO?									
16. Você está satisfeito com a forma de compra da passagem?									
☐ 1.Insatisfeito	☐ 2.Pouco Satisfeito	☐ 3.Indiferente	☐ 4.Satisfeito	☐ 5.Muito Satisfeito	☐ 6.Não sabe				
TRILHOS HUMANITÁRIOS									
17. Você foi atingido, de alguma maneira, pela tragédia climática de maio? EM CASO AFIRMATIVO- O que aconteceu? ESPONTÂNEA/MÚLTIPLA									
MOSTRAR VÍDEO									
18. Diante dos desafios causados pela enchente, a TRENURB disponibilizou o serviço de trem gratuitamente por 45 dias-TRILHOS HUMANITÁRIOS. Qual a sua satisfação com este serviço?									
☐ 1.Insatisfeito	☐ 2.Pouco Satisfeito	☐ 3.Indiferente	☐ 4.Satisfeito	☐ 5.Muito Satisfeito	☐ 6.Não sabe				
19. Hoje, a TRENURB disponibiliza o sistema de ônibus gratuito - TRILHOS HUMANITÁRIOS. Você utiliza, mesmo que eventualmente, este serviço? EM CASO AFIRMATIVO - Qual linha você utiliza com maior frequência, a linha circular ou a linha direta?									
☐ 1.Linha circular (Aeroporto/São Pedro/Rodoviária/Farrapos)	☐ 3.Não utiliza-PULE P/22								
☐ 2.Linha direta (Aeroporto/ Júlio de Castilhos)									
20. A preocupação da TRENURB foi levar o usuário até o destino final, utilizando o ônibus gratuito-TRILHOS HUMANITÁRIOS, como uma alternativa. Qual a sua satisfação com a solução encontrada?									
☐ 1.Insatisfeito	☐ 2.Pouco Satisfeito	☐ 3.Indiferente	☐ 4.Satisfeito	☐ 5.Muito Satisfeito	☐ 6.Não sabe				
21. Você tem alguma sugestão para melhorar o serviço do ônibus gratuito-TRILHOS HUMANITÁRIOS?									

AValiação dos SERVIÇOS

Agora, quero que você avalie diversos aspectos da Trensurb, utilizando uma escala de 1 a 5, onde 1 é Muito Insatisfeito e 5 é Muito Satisfeito. Tenha em mente que a TREN SURB continua trabalhando para que todas as linhas voltem a normalidade.

CARTÃO 1

22. Intervalo de tempo entre os Trens					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
23. Número de passageiros nos Trens					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
24. Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
25. Infraestrutura/instalações dos elevadores					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
26. Atendimento dos Funcionários da Segurança					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
27. Atendimento dos Funcionários da Bilheteria					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
28. Tempo de espera na bilheteria					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
29. Atendimento dos funcionários na catraca					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
30. Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas:					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
31. Limpeza e conservação das ESTAÇÕES					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
32. Limpeza e conservação dos TRENS					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
33. Iluminação das ESTAÇÕES					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
34. Iluminação dos TRENS					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
35. Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
36. Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens*					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
37. Você tem o hábito de utilizar fone de ouvidos durante seu deslocamento no TREN SURB?					
☐ 1. Sim, utiliza	☐ 2. Não utiliza				
38. Em relação a mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
39. Com a variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
40. Nível de satisfação geral com a TREN SURB					
☐ 1. Insatisfeito	☐ 2. Pouco Satisfeito	☐ 3. Indiferente	☐ 4. Satisfeito	☐ 5. Muito Satisfeito	☐ 6. Não sabe
41. Você recomendaria o sistema de transporte TREN SURB?					
☐ 1. Sim	☐ 2. Não	☐ 3. Não Sabe			
42. Se você pudesse escolher qual o transporte coletivo usar, qual seria: Trem ou ônibus?					
☐ 1. Ônibus	☐ 2. Trem	Pule p/44 ☐ 3. Não sabe Pule p/44			
43. Por qual motivo escolheria o ônibus?					

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO			
44. Você acha que a TRENSURB traz benefícios à sociedade? Em CASO AFIRMATIVO-DIGA POR QUÊ:			
45. Em algum momento, você já fez contato com a TRENSURB?			
☐ 1.Sim, já fez contato	☐ 2.Nunca fez contato-PULE P/52	☐ 3.Não sabe-PULE P/52	
46. E qual foi o motivo do seu contato com a TRENSURB? ESPONTÂNEA			
47. E quais canais de atendimento você utilizou para ENTRAR EM CONTATO com a TRENSURB? MÚLTIPLA - ESPONTÂNEA			
☐ 1.Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência) ☐ 2.Teleusuário (telefone nas estações) ☐ 3.Chamada de emergência (ligação/SMS) ☐ 4.Ouvidoria ☐ 5.outros			
48. E qual o seu grau de Satisfação com o atendimento recebido? CARTÃO 1			
☐ 1.Insatisfeito	☐ 2.Pouco Satisfeito	☐ 3.Indiferente	☐ 4.Satisfeito ☐ 5.Muito Satisfeito ☐ 6.Não sabe
49. Qual foi o tempo de resposta para solucionar a sua manifestação? CARTÃO 2			
☐ 1.Muito demorado	☐ 3.Razoável	☐ 5.Muito rápido	☐ 7.Não sabe
☐ 2.Demorado	☐ 4.Rápido	☐ 6.Não obteve resposta	
50. Você entraria em contato novamente com esse canal de atendimento?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Talvez	☐ 3.Não	☐ 4.Não sabe
51. Na sua opinião, estes canais de atendimento contribuem para aprimorar a prestação de serviços da TRENSURB?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Talvez	☐ 3.Não	☐ 4.Não sabe
52. Que tipo de loja ou serviço você gostaria de encontrar nas estações?			
COMPRAS NA ESTAÇÃO			
53. E você compraria a dinheiro, cartão ou PIX? MÚLTIPLA			
☐ 1.Dinheiro	☐ 2.Cartão/débito ou crédito	☐ 3.PIX	☐ 4.Não sabe
54. E você precisaria de Wi-fi na estação para fazer essas compras ou utilizaria seu pacote de dados?			
☐ 1.Utilizaria pacote de dados	☐ 3.Não sabe		
☐ 2.Necessita de Wi-Fi	☐ 4.Utiliza pacote de dados		
ASSÉDIO			
55. Você já sofreu alguma situação de assédio no trem?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Não	☐ 3.Não opinou	
56. Você já presenciou alguma situação de assédio no trem?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Não	☐ 3.Não opinou	
57. Você já sofreu alguma situação de racismo no trem?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Não	☐ 3.Não opinou	
58. Você já presenciou alguma situação de racismo no trem?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Não	☐ 3.Não opinou	
59. Você já sofreu alguma situação de LGBTI fobia no trem?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Não	☐ 3.Não opinou	
60. Você já presenciou alguma situação de LGBTI fobia no trem?			
☐ 1.Sim	☐ 2.Não	☐ 3.Não opinou	

PERFIL DO ENTREVISTADO			
61. GÊNERO - Com qual gênero você se identifica? ESPONTÂNEA			
☐ 1. Feminino	☐ 4. Não -binário	☐ 7. Gay	
☐ 2. Masculino	☐ 5. Prefiro não responder	☐ 8. Indiferente	
☐ 3. Transgênero	☐ 6. Outro_qual?	☐ 9. Homossexual	
62. Idade			
63. Escolaridade			
☐ 1. Analfabeto	☐ 3. En. Fundamental completo	☐ 5. En. Médio Completo	☐ 7. En. Superior Completo
☐ 2. En. Fundamental Incompleto	☐ 4. En. Médio Incompleto	☐ 6. En. Superior incompleto	☐ 8. Pós-Graduação
64. Estado Civil			
☐ 1. Solteiro(a)	☐ 3. Divorciado(a)	☐ 5. União Estável	
☐ 2. Casado(a)	☐ 4. Viúvo(a)	☐ 6. Outro	
65. RAÇA OU COR QUE SE IDENTIFICA			
☐ 1. Branca	☐ 5. Indígena		
☐ 2. Preta	☐ 6. Cigana		
☐ 3. Parda	☐ 7. Amarela (japonesa, chinesa, coreana, entre outras)		
☐ 4. Amarela(japonesa, chinesa, coreana, entre outras)			
66. Com qual religião você se identifica?			
☐ 1. Católica	☐ 5. Espírita		
☐ 2. Não tem religião (Ateu)	☐ 6. Evangélica Missionária (Adventista, batista, luterana, metodista, presbiteriana)		
☐ 3. Evangélica Pentecostal (Igreja universal, assembleia de Deus, Deus é amor, evangelho Quadrangular)	☐ 7. Candomblé		
☐ 4. Umbanda	☐ 8. Outra		
67. OCUPAÇÃO			
☐ 01. Aposentado/Pensionista	☐ 07. Dona-de-casa		
☐ 02. Atendimento ao cliente	☐ 08. Estagiário		
☐ 03. Autônomo/Bico	☐ 09. Estudante		
☐ 04. Funcionário da Iniciativa Privada	☐ 10. Funcionário Público		
☐ 05. Comerciante/Comerciário	☐ 11. Profissional Liberal/Empresário		
☐ 06. Desempregado	☐ 12. Trabalhador da Indústria		
68. Você é beneficiário do Programa “Bolsa Família?			
☐ 1. Sim	☐ 2. Não		
69. Qual a sua renda individual? DISCO RENDA			
☐ 1. Até R\$ 2.824,00	☐ 4. De R\$ 14.121,00 a R\$ 21.180,00		
☐ 2. De R\$ 2.825,00 a R\$ 7.060,00	☐ 5. Acima de R\$ 21.181,00		
☐ 3. De R\$ 7.061,00 a R\$ 14.120,00			
70. Contando com você, quantas pessoas que moram em sua casa têm algum tipo de renda (salário, aposentadoria, pensão, bico e outros)?			
71. A soma da sua renda com a das pessoas que moram com você se encontra em qual destas faixas? DISCO RENDA			
☐ 1. Até R\$ 2.824,00	☐ 4. De R\$ 14.121,00 a R\$ 21.180,00		
☐ 2. De R\$ 2.825,00 a R\$ 7.060,00	☐ 5. Acima R\$ 21.181,00		
☐ 3. De R\$ 7.061,00 a R\$ 14.120,00			

72. Você possui conta bancária em alguma instituição financeira (bancos)?	
☐ 1. Sim	☐ 2. Não
73. Nome Entrevistado	74. Telefone
75. Endereço	
76. Cidade	