



Pesquisa de Satisfação com os Passageiros CPTM

Data 31/01/2024

Versão 1



APRESENTAÇÃO



As páginas seguintes trazem o resultado da pesquisa quantitativa realizada em dias úteis no período de **19 a 29 de dezembro de 2023**, compreendendo a coleta de dados com formulários estruturados em serviços, estações e entornos da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM.

METODOLOGIA

- ✓ A pesquisa foi realizada por uma equipe composta por 17 (dezesete) pesquisadores e 4 (quatro) supervisores entre os dias 19 e 29 de dezembro de 2023.
- ✓ **Universo:** nas 5 linhas/57 estações da CPTM, que compreendem 18 municípios.



METODOLOGIA

- ✓ **Amostra:** Nesta amostra foram aplicados 3.010 questionários nas 5 (cinco) linhas da CPTM. A distribuição da amostra é proporcional ao fluxo de passageiros por intervalos de tempo de pico e vale.
- ✓ **Margem de erro:** Nível de confiança de 95% com margem de erro de 3,6% nas linhas e de 1,8% para toda a rede.
- ✓ **Tipo de Pesquisa:** A pesquisa contratada é do tipo quantitativa survey de opinião com entrevistas presenciais nas linhas da CPTM.
- ✓ **Checagem:** o Instituto Consulting do Brasil validou, através de contato telefônico com os entrevistados, 2% (dois por cento) do total das entrevistas .

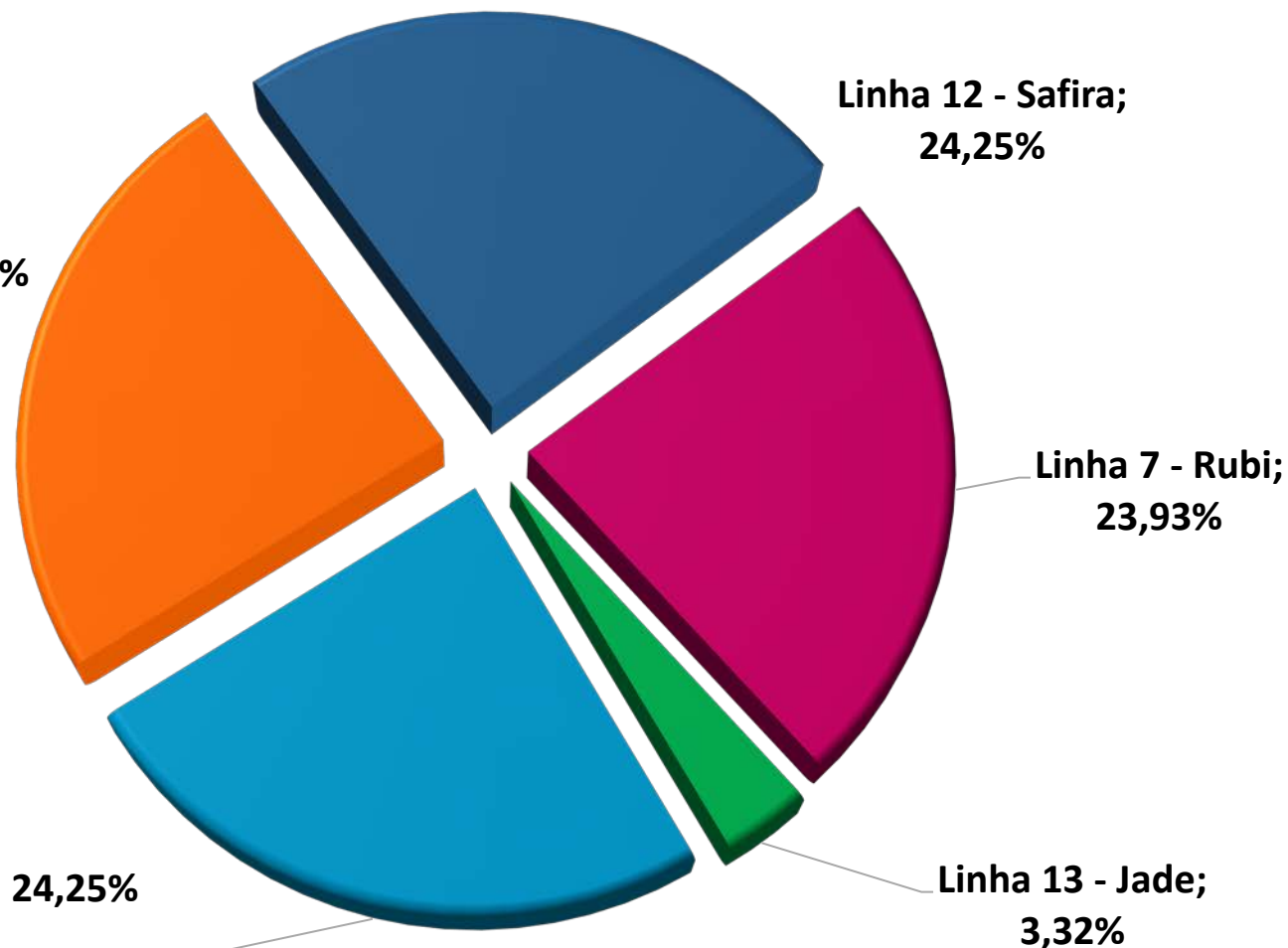
AMOSTRA



DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTAS POR LINHA

Categorias	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Linha 7 - Rubi	720	23,93%
Linha - 10 Turquesa	730	24,25%
Linha 11 - Coral	730	24,25%
Linha 12 - Safira	730	24,25%
Linha 13 - Jade	100	3,32%
Total	3010	100,0%

Linha 11 - Coral; 24,25%



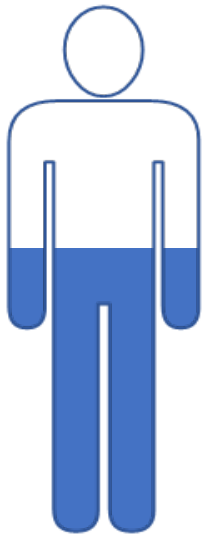
Linha - 10 Turquesa; 24,25%

RESULTADOS

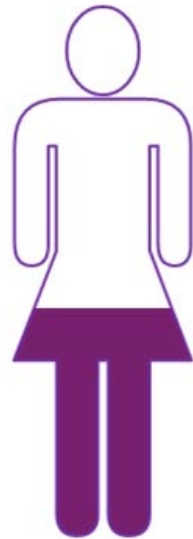


GÊNERO

CPTM

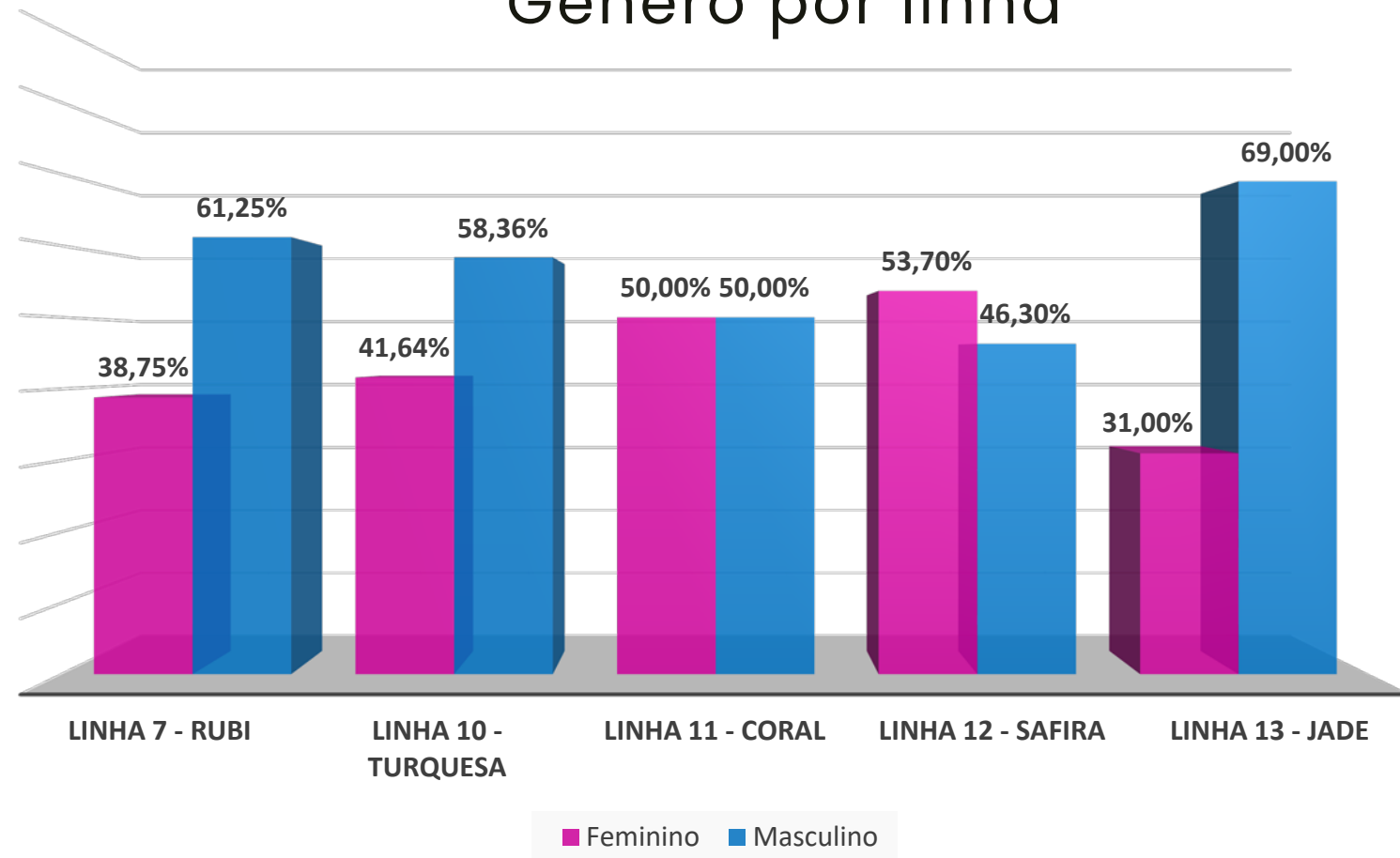


Masculino
54,45%

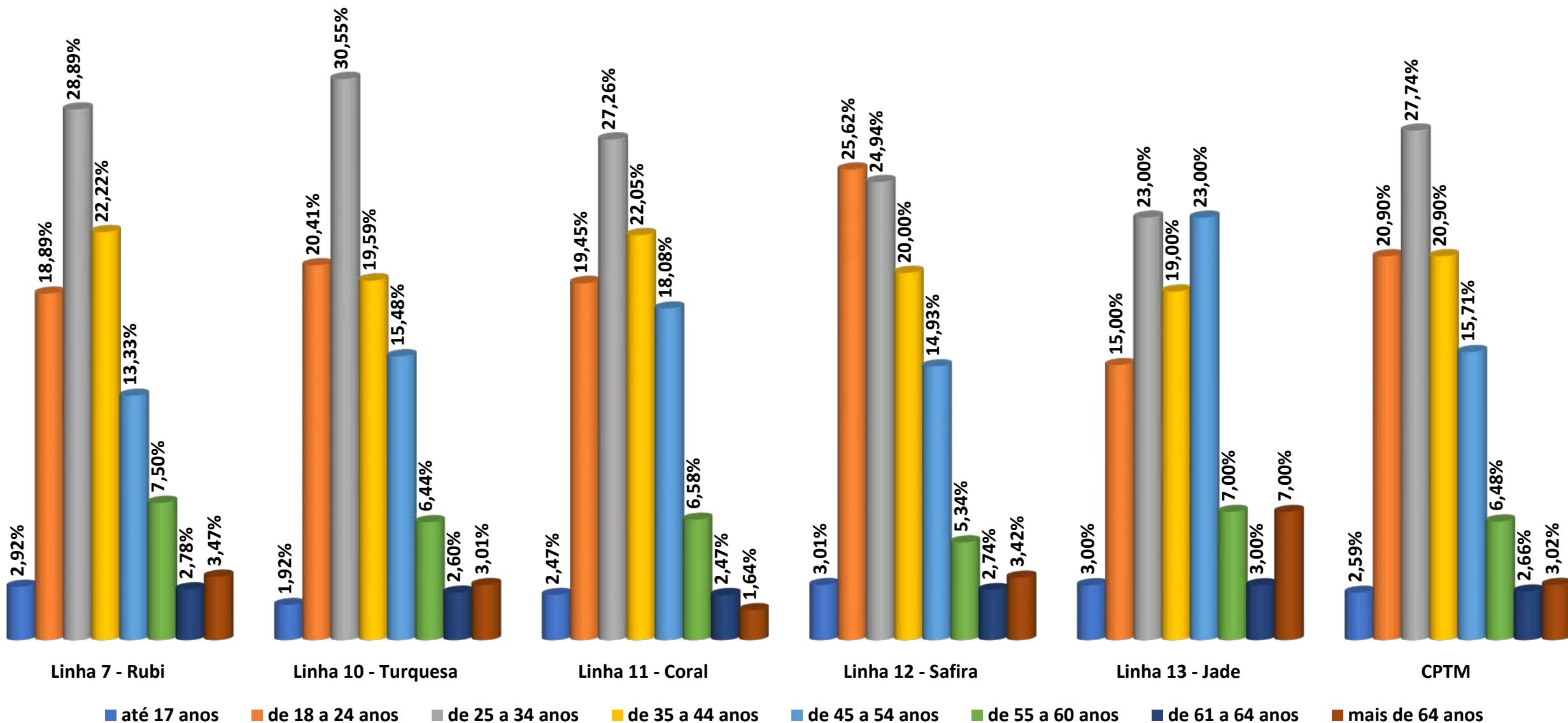


Feminino
45,55%

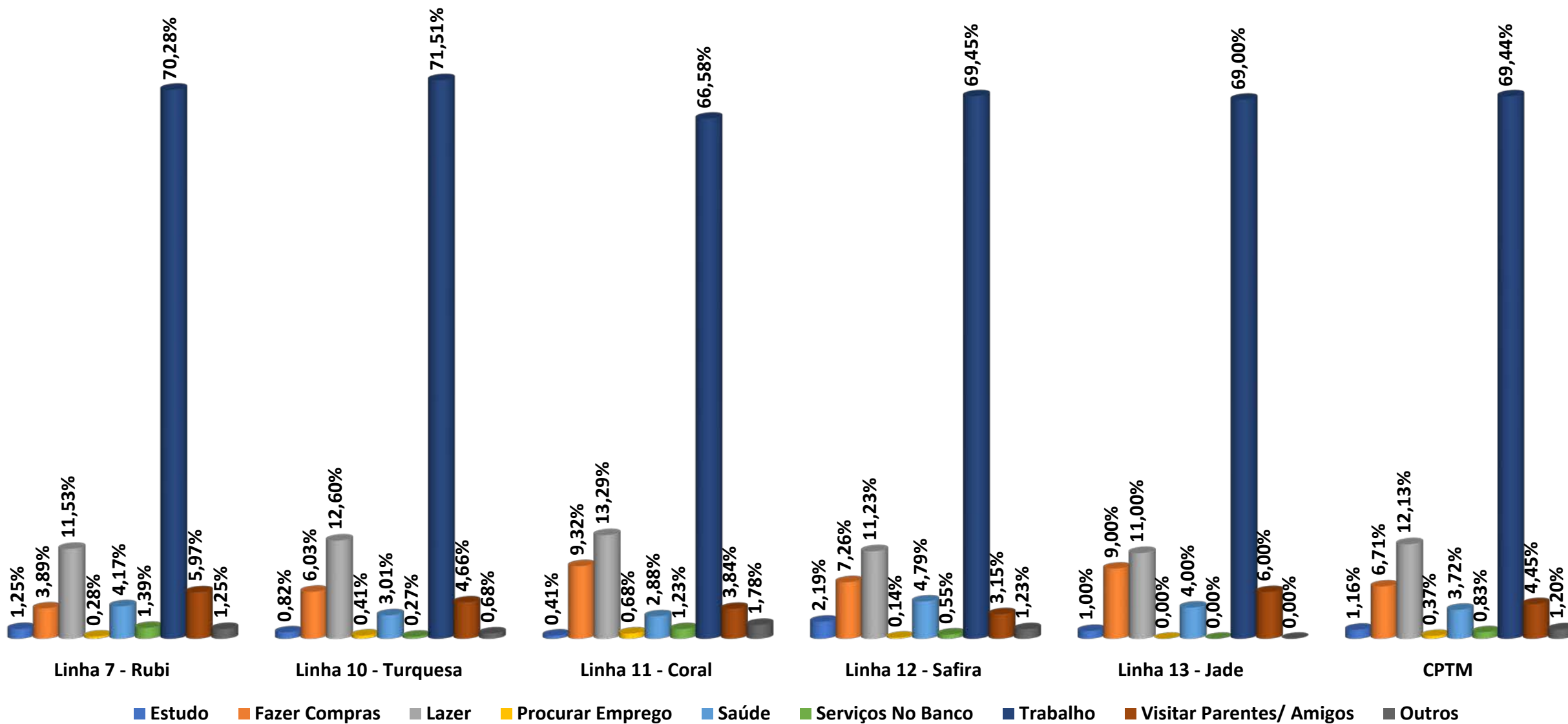
Gênero por linha



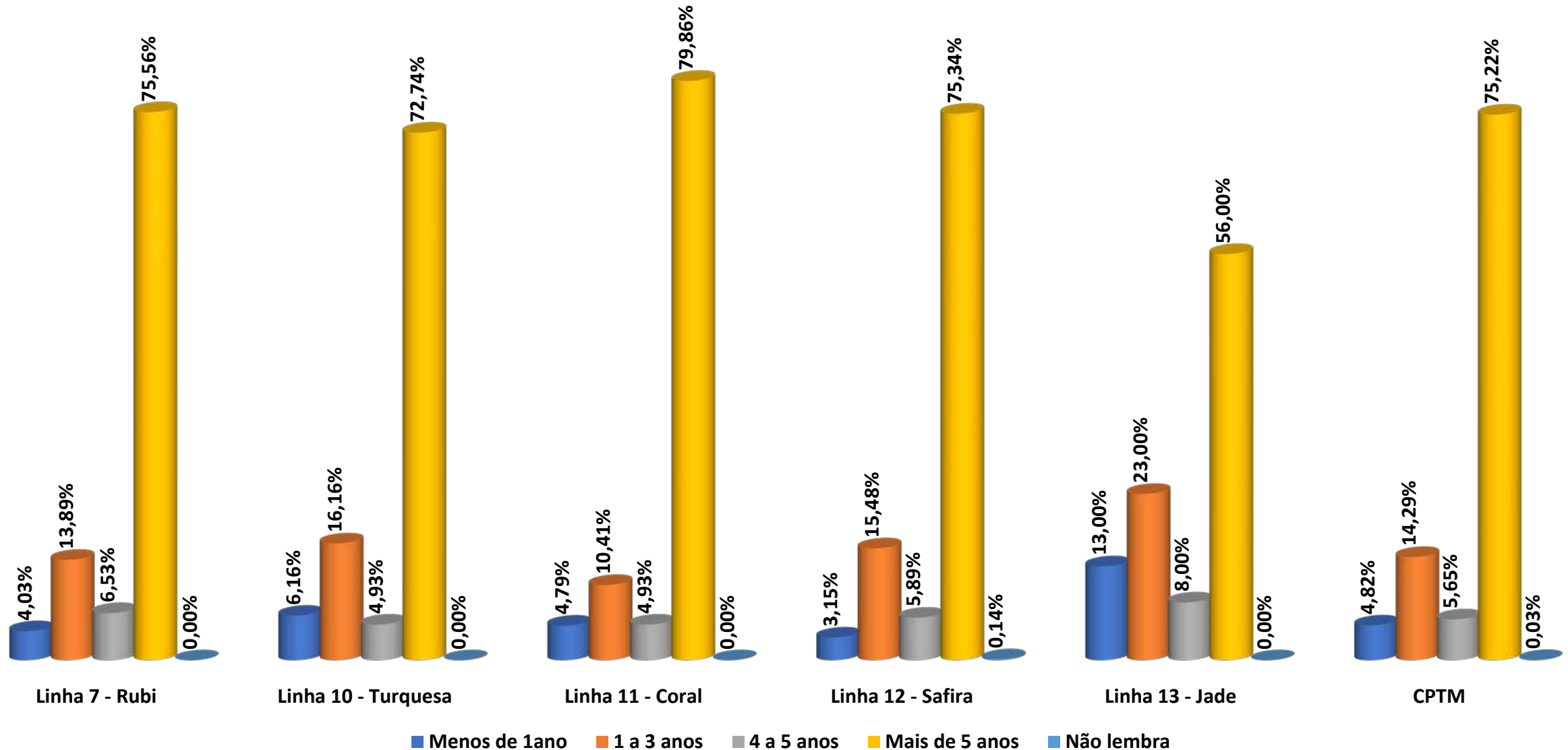
FAIXA ETÁRIA POR LINHA



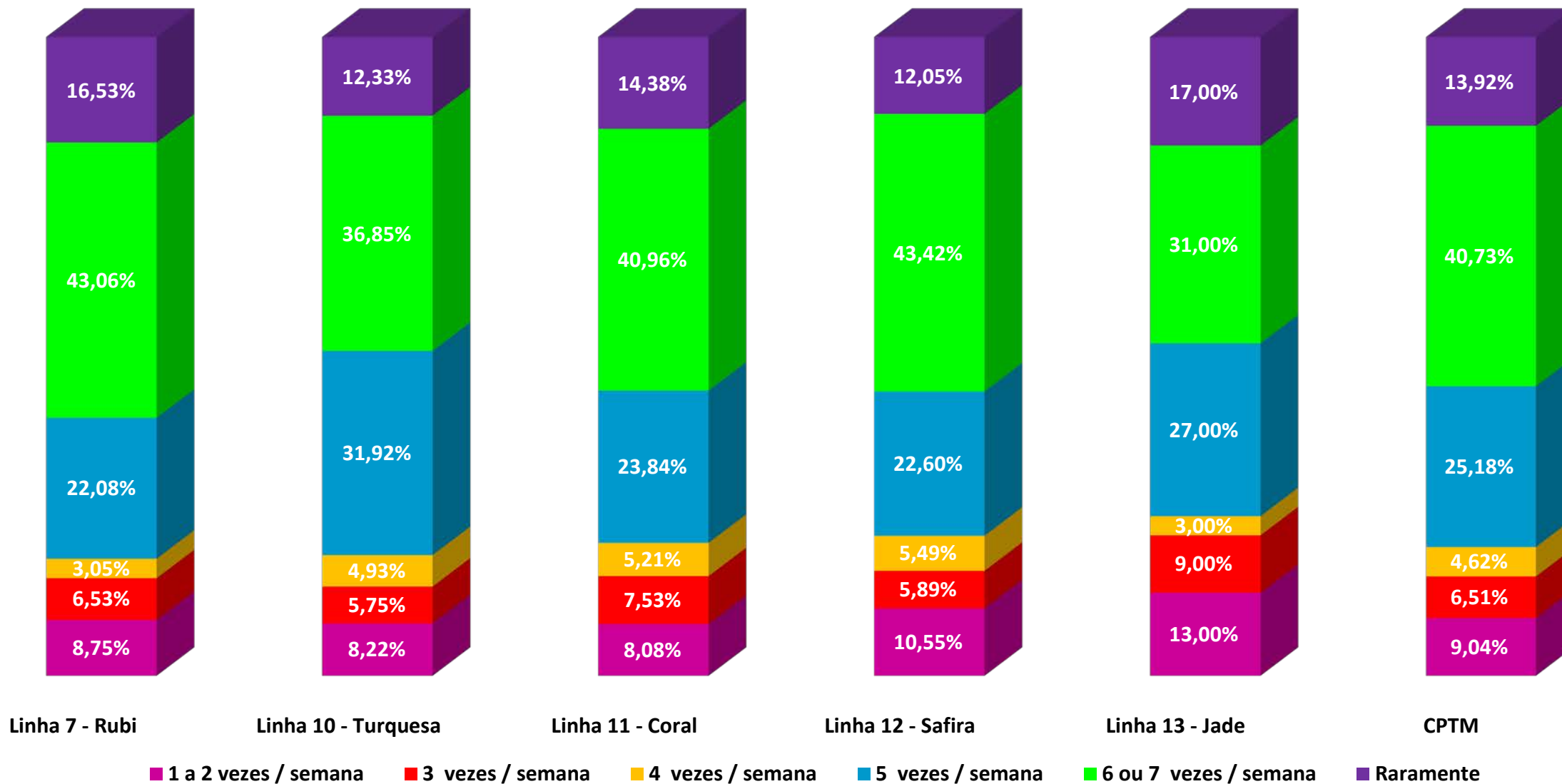
PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM



HÁ QUANTO TEMPO UTILIZA OS SERVIÇOS DA CPTM

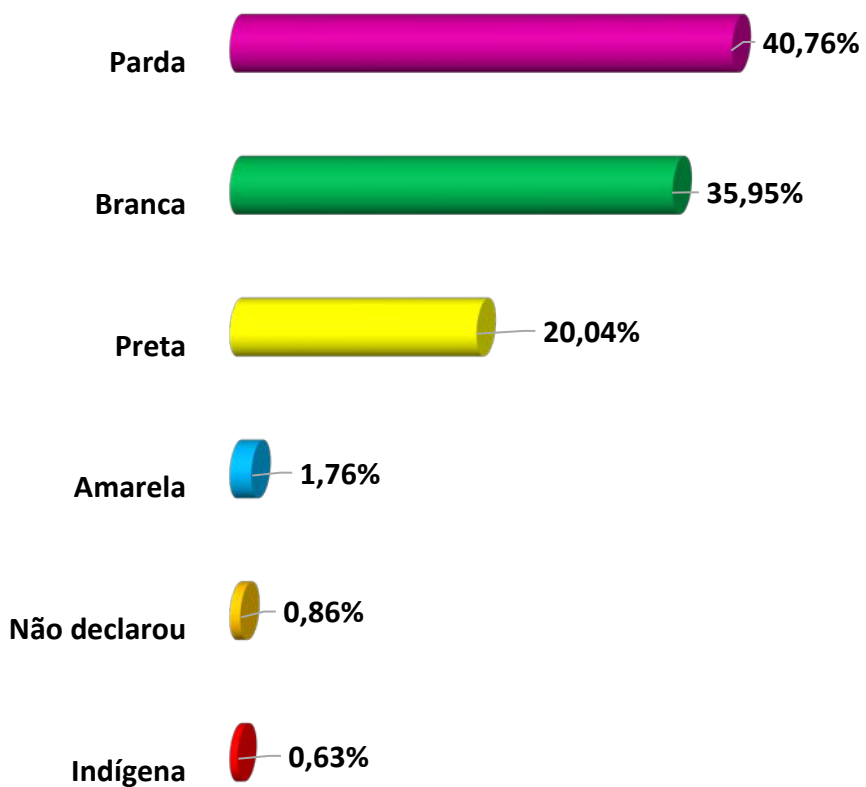


FREQUÊNCIA QUE UTILIZA A CPTM

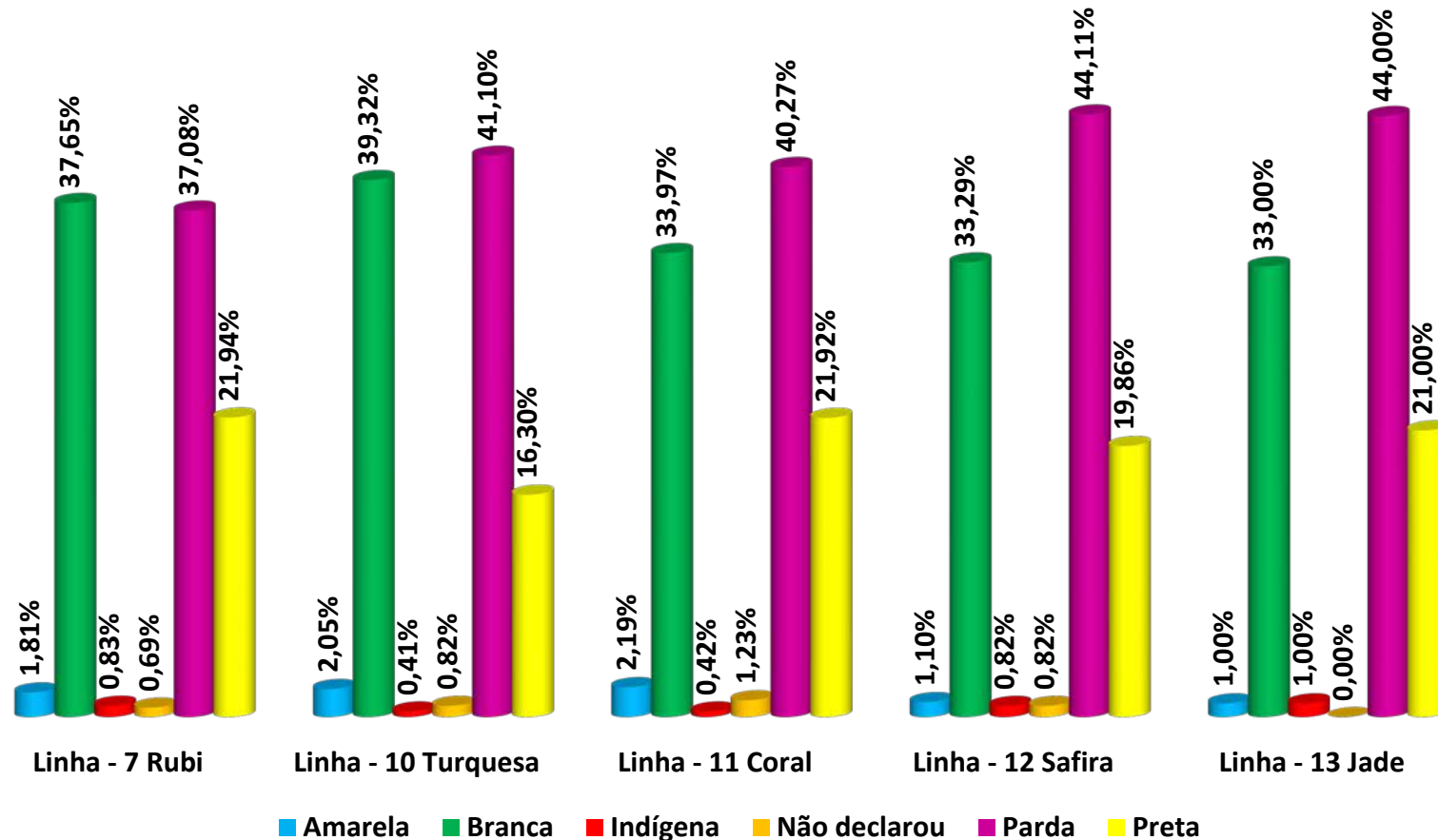


RAÇA DECLARADA - CPTM

CPTM

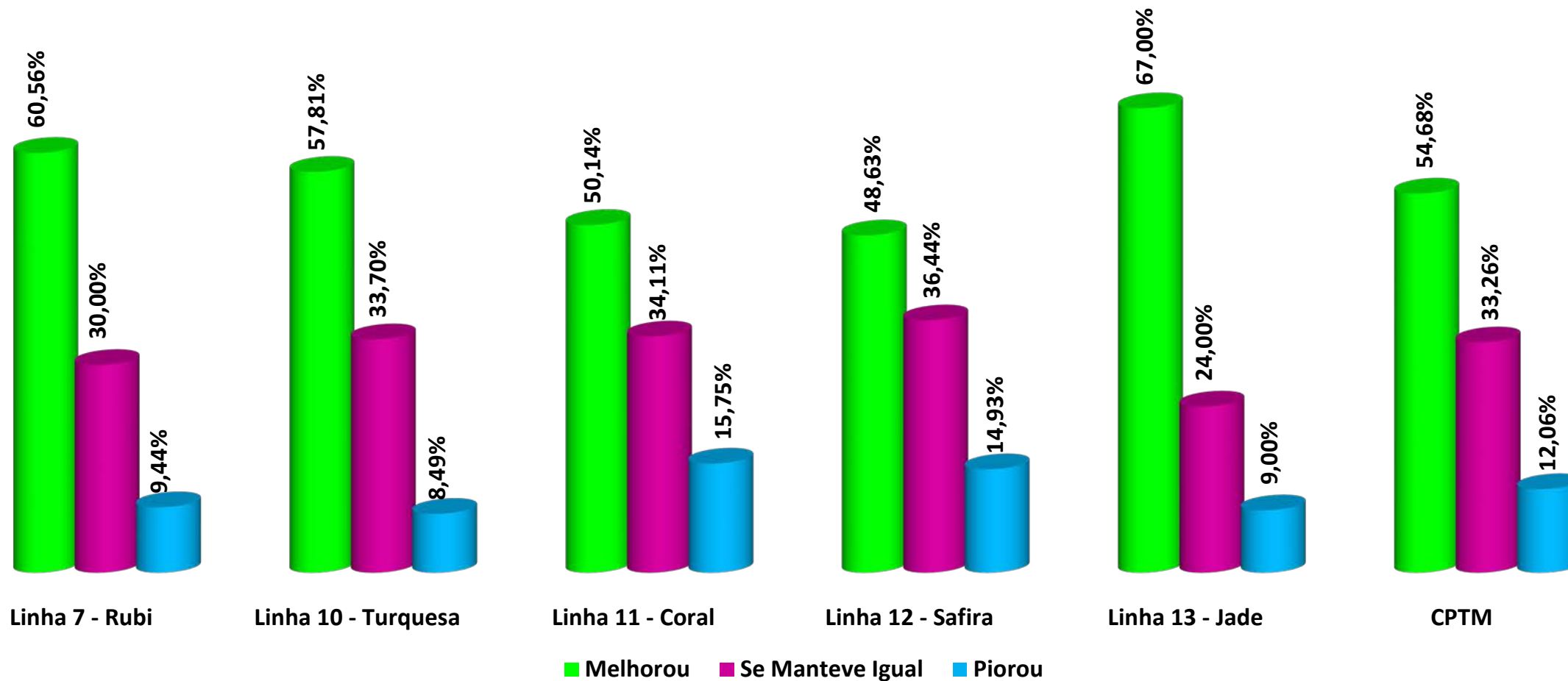


Raça por linha



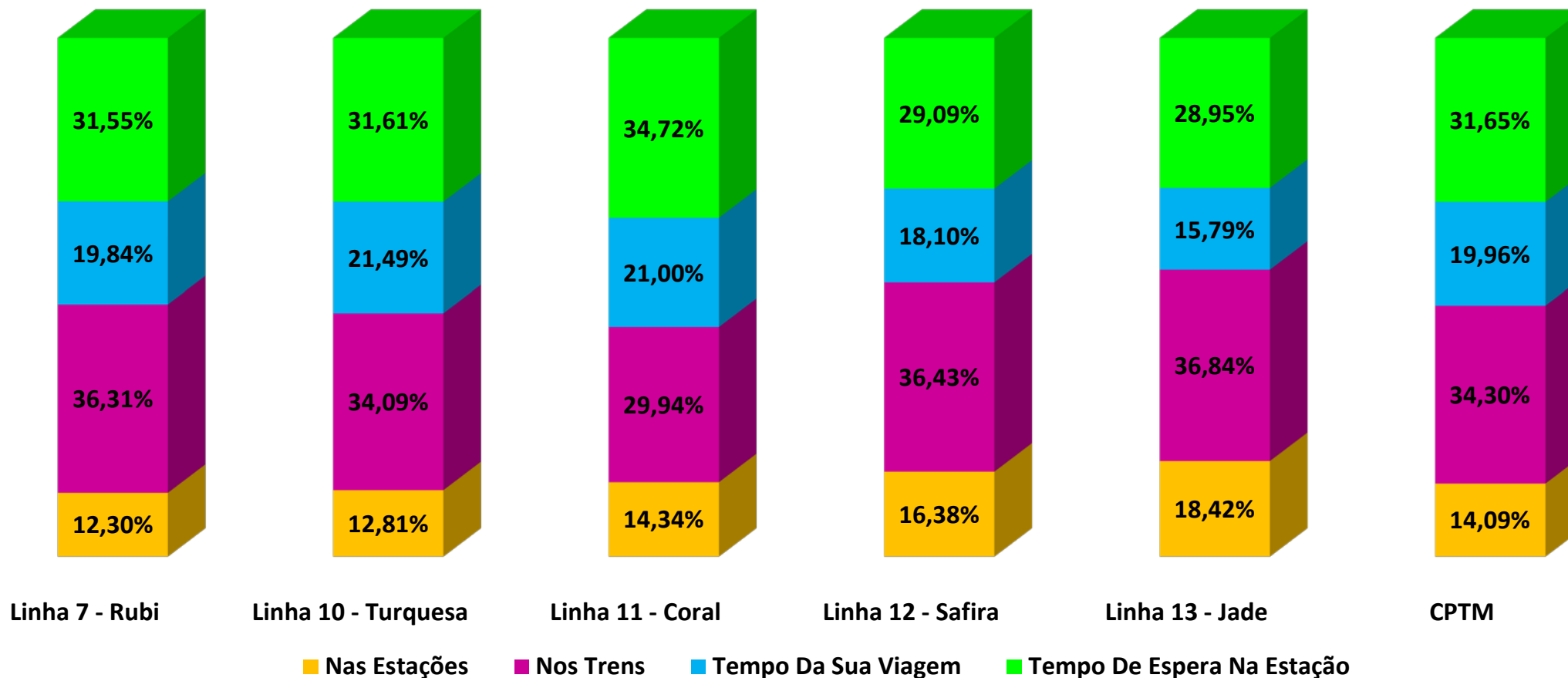
PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM

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

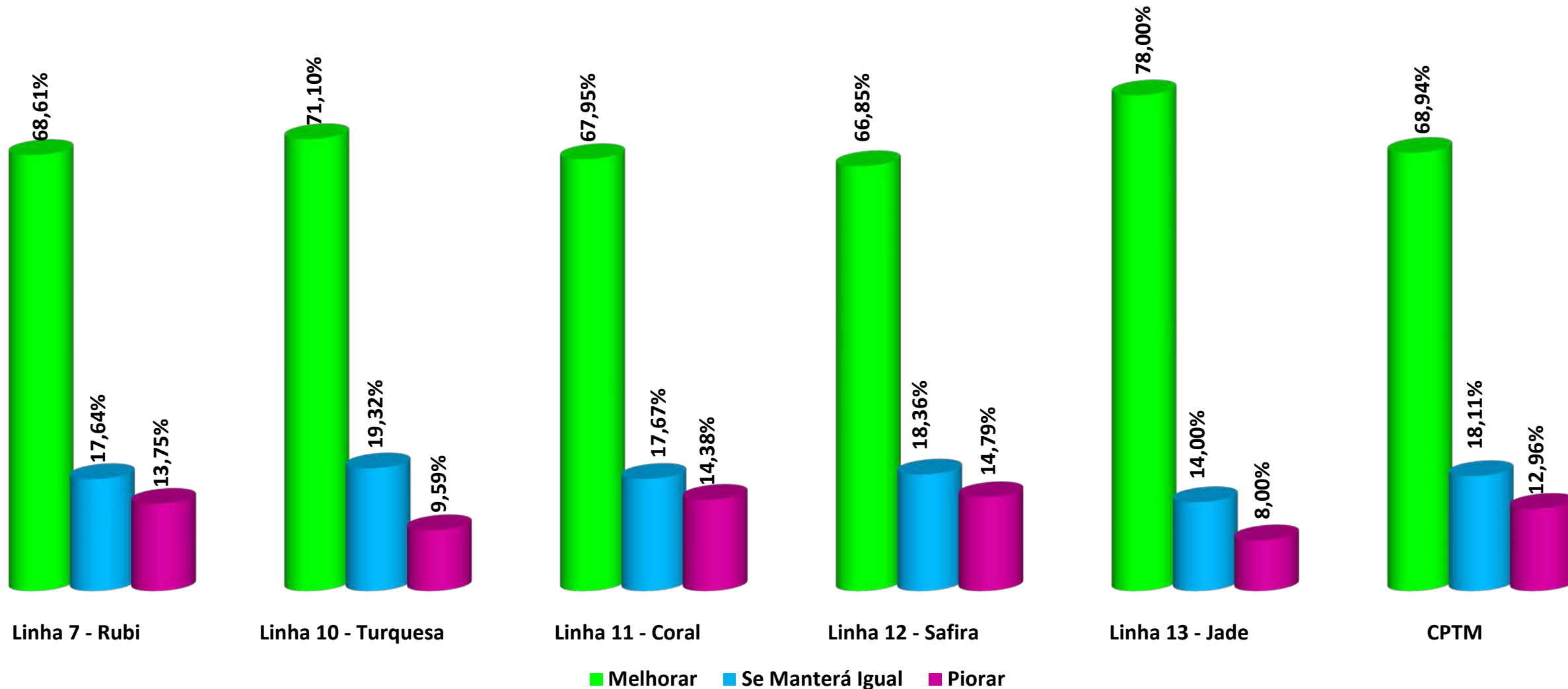


PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM – ONDE PERCEBEU A MUDANÇA

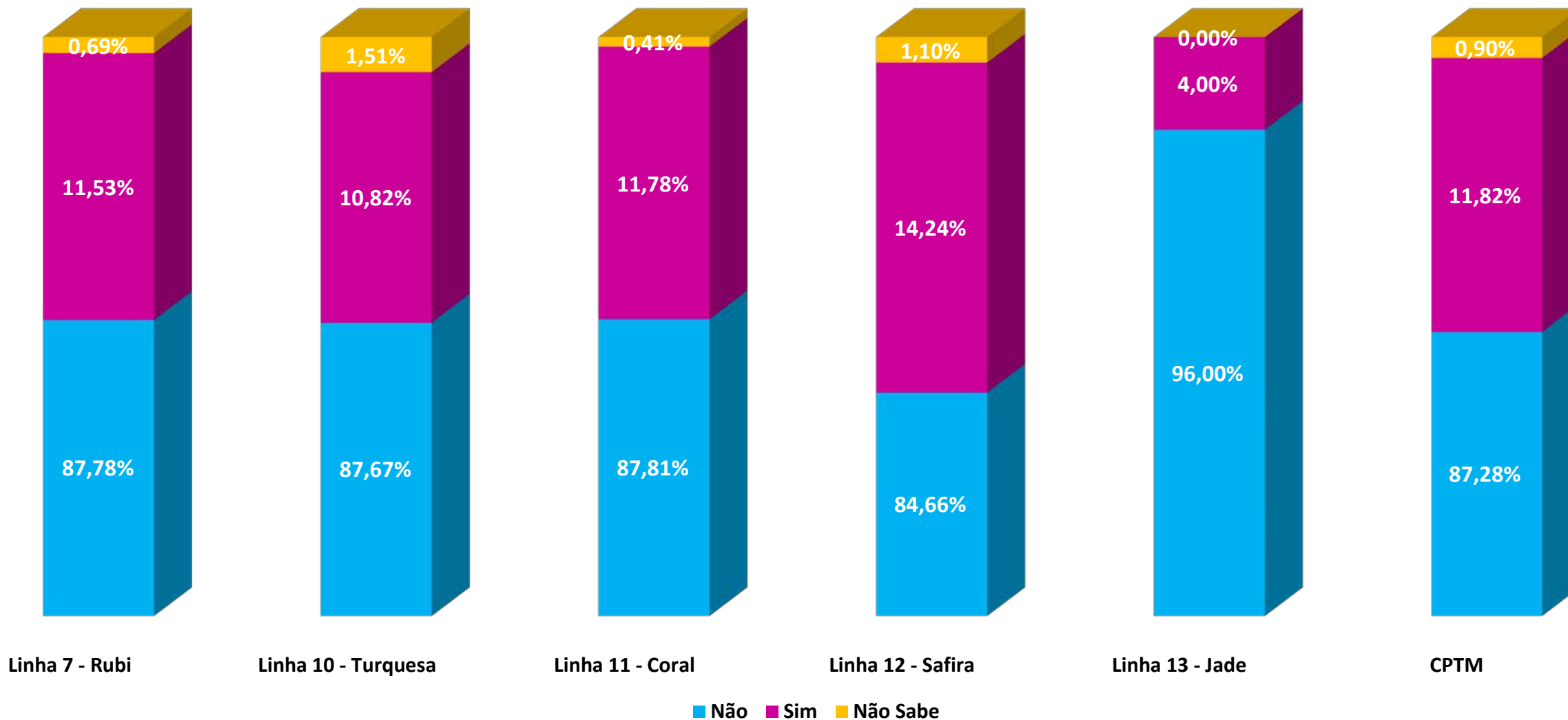
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu MAIOR mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?



PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM - FUTURO



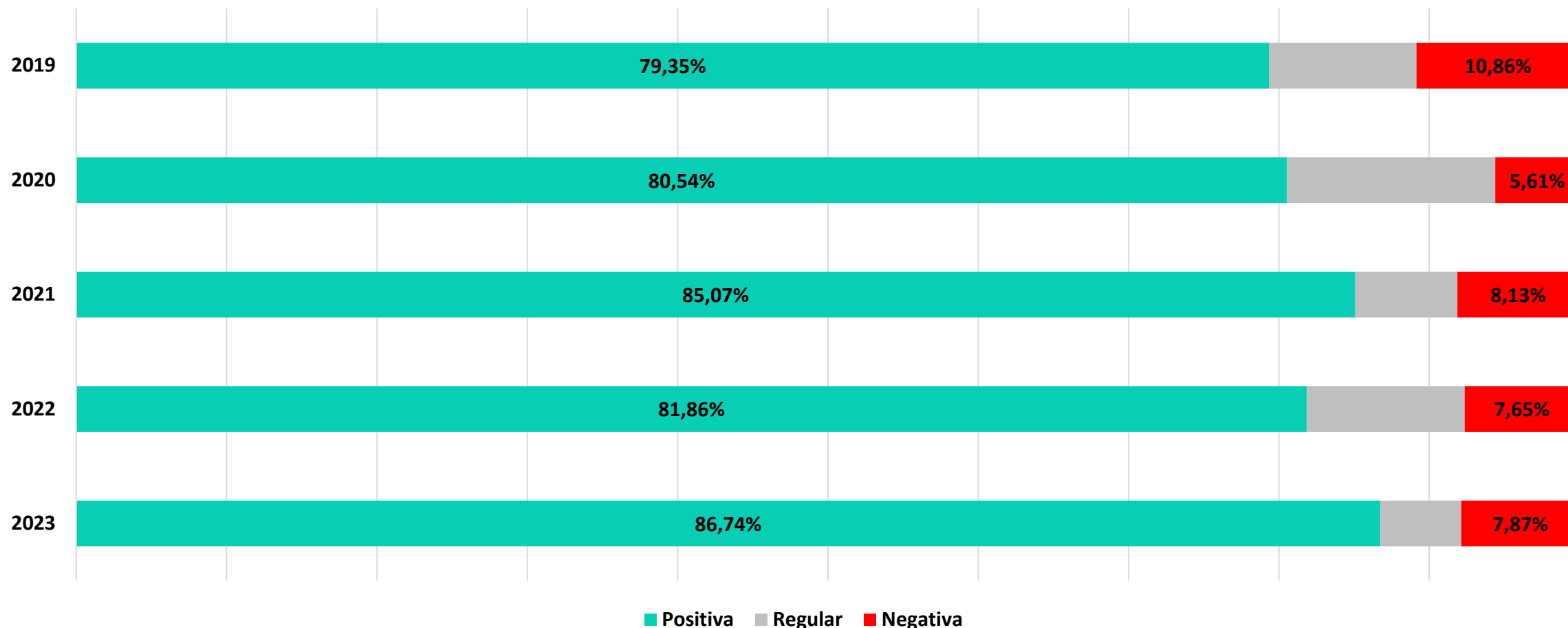
PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM – TROCARIA TREM POR ÔNIBUS



AVALIAÇÃO DA CPTM – Últimos 5 anos

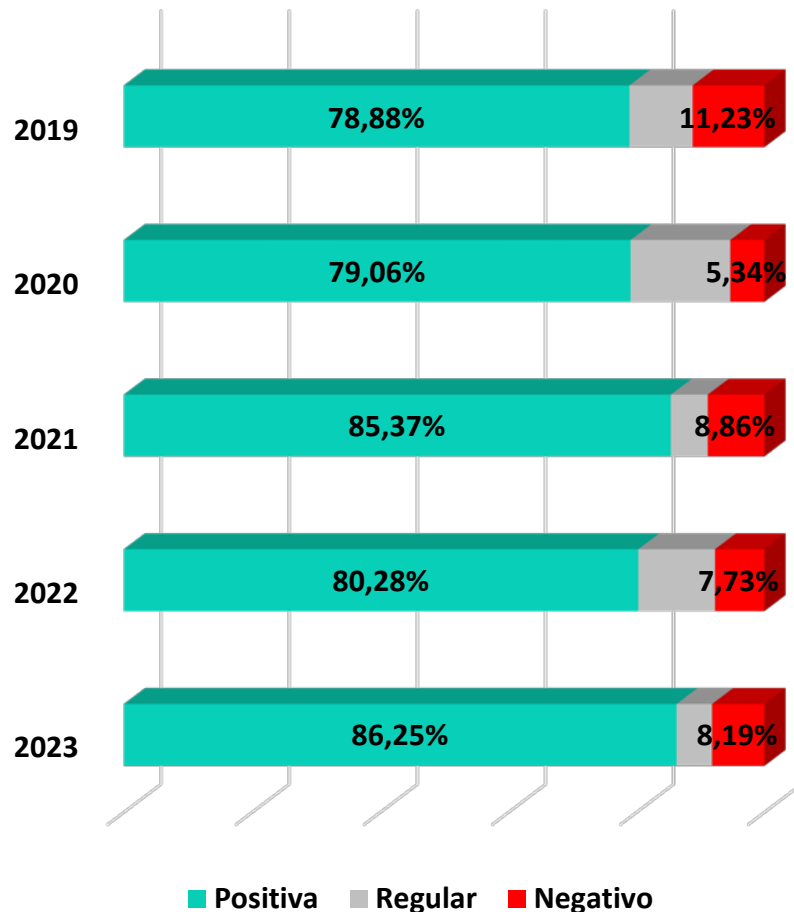
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?

CPTM – TODAS AS LINHAS

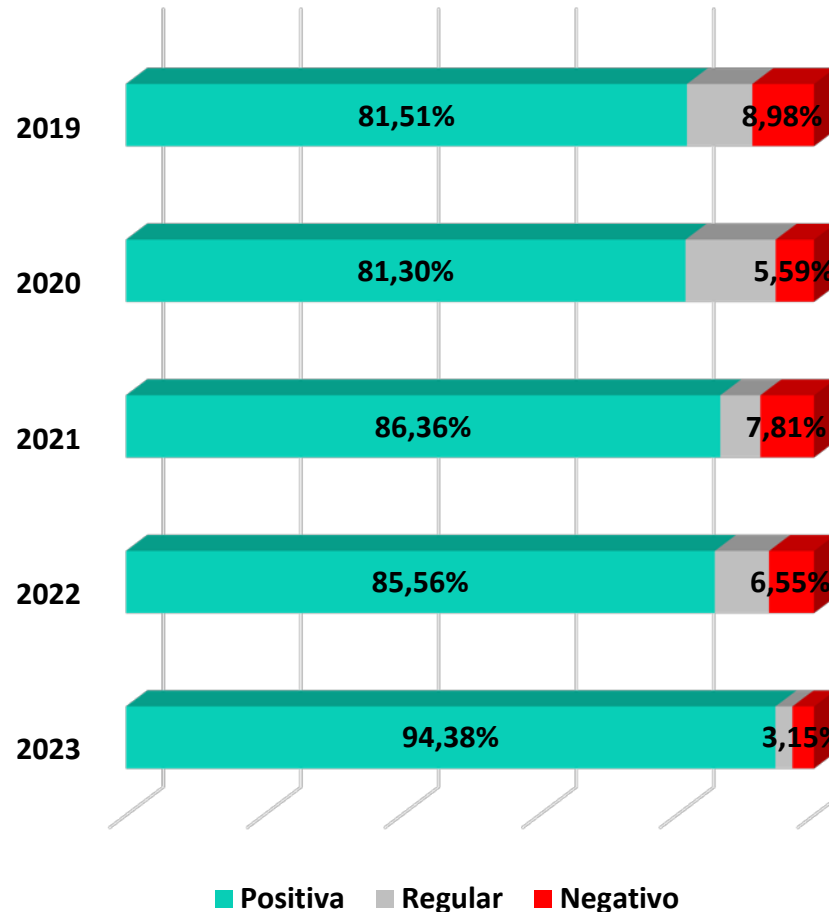


AVALIAÇÃO DA CPTM – Últimos 5 anos – Por Linha

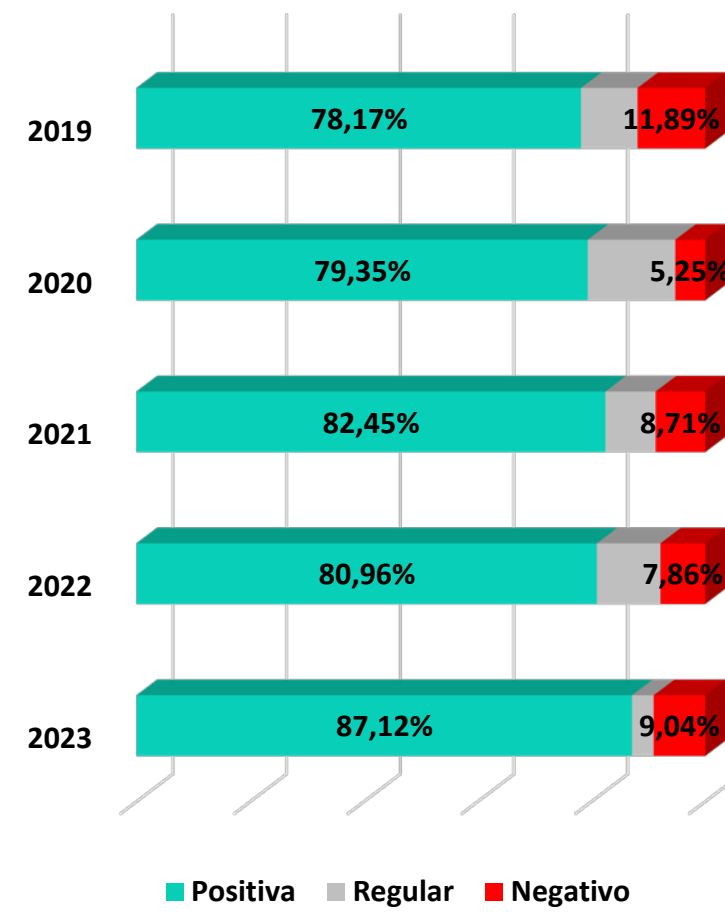
Linha 7



Linha 10

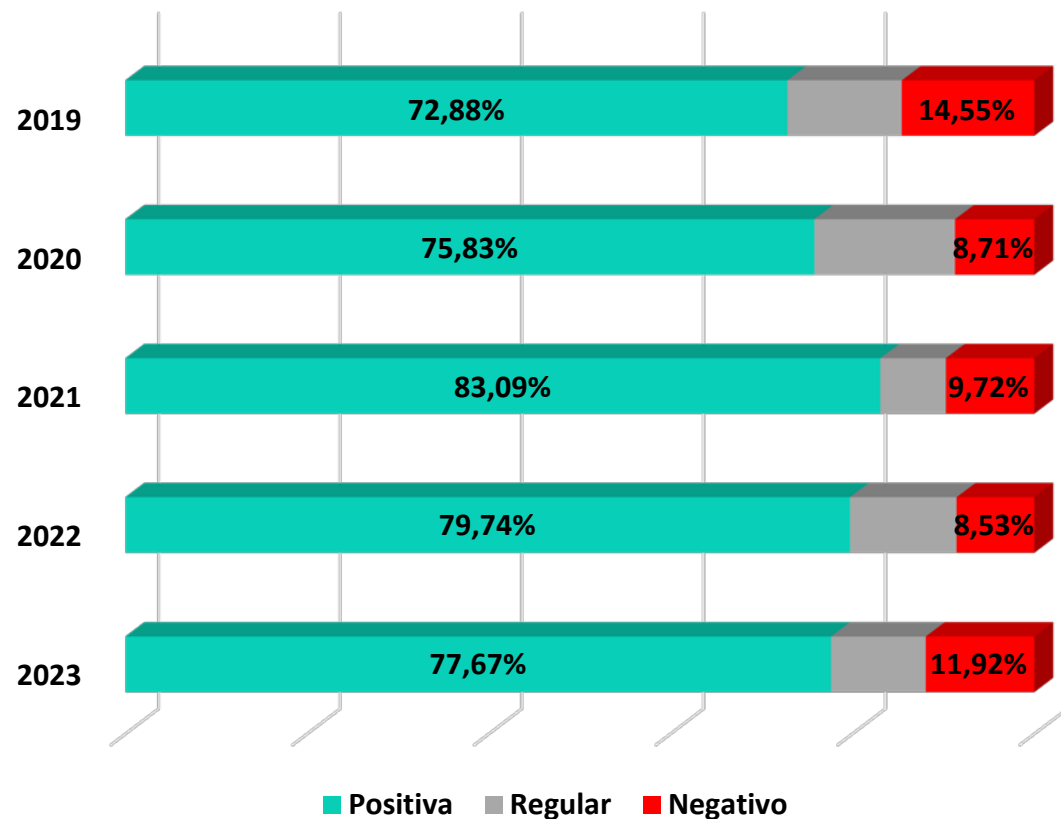


Linha 11

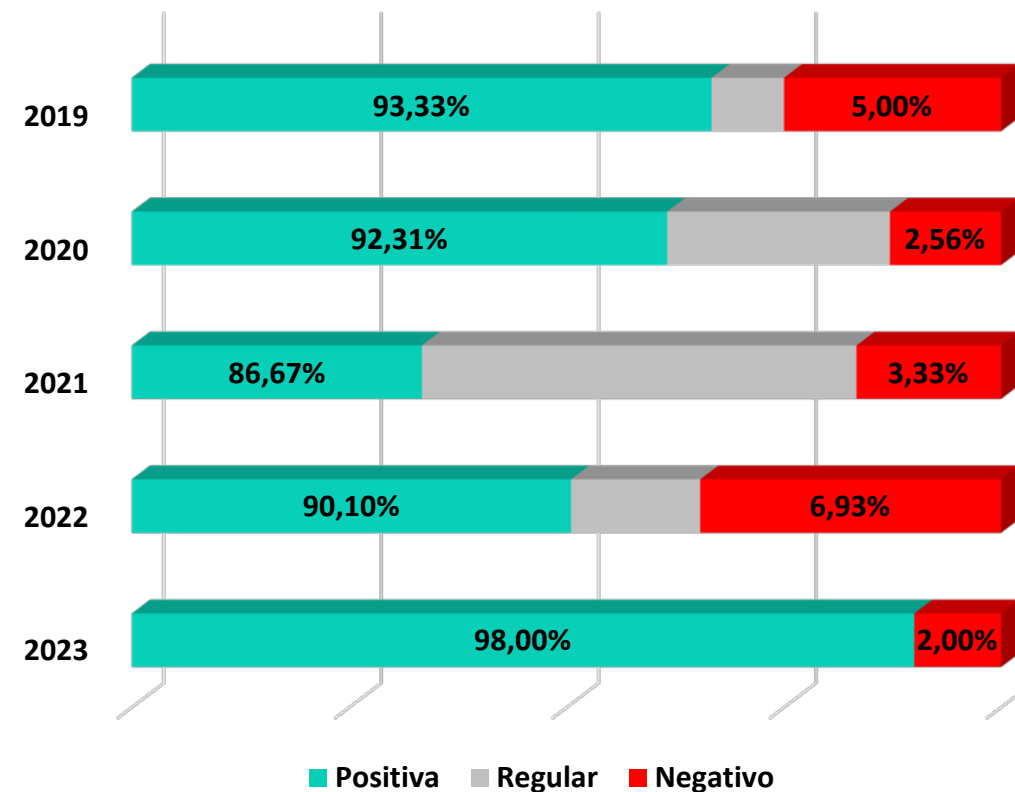


AVALIAÇÃO DA CPTM – Últimos 5 anos – Por Linha

LINHA 12



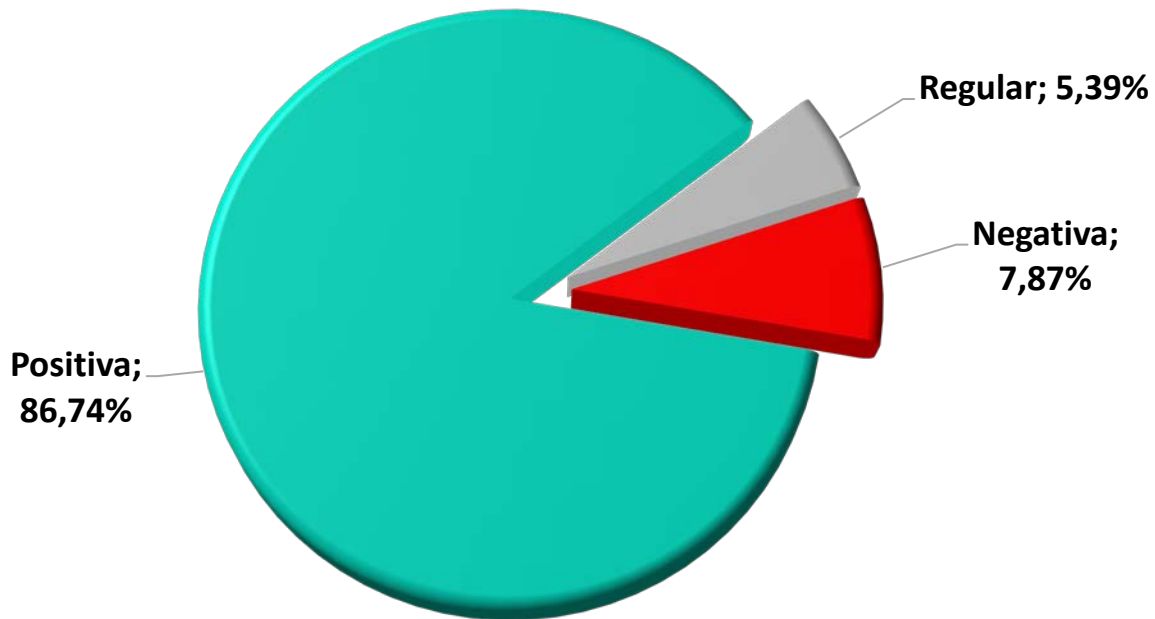
LINHA 13



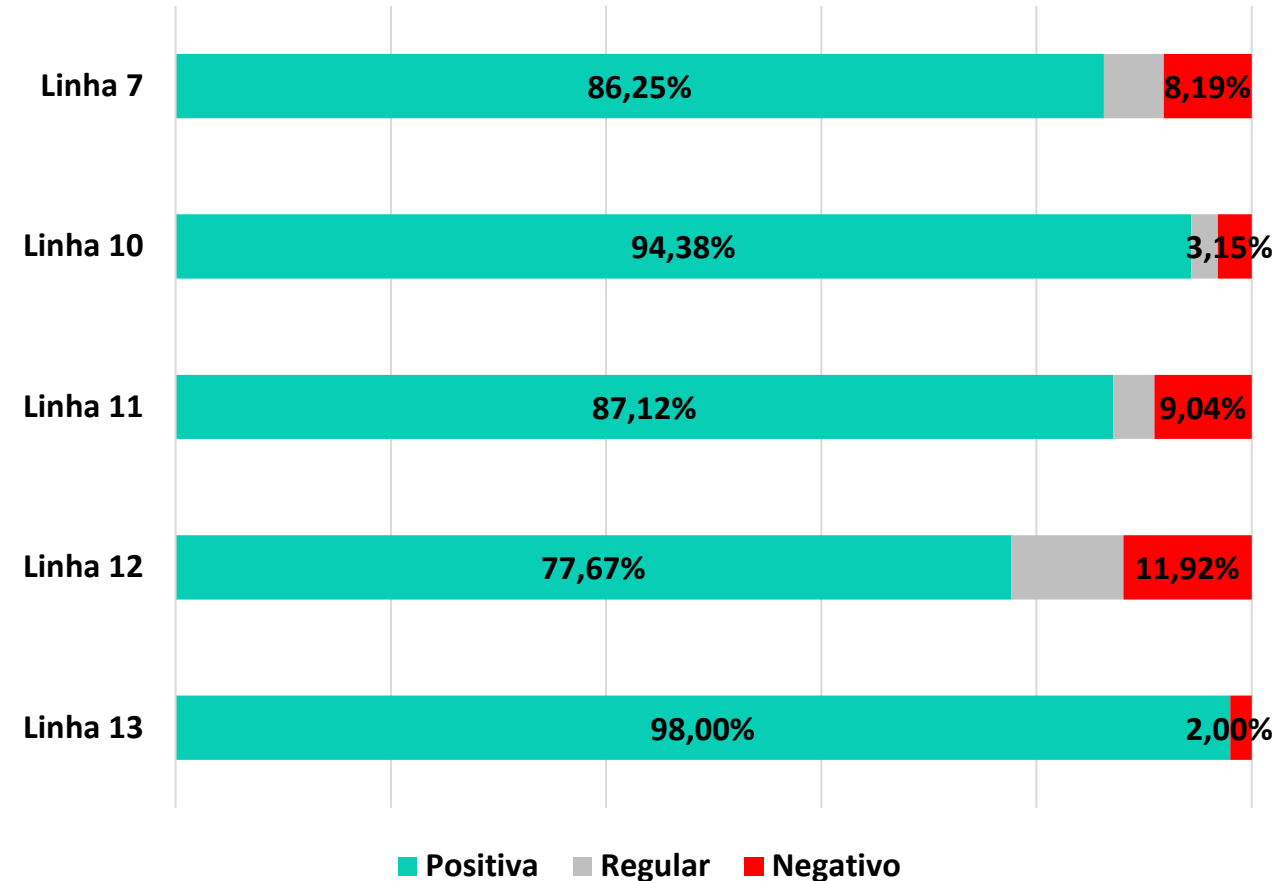
AVALIAÇÃO DA CPTM

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

CPTM

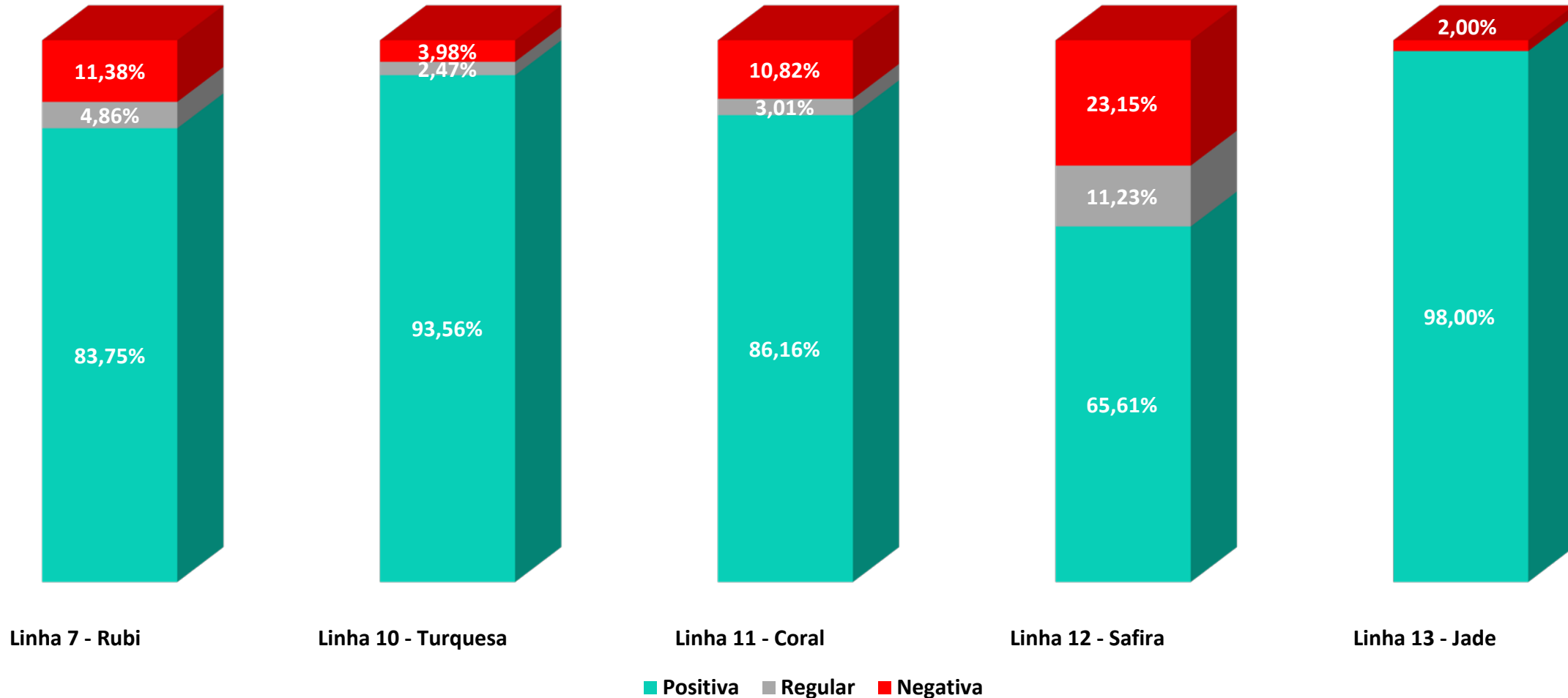


O que acha CPTM - Linhas



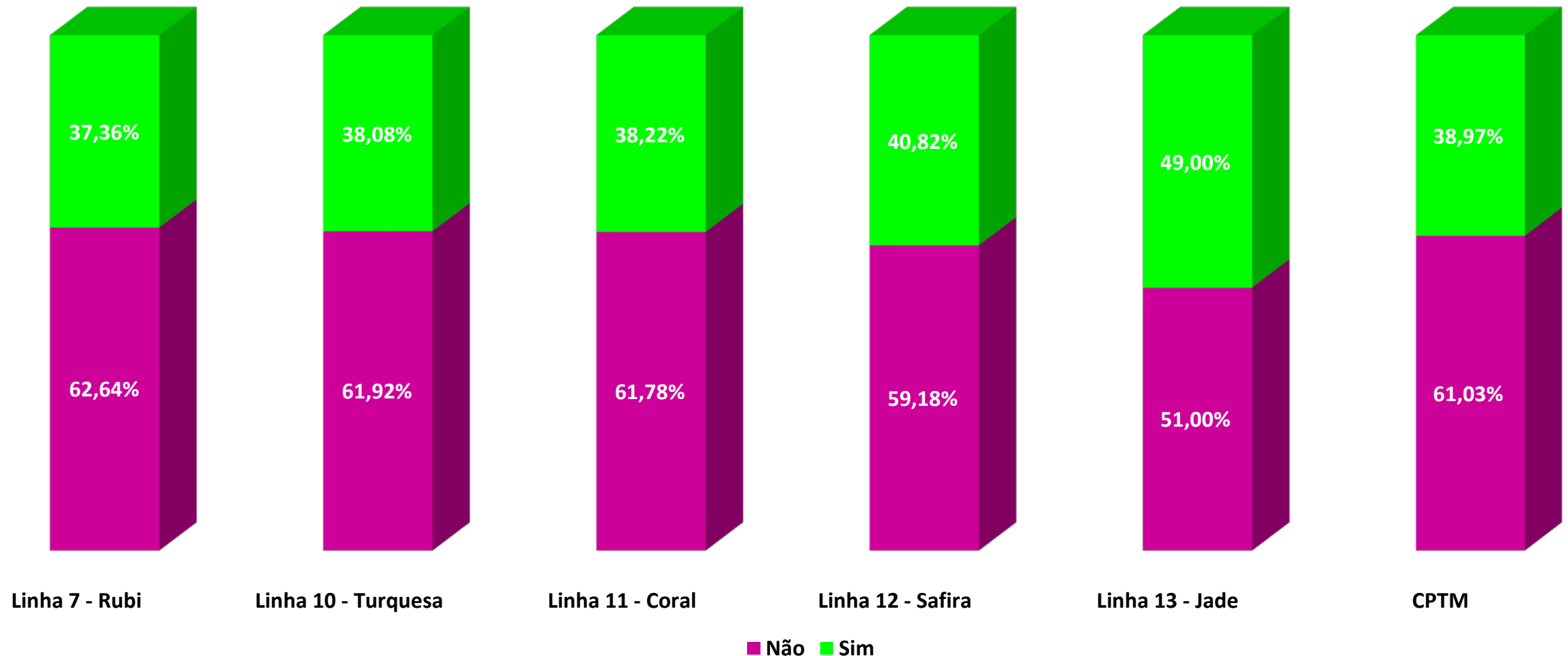
AVALIAÇÃO DAS LINHAS

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



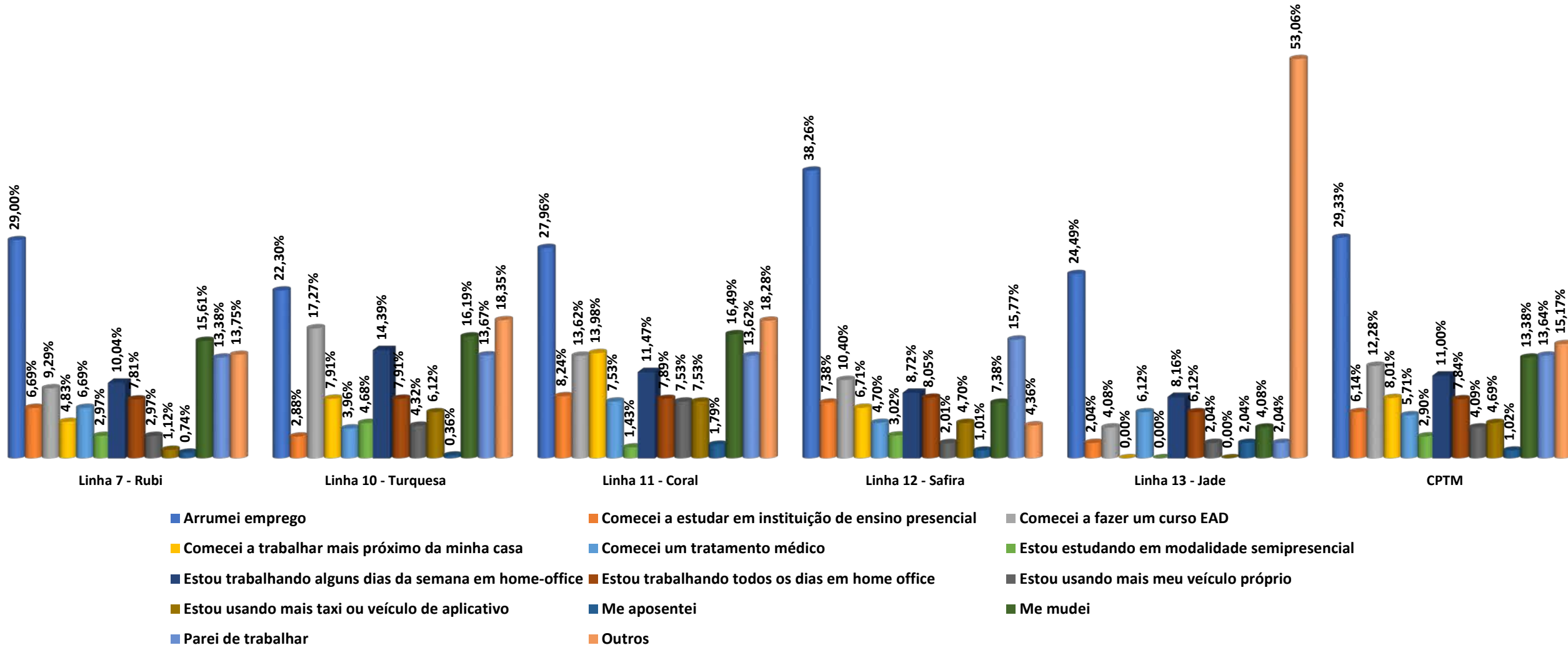
AVALIAÇÃO PÓS PANDEMIA

Houve mudança na sua vida cotidiana após a pandemia?



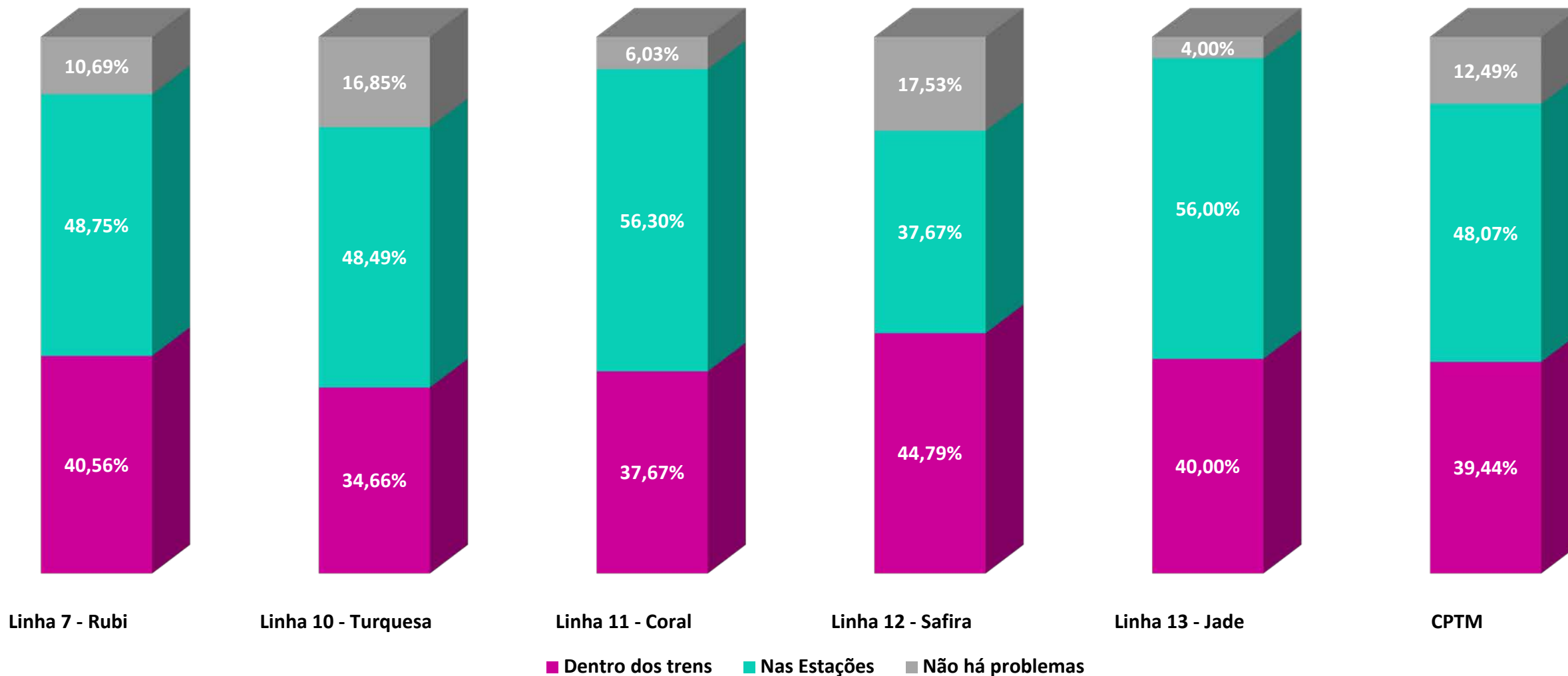
AVALIAÇÃO PÓS PANDEMIA

Houve mudança na sua vida cotidiana após a pandemia? Quais foram?



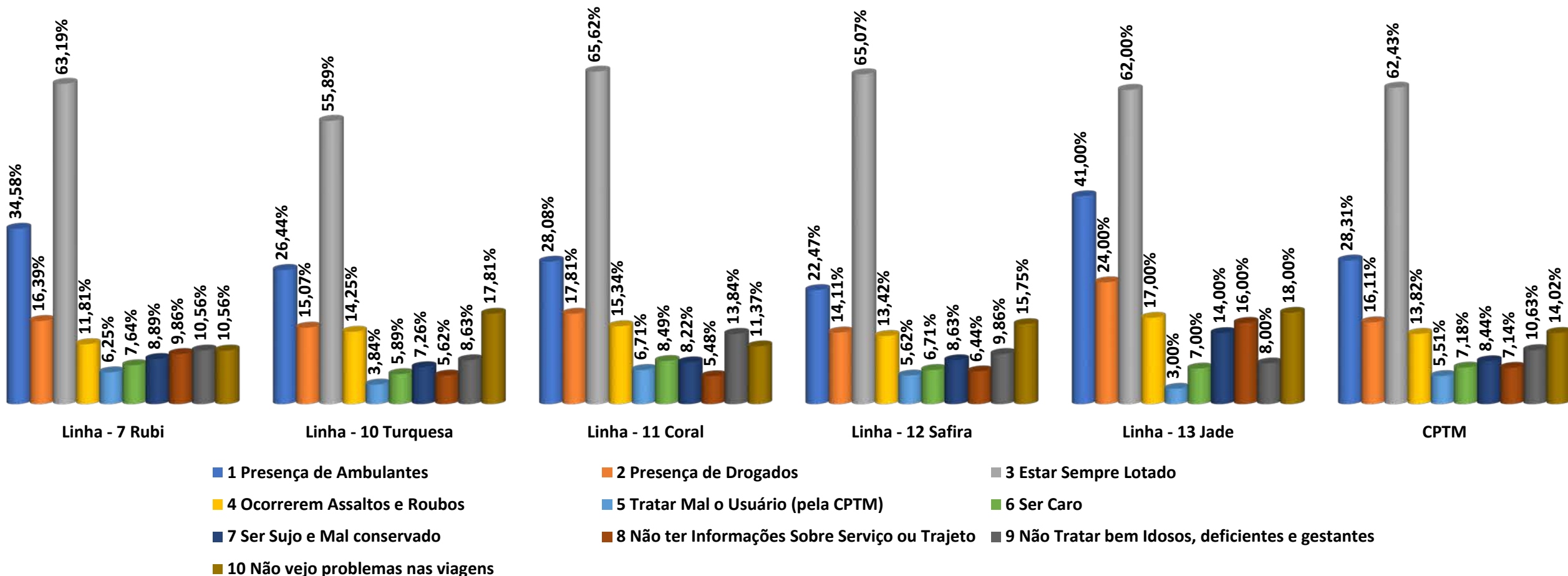
CLASSIFICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

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



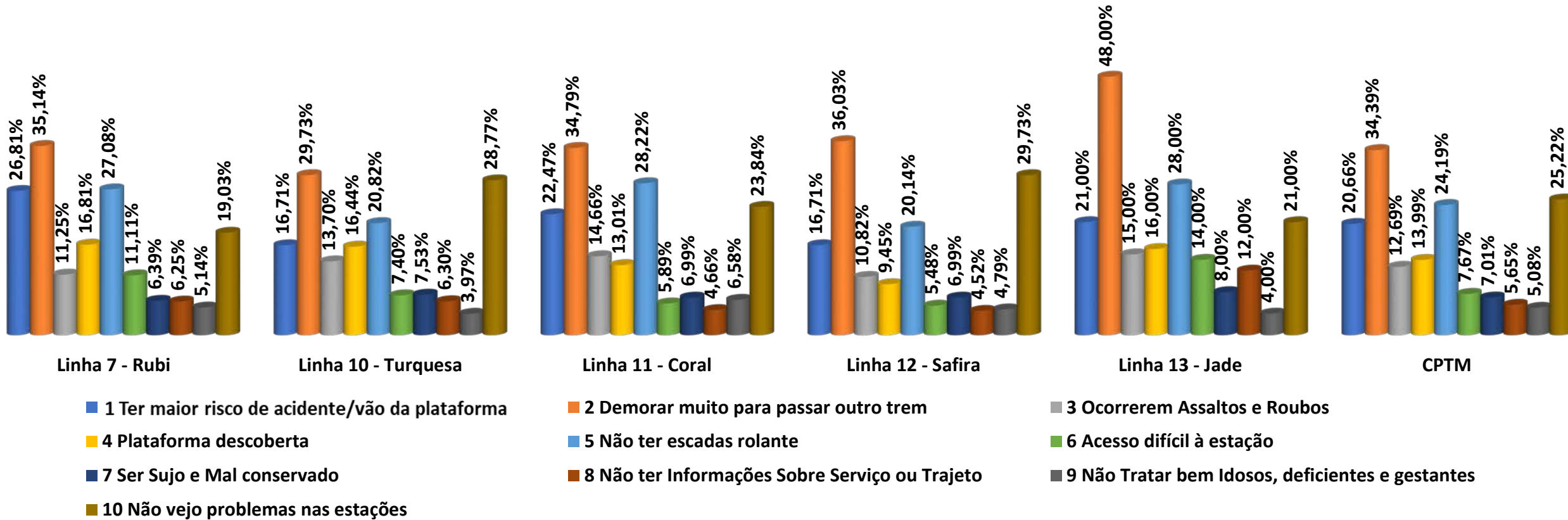
PROBLEMAS MAIS GRAVES DURANTE AS VIAGENS

Cite até 3 problemas mais graves durante as VIAGENS (em ordem de prioridade)



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

PROBLEMAS MAIS GRAVES NAS ESTAÇÕES



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

FICHA TÉCNICA

Diretoria de Planejamento e Novos Negócios:

Gerência de Planejamento da Mobilidade e Gestão do Território:

Departamento de Planejamento da Mobilidade e Pesquisa:

Elaboração e Análise:

Equipe Técnica Instituto Consulting do Brasil:



José Marcos Miziara Filho

Renata Marie Miyasaki

Fernando Henrique de Moraes

Diego Daniel Rodrigues

Helena da Silva Andrade

José Eugênio Leite Junior

Juliana Vitor Medeiros de Paula

Jurema Soares de Oliveira

Ricardo da Silva Junior

Luiz Fernando Di Gianni

Luciane Bombach

Raquel Santos Campos

André Luiz Alves Costa

Laís Dala Pozza

Márcia Silvério de Godoi



OBRIGADO

