

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

OUTUBRO/2022  
2ª 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).

Excepcionalmente, o estudo atual, foi autorizada pela CMCP para a primeira tomada ser realizada em maio de 2022 e a segunda se manteve em outubro de 2022.

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 14 e 20 de outubro de 2022.

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.



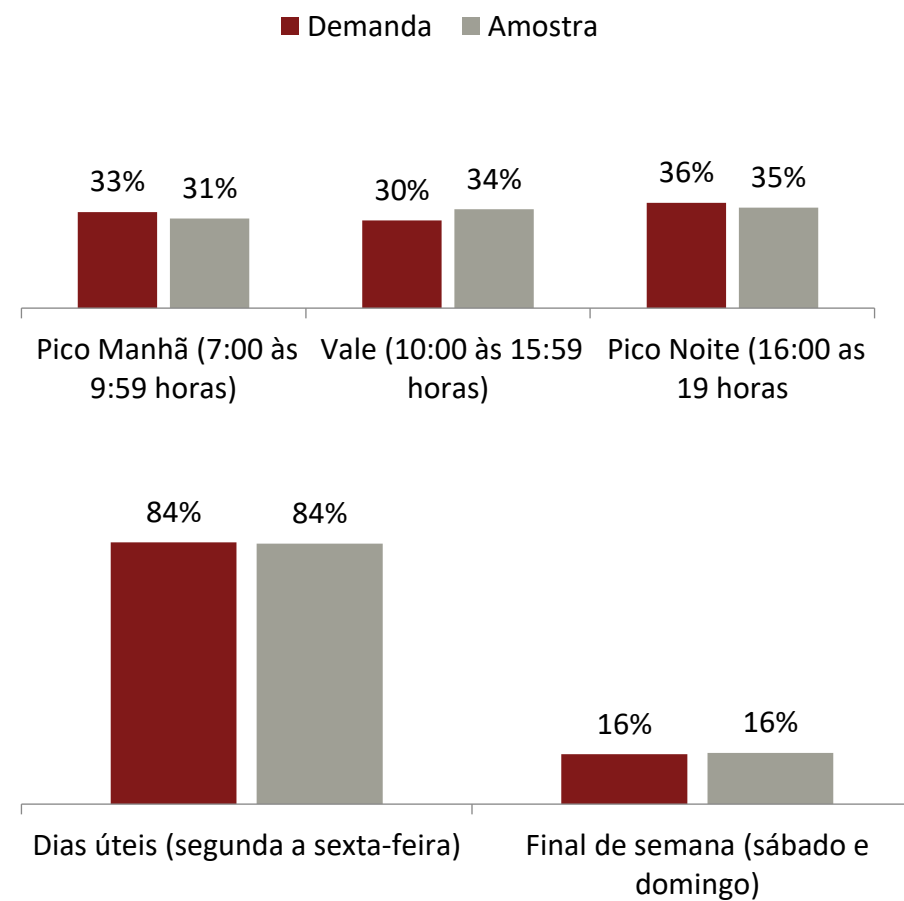
## Amostra

Para esta segunda tomada, foram realizadas 1016 entrevistas com usuários da linha 8 Diamante, 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
Amador Bueno	0,9%	1,9%
Ambuíta	0%	0%
Antonio João	3,6%	3,1%
Palmeiras-Barra Funda	26,9%	24,8%
Barueri	6,4%	6,0%
Carapicuíba	7,5%	7,3%
Comandante Sampaio	3,0%	3,1%
Domingos de Morais	4,6%	4,9%
Engenheiro Cardoso	1,7%	1,7%
General Miguel Costa	4,3%	4,3%
Imperatriz Leopoldina	4,0%	4,1%
Itapevi	7,5%	7,8%
Jandira	3,9%	3,5%
Jardim Belval	1,0%	1,7%
Jardim Silveira	2,4%	2,1%
Julio Prestes	1,5%	1,9%
Lapa	5,5%	4,6%
Osasco	10,3%	9,8%
Presidente Altino	1,9%	1,9%
Quitaúna	1,3%	1,8%
Sagrado Coração	0,6%	0,9%
Santa Rita	0,7%	1,1%
Santa Terezinha	0,5%	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.

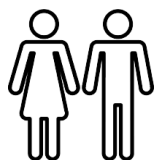


# PERFIL DOS USUÁRIOS



# PERFIL DA AMOSTRA

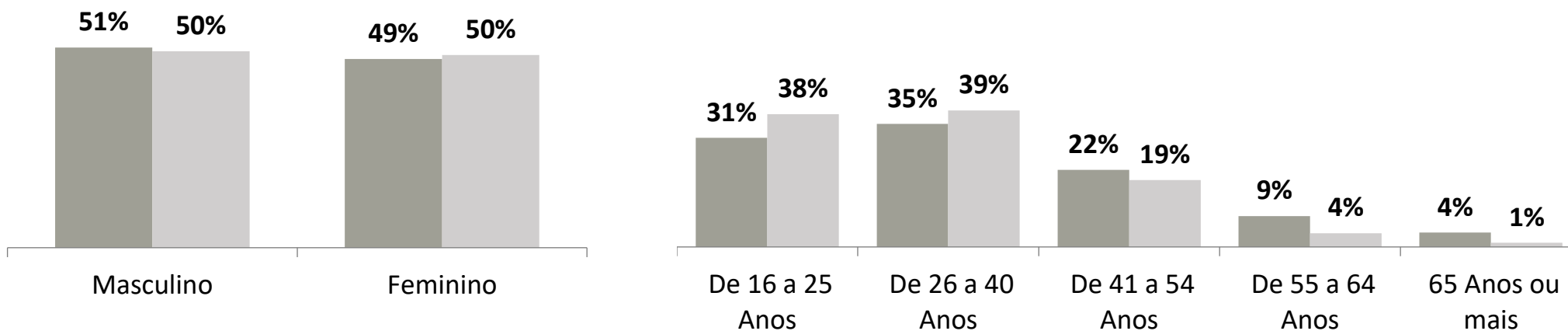
Gênero e idade



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



Média de idade:  
2º Semestre: 36 anos  
1º Semestre: 32 anos

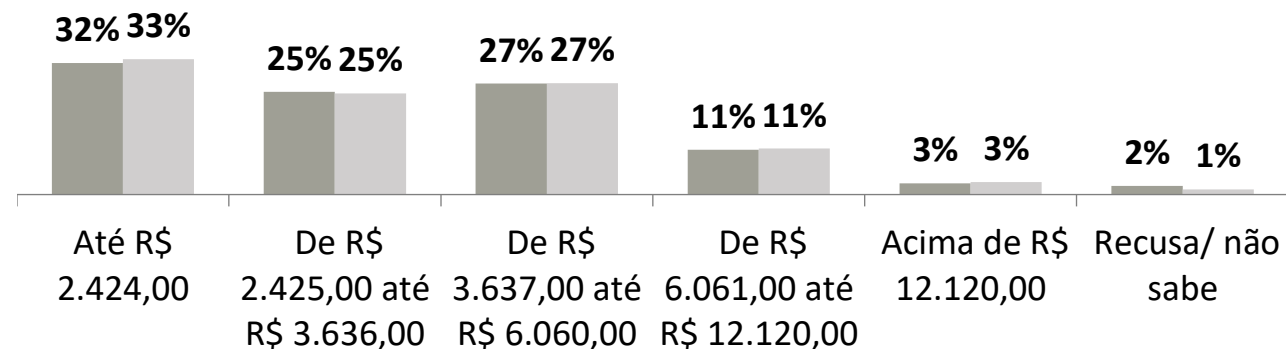
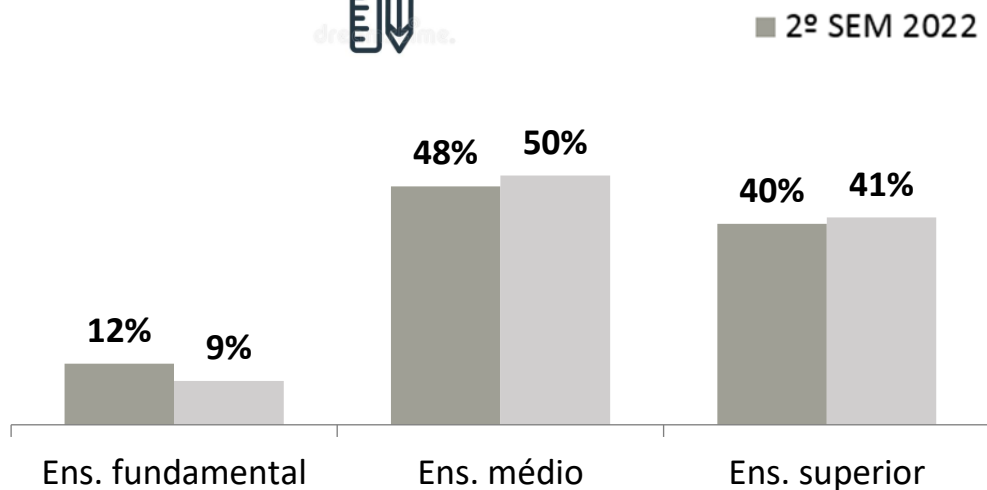






# PERFIL DA AMOSTRA

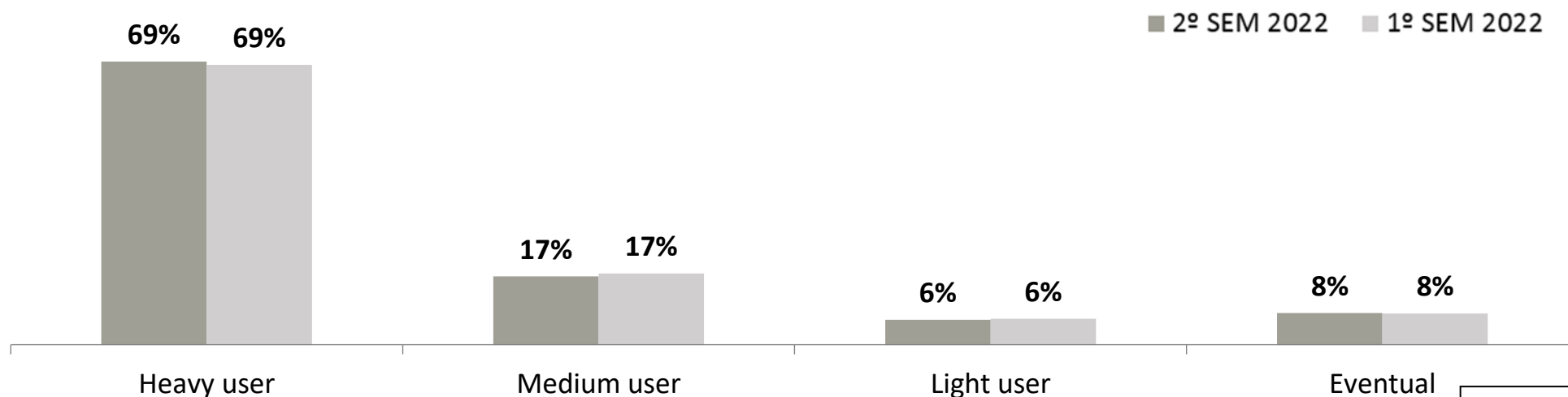
Escolaridade e perfil econômico





# PERFIL DA AMOSTRA

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

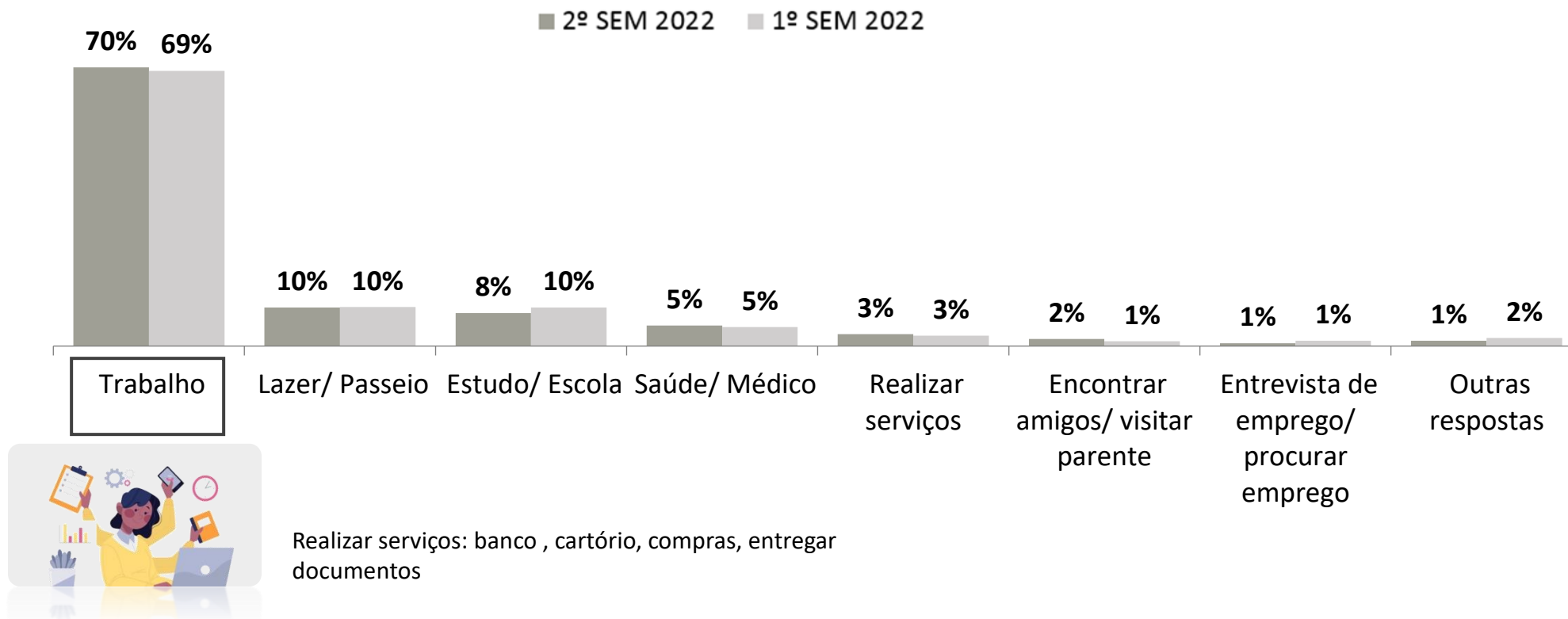


- Heavy user: 4 a 7 vezes por semana
- Medium user: 2 a 3 vezes por semana
- Light user: 1 vez por semana
- Eventual: uso esporádico



# 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

70%

65%

Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas

59%

55%

Tempo gasto na viagem dentro do trem

54%

41%

Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas

53%

47%

Quantidade de trens que espera para embarcar

42%

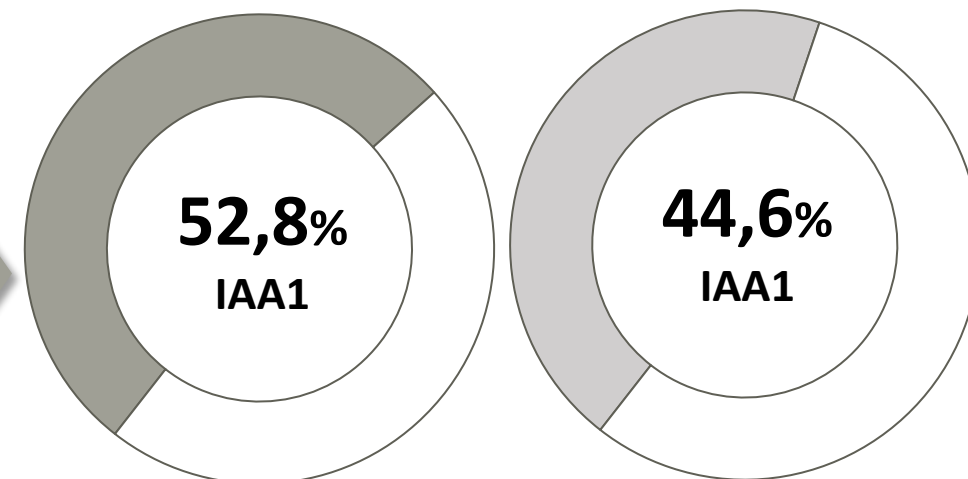
35%

Tempo gasto na espera do trem nas plataformas

38%

26%

■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

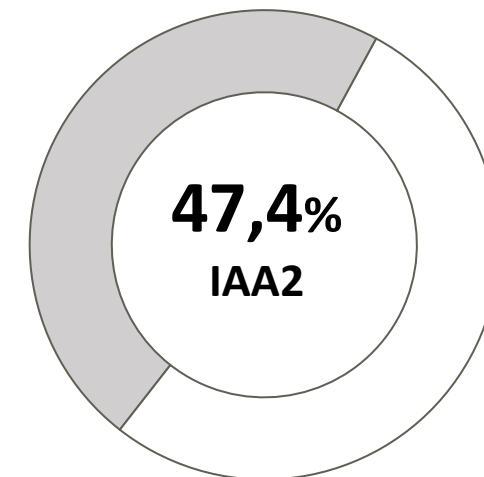
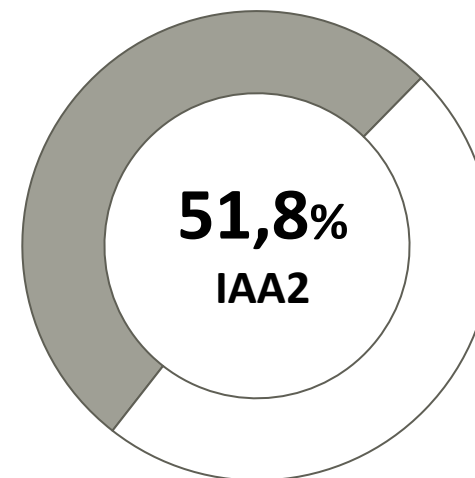


## Conforto da viagem

## Excelente e Bom\*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

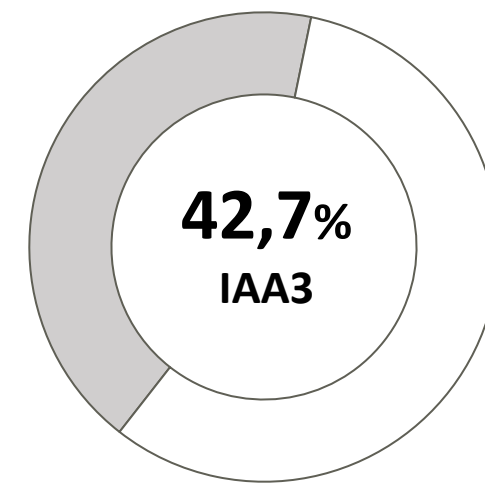
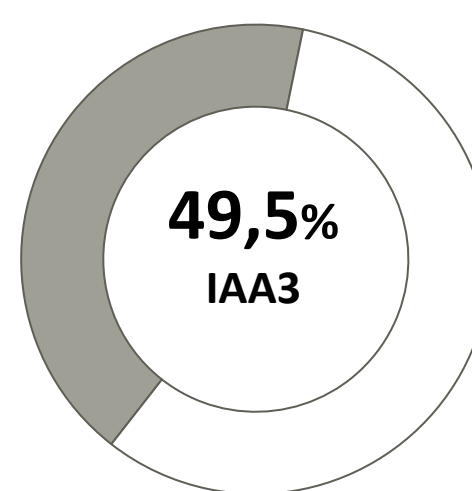
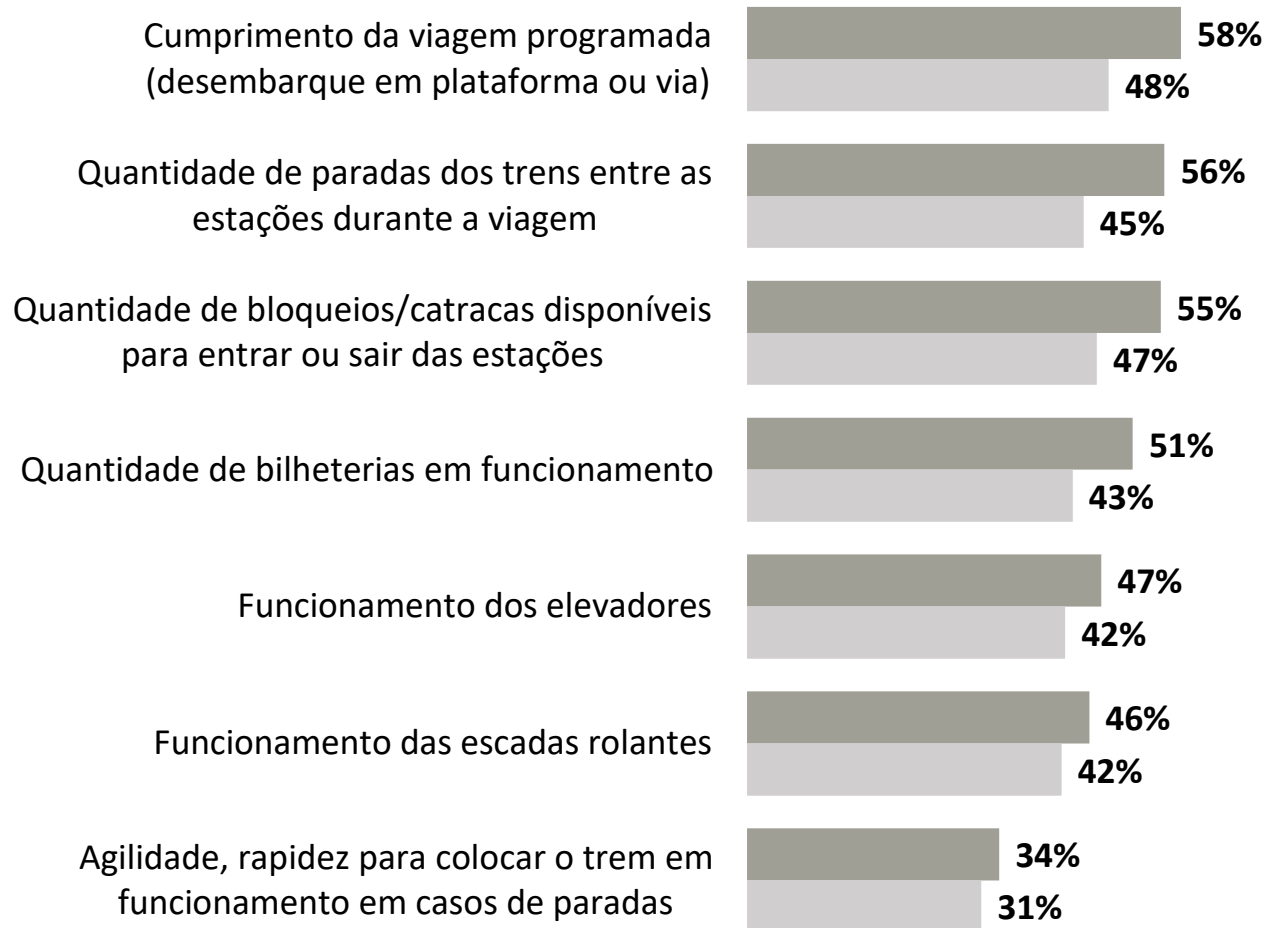
Satisfação do passageiro



Confiabilidade

Excelente e Bom\*

■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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





# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

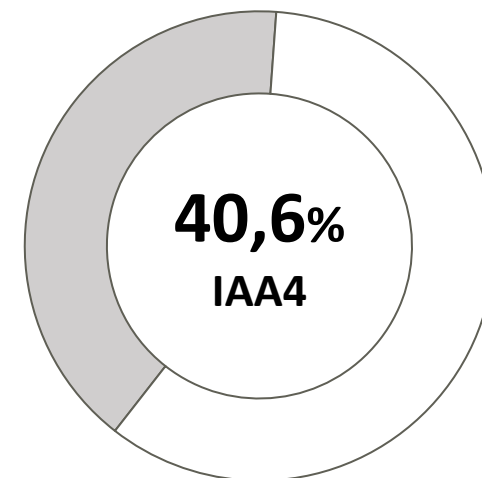
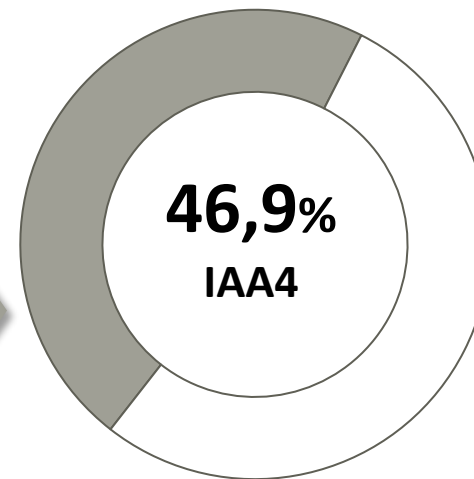


## Segurança contra acidentes

Excelente e Bom\*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



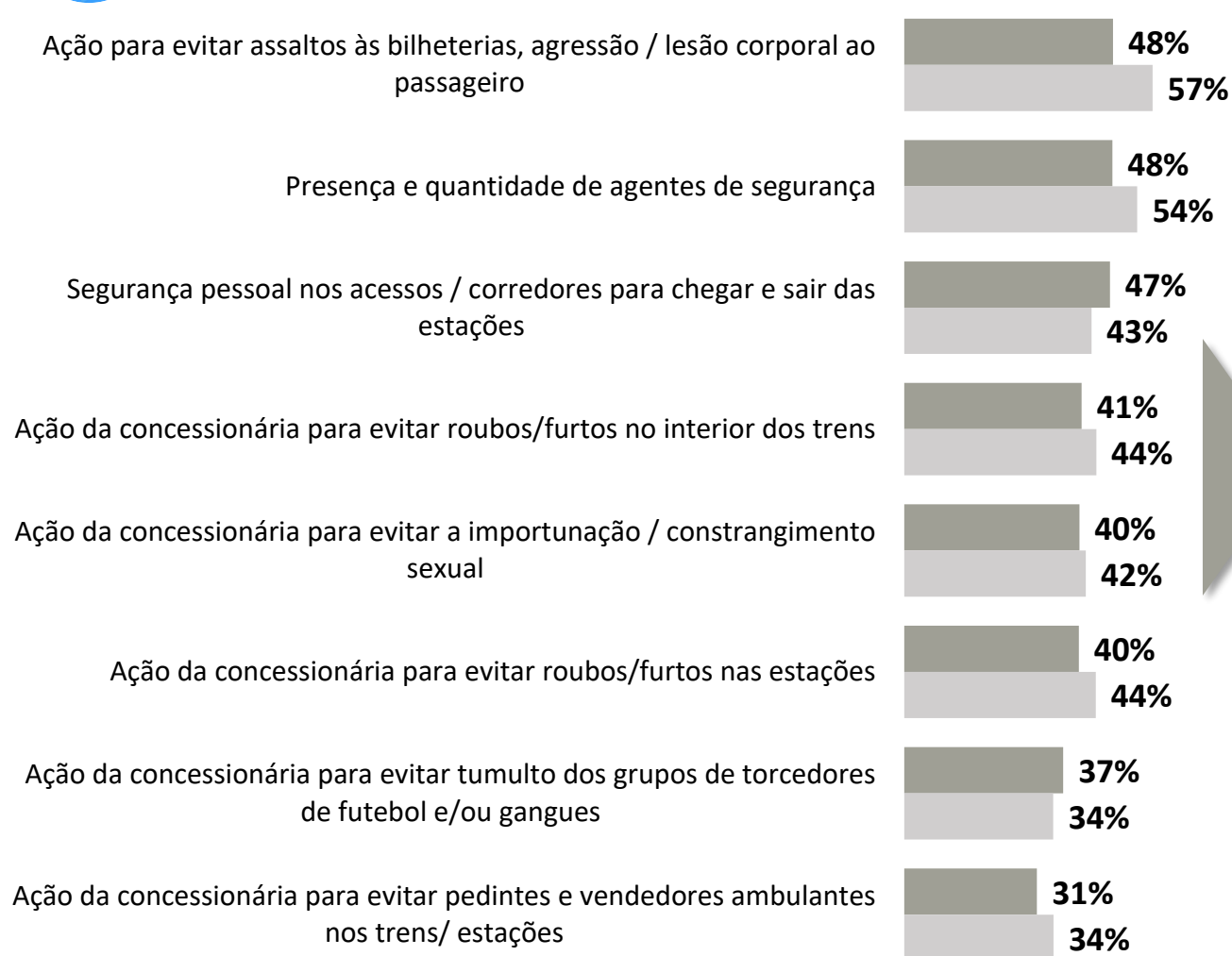
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

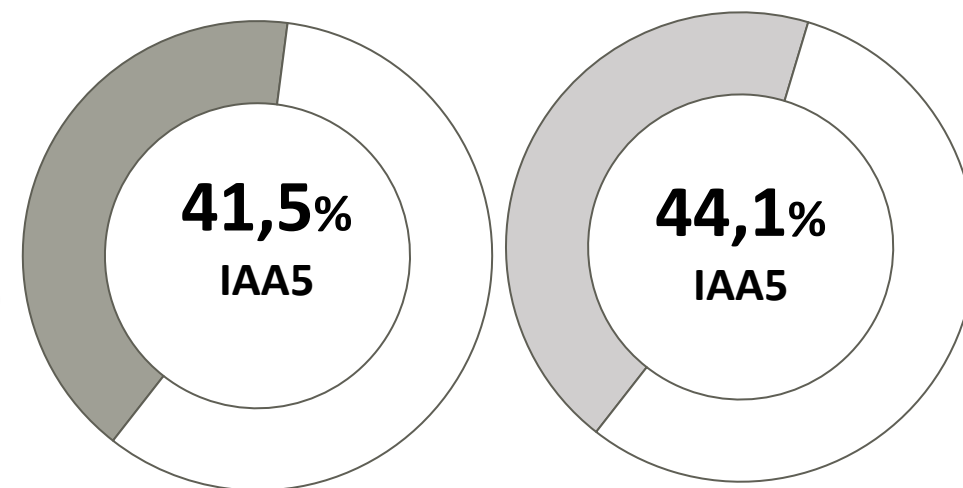


## Segurança pública

## Excelente e Bom\*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

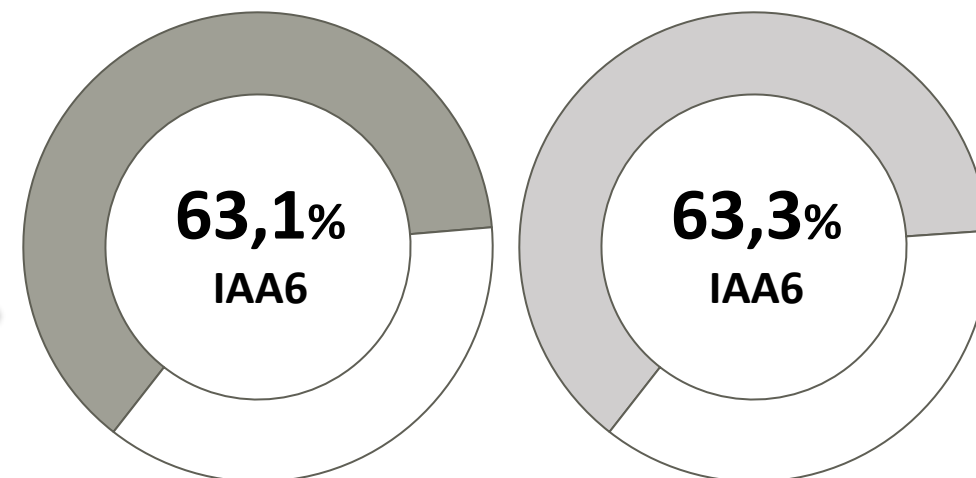
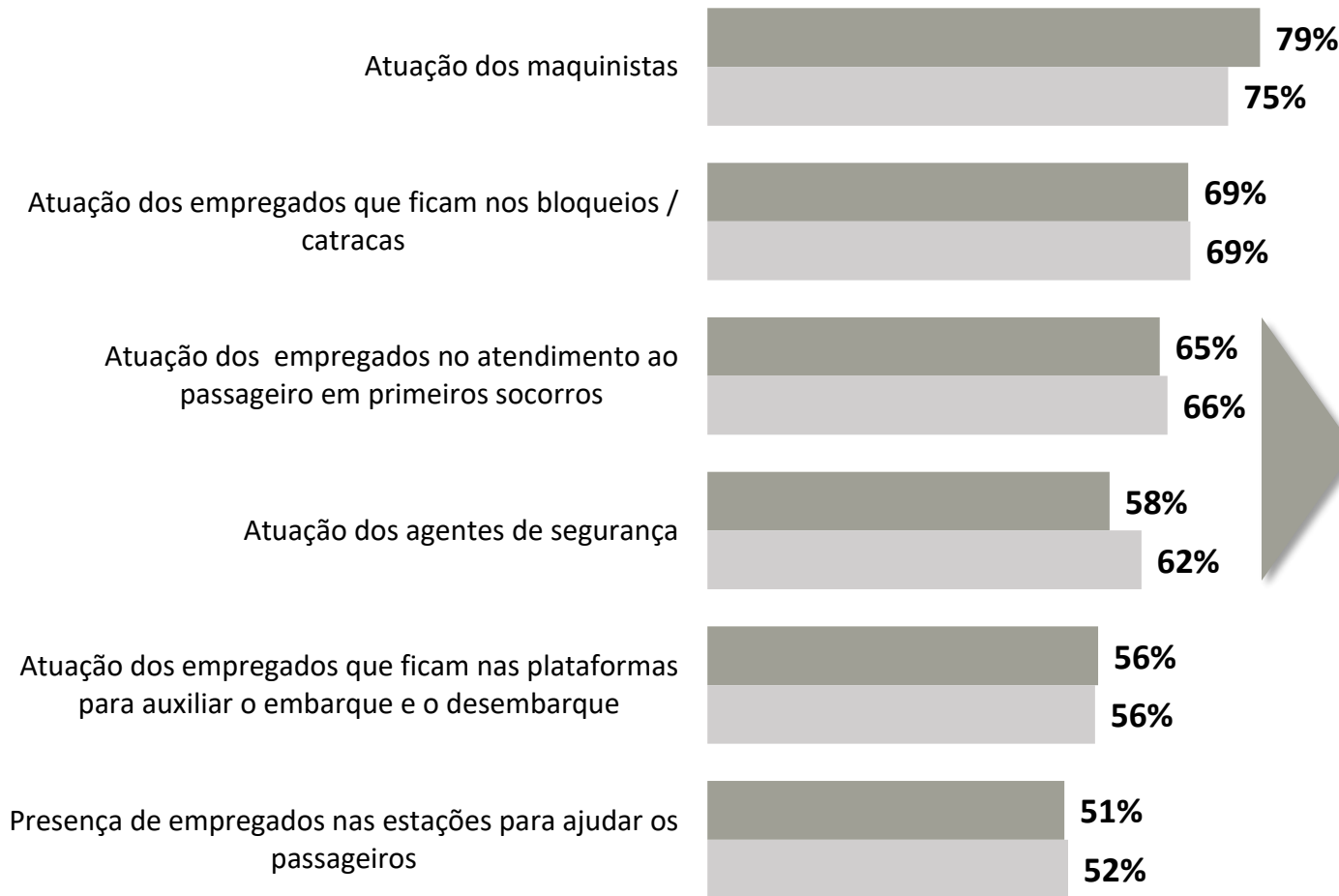
Satisfação do passageiro



## Atendimento ao passageiro

Excelente e Bom\*

■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



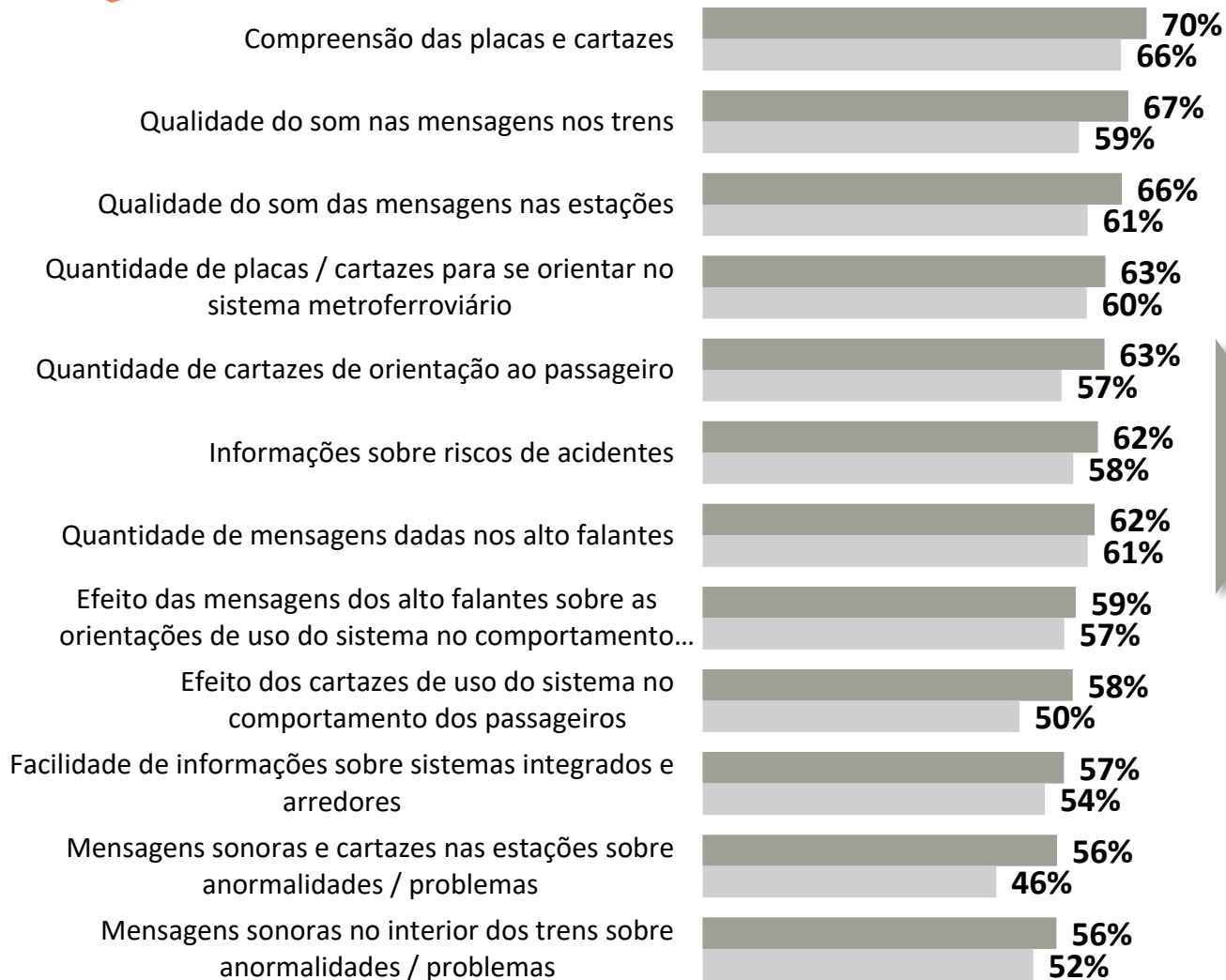
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

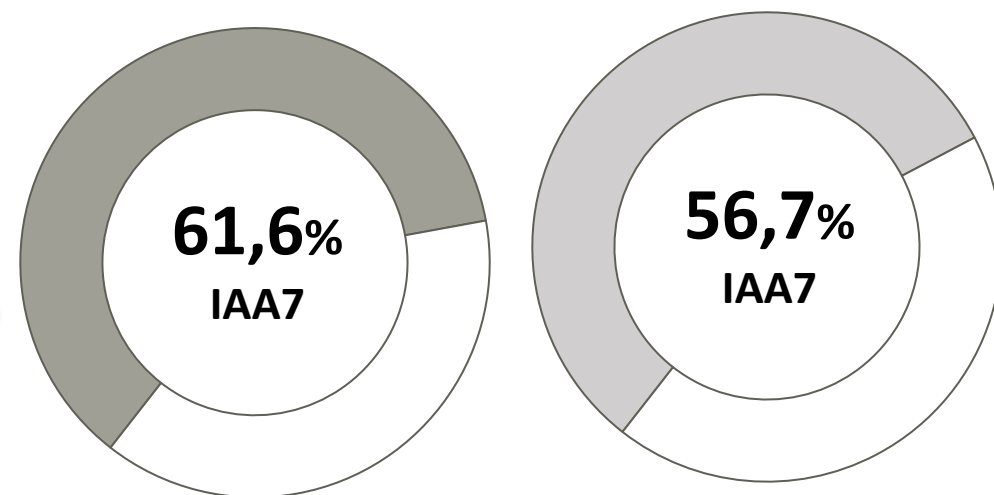


## Informação ao passageiro

## Excelente e Bom\*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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

(\*) Base total da amostra tipo 2 (509 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

P.18 Agora pensando nos itens de INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO, como o(a) sr(a) avalia, nesta linha 8 Diamante: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR ATRIBUTO)



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

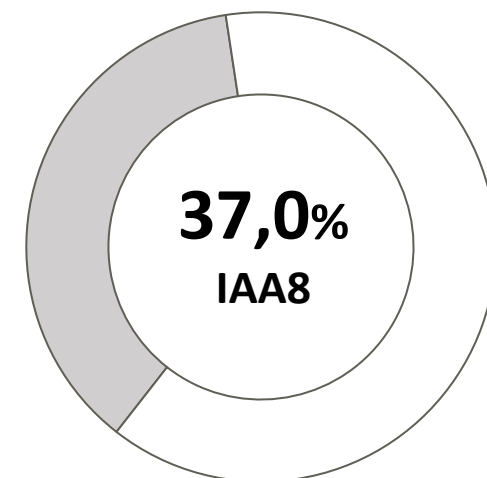
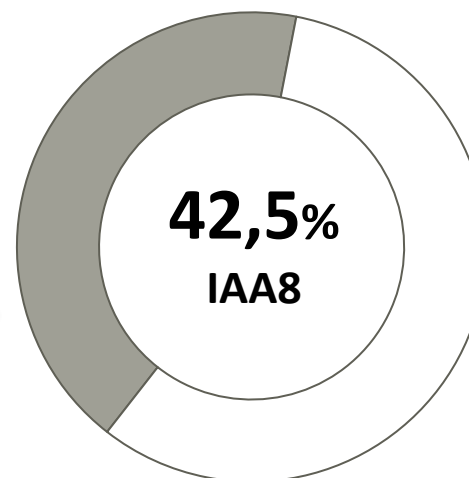


## Acessibilidade ao passageiro

Excelente e Bom\*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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

(\*) Base total da amostra tipo 2 (509 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

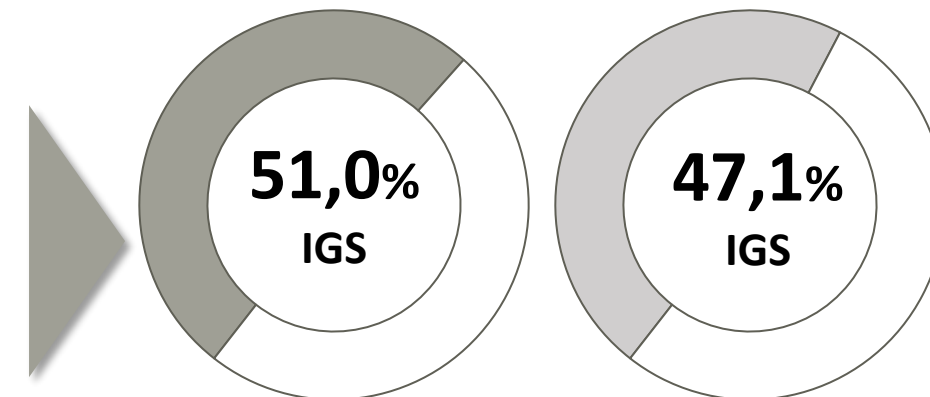
Satisfação do passageiro

Via  Mobilidade

Diamante – Linha 8

Atributo	Índice de avaliação do atributo 2º SEMESTRE	Índice de avaliação do atributo 1º SEMESTRE	Peso atribuído pelo contratante	Índice de avaliação do atributo com peso 2º SEMESTRE
IAA1 RAPIDEZ DA VIAGEM	52,8	44,6	0,1	5,3
IAA2 CONFORTO DA VIAGEM	51,8	47,4	0,2	10,4
IAA3 CONFIABILIDADE	49,5	42,7	0,2	9,9
IAA4 SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES	46,9	40,6	0,1	4,7
IAA5 SEGURANÇA PÚBLICA	41,5	44,1	0,15	6,2
IAA6 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO	63,1	63,3	0,1	6,3
IAA7 INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO	61,6	56,7	0,1	6,2
IAA8 ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO	42,5	37,0	0,05	2,1

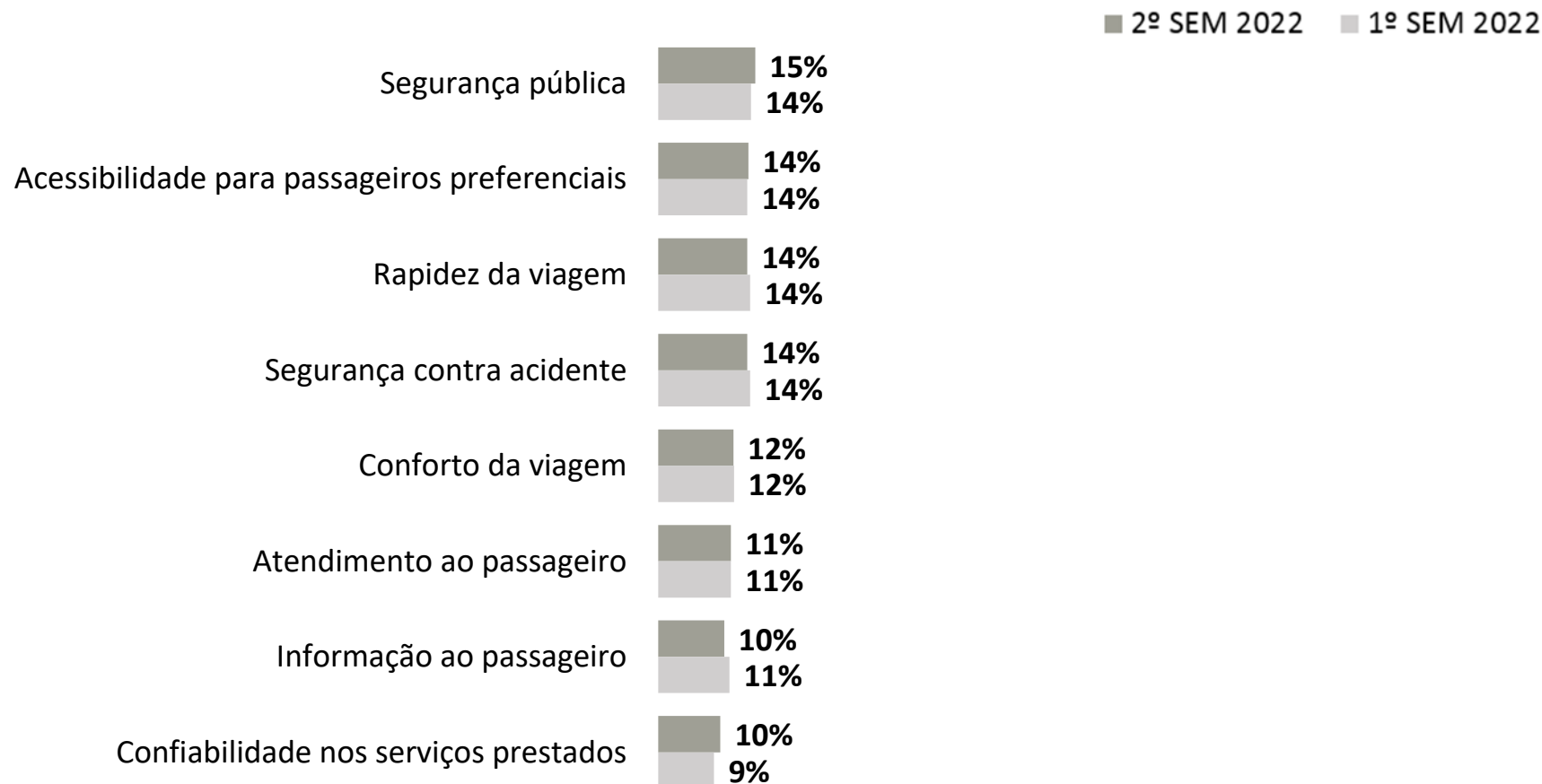
■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022





# PRIORIZAÇÃO DOS ATRIBUTOS

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



(\*) Base total da amostra tipo 1 e 2 (1016 entrevistas)



# OPINIÃO GERAL SOBRE O ATRIBUTO

Satisfação do passageiro

*Resultados não considerados para o IGS*

Atributo	Satisfação Excelente e Bom 2º SEM 2022	Satisfação Excelente e Bom 1º SEM 2022
RAPIDEZ DA VIAGEM*	53,1	43,3
CONFORTO DA VIAGEM*	45,6	40,0
CONFIABILIDADE *	52,1	42,9
SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES*	43,8	38,4
SEGURANÇA PÚBLICA**	42,4	42,3
ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO**	54,2	52,4
INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO**	59,9	53,5
ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO**	38,9	30,9





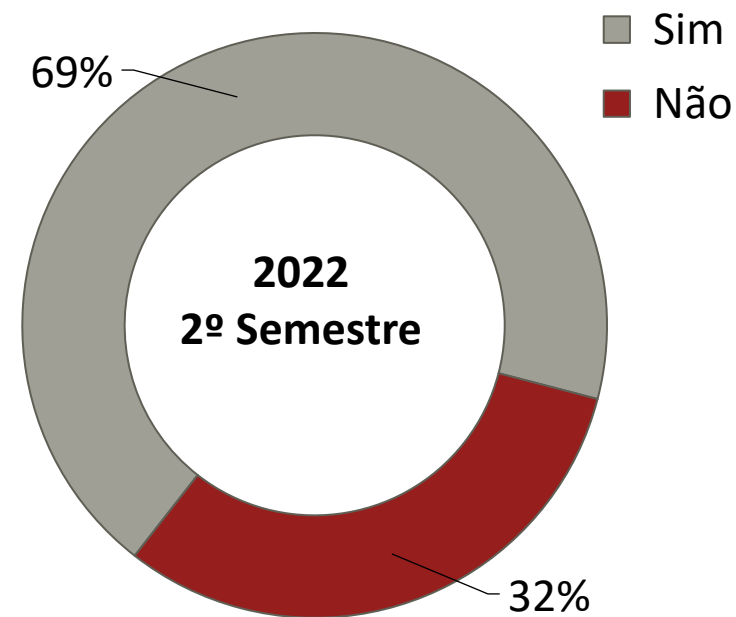
**ViaMobilidade**





# 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?

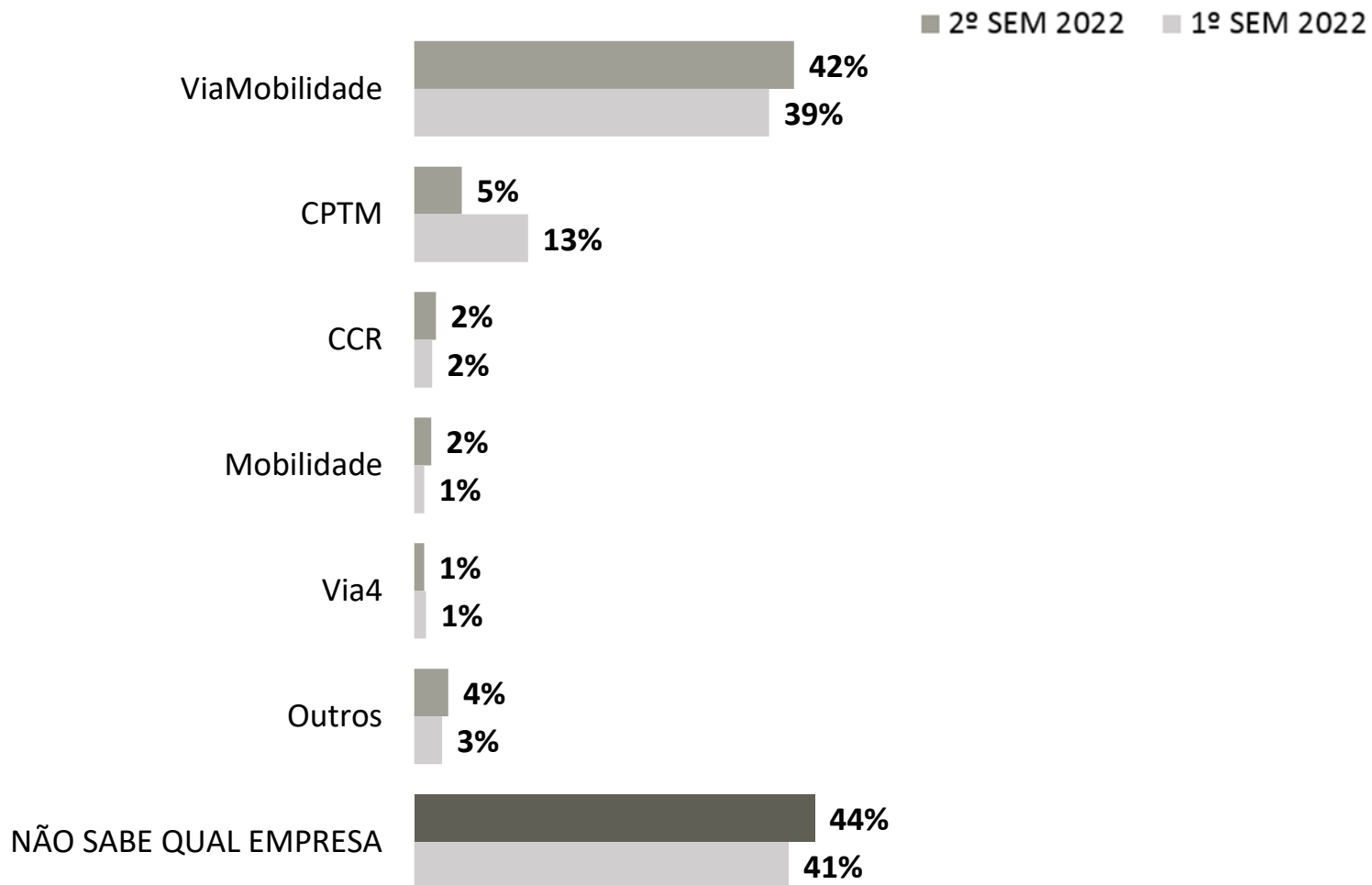


**2022/1º Semestre**  
**SIM: 64%**  
**NÃO: 36%**



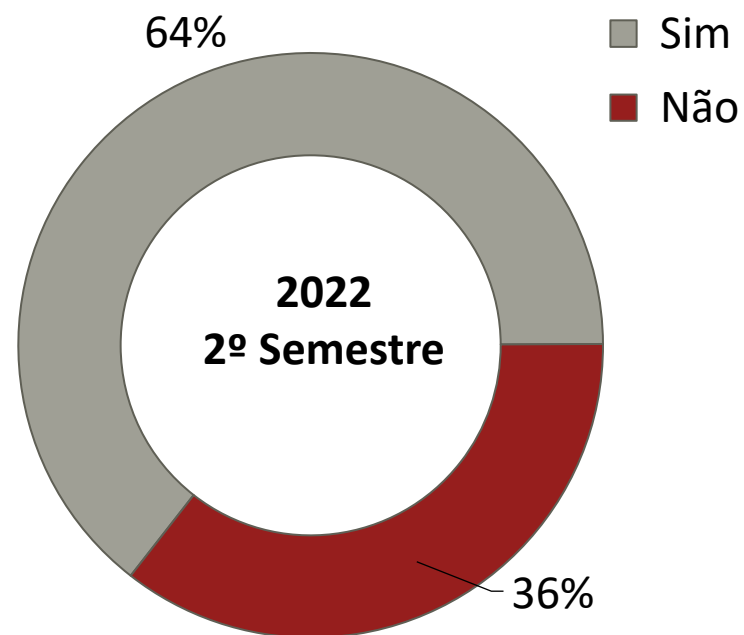
# CONHECIMENTO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 8 DIAMANTE

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?



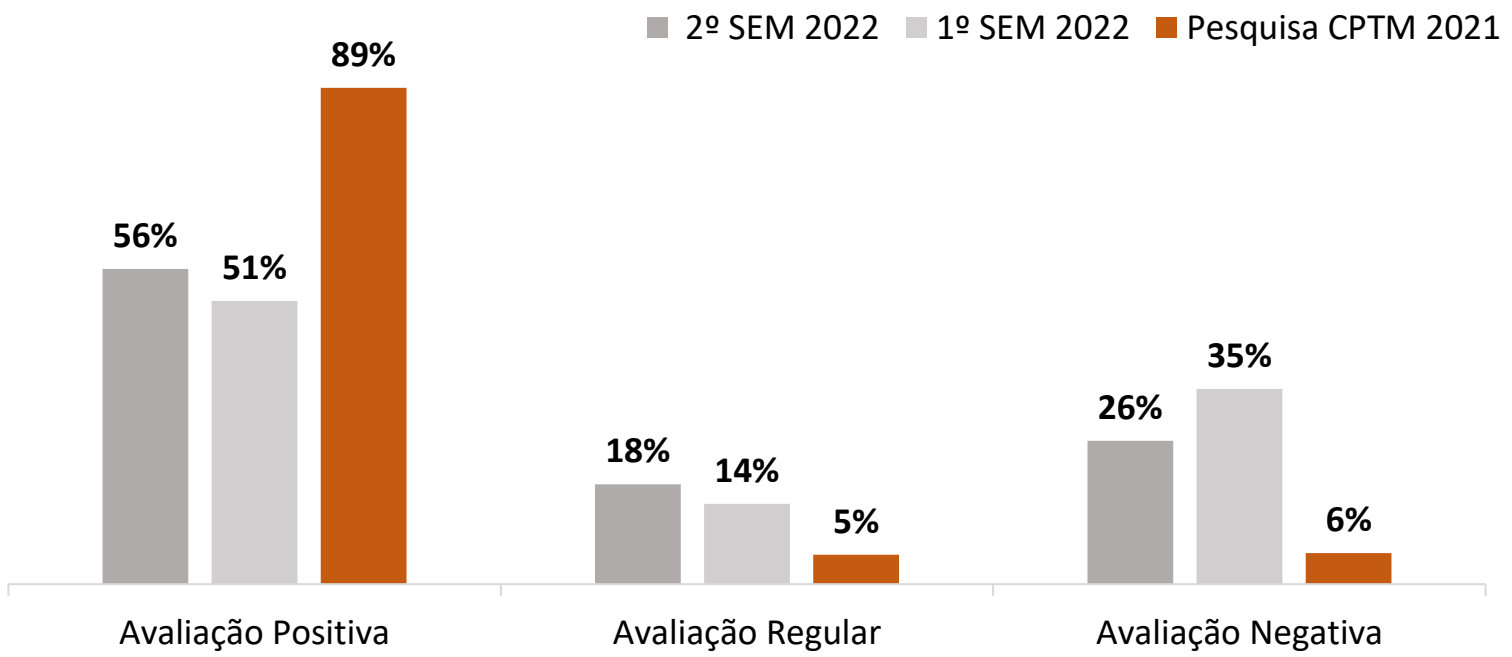
**2022/1º Semestre**  
**SIM: 57%**  
**NÃO: 43%**



# 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

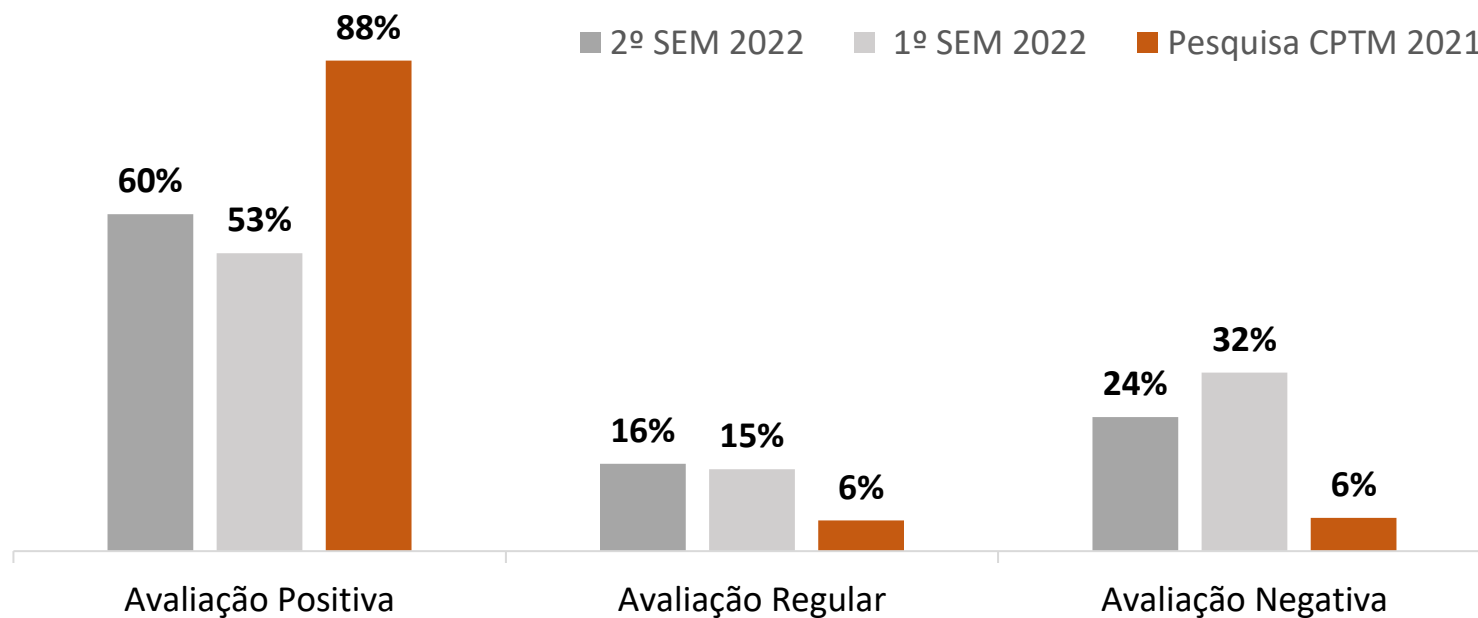
Em 2021, foi avaliada a CPTM e em 2022 a empresa que administra a linha 8 Diamante e linha 9 Esmeralda

Base total da amostra (1016 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 LINHA 8 DIAMANTE

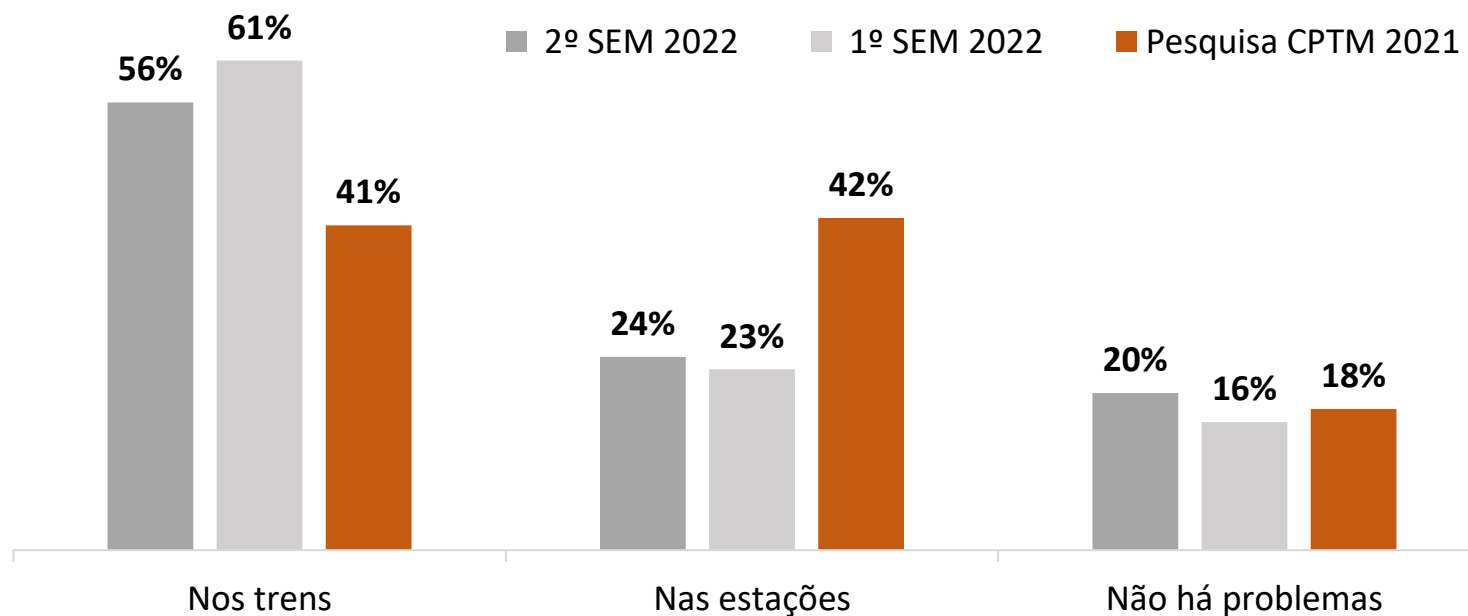


Avaliação Positiva: Excelente + boa  
Avaliação Regular: Regular  
Avaliação Negativa: Ruim + Péssima



# AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÕES NA LINHA 8 DIAMANTE

Mais problemático ocorre:



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 (1016 entrevistas)

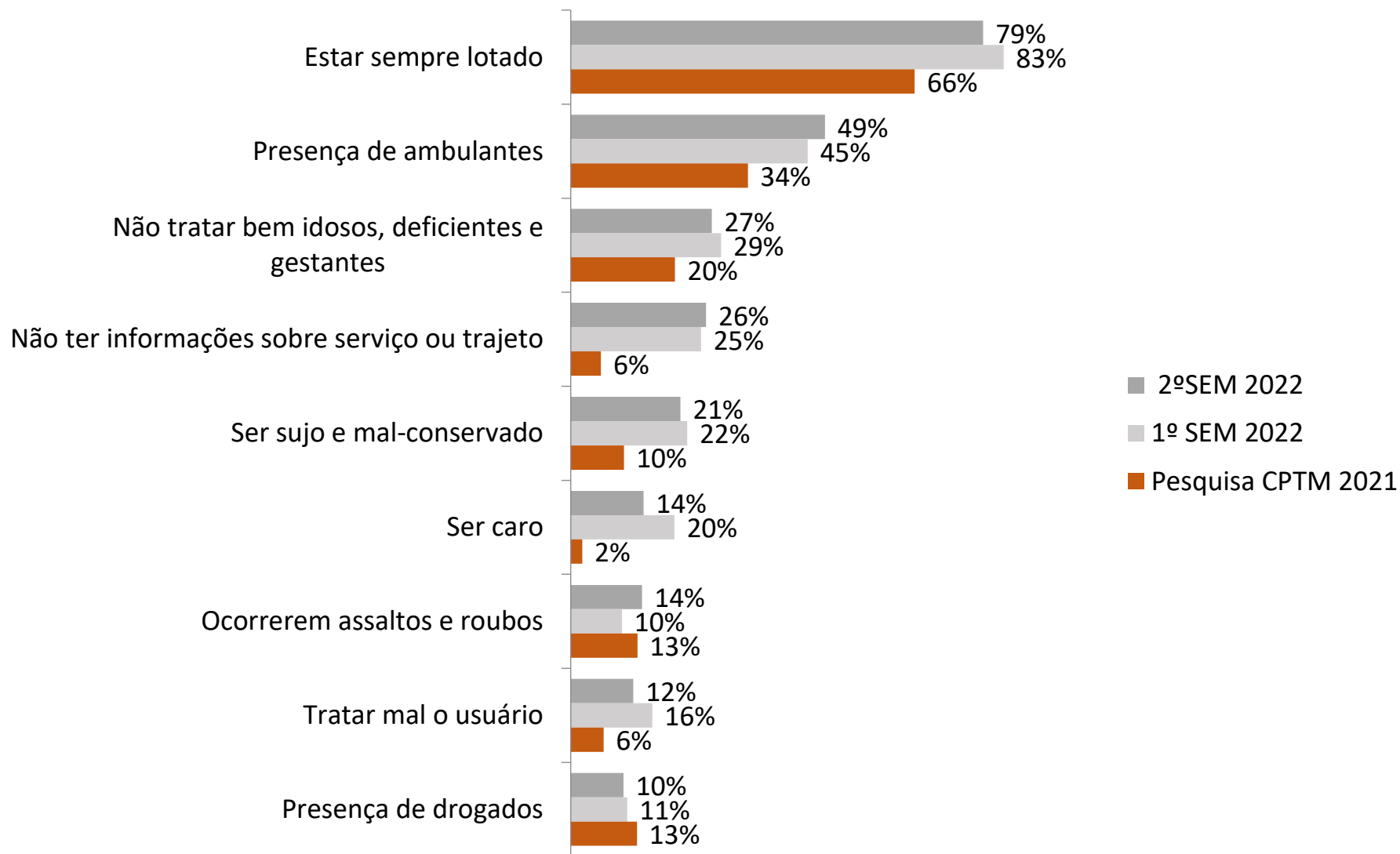
P.4 Em relação aos serviços e instalações nesta linha 8 Diamante, o(a) Sr(a) classificaria como o mais problemático o que ocorre: (LEIA AS ALTERNATIVAS – PROGRAMADOR FAÇA O RODIZIO ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA)





# PERCEPÇÃO DE PROBLEMAS DURANTE A VIAGEM

Total 1º + 2º + 3º lugar.



Base total da amostra (1016 entrevistas).

P.5 Agora vou mostrar algumas frases relacionadas a possíveis problemas desta linha 8 Diamante, por favor, qual é o mais grave durante as VIAGENS? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (ESTIMULADA ATÉ 3 ASPECTOS)





**VIAMOBILIDADE - LINHA 8**  
**PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22**  
 Base: respondentes de cada questão

<b>RAPIDEZ DA VIAGEM</b> Em %	<b>TOP TWO BOXES (4+5)</b>	<b>Excelente (5)</b>	<b>Bom (4)</b>	<b>REGULAR (3)</b>	<b>BOTTOM TWO BOXES (1+2)</b>	<b>Ruim (2)</b>	<b>Péssimo (1)</b>
A-Quantidade de trens que espera para embarcar	42	6	36	34	24	19	5
B-Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque	70	14	56	22	8	6	2
C-Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas	53	8	45	34	13	9	4
D-Tempo gasto na espera do trem nas plataformas	38	4	34	36	25	19	7
E-Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas	59	10	49	30	11	8	3
F-Tempo gasto na viagem dentro do trem	54	8	46	31	15	13	3



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

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	43	5	38	33	24	16	8
B-Iluminação externa dos acessos das estações	61	8	53	28	11	9	2
C-Iluminação interna das estações	75	10	64	17	8	7	1
D-Iluminação dos sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	46	6	40	29	25	17	8
E-Limpeza das estações	72	12	60	23	5	3	1
F-Limpeza dos trens	65	12	53	26	8	6	2
G-Limpeza e higienização dos sanitários públicos	46	8	37	29	25	15	10
H-Quantidade de pessoas nas plataformas	25	2	23	37	38	24	14
I-Quantidade de pessoas nos trens	16	2	15	31	52	30	22
J-Ruído do trem durante a viagem	51	6	45	36	13	10	4
K-Solavancos/freadas do trem durante a viagem	49	6	44	37	14	10	4
L-Ventilação das estações	70	11	59	21	9	6	4
M-Ventilação / Ar-condicionado dos trens	53	12	41	25	22	15	7



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

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	34	4	30	34	32	21	11
B-Funcionamento dos elevadores	47	4	43	28	25	14	12
C-Funcionamento das escadas rolantes	46	6	40	29	25	15	10
D-Quantidade de bilheterias em funcionamento	51	5	46	28	20	14	7
E-Cumprimento da viagem programada (desembarque em plataforma ou via)	58	6	52	32	11	8	3
F-Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair das estações	55	6	50	31	14	10	4
G-Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	56	7	49	31	14	11	2



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

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.	56	9	47	29	15	8	6
B-Ação para evitar acidentes nas escadas rolantes e elevadores	44	6	38	33	22	16	7
C-Ação da concessionária para evitar acidentes nas escadas fixas	46	8	39	31	22	16	6
D-Ação para evitar acidente nos bloqueios de entrada e saída	47	6	41	34	18	13	5
E-Ação para evitar acidentes nas portas dos trens	42	7	34	32	26	19	7
F-Ação para evitar acidentes nos vãos entre os trens e a plataforma	43	7	36	29	28	18	10
G-Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência - hidrantes, extintores etc.	61	12	49	26	13	9	4
H-Controle do número de pessoas na plataforma para evitar acidentes	33	4	28	31	37	23	14
I-Ação dos empregados nas plataformas para evitar acidentes no embarque e desembarque dos trens	50	8	41	27	23	18	5
J-Atuação quando há problemas nos trens - esvaziar trem, avisos nos altofalantes, orientação sobre como as pessoas devem agir	47	9	39	28	25	15	9



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

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	41	6	35	33	26	18	8
B-Ação da concessionária para evitar roubos/furtos nas estações	40	6	34	34	25	17	8
C-Segurança pessoal nos acessos / corredores para chegar e sair das estações	47	8	39	32	21	14	7
D-Ação para evitar assaltos às bilheterias, agressão / lesão corporal ao passageiro	48	9	39	33	19	13	6
E-Ação da concessionária para evitar tumulto dos grupos de torcedores de futebol e/ou gangues	37	6	30	32	31	19	12
F-Ação da concessionária para evitar pedintes e vendedores ambulantes nos trens/ estações	31	5	25	32	38	26	12
G-Ação da concessionária para evitar a importunação / constrangimento sexual	40	9	31	26	34	23	11
H-Presença e quantidade de agentes de segurança	48	8	40	34	18	13	5



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

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	69	10	59	23	7	6	2
B-Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque	56	10	46	29	15	12	3
C-Atuação dos agentes de segurança	58	7	50	31	11	9	3
D-Atuação dos empregados no atendimento ao passageiro em primeiros socorros	65	12	53	28	7	6	1
E-Presença de empregados nas estações para ajudar os passageiros	51	10	42	33	16	12	4
F-Atuação dos maquinistas	79	13	66	17	4	3	1





# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

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	70	11	59	24	6	5	2
B-Facilidade de informações sobre sistemas integrados e arredores	57	10	47	29	14	11	2
C-Mensagens sonoras no interior dos trens sobre anormalidades / problemas	56	9	47	26	19	12	6
D-Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anormalidades / problemas	56	10	46	25	19	12	7
E-Qualidade do som das mensagens nas estações	66	12	54	19	15	10	5
F-Qualidade do som nas mensagens nos trens	67	10	57	17	16	11	4
G-Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes	62	8	53	25	13	10	4
H-Quantidade de cartazes de orientação ao passageiro	63	10	53	27	10	7	2
I-Quantidade de placas / cartazes para se orientar no sistema metroferroviário	63	13	50	26	10	7	3
J-Informações sobre riscos de acidentes	62	10	52	24	13	10	4
K-Efeito dos cartazes de uso do sistema no comportamento dos passageiros	58	7	51	29	13	10	3
L-Efeito das mensagens dos alto falantes sobre as orientações de uso do sistema no comportamento dos passageiros	59	12	47	27	15	12	3



## VIAMOBILIDADE - LINHA 8

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

Base: respondentes de cada questão

ACESSIBILIDADE Em %	TOP				BOTTO		
	TWO	Excelente	Bom	REGULAR	M TWO	Ruim	Péssimo
	BOXES	(5)	(4)	(3)	BOXES	(2)	(1)
	(4+5)				(1+2)		
A-Disponibilidade de equipamentos (elevadores, escadas e esteiras rolantes) para facilitar o deslocamento dos passageiros preferenciais	36	8	29	28	36	21	15
B-Existência de instalações e equipamentos adaptados nas estações	39	8	32	32	29	18	10
C-Atuação dos empregados, no atendimento preferencial dado aos passageiros preferenciais	53	10	43	30	17	11	6
D-Facilidade de embarque na área destinada aos passageiros preferenciais	41	6	34	29	30	18	12
E-Quantidade de lugares, espaço nos trens para passageiros preferenciais	41	8	33	32	27	18	9
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)	45	8	37	28	28	16	11

(\*) Base total da amostra tipo 2 (509 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)



# QUESTIONÁRIO TIPO 1

- 1 -

PM 745486 – AVALIAÇÃO LINHAS 8 – DIAMANTE E LINHA 9 ESMERALDA tipo 1

Nº CPD		
Nº DA CIDADE		100
CHECAGEM	1. SEM TELEFONE	2. TELEFONE ERRADO
M	CHECADO	3. ENTREVISTADO NÃO ENCONTRADO
V. FECHADAS	QTD:	
V. ABERTAS	QTD:	
TIPO	1. PROBABILISTICO	2. INTENCIONAL
	3. ARROLAMENTO	
Nº CHECADOR		Nº CRÍTICO
		DATA: / / 2022
HORÁRIO INÍCIO		:
HORÁRIO FIM		:

PREENCHER APÓS APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

NOME DO ENTREVISTADO \_\_\_\_\_

FONE 1 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ FONE 2 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

## COTA - Linha

1. Linha 8 – Diamante que vai da estação Julio Prestes até estação Amador Bueno
2. Linha 9 – Esmeralda que vai da estação Osasco até a estação Mendes-Vila Natal

## COTA – ESTAÇÕES LINHA 8 – DIAMANTE

1. Júlio Prestes
2. Palmeiras-Barra Funda
3. Lapa (Linha 8)
4. Domingos de Moraes
5. Imperatriz Leopoldina
6. Presidente Altino
7. Osasco
8. Comandante Sampaio
9. Quitaúna
10. General Miguel Costa
11. Carapicuíba
12. Santa Terezinha
13. Antônio João
14. Barueri
15. Jardim Belval
16. Jardim Silveira
17. Jandira
18. Sagrado Coração
19. Engenheiro Cardoso
20. Itapevi
21. Santa Rita
22. Amador Bueno

## COTA – ESTAÇÕES LINHA 9 – ESMERALDA

1. Osasco
2. Presidente Altino
3. Ceasa
4. Villa Lobos - Jaguaré
5. Cidade Universitária
6. Pinheiros
7. Hebraica-Rebouças
8. Cidade Jardim
9. Vila Olímpia

- 2 -

10. Berrini
11. Morumbi
12. Granja Julieta
13. João Dias
14. Santo Amaro
15. Socorro
16. Jurubatuba
17. Autódromo
18. Primavera-Interlagos
19. Grajaú
20. Mendes-Vila Natal

Bom dia, Boa Tarde meu nome é \_\_\_\_\_, sou do Instituto de Pesquisas Datafolha e estamos fazendo uma pesquisa para avaliar os serviços da Linha de trens metropolitanos (INDICAR CONFORME COTA), entre as estações Julio Prestes até estação Amador Bueno (ATENÇÃO PESQUISADOR: MOSTRAR MAPA DA LINHA 8/ (ATENÇÃO PESQUISADOR: MOSTRAR MAPA DA LINHA 9) entre as estações Osasco até a estação Mendes-Vila Natal. É importante a sua colaboração.

O Datafolha segue a nova Lei Geral de Proteção de Dados, que protege as informações dessa entrevista. Em nenhum momento nós iremos pedir números de documentos, e para sua proteção seus dados serão tratados sempre de forma confidencial e anônima. Você autoriza o uso das respostas das questões?

1 SIM - PROSSIGA 2 NÃO - ENCERRE

O objetivo desta entrevista é exclusivamente saber a sua opinião, sem nenhum interesse em oferecimento de promoção, produtos ou serviços. Para nosso controle de qualidade esta entrevista poderá ser gravada.

COTA - DIA	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6	7

PERÍODO	Pico Manhã (7:00 às 9:59 horas)	Vale (10:00 às 15:59 horas)	Pico da Noite (16:00 às 19:00 horas)
	1	2	3

FILTRO 1: O (a) Sr (a) ou alguém da sua casa trabalha atualmente em: - (LEIA CADA ITEM ATÉ A INTERROGAÇÃO) (SE O ENTREVISTADO RESPONDER SIM EM QUALQUER UMA DAS ALTERNATIVAS ENCERRE)

	Sim	Não
a. Área de pesquisa de mercado e marketing em geral?	1 (ENCERRE)	2
b. Agência de publicidade?	1 (ENCERRE)	2
c. Metrô ou CPTM?	1 (ENCERRE)	2
d. Secretaria Municipal ou Estadual de Transportes?	1 (ENCERRE)	2

SE MENOS DE 16 ANOS, ENCERRE

SEXO: 1. Masculino 2. Feminino

IDADE:

1. 16 a 25 anos 2. 26 a 40 anos 3. 41 a 54 anos

4. 55 a 64 anos 4. 65 anos ou mais

ATENÇÃO PESQUISADOR – ESCLAREÇA QUE A ENTREVISTA REFERE-SE APENAS À (INDICAR A LINHA CONFORME A COTA)

- LINHA 8 DIAMANTE – QUE COMPREENDE DA ESTAÇÃO JULIO PRESTES ATÉ ESTAÇÃO AMADOR BUENO (MOSTRAR MAPA)
- À LINHA 9 ESMERALDA – QUE COMPREENDE DA ESTAÇÃO OSASCO ATÉ A ESTAÇÃO MENDES-VILA NATAL (MOSTRAR MAPA)



# QUESTIONÁRIO TIPO 1

- 3 -

**PF1** Quantos dias por semana o (a) Sr(a) utiliza a Linha (INDICAR CONFORME COTA), que vai da estação Julio Prestes até estação Amador Bueno?/que vai da estação Osasco até estação Mendes-Vila Natal? (ESPONTÂNEA ÚNICA)

1. 1 dia
2. 2 dias
3. 3 dias
4. 4 dias
5. 5 dias
6. 6 dias
7. 7 dias
8. Esporádico
9. 1ª vez → ENCERRE

**P.1 HOJE** qual é o principal motivo da viagem na Linha (INDICAR CONFORME COTA), que vai da estação Julio Prestes até estação Amador Bueno?/ que vai da estação Osasco até estação Mendes-Vila Natal? (ESTIMULADA E ÚNICA)

1. Trabalho
2. Estudo/ escola
3. Lazer, passeio
4. Saúde, médico
98. Outro (ANOTE) \_\_\_\_\_

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

5. Excelente      4. Boa      3. Regular      2. Ruim      1. Péssima

**P.3 (CPTM)** E qual sua opinião com relação a esta linha (INDICAR CONFORME COTA) o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima? (Não citado alternativa "REGULAR") (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Boa      3. Regular      2. Ruim      1. Péssima

**P.4 (CPTM)** Em relação aos serviços e instalações nesta linha (INDICAR CONFORME COTA), o(a) Sr(a) classificaria como o mais problemático o que ocorre: (LEIA AS ALTERNATIVAS – PROGRAMADOR FAÇA O RODIZIO ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA)

1. nos trens      2. Nas estações      3. Não há problemas

**P.5 (CPTM) (MOSTRE O CARTÃO 4)** Agora vou mostrar algumas frases relacionadas a possíveis problemas desta linha (INDICAR CONFORME COTA), por favor, qual é o mais grave durante as VIAGENS? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (ESTIMULADA E ÚNICA POR COLUMA)

		1º Lugar	2º Lugar	3º lugar
a	Estar sempre lotado	1	1	1
b	Presença de ambulantes	2	2	2
c	Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	3	3	3
d	Ocorrerem assaltos e roubos	4	4	4
e	Presença de drogados	5	5	5
f	Ser sujo e mal-conservado	6	6	6
g	Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7	7	7
h	Ser caro	8	8	8
i	Tratar mal o usuário	9	9	9
j	Não tem problema nenhum	//	96	96
k	Outras (ANOTE)	9	98	98

- 4 -

**P.6 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Avaliando apenas a Linha (INDICAR CONFORME COTA) Pensando nos itens de RAPIDEZ DA VIAGEM, como o(a) sr (a) avalia (LEIA OS ITENS) nesta Linha. (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODIZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Quantidade de trens que espera para embarcar	5	4	3	2	1	99
b	Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque	5	4	3	2	1	99
c	Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas	5	4	3	2	1	99
d	Tempo gasto na espera do trem nas plataformas	5	4	3	2	1	99
e	Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas	5	4	3	2	1	99
f	Tempo gasto na viagem dentro do trem	5	4	3	2	1	99

**P.7 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o(a) sr(a) avalia a RAPIDEZ DA VIAGEM, na Linha 8/9? (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo

**P.8 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Agora pensando nos itens de CONFORTO DA VIAGEM, como o(a) sr(a) avalia, nesta linha (INDICAR CONFORME COTA). (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODIZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Bom
a	Condições de embarque e desembarque	5	4	3	2	1	99
b	Iluminação externa dos acessos das estações	5	4	3	2	1	99
c	Iluminação interna das estações	5	4	3	2	1	99
d	Iluminação dos sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	5	4	3	2	1	99
e	Limpeza das estações	5	4	3	2	1	99
f	Limpeza dos trens	5	4	3	2	1	99
g	Limpeza e higienização dos sanitários públicos	5	4	3	2	1	99
h	Quantidade de pessoas nas plataformas	5	4	3	2	1	99
i	Quantidade de pessoas nos trens	5	4	3	2	1	99
j	Ruído do trem durante a viagem	5	4	3	2	1	99
k	Solavancos/freadas do trem durante a viagem	5	4	3	2	1	99
l	Ventilação das estações	5	4	3	2	1	99
m	Ventilação / Ar-condicionado dos trens	5	4	3	2	1	99



# QUESTIONÁRIO TIPO 1

- 5 -

**P.9 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o (a) sr(a) avalia o CONFORTO DA VIAGEM na Linha 8/9? (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo

**P.10 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Agora pensando nos itens de CONFIABILIDADE NO SERVIÇO PRESTADO, como o (a) sr(a) avalia, nesta linha (INDICAR CONFORME COTA), (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Agilidade, rapidez para colocar o trem em funcionamento em casos de paradas	5	4	3	2	1	99
b	Funcionamento dos elevadores	5	4	3	2	1	99
c	Funcionamento das escadas rolantes	5	4	3	2	1	99
d	Quantidade de bilheterias em funcionamento	5	4	3	2	1	99
e	Cumprimento da viagem programada (desembarque em plataforma ou via)	5	4	3	2	1	99
f	Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair das estações	5	4	3	2	1	99
g	Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	5	4	3	2	1	99

**P.11(MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o(a) sr(a) avalia a CONFIABILIDADE NO SERVIÇO PRESTADO na linha (INDICAR CONFORME COTA)? (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo

**P.12 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Agora pensando nos itens de SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES, como o(a) sr(a) avalia, nesta Linha (INDICAR CONFORME COTA): (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Ação da Concessionária para evitar acidentes nos trens - descarrilamento, incêndio.	5	4	3	2	1	99
b	Ação para evitar acidentes nas escadas rolantes e elevadores	5	4	3	2	1	99
c	Ação da concessionária para evitar acidentes nas escadas fixas	5	4	3	2	1	99
d	Ação para evitar acidente nos bloqueios de entrada e saída	5	4	3	2	1	99
e	Ação para evitar acidentes nas portas dos trens	5	4	3	2	1	99
f	Ação para evitar acidentes nos vãos entre os trens e a plataforma	5	4	3	2	1	99
g	Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência - hidrantes, extintores etc.	5	4	3	2	1	99
h	Controle do número de pessoas na plataforma para evitar acidentes	5	4	3	2	1	99
i	Ação dos empregados nas plataformas para evitar acidentes no embarque e desembarque dos trens	5	4	3	2	1	99
j	Atuação quando há problemas nos trens - esvaziar trem, avisos nos alto-falantes, orientação sobre como as pessoas devem agir	5	4	3	2	1	99

- 6 -

**P.13 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o (a) sr(a) avalia a SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES na Linha 8/9? (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo

**P.22 (ENTREGUE O BARALHO)** Agora, eu gostaria que o(a) Sr(a) colocasse em ordem de importância alguns aspectos do serviço desta linha (INDICAR CONFORME COTA), 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)

	1º lugar	2º lugar	3º lugar	4º lugar	5º lugar	6º lugar	7º lugar	8º lugar
a	Rapidez da viagem	1	1	1	1	1	1	1
b	Conforto da viagem	2	2	2	2	2	2	2
c	Confiabilidade nos serviços prestados	3	3	3	3	3	3	3
d	Segurança contra acidente	4	4	4	4	4	4	4
e	Segurança pública	5	5	5	5	5	5	5
f	Atendimento ao passageiro	6	6	6	6	6	6	6
g	Informação ao passageiro	7	7	7	7	7	7	7
h	Acessibilidade para passageiros preferenciais	8	8	8	8	8	8	8

**P.23** O(a) Sr(a) sabia que desde 27 de janeiro de 2022 esta Linha (INDICAR CONFORME COTA), que compreende a estação (INDICAR CONFORME COTA) passou a ser administrada por uma empresa privada/particular? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. Sim      2. Não.

**P.24** O(a) Sr(a) saberia me dizer o nome da empresa que administra a Linha (INDICAR CONFORME COTA)? (SE SIM) Qual empresa? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. ViaMobilidade      2. CPTM      98. Outras respostas (ANOTE) \_\_\_\_\_      99. Não sabe

**P.25 (PARA QUEM NÃO CITOU VIAMOBILIDADE EM P24)** O(a) Sr(a) sabia que a empresa que administra a Linha (INDICAR CONFORME COTA) é a ViaMobilidade? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. Sim      2. Não

**ESCOLA.** Até que ano da escola o(a) Sr(a) estudou? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. Analfabeto/ Primário ou fundamental I incompleto      3. Ginásial ou fundamental II completo      5. Colegial ou ensino médio completo      7. Superior completo  
 2. Primário ou fundamental I completo/ Ginásial ou fundamental II incompleto      4. Colegial ou ensino médio incompleto      6. Superior incompleto      8. Pós-graduação

**RENDAF.** (MOSTRE O CARTÃO DE RENDA) Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com o(a) Sr(a), quanto é aproximadamente a renda familiar mensal na sua casa, segundo esse cartão? (ESTIMULADA E ÚNICA)

9. até R\$ 1.212,00  
 1. de R\$ 1.213,00 até R\$ 2.424,00  
 2. de R\$ 2.425,00 até R\$ 3.636,00  
 3. de R\$ 3.637,00 até R\$ 6.060,00



# QUESTIONÁRIO TIPO 1

- 7 -

- 4. de R\$ 6.061,00 até R\$ 12.120,00
- 5. Acima de R\$12.120,00
- 99. Não sabe
- 97. Recusa

**AUTORIZAÇÃO. (SOMENTE PARA ENTREVISTADOS COM 18 ANOS OU MAIS)** Você autoriza que o Datafolha possa armazenar seu nome e telefone para contato em pesquisas futuras?

1 Sim                      2 Não

**(PARA QUEM NÃO AUTORIZA).** Seu nome e telefone serão descartados de nosso sistema após o encerramento do projeto, prazo este em que permanecerão registrados única e exclusivamente para checagens sobre a pesquisa em que acaba de participar.

## AGRADEÇA E ENCERRE

**Declaro que:**

- 1. esta entrevista foi realizada de acordo com as instruções da supervisão de campo,
- 2. as informações neste questionário foram corretamente anotadas e correspondem fielmente às declarações do entrevistado,
- 3. tenho conhecimento de que o material por mim coletado está sendo ou será checado para controle de qualidade,
- 4. tenho conhecimento de que devo manter sigilo sobre as informações coletadas,
- 5. não posso reproduzir esse questionário nem informações nele contidas para meu uso próprio ou de terceiros.

**NOME :** \_\_\_\_\_



# QUESTIONÁRIO TIPO 2

- 1 -

PM 745486 – AVALIAÇÃO LINHAS 8 – DIAMANTE E LINHA 9 ESMERALDA tipo 2

CHECAGEM M	1. CHECADO	2. SEM TELEFONE	3. TELEFONE ERRADO	4. ENTREVISTADO NÃO ENCONTRADO	Nº CPD	
	V. FECHADAS				Nº DA CIDADE	100
V. ABERTAS	TIPO				Nº DE PONTO	
	TIPO				QUESTIONÁRIO Nº	
Nº CHECADOR					PESQUISADOR Nº	
Nº CRÍTICO					HORÁRIO INÍCIO	:
DATA: / / 2022					HORÁRIO FIM	:

PREENCHER APÓS APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

NOME DO ENTREVISTADO \_\_\_\_\_

FONE 1 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ FONE 2 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

## COTA - Linha

1. Linha 8 – Diamante que vai da estação Julio Prestes até estação Amador Bueno
2. Linha 9 – Esmeralda que vai da estação Osasco até a estação Mendes-Vila Natal

## COTA – ESTAÇÕES LINHA 8 – DIAMANTE

1. Júlio Prestes
2. Palmeiras-Barra Funda
3. Lapa (Linha 8)
4. Domingos de Moraes
5. Imperatriz Leopoldina
6. Presidente Altino
7. Osasco
8. Comandante Sampaio
9. Quitaúna
10. General Miguel Costa
11. Carapicuíba
12. Santa Terezinha
13. Antônio João
14. Barueri
15. Jardim Belval
16. Jardim Silveira
17. Jandira
18. Sagrado Coração
19. Engenheiro Cardoso
20. Itapevi
21. Santa Rita
22. Amador Bueno

## COTA – ESTAÇÕES LINHA 9 – ESMERALDA

1. Osasco
2. Presidente Altino
3. Ceasa
4. Villa Lobos - Jaguaré
5. Cidade Universitária
6. Pinheiros
7. Hebraica-Rebouças
8. Cidade Jardim
9. Vila Olímpia

10. Berrini
11. Morumbi
12. Granja Julieta
13. João Dias
14. Santo Amaro
15. Socorro
16. Jurubatuba
17. Autódromo
18. Primavera-Interlagos
19. Grajaú
20. Mendes-Vila Natal

- 2 -

Bom dia, Boa Tarde meu nome é \_\_\_\_\_, sou do Instituto de Pesquisas Datafolha e estamos fazendo uma pesquisa para avaliar os serviços da Linha de trens metropolitanos. (INDICAR CONFORME COTA), entre as estações Julio Prestes até estação Amador Bueno (ATENÇÃO PESQUISADOR: MOSTRAR MAPA DA LINHA 8/ (ATENÇÃO PESQUISADOR: MOSTRAR MAPA DA LINHA 9) entre as estações Osasco até a estação Mendes-Vila Natal. É importante a sua colaboração.

O Datafolha segue a nova Lei Geral de Proteção de Dados, que protege as informações dessa entrevista. Em nenhum momento nós iremos pedir números de documentos, e para sua proteção seus dados serão tratados sempre de forma confidencial e anônima. Você autoriza o uso das respostas das questões?

1 SIM - PROSSIGA 2 NÃO - ENCERRE

O objetivo desta entrevista é exclusivamente saber a sua opinião, sem nenhum interesse em oferecimento de promoção, produtos ou serviços. Para nosso controle de qualidade esta entrevista poderá ser gravada.

COTA - DIA	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6	7

PERÍODO	Pico Manhã (7:00 às 9:59 horas)	Vale (10:00 às 15:59 horas)	Pico da Noite (16:00 às 19:00 horas)
	1	2	3

FILTRO 1: O (a) Sr(a) ou alguém da sua casa trabalha atualmente em: -(LEIA CADA ITEM ATÉ A INTERROGAÇÃO) (SE O ENTREVISTADO RESPONDER SIM EM QUALQUER UMA DAS ALTERNATIVAS ENCERRE)

	Sim	Não
a. Área de pesquisa de mercado e marketing em geral?	1 (ENCERRE)	2
b. Agência de publicidade?	1 (ENCERRE)	2
c. Metrô ou CPTM?	1 (ENCERRE)	2
d. Secretaria Municipal ou Estadual de Transportes?	1 (ENCERRE)	2

SEXO 1. Masculino 2. Feminino

IDADE  SE MENOS DE 16 ANOS, ENCERRE

1. 16 a 25 anos 2. 26 a 40 anos 3. 41 a 54 anos 4. 55 a 64 anos 4. 65 anos ou mais

ATENÇÃO PESQUISADOR – ESCLAREÇA QUE A ENTREVISTA REFERE-SE APENAS À (INDICAR A LINHA CONFORME A COTA)

- LINHA 8 DIAMANTE – QUE COMPREENDE DA ESTAÇÃO JULIO PRESTES ATÉ ESTAÇÃO AMADOR BUENO (MOSTRAR MAPA)
- À LINHA 9 ESMERALDA – QUE COMPREENDE DA ESTAÇÃO OSASCO ATÉ A ESTAÇÃO MENDES-VILA NATAL (MOSTRAR MAPA)



# QUESTIONÁRIO TIPO 2

- 3 -

**PF1** Quantos dias por semana o (a) Sr(a) utiliza a Linha (INDICAR CONFORME COTA), que vai da estação Julio Prestes até estação Amador Bueno?/que vai da estação Osasco até estação Mendes-Vila Natal? (ESPONTÂNEA ÚNICA)

1. 1 dia
2. 2 dias
3. 3 dias
4. 4 dias
5. 5 dias
6. 6 dias
7. 7 dias
8. Esporádico
9. 1ª vez → ENCERRE

**P.1 HOJE** qual é o principal motivo da viagem na Linha (INDICAR CONFORME COTA), que vai da estação Julio Prestes até estação Amador Bueno?/ que vai da estação Osasco até estação Mendes-Vila Natal? (ESTIMULADA E ÚNICA)

1. Trabalho
2. Estudo/ escola
3. Lazer, passeio
4. Saúde, médico
98. Outro (ANOTE) \_\_\_\_\_

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

5. Excelente      4. Boa      3. Regular      2. Ruim      1. Péssima

**P.3 (CPTM)** E qual sua opinião com relação a esta linha (INDICAR CONFORME COTA) q(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima? (Não citado alternativa "REGULAR") (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Boa      3. Regular      2. Ruim      1. Péssima

**P.4 (CPTM)** Em relação aos serviços e instalações nesta linha (INDICAR CONFORME COTA), q(a) Sr(a) classificaria como o mais problemático o que ocorre: (LEIA AS ALTERNATIVAS – PROGRAMADOR FAÇA O RODÍZIO ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA)

1. nos trens      2. Nas estações      3. Não há problemas

**P.5 (CPTM) (MOSTRE O CARTÃO 4)** Agora vou mostrar algumas frases relacionadas a possíveis problemas desta linha (INDICAR CONFORME COTA), por favor, qual é o mais grave durante as VIAGENS? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? (ESTIMULADA E ÚNICA POR COLUMA)

**PROGRAMADOR VOLTAR A PERGUNTA PARA O QUESTIONÁRIO TIPO 2 TAMBÉM**

		1º Lugar	2º Lugar	3º lugar
a	Estar sempre lotado	1	1	1
b	Presença de ambulantes	2	2	2
c	Não tratar bem idosos, deficientes e gestantes	3	3	3
d	Ocorrerem assaltos e roubos	4	4	4
e	Presença de drogados	5	5	5
f	Ser sujo e mal-conservado	6	6	6
g	Não ter informações sobre serviço ou trajeto	7	7	7
h	Ser caro	8	8	8
i	Tratar mal o usuário	9	9	9
j	Não tem problema nenhum	//	96	96

- 4 -

k	Outras (ANOTE)	98	98	98
---	----------------	----	----	----

**P.14 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Agora pensando nos itens de SEGURANÇA PÚBLICA, como o (a) sr(a) avalia, nesta linha (INDICAR CONFORME COTA), (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Ação da concessionária para evitar roubos/furtos no interior dos trens	5	4	3	2	1	99
b	Ação da concessionária para evitar roubos/furtos nas estações	5	4	3	2	1	99
c	Segurança pessoal nos acessos / corredores para chegar e sair das estações	5	4	3	2	1	99
d	Ação para evitar assaltos às bilheterias, agressão / lesão corporal ao passageiro	5	4	3	2	1	99
e	Ação da concessionária para evitar tumulto dos grupos de torcedores de futebol e/ou ganques	5	4	3	2	1	99
f	Ação da concessionária para evitar pedintes e vendedores ambulantes nos trens/ estações	5	4	3	2	1	99
g	Ação da concessionária para evitar a importunação / constrangimento sexual	5	4	3	2	1	99
h	Presença e quantidade de agentes de segurança	5	4	3	2	1	99

**P.15 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o(a) sr(a) avalia a SEGURANÇA PÚBLICA na Linha 8/9? (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo

**P.16 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Agora pensando nos itens de ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO, como o(a) sr(a) avalia, nesta linha (INDICAR CONFORME COTA): (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Atuação dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas	5	4	3	2	1	99
b	Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque	5	4	3	2	1	99
c	Atuação dos agentes de segurança	5	4	3	2	1	99
d	Atuação dos empregados no atendimento ao passageiro em primeiros socorros	5	4	3	2	1	99
e	Presença de empregados nas estações para ajudar os passageiros	5	4	3	2	1	99
f	Atuação dos maquinistas	5	4	3	2	1	99

**P.17 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o(a) sr(a) avalia O ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO na Linha 8/9 (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo





# QUESTIONÁRIO TIPO 2

- 5 -

**P.18 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Agora pensando nos itens de INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO, como o(a) sr(a) avalia, nesta linha (INDICAR CONFORME COTA): (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Compreensão das placas e cartazes	5	4	3	2	1	99
b	Facilidade de informações sobre sistemas integrados e arredores	5	4	3	2	1	99
c	Mensagens sonoras no interior dos trens sobre anomalias / problemas	5	4	3	2	1	99
d	Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anomalias / problemas	5	4	3	2	1	99
e	Qualidade do som das mensagens nas estações	5	4	3	2	1	99
f	Qualidade do som nas mensagens nos trens	5	4	3	2	1	99
g	Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes	5	4	3	2	1	99
h	Quantidade de cartazes de orientação ao passageiro	5	4	3	2	1	99
i	Quantidade de placas / cartazes para se orientar no sistema metroferroviário	5	4	3	2	1	99
j	Informações sobre riscos de acidentes	5	4	3	2	1	99
k	Efeito dos cartazes de uso do sistema no comportamento dos passageiros	5	4	3	2	1	99
l	Efeito das mensagens dos alto falantes sobre as orientações de uso do sistema no comportamento dos passageiros	5	4	3	2	1	99

**P.19 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o(a) sr(a) avalia A INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO na Linha 8/9 ? (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo

**P.20 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Agora pensando nos itens de ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS tais como idosos, gestantes, pessoas com deficiência como o(a) sr(a) avalia, nesta linha (INDICAR CONFORME COTA): (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Disponibilidade de equipamentos (elevadores, escadas e esteiras rolantes) para facilitar o deslocamento dos passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
b	Existência de instalações e equipamentos adaptados nas estações	5	4	3	2	1	99
c	Atuação dos empregados, no atendimento preferencial dado aos passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
d	Facilidade de embarque na área destinada aos passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
e	Quantidade de lugares, espaço nos trens para passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
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)	5	4	3	2	1	99

- 6 -

**P.21 (MOSTRE CARTÃO ESCALA)** Pensando em todos esses aspectos, como o(a) sr(a) avalia ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS na Linha 8/9 ? (ESTIMULADA E ÚNICA)

5. Excelente      4. Bom      3. Regular      2. Ruim      1. Péssimo

**P.22 (ENTREGUE O BARALHO)** Agora, eu gostaria que o(a) Sr(a) colocasse em ordem de importância alguns aspectos do serviço desta linha (INDICAR CONFORME COTA), 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)

		1º lugar	2º lugar	3º lugar	4º lugar	5º lugar	6º lugar	7º lugar	8º lugar
a	Rapidez da viagem	1	1	1	1	1	1	1	1
b	Conforto da viagem	2	2	2	2	2	2	2	2
c	Confiabilidade nos serviços prestados	3	3	3	3	3	3	3	3
d	Segurança contra acidente	4	4	4	4	4	4	4	4
e	Segurança pública	5	5	5	5	5	5	5	5
f	Atendimento ao passageiro	6	6	6	6	6	6	6	6
g	Informação ao passageiro	7	7	7	7	7	7	7	7
h	Acessibilidade para passageiros preferenciais	8	8	8	8	8	8	8	8

**P.23** O(a) Sr(a) sabia que desde 27 de janeiro de 2022 esta Linha (INDICAR CONFORME COTA), que compreende a estação (INDICAR CONFORME COTA) passou a ser administrada por uma empresa privada/particular? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. Sim      2. Não.

**P.24** O(a) Sr(a) saberia me dizer o nome da empresa que administra a Linha (INDICAR CONFORME COTA)? (SE SIM) Qual empresa? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. ViaMobilidade      2. CPTM      98. Outras respostas (ANOTE) \_\_\_\_\_      99. Não sabe

**P.25 (PARA QUEM NÃO CITOU VIAMOBILIDADE EM P24)** O(a) Sr(a) sabia que a empresa que administra a Linha (INDICAR CONFORME COTA) é a ViaMobilidade? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. Sim      2. Não

**ESCOLA.** Até que ano da escola o(a) Sr(a) estudou? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

1. Analfabeto/ Primário ou fundamental I incompleto	3. Ginásial ou fundamental II completo	5. Colegial ou ensino médio completo	7. Superior completo
2. Primário ou fundamental I completo/ Ginásial ou fundamental II incompleto	4. Colegial ou ensino médio incompleto	6. Superior incompleto	8. Pós-graduação

**REDAF. (MOSTRE O CARTÃO DE RENDA)** Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com o(a) Sr(a), quanto é aproximadamente a renda familiar mensal na sua casa, segundo esse cartão? (ESTIMULADA E ÚNICA)

9. até R\$ 1.212,00  
 1. de R\$ 1.213,00 até R\$ 2.424,00  
 2. de R\$ 2.425,00 até R\$ 3.636,00  
 3. de R\$ 3.637,00 até R\$ 6.060,00



# QUESTIONÁRIO TIPO 2

- 7 -

- 4. de R\$ 6.061,00 até R\$ 12.120,00
- 5. de R\$ 12.120,00
- 99. Não sabe
- 97. Recusa

**AUTORIZAÇÃO. (SOMENTE PARA ENTREVISTADOS COM 18 ANOS OU MAIS)** Você autoriza que o Datafolha possa armazenar seu nome e telefone para contato em pesquisas futuras?

1 Sim                      2 Não

**(PARA QUEM NÃO AUTORIZA).** Caso não autorize, seu nome e telefone serão descartados de nosso sistema após 60 dias do encerramento da coleta de dados, prazo este em que permanecerão registrados única e exclusivamente para checagens sobre a pesquisa em que acaba de participar.

**AGRADEÇA E ENCERRE**

**Declaro que:**

- 1. esta entrevista foi realizada de acordo com as instruções da supervisão de campo,
- 2. as informações neste questionário foram corretamente anotadas e correspondem fielmente às declarações do entrevistado,
- 3. tenho conhecimento de que o material por mim coletado está sendo ou será checado para controle de qualidade,
- 4. tenho conhecimento de que devo manter sigilo sobre as informações coletadas,
- 5. não posso reproduzir esse questionário nem informações nele contidas para meu uso próprio ou de terceiros.

**NOME :** \_\_\_\_\_

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

OUTUBRO/2022  
2ª Pesquisa



**LINHA 8**  
**DIAMANTE**

**Datafolha**