PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS

PESQUISA REALIZADA COM USUÁRIOS DO METRÔ-DF

DISTRITO FEDERAL

APLICAÇÃO MARÇO DE 2024

METRÔ DF
Companhia do Metropolitano do Distrito Federal

ORIZZONTE
PESQUISAS

GDF

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO ---------- 3

TRAJETO DOS PASSAGEIROS ---------- 4

PESQUISA DE SATISFAÇÃO (BILHETERIA) ---------- 10

PESQUISA DE SATISFAÇÃO (ESTAÇÕES) ---------- 12

PESQUISA DE SATISFAÇÃO (TRENS) ---------- 13

PESQUISA DE SATISFAÇÃO (SEGURANÇA E PRIMEIROS SOCORROS) ---------- 18

PESQUISA DE SATISFAÇÃO (OUVIDORIA) ---------- 20

ATRIBUTOS IMPORTANTES ---------- 22

INTRODUÇÃO

O transporte público desempenha um papel fundamental na vida diária das pessoas, proporcionando acesso a oportunidades educacionais, empregos e lazer. Entre os modos de transporte público, o METRÔ é uma opção popular, oferecendo uma maneira eficiente e conveniente de se locomover. A satisfação dos usuários com os serviços do METRÔ-DF desempenha um papel crucial na sua aceitação e utilização contínua.

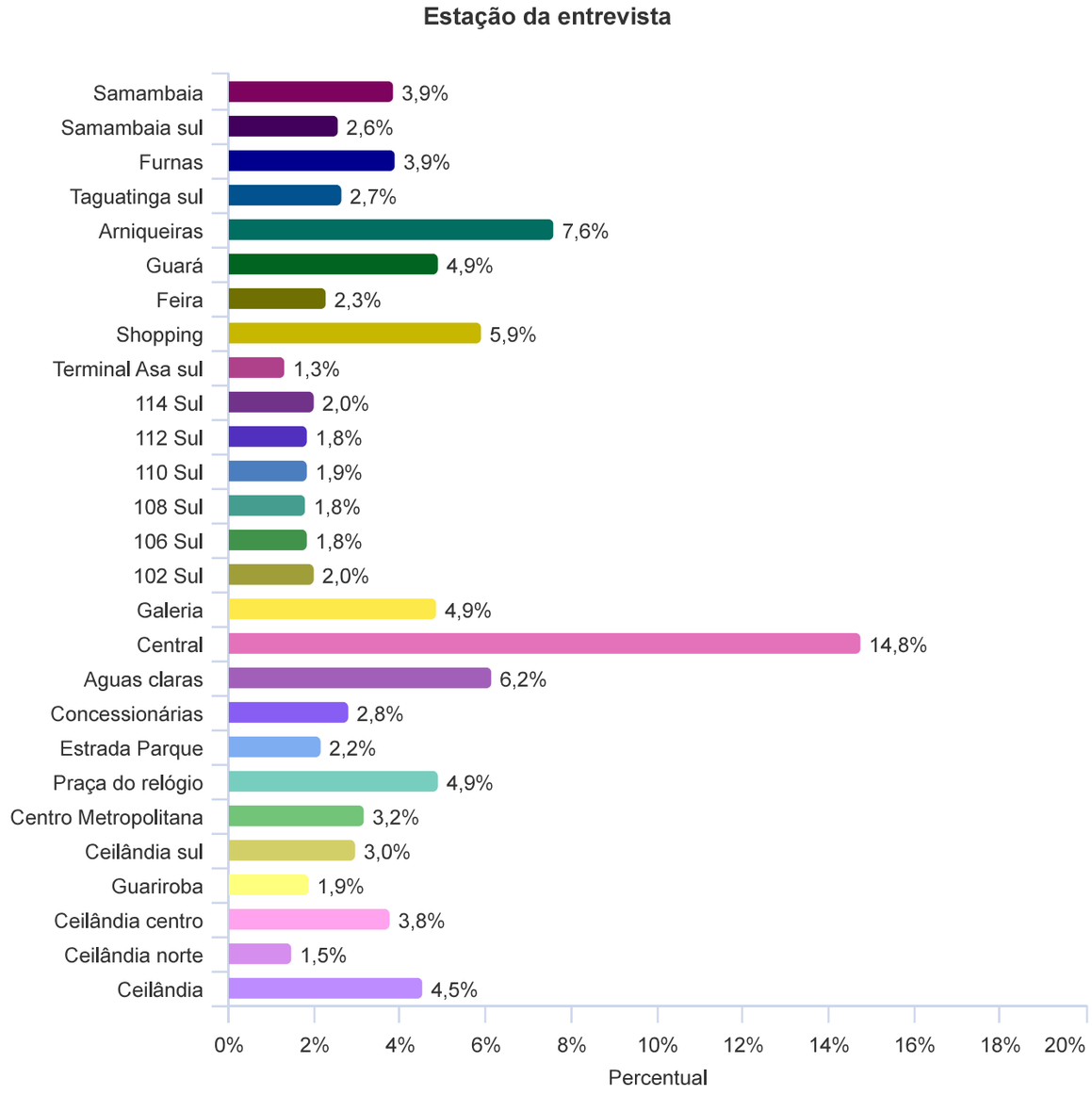
Neste contexto, esta pesquisa tem como objetivo investigar a satisfação dos usuários com os serviços do METRÔ-DF, identificando áreas de sucesso e oportunidades de melhoria. Compreender as percepções e experiências dos passageiros é essencial para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos e garantir uma experiência positiva de viagem.

Esta pesquisa busca obter uma visão abrangente da satisfação dos usuários, por meio de questionários, entrevistas e análise de dados. Pretendemos capturar tanto as avaliações objetivas dos serviços, quanto as percepções subjetivas dos passageiros.

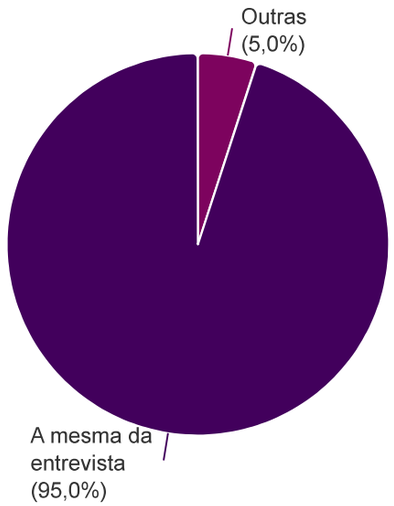
Ao final desta pesquisa, esperamos fornecer informações valiosas que possam informar iniciativas para melhorar a qualidade e eficiência dos serviços do metrô, garantindo uma experiência de viagem satisfatória para todos os usuários.

ESTAÇÕES

Entre as estações percorridas durante a pesquisa, e analisando os dados obtidos, a estação Central teve o maior percentual de questionários aplicados, com 14,8%. Em seguida, a estação Arniqueiras obteve 7,6% dos entrevistados. As demais estações tiveram percentuais entre 1,3% e 6,2% dos entrevistados.



03. Estação de embarque:

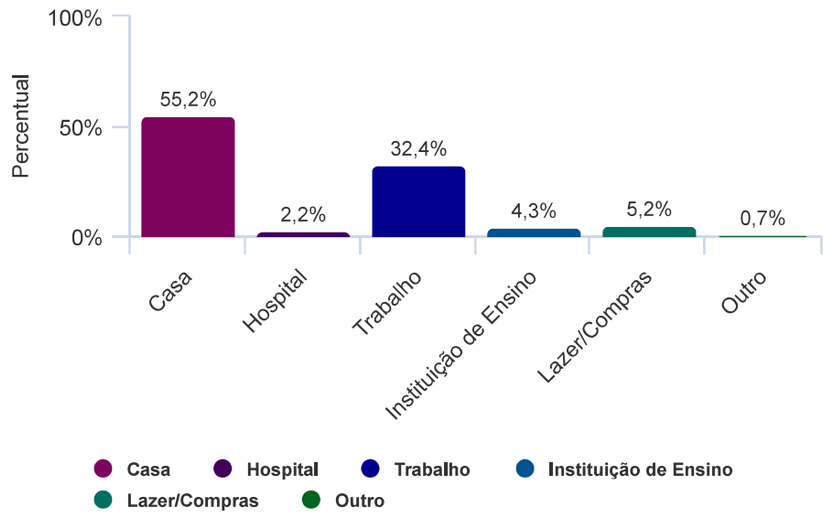


ESTAÇÃO DE EMBARQUE

95% dos entrevistados disseram ter embarcado no mesmo local da entrevista.

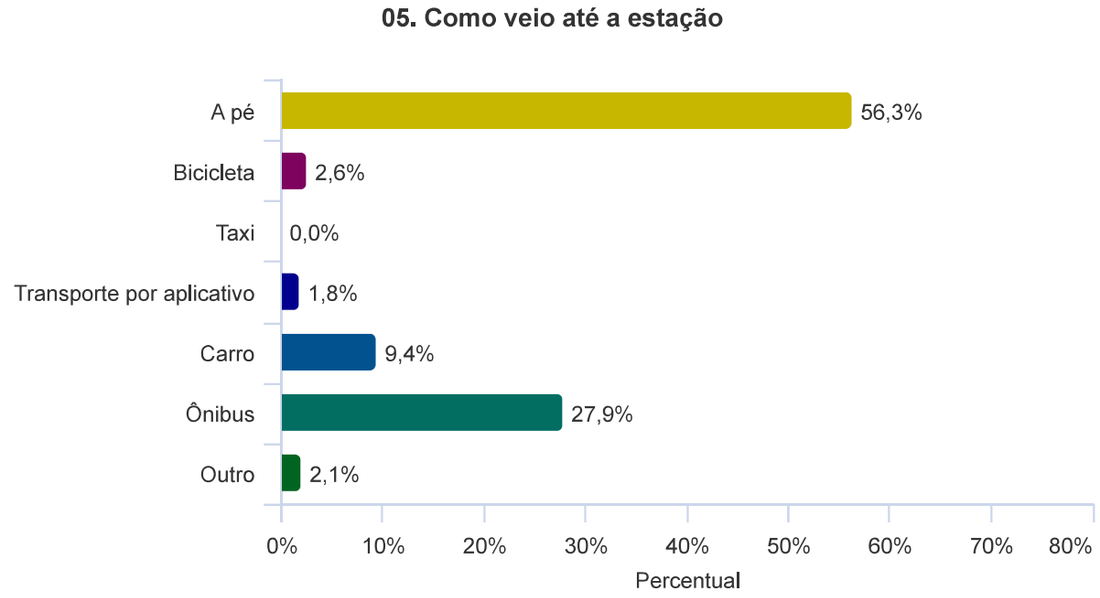
Os outros 5% teriam feito o embarque em outra estação.

04. Característica da Origem:



CARACTERÍSTICA DA ORIGEM

55,2% dos entrevistados informaram estar vindo de suas casas. Em segundo lugar com maior índice, 32,4% estariam vindo de seu trabalho.

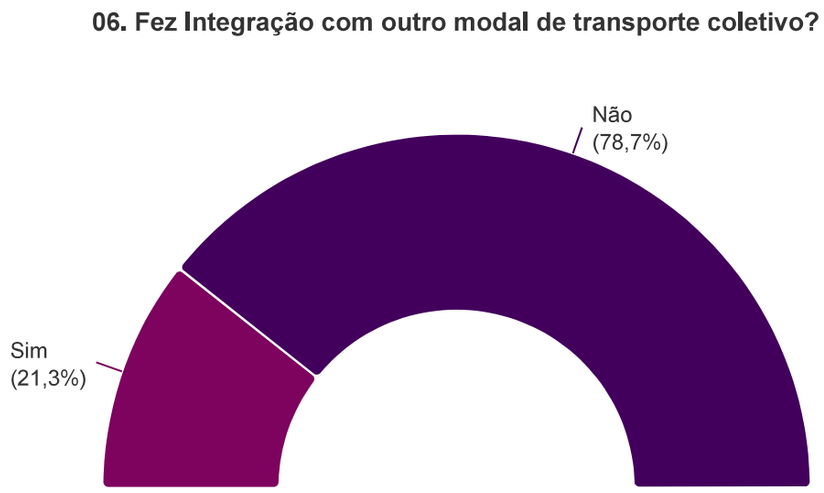


COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO

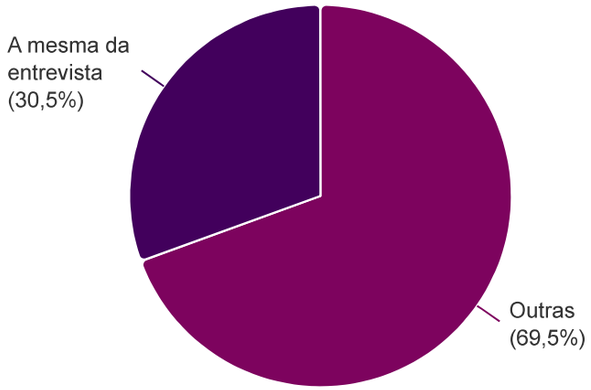
Com 56,3%, mais da metade do percentual, chega nas estações do METRÔ-DF a pé. Em segundo lugar se sobressai o ônibus, meio de transporte público com 27,9%.

INTEGRAÇÃO COM OUTRO MODAL DE TRANSPORTE COLETIVO

78,7% dos entrevistados responderam que não fizeram integração com outro meio de transporte, e 21,3% informaram que fizerem integração com outro modal de transporte.



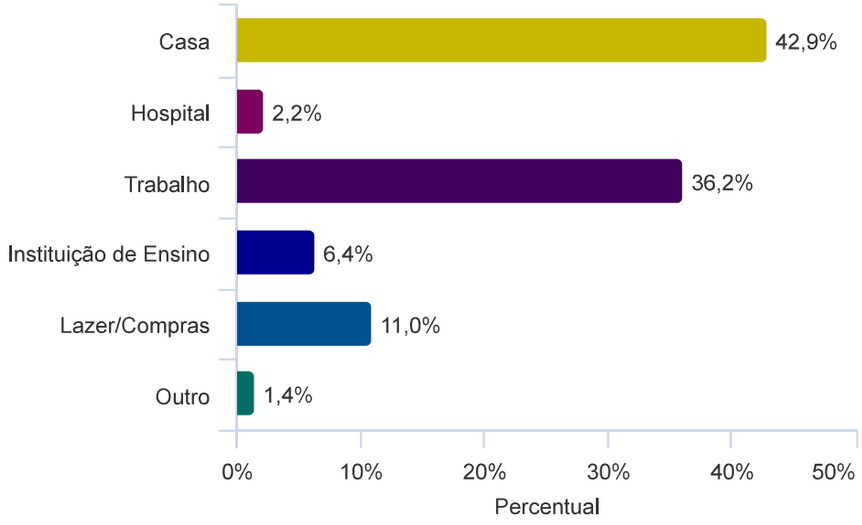
09. Estação de Desembarque:



ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE

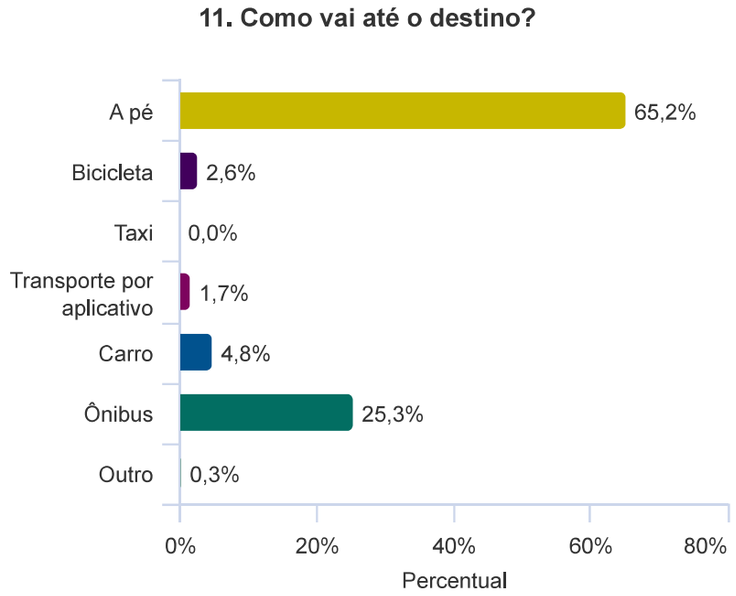
30,5% dos entrevistados disseram ter desembarcado no mesmo local da entrevista, os outros 69,5% teriam feito o desembarque em outra estação.

10. Característica de Destino:



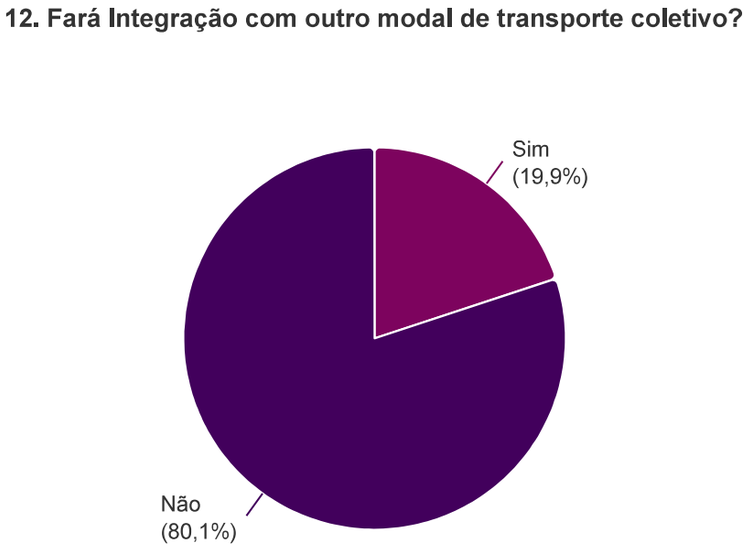
CARACTERÍSTICA DO DESTINO.

De acordo com os resultados, 42,9% dos entrevistados informaram que estavam indo para suas casas, enquanto 36,2% relataram que estavam indo para o trabalho, formando o segundo maior grupo.



COMO VAI ATÉ O DESTINO

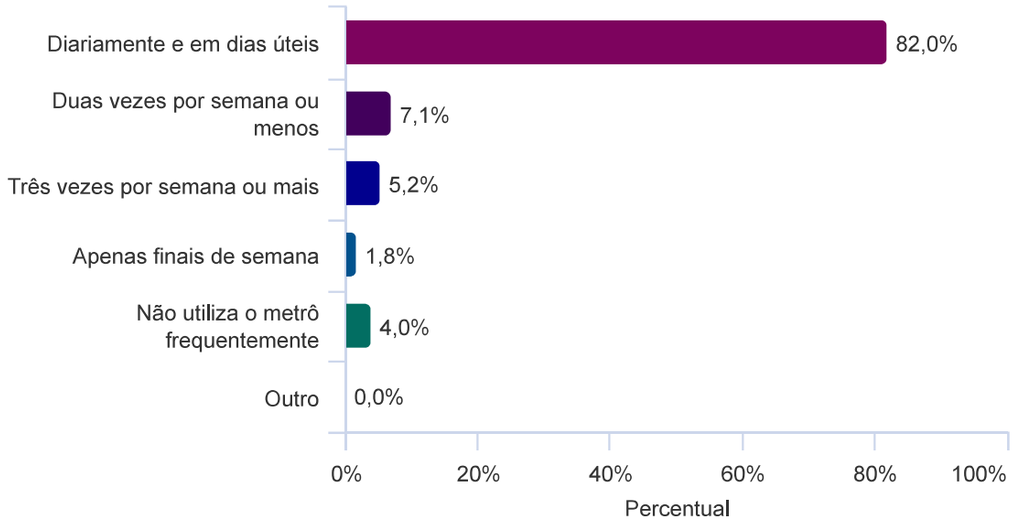
Com 65,2%, mais da metade dos entrevistados, vão até o destino a pé. Em segundo lugar, com 27,9%, utilizam o ônibus com meio de transporte.



INTEGRAÇÃO COM OUTRO MODAL DE TRANSPORTE COLETIVO

80,1% dos entrevistados responderam que não fazem integração com outro meio de transporte, e 19,9% informaram que fazem integração com outro modal.

13. Frequência em que utiliza o sistema:



FREQUÊNCIA EM QUE UTILIZA O SISTEMA

Predominantemente, 82% dos entrevistados faz o uso do METRÔ-DF apenas em dias úteis, enquanto 12,3% faz o uso de 2 a 3 dias por semana, 1,8% utiliza apenas nos finais de semana, e 4% não faz o uso frequentemente.

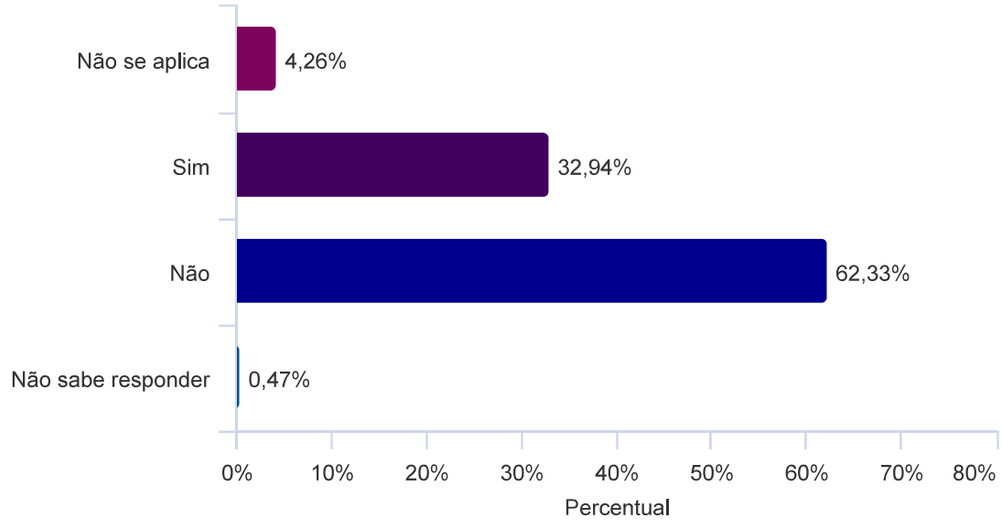
14. Uso da gratuidade:



USO DA GRATUIDADE

32,1% dos entrevistados informaram que fazem o uso gratuito do METRÔ-DF, e os outros 67,9% realizam pagamento para acesso ao sistema.

15. Uso da bilheteria do METRÔ-DF



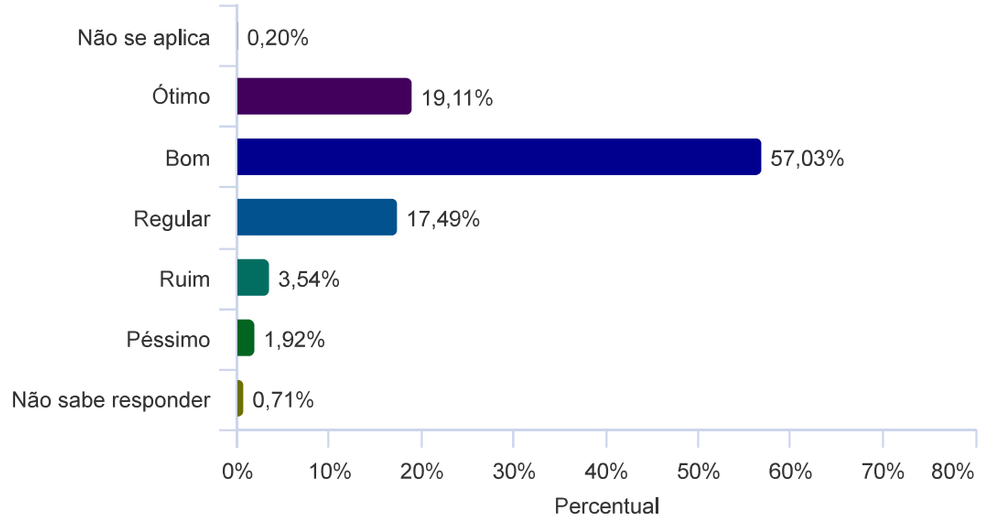
USO DA BILHETERIA DO METRÔ - DF

62% não faz o uso das bilheterias do METRÔ-DF, enquanto 33% as utilizam.

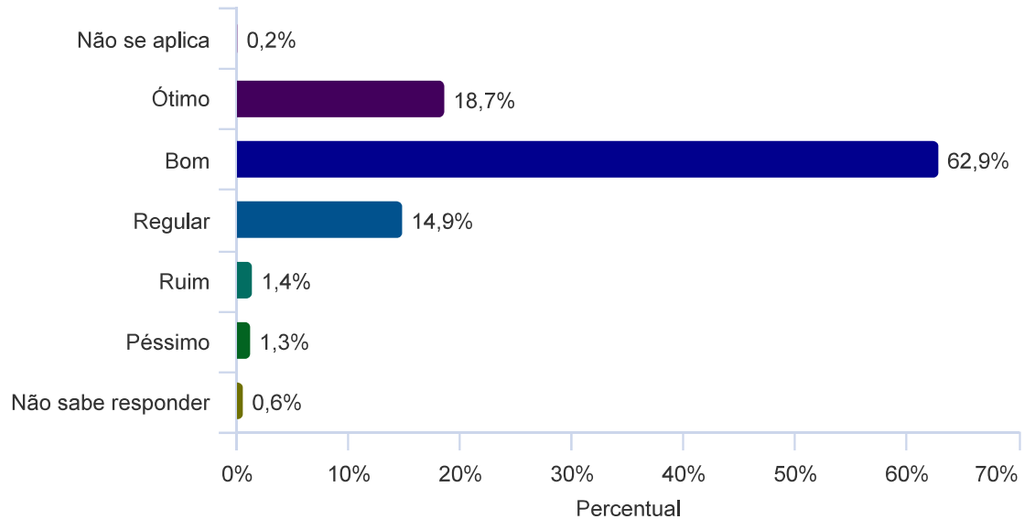
TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA BILHETERIA

Em relação ao tempo de espera para o atendimento na bilheteria, temos um levantamento positivo. 76% dos entrevistados avaliaram como bom e ótimo o tempo de espera do serviço, 17% avalia como regular, e menos de 6% avalia como ruim e/ou péssimo.

16. Tempo de espera para atendimento na bilheteira



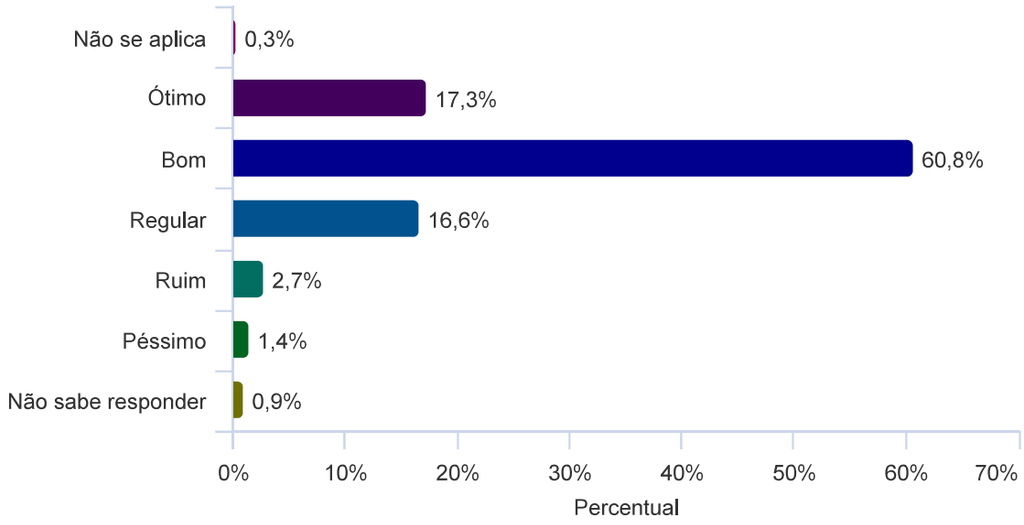
17. Atendimento do empregado da bilheteria:



ATENDIMENTO DO EMPREGADO NA BILHETERIA.

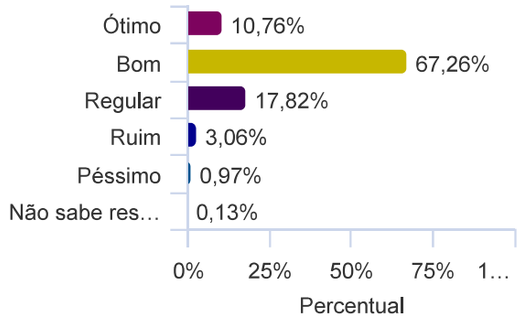
Em relação ao atendimento do empregado na bilheteria, temos um levantamento positivo. 81,6% dos entrevistados avaliaram como bom e ótimo o atendimento do empregado na bilheteria, 14,9% avalia como regular, e apenas 2,7% avalia como ruim e/ou péssimo.

18. Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF:



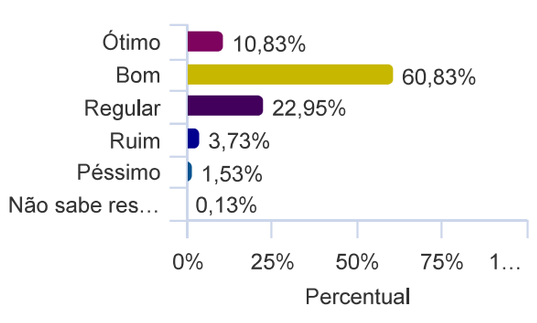
SISTEMA DE BILHETAGEM UTILIZADO NO METRÔ - DF

Em relação ao sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF, temos um levantamento positivo. 78,1% dos entrevistados avaliaram como bom e ótimo o tempo de espera do serviço, 16,6% avalia como regular, e apenas 4,1% avalia como ruim e/ou péssimo.



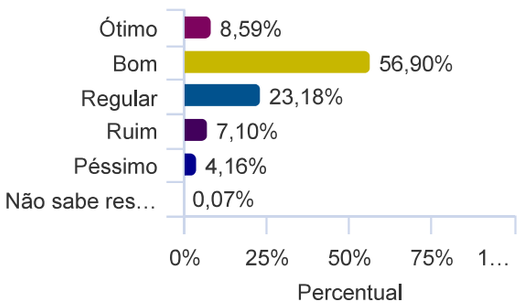
ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES

78,02% dos entrevistados avaliam a iluminação das estações de forma positiva, 17,82% avalia como regular, e 4,03% avalia como ruim e/ou péssimo.



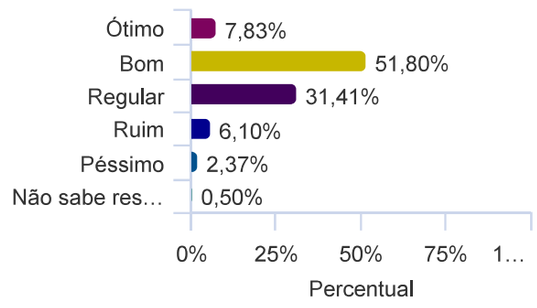
SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES

71,66% dos entrevistados avaliam de forma positiva em relação a sinalização das estações, 22,95% avalia como regular, e 5,26% avalia como ruim e/ou péssimo.



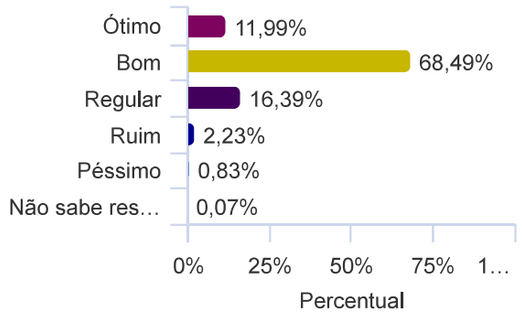
VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES

65,49% dos entrevistados avaliam positivamente em relação a ventilação das estações, 23,18% avalia como regular, e 11,26% avalia como ruim e/ou



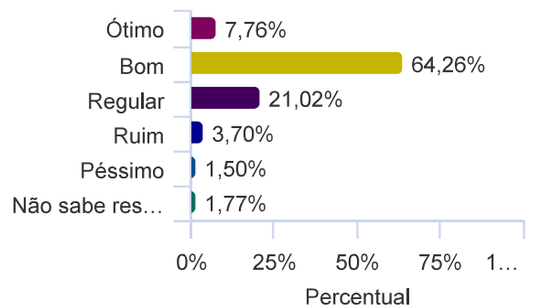
AVISO SONORO DAS ESTAÇÕES

59,63% dos entrevistados avaliam os avisos sonoros das estações de forma positiva, 31,41% avalia como regular, e 8,47% avaliam como ruim e/ou péssimo.



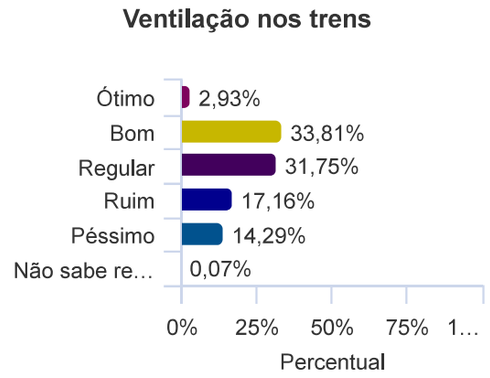
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

80,48% dos entrevistados avaliam de forma positiva em relação a limpeza e conservação das estações, 16,39% avalia como regular, e apenas 3,06% avalia como ruim e/ou péssimo.



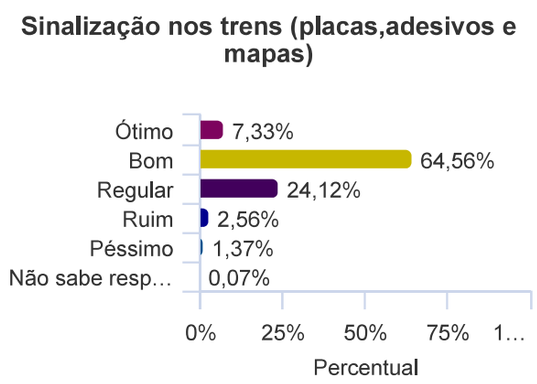
ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES

72,02% dos entrevistados avaliam positivamente em relação a acessibilidade nas estações, 21,02% avalia como regular, e 5,2% avaliam como ruim e/ou péssimo.



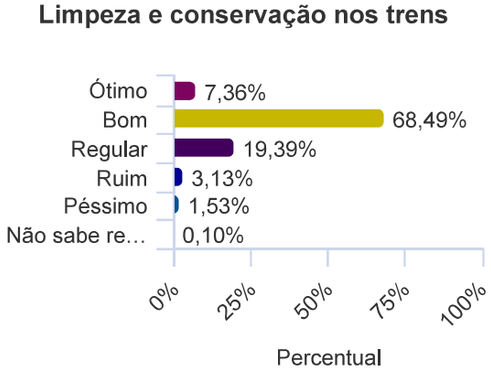
VENTILAÇÃO DOS TRENS

36,74% dos entrevistados avaliam positivamente em relação a ventilação dos trens, 31,75% avalia como regular, e 31,45% avaliam como ruim e/ou péssimo.



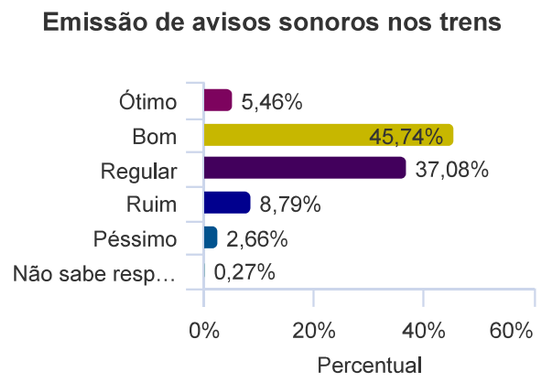
SINALIZAÇÃO NOS TRENS

71,89% dos entrevistados avaliam positivamente em relação a sinalização nos trens, 24,12% avalia como regular, e 3,93% avaliam como ruim e/ou péssimo.



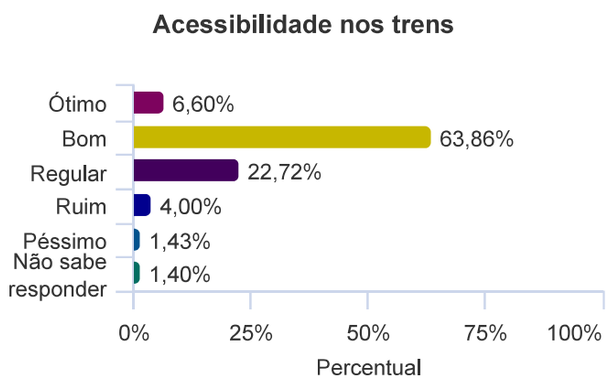
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

75,85% dos entrevistados avaliam de forma positiva em relação a limpeza e conservação dos trens, 19,39% avalia como regular, e apenas 4,66% avaliam como ruim e/ou péssimo.



EMISSÃO DE AVISO SONORO

51,2% dos entrevistados avaliam positivamente em relação a emissão de avisos sonoros, 37,08% avalia como regular, e 11,45% avaliam como ruim e/ou péssimo.

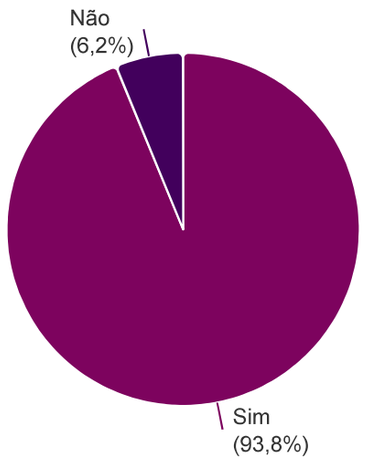


ACESSIBILIDADE NOS TRENS

70,46% dos entrevistados avaliam de forma positiva em relação a acessibilidade nos trens, 22,72% avalia como regular, e apenas 5,43%

avaliam como ruim e/ou péssimo.

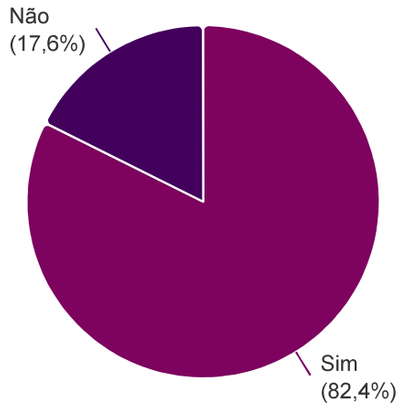
21. Horário de funcionamento de segunda a sábado 05hH30 às 23H30, atende suas necessidades?



HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SÁBADO 05:30H ÀS 23:30H ATENDE SUAS NECESSIDADES?

Com grande aprovação dos entrevistados, 93,8% apontaram ter suas necessidades supridas em relação ao horário de funcionamento do METRÔ-DF de segunda a sábado, apenas 6,2% disseram não estar de acordo com o horário praticado atualmente.

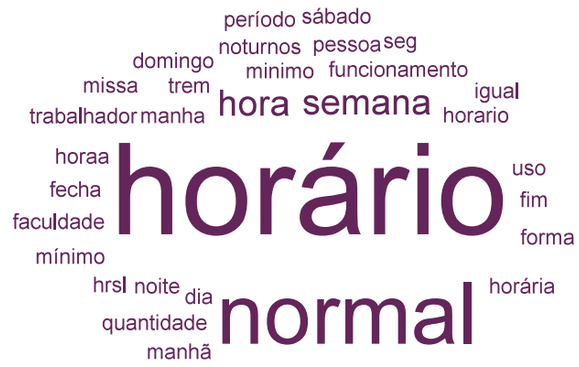
22. Horário de funcionamento aos Domingos e Feriados 07hH às 19H, atende suas necessidades?

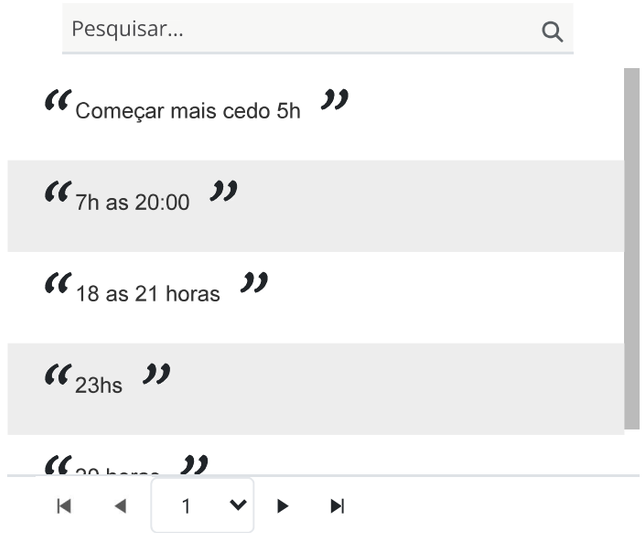


HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE DOMINGOS E FERIADOS ATENDE SUAS NECESSIDADES?

Em relação ao funcionamento do METRÔ-DF aos domingos e feriados, 82,4% dos entrevistados disseram estar satisfeitos com os horários praticados, enquanto 17,6% diz não ter suas necessidades supridas em relação aos horários de funcionamento.

22.1 Se NÃO, qual seria o melhor horário?

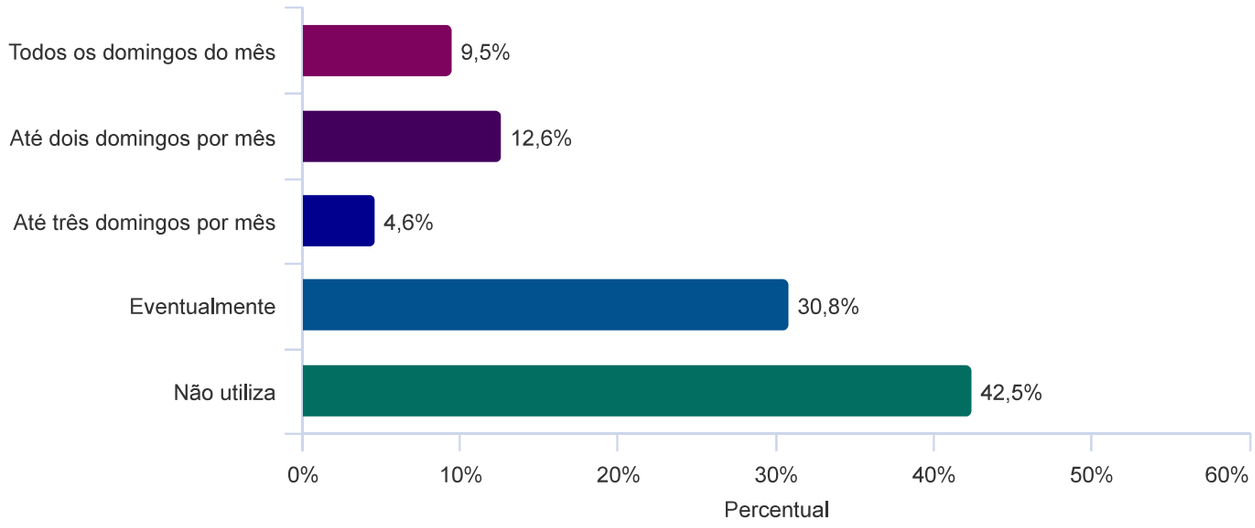




QUAL SERIA O MELHOR HORÁRIO DE DOMINGOS E FERIADOS ?

Boa parte dos usuários insatisfeitos com os horários praticados aos domingos e feriados sugerem que o horário seja estendido para melhor atendê-los.

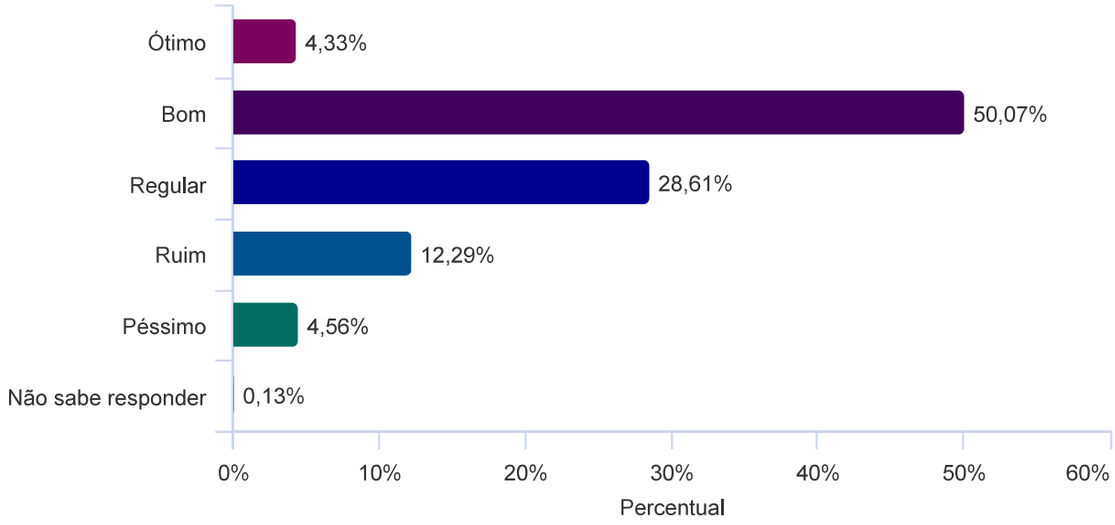
23. Utiliza o metrô aos domingos com qual frequência?



UTILIZA O METRÔ AOS DOMINGOS COM QUAL FREQUÊNCIA?

Grande parte dos usuários do METRÔ-DF, informaram não utilizar o sistema aos domingos, 42,5%. Já os que disseram utilizar todos os domingos foram apenas 9,5% dos entrevistados. 17,2% utilizam de 2 a 3 domingos por mês.

24. Intervalo entre os trens:



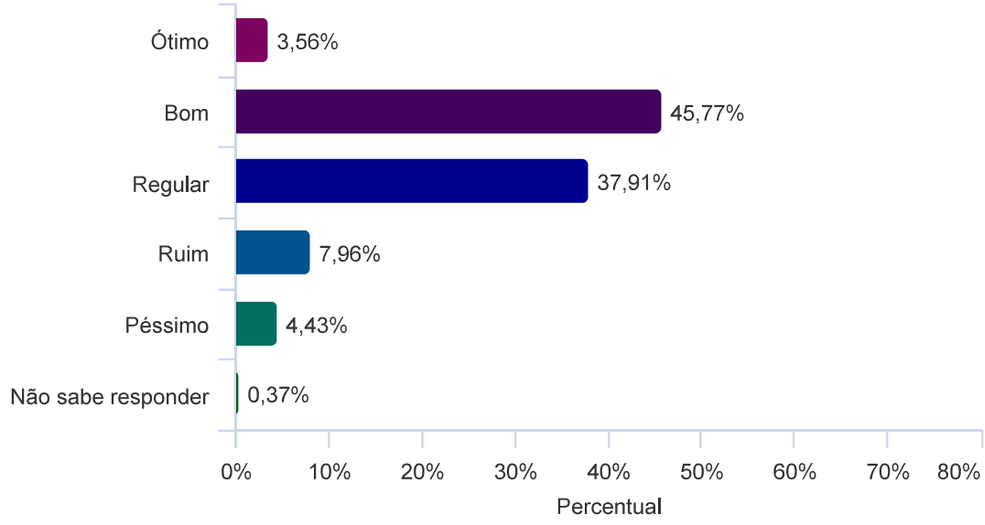
INTERVALO ENTRE OS TRENS

54,4% dos entrevistados avaliaram estar satisfeitos em relação ao intervalo dos trens, 28,61% diz estar regular, e 16,85% mostraram-se insatisfeitos.

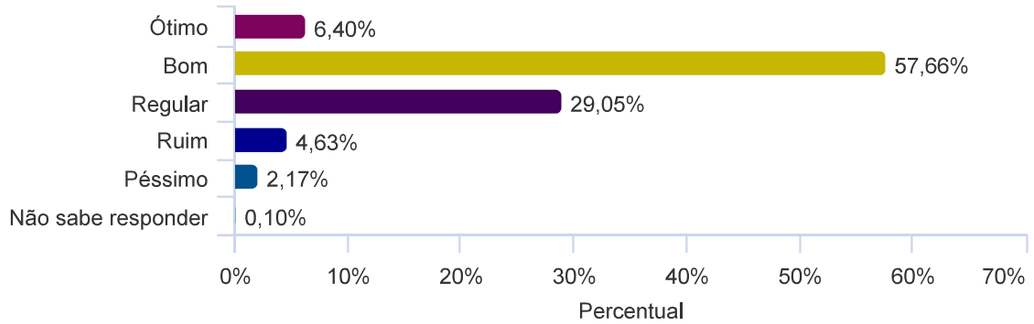
CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS

49,33% dos entrevistados avaliaram estar satisfeitos com o conforto no interior dos trens, 37,91% diz estar regular, e 12,39% mostraram-se insatisfeitos.

25. Conforto no interior dos trens:



26. Tempo de viagem



TEMPO DE VIAGEM

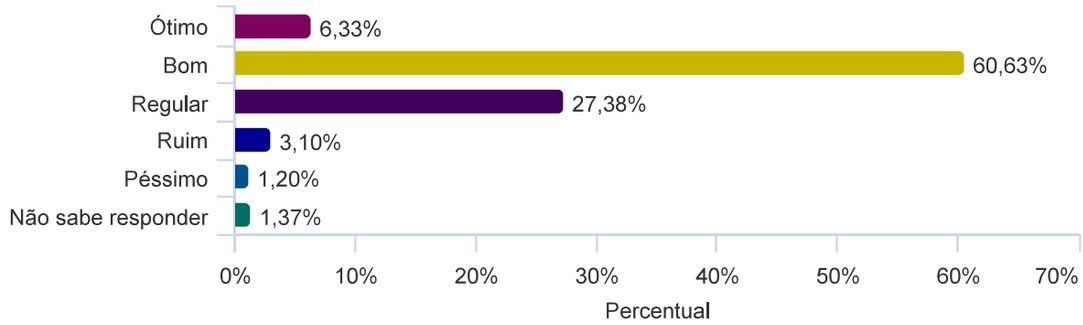
64,06% dos entrevistados avaliaram de maneira positiva em relação ao tempo de viagem do METRÔ-DF, 29,05% avalia como regular e apenas 6,8% mostraram insatisfeitos com o tempo gasto no trajeto.

.

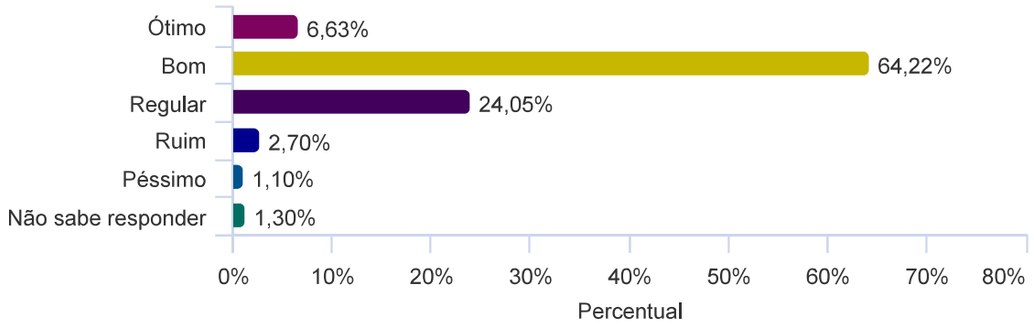
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS DAS ESTAÇÕES METRÔ-DF

Temos aqui uma análise positiva em relação aos empregados das estações do METRÔ-DF, 66,96% avalia como bom e ótimo o atendimento, enquanto 27,38% avalia de forma regular e 4,3% como ruim ou péssimo.

27. Como você avalia o atendimento dos empregados das estações do METRÔ-DF?



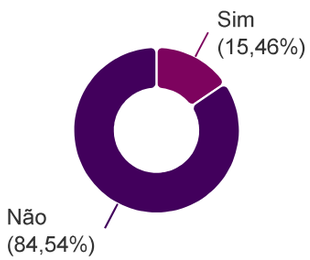
28. Como você avalia o atendimento dos empregados da segurança METRÔ-DF?



ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS DA SEGURANÇA

70,85% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos com o atendimento dos empregados da segurança do METRÔ-DF, 24,05% avaliou como regular, e 3,8% disseram estar insatisfeitos com o serviço.

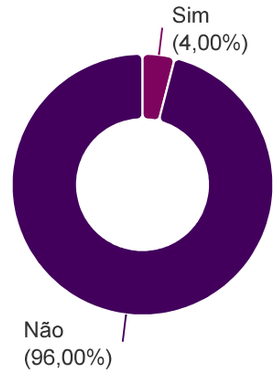
29. Você já foi atendido ou presenciou atendimento de empregado da segurança no ano de 2023?



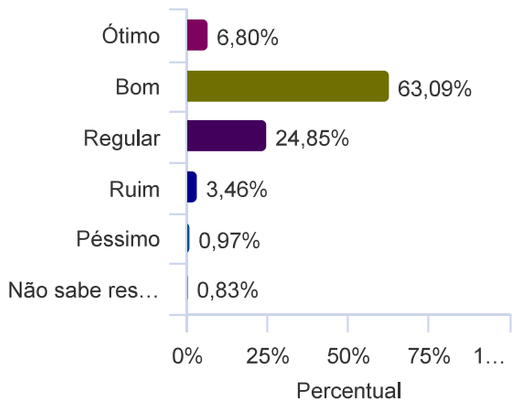
85,54% apontou não ter sido atendido e nem presenciado o atendimento do empregado de segurança. 15,46% informou ter presenciado.

96% apontou não ter sido roubado nem presenciado a ação no METRÔ-DF, 4% disseram que já foi roubado ou presenciou.

30. Você já foi roubado, furtado ou presenciou no METRÔ-DF?



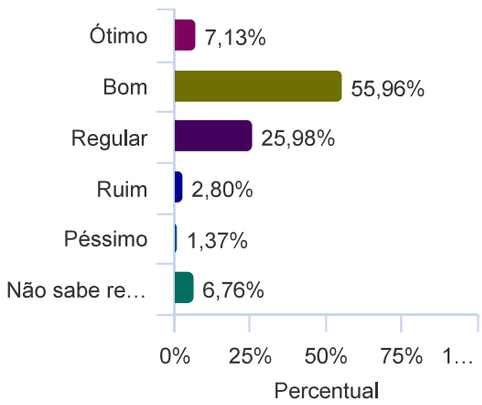
31. Como você avalia a segurança no sistema METRÔ-DF?



69,89% dos entrevistados avaliaram como bom e ótimo, 24,85% disseram estar regular, e 4,43% avalia como ruim e/ou péssimo.

63,09% dos entrevistados avaliaram de forma positiva a fiscalização do carro exclusivo, 25,98% como regular e 4,17% avalia como ruim e/ou péssimo.

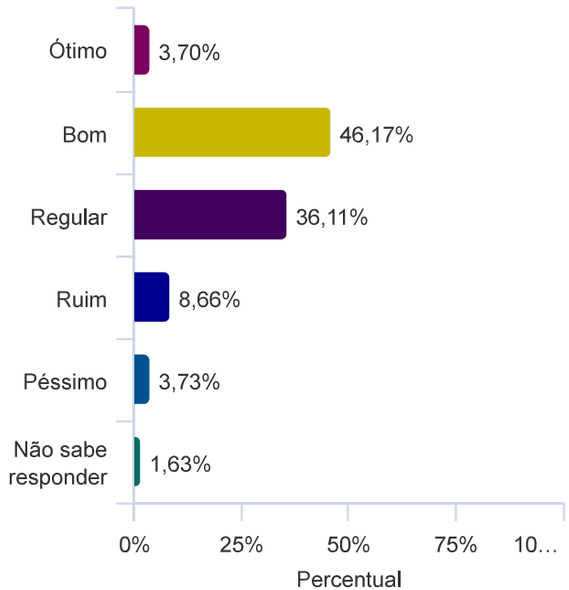
32. Como você avalia a Fiscalização do carro exclusivo do METRÔ-DF?



COMO VOCÊ AVALIA A FISCALIZAÇÃO EM RELAÇÃO A AMBULANTES E PEDINTES DENTRO DO METRÔ-DF ?

49,87% dos entrevistados avaliaram de forma positiva em relação a fiscalização dos ambulantes e pedintes dentro do METRÔ-DF, 36,11% informou estar regular, e 12,39% avaliaram de forma negativa a questão.

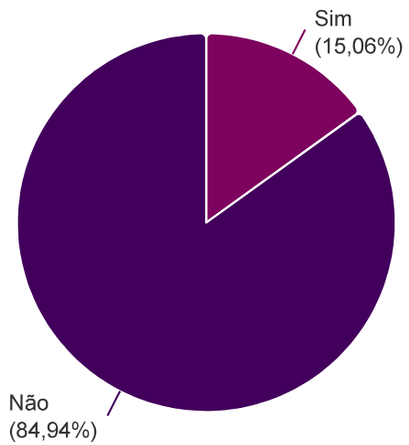
33. Como você avalia a fiscalização em relação a ambulantes e pedintes dentro das dependências METRÔ-DF?



ATENDIMENTO DE PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ - DF

84,94% disseram não ter sido atendido e nem vivenciado um atendimento de primeiros socorros dentro do METRÔ-DF, e 15,06% disse já ter utilizado o serviço prestado.

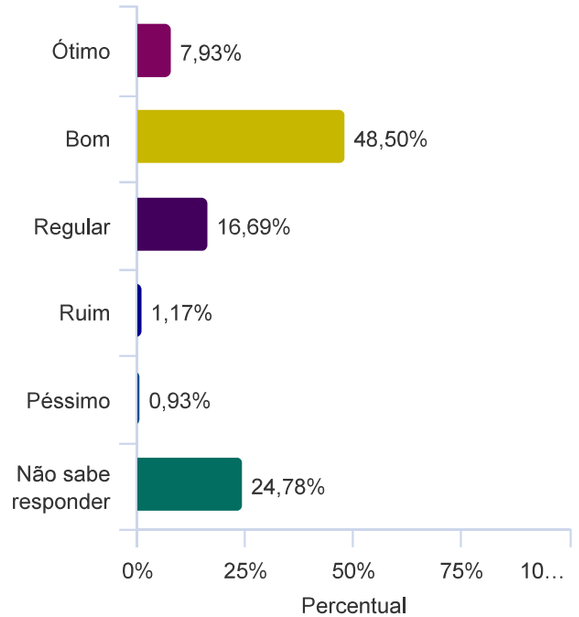
34. Você já foi atendido ou presenciou atendimentos em primeiros socorros no METRÔ-DF?



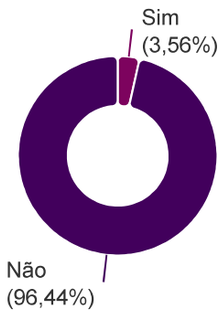
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DE PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ-DF

57,43% das pessoas entrevistadas avaliaram de maneira positiva e disseram achar o serviço de primeiros socorros bom e ótimo, 16,69% apontam o serviço de forma regular e apenas 2,1% avaliaram de forma negativa.

35. Como você avalia o atendimento em primeiros socorros realizado no METRÔ-DF?



36. Você já utilizou o serviço da ouvidoria do METRÔ-DF?



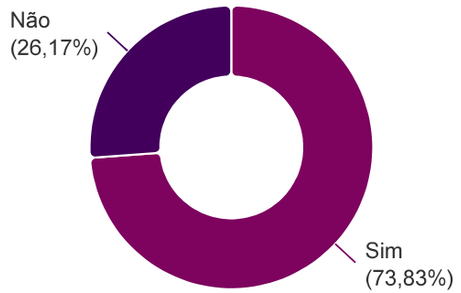
JÁ UTILIZOU O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO METRÔ-DF?

96,44% dos entrevistados disseram nunca ter utilizado o serviço de ouvidoria do METRÔ-DF, enquanto apenas 3,56% disse fazer o uso do mesmo.

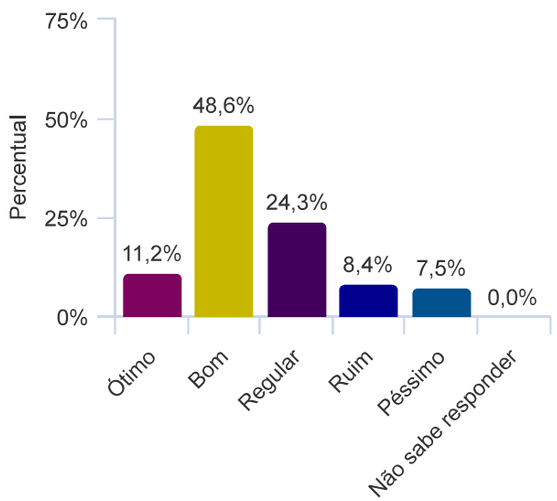
SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA?

Dentre os que já utilizaram o serviço de ouvidoria, 73,93% disse ter sua solicitação atendida, e 26,17% obtiveram um retorno negativo na sua solicitação.

36.2 Sua solicitação foi atendida?



36.3 Como você avalia o serviço de ouvidoria do METRÔ-DF?



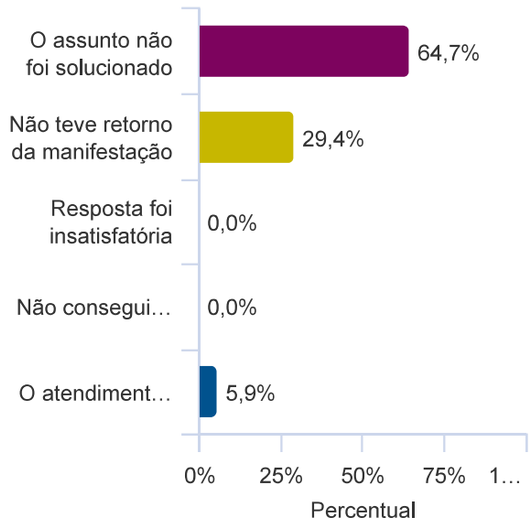
COMO VOCÊ AVALIA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO METRÔ-DF?

59,8% avaliou de forma positiva o serviço de ouvidoria do METRÔ-DF, 24,3% avaliou como regular, e 15,9% avaliou como ruim e/ou péssimo o serviço prestado.

SE RUIM OU PÉSSIMO, JUSTIFIQUE:

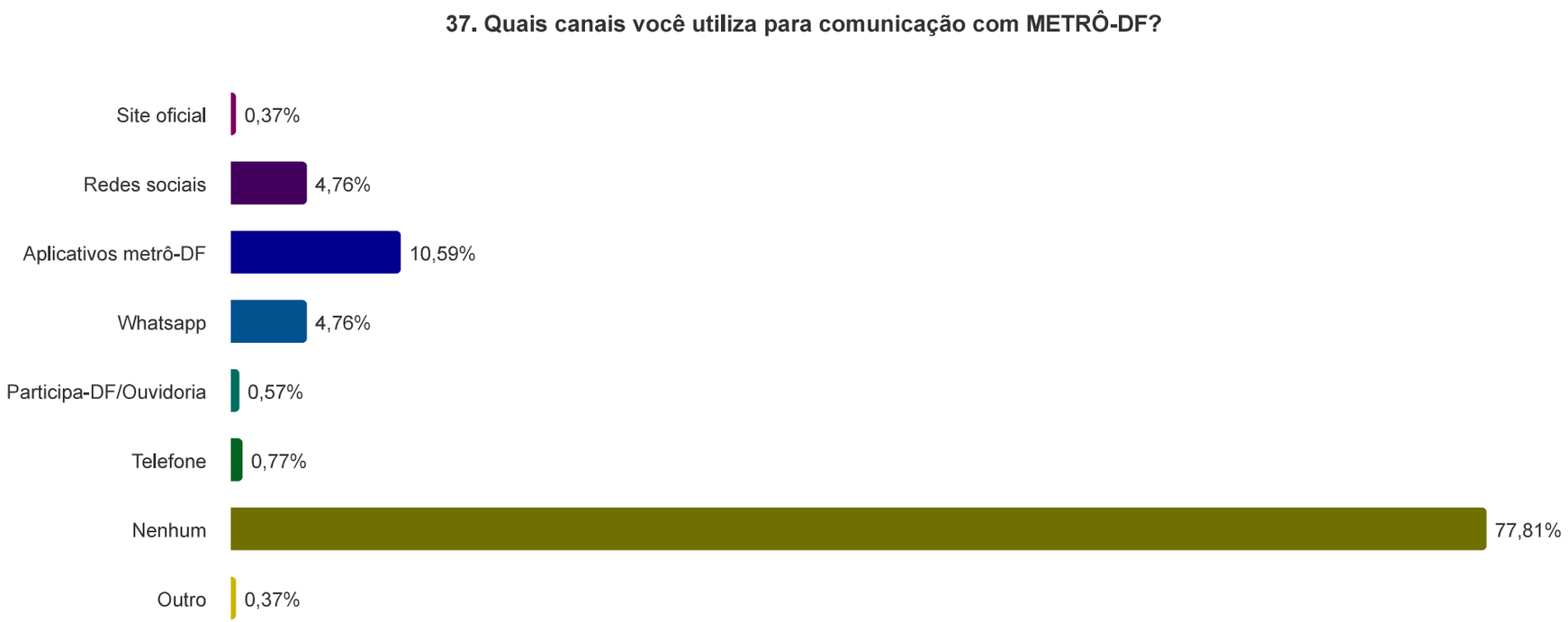
Dos usuários que classificaram como ruim ou péssimo, 94,1% afirmaram que o problema não foi resolvido ou não receberam retorno, enquanto 5,9% registraram reclamações sobre o atendimento do funcionário da Ouvidoria.

36.4 Se ruim ou péssimo, justifique:

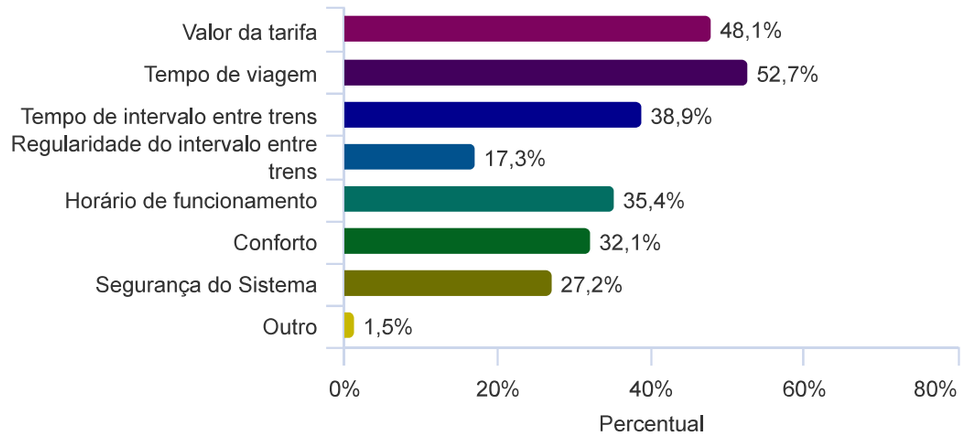


QUAIS CANAIS VOCÊ UTILIZA PARA COMUNICAÇÃO COM O METRÔ- DF?

Dos canais de atendimento mais utilizados pelos usuários do METRÔ-DF, o aplicativo METRÔ-DF foi o mais popular, com 10,59% de preferências. Em seguida, com 4,76% cada vem WhatsApp e as redes sociais. No entanto, 77,81% dos usuários afirmaram não utilizar nenhum meio de comunicação com o METRÔ-DF.



38. Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os três que considera mais importante no serviço prestado pelo METRÔ-DF? Por favor, fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante. (CARTÃO 1)



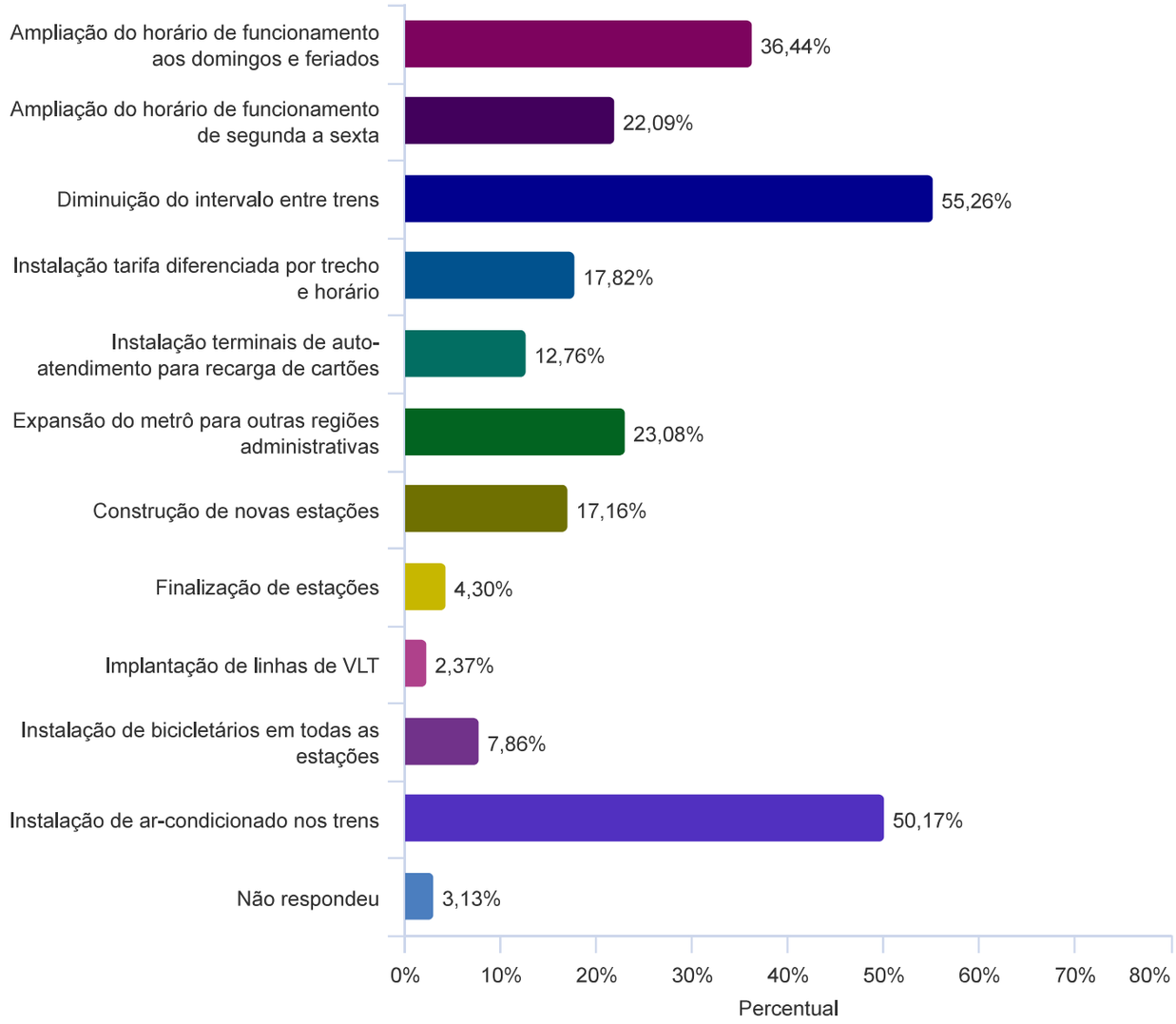
SERVIÇO MAIS IMPORTANTE PRESTADO PELO METRÔ - DF?

52,7% dos entrevistados disseram que o tempo de viagem e o mais importante dentre os outros serviços, 48,1% acredita que o valor da tarifa tem maior relevância, 38,9% dos entrevistados se preocupam com o tempo de intervalo entre os trens, 35,4% apontaram o horário de funcionamento.

DENTRE OUTROS PONTOS QUE CITARAM COMO IMPORTANTES TEMOS:

Além dos itens mencionados anteriormente, os entrevistados também destacaram a importância de instalações como banheiros e bebedouros, bem como a necessidade de redução de ruídos, disponibilidade de avisos claros, entre outros aspectos relevantes.

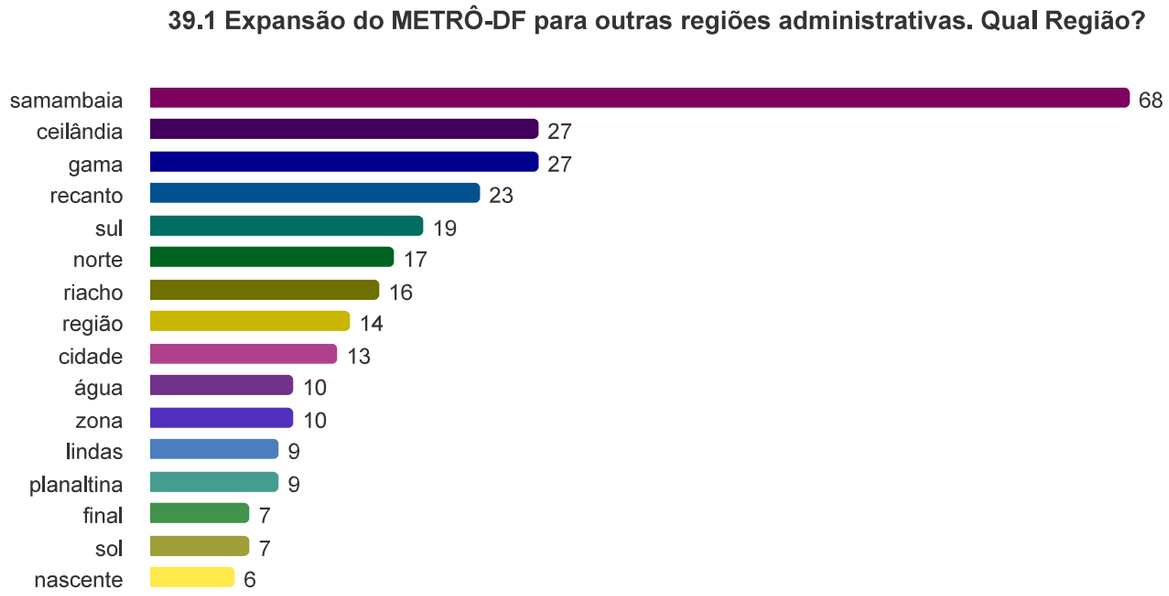
39. Em relação aos itens apresentados nesse cartão, quais são três principais que você espera que sejam realizados pelo METRÔ-DF? Por favor, fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante. (CARTÃO 2)



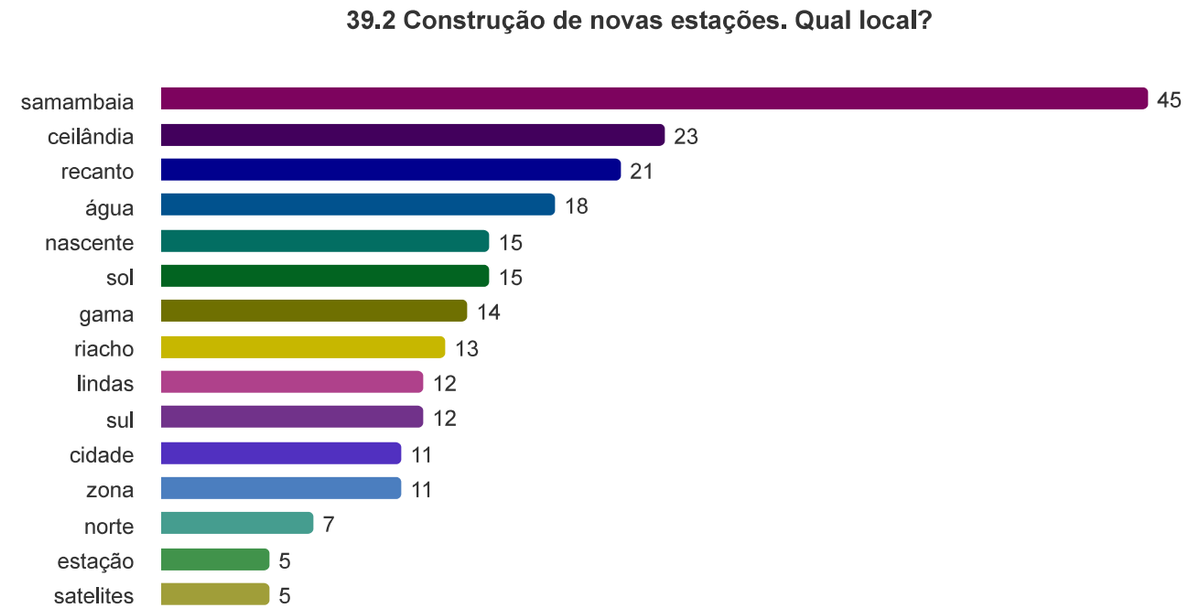
ITENS APRESENTADOS PARA SEREM REALIZADOS PELO METRÔ - DF

Em primeiro lugar, com 55,26% dos votos dos entrevistados, está a diminuição dos intervalos entre os trens. Em seguida, foi solicitado a instalação de ar condicionado nos trens. O terceiro item mais votado foi a ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados. Por último os entrevistados pediram a ampliação dos horários de segunda a sexta-feira.

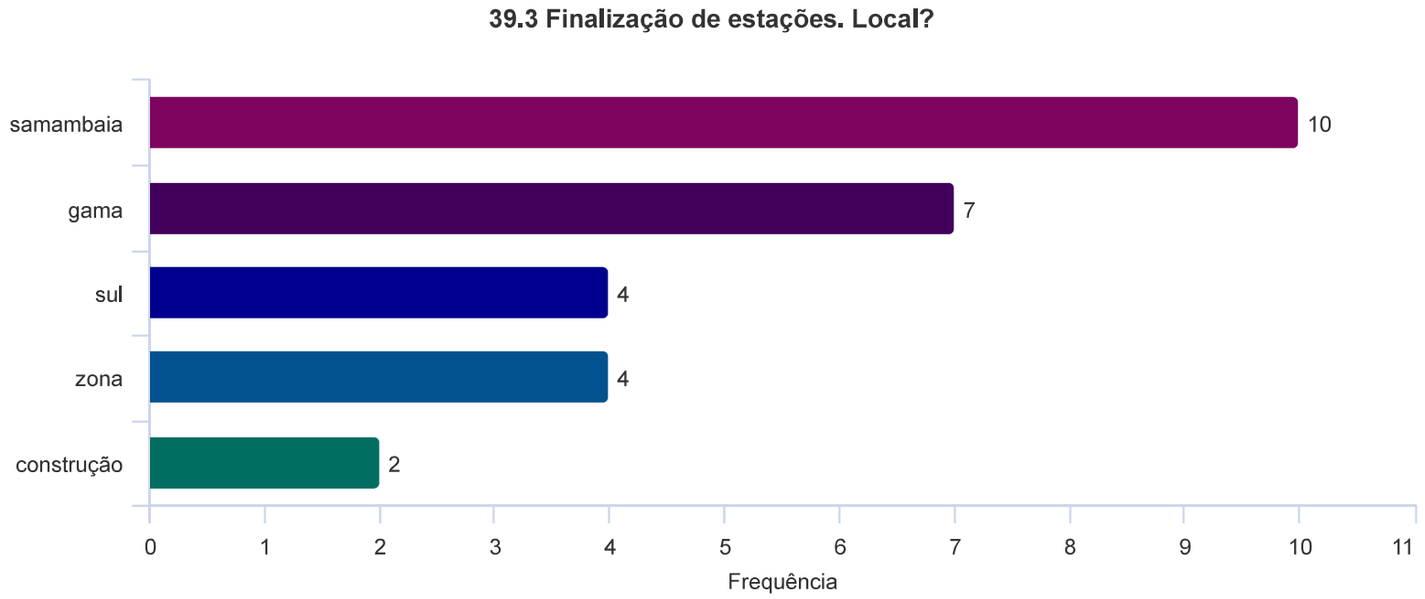
OS ENTREVISTADOS DESTACARAM AS REGIÕES ONDE CONSIDERAM QUE O SERVIÇO DO METRÔ-DF PRECISA SER EXPANDIDO. AO LADO ESTÃO LISTADAS AS ÁREAS IDENTIFICADAS COMO PRIORITÁRIAS.



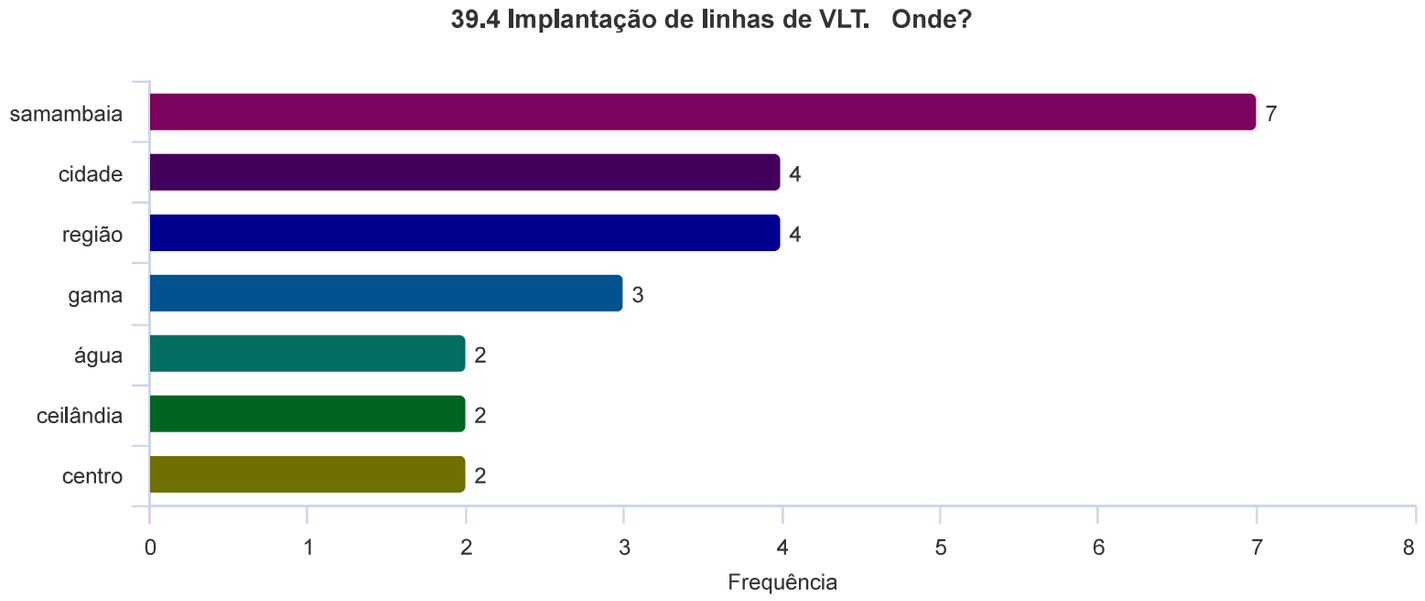
OS ENTREVISTADOS TAMBÉM PUDERAM MENCIONAR AS LOCALIDADES ONDE A CONSTRUÇÃO DE NOVAS ESTAÇÕES É NECESSÁRIA. AO LADO, ESTÃO LISTADAS AS REGIÕES MENSIONADAS.



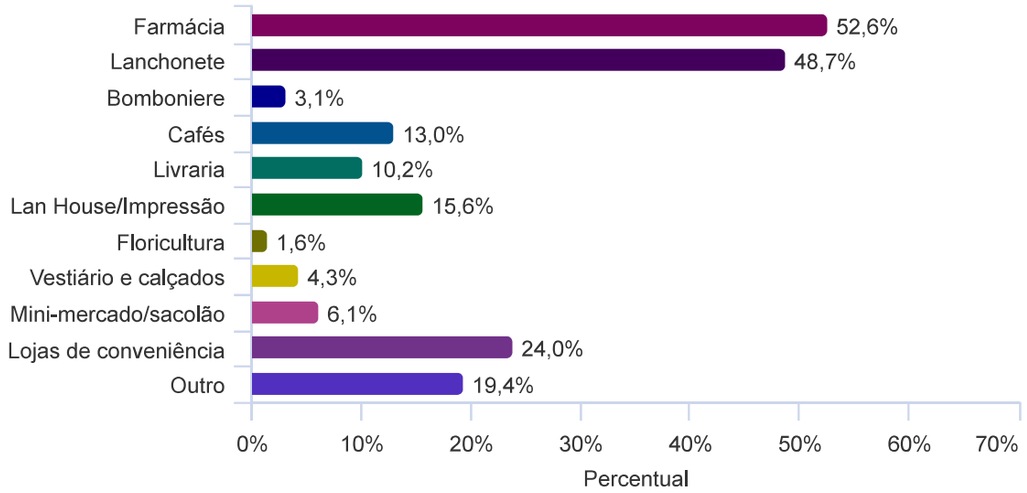
OS ENTREVISTADOS TAMBÉM DISSERAM TER NECESSIDADE DE FINALIZAÇÃO DE ESTAÇOES NAS REGIÕES CITADAS POR ELES.



OUVIMOS TAMBÉM A NECESSIDADE DE IMPLANTAÇÃO DE LINHAS DE VLT NAS SEGUINTES REGIÕES CITADAS AO LADO PELOS ENTREVISTADOS.



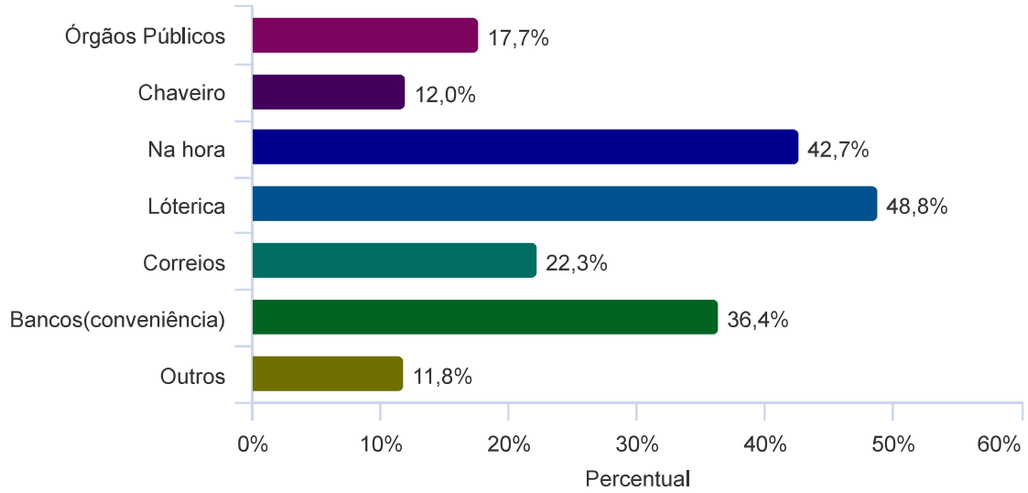
40. Em grau de Importância que tipo de comércio desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?



QUAL TIPO DE COMÉRCIO DESEJARIA NAS ESTAÇÕES DO METRÔ-DF?

O comércio mais citado pelos entrevistados foi a farmácia com 52,6%. Em seguida, o setor de lanchonetes teve 48,7% das menções seguido pelas lojas de conveniência, consideradas importantes por 24% dos entrevistados.

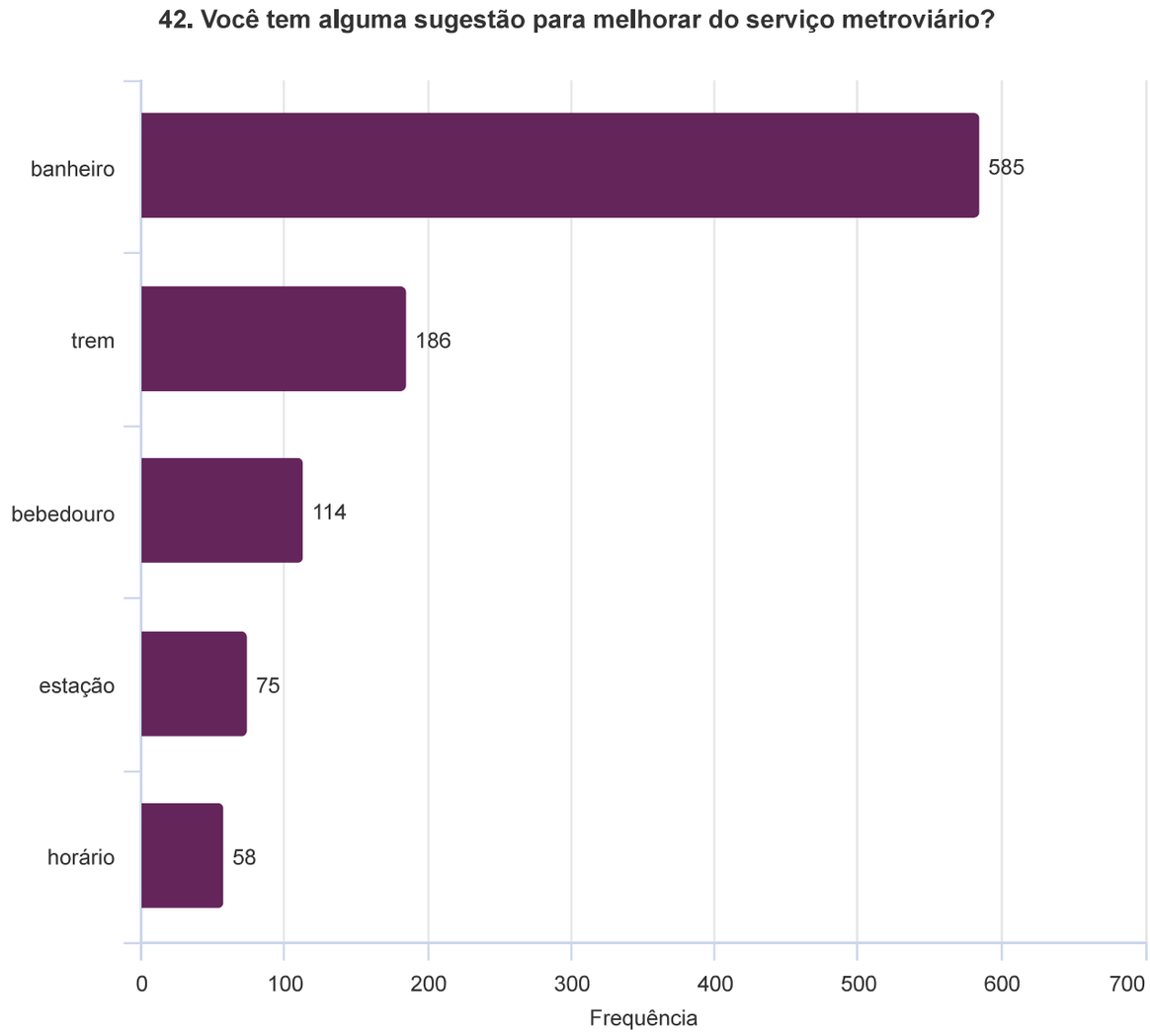
41. Em grau de importância que tipo de serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?



QUAL TIPO DE SERVIÇO VOCÊ DESEJARIA NAS ESTAÇÕES DO METRO-DF?

O serviço mais citado pelos entrevistados foi a lotérica, com 48,8%. Em seguida, as agências do Na Hora tiveram 42,7% das menções, seguindo pelos correspondentes bancários, considerados importantes por 36,4% dos entrevistados

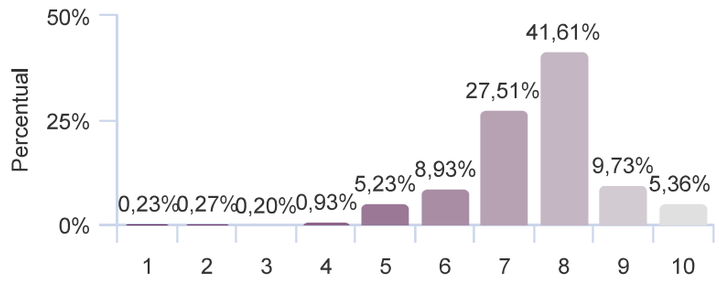
A tabela ao lado apresenta as cinco sugestões mais frequentemente mencionadas pelos usuários do METRÔ-DF durante as entrevistas.



ANÁLISE GERAL

Ao analisar o panorama geral dos serviços prestados pelo METRÔ-DF, em uma escala de 0 a 10, obtivemos uma nota média de 7,5. O ponto de destaque, entretanto, é que **84,21%** dos entrevistados atribuíram notas iguais ou superiores a 7, evidenciando um alto índice de satisfação entre os usuários.

43. De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, você dá para o serviço prestado pelo METRÔ-DF?



84,21%

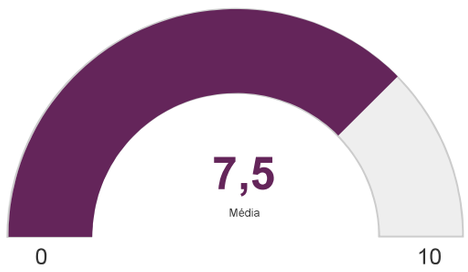
Índice de Satisfação

Notas iguais ou superiores a 7.

Notas de 5 A 10

98,37%

43. De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, você dá para o serviço prestado pelo METRÔ-DF?

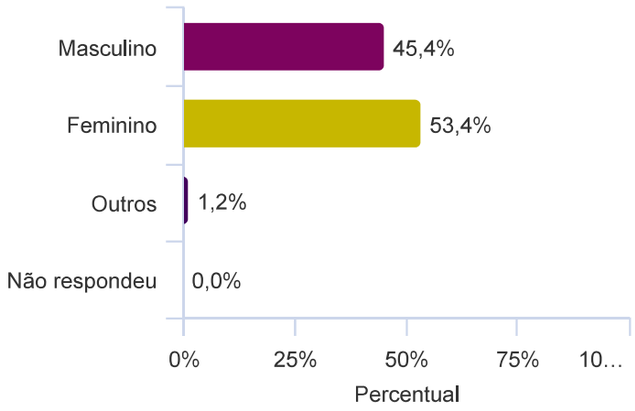


Notas de 0 A 4

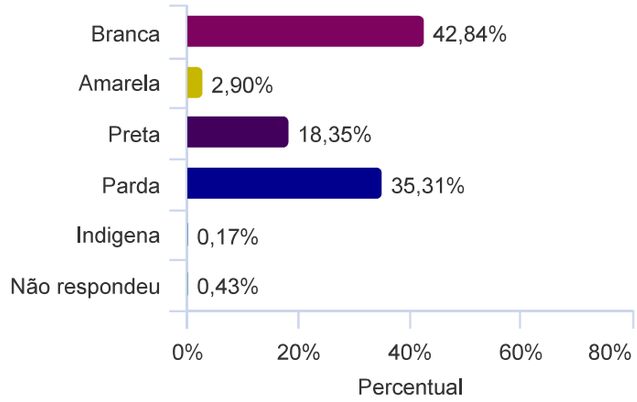
1,63%

PERFIL DOS USUÁRIOS DO METRÔ-DF

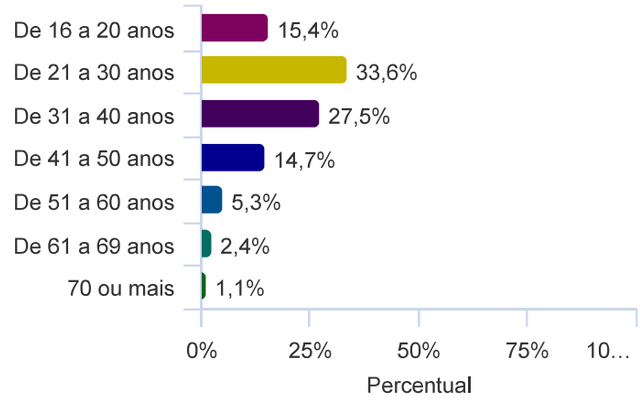
44. Identidade de gênero. como você se identifica?



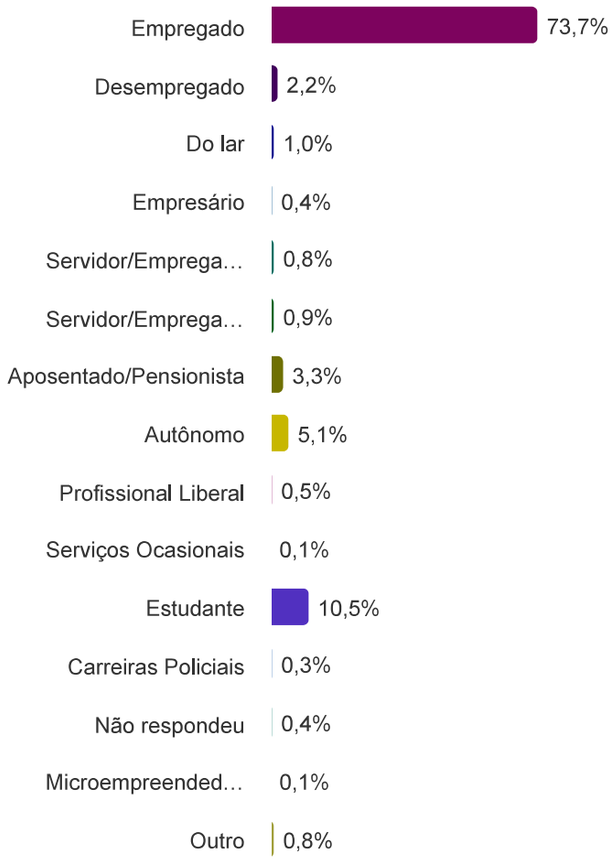
45. Cor/raça: como você se identifica?



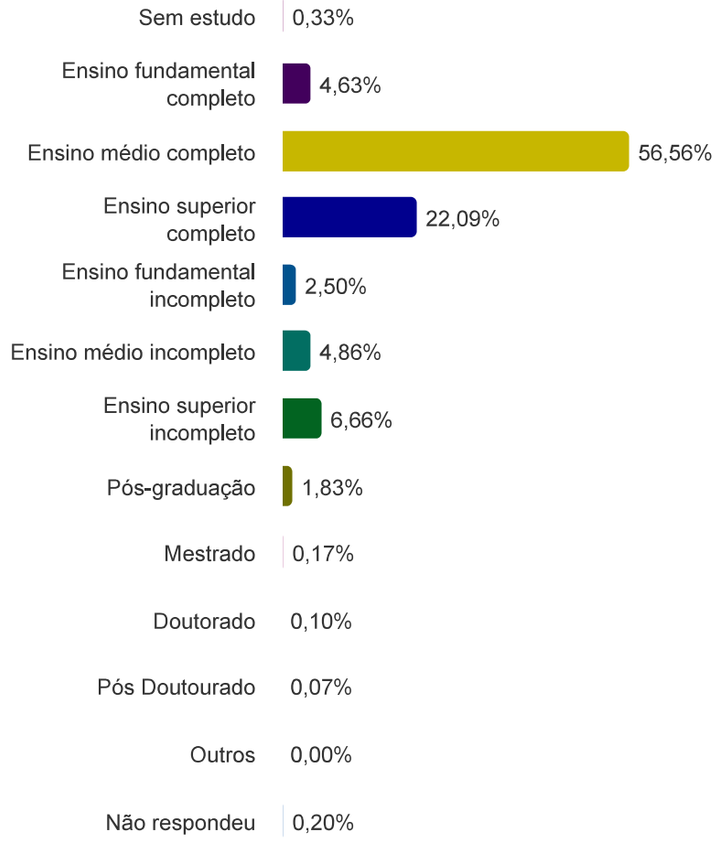
46. Faixa etária:



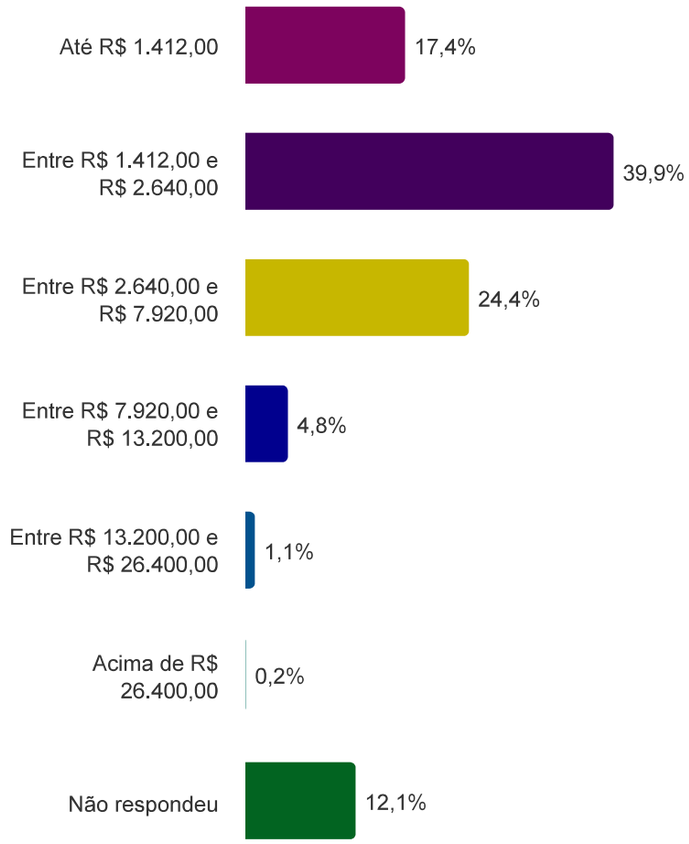
48. Ocupação



47. Grau de instrução



49. Renda Familiar:



PERFIL DOS USUÁRIOS DO METRÔ-DF

A pesquisa sobre os usuários do METRÔ-DF revela um perfil abrangente em termos de ocupação, grau de instrução e renda.

Ocupação

A maioria dos usuários (73,7%) são empregados, seguidos por 10,5% de estudantes, 5,1% de autônomos, 3,3% de aposentados e 2,2% de desempregados. Isso indica que o METRÔ-DF é fundamental para trabalhadores e estudantes.

Grau de Instrução

Quanto à educação, 57% dos usuários têm o ensino médio completo, 22% possuem ensino superior completo e 7% têm ensino superior incompleto. Isso demonstra uma predominância de usuários com boa formação educacional.

Renda

Em termos de renda, 39,9% ganham entre R$ 1.412,00 e R$ 2.640,00, 24,4% entre R$ 2.640,00 e R$ 7.920,00, e 17,4% até um salário mínimo. Esses dados mostram que o METRÔ-DF atende majoritariamente pessoas com rendas baixa a média.

Conclusão sobre o Perfil dos Usuários do METRÔ-DF

Em conclusão, o perfil dos usuários do METRÔ-DF é diversificado, englobando principalmente empregados, indivíduos com ensino médio completo e uma ampla gama de rendas, predominantemente nas faixas baixa e média. Esses dados destacam a importância do metrô como um meio de transporte acessível e essencial para a população trabalhadora e estudantil do Distrito Federal.