

PESQUISA DE  
**QUALIDADE DE SERVIÇOS**  
**(ISP) - IV**

OUTUBRO/2023  
4ª Pesquisa



**LINHA 8**  
**DIAMANTE**

**Datafolha**

Em janeiro de 2022, a ViaMobilidade assumiu a operação das linhas 8 e 9 de trens metropolitanos de acordo com o contrato de concessão pactuado com o Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Transportes Metropolitanos.

Como obrigação contratual, um dos indicadores de desempenho da concessionária é a realização de pesquisa de satisfação da população usuária, que faz parte do IQS, com periodicidade semestral (abril e outubro).

O estudo tem como objetivo, avaliar o grau de satisfação dos usuários da Linha 8 Diamante, administrada pela Concessionária ViaMobilidade, considerando os atributos específicos do Contrato de Concessão.



## **TÉCNICA**

Pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal, aplicadas por meio de tablets, nas áreas pagas das estações. Nas estações de integração, as entrevistas foram realizadas nas áreas da linha 8 Diamante.

As entrevistas foram realizadas em semana típica sem feriados e pontes, durante 7 dias sequenciais, entre os dias 25 e 31 de outubro de 2023.

Foram estruturados dois questionários com cerca de 11 minutos de duração cada um, para garantir que não haja desconforto ao usuário com a aplicação de um questionário muito longo. As perguntas gerais e a priorização são incluídas em todos os questionários e cada um deles inclui quatro atributos e seus indicadores. A amostra dos dois modelos é equivalente.

## **PÚBLICO-ALVO**

Usuários da linha 8 Diamante, com 16 anos ou mais, pertencentes a todas as classes econômicas.

Foram excluídos da amostra, pessoas que estavam utilizando a linha 8 Diamante pela primeira vez no dia da pesquisa.

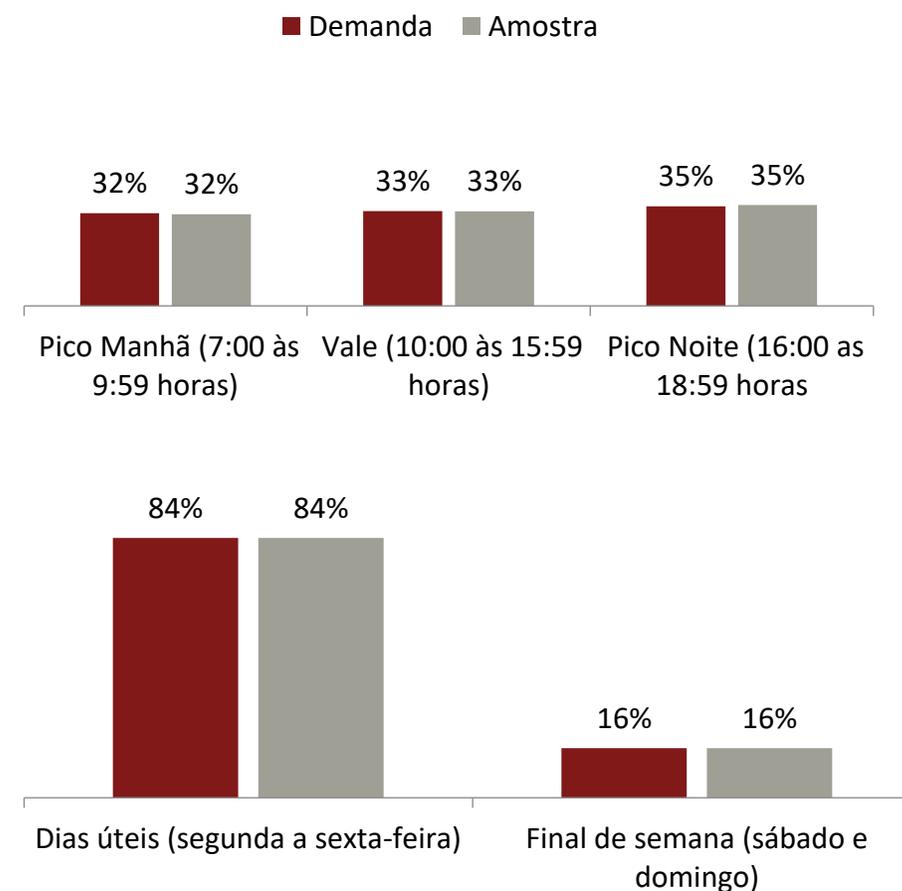


## Amostra

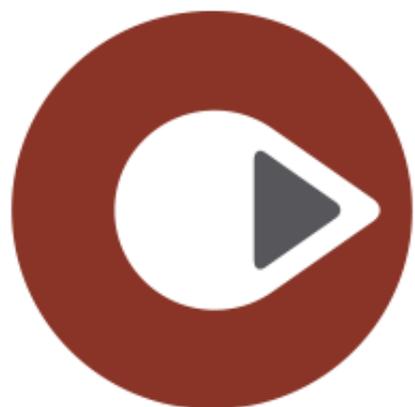
Foram realizadas 1011 entrevistas com usuários da linha 8 Diamante, distribuídas em três faixas de horário (entre 07h e 18h59min), dias úteis e finais de semana e por estação, de acordo com a demanda informada pela ViaMobilidade. A margem de erro para o total da amostra é de 3 pontos percentuais, para mais ou para menos, nível de confiança de 95%.

ESTAÇÕES*	DEMANDA	AMOSTRA
Amador Bueno	1,4%	1,4%
Antonio João	3,3%	3,5%
Palmeiras-Barra Funda	26,9%	26,9%
Barueri	6,2%	6,2%
Carapicuíba	7,3%	7,2%
Comandante Sampaio	2,9%	2,9%
Domingos de Moraes	4,4%	4,4%
Engenheiro Cardoso	1,9%	1,9%
General Miguel Costa	4,4%	4,4%
Imperatriz Leopoldina	3,8%	3,9%
Itapevi	7,3%	7,2%
Jandira	3,4%	3,5%
Jardim Belval	1,5%	1,7%
Jardim Silveira	2,6%	2,7%
Julio Prestes	1,6%	1,6%
Lapa	4,6%	4,5%
Osasco	10,0%	9,9%
Presidente Altino	1,6%	1,6%
Quitaúna	1,8%	1,8%
Sagrado Coração	1,0%	1,0%
Santa Rita	1,1%	1,1%
Santa Terezinha	1,0%	1,0%

(\*) Em ordem alfabética



- Nos gráficos e tabelas os resultados estão em percentual e as bases em números absolutos;
- Em alguns gráficos e tabelas os resultados das perguntas com resposta única não somam exatamente 100%, variam de 99% a 101%, devido a arredondamentos;
- A escala utilizada no estudo foi de 5 pontos.
- Bases inferiores a 30 casos são insuficientes para análises estatísticas.
- Controle de qualidade: todos os questionários e a base de dados para processamento foram submetidos a uma análise de consistência entre as respostas.
- A abordagem foi feita de forma aleatória, não aceitando pessoas que se ofereceram para participar da pesquisa;
- Os pesquisadores utilizaram crachá e colete com o logo do Datafolha.



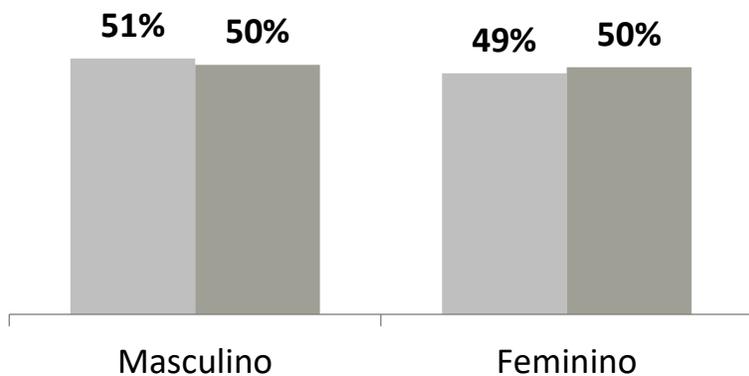
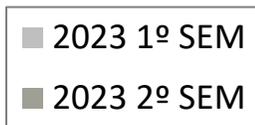
# PERFIL DOS USUÁRIOS



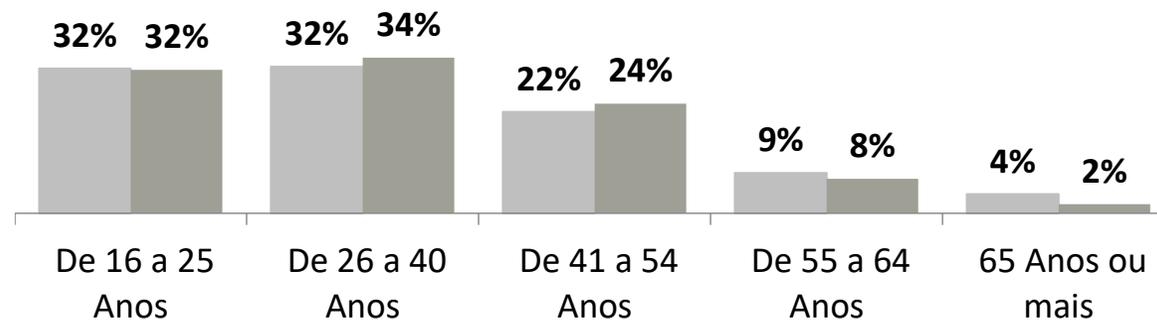


# PERFIL DA AMOSTRA

Gênero e idade



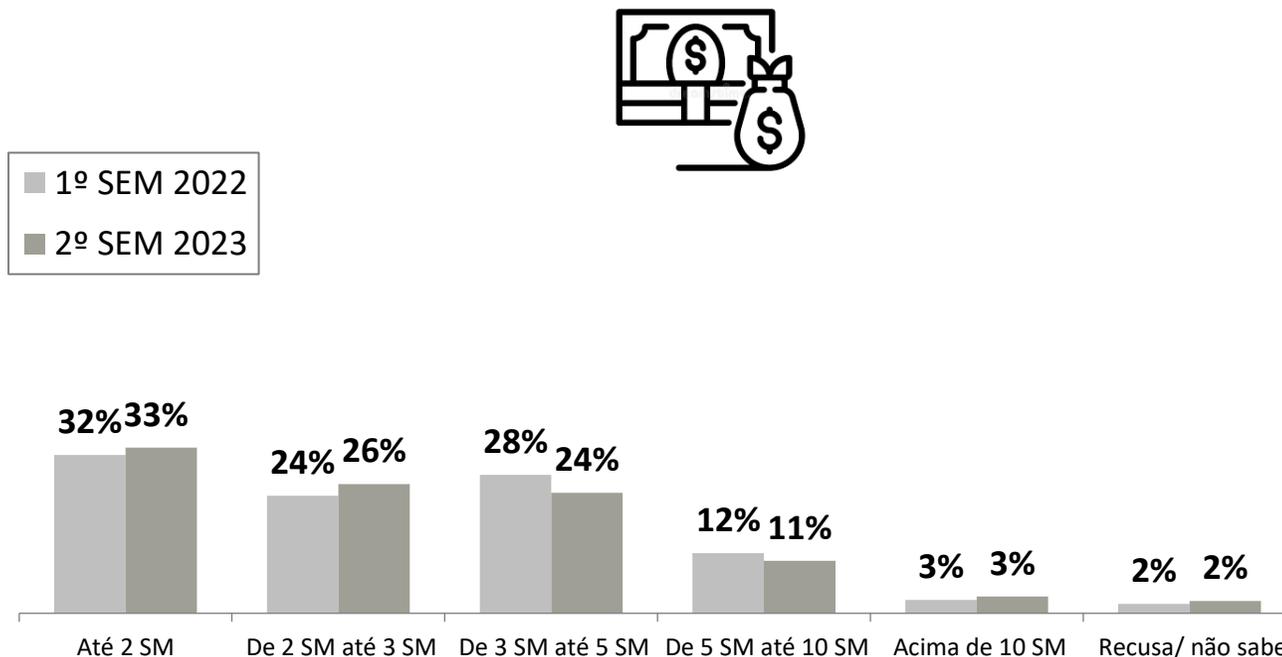
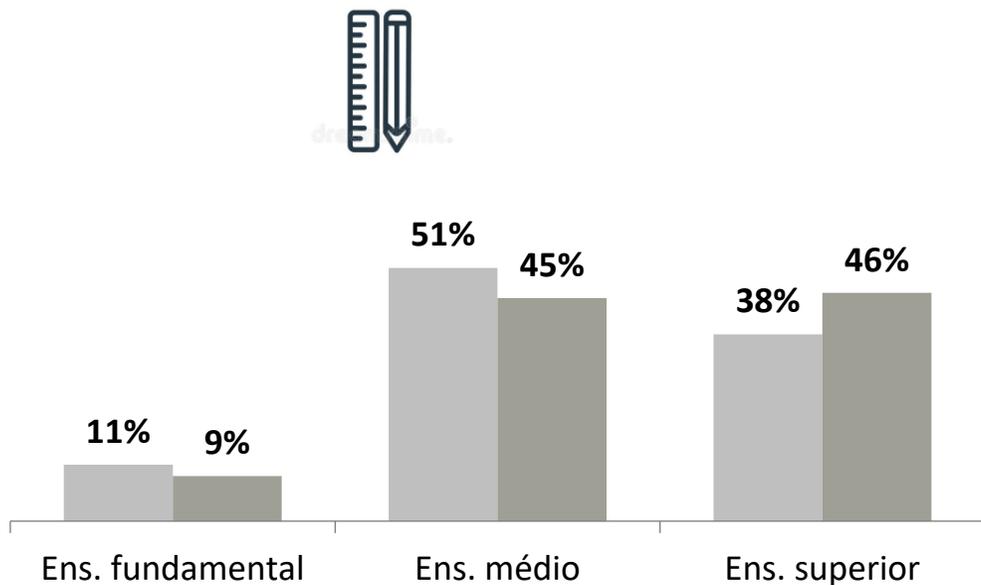
Média de idade:  
1º Semestre 2022: 36 anos  
2º Semestre 2023: 35 anos





# PERFIL DA AMOSTRA

Escolaridade e perfil econômico



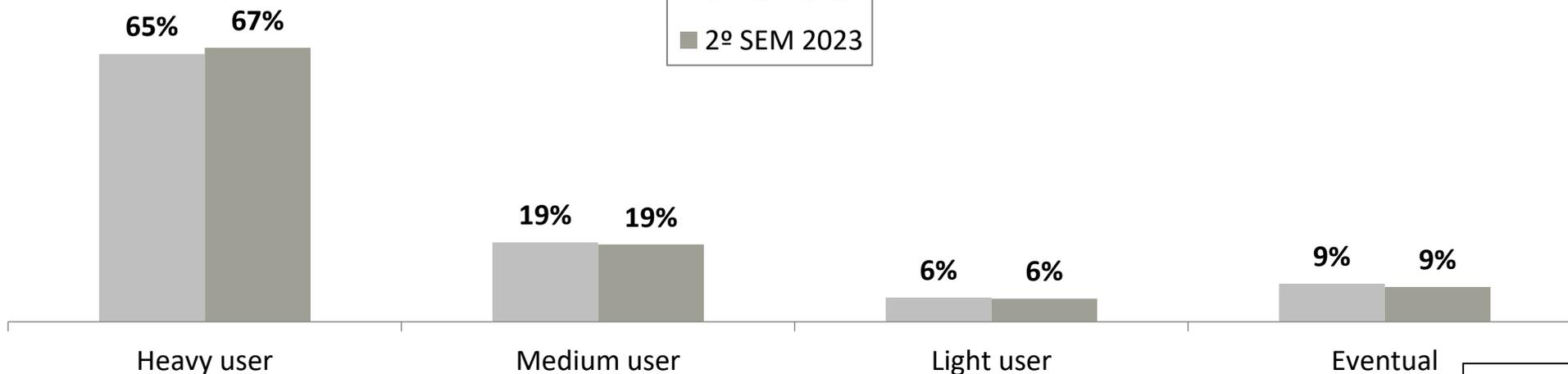


# PERFIL DA AMOSTRA

Quantidade de dias por semana que utiliza a linha 8 (exclui pessoas que utilizaram pela primeira vez)



■ 1º SEM 2023  
■ 2º SEM 2023

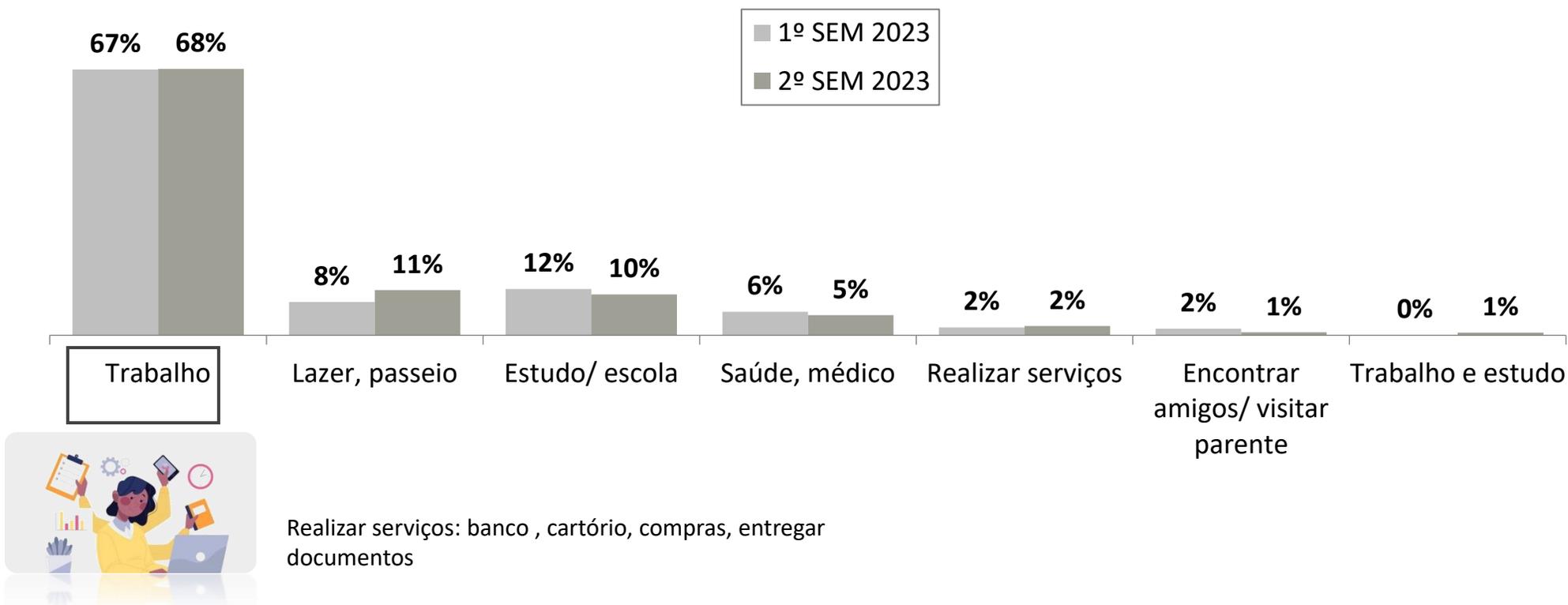


- Heavy user: 4 a 7 vezes por semana
- Medium user: 2 a 3 vezes por semana
- Light user: 1 vez por semana
- Eventual: uso esporádico



# PERFIL DA AMOSTRA

Motivo da viagem entre usuários da linha 8 (exclui pessoas que utilizaram pela primeira vez)





# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIROS



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Detalhamento da metodologia

A avaliação de cada atributo é realizada por um conjunto de frases com aspectos relacionados ao atributo.

Para medir os atributos e os indicadores foi utilizada a escala de Likert de 5 pontos.

Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
5	4	3	2	1	99

A partir dos dados coletados foram gerados os seguintes indicadores necessários para o cálculo do IGS – ÍNDICE

## **IAA – Índice de avaliação dos oito atributos gerais**

Expressa o nível de satisfação em relação aos 8 atributos dentro de uma faixa de 0 a +100 (média aritmética dos indicadores de cada atributo). Os índices do nível de satisfação de cada indicador são calculados excluindo-se da base de cálculo as respostas “não sabe avaliar”.

## **IGS – Índice geral de satisfação do passageiro**

Expressa o grau de aprovação em relação à qualidade de serviço das linhas. É o resultado da média aritmética dos indicadores dos atributos gerais ponderada pelo grau de importância definido no contrato.



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Rapidez da viagem

### Excelente e Bom\*

Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque



Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas



Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas



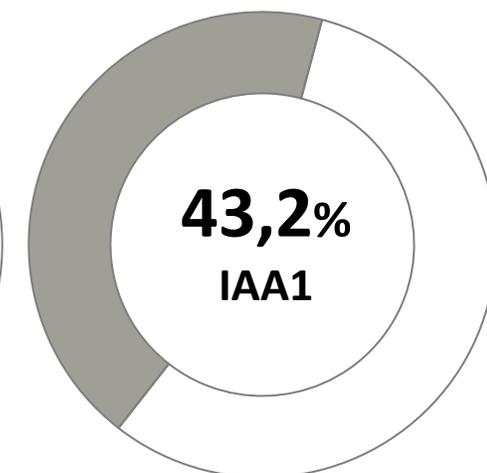
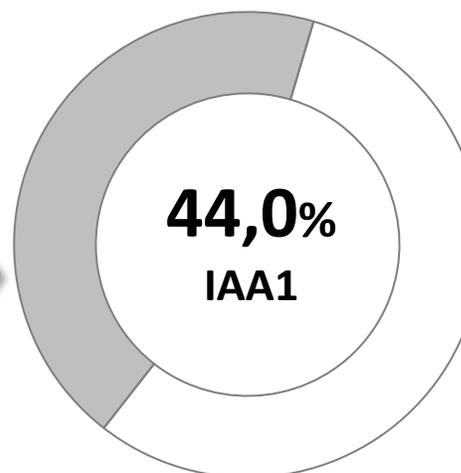
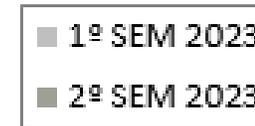
Tempo gasto na viagem dentro do trem



Quantidade de trens que espera para embarcar



Tempo gasto na espera do trem nas plataformas



IAA1 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu



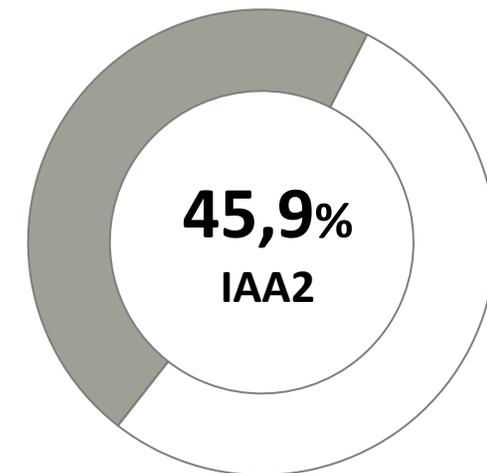
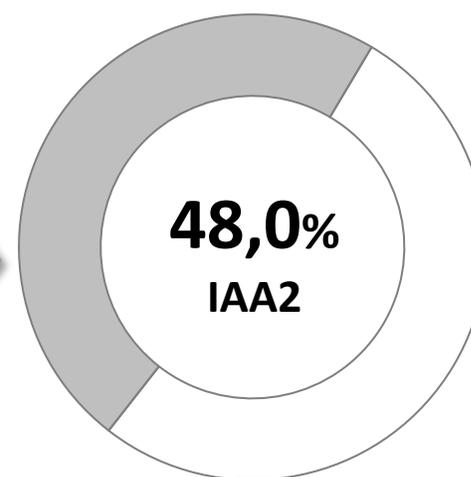
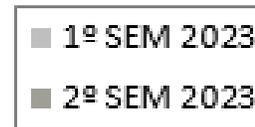
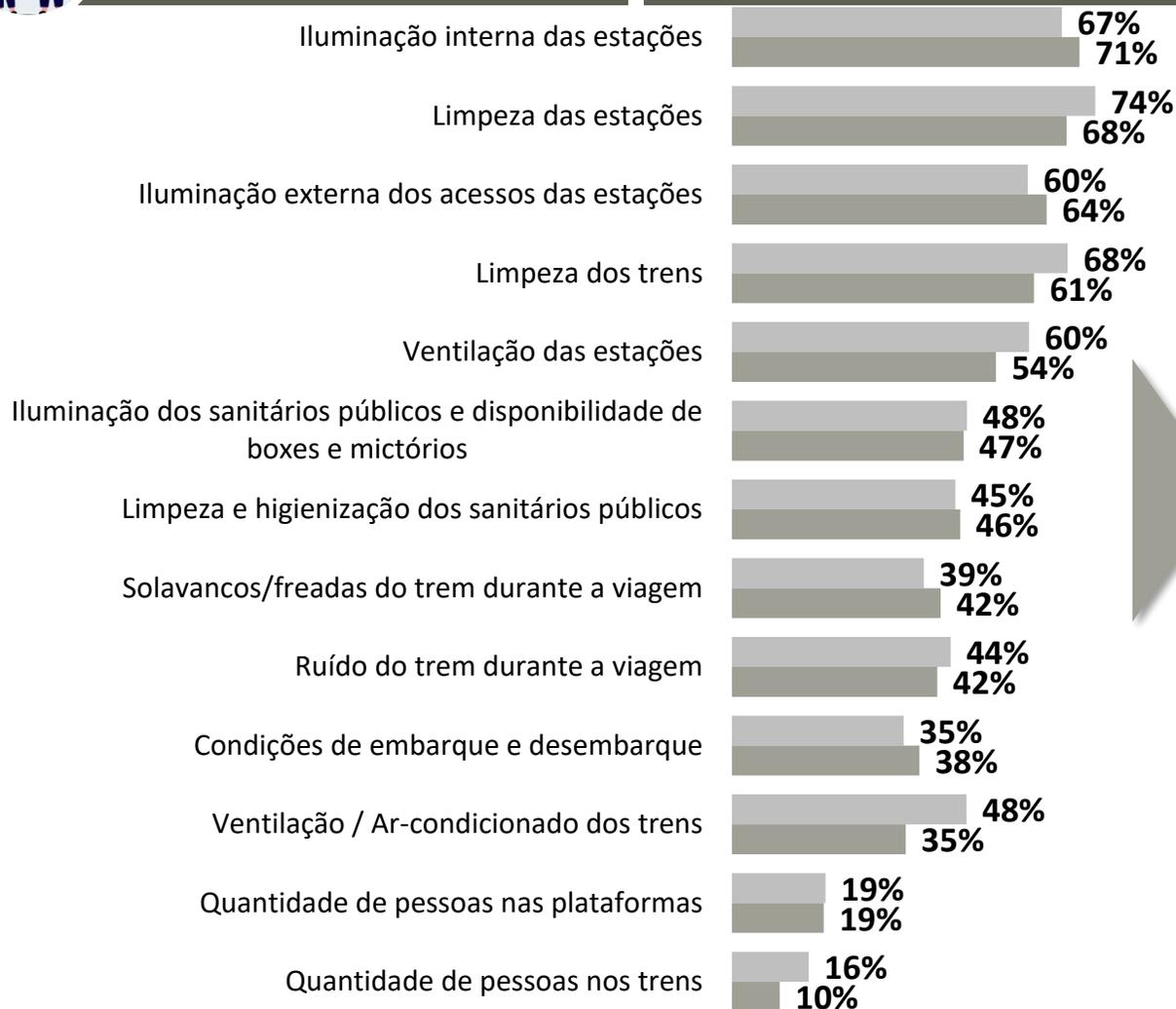
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Conforto da viagem

## Excelente e Bom\*



IAA2 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu



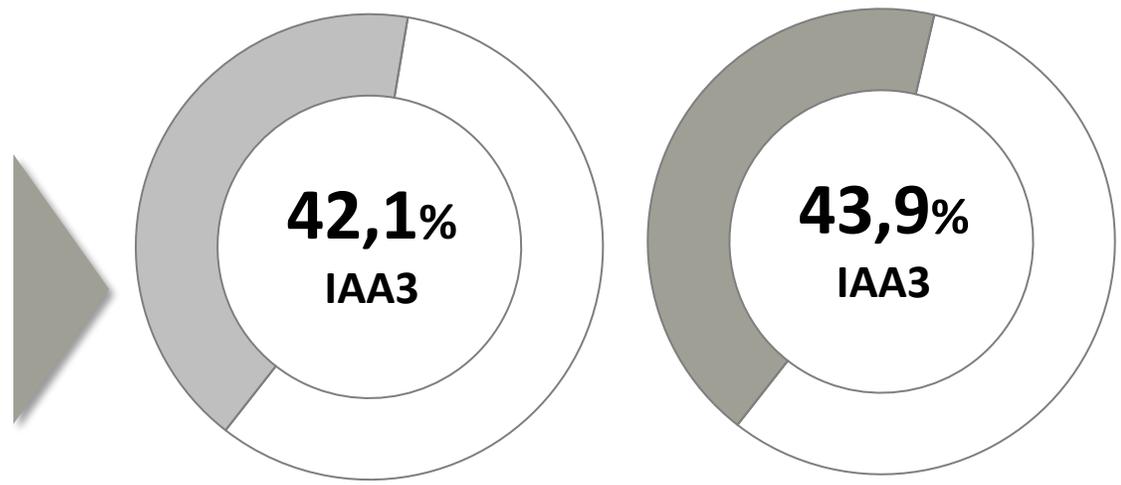
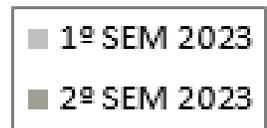
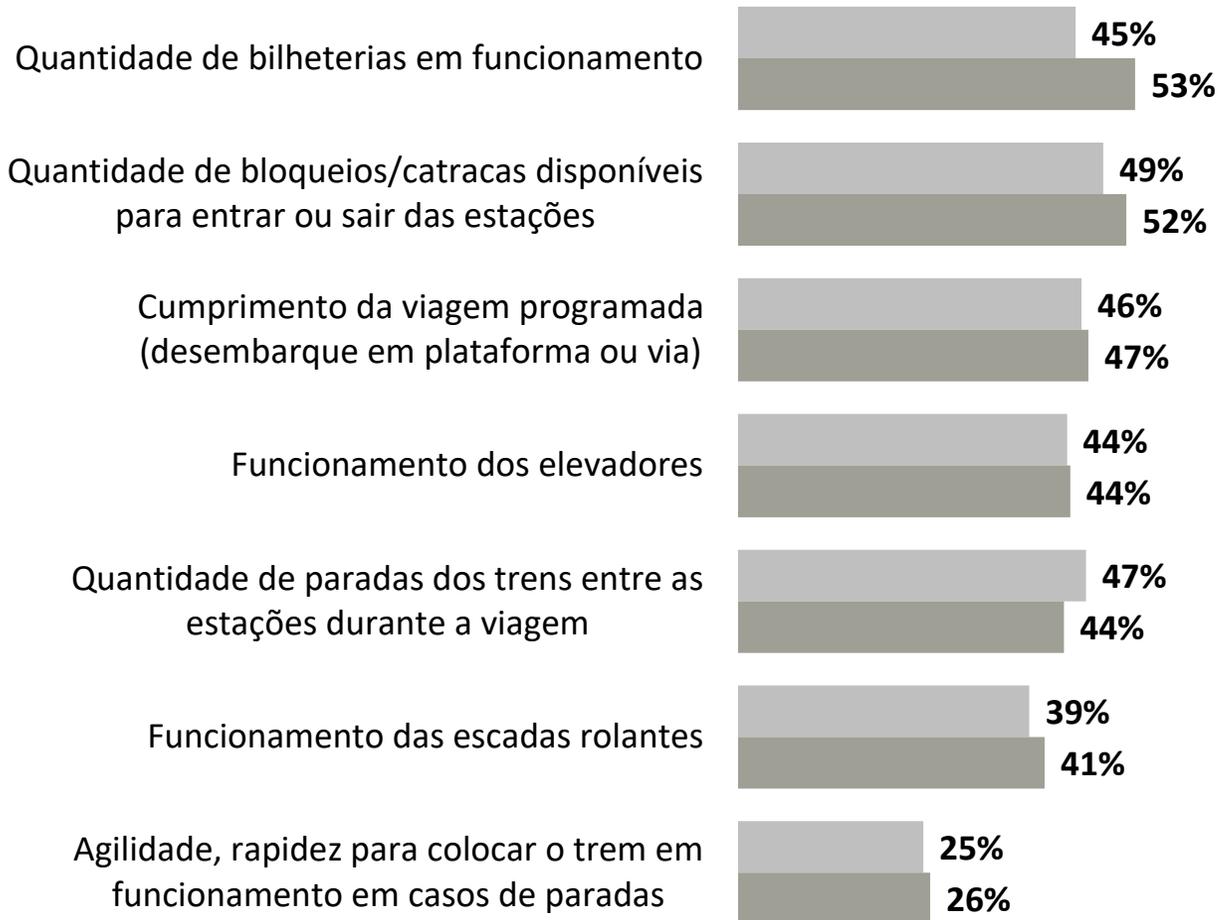
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Confiabilidade

Excelente e Bom\*



IAA3 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu



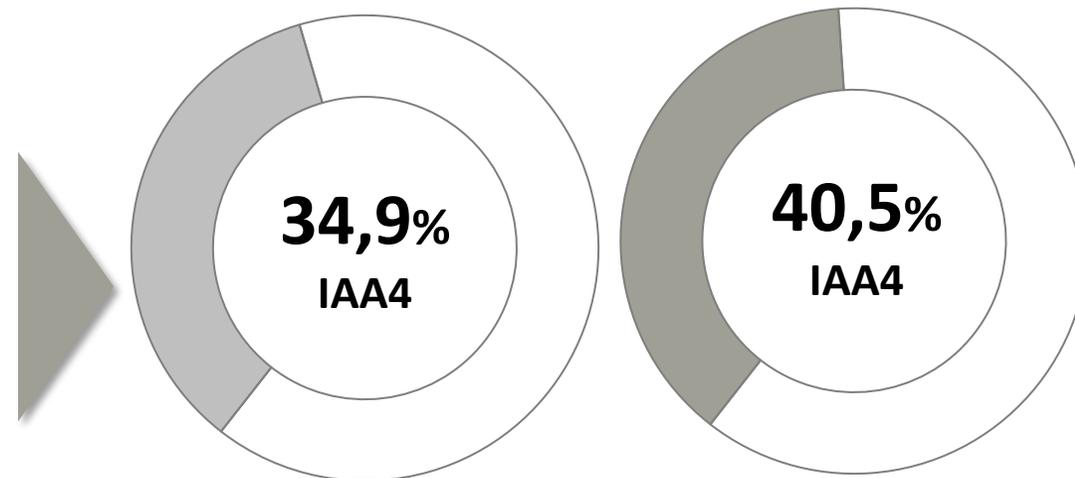
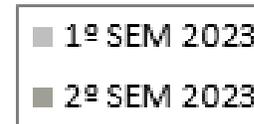
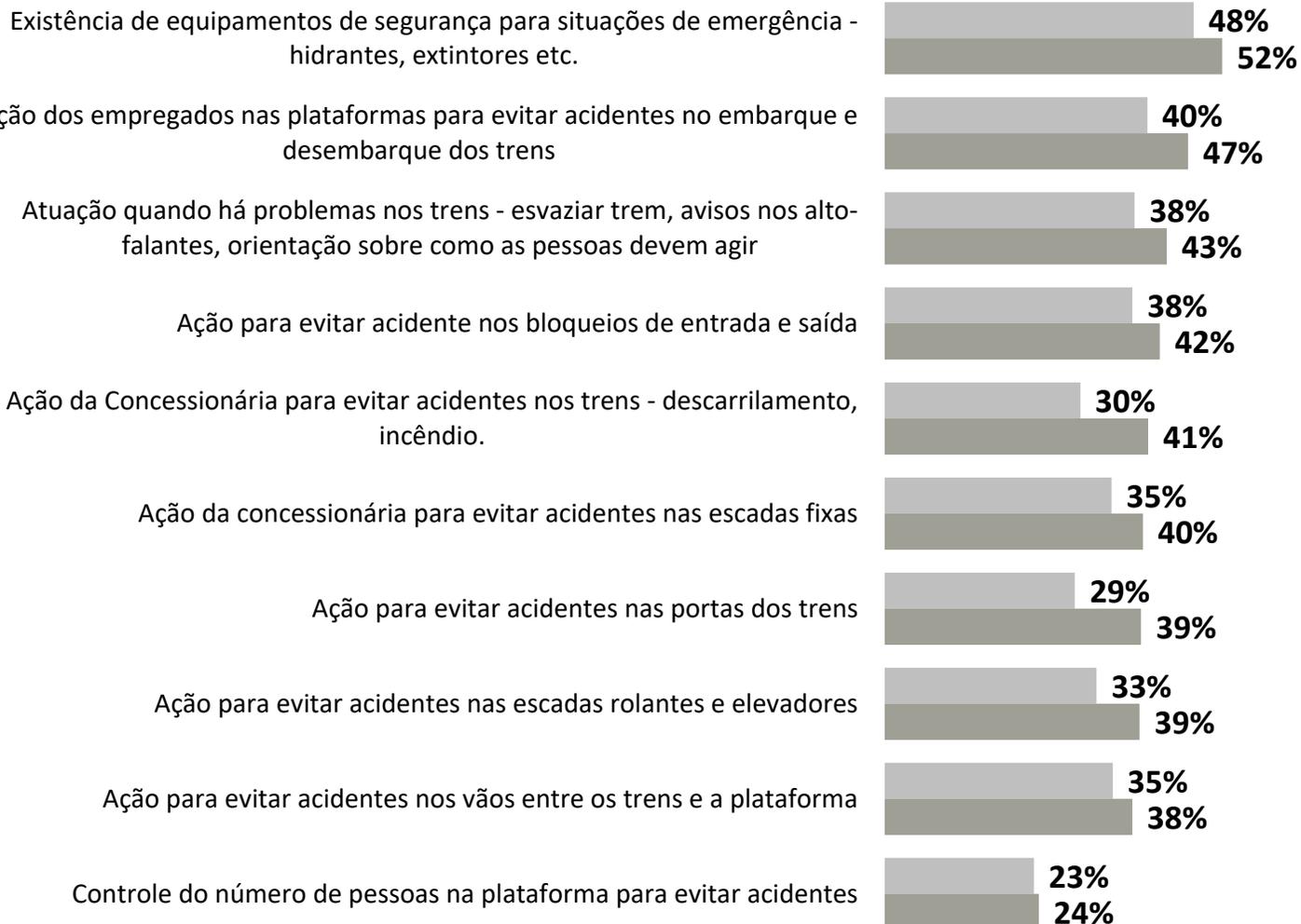
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Segurança contra acidentes

Excelente e Bom\*



IAA4 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu



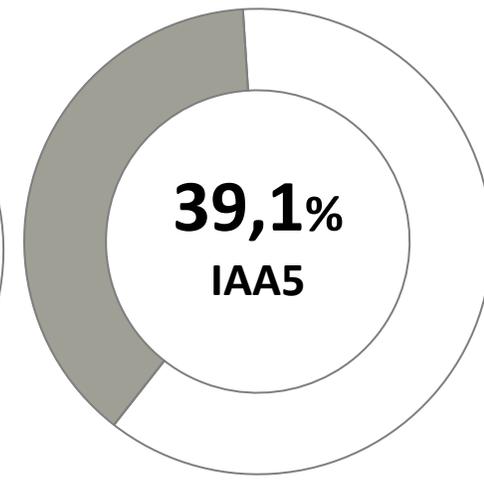
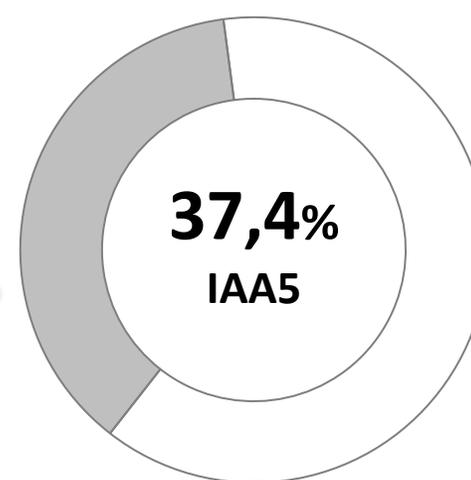
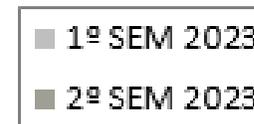
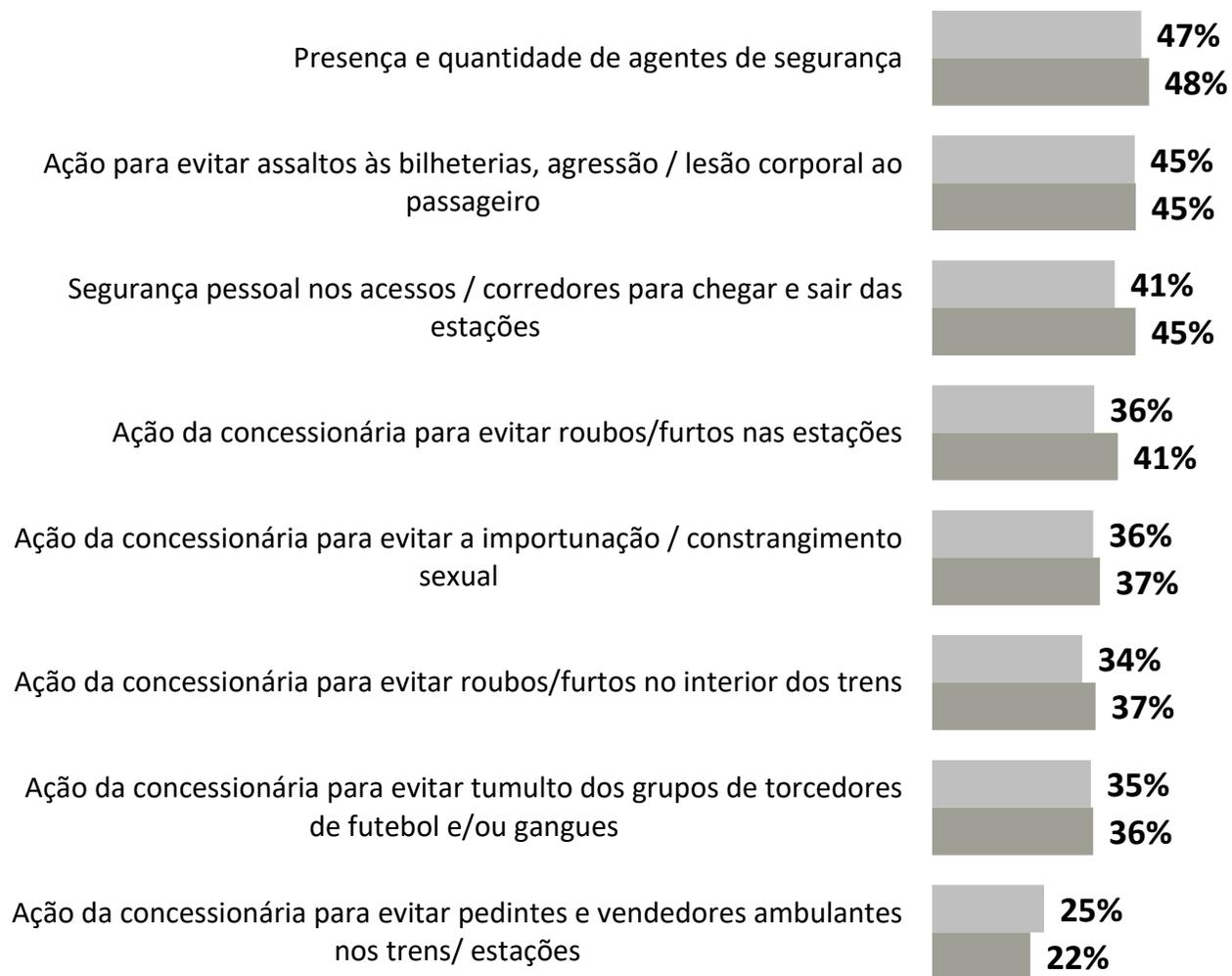
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Segurança pública

## Excelente e Bom\*



IAA5 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu



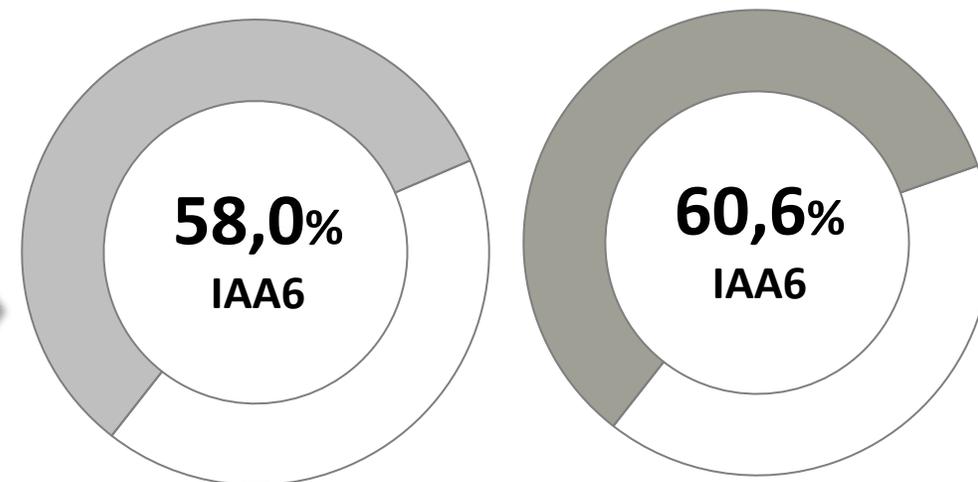
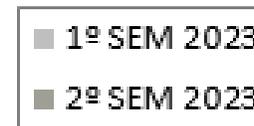
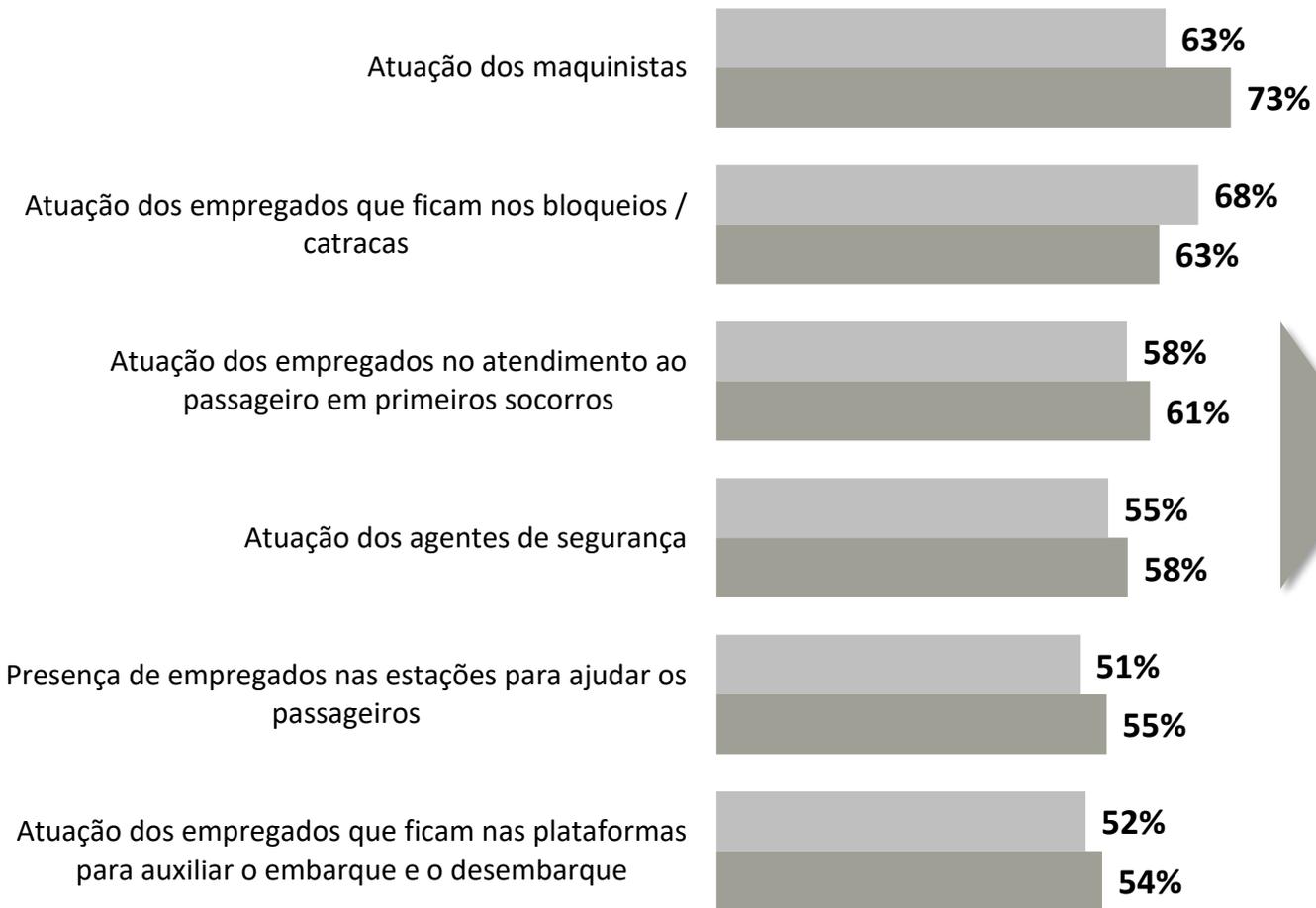
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Atendimento ao passageiro

Excelente e Bom\*



IAA6 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu



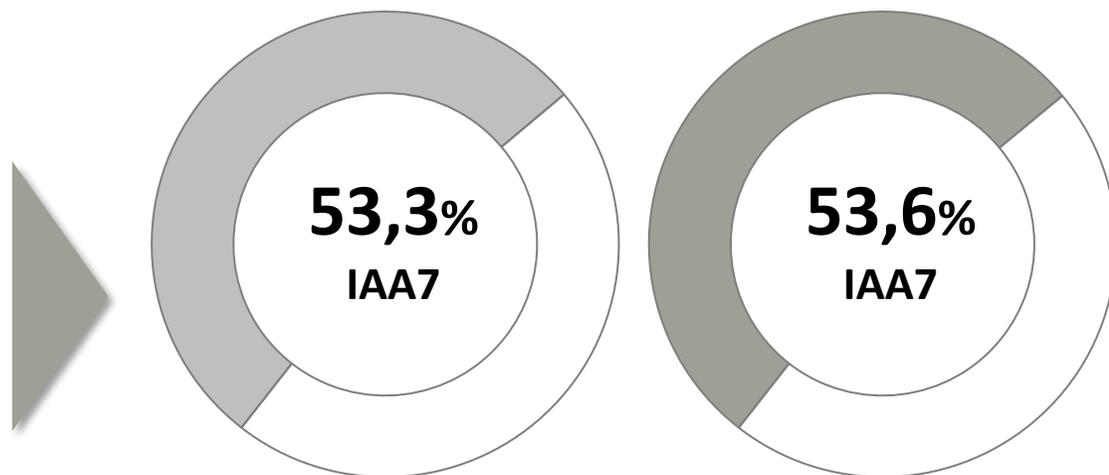
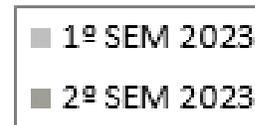
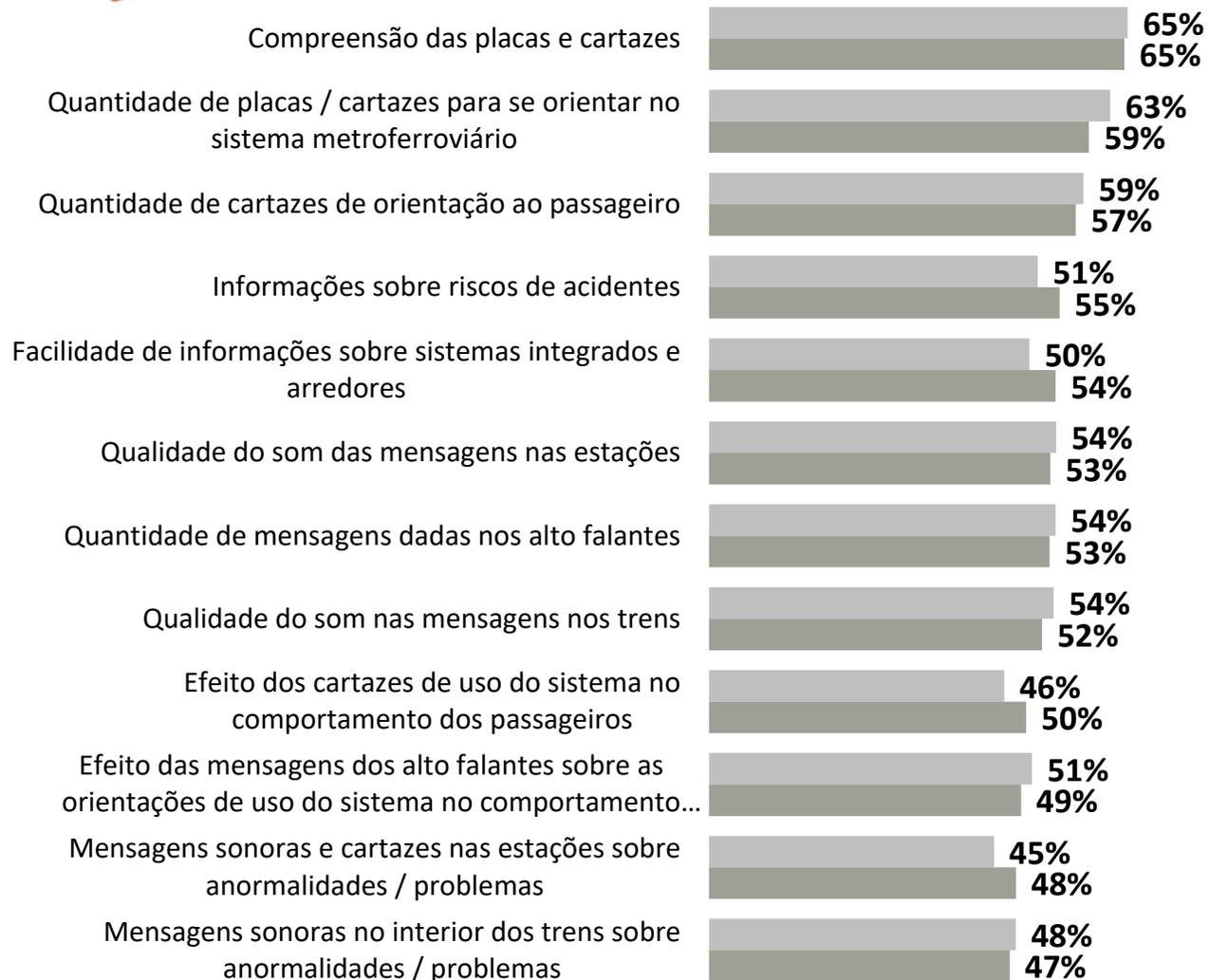
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Informação ao passageiro

### Excelente e Bom\*



IAA7 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu



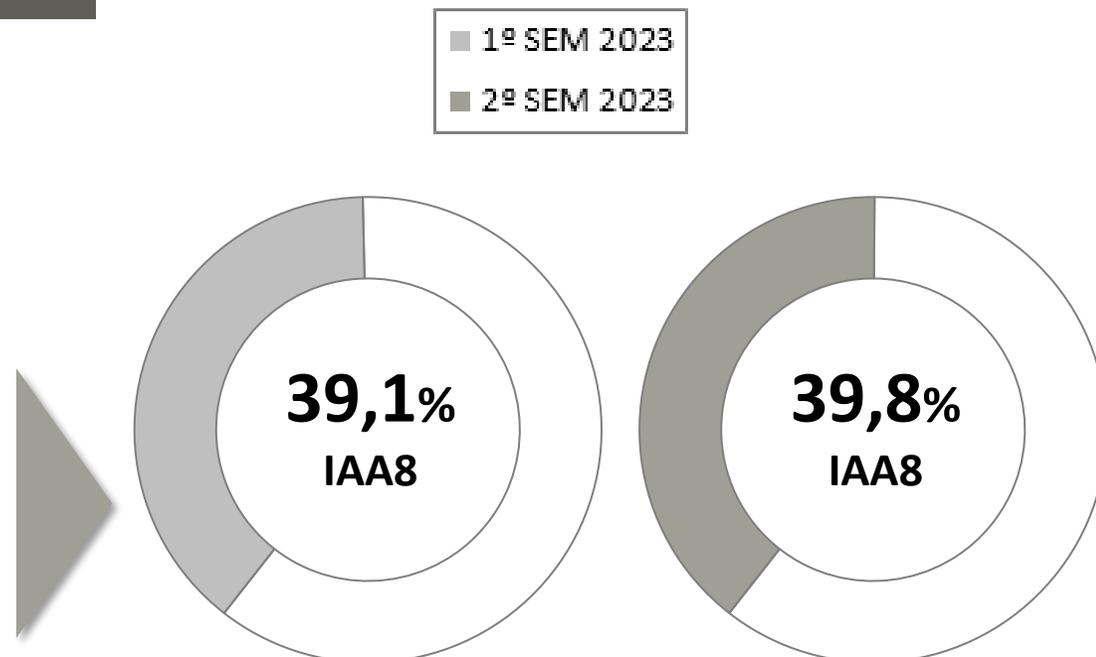
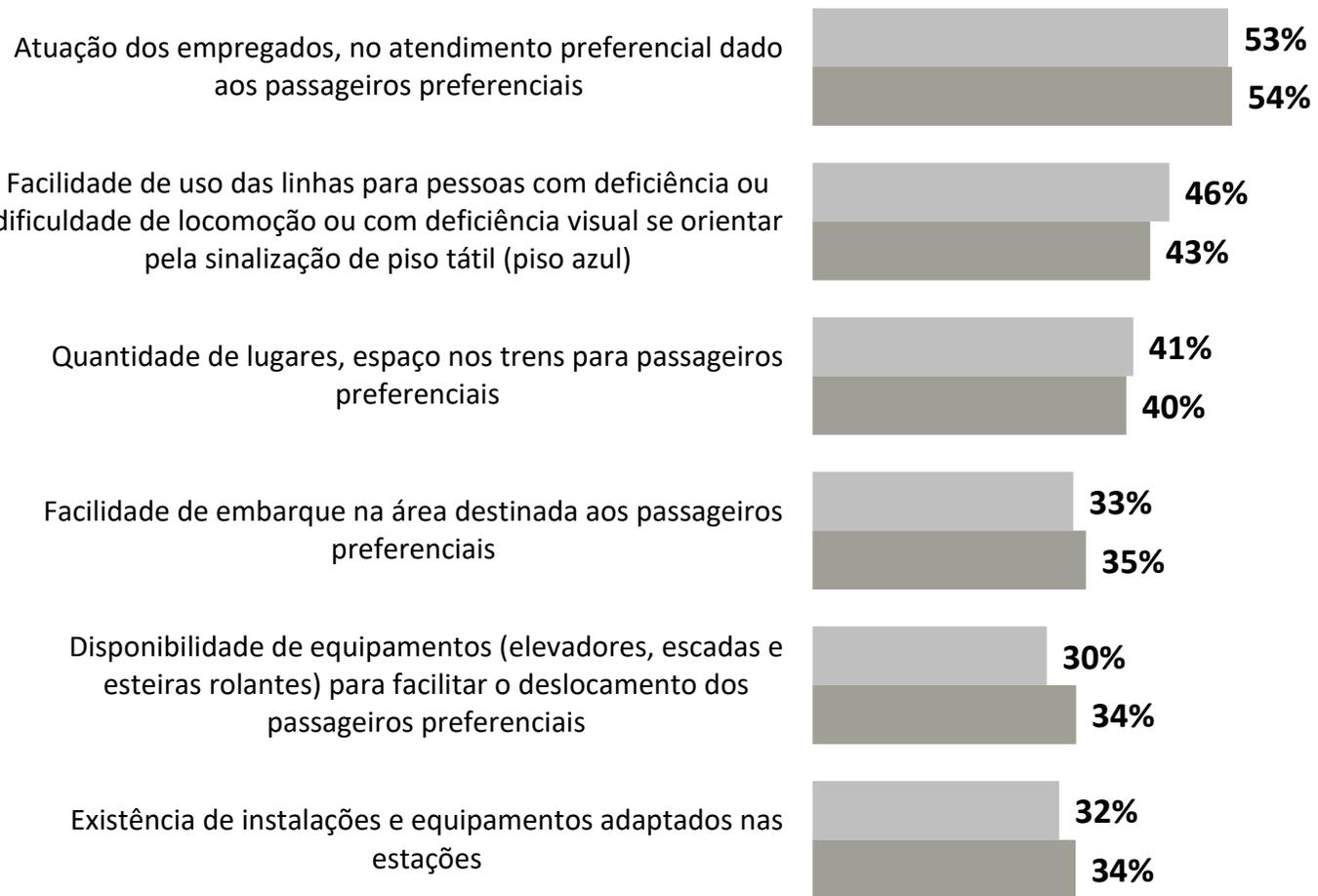
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Acessibilidade ao passageiro

Excelente e Bom\*



IAA8 = média dos resultados excelente + bom, excluindo não sabe/ não respondeu

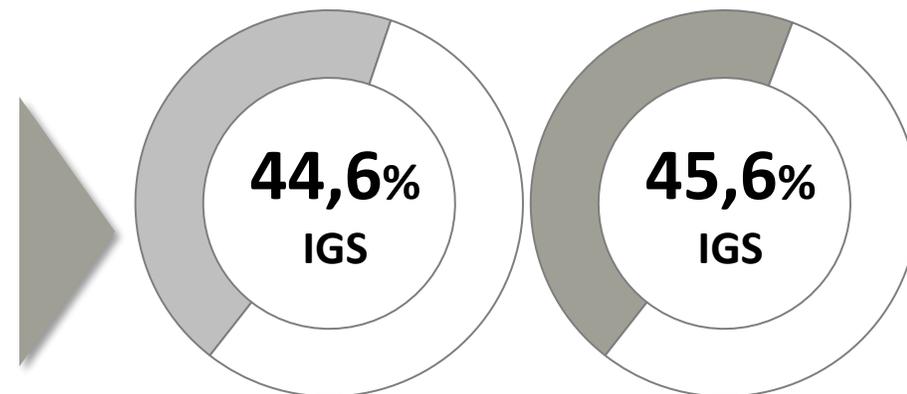
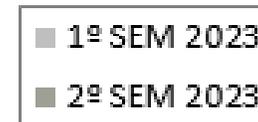
(\*) Base total da amostra tipo 2 (507 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo P.20 Agora pensando nos itens de ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS tais como idosos, gestantes, pessoas com deficiência como o(a) sr(a) avalia, nesta linha 8 Diamante: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR ATRIBUTO)

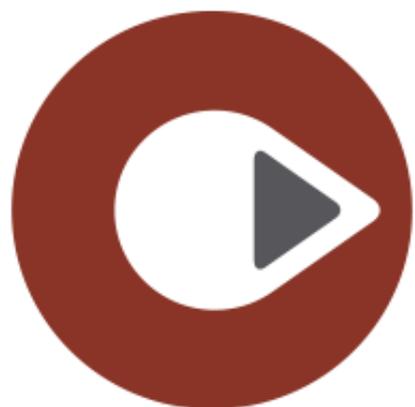


# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

Atributo	Índice de avaliação do atributo 2º SEMESTRE 2022	Índice de avaliação do atributo 1º SEMESTRE 2023	Índice de avaliação do atributo 2º SEMESTRE 2023	Peso atribuído pelo contratante	Índice de avaliação do atributo com peso 2º SEM 2023
IAA1 RAPIDEZ DA VIAGEM	52,8	44,0	43,2	0,1	4,3
IAA2 CONFORTO DA VIAGEM	51,8	48,0	45,9	0,2	9,2
IAA3 CONFIABILIDADE	49,5	42,1	43,9	0,2	8,8
IAA4 SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES	46,9	34,9	40,5	0,1	4,0
IAA5 SEGURANÇA PÚBLICA	41,5	37,4	39,1	0,15	5,9
IAA6 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO	63,1	58,0	60,6	0,1	6,1
IAA7 INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO	61,6	53,3	53,6	0,1	5,4
IAA8 ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO	42,5	39,1	39,8	0,05	2,0





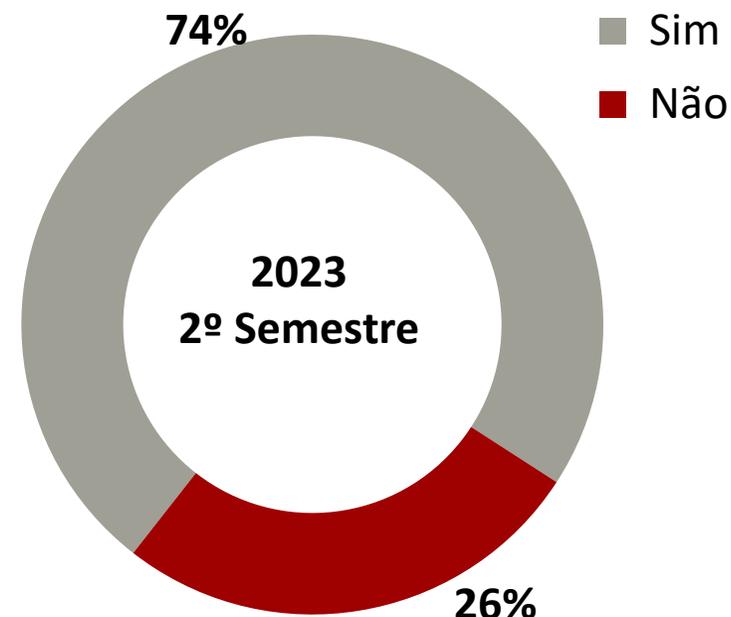
**ViaMobilidade**





# CONHECIMENTO SOBRE A MUDANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DA LINHA 8 DIAMANTE

O(a) Sr(a) sabia que desde 27 de janeiro de 2022 esta Linha 8 Diamante, que compreende a estação Julio Prestes até estação Amador Bueno passou a ser administrada por uma empresa privada, particular?

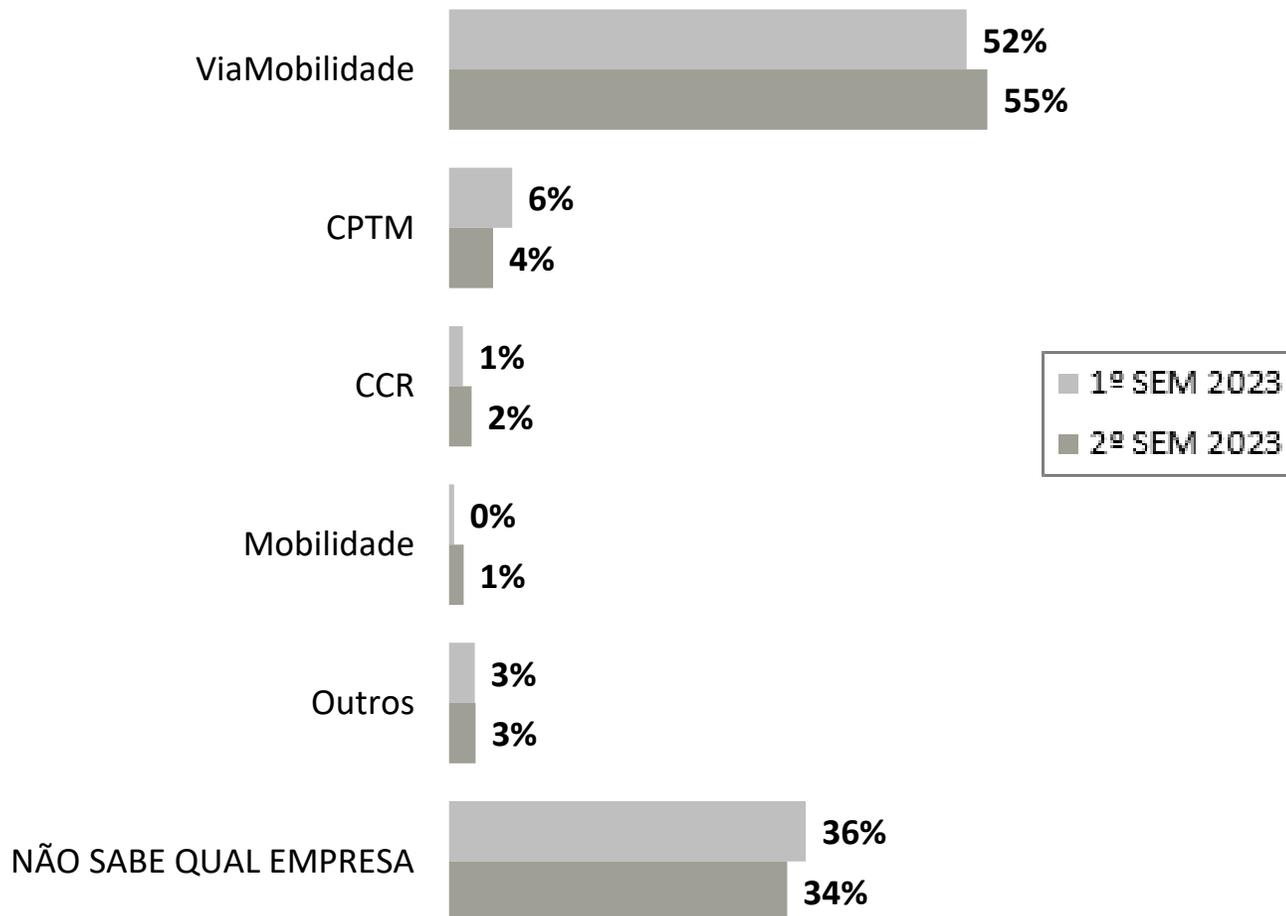


**2023/1º Semestre**  
**SIM: 69%**  
**NÃO: 31%**



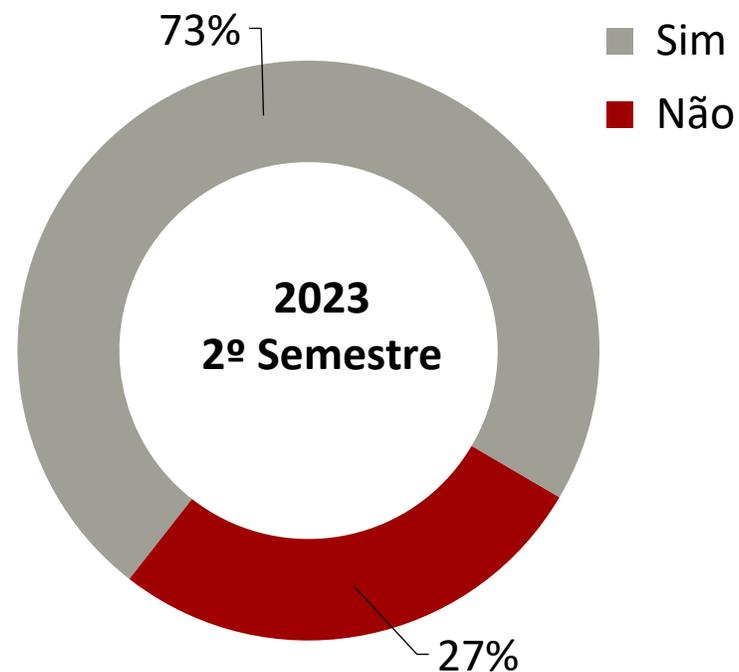
# CONHECIMENTO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 8 DIAMANTE

O(a) Sr(a) saberia me dizer o nome da empresa que administra a Linha 8 Diamante?



# CONHECIMENTO ESTIMULADO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 8 DIAMANTE

O(a) Sr(a) sabia que a empresa que administra a Linha 8 Diamante é a ViaMobilidade?



**2023/1º Semestre**  
**SIM: 71%**  
**NÃO: 29%**





LINHA 8	QUANTIDADE DE ENTREVISTAS
<b>Amostra final</b>	1.011
<b>Cancelamentos:</b>	19
<i>Motivos de cancelamentos:</i>	
<i>Questionários excedidos: questionários a mais do que previsto para aquela estação</i>	11
<i>Procedimento incorreto: uso indevido dos estímulos visuais, material</i>	8



**VIAMOBILIDADE - LINHA 8**  
**PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23**  
 Base: respondentes de cada questão

RAPIDEZ DA VIAGEM Em %	TOP				BOTTOM		
	TWO	Excelente	Bom	REGULAR	TWO	Ruim	Péssimo
	BOXES	(5)	(4)	(3)	BOXES	(2)	(1)
	(4+5)				(1+2)		
A-Quantidade de trens que espera para embarcar	30	4	27	36	34	24	10
B-Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque	60	9	51	27	13	10	3
C-Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas	43	8	35	36	21	17	4
D-Tempo gasto na espera do trem nas plataformas	29	3	26	34	37	25	12
E- Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas	58	8	50	30	12	10	2
F-Tempo gasto na viagem dentro do trem	39	7	33	34	27	19	8



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

CONFORTO DA VIAGEM Em %	TOP				BOTTOM		
	TWO	Excelente	Bom	REGULAR	TWO	Ruim	Péssimo
	BOXES	(5)	(4)	(3)	BOXES	(2)	(1)
	(4+5)				(1+2)		
A-Condições de embarque e desembarque	38	3	35	31	31	21	10
B-Iluminação externa dos acessos das estações	64	7	57	24	12	10	2
C-Iluminação interna das estações	71	10	61	20	9	7	2
D-Iluminação dos sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	47	7	41	29	24	17	7
E-Limpeza das estações	68	12	56	25	7	5	2
F-Limpeza dos trens	61	9	52	26	12	8	4
G-Limpeza e higienização dos sanitários públicos	46	7	40	29	25	17	8
H-Quantidade de pessoas nas plataformas	19	1	18	30	51	32	19
I-Quantidade de pessoas nos trens	10	1	9	29	62	33	28
J-Ruído do trem durante a viagem	42	5	36	40	18	13	5
K-Solavancos/freadas do trem durante a viagem	42	5	37	35	23	15	8
L-Ventilação das estações	54	6	48	26	20	12	8
M-Ventilação / Ar-condicionado dos trens	35	6	29	28	37	21	16



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

CONFIABILIDADE Em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Agilidade, rapidez para colocar o trem em funcionamento em casos de paradas	26	3	23	33	42	24	18
B-Funcionamento dos elevadores	44	6	39	28	28	16	12
C-Funcionamento das escadas rolantes	41	6	35	30	29	16	13
D-Quantidade de bilheterias em funcionamento	53	9	44	28	19	13	6
E-Cumprimento da viagem programada (desembarque em plataforma ou via)	47	5	42	36	17	14	3
F-Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair das estações	52	5	47	33	15	11	3
G-Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	44	3	41	38	19	13	6



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES Em %	TOP				BOTTOM		
	TWO	Excelente	Bom	REGULAR	TWO	Ruim	Péssimo
	BOXES	(5)	(4)	(3)	BOXES	(2)	(1)
	(4+5)				(1+2)		
A-Ação da Concessionária para evitar acidentes nos trens - descarrilamento, incêndio.	41	6	34	33	26	13	13
B-Ação para evitar acidentes nas escadas rolantes e elevadores	39	5	34	35	26	17	9
C-Ação da concessionária para evitar acidentes nas escadas fixas	40	5	35	36	24	16	7
D-Ação para evitar acidente nos bloqueios de entrada e saída	42	5	38	34	24	16	8
E-Ação para evitar acidentes nas portas dos trens	39	6	34	32	29	18	11
F-Ação para evitar acidentes nos vãos entre os trens e a plataforma	38	6	32	29	33	21	12
G-Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência - hidrantes, extintores etc.	52	10	42	34	14	9	4
H-Controle do número de pessoas na plataforma para evitar acidentes	24	4	20	34	43	24	18
I-Ação dos empregados nas plataformas para evitar acidentes no embarque e desembarque dos trens	47	8	39	29	24	16	8
J-Atuação quando há problemas nos trens - esvaziar trem, avisos nos altofalantes, orientação sobre como as pessoas devem agir	43	10	34	28	28	14	14



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

SEGURANÇA PÚBLICA Em %	TOP				BOTTOM		
	TWO	Excelente	Bom	REGULAR	TWO	Ruim	Péssimo
	BOXES	(5)	(4)	(3)	BOXES	(2)	(1)
	(4+5)				(1+2)		
A-Ação da concessionária para evitar roubos/furtos no interior dos trens	37	6	30	31	33	20	13
B-Ação da concessionária para evitar roubos/furtos nas estações	41	8	34	32	27	16	11
C-Segurança pessoal nos acessos / corredores para chegar e sair das estações	45	7	38	30	24	17	8
D-Ação para evitar assaltos às bilheterias, agressão / lesão corporal ao passageiro	45	8	38	32	23	14	9
E-Ação da concessionária para evitar tumulto dos grupos de torcedores de futebol e/ou gangues	36	7	29	31	33	18	14
F-Ação da concessionária para evitar pedintes e vendedores ambulantes nos trens/ estações	22	4	18	32	46	28	18
G-Ação da concessionária para evitar a importunação / constrangimento sexual	37	7	30	30	33	20	13
H-Presença e quantidade de agentes de segurança	48	10	38	30	21	14	7



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO Em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Atuação dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas	63	11	51	28	10	6	4
B-Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque	54	11	43	27	18	11	7
C-Atuação dos agentes de segurança	58	11	48	27	15	8	7
D-Atuação dos empregados no atendimento ao passageiro em primeiros socorros	61	13	48	26	13	8	5
E-Presença de empregados nas estações para ajudar os passageiros	55	12	44	27	18	12	6
F-Atuação dos maquinistas	73	14	59	17	11	5	6



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO Em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Compreensão das placas e cartazes	65	11	54	26	9	6	3
B-Facilidade de informações sobre sistemas integrados e arredores	54	8	46	29	17	12	5
C-Mensagens sonoras no interior dos trens sobre anormalidades / problemas	47	9	38	27	26	14	12
D-Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anormalidades / problemas	48	8	40	29	23	14	9
E-Qualidade do som das mensagens nas estações	53	9	44	25	21	12	9
F-Qualidade do som nas mensagens nos trens	52	11	41	26	22	14	9
G-Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes	53	9	45	28	18	12	7
H-Quantidade de cartazes de orientação ao passageiro	57	9	48	28	15	11	4
I-Quantidade de placas / cartazes para se orientar no sistema metroferroviário	59	10	49	27	14	10	4
J-Informações sobre riscos de acidentes	55	9	45	30	15	10	5
K-Efeito dos cartazes de uso do sistema no comportamento dos passageiros	50	7	42	34	17	13	4
L-Efeito das mensagens dos alto falantes sobre as orientações de uso do sistema no comportamento dos passageiros	49	9	40	32	19	12	7



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

ACESSIBILIDADE Em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTO M TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Disponibilidade de equipamentos (elevadores, escadas e esteiras rolantes) para facilitar o deslocamento dos passageiros preferenciais	34	7	27	26	40	23	17
B-Existência de instalações e equipamentos adaptados nas estações	34	6	28	33	34	21	13
C-Atuação dos empregados, no atendimento preferencial dado aos passageiros preferenciais	54	11	42	27	19	12	7
D-Facilidade de embarque na área destinada aos passageiros preferenciais	35	6	29	29	36	20	16
E-Quantidade de lugares, espaço nos trens para passageiros preferenciais	40	6	34	28	32	17	15
F-Facilidade de uso das linhas para pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção ou com deficiência visual se orientar pela sinalização de piso tátil (piso azul)	43	8	35	31	26	15	11

(\*) Base total da amostra tipo 2 (507 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

P.20 Agora pensando nos itens de ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS tais como idosos, gestantes, pessoas com deficiência como o(a) sr(a) avalia, nesta linha 8 Diamante: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR ATRIBUTO)

PESQUISA DE  
**QUALIDADE DE SERVIÇOS**  
**(ISP) - IV**

OUTUBRO/2023  
4ª Pesquisa



**LINHA 8**  
**DIAMANTE**

**Datafolha**