

***Pesquisa de Satisfação e Perfil dos
Usuários do TREN SURB
- Quantitativa e qualitativa -***

Porto Alegre - RS

(51) 3286-6156

Pelotas - RS

(53) 3278-2511



Estudo da Satisfação e do Perfil dos Usuários da TREN SURB

- Pesquisa Quantitativa -

- Pesquisa Quantitativa -

- **PÚBLICO ALVO:** Usuários de todas as 17 estações da TREN SURB.
- **PERÍODO DE REALIZAÇÃO:** 17 a 23 de outubro de 2011.
- **TÉCNICA UTILIZADA:** Quantitativa probabilística estratificada. Entrevista pessoal (face-to-face), realizada nas estações da TREN SURB.
- **TAMANHO DA AMOSTRA:** 1.500 entrevistas. Sendo 1.257 entrevistas em dias úteis e 243 entrevistas em dias não úteis.
- **MARGEM DE ERRO:** 2,5%

- Pesquisa Qualitativa -

- **GRUPO FOCAL:** Usuários da TREN SURB.
- **LOCAL:** Sala espelhada do IPO Porto Alegre, com transmissão on-line.
- **PÚBLICO ALVO:** Usuários da TREN SURB, de diferentes cidades.
- **PERÍODO DE REALIZAÇÃO:** 05 de novembro de 2011.
- **MÉTODO:** Pesquisa qualitativa com grupo de referência.
- **NÚMERO DE PARTICIPANTES:** 07 participantes, grupo realizado às 15:00 horas.

Grupo focal em debate Sala de espelho

**Com observação pelo analista e
transmissão on-line**

Esta apresentação está dividida em sete temáticas
*(integrando os resultados da
pesquisa quantitativa e da qualitativa)*

- 1ª) Hábitos de Deslocamento;
- 2ª) Nível de Satisfação;
- 3ª) Pontos positivos e negativos da TREN SURB;
- 4ª) Melhorias e Relação com Usuários;
- 5ª) Grau de utilização dos canais de atendimento da TREN SURB;
- 6ª) Utilização e avaliação do Sistema de Integração;
- 7ª) Perfil dos entrevistados.

1ª bateria de dados:
Hábitos de Deslocamento

www.ipo.inf.br





Hábitos de Deslocamento

✓ Os usuários da TREN SURB utilizam o trem em média há 10 anos;

✓ Essa utilização do trem é rotineira, visto que **63,7%** dos usuários utilizam o trem quase todos os dias da semana. Em **2010** esse índice era de **67,6%** e em **2009** era de **64,6%**;

✓ A grande maioria utiliza o trem de segunda à sexta (durante os dias úteis).

Principais motivos da utilização:

- ✓ Rapidez = 82,1%;
- ✓ Preço = 37,1%.

Relação próxima com o trem, gostam de utilizá-lo, seja pela **rapidez** ou pelo **preço** (em comparação com outros meios de transporte).

Característica da Origem

- **Casa (47,1%) e Trabalho (34,3%)** permanecem como as principais origens, mantendo a média de 2010.

- A principal forma de deslocamento são:

- "A pé" = 47,6%;
- Ônibus sem bilhete = 21,1%
- Ônibus com bilhete = 20,3%

- Média de tempo até estação = 16 min.

Características do Destino

- **Casa (45,6%) e Trabalho (28,6%)** permanecem como os principais destinos, mantendo a média de 2010.

- A maioria conclui o deslocamento após descer da estação "a pé", 51,6%.

- Ônibus com bilhete = 22,3%
- Ônibus sem bilhete = 16,9%

- Média de tempo para completar o percurso = 17 min.

2ª bateria de dados:
Nível de Satisfação

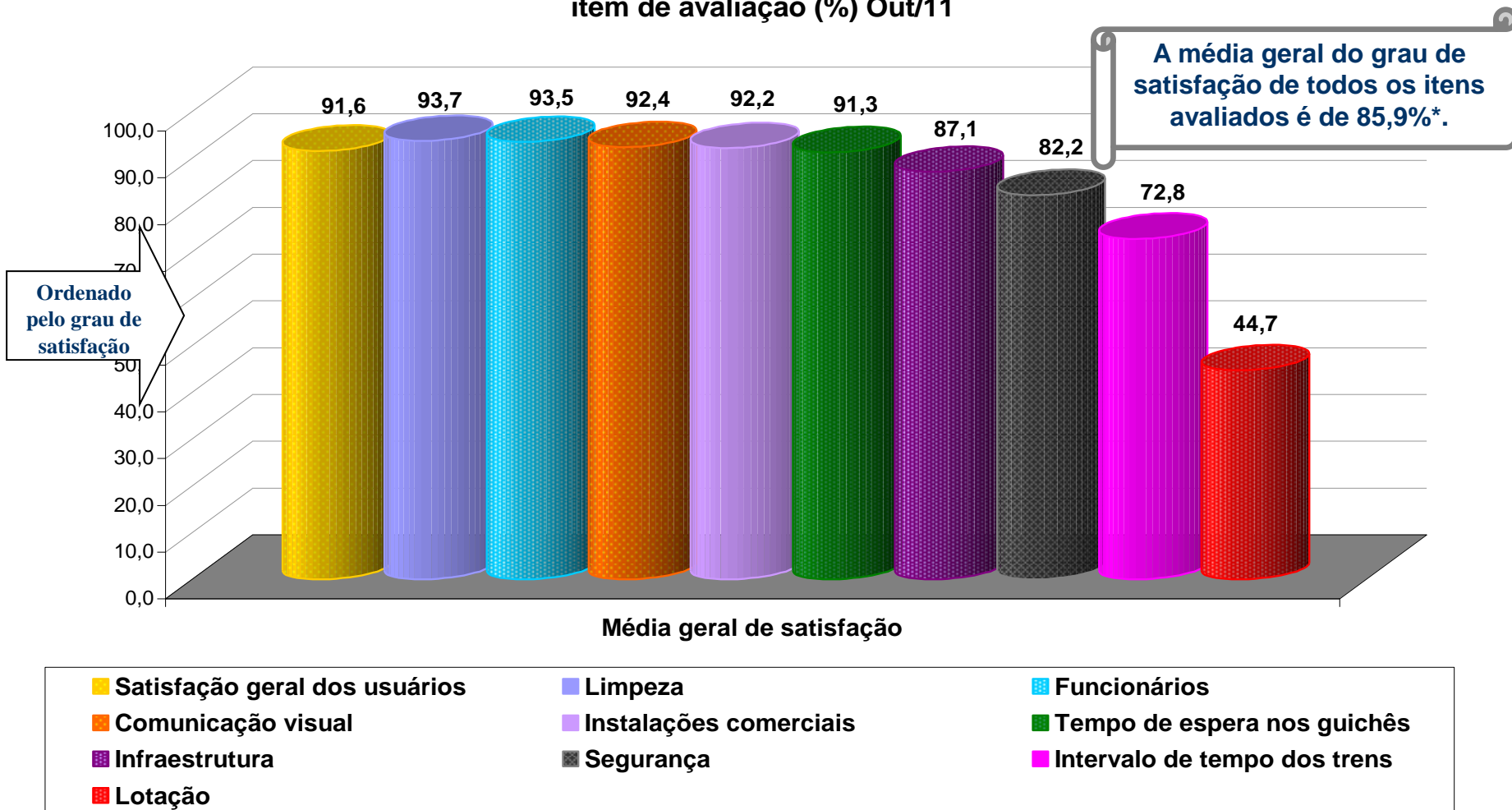
www.ipo.inf.br





Grau de satisfação dos serviços prestados

Gráfico 6: Análise comparativa do grau de satisfação dos usuários do TRENURB, por item de avaliação (%) Out/11

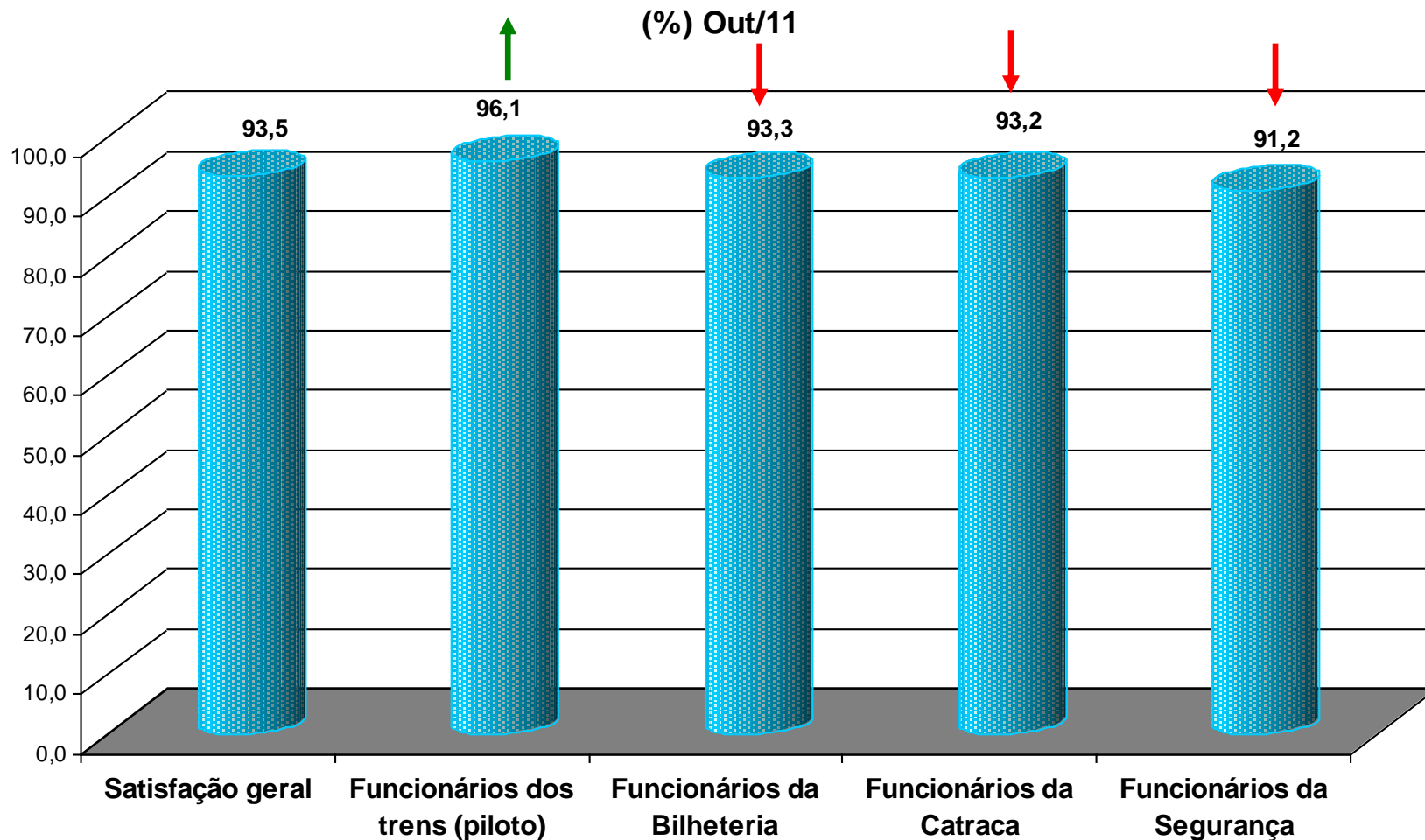


Nota: O grau de satisfação dos itens funcionários, limpeza, infraestrutura e segurança foram calculados com base na média dos aspectos de cada item avaliado, por exemplo, para o cálculo do grau de satisfação da limpeza, foi analisado a satisfação com a limpeza nas estações e com a limpeza nos trens.

* Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".

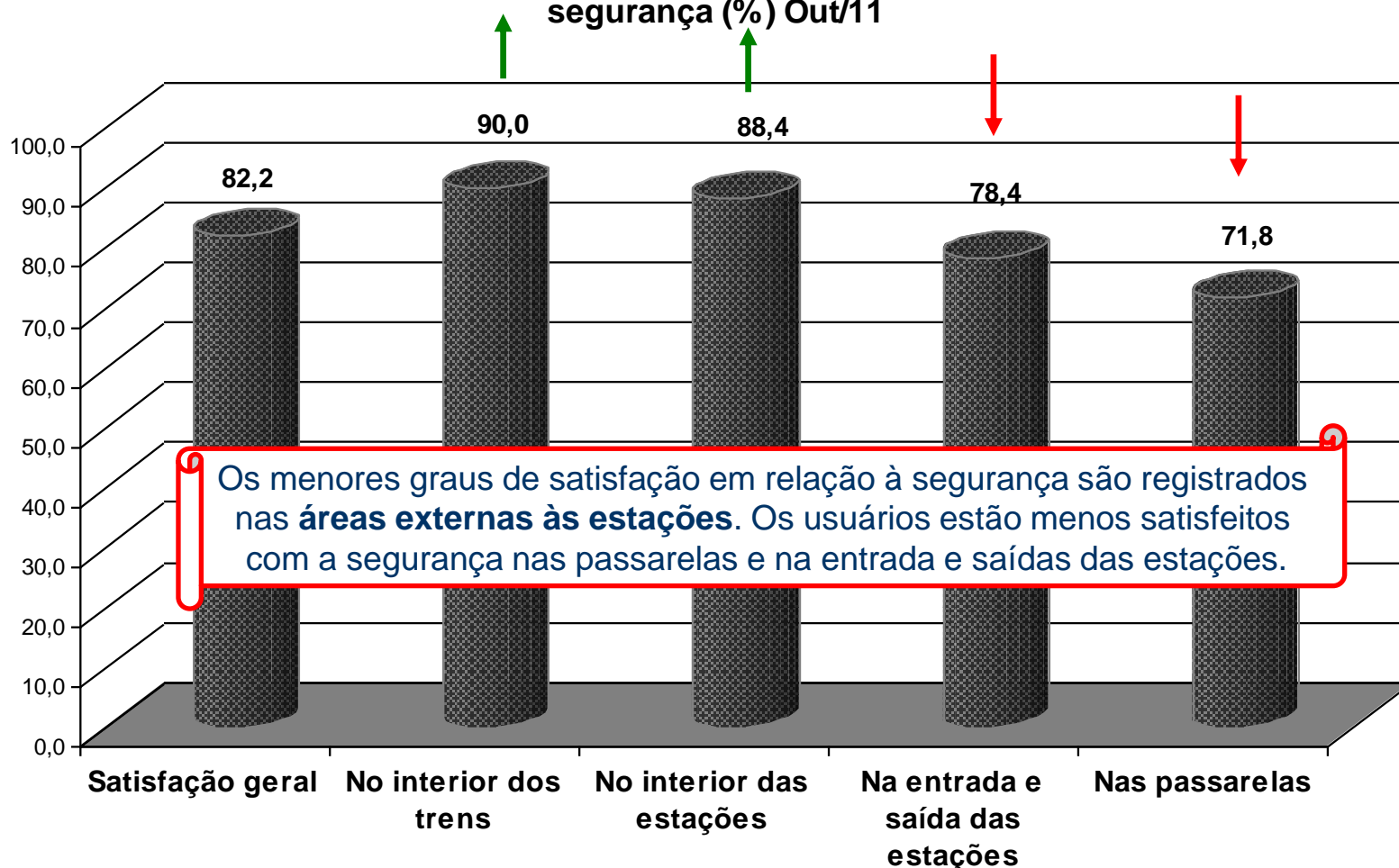
Grau de satisfação em relação aos funcionários

Gráfico 8: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos funcionários avaliados



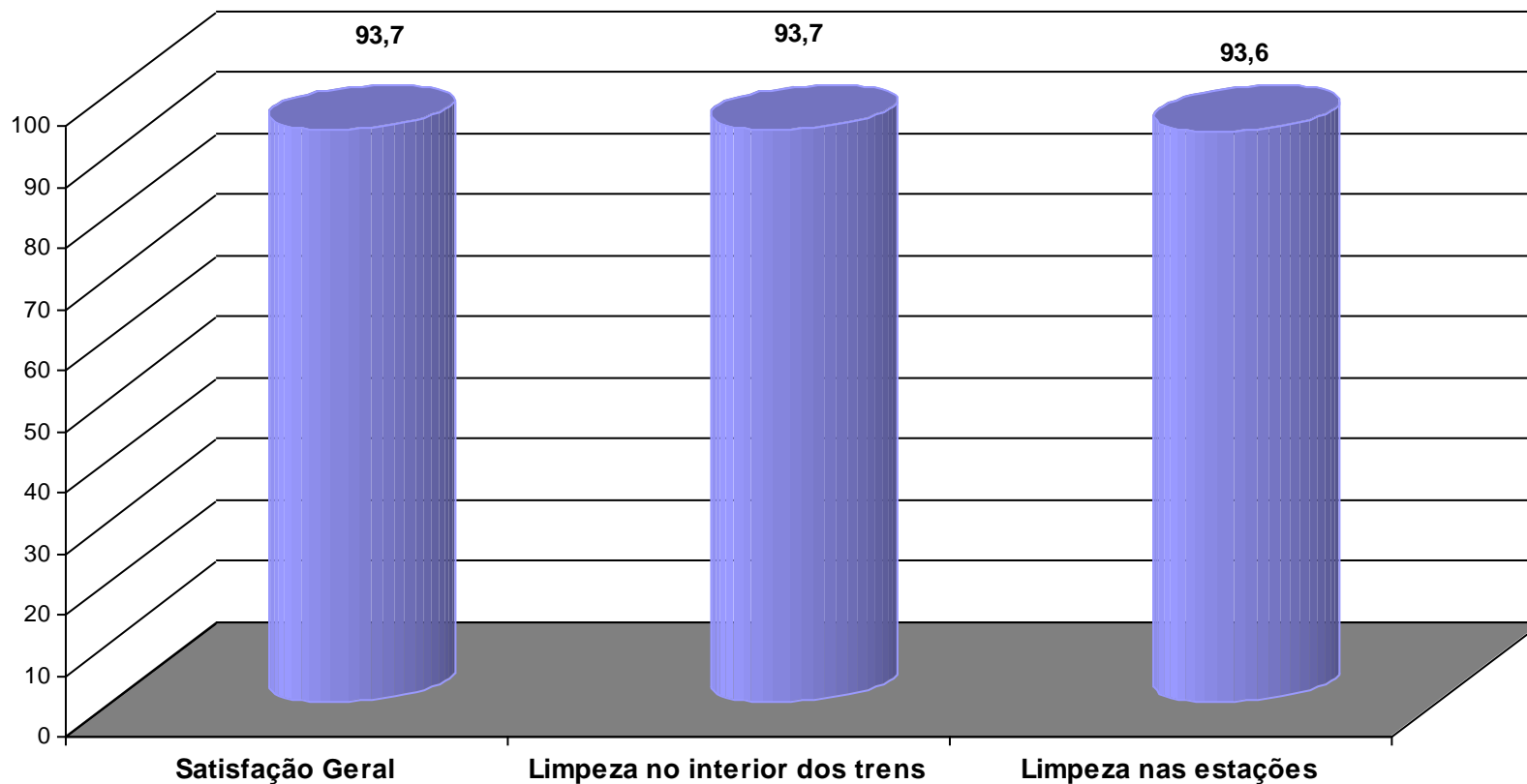
Grau de satisfação em relação à segurança

Gráfico 9: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de segurança (%) Out/11



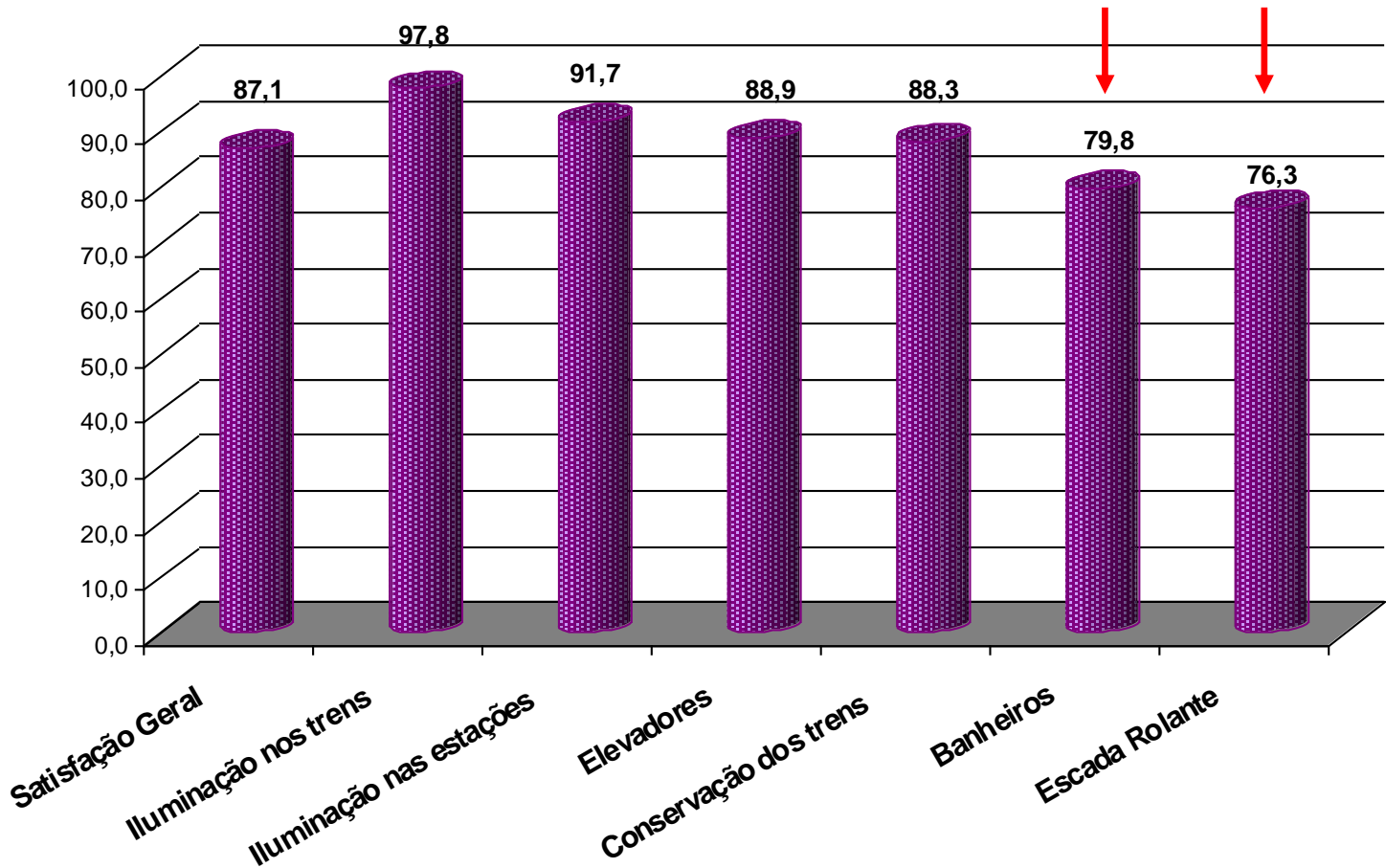
Grau de satisfação em relação à limpeza

Gráfico 10: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos serviços de limpeza avaliados (%) Out/11



Grau de satisfação em relação à infraestrutura

Gráfico 11: Análise comparativa do grau de satisfação em relação aos itens de infraestrutura avaliados (%) Out/11



3ª bateria de dados:
**Pontos positivos e negativos
da TRENURB**

www.ipo.inf.br



Pontos positivos e pontos a melhorar

Pontos positivos

- ✓ Pontualidade;
- ✓ Rapidez;
- ✓ Segurança;
- ✓ Economia, preço da passagem;
- ✓ Confiança de que ele levará até o destino;
- ✓ Limpeza;
- ✓ Presteza dos funcionários.

Pontos a melhorar

- ✓ Aumento da quantidade de vagões;
- ✓ Logística de entrada e saída das estações;
- ✓ Acirramento da política de respeito aos assentos prioritários.



Melhorias urgentes

(aquilo que deveria ser urgentemente qualificado)

Qualidade do áudio dos avisos sonoros

“O sistema sonoro é muito fraco, mas acho que é em função do barulho dos Trens, que penso que está acima da média. Por exemplo, esses dias eu falava com um amigo de SP que estava no Trem lá e eu também, aqui em POA. E falávamos que o dele tem pouco barulho e aqui é muito alto”.

Usuário, Canoas, de 55 a 64 anos, radialista.

Diminuição do ruído dos trens

“Os trens são muito velhos, barulhentos, não se escuta o sistema sonoro. Quando eles não estão cheio o barulho é muito alto. Como ele é muito antigo, deve estar todo frouxo, por isso o barulho, ele não é vedado.”

Usuário, Porto Alegre, de 35 a 44 anos, Técnico em eletrônica.

Sub Trens de acesso às estações ou ampliação das empresas de integração

“Estou morando agora na agronomia e estou vendo que tem muitos bairros da cidade que estão isolados, que para pegar o Trensurb precisa pegar na rodoviária, precisaria de sub estações para outros bairros até a Antonio de Carvalho. Na rodoviária vem todas as pessoas de POA, por isso era bom sub Trem até as outras estações.”

Usuário, Porto Alegre, de 35 a 44 anos, Músico.

4ª bateria de dados:
**Melhorias e Relação com
Usuários**

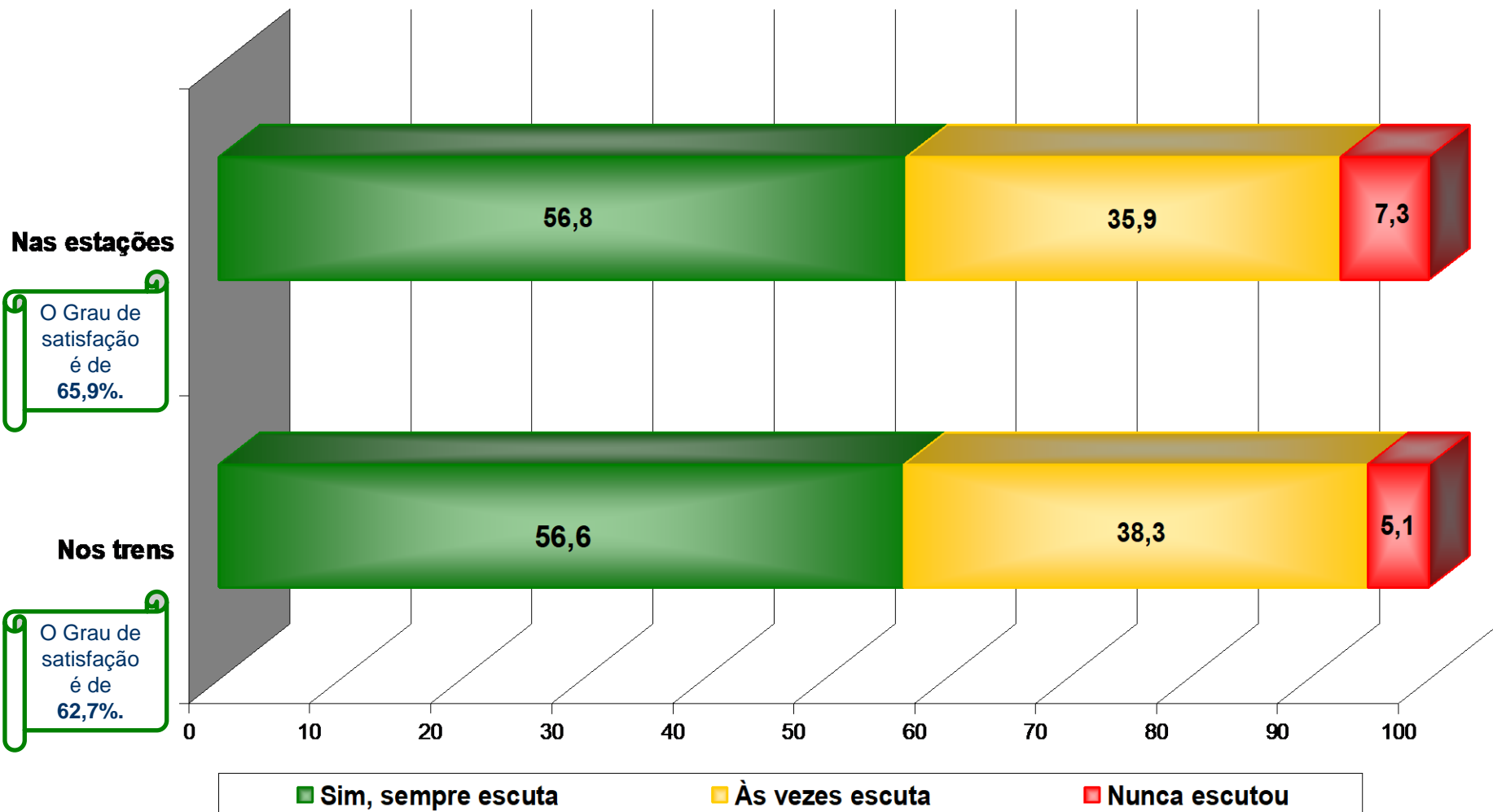
www.ipo.inf.br





Percepção e satisfação em relação aos Avisos Sonoros

Gráfico 13: Análise comparativa da percepção em relação aos avisos sonoros nas estações e no interior dos trens (%) Out/11





Avisos Sonoros

✓ *No debate qualitativo os usuários fazem algumas colocações sobre os avisos sonoros:*



É preciso aumentar o volume dos avisos sonoros (precisa ser mais alto e claro).



Existe a necessidade de diminuir o barulho emitido pelos vagões, sendo que em muitos casos os avisos sonoros são inaudíveis.



Ainda registram que não há um procedimento padrão dos condutores.

✓ *Sistema de letreiro luminoso indicando a estação em que o trem está, um sistema que apareça o nome da estação e da cidade.*

✓ *Padronização do som dos avisos sonoros .*

Sugestões

S

“Quando alguém é comunicativo, é bom, mas quando alguém fala porque é obrigado, fala baixinho, não é informativo. Então é melhor substituir a fala por algo visual, com letreiros de led, pode colocar também a temperatura e outras informações. Logo tem Copa do Mundo, tem que pensar.”

5ª bateria de dados:
Grau de utilização dos canais de atendimento da TRENSURB

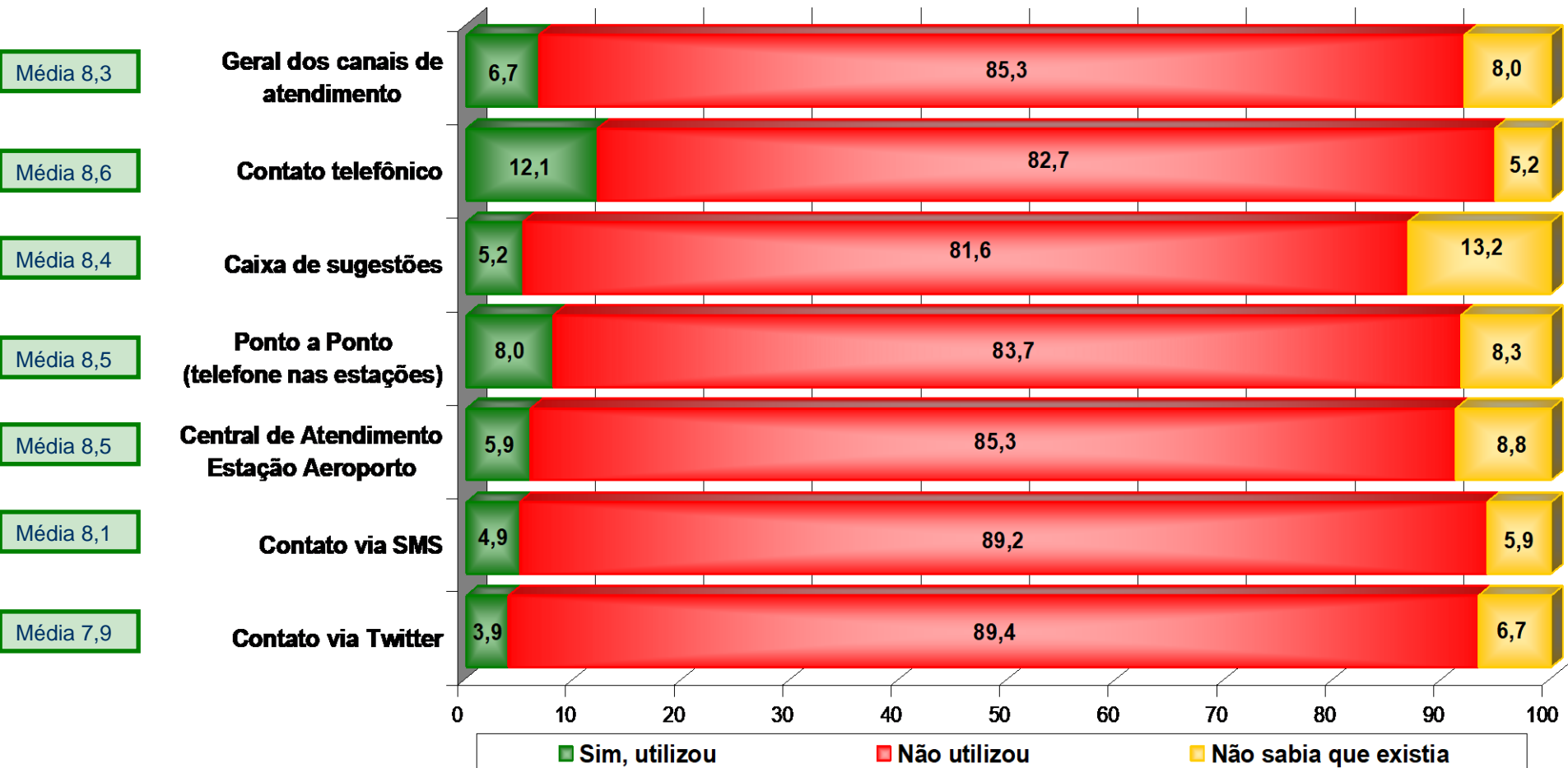
www.ipo.inf.br





Utilização dos canais de atendimento

Gráfico 14: Análise comparativa do grau de utilização dos canais de atendimento do TREN SURB (%) Out/11



Hábito de acessar o site da Trensurb

- Nunca visitou a página = 83,7%
- Costuma visitar com frequência = 1,6%
- Visita esporadicamente = 6,9%
- Acessou uma vez = 5,5%
- Não informou = 2,3%

Em relação a 14,0% dos usuários que declararam que já acessaram o site da TREN SURB

- | | |
|--|-------|
| ✓ Horários = | 49,8% |
| ✓ Central de atendimento = | 18,5% |
| ✓ Informações sobre tarifas = | 10,9% |
| ✓ Informações sobre bilhetagem eletrônica (Sim, Tri) = | 9,9% |

6ª bateria de dados:
**Utilização e avaliação do Sistema
de Integração**

www.ipo.inf.br





Necessidade de algum tipo de integração

Não há necessidade = 80,1%

Não sabe avaliar = 12,2%

Sim, necessita = 7,7%

39,4% dos usuários informaram a necessidade de **Integração para outros bairros e/ou com outras empresas de ônibus**

26,7% dos usuários informaram a necessidade de **Outros tipos de integração**

31,2% dos usuários informaram a necessidade de **Integração para outras cidades**

2,7% dos usuários informaram a necessidade de **ampliação do percurso da TRENURB**

Grupos
de
análise



Grau de utilização do sistema de integração

Trem - ônibus

Não utiliza = 44,1%
Sim, utiliza = 55,9%

- ✓ Mulheres = 59,6%
- ✓ Até 24 anos = 57,1%
- ✓ De 25 a 34 anos = 57,1%
- ✓ De 35 a 44 anos = 56,8%
- ✓ De 45 a 54 anos = 58,0%
- ✓ Ensino Fundamental = 57,2%
- ✓ Ensino Médio = 56,2%
- ✓ Até 2 SM/ BR = 56,6%
- ✓ De 2,1 a 3 SM/ BR = 62,7%

Perfis de maior utilização do sistema de integração trem - ônibus

Ônibus - trem

Não utiliza = 52,1%
Sim, utiliza = 47,9%

- ✓ Mulheres = 51,0%
- ✓ De 25 a 34 anos = 51,2%
- ✓ De 35 a 44 anos = 48,6%
- ✓ De 45 a 54 anos = 49,8%
- ✓ Ensino Fundamental = 50,4%
- ✓ Até 2 SM/ BR = 49,5%
- ✓ De 2,1 a 3 SM/ BR = 55,1%

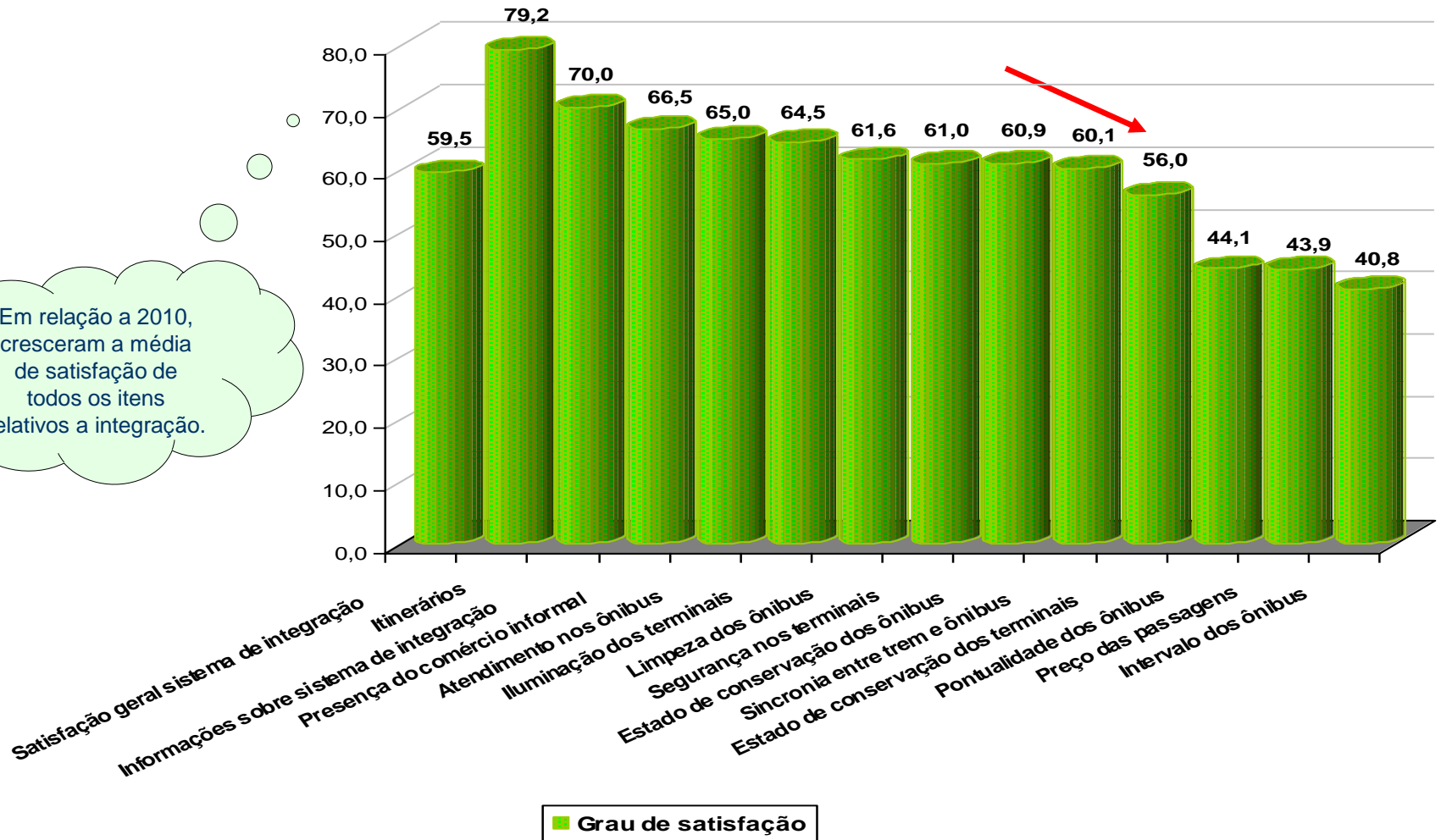
Perfis de maior utilização do sistema de integração ônibus - trem



Grau de satisfação com o sistema integração

Gráfico 16: Análise comparativa do grau de satisfação do sistema de integração (%)
Em relação a 55,9% dos usuários que utilizam o sistema de integração

Em relação a 2010, cresceram a média de satisfação de todos os itens relativos a integração.



Pontos positivos e negativos do sistema

Principais pontos positivos:

- ✓ Economia;
- ✓ Integração dos bilhetes.

Principais pontos negativos:

- ✓ Cumprimento dos horários;
- ✓ Falta de ônibus, maior número de horários;
- ✓ Os bilhetes acabam cedo, na primeira hora da manhã;
- ✓ Os cobradores alegam que não receberam os bilhetes;
- ✓ Há atrasos dos ônibus;
- ✓ O ônibus não espera o desembarque dos trens;
- ✓ Limite de tempo da utilização do sistema de integração.

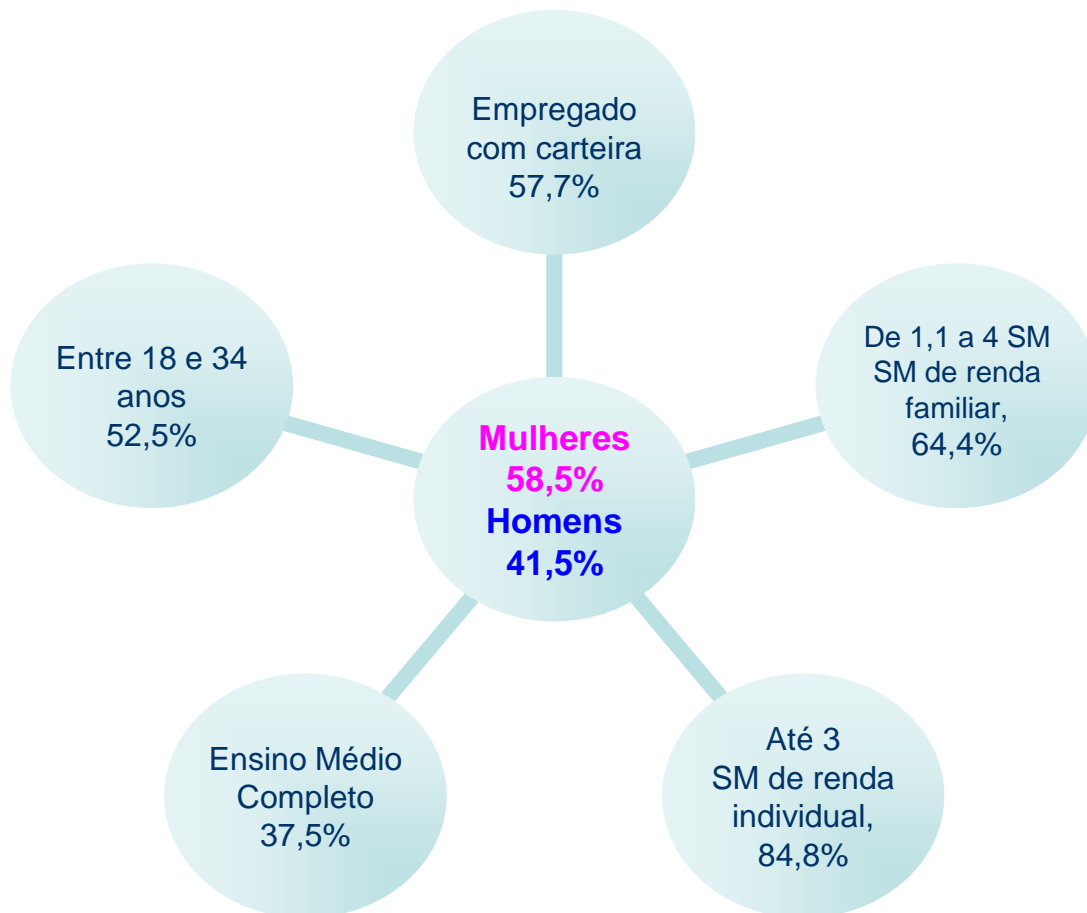
7ª bateria de dados:
Perfil dos entrevistados

www.ipo.inf.br





Perfil dos usuários da TRENURB



www.ipo.inf.br

Porto Alegre - RS (51) 3286-6156

Pelotas - RS (53) 3278-2511

ABEP
associação brasileira de empresas de pesquisa

IPO  [®]
Instituto Pesquisas de Opinião