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



Novembro/2020

OBJETIVO

Avaliar o grau em que o serviço está satisfazendo as expectativas dos passageiros 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 determina parâmetros 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 09 e 26 de novembro de 2020.

METODOLOGIA

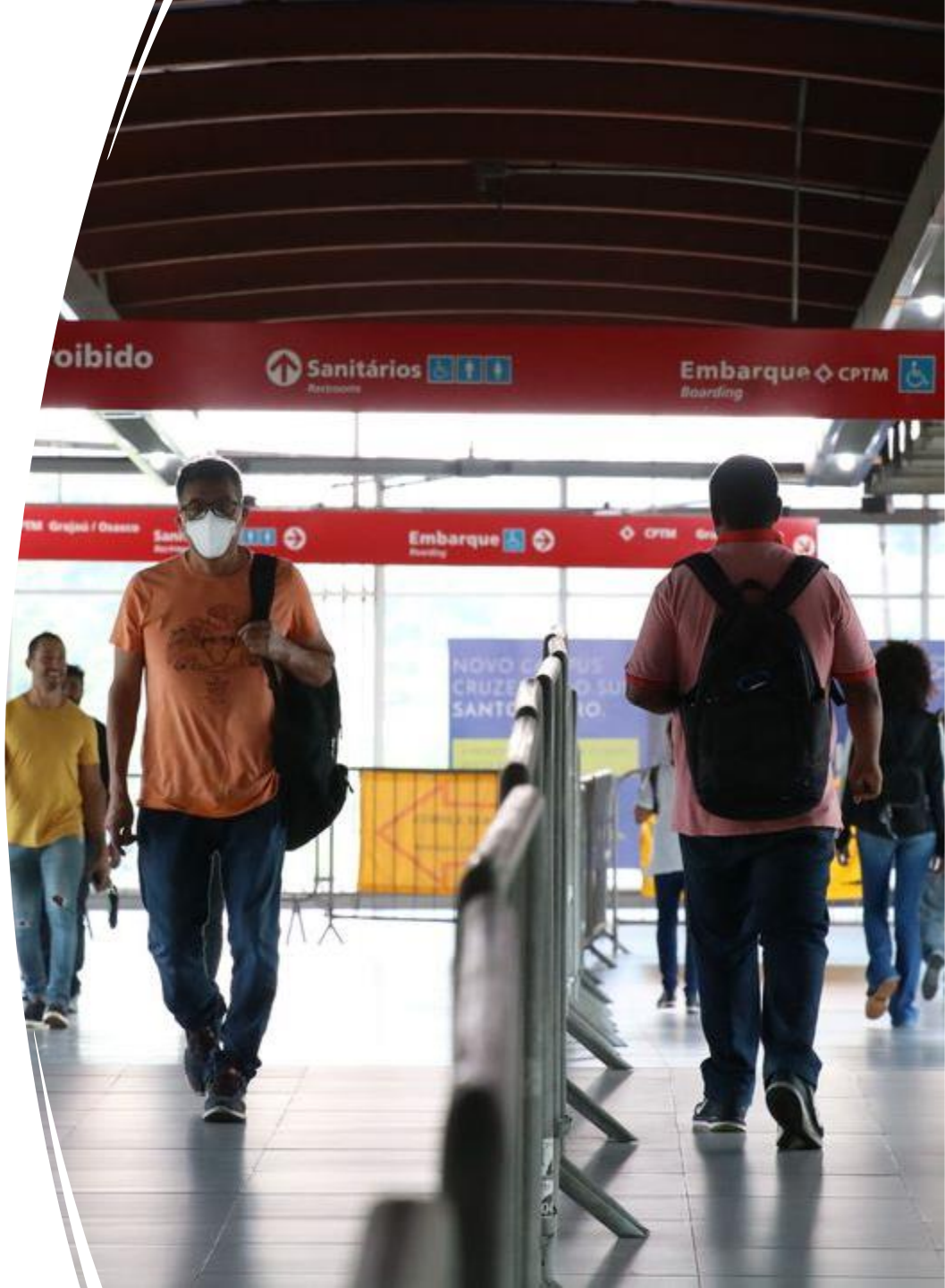
Universo: Passageiros das estações da CPTM de cada uma das linhas do sistema, perfazendo sete subuniversos distintos, relativos às linhas/serviços: 7-Rubi, 8-Diamante, 9-Esmeralda, 10-Turquesa, 11- Coral, 12- Safira e 13-Jade.

Amostra: Nesta amostra foram aplicados 5.422 questionários nas sete linhas da CPTM. A distribuição da amostra é proporcional ao fluxo de passageiros por intervalos de tempo de pico e vale.

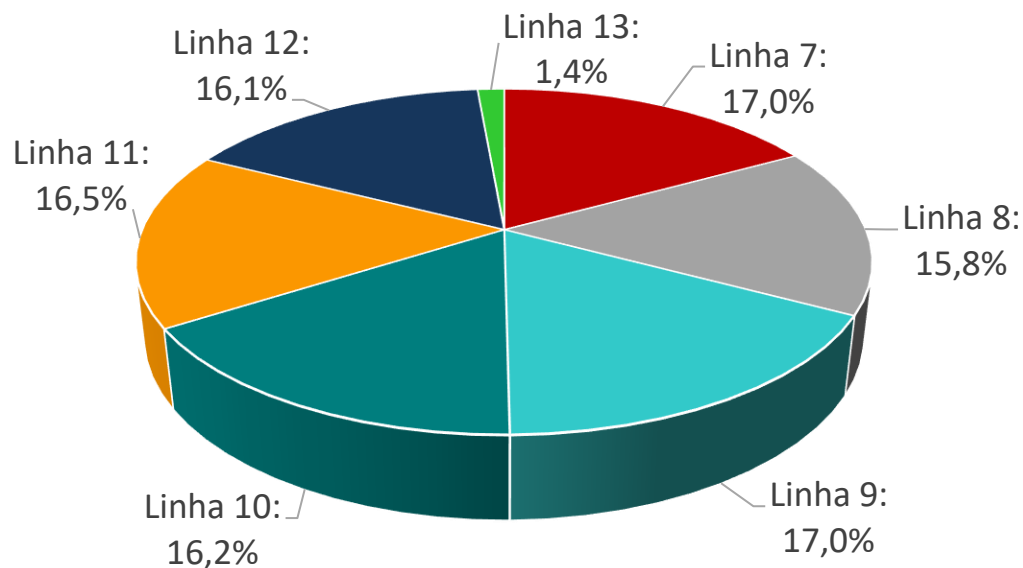
Margem de erro: A amostra utilizada determina um nível de confiança de 95% com margem de erro de 3,6% nas linhas e de 1,5% para toda a rede.

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

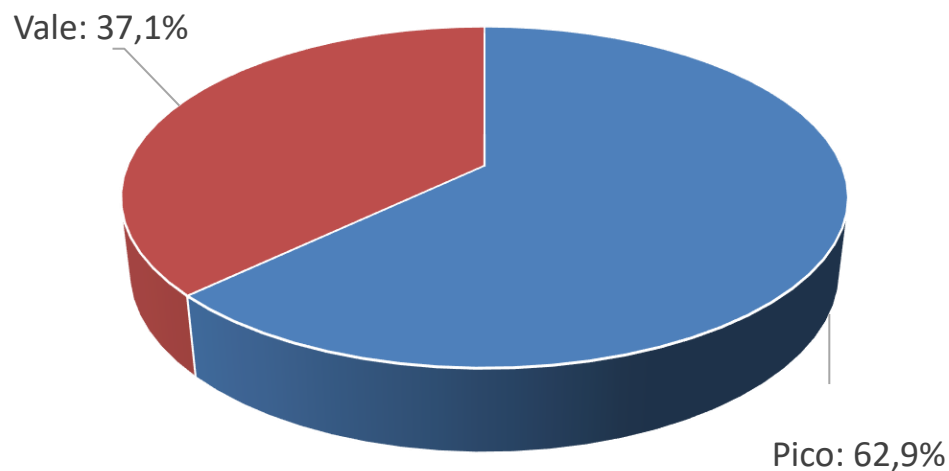
AMOSTRA



Linha:	%
Linha 7	17,0%
Linha 8	15,8%
Linha 9	17,0%
Linha 10	16,2%
Linha 11	16,5%
Linha 12	16,1%
Linha 13	1,4%
TOTAL	100%



Hora/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	TOTAL
Pico	60,7%	62,9%	60,8%	64,7%	61,4%	67,7%	59,0%	62,9%
Vale	39,3%	37,1%	39,2%	35,3%	38,6%	32,3%	41,0%	37,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



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

Linha 8 - Diamante	%
Antônio João	1,9%
Palmeiras - Barra Funda	8,7%
Barueri	7,5%
Carapicuíba	8,5%
Comandante Sampaio	3,7%
Domingos de Moraes	4,9%
Engenheiro Cardoso	2,8%
General Miguel Costa	4,6%
Imperatriz Leopoldina	5,5%
Itapevi	7,7%
Jandira	5,4%
Jardim Belval	2,3%
Jardim Silveira	2,1%
Júlio Prestes	4,3%
Lapa	7,2%
Osasco	10,5%
Presidente Altino	4,9%
Quitaúna	3,2%
Sagrado Coração	2,3%
Santa Terezinha	2,0%
TOTAL	100%

Linha 9 - Esmeralda	%
Autódromo	2,2%
Berrini	5,9%
Ceasa	2,2%
Cidade Jardim	7,2%
Cidade Universitária	5,3%
Grajaú	11,3%
Granja Julieta	4,4%
Jurubatuba	4,6%
Morumbi	6,2%
Osasco	4,2%
Pinheiros	9,3%
Presidente Altino	2,8%
Primavera - Interlagos	3,5%
Hebraica - Rebouças	8,5%
Santo Amaro	8,6%
Socorro	3,5%
Vila Olímpia	7,7%
Villa Lobos - Jaguaré	2,6%
TOTAL	100%

Linha 10 - Turquesa	%
Brás	18,4%
Capuava	2,3%
Guapituba	3,2%
Ipiranga	3,7%
Mauá	13,2%
Juventus - Mooca	4,0%
Pref. Celso Daniel - Sto André	17,5%
Prefeito Saladino	3,4%
Ribeirão Pires-Antônio Bespalec	5,8%
Rio Grande da Serra	3,6%
São Caetano do Sul-Pref. Walter Braido	7,6%
Tamanduateí	13,9%
Utinga	3,4%
TOTAL	100%

Linha 11 - Coral	%
Antônio Gianetti Neto	3,7%
Brás	14,2%
Brás Cubas	2,6%
Calmon Viana	2,9%
Corinthians - Itaquera	7,9%
Dom Bosco	3,4%
Estudantes	3,5%
Ferraz de Vasconcelos	6,6%
Guaianazes	13,5%
José Bonifácio	3,4%
Jundiapéba	2,1%
Luz	10,8%
Mogi das Cruzes	3,6%
Poá	4,0%
Suzano	10,4%
Tatuapé	7,4%
TOTAL	100%

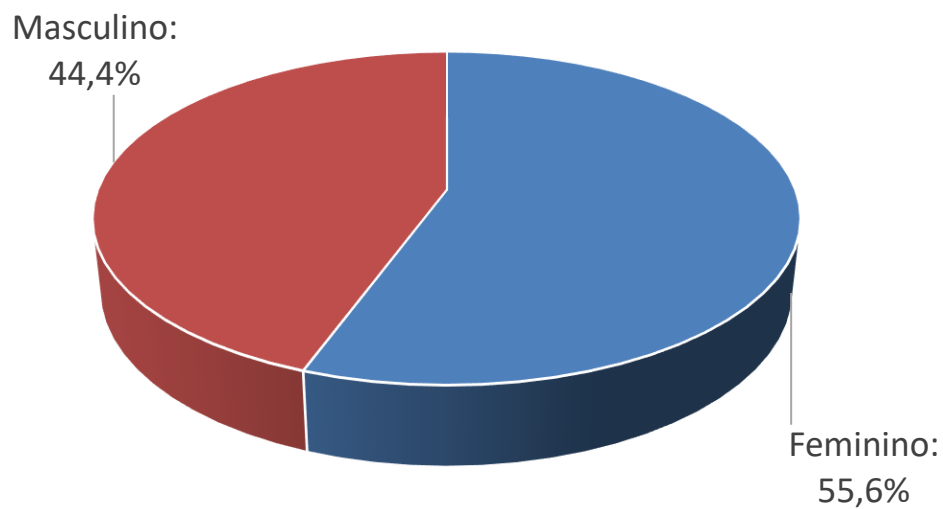
Linha 12 - Safira	%
Aracaré	4,7%
Brás	8,7%
Calmon Viana	4,7%
Comendador Ermelino	4,2%
Eng. Manoel Feio	6,0%
Engenheiro Goulart	7,7%
Itaim Paulista	12,6%
Itaquaquecetuba	8,4%
Jardim Helena - Vila Mara	9,8%
Jardim Romano	9,2%
São Miguel Paulista	9,3%
Tatuapé	9,4%
USP Leste	5,3%
TOTAL	100%

Linha 13 - Jade	%
Aeroporto - Guarulhos	35,9%
Engenheiro Goulart	34,6%
Guarulhos - CECAP	29,5%
TOTAL	100%

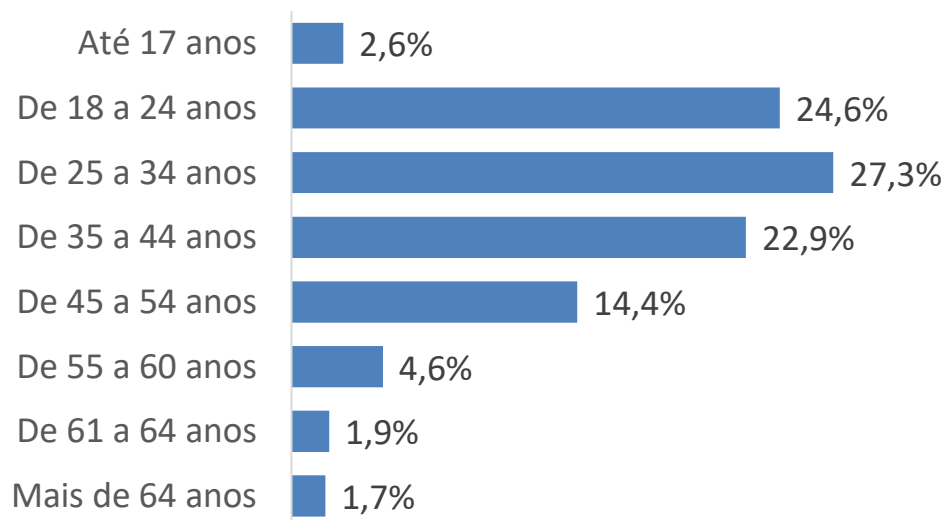
PERFIL DO PASSAGEIRO



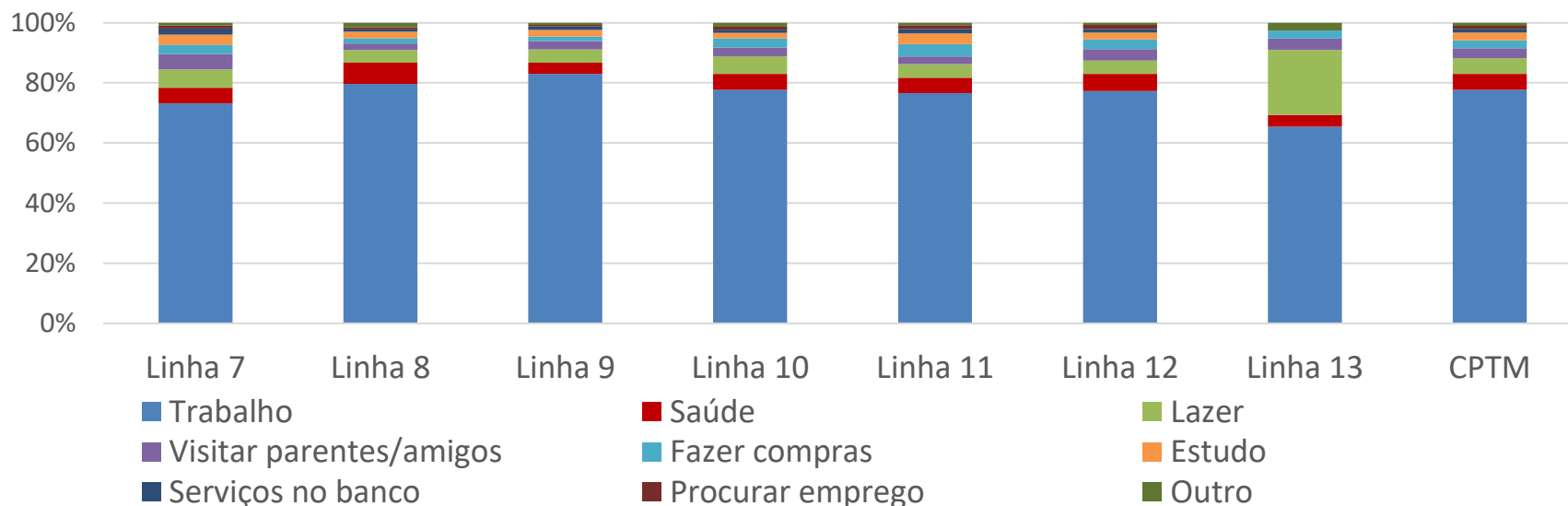
Gênero do entrevistado	%
Feminino	55,6%
Masculino	44,4%
TOTAL	100%



Qual a sua idade?	%
Até 17 anos	2,6%
De 18 a 24 anos	24,6%
De 25 a 34 anos	27,3%
De 35 a 44 anos	22,9%
De 45 a 54 anos	14,4%
De 55 a 60 anos	4,6%
De 61 a 64 anos	1,9%
Mais de 64 anos	1,7%
TOTAL	100%

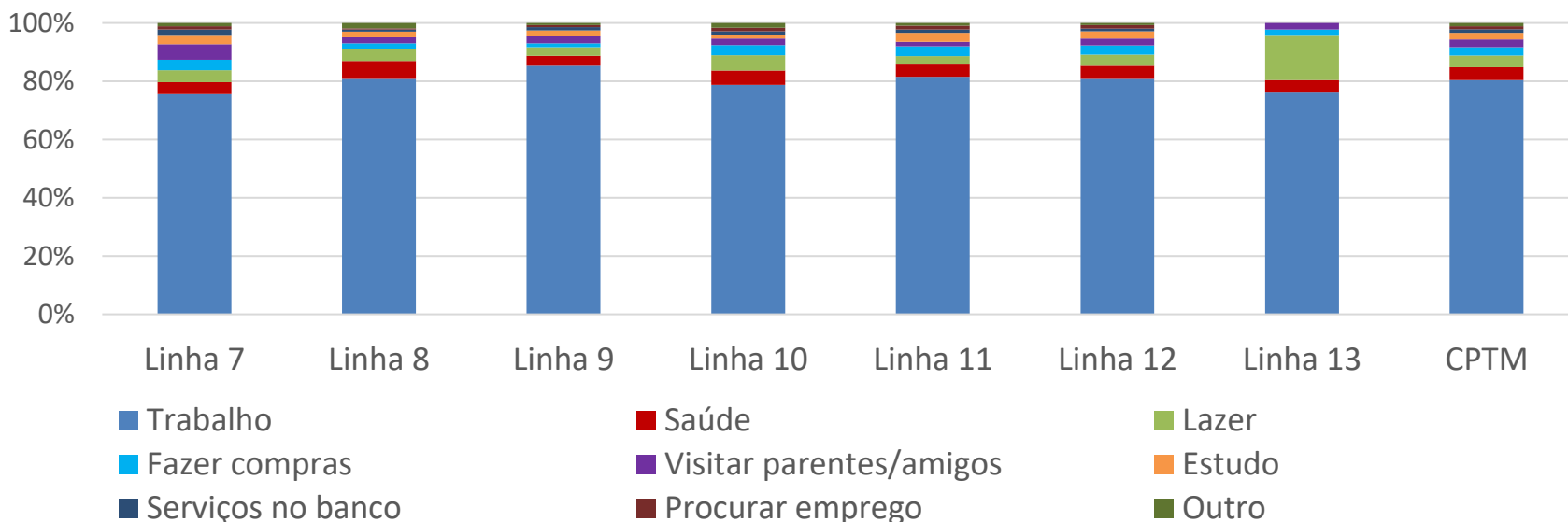


Qual o principal motivo desta viagem?	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	73,2%	79,6%	83,0%	77,7%	76,6%	77,3%	65,4%	77,7%
Saúde	5,2%	7,1%	3,7%	5,3%	5,1%	5,7%	3,9%	5,3%
Lazer	6,1%	4,2%	4,4%	5,8%	4,5%	4,4%	21,6%	5,2%
Visitar parentes/amigos	5,1%	2,2%	2,8%	2,9%	2,6%	3,8%	3,9%	3,3%
Fazer compras	3,1%	1,8%	1,5%	3,2%	4,1%	3,3%	2,6%	2,7%
Estudo	3,3%	2,1%	2,2%	1,7%	3,5%	2,2%	0,0%	2,5%
Serviços no banco	2,1%	0,8%	1,2%	1,1%	1,5%	1,2%	0,0%	1,3%
Procurar emprego	1,0%	0,7%	0,5%	1,0%	1,3%	1,4%	0,0%	1,0%
Outro	0,9%	1,5%	0,7%	1,3%	0,8%	0,7%	2,6%	1,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

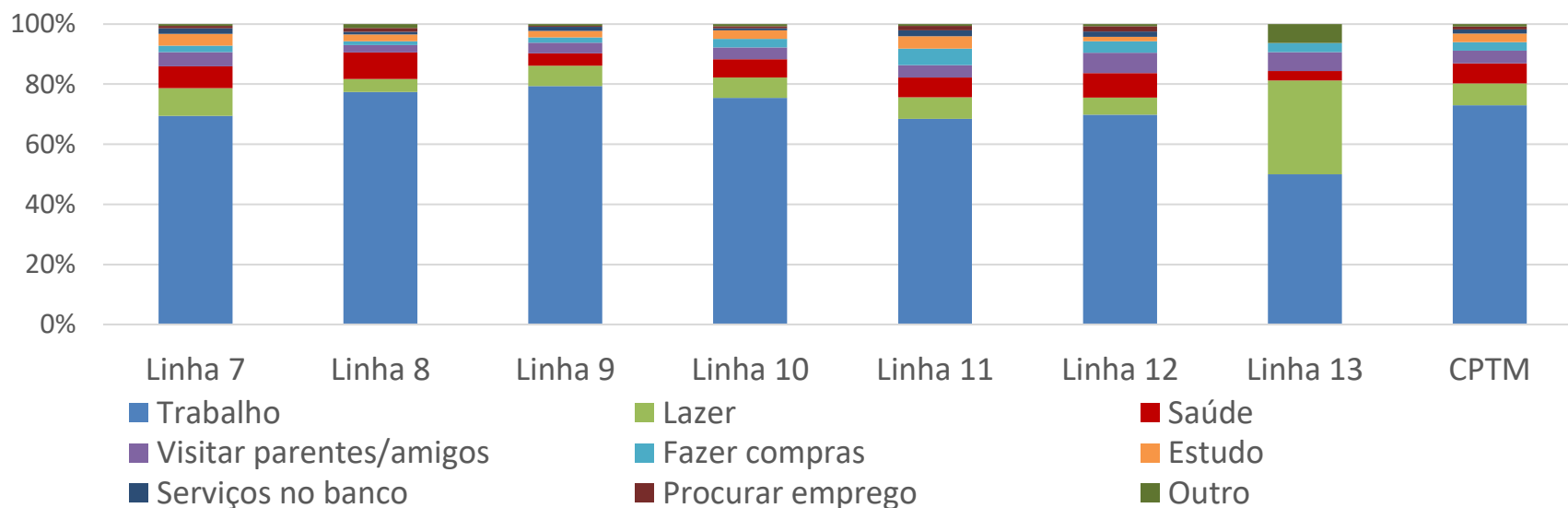


Qual o principal motivo desta viagem?

	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	75,6%	80,9%	85,4%	78,8%	81,6%	80,9%	76,1%	80,4%
Saúde	4,1%	6,1%	3,4%	4,9%	4,2%	4,5%	4,3%	4,5%
Lazer	4,1%	4,1%	2,9%	5,3%	2,9%	3,8%	15,2%	4,0%
Fazer compras	3,6%	2,0%	1,4%	3,4%	3,3%	3,1%	2,2%	2,8%
Visitar parentes/amigos	5,4%	2,0%	2,3%	2,3%	1,6%	2,4%	2,2%	2,7%
Estudo	2,8%	2,0%	2,1%	1,1%	3,1%	2,5%	0,0%	2,3%
Serviços no banco	2,2%	0,7%	1,1%	1,4%	1,1%	0,9%	0,0%	1,2%
Procurar emprego	1,1%	0,4%	0,7%	1,2%	1,3%	1,2%	0,0%	1,0%
Outro	1,1%	1,8%	0,7%	1,6%	0,9%	0,7%	0,0%	1,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

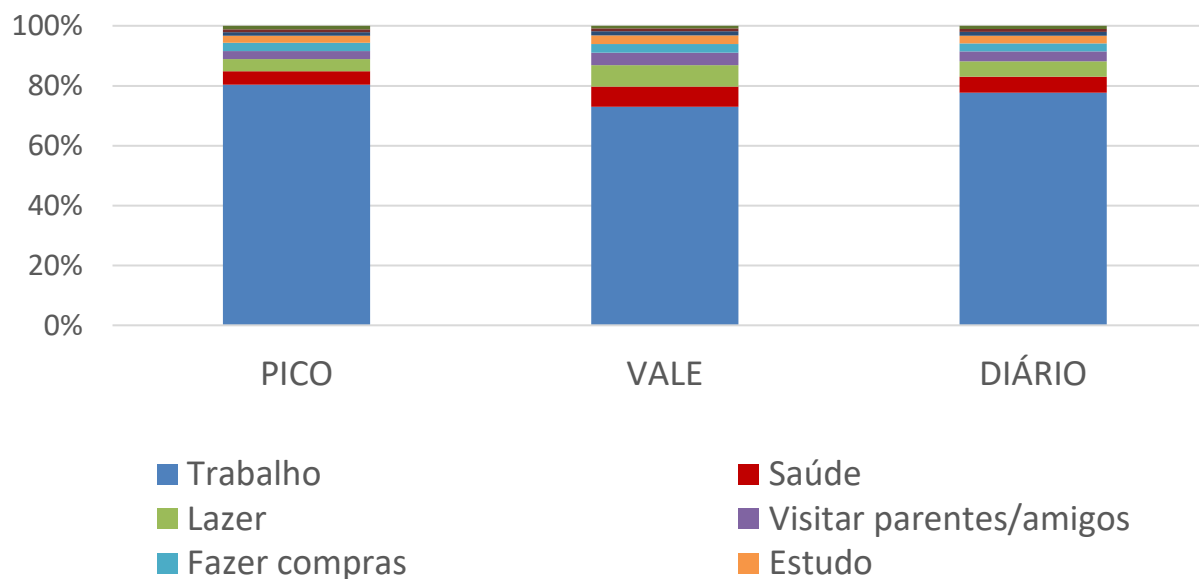


Qual o principal motivo desta viagem?	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	69,4%	77,4%	79,3%	75,4%	68,4%	69,8%	50,0%	73,0%
Lazer	9,3%	4,3%	6,8%	6,8%	7,2%	5,7%	31,2%	7,2%
Saúde	7,2%	8,8%	4,1%	6,1%	6,6%	8,2%	3,1%	6,7%
Visitar parentes/amigos	4,7%	2,5%	3,6%	3,9%	4,1%	6,7%	6,3%	4,2%
Fazer compras	2,2%	1,3%	1,7%	2,8%	5,5%	3,9%	3,1%	2,9%
Estudo	3,9%	2,2%	2,2%	2,9%	4,1%	1,4%	0,0%	2,8%
Serviços no banco	1,9%	0,9%	1,4%	0,7%	2,0%	1,8%	0,0%	1,4%
Procurar emprego	0,8%	1,3%	0,3%	0,7%	1,5%	1,8%	0,0%	1,0%
Outro	0,6%	1,3%	0,6%	0,7%	0,6%	0,7%	6,3%	0,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



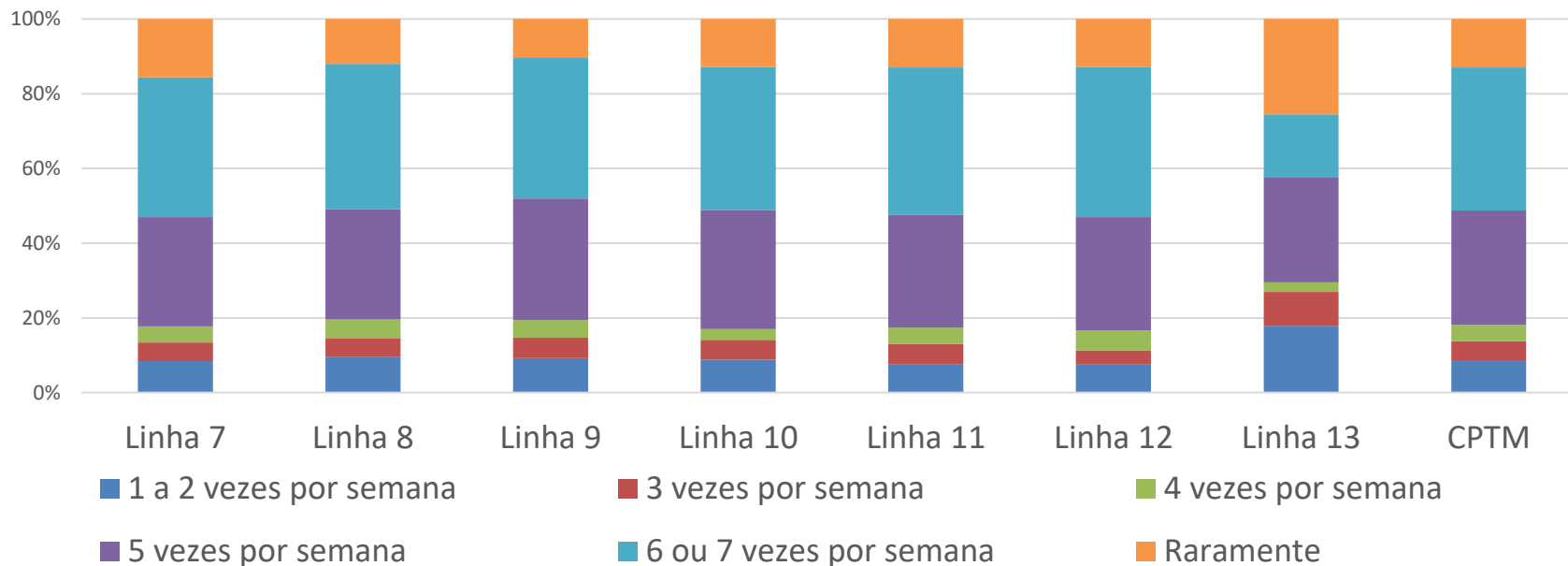
Qual o principal motivo desta viagem?

	PICO	VALE	DIÁRIO
Trabalho	80,4%	73,0%	77,7%
Saúde	4,5%	6,7%	5,3%
Lazer	4,0%	7,2%	5,2%
Visitar parentes/amigos	2,7%	4,2%	3,3%
Fazer compras	2,8%	2,9%	2,7%
Estudo	2,3%	2,8%	2,5%
Serviços no banco	1,2%	1,4%	1,3%
Procurar emprego	1,0%	1,0%	1,0%
Outro	1,1%	0,8%	1,0%
TOTAL	100%	100%	100%



Com que frequência o(a) Sr(a) utiliza o trem da CPTM?

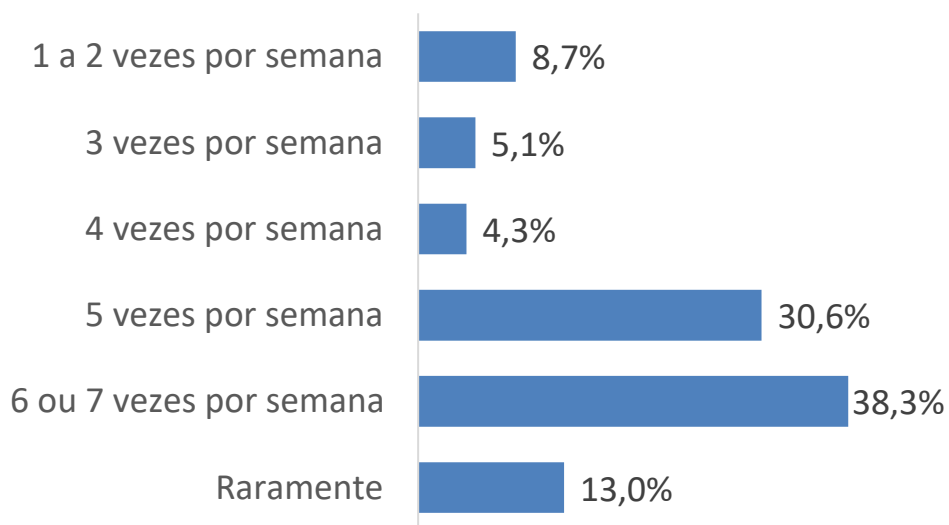
	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
1 a 2 vezes por semana	8,4%	9,6%	9,2%	8,8%	7,6%	7,6%	17,9%	8,7%
3 vezes por semana	5,0%	5,0%	5,5%	5,3%	5,4%	3,7%	9,0%	5,1%
4 vezes por semana	4,3%	5,0%	4,7%	2,9%	4,4%	5,3%	2,6%	4,3%
5 vezes por semana	29,3%	29,5%	32,5%	31,9%	30,1%	30,4%	28,2%	30,6%
6 ou 7 vezes por semana	37,4%	38,9%	37,8%	38,3%	39,5%	40,1%	16,7%	38,3%
Raramente	15,6%	12,0%	10,3%	12,8%	13,0%	12,9%	25,6%	13,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Com que frequência o(a) Sr(a) utiliza o trem da CPTM?

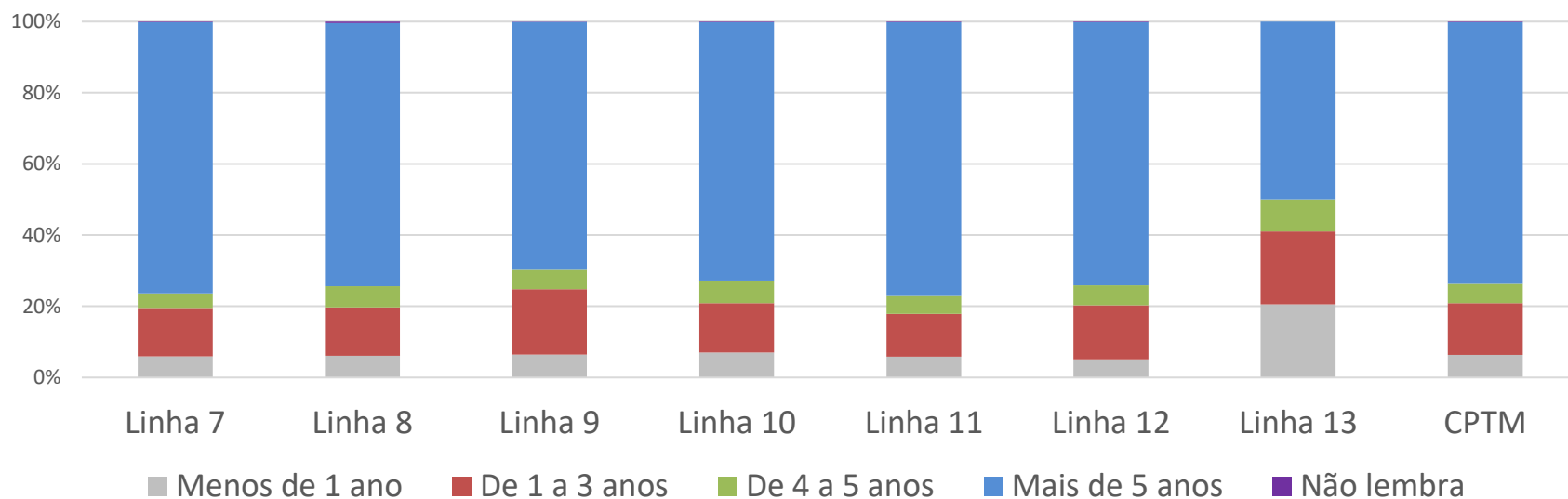
CPTM

1 a 2 vezes por semana	8,7%
3 vezes por semana	5,1%
4 vezes por semana	4,3%
5 vezes por semana	30,6%
6 ou 7 vezes por semana	38,3%
Raramente	13,0%
TOTAL	100%

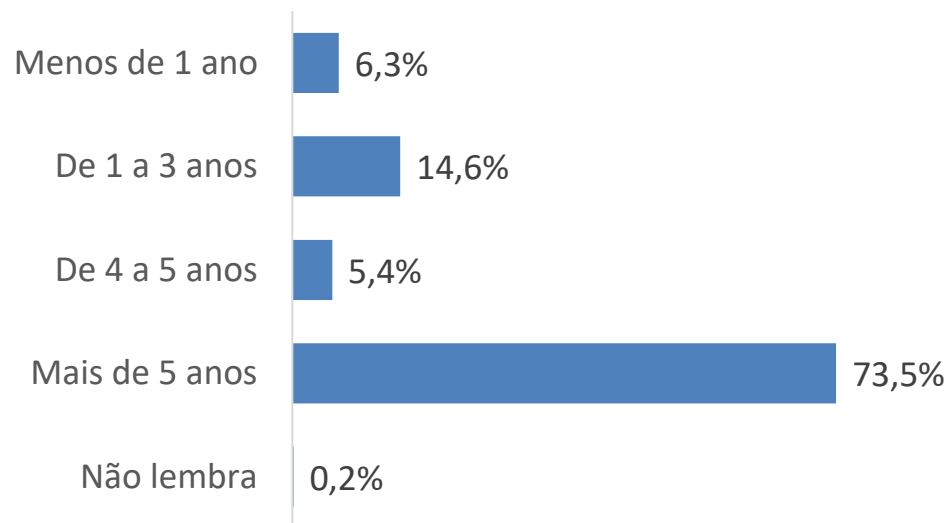


Há quanto tempo utiliza os serviços da CPTM

	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Menos de 1 ano	5,9%	6,1%	6,4%	7,0%	5,8%	5,1%	20,5%	6,3%
De 1 a 3 anos	13,6%	13,6%	18,4%	13,9%	12,1%	15,2%	20,5%	14,6%
De 4 a 5 anos	4,1%	5,9%	5,4%	6,3%	5,0%	5,6%	9,0%	5,4%
Mais de 5 anos	76,2%	74,0%	69,7%	72,6%	76,9%	73,9%	50,0%	73,5%
Não lembra	0,2%	0,4%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Há quanto tempo utiliza os serviços da CPTM	CPTM
Menos de 1 ano	6,3%
De 1 a 3 anos	14,6%
De 4 a 5 anos	5,4%
Mais de 5 anos	73,5%
Não lembra	0,2%
TOTAL	100%

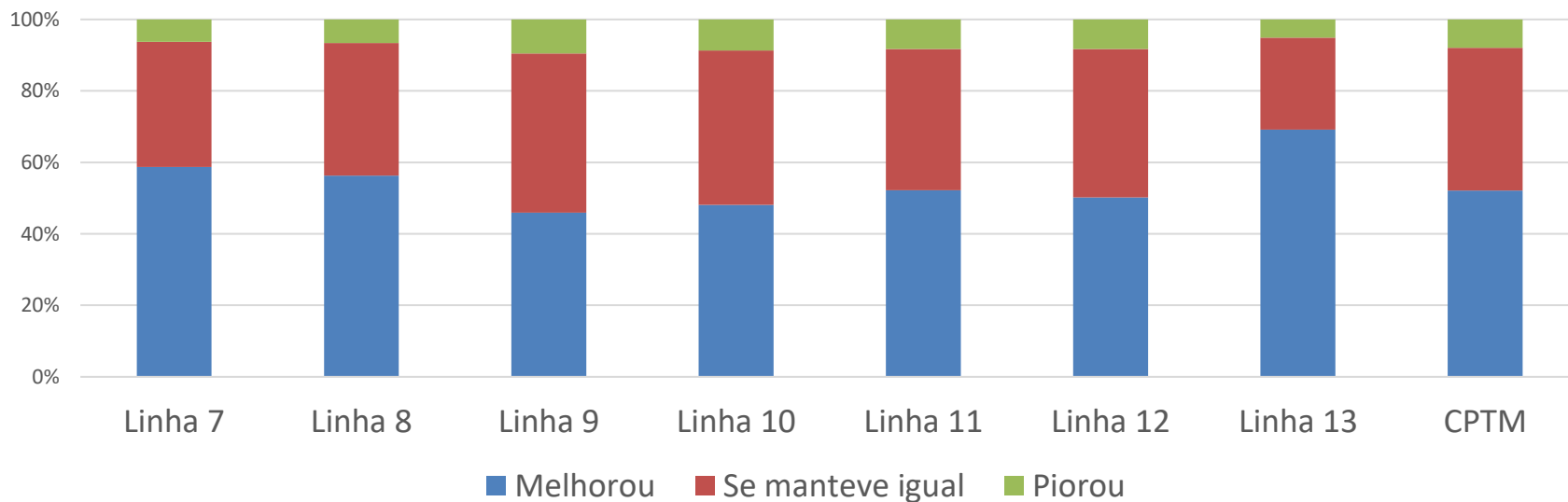


PERCEPÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS



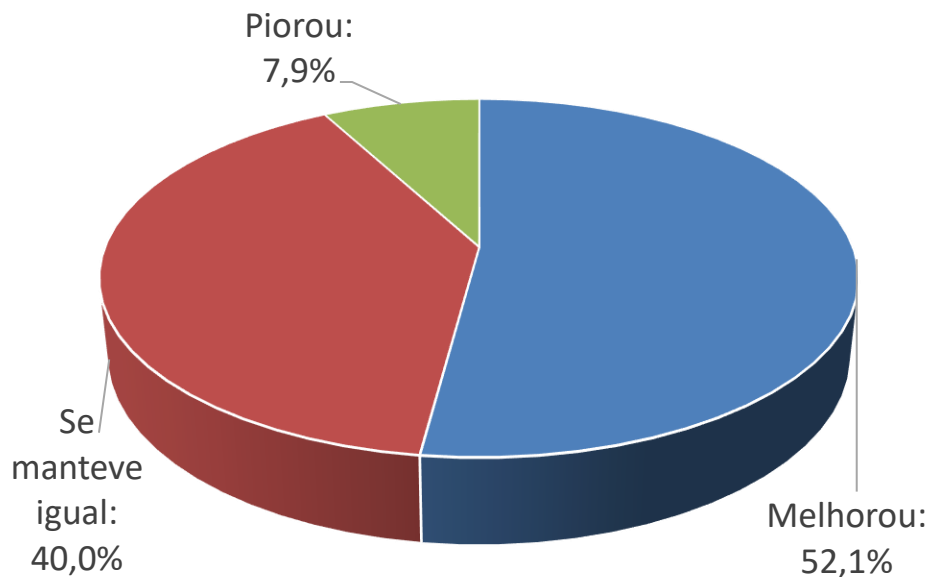
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou nos últimos 5 anos?

Qualidade do serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Melhorou	58,7%	56,3%	45,9%	48,1%	52,2%	50,2%	69,2%	52,1%
Se manteve igual	35,0%	37,1%	44,6%	43,2%	39,5%	41,5%	25,7%	40,0%
Piorou	6,3%	6,6%	9,5%	8,7%	8,3%	8,3%	5,1%	7,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



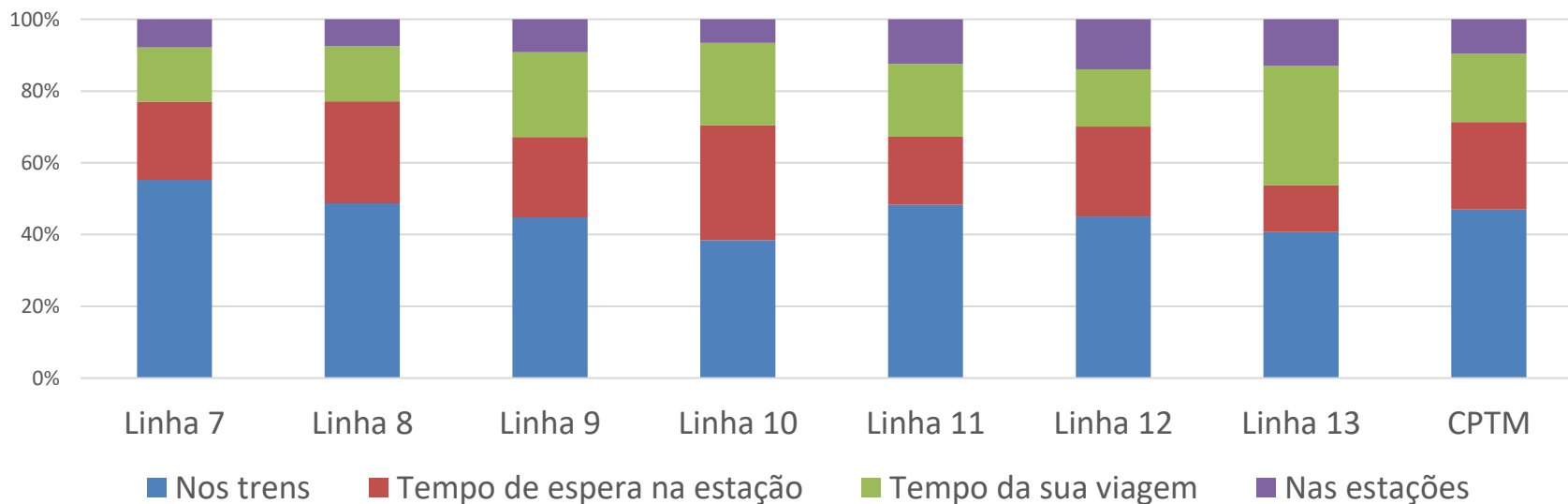
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou nos últimos 5 anos?

Qualidade do serviço	CPTM
Melhorou	52,1%
Se manteve igual	40,0%
Piorou	7,9%
TOTAL	100%



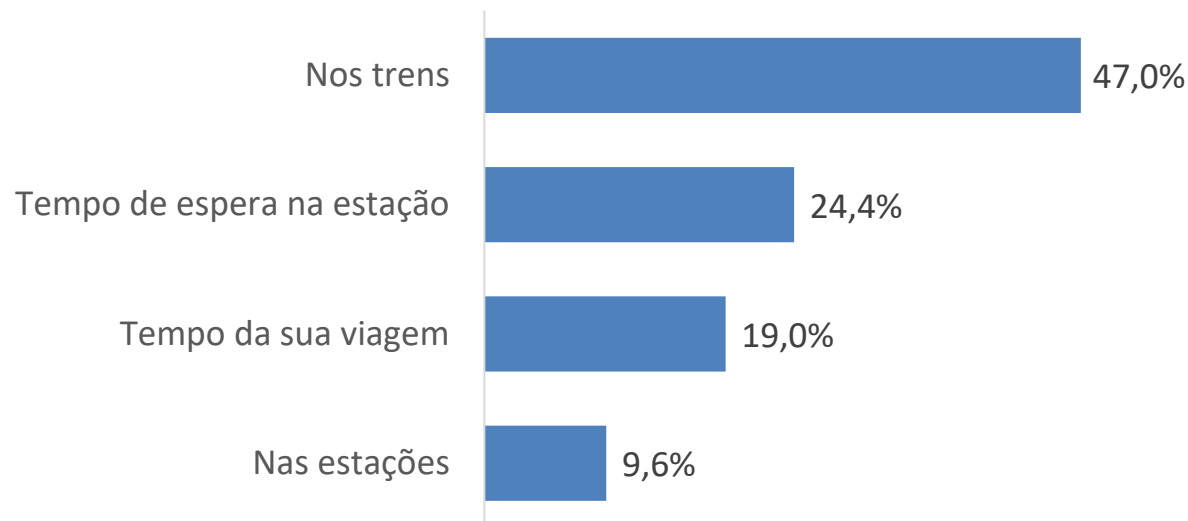
Onde percebeu melhoria	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Nos trens	55,2%	48,7%	44,8%	38,4%	48,3%	45,0%	40,7%	47,0%
Tempo de espera na estação	21,8%	28,4%	22,4%	32,0%	19,0%	25,1%	13,0%	24,4%
Tempo da sua viagem	15,2%	15,4%	23,6%	23,0%	20,3%	16,0%	33,3%	19,0%
Nas estações	7,8%	7,5%	9,2%	6,6%	12,4%	13,9%	13,0%	9,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Esta tabela é construída sobre o estrato / filtro da população 'melhorou' contendo 2827 observações



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

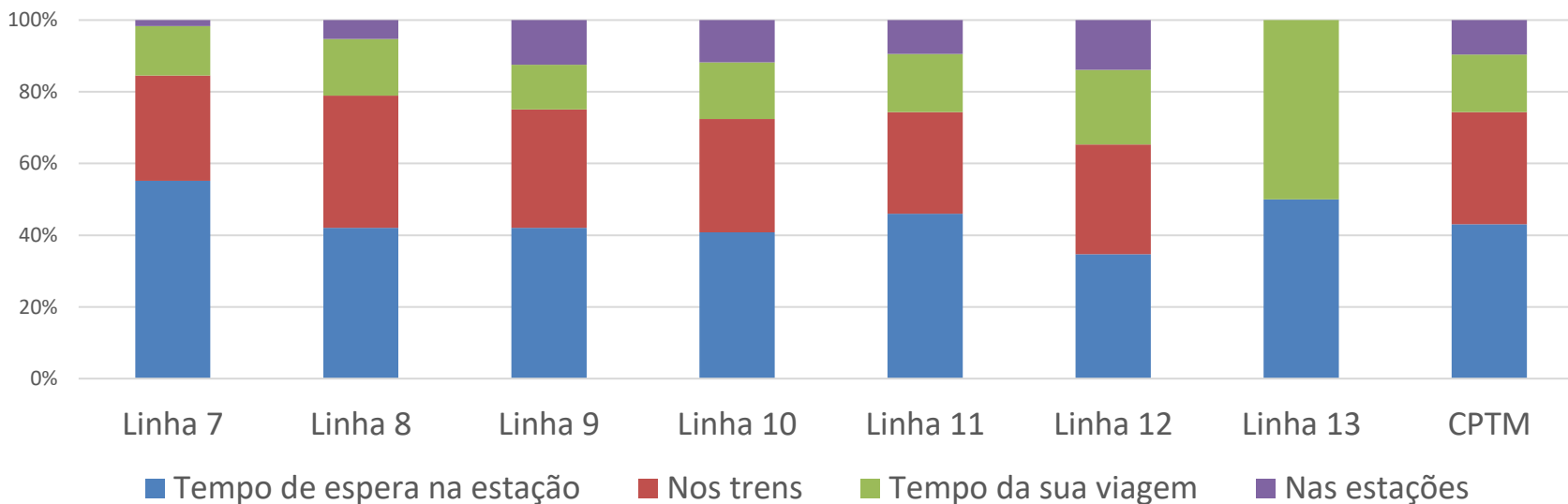
Onde percebeu melhoria	CPTM
Nos trens	47,0%
Tempo de espera na estação	24,4%
Tempo da sua viagem	19,0%
Nas estações	9,6%
TOTAL	100%



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

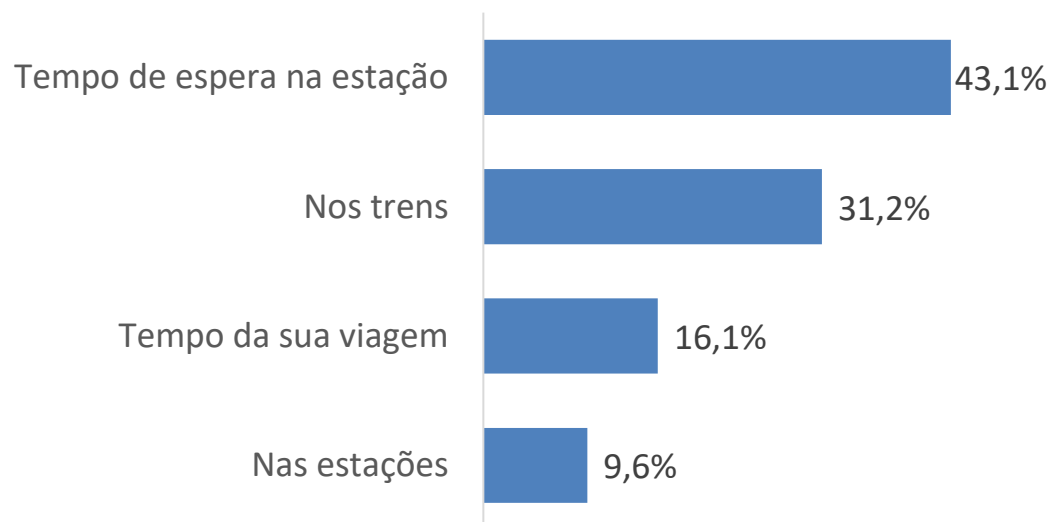
Onde piorou	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Tempo de espera na estação	55,2%	42,1%	42,1%	40,8%	46,0%	34,7%	50,0%	43,1%
Nos trens	29,3%	36,8%	33,0%	31,6%	28,3%	30,6%	0,0%	31,2%
Tempo da sua viagem	13,8%	15,8%	12,4%	15,8%	16,2%	20,8%	50,0%	16,1%
Nas estações	1,7%	5,3%	12,5%	11,8%	9,5%	13,9%	0,0%	9,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Esta tabela é construída sobre o estrato / filtro da população 'piorou' contendo 429 observações



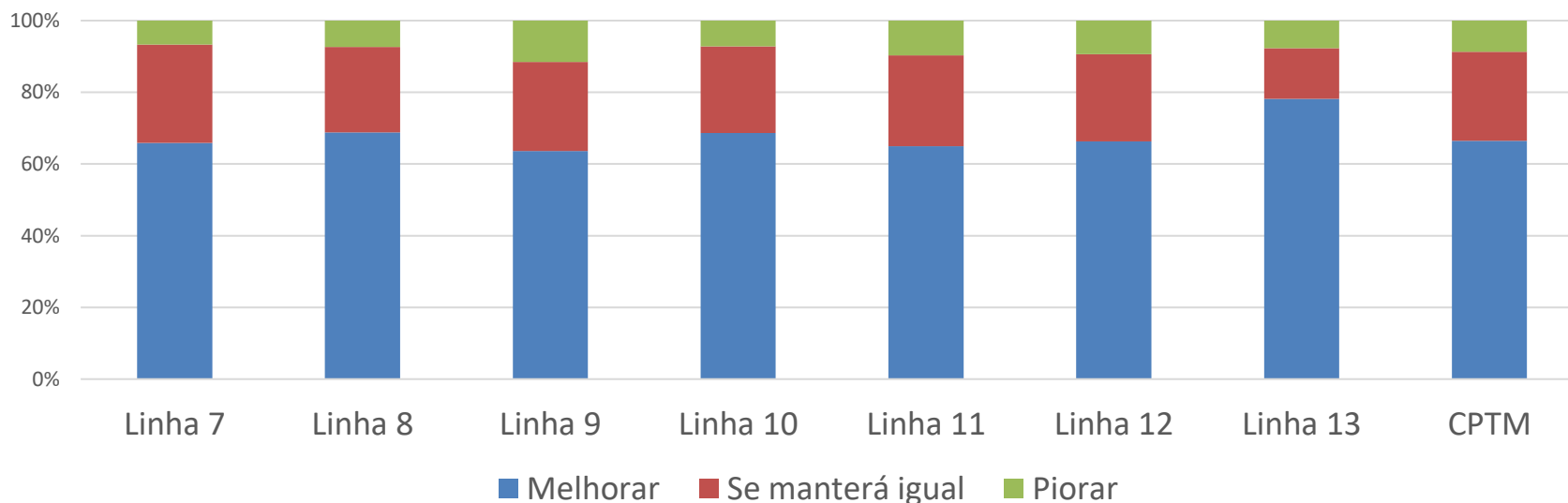
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

Onde piorou	CPTM
Tempo de espera na estação	43,1%
Nos trens	31,2%
Tempo da sua viagem	16,1%
Nas estações	9,6%
TOTAL	100%



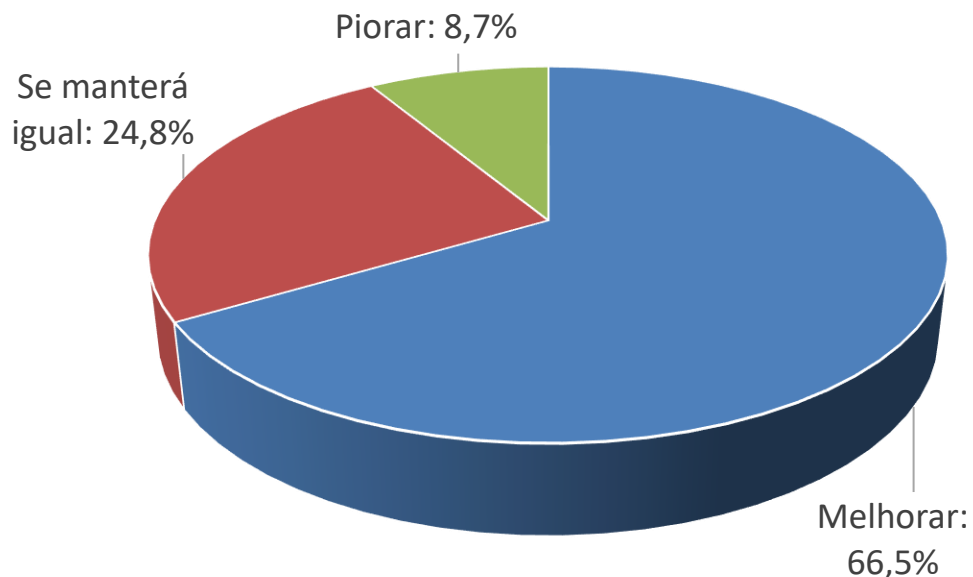
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM irá melhorar, se manterá igual ou vai piorar **nos próximos 5 anos?**

Qualidade do serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Melhorar	65,9%	68,8%	63,6%	68,6%	65,0%	66,3%	78,2%	66,5%
Se manterá igual	27,4%	23,8%	24,8%	24,2%	25,3%	24,3%	14,1%	24,8%
Piorar	6,7%	7,4%	11,6%	7,2%	9,7%	9,4%	7,7%	8,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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	CPTM
Melhorar	66,5%
Se manterá igual	24,8%
Piorar	8,7%
TOTAL	100%

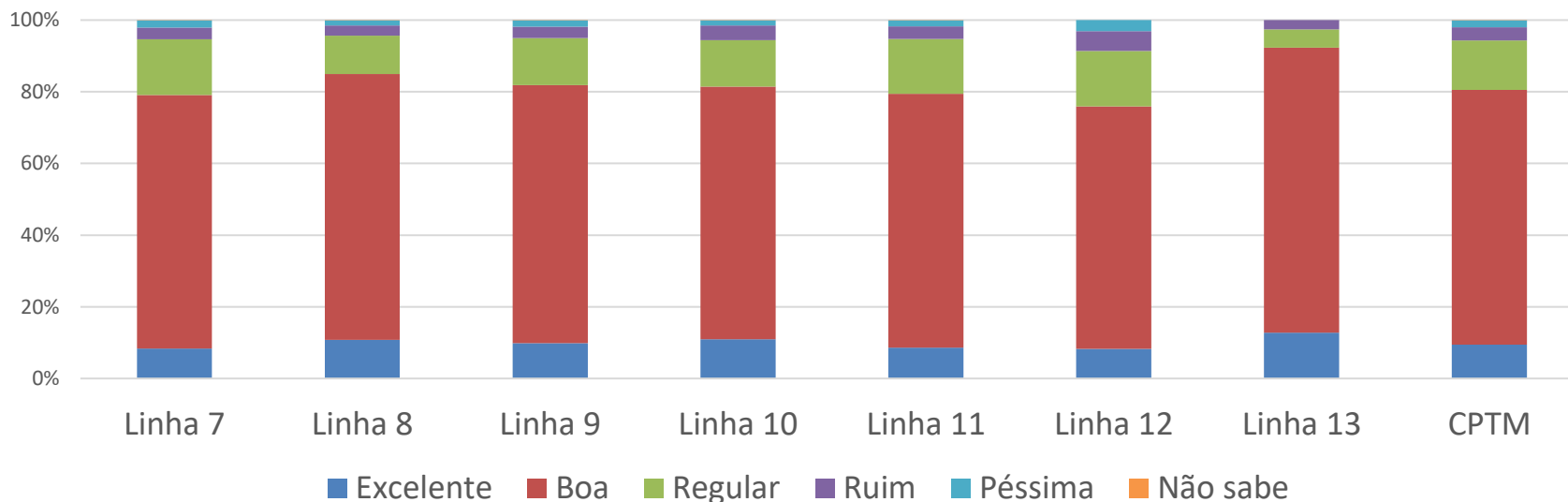


AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS



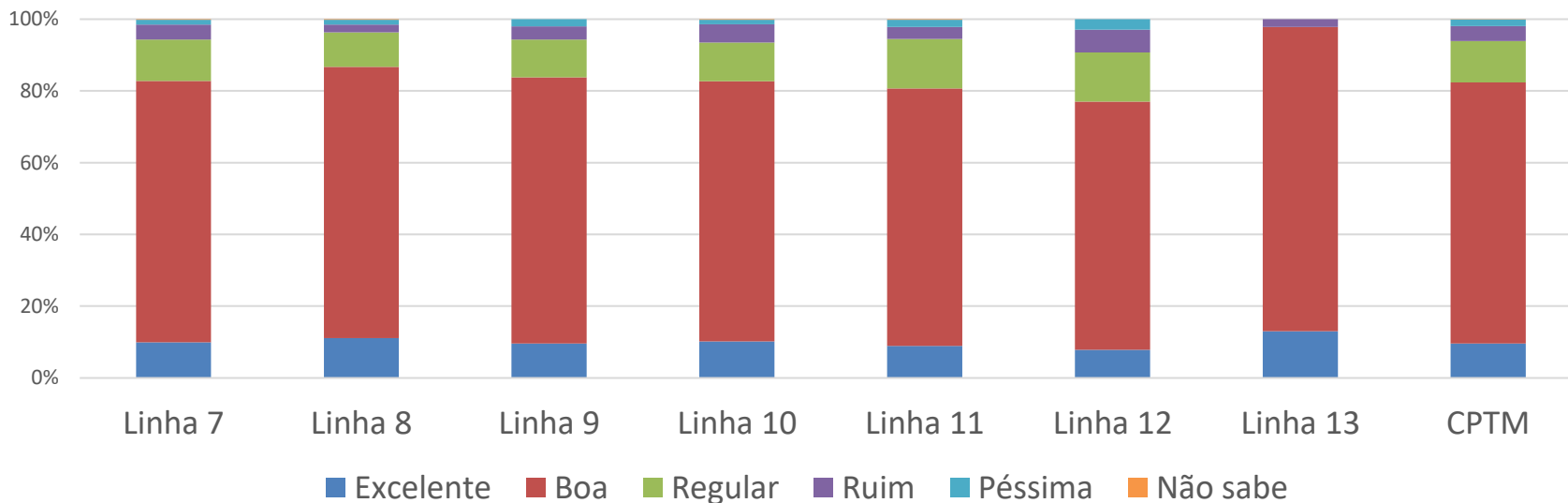
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da CPTM	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	8,4%	10,8%	9,9%	11,0%	8,6%	8,3%	12,8%	9,5%
Boa	70,7%	74,1%	71,9%	70,4%	70,8%	67,6%	79,5%	71,0%
Regular	15,5%	10,7%	13,2%	13,0%	15,3%	15,5%	5,1%	13,8%
Ruim	3,3%	2,9%	3,1%	4,1%	3,5%	5,5%	2,6%	3,7%
Péssima	2,0%	1,4%	1,8%	1,4%	1,7%	3,1%	0,0%	1,9%
Não sabe	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



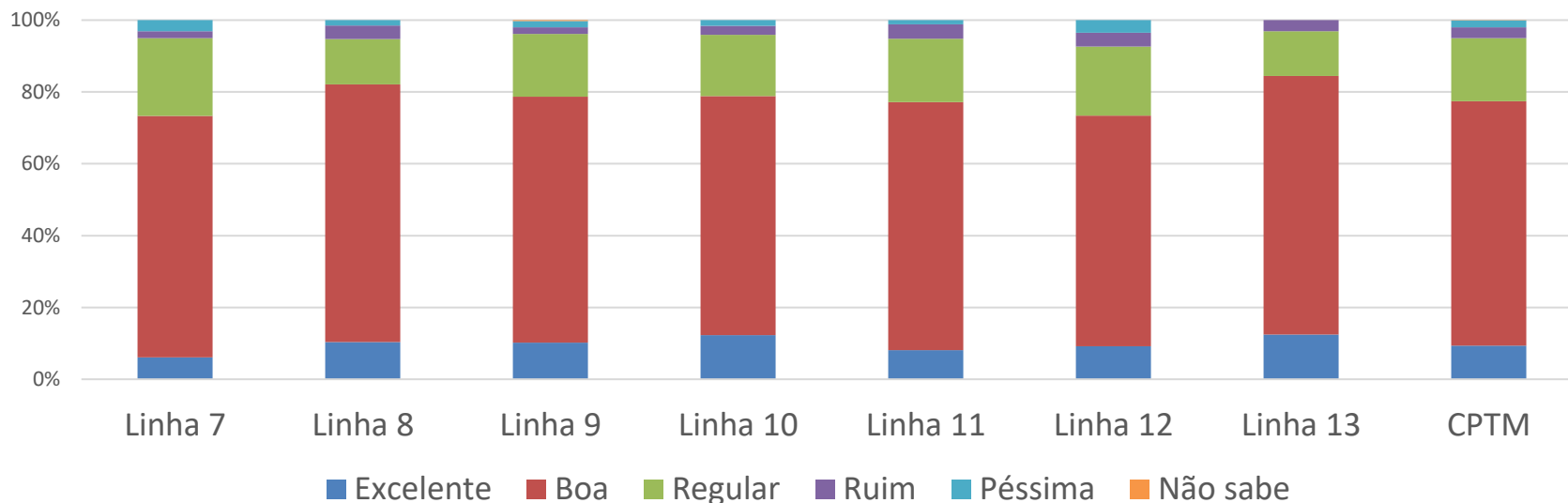
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da CPTM	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	9,9%	11,1%	9,6%	10,2%	8,9%	7,8%	13,0%	9,6%
Boa	72,9%	75,6%	74,2%	72,5%	71,8%	69,2%	84,8%	72,8%
Regular	11,5%	9,6%	10,5%	10,8%	13,8%	13,7%	0,0%	11,5%
Ruim	4,2%	2,2%	3,7%	5,1%	3,3%	6,4%	2,2%	4,2%
Péssima	1,3%	1,3%	2,0%	1,2%	2,0%	2,9%	0,0%	1,8%
Não sabe	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



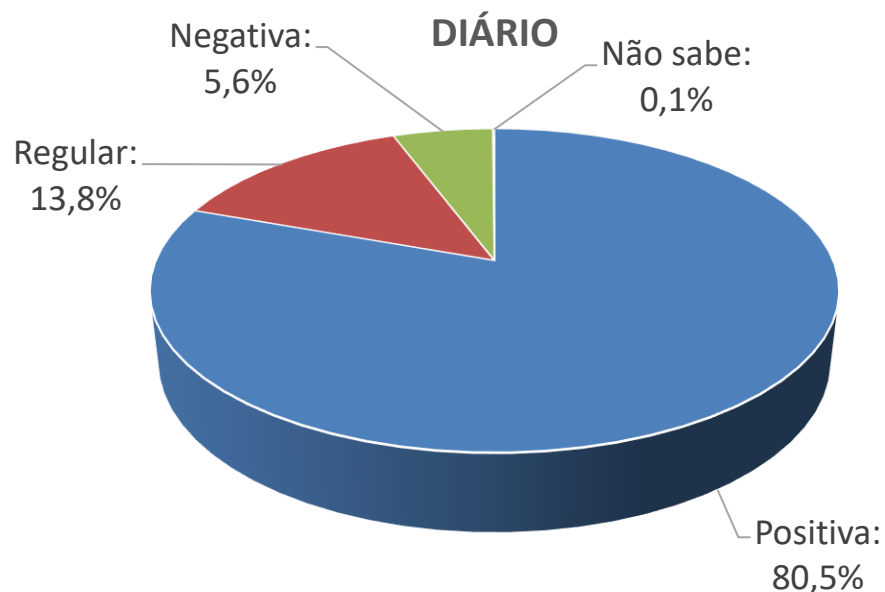
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da CPTM	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	6,1%	10,4%	10,2%	12,3%	8,1%	9,2%	12,5%	9,4%
Boa	67,2%	71,7%	68,5%	66,5%	69,1%	64,2%	71,9%	68,0%
Regular	21,7%	12,6%	17,4%	17,1%	17,6%	19,2%	12,5%	17,6%
Ruim	1,9%	3,8%	1,9%	2,5%	4,0%	3,9%	3,1%	3,0%
Péssima	3,1%	1,5%	1,7%	1,6%	1,2%	3,5%	0,0%	1,9%
Não sabe	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



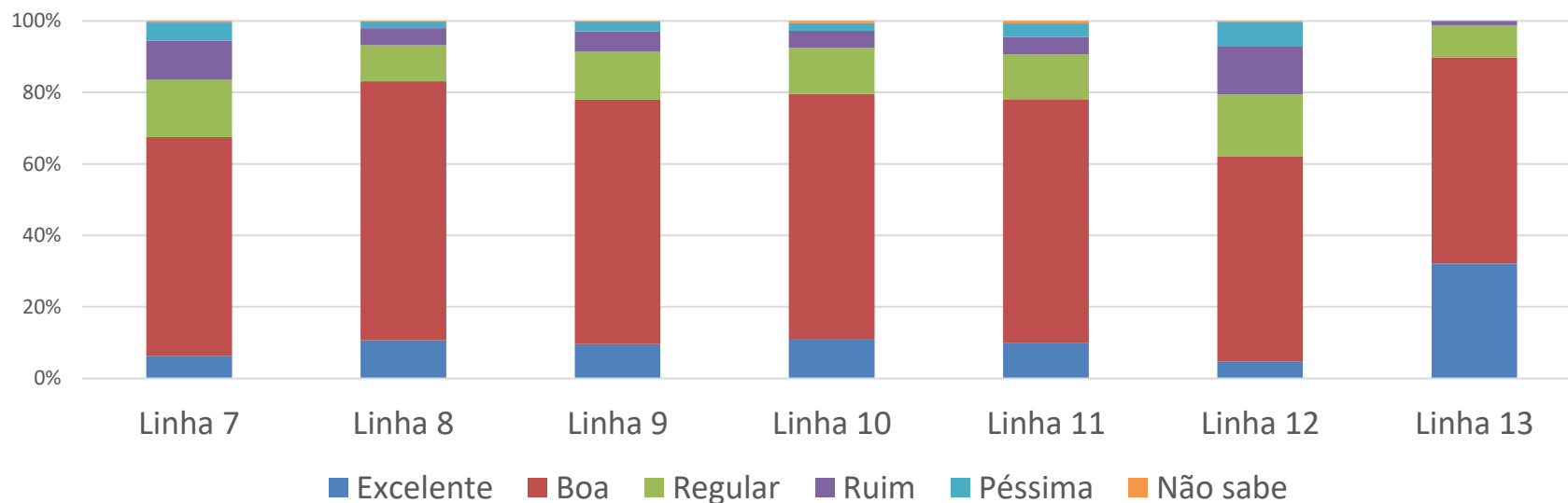
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da CPTM	PICO	VALE	DIÁRIO
SATISFAÇÃO GERAL	82,4%	77,4%	80,5%
Excelente	9,6%	9,4%	9,5%
Boa	72,8%	68,0%	71,0%
Regular	11,5%	17,6%	13,8%
Ruim	4,2%	3,0%	3,7%
Péssima	1,8%	1,9%	1,9%
Não sabe	0,1%	0,1%	0,1%
TOTAL	100%	100%	100%



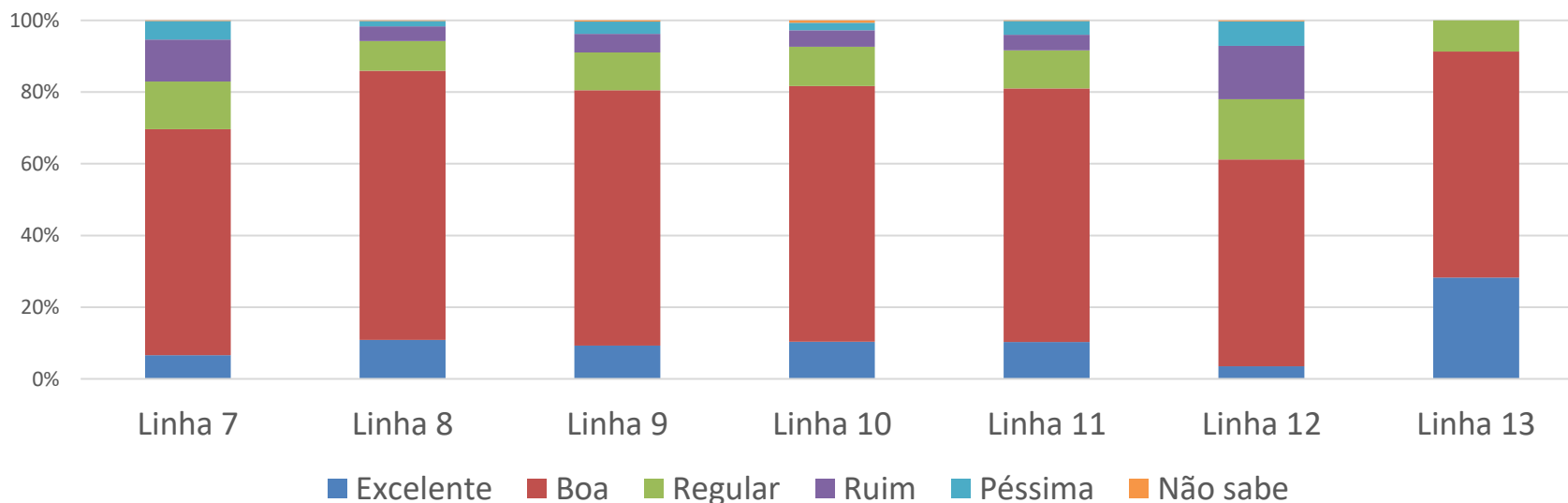
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?
(Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13
Excelente	6,3%	10,7%	9,6%	10,8%	9,8%	4,7%	32,1%
Boa	61,2%	72,4%	68,3%	68,8%	68,3%	57,4%	57,7%
Regular	16,0%	10,1%	13,5%	12,9%	12,5%	17,3%	9,0%
Ruim	11,0%	4,8%	5,7%	4,7%	4,9%	13,4%	1,2%
Péssima	5,1%	1,8%	2,7%	2,2%	3,8%	6,9%	0,0%
Não sabe	0,4%	0,2%	0,2%	0,6%	0,7%	0,3%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



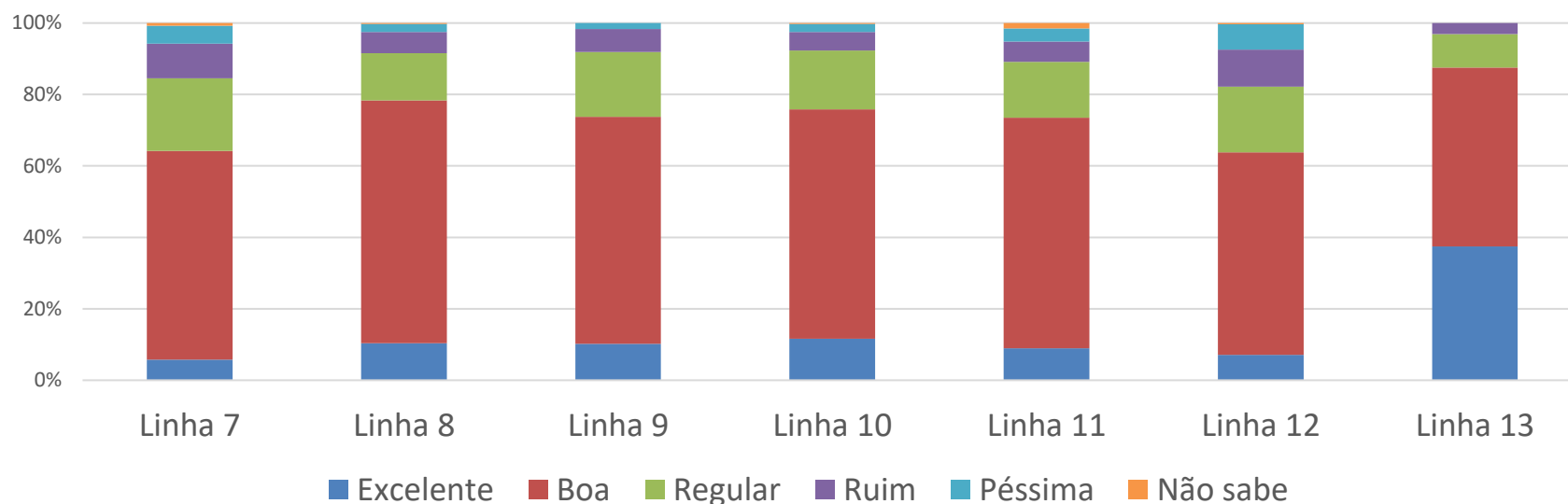
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?
(Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13
Excelente	6,6%	10,9%	9,3%	10,4%	10,3%	3,5%	28,3%
Boa	63,0%	75,0%	71,2%	71,3%	70,7%	57,7%	63,0%
Regular	13,3%	8,3%	10,5%	10,9%	10,6%	16,8%	8,7%
Ruim	11,7%	4,1%	5,2%	4,6%	4,4%	14,9%	0,0%
Péssima	5,2%	1,5%	3,4%	2,1%	3,8%	6,8%	0,0%
Não sabe	0,2%	0,2%	0,4%	0,7%	0,2%	0,3%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



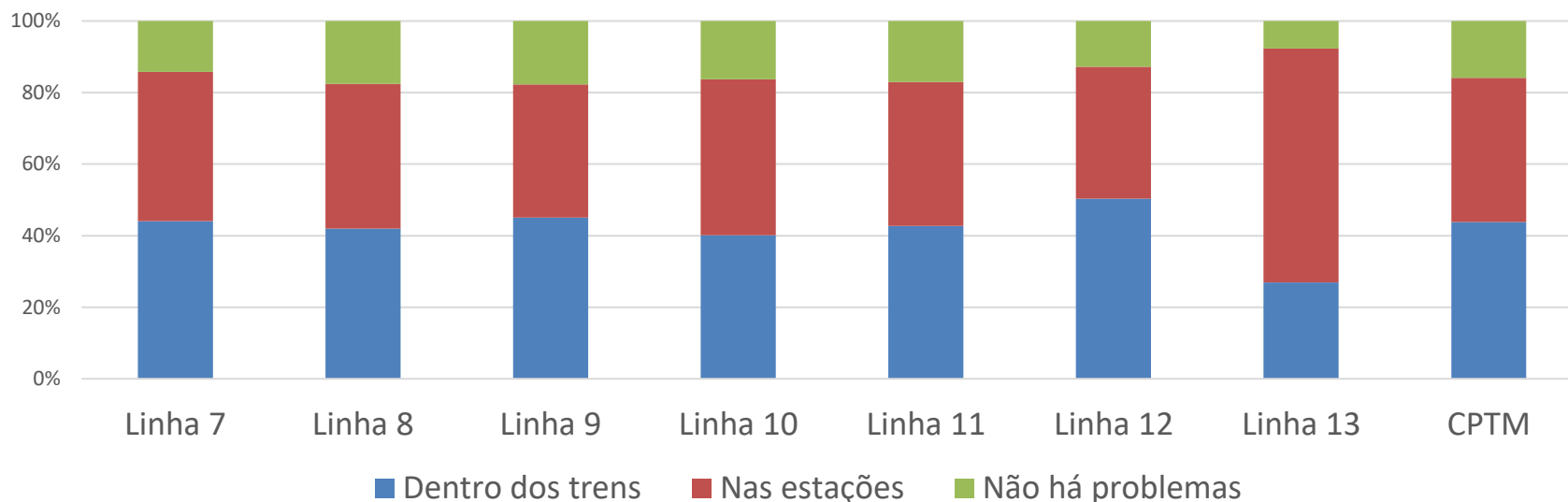
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?
(Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13
Excelente	5,8%	10,4%	10,2%	11,6%	9,0%	7,1%	37,5%
Boa	58,4%	67,9%	63,5%	64,2%	64,5%	56,7%	50,0%
Regular	20,3%	13,2%	18,2%	16,5%	15,6%	18,4%	9,4%
Ruim	9,7%	6,0%	6,4%	5,2%	5,7%	10,3%	3,1%
Péssima	5,0%	2,2%	1,7%	2,2%	3,7%	7,1%	0,0%
Não sabe	0,8%	0,3%	0,0%	0,3%	1,5%	0,4%	0,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



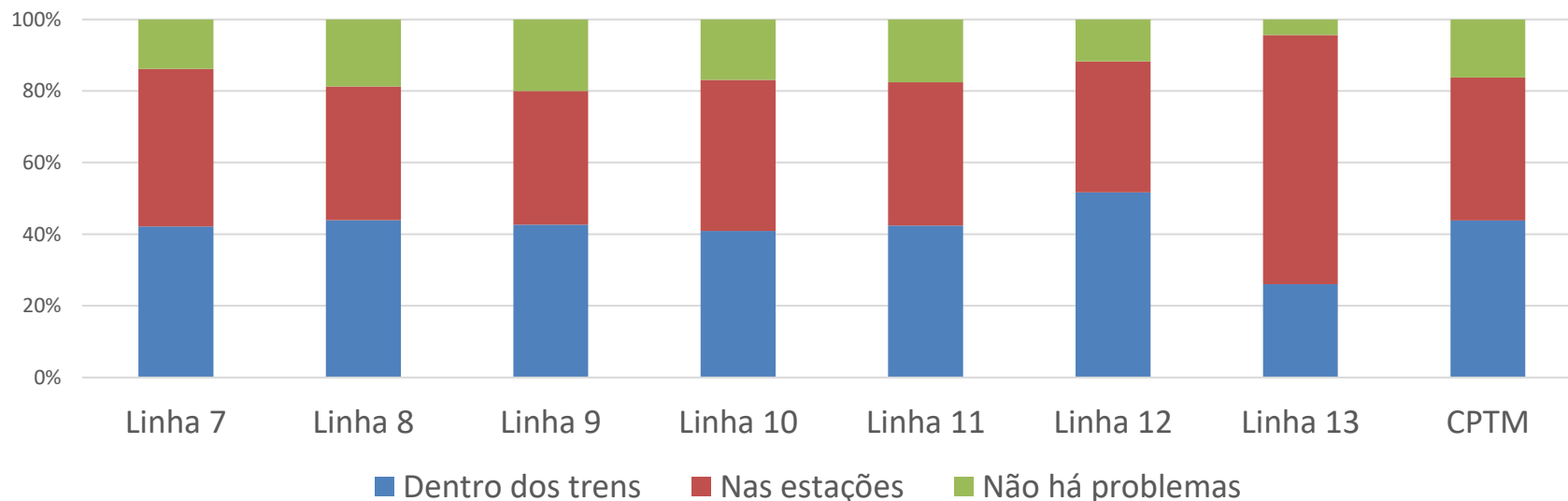
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	44,1%	42,0%	45,1%	40,1%	42,8%	50,3%	26,9%	43,8%
Nas estações	41,7%	40,4%	37,2%	43,6%	40,2%	36,9%	65,4%	40,3%
Não há problemas	14,2%	17,6%	17,8%	16,3%	17,1%	12,8%	7,7%	15,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



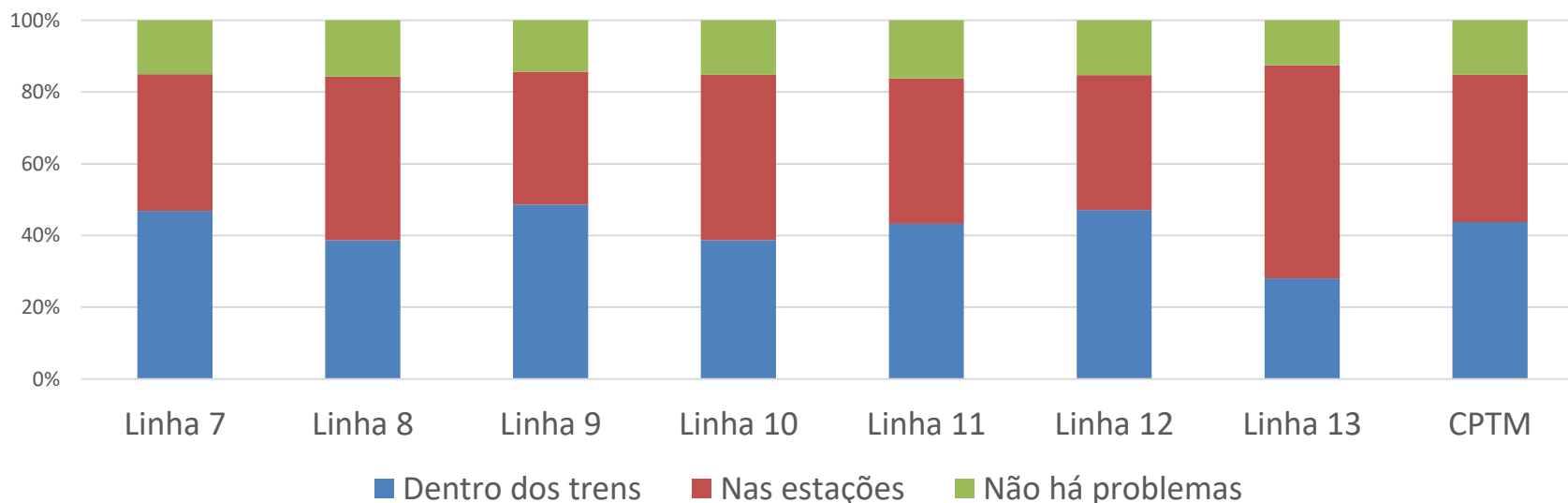
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	42,2%	43,9%	42,7%	40,9%	42,4%	51,7%	26,0%	43,8%
Nas estações	44,0%	37,4%	37,3%	42,2%	40,0%	36,6%	69,6%	40,0%
Não há problemas	13,8%	18,7%	20,0%	16,9%	17,6%	11,7%	4,4%	16,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



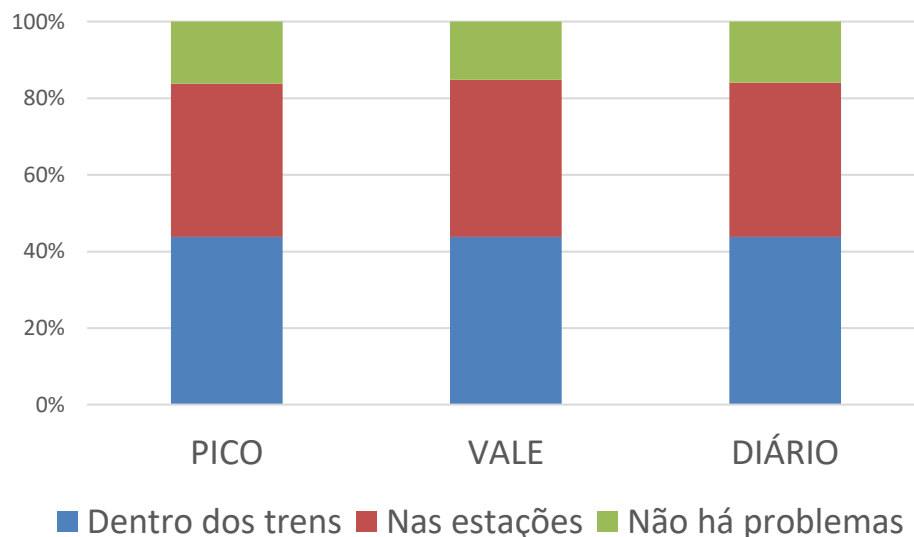
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	46,9%	38,7%	48,6%	38,7%	43,3%	47,1%	28,1%	43,8%
Nas estações	38,1%	45,6%	37,0%	46,1%	40,5%	37,6%	59,4%	41,0%
Não há problemas	15,0%	15,7%	14,4%	15,2%	16,2%	15,3%	12,5%	15,2%
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 :

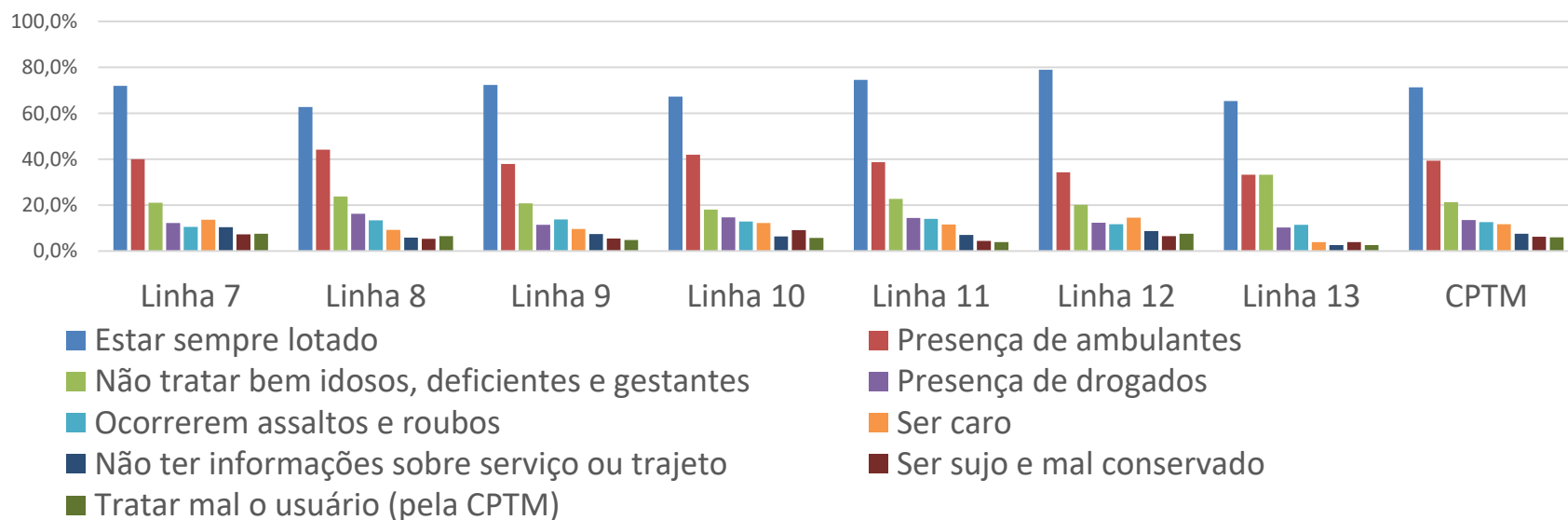
Serviço	PICO	VALE	DIÁRIO
Dentro dos trens	43,8%	43,8%	43,8%
Nas estações	40,0%	41,0%	40,3%
Não há problemas	16,2%	15,2%	15,9%
TOTAL	100%	100%	100%



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 nas viagens	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	72,0%	62,7%	72,4%	67,3%	74,6%	79,0%	65,4%	71,3%
Presença de ambulantes	40,0%	44,2%	38,0%	42,0%	38,7%	34,3%	33,3%	39,4%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	21,1%	23,8%	20,8%	18,1%	22,8%	20,2%	33,3%	21,3%
Presença de drogados	12,3%	16,3%	11,5%	14,7%	14,4%	12,4%	10,3%	13,5%
Ocorrerem assaltos e roubos	10,6%	13,4%	13,8%	12,9%	14,1%	11,7%	11,5%	12,7%
Ser caro	13,7%	9,3%	9,6%	12,2%	11,6%	14,6%	3,9%	11,7%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	10,5%	5,9%	7,4%	6,4%	7,1%	8,7%	2,6%	7,6%
Ser sujo e mal conservado	7,3%	5,4%	5,5%	9,1%	4,5%	6,5%	3,9%	6,3%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	7,6%	6,5%	4,9%	5,8%	4,0%	7,6%	2,6%	6,0%

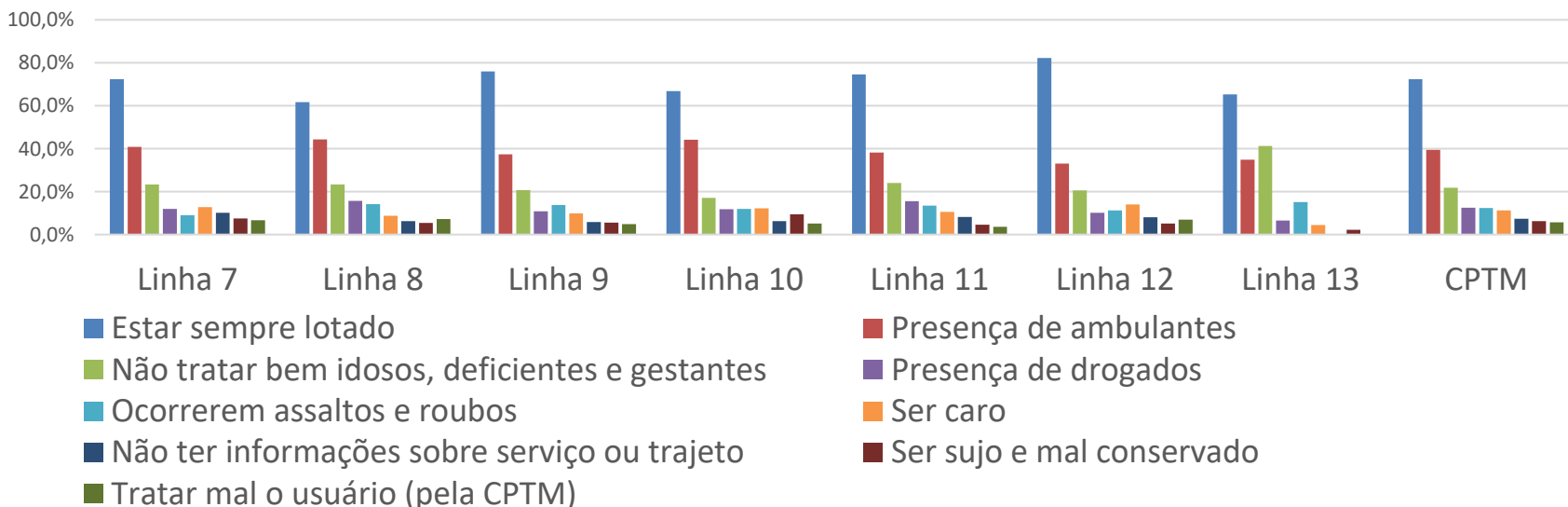
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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 nas viagens	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	72,4%	61,7%	75,9%	66,8%	74,6%	82,2%	65,2%	72,3%
Presença de ambulantes	40,8%	44,3%	37,3%	44,1%	38,2%	33,0%	34,8%	39,5%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	23,3%	23,3%	20,7%	17,1%	24,0%	20,6%	41,3%	21,8%
Presença de drogados	11,9%	15,7%	10,9%	11,8%	15,6%	10,2%	6,5%	12,5%
Ocorrerem assaltos e roubos	9,0%	14,1%	13,7%	12,0%	13,5%	11,3%	15,2%	12,3%
Ser caro	12,8%	8,7%	9,8%	12,2%	10,6%	14,0%	4,4%	11,3%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	10,2%	6,3%	5,9%	6,2%	8,2%	8,0%	0,0%	7,4%
Ser sujo e mal conservado	7,5%	5,4%	5,5%	9,5%	4,6%	5,1%	2,2%	6,2%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	6,6%	7,2%	4,8%	5,1%	3,6%	6,9%	0,0%	5,7%

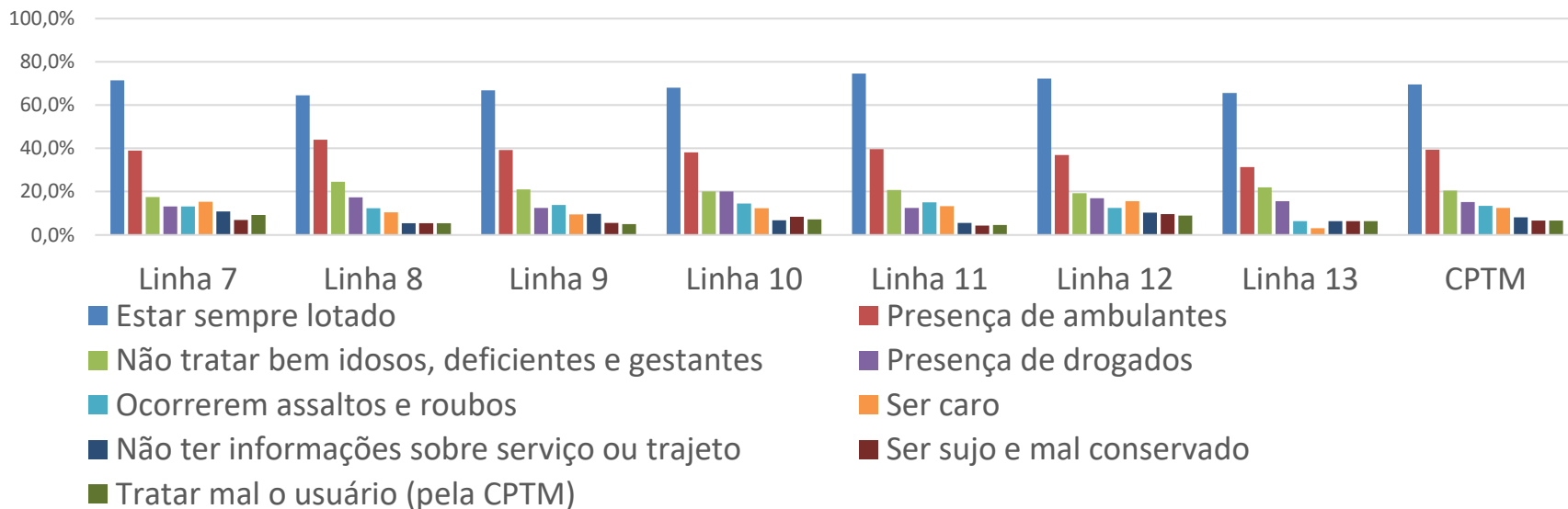
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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 nas viagens	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	71,4%	64,5%	66,9%	68,1%	74,6%	72,3%	65,6%	69,6%
Presença de ambulantes	38,9%	44,0%	39,2%	38,1%	39,6%	36,9%	31,3%	39,4%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	17,5%	24,5%	21,0%	20,0%	20,8%	19,2%	21,9%	20,5%
Presença de drogados	13,1%	17,3%	12,4%	20,0%	12,4%	17,0%	15,6%	15,2%
Ocorrerem assaltos e roubos	13,1%	12,3%	13,8%	14,5%	15,0%	12,4%	6,3%	13,4%
Ser caro	15,3%	10,4%	9,4%	12,3%	13,3%	15,6%	3,1%	12,5%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	10,8%	5,4%	9,7%	6,8%	5,5%	10,3%	6,3%	8,1%
Ser sujo e mal conservado	6,9%	5,4%	5,5%	8,4%	4,3%	9,6%	6,3%	6,6%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	9,2%	5,4%	5,0%	7,1%	4,6%	8,9%	6,3%	6,6%

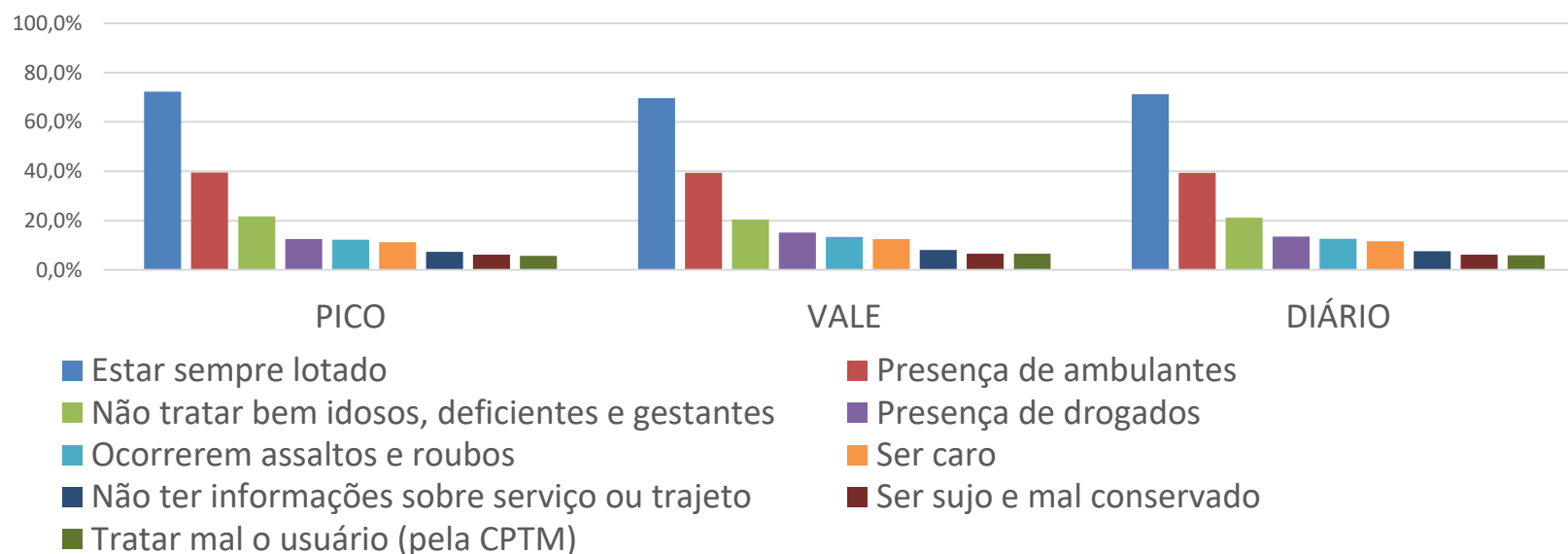
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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

Problemas mais graves nas viagens	PICO	VALE	DIÁRIO
Estar sempre lotado	72,3%	69,6%	71,3%
Presença de ambulantes	39,5%	39,4%	39,4%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	21,8%	20,5%	21,3%
Presença de drogados	12,5%	15,2%	13,5%
Ocorrerem assaltos e roubos	12,3%	13,4%	12,7%
Ser caro	11,3%	12,5%	11,7%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7,4%	8,1%	7,6%
Ser sujo e mal conservado	6,2%	6,6%	6,3%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	5,7%	6,6%	6,0%

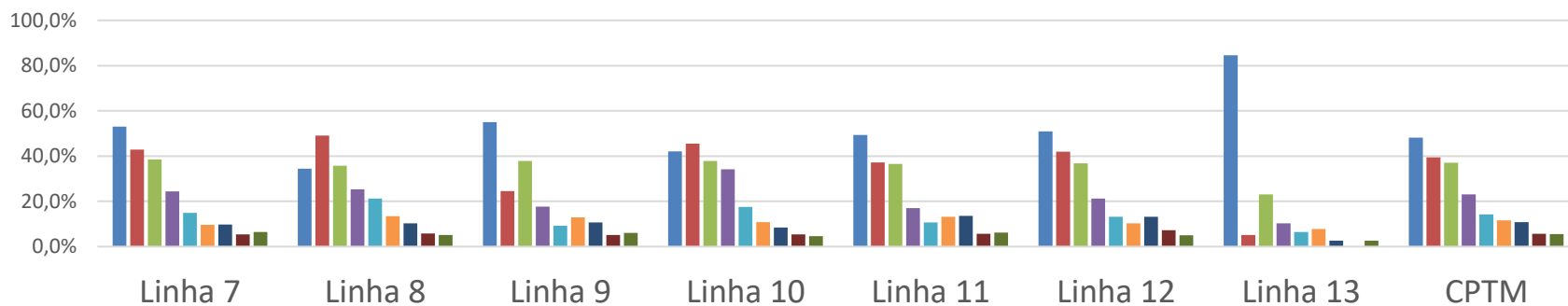
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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 nas estações	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	53,1%	34,4%	55,0%	42,1%	49,4%	50,9%	84,6%	48,2%
Não ter escadas rolante	42,9%	49,1%	24,5%	45,5%	37,2%	41,9%	5,1%	39,5%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	38,5%	35,8%	37,9%	37,9%	36,5%	36,8%	23,1%	37,0%
Plataforma descoberta	24,4%	25,3%	17,6%	34,1%	17,0%	21,2%	10,3%	23,0%
Acesso difícil à estação	14,9%	21,2%	9,2%	17,5%	10,7%	13,1%	6,4%	14,2%
Ocorrerem assaltos e roubos	9,6%	13,4%	12,9%	10,8%	13,1%	10,3%	7,7%	11,6%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	9,7%	10,3%	10,6%	8,4%	13,6%	13,1%	2,6%	10,8%
Ser sujo e mal conservado	5,3%	5,7%	5,1%	5,3%	5,6%	7,2%	0,0%	5,6%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	6,4%	5,1%	6,0%	4,6%	6,1%	5,0%	2,6%	5,5%

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

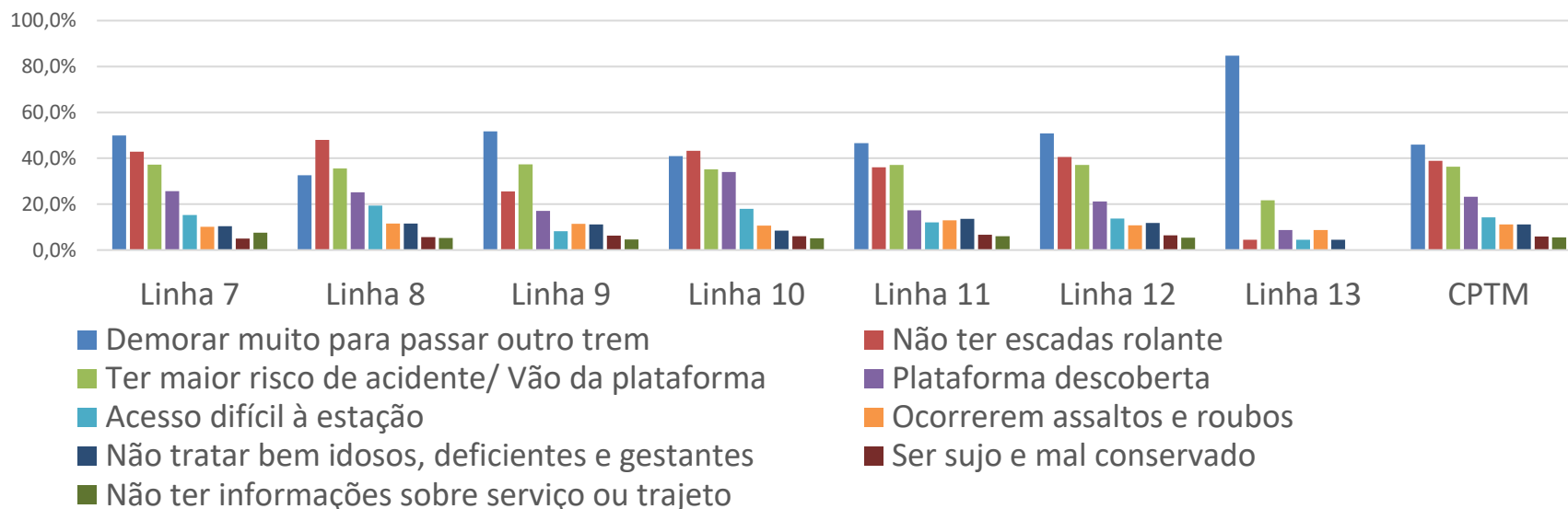


- Demorar muito para passar outro trem
- Não ter escadas rolante
- Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma
- Plataforma descoberta
- Acesso difícil à estação
- Ocorrerem assaltos e roubos
- Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes
- Ser sujo e mal conservado
- Não ter informações sobre serviço ou trajeto

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 nas estações	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	49,9%	32,6%	51,7%	40,9%	46,6%	50,8%	84,8%	46,0%
Não ter escadas rolante	42,9%	48,0%	25,5%	43,2%	36,0%	40,6%	4,4%	38,9%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	37,2%	35,6%	37,3%	35,1%	37,1%	37,1%	21,7%	36,3%
Plataforma descoberta	25,7%	25,2%	17,1%	34,0%	17,3%	21,2%	8,7%	23,2%
Acesso difícil à estação	15,3%	19,3%	8,2%	18,0%	12,0%	13,7%	4,4%	14,2%
Ocorrerem assaltos e roubos	10,1%	11,5%	11,4%	10,6%	12,9%	10,8%	8,7%	11,2%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	10,4%	11,5%	11,2%	8,5%	13,6%	11,8%	4,4%	11,1%
Ser sujo e mal conservado	5,0%	5,6%	6,2%	6,0%	6,7%	6,4%	0,0%	5,9%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7,5%	5,2%	4,6%	5,1%	6,0%	5,3%	0,0%	5,5%

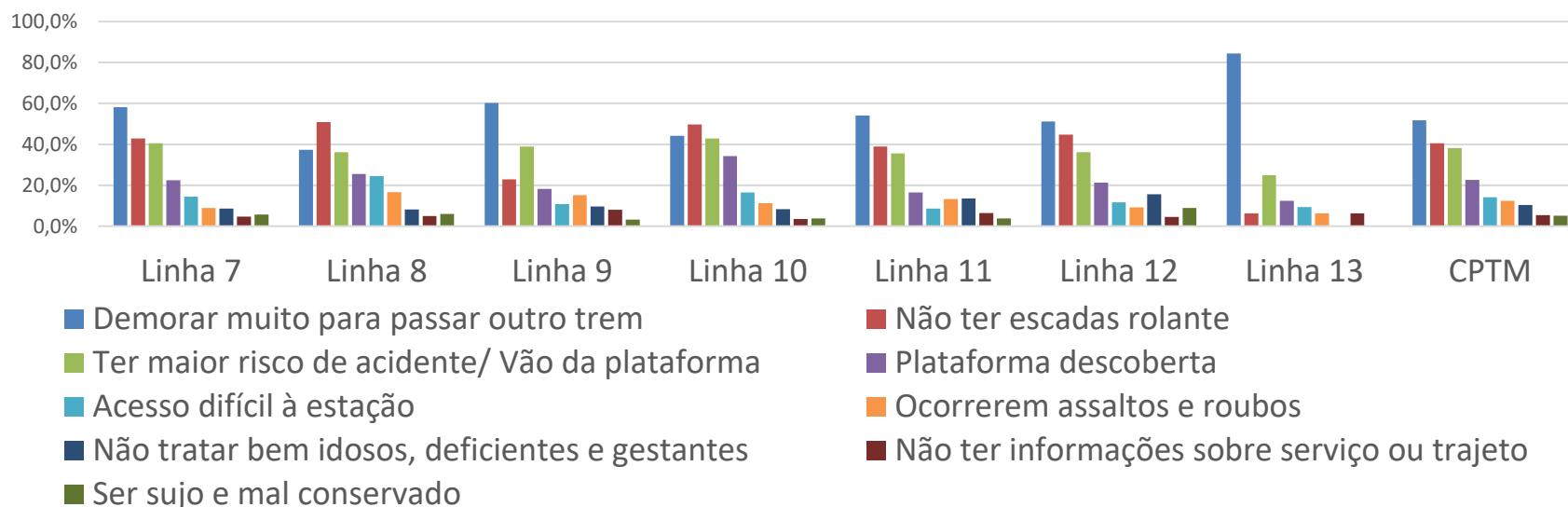
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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

Problemas mais graves nas estações	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	58,10%	37,40%	60,20%	44,20%	54,10%	51,10%	84,40%	51,80%
Não ter escadas rolante	42,80%	50,90%	22,90%	49,70%	39,00%	44,70%	6,30%	40,60%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	40,60%	36,20%	39,00%	42,90%	35,60%	36,20%	25,00%	38,20%
Plataforma descoberta	22,50%	25,50%	18,20%	34,20%	16,50%	21,30%	12,50%	22,60%
Acesso difícil à estação	14,40%	24,50%	10,80%	16,50%	8,70%	11,70%	9,40%	14,20%
Ocorrerem assaltos e roubos	8,90%	16,70%	15,20%	11,30%	13,30%	9,20%	6,30%	12,40%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	8,60%	8,20%	9,70%	8,40%	13,60%	15,60%	0,00%	10,40%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	4,70%	5,00%	8,00%	3,60%	6,40%	4,60%	6,30%	5,50%
Ser sujo e mal conservado	5,80%	6,00%	3,30%	3,90%	3,80%	8,90%	0,00%	5,10%

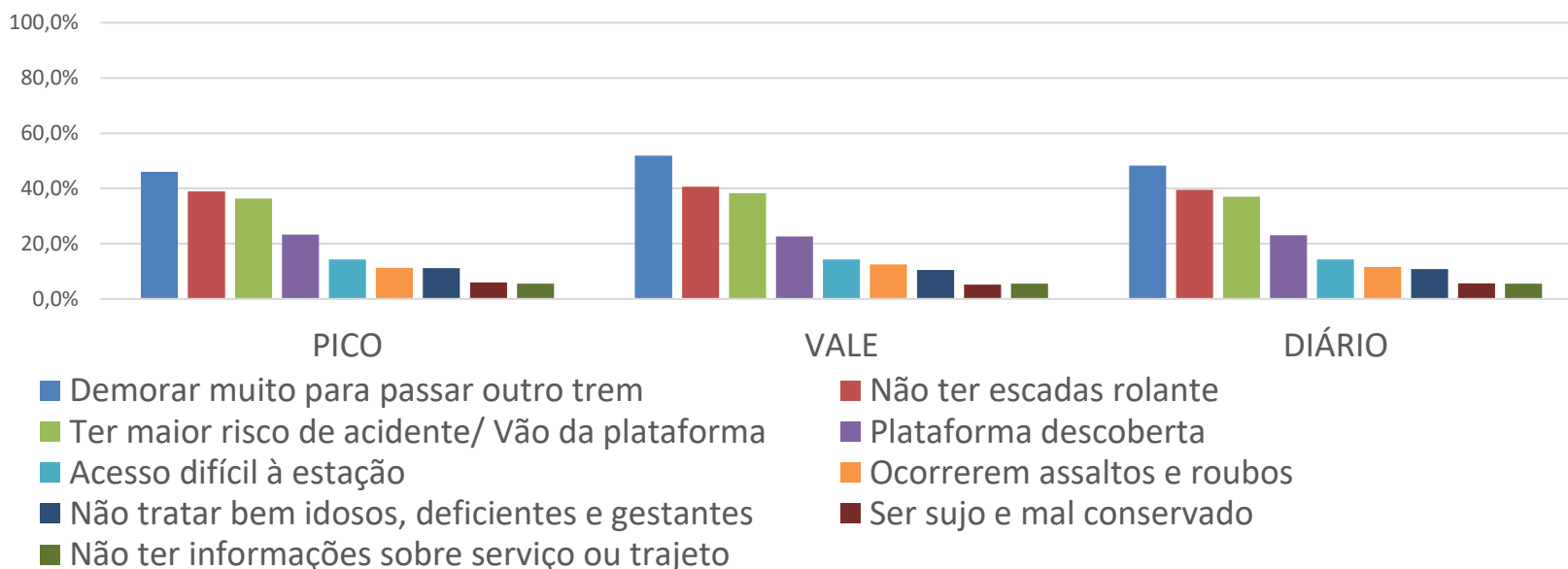
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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

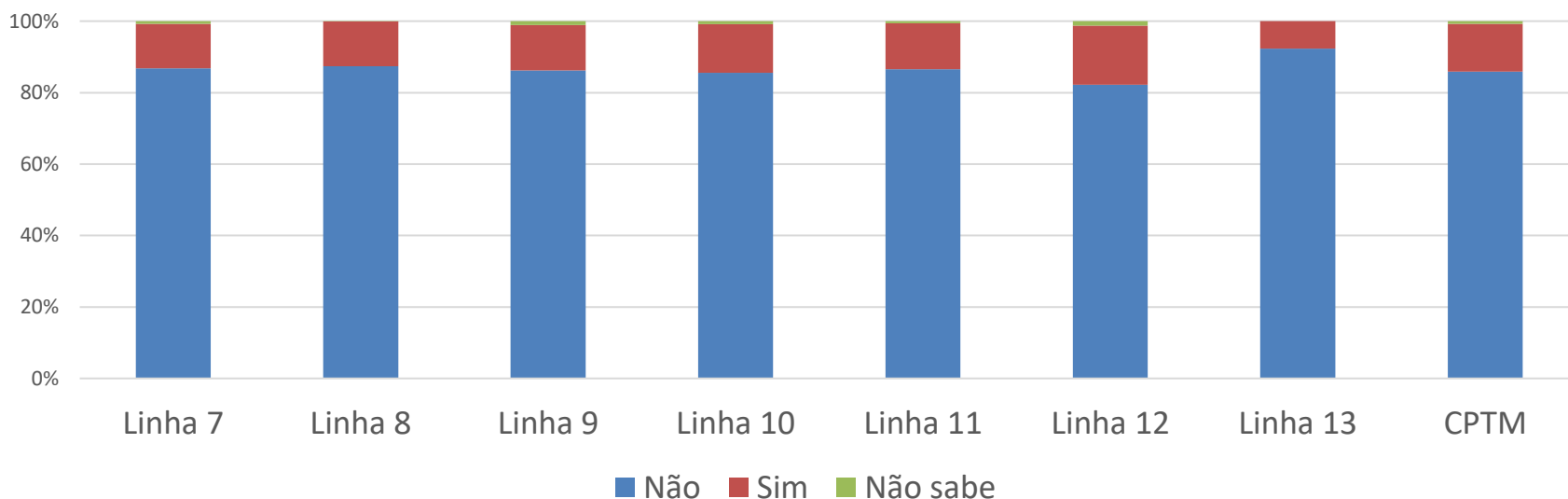
Problemas mais graves nas estações	PICO	VALE	DIÁRIO
Demorar muito para passar outro trem	46,0%	51,80%	48,2%
Não ter escadas rolante	38,9%	40,60%	39,5%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	36,3%	38,20%	37,0%
Plataforma descoberta	23,2%	22,60%	23,0%
Acesso difícil à estação	14,2%	14,20%	14,2%
Ocorrerem assaltos e roubos	11,2%	12,40%	11,6%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	11,1%	10,40%	10,8%
Ser sujo e mal conservado	5,9%	5,10%	5,6%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	5,5%	5,50%	5,5%

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



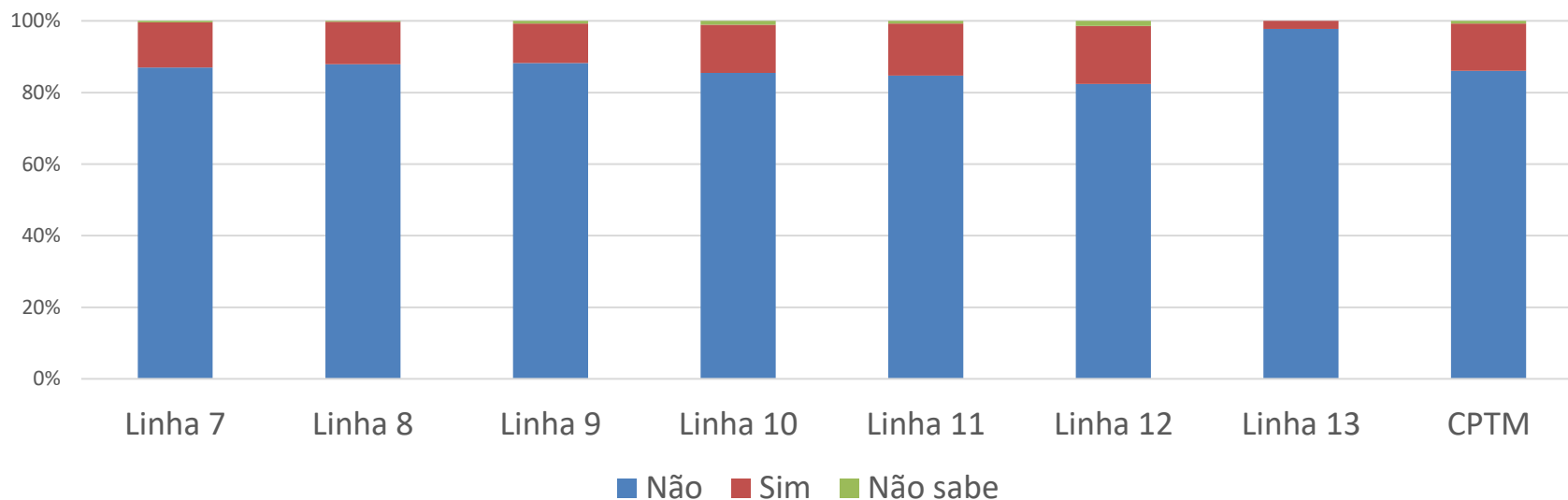
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	86,8%	87,4%	86,2%	85,6%	86,6%	82,2%	92,3%	85,9%
Sim	12,5%	12,5%	12,7%	13,6%	12,8%	16,6%	7,7%	13,4%
Não sabe	0,7%	0,1%	1,1%	0,8%	0,6%	1,2%	0,0%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



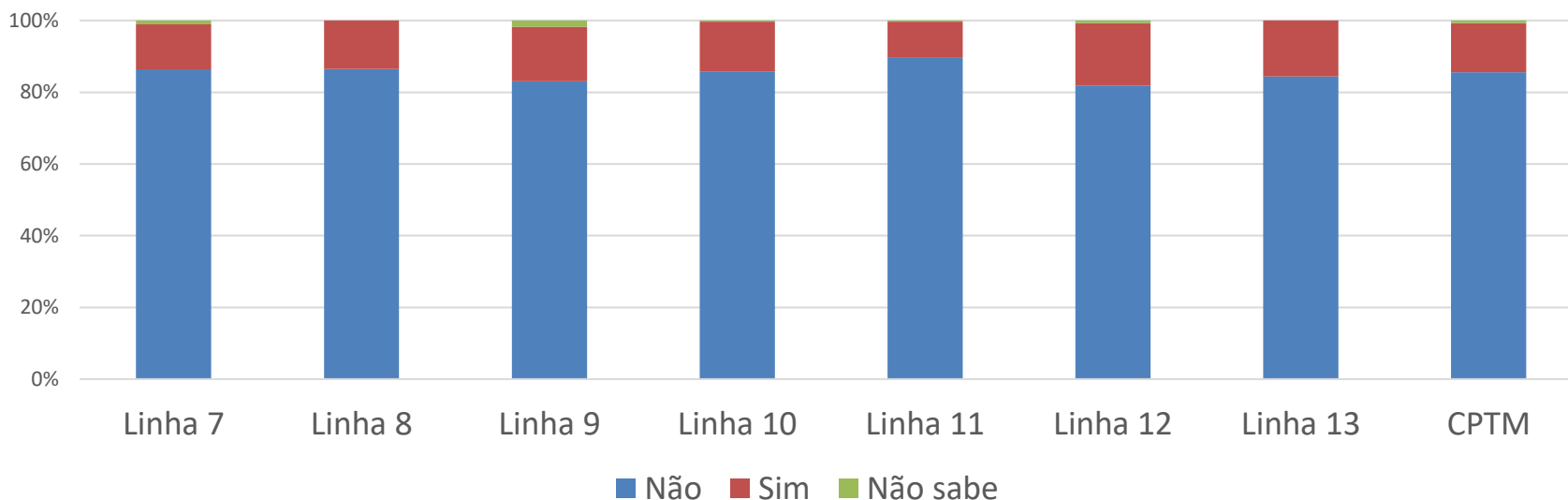
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	87,0%	87,9%	88,2%	85,5%	84,7%	82,4%	97,8%	86,1%
Sim	12,6%	11,9%	11,1%	13,4%	14,6%	16,2%	2,2%	13,2%
Não sabe	0,4%	0,2%	0,7%	1,1%	0,7%	1,4%	0,0%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



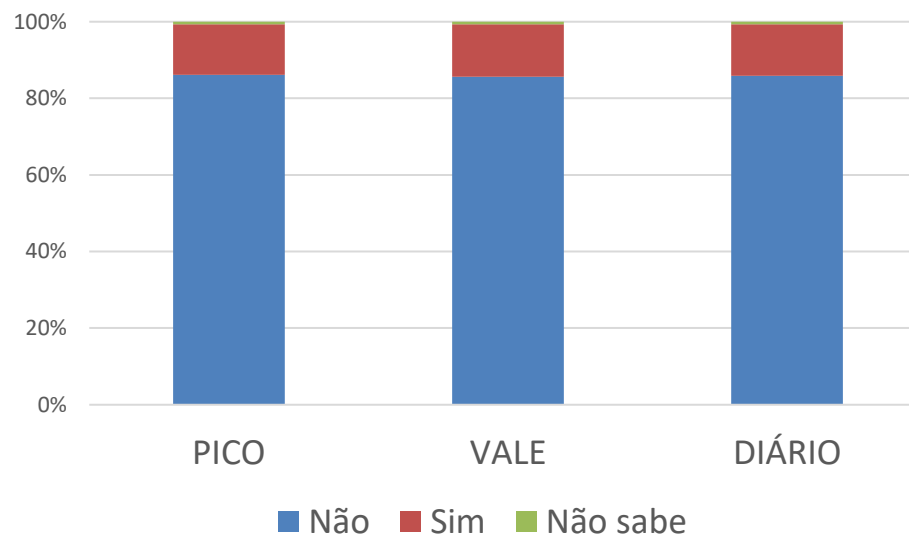
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	86,4%	86,5%	83,1%	85,8%	89,6%	81,9%	84,4%	85,6%
Sim	12,5%	13,5%	15,2%	13,9%	10,1%	17,4%	15,6%	13,7%
Não sabe	1,1%	0,0%	1,7%	0,3%	0,3%	0,7%	0,0%	0,7%
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	86,1%	85,6%	85,9%
Sim	13,2%	13,7%	13,4%
Não sabe	0,7%	0,7%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%





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



(41) 3322-3415



falecom@ncpinheiro.com.br