RELATÓRIO DE RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DO METRÔ-DF 2014



PRAXISPESQUISAS

METRÔ DF

Janeiro 2015

SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO 4

1.1. Objetivo 6
1.2. Justificativa 6

II. MÉTODO 7

2.1. Do Treinamento e Capacitação 8
2.2. Do Pré-Teste 9
2.3. Tipo de Pesquisa 9
2.4. Universo da Pesquisa 9
2.5. Coleta de Dados 9
2.6. Análise dos Dados 14
2.7. Dos Problemas Encontrados Durante a Aplicação da Pesquisa 15

III. RESULTADOS 17

3.1. Estrutura e Apresentação dos Resultados 17
3.1.1. Perfil dos entrevistados 19
3.1.2. Índice de satisfação com os serviços do Metrô-DF 24
3.1.3. Origem e destino 28
3.2. Avaliação dos Serviços e Satisfação dos Usuários do Metrô 36
3.2.1. Motivo da viagem 36
3.2.2. Forma de deslocamento até o Metrô/DF 38
3.2.3. Bilheterias 39
3.2.4. Infraestrutura e serviços nas estações 42
3.2.5. Infraestrutura e serviços nos trens 46
3.2.6. Serviço de transporte 49
3.2.7. Atendimento dos empregados nas estações 53
3.2.8. Segurança no sistema 55
3.2.9. Atendimento em primeiros socorros 56
3.2.10. Serviço de atendimento ao usuário 58
3.2.11. Prioridades e solicitações dos usuários 60

IV. PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES 63

ANEXO I - Formulário de pesquisa de opinião 66

I. INTRODUÇÃO

O presente relatório de pesquisa discrimina as atividades efetivadas e oferece os resultados da Aplicação de Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados pela Companhia do Metropolitano do Distrito Federal (METRÔ-DF), no ano de 2014, conduzida pela Praxis Pesquisas.

O objeto deste levantamento baseia-se na aplicação de pesquisa quantitativa por meio 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, subsidiando planos, projetos e ações que visem atender as demandas e a melhoria do sistema.

Foram entrevistados 4242 indivíduos (questionários válidos), escolhidos aleatoriamente entre os usuários das estações, tendo sido levantado o seu perfil – em termos das variáveis: gênero, idade, grau de escolaridade, renda 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 por resultados gerais. 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 bom. Em suma, os resultados da pesquisa apontaram uma avaliação positiva por parte dos usuários quanto aos serviços prestados pelo Metrô-DF, mas que ainda possui poder de expansão como reflexo de possíveis mudanças operacionais, táticas e estratégicas:

- Mais de 62% dos usuários possuem entre 21 e 40 anos, com relação a escolaridade mais de 89% informaram possuir ensino médio ou superior, com relação a ocupação 62% são empregados e estudantes somam quase 15% Em relação a renda familiar observou-se que mais da metade dos usuários (56,6%) 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, o número de não respostas “não soube responder” foi considerável em todas as perguntas desse bloco.

- No quesito “Infraestrutura e serviços nas estações” observou-se uma avaliação menor nas variáveis de “Emissão de avisos sonoros” e “Ventilação nas estações”, se comparadas às demais variáveis.

- No quesito “Infraestrutura e serviços nos trens” não foi observada grande diferença entre os quesitos, porém nota-se que a variável “Ventilação” e “Limpeza” receberam inferiores as demais as demais variáveis.

- 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 31,2% de satisfação.

- Apenas 3,1% dos entrevistados já foram roubados ou furtados no Metrô/DF.

- A nota média atribuída ao Metrô/DF foi de 7,74, enquanto o índice de satisfação foi de 86,2%.

- As variáveis “Tempo de viagem” e “Segurança do sistema” foram consideradas as mais importantes, seguidas respectivamente por “Conforto”, “Valor da tarifa” e “Horário de funcionamento”.

- Os usuários sugerem/esperam que o Metrô/DF realize investimentos no sistema que tragam como resultado a ampliação do sistema para outras cidades do DF, expansão do horário de funcionamento aos domingos e feriados e a construção de estações na Asa Norte.

1.1. Objetivo

O objetivo geral desta Pesquisa de Satisfação, formada pela aplicação de entrevistas estruturadas, é identificar aparências gerais sobre a percepção dos usuários da METRÔ/DF em relação aos serviços de transporte prestados por essa companhia.

1.2. Justificativa

A análise 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, dos serviços prestados e, ainda, identificação do perfil do usuário.

II. MÉTODO

O questionário foi aplicado em todas as 24 (vinte e quatro) estações que hoje estão em perfeito funcionamento nos horários de 06h30min às 08h30min, das10h às 14h, das 17h às 19h e das 20h às 23h30min durante 6 (seis) dias consecutivos.

Para tal ação a Praxis Pesquisas contratou o total de 14 (quatorze) pesquisadores, sendo 12 (doze) para ação imediata nas estações e 2 (dois) para cadastro de reserva. Além disso, disponibilizou 4 (quatro) supervisores que ficaram por averiguar o trabalho diário das equipes de pesquisa.

Com o total de 12 (doze) pesquisadores, cada um ficou responsável por cobrir duas estações sequenciais do Metrô/DF. Desta forma, em um mesmo determinado período de tempo, o pesquisador se deslocava entre as estações na qual ficou responsável para alcançar a meta estabelecida por dia e hora em cada uma das estações sob sua responsabilidade.

O quadro a seguir apresenta os nomes e estações nas quais os pesquisadores inicialmente ficaram responsáveis.

Quadro 1 – Distribuição de pesquisador por estação

ESTAÇÃO	RESPONSÁVEL
CENTRAL	Filipe Moreira
GALERIA	Filipe Moreira
102 SUL	Ingrid Vieira
108 SUL	Ingrid Vieira
112 SUL	Thais Morais
114 SUL	Thais Morais
ASA SUL	Bruno Carvalho
SHOPPING	Bruno Carvalho

FEIRA	Thiago Fernandes
GUARÁ	Thiago Fernandes
ARNIQUEIRAS	Raul Altino
ÁGUAS CLARAS	Raul Altino
CONCECIONÁRIAS	Ivan Altino
RELÓGIO	Ivan Altino
CENTRO METROPOLITANO	Fábio José
CEILÂNDIA SUL	Fábio José
GUARIROBA	Ana Alice
CEILÂNDIA CENTRO	Ana Alice
CEILÂNDIA NORTE	Gustavo Azevedo
TERMINAL CEILÂNDIA	Gustavo Azevedo
TAGUATINGA SUL	João Lecione
FURNAS	João Lecione
SAMAMBAIA SUL	Stephannie Roberta
TERMINAL SAMAMBAIA	Stephannie Roberta

2.1. Treinamento e Capacitação

A equipe de pesquisadores passou por treinamento e capacitação anterior à aplicação da pesquisa com o total de 4 (quatro) horas de duração. No treinamento aplicado foram apresentados os dispositivos de coleta e o aplicativo utilizado para aplicação da pesquisa.

Além disso, foram entregues os materiais de identificação: colete e crachás.

O treinamento compreendeu principalmente a maneira de manuseio e aplicação da pesquisa. Todos os pesquisadores foram munidos de tablets Samsumg Galaxy Tab 3. Para a coleta foi selecionado o aplicativo SIAP que é um aplicativo direcionado à formulação de questionários personalizados e permite além do acompanhamento dos dados, a composição de tabelas e gráficos para programas de tabulação e programas estatísticos, como é o caso do SPSS.

2.2. Pré-Teste

O pré-teste foi realizado logo após a finalização do treinamento dos pesquisadores. Para isso, todos os pesquisadores selecionados foram levados até a estação Central do Metrô/DF e por cerca de duas horas aplicaram 64 questionários.

Nesta fase foi possível perceber que a média de tempo para finalização de um questionário ficou em 8 minutos. Além de testar o tempo de aplicação da pesquisa, o pré-teste também serviu para verificar a aceitação dos usuários para com o pesquisadores e também a agilidade de cada pesquisador no manuseio do equipamento e aplicativo e na condução da entrevista.

2.3. Tipo de Pesquisa

Esta pesquisa é classificada como uma Pesquisa Descritiva Quantitativa.

2.4. Universo da Pesquisa

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

2.5. Coleta de Dados

A fase de coleta de campo teve início na segunda-feira dia 08 de dezembro e findou-se em 13 de dezembro de 2014. A partir dessa data os pesquisadores iniciaram seus trabalhos em suas respectivas estações, na quais foram informados previamente, em fase de treinamento.

Para o planejamento da aplicação dos questionários, as tabelas de metas estabelecidas em edital foram de suma importância para a separação do total de questionários por dia, faixa horária e estação. Os quadros a seguir representam as metas estabelecidas no Termo de Referência.

Quadro 2 – Distribuição total de entrevistas por estação

DISTRIBUIÇÃO POR ESTAÇÃO	
Estação	**Quantidade**
CENTRAL	150
GALERIA	150
102 SUL	110
108 SUL	110
112 SUL	110
114 SUL	110
ASA SUL	110
SHOPPING	150
FEIRA	110
GUARÁ	150
ARNIQUEIRAS	150
ÁGUAS CLARAS	110
CONCECIONÁRIAS	110
RELÓGIO	150
CENTRO METROPOLITANO	110
CEILÂNDIA SUL	110
GUARIROBA	110
CEILÂNDIA CENTRO	150
CEILÂNDIA NORTE	110
TERMINAL CEILÂNDIA	110
TAGUATINGA SUL	110
FURNAS	150
SAMAMBAIA SUL	110
TERMINAL SAMAMBAIA	110
Total	**2960**

Quadro 3 – Distribuição de entrevistas por estação por dia da semana

DISTRIBUIÇÃO POR ESTAÇÃO POR DIA							
Estação	**Seg**	**Ter**	**Qua**	**Qui**	**Sex**	**Sáb**	**Total**
CENTRAL	25	25	25	25	25	25	150
GALERIA	25	25	25	25	25	25	150
102 SUL	20	18	18	18	18	18	110

108 SUL	20	18	18	18	18	18	110
112 SUL	20	18	18	18	18	18	110
114 SUL	20	18	18	18	18	18	110
ASA SUL	20	18	18	18	18	18	110
SHOPPING	25	25	25	25	25	25	150
FEIRA	20	18	18	18	18	18	110
GUARÁ	25	25	25	25	25	25	150
ARNIQUEIRAS	25	25	25	25	25	25	150
ÁGUAS CLARAS	20	18	18	18	18	18	110
CONCECIONÁRIAS	20	18	18	18	18	18	110
RELÓGIO	25	25	25	25	25	25	150
CENTRO METROPOLITANO	20	18	18	18	18	18	110
CEILÂNDIA SUL	20	18	18	18	18	18	110
GUARIROBA	20	18	18	18	18	18	110
CEILÂNDIA CENTRO	25	25	25	25	25	25	150
CEILÂNDIA NORTE	20	18	18	18	18	18	110
TERMINAL CEILÂNDIA	20	18	18	18	18	18	110
TAGUATINGA SUL	20	18	18	18	18	18	110
FURNAS	25	25	25	25	25	25	150
SAMAMBAIA SUL	20	18	18	18	18	18	110
TERMINAL SAMAMBAIA	20	18	18	18	18	18	110
Total	**520**	**488**	**488**	**488**	**488**	**488**	**2960**

Quadro 4 – Distribuição de entrevistas por estação por faixa horária

DISTRIBUIÇÃO POR ESTAÇÃO POR FAIXA HORÁRIA					
Estação	**06h30 - 8h30**	**10h - 14h**	**17h - 19h**	**20h - 23h30**	**Total**
CENTRAL	54	27	54	15	150
GALERIA	54	27	54	15	150
102 SUL	39	20	40	11	110
108 SUL	39	20	40	11	110
112 SUL	39	20	40	11	110
114 SUL	39	20	40	11	110
ASA SUL	39	20	40	11	110
SHOPPING	54	27	54	15	150
FEIRA	39	20	40	11	110
GUARÁ	54	27	54	15	150
ARNIQUEIRAS	54	27	54	15	150
ÁGUAS CLARAS	39	20	40	11	110
CONCECIONÁRIAS	39	20	40	11	110
RELÓGIO	54	27	54	15	150
CENTRO METROPOLITANO	39	20	40	11	110
CEILÂNDIA SUL	39	20	40	11	110
GUARIROBA	39	20	40	11	110
CEILÂNDIA CENTRO	54	27	54	15	150

CEILÂNDIA NORTE	39	20	40	11	110
TERMINAL CEILÂNDIA	39	20	40	11	110
TAGUATINGA SUL	39	20	40	11	110
FURNAS	54	27	54	15	150
SAMAMBAIA SUL	39	20	40	11	110
TERMINAL SAMAMBAIA	39	20	40	11	110
Total	**1056**	**536**	**1072**	**296**	**2960**

A partir dessas informações foi possível calcular o total de entrevistas por estação, dia da semana e faixa horária de modo a facilitar o entendimento dos pesquisadores.

É importante dizer que as metas estipuladas para os pesquisadores foram aumentadas, ou seja, não refletem exatamente o número mínimo estipulado no Termo de Referência. Essa medida foi tomada visando garantir que em caso de perda de alguma informação, pelo motivo superveniente, houvesse dados suficiente para a substituição. Com isso as metas por estação por dia da semana ficaram na seguinte forma.

Quadro 5 – Distribuição de entrevistas por estação, dia da semana e faixa horária

DISTRIBUIÇÃO POR ESTAÇÃO POR DIA POR FAIXA HORÁRIA						
ESTAÇÃO	**RESPONSÁVEL**	**Seg - Ter - Qua - Qui - Sex - Sab**				**Total**
		06h30-08h30	**10h-14h**	**17h-19h**	**20h-23h30**	
CENTRAL	Filipe Moreira	11	7	11	4	33
GALERIA	Filipe Moreira	11	7	11	4	33
102 SUL	Ingrid Vieira	9	6	9	4	28
108 SUL	Ingrid Vieira	9	6	9	4	28
112 SUL	Thais Morais	9	6	9	4	28
114 SUL	Thais Morais	9	6	9	4	28
ASA SUL	Bruno Carvalho	9	6	9	4	28
SHOPPING	Bruno Carvalho	11	7	11	4	33
FEIRA	Thiago Fernandes	9	6	9	4	28
GUARÁ	Thiago Fernandes	11	7	11	4	33
ARNIQUEIRAS	Raul Altino	11	7	11	4	33
ÁGUAS CLARAS	Raul Altino	9	6	9	4	28
CONCECIONÁRIAS	Ivan Altino	9	6	9	4	28

RELÓGIO	Ivan Altino	11	7	11	4	33
CENTRO METROPOLITANO	Fábio José	9	6	9	4	28
CEILÂNDIA SUL	Fábio José	9	6	9	4	28
GUARIROBA	Ana Alice	9	6	9	4	28
CEILÂNDIA CENTRO	Ana Alice	11	7	11	4	33
CEILÂNDIA NORTE	Gustavo Azevedo	9	6	9	4	28
TERMINAL CEILÂNDIA	Gustavo Azevedo	9	6	9	4	28
TAGUATINGA SUL	João Lecione	9	6	9	4	28
FURNAS	João Lecione	11	7	11	4	33
SAMAMBAIA SUL	Stephannie Roberta	9	6	9	4	28
TERMINAL SAMAMBAIA	Stephannie Roberta	9	6	9	4	28
Total		**232**	**152**	**232**	**96**	**712**

As metas por estação, dia da semana e faixa horária ficaram em média 40% (quarenta por cento) acima do estipulado em edital e com isso o total de entrevistas por data ficou com a seguinte distribuição:

Quadro 6 – Coleta de entrevistas por estação e dia da semana

		Pré-teste	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	TOTAL
		05.12.14	08.12.14	09.12.14.	10.12.14	11.12.14	12.12.14	13.12.14	
102	Quantidade	0	17	34	29	30	30	25	**165**
	Porcentagem	0,0%	10,3%	20,6%	17,6%	18,2%	18,2%	15,2%	**100,0%**
108	Quantidade	0	20	25	30	28	30	25	**158**
	Porcentagem	0,0%	12,7%	15,8%	19,0%	17,7%	19,0%	15,8%	**100,0%**
112	Quantidade	2	29	31	27	28	29	28	**174**
	Porcentagem	1,1%	16,7%	17,8%	15,5%	16,1%	16,7%	16,1%	**100,0%**
114	Quantidade	0	28	27	31	28	31	25	**170**
	Porcentagem	0,0%	16,5%	15,9%	18,2%	16,5%	18,2%	14,7%	**100,0%**
AGUAS CLARAS	Quantidade	0	23	16	22	16	18	16	**111**
	Porcentagem	0,0%	20,7%	14,4%	19,8%	14,4%	16,2%	14,4%	**100,0%**
ARNIQUEIRAS	Quantidade	0	27	25	24	28	31	19	**154**
	Porcentagem	0,0%	17,5%	16,2%	15,6%	18,2%	20,1%	12,3%	**100,0%**
ASA SUL	Quantidade	0	23	30	31	32	27	28	**171**
	Porcentagem	0,0%	13,5%	17,5%	18,1%	18,7%	15,8%	16,4%	**100,0%**
CEILÂNDIA CENTRO	Quantidade	0	60	44	48	39	37	29	**257**
	Porcentagem	0,0%	23,3%	17,1%	18,7%	15,2%	14,4%	11,3%	**100,0%**
CEILÂNDIA NORTE	Quantidade	0	28	27	30	28	28	33	**174**
	Porcentagem	0,0%	16,1%	15,5%	17,2%	16,1%	16,1%	19,0%	**100,0%**

CEILÂNDIA SUL	Quantidade	0	20	34	26	39	30	24	**173**
	Porcentagem	0,0%	11,6%	19,7%	15,0%	22,5%	17,3%	13,9%	**100,0%**
CENTRAL	Quantidade	59	37	36	34	34	35	30	**265**
	Porcentagem	22,3%	14,0%	13,6%	12,8%	12,8%	13,2%	11,3%	**100,0%**
CENTRO METROPOLITANO	Quantidade	0	34	32	38	36	30	29	**199**
	Porcentagem	0,0%	17,1%	16,1%	19,1%	18,1%	15,1%	14,6%	**100,0%**
CONCESSIONÁRIAS	Quantidade	0	23	20	17	13	21	16	**110**
	Porcentagem	0,0%	20,9%	18,2%	15,5%	11,8%	19,1%	14,5%	**100,0%**
FEIRA	Quantidade	0	32	28	28	28	28	28	**172**
	Porcentagem	0,0%	18,6%	16,3%	16,3%	16,3%	16,3%	16,3%	**100,0%**
FURNAS	Quantidade	0	33	30	35	34	36	30	**198**
	Porcentagem	0,0%	16,7%	15,2%	17,7%	17,2%	18,2%	15,2%	**100,0%**
GALERIA	Quantidade	1	32	34	36	36	37	30	**207**
	Porcentagem	,5%	15,5%	16,4%	17,4%	17,4%	17,9%	14,5%	**100,0%**
GUARÁ	Quantidade	0	31	34	40	33	33	33	**204**
	Porcentagem	0,0%	15,2%	16,7%	19,6%	16,2%	16,2%	16,2%	**100,0%**
GUARIROBA	Quantidade	0	49	41	35	32	30	19	**206**
	Porcentagem	0,0%	23,8%	19,9%	17,0%	15,5%	14,6%	9,2%	**100,0%**
PRAÇA DO RELÓGIO	Quantidade	0	29	33	24	29	27	27	**169**
	Porcentagem	0,0%	17,2%	19,5%	14,2%	17,2%	16,0%	16,0%	**100,0%**
SAMAMBAIA SUL	Quantidade	1	35	43	26	27	27	1	**160**
	Porcentagem	0,6%	21,9%	26,9%	16,3%	16,9%	16,9%	,6%	**100,0%**
SHOPPING	Quantidade	0	37	33	34	34	34	34	**206**
	Porcentagem	0,0%	18,0%	16,0%	16,5%	16,5%	16,5%	16,5%	**100,0%**
TAGUATINGA SUL	Quantidade	0	27	27	29	28	25	22	**158**
	Porcentagem	0,0%	17,1%	17,1%	18,4%	17,7%	15,8%	13,9%	**100,0%**
TERMINAL CEILÂNDIA	Quantidade	0	28	27	28	28	28	28	**167**
	Porcentagem	0,0%	16,8%	16,2%	16,8%	16,8%	16,8%	16,8%	**100,0%**
TERMINAL SAMAMBAIA	Quantidade	1	14	13	30	28	28	0	**114**
	Porcentagem	0,6%	12,3%	11,4%	26,3%	24,6%	24,6%	0,0%	**100,0%**
TOTAL	**Quantidade**	**64**	**716**	**724**	**732**	**716**	**710**	**579**	**4242**
	Porcentagem	**1,5%**	**16,9%**	**17,1%**	**17,3%**	**16,9%**	**16,7%**	**13,6%**	**100,0%**

2.6. Análise dos Dados

Os dados foram analisados, de modo geral, a partir das frequências de cada uma das variáveis, que foram agrupadas dentro dos respectivos quesitos. As informações apresentadas foram distribuídas de forma a gerar o máximo de informação com o maior nível de confiança amostral. Análises com diversos

cruzamentos como hora x estação x variável de interesse - em sua maioria - diminuem consideravelmente a amostra em análise, prejudicando a margem de erro e o nível de confiança e por isso não foram incluídas aqui, porém estão disponíveis em formato .sav disponibilizado junto a este relatório.

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. A partir do banco de dados de acompanha este relatório, utilizando-se qualquer programa estatístico é possível abstrair qualquer informação de forma detalhada a partir da necessidade de quem o utilizará.

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 Paxis se coloca à disposição para explicações mais detalhadas de informações que porventura necessitem de maior detalhamento.

2.7. Dos Problemas Encontrados Durante a Aplicação da Pesquisa

Numa pesquisa com tamanha expansão é normal que alguns problemas pontuais venham a acontecer durante a fase de aplicação de campo.

Neste caso, durante a fase de campo, os supervisores que ficaram acompanhando os trabalhos em campo relataram os seguintes problemas:

- No primeiro dia de coleta, ou seja, em 08 de dezembro, alguns pesquisadores tiveram dificuldade para ingressar nas estações. Isso se deu, pois alguns operadores do Metrô/DF alegaram não estarem cientes do trabalho a ser realizado e até a comunicação com a área responsável levou-se alguns minutos até a liberação dos pesquisadores até a área de embarque;
- Algumas estações não contavam com a divulgação necessária. Este fato fez com que certos usuários duvidassem da idoneidade da pesquisa o que gerou a recusa de alguns usuários em responder o questionário;
- Alguns funcionários da segurança do Metrô/DF também abordaram pesquisadores para questionar sobre a autorização para aplicação da pesquisa.
- Em alguns horários o movimento em certas estações era tão pouco que a meta estabelecida não era factível. Foi o caso de estações como 102 Sul, 108 Sul, 114 Sul, Asa Sul e Concessionárias.

Os problemas aqui elencados não foram inibidores de alcance de metas, porém faz-se necessários mencioná-los, para que nos próximos eventos a serem realizados, medidas possam ser tomadas para que se evite esse tipo de ocorrência.

III. RESULTADOS

3.1. Estrutura e Apresentação dos Resultados

A seguir são apresentados os resultados encontrados na pesquisa. Ao total foram 4.242 pessoas entrevistas, entrevistas essas, distribuídas em todas as estações ativas do Metrô-DF, conforme tabela.

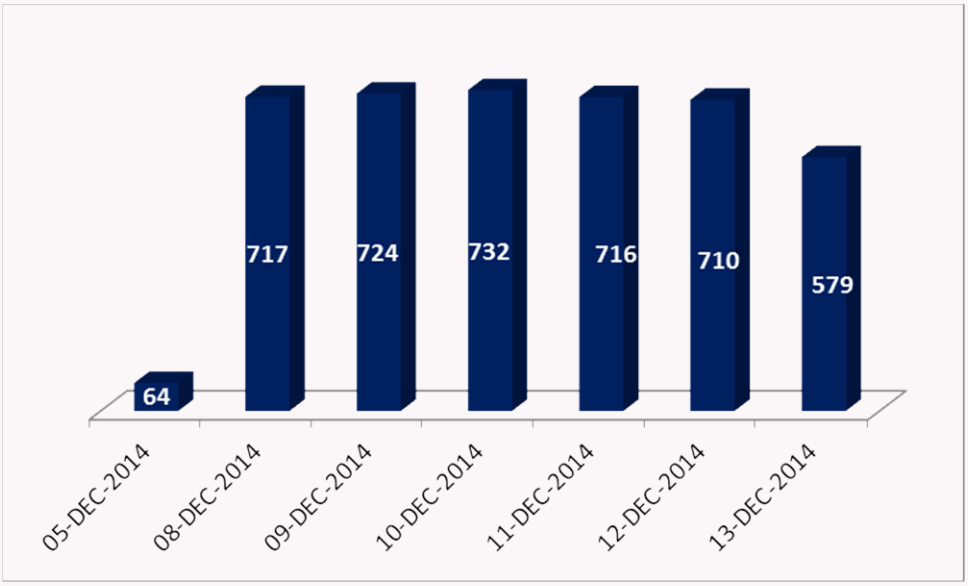
Tabela 1 – Total de entrevistas coletadas por estação

Estação	Qtd	Porcentagem
102	165	3,9%
108	158	3,7%
112	174	4,1%
114	170	4,0%
AGUAS CLARAS	111	2,6%
ARNIQUEIRAS	154	3,6%
ASA SUL	171	4,0%
CEILÂNDIA CENTRO	257	6,1%
CEILÂNDIA NORTE	174	4,1%
CEILÂNDIA SUL	173	4,1%
CENTRAL	265	6,2%
CENTRO METROPOLITANO	199	4,7%
CONCESSIONÁRIAS	110	2,6%
FEIRA	172	4,1%
FURNAS	198	4,7%
GALERIA	207	4,9%
GUARÁ	204	4,8%
GUARIROBA	206	4,9%
PRAÇA DO RELÓGIO	169	4,0%
SAMAMBAIA SUL	160	3,8%
SHOPPING	206	4,9%
TAGUATINGA SUL	158	3,7%
TERMINAL CEILÂNDIA	167	3,9%
TERMINAL SAMAMBAIA	114	2,7%
Total	**4242**	**100,0%**

A quantidade total de questionários aplicados foi de 4242. Valor superior a meta em mais de 42%. A distribuição dos questionários foi bastante uniforme ao longo da semana de aplicação, sendo que o sábado, devido ao baixo movimento, teve uma quantidade menor de questionários aplicados, mas ainda sim acima da meta inicial estipulada.

Para aprovação do questionário foi aplicado na sexta-feira (05/12/2014) 64 questionários. Tendo tudo transcorrido da forma planejada e não havendo alteração entre os questionários do pré-teste para o questionário aplicado, o mesmo foi incluído no banco de dados.

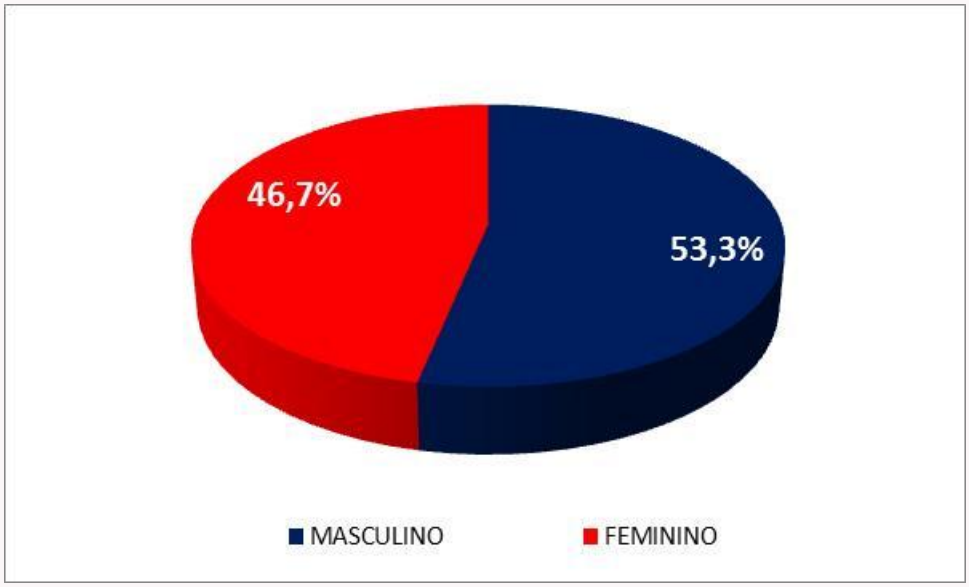
Gráfico 1 – Total de questionários por dia da semana, incluindo o pré-teste



3.1.1. Perfil dos entrevistados

A pesquisa foi realizada com distribuição aleatória probabilística em relação ao gênero do respondente, sem nenhuma pré-definição inicial. Tendo isso como base, a distribuição de respondentes por gênero tende a definir a distribuição de usuários do Metrô-DF por gênero, com um intervalo de confiança de 95% e margem de erro de 2,0 pontos percentuais para mais ou para menos.

Gráfico 2 – Gênero (%)



Em relação à faixa etária, o gráfico abaixo apresenta a distribuição da amostra pesquisada, que demonstra que mais de 62% 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 3 – Faixa etária (%)

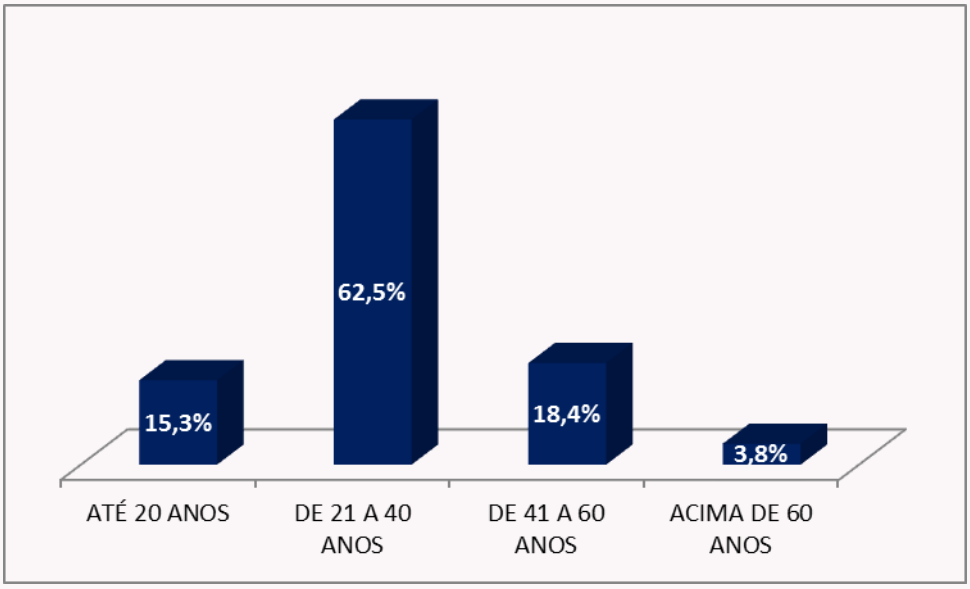
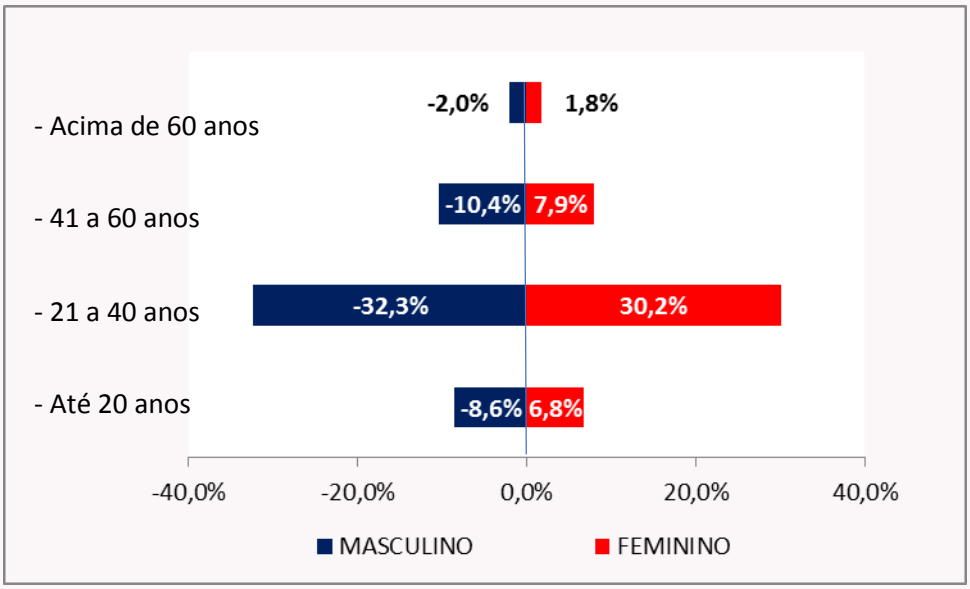
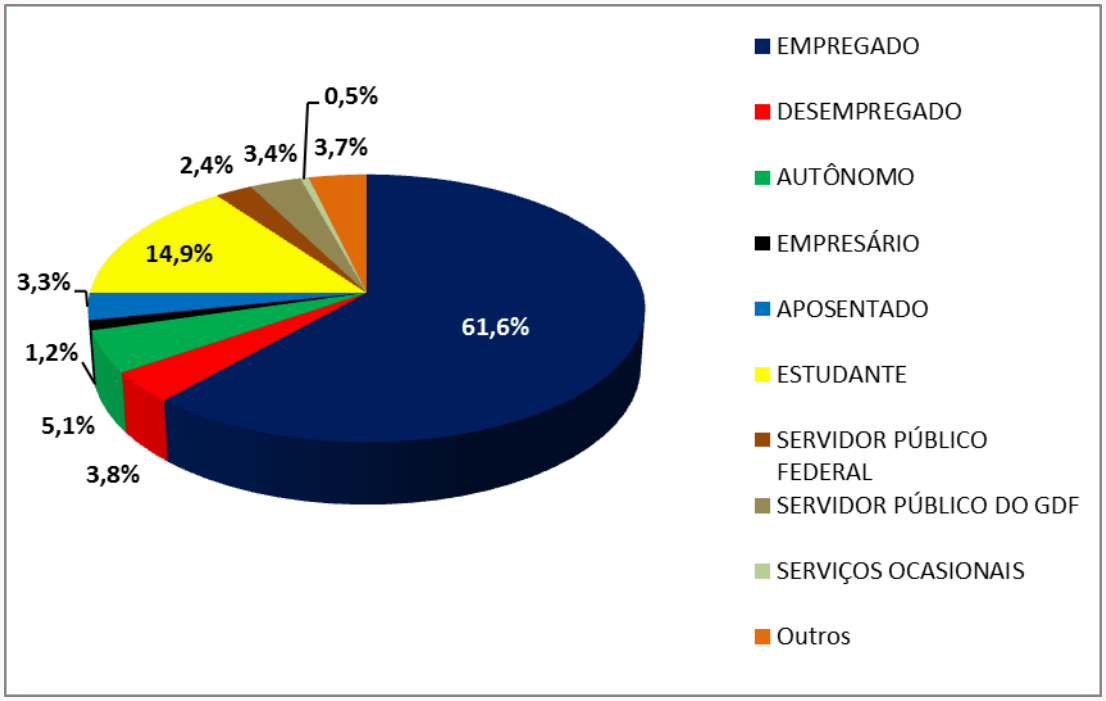


Gráfico 4 – Faixa etária x Gênero (%)



No gráfico anterior é possível observar as faixas etárias separadas por gênero dos usuários do Metrô/DF. A maior parte dos usuários é composta por homens de 21 a 40 anos, ultrapassando os 32% dos usuários.

Gráfico 5 – Ocupação (%)

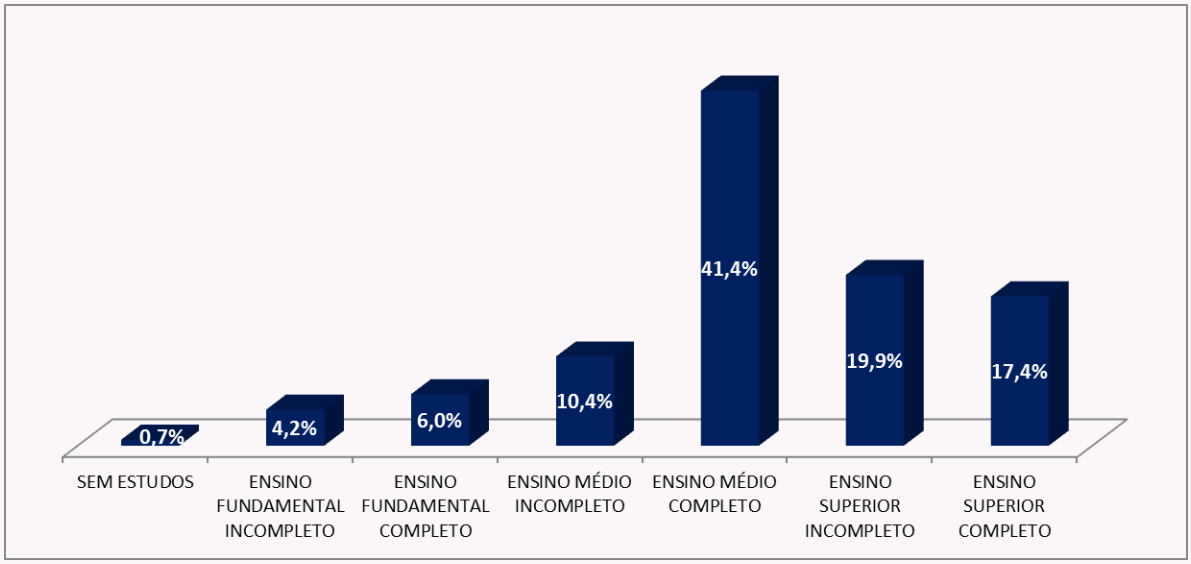


A ocupação atual dos entrevistados, cujo resultado obtido é demonstrado no gráfico 5, apresenta uma visão da necessidade do uso do Metrô/DF por parte dos usuários. Com base nos resultados, é possível entender quais os grupos predominantes e se, possuindo a mesma ocupação, apresentam hábitos e preferências semelhantes.

Do total dos entrevistados, a grande maioria é empregado, sendo que os estudantes representam pouco mais de 14%, enquanto autônomos e desempregados juntos representam apenas 5%.

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:

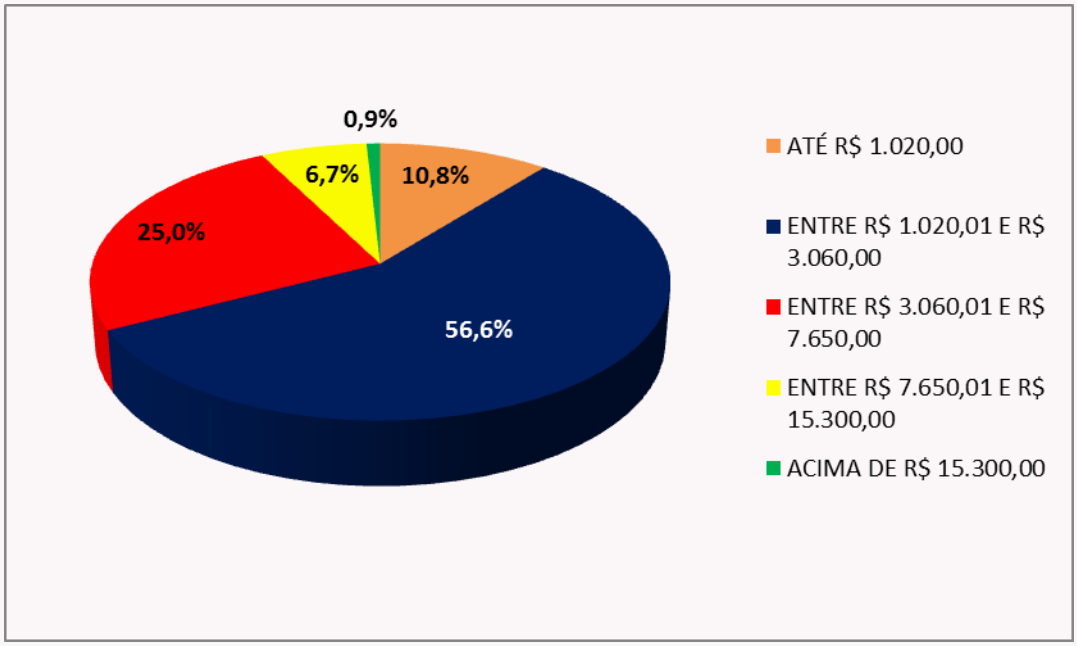
Gráfico 6 – Grau de Instrução (%)



Conforme é possível observar no gráfico de grau de instrução a maioria dos usuários do Metrô/DF, cerca de 41% possuem ao menos o ensino médio completo. O nível de usuários que já possuem ou cursam o nível superior chega a quase 38%.

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, 10,8% e 25% dos respondentes.

Gráfico 7 – Renda (%)



3.1.2. Índice de satisfação com os serviços do Metrô/DF

Um dos objetivos da pesquisa foi avaliar o nível de satisfação por parte do respondente com o serviço do Metrô/DF, para isso na questão 49 o respondente era perguntado sobre a nota geral que daria ao Metrô/DF como sua avaliação, podendo ir de 1 a 10. Abaixo a tabela de frequência de respostas:

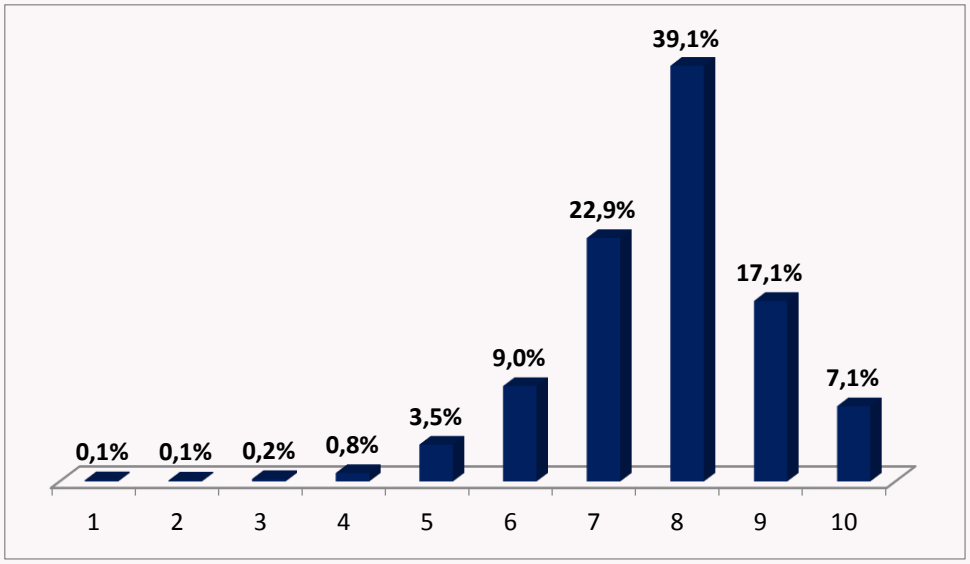
Tabela 2 – Nota média

Nota	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Acumulada
1	5	**0,1%**	0,1%
2	4	**0,1%**	0,2%
3	10	**0,2%**	0,4%
4	34	**0,8%**	1,3%
5	148	**3,5%**	4,7%
6	383	**9,0%**	13,8%
7	973	**22,9%**	36,7%
8	1658	**39,1%**	75,8%
9	723	**17,1%**	92,9%
10	302	**7,1%**	100,0%
Total	4240	100,0%	

Frequência de notas 7 ou superior: **86,2%**

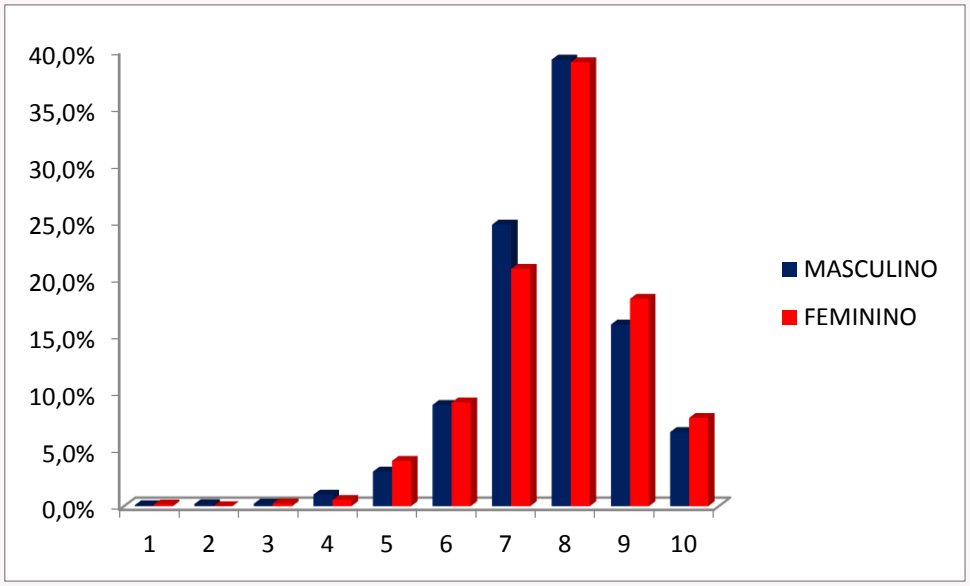
Ao fazer a ponderação das notas junto a sua frequência obteve-se o índice de satisfação com o Metrô/DF (nota média) de **7,74 pontos.** Veja a distribuição das frequências das respostas no gráfico a seguir:

Gráfico 8 – Nota Média (%)



Quando separado por gênero a distribuição permanece bastante uniforme, sem grandes diferenças na avaliação feita por homens e mulheres, porém as mulheres se destacando nas frequência de notas 9 e 10.

Gráfico 9 – Nota média separada por gênero



Em relação a nota média obtida, a oscilação também é pequena, sendo de **7,70** para os homens e **7,78** para as mulheres.

Nas tabelas a seguir é possível observar o desempenho na avaliação por estação de aplicação da pesquisa. Destaca-se positivamente Furnas, com uma

alta moda (em azul) da nota 8 e negativamente Arniqueiras, com a maior frequência de nota 6 (em vermelho) entre todas as estações. Em verde está destacado a moda (resposta mais citada) da nota atribuída pelo respondente, dividida por estação e em amarelo a segunda nota com maior frequência.

Gráfico 10 – Notas por estação (%)

Nota	102	108	112	114	AGUAS CLARAS
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	,6%	0,0%	0,0%
3	0,0%	,6%	0,0%	0,0%	0,0%
4	0,0%	,6%	0,0%	0,0%	2,7%
5	1,8%	4,4%	3,4%	1,8%	13,5%
6	3,0%	5,7%	3,4%	6,5%	23,4%
7	21,2%	15,8%	16,1%	18,8%	25,2%
8	49,7%	46,2%	44,8%	39,4%	26,1%
9	16,4%	16,5%	22,4%	24,7%	5,4%
10	7,9%	10,1%	9,2%	8,8%	2,7%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota	ARNIQUEIRAS	ASA SUL	CEILÂNDIA CENTRO	CEILÂNDIA NORTE	CEILÂNDIA SUL
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	,6%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
3	1,3%	1,2%	,4%	0,0%	0,0%
4	1,3%	0,0%	,8%	,6%	1,2%
5	7,1%	1,2%	5,4%	6,3%	3,5%
6	20,1%	2,3%	9,7%	12,6%	7,5%
7	32,5%	20,5%	20,6%	39,7%	23,7%
8	19,5%	43,9%	37,4%	28,2%	38,2%
9	13,0%	25,7%	21,4%	7,5%	13,3%
10	5,2%	5,3%	4,3%	5,2%	12,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota	CENTRAL	CENTRO METROPOLITANO	CONCESSIONÁRIAS	FEIRA	FURNAS
1	0,0%	1,0%	1,8%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	,6%	0,0%
3	0,0%	0,0%	,9%	0,0%	0,0%
4	,4%	1,5%	2,7%	0,0%	1,0%
5	3,4%	2,0%	8,2%	1,7%	1,0%
6	9,4%	10,1%	23,6%	5,2%	5,6%
7	19,2%	21,6%	29,1%	19,2%	30,3%
8	38,9%	33,7%	24,5%	49,4%	**52,0%**

9	19,2%	17,6%	5,5%	18,0%	8,1%
10	9,4%	12,1%	3,6%	5,8%	2,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota	GALERIA	GUARÁ	GUARIROBA	PRAÇA DO RELÓGIO	SAMAMBAIA SUL
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2	0,0%	0,0%	0,0%	,6%	,6%
3	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
4	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	,6%
5	1,0%	3,4%	1,9%	5,9%	2,5%
6	3,9%	3,4%	11,2%	13,6%	11,9%
7	16,9%	15,2%	21,4%	26,0%	27,5%
8	48,3%	45,6%	34,5%	30,8%	36,3%
9	21,7%	22,5%	23,8%	12,4%	15,0%
10	8,2%	9,8%	7,3%	5,9%	5,6%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

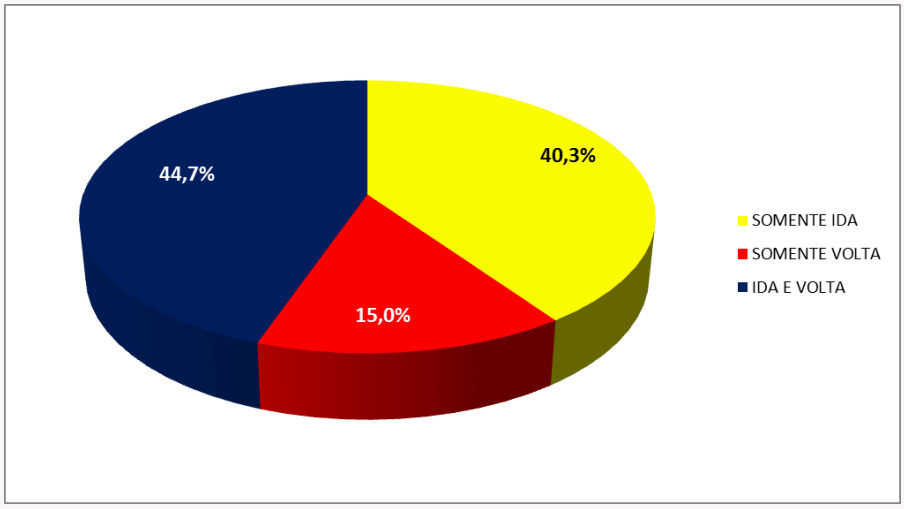
Nota	SHOPPING	TAGUATINGA SUL	TERMINAL CEILÂNDIA	TERMINAL SAMAMBAIA	Geral
1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
2	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
3	0,0%	,6%	0,0%	0,0%	0,2%
4	0,0%	1,3%	1,8%	1,8%	0,8%
5	1,5%	0,0%	4,8%	4,4%	3,5%
6	4,9%	5,1%	13,8%	16,7%	9,0%
7	11,2%	30,4%	34,7%	27,2%	22,9%
8	46,6%	47,5%	31,1%	27,2%	39,1%
9	26,7%	12,7%	7,8%	14,0%	17,1%
10	9,2%	2,5%	6,0%	8,8%	7,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

3.1.3. Origem e destino

Durante a aplicação do questionário, também foi realizado o levantamento de origem e destino do passageiro, onde costuma embarcar e desembargar, quantas viagens faz no dia.

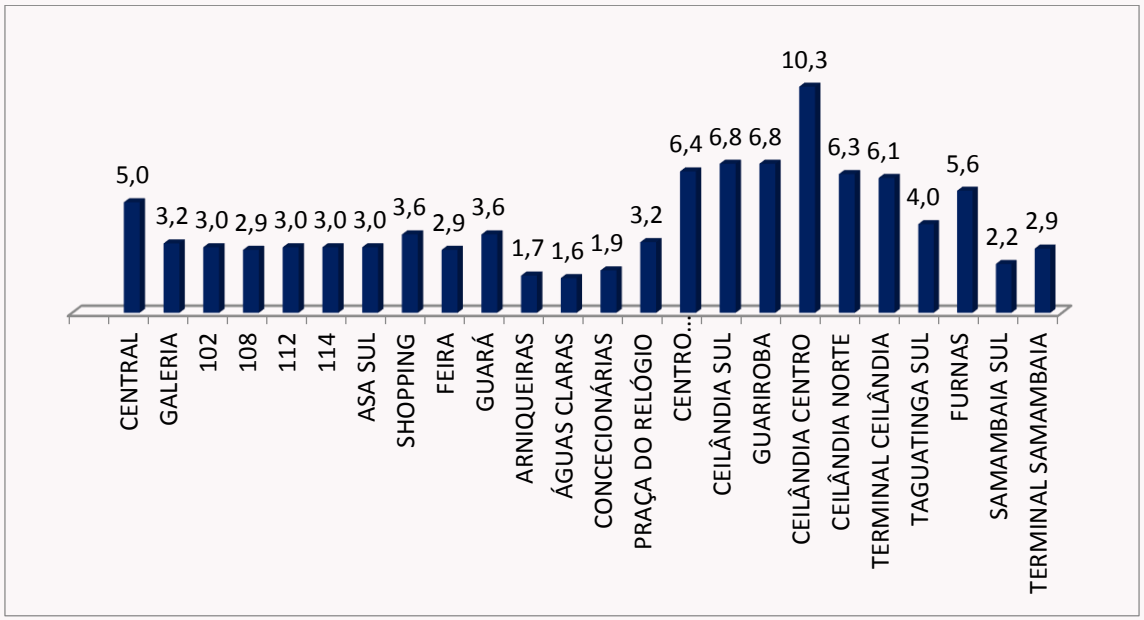
Mais de 55% dos passageiros utilizam o Metrô/DF somente uma vez por dia, indo ou vindo de sua residência, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 11 – Quantidade de vezes que utiliza o serviço (%)



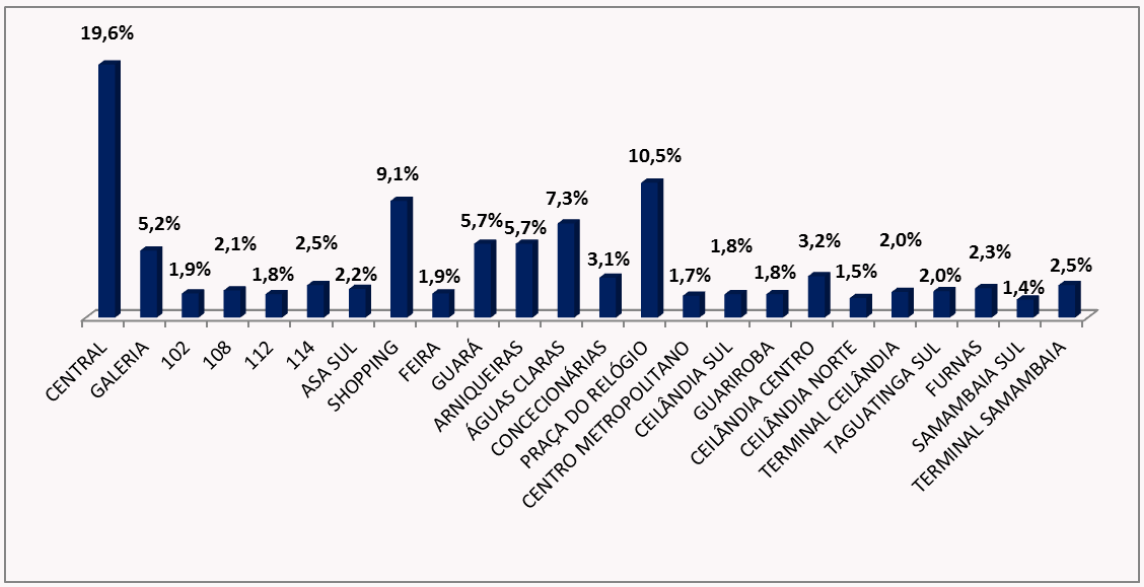
Os usuários que fazem o uso do Metrô/DF somente com deslocamento para “ida” tem a distribuição de embarque conforme gráfico a seguir, destacando-se a estação de Ceilândia Centro.

Gráfico 12 - Usuários que utilizam o serviço somente para ida – estação de embarque



Já como local de desembarque para quem utiliza o Metrô-DF somente como ida, destacam-se as estações Praça do Relógio, Shopping e Central.

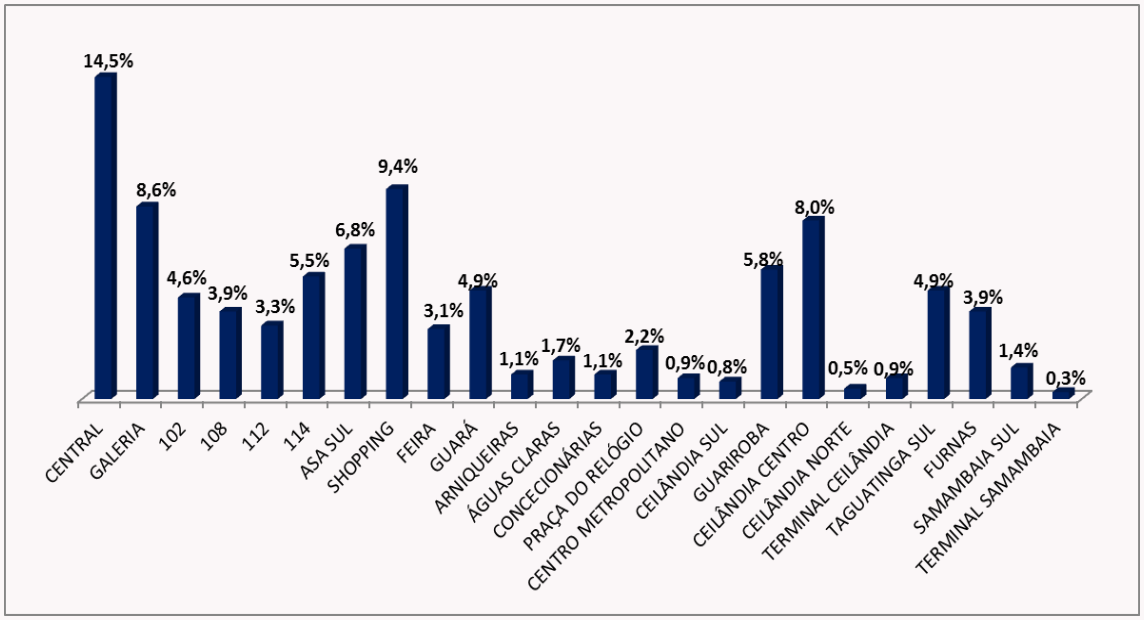
Gráfico 13 - Usuários que utilizam o serviço somente para ida – estação de desembarque



Quando avaliado a distribuição de embarque por estações de quem utiliza o Metrô-DF para retorno, destaca-se as estações Central, Shopping e Galeria

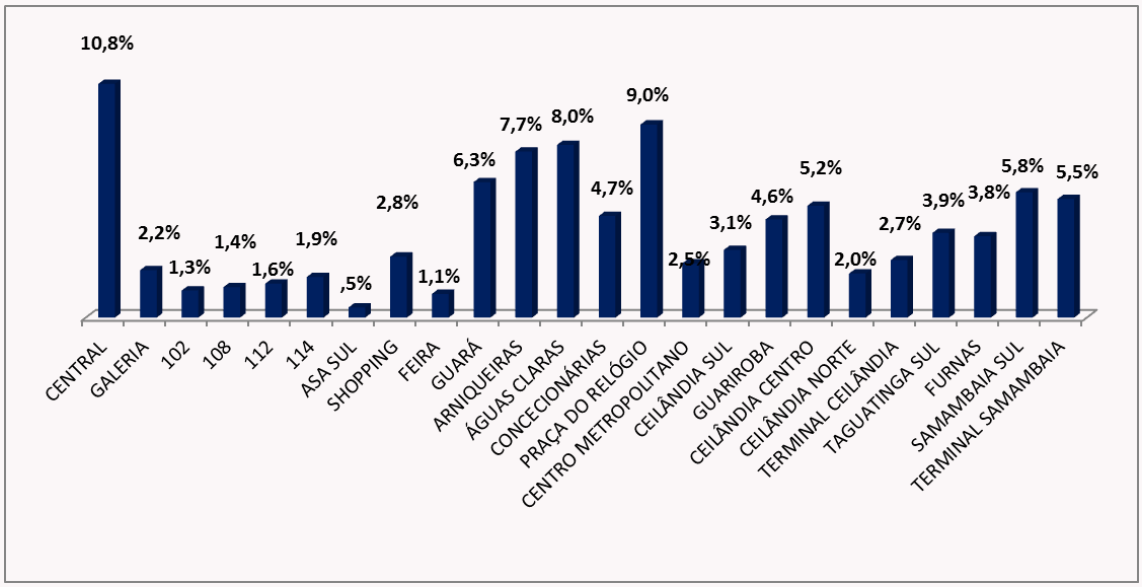
As estações da Asa Sul também tiveram um desempenho de embarque considerável. Para quem utiliza o Metrô-DF somente como volta, mais de 56% dos embarques estão concentrados entre a estação Central e a estação Shopping.

Gráfico 14 - Usuários que utilizam o serviço somente para volta – estação de embarque



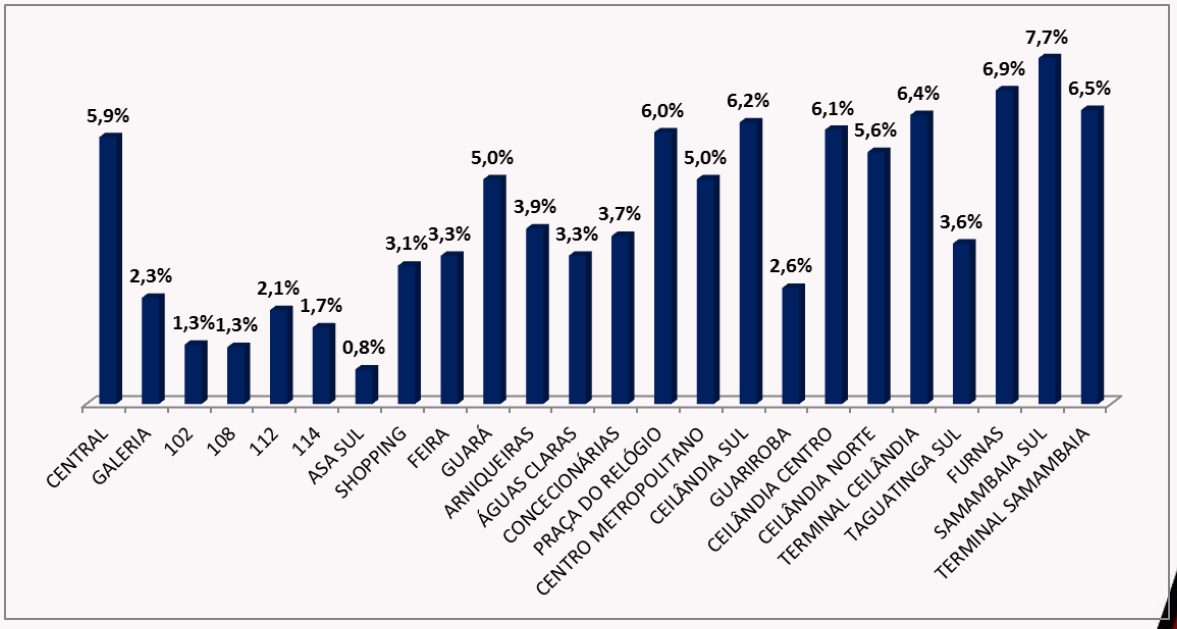
Já com relação ao desembarque do passageiro que utiliza o Metrô-DF somente para retorno, destaca-se a crescente entre as estações Guará, Arniqueiras, Águas Claras e Praça do Relógio.

Gráfico 15 - Usuários que utilizam o serviço somente para volta – estação de desembarque



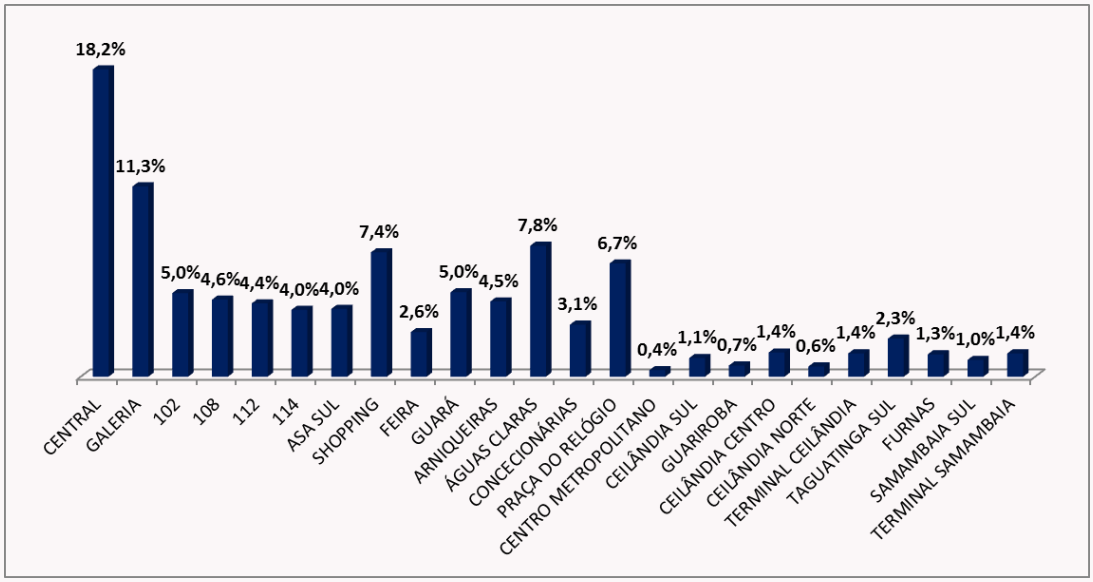
Para os usuários que utilizam os serviços para o trecho de ida e o trecho de volta destaca-se para embarque, no trecho ida, a estação de Samambaia Sul, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 16 - Usuários que utilizam o serviço para ida e volta – estação de embarque na ida



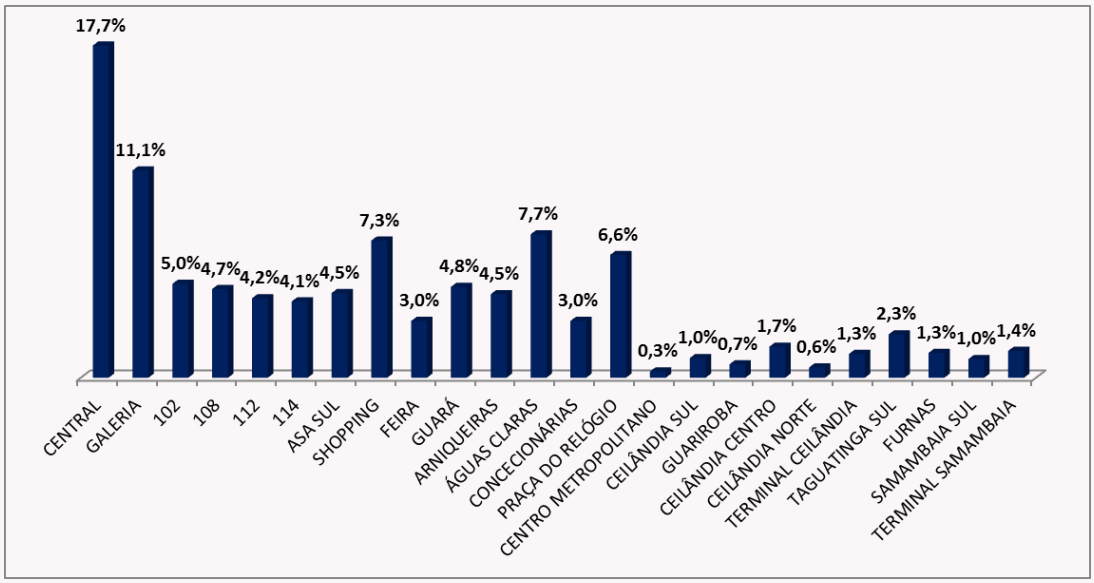
Para os usuários que utilizam os serviços para o trecho de ida e o trecho de volta destaca-se para desembarque, no trecho ida, a estação de Central, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 17 - Usuários que utilizam o serviço para ida e volta – estação de desembarque na ida



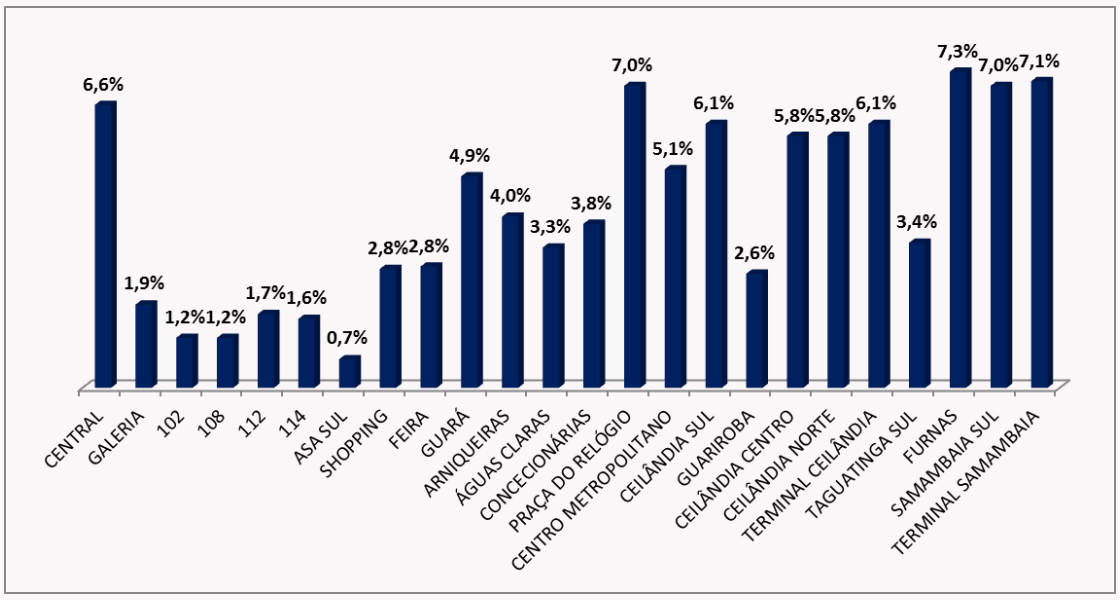
Para os usuários que utilizam os serviços para o trecho de ida e o trecho de volta destaca-se para embarque, no trecho volta, a estação de Central, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 18 - Usuários que utilizam o serviço para ida e volta – estação de embarque na volta



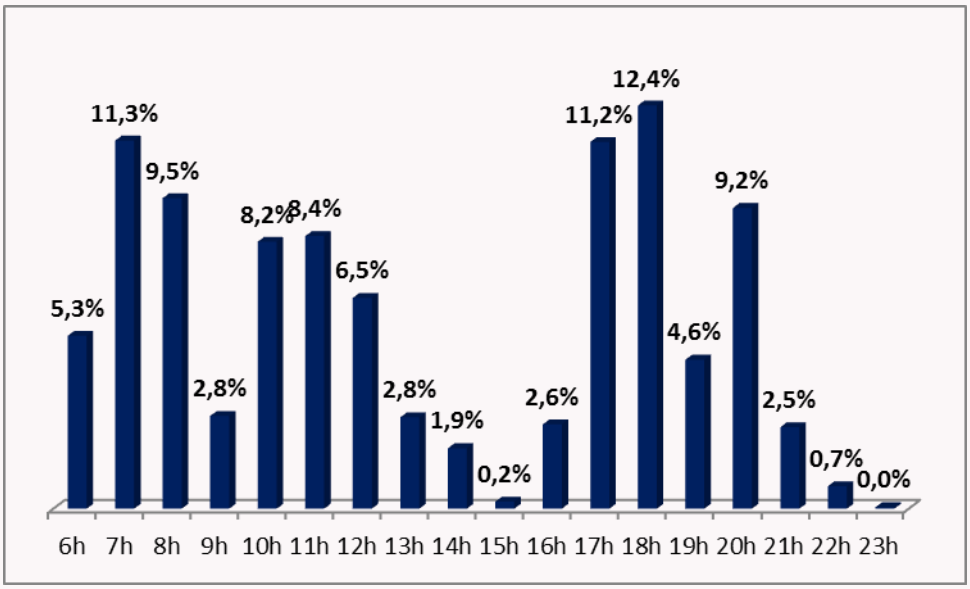
Para os usuários que utilizam os serviços para o trecho de ida e o trecho de volta destaca-se para desembarque, no trecho volta, a estação de Furnas, conforme gráfico a seguir.

Gráfico 19 - Usuários que utilizam o serviço para ida e volta – estação de desembarque na volta



Também foram levantadas informações sobre os picos de embarque e desembarque por faixa horária. O gráfico a seguir representa essa distribuição para quem realiza apenas uma viagem, quer seja de ida ou de volta.

Gráfico 20 - Distribuição por horário de embarque – apenas uma viagem (ida ou volta)



Já os gráficos que seguem mostram os dados coletados para embarque e desembarque de usuários que utilizam diariamente o serviços para ida e volta.

Gráfico 21 - Distribuição por horário de embarque quem utiliza para ida

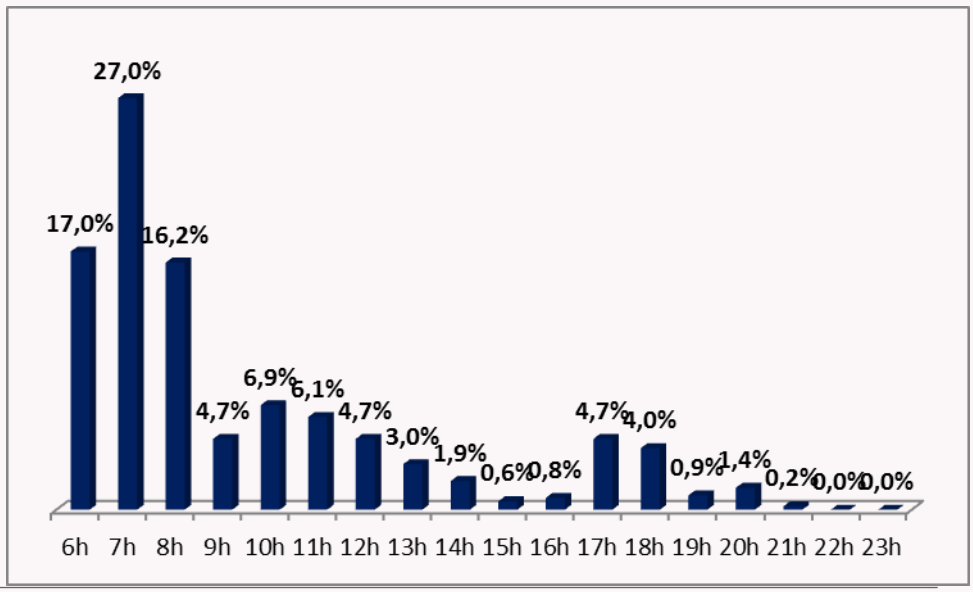


Gráfico 22 - Distribuição por horário de embarque quem utiliza para volta

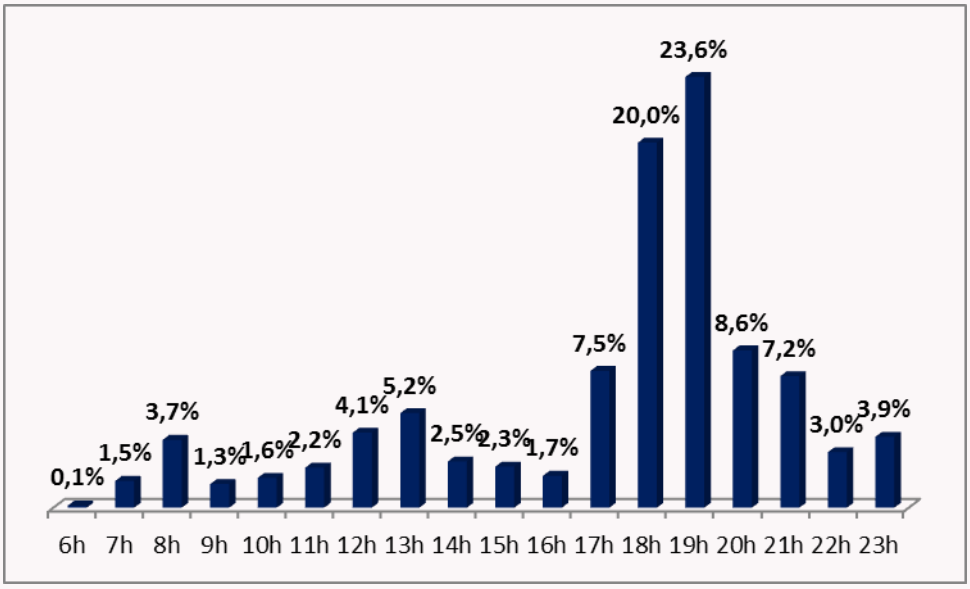
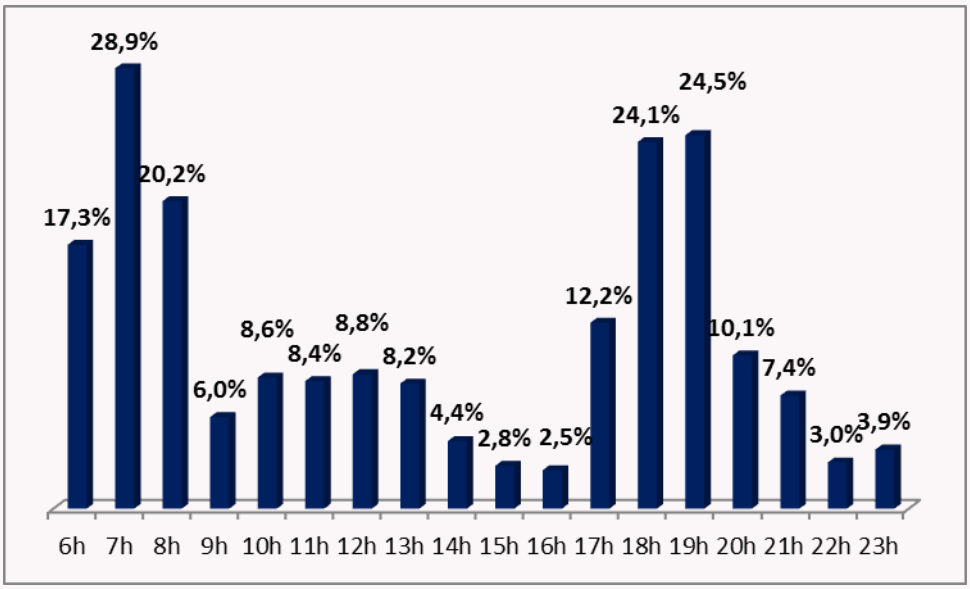


Gráfico 23 - Distribuição por horário de embarque agrupado para ida e volta



3.2. Avaliação dos Serviços e Satisfação dos Usuários do Metrô

As questões sobre avaliação dos serviços do Metrô foram apresentadas agrupadas em 9 blocos:

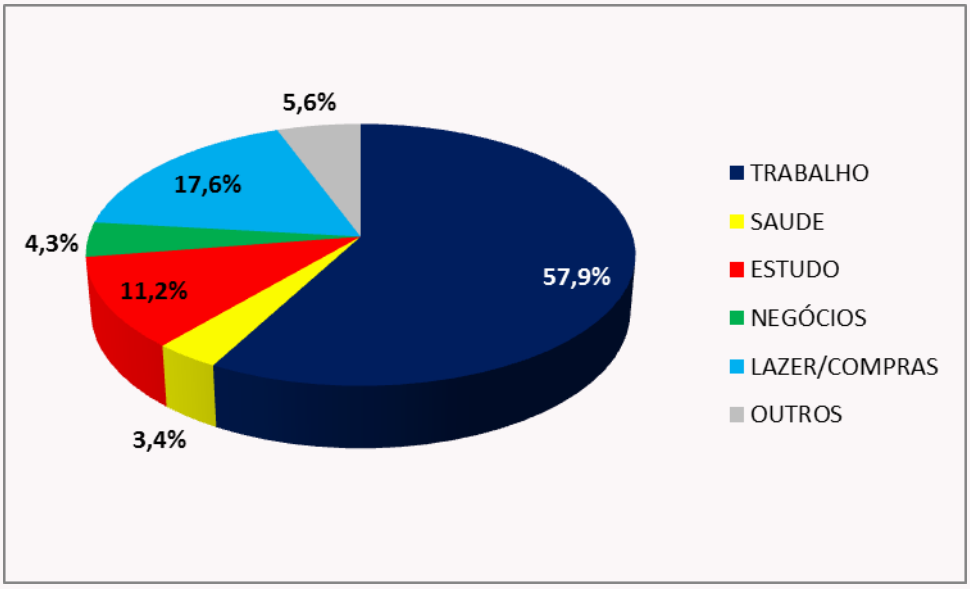
1. Bilheterias
2. Infraestrutura e serviços nas estações
3. Infraestrutura e serviços nos trens
4. Serviço de transporte
5. Atendimento dos empregados nas estações
6. Segurança no sistema
7. Atendimento em primeiros socorros
8. Serviço de Atendimento ao Usuário
9. Prioridades e solicitações dos usuários

Anteriormente aos questionamentos sobre os quesitos acima citados, também foram questionados o motivo da viagem e a forma com que a pessoa se desloca até a estação do Metrô/DF. Esses questionamentos também servem para delinear mais afundo o perfil dos usuários do Metrô/DF quando intersectadas com outras questões aplicadas.

3.2.1. Motivo da viagem

De modo geral, quase 58% dos entrevistados utilizam os serviços do Metrô/DF como meio de locomoção até o trabalho. Outro percentual destacável é o percentual de usuários que utilizam os serviços para fins de lazer, chegando a quase 18% dos entrevistados.

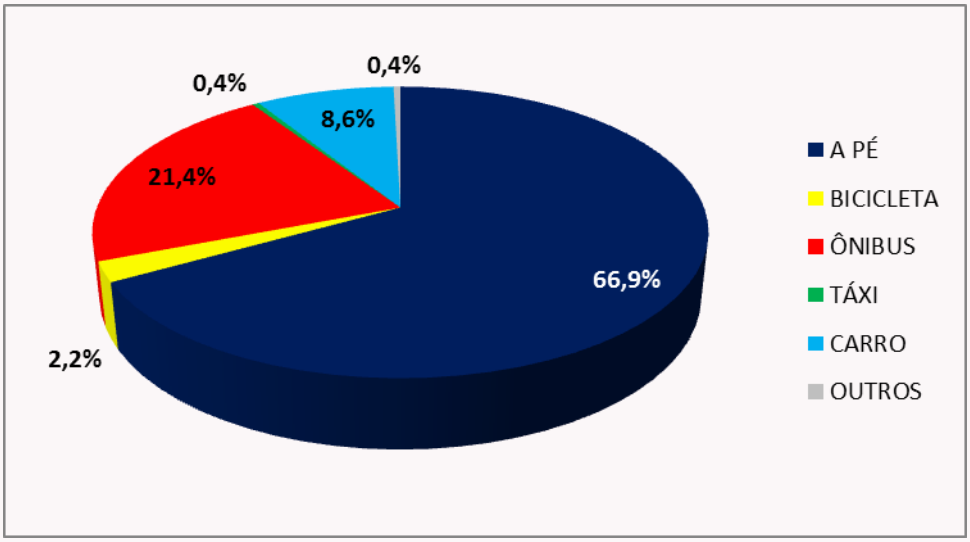
Gráfico 24 – Motivo da viagem (%)



3.2.2. Forma de deslocamento até o Metrô/DF

Já no que se refere a qual forma de deslocamento utilizado pelos usuários, quase 70% dos usuários entrevistados se dirigem até as estações a pé. O percentual de 21,4% se locomove até as estações utilizando ônibus ou micro-ônibus.

Gráfico 25 – Deslocamento até o Metrô/DF (%)



3.2.3. Bilheterias

A bilheteria foi avaliada por meio de três questionamentos:

- Tempo de espera na bilheteria;
- Atendimento do bilheteiro;
- Sistema de bilhetagem.

No que refere-se ao tempo de espera na bilheteria, 44,9% dos usuários que participaram deste estudo avaliaram o serviço como sendo “bom”. Mais de 26% dos usuários alegaram não saber responder esta pergunta. Pôde-se observar em campo que esse valor percentual considerável, deve-se principalmente ao número de usuários que utilizam os cartões de embarque que são provenientes de outras fontes que não o Metrô/DF.

Gráfico 26 – Tempo de espera (%)

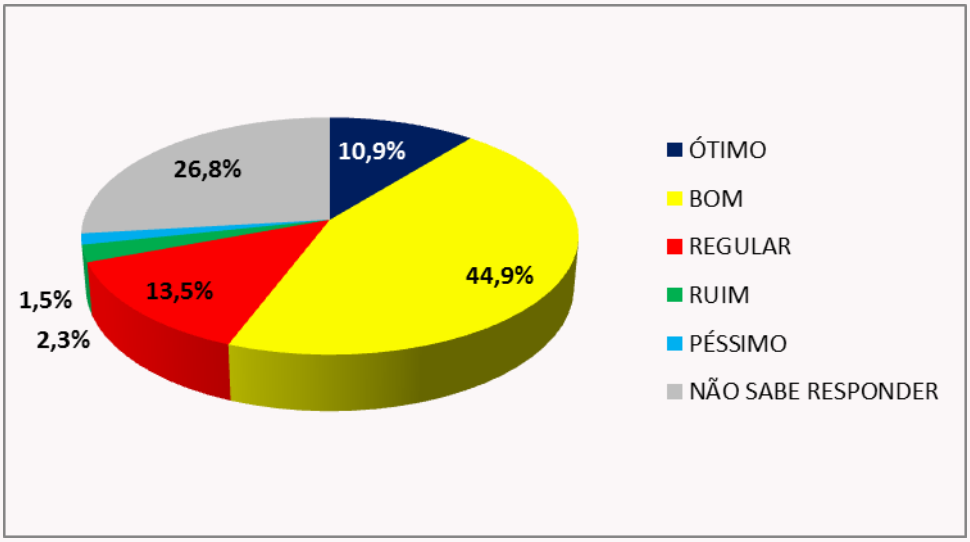
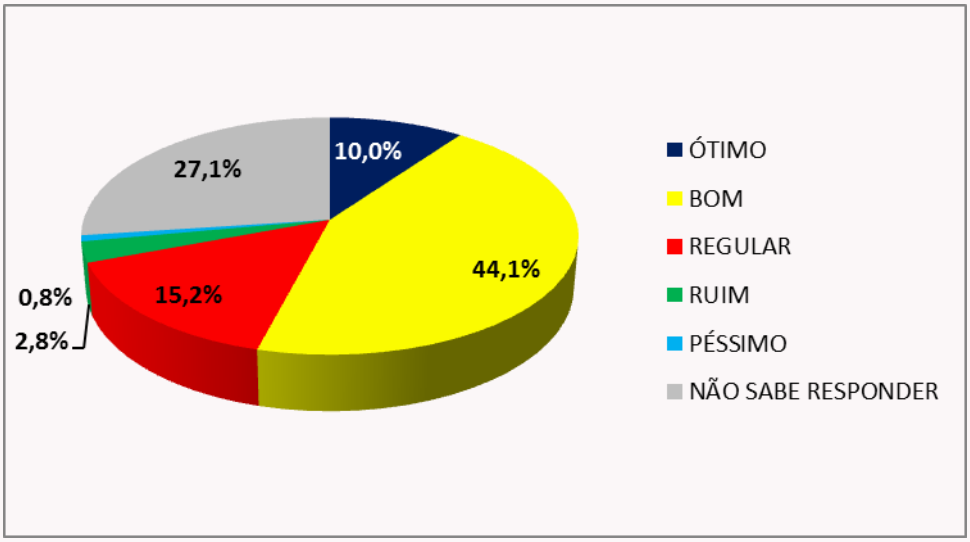


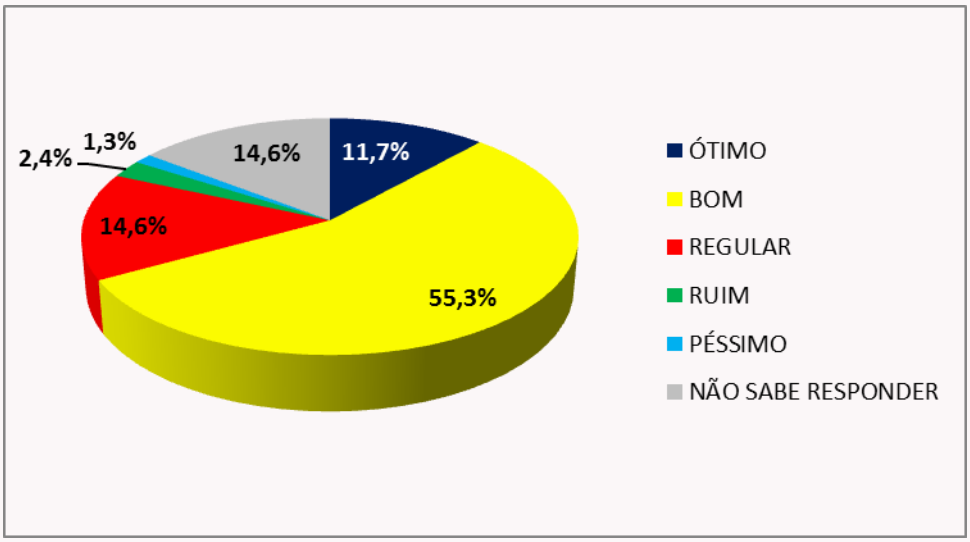
Gráfico 27 – Atendimento do bilheteiro (%)



Sobre o atendimento do bilheteiro, 44,1% dos entrevistados o considerou “bom”. Apenas 10% o considerou “ótimo” e 15,2% o avaliou com “regular”. Também obteve-se muitas não respostas, chegando-se ao índice de 27,1% dos entrevistados.

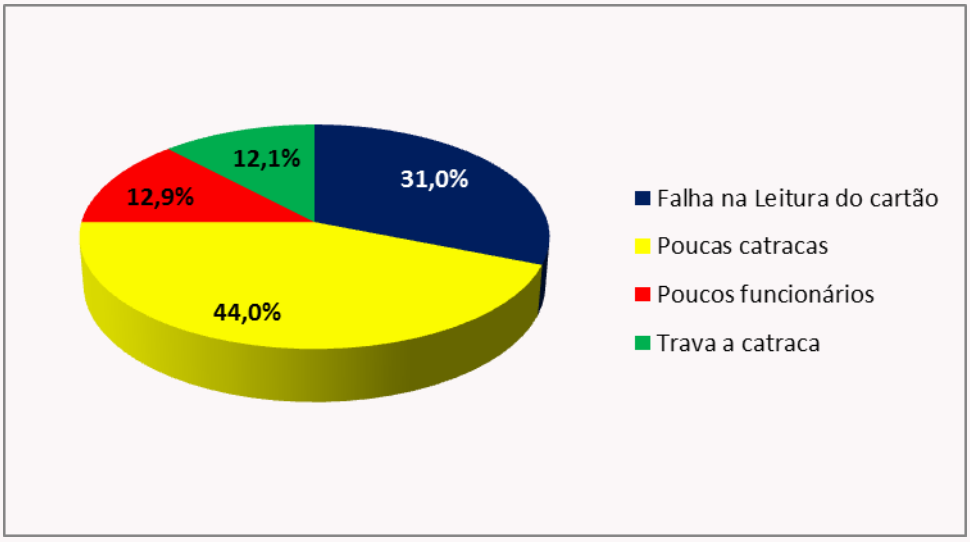
Sobre o sistema de bilhetagem é possível observar no gráfico a seguir que a maioria dos entrevistados o considera “bom”.

Gráfico 28 – Sistema de bilhetagem (%)



Quando da resposta para a avalição do sistema de bilhetagem utilizada pelo Metrô/DF era acusada como ruim ou péssimo, questionou-se ainda aos usuários qual o motivo pelo qual o usuário o considera nesse patamar. O resultado para tal questionamento é o mostrado no gráfico a seguir.

Gráfico 29 – Justificativas para avaliações ruim ou péssimo no quesito "sistema de bilhetagem" (%)



Como é possível observar, o percentual mais expressivo no gráfico anterior diz respeito a quantidade de catracas disponível nas estações do Metrô/DF, chegando a 44% das respostas aferidas.

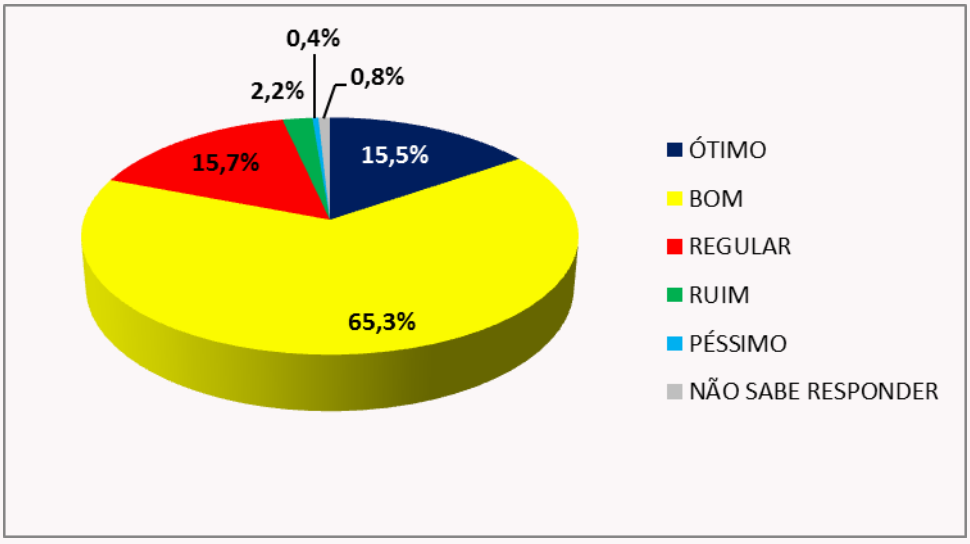
3.2.4. Infraestrutura e serviços nas estações

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

- Iluminação nas estações;
- Ventilação nas estações;
- Limpeza e conservação nas estações;
- Comunicação visual e sinalização (Placas, mapas, adesivos e etc.);
- Avisos sonoros nas estações;
- Acessibilidade a deficientes nas estações.

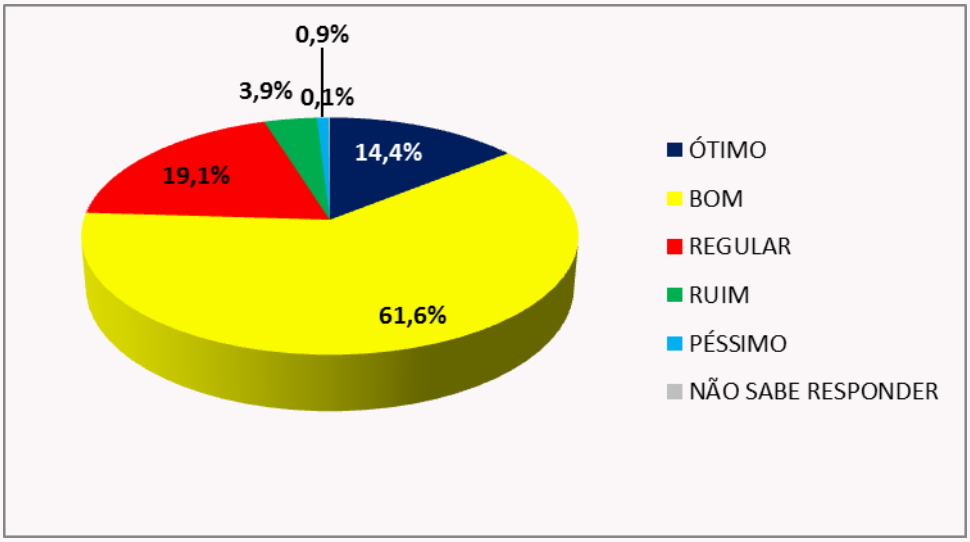
No que diz respeito a iluminação nas estações o maior percentual apresentado foi de 65,3% de respostas para o quesito “bom. Menos de 1% considerou esse quesito como péssimo. Os resultados são melhor apresentados no gráfico que segue.

Gráfico 30 – Iluminação nas estações (%)



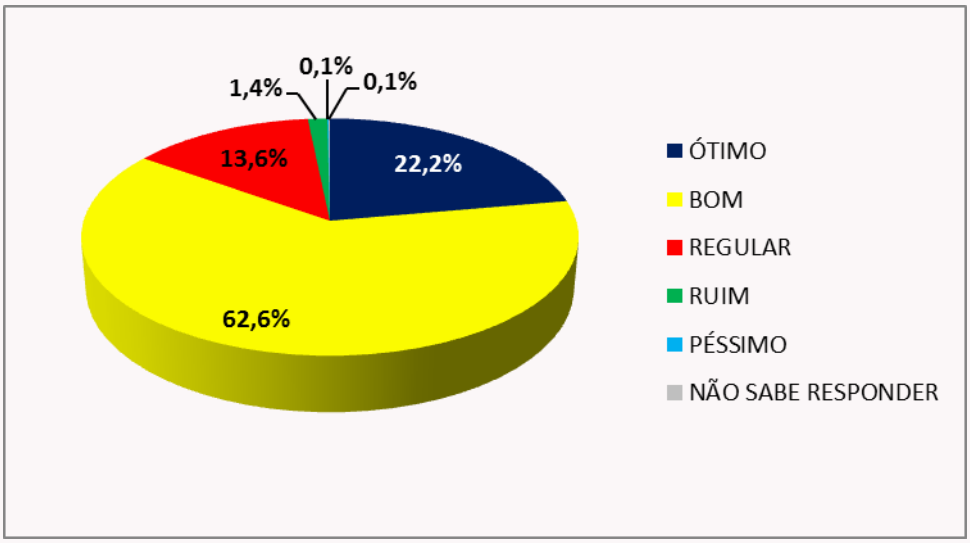
Quando o assunto é ventilação nas estações cerca de 61,6% dos usuários entrevistados consideram esse quesito como “bom”, como é possível observar no gráfico a seguir.

Gráfico 31 – Ventilação nas estações (%)



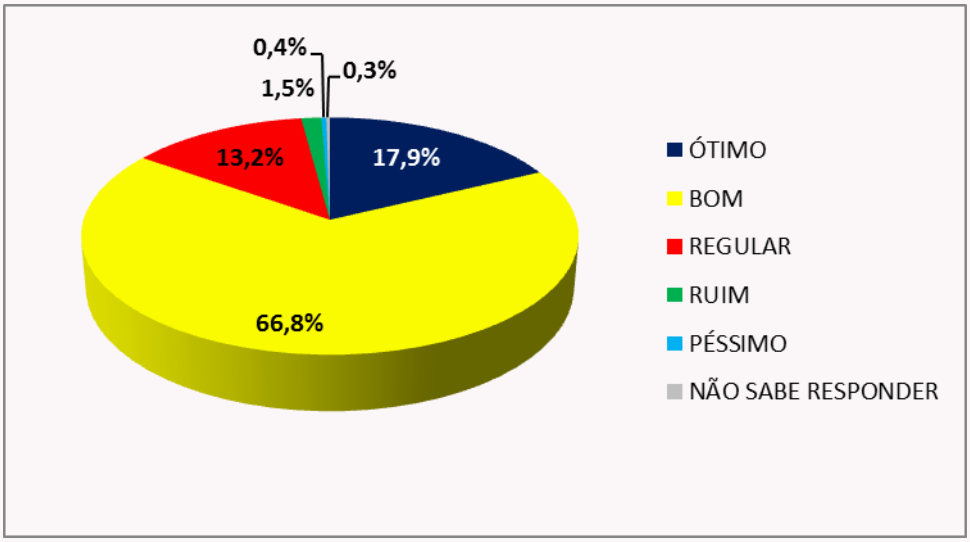
O questionamento sobre a limpeza e conservação das estações também foi avaliado como “bom” por cerca de 62,6% dos entrevistados. É possível observar os demais resultados no gráfico que segue.

Gráfico 32 – Limpeza e conservação nas estações (%)



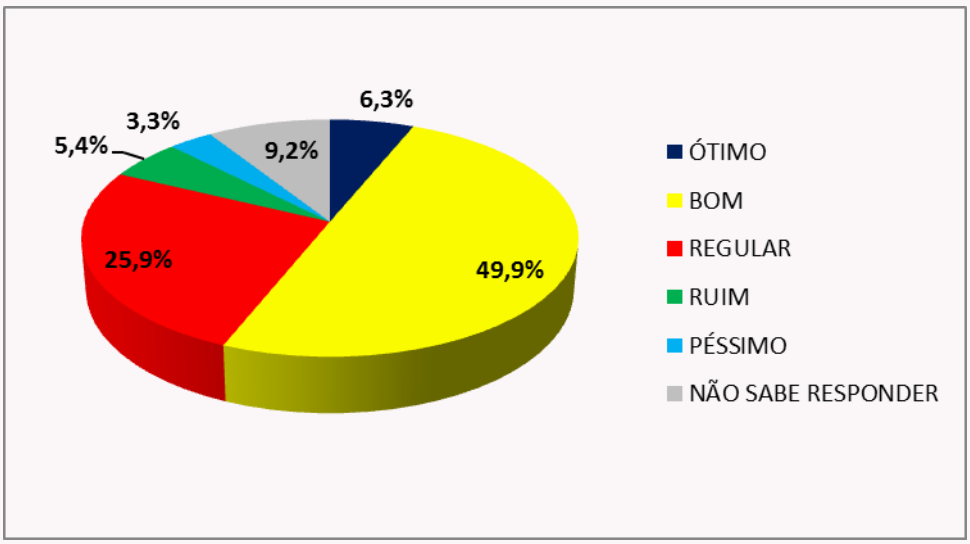
O questionamento sobre a comunicação visual e sinalização das estações também foi avaliado como “bom” por cerca de 66,8% dos entrevistados. É possível observar os demais resultados no gráfico que segue.

Gráfico 33 – Comunicação visual nas estações (%)



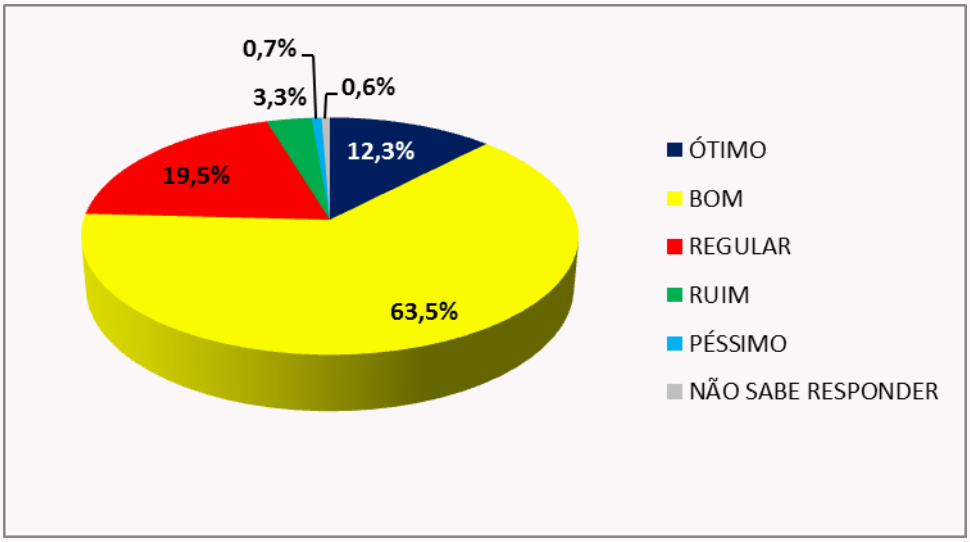
Quando o assunto é aviso sonoro nas estações cerca de 49,9% dos usuários entrevistados consideram esse quesito como “bom”, como é possível observar no gráfico a seguir.

Gráfico 34 – Avisos sonoros nas estações (%)



No que diz respeito a acessibilidade nas estações o maior percentual apresentado foi de 63,5% de respostas para o quesito “bom”. Menos de 1% considerou esse quesito como péssimo. Os resultados são melhor apresentados no gráfico que segue.

Gráfico 35 – Acessibilidade nas estações (%)



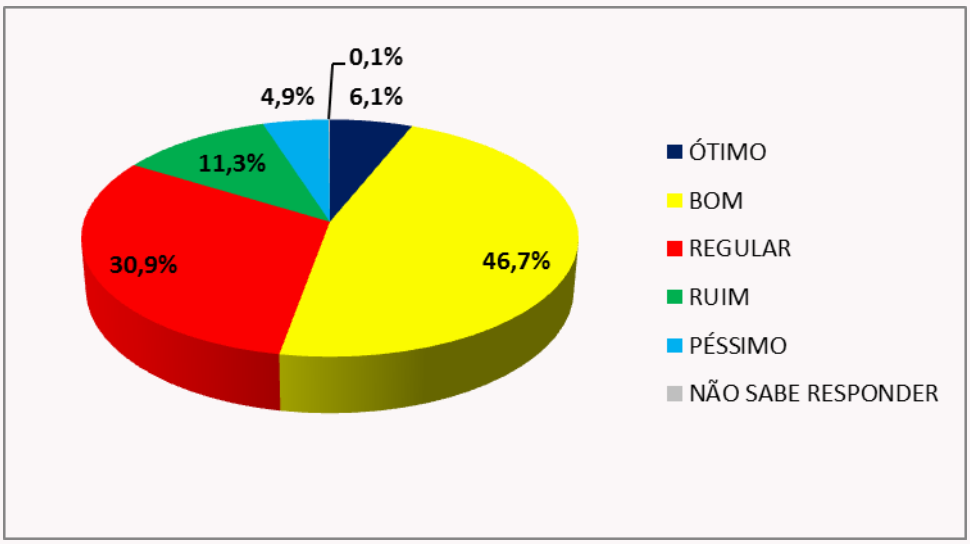
3.2.5. Infraestrutura e serviços nos trens

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

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

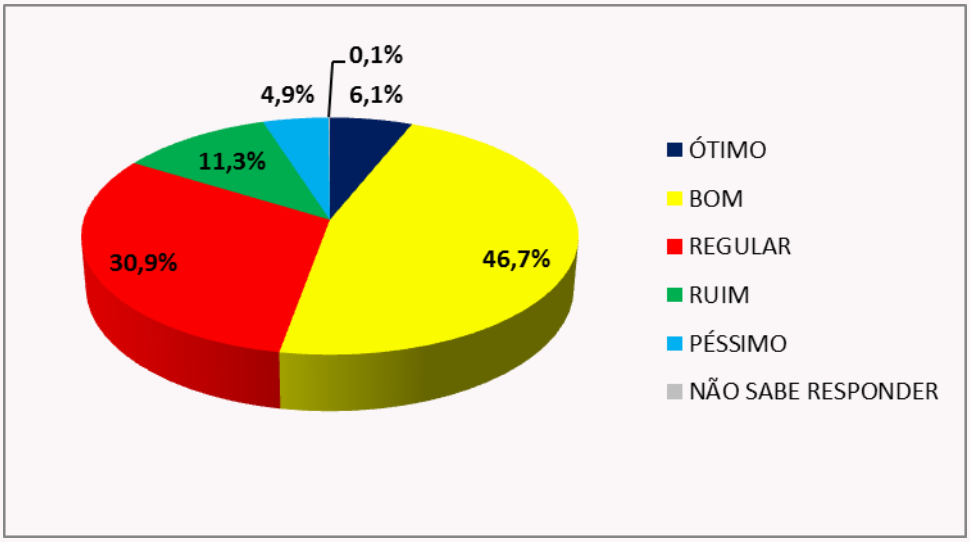
Sobre a ventilação nos trens o maior percentual representado refere-se ao quesito “bom” com o total de 46,7% das respostas coletadas. O gráfico a seguir apresenta todas os percentuais coletados.

Gráfico 36 – Ventilação nos trens (%)



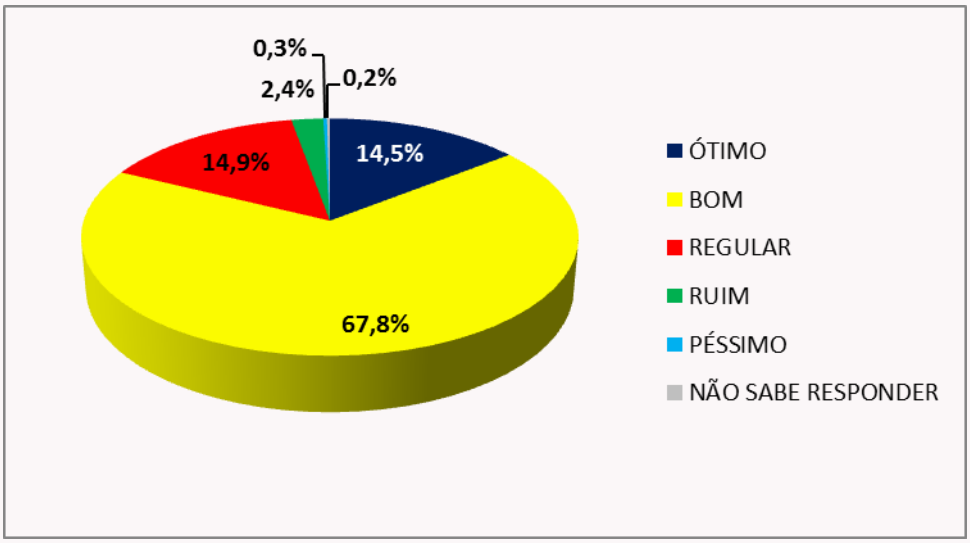
No que diz respeito a limpeza e conservação nos trens o maior percentual apresentado foi de 46,7% de respostas para o quesito “bom. Quase 5% considerou esse quesito como “péssimo”. Os resultados são melhor apresentados no gráfico que segue.

Gráfico 37 – Limpeza e conversação nos trens (%)



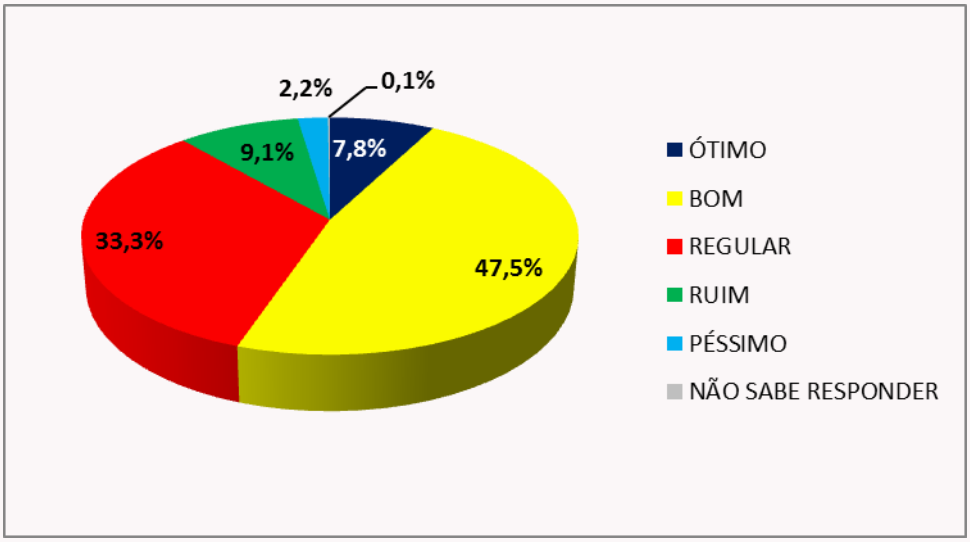
O questionamento sobre a comunicação visual e sinalização nos trens também foi avaliado como “bom” por cerca de 67,8% dos entrevistados. É possível observar os demais resultados no gráfico que segue.

Gráfico 38 – Comunicação visual nos trens (%)



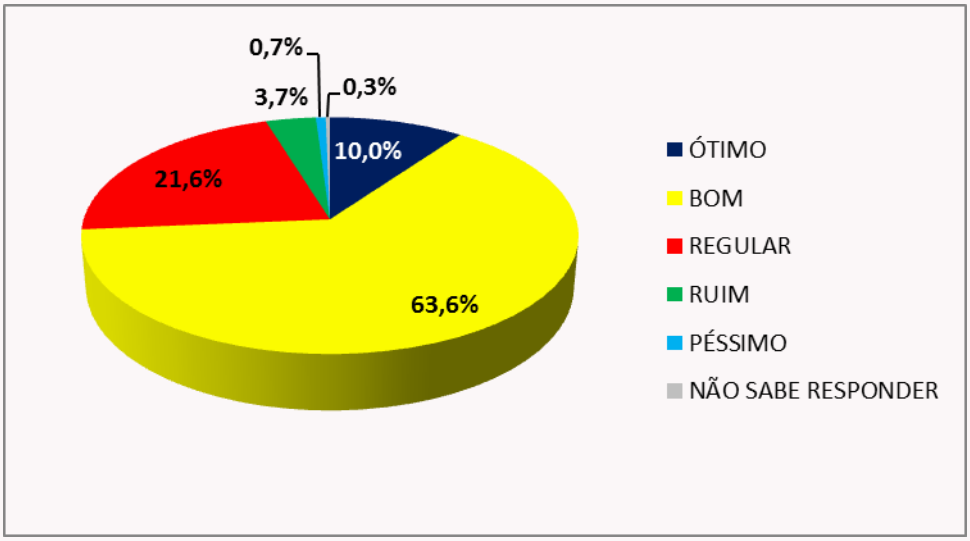
Quando o assunto é aviso sonoro nos trens cerca de 47,5% dos usuários entrevistados consideram esse quesito como “bom”, como é possível observar no gráfico a seguir.

Gráfico 39 – Avisos sonoros nos trens (%)



No que diz respeito a acessibilidade nos trens o maior percentual apresentado foi de 63,6% de respostas para o quesito “bom”. Menos de 1% considerou esse quesito como péssimo. Os resultados são melhor apresentados no gráfico que segue.

Gráfico 40 – Acessibilidade nos trens (%)



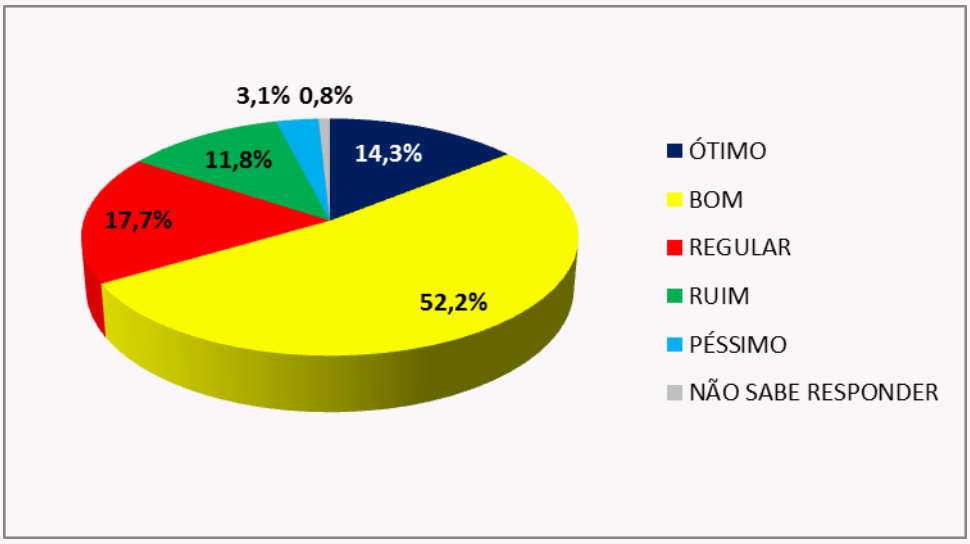
3.2.6. Serviço de transporte

O serviço de transporte foi avaliado por meio das questões a seguir:

- Horário de funcionamento (Segunda a Sábado);
- Horário de funcionamento (Domingos e Feriados);
- Intervalo entre os trens;
- Conforto no interior dos trens;
- Tempo de viagem;
- Implantação do vagão exclusivo para mulheres e deficiência.

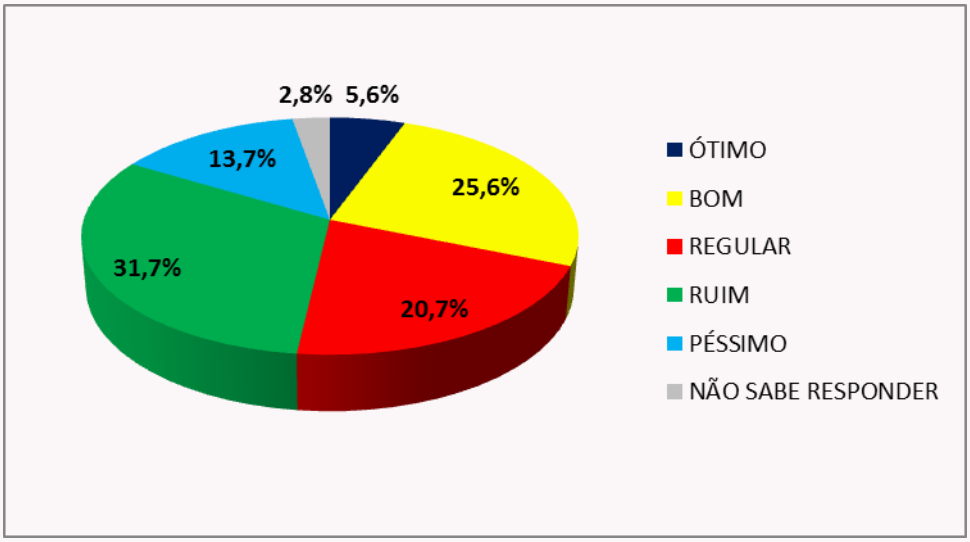
Sobre o horário de funcionamento entre os dias de segunda a sábado a maioria dos usuários classificou como “bom”, alcançando o total de 52,2% dos entrevistados.

Gráfico 41 – Horário de funcionamento – segunda a sábado (%)



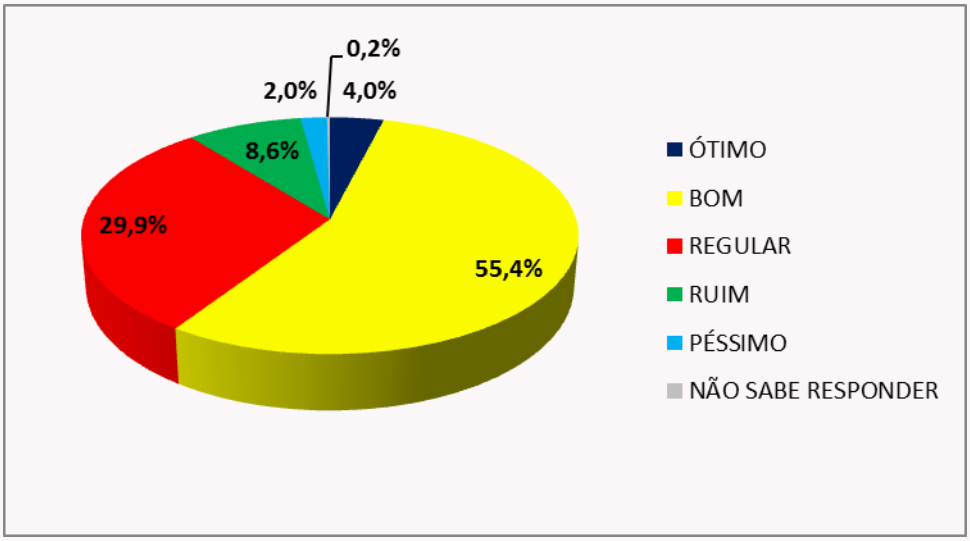
Já na avaliação sobre o horário de funcionamento aos domingos e feriados a avaliação fica mais equilibrada, com índices consideráveis para as variáveis “bom” com 25,6% de respostas, “regular” com 20,7% de afirmações e “ruim” com 31,7% de respostas. O gráfico a seguir representa todas as variáveis e seus percentuais. Destaca-se que mais de 44% avaliou como ruim ou péssimo.

Gráfico 42 – Horário de funcionamento – domingos e feriados (%)



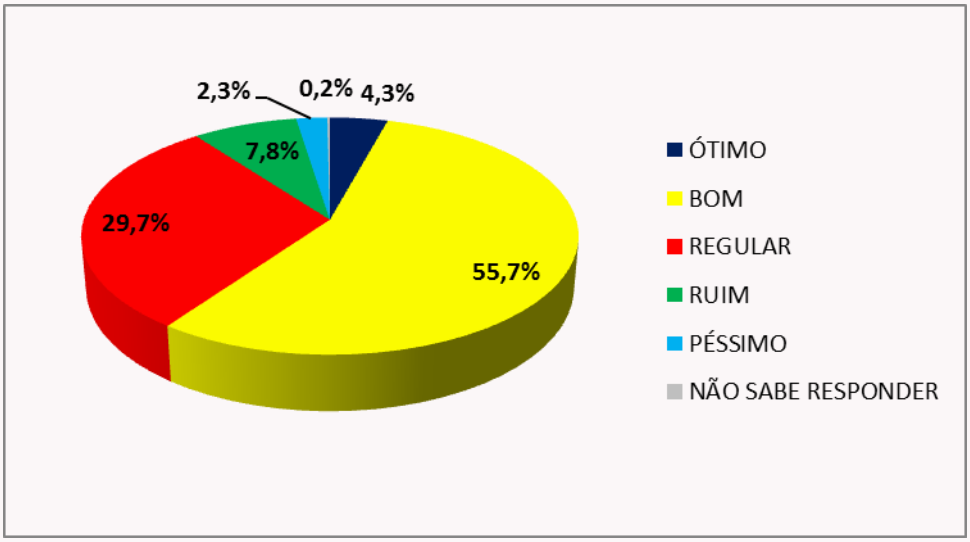
No que diz respeito ao intervalo entre os trens o maior percentual apresentado foi de 55,4% de respostas para o quesito “bom”. Cerca de 2% considerou esse quesito como péssimo. Os resultados são melhor apresentados no gráfico que segue.

Gráfico 43 – Intervalo entre os trens (%)



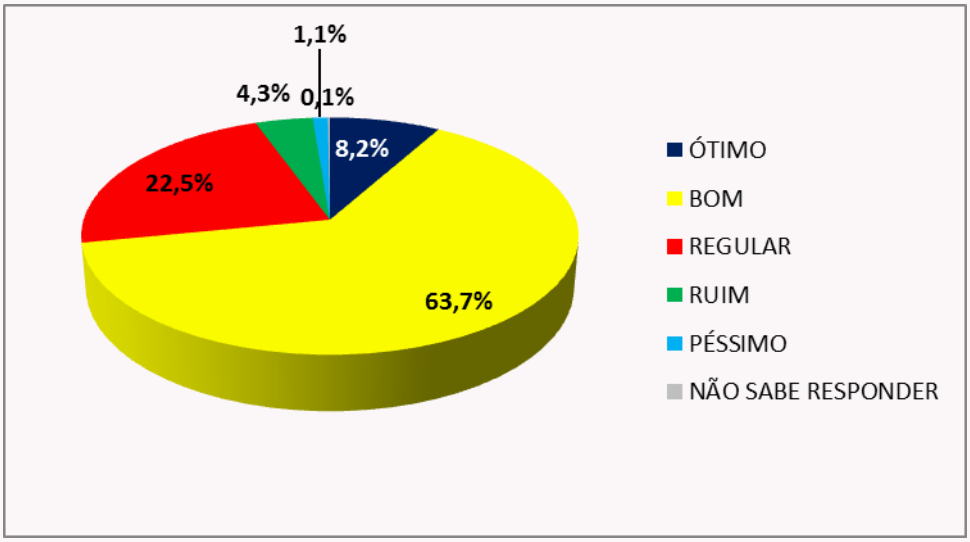
Sobre o conforto dentro dos trens a maioria dos usuários classificou como “bom alcançando o total de 55,7% dos entrevistados. Os totais são representados no gráfico que segue.

Gráfico 44 – Conforto nos trens (%)



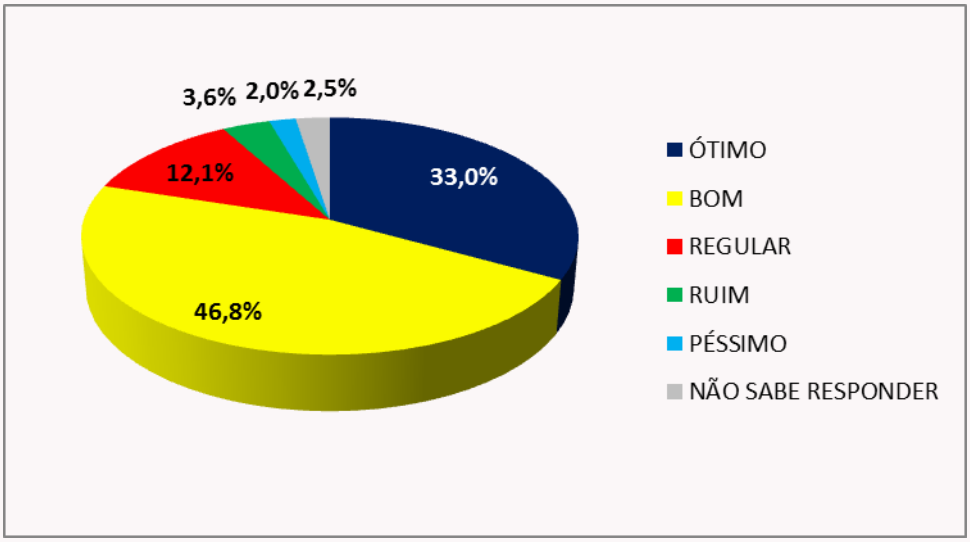
Sobre o tempo de viagem 63,7% das pessoas que foram entrevistadas considera “bom”. 22,5% considera o tempo de viagem como regular.

Gráfico 45 – Tempo de viagem (%)



Quando perguntados sobre a criação do vagão exclusivo para mulheres e deficientes físicos o total de 46,8% dos entrevistados afirmou que considera “boa” essa iniciativa. O percentual de 33% afirmou ainda que a essa iniciativa pode ser classificada como “ótima”. Os demais resultados aparecem no gráfico a seguir.

Gráfico 46 – Vagão exclusivo para mulheres e deficientes (%)



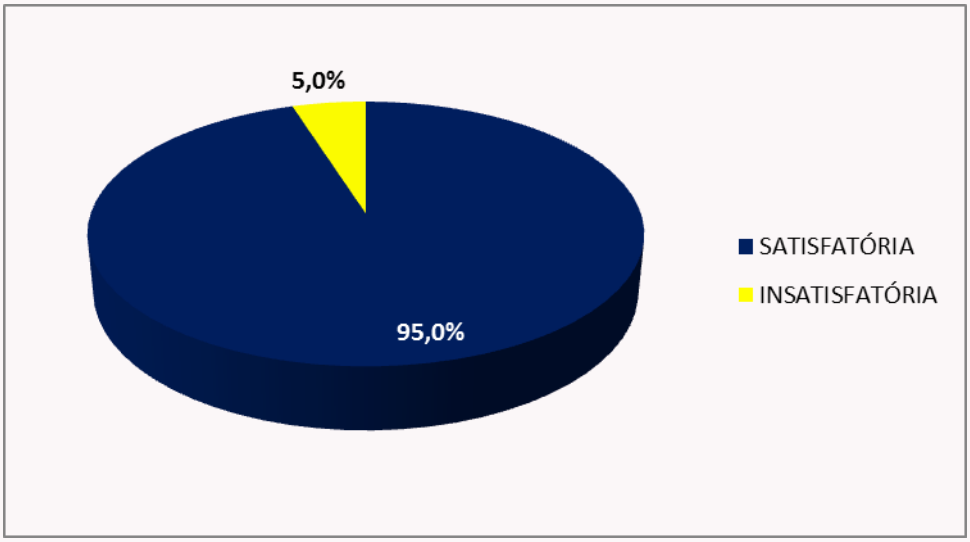
3.2.7. Atendimento dos empregados nas estações

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

- Apresentação pessoal;
- Atenção no atendimento.

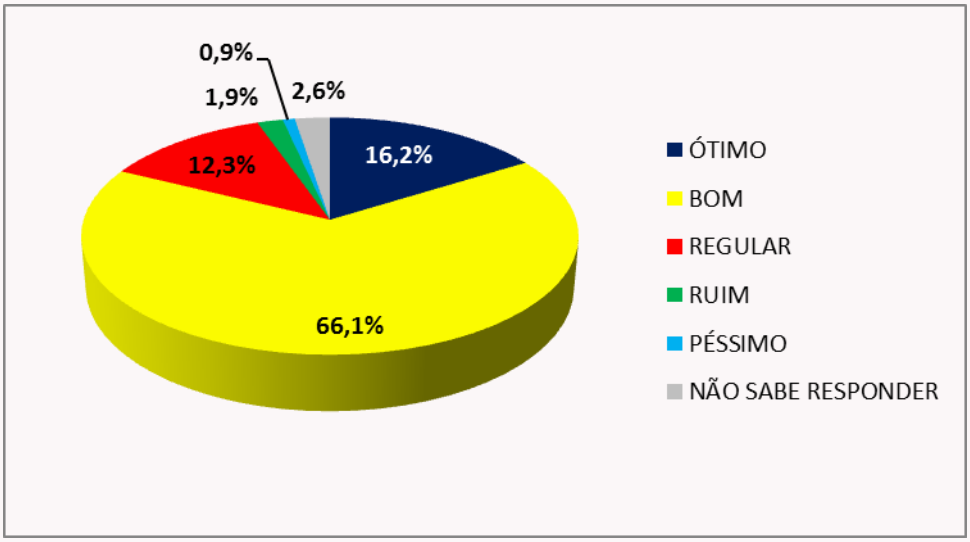
Sobre a apresentação pessoal dos empregados, apenas 5% não considera que os empregados se apresentam de forma satisfatória.

Gráfico 47 – Apresentação pessoal (%)



Na avaliação dos serviços prestados pelos empregados nas estações do Metrô o índice de avaliação “boa” chegou a 66,1% das respostas. Os demais valores são apresentados no gráfico que segue.

Gráfico 48 – Atendimento prestado pelos empregados (%)



3.2.8. Segurança no sistema

Para que a segurança no sistema fosse aferida, 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 49) como a própria percepção do usuário quando do acontecimento de incidentes (Gráfico 50).

Gráfico 49 – Já foi roubado ou viu algum roubo (%)

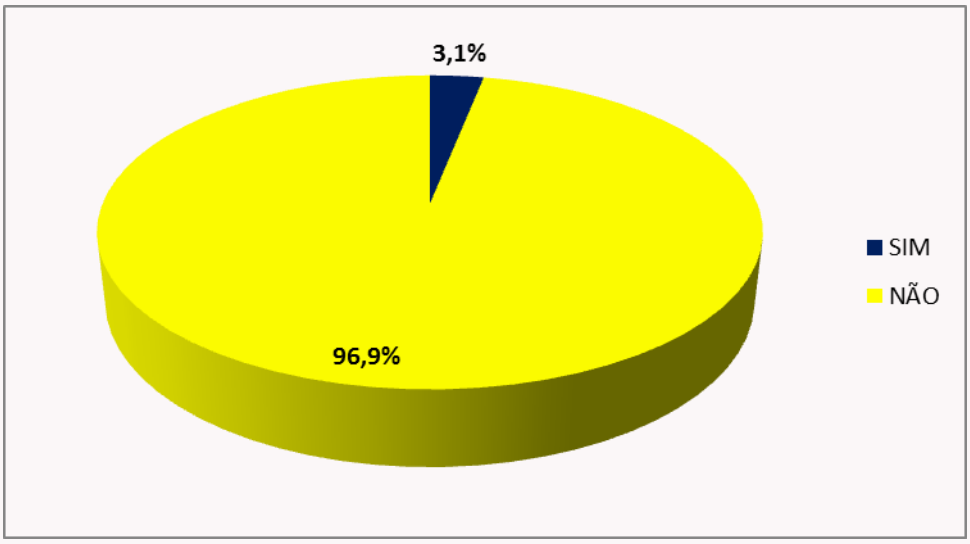
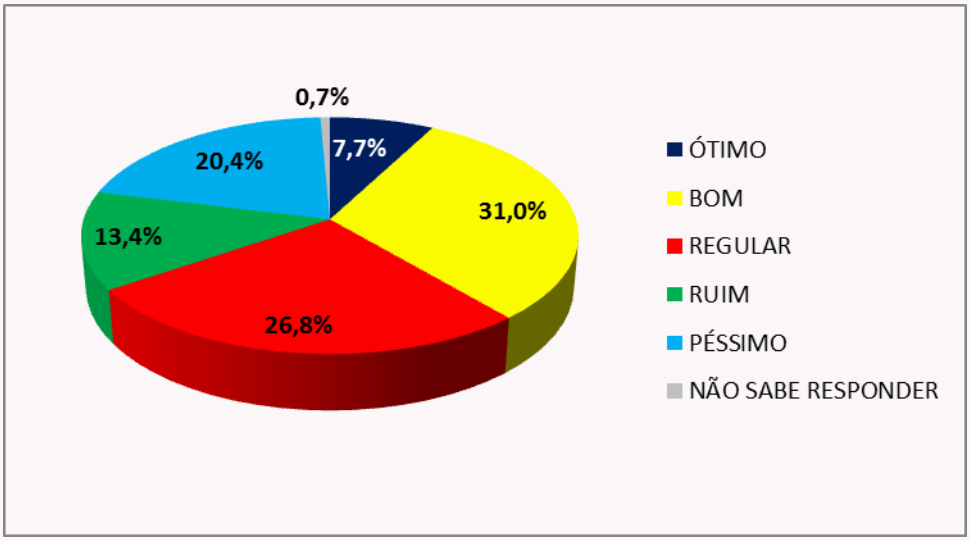


Gráfico 50 – Percepção de quem já sofreu ou viu algum roubo (%)



3.2.9. Atendimento em primeiros socorros

Também foram levantados informações sobre os serviços de primeiros socorros no âmbito do Metrô/DF.

Para isso, os usuários foram questionados sobre a necessidade de atendimento pela equipe do Metrô/DF e terceiros quando em caso de emergência nas estações e vagões (Gráfico 51) e sua percepção para quando positiva a necessidade de atendimento de primeiro socorro (Gráfico 52).

Gráfico 51 – Já necessitou ou viu algum atendimento de primeiros socorros (%)

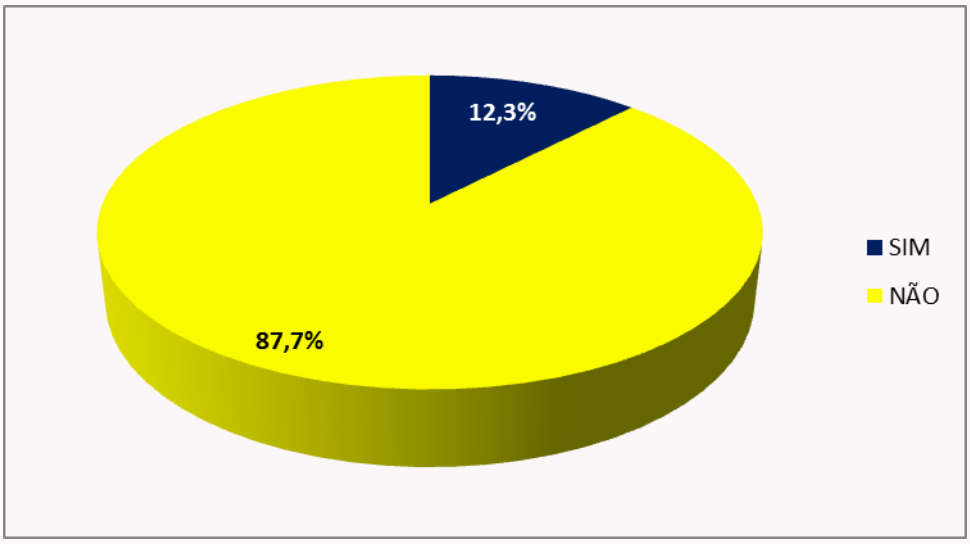
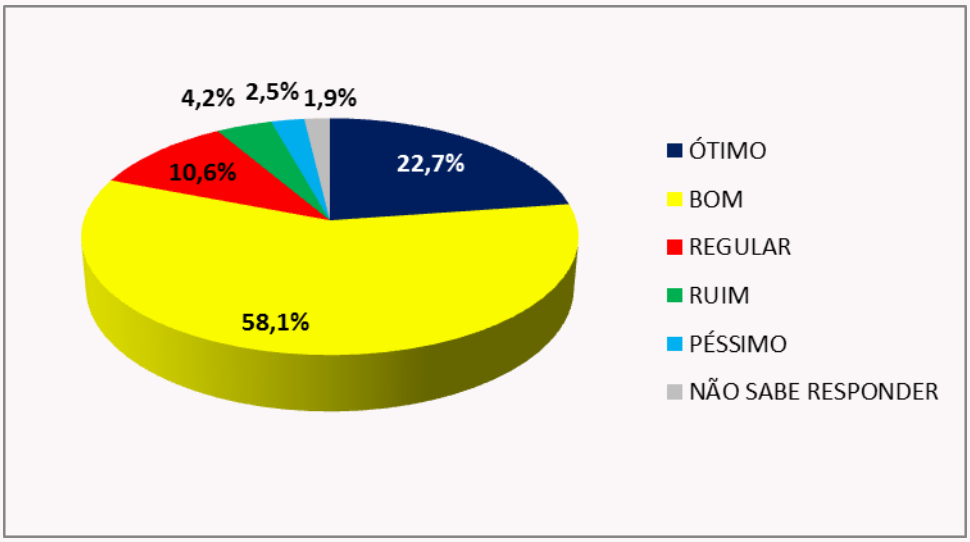


Gráfico 52 – Percepção de quem já sofreu ou viu algum atendimento de primeiros socorros (%)



3.2.10. Serviço de atendimento ao usuário

Nesse estudo também foram levantadas informações sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário.

Para tal informações os usuários foram questionados sobre se já haviam em algum momento utilizado este serviço (Gráfico 53). Para os que já haviam utilizado o serviço, também foi questionado sobre o nível de satisfação nos atendimentos realizados (Gráfico 54). Para os que consideraram o atendimento insatisfatório foi questionado ainda o motivo de tal insatisfação (Gráfico 55).

Gráfico 53 – Já utilizou o Serviço de Atendimento ao Usuário (%)

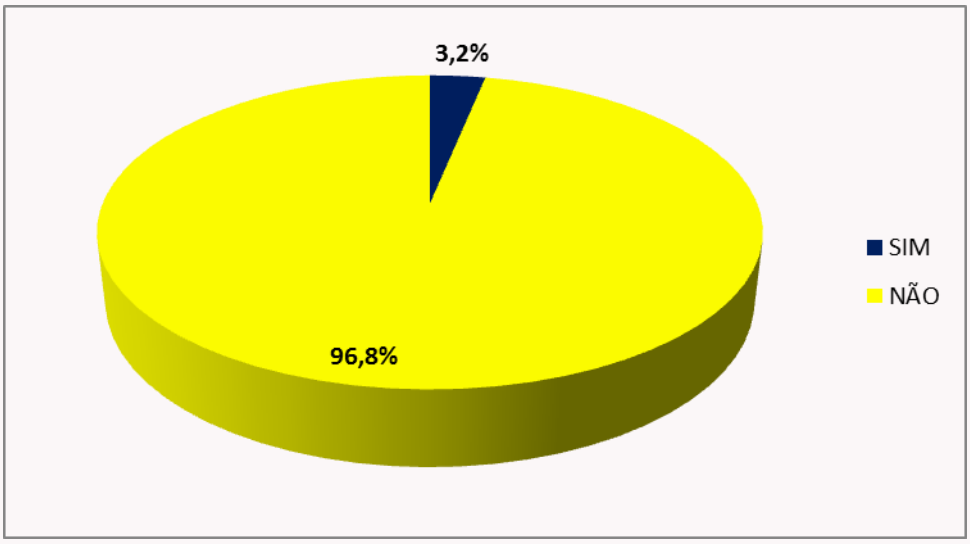


Gráfico 54 – Percentual de satisfação na utilização do Serviço de Atendimento ao Usuário (%)

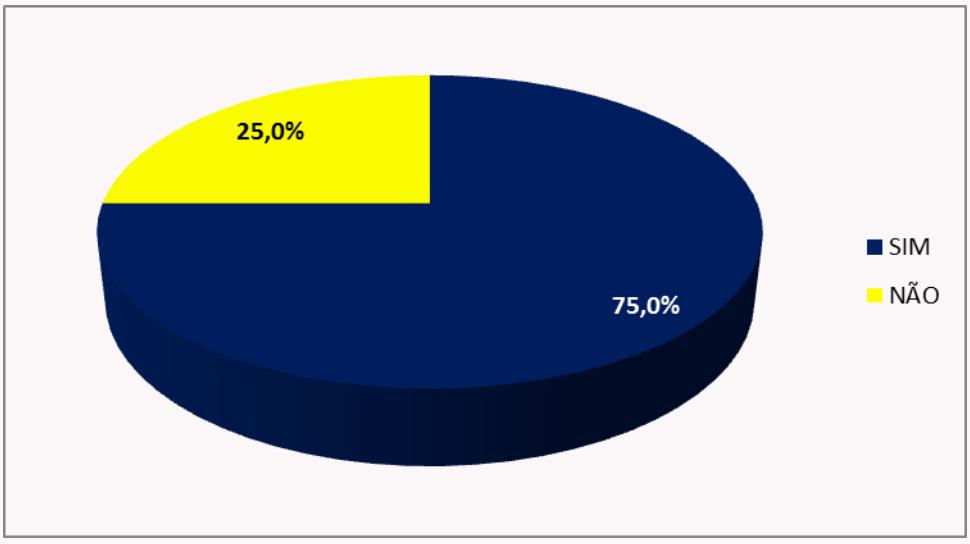
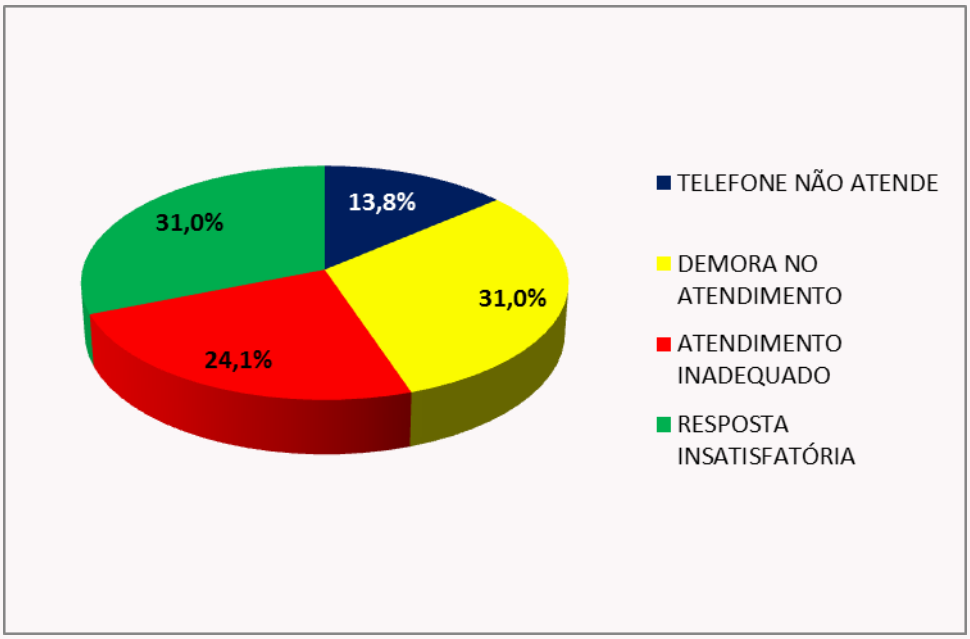


Gráfico 55 – Motivo da não satisfação na utilização do Serviço de Atendimento ao Usuário (%)



3.2.11. Prioridades e solicitações dos usuários

Por fim, os usuários elencaram quais os atuais serviços prestados pelo Metrô/DF consideram de maior importância dentre as opções listadas. As 3 opções mais respondidas foram:

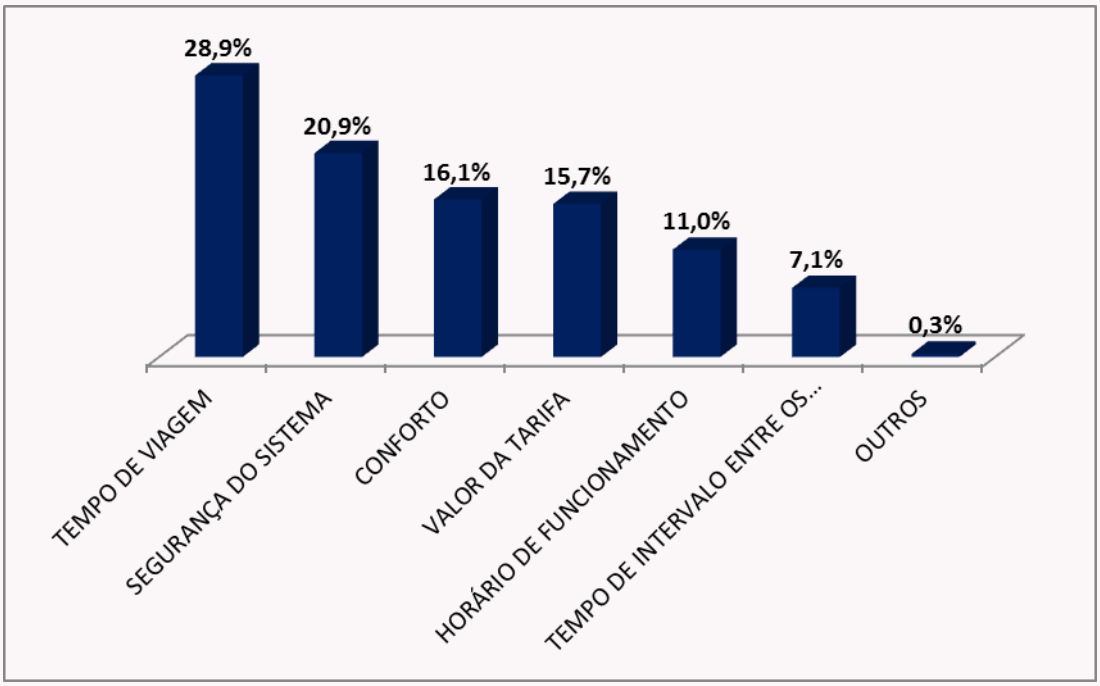
1 – Tempo de viagem: 28,9% das respostas;

2 – Segurança do sistema: 20,9% de respostas; e

3 – Conforto: 16,1% das respostas.

O gráfico a seguir apresenta o percentual de todas as variáveis listadas como opção de respostas.

Gráfico 56 – Serviços prestados pelo Metrô/DF considerados mais importantes pelos usuários (%)



Já quando questionados o que gostariam de ter como mudanças no Metrô/DF a frequência da resposta foi a seguinte:

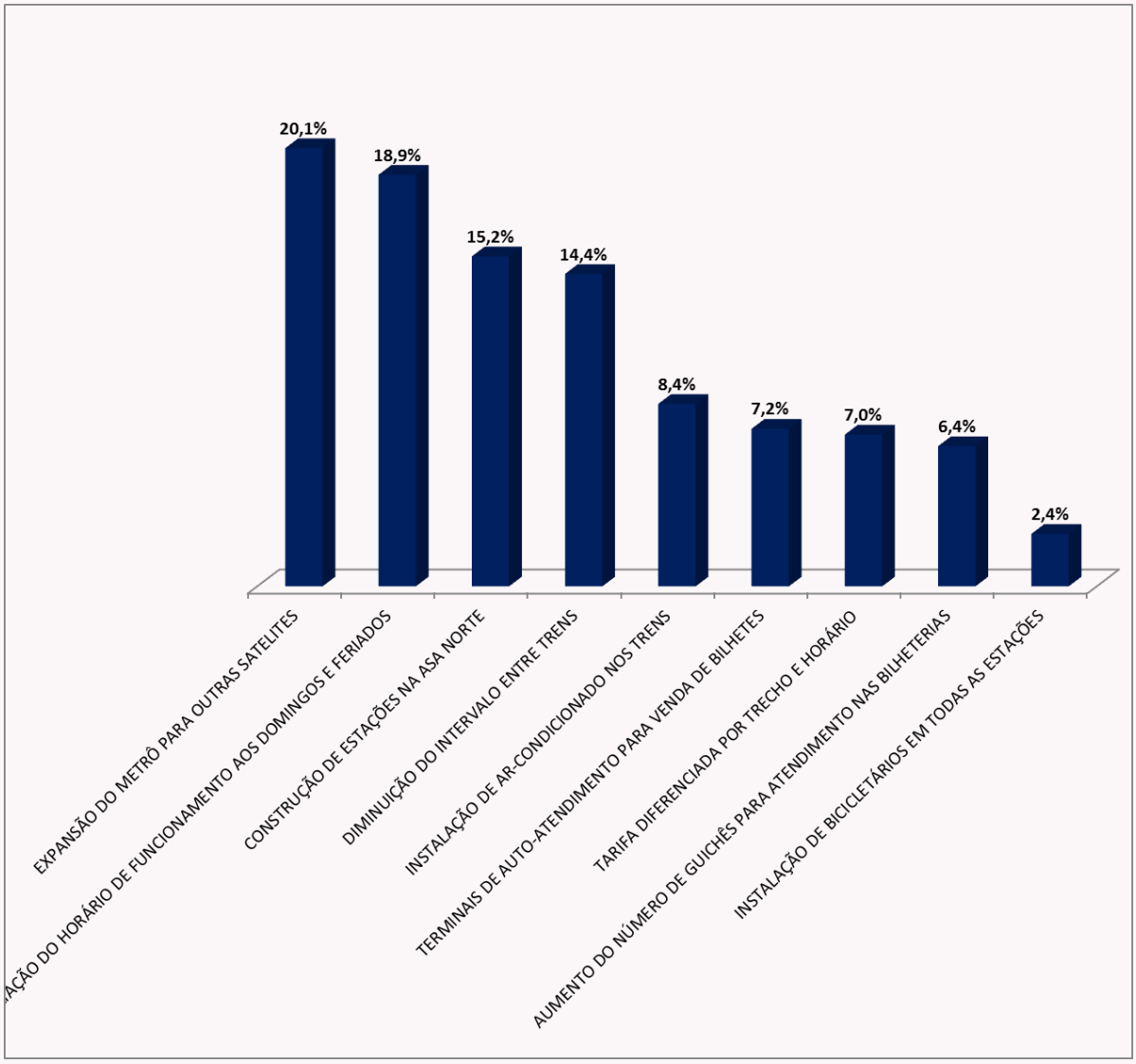
1ª expectativa: Expansão do Metrô para outras satélites = 20,1% das respostas;

2ª expectativa: Expansão do horário de funcionamento aos domingos e feriados = 18,9% das respostas;

3ª expectativa: Construção de estação na Asa Norte = 15,2% das respostas.

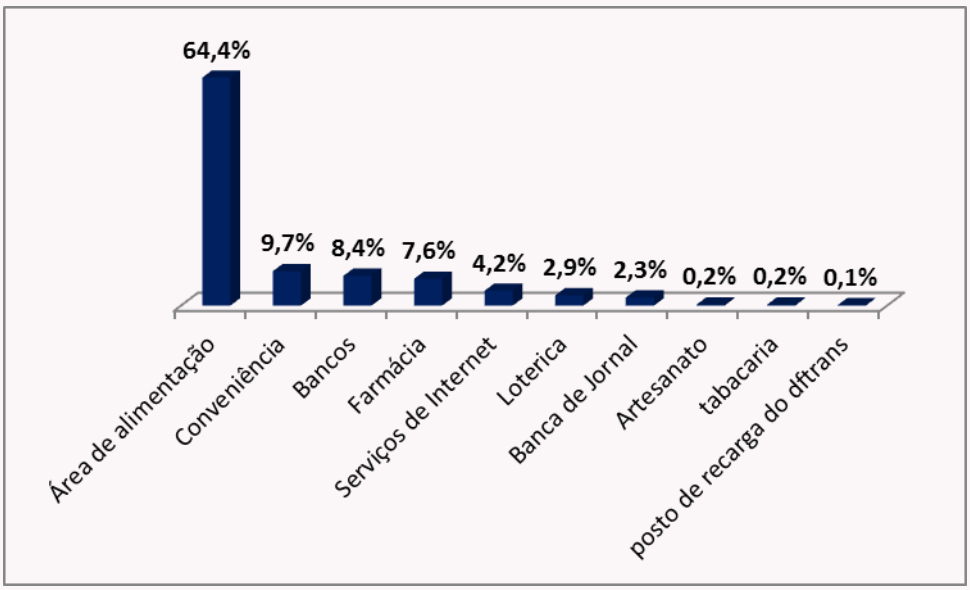
O gráfico a seguir apresenta todas as variáveis e seus percentuais.

Gráfico 57 – Serviços elencados pelos usuários como os prioritários para implantação por parte do Metrô/DF (%)



Foi solicitado ao usuário que enumera-se qual estabelecimento comercial o mesmo gostaria que houvesse no Metro/DF. 80% deles não souberam especificar nenhum serviço/comércio. Dos demais, mais de 60% falaram que gostariam de contar com serviço de alimentação, outros nove tipos de serviço/comércio foram citados, conforme detalhado no gráfico que segue.

Gráfico 58 – Estabelecimentos e serviços solicitados pelos usuários (%)



IV. PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES

De modo geral, durante a o processo de análise dos resultados, pode-se observar que os serviços prestados pelo Metrô/DF foram considerados “bom” pelos usuários.

Todavia, sugerimos ainda algumas ações que visam a melhoria dos futuros resultados perante a avaliação dos usuários do Metrô/DF. Diante do aqui exposto fica a critério do Metrô/DF planejar de que forma poderá atingir estrategicamente o alcance dessas ações.

As recomendações estão divididas por item, seguindo os 9 blocos iniciais elencados para a apresentação dos resultados.

Bilheteria: é recomendável que seja realizada uma análise mais profunda nas bilheterias por estação, principalmente no que refere-se às filas (tempo de espera, número de guichês em funcionamento) em horários de picos, como em relação ao cumprimento dos processos por parte dos funcionários da bilheteria. Vale dizer, que no ingresso dos usuários às estações, foi observado nas entrevistas que quando referem-se a problemas com o sistema de bilhetagem o número de catracas é a maior reclamação;

Infraestrutura e serviços nas estações: é recomendável que se dê maior ênfase aos avisos sonoros emitidos nas estações;

Infraestrutura e serviços nos trens: a questão do calor/ausência de ventilação nos trens foi um dos pontos mais críticos apontados pela pesquisa. O índice de satisfação abaixo de 52%, 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;

Serviços de transporte: nesse bloco vale ressaltar a baixa satisfação dos usuários no quesito horário de funcionamento dos trens aos domingos e feriados, recebendo mais de 30% de classificação “ruim”. Cabe ao Metrô/DF avaliar o custo benefício da extensão do horário de funcionamento nesses dias, mesmo que seja apenas em algumas estações onde o fluxo é mais concentrado.

Atendimento dos empregados nas estações: aqui vale destacar que 95% dos usuários classificaram a apresentação pessoal dos funcionários como satisfatório, porém os serviços prestados pelos mesmos, carece de uma melhor realização. Cerca de 13% avaliaram o serviço como regular. Em casos isolados, foram mencionados problemas pontuais em algumas estações, mas que devem ser evitados afim de prestar o melhor serviço aos usuários.

Segurança do sistema: mesmo tendo sido alcançado poucos níveis de furto e/ou roubos durante a aplicação da pesquisa, para aqueles que já sofreram ou presenciaram alguma ação deste tipo nas dependências do sistema, o nível de satisfação para/com a segurança não chega à 38% dos usuários. Neste quesito é importante ressaltar que a presença da polícia metroviária, não apenas nas áreas de ingresso nas estações, áreas das catracas ou dependências internas, mas também nas áreas subterrâneas, áreas de embarque nos trens (próximo à linha amarela), ou seja, o simples fato da circulação desses funcionários pelas dependências das estações aumenta a sensação de segurança dos usuários. Cabe ao Metrô/DF avaliar o modo e estratégia para movimentar essa seção, trazendo ao usuário uma maior sensação de segurança.

Sistema de atendimento ao usuário: aqui é importante destacar que quando o usuário recorre a esse serviço o maior índice de reclamação faz jus a respostas insatisfatórias dada pelos atendentes, chegando a quase 25% das afirmações, e principalmente a demora no atendimento, ultrapassando os 30% das reclamações. Neste sentido cabe ao Metrô/DF encontrar meios de otimizar o sistema, qualificando melhor os atendentes ao usuário, evitando frustações desnecessárias aos usuários.

Prioridades e solicitações dos usuários: o fato do sistema ainda não alcançar todas as cidades do DF e as quadras da Asa Norte são as solicitações que mais merecem destaque. Além disso o tempo de viagem e o conforto aos passageiros também foram bastante mencionados durante este estudo. Aqui é importante que o Metrô/DF estude, em conjunto com os demais órgão competentes, maneiras de aperfeiçoar o alcance do serviço e em consequência melhorar a perspectiva dos usuários para/com os serviços prestados.

Finalmente ressaltamos que todas as recomendações aqui contidas são apenas perspectivas que esta empresa pode desenvolver a partir dos resultados obtidos com o estudo. Cabe agora ao Metrô/DF e aos demais órgãos utilizarem os dados aqui contidos para buscar a melhoria constante dos serviços prestados.

ANEXO I - Formulário de pesquisa de opinião

O instrumento de coleta, ou questionário, foi previamente estabelecido no Termo de Referência que permeou o processo licitatório. Todavia, após o encerramento do processo de licitação, o questionário passou por algumas adaptações. Essas adaptações foram por vezes solicitadas pela própria Contratante, que excluiu e incluiu novos itens. A Contratada também contribuiu para que o questionário fosse o mais adequado a situação da coleta de campo, uma vez que, por todo o seu conhecimento na fase de aplicação da pesquisa, considerou que alguns itens poderiam ser mais prejudiciais que benéficos.

Todo esse processo de finalização do questionário foi acompanhado por representantes da Contratante o que resultou no questionário a seguir:

Questionário - Pesquisa Metrô DF
Pergunta: 0001 - Identificação do Pesquisador
0001 Código de acesso
Pergunta: 0002 - QUAL FOI O SEU CARTÃO UTILIZADO PARA ACESSO
0001 Vale-transporte SBE (Sistema de Bilhetagem Eletrônica (especifico para cartões do METRÔ-DF)
0002 Vale-transporte SBA (Sistema de Bilhetagem Automática (especifico para cartões do DFTrans)
0003 Múltiplo
0004 Flex
0005 Unitário
0006 Gratuidade Militares
0007 Gratuidade Idosos
0008 Passe-Livre PNE
0009 Passe-Livre Estudante
0010 Cidadão
Pergunta: 0003 - QUANTAS VEZES UTILIZA O METRÔ?
0001 SOMENTE IDA
0002 SOMENTE VOLTA
0003 IDA E VOLTA
Pergunta: 0004 - ESTAÇÃO DE EMBARQUE:
0001 CENTRAL
0002 GALERIA
0003 102
0004 108
0005 112
0006 114

0007 ASA SUL
0008 SHOPPING
0009 FEIRA
0010 GUARÁ
0011 ARNIQUEIRAS
0012 ÁGUAS CLARAS
0013 CONCECIONÁRIAS
0014 PRAÇA DO RELÓGIO
0015 CENTRO METROPOLITANO
0016 CEILÂNDIA SUL
0017 GUARIROBA
0018 CEILÂNDIA CENTRO
0019 CEILÂNDIA NORTE
0020 TERMINAL CEILÂNDIA
0021 TAGUATINGA SUL
0022 FURNAS
0023 SAMAMBAIA SUL
0024 TERMINAL SAMAMBAIA
Pergunta: 0005 - HORÁRIO DE EMBARQUE:
0001 Hora:
Pergunta: 0006 - ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE:
0001 CENTRAL
0002 GALERIA
0003 102
0004 108
0005 112
0006 114
0007 ASA SUL
0008 SHOPPING
0009 FEIRA
0010 GUARÁ
0011 ARNIQUEIRAS
0012 ÁGUAS CLARAS
0013 CONCECIONÁRIAS
0014 PRAÇA DO RELÓGIO
0015 CENTRO METROPOLITANO
0016 CEILÂNDIA SUL
0017 GUARIROBA
0018 CEILÂNDIA CENTRO
0019 CEILÂNDIA NORTE
0020 TERMINAL CEILÂNDIA
0021 TAGUATINGA SUL
0022 FURNAS
0023 SAMAMBAIA SUL
0024 TERMINAL SAMAMBAIA
Pergunta: 0007 - ESTAÇÃO DE EMBARQUE NA IDA:
0001 CENTRAL
0002 GALERIA
0003 102

0004 108
0005 112
0006 114
0007 ASA SUL
0008 SHOPPING
0009 FEIRA
0010 GUARÁ
0011 ARNIQUEIRAS
0012 ÁGUAS CLARAS
0013 CONCECIONÁRIAS
0014 PRAÇA DO RELÓGIO
0015 CENTRO METROPOLITANO
0016 CEILÂNDIA SUL
0017 GUARIROBA
0018 CEILÂNDIA CENTRO
0019 CEILÂNDIA NORTE
0020 TERMINAL CEILÂNDIA
0021 TAGUATINGA SUL
0022 FURNAS
0023 SAMAMBAIA SUL
0024 TERMINAL SAMAMBAIA
Pergunta: 0008 - HORÁRIO DE EMBARQUE NA IDA:
0001 Hora:
Pergunta: 0009 - ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE NA IDA:
0001 CENTRAL
0002 GALERIA
0003 102
0004 108
0005 112
0006 114
0007 ASA SUL
0008 SHOPPING
0009 FEIRA
0010 GUARÁ
0011 ARNIQUEIRAS
0012 ÁGUAS CLARAS
0013 CONCECIONÁRIAS
0014 PRAÇA DO RELÓGIO
0015 CENTRO METROPOLITANO
0016 CEILÂNDIA SUL
0017 GUARIROBA
0018 CEILÂNDIA CENTRO
0019 CEILÂNDIA NORTE
0020 TERMINAL CEILÂNDIA
0021 TAGUATINGA SUL
0022 FURNAS
0023 SAMAMBAIA SUL
0024 TERMINAL SAMAMBAIA
Pergunta: 0010 - ESTAÇÃO DE EMBARQUE NA VOLTA:

0001 CENTRAL
0002 GALERIA
0003 102
0004 108
0005 112
0006 114
0007 ASA SUL
0008 SHOPPING
0009 FEIRA
0010 GUARÁ
0011 ARNIQUEIRAS
0012 ÁGUAS CLARAS
0013 CONCECIONÁRIAS
0014 PRAÇA DO RELÓGIO
0015 CENTRO METROPOLITANO
0016 CEILÂNDIA SUL
0017 GUARIROBA
0018 CEILÂNDIA CENTRO
0019 CEILÂNDIA NORTE
0020 TERMINAL CEILÂNDIA
0021 TAGUATINGA SUL
0022 FURNAS
0023 SAMAMBAIA SUL
0024 TERMINAL SAMAMBAIA
Pergunta: 0011 - HORÁRIO DE EMBARQUE NA VOLTA:
0001 Hora:
Pergunta: 0012 - ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE NA VOLTA:
0001 CENTRAL
0002 GALERIA
0003 102
0004 108
0005 112
0006 114
0007 ASA SUL
0008 SHOPPING
0009 FEIRA
0010 GUARÁ
0011 ARNIQUEIRAS
0012 ÁGUAS CLARAS
0013 CONCECIONÁRIAS
0014 PRAÇA DO RELÓGIO
0015 CENTRO METROPOLITANO
0016 CEILÂNDIA SUL
0017 GUARIROBA
0018 CEILÂNDIA CENTRO
0019 CEILÂNDIA NORTE
0020 TERMINAL CEILÂNDIA
0021 TAGUATINGA SUL
0022 FURNAS
0023 SAMAMBAIA SUL

0024 TERMINAL SAMAMBAIA
Pergunta: 0013 - MOTIVO DA VIAGEM:
0001 TRABALHO
0002 SAUDE
0003 ESTUDO
0004 NEGÓCIOS
0005 LAZER/COMPRAS
0006 OUTRO
Pergunta: 0014 - COMO SE DESLOCA ATÉ A ESTAÇÃO DO METRÔ:
0001 A PÉ
0002 BICICLETA
0003 ÔNIBUS
0004 TAXI
0005 CARRO
0006 OUTRO
Pergunta: 0015 - TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA BILHETERIA
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0016 - ATENDIMENTO DO BILHETEIRO:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0017 - SISTEMA DE BILHETAGEM UTILIZADO NO METRÔ-DF:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0018 - QUESTÃO 3 ITEM B, SE RUIM OU PÉSSIMO, JUSTIFIQUE:
0001 JUSTIFICAÇÃO:
Pergunta: 0019 - ILUMINAÇÃO NAS ESTAÇÕES:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER

Pergunta: 0020 - VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0021 - LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NAS ESTAÇÕES:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0022 - SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES – PLACAS, ADESIVOS E MAPAS:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0023 - EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0024 - ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0025 - VENTILAÇÃO NOS TRENS
0001 ÓTIMO
0003 BOM
0004 REGULAR
0005 RUIM
0006 PÉSSIMO
0007 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0026 - LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS
0001 ÓTIMO
0002 BOM

0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0027 - SINALIZAÇÃO NOS TRENS – PLACAS, ADESIVOS E MAPAS:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0028 - AVISOS SONOROS NOS TRENS:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0029 - ACESSIBILIDADE NOS TRENS:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0030 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SÁBADO, DAS 06H00 ÀS 23H30:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0031 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS, DAS 07H00 ÀS 19H00:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0032 - INTERVALO ENTRE OS TRENS:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM

0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0033 - CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0034 - TEMPO DE VIAGEM:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0035 - IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO EXCLUSIVO PARA MULHERES E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0036 - APRESENTAÇÃO PESSOAL:
0001 SATISFATÓRIA
0002 INSATISFATÓRIA
Pergunta: 0037 - ATENDIMENTO PRESTADO PELOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES:
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0038 - VOCÊ JÁ FOI ROUBADO, FURTADO OU OS PRESENCIOU NO METRÔ-DF?
0001 SIM
0002 NÃO
Pergunta: 0039 - COMO AVALIA A SEGURANÇA NO SISTEMA METRÔ-DF?
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO

0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0040 - VOCÊ JÁ FOI ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ-DF?
0001 SIM
0002 NÃO
Pergunta: 0041 - COMO AVALIA O ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS REALIZADO NO METRÔ-DF?
0001 ÓTIMO
0002 BOM
0003 REGULAR
0004 RUIM
0005 PÉSSIMO
0006 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0042 - VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO?
0001 SIM
0002 NÃO
Pergunta: 0043 - O ATENDIMENTO FOI SATISFATÓRIO?
0001 SIM
0002 NÃO
Pergunta: 0044 - POR QUAL MOTIVO O ATENDIMENTO NÃO FOI SATISFATÓRIO
0001 TELEFONE NÃO ATENDE
0002 DEMORA NO ATENDIMENTO
0003 ATENDIMENTO INADEQUADO
0004 RESPOSTA INSATISFATÓRIA
Pergunta: 0045 - COM RELAÇÃO AOS ITENS APRESENTADOS NESTE CARTÃO, QUAIS SÃO OS 3 QUE CONSIDERA MAIS IMPORTANTE NO SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF? POR FAVOR, ME FALE EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA, DO PRIMEIRO MAIS IMPORTANTE
0001 VALOR DA TARIFA
0002 TEMPO DE VIAGEM
0003 SEGURANÇA DO SISTEMA
0004 CONFORTO
0005 HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
0006 TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS
0007 OUTRO
Pergunta: 0046 - OUTRO SERVIÇO PRESTADO. (PREENCHER SOMENTE SE O ENTREVISTADO ESCOLHER A OPÇÃO OUTRO NA PERGUNTA ANTERIOR, CASO CONTRARIO DEIXAR EM BRANCO)
0001 OUTRO SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF
Pergunta: 0047 - COM RELAÇÃO AOS ITENS APRESENTADOS NESTE CARTÃO, QUAIS SÃO OS 3 PRINCIPAIS QUE VOCÊ ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS PELO METRÔ-DF? POR MAIS IMPORTANTE AFAVOR, ME FALE EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA, DO PRIMEIRO
0001 AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS

0002 DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS
0003 AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS
0004 INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS
0005 TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO
0006 TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA VENDA DE BILHETES
0007 CONSTRUÇÃO DE ESTAÇÕES NA ASA NORTE
0008 EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATELITES
0009 INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES
0010 NÃO SABE RESPONDER
Pergunta: 0048 - QUAL TIPO DE COMÉRCIO/SERVIÇO DESEJARIA NO ÂMBITO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ-DF?
0001 NÃO SOUBE RESPONDER
0002 ESPECIFICAR TIPO DE COMÉRCIO/SERVIÇO:
Pergunta: 0049 - DE UMA MANEIRA GERAL, QUAL NOTA DE 1 A 10, VC DÁ PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF?
0001 Número Coletado
Pergunta: 0050 - SEXO:
0001 MASCULINO
0002 FEMININO
Pergunta: 0051 - FAIXA ETÁRIA:
0001 ATÉ 20 ANOS
0002 DE 21 A 40 ANOS
0003 DE 41 A 60 ANOS
0004 ACIMA DE 60 ANOS
Pergunta: 0052 - GRAU DE INSTRUÇÃO:
0001 SEM ESTUDOS
0002 ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO
0003 ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO
0004 ENSINO MÉDIO INCOMPLETO
0005 ENSINO MÉDIO COMPLETO
0006 ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO
0007 ENSINO SUPERIOR COMPLETO
Pergunta: 0053 - OCUPAÇÃO:
0001 EMPREGADO
0002 DESEMPREGADO
0003 AUTÔNOMO
0004 EMPRESÁRIO
0005 APOSENTADO
0006 ESTUDANTE
0007 SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL
0008 SERVIDOR PÚBLICO DO GDF
0009 SERVIÇOS OCASIONAIS
0010 DO LAR
0011 OUTROS

Pergunta: 0054 - RENDA FAMILIAR:
0001 ATÉ R$ 1.020,00
0002 ENTRE R$ 1.020,01 E R$ 3.060,00
0003 ENTRE R$ 3.060,01 E R$ 7.650,00
0004 ENTRE R$ 7.650,01 E R$ 15.300,00
0005 ACIMA DE R$ 15.300,00
0006 NÃO INFORMOU
Pergunta: 0055 - IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO
0001 NOME
0002 TELEFONE