



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

LINHA 7-RUBI

Estudo realizado pelo Instituto de Pesquisas
Datafolha

ABRIL/2026

SUMÁRIO

01

OBJETIVOS E METOLOGIA

02

PERFIL DOS USUÁRIOS

03

ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Objetivos e Metodologia

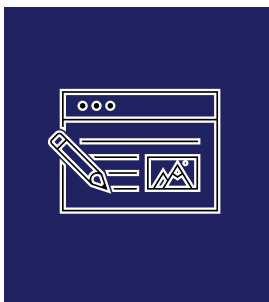


CONTEXTO e OBJETIVO

Em novembro de 2025, a TIC Trens assumiu a operação da Linha 7 Rubi de acordo com o contrato de concessão pactuado com o Governo do Estado de São Paulo.

Como obrigação contratual, um dos indicadores de desempenho da concessionária é a realização de pesquisa de satisfação, que faz parte do IQS.

O estudo tem como objetivo, avaliar o grau de satisfação dos usuários da Linha 7- Rubi, administrada pela TIC Trens, 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 7 - Rubi.

As entrevistas foram realizadas em semana típica sem feriados e pontes, durante 7 dias sequenciais, entre os dias **23 e 29 de abril de 2026**.

Foram estruturados dois questionários com cerca de **11 minutos** de duração cada um, para garantir que não haja desconforto ao passageiro 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

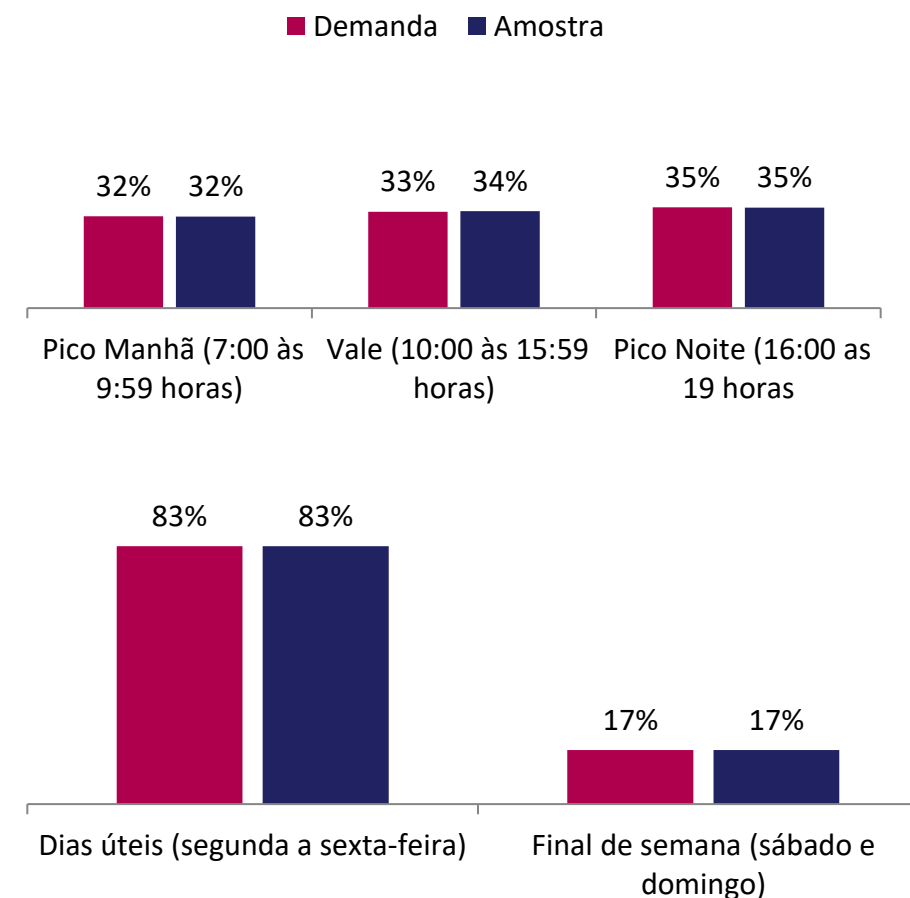
Passageiros da Linha 7-Rubi, com 16 anos ou mais, pertencentes a todas as classes econômicas.

Foram excluídos da amostra, pessoas que estavam utilizando a Linha 7-Rubi pela primeira vez no dia da pesquisa.

METODOLOGIA

Foram realizadas **1.000 entrevistas** com passageiros da Linha 7-Rubi, 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 TIC Trens. Para leitura do total da amostra os dados foram ponderados de acordo com a proporção de pessoas nas estações da linha e nos dias da semana (dia útil ou final de semana). 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
Barra Funda entrevistas devem ser realizadas na plataforma de embarque linha 7 Rubi	41,5%	41,5%
Francisco Morato	8,5%	8,5%
Lapa	7,9%	7,9%
Perus	6,2%	6,2%
Franco da Rocha	5,6%	5,6%
Pirituba	4,9%	4,9%
Jaraguá	4,2%	4,2%
Jundiaí	3,9%	3,9%
Caieiras	3,5%	3,5%
Vila Aurora	2,8%	2,8%
Baltazar Fidelis	2,5%	2,5%
Piqueri	2,5%	2,5%
Água Branca	2,1%	2,1%
Campo Limpo	1,3%	1,3%
Vila Clarice	1,3%	1,3%
Várzea Paulista	0,7%	0,7%
Botujuru	0,6%	0,6%

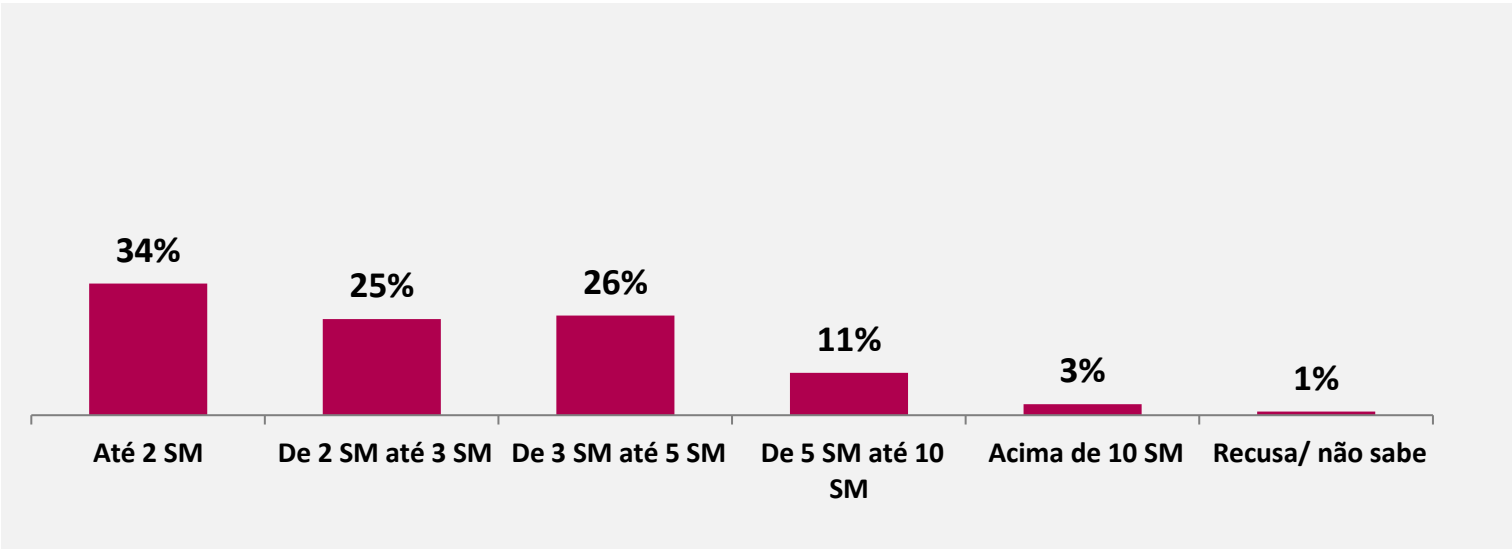
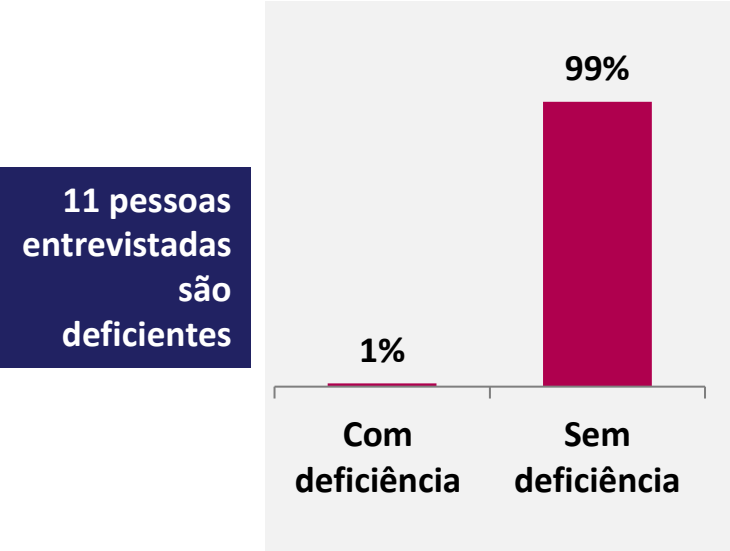
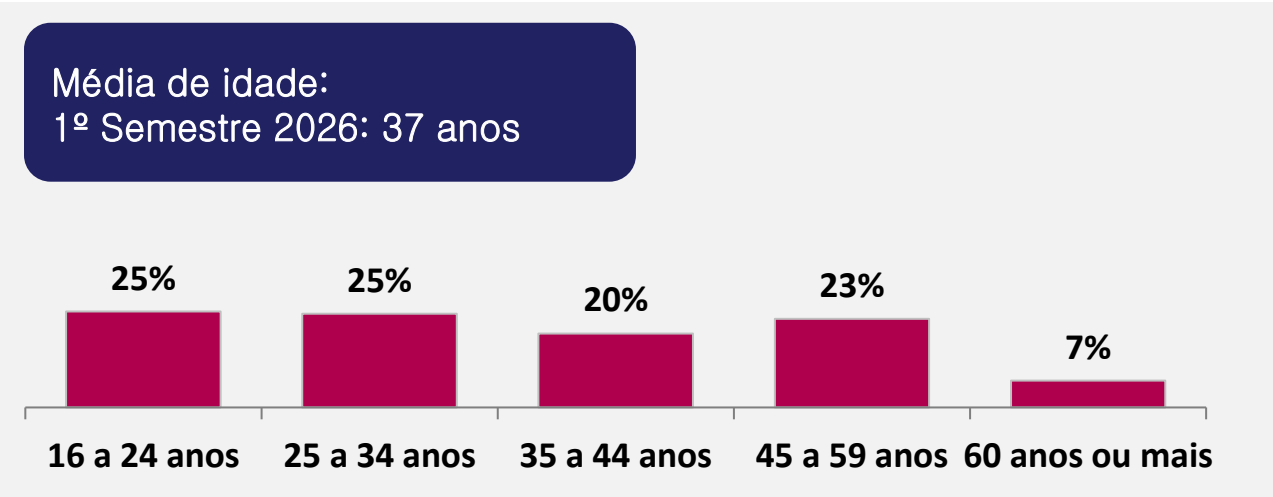
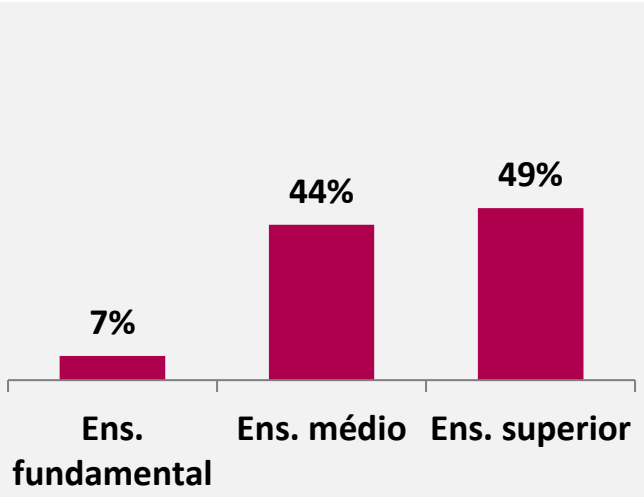
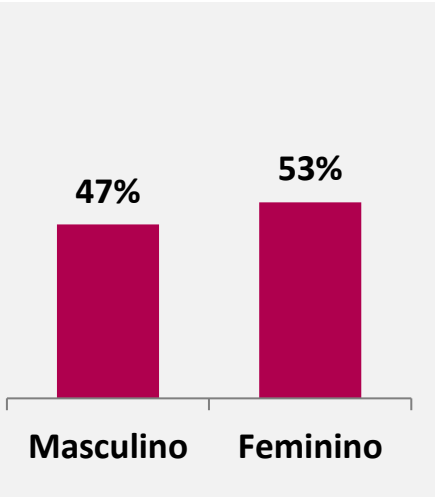


METODOLOGIA

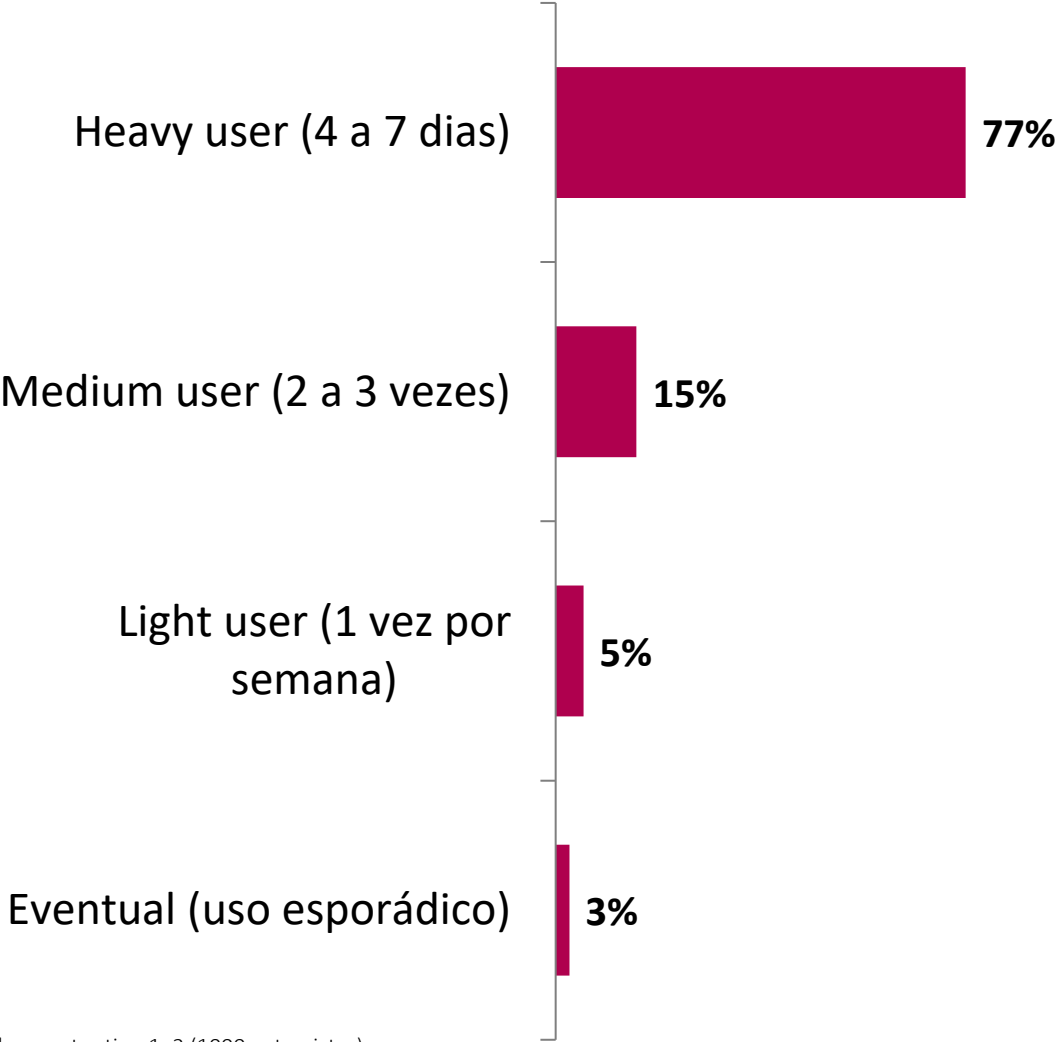
- Nos gráficos e tabelas os resultados estão em percentual e as bases em números absolutos;
- Em alguns gráficos e tabelas os resultados das perguntas com resposta única não somam exatamente 100%, variam de 99% a 101%, devido a arredondamentos;
- A escala utilizada no estudo foi de 5 pontos;
- Bases 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.

Perfil dos usuários



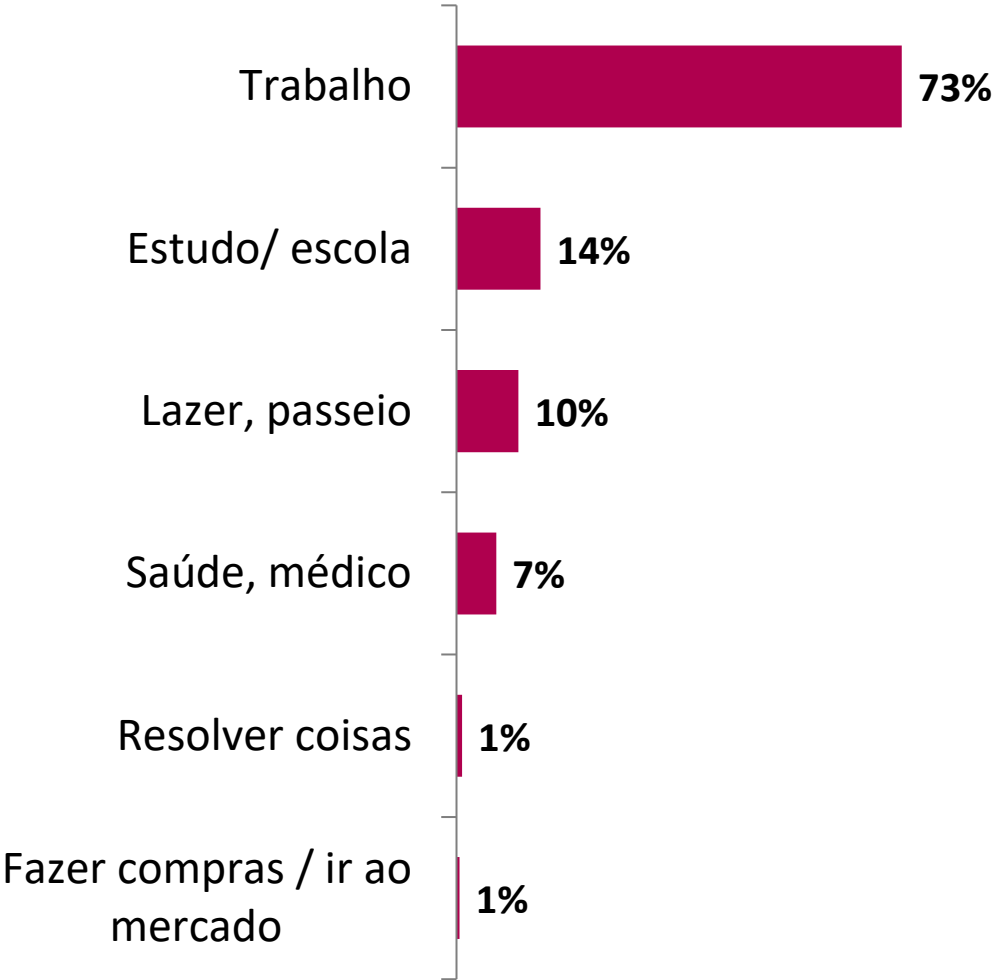


Quantidade de dias por semana que utiliza a Linha 7



Motivo da viagem entre usuários da Linha 7

Citações até 1%



Total da amostra tipo 1+2 (1000 entrevistas)

PF2 Quantos dias por semana você utiliza a Linha 7 Rubi, que vai da estação Barra Funda até estação Jundiaí
P.1 HOJE qual é o principal motivo da viagem na Linha 7 Rubi, que vai da estação Barra Funda até estação Jundiaí?

Índice de avaliação

SATISFAÇÃO DO PASSAGEIRO



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.

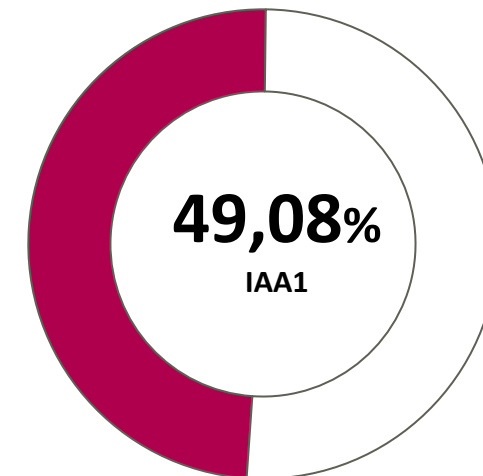
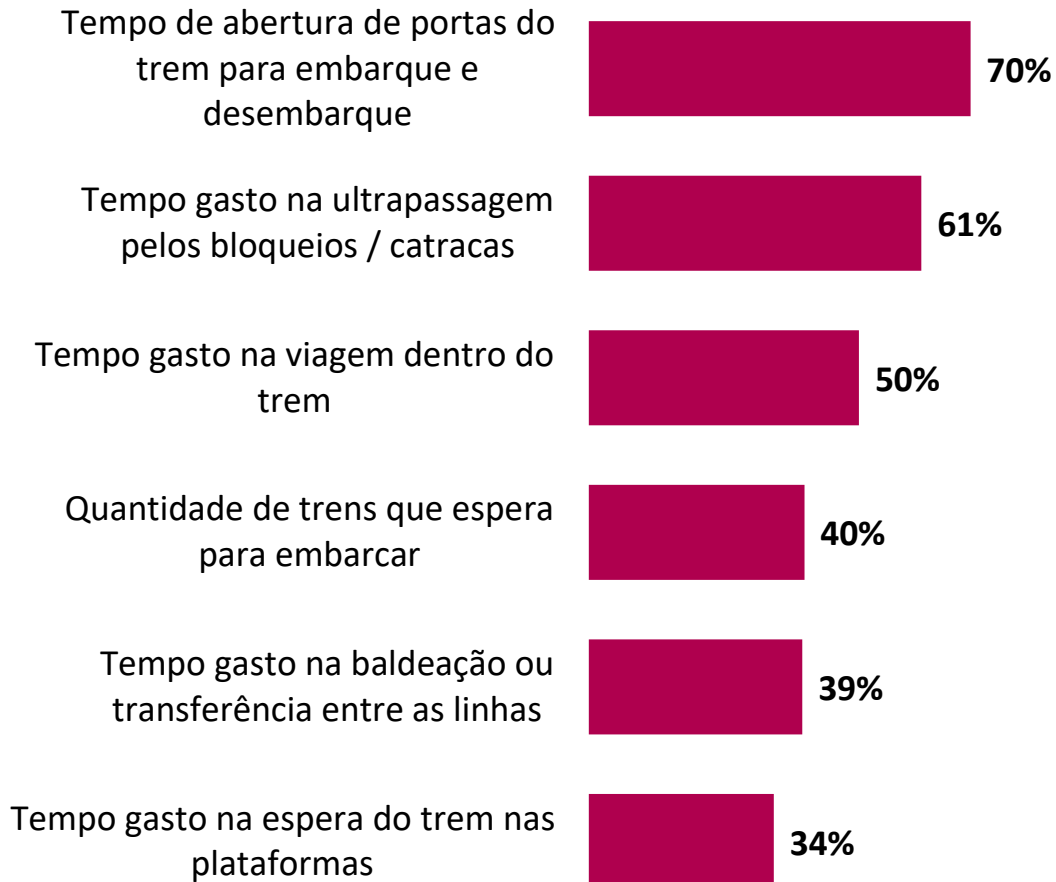
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Rapidez da viagem

Excelente e Bom*



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

(*) Base total da amostra tipo 1 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

P4. Avaliando apenas a Linha 7 Rubi, que vai da estação Barra Funda até estação Jundiaí, pensando nos itens de RAPIDEZ DA VIAGEM, como você avalia__ (Resposta estimulada e única, em %)

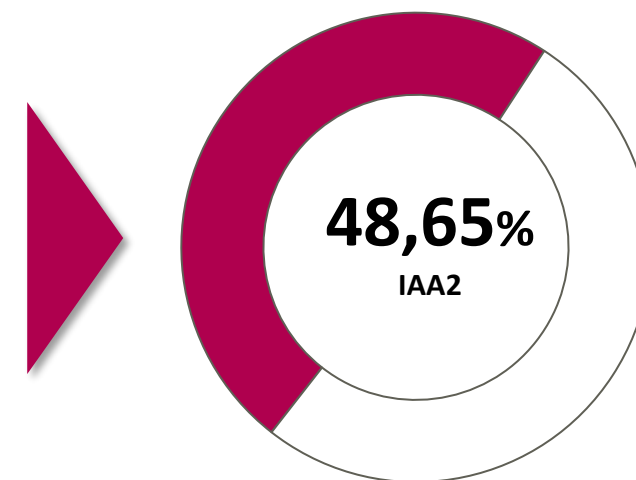
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Conforto da viagem

Excelente e Bom*



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

(*) Base total da amostra tipo 1 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo
P5. Agora pensando nos itens de CONFORTO DA VIAGEM, como você avalia, nesta linha 7 Rubi. (Resposta estimulada e única, em %)

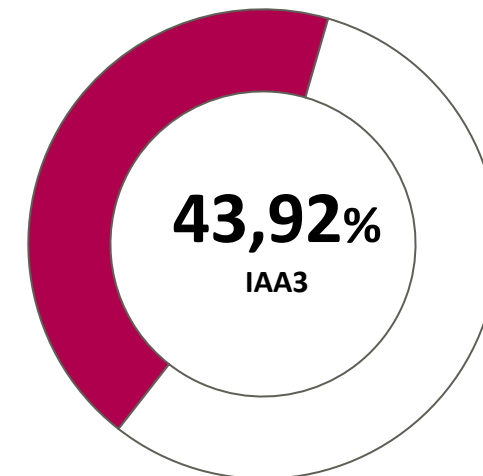
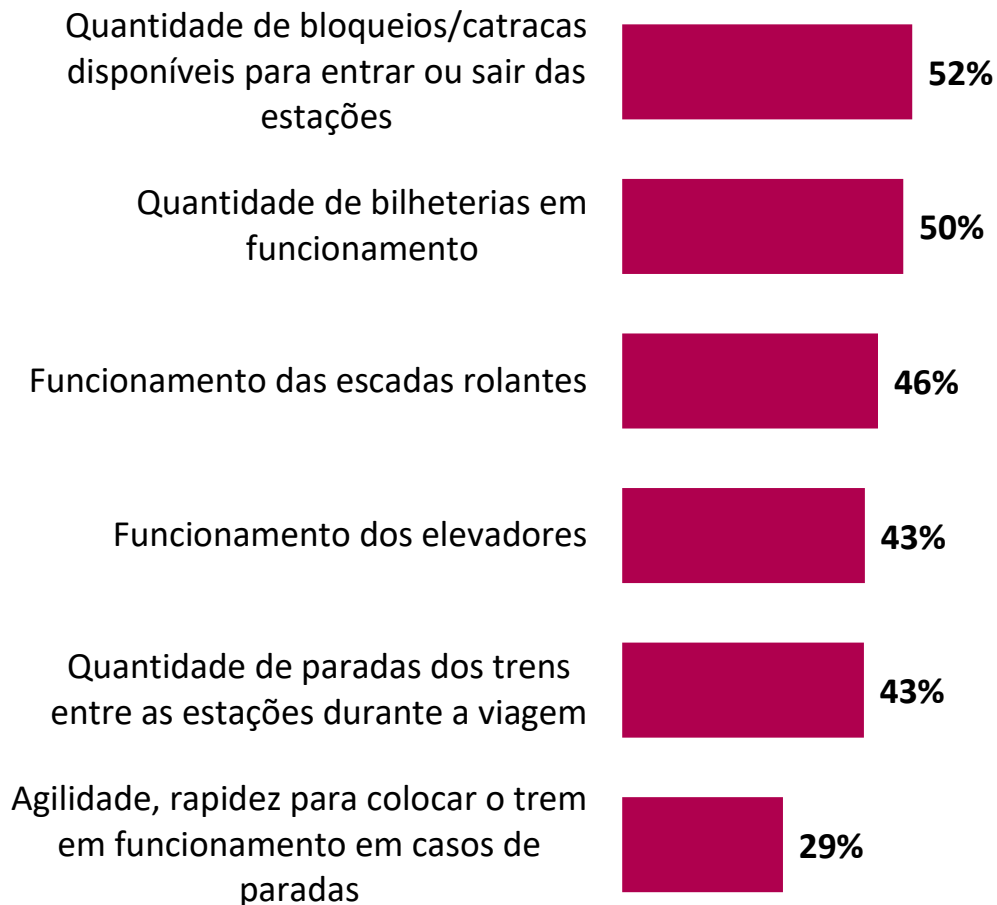
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Confiabilidade

Excelente e Bom*



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

(*) Base total da amostra tipo 1 (500 entrevistas) excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo.

P6B. Agora pensando nos itens de CONFIABILIDADE NO SERVIÇO PRESTADO, como você avalia, nesta linha 7 Rubi, (Resposta estimulada e única, em %)

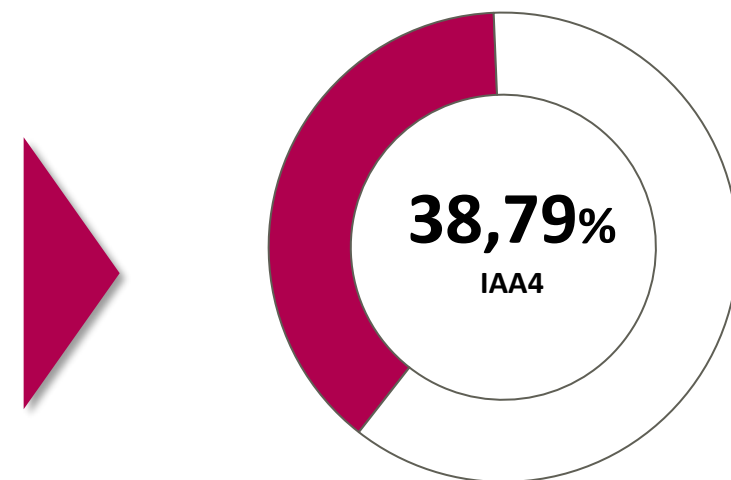
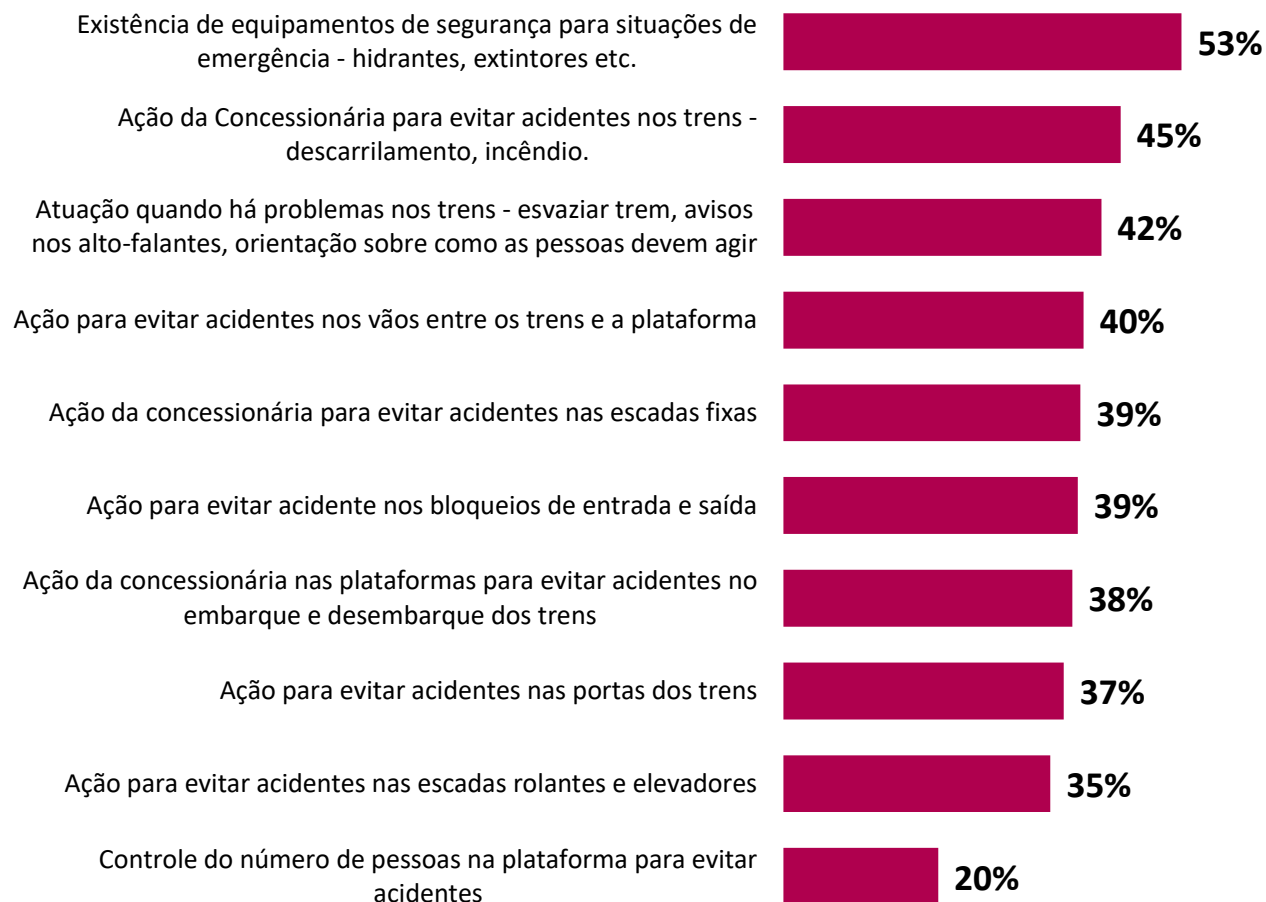
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Segurança contra acidentes

Excelente e Bom*



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

(*) Base total da amostra tipo 1 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

P7. Agora pensando nos itens de SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES, como você avalia, nesta Linha 7 Rubi: (Resposta estimulada e única, em %)

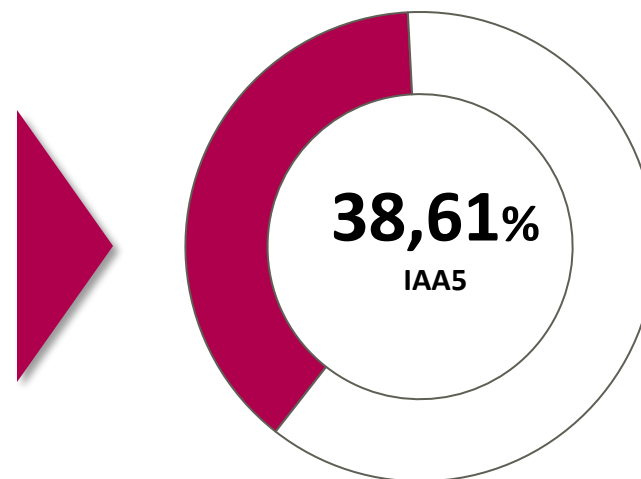
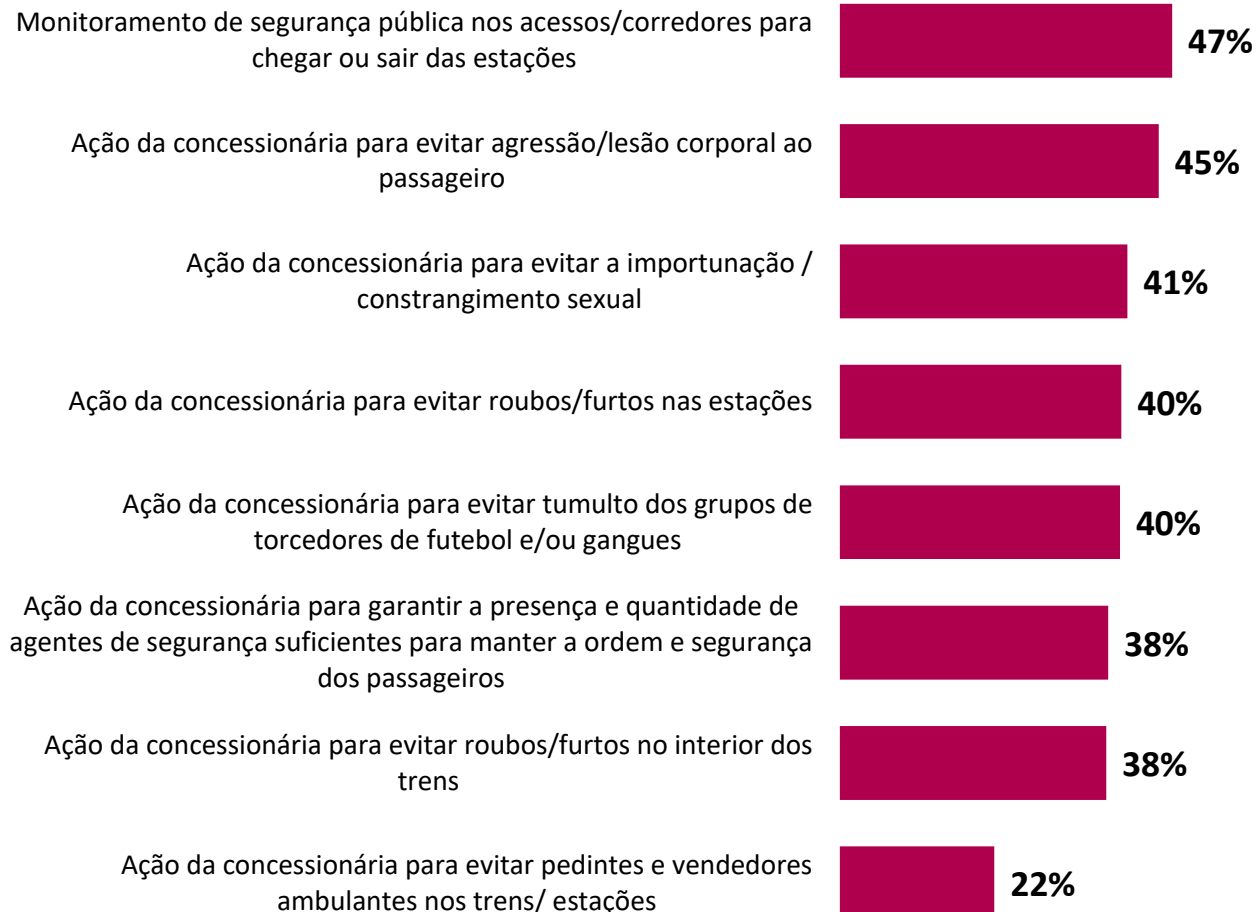
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Segurança pública

Excelente e Bom*



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

(*) Base total da amostra tipo 2 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo
P8. Agora pensando nos itens de SEGURANÇA PÚBLICA, como o(a) sr(a) avalia, nesta linha. (Resposta estimulada e única, em %)

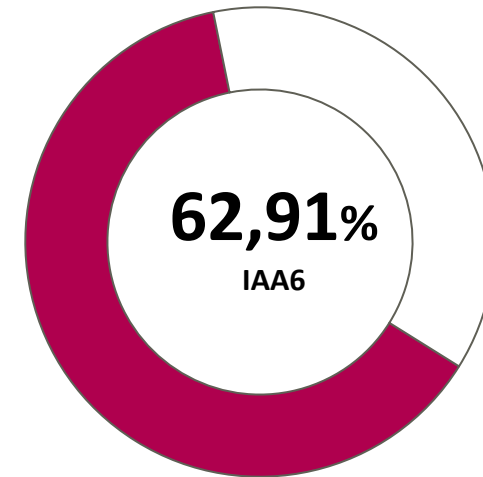
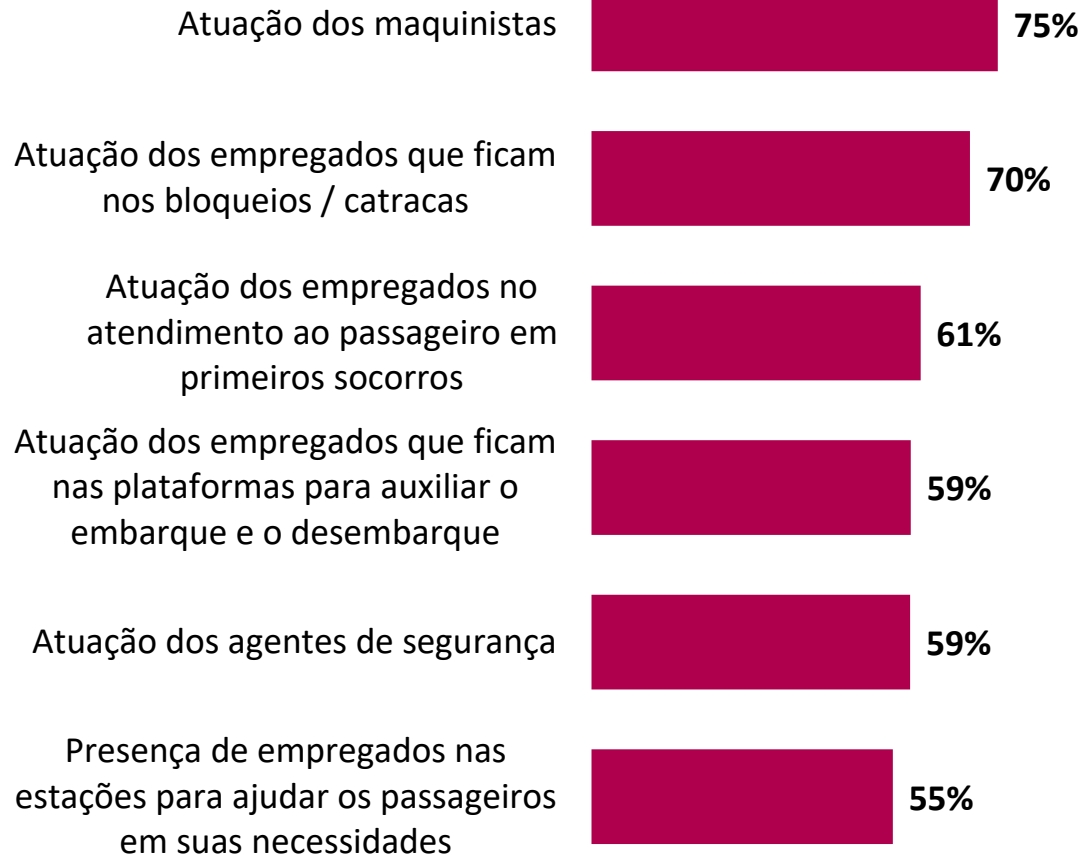
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Atendimento ao passageiro

Excelente e Bom*



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

(*) Base total da amostra tipo 2 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo
P10. Agora pensando nos itens de ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO, como você avalia, nesta linha 7 Rubi: (Resposta estimulada e única, em %)

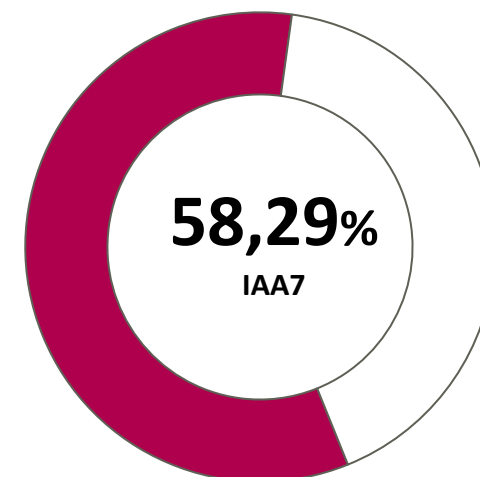
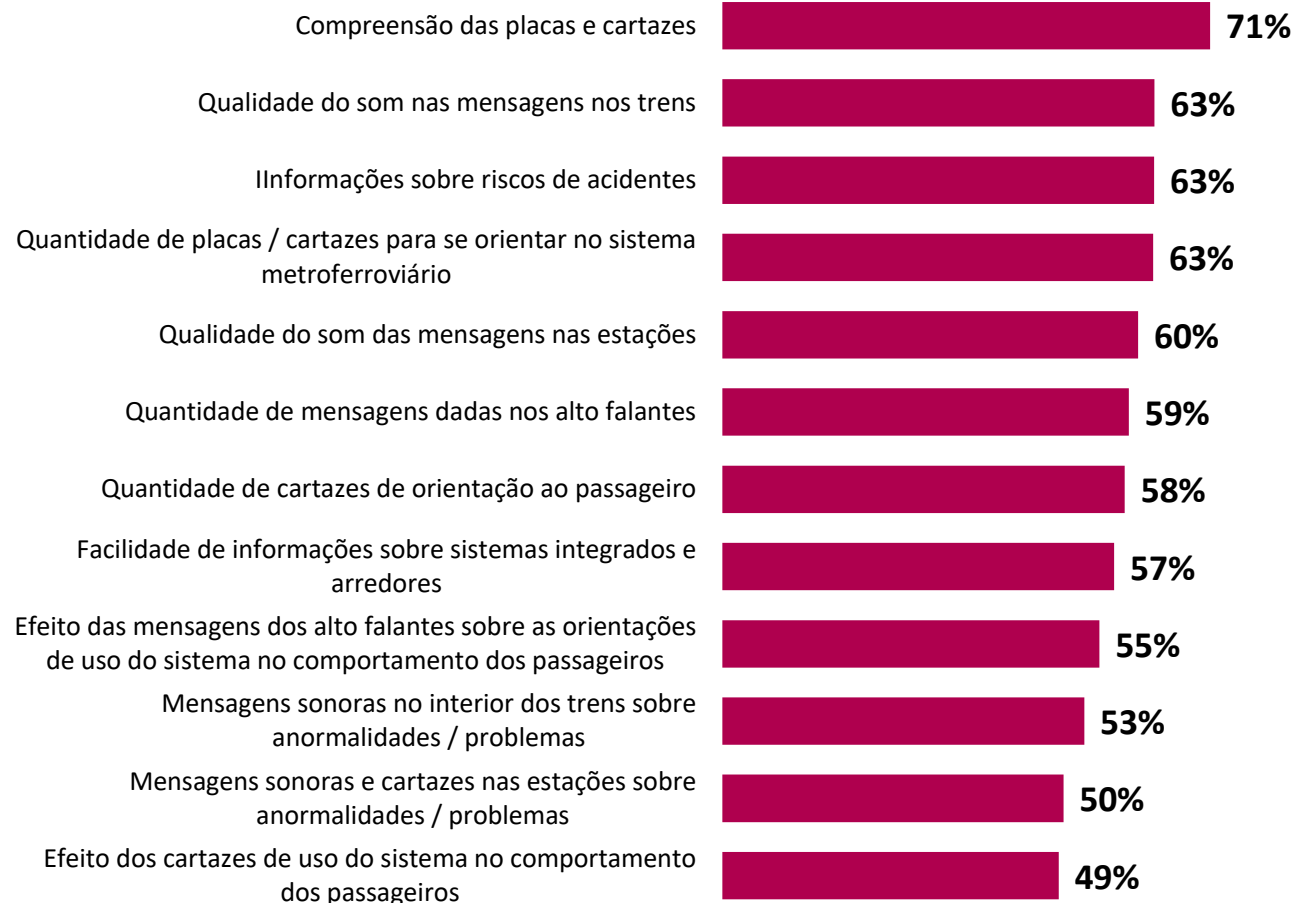
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Informação ao passageiro

Excelente e Bom*



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

(*) Base total da amostra tipo 2 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

P12. Agora pensando nos itens de INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO, como você avalia, nesta linha 7 Rubi: (Resposta estimulada e única, em %)

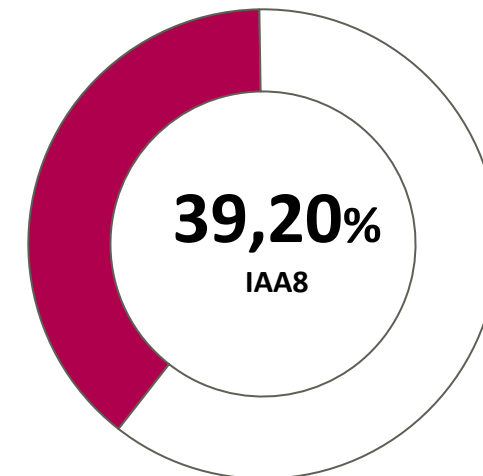
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Acessibilidade ao passageiro

Excelente e Bom*



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

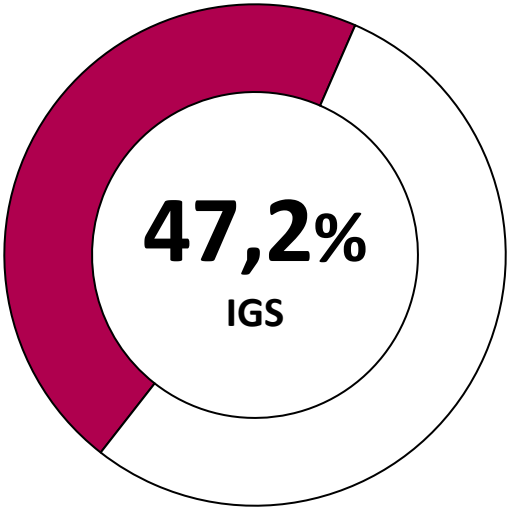
(*) Base total da amostra tipo 2 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

P13. Agora pensando nos itens de ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS tais como idosos, gestantes, pessoas com deficiência como você avalia, nesta linha 7 Rubi: (Resposta estimulada e única, em %)

ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro

Atributo		Índice de avaliação do atributo 1º SEM 2026	Peso atribuído pelo contratante	Índice de avaliação do atributo com peso 1º SEM 2026
IAA1	RAPIDEZ DA VIAGEM	49,08	0,1	4,9
IAA2	CONFORTO DA VIAGEM	48,65	0,2	9,7
IAA3	CONFIABILIDADE	43,92	0,2	8,8
IAA4	SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES	38,79	0,1	3,9
IAA5	SEGURANÇA PÚBLICA	38,61	0,15	5,8
IAA6	ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO	62,91	0,1	6,3
IAA7	INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO	58,29	0,1	5,8
IAA8	ACESSIBILIDADE AO PASSAGEIRO	39,20	0,05	2,0





PESQUISA DE SATISFAÇÃO

LINHA 7-RUBI