



EMPRESA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS DE PORTO ALEGRE
PESQUISA QUANTITATIVA
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE TRENS
PORTO ALEGRE - RS - NOVEMBRO - 2014

Apresentação

Este trabalho de pesquisa quantitativa foi realizado com o intuito de levantar e descrever a satisfação dos passageiros de trens urbanos de Porto Alegre e região metropolitana quanto os serviços prestados pela empresa TRENSURB. Esta pesquisa foi realizada na cidade de Porto Alegre e região metropolitana – RS no ano de 2014, nas estações metroviárias.

Empresa responsável

SPQR Consultoria e Tecnologia Ltda me

Cnpj: 07.346.220/0001-10

Rua Vicente Machado – 3139 – Bairro dos Estados – Guarapuava – PR

www.spqr.com.br



Equipe administrativa

Ramires Barbosa e Silva – Administração Geral

Pedro Paulo Papi – Supervisão geral

Adelmo Souza dos Santos – Supervisão de pesquisa

Rodrigo Barbosa e Silva – Análise de dados

Camila Carvalho - Diagramação

Ramon Barbosa e Silva – Revisão

Equipe de pesquisa

Carla Tereza Lacroix Espindola

Gilson Rodrygo Quaresma Barcelos

Guilherme Figueiró

Gustavo Gobbo

João Paulo Mérico

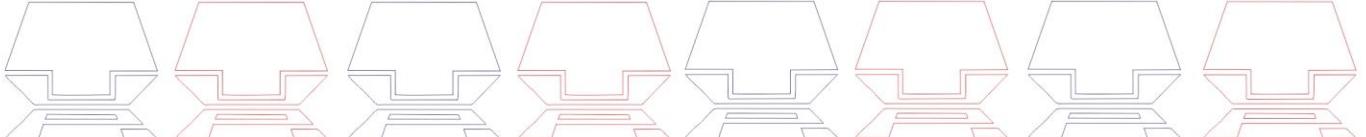
Luiz Humberto Medina de Araujo

Mikael Marques de Medeiros

Raquel Vergínia Rodrigues Orio

Regina Luisa Rodrigues Orio

Shayne da Rosa Souto



INTRODUÇÃO

Este documento demonstra o relatório de apresentação de dados da pesquisa quantitativa de satisfação dos usuários do sistema TRENSURB aplicada durante o período de 13 a 19 de outubro de 2014. Objetivou-se manter a constância histórica de aferição do grau de satisfação e levantar pontos relevantes para a melhoria constante dos serviços prestados pela Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A – TRENSURB.

Este relatório segue o padrão de apresentação estabelecido em pesquisas anteriores, especialmente as realizadas em 2012 e 2013. A divisão temática está disposta no sumário do documento, com divisões de temas por capítulos.

Desde 2012, há um considerável aumento do número de entrevistas aplicadas, então as comparações com períodos anteriores devem ser entendidas como comparação informativa e indicativo de evolução histórica.

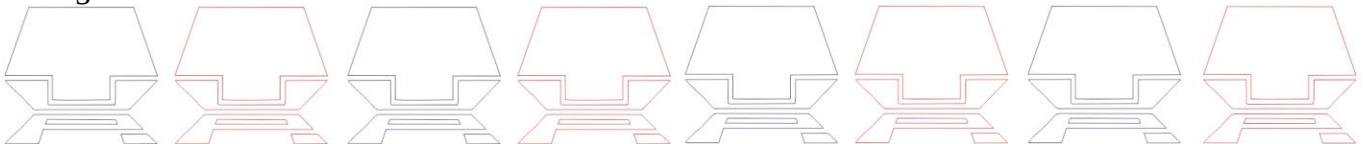
Trata-se, basicamente, de um trabalho investigativo baseado em pressupostos de Ciências Sociais; Ciências Sociais Aplicadas; Ciência, Tecnologia e Sociedade; entre outras áreas correlatas. Pela característica de busca de opinião de uma população que não é somente usuária de transporte coletivo e tem outros papéis na sociedade – profissional, estudante, pai, mãe, entre outros -, ressalte-se que os índices de satisfação e de percepção de melhorias são altamente afetados por aspirações e anseios macrossociais. Como a pesquisa foi realizada em época eleitoral, com realização de segundo turno para Presidência da República e para o Governo do Rio Grande do Sul, observa-se que a pesquisa retratou, também, uma tendência de polarização de opinião, principalmente nos quesitos que objetivam medir satisfação e insatisfação.



DA METODOLOGIA

Utilizou-se o método de pesquisa quantitativo com aplicação de questionário estruturado e padronizado, composto por questões fechadas, dicotômicas, graduadas e de múltipla escolha. A forma de aplicação escolhida foi entrevista pessoal, pois possibilita a interação direta com o entrevistado.

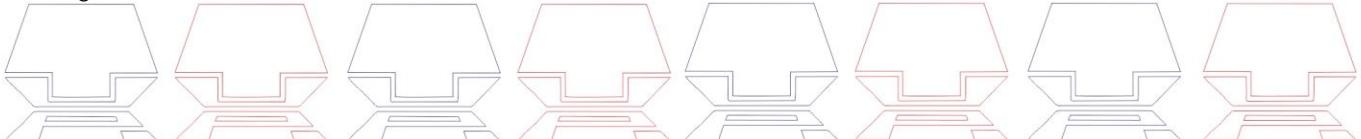
É importante salientar que o estilo de questionário permite inferências objetivas sobre as percepções e opiniões de uso do Sistema Trensurb. Embora a maioria dos resultados apresente também a ocorrência por estação, não é correto segmentar a conclusão por unidade. Para exemplificar, embora uma pessoa tenha respondido ao questionário na estação A, nada indica que as opiniões dadas sobre, por exemplo, iluminação, não sejam atribuídas por experiências vivenciadas em estação B, C ou D.



A amostra definida durante a execução dos trabalhos para a pesquisa foi de 3.000 questionários que foram distribuídos de forma proporcional seguindo o critério do número total de usuários por estação de Janeiro a Agosto de 2013:

Estações	Passageiros Jan-Ago	Previstos	Aplicados	Validados
Total	38.231.648	3.000	3.021	2.931
Mercado	6.120.398	480	468	453
Canoas	3.777.196	296	296	290
Mathias Velho	3.033.286	238	235	229
Sapucaia	2.910.174	228	228	224
Rodoviaria	2.846.990	223	225	222
Esteio	2.365.178	186	186	180
São Leopoldo	2.213.773	174	177	170
Niterói	2.004.602	157	158	152
Farrapos	1.987.136	156	159	154
Novo Hamburgo	1.738.370	136	137	137
Unisinos	1.220.327	96	101	96
São Luis	1.173.302	92	93	83
Fátima	1.110.223	87	85	82
Aeroporto	921.688	72	80	77
Luis Pasteur	784.703	62	62	59
Anchieta	741.897	58	58	58
Santo Afonso	691.434	54	64	63
São Pedro	645.625	51	50	48
Rio Dos Sinos	501.310	39	48	46
Fenac	410.176	32	33	33
Petrobrás	401.019	31	31	31
Industrial	391.115	31	30	30
Salgado Filho	241.726	19	17	14

Foram aplicados 3.021 questionários ao todo. Por motivo de informações incompletas, incongruentes ou conflitantes, 90 (noventa) questionários foram anulados. Restaram, portanto, 2.931 questionários válidos que compõe o panorama explorado neste documento. A margem de erro aproximada é de 2% e o nível de confiança é de 95%.



Sumário

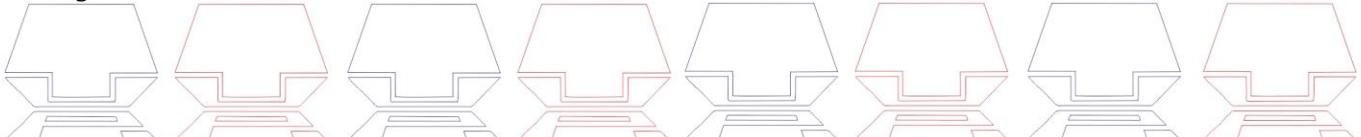
INTRODUÇÃO	4
DA METODOLOGIA	5
 1. Hábitos de Deslocamento.....	14
1.1. Tempo de utilização do sistema.....	14
1.1.1. Comparativo anos anteriores	15
1.2. Frequência de utilização	16
1.2.1. Comparativo anos anteriores	17
1.4.1. Comparativo com anos anteriores	19
1.4.2. Origem do deslocamento por período de realização da pesquisa.....	20
1.5.1. Comparativo anos anteriores	22
1.5.2. Por período de realização da pesquisa	23
1.6. Tempo de deslocamento até a estação	24
1.6.1. Comparativo anos anteriores	25
1.6.2. Gráfico de tempo de deslocamento por origem.....	26
1.6.3. Gráfico de tempo de deslocamento por forma de chegada à estação	27
1.7. Destino do deslocamento.....	28
1.7.1. Comparativo anos anteriores	29
1.7.2. Destino do deslocamento por período de realização da entrevista	30
1.7.4. Origem e destino do deslocamento	31
1.7.5. Gráfico de origem e destino do deslocamento, com tendência de casa ou trabalho.....	32
1.8. Forma de deslocamento para completar o percurso	33



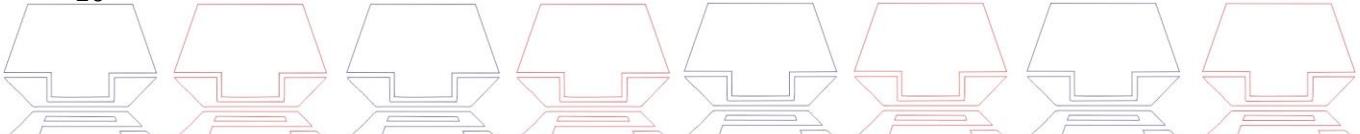
1.8.1. Comparativo anos anteriores	34
1.8.2. Por período de realização da pesquisa	35
1.8.3. Por destino	36
1.9. Quanto tempo levará até o destino após o desembarque.....	37
1.9.1. Comparativo anos anteriores	38
1.9.2. Tempo de deslocamento em relação ao destino	39
2. Nível de satisfação	40
Quadro resumo de avaliação positiva de serviços da Trensurb	41
Evolução da avaliação positiva desde 2010.....	42
2.1. Tempo de espera na bilheteria	43
2.1.1. Comparativo anos anteriores	44
2.2. Funcionários da segurança	45
2.2.1. Comparativo anos anteriores	46
2.3. Funcionários da bilheteria	47
2.3.1. Comparativo anos anteriores	48
2.4. Funcionários da catraca	49
2.4.1. Comparativo anos anteriores	50
2.5. Funcionários dos trens (piloto).....	51
2.5.1. Comparativo anos anteriores	52
2.6. Segurança	53
2.6.1. No interior das estações	54
2.6.2. No interior dos trens.....	56
2.6.3. No interior das passarelas	58
2.6.4. Nas entradas e saídas das estações.....	60
2.7. Intervalo de tempo entre os trens.....	62



2.7.1. Comparativo anos anteriores	63
2.8. Lotação dos trens.....	64
2.8.1. Comparativo anos anteriores	65
2.9. Limpeza	66
2.9.1. Nas estações.....	67
2.9.2. No interior dos trens.....	69
2.10. Infraestrutura.....	71
2.10.1. Instalações das escadas rolantes.....	72
2.10.2. Instalações dos elevadores.....	74
2.10.3. Instalações dos banheiros	76
2.10.4. Conservação dos trens.....	78
2.10.5. Iluminação nas estações.....	80
2.10.6. Iluminação dos trens	82
2.11. Comunicação visual	84
2.11.1. Comparativo anos anteriores	85
2.12. Instalações comerciais nas estações.....	86
2.12.1. Comparativo anos anteriores	87
2.13. Bilhetagem eletrônica – SIM, TRI, TEU	88
2.13.1. Comparativo anos anteriores	89
2.14. Satisfação geral	90
2.14.1. Comparativo anos anteriores	91
2.14.2. Satisfação geral com indiferentes	92
2.14.3. Satisfação geral – números absolutos.....	93
2.14.4. Satisfação geral por gênero	94
2.14.5. Satisfação geral por renda individual.....	95



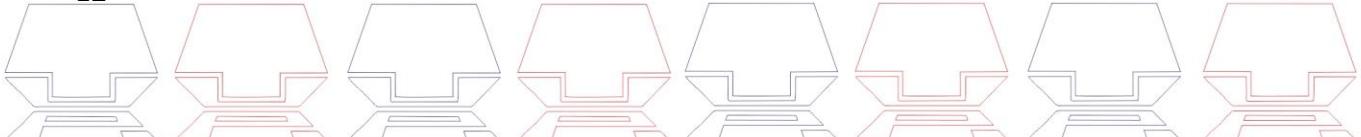
2.14.6. Satisfação geral por escolaridade.....	96
2.14.7. Satisfação geral por idade	97
3. Percepção de melhorias e importância de serviços	98
3.1. Melhorias propostas para opinião.....	100
3.1.1. Bilhetagem Eletrônica.....	100
3.1.2. Aviso sonoro eletrônico nas estações	101
3.1.3. Biblioteca Livros Sobre Trilhos	102
3.1.4. Campanha Etiqueta Urbana	103
3.1.5. TV Minuto	104
3.1.6. Aeromóvel.....	105
3.1.7. Trens novos	106
3.2. Importância de cada melhoria.....	107
3.2.1. Bilhetagem Eletrônica.....	107
3.2.2. Aviso sonoro nas estações	108
3.2.3. Biblioteca Livros sobre Trilhos.....	109
3.2.4. Campanha Etiqueta Urbana	110
3.2.5. TV Minuto	111
3.2.6. Aeromóvel.....	112
3.2.7. Trens novos	113
3.3. Avisos sonoros	114
3.3.1. Nas estações	114
3.3.2. Nos trens	116
3.3.2.1. Comparativo anos anteriores	117
3.4. Satisfação avisos sonoros	118
3.4.1. Nas estações	118



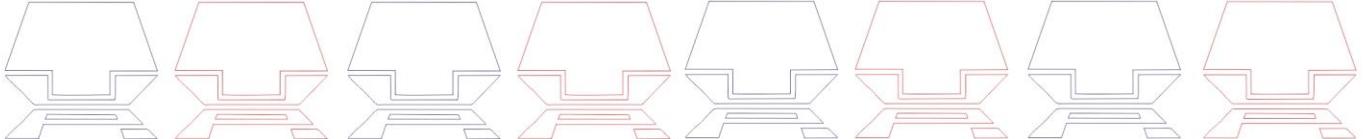
3.4.2. Nos trens	120
4. Canais de atendimento e comunicação	122
4.1. Conhecimento e utilização de diversos canais	123
4.1.1. Caixa de sugestões.....	123
4.1.2. Contato telefônico	124
4.1.3. Contato via SMS.....	125
4.1.4. Twitter	126
4.1.5. Facebook	127
4.1.6. Ponto a ponto	128
4.1.7. Chamada de emergência	129
4.1.8. Central de Atendimento	130
4.1.9. Serviço de Atendimento ao Cidadão.....	131
4.2. Avaliação dos canais de atendimento	132
4.2.1. Caixa de sugestões por uso.....	132
4.2.2. Contato telefônico por uso.....	133
4.2.3. SMS por uso	134
4.2.4. Twitter	135
4.2.5. Facebook	136
4.2.6. Ponto a ponto (telefone nas estações)	137
4.2.7. Chamada de emergência	138
4.2.8. Central de atendimento.....	139
4.2.9. Serviço de atendimento ao cidadão – SIC.....	140
4.3. Site Trensurb	141
4.3.1. Uso do site por estação	141
4.3.2. Por faixa etária	142



4.3.3. Por gênero	143
4.3.4. Por renda individual declarada	144
5. Sistemas de integração	146
5.1. Avaliação positiva dos serviços do Sistema de Integração	147
5.2. Tipo de sistema utilizado, por estação	148
5.3. Segurança dos terminais.....	149
5.4. Atendimento nos ônibus	150
5.5. Sincronia entre Trem e Ônibus	151
5.5.1. Por destino do deslocamento.....	152
5.5.2. Por origem do deslocamento	153
5.6. Pontualidade dos ônibus	154
5.7. Intervalo dos ônibus	155
5.8. Intervalo dos ônibus	156
5.9. Preço das passagens	157
5.9.1. Por estação	157
5.9.2. Por renda individual declarada	158
5.10. Iluminação dos termais	159
5.10.1. Por estação	159
5.10.2. Por período de pesquisa	160
5.10.3. Por faixa etária	161
5.11. Informações sobre o sistema de integração.....	162
5.12. Itinerário dos ônibus.....	163
5.13. Presença do comércio informal	164
5.14. Conservação dos ônibus	165
6. Perfil das pessoas entrevistadas.....	167



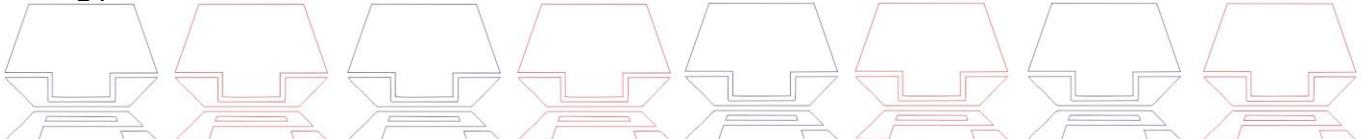
6.1. Datas de realização da pesquisa	167
6.2. Gênero das pessoas entrevistadas	168
6.3. Escolaridade das pessoas entrevistadas.....	169
6.4. Renda individual	170
6.5. Renda familiar por estação	171
6.6. Estado Civil declarado.....	172
CONCLUSÃO.....	173



1. Hábitos de Deslocamento

1.1. Tempo de utilização do sistema

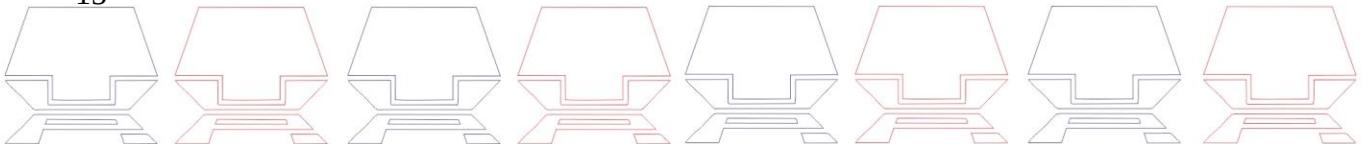
Estação	+ de 5 anos	De 1 ano a 2 anos	De 2 anos a 5 anos	Há menos de um ano	Total Resultado
Mercado	53,20%	16,56%	14,13%	16,11%	100,00%
Rodoviária	59,46%	10,81%	13,96%	15,77%	100,00%
São Pedro	64,58%	4,17%	20,83%	10,42%	100,00%
Farrapos/IPA	61,04%	7,79%	16,88%	14,29%	100,00%
Aeroporto	50,65%	9,09%	20,78%	19,48%	100,00%
Anchieta	58,62%	8,62%	8,62%	24,14%	100,00%
Niterói/UniRitter	65,13%	6,58%	15,13%	13,16%	100,00%
Fátima	60,98%	9,76%	17,07%	12,20%	100,00%
Canoas/La Salle	64,83%	8,97%	17,24%	8,97%	100,00%
Mathias Velho	72,49%	6,11%	12,23%	9,17%	100,00%
São Luís/Ulbra	55,42%	12,05%	24,10%	8,43%	100,00%
Petrobrás	64,52%	9,68%	16,13%	9,68%	100,00%
Esteio	83,33%	3,89%	7,78%	5,00%	100,00%
Luiz Pasteur	64,41%	6,78%	25,42%	3,39%	100,00%
Sapucaia	66,96%	13,84%	9,38%	9,82%	100,00%
Unisinos	59,38%	11,46%	14,58%	14,58%	100,00%
São Leopoldo	53,53%	20,00%	14,12%	12,35%	100,00%
Rio dos Sinos	73,91%	6,52%	10,87%	8,70%	100,00%
Santo Afonso	44,44%	19,05%	14,29%	22,22%	100,00%
Industrial	46,67%	13,33%	3,33%	36,67%	100,00%
Fnac	42,42%	6,06%	24,24%	27,27%	100,00%
Novo Hamburgo	50,36%	3,65%	18,98%	27,01%	100,00%
Salgado Filho	57,14%	7,14%	14,29%	21,43%	100,00%
Total Resultado	61,17%	10,58%	14,70%	13,54%	100,00%



1.1.1. Comparativo anos anteriores

Tempo de utilização	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Menos de 1 ano	14,2	9	9,7	12,4	6,5	13,54
De 1 a 2 anos	13,8	15,6	9,6	15	11,4	10,58
De 2 a 5 anos	15,2	17,2	18,7	18,1	19,7	14,7
Mais de 5 anos	56,8	58,2	62	53,8	62,4	61,17
Total (%)	100	100	100	100	100	100

Verifica-se uma recuperação de afirmações de uso do trem há menos de um ano. Outras respostam mantêm a constância histórica.



1.2. Frequência de utilização

Estação	1 dia	2 dias	3 dias	Segunda a sexta-feira	Segunda a sábado	Segunda a domingo	Só nos finais de semana	Às vezes/quase nunca /esporadicamente	Mais de uma vez por dia
Mercado	3,97%	5,74%	9,71%	39,29%	11,92%	8,39%	2,65%	17,22%	1,10%
Rodoviária	2,25%	3,60%	12,16%	13,51%	13,51%	14,41%	6,76%	32,43%	1,35%
São Pedro		4,17%	12,50%	33,33%	16,67%	2,08%	2,08%	27,08%	2,08%
Farrapos/IPA	1,95%	3,25%	12,34%	25,32%	16,23%	12,34%	7,79%	20,13%	0,65%
Aeroporto	1,30%		15,58%	49,35%	7,79%	2,60%	1,30%	18,18%	3,90%
Anchieta	3,45%	6,90%	15,52%	31,03%	13,79%	8,62%		20,69%	
Niterói/UniRitter	7,89%	1,97%	9,87%	42,11%	5,92%	15,79%	1,32%	13,82%	1,32%
Fátima	3,66%	4,88%	15,85%	37,80%	3,66%	10,98%	1,22%	18,29%	3,66%
Canoas/La Salle	2,41%	3,45%	12,07%	36,55%	13,45%	7,59%	1,03%	21,38%	2,07%
Mathias Velho	0,44%	3,06%	16,16%	31,88%	5,68%	16,16%	0,87%	17,03%	8,73%
São Luís/Ulbra		3,61%	10,84%	44,58%	18,07%	9,64%		13,25%	
Petrobrás				6,45%		70,97%		22,58%	
Esteio	1,67%	4,44%	3,33%	22,78%	8,89%	18,89%	5,00%	30,56%	4,44%
Luiz Pasteur	3,39%	6,78%	16,95%	33,90%	5,08%	15,25%	5,08%	11,86%	1,69%
Sapucaia	0,45%	1,79%	9,38%	32,59%	12,50%	10,71%	0,45%	30,80%	1,34%
Unisinos	1,04%	7,29%	19,79%	28,13%	11,46%	9,38%		21,88%	1,04%
São Leopoldo	2,94%	2,94%	11,18%	45,29%	10,59%	10,59%	0,59%	14,71%	1,18%
Rio dos Sinos	6,52%	4,35%	19,57%	26,09%	4,35%	10,87%	2,17%	21,74%	4,35%
Santo Afonso	3,17%	15,87%	19,05%	38,10%	6,35%	1,59%		15,87%	
Industrial		10,00%	6,67%	30,00%	3,33%	13,33%	3,33%	30,00%	3,33%
Fnac	3,03%	6,06%	9,09%	21,21%	3,03%	12,12%	3,03%	36,36%	6,06%
Novo Hamburgo	6,57%	9,49%	7,30%	38,69%	15,33%	2,92%		18,25%	1,46%
Salgado Filho		7,14%		42,86%	21,43%			28,57%	
Total Resultado	2,70 %	4,47 %	11,50 %	33,47 %	10,85 %	11,29 %	2,25 %	21,22 %	2,25 %

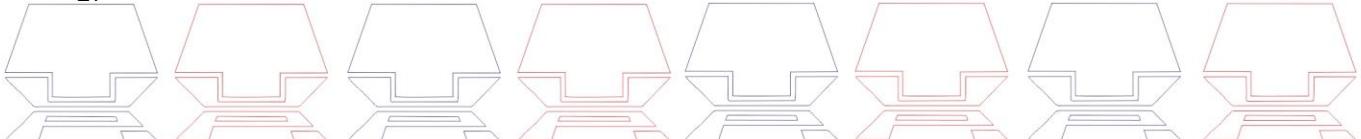
A maioria dos usuários do trem é habitual, ou seja, o utiliza no período segunda a sexta, segunda a sábado ou segunda a domingo: 55,61%.



1.2.1. Comparativo anos anteriores

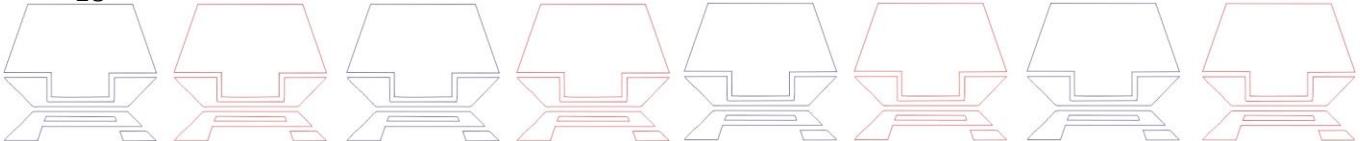
Dias de utilização	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Um dia da semana	5,6	4,4	5,2	4,9	7,7	2,7
Dois dias da semana	8,6	9,4	7,1	6	8,8	4,47
Três dias da semana	9,6	10,8	8,4	12,5	11,3	11,5
De Segunda á Sexta-feira	38,8	35	35,3	24,5	32,7	33,47
De Segunda á Sábado	15,6	18,4	17,1	16,6	17,4	10,85
Todos os dias da semana	10,2	14,2	11,3	12	10,8	11,29
Só nos finais de semana	2,4	0,8	1,4	6,8	1,2	2,25
As vezes/esporadicamente	9,4	7	14,2	16,8	10,2	21,22
Mais de uma vez por dia						2,25

Os últimos dois anos apresentam constância entre usuários e usuárias de trem de segunda a sexta-feira e todos os dias da semana.



1.4. Origem do deslocamento

Estação	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (bancos/outros)	Passeio	Outros
Mercado	51,62%	5,79%	0,93%	26,39%	3,94%	3,47%	6,94%	0,93%
Rodoviária	36,36%	7,73%	2,27%	37,27%	3,64%		11,82%	0,91%
São Pedro	22,92%	4,17%	2,08%	45,83%	4,17%	16,67%	4,17%	
Farrapos/IPA	40,41%	5,48%	0,68%	45,89%	1,37%	1,37%	4,79%	
Aeroporto	27,78%		1,39%	68,06%		1,39%	1,39%	
Anchieta	27,59%	3,45%		37,93%	1,72%	17,24%	6,90%	5,17%
Niterói/UniRitter	52,83%	7,55%	0,94%	29,25%		3,77%	5,66%	
Fátima	54,67%	1,33%	1,33%	32,00%	2,67%	4,00%	4,00%	
Canoas/La Salle	34,60%	10,65%	1,52%	35,36%	6,08%	1,52%	9,89%	0,38%
Mathias Velho	40,78%	4,85%	2,43%	39,81%	3,40%	1,46%	7,28%	
São Luís/Ulbra	27,63%	22,37%	2,63%	44,74%			2,63%	
Petrobrás	61,29%	9,68%		29,03%				
Esteio	64,46%	3,01%		22,89%	1,81%	2,41%	5,42%	
Luiz Pasteur	47,46%		3,39%	30,51%	6,78%	6,78%	5,08%	
Sapucaia	43,12%	7,80%	1,38%	35,32%	2,75%	3,21%	6,42%	
Unisinos	37,89%	18,95%	1,05%	23,16%	3,16%	6,32%	9,47%	
São Leopoldo	24,85%	7,27%	1,82%	55,76%	0,61%	0,61%	8,48%	0,61%
Rio dos Sinos	63,04%	2,17%		23,91%	6,52%		4,35%	
Santo Afonso	41,27%	3,17%		38,10%	3,17%	3,17%	11,11%	
Industrial	50,00%	3,33%		36,67%		3,33%	6,67%	
Fnac	42,42%		6,06%	27,27%		6,06%	18,18%	
Novo Hamburgo	64,23%	2,92%	0,73%	27,74%		2,19%	2,19%	
Salgado Filho	46,15%	7,69%		30,77%			15,38%	
Total Resultado	43,69%	6,60%	1,34%	35,28%	2,79%	2,90%	7,00%	0,40%



1.4.1. Comparativo com anos anteriores

Origem	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Casa	56,8	42,8	47,1	49,9	45,7	43,69
Escola / Universidade	1,8	6,4	5,1	5	4,7	6,6
Compras	1,6	1,8	1,7	7,3	1,4	1,34
Trabalho	30,2	38	34,3	19,9	33,7	35,28
Consultas médicas	2,8	3,6	3,8	3,2	4,8	2,79
Serviços(bancos / outros)	1,4	1,8	1,3	4	1,2	2,9
Passeio	5	4,4	6,5	9,7	6,1	7
Outros	0,4	1,2	0,2	1,1	2,4	0,4
Total (%)	100	100	100	100	100	100

A principal origem dos deslocamentos, com respostas comparadas aos anos anteriores, continua a residência.



1.4.2. Origem do deslocamento por período de realização da pesquisa

Período	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	f. Serviços (bancos/outros)	g. Passeio	h. Outros	NS/NR
Manhã - 6h a 11h59min	58,50%	3,68%	0,61%	17,61%	2,76%	4,59%	4,13%	0,92%	7,20%
Tarde - 12h a 17h59min	40,85%	4,70%	1,21%	33,99%	3,11%	2,67%	6,99%	0,19%	6,29%
Noite - 18h a 23h59min	25,57%	11,93%	1,99%	45,88%	1,42%	1,14%	7,95%	0,28%	3,84%
Resultado	41,11%	6,21%	1,26%	33,20%	2,63%	2,73%	6,58%	0,38%	5,90%

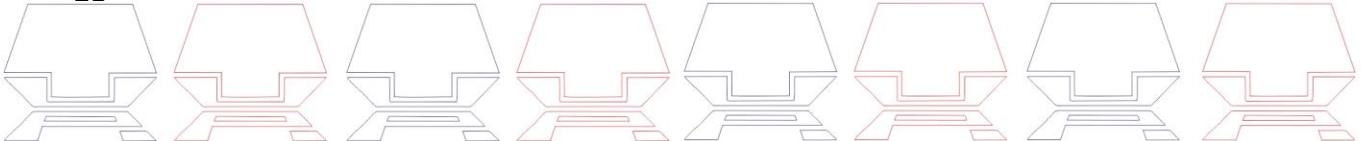
Casa é a principal origem de manhã e à tarde. A partir das 18h, a principal origem do deslocamento é o trabalho.



1.5. Forma de deslocamento até a estação

Estação	Ônibus sem integração	Aeromóvel	Avião	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Taxi	Skate
Mercado	38,71%			8,29%	47,24%	1,61%	0,92%	2,53%		0,69%	
Rodoviária	34,84%			4,52%	53,39%	2,71%	2,71%	0,90%		0,90%	
São Pedro	25,00%			10,42%	56,25%	6,25%	2,08%				
Farrapos / IPA	34,25%			11,64%	48,63%	0,68%	2,05%	2,74%			
Aeroporto	21,92%	4,11%	1,37%	16,44%	49,32%	4,11%		1,37%		1,37%	
Anchieta	17,24%			3,45%	74,14%	5,17%					
Niterói / UniRitter	41,28%			17,43%	33,03%	5,50%	1,83%	0,92%			
Fátima	29,33%			24,00%	37,33%	5,33%	1,33%		1,33%	1,33%	
Canoas / La Salle	27,95%			10,63%	53,54%	1,97%	1,57%	3,15%	0,39%	0,79%	
Mathias Velho	32,02%			19,21%	45,32%	1,97%	0,49%	0,99%			
São Luís / Ulbra	20,00%			13,33%	58,67%	5,33%				2,67%	
Petrobrás	41,94%			32,26%	19,35%		6,45%				
Esteio	35,58%			11,66%	41,10%	0,61%	3,07%	7,98%			
Luiz Pasteur	16,95%			3,39%	66,10%	10,17%	1,69%				1,69%
Sapucaia	28,11%			11,98%	48,39%	1,84%	2,76%	5,53%	1,38%		
Unisinos	25,26%			22,11%	50,53%	1,05%		1,05%			
São Leopoldo	27,27%			22,42%	41,21%	5,45%	1,82%	1,21%		0,61%	
Rio dos Sinos	36,96%			8,70%	43,48%		8,70%		2,17%		
Santo Afonso	33,33%			15,87%	42,86%	6,35%			1,59%		
Industrial	3,33%				86,67%		6,67%				3,33%
Fnac	15,15%				72,73%	6,06%	3,03%			3,03%	
Novo Hamburgo	36,03%			3,68%	54,41%		4,41%	1,47%			
Salgado Filho	23,08%		7,69%	7,69%	53,85%		7,69%				
Total Resultado	31,23%	0,11%	0,07%	12,01%	49,04%	2,66%	1,93%	2,15%	0,25%	0,47%	0,07%

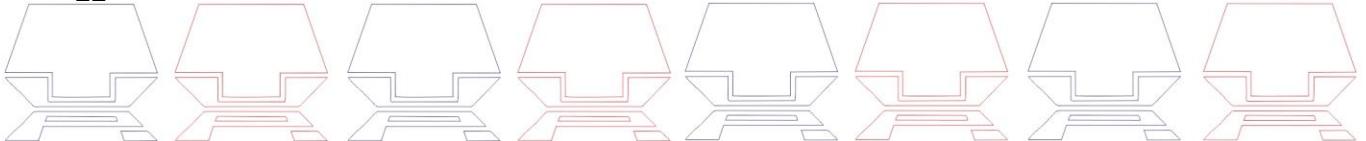
O deslocamento até a estação é predominantemente feito a pé.



1.5.1. Comparativo anos anteriores

Forma de deslocamento	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ônibus s/ integração	nd	20,8	21,5	23,9	21,2	31,23
Ônibus c/ integração	nd	19,6	20,5	10,7	19,5	12,01
Apé	49,2	50,4	47,6	45,5	48,8	49,04
Carro	4,2	3,2	2,5	4,1	2,4	1,93
Bicicleta	0,2	0,2	0,3	1,3	0,4	0,25
Táxi	nd	nd	nd	nd	nd	0,47
Aeromóvel	nd	nd	nd	nd	nd	0,11
Avião	nd	nd	nd	nd	nd	0,07
Skate	nd	nd	nd	nd	nd	0,07
Total	100	100	100	100	100	100

O índice de pessoas que caminham até a estação mantém-se estável desde 2009.



1.5.2. Por período de realização da pesquisa

Período	Ônibus sem integração	Aeromóvel	Avião	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Moto	Skate
Manhã - 6h a 11h59min	31,21%	0,17%		13,76%	47,99%	1,01%	2,01%	2,52%	0,50%	0,50%	0,17%	0,17%
Tarde - 12h a 17h59min	33,20%	0,14%	0,07%	10,18%	49,22%	2,51%	2,04%	1,83%	0,20%	0,54%		0,07%
Noite - 18h a 23h59min	26,95%		0,15%	14,43%	49,48%	4,42%	1,62%	2,50%	0,15%	0,29%		
Total Resultado	31,22%	0,11%	0,07%	12,01%	49,02%	2,66%	1,93%	2,15%	0,25%	0,47%	0,04%	0,07%

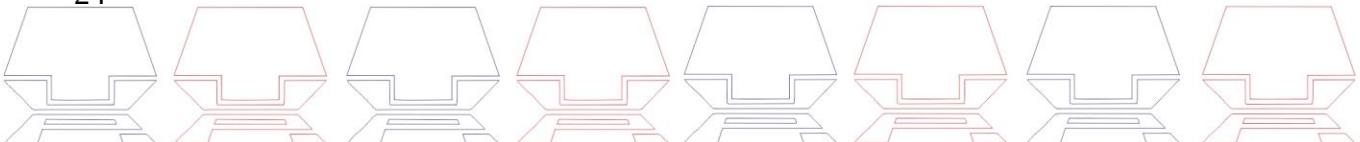
O índice de pessoas que caminham até a estação é similar nos três períodos pesquisados. À noite, dois movimentos são destaque: queda relativa de pessoas que utilizam ônibus sem integração acompanhada do aumento relativo de utilização de ônibus com integração.



1.6. Tempo de deslocamento até a estação

Estação	a. Até 5 min	b. de 6 a 10 min	c. Até 10 min	d. De 11 a 20 min	e. De 21 a 45 min	f. Mais de 45 min
Mercado	16,47%	23,53%	13,18%	26,59%	14,12%	6,12%
Rodoviária	14,35%	34,26%	20,37%	17,13%	5,56%	8,33%
São Pedro	6,52%	32,61%	21,74%	15,22%	17,39%	6,52%
Farrapos/IPA	18,18%	36,36%	13,99%	18,88%	10,49%	2,10%
Aeroporto	21,43%	32,86%	10,00%	22,86%	12,86%	
Anchieta	15,79%	47,37%	14,04%	15,79%	5,26%	1,75%
Niterói/UniRitter	11,88%	16,83%	25,74%	19,80%	16,83%	8,91%
Fátima	4,05%	18,92%	13,51%	40,54%	18,92%	4,05%
Canoas/La Salle	22,98%	31,05%	13,31%	20,97%	9,27%	2,42%
Mathias Velho	13,00%	12,50%	22,00%	37,50%	14,00%	1,00%
São Luís/Ulbra	37,84%	21,62%	17,57%	12,16%	9,46%	1,35%
Petrobrás	16,13%	19,35%	12,90%	41,94%	9,68%	
Esteio	12,50%	16,88%	29,38%	30,00%	9,38%	1,88%
Luiz Pasteur	27,12%	49,15%	11,86%	10,17%		1,69%
Sapucaia	13,37%	34,65%	21,78%	20,79%	6,93%	2,48%
Unisinos	18,95%	17,89%	13,68%	32,63%	13,68%	3,16%
São Leopoldo	20,00%	26,67%	18,18%	23,03%	10,91%	1,21%
Rio dos Sinos	23,91%	17,39%	10,87%	32,61%	10,87%	4,35%
Santo Afonso	28,57%	26,98%	6,35%	25,40%	11,11%	1,59%
Industrial	43,33%	40,00%	10,00%	6,67%		
Fnac	39,39%	27,27%	15,15%	9,09%	3,03%	6,06%
Novo Hamburgo	39,42%	21,17%	7,30%	20,44%	10,22%	1,46%
Salgado Filho	15,38%	30,77%		23,08%	15,38%	15,38%
Total Resultado	18,97%	26,49%	16,48%	23,81%	10,71%	3,53%

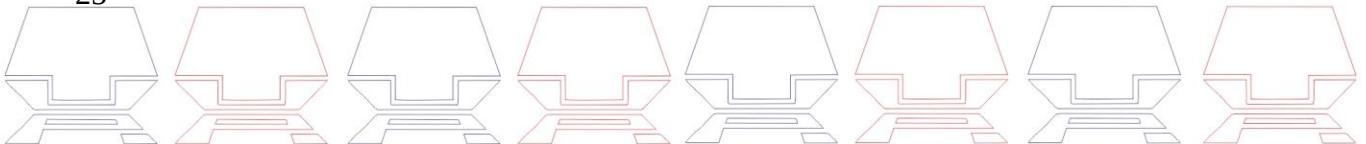
61,94% das usuárias e usuários chegam à estação em até 10 minutos.



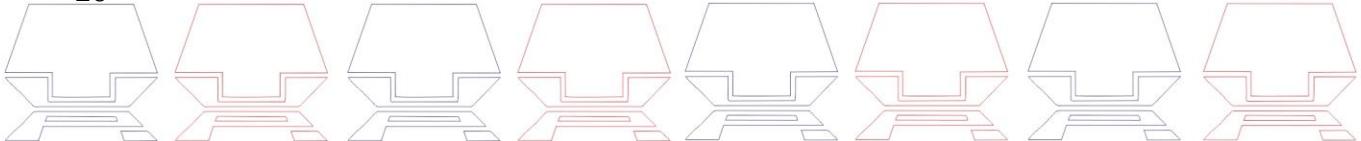
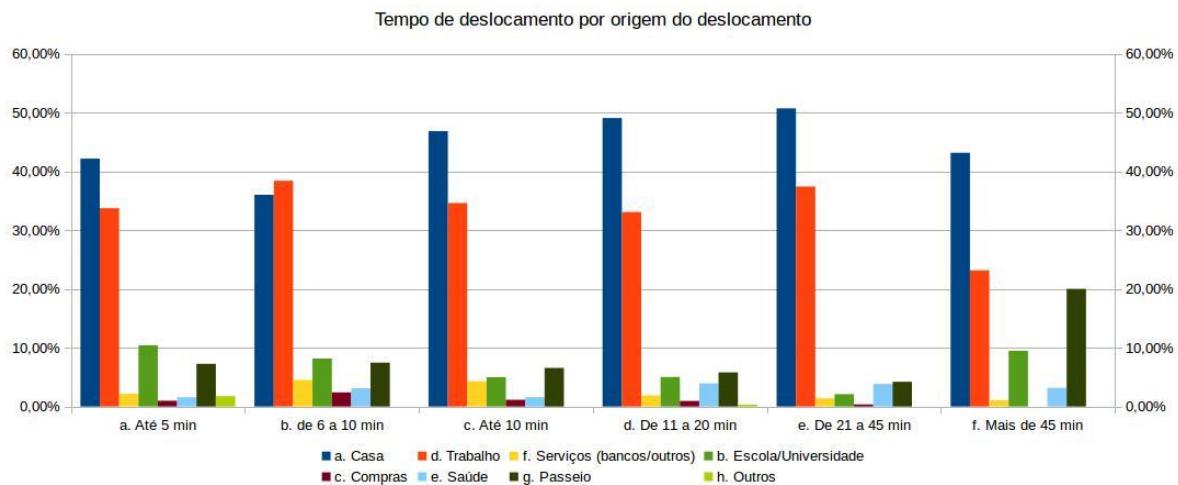
1.6.1. Comparativo anos anteriores

Quanto tempo levou até à estação?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Até 5 min	nd	nd	nd	nd	nd	18,97
de 6 a 10 min	nd	nd	nd	nd	nd	26,49
Até 10 minutos	56,8	53,6	49,7	49	46,9	16,48
De 11 a 20 minutos	30,2	29,2	32,7	32,6	34,8	23,81
De 21 a 45 minutos	11,2	13,6	15,6	12,8	13,9	10,71
Mais de 45 minutos	1,8	3,6	1,9	3,1	4,5	15,38
NI	nd	nd	0,1	2,5	nd	1,3

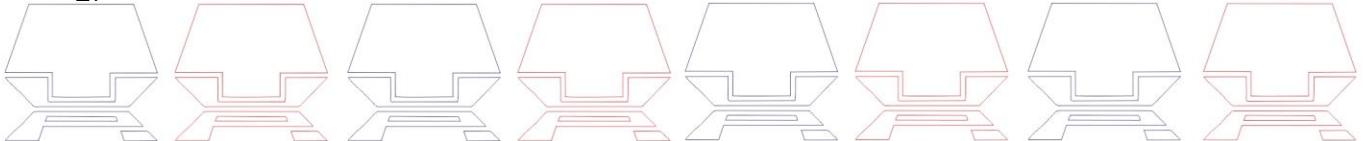
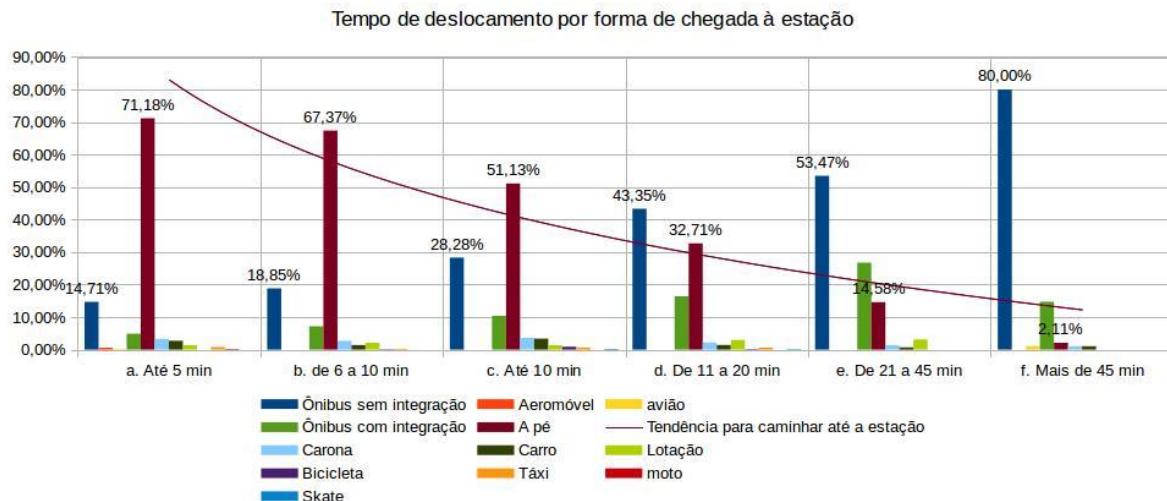
Não é possível a comparação por envolver perguntas diferentes.



1.6.2. Gráfico de tempo de deslocamento por origem

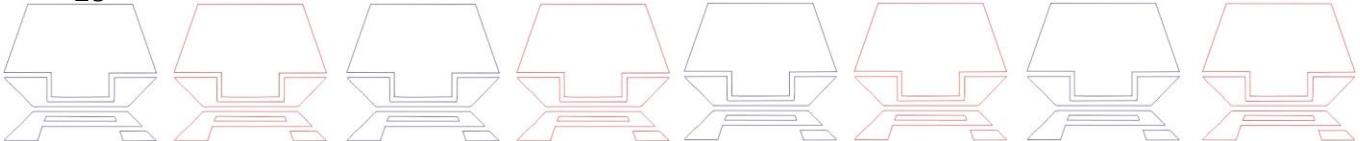


1.6.3. Gráfico de tempo de deslocamento por forma de chegada à estação



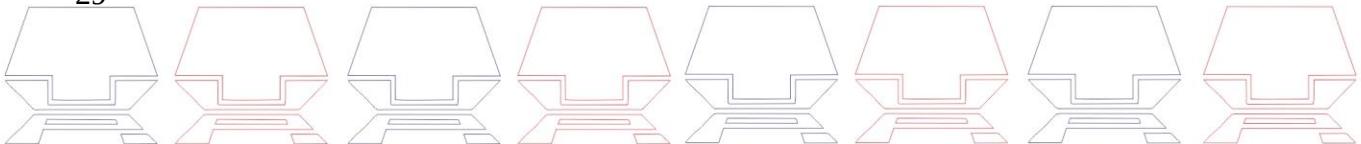
1.7. Destino do deslocamento

Estação	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco / outros)	Passeio	Outros
Mercado	45,85%	3,92%	1,84%	32,95%	2,76%	0,92%	11,29%	0,46%
Rodoviária	57,27%	5,00%	0,91%	16,82%	1,82%	1,36%	15,91%	0,91%
São Pedro	66,67%		2,08%	25,00%	2,08%		4,17%	
Farrapos/IPA	51,39%	2,78%		21,53%	1,39%	2,08%	20,14%	0,69%
Aeroporto	68,06%	4,17%	2,78%	11,11%		1,39%	12,50%	
Anchieta	53,45%	1,72%		32,76%	1,72%	1,72%	6,90%	1,72%
Niterói/UniRitter	42,99%	9,35%	5,61%	26,17%	0,93%	2,80%	12,15%	
Fátima	37,33%	4,00%		33,33%	6,67%	4,00%	14,67%	
Canoas/La Salle	61,07%	6,11%	1,91%	18,70%	2,67%	3,05%	6,49%	
Mathias Velho	59,13%	5,29%		27,88%	0,96%	0,48%	6,25%	
São Luís/Ulbra	73,33%	4,00%	2,67%	13,33%	1,33%		5,33%	
Petrobrás	29,03%	12,90%		29,03%	6,45%		22,58%	
Esteio	35,93%	4,79%	2,40%	30,54%	1,20%	0,60%	24,55%	
Luiz Pasteur	55,93%	5,08%		13,56%		3,39%	22,03%	
Sapucaia	47,47%	4,61%	2,76%	28,57%	1,84%	2,30%	12,44%	
Unisinos	63,16%	5,26%		18,95%	1,05%	1,05%	10,53%	
São Leopoldo	70,30%	7,88%		11,52%	0,61%		9,70%	
Rio dos Sinos	34,78%	6,52%	2,17%	21,74%	10,87%	6,52%	15,22%	2,17%
Santo Afonso	55,56%	3,17%	1,59%	15,87%	1,59%		22,22%	
Industrial	40,00%	20,00%	10,00%	10,00%	6,67%	3,33%	10,00%	
Fnac	48,48%	3,03%	3,03%	27,27%	6,06%	3,03%	9,09%	
Novo Hamburgo	29,20%	8,03%	2,19%	48,91%	3,65%	1,46%	6,57%	
Salgado Filho	38,46%			46,15%			15,38%	
Total Resultado	51,76%	5,26%	1,63%	25,08%	2,21%	1,56%	12,25%	0,25%



1.7.1. Comparativo anos anteriores

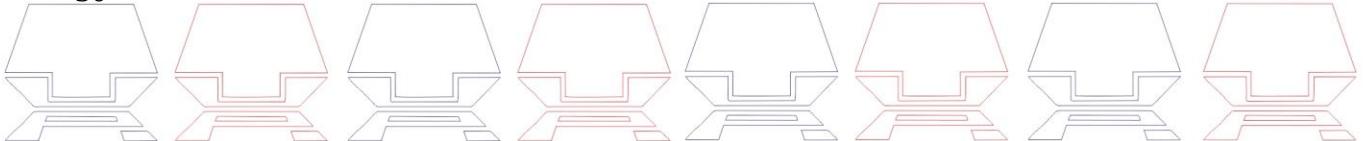
Destino	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Casa	37,6	49	45,6	38,04	43,3	51,76
Escola Universidade	5,2	5,4	7	5,59	6,7	5,26
Compras	2,8	1,8	2,9	5,68	2,8	1,63
Trabalho	37	28	28,6	25,55	29,6	25,08
Consultas médicas/saúde	3	2,4	3,2	4,15	3	2,21
Serviços(banco/outros)	2,2	1,8	2,3	3,65	1,8	1,56
Passeio	12	10,4	10,2	15,5	9,5	12,25
Outros	0,2	1,2	0,2	1,84	3,4	0,25
Total	100	100	100	100	100	100



1.7.2. Destino do deslocamento por período de realização da entrevista

Período	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco / outros)	Passeio	Outros	NS / NR
Manhã - 6h a 11h59min	29,40%	5,36%	2,14%	35,83%	3,52%	1,84%	14,24%	0,31%	7,35%
Tarde - 12h a 17h59min	48,86%	5,08%	1,40%	22,74%	2,35%	1,65%	11,50%	0,19%	6,23%
Noite - 18h a 23h59min	66,34%	4,26%	1,28%	14,20%	0,14%	0,71%	9,09%	0,28%	3,69%
Total Resultado	48,72%	4,95%	1,54%	23,61%	2,08%	1,47%	11,53%	0,24%	5,87%

À noite, cerca de dois terços dos deslocamentos têm como destino a casa. É significativo o índice de pessoas que vão ao trabalho (14,20%) neste horário.

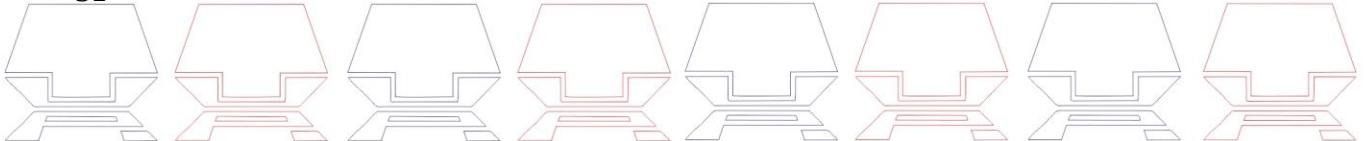


1.7.4. Origem e destino do deslocamento

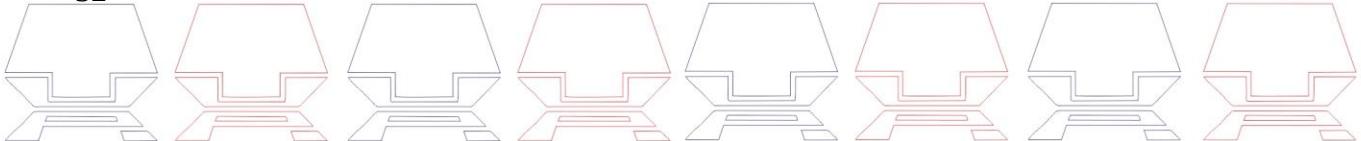
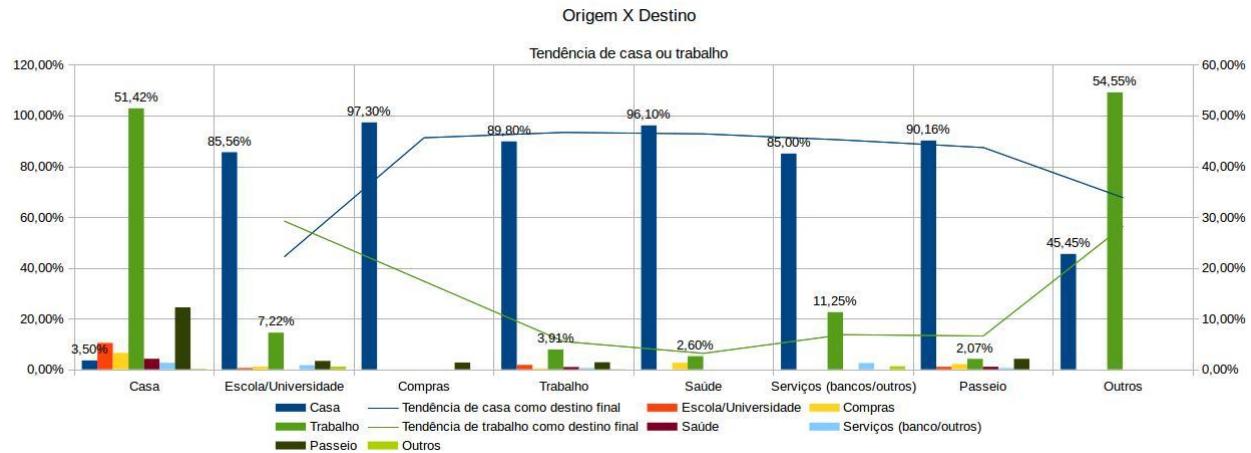
Origem X Destino	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco/outros)	Passeio	Outros
Casa	3,50%	10,42%	3,25%	51,42%	4,17%	2,58%	24,42%	0,25%
Escola/Universidade	85,56%	0,56%	0,56%	7,22%		1,67%	3,33%	1,11%
Compras	97,30%						2,70%	
Trabalho	89,80%	1,75%	0,21%	3,91%	0,93%	0,51%	2,78%	0,10%
Saúde	96,10%		1,30%	2,60%				
Serviços (bancos/outros)	85,00%			11,25%		2,50%		1,25%
Passeio	90,16%	1,04%	1,04%	2,07%	1,04%	0,52%	4,15%	
Outros	45,45%			54,55%				
Total Resultado	51,84%	5,27%	1,64%	25,06%	2,22%	1,53%	12,19%	0,25%

51,42% que informam a origem casa têm como destino o trabalho.

89,80% das pessoas que informam a origem trabalho têm como destino a casa.



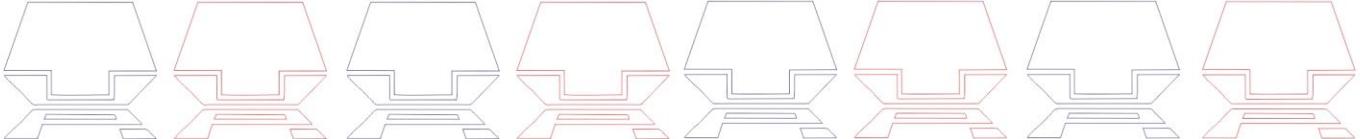
1.7.5. Gráfico de origem e destino do deslocamento, com tendência de casa ou trabalho



1.8. Forma de deslocamento para completar o percurso

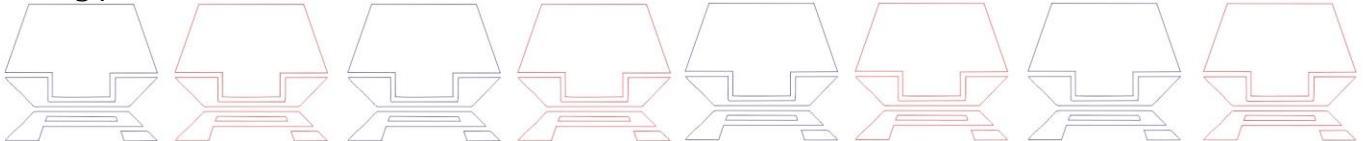
Estação	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Aeromóvel	Catamarã	Moto
Mercado	31,34%	8,06%	51,61%	3,69%	2,53%	2,07%		0,23%	0,46%		
Rodoviária	26,24%	10,86%	51,58%	2,26%	4,98%	2,71%	0,90%	0,45%			
São Pedro	29,17%	18,75%	47,92%	4,17%							
Farrapos/IPA	38,19%	15,28%	37,50%	2,78%	1,39%	2,78%	0,69%	0,69%			0,69%
Aeroporto	21,92%	16,44%	49,32%	2,74%	2,74%	4,11%	1,37%	1,37%			
Anchieta	22,41%	1,72%	70,69%	1,72%		3,45%					
Niterói/UniRitter	32,43%	18,02%	41,44%	4,50%	0,90%	2,70%					
Fátima	34,67%	16,00%	45,33%	1,33%		2,67%					
Canoas/La Salle	29,13%	18,90%	39,37%	3,15%	1,97%	6,69%	0,79%				
Mathias Velho	37,75%	21,08%	35,78%	2,45%	1,96%	0,49%	0,49%				
São Luís/Ulbra	30,67%	13,33%	49,33%	2,67%	2,67%	1,33%					
Petrobrás	48,39%	9,68%	41,94%								
Esteio	29,70%	12,73%	48,48%		1,82%	5,45%		1,21%		0,61%	
Luiz Pasteur	33,90%	3,39%	57,63%	1,69%		1,69%		1,69%			
Sapucaia	27,65%	12,44%	48,85%	1,38%	2,76%	5,53%	0,92%	0,46%			
Unisinos	26,32%	8,42%	58,95%	1,05%	2,11%	2,11%		1,05%			
São Leopoldo	27,88%	29,70%	36,97%	1,82%	1,21%	1,82%		0,61%			
Rio dos Sinos	39,13%	2,17%	50,00%	2,17%	4,35%			2,17%			
Santo Afonso	28,57%	11,11%	53,97%	6,35%							
Industrial	16,67%	10,00%	63,33%		10,00%						
Fnac	12,12%	6,06%	78,79%	3,03%							
Novo Hamburgo	35,77%	2,19%	59,12%	0,73%	1,46%						0,73%
Salgado Filho	30,77%	15,38%	38,46%		15,38%						
Total Resultado	30,57%	13,23%	47,98%	2,40%	2,18%	2,73%	0,33%	0,40%	0,07%	0,04%	0,07%

A forma mais frequente de chegar ao destino é caminhando (47,98%), seguido de ônibus sem integração (30,57%).



1.8.1. Comparativo anos anteriores

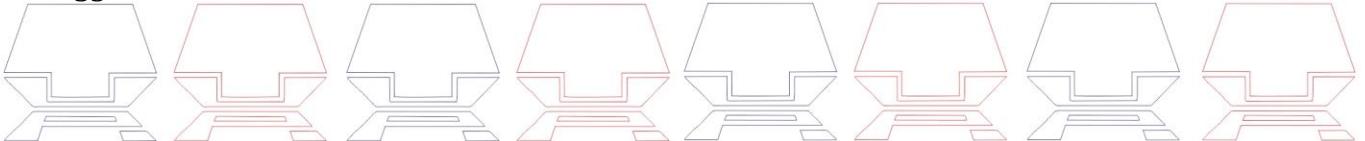
Como vai completar a viagem?	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ônibus s/integração			20,6	8,25	22,5	30,57
Ônibus c/integração			19,6	21,95	18,8	13,23
Total Ônibus	36,4	42,8	39,2	30,2	41,3	43,8
A pé	54,8	47,6	51,6	53,7	53,4	47,98
Carro	1,8	2,6	1,7	2	1,6	2,18
Bicicleta	0,2	0,2	0,1	1	0,3	0,33
Carona						2,4
Táxi						0,4
Aeromóvel						0,07
Catamarã						0,04
Moto						0,07
Outros	6,8	6,8	7,4	13,1	3,4	2,98*
Total	100	100	100	100	100	100



1.8.2. Por período de realização da pesquisa

Período	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Aeromóvel	Catamarã	Moto	NS / NR
Manhã - 6h a 11h59min	23,58%	10,41%	52,37%	1,07%	0,92%	1,99%	0,46%	0,46%		0,15%	0,15%	8,42%
Tarde - 12h a 17h59min	31,13%	10,04%	45,43%	2,10%	2,29%	1,97%	0,25%	0,25%	0,06%		0,06%	6,42%
Noite - 18h a 23h59min	27,98%	19,60%	37,36%	3,69%	2,56%	4,40%	0,28%	0,57%	0,14%			3,41%
Total Resultado	28,69%	12,42%	45,04%	2,25%	2,05%	2,56%	0,31%	0,38%	0,07%	0,03%	0,07%	6,14%

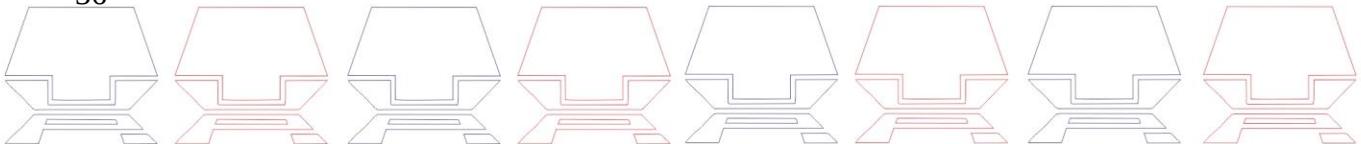
Durante a manhã, a principal forma de deslocamento ao destino é a pé, com 52,37%. A partir das 18h, 47,58% das pessoas vão de ônibus (27,98% + 19,60%), superando os 37,36% que caminham até o destino.



1.8.3. Por destino

Destino	Ônibus sem integração	Ônibus com integração	A pé	Carona	Carro	Lotação	Bicicleta	Táxi	Aeromóvel	Catamarã	Moto	NS / NR
Casa	33,19%	15,69%	41,60%	2,10%	2,52%	3,22%	0,56%	0,49%			0,14%	0,49%
Escola / Universidade	25,52%	18,62%	46,21%	3,45%	2,07%	1,38%	0,69%					2,07%
Compras	15,56%		77,78%	2,22%	2,22%	2,22%						
Trabalho	30,64%	12,72%	49,71%	2,46%	1,73%	1,73%		0,14%	0,14%			0,72%
Saúde	32,79%	4,92%	57,38%			3,28%		1,64%				
Serviços (banco/outros)	23,26%	2,33%	58,14%	4,65%	2,33%	4,65%						4,65%
Passeio	22,78%	4,44%	62,13%	3,25%	2,07%	2,96%		0,59%		0,30%		1,48%
Outros	14,29%		71,43%						14,29%			
Não sabe / Não respondeu	1,74%	3,49%	2,91%									91,86%
Total Resultado	28,69%	12,42%	45,04%	2,25%	2,05%	2,56%	0,31%	0,38%	0,07%	0,03%	0,07%	6,14%

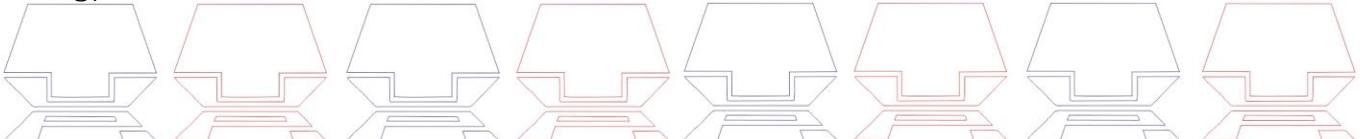
77,78% dos usuários que voltam de compras informam que completarão o percurso caminhando. Os usuários que informam como destino a casa (41,60%), o trabalho (49,71%) ou educação (46,21%) possuem os menores índices comparativos, embora altos, de completar o percurso caminhando.



1.9. Quanto tempo levará até o destino após o desembarque

Estação	Até 10 min	De 11 a 20 min	De 21 a 45 min	Mais de 45 min
Mercado	32,63%	41,08%	20,66%	5,63%
Rodoviária	31,16%	52,09%	14,42%	2,33%
São Pedro	21,74%	36,96%	26,09%	15,22%
Farrapos/IPA	38,30%	37,59%	17,73%	6,38%
Aeroporto	28,17%	38,03%	29,58%	4,23%
Anchieta	41,38%	43,10%	12,07%	3,45%
Niterói/UniRitter	17,65%	49,02%	29,41%	3,92%
Fátima	21,62%	51,35%	17,57%	9,46%
Canoas/La Salle	32,93%	36,55%	24,10%	6,43%
Mathias Velho	26,26%	46,97%	22,73%	4,04%
São Luís/Ulbra	38,67%	24,00%	30,67%	6,67%
Petrobrás	32,26%	61,29%	6,45%	
Esteio	32,72%	45,68%	19,14%	2,47%
Luiz Pasteur	44,07%	27,12%	16,95%	11,86%
Sapucaia	31,92%	45,07%	20,19%	2,82%
Unisinos	32,63%	45,26%	20,00%	2,11%
São Leopoldo	38,18%	40,61%	17,58%	3,64%
Rio dos Sinos	47,83%	36,96%	10,87%	4,35%
Santo Afonso	44,44%	28,57%	23,81%	3,17%
Industrial	76,67%	13,33%	3,33%	6,67%
Fnac	63,64%	18,18%	9,09%	9,09%
Novo Hamburgo	59,85%	19,71%	18,25%	2,19%
Salgado Filho	23,08%	30,77%	30,77%	15,38%
Total Resultado	34,83%	40,34%	20,06%	4,77%

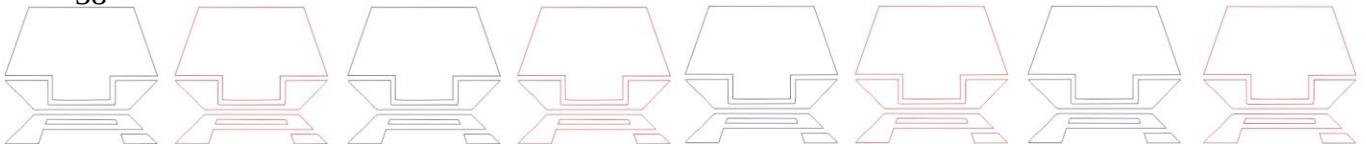
Três quintos das pessoas (75,17%) chegarão ao destino em até 20 minutos.



1.9.1. Comparativo anos anteriores

Quanto tempo leva até o destino após o desembarque	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Até 10 minutos		43,8	47	49	42	34,83
De 11 a 20 minutos		33,4	31,5	32,6	33,4	40,34
De 21 a 45 minutos		19,6	17,7	12,8	17,2	20,06
Mais de 45 minutos		3,2	3,7	3,1	7,4	4,77
NI			0,1	2,5		
Total	100	100	100	100	100	100

A distribuição dos índices mantém-se estável nos últimos anos.



1.9.2. Tempo de deslocamento em relação ao destino

10. Quanto tempo levará até o destino, após o desembarque?	Casa	Escola / Universidade	Compras	Trabalho	Saúde	Serviços (banco / outros)	Passeio	Outros	
Até 10 min	48,94%	4,57%	2,66%	25,00%	2,45%	2,55%	13,09%	0,74%	100
De 11 a 20 min	48,44%	6,07%	1,01%	28,13%	2,11%	1,01%	13,24%		
De 21 a 45 min	59,26%	5,37%	0,93%	21,48%	2,22%	0,93%	9,81%		
Mais de 45 min	73,44%	1,56%	1,56%	14,06%	1,56%		7,81%		
Total Resultado	51,97%	5,19%	1,59%	25,04%	2,23%	1,48%	12,24%	0,26%	

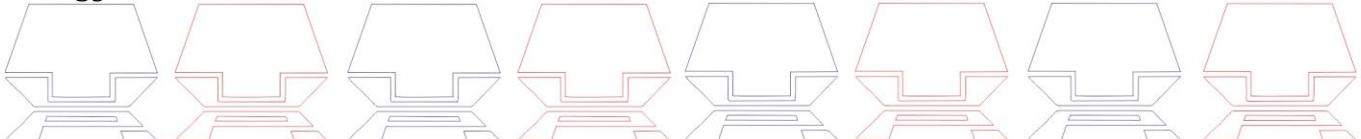
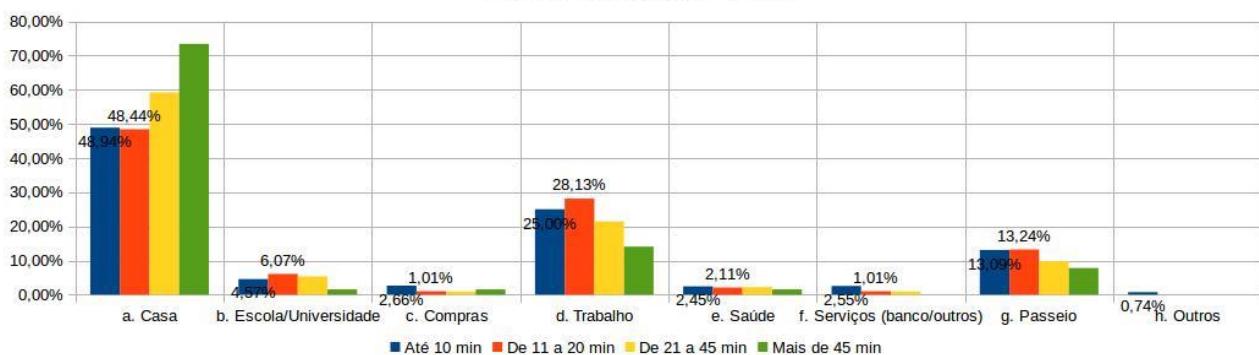
Entre as pessoas a que chegarão em até 10 minutos ao destino:

- 48,94% vão para casa;
- 25,00% ao trabalho.

Das pessoas que chegarão entre 11 e 20 minutos ao destino:

- 48,44% vão para a casa;
- 28,13% vão para o trabalho.

Tempo de deslocamento e destino



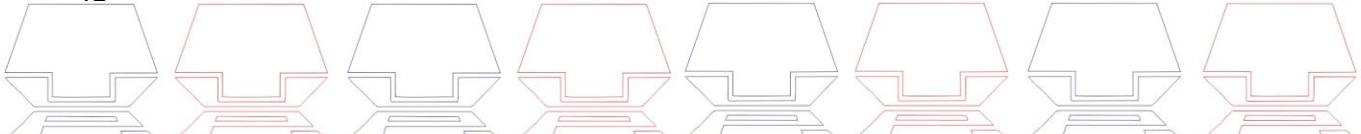
2. Nível de satisfação



Quadro resumo de avaliação positiva de serviços da Trensurb

Item proposto para análise	Conjunto	Sem Indiferentes
...Ao tempo de espera da bilheteria	82,33	88,52
...Aos funcionários da segurança	84,92	90,05
...Aos funcionários da bilheteria	84,51	90,27
...Aos funcionários da catraca	83,59	89,71
...Aos funcionários dos trens(piloto)	80,38	90,41
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	78,47	84,65
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens	78,78	84,7
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas	69,68	75,1
...À segurança na entrada e saída das estações	66,05	70,68
...Ao intervalo de tempo entre trens	71,27	75,99
...À lotação nos trens	45,07	47,35
...À limpeza nas estações	74,1	79,13
...À limpeza no interior dos trens	74,45	79,87
...À infraestrutura/instalações da escada rolante	62,27	67,74
...À infraestrutura/instalações dos elevadores	66,87	76,38
...À infraestrutura/instalações dos banheiros	61,79	68,39
...À infraestrutura/instalações de conservação dos trens	73,76	79,81
...À infraestrutura/instalações no que diz respeito a iluminação nas estações	85,3	90,22
...À infraestrutura/instalações que diz respeito a iluminação dos trens	85,77	90,79
...À comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens)	84,58	89,75
...Aos serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações	80,62	89,71
...À bilhetagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)	78,06	90,65
MÉDIA DE TODOS OS ITENS	75,12	81,36
...Nível de satisfação geral com a TRENsurB	83,83	90,53

O menor índice de satisfação com a Trensurb aparece no quesito lotação.



Evolução da avaliação positiva desde 2010

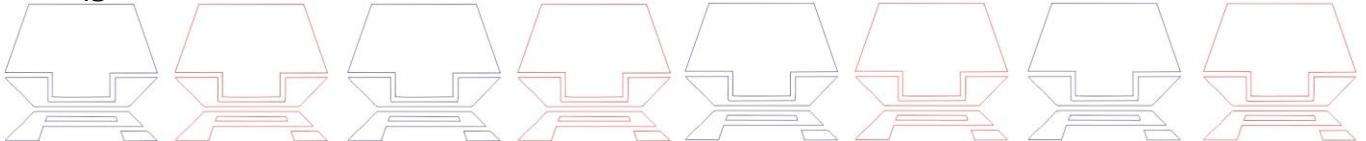
	2010	2011	2012	2013	2014	Diferença em pontos percentuais entre 2014 e 2013
...Ao tempo de espera da bilheteria	73,2	77,9	81,4	77,6	82,33	4,73
...Aos funcionários da segurança	90	84,1	89,4	84,7	84,92	0,22
...Aos funcionários da bilheteria	77,8	84,7	89,4	85,1	84,51	-0,59
...Aos funcionários da catraca	84,8	87,9	88,8	86,9	83,59	-3,31
...Aos funcionários dos trens(piloto)	86	92,1	87,5	90,2	80,38	-9,82
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das estações	79,8	84,7	71	78,2	78,47	0,27
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior dos trens	77,4	86,3	70,4	81,7	78,78	-2,92
...À segurança, a violência, assaltos, furtos e roubos no interior das passarelas	49,4	68	67,8	69,7	69,68	-0,02
...À segurança na entrada e saída das estações	59,8	74,1	68,5	66,3	66,05	-0,25
...Ao intervalo de tempo entre trens	68,4	69,9	67,5	71,6	71,27	-0,33
...À lotação nos trens	31,6	43,6	44,7	40,1	45,07	4,97
...À limpeza nas estações	89,8	91,4	84,9	90,4	74,1	-16,3
...À limpeza no interior dos trens	91,2	91,4	86,1	91,7	74,45	-17,25
...À infraestrutura/installações da escada rolante	51,2	71,2	76,9	73	62,27	-10,73
...À infraestrutura/installações dos elevadores	43,6	31,8	76,3	72,7	66,87	-5,83
...À infraestrutura/installações dos banheiros	49	61,9	75	67,3	61,79	-5,51
...À infraestrutura/installações de conservação dos trens	86,4	83,9	81,9	92,3	73,76	-18,54
...À infraestrutura/installações no que diz respeito a iluminação nas estações	78,8	87,7	84,1	88,2	85,3	-2,9
...À infraestrutura/installações que diz respeito a iluminação dos trens	94	95,4	84,8	94,1	85,77	-8,33
...À comunicação visual (placas de sinalização, avisos e totens)	83	89,4	81,6	92,6	84,58	-8,02
...Aos serviços prestados pelas instalações comerciais dentro das estações	80,8	82,9	83,1	89,7	80,62	-9,08
...À bilhetagem eletrônica (SIM/TRI/TEU)				95,6	78,06	-17,54
MÉDIA de todos os itens	73,2	79,5	78,1	81,4	75,12	-6,28
...Nível de satisfação geral com a TRENSURB	91,2	89,2	87,3	92,1	83,83	-8,27

*considera os indiferentes



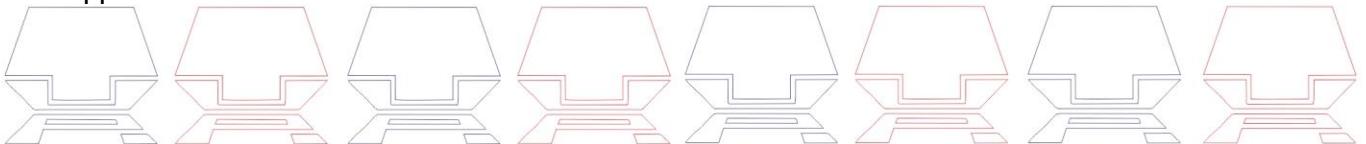
2.1. Tempo de espera na bilheteria

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente/sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	1,77%	5,08%	9,05%	60,71%	23,40%
Rodoviária	1,80%	6,76%	4,50%	59,91%	27,03%
São Pedro	6,25%	20,83%	4,17%	50,00%	18,75%
Farrapos/IPA	1,95%	7,79%	9,09%	59,09%	22,08%
Aeroporto	5,19%	9,09%	18,18%	51,95%	15,58%
Anchieta		1,72%	5,17%	89,66%	3,45%
Niterói/UniRitter	1,32%	15,79%	1,32%	57,24%	24,34%
Fátima	2,44%	13,41%	4,88%	51,22%	28,05%
Canoas/La Salle	0,69%	10,00%	5,52%	52,76%	31,03%
Mathias Velho	1,31%	11,79%	10,48%	50,66%	25,76%
São Luís/Ulbra	1,20%	22,89%	4,82%	57,83%	13,25%
Petrobrás	3,23%	3,23%		48,39%	45,16%
Esteio	1,67%	12,22%	1,67%	53,89%	30,56%
Luiz Pasteur	3,39%	30,51%	15,25%	37,29%	13,56%
Sapucaia	1,34%	8,04%	4,46%	60,27%	25,89%
Unisinos	1,04%	7,29%	2,08%	66,67%	22,92%
São Leopoldo	2,35%	2,35%	11,76%	57,06%	26,47%
Rio dos Sinos		4,35%	19,57%	45,65%	30,43%
Santo Afonso	1,59%	4,76%	6,35%	49,21%	38,10%
Industrial		3,33%		46,67%	50,00%
Fnac		3,03%	3,03%	69,70%	24,24%
Novo Hamburgo	1,46%	4,38%	8,03%	83,94%	2,19%
Salgado Filho		21,43%	14,29%	35,71%	28,57%
Total Resultado	1,67%	9,01%	6,99%	58,00%	24,33%



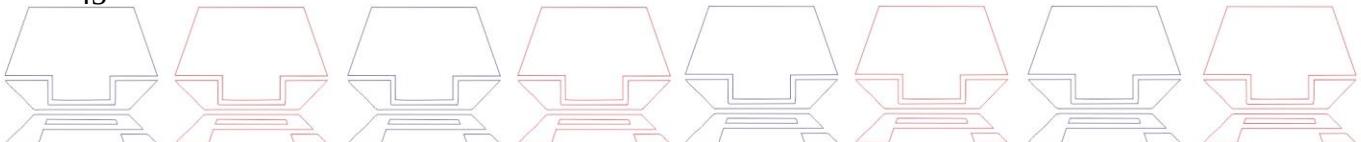
2.1.1. Comparativo anos anteriores

Tempo de espera na bilheteria	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	1,5	3,8	2,9	2,2	4,4	1,8
Pouco satisfeito	11,5	8,2	5,8	4,9	5,2	9,68
Satisfeito	68,6	73,6	76,2	55,2	71,4	62,36
Muito satisfeito	18,4	14,4	15,1	37,7	19,1	26,16
Total (%)	100	100	100	100	100	100
	0	0	0	0		
AVALIAÇÃO POSITIVA	87	88	91,3	92,8	90,5	88,52



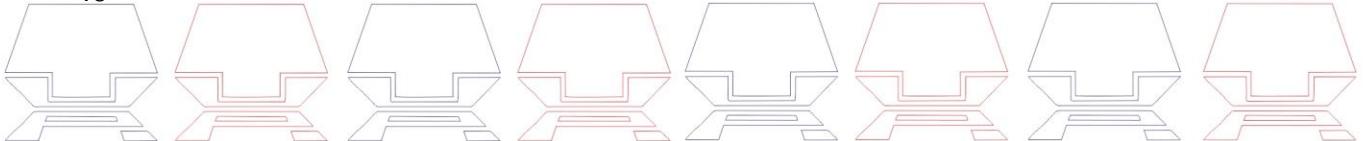
2.2. Funcionários da segurança

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	2,43%	3,53%	8,39%	62,03%	23,62%
Rodoviária		8,56%	1,80%	60,81%	28,83%
São Pedro	2,08%	20,83%	2,08%	50,00%	25,00%
Farrapos/IPA	2,60%	5,84%	8,44%	59,09%	24,03%
Aeroporto	5,19%	10,39%	10,39%	58,44%	15,58%
Anchieta		5,17%	3,45%	89,66%	1,72%
Niterói/UniRitter	0,66%	15,13%	1,32%	57,89%	25,00%
Fátima	2,44%	13,41%	3,66%	51,22%	29,27%
Canoas/La Salle	0,69%	11,38%	3,10%	53,79%	31,03%
Mathias Velho	0,44%	11,79%	8,30%	50,66%	28,82%
São Luís/Ulbra		18,07%	8,43%	60,24%	13,25%
Petrobrás	3,23%			51,61%	45,16%
Esteio	1,11%	10,56%	1,67%	55,56%	31,11%
Luiz Pasteur		18,64%	11,86%	54,24%	15,25%
Sapucaia	1,79%	7,59%	3,57%	61,61%	25,45%
Unisinos		6,25%	4,17%	68,75%	20,83%
São Leopoldo	1,76%	2,35%	10,00%	58,24%	27,65%
Rio dos Sinos		6,52%	17,39%	47,83%	28,26%
Santo Afonso	1,59%	3,17%	7,94%	49,21%	38,10%
Industrial				46,67%	53,33%
Fnac				63,64%	36,36%
Novo Hamburgo	0,73%		5,11%	89,78%	4,38%
Salgado Filho		7,14%	14,29%	50,00%	28,57%
Total Resultado	1,30%	8,09%	5,70%	59,67%	25,25%



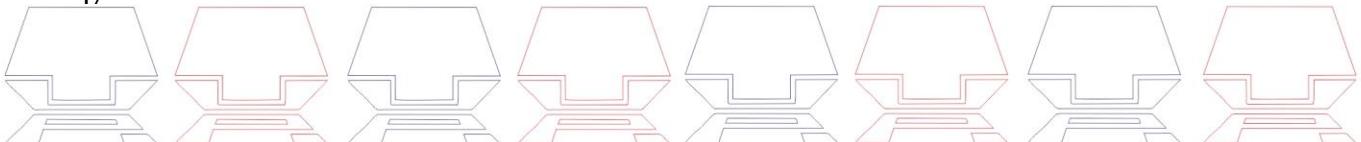
2.2.1. Comparativo anos anteriores

FUNCIONÁRIOS DA SEGURANÇA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	2,4	2,5	2,8	1,1	2,3	1,37
Pouco satisfeito	7,4	4,7	6	3	6,9	8,57
Satisffeito	74	77,7	76,6	62,1	70,1	63,28
Muito satisfeito	16,2	15,1	14,6	33,6	20,7	26,77
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,2	92,8	91,2	95,8	90,7	90,05



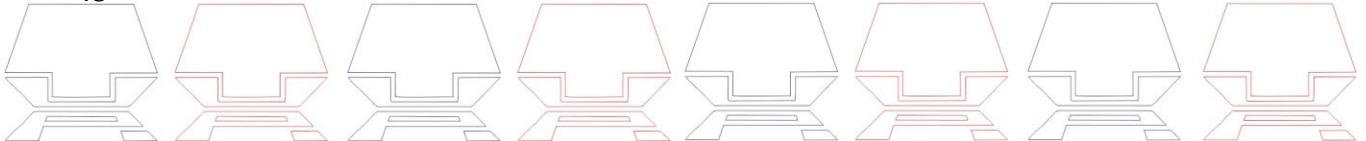
2.3. Funcionários da bilheteria

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	1,55%	3,31%	9,49%	62,69%	22,96%
Rodoviária	0,90%	7,21%	1,35%	61,26%	29,28%
São Pedro	2,08%	20,83%	6,25%	41,67%	29,17%
Farrapos/IPA	1,95%	6,49%	11,69%	57,79%	22,08%
Aeroporto	5,19%	10,39%	12,99%	51,95%	19,48%
Anchieta		1,72%	3,45%	91,38%	3,45%
Niterói/UniRitter	0,66%	14,47%	1,32%	58,55%	25,00%
Fátima	1,22%	13,41%	4,88%	52,44%	28,05%
Canoas/La Salle	1,38%	10,34%	4,14%	52,07%	32,07%
Mathias Velho	0,87%	10,92%	8,73%	50,66%	28,82%
São Luís/Ulbra		19,28%	8,43%	59,04%	13,25%
Petrobrás	3,23%	3,23%		48,39%	45,16%
Esteio	1,11%	12,78%	1,11%	55,00%	30,00%
Luiz Pasteur		18,64%	8,47%	59,32%	13,56%
Sapucaia	1,79%	8,48%	3,57%	61,16%	25,00%
Unisinos		5,21%	2,08%	68,75%	23,96%
São Leopoldo	1,18%	2,35%	10,59%	58,24%	27,65%
Rio dos Sinos		4,35%	17,39%	47,83%	30,43%
Santo Afonso	1,59%	3,17%	6,35%	49,21%	39,68%
Industrial			6,67%	40,00%	53,33%
Fnac			3,03%	57,58%	39,39%
Novo Hamburgo	0,73%		7,30%	87,59%	4,38%
Salgado Filho			21,43%	42,86%	35,71%
Total Resultado	1,23%	7,88%	6,38%	59,06%	25,45%



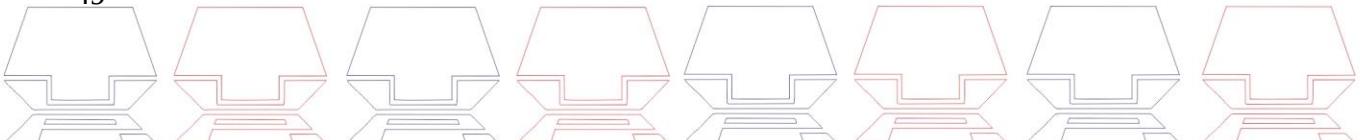
2.3.1. Comparativo anos anteriores

FUNCIONÁRIOS DA BILHETERIA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	1,5	4	2,1	1	2,6	1,31
Pouco satisfeito	6,7	4,5	4,6	3	5,8	8,42
Satisffeito	77,3	76,7	79,5	62,7	72,3	63,08
Muito satisfeito	14,5	14,8	13,8	33,3	19,3	27,19
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	91,8	91,5	93,3	96	91,6	90,27



2.4. Funcionários da catraca

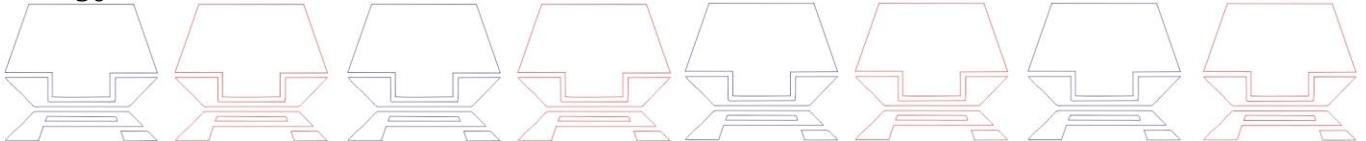
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente /sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeto
Mercado	1,99%	3,75%	10,38%	59,82%	24,06%
Rodoviária	0,45%	7,66%	7,21%	56,31%	28,38%
São Pedro	2,08%	20,83%	4,17%	47,92%	25,00%
Farrapos/IPA	3,90%	6,49%	7,79%	57,79%	24,03%
Aeroporto	6,49%	11,69%	16,88%	49,35%	15,58%
Anchieta	1,72%	1,72%	1,72%	93,10%	1,72%
Niterói/UniRitter	1,32%	13,82%	1,97%	57,89%	25,00%
Fátima	1,22%	13,41%	4,88%	52,44%	28,05%
Canoas/La Salle	1,38%	10,69%	3,79%	51,72%	32,41%
Mathias Velho	0,44%	13,10%	6,55%	52,40%	27,51%
São Luís/Ulbra		19,28%	6,02%	61,45%	13,25%
Petrobrás		3,23%		51,61%	45,16%
Esteio	0,56%	12,22%	0,56%	56,67%	30,00%
Luiz Pasteur		16,95%	5,08%	64,41%	13,56%
Sapucaia	1,79%	8,93%	6,70%	58,04%	24,55%
Unisinos		5,21%	3,13%	65,63%	26,04%
São Leopoldo	1,18%	3,53%	10,00%	57,06%	28,24%
Rio dos Sinos		2,17%	17,39%	43,48%	36,96%
Santo Afonso	1,59%	3,17%	7,94%	49,21%	38,10%
Industrial				46,67%	53,33%
Fnac			3,03%	60,61%	36,36%
Novo Hamburgo	0,73%	0,73%	9,49%	84,67%	4,38%
Salgado Filho			35,71%	42,86%	21,43%
Total Resultado	1,36%	8,22%	6,82%	58,17%	25,42%



2.4.1. Comparativo anos anteriores

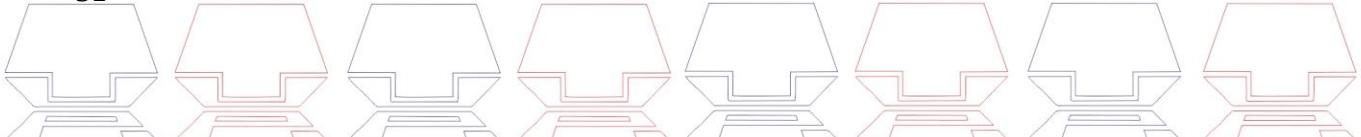
FUNCIONÁRIOS DA CATRACA	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	Média*
Insatisfeito	2,4	1,3	2	0,6	2,8	1,46
Pouco satisfeito	6,6	6,3	4,8	2,9	4,8	8,82
Satisfeito	75,8	77,1	79,6	62,6	73,2	62,43
Muito satisfeito	15,2	15,3	13,6	33,9	19,3	27,28
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	91	92,4	93,2	96,6	92,4	89,71

50



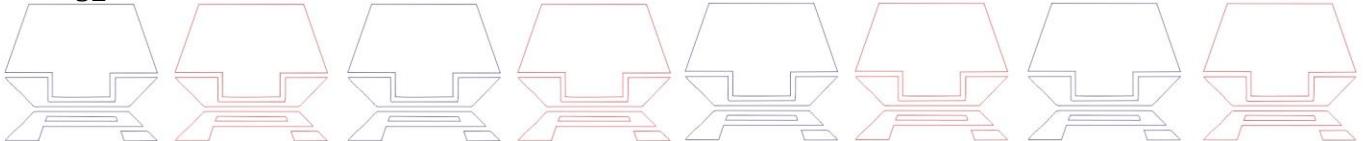
2.5. Funcionários dos trens (piloto)

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisffeito	Indiferente / sem opinião	Satisffeito	Muito satisfeito
Mercado	1,10%	3,09%	13,69%	56,73%	25,39%
Rodoviária	0,90%	6,76%	14,41%	50,45%	27,48%
São Pedro	4,17%	20,83%	12,50%	39,58%	22,92%
Farrapos/IPA	1,95%	7,79%	16,23%	52,60%	21,43%
Aeroporto	5,19%	6,49%	18,18%	49,35%	20,78%
Anchieta		1,72%	27,59%	68,97%	1,72%
Niterói/UniRitter	1,32%	15,13%	2,63%	55,26%	25,66%
Fátima	1,22%	12,20%	7,32%	51,22%	28,05%
Canoas/La Salle	0,34%	8,62%	7,59%	48,62%	34,83%
Mathias Velho	1,31%	11,35%	7,86%	50,66%	28,82%
São Luís/Ulbra		18,07%	12,05%	57,83%	12,05%
Petrobrás		3,23%		51,61%	45,16%
Esteio	0,56%	11,11%	1,11%	56,11%	31,11%
Luiz Pasteur		15,25%	5,08%	66,10%	13,56%
Sapucaia	1,79%	6,70%	16,52%	52,23%	22,77%
Unisinos	1,04%	6,25%	9,38%	61,46%	21,88%
São Leopoldo	1,18%	2,94%	10,00%	58,24%	27,65%
Rio dos Sinos	2,17%	2,17%	19,57%	50,00%	26,09%
Santo Afonso	1,59%	3,17%	7,94%	52,38%	34,92%
Industrial			3,33%	43,33%	53,33%
Fnac			6,06%	51,52%	42,42%
Novo Hamburgo	0,73%	0,73%	15,33%	78,83%	4,38%
Salgado Filho			28,57%	42,86%	28,57%
Total Resultado	1,16%	7,37%	11,09%	54,90%	25,49%

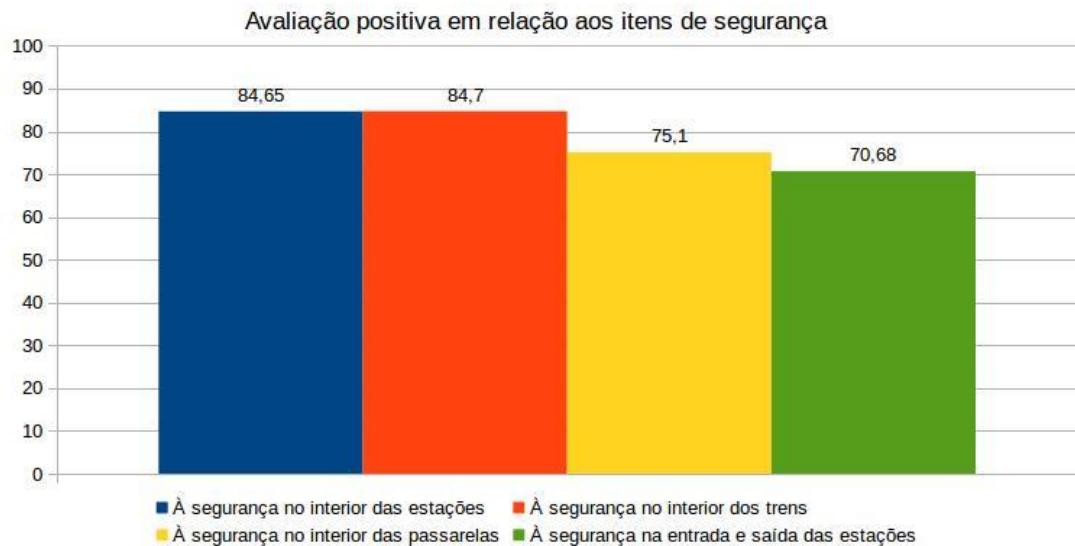


2.5.1. Comparativo anos anteriores

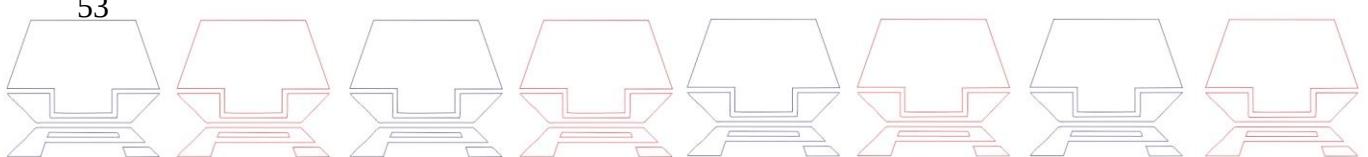
FUNCIONÁRIOS DOS TRENS (PILOTO)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0,4	2,1	0,9	1	1,6	1,3
Pouco satisfeito	6,2	6,8	3	3,4	4,3	8,29
Satisfeito	76,2	73,7	78,9	60,9	72	61,74
Muito satisfeito	16,8	17,4	17,2	34,7	22,1	28,66
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	93	91,1	96,1	95,6	94,1	90,41



2.6. Segurança

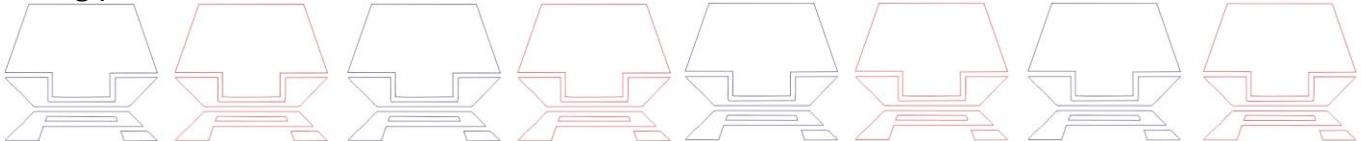


Pelo exposto, a sensação de segurança é menor nas áreas externas das estações.



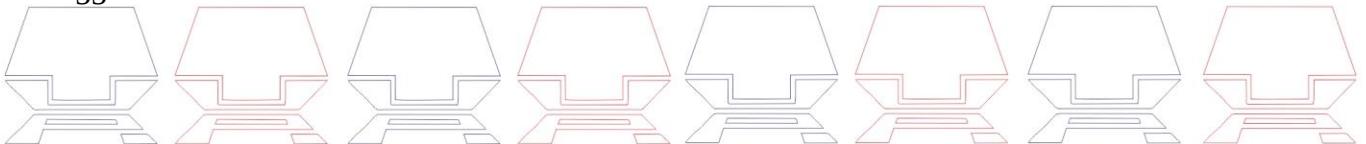
2.6.1. No interior das estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	2,65%	7,51%	9,71%	57,84%	22,30%
Rodoviária	0,45%	11,71%	6,31%	56,31%	25,23%
São Pedro	2,08%	22,92%	18,75%	33,33%	22,92%
Farrapos/IPA	1,95%	18,18%	9,74%	49,35%	20,78%
Aeroporto	5,19%	15,58%	10,39%	48,05%	20,78%
Anchieta		36,21%	5,17%	58,62%	
Niterói/UniRitter	1,32%	17,11%	1,97%	55,92%	23,68%
Fátima	7,32%	17,07%	4,88%	47,56%	23,17%
Canoas/La Salle	1,03%	12,07%	11,03%	44,14%	31,72%
Mathias Velho	1,75%	17,03%	5,68%	52,40%	23,14%
São Luís/Ulbra	1,20%	25,30%	10,84%	50,60%	12,05%
Petrobrás	3,23%	3,23%		45,16%	48,39%
Esteio	2,22%	12,22%		58,33%	27,22%
Luiz Pasteur	1,69%	22,03%	8,47%	54,24%	13,56%
Sapucaia	3,57%	7,14%	1,34%	66,07%	21,88%
Unisinos		10,42%	4,17%	63,54%	21,88%
São Leopoldo	1,76%	10,00%	13,53%	55,29%	19,41%
Rio dos Sinos		2,17%	17,39%	45,65%	34,78%
Santo Afonso		7,94%	7,94%	50,79%	33,33%
Industrial		3,33%		53,33%	43,33%
Fnac		9,09%	3,03%	69,70%	18,18%
Novo Hamburgo	0,73%	3,65%	6,57%	85,40%	3,65%
Salgado Filho		7,14%	14,29%	57,14%	21,43%
Total Resultado	1,88%	12,35%	7,30%	55,78%	22,69%



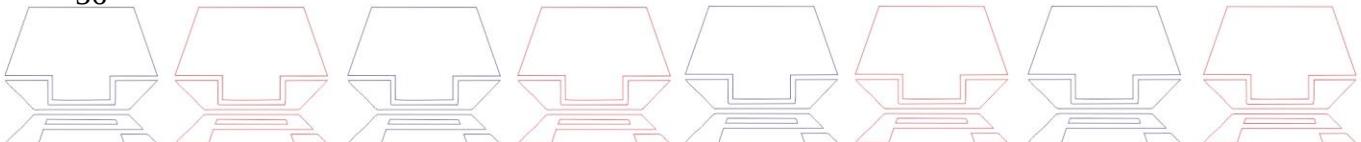
2.6.1.1. Comparativo anos anteriores

SEGURANÇA NO INTERIOR DAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisffeito	4,4	4,9	3,3	4,9	5,3	2,02
Pouco satisfeito	16,4	13,5	8,3	12,4	12,2	13,32
Satisffeito	63,2	62,4	71,3	55,9	67	60,18
Muito satisfeito	16	19,2	17,1	26,8	15,5	24,48
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	79,2	81,6	88,4	82,7	82,5	84,65



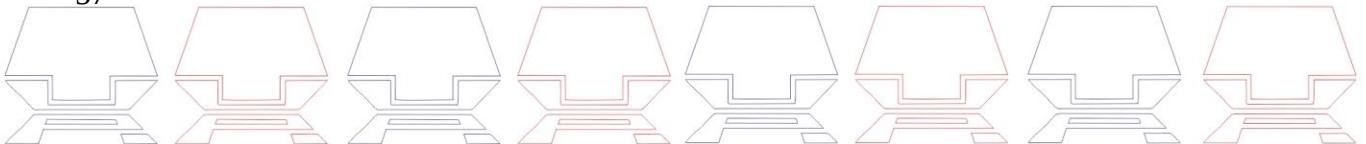
2.6.2. No interior dos trens

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeto
Mercado	2,21%	6,84%	11,48%	57,84%	21,63%
Rodoviária	0,90%	11,26%	4,95%	58,11%	24,77%
São Pedro	2,08%	22,92%	14,58%	37,50%	22,92%
Farrapos/IPA	1,95%	12,34%	9,74%	54,55%	21,43%
Aeroporto	3,90%	12,99%	11,69%	48,05%	23,38%
Anchieta		32,76%	5,17%	62,07%	
Niterói/UniRitter	1,97%	18,42%	1,32%	54,61%	23,68%
Fátima	2,44%	18,29%	3,66%	52,44%	23,17%
Canoas/La Salle	1,03%	15,17%	10,00%	42,41%	31,38%
Mathias Velho	1,31%	18,34%	6,55%	50,66%	23,14%
São Luís/Ulbra	1,20%	27,71%	7,23%	51,81%	12,05%
Petrobrás	3,23%	3,23%		45,16%	48,39%
Esteio	1,11%	12,22%	0,56%	60,00%	26,11%
Luiz Pasteur	1,69%	16,95%	6,78%	62,71%	11,86%
Sapucaia	2,23%	8,93%	1,34%	65,63%	21,88%
Unisinos		11,46%	5,21%	60,42%	22,92%
São Leopoldo	1,76%	12,35%	11,18%	55,88%	18,82%
Rio dos Sinos		6,52%	17,39%	47,83%	28,26%
Santo Afonso		11,11%	7,94%	47,62%	33,33%
Industrial			3,33%	46,67%	50,00%
Fnac		9,09%		69,70%	21,21%
Novo Hamburgo	1,46%	3,65%	4,38%	86,86%	3,65%
Salgado Filho	7,14%	7,14%	7,14%	57,14%	21,43%
Total Resultado	1,57%	12,66%	6,99%	56,26%	22,52%



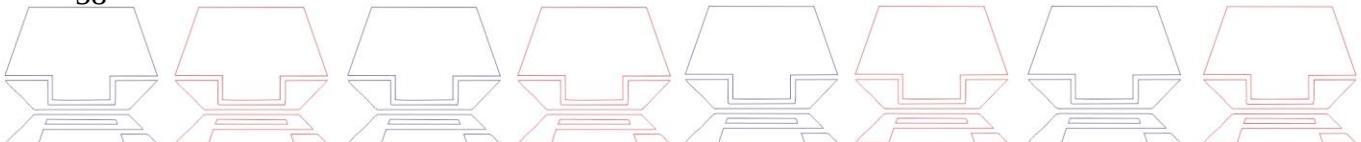
2.6.2.1. Comparativo anos anteriores

À SEGURANÇA NO INTERIOR DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	3,2	4,9	2,8	5,1	5,5	1,69
Pouco satisfeito	13,2	16,3	7,2	12,5	8,6	13,81
Satisfeito	69,4	60,7	73,3	56,4	70	60,49
Muito satisfeito	14,2	18,1	16,7	26	15,9	24,21
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	83,6	78,8	90	82,4	85,9	84,7



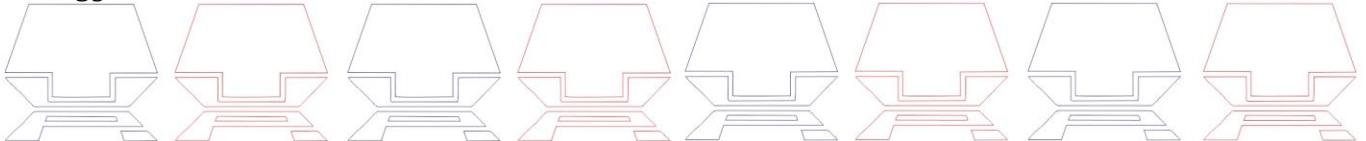
2.6.3. No interior das passarelas

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisffeito	Indiferente / sem opinião	Satisffeito	Muito satisffeito
Mercado	3,53%	13,91%	9,71%	52,54%	20,31%
Rodoviária	0,45%	30,18%	5,41%	39,64%	24,32%
São Pedro	2,08%	31,25%	10,42%	37,50%	18,75%
Farrapos/IPA	3,25%	17,53%	9,74%	48,05%	21,43%
Aeroporto	10,39%	15,58%	12,99%	40,26%	20,78%
Anchieta	12,07%	62,07%	5,17%	20,69%	
Niterói/UniRitter	2,63%	19,74%	2,63%	52,63%	22,37%
Fátima	2,44%	18,29%	8,54%	47,56%	23,17%
Canoas/La Salle	2,41%	21,72%	6,55%	40,34%	28,97%
Mathias Velho	0,87%	19,65%	7,86%	49,34%	22,27%
São Luís/Ulbra		34,94%	7,23%	45,78%	12,05%
Petrobrás	3,23%	3,23%		45,16%	48,39%
Esteio	1,11%	13,89%		58,89%	26,11%
Luiz Pasteur	1,69%	30,51%	1,69%	52,54%	13,56%
Sapucaia	1,79%	23,21%	1,79%	52,68%	20,54%
Unisinos	2,08%	18,75%	5,21%	53,13%	20,83%
São Leopoldo	2,94%	25,29%	13,53%	41,18%	17,06%
Rio dos Sinos		17,39%	19,57%	36,96%	26,09%
Santo Afonso	1,59%	14,29%	4,76%	49,21%	30,16%
Industrial		3,33%		50,00%	46,67%
Fnac		9,09%		54,55%	36,36%
Novo Hamburgo	1,46%	19,71%	6,57%	68,61%	3,65%
Salgado Filho		14,29%	21,43%	50,00%	14,29%
Total Resultado	2,42%	20,78%	6,82%	48,45%	21,53%



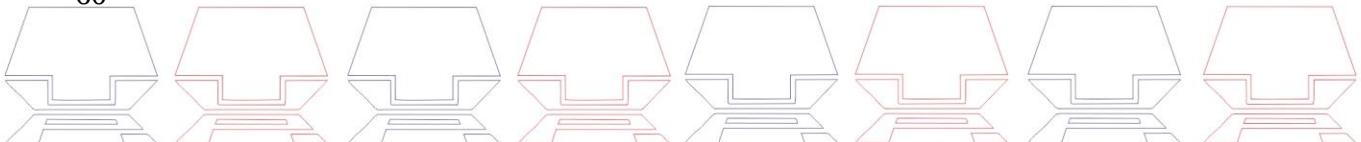
2.6.3.1. Comparativo anos anteriores

À SEGURANÇA NAS PASSARELAS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	14,4	14,7	7,9	6,6	9,7	2,6
Pouco satisfeito	25	34,1	20,3	13,9	16,9	22,3
Satisfeito	52,8	43,5	59,3	54,6	61,1	52
Muito satisfeito	7,8	7,7	12,5	24,9	12,3	23,11
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	60,6	51,2	71,8	79,5	73,4	75,1



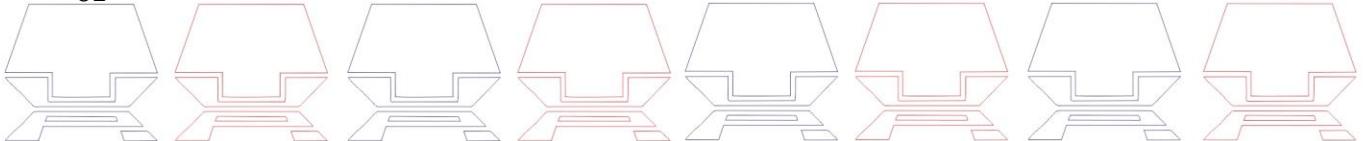
2.6.4. Nas entradas e saídas das estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeto
Mercado	3,75%	19,65%	9,93%	47,24%	19,43%
Rodoviária	0,45%	35,14%	3,15%	36,04%	25,23%
São Pedro	4,17%	29,17%	10,42%	37,50%	18,75%
Farrapos/IPA	3,25%	23,38%	12,34%	39,61%	21,43%
Aeroporto	10,39%	23,38%	9,09%	36,36%	20,78%
Anchieta	15,52%	65,52%	1,72%	17,24%	
Niterói/UniRitter	2,63%	19,08%	3,29%	53,29%	21,71%
Fátima	3,66%	19,51%	8,54%	45,12%	23,17%
Canoas/La Salle	3,45%	22,76%	7,93%	37,24%	28,62%
Mathias Velho	0,87%	21,83%	5,68%	48,47%	23,14%
São Luís/Ulbra	1,20%	37,35%	7,23%	43,37%	10,84%
Petrobrás	3,23%	6,45%		41,94%	48,39%
Esteio	1,11%	13,89%	0,56%	58,33%	26,11%
Luiz Pasteur	1,69%	30,51%	6,78%	49,15%	11,86%
Sapucaia	3,13%	25,89%	1,79%	50,45%	18,75%
Unisinos	2,08%	17,71%	6,25%	53,13%	20,83%
São Leopoldo	2,94%	32,35%	8,82%	35,88%	20,00%
Rio dos Sinos	4,35%	19,57%	15,22%	36,96%	23,91%
Santo Afonso	3,17%	17,46%	7,94%	38,10%	33,33%
Industrial		6,67%		46,67%	46,67%
Fnac		12,12%	3,03%	57,58%	27,27%
Novo Hamburgo	0,73%	35,77%	5,84%	53,28%	4,38%
Salgado Filho	7,14%	14,29%	21,43%	42,86%	14,29%
Total Resultado	2,93%	24,46%	6,55%	44,66%	21,39%



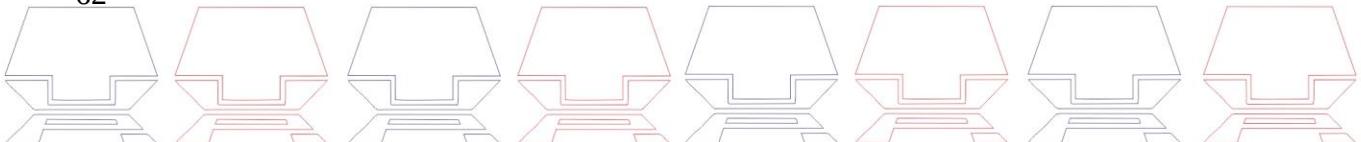
2.6.4.1. Comparativo anos anteriores

À SEGURANÇA NAS ENTRADAS E SAÍDAS DAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	9,6	11,3	5,1	7	8,7	3,14
Pouco satisfeito	20,8	27	16,5	13,8	19,9	26,18
Satisffeito	59,2	52,8	68,7	55,4	60,3	47,79
Muito satisfeito	10,4	8,9	9,7	23,8	11,1	18,18
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	69,6	61,7	78,4	79,2	71,4	70,68



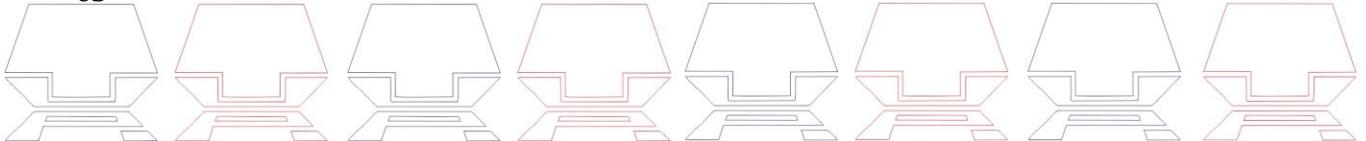
2.7. Intervalo de tempo entre os trens

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	2,87%	17,66%	6,84%	50,11%	22,52%
Rodoviária	0,45%	9,91%	4,95%	57,66%	27,03%
São Pedro	6,25%	22,92%	10,42%	39,58%	20,83%
Farrapos/IPA	3,25%	15,58%	8,44%	50,65%	22,08%
Aeroporto	14,29%	22,08%	14,29%	35,06%	14,29%
Anchieta	1,72%	18,97%	1,72%	75,86%	1,72%
Niterói/UniRitter	2,63%	21,05%	1,32%	56,58%	18,42%
Fátima	3,66%	19,51%	6,10%	48,78%	21,95%
Canoas/La Salle	2,07%	21,38%	7,24%	33,79%	35,52%
Mathias Velho	2,62%	24,45%	6,99%	46,72%	19,21%
São Luís/Ulbra	2,41%	33,73%	9,64%	43,37%	10,84%
Petrobrás	3,23%	32,26%		38,71%	25,81%
Esteio	0,56%	20,00%	0,56%	53,89%	25,00%
Luiz Pasteur		16,95%	8,47%	61,02%	13,56%
Sapucaia	4,02%	12,05%	2,23%	64,29%	17,41%
Unisinos	4,17%	25,00%	5,21%	48,96%	16,67%
São Leopoldo	4,12%	15,88%	9,41%	50,59%	20,00%
Rio dos Sinos		2,17%	15,22%	50,00%	32,61%
Santo Afonso	1,59%	12,70%	6,35%	46,03%	33,33%
Industrial		3,33%		46,67%	50,00%
Fnac		6,06%	6,06%	63,64%	24,24%
Novo Hamburgo	5,84%	48,18%	7,30%	33,58%	5,11%
Salgado Filho	7,14%	14,29%	21,43%	42,86%	14,29%
Total Resultado	2,97%	19,55%	6,21%	49,51%	21,77%



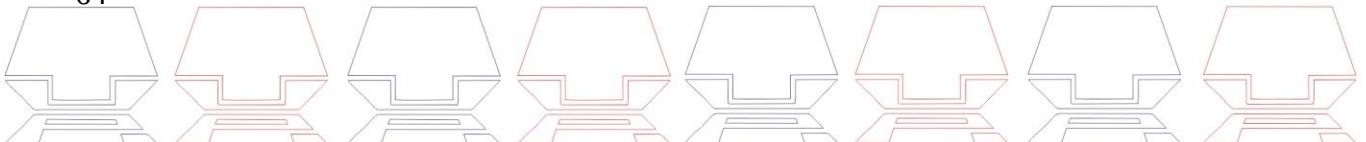
2.7.1. Comparativo anos anteriores

INTERVALO DE TEMPO ENTRE TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	5,4	8,3	7	6,7	6,6	3,16
Pouco satisfeito	16	22,6	20,2	15,7	18,6	20,84
Satisfeito	64,8	62	65	53,9	65,2	52,78
Muito satisfeito	13,8	7,1	7,8	23,7	9,6	23,21
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	78,6	69,1	72,8	77,6	74,8	75,99



2.8. Lotação dos trens

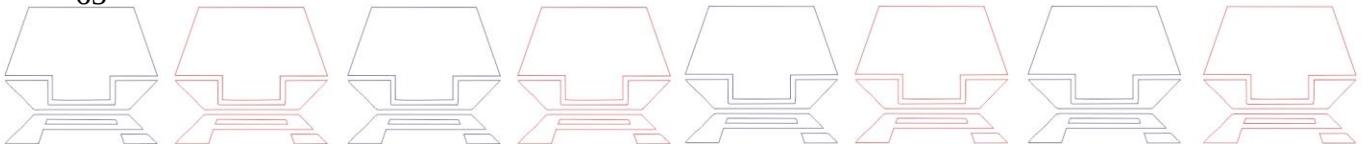
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	19,87%	24,06%	7,28%	35,32%	13,47%
Rodoviária	11,71%	36,94%	5,86%	29,73%	15,77%
São Pedro	29,17%	22,92%		37,50%	10,42%
Farrapos/IPA	9,09%	35,71%	5,19%	36,36%	13,64%
Aeroporto	23,38%	25,97%	10,39%	28,57%	11,69%
Anchieta	6,90%	67,24%	1,72%	24,14%	
Niterói/UniRitter	6,58%	30,26%		46,71%	16,45%
Fátima	24,39%	26,83%		31,71%	17,07%
Canoas/La Salle	12,76%	38,62%	6,90%	20,69%	21,03%
Mathias Velho	8,73%	38,86%	3,06%	36,68%	12,66%
São Luís/Ulbra	15,66%	37,35%	8,43%	27,71%	10,84%
Petrobrás	3,23%	61,29%		32,26%	3,23%
Esteio	6,11%	36,67%	0,56%	36,11%	20,56%
Luiz Pasteur	18,64%	25,42%	11,86%	30,51%	13,56%
Sapucaia	10,27%	41,07%	2,68%	33,48%	12,50%
Unisinos	27,08%	32,29%	4,17%	28,13%	8,33%
São Leopoldo	17,06%	38,24%	7,65%	24,71%	12,35%
Rio dos Sinos	10,87%	32,61%	8,70%	28,26%	19,57%
Santo Afonso	6,35%	26,98%	6,35%	28,57%	31,75%
Industrial	3,33%	23,33%	3,33%	40,00%	30,00%
Fnac	9,09%	27,27%	3,03%	42,42%	18,18%
Novo Hamburgo	57,66%	36,50%	0,73%	1,46%	3,65%
Salgado Filho	7,14%	50,00%	14,29%	14,29%	14,29%
Total Resultado	15,69%	34,43%	4,81%	30,64%	14,43%



2.8.1. Comparativo anos anteriores

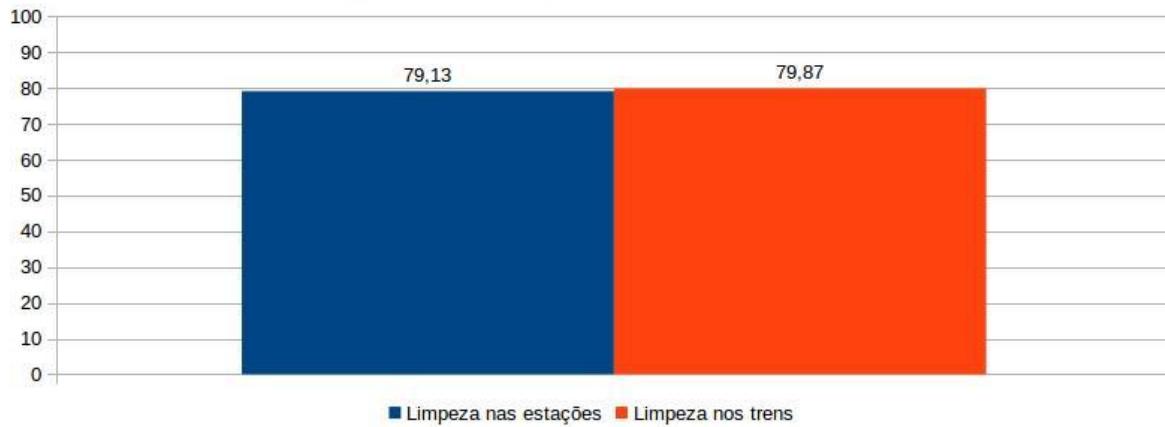
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeto	28,6	42,1	27,3	30,4	31,5	8,33
Pouco satisfeito	35,8	25,7	28	22	27,1	36,16
Satisfeito	31	30,8	39	30,9	35,6	32,19
Muito satisfeito	4,6	1,4	5,7	16,7	5,8	15,16
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	35,6	32,2	44,7	47,6	41,4	47,35

65



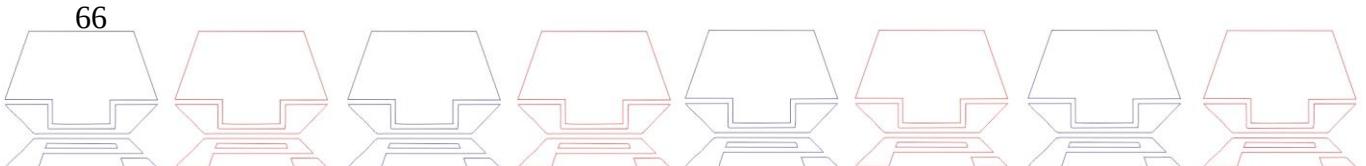
2.9. Limpeza

Avaliação positiva dos itens em relação aos serviços de limpeza



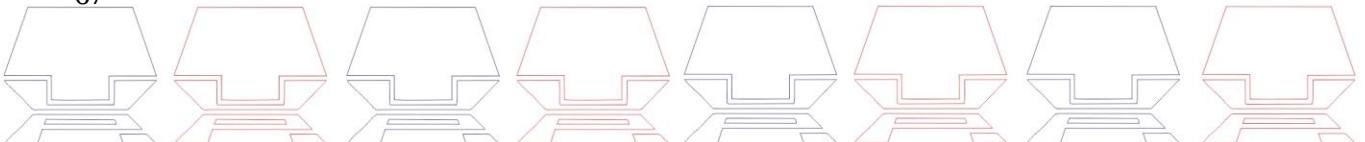
A avaliação positiva da limpeza é similar nas estações e nos trens.

66



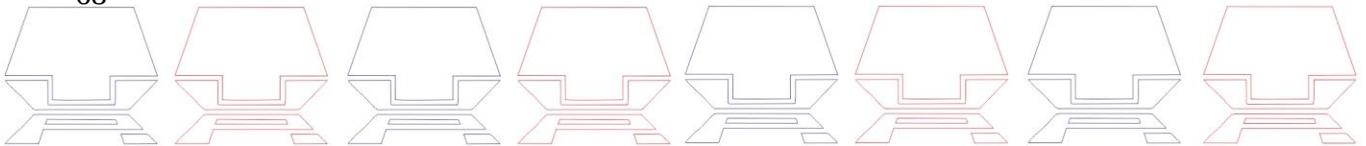
2.9.1. Nas estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	2,21%	12,58%	8,39%	57,62%	19,21%
Rodoviária	0,45%	21,62%	2,70%	51,35%	23,87%
São Pedro	6,25%	20,83%	6,25%	39,58%	27,08%
Farrapos/IPA	0,65%	12,34%	9,09%	59,74%	18,18%
Aeroporto	5,19%	12,99%	12,99%	48,05%	20,78%
Anchieta	1,72%	17,24%		81,03%	
Niterói/UniRitter	0,66%	16,45%	1,32%	61,84%	19,74%
Fátima	6,10%	19,51%	4,88%	39,02%	30,49%
Canoas/La Salle	2,41%	23,10%	10,34%	39,31%	24,83%
Mathias Velho	4,80%	19,21%	5,68%	45,41%	24,89%
São Luís/Ulbra	4,82%	26,51%	9,64%	45,78%	13,25%
Petrobrás		3,23%		48,39%	48,39%
Esteio	0,56%	14,44%	0,56%	55,00%	29,44%
Luiz Pasteur	5,08%	22,03%	10,17%	47,46%	15,25%
Sapucaia	4,46%	23,66%	3,13%	54,91%	13,84%
Unisinos	2,08%	16,67%	5,21%	61,46%	14,58%
São Leopoldo	4,71%	21,76%	8,82%	48,82%	15,88%
Rio dos Sinos		2,17%	17,39%	54,35%	26,09%
Santo Afonso	1,59%	11,11%	4,76%	50,79%	31,75%
Industrial			3,33%	50,00%	46,67%
Fnac		6,06%		60,61%	33,33%
Novo Hamburgo	2,19%	8,76%	5,84%	78,83%	4,38%
Salgado Filho		7,14%	28,57%	50,00%	14,29%
Total Resultado	2,59%	16,96%	6,35%	53,43%	20,68%



2.9.1.1. Comparativo anos anteriores

LIMPEZA NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	1	2,2	2,2	2,8	3,8	2,77
Pouco satisfeito	8,4	7,8	4,2	6,5	2,9	18,11
Satisffeito	72,6	78,2	83	64,7	81	57,05
Muito satisfeito	18	11,8	10,6	26	12,4	22,08
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,6	90	93,6	90,7	93,4	79,13



2.9.2. No interior dos trens

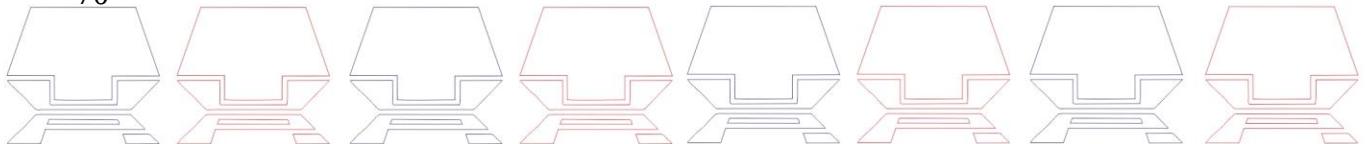
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	2,21%	13,91%	8,39%	54,53%	20,97%
Rodoviária	1,80%	20,27%	4,05%	49,10%	24,77%
São Pedro	2,08%	20,83%	4,17%	41,67%	31,25%
Farrapos/IPA	0,65%	14,29%	8,44%	59,74%	16,88%
Aeroporto	3,90%	11,69%	15,58%	49,35%	19,48%
Anchieta		15,52%	1,72%	82,76%	
Niterói/UniRitter	0,66%	15,79%	0,66%	62,50%	20,39%
Fátima	6,10%	14,63%	6,10%	43,90%	29,27%
Canoas/La Salle	0,69%	21,72%	11,03%	41,72%	24,83%
Mathias Velho	3,49%	15,28%	6,55%	49,34%	25,33%
São Luís/Ulbra		24,10%	9,64%	53,01%	13,25%
Petrobrás		3,23%		51,61%	45,16%
Esteio	1,11%	16,67%	1,11%	51,11%	30,00%
Luiz Pasteur		18,64%	10,17%	55,93%	15,25%
Sapucaia	3,13%	19,20%	4,46%	58,48%	14,73%
Unisinos	3,13%	11,46%	7,29%	61,46%	16,67%
São Leopoldo	7,06%	17,65%	8,24%	51,18%	15,88%
Rio dos Sinos		2,17%	17,39%	50,00%	30,43%
Santo Afonso	1,59%	15,87%	3,17%	46,03%	33,33%
Industrial				53,33%	46,67%
Fnac	3,03%	9,09%		63,64%	24,24%
Novo Hamburgo	0,73%	24,82%	8,03%	62,77%	3,65%
Salgado Filho		14,29%	21,43%	50,00%	14,29%
Total Resultado	2,12%	16,65%	6,79%	53,33%	21,12%



2.9.2.1. Comparativo anos anteriores

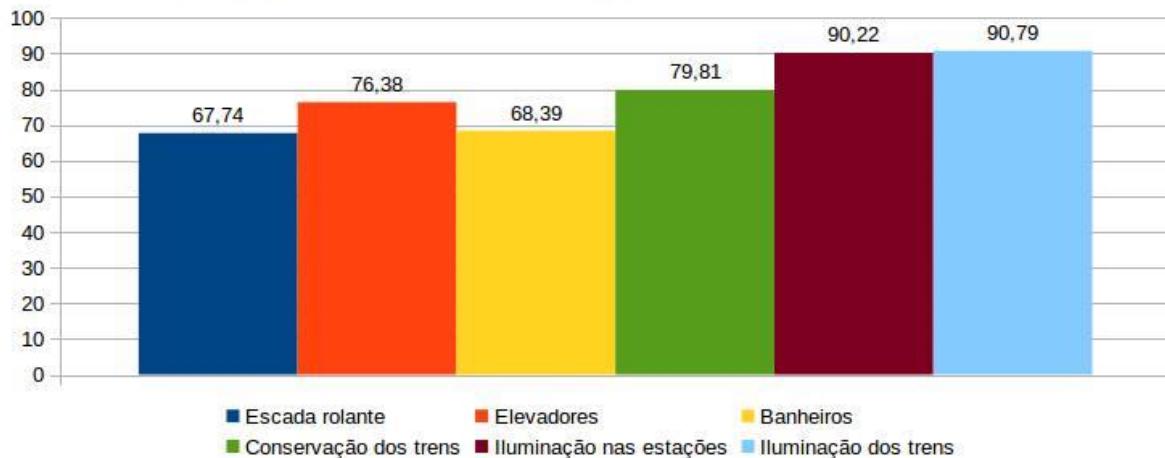
LIMPEZA NO INTERIOR DOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisffeito	1,6	1,2	1,9	2,3	3	2,27
Pouco satisfeito	6,4	7,4	4,4	6,1	2,5	17,86
Satisffeito	74,6	78	82,8	64,9	82,3	57,21
Muito satisffeito	17,4	13,4	10,9	26,7	12,3	22,66
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	92	91,4	93,7	91,6	94,6	79,87

70

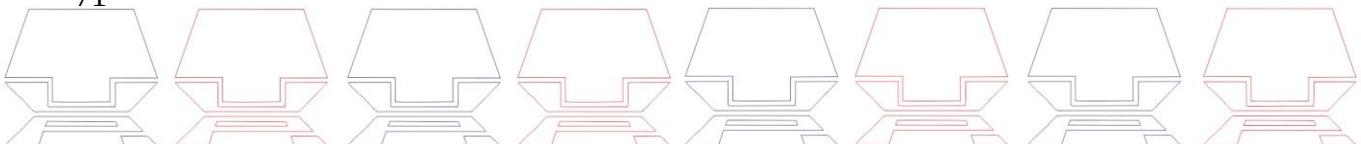


2.10. Infraestrutura

Avaliação positiva dos itens em relação aos itens de Infraestrutura (%)

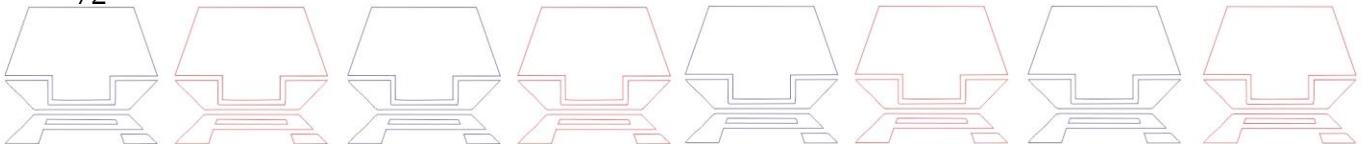


Os itens de infraestrutura com menor avaliação positiva são escada rolante (67,74%) e banheiros (68,39%).



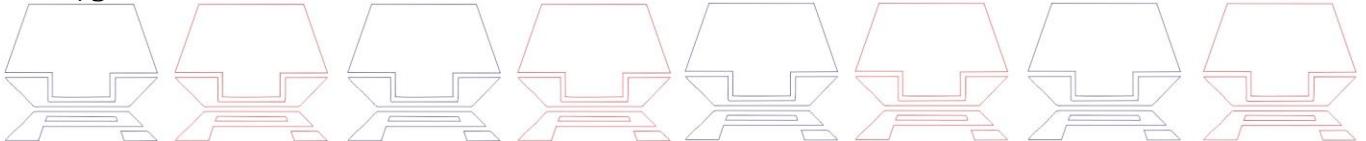
2.10.1. Instalações das escadas rolantes

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	3,75%	14,57%	8,39%	56,07%	17,22%
Rodoviária	3,15%	22,52%	5,41%	49,10%	19,82%
São Pedro	8,33%	29,17%	2,08%	43,75%	16,67%
Farrapos/IPA	1,95%	18,18%	7,79%	56,49%	15,58%
Aeroporto	11,69%	12,99%	7,79%	45,45%	22,08%
Anchieta		8,62%	43,10%	46,55%	1,72%
Niterói/UniRitter	1,97%	26,97%	0,66%	52,63%	17,76%
Fátima	8,54%	24,39%	6,10%	36,59%	24,39%
Canoas/La Salle	4,14%	30,34%	13,45%	32,76%	19,31%
Mathias Velho	3,06%	27,51%	9,61%	41,48%	18,34%
São Luís/Ulbra	8,43%	32,53%	7,23%	39,76%	12,05%
Petrobrás	3,23%	16,13%		48,39%	32,26%
Esteio	2,22%	32,78%		44,44%	20,56%
Luiz Pasteur	6,78%	23,73%	8,47%	47,46%	13,56%
Sapucaia	6,25%	28,57%	5,80%	47,32%	12,05%
Unisinos	7,29%	38,54%	5,21%	37,50%	11,46%
São Leopoldo	39,41%	26,47%	10,00%	15,29%	8,82%
Rio dos Sinos	4,35%	6,52%	21,74%	41,30%	26,09%
Santo Afonso	3,17%	12,70%	6,35%	46,03%	31,75%
Industrial		3,33%	3,33%	53,33%	40,00%
Fnac		18,18%	9,09%	48,48%	24,24%
Novo Hamburgo	2,92%	22,63%	6,57%	63,50%	4,38%
Salgado Filho		21,43%	21,43%	42,86%	14,29%
Total Resultado	6,18%	23,47%	8,09%	45,38%	16,89%



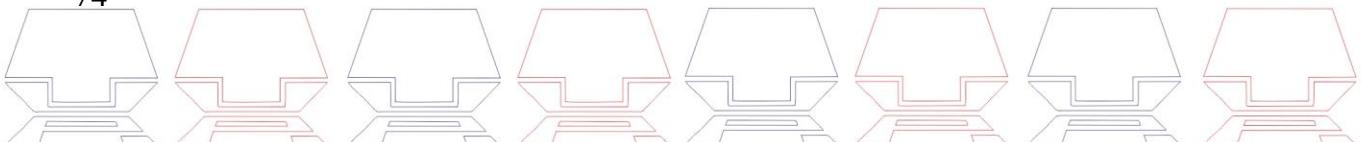
2.10.1.1. Comparativo anos anteriores

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito		28,4	6,4	6,8	8,2	6,72
Pouco satisfeito		19,7	17,3	10	13,6	25,54
Satisfeito		44	67,3	59	68,6	49,37
Muito satisfeito		7,9	9	24,2	9,6	18,37
Total (%)		100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA		51,9	76,3	83,2	78,2	67,74



2.10.2. Instalações dos elevadores

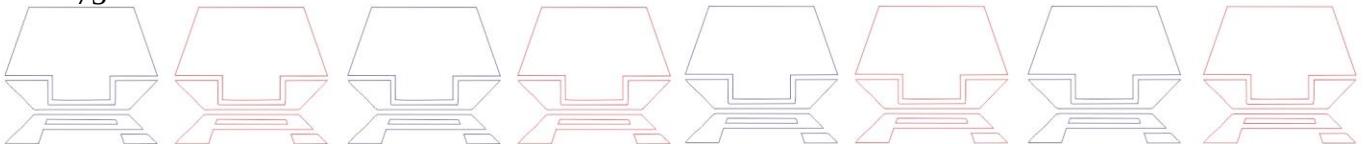
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeto
Mercado	2,87%	8,61%	12,58%	57,40%	18,54%
Rodoviária	3,15%	16,67%	10,36%	50,45%	19,37%
São Pedro	6,25%	22,92%	12,50%	43,75%	14,58%
Farrapos/IPA	1,95%	16,88%	10,39%	54,55%	16,23%
Aeroporto	10,39%	9,09%	15,58%	46,75%	18,18%
Anchieta		13,79%	55,17%	29,31%	1,72%
Niterói/UniRitter	0,66%	21,71%	3,95%	56,58%	17,11%
Fátima	2,44%	13,41%	12,20%	48,78%	23,17%
Canoas/La Salle	2,07%	25,52%	20,34%	30,69%	21,38%
Mathias Velho	1,75%	24,89%	10,04%	45,85%	17,47%
São Luís/Ulbra	7,23%	20,48%	14,46%	44,58%	13,25%
Petrobrás	3,23%	12,90%		54,84%	29,03%
Esteio	2,78%	26,11%	2,78%	46,67%	21,67%
Luiz Pasteur	1,69%	18,64%	10,17%	57,63%	11,86%
Sapucaia	4,91%	21,88%	8,04%	52,23%	12,95%
Unisinos	2,08%	22,92%	6,25%	54,17%	14,58%
São Leopoldo	13,53%	18,82%	27,06%	27,65%	12,94%
Rio dos Sinos	2,17%		21,74%	52,17%	23,91%
Santo Afonso	3,17%	9,52%	11,11%	42,86%	33,33%
Industrial				53,33%	46,67%
Fnac		3,03%	3,03%	60,61%	33,33%
Novo Hamburgo	2,92%	6,57%	4,38%	81,75%	4,38%
Salgado Filho		14,29%	28,57%	35,71%	21,43%
Total Resultado	3,51%	17,16%	12,45%	49,20%	17,67%



2.10.2.1. Comparativo anos anteriores

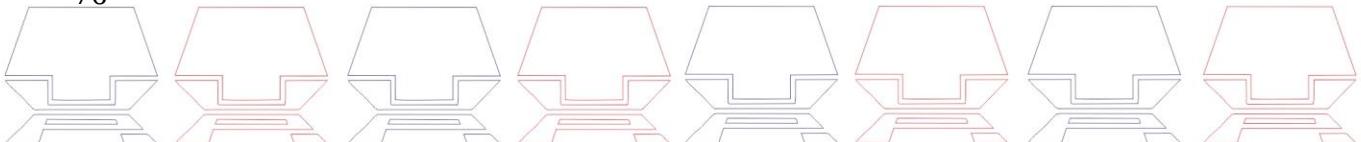
ELEVADORES	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito		7,9	4,8	5	6,3	4,01
Pouco satisfeito		14,3	6,3	9,1	12	19,6
Satisfeito		68,2	77,5	61,5	71,8	56,2
Muito satisfeito		9,6	11,4	24,4	9,9	20,19
Total (%)		100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA		77,8	88,9	85,9	81,7	76,38

75



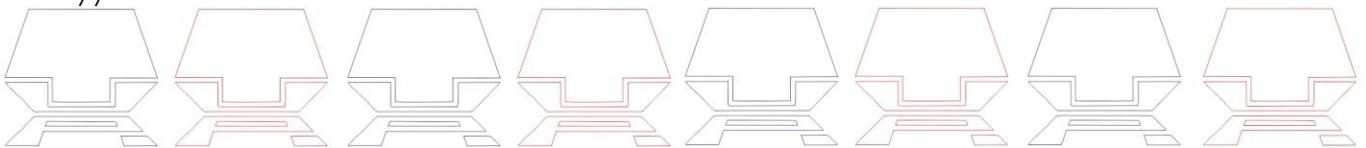
2.10.3. Instalações dos banheiros

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfierto	Muito satisfeito
Mercado	5,30%	11,70%	8,83%	55,63%	18,54%
Rodoviária	3,60%	34,68%	10,36%	34,23%	17,12%
São Pedro	4,17%	29,17%	4,17%	37,50%	25,00%
Farrapos/IPA	1,95%	24,03%	11,69%	46,10%	16,23%
Aeroporto	10,39%	15,58%	14,29%	40,26%	19,48%
Anchieta	1,72%	55,17%	10,34%	32,76%	
Niterói/UniRitter	3,29%	25,00%	2,63%	51,97%	17,11%
Fátima	10,98%	21,95%	8,54%	36,59%	21,95%
Canoas/La Salle	6,21%	28,28%	13,45%	32,07%	20,00%
Mathias Velho	2,18%	24,02%	10,92%	45,85%	17,03%
São Luís/Ulbra	7,23%	28,92%	14,46%	37,35%	12,05%
Petrobrás	3,23%	38,71%		41,94%	16,13%
Esteio	3,89%	32,22%	0,56%	42,78%	20,56%
Luiz Pasteur	6,78%	18,64%	10,17%	52,54%	11,86%
Sapucaia	5,80%	31,25%	7,14%	44,20%	11,61%
Unisinos	5,21%	36,46%	4,17%	41,67%	12,50%
São Leopoldo	9,41%	24,12%	21,18%	32,35%	12,94%
Rio dos Sinos		13,04%	19,57%	39,13%	28,26%
Santo Afonso		9,52%	12,70%	47,62%	30,16%
Industrial		10,00%	6,67%	50,00%	33,33%
Fnac		9,09%		57,58%	33,33%
Novo Hamburgo	2,92%	7,30%	6,57%	78,83%	4,38%
Salgado Filho		7,14%	35,71%	35,71%	21,43%
Total Resultado	4,74%	23,81%	9,66%	44,87%	16,92%



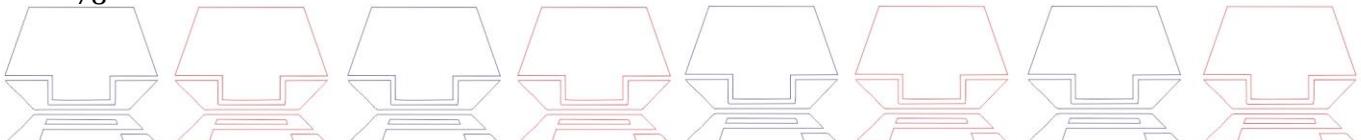
2.10.3.1. Comparativo anos anteriores

BANHEIROS	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	11,2	16,9	6,3	5,6	8	5,25
Pouco satisfeito	23,5	18,5	13,9	10,8	11,2	26,36
Satisffeito	57,9	58	69,5	59,5	70,7	49,66
Muito satisfeito	7,4	6,6	10,3	24,1	10	18,73
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	65,3	64,6	79,8	83,6	80,7	68,39



2.10.4. Conservação dos trens

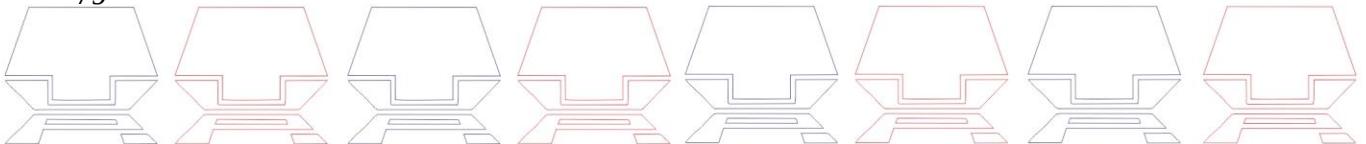
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfi-to	Indiferente / sem opinião	Satisfi-to	Muito satis-feito
Mercado	2,87%	11,04%	9,49%	54,53%	22,08%
Rodoviária	0,90%	25,68%	6,76%	46,85%	19,82%
São Pedro	6,25%	22,92%	4,17%	45,83%	20,83%
Farrapos/IPA	1,95%	16,88%	9,09%	53,25%	18,83%
Aeroporto	5,19%	12,99%	12,99%	46,75%	22,08%
Anchieta		17,24%	22,41%	58,62%	1,72%
Niterói/UniRitter	1,97%	17,76%	1,32%	56,58%	22,37%
Fátima	1,22%	17,07%	7,32%	51,22%	23,17%
Canoas/La Salle	2,41%	20,69%	6,55%	43,79%	26,55%
Mathias Velho	0,87%	16,59%	8,30%	48,91%	25,33%
São Luís/Ulbra	6,02%	20,48%	8,43%	51,81%	13,25%
Petrobrás	3,23%	9,68%		45,16%	41,94%
Esteio	1,67%	13,89%	0,56%	53,33%	30,56%
Luiz Pasteur	1,69%	16,95%	8,47%	59,32%	13,56%
Sapucaia	1,79%	19,20%	3,13%	58,04%	17,86%
Unisinos	2,08%	16,67%	5,21%	60,42%	15,63%
São Leopoldo	5,88%	9,41%	17,06%	47,65%	20,00%
Rio dos Sinos		2,17%	10,87%	65,22%	21,74%
Santo Afonso		9,52%	7,94%	50,79%	31,75%
Industrial		6,67%		40,00%	53,33%
Fnac		15,15%		51,52%	33,33%
Novo Hamburgo	0,73%	22,63%	9,49%	62,77%	4,38%
Salgado Filho		28,57%	14,29%	35,71%	21,43%
Total Resultado	2,22%	16,44%	7,57%	52,23%	21,53%



2.10.4.1. Comparativo anos anteriores

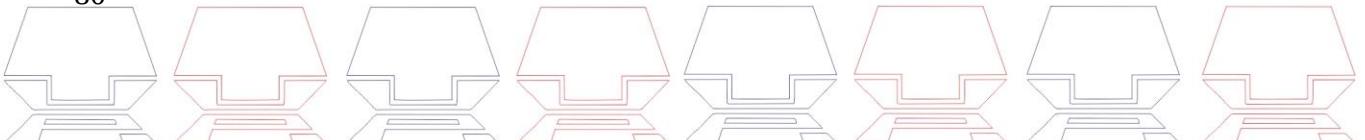
CONSERVAÇÃO DOS TRENS	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	1,2	2,2	3,5	2,7	3,3	2,4
Pouco satisfeito	8,2	11,1	8,2	7,5	2,7	17,79
Satisfeito	80,2	77,9	79,1	65,4	83,9	56,52
Muito satisfeito	10,4	8,8	9,2	24,4	10,1	23,09
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	90,6	86,7	88,3	89,8	94	79,81

79



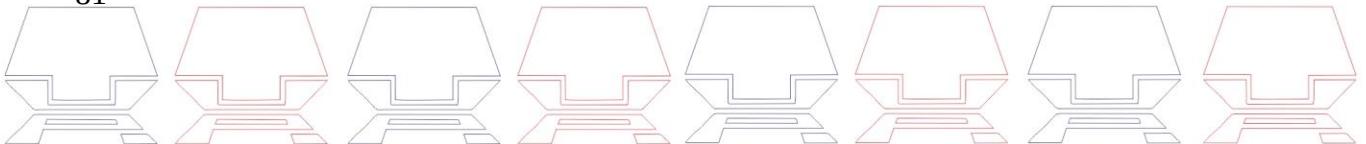
2.10.5. Iluminação nas estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	0,88%	3,53%	4,86%	61,59%	29,14%
Rodoviária	0,90%	7,21%	3,15%	62,16%	26,58%
São Pedro	2,08%	18,75%	4,17%	43,75%	31,25%
Farrapos/IPA	1,30%	7,79%	8,44%	62,99%	19,48%
Aeroporto	1,30%	6,49%	10,39%	54,55%	27,27%
Anchieta	1,72%	8,62%	20,69%	68,97%	
Niterói/UniRitter		15,13%	1,32%	59,87%	23,68%
Fátima	2,44%	9,76%	6,10%	51,22%	30,49%
Canoas/La Salle	0,34%	12,41%	7,24%	47,59%	32,41%
Mathias Velho	0,44%	11,79%	5,24%	52,40%	30,13%
São Luís/Ulbra		24,10%	9,64%	51,81%	14,46%
Petrobrás		3,23%		51,61%	45,16%
Esteio	1,11%	7,22%	0,56%	58,33%	32,78%
Luiz Pasteur		18,64%	3,39%	61,02%	16,95%
Sapucaia	1,34%	7,59%	3,13%	69,64%	18,30%
Unisinos	1,04%	7,29%	3,13%	67,71%	20,83%
São Leopoldo	0,59%	2,35%	8,82%	57,06%	31,18%
Rio dos Sinos		10,87%	8,70%	52,17%	28,26%
Santo Afonso		4,76%	4,76%	53,97%	36,51%
Industrial				43,33%	56,67%
Fnac		3,03%		51,52%	45,45%
Novo Hamburgo	0,73%	5,84%	5,11%	83,94%	4,38%
Salgado Filho		7,14%	42,86%	28,57%	21,43%
Total Resultado	0,78%	8,46%	5,46%	59,13%	26,17%



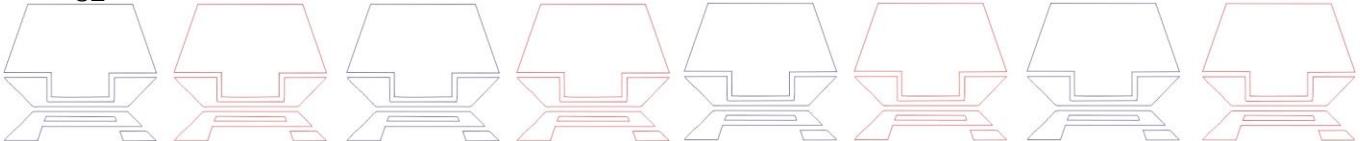
2.10.5.1. Comparativo anos anteriores

ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	3,9	4,6	2,4	2,4	2,7	0,83
Pouco satisfeito	13,4	13,9	5,9	5,1	4,8	8,95
Satisfeito	74,8	71,4	81	66,9	77,4	62,54
Muito satisfeito	7,9	10,1	10,7	25,6	15,2	27,68
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	82,7	81,5	91,7	92,5	92,6	90,22



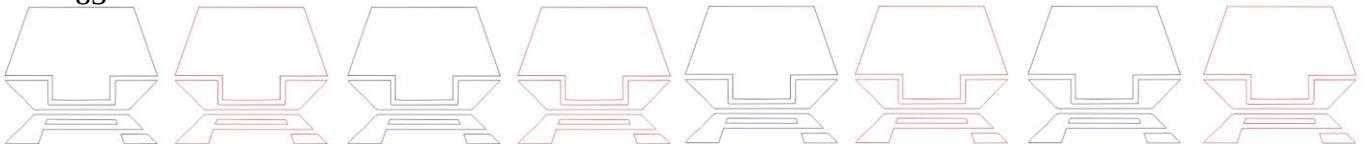
2.10.6. Iluminação dos trens

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	0,66%	4,42%	4,64%	60,49%	29,80%
Rodoviária		5,41%	4,50%	61,26%	28,83%
São Pedro	2,08%	18,75%		43,75%	35,42%
Farrapos/IPA	1,30%	8,44%	7,14%	62,34%	20,78%
Aeroporto		7,79%	11,69%	55,84%	24,68%
Anchieta	1,72%	6,90%	20,69%	70,69%	
Niterói/UniRitter		15,13%	0,66%	60,53%	23,68%
Fátima	1,22%	9,76%	6,10%	51,22%	31,71%
Canoas/La Salle		10,69%	6,55%	49,31%	33,45%
Mathias Velho	0,44%	9,61%	5,24%	54,15%	30,57%
São Luís/Ulbra	1,20%	20,48%	10,84%	51,81%	15,66%
Petrobrás		3,23%		51,61%	45,16%
Esteio	1,11%	7,78%		57,78%	33,33%
Luiz Pasteur	1,69%	16,95%	3,39%	62,71%	15,25%
Sapucaia	1,34%	6,25%	3,57%	69,64%	19,20%
Unisinos	1,04%	6,25%	2,08%	67,71%	22,92%
São Leopoldo	0,59%	2,94%	10,00%	55,29%	31,18%
Rio dos Sinos		4,35%	10,87%	56,52%	28,26%
Santo Afonso		4,76%	9,52%	49,21%	36,51%
Industrial		3,33%	3,33%	40,00%	53,33%
Fnac		3,03%		45,45%	51,52%
Novo Hamburgo		10,22%	4,38%	81,02%	4,38%
Salgado Filho		7,14%	42,86%	28,57%	21,43%
Total Resultado	0,61%	8,09%	5,53%	58,89%	26,89%



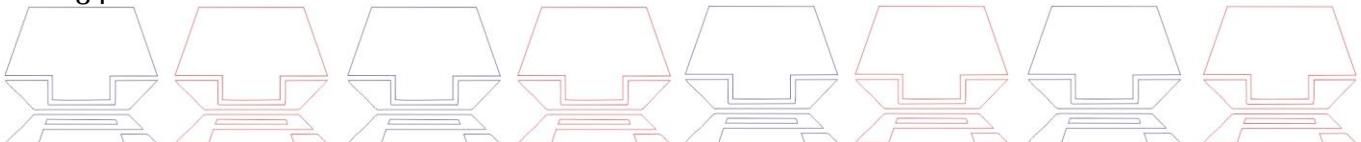
2.10.6.1. Comparativo anos anteriores

ILUMINAÇÃO NOS TRENS	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	1,2	0,8	0,5	2,3	0,8	0,65
Pouco satisfeito	4,5	3,2	1,7	4,6	2,6	8,56
Satisfeito	84	82,7	85,6	67,5	80	62,33
Muito satisfeito	10,3	13,3	12,2	25,6	16,6	28,46
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSI-TIVA	94,3	96	97,8	93,1	96,6	90,79



2.11. Comunicação visual

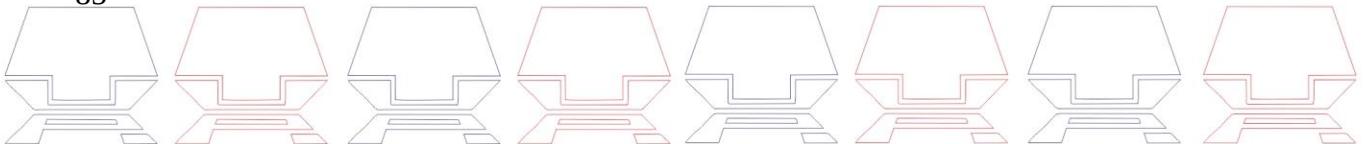
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	0,88%	3,97%	4,42%	62,03%	28,70%
Rodoviária	0,90%	6,31%	5,86%	58,11%	28,83%
São Pedro	2,08%	20,83%		41,67%	35,42%
Farrapos/IPA	1,30%	12,99%	5,19%	59,74%	20,78%
Aeroporto	1,30%	6,49%	11,69%	61,04%	19,48%
Anchieta		6,90%	27,59%	65,52%	
Niterói/UniRitter		16,45%		60,53%	23,03%
Fátima	2,44%	9,76%	8,54%	48,78%	30,49%
Canoas/La Salle	0,69%	14,48%	5,86%	45,17%	33,79%
Mathias Velho	0,87%	11,79%	6,11%	49,78%	31,44%
São Luís/Ulbra	1,20%	15,66%	14,46%	54,22%	14,46%
Petrobrás		3,23%		51,61%	45,16%
Esteio	1,11%	9,44%	1,11%	53,89%	34,44%
Luiz Pasteur	1,69%	15,25%	5,08%	59,32%	18,64%
Sapucaia	1,34%	8,04%	2,68%	68,75%	19,20%
Unisinos	3,13%	9,38%	2,08%	64,58%	20,83%
São Leopoldo	0,59%	2,35%	10,00%	55,88%	31,18%
Rio dos Sinos		4,35%	15,22%	54,35%	26,09%
Santo Afonso	4,76%	6,35%	9,52%	46,03%	33,33%
Industrial				43,33%	56,67%
Fnac		3,03%		57,58%	39,39%
Novo Hamburgo		1,46%	4,38%	90,51%	3,65%
Salgado Filho			28,57%	50,00%	21,43%
Total Resultado	1,02%	8,63%	5,77%	58,17%	26,41%



2.11.1. Comparativo anos anteriores

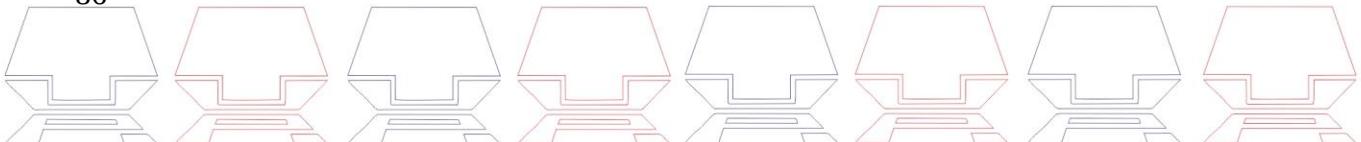
Nível de satisfação – COMUNICAÇÃO VISUAL	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito		3,4	1,7	3,7	1,2	1,09
Pouco satisfeito		12	5,9	6,2	3,4	9,16
Satisfeito		75,8	81,3	65	82,1	61,73
Muito satisfeito		8,8	11,1	25,1	13,3	28,02
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA		84,6	92,4	90,1	95,4	89,75

85



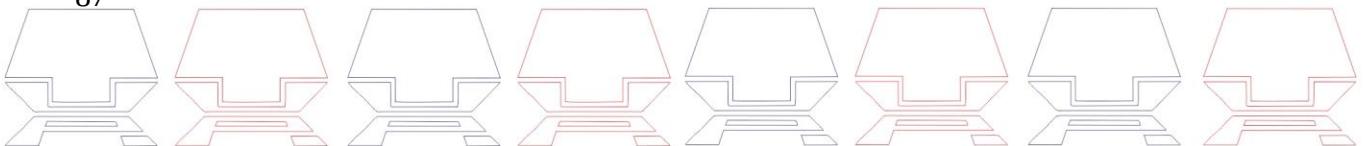
2.12. Instalações comerciais nas estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfi-to	Indiferente / sem opinião	Satisfi-to	Muito satis-feito
Mercado	1,77%	4,64%	7,51%	62,03%	24,06%
Rodoviária		6,76%	10,36%	56,31%	26,58%
São Pedro	2,08%	18,75%	6,25%	39,58%	33,33%
Farrapos/IPA	2,60%	9,09%	8,44%	59,09%	20,78%
Aeroporto		9,09%	22,08%	49,35%	19,48%
Anchieta		6,90%	72,41%	20,69%	
Niterói/UniRitter	0,66%	15,13%	3,29%	57,89%	23,03%
Fátima	3,66%	10,98%	7,32%	46,34%	31,71%
Canoas/La Salle	0,69%	10,00%	13,79%	44,83%	30,69%
Mathias Velho	1,75%	9,61%	7,86%	51,09%	29,69%
São Luís/Ulbra		20,48%	9,64%	55,42%	14,46%
Petrobrás		6,45%		45,16%	48,39%
Esteio	1,11%	10,00%	1,67%	53,33%	33,89%
Luiz Pasteur		15,25%	8,47%	55,93%	20,34%
Sapucaia	1,34%	6,70%	8,93%	63,84%	19,20%
Unisinos	1,04%	9,38%	5,21%	65,63%	18,75%
São Leopoldo	1,76%	2,35%	15,88%	52,94%	27,06%
Rio dos Sinos		8,70%	26,09%	41,30%	23,91%
Santo Afonso		3,17%	12,70%	47,62%	36,51%
Industrial		3,33%		46,67%	50,00%
Fnac		3,03%	3,03%	51,52%	42,42%
Novo Hamburgo	1,46%	0,73%	3,65%	90,51%	3,65%
Salgado Filho		7,14%	14,29%	57,14%	21,43%
Total Resultado	1,16%	8,09%	10,13%	55,82%	24,80%



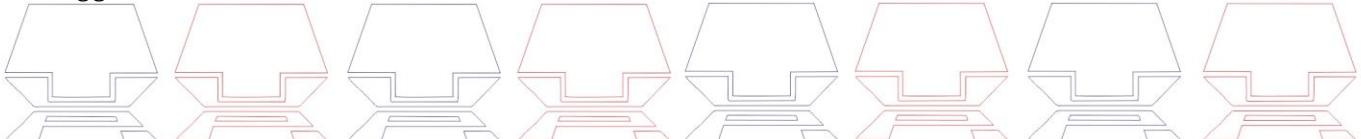
2.12.1. Comparativo anos anteriores

INSTALAÇÕES COMERCIAIS NAS ESTAÇÕES	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	3,9	8,2	2,3	2	1,5	1,29
Pouco satisfeito	9,5	7,3	5,5	4,6	3,2	9
Satisfeito	78,5	75,1	81,4	66,9	82,3	62,11
Muito satisfeito	8,1	9,4	10,8	26,5	13	27,6
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	86,6	84,5	92,2	93,4	95,3	89,71



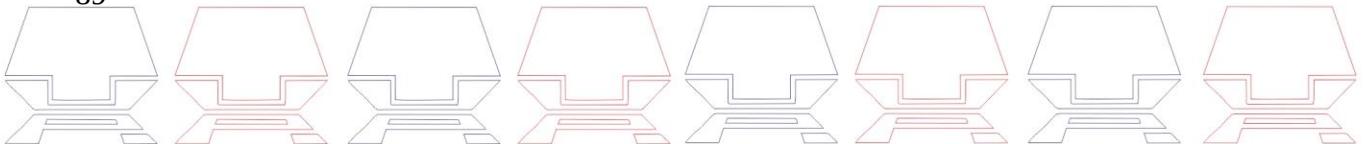
2.13. Bilhetagem eletrônica – SIM, TRI, TEU

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeto	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	1,32%	2,43%	15,89%	53,64%	26,71%
Rodoviária	0,45%	5,86%	22,97%	40,99%	29,73%
São Pedro	4,17%	18,75%	4,17%	39,58%	33,33%
Farrapos/IPA	1,30%	7,79%	16,23%	50,00%	24,68%
Aeroporto	1,30%	5,19%	14,29%	46,75%	32,47%
Anchieta		3,45%	74,14%	20,69%	1,72%
Niterói/UniRitter	1,32%	15,13%	3,29%	55,26%	25,00%
Fátima	2,44%	10,98%	6,10%	48,78%	31,71%
Canoas/La Salle	2,41%	8,28%	10,34%	43,79%	35,17%
Mathias Velho	0,87%	10,04%	6,99%	49,78%	32,31%
São Luís/Ulbra		19,28%	12,05%	46,99%	21,69%
Petrobrás		3,23%		48,39%	48,39%
Esteio	1,11%	8,89%	1,67%	52,22%	36,11%
Luiz Pasteur		15,25%	6,78%	55,93%	22,03%
Sapucaia	1,79%	6,70%	14,29%	58,48%	18,75%
Unisinos		6,25%	5,21%	64,58%	23,96%
São Leopoldo	1,76%	1,18%	30,00%	40,00%	27,06%
Rio dos Sinos			43,48%	39,13%	17,39%
Santo Afonso		3,17%	25,40%	36,51%	34,92%
Industrial				36,67%	63,33%
Fnac		3,03%		39,39%	57,58%
Novo Hamburgo	1,46%	0,73%	2,92%	86,13%	8,76%
Salgado Filho		7,14%	14,29%	57,14%	21,43%
Total Resultado	1,23%	6,82%	13,89%	50,36%	27,70%



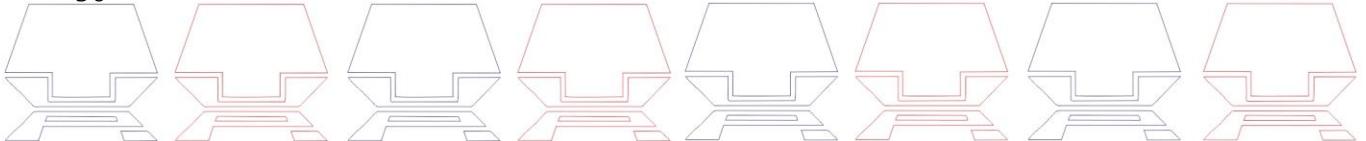
2.13.1. Comparativo anos anteriores

BILHETAGEM ELETRÔNICA (SIM/TRI/TEU)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito					0,6	1,43
Pouco satisfeito					1,1	7,92
Satisfeito					80,8	58,48
Muito satisfeito					17,6	32,17
Total (%)					100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA					98,4	90,65



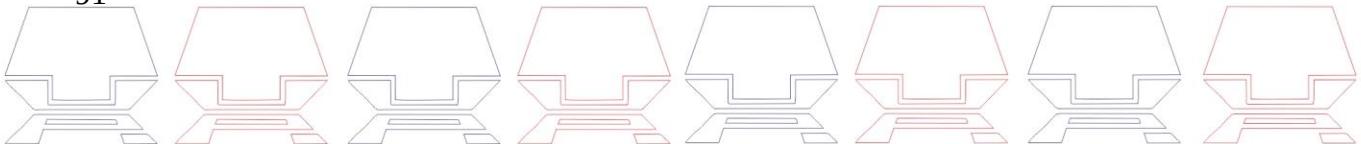
2.14. Satisfação geral

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisffeito	Satisffeito	Muito satisffeito
Mercado	1,21%	4,83%	66,91%	27,05%
Rodoviária		5,66%	63,68%	30,66%
São Pedro	2,08%	20,83%	50,00%	27,08%
Farrapos/IPA	1,38%	8,28%	62,07%	28,28%
Aeroporto	1,52%	9,09%	60,61%	28,79%
Anchieta		4,08%	93,88%	2,04%
Niterói/UniRitter	1,32%	15,89%	58,28%	24,50%
Fátima	1,32%	11,84%	52,63%	34,21%
Canoas/La Salle		9,57%	53,90%	36,52%
Mathias Velho	0,94%	12,21%	53,05%	33,80%
São Luís/Ulbra		20,51%	56,41%	23,08%
Petrobrás	3,23%	3,23%	45,16%	48,39%
Esteio	0,57%	10,34%	55,17%	33,91%
Luiz Pasteur	1,72%	18,97%	50,00%	29,31%
Sapucaia	1,83%	7,31%	68,95%	21,92%
Unisinos		8,14%	65,12%	26,74%
São Leopoldo	0,72%	1,45%	65,94%	31,88%
Rio dos Sinos			60,98%	39,02%
Santo Afonso		3,77%	49,06%	47,17%
Industrial			26,67%	73,33%
Fnac		3,03%	39,39%	57,58%
Novo Hamburgo	3,74%	8,41%	66,36%	21,50%
Salgado Filho			70,00%	30,00%
Total Resultado	0,96%	8,51%	60,28%	30,25%



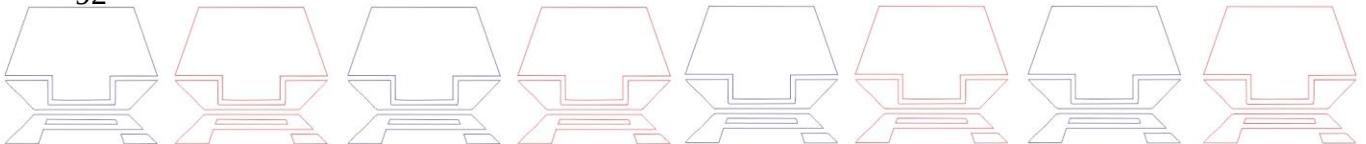
2.14.1. Comparativo anos anteriores

SATISFAÇÃO GERAL	Resultado das pesquisas segundo ano de referência, sem os indiferentes.					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito	0,4	1	1,3	1,4	0,5	0,96
Pouco satisfeito	6	7,1	7,1	3,1	4,7	8,51
Satisfeito	76,4	76	78,8	68,8	80	60,28
Muito satisfeito	17,2	15,9	12,8	26,9	14,7	30,25
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA	93,6	91,9	91,6	95,7	94,7	90,53



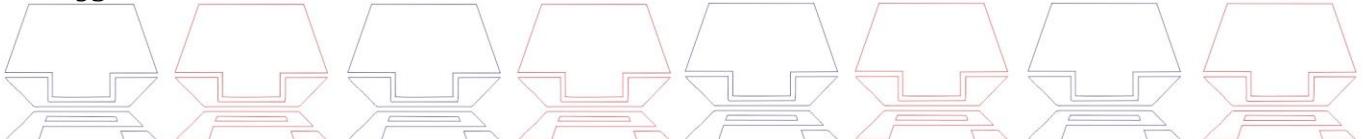
2.14.2. Satisfação geral com indiferentes

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	1,10%	4,42%	8,61%	61,15%	24,72%
Rodoviária		5,41%	4,50%	60,81%	29,28%
São Pedro	2,08%	20,83%		50,00%	27,08%
Farrapos/IPA	1,30%	7,79%	5,84%	58,44%	26,62%
Aeroporto	1,30%	7,79%	14,29%	51,95%	24,68%
Anchieta		3,45%	15,52%	79,31%	1,72%
Niterói/UniRitter	1,32%	15,79%	0,66%	57,89%	24,34%
Fátima	1,22%	10,98%	7,32%	48,78%	31,71%
Canoas/La Salle		9,31%	2,76%	52,41%	35,52%
Mathias Velho	0,87%	11,35%	6,99%	49,34%	31,44%
São Luís/Ulbra		19,28%	6,02%	53,01%	21,69%
Petrobrás	3,23%	3,23%		45,16%	48,39%
Esteio	0,56%	10,00%	3,33%	53,33%	32,78%
Luiz Pasteur	1,69%	18,64%	1,69%	49,15%	28,81%
Sapucaia	1,79%	7,14%	2,23%	67,41%	21,43%
Unisinos		7,29%	10,42%	58,33%	23,96%
São Leopoldo	0,59%	1,18%	18,82%	53,53%	25,88%
Rio dos Sinos			10,87%	54,35%	34,78%
Santo Afonso		3,17%	15,87%	41,27%	39,68%
Industrial				26,67%	73,33%
Fnac		3,03%		39,39%	57,58%
Novo Hamburgo	2,92%	6,57%	21,90%	51,82%	16,79%
Salgado Filho			28,57%	50,00%	21,43%
Total Resultado	0,89%	7,88%	7,40%	55,82%	28,01%



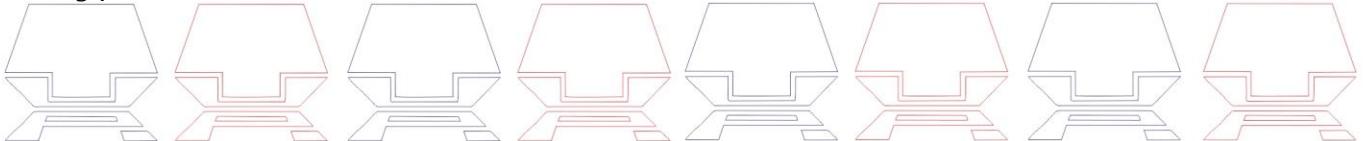
2.14.3. Satisfação geral – números absolutos

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Total Resultado
Mercado	8	23	41	275	106	453
Rodoviária	4	15	10	133	60	222
São Pedro	3	10	2	24	9	48
Farrapos/IPA	3	12	14	91	34	154
Aerporto	4	7	14	40	12	77
Anchieta		1	3	52	2	58
Niterói/UniRitter	2	24	2	87	37	152
Fátima	2	11	4	42	23	82
Canoas/La Salle	2	29	16	153	90	290
Mathias Velho	3	27	24	116	59	229
São Luís/Ulbra	1	19	4	48	11	83
Petrobrás	1	1		15	14	31
Esteio	3	22	3	97	55	180
Luiz Pasteur	2	18	9	22	8	59
Sapucaia	3	18	10	135	58	224
Unisinos	1	7	2	64	22	96
São Leopoldo	4	4	20	97	45	170
Rio dos Sinos		2	9	21	14	46
Santo Afonso	1	3	4	31	24	63
Industrial		1		14	15	30
Fnac		1	1	23	8	33
Novo Hamburgo	2	6	11	115	3	137
Salgado Filho		3	2	5	4	14
Total Resultado	49	264	205	1700	713	2931



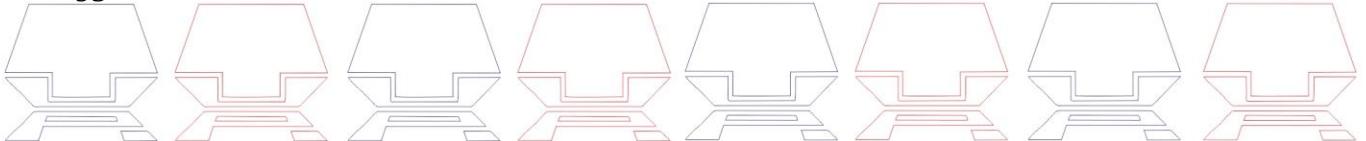
2.14.4. Satisfação geral por gênero

Gênero	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Feminino	0,68%	8,11%	7,74%	54,12%	29,36%
Masculino	1,15%	7,60%	6,98%	57,94%	26,32%
Total Resultado	0,89%	7,88%	7,40%	55,82%	28,01%



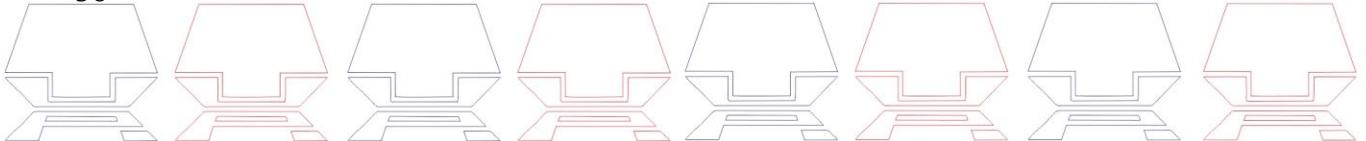
2.14.5. Satisfação geral por renda individual

Renda	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
a. até 1 sm	0,65%	7,52%	3,92%	52,94%	34,97%
b. de 1 a 2 sm	1,06%	6,75%	5,42%	57,14%	29,63%
c. de 2 a 3 sm	0,68%	5,88%	7,92%	55,88%	29,64%
d. de 3 a 4 sm	2,26%	7,34%	9,60%	55,37%	25,42%
e. de 4 a 5 sm	4,23%	5,63%	9,86%	59,15%	21,13%
f. de 5 a 7 SM		8,51%	14,89%	57,45%	19,15%
g. de 8 a 10 SM		10,53%	15,79%	52,63%	21,05%
h. Acima de 10 SM		19,05%	4,76%	47,62%	28,57%
i. NR (NR)	0,55%	9,52%	8,61%	55,68%	25,64%
Total Resultado	0,89%	7,88%	7,40%	55,82%	28,01%



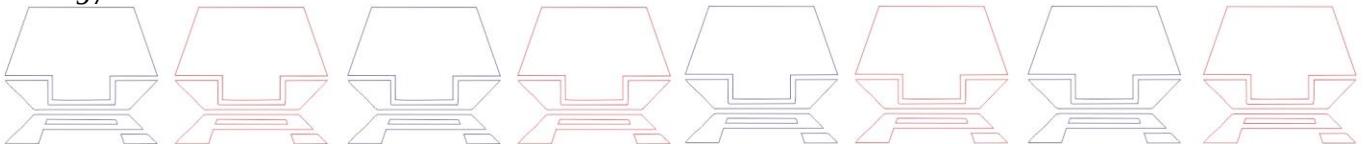
2.14.6. Satisfação geral por escolaridade

Escolaridade	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
a. Analfabeto				100,00%	
b. Fundamental incompleto	0,37%	5,99%	3,00%	44,57%	46,07%
c. Fundamental completo	1,64%	6,85%	6,85%	51,78%	32,88%
d. Ensino médio incompleto		5,33%	5,33%	60,65%	28,70%
e. Ensino médio completo	0,74%	6,18%	8,58%	56,83%	27,68%
f. Superior incompleto	1,09%	12,88%	7,64%	62,45%	15,94%
g. Superior completo	0,62%	11,84%	9,35%	51,71%	26,48%
h. Pós-graduação	7,55%	5,66%	13,21%	54,72%	18,87%
NS / NR		11,90%	2,38%	54,76%	30,95%
Total Resultado	0,89%	7,88%	7,40%	55,82%	28,01%



2.14.7. Satisfação geral por idade

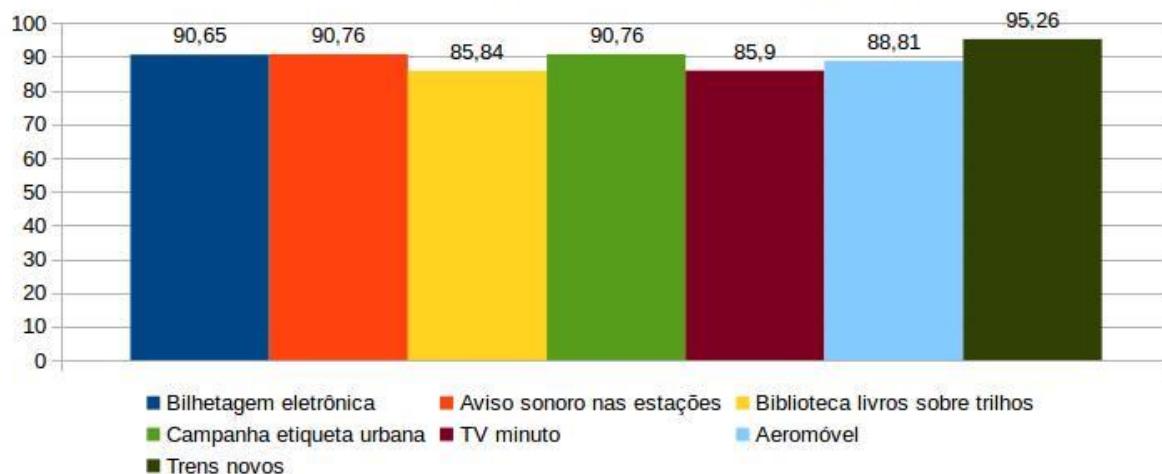
Faixa etária	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
a. até 17 anos	0,64%	4,49%	8,33%	57,69%	28,85%
b. de 18 a 24 anos	0,48%	5,86%	10,62%	63,39%	19,65%
c. de 25 a 34 anos	1,16%	8,27%	8,27%	60,21%	22,09%
d. de 35 a 44 anos	0,71%	8,64%	6,70%	55,03%	28,92%
e. de 45 a 54 anos	1,74%	8,93%	5,46%	49,38%	34,49%
f. de 55 a 64 anos	0,92%	7,34%	3,67%	41,28%	46,79%
g. acima de 65 anos		8,82%	2,94%	40,44%	47,79%
NS / NR		21,74%	2,17%	52,17%	23,91%
Total Resultado	0,89%	7,88%	7,40%	55,82%	28,01%



3. Percepção de melhorias e importância dos serviços



Grau de importância de melhoria dos serviços (%)



Todas as melhorias têm altíssimo grau de importância para as pessoas que responderam as pesquisas. De forma especial, o item trens novos apresentou o maior grau de importância: 95,26%.



3.1. Melhorias propostas para opinião

3.1.1. Bilhetagem Eletrônica

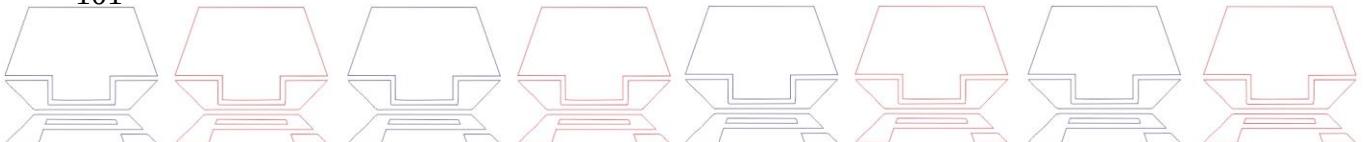
Estação	Não percebeu	Sim, percebeu
Mercado	26,22%	73,78%
Rodoviária	14,16%	85,84%
São Pedro	43,90%	56,10%
Farrapos/IPA	14,57%	85,43%
Aeroporto	40,30%	59,70%
Anchieta	35,09%	64,91%
Niterói/UniRitter	20,86%	79,14%
Fátima	32,05%	67,95%
Canoas/La Salle	21,95%	78,05%
Mathias Velho	28,05%	71,95%
São Luís/Ulbra	43,59%	56,41%
Petrobrás		100,00%
Esteio	13,71%	86,29%
Luiz Pasteur	36,84%	63,16%
Sapucaia	13,51%	86,49%
Unisinos	39,58%	60,42%
São Leopoldo	27,65%	72,35%
Rio dos Sinos	58,70%	41,30%
Santo Afonso	52,38%	47,62%
Industrial	13,79%	86,21%
Fnac	33,33%	66,67%
Novo Hamburgo	46,72%	53,28%
Salgado Filho	64,29%	35,71%
Total Resultado	26,46%	73,54%

100



3.1.2. Aviso sonoro eletrônico nas estações

Estação	Não percebeu	Sim, percebeu
Mercado	24,89%	75,11%
Rodoviária	15,00%	85,00%
São Pedro	42,86%	57,14%
Farrapos/IPA	17,22%	82,78%
Aeroporto	43,94%	56,06%
Anchieta	29,82%	70,18%
Niterói/UniRitter	21,58%	78,42%
Fátima	31,25%	68,75%
Canoas/La Salle	23,43%	76,57%
Mathias Velho	30,32%	69,68%
São Luís/Ulbra	50,63%	49,37%
Petrobrás	6,45%	93,55%
Esteio	12,07%	87,93%
Luiz Pasteur	43,86%	56,14%
Sapucaia	22,83%	77,17%
Unisinos	46,88%	53,13%
São Leopoldo	29,41%	70,59%
Rio dos Sinos	32,61%	67,39%
Santo Afonso	36,51%	63,49%
Industrial	17,24%	82,76%
Fnac	33,33%	66,67%
Novo Hamburgo	53,28%	46,72%
Salgado Filho	57,14%	42,86%
Total Resultado	27,69%	72,31%



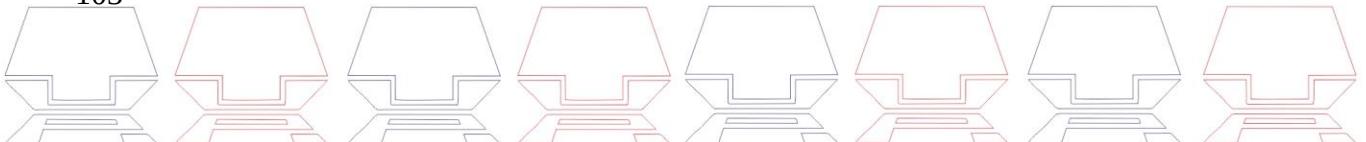
3.1.3. Biblioteca Livros Sobre Trilhos

Estação	Não percebeu	Sim, percebeu
Mercado	60,63%	39,37%
Rodoviária	55,30%	44,70%
São Pedro	66,67%	33,33%
Farrapos/IPA	53,29%	46,71%
Aeroporto	76,81%	23,19%
Anchieta	94,74%	5,26%
Niterói/UniRitter	63,45%	36,55%
Fátima	65,43%	34,57%
Canoas/La Salle	48,10%	51,90%
Mathias Velho	69,06%	30,94%
São Luís/Ulbra	73,42%	26,58%
Petrobrás	58,06%	41,94%
Esteio	35,43%	64,57%
Luiz Pasteur	73,68%	26,32%
Sapucaia	50,67%	49,33%
Unisinos	75,00%	25,00%
São Leopoldo	80,59%	19,41%
Rio dos Sinos	91,30%	8,70%
Santo Afonso	76,19%	23,81%
Industrial	55,17%	44,83%
Fnac	54,55%	45,45%
Novo Hamburgo	94,89%	5,11%
Salgado Filho	92,86%	7,14%
Total Resultado	63,10%	36,90%



3.1.4. Campanha Etiqueta Urbana

Estação	Não percebeu	Sim, percebeu
Mercado	54,12%	45,88%
Rodoviária	47,25%	52,75%
São Pedro	68,09%	31,91%
Farrapos/IPA	48,03%	51,97%
Aeroporto	64,29%	35,71%
Anchieta	98,28%	1,72%
Niterói/UniRitter	63,27%	36,73%
Fátima	64,20%	35,80%
Canoas/La Salle	34,60%	65,40%
Mathias Velho	61,43%	38,57%
São Luís/Ulbra	57,50%	42,50%
Petrobrás	51,61%	48,39%
Esteio	27,01%	72,99%
Luiz Pasteur	58,18%	41,82%
Sapucaia	47,53%	52,47%
Unisinos	68,75%	31,25%
São Leopoldo	62,35%	37,65%
Rio dos Sinos	76,09%	23,91%
Santo Afonso	61,90%	38,10%
Industrial	31,03%	68,97%
Fnac	51,52%	48,48%
Novo Hamburgo	96,35%	3,65%
Salgado Filho	57,14%	42,86%
Total Resultado	55,25%	44,75%



3.1.5. TV Minuto

Estação	Não percebeu	Sim, percebeu
Mercado	32,59%	67,41%
Rodoviária	27,27%	72,73%
São Pedro	39,53%	60,47%
Farrapos/IPA	22,52%	77,48%
Aeroporto	48,48%	51,52%
Anchieta	63,79%	36,21%
Niterói/UniRitter	21,01%	78,99%
Fátima	33,75%	66,25%
Canoas/La Salle	19,16%	80,84%
Mathias Velho	24,43%	75,57%
São Luís/Ulbra	43,04%	56,96%
Petrobrás	9,68%	90,32%
Esteio	11,49%	88,51%
Luiz Pasteur	25,45%	74,55%
Sapucaia	30,77%	69,23%
Unisinos	47,92%	52,08%
São Leopoldo	31,76%	68,24%
Rio dos Sinos	45,65%	54,35%
Santo Afonso	39,68%	60,32%
Industrial		100,00%
Fnac	21,21%	78,79%
Novo Hamburgo	75,91%	24,09%
Salgado Filho	35,71%	64,29%
Total Resultado	31,19%	68,81%



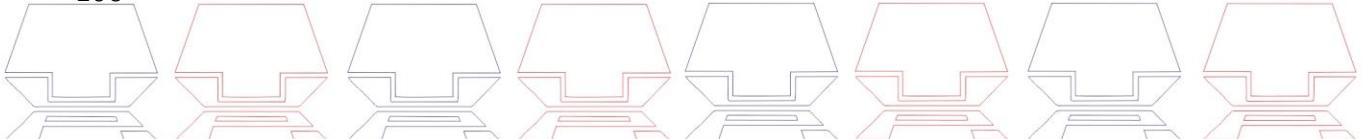
3.1.6. Aeromóvel

Estação	Não percebeu	Sim, percebeu
Mercado	22,79%	77,21%
Rodoviária	19,00%	81,00%
São Pedro	36,36%	63,64%
Farrapos/IPA	12,67%	87,33%
Aeroporto	34,33%	65,67%
Anchieta	46,55%	53,45%
Niterói/UniRitter	15,71%	84,29%
Fátima	33,75%	66,25%
Canoas/La Salle	20,14%	79,86%
Mathias Velho	30,00%	70,00%
São Luís/Ulbra	30,38%	69,62%
Petrobrás	19,35%	80,65%
Esteio	14,86%	85,14%
Luiz Pasteur	23,21%	76,79%
Sapucaia	28,51%	71,49%
Unisinos	27,08%	72,92%
São Leopoldo	33,53%	66,47%
Rio dos Sinos	60,87%	39,13%
Santo Afonso	47,62%	52,38%
Industrial	17,24%	82,76%
Fnac	30,30%	69,70%
Novo Hamburgo	2,92%	97,08%
Salgado Filho	7,14%	92,86%
Total Resultado	24,25%	75,75%



3.1.7. Trens novos

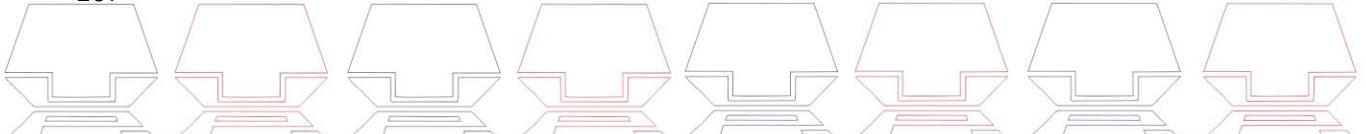
Estação	Não percebeu	Sim, percebeu
Mercado	7,52%	92,48%
Rodoviária	9,09%	90,91%
São Pedro	43,18%	56,82%
Farrapos/IPA	11,92%	88,08%
Aeroporto	28,36%	71,64%
Anchieta	15,79%	84,21%
Niterói/UniRitter	12,23%	87,77%
Fátima	15,00%	85,00%
Canoas/La Salle	19,86%	80,14%
Mathias Velho	14,93%	85,07%
São Luís/Ulbra	23,38%	76,62%
Petrobrás		100,00%
Esteio	12,57%	87,43%
Luiz Pasteur	17,86%	82,14%
Sapucaia	10,45%	89,55%
Unisinos	17,71%	82,29%
São Leopoldo	20,00%	80,00%
Rio dos Sinos	17,39%	82,61%
Santo Afonso	31,75%	68,25%
Industrial	13,79%	86,21%
Fnac	24,24%	75,76%
Novo Hamburgo	2,92%	97,08%
Salgado Filho	21,43%	78,57%
Total Resultado	14,28%	85,72%



3.2. Importância de cada melhoria

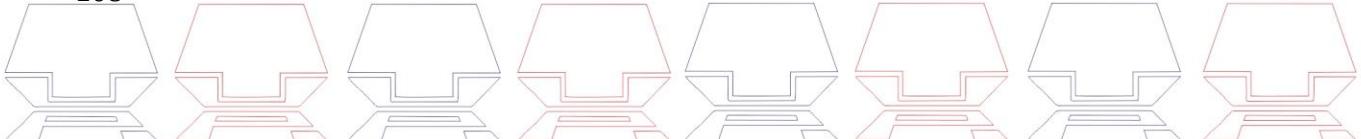
3.2.1. Bilhetagem Eletrônica

Estação	Importante	Indiferente	Não é importante
Mercado	90,94%	8,48%	0,58%
Rodoviária	87,13%	11,88%	0,99%
São Pedro	73,08%	23,08%	3,85%
Farrapos/IPA	91,73%	4,51%	3,76%
Aeroporto	80,43%	15,22%	4,35%
Anchieta	72,22%	27,78%	
Niterói/UniRitter	98,17%	1,83%	
Fátima	96,23%	1,89%	1,89%
Canoas/La Salle	91,38%	6,47%	2,16%
Mathias Velho	94,08%	4,73%	1,18%
São Luís/Ulbra	89,13%	10,87%	
Petrobrás	100,00%		
Esteio	97,30%		2,70%
Luiz Pasteur	78,57%	14,29%	7,14%
Sapucaia	86,91%	12,04%	1,05%
Unisinos	91,38%	3,45%	5,17%
São Leopoldo	94,26%	4,10%	1,64%
Rio dos Sinos	95,00%		5,00%
Santo Afonso	71,88%	25,00%	3,13%
Industrial	86,21%	13,79%	
Fnac	76,67%	6,67%	16,67%
Novo Hamburgo	100,00%		
Salgado Filho	100,00%		
Total Resultado	90,62%	7,49%	1,89%



3.2.2. Aviso sonoro nas estações

Estação	Importante	Indiferente	Não é importante
Mercado	90,67%	8,45%	0,87%
Rodoviária	88,66%	10,82%	0,52%
São Pedro	73,08%	15,38%	11,54%
Farrapos/IPA	89,92%	3,88%	6,20%
Aeroporto	85,00%	7,50%	7,50%
Anchieta	84,21%	10,53%	5,26%
Niterói/UniRitter	98,10%	0,95%	0,95%
Fátima	98,11%		1,89%
Canoas/La Salle	92,92%	5,75%	1,33%
Mathias Velho	94,34%	3,14%	2,52%
São Luís/Ulbra	80,49%	17,07%	2,44%
Petrobrás	100,00%		
Esteio	94,00%	5,33%	0,67%
Luiz Pasteur	78,38%	16,22%	5,41%
Sapucaia	86,98%	13,02%	
Unisinos	87,27%	7,27%	5,45%
São Leopoldo	95,04%	3,31%	1,65%
Rio dos Sinos	93,55%	6,45%	
Santo Afonso	73,68%	15,79%	10,53%
Industrial	89,29%	3,57%	7,14%
Fnac	78,57%	3,57%	17,86%
Novo Hamburgo	100,00%		
Salgado Filho	100,00%		
Total Resultado	90,76%	6,92%	2,32%



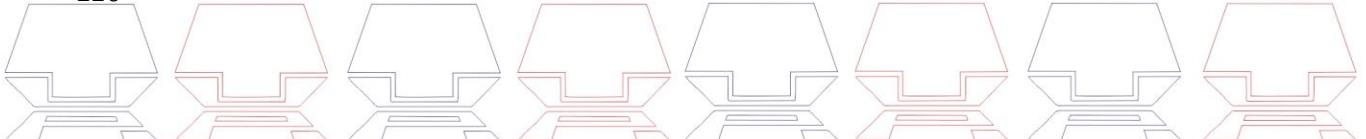
3.2.3. Biblioteca Livros sobre Trilhos

Estação	Importante	Indiferente	Não é importante
Mercado	87,25%	11,76%	0,98%
Rodoviária	85,71%	14,29%	
São Pedro	63,16%	21,05%	15,79%
Farrapos/IPA	80,26%	13,16%	6,58%
Aeroporto	51,85%	37,04%	11,11%
Anchieta	66,67%	33,33%	
Niterói/UniRitter	96,30%	3,70%	
Fátima	88,89%	11,11%	
Canoas/La Salle	84,66%	14,11%	1,23%
Mathias Velho	89,16%	8,43%	2,41%
São Luís/Ulbra	68,00%	28,00%	4,00%
Petrobrás	100,00%		
Esteio	94,78%	4,35%	0,87%
Luiz Pasteur	56,00%	24,00%	20,00%
Sapucaia	91,38%	8,62%	
Unisinos	72,97%	18,92%	8,11%
São Leopoldo	92,31%	7,69%	
Rio dos Sinos	88,89%	11,11%	
Santo Afonso	100,00%		
Industrial	86,36%	9,09%	4,55%
Fnac	84,00%	4,00%	12,00%
Novo Hamburgo	100,00%		
Salgado Filho	100,00%		
Total Resultado	85,84%	11,64%	2,52%



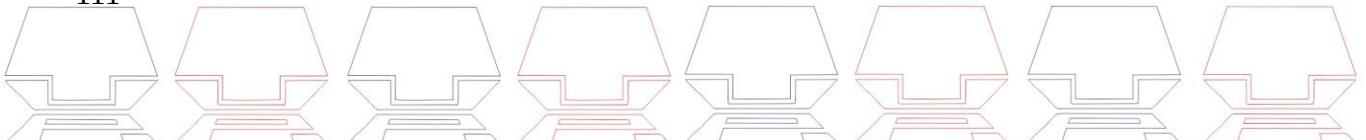
3.2.4. Campanha Etiqueta Urbana

Estação	Importante	Indiferente	Não é importante
Mercado	85,84%	12,02%	2,15%
Rodoviária	90,84%	8,40%	0,76%
São Pedro	78,95%	10,53%	10,53%
Farrapos/IPA	83,72%	10,47%	5,81%
Aeroporto	73,53%	23,53%	2,94%
Anchieta		100,00%	
Niterói/UniRitter	94,55%	5,45%	
Fátima	100,00%		
Canoas/La Salle	90,05%	8,38%	1,57%
Mathias Velho	95,83%	2,08%	2,08%
São Luís/Ulbra	81,08%	13,51%	5,41%
Petrobrás	100,00%		
Esteio	96,15%	3,85%	
Luiz Pasteur	89,29%		10,71%
Sapucaia	96,69%	3,31%	
Unisinos	88,10%	4,76%	7,14%
São Leopoldo	98,53%	1,47%	
Rio dos Sinos	100,00%		
Santo Afonso	86,96%		13,04%
Industrial	91,67%	4,17%	4,17%
Fnac	96,00%		4,00%
Novo Hamburgo	90,91%	9,09%	
Salgado Filho	100,00%		
Total Resultado	90,76%	6,99%	2,26%



3.2.5. TV Minuto

Estação	Importante	Indiferente	Não é importante
Mercado	85,44%	12,66%	1,90%
Rodoviária	80,49%	16,46%	3,05%
São Pedro	72,00%	24,00%	4,00%
Farrapos/IPA	78,45%	12,93%	8,62%
Aeroporto	73,68%	18,42%	7,89%
Anchieta	38,10%	42,86%	19,05%
Niterói/UniRitter	94,44%	4,63%	0,93%
Fátima	98,11%	1,89%	
Canoas/La Salle	87,29%	11,02%	1,69%
Mathias Velho	93,02%	6,40%	0,58%
São Luís/Ulbra	81,82%	13,64%	4,55%
Petrobrás	96,43%		3,57%
Esteio	96,69%	0,66%	2,65%
Luiz Pasteur	83,33%	14,29%	2,38%
Sapucaia	85,62%	10,46%	3,92%
Unisinos	77,36%	15,09%	7,55%
São Leopoldo	84,62%	13,68%	1,71%
Rio dos Sinos	76,00%	20,00%	4,00%
Santo Afonso	78,95%	13,16%	7,89%
Industrial	79,31%	20,69%	
Fnac	92,86%	7,14%	
Novo Hamburgo	94,12%		5,88%
Salgado Filho	66,67%	33,33%	
Total Resultado	85,90%	11,05%	3,05%



3.2.6. Aeromóvel

Estação	Importante	Indiferente	Não é importante
Mercado	91,39%	8,33%	0,28%
Rodoviária	90,53%	9,47%	
São Pedro	70,37%	22,22%	7,41%
Farrapos/IPA	88,28%	8,59%	3,13%
Aeroporto	78,85%	17,31%	3,85%
Anchieta	71,88%	28,13%	
Niterói/UniRitter	79,49%	20,51%	
Fátima	92,59%	7,41%	
Canoas/La Salle	85,34%	13,36%	1,29%
Mathias Velho	91,08%	8,28%	0,64%
São Luís/Ulbra	81,82%	18,18%	
Petrobrás	96,00%		4,00%
Esteio	91,84%	7,48%	0,68%
Luiz Pasteur	77,78%	22,22%	
Sapucaia	85,81%	13,55%	0,65%
Unisinos	90,41%	8,22%	1,37%
São Leopoldo	93,04%	4,35%	2,61%
Rio dos Sinos	75,00%	20,00%	5,00%
Santo Afonso	93,75%	6,25%	
Industrial	91,67%	8,33%	
Fnac	96,30%	3,70%	
Novo Hamburgo	100,00%		
Salgado Filho	100,00%		
Total Resultado	88,81%	10,24%	0,95%



3.2.7. Trens novos

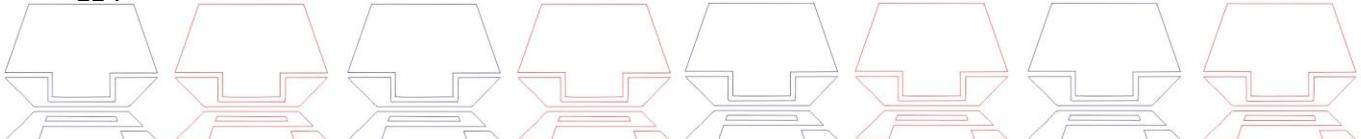
Estação	Importante	Indiferente	Não é importante
Mercado	96,87%	2,17%	0,96%
Rodoviária	95,15%	3,88%	0,97%
São Pedro	82,14%	14,29%	3,57%
Farrapos/IPA	95,31%	4,69%	
Aeroporto	92,16%	5,88%	1,96%
Anchieta	87,76%	12,24%	
Niterói/UniRitter	84,30%	15,70%	
Fátima	94,03%	5,97%	
Canoas/La Salle	93,53%	6,03%	0,43%
Mathias Velho	97,37%	2,11%	0,53%
São Luís/Ulbra	89,83%	10,17%	
Petrobrás	100,00%		
Esteio	98,67%	0,67%	0,67%
Luiz Pasteur	87,23%	12,77%	
Sapucaia	94,44%	5,56%	
Unisinos	97,53%	2,47%	
São Leopoldo	99,27%	0,73%	
Rio dos Sinos	97,37%	2,63%	
Santo Afonso	97,73%	2,27%	
Industrial	100,00%		
Fnac	100,00%		
Novo Hamburgo	100,00%		
Salgado Filho	100,00%		
Total Resultado	95,26%	4,29%	0,45%



3.3. Avisos sonoros

3.3.1. Nas estações

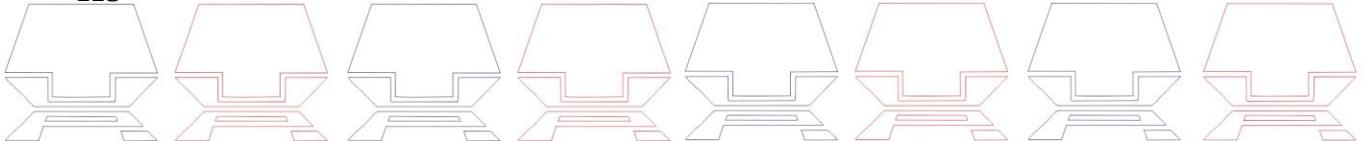
Estação	Às vezes escuta	Não Escutou	Sim, escuta
Mercado	29,71%	2,88%	67,41%
Rodoviária	24,09%	7,73%	68,18%
São Pedro	22,92%	22,92%	54,17%
Farrapos/IPA	30,52%	9,74%	59,74%
Aeroporto	23,38%	22,08%	54,55%
Anchieta	36,21%	15,52%	48,28%
Niterói/UniRitter	19,87%	11,26%	68,87%
Fátima	17,07%	9,76%	73,17%
Canoas/La Salle	40,83%	10,38%	48,79%
Mathias Velho	27,95%	5,68%	66,38%
São Luís/Ulbra	26,51%	16,87%	56,63%
Petrobrás	19,35%		80,65%
Esteio	30,00%	10,00%	60,00%
Luiz Pasteur	38,98%	13,56%	47,46%
Sapucaia	35,75%	12,22%	52,04%
Unisinos	20,83%	8,33%	70,83%
São Leopoldo	41,76%	4,71%	53,53%
Rio dos Sinos	21,74%	2,17%	76,09%
Santo Afonso	30,16%	3,17%	66,67%
Industrial	23,33%	6,67%	70,00%
Fnac	6,06%	9,09%	84,85%
Novo Hamburgo	15,33%	2,92%	81,75%
Salgado Filho	28,57%		71,43%
Total Resultado	29,02%	8,38%	62,59%



3.3.1.1. Comparativo anos anteriores

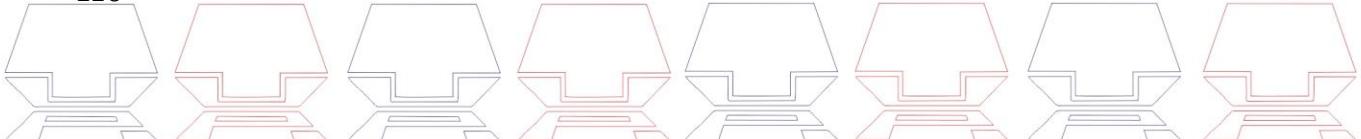
AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sim, escuta		49,4	56,8	43,3	52	62,59
Às vezes escuta		40,2	35,9	34,8	38,5	29,02
Não escuta		10,4	7,3	13,8	9,5	8,38
Total (%)	100	100	100	100	100	100

115



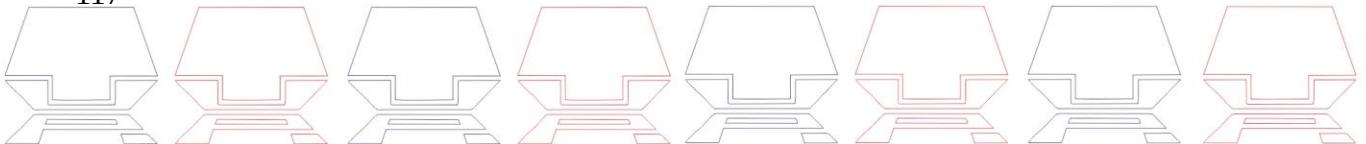
3.3.2. Nos trens

Estação	Às vezes escuta	Nunca Escutou	Sim, escuta
Mercado	41,46%	2,44%	56,10%
Rodoviária	34,09%	8,64%	57,27%
São Pedro	39,58%	22,92%	37,50%
Farrapos/IPA	42,21%	14,29%	43,51%
Aeroporto	35,06%	23,38%	41,56%
Anchieta	48,28%	12,07%	39,66%
Niterói/UniRitter	23,18%	11,92%	64,90%
Fátima	28,05%	14,63%	57,32%
Canoas/La Salle	43,45%	9,66%	46,90%
Mathias Velho	28,82%	9,61%	61,57%
São Luís/Ulbra	34,94%	21,69%	43,37%
Petrobrás	41,94%		58,06%
Esteio	36,11%	10,56%	53,33%
Luiz Pasteur	48,28%	20,69%	31,03%
Sapucaia	45,70%	14,03%	40,27%
Unisinos	44,79%	12,50%	42,71%
São Leopoldo	48,82%	7,06%	44,12%
Rio dos Sinos	41,30%	4,35%	54,35%
Santo Afonso	50,79%	3,17%	46,03%
Industrial	33,33%	20,00%	46,67%
Fnac	45,45%	21,21%	33,33%
Novo Hamburgo	70,07%	2,19%	27,74%
Salgado Filho	14,29%		85,71%
Total Resultado	40,62%	9,99%	49,38%



3.3.2.1. Comparativo anos anteriores

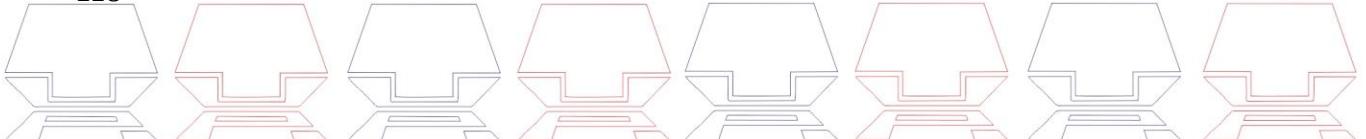
Avisos sonoros nos trens	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Sim, escuta		48,6	56,6	43,9	53,5	49,38
Às vezes escuta		48,6	38,3	40	38,4	40,62
Não escuta		2,8	5,1	7,9	8	9,99
Total (%)	100	100	100	100	100	100



3.4. Satisfação avisos sonoros

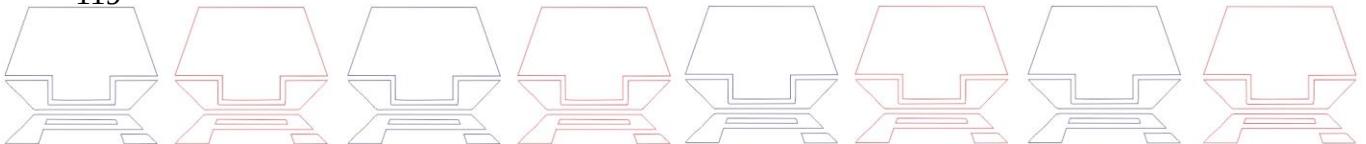
3.4.1. Nas estações

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	4,05%	20,95%	14,64%	38,51%	21,85%
Rodoviária	5,45%	23,18%	5,45%	37,73%	28,18%
São Pedro	9,76%	34,15%		39,02%	17,07%
Farrapos/IPA	4,83%	22,07%	8,28%	33,10%	31,72%
Aeroporto	18,06%	15,28%	13,89%	40,28%	12,50%
Anchieta	21,43%	28,57%	21,43%	26,79%	1,79%
Niterói/UniRitter	3,55%	25,53%	3,55%	44,68%	22,70%
Fátima	3,85%	20,51%	14,10%	42,31%	19,23%
Canoas/La Salle	9,71%	20,14%	10,43%	33,09%	26,62%
Mathias Velho	1,79%	26,46%	11,66%	34,98%	25,11%
São Luís/Ulbra	4,17%	38,89%	15,28%	36,11%	5,56%
Petrobrás		19,35%		48,39%	32,26%
Esteio	2,34%	25,73%	5,26%	31,58%	35,09%
Luiz Pasteur	15,52%	39,66%		37,93%	6,90%
Sapucaia	5,24%	23,81%	3,81%	32,38%	34,76%
Unisinos	5,56%	28,89%	12,22%	43,33%	10,00%
São Leopoldo	2,44%	19,51%	21,95%	39,63%	16,46%
Rio dos Sinos	6,52%	21,74%	15,22%	43,48%	13,04%
Santo Afonso	1,67%	20,00%	21,67%	40,00%	16,67%
Industrial	3,33%	13,33%	10,00%	33,33%	40,00%
Fnac	6,25%	12,50%	3,13%	46,88%	31,25%
Novo Hamburgo	0,74%	17,04%	2,22%	79,26%	0,74%
Salgado Filho		28,57%	14,29%	21,43%	35,71%
Total Resultado	5,30%	23,12%	10,17%	38,99%	22,41%



3.4.1.1. Comparativo anos anteriores

DOS AVISOS SONOROS (NAS ESTAÇÕES)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito		11,6	5,2	7,5	11,4	5,3
Pouco satisfeito		28,2	24,5	19	16,3	23,12
Indiferente		2,6	4,4	27,1	5,9	10,17
Satisfeito		51	60,8	28,3	58,6	98,99
Muito satisfeito		6,6	5,1	18,2	7,8	22,41
Total (%)	100	100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA		57,6	65,9	46,43	66,4	61,4



3.4.2. Nos trens

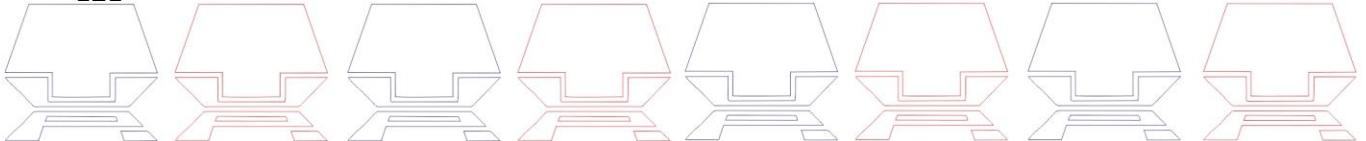
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	4,28%	35,81%	15,99%	22,97%	20,95%
Rodoviária	9,05%	33,03%	4,52%	26,70%	26,70%
São Pedro	16,28%	46,51%		23,26%	13,95%
Farrapos/IPA	9,72%	33,33%	7,64%	25,69%	23,61%
Aeroporto	19,44%	30,56%	12,50%	34,72%	2,78%
Anchieta	21,43%	37,50%	19,64%	21,43%	
Niterói/UniRitter	3,60%	30,94%	4,32%	37,41%	23,74%
Fátima	10,53%	30,26%	13,16%	31,58%	14,47%
Canoas/La Salle	13,07%	32,16%	8,83%	22,97%	22,97%
Mathias Velho	7,21%	26,13%	11,71%	31,53%	23,42%
São Luís/Ulbra	17,33%	41,33%	12,00%	22,67%	6,67%
Petrobrás		38,71%		35,48%	25,81%
Esteio	5,26%	29,24%	4,68%	26,90%	33,92%
Luiz Pasteur	28,07%	40,35%	1,75%	26,32%	3,51%
Sapucaia	4,37%	37,38%	5,83%	21,84%	30,58%
Unisinos	4,71%	60,00%	8,24%	17,65%	9,41%
São Leopoldo	5,49%	45,73%	14,02%	22,56%	12,20%
Rio dos Sinos	10,87%	36,96%	26,09%	21,74%	4,35%
Santo Afonso	1,67%	36,67%	26,67%	23,33%	11,67%
Industrial	20,00%	30,00%	6,67%	20,00%	23,33%
Fnac	18,75%	46,88%		9,38%	25,00%
Novo Hamburgo	3,68%	70,59%	5,88%	19,12%	0,74%
Salgado Filho		28,57%	14,29%	21,43%	35,71%
Total Resultado	8,37%	37,05%	9,94%	25,08%	19,56%

120

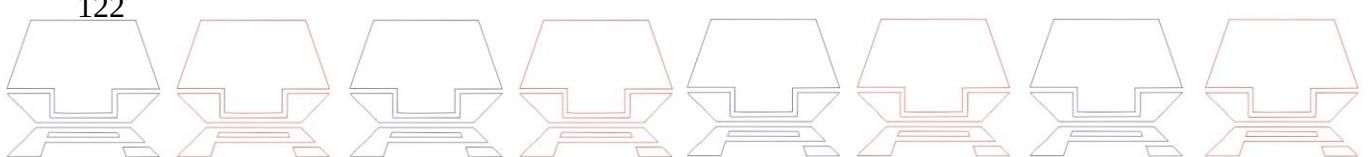


3.4.2.1. Comparativo anos anteriores

AVISOS SONOROS (NOS TRENS)	Resultado das pesquisas segundo ano de referência					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Insatisfeito		11,6	6,1	7,3	11,2	8,37
Pouco satisfeito		28,2	26,7	23,3	19,6	37,05
Indiferente		2,6	4,5	25,2	5	9,94
Satisfeito		51	57,7	27,3	55,7	25,08
Muito satisfeito		6,6	5	16,9	8,5	19,56
Total (%)		100	100	100	100	100
AVALIAÇÃO POSITIVA		57,6	62,7	44,2	64,2	44,64



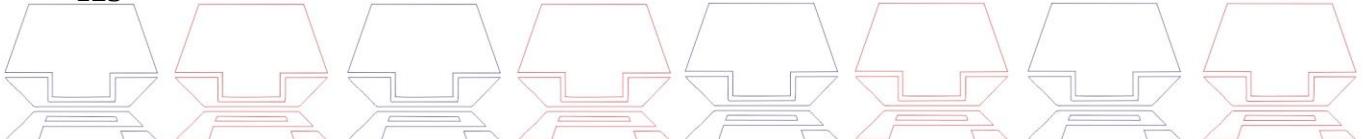
4. Canais de atendimento e comunicação



4.1. Conhecimento e utilização de diversos canais

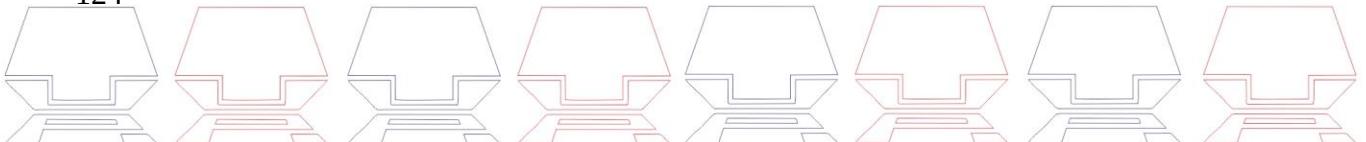
4.1.1. Caixa de sugestões

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	5,35%	92,87%	1,78%
Rodoviária	2,70%	96,85%	0,45%
São Pedro	2,08%	95,83%	2,08%
Farrapos/IPA	3,90%	95,45%	0,65%
Aeroporto	7,79%	92,21%	
Anchieta	5,17%	94,83%	
Niterói/UniRitter	4,48%	93,28%	2,24%
Fátima	17,07%	82,93%	
Canoas/La Salle	3,99%	92,75%	3,26%
Mathias Velho	2,18%	96,94%	0,87%
São Luís/Ulbra	6,10%	92,68%	1,22%
Petrobrás		100,00%	
Esteio	5,17%	94,25%	0,57%
Luiz Pasteur	3,39%	96,61%	
Sapucaia	1,35%	96,85%	1,80%
Unisinos	6,25%	90,63%	3,13%
São Leopoldo	2,94%	96,47%	0,59%
Rio dos Sinos	9,09%	90,91%	
Santo Afonso	14,29%	85,71%	
Industrial		100,00%	
Fnac		93,94%	6,06%
Novo Hamburgo	7,30%	89,05%	3,65%
Salgado Filho	14,29%	85,71%	
Total Resultado	4,75%	93,79%	1,46%



4.1.2. Contato telefônico

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	4,45%	89,76%	5,79%
Rodoviária	4,05%	89,64%	6,31%
São Pedro		89,58%	10,42%
Farrapos/IPA	4,55%	90,26%	5,19%
Aeroporto	7,79%	90,91%	1,30%
Anchieta	3,45%	93,10%	3,45%
Niterói/UniRitter	4,48%	91,79%	3,73%
Fátima	14,63%	82,93%	2,44%
Canoas/La Salle	3,62%	87,68%	8,70%
Mathias Velho	2,18%	92,58%	5,24%
São Luís/Ulbra	8,54%	87,80%	3,66%
Petrobrás		87,10%	12,90%
Esteio	4,02%	92,53%	3,45%
Luiz Pasteur	3,39%	91,53%	5,08%
Sapucaia	0,90%	96,40%	2,70%
Unisinos	4,17%	89,58%	6,25%
São Leopoldo	1,76%	94,12%	4,12%
Rio dos Sinos	6,82%	86,36%	6,82%
Santo Afonso	7,94%	90,48%	1,59%
Industrial		96,67%	3,33%
Fnac		87,88%	12,12%
Novo Hamburgo	12,41%	86,13%	1,46%
Salgado Filho	14,29%	85,71%	
Total Resultado	4,47%	90,50%	5,03%



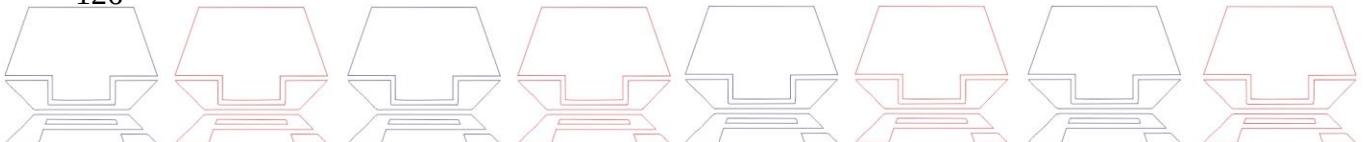
4.1.3. Contato via SMS

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	15,81%	82,85%	1,34%
Rodoviária	7,66%	91,44%	0,90%
São Pedro	4,17%	95,83%	
Farrapos/IPA	5,19%	94,81%	
Aeroporto	15,58%	83,12%	1,30%
Anchieta	17,24%	82,76%	
Niterói/UniRitter	5,22%	94,03%	0,75%
Fátima	19,51%	78,05%	2,44%
Canoas/La Salle	4,35%	92,39%	3,26%
Mathias Velho	1,75%	95,20%	3,06%
São Luís/Ulbra	17,07%	82,93%	
Petrobrás		100,00%	
Esteio	6,32%	93,10%	0,57%
Luiz Pasteur	8,47%	89,83%	1,69%
Sapucaia	7,66%	90,99%	1,35%
Unisinos	17,71%	79,17%	3,13%
São Leopoldo	9,41%	88,24%	2,35%
Rio dos Sinos	6,82%	93,18%	
Santo Afonso	15,87%	82,54%	1,59%
Industrial		100,00%	
Fnac	6,06%	87,88%	6,06%
Novo Hamburgo	81,75%	18,25%	
Salgado Filho	21,43%	78,57%	
Total Resultado	12,79%	85,71%	1,49%



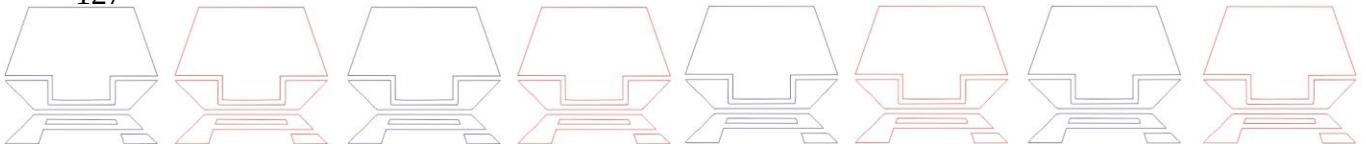
4.1.4. Twitter

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	14,03%	82,41%	3,56%
Rodoviária	5,41%	92,34%	2,25%
São Pedro	6,25%	93,75%	
Farrapos/IPA	4,55%	94,16%	1,30%
Aeroporto	16,88%	81,82%	1,30%
Anchieta	12,07%	86,21%	1,72%
Niterói/UniRitter	7,46%	90,30%	2,24%
Fátima	20,73%	78,05%	1,22%
Canoas/La Salle	4,71%	93,12%	2,17%
Mathias Velho	2,18%	95,63%	2,18%
São Luís/Ulbra	17,07%	81,71%	1,22%
Petrobrás		100,00%	
Esteio	6,90%	91,38%	1,72%
Luiz Pasteur	10,17%	89,83%	
Sapucaia	5,41%	93,24%	1,35%
Unisinos	23,96%	72,92%	3,13%
São Leopoldo	10,59%	87,65%	1,76%
Rio dos Sinos	6,82%	90,91%	2,27%
Santo Afonso	12,70%	85,71%	1,59%
Industrial		100,00%	
Fnac	9,09%	90,91%	
Novo Hamburgo	84,67%	15,33%	
Salgado Filho	21,43%	78,57%	
Total Resultado	12,76%	85,33%	1,91%



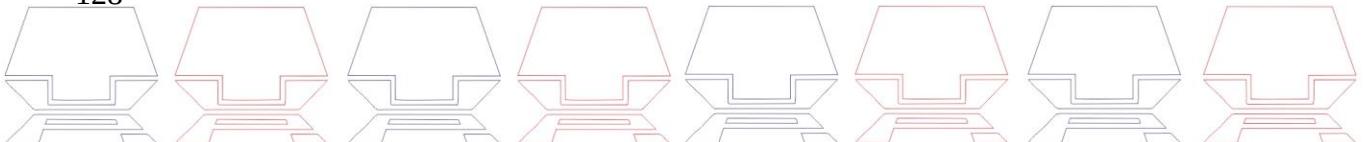
4.1.5. Facebook

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	13,14%	80,18%	6,68%
Rodoviária	6,31%	85,14%	8,56%
São Pedro	4,17%	89,58%	6,25%
Farrapos/IPA	4,55%	87,66%	7,79%
Aeroporto	16,88%	77,92%	5,19%
Anchieta	12,07%	84,48%	3,45%
Niterói/UniRitter	5,97%	91,04%	2,99%
Fátima	20,73%	69,51%	9,76%
Canoas/La Salle	4,35%	90,22%	5,43%
Mathias Velho	2,62%	93,45%	3,93%
São Luís/Ulbra	14,63%	81,71%	3,66%
Petrobrás		100,00%	
Esteio	6,32%	91,95%	1,72%
Luiz Pasteur	10,17%	83,05%	6,78%
Sapucaia	4,95%	86,94%	8,11%
Unisinos	23,96%	69,79%	6,25%
São Leopoldo	10,00%	81,18%	8,82%
Rio dos Sinos	6,82%	86,36%	6,82%
Santo Afonso	11,11%	84,13%	4,76%
Industrial		96,67%	3,33%
Fnac	9,09%	87,88%	3,03%
Novo Hamburgo	81,75%	18,25%	
Salgado Filho	21,43%	71,43%	7,14%
Total Resultado	12,24%	82,07%	5,69%



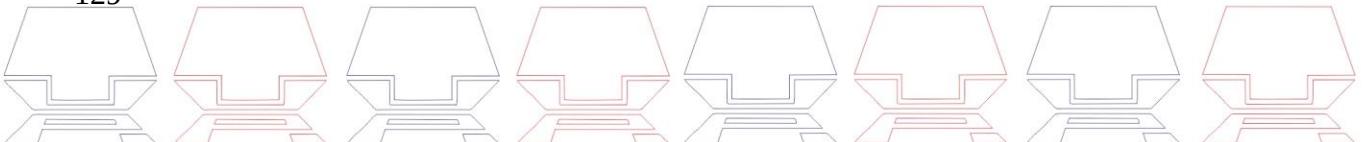
4.1.6. Ponto a ponto

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	13,36%	85,75%	0,89%
Rodoviária	8,56%	91,44%	
São Pedro	6,25%	93,75%	
Farrapos/IPA	6,49%	92,86%	0,65%
Aeroponto	15,58%	84,42%	
Anchieta	13,79%	86,21%	
Niterói/UniRitter	4,48%	94,03%	1,49%
Fátima	19,51%	80,49%	
Canoas/La Salle	4,35%	94,57%	1,09%
Mathias Velho	3,06%	96,51%	0,44%
São Luís/Ulbra	12,20%	87,80%	
Petrobrás		100,00%	
Esteio	6,32%	93,68%	
Luiz Pasteur	11,86%	88,14%	
Sapucaia	6,31%	92,79%	0,90%
Unisinos	26,04%	71,88%	2,08%
São Leopoldo	12,94%	87,06%	
Rio dos Sinos	4,55%	90,91%	4,55%
Santo Afonso	11,11%	87,30%	1,59%
Industrial		100,00%	
Fnac	9,09%	90,91%	
Novo Hamburgo	68,61%	31,39%	
Salgado Filho	21,43%	78,57%	
Total Resultado	12,17%	87,21%	0,62%



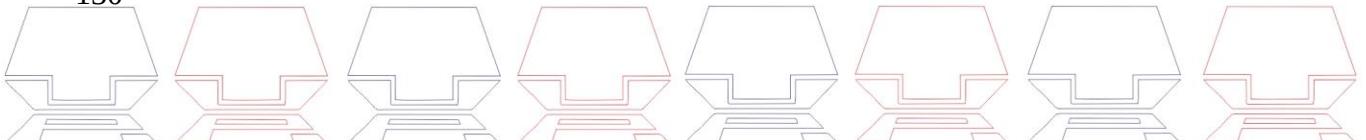
4.1.7. Chamada de emergência

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	6,68%	92,20%	1,11%
Rodoviária	2,25%	96,40%	1,35%
São Pedro		100,00%	
Farrapos/IPA	3,90%	95,45%	0,65%
Aeroporto	11,69%	87,01%	1,30%
Anchieta	1,72%	96,55%	1,72%
Niterói/UniRitter	2,99%	95,52%	1,49%
Fátima	14,63%	81,71%	3,66%
Canoas/La Salle	3,62%	93,48%	2,90%
Mathias Velho	1,75%	96,94%	1,31%
São Luís/Ulbra	8,54%	91,46%	
Petrobrás		100,00%	
Esteio	4,60%	95,40%	
Luiz Pasteur	3,39%	96,61%	
Sapucaia	2,70%	95,95%	1,35%
Unisinos	13,54%	84,38%	2,08%
São Leopoldo	2,35%	95,88%	1,76%
Rio dos Sinos	2,27%	97,73%	
Santo Afonso	6,35%	93,65%	
Industrial		100,00%	
Fnac	3,03%	96,97%	
Novo Hamburgo	16,06%	83,94%	
Salgado Filho	7,14%	92,86%	
Total Resultado	5,20%	93,59%	1,21%



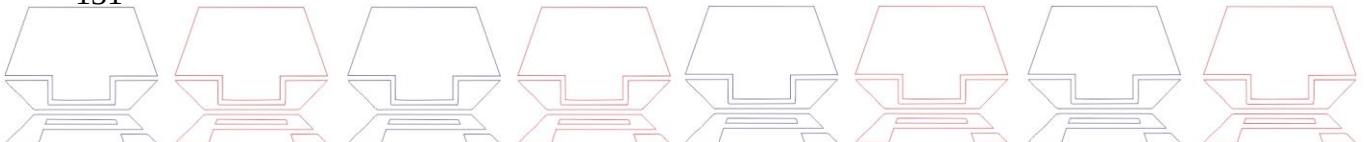
4.1.8. Central de Atendimento

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	7,13%	89,98%	2,90%
Rodoviária	1,35%	96,40%	2,25%
São Pedro	2,08%	97,92%	
Farrapos/IPA	3,25%	95,45%	1,30%
Aeroporto	10,39%	89,61%	
Anchieta		96,55%	3,45%
Niterói/UniRitter	2,24%	95,52%	2,24%
Fátima	15,85%	80,49%	3,66%
Canoas/La Salle	3,99%	89,49%	6,52%
Mathias Velho	0,87%	97,38%	1,75%
São Luís/Ulbra	4,88%	95,12%	
Petrobrás		100,00%	
Esteio	4,60%	93,68%	1,72%
Luiz Pasteur	3,39%	94,92%	1,69%
Sapucaia	1,80%	97,30%	0,90%
Unisinos	5,21%	89,58%	5,21%
São Leopoldo	1,76%	96,47%	1,76%
Rio dos Sinos	4,55%	86,36%	9,09%
Santo Afonso	4,76%	92,06%	3,17%
Industrial		96,67%	3,33%
Fnac		100,00%	
Novo Hamburgo	5,11%	94,16%	0,73%
Salgado Filho	7,14%	92,86%	
Total Resultado	4,06%	93,45%	2,50%



4.1.9. Serviço de Atendimento ao Cidadão

Estação	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
Mercado	7,35%	91,31%	1,34%
Rodoviária	1,80%	97,30%	0,90%
São Pedro		100,00%	
Farrapos/IPA	3,90%	96,10%	
Aeroporto	10,39%	88,31%	1,30%
Anchieta	3,45%	96,55%	
Niterói/UniRitter	2,99%	95,52%	1,49%
Fátima	19,51%	79,27%	1,22%
Canoas/La Salle	3,62%	92,03%	4,35%
Mathias Velho	0,87%	98,69%	0,44%
São Luís/Ulbra	6,10%	93,90%	
Petrobrás		100,00%	
Esteio	5,17%	94,25%	0,57%
Luiz Pasteur	11,86%	88,14%	
Sapucaia	1,80%	97,75%	0,45%
Unisinos	6,25%	91,67%	2,08%
São Leopoldo	4,12%	94,71%	1,18%
Rio dos Sinos	4,55%	93,18%	2,27%
Santo Afonso	3,17%	95,24%	1,59%
Industrial		100,00%	
Fnac		100,00%	
Novo Hamburgo	5,84%	91,97%	2,19%
Salgado Filho	7,14%	92,86%	
Total Resultado	4,72%	94,04%	1,25%

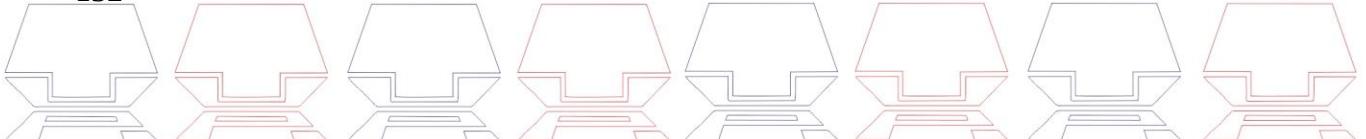


4.2. Avaliação dos canais de atendimento

4.2.1. Caixa de sugestões por uso

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.	Total Resultado
0	26,67%	11,62%	7,69%	11,76%
1	6,67%	7,74%	2,56%	7,30%
2		0,46%	2,56%	0,61%
3	6,67%	0,91%	5,13%	1,42%
4		5,69%	17,95%	6,49%
5	40,00%	48,75%	20,51%	46,25%
6		6,61%	5,13%	6,29%
7		5,92%	7,69%	5,88%
8	6,67%	3,19%	7,69%	3,65%
9		0,46%		0,41%
10	13,33%	8,66%	23,08%	9,94%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

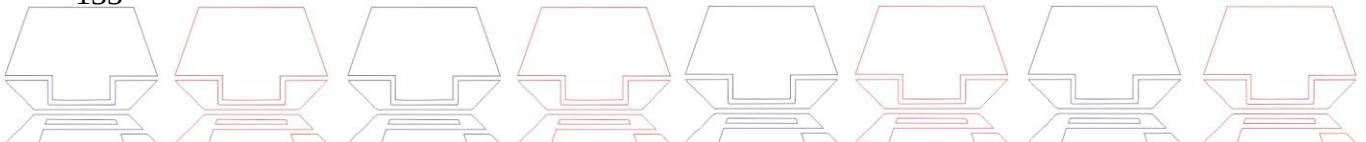
A avaliação positiva entre quem utilizou a caixa de sugestões (nota maior do que 5) é de 64,10%.



4.2.2. Contato telefônico por uso

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.	Total Resultado
0	12,50%	10,45%	2,88%	8,56%
1		4,73%	0,72%	3,64%
2		0,75%	2,16%	1,09%
3		1,24%		0,91%
4		6,22%	2,88%	5,28%
5	75,00%	50,25%	11,51%	40,80%
6		7,46%	5,04%	6,74%
7		6,97%	8,63%	7,29%
8		3,23%	17,27%	6,74%
9		0,50%	7,91%	2,37%
10	12,50%	8,21%	41,01%	16,58%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

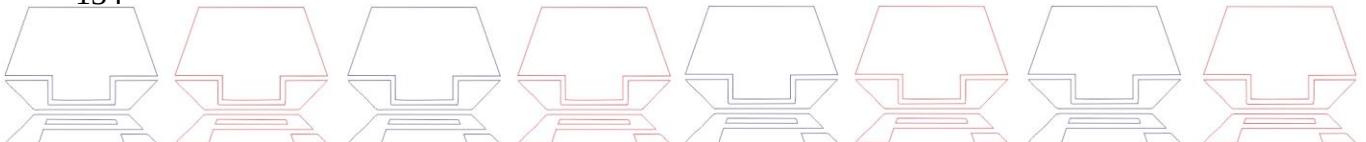
A avaliação positiva entre quem utilizou o contato telefônico (nota maior do que 5) é de 79,86%.



4.2.3. SMS por uso

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.	Total Resultado
0	5,00%	13,24%	5,13%	11,51%
1	48,33%	27,84%	7,69%	28,78%
2	5,00%	1,89%	2,56%	2,35%
3	1,67%	0,81%	2,56%	1,07%
4	8,33%	5,14%		5,12%
5	20,00%	33,24%	5,13%	29,21%
6		5,41%		4,26%
7	5,00%	5,95%	5,13%	5,76%
8	3,33%	2,16%	28,21%	4,48%
9		0,54%	7,69%	1,07%
10	3,33%	3,78%	35,90%	6,40%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

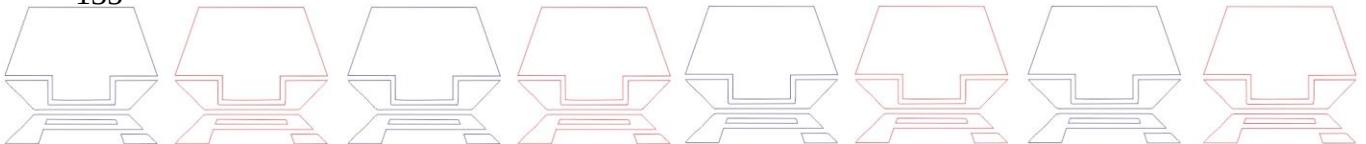
A avaliação positiva entre quem utilizou o canal SMS (nota maior do que 5) é de 76,92%.



4.2.4. Twitter

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
0	4,55%	11,31%	4,17%
1	45,45%	22,61%	2,08%
2	4,55%	1,26%	2,08%
3	4,55%	0,50%	2,08%
4		6,03%	
5	22,73%	39,20%	12,50%
6		5,28%	4,17%
7	4,55%	6,53%	2,08%
8	9,09%	2,51%	16,67%
9		0,75%	8,33%
10	4,55%	4,02%	45,83%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%

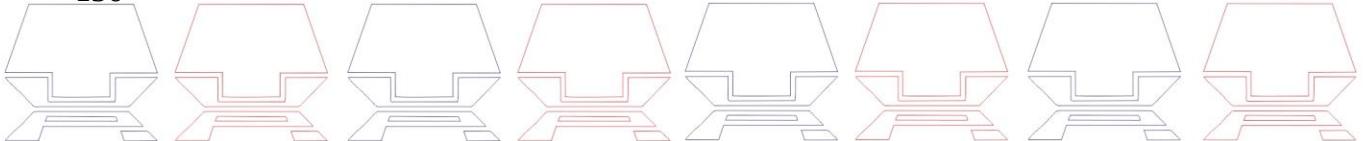
A avaliação positiva entre quem utilizou o canal Twitter (nota maior do que 5) é de 77,08%.



4.2.5. Facebook

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.	Total Resultado
0	4,55%	12,47%	2,03%	9,23%
1	40,91%	23,55%	0,68%	17,89%
2	4,55%	0,83%	2,03%	1,32%
3	4,55%	0,55%	0,68%	0,75%
4		6,37%	0,68%	4,52%
5	27,27%	37,12%	22,97%	32,77%
6		5,54%	2,03%	4,33%
7	4,55%	6,65%	3,38%	5,65%
8	9,09%	2,22%	8,78%	4,33%
9		0,55%	9,46%	3,01%
10	4,55%	4,16%	47,30%	16,20%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

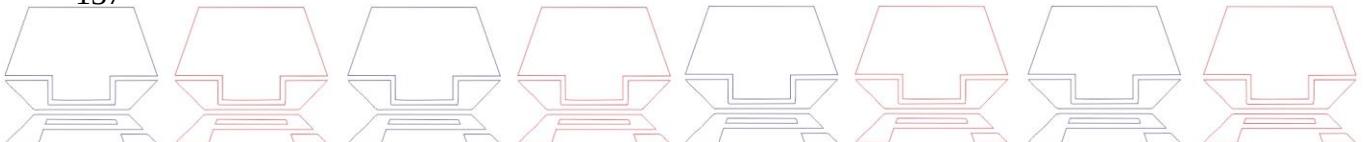
A avaliação positiva entre quem utilizou o canal Facebook (nota maior do que 5) é de 70,95%.



4.2.6. Ponto a ponto (telefone nas estações)

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.
0	2,33%	13,62%	7,69%
1	34,88%	24,94%	
2	6,98%	1,03%	
3		1,03%	7,69%
4	6,98%	5,40%	
5	39,53%	35,99%	
6		5,14%	
7	2,33%	6,43%	7,69%
8	4,65%	2,06%	30,77%
9		0,51%	23,08%
10	2,33%	3,86%	23,08%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%

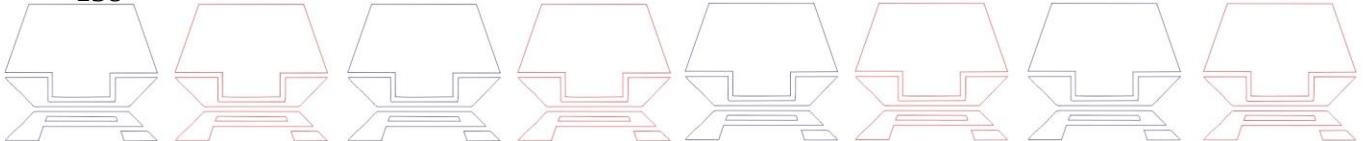
A avaliação positiva entre quem utilizou o canal Ponto a Ponto (nota maior do que 5) é de 84,62%.



4.2.7. Chamada de emergência

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.	Total Resultado
0		10,93%	6,25%	10,53%
1		4,51%	3,13%	4,39%
2		0,48%		0,44%
3		1,19%	3,13%	1,32%
4		5,70%		5,26%
5	33,33%	42,99%	6,25%	40,35%
6		6,65%	12,50%	7,02%
7		6,41%	15,63%	7,02%
8		2,85%	15,63%	3,73%
9		0,48%	6,25%	0,88%
10	66,67%	17,81%	31,25%	19,08%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

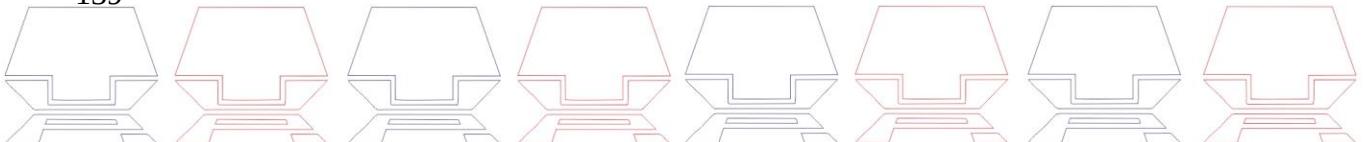
A avaliação positiva entre quem utilizou o canal Chamada de Emergência (nota maior do que 5) é de 81,25%.



4.2.8. Central de atendimento

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.	Total Resultado
0		10,82%	4,41%	9,84%
1		4,81%	2,94%	4,51%
2		0,24%	1,47%	0,41%
3		0,96%	1,47%	1,02%
4		6,25%		5,33%
5	50,00%	42,55%	13,24%	38,52%
6		6,73%	5,88%	6,56%
7	25,00%	6,25%	5,88%	6,35%
8		3,61%	26,47%	6,76%
9		0,72%	10,29%	2,05%
10	25,00%	17,07%	27,94%	18,65%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

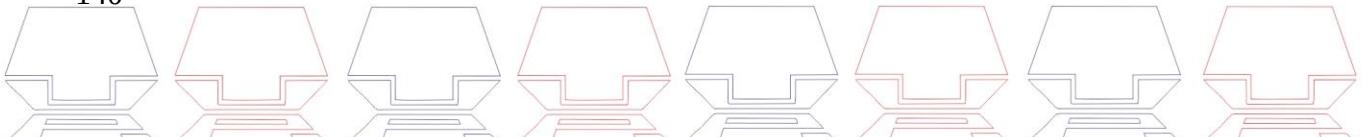
A avaliação positiva entre quem utilizou o canal Central de Atendimento (nota maior do que 5) é de 76,47%.



4.2.9. Serviço de atendimento ao cidadão – SIC

Nota de 0 a 10	Não sabia que existia.	Não utilizou.	Sim, utilizou.	Total Resultado
0		10,98%	9,09%	10,65%
1		5,25%		4,78%
2		0,72%		0,65%
3		0,95%	6,06%	1,30%
4	25,00%	5,49%		5,43%
5	50,00%	43,68%	6,06%	41,09%
6		6,92%	12,12%	7,17%
7	12,50%	5,97%	3,03%	5,87%
8		4,06%	30,30%	5,87%
9		0,72%	12,12%	1,52%
10	12,50%	15,27%	21,21%	15,65%
Total Resultado	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

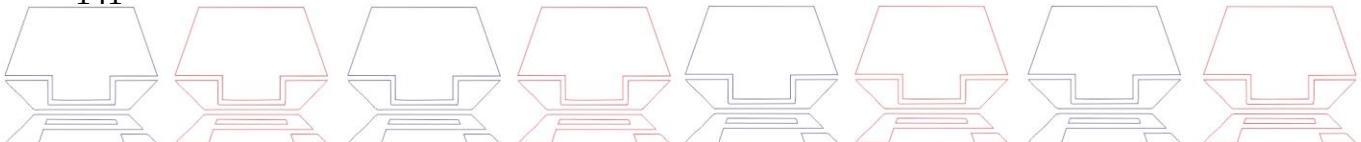
A avaliação positiva entre quem utilizou o canal Facebook (nota maior do que 5) é de 78,79%.



4.3. Site Trensurb

4.3.1. Uso do site por estação

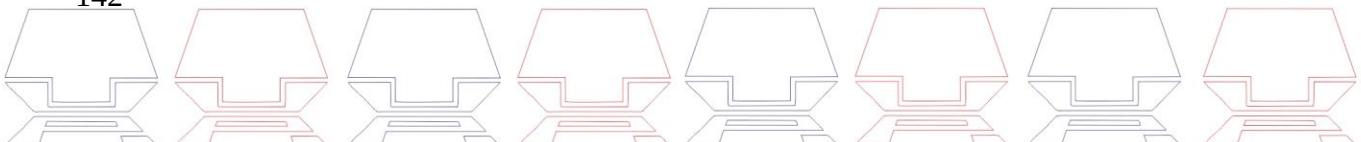
Estação	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe ace-sar
Mercado	85,30%	3,56%	5,57%	4,90%	0,67%
Rodoviária	84,86%	4,59%	6,42%	3,21%	0,92%
São Pedro	86,36%			9,09%	4,55%
Farrapos/IPA	86,09%	1,32%	6,62%	4,64%	1,32%
Aeroporto	74,67%	9,33%	4,00%	12,00%	
Anchieta	89,66%	1,72%	6,90%		1,72%
Niterói/UniRitter	92,42%	1,52%	2,27%	3,03%	0,76%
Fátima	87,80%	4,88%	1,22%	4,88%	1,22%
Canoas/La Salle	91,04%	2,99%	2,99%	2,24%	0,75%
Mathias Velho	93,78%	1,33%	3,11%	1,33%	0,44%
São Luís/Ulbra	85,19%	3,70%	1,23%	9,88%	
Petrobrás	96,77%	3,23%			
Esteio	90,53%	2,96%	5,33%	1,18%	
Luiz Pasteur	89,47%	1,75%	5,26%		3,51%
Sapucaia	92,99%	1,87%	2,80%	1,87%	0,47%
Unisinos	69,47%	22,11%	4,21%	4,21%	
São Leopoldo	82,94%	4,71%	4,71%	6,47%	1,18%
Rio dos Sinos	76,09%		6,52%	17,39%	
Santo Afonso	90,48%	1,59%	4,76%	3,17%	
Industrial	100,00%				
Fnac	78,79%	9,09%	6,06%	3,03%	3,03%
Novo Hamburgo	67,15%	30,66%	2,19%		
Salgado Filho	85,71%			14,29%	
Total Resultado	86,35%	5,00%	4,12%	3,80%	0,74%



4.3.2. Por faixa etária

Faixa etária declarada	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe acessar
a. até 17 anos	88,08%	3,97%	3,97%	3,97%	
b. de 18 a 24 anos	85,07%	4,49%	4,82%	5,46%	0,16%
c. de 25 a 34 anos	81,56%	7,16%	7,03%	4,11%	0,13%
d. de 35 a 44 anos	87,98%	5,46%	2,91%	2,73%	0,91%
e. de 45 a 54 anos	89,49%	4,62%	1,54%	3,08%	1,28%
f. de 55 a 64 anos	90,23%	2,33%	1,86%	3,26%	2,33%
g. acima de 65 anos	93,75%	0,78%	1,56%	0,78%	3,13%
NS / NR	93,75%			6,25%	
Total Resultado	86,35%	5,00%	4,12%	3,80%	0,74%

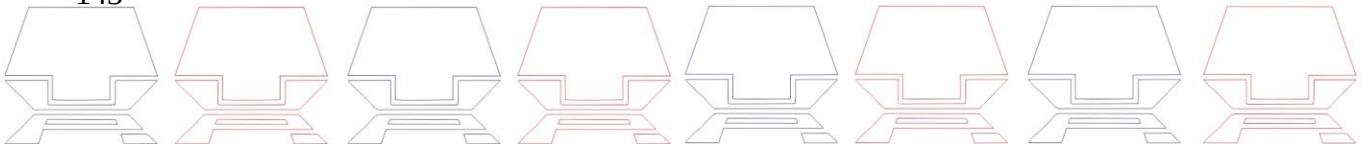
A faixa etária com mais costume de acesso frequente ao site Trensurb vai de 18 a 54 anos.



4.3.3. Por gênero

Gênero	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe acessar
Feminino	86,52%	4,11%	4,56%	4,11%	0,70%
Masculino	86,13%	6,10%	3,57%	3,41%	0,79%
Total Resultado	86,35%	5,00%	4,12%	3,80%	0,74%

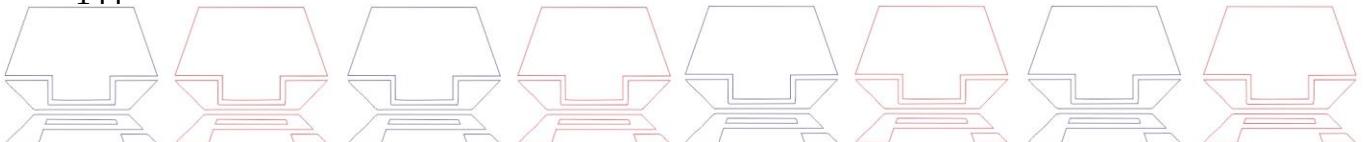
Não há diferenças significativa de acesso na divisão por gênero.



4.3.4. Por renda individual declarada

Renda individual declarada	Nunca visitou a página	Costuma visitar com frequência	Visita esporadicamente	Acessou uma vez	Não sabe acessar
a. até 1 sm	90,13%	2,30%	3,62%	2,63%	1,32%
b. de 1 a 2 sm	85,18%	4,72%	5,66%	3,23%	1,21%
c. de 2 a 3 sm	82,20%	9,13%	4,45%	3,51%	0,70%
d. de 3 a 4 sm	81,61%	9,77%	3,45%	5,17%	
e. de 4 a 5 sm	74,29%	17,14%	4,29%	4,29%	
f. de 5 a 7 SM	80,85%	8,51%	4,26%	6,38%	
g. de 8 a 10 SM	57,89%	15,79%	21,05%	5,26%	
h. Acima de 10 SM	71,43%	19,05%	9,52%		
Total Resultado	83,98%	6,71%	4,93%	3,49%	0,89%

As visitas frequentes do site Trensurb são mais frequentemente declaradas por pessoas com rendas acima de 4 salários mínimos mensais.



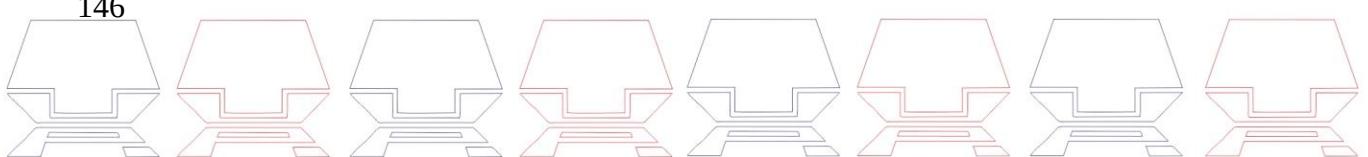
4.3.5. Motivação para acesso

a. Informações sobre bilhetagem eletrônica (SIM, TRI)	3,28%
b. Informações sobre tarifas	1,64%
c. Central de atendimento	6,28%
d. Horários	72,95%
e. Achados e perdidos	0,55%
f. Informações sobre integração	3,28%
g. Acesso a lei de informação	4,92%
h. NA (Não se aplica)	0,55%
i. Não informado	0,82%
j. Paralisações/Alagamento	1,09%
k. Concurso	1,09%
l. Estágio	0,82%
m. Informações gerais	1,09%
n. Denúncia de assalto	0,27%
o. Greve	0,55%
p. Licitações	0,27%
q. Notícias	0,27%
r. Reclamação	0,27%
Total Resultado	100,00%

O principal motivo para acesso ao site é consulta de horários, com 72,95%. Em um distante segundo lugar, com 6,28%, está a Central de Atendimento.



5. Sistemas de integração



5.1. Avaliação positiva dos serviços do Sistema de Integração

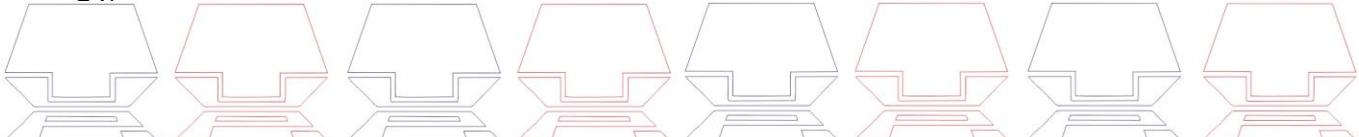
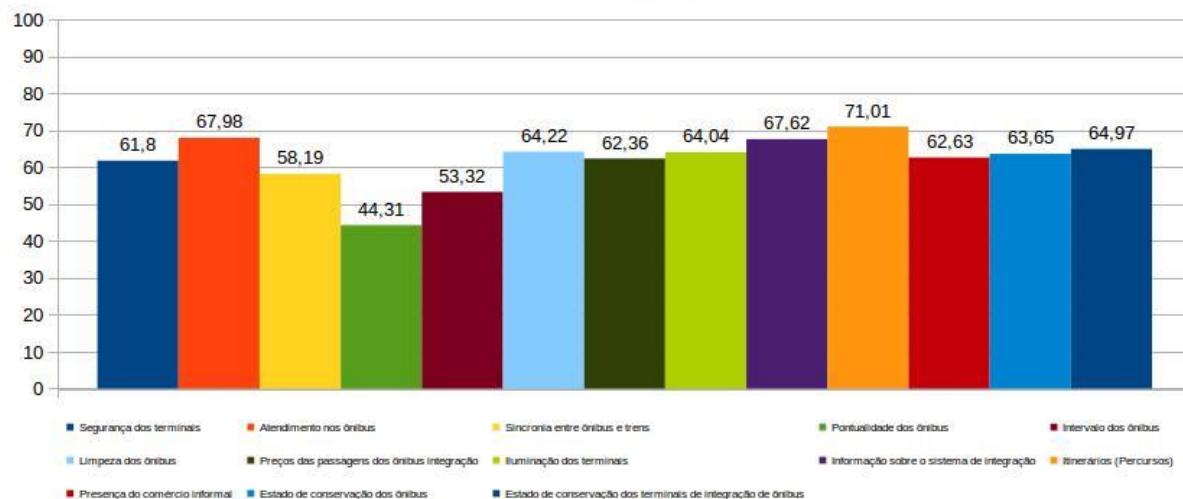
21. Avaliação positiva Sistema Integração segundo ano (%) sem indiferentes	Resultado por ano					
	2010	2011	2012	2013	2014	Evolução 14-13
Itinerários (Percursos)	70,7	79,2	62,1	74,3	71,01	-3,29
Informação sobre o sistema de integração	51,5	70	63,8	70,4	67,62	-2,78
Presença do comércio informal	50,4	66,5	60,8	67,9	62,63	-5,27
Estado de conservação dos ônibus	51,4	60,9	67,8	66,8	63,65	-3,15
Limpeza dos ônibus	59,6	61,6	66	64,1	64,22	0,12
Illuminação dos terminais	36	64,5	66,1	62,8	64,04	1,24
Atendimento nos ônibus	54	65	62	60	67,98	7,98
Estado de conservação dos terminais de integração de ônibus	38,9	56	63,3	58,7	64,97	6,27
Segurança dos terminais	37,8	61	58,2	55,7	61,8	6,1
Sincronia entre ônibus e trens	41,8	60,1	56,9	52,6	58,19	5,59
Pontualidade dos ônibus	34,1	44,1	55	42,5	44,31	1,81
Preço das passagens de integração	39,6	43,9	46,1	39	62,36	23,36
Intervalo dos ônibus	30	40,8	55,8	36,2	53,32	17,12

O itinerário persiste como o ponto melhor avaliado, 71,01%.

A maior melhora em relação à pesquisa de 2013 foi o item “preço da passagem de integração”, com incremento de 23,36 pontos percentuais de menções positivas em 2014.

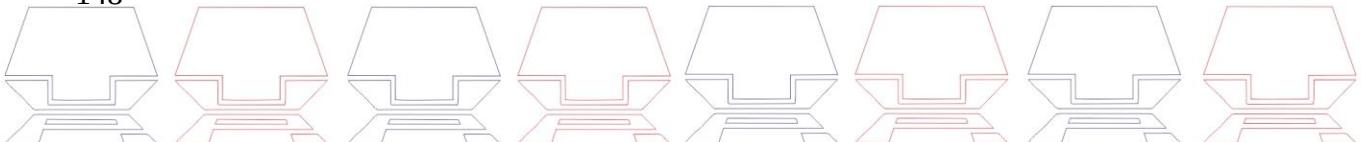
O maior decréscimo na avaliação positiva aconteceu no quesito “presença do comércio informal”, queda de 5,27 pontos percentuais em relação a 2013.

Avaliação positiva dos serviços do Sistema Integração (%)



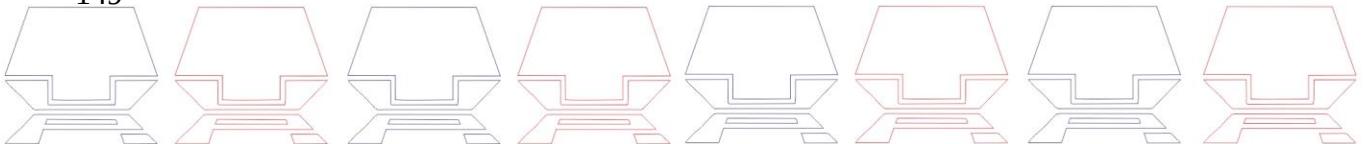
5.2. Tipo de sistema utilizado, por estação

Estação	a. Ônibus sentido trem	b. Trem sentido ônibus	c. Ônibus sentido Trem/Ônibus	d. Aeroporto	e. Não utiliza
Mercado	3,54%	1,99%	11,73%		82,74%
Rodoviária	1,36%	2,27%	15,45%		80,91%
São Pedro	6,25%	2,08%	14,58%		77,08%
Farrapos/IPA	4,55%	1,95%	15,58%	1,30%	76,62%
Aeroporto	10,39%	3,90%	7,79%	6,49%	71,43%
Anchieta	3,45%		1,72%		94,83%
Niterói/UniRitter	2,82%	2,11%	18,31%		76,76%
Fátima	9,76%	4,88%	18,29%		67,07%
Canoas/La Salle	4,36%	7,27%	17,09%		71,27%
Mathias Velho	7,02%	0,88%	22,37%		69,74%
São Luís/Ulbra	2,41%	3,61%	12,05%	1,20%	80,72%
Petrobrás	3,23%		32,26%		64,52%
Esteio	2,87%	2,87%	14,94%		79,31%
Luiz Pasteur	3,39%		5,08%		91,53%
Sapucaia	3,64%	1,36%	11,82%		83,18%
Unisinos	14,58%	1,04%	12,50%		71,88%
São Leopoldo	4,71%	5,29%	21,76%	0,59%	67,65%
Rio dos Sinos	2,17%		10,87%		86,96%
Santo Afonso	3,17%	1,59%	15,87%		79,37%
Industrial	3,33%	6,67%	3,33%		86,67%
Fnac	3,03%		3,03%		93,94%
Novo Hamburgo	8,76%	1,46%		0,73%	89,05%
Salgado Filho	7,14%		7,14%	57,14%	28,57%
Total Resultado	4,74%	2,63%	14,04%	0,62%	77,97%



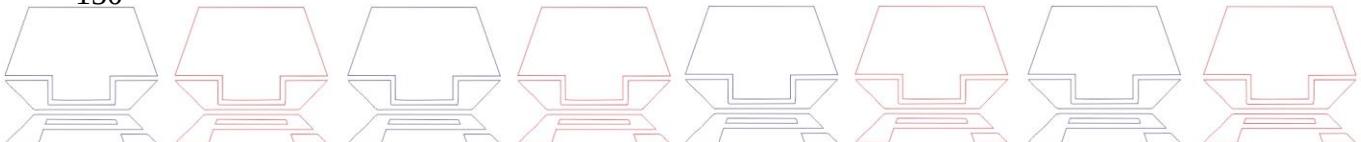
5.3. Segurança dos terminais

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	3,80%	21,52%	15,19%	34,18%	25,32%
Rodoviária	2,33%	34,88%	23,26%	23,26%	16,28%
São Pedro		36,36%	9,09%	36,36%	18,18%
Farrapos/IPA	8,82%	17,65%	11,76%	52,94%	8,82%
Aeroporto	4,76%	19,05%	23,81%	28,57%	23,81%
Anchieta		66,67%		33,33%	
Niterói/UniRitter	5,71%	37,14%	2,86%	42,86%	11,43%
Fátima	13,79%	27,59%	13,79%	34,48%	10,34%
Canoas/La Salle	9,76%	31,71%	17,07%	32,93%	8,54%
Mathias Velho	5,71%	25,71%	14,29%	42,86%	11,43%
São Luís/Ulbra	25,00%	18,75%		37,50%	18,75%
Petrobrás		9,09%		90,91%	
Esteio		48,65%	2,70%	48,65%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,78%	27,78%	5,56%	52,78%	11,11%
Unisinos		26,92%	7,69%	53,85%	11,54%
São Leopoldo	5,36%	37,50%	17,86%	32,14%	7,14%
Rio dos Sinos		16,67%		66,67%	16,67%
Santo Afonso		15,38%	7,69%	15,38%	61,54%
Industrial			20,00%	80,00%	
Fnac			50,00%	50,00%	
Novo Hamburgo		7,14%	7,14%	85,71%	
Salgado Filho			10,00%	60,00%	30,00%
Total Resultado	5,28%	28,11%	12,58%	40,84%	13,20%



5.4. Atendimento nos ônibus

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisffeito	Muito satisfeito
Mercado	3,80%	16,46%	16,46%	32,91%	30,38%
Rodoviária	4,76%	23,81%	16,67%	38,10%	16,67%
São Pedro		36,36%	9,09%	36,36%	18,18%
Farrapos/IPA	5,88%	20,59%	5,88%	61,76%	5,88%
Aeroporto	4,76%	19,05%	23,81%	33,33%	19,05%
Anchieta		33,33%		66,67%	
Niterói/UniRitter	2,86%	34,29%	8,57%	42,86%	11,43%
Fátima	14,29%	21,43%	14,29%	39,29%	10,71%
Canoas/La Salle	7,41%	20,99%	17,28%	45,68%	8,64%
Mathias Velho	2,86%	25,71%	15,71%	44,29%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	43,75%		31,25%	18,75%
Petrobrás		45,45%		54,55%	
Esteio	5,56%	36,11%	5,56%	52,78%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,78%	27,78%	5,56%	55,56%	8,33%
Unisinos		23,08%	3,85%	61,54%	11,54%
São Leopoldo	3,57%	21,43%	21,43%	44,64%	8,93%
Rio dos Sinos			16,67%	66,67%	16,67%
Santo Afonso		7,69%	7,69%	30,77%	53,85%
Industrial				100,00%	
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo	13,33%		6,67%	80,00%	
Salgado Filho			10,00%	70,00%	20,00%
Total Resultado	4,53%	23,44%	12,66%	46,09%	13,28%



5.5. Sincronia entre Trem e Ônibus

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	3,80%	16,46%	16,46%	32,91%	30,38%
Rodoviária	4,76%	23,81%	16,67%	38,10%	16,67%
São Pedro		36,36%	9,09%	36,36%	18,18%
Farrapos/IPA	5,88%	20,59%	5,88%	61,76%	5,88%
Aeroporto	4,76%	19,05%	23,81%	33,33%	19,05%
Anchieta		33,33%		66,67%	
Niterói/UniRitter	2,86%	34,29%	8,57%	42,86%	11,43%
Fátima	14,29%	21,43%	14,29%	39,29%	10,71%
Canoas/La Salle	7,41%	20,99%	17,28%	45,68%	8,64%
Mathias Velho	2,86%	25,71%	15,71%	44,29%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	43,75%		31,25%	18,75%
Petrobrás		45,45%		54,55%	
Esteio	5,56%	36,11%	5,56%	52,78%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,78%	27,78%	5,56%	55,56%	8,33%
Unisinos		23,08%	3,85%	61,54%	11,54%
São Leopoldo	3,57%	21,43%	21,43%	44,64%	8,93%
Rio dos Sinos			16,67%	66,67%	16,67%
Santo Afonso		7,69%	7,69%	30,77%	53,85%
Industrial				100,00%	
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo	13,33%		6,67%	80,00%	
Salgado Filho			10,00%	70,00%	20,00%
Total Resultado	4,53%	23,44%	12,66%	46,09%	13,28%



5.5.1. Por destino do deslocamento

Para onde o sr(a) vai?	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfação	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Satisfação
a. Casa	6,21%	33,23%	39,44	9,01%	37,58%	13,98%	51,56
b. Escola/Universidade	11,11%	22,22%	33,33	6,67%	51,11%	8,89%	60
c. Compras	25,00%	25,00%	50		50,00%		50
d. Trabalho	6,75%	25,77%	32,52	9,20%	45,40%	12,88%	58,28
e. Saúde	14,29%	28,57%	42,86	35,71%	21,43%		21,43
f. Serviços (banco/outros)		40,00%	40	20,00%	40,00%		40
g. Passeio	11,36%	22,73%	34,09	2,27%	54,55%	9,09%	63,64
h. Outros					100,00%		
Total Resultado	7,35%	29,38%		9,02%	41,90%	12,35%	54,25

O nível de insatisfação da sincronia entre tem é ônibus é maior entre quem tem o destino serviços de saúde. O maior índice de satisfação é entre quem tem o destino “passeio”.

5.5.2. Por origem do deslocamento

De onde o sr(a) veio?	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfação	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito	Satisfação
Casa	9,36%	24,34%	33,70%	8,99%	46,07%	11,24%	57,31%
Escola/Universidade		41,18%	41,18%	8,82%	44,12%	5,88%	50,00%
Compras				66,67%	33,33%		33,33%
Trabalho	5,35%	35,39%	40,74%	9,05%	36,21%	13,99%	50,20%
Saúde	33,33%	11,11%	44,44%		33,33%	22,22%	55,55%
Serviços (bancos/outros)	10,00%	50,00%	60,00%		30,00%	10,00%	40,00%
Passeio	8,82%	11,76%	20,58%	8,82%	52,94%	17,65%	70,59%
Total Resultado	7,50%	29,17%		9,00%	41,83%	12,50%	

O único quesito em que as pessoas declaram majoritariamente insatisfação com a sincronia entre trem e ônibus é “serviços (bancos/outros)”. O maior índice de satisfação é encontrado entre quem tem por origem a opção “passeio”.

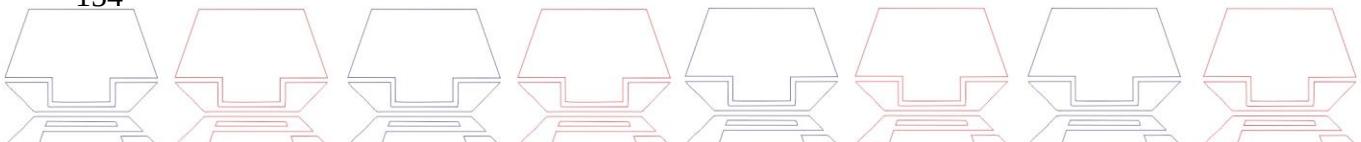


5.6. Pontualidade dos ônibus

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	29,00%	21,00%	13,00%	17,00%	20,00%
Rodoviária	20,83%	18,75%	20,83%	27,08%	12,50%
São Pedro	9,09%	45,45%		36,36%	9,09%
Farrapos/IPA	23,81%	28,57%	7,14%	28,57%	11,90%
Aeroporto	40,00%	16,00%	12,00%	16,00%	16,00%
Anchieta	85,71%	4,76%		9,52%	
Niterói/UniRitter	8,57%	45,71%		34,29%	11,43%
Fátima	20,69%	31,03%	13,79%	27,59%	6,90%
Canoas/La Salle	13,25%	50,60%	9,64%	19,28%	7,23%
Mathias Velho	9,86%	42,25%	14,08%	23,94%	9,86%
São Luís/Ulbra	12,50%	18,75%	12,50%	37,50%	18,75%
Petrobrás	9,09%	54,55%		36,36%	
Esteio	2,78%	55,56%	11,11%	30,56%	
Luiz Pasteur	28,57%	57,14%		14,29%	
Sapucaia	45,16%	16,13%	3,23%	30,65%	4,84%
Unisinos	3,85%	19,23%	3,85%	61,54%	11,54%
São Leopoldo	17,74%	22,58%	9,68%	41,94%	8,06%
Rio dos Sinos	37,50%	12,50%		37,50%	12,50%
Santo Afonso		15,38%	7,69%	23,08%	53,85%
Industrial				75,00%	25,00%
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo		21,43%	7,14%	71,43%	
Salgado Filho		10,00%		60,00%	30,00%
Total Resultado	20,92%	29,62%	9,24%	29,21%	11,01%

Pontualidade é um item em que a insatisfação é maior do que a satisfação.

Abrangendo os resultados dos que se declaram indiferentes ou sem opinião, a insatisfação apresenta maior índice: 50,54 x 40,22.

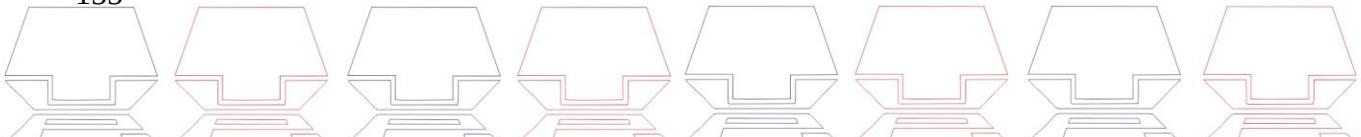


5.7. Intervalo dos ônibus

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	13,92%	21,52%	17,72%	20,25%	26,58%
Rodoviária	4,76%	26,19%	21,43%	33,33%	14,29%
São Pedro		45,45%	9,09%	36,36%	9,09%
Farrapos/IPA	8,82%	26,47%	5,88%	47,06%	11,76%
Aeroporto	28,57%	19,05%	9,52%	23,81%	19,05%
Anchieta		33,33%		66,67%	
Niterói/UniRitter	5,71%	42,86%	2,86%	37,14%	11,43%
Fátima	14,29%	25,00%	17,86%	35,71%	7,14%
Canoas/La Salle	12,20%	45,12%	8,54%	26,83%	7,32%
Mathias Velho	10,00%	40,00%	11,43%	28,57%	10,00%
São Luís/Ulbra	12,50%	31,25%		37,50%	18,75%
Petrobrás	9,09%	54,55%		36,36%	
Esteio	5,71%	54,29%	5,71%	34,29%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	37,14%	8,57%	42,86%	8,57%
Unisinos	3,85%	30,77%	3,85%	50,00%	11,54%
São Leopoldo	8,93%	19,64%	14,29%	41,07%	16,07%
Rio dos Sinos		16,67%		66,67%	16,67%
Santo Afonso	15,38%	7,69%	7,69%	15,38%	53,85%
Industrial				50,00%	50,00%
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo		35,71%		64,29%	
Salgado Filho		10,00%	20,00%	50,00%	20,00%
Total Resultado	9,25%	32,60%	10,34%	34,48%	13,32%

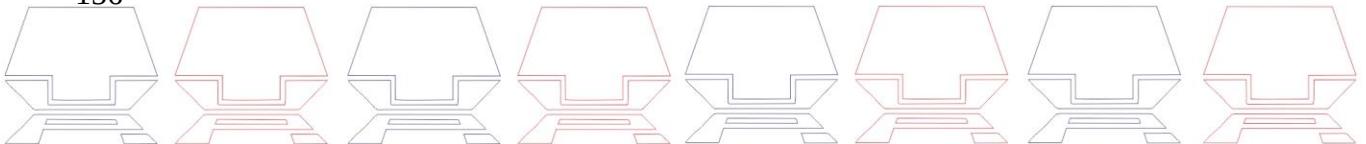
Neste quesito, há uma proximidade entre os índices de satisfação e insatisfação:

47,81% x 41,85%.



5.8. Intervalo dos ônibus

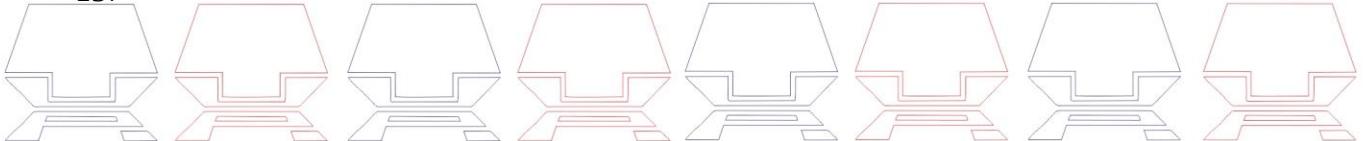
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	1,27%	21,52%	15,19%	32,91%	29,11%
Rodoviária	4,76%	28,57%	19,05%	35,71%	11,90%
São Pedro		36,36%		54,55%	9,09%
Farrapos/IPA		17,65%	14,71%	50,00%	17,65%
Aeroporto	4,76%	23,81%	23,81%	28,57%	19,05%
Anchieta		33,33%		66,67%	
Niterói/UniRitter	5,71%	34,29%	2,86%	45,71%	11,43%
Fátima	14,29%	21,43%	21,43%	35,71%	7,14%
Canoas/La Salle	8,54%	32,93%	15,85%	36,59%	6,10%
Mathias Velho	5,71%	27,14%	12,86%	44,29%	10,00%
São Luís/Ulbra	6,25%	43,75%	6,25%	31,25%	12,50%
Petrobrás		9,09%		90,91%	
Esteio		37,14%	2,86%	54,29%	5,71%
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	31,43%	8,57%	48,57%	8,57%
Unisinos		42,31%	11,54%	34,62%	11,54%
São Leopoldo	3,57%	21,43%	12,50%	51,79%	10,71%
Rio dos Sinos			16,67%	66,67%	16,67%
Santo Afonso		7,69%	7,69%	30,77%	53,85%
Industrial			25,00%	25,00%	50,00%
Fnac				50,00%	50,00%
Novo Hamburgo		42,86%	7,14%	50,00%	
Salgado Filho			10,00%	60,00%	30,00%
Total Resultado	3,92%	27,43%	12,38%	42,63%	13,64%



5.9. Preço das passagens

5.9.1. Por estação

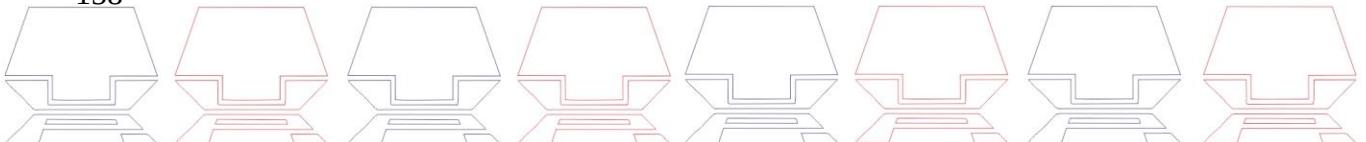
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	10,13%	15,19%	21,52%	26,58%	26,58%
Rodoviária	2,38%	26,19%	26,19%	28,57%	16,67%
São Pedro	9,09%	45,45%		36,36%	9,09%
Farrapos/IPA	5,88%	17,65%	14,71%	52,94%	8,82%
Aeroporto	9,52%	23,81%	14,29%	28,57%	23,81%
Anchieta		66,67%		33,33%	
Niterói/UniRitter	5,71%	37,14%	2,86%	42,86%	11,43%
Fátima	14,29%	25,00%	21,43%	32,14%	7,14%
Canoas/La Salle	12,20%	30,49%	15,85%	35,37%	6,10%
Mathias Velho	2,86%	20,00%	18,57%	47,14%	11,43%
São Luís/Ulbra	12,50%	37,50%		31,25%	18,75%
Petrobrás		9,09%		90,91%	
Esteio	5,71%	31,43%	2,86%	54,29%	5,71%
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	31,43%	5,71%	51,43%	8,57%
Unisinos		23,08%	3,85%	61,54%	11,54%
São Leopoldo	1,79%	28,57%	17,86%	41,07%	10,71%
Rio dos Sinos	16,67%	33,33%		33,33%	16,67%
Santo Afonso		15,38%	15,38%	23,08%	46,15%
Industrial				50,00%	50,00%
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo	14,29%	50,00%	14,29%	21,43%	
Salgado Filho			10,00%	60,00%	30,00%
Total Resultado	6,43%	26,02%	13,79%	40,44%	13,32%



5.9.2. Por renda individual declarada

26 - Qual sua renda individual?	Insatisfeito	Pouco Satisfi- feito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satis- feito	Total Resul- tado
a. até 1 sm	5,19%	23,38%	2,60%	58,44%	10,39%	100,00%
b. de 1 a 2 sm	8,90%	28,08%	6,85%	44,52%	11,64%	100,00%
c. de 2 a 3 sm	6,67%	22,67%	6,67%	50,67%	13,33%	100,00%
d. de 3 a 4 sm		28,57%	7,14%	53,57%	10,71%	100,00%
e. de 4 a 5 sm	10,00%	10,00%	20,00%	50,00%	10,00%	100,00%
f. de 5 a 7 SM	11,11%	11,11%	11,11%	66,67%		100,00%
g. de 8 a 10 SM		25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	100,00%
h. Acima de 10 SM		66,67%		33,33%		100,00%
Total Resultado	6,82%	25,28%	6,53%	50,00%	11,36%	100,00%

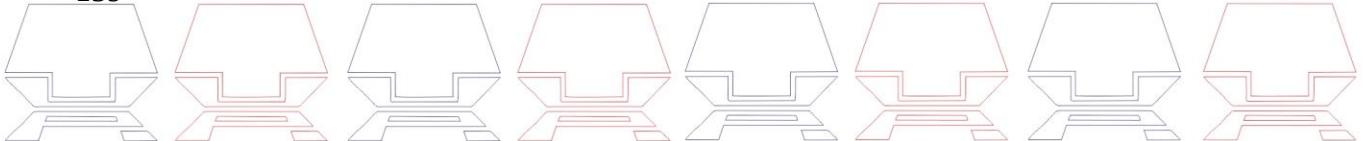
A pesquisa indica que os maiores índices de insatisfação ou de indiferença com o preço das passagens é declarado por pessoas de maior renda.



5.10. Iluminação dos termais

5.10.1. Por estação

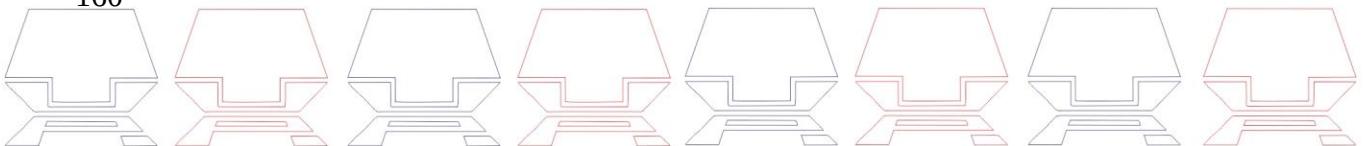
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfi-to	Indiferente / sem opinião	Satisfi-to	Muito satis-feito
Mercado	3,80%	21,52%	17,72%	27,85%	29,11%
Rodoviária	4,76%	21,43%	21,43%	38,10%	14,29%
São Pedro	9,09%	36,36%	9,09%	45,45%	
Farrapos/IPA	2,94%	20,59%	8,82%	55,88%	11,76%
Aeroporto	4,76%	28,57%	4,76%	33,33%	28,57%
Anchieta		66,67%		33,33%	
Niterói/UniRitter	2,86%	34,29%	5,71%	45,71%	11,43%
Fátima	14,29%	21,43%	21,43%	35,71%	7,14%
Canoas/La Salle	10,98%	41,46%	13,41%	28,05%	6,10%
Mathias Velho	4,29%	18,57%	17,14%	48,57%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	31,25%		43,75%	18,75%
Petrobrás		9,09%		90,91%	
Esteio		37,14%	2,86%	54,29%	5,71%
Luiz Pasteur		66,67%	16,67%	16,67%	
Sapucaia	2,86%	31,43%	5,71%	51,43%	8,57%
Unisinos		23,08%	3,85%	61,54%	11,54%
São Leopoldo	1,79%	32,14%	19,64%	37,50%	8,93%
Rio dos Sinos		33,33%		50,00%	16,67%
Santo Afonso		7,69%	23,08%	23,08%	46,15%
Industrial				50,00%	50,00%
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo	7,14%	7,14%	7,14%	78,57%	
Salgado Filho			10,00%	60,00%	30,00%
Total Resulta-do	4,54%	26,92%	12,52%	42,57%	13,46%



5.10.2. Por período de pesquisa

Período	Insatisfeito	Pouco Satisfi- feito	Indiferente / sem opinião	Satisfi- to	Muito satis- feito
Manhã - 6h a 11h59min	8,70%	20,29%	5,80%	54,35%	10,87%
Tarde - 12h a 17h59min	3,37%	23,23%	14,48%	42,76%	16,16%
Noite - 18h a 23h59min	3,43%	36,76%	14,22%	34,31%	11,27%
Total Resultado	4,54%	26,92%	12,52%	42,57%	13,46%

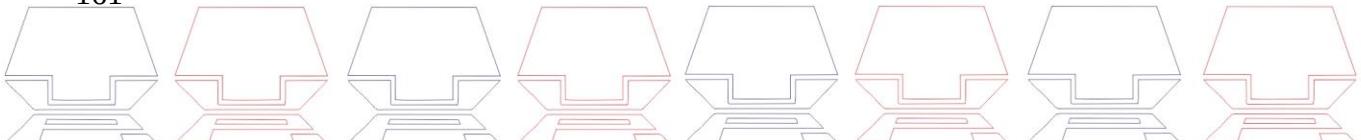
Ao se abordar o tema “iluminação dos terminais”, o menor grau de satisfação é encontrado no período noturno.



5.10.3. Por faixa etária

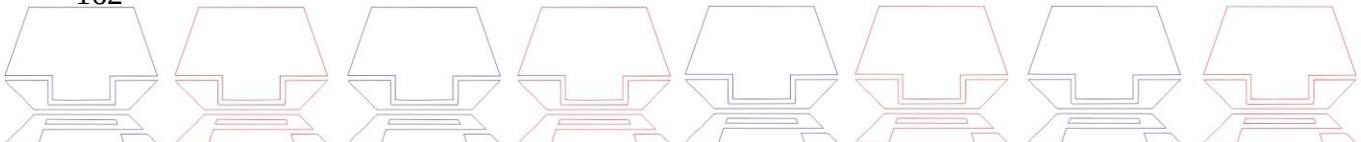
Faixa etária	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisffeito	Muito satisfeito	
até 17 anos		26,92%	11,54%	42,31%	19,23%	61,54
de 18 a 24 anos	4,55%	27,27%	9,09%	49,35%	9,74%	59,09
de 25 a 34 anos	4,19%	27,54%	16,17%	37,13%	14,97%	52,1
de 35 a 44 anos	4,41%	32,35%	14,71%	39,71%	8,82%	48,53
de 45 a 54 anos	8,97%	19,23%	6,41%	43,59%	21,79%	65,38
de 55 a 64 anos	2,17%	19,57%	13,04%	56,52%	8,70%	65,22
acima de 65 anos		5,56%	22,22%	38,89%	33,33%	72,22
NS / NR	7,14%	57,14%	7,14%	14,29%	14,29%	28,58
Total Resultado	4,54%	26,92%	12,52%	42,57%	13,46%	

O maior grau de satisfação com a iluminação é encontrado nas idades acima de 45 anos.



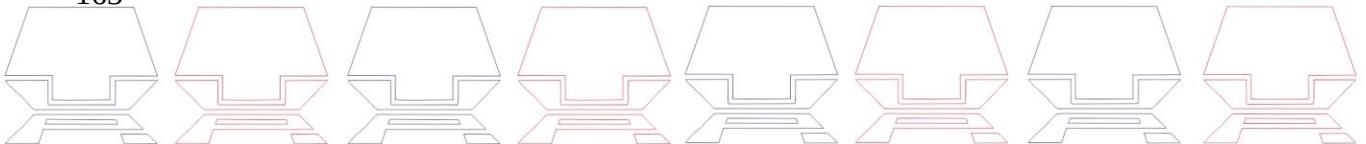
5.11. Informações sobre o sistema de integração

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	8,86%	15,19%	18,99%	32,91%	24,05%
Rodoviária		23,81%	23,81%	40,48%	11,90%
São Pedro		45,45%		45,45%	9,09%
Farrapos/IPA	8,82%	14,71%	14,71%	52,94%	8,82%
Aeroporto	9,09%	22,73%	9,09%	31,82%	27,27%
Anchieta		66,67%		33,33%	
Niterói/UniRitter	2,86%	31,43%	5,71%	48,57%	11,43%
Fátima	14,29%	17,86%	21,43%	39,29%	7,14%
Canoas/La Salle	10,98%	35,37%	18,29%	29,27%	6,10%
Mathias Velho	2,86%	20,00%	14,29%	51,43%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	43,75%		37,50%	12,50%
Petrobrás		18,18%		81,82%	
Esteio		37,14%	2,86%	54,29%	5,71%
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	34,29%	8,57%	45,71%	8,57%
Unisinos		23,08%	3,85%	61,54%	11,54%
São Leopoldo	1,79%	7,14%	32,14%	50,00%	8,93%
Rio dos Sinos				83,33%	16,67%
Santo Afonso		7,69%	23,08%	23,08%	46,15%
Industrial				50,00%	50,00%
Fnac				50,00%	50,00%
Novo Hamburgo		7,14%	7,14%	85,71%	
Salgado Filho			10,00%	60,00%	30,00%
Total Resultado	4,85%	23,16%	14,55%	44,76%	12,68%



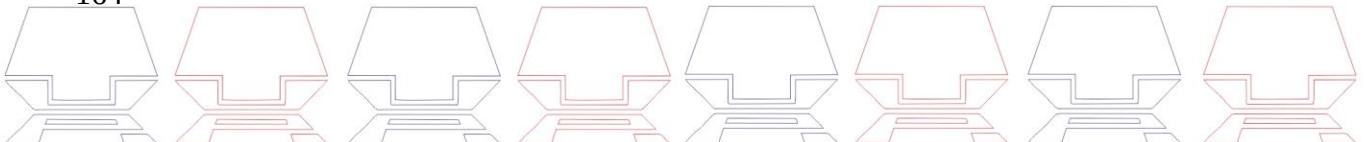
5.12. Itinerário dos ônibus

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeito	Muito satisfeito
Mercado	5,06%	11,39%	20,25%	36,71%	26,58%
Rodoviária		21,43%	23,81%	40,48%	14,29%
São Pedro		36,36%		45,45%	18,18%
Farrapos/IPA	2,94%	17,65%	11,76%	55,88%	11,76%
Aeroporto	4,76%	28,57%	4,76%	33,33%	28,57%
Anchieta		33,33%		66,67%	
Niterói/UniRitter	2,86%	34,29%		51,43%	11,43%
Fátima	14,29%	17,86%	21,43%	39,29%	7,14%
Canoas/La Salle	7,32%	29,27%	19,51%	34,15%	9,76%
Mathias Velho	2,86%	21,43%	10,00%	54,29%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	31,25%	18,75%	31,25%	12,50%
Petrobrás				100,00%	
Esteio		42,86%	2,86%	54,29%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	28,57%	5,71%	54,29%	8,57%
Unisinos		15,38%	7,69%	65,38%	11,54%
São Leopoldo	1,79%	12,50%	21,43%	53,57%	10,71%
Rio dos Sinos		16,67%		66,67%	16,67%
Santo Afonso		7,69%	23,08%	23,08%	46,15%
Industrial				50,00%	50,00%
Fnac				50,00%	50,00%
Novo Hamburgo			7,14%	92,86%	
Salgado Filho			20,00%	50,00%	30,00%
Total Resultado	3,45%	21,63%	13,48%	47,65%	13,79%



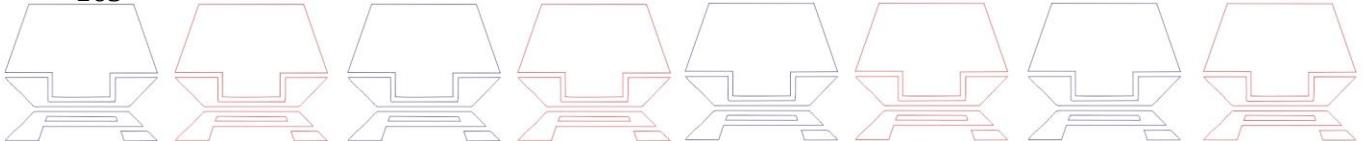
5.13. Presença do comércio informal

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	8,86%	18,99%	17,72%	29,11%	25,32%
Rodoviária	2,38%	26,19%	21,43%	38,10%	11,90%
São Pedro	9,09%	36,36%		36,36%	18,18%
Farrapos/IPA		20,59%	17,65%	50,00%	11,76%
Aeroporto	9,52%	33,33%		33,33%	23,81%
Anchieta		66,67%		33,33%	
Niterói/UniRitter	5,71%	37,14%		45,71%	11,43%
Fátima	14,29%	28,57%	17,86%	32,14%	7,14%
Canoas/La Salle	12,20%	35,37%	13,41%	30,49%	8,54%
Mathias Velho	2,86%	20,00%	14,29%	51,43%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	43,75%	6,25%	31,25%	12,50%
Petrobrás				100,00%	
Esteio		42,86%	2,86%	54,29%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	34,29%	5,71%	48,57%	8,57%
Unisinos	3,85%	15,38%	3,85%	65,38%	11,54%
São Leopoldo	1,79%	33,93%	17,86%	37,50%	8,93%
Rio dos Sinos		33,33%	16,67%	50,00%	
Santo Afonso	7,69%	7,69%	7,69%	30,77%	46,15%
Industrial				100,00%	
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo	7,14%	7,14%	21,43%	64,29%	
Salgado Filho			10,00%	50,00%	40,00%
Total Resultado	5,49%	27,43%	11,91%	42,63%	12,54%



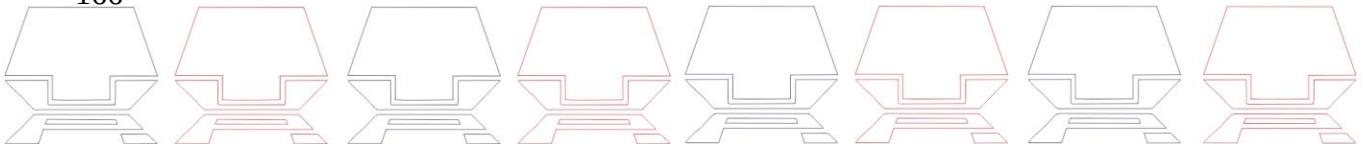
5.14. Conservação dos ônibus

Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisffeito	Muito satisfeito
Mercado	3,80%	18,99%	16,46%	35,44%	25,32%
Rodoviária	4,76%	21,43%	28,57%	33,33%	11,90%
São Pedro		45,45%		45,45%	9,09%
Farrapos/IPA	2,94%	23,53%	14,71%	47,06%	11,76%
Aeroporto	9,52%	33,33%	4,76%	28,57%	23,81%
Anchieta		33,33%		66,67%	
Niterói/UniRitter	5,71%	37,14%	2,86%	42,86%	11,43%
Fátima	14,29%	21,43%	17,86%	39,29%	7,14%
Canoas/La Salle	10,98%	41,46%	13,41%	28,05%	6,10%
Mathias Velho	4,29%	22,86%	11,43%	50,00%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	25,00%	18,75%	31,25%	18,75%
Petrobrás				100,00%	
Esteio		37,14%	2,86%	60,00%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	31,43%	5,71%	51,43%	8,57%
Unisinos		19,23%	11,54%	57,69%	11,54%
São Leopoldo	3,57%	23,21%	21,43%	41,07%	10,71%
Rio dos Sinos	16,67%	16,67%		50,00%	16,67%
Santo Afonso		15,38%	15,38%	23,08%	46,15%
Industrial				75,00%	25,00%
Fnac				100,00%	
Novo Hamburgo		14,29%	21,43%	64,29%	
Salgado Filho		10,00%		50,00%	40,00%
Total Resultado	4,86%	26,65%	12,85%	42,95%	12,70%



5.15. Conservação dos terminais

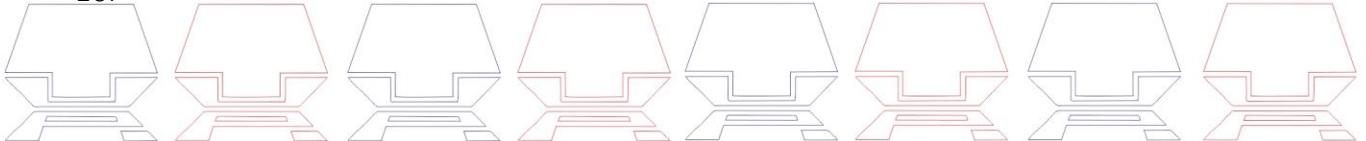
Estação	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Indiferente / sem opinião	Satisfeto	Muito satisfeito
Mercado	8,86%	21,52%	15,19%	30,38%	24,05%
Rodoviária	2,44%	24,39%	24,39%	36,59%	12,20%
São Pedro		45,45%	9,09%	36,36%	9,09%
Farrapos/IPA	5,88%	17,65%	11,76%	50,00%	14,71%
Aeroporto	4,76%	19,05%	14,29%	38,10%	23,81%
Anchieta		33,33%		66,67%	
Niterói/UniRitter	8,57%	34,29%	2,86%	42,86%	11,43%
Fátima	14,29%	25,00%	21,43%	32,14%	7,14%
Canoas/La Salle	8,75%	38,75%	11,25%	33,75%	7,50%
Mathias Velho	4,29%	21,43%	12,86%	50,00%	11,43%
São Luís/Ulbra	6,25%	25,00%	18,75%	31,25%	18,75%
Petrobrás				100,00%	
Esteio		37,14%	8,57%	54,29%	
Luiz Pasteur		80,00%		20,00%	
Sapucaia	2,86%	31,43%	5,71%	51,43%	8,57%
Unisinos	3,85%	23,08%	7,69%	53,85%	11,54%
São Leopoldo	1,79%	17,86%	25,00%	46,43%	8,93%
Rio dos Sinos		33,33%		66,67%	
Santo Afonso		16,67%	16,67%	16,67%	50,00%
Industrial				33,33%	66,67%
Fnac				50,00%	50,00%
Novo Hamburgo			7,14%	92,86%	
Salgado Filho		10,00%		50,00%	40,00%
Total Resultado	5,06%	25,43%	12,95%	43,60%	12,95%



6. Perfil das pessoas entrevistadas

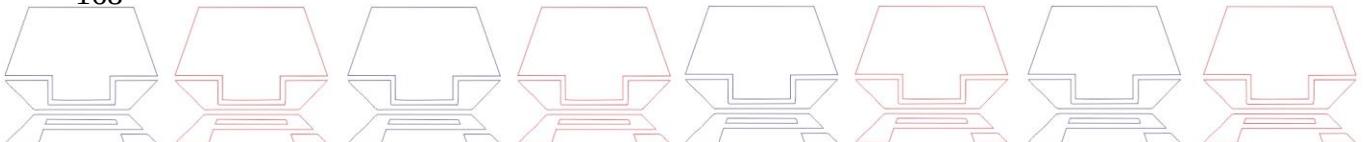
6.1. Datas de realização da pesquisa

Data	Pesquisas	
13/10. Segunda-feira	7,03%	206
14/10. Terça-feira	5,90%	173
15/10. Quarta-feira	25,42%	745
16/10. Quinta-feira	20,37%	597
17/10. Sexta-feira	24,43%	716
18/10. Sábado	15,63%	458
19/10. Domingo	1,23%	36
Total	100,00%	2931



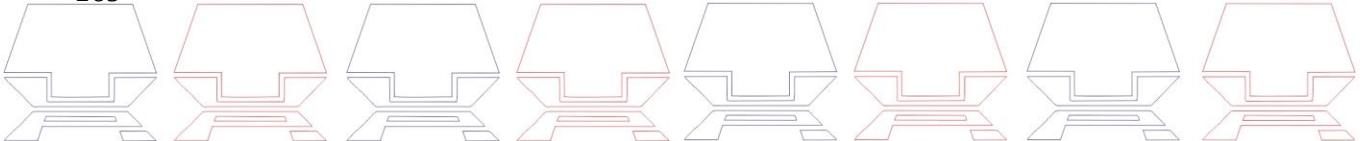
6.2. Gênero das pessoas entrevistadas

Estação	Feminino	Masculino
Mercado	57,62%	42,38%
Rodoviária	58,11%	41,89%
São Pedro	60,42%	39,58%
Farrapos/IPA	49,35%	50,65%
Aeroporto	48,05%	51,95%
Anchieta	50,00%	50,00%
Niterói/UniRitter	50,66%	49,34%
Fátima	59,76%	40,24%
Canoas/La Salle	57,93%	42,07%
Mathias Velho	49,34%	50,66%
São Luís/Ulbra	48,19%	51,81%
Petrobrás	61,29%	38,71%
Esteio	55,00%	45,00%
Luiz Pasteur	54,24%	45,76%
Sapucaia	60,71%	39,29%
Unisinos	59,38%	40,63%
São Leopoldo	60,59%	39,41%
Rio dos Sinos	65,22%	34,78%
Santo Afonso	55,56%	44,44%
Industrial	56,67%	43,33%
Fnac	51,52%	48,48%
Novo Hamburgo	49,64%	50,36%
Salgado Filho	50,00%	50,00%
Total	55,54%	44,46%



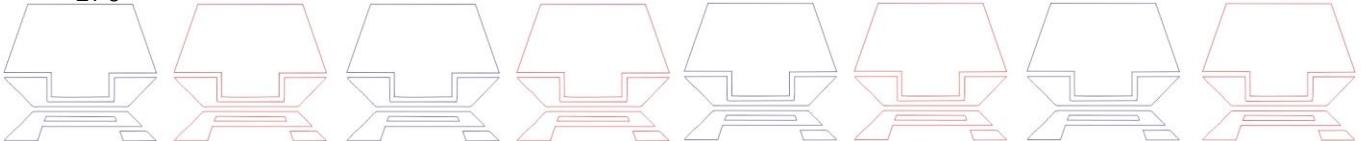
6.3. Escolaridade das pessoas entrevistadas

Estação	Analfabeto	Fundamental incompleto	Fundamental completo	Ensino médio incompleto	Ensino médio completo	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação
Mercado	0,22%	7,83%	13,42%	9,84%	40,49%	15,66%	10,29%	2,24%
Rodoviária		7,80%	12,39%	15,14%	38,53%	11,93%	11,93%	2,29%
São Pedro		13,64%	9,09%	11,36%	36,36%	11,36%	15,91%	2,27%
Farrapos/IPA		3,90%	9,74%	12,34%	44,81%	12,99%	14,29%	1,95%
Aeroporto		4,00%	5,33%	13,33%	34,67%	24,00%	17,33%	1,33%
Anchieta		8,62%	25,86%	15,52%	34,48%	15,52%		
Niterói/UniRitter		4,76%	14,29%	14,97%	36,73%	16,33%	12,24%	0,68%
Fátima		9,88%	14,81%	11,11%	38,27%	13,58%	9,88%	2,47%
Canoas/La Salle		15,63%	13,19%	8,68%	27,08%	21,18%	12,50%	1,74%
Mathias Velho		9,87%	13,45%	10,31%	41,26%	13,45%	8,97%	2,69%
São Luís/Ulbra		11,25%	8,75%	11,25%	33,75%	28,75%	5,00%	1,25%
Petrobrás		12,90%	12,90%	22,58%	38,71%	12,90%		
Esteio		11,80%	12,92%	10,67%	34,27%	12,92%	14,04%	3,37%
Luiz Pasteur		8,47%	15,25%	8,47%	37,29%	20,34%	10,17%	
Sapucaia		9,22%	12,44%	14,29%	37,79%	14,29%	11,06%	0,92%
Unisinos		8,33%	11,46%	14,58%	34,38%	20,83%	8,33%	2,08%
São Leopoldo	0,59%	4,71%	8,24%	11,76%	43,53%	15,88%	13,53%	1,76%
Rio dos Sinos		6,52%	8,70%	15,22%	50,00%	15,22%	2,17%	2,17%
Santo Afonso		12,70%	15,87%	17,46%	33,33%	11,11%	9,52%	
Industrial		13,33%	10,00%	16,67%	40,00%	13,33%	6,67%	
Fnac		12,12%	15,15%	15,15%	30,30%	3,03%	18,18%	6,06%
Novo Hamburgo	0,73%	13,14%	15,33%	2,19%	37,96%	16,79%	13,14%	0,73%
Salgado Filho		7,14%	7,14%	21,43%	28,57%	14,29%	14,29%	7,14%
Total Resultado	0,10%	9,24%	12,63%	11,70%	37,52%	15,85%	11,11%	1,83%



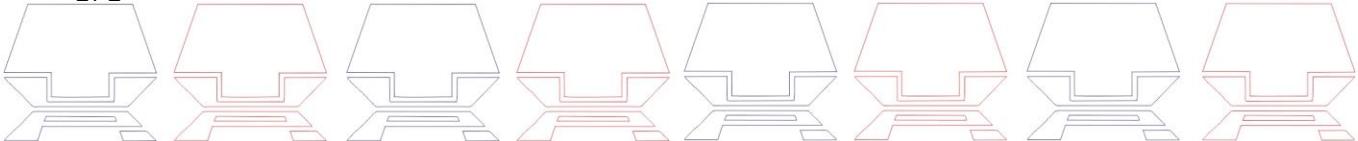
6.4. Renda individual

Estação	até 1 sm	1 a 2 sm	2 a 3 sm	3 a 4 sm	4 a 5 sm	5 a 7 SM	8 a 10 SM	Acima de 10 SM
Mercado	9,63%	45,41%	21,56%	13,30%	6,42%	0,92%	1,83%	0,92%
Rodoviária	10,50%	43,09%	24,31%	13,26%	4,97%	3,31%	0,55%	
São Pedro	14,29%	48,57%	20,00%	5,71%	5,71%	5,71%		
Farrapos/IPA	16,49%	39,18%	26,80%	10,31%	3,09%	2,06%		2,06%
Aeroporto	13,95%	23,26%	34,88%	6,98%	6,98%	6,98%	6,98%	
Anchieta	10,64%	46,81%	29,79%	10,64%	2,13%			
Niterói/UniRitter	16,07%	44,64%	23,21%	7,14%		7,14%	1,79%	
Fátima	27,91%	34,88%	27,91%	9,30%				
Canoas/La Salle	20,23%	41,62%	21,39%	5,20%	2,89%	4,05%	2,89%	1,73%
Mathias Velho	22,33%	33,01%	27,18%	9,71%	1,94%	2,91%		2,91%
São Luís/Ulbra	13,64%	52,27%	18,18%	13,64%	2,27%			
Petrobrás	51,61%	45,16%	3,23%					
Esteio	25,58%	35,66%	23,26%	7,75%	3,88%	2,33%		1,55%
Luiz Pasteur	19,61%	35,29%	33,33%	3,92%	7,84%			
Sapucaia	16,13%	50,00%	22,04%	8,06%	1,61%	1,61%	0,54%	
Unisinos	20,31%	31,25%	25,00%	15,63%	1,56%	4,69%	1,56%	
São Leopoldo	17,89%	41,05%	25,26%	7,37%	3,16%	3,16%	1,05%	1,05%
Rio dos Sinos	16,67%	54,17%	16,67%	8,33%	4,17%			
Santo Afonso	15,38%	61,54%	20,51%		2,56%			
Industrial	18,52%	48,15%	25,93%	3,70%	3,70%			
Fnac	20,00%	36,67%	23,33%	10,00%	3,33%	3,33%		3,33%
Novo Hamburgo	6,84%	25,64%	29,91%	17,95%	8,55%	4,27%	1,71%	5,13%
Salgado Filho	16,67%	33,33%	16,67%		16,67%			16,67%
Total Resultado	16,64%	41,11%	24,03%	9,62%	3,86%	2,56%	1,03%	1,14%



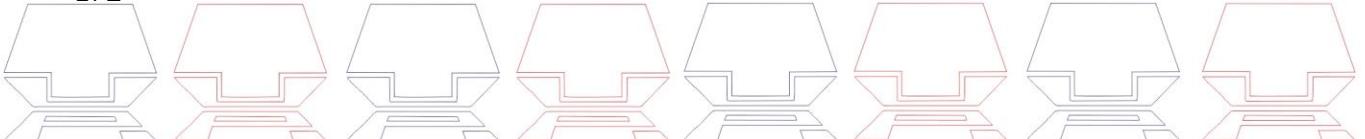
6.5. Renda familiar por estação

Estação	a. até 1 sm	b. de 1 a 2 sm	c. de 2 a 3 sm	d. de 3 a 4 sm	e. de 4 a 5 sm	f. de 5 a 7 SM	g. de 8 a 10 SM	h. Acima de 10 SM
Mercado	5,03%	26,63%	26,63%	21,11%	13,07%	3,52%	3,02%	1,01%
Rodoviária	4,32%	29,01%	27,16%	20,37%	11,73%	3,09%	2,47%	1,85%
São Pedro	8,57%	22,86%	28,57%	17,14%	5,71%	5,71%	11,43%	
Farrapos/IPA	1,19%	33,33%	26,19%	19,05%	10,71%	3,57%	3,57%	2,38%
Aeroporto		14,63%	26,83%	21,95%	19,51%	4,88%	7,32%	4,88%
Anchieta	6,25%	43,75%	27,08%	16,67%	4,17%	2,08%		
Niterói/UniRitter	2,17%	19,57%	39,13%	15,22%	8,70%	13,04%		2,17%
Fátima	5,13%	25,64%	30,77%	10,26%	15,38%	10,26%	2,56%	
Canoas/La Salle	6,92%	28,30%	30,19%	15,72%	5,03%	5,03%	3,14%	5,66%
Mathias Velho	3,19%	20,21%	29,79%	21,28%	12,77%	5,32%	3,19%	4,26%
São Luís/Ulbra		17,78%	37,78%	26,67%	4,44%	8,89%	4,44%	
Petrobrás		28,00%	52,00%	12,00%		8,00%		
Esteio	8,82%	16,67%	35,29%	18,63%	8,82%	6,86%		4,90%
Luiz Pasteur	3,85%	13,46%	28,85%	28,85%	15,38%	5,77%	1,92%	1,92%
Sapucaia	2,29%	29,14%	37,71%	20,00%	5,71%	3,43%	1,71%	
Unisinos	7,25%	30,43%	23,19%	21,74%	5,80%	7,25%	2,90%	1,45%
São Leopoldo	8,00%	36,00%	26,00%	18,00%	2,00%	2,00%	4,00%	4,00%
Rio dos Sinos	22,22%	27,78%	27,78%	16,67%	5,56%			
Santo Afonso		30,77%	42,31%	19,23%	3,85%	3,85%		
Industrial	3,57%	21,43%	35,71%	25,00%	10,71%		3,57%	
Fnac		10,00%	33,33%	36,67%	6,67%	6,67%	3,33%	3,33%
Novo Hamburgo	1,82%	10,00%	23,64%	35,45%	12,73%	5,45%	4,55%	6,36%
Salgado Filho								100,00%
Total Resultado	4,40%	24,91%	30,34%	20,94%	9,22%	4,88%	2,81%	2,50%



6.6. Estado Civil declarado

Estação	solteiro	casado / companheiro	separado	viúvo	outro
Mercado	58,14%	32,81%	3,85%	4,30%	0,90%
Rodoviária	54,84%	28,57%	9,22%	6,45%	0,92%
São Pedro	54,35%	41,30%	4,35%		
Farrapos/IPA	60,39%	28,57%	5,19%	3,90%	1,95%
Aeroporto	50,65%	38,96%	6,49%	2,60%	1,30%
Anchieta	67,24%	24,14%	3,45%	3,45%	1,72%
Niterói/UniRitter	49,32%	41,78%	8,22%	0,68%	
Fátima	52,44%	41,46%	3,66%	1,22%	1,22%
Canoas/La Salle	47,57%	40,63%	6,25%	5,21%	0,35%
Mathias Velho	52,44%	37,78%	4,44%	3,56%	1,78%
São Luís/Ulbra	54,88%	41,46%	3,66%		
Petrobrás	70,97%	19,35%	6,45%		3,23%
Esteio	49,15%	30,51%	13,56%	6,78%	
Luiz Pasteur	40,68%	44,07%	8,47%	5,08%	1,69%
Sapucaia	56,82%	30,00%	8,18%	3,64%	1,36%
Unisinos	48,96%	39,58%	9,38%	2,08%	
São Leopoldo	64,50%	25,44%	7,69%	1,18%	1,18%
Rio dos Sinos	38,10%	52,38%	7,14%		2,38%
Santo Afonso	42,86%	41,27%	7,94%	7,94%	
Industrial	46,67%	40,00%	6,67%	3,33%	3,33%
Fnac	45,45%	45,45%	6,06%		3,03%
Novo Hamburgo	57,66%	33,58%	5,11%	3,65%	
Salgado Filho	50,00%	42,86%	7,14%		
Total Resultado	53,98%	34,80%	6,61%	3,67%	0,93%



CONCLUSÃO

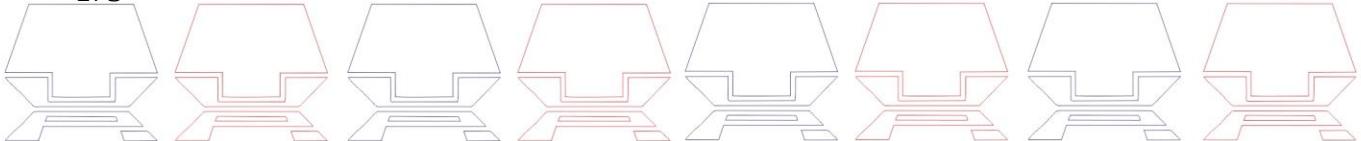
A pesquisa permite inferir que a Trensurb tem uma imagem muito positiva entre os usuários e usuárias do sistema. Via de regra, os índices de satisfação e de muita satisfação com os serviços superam largamente a insatisfação e muita insatisfação. Alguns índices com menor aprovação não são de responsabilidade direta da Trensurb, como segurança no entorno dos terminais.

Como em outras pesquisas, a lotação dos trens aparece como um item de menor satisfação entre usuários e usuária do sistema. Também há apontamentos sobre a segurança, especialmente no entorno das estações.

A percepção de melhorias estruturais é evidente entre as pessoas entrevistadas: 95,26% das pessoas considera importante a melhoria trens novos; enquanto 85,72% percebeu a melhoria recente no quesito. O Aeromóvel apresenta grande grau de percepção (75,75%) e importância (88,81%). Quanto a canais de serviços a usuários e usuárias, a Biblioteca Livros Sobre Trilhos é importante para 85,84% dos usuários, mas o grau de percepção é baixo: 36,90%.

Quanto ao índice de satisfação geral com o serviço, os 90,53% atingidos neste ano representam o mesmo patamar das últimas pesquisas: mais de 9 entre 10 pessoas entrevistadas estão satisfeitas com os serviços. Alguns apontamentos merecem destaque:

- Não há diferença expressiva entre o índice para homens e mulheres;
- Os menores índices de satisfação e maiores de indiferentes são declarados por pessoas de maior renda;
- As pessoas com menor renda declarada informam maior satisfação e menor grau de indiferença com os serviços;
- Os maiores índices de indiferentes aparecem nas escolaridades mais altas;
- O índice de pessoas muito satisfeitas aumenta conforme a idade.



O quesito preço da passagem também merece análise por renda. Há uma tendência de indiferença de opinião pelas pessoas com rendas declaradas mais altas, bem como uma leve tendência de insatisfação para detentores de altos rendimentos. Não é possível auferir se a opinião é pessoal ou a pessoa tende a responder com uma eventual projeção de insatisfação coletiva com cobrança de serviços públicos.

O quadro geral apresentado pela pesquisa é alvissareiro para a Trensurb: os usuários e usuárias reconhecem a importância do serviço, as ações para melhorias e as oportunidades de opinar. Além disso, a sensação de pertencimento é evidente na pesquisa, pois as pessoas entrevistadas demonstram grande conhecimento e relação próxima com o serviço. Como a Trensurb é ator efetivo do cotidiano da cidadania, a relação de proximidade com as pessoas transportadas continuará a beneficiar a imagem, as ações e o reconhecimento da importância social da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre.

