



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

PERÍODO DE EXECUÇÃO E EQUIPE

A pesquisa foi realizada por uma equipe composta por 11 (onze) pesquisadores e 3 (três) supervisores entre os dias 04 e 24 de novembro de 2021.

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 4.541 questionários nas sete linhas da CPTM. A distribuição da amostra é proporcional ao fluxo de passageiros por intervalos de tempo de pico e vale.

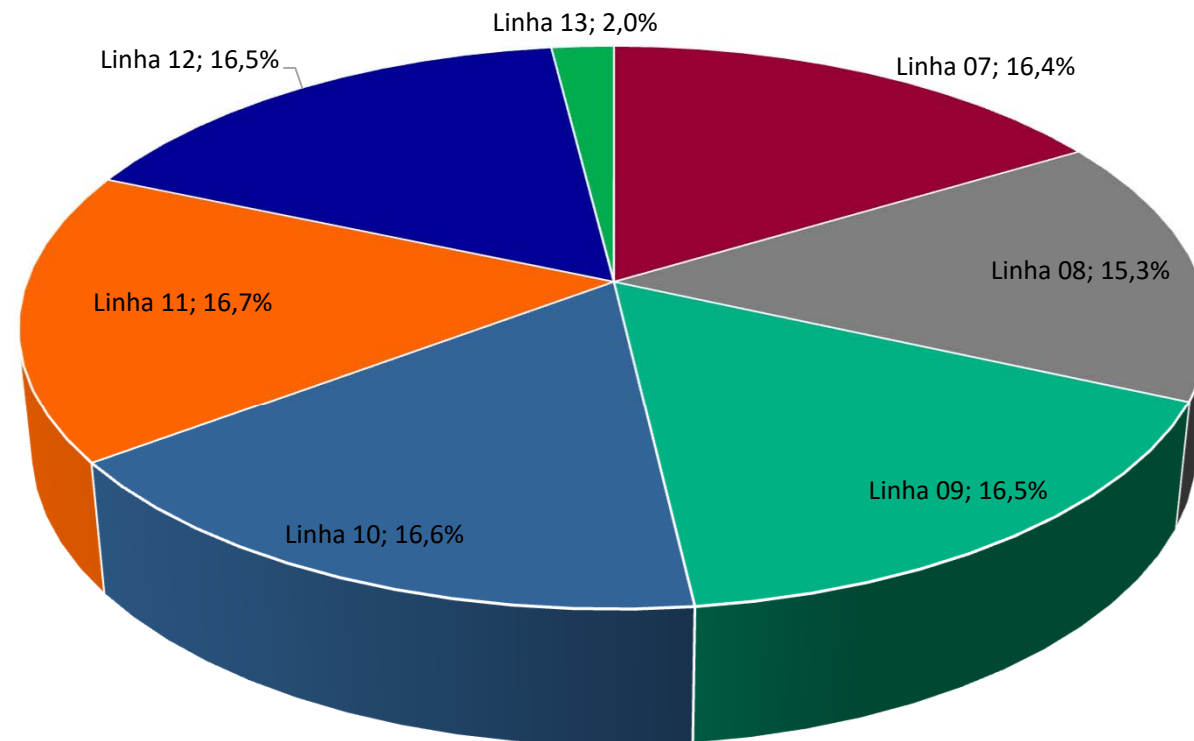
Margem de erro: A amostra utilizada determina um nível de confiança de 95% com margem de erro de 3,6% nas linhas e de 1,5% para toda a rede.

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

AMOSTRA

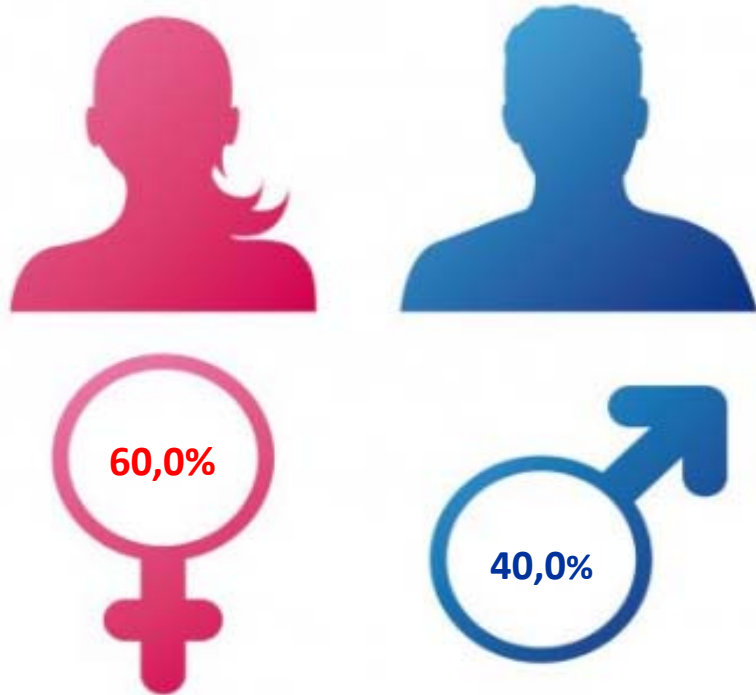


Distribuição de entrevistas:

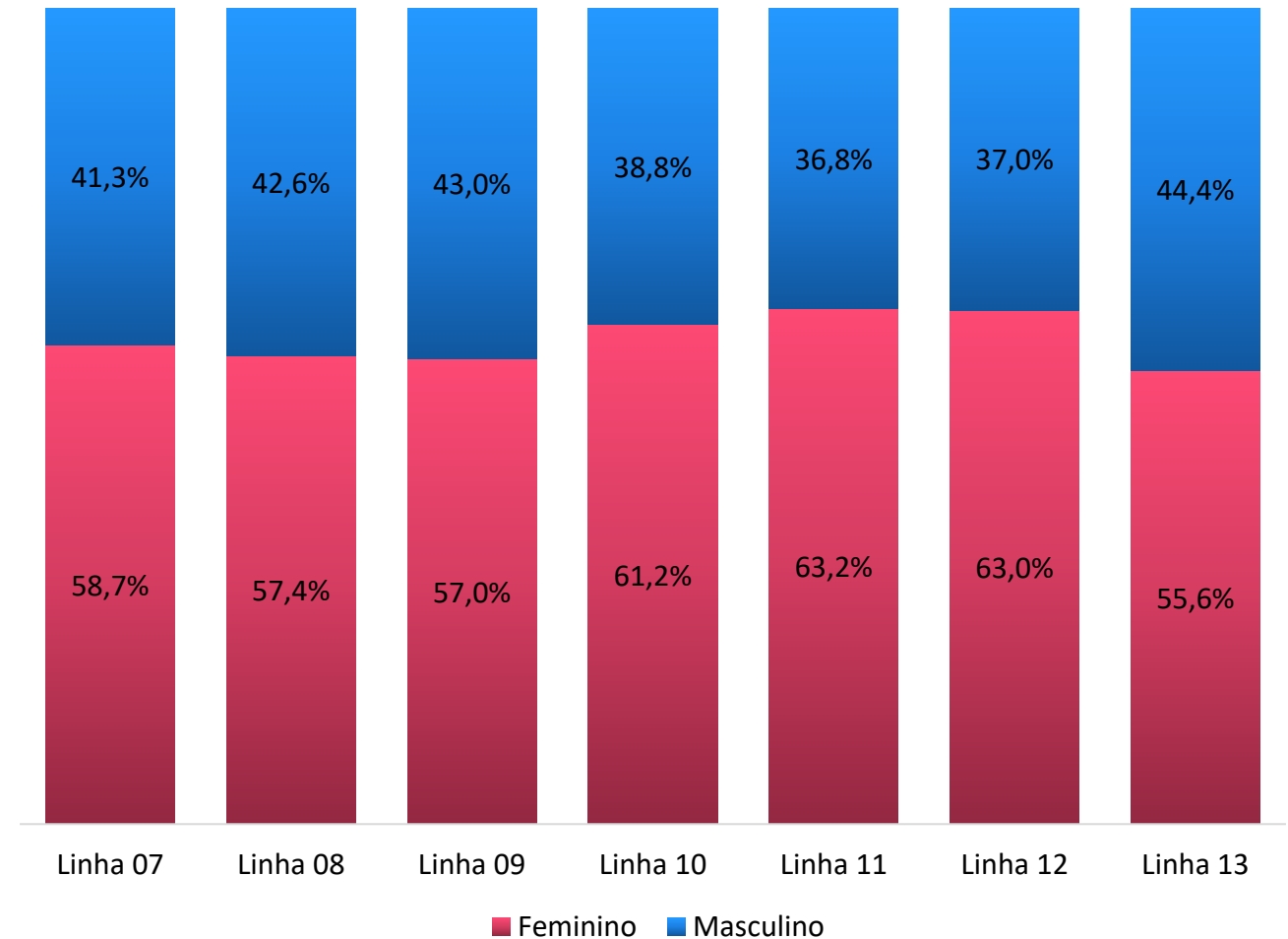


PERFIL DO PASSAGEIRO





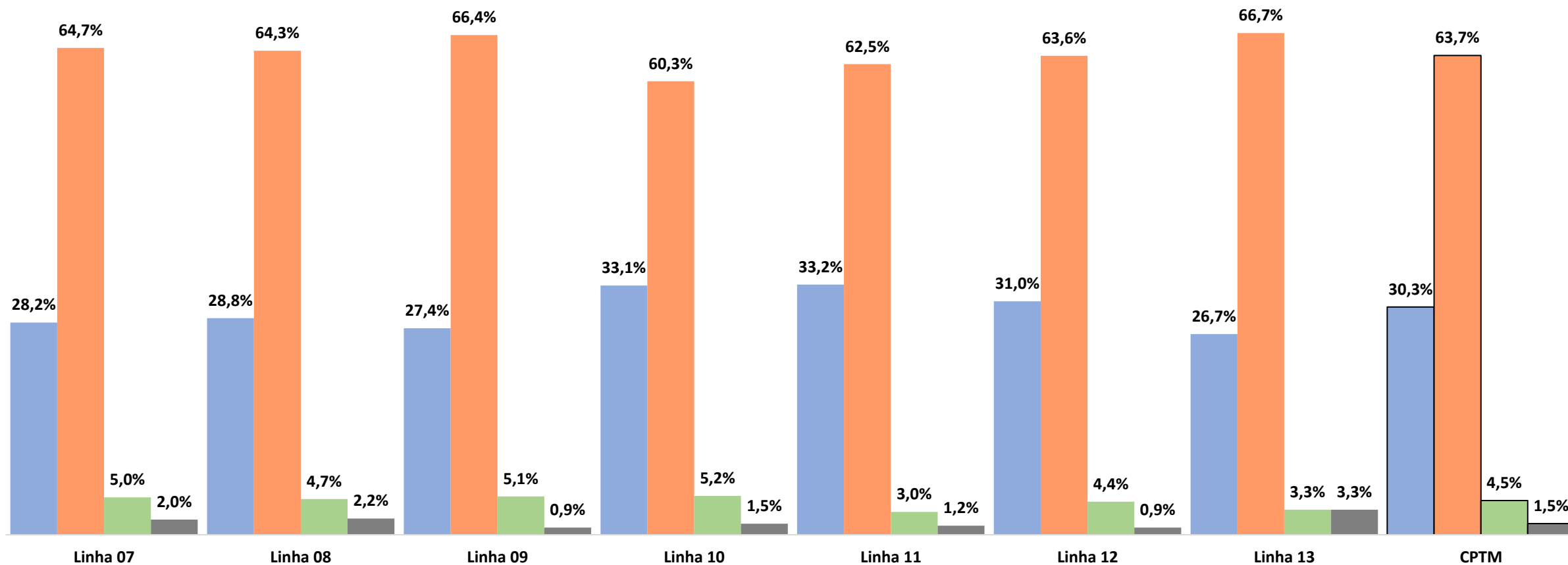
Gênero- Linhas



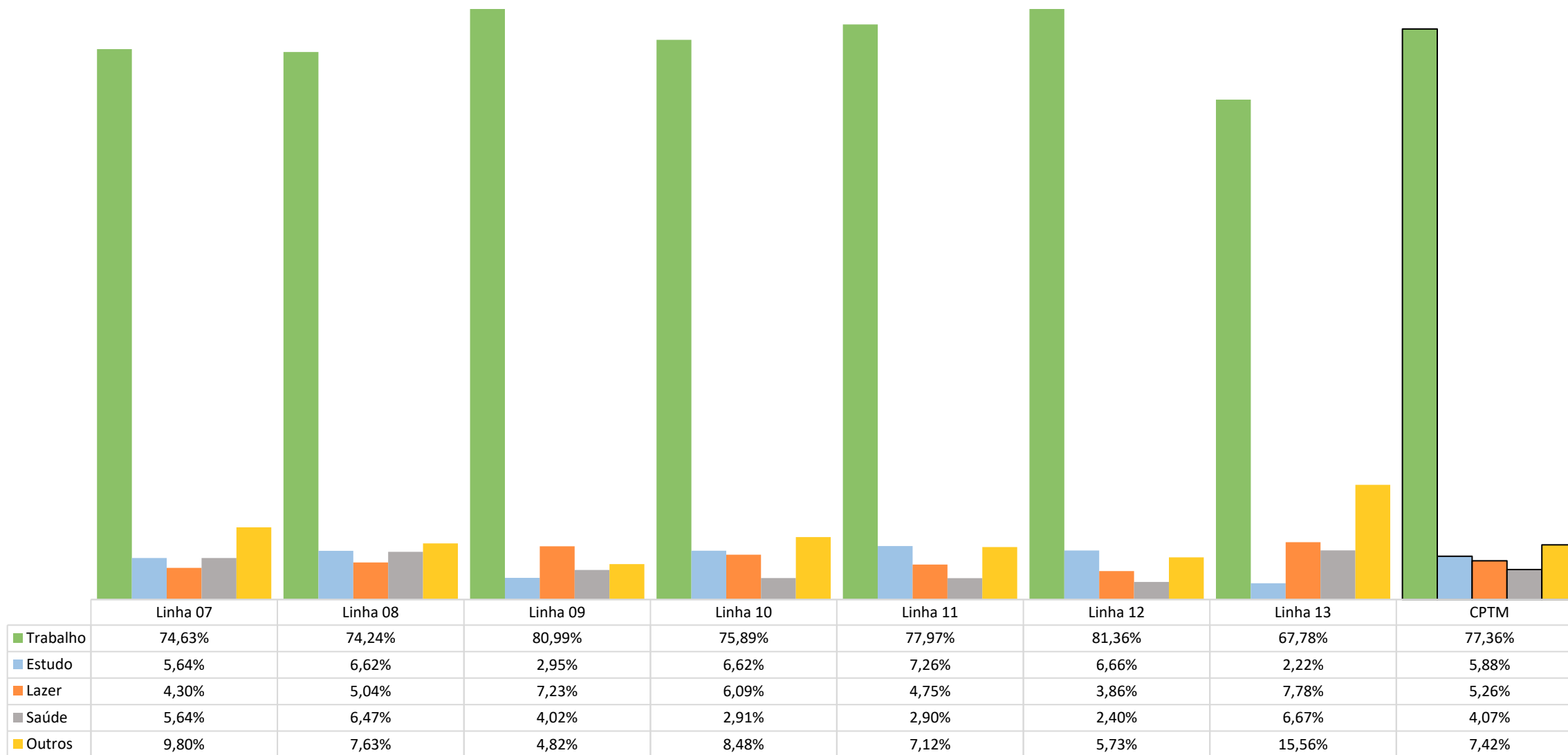
FAIXA ETÁRIA



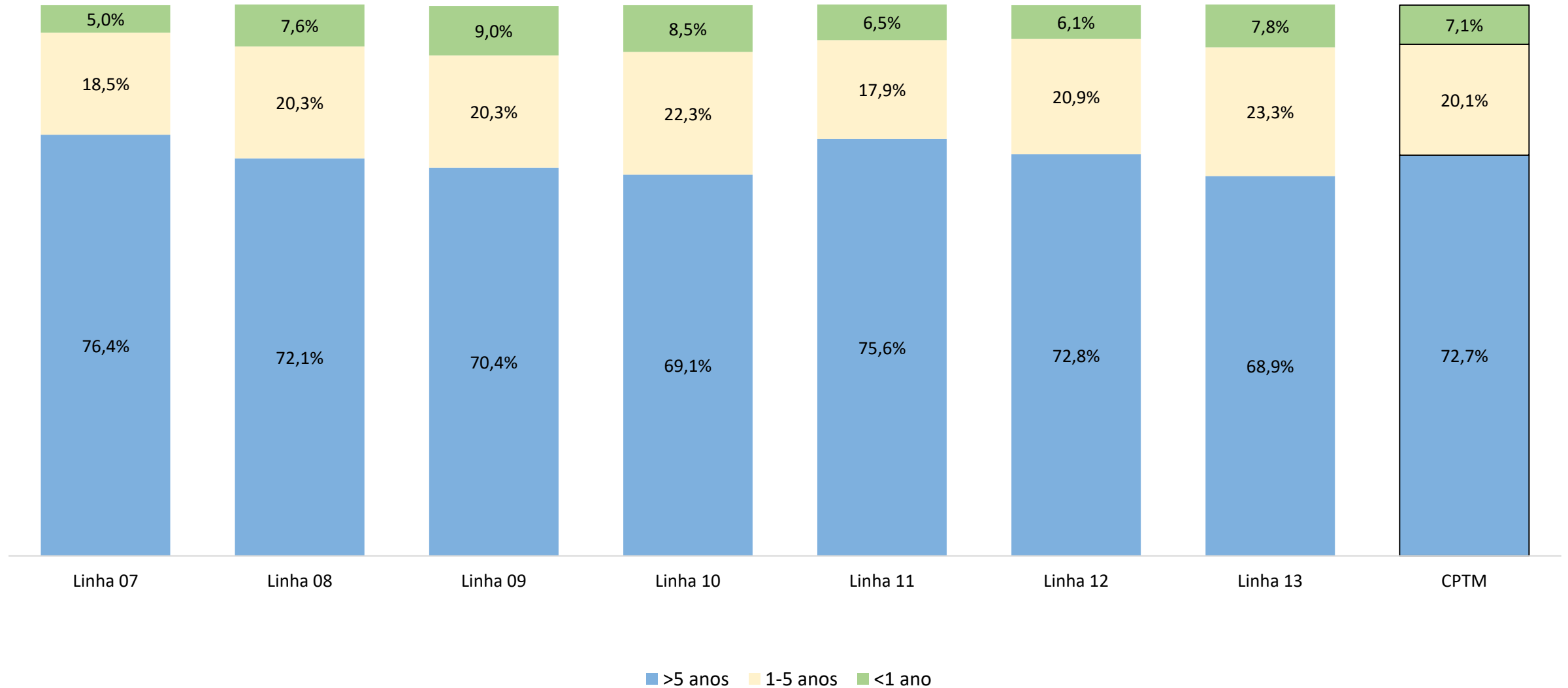
■ <25 anos ■ 25-54 anos ■ 55-64 anos ■ >64 anos



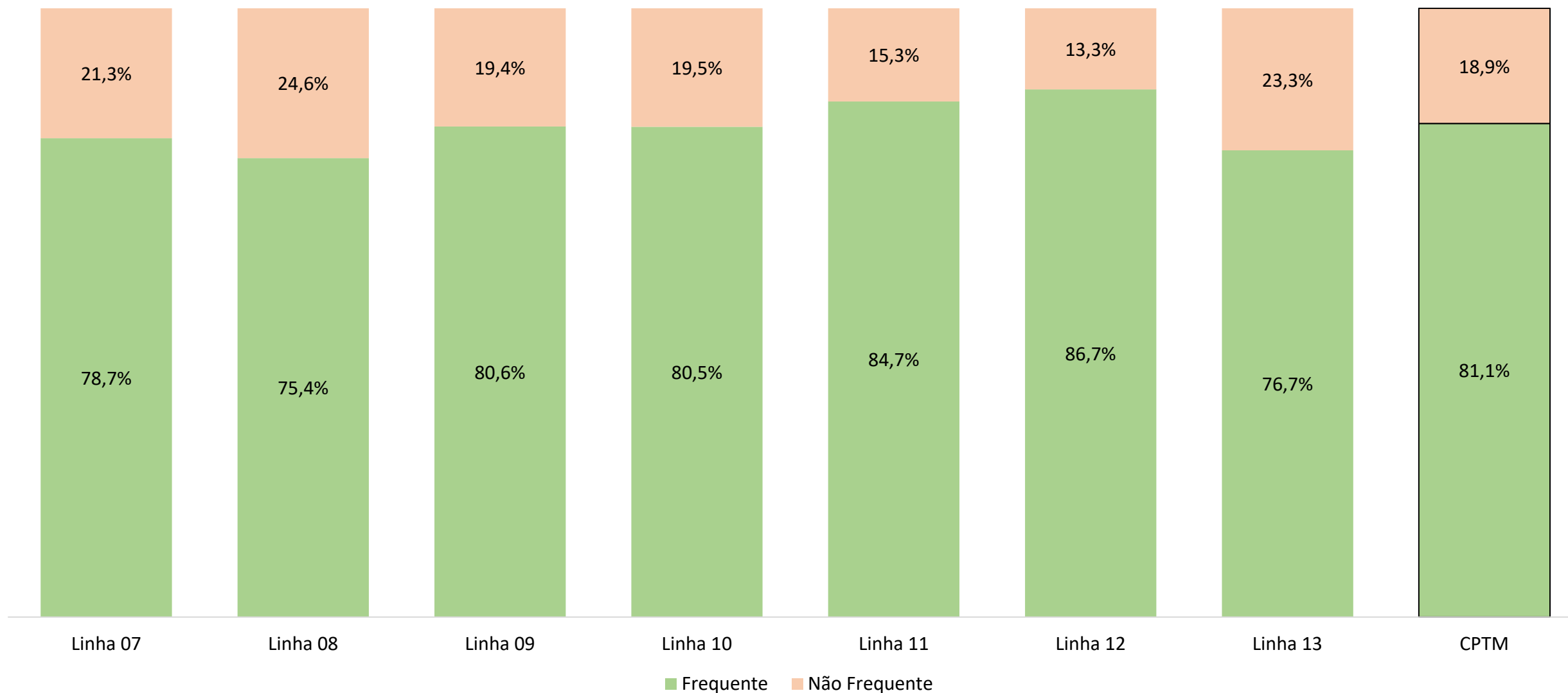
PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM



HÁ QUANTO TEMPO UTILIZA OS SERVIÇOS DA CPTM

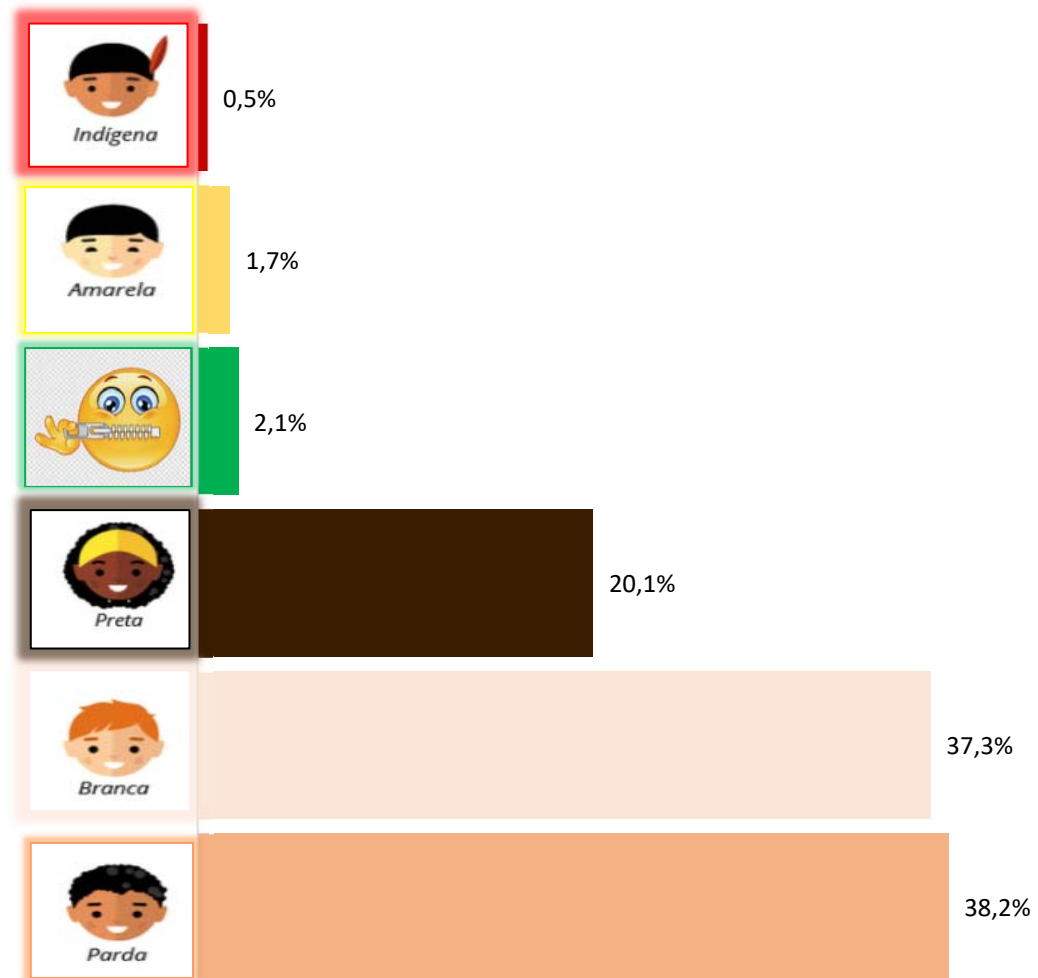


FREQUÊNCIA QUE UTILIZA A CPTM



RAÇA DECLARADA - CPTM

Como o(a) Sr(a) considera a sua cor ou raça?

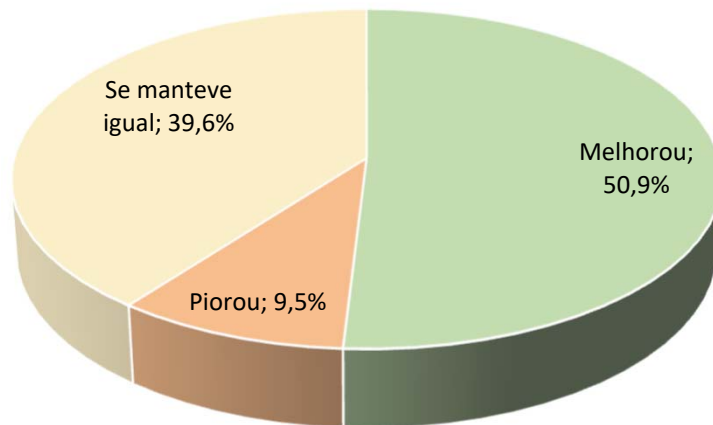


PERCEPÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS

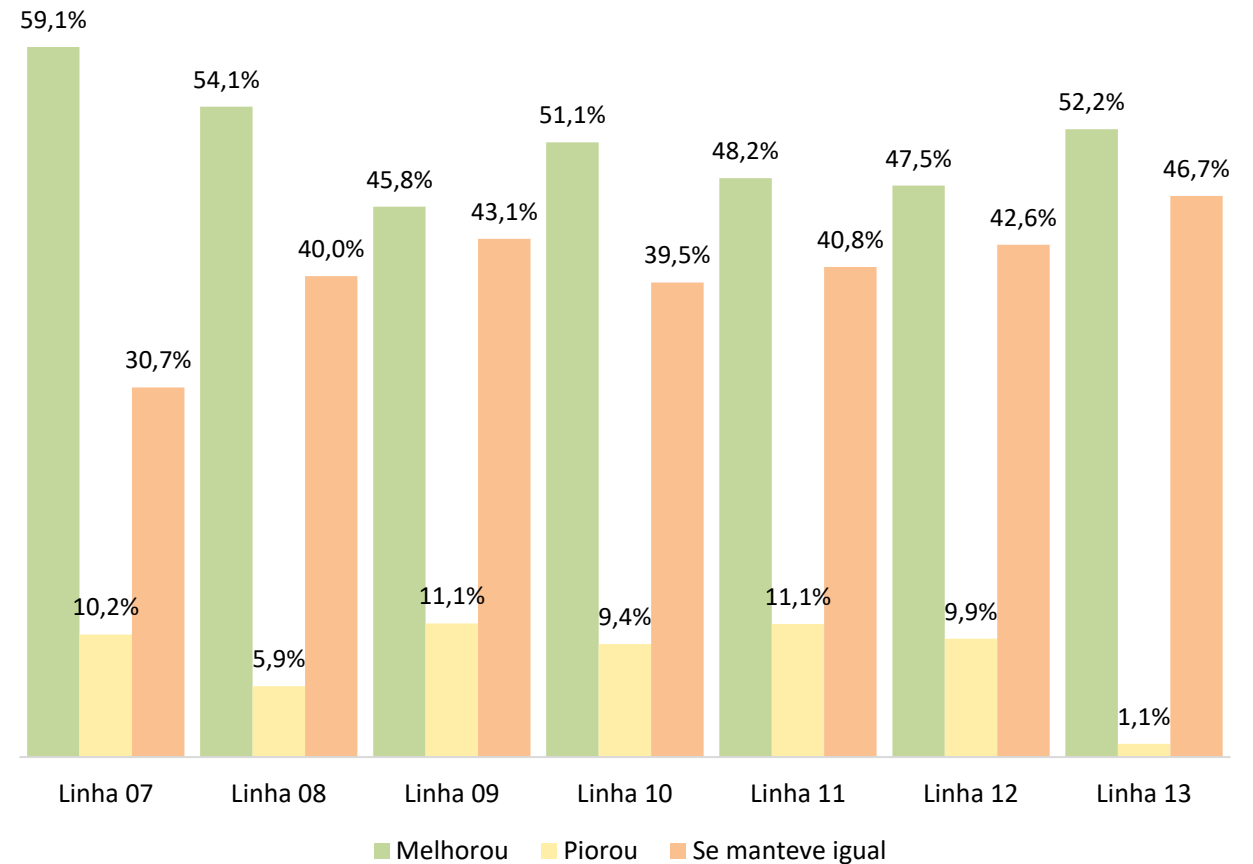


Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou nos últimos 5 anos?

Sobre a qualidade dos serviços - CPTM



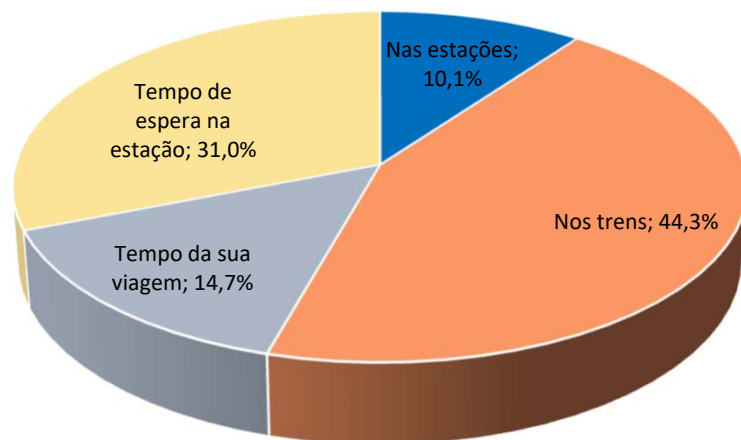
Sobre a qualidade dos serviços CPTM - Linhas



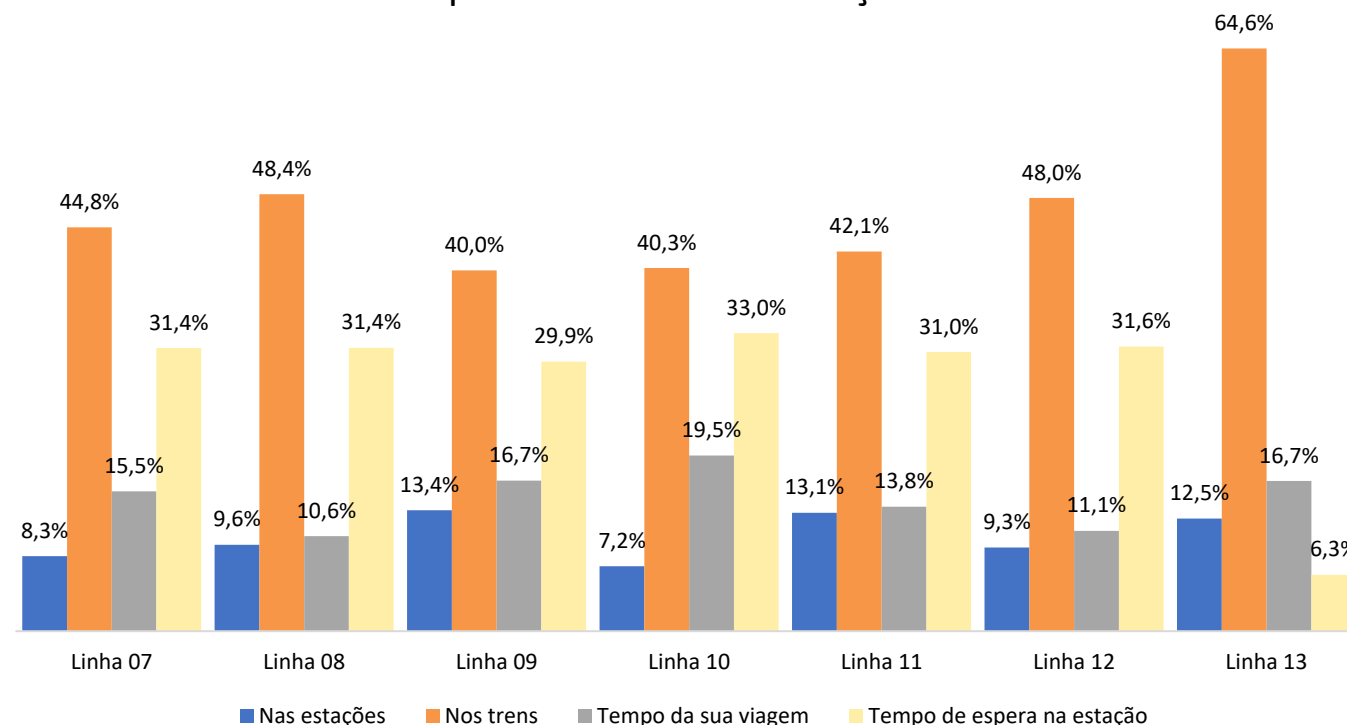
PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM – ONDE PERCEBEU MUDANÇA

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 maior mudança - CPTM



Onde percebeu maior mudança - Linhas



Excluído do cálculo quem respondeu se manteve igual / consideradas 2743 observações

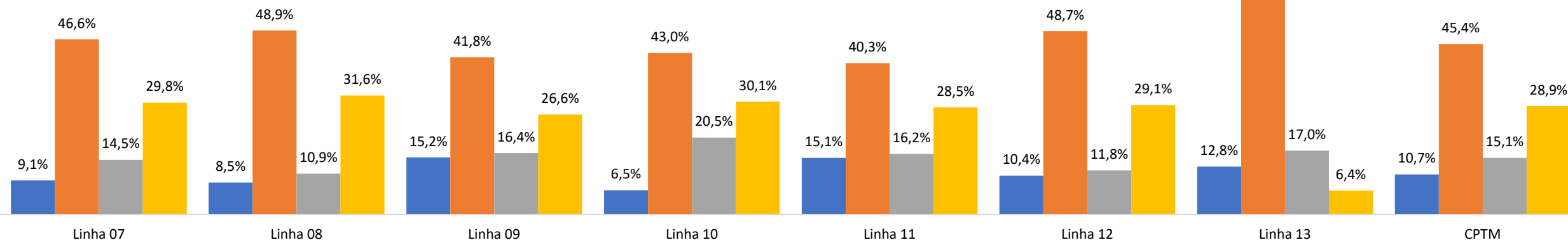
PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM – ONDE PERCEBEU MUDANÇA



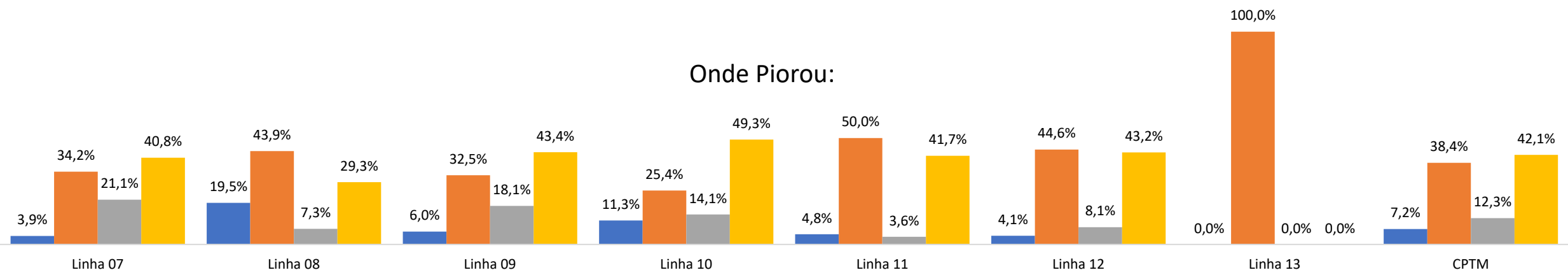
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu MAIOR mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

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

Onde Percebeu Melhoria:



Onde Piorou:

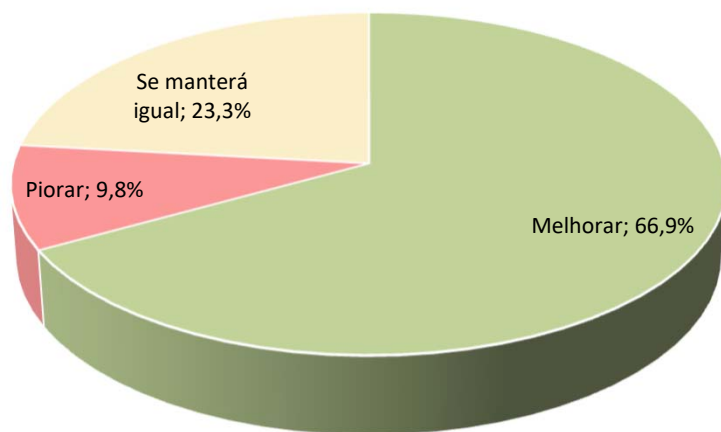


PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM - FUTURO

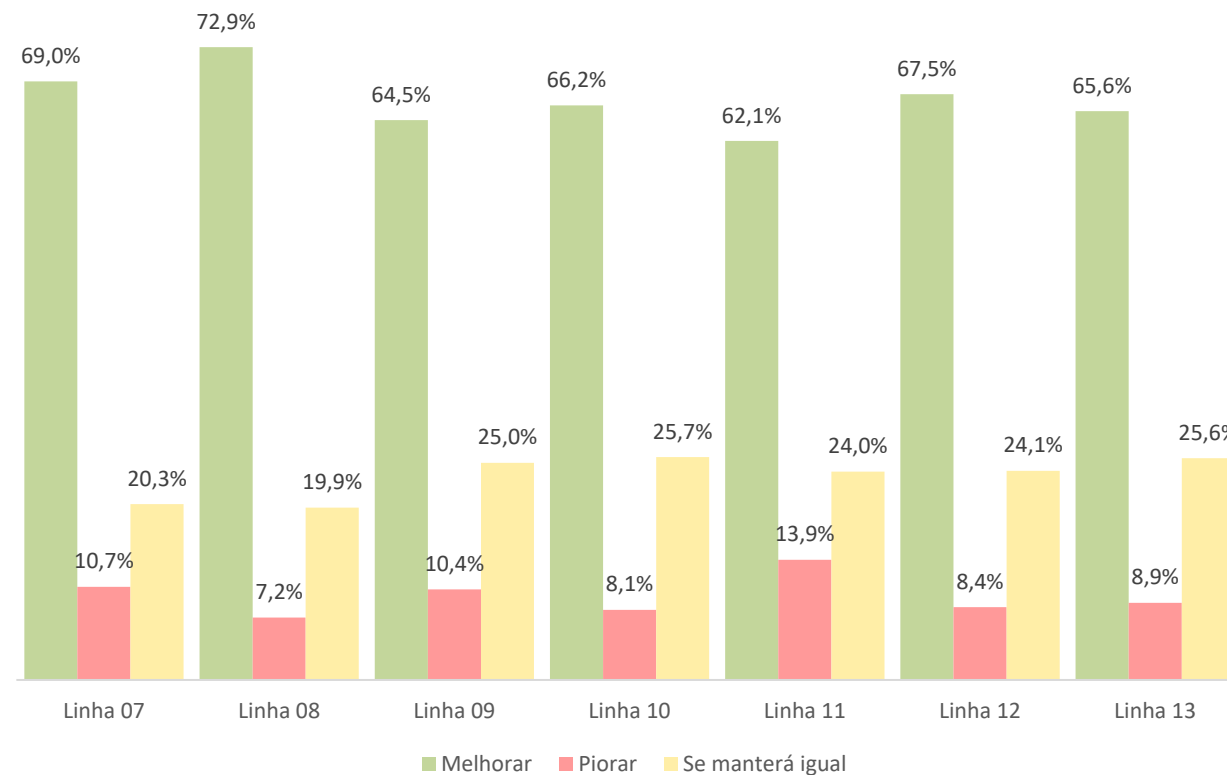


Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM irá melhorar, se manterá igual ou vai piorar nos próximos 5 anos?

Sobre a qualidade do serviço -CPTM



Sobre a qualidade do serviço - Linhas

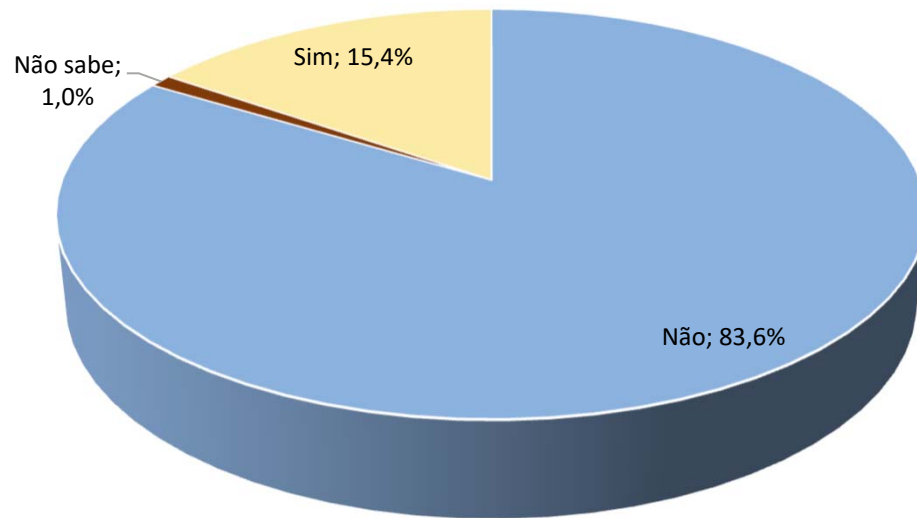


PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM – TROCARIA TREM POR ÔNIBUS

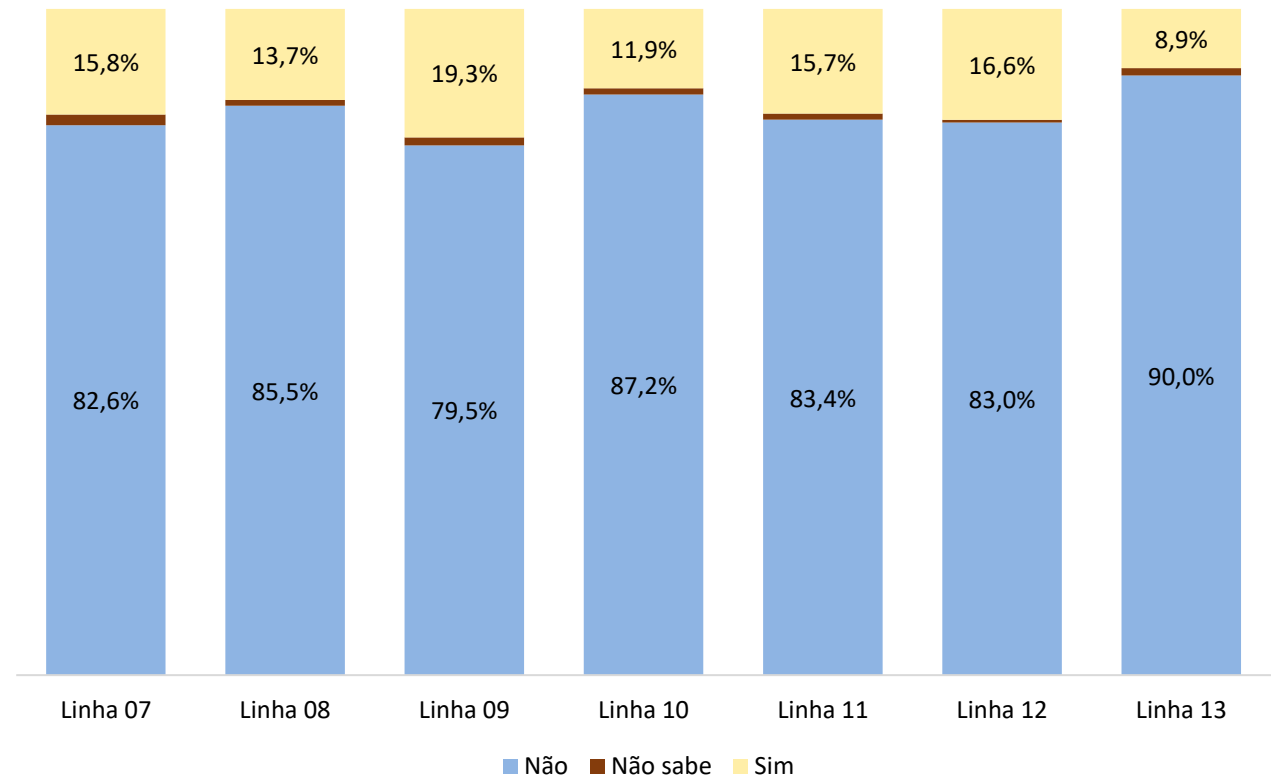


Trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto deste trem que está usando agora?

Trocaria o trem por ônibus - CPTM



Trocaria o trem por ônibus - Linhas



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”)

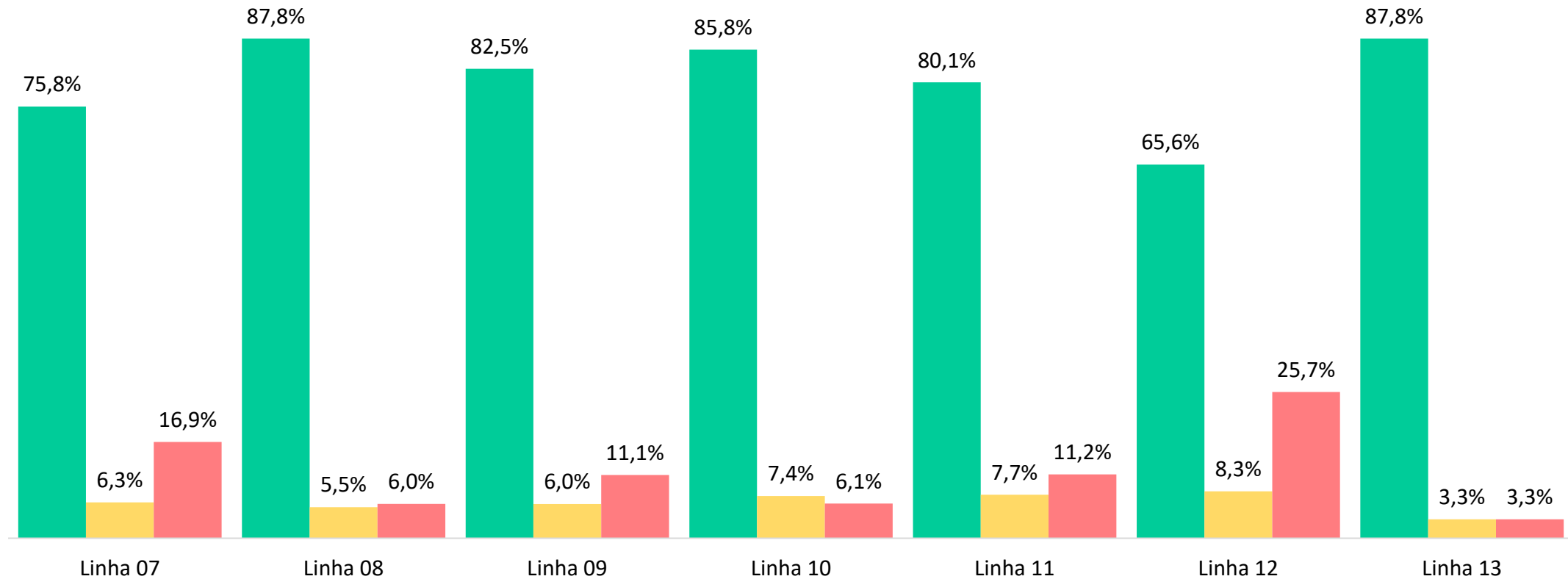


AVALIAÇÃO DA LINHA



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

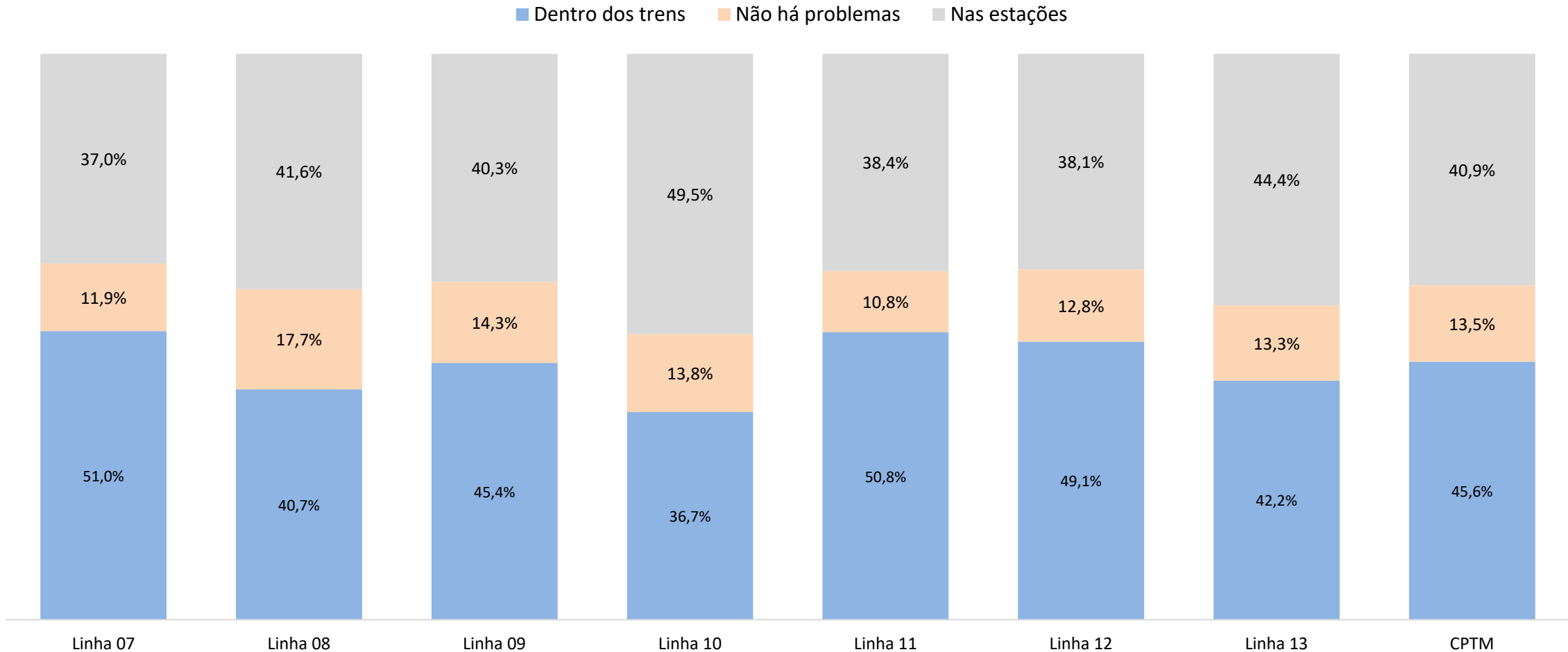
■ av Positiva ■ Regular ■ av negativa



CLASSIFICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

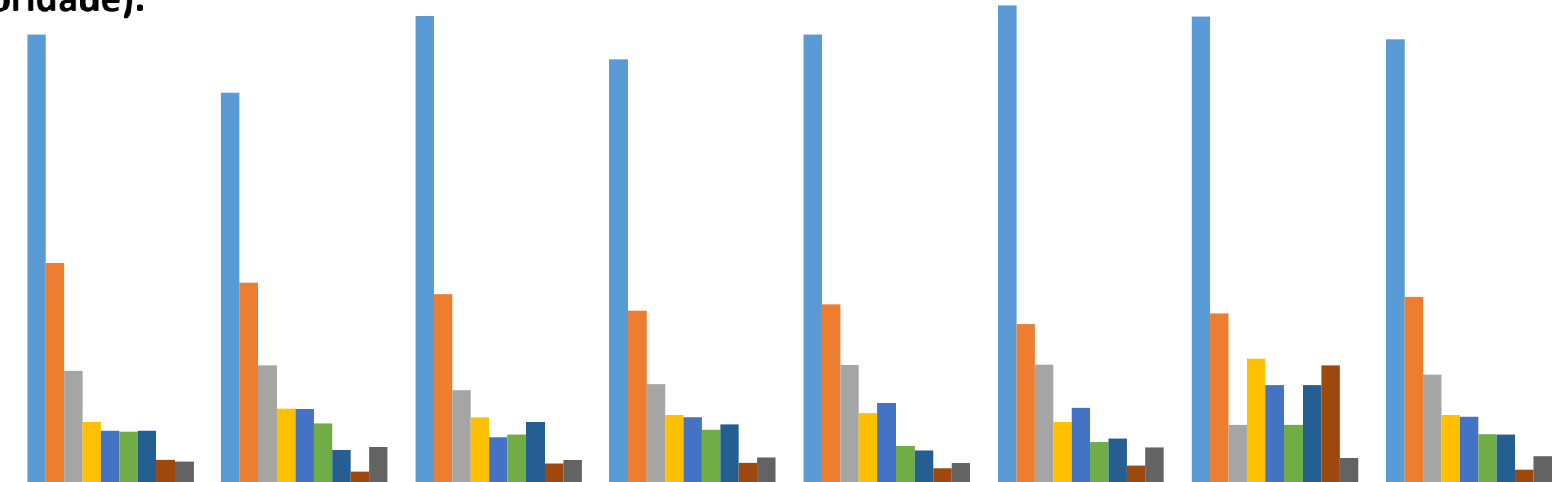


Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre:



PROBLEMAS MAIS GRAVES DURANTE AS VIAGENS

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



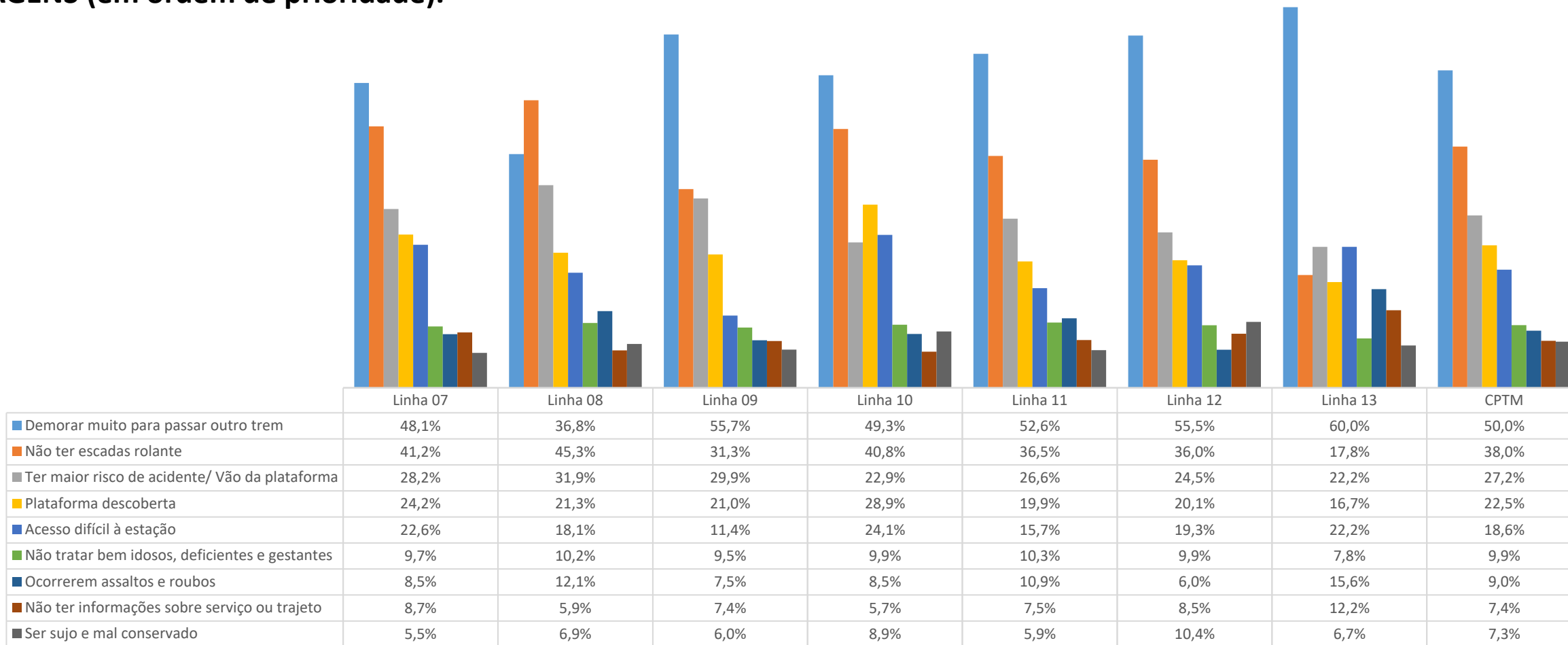
	Linha 07	Linha 08	Linha 09	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
■ Estar sempre lotado	76,0%	66,0%	79,1%	71,8%	76,0%	80,8%	78,9%	75,1%
■ Presença de ambulantes	37,3%	34,0%	32,1%	29,3%	30,3%	27,0%	28,9%	31,6%
■ Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	19,2%	20,0%	15,8%	16,8%	20,1%	20,2%	10,0%	18,5%
■ Ocorrerem assaltos e roubos	10,5%	12,8%	11,2%	11,7%	12,0%	10,5%	21,1%	11,6%
■ Presença de drogados	9,0%	12,7%	7,9%	11,3%	13,7%	12,9%	16,7%	11,3%
■ Ser sujo e mal conservado	8,9%	10,2%	8,3%	9,1%	6,5%	7,1%	10,0%	8,3%
■ Não ter informações sobre serviço ou trajeto	9,0%	5,8%	10,4%	10,1%	5,7%	7,7%	16,7%	8,3%
■ Ser caro	4,2%	2,2%	3,5%	3,6%	2,6%	3,2%	20,0%	2,4%
■ Tratar mal o usuário (pela CPTM)	3,8%	6,3%	4,1%	4,5%	3,6%	6,1%	4,4%	4,7%

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

PROBLEMAS MAIS GRAVES NAS ESTAÇÕES



Agora vou ler algumas frases relacionadas a possíveis problemas, por favor, 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.

Diretoria de Planejamento e Novos Negócios: **Eduardo Jorge da Cunha Caldas Pereira**

Depto. de Planejamento da Mobilidade e Pesquisa: **Renata Marie Miyasaki**

Elaboração e análise: **Clercia Mara de Oliveira Nisti**

Helena da Silva Andrade

Jurema Soares de Oliveira

