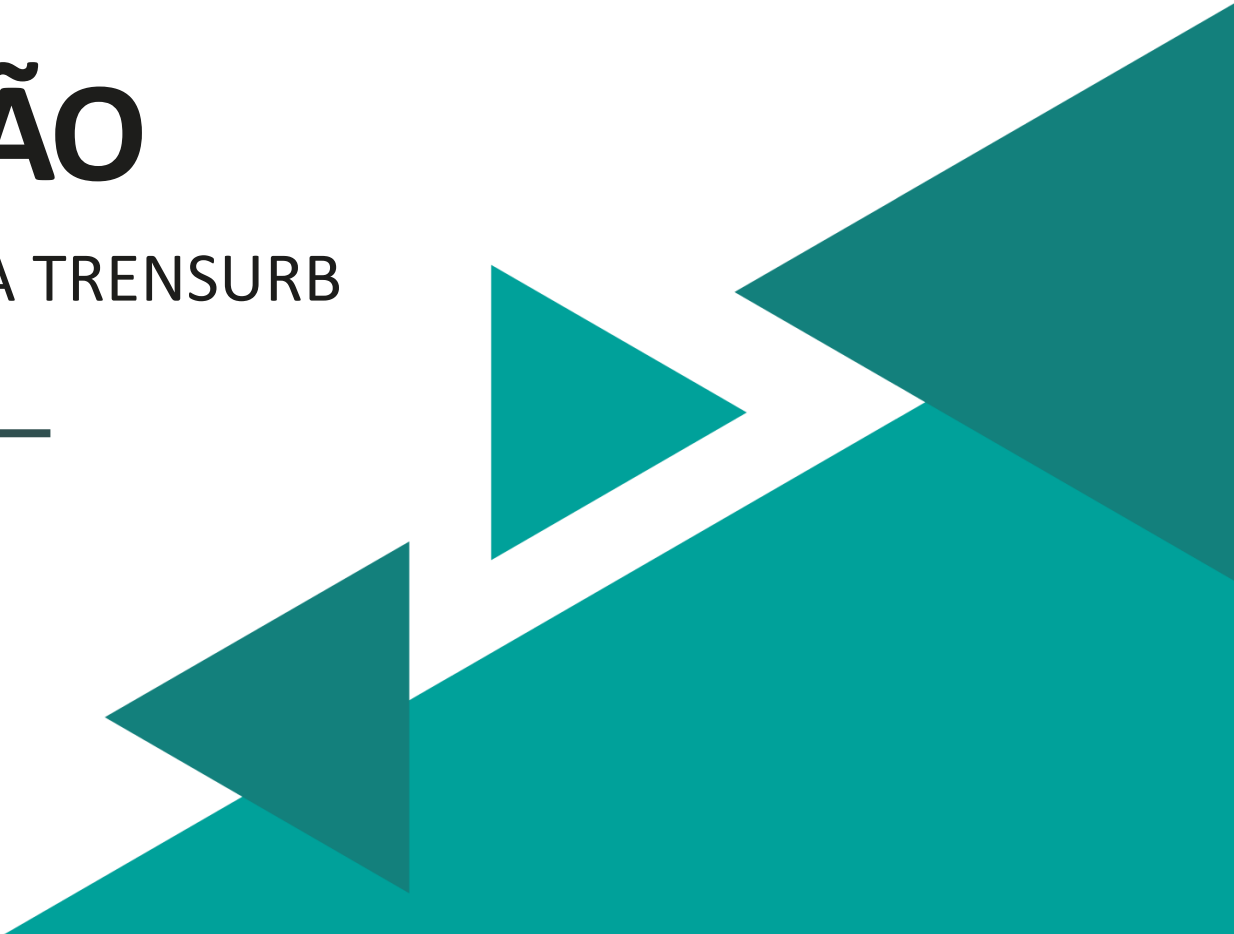


PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
COM USUÁRIOS DA TRENSURB

amostra
instituto de pesquisa



1- INFORMAÇÕES TÉCNICAS.....	04
2- PERFIL DO USUÁRIO.....	06
3- HÁBITOS DE DESLOCAMENTO	
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
Qual modal utilizaria se o Trem não existisse.....	32
4- AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Avaliação individual questões 17 a 25.....	40
Tabela comparativa com anos anteriores.....	41
Avaliação individual questões 26 a 35.....	42
Tabela comparativa com anos anteriores.....	43
Nível de satisfação com a TRENSURB.....	62
Recomendaria a TRENSURB.....	62
Motivos da escolha do transporte.....	63
Benefícios para a sociedade.....	64

5- CANAIS DE ATENDIMENTO

Precisou entrar em contato com a TRENSURB.....	66
Motivo do contato com a TRENSURB.....	66
Satisfação com o atendimento recebido.....	67
Tempo de resposta para solucionar o problema.....	68
Entraria em contato novamente com o canal.....	69
Estes canais aprimoram o atendimento ao usuário.....	69

6- COMPRAS NA ESTAÇÃO

Tipo de loja ou serviço que gostaria.....	71
Forma de pagamento das compras.....	72
Utilização do Wi-Fi.....	72
Questões sobre o Cartão de Passe Antecipado.....	73
Forma de compra: online ou presencial.....	74
Pagamento por aproximação e promoções.....	75

7- DEMAIS QUESTÕES

Sofreu assédio.....	77
presenciou assédio.....	78
Sofreu racismo.....	81
Presenciou racismo.....	82
Sofreu LGBTQI fobia.....	83
Presenciou LGBTQI fobia.....	84

9- COMENTÁRIOS FINAIS..... 85

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIOS DA TRENSURB

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

PERÍODO DE COLETA - de 08 a 13 de dezembro de 2025.

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

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

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

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

ESTAÇÃO PESQUISADA

		Qt.	% cit.
1	Mercado	365	15,2%
	Rodoviária	175	7,3%
	São Pedro	42	1,8%
	Farrapos	125	5,2%
	Aeroporto	55	2,3%
2	Anchieta	50	2,1%
	Niterói	120	5,0%
	Fátima	66	2,8%
	Canoas	235	9,8%
	Mathias Velho	168	7,0%
3	São Luís	72	3,0%
	Petrobrás	36	1,5%
	Esteio	143	6,0%
	Luiz Pasteur	50	2,1%
4	Sapucaia	197	8,2%
5	Unisinos	72	3,0%
	São Leopoldo	140	5,8%
	Rio dos Sinos	42	1,8%
6	Santo Afonso	42	1,8%
	Industrial	30	1,3%
	Fenac	30	1,3%
	Novo Hamburgo	144	6,0%
	Total	2399	100,0%

A amostra de 2.399 entrevistas ficou distribuída nas cidades onde há estações da TRENSURB, com os seguintes pesos:

- 1 - Porto Alegre - 762 casos
- 2 - Canoas - 639 casos
- 3 - Esteio - 301 casos
- 4 - Sapucaia - 197 casos
- 5 - São Leopoldo - 254 casos
- 6 - Novo Hamburgo - 246 casos

O turno pesquisado fica com a seguinte distribuição:

TURNOS PESQUISADOS

	Qt.	% cit.
Manhã	937	39,1%
Tarde	1210	50,4%
Noite	252	10,5%
Total	2399	100,0%

PERFIL DO USUÁRIO

Não foram estabelecidas cotas amostrais para os entrevistados, ficando estas sujeitas ao campo. O perfil de usuários mais frequentes na TRENSURB são: mulheres (53,9%), usuários com idade de 20 até 49 anos (68,5%), solteiros(as) (59,5%), com ensino médio completo (42,3%) e renda individual de até R\$ 7.590,00. O percentual de usuários predominante está na primeira faixa (68%). A presença de idosos fica em 10,9%, um pouco abaixo da pesquisa anterior (12,5%).

GÊNERO - Com qual gênero você se identifica? ESPONTÂNEA

	Qt.	% cit.
Feminino	1293	53,9%
Masculino	1074	44,8%
Transgênero	17	0,7%
Bissexual	5	0,2%
Prefiro não responder	4	0,2%
Homossexual	3	0,1%
Não-binário	2	<0,1%
Lésbica	1	<0,1%
Total	2399	100,0%

ESCOLARIDADE

	Qt.	% cit.
Analfabeto	2	<0,1%
En. Fundamental Incompleto	178	7,4%
En. Fundamental completo	207	8,6%
En. Médio Incompleto	146	6,1%
En. Médio Completo	1014	42,3%
En. Superior incompleto	362	15,1%
Superior Completo ou mais	490	20,4%
Total	2399	100,0%

IDADE

Média = 38,5

	Qt.	% cit.
Menos de 20	168	7,0%
De 20 a 39	1162	48,4%
De 40 a 49	481	20,1%
De 50 a 59	326	13,6%
60 e mais	262	10,9%
Total	2399	100,0%

ESTADO CIVIL

	Qt.	% cit.
Solteiro(a)	1428	59,5%
Casado(a)	710	29,6%
Divorciado(a)	129	5,4%
Viúvo(a)	48	2,0%
União Estável	77	3,2%
Outro	7	0,3%
Total	2399	100,0%

PERFIL DO USUÁRIO

RENDA INDIVIDUAL

	Qt.	% cit.
Até R\$ 3.036,00	1631	68,0%
De R\$ 3037,00 a R\$ 7.590,00	653	27,2%
De R\$ 7.591,00 a R\$ 15.180,00	103	4,3%
De R\$ 15.181,00 a R\$ 22.770,00	8	0,3%
Acima de R\$ 22.770,00	4	0,2%
Total	2399	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\$ 3.036,00	720	30,0%
De R\$ 3037,00 a R\$ 7.590,00	1097	45,7%
De R\$ 7.591,00 a R\$ 15.180,00	479	20,0%
De R\$ 15.181,00 a R\$ 22.770,00	80	3,3%
Acima de R\$ 22.770,00	23	1,0%
Total	2399	100,0%

RAÇA OU COR QUE SE IDENTIFICA

	Qt.	% cit.
Branca	1588	66,2%
Preta	410	17,1%
Parda	378	15,8%
Indígena	10	0,4%
Amarela	6	0,3%
Cigana	3	0,1%
outra	4	0,2%
Total	2399	100,0%

RELIGIÃO

	Qt.	% cit.
Católica	893	37,2%
Não tem religião (Ateu)	517	21,6%
Evangélica Pentecostal (Igreja universal, assembleia de Deus, Deus é amor, evangelho Quadrangular)	463	19,3%
Umbanda	242	10,1%
Espírita	124	5,2%
Evangélica Missionária (Adventista, batista, luterana, metodista, presbiteriana)	54	2,3%
Candomblé	26	1,1%
Outra	80	3,3%
Total	2399	100,0%

PERFIL DO USUÁRIO

OCUPAÇÃO

	Qt.	% cit.
Funcionário da Iniciativa Privada	1061	44,2%
Autônomo/Bico	347	14,5%
Funcionário Público	221	9,2%
Aposentado/Pensionista	178	7,4%
Comerciante/Comerciário	147	6,1%
Estagiário	104	4,3%
Estudante	74	3,1%
Atendimento ao cliente	70	2,9%
Trabalhador da Indústria	60	2,5%
Profissional Liberal/Empresário	53	2,2%
Desempregado	52	2,2%
Dona-de-casa	32	1,3%
Total	2399	100,0%

Você é beneficiário do Programa “Bolsa Família?”

	Qt.	% cit.
Não	2276	94,9%
Sim	123	5,1%
Total	2399	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: 23,5% dos passageiros que saem (origem) do terminal Mercado se destinam para a estação Canoas.

DESLOCAMENTO DE PASSAGEIROS																						
Origem Destino	Mercado	Canoas	Sapu caia	Novo Hamb urgo	Rodov iária	Mathias Velho	São Leop oldo	Farr apos	Niterói	Esteio	Aerop orto	Santo Afonso	Fátima	São Pedro	Unisin	São Luís	Anchieta	Rio dos Sinos	Indus trial	Luiz Pasteur	Fenac	Petro brás
Mercado.	0,0%	17,1%	11,9%	13,9%	2,8%	15,4%	24,0%	25,4%	30,9%	17,6%	12,7%	13,2%	32,7%	22,0%	4,2%	33,3%	24,4%	12,5%	19,4%	18,5%	4,0%	14,3%
Canoas.	23,5%	0,0%	11,0%	7,0%	21,9%	8,0%	5,8%	15,9%	18,2%	18,6%	16,4%	7,5%	13,5%	30,0%	10,4%	7,1%	31,7%	10,0%	3,2%	7,4%	4,0%	7,1%
Esteio.	9,7%	10,1%	19,3%	4,8%	7,3%	9,1%	8,4%	5,6%	10,0%	0,0%	7,3%	9,4%	5,8%	8,0%	4,2%	4,8%	7,3%	7,5%	0,0%	7,4%	4,0%	0,0%
Sapucaia.	6,5%	10,9%	0,0%	8,0%	3,9%	5,7%	8,4%	9,5%	6,4%	14,7%	5,5%	11,3%	0,0%	6,0%	14,6%	9,5%	2,4%	7,5%	3,2%	14,8%	8,0%	21,4%
Novo Hamburgo.	6,5%	5,8%	7,3%	0,5%	7,3%	6,3%	9,1%	9,5%	1,8%	2,0%	9,1%	15,1%	1,9%	4,0%	16,7%	2,4%	4,9%	22,5%	9,7%	7,4%	44,0%	14,3%
São Leopoldo.	7,0%	7,8%	8,3%	18,7%	7,3%	6,3%	0,0%	7,9%	4,5%	5,9%	1,8%	0,0%	1,9%	4,0%	16,7%	0,0%	0,0%	5,0%	12,9%	3,7%	0,0%	0,0%
Mathias Velho.	9,0%	1,9%	5,0%	3,2%	9,6%	0,0%	6,5%	4,8%	3,6%	8,8%	9,1%	7,5%	5,8%	4,0%	2,1%	2,4%	4,9%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%
Farrapos.	4,8%	5,8%	4,1%	3,7%	5,1%	7,4%	4,5%	0,0%	2,7%	2,9%	7,3%	0,0%	3,8%	2,0%	2,1%	7,1%	4,9%	5,0%	3,2%	3,7%	0,0%	0,0%
Niterói.	5,8%	5,0%	0,0%	2,1%	12,4%	4,6%	3,2%	4,0%	0,0%	2,9%	3,6%	3,8%	9,6%	4,0%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	7,1%
Rodoviária.	0,7%	5,8%	3,7%	2,7%	0,0%	7,4%	4,5%	3,2%	10,9%	2,0%	1,8%	3,8%	3,8%	2,0%	0,0%	4,8%	7,3%	5,0%	0,0%	7,4%	12,0%	0,0%
São Luís.	4,4%	4,7%	2,8%	2,1%	3,4%	7,4%	1,9%	0,8%	0,9%	3,9%	5,5%	0,0%	3,8%	2,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	7,1%
Santo Afonso.	2,2%	3,5%	4,1%	8,0%	3,4%	1,7%	1,9%	2,4%	0,9%	2,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	4,2%	4,8%	0,0%	5,0%	3,2%	0,0%	12,0%	0,0%
Unisin.	2,2%	2,7%	3,7%	5,9%	1,7%	1,1%	6,5%	0,8%	0,0%	1,0%	1,8%	7,5%	5,8%	4,0%	0,0%	2,4%	0,0%	5,0%	3,2%	3,7%	12,0%	0,0%
Fátima.	5,6%	3,9%	0,9%	1,1%	2,8%	2,3%	3,2%	3,2%	0,9%	2,0%	3,6%	1,9%	0,0%	4,0%	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	0,0%	14,3%
Aeroporto.	2,2%	2,3%	2,8%	3,2%	5,1%	4,0%	1,3%	2,4%	1,8%	5,9%	0,0%	1,9%	0,0%	2,0%	4,2%	2,4%	4,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Petrobrás.	1,2%	3,1%	4,6%	0,5%	1,1%	4,0%	0,0%	0,0%	0,9%	2,0%	5,5%	3,8%	1,9%	0,0%	2,1%	4,8%	2,4%	5,0%	0,0%	7,4%	0,0%	0,0%
Luiz Pasteur.	2,4%	2,3%	3,7%	1,1%	1,1%	2,3%	1,3%	0,8%	0,9%	2,0%	3,6%	5,7%	0,0%	2,0%	4,2%	2,4%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Rio dos Sinos.	0,5%	1,9%	4,1%	4,8%	0,0%	2,3%	0,0%	0,8%	0,0%	2,0%	1,8%	1,9%	0,0%	0,0%	6,3%	2,4%	0,0%	0,0%	22,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Anchieta.	2,4%	2,7%	0,0%	1,1%	2,8%	1,7%	0,0%	0,8%	1,8%	1,0%	3,6%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	7,1%
São Pedro.	1,9%	2,3%	0,9%	0,5%	0,6%	1,7%	4,5%	0,8%	2,7%	1,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Fenac.	1,0%	0,4%	1,4%	4,3%	0,6%	1,1%	1,9%	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,4%	7,5%	3,2%	0,0%	0,0%	7,1%
Industrial.	0,5%	0,0%	0,5%	2,7%	0,0%	0,0%	2,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	1,9%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

Os dados que seguem são os resultados das questões aplicadas aos entrevistados e serão apresentadas da seguinte forma: Dados absolutos, dados cruzados com as estações de pesquisa e tabelas com os dados comparativos com as pesquisas dos último 10 anos, de 2015 até 2025. Os dados de maior relevância nas tabelas cruzadas estão identificados em verde. 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	292	12,2%
De 1 ano a 2 anos	188	7,8%
De 2 anos a 5 anos	351	14,6%
Mais de 5 anos	1568	65,4%
Total	2399	100,0%

A maioria dos usuários (65,4%) utiliza a TRENSURB há mais de 5 anos, e a maior concentração é a de segunda a sexta-feira (35,4%), tendência observada nas últimas pesquisas.

6. FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO - ESPONTÂNEA-ÚNICA

	Qt.	% cit.
De 2ª a 6ª feira	850	35,4%
Todos os dias (De 2ª a domingo)	390	16,3%
De 2ª a sábado	338	14,1%
Um dia na semana	124	5,2%
Dois dias na semana	166	6,9%
Três dias na semana	196	8,2%
Só nos finais de semana	37	1,5%
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	298	12,4%
Total	2399	100,0%

51,7%

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

ESTAÇÃO X TEMPO DE USO DO TRENSURB

	Há menos de 1 ano	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	Mais de 5 anos	Total
Mercado	19,5%	10,1%	15,1%	55,3%	100,0%
Rodoviária	12,6%	8,6%	14,9%	64,0%	100,0%
São Pedro	19,0%	11,9%	28,6%	40,5%	100,0%
Farrapos	8,8%	9,6%	28,8%	52,8%	100,0%
Aeroporto	18,2%	9,1%	12,7%	60,0%	100,0%
Anchieta	12,0%	4,0%	20,0%	64,0%	100,0%
Niterói	10,0%	5,8%	7,5%	76,7%	100,0%
Fátima	6,1%	6,1%	12,1%	75,8%	100,0%
Canoas	11,5%	6,8%	10,6%	71,1%	100,0%
Mathias Velho	10,1%	8,9%	10,1%	70,8%	100,0%
São Luís	15,3%	4,2%	11,1%	69,4%	100,0%
Petrobrás	2,8%	11,1%	19,4%	66,7%	100,0%
Esteio	14,7%	7,0%	5,6%	72,7%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	6,0%	18,0%	56,0%	100,0%
Sapucaia	8,6%	3,6%	9,6%	78,2%	100,0%
Unisinos	11,1%	9,7%	13,9%	65,3%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	2,1%	28,6%	69,3%	100,0%
Rio dos Sinos	9,5%	4,8%	14,3%	71,4%	100,0%
Santo Afonso	14,3%	11,9%	28,6%	45,2%	100,0%
Industrial	13,3%	0,0%	23,3%	63,3%	100,0%
Fenac	16,7%	16,7%	13,3%	53,3%	100,0%
Novo Hamburgo	11,8%	14,6%	11,1%	62,5%	100,0%

Os entrevistados pela pesquisa são usuários frequentes do sistema. Os mais novos usuários representaram 12,2%, chegando aos valores de 2014.

Há quanto tempo utiliza a Trensurb (%)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Há menos de 1 ano	8,3	7,0	9,0	10,3	11,1	12,1	9,3	12,2
De 1 ano a 2 anos	17,3	8,0	8,3	7,4	8,8	12,0	9,1	7,8
De 2 anos a 5 anos	17,2	14,0	13,7	11,9	10,0	12,1	11,9	14,6
Mais de 5 anos	56,7	70,0	69,0	70,3	70,1	63,8	69,7	65,4

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/espor adicamente	Total
Mercado	48,2%	5,2%	10,7%	10,4%	8,2%	8,8%	1,1%	7,4%	100,0%
Rodoviária	40,6%	9,1%	12,0%	4,0%	5,7%	9,7%	2,3%	16,6%	100,0%
São Pedro	40,5%	21,4%	9,5%	0,0%	7,1%	9,5%	0,0%	11,9%	100,0%
Farrapos	30,4%	17,6%	20,8%	3,2%	2,4%	8,8%	1,6%	15,2%	100,0%
Aeroporto	32,7%	9,1%	14,5%	1,8%	3,6%	14,5%	0,0%	23,6%	100,0%
Anchieta	40,0%	12,0%	14,0%	6,0%	4,0%	6,0%	0,0%	18,0%	100,0%
Niterói	46,7%	11,7%	19,2%	0,8%	9,2%	6,7%	0,0%	5,8%	100,0%
Fátima	51,5%	9,1%	16,7%	0,0%	4,5%	3,0%	1,5%	13,6%	100,0%
Canoas	21,3%	35,7%	8,9%	3,8%	5,1%	6,0%	0,9%	18,3%	100,0%
Mathias Velho	34,5%	15,5%	14,9%	5,4%	7,1%	7,1%	1,2%	14,3%	100,0%
São Luís	41,7%	12,5%	9,7%	4,2%	8,3%	15,3%	0,0%	8,3%	100,0%
Petrobrás	41,7%	13,9%	25,0%	0,0%	2,8%	5,6%	0,0%	11,1%	100,0%
Esteio	28,0%	14,0%	24,5%	2,8%	11,2%	9,1%	4,2%	6,3%	100,0%
Luiz Pasteur	40,0%	10,0%	14,0%	10,0%	4,0%	8,0%	2,0%	12,0%	100,0%
Sapucaia	33,5%	24,4%	10,2%	3,6%	4,1%	8,6%	0,5%	15,2%	100,0%
Unisinos	38,9%	9,7%	12,5%	5,6%	8,3%	11,1%	1,4%	12,5%	100,0%
São Leopoldo	38,6%	5,0%	22,9%	7,9%	10,7%	7,1%	0,7%	7,1%	100,0%
Rio dos Sinos	26,2%	33,3%	11,9%	4,8%	9,5%	7,1%	0,0%	7,1%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	16,7%	31,0%	7,1%	7,1%	7,1%	2,4%	2,4%	100,0%
Industrial	3,3%	30,0%	10,0%	6,7%	3,3%	0,0%	20,0%	26,7%	100,0%
Fenac	26,7%	43,3%	6,7%	0,0%	10,0%	3,3%	3,3%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	19,4%	27,1%	7,6%	7,6%	9,0%	9,0%	2,8%	17,4%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Frequência de Utilização (em %)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
De 2ª a 6ª feira	29,5	34,1	31,8	34,5	39,2	35,9	29,5	35,4
Todos os dias (De 2ª a domingo)	15,2	10,4	10,4	11,0	12,6	13,8	23,9	16,3
De 2ª a sábado	9,5	18,0	17,7	18,2	15,3	15,1	15,0	14,1
Um dia na semana	3,4	5,7	4,8	5,6	5,9	4,8	5,2	5,2
Dois dias na semana	3,7	8,5	6,4	6,6	7,5	8,2	5,3	6,9
Três dias na semana	9,4	12,2	9,8	9,3	9,2	9,3	8,5	8,2
Só nos finais de semana	2,2	2,8	2,3	1,9	1,4	1,6	1,6	1,5
Às vezes/quase nunca/esporadicamente	25,8	8,2	16,9	12,9	8,9	11,3	10,9	12,4

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

O questionamento sobre os motivos que levaram as pessoas a escolher o trem em vez de outros meios de transporte foi definido como uma opção fechada, prevenindo a confusão que ocorria anteriormente, quando as pessoas justificavam o uso do trem, como "ir ao médico", sem especificar o motivo pelo qual não usaram ônibus ou outros meios de transporte, o que distorcia a interpretação dos resultados.

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

	Qt.	% obs.
Rapidez/agilidade	1408	58,7%
Praticidade	601	25,1%
Preço da passagem	546	22,8%
Alternativa ao trânsito	334	13,9%
Pontualidade/Regularidade	309	12,9%
Proximidade da estação	308	12,8%
Única opção	217	9,0%
Segurança	193	8,0%
Conforto/comodidade	158	6,6%
Não sabe	5	0,2%
Total	2399	

Dos principais motivos para a utilização do trem como meio de locomoção destacam-se: Rapidez/agilidade (58,7%) praticidade (25,1%) e preço da passagem 22,8%).

- Principais motivos
- Motivos secundários

TABELA COMPARATIVA

Principais motivo para usar o Trensurb (em %)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Rapidez/agilidade	72,2	39,8	33,5	61,8	60,5	30,5	58,7
Praticidade	0,8	6,9	4,4	1,4	4,1	8,8	25,1
Preço da passagem	17,0	13,0	19,8	21,7	23,6	10,7	22,8
Alternativa ao trânsito	-	1,3	1,3	0,5	0,5	4,3	13,9
Regularidade/Pontualidade	9,8	0,7	7,9	3,4	2,6	55,1	12,9
Proximidade da estação	9,7	1,9	4,8	10,0	3,2	3,1	12,8
Única opção	18,7	7,3	5,5	15,6	15,4	4,1	9,0
Segurança	5,1	1,8	1,8	3,8	2,3	1,9	8,0
Conforto/comodidade	6,8	2,8	3,8	6,7	4,5	3,3	6,6
Outros motivos	0,5	7,2	3,6	10,7	6,8	15,8	-

ESTAÇÃO X MOTIVO DE USO DO TRENSURB

	Rapidez/a gilidade	Praticidade	Preço da passagem	Alternativa ao trânsito	Pontualida de/Regul aridade	Proxim idade da estação	Segurança	Única opção	Conforto/c omodidade	Com menor citação	Total
Mercado	56,2%	31,0%	25,2%	21,9%	19,7%	15,3%	9,9%	13,4%	7,9%	1,1%	100,0%
Rodoviária	70,3%	24,0%	35,4%	21,1%	12,6%	17,1%	8,0%	7,4%	7,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	59,5%	31,0%	21,4%	14,3%	9,5%	11,9%	9,5%	7,1%	9,5%	0,0%	100,0%
Farrapos	68,0%	22,4%	16,0%	8,8%	13,6%	8,8%	8,8%	8,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	60,0%	38,2%	30,9%	27,3%	16,4%	27,3%	16,4%	16,4%	7,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	58,0%	30,0%	16,0%	22,0%	10,0%	4,0%	12,0%	20,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Niterói	69,2%	3,3%	20,8%	5,0%	2,5%	16,7%	1,7%	0,8%	3,3%	0,0%	100,0%
Fátima	68,2%	3,0%	13,6%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	1,5%	7,6%	0,0%	100,0%
Canoas	56,2%	21,3%	16,2%	9,4%	7,7%	8,5%	6,4%	8,1%	3,8%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	66,1%	30,4%	20,2%	23,8%	17,3%	13,1%	11,3%	6,5%	13,1%	0,0%	100,0%
São Luís	52,8%	29,2%	23,6%	15,3%	12,5%	11,1%	5,6%	5,6%	5,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	41,7%	33,3%	25,0%	19,4%	11,1%	5,6%	8,3%	13,9%	5,6%	0,0%	100,0%
Esteio	49,7%	28,7%	21,7%	9,1%	17,5%	11,2%	6,3%	7,0%	4,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	52,0%	22,0%	34,0%	8,0%	4,0%	14,0%	8,0%	12,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	45,2%	27,4%	25,9%	8,1%	3,0%	9,1%	3,0%	14,7%	7,1%	0,5%	100,0%
Unisinos	54,2%	30,6%	26,4%	12,5%	12,5%	12,5%	11,1%	15,3%	8,3%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	84,3%	23,6%	12,1%	5,0%	30,7%	14,3%	12,9%	0,0%	2,9%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	54,8%	23,8%	26,2%	7,1%	11,9%	9,5%	2,4%	4,8%	7,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	61,9%	14,3%	19,0%	16,7%	21,4%	19,0%	14,3%	7,1%	9,5%	0,0%	100,0%
Industrial	40,0%	23,3%	40,0%	3,3%	16,7%	20,0%	16,7%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Fenac	46,7%	16,7%	26,7%	6,7%	6,7%	30,0%	6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	45,8%	27,8%	22,2%	13,9%	7,6%	9,7%	7,6%	13,2%	5,6%	0,0%	100,0%

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

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

8. De onde você está vindo?ESPONTÂNEA

	Qt.	% obs.
Casa	1012	42,2%
Trabalho/estágio	960	40,0%
Consulta médica/Hospital	110	4,6%
Passeio/Lazer/Futebol	94	3,9%
Escola/Universidade	61	2,5%
Compras	49	2,0%
Encontrar familiares/amigos	35	1,5%
Serviços diversos	27	1,1%
Reunião de trabalho/negócios	6	0,3%
Rodoviária	6	0,3%
Outros locais	39	1,6%
Total	2399	100,0%

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

	Qt.	% obs.
Casa.	1225	51,1%
Trabalho/estágio.	723	30,1%
Passeio/Lazer/Futebol.	139	5,8%
Encontrar familiares/amigos.	74	3,1%
Consulta médica/Hospital.	69	2,9%
Compras.	56	2,3%
Escola/Universidade.	40	1,7%
Serviços diversos.	34	1,4%
Reunião de trabalho/negócios.	8	0,3%
Rodoviária.	6	0,3%
Outros locais.	25	1,0%
Total	2399	100,0%

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

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 de casa 62,5% se deslocam para o trabalho. Entre aqueles que saem do trabalho, 88,6% se deslocam para casa.

DESTINO X ORIGEM												
Origem \ Destino	Casa	Trabalho /estágio	Consulta médica/Hospital	Passeio/Lazer/Futebol	Escola/Universidade	Compras	Encontrar familiares/amigos	Serviços diversos	Reunião de trabalho/negócios	Rodoviária	Outros locais	Total
Casa.	2,4%	88,6%	83,6%	84,0%	78,7%	85,7%	85,7%	88,9%	83,3%	50,0%	69,2%	51,1%
Trabalho/estágio.	62,5%	5,4%	8,2%	6,4%	11,5%	4,1%	5,7%	7,4%	16,7%	16,7%	20,5%	30,1%
Passeio/Lazer/Futebol.	11,7%	1,4%	0,9%	3,2%	1,6%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	16,7%	2,6%	5,8%
Encontrar familiares/amigos.	5,9%	0,8%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	16,7%	2,6%	3,1%
Consulta médica/Hospital.	5,5%	0,5%	5,5%	1,1%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
Compras.	4,0%	0,5%	0,9%	3,2%	3,3%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,3%
Escola/Universidade.	2,6%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,7%
Serviços diversos.	2,9%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Reunião de trabalho/negócios.	0,6%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Rodoviária.	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Outros locais.	1,5%	0,8%	0,0%	0,0%	1,6%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	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

ESTAÇÃO X ORIGEM DO USUÁRIO

	Casa	Trabalho / estágio	Consulta médica/Hospital	Passeio/Lazer/Futebol	Escola/Universidade	Compras	Encontrar familiares/amigos	Serviços diversos	Outros locais	Outros	Total
Mercado	31,2%	44,1%	8,2%	7,9%	4,4%	1,4%	0,5%	0,5%	1,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	33,1%	37,7%	8,0%	6,9%	4,6%	1,7%	1,1%	1,1%	2,9%	2,9%	100,0%
São Pedro	40,5%	45,2%	2,4%	0,0%	2,4%	4,8%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	25,6%	60,8%	3,2%	5,6%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	100,0%
Aeroporto	18,2%	61,8%	0,0%	5,5%	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%	7,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	28,0%	64,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%	100,0%
Niterói	61,7%	29,2%	0,0%	3,3%	0,0%	0,8%	2,5%	0,0%	0,8%	1,7%	100,0%
Fátima	39,4%	50,0%	1,5%	0,0%	3,0%	3,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,5%	100,0%
Canoas	44,7%	29,4%	9,4%	3,0%	5,5%	3,4%	2,6%	2,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	58,3%	32,1%	2,4%	3,0%	1,2%	0,0%	1,2%	1,2%	0,0%	0,6%	100,0%
São Luís	47,2%	36,1%	6,9%	0,0%	2,8%	0,0%	1,4%	2,8%	2,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	27,8%	66,7%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	100,0%
Esteio	50,3%	41,3%	4,2%	1,4%	0,7%	1,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	36,0%	48,0%	2,0%	0,0%	4,0%	2,0%	6,0%	0,0%	2,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	62,9%	20,8%	4,1%	5,1%	4,1%	0,5%	1,0%	1,0%	0,5%	0,0%	100,0%
Unisinus	31,9%	50,0%	1,4%	2,8%	0,0%	2,8%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	40,7%	42,9%	2,9%	2,1%	0,0%	4,3%	5,7%	0,0%	1,4%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	76,2%	16,7%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	47,6%	40,5%	0,0%	2,4%	2,4%	4,8%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	50,0%	36,7%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Fenac	16,7%	63,3%	3,3%	6,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	37,5%	39,6%	4,9%	2,1%	2,1%	4,2%	1,4%	0,7%	6,9%	0,7%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

ORIGEM (em%)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Casa	44,9	47,3	44,5	42,6	39,7	37,7	42,0	42,2
Trabalho/estágio	30,2	34,3	36,6	38,5	41,7	43,6	41,2	40,0
Consulta Médica/Hospital	4,4	3,3	5,2	6,9	5,9	4,7	4,0	4,6
Passeio/lazer/Futebol	9,5	4,7	3,4	3,8	3,3	3,3	1,9	3,9
Escola/Universidade*	6,5	5,5	1,2*	2,4*	4,3	4,6	4,1	2,5
Compras	1,6	1,4	3,7	2,0	2,1	1,9	1,9	2,0
Serviços diversos (banco, outros)	3,1	1,7	1,7	1,5	1,5	1,3	0,9	1,1
Outros	0,05	1,8	3,7	2,3	1,6%	2,8	4,0	2,2

ESTAÇÃO X DESTINO DO USUÁRIO

	Casa.	Trabalho/ estágio.	Passeio/Lazer/ Futebol.	Encontrar familiares/ amigos.	Consulta médica/H ospital.	Compras.	Escola/Uni versidade.	Serviços diversos.	Outros	Total
Mercado	59,5%	29,6%	4,7%	2,2%	1,4%	0,0%	1,6%	0,3%	0,8%	100,0%
Rodoviária	62,3%	22,9%	4,0%	5,1%	2,9%	1,1%	1,1%	0,0%	0,6%	100,0%
São Pedro	52,4%	31,0%	2,4%	0,0%	4,8%	7,1%	0,0%	0,0%	2,4%	100,0%
Farrapos	64,0%	14,4%	4,0%	5,6%	2,4%	2,4%	0,8%	3,2%	3,2%	100,0%
Aeroporto	72,7%	14,5%	3,6%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	1,8%	3,6%	100,0%
Anchieta	62,0%	26,0%	0,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Niterói	32,5%	51,7%	2,5%	5,0%	6,7%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	56,1%	30,3%	1,5%	3,0%	0,0%	6,1%	3,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	48,5%	31,1%	7,2%	2,6%	2,1%	3,0%	2,1%	1,3%	2,1%	100,0%
Mathias Velho	33,3%	45,2%	11,3%	2,4%	3,0%	1,8%	1,2%	0,6%	1,2%	100,0%
São Luís	44,4%	33,3%	4,2%	8,3%	1,4%	1,4%	2,8%	1,4%	2,8%	100,0%
Petrobrás	61,1%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	2,8%	5,6%	100,0%
Esteio	51,0%	28,7%	5,6%	0,0%	6,3%	4,2%	1,4%	2,1%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	60,0%	20,0%	0,0%	12,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	2,0%	100,0%
Sapucaia	32,0%	45,7%	10,2%	0,5%	4,1%	3,0%	2,5%	1,0%	1,0%	100,0%
Unisinos	56,9%	22,2%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	12,5%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	57,1%	22,1%	7,1%	3,6%	2,9%	5,0%	0,7%	0,0%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	23,8%	50,0%	14,3%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	4,8%	4,8%	100,0%
Santo Afonso	50,0%	28,6%	9,5%	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	2,4%	4,8%	100,0%
Industrial	50,0%	30,0%	13,3%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	60,0%	6,7%	6,7%	10,0%	0,0%	6,7%	3,3%	3,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	52,1%	18,8%	4,9%	6,3%	5,6%	3,5%	4,2%	1,4%	3,5%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

DESTINO (em %)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Casa	47,5	43,8	48,3	49,2	50,9	45,4	51,1	51,1
Trabalho	24,6	28,2	31,6	30,3	27,9	32,6	28,4	30,1
Passeio/Lazer/Futebol	14,2	10,1	5,1	6,9	5,2	4,9	5,4	5,8
Consulta Média/Hospital	3,1	3,5	3,8	3,3	3,0	3,0	3,5	2,9
Compras	1,5	2,4	3,2	1,9	1,7	2,4	1,9	2,3
Escola/Universidade*	6,2	6,7	1,1*	1,7*	3,8	4,7	3,4	1,7
Serviços diversos (banco, outros)	2,6	3,0	1,7	1,6	1,0	1,2	1,8	1,4
Outros	0,2	2,3	5,3	5,1	6,4	5,8	4,6	1,6

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

As pessoas chegam na estação a pé (49,9%) ou de ônibus de linha, sem integração (31,4%), permanecendo igual ao tipo de deslocamento observado nas pesquisas anteriores. O deslocamento pode levar até vinte minutos (85,1%). Em relação à pesquisa de 2024, o tempo de deslocamento permanece praticamente inalterado (83,5%), dentro das margens de erro da pesquisa.

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

	Qt.	% obs.
A pé	1198	49,9%
Ônibus de linha/Lotação	753	31,4%
Carro de Aplicativo (Uber/99/outros)	246	10,3%
Carona	98	4,1%
Carro	64	2,7%
Bicicleta/Patinete	25	1,0%
Ônibus de linha com integração	12	0,5%
Moto	6	0,3%
Catamarã	4	0,2%
Táxi	3	0,1%
Total	2399	

11. Que valor de diária você paga/pagaria para deixar seu carro num estacionamento? EM R\$

Média = 16,7		
	Qt.	% cit.
Menos de 10	1	11,1%
De 10 a 19	3	33,3%
De 20 a 29	4	44,4%
30 e mais	1	11,1%
Total	9	100,0%

Média de
R\$ 15,00

Das pessoas que chegam de carro na estação, somente nove precisaram utilizar serviço de estacionamento. Os demais são levados de carro por familiares até a estação.

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

	Qt.	% obs.
Até 5 min	583	24,3%
de 6 a 10 min	782	32,6%
De 11 a 20 min	677	28,2%
De 21 a 45 min	281	11,7%
Mais de 45 min	76	3,2%
Total	2399	100,0%

85,1%

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A tabela abaixo apresenta um cruzamento das questões: Tipo de Deslocamento e Tempo de Deslocamento. Isso possibilita uma identificação mais precisa do meio de transporte usado pelo usuário, considerando o tempo necessário para se locomover. À medida que a distância se amplia, a escolha pelo transporte coletivo também se intensifica. Estas tendências têm sido notadas ao longo do tempo.

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	67,8%	58,7%	43,0%	16,4%	9,2%	49,9%
Ônibus de linha/Lotação	8,2%	19,6%	42,4%	72,6%	80,3%	31,4%
Carro de Aplicativo (Uber/99/outros)	14,1%	12,5%	7,4%	4,6%	3,9%	10,3%
Carona	5,0%	4,5%	4,1%	1,8%	1,3%	4,1%
Carro	4,5%	2,4%	1,9%	1,8%	1,3%	2,7%
Bicicleta/Patinete	0,3%	1,9%	0,7%	1,1%	0,0%	1,0%
Ônibus de linha com integração	0,2%	0,4%	0,3%	1,4%	2,6%	0,5%
Moto	0,2%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,1%	0,7%	1,3%	0,2%
Táxi	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO CHEGOU NA ESTAÇÃO

	A pé	Ônibus de linha/Lotação	Carro de Aplicativo (Uber/99 /outros)	Carona	Carro	Bicicleta /Patinete	Ônibus de linha com integração	Moto	Catamarã	Táxi	Total
Mercado	47,7%	42,5%	6,3%	1,4%	1,6%	0,5%	0,3%	0,3%	0,8%	0,0%	100,0%
Rodoviária	40,0%	44,0%	10,3%	2,3%	2,3%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	35,7%	31,0%	16,7%	9,5%	4,8%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	57,6%	28,0%	5,6%	4,0%	3,2%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	41,8%	43,6%	9,1%	1,8%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	72,0%	16,0%	8,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	69,2%	9,2%	9,2%	2,5%	5,8%	1,7%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	62,1%	15,2%	12,1%	7,6%	1,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	54,9%	29,4%	11,9%	2,1%	1,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	33,3%	45,2%	10,7%	7,7%	1,2%	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luís	48,6%	23,6%	12,5%	5,6%	5,6%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	1,4%	100,0%
Petrobrás	30,6%	44,4%	11,1%	8,3%	2,8%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	100,0%
Esteio	50,3%	30,1%	7,0%	1,4%	7,7%	1,4%	1,4%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	56,0%	18,0%	12,0%	10,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	38,6%	36,5%	14,7%	7,1%	3,6%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	61,1%	20,8%	5,6%	8,3%	0,0%	2,8%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	45,7%	38,6%	7,9%	3,6%	2,1%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	57,1%	26,2%	4,8%	7,1%	0,0%	4,8%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	54,8%	28,6%	11,9%	2,4%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	50,0%	10,0%	23,3%	3,3%	3,3%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	83,3%	10,0%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	56,9%	13,9%	20,1%	4,2%	2,1%	0,7%	1,4%	0,0%	0,0%	0,7%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Como chegou até à estação (em %)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
A pé	50,8	46,0	51,2	52,8	54,3	51,7	49,2	49,9
Ônibus de linha/Lotação	31,5	37,0	25,8	26,6	27,0	29,6	28,8	31,4
Carro de aplicativo	-	3,9	11,7	5,6	6,4	7,3	9,3	10,3
Carona	7,1	2,5	2,9	2,9	3,4	3,1	4,2	4,1
Carro	2,0	4,8	5,0	7,0	4,0	4,2	3,0	2,7
Bicicleta/patinete	0,4	1,0	1,0	1,3	1,0	1,1	1,0	1,0
Ônibus com integração	5,8	3,8	2,2	2,6	3,3	2,6	1,5	0,5
Moto	0,1	0,2	0,5	0,5	0,3	0,3	0,4	0,3
Catamarã	-	<0,1	-	0,1	<0,1	0,1	-	0,2
Táxi	0,7	0,2	<0,1	-	0,2	0,1	0,2	0,1
Aeromóvel*	0,8	0,3	0,3	-	0,1	0,5	*	*
Ônibus - Trilhos Humanitários**	-	-	-	-	-	-	2,5	**

*Não está em operação;

** Operação realizada em 2024

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	23,3%	25,8%	24,1%	19,5%	7,4%	100,0%
Rodoviária	15,4%	28,0%	26,9%	16,0%	13,7%	100,0%
São Pedro	7,1%	52,4%	26,2%	11,9%	2,4%	100,0%
Farrapos	24,8%	36,0%	32,0%	7,2%	0,0%	100,0%
Aeroporto	18,2%	25,5%	38,2%	12,7%	5,5%	100,0%
Anchieta	14,0%	38,0%	38,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Niterói	33,3%	35,0%	26,7%	4,2%	0,8%	100,0%
Fátima	40,9%	27,3%	22,7%	9,1%	0,0%	100,0%
Canoas	29,4%	30,2%	26,8%	12,8%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	20,8%	37,5%	27,4%	11,9%	2,4%	100,0%
São Luís	27,8%	38,9%	25,0%	8,3%	0,0%	100,0%
Petrobrás	36,1%	27,8%	16,7%	16,7%	2,8%	100,0%
Esteio	20,3%	32,9%	36,4%	9,8%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	28,0%	40,0%	26,0%	6,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	26,9%	33,0%	27,4%	11,7%	1,0%	100,0%
Unisinos	29,2%	34,7%	22,2%	11,1%	2,8%	100,0%
São Leopoldo	9,3%	35,7%	45,0%	9,3%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	23,8%	40,5%	23,8%	7,1%	4,8%	100,0%
Santo Afonso	23,8%	35,7%	28,6%	9,5%	2,4%	100,0%
Industrial	40,0%	23,3%	23,3%	10,0%	3,3%	100,0%
Fenac	40,0%	36,7%	10,0%	10,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	29,2%	34,7%	28,5%	6,3%	1,4%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Tempo até a estação (em%)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Até 5 min	14,9	23,3	29,1	28,1	25,4	25,4	26,5	24,3
De 6 a 10 min	29,5	29,5	27,2	29,5	30,6	31,7	28,2	32,6
De 11 a 20 min	31,3	28,6	27,9	26,8	28,2	27,7	28,8	28,2
De 21 a 45 min	15,8	13,9	12,2	12,1	12,7	11,3	13,0	11,7
Mais de 45 min	1,2	4,7	3,7	3,5	3,0	3,8	3,5	3,2

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A complementação do trajeto dos usuários também é a pé (53,1%) e se dá entre 6 e 20 minutos (80,4%).

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

	Qt.	% obs.
A pé	1274	53,1%
Ônibus de linha/Lotação	721	30,1%
Aplicativos (Uber/99/outros)	233	9,7%
Carro	82	3,4%
Carona	48	2,0%
Bicicleta/Patinete	24	1,0%
Ônibus de linha com integração	17	0,7%
Táxi	10	0,4%
Moto	5	0,2%
Catamarã	1	<0,1%
Total	2399	

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

	Qt.	% cit.
Até 5 min	517	21,6%
de 6 a 10 min	703	29,3%
De 11 a 20 min	708	29,5%
De 21 a 45 min	352	14,7%
Mais de 45 min	119	5,0%
Total	2399	100,0%

80,4%

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

A questão abaixo, foi incluída este ano e investiga qual transporte seria uma alternativa ao trem. Na falta da Trensurb os ônibus/lotações seriam as alternativas para os usuários.

15. Se a TRENSURB não existisse para realizar este deslocamento, qual modal de transporte você utilizaria como alternativa principal?

	Qt.	% cit.
Ônibus/Lotações	1656	69,0%
Taxi/aplicativo	329	13,7%
Carro próprio	194	8,1%
Bicicleta	39	1,6%
Moto	30	1,3%
Carro-carona	24	1,0%
Caminhada	12	0,5%
Eu não faria este deslocamento	99	4,1%
Outro	16	0,7%
Total	2399	100,0%

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

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 menor (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/Lotação.

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	79,3%	61,3%	47,5%	23,0%	13,4%	53,1%
Ônibus de linha/Lotação	5,8%	16,4%	33,5%	68,2%	83,2%	30,1%
Aplicativos (Uber/99/outros)	6,2%	12,9%	12,1%	6,3%	1,7%	9,7%
Carro	4,1%	3,7%	3,7%	1,7%	2,5%	3,4%
Carona	1,9%	2,8%	1,7%	1,4%	0,8%	2,0%
Bicicleta/Patinete	1,4%	1,3%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%
Ônibus de linha com integração	0,8%	0,6%	0,8%	0,6%	0,8%	0,7%
Táxi	0,8%	0,7%	0,1%	0,0%	0,0%	0,4%
Moto	0,2%	0,3%	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%
Catamarã	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ESTAÇÃO X COMO VAI COMPLETAR A VIAGEM

	A pé	Ônibus de linha/L otação	Aplicativos (Uber/99 /outros)	Carro	Carona	Bicicleta /Patinete	Ônibus de linha com integração	Táxi	Moto	Catamarã	Total
Mercado	44,1%	27,4%	16,2%	7,1%	1,1%	1,1%	0,8%	1,6%	0,5%	0,0%	100,0%
Canoas	50,6%	31,1%	12,3%	2,1%	3,8%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	58,9%	29,4%	8,6%	1,0%	1,0%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	54,3%	25,7%	8,6%	9,7%	1,7%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	53,6%	32,7%	7,7%	1,2%	4,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	51,4%	29,9%	11,1%	3,5%	1,4%	1,4%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	100,0%
Esteio	55,2%	32,9%	4,2%	3,5%	0,7%	1,4%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	57,9%	25,7%	10,0%	0,0%	4,3%	2,1%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	100,0%
Farrapos	46,4%	47,2%	1,6%	4,8%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	100,0%
Niterói	67,5%	20,8%	6,7%	0,8%	1,7%	0,0%	1,7%	0,8%	0,0%	0,0%	100,0%
São Luís	52,8%	29,2%	8,3%	4,2%	1,4%	1,4%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Unisinos	55,6%	27,8%	12,5%	0,0%	1,4%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Fátima	71,2%	15,2%	7,6%	3,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	43,6%	41,8%	9,1%	5,5%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	40,0%	46,0%	12,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	50,0%	36,0%	8,0%	0,0%	4,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	54,8%	38,1%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	64,3%	23,8%	4,8%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	54,8%	28,6%	9,5%	2,4%	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Petrobrás	41,7%	44,4%	11,1%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	56,7%	20,0%	10,0%	3,3%	3,3%	6,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	70,0%	16,7%	10,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

E como completa a viagem (em%)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
A pé	47,2	51,5	52,2	54,4	52,4	51,8	48,2	53,1
Ônibus de linha/Lotação	34,6	32,3	29,4	25,2	29,3	28,5	31,3	30,0
Carro de Aplicativo	-	3,8	8,8	7,1	6,4	6,9	8,9	9,7
Carro	2,8	3,6	3,3	6,0	3,3	4,4	3,0	3,4
Bicicleta/patinete	0,7	0,9	1,1	1,3	1,1	1,0	1,3	1,0
Ônibus com integração	8,0	5,0	2,9	3,5	4,2	3,1	1,8	0,7
Carona	4,8	1,3	1,4	1,8	2,1	1,5	1,2	2,0
Moto	0,2	0,2	0,2	0,5	0,3	0,4	0,2	0,2
Táxi	0,8	0,4	0,2	0,2	0,2	0,3	0,1	0,4
Catamarã	-	<0,1	<0,1	0,0	<0,1	-	-	0,1
Aeromóvel*	0,7	0,8	0,5	0,6	0,7	2,3	*	*
Ônibus - Trilhos Humanitários	-	-	-	-	-	-	5,5	**

*Não está em operação;

** Operação realizada em 2024

HÁBITOS DE DESLOCAMENTO

ESTAÇÃO X TEMPO DE DESLOCAMENTO ATÉ O DESTINO

	Até 5 min	de 6 a 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min	Total
Mercado	22,7%	33,2%	26,6%	14,0%	3,6%	100,0%
Rodoviária	15,4%	32,6%	28,6%	18,3%	5,1%	100,0%
São Pedro	7,1%	33,3%	33,3%	14,3%	11,9%	100,0%
Farrapos	13,6%	23,2%	32,8%	20,0%	10,4%	100,0%
Aeroporto	21,8%	16,4%	36,4%	20,0%	5,5%	100,0%
Anchieta	14,0%	34,0%	24,0%	24,0%	4,0%	100,0%
Niterói	28,3%	28,3%	27,5%	8,3%	7,5%	100,0%
Fátima	22,7%	33,3%	31,8%	7,6%	4,5%	100,0%
Canoas	18,3%	27,2%	33,2%	16,2%	5,1%	100,0%
Mathias Velho	25,6%	29,8%	20,2%	17,3%	7,1%	100,0%
São Luís	27,8%	36,1%	26,4%	5,6%	4,2%	100,0%
Petrobrás	13,9%	41,7%	19,4%	16,7%	8,3%	100,0%
Esteio	20,3%	25,2%	39,9%	13,3%	1,4%	100,0%
Luiz Pasteur	16,0%	24,0%	34,0%	24,0%	2,0%	100,0%
Sapucaia	29,9%	32,0%	26,4%	7,1%	4,6%	100,0%
Unisinos	33,3%	29,2%	18,1%	16,7%	2,8%	100,0%
São Leopoldo	7,9%	30,0%	40,7%	17,1%	4,3%	100,0%
Rio dos Sinos	35,7%	28,6%	16,7%	11,9%	7,1%	100,0%
Santo Afonso	7,1%	33,3%	35,7%	19,0%	4,8%	100,0%
Industrial	46,7%	13,3%	30,0%	3,3%	6,7%	100,0%
Fenac	23,3%	30,0%	30,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	26,4%	22,2%	31,9%	16,0%	3,5%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

Tempo que levará até o destino (em%)	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Até 5 min	-	24,6	25,8	24,2	24,2	25,1	20,9	21,6
De 6 a 10 min	-	27,2	25,3	29,5	25,6	28,7	28,2	29,3
De 11 a 20 min	30,0	28,0	26,6	27,6	30,1	27,4	27,3	29,5
De 21 a 45 min	20,4	14,9	14,9	13,5	14,5	12,9	16,4	14,7
Mais de 45 min	3,5	5,3	7,5	5,2	5,6	5,9	7,2	5,0

Até 20 minutos
80,2%

VÍDEO MOSTRADO AO USUÁRIO

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.

Antes de iniciar o próximo bloco, que avalia os serviços, mostra-se aos usuários um vídeo lembrando o que aconteceu e os esforços da Trensurb para retomar a normalidade de funcionamento.

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

As tabelas de avaliação estão divididas em dois blocos: na primeira tabela (abaixo) estão às questões de número 17 a 25 e na próxima tabela às questões de 26 a 35.

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 (17-25)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Intervalo de tempo entre os Trens	12,5%	64,1%	6,6%	11,8%	4,8%	0,4%	100,0%
Número de passageiros nos Trens	5,2%	42,6%	13,6%	20,3%	17,6%	0,6%	100,0%
Infraestrutura/ instalações das escadas rolantes	4,9%	43,2%	7,8%	22,4%	21,2%	0,5%	100,0%
Infraestrutura/instalações dos elevadores	5,2%	34,8%	20,6%	10,3%	12,4%	16,8%	100,0%
Atendimento dos Funcionários da Segurança	13,4%	54,7%	15,5%	5,0%	4,3%	7,0%	100,0%
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	16,7%	57,9%	11,5%	3,5%	2,6%	7,8%	100,0%
Tempo de espera na bilheteria	12,9%	52,2%	16,0%	5,0%	2,0%	11,8%	100,0%
Atendimento dos funcionários na catraca	13,3%	56,7%	17,3%	2,3%	2,3%	8,2%	100,0%
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos nas estações, trens e passarelas	12,4%	56,8%	9,2%	11,2%	7,8%	2,6%	100,0%

TABELA COMPARATIVA

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 1	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Intervalo de tempo entre Trens	85,9	71,1	48,7	57,7	53,6	60,7	64,0	76,6
Atendimento dos Funcionários da Bilheteria	91,2	78,4	73,6	75,5	70,5	80,7	69,6	74,6
Atendimento dos funcionários na catraca*	-	-	-	-	68,2	77,6	68,7	70,0
Segurança, violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações, trens e passarelas	67,5	59,6	60,6	59,5	68,3	65,4	62,9	69,2
Atendimento dos Funcionários da Segurança	79,2	70,1	68,7	72,5	75,2	75,1	69,8	68,1
Tempo de espera na bilheteria	90,8	58,6	67,3	67,2	65,7	73,6	56,4	65,1
Infraestrutura/instalações das escadas rolantes	70,4	38,2	40,6	50,5	39,8	39,4	40,5	48,1
Número de passageiros nos Trens	60,7	23,8	27,9	30,8	30,3	30,6	47,1	47,8
Infraestrutura/instalações dos elevadores*	-	-	-	-	38,4	36,4	37,1	40,0

- 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”.

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

Abaixo, as questões de avaliação dos serviços da questão 26 a 35. Na próxima página, a tabela com os comparativos do bloco de serviços com as pesquisas dos anos anteriores.

BLOCO 2- QUESTÕES DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS (26 a 35)

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Limpeza e conservação das ESTAÇÕES	13,4%	63,7%	5,0%	11,7%	6,2%	<0,1%	100,0%
Limpeza e conservação dos TRENS	14,9%	70,8%	4,4%	6,5%	3,4%	<0,1%	100,0%
Iluminação das ESTAÇÕES	11,0%	61,7%	6,5%	13,2%	5,7%	1,8%	100,0%
Iluminação dos TRENS	16,5%	76,4%	3,0%	2,5%	1,1%	0,4%	100,0%
Infraestrutura/ instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	13,0%	49,6%	6,8%	21,3%	8,9%	0,3%	100,0%
Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens*	12,1%	57,4%	6,8%	16,0%	7,4%	0,3%	100,0%
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior das estações e dos Trens	3,1%	28,5%	34,5%	13,8%	19,0%	1,1%	100,0%
Variedade e qualidade das lojas e serviços existentes nas estações	5,7%	50,9%	19,0%	10,2%	7,6%	6,5%	100,0%
Nível de satisfação geral com a TRENSURB	20,3%	67,2%	3,8%	6,5%	2,1%	0,2%	100,0%

Pergunta-se aos usuários se estes têm o hábito de utilizar fone de ouvido durante o trajeto. Utilizam o fone 49,9% dos entrevistados e são estes os mais satisfeitos com os avisos sonoros.

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

	Qt.	% cit.
Sim, utiliza	1196	49,9%
Não utiliza	1203	50,1%
Total	2399	100,0%

USO DE FONE DE OUVISO X SATISFAÇÃO COM AVISOS SONOROS

Satisfação com os avisos sonoros nas estações e trens*

Sim, utiliza	7,1
Não utiliza	6,9

TABELA COMPARATIVA

SATISFAÇÃO COM SERVIÇOS OFERECIDOS - BLOCO 2	2015	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Iluminação dos Trens*	-	-	-	-	94,1	92,3	91,9	92,9
Limpeza e conservação dos Trens*	-	-	-	-	84,3	84,8	85,7	85,7
Limpeza e conservação das estações	86,9	79,3	79,9	71,2	80,4	79,4	79,4	77,1
Satisfação com avisos sonoros nas estações e trens	-	68,2	69,9	73,8	66,1	65,7	71,3	69,5
Infraestrutura/instalações no que diz respeito ao ar condicionado nos Trens	-	50,1	52,1	66,2	66,2	66,4	70,7	62,6
Iluminação das estações*	-	-	-	-	75,7	75,3	70,2	72,7
Variedade e qualidade de lojas e serviços existentes nas estações	-	53,5	51,3	46,6	48,3	51,5	55,5	56,6
Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens e estações	-	20,8	24,2	25,2	28,1	28,5	31,9	31,6
Nível de satisfação geral com a TRENSURB	91,9	70,4	74,9	81,7	83,2	85,0	85,1	87,5

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

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	12,6%	54,2%	18,6%	4,9%	5,2%	4,4%	100,0%
Rodoviária	6,3%	65,7%	13,7%	2,3%	5,7%	6,3%	100,0%
São Pedro	0,0%	52,4%	19,0%	7,1%	7,1%	14,3%	100,0%
Farrapos	4,0%	64,0%	12,8%	5,6%	1,6%	12,0%	100,0%
Aeroporto	16,4%	54,5%	12,7%	3,6%	0,0%	12,7%	100,0%
Anchieta	20,0%	42,0%	18,0%	2,0%	4,0%	14,0%	100,0%
Niterói	10,0%	67,5%	12,5%	7,5%	2,5%	0,0%	100,0%
Fátima	6,1%	57,6%	25,8%	7,6%	3,0%	0,0%	100,0%
Canoas	19,6%	48,5%	14,9%	3,4%	6,4%	7,2%	100,0%
Mathias Velho	7,1%	42,3%	30,4%	5,4%	5,4%	9,5%	100,0%
São Luís	29,2%	44,4%	12,5%	6,9%	1,4%	5,6%	100,0%
Petrobrás	30,6%	41,7%	19,4%	2,8%	2,8%	2,8%	100,0%
Esteio	9,8%	66,4%	11,2%	7,0%	4,2%	1,4%	100,0%
Luiz Pasteur	34,0%	48,0%	8,0%	4,0%	0,0%	6,0%	100,0%
Sapucaia	15,2%	54,8%	8,6%	4,1%	5,1%	12,2%	100,0%
Unisinos	13,9%	50,0%	18,1%	6,9%	4,2%	6,9%	100,0%
São Leopoldo	4,3%	63,6%	16,4%	2,9%	1,4%	11,4%	100,0%
Rio dos Sinos	19,0%	40,5%	16,7%	4,8%	11,9%	7,1%	100,0%
Santo Afonso	16,7%	57,1%	11,9%	0,0%	4,8%	9,5%	100,0%
Industrial	20,0%	46,7%	13,3%	10,0%	3,3%	6,7%	100,0%
Fenac	26,7%	33,3%	16,7%	10,0%	3,3%	10,0%	100,0%
Novo Hamburgo	20,1%	54,2%	8,3%	8,3%	4,2%	4,9%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	15,3%	56,2%	17,8%	2,7%	3,0%	4,9%	100,0%
Rodoviária	5,7%	73,7%	9,1%	3,4%	2,9%	5,1%	100,0%
São Pedro	9,5%	59,5%	9,5%	9,5%	4,8%	7,1%	100,0%
Farrapos	4,8%	72,8%	6,4%	3,2%	0,8%	12,0%	100,0%
Aeroporto	20,0%	47,3%	12,7%	0,0%	1,8%	18,2%	100,0%
Anchieta	14,0%	48,0%	4,0%	4,0%	2,0%	28,0%	100,0%
Niterói	15,0%	70,0%	5,0%	5,8%	4,2%	0,0%	100,0%
Fátima	15,2%	68,2%	10,6%	3,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Canoas	25,5%	51,1%	11,1%	3,0%	3,0%	6,4%	100,0%
Mathias Velho	9,5%	51,2%	23,8%	6,5%	1,2%	7,7%	100,0%
São Luís	37,5%	36,1%	12,5%	4,2%	2,8%	6,9%	100,0%
Petrobrás	36,1%	38,9%	8,3%	2,8%	0,0%	13,9%	100,0%
Esteio	15,4%	69,2%	4,9%	5,6%	4,2%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	38,0%	48,0%	2,0%	6,0%	0,0%	6,0%	100,0%
Sapucaia	16,2%	62,4%	8,1%	3,0%	1,5%	8,6%	100,0%
Unisinos	16,7%	58,3%	9,7%	4,2%	2,8%	8,3%	100,0%
São Leopoldo	5,0%	48,6%	19,3%	0,7%	1,4%	25,0%	100,0%
Rio dos Sinos	21,4%	57,1%	7,1%	2,4%	9,5%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	42,9%	7,1%	0,0%	0,0%	23,8%	100,0%
Industrial	23,3%	60,0%	10,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	33,3%	50,0%	10,0%	0,0%	3,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	23,6%	56,9%	9,7%	2,8%	3,5%	3,5%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X FUNCIONÁRIOS DAS CATRACAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,5%	55,6%	23,6%	1,4%	2,5%	5,5%	100,0%
Rodoviária	6,3%	68,6%	12,0%	3,4%	2,9%	6,9%	100,0%
São Pedro	4,8%	59,5%	11,9%	2,4%	7,1%	14,3%	100,0%
Farrapos	2,4%	59,2%	18,4%	3,2%	1,6%	15,2%	100,0%
Aeroporto	18,2%	52,7%	14,5%	0,0%	1,8%	12,7%	100,0%
Anchieta	18,0%	50,0%	12,0%	2,0%	2,0%	16,0%	100,0%
Niterói	11,7%	69,2%	12,5%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Fátima	10,6%	51,5%	34,8%	0,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Canoas	18,3%	53,6%	14,0%	3,0%	3,0%	8,1%	100,0%
Mathias Velho	7,1%	53,0%	31,0%	1,8%	1,2%	6,0%	100,0%
São Luís	36,1%	31,9%	19,4%	0,0%	2,8%	9,7%	100,0%
Petrobrás	25,0%	47,2%	13,9%	0,0%	2,8%	11,1%	100,0%
Esteio	16,8%	58,7%	18,2%	3,5%	0,0%	2,8%	100,0%
Luiz Pasteur	32,0%	52,0%	2,0%	4,0%	0,0%	10,0%	100,0%
Sapucaia	13,2%	60,4%	10,2%	3,6%	2,5%	10,2%	100,0%
Unisinos	13,9%	62,5%	13,9%	5,6%	1,4%	2,8%	100,0%
São Leopoldo	3,6%	55,7%	21,4%	0,7%	0,0%	18,6%	100,0%
Rio dos Sinos	11,9%	52,4%	16,7%	0,0%	7,1%	11,9%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	50,0%	4,8%	0,0%	0,0%	19,0%	100,0%
Industrial	16,7%	63,3%	10,0%	3,3%	3,3%	3,3%	100,0%
Fenac	20,0%	43,3%	23,3%	0,0%	6,7%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	15,3%	59,0%	13,2%	2,8%	2,1%	7,6%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X INTERVALO DE TEMPO ENTRE OS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	10,4%	66,8%	9,3%	9,9%	3,6%	0,0%	100,0%
Rodoviária	4,6%	61,1%	10,9%	13,7%	8,0%	1,7%	100,0%
São Pedro	2,4%	71,4%	7,1%	11,9%	7,1%	0,0%	100,0%
Farrapos	5,6%	72,8%	6,4%	9,6%	5,6%	0,0%	100,0%
Aeroporto	10,9%	69,1%	7,3%	7,3%	3,6%	1,8%	100,0%
Anchieta	16,0%	60,0%	6,0%	14,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Niterói	5,8%	62,5%	3,3%	15,8%	11,7%	0,8%	100,0%
Fátima	6,1%	63,6%	3,0%	21,2%	6,1%	0,0%	100,0%
Canoas	17,9%	62,6%	8,1%	8,1%	3,4%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	6,0%	68,5%	5,4%	15,5%	4,8%	0,0%	100,0%
São Luís	29,2%	43,1%	5,6%	19,4%	1,4%	1,4%	100,0%
Petrobrás	19,4%	52,8%	8,3%	8,3%	5,6%	5,6%	100,0%
Esteio	16,8%	67,1%	2,8%	11,2%	2,1%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	16,0%	66,0%	4,0%	10,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,2%	61,9%	5,1%	12,7%	6,1%	0,0%	100,0%
Unisinus	8,3%	73,6%	5,6%	9,7%	2,8%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	8,6%	65,0%	7,9%	17,9%	0,0%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	19,0%	45,2%	7,1%	11,9%	16,7%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	23,8%	59,5%	2,4%	9,5%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial	33,3%	56,7%	0,0%	6,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Fenac	13,3%	63,3%	10,0%	6,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	20,8%	64,6%	5,6%	5,6%	3,5%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES, TRENS E PASSARELAS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,2%	57,8%	11,2%	11,2%	7,9%	0,5%	100,0%
Rodoviária	6,3%	53,7%	10,9%	12,0%	12,0%	5,1%	100,0%
São Pedro	7,1%	59,5%	11,9%	11,9%	2,4%	7,1%	100,0%
Farrapos	1,6%	59,2%	17,6%	12,8%	6,4%	2,4%	100,0%
Aeroporto	5,5%	52,7%	9,1%	20,0%	9,1%	3,6%	100,0%
Anchieta	14,0%	42,0%	12,0%	20,0%	10,0%	2,0%	100,0%
Niterói	11,7%	60,8%	4,2%	12,5%	10,8%	0,0%	100,0%
Fátima	10,6%	59,1%	10,6%	10,6%	9,1%	0,0%	100,0%
Canoas	23,4%	46,8%	9,8%	8,9%	7,7%	3,4%	100,0%
Mathias Velho	4,2%	77,4%	2,4%	7,7%	8,3%	0,0%	100,0%
São Luís	31,9%	36,1%	12,5%	12,5%	5,6%	1,4%	100,0%
Petrobrás	16,7%	38,9%	11,1%	25,0%	5,6%	2,8%	100,0%
Esteio	17,5%	51,7%	11,9%	9,8%	5,6%	3,5%	100,0%
Luiz Pasteur	22,0%	36,0%	12,0%	18,0%	8,0%	4,0%	100,0%
Sapucaia	10,7%	59,4%	6,1%	10,7%	11,2%	2,0%	100,0%
Unisinos	11,1%	61,1%	5,6%	15,3%	5,6%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	2,1%	90,0%	1,4%	1,4%	0,0%	5,0%	100,0%
Rio dos Sinos	16,7%	42,9%	2,4%	11,9%	21,4%	4,8%	100,0%
Santo Afonso	21,4%	61,9%	7,1%	7,1%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	23,3%	46,7%	16,7%	13,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	26,7%	33,3%	13,3%	10,0%	10,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	13,2%	48,6%	11,8%	12,5%	6,9%	6,9%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X TEMPO DE ESPERA NA BILHETERIA

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	10,7%	46,6%	28,5%	5,2%	2,7%	6,3%	100,0%
Rodoviária	5,1%	70,3%	10,9%	5,1%	2,9%	5,7%	100,0%
São Pedro	9,5%	59,5%	7,1%	9,5%	0,0%	14,3%	100,0%
Farrapos	12,8%	61,6%	8,0%	3,2%	0,0%	14,4%	100,0%
Aeroporto	9,1%	56,4%	7,3%	0,0%	0,0%	27,3%	100,0%
Anchieta	14,0%	34,0%	12,0%	8,0%	0,0%	32,0%	100,0%
Niterói	8,3%	70,0%	11,7%	6,7%	1,7%	1,7%	100,0%
Fátima	13,6%	65,2%	13,6%	7,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	17,9%	46,8%	14,5%	3,8%	4,3%	12,8%	100,0%
Mathias Velho	6,5%	41,1%	29,8%	6,5%	1,8%	14,3%	100,0%
São Luís	33,3%	33,3%	9,7%	2,8%	1,4%	19,4%	100,0%
Petrobrás	27,8%	44,4%	13,9%	0,0%	0,0%	13,9%	100,0%
Esteio	12,6%	62,2%	15,4%	4,2%	3,5%	2,1%	100,0%
Luiz Pasteur	34,0%	44,0%	6,0%	4,0%	0,0%	12,0%	100,0%
Sapucaia	6,1%	56,3%	7,6%	5,6%	2,5%	21,8%	100,0%
Unisinos	13,9%	50,0%	13,9%	8,3%	1,4%	12,5%	100,0%
São Leopoldo	5,7%	46,4%	20,7%	2,1%	0,0%	25,0%	100,0%
Rio dos Sinos	14,3%	57,1%	14,3%	4,8%	2,4%	7,1%	100,0%
Santo Afonso	23,8%	40,5%	11,9%	0,0%	0,0%	23,8%	100,0%
Industrial	36,7%	33,3%	10,0%	13,3%	0,0%	6,7%	100,0%
Fenac	26,7%	43,3%	13,3%	3,3%	6,7%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	16,7%	53,5%	15,3%	6,9%	2,8%	4,9%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X LOTAÇÃO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	4,4%	33,7%	12,1%	23,8%	26,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	0,6%	36,6%	14,9%	19,4%	26,9%	1,7%	100,0%
São Pedro	2,4%	50,0%	11,9%	16,7%	19,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	3,2%	62,4%	10,4%	10,4%	13,6%	0,0%	100,0%
Aeroporto	10,9%	38,2%	18,2%	16,4%	16,4%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,0%	56,0%	6,0%	18,0%	14,0%	0,0%	100,0%
Niterói	4,2%	39,2%	8,3%	24,2%	24,2%	0,0%	100,0%
Fátima	4,5%	45,5%	7,6%	22,7%	19,7%	0,0%	100,0%
Canoas	8,5%	35,7%	14,5%	17,4%	23,4%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	3,0%	48,8%	7,1%	23,2%	17,9%	0,0%	100,0%
São Luís	18,1%	43,1%	16,7%	5,6%	16,7%	0,0%	100,0%
Petrobrás	16,7%	33,3%	13,9%	27,8%	8,3%	0,0%	100,0%
Esteio	5,6%	37,8%	15,4%	21,7%	17,5%	2,1%	100,0%
Luiz Pasteur	12,0%	56,0%	14,0%	10,0%	8,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	3,6%	45,7%	8,6%	24,9%	15,7%	1,5%	100,0%
Unisinos	5,6%	48,6%	15,3%	18,1%	12,5%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	0,7%	31,4%	28,6%	33,6%	4,3%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	7,1%	45,2%	14,3%	16,7%	14,3%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	2,4%	50,0%	21,4%	19,0%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	6,7%	60,0%	23,3%	3,3%	6,7%	0,0%	100,0%
Fenac	6,7%	46,7%	23,3%	10,0%	10,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	5,6%	54,9%	15,3%	18,8%	5,6%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ESCADAS ROLANTES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	3,6%	35,3%	9,9%	25,2%	25,5%	0,5%	100,0%
Rodoviária	0,6%	20,6%	2,3%	20,0%	56,6%	0,0%	100,0%
São Pedro	2,4%	52,4%	16,7%	9,5%	19,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,8%	64,0%	7,2%	12,8%	10,4%	0,8%	100,0%
Aeroporto	3,6%	32,7%	16,4%	16,4%	27,3%	3,6%	100,0%
Anchieta	4,0%	56,0%	4,0%	14,0%	20,0%	2,0%	100,0%
Niterói	5,0%	44,2%	8,3%	20,0%	22,5%	0,0%	100,0%
Fátima	4,5%	48,5%	6,1%	27,3%	13,6%	0,0%	100,0%
Canoas	10,2%	43,8%	10,6%	17,4%	17,9%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	1,8%	53,6%	5,4%	24,4%	14,3%	0,6%	100,0%
São Luís	19,4%	38,9%	5,6%	23,6%	12,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	8,3%	38,9%	19,4%	25,0%	8,3%	0,0%	100,0%
Esteio	2,8%	51,7%	7,0%	21,0%	17,5%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	8,0%	42,0%	6,0%	26,0%	18,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	3,0%	42,6%	4,6%	25,4%	23,4%	1,0%	100,0%
Unisinos	0,0%	29,2%	4,2%	37,5%	29,2%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	7,1%	68,6%	2,1%	17,1%	4,3%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	7,1%	33,3%	7,1%	28,6%	21,4%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	47,6%	11,9%	28,6%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	0,0%	40,0%	16,7%	26,7%	16,7%	0,0%	100,0%
Fenac	3,3%	30,0%	10,0%	40,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	5,6%	36,8%	11,8%	25,7%	20,1%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X INFRAESTRUTURA DE ELEVADORES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	3,3%	17,5%	30,4%	12,1%	19,7%	17,0%	100,0%
Rodoviária	1,1%	24,6%	10,9%	9,1%	40,6%	13,7%	100,0%
São Pedro	2,4%	47,6%	16,7%	11,9%	0,0%	21,4%	100,0%
Farrapos	0,0%	52,0%	9,6%	8,0%	8,8%	21,6%	100,0%
Aeroporto	3,6%	36,4%	29,1%	7,3%	7,3%	16,4%	100,0%
Anchieta	2,0%	42,0%	14,0%	12,0%	8,0%	22,0%	100,0%
Niterói	3,3%	36,7%	34,2%	12,5%	13,3%	0,0%	100,0%
Fátima	3,0%	43,9%	34,8%	10,6%	7,6%	0,0%	100,0%
Canoas	8,1%	34,5%	14,9%	9,4%	10,6%	22,6%	100,0%
Mathias Velho	1,2%	29,8%	44,0%	4,2%	6,5%	14,3%	100,0%
São Luís	23,6%	33,3%	15,3%	5,6%	5,6%	16,7%	100,0%
Petrobrás	5,6%	41,7%	22,2%	5,6%	8,3%	16,7%	100,0%
Esteio	6,3%	54,5%	13,3%	11,2%	9,8%	4,9%	100,0%
Luiz Pasteur	24,0%	44,0%	14,0%	10,0%	4,0%	4,0%	100,0%
Sapucaia	6,6%	43,7%	8,6%	7,1%	6,1%	27,9%	100,0%
Unisinos	2,8%	31,9%	20,8%	18,1%	12,5%	13,9%	100,0%
São Leopoldo	2,9%	33,6%	13,6%	6,4%	2,9%	40,7%	100,0%
Rio dos Sinos	7,1%	33,3%	7,1%	28,6%	14,3%	9,5%	100,0%
Santo Afonso	9,5%	19,0%	14,3%	11,9%	7,1%	38,1%	100,0%
Industrial	0,0%	40,0%	20,0%	16,7%	13,3%	10,0%	100,0%
Fenac	13,3%	36,7%	16,7%	16,7%	10,0%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	6,3%	39,6%	23,6%	13,9%	9,7%	6,9%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	17,5%	77,8%	3,3%	0,8%	0,3%	0,3%	100,0%
Rodoviária	5,1%	84,0%	3,4%	5,1%	1,7%	0,6%	100,0%
São Pedro	14,3%	73,8%	9,5%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	9,6%	81,6%	6,4%	1,6%	0,0%	0,8%	100,0%
Aeroporto	16,4%	74,5%	3,6%	5,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Anchieta	12,0%	78,0%	4,0%	6,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Niterói	15,0%	77,5%	2,5%	2,5%	1,7%	0,8%	100,0%
Fátima	15,2%	71,2%	7,6%	3,0%	3,0%	0,0%	100,0%
Canoas	21,3%	65,5%	4,3%	4,7%	4,3%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	8,9%	89,3%	0,6%	0,6%	0,0%	0,6%	100,0%
São Luís	41,7%	54,2%	2,8%	0,0%	0,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	41,7%	50,0%	2,8%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	15,4%	75,5%	4,2%	4,2%	0,7%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	34,0%	60,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	14,2%	79,2%	1,5%	2,0%	1,5%	1,5%	100,0%
Unisinos	11,1%	81,9%	1,4%	4,2%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	7,9%	91,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	11,9%	81,0%	0,0%	4,8%	2,4%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	23,8%	76,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	33,3%	60,0%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	33,3%	60,0%	0,0%	3,3%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	22,2%	72,9%	3,5%	0,7%	0,7%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X LIMPEZA DOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	14,5%	74,8%	4,1%	3,6%	3,0%	0,0%	100,0%
Rodoviária	2,9%	67,4%	6,9%	13,7%	9,1%	0,0%	100,0%
São Pedro	9,5%	73,8%	7,1%	9,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,0%	79,2%	8,0%	4,8%	4,0%	0,0%	100,0%
Aeroporto	18,2%	63,6%	3,6%	10,9%	3,6%	0,0%	100,0%
Anchieta	14,0%	70,0%	10,0%	2,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Niterói	14,2%	75,0%	0,8%	4,2%	5,8%	0,0%	100,0%
Fátima	12,1%	68,2%	6,1%	10,6%	3,0%	0,0%	100,0%
Canoas	20,9%	65,1%	3,4%	6,0%	4,7%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	7,1%	82,1%	1,2%	7,1%	1,8%	0,6%	100,0%
São Luís	37,5%	45,8%	11,1%	2,8%	2,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	33,3%	47,2%	5,6%	13,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	14,7%	68,5%	6,3%	8,4%	1,4%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	30,0%	56,0%	4,0%	8,0%	2,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	16,8%	73,1%	2,0%	5,6%	2,5%	0,0%	100,0%
Unisinus	9,7%	68,1%	5,6%	11,1%	5,6%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,9%	94,3%	2,1%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	19,0%	69,0%	4,8%	0,0%	7,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	26,2%	61,9%	4,8%	7,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Industrial	36,7%	56,7%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	23,3%	46,7%	3,3%	20,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	21,5%	65,3%	3,5%	7,6%	2,1%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X LIMPEZA DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	11,0%	60,5%	5,5%	14,8%	8,2%	0,0%	100,0%
Rodoviária	3,4%	48,6%	11,4%	21,7%	14,9%	0,0%	100,0%
São Pedro	16,7%	57,1%	9,5%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	8,8%	72,8%	5,6%	7,2%	4,8%	0,8%	100,0%
Aeroporto	12,7%	69,1%	5,5%	5,5%	7,3%	0,0%	100,0%
Anchieta	18,0%	72,0%	0,0%	4,0%	6,0%	0,0%	100,0%
Niterói	12,5%	70,8%	2,5%	10,8%	3,3%	0,0%	100,0%
Fátima	13,6%	65,2%	3,0%	10,6%	7,6%	0,0%	100,0%
Canoas	17,9%	63,4%	3,8%	9,8%	5,1%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	8,9%	69,0%	1,8%	14,9%	5,4%	0,0%	100,0%
São Luís	38,9%	44,4%	8,3%	4,2%	4,2%	0,0%	100,0%
Petrobrás	25,0%	55,6%	5,6%	11,1%	2,8%	0,0%	100,0%
Esteio	16,1%	60,8%	9,8%	8,4%	4,9%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	32,0%	52,0%	6,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	10,7%	65,5%	3,0%	12,2%	8,6%	0,0%	100,0%
Unisinos	8,3%	50,0%	8,3%	22,2%	11,1%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,1%	95,0%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	21,4%	54,8%	2,4%	14,3%	7,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	23,8%	59,5%	4,8%	7,1%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial	33,3%	56,7%	3,3%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	13,3%	66,7%	0,0%	16,7%	3,3%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	14,6%	63,2%	4,9%	11,8%	4,9%	0,7%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X AVISO SONOROS NOS TRENS E ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	10,1%	54,0%	9,3%	17,8%	8,8%	0,0%	100,0%
Rodoviária	2,3%	66,3%	6,3%	17,1%	8,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	4,8%	61,9%	9,5%	16,7%	7,1%	0,0%	100,0%
Farrapos	7,2%	69,6%	8,8%	9,6%	3,2%	1,6%	100,0%
Aeroporto	9,1%	63,6%	5,5%	9,1%	12,7%	0,0%	100,0%
Anchieta	14,0%	62,0%	8,0%	10,0%	4,0%	2,0%	100,0%
Niterói	10,8%	61,7%	5,0%	14,2%	8,3%	0,0%	100,0%
Fátima	7,6%	60,6%	4,5%	18,2%	9,1%	0,0%	100,0%
Canoas	15,7%	50,2%	7,7%	13,2%	13,2%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	5,4%	60,1%	1,2%	29,2%	4,2%	0,0%	100,0%
São Luís	33,3%	47,2%	9,7%	4,2%	5,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	36,1%	50,0%	2,8%	8,3%	2,8%	0,0%	100,0%
Esteio	14,7%	65,7%	6,3%	6,3%	7,0%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	20,0%	46,0%	8,0%	20,0%	4,0%	2,0%	100,0%
Sapucaia	9,1%	61,9%	6,1%	12,7%	9,6%	0,5%	100,0%
Unisinos	13,9%	55,6%	11,1%	15,3%	4,2%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	12,9%	53,6%	2,9%	27,9%	1,4%	1,4%	100,0%
Rio dos Sinos	16,7%	42,9%	7,1%	19,0%	14,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	19,0%	47,6%	4,8%	21,4%	7,1%	0,0%	100,0%
Industrial	20,0%	60,0%	6,7%	10,0%	3,3%	0,0%	100,0%
Fenac	20,0%	40,0%	3,3%	26,7%	10,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	15,3%	53,5%	10,4%	16,0%	4,9%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X AR CONDICIONADO NOS TRENS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	12,3%	42,5%	9,0%	23,3%	12,9%	0,0%	100,0%
Rodoviária	1,1%	53,7%	5,7%	26,3%	12,6%	0,6%	100,0%
São Pedro	7,1%	50,0%	11,9%	28,6%	2,4%	0,0%	100,0%
Farrapos	4,0%	60,0%	13,6%	15,2%	6,4%	0,8%	100,0%
Aeroporto	7,3%	67,3%	7,3%	12,7%	3,6%	1,8%	100,0%
Anchieta	12,0%	60,0%	8,0%	16,0%	4,0%	0,0%	100,0%
Niterói	7,5%	56,7%	4,2%	20,0%	11,7%	0,0%	100,0%
Fátima	10,6%	48,5%	1,5%	31,8%	7,6%	0,0%	100,0%
Canoas	14,0%	50,2%	6,8%	18,3%	10,2%	0,4%	100,0%
Mathias Velho	10,1%	44,6%	3,6%	33,3%	8,3%	0,0%	100,0%
São Luís	34,7%	43,1%	6,9%	12,5%	2,8%	0,0%	100,0%
Petrobrás	30,6%	38,9%	2,8%	22,2%	5,6%	0,0%	100,0%
Esteio	14,7%	54,5%	4,9%	13,3%	12,6%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	26,0%	48,0%	14,0%	8,0%	2,0%	2,0%	100,0%
Sapucaia	12,7%	46,7%	5,1%	25,4%	9,6%	0,5%	100,0%
Unisinos	16,7%	50,0%	6,9%	23,6%	2,8%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	13,6%	56,4%	4,3%	23,6%	2,1%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	9,5%	52,4%	7,1%	14,3%	14,3%	2,4%	100,0%
Santo Afonso	21,4%	52,4%	9,5%	11,9%	4,8%	0,0%	100,0%
Industrial	20,0%	46,7%	10,0%	16,7%	6,7%	0,0%	100,0%
Fenac	23,3%	36,7%	3,3%	16,7%	20,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	19,4%	43,8%	7,6%	20,8%	8,3%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	9,3%	57,0%	7,4%	17,5%	4,9%	3,8%	100,0%
Rodoviária	2,3%	54,9%	6,3%	22,9%	10,9%	2,9%	100,0%
São Pedro	9,5%	66,7%	9,5%	7,1%	2,4%	4,8%	100,0%
Farrapos	11,2%	68,8%	5,6%	9,6%	2,4%	2,4%	100,0%
Aeroporto	1,8%	65,5%	9,1%	7,3%	16,4%	0,0%	100,0%
Anchieta	6,0%	58,0%	10,0%	14,0%	10,0%	2,0%	100,0%
Niterói	12,5%	55,8%	5,8%	20,0%	5,8%	0,0%	100,0%
Fátima	7,6%	50,0%	15,2%	15,2%	12,1%	0,0%	100,0%
Canoas	16,6%	57,9%	6,8%	10,6%	6,8%	1,3%	100,0%
Mathias Velho	6,0%	69,6%	3,0%	12,5%	7,7%	1,2%	100,0%
São Luís	29,2%	43,1%	9,7%	12,5%	4,2%	1,4%	100,0%
Petrobrás	27,8%	47,2%	5,6%	16,7%	2,8%	0,0%	100,0%
Esteio	13,3%	64,3%	5,6%	12,6%	4,2%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	26,0%	52,0%	8,0%	6,0%	4,0%	4,0%	100,0%
Sapucaia	9,1%	69,5%	4,6%	10,7%	2,5%	3,6%	100,0%
Unisinos	5,6%	58,3%	6,9%	16,7%	8,3%	4,2%	100,0%
São Leopoldo	2,9%	91,4%	3,6%	1,4%	0,7%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	7,1%	66,7%	4,8%	14,3%	7,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	23,8%	57,1%	7,1%	9,5%	2,4%	0,0%	100,0%
Industrial	33,3%	46,7%	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	26,7%	43,3%	0,0%	20,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	11,1%	64,6%	6,9%	12,5%	4,2%	0,7%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X VARIEDADE DE LOJAS E SERVIÇOS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	5,5%	51,8%	20,8%	8,2%	4,4%	9,3%	100,0%
Rodoviária	1,7%	50,9%	20,0%	17,1%	9,1%	1,1%	100,0%
São Pedro	0,0%	57,1%	26,2%	7,1%	2,4%	7,1%	100,0%
Farrapos	2,4%	60,8%	18,4%	8,0%	4,8%	5,6%	100,0%
Aeroporto	3,6%	50,9%	21,8%	7,3%	7,3%	9,1%	100,0%
Anchieta	8,0%	54,0%	16,0%	10,0%	4,0%	8,0%	100,0%
Niterói	1,7%	47,5%	26,7%	12,5%	11,7%	0,0%	100,0%
Fátima	1,5%	40,9%	22,7%	21,2%	12,1%	1,5%	100,0%
Canoas	10,6%	54,9%	19,6%	7,2%	6,0%	1,7%	100,0%
Mathias Velho	2,4%	60,1%	22,0%	13,7%	1,2%	0,6%	100,0%
São Luís	15,3%	44,4%	19,4%	12,5%	0,0%	8,3%	100,0%
Petrobrás	16,7%	47,2%	13,9%	13,9%	5,6%	2,8%	100,0%
Esteio	6,3%	67,1%	19,6%	3,5%	2,8%	0,7%	100,0%
Luiz Pasteur	22,0%	48,0%	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	3,0%	66,5%	12,7%	6,6%	2,0%	9,1%	100,0%
Unisinos	8,3%	54,2%	16,7%	5,6%	9,7%	5,6%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	5,7%	10,0%	12,9%	36,4%	35,0%	100,0%
Rio dos Sinos	4,8%	42,9%	11,9%	11,9%	14,3%	14,3%	100,0%
Santo Afonso	11,9%	31,0%	16,7%	9,5%	21,4%	9,5%	100,0%
Industrial	0,0%	33,3%	20,0%	23,3%	16,7%	6,7%	100,0%
Fenac	13,3%	43,3%	20,0%	3,3%	13,3%	6,7%	100,0%
Novo Hamburgo	9,0%	51,4%	20,8%	12,5%	4,9%	1,4%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X MENDICÂNCIA, COMÉRCIO IRREGULAR E APRESENTAÇÕES INFORMAIS

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	2,5%	24,1%	37,3%	12,1%	24,1%	0,0%	100,0%
Rodoviária	1,7%	41,7%	34,9%	10,9%	10,3%	0,6%	100,0%
São Pedro	0,0%	42,9%	16,7%	16,7%	21,4%	2,4%	100,0%
Farrapos	0,0%	40,0%	40,8%	11,2%	6,4%	1,6%	100,0%
Aeroporto	3,6%	30,9%	29,1%	16,4%	16,4%	3,6%	100,0%
Anchieta	4,0%	42,0%	32,0%	8,0%	12,0%	2,0%	100,0%
Niterói	1,7%	34,2%	34,2%	14,2%	15,8%	0,0%	100,0%
Fátima	0,0%	18,2%	45,5%	15,2%	21,2%	0,0%	100,0%
Canoas	6,4%	27,2%	33,2%	9,8%	22,6%	0,9%	100,0%
Mathias Velho	1,2%	26,2%	39,3%	12,5%	20,2%	0,6%	100,0%
São Luís	9,7%	20,8%	38,9%	11,1%	18,1%	1,4%	100,0%
Petrobrás	11,1%	13,9%	38,9%	16,7%	13,9%	5,6%	100,0%
Esteio	4,9%	35,0%	28,0%	11,9%	17,5%	2,8%	100,0%
Luiz Pasteur	8,0%	30,0%	36,0%	10,0%	14,0%	2,0%	100,0%
Sapucaia	0,0%	31,0%	27,4%	15,7%	24,4%	1,5%	100,0%
Unisinos	2,8%	30,6%	23,6%	20,8%	20,8%	1,4%	100,0%
São Leopoldo	0,0%	4,3%	56,4%	20,7%	17,9%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	4,8%	35,7%	31,0%	14,3%	14,3%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	7,1%	19,0%	38,1%	23,8%	9,5%	2,4%	100,0%
Industrial	6,7%	30,0%	30,0%	10,0%	23,3%	0,0%	100,0%
Fenac	3,3%	23,3%	16,7%	33,3%	20,0%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	4,9%	29,2%	22,9%	15,3%	26,4%	1,4%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

ESTAÇÃO X SATISFAÇÃO GERAL COM A TRENSURB

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Pouco Satisfeito	Insatisfeito	Não sabe	Total
Mercado	20,3%	66,6%	3,0%	5,8%	4,4%	0,0%	100,0%
Rodoviária	7,4%	73,1%	5,7%	10,3%	3,4%	0,0%	100,0%
São Pedro	16,7%	66,7%	7,1%	9,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Farrapos	16,0%	71,2%	8,8%	3,2%	0,8%	0,0%	100,0%
Aeroporto	20,0%	69,1%	5,5%	3,6%	1,8%	0,0%	100,0%
Anchieta	18,0%	70,0%	4,0%	6,0%	2,0%	0,0%	100,0%
Niterói	15,8%	71,7%	2,5%	9,2%	0,8%	0,0%	100,0%
Fátima	12,1%	68,2%	4,5%	15,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Canoas	27,2%	60,4%	4,7%	6,4%	1,3%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	16,1%	72,0%	1,2%	9,5%	1,2%	0,0%	100,0%
São Luís	36,1%	54,2%	2,8%	5,6%	0,0%	1,4%	100,0%
Petrobrás	22,2%	66,7%	5,6%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Esteio	18,2%	71,3%	2,1%	5,6%	2,8%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	42,0%	48,0%	2,0%	8,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	20,8%	64,5%	4,6%	6,1%	3,6%	0,5%	100,0%
Unisinus	16,7%	70,8%	4,2%	6,9%	1,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	22,1%	73,6%	2,1%	1,4%	0,0%	0,7%	100,0%
Rio dos Sinos	23,8%	54,8%	4,8%	9,5%	7,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	28,6%	59,5%	4,8%	4,8%	0,0%	2,4%	100,0%
Industrial	36,7%	60,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Fenac	26,7%	63,3%	3,3%	0,0%	6,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	20,1%	70,1%	2,8%	4,9%	2,1%	0,0%	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

Abaixo, apresenta-se novamente o nível geral de satisfação com a TRENURB, ficando a soma dessa satisfação em 87,5% e a média numérica em 7,9. A maioria (97,4%) dos usuários recomendaria o sistema de transporte TRENURB. Esses dados mantêm a tendência do ano anterior.

35. Nível de satisfação geral com a TRENURB

Média = 7,9

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	487	20,3%
Satisfeito	1611	67,2%
Indiferente	91	3,8%
Pouco Satisfeito	155	6,5%
Insatisfeito	51	2,1%
Não sabe	4	0,2%
Total	2399	100,0%

87,5%

36. Você recomendaria o sistema de transporte TRENURB?

	Qt.	% cit.
Sim	2336	97,4%
Não	43	1,8%
Não Sabe	20	0,8%
Total	2399	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

O trem é o transporte preferido de 94,3% dos usuários entrevistados. Para quem escolhe o ônibus, pergunta-se o motivo dessa escolha: mais perto de casa (36,1%) e conforto/comodidade (35,2%) são os motivos predominantes.

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

	Qt.	% cit.
Trem	2262	94,3%
Ônibus	108	4,5%
Não sabe	29	1,2%
Total	2399	100,0%

38. Por qual motivo escolheria o ônibus?

	Qt.	% cit.
Mais perto de casa/trabalho	39	36,1%
Conforto/Comodidade/praticidade	38	35,2%
Mais rápido	8	7,4%
Segurança	6	5,6%
Não é tão lotado	6	5,6%
Não tem gente pedindo dinheiro ou vendendo coisas	4	3,7%
Tem mais linhas	2	1,9%
Regularidade/pontualidade	2	1,9%
Preço da passagem	1	0,9%
Gratuito em canoas	1	0,9%
Bancos prioritários	1	0,9%
Total	108	100,0%

AVALIAÇÃO DE DIFERENTES SERVIÇOS

O principal benefício do Trem, como transporte de massa, é a agilidade/rapidez/deslocamento. Em segundo lugar, comodidade/facilidade de locomoção e rapidez.

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

	Qt.	% cit.
Agilidade/rapidez/deslocamento	1188	49,5%
Comodidade/facilidade de locomoção/rapidez	394	16,4%
Valor acessível/barato/custo benefício	224	9,3%
Não sabe	167	7,0%
Praticidade	126	5,3%
Segurança	56	2,3%
Menos poluição/meio ambiente/qualidade de vida	46	1,9%
Alternativa ao trânsito	44	1,8%
Pontualidade/tempo	42	1,8%
Ligação entre as cidades	30	1,3%
Ajudar as pessoas	21	0,9%
Benefícios/bem estar/útil/bom	20	0,8%
Transporte de pessoas	17	0,7%
Proximidade da estação	11	0,5%
Geração de empregos	8	0,3%
Empresa pública	5	0,2%
Total	2399	100,0%

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO USUÁRIO

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 fazer reclamações ou pedir informações.

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

	Qt.	% cit.
Nunca fez contato	2086	87,0%
Sim, já fez contato	285	11,9%
Não sabe	28	1,2%
Total	2399	100,0%

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

	Qt.	% cit.
Fazer uma reclamação	82	28,8%
Pedir Informações	64	22,5%
Achados e perdidos	48	16,8%
Emergência	36	12,6%
Segurança	14	4,9%
Fazer o cartão	13	4,6%
Denúncia de roubo/assalto	12	4,2%
Fazer uma sugestão	9	3,2%
Reportar um acidente	5	1,8%
Denúncia de assédio	2	0,7%
Total	285	100,0%

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

Fez contato

	Qt.	% obs.
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	187	65,6%
Plataforma FALA.BR	30	10,5%
Ouvidoria	27	9,5%
Redes Sociais	25	8,8%
Chamada de emergência (ligação/SMS)	12	4,2%
Site	8	2,8%
APP do trem	5	1,8%
Total	285	

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO USUÁRIO

A grande parte dos entrevistados que entrou em contato com a TRENURB está satisfeita com o serviço prestado, com uma média de 7,1. A maior média de satisfação vem das pessoas que procuraram ajuda no site. A média mais baixa é das pessoas que pediram ajuda na central de atendimento ao usuário.

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

Média = 7,1

	Qt.	% cit.
Muito Satisfeito	67	23,5%
Satisfeito	140	49,1%
Indiferente	7	2,5%
Pouco Satisfeito	21	7,4%
Insatisfeito	50	17,5%
Total	285	100,0%

72,6%

CANAL QUE BUSCOU ATENDIMENTO

E qual o seu grau de Satisfação com o atendimento recebido?

Site	8,5
APP do trem	7,6
Redes Sociais	7,4
Chamada de emergência (ligação/SMS)	7,3
Ouvidoria	7,0
Plataforma FALA.BR	7,0
Central de atendimento ao usuário (e-mail/telefone/correspondência)	6,9

A maioria dos usuários (72%) voltaria a fazer contato com o canal que buscou atendimento, tendência da pesquisa anterior.

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

	Qt.	% cit.
Sim	217	76,1%
Não	47	16,5%
Talvez	18	6,3%
Não sabe	3	1,1%
Total	285	100,0%

De acordo com a percepção de 73,7% dos usuários, esse tipo de atendimento auxilia no aprimoramento da oferta de serviços da Trensurb.

46. Na sua opinião, estes canais de atendimento contribuem para aprimorar a prestação de serviços da TREN SURB?

	Qt.	% cit.
Sim	210	73,7%
Não	52	18,2%
Talvez	18	6,3%
Não sabe	5	1,8%
Total	285	100,0%

COMPRAS NA ESTAÇÃO

Abaixo, as lojas e serviços sugeridas pelos usuários.

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

	Qt.	% obs.
Farmácia	724	30,2%
Cafeteria	720	30,0%
Lotérica	523	21,8%
Caixa Eletrônico	519	21,6%
Mini Mercado	341	14,2%
Não sabe	140	5,8%
Indiferente	112	4,7%
Eletrônica	71	3,0%
Lancherias	54	2,3%
Salão de Beleza	25	1,0%
Loja de conveniência/Açaí/doces/máquina de refrigerante	23	1,0%
Tem tudo	17	0,7%
Bazar/banca de revista/livraria	14	0,6%
Tomadas para carregar celular	6	0,3%
Banheiros adequados/que funcionem	6	0,3%
Restaurante	4	0,2%
Total	2399	

A preferência de compra é por PIX ou cartão de débito/crédito.

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

	Qt.	% obs.
PIX	1303	54,3%
Cartão/débito ou crédito	1086	45,3%
Dinheiro	579	24,1%
Não sabe	130	5,4%
Total	2399	

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

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

[CARTÃO CREDITO] In "Cartão/débito ou crédito" Or [CARTÃO CREDITO] In "PIX"

	Qt.	% obs.
Utilizaria pacote de dados	1136	57,4%
Utiliza pacote de dados	421	21,3%
Necessita de Wi-Fi	414	20,9%
Não sabe	9	0,5%
Total	1980	100,0%

RECARGA DO CARTÃO

O Passe Antecipado é utilizado por 42,8% dos respondentes da pesquisa. Estes consideram a recarga, via aplicativo, como fácil. Somente 5,2% dos usuários precisaram de ajuda para fazer uso do cartão de Passe Antecipado.

50-A - Você possui cartão de PASSE ANTECIPADO?

	Qt.	% cit.
Não possuo cartão de Passe antecipado	1372	57,2%
Sim, possuo o cartão	1027	42,8%
Total	2399	100,0%



50-B - Como você avalia a facilidade de recarga do seu cartão de Passe antecipado via aplicativo?

PARA QUEM POSSUE O PASSE ANTECIPADO

	Qt.	% cit.
Muito fácil	353	34,4%
Fácil	569	55,4%
Neutro	76	7,4%
Difícil	19	1,9%
Muito Difícil	10	1,0%
Total	1027	100,0%

51. E você já precisou utilizar o suporte ao cliente, para fazer uso do Cartão de Passe Antecipado? EM CASO AFIRMATIVO - como foi sua experiência de atendimento?

PARA QUEM POSSUE O PASSE ANTECIPADO

	Qt.	% cit.
Não precisou	974	94,8%
Ótimo/Bom	26	2,5%
Fácil/Tranquilo	20	1,9%
Demora na recarga	2	0,2%
Não apareceu saldo	2	0,2%
Não entrou recarga	2	0,2%
Indiferente	1	<0,1%
Total	1027	100,0%

RECARGA DO CARTÃO

As próximas questões foram incluídas nesta pesquisa e avaliam a preferência de compra nas passagens da TRENURB. A preferência pela compra online ou presencialmente na estação são, estatisticamente, idênticas. As razões para essa escolha é a "facilidade na hora da compra".

52. Você prefere comprar passagens online ou presencialmente na estação?

	Qt.	% cit.
Online	1144	47,7%
Presencialmente	1133	47,2%
Não sabe	91	3,8%
Sou isento	31	1,3%
Total	2399	100,0%

MOTIVOS DA ESCOLHA DA FORMA DE COMPRA PARA QUEM COMPRA PASSAGEM ONLINE OU PRESENCIAL

	Online	Presencialmente	Total
Facilidade na hora da compra	92,2%	73,8%	83,0%
Opção de pagamento	2,2%	6,4%	4,3%
Acompanhamento do pedido	0,5%	8,4%	4,4%
Outros	5,1%	11,5%	8,3%
Total	100,0%	100,0%	

RECARGA DO CARTÃO

As questões seguintes foram respondidas por usuários que fazem compras online ou presencialmente. Isentos e os que não sabiam responder não responderam às próximas questões, ficando a base de respostas em 2.777. Estariam dispostos a usar pagamentos por aproximação 72,8% dos pesquisados e a comprar o passe antecipado, se houvesse promoções, 79,8%.

54. Você estaria disposto a usar pagamentos por aproximação nas estações, para comprar bilhete/passe antecipado?

	Qt.	% cit.
Sim	1657	72,8%
Não	528	23,2%
Talvez	92	4,0%
Total	2277	100,0%

55. Você se sentiria motivado a comprar o passe antecipado se houvesse promoções ou descontos disponíveis?

	Qt.	% cit.
Sim	1818	79,8%
Não	354	15,5%
Talvez	105	4,6%
Total	2277	100,0%

DEMAIS QUESTÕES

DEMAIS QUESTÕES

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de assédio ao utilizar o sistema, tendência das pesquisas anteriores. No entanto, 9,8% (em 2024, 10,2%) relatam ter sido vítimas dessa prática. Presenciaram casos de assédio, 23,0% (em 2024, 27,2%). Ao se considerar o volume de usuários desse sistema, não são desprezíveis os casos de assédio aos usuários, sendo as mulheres as principais vítimas, seguidas por homens. As vítimas de tal prática utilizam as seguintes estações: Farrapos, Anchieta, Novo Hamburgo, Sto Afonso, Fenac, Petrobrás, São Luís, Rio dos Sinos e Fátima.

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

	Qt.	% cit.
Sim	235	9,8%
Não	2161	90,1%
Não opinou	3	0,1%
Total	2399	100,0%



GÊNERO X SOFREU ASSÉDIO

	Sim	Não	Não opinou	Total
Feminino	77,4%	51,4%	33,3%	53,9%
Masculino	17,9%	47,7%	66,7%	44,8%
Transgênero	1,3%	0,6%	0,0%	0,7%
Não-binário	0,4%	<0,1%	0,0%	<0,1%
Bissexual	1,3%	<0,1%	0,0%	0,2%
Homossexual	0,9%	<0,1%	0,0%	0,1%
Lésbica	0,0%	<0,1%	0,0%	<0,1%
Prefiro não responder	0,9%	<0,1%	0,0%	0,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

DEMAIS QUESTÕES

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

	Qt.	% cit.
Não	1846	76,9%
Sim	551	23,0%
Não opinou	2	<0,1%
Total	2399	100,0%



GÊNERO X PRESENCIOU ASSÉDIO

	Não	Sim	Não opinou	Total
Feminino	52,1%	59,9%	50,0%	53,9%
Masculino	47,0%	37,4%	50,0%	44,8%
Transgênero	0,5%	1,3%	0,0%	0,7%
Bissexual	0,1%	0,5%	0,0%	0,2%
Prefiro não responder	0,1%	0,4%	0,0%	0,2%
Homossexual	<0,1%	0,4%	0,0%	0,1%
Não-binário	<0,1%	0,2%	0,0%	<0,1%
Lésbica	<0,1%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

DEMAIS QUESTÕES

ESTAÇÃO X SOFREU ASSÉDIO				
	Sim	Não	Não opinou	Total
Mercado	8,5%	91,2%	0,3%	100,0%
Rodoviária	9,1%	90,9%	0,0%	100,0%
São Pedro	9,5%	90,5%	0,0%	100,0%
Farrapos	22,4%	77,6%	0,0%	100,0%
Aeroporto	9,1%	90,9%	0,0%	100,0%
Anchieta	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Niterói	9,2%	89,2%	1,7%	100,0%
Fátima	10,6%	89,4%	0,0%	100,0%
Canoas	8,5%	91,5%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	7,7%	92,3%	0,0%	100,0%
São Luís	12,5%	87,5%	0,0%	100,0%
Petrobrás	13,9%	86,1%	0,0%	100,0%
Esteio	7,7%	92,3%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	6,0%	94,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	8,1%	91,9%	0,0%	100,0%
Unisinos	5,6%	94,4%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,1%	97,9%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	11,9%	88,1%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	14,3%	85,7%	0,0%	100,0%
Industrial	6,7%	93,3%	0,0%	100,0%
Fenac	13,3%	86,7%	0,0%	100,0%
Novo Hamburgo	15,3%	84,7%	0,0%	100,0%

DEMAIS QUESTÕES

ESTAÇÃO X PRESENCIOU ASSÉDIO

	Sim	Não	Não opinou	Total
Mercado	29,9%	69,9%	0,3%	100,0%
Rodoviária	24,0%	76,0%	0,0%	100,0%
São Pedro	23,8%	76,2%	0,0%	100,0%
Farrapos	21,6%	78,4%	0,0%	100,0%
Aeroporto	21,8%	78,2%	0,0%	100,0%
Anchieta	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
Niterói	25,8%	74,2%	0,0%	100,0%
Fátima	28,8%	71,2%	0,0%	100,0%
Canoas	23,4%	76,6%	0,0%	100,0%
Mathias Velho	23,2%	76,8%	0,0%	100,0%
São Luís	26,4%	73,6%	0,0%	100,0%
Petrobrás	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
Esteio	28,7%	71,3%	0,0%	100,0%
Luiz Pasteur	26,0%	74,0%	0,0%	100,0%
Sapucaia	18,8%	81,2%	0,0%	100,0%
Unisinos	11,1%	88,9%	0,0%	100,0%
São Leopoldo	2,9%	97,1%	0,0%	100,0%
Rio dos Sinos	19,0%	81,0%	0,0%	100,0%
Santo Afonso	14,3%	85,7%	0,0%	100,0%
Industrial	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
Fenac	13,3%	83,3%	3,3%	100,0%
Novo Hamburgo	29,9%	70,1%	0,0%	100,0%

DEMAIS QUESTÕES

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de situação de racismo ao utilizar o sistema (96,9%). Presenciaram situações de racismo, 13,2%, dados na próxima página.

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

	Qt.	% cit.
Não	2324	96,9%
Sim	72	3,0%
Não opinou	3	0,1%
Total	2399	100,0%



GÊNERO X SOFREU RACISMO

	Não	Sim	Não opinou	Total
Feminino	54,1%	45,8%	66,7%	53,9%
Masculino	44,8%	45,8%	33,3%	44,8%
Transgênero	0,6%	2,8%	0,0%	0,7%
Bissexual	0,1%	2,8%	0,0%	0,2%
Prefiro não responder	0,1%	1,4%	0,0%	0,2%
Homossexual	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Não-binário	<0,1%	1,4%	0,0%	<0,1%
Lésbica	<0,1%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

DEMAIS QUESTÕES

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

	Qt.	% cit.
Não	2078	86,6%
Sim	316	13,2%
Não opinou	5	0,2%
Total	2399	100,0%



GÊNERO X PRESENCIOU RACISMO

	Não	Sim	Não opinou	Total
Feminino	53,9%	54,1%	20,0%	53,9%
Masculino	45,1%	42,1%	80,0%	44,8%
Transgênero	0,6%	1,6%	0,0%	0,7%
Bissexual	0,1%	0,6%	0,0%	0,2%
Prefiro não responder	<0,1%	0,6%	0,0%	0,2%
Homossexual	<0,1%	0,3%	0,0%	0,1%
Não-binário	0,0%	0,6%	0,0%	<0,1%
Lésbica	<0,1%	0,0%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

DEMAIS QUESTÕES

A maioria dos usuários não sofreu nenhum tipo de situação de LGBTQI fobia ao utilizar o sistema (96,4%). Presenciaram situações de LGTBI fobia, 14,4%, dados na próxima página.

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

	Qt.	% cit.
Não	2313	96,4%
Sim	80	3,3%
Não opinou	6	0,3%
Total	2399	100,0%



GÊNERO X SOFREU LGBTQI FOBIA

	Não	Sim	Não opinou	Total
Feminino	54,2%	47,5%	16,7%	53,9%
Masculino	45,0%	33,8%	83,3%	44,8%
Transgênero	0,5%	7,5%	0,0%	0,7%
Bissexual	<0,1%	3,8%	0,0%	0,2%
Prefiro não responder	<0,1%	2,5%	0,0%	0,2%
Homossexual	<0,1%	1,3%	0,0%	0,1%
Não-binário	0,0%	2,5%	0,0%	<0,1%
Lésbica	0,0%	1,3%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

DEMAIS QUESTÕES

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

	Qt.	% cit.
Não	2052	85,5%
Sim	346	14,4%
Não opinou	1	<0,1%
Total	2399	100,0%



GÊNERO X PRESENCIOU LGBTQI FOBIA

	Não	Sim	Não opinou	Total
Feminino	53,8%	54,9%	0,0%	53,9%
Masculino	45,6%	39,6%	100,0%	44,8%
Transgênero	0,4%	2,3%	0,0%	0,7%
Bissexual	<0,1%	0,9%	0,0%	0,2%
Prefiro não responder	<0,1%	0,9%	0,0%	0,2%
Homossexual	<0,1%	0,6%	0,0%	0,1%
Não-binário	0,0%	0,6%	0,0%	<0,1%
Lésbica	0,0%	0,3%	0,0%	<0,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

Realizada de 08 a 13 de dezembro de 2025, por solicitação da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A. - TRENSURB, esta pesquisa avalia a satisfação dos usuários nas 22 estações que compõem a linha da TRENSURB em funcionamento e que perpassa as cidades de Porto Alegre, Canoas, Esteio, Sapucaia, São Leopoldo e Novo Hamburgo.

Perfil dos Usuários:

Os usuários da TRENSURB são, em sua maioria, mulheres, solteiros(as), com até 49 anos, ensino médio completo e renda individual de até R\$ 7.590,00. A iniciativa privada é o local onde 44,2% dos usuários do sistema estão empregados.

Hábitos de deslocamento:

O conjunto de perguntas que analisa os deslocamentos dos usuários da TRENSURB não apresenta alterações em relação aos padrões identificados em estudos anteriores. A maioria dos usuários utiliza o trem há mais de cinco anos (65,4%) e o faz de segunda a domingo. O total de novos usuários do sistema apresenta crescimento em comparação à pesquisa realizada em 2024, com 12,2% dos usuários utilizando o trem apenas há um ano.

Nessa pesquisa, o principal motivo para utilização do trem permanece sendo a rapidez/agilidade, praticidade 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 49,9% dos usuários fazem esse trajeto a pé. O uso do ônibus é mais frequente entre os usuários cujo 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 10,3% dos usuários, estes levam até 10 minutos para chegar à estação.

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 observam melhoras na média de satisfação, em relação ao ano de 2024, são: Intervalo de tempo entre Trens, Atendimento dos Funcionários da Bilheteria e Atendimento dos funcionários na catraca. Os itens que permanecem com maior insatisfação são: Infraestrutura/instalações das escadas rolantes, Número de passageiros nos Trens, Infraestrutura/instalações dos elevadores e Mendicância, comércio ilegal e apresentações informais no interior dos Trens e estações.

Nos demais itens pesquisados, há uma manutenção dos índices. No entanto, mesmo com algumas oscilações nas avaliações, os usuários permanecem satisfeitos com o sistema. Estão satisfeitos 87,5% dos usuários, com média de 7,9, superando os índices de 2024.

Serviço de informação ao cidadão:

São poucos os usuários que necessitaram fazer contato com a TRENSURB (11,9%). O acesso aos canais de atendimento é para fazer reclamações, pedir informações e achados e perdidos. Se dizem satisfeitos com o serviço, 72,6% dos usuários.

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

Porto Alegre, 19 de dezembro de 2025.

Equipe Técnica envolvida no projeto:

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

Alessander Souto - Administrador/Coordenação operacional;

Viviane Gerchfeld - psicóloga;

Roselaine Batista - Estatística;

Dirce Cordeiro - Coordenação de campo;

Phillip Peitz - Analista de pesquisa.



Obrigado!

amostra
instituto de pesquisa



ENTRE EM CONTATO



Margrid: (51) 98118-3771
Alessander: (51) 98164-7153
Escritório: (51) 3391-0862



margrid.sauer@institutoamostra.com.br
alessander.souto@institutoamostra.com.br



www.institutoamostra.com.br



[@institutoamostra](https://www.instagram.com/institutoamostra)



Av. Loureiro da Silva, 1940 sala 303, Cidade Baixa, Porto Alegre/RS

amostra
instituto de pesquisa

Amostra Instituto de Pesquisa Ltda – EPP
CNPJ: 20018384/0001-87