



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

04 SITUAÇÕES VIVENCIADAS

05 AVALIAÇÕES GERAIS

06 ANEXO

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 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

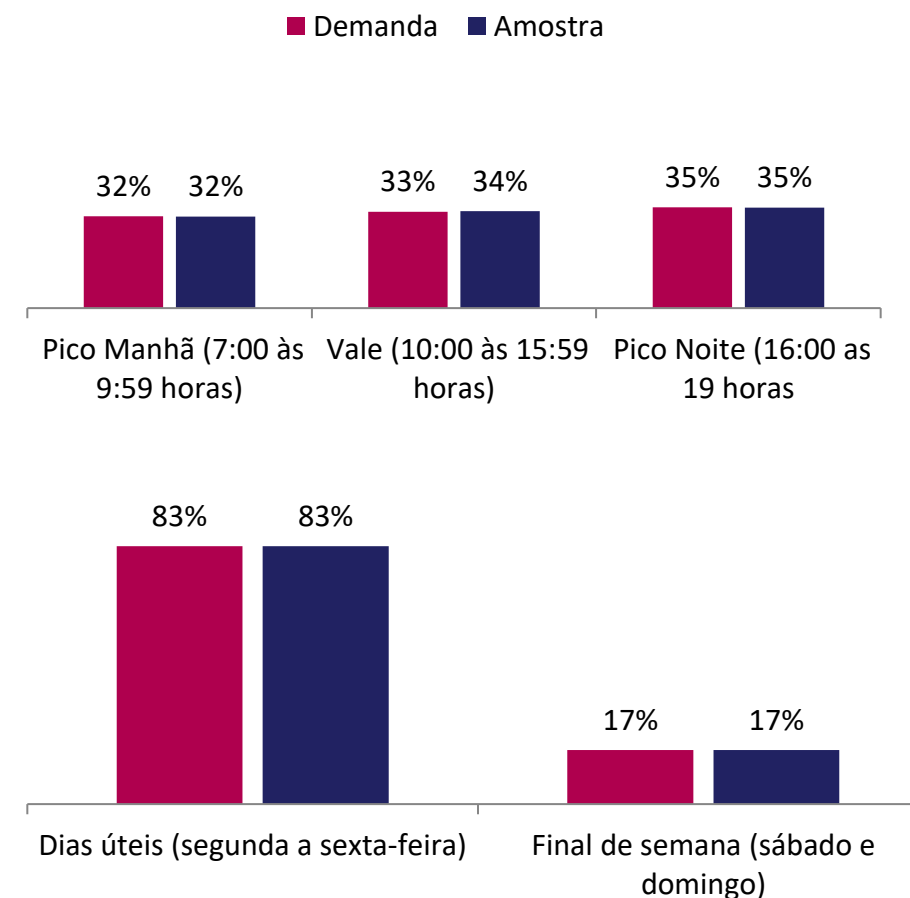
Usuários da linha 7 Rubi, com 16 anos ou mais, pertencentes a todas as classes econômicas.

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 usuários 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 TicTrens. 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%



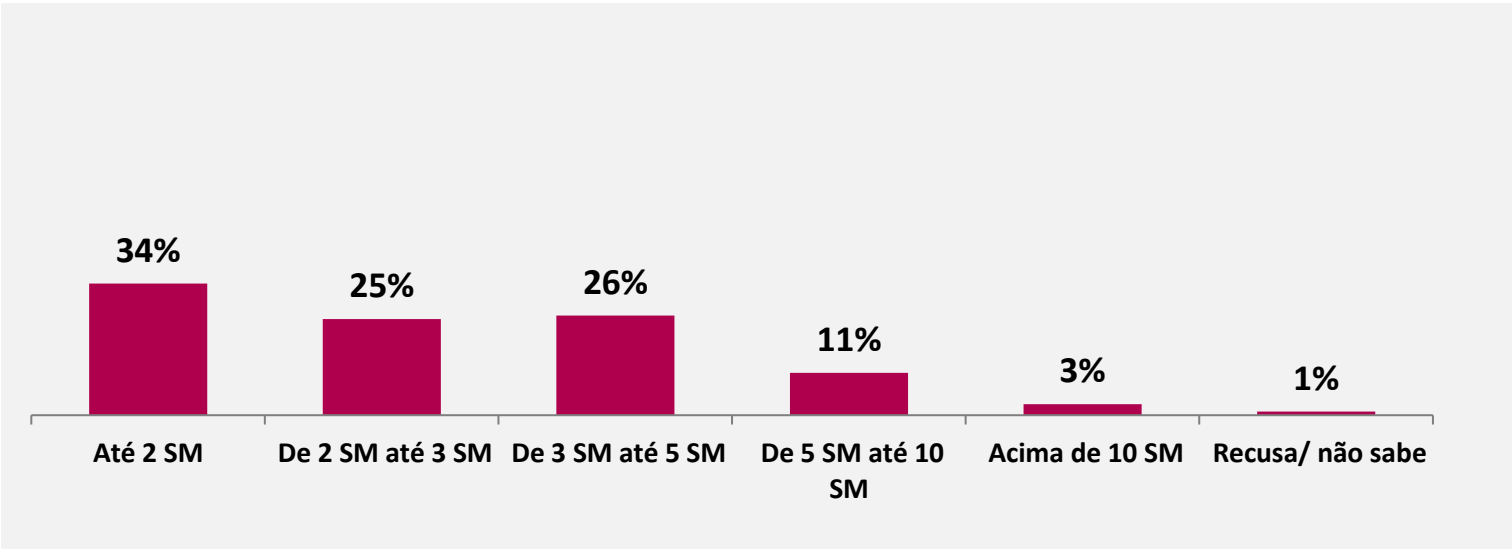
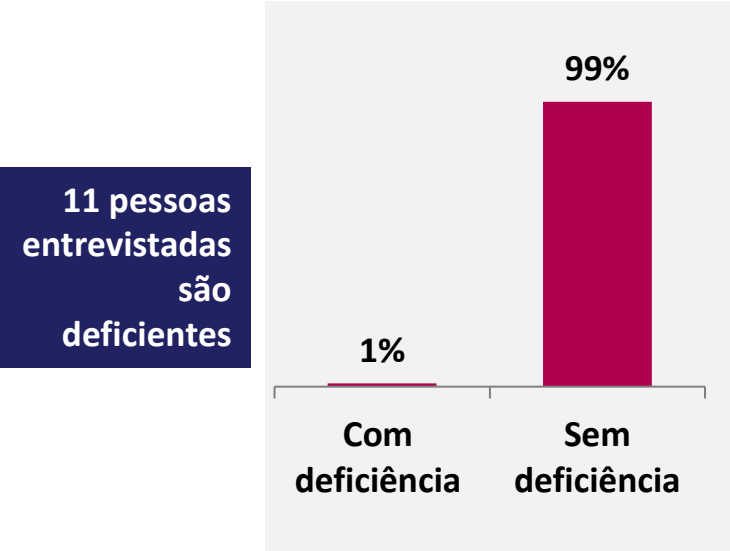
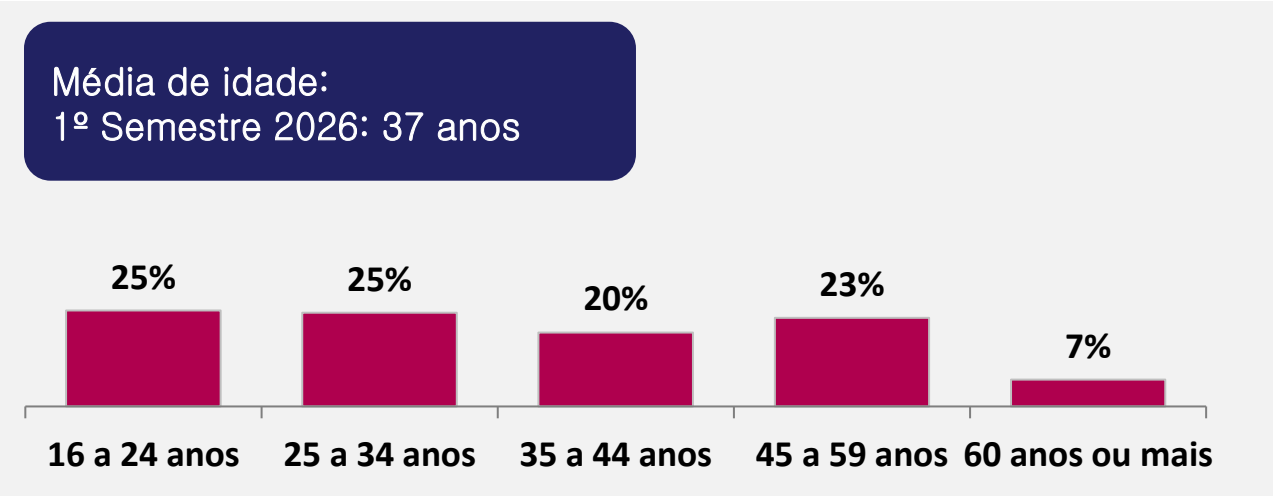
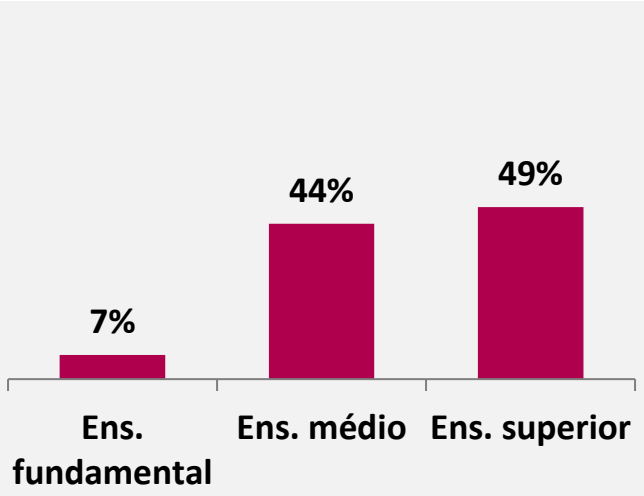
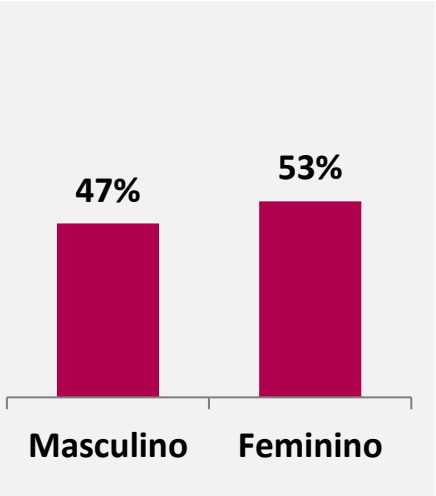
METODOLOGIA

- 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.

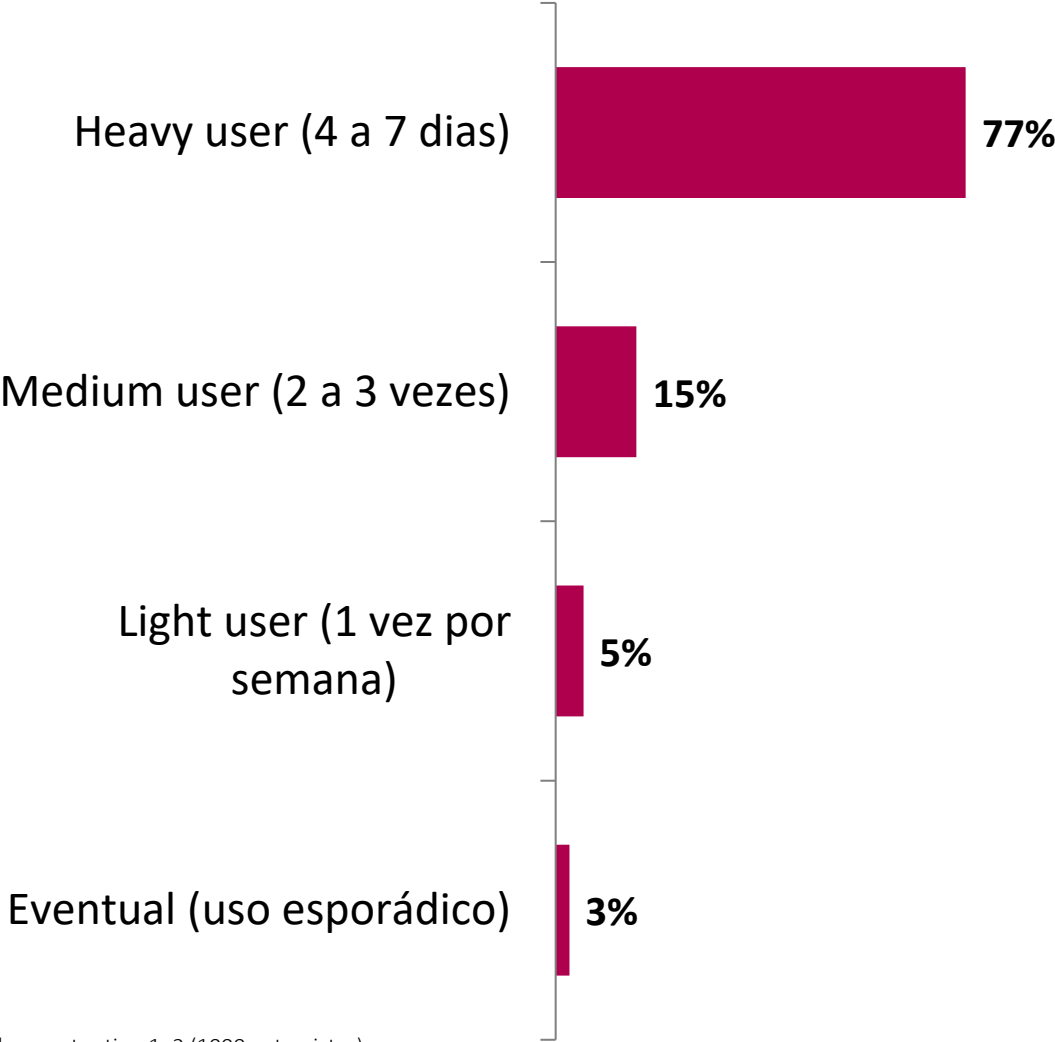
Perfil dos usuários



PERFIL DA AMOSTRA

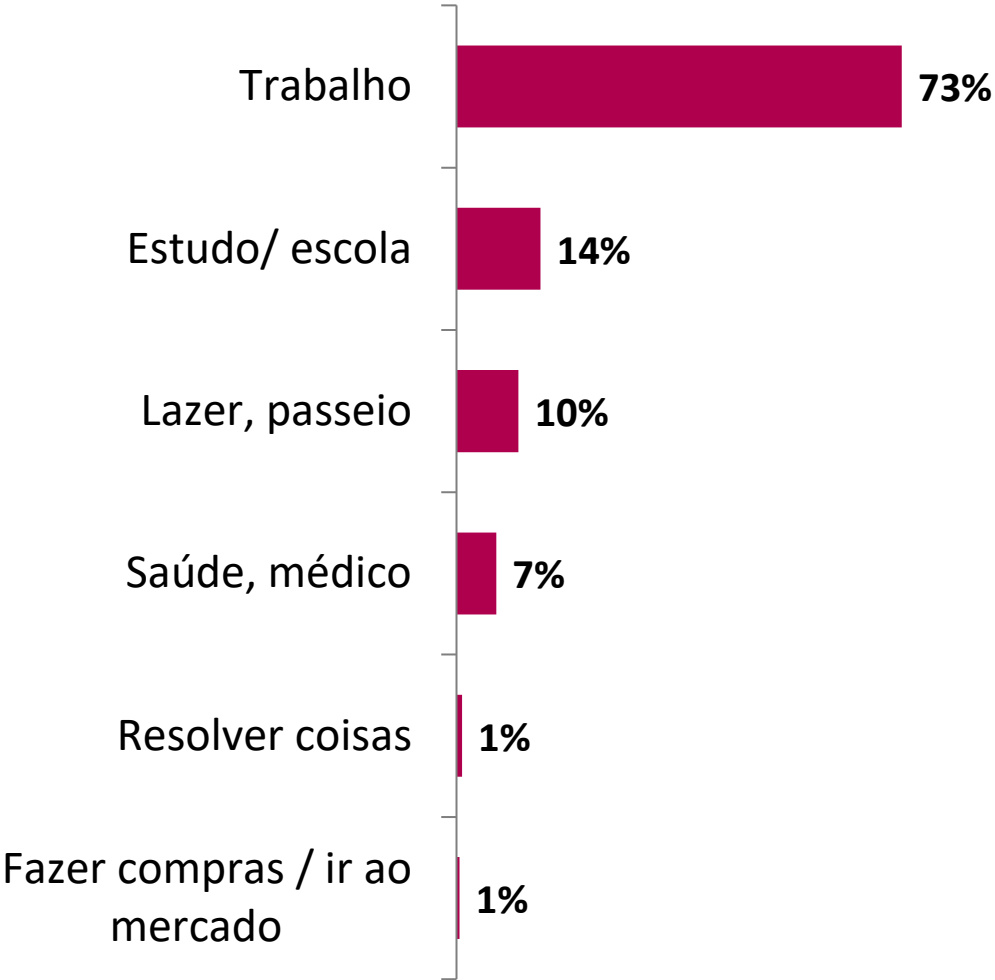


Quantidade de dias por semana que utiliza a linha 7



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 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.

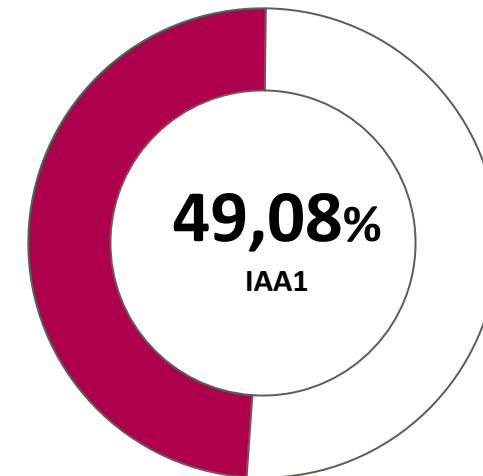
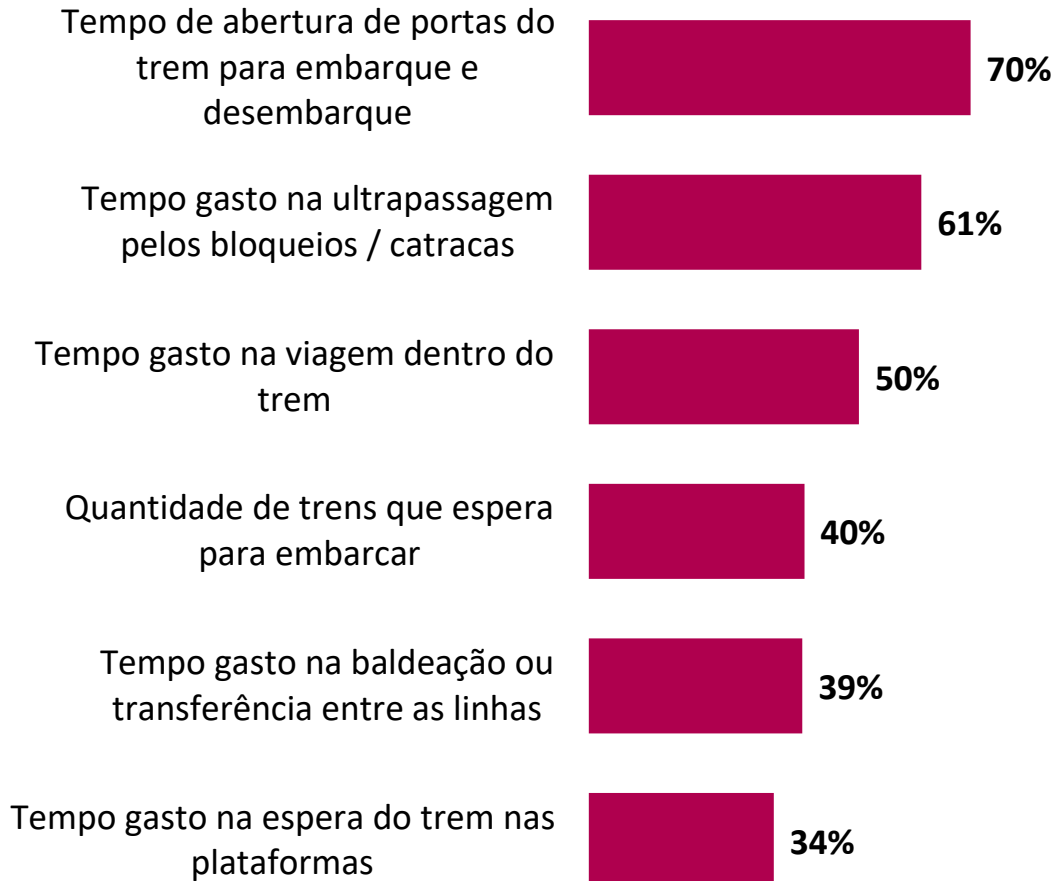
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



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 %)

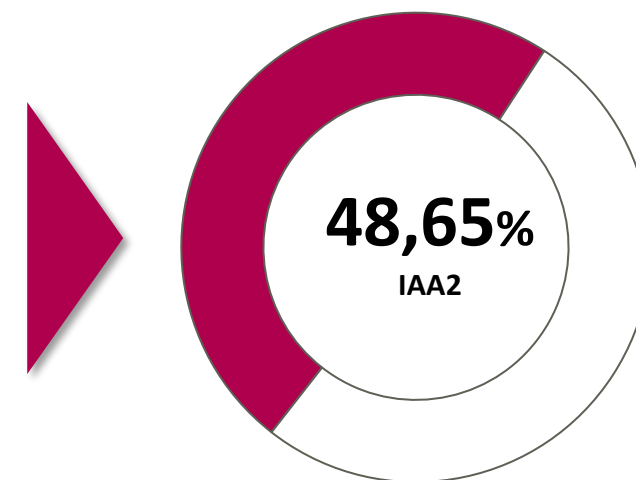
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

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 %)

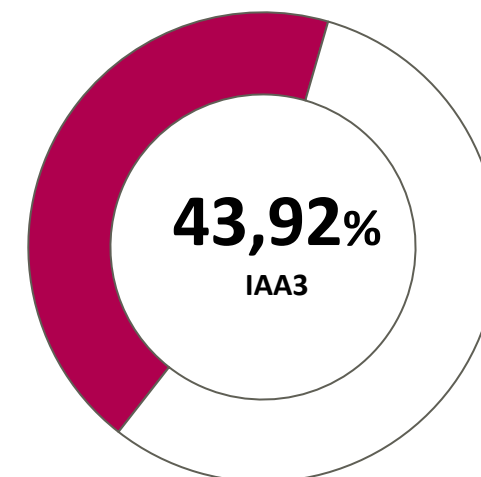
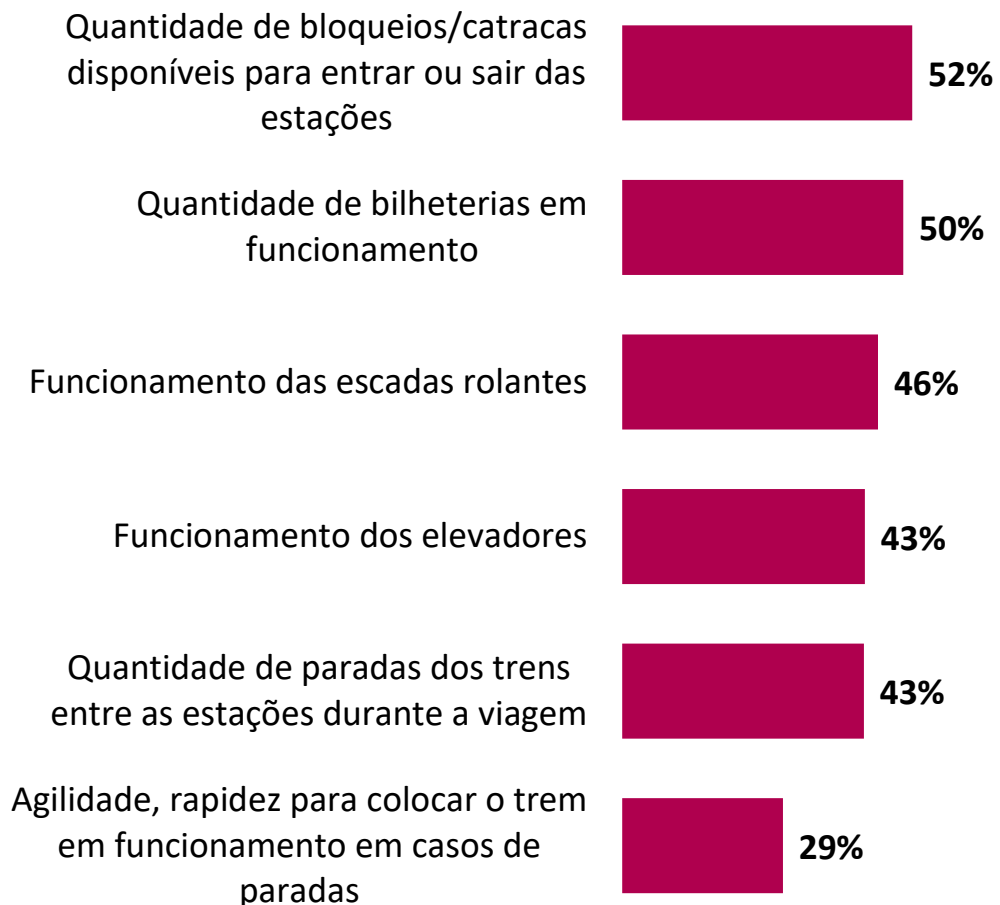
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

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 %)

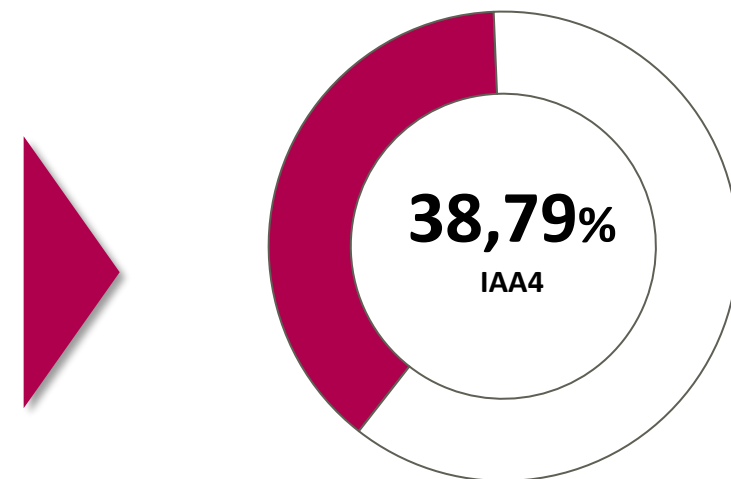
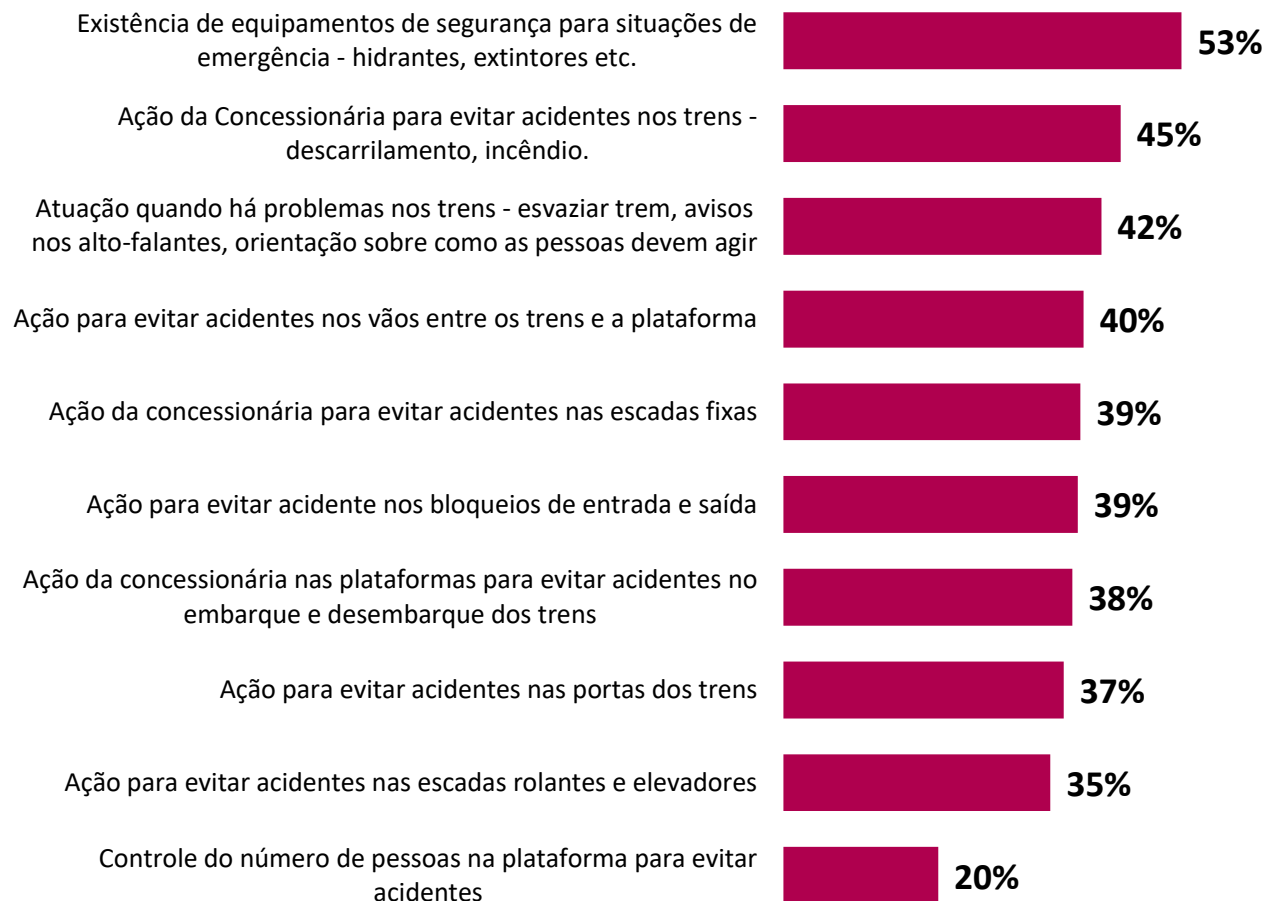
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

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 %)

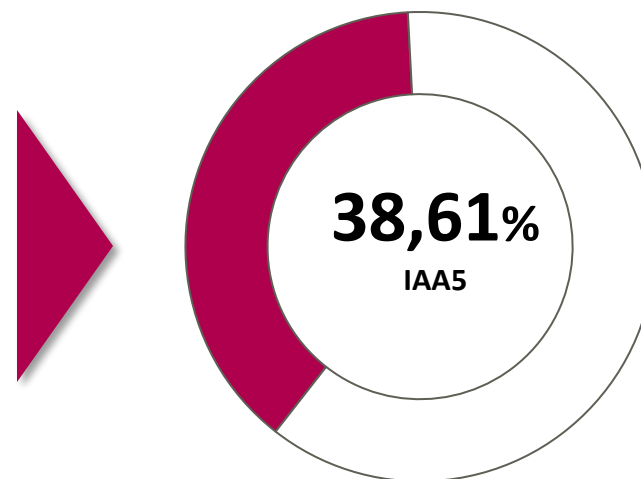
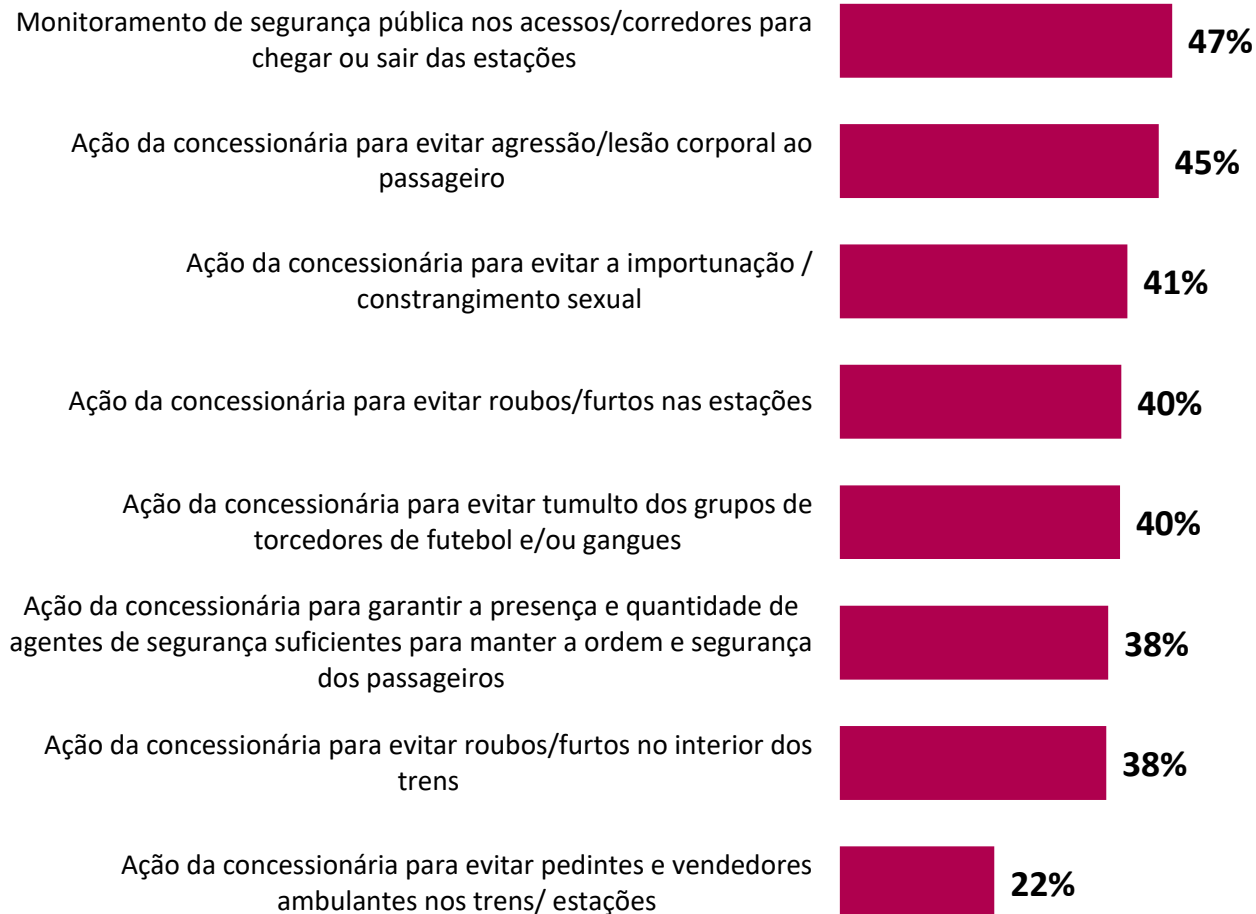
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

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 %)

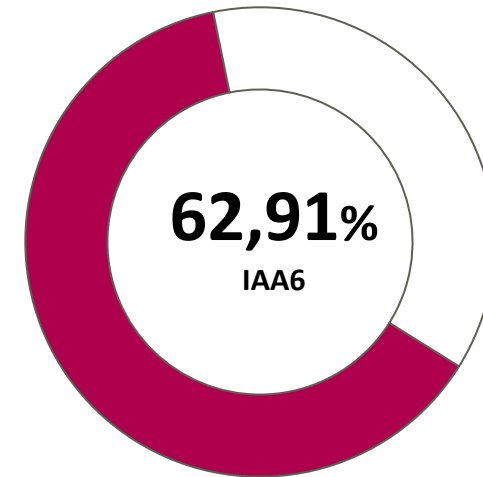
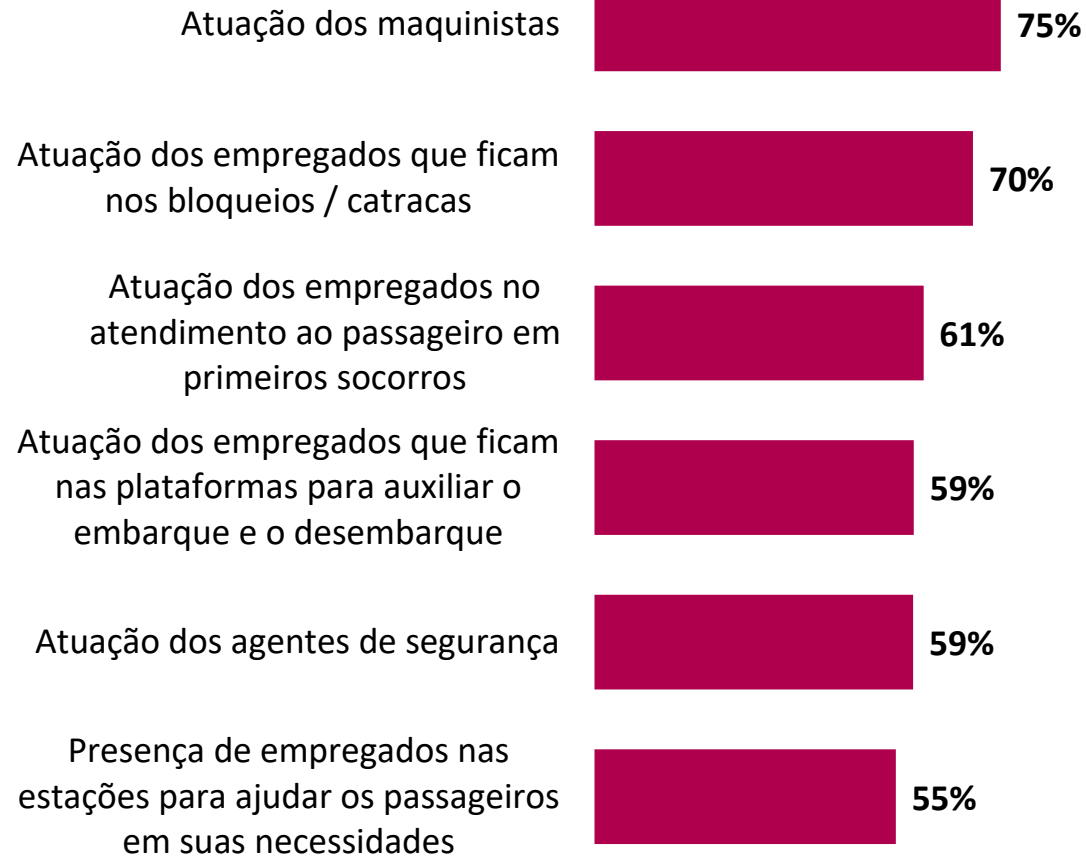
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

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 %)

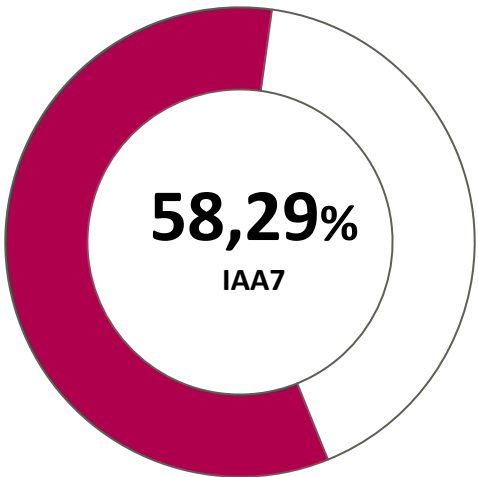
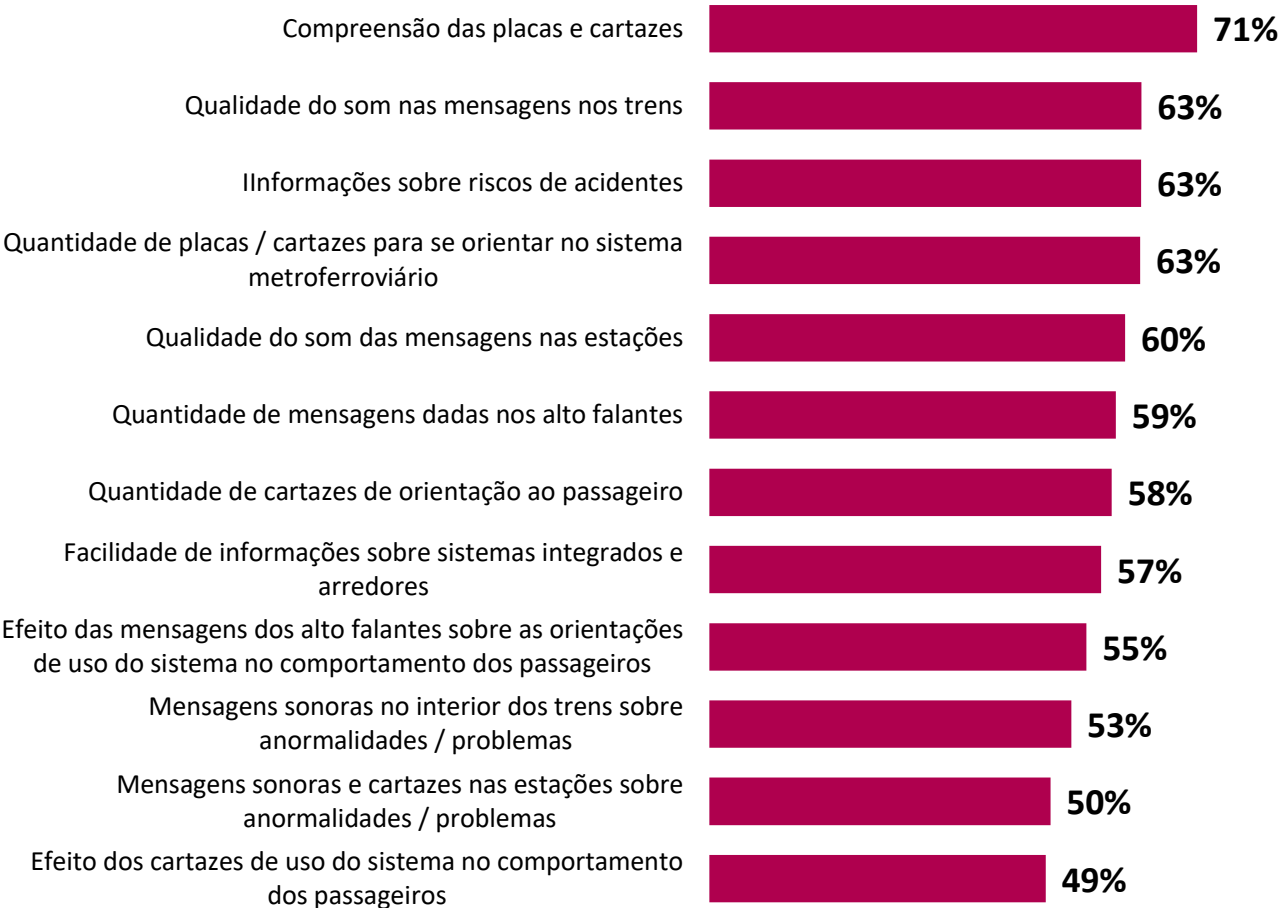
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

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 %)

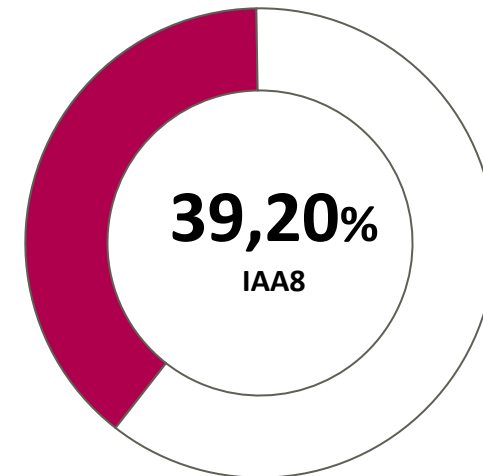
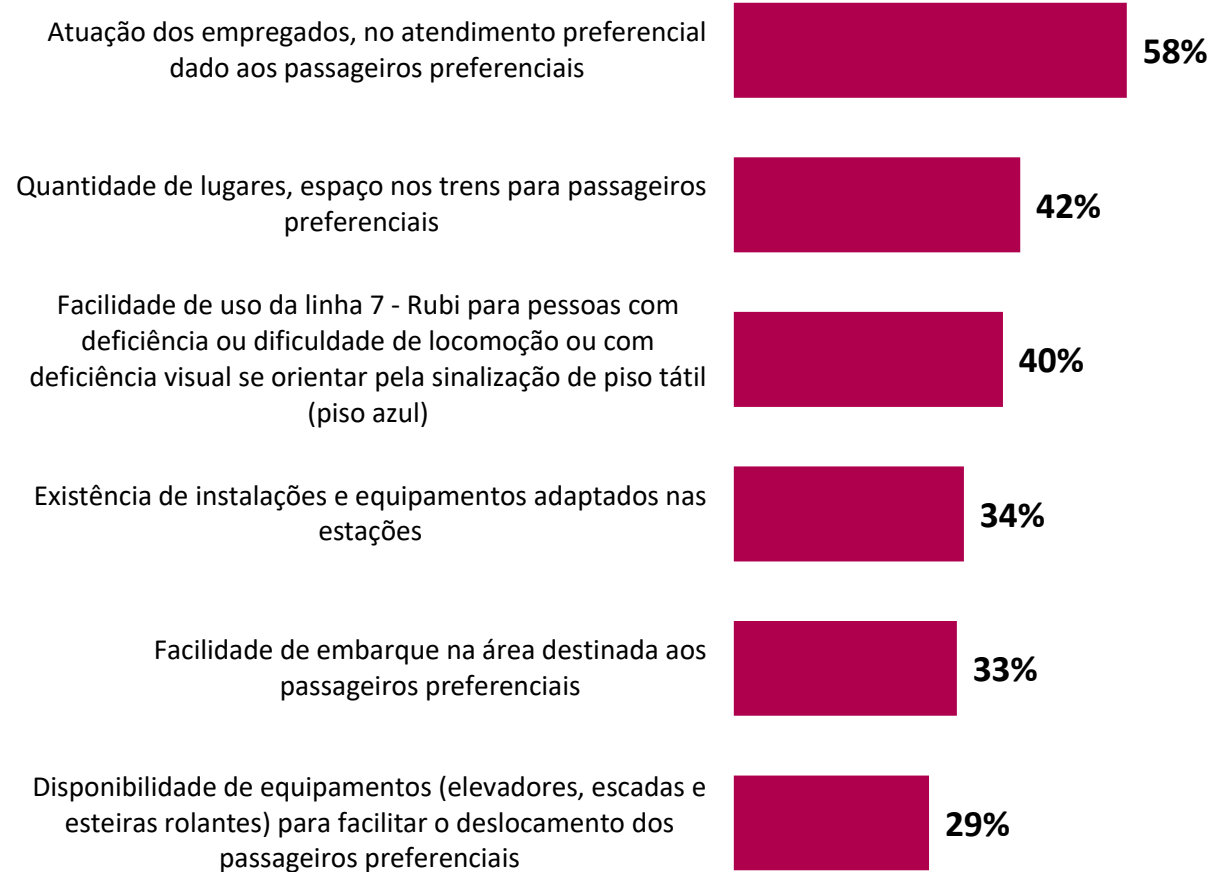
ÍNDICE DE AVALIAÇÃO

Satisfação do passageiro



Acessibilidade ao passageiro

Excelente e Bom*



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

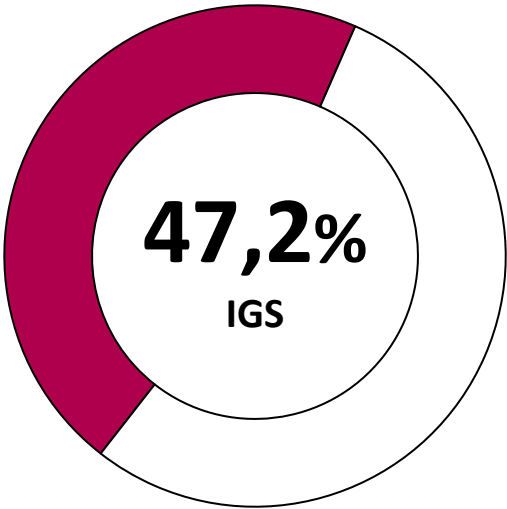
(*) Base total da amostra tipo 2 (500 entrevistas), excluindo não sabe/ não respondeu em cada atributo

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



Anexo



TIC TRENS - LINHA 7

PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026

Base: respondentes de cada questão

RAPIDEZ DA VIAGEM em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
B-Quantidade de trens que espera para embarcar	39,72	7,40	32,32	34,73	25,56	18,36	7,20
C-Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque	70,33	10,92	59,42	22,77	6,90	5,22	1,69
D-Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas	39,33	6,26	33,07	28,09	32,57	21,34	11,23
E-Tempo gasto na espera do trem nas plataformas	34,08	4,82	29,26	35,99	29,92	19,90	10,03
F-Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas	61,25	10,11	51,14	25,80	12,95	8,61	4,34
G-Tempo gasto na viagem dentro do trem	49,77	7,57	42,20	28,39	21,85	14,16	7,69

(*) 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 %)

TIC TRENS - LINHA 7
PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026
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	38,56	5,35	33,21	27,15	34,29	19,73	14,55
B-Iluminação externa dos acessos das estações	61,50	7,83	53,67	22,96	15,54	11,23	4,32
C-Iluminação interna das estações	72,48	14,26	58,22	20,45	7,08	4,55	2,53
D-Iluminação dos sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	39,82	6,09	33,73	30,95	29,24	18,27	10,96
E-Limpeza das estações	69,27	12,41	56,86	22,93	7,80	4,52	3,28
F-Limpeza dos trens	65,24	14,22	51,02	22,88	11,88	6,58	5,29
G-Limpeza e higienização dos sanitários públicos	42,44	8,56	33,88	27,64	29,92	15,70	14,23
H-Quantidade de pessoas nas plataformas	17,29	2,17	15,11	32,68	50,03	23,74	26,30
I-Quantidade de pessoas nos trens	16,18	2,25	13,93	22,32	61,51	29,60	31,90
J-Ruído do trem durante a viagem	52,18	8,89	43,29	37,31	10,51	6,30	4,21
K-Solavancos/freadas do trem durante a viagem	46,33	6,52	39,82	33,71	19,95	13,22	6,73
M-Ventilação / Ar-condicionado dos trens	62,54	13,72	48,82	23,43	14,04	8,87	5,17

(*) 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 %)

TIC TRENS - LINHA 7							
PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026							
Base: respondentes de cada questão							
CONFIABILIDADE em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Agilidade, rapidez para colocar o trem em funcionamento em casos de paradas	28,76	3,51	25,25	33,67	37,57	21,11	16,46
B-Funcionamento dos elevadores	43,46	5,24	38,22	26,90	29,64	14,71	14,93
C-Funcionamento das escadas rolantes	45,80	5,89	39,91	23,42	30,78	16,80	13,98
D-Quantidade de bilheterias em funcionamento	50,32	6,89	43,42	28,93	20,75	14,09	6,66
E-Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair das estações	51,94	5,88	46,06	30,71	17,35	11,82	5,53
F-Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	43,26	4,76	38,49	33,31	23,43	14,19	9,25

(*) 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 %)

TIC TRENS - LINHA 7
PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026
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.	44,56	7,01	37,55	31,21	24,23	13,32	10,92
B-Ação para evitar acidentes nas escadas rolantes e elevadores	35,26	3,74	31,53	34,50	30,23	19,06	11,17
C-Ação da concessionária para evitar acidentes nas escadas fixas	39,25	4,38	34,87	30,73	30,03	18,37	11,66
D-Ação para evitar acidente nos bloqueios de entrada e saída	38,88	5,05	33,83	33,61	27,50	17,32	10,18
E-Ação para evitar acidentes nas portas dos trens	37,04	5,48	31,57	28,91	34,04	20,76	13,28
F-Ação para evitar acidentes nos vãos entre os trens e a plataforma	39,66	5,03	34,63	28,04	32,29	18,43	13,86
G-Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência - hidrantes, extintores etc.	52,60	7,37	45,23	29,17	18,23	11,36	6,87
H-Controle do número de pessoas na plataforma para evitar acidentes	20,44	2,66	17,78	29,69	49,87	23,52	26,35
I-Ação dos empregados nas plataformas para evitar acidentes no embarque e desembarque dos trens	38,16	4,53	33,63	27,83	34,00	19,28	14,73
J-Atuação quando há problemas nos trens - esvaziar trem, avisos nos alto-falantes, orientação sobre como as pessoas devem agir	42,01	8,02	33,99	27,00	30,99	15,59	15,40

(*) 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 %)

TIC TRENS - LINHA 7
PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026

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	37,58	7,61	29,97	31,70	30,72	19,78	10,94
B-Ação da concessionária para evitar roubos/furtos nas estações	39,71	6,63	33,08	34,24	26,05	14,90	11,14
C- Monitoramento de segurança pública nos acessos/corredores para chegar ou sair das estações	46,87	10,01	36,86	33,70	19,43	15,64	3,79
D-Ação para evitar assaltos às bilheterias, agressão / lesão corporal ao passageiro	45,01	7,97	37,04	33,51	21,48	14,55	6,93
E-Ação da concessionária para evitar tumulto dos grupos de torcedores de futebol e/ou gangues	39,52	7,27	32,25	34,10	26,38	16,02	10,36
F-Ação da concessionária para evitar pedintes e vendedores ambulantes nos trens/ estações	21,80	4,85	16,95	30,40	47,80	29,23	18,57
G-Ação da concessionária para evitar a importunação / constrangimento sexual	40,57	10,65	29,92	32,66	26,77	18,39	8,38
H- Ação da concessionária para garantir a presença e quantidade de agentes de segurança suficientes para manter a ordem e segurança dos PASSAGEIROS	37,84	6,07	31,77	35,41	26,75	18,36	8,40

(*) 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 %)

TIC TRENS - LINHA 7							
PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026							
Base: respondentes de cada questão							
ATENDIMENTO AOS PASSAGEIROS em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Atuação dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas	69,61	15,74	53,87	23,04	7,34	5,23	2,11
B-Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque	58,71	16,20	42,51	26,56	14,73	10,18	4,55
C-Atuação dos agentes de segurança	58,59	12,51	46,08	29,19	12,22	7,98	4,24
D-Atuação dos empregados no atendimento ao passageiro em primeiros socorros	60,51	15,41	45,10	29,88	9,61	5,51	4,10
E-Presença de empregados nas estações para ajudar os passageiros	55,38	16,18	39,20	29,78	14,84	9,93	4,91
F-Atuação dos maquinistas	74,68	14,73	59,96	20,63	4,69	4,10	0,58

(*) 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 %)

TIC TRENS - LINHA 7
PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026
Base: respondentes de cada questão

INFORMAÇÃO AOS PASSAGEIROS em %	TOP TWO BOXES (4+5)	Excelente (5)	Bom (4)	REGULAR (3)	BOTTOM TWO BOXES (1+2)	Ruim (2)	Péssimo (1)
A-Compreensão das placas e cartazes	70,87	13,37	57,49	23,31	5,82	4,69	1,14
B-Facilidade de informações sobre sistemas integrados e arredores	56,92	11,48	45,44	30,69	12,39	10,42	1,97
C-Mensagens sonoras no interior dos trens sobre anormalidades / problemas	52,56	11,10	41,46	30,31	17,12	12,14	4,98
D-Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anormalidades / problemas	49,54	8,34	41,20	32,30	18,15	11,59	6,56
E-Qualidade do som das mensagens nas estações	60,38	12,42	47,96	24,09	15,52	12,09	3,43
F-Qualidade do som nas mensagens nos trens	62,77	12,54	50,23	22,28	14,95	10,78	4,17
G-Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes	59,05	11,17	47,88	29,82	11,13	8,64	2,49
H-Quantidade de cartazes de orientação ao passageiro	58,45	9,92	48,53	30,60	10,95	8,48	2,47
I-Quantidade de placas / cartazes para se orientar no sistema metroferroviário	62,58	12,40	50,18	28,72	8,70	7,23	1,47
J-Informações sobre riscos de acidentes	62,72	12,46	50,26	26,45	10,83	7,77	3,06
K-Efeito dos cartazes de uso do sistema no comportamento dos passageiros	48,85	7,14	41,70	37,87	13,29	10,06	3,22
L-Efeito das mensagens dos alto falantes sobre as orientações de uso do sistema no comportamento dos passageiros	54,75	10,49	44,26	31,45	13,80	10,73	3,07

(*) 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 %)

TIC TRENS - LINHA 7
PESQUISA CONTRATUAL DE SATISFAÇÃO - ABRIL DE 2026
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	28,76	6,33	22,43	28,95	42,30	25,45	16,84
B-Existência de instalações e equipamentos adaptados nas estações	33,90	5,45	28,45	33,15	32,95	23,51	9,44
C-Atuação dos empregados, no atendimento preferencial dado aos passageiros preferenciais	57,88	14,79	43,09	29,35	12,78	8,46	4,32
D-Facilidade de embarque na área destinada aos passageiros preferenciais	32,84	4,72	28,11	34,91	32,25	20,30	11,96
E-Quantidade de lugares, espaço nos trens para passageiros preferenciais	42,18	8,39	33,79	31,32	26,50	17,78	8,72
F-Facilidade de uso da linha 7 - Rubi para pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção ou com deficiência visual se orientar pela sinalização de piso tátil (piso azul)	39,64	7,17	32,47	29,52	30,84	19,56	11,27

(*) 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 %)

QUESTIONÁRIO TIPO 1

PM 746332 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2026 - LINHA 7 RUBI – ABRIL/26

Bom dia/ boa tarde/ boa noite. Meu nome é _____. Sou do Instituto de Pesquisas Datafolha e estou realizando uma pesquisa para avaliar os serviços da linha de trem 7 Rubi, entre as estações Barra Funda e Jundiaí. Você poderia me responder a algumas perguntas?

O Datafolha segue a Lei Geral de Proteção de Dados, que protege as informações dessa entrevista. Em nenhum momento nós iremos pedir números de documentos, e para sua proteção seus dados serão tratados sempre de forma confidencial e anônima. Você autoriza o uso das respostas das questões?

1 SIM - PROSSIGA 2 NÃO - ENCERRE

Para nosso controle de qualidade esta entrevista poderá ser gravada.

PARA TODOS

COTA – ESTAÇÕES LINHA 7 – RUBI

1. Água Branca
2. Baltazar Fidelis
3. Barra Funda (entrevistas devem ser realizadas na plataforma de embarque linha 7 Rubi)
4. Botujuru
5. Caieiras
6. Campo Limpo
7. Francisco Morato
8. Franco da Rocha
9. Jaraguá
10. Jundiaí
11. Lapa
12. Perus
13. Piqueri
14. Pirituba
15. Várzea Paulista
16. Vila Aurora
17. Vila Clarice

COTA – DIA	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6	7

PERÍODO	Pico Manhã (7:00 às 9:59 horas)	Vale (10:00 às 15:59 horas)	Pico da Noite (16:00 às 18:59 horas)
	1	2	3

GÊNERO_PRESENCIAL Pesquisador anote o gênero do entrevistado

1. Masculino
2. Feminino

PCD – Pesquisador, anote:

Pessoa com deficiência? 1. Sim

2. Não

(Se sim) Tipo de deficiência

1. Física (cadeirante, bengala, muleta, etc)
2. Visual (cego, baixa visão)

IDADE . Vamos iniciar a entrevista. Quantos anos você tem? (REPITA A IDADE ANOTE) (SE MENOS DE 16, AGRADEÇA E ENCERRE)

IDADE 1 16 a 24 anos 2 25 a 34 anos 3 35 a 44 anos 4 45 a 59 anos 5 60 anos ou mais

PF2 Quantos dias por semana você utiliza a Linha 7 Rubi, que vai da estação Barra Funda até estação Jundiaí (ESPONTÂNEA ÚNICA)

1. 1 dia
2. 2 dias
3. 3 dias
4. 4 dias
5. 5 dias
6. 6 dias
7. 7 dias
8. Esporádico
9. 1ª vez → ENCERRE

P.1 (MOSTRE CARTÃO 1) HOJE qual é o principal motivo da viagem na Linha 7 Rubi, que vai da estação Barra Funda até estação Jundiaí? (ESTIMULADA E ACEITA MÚLTIPLA)

1. Trabalho
2. Estudo/ escola
3. Lazer/ passeio
4. Saúde/ médico
99. Outro (ANOTE) _____

ATRIBUTOS DO QUESTIONÁRIO TIPO 1

P.4 (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) 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__ (LEIA OS ITENS) nesta Linha . (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

+

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelent e	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Quantidade de trens que espera para embarcar	5	4	3	2	1	99
b	Tempo de abertura de portas do trem para embarque e desembarque	5	4	3	2	1	99
c	Tempo gasto na baldeação ou transferência entre as linhas	5	4	3	2	1	99
d	Tempo gasto na espera do trem nas plataformas	5	4	3	2	1	99
e	Tempo gasto na ultrapassagem pelos bloqueios / catracas	5	4	3	2	1	99
f	Tempo gasto na viagem dentro do trem	5	4	3	2	1	99

QUESTIONÁRIO TIPO 1

P.5 (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) Agora pensando nos itens de CONFORTO DA VIAGEM, como você avalia, nesta linha 7 Rubi. (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe.
a	Condições de embarque e desembarque	5	4	3	2	1	99
b	Iluminação externa dos acessos das estações	5	4	3	2	1	99
c	Iluminação interna das estações	5	4	3	2	1	99
d	Iluminação dos sanitários públicos e disponibilidade de boxes e mictórios	5	4	3	2	1	99
e	Limpeza das estações	5	4	3	2	1	99
f	Limpeza dos trens	5	4	3	2	1	99
g	Limpeza e higienização dos sanitários públicos das estações	5	4	3	2	1	99
h	Quantidade de pessoas nas plataformas	5	4	3	2	1	99
i	Quantidade de pessoas nos trens	5	4	3	2	1	99
j	Ruído do trem durante a viagem	5	4	3	2	1	99
k	Solavancos/freadas do trem durante a viagem	5	4	3	2	1	99
m	Ventilação / Ar-condicionado dos trens	5	4	3	2	1	99

P6a. Nos últimos 6 meses você utilizou o banheiro em alguma estação da Linha 7 Rubi?

1. Sim 2. Não

P.6b (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) Agora pensando nos itens de CONFIABILIDADE NO SERVIÇO PRESTADO, como você avalia, nesta linha 7 Rubi, (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Agilidade, rapidez para colocar o trem em funcionamento em casos de paradas	5	4	3	2	1	99
b	Funcionamento dos elevadores	5	4	3	2	1	99
c	Funcionamento das escadas rolantes	5	4	3	2	1	99
d	Quantidade de bilheterias em funcionamento	5	4	3	2	1	99
e	Quantidade de bloqueios/catracas disponíveis para entrar ou sair das estações	5	4	3	2	1	99
f	Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	5	4	3	2	1	99

P.7 (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) Agora pensando nos itens de SEGURANÇA CONTRA ACIDENTES, como você avalia, nesta Linha 7 Rubi: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Ação da Concessionária para evitar acidentes nos trens - descarrilamento, incêndio.	5	4	3	2	1	99
b	Ação para evitar acidentes nas escadas rolantes e elevadores	5	4	3	2	1	99
c	Ação da concessionária para evitar acidentes nas escadas fixas	5	4	3	2	1	99
d	Ação para evitar acidente nos bloqueios de entrada e saída	5	4	3	2	1	99
e	Ação para evitar acidentes nas portas dos trens	5	4	3	2	1	99

f	Ação para evitar acidentes nos vãos entre os trens e a plataforma	5	4	3	2	1	99
g	Existência de equipamentos de segurança para situações de emergência - hidrantes, extintores etc.	5	4	3	2	1	99
h	Controle do número de pessoas na plataforma para evitar acidentes	5	4	3	2	1	99
i	Ação da concessionária nas plataformas para evitar acidentes no embarque e desembarque dos trens	5	4	3	2	1	99
j	Atuação quando há problemas nos trens - esvaziar trem, avisos nos alto-falantes, orientação sobre como as pessoas devem agir	5	4	3	2	1	99

PARA TODOS

P14. (ENTREGUE O BARALHO) Agora, eu gostaria que você colocasse em ordem de importância alguns aspectos do serviço desta linha 7 Rubi, do mais importante ao menos importante - do 1º ao 8º lugar. Qual deles você considera mais importante em 1º lugar? E em 2º lugar? Em 3º lugar? Em 4º lugar? Em 5º lugar? Em 6º lugar? Em 7º lugar? Em 8º lugar?(ESTIMULADA E ÚNICA POR COLUMA)

	1º lugar	2º lugar	3º lugar	4º lugar	5º lugar	6º lugar	7º lugar	8º lugar
a	Rapidez da viagem	1	1	1	1	1	1	1
b	Conforto da viagem	2	2	2	2	2	2	2
c	Confiabilidade nos serviços prestados	3	3	3	3	3	3	3
d	Segurança contra acidente	4	4	4	4	4	4	4
e	Segurança pública	5	5	5	5	5	5	5
f	Atendimento ao passageiro	6	6	6	6	6	6	6
g	Informação ao passageiro	7	7	7	7	7	7	7
h	Acessibilidade para passageiros preferenciais	8	8	8	8	8	8	8

P14a Como você avalia os intervalos entre os trens? (LEIA OS ITENS E AS OPÇÕES DE RESPOSTA) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Muito longo	Longo	Nem longo, nem curto	Curto	Muito Curto	Não sabe/ Não se aplica
a	No sábado?	5	4	3	2	1	99
b	No domingo?	5	4	3	2	1	99

QUESTIONÁRIO TIPO 1

PERFIL

ESCOLA_ENTREVISTADO Até que ano da escola você estudou?

1. Analfabeto/ Primário / Fundamental I incompleto
2. Primário ou Fundamental I completo/ Ginásial ou Fundamental II incompleto
3. Ginásial ou Fundamental II completo
4. Colegial ou Ensino Médio incompleto
5. Colegial ou Ensino Médio completo
6. Superior incompleto
7. Superior completo
8. Pós-graduação

RENDAF_RENDA_FAMILIAR_ESTIMULADA (MOSTRE O CARTÃO RENDA NO TABLET) Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto é aproximadamente a renda familiar mensal na sua casa?

9. de R\$ 1,00 até R\$ 1.621,00
1. de R\$ 1.622,00 até R\$ 3.242,00
2. de R\$ 3.243,00 até R\$ 4.863,00
3. de R\$ 4.864,00 até R\$ 8.105,00
4. de R\$ 8.106,00 até R\$ 16.210,00
5. R\$ 16.211,00 ou mais
- 96 Não tem renda
- 99 Não sabe
- 97 Recusa

AUTORIZAÇÃO. (SOMENTE PARA ENTREVISTADOS COM 16 ANOS OU MAIS) Você autoriza que o Datafolha possa armazenar seu nome e telefone para contato em pesquisas futuras?

1 Sim 2 Não

Nome: _____ Telefone: _____

(PARA QUEM NAO AUTORIZA). Seu nome e telefone serão descartados de nosso sistema após o encerramento do projeto, prazo este em que permanecerão registrados única e exclusivamente para checagens sobre a pesquisa em que acaba de participar.

AUTORIZAÇÃO 2. O objetivo desta pesquisa é entender a percepção das pessoas sobre a Linha 7 – Rubi para melhorar seus serviços de transporte. Você autoriza que a Artesp, a TIC Trens e seus representantes/contratados ouçam a gravação desta entrevista?

1 Sim 2 Não

E você autoriza que a Artesp, a TIC Trens e seus representantes/contratados possam ter seu nome e telefone para contato?

1 Sim 2 Não

AGRADEÇA E ENCERRE

QUESTIONÁRIO TIPO 2

PM 746332 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2026 - LINHA 7 RUBI – ABRIL/26

Bom dia/ boa tarde/ boa noite. Meu nome é _____. Sou do Instituto de Pesquisas Datafolha e estou realizando uma pesquisa para avaliar os serviços da linha de trem 7 Rubi, entre as estações Barra Funda e Jundiaí. Você poderia me responder a algumas perguntas?

O Datafolha segue a Lei Geral de Proteção de Dados, que protege as informações dessa entrevista. Em nenhum momento nós iremos pedir números de documentos, e para sua proteção seus dados serão tratados sempre de forma confidencial e anônima. Você autoriza o uso das respostas das questões?

1 SIM - PROSSIGA 2 NÃO - ENCERRE

Para nosso controle de qualidade esta entrevista poderá ser gravada.

PARA TODOS

COTA – ESTAÇÕES LINHA 7 – RUBI

1. Água Branca
2. Baltazar Fidelis
3. Barra Funda (entrevistas devem ser realizadas na plataforma de embarque linha 7 Rubi)
4. Botujuru
5. Ceieiras
6. Campo Limpo
7. Francisco Morato
8. Franco da Rocha
9. Jaraguá
10. Jundiaí
11. Lapa
12. Perus
13. Piqueri
14. Pirituba
15. Várzea Paulista
16. Vila Aurora
17. Vila Clárcia

COTA – DIA	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6	7

PERÍODO	Pico Manhã (7:00 às 9:59 horas)	Vale (10:00 às 15:59 horas)	Pico da Noite (16:00 às 18:59 horas)
	1	2	3

GÊNERO_PRESENCIAL Pesquisador anote o gênero do entrevistado

1. Masculino
2. Feminino

PCD – Pesquisador, anote:

Pessoa com deficiência?

1. Sim

2. Não

(Se sim) Tipo de deficiência

1. Física (cadeirante, bengala, muleta, etc)
2. Visual (cego, baixa visão)

IDADE : Vamos iniciar a entrevista. Quantos anos você tem? (REPITA A IDADE ANOTE) (SE MENOS DE 16, AGRADEÇA E ENCERRE)

IDADE 1 16 a 24 anos 2 25 a 34 anos 3 35 a 44 anos 4 45 a 59 anos 5 60 anos ou mais

PF2 Quantos dias por semana você utiliza a Linha 7 Rubi, que vai da estação Barra Funda até estação Jundiaí (ESPONTÂNEA ÚNICA)

1. 1 dia
2. 2 dias
3. 3 dias
4. 4 dias
5. 5 dias
6. 6 dias
7. 7 dias
8. Esporádico
9. 1ª vez → ENCERRE

P.1 (MOSTRE CARTÃO 1) HOJE qual é o principal motivo da viagem na Linha 7 Rubi, que vai da estação Barra Funda até estação Jundiaí? (ESTIMULADA E ACEITA MÚLTIPLA)

1. Trabalho
2. Estudo/ escola
3. Lazer/ passeio
4. Saúde/ médico
98. Outro (ANOTE) _____

ATRIBUTOS DO QUESTIONÁRIO TIPO 2

P.8 (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) Agora pensando nos itens de SEGURANÇA PÚBLICA, como você avalia, nesta linha 7 Rubi, (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Ação da concessionária para evitar roubos/furtos no interior dos trens	5	4	3	2	1	99
b	Ação da concessionária para evitar roubos/furtos nas estações	5	4	3	2	1	99
c	Monitoramento de segurança pública nos acessos/corredores para chegar ou sair das estações	5	4	3	2	1	99
d	Ação da concessionária para evitar agressão/lesão corporal ao passageiro	5	4	3	2	1	99
e	Ação da concessionária para evitar tumulto dos grupos de torcedores de futebol e/ou gangues	5	4	3	2	1	99
f	Ação da concessionária para evitar pedintes e vendedores ambulantes nos trens/ estações	5	4	3	2	1	99
g	Ação da concessionária para evitar a importunação / constrangimento sexual	5	4	3	2	1	99
h	Ação da concessionária para garantir a presença e quantidade de agentes de segurança suficientes para manter a ordem e segurança dos PASSAGEIROS	5	4	3	2	1	99

P.10 (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) Agora pensando nos itens de ATENDIMENTO AO PASSAGEIRO, como você avalia, nesta linha 7 Rubi: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Atuação dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas	5	4	3	2	1	99
b	Atuação dos empregados que ficam nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque	5	4	3	2	1	99
c	Atuação dos agentes de segurança	5	4	3	2	1	99
d	Atuação dos empregados no atendimento ao passageiro em primeiros socorros	5	4	3	2	1	99
e	Presença de empregados nas estações para ajudar os passageiros em suas necessidades	5	4	3	2	1	99
f	Atuação dos maquinistas	5	4	3	2	1	99

QUESTIONÁRIO TIPO 2

P11. Nos últimos 6 meses você precisou de algum atendimento de primeiros socorros em alguma estação da linha 7 Rubi?

1. Sim 2. Não

P.12 (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) Agora pensando nos itens de INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO, como você avalia, nesta linha 7 Rubi: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Compreensão das placas e cartazes	5	4	3	2	1	99
b	Facilidade de informações sobre sistemas integrados e arredores	5	4	3	2	1	99
c	Mensagens sonoras no interior dos trens sobre anormalidades / problemas	5	4	3	2	1	99
d	Mensagens sonoras e cartazes nas estações sobre anormalidades / problemas	5	4	3	2	1	99
e	Qualidade do som das mensagens nas estações	5	4	3	2	1	99
f	Qualidade do som nas mensagens nos trens	5	4	3	2	1	99
g	Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes	5	4	3	2	1	99
h	Quantidade de cartazes de orientação ao passageiro	5	4	3	2	1	99
i	Quantidade de placas / cartazes para se orientar no sistema metroferroviário	5	4	3	2	1	99
j	Informações sobre riscos de acidentes	5	4	3	2	1	99
k	Efeito dos cartazes de uso do sistema no comportamento dos passageiros	5	4	3	2	1	99
l	Efeito das mensagens dos alto falantes sobre as orientações de uso do sistema no comportamento dos passageiros	5	4	3	2	1	99

P.13 (MOSTRE CARTÃO ESCALA 2) Agora pensando nos itens de ACESSIBILIDADE PARA PASSAGEIROS PREFERENCIAIS tais como idosos, gestantes, pessoas com deficiência como você avalia, nesta linha 7 Rubi: (LEIA OS ITENS) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sabe
a	Disponibilidade de equipamentos (elevadores, escadas e esteiras rolantes) para facilitar o deslocamento dos passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
b	Existência de instalações e equipamentos adaptados nas estações	5	4	3	2	1	99
c	Atuação dos empregados, no atendimento preferencial dado aos passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
d	Facilidade de embarque na área destinada aos passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
e	Quantidade de lugares, espaço nos trens para passageiros preferenciais	5	4	3	2	1	99
f	Facilidade de uso da linha 7 - Rubi para pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção ou com deficiência visual se orientar pela sinalização de piso tátil (piso azul)	5	4	3	2	1	99

PARA TODOS

P14. (ENTREGUE O BARALHO) Agora, eu gostaria que você colocasse em ordem de importância alguns aspectos do serviço desta linha 7 Rubi, do mais importante ao menos importante - do 1º ao 8º lugar. Qual deles você considera mais importante em 1º lugar? E em 2º lugar? Em 3º lugar? Em 4º lugar? Em 5º lugar? Em 6º lugar? Em 7º lugar? Em 8º lugar? (ESTIMULADA E ÚNICA POR COLUNA)

	1º lugar	2º lugar	3º lugar	4º lugar	5º lugar	6º lugar	7º lugar	8º lugar
a	Rapidez da viagem	1	1	1	1	1	1	1
b	Conforto da viagem	2	2	2	2	2	2	2
c	Confiabilidade nos serviços prestados	3	3	3	3	3	3	3
d	Segurança contra acidente	4	4	4	4	4	4	4
e	Segurança pública	5	5	5	5	5	5	5
f	Atendimento ao passageiro	6	6	6	6	6	6	6
g	Informação ao passageiro	7	7	7	7	7	7	7
h	Acessibilidade para passageiros preferenciais	8	8	8	8	8	8	8

P14a Como você avalia os intervalos entre os trens? (LEIA OS ITENS E AS OPÇÕES DE RESPOSTA) (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

ATENÇÃO RODÍZIO!!		Muito longo	Longo	Nem longo, nem curto	Curto	Muito Curto	Não sabe/ Não se aplica
a	No sábado?	5	4	3	2	1	99
b	No domingo?	5	4	3	2	1	99

QUESTIONÁRIO TIPO 2

PERFIL

ESCOLA_ENTREVISTADO Até que ano da escola você estudou?

1. Analfabeto/ Primário / Fundamental I incompleto
2. Primário ou Fundamental I completo/ Ginásial ou Fundamental II incompleto
3. Ginásial ou Fundamental II completo
4. Colegial ou Ensino Médio incompleto
5. Colegial ou Ensino Médio completo
6. Superior incompleto
7. Superior completo
8. Pós-graduação

RENDAF_RENDA_FAMILIAR_ESTIMULADA (MOSTRE O CARTÃO RENDA NO TABLET) Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto é aproximadamente a renda familiar mensal na sua casa?

9. de R\$ 1,00 até R\$ 1.621,00
1. de R\$ 1.622,00 até R\$ 3.242,00
2. de R\$ 3.243,00 até R\$ 4.863,00
3. de R\$ 4.864,00 até R\$ 8.105,00
4. de R\$ 8.106,00 até R\$ 16.210,00
5. R\$ 16.211,00 ou mais
- 96 Não tem renda
99. Não sabe
97. Recusa

AUTORIZAÇÃO. (SOMENTE PARA ENTREVISTADOS COM 16 ANOS OU MAIS) Você autoriza que o Datafolha possa armazenar seu nome e telefone para contato em pesquisas futuras?

1 Sim 2 Não

Nome: _____ Telefone: _____

(PARA QUEM NAO AUTORIZA). Seu nome e telefone serão descartados de nosso sistema após o encerramento do projeto, prazo este em que permanecerão registrados única e exclusivamente para checagens sobre a pesquisa em que acaba de participar.

AUTORIZAÇÃO 2. O objetivo desta pesquisa é entender a percepção das pessoas sobre a Linha 7 – Rubi para melhorar seus serviços de transporte. Você autoriza que a Artesp, a TIC Trens e seus representantes/contratados ouçam a gravação desta entrevista?

1 Sim 2 Não

E você autoriza que a Artesp, a TIC Trens e seus representantes/contratados possam ter seu nome e telefone para contato?

1 Sim 2 Não

AGRADEÇA E ENCERRE



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

LINHA 7-RUBI