

**PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE  
IMAGEM E SERVIÇOS  
SEGUNDO A OPINIÃO DOS  
USUÁRIOS DOS TRENS DA  
CPTM**

**Novembro/2018**

## OBJETIVO

Avaliar o grau em que o serviço está satisfazendo as expectativas dos usuários refletindo assim a imagem da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos -CPTM.

A pesquisa foi realizada obedecendo todos os critérios estabelecidos conforme o item II do artigo 4º do Decreto 59.598, de 16 de outubro de 2013, o qual estabelece critérios para **Programas de Participação nos Lucros ou Resultados em empresas controladas pelo Estado.**

*Artigo 4º - Os Programas de Participação nos Lucros ou Resultados deverão contemplar indicadores que permitam comparabilidade com referenciais da empresa, constantes de série histórica, ou do seu segmento de atuação, e metas que representem incremento em relação a resultados anteriormente obtidos ou comprovado grau de desafio, sendo obrigatório:*

...

*II- um indicador de satisfação do usuário ou qualidade do serviço, preferencialmente aferido com base em pesquisa realizada por instituição independente;*

## PERÍODO DE EXECUÇÃO E EQUIPE

A pesquisa foi realizada por uma equipe composta por 11 (onze) pesquisadores e 3 (três) supervisores entre os dias 29 de outubro e 14 de novembro de 2018.

## METODOLOGIA

**Universo:** Usuários das estações da CPTM de cada uma das linhas do sistema, perfazendo sete subuniversos distintos, relativos às linhas/serviços: 7-Rubi, 8-Diamante, 9-Esmeralda, 10- Turquesa, 11- Coral, 12- Safira e 13- Jade.

**Amostra:** Nesta amostra foram aplicados 4.886 questionários nas sete linhas da CPTM. A distribuição da amostra é proporcional ao fluxo de usuários por intervalos de tempo de pico e vale.

**Margem de erro:** A amostra utilizada determina um nível de confiança de 95% com margem de erro de 3,6% nas linhas e de 1,5% para toda a rede.

**Execução da pesquisa:** A pesquisa foi realizada pela empresa N C Pinheiro, contratada através de processo licitatório.

Plataforma 2 Platform

← **Júlio Prestes**

Platform Plataforma 1

**Itapevi** →

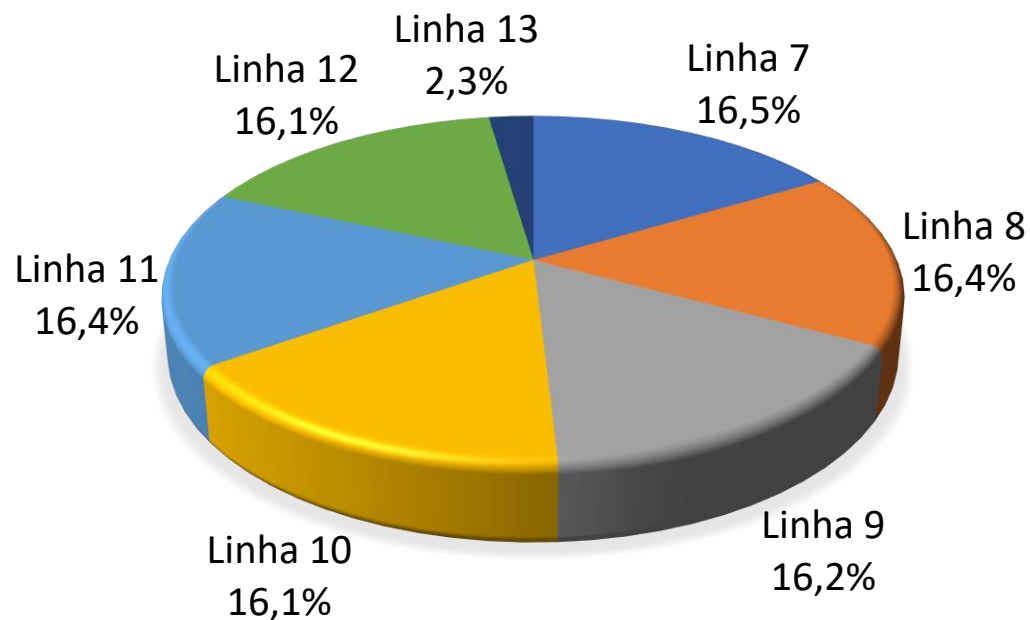
Line Linha 8 Diamante

**AMOSTRA**

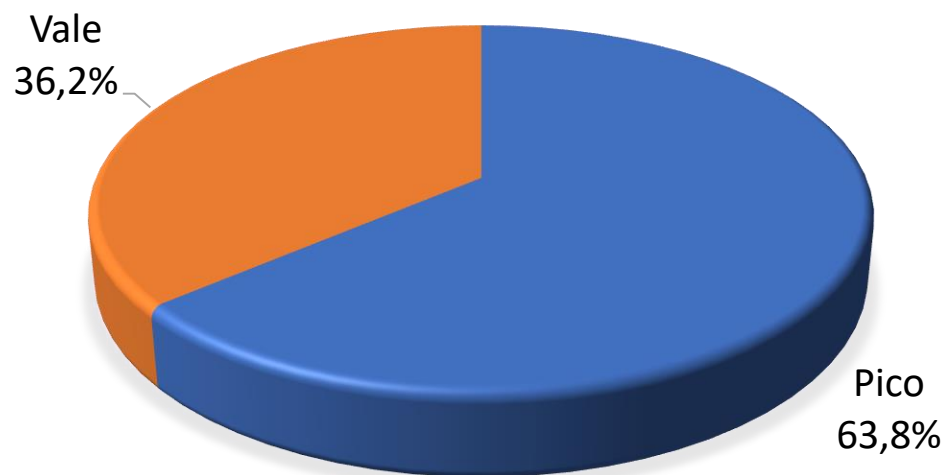
---



Linha:	%
Linha 7	16,5%
Linha 8	16,4%
Linha 9	16,2%
Linha 10	16,1%
Linha 11	16,4%
Linha 12	16,1%
Linha 13	2,3%
TOTAL	100%



Horário/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Pico	62,5%	63,6%	61,9%	63,6%	64,0%	69,6%	48,2%	63,8%
Vale	37,5%	36,4%	38,1%	36,4%	36,0%	30,4%	51,8%	36,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



<b>Estações da Linha 7 - Rubi</b>	<b>%</b>
Luz	10,0%
Palmeira - Barra Funda	11,9%
Água Branca	3,0%
Lapa	10,9%
Piqueri	2,0%
Pirituba	4,1%
Vila Clarice	2,4%
Jaraguá	5,9%
Vila Aurora	6,0%
Perus	7,7%
Caieiras	4,1%
Franco da Rocha	8,7%
Baltazar Fidelis	3,2%
Francisco Morato	11,0%
Botujuru	2,4%
Campo Limpo Paulista	1,9%
Várzea Paulista	2,4%
Jundiaí	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

<b>Linha 8 - Diamante</b>	<b>%</b>
Júlio Prestes	4,6%
Palmeira - Barra Funda	8,3%
Lapa	6,3%
Domingos de Moraes	4,8%
Imperatriz Leopoldina	5,3%
Presidente Altino	4,1%
Osasco	11,2%
Comandante Sampaio	4,1%
Quitaúna	3,5%
General Miguel Costa	6,0%
Carapicuíba	9,8%
Santa Terezinha	2,3%
Antônio João	1,9%
Barueri	6,4%
Jardim Belval	2,0%
Jardim Silveira	2,1%
Jandira	5,3%
Sagrado Coração	1,9%
Engenheiro Cardoso	2,6%
Itapevi	7,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

<b>Linha 9 - Esmeralda</b>	<b>%</b>
Osasco	4,3%
Presidente Altino	2,1%
Ceasa	2,3%
Villa Lobos - Jaguaré	2,9%
Cidade Universitária	5,7%
Pinheiros	9,6%
Rebouças Hebraica	9,1%
Cidade Jardim	5,6%
Vila Olímpia	7,6%
Berrini	5,9%
Morumbi	5,3%
Granja Julieta	3,5%
Santo Amaro	10,7%
Socorro	3,3%
Jurubatuba	4,0%
Autódromo	2,1%
Primavera - Interlagos	3,5%
Grajaú	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Linha 10 - Turquesa	%
Brás	17,4%
Mooca	3,7%
Ipiranga	4,2%
Tamanduateí	13,4%
São Caetano	9,4%
Utinga	3,7%
Prefeito Saladino	3,7%
Pref. Celso Daniel - Sto André	17,2%
Capuava	2,2%
Mauá	12,7%
Guapituba	3,4%
Ribeirão Pires	5,3%
Rio Grande da Serra	3,7%
TOTAL	100%

Linha 11 - Coral	%
Luz	13,7%
Brás	16,0%
Tatuapé	6,6%
Corinthians Itaquera	5,7%
Dom Bosco	3,4%
José Bonifácio	3,5%
Guaianazes	16,9%
Antônio Gianetti Neto	3,5%
Ferraz de Vasconcelos	6,5%
Poá	4,0%
Calmon Viana	2,1%
Suzano	7,5%
Jundiapéba	1,9%
Brás Cubas	2,4%
Mogi das Cruzes	3,5%
Estudantes	2,8%
TOTAL	100%

Linha 12 - Safira	%
Brás	13,4%
Tatuapé	9,7%
Engenheiro Goulart	6,8%
USP Leste	4,1%
Comendador Ermelino	3,8%
São Miguel Paulista	9,4%
Jardim Helena - Vila Mara	8,8%
Itaim Paulista	12,5%
Jardim Romano	9,0%
Eng. Manoel Feio	5,7%
Itaquaquecetuba	8,3%
Aracaré	4,3%
Calmon Viana	4,2%
TOTAL	100%

Linha 13 - Jade	%
Luz (Serviço EXPRESS)	20,5%
Engenheiro Goulart	22,3%
Guarulhos CECAP	18,8%
Aeroporto - Guarulhos EXPRESS	19,6%
Aeroporto - Guarulhos	18,8%
TOTAL	100%

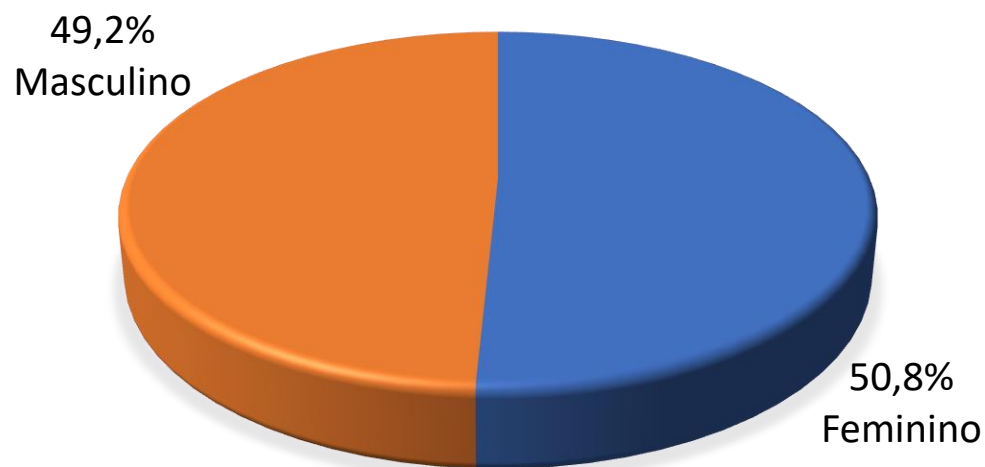




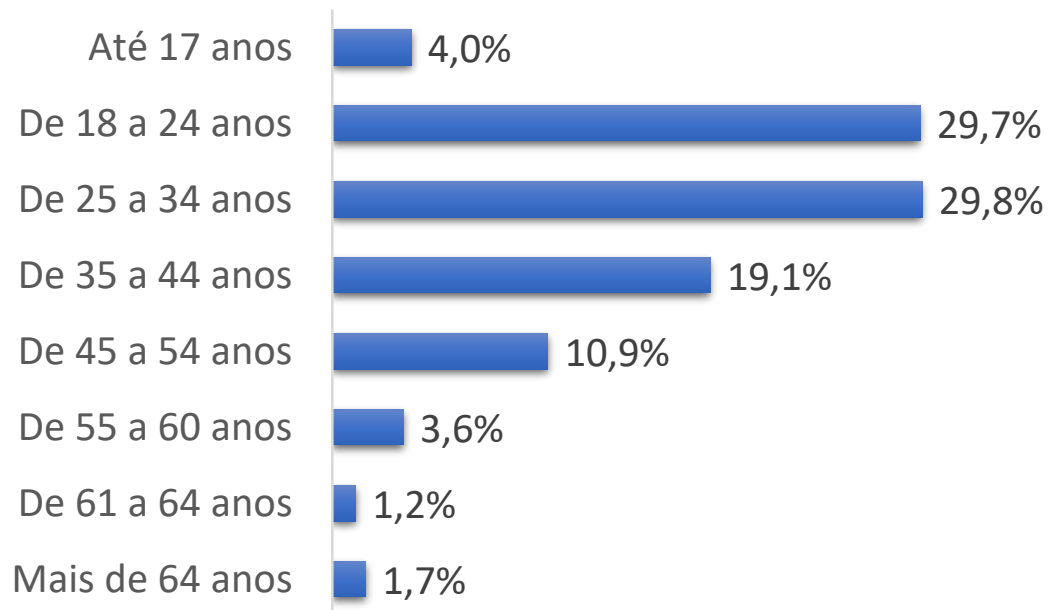
# PERFIL DO USUÁRIO

---

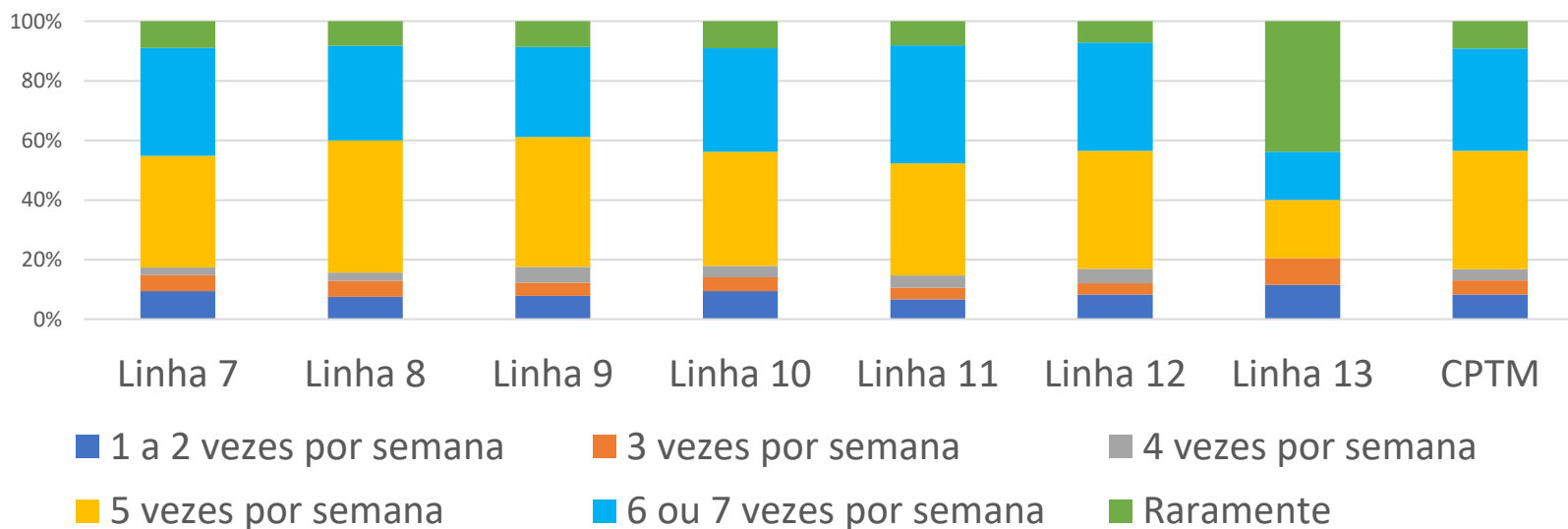
Gênero do entrevistado	%
Feminino	50,8%
Masculino	49,2%
TOTAL	100%



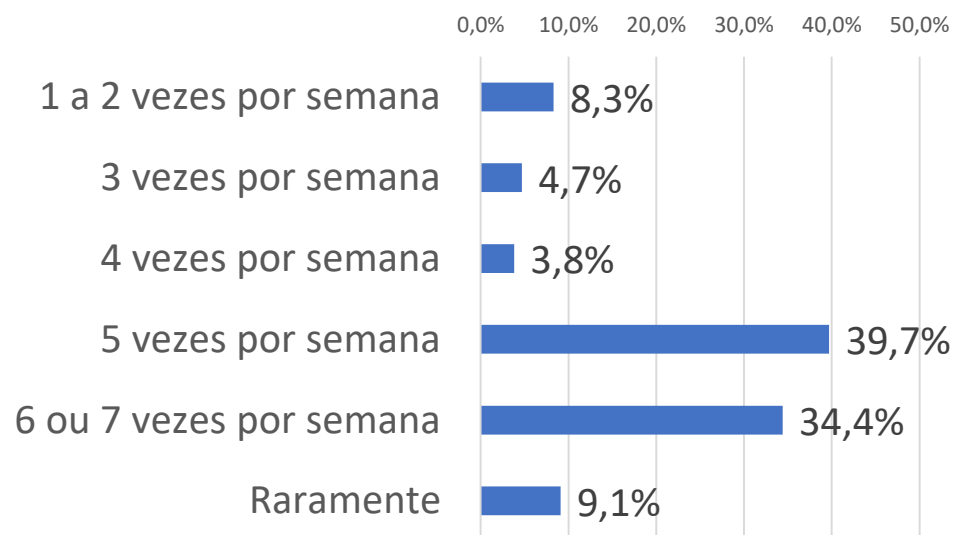
Qual a sua idade?	%
Até 17 anos	4,0%
De 18 a 24 anos	29,7%
De 25 a 34 anos	29,8%
De 35 a 44 anos	19,1%
De 45 a 54 anos	10,9%
De 55 a 60 anos	3,6%
De 61 a 64 anos	1,2%
Mais de 64 anos	1,7%
TOTAL	100%



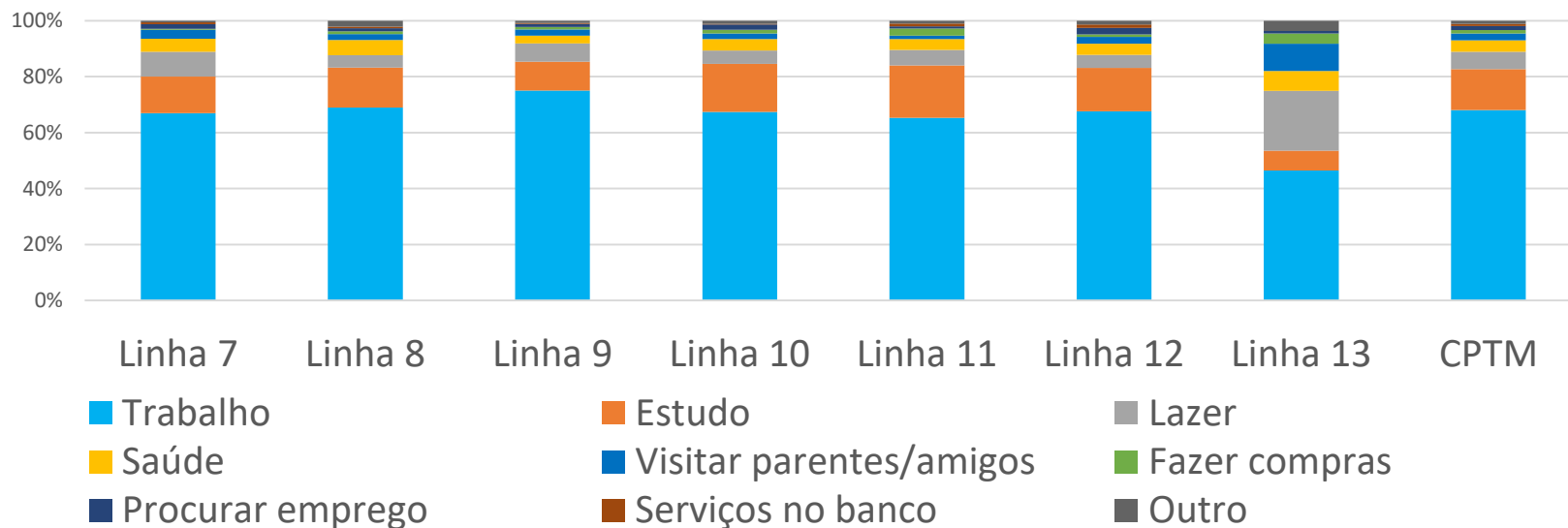
Frequência/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
1 a 2 vezes por semana	9,4%	7,5%	7,9%	9,5%	6,7%	8,3%	11,6%	8,3%
3 vezes por semana	5,4%	5,4%	4,4%	4,6%	3,9%	3,8%	8,9%	4,7%
4 vezes por semana	2,6%	2,8%	5,3%	3,8%	4,1%	4,8%	0,0%	3,8%
5 vezes por semana	37,5%	44,3%	43,6%	38,3%	37,6%	39,6%	19,6%	39,7%
6 ou 7 vezes por semana	36,2%	31,8%	30,2%	34,8%	39,6%	36,4%	16,1%	34,4%
Raramente	8,9%	8,2%	8,6%	9,0%	8,1%	7,1%	43,8%	9,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Frequência de uso	CPTM
1 a 2 vezes por semana	8,3%
3 vezes por semana	4,7%
4 vezes por semana	3,8%
5 vezes por semana	39,7%
6 ou 7 vezes por semana	34,4%
Raramente	9,1%
TOTAL	100%

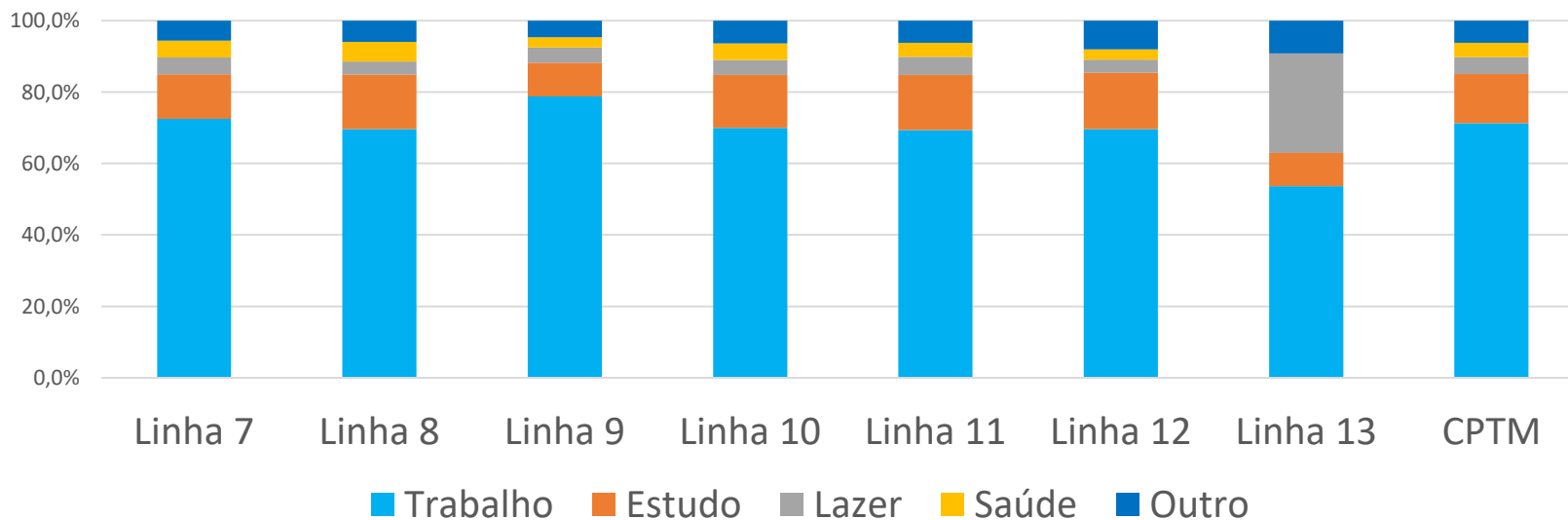


Principal motivo da viagem	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	67,0%	68,9%	75,0%	67,4%	65,3%	67,6%	46,4%	68,0%
Estudo	13,0%	14,3%	10,3%	17,2%	18,7%	15,5%	7,1%	14,7%
Lazer	8,9%	4,5%	6,6%	4,7%	5,6%	4,7%	21,4%	6,2%
Saúde	4,6%	5,4%	2,7%	4,1%	3,8%	4,0%	7,1%	4,1%
Visitar parentes/amigos	3,2%	2,1%	2,3%	2,0%	1,3%	2,4%	9,8%	2,4%
Fazer compras	0,4%	1,0%	0,9%	1,3%	2,5%	0,9%	3,6%	1,2%
Procurar emprego	1,6%	1,1%	1,1%	1,9%	0,8%	2,3%	0,9%	1,5%
Serviços no banco	0,7%	0,6%	0,3%	0,3%	1,0%	1,2%	0,0%	0,7%
Outro	0,6%	2,1%	0,8%	1,1%	1,0%	1,4%	3,7%	1,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

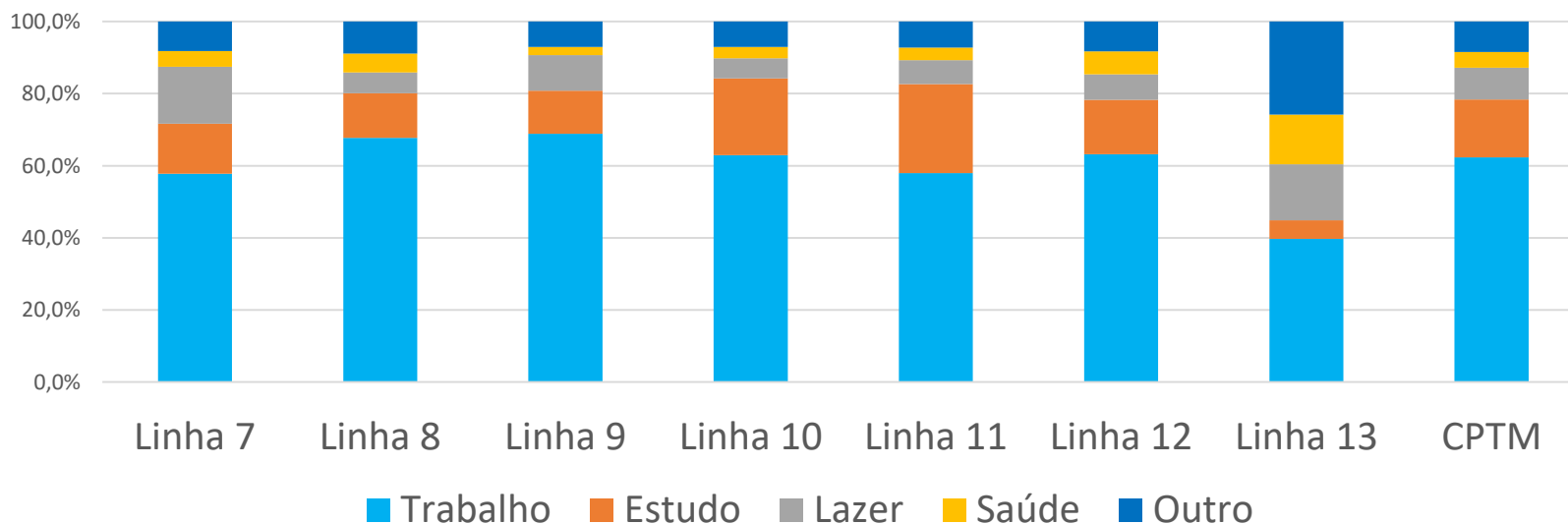




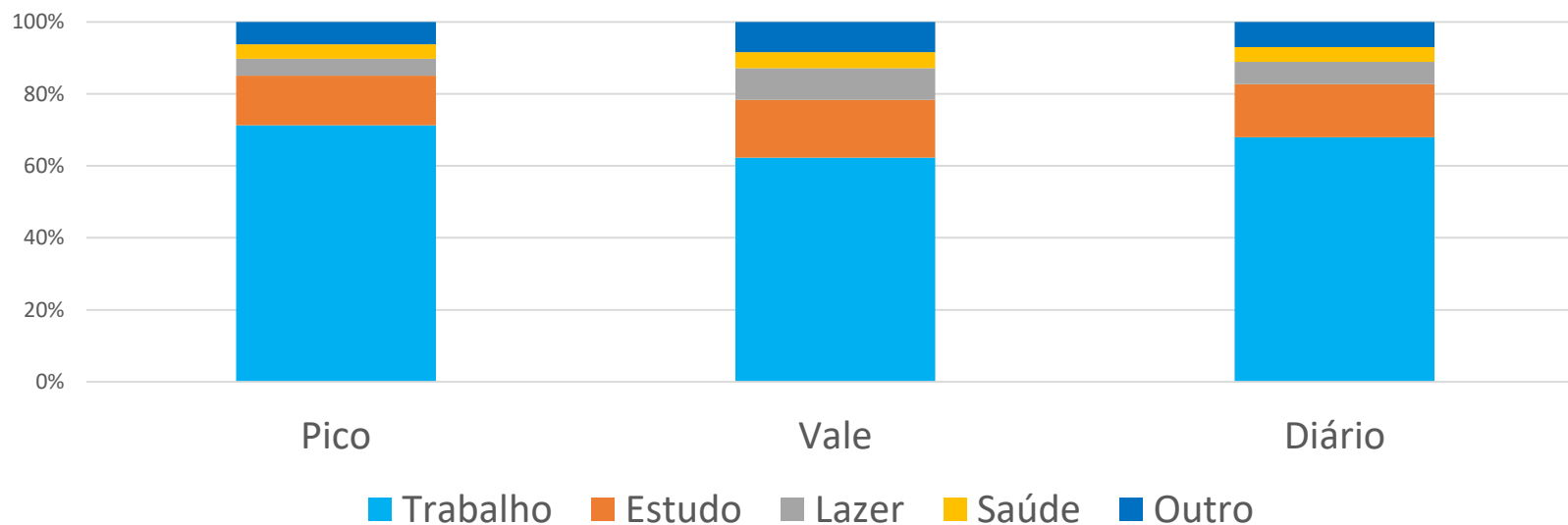
Principal motivo da viagem	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	72,5%	69,6%	78,8%	70,0%	69,4%	69,6%	53,7%	71,3%
Estudo	12,5%	15,3%	9,4%	14,8%	15,4%	15,8%	9,3%	13,8%
Lazer	4,7%	3,7%	4,3%	4,2%	5,1%	3,7%	27,8%	4,7%
Saúde	4,7%	5,5%	2,9%	4,6%	3,9%	2,9%	0,0%	4,0%
Outro	5,6%	5,9%	4,6%	6,4%	6,2%	8,0%	9,2%	6,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



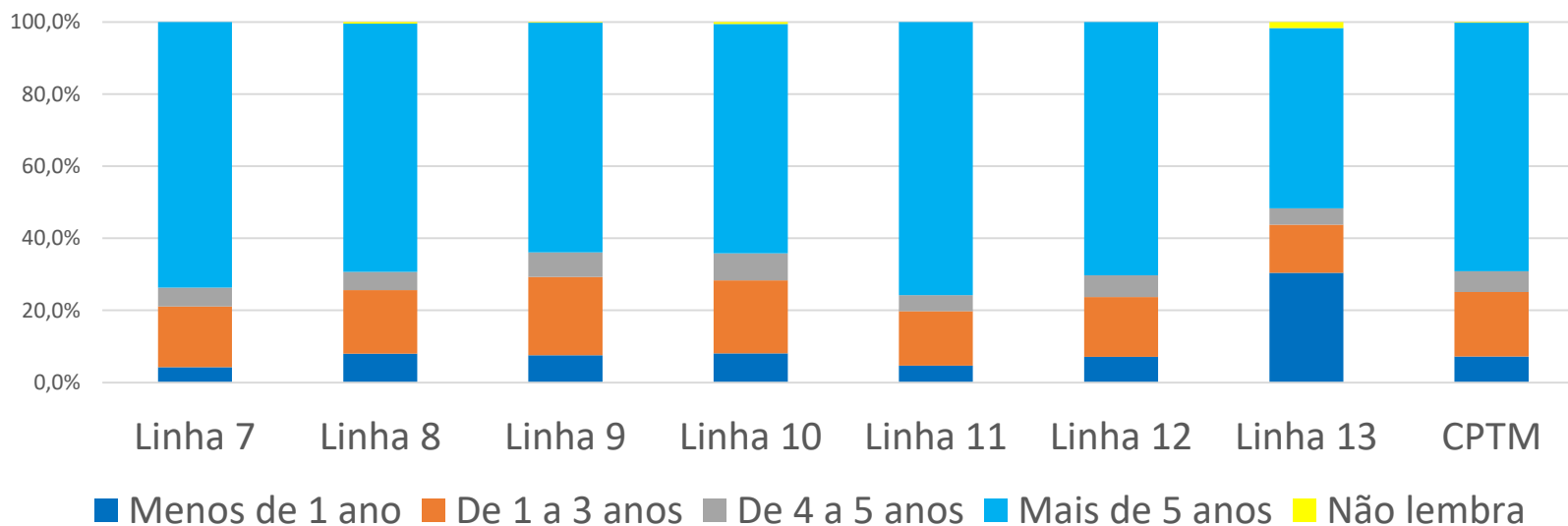
Principal motivo da viagem	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	57,8%	67,7%	68,9%	62,9%	58,0%	63,2%	39,7%	62,3%
Estudo	13,9%	12,4%	11,9%	21,3%	24,7%	15,1%	5,2%	16,1%
Lazer	15,8%	5,8%	9,9%	5,6%	6,6%	7,1%	15,5%	8,8%
Saúde	4,3%	5,2%	2,3%	3,2%	3,5%	6,3%	13,8%	4,4%
Outro	8,2%	8,9%	7,0%	7,0%	7,2%	8,3%	25,8%	8,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



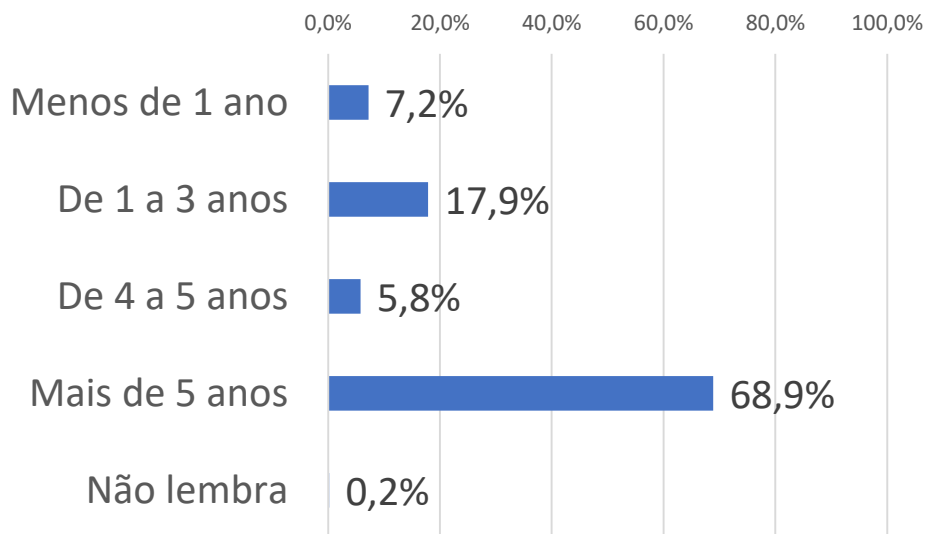
Principal motivo da viagem	Pico	Vale	Diário
Trabalho	71,3%	62,3%	68,0%
Estudo	13,8%	16,1%	14,7%
Lazer	4,7%	8,8%	6,2%
Saúde	4,0%	4,4%	4,1%
Outro	6,2%	8,4%	7,0%
TOTAL	100%	100%	100%



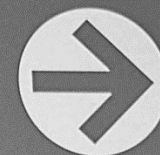
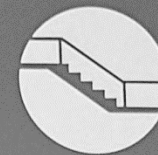
Há quanto tempo utiliza	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Menos de 1 ano	4,2%	8,0%	7,6%	8,1%	4,7%	7,1%	30,4%	7,2%
De 1 a 3 anos	16,9%	17,6%	21,7%	20,2%	15,1%	16,6%	13,4%	17,9%
De 4 a 5 anos	5,2%	5,1%	6,8%	7,5%	4,4%	6,0%	4,5%	5,8%
Mais de 5 anos	73,7%	68,9%	63,7%	63,7%	75,8%	70,3%	50,0%	68,9%
Não lembra	0,0%	0,4%	0,2%	0,5%	0,0%	0,0%	1,7%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Há quanto tempo utiliza	CPTM
Menos de 1 ano	7,2%
De 1 a 3 anos	17,9%
De 4 a 5 anos	5,8%
Mais de 5 anos	68,9%
Não lembra	0,2%
TOTAL	100%



Embarque  
**Luz**



**Linha 10 Turquesa**

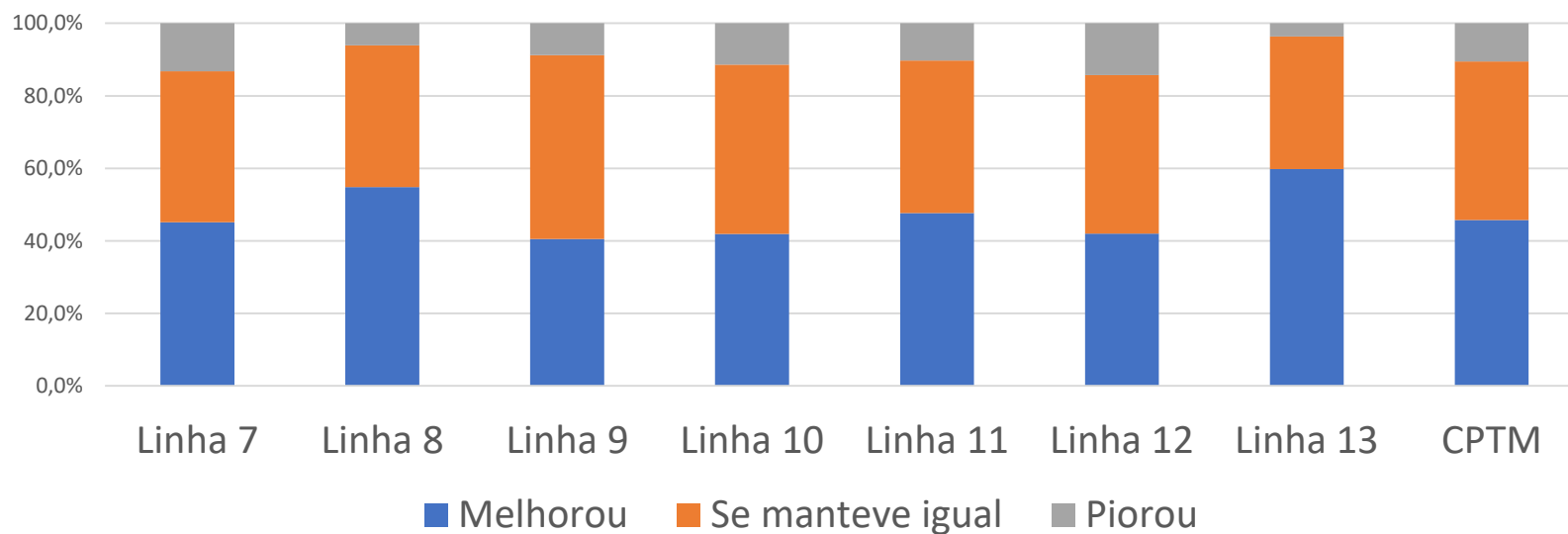
**PERCEPÇÃO SOBRE A  
QUALIDADE DOS  
SERVIÇOS**





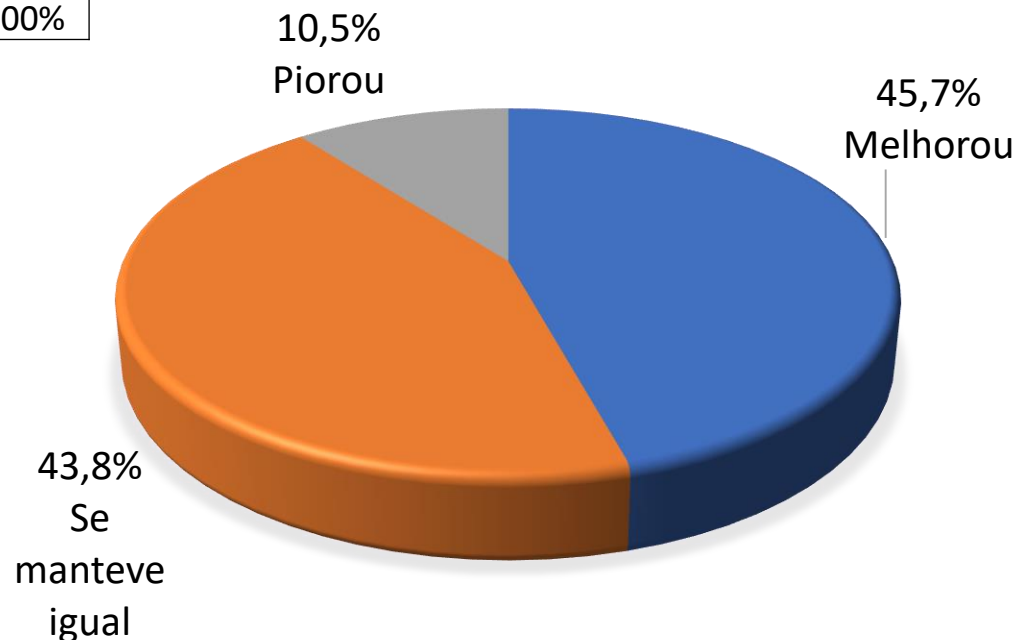
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou **nos últimos 5 anos?**

Qualidade do serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Melhorou	45,1%	54,8%	40,5%	41,9%	47,7%	42,0%	59,8%	45,7%
Se manteve igual	41,7%	39,1%	50,7%	46,7%	42,0%	43,7%	36,6%	43,8%
Piorou	13,2%	6,1%	8,8%	11,4%	10,3%	14,3%	3,6%	10,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



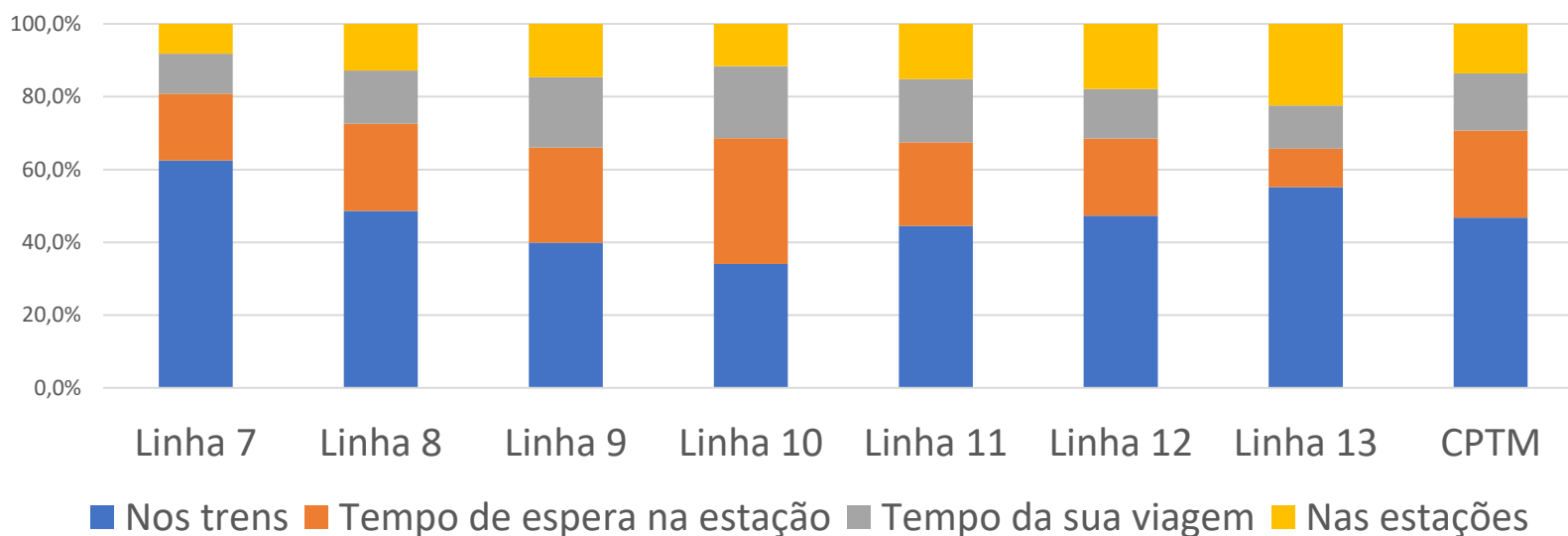
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou **nos últimos 5 anos?**

Qualidade do serviço	CPTM
Melhorou	45,7%
Se manteve igual	43,8%
Piorou	10,5%
TOTAL	100%



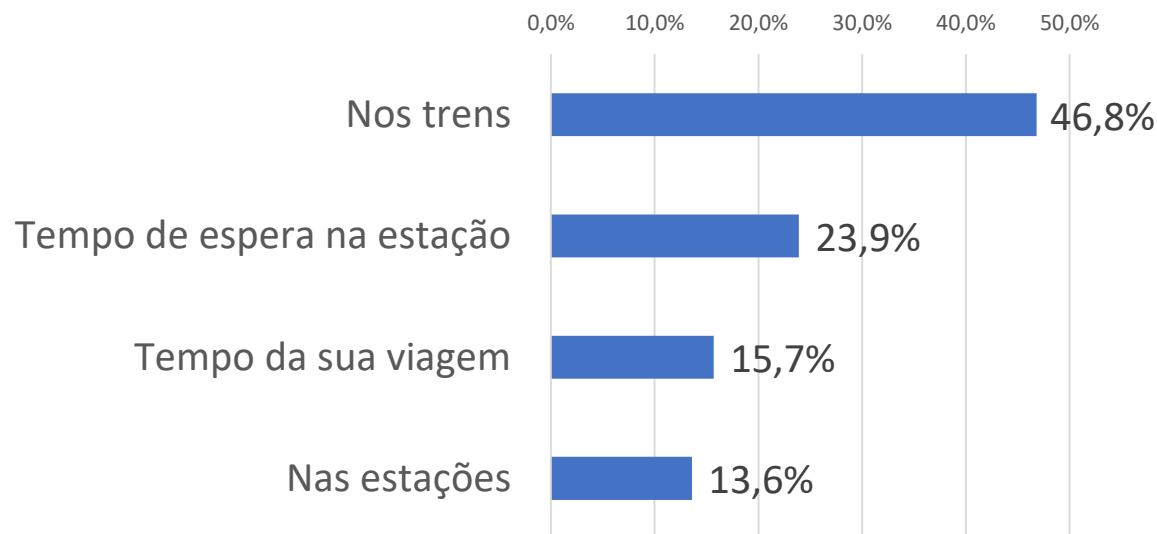
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu MAIOR mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

Onde percebeu melhoria	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Nos trens	62,5%	48,6%	39,9%	34,0%	44,5%	47,3%	55,2%	46,8%
Tempo de espera na estação	18,3%	24,0%	26,2%	34,6%	23,0%	21,2%	10,5%	23,9%
Tempo da sua viagem	11,0%	14,6%	19,3%	19,8%	17,3%	13,6%	11,9%	15,7%
Nas estações	8,2%	12,8%	14,6%	11,6%	15,2%	17,9%	22,4%	13,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



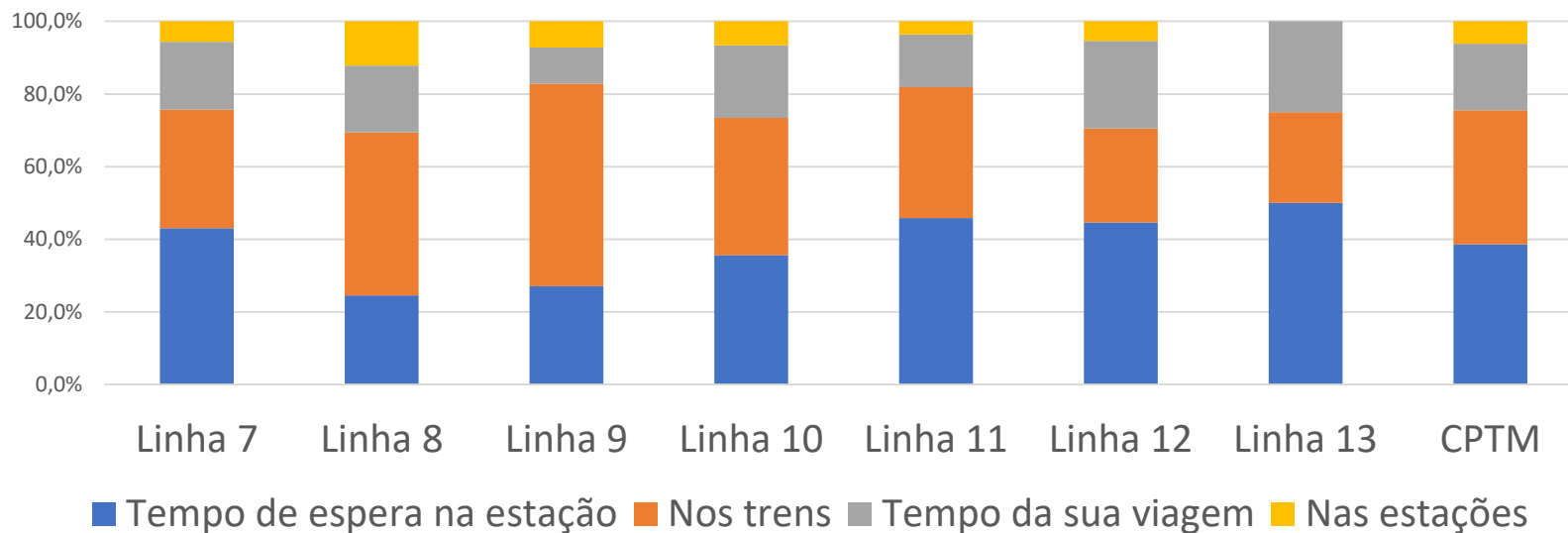
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

Onde percebeu melhoria	CPTM
Nos trens	46,8%
Tempo de espera na estação	23,9%
Tempo da sua viagem	15,7%
Nas estações	13,6%
TOTAL	100%



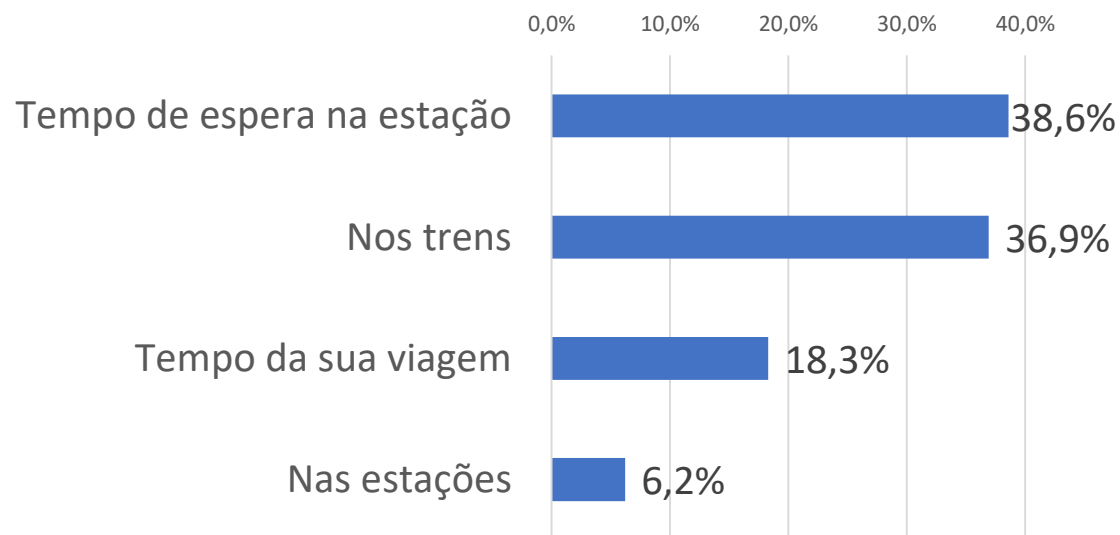
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

Onde piorou	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Tempo de espera na estação	43,0%	24,5%	27,1%	35,6%	45,8%	44,6%	50,0%	38,6%
Nos trens	32,7%	44,9%	55,7%	37,8%	36,1%	25,9%	25,0%	36,9%
Tempo da sua viagem	18,7%	18,4%	10,0%	20,0%	14,5%	24,1%	25,0%	18,3%
Nas estações	5,6%	12,2%	7,2%	6,6%	3,6%	5,4%	0,0%	6,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

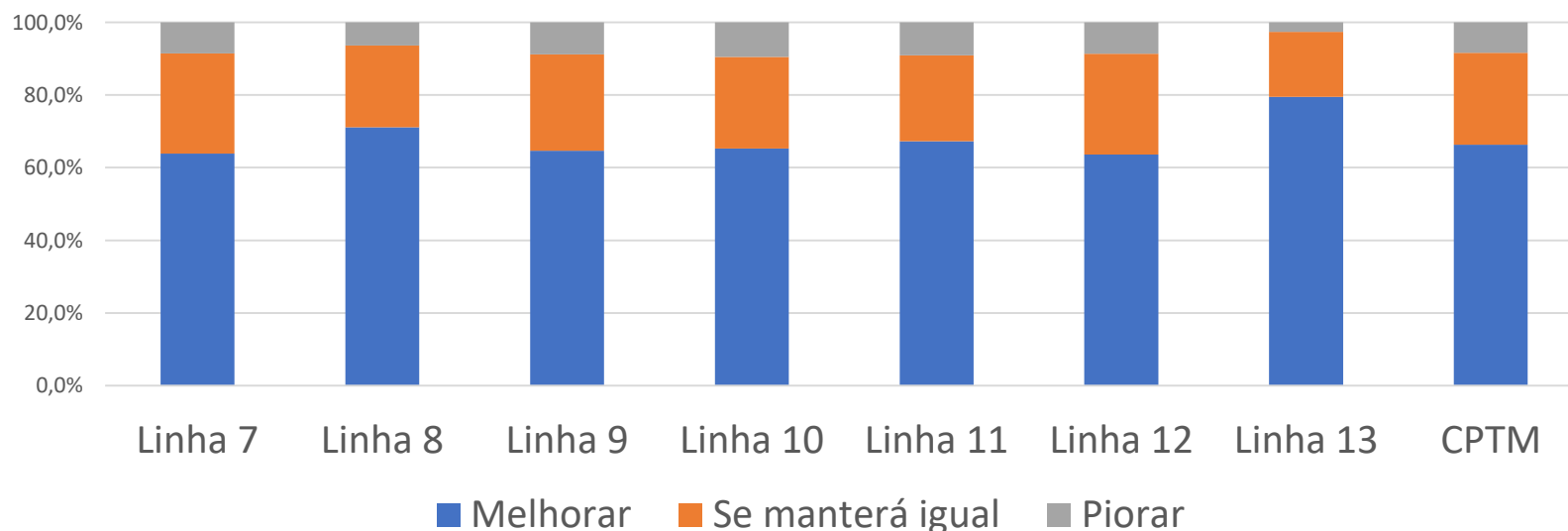
Onde piorou	CPTM
Tempo de espera na estação	38,6%
Nos trens	36,9%
Tempo da sua viagem	18,3%
Nas estações	6,2%
TOTAL	100%





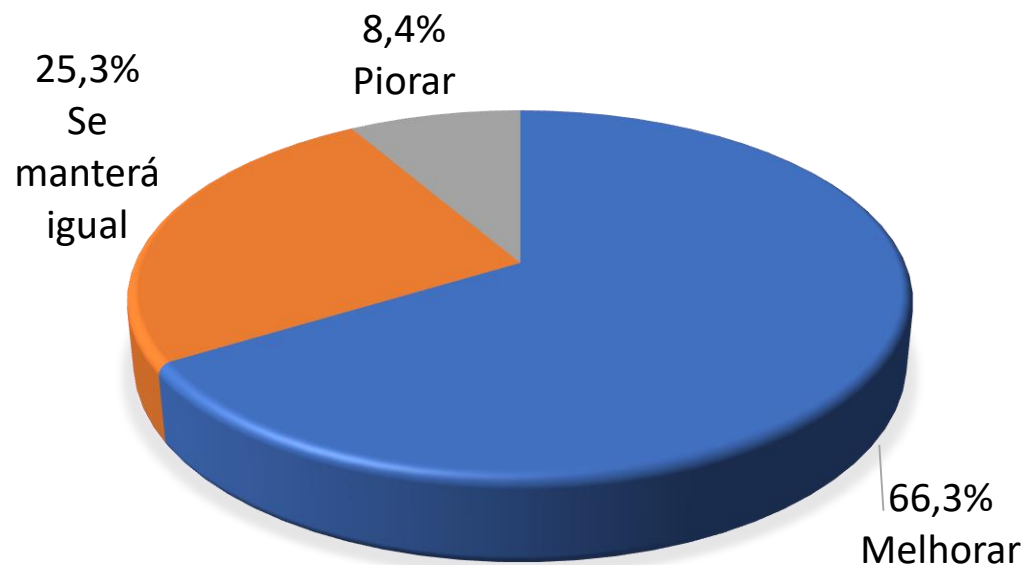
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM irá melhorar, se manterá igual ou vai piorar **nos próximos 5 anos?**

Qualidade do serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Melhorar	63,9%	71,1%	64,7%	65,3%	67,3%	63,6%	79,5%	66,3%
Se manterá igual	27,6%	22,5%	26,5%	25,2%	23,6%	27,8%	17,9%	25,3%
Piorar	8,5%	6,4%	8,8%	9,5%	9,1%	8,6%	2,6%	8,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM irá melhorar, se manterá igual ou vai piorar **nos próximos 5 anos?**

Qualidade do serviço	CPTM
Melhorar	66,3%
Se manterá igual	25,3%
Piorar	8,4%
TOTAL	100%



Plataforma 5 Platform

**Aeroporto-Guarulhos**

Linha 13 Jade - Airport Express

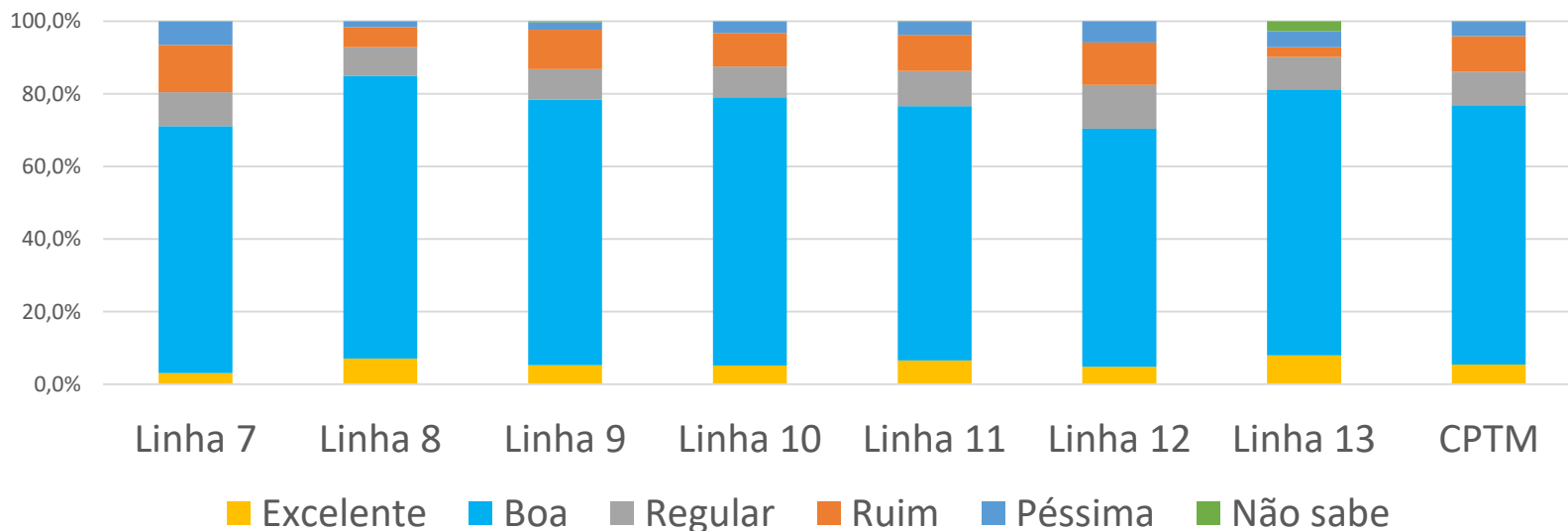


# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

---

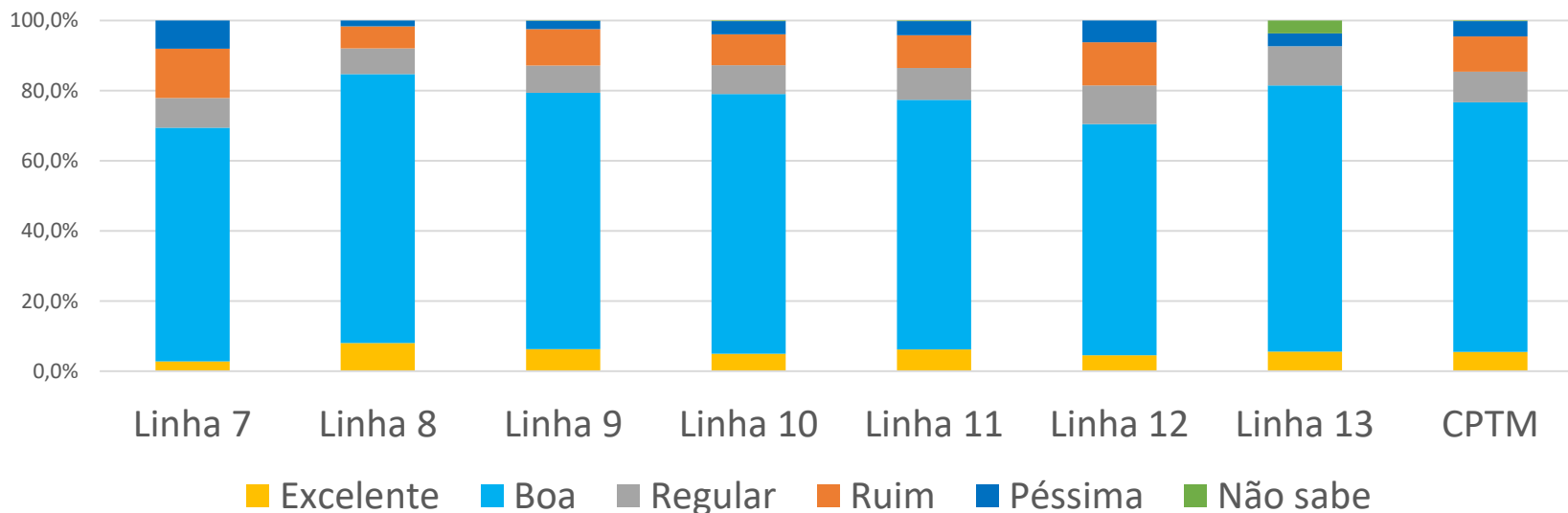
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?

Avaliação da CPTM	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	3,1%	7,1%	5,3%	5,2%	6,6%	4,8%	8,0%	5,4%
Boa	68,0%	77,8%	73,0%	73,8%	70,0%	65,6%	73,2%	71,4%
Regular	9,3%	7,9%	8,5%	8,5%	9,7%	12,0%	8,9%	9,3%
Ruim	13,0%	5,5%	10,8%	9,2%	9,9%	11,7%	2,7%	9,8%
Péssima	6,5%	1,7%	2,1%	3,2%	3,6%	5,9%	4,5%	3,9%
Não sabe	0,1%	0,0%	0,3%	0,1%	0,2%	0,0%	2,7%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



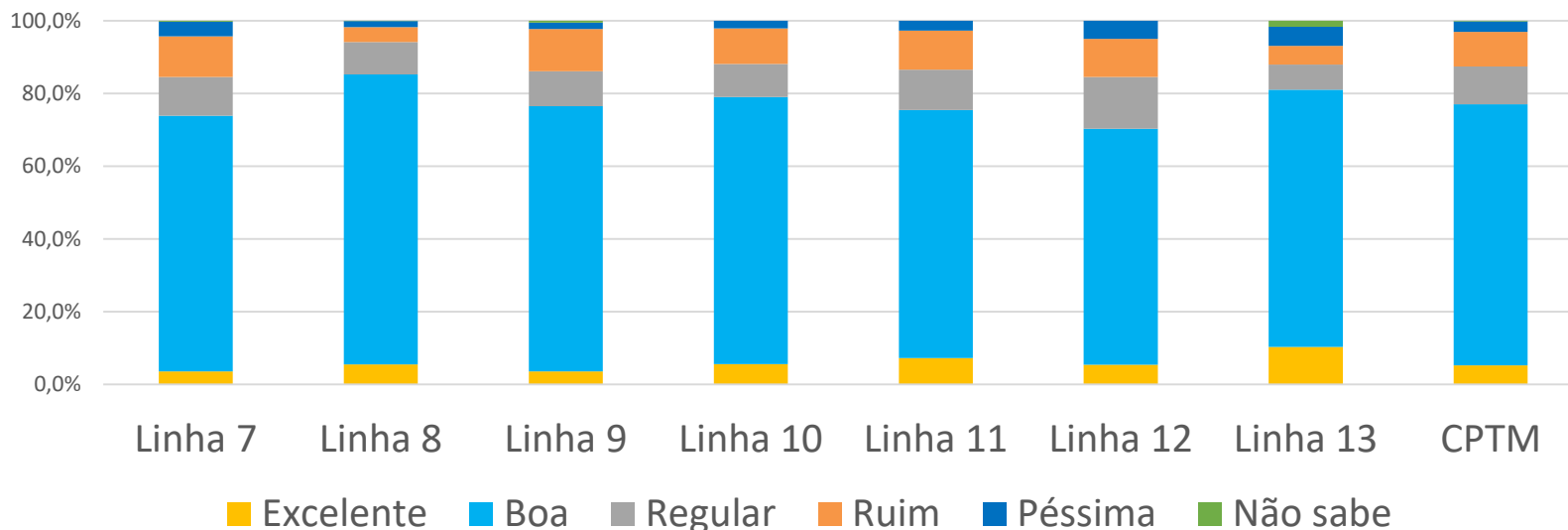
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ?

Avaliação da CPTM	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	2,8%	8,1%	6,3%	5,0%	6,2%	4,6%	5,6%	5,5%
Boa	66,6%	76,6%	73,1%	74,0%	71,2%	65,9%	75,9%	71,2%
Regular	8,5%	7,3%	7,7%	8,2%	9,0%	11,0%	11,1%	8,7%
Ruim	14,0%	6,3%	10,4%	8,8%	9,4%	12,3%	0,0%	10,0%
Péssima	8,1%	1,7%	2,4%	3,8%	4,0%	6,2%	3,7%	4,4%
Não sabe	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%	0,2%	0,0%	3,7%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



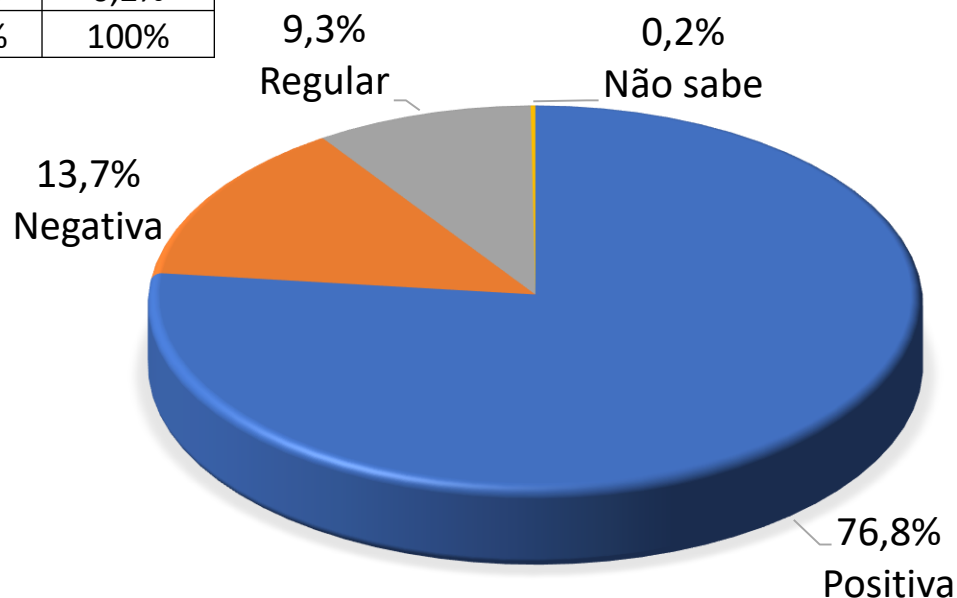
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ?

Avaliação da CPTM	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	3,6%	5,5%	3,6%	5,6%	7,3%	5,4%	10,3%	5,3%
Boa	70,3%	79,7%	72,9%	73,4%	68,1%	64,9%	70,7%	71,7%
Regular	10,6%	8,9%	9,6%	9,1%	11,1%	14,2%	6,9%	10,4%
Ruim	11,2%	4,1%	11,6%	9,8%	10,8%	10,5%	5,2%	9,5%
Péssima	4,0%	1,7%	1,7%	2,1%	2,7%	5,0%	5,2%	2,9%
Não sabe	0,3%	0,1%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



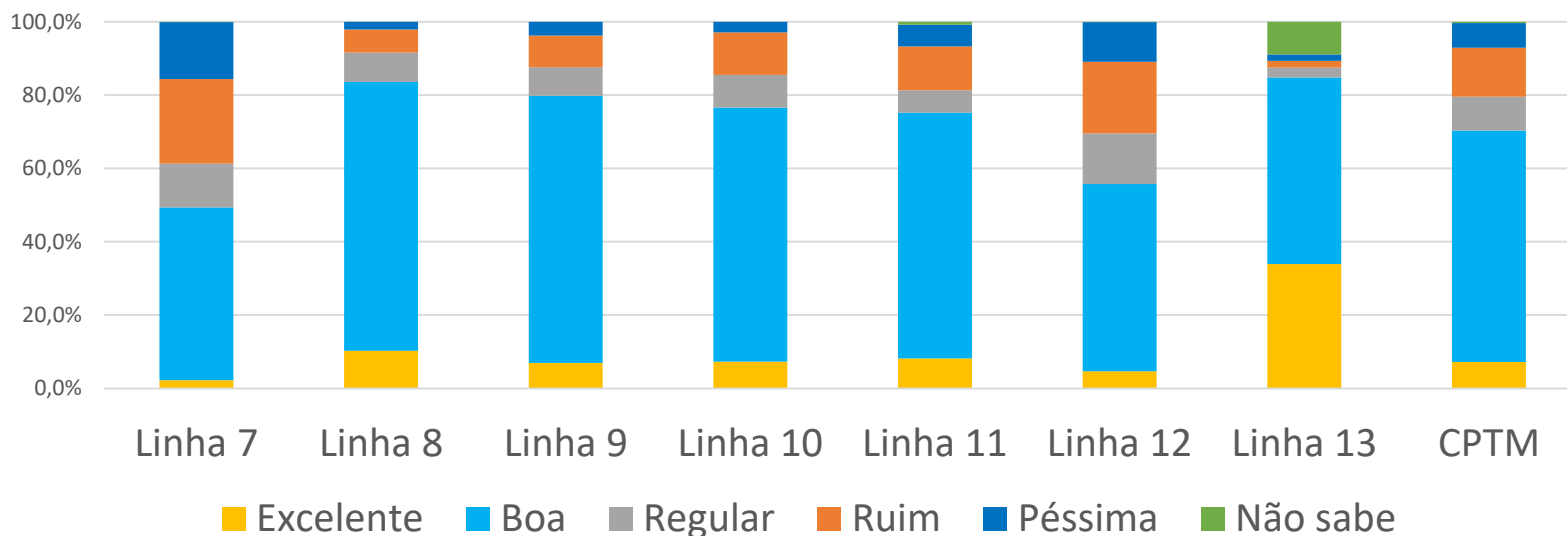
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ?

Avaliação da CPTM	PICO	VALE	DIÁRIO
<b>SATISFAÇÃO GERAL</b>	<b>76,7%</b>	<b>77,0%</b>	<b>76,8%</b>
Excelente	5,5%	5,3%	5,4%
Boa	71,2%	71,7%	71,4%
Regular	8,7%	10,4%	9,3%
Ruim	10,0%	9,5%	9,8%
Péssima	4,4%	2,9%	3,9%
Não sabe	0,2%	0,2%	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?

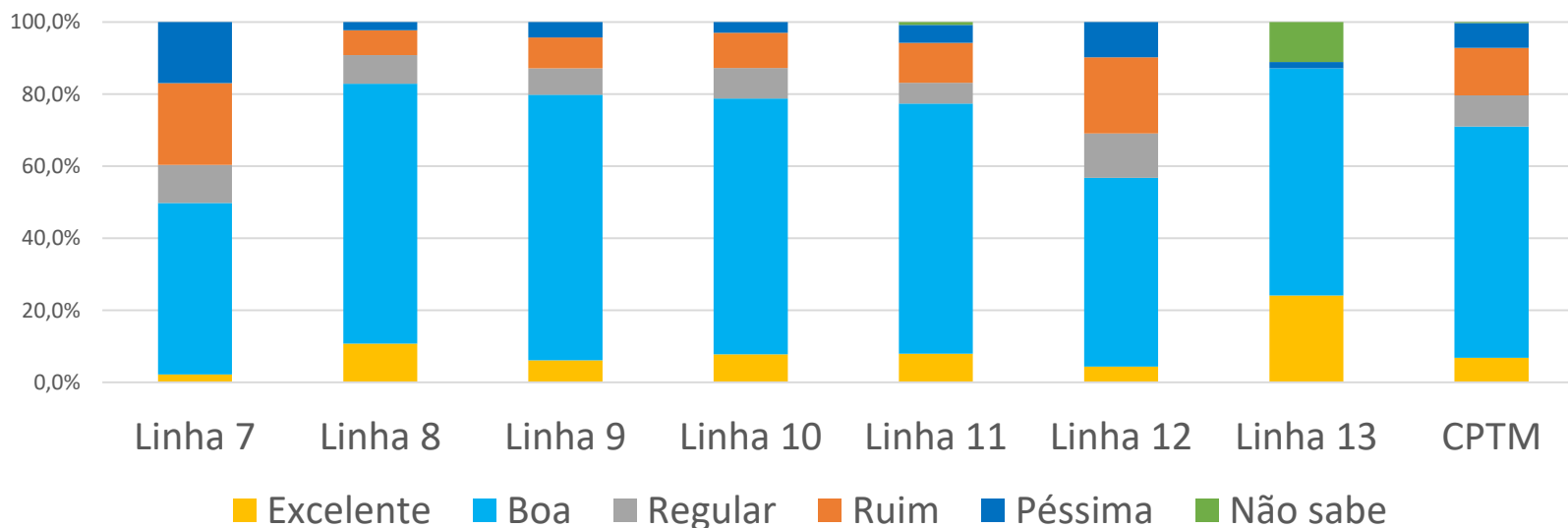
Avaliação da linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	2,2%	10,3%	6,9%	7,3%	8,2%	4,7%	33,9%	7,2%
Boa	47,2%	73,3%	72,9%	69,3%	67,0%	51,0%	50,9%	63,1%
Regular	11,9%	8,0%	7,8%	8,9%	6,1%	13,8%	2,7%	9,3%
Ruim	23,1%	6,3%	8,6%	11,6%	12,0%	19,6%	1,8%	13,3%
Péssima	15,5%	2,1%	3,8%	2,9%	5,9%	10,8%	1,8%	6,7%
Não sabe	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,1%	8,9%	0,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%





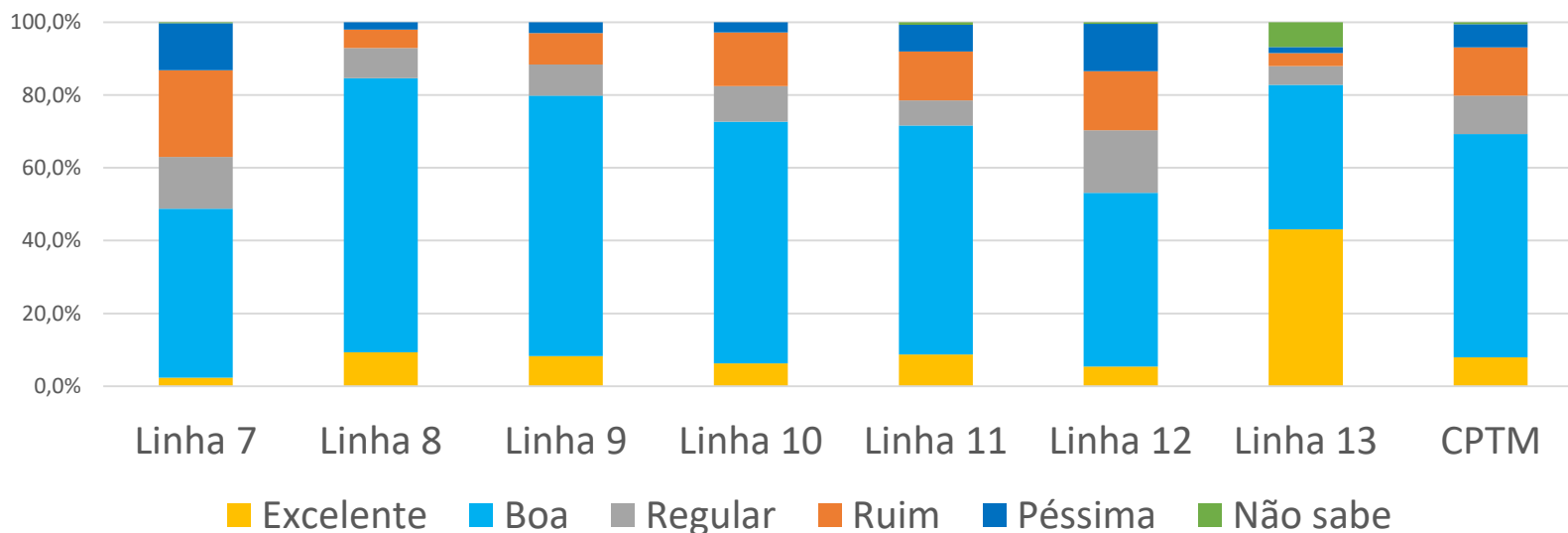
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?

Avaliação da linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	2,2%	10,8%	6,1%	7,8%	8,0%	4,4%	24,1%	6,8%
Boa	47,6%	72,1%	73,7%	71,0%	69,4%	52,4%	63,0%	64,2%
Regular	10,5%	7,9%	7,3%	8,4%	5,7%	12,3%	0,0%	8,6%
Ruim	22,7%	6,9%	8,6%	9,8%	11,1%	21,1%	0,0%	13,2%
Péssima	17,0%	2,3%	4,3%	3,0%	5,0%	9,8%	1,8%	6,9%
Não sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	11,1%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



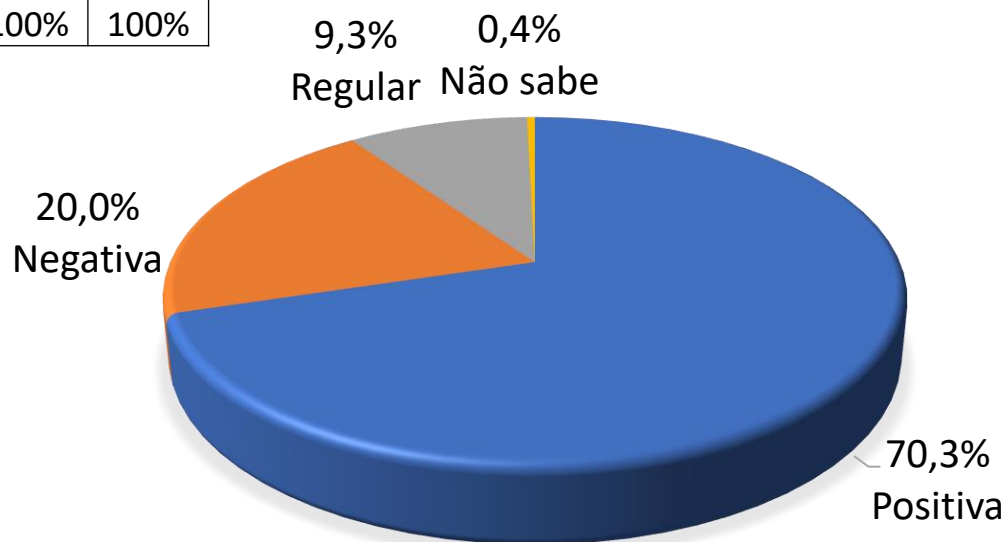
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?

Avaliação da linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	2,3%	9,3%	8,3%	6,3%	8,7%	5,4%	43,1%	7,9%
Boa	46,5%	75,3%	71,5%	66,4%	62,9%	47,7%	39,7%	61,4%
Regular	14,2%	8,3%	8,6%	9,8%	6,9%	17,2%	5,2%	10,5%
Ruim	23,8%	5,1%	8,6%	14,7%	13,5%	16,3%	3,5%	13,3%
Péssima	12,9%	2,0%	3,0%	2,8%	7,3%	13,0%	1,7%	6,4%
Não sabe	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,4%	6,8%	0,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



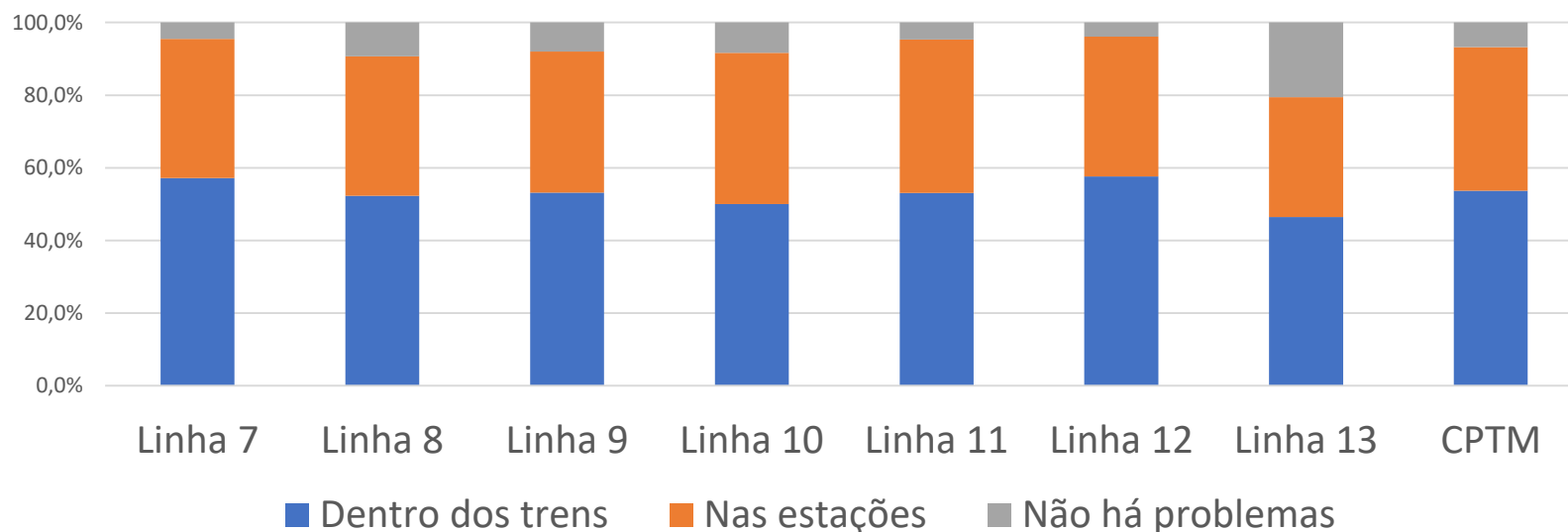
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?

Avaliação da linha	PICO	VALE	DIÁRIO
<b>SATISFAÇÃO GERAL</b>	<b>71,0%</b>	<b>69,3%</b>	<b>70,3%</b>
Excelente	6,8%	7,9%	7,2%
Boa	64,2%	61,4%	63,1%
Regular	8,6%	10,5%	9,3%
Ruim	13,2%	13,3%	13,3%
Péssima	6,9%	6,4%	6,7%
Não sabe	0,3%	0,5%	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



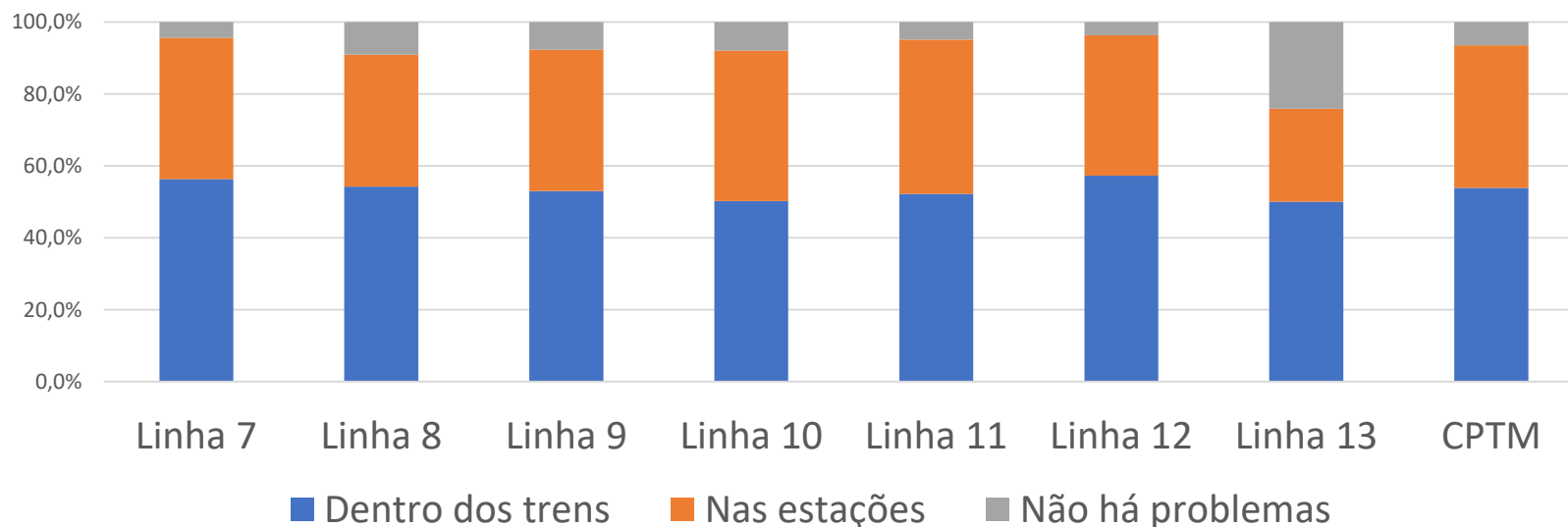
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	57,2%	52,3%	53,2%	50,0%	53,1%	57,6%	46,4%	53,7%
Nas estações	38,3%	38,4%	38,8%	41,7%	42,2%	38,5%	33,0%	39,5%
Não há problemas	4,5%	9,3%	8,0%	8,3%	4,7%	3,9%	20,6%	6,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



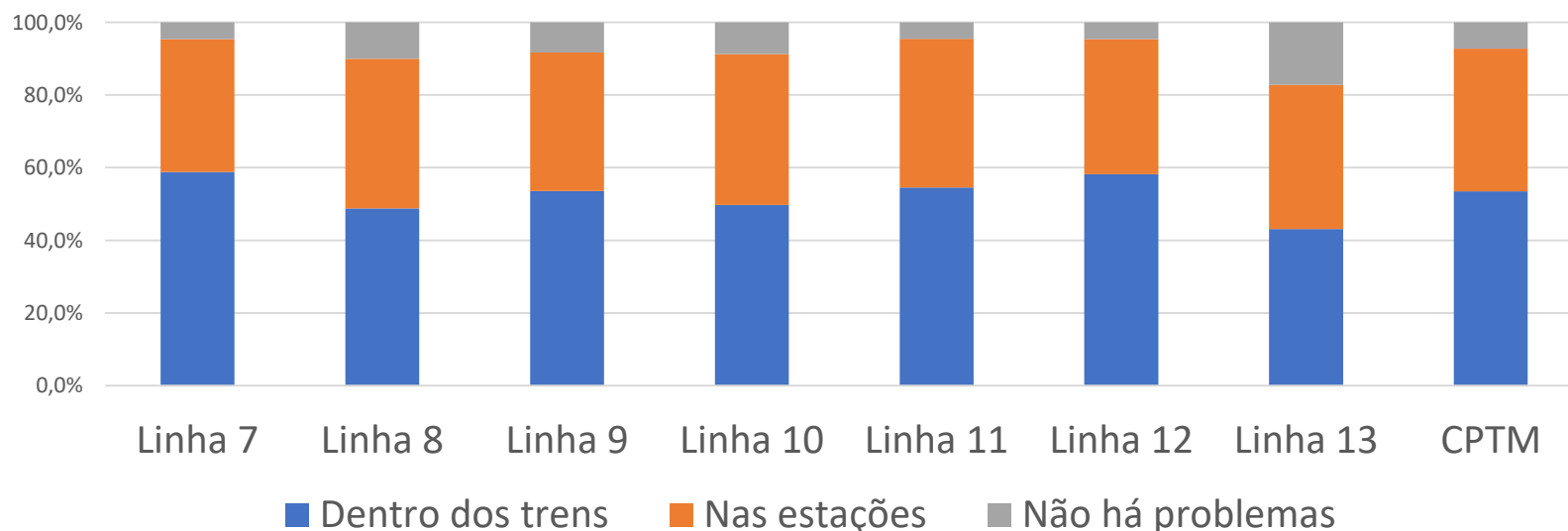
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	56,3%	54,2%	53,0%	50,2%	52,2%	57,3%	50,0%	53,9%
Nas estações	39,3%	36,7%	39,3%	41,8%	42,9%	39,0%	25,9%	39,6%
Não há problemas	4,4%	9,1%	7,7%	8,0%	4,9%	3,7%	24,1%	6,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



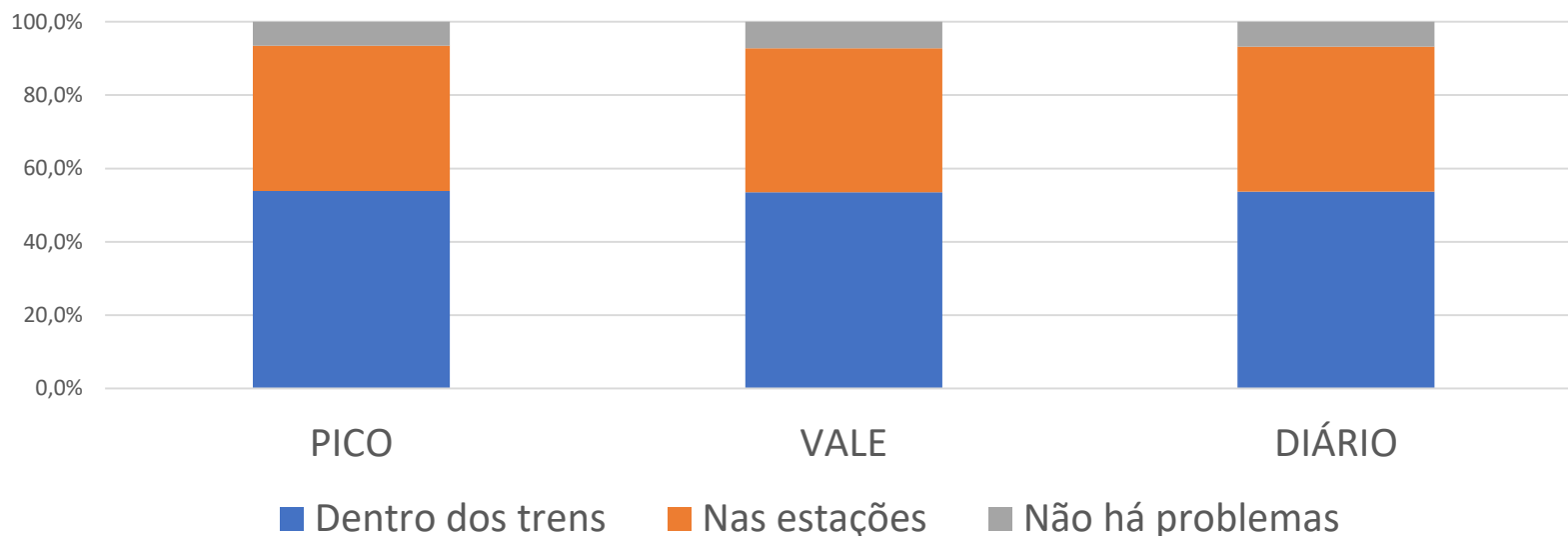
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	58,8%	48,8%	53,6%	49,7%	54,5%	58,2%	43,1%	53,5%
Nas estações	36,6%	41,2%	38,1%	41,6%	41,0%	37,2%	39,7%	39,3%
Não há problemas	4,6%	10,0%	8,3%	8,7%	4,5%	4,6%	17,2%	7,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

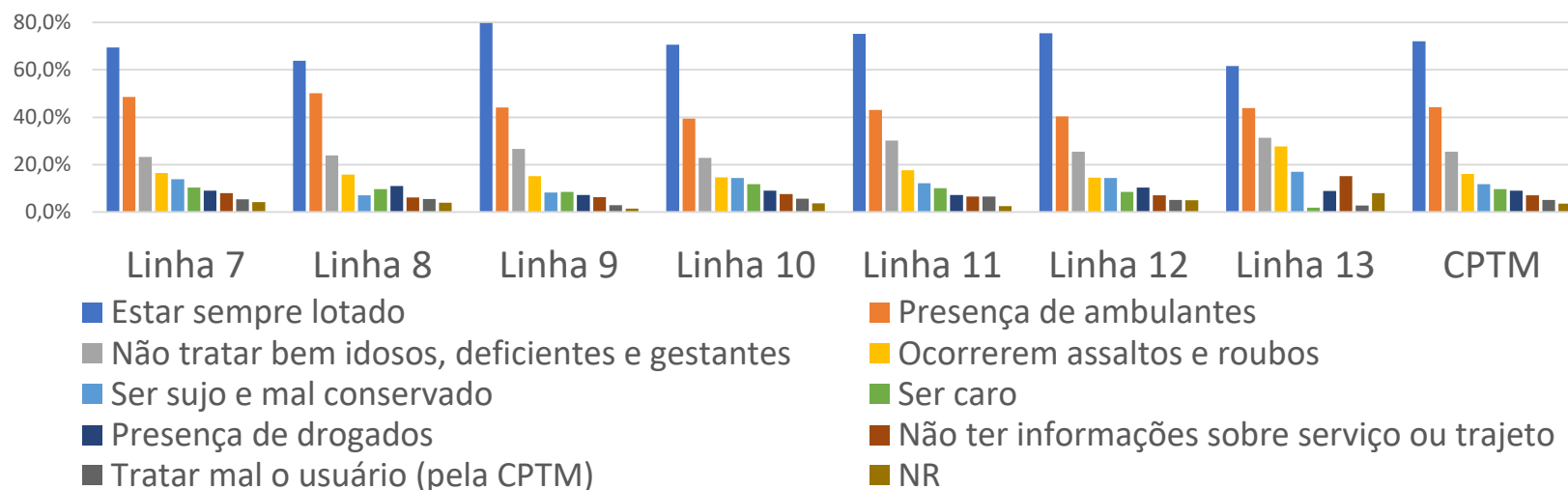
Serviço	PICO	VALE	DIÁRIO
Dentro dos trens	53,9%	53,5%	53,7%
Nas estações	39,6%	39,3%	39,5%
Não há problemas	6,5%	7,2%	6,8%
TOTAL	100%	100%	100%



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves durante as VIAGENS (em ordem de prioridade).**

Problemas mais graves	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	69,5%	63,9%	79,8%	70,6%	75,2%	75,5%	61,6%	72,1%
Presença de ambulantes	48,5%	50,1%	44,1%	39,4%	43,1%	40,3%	43,8%	44,3%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	23,2%	23,9%	26,6%	22,8%	30,2%	25,5%	31,3%	25,5%
Ocorrerem assaltos e roubos	16,4%	15,8%	15,1%	14,6%	17,6%	14,5%	27,7%	16,0%
Ser sujo e mal conservado	13,8%	7,1%	8,2%	14,3%	12,2%	14,4%	17,0%	11,8%
Ser caro	10,3%	9,6%	8,5%	11,7%	10,1%	8,5%	1,8%	9,6%
Presença de drogados	9,0%	11,0%	7,2%	9,0%	7,2%	10,3%	8,9%	9,0%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7,9%	6,1%	6,2%	7,6%	6,5%	7,0%	15,2%	7,1%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	5,3%	5,5%	2,9%	5,6%	6,5%	5,1%	2,7%	5,1%
NR	4,2%	3,9%	1,4%	3,7%	2,5%	5,0%	8,0%	3,5%

A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.

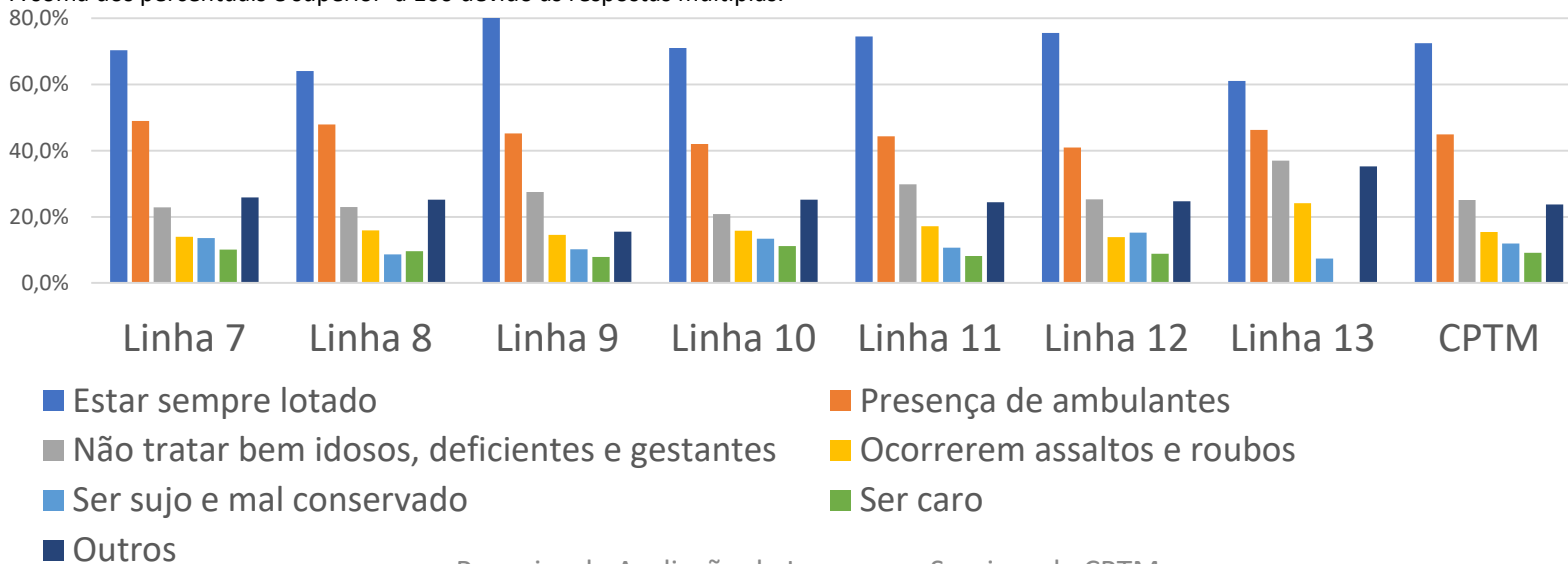




Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves durante as VIAGENS (em ordem de prioridade)**.

Problemas mais graves	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	70,4%	64,1%	80,9%	71,0%	74,5%	75,6%	61,1%	72,5%
Presença de ambulantes	49,0%	47,9%	45,2%	42,0%	44,3%	41,0%	46,3%	44,9%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	22,9%	23,0%	27,5%	20,8%	29,8%	25,3%	37,0%	25,1%
Ocorrerem assaltos e roubos	14,0%	15,9%	14,5%	15,8%	17,2%	13,9%	24,1%	15,4%
Ser sujo e mal conservado	13,6%	8,6%	10,2%	13,4%	10,7%	15,2%	7,4%	11,9%
Ser caro	10,1%	9,6%	7,9%	11,2%	8,2%	8,8%	0,0%	9,1%
Outros	25,9%	25,2%	15,5%	25,2%	24,4%	24,7%	35,2%	23,7%

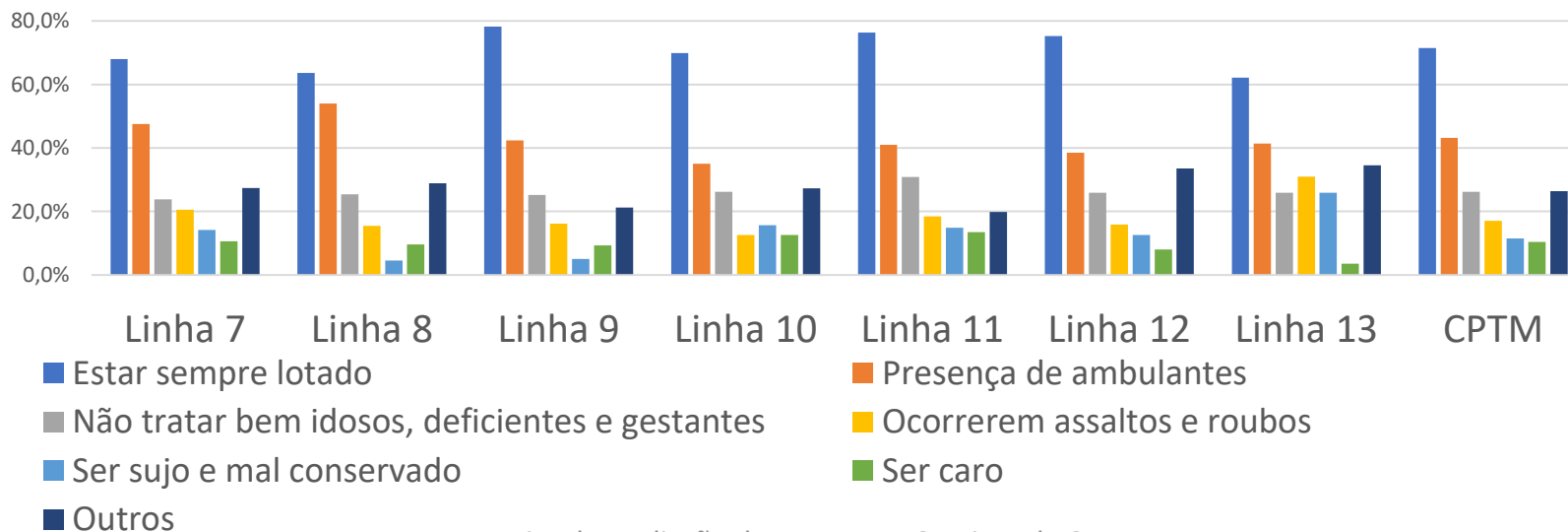
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves durante as VIAGENS (em ordem de prioridade)**.

Problemas mais graves	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	68,0%	63,6%	78,2%	69,9%	76,4%	75,3%	62,1%	71,5%
Presença de ambulantes	47,5%	54,0%	42,4%	35,0%	41,0%	38,5%	41,4%	43,2%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	23,8%	25,4%	25,2%	26,2%	30,9%	25,9%	25,9%	26,2%
Ocorrerem assaltos e roubos	20,5%	15,5%	16,2%	12,6%	18,4%	15,9%	31,0%	17,0%
Ser sujo e mal conservado	14,2%	4,5%	5,0%	15,7%	14,9%	12,6%	25,9%	11,5%
Ser caro	10,6%	9,6%	9,3%	12,6%	13,5%	8,0%	3,5%	10,4%
Outros	27,4%	28,9%	21,2%	27,3%	19,8%	33,5%	34,5%	26,4%

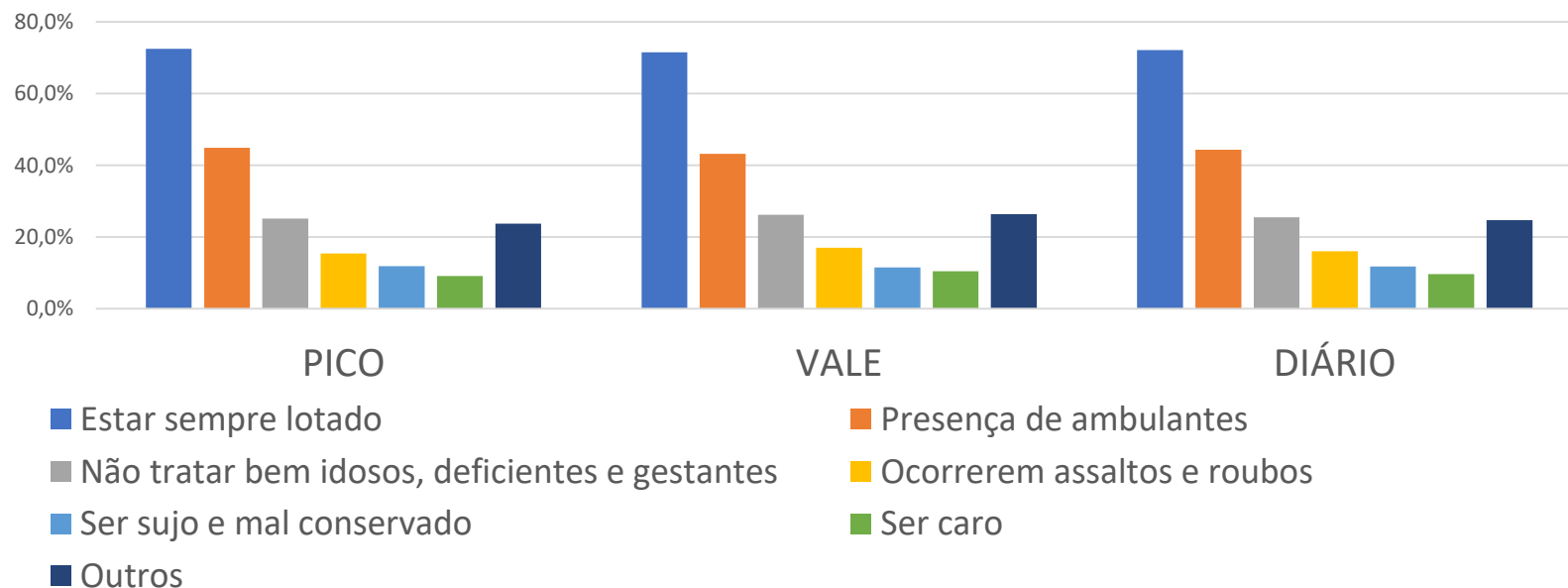
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves durante as VIAGENS (em ordem de prioridade).**

Problemas mais graves	PICO	VALE	DIÁRIO
Estar sempre lotado	72,5%	71,5%	72,1%
Presença de ambulantes	44,9%	43,2%	44,3%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	25,1%	26,2%	25,5%
Ocorrerem assaltos e roubos	15,4%	17,0%	16,0%
Ser sujo e mal conservado	11,9%	11,5%	11,8%
Ser caro	9,1%	10,4%	9,6%
Outros	23,7%	26,4%	24,7%

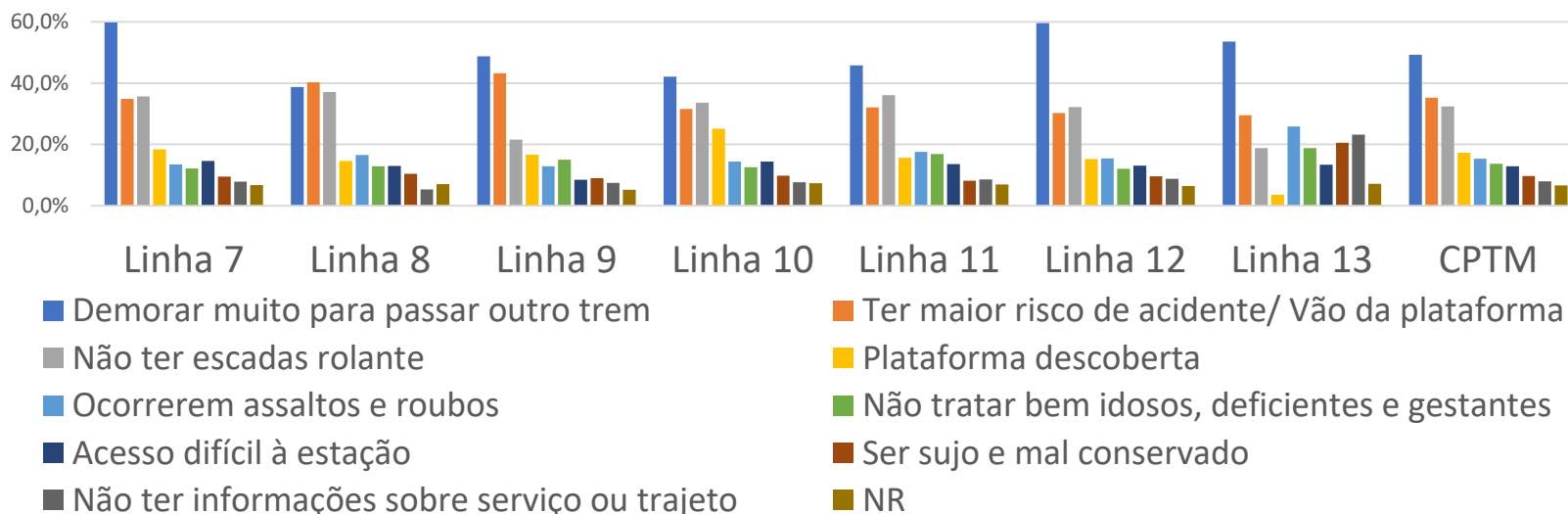
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves nas ESTAÇÕES (em ordem de prioridade)**.

Problemas mais graves	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	59,8%	38,8%	48,8%	42,1%	45,8%	59,6%	53,6%	49,3%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plat.	34,9%	40,3%	43,3%	31,6%	32,1%	30,3%	29,5%	35,3%
Não ter escadas rolante	35,7%	37,1%	21,6%	33,6%	36,1%	32,2%	18,8%	32,4%
Plataforma descoberta	18,4%	14,6%	16,7%	25,1%	15,6%	15,2%	3,6%	17,3%
Ocorrerem assaltos e roubos	13,5%	16,6%	12,9%	14,4%	17,6%	15,4%	25,9%	15,3%
Não tratar bem idosos, def. e gestantes	12,2%	12,9%	15,0%	12,6%	16,9%	12,0%	18,8%	13,7%
Acesso difícil à estação	14,6%	13,0%	8,5%	14,4%	13,6%	13,1%	13,4%	12,9%
Ser sujo e mal conservado	9,5%	10,4%	9,0%	9,8%	8,2%	9,6%	20,5%	9,7%
Não ter informações sobre serv. ou trajeto	7,9%	5,3%	7,4%	7,6%	8,6%	8,8%	23,2%	8,0%
NR	6,7%	7,0%	5,2%	7,3%	6,9%	6,4%	7,1%	6,6%

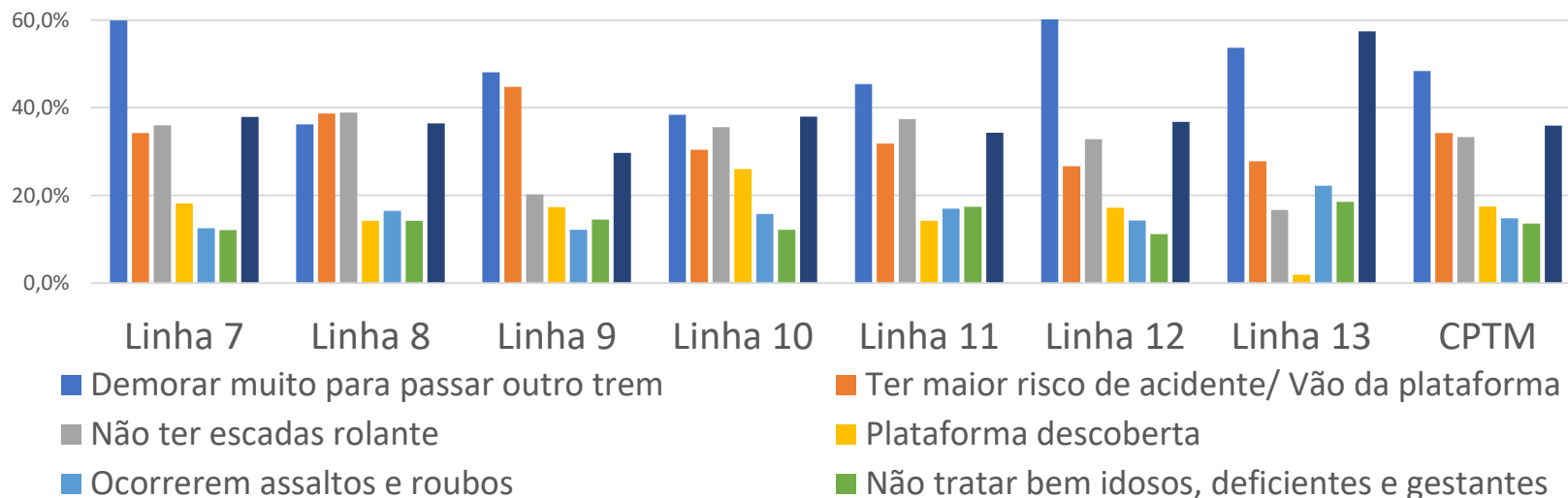
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves nas ESTAÇÕES (em ordem de prioridade).**

Problemas mais graves	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	59,9%	36,2%	48,1%	38,4%	45,4%	61,0%	53,7%	48,4%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	34,2%	38,7%	44,8%	30,4%	31,8%	26,7%	27,8%	34,2%
Não ter escadas rolante	36,0%	38,9%	20,2%	35,6%	37,4%	32,8%	16,7%	33,3%
Plataforma descoberta	18,2%	14,2%	17,3%	26,0%	14,2%	17,2%	1,9%	17,5%
Ocorrerem assaltos e roubos	12,5%	16,5%	12,2%	15,8%	17,0%	14,3%	22,2%	14,8%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	12,1%	14,2%	14,5%	12,2%	17,4%	11,2%	18,5%	13,6%
Outros	37,9%	36,4%	29,7%	38,0%	34,3%	36,8%	57,4%	35,9%

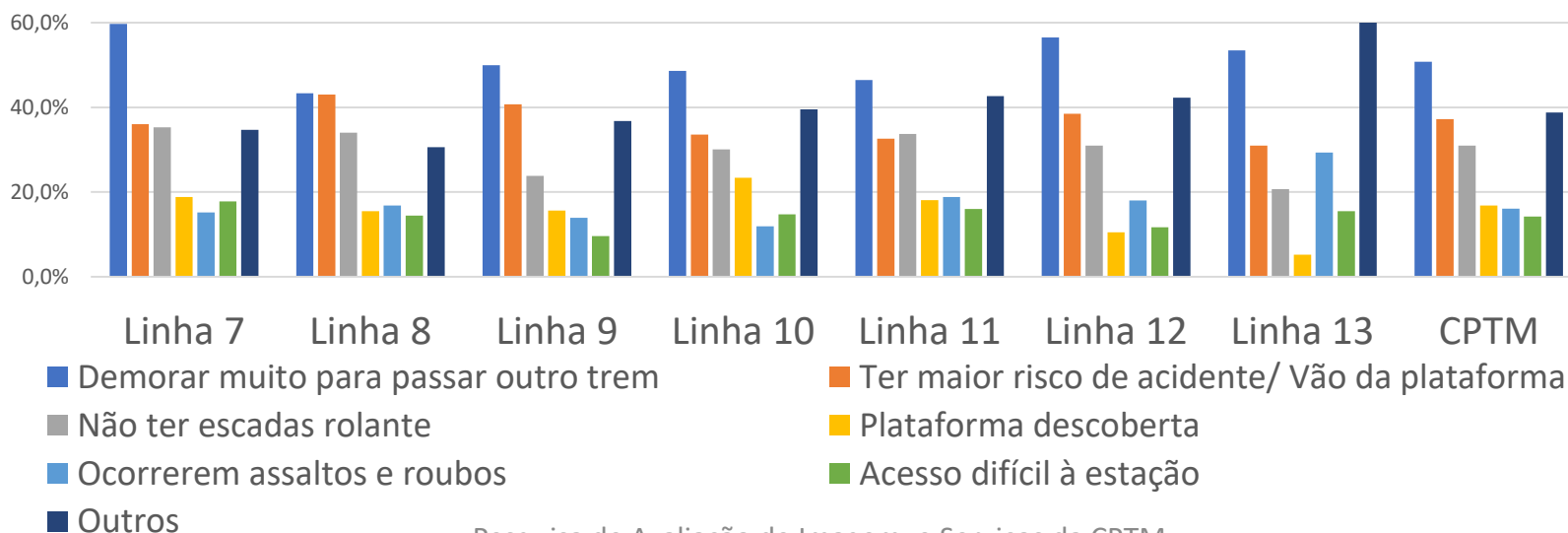
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves nas ESTAÇÕES (em ordem de prioridade)**.

Problemas mais graves	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	59,7%	43,3%	50,0%	48,6%	46,5%	56,5%	53,5%	50,8%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	36,0%	43,0%	40,7%	33,6%	32,6%	38,5%	31,0%	37,2%
Não ter escadas rolante	35,3%	34,0%	23,8%	30,1%	33,7%	31,0%	20,7%	31,0%
Plataforma descoberta	18,8%	15,5%	15,6%	23,4%	18,1%	10,5%	5,2%	16,8%
Ocorrerem assaltos e roubos	15,2%	16,8%	13,9%	11,9%	18,8%	18,0%	29,3%	16,1%
Acesso difícil à estação	17,8%	14,4%	9,6%	14,7%	16,0%	11,7%	15,5%	14,2%
Outros	34,7%	30,6%	36,8%	39,5%	42,7%	42,3%	74,1%	38,8%

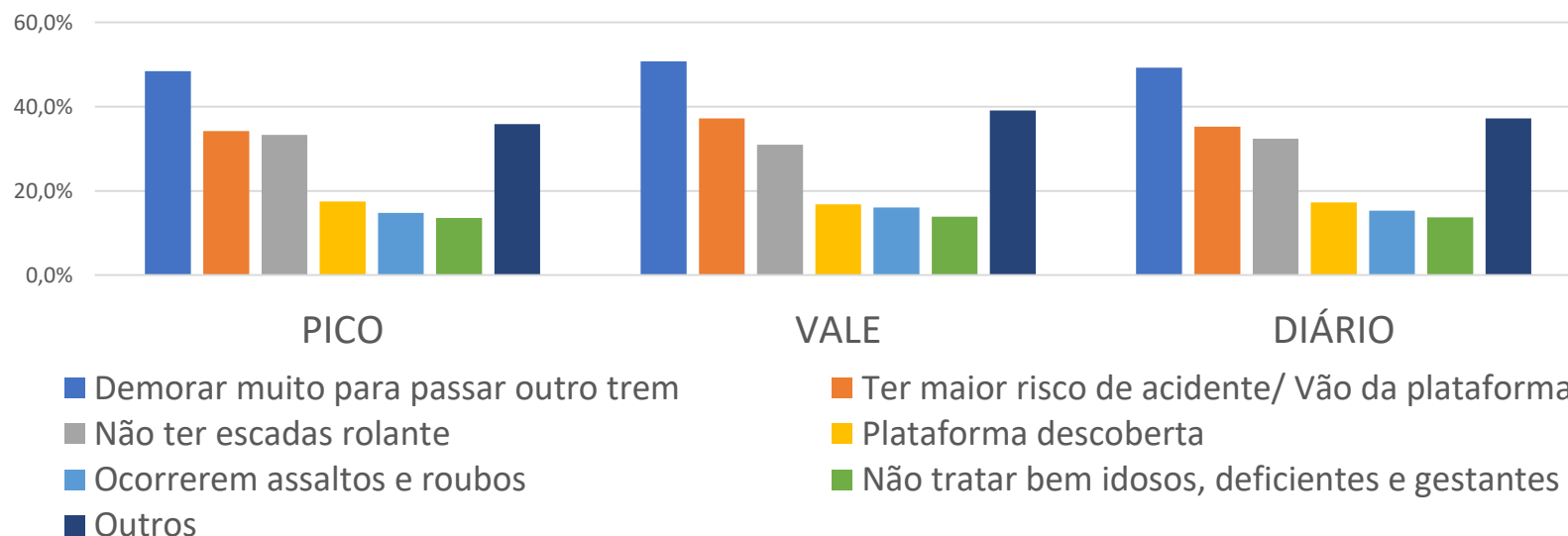
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, **cite até 3 problemas mais graves nas ESTAÇÕES (em ordem de prioridade).**

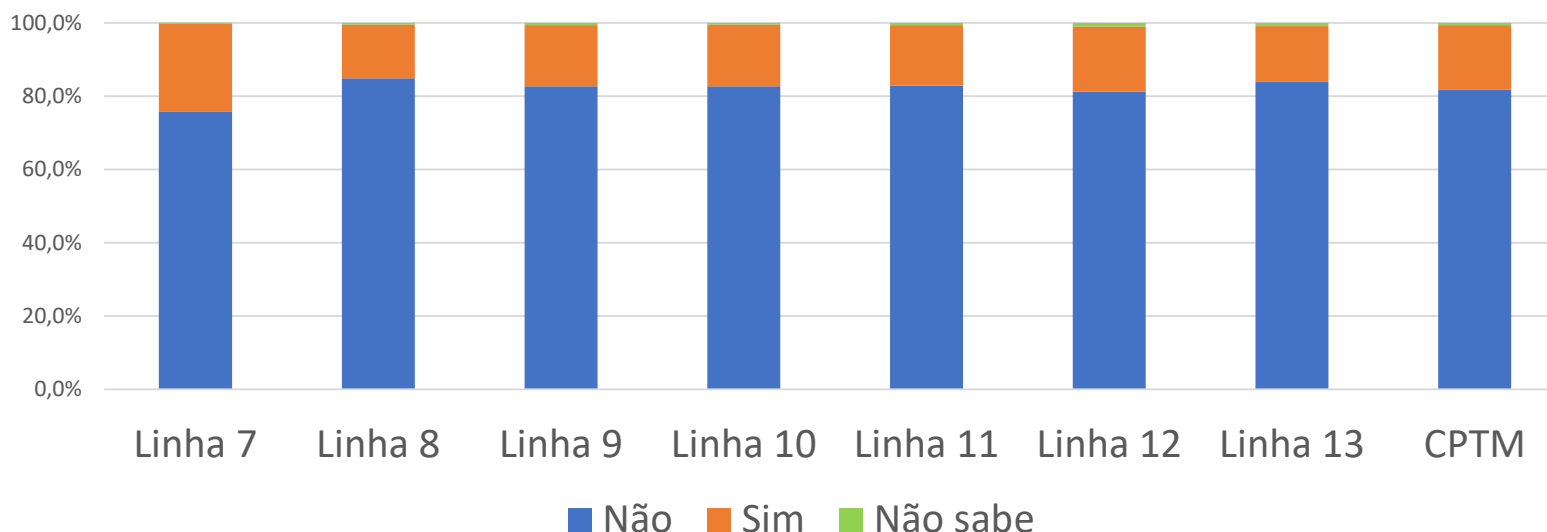
Problemas mais graves	PICO	VALE	DIÁRIO
Demorar muito para passar outro trem	48,4%	50,8%	49,3%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	34,2%	37,2%	35,3%
Não ter escadas rolante	33,3%	31,0%	32,4%
Plataforma descoberta	17,5%	16,8%	17,3%
Ocorrerem assaltos e roubos	14,8%	16,1%	15,3%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	13,6%	13,9%	13,7%
Outros	35,9%	39,1%	37,2%

A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

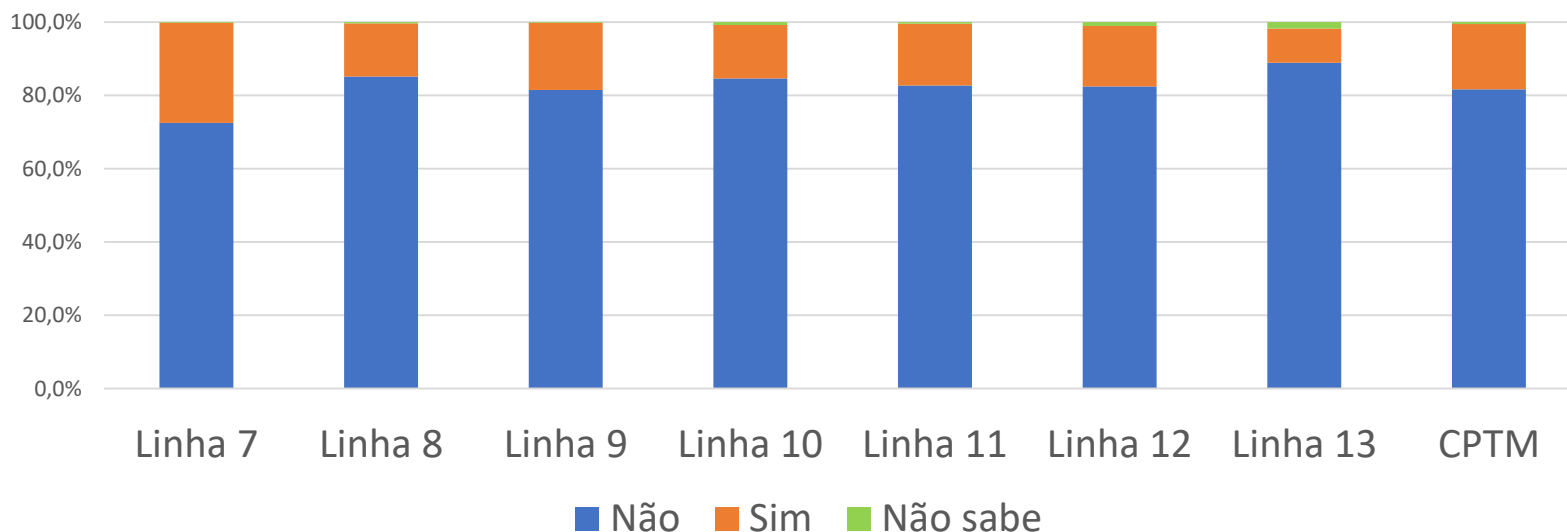
Troca de trem por ônibus	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	75,7%	84,9%	82,7%	82,7%	82,9%	81,2%	83,9%	81,7%
Sim	24,1%	14,6%	16,7%	16,8%	16,5%	17,8%	15,2%	17,7%
Não sabe	0,2%	0,5%	0,6%	0,5%	0,6%	1,0%	0,9%	0,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%





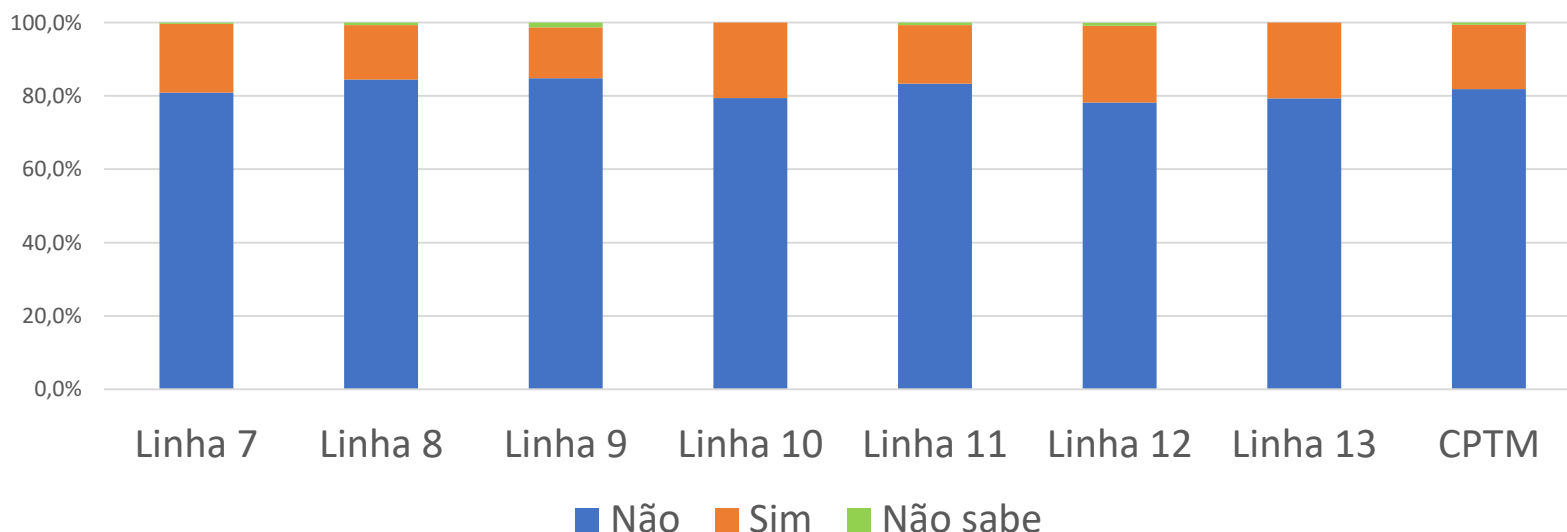
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	72,5%	85,1%	81,5%	84,6%	82,7%	82,4%	88,9%	81,6%
Sim	27,3%	14,5%	18,3%	14,6%	16,8%	16,5%	9,3%	17,8%
Não sabe	0,2%	0,4%	0,2%	0,8%	0,5%	1,1%	1,8%	0,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



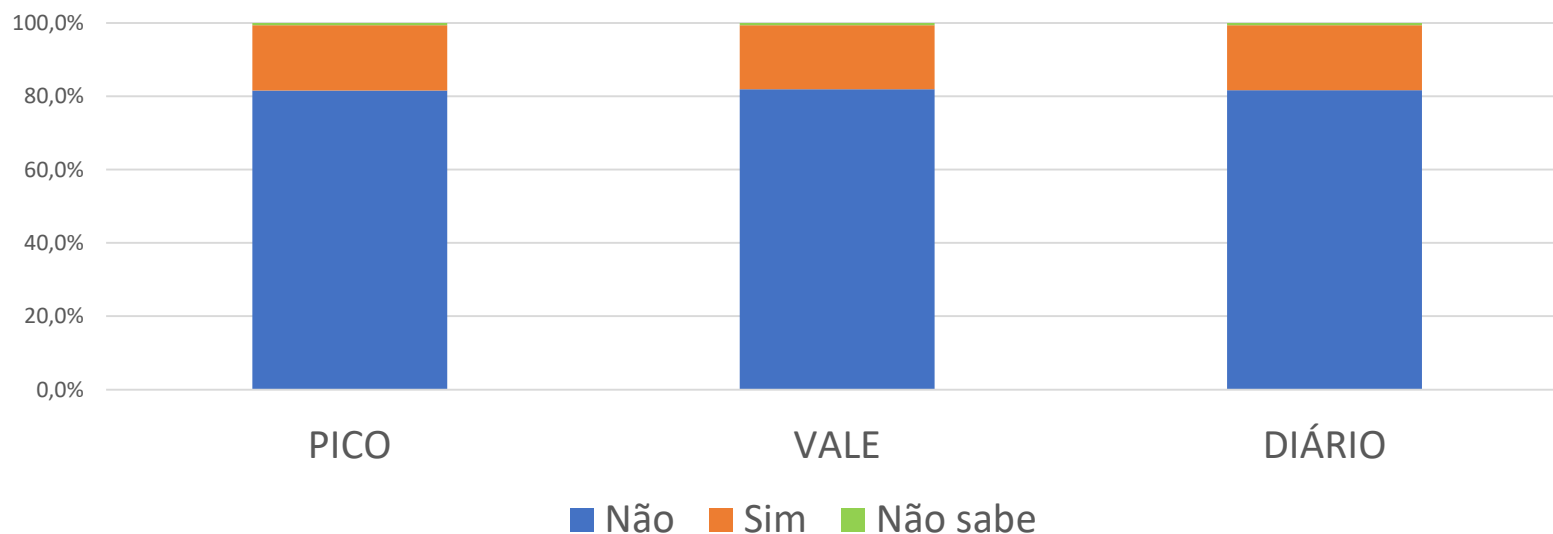
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	80,9%	84,5%	84,8%	79,4%	83,3%	78,2%	79,3%	81,9%
Sim	18,8%	14,8%	13,9%	20,6%	16,0%	20,9%	20,7%	17,5%
Não sabe	0,3%	0,7%	1,3%	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



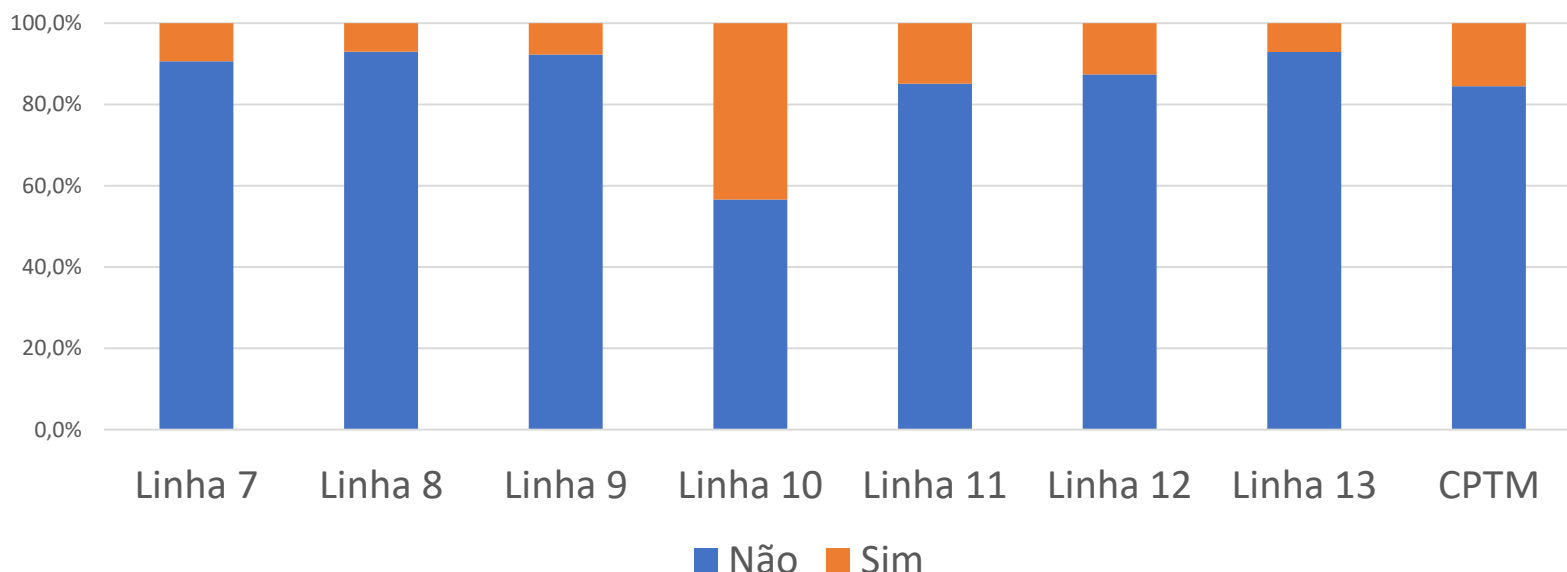
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus	PICO	VALE	DIÁRIO
Não	81,6%	81,9%	81,7%
Sim	17,8%	17,5%	17,7%
Não sabe	0,6%	0,6%	0,6%
TOTAL	100%	100%	100%



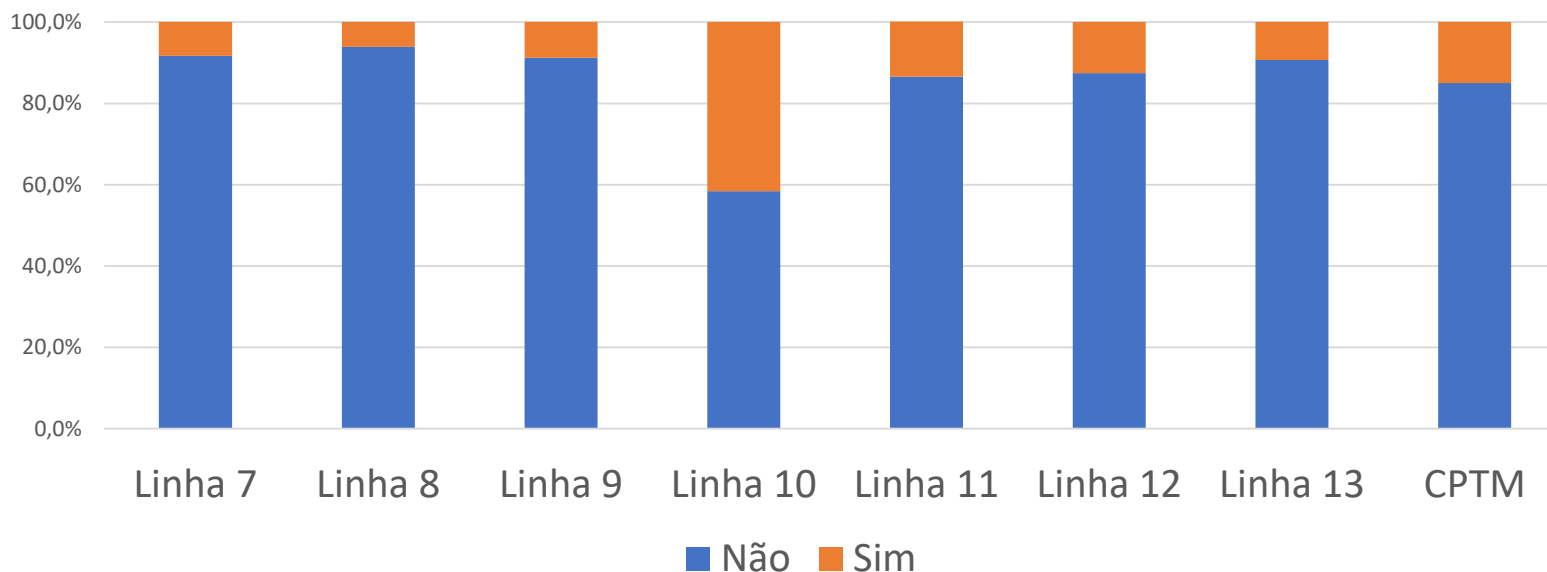
O Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 10?

Conhecimento serviço expresso linha 10	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	90,6%	93,0%	92,3%	56,6%	85,1%	87,4%	92,9%	84,5%
Sim	9,4%	7,0%	7,7%	43,4%	14,9%	12,6%	7,1%	15,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



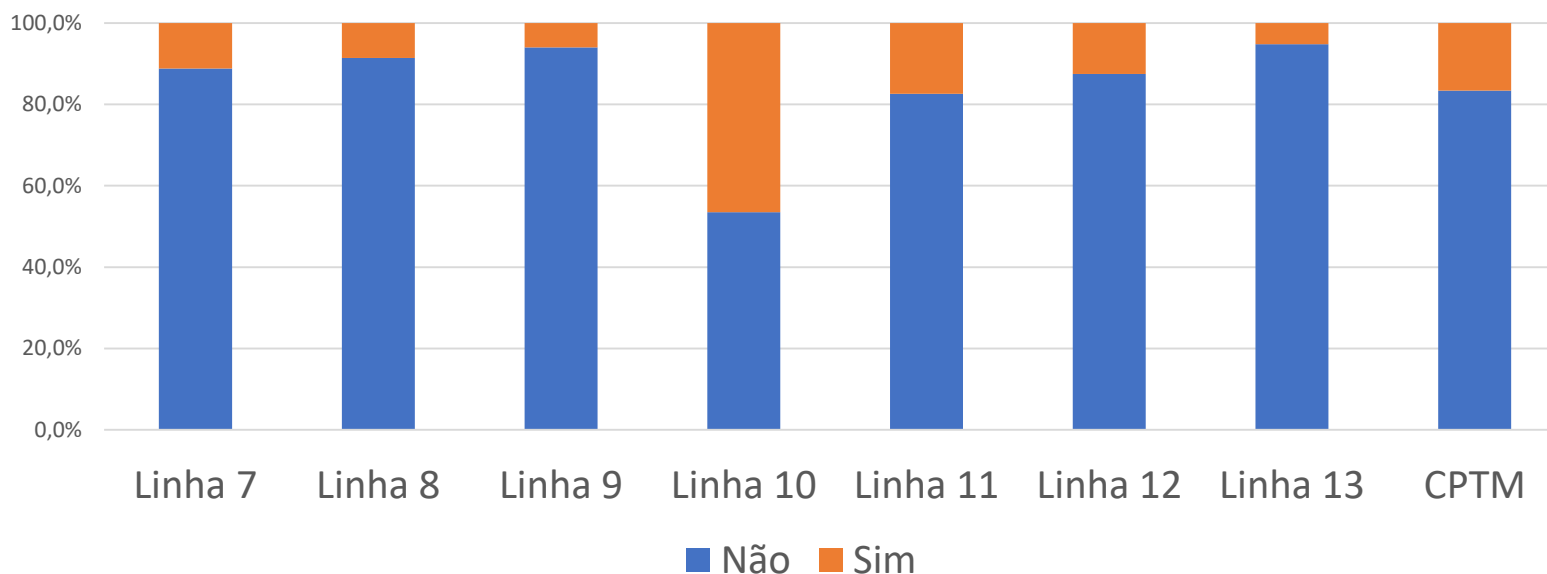
O Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 10?

Conhecimento serviço expresso linha 10	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	91,7%	93,9%	91,2%	58,4%	86,5%	87,4%	90,7%	85,0%
Sim	8,3%	6,1%	8,8%	41,6%	13,5%	12,6%	9,3%	15,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



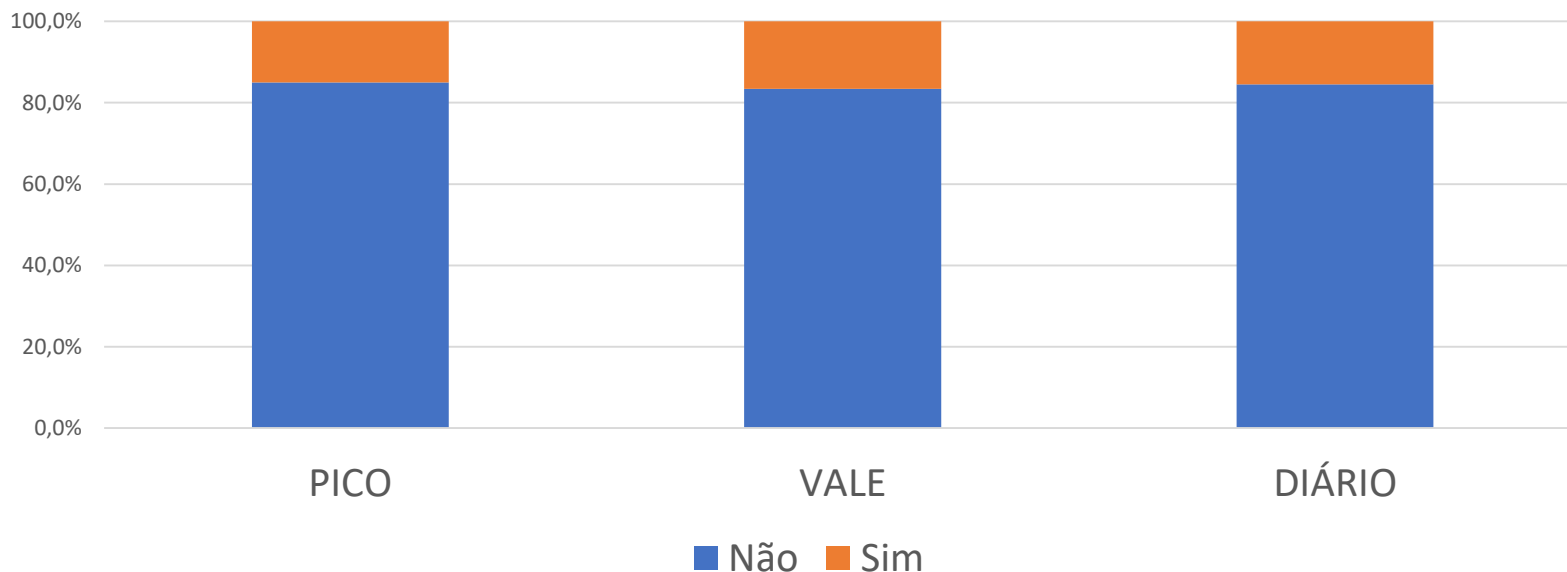
O Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 10?

Conhecimento serviço expresso linha 10	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	88,8%	91,4%	94,0%	53,5%	82,6%	87,5%	94,8%	83,4%
Sim	11,2%	8,6%	6,0%	46,5%	17,4%	12,5%	5,2%	16,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



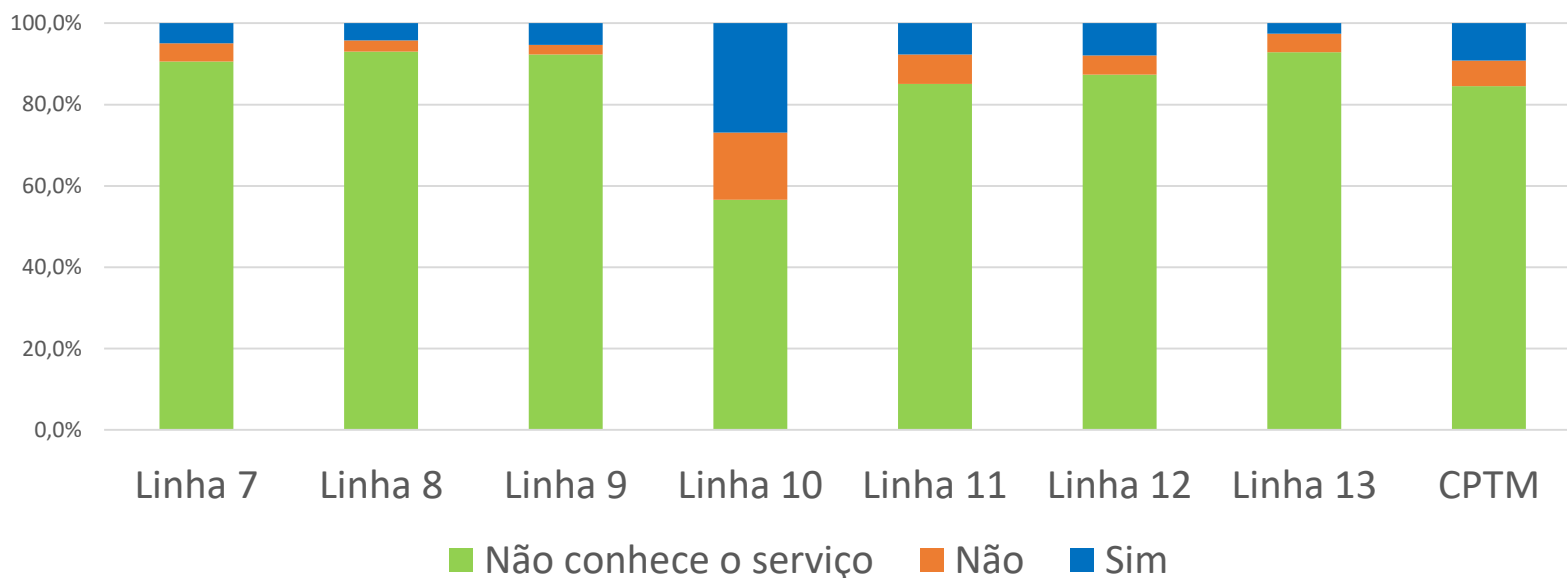
O(a) Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 10?

Conhecimento serviço expresso linha 10	PICO	VALE	DIÁRIO
Não	85,0%	83,4%	84,5%
Sim	15,0%	16,6%	15,5%
TOTAL	100%	100%	100%



O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

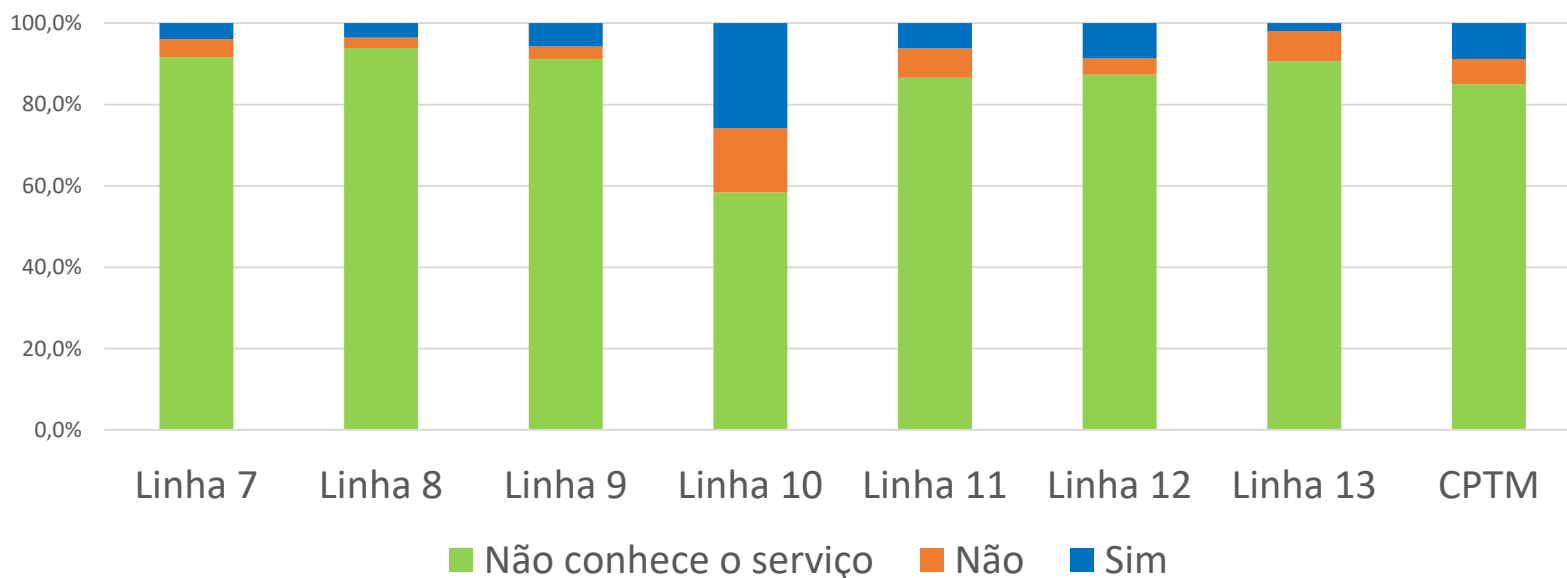
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não conhece o serviço	90,6%	93,0%	92,3%	56,6%	85,1%	87,4%	92,9%	84,5%
Não	4,5%	2,8%	2,4%	16,5%	7,2%	4,7%	4,5%	6,3%
Sim	4,9%	4,2%	5,3%	26,9%	7,7%	7,9%	2,6%	9,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%





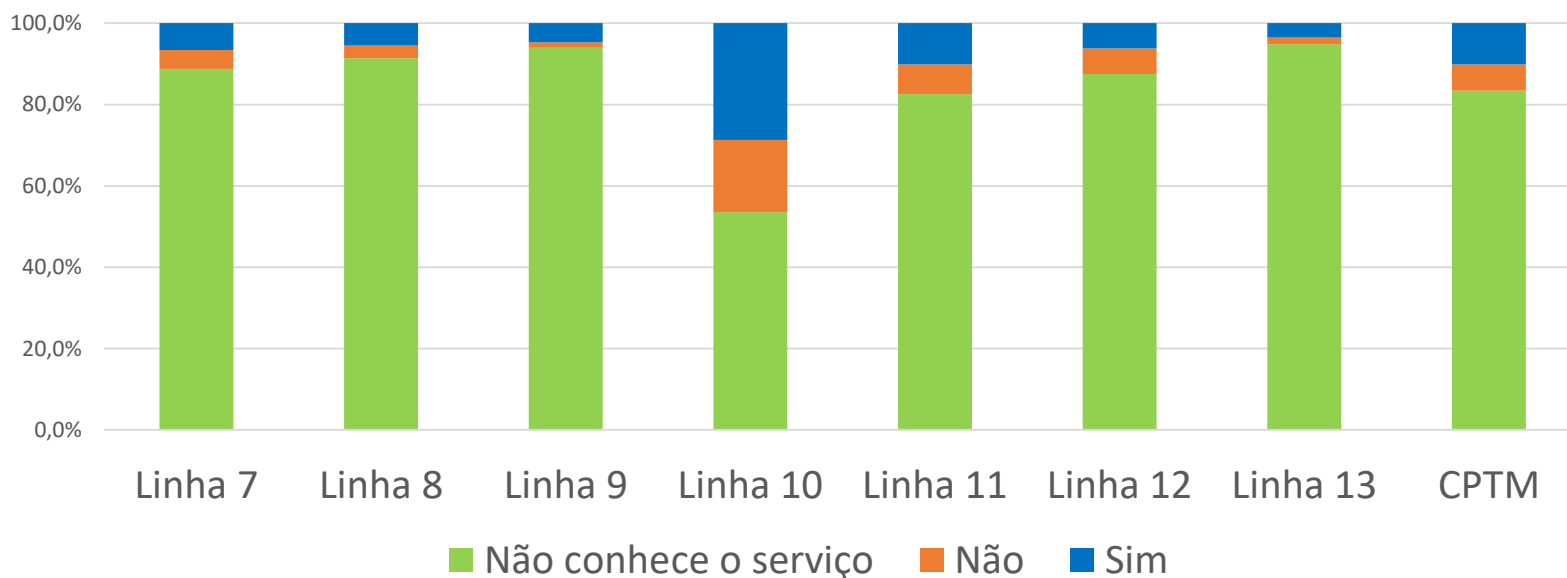
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

O sr(a) já usou ou usa esse serviço?	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não conhece o serviço	91,7%	93,9%	91,2%	58,4%	86,6%	87,4%	90,7%	85,0%
Não	4,4%	2,6%	3,1%	15,8%	7,2%	4,0%	7,4%	6,2%
Sim	3,9%	3,5%	5,7%	25,8%	6,2%	8,6%	1,9%	8,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



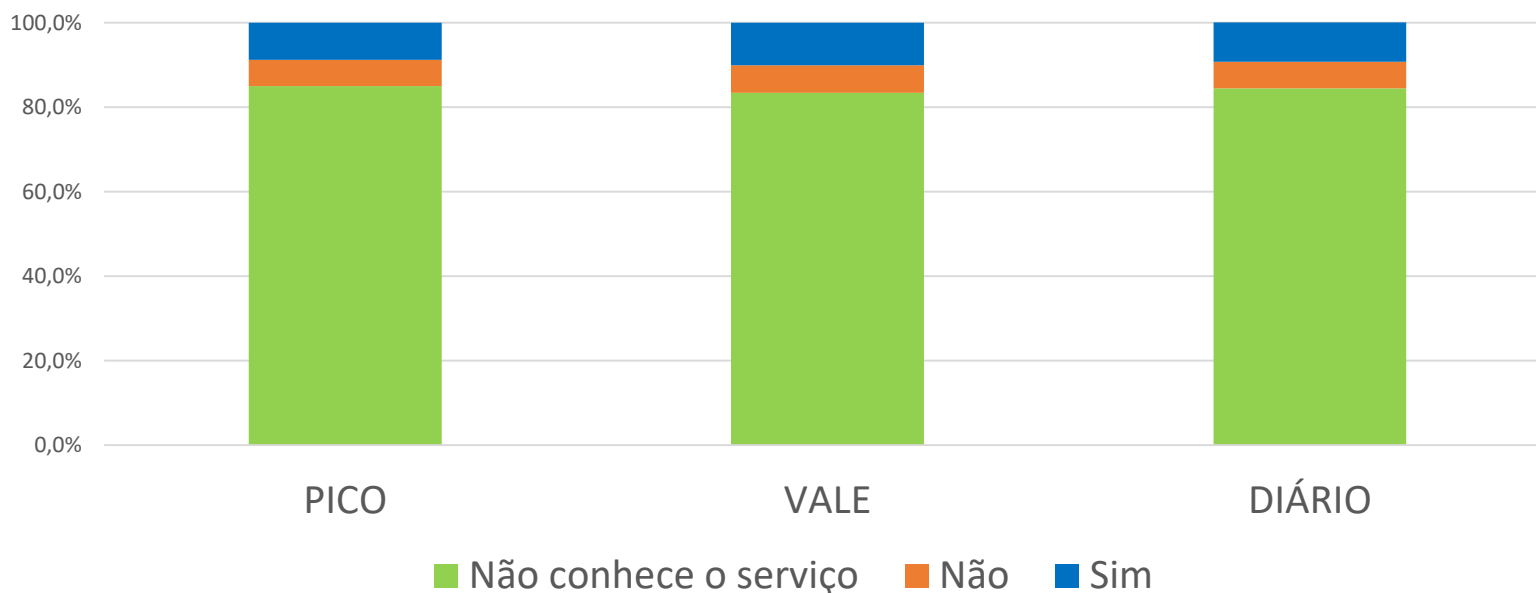
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

O sr(a) já usou ou usa esse serviço?	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não conhece o serviço	88,8%	91,4%	94,0%	53,5%	82,6%	87,5%	94,8%	83,4%
Não	4,6%	3,1%	1,3%	17,8%	7,3%	6,3%	1,7%	6,5%
Sim	6,6%	5,5%	4,7%	28,7%	10,1%	6,2%	3,5%	10,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



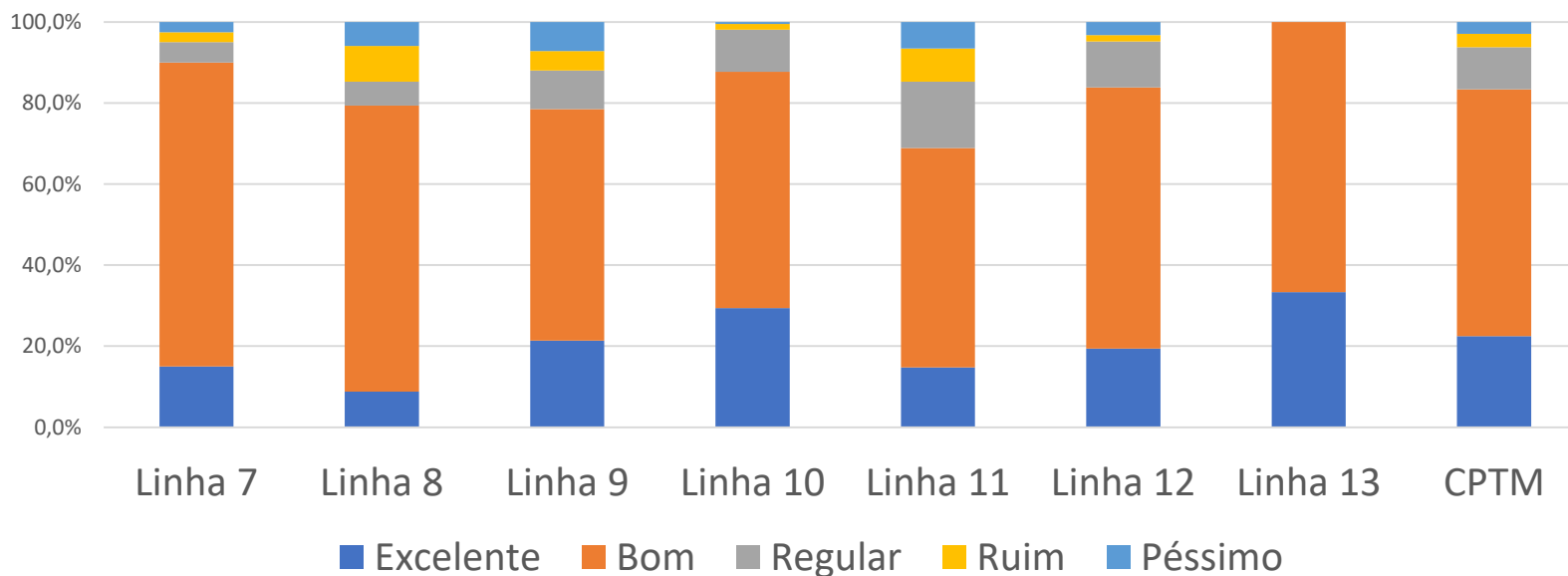
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

O sr(a) já usou ou usa esse serviço?	PICO	VALE	DIÁRIO
Não conhece o serviço	85,0%	83,4%	84,5%
Não	6,2%	6,5%	6,3%
Sim	8,8%	10,1%	9,3%
TOTAL	100%	100%	100%



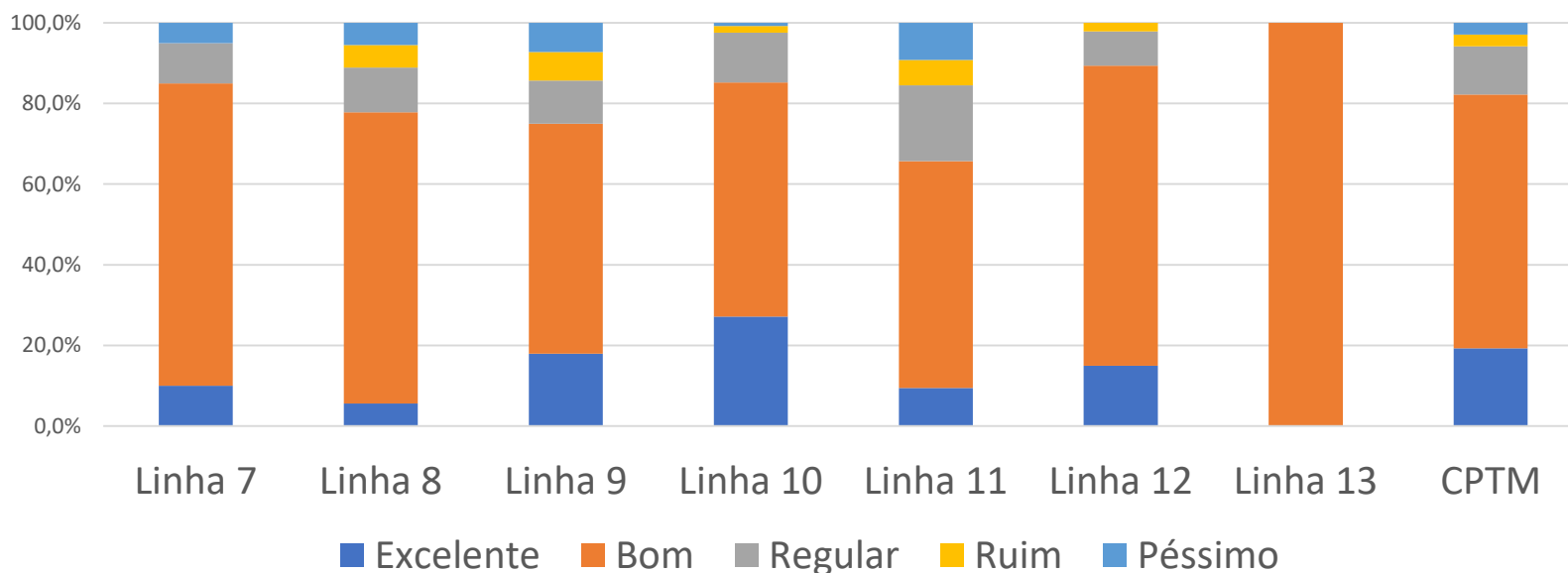
E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 10, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo?

Avaliação do serviço expresso linha 10	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	15,0%	8,8%	21,4%	29,4%	14,8%	19,4%	33,3%	22,5%
Bom	75,0%	70,6%	57,1%	58,3%	54,1%	64,5%	66,7%	60,9%
Regular	5,0%	5,9%	9,5%	10,4%	16,4%	11,3%	0,0%	10,4%
Ruim	2,5%	8,8%	4,8%	1,4%	8,2%	1,6%	0,0%	3,3%
Péssimo	2,5%	5,9%	7,2%	0,5%	6,5%	3,2%	0,0%	2,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



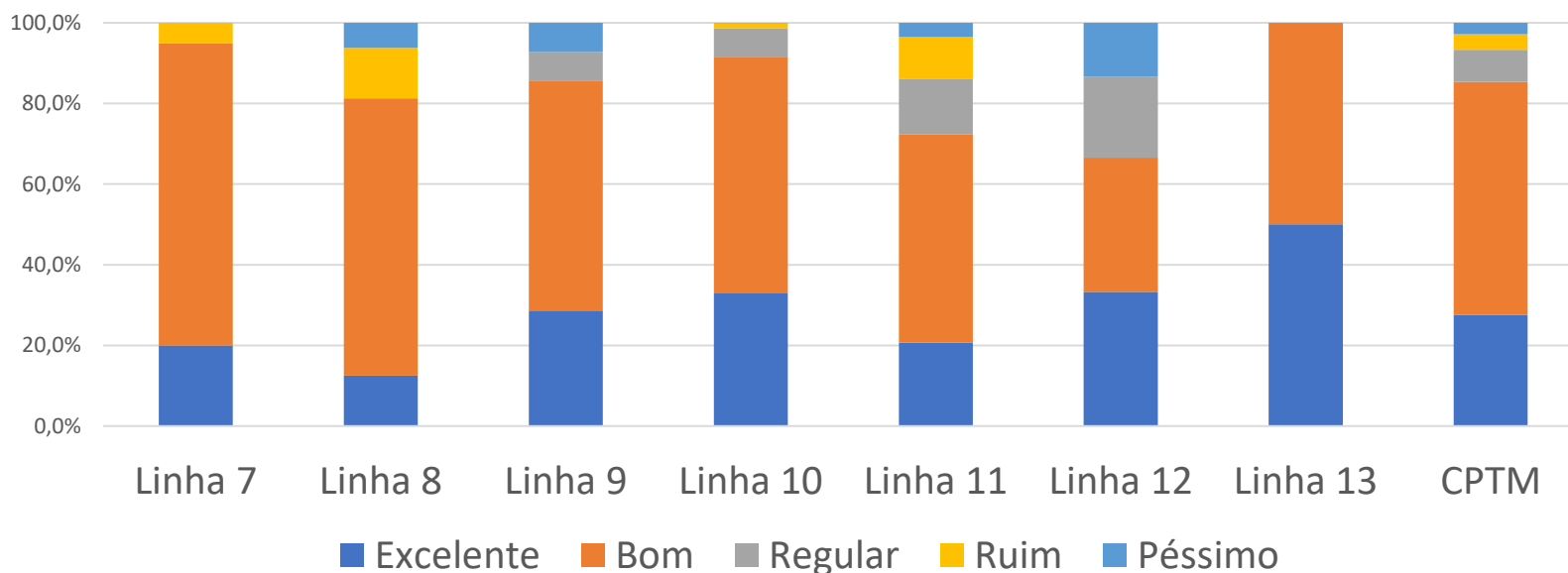
E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 10, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo?

Avaliação serviço expresso linha 10	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	10,0%	5,6%	17,9%	27,1%	9,4%	14,9%	0,0%	19,3%
Bom	75,0%	72,2%	57,1%	58,1%	56,3%	74,5%	100,0%	62,9%
Regular	10,0%	11,1%	10,7%	12,4%	18,8%	8,5%	0,0%	12,0%
Ruim	0,0%	5,6%	7,1%	1,6%	6,3%	2,1%	0,0%	2,9%
Péssimo	5,0%	5,5%	7,2%	0,8%	9,2%	0,0%	0,0%	2,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



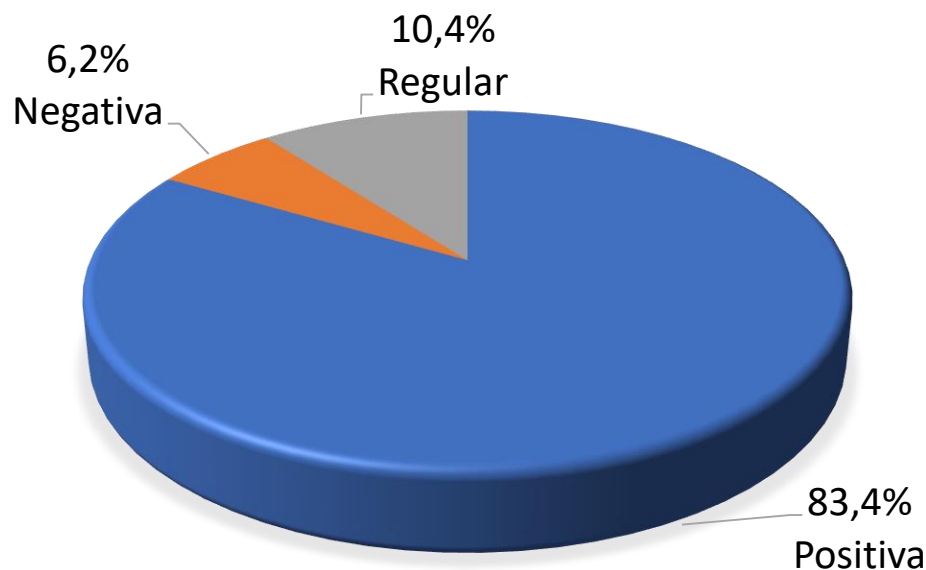
E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 10, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo?

Avaliação serviço expresso linha 10	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	20,0%	12,5%	28,6%	32,9%	20,7%	33,3%	50,0%	27,5%
Bom	75,0%	68,8%	57,1%	58,5%	51,7%	33,3%	50,0%	57,9%
Regular	0,0%	0,0%	7,1%	7,3%	13,8%	20,0%	0,0%	7,9%
Ruim	5,0%	12,5%	0,0%	1,2%	10,3%	0,0%	0,0%	3,9%
Péssimo	0,0%	6,2%	7,2%	0,1%	3,5%	13,4%	0,0%	2,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 10, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo?

Avaliação serviço expresso linha 10	PICO	VALE	DIÁRIO
<b>SATISFAÇÃO GERAL</b>	<b>82,2%</b>	<b>85,4%</b>	<b>83,4%</b>
Excelente	19,3%	27,5%	22,5%
Bom	62,9%	57,9%	60,9%
Regular	12,0%	7,9%	10,4%
Ruim	2,9%	3,9%	3,3%
Péssimo	2,9%	2,8%	2,9%
TOTAL	100%	100%	100%





Rua Marechal  
Deodoro, nº 51  
conj. 504A  
Curitiba/PR  
80020320



(41) 3322-3415



falecom@ncpinheiro.com.br