

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

OUTUBRO/2023  
4ª 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).

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 25 e 31 de outubro de 2023.

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

## **PÚBLICO-ALVO**

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

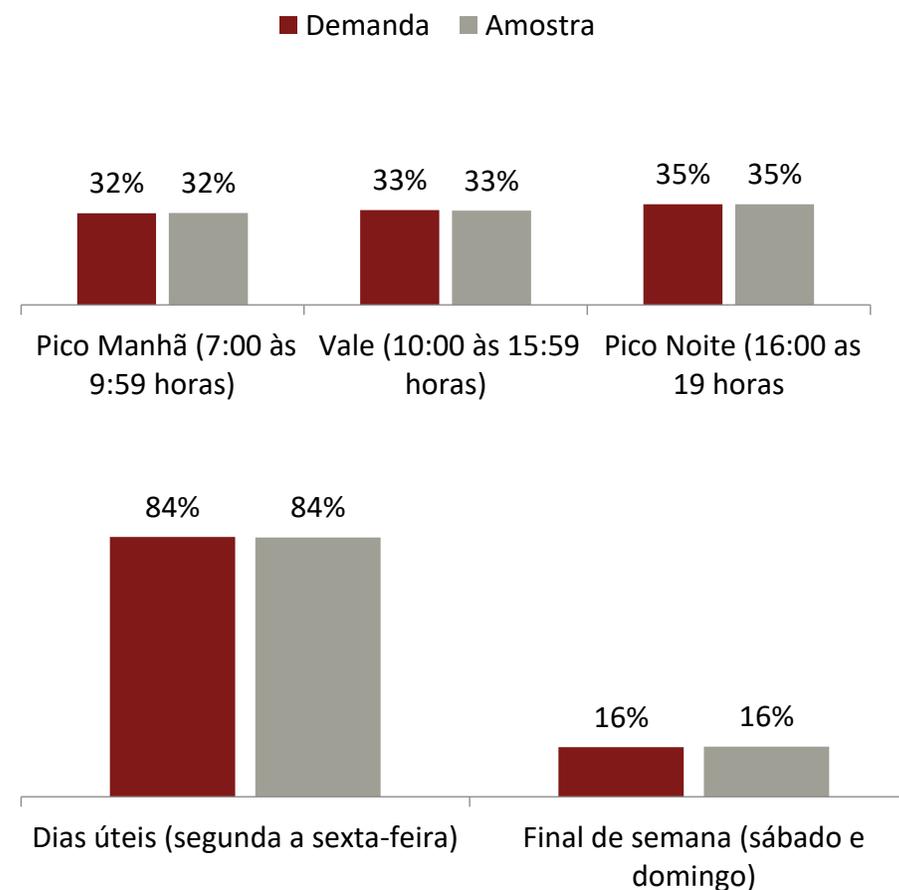
Foram excluídos da amostra, pessoas que estavam utilizando a linha 9 Esmeralda pela primeira vez no dia da pesquisa.



Foram realizadas 1014 entrevistas com usuários da linha 9 Esmeralda, distribuídas em três faixas de horário (entre 7h e 18h59min), dias úteis e finais de semana e por estação, de acordo com a demanda informada pela ViaMobilidade. A margem de erro para o total da amostra é de 3 pontos percentuais, para mais ou para menos, nível de confiança de 95%.

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

(\*) Em ordem alfabética



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



# CENÁRIO EM QUE FOI REALIZADA A PESQUISA:

Pesquisa realizada após atos de vandalismo durante a greve dos metroviários

## Polícia conclui inquérito e aponta para sabotagem em pane da Linha 9 em dia de greve em SP

A Linha 9-Esmeralda apresentou falha no início da tarde de 3 de outubro, dia de greve unificada na capital paulista

Maria Clara Andrade

27 nov 2023 - 17h45 (atualizado às 17h50) Compartilhar Exibir comentários

Ouvir texto 0:00



A Linha 9 apresentou pane no início da tarde do dia 3 de outubro, quando ocorria uma greve unificada em São Paulo  
Foto: Divulgação/Via Mobilidade

A Polícia Civil de São Paulo concluiu, nesta segunda-feira, 27, que a pane da Linha 9-Esmeralda, no dia 3 de outubro, ocorreu por sabotagem. Na ocasião, acontecia uma greve unificada entre os trabalhadores do Metrô, CPTM e Sabesp.

A investigação foi conduzida por agentes do 27º Distrito Policial (Campo Belo). Em nota, a Polícia Civil disse que foram ouvidas testemunhas, incluindo funcionários da Via Mobilidade, que relataram terem encontrado vários objetos que teriam sido atirados na linha férrea, como pedras e até um cano de ferro. Em outro ponto, perto do autódromo, a fiação da máquina de chaveamento da via teria sido completamente arrancada, impedindo o restabelecimento do sistema.



## Polícia aponta sabotagem em paralisação de linha privada durante greve em SP

Investigações mostram atos de vandalismos em diferentes pontos afetados no dia 03 de outubro



Lotação de passageiros na estação Pinheiros, da Linha 9-Esmeralda, após falhas apresentadas em outubro  
Douglas Porto/CNN Brasil

Duda Cambraia, da CNN

27/11/2023 às 13:36

Compartilhar: f X in D F

Ouvir notícia

0:00

Segundo investigações da Polícia Civil, a paralisação dos trens na Linha 9-Esmeralda no dia 3 de outubro, durante a greve de metroviários e ferroviários de São Paulo, foi causada por sabotagem em diferentes pontos da linha.

## Radar SP - ViaMobilidade diz que falha foi vandalismo - Entrevista com Márcio Hannas Presidente da divisão de mobilidade da CCR

BOM DIA SP/TV GLOBO/SÃO PAULO

Data Veiculação: 04/10/2023 às 06h57

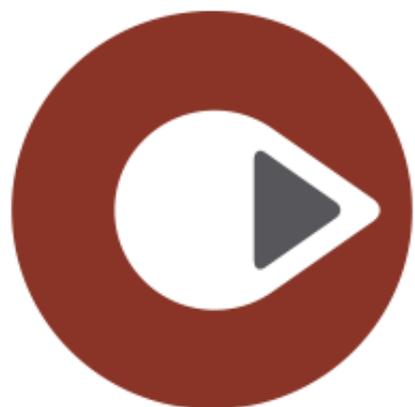
Duração: 00:12:02

+ informações



### Sinopse:

*\*POSICIONAMENTO X VIA MOBILIDADE\*: Na \*TV Globo\*, no BDSP, às 06h57, Rodrigo Bocardi chamou o representante da Via Mobilidade, Márcio Hannas. O apresentador pontuou que o entrevistado é presidente da divisão de Mobilidade da CCR. Bocardi citou o vandalismo na linha 9-Esmeralda e perguntou o que pode ser falado sobre o assunto. Em resposta, Márcio Hannas disse que não pode afirmar que foi um ato de vandalismo e que o esforço está concentrado em esclarecer o ocorrido e voltar com a programação normal na linha afetada. O representante da Via Mobilidade ressaltou que o objeto encontrado não faz parte do sistema, mas reforçou que não pode afirmar nada sobre a situação. Rodrigo Bocardi e Tiago Scheuer fizeram mais perguntas sobre o ocorrido na linha 9-Esmeralda, Márcio Hannas detalhou tudo sobre a situação do vandalismo, explicou a participação da polícia e passou todo o panorama para uma possível volta das atividades normais na linha 9. Após a entrevista, Tiago Scheuer destacou que foram 53 falhas registradas na linha 9-Esmeralda em 2023, uma média de cinco por mês até agora. Bocardi pediu uma resposta da polícia e da \*Secretaria de Segurança Pública\* sobre o assunto.*



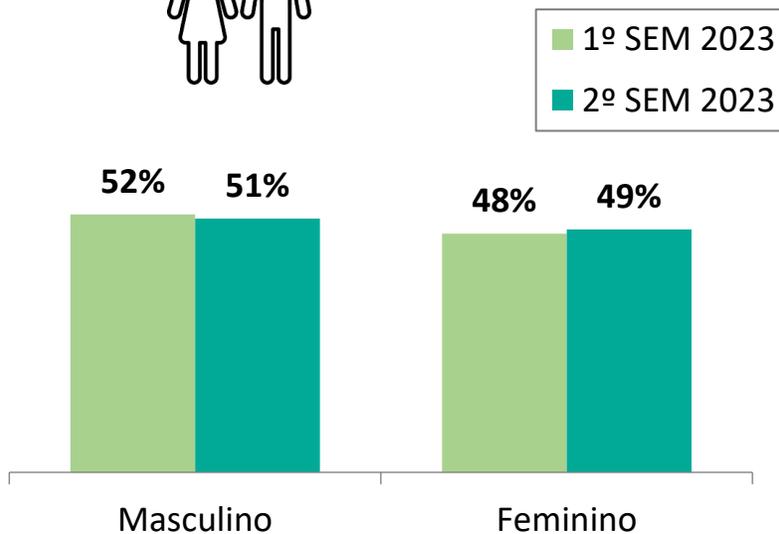
# PERFIL DOS USUÁRIOS



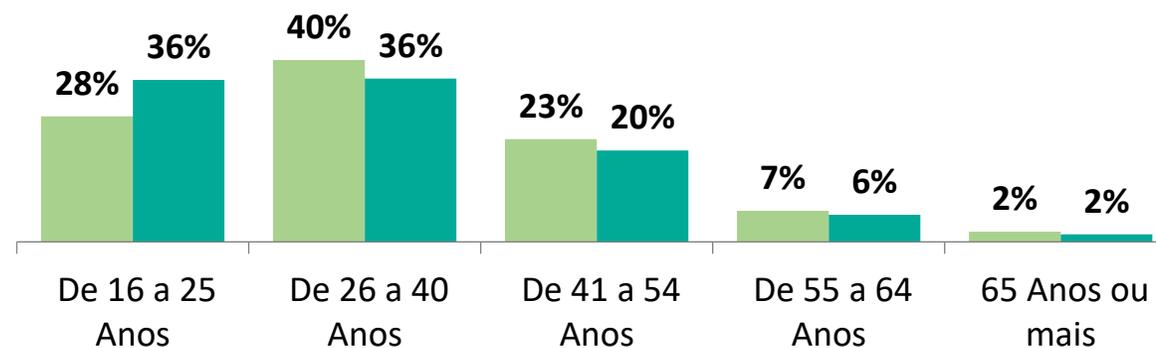


# PERFIL DA AMOSTRA

Gênero e idade



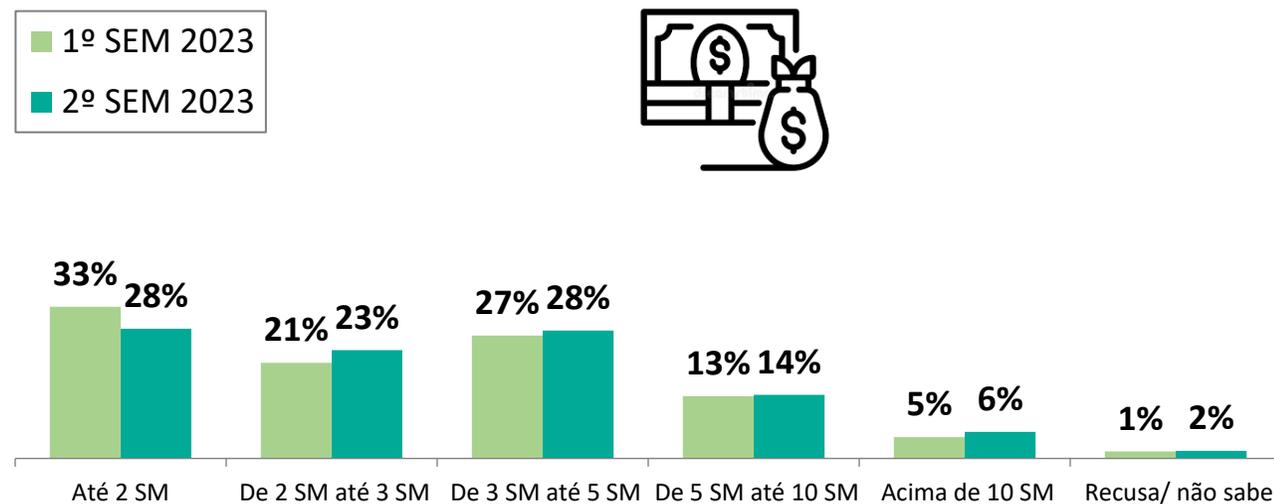
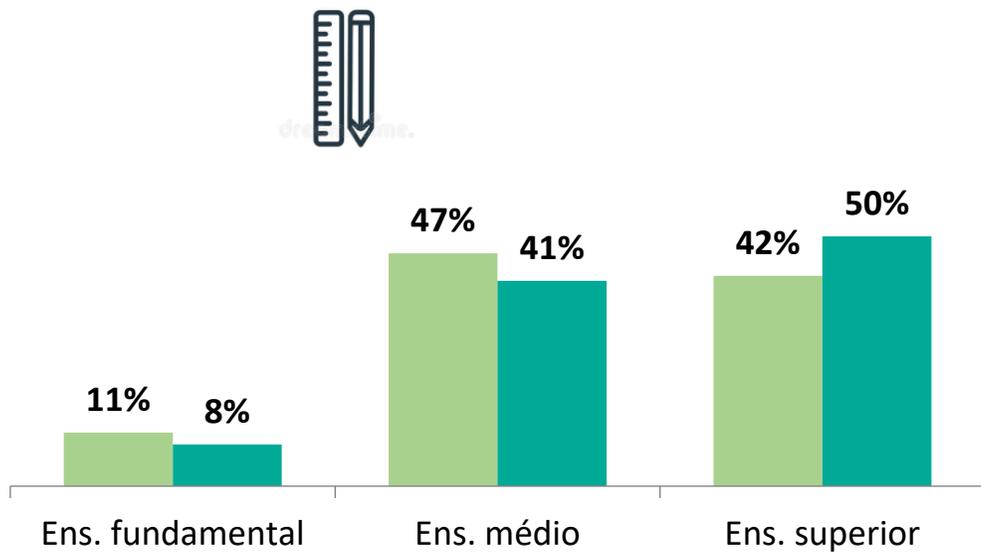
Média de idade:  
1º SEMESTRE 2023: 35 anos  
2º SEMESTRE 2023: 33 anos





# PERFIL DA AMOSTRA

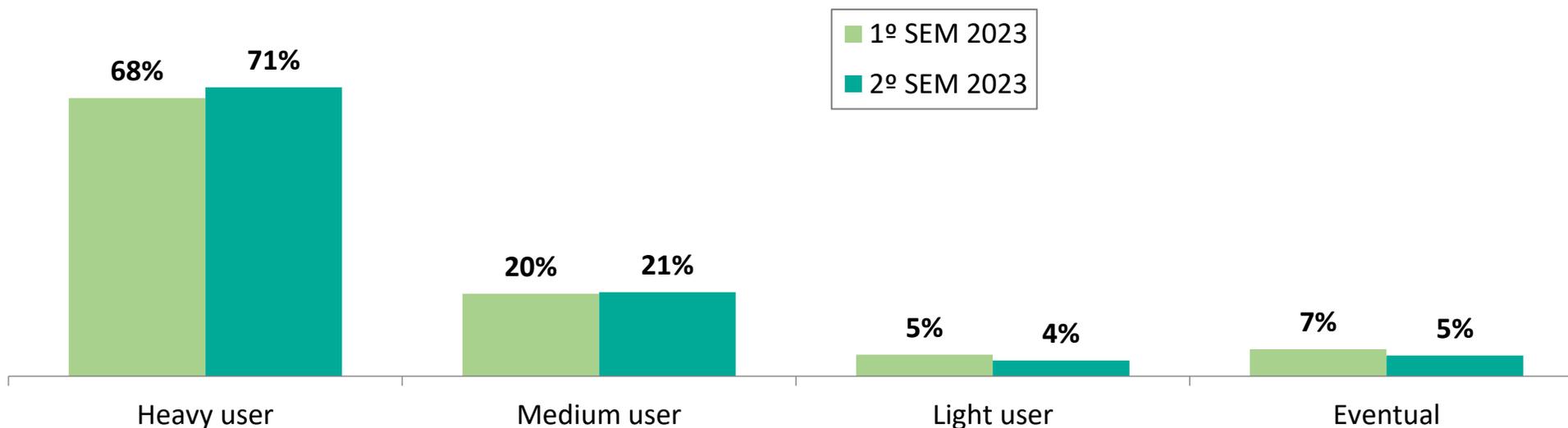
Escolaridade e perfil econômico





# PERFIL DA AMOSTRA

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

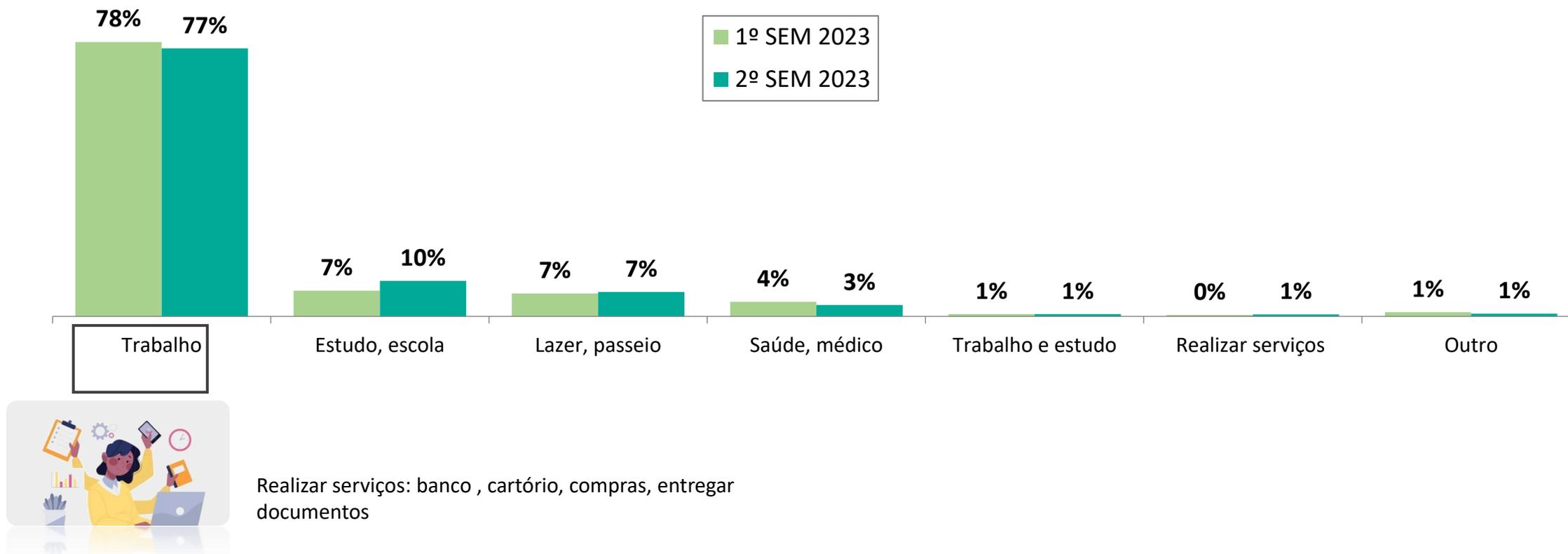


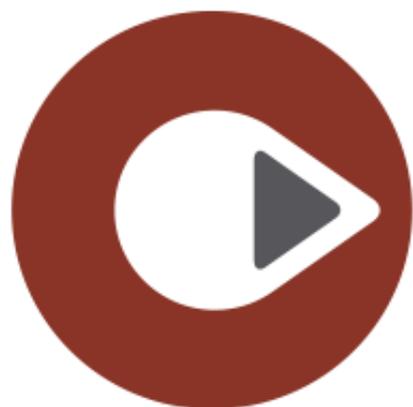
- Heavy user: 4 a 7 vezes por semana
- Medium user: 2 a 3 vezes por semana
- Light user: 1 vez por semana
- Eventual: uso esporádico



# 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

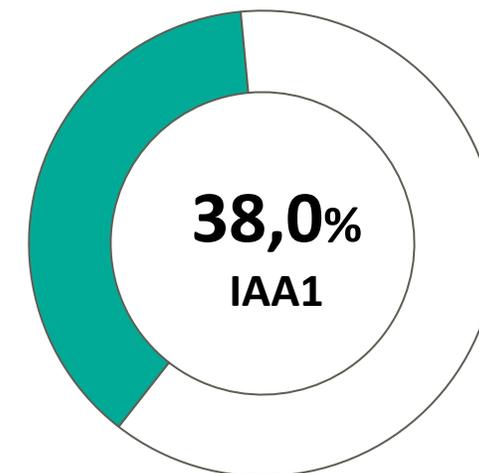
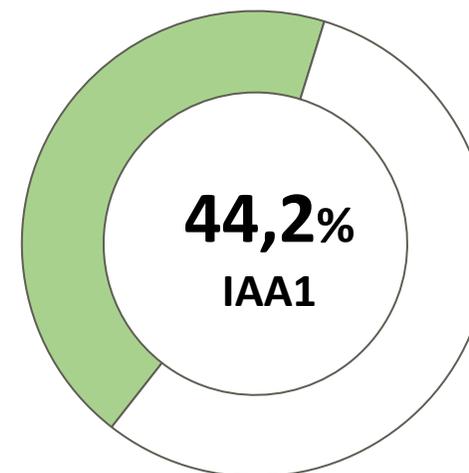
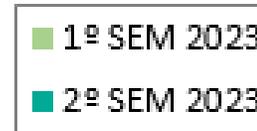
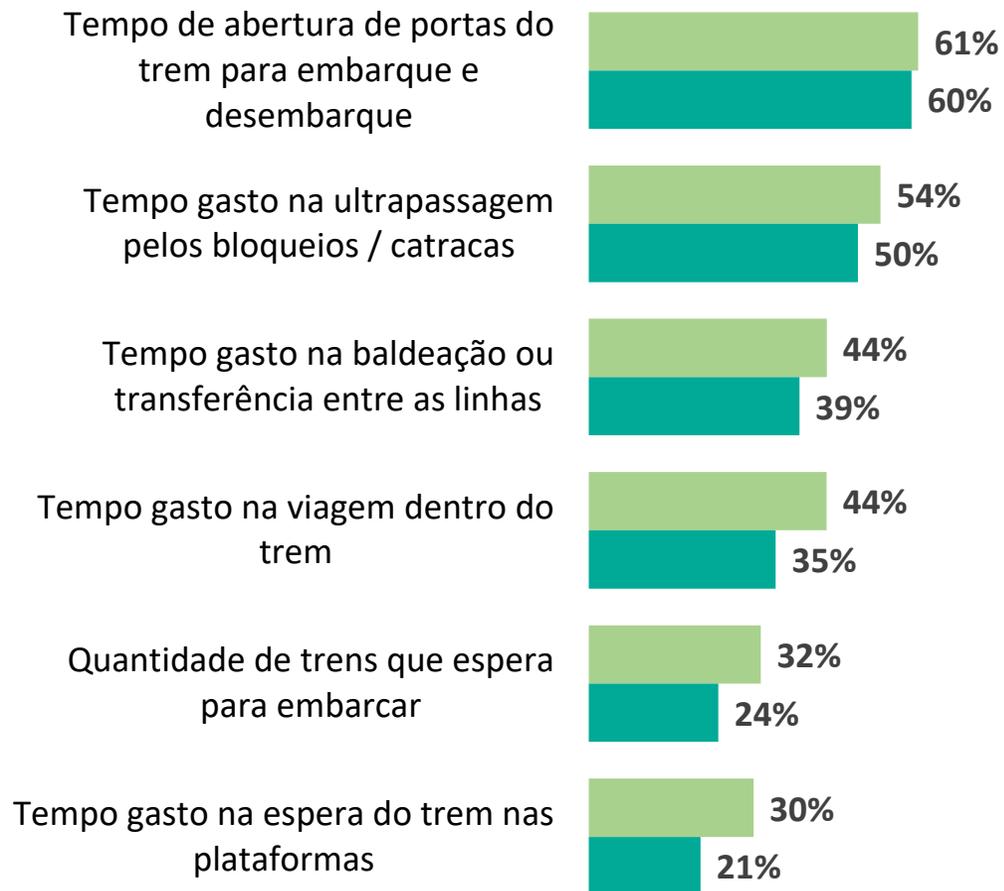
Via **Mobilidade**

Esmeralda – Linha 9



Rapidez da viagem

Excelente e Bom\*



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



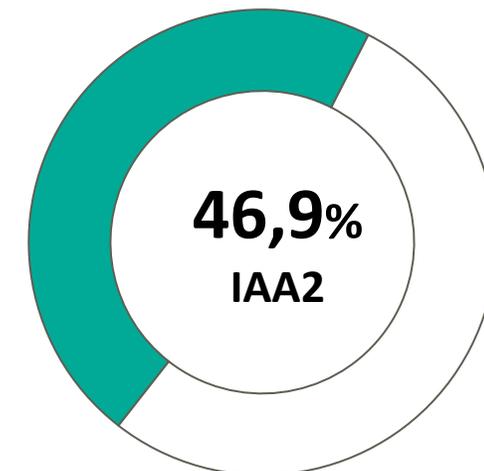
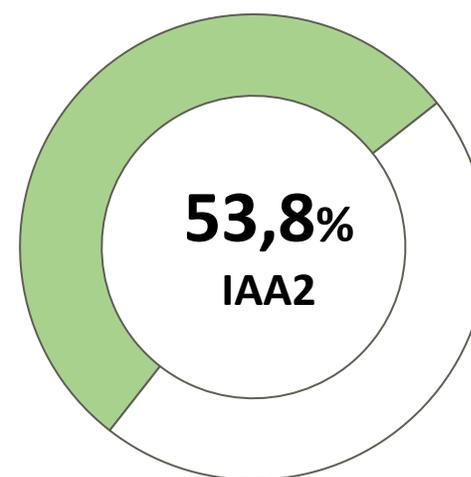
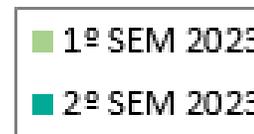
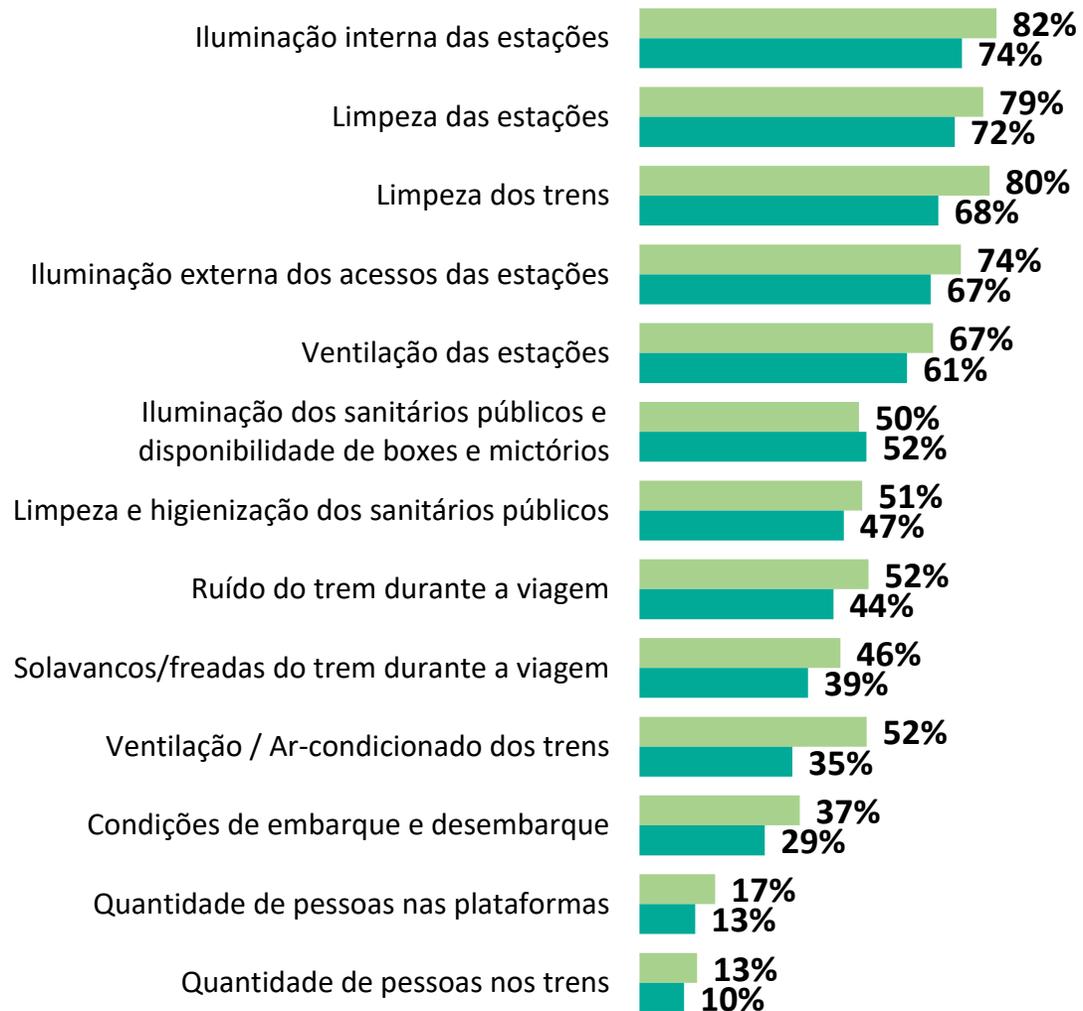
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Conforto da viagem

## Excelente e Bom\*



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



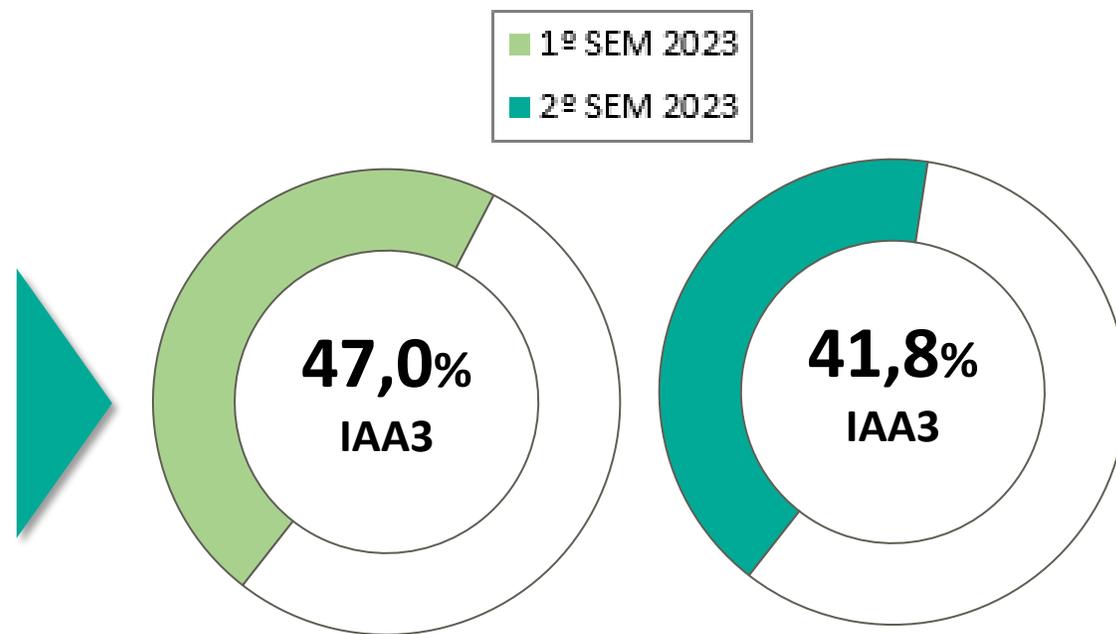
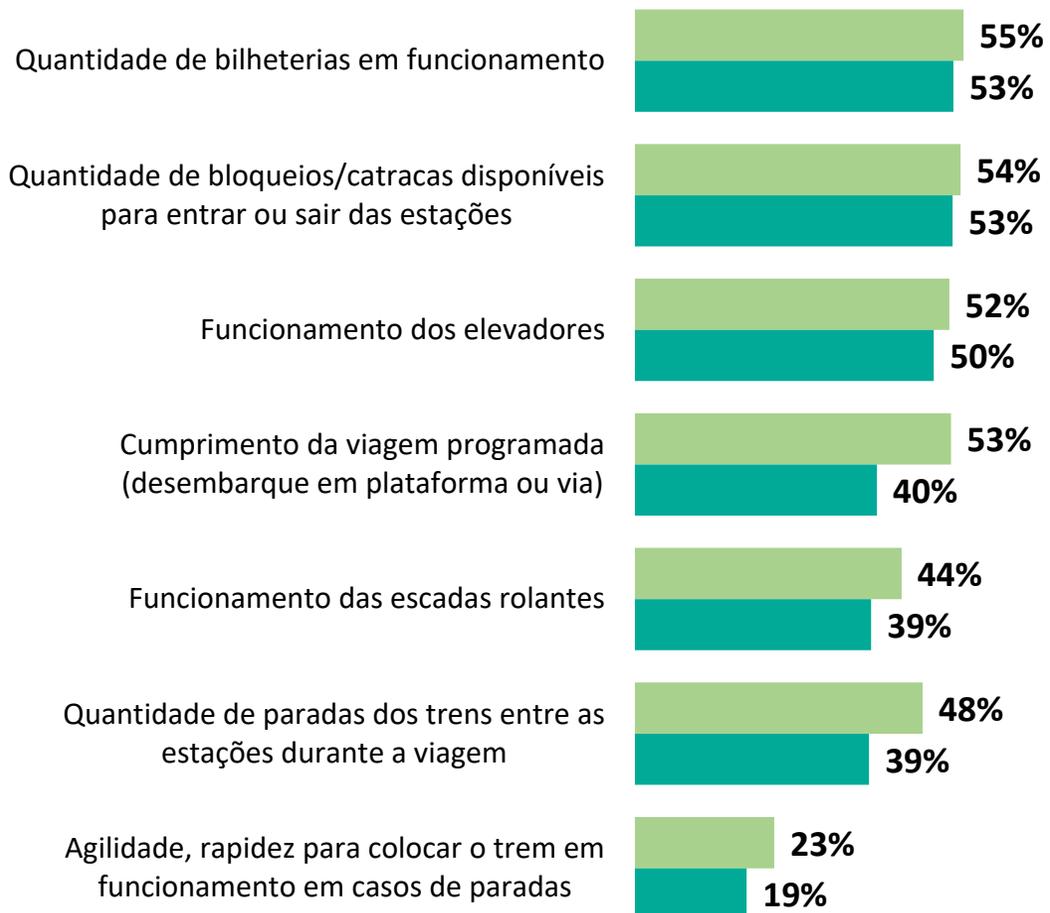
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Confiabilidade

Excelente e Bom\*



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



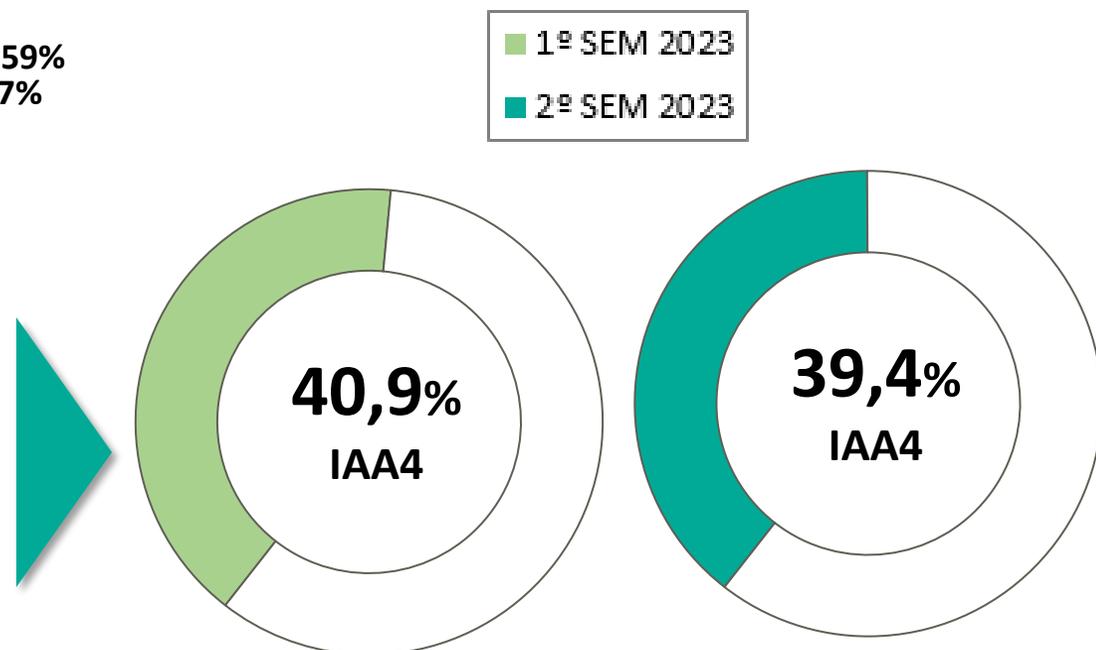
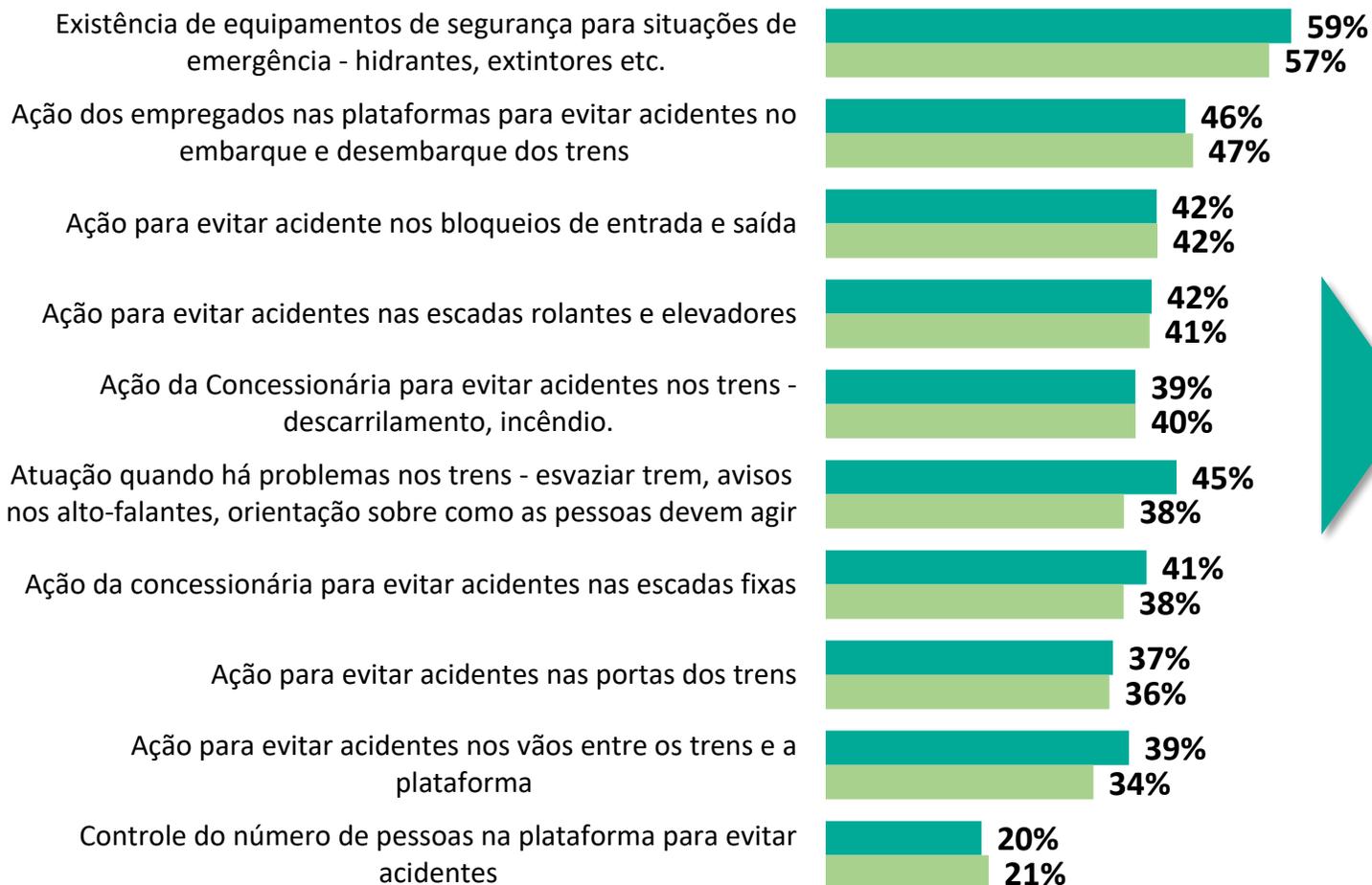
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Segurança contra acidentes

Excelente e Bom\*



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



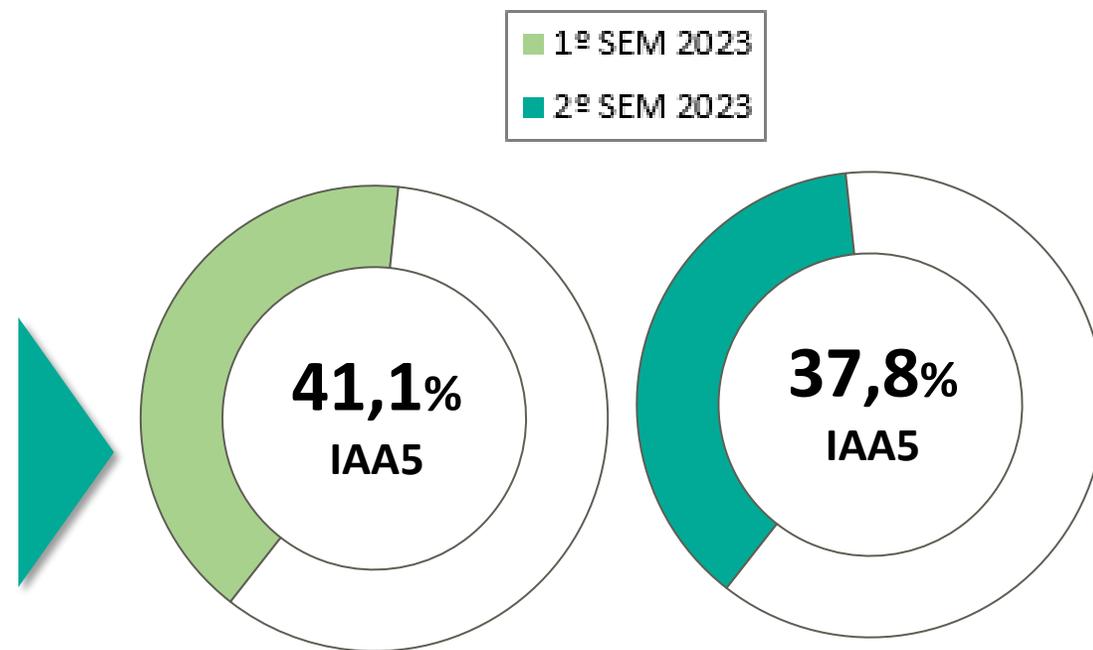
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Segurança pública

Excelente e Bom\*



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



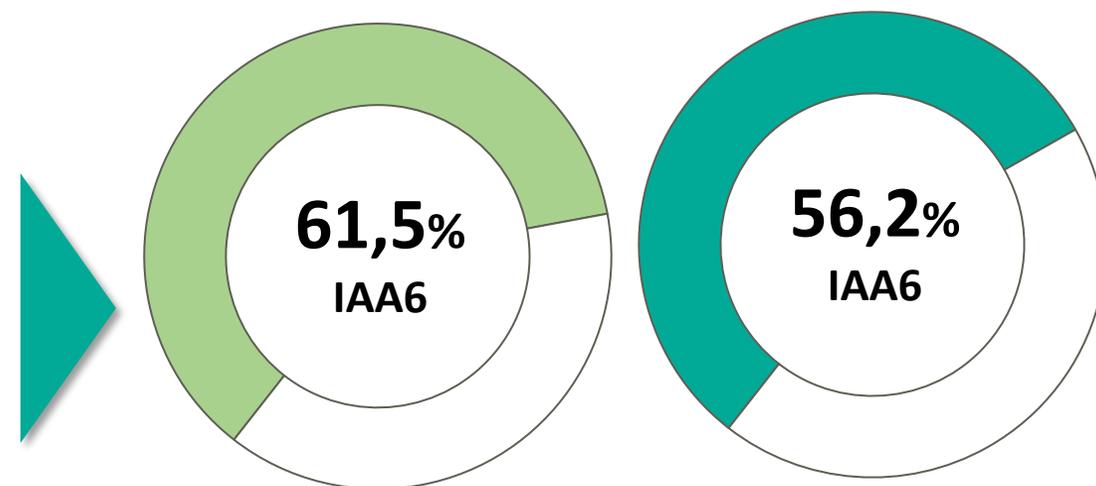
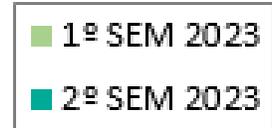
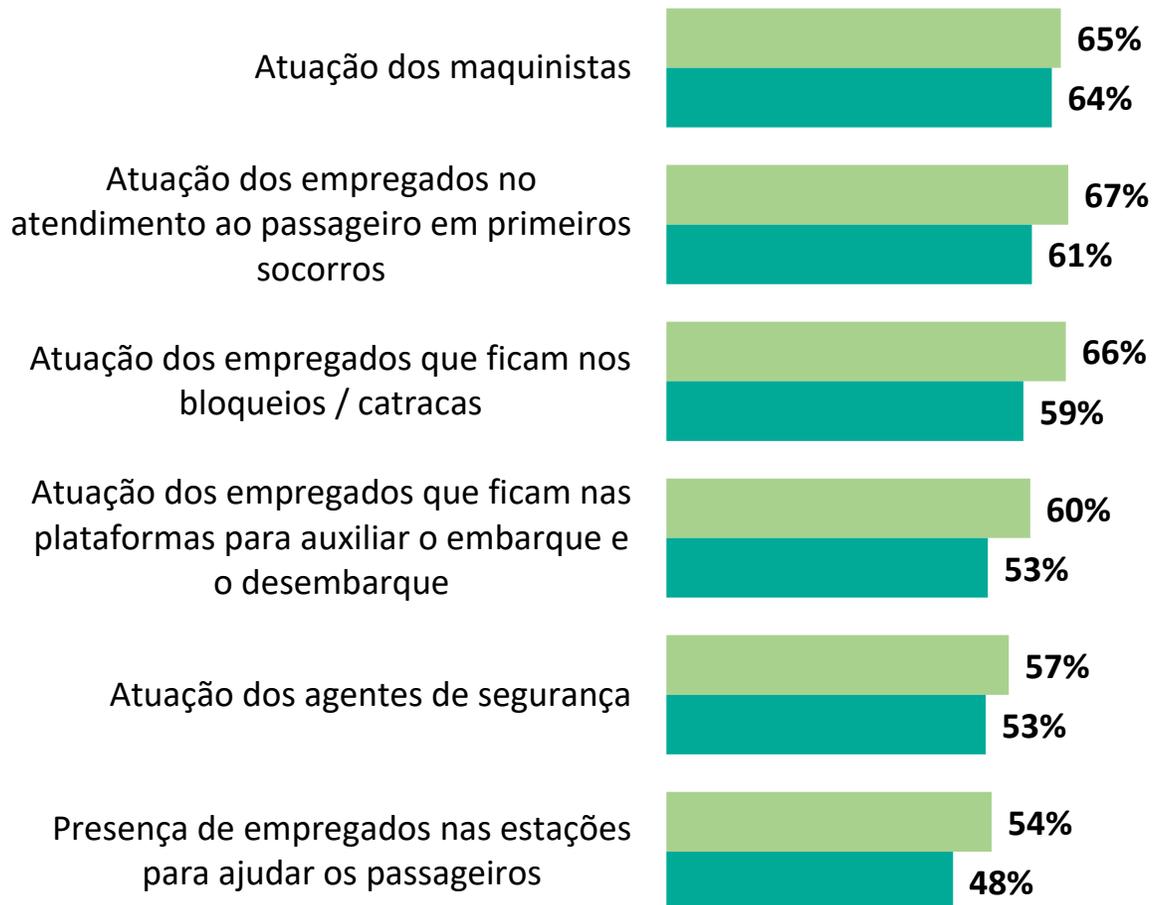
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Atendimento ao passageiro

Excelente e Bom\*



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



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

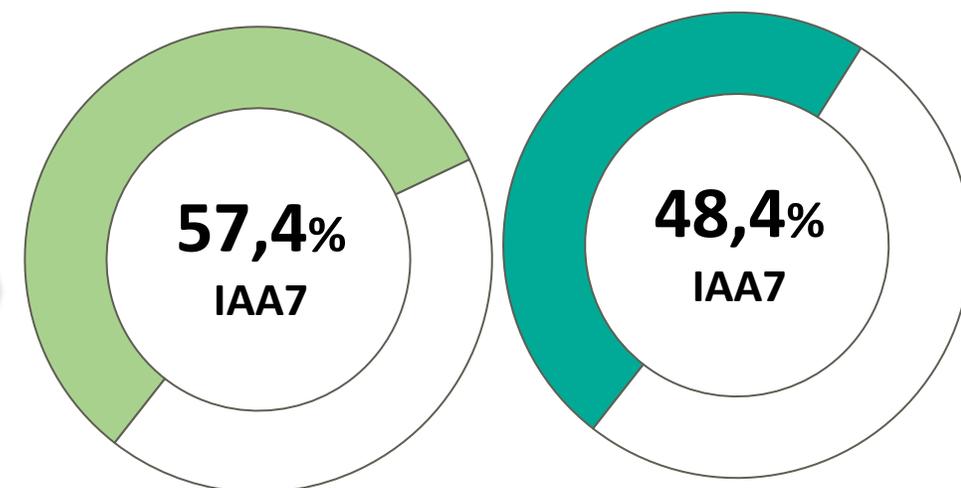
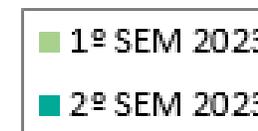
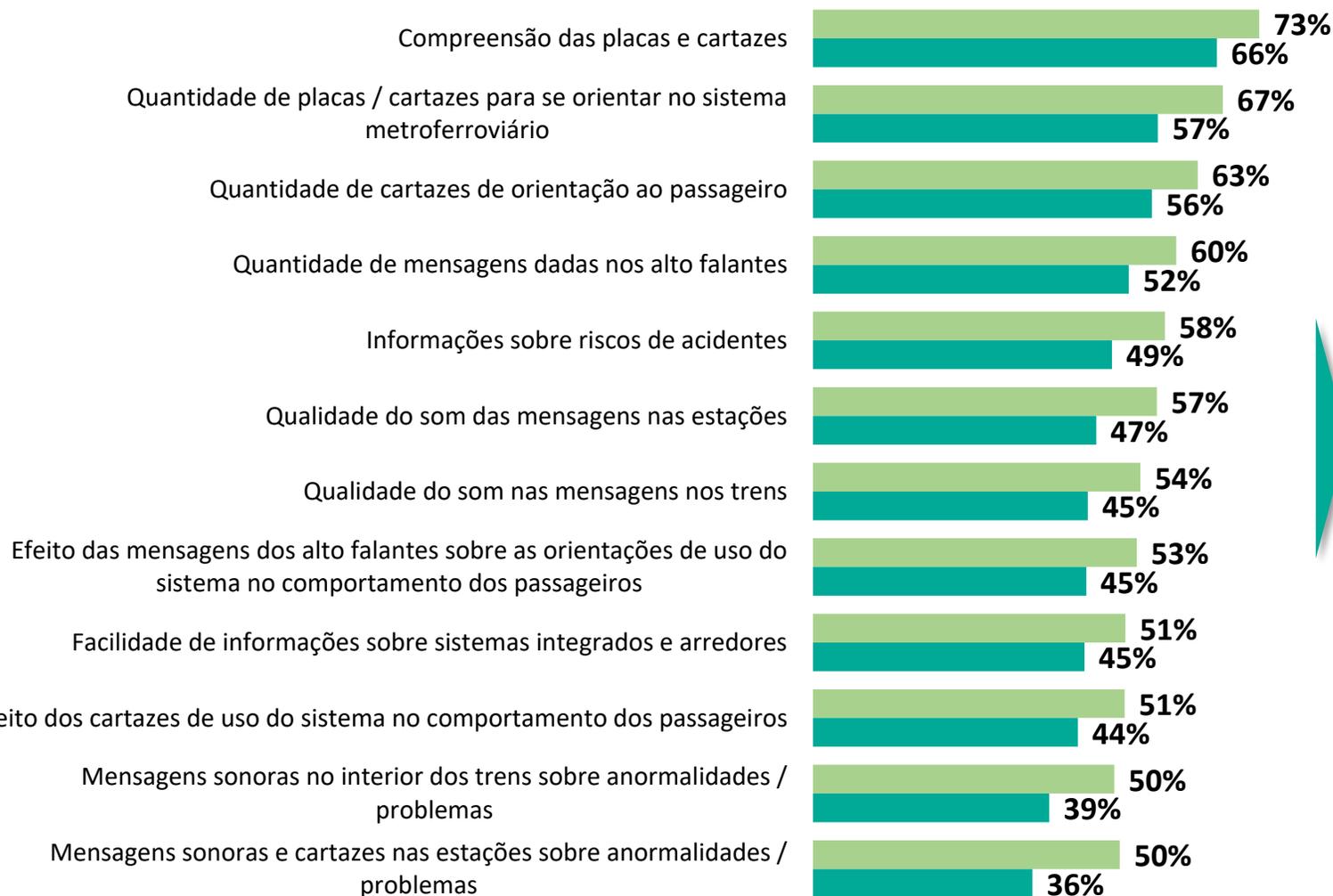
Via **Mobilidade**

Esmeralda – Linha 9



Informação ao passageiro

Excelente e Bom\*



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



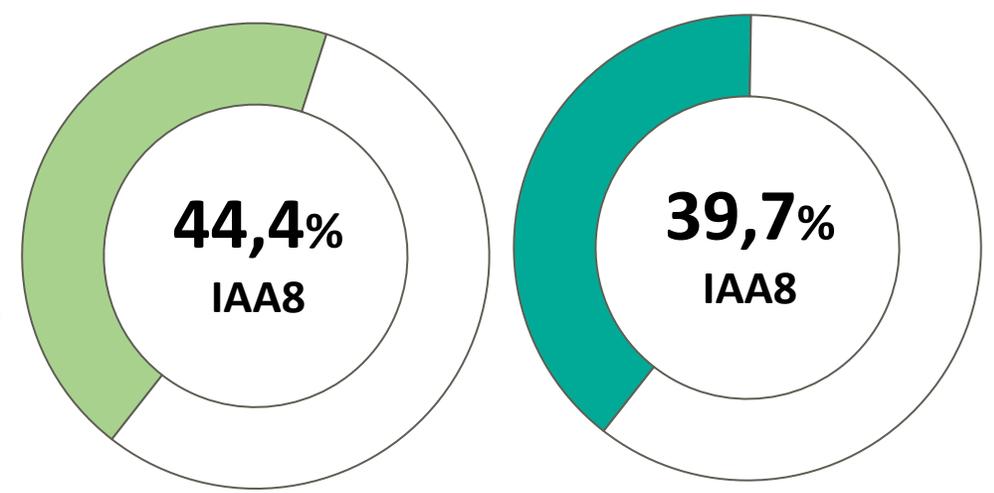
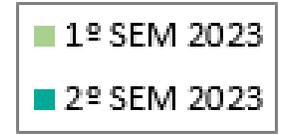
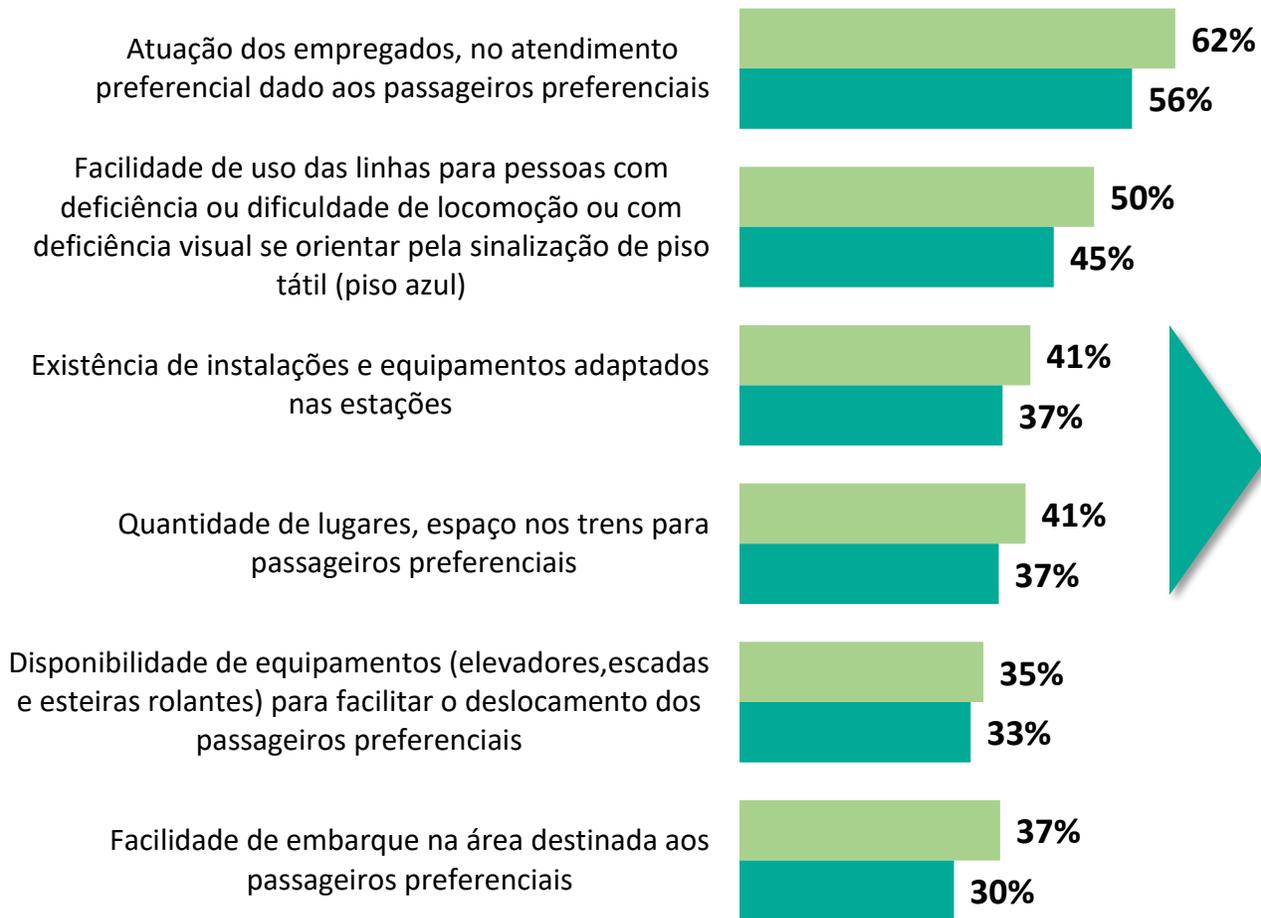
# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



## Acessibilidade ao passageiro

Excelente e Bom\*



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

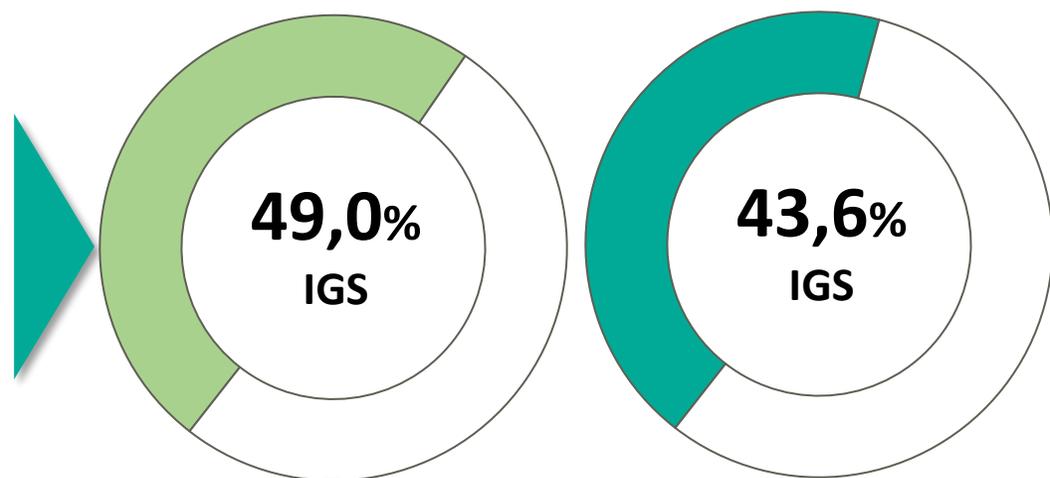
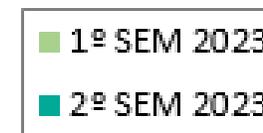
(\*) Base total da amostra tipo 2 (505 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo  
P.20 Agora pensando nos itens de ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS tais como idosos, gestantes, pessoas com deficiência como o(a) sr(a) avalia, nesta Linha 9 Esmeralda: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR ATRIBUTO)

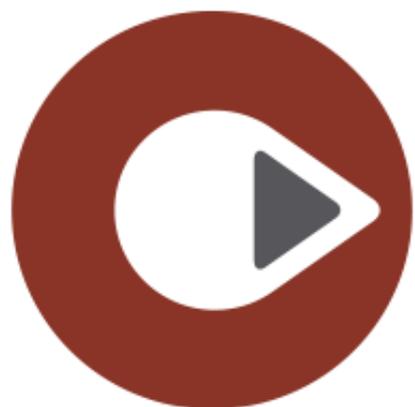


# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

Atributo	Índice de avaliação do atributo 2º SEM 2022	Índice de avaliação do atributo 1º SEM 2023	Índice de avaliação do atributo 2º SEM 2023	Peso atribuído pelo contratante	Índice de avaliação do atributo com peso 2º SEMESTRE
IAA1 RAPIDEZ DA VIAGEM	44,8	44,2	38,0	0,1	3,8
IAA2 CONFORTO DA VIAGEM	49,4	53,8	46,9	0,2	9,4
IAA3 CONFIABILIDADE	46,4	47,0	41,8	0,2	8,4
IAA4 SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES	42,8	40,9	39,4	0,1	3,9
IAA5 SEGURANÇA PÚBLICA	42,0	41,1	37,8	0,15	5,7
IAA6 ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO	66,3	61,5	56,2	0,1	5,6
IAA7 INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO	58,0	57,4	48,4	0,1	4,8
IAA8 ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO	43,8	44,4	39,7	0,05	2,0





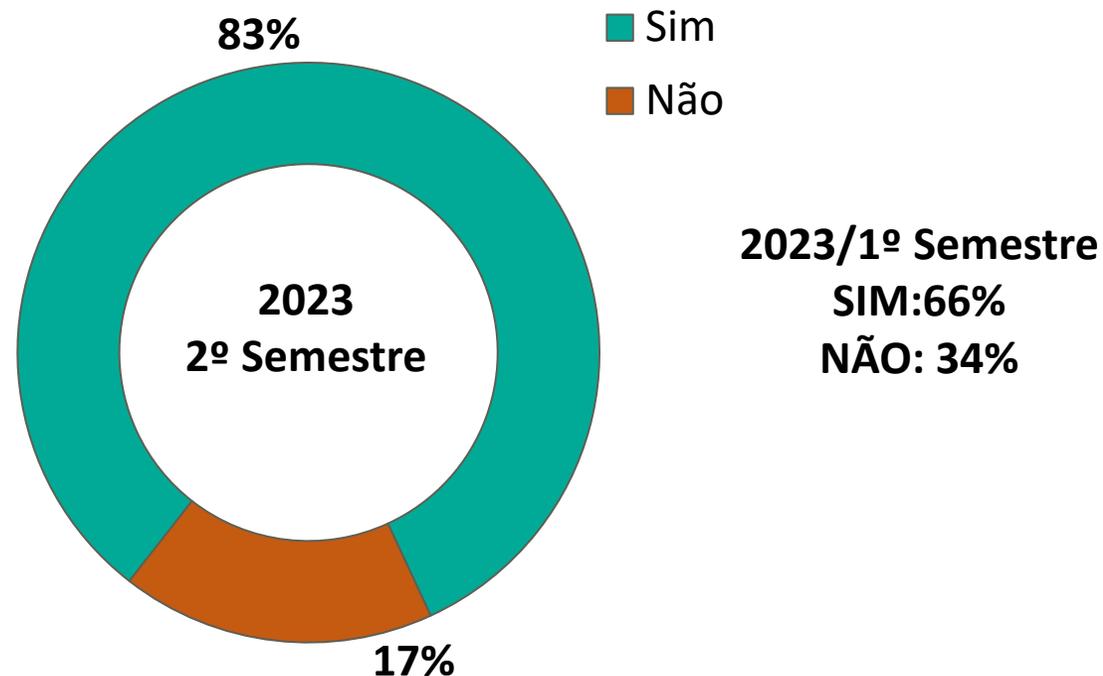
**ViaMobilidade**





# CONHECIMENTO SOBRE A MUDANÇA NA ADMINISTRAÇÃO DA LINHA 9 ESMERALDA

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

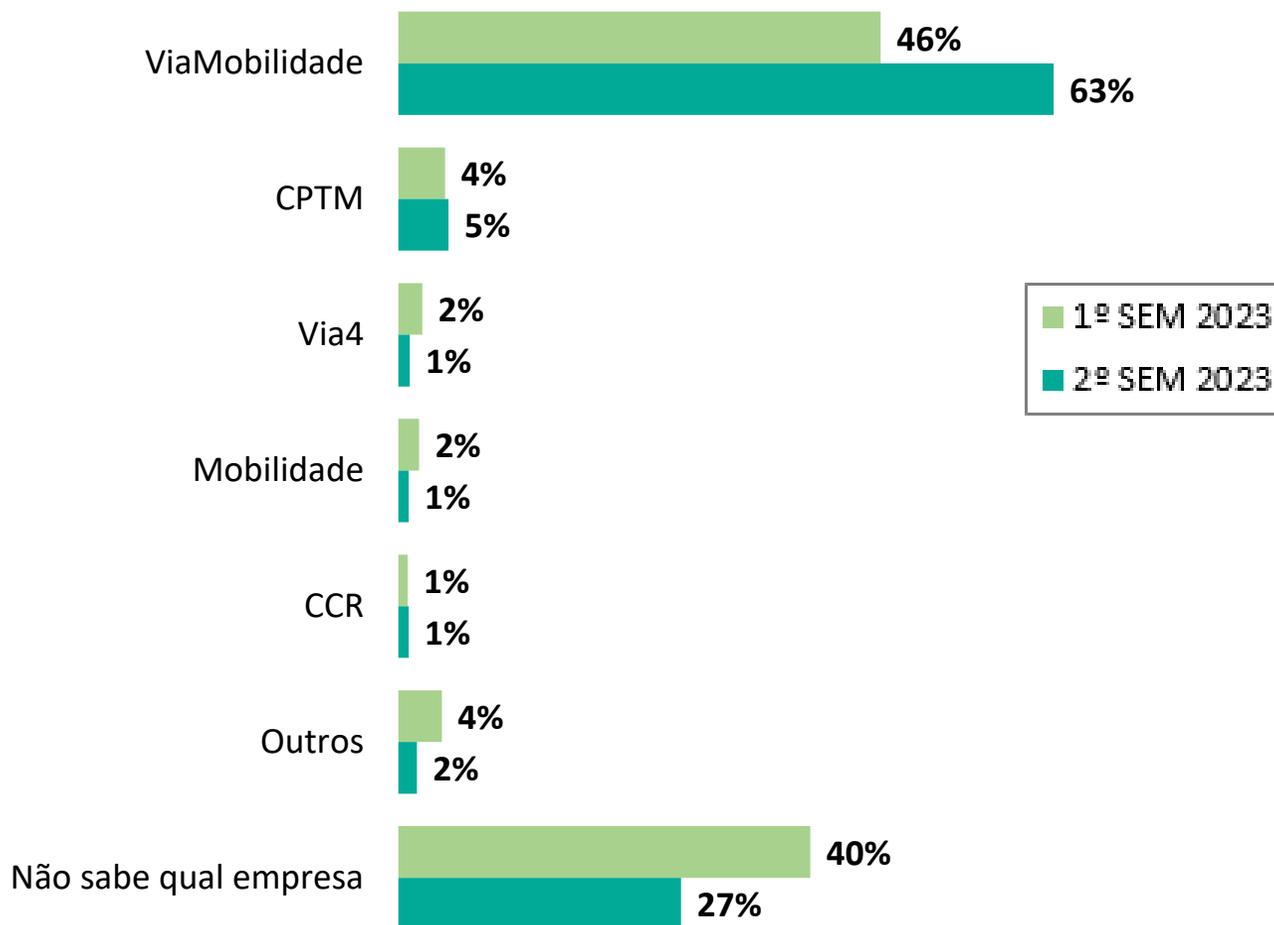


Base total da amostra (1014 entrevistas).



# CONHECIMENTO DA EMPRESA QUE ADMINISTRA A LINHA 9 ESMERALDA

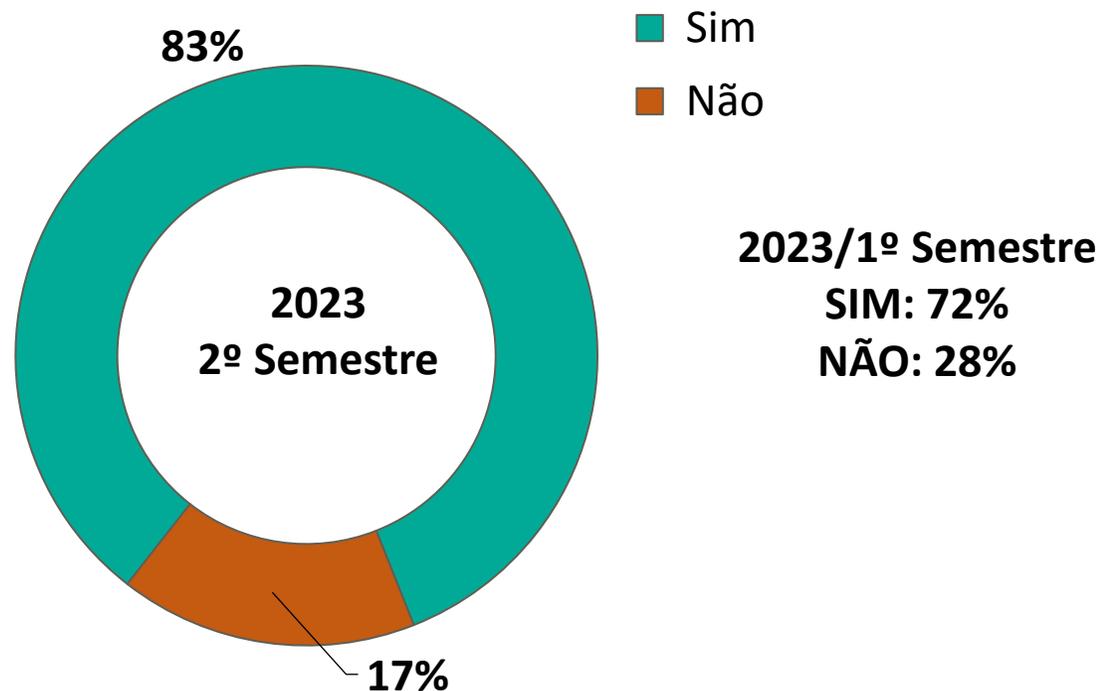
O(a) Sr(a) saberia me dizer o nome da empresa que administra a Linha 9 Esmeralda?





# 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?



Base total da amostra (1014 entrevistas).





LINHA 9	QUANTIDADE DE ENTREVISTAS
<b>Amostra final</b>	1.014
<b>Cancelamentos</b>	7
<i>Motivos de cancelamentos:</i>	
<i>Questionários excedidos: questionários a mais do que previsto para aquela estação</i>	1
<i>Versão errada do questionário: feito no tipo errado do questionário</i>	2
<i>Procedimento incorreto: uso indevido dos estímulos visuais, material</i>	4



## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

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	24	3	21	31	45	32	13
B-Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque	60	7	53	27	14	10	4
C-Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas	39	4	35	36	25	17	9
D-Tempo gasto na espera do trem nas plataformas	21	2	19	35	44	29	15
E-Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas	50	6	44	34	16	10	6
F-Tempo gasto na viagem dentro do trem	35	5	30	32	33	21	12



## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

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	29	3	25	33	38	21	17
B-Iluminação externa dos acessos das estações	67	9	57	25	8	6	2
C-Iluminação interna das estações	74	11	63	21	5	4	1
D-Iluminação dos sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	52	8	44	30	18	13	6
E-Limpeza das estações	72	13	59	21	7	5	2
F-Limpeza dos trens	68	13	55	24	8	6	2
G-Limpeza e higienização dos sanitários públicos	47	9	38	27	26	16	10
H-Quantidade de pessoas nas plataformas	13	1	12	24	63	34	29
I-Quantidade de pessoas nos trens	10	1	9	19	71	32	39
J-Ruído do trem durante a viagem	44	5	40	38	18	12	5
K-Solavancos/freadas do trem durante a viagem	39	4	35	38	24	16	8
L-Ventilação das estações	61	8	53	23	16	10	6
M-Ventilação / Ar-condicionado dos trens	35	6	28	27	39	19	20



# ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

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	19	3	16	25	57	27	29
B-Funcionamento dos elevadores	50	6	44	30	21	14	7
C-Funcionamento das escadas rolantes	39	4	35	28	33	20	12
D-Quantidade de bilheterias em funcionamento	53	6	47	29	18	12	6
E-Cumprimento da viagem programada (desembarque em plataforma ou via)	40	4	36	38	22	14	7
F-Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair das estações	53	6	47	32	15	12	4
G-Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	39	5	34	31	30	20	10



## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL/23

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.	40	6	34	29	31	17	14
B-Ação para evitar acidentes nas escadas rolantes e elevadores	41	5	37	35	23	16	7
C-Ação da concessionária para evitar acidentes nas escadas fixas	38	4	34	37	25	17	9
D-Ação para evitar acidente nos bloqueios de entrada e saída	42	6	37	32	26	18	7
E-Ação para evitar acidentes nas portas dos trens	36	5	32	29	35	21	14
F-Ação para evitar acidentes nos vãos entre os trens e a plataforma	34	4	30	29	37	23	14
G-Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência - hidrantes, extintores etc.	57	11	45	29	15	11	4
H-Controle do número de pessoas na plataforma para evitar acidentes	21	3	18	26	53	29	24
I-Ação dos empregados nas plataformas para evitar acidentes no embarque e desembarque dos trens	47	8	39	30	23	16	7
J-Atuação quando há problemas nos trens - esvaziar trem, avisos nos alto-falantes, orientação sobre como as pessoas devem agir	38	6	32	26	36	20	16



## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

SEGURANÇA PÚBLICA 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 roubos/furtos no interior dos trens	37	4	33	33	31	20	11
B-Ação da concessionária para evitar roubos/furtos nas estações	37	6	32	35	28	20	8
C-Segurança pessoal nos acessos / corredores para chegar e sair das estações	39	6	33	33	27	19	8
D-Ação para evitar assaltos às bilheterias, agressão / lesão corporal ao passageiro	48	9	40	29	23	14	9
E-Ação da concessionária para evitar tumulto dos grupos de torcedores de futebol e/ou gangues	35	4	30	29	36	20	16
F-Ação da concessionária para evitar pedintes e vendedores ambulantes nos trens/ estações	27	4	23	31	42	25	17
G-Ação da concessionária para evitar a importunação / constrangimento sexual	35	6	28	29	36	24	12
H-Presença e quantidade de agentes de segurança	45	9	36	35	20	15	5



## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

Base: respondentes de cada questão

<b>ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO</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-Atuação dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas	59	10	50	29	12	8	4
B-Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque	53	11	43	29	18	12	6
C-Atuação dos agentes de segurança	53	9	44	33	14	10	3
D-Atuação dos empregados no atendimento ao passageiro em primeiros socorros	61	11	49	27	12	9	3
E-Presença de empregados nas estações para ajudar os passageiros	48	10	38	33	19	14	6
F-Atuação dos maquinistas	64	11	53	22	14	9	5



## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

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	66	10	57	24	10	7	3
B-Facilidade de informações sobre sistemas integrados e arredores	45	6	39	32	24	18	6
C-Mensagens sonoras no interior dos trens sobre anormalidades / problemas	39	7	32	28	34	19	14
D-Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anormalidades / problemas	36	7	29	35	29	16	13
E-Qualidade do som das mensagens nas estações	47	6	41	29	25	17	8
F-Qualidade do som nas mensagens nos trens	45	7	38	27	28	18	10
G-Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes	52	6	46	30	18	13	5
H-Quantidade de cartazes de orientação ao passageiro	56	8	48	30	15	12	3
I-Quantidade de placas / cartazes para se orientar no sistema metroferroviário	57	10	47	30	13	9	3
J-Informações sobre riscos de acidentes	49	9	40	29	22	15	7
K-Efeito dos cartazes de uso do sistema no comportamento dos passageiros	44	4	39	38	19	14	5
L-Efeito das mensagens dos alto falantes sobre as orientações de uso do sistema no comportamento dos passageiros	45	5	40	32	23	16	7



## VIAMOBILIDADE - LINHA 9

### PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO/23

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	33	7	25	27	40	25	15
B- Existência de instalações e equipamentos adaptados nas estações	37	4	33	33	29	19	10
C- Atuação dos empregados, no atendimento preferencial dado aos passageiros preferenciais	56	11	45	28	16	10	6
D- Facilidade de embarque na área destinada aos passageiros preferenciais	30	5	25	30	40	25	15
E- Quantidade de lugares, espaço nos trens para passageiros preferenciais	37	6	30	31	32	21	11
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	29	26	15	11

Via  **Mobilidade**

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

OUTUBRO/2023  
4ª Pesquisa



**LINHA 9**  
**ESMERALDA**

**Datafolha**