

PESQUISA DE
QUALIDADE DE SERVIÇOS
(ISP) - II

OUTUBRO/2022
2ª 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 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 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 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 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.

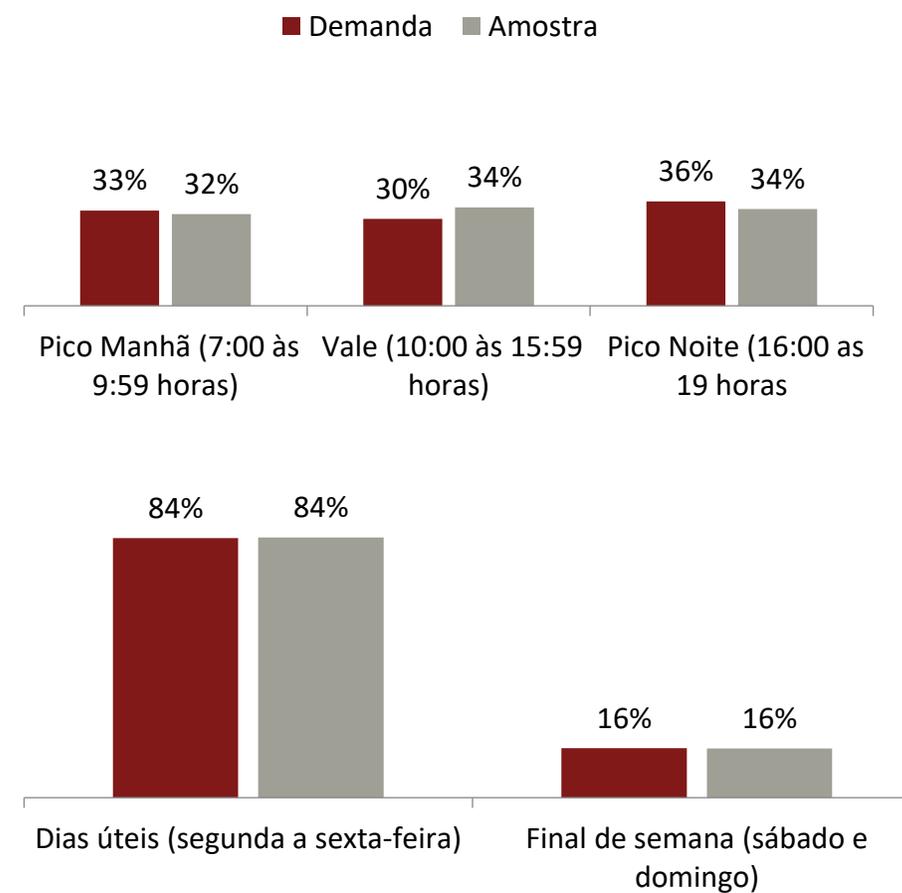


Amostra

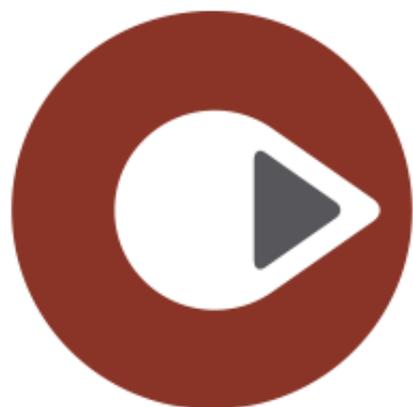
Foram realizadas 1027 entrevistas com usuários da linha 9 Esmeralda, distribuídas em três faixas de horário (entre 7h e 19h), dias úteis e finais de semana e por estação, de acordo com a demanda informada pela ViaMobilidade. A margem de erro para o total da amostra é de 3 pontos percentuais, para mais ou para menos, nível de confiança de 95%.

ESTAÇÕES*	DEMANDA	AMOSTRA
Autódromo	2,0%	1,9%
Berrini	3,1%	3,8%
Bruno Covas - Mendes - Vila Natal	5,2%	4,9%
Ceasa	1,3%	1,7%
Cidade Jardim	2,9%	3,5%
Cidade Universitária	1,5%	1,9%
Grajaú	11,6%	10,9%
Granja Julieta	2,7%	2,9%
Hebraica - Rebouças	2,0%	2,1%
João Dias	1,1%	1,8%
Jurubatuba	3,1%	3,2%
Morumbi	4,4%	4,3%
Osasco	3,5%	3,4%
Pinheiros	22,3%	21,7%
Presidente Altino	0,8%	1,2%
Primavera - Interlagos	3,5%	3,5%
Santo Amaro	18,6%	17,4%
Socorro	2,1%	1,8%
Varginha	0%	0%
Vila Olímpia	5,5%	5,0%
Villa Lobos - Jaguaré	2,8%	2,8%

(*) 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.



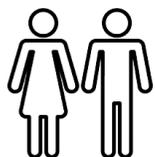
PERFIL DOS USUÁRIOS





PERFIL DA AMOSTRA

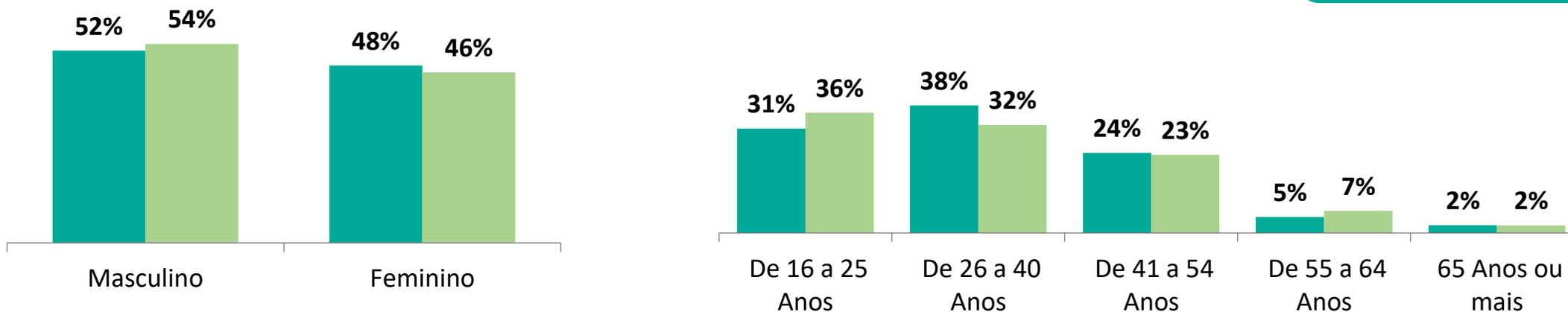
Gênero e idade



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



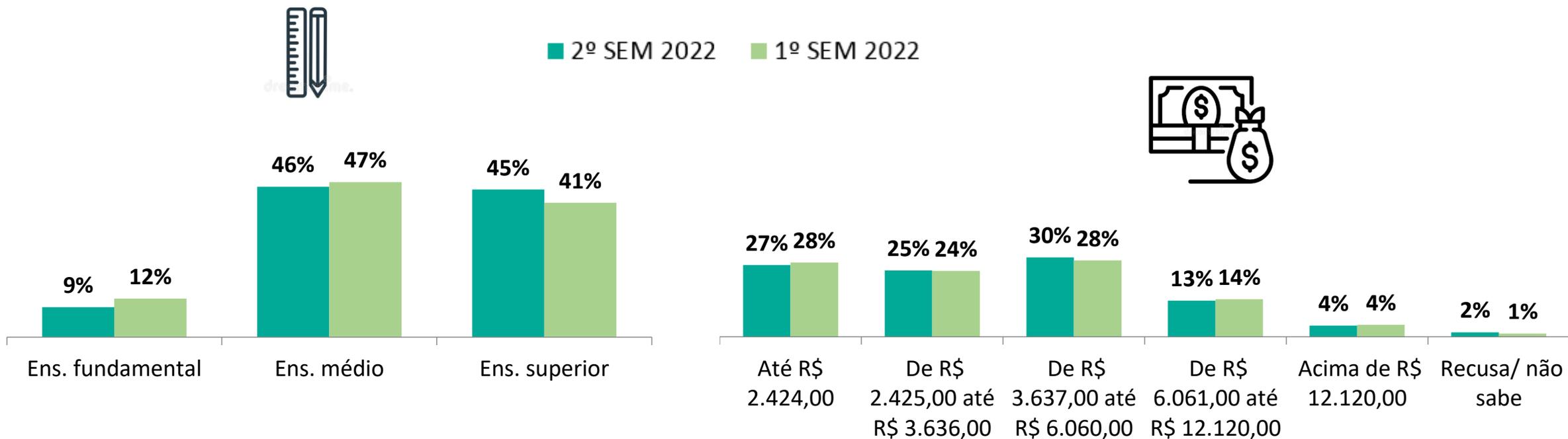
Média de idade:
2º SEMESTRE 2022: 35 anos
1º SEMESTRE 2022: 35 anos





PERFIL DA AMOSTRA

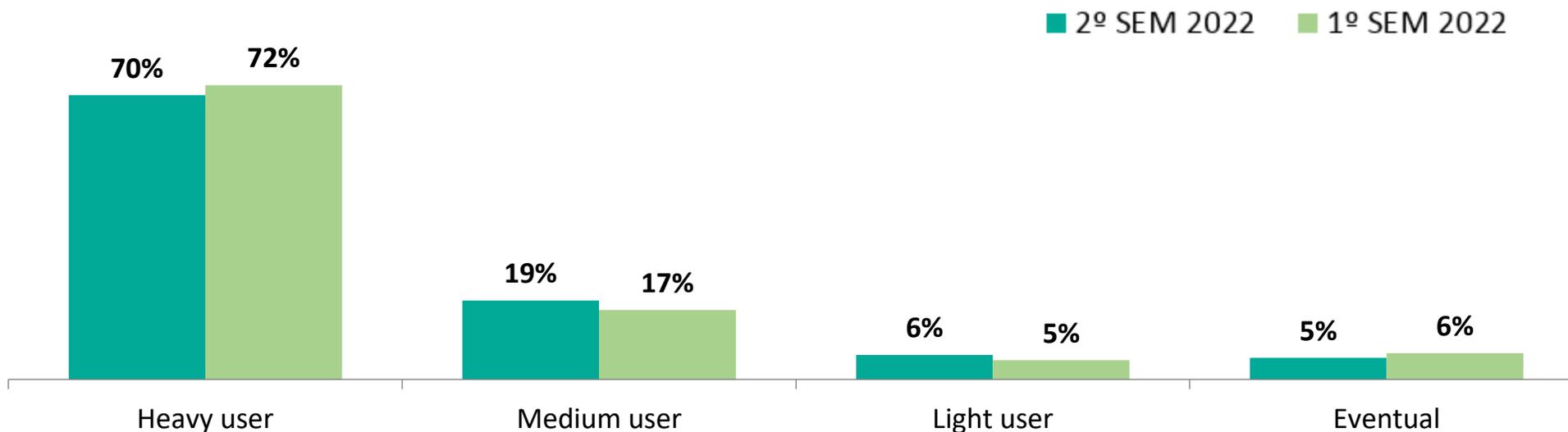
Escolaridade e perfil econômico





PERFIL DA AMOSTRA

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

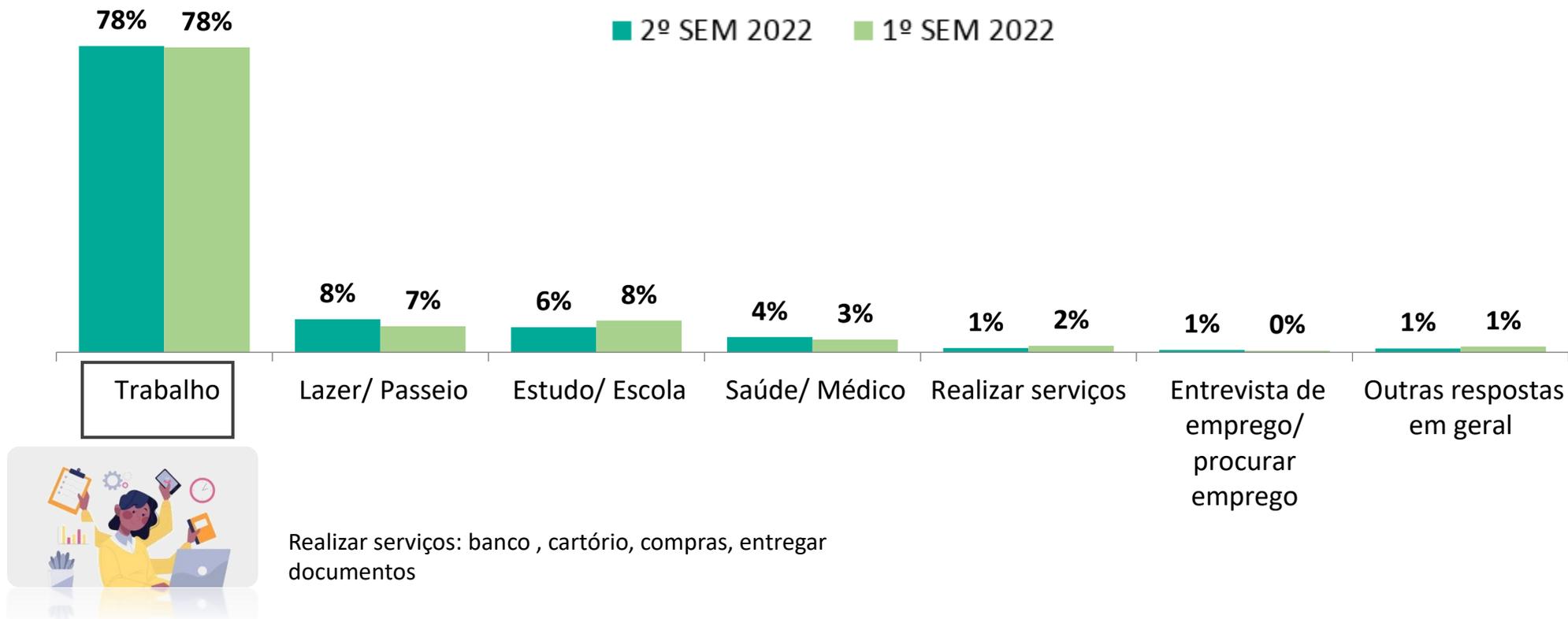


- Heavy user: 4 a 7 vezes por semana
- Medium user: 2 a 3 vezes por semana
- Light user: 1 vez por semana
- Eventual: uso esporádico



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

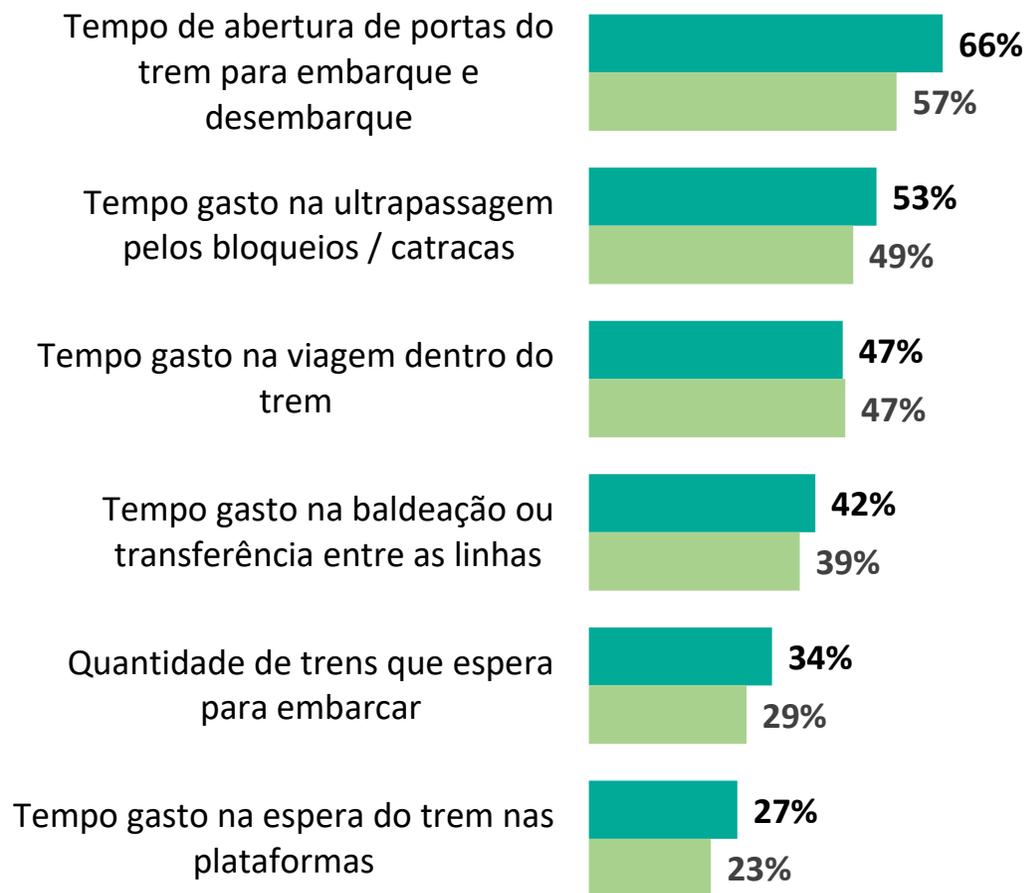
Via **Mobilidade**

Esmeralda – Linha 9

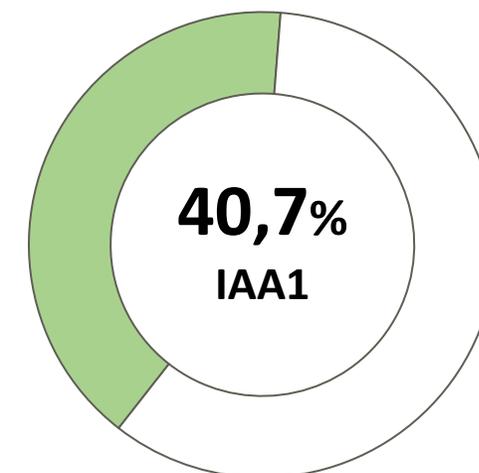
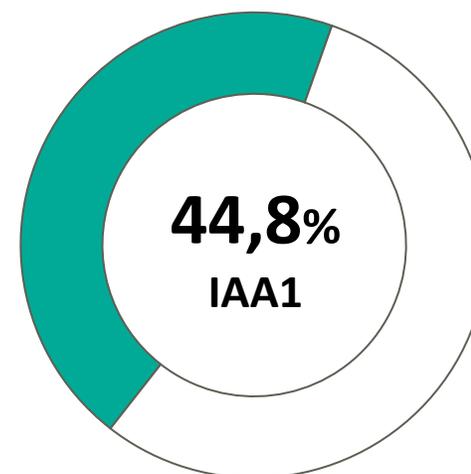


Rapidez da viagem

Excelente e Bom*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



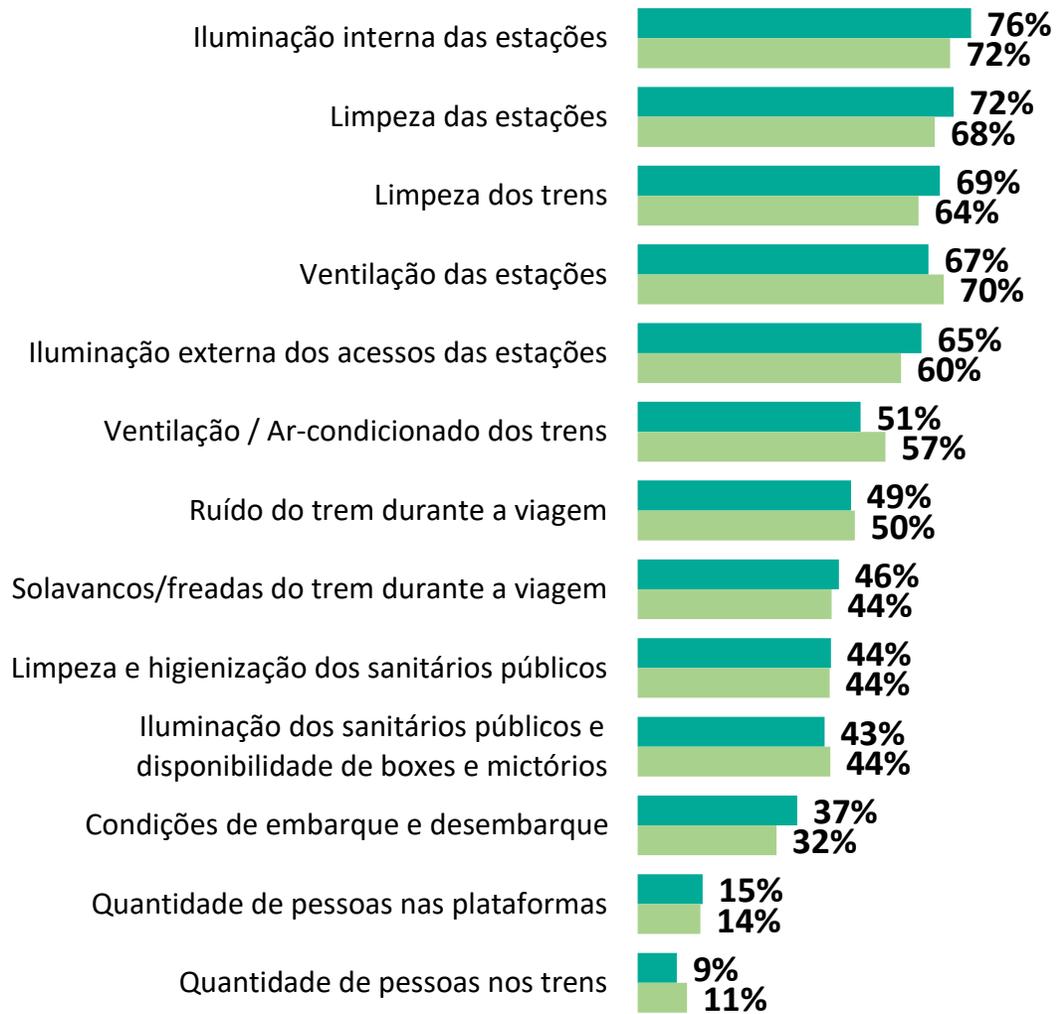
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

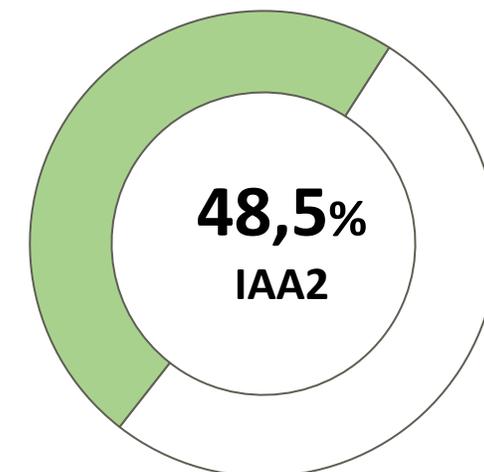
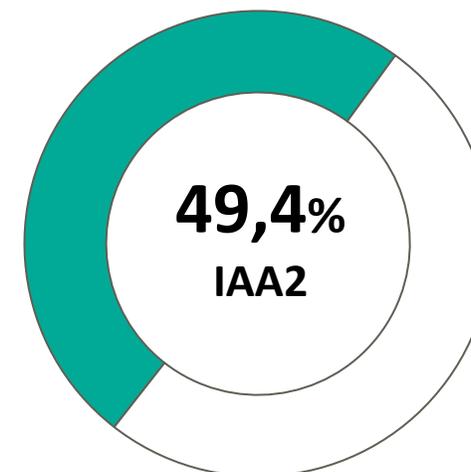


Conforto da viagem

Excelente e Bom*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



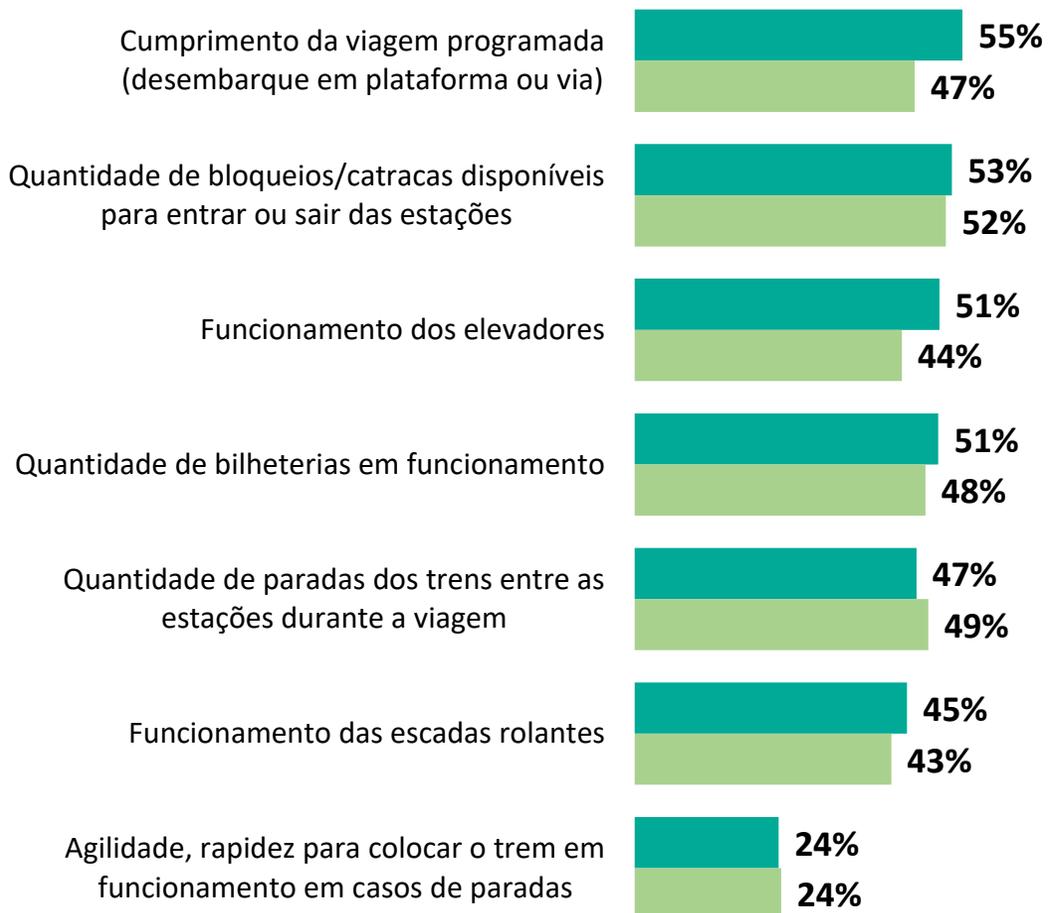
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

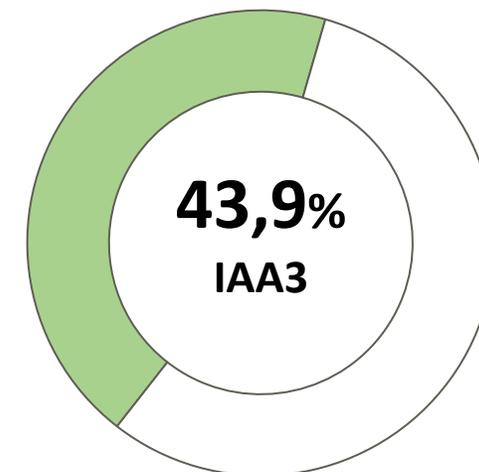
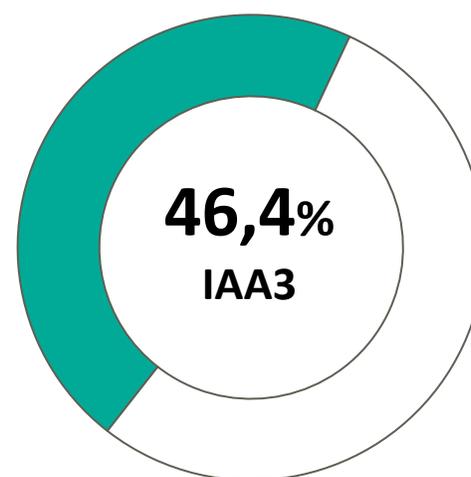


Confiabilidade

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

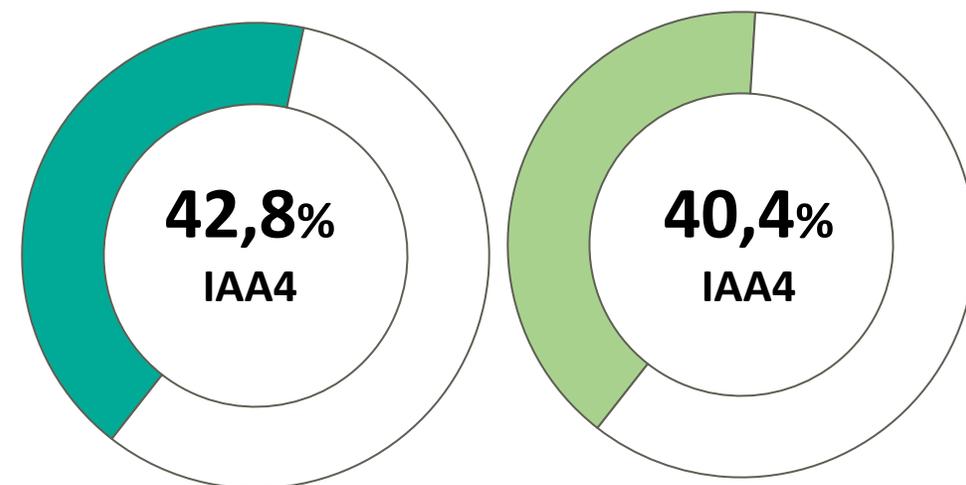


Segurança contra acidentes

Excelente e Bom*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



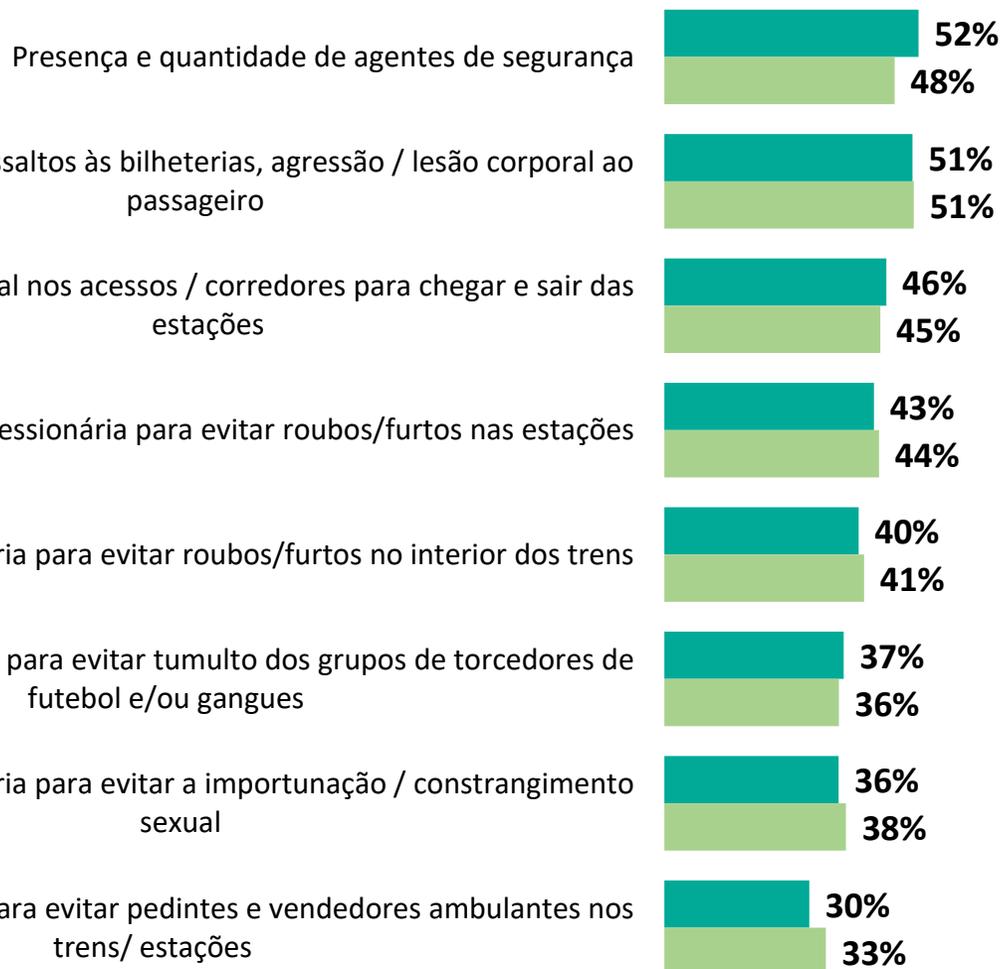
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

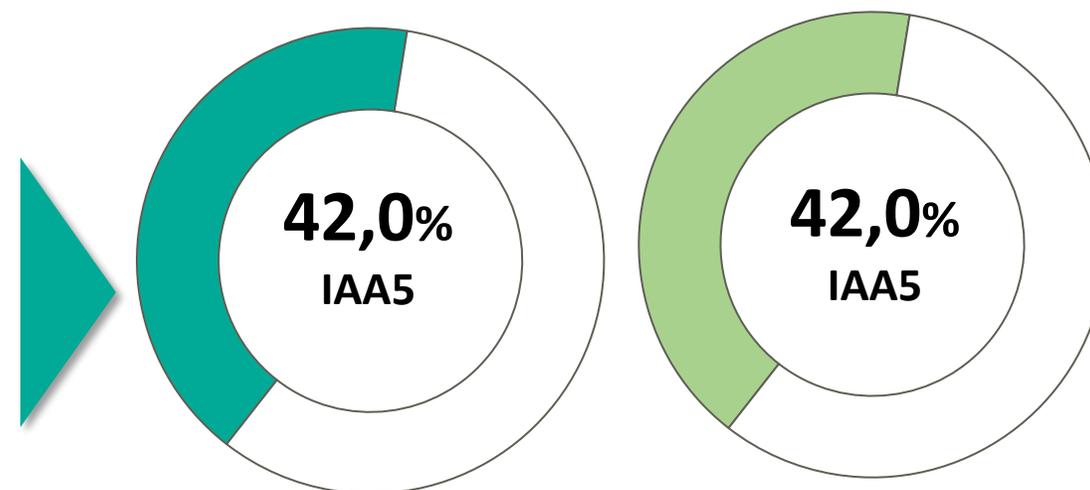


Segurança pública

Excelente e Bom*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

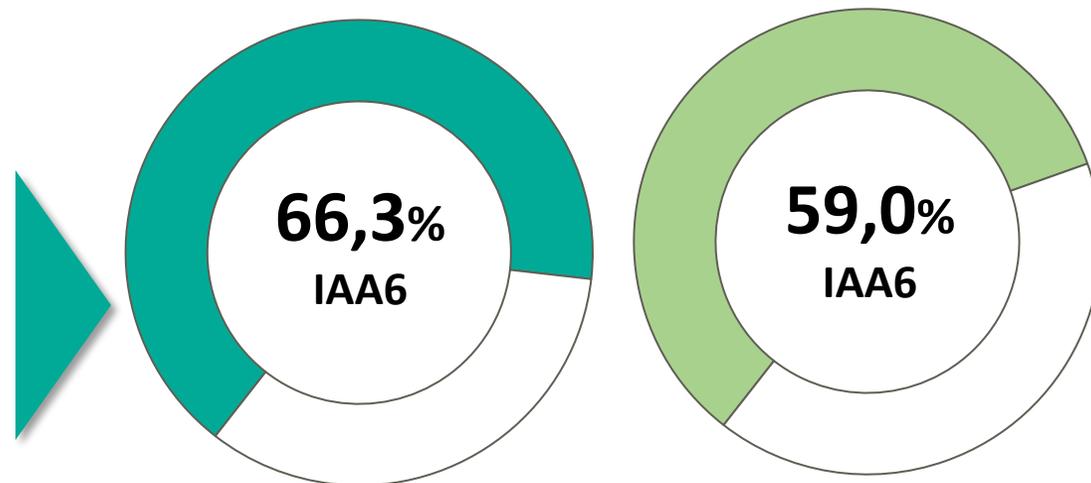
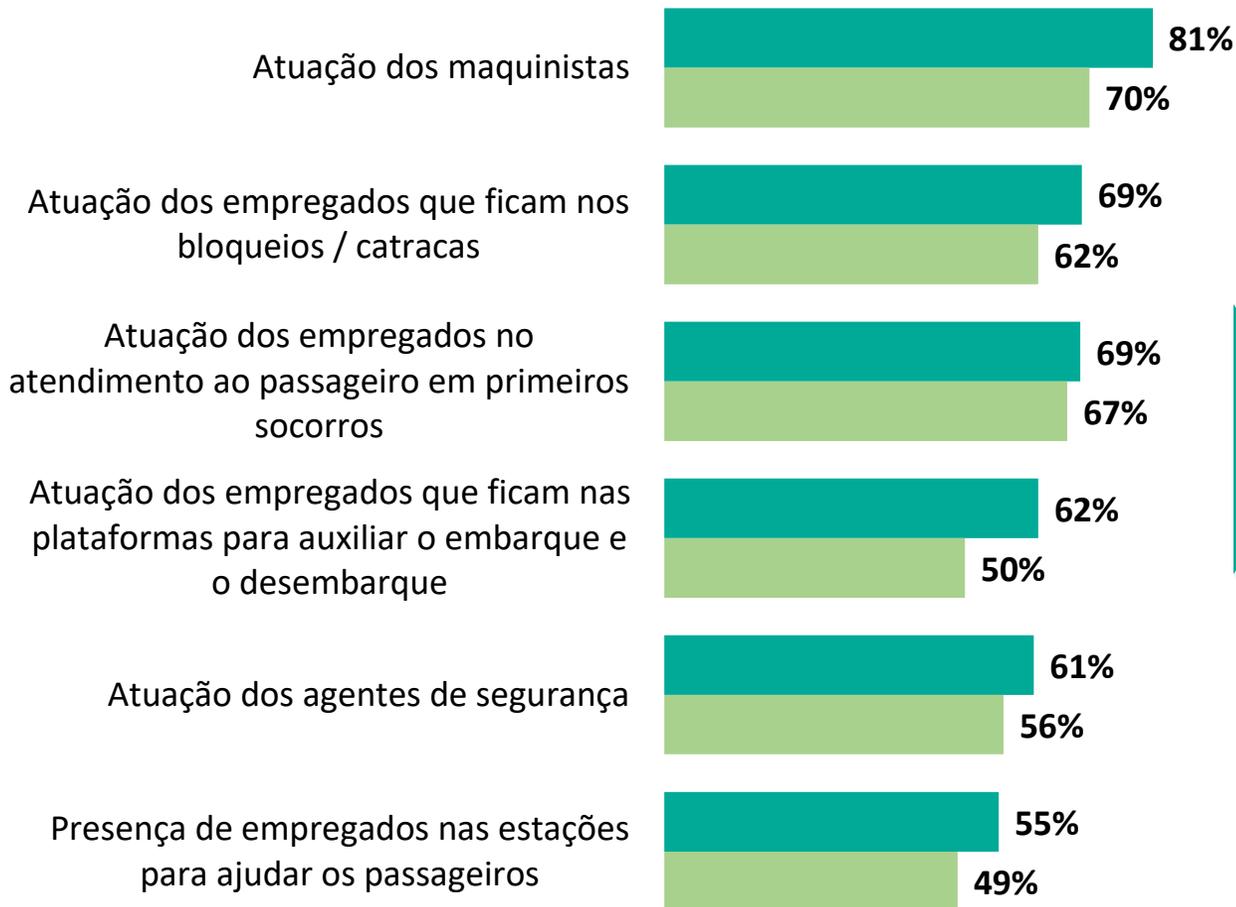
Satisfação do passageiro



Atendimento ao passageiro

Excelente e Bom*

■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



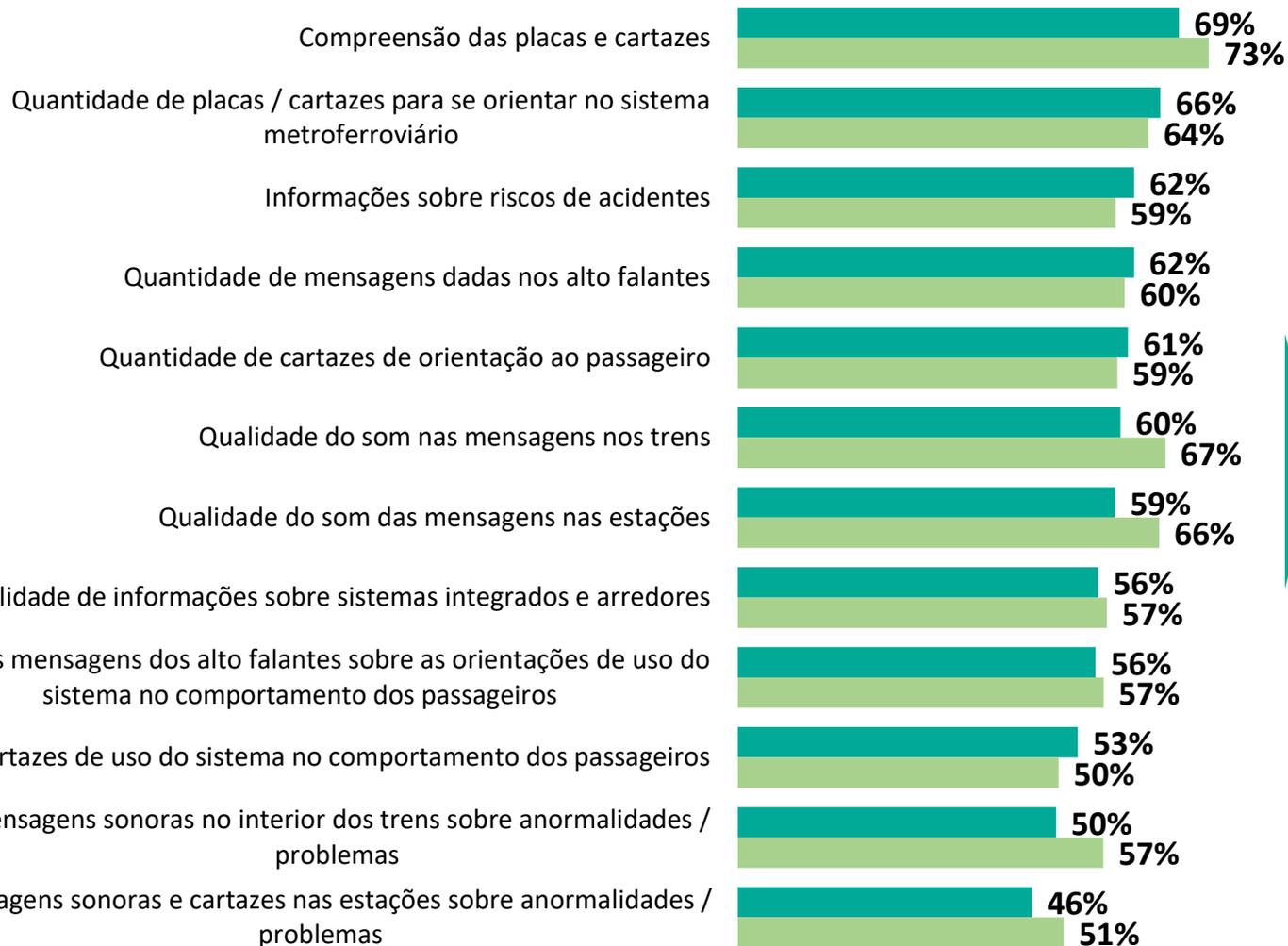
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

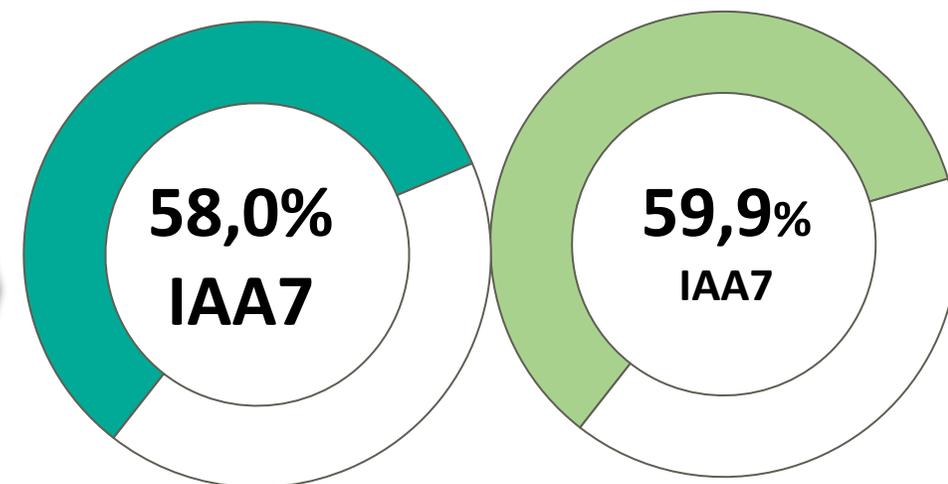


Informação ao passageiro

Excelente e Bom*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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



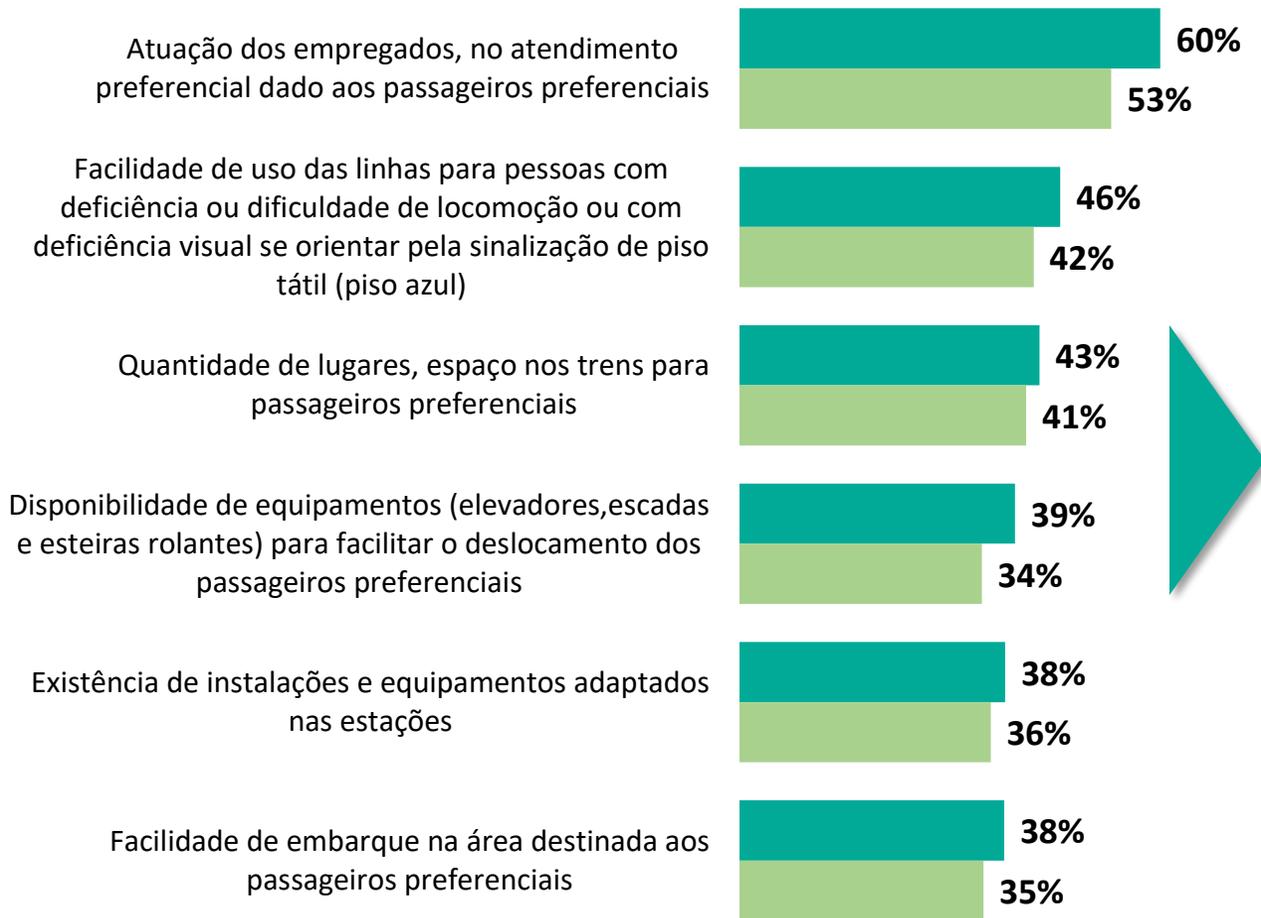
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

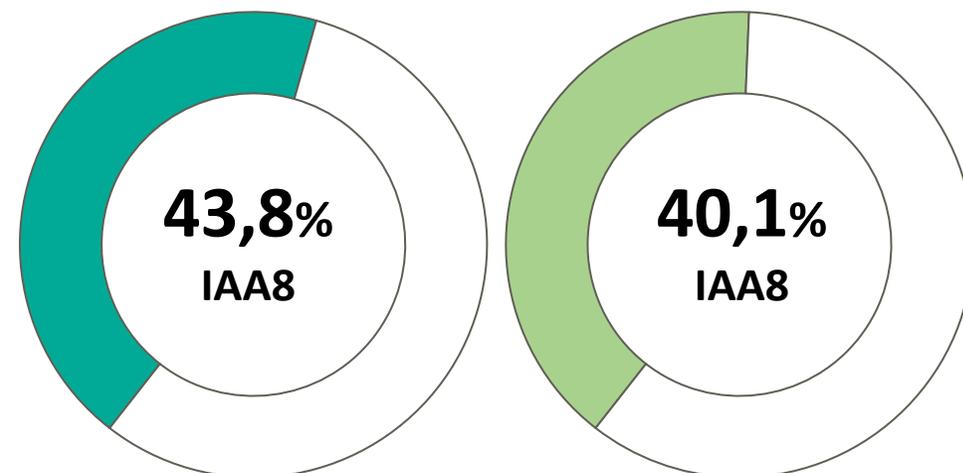


Acessibilidade ao passageiro

Excelente e Bom*



■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022



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

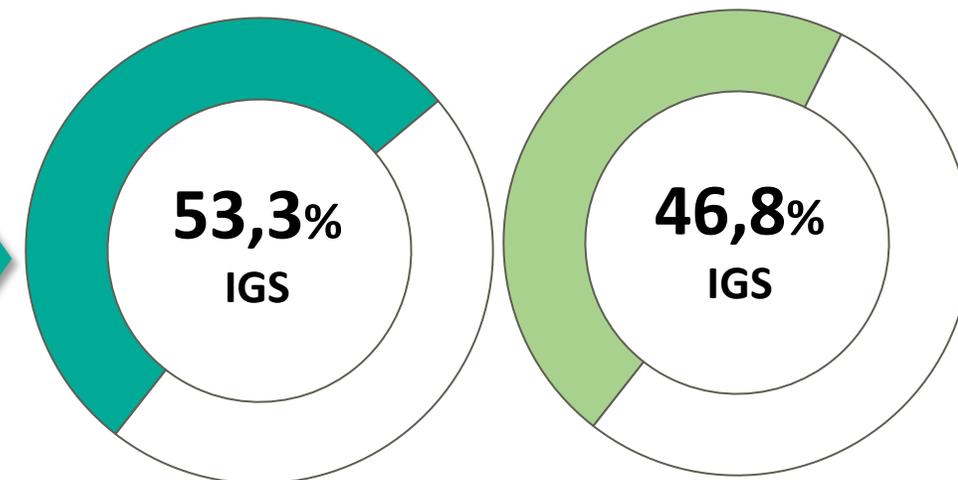


ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

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	44,8	40,7	0,1	4,5
IAA2 CONFORTO DA VIAGEM	49,4	48,5	0,2	9,9
IAA3 CONFIABILIDADE	46,4	43,9	0,2	9,3
IAA4 SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES	42,8	40,4	0,1	4,3
IAA5 SEGURANÇA PÚBLICA	42,0	42,0	0,15	6,3
IAA6 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO	66,3	59,0	0,1	6,6
IAA7 INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO	58,0	59,9	0,1	5,8
IAA8 ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO	43,8	40,1	0,05	2,2

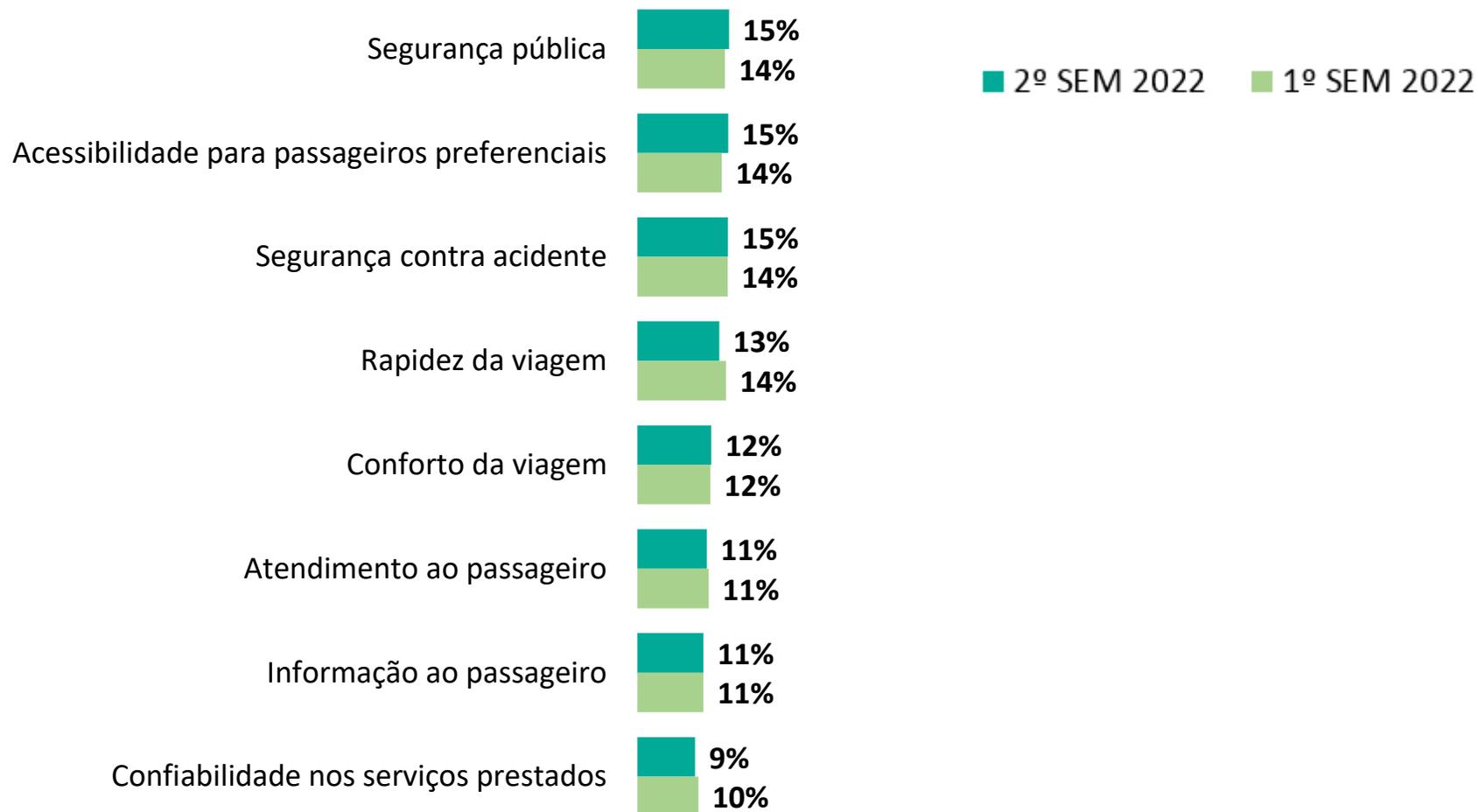
■ 2º SEM 2022 ■ 1º SEM 2022





PRIORIZAÇÃO DOS ATRIBUTOS

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





OPINIÃO GERAL SOBRE O ATRIBUTO

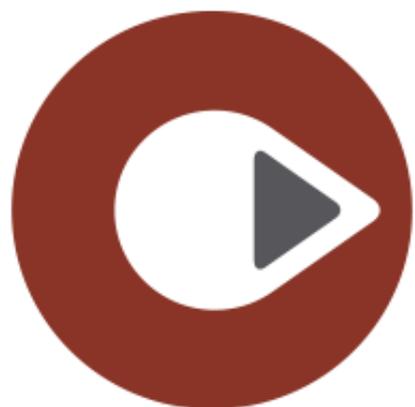
Satisfação do passageiro

Via  **Mobilidade**

Esmeralda – Linha 9

Resultados não considerados para o IGS

Atributo	Satisfação Excelente e Bom 2022 2º SEM	Satisfação Excelente e Bom 2022 1º SEM
RAPIDEZ DA VIAGEM*	44,4	40,6
CONFORTO DA VIAGEM*	37,0	31,4
CONFIABILIDADE *	44,8	37,6
SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES*	41,9	35,7
SEGURANÇA PÚBLICA**	42,0	40,8
ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO**	57,0	47,7
INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO**	57,4	56,0
ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO**	35,8	32,7



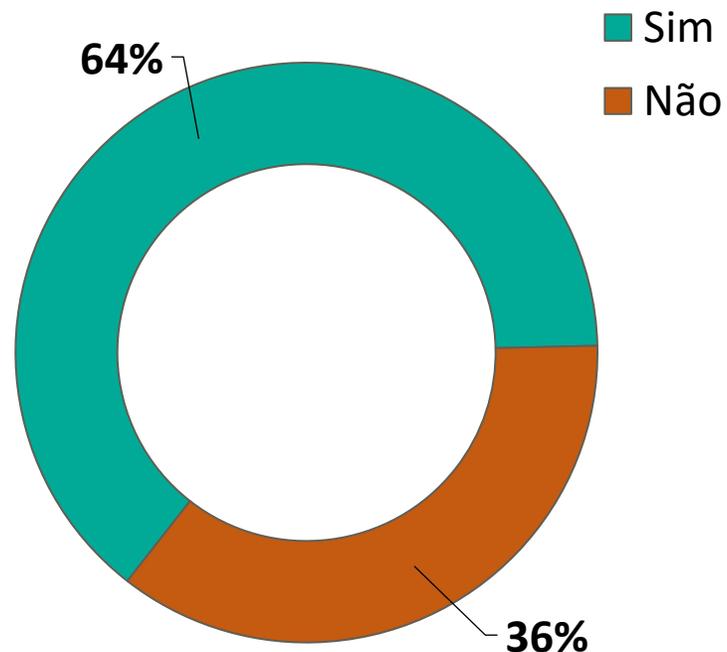
ViaMobilidade





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?



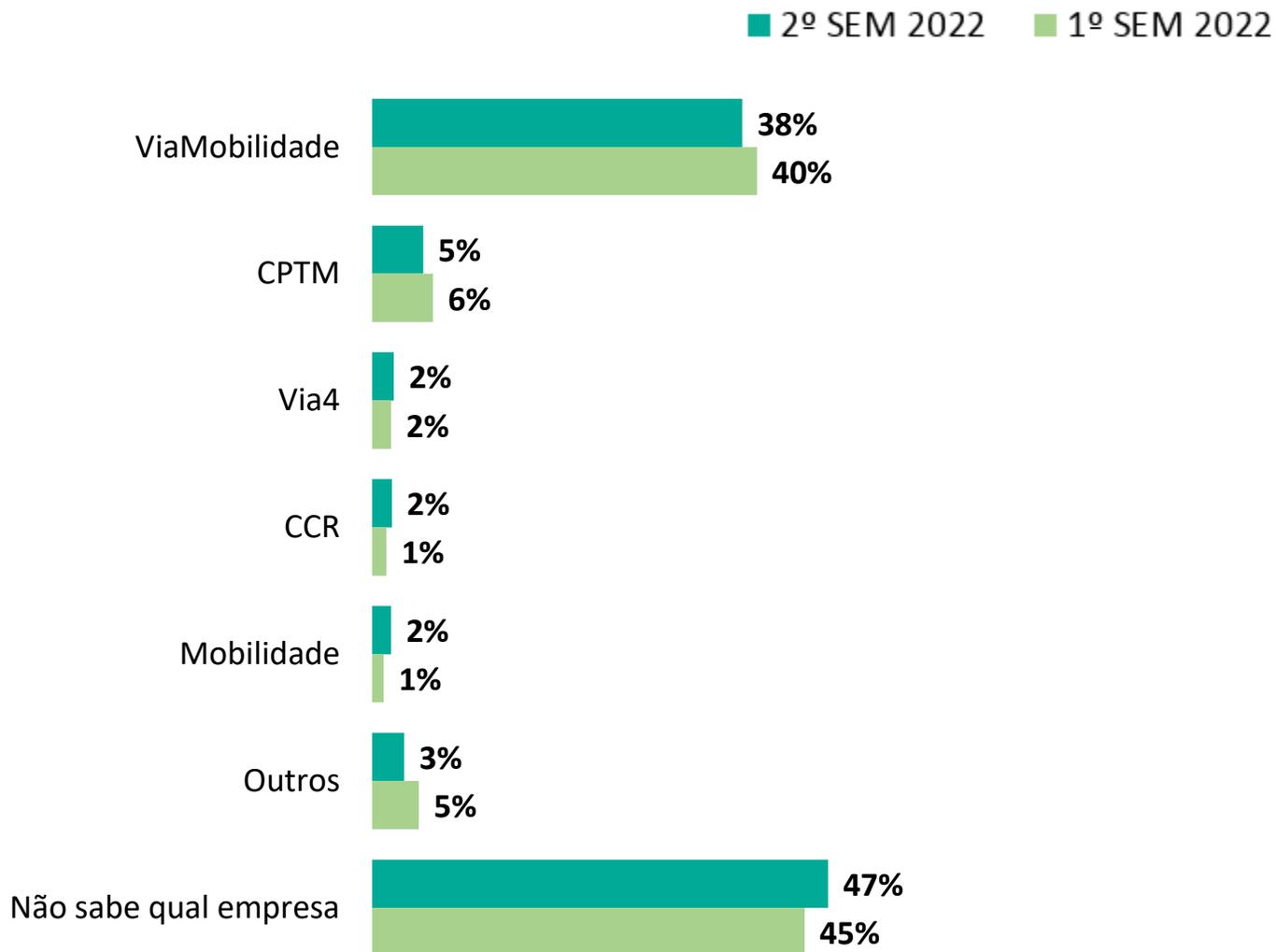
2022/1º Semestre
SIM: 66%
NÃO: 34%

Base total da amostra (1027 entrevistas).



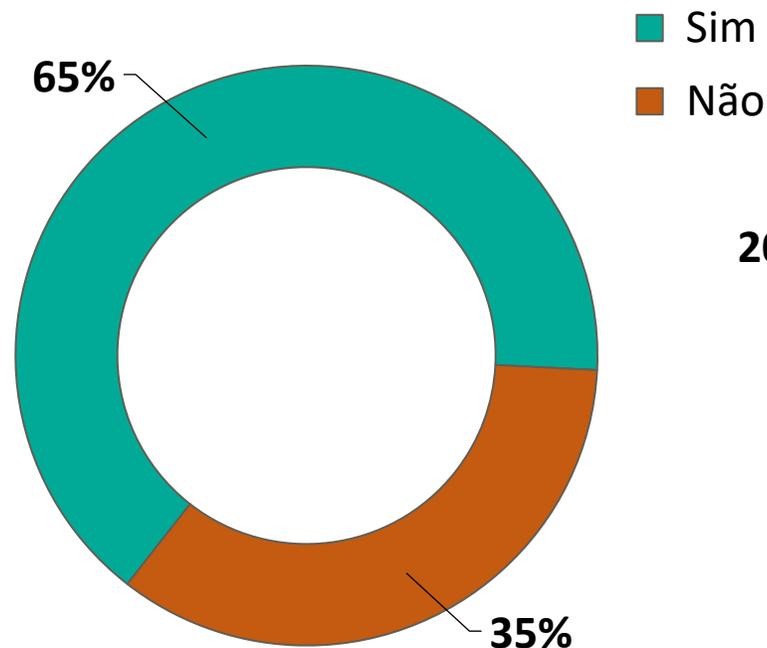
CONHECIMENTO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 9 ESMERALDA

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



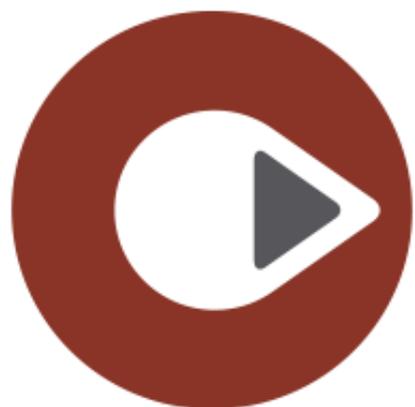
CONHECIMENTO ESTIMULADO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 9 ESMERALDA

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



2022/1º Semestre
SIM: 63%
NÃO: 37%

Base total da amostra (1027 entrevistas).

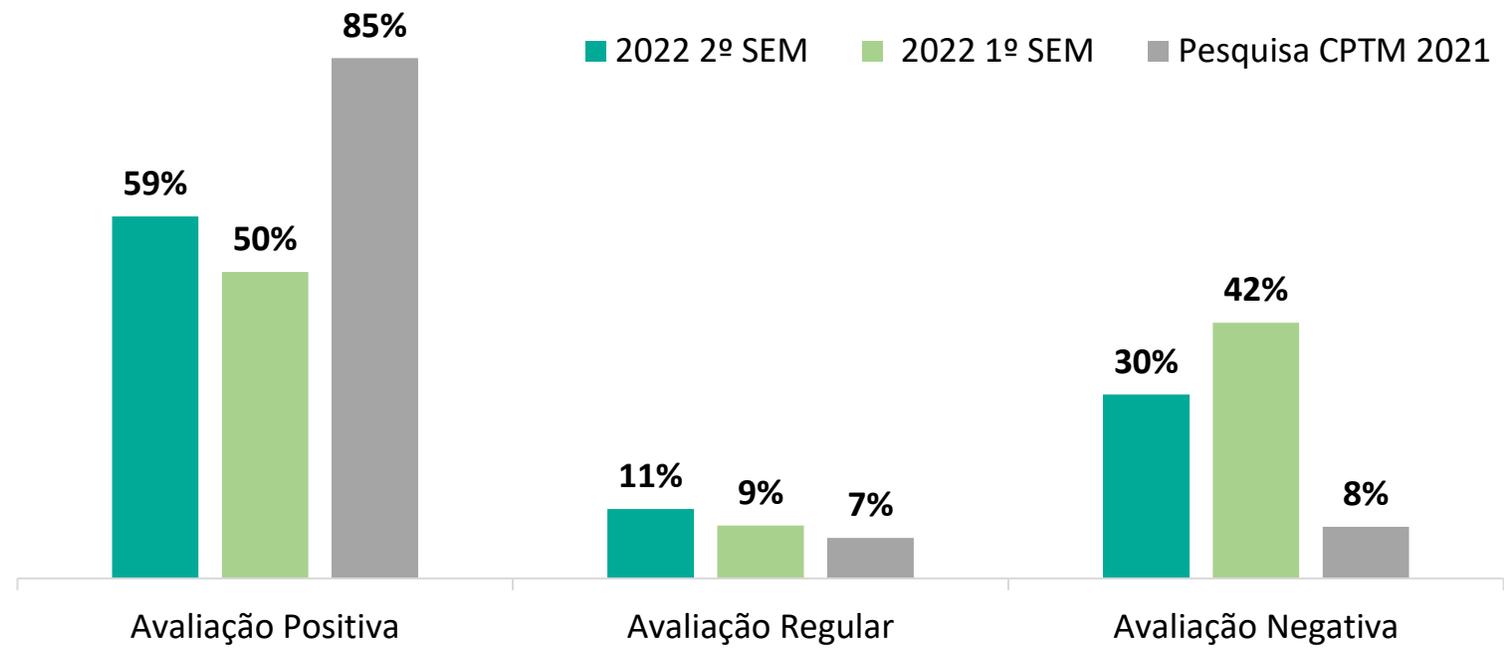


AVALIAÇÕES GERAIS





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



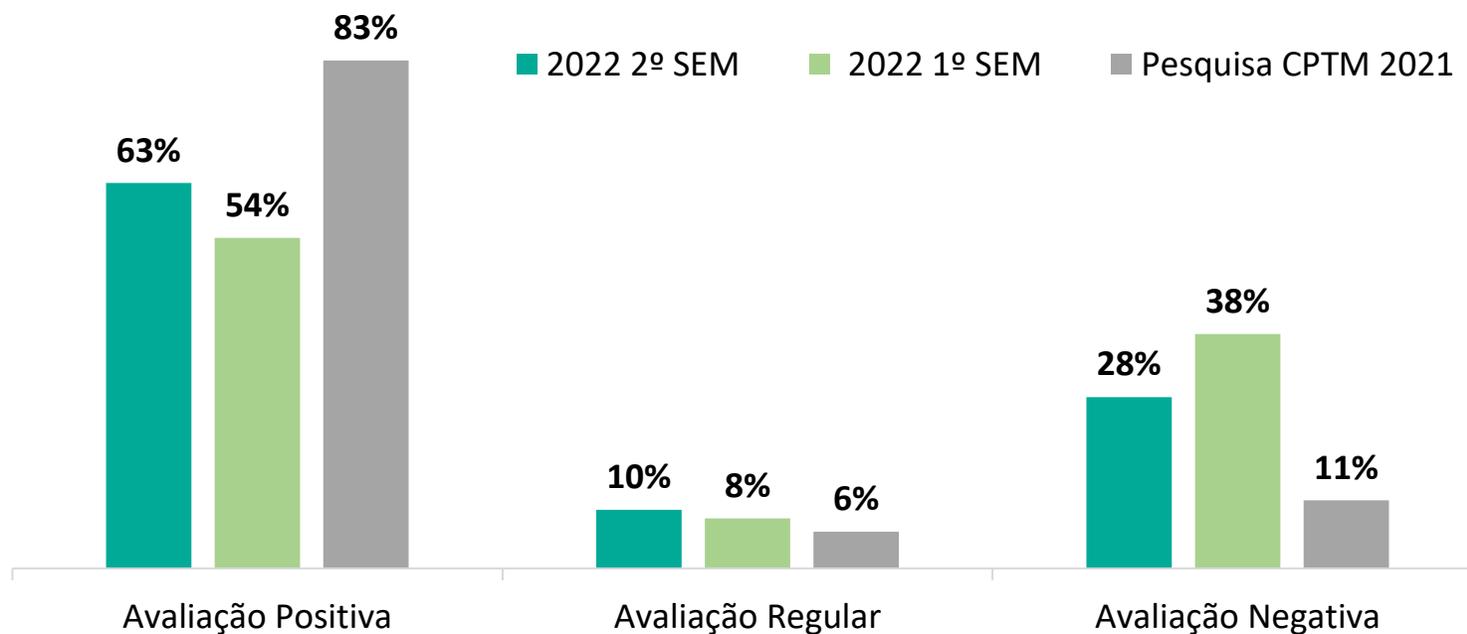
Avaliação Positiva: Excelente + boa
Avaliação Regular: Regular
Avaliação Negativa: Ruim + Péssima

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 (1027 entrevistas)



AVALIAÇÃO DA LINHA 9 ESMERALDA



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

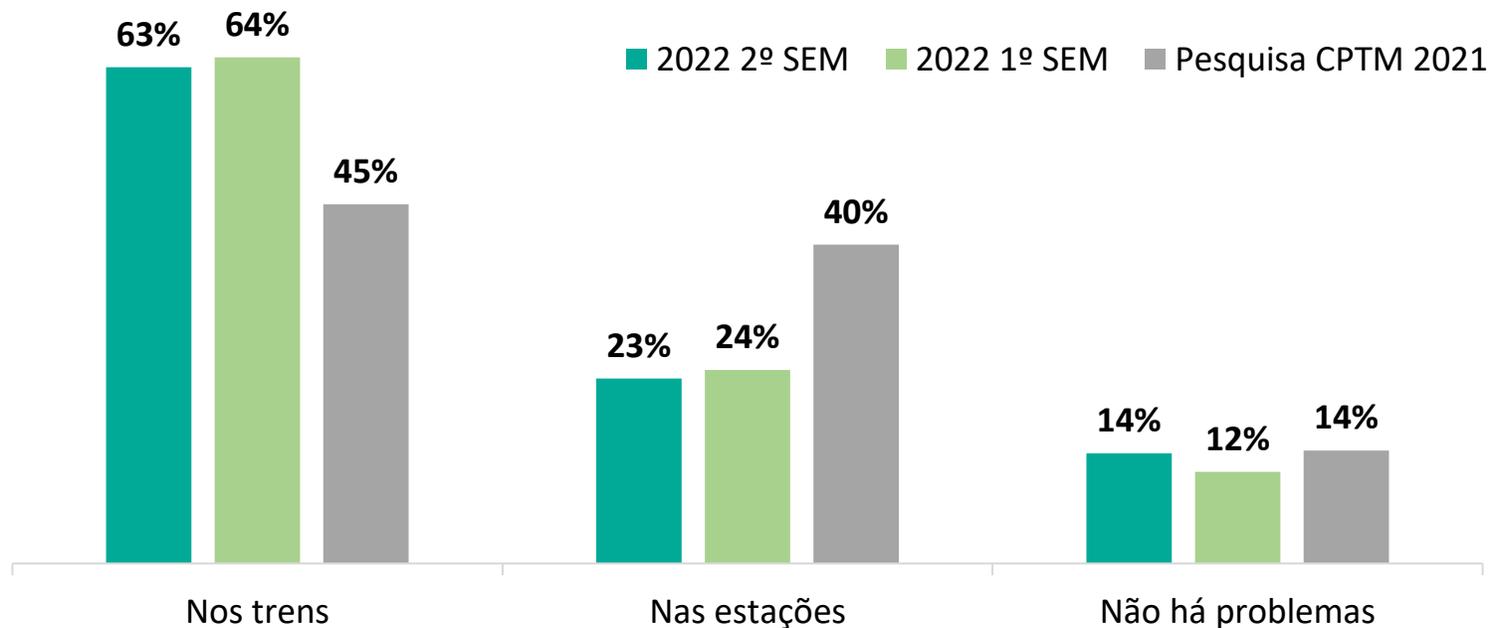
Base total da amostra (1027 entrevistas)

P.3 E qual sua opinião com relação a esta Linha 9 Esmeralda o(a) Sr(a) diria que ela é excelente, boa, ruim ou péssima? (Não citado alternativa "REGULAR") (ESTIMULADA E ÚNICA)



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E INSTALAÇÕES NA LINHA 9 ESMERALDA

Mais problemático ocorre nos:



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:

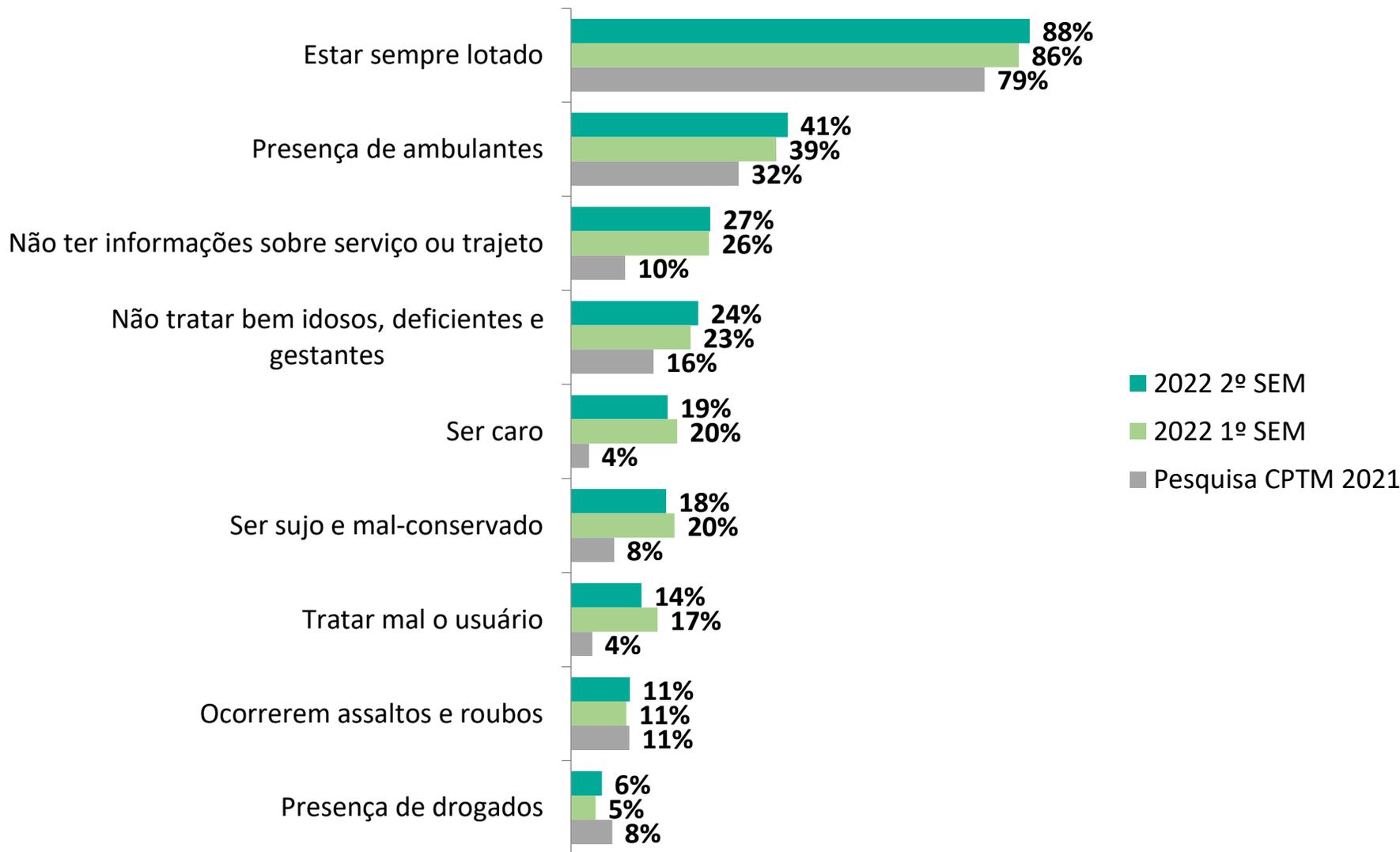
Base total da amostra (1027 entrevistas)

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 (1027 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)





VIAMOBILIDADE - LINHA 9 PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22 Base: respondentes de cada questão

RAPIDEZ DA VIAGEM Em %	TOP				BOTTOM		
	TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Quantidade de trens que espera para embarcar	34	6	27	38	28	19	9
B-Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque	66	11	55	25	10	8	2
C-Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas	42	7	35	35	23	16	7
D-Tempo gasto na espera do trem nas plataformas	27	4	23	39	34	24	10
E-Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas	53	7	46	31	16	12	4
F-Tempo gasto na viagem dentro do trem	47	9	38	35	18	13	5



VIAMOBILIDADE - LINHA 9

PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

Base: respondentes de cada questão

CONFORTO DA VIAGEM Em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Condições de embarque e desembarque	37	5	32	32	31	20	11
B-Iluminação externa dos acessos das estações	65	9	56	23	12	9	2
C-Iluminação interna das estações	76	11	65	20	4	3	1
D-Iluminação dos sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	43	5	38	35	22	16	6
E-Limpeza das estações	72	14	58	21	6	4	2
F-Limpeza dos trens	69	13	57	24	7	4	2
G-Limpeza e higienização dos sanitários públicos	44	8	36	29	27	17	10
H-Quantidade de pessoas nas plataformas	15	2	13	34	51	28	23
I-Quantidade de pessoas nos trens	9	1	8	28	63	34	29
J-Ruído do trem durante a viagem	49	7	42	35	16	12	4
K-Solavancos/freadas do trem durante a viagem	46	6	41	38	16	12	5
L-Ventilação das estações	67	10	57	23	10	7	3
M-Ventilação / Ar-condicionado dos trens	51	9	42	27	21	13	8



VIAMOBILIDADE - LINHA 9

PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

Base: respondentes de cada questão

CONFIABILIDADE Em %	TOP				BOTTOM		
	TWO	Excelente	Bom	REGULAR	TWO	Ruim	Péssimo
	BOXES	(5)	(4)	(3)	BOXES	(2)	(1)
	(4+5)				(1+2)		
A-Agilidade, rapidez para colocar o trem em funcionamento em casos de paradas	24	4	20	30	46	26	20
B-Funcionamento dos elevadores	51	6	45	27	22	10	12
C-Funcionamento das escadas rolantes	45	5	40	22	32	16	16
D-Quantidade de bilheterias em funcionamento	51	5	46	32	17	11	6
E-Cumprimento da viagem programada (desembarque em plataforma ou via)	55	6	49	32	13	9	4
F-Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair das estações	53	7	46	31	16	12	5
G-Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	47	5	42	35	18	11	7



VIAMOBILIDADE - LINHA 9

PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

Base: respondentes de cada questão

SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES Em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Ação da Concessionária para evitar acidentes nos trens - descarrilamento, incêndio.	50	9	41	34	16	10	6
B-Ação para evitar acidentes nas escadas rolantes e elevadores	43	7	37	36	21	13	8
C-Ação da concessionária para evitar acidentes nas escadas fixas	42	5	36	36	23	15	8
D-Ação para evitar acidente nos bloqueios de entrada e saída	43	6	36	36	21	14	7
E-Ação para evitar acidentes nas portas dos trens	38	7	32	33	28	17	11
F-Ação para evitar acidentes nos vãos entre os trens e a plataforma	39	8	31	31	30	17	13
G-Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência - hidrantes, extintores etc.	60	13	47	27	13	8	5
H-Controle do número de pessoas na plataforma para evitar acidentes	22	4	18	32	46	26	20
I-Ação dos empregados nas plataformas para evitar acidentes no embarque e desembarque dos trens	48	10	37	33	19	12	7
J-Atuação quando há problemas nos trens - esvaziar trem, avisos nos alto-falantes, orientação sobre como as pessoas devem agir	43	10	34	31	25	14	11



VIAMOBILIDADE - LINHA 9

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	40	7	33	32	28	19	9
B-Ação da concessionária para evitar roubos/furtos nas estações	43	6	37	33	24	16	7
C-Segurança pessoal nos acessos / corredores para chegar e sair das estações	46	6	40	34	20	14	6
D-Ação para evitar assaltos às bilheterias, agressão / lesão corporal ao passageiro	51	10	41	33	16	12	4
E-Ação da concessionária para evitar tumulto dos grupos de torcedores de futebol e/ou gangues	37	6	31	37	26	18	9
F-Ação da concessionária para evitar pedintes e vendedores ambulantes nos trens/estações	30	7	23	36	34	24	10
G-Ação da concessionária para evitar a importunação / constrangimento sexual	36	8	28	33	31	20	11
H-Presença e quantidade de agentes de segurança	52	11	42	32	15	12	3



VIAMOBILIDADE - LINHA 9

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	12	57	23	8	6	3
B-Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque	62	12	50	25	14	10	4
C-Atuação dos agentes de segurança	61	11	50	29	10	7	2
D-Atuação dos empregados no atendimento ao passageiro em primeiros socorros	69	14	55	24	7	5	2
E-Presença de empregados nas estações para ajudar os passageiros	55	11	44	27	18	14	4
F-Atuação dos maquinistas	81	16	65	14	6	4	2



VIAMOBILIDADE - LINHA 9

PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

Base: respondentes de cada questão

INFORMAÇÃO AO PASSAGEIROS Em %	TOP				BOTTOM		
	TWO	Excelente	Bom	REGULAR	TWO	Ruim	Péssimo
	BOXES	(5)	(4)	(3)	BOXES	(2)	(1)
	(4+5)				(1+2)		
A-Compreensão das placas e cartazes	69	12	56	25	6	5	2
B-Facilidade de informações sobre sistemas integrados e arredores	56	10	46	31	13	10	3
C-Mensagens sonoras no interior dos trens sobre anormalidades / problemas	50	9	40	28	22	15	7
D-Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anormalidades / problemas	46	8	38	33	21	13	8
E-Qualidade do som das mensagens nas estações	59	11	48	23	18	13	5
F-Qualidade do som nas mensagens nos trens	60	9	51	23	17	11	6
G-Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes	62	9	53	26	13	10	3
H-Quantidade de cartazes de orientação ao passageiro	61	10	51	29	11	9	2
I-Quantidade de placas / cartazes para se orientar no sistema metroferroviário	66	13	53	25	9	8	1
J-Informações sobre riscos de acidentes	62	10	51	25	13	9	4
K-Efeito dos cartazes de uso do sistema no comportamento dos passageiros	53	6	47	35	12	9	4
L-Efeito das mensagens dos alto falantes sobre as orientações de uso do sistema no comportamento dos passageiros	56	8	47	28	16	12	4



VIAMOBILIDADE - LINHA 9

PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/22

Base: respondentes de cada questão

ACESSIBILIDADE Em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A- Disponibilidade de equipamentos (elevadores, escadas e esteiras rolantes) para facilitar o deslocamento dos passageiros preferenciais	39	9	30	31	30	19	11
B- Existência de instalações e equipamentos adaptados nas estações	38	6	32	36	26	18	8
C- Atuação dos empregados, no atendimento preferencial dado aos passageiros preferenciais	60	14	46	25	16	11	5
D- Facilidade de embarque na área destinada aos passageiros preferenciais	38	6	32	30	32	23	10
E- Quantidade de lugares, espaço nos trens para passageiros preferenciais	43	7	36	32	25	16	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)	46	8	37	31	24	17	7



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
V. FECHADAS	QTD:	
V. ABERTAS	QTD:	
TIPO	1. PROBABILISTICO	2. INTENCIONAL
Nº CHECADOR		
Nº CRÍTICO		
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

- 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

SEXO	IDADE	SE MENOS DE 16 ANOS, ENCERRE	1. 16 a 25 anos	2. 26 a 40 anos	3. 41 a 54 anos
1. Masculino					
2. Feminino			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 CITOUI 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				QTD:	Nº DE PONTO	
TIPO				QTD:	Nº QUESTIONÁRIO	
1. PROBABILÍSTICO 2. INTENCIONAL 3. ARROLAMENTO					Nº PESQUISADOR	
Nº CHECADOR					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

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	1	1	1
b	2	2	2
c	3	3	3
d	4	4	4
e	5	5	5
f	6	6	6
g	7	7	7
h	8	8	8
i	9	9	9
j	//	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 anormalidades / problemas	5	4	3	2	1	99
d	Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anormalidades / 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 9
ESMERALDA

Datafolha