



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
ESCOLA PAULISTA DE DEFESA DO CONSUMIDOR - EPDC



# ***PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIO DO METRÔ E/OU CPTM***



## **INTRODUÇÃO**

Atendendo à solicitação da Diretoria Executiva da Fundação Procon-SP e ciente de que as pesquisas de opinião constituem importante ferramenta para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, o Núcleo de Inteligência e Pesquisas da Escola Paulista de Defesa do Consumidor realizou pesquisa de satisfação, onde o usuário avaliou os serviços prestados pelo Metrô e CPTM.

## **OBJETIVOS**

Os objetivos da pesquisa foram verificar junto ao usuário:

- o nível de satisfação quanto aos serviços prestados pelo Metrô e pela CPTM;
- os principais problemas enfrentados;
- se já sofreu assédio sexual;
- sua opinião referente aos ambulantes, cantores e pedintes dentro dos vagões.

## **METODOLOGIA**

As entrevistas foram realizadas pessoalmente, no período de 02 a 06/09/19, através da aplicação de um questionário estruturado com oito perguntas fechadas, nos Postos dos Poupatempos Sé, Itaquera e Santo Amaro.

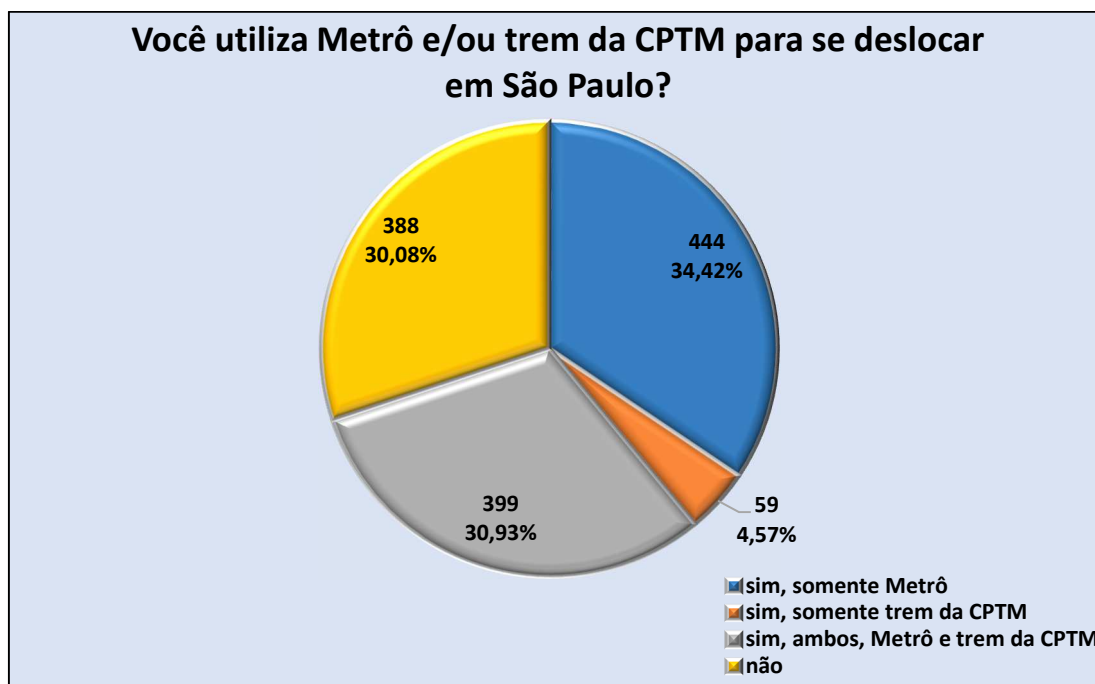
Foram abordadas 1.290 pessoas, sendo que dessas, 902 são usuárias do Metrô e/ou da CPTM.

Os resultados da pesquisa são apresentados a seguir.

## RESULTADOS

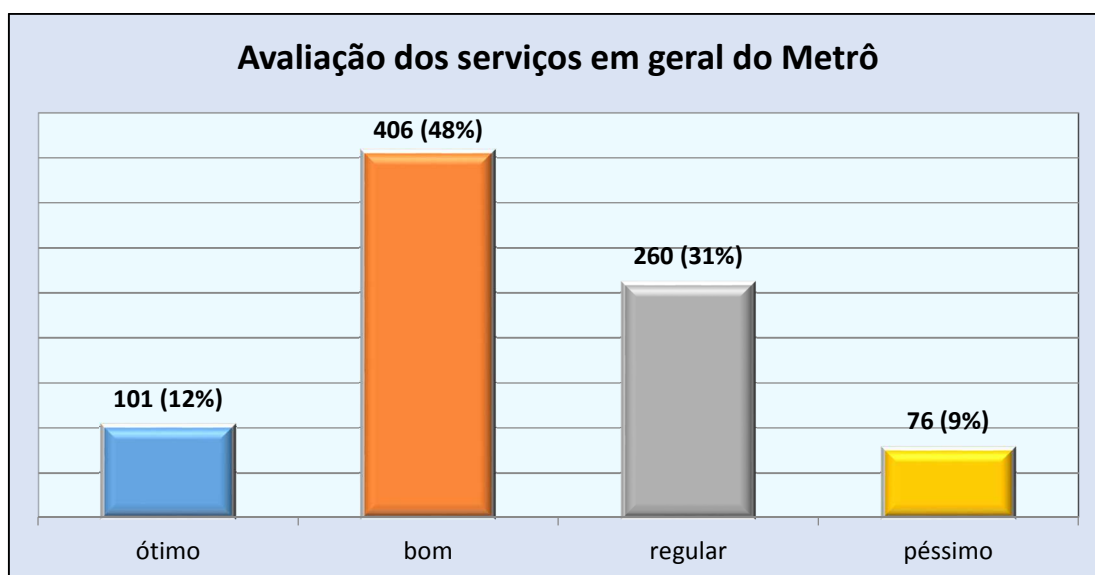
De 1.290 pessoas entrevistadas, 902 são usuárias do Metrô e/ou CPTM, o que representa 69,92% dos entrevistados.

Como a pesquisa tinha como foco levantar a opinião dos usuários, a entrevista se concentrou somente nesse público (902).



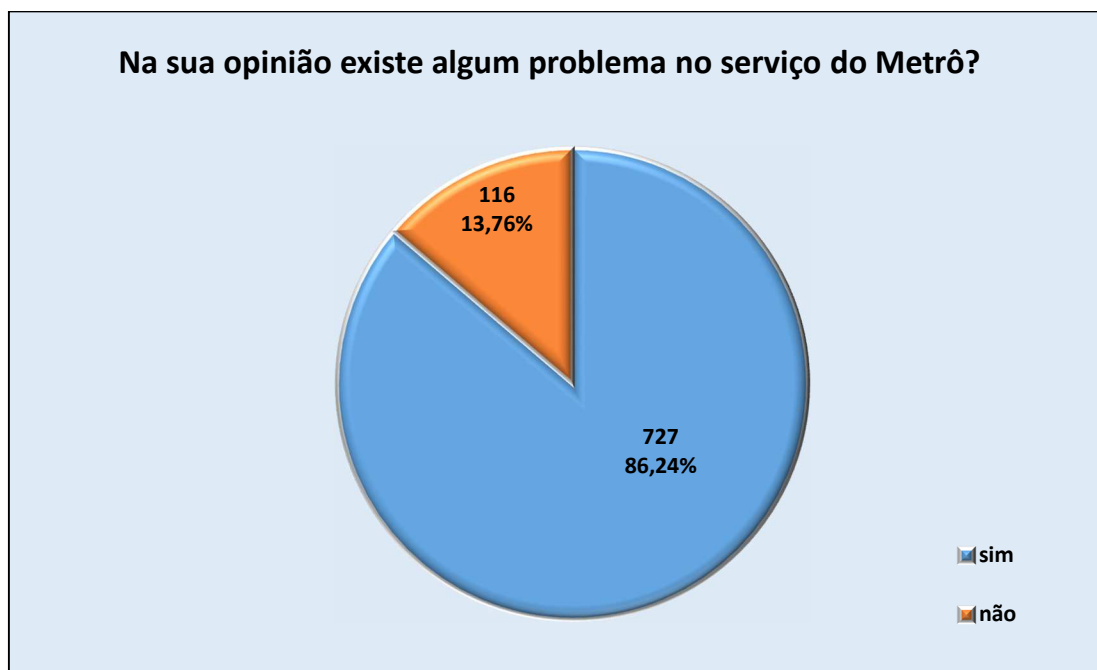
Base: 1290 entrevistados

A maioria, 48% do total de usuários do Metrô, avalia como bom o serviço prestado pelo Metrô. Na outra ponta, um percentual bem inferior avalia como péssimo (9%).



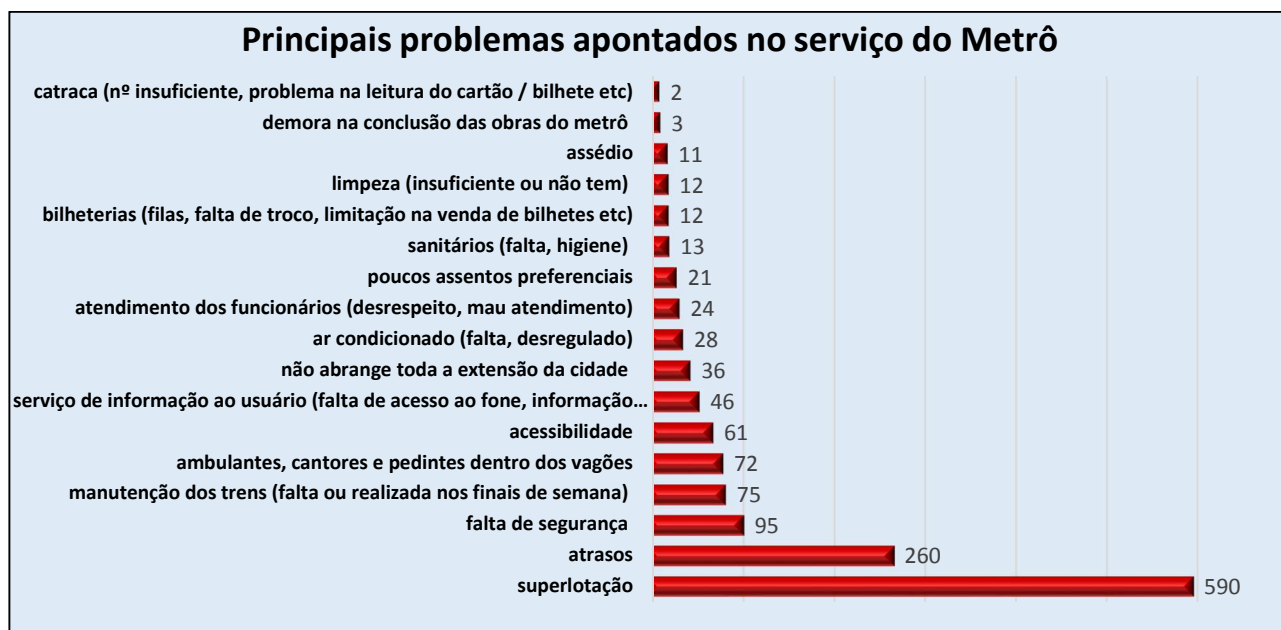
Base: 843 entrevistados (que utilizam só o Metrô ou ambos Metrô e CPTM)

Para 13,76% (116) dos usuários do Metrô o serviço não apresenta problema. Entretanto, 86,24% (727) dos entrevistados que utilizam o Metrô apontam problemas no serviço.



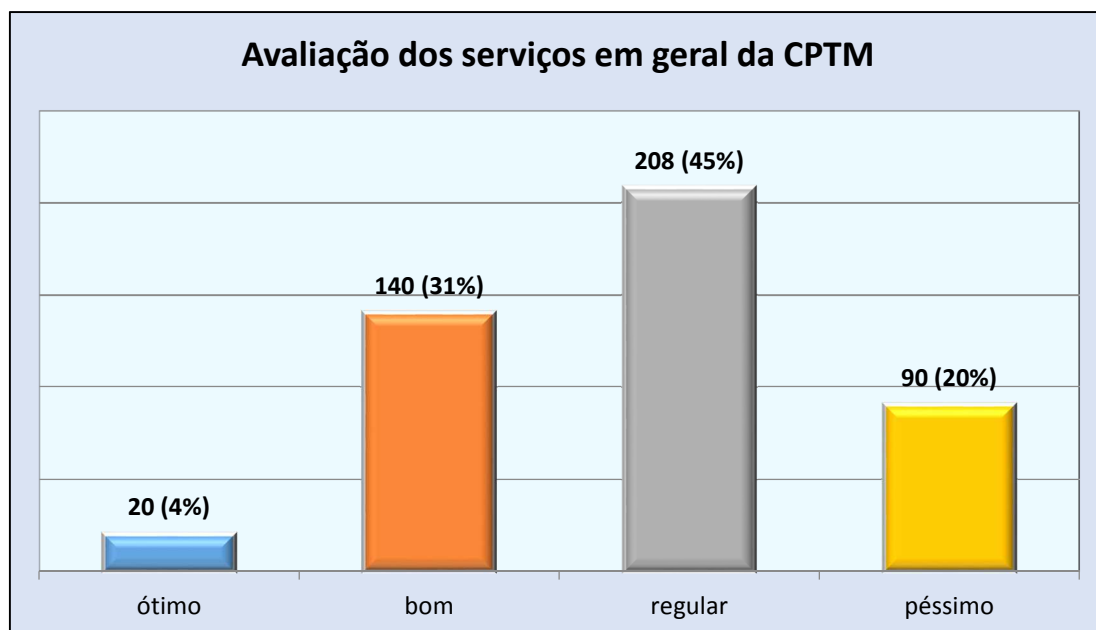
Base: 843 entrevistados (que utilizam só o Metrô ou ambos Metrô e CPTM)

Questionamos aos 727 usuários do metrô quais são os principais problemas no serviço, os cinco mais apontados foram: superlotação, atrasos, falta de segurança, manutenção dos trens (falta ou realizada em finais de semana), presença de ambulantes, cantores e pedintes dentro dos vagões.



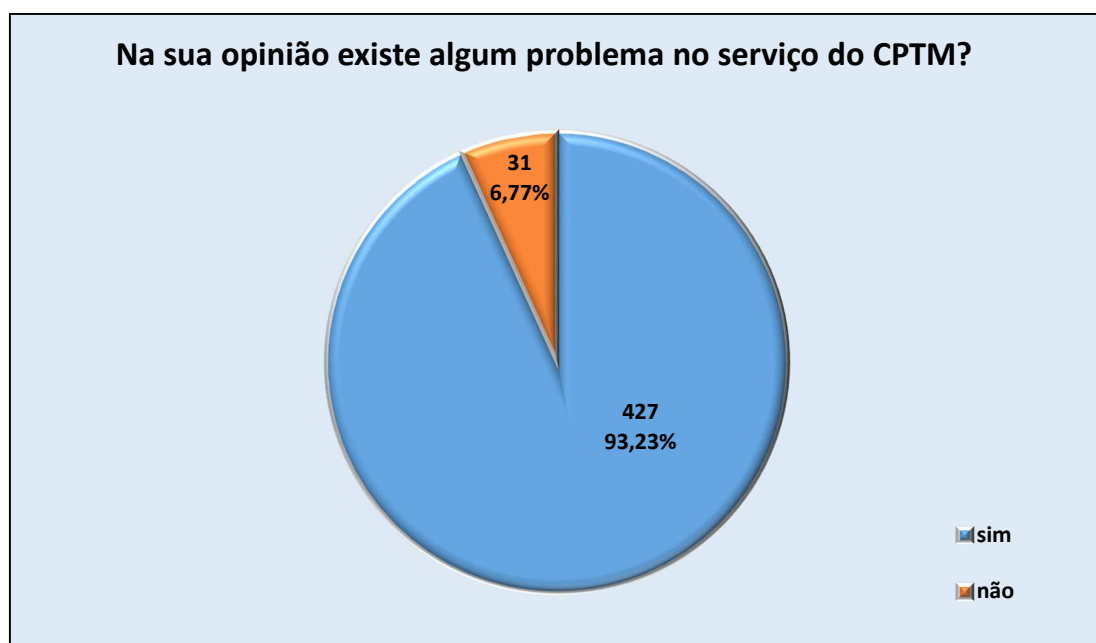
Base: 727 entrevistados. Permitia apontar mais de uma alternativa.

A maioria, 45% do total de usuários da CPTM, avalia como regular o serviço prestado pela CPTM. Um percentual significativo avalia como péssimo (20%).



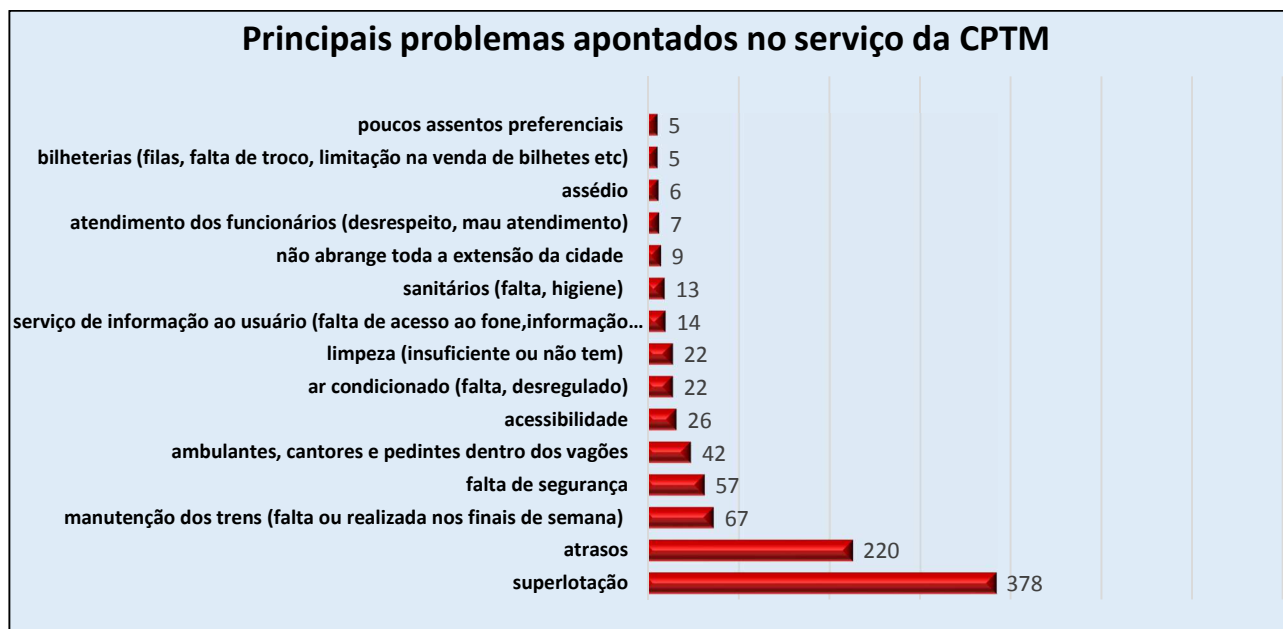
Base: 458 entrevistados (que utilizam só a CPTM ou ambos Metrô e CPTM)

Para 6,77% (31) dos usuários da CPTM o serviço não apresenta problema. Entretanto, 93,23% (427) dos entrevistados que utilizam a CPTM apontam problemas no serviço.



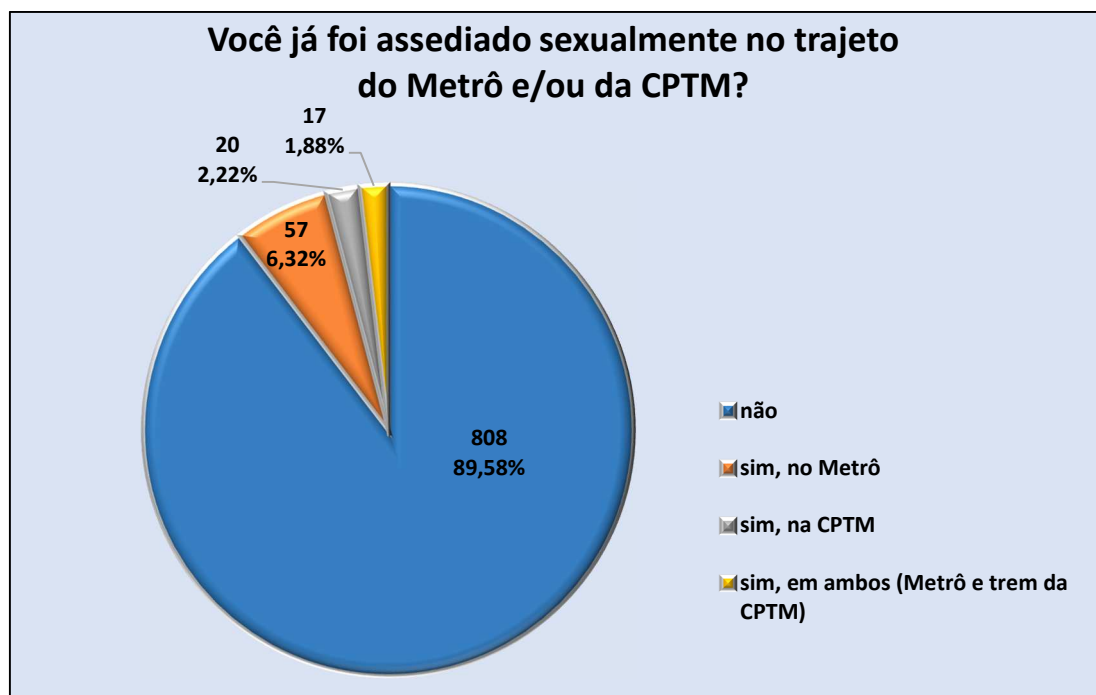
Base: 458 entrevistados (que utilizam só a CPTM ou ambos Metrô e CPTM)

Questionamos aos 427 usuários da CPTM quais são os principais problemas no serviço, os cinco mais apontados foram: superlotação, atrasos, manutenção dos trens (falta ou realizada em finais de semana), falta de segurança, presença de ambulantes, cantores e pedintes dentro dos vagões.



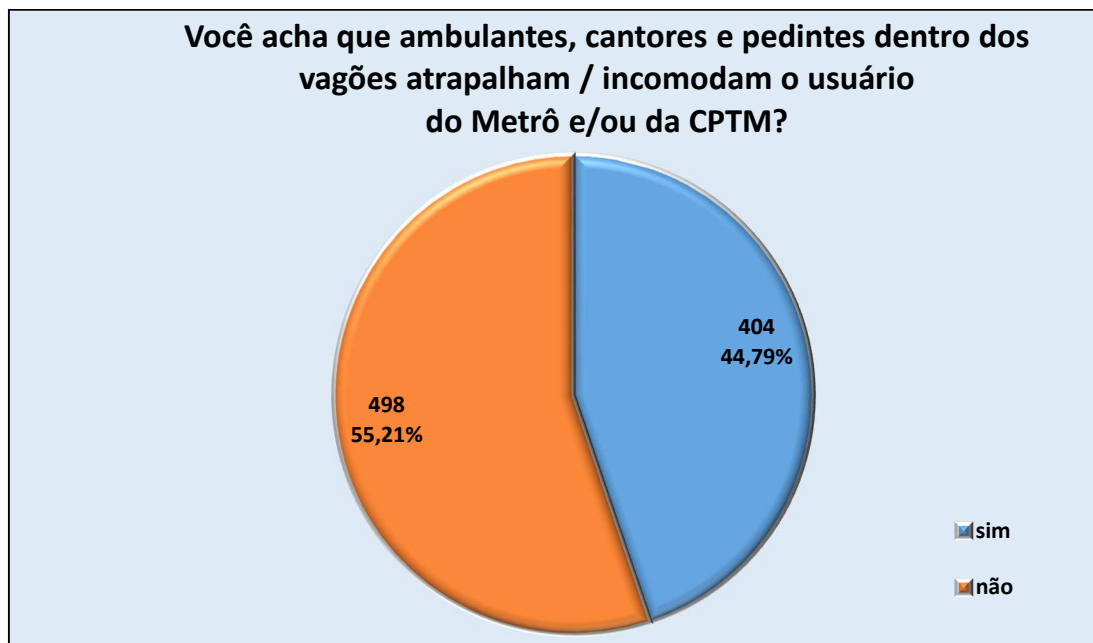
Base: 427 entrevistados. Permitia apontar mais de uma alternativa.

Questionamos a todos os usuários se já foi assediado sexualmente no trajeto do Metrô e/ou CPTM, a maioria informou que não, 89,58% (808), mas um percentual significativo declarou que sim, 10,42% (94).



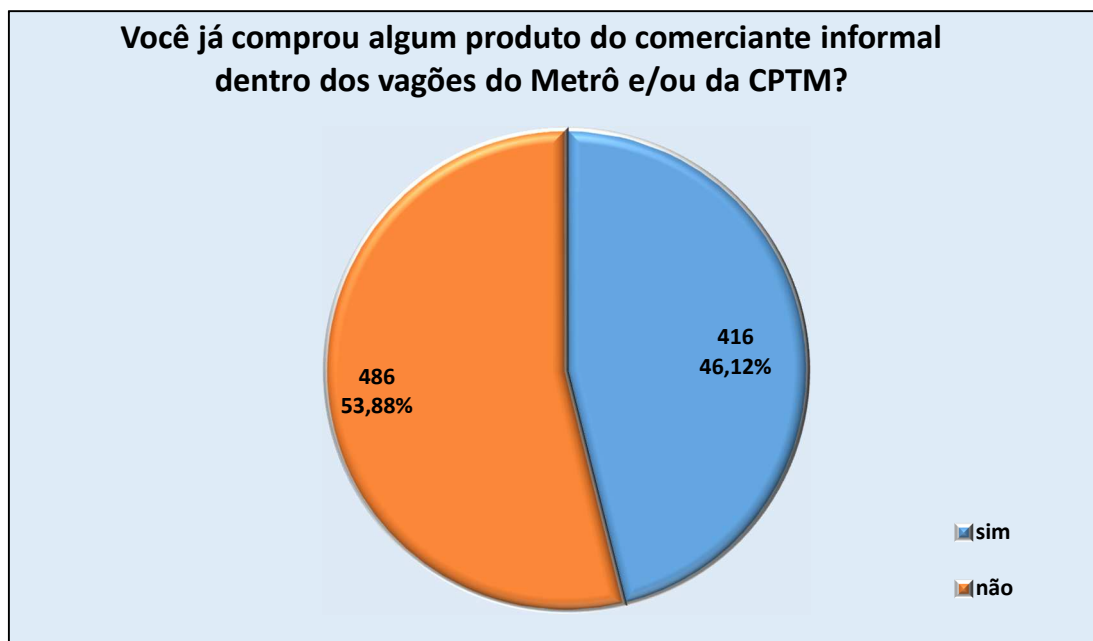
Base: 902 entrevistados

Indagamos os 902 entrevistado se entendem que ambulantes, cantores e pedintes dentro dos vagões atrapalham / incomodam os usuários, 404 responderam que sim, o que representa 44,79%. Conforme já relatado anteriormente, uma parcela significativa de entrevistados também apontou esta questão como um dos principais problemas do Metrô e da CPTM.



Base: 902 entrevistados

Quando questionamos os usuários se já compraram produto do comerciante informal dentro dos vagões de Metrô e da CPTM, a maioria informou que não (53,88%).



Base: 902 entrevistados



## CONSIDERAÇÕES

Constatamos que 60% dos usuários do Metrô avaliam como bom e ótimo o serviço prestado pelo Metrô, enquanto 65% dos usuários da CPTM avaliam o serviço como regular ou péssimo.

Os usuários do transporte sobre trilhos relataram vários problemas, dos quais se destacam: superlotação, atrasos, falta de segurança, manutenção dos trens (falta ou horário inadequado) e presença de ambulantes/cantores e pedintes dentro dos vagões. Entretanto, outros problemas citados com menor frequência merecem também atenção, tais como: falta de acessibilidade, a malha não abrange toda a extensão da cidade, serviço de informação ao usuário (falta de acesso ao fone, informação insuficiente), etc.

Apesar de ambos os serviços apresentarem problemas como relatados em nosso levantamento, os usuários da CPTM estão mais insatisfeitos.

Outro ponto importante e preocupante é o percentual significativo, 10,42% (94) de usuários que já foram assediados sexualmente no trajeto do Metrô e/ou CPTM.

O levantamento aponta que 44,79% (404) dos usuários entendem que os ambulantes, cantores e pedintes dentro dos vagões do Metrô e da CPTM atrapalham e incomodam. Entretanto, 46,12% (416) dos usuários já compraram algum produto do comerciante informal dentro dos vagões. Apesar de uma grande parcela discordar desse tipo de comércio dentro dos trens, muitos compram produtos, que além de ajudar a propagar esse tipo de comércio ilegal podem estar adquirindo produto que coloque em risco à saúde e segurança do consumidor.

Para informações, críticas e denúncias, tanto o Metrô como a CPTM, possuem canais de atendimento ao usuário, que podem ser acessados em seus respectivos sites<sup>1</sup>.

**Núcleo de Inteligência e Pesquisas – EPDC – Fundação Procon-SP 02/10/19**

---

<sup>1</sup> Metrô: <http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco/index.aspx>

CPTM: <https://www.cptm.sp.gov.br/Pages/atendimento.aspx>