

Plataforma 4 Platform

Boarding Emb

Aeroporto-Guarulhos



Linha 13 Jade Line

Plataforma 3 Platform

Engº Goulart

Linha 13 Jade Line

Saída



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

Novembro/2019

OBJETIVO

Avaliar o grau em que o serviço está satisfazendo as expectativas dos usuários 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 estabelece critérios 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 12 de novembro e 03 de dezembro de 2019.

METODOLOGIA

Universo: Usuários 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 4.567 questionários nas sete linhas da CPTM. A distribuição da amostra é proporcional ao fluxo de usuários 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.

Plataforma 2 Platform

← **Júlio Prestes**

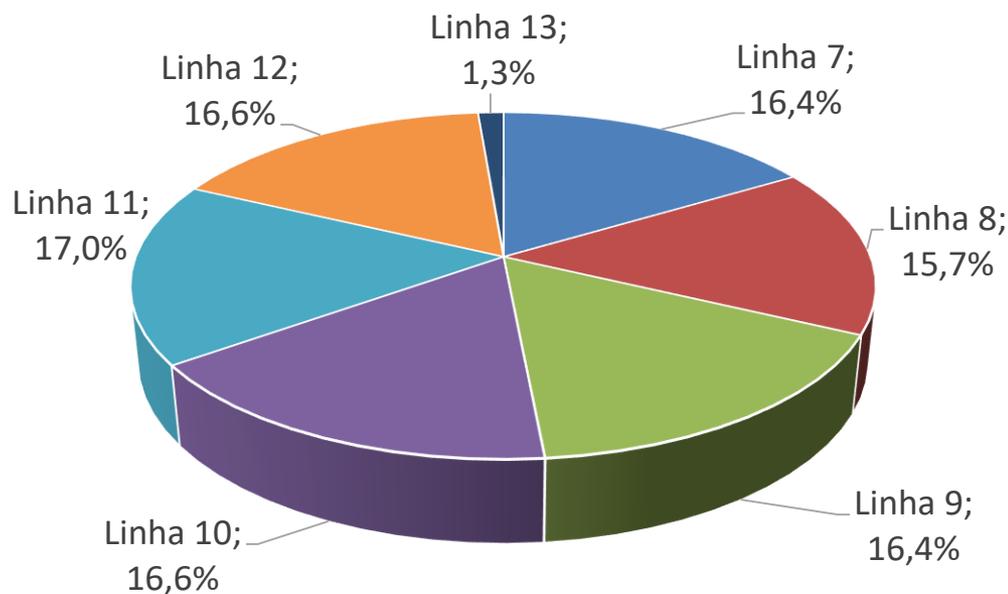
Platform Plataforma 1

Itapevi →

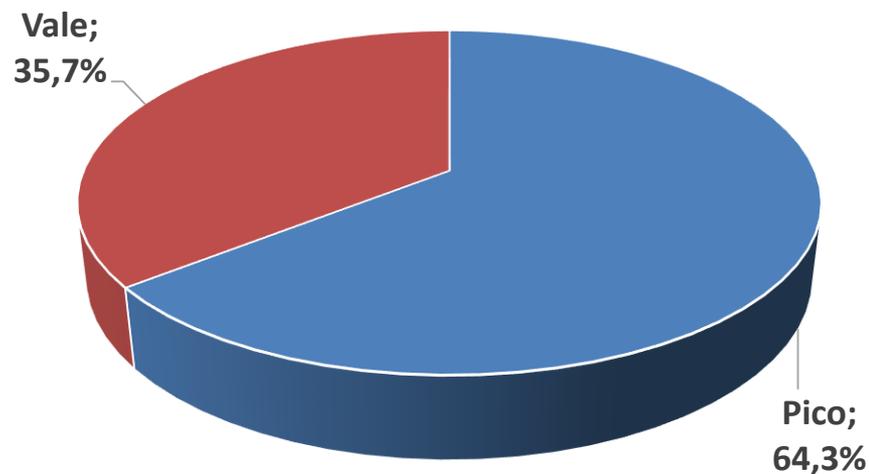
Line Linha 8 Diamante

AMOSTRA

Linha:	%
Linha 7	16,4%
Linha 8	15,7%
Linha 9	16,4%
Linha 10	16,6%
Linha 11	17,0%
Linha 12	16,6%
Linha 13	1,3%
TOTAL	100%



Hora/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Pico	64,0%	63,5%	62,5%	64,9%	62,1%	69,7%	56,7%	64,3%
Vale	36,0%	36,5%	37,5%	35,1%	37,9%	30,3%	43,3%	35,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Linha 7 - Rubi	%
Luz	10,3%
Palmeira- Barra Funda	12,6%
Água Branca	2,7%
Lapa	10,5%
Piqueri	2,1%
Pirituba	4,6%
Vila Clarice	2,0%
Jaraguá	5,9%
Vila Aurora	5,4%
Perus	7,8%
Caieiras	4,0%
Franco da Rocha	8,6%
Baltazar Fidelis	3,1%
Francisco Morato	11,4%
Botujuru	2,3%
Campo Limpo Paulista	2,0%
Várzea Paulista	2,3%
Jundiaí	2,4%
TOTAL	100%

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

Linha 9 - Esmeralda	%
Osasco	4,5%
Presidente Altino	2,9%
Ceasa	2,0%
Villa Lobos - Jaguaré	2,9%
Cidade Universitária	5,4%
Pinheiros	10,1%
Rebouças Hebraica	8,6%
Cidade Jardim	5,6%
Vila Olímpia	7,8%
Berrini	5,6%
Morumbi	5,7%
Granja Julieta	3,7%
Santo Amaro	9,8%
Socorro	3,2%
Jurubatuba	4,1%
Autódromo	2,0%
Primavera - Interlagos	3,6%
Grajaú	12,5%
TOTAL	100%

Linha 10 - Turquesa	%
Brás	19,8%
Mooca	3,4%
Ipiranga	3,3%
Tamanduateí	13,2%
São Caetano	8,6%
Utinga	3,6%
Prefeito Saladino	3,6%
Pref. Celso Daniel - Sto André	17,3%
Capuava	2,3%
Mauá	12,6%
Guapituba	3,2%
Ribeirão Pires	5,3%
Rio Grande da Serra	3,8%
TOTAL	100%

Linha 11 - Coral	%
Luz	12,6%
Brás	15,0%
Tatuapé	7,4%
Corinthians Itaquera	7,6%
Dom Bosco	3,5%
José Bonifácio	3,6%
Guaianazes	14,1%
Antônio Gianetti Neto	3,6%
Ferraz de Vasconcelos	6,2%
Poá	3,5%
Calmon Viana	1,9%
Suzano	10,0%
Jundiapéba	2,1%
Brás Cubas	1,9%
Mogi das Cruzes	3,8%
Estudantes	3,2%
TOTAL	100%

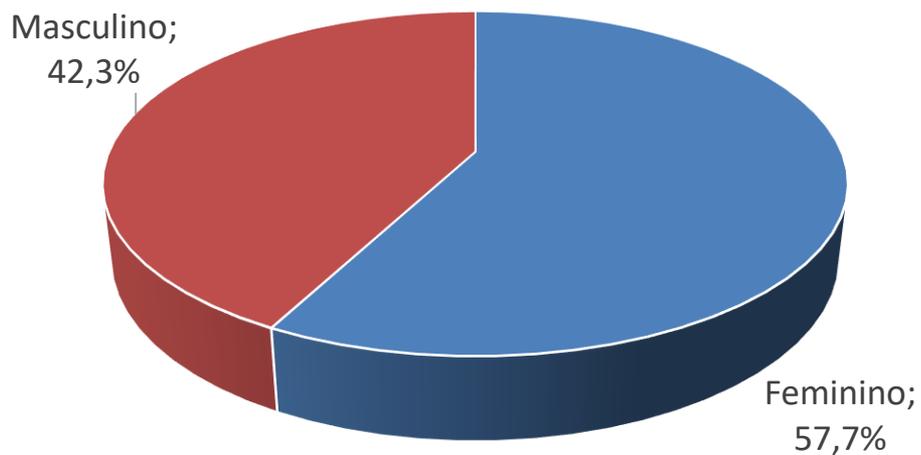
Linha 12 - Safira	%
Brás	9,0%
Tatuapé	9,1%
Engenheiro Goulart	6,6%
USP Leste	5,3%
Comendador Ermelino	4,2%
São Miguel Paulista	9,5%
Jardim Helena - Vila Mara	9,5%
Itaim Paulista	12,7%
Jardim Romano	9,5%
Eng. Manoel Feio	6,2%
Itaquaquecetuba	8,6%
Aracaré	4,6%
Calmon Viana	5,2%
TOTAL	100%

Linha 13 - Jade	%
Aeroporto - Guarulhos	33,3%
Engenheiro Goulart	38,4%
Guarulhos CECAP	28,3%
TOTAL	100%

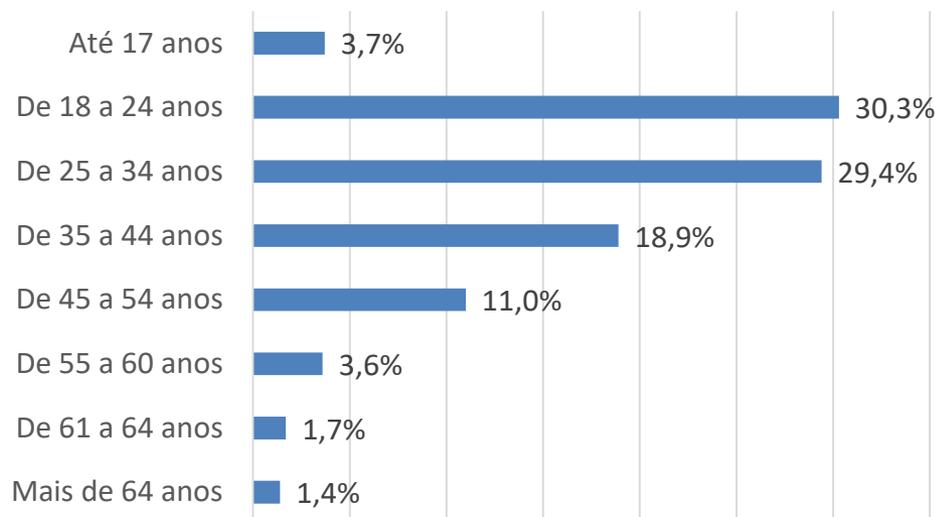


PERFIL DO USUÁRIO

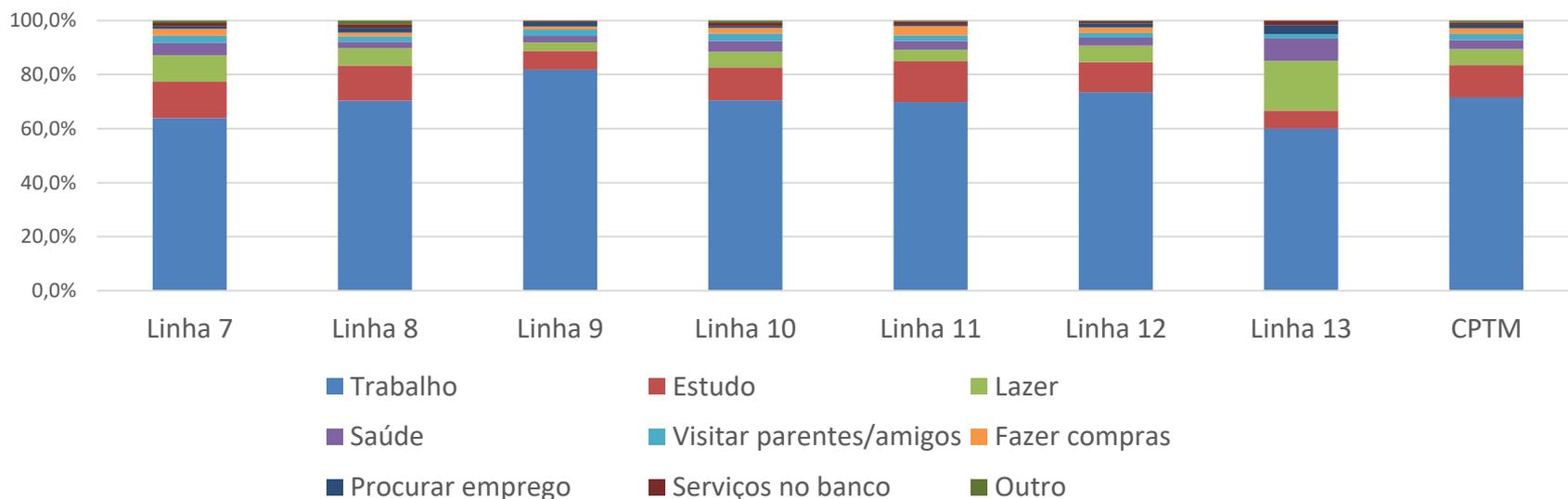
Gênero do entrevistado:	%
Feminino	57,7%
Masculino	42,3%
TOTAL CIT.	100%



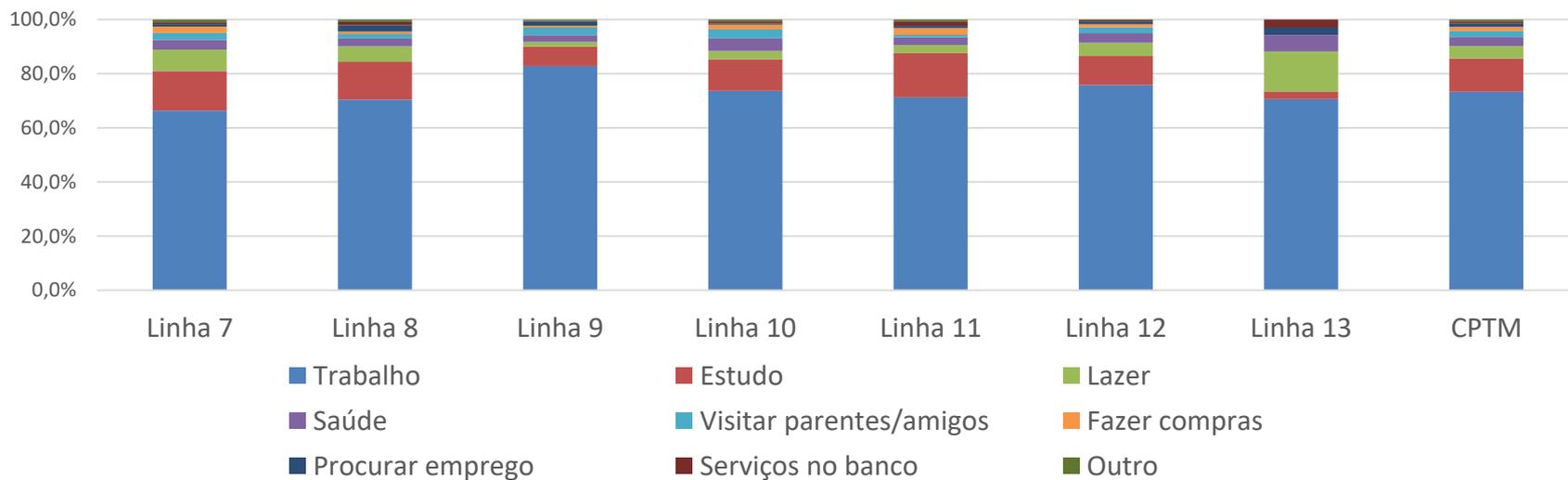
Qual a sua idade?	%
Até 17 anos	3,7%
De 18 a 24 anos	30,3%
De 25 a 34 anos	29,4%
De 35 a 44 anos	18,9%
De 45 a 54 anos	11,0%
De 55 a 60 anos	3,6%
De 61 a 64 anos	1,7%
Mais de 64 anos	1,4%
TOTAL OBS.	100,0%



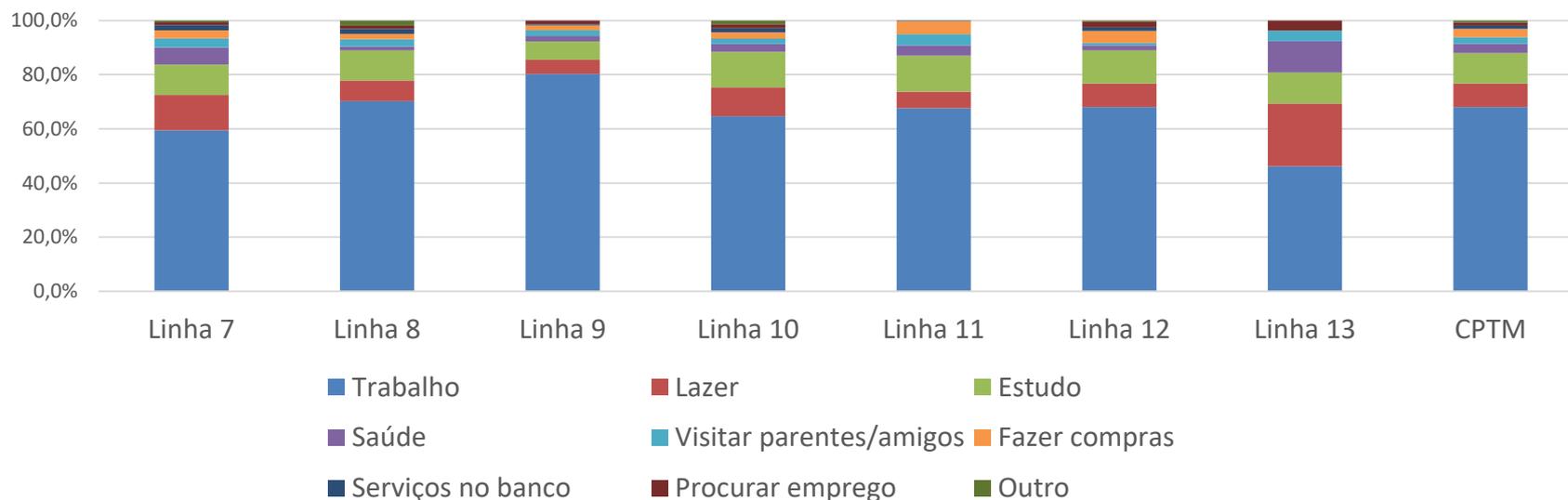
Principal motivo viagem/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	63,9%	70,3%	81,8%	70,5%	69,8%	73,5%	60,0%	71,5%
Estudo	13,4%	13,0%	7,0%	12,2%	15,3%	11,1%	6,7%	11,9%
Lazer	9,8%	6,4%	3,1%	5,7%	4,1%	6,1%	18,3%	6,0%
Saúde	4,6%	2,4%	2,4%	4,1%	3,2%	3,0%	8,3%	3,4%
Visitar parentes/amigos	2,7%	2,1%	2,4%	2,7%	2,1%	1,7%	1,7%	2,3%
Fazer compras	2,5%	1,3%	1,1%	2,0%	3,4%	2,1%	0,0%	2,0%
Procurar emprego	1,1%	1,9%	1,6%	0,8%	0,5%	1,5%	3,3%	1,3%
Serviços no banco	1,1%	1,3%	0,3%	1,1%	1,2%	0,7%	1,7%	0,9%
Outro	0,9%	1,3%	0,3%	0,9%	0,4%	0,3%	0,0%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



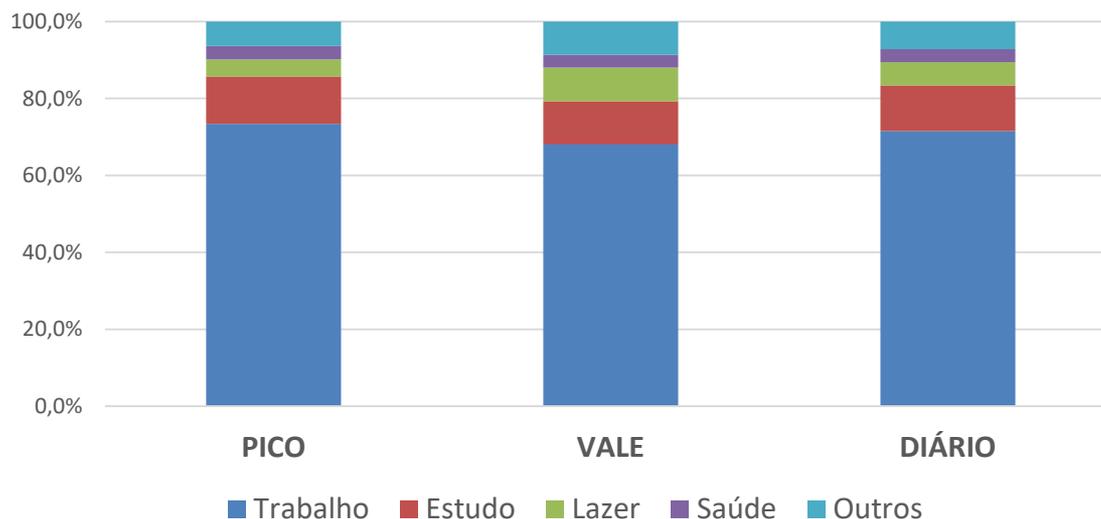
Qual o principal motivo desta viagem?/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	66,4%	70,4%	82,8%	73,7%	71,3%	75,9%	70,6%	73,4%
Estudo	14,6%	14,0%	7,2%	11,6%	16,4%	10,6%	2,9%	12,3%
Lazer	7,9%	5,7%	1,7%	3,1%	2,9%	4,9%	14,8%	4,5%
Saúde	3,6%	2,9%	2,6%	4,7%	2,9%	3,6%	5,9%	3,4%
Visitar parentes/amigos	2,6%	1,7%	2,8%	3,3%	0,9%	2,2%	0,0%	2,2%
Fazer compras	2,3%	0,9%	0,6%	1,8%	2,5%	1,1%	0,0%	1,5%
Procurar emprego	1,0%	2,4%	1,7%	0,4%	0,8%	1,1%	2,9%	1,3%
Serviços no banco	0,6%	1,1%	0,2%	0,8%	1,7%	0,4%	2,9%	0,8%
Outro	1,0%	0,9%	0,4%	0,6%	0,6%	0,2%	0,0%	0,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



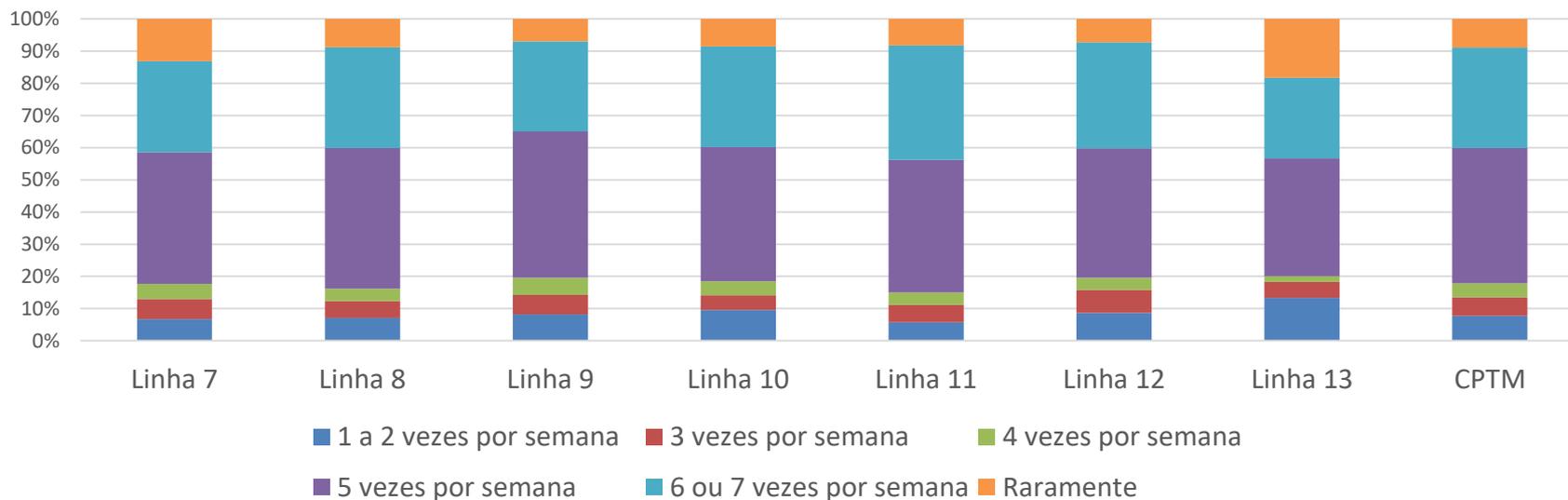
Principal motivo viagem/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Trabalho	59,5%	70,2%	80,2%	64,7%	67,6%	68,1%	46,2%	68,1%
Lazer	13,0%	7,6%	5,3%	10,5%	6,1%	8,7%	23,1%	8,7%
Estudo	11,2%	11,1%	6,7%	13,2%	13,3%	12,2%	11,5%	11,2%
Saúde	6,3%	1,5%	2,1%	3,0%	3,8%	1,8%	11,5%	3,3%
Visitar parentes/amigos	3,4%	2,7%	2,1%	1,9%	4,1%	0,9%	3,9%	2,6%
Fazer compras	3,0%	1,9%	1,8%	2,3%	4,8%	4,4%	0,0%	3,0%
Serviços no banco	1,9%	1,9%	0,4%	1,5%	0,3%	1,3%	0,0%	1,2%
Procurar emprego	1,1%	1,2%	1,4%	1,5%	0,0%	2,2%	3,8%	1,2%
Outro	0,6%	1,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



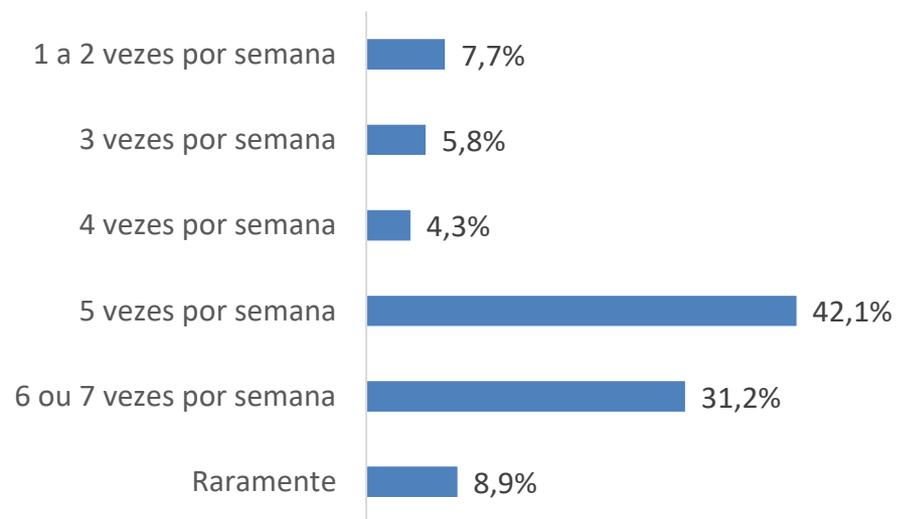
Principal motivo viagem/Linha:	PICO	VALE	DIÁRIO
Trabalho	73,4%	68,1%	71,5%
Estudo	12,3%	11,2%	11,9%
Lazer	4,5%	8,7%	6,0%
Saúde	3,4%	3,3%	3,4%
Outros	6,4%	8,7%	7,2%
TOTAL	100%	100%	100%



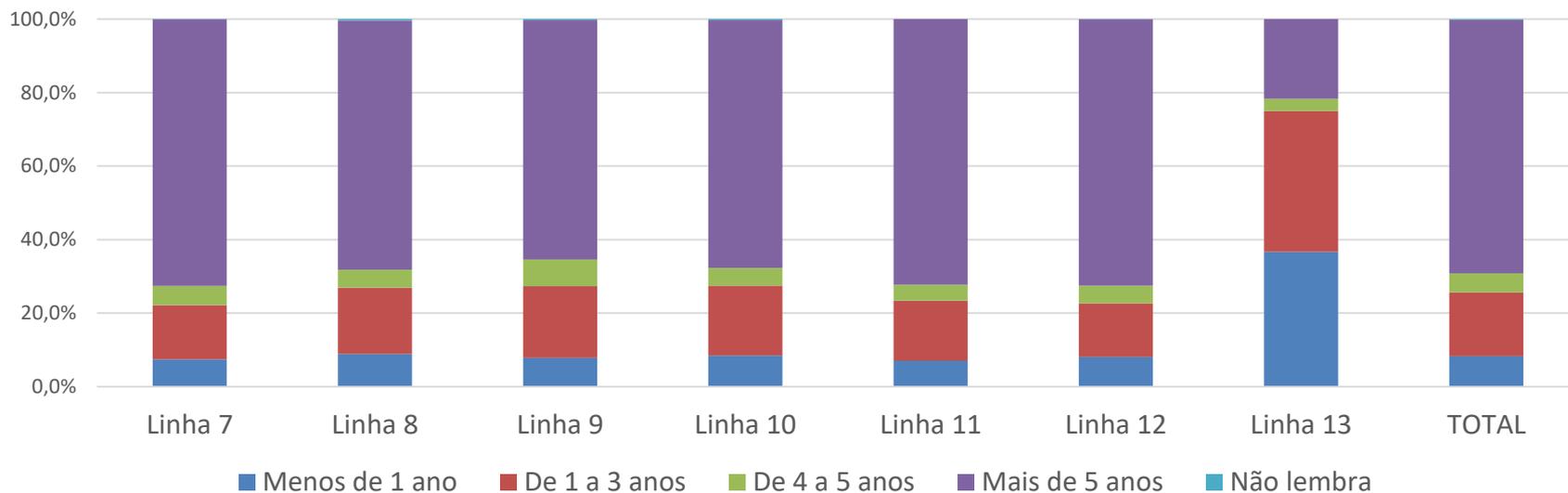
Frequência que utiliza/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
1 a 2 vezes por semana	6,7%	7,1%	8,2%	9,6%	5,7%	8,7%	13,3%	7,7%
3 vezes por semana	6,3%	5,2%	6,1%	4,6%	5,4%	7,1%	5,0%	5,8%
4 vezes por semana	4,7%	3,9%	5,3%	4,3%	3,9%	3,8%	1,7%	4,3%
5 vezes por semana	40,9%	43,7%	45,4%	41,7%	41,2%	40,2%	36,7%	42,1%
6 ou 7 vezes por semana	28,3%	31,3%	28,0%	31,3%	35,5%	32,9%	25,0%	31,2%
Raramente	13,1%	8,8%	7,0%	8,5%	8,3%	7,3%	18,3%	8,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



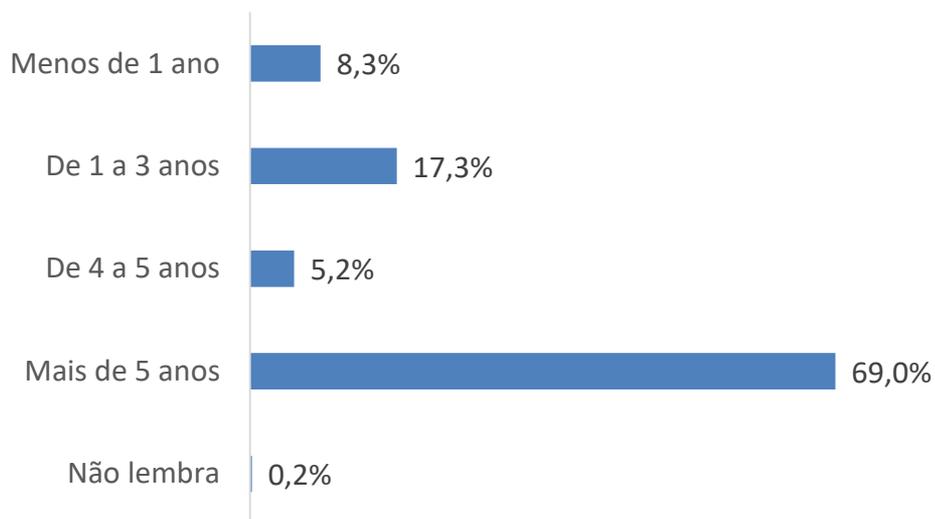
Frequência que utiliza	CPTM
1 a 2 vezes por semana	7,7%
3 vezes por semana	5,8%
4 vezes por semana	4,3%
5 vezes por semana	42,1%
6 ou 7 vezes por semana	31,2%
Raramente	8,9%
TOTAL	100%



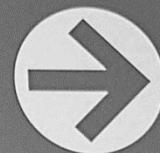
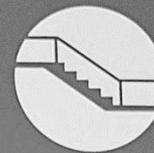
Há quanto tempo utiliza os serviços /Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Menos de 1 ano	7,4%	8,9%	7,8%	8,5%	7,0%	8,1%	36,7%	8,3%
De 1 a 3 anos	14,8%	18,0%	19,5%	19,0%	16,4%	14,6%	38,3%	17,3%
De 4 a 5 anos	5,2%	4,9%	7,3%	4,8%	4,3%	4,8%	3,3%	5,2%
Mais de 5 anos	72,5%	67,8%	65,1%	67,4%	72,3%	72,4%	21,7%	69,0%
Não lembra	0,1%	0,4%	0,3%	0,3%	0,0%	0,1%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Há quanto tempo utiliza os serviços /Linha:	CPTM
Menos de 1 ano	8,3%
De 1 a 3 anos	17,3%
De 4 a 5 anos	5,2%
Mais de 5 anos	69,0%
Não lembra	0,2%
TOTAL	100%



Embarque
Luz



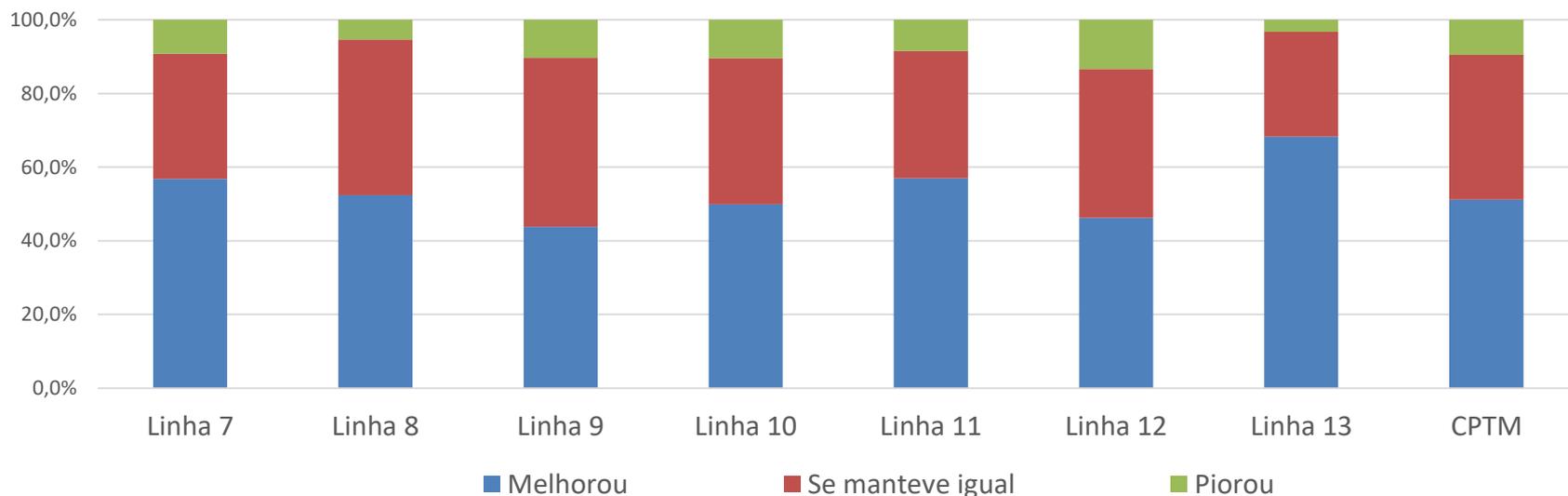
Linha 10 Turquesa

**PERCEPÇÃO SOBRE A
QUALIDADE DOS
SERVIÇOS**



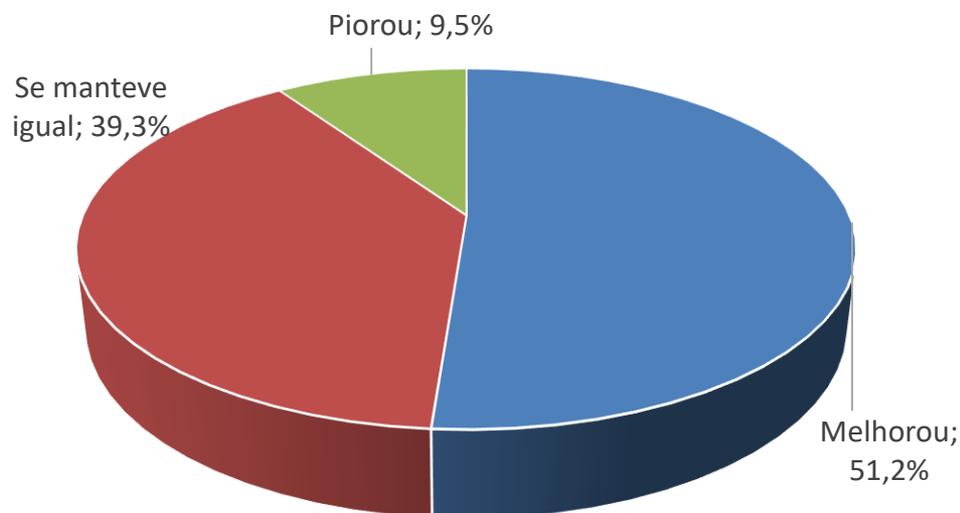
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou nos últimos 5 anos?

Qualidade do serviço/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Melhorou	56,8%	52,4%	43,8%	49,9%	57,0%	46,2%	68,3%	51,2%
Se manteve igual	34,0%	42,2%	45,9%	39,7%	34,5%	40,4%	28,4%	39,3%
Piorou	9,2%	5,4%	10,3%	10,4%	8,5%	13,4%	3,3%	9,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

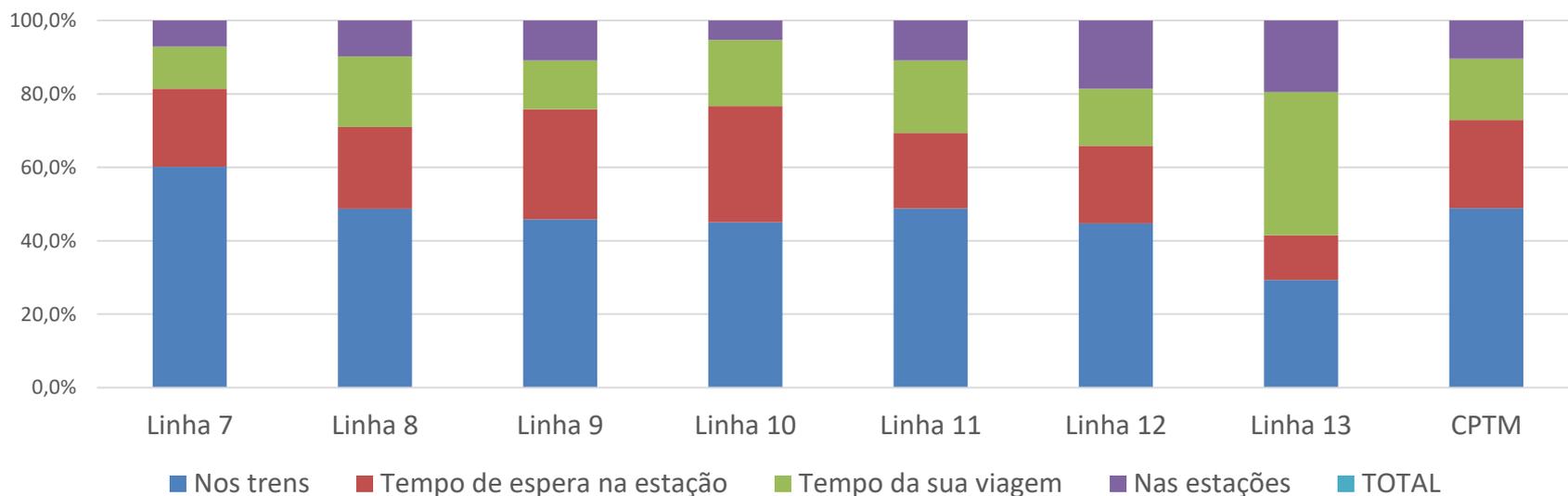


Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM melhorou, se manteve igual ou piorou nos últimos 5 anos?

Qualidade do serviço	CPTM
Melhorou	51,2%
Se manteve igual	39,3%
Piorou	9,5%
TOTAL	100%

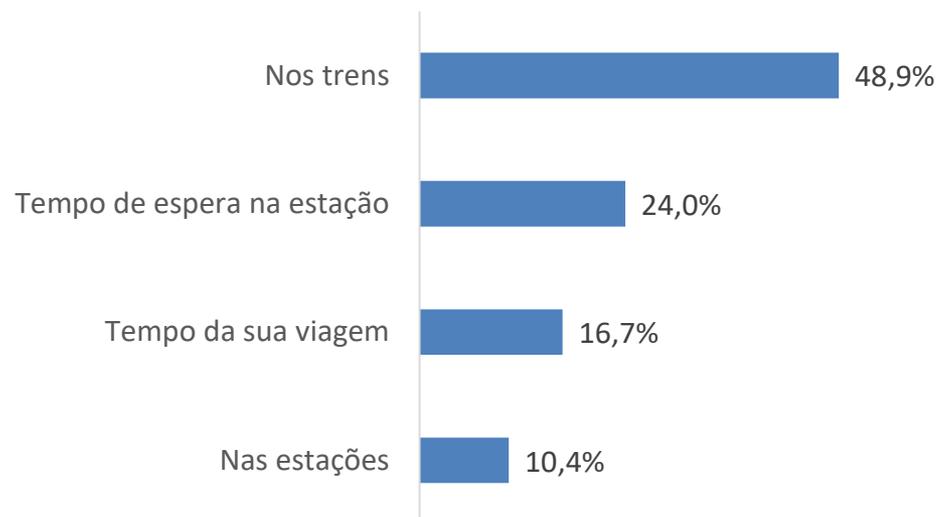


Onde percebeu melhoria/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Nos trens	60,2%	48,7%	45,8%	45,0%	48,8%	44,7%	29,3%	48,9%
Tempo de espera na estação	21,2%	22,3%	30,0%	31,7%	20,6%	21,2%	12,2%	24,0%
Tempo da sua viagem	11,5%	19,2%	13,3%	18,0%	19,7%	15,5%	39,0%	16,7%
Nas estações	7,1%	9,8%	10,9%	5,3%	10,9%	18,6%	19,5%	10,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



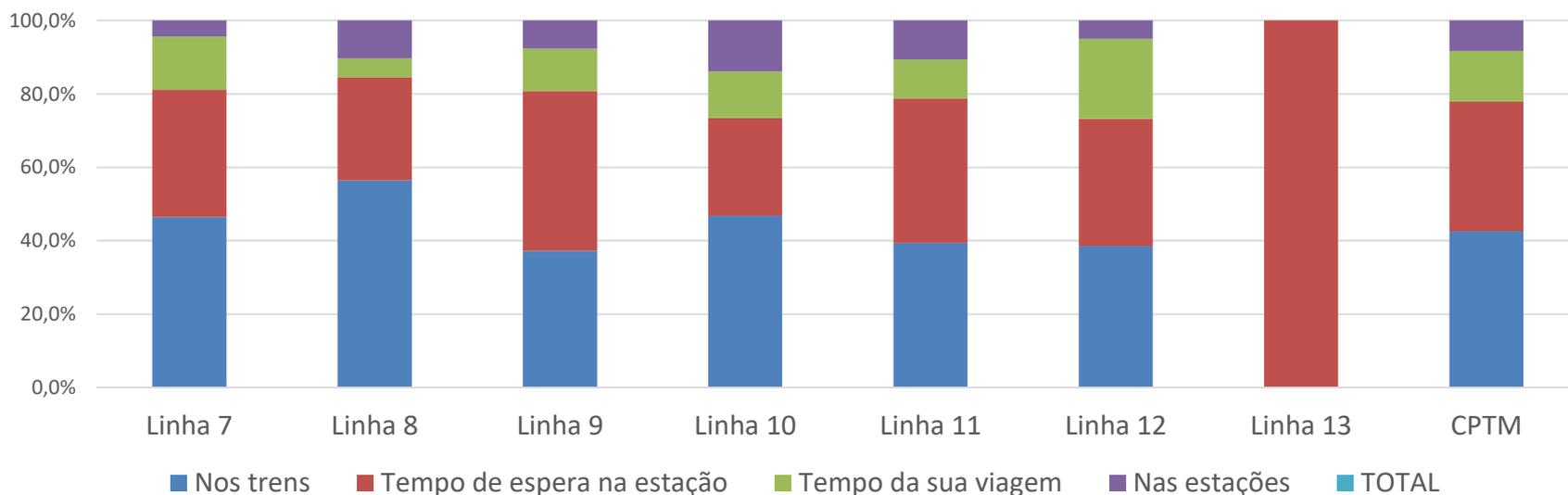
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

Onde percebeu melhoria	CPTM
Nos trens	48,9%
Tempo de espera na estação	24,0%
Tempo da sua viagem	16,7%
Nas estações	10,4%
TOTAL	100%



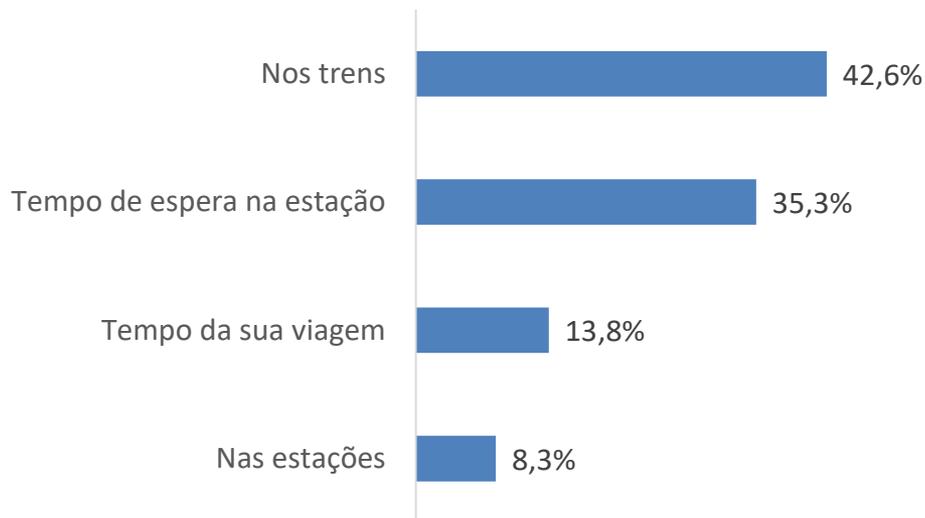
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

Onde piorou/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Nos trens	46,4%	56,4%	37,2%	46,8%	39,4%	38,6%	0,0%	42,6%
Tempo de espera na estação	34,7%	28,2%	43,6%	26,6%	39,4%	34,6%	100,0%	35,3%
Tempo da sua viagem	14,5%	5,1%	11,5%	12,7%	10,6%	21,8%	0,0%	13,8%
Nas estações	4,4%	10,3%	7,7%	13,9%	10,6%	5,0%	0,0%	8,3%
TOTAL	100%							



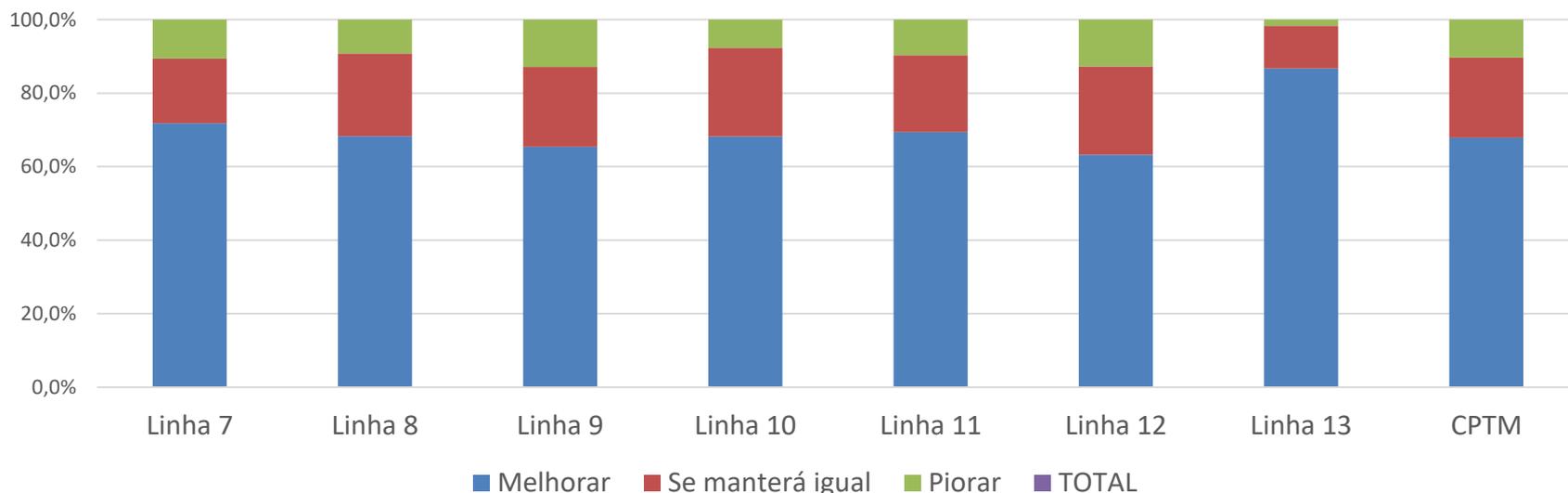
De acordo com sua opinião da resposta anterior, onde o(a) senhor(a) percebeu **MAIOR** mudança na qualidade do serviço prestado pela CPTM?

Onde piorou	CPTM
Nos trens	42,6%
Tempo de espera na estação	35,3%
Tempo da sua viagem	13,8%
Nas estações	8,3%
TOTAL	100%



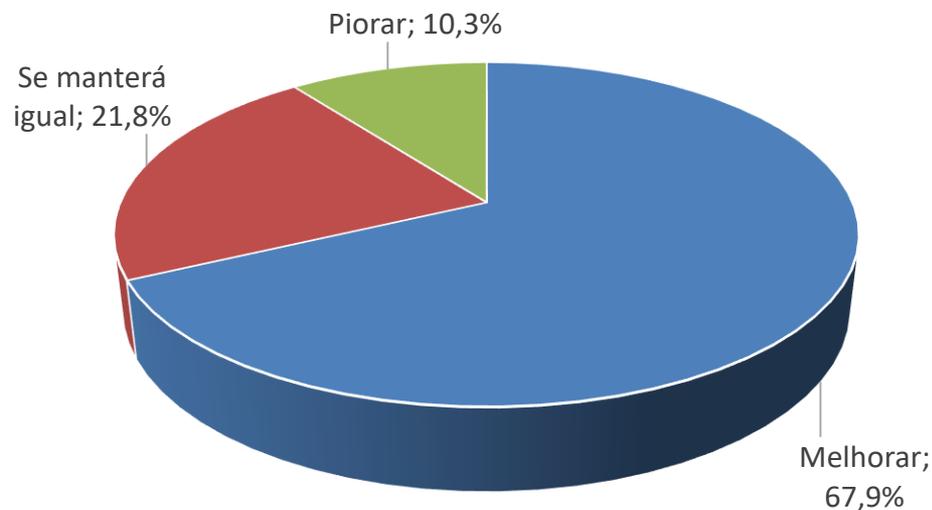
Na sua opinião, a qualidade do serviço oferecido pela CPTM irá melhorar, se manterá igual ou vai piorar **nos próximos 5 anos?**

Qualidade do serviço/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Melhorar	71,8%	68,3%	65,4%	68,2%	69,4%	63,2%	86,7%	67,9%
Se manterá igual	17,6%	22,5%	21,7%	24,1%	20,9%	24,1%	11,6%	21,8%
Piorar	10,6%	9,2%	12,9%	7,7%	9,7%	12,7%	1,7%	10,3%
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/Linha:	CPTM
Melhorar	67,9%
Se manterá igual	21,8%
Piorar	10,3%
TOTAL	100%





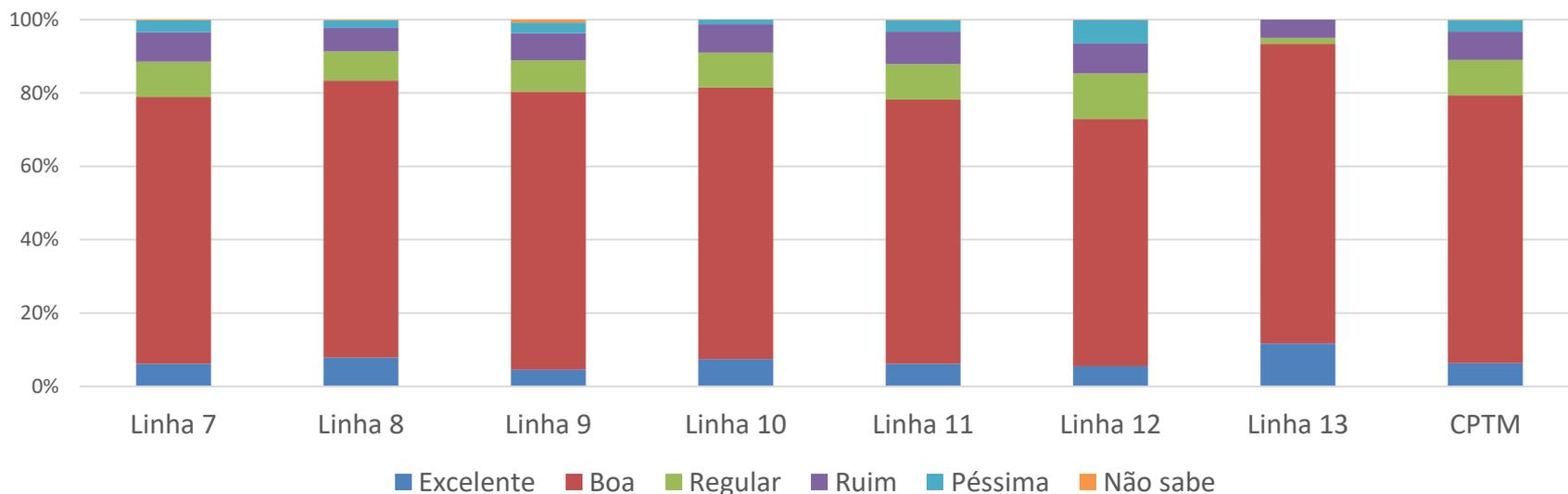
Plataforma 5 Platform
Aeroporto-Guarulhos
Linha 13 Jade - Airport Express



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

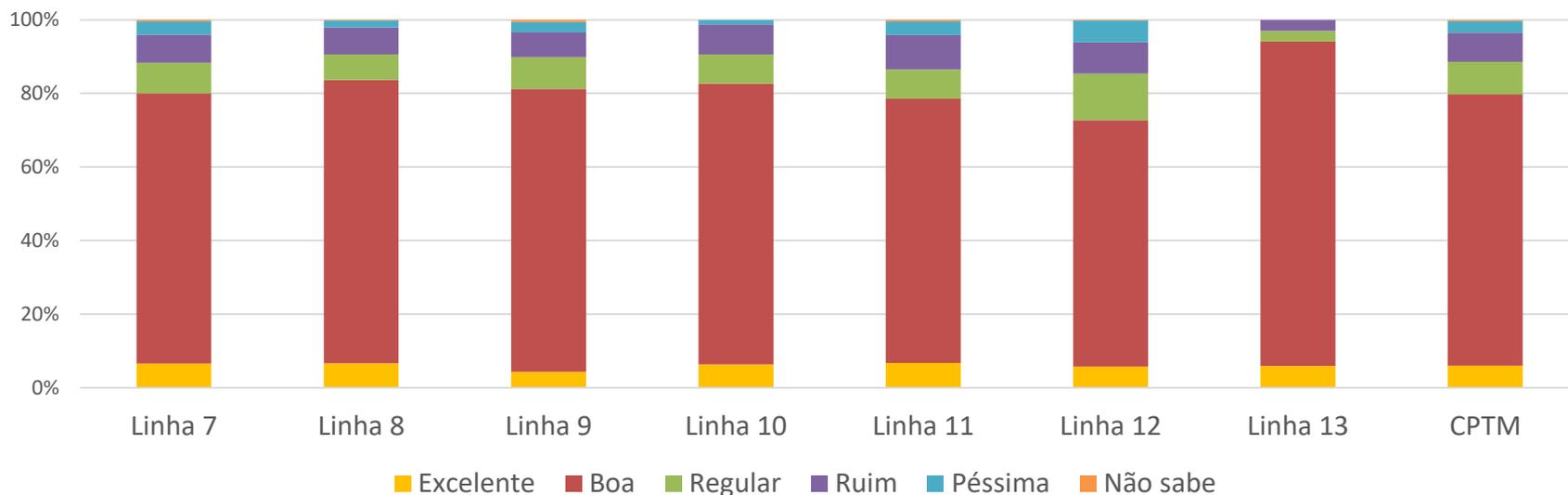
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da CPTM	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	6,2%	7,9%	4,6%	7,5%	6,2%	5,6%	11,7%	6,4%
Boa	72,7%	75,5%	75,7%	74,0%	72,0%	67,3%	81,7%	73,0%
Regular	9,6%	7,9%	8,6%	9,5%	9,7%	12,4%	1,6%	9,6%
Ruim	8,0%	6,4%	7,4%	7,7%	8,8%	8,2%	5,0%	7,7%
Péssima	3,2%	2,1%	2,9%	1,3%	3,1%	6,4%	0,0%	3,1%
Não sabe	0,3%	0,2%	0,8%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



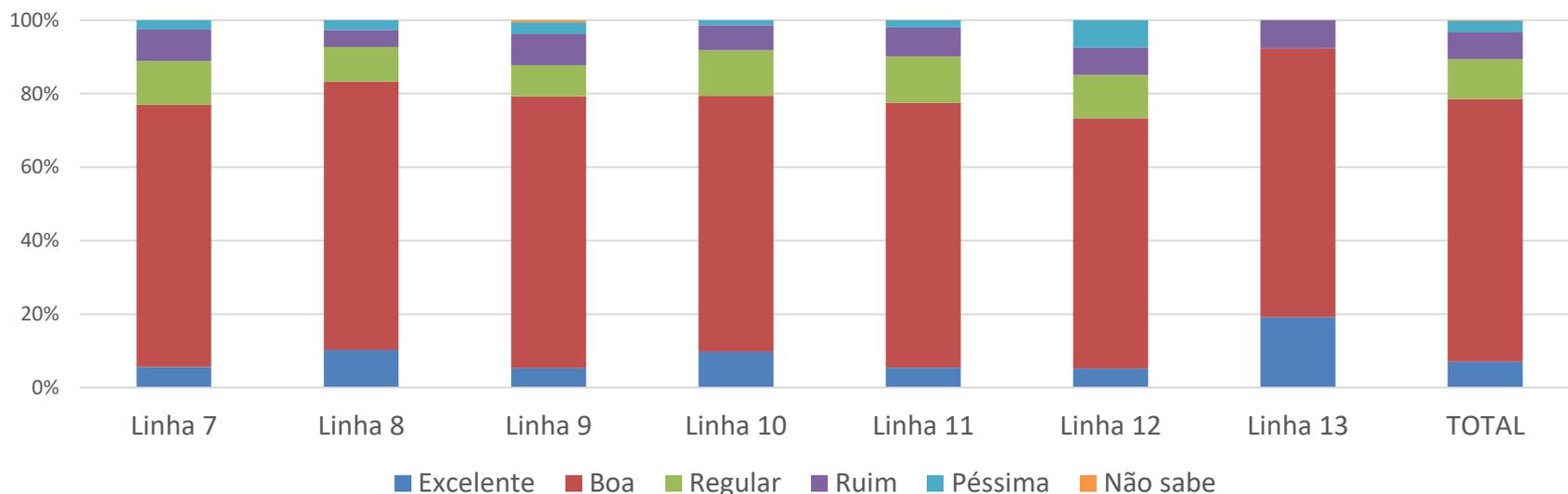
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Gostaria de saber o que o(a) Sr(a) ach 1/Linha:	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	6,5%	6,6%	4,3%	6,3%	6,7%	5,7%	5,9%	6,0%
Boa	73,5%	77,0%	76,9%	76,4%	71,9%	67,0%	88,2%	73,8%
Regular	8,4%	7,0%	8,7%	7,9%	7,9%	12,7%	2,9%	8,8%
Ruim	7,6%	7,4%	6,7%	8,2%	9,4%	8,5%	3,0%	7,9%
Péssima	3,6%	1,8%	2,8%	1,2%	3,7%	5,9%	0,0%	3,2%
Não sabe	0,4%	0,2%	0,6%	0,0%	0,4%	0,2%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



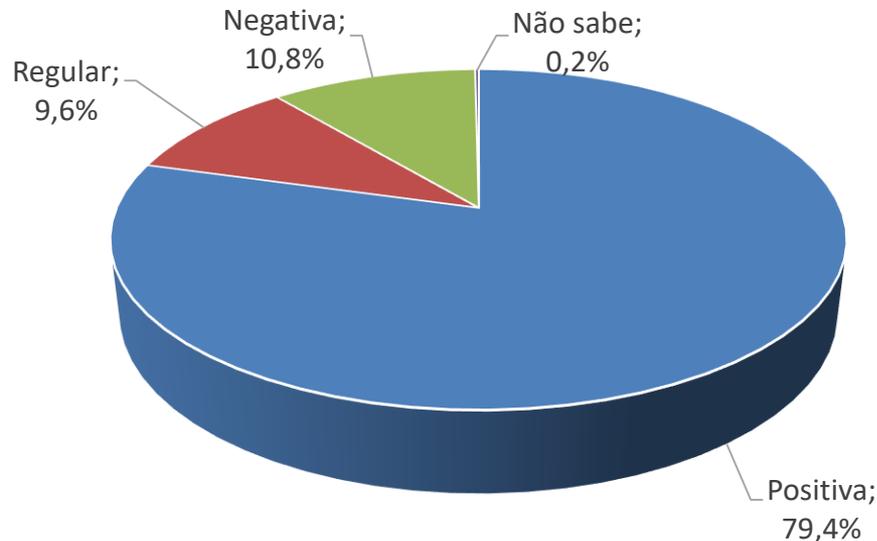
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da CPTM/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	TOTAL
Excelente	5,6%	10,3%	5,3%	9,8%	5,5%	5,2%	19,2%	7,1%
Boa	71,4%	72,9%	73,9%	69,6%	72,0%	68,1%	73,1%	71,4%
Regular	11,9%	9,5%	8,5%	12,4%	12,6%	11,8%	0,0%	10,9%
Ruim	8,6%	4,6%	8,5%	6,8%	7,9%	7,4%	7,7%	7,3%
Péssima	2,5%	2,7%	3,2%	1,4%	2,0%	7,5%	0,0%	3,1%
Não sabe	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



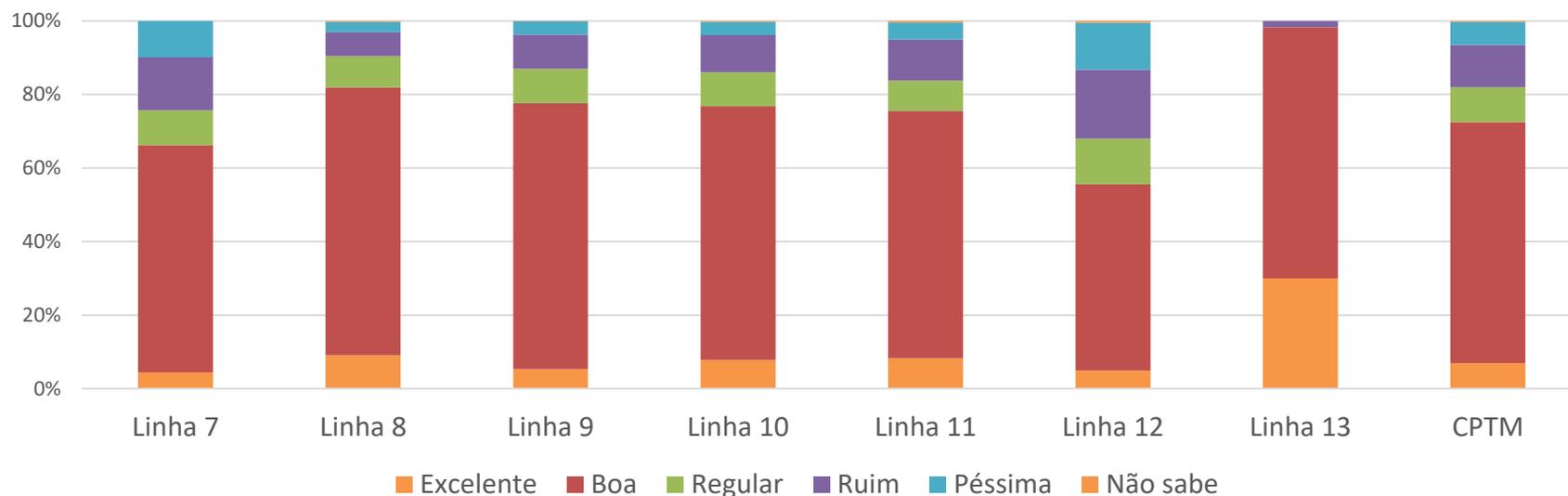
O que o(a) Sr(a) acha da **CPTM**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima ? (Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da CPTM	PICO	VALE	DIÁRIO
SATISFAÇÃO GERAL	79,8%	78,5%	79,4%
Excelente	6,0%	7,1%	6,4%
Boa	73,8%	71,4%	73,0%
Regular	8,8%	10,9%	9,6%
Ruim	7,9%	7,3%	7,7%
Péssima	3,2%	3,1%	3,1%
Não sabe	0,3%	0,2%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%



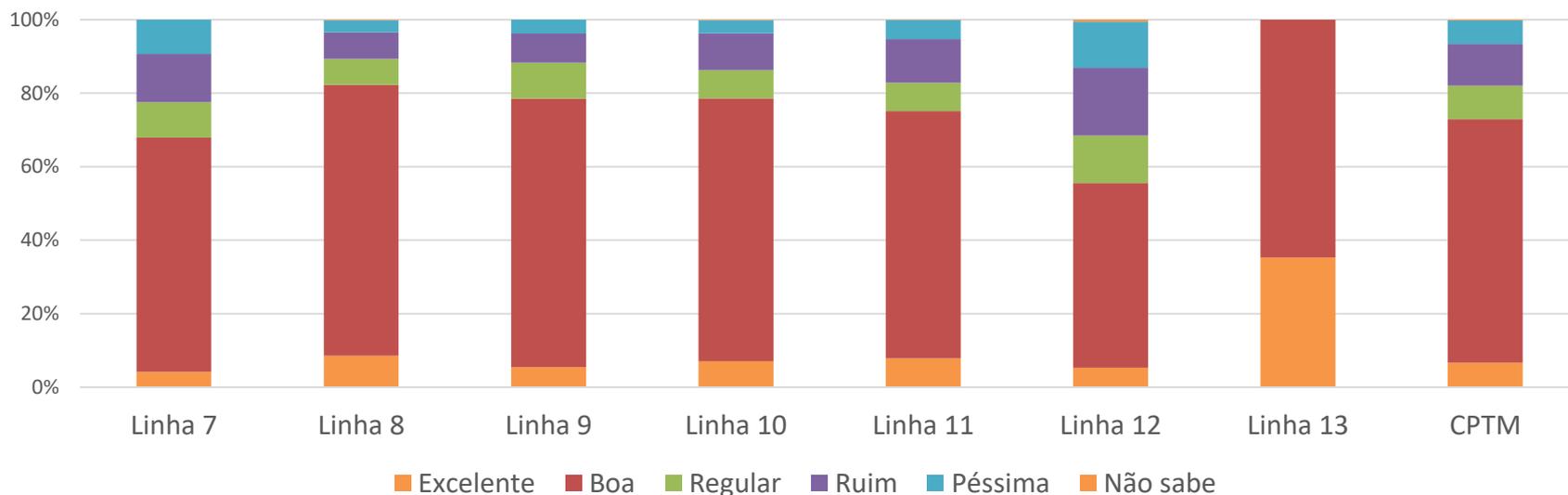
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?
(Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da linha/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	4,4%	9,1%	5,3%	7,8%	8,3%	4,9%	30,0%	6,9%
Boa	61,8%	72,8%	72,3%	69,0%	67,2%	50,7%	68,3%	65,6%
Regular	9,5%	8,5%	9,4%	9,2%	8,3%	12,4%	0,0%	9,4%
Ruim	14,4%	6,5%	9,3%	10,1%	11,1%	18,7%	1,7%	11,6%
Péssima	9,9%	2,8%	3,6%	3,6%	4,7%	12,8%	0,0%	6,2%
Não sabe	0,0%	0,3%	0,1%	0,3%	0,4%	0,5%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



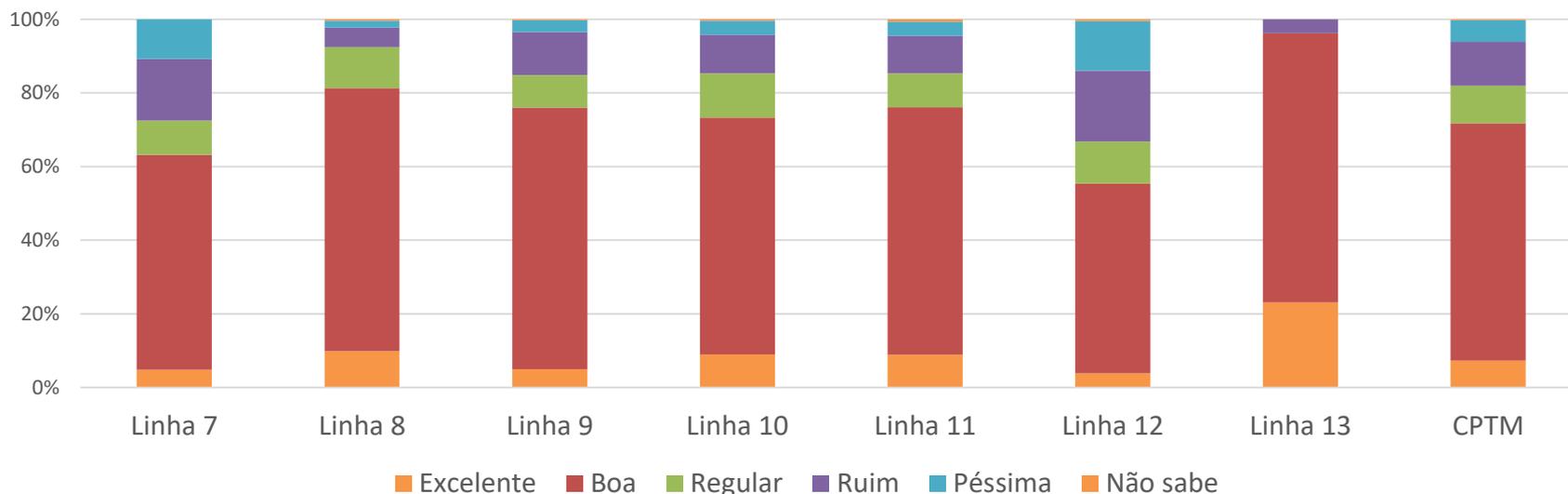
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?
(Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da linha/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	4,2%	8,6%	5,5%	7,1%	7,9%	5,3%	35,3%	6,7%
Boa	63,7%	73,7%	73,0%	71,5%	67,2%	50,3%	64,7%	66,2%
Regular	9,6%	7,0%	9,8%	7,7%	7,7%	12,9%	0,0%	9,1%
Ruim	13,2%	7,2%	7,9%	10,0%	11,9%	18,4%	0,0%	11,4%
Péssima	9,3%	3,3%	3,8%	3,5%	5,2%	12,5%	0,0%	6,3%
Não sabe	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,1%	0,6%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



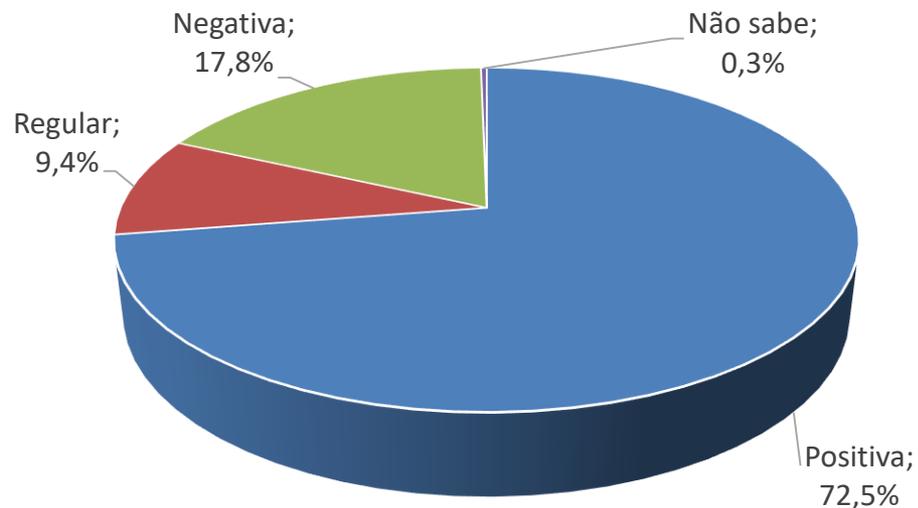
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?
(Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da linha/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	4,8%	9,9%	5,0%	9,0%	8,9%	3,9%	23,1%	7,3%
Boa	58,4%	71,4%	71,0%	64,3%	67,2%	51,5%	73,1%	64,5%
Regular	9,3%	11,1%	8,8%	12,0%	9,2%	11,4%	0,0%	10,1%
Ruim	16,7%	5,3%	11,7%	10,5%	10,2%	19,2%	3,8%	12,0%
Péssima	10,8%	1,9%	3,2%	3,8%	3,8%	13,5%	0,0%	5,8%
Não sabe	0,0%	0,4%	0,3%	0,4%	0,7%	0,5%	0,0%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



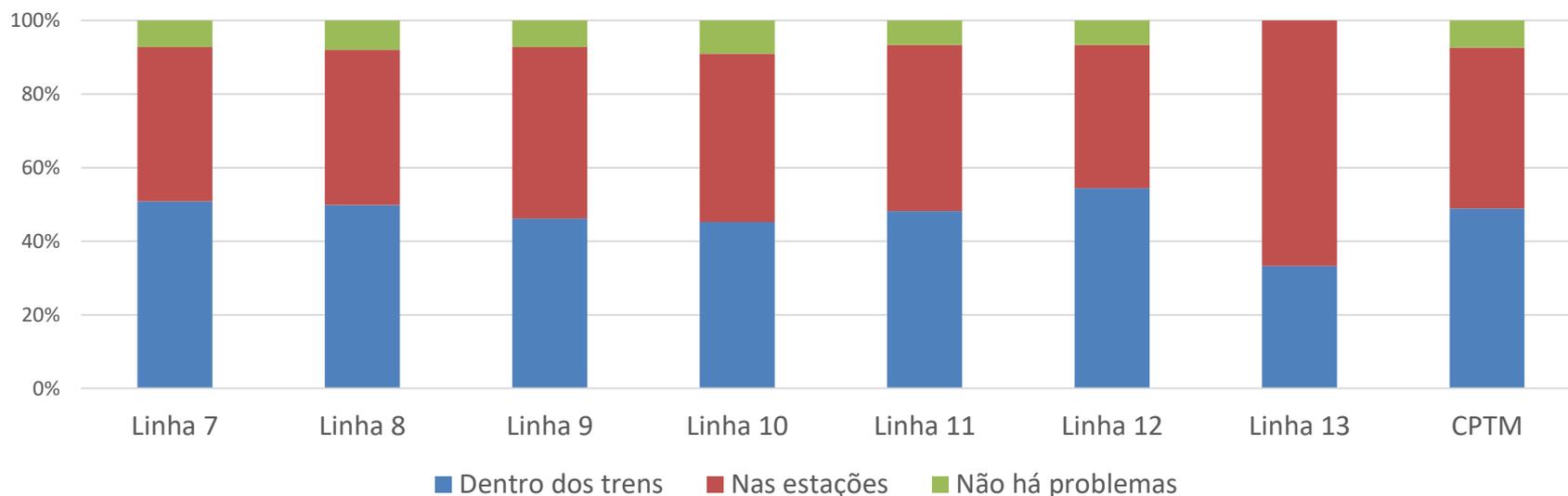
E com relação a **esta Linha**, o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima?
(Não citado alternativa “REGULAR”)

Avaliação da linha	PICO	VALE	DIÁRIO
SATISFAÇÃO GERAL	72,9%	71,8%	72,5%
Excelente	6,7%	7,3%	6,9%
Boa	66,2%	64,5%	65,6%
Regular	9,1%	10,1%	9,4%
Ruim	11,4%	12,0%	11,6%
Péssima	6,3%	5,8%	6,2%
Não sabe	0,3%	0,3%	0,3%
TOTAL	100%	100%	100%



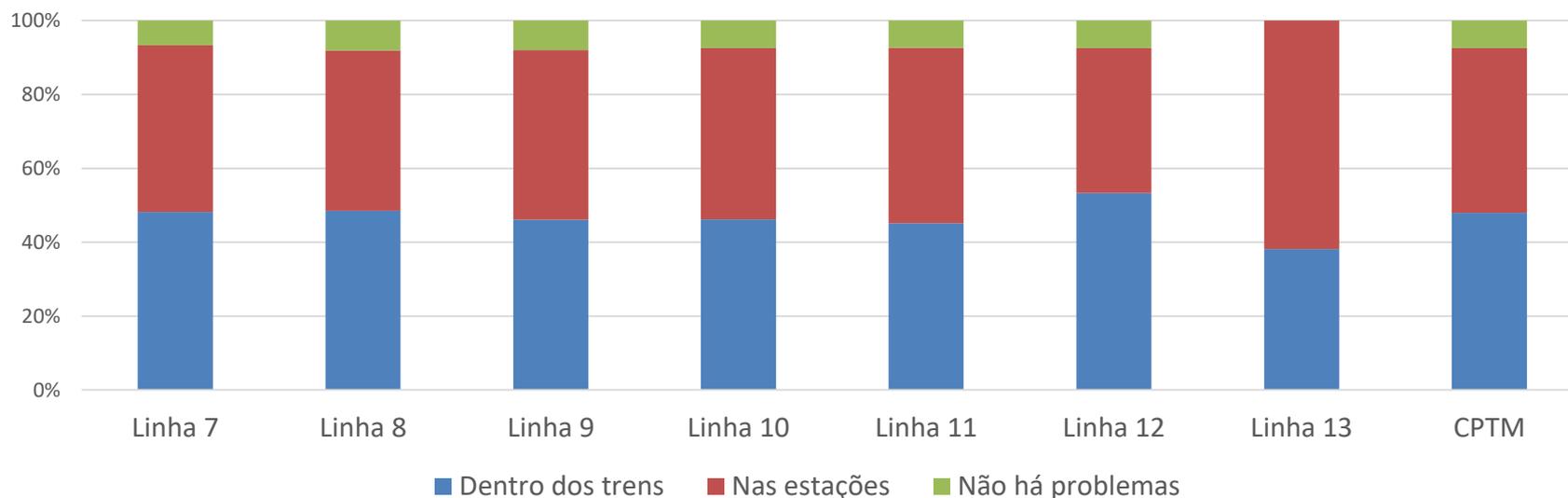
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	50,8%	49,9%	46,2%	45,2%	48,2%	54,4%	33,3%	48,9%
Nas estações	42,0%	42,1%	46,6%	45,8%	45,2%	39,0%	66,7%	43,8%
Não há problemas	7,2%	8,0%	7,2%	9,0%	6,6%	6,6%	0,0%	7,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



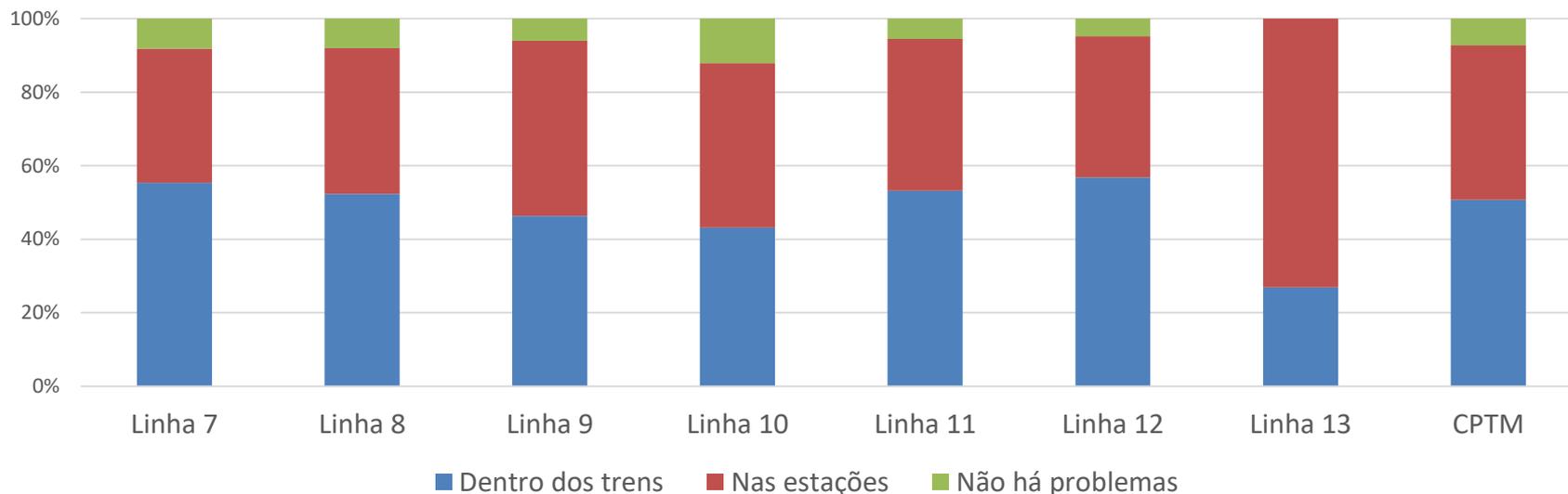
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	48,2%	48,5%	46,1%	46,2%	45,1%	53,3%	38,2%	47,9%
Nas estações	45,1%	43,4%	45,9%	46,4%	47,6%	39,3%	61,8%	44,7%
Não há problemas	6,7%	8,1%	8,0%	7,4%	7,3%	7,4%	0,0%	7,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



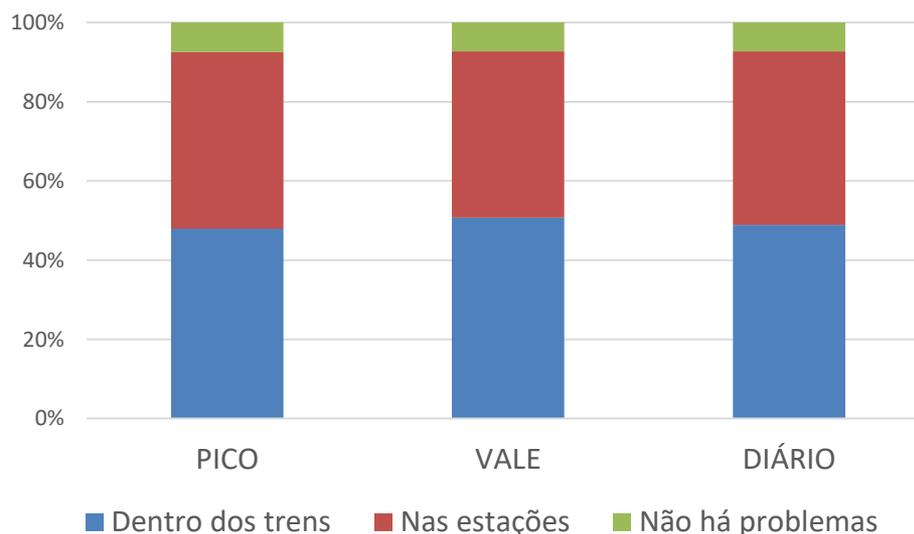
Em relação aos **serviços e instalações** da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o **mais problemático** o que ocorre :

Serviço/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Dentro dos trens	55,4%	52,3%	46,3%	43,2%	53,2%	56,8%	26,9%	50,7%
Nas estações	36,4%	39,7%	47,7%	44,7%	41,3%	38,4%	73,1%	42,0%
Não há problemas	8,2%	8,0%	6,0%	12,1%	5,5%	4,8%	0,0%	7,3%
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 :

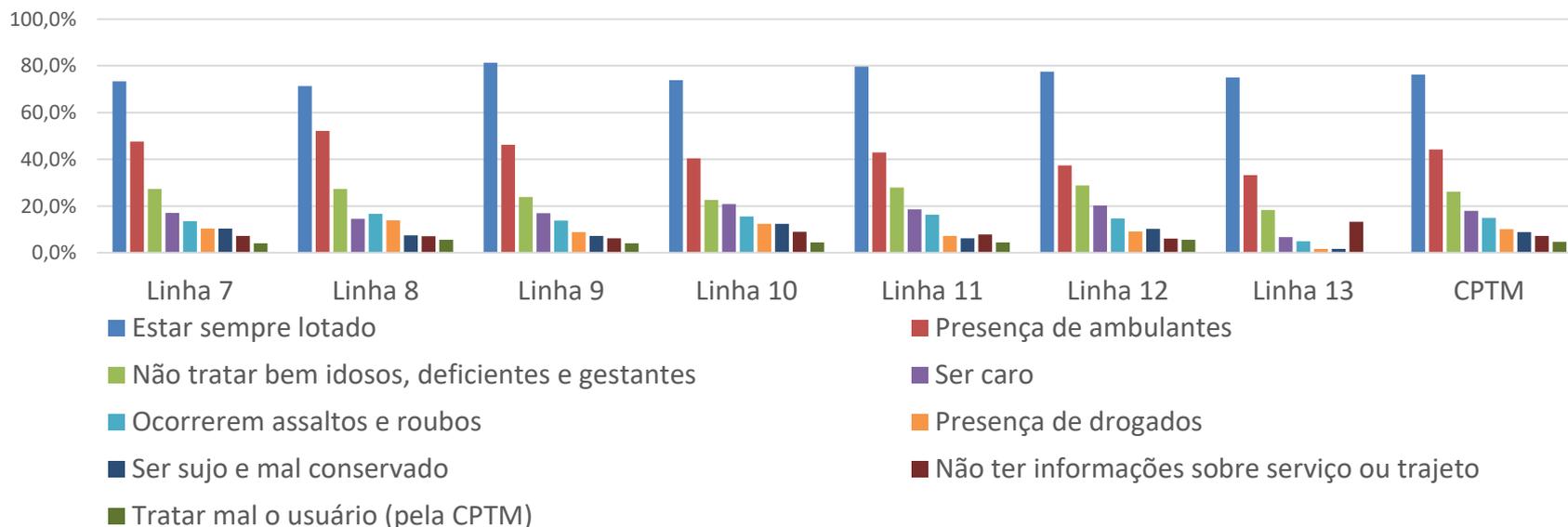
Serviço/Linha	PICO	VALE	DIÁRIO
Dentro dos trens	47,9%	50,7%	48,9%
Nas estações	44,7%	42,0%	43,8%
Não há problemas	7,4%	7,3%	7,3%
TOTAL	100%	100%	100%



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	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	73,4%	71,3%	81,3%	73,8%	79,6%	77,5%	75,0%	76,2%
Presença de ambulantes	47,6%	52,1%	46,2%	40,4%	43,0%	37,4%	33,3%	44,2%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	27,3%	27,3%	23,9%	22,6%	28,0%	28,8%	18,3%	26,2%
Ser caro	17,1%	14,6%	17,0%	20,9%	18,6%	20,2%	6,7%	18,0%
Ocorrerem assaltos e roubos	13,5%	16,7%	13,8%	15,6%	16,3%	14,7%	5,0%	15,0%
Presença de drogados	10,4%	13,9%	8,9%	12,4%	7,2%	9,1%	1,7%	10,2%
Ser sujo e mal conservado	10,4%	7,5%	7,3%	12,4%	6,2%	10,3%	1,7%	8,9%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7,2%	7,1%	6,2%	9,0%	7,9%	6,1%	13,3%	7,3%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	4,1%	5,6%	4,1%	4,5%	4,5%	5,6%	0,0%	4,7%

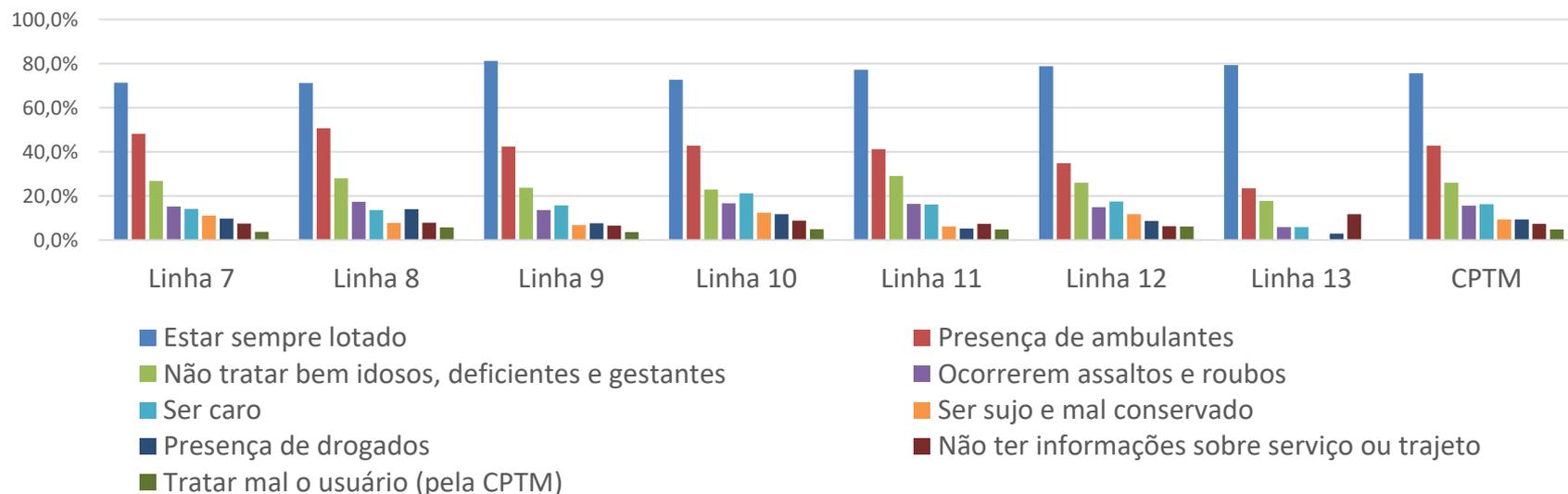
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	71,4%	71,3%	81,3%	72,7%	77,3%	78,8%	79,4%	75,6%
Presença de ambulantes	48,2%	50,7%	42,5%	42,8%	41,2%	34,9%	23,5%	42,9%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	26,9%	28,1%	23,8%	23,0%	29,1%	26,0%	17,7%	26,0%
Ocorrerem assaltos e roubos	15,2%	17,3%	13,6%	16,7%	16,4%	15,0%	5,9%	15,6%
Ser caro	14,2%	13,6%	15,7%	21,2%	16,2%	17,5%	5,9%	16,3%
Ser sujo e mal conservado	11,1%	7,7%	6,8%	12,4%	6,2%	11,8%	0,0%	9,3%
Presença de drogados	9,8%	14,0%	7,6%	11,8%	5,2%	8,7%	2,9%	9,4%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7,5%	7,9%	6,6%	8,8%	7,3%	6,3%	11,8%	7,4%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	3,8%	5,7%	3,6%	4,9%	4,8%	6,1%	0,0%	4,8%

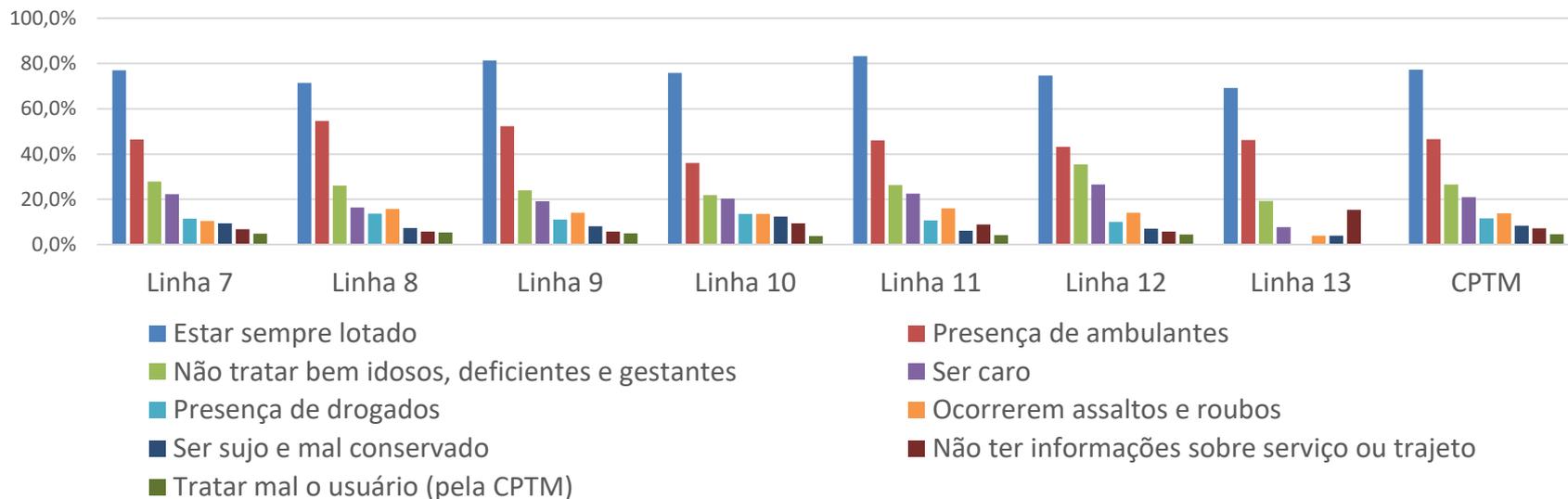
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Estar sempre lotado	77,0%	71,4%	81,3%	75,9%	83,3%	74,7%	69,2%	77,3%
Presença de ambulantes	46,5%	54,6%	52,3%	36,1%	46,1%	43,2%	46,2%	46,6%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	27,9%	26,0%	24,0%	21,8%	26,3%	35,4%	19,2%	26,5%
Ser caro	22,3%	16,4%	19,1%	20,3%	22,5%	26,6%	7,7%	20,9%
Presença de drogados	11,5%	13,7%	11,0%	13,5%	10,6%	10,0%	0,0%	11,6%
Ocorrerem assaltos e roubos	10,4%	15,7%	14,1%	13,5%	16,0%	14,0%	3,9%	13,8%
Ser sujo e mal conservado	9,3%	7,3%	8,1%	12,4%	6,1%	7,0%	3,9%	8,3%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	6,7%	5,7%	5,7%	9,4%	8,9%	5,7%	15,4%	7,2%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	4,8%	5,3%	5,0%	3,8%	4,1%	4,4%	0,0%	4,5%

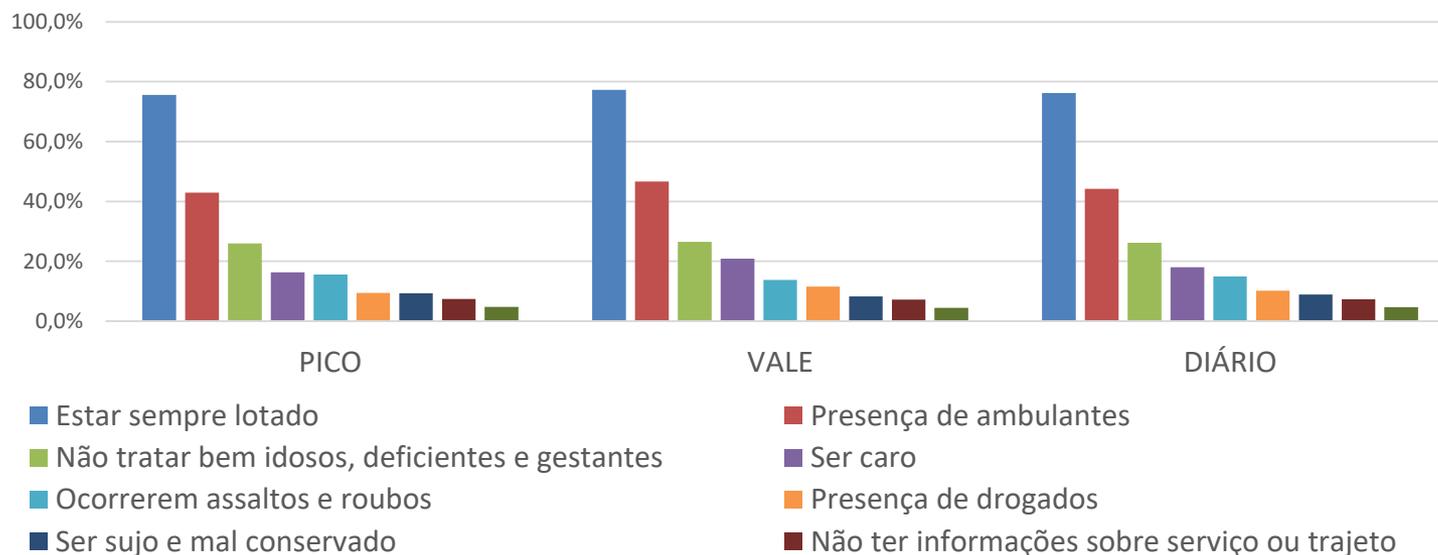
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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

Problemas mais graves nas viagens	PICO	VALE	DIÁRIO
Estar sempre lotado	75,6%	77,3%	76,2%
Presença de ambulantes	42,9%	46,6%	44,2%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	26,0%	26,5%	26,2%
Ser caro	16,3%	20,9%	18,0%
Ocorrerem assaltos e roubos	15,6%	13,8%	15,0%
Presença de drogados	9,4%	11,6%	10,2%
Ser sujo e mal conservado	9,3%	8,3%	8,9%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7,4%	7,2%	7,3%
Tratar mal o usuário (pela CPTM)	4,8%	4,5%	4,7%

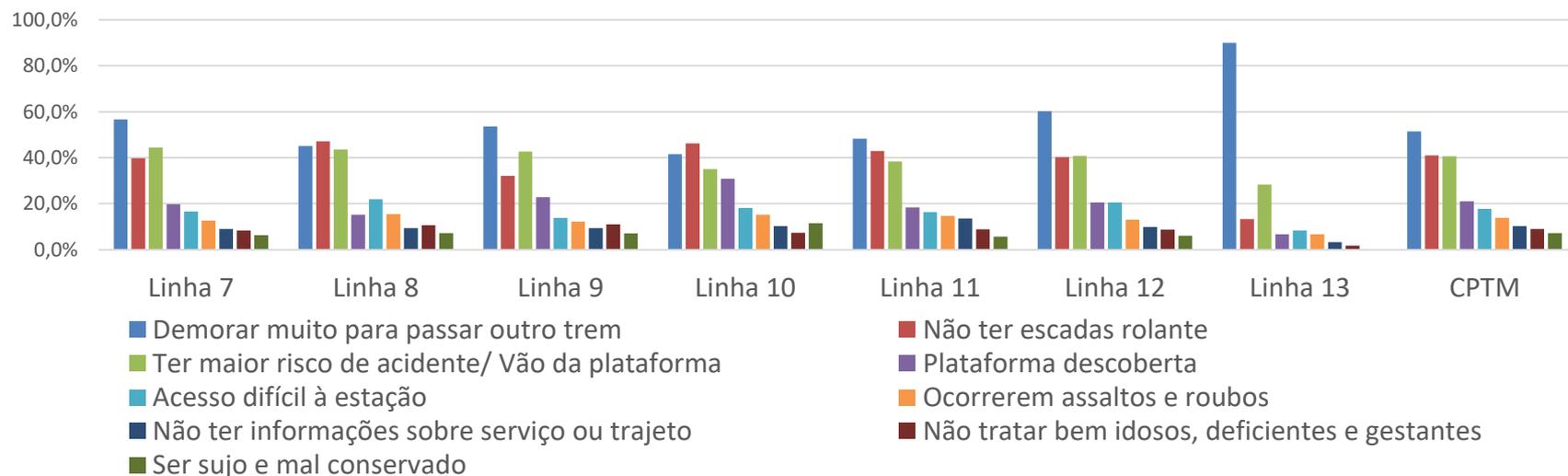
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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

Problemas mais graves nas estações/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	56,7%	45,1%	53,6%	41,5%	48,2%	60,2%	90,0%	51,4%
Não ter escadas rolante	39,7%	47,1%	32,1%	46,2%	42,9%	40,3%	13,3%	41,0%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	44,4%	43,5%	42,7%	35,1%	38,4%	40,7%	28,3%	40,6%
Plataforma descoberta	19,8%	15,2%	22,8%	30,9%	18,4%	20,5%	6,7%	21,1%
Acesso difícil à estação	16,6%	22,0%	13,8%	18,1%	16,3%	20,5%	8,3%	17,7%
Ocorrerem assaltos e roubos	12,6%	15,5%	12,2%	15,2%	14,7%	13,0%	6,7%	13,8%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	9,0%	9,3%	9,4%	10,3%	13,6%	9,8%	3,3%	10,2%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	8,3%	10,6%	11,0%	7,3%	8,9%	8,7%	1,7%	9,0%
Ser sujo e mal conservado	6,3%	7,2%	7,0%	11,5%	5,7%	6,1%	0,0%	7,2%

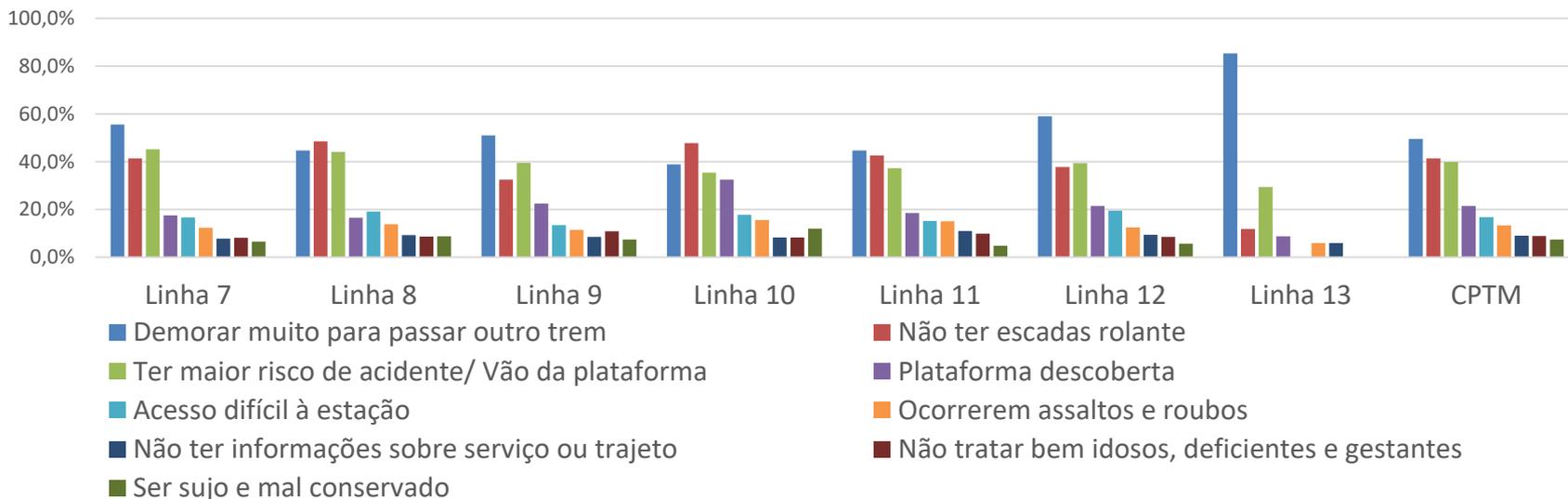
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	55,5%	44,7%	51,0%	38,9%	44,7%	59,0%	85,3%	49,5%
Não ter escadas rolante	41,3%	48,5%	32,5%	47,7%	42,6%	37,8%	11,8%	41,3%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	45,1%	44,1%	39,5%	35,4%	37,2%	39,3%	29,4%	39,9%
Plataforma descoberta	17,5%	16,5%	22,5%	32,4%	18,5%	21,4%	8,8%	21,4%
Acesso difícil à estação	16,7%	19,1%	13,4%	17,7%	15,2%	19,5%	0,0%	16,8%
Ocorrerem assaltos e roubos	12,3%	13,8%	11,5%	15,5%	15,0%	12,5%	5,9%	13,3%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7,7%	9,2%	8,5%	8,2%	11,0%	9,3%	5,9%	9,0%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	8,1%	8,6%	10,8%	8,2%	9,8%	8,5%	0,0%	8,9%
Ser sujo e mal conservado	6,5%	8,8%	7,4%	12,0%	4,8%	5,7%	0,0%	7,4%

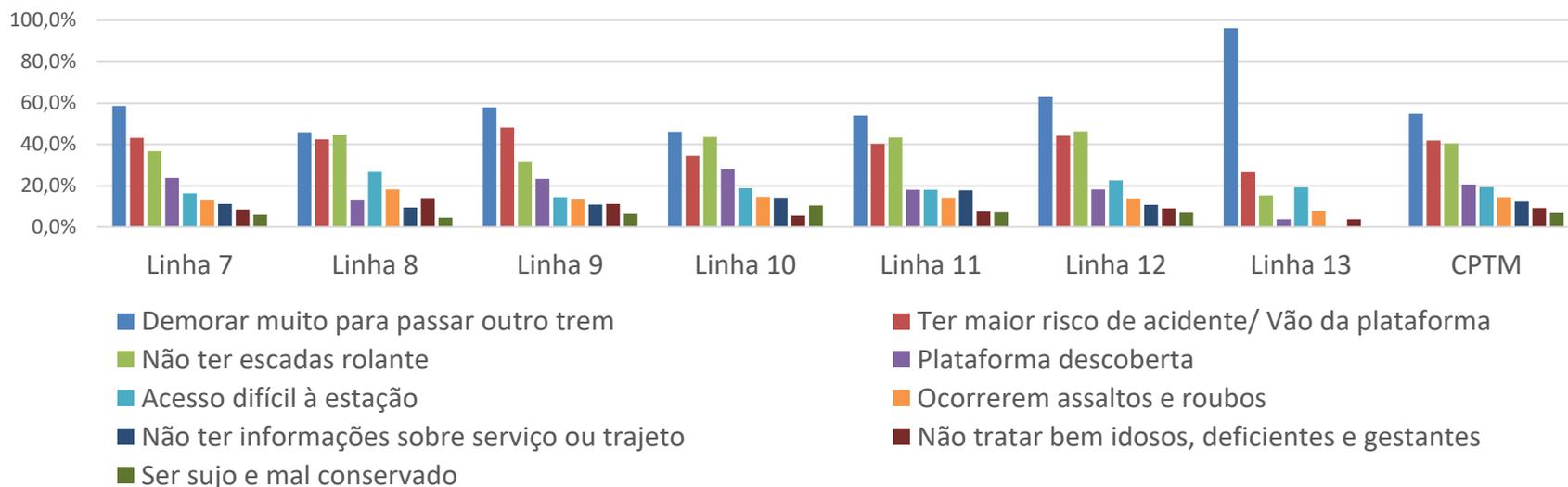
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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

Problema mais graves nas estações/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Demorar muito para passar outro trem	58,7%	45,8%	58,0%	46,2%	53,9%	62,9%	96,2%	54,8%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	43,1%	42,4%	48,1%	34,6%	40,3%	44,1%	26,9%	41,8%
Não ter escadas rolante	36,8%	44,7%	31,5%	43,6%	43,3%	46,3%	15,4%	40,4%
Plataforma descoberta	23,8%	13,0%	23,3%	28,2%	18,1%	18,3%	3,9%	20,6%
Acesso difícil à estação	16,4%	27,1%	14,5%	18,8%	18,1%	22,7%	19,2%	19,4%
Ocorrerem assaltos e roubos	13,0%	18,3%	13,4%	14,7%	14,3%	14,0%	7,7%	14,5%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	11,2%	9,5%	11,0%	14,3%	17,8%	10,9%	0,0%	12,4%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	8,6%	14,1%	11,3%	5,6%	7,5%	9,2%	3,9%	9,3%
Ser sujo e mal conservado	6,0%	4,6%	6,4%	10,5%	7,2%	7,0%	0,0%	6,8%

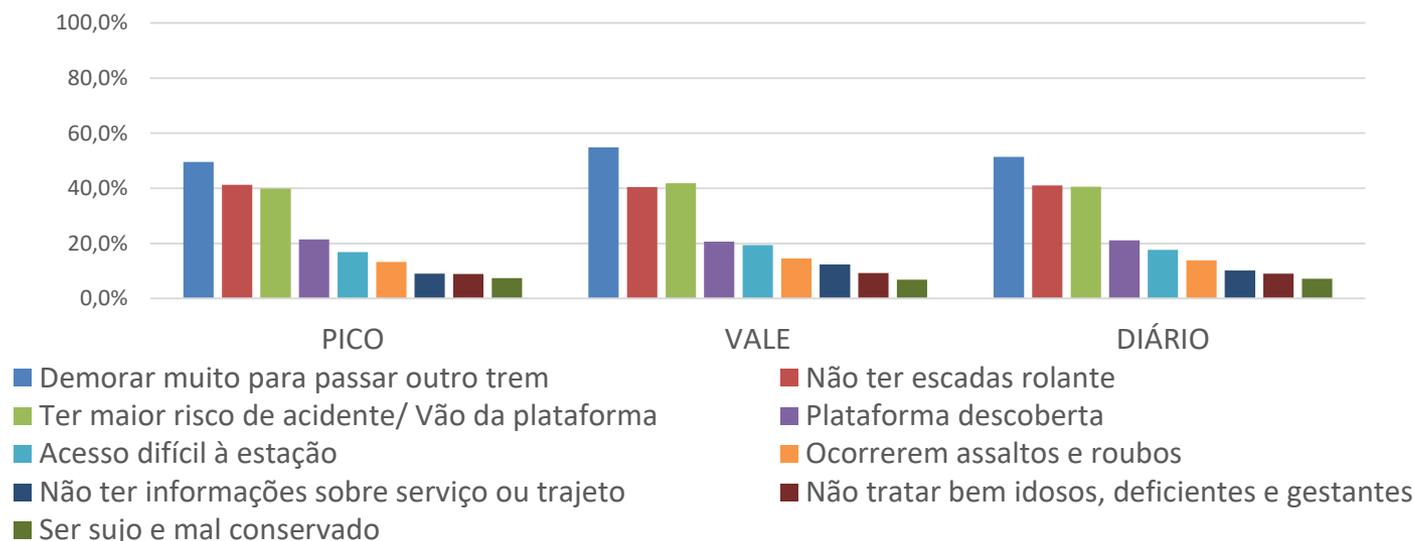
A soma dos percentuais é superior a 100 devido às respostas múltiplas.



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

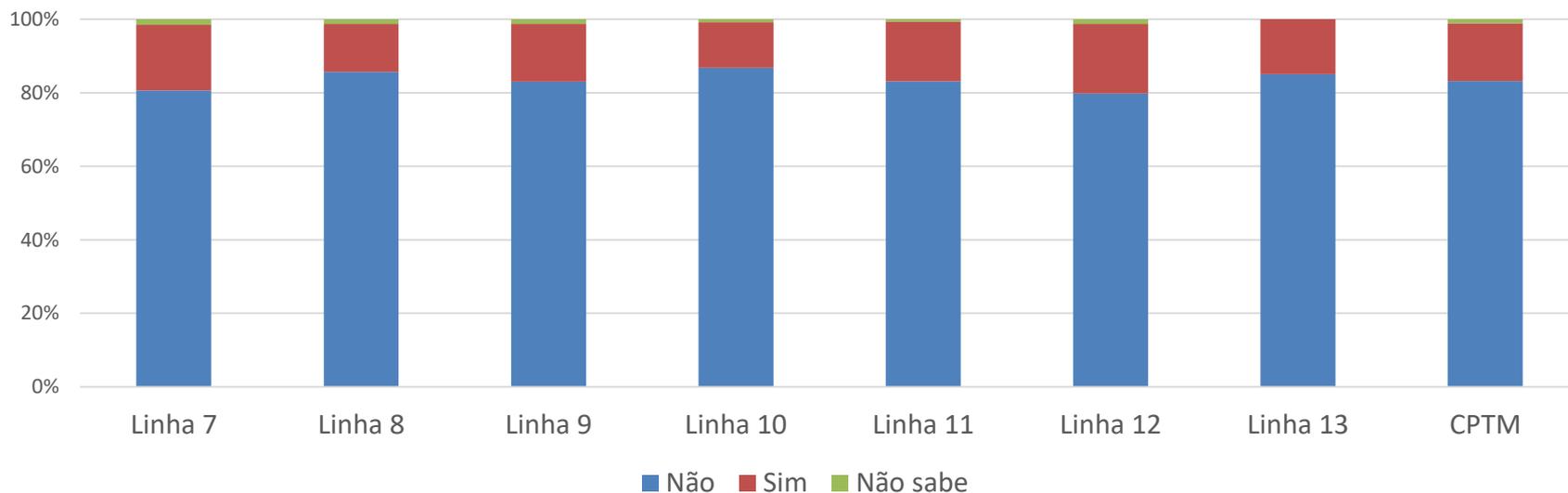
Problemas mais graves nas estações	PICO	VALE	DIÁRIO
Demorar muito para passar outro trem	49,5%	54,8%	51,4%
Não ter escadas rolante	41,3%	40,4%	41,0%
Ter maior risco de acidente/ Vão da plataforma	39,9%	41,8%	40,6%
Plataforma descoberta	21,4%	20,6%	21,1%
Acesso difícil à estação	16,8%	19,4%	17,7%
Ocorrerem assaltos e roubos	13,3%	14,5%	13,8%
Não ter informações sobre serviço ou trajeto	9,0%	12,4%	10,2%
Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	8,9%	9,3%	9,0%
Ser sujo e mal conservado	7,4%	6,8%	7,2%

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



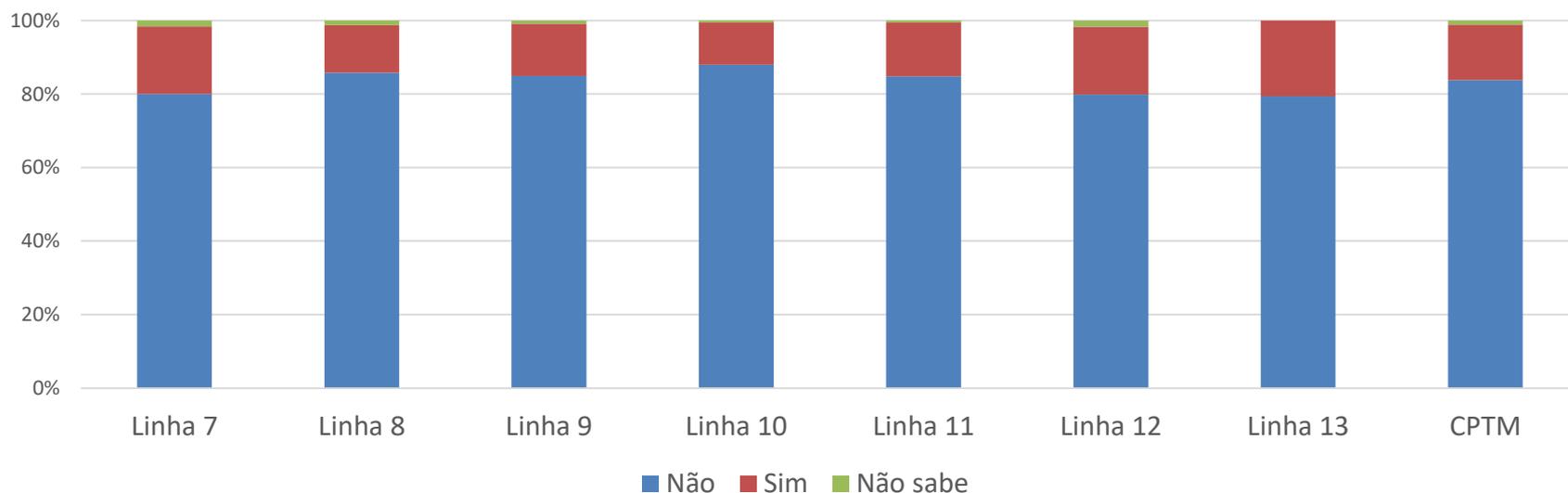
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	80,6%	85,7%	83,0%	86,8%	83,1%	79,8%	85,0%	83,2%
Sim	17,9%	13,0%	15,7%	12,4%	16,3%	18,9%	15,0%	15,7%
Não sabe	1,5%	1,3%	1,3%	0,8%	0,6%	1,3%	0,0%	1,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



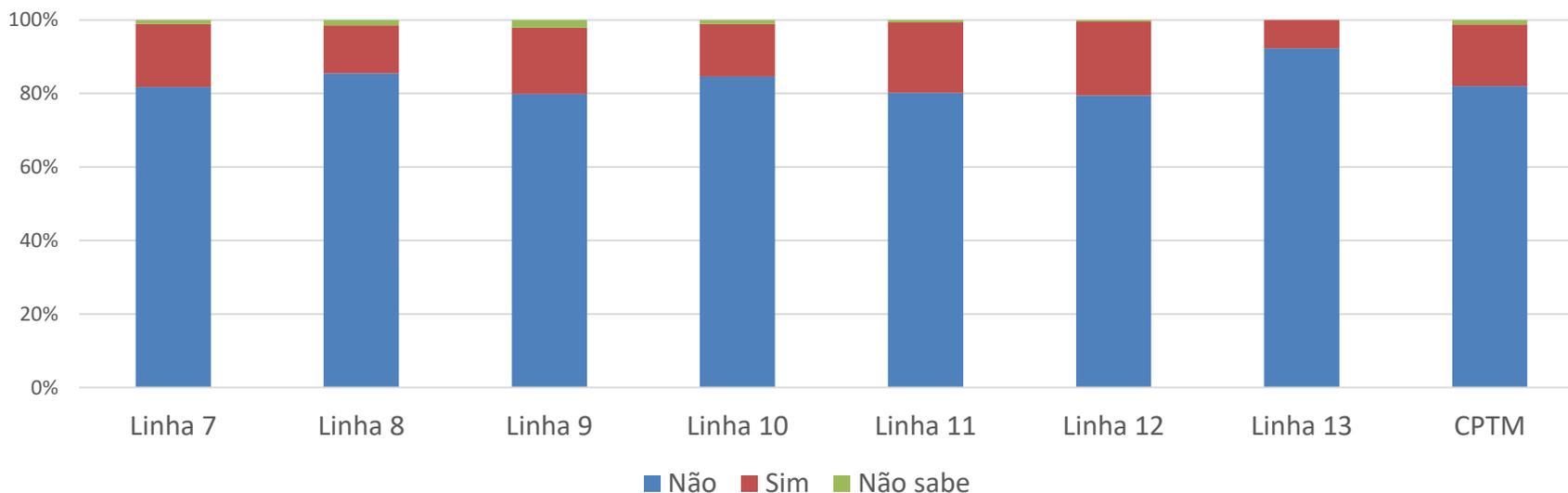
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	80,0%	85,8%	84,9%	88,0%	84,8%	79,9%	79,4%	83,8%
Sim	18,4%	12,9%	14,2%	11,4%	14,6%	18,4%	20,6%	15,1%
Não sabe	1,6%	1,3%	0,9%	0,6%	0,6%	1,7%	0,0%	1,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



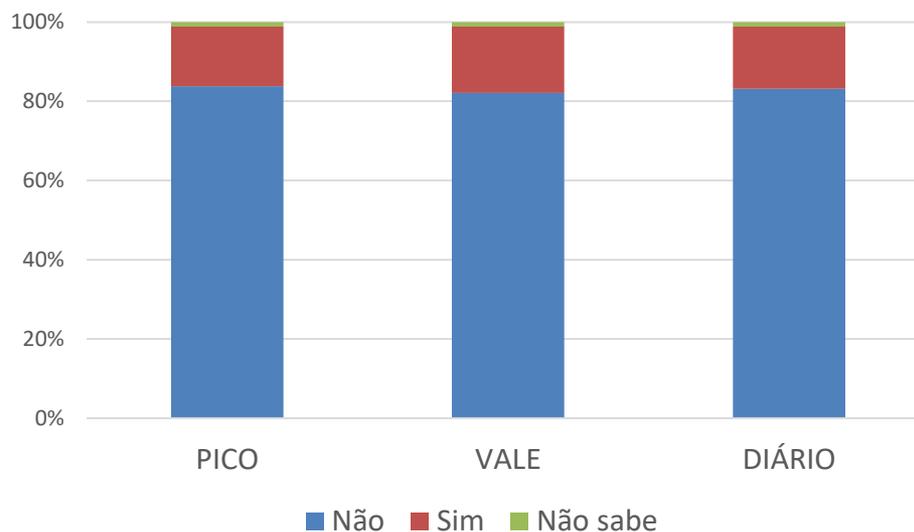
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	81,8%	85,5%	79,9%	84,6%	80,2%	79,5%	92,3%	82,1%
Sim	17,1%	13,0%	18,0%	14,3%	19,1%	20,1%	7,7%	16,8%
Não sabe	1,1%	1,5%	2,1%	1,1%	0,7%	0,4%	0,0%	1,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



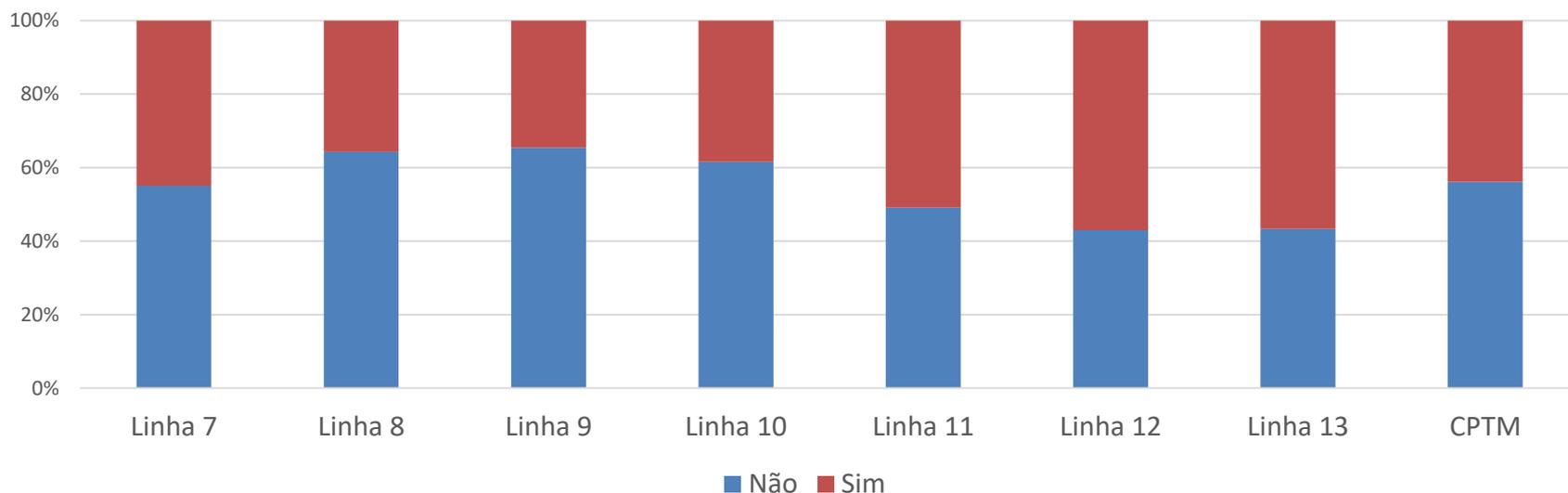
O(a) Sr(a) trocaria o trem por ônibus se houvesse um ônibus que fizesse o mesmo trajeto desse trem que esta usando agora?

Troca de trem por ônibus	PICO	VALE	DIÁRIO
Não	83,8%	82,1%	83,2%
Sim	15,1%	16,8%	15,7%
Não sabe	1,1%	1,1%	1,1%
TOTAL	100%	100%	100%



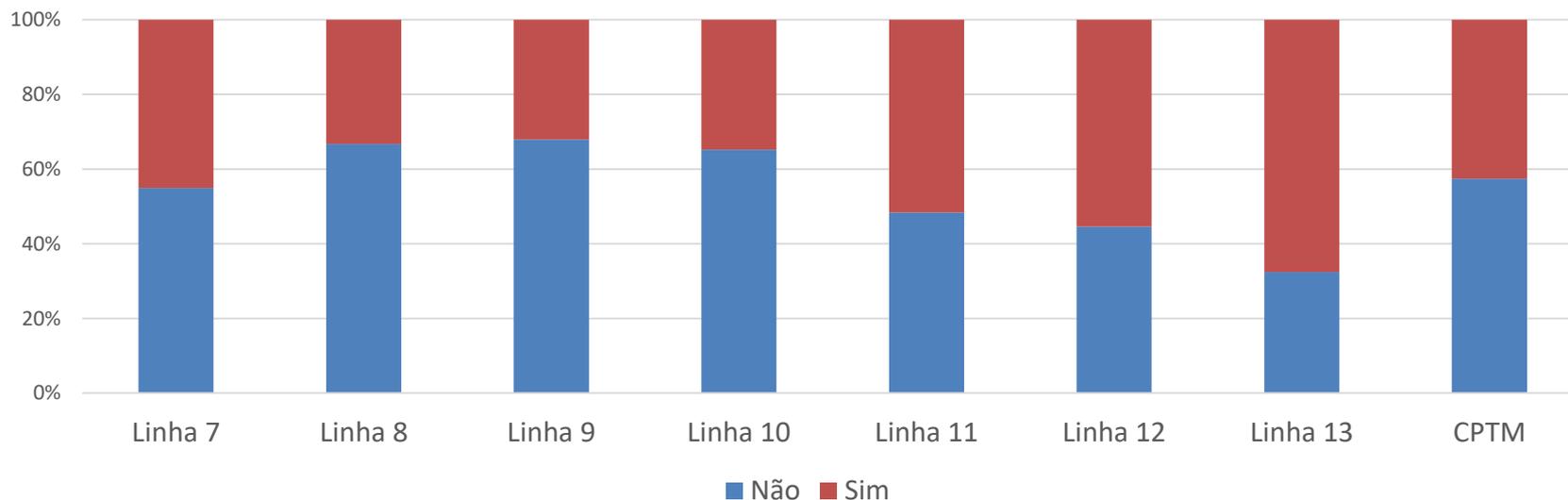
O Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 13: Expresso aeroporto (trem da CPTM que faz o percurso entre as estações Luz e aeroporto de Guarulhos)?

Conhecimento serviço expresso linha 13/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	55,0%	64,3%	65,4%	61,6%	49,1%	43,0%	43,3%	56,1%
Sim	45,0%	35,7%	34,6%	38,4%	50,9%	57,0%	56,7%	43,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



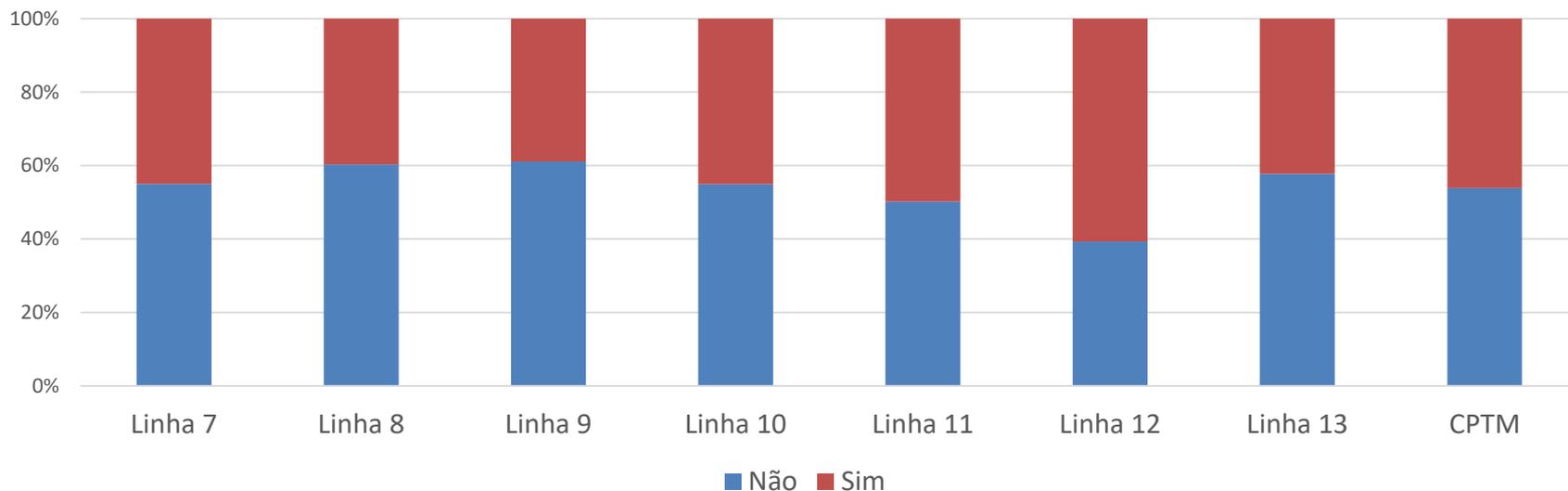
O Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 13: Expresso aeroporto (trem da CPTM que faz o percurso entre as estações Luz e aeroporto de Guarulhos)?

Conhecimento serviço expresso linha 13/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	54,9%	66,7%	67,9%	65,2%	48,4%	44,6%	32,4%	57,4%
Sim	45,1%	33,3%	32,1%	34,8%	51,6%	55,4%	67,6%	42,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



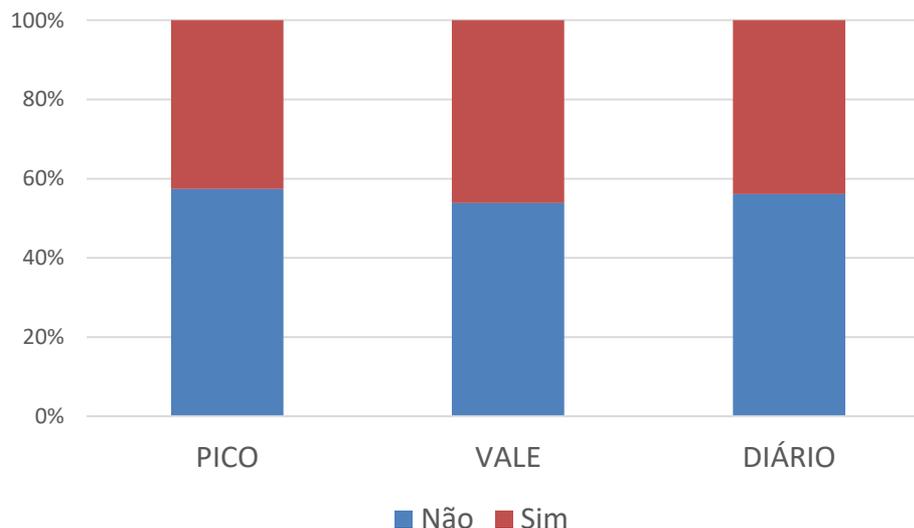
O Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 13: Expresso aeroporto (trem da CPTM que faz o percurso entre as estações Luz e aeroporto de Guarulhos)?

Conhecimento serviço expresso linha 13/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não	55,0%	60,3%	61,1%	54,9%	50,2%	39,3%	57,7%	53,9%
Sim	45,0%	39,7%	38,9%	45,1%	49,8%	60,7%	42,3%	46,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



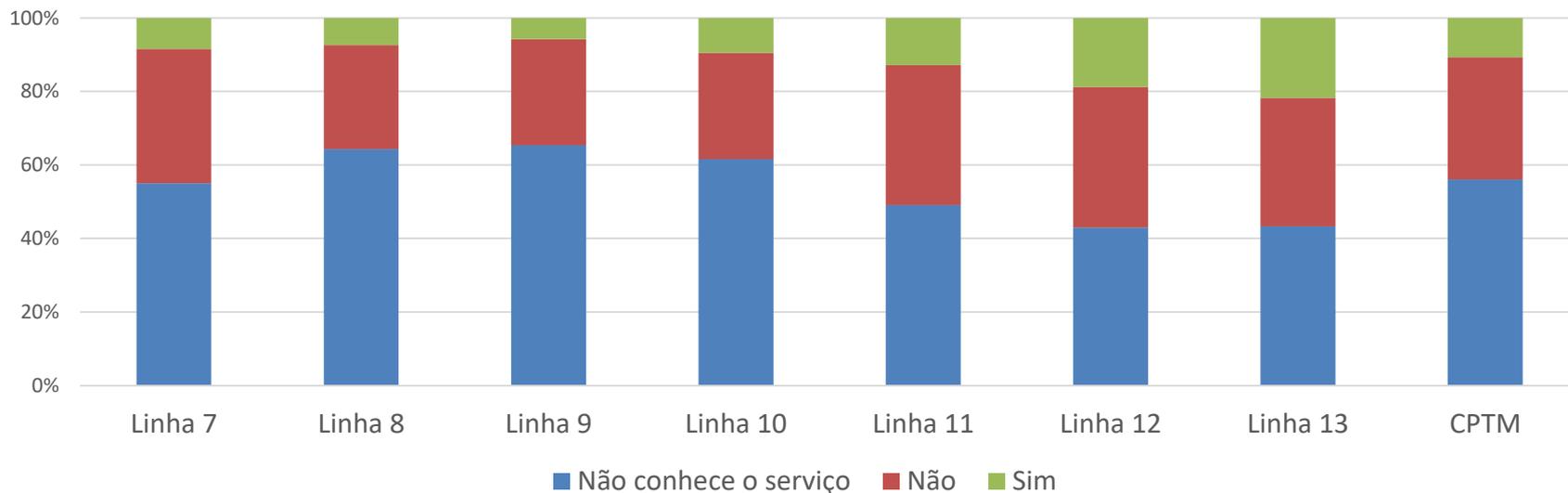
O Sr(a) conhece o Serviço Expresso da Linha 13: Expresso aeroporto (trem da CPTM que faz o percurso entre as estações Luz e aeroporto de Guarulhos)?

Conhecimento serviço expresso linha 13	PICO	VALE	DIÁRIO
Não	57,4%	53,9%	56,1%
Sim	42,6%	46,1%	43,9%
TOTAL	100%	100%	100%



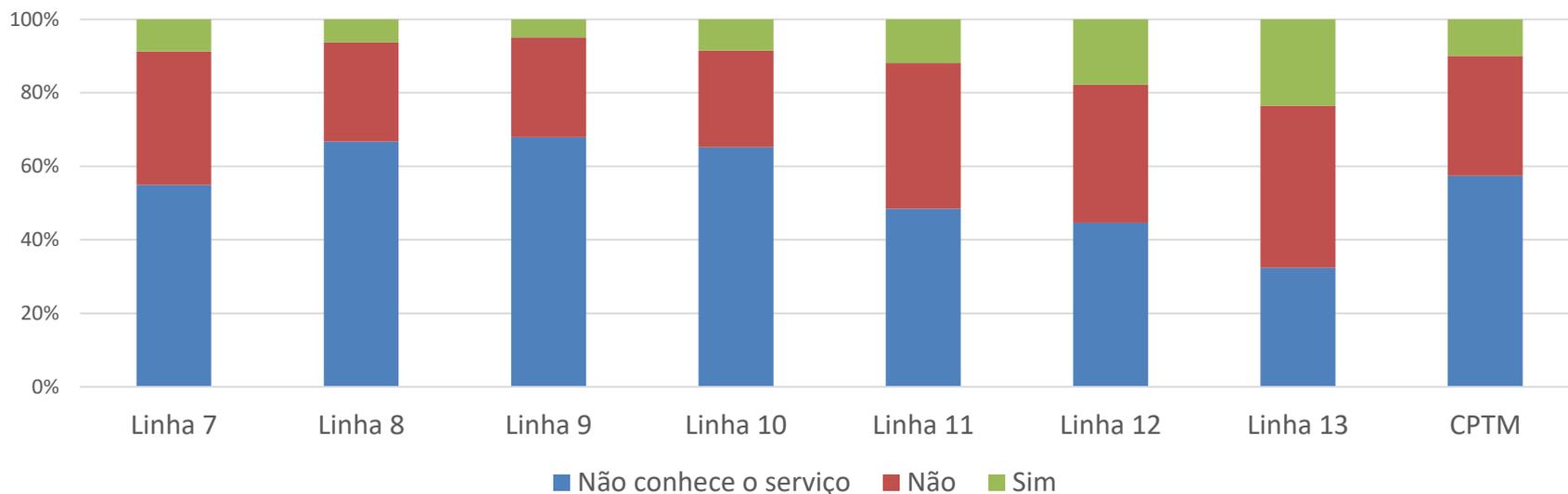
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

Utilização do serviço/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não conhece o serviço	55,0%	64,3%	65,4%	61,6%	49,1%	43,0%	43,3%	56,1%
Não	36,6%	28,3%	28,8%	28,9%	38,1%	38,2%	35,0%	33,2%
Sim	8,4%	7,4%	5,8%	9,5%	12,8%	18,8%	21,7%	10,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



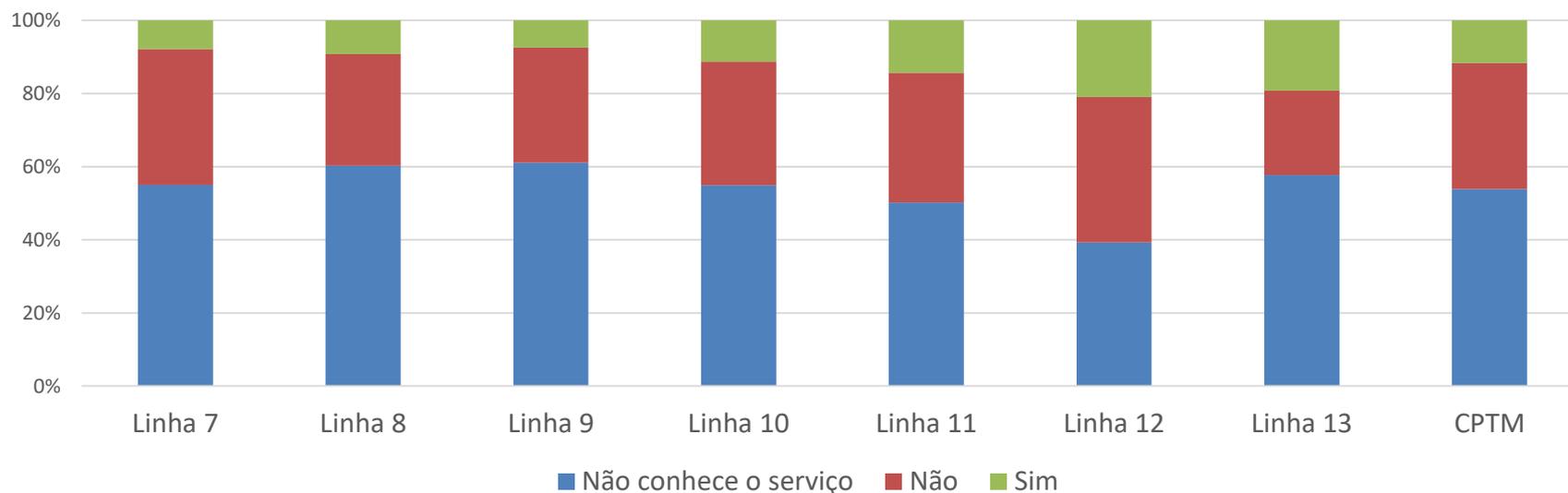
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

Utilização do serviço expresso/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não conhece o serviço	54,9%	66,7%	67,9%	65,2%	48,4%	44,6%	32,4%	57,4%
Não	36,3%	27,0%	27,2%	26,3%	39,7%	37,6%	44,1%	32,6%
Sim	8,8%	6,3%	4,9%	8,5%	11,9%	17,8%	23,5%	10,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



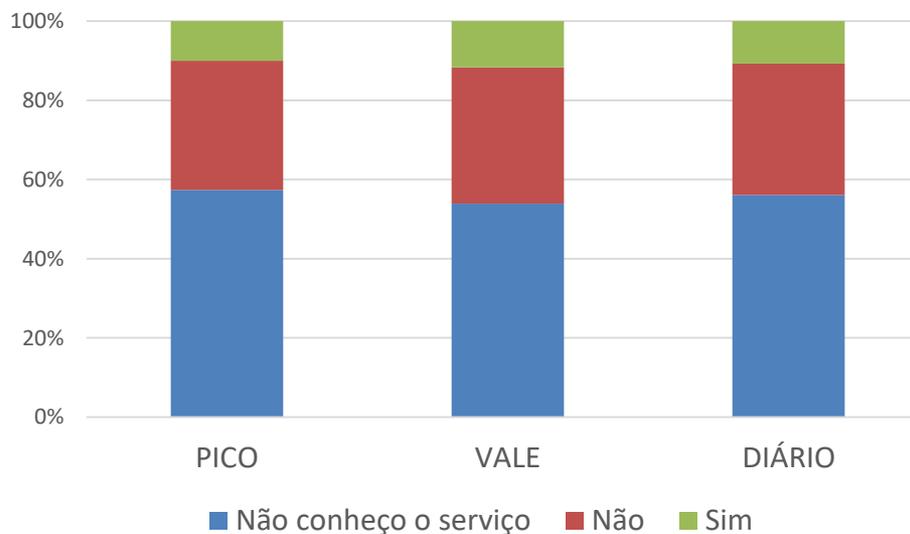
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

Utilização do serviço expresso/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Não conhece o serviço	55,0%	60,3%	61,1%	54,9%	50,2%	39,3%	57,7%	53,9%
Não	37,2%	30,5%	31,5%	33,8%	35,5%	39,7%	23,1%	34,4%
Sim	7,8%	9,2%	7,4%	11,3%	14,3%	21,0%	19,2%	11,7%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



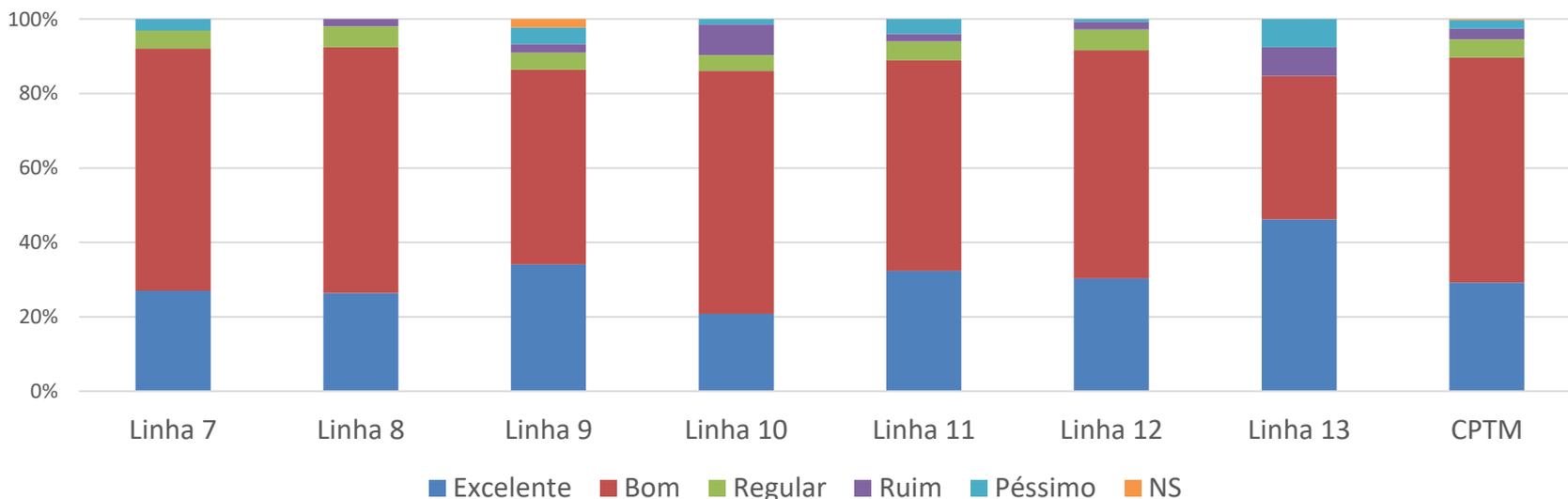
O(a) sr(a) já usou ou usa esse serviço?

Utilização do serviço expresso	PICO	VALE	DIÁRIO
Não conheço o serviço	57,4%	53,9%	56,1%
Não	32,6%	34,4%	33,2%
Sim	10,0%	11,7%	10,7%
TOTAL	100%	100%	100%



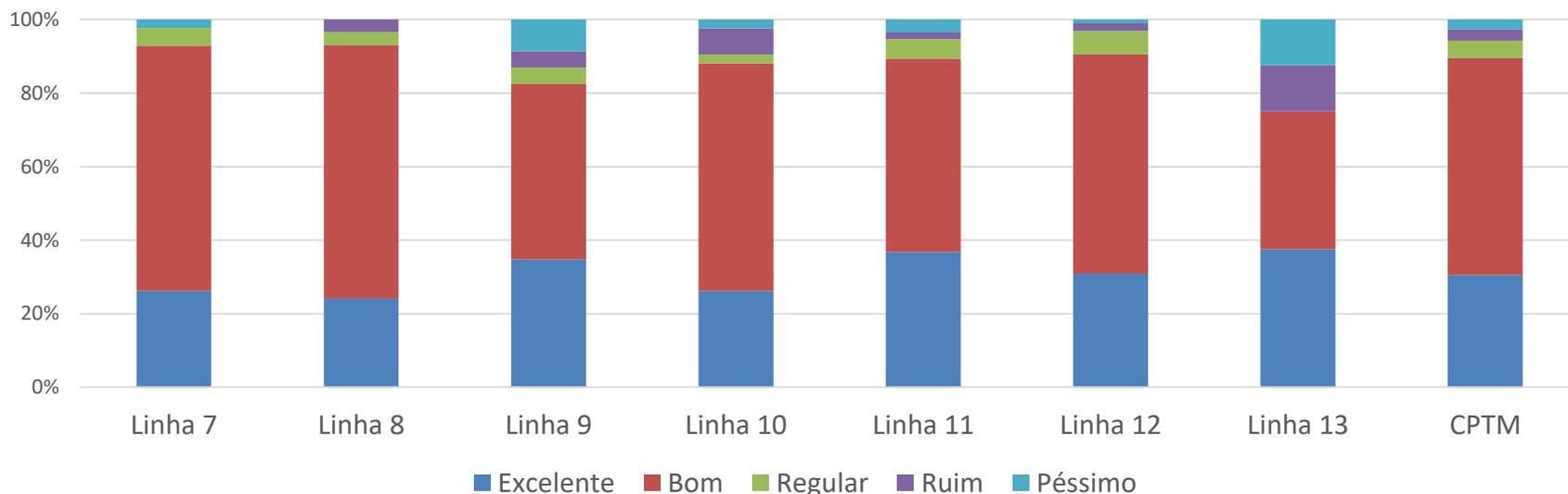
E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 13, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo? (NÃO CITE REGULAR)

Avaliação serviço expresso linha 13/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	27,0%	26,4%	34,1%	20,8%	32,3%	30,3%	46,2%	29,2%
Bom	65,1%	66,0%	52,3%	65,3%	56,6%	61,3%	38,5%	60,5%
Regular	4,8%	5,7%	4,6%	4,2%	5,1%	5,6%	0,0%	4,9%
Ruim	0,0%	1,9%	2,3%	8,3%	2,0%	2,1%	7,7%	2,9%
Péssimo	3,1%	0,0%	4,5%	1,4%	4,0%	0,7%	7,6%	2,3%
NS	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



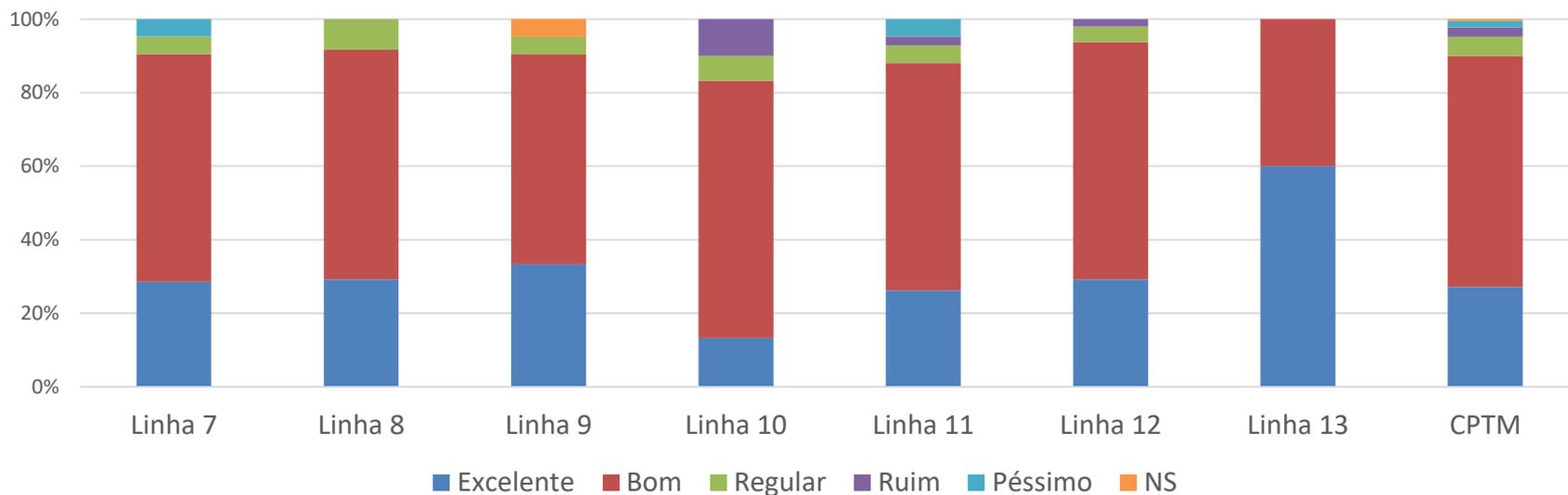
E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 13, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo (NÃO CITE REGULAR)

Avaliação serviço expresso linha 13/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	26,2%	24,1%	34,8%	26,2%	36,8%	30,9%	37,5%	30,5%
Bom	66,7%	69,0%	47,8%	61,9%	52,6%	59,6%	37,5%	59,0%
Regular	4,8%	3,5%	4,4%	2,4%	5,3%	6,4%	0,0%	4,8%
Ruim	0,0%	3,4%	4,4%	7,1%	1,8%	2,1%	12,5%	3,1%
Péssimo	2,3%	0,0%	8,6%	2,4%	3,5%	1,0%	12,5%	2,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



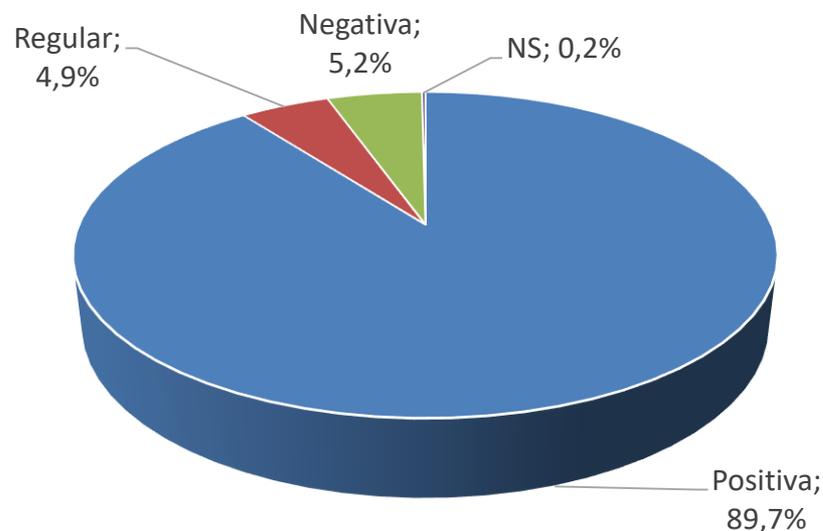
E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 13, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo (NÃO CITE REGULAR)

Avaliação serviço expresso linha 13/Linha	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Excelente	28,6%	29,2%	33,3%	13,3%	26,2%	29,2%	60,0%	27,2%
Bom	61,9%	62,5%	57,1%	70,0%	61,9%	64,6%	40,0%	62,8%
Regular	4,8%	8,3%	4,8%	6,7%	4,8%	4,2%	0,0%	5,2%
Ruim	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	2,4%	2,0%	0,0%	2,6%
Péssimo	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	0,0%	1,7%
NS	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



E com relação a esse serviço EXPRESSO DA LINHA 13, o(a) Sr(a) diria que ele é excelente, bom, ruim ou péssimo (NÃO CITE REGULAR)

Avaliação serviço expresso linha 13	PICO	VALE	DIÁRIO
SATISFAÇÃO GERAL	89,5%	90,0%	89,7%
Excelente	30,5%	27,2%	29,2%
Bom	59,0%	62,8%	60,5%
Regular	4,8%	5,2%	4,9%
Ruim	3,1%	2,6%	2,9%
Péssimo	2,6%	1,7%	2,3%
NS	0%	0,5%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%



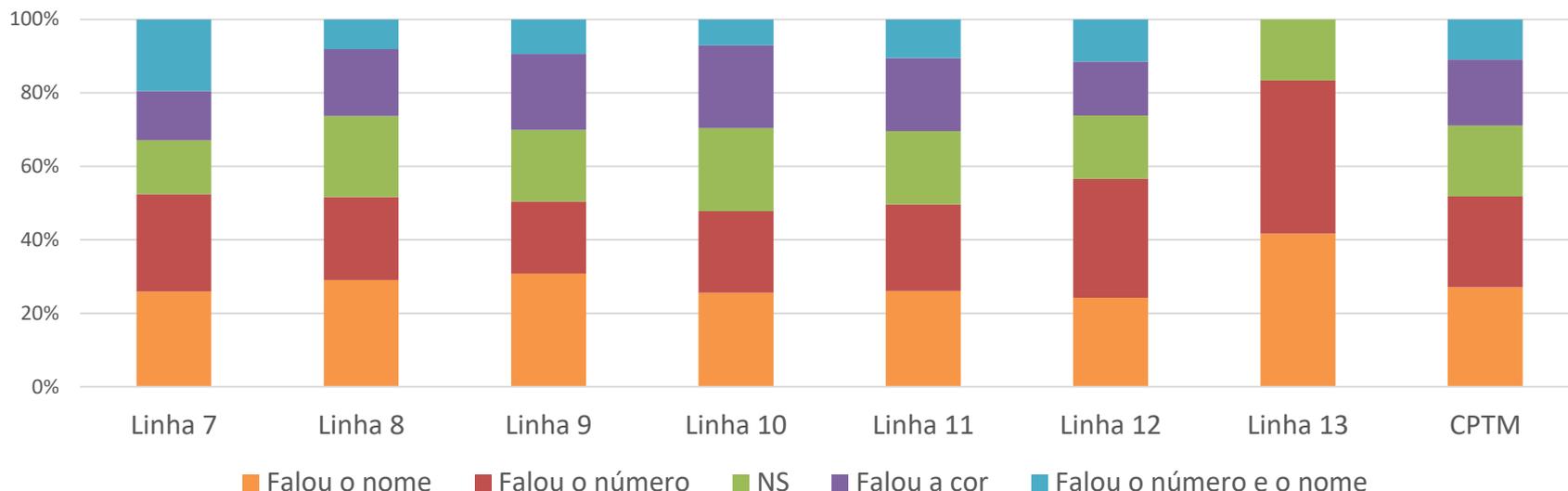
Tem algum comentário sobre este serviço (expresso LINHA 13)?

Tem algum comentário sobre este serviço (EXPRESSO DA LINHA 13)?	CPTM
Não resposta	89,4%
Não	8,1%
Sim	2,5%
TOTAL	100%

Comentário sobre o serviço expresso	%
Demora entre um trem e outro/Demora para sair	50,4%
A estação é longe do aeroporto/Deveria ir até o terminal de embarque	16,2%
A viagem é rápida	6,8%
Complicado usar/Falta sinalização/Ter mais informações	5,1%
Facilidade para quem viaja	4,3%
Funcionar diariamente em mais horários/ Flexibilidade de horários	4,3%
Outros	12,9%
TOTAL	100%

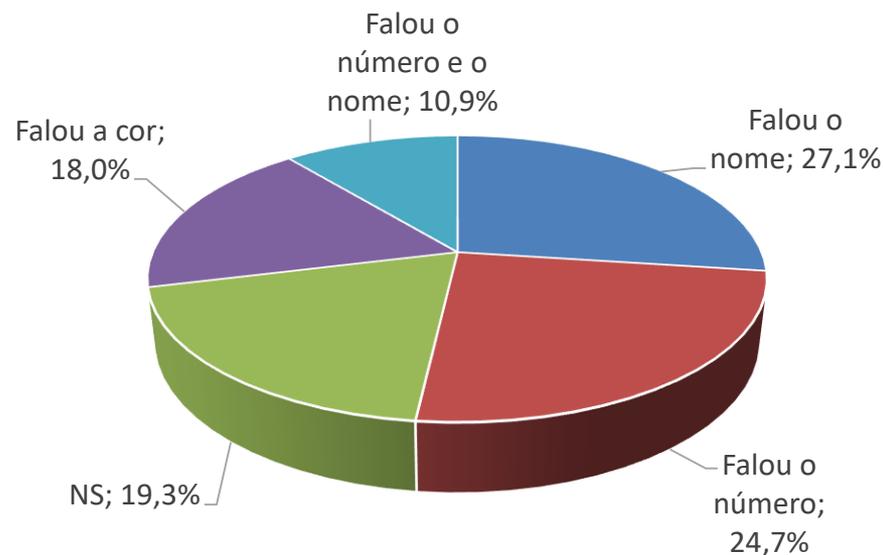
O(a) Sr(a) diria que esta estação, onde estamos, pertence a qual linha?

O(a) Sr(a) diria que esta estação, onde estamos, pertence a qual linha?	Linha 7	Linha 8	Linha 9	Linha 10	Linha 11	Linha 12	Linha 13	CPTM
Falou a cor	13,4%	18,2%	20,7%	22,5%	19,9%	14,7%	0,0%	18,0%
Falou o nome	25,9%	29,0%	30,8%	25,6%	26,1%	24,2%	41,7%	27,1%
Falou o número	26,5%	22,6%	19,6%	22,2%	23,5%	32,4%	41,7%	24,7%
Falou o número e o nome	19,5%	8,1%	9,4%	7,1%	10,5%	11,5%	0,0%	10,9%
NS	14,7%	22,1%	19,5%	22,6%	20,0%	17,2%	16,6%	19,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



O(a) Sr(a) diria que esta estação, onde estamos, pertence a qual linha?

O(a) Sr(a) diria que esta estação, onde estamos, pertence a qual linha?	CPTM
Falou o nome	27,1%
Falou o número	24,7%
NS	19,3%
Falou a cor	18,0%
Falou o número e o nome	10,9%
TOTAL	100%





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



(41) 3322-3415



falecom@ncpinheiro.com.br