



Pesquisa de Satisfação 2024



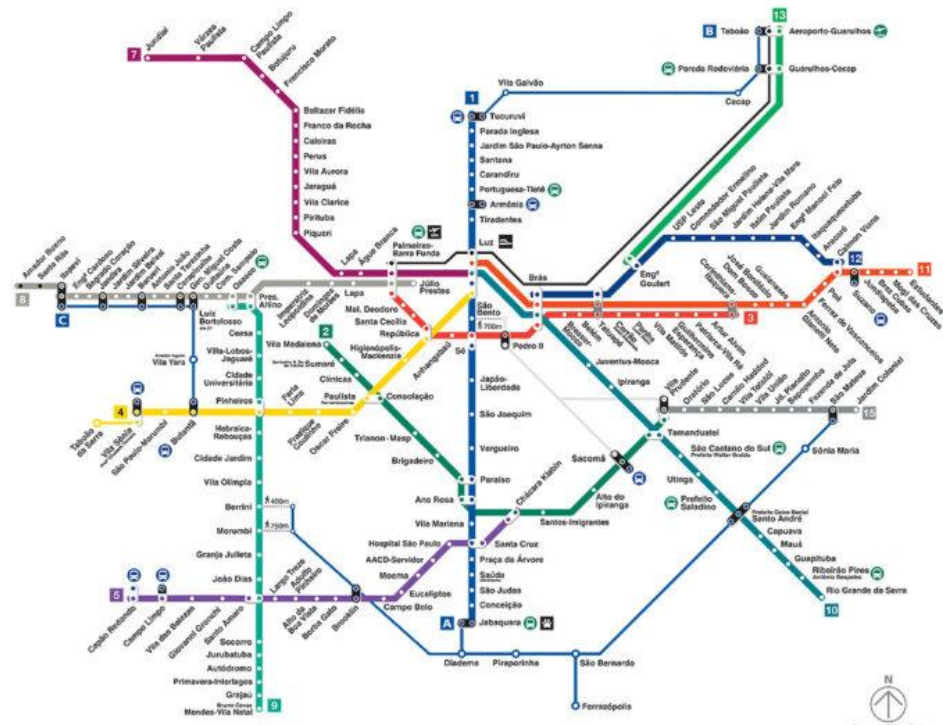
APRESENTAÇÃO



As páginas seguintes trazem o resultado da pesquisa quantitativa realizada em dias úteis no período de **04 a 14 de novembro de 2024**, 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 04 e 14 de novembro de 2024.
- ✓ **Universo:** nas 5 linhas/57 estações da CPTM, que compreendem 18 municípios.



METODOLOGIA

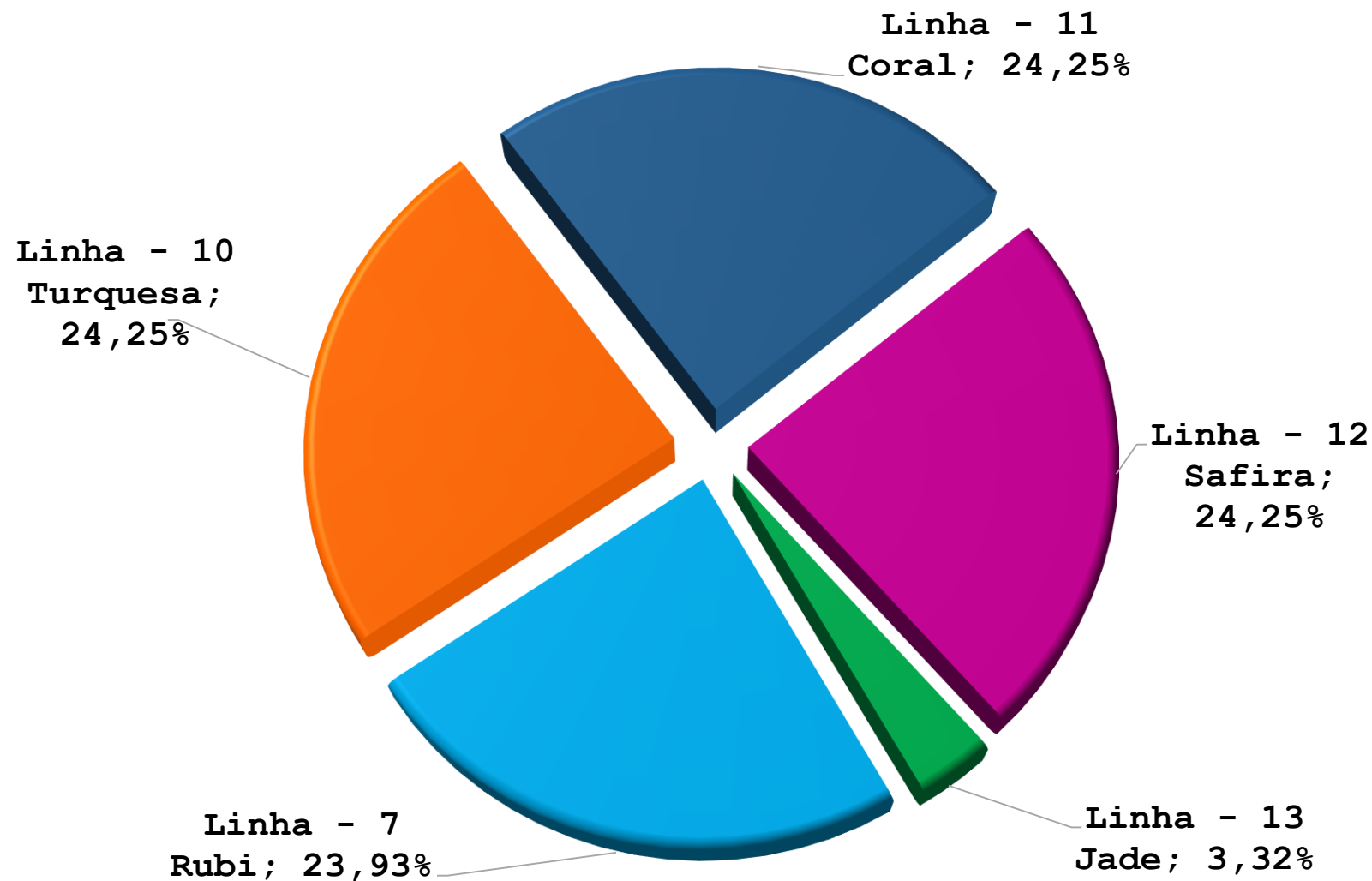
- ✓ **Amostra:** Nesta amostra foram aplicados 3.010 questionários nas 5 (cinco) linhas da CPTM. A distribuição da amostra é proporcional ao fluxo de passageiros por intervalos de tempo de pico e vale.
- ✓ **Margem de erro:** Nível de confiança de 95% com margem de erro de 3,6% nas linhas e de 1,8% para 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%

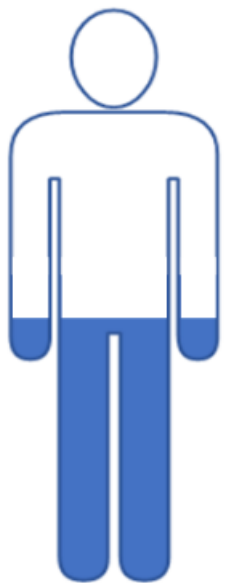


RESULTADOS



GÊNERO

CPTM

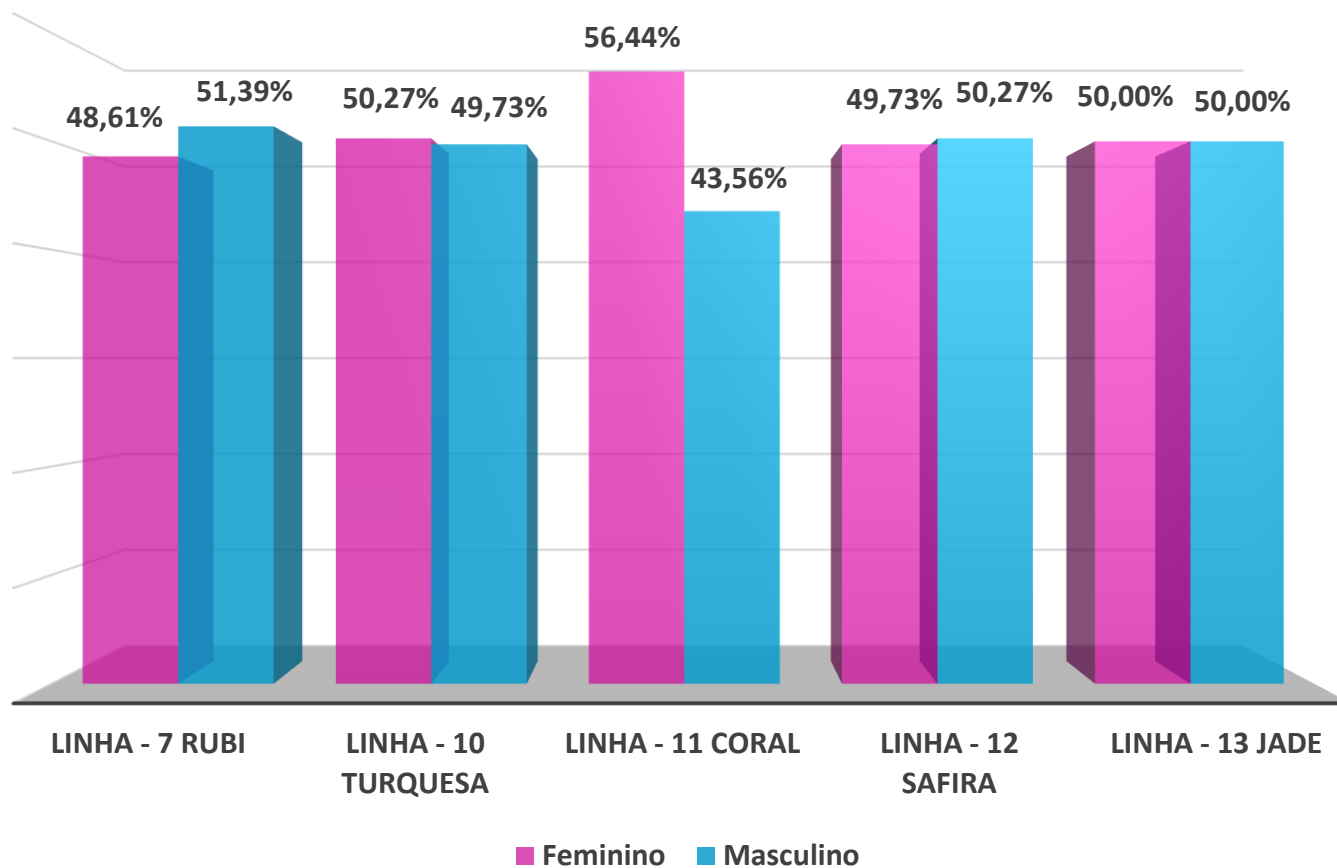


Masculino
48,77%



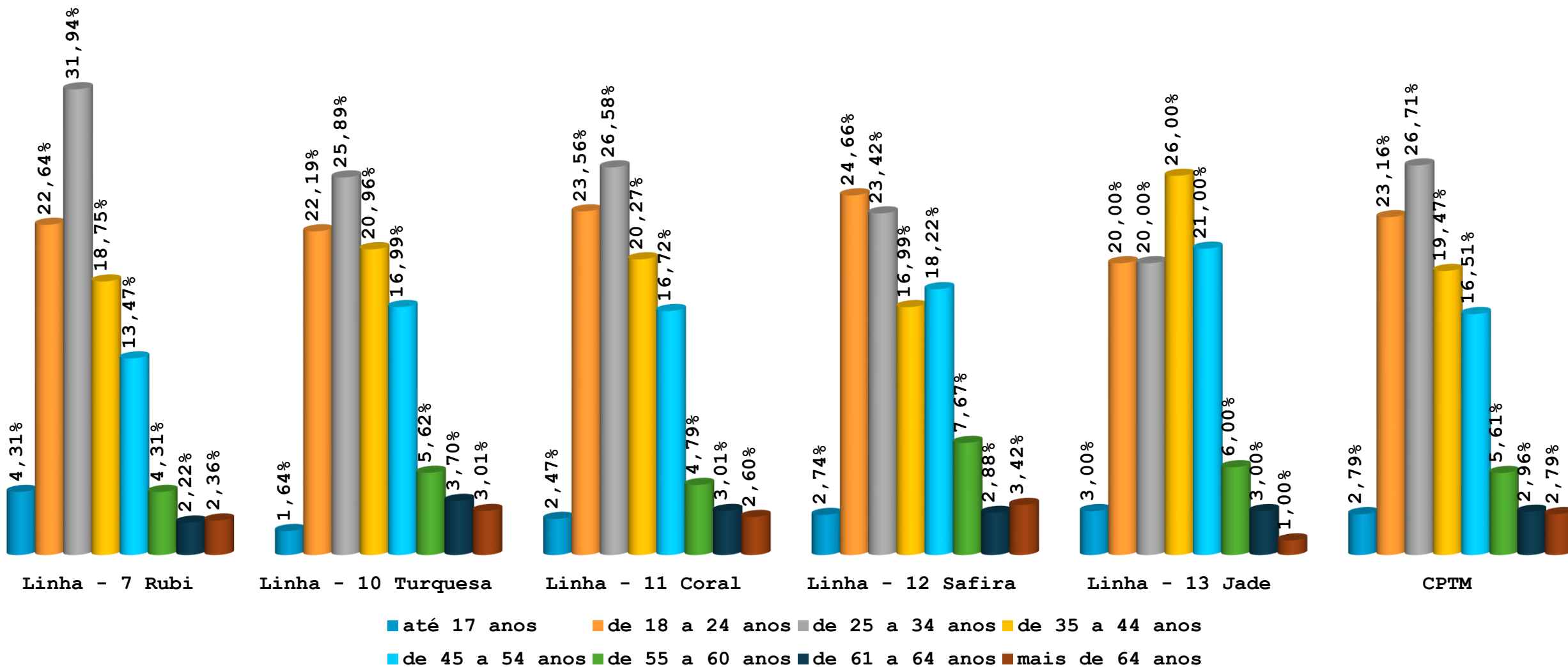
Feminino
51,23%

Gênero por linha

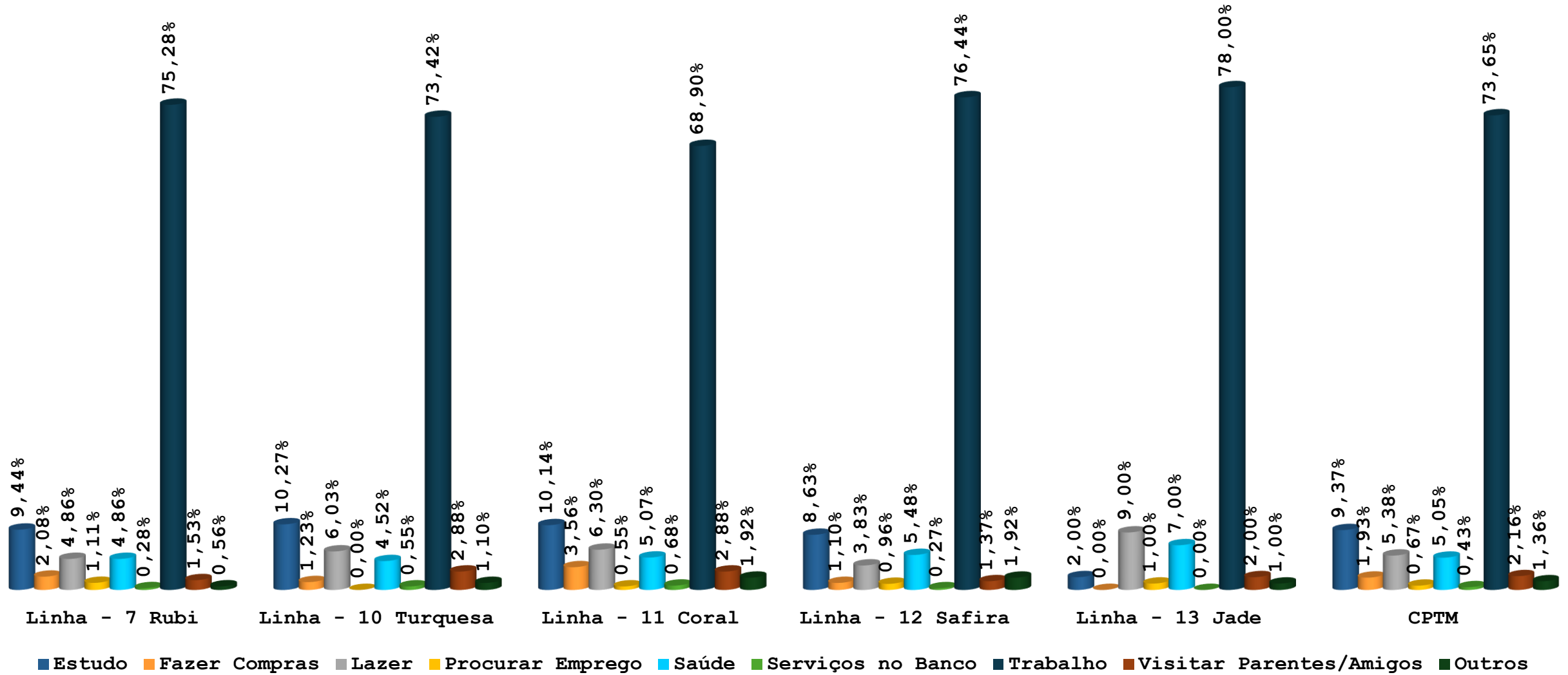


■ Feminino ■ Masculino

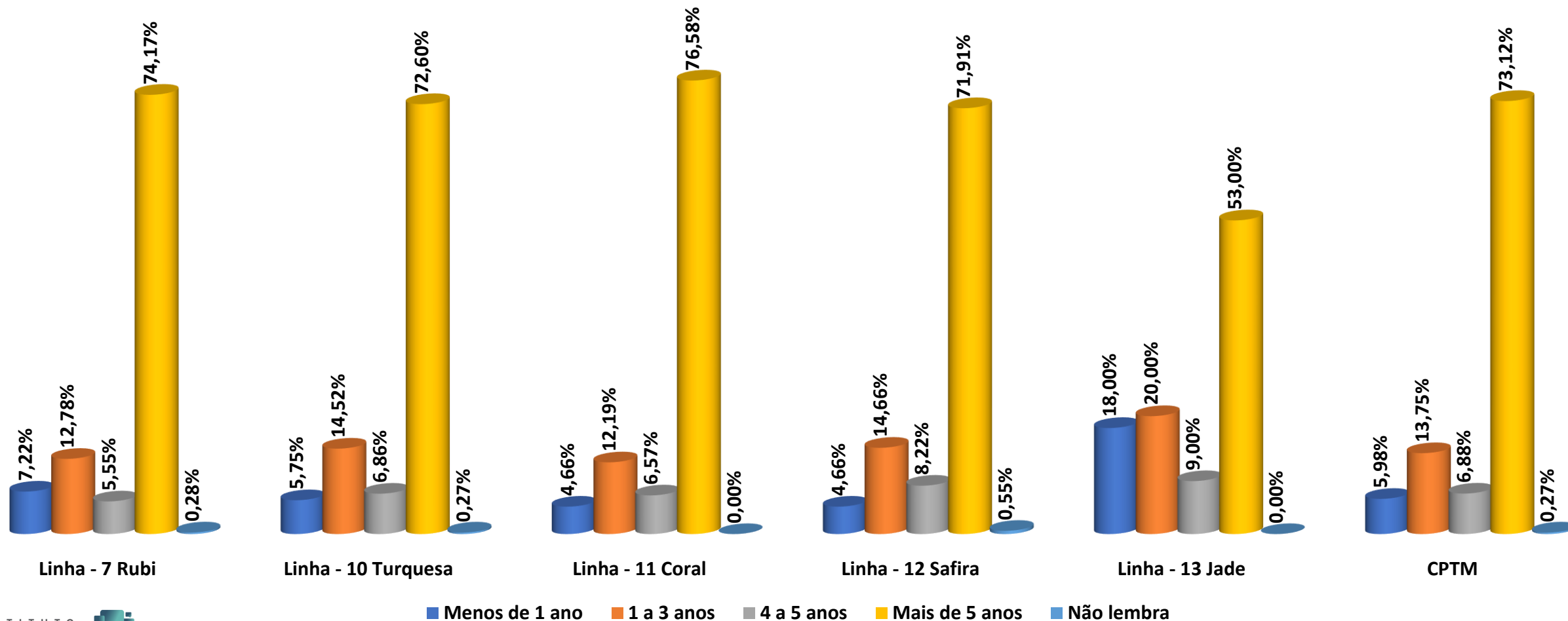
FAIXA ETÁRIA POR LINHA



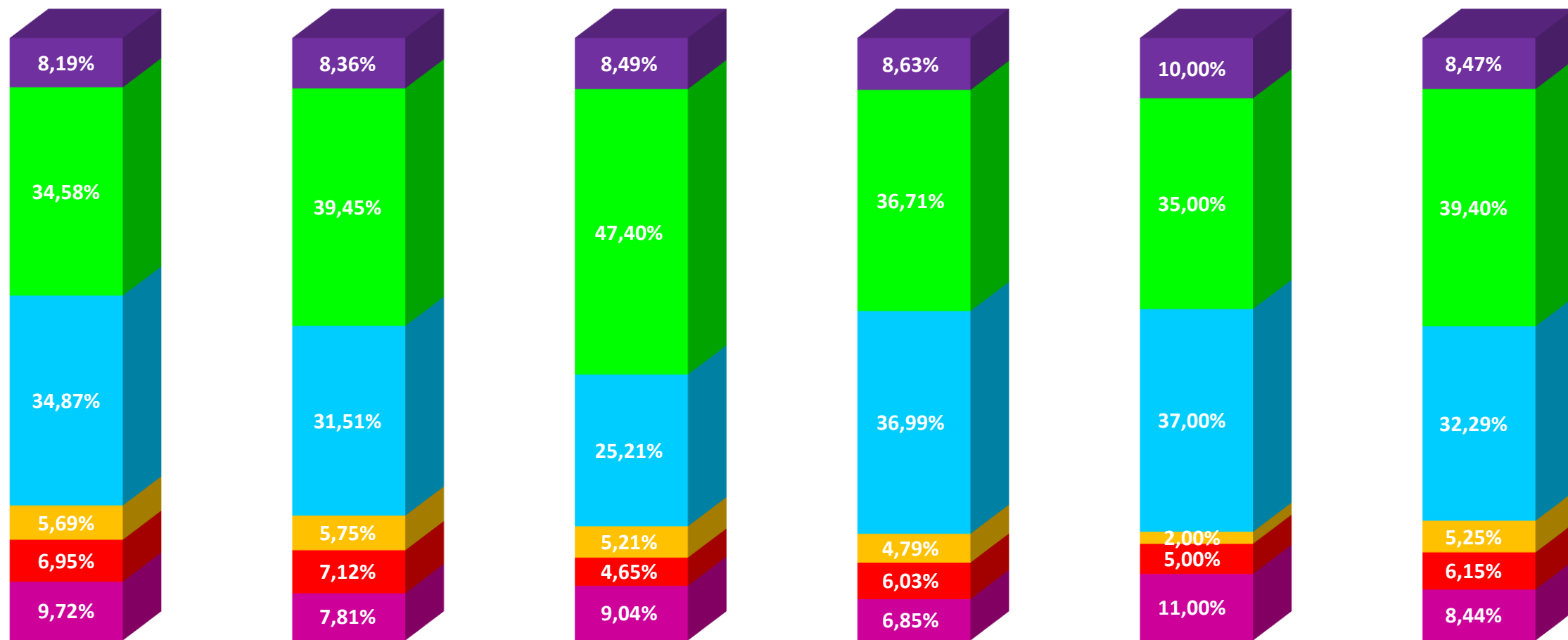
PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM



HÁ QUANTO TEMPO UTILIZA OS SERVIÇOS DA CPTM



FREQUÊNCIA QUE UTILIZA A CPTM



Linha - 7 Rubi

Linha - 10 Turquesa

Linha - 11 Coral

Linha - 12 Safira

Linha - 13 Jade

CPTM

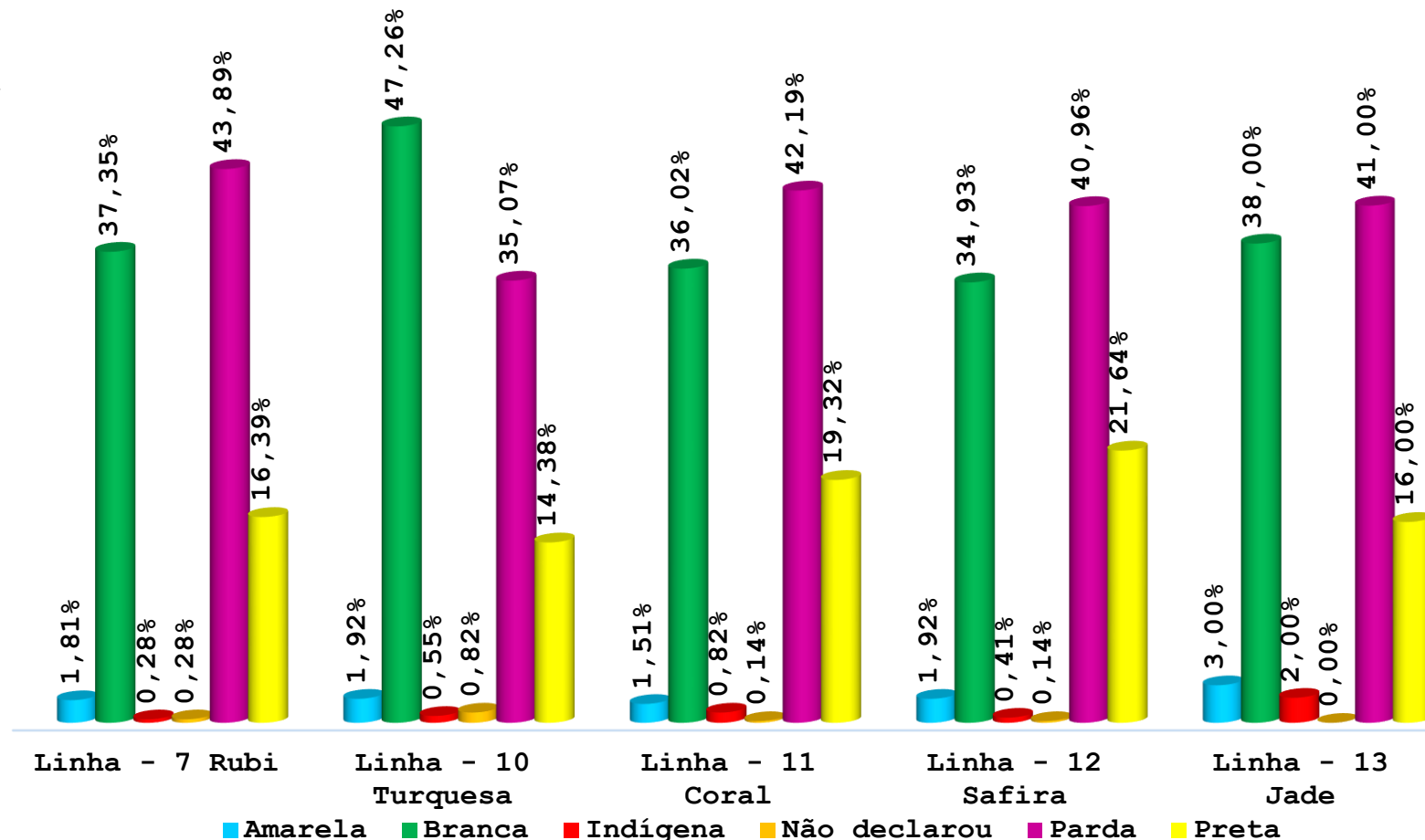
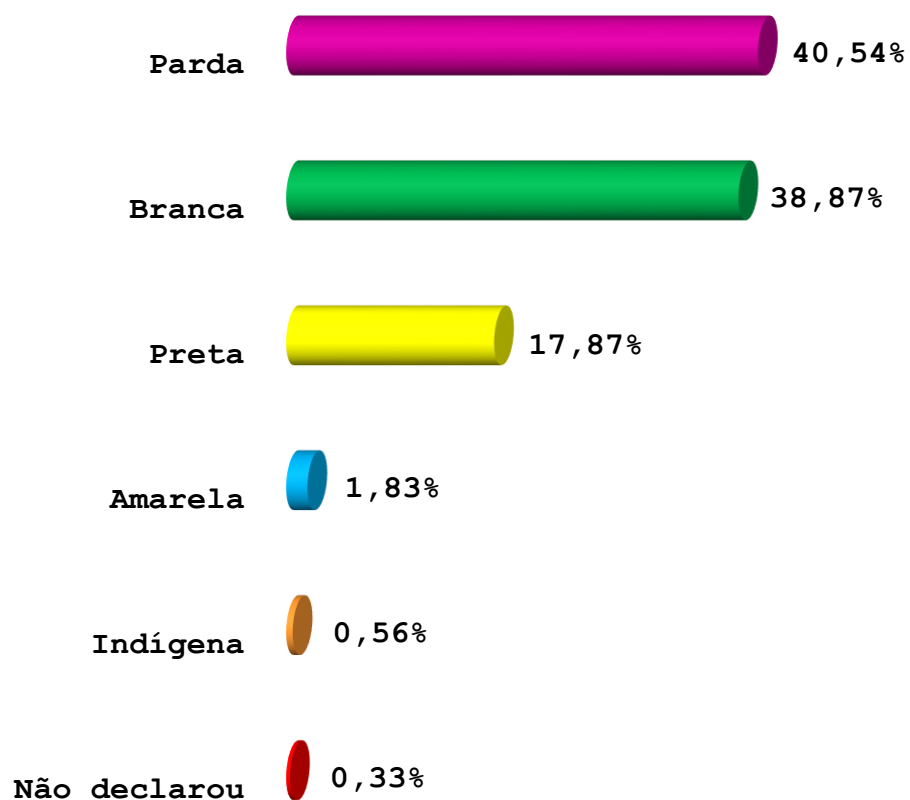
■ 1 a 2 vezes / semana ■ 3 vezes / semana ■ 4 vezes / semana ■ 5 vezes / semana ■ 6 ou 7 vezes / semana ■ Raramente

RAÇA DECLARADA - CPTM



CPTM

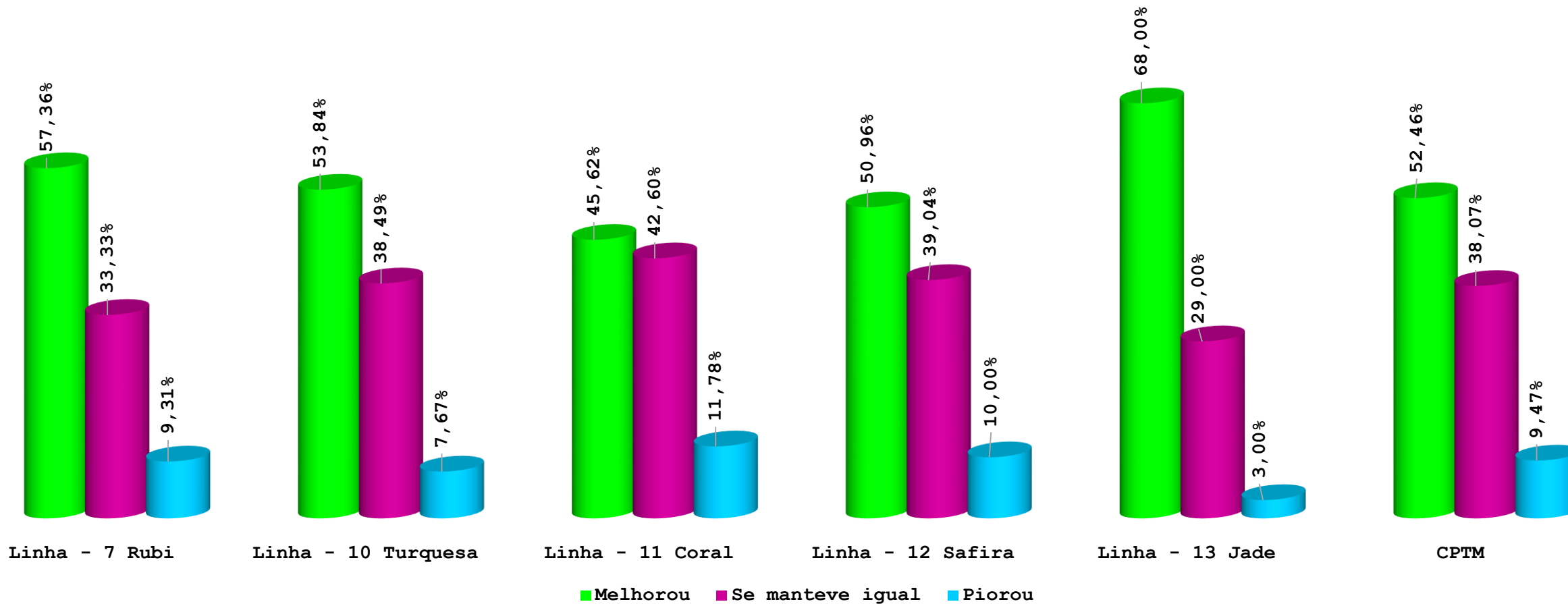
Raça por linha



PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM

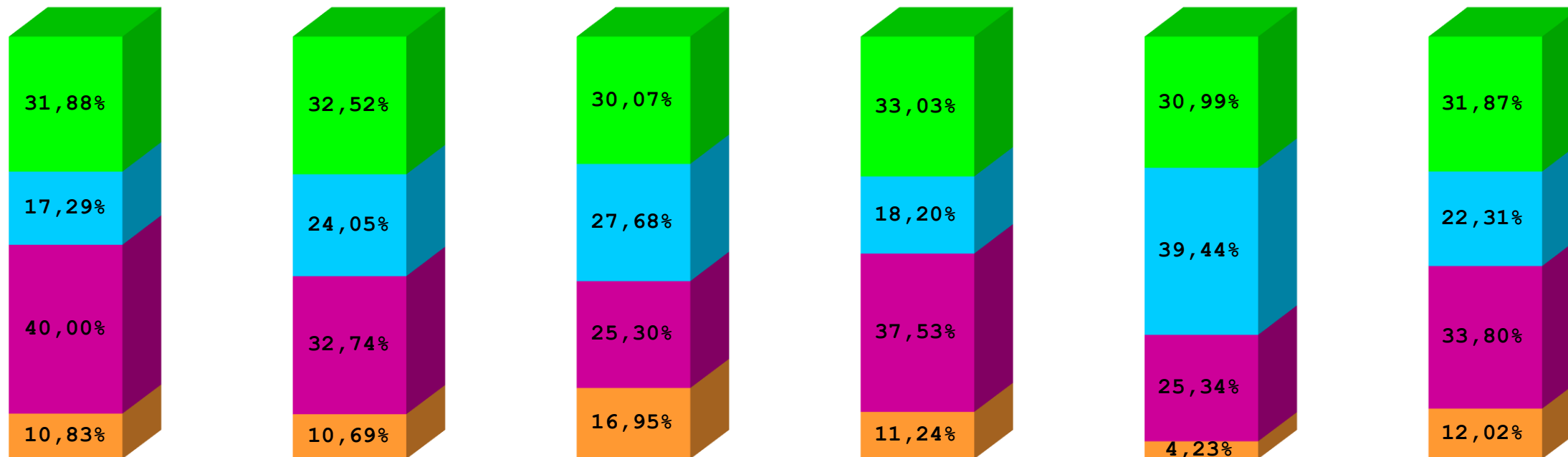


Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou nos últimos 5 anos?



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?



Linha - 7 Rubi

Linha - 10 Turquesa

Linha - 11 Coral

Linha - 12 Safira

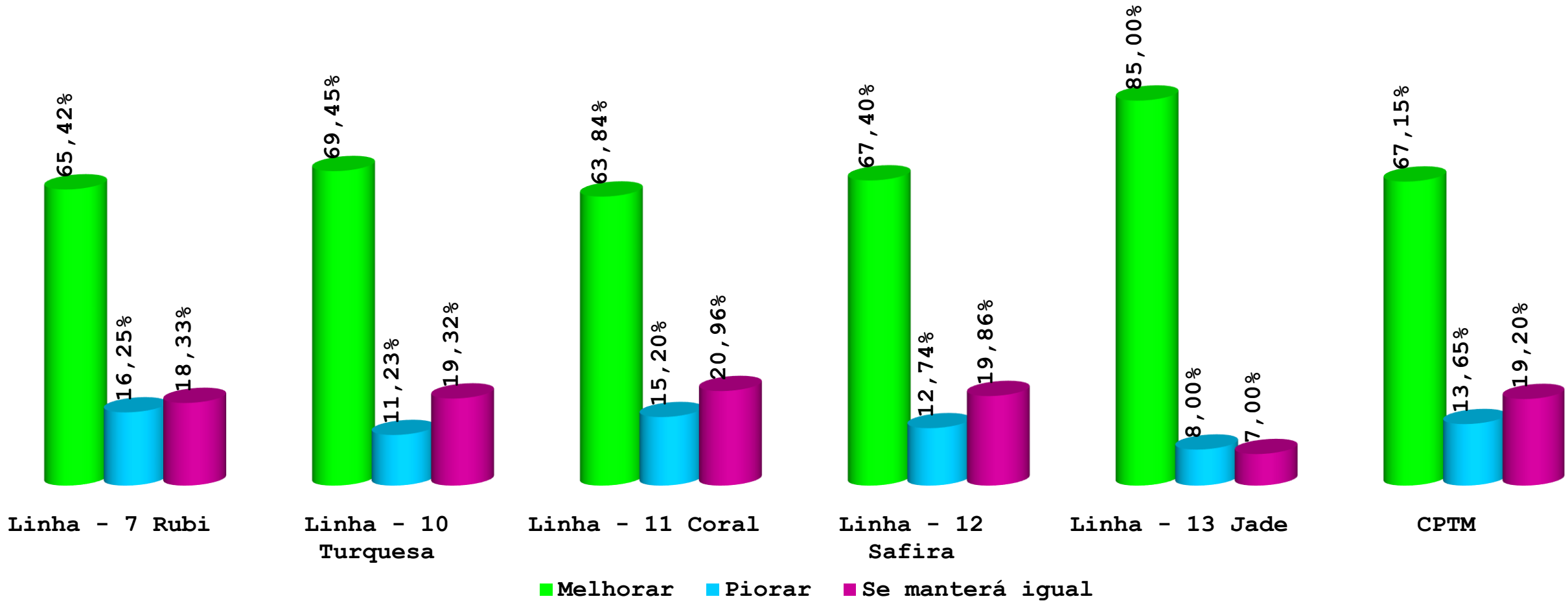
Linha - 13 Jade

CPTM

■ Nas estações ■ Nos trens ■ Tempo da sua viagem ■ Tempo de espera na estação

Trata-se das 1.864 respostas "melhorou" ou "piorou" da questão anterior.

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM - FUTURO



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



Linha - 7 Rubi

Linha - 10
Turquesa

Linha - 11 Coral

Linha - 12 Safira

Linha - 13 Jade

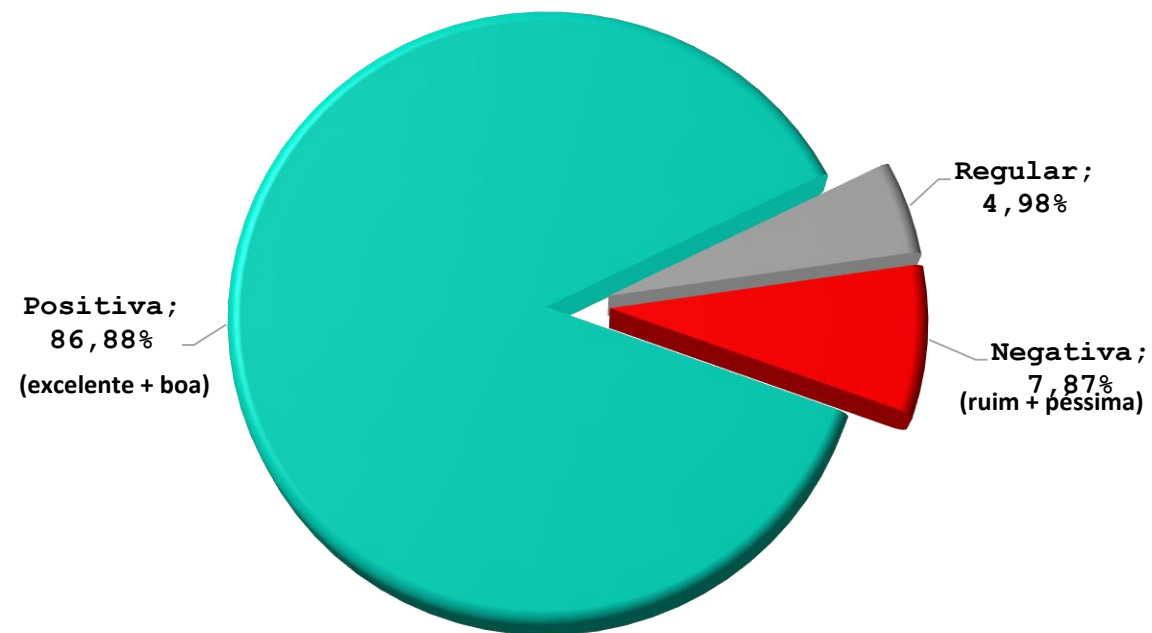
CPTM

■ Não ■ Sim ■ Não sabe

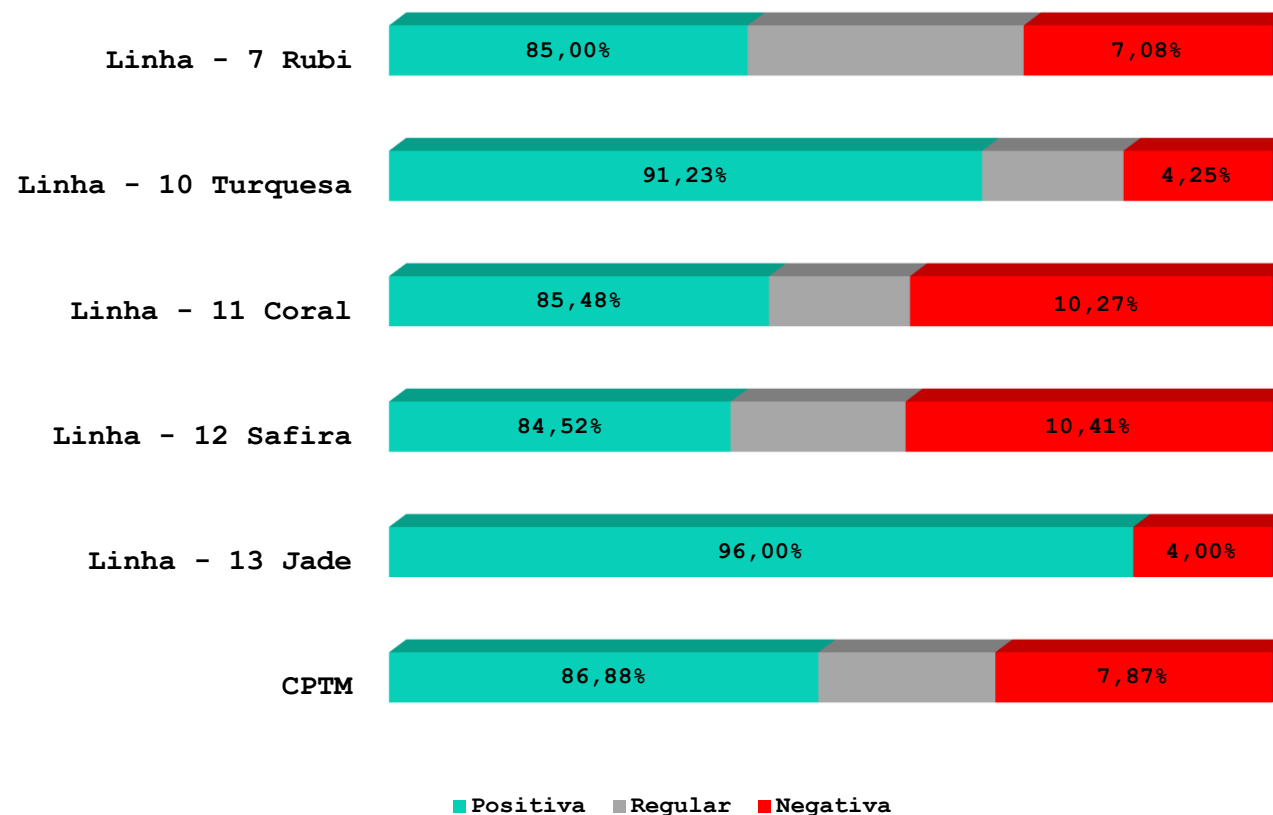
AVALIAÇÃO DA CPTM

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

CPTM

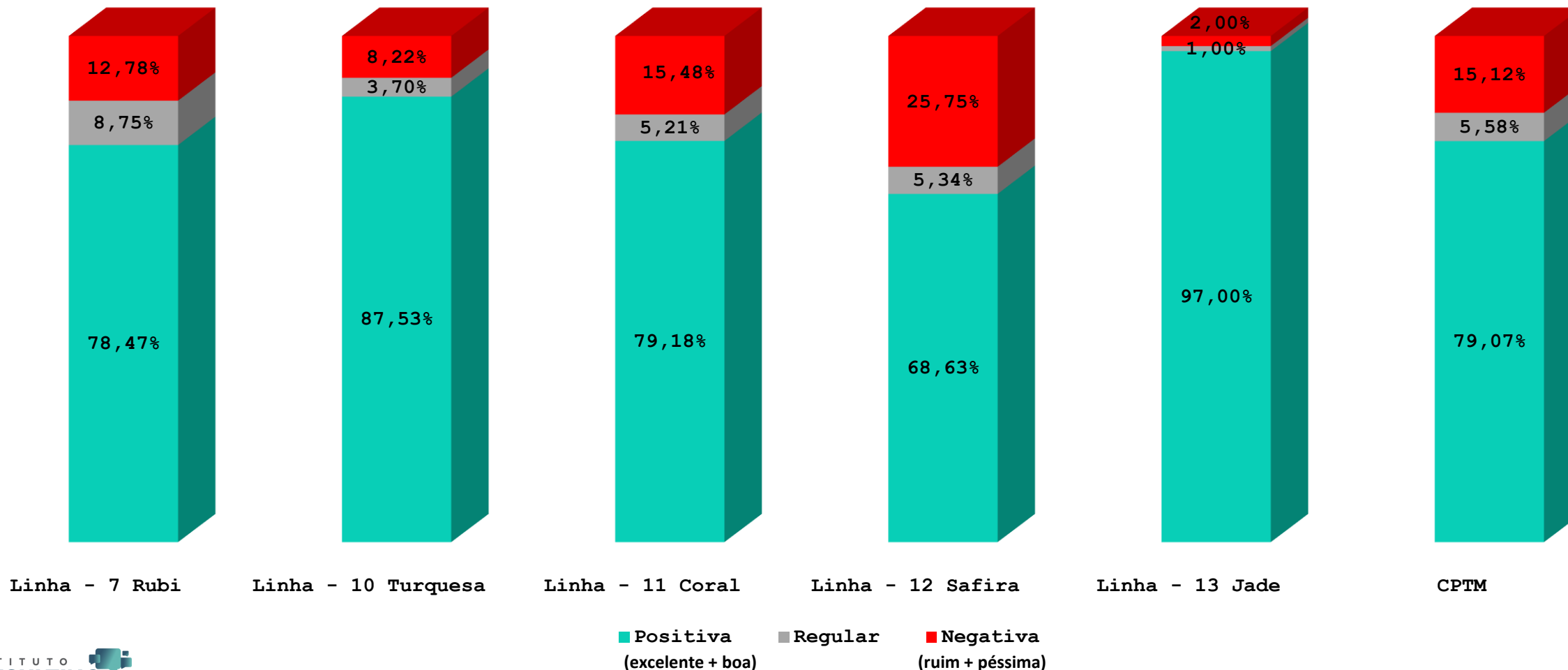


O que acha da CPTM - Linhas



AVALIAÇÃO DAS LINHAS

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

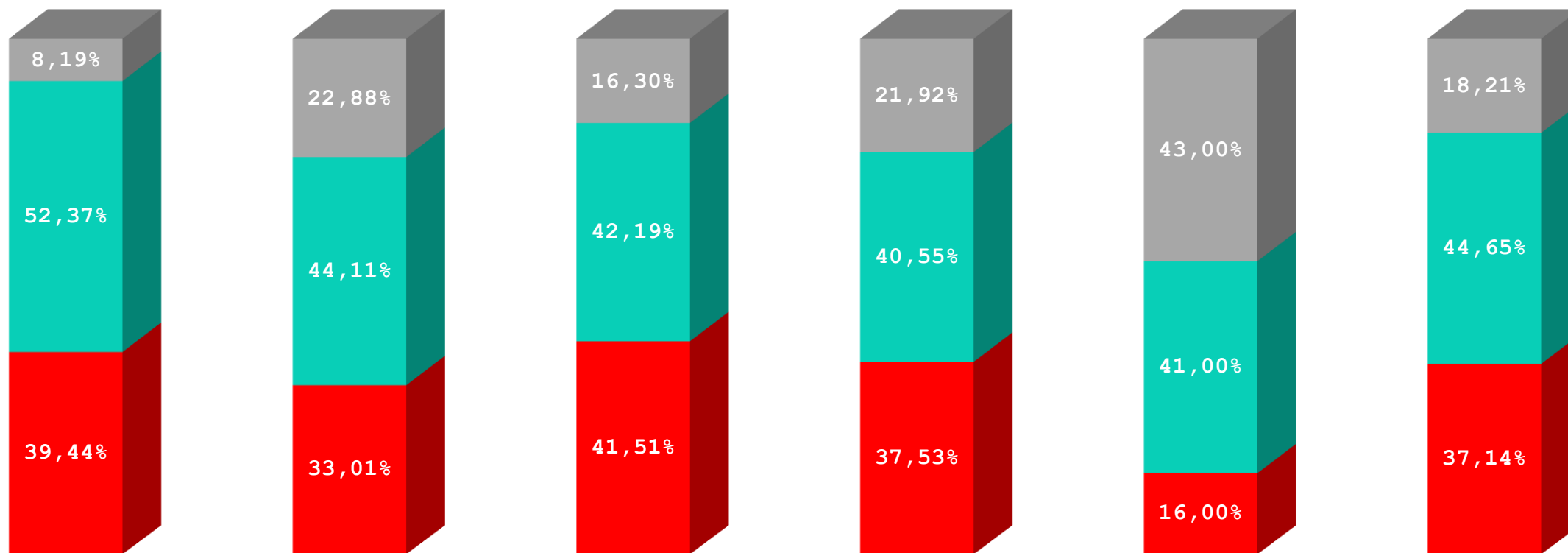


■ Positiva (excelente + boa) ■ Regular ■ Negativa (ruim + péssima)

CLASSIFICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES



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



Linha - 7 Rubi

Linha - 10 Turquesa

Linha - 11 Coral

Linha - 12 Safira

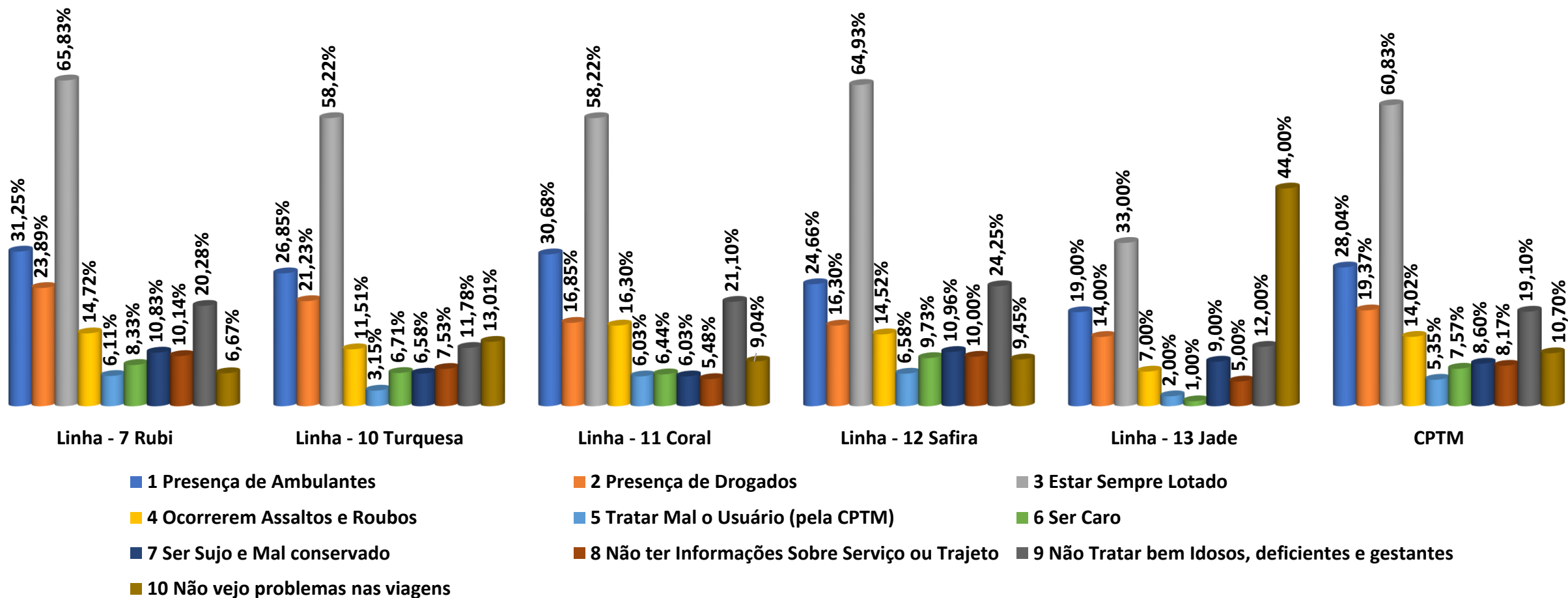
Linha - 13 Jade

CPTM

■ Dentro dos trens ■ Nas Estações ■ Não há problemas

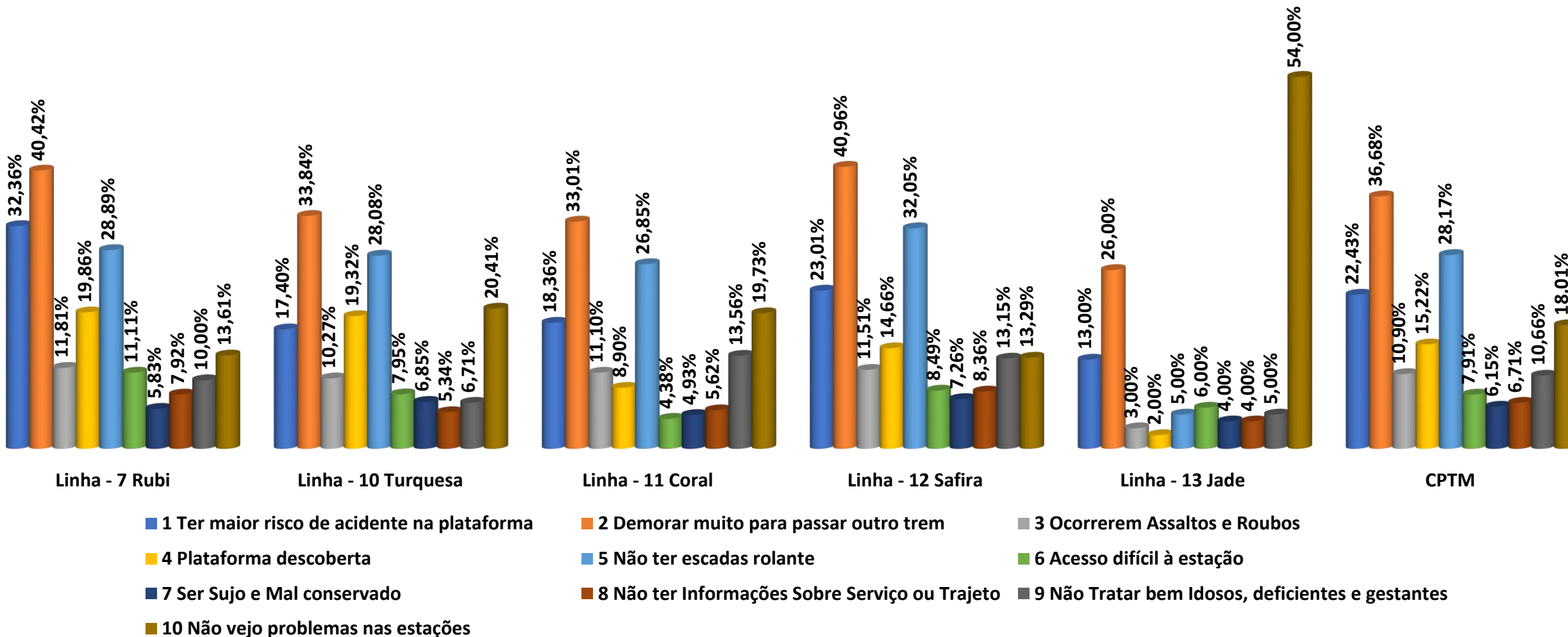
PROBLEMAS MAIS GRAVES DURANTE AS VIAGENS

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:

José Marcos Miziara Filho

Gerência de Planejamento da Mobilidade e Gestão do Território:

Renata Marie Miyasaki

Departamento de Planejamento da Mobilidade e Pesquisa:

Fernando Henrique de Moraes

Elaboração e Análise:

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

Lais Dala Pozza

Márcia Silvério de Godoi

Equipe Técnica Instituto Consulting do Brasil:



OBRIGADO

