Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

2012

Análise dos Resultados

Aplicação de Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pelo METRÔ-DF (2012)



Sumário executivo

Cliente:

Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – METRÔ/DF
Diretoria de Operação e Manutenção – DOM
Departamento de Operação – OPE
Divisão de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria – OPAT

Projeto:

Aplicação de Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pelo METRÔ-DF (2012)

Esse relatório de pesquisa discrimina as atividades realizadas e apresenta os resultados da Aplicação de Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pelo METRÔ-DF (2012), conduzida pela Praxian Business and Marketing Specialists.

Conforme o Processo nº 097.001.650/2012, o objeto é a aplicação de pesquisa quantitativa através de entrevista individual junto aos usuários do METRÔ-DF para a caracterização socioeconômica, levantamento de dados acerca do deslocamento destes até a estação e avaliação dos serviços prestados.

O objetivo é obter um diagnóstico que identificará, de forma geral, o nível de satisfação dos usuários, com o objetivo de fornecer subsídios para o desenvolvimento de estudos, projetos e ações que visem atender as demandas e a melhoria do sistema.

Foram entrevistados 1.437 indivíduos (questionários válidos), escolhidos aleatoriamente entre os usuários das estações, tendo sido levantado o seu perfil sócio demográfico - em termos das variáveis: gênero, idade, grau de escolaridade, estado civil e ocupação – bem como o perfil de utilização dos serviços do Metrô-DF. Também foram levantadas as principais sugestões dos usuários.

Os resultados são apresentados: Resultado geral; Resultado por estação; Resultado por dia; Resultado por turno; e outros. Foram realizadas análises quanto à distribuição de frequências e a medidas de posição, bem como possíveis correlações entre a avaliação das variáveis dos serviços do Metrô com a satisfação geral. O levantamento apontou o uso intensivo e regular dos serviços, o que já constitui uma indicação da atitude positiva dos usuários.

De forma geral, o serviço do Metrô foi considerado muito bom. Em suma, os resultados da pesquisa apontaram uma avaliação bastante positiva dos serviços pelos usuários, que poderá ser significativamente melhorada com a solução de alguns problemas pontuais. Merecem destaque os seguintes pontos:

- Mais de 60% dos usuários possuem entre 21 e 40 anos, de ensino médio ou superior (87,7%) que são empregados (74%) ou são estudantes (10,5%). Quanto à renda familiar observou-se que mais da metade dos usuários (52,8%) estão na faixa entre R$ 1.020,01 e R$ 3.060,00.

- No quesito “Bilheteria”, embora a avaliação dos usuários tenha sido considerada satisfatória em ambas as variáveis, a estação Furnas apresentou resultado que contrasta das demais estações analisadas, como poderá ser visto no detalhamento adiante.
- No quesito “Infraestrutura e serviços nas estações” observou-se uma avaliação menor nas variáveis de “Emissão de avisos sonoros” e “Acessibilidade às pessoas com deficiência”, se comparadas às demais variáveis, sendo novamente a estação Furnas a que recebeu avaliação mais baixa dentre todas as estações estudadas.
- No quesito “Infraestrutura e serviços nos trens” não foi observada grande diferença entre as estações, porém nota-se que a variável “Ventilação” recebeu a segunda pior avaliação dentre todas as variáveis, de todos os quesitos.
- No quesito “Serviço de transporte” é que se encontra a variável com pior avaliação no estudo. A variável “Horário de funcionamento aos Domingos e Feriados” obteve apenas 41,5% de satisfação.
- Apenas 1,5% dos entrevistados já foram roubados ou furtados no Metrô DF, o que resulta em uma satisfação superior a 86% no quesito segurança.
- A nota média atribuída ao Metrô DF foi de 7,86, enquanto o índice de satisfação foi de 86%.
- As variáveis “Tempo de viagem” e “Valor da tarifa” foram consideradas as mais importantes, seguidas, respectiva, por “Segurança do sistema”, “Conforto” e “Horário de funcionamento”.
- Os usuários sugerem/esperam que o Metrô DF realize investimentos no sistema que tragam como resultado a ampliação do horário de funcionamento aos Domingos e feriados, redução do intervalo entre os trens, instalação de ar condicionado nos trens e construção de estações na Asa Norte.

Conteúdo

1. Introdução 5

1.1. Objetivo 5

1.2. Justificativa 5

2. Método 6

2.1. Tipo de pesquisa 6

2.2. Universo da pesquisa 6

2.3. Coleta de dados 6

2.4. Análise dos dados 9

3. Resultados 10

3.1 Estrutura da apresentação dos resultados 10

3.1.1 Perfil geral dos entrevistados 10

3.2) Avaliação dos Serviços e Satisfação dos Usuários do Metrô 14

3.2.1) Bilheterias 15

3.2.2) Infraestrutura e serviços nas estações 16

3.2.3) Infraestrutura e serviços nos trens 17

3.2.4) Serviço de transporte 19

3.2.5) Atendimento dos empregados nas estações 19

3.2.6) Segurança no sistema 21

3.2.7) Atendimento em primeiros socorros 22

3.2.8) Avaliação geral 22

3.2.9) Prioridades e solicitações dos usuários 25

4. Principais recomendações 28

ANEXO I - Formulário de pesquisa de opinião 30

ANEXO II – Resultados por faixa de horário 34

ANEXO III – Resultados por dia da semana 37

ANEXO IV – Resultados por estação 41

1. Introdução

Esse relatório de pesquisa discrimina as atividades realizadas e apresenta os resultados de natureza quantitativa, da Aplicação de Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pelo METRÔ-DF (2012), conduzida pela Praxian Business and Marketing Specialists.

A Praxian sente-se honrada por contribuir para o sucesso das ações do METRÔ/DF e oferece o melhor dos seus serviços em termos de técnicas de pesquisa, análise de dados e busca de informações inovadoras para orientar o futuro da gestão da organização.

A pesquisa foi coordenada por Franklin de Souza Meirelles, gerente do projeto, e ocorreu no período compreendido entre 14/01/2013 e 19/01/2013.

1.1. Objetivo

O objetivo geral da Pesquisa de Satisfação, constituída pela aplicação de entrevistas estruturadas, é identificar aspectos gerais sobre a percepção dos usuários da METRÔ/DF em relação aos serviços de transporte.

1.2. Justificativa

O diagnóstico identificará, de forma geral, o nível de satisfação dos usuários, com o objetivo de fornecer subsídios para o desenvolvimento de estudos, projetos e ações que visem atender as demandas e a melhoria do sistema.

2. Método

2.1. Tipo de pesquisa

Esta pesquisa é classificada como uma Pesquisa Descritiva Quantitativa.

2.2. Universo da pesquisa

O universo desta pesquisa é composto pelos usuários dos serviços prestados pela METRÔ/DF.

2.3. Coleta de dados

A coleta de dados foi realizada de acordo com o estabelecido no Termo de Referência, utilizando como instrumento um questionário numerado, contendo questões fechadas de múltipla escolha, apresentadas em nove blocos, a saber:

- A – BILHETERIAS
- B – INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES
- C – INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS
- D - SERVIÇO DE TRANSPORTE
- E – ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES
- F – SEGURANÇA NO SISTEMA
- G– ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS
- H – AVALIAÇÃO GERAL E OUTROS
- I – CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA

A pesquisa foi realizada nas estações: Central, Galeria, Shopping, Guará, Arniqueiras, Praça do Relógio, Ceilândia Centro e Furnas, em seis dias (14, 15, 16, 17, 18 e 19/01), no horário integral de funcionamento do Metrô, das 06h30 às 23h30. A figura abaixo mostra a localização das estações no diagrama esquemático das linhas. As tabelas a seguir trazem a distribuição percentual dos questionários aplicados por estação, dia e horário, como definida no Edital.

Figura 1 – Estações escolhidas para a pesquisa

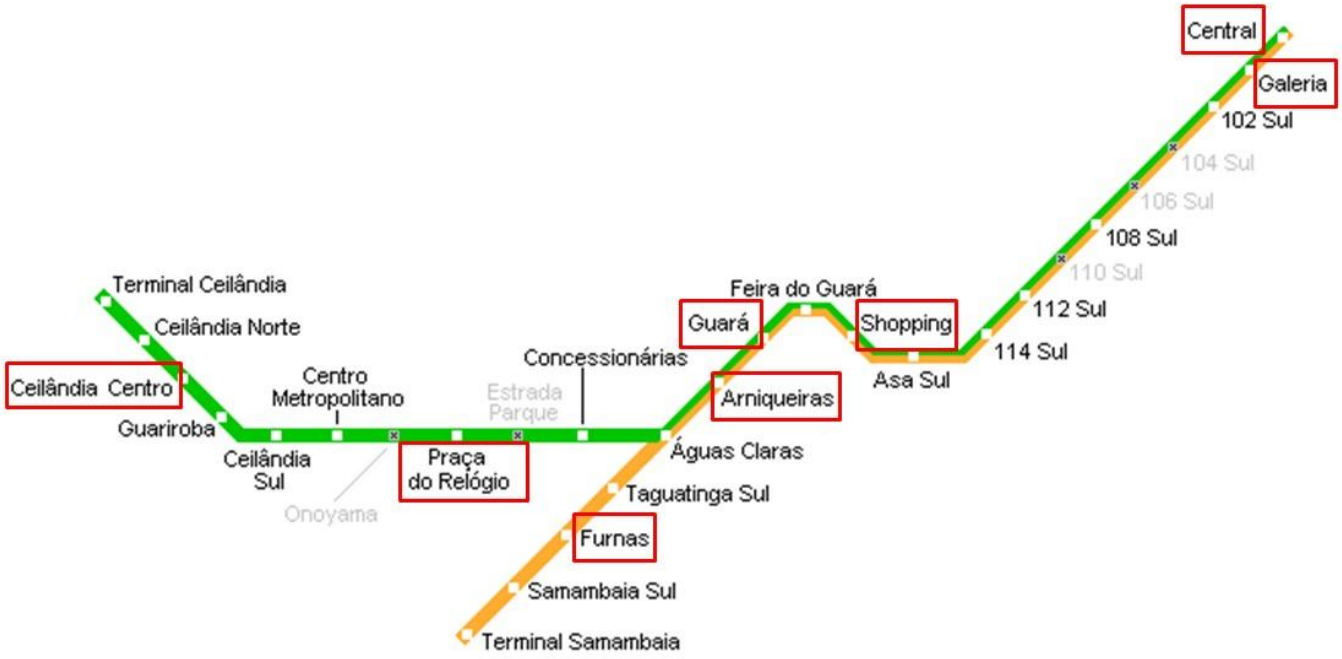


Tabela 1a – Distribuição dos questionários – por estação

Distribuição amostral por estação	
CENTRAL	27%
GALERIA	11%
SHOPPING	13%
GUARÁ	7%
ARNIQUEIRAS	13%
PRAÇA DO RELÓGIO	14%
CEILÂNDIA CENTRO	9%
FURNAS	6%

Tabela 1b – Distribuição dos questionários – por horário

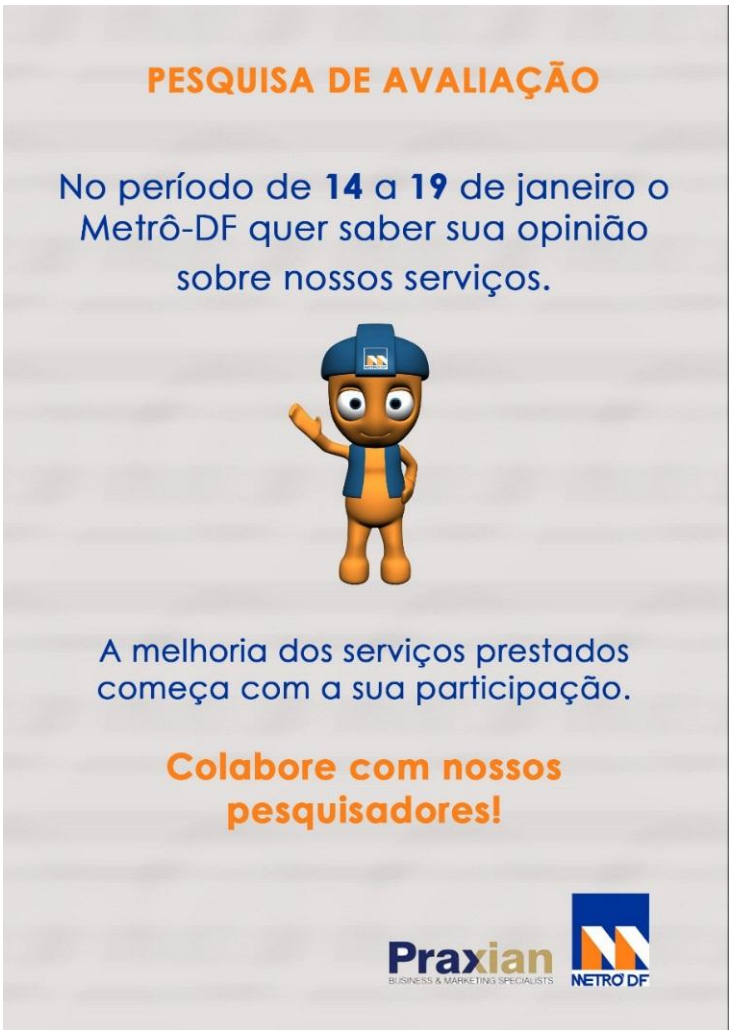
Distribuição amostral por horário	
6:30 – 8:30	39%
10:00 – 14:00	15%
17:00 – 19:00	40%
20:00 – 23:30	6%

Os questionários foram divididos igualmente nos seis dias e aplicados em intervalos regulares, tendo sido convidados a participar da pesquisa usuários presentes na área paga, próximos à linha de bloqueio, de ambos os sexos, em partes iguais, alternadamente. Essas amostras possibilitam a extrapolação ao Universo com elevado nível de confiança.

As coletas foram realizadas via *mobile*, com o objetivo de se obter mais segurança dos dados bem como uma análise mais rápida dos resultados.

Como forma de incentivar a participação dos usuários foram divulgados cartazes informativos em todas as estações envolvidas na pesquisa, elaborados pela Praxian e aprovados pelo Metrô DF. O cartaz pode ser visto pela arte abaixo:

Figura 2 – Cartaz de comunicação nas estações



2.4. Análise dos dados

Os dados foram analisados, em geral, a partir das frequências de cada uma das variáveis, que foram agrupadas dentro dos respectivos quesitos. Também foram feitas análises dos quesitos por estação, a fim de se obter informações mais específicas de cada uma das estações estudas. Em forma de anexo do estudo, também é possível analisar os dados por dia da semana, faixa de horário e detalhados por estação.

A tabulação, tratamento dos dados e análises estatísticas foram realizadas através de software SPSS e os resultados são apresentados a partir de tabelas e/ou gráficos, dependendo da forma que a compreensão seja mais fácil ao leitor do relatório.

Os títulos dos gráficos e tabelas representam o significado dos dados que estão sendo abordados e a compreensão é feita a partir da interpretação da unidade de medida e das legendas disponíveis. Há também algum comentários referente aos gráficos que contribuem para o entendimento da informação.

Ademais, a Praxian se coloca à disposição para explicações mais detalhadas de informações que porventura não estejam claras.

3. Resultados

3.1 Estrutura da apresentação dos resultados

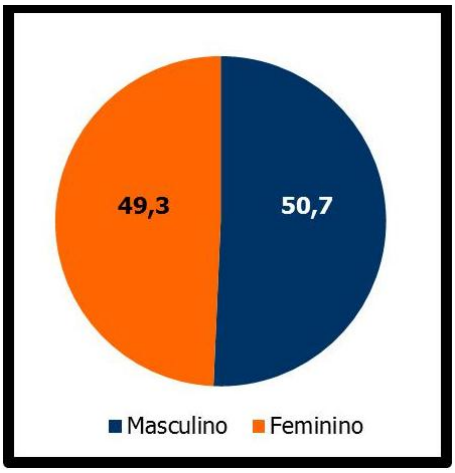
A análise dos resultados focou principalmente a avaliação dos serviços e satisfação dos usuários (conceitos). Foram realizadas análises separadas sobre as sugestões dos usuários.

Inicialmente, é apresentado o perfil dos respondentes: características sócio demográficas e perfil de utilização dos serviços. A seguir, os resultados sobre avaliação dos serviços e análise das sugestões dos usuários. De forma geral, os resultados são apresentados na forma de tabelas e/ou gráficos, seguidos de comentários, com o intuito de facilitar a interpretação dos dados e apontar possíveis limitações.

3.1.1 Perfil geral dos entrevistados

Foram entrevistados 1.437 indivíduos, nas estações do METRÔ/DF anteriormente relatadas, tendo sido levantado o seu perfil sócio demográfico em termos das variáveis de gênero, idade, grau de escolaridade e ocupação.

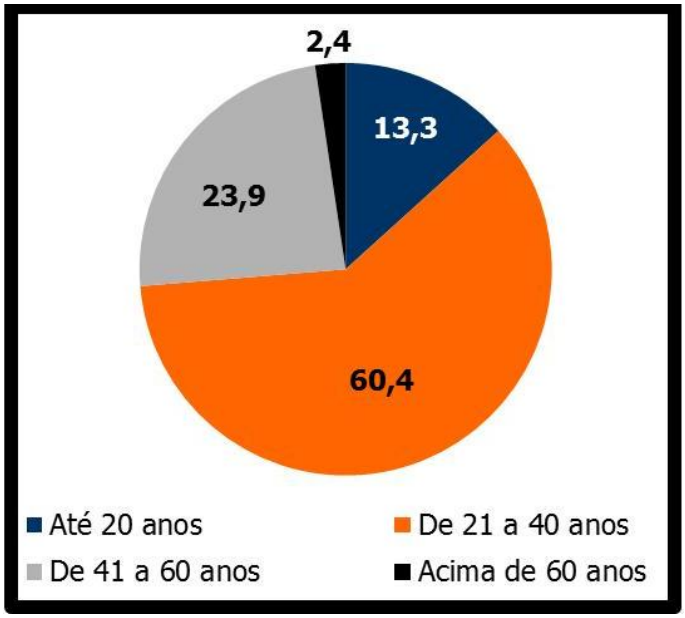
Gráfico 1 – Gênero (%)



Conforme previsto em edital, a amostra deveria ser composta de forma igualitária por indivíduos de ambos os sexos.

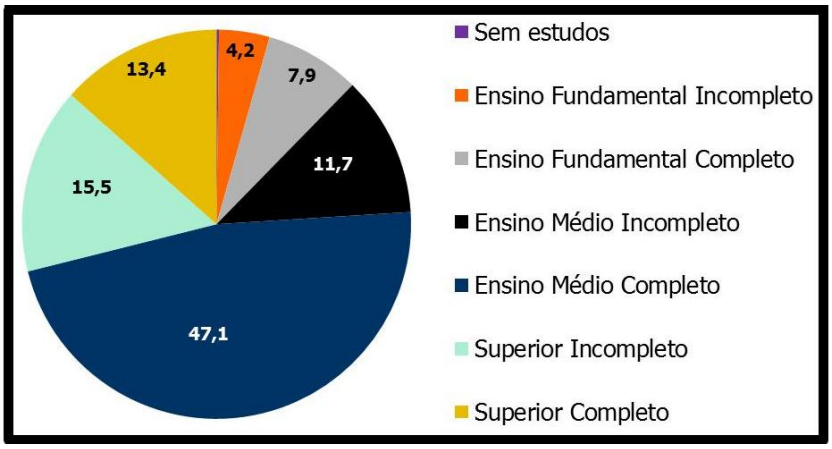
Em relação à faixa etária, o gráfico abaixo apresenta a distribuição da amostra pesquisada, que demonstra que mais de 60% dos entrevistados possuem entre 21 e 40 anos. Como a seleção de indivíduos se deu de forma aleatória, pode-se concluir que o perfil do usuário do Metrô DF segue as proporções obtidas.

Gráfico 2 – Faixa Etária (%)



O gráfico a seguir apresenta o grau de instrução da amostra pesquisada. Tal informação é útil para a interpretação do grau de conhecimento e exigência do usuário, bem como para o planejamento de futuras campanhas e formas de comunicação que estejam alinhados ao nível de compreensão do usuário:

Gráfico 3 – Grau de instrução (%)

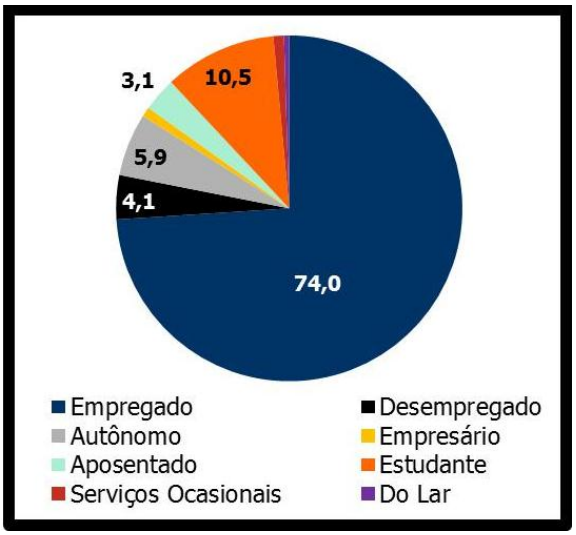


Conforme observado no gráfico, quase 90% dos usuários possuem, pelo menos, parte do ensino médio. A parcela de usuários sem estudo ou apenas com ensino fundamental é, portanto, mínima.

A ocupação atual dos respondentes, cujo resultado obtido é demonstrado no gráfico 4, apresenta uma visão da necessidade do uso do Metrô DF por parte dos usuários. Com base nos resultados, é possível

entender quais os grupos predominantes e se, possuindo a mesma ocupação, apresentam hábitos e preferências semelhantes.

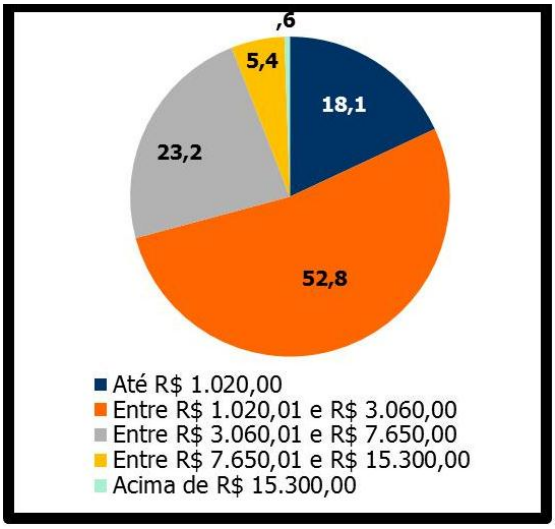
Gráfico 4 – Ocupação (%)



Do total dos entrevistados, a grande maioria é empregado, sendo que os estudantes representam pouco mais de 10%, enquanto autônomos e desempregados juntos representam outros 10%.

Em relação à renda familiar, último quesito sócio demográfico investigado, obteve-se que mais da metade do entrevistados possuem renda familiar que varia entre R$ 1.020,01 e R$ 3.060,00. A faixa inicial (até R$ 1.020,00) e a faixa intermediária (entre R$ 3.060,01 e R$ 7.650,00) representaram, respectivamente, 18,1% e 23,2% dos respondentes.

Gráfico 5 – Renda familiar (%)

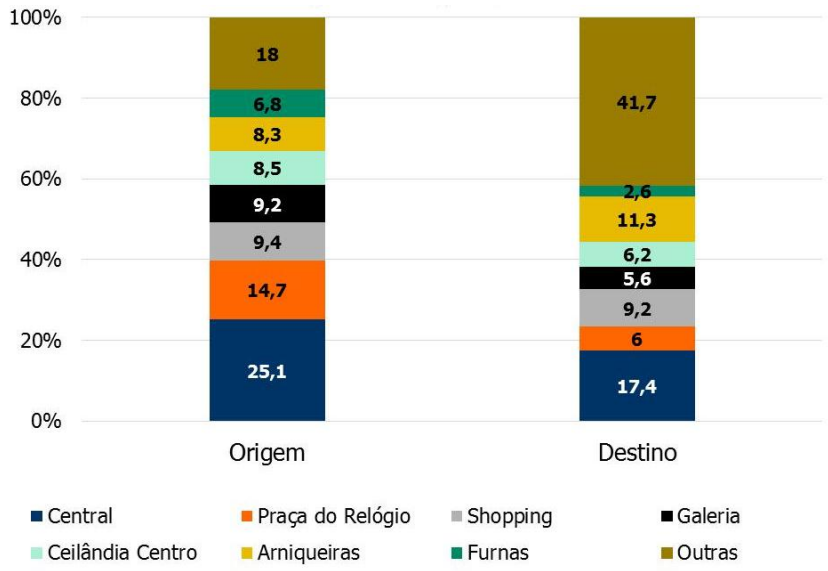


Em relação ao grau de escolaridade, vale notar a predominância do ensino médio completo (mais de 50% dos respondentes). O número de pessoas com nível superior (19%) supera os que têm ensino fundamental ou menos (17%).

Além da caracterização sócio demográfica, a pesquisa buscou entender quais são as estações de principal fluxo de usuários, em termos de origem e destino de passageiros. Obviamente, como o estudo se concentrou em oito estações específicas, a grande maioria das origens e/ou destinos também estão concentradas nessas estações, como pode ser observado no gráfico 6.

A partir dele, nota-se que o embarque dos passageiros possui concentração maior que o desembarque. Quase 60% dos entrevistados embarcavam nas estações Central, Praça do Relógio, Shopping ou Galeria, enquanto essas mesmas estações representavam menos de 40% dos desembarques. Além dessas, a estação Arniqueiras apresentou uma grande quantidade de pessoas em processo de desembarque.

Gráfico 6 – Principais estações (%)



3.2) Avaliação dos Serviços e Satisfação dos Usuários do Metrô

As questões sobre avaliação dos serviços do Metrô foram apresentadas agrupadas em 8 blocos:

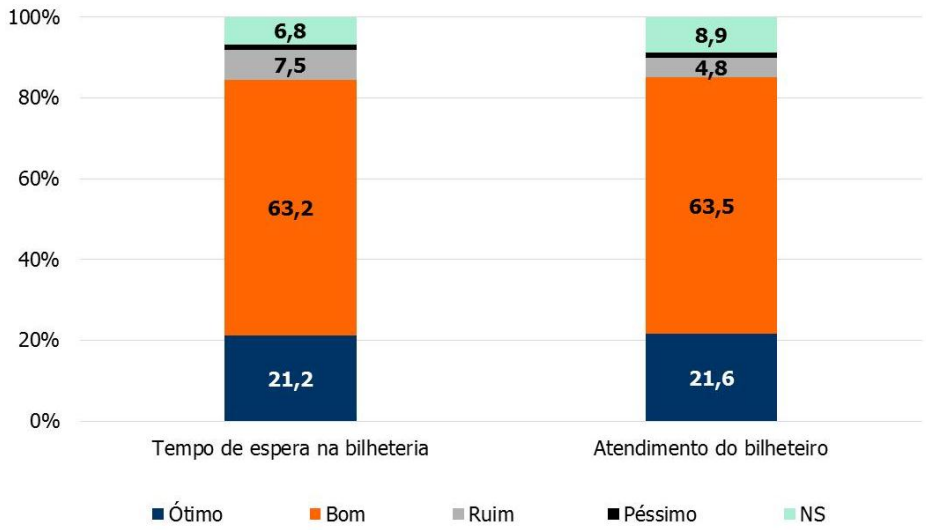
1. Bilheterias
2. Infraestrutura e serviços nas estações
3. Infraestrutura e serviços nos trens
4. Serviço de transporte
5. Atendimento dos empregados nas estações
6. Segurança no sistema
7. Atendimento em primeiros socorros
8. Avaliação geral e outros

3.2.1) Bilheterias

A bilheteria foi avaliada por meio de duas questões:

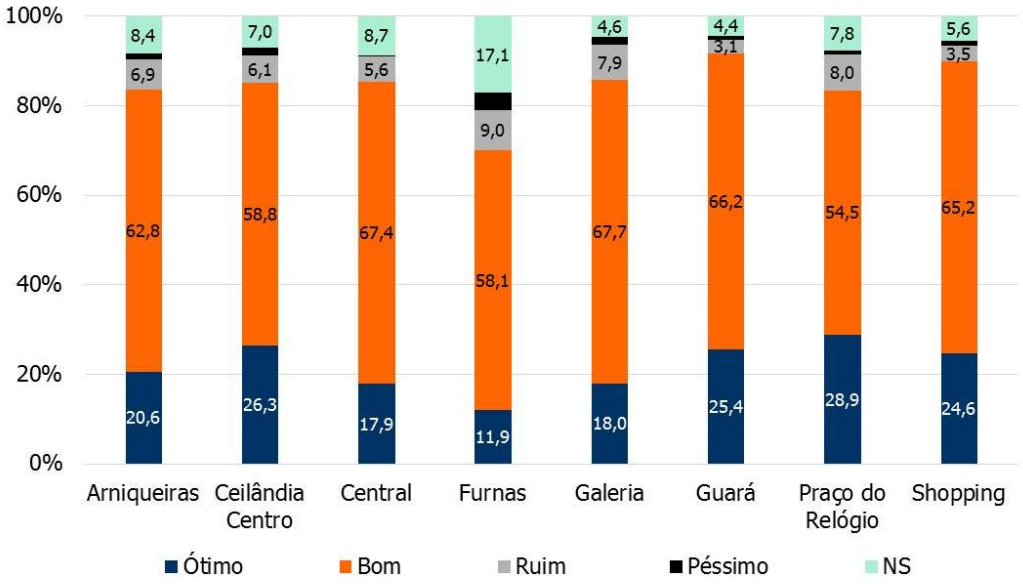
- Tempo de espera na bilheteria
- Atendimento do bilheteiro

Gráfico 7 – Bilheterias (%)



O Gráfico 7 demonstra que ambas as variáveis do quesito "Bilheteria" apresentaram resultados semelhantes, com aproximadamente 85% de satisfação (Ótimo + Bom). Ao detalhar o quesito por estação, obteve-se o resultado apresentado no gráfico a seguir, no qual fica evidente a diferença dos resultados obtidos na estação Furnas (70% de satisfação) em relação às demais estações.

Gráfico 8 – Bilheterias, por estação (%)

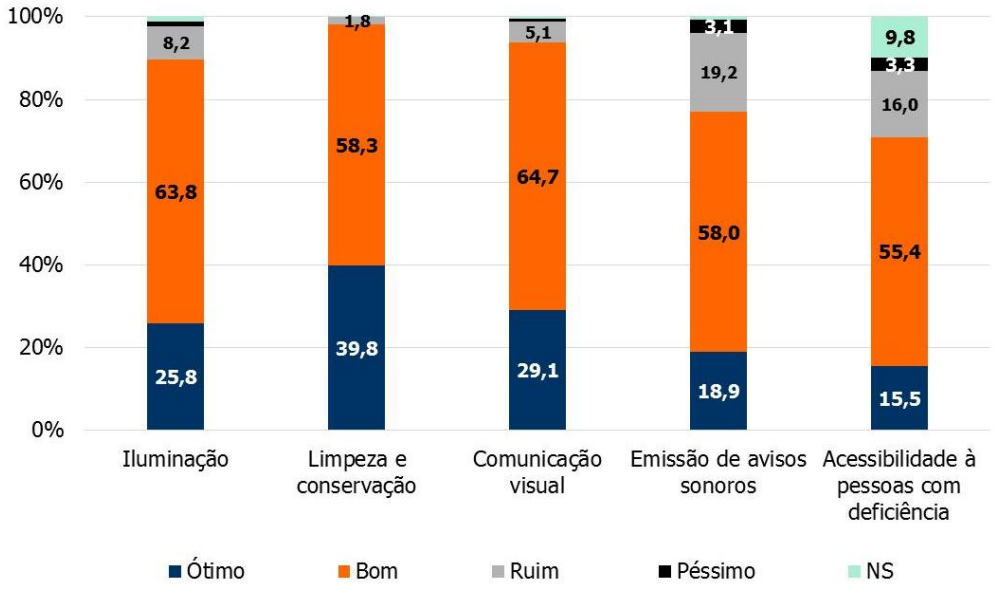


3.2.2) Infraestrutura e serviços nas estações

A Infraestrutura e serviços nas estações foram avaliados por meio das questões:

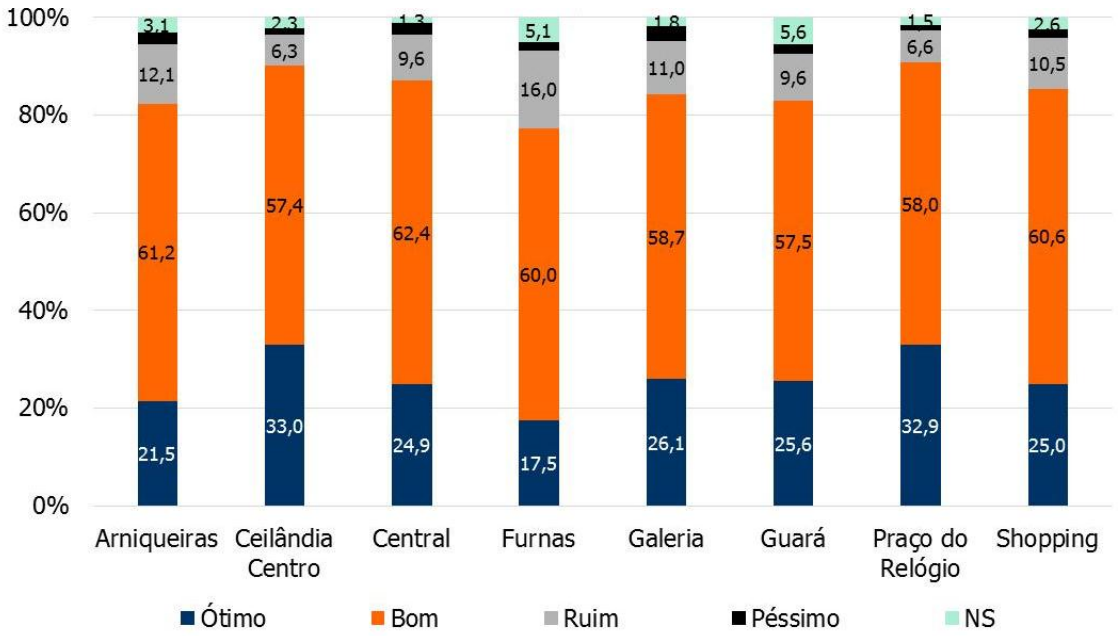
- Iluminação da estação
- Limpeza e conservação na estação
- Comunicação visual (Placas, mapas, etc.)
- Avisos sonoros nas estações
- Acessibilidade a deficientes

Gráfico 9 – Infraestrutura e serviços nas estações (%)



A partir do gráfico 9 é possível observar que duas variáveis apresentaram satisfação inferior a 80%: "Emissão de avisos sonoros" e "Acessibilidade às pessoas com deficiência". Novamente, como pode ser observado no gráfico a seguir, a estação Furnas foi a que apresentou menor média no quesito.

Gráfico10 – Infraestrutura e serviços nas estações, por estação (%)

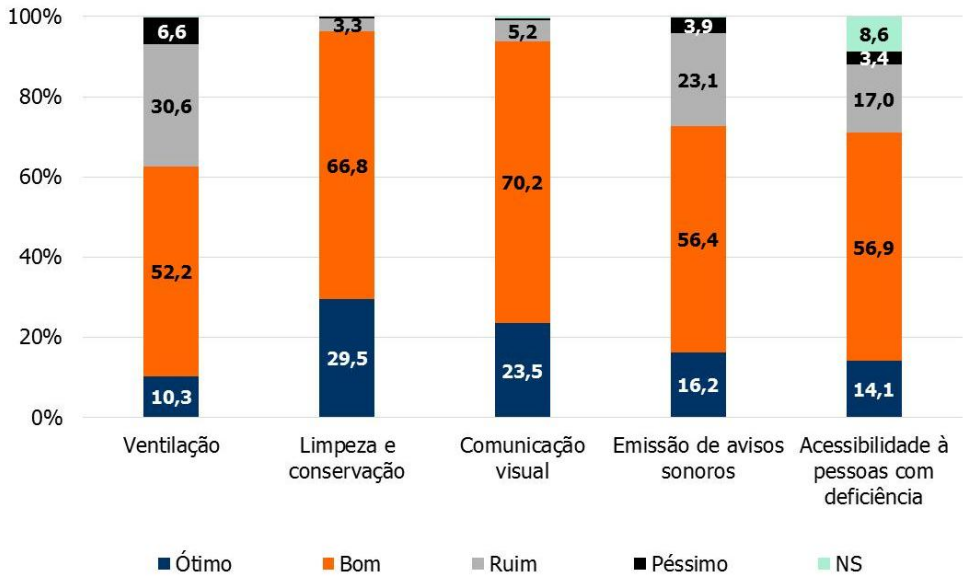


3.2.3) Infraestrutura e serviços nos trens

A questão da infraestrutura e serviços nos trens foi avaliada por meio das questões:

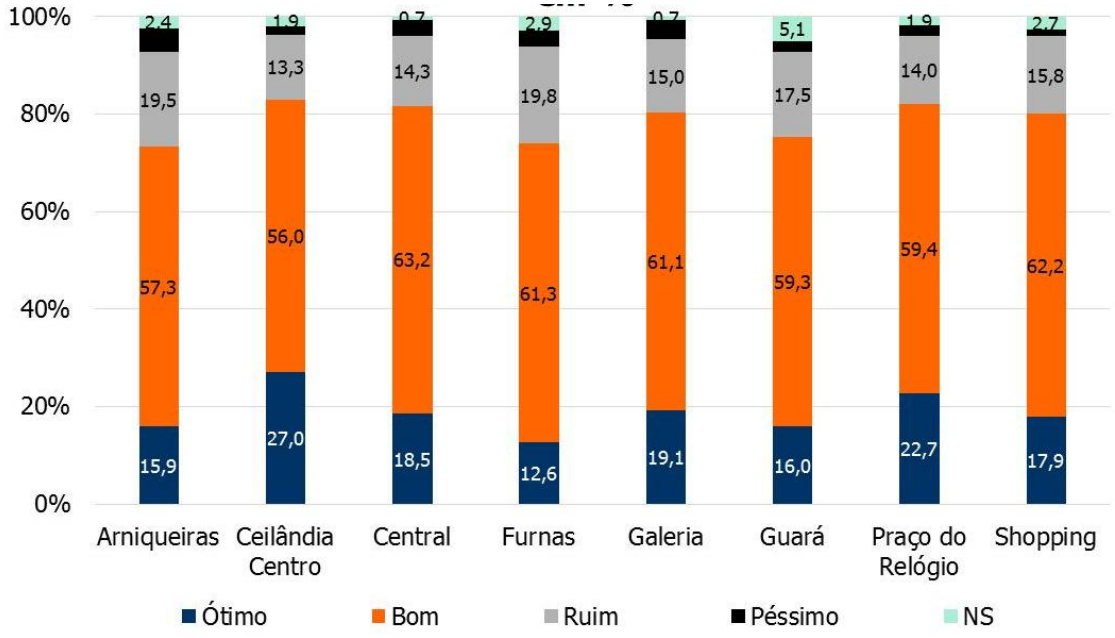
- Ventilação
- Limpeza e conservação dos trens
- Comunicação visual (Placas, mapas, etc.)
- Avisos sonoros nos trens
- Acessibilidade a deficientes nos trens

Gráfico 11 – Infraestrutura e serviços nos trens (%)



O gráfico 11 apresenta o resultado das variáveis do quesito de Infraestrutura e serviços nos trens. É possível observar que a variável "Ventilação" obteve satisfação de 62,5%, o segundo menor índice dentre todas as variáveis do estudo. Embora as variáveis desse quesito tenham ficado abaixo da média geral das variáveis, não houve grande diferença do quesito entre as estações, como pode ser observado no gráfico a seguir.

Gráfico 12 – Infraestrutura e serviços nos trens, por estação (%)

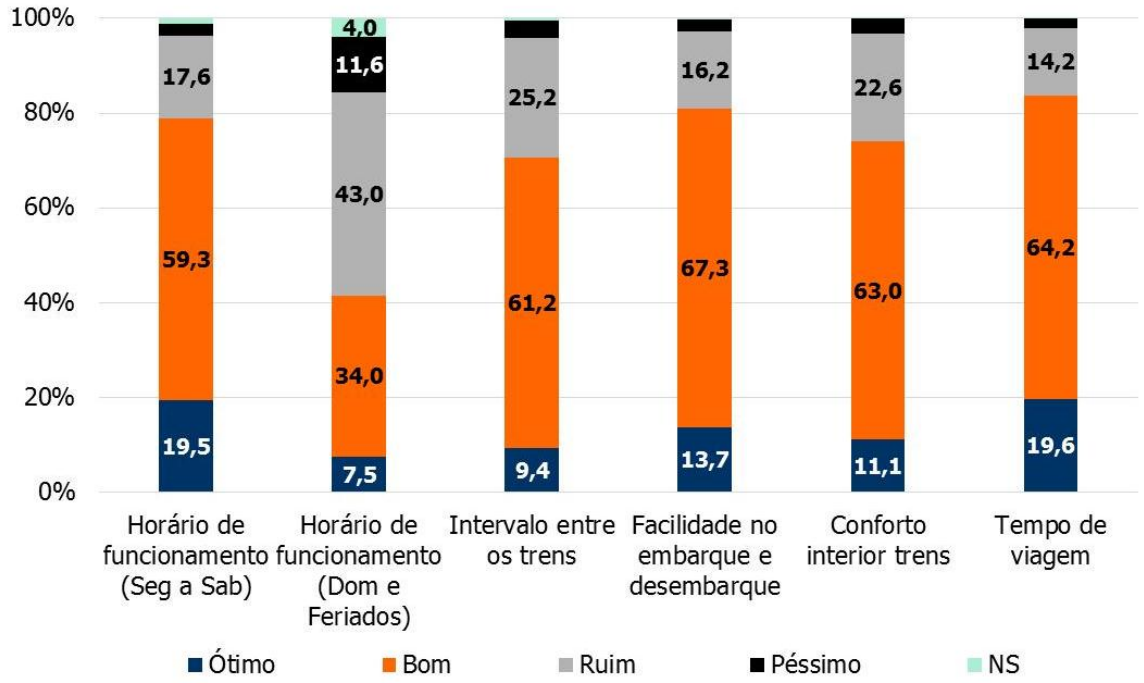


3.2.4) Serviço de transporte

O serviço de transporte foi avaliado por meio das questões:

- Horário de funcionamento (Segunda a Sábado)
- Horário de funcionamento (Domingos e Feriados)
- Intervalo entre os trens
- Facilidade no embarque e desembarque
- Conforto no interior dos trens
- Tempo de viagem

Gráfico 13 – Serviço de transporte (%)



No quesito Serviço de transporte é que está a variável que obteve a pior avaliação dentre todas as estudadas: "Horário de funcionamento (Domingos e feriados)", com satisfação de 41,5%. Nesse quesito, as estações Furnas e Galeria foram as estações que apresentaram menor índice de satisfação, ambas abaixo de 70%.

3.2.5) Atendimento dos empregados nas estações

O atendimento dos empregados nas estações foi avaliado por meio de quatro questões:

- Apresentação pessoal
- Cordialidade no atendimento
- Atenção no atendimento

- Clareza das informações prestadas

Os gráficos 14 e 15 mostram que esse quesito obteve satisfação superior a 88% em todas as variáveis, além de apresentar pouca diferença entre as estações.

Gráfico 14 – Atendimento dos empregados nas estações (%)

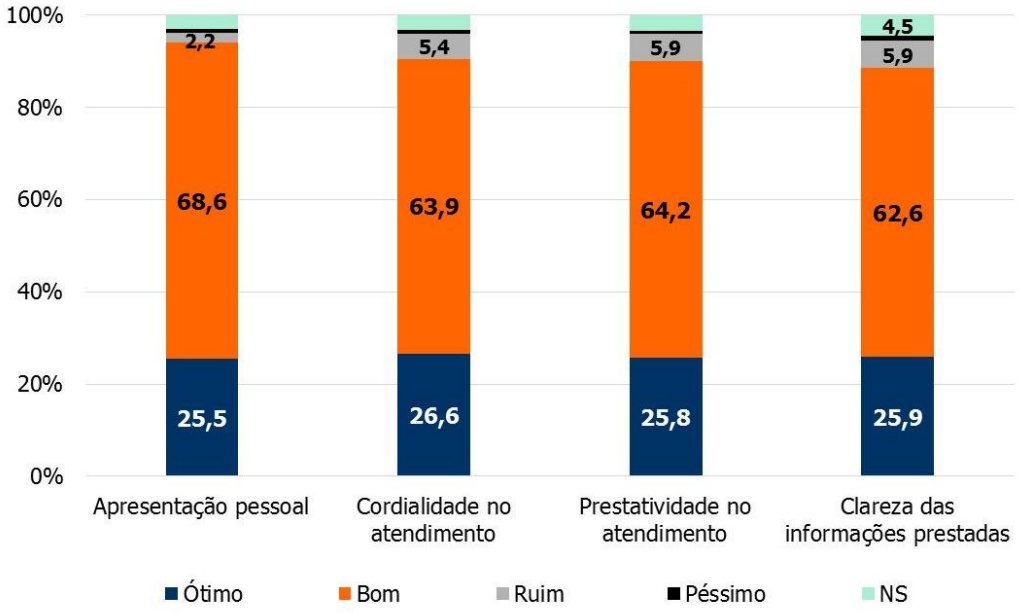
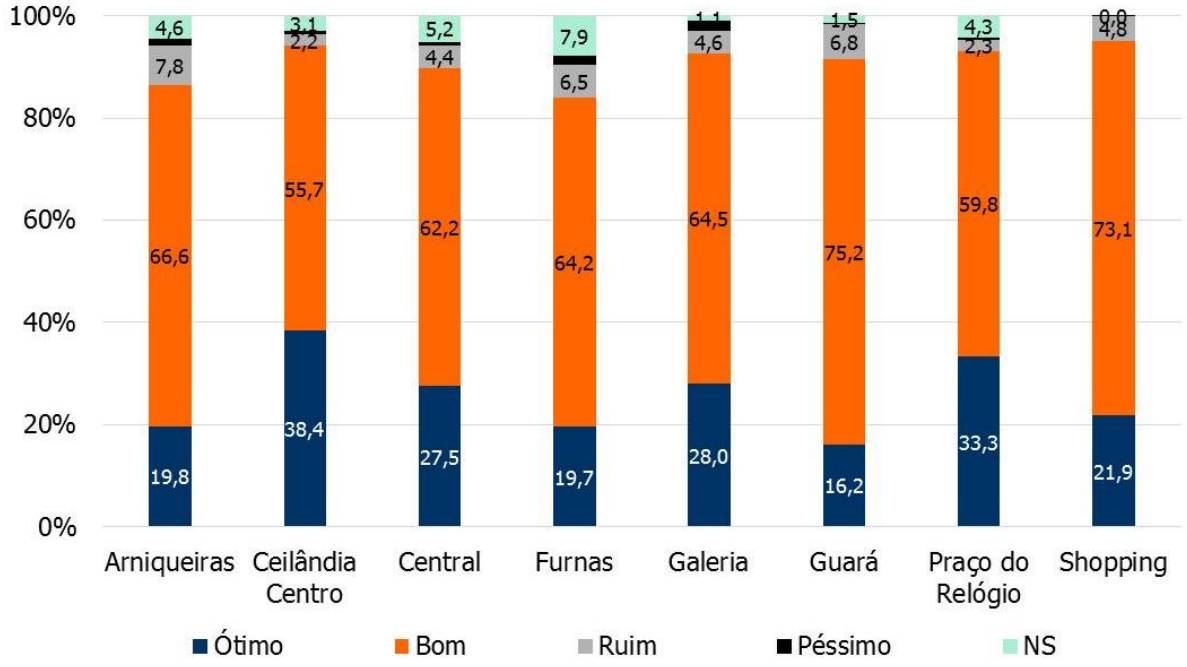


Gráfico 15 – Atendimento dos empregados nas estações, por estação (%)



3.2.6) Segurança no sistema

Para que a segurança no sistema fosse avaliada, o entrevistado foi perguntado se, alguma vez, já havia sido assaltado ou furtado no metrô (trem e/ou estações).

O resultado obtido demonstra que o sistema é considerado seguro, analisando tanto as estatísticas de incidentes ocorridos (Gráfico 16) como a própria percepção do usuário (Gráfico 17).

Gráfico 16 – Você já foi roubado ou furtado no metrô? (%)

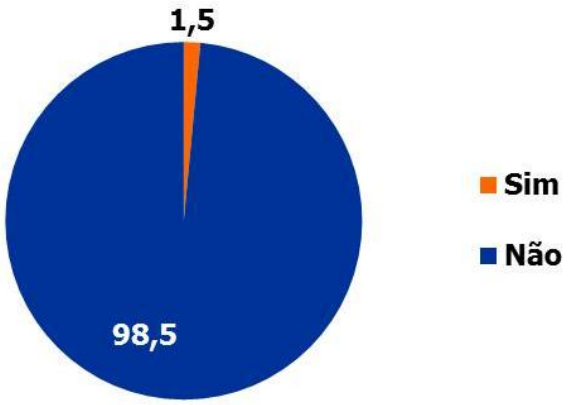
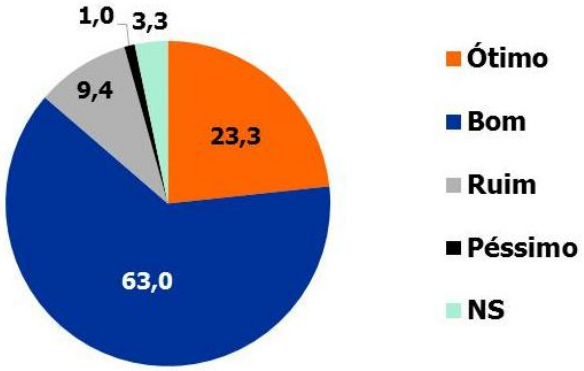


Gráfico 17 – Avaliação da segurança do sistema (%)



A satisfação do usuário com a segurança no sistema do Metrô-DF foi superior a 86%, sendo que o fato de mais de 98% dos usuários nunca terem sido assaltados ou furtados certamente contribui para essa percepção.

3.2.7) Atendimento em primeiros socorros

O último quesito a ser avaliado foi em relação à prestação de socorro pela equipe do metrô e terceirizados em casos de emergências ocorridas nos trens e estações.

Gráfico 18 – Você já foi atendido ou presenciou atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF? (%)

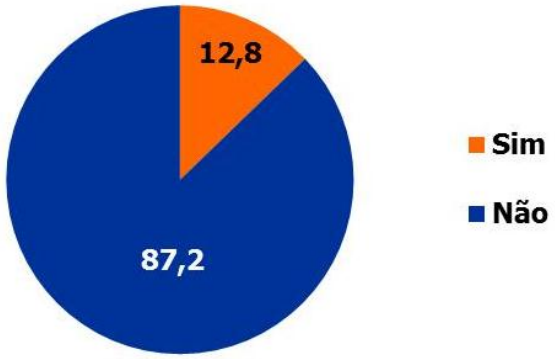
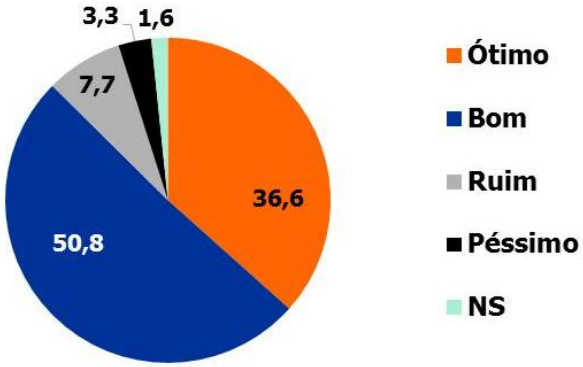


Gráfico 19 – Avaliação do atendimento (%)

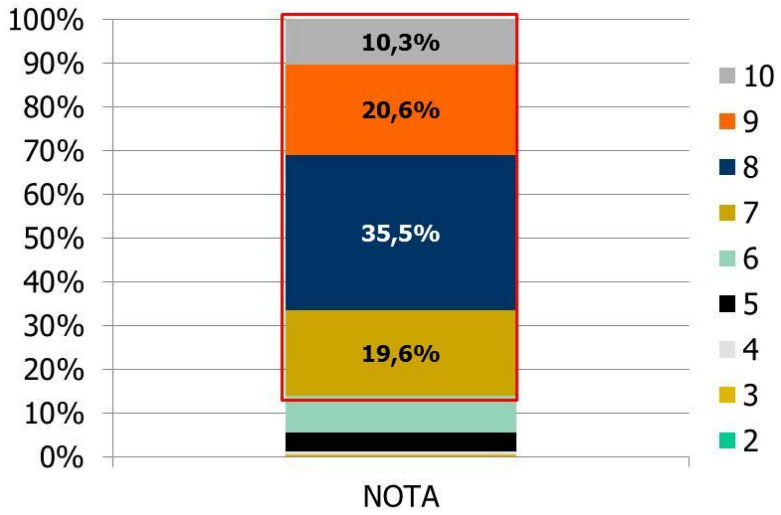


Dos passageiros que já haviam sido atendidos ou presenciado atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF, mais de 87% consideraram esse atendimento satisfatório.

3.2.8) Avaliação geral

Dando continuidade, o questionário apresentou uma questão de avaliação geral do serviço prestado, e que serviu como o índice de satisfação do usuário, principal número de divulgação e apresentação às autoridades e à sociedade.

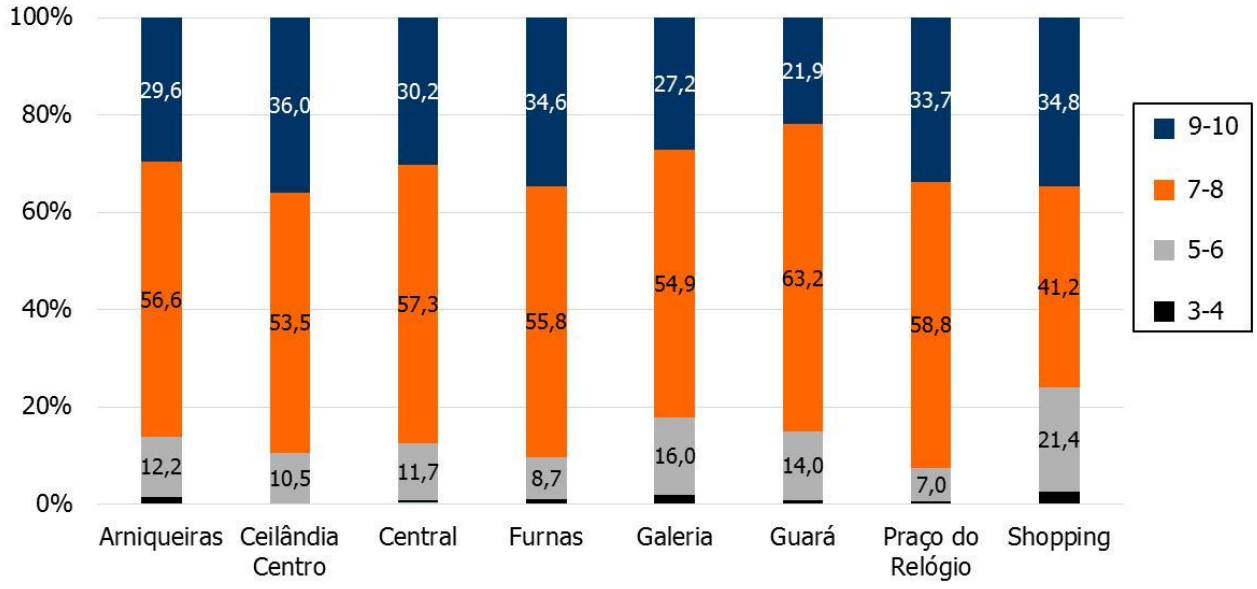
Gráfico 20 – De 1 a 10, como você avalia o Metrô? (%)



O gráfico 20 apresenta a frequência de cada uma das notas dadas pelos entrevistados. A área selecionada pela linha vermelha apresenta a frequência das notas de 7 a 10, que compõem a faixa que é considerada satisfatória em pesquisas de avaliação. Neste caso, **86% dos usuários entrevistados se mostraram satisfeitos com o serviço do Metrô DF, de uma forma geral.**

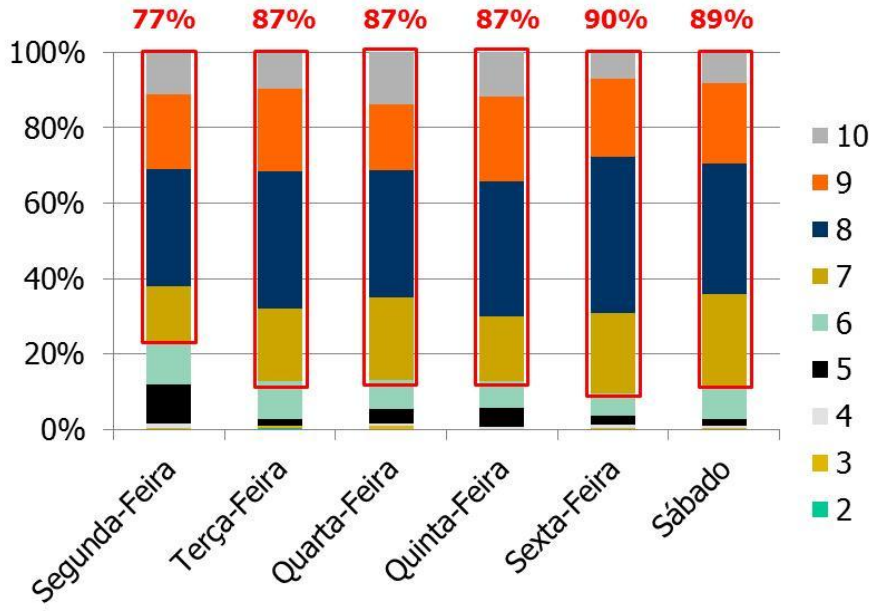
A nota média (média de todas as notas dadas) foi de **7,86**, a moda (nota de maior frequência) foi 8, e o desvio padrão (média dos desvios em relação à média) foi de 1,3.

Gráfico 21 – De 1 a 10, como você avalia o Metrô, por estação? (%)



O gráfico 21 apresenta o percentual de cada dupla de notas dadas pelos usuários em cada uma das estações. Com exceção das estações Galeria e Shopping, todas as demais estações apresentam resultados de satisfação (Ótimo + Bom) semelhantes.

Gráfico 22 – De 1 a 10, como você avalia o Metrô, por estação? (%)

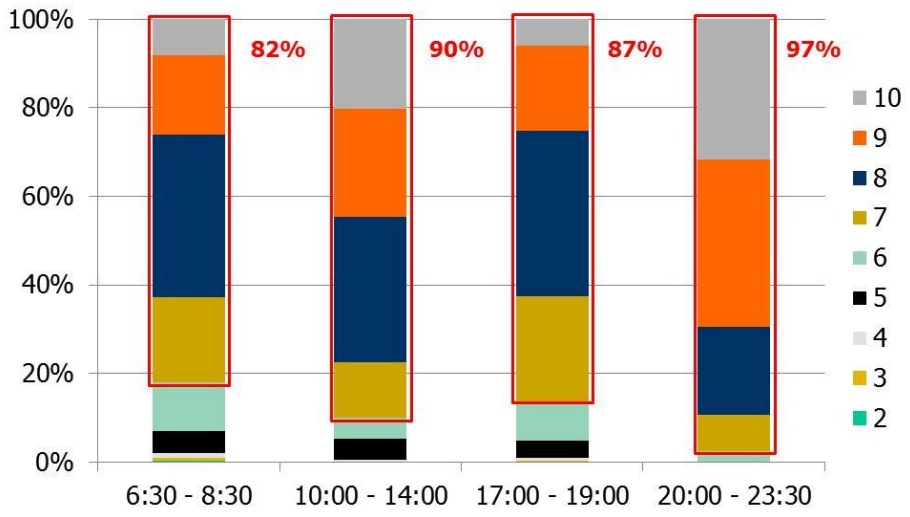


O gráfico 22 resulta do cruzamento da satisfação com o dia da semana na qual a pesquisa foi realizada. A satisfação na Segunda-Feira é menor do que nos demais dias da semana, que apresentam um nível de satisfação que varia entre 87% e 90%. Não é possível afirmar com precisão as causas dessa diferença, mas pode-se sugerir que há fatores psicológicos (retorno às atividades, 1º dia útil da semana) que influenciam tanto na percepção como na avaliação das pessoas.

Já no gráfico 23, resultado do cruzamento da satisfação com o horário no qual a pesquisa foi realizada, é perceptível que nos dois horários de pico a satisfação está abaixo dos demais horários, quando geralmente o sistema é menos utilizado. Entre 6:30 e 8:30 a satisfação está em 82% e, embora em uma faixa considerada satisfatória, consideravelmente abaixo dos demais horários.

Esse resultado é considerado normal e esperado, uma vez que nos períodos de maior utilização os problemas tendem a afetar uma maior quantidade de pessoas.

Gráfico 23 – De 1 a 10, como você avalia o Metrô, por estação? (%)

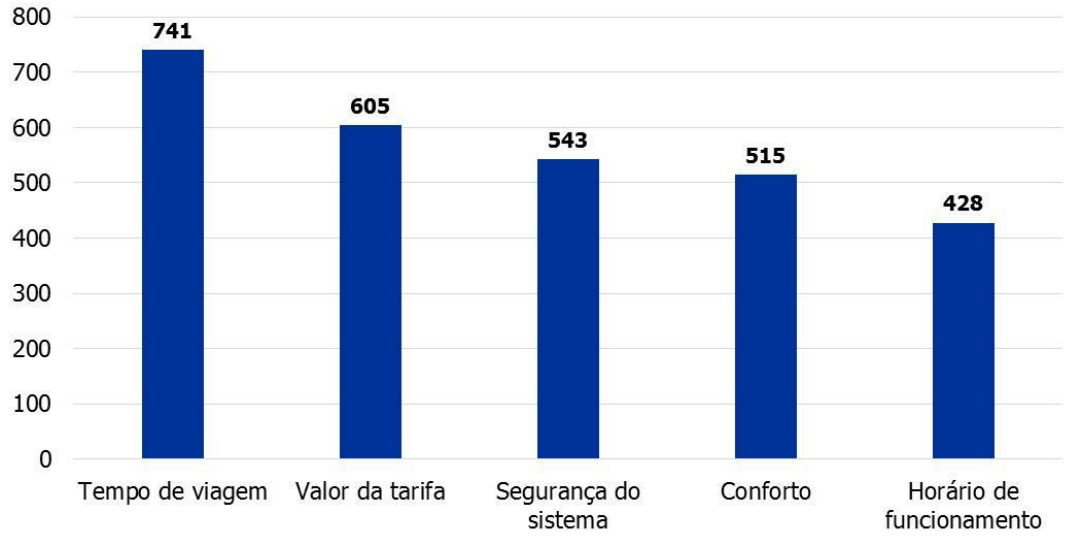


3.2.9) Prioridades e solicitações dos usuários

Por fim, os usuários foram questionados sobre variáveis que consideram prioritárias no serviço prestado pelo Metrô DF, além de expectativas futuras em relação ao serviço.

Em relação às variáveis de maior importância no serviço prestado, os usuários deveriam escolher as duas mais importantes, dentro de cinco opções estabelecidas pela própria pesquisa. O gráfico 24 apresenta o resultado dessa priorização:

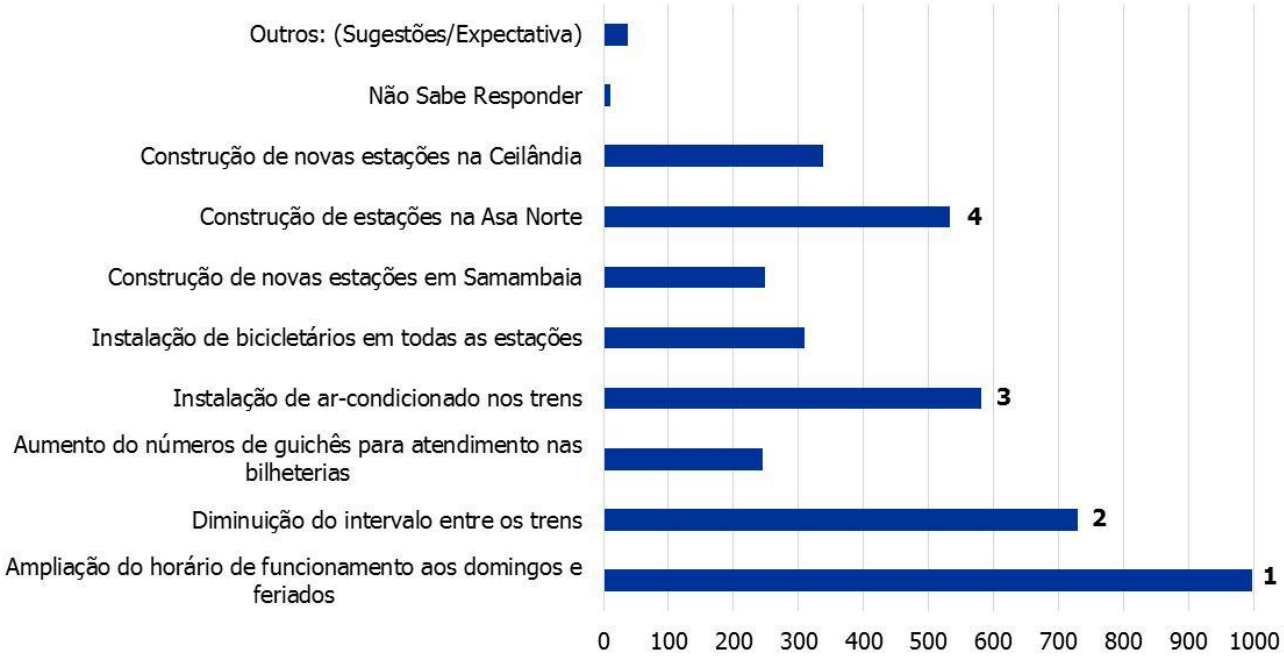
Gráfico 24 – Das variáveis abaixo, quais as duas que você considera mais importante no serviço prestado?



É visível, pelo gráfico, que o tempo de viagem e o valor cobrado na tarifa são as duas variáveis mais consideradas, enquanto o horário de funcionamento foi a variável de menor relevância. Tal informação é útil, por exemplo, para que o Metrô DF tenha em mente o que mais afeta a satisfação dos usuários, sempre que estiver elaborando novas estratégias para o serviço, de modo geral.

O gráfico 25 apresenta expectativas dos usuários como futuras melhorias no serviço prestado pelo metrô. Foram apresentados diversos itens que deveriam ser escolhidos (no máximo três por entrevistado) de acordo com a preferência/necessidade dos usuários.

Gráfico 25 – Dos itens abaixo, qual(is) você sugere/espera que seja(m) realizado(s) pelo metro?



O resultado representa o que já havia sido observado anteriormente na análise das variáveis de satisfação. A ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados foi o item mais presente na escolha, confirmando o baixo índice de satisfação dessa variável no quesito “Serviço de transporte”. A diminuição do intervalo entre os trens reflete à priorização dada ao tempo de viagem, enquanto a instalação de ar-condicionado nos trens também reflete o baixo índice de satisfação na variável “Ventilação”, no quesito “Infraestrutura e serviços nos trens”.

Ao analisar-se as variáveis e as notas dadas pelos usuários ao sistema, observa-se que as que possuem maior correlação são, respectivamente:

1- Conforto no interior dos trens
2- Tempo de viagem
3- Ventilação nos trens
4- Facilidade no embarque e desembarque

Isso significa que as variáveis acima abordadas são as que mais influenciam a satisfação geral, e que condizem tanto com priorização feita pelos usuários como com as perspectivas de melhorias futuras.

4. Principais recomendações

Com base nos resultados obtidos a partir da pesquisa realizada e das análises apresentadas, sugerimos algumas ações com o objetivo de se buscar resultados futuros ainda melhores na percepção dos usuários do metrô. A partir dessas recomendações, cabe ao Metrô DF o planejamento e execução de estratégias para o atingimento dessas ações e, futuramente, a partir da realização de novas medições, comparar os novos resultados e avaliar o trabalho realizado.

As recomendações priorizam índices de satisfação (Ótimo + Bom) baixos e/ou com comportamento que destoa entre estações, dias e horários.

1. De acordo com os resultados obtidos no quesito bilheteria com entrevistados na estação de Furnas, é recomendável que seja realizada uma análise mais profunda nas bilheterias dessa estação, tanto em relação às filas (tempo de espera, número de guichês em funcionamento) como em relação ao cumprimento dos processos por parte dos funcionários da bilheteria;
2. O acesso às pessoas com deficiência deve ser revisto/melhorado nas estações de uma forma geral, mas uma maior atenção deve ser dada às estações Furnas, Guará e Arniqueiras. Procedimentos como a facilidade de uso das escadas rolantes e elevadores e criação de acessos especiais aos trens podem gerar uma melhoria considerável na percepção;
3. A questão do calor/ausência de ventilação nos trens foi um dos pontos mais críticos apontados pela pesquisa. O índice de satisfação abaixo de 65%, a alta correlação dessa variável com a satisfação geral e a priorização desse problema por parte dos usuários sugere que o investimento em meios de condicionamento do ar no interior dos trens é uma das prioridades do Metrô DF;
4. Por conta da faixa etária dos usuários, o horário de funcionamento do sistema nos Domingos e feriados foi considerado insatisfatório (Menos de 43% dos usuários estão satisfeitos). O Metro DF deve avaliar o custo benefício de estender o horário de funcionamento, ainda que entre algumas poucas estações estratégicas, como Furnas e Central;
5. O quesito “Serviço de transporte” foi o que obteve pior avaliação por parte dos usuários, sendo que o intervalo entre os trens e o conforto no interior dos trens foram as variáveis que mais contribuíram para o resultado geral do quesito. Esse quesito pode ser melhor avaliado futuramente a partir da questão da temperatura no interior dos trens já pontuada, e também a partir de um investimento em novos trens, que garantam tanto uma maior modernidade como a redução do intervalo entre os trens. Há também estratégias de utilização de trens de trechos com menor circulação de pessoas em trechos com circulação maior de usuários, de acordo com os estudos do próprio metrô;

6. Priorização do investimento em tecnologias que melhorem a velocidade do sistema de maneira geral sem, no entanto, aumentar o valor final da tarifa para o usuário, uma vez que o tempo de viagem e o valor da tarifa são as duas variáveis consideradas mais importante para os usuários. Campanhas de conscientização sobre atitudes da própria população que podem gerar atraso no sistemas podem ser desenvolvidas a um baixo custo, gerando um resultado positivo;
7. Priorização da construção de novas estações na asa norte, se comparada à importância de estações na Ceilândia. O Metrô pode checar a viabilidade de realizar parcerias público privadas para a construção das novas estações, garantindo maior cobertura do sistema sem, necessariamente, aumentar o valor da tarifa para o usuário;

ANEXO I - Formulário de pesquisa de opinião

	IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE	
Praxian BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS	Entrevistador(a):	Data:
	Horário:	ID:

Bom Dia/ Tarde/Noite, eu sou _____ da empresa Praxian, estamos trabalhando para o Metro DF e gostariamos de ouvir sua opinião, será muito importante para nós, teria disponibiliadade para participar?Leva 5 min.

1. Estação do embarque (Origem):

1. ( ) Central	2. ( ) Galeria	3. ( ) 102 Sul
4. ( ) 108 Sul	5. ( ) 112 Sul	6. ( ) 114 Sul
7. ( ) Asa Sul	8. ( ) Shopping	9. ( ) Feira
10. ( ) Guará	11. ( ) Arniqueiras	12. ( ) Águas Claras
13. ( ) Concessionárias	14. ( ) Praça do Relógio	15. ( ) Centro Metropolitano
16. ( ) Ceilândia Sul	17. ( ) Guariroba	18. ( ) Ceilândia Centro
19. ( ) Ceilândia Norte	20. ( ) Ceilândia	21. ( ) Taguatinga Sul
22. ( ) Furnas	23. ( ) Samambaia Sul	24. ( ) Samambaia

2. Estação do desembarque (Destino):

1. ( ) Central	2. ( ) Galeria	3. ( ) 102 Sul
4. ( ) 108 Sul	5. ( ) 112 Sul	6. ( ) 114 Sul
7. ( ) Asa Sul	8. ( ) Shopping	9. ( ) Feira
10. ( ) Guará	11. ( ) Arniqueiras	12. ( ) Águas Claras
13. ( ) Concessionárias	14. ( ) Praça do Relógio	15. ( ) Centro Metropolitano
16. ( ) Ceilândia Sul	17. ( ) Guariroba	18. ( ) Ceilândia Centro
19. ( ) Ceilândia Norte	20. ( ) Ceilândia	21. ( ) Taguatinga Sul
22. ( ) Furnas	23. ( ) Samambaia Sul	24. ( ) Samambaia

Agora vou lhe fazer algumas perguntas sobre diversas variáveis do serviço do metrô, e gostaria que você avaliasse entre **Ótimo, Bom, Ruim e Péssimo. <RU>**

B – BILHETERIAS

Item	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N/S
Q1. Tempo de espera na bilheteria	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q2. Atendimento do bilheteiro	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )

C – INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

Item	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N/S
Q3. Iluminação da estação	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )

Q4. Limpeza Conservação nas estações	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q5. Comunicação visual (Placas, mapas e adesivos)	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q6. Avisos sonoros nas estações	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q7. Acessibilidade a deficientes	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )

D – INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

Item	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N/S
Q8. Ventilação nos trens	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q9. Limpeza e Conservação nos trens	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q10. Comunicação visual (Placas, mapas, etc.)	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q11. Emissão de avisos sonoros nos trens	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q12. Acessibilidade à pessoa com deficiência nos trens	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )

E - SERVIÇO DE TRANSPORTE

Item	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N/S
Q13. Horário de funcionamento Segunda a Sábado (6h às 23h30m)	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q14. Horário de funcionamento Domingos e Feriados (7h às 19h)	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q15. Intervalo entre os trens	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q16. Facilidade no embarque e desembarque	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q17. Conforto no interior dos trens	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q18. Tempo de viagem	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )

F – ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

Item	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N/S
Q19. Apresentação Pessoal	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q20. Cordialidade no atendimento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q21. Prestatividade no atendimento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )
Q22. Clareza das informações prestadas	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )

G – SEGURANÇA NO SISTEMA

Q23. O Sr.(a) já foi roubado(a) ou furtado(a) no Metro DF? 1. ( ) Sim 2. ( ) Não
Q24. Como o Sr (a). avalia a segurança no sistema? <RU>

1. ( ) Ótimo 2. ( ) Bom 3. ( ) Ruim 4.( ) Péssimo 5. ( ) N/S

H – ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

Q25. Você já foi atendido ou presenciou atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF?

1. ( ) Sim 2. ( ) Não **<PULAR PARA I>**

Q26. Caso afirmativo, como avalia esse atendimento? <RU>

1. ( ) Ótimo 2. ( ) Bom 3. ( ) Ruim 4.( ) Péssimo 5. ( ) N/S

VARIÁVEIS

I. **(Usar o cartão de estimulo)** Das variáveis presentes neste cartão, quais as duas que você considera mais importante no serviço prestado? **<Assinalar até 2 itens>**

1. ( ) valor da tarifa 2. ( ) tempo de viagem 3. ( ) segurança do sistema

4. ( ) conforto 5. ( ) horário de funcionamento 6.( ) Outros: _____

J. De 1 a 10, como você avalia o serviço prestado pelo metrô-df?_____

K. (Usar o Cartão de estimulo) Dos itens presentes neste cartão, quais você sugere/espera que sejam realizados pelo metro?

<Assinalar até 3 itens>

1. ( ) Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados
2. ( ) Diminuição do intervalo entre os trens
3. ( ) Aumento do números de guichês para atendimento nas bilheterias
4. ( ) Instalação de ar-condicionado nos trens
5. ( ) Instalação de bicicletários em todas as estações
6. ( ) Construção de novas estações em Samambaia
7. ( ) Construção de estações na Asa Norte
8. ( ) Construção de novas estações na Ceilândia
9. ( ) Não Sabe Responder
10. ( ) Outros: (Sugestões/Expectativa) _____

Q27. Gênero: **<Anotar>** 1. ( ) Masculino 2.( ) Feminino

Q28. Faixa etária:

1. ( ) Até 20 anos 2. ( ) De 21 a 40 anos 3. ( ) De 41 a 60 anos 4. ( ) Acima de 60 anos

Q29. Qual é seu grau de instrução? <RU>

1. ( ) Sem estudos
2. ( ) Ensino Fundamental Incompleto
3. ( ) Ensino Fundamental Completo
4. ( ) Ensino Médio Incompleto
5. ( ) Ensino Médio Completo
6. ( ) Superior Completo
7. ( ) Superior Completo

Q41. Qual é a sua ocupação? <RU>

1. ( ) Empregado	2. ( ) Desempregado	3. ( ) Autônomo
4. ( ) Empresário	5. ( ) Aposentado	6. ( ) Estudante
7. ( ) Serviços Ocasionais	8. ( ) Do Lar	9. ( ) Outros: _____

Q42. Qual é a renda da sua família?

1. ( ) Até R$ 1.020,00 2. ( ) Entre R$ 1.020,01 e R$ 3.060,00 3. ( ) Entre R$ 3.060,01 e R$ 7.650,00
4. ( ) Entre R$ 7.650,01 e R$ 15.300,00 5. ( ) Acima DE R$ 15.300,00

A – CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA

<AGRADECER E ENCERRAR>

ANEXO II – Resultados por faixa de horário

Tempo de espera na bilheteria					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
10:00-14:00	7,7%	75,6%	5,3%	1,0%	10,5%
17:00-19:00	25,6%	61,0%	6,4%	,8%	6,1%
20:00-23:30	14,0%	65,1%	14,0%	0,0%	7,0%
06:30-08:30	22,8%	60,6%	8,6%	2,0%	6,0%
Atendimento do bilheteiro					
10:00-14:00	12,0%	73,2%	1,4%	1,9%	11,5%
17:00-19:00	25,5%	58,1%	6,4%	1,0%	9,0%
20:00-23:30	16,3%	68,6%	5,8%	0,0%	9,3%
06:30-08:30	21,9%	65,0%	4,2%	1,3%	7,7%

Iluminação da estação					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
10:00-14:00	19,1%	61,7%	14,8%	1,9%	2,4%
17:00-19:00	28,4%	65,5%	4,4%	,5%	1,2%
20:00-23:30	2,3%	55,8%	38,4%	3,5%	0,0%
06:30-08:30	29,2%	64,1%	4,9%	,7%	1,1%
Limpeza e conservação das estações					
10:00-14:00	45,5%	53,6%	1,0%	0,0%	0,0%
17:00-19:00	40,2%	57,4%	2,0%	0,0%	,3%
20:00-23:30	30,2%	69,8%	0,0%	0,0%	0,0%
06:30-08:30	38,7%	59,1%	2,2%	0,0%	0,0%
Comunicação visual nas estações					
10:00-14:00	24,4%	70,8%	4,8%	0,0%	0,0%
17:00-19:00	31,6%	61,8%	5,4%	,7%	,5%
20:00-23:30	23,3%	70,9%	4,7%	1,2%	0,0%
06:30-08:30	29,2%	64,4%	4,9%	,9%	,5%
Avisos sonoros nas estações					
10:00-14:00	14,8%	64,1%	15,3%	5,3%	,5%
17:00-19:00	20,6%	55,9%	19,3%	2,9%	1,4%
20:00-23:30	17,4%	70,9%	8,1%	2,3%	1,2%
06:30-08:30	18,8%	56,0%	22,3%	2,7%	,2%
Acessibilidade às pessoas com deficiência					
10:00-14:00	9,6%	61,2%	18,2%	7,2%	3,8%
17:00-19:00	17,9%	53,0%	16,0%	2,2%	10,8%
20:00-23:30	4,7%	61,6%	24,4%	3,5%	5,8%
06:30-08:30	16,8%	54,7%	13,9%	2,9%	11,7%

Ventilação nos trens					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
10:00-14:00	5,3%	73,7%	17,2%	2,9%	1,0%
17:00-19:00	10,3%	40,7%	40,0%	8,8%	,2%
20:00-23:30	4,7%	77,9%	16,3%	1,2%	0,0%
06:30-08:30	13,1%	52,4%	27,7%	6,6%	,2%
Limpeza e conservação nos trens					
10:00-14:00	30,6%	67,5%	1,9%	0,0%	0,0%
17:00-19:00	27,4%	68,9%	3,5%	0,0%	,2%

20:00-23:30	25,6%	72,1%	2,3%	0,0%	0,0%
06:30-08:30	32,1%	63,3%	3,6%	,7%	,2%
Comunicação visual nos trens					
10:00-14:00	22,0%	71,3%	6,2%	,5%	0,0%
17:00-19:00	23,3%	69,9%	5,4%	,8%	,5%
20:00-23:30	17,4%	81,4%	1,2%	0,0%	0,0%
06:30-08:30	25,2%	68,4%	5,3%	,5%	,5%
Avisos sonoros nos trens					
10:00-14:00	11,5%	72,2%	11,0%	4,8%	,5%
17:00-19:00	18,6%	50,0%	26,9%	4,6%	0,0%
20:00-23:30	16,3%	79,1%	4,7%	0,0%	0,0%
06:30-08:30	15,5%	53,8%	26,6%	3,5%	,5%
Acessibilidade às pessoas com deficiência					
10:00-14:00	6,7%	60,8%	22,5%	7,2%	2,9%
17:00-19:00	16,2%	55,7%	14,7%	3,0%	10,3%
20:00-23:30	4,7%	66,3%	23,3%	2,3%	3,5%
06:30-08:30	16,1%	55,1%	16,4%	2,6%	9,9%

Horário de funcionamento (Seg. a Sab)					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
10:00-14:00	12,9%	65,1%	14,8%	4,3%	2,9%
17:00-19:00	23,8%	54,2%	18,8%	2,4%	,8%
20:00-23:30	5,8%	69,8%	24,4%	0,0%	0,0%
06:30-08:30	19,4%	61,1%	16,3%	2,4%	,9%
Horário de funcionamento (Dom e Feriados)					
10:00-14:00	2,4%	32,1%	54,1%	8,6%	2,9%
17:00-19:00	8,1%	35,3%	39,2%	13,9%	3,5%
20:00-23:30	1,2%	33,7%	58,1%	5,8%	1,2%
06:30-08:30	9,9%	33,3%	40,4%	11,2%	5,3%
Intervalo entre os trens					
10:00-14:00	2,9%	64,6%	26,3%	6,2%	0,0%
17:00-19:00	11,1%	61,1%	24,0%	3,4%	,3%
20:00-23:30	0,0%	61,6%	32,6%	4,7%	1,2%
06:30-08:30	11,5%	60,0%	25,0%	2,6%	,9%
Facilidade no embarque e desembarque					
10:00-14:00	9,6%	74,6%	11,5%	3,3%	1,0%
17:00-19:00	15,7%	60,5%	21,1%	2,5%	,2%
20:00-23:30	10,5%	87,2%	0,0%	2,3%	0,0%
06:30-08:30	13,7%	68,7%	15,4%	2,0%	,2%
Conforto no interior dos trens					
10:00-14:00	6,2%	77,5%	14,8%	1,4%	0,0%
17:00-19:00	12,2%	57,8%	25,7%	4,2%	,2%
20:00-23:30	7,0%	82,6%	10,5%	0,0%	0,0%
06:30-08:30	12,4%	60,0%	24,1%	3,3%	,2%
Tempo de viagem					
10:00-14:00	28,2%	65,1%	6,2%	,5%	0,0%
17:00-19:00	16,9%	64,0%	16,6%	2,4%	,2%
20:00-23:30	36,0%	59,3%	2,3%	2,3%	0,0%
06:30-08:30	16,6%	64,7%	16,6%	2,0%	0,0%

Apresentação pessoal					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
10:00-14:00	36,4%	60,3%	0,0%	1,0%	2,4%
17:00-19:00	21,8%	71,6%	2,4%	,7%	3,5%
20:00-23:30	46,5%	53,5%	0,0%	0,0%	0,0%
06:30-08:30	21,9%	70,9%	3,1%	,7%	3,3%
Cordialidade no atendimento					
10:00-14:00	38,8%	56,5%	2,4%	1,0%	1,4%
17:00-19:00	22,0%	68,4%	4,9%	1,2%	3,5%
20:00-23:30	57,0%	41,9%	0,0%	0,0%	1,2%
06:30-08:30	22,3%	65,3%	7,9%	,5%	4,0%
Prestatividade no atendimento					
10:00-14:00	39,7%	55,5%	3,3%	,5%	1,0%
17:00-19:00	21,1%	67,7%	5,7%	1,0%	4,4%
20:00-23:30	55,8%	43,0%	0,0%	0,0%	1,2%
06:30-08:30	20,8%	67,1%	7,9%	,5%	3,7%
Clareza das informações prestadas					
10:00-14:00	38,8%	55,5%	2,4%	1,0%	2,4%
17:00-19:00	21,1%	66,0%	6,1%	1,4%	5,4%
20:00-23:30	57,0%	41,9%	0,0%	0,0%	1,2%
06:30-08:30	21,2%	64,9%	8,0%	,9%	4,9%

ANEXO III – Resultados por dia da semana

Tempo de espera na bilheteria					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
Segunda-Feira	22,1%	58,9%	11,9%	1,6%	5,5%
Terça-Feira	19,6%	64,8%	8,2%	2,3%	5,0%
Quarta-Feira	25,0%	57,3%	8,9%	2,0%	6,9%
Quinta-Feira	13,6%	71,3%	3,8%	,4%	10,9%
Sexta-Feira	20,4%	67,0%	5,7%	0,0%	7,0%
Sábado	27,6%	59,7%	6,8%	1,4%	4,5%
Atendimento do bilheteiro					
Segunda-Feira	26,1%	61,7%	3,6%	1,2%	7,5%
Terça-Feira	15,6%	67,9%	6,4%	1,4%	8,7%
Quarta-Feira	26,2%	57,3%	5,6%	1,6%	9,3%
Quinta-Feira	15,8%	69,4%	3,0%	1,1%	10,6%
Sexta-Feira	21,7%	63,5%	4,8%	,9%	9,1%
Sábado	24,0%	61,5%	5,9%	,9%	7,7%
Iluminação da estação					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
Segunda-Feira	24,1%	58,1%	13,8%	2,4%	1,6%
Terça-Feira	21,6%	66,5%	10,6%	0,0%	1,4%
Quarta-Feira	28,2%	61,7%	7,7%	1,6%	,8%
Quinta-Feira	20,4%	71,3%	6,8%	,8%	,8%
Sexta-Feira	31,7%	63,9%	3,0%	,4%	,9%
Sábado	29,4%	61,1%	6,8%	,5%	2,3%
Limpeza e conservação das estações					
Segunda-Feira	37,2%	58,9%	4,0%	0,0%	0,0%
Terça-Feira	30,3%	66,5%	2,3%	0,0%	,9%
Quarta-Feira	38,3%	60,9%	,8%	0,0%	0,0%
Quinta-Feira	40,4%	58,9%	,8%	0,0%	0,0%
Sexta-Feira	47,4%	51,3%	1,3%	0,0%	0,0%
Sábado	45,2%	52,9%	1,8%	0,0%	0,0%
Comunicação visual nas estações					
Segunda-Feira	29,2%	62,1%	6,7%	1,6%	,4%
Terça-Feira	24,3%	68,8%	6,4%	0,0%	,5%
Quarta-Feira	29,4%	66,1%	3,6%	0,0%	,8%
Quinta-Feira	26,8%	68,7%	3,0%	1,1%	,4%
Sexta-Feira	34,8%	61,3%	3,5%	0,0%	,4%
Sábado	30,3%	60,6%	7,7%	1,4%	0,0%
Avisos sonoros nas estações					
Segunda-Feira	22,1%	52,6%	22,1%	2,0%	1,2%
Terça-Feira	18,3%	57,8%	20,2%	3,7%	0,0%
Quarta-Feira	16,9%	59,7%	18,1%	4,4%	,8%
Quinta-Feira	18,5%	64,9%	14,3%	2,3%	0,0%
Sexta-Feira	20,0%	57,4%	22,2%	,4%	0,0%
Sábado	17,2%	55,2%	18,6%	6,3%	2,7%
Acessibilidade às pessoas com deficiência					
Segunda-Feira	13,8%	51,4%	19,8%	3,6%	11,5%
Terça-Feira	12,4%	54,6%	20,2%	1,8%	11,0%

Quarta-Feira	15,3%	54,4%	18,1%	4,0%	8,1%
Quinta-Feira	13,2%	60,0%	11,3%	2,6%	12,8%
Sexta-Feira	22,6%	57,4%	11,7%	1,3%	7,0%
Sábado	15,8%	54,3%	15,4%	6,3%	8,1%
Ventilação nos trens					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
Segunda-Feira	12,3%	56,5%	27,3%	3,6%	,4%
Terça-Feira	7,3%	53,2%	28,9%	10,6%	0,0%
Quarta-Feira	14,1%	47,2%	31,5%	6,9%	,4%
Quinta-Feira	6,0%	55,5%	32,1%	6,4%	0,0%
Sexta-Feira	11,7%	53,5%	30,0%	4,3%	,4%
Sábado	10,4%	46,6%	33,9%	8,6%	,5%
Limpeza e conservação nos trens					
Segunda-Feira	28,9%	65,6%	5,1%	,4%	0,0%
Terça-Feira	20,2%	76,1%	2,8%	,5%	,5%
Quarta-Feira	31,5%	65,7%	2,8%	0,0%	0,0%
Quinta-Feira	31,7%	65,7%	2,6%	0,0%	0,0%
Sexta-Feira	33,0%	64,8%	1,7%	,4%	0,0%
Sábado	31,2%	63,3%	4,5%	,5%	,5%
Comunicação visual nos trens					
Segunda-Feira	23,3%	70,0%	4,7%	,8%	1,2%
Terça-Feira	17,4%	76,6%	6,0%	0,0%	0,0%
Quarta-Feira	25,8%	66,5%	6,9%	,8%	0,0%
Quinta-Feira	21,1%	72,8%	4,9%	1,1%	0,0%
Sexta-Feira	27,4%	68,3%	3,9%	,4%	0,0%
Sábado	25,8%	67,4%	5,0%	,5%	1,4%
Avisos sonoros nos trens					
Segunda-Feira	17,8%	58,1%	20,9%	1,6%	1,6%
Terça-Feira	13,8%	58,7%	23,4%	4,1%	0,0%
Quarta-Feira	17,3%	55,6%	21,0%	6,0%	0,0%
Quinta-Feira	15,1%	56,6%	24,5%	3,8%	0,0%
Sexta-Feira	14,8%	58,7%	24,3%	2,2%	0,0%
Sábado	18,6%	50,7%	24,9%	5,9%	0,0%
Acessibilidade às pessoas com deficiência					
Segunda-Feira	13,8%	50,2%	20,9%	3,6%	11,5%
Terça-Feira	11,0%	61,0%	14,2%	2,8%	11,0%
Quarta-Feira	14,9%	50,0%	21,8%	5,6%	7,7%
Quinta-Feira	11,7%	61,9%	12,8%	3,4%	10,2%
Sexta-Feira	18,7%	59,6%	13,0%	2,2%	6,5%
Sábado	14,5%	59,3%	19,0%	2,7%	4,5%
Horário de funcionamento (Seg. a Sab)					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
Segunda-Feira	17,4%	53,8%	23,3%	4,3%	1,2%
Terça-Feira	18,3%	58,7%	18,8%	1,8%	2,3%
Quarta-Feira	24,7%	55,5%	17,4%	,8%	1,6%
Quinta-Feira	13,2%	66,4%	17,0%	2,3%	1,1%
Sexta-Feira	23,5%	61,3%	13,5%	1,7%	0,0%
Sábado	20,4%	60,2%	14,9%	4,1%	,5%

Horário de funcionamento (Dom e Feriados)					
Segunda-Feira	4,3%	29,2%	48,2%	12,6%	5,5%
Terça-Feira	6,9%	30,3%	45,0%	11,5%	6,4%
Quarta-Feira	11,7%	28,3%	44,1%	10,5%	5,3%
Quinta-Feira	6,4%	37,7%	41,9%	10,6%	3,4%
Sexta-Feira	7,0%	43,9%	37,8%	10,0%	1,3%
Sábado	9,0%	34,4%	40,3%	14,5%	1,8%
Intervalo entre os trens					
Segunda-Feira	6,7%	59,3%	28,9%	4,3%	,8%
Terça-Feira	9,2%	58,7%	28,4%	2,8%	,9%
Quarta-Feira	10,1%	60,7%	25,9%	2,8%	,4%
Quinta-Feira	5,7%	65,3%	24,9%	3,4%	,8%
Sexta-Feira	11,3%	65,2%	21,7%	1,7%	0,0%
Sábado	14,5%	57,5%	21,3%	6,3%	,5%
Facilidade no embarque e desembarque					
Segunda-Feira	11,5%	68,4%	17,0%	2,0%	1,2%
Terça-Feira	14,2%	66,5%	17,0%	1,8%	,5%
Quarta-Feira	15,0%	63,6%	19,0%	2,4%	0,0%
Quinta-Feira	10,2%	71,7%	14,7%	3,4%	0,0%
Sexta-Feira	15,2%	67,4%	16,1%	1,3%	0,0%
Sábado	17,2%	65,6%	13,6%	3,6%	0,0%
Conforto no interior dos trens					
Segunda-Feira	10,7%	59,7%	28,5%	1,2%	0,0%
Terça-Feira	7,8%	60,1%	28,4%	3,2%	,5%
Quarta-Feira	14,2%	59,5%	21,5%	4,9%	0,0%
Quinta-Feira	7,9%	69,8%	18,5%	3,8%	0,0%
Sexta-Feira	13,0%	62,6%	21,7%	2,6%	0,0%
Sábado	13,1%	65,6%	17,2%	3,6%	,5%
Tempo de viagem					
Segunda-Feira	22,5%	59,3%	15,8%	2,4%	0,0%
Terça-Feira	15,1%	67,9%	15,6%	1,4%	0,0%
Quarta-Feira	21,5%	59,5%	17,4%	1,6%	0,0%
Quinta-Feira	16,6%	70,2%	11,7%	1,5%	0,0%
Sexta-Feira	22,6%	63,0%	12,2%	1,7%	,4%
Sábado	19,0%	65,2%	12,7%	3,2%	0,0%
Apresentação pessoal					
	Ótimo	**Bom**	**Ruim**	**Péssimo**	**N/S**
Segunda-Feira	24,9%	68,0%	2,8%	1,2%	3,2%
Terça-Feira	21,1%	72,0%	3,7%	,9%	2,3%
Quarta-Feira	23,1%	70,4%	1,2%	,8%	4,5%
Quinta-Feira	25,7%	70,9%	1,9%	0,0%	1,5%
Sexta-Feira	31,3%	62,2%	2,6%	,9%	3,0%
Sábado	26,7%	67,9%	,9%	,5%	4,1%
Cordialidade no atendimento					
Segunda-Feira	25,7%	62,8%	7,1%	1,6%	2,8%
Terça-Feira	17,9%	72,0%	5,0%	1,8%	3,2%
Quarta-Feira	25,1%	67,2%	4,0%	,8%	2,8%
Quinta-Feira	29,8%	61,9%	5,3%	,4%	2,6%
Sexta-Feira	33,5%	57,4%	4,8%	0,0%	4,3%

Sábado	27,1%	62,4%	5,9%	,5%	4,1%
Prestatividade no atendimento					
Segunda-Feira	25,7%	62,8%	6,7%	1,2%	3,6%
Terça-Feira	18,3%	71,6%	6,0%	,5%	3,7%
Quarta-Feira	24,7%	66,4%	5,3%	0,0%	3,6%
Quinta-Feira	27,2%	63,4%	6,0%	1,1%	2,3%
Sexta-Feira	31,3%	60,4%	5,2%	0,0%	3,0%
Sábado	27,1%	61,1%	5,9%	1,4%	4,5%
Clareza das informações prestadas					
Segunda-Feira	25,7%	62,1%	7,5%	2,0%	2,8%
Terça-Feira	18,8%	67,4%	6,9%	,9%	6,0%
Quarta-Feira	25,5%	64,4%	3,6%	1,2%	5,3%
Quinta-Feira	28,7%	60,0%	6,4%	1,1%	3,8%
Sexta-Feira	30,4%	60,0%	4,8%	0,0%	4,8%
Sábado	25,3%	62,4%	6,3%	,9%	5,0%

ANEXO IV – Resultados por estação

Tempo de espera na bilheteria					
	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N/S
Arniqueiras	20,8%	64,0%	6,1%	1,5%	7,6%
Ceilândia Centro	24,6%	59,6%	8,8%	,9%	6,1%
Central	16,0%	69,0%	7,1%	,3%	7,6%
Furnas	11,4%	55,2%	11,4%	5,7%	16,2%
Galeria	18,9%	66,5%	8,5%	2,4%	3,7%
Guará	29,8%	63,2%	4,4%	,9%	1,8%
Praça do Relógio	27,3%	52,4%	12,3%	,5%	7,5%
Shopping	26,2%	65,8%	3,2%	,5%	4,3%
Atendimento do bilheteiro					
Arniqueiras	20,4%	61,7%	7,7%	1,0%	9,2%
Ceilândia Centro	28,1%	57,9%	3,5%	2,6%	7,9%
Central	19,8%	65,8%	4,1%	,5%	9,8%
Furnas	12,4%	61,0%	6,7%	1,9%	18,1%
Galeria	17,1%	68,9%	7,3%	1,2%	5,5%
Guará	21,1%	69,3%	1,8%	,9%	7,0%
Praça do Relógio	30,5%	56,7%	3,7%	1,1%	8,0%
Shopping	23,0%	64,7%	3,7%	1,6%	7,0%
Iluminação da estação					
Arniqueiras	21,9%	69,4%	5,6%	,5%	2,6%
Ceilândia Centro	37,7%	57,0%	4,4%	,9%	0,0%
Central	25,3%	63,3%	10,1%	1,1%	,3%
Furnas	14,3%	62,9%	12,4%	1,9%	8,6%
Galeria	26,2%	61,6%	9,1%	2,4%	,6%
Guará	28,1%	64,9%	5,3%	0,0%	1,8%
Praça do Relógio	31,0%	61,0%	8,0%	0,0%	0,0%
Shopping	23,0%	67,9%	8,0%	1,1%	0,0%
Limpeza e conservação das estações					
Arniqueiras	33,2%	61,2%	5,1%	0,0%	,5%
Ceilândia Centro	43,0%	52,6%	4,4%	0,0%	0,0%
Central	38,0%	60,1%	1,6%	0,0%	,3%
Furnas	25,7%	74,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Galeria	43,9%	55,5%	,6%	0,0%	0,0%
Guará	46,5%	52,6%	,9%	0,0%	0,0%
Praça do Relógio	46,5%	53,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Shopping	41,7%	56,7%	1,6%	0,0%	0,0%
Comunicação visual nas estações					
Arniqueiras	24,0%	69,4%	5,1%	1,0%	,5%
Ceilândia Centro	33,3%	62,3%	3,5%	0,0%	,9%
Central	30,4%	63,0%	5,7%	,5%	,3%
Furnas	22,9%	61,9%	10,5%	1,9%	2,9%
Galeria	29,9%	64,0%	5,5%	,6%	0,0%
Guará	26,3%	71,1%	,9%	1,8%	0,0%
Praça do Relógio	33,7%	60,4%	5,3%	,5%	0,0%
Shopping	29,4%	66,8%	3,7%	0,0%	0,0%
Avisos sonoros nas estações					

Arniqueiras	18,4%	52,6%	23,0%	5,1%	1,0%
Ceilândia Centro	22,8%	64,0%	11,4%	1,8%	0,0%
Central	17,1%	63,0%	15,8%	3,3%	,8%
Furnas	12,4%	60,0%	24,8%	1,0%	1,9%
Galeria	16,5%	54,9%	22,6%	4,3%	1,8%
Guará	17,5%	50,0%	31,6%	,9%	0,0%
Praça do Relógio	25,7%	62,0%	9,1%	2,7%	,5%
Shopping	20,3%	52,9%	23,0%	3,7%	0,0%
Acessibilidade às pessoas com deficiência					
Arniqueiras	10,2%	53,6%	21,9%	3,6%	10,7%
Ceilândia Centro	28,1%	50,9%	7,9%	2,6%	10,5%
Central	13,9%	62,5%	14,9%	4,1%	4,6%
Furnas	12,4%	41,0%	32,4%	1,9%	12,4%
Galeria	14,0%	57,3%	17,1%	4,9%	6,7%
Guará	9,6%	49,1%	9,6%	5,3%	26,3%
Praça do Relógio	27,8%	52,9%	10,7%	1,6%	7,0%
Shopping	10,7%	58,8%	16,0%	1,6%	12,8%
Ventilação nos trens					
Arniqueiras	9,2%	44,9%	33,7%	11,7%	,5%
Ceilândia Centro	18,4%	50,9%	23,7%	6,1%	,9%
Central	11,7%	55,7%	25,0%	7,3%	,3%
Furnas	5,7%	53,3%	34,3%	6,7%	0,0%
Galeria	8,5%	50,6%	32,9%	7,9%	0,0%
Guará	7,9%	43,9%	43,9%	4,4%	0,0%
Praça do Relógio	13,4%	52,9%	27,8%	5,3%	,5%
Shopping	6,4%	58,8%	33,2%	1,6%	0,0%
Limpeza e conservação nos trens					
Arniqueiras	24,0%	70,4%	5,1%	,5%	0,0%
Ceilândia Centro	31,6%	66,7%	1,8%	0,0%	0,0%
Central	29,9%	65,2%	4,6%	0,0%	,3%
Furnas	20,0%	75,2%	3,8%	0,0%	1,0%
Galeria	32,3%	65,9%	1,8%	0,0%	0,0%
Guará	29,8%	66,7%	2,6%	,9%	0,0%
Praça do Relógio	30,5%	66,8%	2,7%	0,0%	0,0%
Shopping	35,3%	62,0%	1,6%	1,1%	0,0%
Comunicação visual nos trens					
Arniqueiras	19,9%	71,4%	6,6%	1,5%	,5%
Ceilândia Centro	32,5%	60,5%	7,0%	0,0%	0,0%
Central	23,9%	69,6%	6,0%	,3%	,3%
Furnas	17,1%	69,5%	9,5%	1,9%	1,9%
Galeria	22,6%	73,2%	3,7%	,6%	0,0%
Guará	21,1%	75,4%	2,6%	,9%	0,0%
Praça do Relógio	27,3%	65,8%	5,3%	,5%	1,1%
Shopping	23,0%	75,4%	1,6%	0,0%	0,0%
Avisos sonoros nos trens					
Arniqueiras	16,8%	45,4%	30,1%	6,6%	1,0%
Ceilândia Centro	23,7%	53,5%	21,9%	,9%	0,0%
Central	14,7%	60,1%	20,1%	5,2%	0,0%
Furnas	8,6%	61,9%	26,7%	2,9%	0,0%

Galeria	17,1%	55,5%	21,3%	6,1%	0,0%
Guará	14,9%	59,6%	25,4%	0,0%	0,0%
Praça do Relógio	17,1%	55,6%	21,9%	4,3%	1,1%
Shopping	17,6%	59,4%	21,9%	1,1%	0,0%
Acessibilidade às pessoas com deficiência					
Arniqueiras	9,7%	54,6%	21,9%	3,6%	10,2%
Ceilândia Centro	28,9%	48,2%	12,3%	1,8%	8,8%
Central	12,5%	65,2%	16,0%	3,8%	2,4%
Furnas	11,4%	46,7%	24,8%	5,7%	11,4%
Galeria	15,2%	60,4%	15,2%	5,5%	3,7%
Guará	6,1%	50,9%	13,2%	4,4%	25,4%
Praça do Relógio	25,1%	55,6%	12,3%	0,0%	7,0%
Shopping	7,0%	55,6%	20,9%	3,2%	13,4%
Horário de funcionamento (Seg. a Sab)					
Arniqueiras	18,4%	56,6%	20,9%	3,6%	,5%
Ceilândia Centro	31,6%	56,1%	7,9%	4,4%	0,0%
Central	15,2%	61,7%	19,6%	2,4%	1,1%
Furnas	15,4%	60,6%	14,4%	6,7%	2,9%
Galeria	18,3%	50,0%	28,0%	2,4%	1,2%
Guará	21,1%	61,4%	13,2%	1,8%	2,6%
Praça do Relógio	28,3%	55,6%	13,4%	1,1%	1,6%
Shopping	15,0%	69,5%	15,5%	0,0%	0,0%
Horário de funcionamento (Dom e Feriados)					
Arniqueiras	5,1%	34,2%	36,7%	16,8%	7,1%
Ceilândia Centro	17,5%	39,5%	34,2%	8,8%	0,0%
Central	7,1%	38,9%	42,4%	9,2%	2,4%
Furnas	2,9%	26,0%	41,3%	15,4%	14,4%
Galeria	7,3%	37,8%	43,9%	8,5%	2,4%
Guará	4,4%	24,6%	51,8%	14,0%	5,3%
Praça do Relógio	12,3%	37,4%	41,7%	5,9%	2,7%
Shopping	4,8%	24,1%	51,9%	17,1%	2,1%
Intervalo entre os trens					
Arniqueiras	12,8%	54,6%	28,6%	4,1%	0,0%
Ceilândia Centro	18,4%	56,1%	20,2%	3,5%	1,8%
Central	6,8%	59,8%	28,3%	4,6%	,5%
Furnas	2,9%	53,8%	32,7%	8,7%	1,9%
Galeria	11,0%	56,1%	29,3%	2,4%	1,2%
Guará	7,9%	73,7%	17,5%	,9%	0,0%
Praça do Relógio	11,2%	62,6%	23,0%	3,2%	0,0%
Shopping	7,0%	73,8%	18,2%	1,1%	0,0%
Facilidade no embarque e desembarque					
Arniqueiras	16,3%	62,2%	16,8%	3,6%	1,0%
Ceilândia Centro	16,7%	68,4%	11,4%	3,5%	0,0%
Central	11,7%	67,9%	18,5%	1,9%	0,0%
Furnas	11,5%	74,0%	12,5%	0,0%	1,9%
Galeria	11,6%	60,4%	23,8%	4,3%	0,0%
Guará	20,2%	67,5%	8,8%	3,5%	0,0%
Praça do Relógio	11,2%	66,3%	19,8%	2,7%	0,0%
Shopping	15,0%	73,8%	10,7%	,5%	0,0%

Conforto no interior dos trens					
Arniqueiras	9,7%	62,8%	21,9%	5,1%	,5%
Ceilândia Centro	15,8%	62,3%	16,7%	5,3%	0,0%
Central	8,4%	65,2%	24,2%	1,9%	,3%
Furnas	8,7%	62,5%	23,1%	5,8%	0,0%
Galeria	9,8%	53,7%	31,1%	5,5%	0,0%
Guará	14,0%	64,0%	19,3%	2,6%	0,0%
Praça do Relógio	13,4%	67,4%	17,6%	1,6%	0,0%
Shopping	13,4%	62,6%	23,0%	1,1%	0,0%
Tempo de viagem					
Arniqueiras	21,4%	65,3%	11,2%	2,0%	0,0%
Ceilândia Centro	25,4%	62,3%	12,3%	0,0%	0,0%
Central	16,0%	61,7%	19,3%	3,0%	0,0%
Furnas	16,3%	62,5%	19,2%	1,0%	1,0%
Galeria	15,9%	53,0%	24,4%	6,7%	0,0%
Guará	23,7%	71,1%	5,3%	0,0%	0,0%
Praça do Relógio	19,3%	70,6%	9,6%	,5%	0,0%
Shopping	24,1%	69,0%	7,0%	0,0%	0,0%
Apresentação pessoal					
Arniqueiras	21,4%	68,4%	3,6%	1,0%	5,6%
Ceilândia Centro	39,5%	57,9%	,9%	0,0%	1,8%
Central	26,1%	66,8%	2,7%	,5%	3,8%
Furnas	18,3%	68,3%	4,8%	1,0%	7,7%
Galeria	26,2%	68,9%	1,2%	2,4%	1,2%
Guará	17,5%	77,2%	3,5%	0,0%	1,8%
Praça do Relógio	33,7%	62,6%	,5%	,5%	2,7%
Shopping	19,8%	79,7%	,5%	0,0%	0,0%
Cordialidade no atendimento					
Arniqueiras	18,9%	66,8%	8,2%	2,0%	4,1%
Ceilândia Centro	38,6%	57,0%	1,8%	,9%	1,8%
Central	28,8%	61,7%	3,8%	,3%	5,4%
Furnas	18,3%	63,5%	8,7%	1,0%	8,7%
Galeria	28,7%	62,8%	4,9%	1,8%	1,8%
Guará	17,5%	72,8%	7,9%	,9%	,9%
Praça do Relógio	34,8%	58,8%	3,7%	,5%	2,1%
Shopping	23,5%	70,1%	6,4%	0,0%	0,0%
Prestatividade no atendimento					
Arniqueiras	19,4%	65,8%	10,2%	,5%	4,1%
Ceilândia Centro	38,6%	55,3%	2,6%	,9%	2,6%
Central	26,6%	61,4%	6,0%	,5%	5,4%
Furnas	21,2%	62,5%	4,8%	2,9%	8,7%
Galeria	28,7%	64,0%	5,5%	1,2%	,6%
Guará	15,8%	74,6%	8,8%	0,0%	,9%
Praça do Relógio	33,7%	61,0%	1,6%	0,0%	3,7%
Shopping	21,4%	71,7%	6,4%	,5%	0,0%
Clareza das informações prestadas					
Arniqueiras	19,4%	65,3%	9,2%	1,5%	4,6%
Ceilândia Centro	36,8%	52,6%	3,5%	,9%	6,1%
Central	28,5%	59,0%	5,2%	1,4%	6,0%

Furnas	21,2%	62,5%	7,7%	1,9%	6,7%
Galeria	28,7%	62,2%	6,7%	1,8%	,6%
Guará	14,0%	76,3%	7,0%	0,0%	2,6%
Praça do Relógio	31,0%	56,7%	3,2%	,5%	8,6%
Shopping	23,0%	71,1%	5,9%	0,0%	0,0%