



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

**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 12 (doze) pesquisadores e 4 (quatro) supervisores entre os dias 07 e 23 de novembro de 2022.

METODOLOGIA

Universo: Passageiros das estações da CPTM de cada uma das linhas do sistema, perfazendo 5(cinco) subuniversos distintos, relativos às linhas/serviços: 7-Rubi, 10-Turquesa, 11- Coral, 12- Safira e 13-Jade.

Amostra: Nesta amostra foram aplicados 3.450 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.

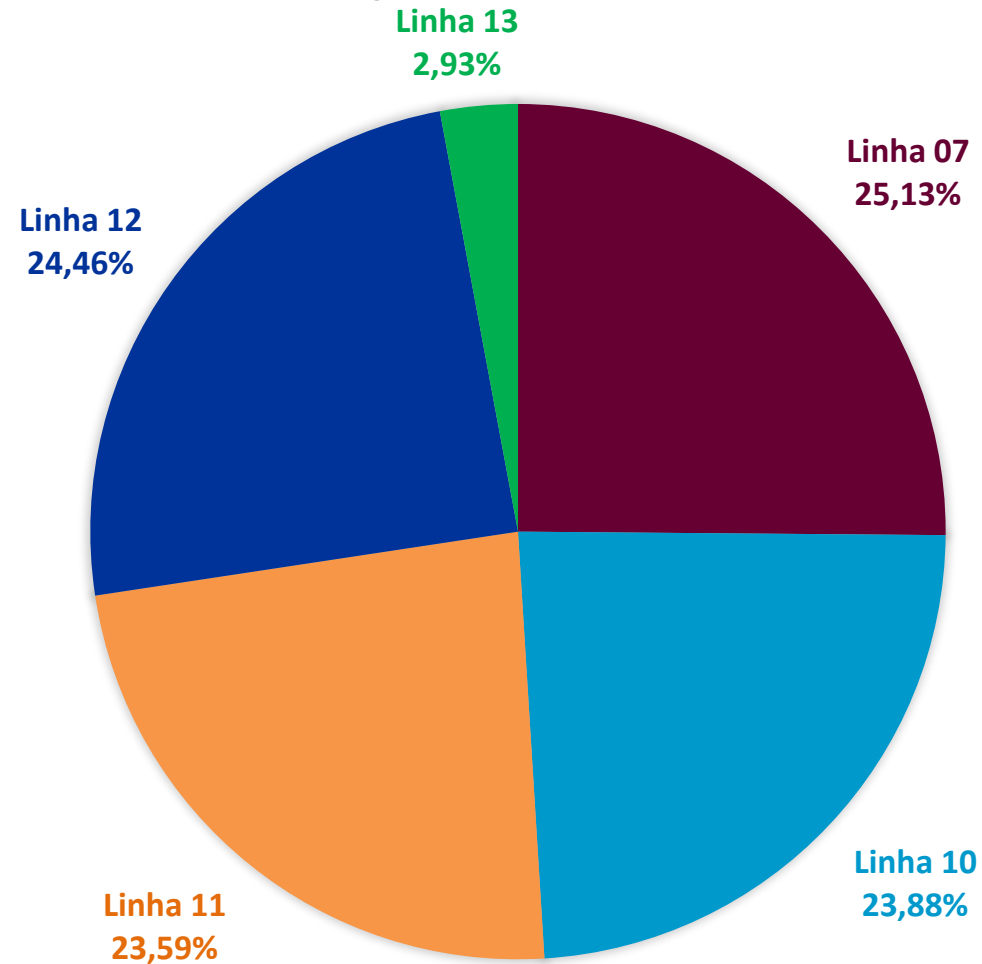
Margem de erro: A amostra utilizada determina um nível de confiança de 95% com margem de erro de 3,7 % nas linhas e de 1,7% para toda a rede.

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


AMOSTRA



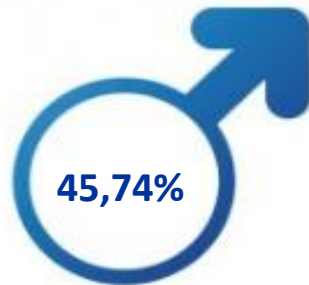
DISTRIBUIÇÃO DAS ENTREVISTAS:



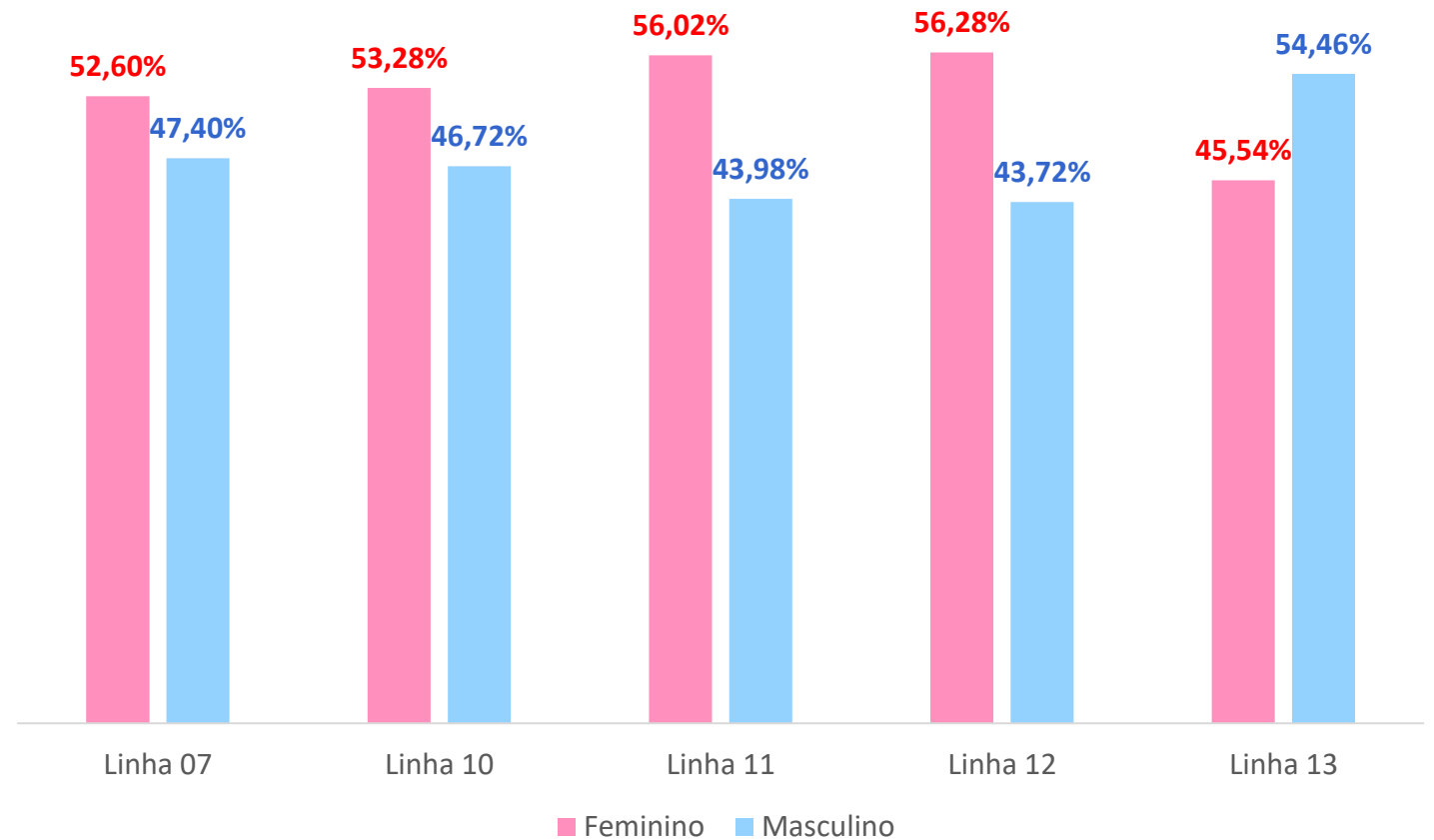
PERFIL DO PASSAGEIRO



CPTM



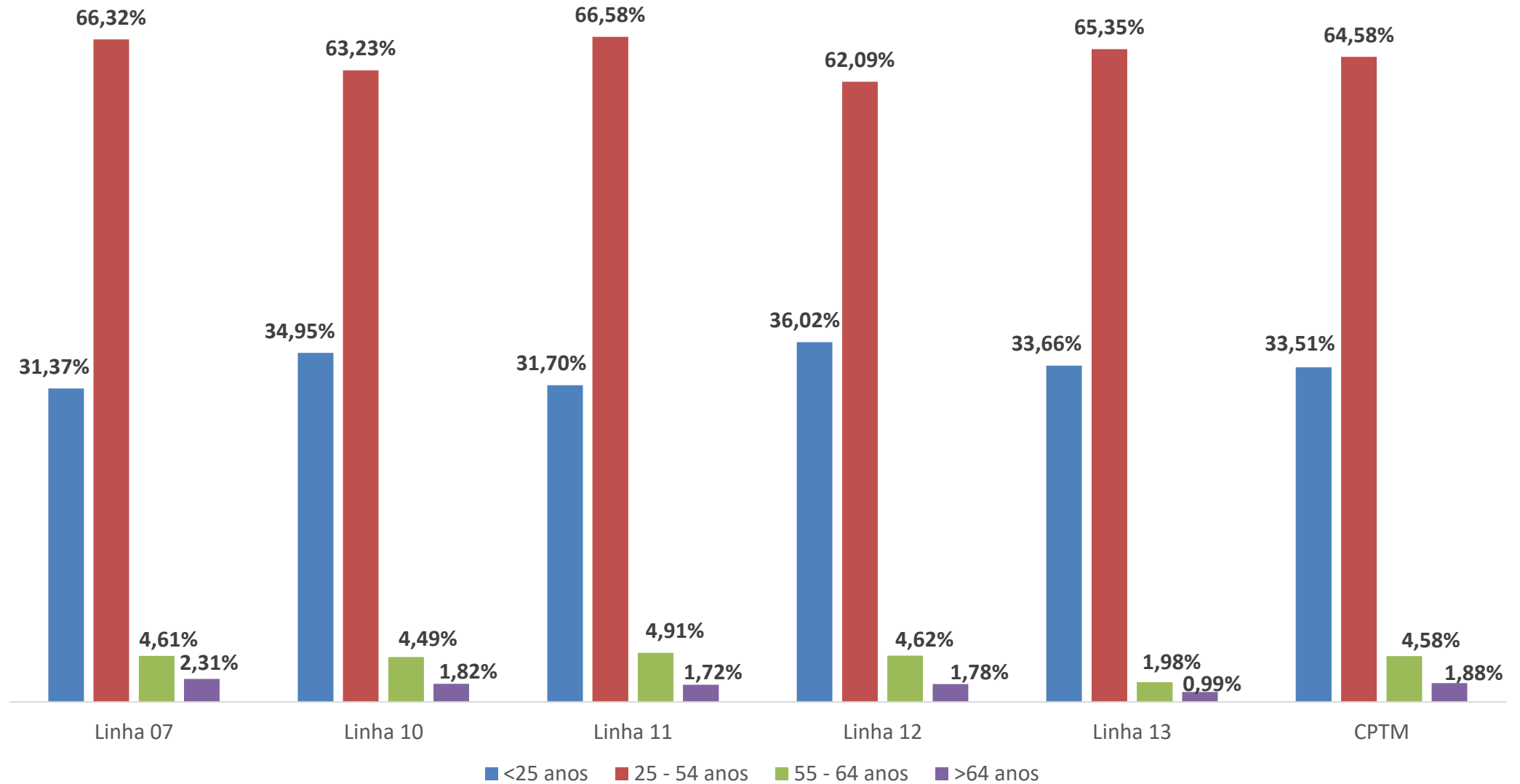
Gênero por Linha



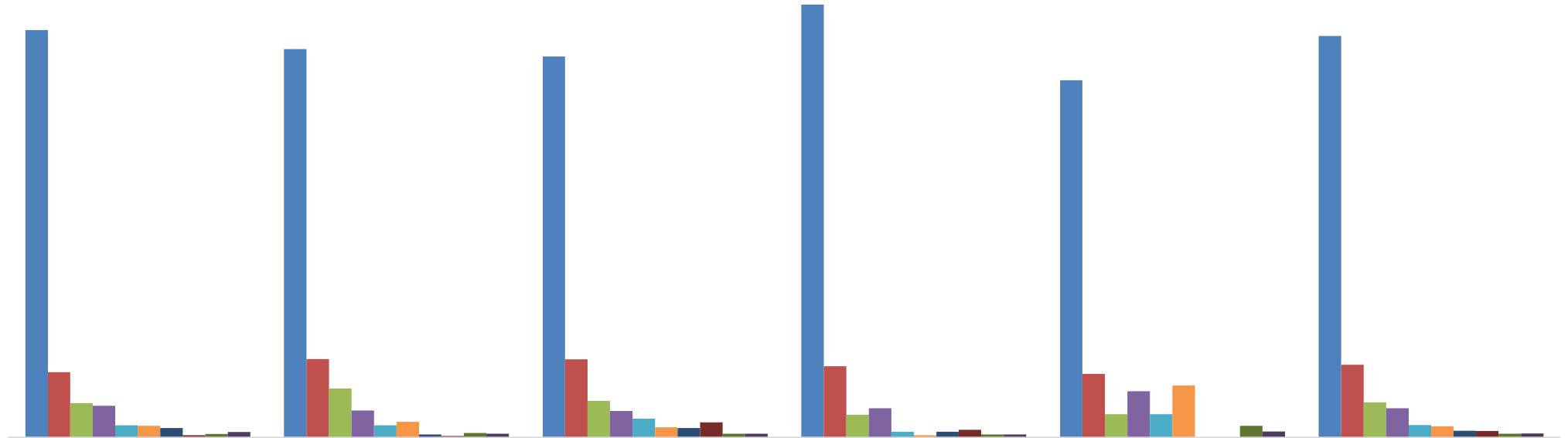
FAIXA ETÁRIA



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO



PRINCIPAL MOTIVO DA VIAGEM



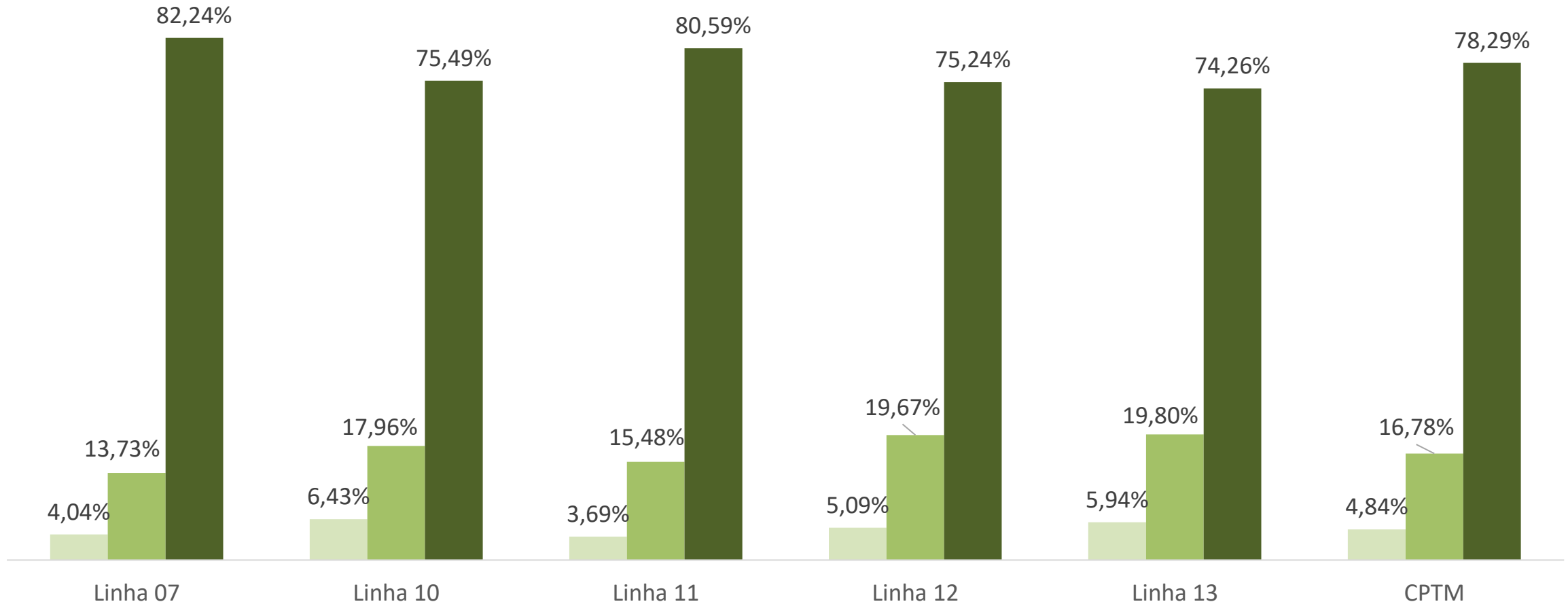
	Linha 07	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	70,01%	66,75%	65,48%	74,41%	61,39%	68,99%
Estudo	11,19%	13,47%	13,39%	12,20%	10,89%	12,49%
Lazer	5,88%	8,37%	6,27%	3,91%	3,96%	6,03%
Saúde	5,42%	4,61%	4,55%	4,98%	7,92%	4,99%
Fazer compras	2,08%	2,06%	3,19%	0,95%	3,96%	2,12%
Visitar parentes/amigos	1,96%	2,67%	1,72%	0,36%	8,91%	1,88%
Serviços no banco	1,61%	0,49%	1,60%	0,95%	0,00%	1,13%
voltando pra casa	0,35%	0,24%	2,58%	1,30%	0,00%	1,07%
Procurar emprego	0,58%	0,73%	0,61%	0,47%	1,98%	0,64%
Outros	0,92%	0,61%	0,61%	0,47%	0,99%	0,67%

HÁ QUANTO TEMPO UTILIZA OS SERVIÇOS DA CPTM



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

■ < 1 ano ■ 1-5 anos ■ 5+ anos

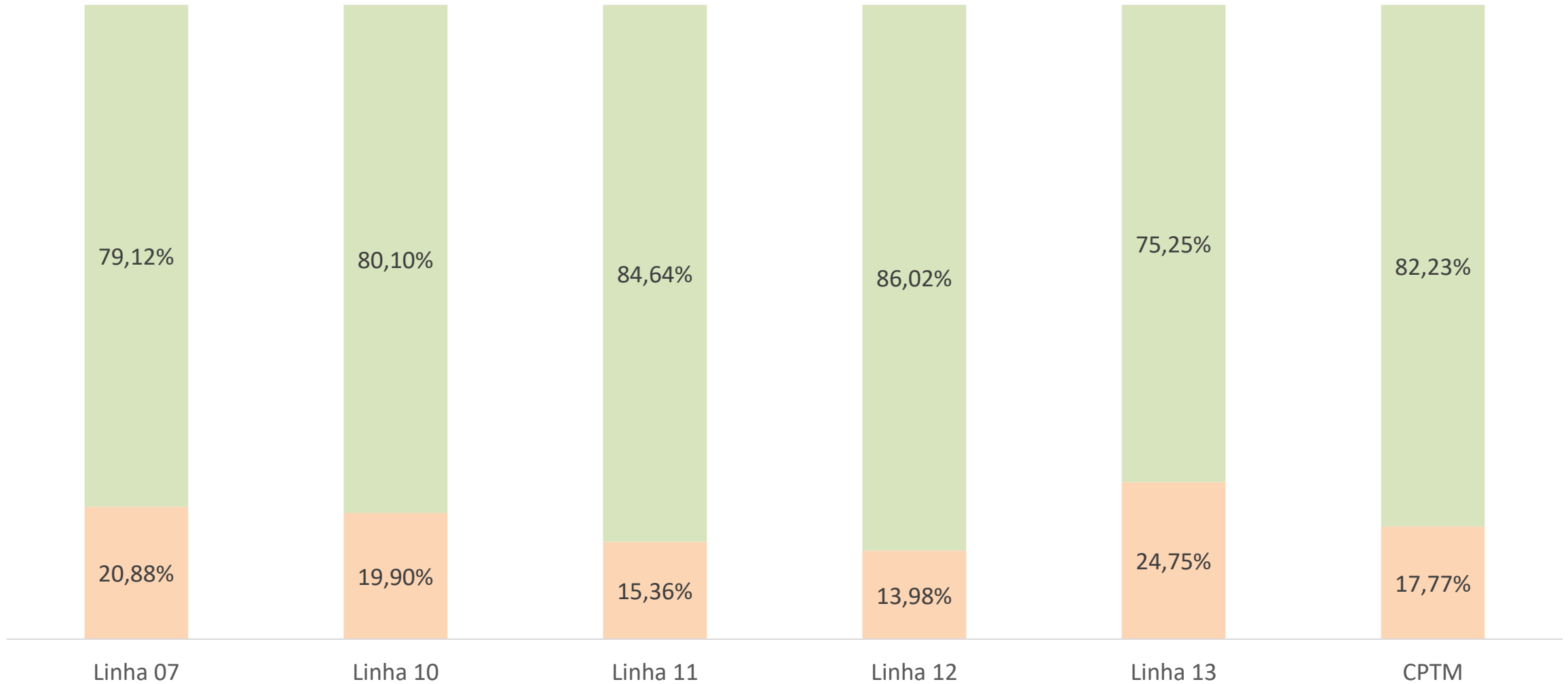


FREQUÊNCIA QUE UTILIZA A CPTM



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

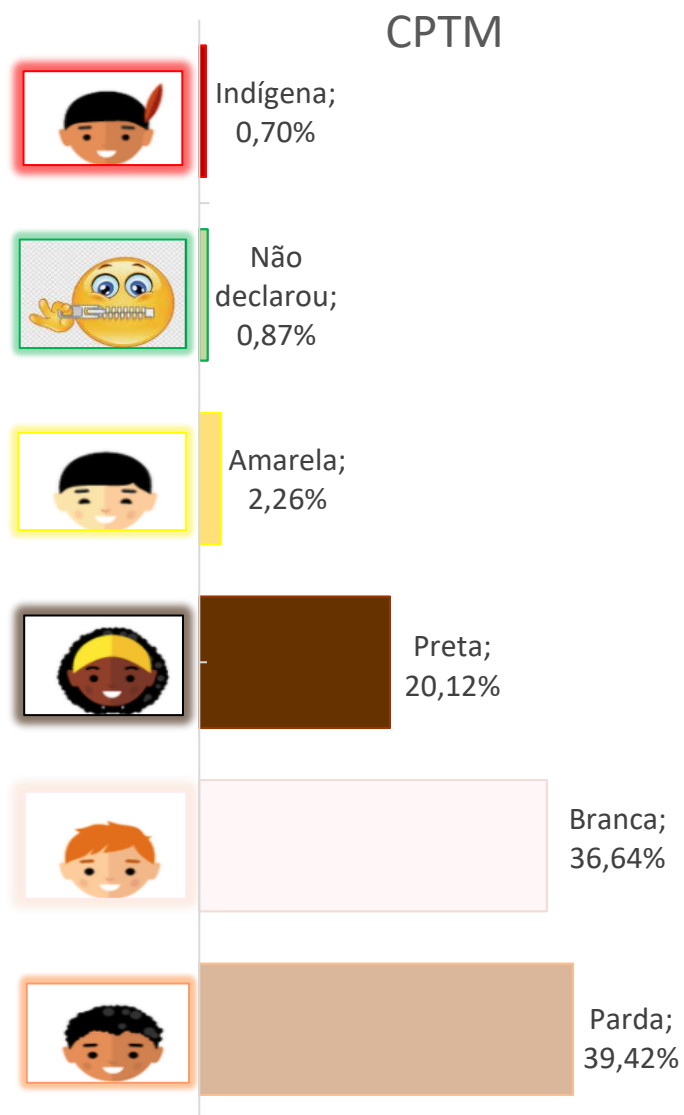
■ Não Freqüente ■ Freqüente



RAÇA DECLARADA - CPTM

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

Raça Declarada	Linha 07	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13
Parda	38,99%	36,65%	41,65%	40,64%	37,62%
Branca	36,10%	43,69%	33,29%	33,53%	36,63%
Preta	21,11%	15,90%	21,74%	21,80%	18,81%
Amarela	2,08%	2,55%	1,60%	2,61%	3,96%
Não declarou	0,92%	0,49%	1,23%	0,71%	1,98%
Indígena	0,81%	0,73%	0,49%	0,71%	0,99%



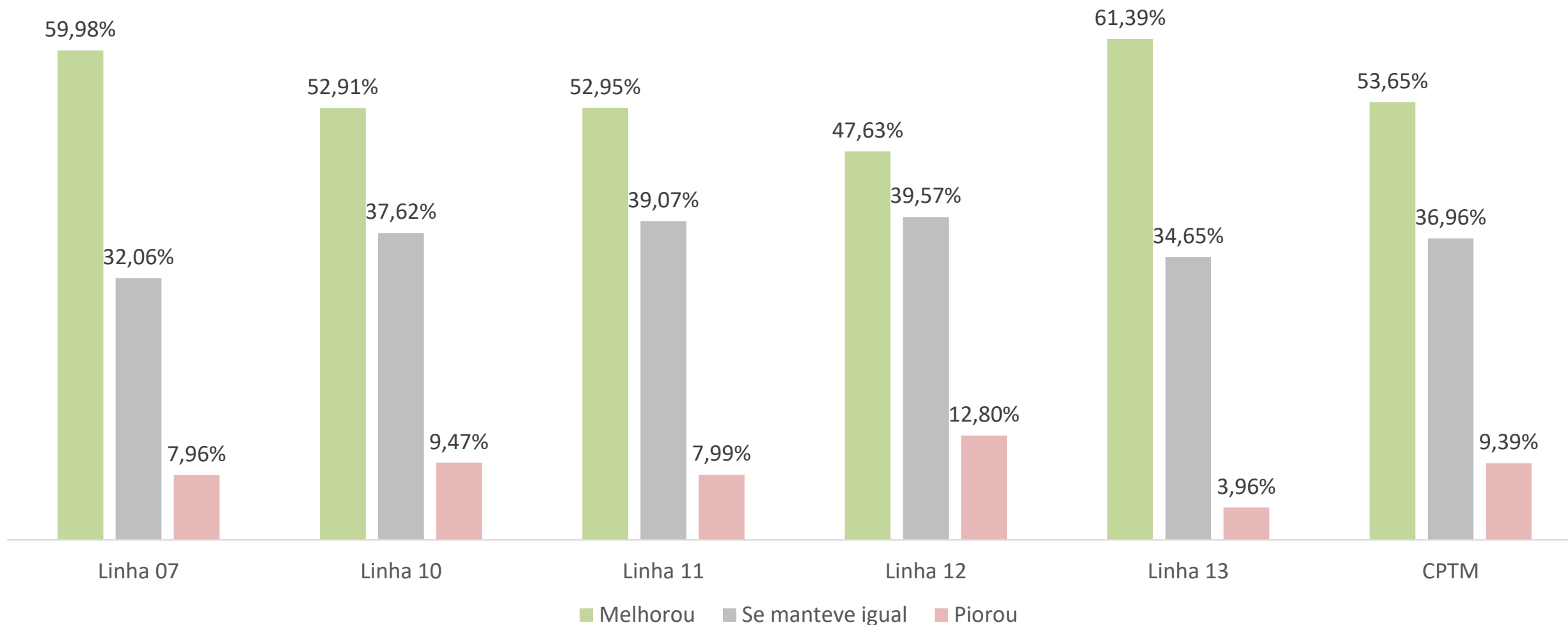
PERCEPÇÃO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS



PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM



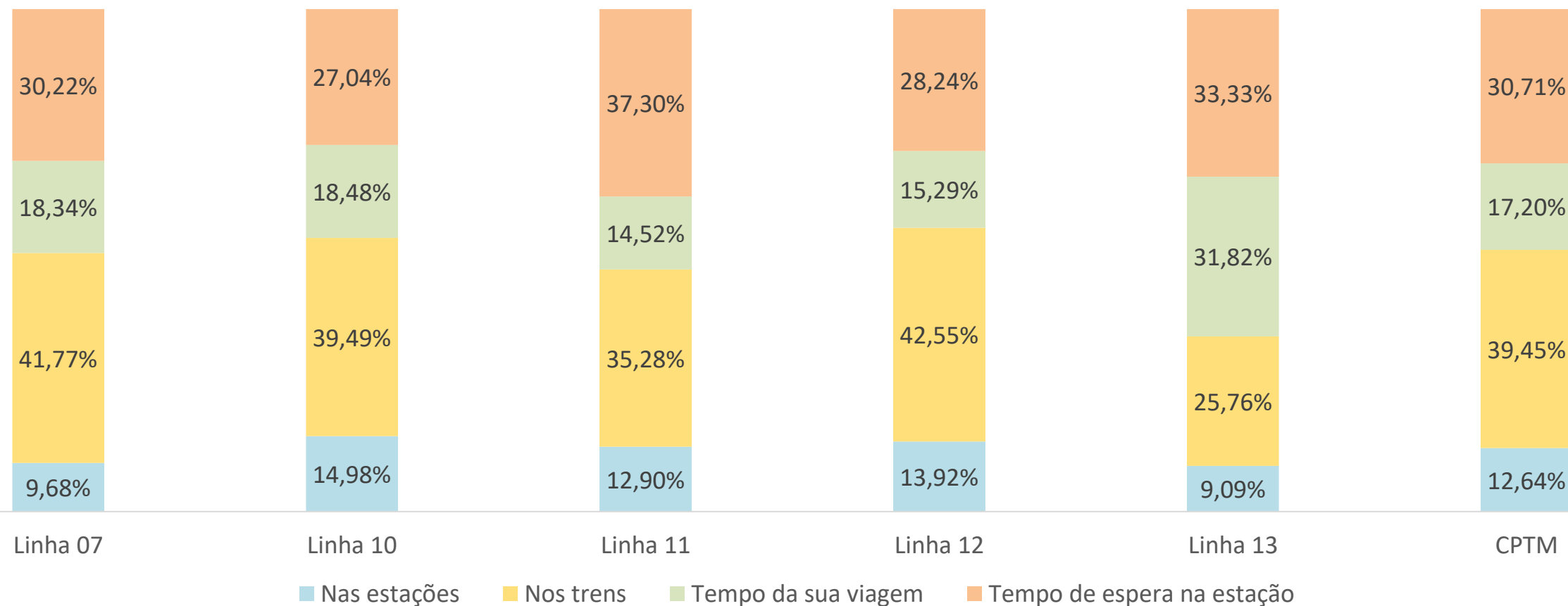
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou **nos últimos 5 anos?**



PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM – ONDE PERCEBEU MUDANÇA



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



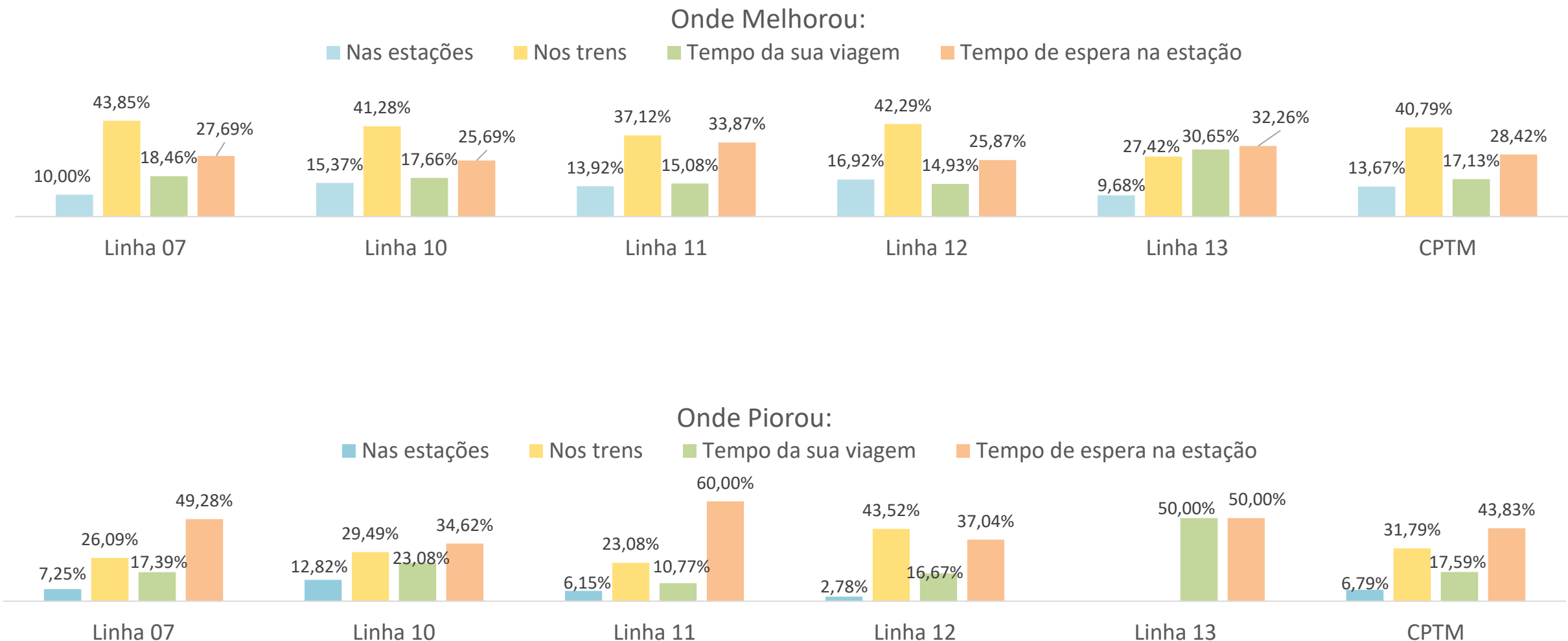
Excluído do cálculo quem respondeu se manteve igual / consideradas 2175 observações

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM – ONDE PERCEBEU MUDANÇA



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

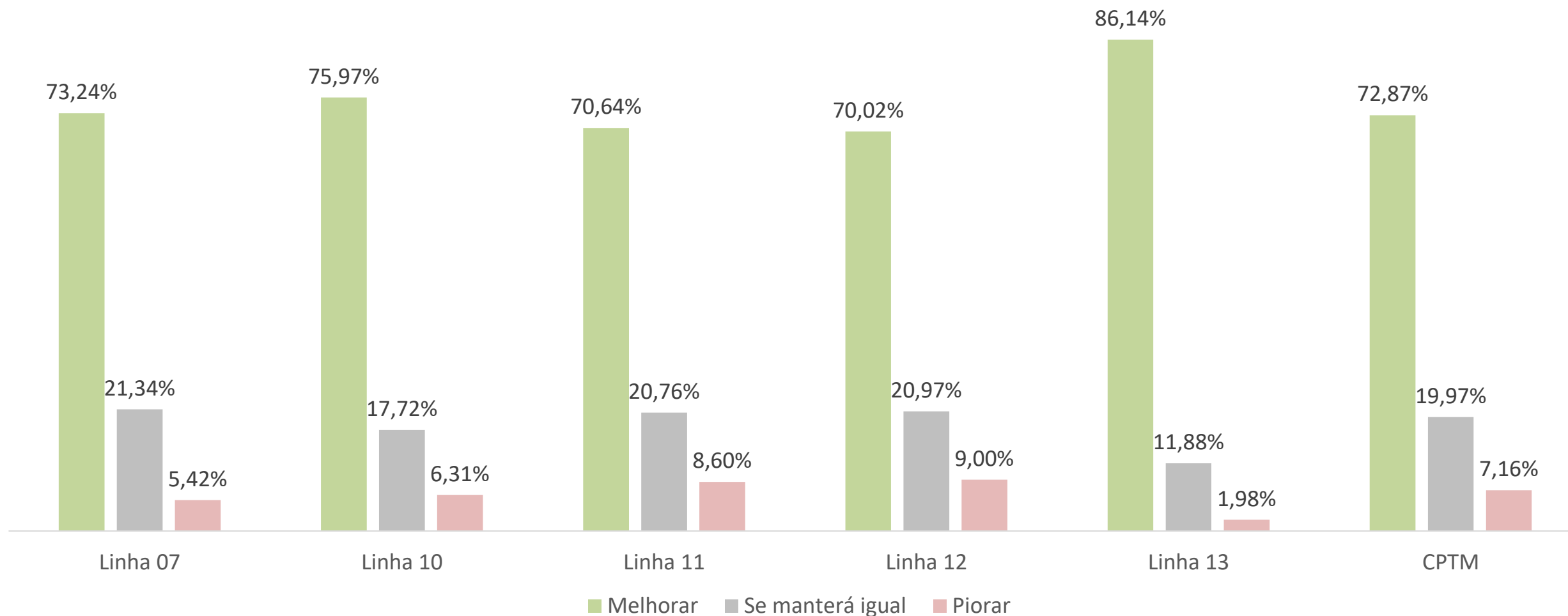
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?



PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DA CPTM - FUTURO



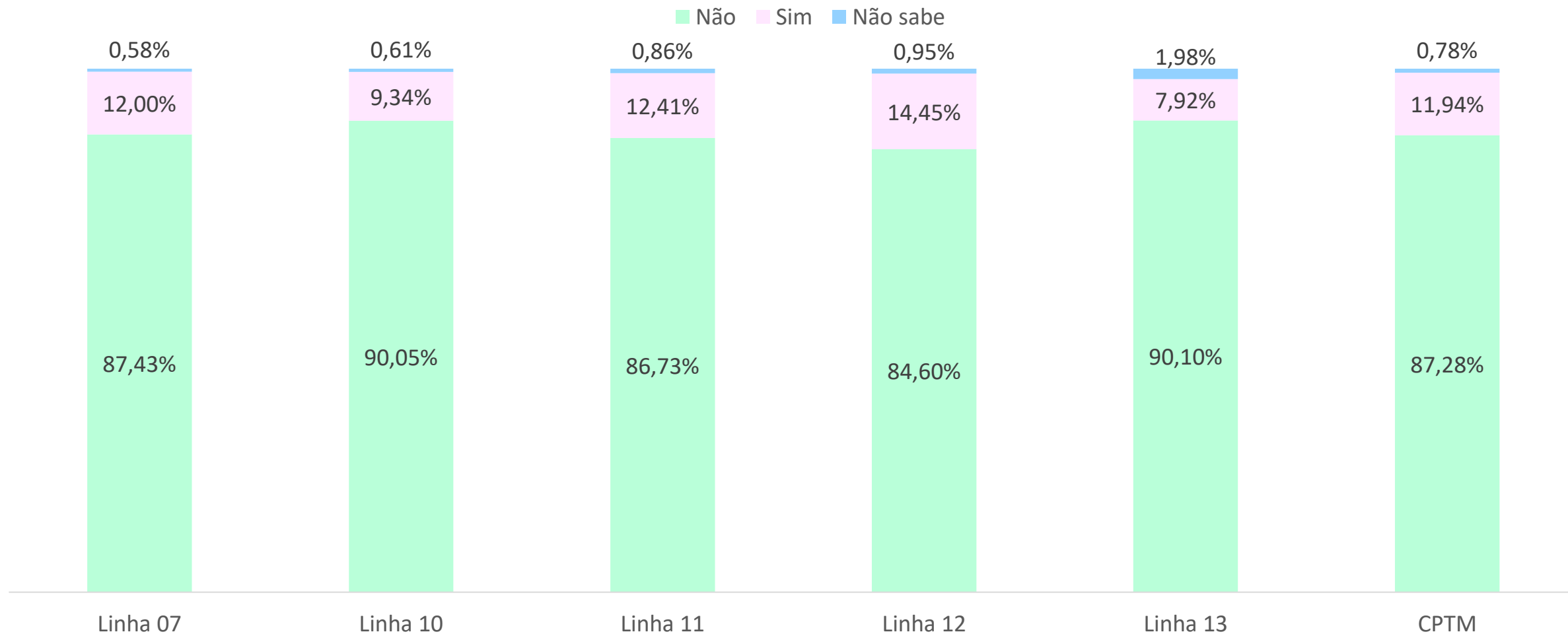
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM irá melhorar, se manterá igual ou vai piorar **nos próximos 5 anos?**



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



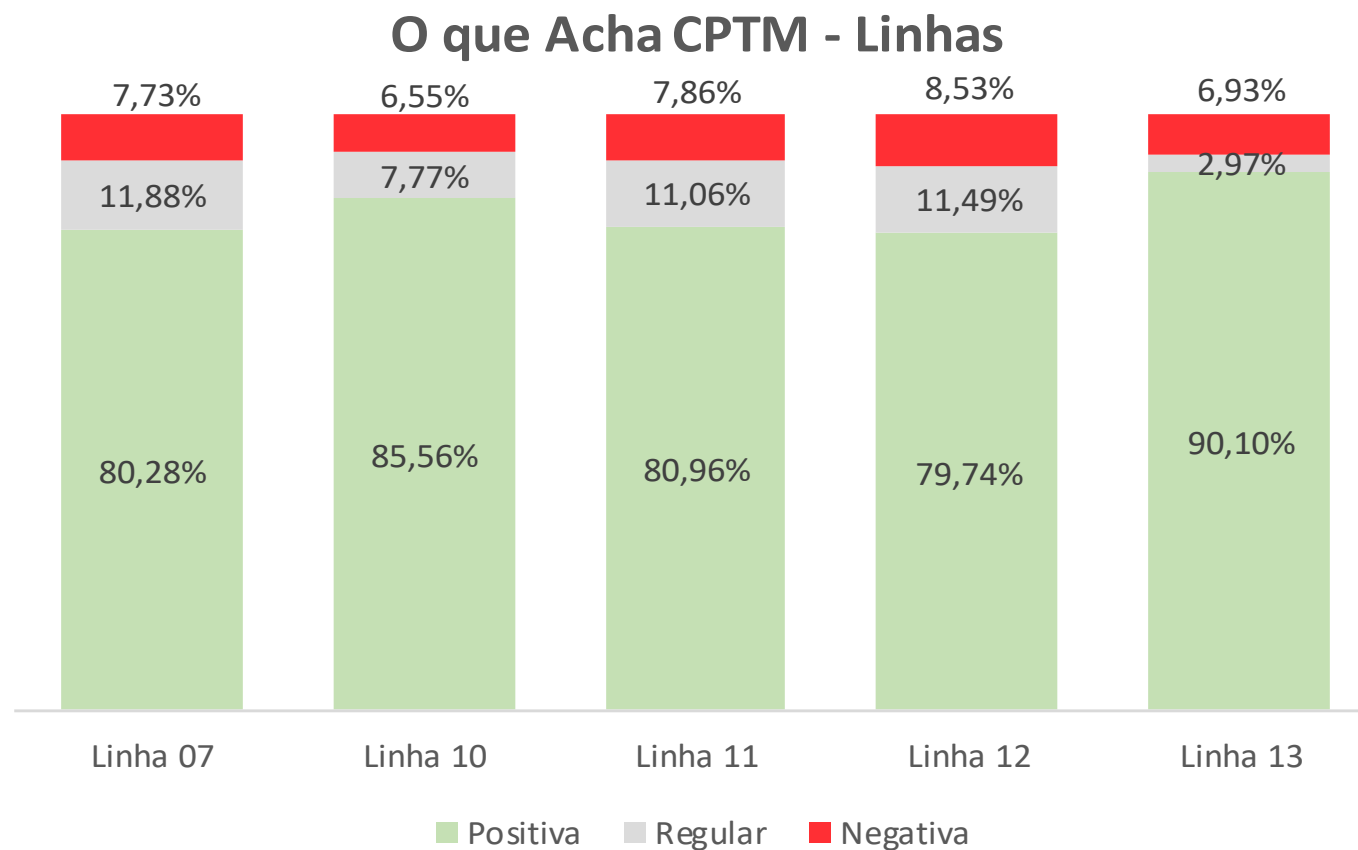
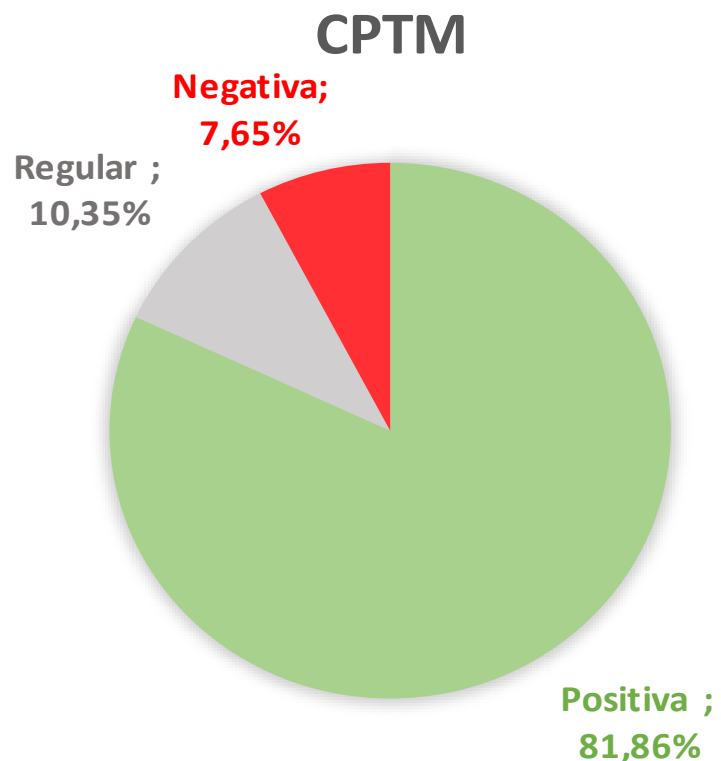
Trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto deste trem que está usando agora?



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

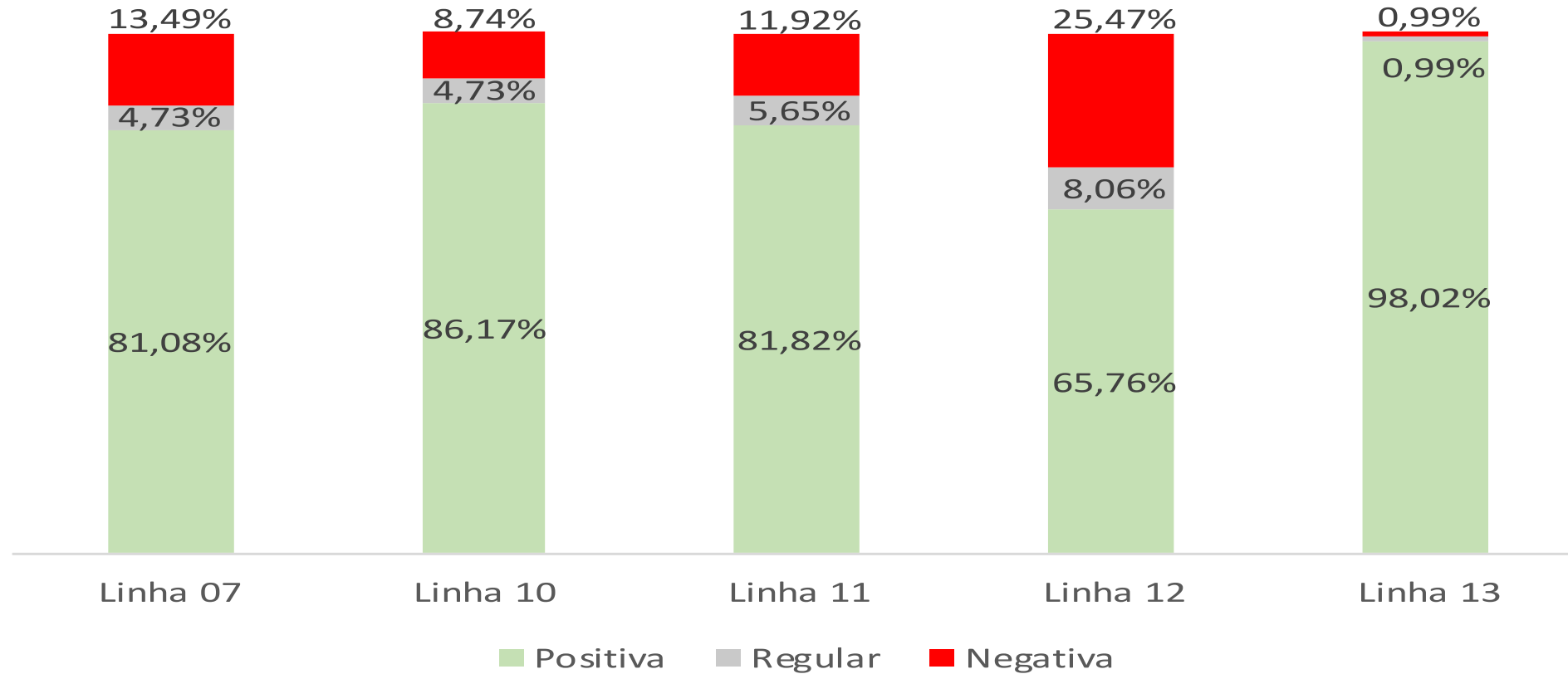


O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima? (Não citado alternativa “REGULAR”)



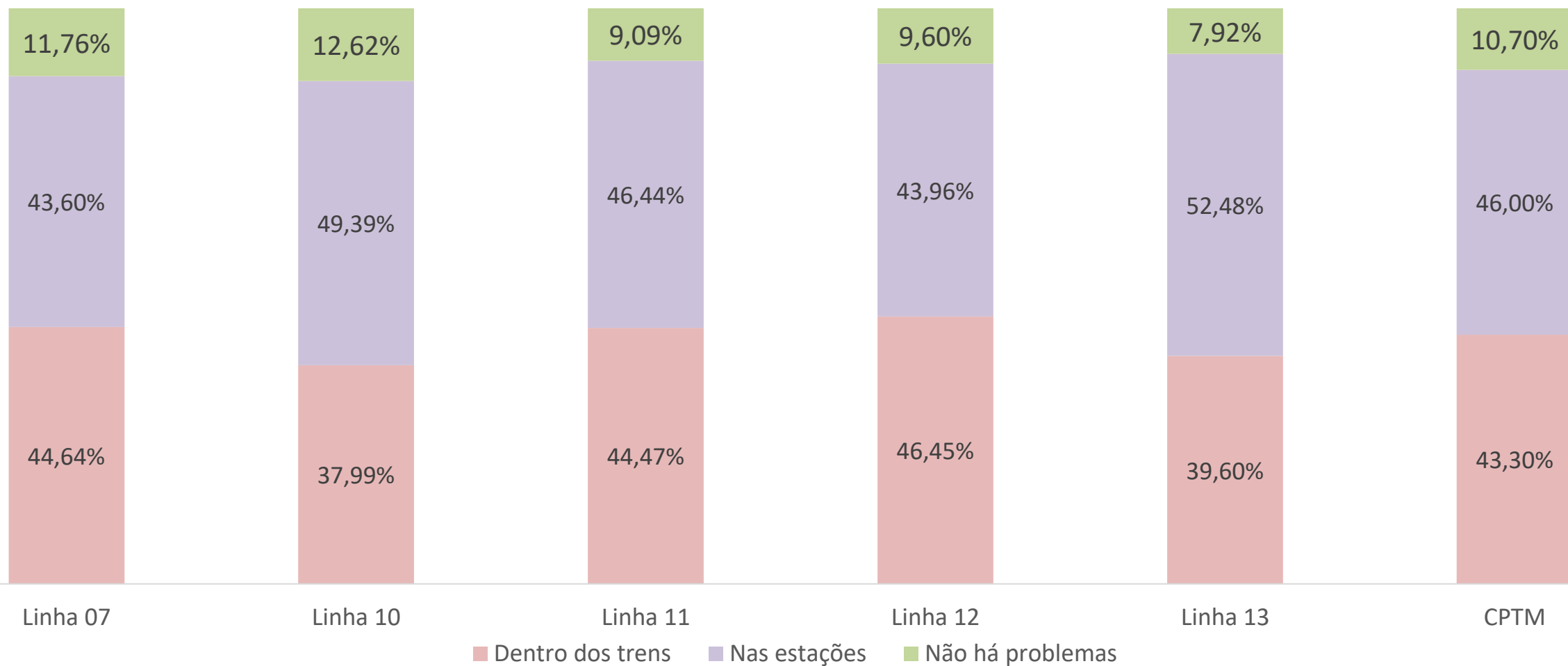
AVALIAÇÃO DAS LINHAS

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



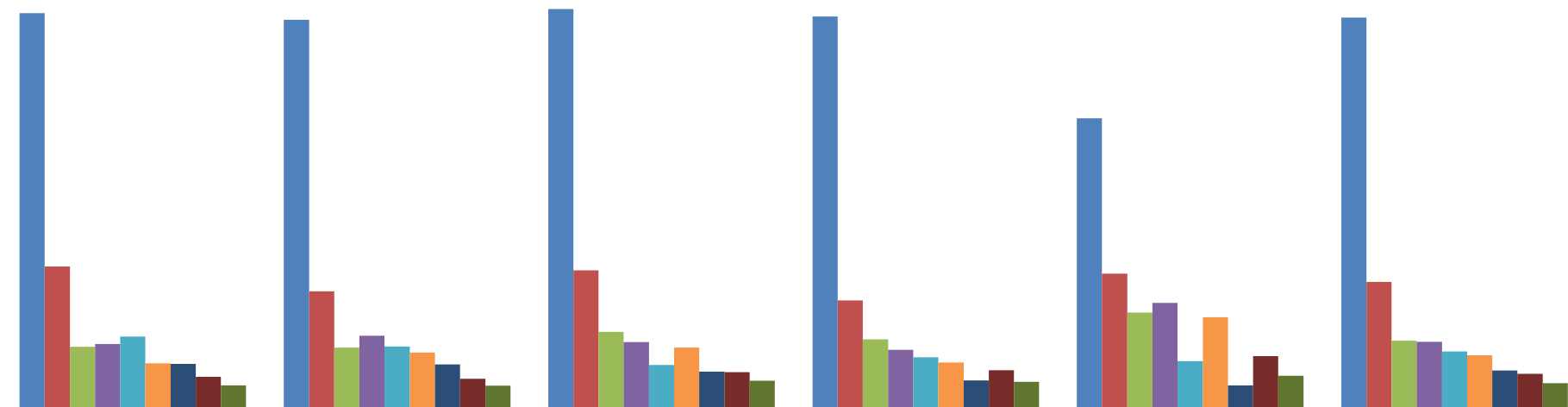
CLASSIFICAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

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).

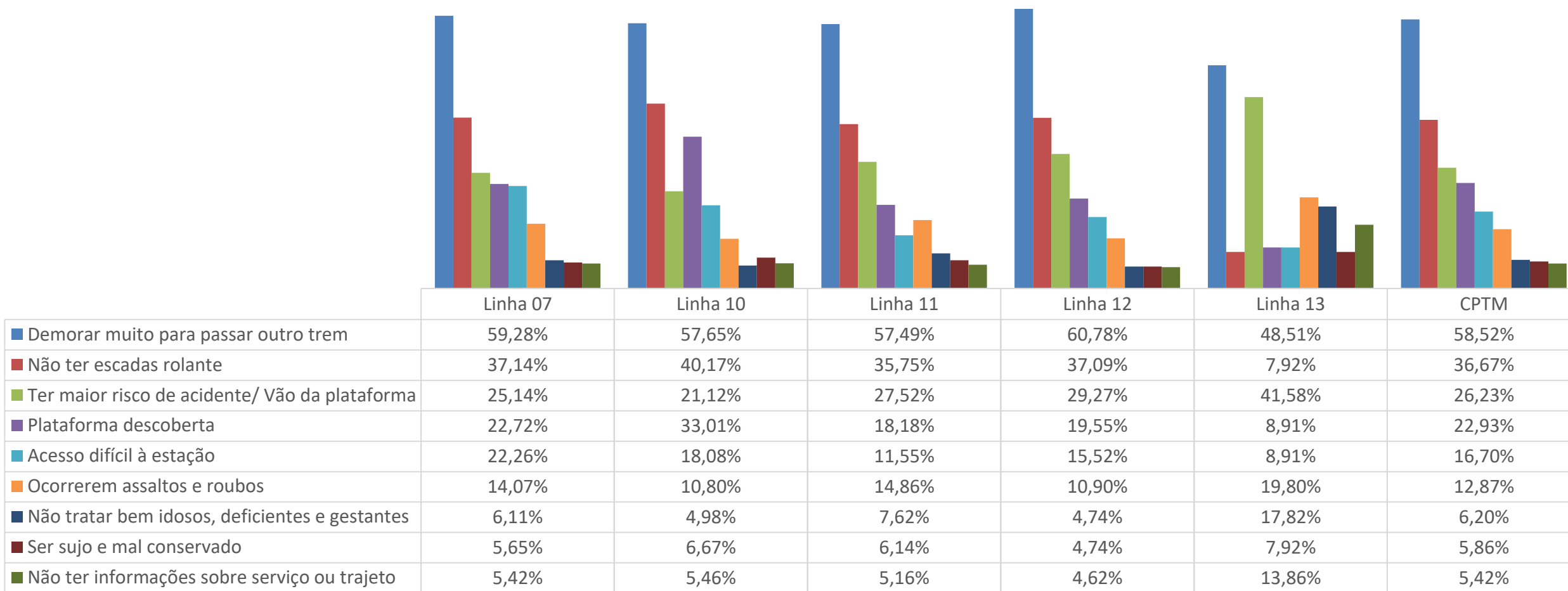


	Linha 07	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
■ Estar sempre lotado	80,85%	79,49%	81,70%	80,21%	59,41%	79,94%
■ Presença de ambulantes	29,18%	24,15%	28,38%	22,27%	27,72%	26,06%
■ Ocorrerem assaltos e roubos	12,80%	12,62%	15,85%	14,34%	19,80%	14,06%
■ Presença de drogados	13,38%	15,05%	13,76%	12,20%	21,78%	13,83%
■ Não ter informações sobre serviço ou trajeto	14,88%	12,86%	9,09%	10,66%	9,90%	11,86%
■ Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	9,46%	11,65%	12,65%	9,60%	18,81%	11,04%
■ Ser caro	9,34%	9,22%	7,74%	5,92%	4,95%	7,97%
■ Ser sujo e mal conservado	6,69%	6,31%	7,62%	8,06%	10,89%	7,28%
■ Tratar mal o usuário (pela CPTM)	4,96%	4,85%	5,90%	5,69%	6,93%	5,39%

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 nas ESTAÇÕES (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

Gerência de Planejamento da Mobilidade e Gestão do Território:

Renata Marie Miyasaki

Departamento de Planejamento da Mobilidade e Pesquisa:

Clercia Mara de Oliveira Nisti

Elaboração e Análise:

Diego Daniel Rodrigues

Helena da Silva Andrade

José Eugênio Leite Junior

Juliana Vitor Medeiros de Paula

Jurema Soares de Oliveira



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO