## Pesquisa de Satisfação e Perfil dos Usuários do TRENSURB - Quantitativa e qualitativa -

#### **Porto Alegre - RS**

(51) 3286-6156

Pelotas - RS

(53) 3278-2511





## Estudo da Satisfação e do Perfil dos Usuários da TRENSURB - Pesquisa Quantitativa -

#### - Pesquisa Quantitativa -

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

- Pesquisa Qualitativa -
- **GRUPO FOCAL**: Usuários da TRENSURB.
- LOCAL: Sala espelhada do IPO Porto Alegre, com transmissão online.
- PÚBLICO ALVO: Usuários da TRENSURB, 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.

• *MARGEM DE ERRO*: 2,5%

## Grupo focal em debate Sala de espelho

Com observação pelo analista e transmissão on-line

#### Esta apresentação está dividida em <u>sete</u> temáticas (integrando os resultados da pesquisa quantitativa e da qualitativa)

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

### 1ª bateria de dados: Hábitos de Deslocamento







#### Hábitos de Deslocamento

✓Os usuários da TRENSURB 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

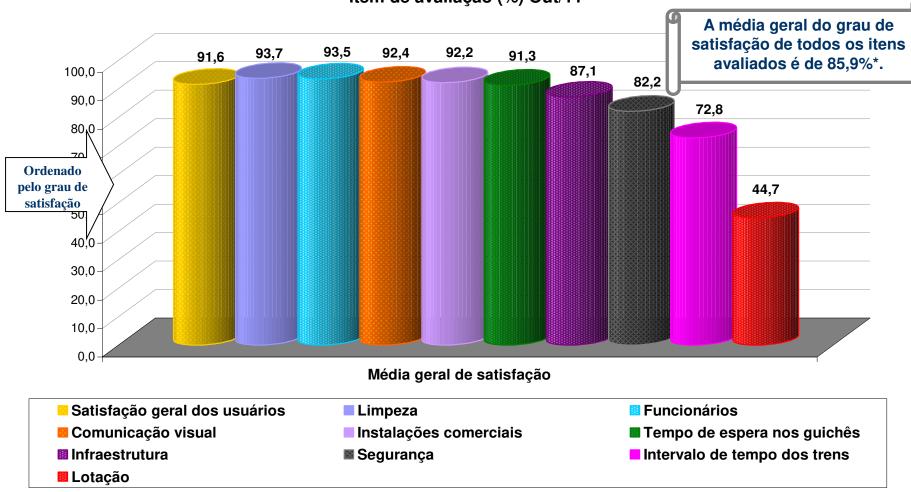






#### Grau de satisfação dos serviços prestados

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

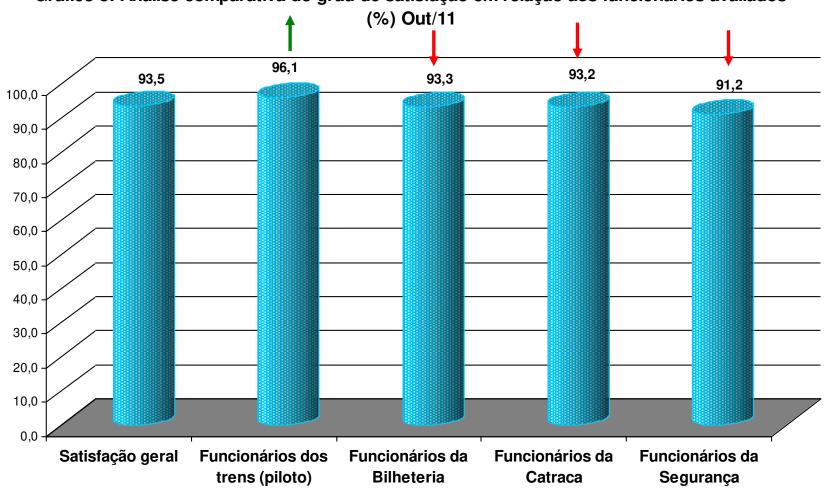


Nota: O grau de satisfação dos itens funcionários, limpeza, infraestrutura e segurança foram calculados com base na média dos aspectos de cada item avaliado, por exemplo, para o cálculo do grau de satisfação da limpeza, foi analisado a satisfação com a limpeza nas estações e com a limpeza nos trens.

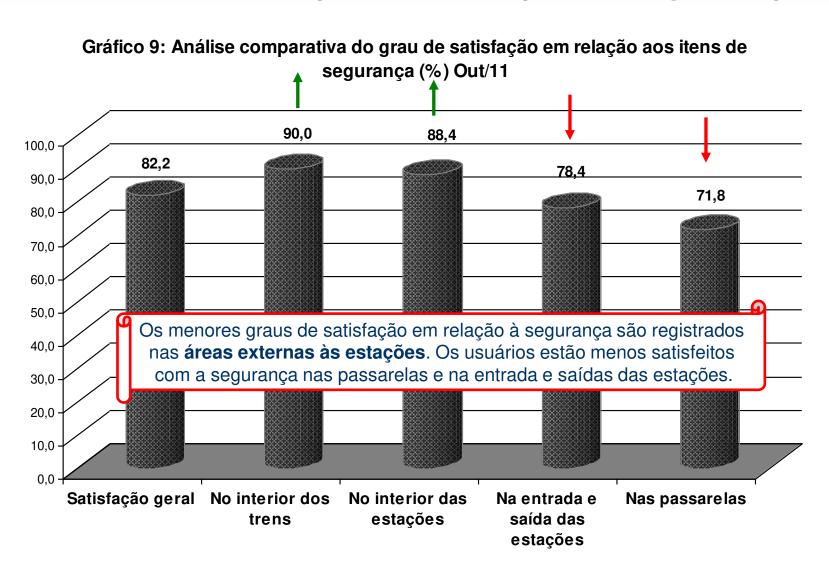
<sup>\*</sup> Cálculo efetuado com a exclusão da variável "indiferente".

#### Grau de satisfação em relação aos funcionários



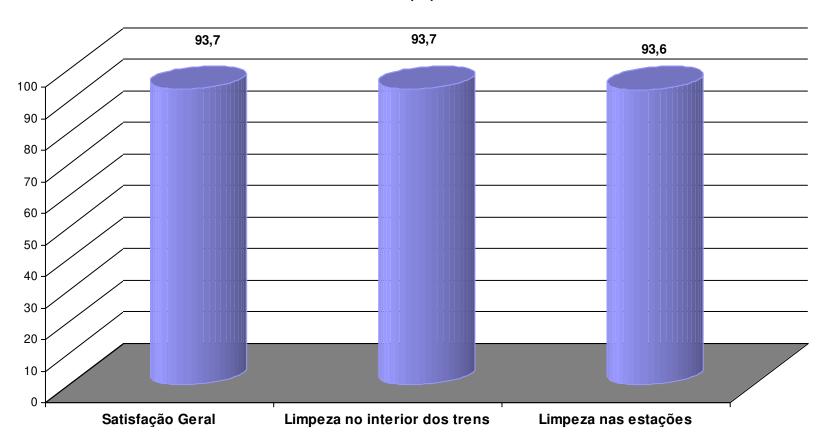


#### Grau de satisfação em relação à segurança



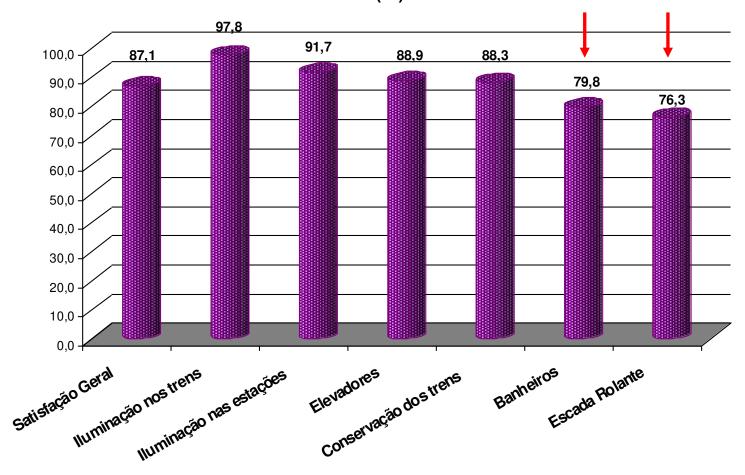
#### Grau de satisfação em relação à limpeza

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 TRENSURB





#### 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.

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



"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.

"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

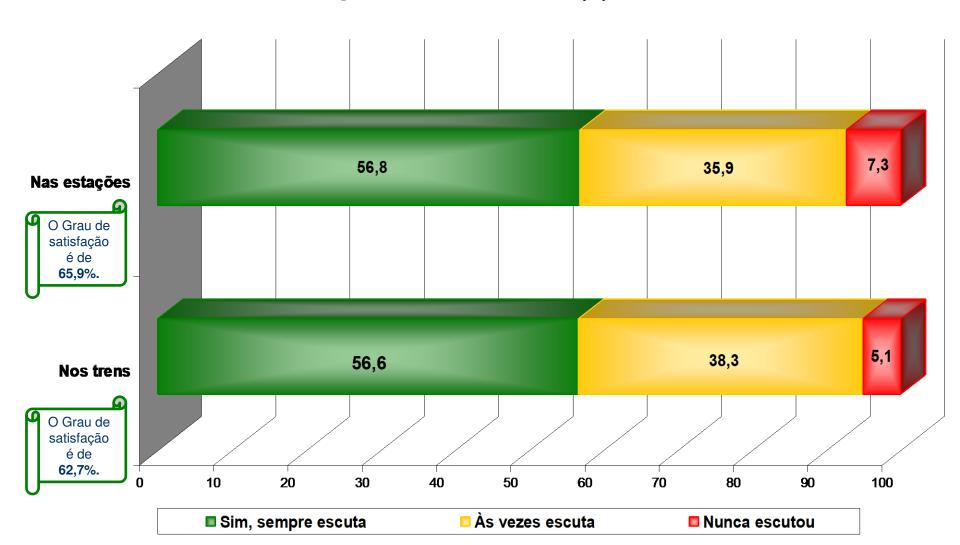






### Percepção e satisfação em relação aos Avisos Sonoros

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 .

"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







Média 8.3

Média 8.6

Média 8.4

Média 8,5

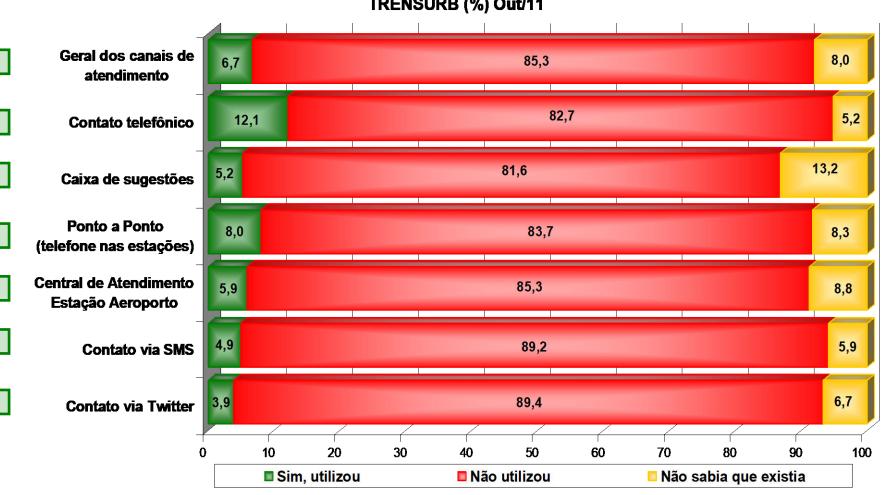
Média 8,5

Média 8.1

Média 7,9

#### Utilização dos canais de atendimento

Gráfico 14: Análise comparativa do grau de utilização dos canais de atendimento do TRENSURB (%) 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 TRENSURB

$\checkmark$	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







#### 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 TRENSURB

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%

Perfis de maior utilização do sistema de integração trem ônibus ✓ 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%

#### Ônibus - trem

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

Perfis de maior utilização do sistema de integração ônibus - trem ✓ 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%

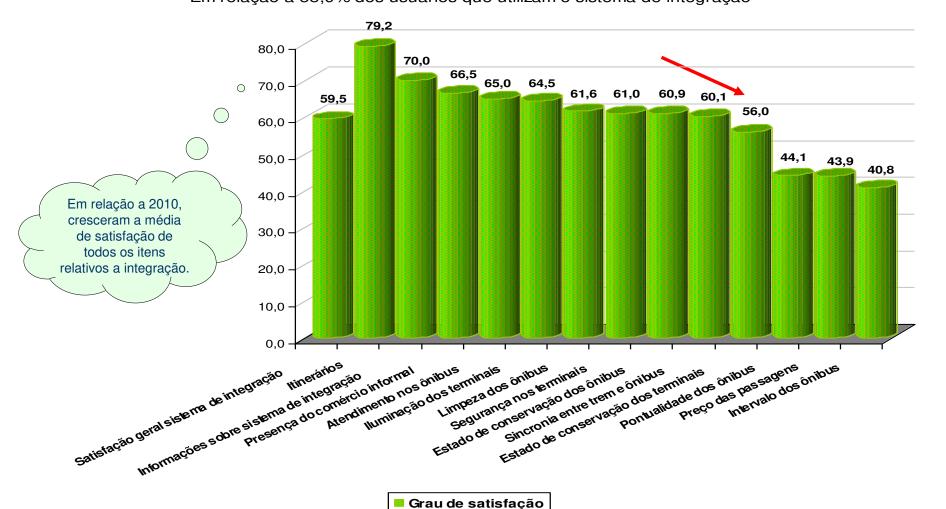
✓ De 2,1 a 3 SM/ BR = 55,1%



## 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



### 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 n\u00e3o receberam os bilhetes;
- √ Há atrasos dos ônibus;
- ✓O ônibus não espera o desembarque dos trens;
- ✓ Limite de tempo da utilização do sistema de integração.

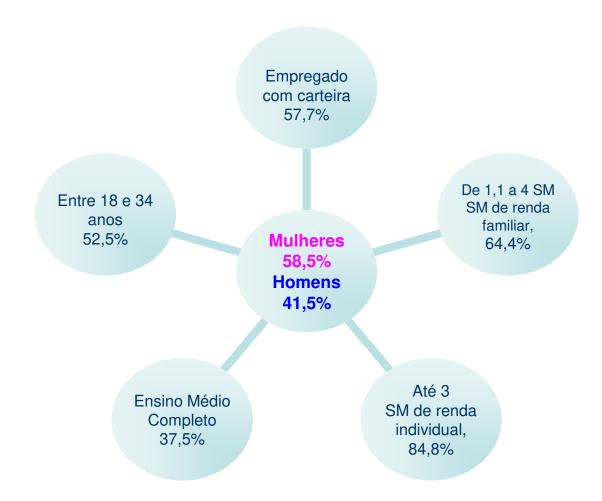
## 7ª bateria de dados: Perfil dos entrevistados







#### Perfil dos usuários da TRENSURB



# www.ipo.inf.br Porto Alegre - RS (51) 3286-6156 Pelotas - RS (53) 3278-2511



