


PESQUISA DE
QUALIDADE DE SERVIÇOS
(ISP) - I

MAIO/2022
1ª Pesquisa



LINHA 9
ESMERALDA



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).

Excepcionalmente, o estudo atual, foi autorizada pela CMCP para ser realizado em maio de 2022.



METODOLOGIA

Objetivo

O estudo tem como objetivo, avaliar o grau de satisfação dos usuários da Linha 9 Esmeralda, 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 9 Esmeralda.

As entrevistas foram realizadas em semana típica sem feriados e pontes, durante 7 dias sequenciais, entre os dias 16 e 22 de maio de 2022.

Foram estruturados dois questionários com cerca de 12 minutos de duração cada um. Para manter o tempo médio, e garantir maior conforto ao usuário, foram aplicados dois questionário. As perguntas gerais e a priorização são incluídas em todos os questionários e cada questionário inclui quatro atributos e seus indicadores. A amostra dos dois modelos é equivalente.

PÚBLICO-ALVO

Usuários da linha 9 Esmeralda, com 16 anos ou mais, pertencentes a todas as classes econômicas.

Foram excluídos da amostra, pessoas que estavam utilizando a linha 9 Esmeralda pela primeira vez no dia da pesquisa.

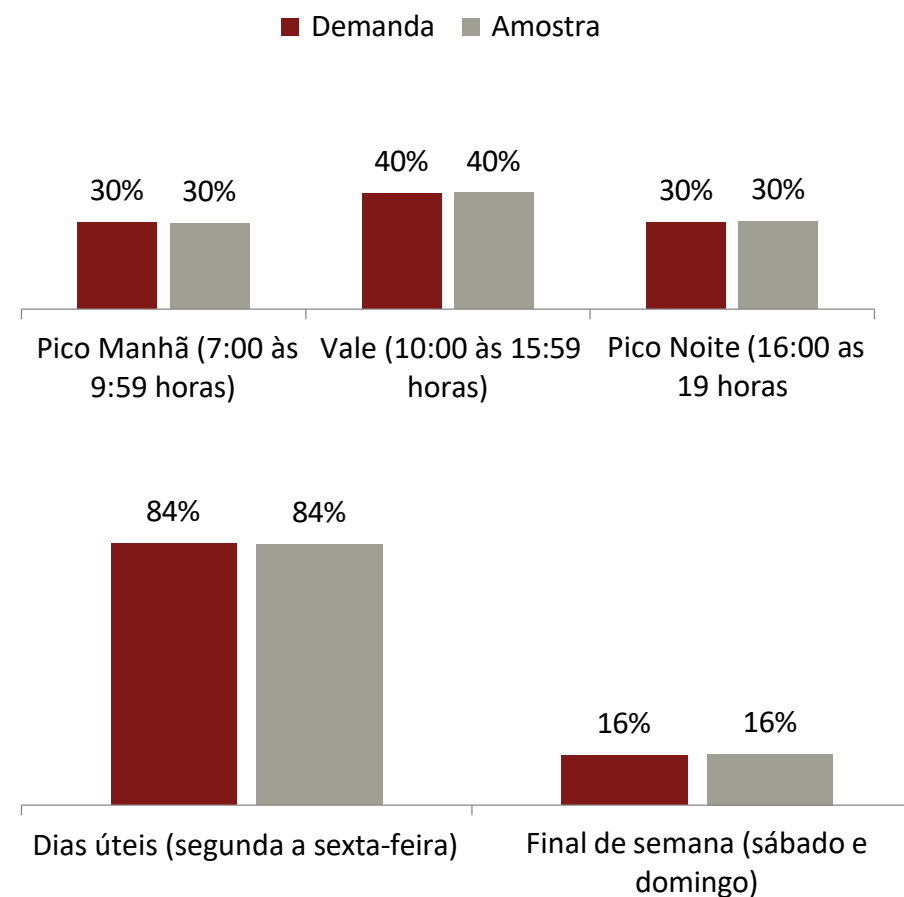


Amostra

Foram realizadas 1018 entrevistas com usuários da linha 9 Esmeralda, distribuídas em três faixas de horário (entre 7h e 19h), 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
Autódromo	2%	2%
Berrini	3%	3%
Bruno Covas - Mendes - Vila Natal	0%	0%
Ceasa	1%	1%
Cidade Jardim	3%	3%
Cidade Universitária	2%	2%
Grajaú	17%	17%
Granja Julieta	2%	2%
Hebraica - Rebouças	2%	2%
João Dias	1%	1%
Jurubatuba	3%	3%
Morumbi	4%	4%
Osasco	4%	4%
Pinheiros	23%	23%
Presidente Altino	1%	1%
Primavera - Interlagos	4%	3%
Santo Amaro	19%	19%
Socorro	2%	2%
Varginha	0%	0%
Vila Olímpia	5%	6%
Villa Lobos - Jaguaré	3%	3%

(*) 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.

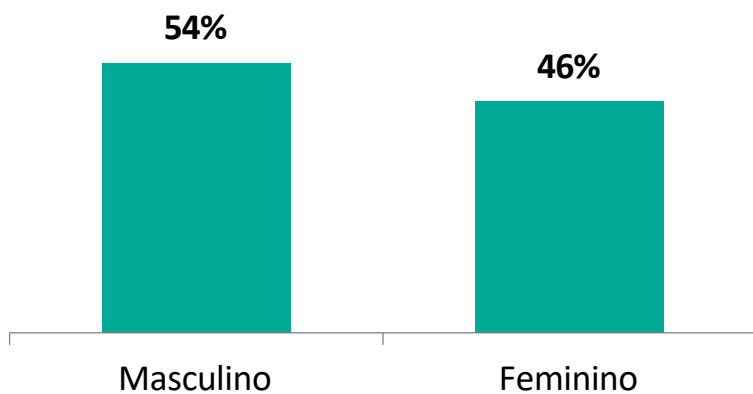
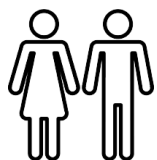


PERFIL DOS USUÁRIOS

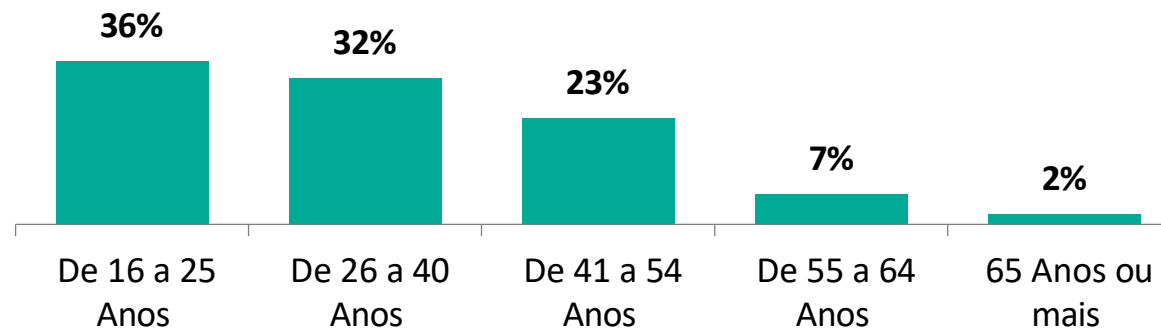


PERFIL DA AMOSTRA

Gênero e idade



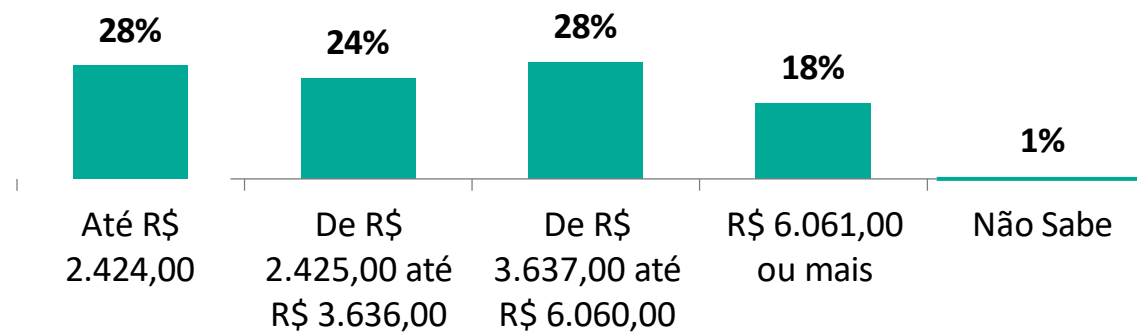
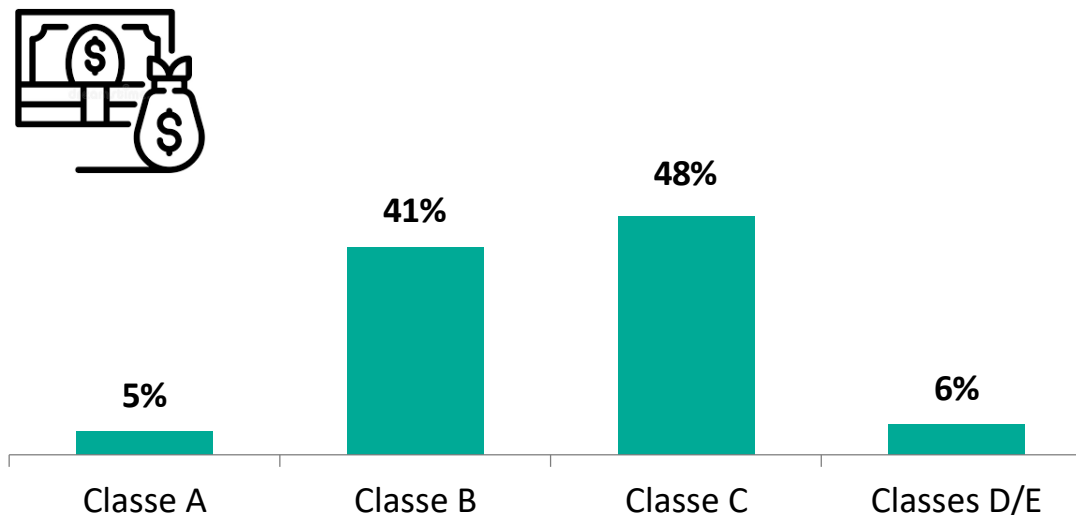
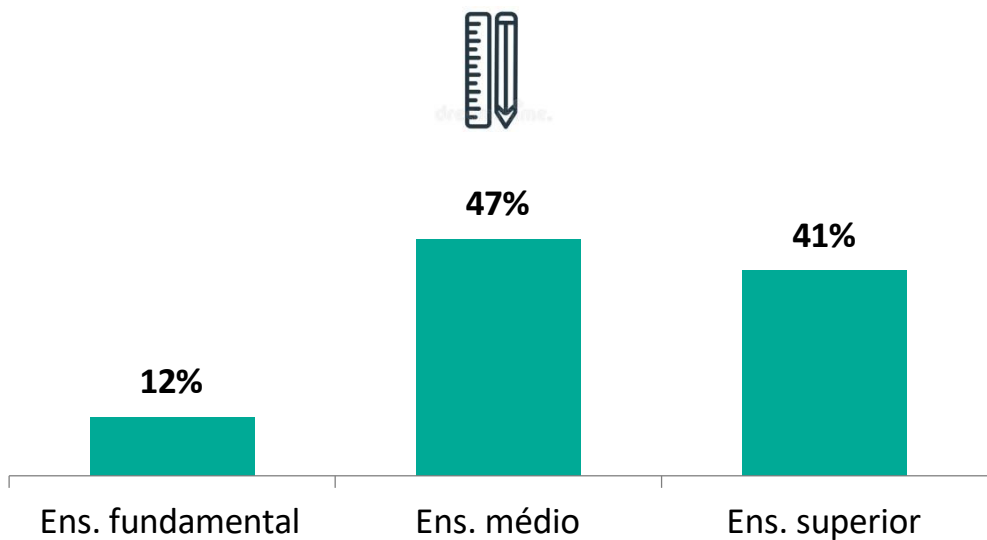
Média de idade: 35 anos





PERFIL DA AMOSTRA

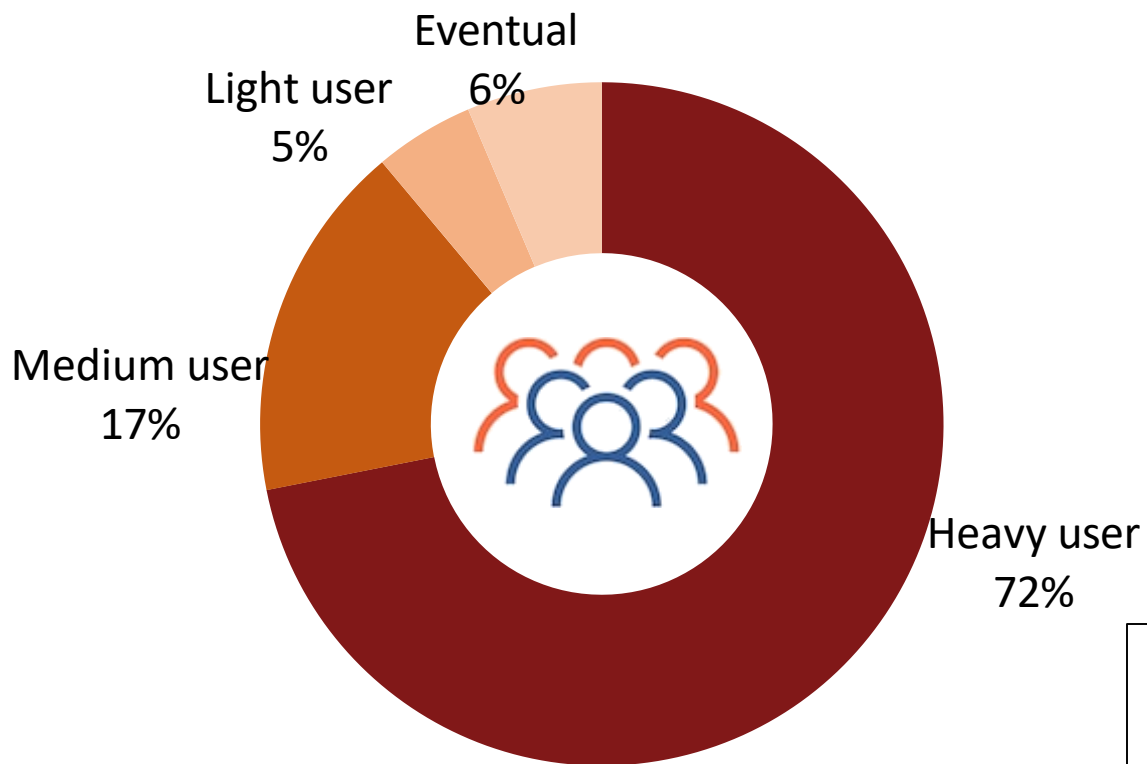
Escolaridade e perfil econômico





PERFIL DA AMOSTRA

Quantidade de dias por semana que utiliza a linha 9 (exclui pessoas que utilizaram pela primeira vez)

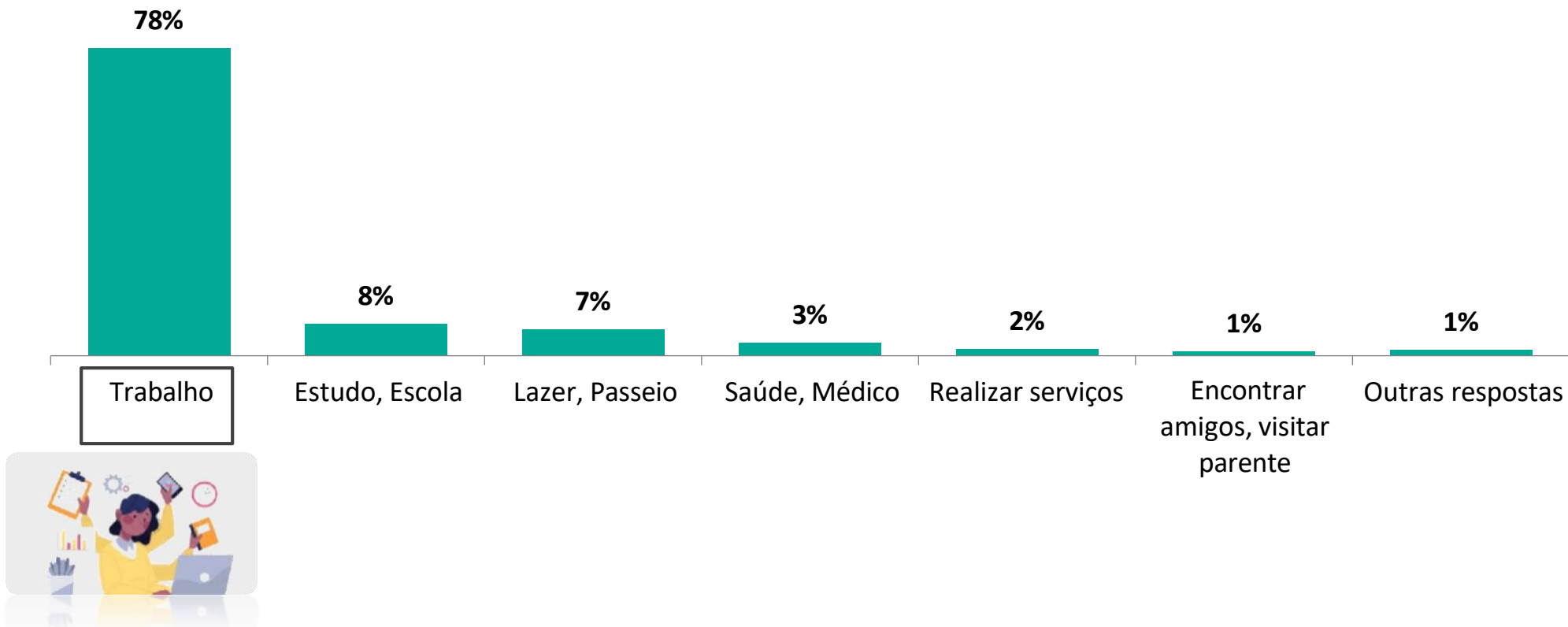


- Heavy user: 4 a 7 vezes por semana
- Medium user: 2 a 3 vezes por semana
- Light user: 1 vez por semana
- Eventual: uso esporádico



PERFIL DA AMOSTRA

Motivo da viagem entre usuários da linha 9 (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.



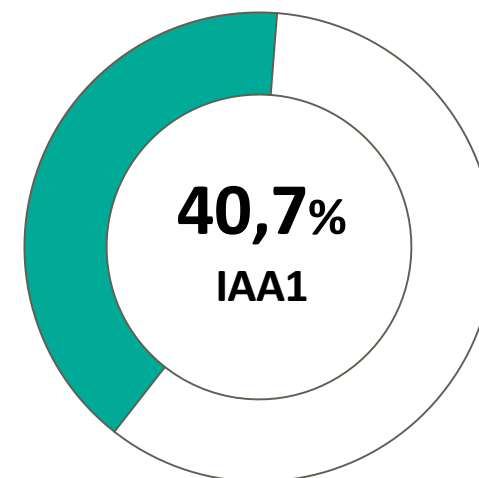
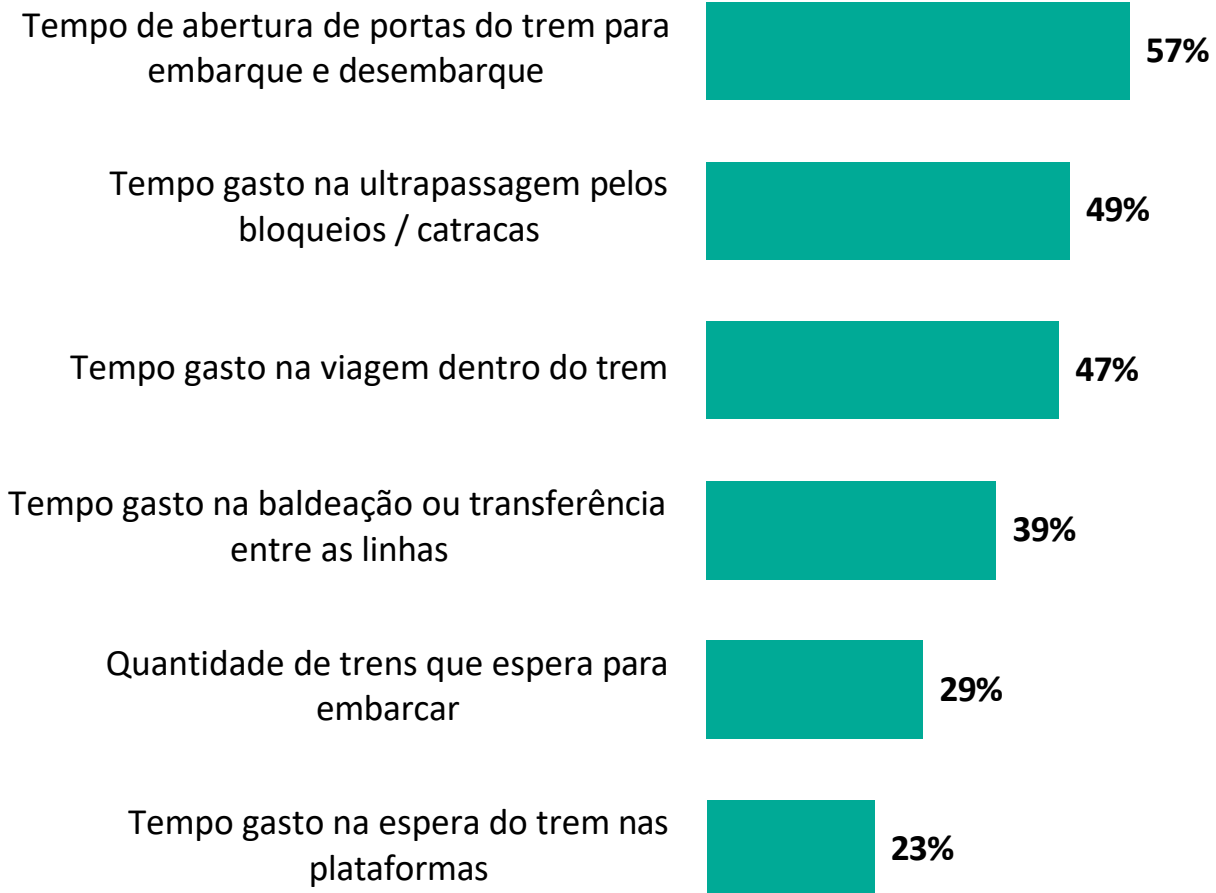
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Rapidez da viagem

Excelente e Bom*



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



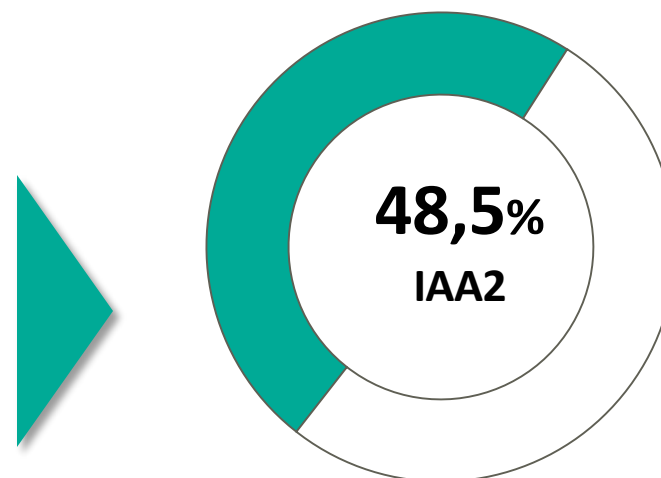
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Conforto da viagem

Excelente e Bom*



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



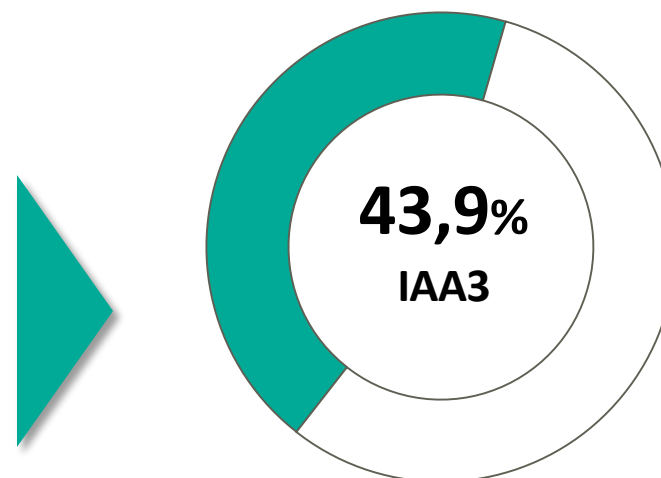
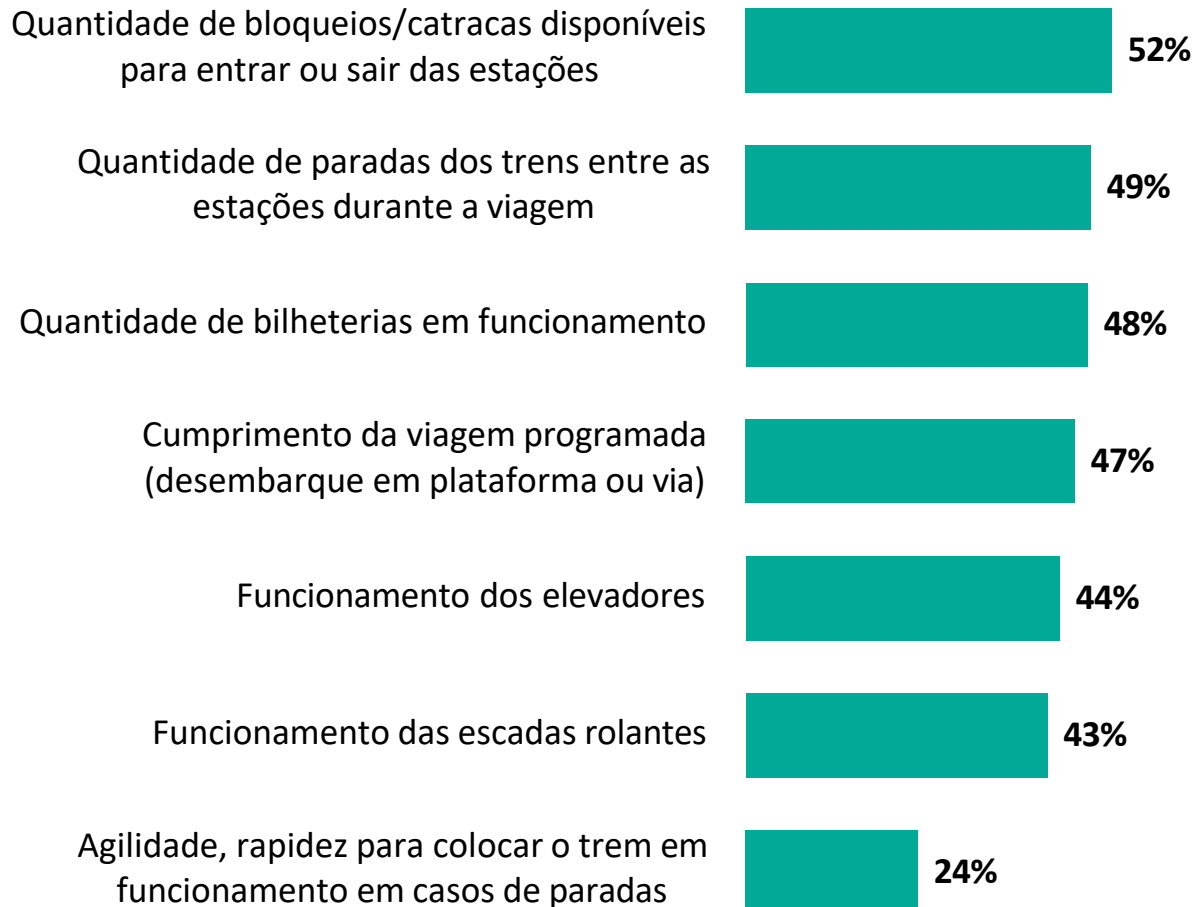
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Confiabilidade

Excelente e Bom*



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



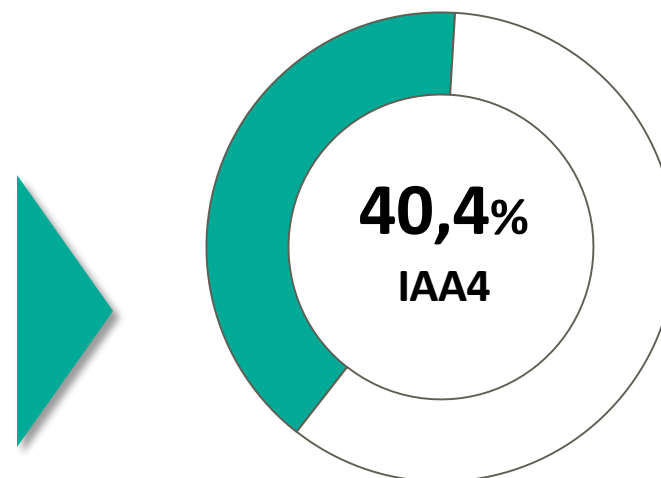
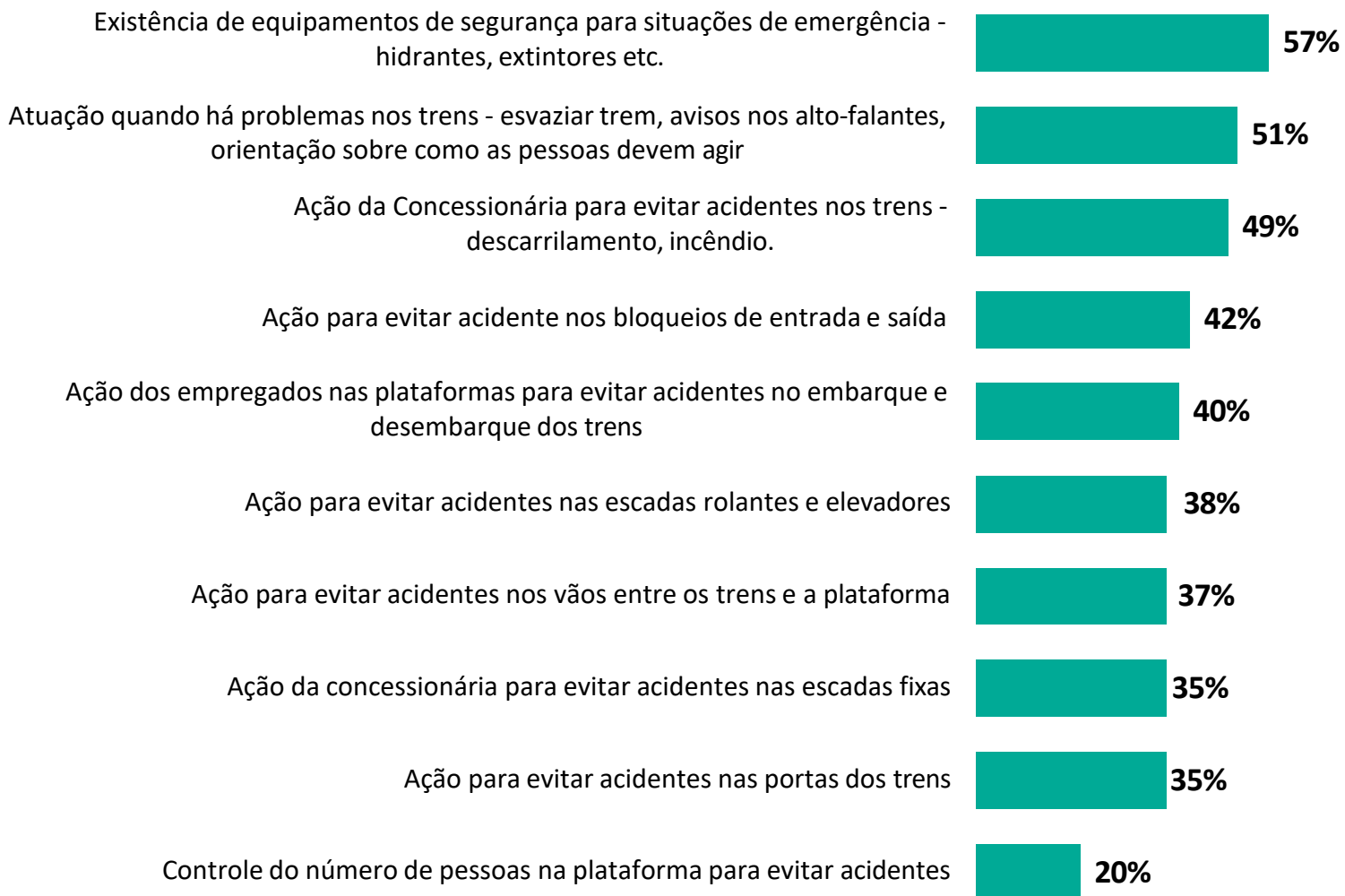
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Segurança contra acidentes

Excelente e Bom*



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



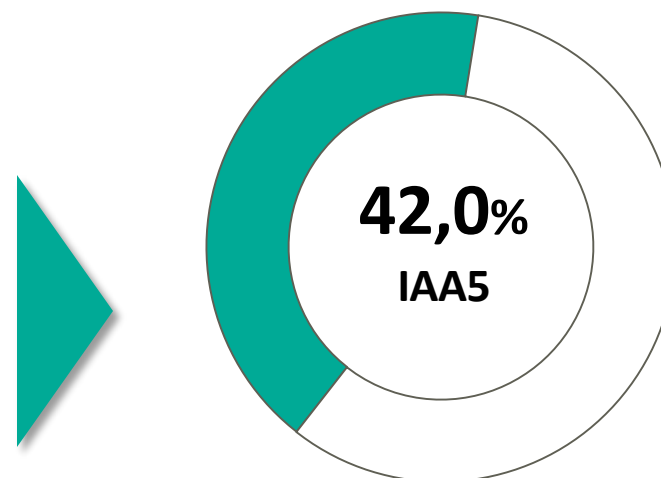
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Segurança pública

Excelente e Bom*



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



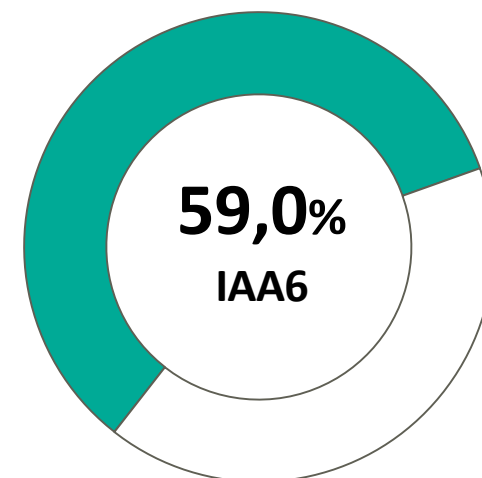
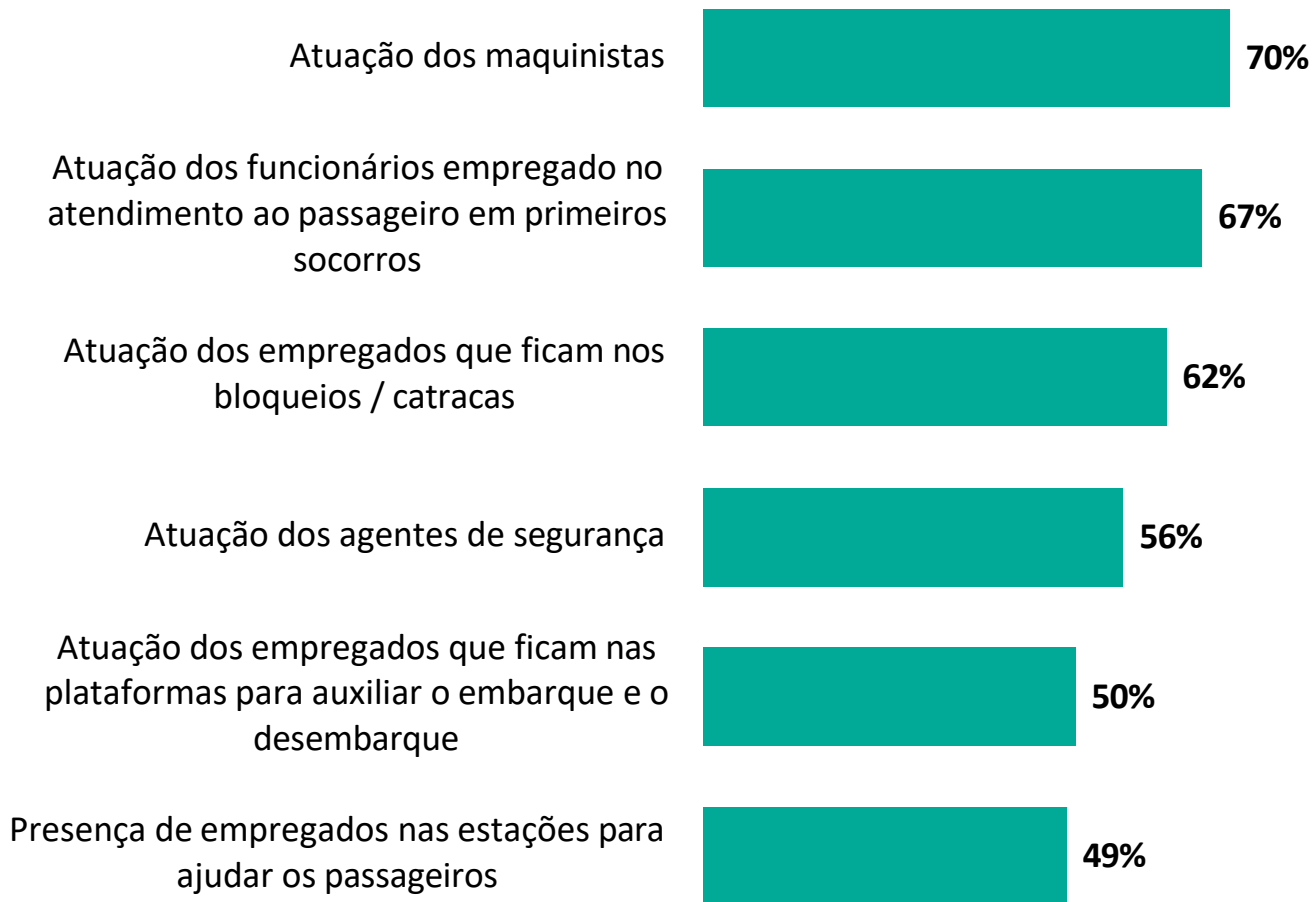
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Atendimento ao passageiro

Excelente e Bom*



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



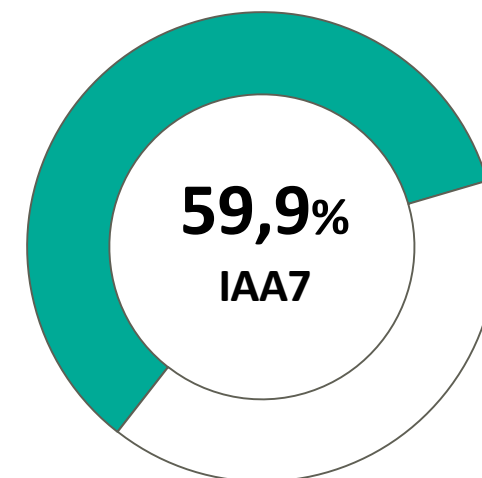
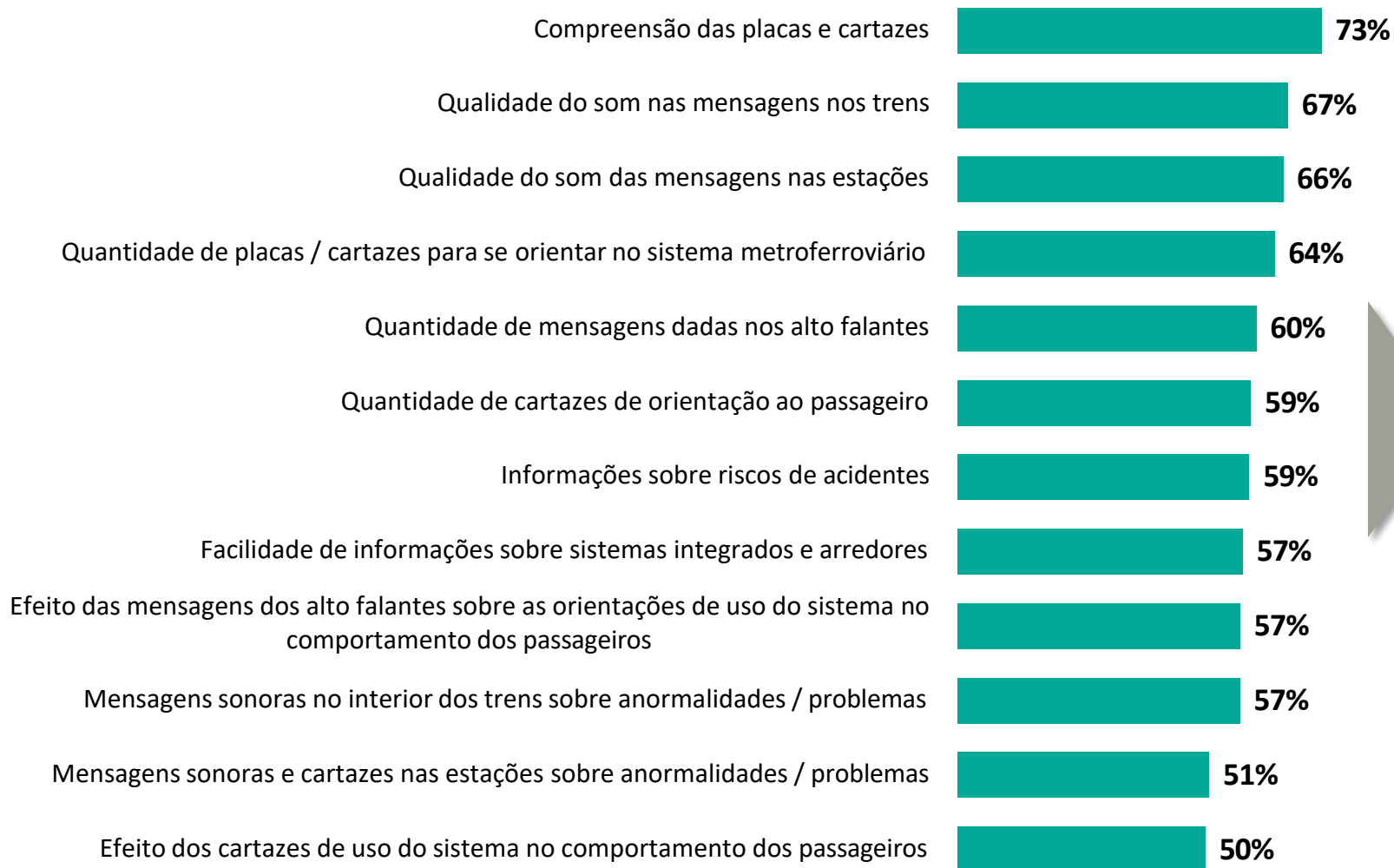
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Informação ao passageiro

Excelente e Bom*



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



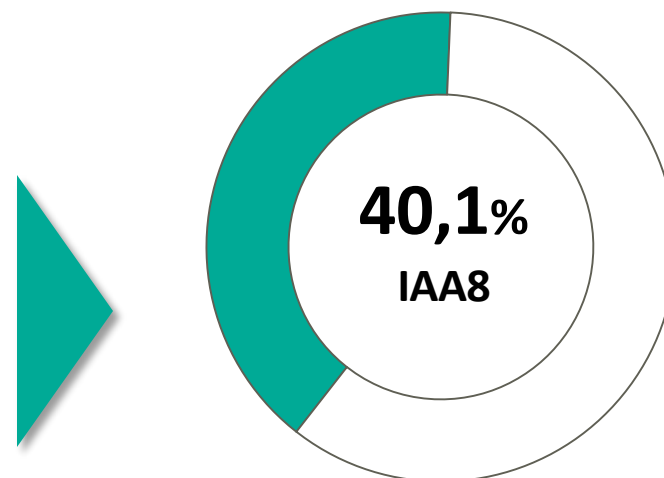
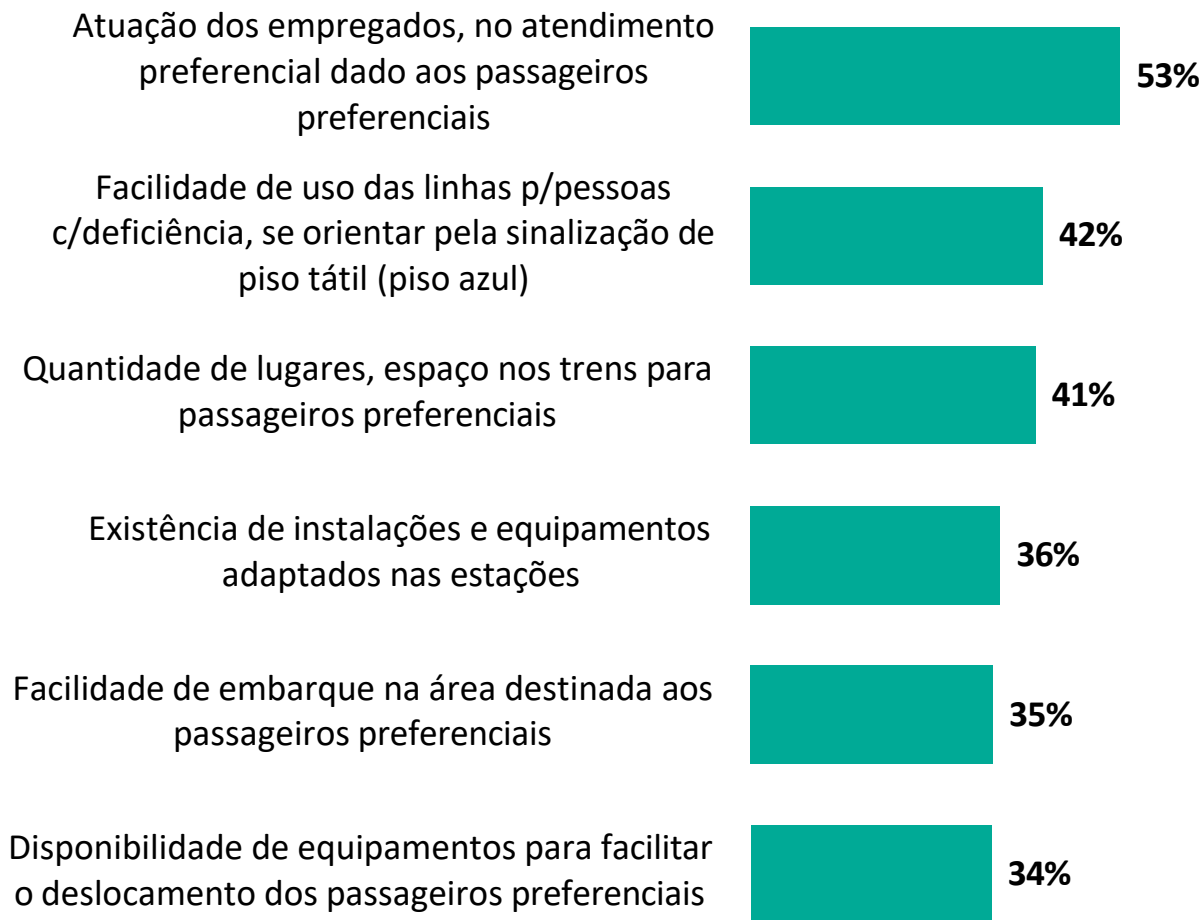
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

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 (505 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

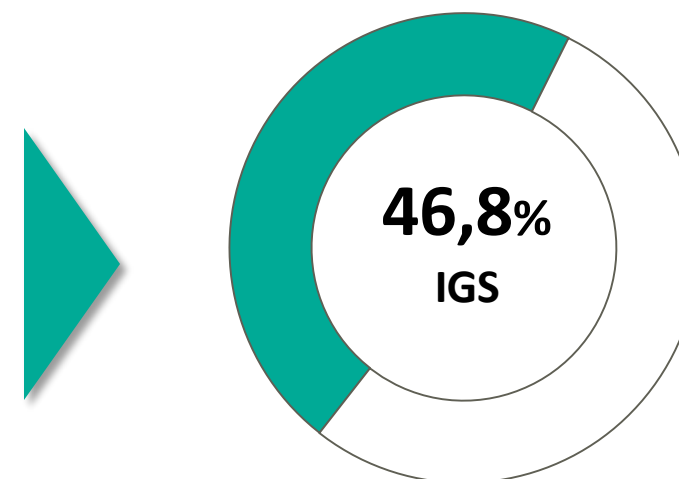
P.20 Agora pensando nos itens de ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS tais como idosos, gestantes, pessoas com deficiência como o(a) sr(a) avalia, nesta Linha 9 Esmeralda: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR ATRIBUTO)



ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

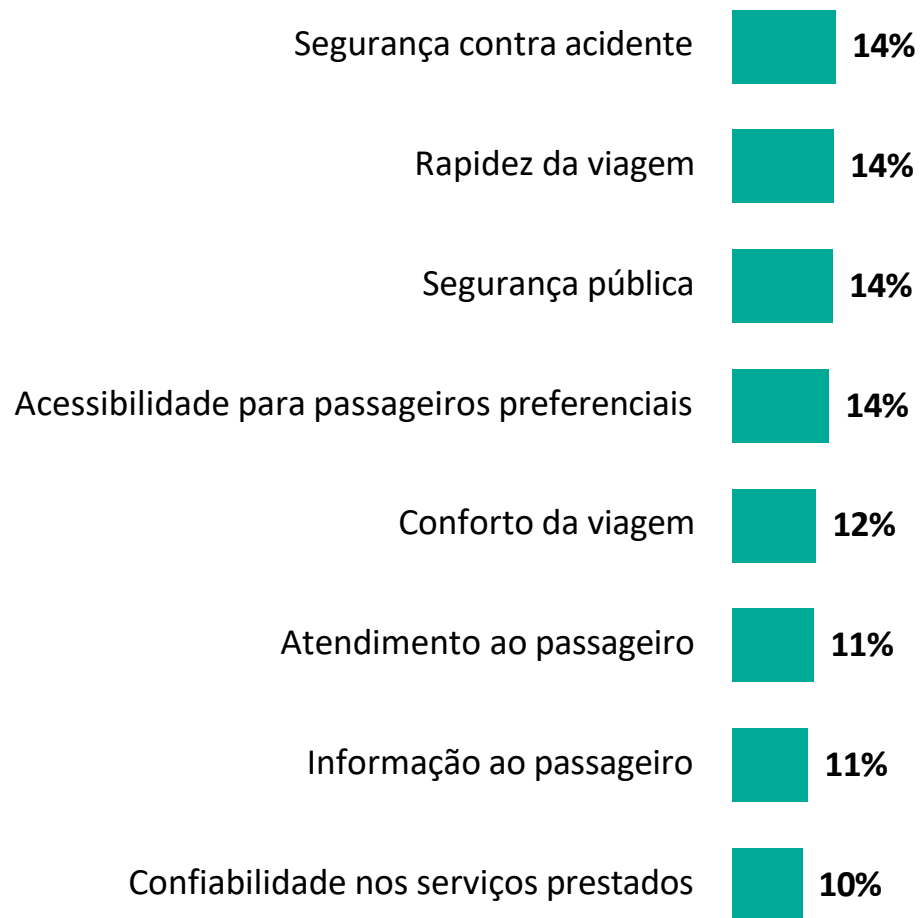
	Atributo	Índice de avaliação do atributo	Peso atribuído pelo contratante	Índice de avaliação do atributo com peso
IAA1	RAPIDEZ DA VIAGEM	40,7	0,10	4,1
IAA2	CONFORTO DA VIAGEM	48,5	0,20	9,7
IAA3	CONFIABILIDADE	43,9	0,20	8,8
IAA4	SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES	40,4	0,10	4,0
IAA5	SEGURANÇA PÚBLICA	42,0	0,15	6,3
IAA6	ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO	59,0	0,10	5,9
IAA7	INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO	59,9	0,10	6,0
IAA8	ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO	40,1	0,05	2,0





PRIORIZAÇÃO DOS ATRIBUTOS

Ordem de importância do 1º ao 8º lugar (soma 100%)



Base total da amostra tipo 1 e 2 (1018 entrevistas)

P.22 Agora, eu gostaria que o(a) Sr(a) colocasse em ordem de importância alguns aspectos do serviço desta Linha 9 Esmeralda, do mais importante ao menos importante - do 1º ao 8º lugar. Qual deles o(a) Sr(a) considera mais importante em 1º lugar? E em 2º lugar? Em 3º lugar? Em 4º lugar? Em 5º lugar? Em 6º lugar? Em 7º lugar? Em 8º lugar?(ESTIMULADA E ÚNICA POR COLUNA)



OPINIÃO GERAL SOBRE O ATRIBUTO

Satisfação do passageiro

Atributo	Satisfação Excelente e Bom
RAPIDEZ DA VIAGEM*	40,6
CONFORTO DA VIAGEM*	31,4
CONFIABILIDADE *	37,6
SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES*	35,7
SEGURANÇA PÚBLICA**	40,8
ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO**	47,7
INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO**	56,0
ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO**	32,7

Resultados não considerados para o IGS

(*)Base total da amostra tipo 1 (513 entrevistas)// (**) Base total da amostra tipo 2 (505 entrevistas)

P.7/9/11/13/15/17/19/21 Pensando em todos esses aspectos, como o(a) sr(a) avalia a __ (ATRIBUTO), na Linha 9 Esmeralda? (ESTIMULADA E ÚNICA)



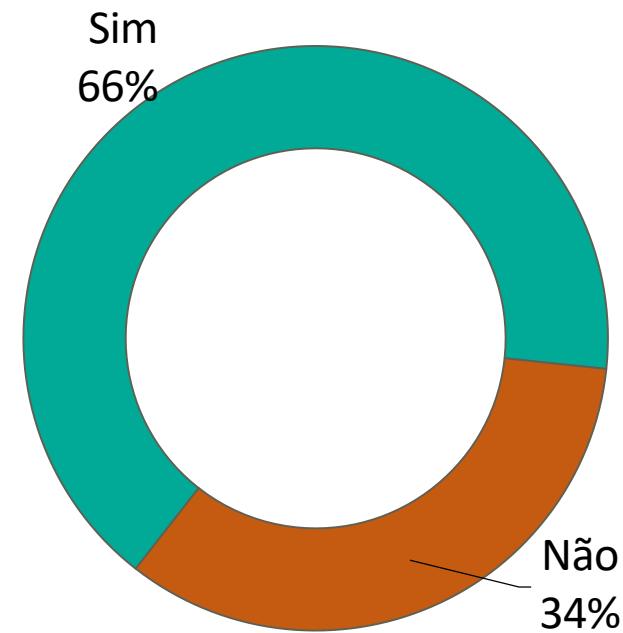
ViaMobilidade





CONHECIMENTO SOBRE A MUDANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DA LINHA 9 ESMERALDA

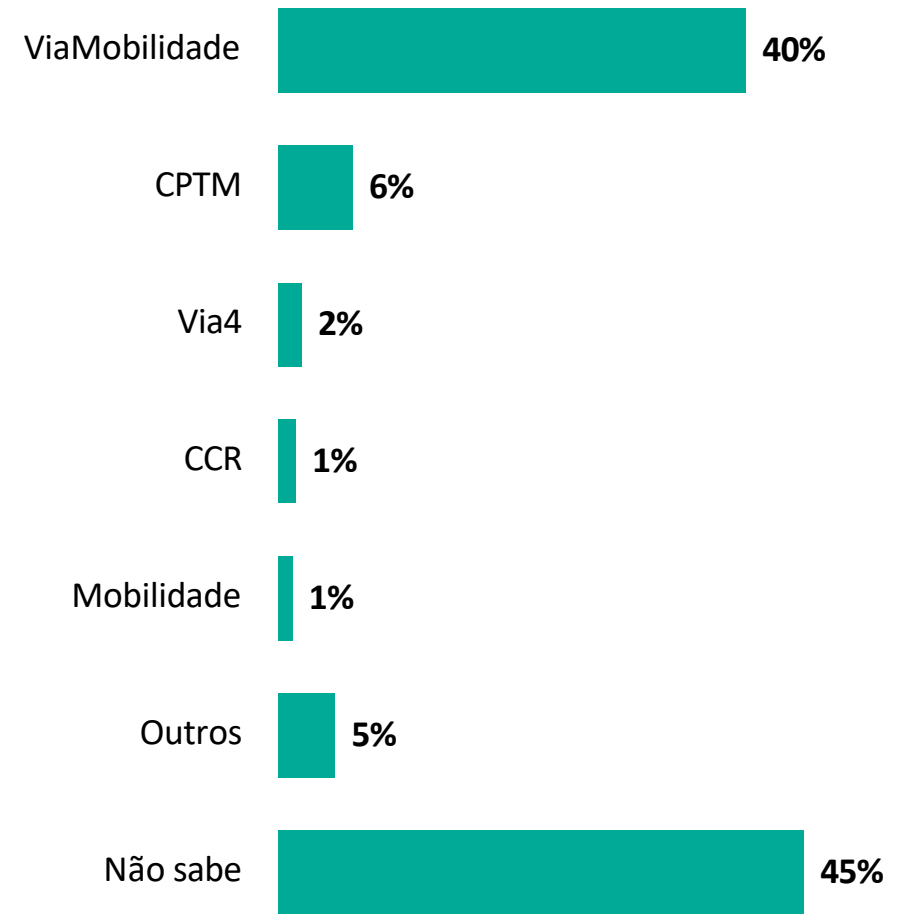
O(a) Sr(a) sabia que desde 27 de janeiro de 2022 esta Linha 9 Esmeralda, que compreende a estação Osasco até a estação Grajaú passou a ser administrada por uma empresa privada, particular?



Base total da amostra (1018 entrevistas).

CONHECIMENTO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 9 ESMERALDA

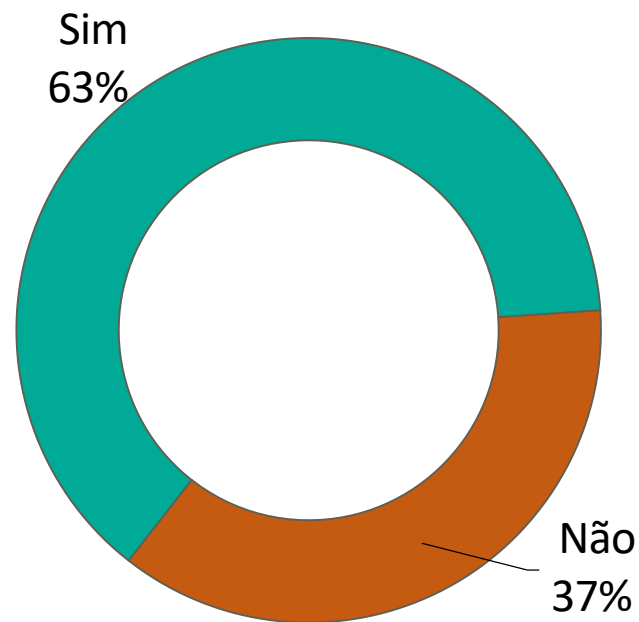
O(a) Sr(a) saberia me dizer o nome da empresa que administra a Linha 9 Esmeralda?





CONHECIMENTO ESTIMULADO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 9 ESMERALDA

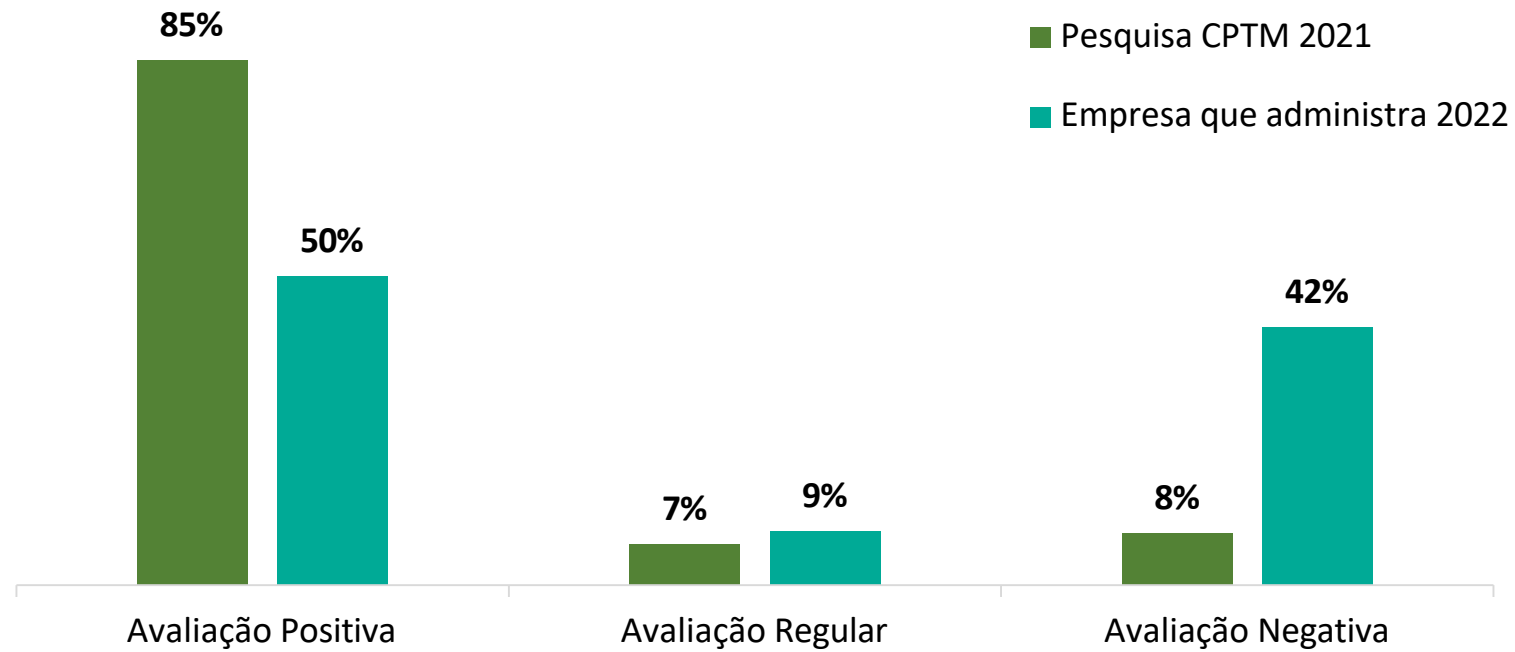
O(a) Sr(a) sabia que a empresa que administra a Linha 9 Esmeralda é a ViaMobilidade?





AVALIAÇÕES GERAIS

AVALIAÇÃO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA AS LINHAS LINHA 8 DIAMANTE E LINHA 9 ESMERALDA



Avaliação Positiva: Excelente + boa
Avaliação Regular: Regular
Avaliação Negativa: Ruim + Péssima

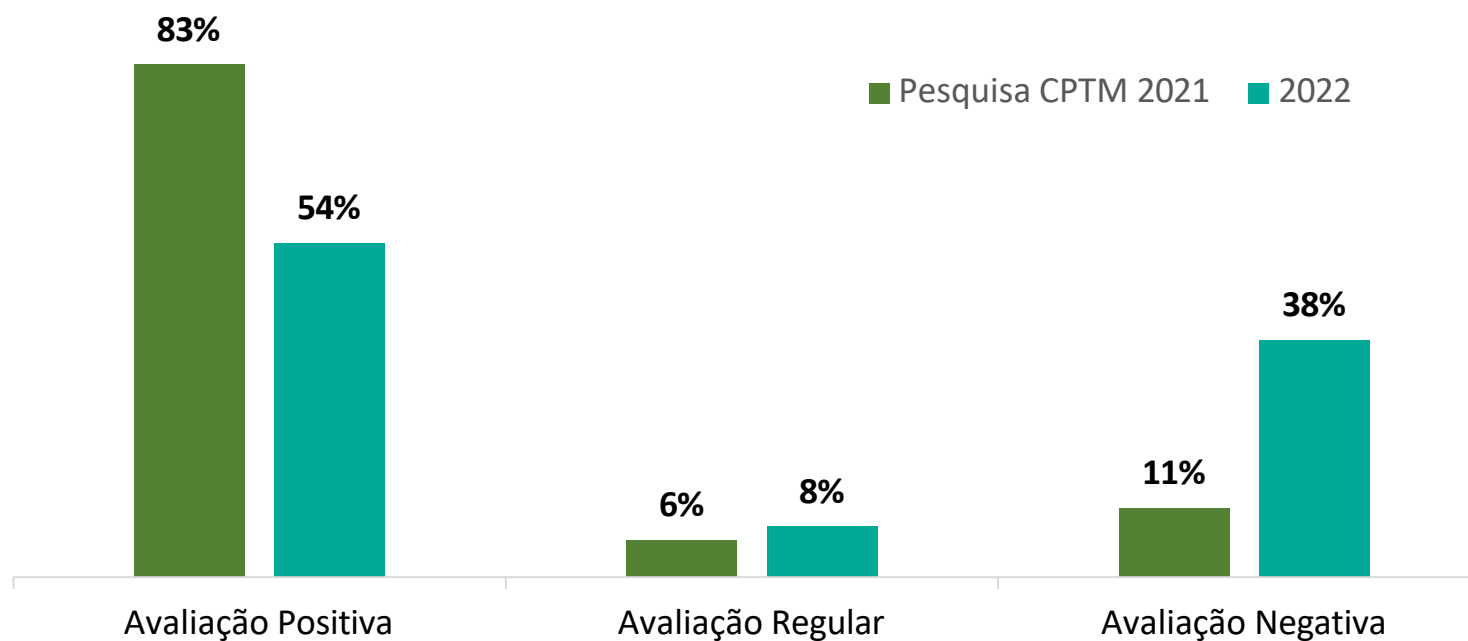
Em 2021, foi avaliada a CPTM e em 2022 a empresa que administra a Linha 8 Diamante e linha 9 Esmeralda

Base total da amostra (1018 entrevistas)

P.2 O que o(a) Sr(a) acha da empresa que administra as linhas 8 Diamante e 9 Esmeralda de trens? o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima? (Não citado alternativa "REGULAR") (ESTIMULADA E ÚNICA)



AVALIAÇÃO DA LINHA 9 ESMERALDA

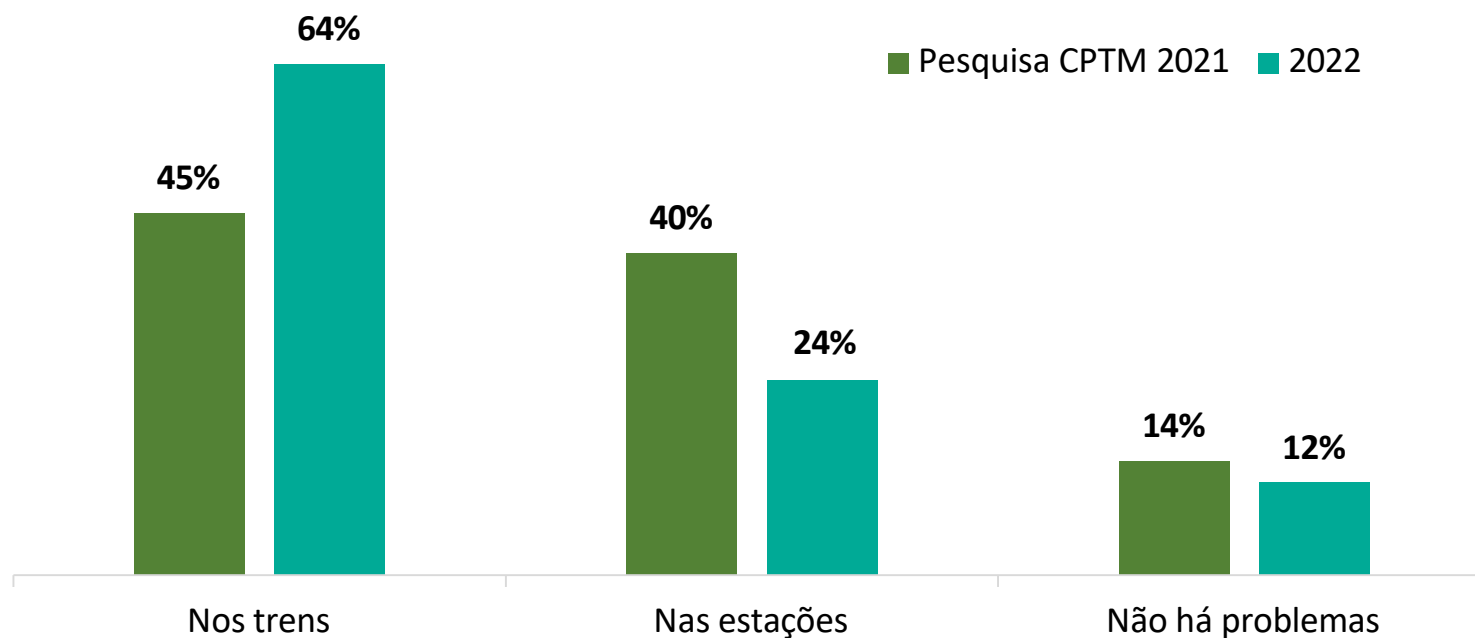


Avaliação Positiva: Excelente + boa
Avaliação Regular: Regular
Avaliação Negativa: Ruim + Péssima

Base total da amostra (1018 entrevistas)



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÕES NA LINHA 9 ESMERALDA



Pergunta da pesquisa CPTM 2021: Em relação aos serviços e instalações da CPTM, o(a) Sr(a) classificaria como o mais problemático o que ocorre:

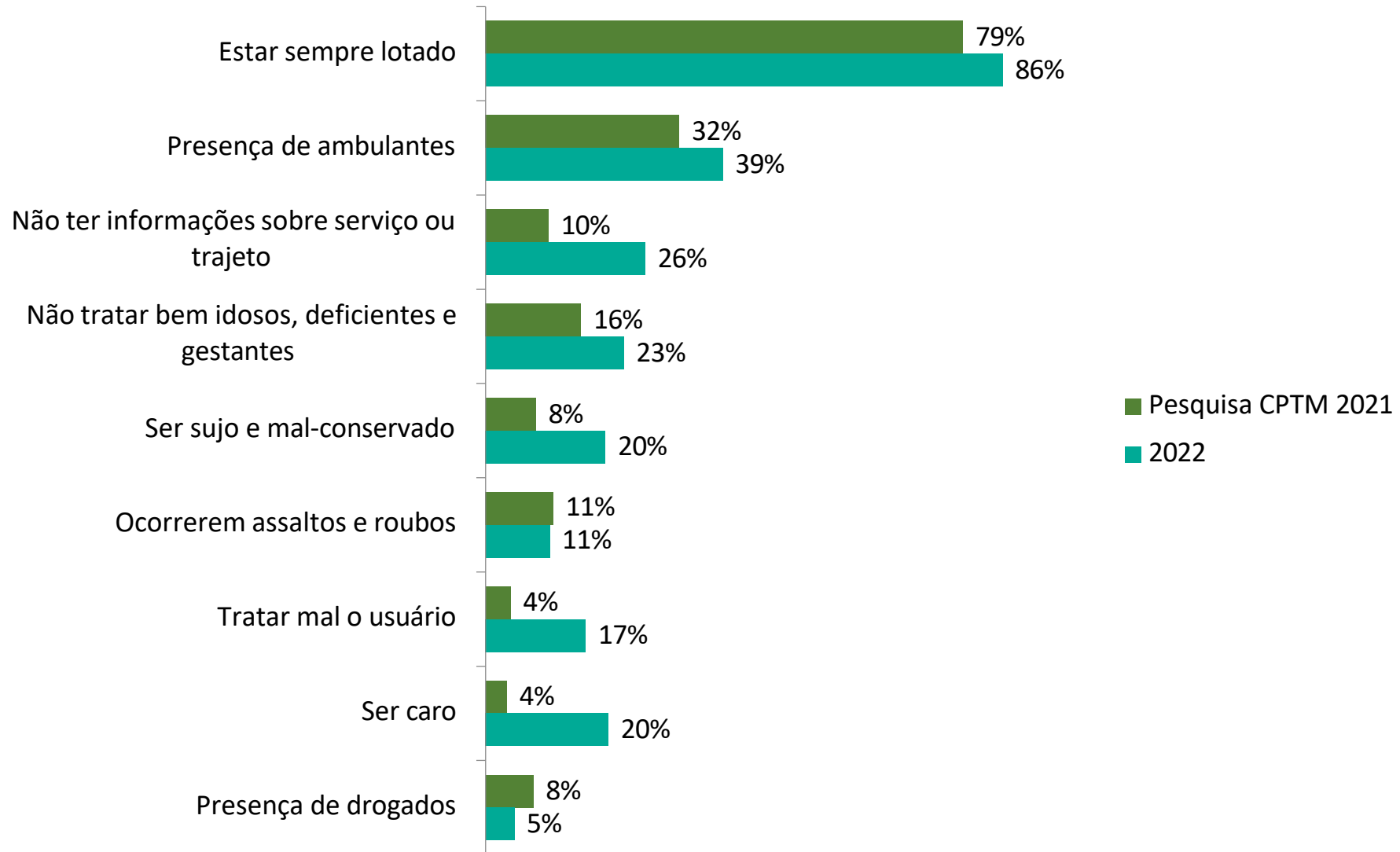
Base total da amostra (1018 entrevistas)

P.4 Em relação aos serviços e instalações nesta Linha 9 Esmeralda, o(a) Sr(a) classificaria como o mais problemático o que ocorre: (LEIA AS ALTERNATIVAS – PROGRAMADOR FAÇA O RODIZIO ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA)



PERCEPÇÃO DE PROBLEMAS DURANTE A VIAGEM

Total 1º + 2º + 3º lugar.




Base total da amostra (1018 entrevistas). No estudo da CPTM de 2021, maioria dos atributos somam menos de 200%

P.5 Agora vou mostrar algumas frases relacionadas a possíveis problemas desta Linha 9 Esmeralda, por favor, qual é o mais grave durante as VIAGENS? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (ESTIMULADA ATÉ 3 ASPECTOS)

PESQUISA DE
QUALIDADE DE SERVIÇOS
(ISP) - I

MAIO/2022
1ª Pesquisa



LINHA 9
ESMERALDA



Datafolha