

INSTITUTO DE PESQUISAS

Pesquisa de Avaliação de Imagem e Serviços METRÔ - DF

Ano 2015

Pesquisa de Avaliação de Imagem e Serviços METRÔ – DF

ÍNDICE

Metodologia....1
Questionário....2
Resultados 6
Caracterização do Entrevistado – Faixa Etária 7
Caracterização do Entrevistado – Gênero.... 8
Caracterização do Entrevistado – Ocupação.... 9
Caracterização do Entrevistado – Grau de Instrução 10
Caracterização do Entrevistado – Renda Familiar Mensal 11
Caracterização do Entrevistado – Faixa Horária da Entrevista....12
Caracterização do Entrevistado – Dia da semana da entrevista.... 13
Caracterização do Entrevistado – Entrevistas por Estação Origem.... 14
Caracterização do Entrevistado – Características da Origem.... 15
Caracterização do Entrevistado – Como veio até a estação....16
Entrevistas por estação e horário....17
Entrevistas por estação e dia da semana....18
Caracterização do Entrevistado – Estação Destino....19
Caracterização do Entrevistado – Características do Destino.... 20
Caracterização do Entrevistado – Como vai até o Destino....21
Caracterização do Entrevistado – Frequência que utiliza o sistema....22
Caracterização do Entrevistado – Tipo de Cartão de Acesso que utilizou 23
Explicação da Avaliação dos Atributos.... 24
Avaliação dos Atributos – Total do Sistema 25
Avaliação dos Atributos – Nota média - Estação....38
Ranking dos atributos 43
Motivo de insatisfação com o Sistema de Bilhetagem do Metrô-DF 46
Instalação de terminais de auto-atendimento....47
Implantação do vagão/carro exclusivo 50
Melhor período vagão/carro exclusivo....53

Atual horário de pico.....56
Horário que melhor atende a necessidade.....59
Atendimento dos empregados nas estações..... 62
Segurança 65
Atendimento em Primeiros Socorros 76
Serviço de Atendimento ao Usuário 84
Avaliação da implementação do Whatsapp/Telegram.....92
Serviço do Metrô-DF – 3 Mais importantes 95
Serviço do Metrô-DF – 3 Itens que espera que sejam realizados.....99
Expansão do Metrô para outras cidades satélites.....104
Comércio que falta no Metrô - DF 105
Nota para o Serviço prestado pelo Metrô - DF 111

ANEXO I: MODELO DE QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO METRÔ-DF

NÚMERO: **ESTAÇÃO DA ENTREVISTA:** **DATA**: **HORÁRIO:** **PESQUISADOR:**

DE ONDE VEM (Cidade/Endereço ou Nome do local):_____ **HORÁRIO QUE SAIU:**_____

ESTAÇÃO DE EMBARQUE_____ □ A MESMA DA ENTREVISTA

CARACTERISTICA DA ORIGEM:

□ CASA □ TRABALHO □ LAZER/COMPRAS
□ HOSPITAL □ INSTITUIÇÃO DE ENSINO □ OUTRO_____

COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO:

□ A PÉ □ ÔNIBUS □ CARRO
□ BICICLETA □ TAXI □ OUTRO_____

ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE_____

PARA ONDE VAI (Endereço/Nome do local):_____**HORÁRIO QUE PRETENDE CHEGAR:**_____

CARACTERISTICA DO DESTINO:

□ CASA □ TRABALHO □ LAZER/COMPRAS
□ HOSPITAL □ INSTITUIÇÃO DE ENSINO □ OUTRO_____

COMO VAI ATÉ O DESTINO:

□ A PÉ □ ÔNIBUS □ CARRO
□ BICICLETA □ TAXI □ OUTRO_____

FREQUENCIA EM QUE UTILIZA O SISTEMA:

□ DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS □ APENAS NOS FINAIS DE SEMANA □ DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS
□ TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS □ NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE □ OUTRO_____

TIPO DE CARTÃO UTILIZADO PARA ACESSO (conforme tabela):_____

A - BILHETERIA

1. TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA BILHETERIA:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

2. ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA BILHETERIA:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

3. SISTEMA DE BILHETAGEM UTILIZADO NO METRÔ-DF:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

4. (Questão 3 – Item B, Se RUIM OU PESSIMO, justifique):_____

5. VC É A FAVOR DA INSTALAÇÃO DE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA COMPRA DE CARTÕES/CRÉDITOS DE VIAGEM

□ SIM □ NÃO

B - INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

1. ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

2. VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

3. LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NAS ESTAÇÕES:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

4. SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES – PLACAS, ADESIVOS E MAPAS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

5. EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

6. ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

C - INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

1. VENTILAÇÃO NOS TRENS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

2. LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

3. SINALIZAÇÃO NOS TRENS – PLACAS, ADESIVOS E MAPAS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

4. AVISOS SONOROS NOS TRENS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

5. ACESSIBILIDADE NOS TRENS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

D - SERVIÇO DE TRANSPORTE

1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SÁBADO, DAS 06H ÀS 23H30:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

2. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS, DAS 07H ÀS 19H:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

3. INTERVALO ENTRE OS TRENS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

4. CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

5. TEMPO DE VIAGEM:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

6. IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:

□ CONCORDA □ NÃO CONCORDA

7. VC É A FAVOR DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO EM PERÍODO INTEGRAL(DOMINGO A DOMINGO) OU APENAS EM HORÁRIO DE PICO, DE SEGUNDA A SEXTA-FEIRA

□ PERÍODO INTEGRAL □ HORÁRIO DE PICO

8. NOVA ESTRATÉGIA DE DESPACHOS DE TRENS, 2 CEILANDIA E 1 SAMAMBAIA NO HORÁRIO DE PICO:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

E - ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

1. APRESENTAÇÃO PESSOAL:

□ SATISFATÓRIA □ INSATISFATÓRIA

2. ATENDIMENTO PRESTADO PELOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES:

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

F - SEGURANÇA NO SISTEMA

1. VOCÊ JÁ FOI ROUBADO, FURTADO OU OS PRESENCIOU NO METRÔ-DF?

□ SIM □ NÃO

2. COMO AVALIA A SEGURANÇA NO SISTEMA METRÔ-DF?

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

3. COMO VOCÊ AVALIA A FISCALIZAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO DO METRÔ-DF

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

G - ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

1. VOCÊ JÁ FOI ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ-DF? (Se NÃO, pular para o item I)

□ SIM □ NÃO

2. COMO AVALIA O ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS REALIZADO NO METRÔ-DF?

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

H - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1. VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO? (Se NÃO, pular para o item J)

□ SIM □ NÃO

2. SUA SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA?

□ SIM □ NÃO

3. O QUE VC ACHOU DA IMPLANTAÇÃO DO CANAL WHATSAPP/TELEGRAM?

□ ÓTIMO □ BOM □ REGULAR □ RUIM □ PÉSSIMO □ NÃO SABE RESPONDER

J - (APRESENTAR CARTÃO 1) 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 AO TERCEIRO MAIS IMPORTANTE.

□ VALOR DA TARIFA □ TEMPO DE VIAGEM □ SEGURANÇA DO SISTEMA

□ CONFORTO □ HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO □ TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS

□ REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS □ OUTRO(especificar)_____

L - (APRESENTAR CARTÃO 2) COM RELAÇÃO AOS ITENS APRESENTADOS NESTE CARTÃO, QUAIS SÃO OS 3 PRINCIPAIS QUE VOCÊ ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS PELO METRÔ-DF? POR FAVOR, ME FALE EM ORDEM DE IMPORTÂNCIA, DO PRIMEIRO MAIS IMPORTANTE AO TERCEIRO MAIS IMPORTANTE.

□ AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS □ DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS

□ AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS □ INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS

□ TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO □ TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA RECARGA DE CARTÕES

□ CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES NA ASA NORTE E ASA SUL □ EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATELITES(QUAL_____)

□ AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA □ INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES

□ NÃO SABE RESPONDER

M - QUE TIPO DE COMÉRCIO/SERVIÇO DESEJARIA NO ÂMBITO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ-DF (ATÉ 03 SUGESTÕES)?

□ ESPECIFICAR TIPO DE COMÉRCIO/SERVIÇO: _____ □ NÃO SOUBE RESPONDER

N – DE UMA MANEIRA GERAL, QUAL NOTA DE 1 A 10, VC DÁ PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF? _____

I - CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA

1. SEXO:

□ MASCULINO □ FEMININO

2. FAIXA ETÁRIA:

□ ATÉ 20 ANOS □ DE 21 A 40 ANOS □ DE 41 A 60 ANOS

□ ACIMA DE 60 ANOS □ RECUSOU-SE A RESPONDER

3. GRAU DE INSTRUÇÃO:

□ SEM ESTUDOS □ ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO

□ ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO □ ENSINO MÉDIO INCOMPLETO

□ ENSINO MÉDIO COMPLETO □ ENSINO SUPERIOR COMPLETO

□ ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO □ PÓS-GRADUAÇÃO

□ RECUSOU-SE A RESPONDER

4. OCUPAÇÃO:

□ EMPREGADO □ DESEMPREGADO □ AUTÔNOMO

□ EMPRESÁRIO □ APOSENTADO □ ESTUDANTE

□ SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL □ SERVIDOR PÚBLICO DO GDF □ SERVIÇOS OCASIONAIS

□ DO LAR □ OUTROS_____ □ RECUSOU-SE A RESPONDER

5. RENDA FAMILIAR:

□ ATÉ R$ 788,00 □ ENTRE R$ 788,01 E R$ 1576,00 □ ENTRE R$ 1.576,01 E R$ 4.728,00

□ ENTRE R$ 4.728,01 E R$ 7.880,00 □ ENTRE R$ 7.880,01 E R$15760,00 □ ACIMA DE R$ 15.760,01

□ RECUSOU-SE A RESPONDER

NOME DO ENTREVISTADO: _____ TELEFONE DE CONTATO DO ENTREVISTADO:_____

Metodologia

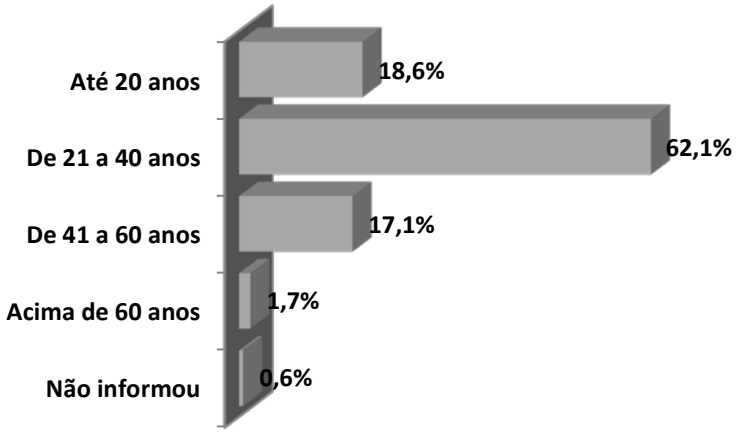
- **Objetivo**: Constitui objeto do presente contrato a aplicação de pesquisa a ser realizada anualmente mediante entrevista individual junto aos usuários do Metrô-DF para caracterização socioeconômica, avaliação do nível de satisfação dos serviços prestados e ainda com a finalidade de avaliar itens identificados pelas áreas técnicas com vistas a melhorias no sistema. Esta pesquisa avalia o sistema referente ao ano de 2015.
- **Universo do Estudo:** O universo do estudo são os usuários das 24 Estações do METRÔ-DF.
- **Amostra:** Nesta coleta foram aplicados 2.960 entrevistas, nas 24 Estações, nos 6 (seis) dias da semana, de segunda-feira a sábado. A distribuição das entrevistas seguiu a seguinte proporção: 72% no horário entre 06h30 às 8h30 e das 17h00 às 19h00, 18% no horário de 10h00 às 14h00 e 10% das 20h00 às 23h30
- **Coleta de dados:** As entrevistas foram coletadas entre os dias 10 e 24 de Março de 2016. Para a coleta de dados, a equipe foi composta por 12 Pesquisadores, 4 supervisores e um coordenador geral.
- Seguimos o Código de Ética ESOMAR - Sociedade Européia para Pesquisa de Opinião e Mercado, onde nos comprometemos a manter sigilo sobre os resultados das pesquisas, bem como não utilizá-los para outros fins

Resultados

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Faixa Etária

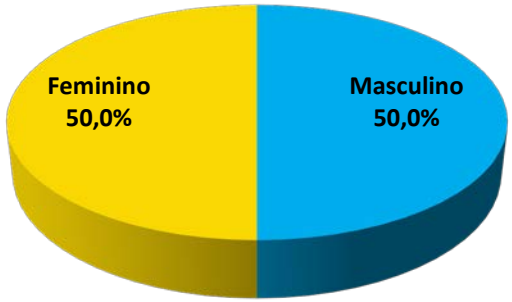
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Faixa Etária	**Números Absolutos**	**%**
Até 20 anos	549	18,6%
De 21 a 40 anos	1838	62,1%
De 41 a 60 anos	505	17,1%
Acima de 60 anos	50	1,7%
Não informou	18	0,6%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Gênero

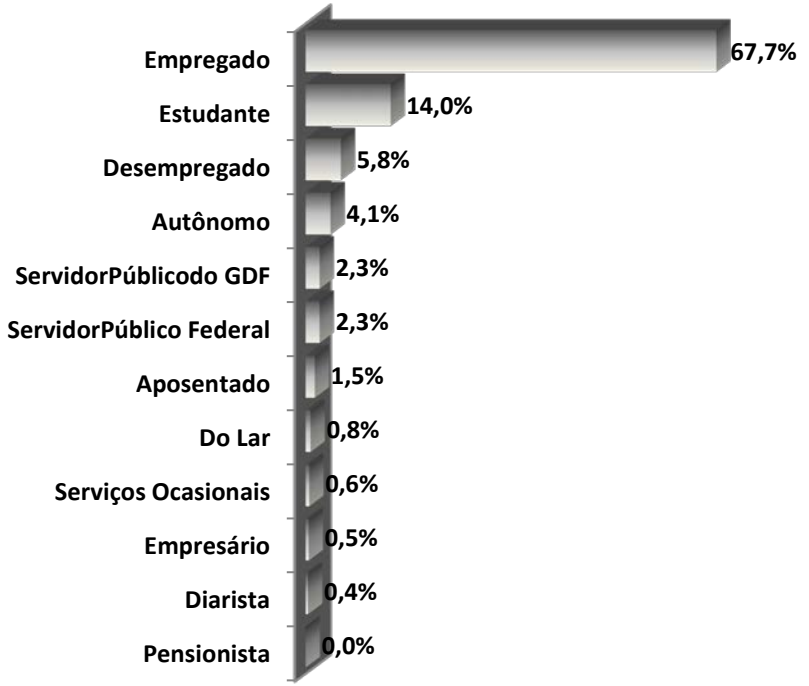
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Gênero	**Números Absolutos**	**%**
Masculino	1480	50,0%
Feminino	1480	50,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Ocupação

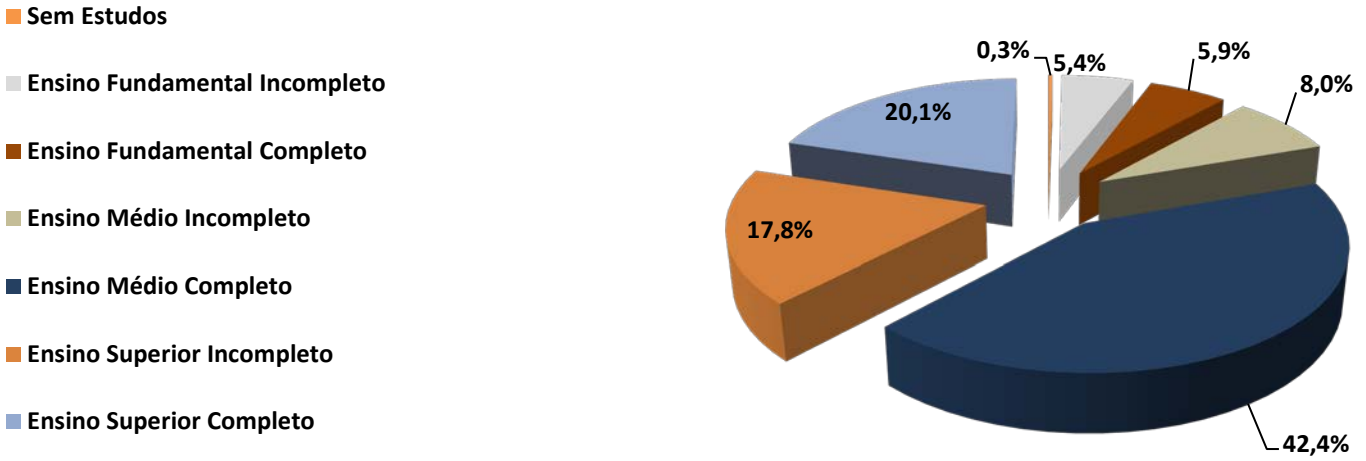
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Ocupação	**Números Absolutos**	**%**
Empregado	2003	67,7%
Estudante	413	14,0%
Desempregado	171	5,8%
Autônomo	122	4,1%
ServidorPúblicodo GDF	68	2,3%
ServidorPúblico Federal	67	2,3%
Aposentado	45	1,5%
Do Lar	25	0,8%
Serviços Ocasionais	19	0,6%
Empresário	15	0,5%
Diarista	11	0,4%
Pensionista	1	0,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Grau de Instrução do Entrevistado

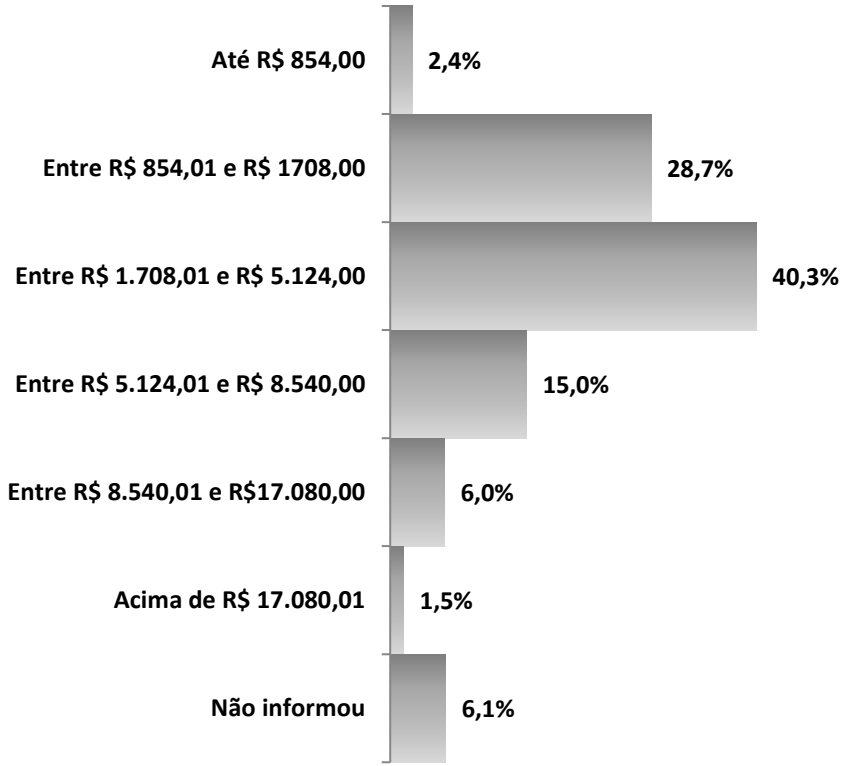
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Grau de Instrução do Entrevistado	**Números Absolutos**	**%**
Sem Estudos	10	0,3%
Ensino Fundamental Incompleto	161	5,4%
Ensino Fundamental Completo	175	5,9%
Ensino Médio Incompleto	236	8,0%
Ensino Médio Completo	1256	42,4%
Ensino Superior Incompleto	528	17,8%
Ensino Superior Completo	594	20,1%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Renda Familiar Mensal

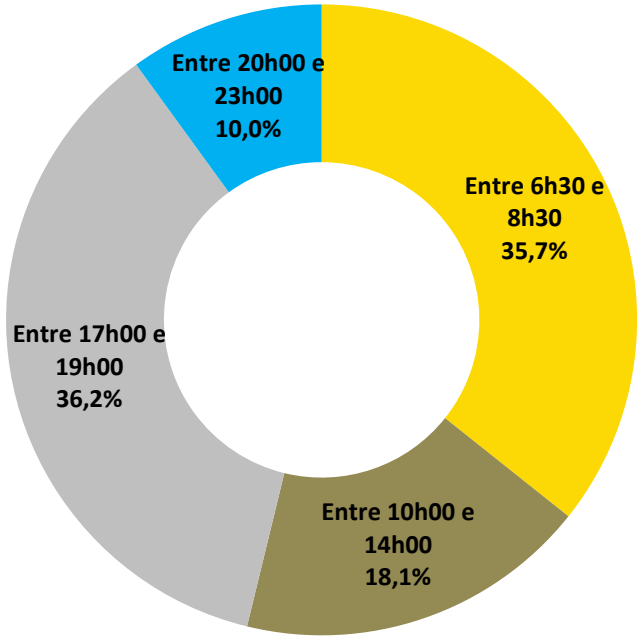
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Renda Familiar Mensal	**Números Absolutos**	**%**
Até R$ 854,00	71	2,4%
Entre R$ 854,01 e R$ 1708,00	849	28,7%
Entre R$ 1.708,01 e R$ 5.124,00	1194	40,3%
Entre R$ 5.124,01 e R$ 8.540,00	444	15,0%
Entre R$ 8.540,01 e R$17.080,00	178	6,0%
Acima de R$ 17.080,01	44	1,5%
Não informou	180	6,1%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Faixa Horária da Entrevista

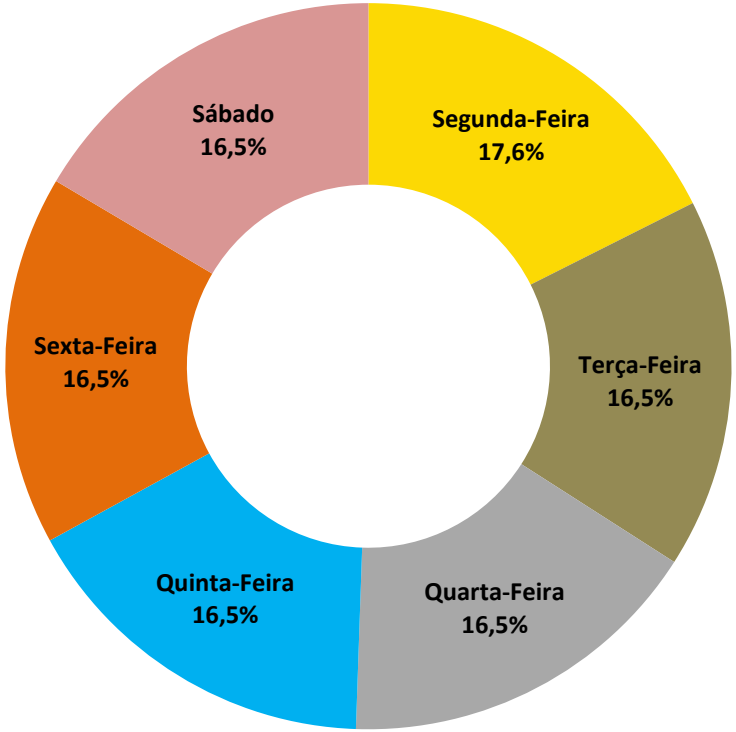
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Faixa Horária da Entrevista	**Números Absolutos**	**%**
Entre 6h30 e 8h30	1056	35,7%
Entre 10h00 e 14h00	536	18,1%
Entre 17h00 e 19h00	1072	36,2%
Entre 20h00 e 23h00	296	10,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Dia da Semana da Entrevista

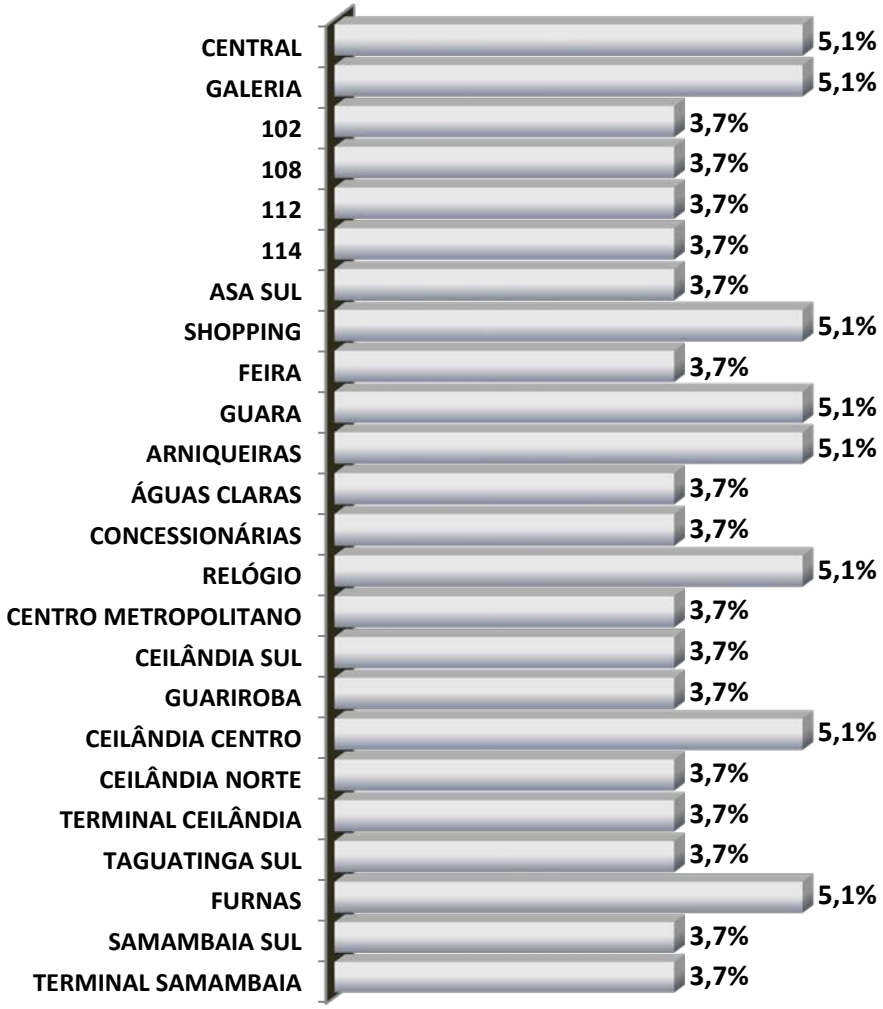
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Dia da Semana da Entrevista	**Números Absolutos**	**%**
Segunda-Feira	520	17,6%
Terça-Feira	488	16,5%
Quarta-Feira	488	16,5%
Quinta-Feira	488	16,5%
Sexta-Feira	488	16,5%
Sábado	488	16,5%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistas por Estação (Origem)

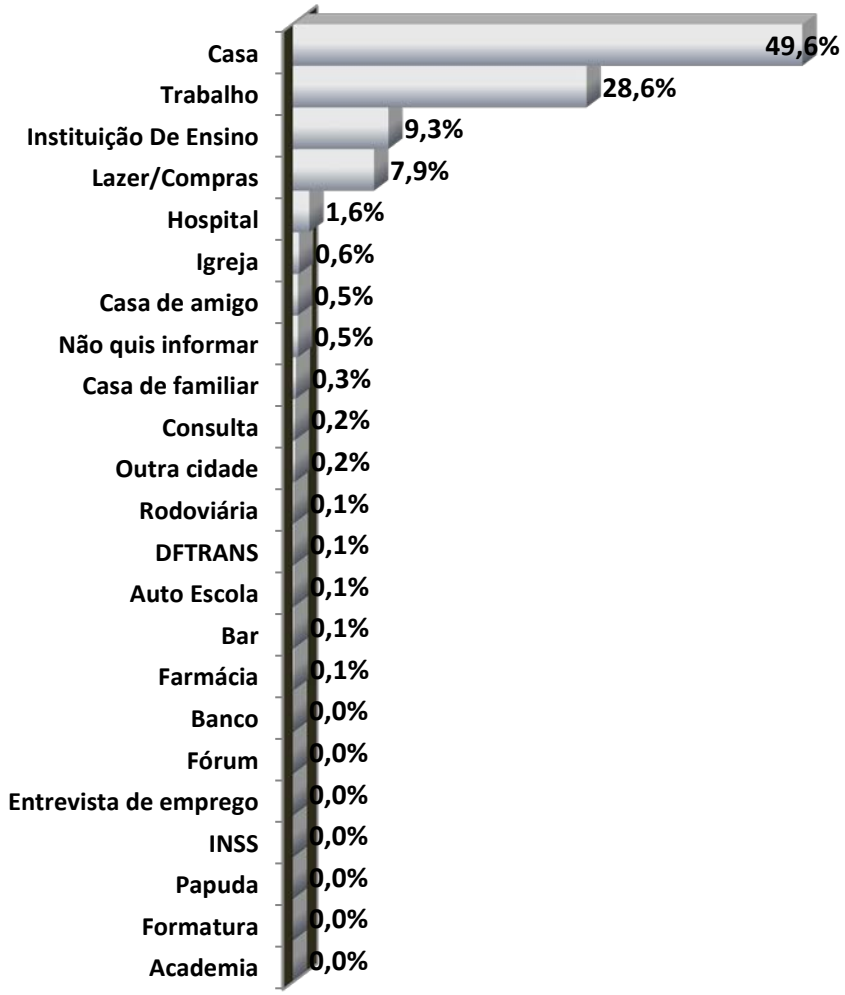
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Entrevistas por Estação (Origem)	**Números Absolutos**	**%**
CENTRAL	150	5,1%
GALERIA	150	5,1%
102	110	3,7%
108	110	3,7%
112	110	3,7%
114	110	3,7%
ASA SUL	110	3,7%
SHOPPING	150	5,1%
FEIRA	110	3,7%
GUARA	150	5,1%
ARNIQUEIRAS	150	5,1%
ÁGUAS CLARAS	110	3,7%
CONCESSIONÁRIAS	110	3,7%
RELÓGIO	150	5,1%
CENTRO METROPOLITANO	110	3,7%
CEILÂNDIA SUL	110	3,7%
GUARIROBA	110	3,7%
CEILÂNDIA CENTRO	150	5,1%
CEILÂNDIA NORTE	110	3,7%
TERMINAL CEILÂNDIA	110	3,7%
TAGUATINGA SUL	110	3,7%
FURNAS	150	5,1%
SAMAMBAIA SUL	110	3,7%
TERMINAL SAMAMBAIA	110	3,7%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Características da origem

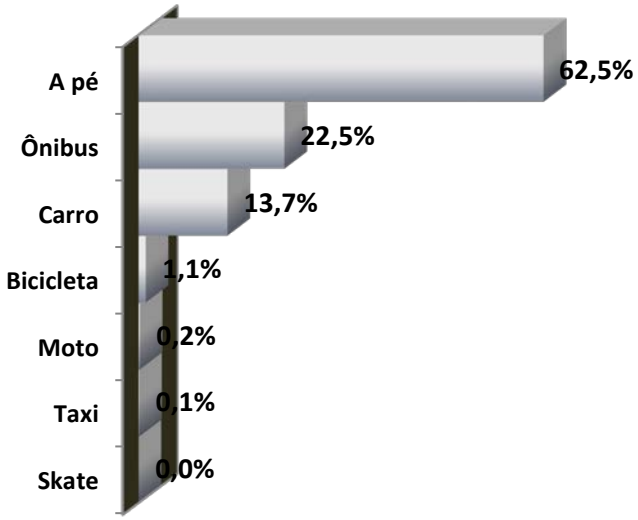
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Características da origem	**Números Absolutos**	**%**
Casa	1468	49,6%
Trabalho	847	28,6%
Instituição De Ensino	275	9,3%
Lazer/Compras	234	7,9%
Hospital	48	1,6%
Igreja	17	0,6%
Casa de amigo	16	0,5%
Não quis informar	14	0,5%
Casa de familiar	10	0,3%
Consulta	5	0,2%
Outra cidade	5	0,2%
Rodoviária	4	0,1%
DFTRANS	3	0,1%
Auto Escola	3	0,1%
Bar	2	0,1%
Farmácia	2	0,1%
Banco	1	0,0%
Fórum	1	0,0%
Entrevista de emprego	1	0,0%
INSS	1	0,0%
Papuda	1	0,0%
Formatura	1	0,0%
Academia	1	0,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Como veio até a estação

* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Como veio até a estação	**Números Absolutos**	**%**
A pé	1850	62,5%
Ônibus	666	22,5%
Carro	404	13,7%
Bicicleta	32	1,1%
Moto	5	0,2%
Taxi	2	0,1%
Skate	1	0,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistas por Estação e Horário

		FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA				
Estação	%	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	TOTAL
CENTRAL	5,1%	36,0%	18,0%	36,0%	10,0%	100%
GALERIA	5,1%	36,0%	18,0%	36,0%	10,0%	100%
102	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
108	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
112	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
114	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
ASA SUL	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
SHOPPING	5,1%	36,0%	18,0%	36,0%	10,0%	100%
FEIRA	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
GUARA	5,1%	36,0%	18,7%	36,0%	9,3%	100%
ARNIQUEIRAS	5,1%	36,0%	18,0%	36,0%	10,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
RELÓGIO	5,1%	36,0%	18,0%	36,0%	10,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
GUARIROBA	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	5,1%	36,0%	18,0%	36,0%	10,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
TAGUATINGA SUL	3,7%	35,5%	17,3%	36,4%	10,9%	100%
FURNAS	5,1%	36,0%	18,0%	36,0%	10,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	3,7%	35,5%	18,2%	36,4%	10,0%	100%

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

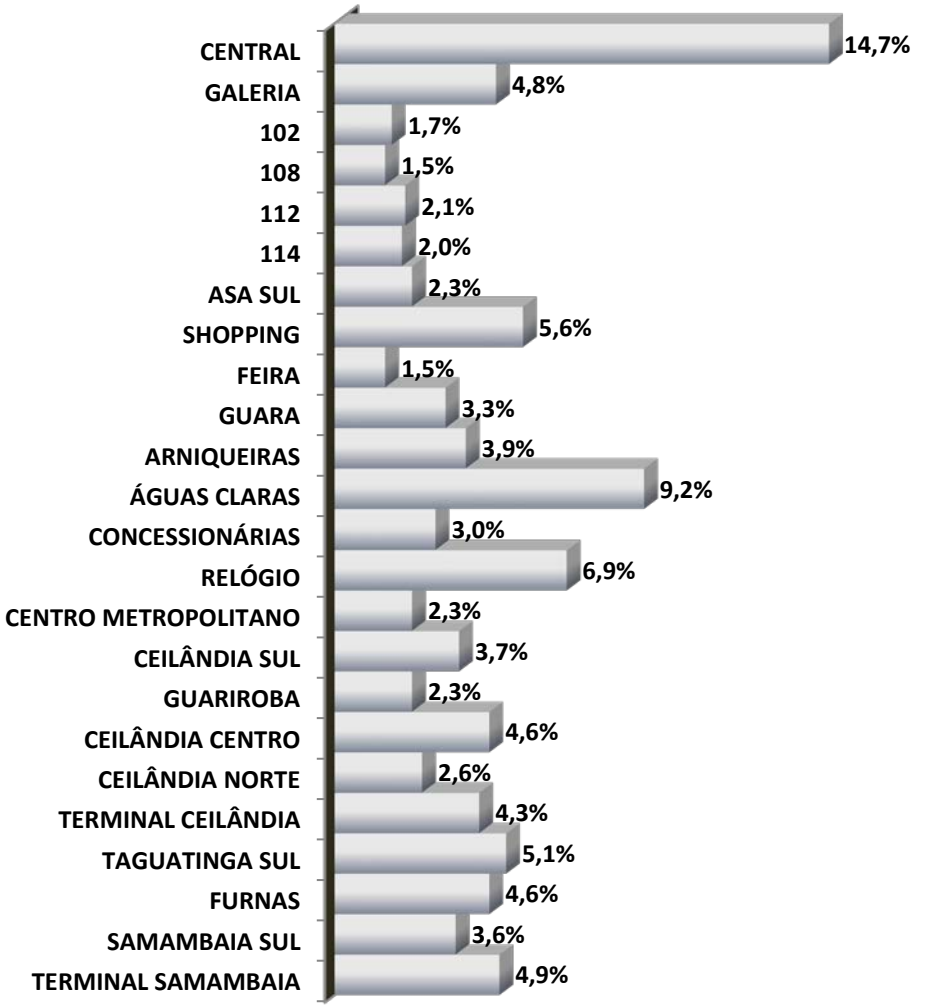
Entrevistas por Estação e Dia da Semana

		DIA DA SEMANA						
Estação	%	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado	TOTAL
CENTRAL	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
GALERIA	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
102	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
108	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
112	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
114	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
ASA SUL	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
SHOPPING	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
FEIRA	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
GUARA	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
ARNIQUEIRAS	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
ÁGUAS CLARAS	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
CONCESSIONÁRIAS	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
RELÓGIO	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
CENTRO METROPOLITANO	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
CEILÂNDIA SUL	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
GUARIROBA	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
CEILÂNDIA NORTE	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
TAGUATINGA SUL	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
FURNAS	5,1%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	100%
SAMAMBAIA SUL	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	3,7%	18,2%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	16,4%	100%

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Estação de desembarque (Destino)

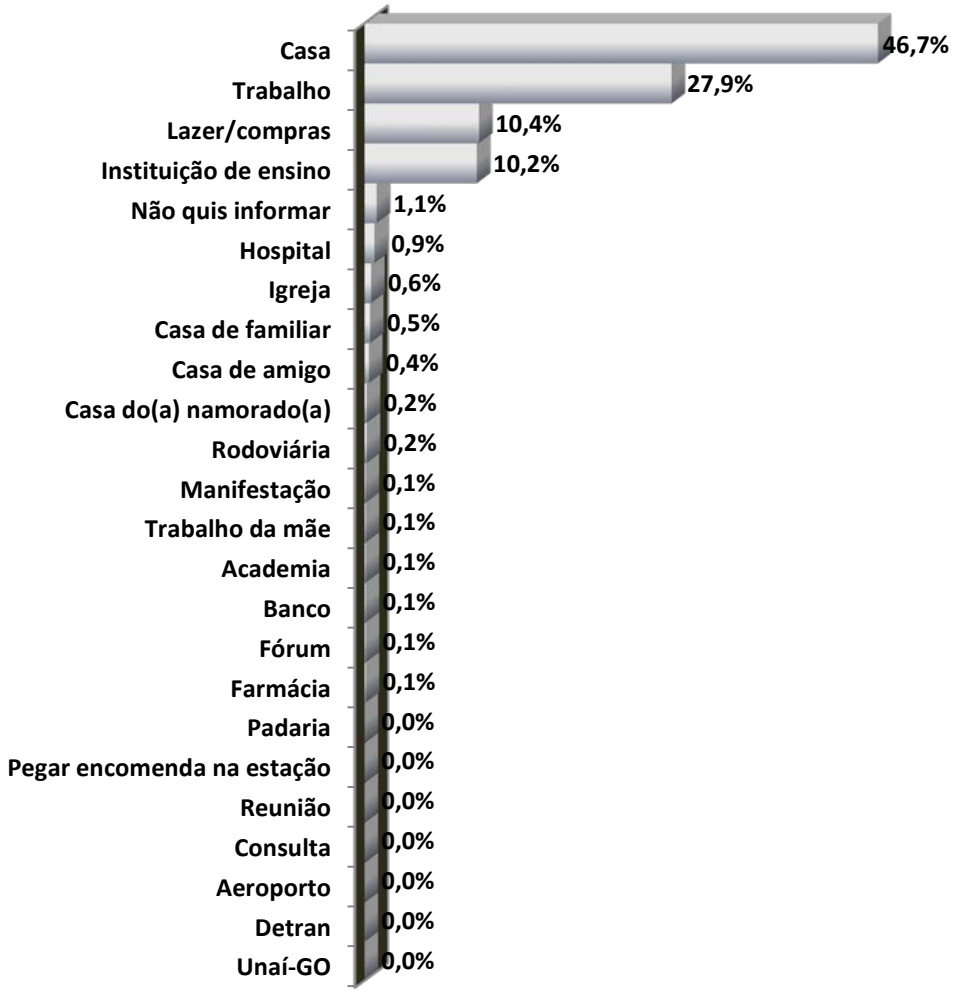
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Estação de desembarque (Destino)	**Números Absolutos**	**%**
CENTRAL	434	14,7%
GALERIA	141	4,8%
102	49	1,7%
108	44	1,5%
112	61	2,1%
114	58	2,0%
ASA SUL	68	2,3%
SHOPPING	167	5,6%
FEIRA	43	1,5%
GUARA	97	3,3%
ARNIQUEIRAS	114	3,9%
ÁGUAS CLARAS	271	9,2%
CONCESSIONÁRIAS	90	3,0%
RELÓGIO	203	6,9%
CENTRO METROPOLITANO	67	2,3%
CEILÂNDIA SUL	109	3,7%
GUARIROBA	67	2,3%
CEILÂNDIA CENTRO	137	4,6%
CEILÂNDIA NORTE	78	2,6%
TERMINAL CEILÂNDIA	127	4,3%
TAGUATINGA SUL	151	5,1%
FURNAS	135	4,6%
SAMAMBAIA SUL	105	3,6%
TERMINAL SAMAMBAIA	144	4,9%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Características do destino

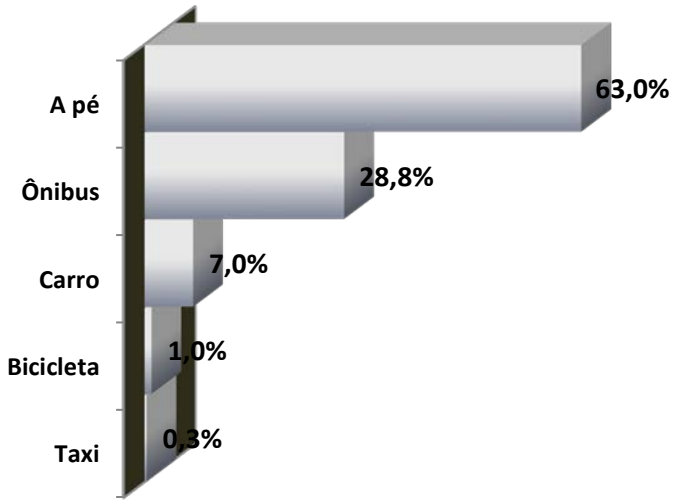
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Características do destino	**Números Absolutos**	**%**
Casa	1382	46,7%
Trabalho	825	27,9%
Lazer/compras	308	10,4%
Instituição de ensino	303	10,2%
Não quis informar	33	1,1%
Hospital	27	0,9%
Igreja	19	0,6%
Casa de familiar	16	0,5%
Casa de amigo	11	0,4%
Casa do(a) namorado(a)	7	0,2%
Rodoviária	7	0,2%
Manifestação	4	0,1%
Trabalho da mãe	3	0,1%
Academia	2	0,1%
Banco	2	0,1%
Fórum	2	0,1%
Farmácia	2	0,1%
Padaria	1	0,0%
Pegar encomenda na estação	1	0,0%
Reunião	1	0,0%
Consulta	1	0,0%
Aeroporto	1	0,0%
Detran	1	0,0%
Unaí-GO	1	0,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Como vai até o destino

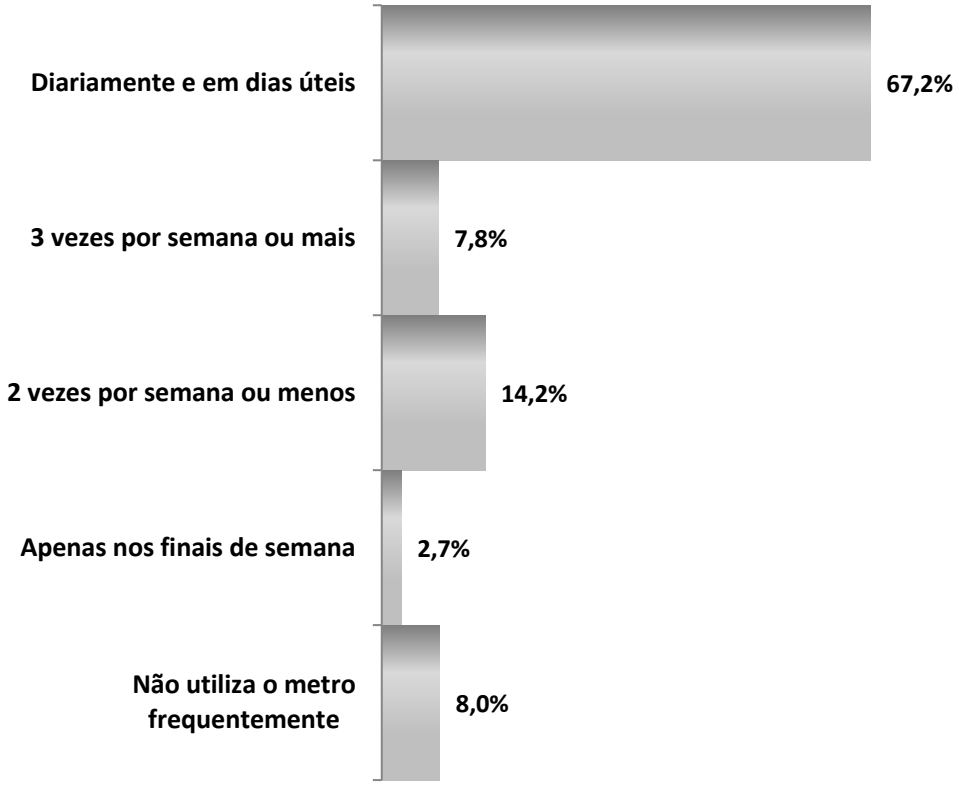
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Como vai até o destino	**Números Absolutos**	**%**
A pé	1865	63,0%
Ônibus	851	28,8%
Carro	206	7,0%
Bicicleta	30	1,0%
Taxi	8	0,3%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Frequência em que utiliza o sistema

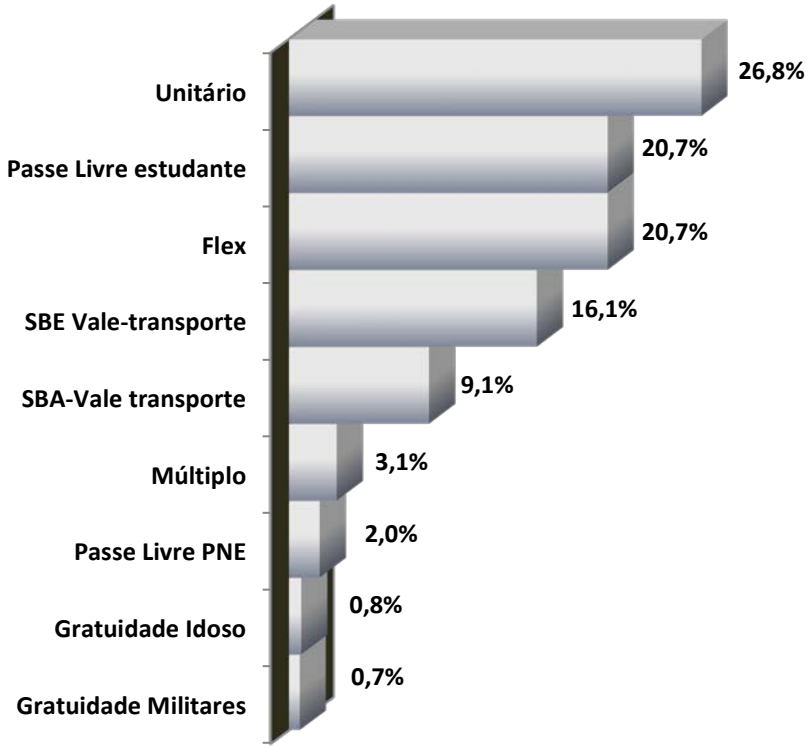
* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Frequência em que utiliza o sistema	**Números Absolutos**	**%**
Diariamente e em dias úteis	1990	67,2%
3 vezes por semana ou mais	232	7,8%
2 vezes por semana ou menos	421	14,2%
Apenas nos finais de semana	80	2,7%
Não utiliza o metro frequentemente	237	8,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Tipo de Cartão de Acesso que utilizou

* Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema		
Tipo de Cartão de Acesso que utilizou	**Números Absolutos**	**%**
Unitário	792	26,8%
Passe Livre estudante	612	20,7%
Flex	612	20,7%
SBE Vale-transporte	477	16,1%
SBA-Vale transporte	269	9,1%
Múltiplo	91	3,1%
Passe Livre PNE	60	2,0%
Gratuidade Idoso	25	0,8%
Gratuidade Militares	22	0,7%
TOTAL	**2960**	**100%**



Nas avaliações dos serviços e atributos oferecidos pelo Metrô-DF, fizemos a avaliação através da escala Ótimo, Bom, Regular, Ruim, Péssimo.

Utilizamos uma outra análise, transformando a escala Likert em uma escala númerica, para obter notas médias, atribuindo peso para cada item, o que permite avaliações intermediárias e facilita a comparação entre itens.

Para isto convertemos a escala da seguinte maneira:

Ótimo - Peso 5

Bom - Peso 4

Regular - Peso 3

Ruim - Peso 2

Péssimo - Peso 1

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

Agora vou lhe fazer perguntas sobre diversas áreas do serviço prestado pelo Metrô, e gostaria que avaliasse entre Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo. Como o(a) Sr.(a) avalia:

Base amostral: 2.960 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não soube opinar	TOTAL
BILHETERIA								
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**3,8**	13,1%	56,7%	14,7%	3,0%	2,8%	9,7%	**100%**
Atendimento do empregado da bilheteria	**4,0**	18,6%	55,9%	12,9%	2,0%	1,3%	9,4%	**100%**
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**3,9**	18,1%	59,6%	15,2%	2,7%	1,4%	3,0%	**100%**
Nota Média - Bilheteria	**3,9**							
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES								
Iluminação das estações	**4,1**	23,2%	62,3%	11,3%	2,2%	0,5%	0,4%	**100%**
Ventilação das estações	**3,9**	20,7%	55,7%	17,2%	4,3%	2,1%	0,0%	**100%**
Limpeza e conservação nas estações	**4,2**	27,7%	65,4%	6,2%	0,5%	0,1%	0,0%	**100%**
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	20,1%	67,0%	10,7%	1,5%	0,5%	0,2%	**100%**
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	16,4%	49,7%	23,2%	6,5%	2,9%	1,3%	**100%**
Acessibilidade nas estações	**3,8**	11,8%	63,8%	18,0%	3,7%	1,1%	1,7%	**100%**
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**4,0**							
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS								
Ventilação nos trens	**3,2**	9,6%	36,5%	28,2%	14,3%	11,4%	0,1%	**100%**
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	18,1%	69,4%	11,1%	1,0%	0,3%	0,0%	**100%**
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	17,2%	70,6%	10,2%	1,6%	0,5%	0,0%	**100%**
Sonoros nos trens	**3,6**	15,0%	46,9%	27,4%	7,3%	3,1%	0,2%	**100%**
Acessibilidade nos trens	**3,9**	12,2%	66,4%	16,2%	2,8%	1,2%	1,2%	**100%**
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**							
SERVIÇO DE TRANSPORTE								
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**3,7**	14,8%	54,6%	18,4%	7,1%	4,0%	1,0%	**100%**
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,0**	7,5%	30,0%	24,8%	19,3%	13,8%	4,7%	**100%**
Intervalo entre os trens	**3,6**	10,8%	52,6%	27,4%	6,0%	3,0%	0,2%	**100%**
Conforto no interior dos trens	**3,6**	6,5%	61,4%	23,0%	6,0%	3,1%	0,0%	**100%**
Tempo de viagem	**3,8**	11,3%	65,3%	18,9%	3,0%	1,4%	0,0%	**100%**
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	20,5%	49,9%	15,1%	6,8%	5,2%	2,6%	**100%**
Nota Média - Serviço de Transporte	**3,6**							
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES								
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	22,5%	60,6%	13,6%	1,6%	1,2%	0,4%	**100%**
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	**4,0**							

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

	Base: 2.960											
	Nota Total do Item no Sistema			CENTRAL			GALERIA			102		
Atributos avaliados	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	4,0	4,0	3,6	4,0	4,1	3,9	4,0	3,9	3,8
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,1	3,9	4,0	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	4,1	4,1	3,9	4,0	4,1	3,9	4,2	4,1	4,0
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,1	4,1	4,1	4,0	4,2	4,1	4,0	4,0	4,3
Ventilação das estações		**3,9**	**3,9**		3,8	3,8		4,0	3,5		3,9	3,8
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,3	4,2	4,3	4,2	4,3	4,1	4,3	4,2	4,4
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,7	3,5	3,7	3,6	3,6	3,7	3,6	3,5	3,7
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	3,8	3,9	3,8	3,8	4,0	3,7	3,7	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	3,2	3,5	3,2	3,1	3,6	2,9	3,0	3,4	3,0
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,1	4,1	4,2	3,9	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,6	3,5	3,7	3,6	3,6	3,6	3,5	3,4	3,6
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,9	3,9	3,8	4,0	3,8	3,9	3,9	4,0
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,7**	**3,9**	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30		**3,6**	**3,7**	3,8	3,9	3,8	3,7	3,9	3,7	3,7	3,8	3,5
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	3,0	3,3	3,0	3,1	3,1	2,9	3,1	2,8	2,7
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,5	3,6	3,6	3,3	3,7	3,5	3,4	3,7	3,7
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,5	3,6	3,7	3,4	3,7	3,5	3,4	3,6	3,6
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	3,8	3,8	3,8	3,6	3,8	3,7	3,6	3,9	3,7
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	3,9	-	-	3,8	-	-	3,8
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	3,9	3,9	4,1	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

	Base: 2.960											
	Nota Total do Item no Sistema			108			112			114		
Atributos avaliados	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	3,9	4,0	4,0	4,0
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	3,8	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	4,1	4,1
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	4,2	4,1	4,0	4,2	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**3,9**	**4,0**	**4,1**	**4,1**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,3	4,1	4,1	4,2
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	-	3,8	3,6	-	3,9	3,9	-	4,0	3,8
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,3	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,2	4,1
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,4	4,1	4,2	4,2	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,9	3,4	3,5	3,6	3,6	3,7	3,7	3,5	3,5
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	4,0	3,9	3,8	3,8	4,0	3,6	3,8	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	3,0	3,5	3,0	3,2	3,6	3,2	3,2	3,5	2,8
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,1	4,2	3,9	4,1	3,9	3,9	4,0	4,0
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,7	3,4	3,6	3,6	3,5	3,7	3,6	3,4	3,4
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,6**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	3,6	3,7	3,6	3,4	3,8	3,8	3,7	3,8	3,7
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	3,1	2,7	2,6	2,8	2,7	3,0	3,0	2,8	3,0
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,6	3,7	3,7	3,4	3,7	3,5	3,5	3,7	3,6
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,5	3,6	3,5	3,6	3,7	3,4	3,5	3,7	3,6
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	3,7	3,9	4,0	3,7
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	3,8	-	-	3,3	-	-	3,5
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,5**	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,5**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	3,9	4,0	4,1	4,1	4,2	3,9	4,0	4,2	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,1**	**4,1**	**4,2**	**3,9**	**4,0**	**4,2**	**4,0**

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

	Base: 2.960											
	Nota Total do Item no Sistema			ASA SUL			SHOPPING			FEIRA		
Atributos avaliados	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	4,3	4,2	3,7	4,0	4,0	3,8	4,0	4,2	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	4,1	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	4,1	4,2	4,0	4,2	4,2	4,0	4,2	4,3	4,0
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,2**	**4,1**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,2**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,2	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,2	4,1	4,0
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	-	4,0	4,0	-	4,0	4,0	-	4,1	4,2
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,4	4,0	4,3	4,3	4,1	4,2	4,5	4,2	4,2
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,2	4,2	4,1	4,2	4,1	4,1	4,2	4,3	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,8	3,4	3,6	3,6	3,4	3,6	3,9	3,4	3,8
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	4,0	4,0	3,7	3,8	3,9	3,6	3,9	4,1	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,1**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	3,2	3,5	3,0	3,1	3,6	3,0	3,3	3,5	3,4
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,2	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	4,1	4,2	4,0
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2	4,0
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,5	3,4	3,7	3,5	3,6	3,7	3,7	3,6	3,5
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9	4,0	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,9**	**3,8**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	3,8	3,7	3,8	3,7	3,6	3,7	3,5	3,7	3,6
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	2,8	2,8	3,0	2,8	2,8	3,0	3,0	2,9	2,9
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,4	3,6	3,8	3,5	3,6	3,7	3,5	3,5	3,6
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,3	3,6	3,6	3,5	3,7	3,6	3,8	3,7	3,7
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	3,8	-	-	3,7	-	-	3,7
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	**3,5**	**3,5**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2	4,1
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	**4,1**

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

Base: 2.960

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema			GUARÁ			ARNIQUEIRAS			ÁGUAS CLARAS		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	4,1	4,0	3,7	4,0	3,6	3,8	4,0	3,7	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	4,0	3,9	3,8	3,9	3,8	4,0	4,0	3,7	3,9
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	4,2	4,2	3,8	4,1	3,7	3,9	4,1	3,5	3,9
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**3,7**	**3,9**	**4,0**	**3,6**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,0	4,1	4,1	4,0	3,8	4,2	4,0	3,8	4,1
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	-	4,1	3,8	-	3,7	4,0	-	3,7	3,9
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,3	4,3	4,2	4,2	3,9	4,2	4,3	4,0	4,3
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,1	4,3	4,0	4,0	3,8	4,1	4,1	3,7	4,1
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,8	3,3	3,7	3,6	3,3	3,9	3,6	3,3	3,6
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	3,8	4,0	3,9	3,8	3,4	3,8	3,7	3,5	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,7**	**4,0**	**3,9**	**3,6**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	2,9	3,5	3,2	3,0	2,9	3,5	2,9	3,0	3,2
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,2	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	4,0	4,2	4,0	3,9	3,8	3,9	3,9	3,6	4,2
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,4	3,7	3,5	3,5	3,1	3,7	3,3	3,2	3,5
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,7	3,9	3,8	3,7	3,4	3,9	3,7	3,4	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,6**	**3,9**	**3,7**	**3,6**	**3,4**	**3,8**	**3,6**	**3,4**	**3,8**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	3,1	2,9	3,1	2,7	2,8	3,2	2,9	2,8	3,1
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,3	3,6	3,6	3,4	3,4	3,8	3,4	3,4	3,7
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,5	3,7	3,5	3,5	3,3	3,7	3,4	3,1	3,7
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	4,0	3,9	3,9	3,8	3,6	4,0	3,8	3,6	4,0
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	3,5	-	-	3,7	-	-	3,6
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,4**	**3,4**	**3,7**	**3,4**	**3,3**	**3,6**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,1	4,2	4,0	3,9	3,8	4,1	4,0	3,8	4,1
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,2**	**4,0**	**3,9**	**3,8**	**4,1**	**4,0**	**3,8**	**4,1**

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

	Base: 2.960											
	Nota Total do Item no Sistema			CONCECIONÁRIAS			RELÓGIO			CENTRO METROPOLITANO		
Atributos avaliados	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	3,9	3,6	3,8	4,1	3,7	3,8	4,0	3,8	3,7
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	3,9	3,7	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	3,8	3,9
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	4,1	3,5	4,1	4,1	3,8	3,9	4,1	3,7	3,8
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**3,6**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,8**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,1	4,0	3,9	4,1	4,0	3,9	4,2	4,0	3,9
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	-	3,7	3,9	-	3,7	3,7	-	3,9	4,0
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,2	4,2	4,1	4,3	4,1	4,1	4,3	4,0	4,1
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,1	3,9	4,0	4,2	4,0	4,1	4,2	4,0	3,9
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,7	3,5	3,8	3,7	3,6	3,7	3,6	3,9	3,7
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,7	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	2,8	2,7	3,1	3,0	3,0	3,1	3,0	3,5	3,2
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	3,9	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	3,9	3,9	4,1	4,0	3,8	4,0	3,9	3,9	3,9
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,4	3,2	3,8	3,4	3,5	3,7	3,4	3,7	3,7
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,7	3,9	3,6	3,7	3,7	3,6	3,7	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,6**	**3,5**	**3,8**	**3,6**	**3,6**	**3,7**	**3,6**	**3,8**	**3,7**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	3,8	3,7	3,8	3,6	3,8	3,7	3,8	3,3	3,7
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	2,9	2,2	2,9	3,1	2,5	3,0	3,0	2,8	3,1
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,4	3,2	3,6	3,4	3,3	3,7	3,4	3,4	3,5
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,4	3,2	3,5	3,4	3,4	3,6	3,4	3,7	3,5
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	3,7	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	3,7	3,6	3,8
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	4,0	-	-	4,0	-	-	4,1
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,4**	**3,2**	**3,6**	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,4**	**3,6**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,0**

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

Base: 2.960

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema			CEILÂNDIA SUL			GUARIROBA			CEILÂNDIA CENTRO		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	4,0	3,6	3,8	3,9	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	4,1	3,6	4,1	3,9	3,5	3,9	3,8	3,5	4,1
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	4,1	3,6	3,9	4,2	3,6	4,0	3,9	3,6	4,0
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**3,6**	**3,9**	**4,0**	**3,6**	**3,9**	**3,9**	**3,6**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,0	3,9	3,9	4,2	3,7	4,0	4,1	3,6	4,0
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	-	3,9	4,0	-	3,7	4,1	-	3,6	3,9
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,3	4,0	4,2	4,5	3,9	4,2	4,4	3,8	4,2
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,1	4,0	4,0	4,1	3,9	3,9	4,1	3,8	4,1
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,6	3,9	3,9	3,8	3,6	3,6	3,5	3,7	3,8
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	3,6	3,8	4,0	3,8	3,7	3,8	3,6	3,7	4,0
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**4,1**	**3,7**	**3,9**	**4,0**	**3,7**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	2,9	3,5	3,2	2,9	3,6	3,1	3,0	3,6	3,4
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	3,9	4,0	3,9	4,0	3,8	4,0	4,0	3,8	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	4,0	3,9	4,0	4,0	3,8	3,9	4,0	3,8	4,1
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,3	3,7	3,8	3,4	3,6	3,6	3,4	3,6	3,7
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,7	3,7	3,9	3,7	3,7	3,9	3,7	3,7	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,6**	**3,8**	**3,8**	**3,6**	**3,7**	**3,7**	**3,6**	**3,7**	**3,8**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	3,9	3,3	3,6	3,9	3,3	3,8	3,6	3,3	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	3,1	2,7	3,1	2,9	2,4	3,1	2,9	2,5	3,1
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,4	3,5	3,6	3,5	3,4	3,5	3,5	3,2	3,7
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,4	3,7	3,6	3,4	3,4	3,6	3,3	3,3	3,7
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	3,8	3,6	3,9	3,8	3,6	3,7	3,7	3,6	3,9
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	4,2	-	-	4,2	-	-	4,0
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,2**	**3,7**	**3,4**	**3,2**	**3,7**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,9	4,1	4,0	3,9	4,0	3,8	3,9	4,1
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,1**

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

	Base: 2.960											
	Nota Total do Item no Sistema			CEILÂNDIA NORTE			TERM. CEILÂNDIA			TAGUATINGA SUL		
Atributos avaliados	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	4,0	3,9	3,8	4,0	3,9	3,8	4,1	3,6	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	3,8	3,7	3,9	3,9	3,7	4,1	3,9	3,9	3,8
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	4,0	3,8	3,8	4,0	3,8	4,0	4,1	3,8	3,9
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	**3,8**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,0	3,8	3,9	4,1	3,8	4,0	4,1	3,8	4,1
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	-	3,7	3,9	-	3,7	3,9	-	3,9	3,9
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,2	3,8	4,2	4,4	3,8	4,2	4,4	3,9	4,2
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,1	3,8	4,0	4,2	3,7	4,0	4,1	4,1	4,1
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6	3,8	3,7	3,6	3,7
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	3,7	3,6	3,9	3,8	3,7	3,8	3,9	3,8	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,7**	**3,9**	**4,0**	**3,7**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	2,6	3,1	3,5	2,8	3,3	3,0	3,1	3,2	3,4
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,6	4,0	4,0	3,8	4,0	4,0	3,9	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	4,0	3,6	4,0	3,9	3,7	4,0	4,0	4,0	4,1
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,5	3,4	3,8	3,4	3,6	3,7	3,6	3,5	3,6
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,7	3,6	3,9	3,7	3,6	3,9	3,8	3,9	4,0
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,5**	**3,5**	**3,8**	**3,6**	**3,6**	**3,7**	**3,7**	**3,7**	**3,8**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	3,6	3,5	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,5
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	3,0	2,5	2,9	2,9	2,3	2,7	3,1	3,3	3,0
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,3	3,4	3,7	3,4	3,4	3,7	3,4	3,7	3,5
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,2	3,2	3,7	3,2	3,2	3,8	3,5	3,7	3,8
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	3,6	3,4	3,8	3,6	3,4	3,7	3,8	3,8	3,9
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	4,1	-	-	4,2	-	-	3,5
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,3**	**3,2**	**3,6**	**3,4**	**3,2**	**3,6**	**3,5**	**3,6**	**3,5**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,7	3,9	3,9	3,8	4,1	4,0	4,0	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,7**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,0**

COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA (POR ESTAÇÃO)

Base: 2.960

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema			FURNAS			SAMAMBAIA SUL			TERM. SAMAMBAIA		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
BILHETERIA												
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	3,8	3,6	3,9	3,8	3,6	3,8	4,0	3,8	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	3,9	3,7	4,1	4,0	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	3,9	3,6	3,9	4,0	3,7	3,9	4,0	3,8	3,9
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**3,7**	**4,0**	**3,9**	**3,7**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES												
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	4,1	3,8	4,2	4,1	3,9	4,1	4,0	3,8	4,1
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	-	3,8	4,0	-	3,9	4,0	-	3,9	4,0
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	4,4	3,9	4,2	4,4	4,1	4,3	4,3	4,2	4,2
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	4,2	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0	4,2	4,0	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	3,7	3,5	3,9	3,8	3,7	3,8	3,7	3,6	3,7
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	3,8	3,9	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	3,8	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**4,1**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS												
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	3,2	3,2	3,5	3,3	3,3	3,4	3,2	3,2	3,5
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,1	3,9	4,1	4,2	3,9	4,1	4,1	3,9	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	4,0	4,0	4,1	4,2	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	3,6	3,3	3,7	3,7	3,5	3,5	3,5	3,4	3,6
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,8	3,8	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,6**	**3,8**	**3,9**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,7**	**3,8**
SERVIÇO DE TRANSPORTE												
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	3,6	3,9	3,8	3,6	3,4	3,6	3,8	3,3	3,7
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	2,8	3,3	3,0	3,0	2,6	3,1	3,0	2,7	3,1
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	3,5	3,6	3,6	3,4	3,4	3,6	3,4	3,3	3,6
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	3,6	3,6	3,8	3,5	3,4	3,9	3,6	3,5	3,7
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	3,9	3,9	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,6	3,8
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	-	-	3,4	-	-	3,2	-	-	3,2
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	**3,4**	**3,3**	**3,5**	**3,5**	**3,3**	**3,5**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES												
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	3,9	3,9	4,1	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	4,1
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

Base amostral: 2.960 Entrevistados

			GÊNERO DO ENTREVISTADO				FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA							
	Resultado Geral do Sistema		MASCULINO		FEMININO		Entre 6h30 e 8h30		Entre 10h00 e 14h00		Entre 17h00 e 19h00		Entre 20h00 e 23h00	
Atributos avaliados	**Nota Média**	**Avaliação Positiva**	**Nota Média**	**Avaliação Positiva**	**Nota Média**	**Avaliação Positiva**	**Nota Média**	**Avaliação Positiva**	**Nota Média**	**Avaliação Positiva**	**Nota Média**	**Avaliação Positiva**	**Nota Média**	**Avaliação Positiva**
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**3,9**	69,8%	**3,9**	68,9%	**3,9**	70,7%	**3,7**	71,5%	**4,0**	71,1%	**4,1**	68,9%	**3,3**	64,9%
Atendimento do empregado da bilheteria	**4,0**	74,5%	**3,9**	74,9%	**4,1**	74,0%	**4,0**	77,8%	**4,0**	74,1%	**4,0**	73,3%	**4,1**	67,2%
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**3,9**	77,7%	**4,0**	77,1%	**3,8**	78,3%	**3,9**	81,0%	**3,9**	78,7%	**4,0**	74,9%	**3,6**	74,3%
Nota Média - Bilheteria	**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**4,0**		**3,7**	
Iluminação das estações	**4,1**	85,5%	**4,1**	85,8%	**4,1**	85,3%	**4,1**	87,9%	**4,3**	85,8%	**4,1**	82,7%	**3,8**	86,8%
Ventilação das estações	**4,0**	76,5%	**4,0**	76,0%	**4,0**	77,0%	**4,1**	81,1%	**4,1**	74,8%	**4,0**	71,7%	**3,7**	80,4%
Limpeza e conservação nas estações	**4,2**	93,1%	**4,2**	92,8%	**4,3**	93,5%	**4,2**	94,1%	**4,3**	91,2%	**4,3**	93,8%	**4,2**	90,5%
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,0**	87,1%	**4,1**	86,2%	**4,0**	87,9%	**4,1**	88,8%	**4,0**	84,3%	**4,1**	87,4%	**4,1**	84,5%
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	66,1%	**3,8**	66,2%	**3,6**	66,0%	**3,6**	70,1%	**3,7**	65,5%	**3,7**	64,4%	**3,6**	59,1%
Acessibilidade nas estações	**3,9**	75,6%	**3,8**	76,0%	**4,0**	75,3%	**3,9**	79,3%	**4,0**	74,1%	**4,0**	74,9%	**3,5**	67,9%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,1**		**4,0**		**3,8**	
Ventilação nos trens	**3,5**	46,1%	**3,4**	46,2%	**3,6**	46,0%	**3,4**	47,8%	**3,6**	43,8%	**3,4**	44,1%	**3,8**	51,0%
Limpeza e conservação nos trens	**4,1**	87,5%	**4,1**	87,2%	**4,1**	87,8%	**4,1**	89,3%	**4,2**	86,9%	**4,0**	86,5%	**4,1**	86,2%
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	87,8%	**4,0**	87,7%	**3,9**	87,8%	**3,9**	89,4%	**4,1**	84,5%	**3,9**	88,6%	**4,3**	84,8%
Sonoros nos trens	**3,6**	61,9%	**3,6**	61,5%	**3,6**	62,4%	**3,6**	63,7%	**3,5**	59,9%	**3,7**	62,6%	**3,5**	56,8%
Acessibilidade nos trens	**3,9**	78,6%	**3,8**	78,5%	**3,9**	78,7%	**3,7**	80,4%	**4,0**	78,9%	**4,0**	78,2%	**3,8**	73,0%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,9**		**3,8**		**3,9**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

Base amostral: 2.960 Entrevistados

Atributos avaliados	Resultado Geral do		GÊNERO DO ENTREVISTADO				FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA							
			MASCULINO		FEMININO		Entre 6h30 e 8h30		Entre 10h00 e 14h00		Entre 17h00 e 19h00		Entre 20h00 e 23h00	
	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**3,7**	69,5%	**3,5**	68,5%	**3,8**	70,5%	**3,6**	72,0%	**3,6**	70,7%	**3,8**	67,4%	**3,6**	65,5%
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,1**	37,4%	**2,9**	36,4%	**3,2**	38,5%	**3,1**	43,8%	**3,0**	36,2%	**3,3**	34,1%	**2,6**	29,1%
Intervalo entre os trens	**3,6**	63,4%	**3,5**	60,4%	**3,8**	66,4%	**3,5**	69,2%	**3,8**	66,6%	**3,7**	58,7%	**3,6**	54,1%
Conforto no interior dos trens	**3,7**	67,9%	**3,7**	66,2%	**3,8**	69,5%	**3,6**	73,5%	**3,7**	70,9%	**3,8**	62,1%	**3,8**	63,2%
Tempo de viagem	**3,8**	76,7%	**3,8**	75,8%	**3,8**	77,5%	**3,9**	80,1%	**3,8**	75,4%	**3,8**	74,3%	**3,4**	75,3%
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,2**	70,3%	**3,3**	69,1%	**3,2**	71,6%	**3,0**	73,1%	**3,3**	70,2%	**3,3**	67,7%	**3,9**	70,3%
Nota Média - Serviço de Transporte	**3,5**		**3,4**		**3,6**		**3,4**		**3,5**		**3,6**		**3,5**	
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,1**	83,2%	**4,0**	83,1%	**4,1**	83,2%	**4,0**	85,3%	**4,0**	83,6%	**4,2**	81,6%	**3,7**	80,4%
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	**4,1**		**4,0**		**4,1**		**4,0**		**4,0**		**4,2**		**3,7**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

Base amostral: 2.960 Entrevistados

Atributos avaliados	Resultado Geral do Sistema		DIA DA SEMANA DA ENTREVISTA											
			Segunda-Feira		Terça-Feira		Quarta-Feira		Quinta-Feira		Sexta-Feira		Sábado	
	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**3,8**	69,8%	**3,8**	72,1%	**3,8**	67,4%	**3,6**	67,4%	**3,7**	68,9%	**4,4**	71,1%	**3,8**	71,9%
Atendimento do empregado da bilheteria	**4,0**	74,5%	**4,0**	75,6%	**3,8**	70,5%	**3,9**	73,2%	**3,9**	73,6%	**4,1**	76,8%	**4,1**	77,1%
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**3,9**	77,7%	**3,9**	79,0%	**4,0**	77,1%	**4,0**	77,7%	**3,8**	75,6%	**4,0**	76,6%	**3,7**	80,1%
Nota Média - Bilheteria	**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,8**		**4,2**		**3,9**	
Iluminação das estações	**4,1**	85,5%	**4,0**	85,0%	**4,1**	84,4%	**4,1**	86,3%	**4,2**	85,7%	**4,2**	84,6%	**4,1**	87,3%
Ventilação das estações	**3,9**	76,5%	**3,8**	75,2%	**3,9**	75,8%	**4,0**	76,0%	**4,2**	72,8%	**4,0**	75,8%	**4,2**	83,4%
Limpeza e conservação nas estações	**4,2**	93,1%	**4,1**	94,0%	**4,2**	92,2%	**3,9**	94,9%	**4,3**	91,0%	**4,4**	92,6%	**4,4**	93,9%
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	87,1%	**3,9**	89,8%	**3,8**	83,2%	**4,1**	88,3%	**4,1**	85,0%	**4,3**	88,3%	**4,1**	87,5%
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	66,1%	**3,6**	63,7%	**3,7**	64,6%	**4,0**	70,3%	**3,6**	65,2%	**3,7**	65,2%	**3,6**	67,8%
Acessibilidade nas estações	**3,8**	75,6%	**4,1**	78,9%	**3,6**	69,1%	**4,0**	78,5%	**4,0**	75,0%	**3,7**	75,6%	**4,1**	76,4%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**4,0**		**3,9**		**3,9**		**4,0**		**4,1**		**4,1**		**4,1**	
Ventilação nos trens	**3,2**	46,1%	**3,7**	44,8%	**3,2**	40,8%	**3,4**	44,7%	**3,4**	44,1%	**3,5**	48,6%	**3,7**	53,7%
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	87,5%	**4,1**	91,7%	**4,2**	86,3%	**4,1**	89,8%	**4,0**	82,4%	**4,0**	85,5%	**4,1**	89,3%
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	87,8%	**4,2**	90,2%	**3,9**	83,6%	**4,1**	90,6%	**3,8**	85,0%	**4,2**	88,5%	**3,7**	88,5%
Sonoros nos trens	**3,6**	61,9%	**3,7**	60,4%	**3,6**	61,1%	**3,3**	64,1%	**3,7**	59,6%	**3,4**	64,8%	**3,7**	61,7%
Acessibilidade nos trens	**3,9**	78,6%	**4,0**	79,4%	**3,6**	74,4%	**3,7**	81,8%	**3,7**	77,9%	**4,1**	76,6%	**4,1**	81,4%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**		**3,9**		**3,7**		**3,7**		**3,7**		**3,8**		**3,9**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

Base amostral: 2.960 Entrevistados

Atributos avaliados	Resultado Geral do Sistema		DIA DA SEMANA DA ENTREVISTA											
			Segunda-Feira		Terça-Feira		Quarta-Feira		Quinta-Feira		Sexta-Feira		Sábado	
	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. Positiva
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**3,7**	69,5%	**3,7**	69,0%	**3,8**	67,8%	**3,6**	68,7%	**3,4**	70,3%	**3,7**	67,8%	**3,6**	73,2%
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,0**	37,4%	**3,0**	34,6%	**2,8**	37,5%	**3,2**	36,1%	**3,0**	38,3%	**3,3**	37,7%	**3,2**	40,6%
Intervalo entre os trens	**3,6**	63,4%	**4,0**	66,4%	**3,5**	62,5%	**3,6**	65,0%	**3,4**	59,6%	**3,6**	63,9%	**3,7**	62,9%
Conforto no interior dos trens	**3,6**	67,9%	**4,0**	65,8%	**3,8**	68,2%	**3,3**	68,4%	**3,8**	65,8%	**3,3**	64,3%	**4,2**	74,8%
Tempo de viagem	**3,8**	76,7%	**3,9**	76,4%	**3,6**	75,8%	**3,7**	79,1%	**3,8**	72,3%	**4,1**	77,1%	**3,6**	79,3%
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	70,3%	**3,5**	72,3%	**3,2**	69,7%	**3,3**	67,2%	**2,9**	67,4%	**3,0**	71,1%	**3,5**	74,2%
Nota Média - Serviço de Transporte	**3,6**		**3,7**		**3,5**		**3,4**		**3,4**		**3,5**		**3,6**	
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	83,2%	**4,3**	83,5%	**3,8**	79,7%	**4,0**	83,4%	**3,7**	82,6%	**4,2**	82,6%	**4,3**	87,3%
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	**4,0**		**4,3**		**3,8**		**4,0**		**3,7**		**4,2**		**4,3**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

Base amostral: 2.960 Entrevistados

Atributos avaliados	SISTEMA	CENTRAL	GALERIA	102	108	112	114	ASA SUL	SHOPPING	FEIRA	GUARA	ARNIQUEIRAS	ÁGUAS CLARAS	CONCESSIONÁRIAS
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	3,8	3,6	3,9	3,8	4,1	3,9	4,0	3,7	3,8	3,9	3,7	3,8	3,9	3,8
Atendimento do empregado da bilheteria	4,0	4,0	4,1	4,0	3,9	3,9	4,1	4,0	4,0	4,0	3,8	4,0	3,9	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	3,8	3,9	3,9	4,1
Nota Média - Bilheteria	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	3,9	4,0	4,0	3,8	3,9	3,9	4,0
Iluminação das estações	4,1	4,1	4,1	4,3	4,1	4,3	4,2	4,1	4,0	4,0	4,1	4,2	4,1	3,9
Ventilação das estações	3,9	3,8	3,5	3,8	3,6	3,9	3,8	4,0	4,0	4,2	3,8	4,0	3,9	3,9
Limpeza e conservação nas estações	4,2	4,3	4,1	4,4	4,3	4,3	4,1	4,3	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,1
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2	4,0	4,2	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	3,7	3,7	3,7	3,7	3,5	3,7	3,5	3,6	3,6	3,8	3,7	3,9	3,6	3,8
Acessibilidade nas estações	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,6	3,8	3,7	3,6	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	4,0	3,9	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	4,0	3,9
Ventilação nos trens	3,2	3,2	2,9	3,0	3,0	3,2	2,8	3,0	3,0	3,4	3,2	3,5	3,2	3,1
Limpeza e conservação nos trens	4,0	4,2	4,0	4,1	4,2	3,9	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1	3,9
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	3,9	4,2	4,1
Sonoros nos trens	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6	3,7	3,4	3,7	3,7	3,5	3,5	3,7	3,5	3,8
Acessibilidade nos trens	3,9	3,9	3,8	4,0	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

Base amostral: 2.960 Entrevistados

Atributos avaliados	SISTEMA	CENTRAL	GALERIA	102	108	112	114	ASA SUL	SHOPPING	FEIRA	GUARA	ARNIQUEIRAS	ÁGUAS CLARAS	CONCESSIONÁRIAS
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	3,7	3,8	3,7	3,5	3,6	3,8	3,7	3,8	3,7	3,6	3,7	3,6	3,8	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	3,0	3,0	2,9	2,7	2,6	3,0	3,0	3,0	3,0	2,9	3,1	3,2	3,1	2,9
Intervalo entre os trens	3,6	3,6	3,5	3,7	3,7	3,5	3,6	3,8	3,7	3,6	3,6	3,8	3,7	3,6
Conforto no interior dos trens	3,6	3,7	3,5	3,6	3,5	3,4	3,6	3,6	3,6	3,7	3,5	3,7	3,7	3,5
Tempo de viagem	3,8	3,8	3,7	3,7	3,8	3,7	3,7	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	3,3	3,5	3,8	3,7	3,7	3,5	3,7	3,6	4,0
Nota Média - Serviço de Transporte	3,6	3,6	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,7	3,6	3,6
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	4,0	4,1	3,9	4,0	4,1	3,9	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1	3,9
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	4,0	4,1	3,9	4,0	4,1	3,9	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1	3,9

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

Base amostral: 2.960 Entrevistados

Atributos avaliados	SISTEMA	Relógio	Centro Metropolitano	Ceilândia Sul	Guariroba	Ceilândia Centro	Ceilândia Norte	Terminal Ceilândia	Taguatinga Sul	Furnas	Samambaia Sul	Terminal Samambaia
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	3,8	3,8	3,7	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	4,0	4,0	3,9	4,1	3,9	4,1	3,9	4,1	3,8	4,1	3,9	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	3,9	3,9	3,8	3,9	4,0	4,0	3,8	4,0	3,9	3,9	3,9	3,9
Nota Média - Bilheteria	**3,9**	**3,9**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**
Iluminação das estações	4,1	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	4,2	4,1	4,1
Ventilação das estações	3,9	3,7	4,0	4,0	4,1	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0
Limpeza e conservação nas estações	4,2	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,3	4,2
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	4,1	4,1	3,9	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	3,7	3,7	3,7	3,9	3,6	3,8	3,7	3,8	3,7	3,9	3,8	3,7
Acessibilidade nas estações	3,8	3,8	3,9	4,0	3,8	4,0	3,9	3,8	3,9	4,0	4,0	3,9
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**
Ventilação nos trens	3,2	3,1	3,2	3,2	3,1	3,4	3,5	3,0	3,4	3,5	3,4	3,5
Limpeza e conservação nos trens	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0
Sonoros nos trens	3,6	3,7	3,7	3,8	3,6	3,7	3,8	3,7	3,6	3,7	3,5	3,6
Acessibilidade nos trens	3,9	3,7	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	3,8	4,0	3,9
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,8**

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

Base amostral: 2.960 Entrevistados

Atributos avaliados	SISTEMA	Relógio	Centro Metropolitano	Ceilândia Sul	Guariroba	Ceilândia Centro	Ceilândia Norte	Terminal Ceilândia	Taguatinga Sul	Furnas	Samambaia Sul	Terminal Samambaia
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	3,7	3,7	3,7	3,6	3,8	3,8	3,8	3,8	3,5	3,8	3,6	3,7
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	3,0	3,0	3,1	3,1	3,1	3,1	2,9	2,7	3,0	3,0	3,1	3,1
Intervalo entre os trens	3,6	3,7	3,5	3,6	3,5	3,7	3,7	3,7	3,5	3,6	3,6	3,6
Conforto no interior dos trens	3,6	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7
Tempo de viagem	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	3,9	3,8	3,7	3,9	3,8	3,8	3,8
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	3,8	4,0	4,1	4,2	4,2	4,0	4,1	4,2	3,5	3,4	3,2	3,2
Nota Média - Serviço de Transporte	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7	3,6	3,6	3,5	3,6	3,5	3,5
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	3,9	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	3,9	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1

COMPARATIVO DAS NOTAS MÉDIAS DOS ATRIBUTOS POR ESTAÇÃO

ESTAÇÕES	BILHETERIA	INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES	INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS	SERVIÇO DE TRANSPORTE	ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES	MÉDIA TOTAL DA ESTAÇÃO
CENTRAL	3,82	3,94	3,79	3,62	4,07	3,85
GALERIA	3,96	3,87	3,67	3,51	3,94	3,79
102	3,90	4,03	3,74	3,49	4,00	3,83
108	3,99	3,92	3,73	3,50	4,09	3,85
112	3,92	3,97	3,73	3,44	3,92	3,79
114	4,06	3,93	3,64	3,53	4,04	3,84
ASA SUL	3,90	3,97	3,70	3,62	4,01	3,84
SHOPPING	3,95	3,92	3,75	3,61	4,07	3,86
FEIRA	3,99	4,00	3,77	3,53	4,10	3,88
GUARA	3,78	3,94	3,70	3,55	4,03	3,80
ARNIQUEIRAS	3,91	4,03	3,79	3,66	4,05	3,89
ÁGUAS CLARAS	3,89	3,97	3,78	3,64	4,06	3,87
CONCESSIONÁRIAS	3,95	3,91	3,75	3,62	3,91	3,83
RELÓGIO	3,86	3,86	3,70	3,62	3,97	3,80
CENTRO METROPOLITANO	3,81	3,92	3,73	3,60	4,00	3,81
CEILÂNDIA SUL	3,92	3,98	3,75	3,65	4,05	3,87
GUARIROBA	3,91	3,93	3,66	3,66	4,02	3,83
CEILÂNDIA CENTRO	3,95	3,98	3,81	3,69	4,13	3,91
CEILÂNDIA NORTE	3,85	3,93	3,80	3,65	3,91	3,83
TERMINAL CEILÂNDIA	3,96	3,95	3,73	3,65	4,06	3,87
TAGUATINGA SUL	3,87	3,99	3,83	3,52	3,97	3,84
FURNAS	3,96	4,05	3,85	3,56	4,06	3,90
SAMAMBAIA SUL	3,90	4,03	3,79	3,53	3,97	3,84
TERMINAL SAMAMBAIA	3,91	4,00	3,79	3,52	4,05	3,85
MÉDIA TOTAL DO ITEM	**3,91**	**3,96**	**3,75**	**3,58**	**4,02**	**3,84**

RANKING DOS ATRIBUTOS NO TOTAL DO SISTEMA

Base amostral: 2.960 Total do Sistema	
RANKING DOS ATRIBUTOS	**Notas**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES	4,02
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES	3,96
BILHETERIA	3,91
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS	3,75
SERVIÇO DE TRANSPORTE	3,58
MÉDIA GERAL	**3,84**

RANKING DO ATRIBUTO POR ESTAÇÃO

Base amostral: 2.960 Total do Sistema	
BILHETERIA	**NOTAS**
114 Sul	4,06
108 Sul	3,99
Feira	3,99
Galeria	3,96
Terminal Ceilândia	3,96
Furnas	3,96
Ceilândia Centro	3,95
Shopping	3,95
Concessionárias	3,95
Ceilândia Sul	3,92
112 Sul	3,92
Arniqueiras	3,91
Guariroba	3,91
Terminal Samambaia	3,91
102 Sul	3,90
Asa Sul	3,90
Samambaia Sul	3,90
Águas Claras	3,89
Taguatinga Sul	3,87
Relógio	3,86
Ceilândia Norte	3,85
Central	3,82
Centro Metropolitano	3,81
Guará	3,78
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,91**

Base amostral: 2.960 Total do Sistema	
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES	**Notas**
Furnas	4,05
Samambaia Sul	4,03
Arniqueiras	4,03
102 Sul	4,03
Feira	4,00
Terminal Samambaia	4,00
Taguatinga Sul	3,99
Ceilândia Sul	3,98
Ceilândia Centro	3,98
Águas Claras	3,97
Asa Sul	3,97
112 Sul	3,97
Terminal Ceilândia	3,95
Central	3,94
Guará	3,94
Ceilândia Norte	3,93
Guariroba	3,93
114 Sul	3,93
108 Sul	3,92
Centro Metropolitano	3,92
Shopping	3,92
Concessionárias	3,91
Galeria	3,87
Relógio	3,86
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,96**

Base amostral: 2.960 Total do Sistema	
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS	**NOTAS**
Furnas	3,85
Taguatinga Sul	3,83
Ceilândia Centro	3,81
Ceilândia Norte	3,80
Terminal Samambaia	3,79
Central	3,79
Samambaia Sul	3,79
Arniqueiras	3,79
Águas Claras	3,78
Feira	3,77
Concessionárias	3,75
Ceilândia Sul	3,75
Shopping	3,75
102 Sul	3,74
108 Sul	3,73
112 Sul	3,73
Centro Metropolitano	3,73
Terminal Ceilândia	3,73
Guará	3,70
Relógio	3,70
Asa Sul	3,70
Galeria	3,67
Guariroba	3,66
114 Sul	3,64
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,75**

RANKING DO ATRIBUTO POR ESTAÇÃO

Base amostral: 2.960 Total do Sistema	
SERVIÇO DE TRANSPORTE	**NOTAS**
Ceilândia Centro	3,69
Arniqueiras	3,66
Guariroba	3,66
Ceilândia Norte	3,65
Ceilândia Sul	3,65
Terminal Ceilândia	3,65
Águas Claras	3,64
Relógio	3,62
Asa Sul	3,62
Central	3,62
Concessionárias	3,62
Shopping	3,61
Centro Metropolitano	3,60
Furnas	3,56
Guará	3,55
114 Sul	3,53
Feira	3,53
Samambaia Sul	3,53
Taguatinga Sul	3,52
Terminal Samambaia	3,52
Galeria	3,51
108 Sul	3,50
102 Sul	3,49
112 Sul	3,44
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,58**

Base amostral: 2.960 Total do Sistema	
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES	**Notas**
Ceilândia Centro	4,13
Feira	4,10
108 Sul	4,09
Central	4,07
Shopping	4,07
Águas Claras	4,06
Terminal Ceilândia	4,06
Furnas	4,06
Arniqueiras	4,05
Ceilândia Sul	4,05
Terminal Samambaia	4,05
114 Sul	4,04
Guará	4,03
Guariroba	4,02
Asa Sul	4,01
102 Sul	4,00
Centro Metropolitano	4,00
Relógio	3,97
Taguatinga Sul	3,97
Samambaia Sul	3,97
Galeria	3,94
112 Sul	3,92
Concessionárias	3,91
Ceilândia Norte	3,91
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**4,02**

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE BILHETAGEM DO METRÔ-DF

Por quê?

Base amostral: 122 Entrevistados que avaliaram negativamente o sistema de bilhetagem do Metrô-DF

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O SISTEMA DE BILHETAGEM DO METRÔ-DF	Números Absolutos	%
Falhas gerais: Trava/Bloqueia/Não lê o Cartão	35	28,7%
Gera filas	29	23,8%
Falta de catracas	16	13,1%
Poucos atendentes/Faltam funcionários	8	6,6%
Sistema lento	8	6,6%
Não soube responder	7	5,7%
Compra cartão avulso e só pode comprar um por vez	6	4,9%
Tecnologia ultrapassada	5	4,1%
Pouca bilheteria do DFTrans	2	1,6%
Apenas uma catraca para Passe estudantil	2	1,6%
É separado do DFTrans	2	1,6%
Catracas quebradas na Ceilândia	1	0,8%
Cartão Flex é ruim	1	0,8%
Falta expansão do sistema de bilhetes para outros terminais	1	0,8%
Prazo de validade dos créditos	1	0,8%
Recarga é ruim	1	0,8%
Sistema desorganizado	1	0,8%
Mau atendimento	1	0,8%
Só funciona um terminal de cartão	1	0,8%
Faltam guichês	1	0,8%
Má distribuição das catracas	1	0,8%

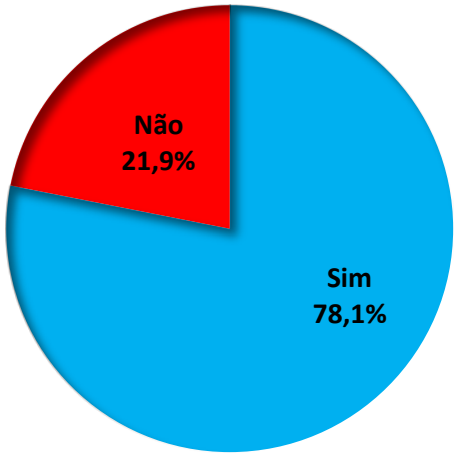
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

INSTALAÇÃO DE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO

Você é a favor da instalação de terminais de auto-atendimento para compra de cartões/créditos de viagem?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

INSTALAÇÃO DE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO	Números Absolutos	%
Sim	2313	78,1%
Não	647	21,9%
TOTAL	**2960**	**100%**



INSTALAÇÃO DE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO

Você é a favor da instalação de terminais de auto-atendimento para compra de cartões/créditos de viagem?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Sim	**78,1%**	78,9%	77,4%	74,2%	77,8%	80,8%	83,1%	78,9%	76,0%	79,1%	74,0%	78,9%	82,0%
Não	**21,9%**	21,2%	22,6%	25,8%	22,2%	19,2%	16,9%	21,2%	24,0%	20,9%	26,0%	21,1%	18,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INSTALAÇÃO DE TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO

Você é a favor da instalação de terminais de auto-atendimento para compra de cartões/créditos de viagem?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	SIM	NÃO	
CENTRAL	80,7%	19,3%	100%
GALERIA	80,7%	19,3%	100%
102	83,6%	16,4%	100%
108	80,0%	20,0%	100%
112	77,3%	22,7%	100%
114	80,9%	19,1%	100%
ASA SUL	75,5%	24,6%	100%
SHOPPING	86,0%	14,0%	100%
FEIRA	74,6%	25,5%	100%
GUARA	72,7%	27,3%	100%
ARNIQUEIRAS	65,3%	34,7%	100%
ÁGUAS CLARAS	70,0%	30,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	86,4%	13,6%	100%
RELÓGIO	82,0%	18,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	74,6%	25,5%	100%
CEILÂNDIA SUL	90,9%	9,1%	100%
GUARIROBA	84,6%	15,5%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	88,0%	12,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	80,0%	20,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	83,6%	16,4%	100%
TAGUATINGA SUL	66,4%	33,6%	100%
FURNAS	65,3%	34,7%	100%
SAMAMBAIA SUL	74,6%	25,5%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	73,6%	26,4%	100%

IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Você concorda ou não concorda com a implantação do vagão/carro exclusivo para mulheres e pessoas com deficiência?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO	Números Absolutos	%
Concorda	2682	90,6%
Não concorda	278	9,4%
TOTAL	**2960**	**100%**



IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Você concorda ou não concorda com a implantação do vagão/carro exclusivo para mulheres e pessoas com deficiência?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Concorda	**90,6%**	88,4%	92,8%	91,7%	90,3%	89,9%	89,9%	92,5%	88,5%	89,6%	87,7%	91,6%	93,7%
Não concorda	**9,4%**	11,6%	7,2%	8,3%	9,7%	10,1%	10,1%	7,5%	11,5%	10,5%	12,3%	8,4%	6,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Você concorda ou não concorda com a implantação do vagão/carro exclusivo para mulheres e pessoas com deficiência?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

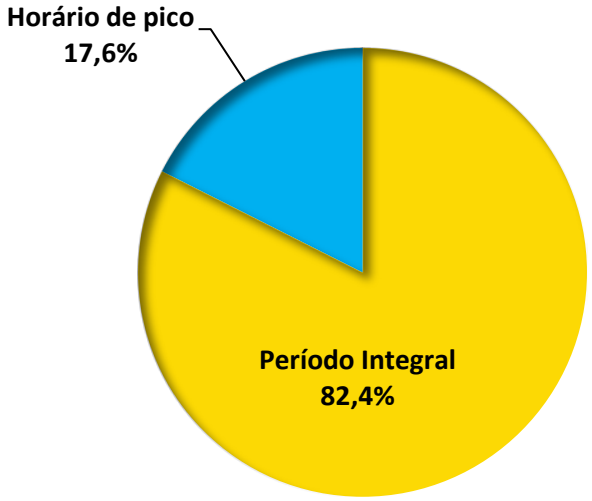
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	Concorda	Não concorda	
CENTRAL	90,7%	9,3%	100%
GALERIA	86,0%	14,0%	100%
102	91,8%	8,2%	100%
108	83,6%	16,4%	100%
112	86,4%	13,6%	100%
114	92,7%	7,3%	100%
ASA SUL	88,2%	11,8%	100%
SHOPPING	93,3%	6,7%	100%
FEIRA	94,6%	5,5%	100%
GUARA	94,0%	6,0%	100%
ARNIQUEIRAS	92,7%	7,3%	100%
ÁGUAS CLARAS	95,5%	4,6%	100%
CONCESSIONÁRIAS	87,3%	12,7%	100%
RELÓGIO	90,7%	9,3%	100%
CENTRO METROPOLITANO	87,3%	12,7%	100%
CEILÂNDIA SUL	93,6%	6,4%	100%
GUARIROBA	84,6%	15,5%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	86,7%	13,3%	100%
CEILÂNDIA NORTE	85,5%	14,6%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	89,1%	10,9%	100%
TAGUATINGA SUL	93,6%	6,4%	100%
FURNAS	96,7%	3,3%	100%
SAMAMBAIA SUL	91,8%	8,2%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	96,4%	3,6%	100%

MELHOR PERÍODO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Você é a favor do vagão/carro exclusivo em período integral (domingo a domingo) ou apenas em horário de pico, de segunda a sexta-feira?

Base amostral: 2682 entrevistados que concordam com a implantação do vagão/carro exclusivo

MELHOR PERÍODO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO	Números Absolutos	%
Período Integral	2211	82,4%
Horário de pico	471	17,6%
TOTAL	**2682**	**100%**



MELHOR PERÍODO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Você é a favor do vagão/carro exclusivo em período integral (domingo a domingo) ou apenas em horário de pico, de segunda a sexta-feira?

Base amostral: 2682 entrevistados que concordam com a implantação do vagão/carro exclusivo

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Período Integral	**82,4%**	78,9%	85,8%	85,5%	80,2%	80,9%	80,8%	82,5%	80,6%	85,4%	84,8%	82,1%	79,4%
Horário de pico	**17,6%**	21,1%	14,2%	14,5%	19,8%	19,1%	19,2%	17,5%	19,4%	14,7%	15,2%	17,9%	20,6%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

MELHOR PERÍODO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Você é a favor do vagão/carro exclusivo em período integral (domingo a domingo) ou apenas em horário de pico, de segunda a sexta-feira?

Base amostral: 2682 entrevistados que concordam com a implantação do vagão/carro exclusivo

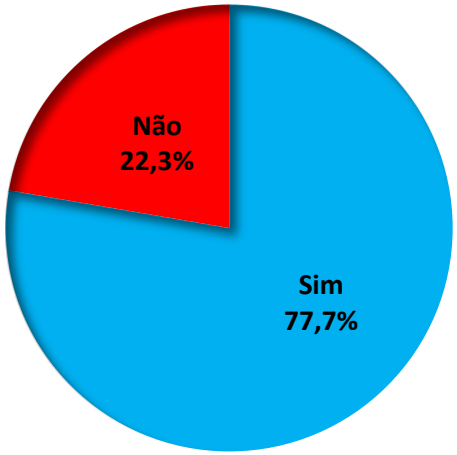
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	Período Integral	Horário de pico	
CENTRAL	79,4%	20,6%	100%
GALERIA	83,7%	16,3%	100%
102	71,3%	28,7%	100%
108	73,9%	26,1%	100%
112	82,1%	17,9%	100%
114	69,6%	30,4%	100%
ASA SUL	79,4%	20,6%	100%
SHOPPING	77,9%	22,1%	100%
FEIRA	85,6%	14,4%	100%
GUARA	91,5%	8,5%	100%
ARNIQUEIRAS	87,1%	13,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	85,7%	14,3%	100%
CONCESSIONÁRIAS	75,0%	25,0%	100%
RELÓGIO	84,6%	15,4%	100%
CENTRO METROPOLITANO	89,6%	10,4%	100%
CEILÂNDIA SUL	82,5%	17,5%	100%
GUARIROBA	82,8%	17,2%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	85,4%	14,6%	100%
CEILÂNDIA NORTE	80,9%	19,2%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	80,6%	19,4%	100%
TAGUATINGA SUL	85,4%	14,6%	100%
FURNAS	85,5%	14,5%	100%
SAMAMBAIA SUL	88,1%	11,9%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	84,0%	16,0%	100%

ATUAL HORÁRIO DE PICO

O atual horário de pico, com 24 trens, (Das 6h às 9h15 e das 17h às 19h15) atende suas nescessidades?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

ATUAL HORÁRIO DE PICO	Números Absolutos	%
Sim	2299	77,7%
Não	661	22,3%
TOTAL	**2960**	**100%**



ATUAL HORÁRIO DE PICO

O atual horário de pico, com 24 trens, (Das 6h às 9h15 e das 17h às 19h15) atende suas nescessidades?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Sim	**77,7%**	77,5%	77,8%	78,9%	78,9%	76,8%	74,3%	78,7%	77,9%	77,9%	80,3%	73,4%	77,9%
Não	**22,3%**	22,5%	22,2%	21,1%	21,1%	23,2%	25,7%	21,4%	22,1%	22,1%	19,7%	26,6%	22,1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ATUAL HORÁRIO DE PICO

O atual horário de pico, com 24 trens, (Das 6h às 9h15 e das 17h às 19h15) atende suas nescessidades?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

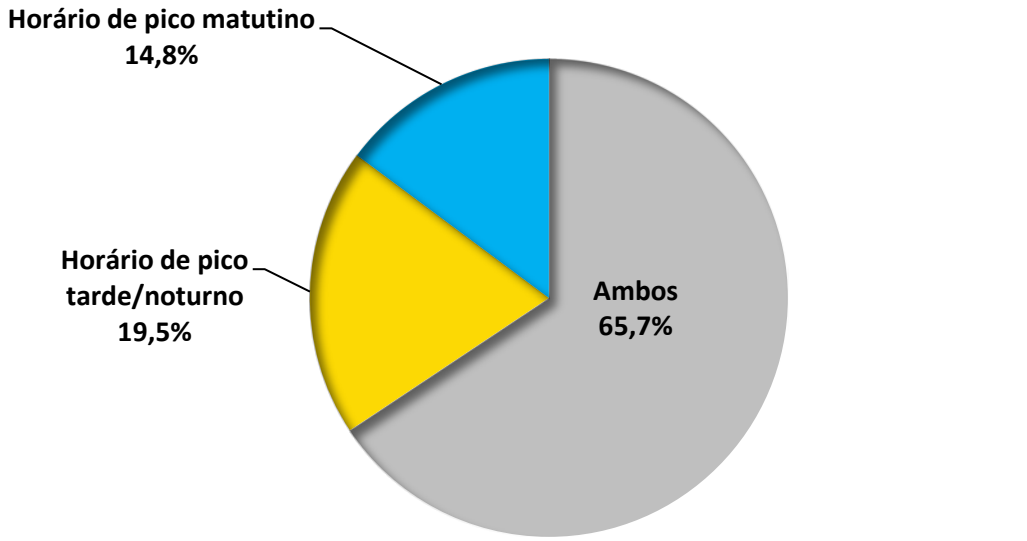
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	Sim	Não	
CENTRAL	71,3%	28,7%	100%
GALERIA	65,3%	34,7%	100%
102	63,6%	36,4%	100%
108	60,9%	39,1%	100%
112	60,9%	39,1%	100%
114	60,0%	40,0%	100%
ASA SUL	68,2%	31,8%	100%
SHOPPING	65,3%	34,7%	100%
FEIRA	85,5%	14,6%	100%
GUARA	88,7%	11,3%	100%
ARNIQUEIRAS	86,0%	14,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	87,3%	12,7%	100%
CONCESSIONÁRIAS	80,0%	20,0%	100%
RELÓGIO	75,3%	24,7%	100%
CENTRO METROPOLITANO	81,8%	18,2%	100%
CEILÂNDIA SUL	79,1%	20,9%	100%
GUARIROBA	81,8%	18,2%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	84,0%	16,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	81,8%	18,2%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	85,5%	14,6%	100%
TAGUATINGA SUL	90,9%	9,1%	100%
FURNAS	86,7%	13,3%	100%
SAMAMBAIA SUL	89,1%	10,9%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	84,6%	15,5%	100%

HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE A NECESSIDADE

Qual o horário que melhor atende a sua necessidade, com a ampliação?

Base amostral: 661 Entrevistados que responderam que o atual horário de pico com 24 horas de trens não atende as necessidades

HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE A NECESSIDADE	Números Absolutos	%
Ambos	434	65,7%
Horário de pico tarde/noturno	129	19,5%
Horário de pico matutino	98	14,8%
TOTAL	**661**	**100%**



HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE A NECESSIDADE

Qual o horário que melhor atende a sua necessidade, com a ampliação?

Base amostral: 661 Entrevistados que responderam que o atual horário de pico com 24 horas de trens não atende as necessidades

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Ambos	**65,7%**	67,0%	64,3%	66,4%	59,3%	69,5%	60,5%	68,5%	71,3%	66,7%	55,2%	60,8%	71,3%
Horário de pico tarde/noturno	**19,5%**	18,6%	20,4%	15,3%	21,2%	22,5%	19,7%	18,0%	17,6%	17,6%	24,0%	23,9%	15,7%
Horário de pico matutino	**14,8%**	14,4%	14,9%	18,4%	19,5%	7,6%	19,7%	13,5%	11,1%	15,7%	20,8%	15,4%	12,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE A NECESSIDADE

Qual o horário que melhor atende a sua necessidade, com a ampliação?

Base amostral: 661 Entrevistados que responderam que o atual horário de pico com 24 horas de trens não atende as necessidades

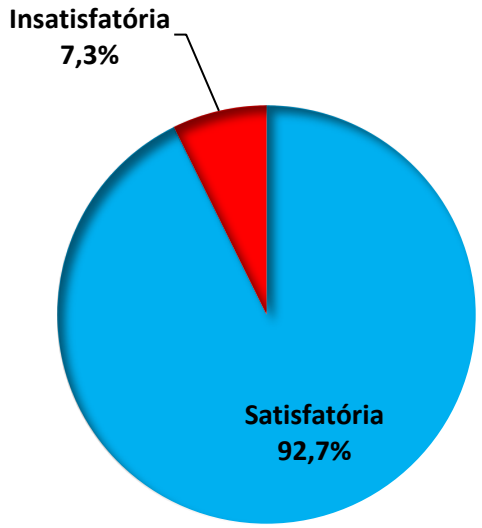
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO			
ESTAÇÃO	Ambos	Horário de pico tarde/noturno	Horário de pico matutino	
CENTRAL	76,7%	9,3%	14,0%	100%
GALERIA	86,5%	5,8%	7,7%	100%
102	72,5%	20,0%	7,5%	100%
108	81,4%	11,6%	7,0%	100%
112	81,4%	16,3%	2,3%	100%
114	68,2%	20,5%	11,4%	100%
ASA SUL	68,6%	17,1%	14,3%	100%
SHOPPING	73,1%	13,5%	13,5%	100%
FEIRA	43,8%	25,0%	31,3%	100%
GUARA	52,9%	29,4%	17,7%	100%
ARNIQUEIRAS	52,4%	19,1%	28,6%	100%
ÁGUAS CLARAS	14,3%	28,6%	57,1%	100%
CONCESSIONÁRIAS	50,0%	22,7%	27,3%	100%
RELÓGIO	46,0%	32,4%	21,6%	100%
CENTRO METROPOLITANO	55,0%	35,0%	10,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	56,5%	30,4%	13,0%	100%
GUARIROBA	70,0%	30,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	54,2%	29,2%	16,7%	100%
CEILÂNDIA NORTE	80,0%	10,0%	10,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	87,5%	6,3%	6,3%	100%
TAGUATINGA SUL	40,0%	20,0%	40,0%	100%
FURNAS	60,0%	25,0%	15,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	41,7%	41,7%	16,7%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	41,2%	23,5%	35,3%	100%

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

Com relação ao atendimento dos empregados nas estações: Como o Sr(a) avalia a apresentação pessoal?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES	Números Absolutos	%
Satisfatória	2743	92,7%
Insatisfatória	217	7,3%
TOTAL	**2960**	**100%**



ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

Com relação ao atendimento dos empregados nas estações: Como o Sr(a) avalia a apresentação pessoal?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Satisfatória	**92,7%**	92,6%	92,7%	95,1%	93,5%	91,3%	87,5%	95,0%	92,4%	93,0%	85,3%	93,7%	96,5%
Insatisfatória	**7,3%**	7,4%	7,3%	4,9%	6,5%	8,7%	12,5%	5,0%	7,6%	7,0%	14,8%	6,4%	3,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

Com relação ao atendimento dos empregados nas estações: Como o Sr(a) avalia a apresentação pessoal?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

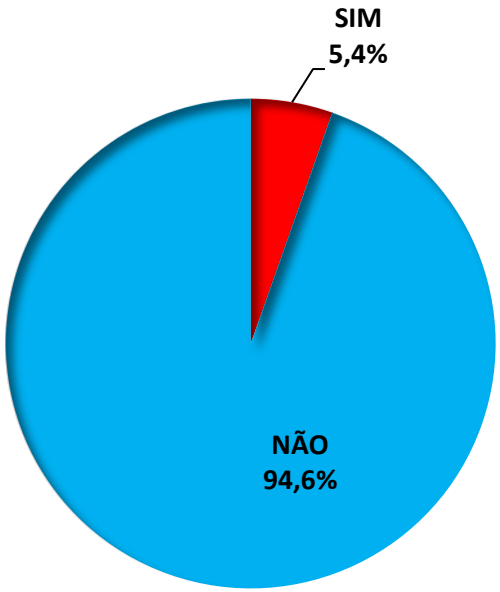
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	Satisfatória	Insatisfatória	
CENTRAL	88,7%	11,3%	100%
GALERIA	86,7%	13,3%	100%
102	95,5%	4,6%	100%
108	95,5%	4,6%	100%
112	89,1%	10,9%	100%
114	95,5%	4,6%	100%
ASA SUL	94,6%	5,5%	100%
SHOPPING	95,3%	4,7%	100%
FEIRA	98,2%	1,8%	100%
GUARA	96,7%	3,3%	100%
ARNIQUEIRAS	97,3%	2,7%	100%
ÁGUAS CLARAS	94,6%	5,5%	100%
CONCESSIONÁRIAS	87,3%	12,7%	100%
RELÓGIO	90,0%	10,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	88,2%	11,8%	100%
CEILÂNDIA SUL	90,0%	10,0%	100%
GUARIROBA	87,3%	12,7%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	88,7%	11,3%	100%
CEILÂNDIA NORTE	88,2%	11,8%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	92,7%	7,3%	100%
TAGUATINGA SUL	96,4%	3,6%	100%
FURNAS	95,3%	4,7%	100%
SAMAMBAIA SUL	97,3%	2,7%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	96,4%	3,6%	100%

SEGURANÇA

Você já foi roubado, furtado ou os presenciou no Metrô - DF?

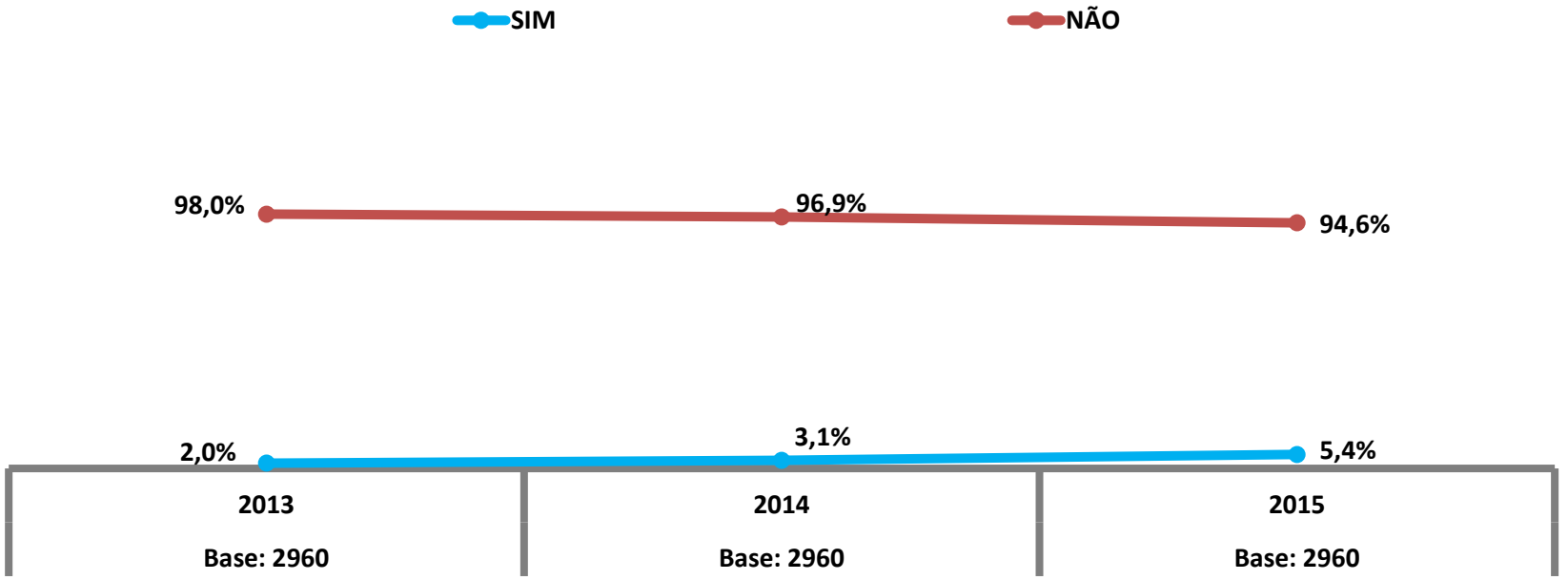
*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

FOI ROUBADO	Números Absolutos	%
SIM	160	5,4%
NÃO	2800	94,6%
TOTAL	**2960**	**100%**



COMPARATIVO - SEGURANÇA

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960
SEGURANÇA	**2013**	**2014**	**2015**
SIM	2,0%	3,1%	5,4%
NÃO	98,0%	96,9%	94,6%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**

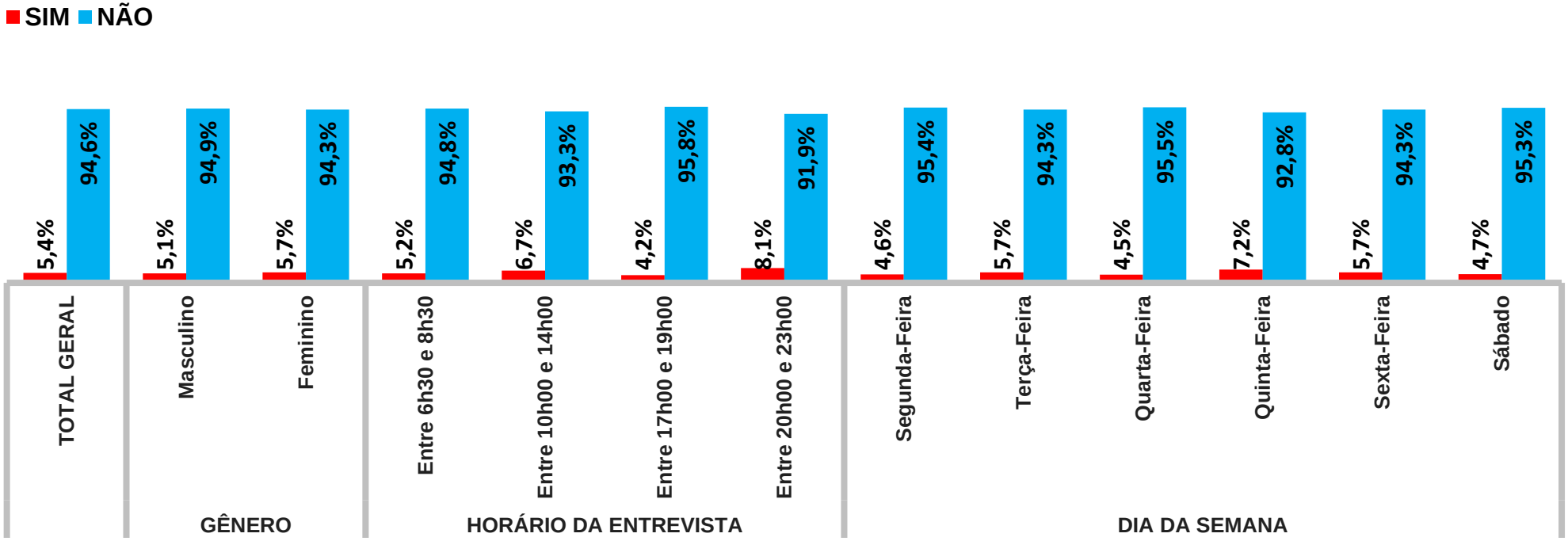


SEGURANÇA

Você já foi roubado, furtado ou os presenciou no Metrô - DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
Foi roubado?	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
SIM	**5,4%**	5,1%	5,7%	5,2%	6,7%	4,2%	8,1%	4,6%	5,7%	4,5%	7,2%	5,7%	4,7%
NÃO	**94,6%**	94,9%	94,3%	94,8%	93,3%	95,8%	91,9%	95,4%	94,3%	95,5%	92,8%	94,3%	95,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



SEGURANÇA

Você já foi roubado, furtado ou os presenciou no Metrô - DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

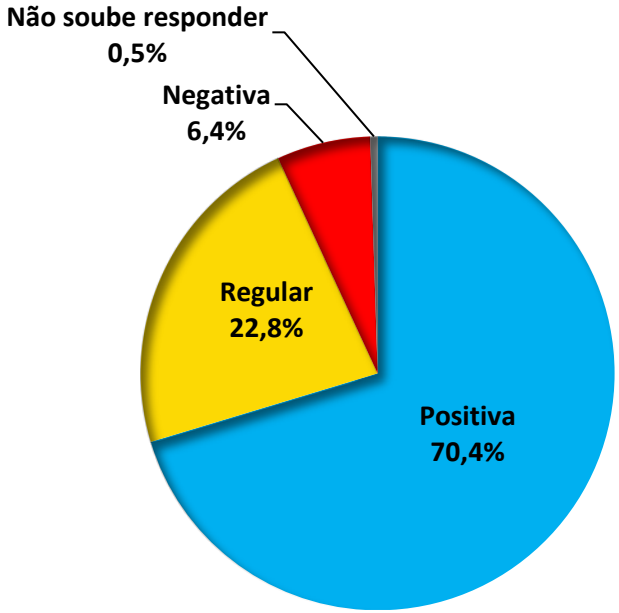
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	3,3%	96,7%	100%
GALERIA	4,0%	96,0%	100%
102	0,0%	100,0%	100%
108	0,9%	99,1%	100%
112	2,7%	97,3%	100%
114	1,8%	98,2%	100%
ASA SUL	7,3%	92,7%	100%
SHOPPING	4,0%	96,0%	100%
FEIRA	7,3%	92,7%	100%
GUARA	8,0%	92,0%	100%
ARNIQUEIRAS	4,0%	96,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	1,8%	98,2%	100%
CONCESSIONÁRIAS	10,0%	90,0%	100%
RELÓGIO	6,0%	94,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	2,7%	97,3%	100%
CEILÂNDIA SUL	6,4%	93,6%	100%
GUARIROBA	10,9%	89,1%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	7,3%	92,7%	100%
CEILÂNDIA NORTE	11,8%	88,2%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	7,3%	92,7%	100%
TAGUATINGA SUL	1,8%	98,2%	100%
FURNAS	9,3%	90,7%	100%
SAMAMBAIA SUL	4,6%	95,5%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	5,5%	94,6%	100%

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

Como o(a)Sr.(a) avalia a segurança no sistema do Metrô-DF, é Ótima, Boa, Regular, Ruim ou Péssima?

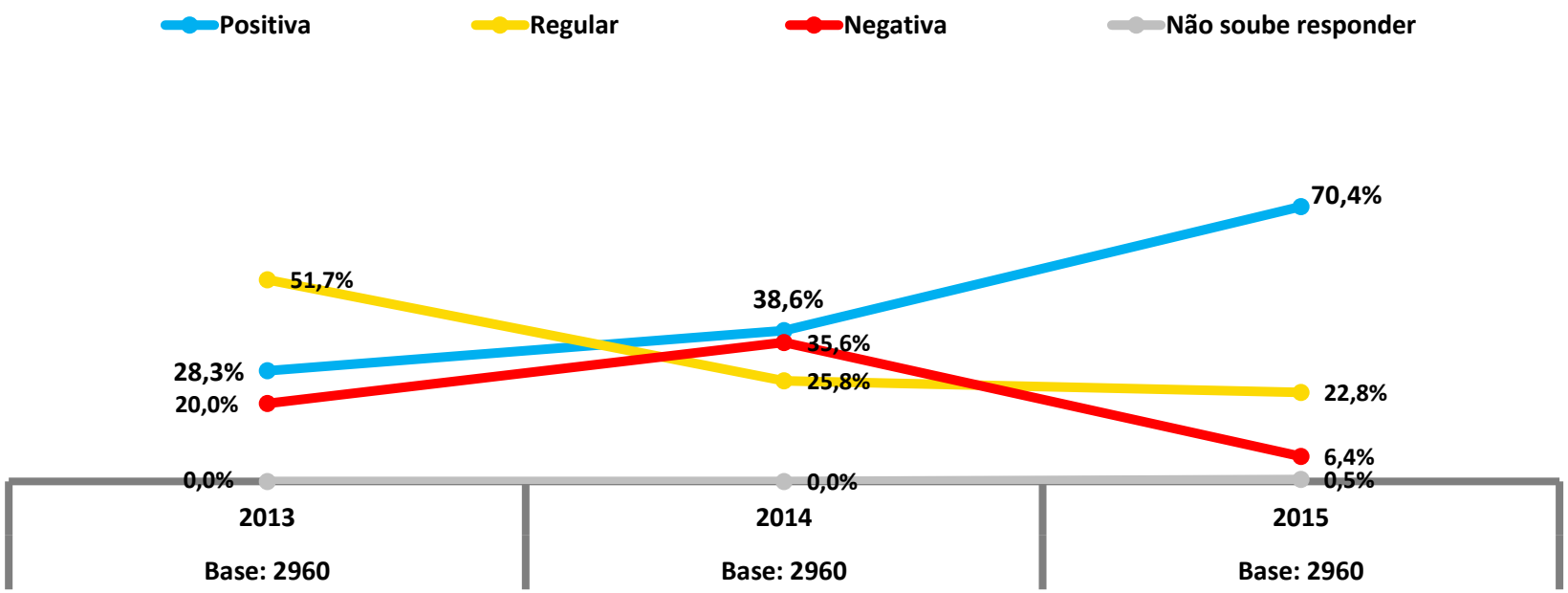
*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA DO SISTEMA	Números Absolutos	%
Ótima	290	9,8%
Boa	1793	60,6%
Regular	674	22,8%
Ruim	119	4,0%
Péssima	70	2,4%
Não soube responder	14	0,5%
TOTAL	**2960**	**100%**



COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960
AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA	**2013**	**2014**	**2015**
Ótima	8,3%	6,8%	9,8%
Boa	20,0%	31,8%	60,6%
Regular	51,7%	25,8%	22,8%
Ruim	10,0%	14,4%	4,0%
Péssima	10,0%	21,2%	2,4%
Não soube responder	-	-	0,5%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**



AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

Como o(a)Sr.(a) avalia a segurança no sistema do Metrô-DF, é Ótima, Boa, Regular, Ruim ou Péssima?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Ótima	**9,8%**	10,2%	9,4%	9,0%	8,4%	10,8%	11,5%	11,2%	9,2%	8,4%	9,8%	9,2%	10,9%
Boa	**60,6%**	60,0%	61,2%	63,3%	62,3%	57,7%	58,1%	57,5%	60,0%	63,9%	62,3%	59,0%	60,9%
Regular	**22,8%**	22,6%	23,0%	22,4%	24,3%	22,3%	23,3%	24,4%	24,0%	22,1%	21,9%	23,2%	20,9%
Ruim	**4,0%**	4,1%	3,9%	3,1%	2,8%	5,7%	3,4%	3,9%	3,7%	3,3%	4,1%	5,3%	3,9%
Péssima	**2,4%**	2,7%	2,0%	1,7%	2,1%	3,0%	3,0%	2,3%	2,5%	2,3%	1,6%	3,1%	2,5%
Não soube responder	**0,5%**	0,4%	0,5%	0,6%	0,2%	0,5%	0,7%	0,8%	0,6%	0,0%	0,2%	0,2%	1,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

Como o(a)Sr.(a) avalia a segurança no sistema do Metrô-DF, é Ótima, Boa, Regular, Ruim ou Péssima?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

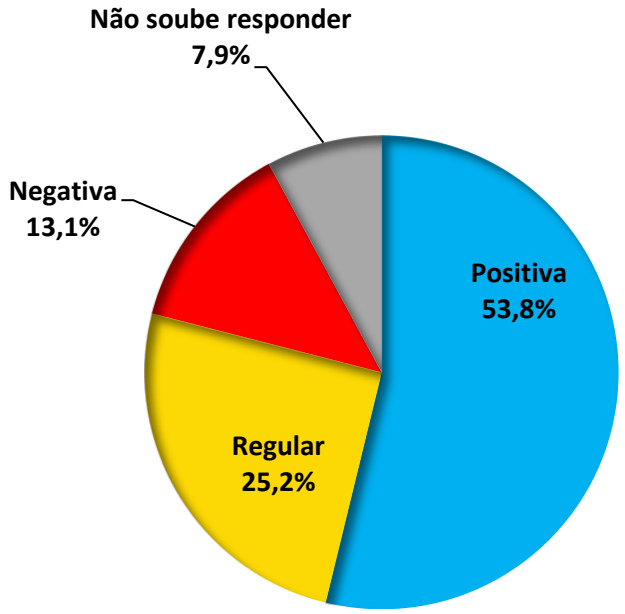
	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não soube avaliar	
CENTRAL	12,0%	60,7%	22,0%	4,0%	0,7%	0,7%	100%
GALERIA	9,3%	54,7%	23,3%	5,3%	6,7%	0,7%	100%
102	17,3%	57,3%	15,5%	7,3%	2,7%	0,0%	100%
108	11,8%	51,8%	28,2%	6,4%	1,8%	0,0%	100%
112	10,0%	54,6%	28,2%	0,0%	5,5%	1,8%	100%
114	16,4%	50,9%	23,6%	2,7%	3,6%	2,7%	100%
ASA SUL	7,3%	59,1%	25,5%	2,7%	3,6%	1,8%	100%
SHOPPING	9,3%	48,7%	34,0%	4,7%	2,0%	1,3%	100%
FEIRA	8,2%	69,1%	20,0%	2,7%	0,0%	0,0%	100%
GUARA	3,3%	66,0%	22,7%	3,3%	4,0%	0,7%	100%
ARNIQUEIRAS	4,0%	71,3%	20,0%	2,7%	2,0%	0,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	9,1%	60,9%	22,7%	4,6%	2,7%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	7,3%	62,7%	25,5%	3,6%	0,9%	0,0%	100%
RELÓGIO	12,7%	59,3%	18,7%	4,7%	4,7%	0,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	11,8%	62,7%	12,7%	9,1%	3,6%	0,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	17,3%	49,1%	28,2%	3,6%	1,8%	0,0%	100%
GUARIROBA	10,9%	63,6%	23,6%	0,9%	0,9%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	13,3%	65,3%	17,3%	2,7%	0,7%	0,7%	100%
CEILÂNDIA NORTE	7,3%	59,1%	21,8%	9,1%	2,7%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	14,6%	67,3%	13,6%	3,6%	0,9%	0,0%	100%
TAGUATINGA SUL	6,4%	66,4%	26,4%	0,9%	0,0%	0,0%	100%
FURNAS	6,0%	62,7%	26,7%	4,0%	0,7%	0,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	4,6%	69,1%	22,7%	2,7%	0,9%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	8,2%	60,0%	22,7%	5,5%	2,7%	0,9%	100%

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA: FISCALIZAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Como o(a)Sr.(a) avalia a fiscalização do vagão/carro exclusivo do Metrô - DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA DO SISTEMA	Números Absolutos	%
Ótima	281	9,5%
Boa	1312	44,3%
Regular	746	25,2%
Ruim	239	8,1%
Péssima	147	5,0%
Não soube responder	235	7,9%
TOTAL	**2960**	**100%**



AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA: FISCALIZAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Como o(a)Sr.(a) avalia a fiscalização do vagão/carro exclusivo do Metrô - DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Ótima	**9,5%**	9,8%	9,2%	8,2%	7,8%	11,7%	9,1%	10,4%	9,6%	9,2%	10,5%	8,8%	8,4%
Boa	**44,3%**	42,2%	46,4%	49,4%	46,5%	39,5%	39,9%	42,1%	44,1%	45,5%	41,6%	41,6%	51,2%
Regular	**25,2%**	24,7%	25,7%	22,3%	23,7%	27,5%	30,1%	26,0%	26,0%	23,0%	26,0%	26,2%	24,0%
Ruim	**8,1%**	6,9%	9,3%	6,9%	7,1%	9,8%	7,8%	9,2%	8,6%	6,2%	8,4%	9,8%	6,2%
Péssima	**5,0%**	5,1%	4,8%	3,9%	4,1%	5,4%	8,8%	3,9%	3,7%	4,5%	5,3%	9,2%	3,3%
Não soube responder	**7,9%**	11,3%	4,6%	9,3%	10,8%	6,2%	4,4%	8,5%	8,0%	11,7%	8,2%	4,3%	7,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA: FISCALIZAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Como o(a)Sr.(a) avalia a fiscalização do vagão/carro exclusivo do Metrô - DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

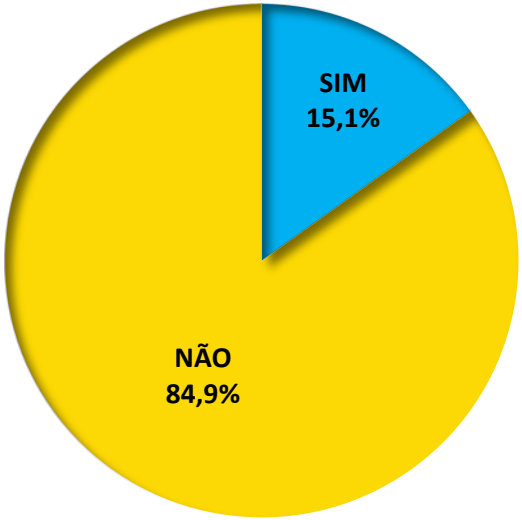
	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não soube responder	
CENTRAL	10,7%	36,0%	24,7%	10,0%	4,7%	14,0%	100%
GALERIA	10,0%	30,0%	33,3%	6,7%	4,0%	16,0%	100%
102	3,6%	34,6%	27,3%	12,7%	4,6%	17,3%	100%
108	5,5%	37,3%	25,5%	5,5%	7,3%	19,1%	100%
112	9,1%	31,8%	33,6%	8,2%	2,7%	14,6%	100%
114	7,3%	30,0%	29,1%	8,2%	16,4%	9,1%	100%
ASA SUL	9,1%	38,2%	23,6%	10,0%	8,2%	10,9%	100%
SHOPPING	11,3%	32,7%	25,3%	10,0%	2,7%	18,0%	100%
FEIRA	12,7%	57,3%	16,4%	8,2%	2,7%	2,7%	100%
GUARA	10,0%	42,7%	26,0%	6,7%	8,0%	6,7%	100%
ARNIQUEIRAS	6,7%	46,0%	26,0%	7,3%	5,3%	8,7%	100%
ÁGUAS CLARAS	10,0%	42,7%	26,4%	10,9%	7,3%	2,7%	100%
CONCESSIONÁRIAS	8,2%	45,5%	31,8%	9,1%	1,8%	3,6%	100%
RELÓGIO	8,7%	52,7%	23,3%	5,3%	6,7%	3,3%	100%
CENTRO METROPOLITANO	12,7%	47,3%	20,9%	8,2%	3,6%	7,3%	100%
CEILÂNDIA SUL	12,7%	46,4%	31,8%	3,6%	2,7%	2,7%	100%
GUARIROBA	14,6%	43,6%	25,5%	10,9%	1,8%	3,6%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	16,7%	51,3%	24,0%	4,7%	2,0%	1,3%	100%
CEILÂNDIA NORTE	6,4%	54,6%	25,5%	10,0%	1,8%	1,8%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	10,9%	58,2%	16,4%	7,3%	3,6%	3,6%	100%
TAGUATINGA SUL	5,5%	50,0%	29,1%	6,4%	5,5%	3,6%	100%
FURNAS	5,3%	57,3%	20,7%	8,7%	4,7%	3,3%	100%
SAMAMBAIA SUL	10,0%	47,3%	19,1%	10,0%	6,4%	7,3%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	9,1%	52,7%	19,1%	7,3%	5,5%	6,4%	100%

ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

O(a)Sr.(a) já foi atendido ou presenciou atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF?

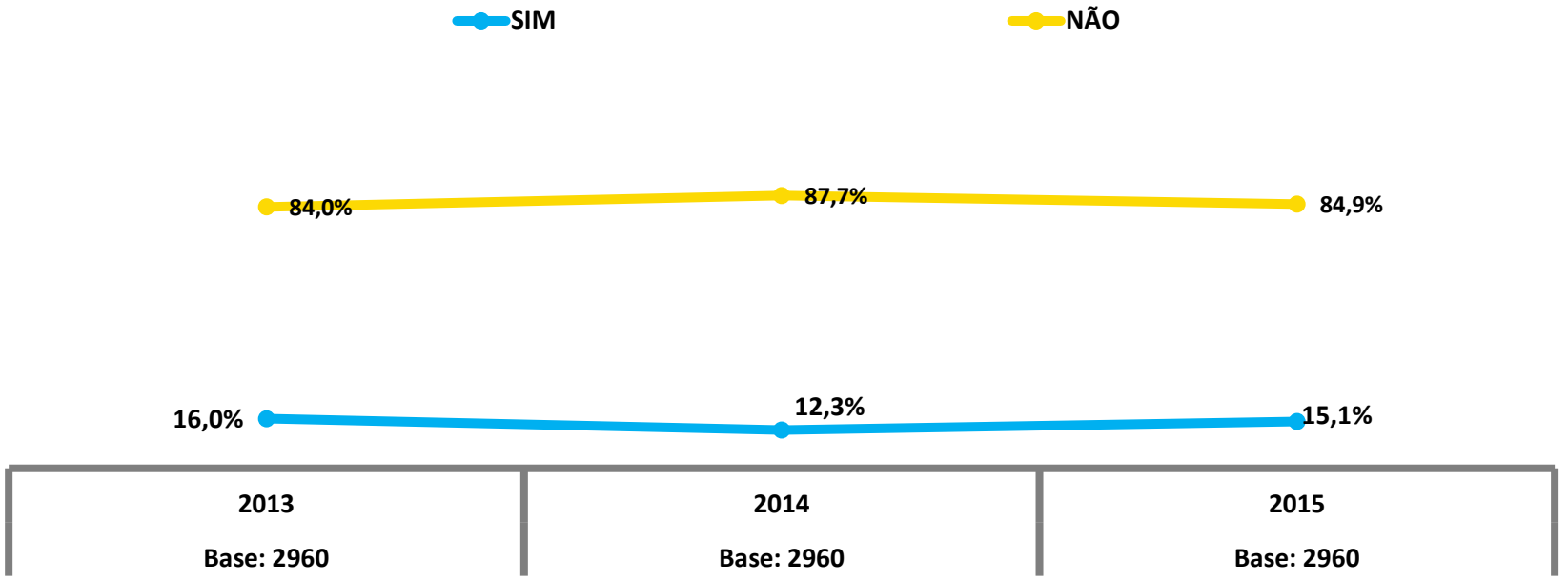
*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

FOI ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS	Números Absolutos	%
SIM	448	15,1%
NÃO	2512	84,9%
TOTAL	**2960**	**100%**



COMPARATIVO - ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960
ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS	**2013**	**2014**	**2015**
SIM	16,0%	12,3%	15,1%
NÃO	84,0%	87,7%	84,9%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**

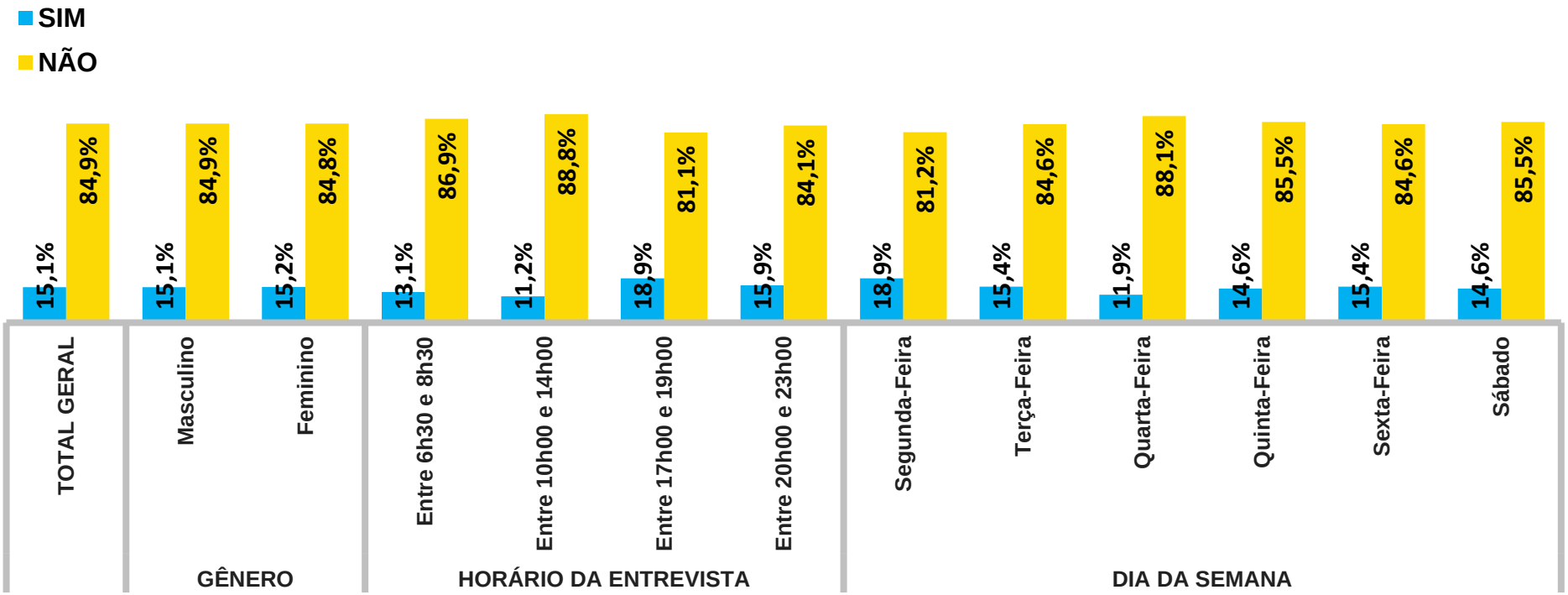


ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

O(a)Sr.(a) já foi atendido ou presenciou atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
Foi atendido ou presenciou?	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
SIM	**15,1%**	15,1%	15,2%	13,1%	11,2%	18,9%	15,9%	18,9%	15,4%	11,9%	14,6%	15,4%	14,6%
NÃO	**84,9%**	84,9%	84,8%	86,9%	88,8%	81,1%	84,1%	81,2%	84,6%	88,1%	85,5%	84,6%	85,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

O(a)Sr.(a) já foi atendido ou presenciou atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

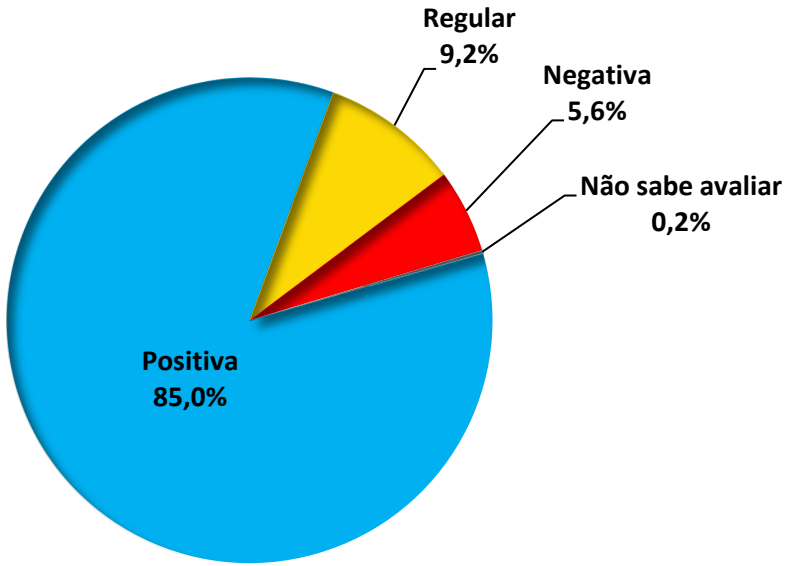
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	18,0%	82,0%	100%
GALERIA	19,3%	80,7%	100%
102	15,5%	84,6%	100%
108	15,5%	84,6%	100%
112	15,5%	84,6%	100%
114	15,5%	84,6%	100%
ASA SUL	11,8%	88,2%	100%
SHOPPING	12,7%	87,3%	100%
FEIRA	14,6%	85,5%	100%
GUARA	11,3%	88,7%	100%
ARNIQUEIRAS	12,7%	87,3%	100%
ÁGUAS CLARAS	16,4%	83,6%	100%
CONCESSIONÁRIAS	15,5%	84,6%	100%
RELÓGIO	13,3%	86,7%	100%
CENTRO METROPOLITANO	21,8%	78,2%	100%
CEILÂNDIA SUL	13,6%	86,4%	100%
GUARIROBA	17,3%	82,7%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	11,3%	88,7%	100%
CEILÂNDIA NORTE	15,5%	84,6%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	15,5%	84,6%	100%
TAGUATINGA SUL	13,6%	86,4%	100%
FURNAS	19,3%	80,7%	100%
SAMAMBAIA SUL	14,6%	85,5%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	14,6%	85,5%	100%

ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

Como o(a)Sr.(a) avalia o atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF, é Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo?

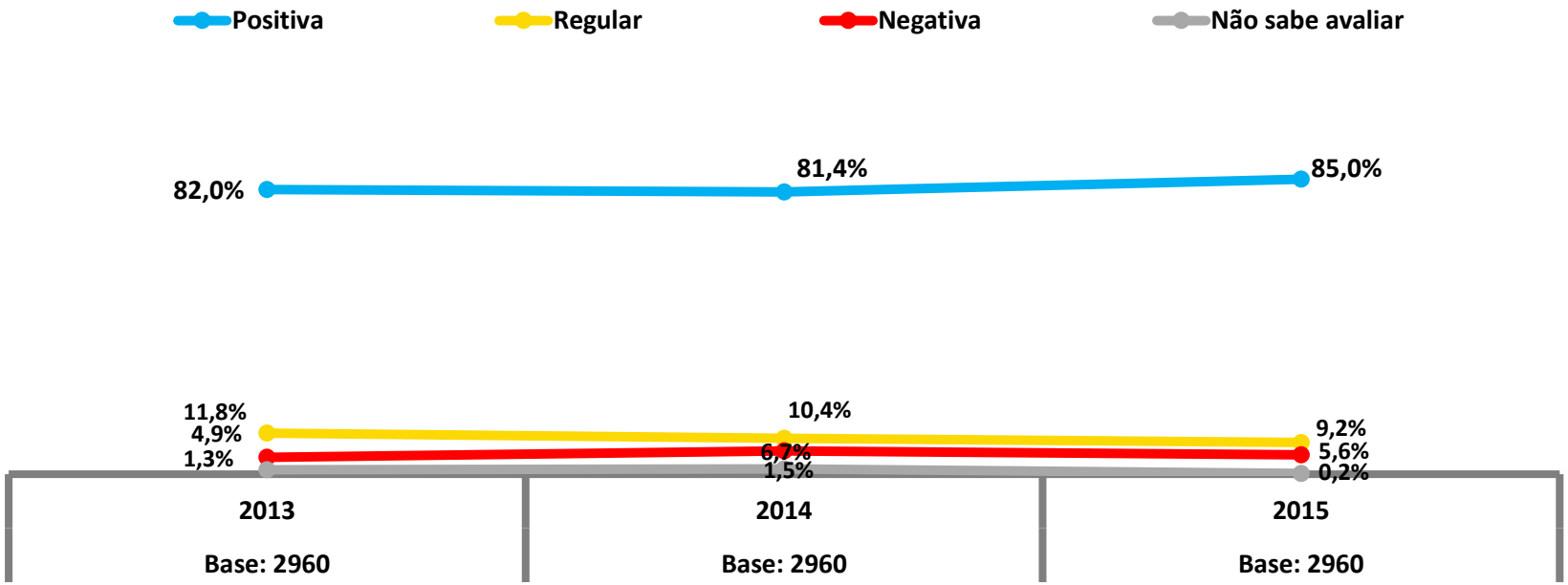
Base amostral: 448 Entrevistados que já foram atendidos ou presenciaram atendimento em Primeiros Socorros

AVALIAÇÃO ATENDIMENTO PRIMEIROS SOCORROS	Números Absolutos	%
Ótimo	137	30,6%
Bom	244	54,5%
Regular	41	9,2%
Ruim	17	3,8%
Péssimo	8	1,8%
Não sabe avaliar	1	0,2%
TOTAL	**448**	**100%**



COMPARATIVO - ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960
ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS	**2013**	**2014**	**2015**
Ótima	32,1%	22,8%	30,6%
Boa	49,9%	58,5%	54,5%
Regular	11,8%	10,4%	9,2%
Ruim	3,2%	4,2%	3,8%
Péssima	1,7%	2,5%	1,8%
Não sabe avaliar	1,3%	1,5%	0,2%
TOTAL	100%	100%	100%



ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

Como o(a)Sr.(a) avalia o atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF, é Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo?

Base amostral: 448 Entrevistados que já foram atendidos ou presenciaram atendimento em Primeiros Socorros

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Ótimo	**30,6%**	30,9%	30,2%	35,5%	38,3%	25,6%	27,7%	28,6%	40,0%	29,3%	22,5%	33,3%	29,6%
Bom	**54,5%**	54,7%	54,2%	48,6%	50,0%	58,6%	59,6%	52,0%	50,7%	55,2%	59,2%	52,0%	59,2%
Regular	**9,2%**	9,4%	8,9%	6,5%	6,7%	10,8%	12,8%	12,2%	5,3%	12,1%	8,5%	8,0%	8,5%
Ruim	**3,8%**	2,2%	5,3%	6,5%	3,3%	3,0%	0,0%	4,1%	4,0%	1,7%	8,5%	2,7%	1,4%
Péssimo	**1,8%**	2,2%	1,3%	2,9%	1,7%	1,5%	0,0%	3,1%	0,0%	1,7%	1,4%	2,7%	1,4%
Não sabe avaliar	**0,2%**	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

Como o(a)Sr.(a) avalia o atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF, é Ótimo, Bom, Regular, Ruim ou Péssimo?

Base amostral: 448 Entrevistados que já foram atendidos ou presenciaram atendimento em Primeiros Socorros

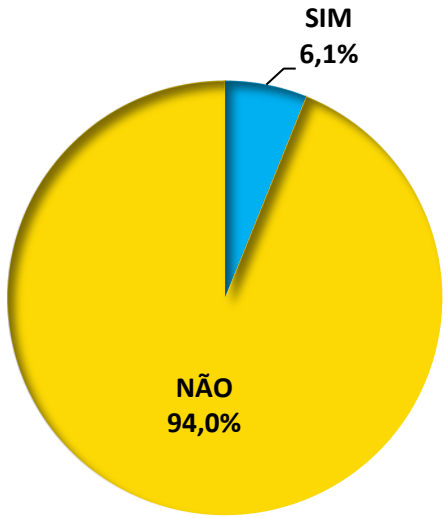
	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não sabe avaliar	
CENTRAL	33,3%	51,9%	11,1%	0,0%	3,7%	0,0%	100%
GALERIA	37,9%	37,9%	6,9%	13,8%	3,5%	0,0%	100%
102	29,4%	47,1%	11,8%	11,8%	0,0%	0,0%	100%
108	29,4%	41,2%	23,5%	0,0%	0,0%	5,9%	100%
112	5,9%	70,6%	5,9%	17,7%	0,0%	0,0%	100%
114	47,1%	47,1%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	100%
ASA SUL	53,9%	46,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
SHOPPING	31,6%	47,4%	21,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
FEIRA	18,8%	56,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
GUARA	64,7%	29,4%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ARNIQUEIRAS	26,3%	52,6%	21,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	22,2%	72,2%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	17,7%	76,5%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	100%
RELÓGIO	55,0%	35,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	29,2%	62,5%	0,0%	4,2%	4,2%	0,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	40,0%	53,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	100%
GUARIROBA	26,3%	42,1%	10,5%	15,8%	5,3%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	23,5%	41,2%	35,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	23,5%	64,7%	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	29,4%	64,7%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	100%
TAGUATINGA SUL	13,3%	66,7%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
FURNAS	20,7%	69,0%	6,9%	3,5%	0,0%	0,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	31,3%	68,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	25,0%	68,8%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	100%

UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O(a)Sr.(a) já utilizou o serviço de Atendimento ao Usuário?

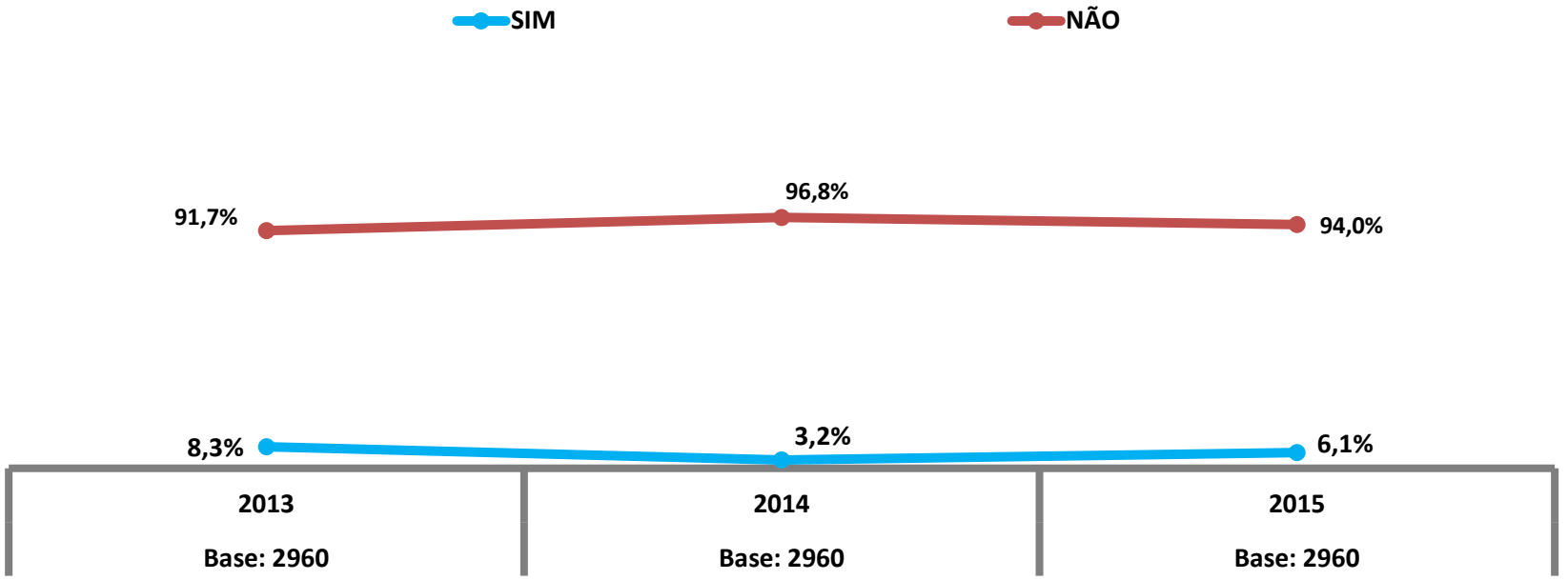
*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

Já utilizou o serviço da Central de Atendimento ao Usuário?	Números Absolutos	%
SIM	179	6,1%
NÃO	2781	94,0%
TOTAL	**2960**	**100%**



COMPARATIVO - UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Base: 2960 2013	Base: 2960 2014	Base: 2960 2015
SIM	8,3%	3,2%	6,1%
NÃO	91,7%	96,8%	94,0%
TOTAL	100%	100%	100%

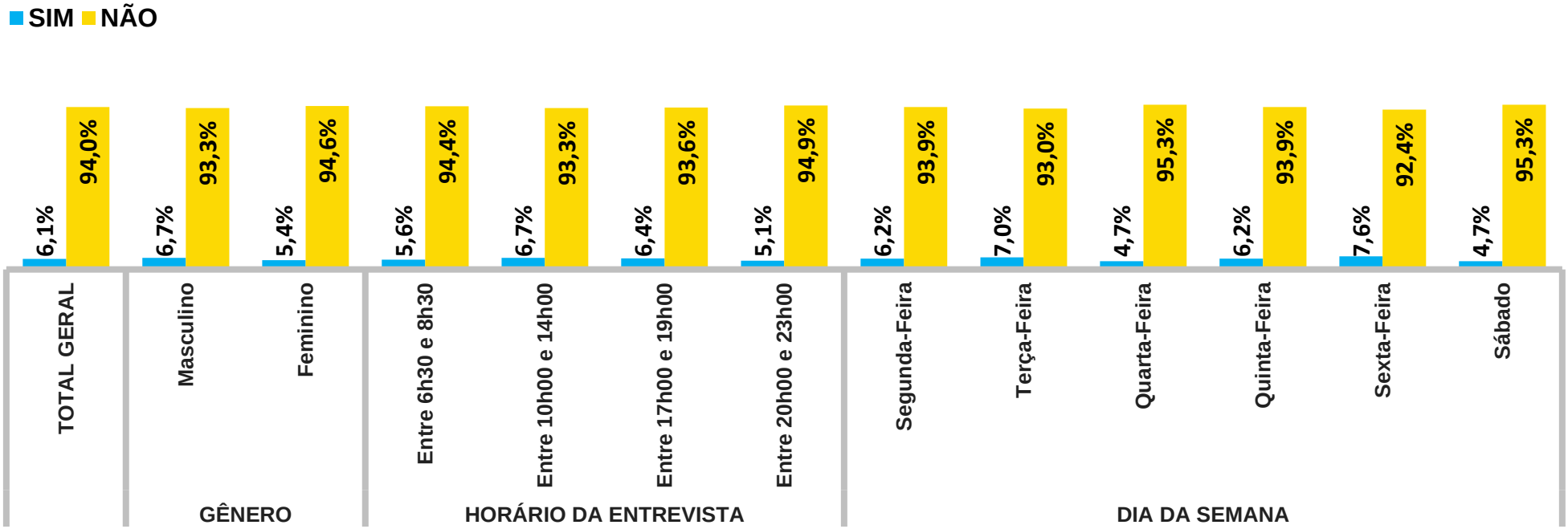


UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O(a)Sr.(a) já utilizou o serviço de Atendimento ao Usuário?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
Já utilizou	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
SIM	**6,1%**	6,7%	5,4%	5,6%	6,7%	6,4%	5,1%	6,2%	7,0%	4,7%	6,2%	7,6%	4,7%
NÃO	**94,0%**	93,3%	94,6%	94,4%	93,3%	93,6%	94,9%	93,9%	93,0%	95,3%	93,9%	92,4%	95,3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O(a)Sr.(a) já utilizou o serviço de Atendimento ao Usuário?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

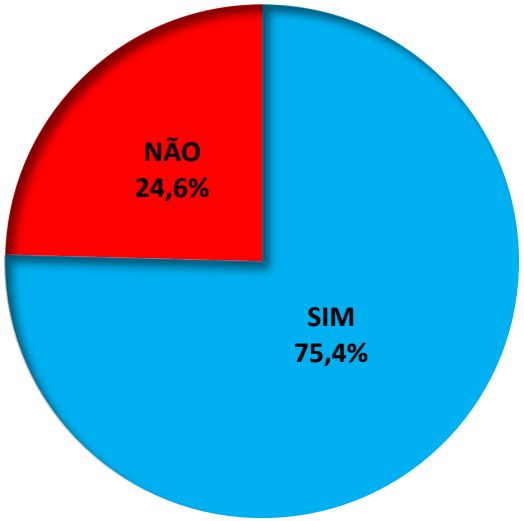
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	10,0%	90,0%	100%
GALERIA	8,0%	92,0%	100%
102	1,8%	98,2%	100%
108	4,6%	95,5%	100%
112	5,5%	94,6%	100%
114	8,2%	91,8%	100%
ASA SUL	9,1%	90,9%	100%
SHOPPING	4,7%	95,3%	100%
FEIRA	3,6%	96,4%	100%
GUARA	4,7%	95,3%	100%
ARNIQUEIRAS	5,3%	94,7%	100%
ÁGUAS CLARAS	5,5%	94,6%	100%
CONCESSIONÁRIAS	4,6%	95,5%	100%
RELÓGIO	6,7%	93,3%	100%
CENTRO METROPOLITANO	4,6%	95,5%	100%
CEILÂNDIA SUL	5,5%	94,6%	100%
GUARIROBA	10,9%	89,1%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	6,0%	94,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	5,5%	94,6%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	6,4%	93,6%	100%
TAGUATINGA SUL	4,6%	95,5%	100%
FURNAS	8,0%	92,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	2,7%	97,3%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	7,3%	92,7%	100%

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Sua solicitação foi atendida?

Base amostral: 179 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

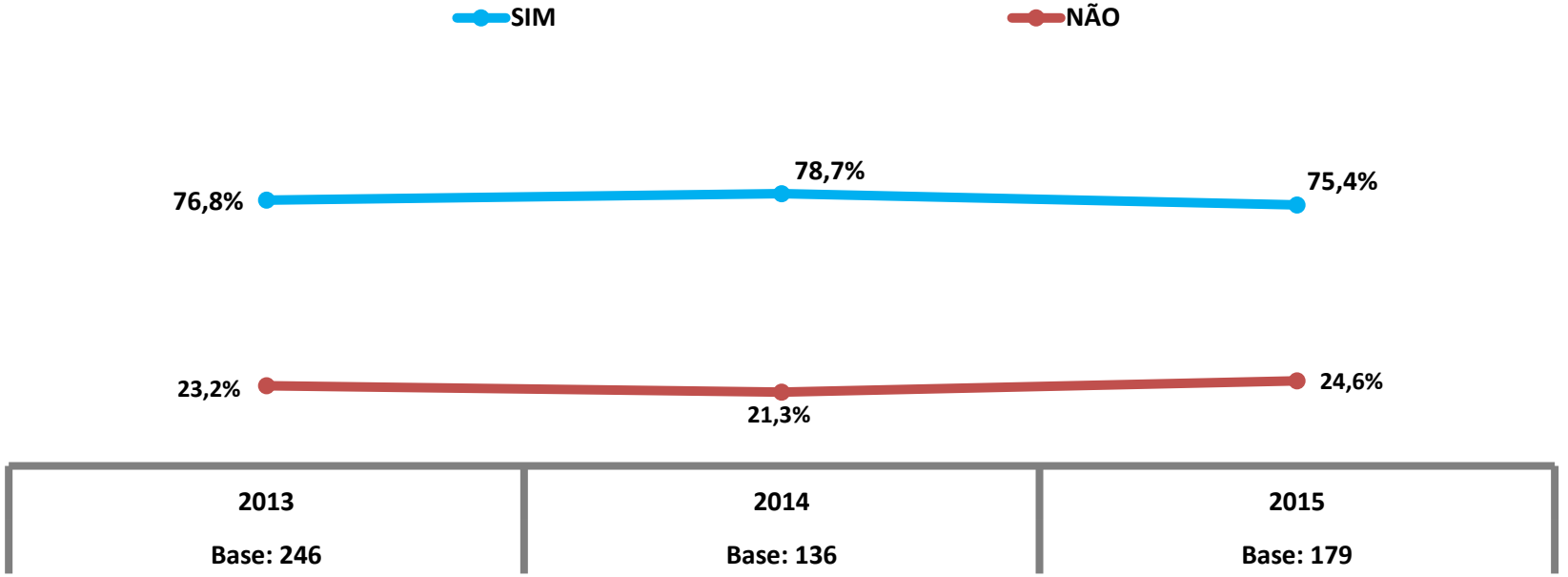
Sua solicitação foi atendida?	Números Absolutos	%
SIM	135	75,4%
NÃO	44	24,6%
TOTAL	**179**	**100%**



COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Sua solicitação foi atendida?

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Base: 246	Base: 136	Base: 179
	2013	2014	2015
SIM	76,8%	78,7%	75,4%
NÃO	23,2%	21,3%	24,6%
TOTAL	100%	100%	100%

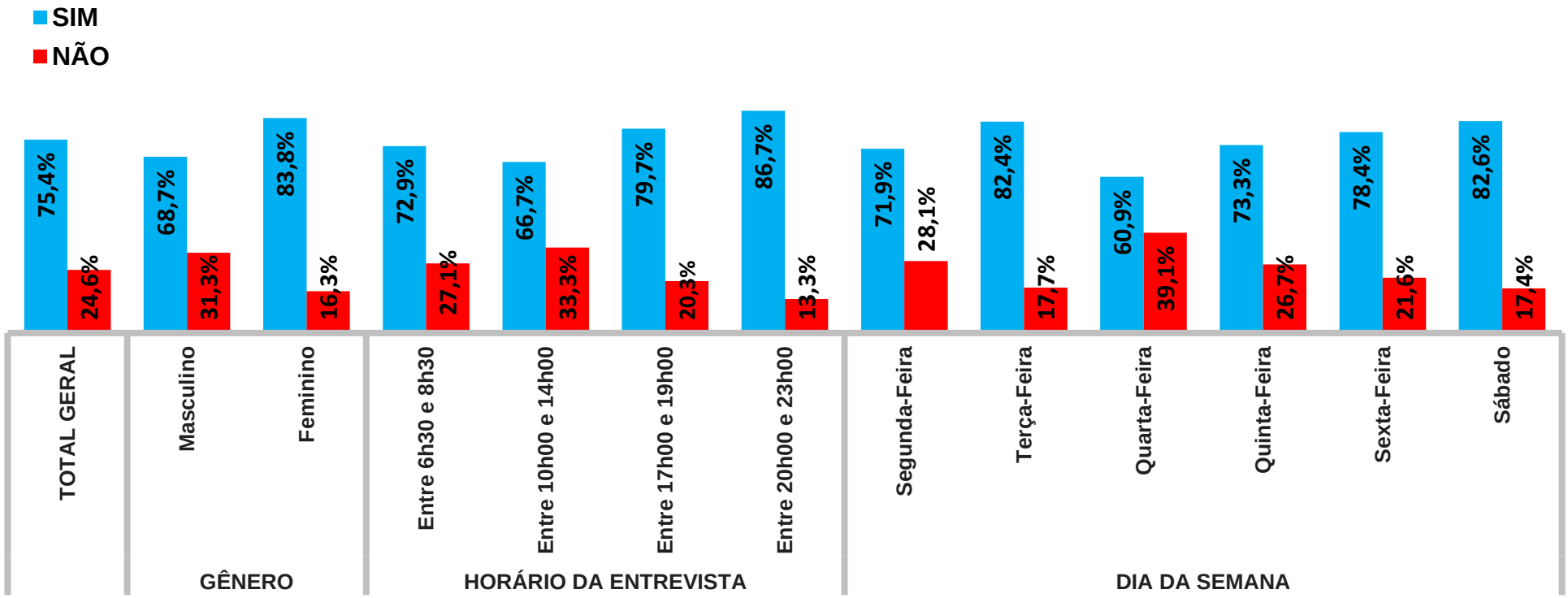


AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Sua solicitação foi atendida?

Base amostral: 179 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
Sua solicitação foi atendida?	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
SIM	**75,4%**	68,7%	83,8%	72,9%	66,7%	79,7%	86,7%	71,9%	82,4%	60,9%	73,3%	78,4%	82,6%
NÃO	**24,6%**	31,3%	16,3%	27,1%	33,3%	20,3%	13,3%	28,1%	17,7%	39,1%	26,7%	21,6%	17,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Sua solicitação foi atendida?

Base amostral: 179 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

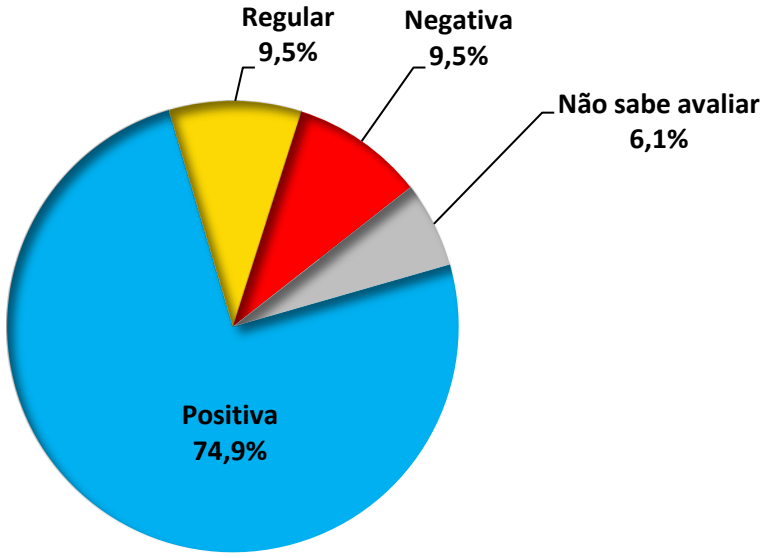
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	66,7%	33,3%	100%
GALERIA	75,0%	25,0%	100%
102	100,0%	0,0%	100%
108	80,0%	20,0%	100%
112	66,7%	33,3%	100%
114	77,8%	22,2%	100%
ASA SUL	60,0%	40,0%	100%
SHOPPING	71,4%	28,6%	100%
FEIRA	50,0%	50,0%	100%
GUARA	100,0%	0,0%	100%
ARNIQUEIRAS	100,0%	0,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	100,0%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	40,0%	60,0%	100%
RELÓGIO	90,0%	10,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	80,0%	20,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	83,3%	16,7%	100%
GUARIROBA	91,7%	8,3%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	22,2%	77,8%	100%
CEILÂNDIA NORTE	33,3%	66,7%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	71,4%	28,6%	100%
TAGUATINGA SUL	60,0%	40,0%	100%
FURNAS	100,0%	0,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	100,0%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	87,5%	12,5%	100%

AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP/TELEGRAM

O que você achou da implantação do canal de Whatsapp/Telegram?

Base amostral: 179 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP/TELEGRAM	Números Absolutos	%
Ótimo	47	26,3%
Bom	87	48,6%
Regular	17	9,5%
Ruim	4	2,2%
Péssimo	13	7,3%
Não sabe avaliar	11	6,1%
TOTAL	**179**	**100%**



AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP/TELEGRAM

O que você achou da implantação do canal de Whatsapp/Telegram?

Base amostral: 179 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Ótimo	**26,3%**	31,3%	20,0%	22,0%	22,2%	31,9%	26,7%	25,0%	8,8%	21,7%	23,3%	46,0%	30,4%
Bom	**48,6%**	39,4%	60,0%	49,2%	44,4%	49,3%	53,3%	40,6%	64,7%	43,5%	50,0%	37,8%	56,5%
Regular	**9,5%**	11,1%	7,5%	10,2%	16,7%	4,4%	13,3%	25,0%	8,8%	0,0%	10,0%	5,4%	4,4%
Ruim	**2,2%**	3,0%	1,3%	0,0%	2,8%	4,4%	0,0%	0,0%	2,9%	8,7%	0,0%	2,7%	0,0%
Péssimo	**7,3%**	7,1%	7,5%	13,6%	5,6%	4,4%	0,0%	3,1%	8,8%	26,1%	3,3%	2,7%	4,4%
Não sabe avaliar	**6,1%**	8,1%	3,8%	5,1%	8,3%	5,8%	6,7%	6,3%	5,9%	0,0%	13,3%	5,4%	4,4%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP/TELEGRAM

O que você achou da implantação do canal de Whatsapp/Telegram?

Base amostral: 179 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não sabe avaliar	
CENTRAL	20,0%	40,0%	26,7%	0,0%	6,7%	6,7%	100%
GALERIA	25,0%	58,3%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%	100%
102	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
108	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100%
112	0,0%	50,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%	100%
114	11,1%	77,8%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	100%
ASA SUL	40,0%	20,0%	0,0%	10,0%	20,0%	10,0%	100%
SHOPPING	28,6%	42,9%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	100%
FEIRA	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100%
GUARA	14,3%	71,4%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	100%
ARNIQUEIRAS	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
RELÓGIO	30,0%	60,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%	20,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
GUARIROBA	16,7%	58,3%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	33,3%	44,4%	11,1%	0,0%	11,1%	0,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	0,0%	16,7%	33,3%	0,0%	50,0%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	28,6%	57,1%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	100%
TAGUATINGA SUL	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
FURNAS	33,3%	33,3%	8,3%	0,0%	8,3%	16,7%	100%
SAMAMBAIA SUL	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	25,0%	50,0%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%	100%

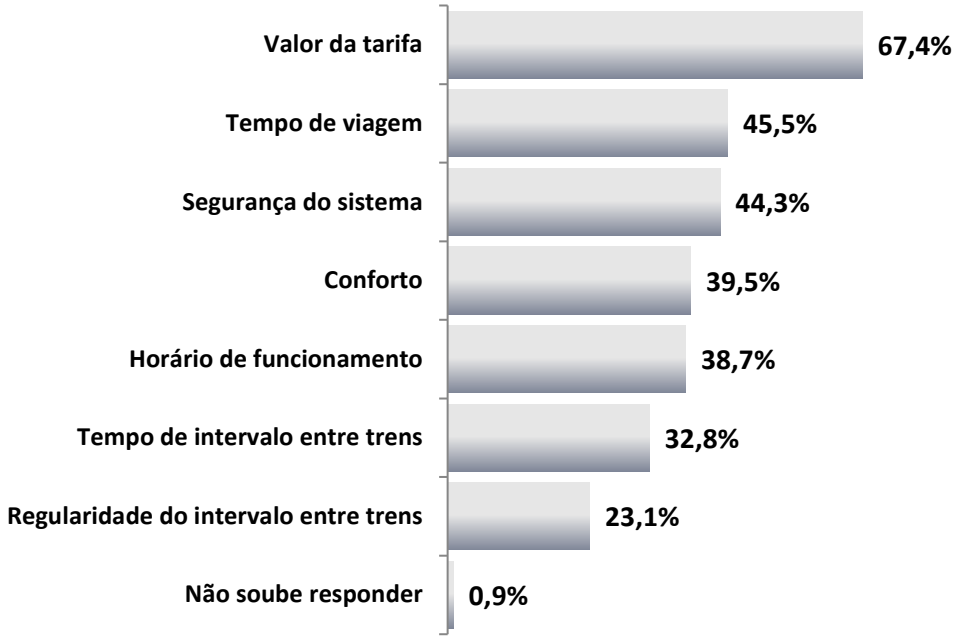
SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES

Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 que considera mais importante no serviço prestado pelo Metro – DF? Por favor me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

3 SERVIÇOS MAIS IMPORTANTES PRESTADO PELO METRÔ	PONTOS	%
Valor da tarifa	5187	67,4%
Tempo de viagem	2871	45,5%
Segurança do sistema	2365	44,3%
Conforto	2148	39,5%
Horário de funcionamento	2128	38,7%
Tempo de intervalo entre trens	1662	32,8%
Regularidade do intervalo entre trens	1025	23,1%
Não soube responder	-	0,9%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%



Nessa questão os entrevistados deveriam indicar 3 serviços por ordem de importância, assim, aplicamos o peso de acordo com a ordem em que os serviços foram citados:

1° Serviço Citado	**Peso 3**
2° Serviço Citado	**Peso 2**
3° Serviço Citado	**Peso 1**

*** A porcentagem é referente ao acúmulo de citações que cada serviço recebeu, indiferente pela ordem que o mesmo foi citado.**

SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES

3 Serviços mais importantes prestado pelo Metrô.

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA DA ENTREVISTA					
SERVIÇOS	Resultado Geral (% das Citações)	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Valor da tarifa	**67,4%**	66,9%	68,0%	67,6%	68,3%	66,3%	69,3%	63,3%	61,9%	68,0%	70,7%	70,7%	70,3%
Tempo de viagem	**45,5%**	45,0%	46,0%	46,4%	42,0%	45,4%	49,0%	55,2%	46,1%	42,8%	47,5%	40,2%	40,6%
Segurança do sistema	**44,3%**	43,0%	45,5%	46,3%	45,7%	41,8%	43,6%	47,1%	44,1%	44,9%	44,3%	43,7%	41,6%
Conforto	**39,5%**	39,3%	39,7%	39,9%	40,3%	39,6%	36,5%	41,4%	43,0%	39,1%	37,1%	37,5%	38,7%
Horário de funcionamento	**38,7%**	37,7%	39,7%	36,8%	39,6%	39,8%	39,9%	33,1%	38,1%	39,3%	37,3%	43,7%	41,2%
Tempo de intervalo entre trens	**32,8%**	32,5%	33,2%	31,5%	31,7%	34,1%	35,1%	31,5%	28,9%	34,6%	31,8%	36,7%	33,6%
Regularidade do intervalo entre trens	**23,1%**	26,8%	19,5%	23,4%	25,8%	22,5%	19,6%	20,4%	26,8%	24,8%	23,4%	20,7%	22,8%
Não soube responder	**0,9%**	0,7%	1,1%	0,9%	0,4%	1,5%	0,0%	0,4%	1,8%	0,4%	1,2%	0,6%	1,0%

SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES

3 Serviços mais importantes prestado pelo Metrô.

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO	SERVIÇOS MAIS IMPORTANTES PRESTADO PELO METRÔ-DF							
	Valor da tarifa	Tempo de viagem	Segurança do sistema	Conforto	Horário de funcionamento	Tempo de intervalo entre trens	Regularidade do intervalo entre trens	Não soube responder
	67,4%	45,5%	44,3%	39,5%	38,7%	32,8%	23,1%	0,9%
CENTRAL	63,3%	49,3%	35,3%	38,0%	42,0%	28,7%	30,0%	0,0%
GALERIA	50,7%	48,7%	26,7%	29,3%	48,7%	40,7%	29,3%	6,0%
102	56,4%	57,3%	31,8%	28,2%	40,9%	40,0%	32,7%	1,8%
108	63,6%	40,9%	34,6%	36,4%	48,2%	27,3%	33,6%	0,9%
112	52,7%	38,2%	30,9%	35,5%	53,6%	41,8%	30,9%	0,0%
114	58,2%	52,7%	23,6%	34,6%	40,0%	47,3%	26,4%	0,0%
ASA SUL	60,9%	50,9%	32,7%	38,2%	48,2%	33,6%	14,6%	0,9%
SHOPPING	58,7%	44,7%	35,3%	34,7%	41,3%	30,7%	33,3%	0,7%
FEIRA	91,8%	37,3%	54,6%	43,6%	25,5%	29,1%	17,3%	0,0%
GUARA	83,3%	42,7%	50,7%	40,7%	34,7%	30,0%	14,0%	1,3%
ARNIQUEIRAS	88,0%	40,7%	62,0%	40,7%	28,7%	20,7%	14,0%	0,7%
ÁGUAS CLARAS	80,0%	36,4%	52,7%	39,1%	36,4%	33,6%	21,8%	0,0%
CONCESSIONÁRIAS	61,8%	40,0%	56,4%	42,7%	51,8%	23,6%	20,0%	0,0%
RELÓGIO	66,7%	44,0%	39,3%	48,0%	40,7%	38,0%	18,7%	1,3%
CENTRO METROPOLITANO	63,6%	50,9%	52,7%	39,1%	34,6%	31,8%	21,8%	0,9%
CEILÂNDIA SUL	56,4%	59,1%	41,8%	49,1%	36,4%	34,6%	19,1%	0,0%
GUARIROBA	66,4%	45,5%	41,8%	44,6%	36,4%	38,2%	24,6%	0,0%
CEILÂNDIA CENTRO	62,7%	46,7%	47,3%	46,0%	38,7%	34,0%	22,0%	0,0%
CEILÂNDIA NORTE	58,2%	50,9%	50,0%	39,1%	34,6%	38,2%	20,9%	1,8%
TERMINAL CEILÂNDIA	50,0%	46,4%	48,2%	46,4%	42,7%	33,6%	27,3%	0,9%
TAGUATINGA SUL	81,8%	41,8%	55,5%	33,6%	35,5%	26,4%	21,8%	0,9%
FURNAS	79,3%	45,3%	56,7%	38,7%	30,0%	30,7%	15,3%	1,3%
SAMAMBAIA SUL	79,1%	36,4%	52,7%	36,4%	33,6%	34,6%	25,5%	0,0%
TERMINAL SAMAMBAIA	80,0%	46,4%	50,0%	45,5%	28,2%	24,6%	22,7%	0,9%

COMPARATIVO - SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960
SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES	**2013**	**2014**	**2015**
Valor da tarifa	63,0%	38,5%	67,4%
Tempo de viagem	64,8%	67,9%	45,5%
Segurança do sistema	58,6%	58,9%	44,3%
Conforto	55,3%	55,0%	39,5%
Horário de funcionamento	57,2%	40,7%	38,7%
Tempo de intervalo entre trens	-	26,6%	32,8%
Regularidade do intervalo entre trens	-	-	23,1%
Não soube responder	0,3%	-	0,9%
Outros	-	1,5%	-

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

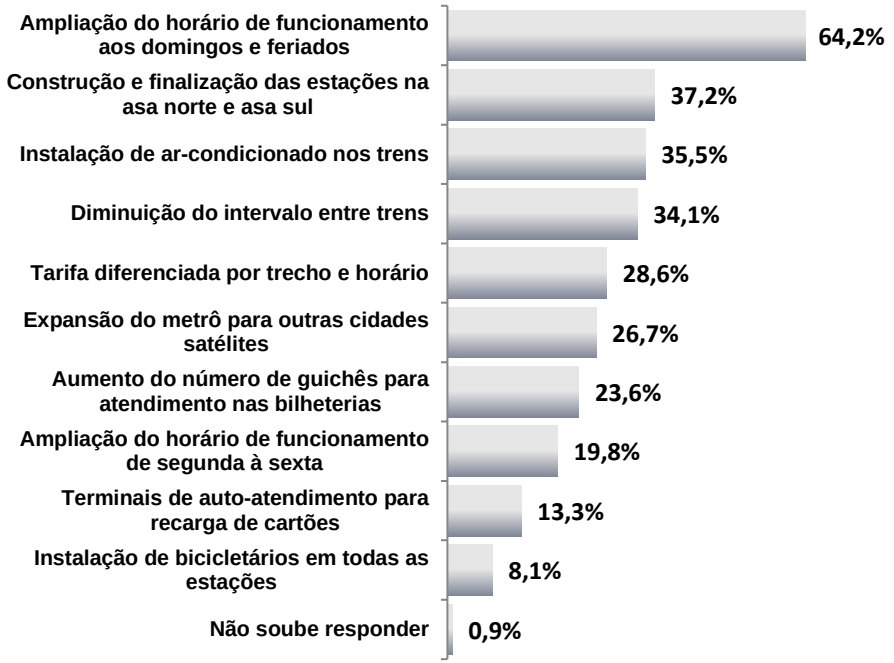
SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 principais que você espera que sejam realizados pelo Metro – DF? Por favor me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS	PONTOS	%
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	4964	64,2%
Construção e finalização das estações na asa norte e asa sul	2228	37,2%
Instalação de ar-condicionado nos trens	1815	35,5%
Diminuição do intervalo entre trens	1828	34,1%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	1699	28,6%
Expansão do metrô para outras cidades satélites	1236	26,7%
Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias	1530	23,6%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda à sexta	1106	19,8%
Terminais de auto-atendimento para recarga de cartões	631	13,3%
Instalação de bicicletários em todas as estações	349	8,1%
Não soube responder	-	0,9%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%



Nessa questão os entrevistados deveriam indicar 3 serviços por ordem de importância, assim, aplicamos o peso de acordo com a ordem em que os serviços foram citados:

1° Serviço Citado - Peso 3
2° Serviço Citado - Peso 2
3° Serviço Citado - Peso 1

*** A porcentagem é referente ao acúmulo de citações que cada serviço recebeu, indiferente pela ordem que o mesmo foi citado.**

SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA DA ENTREVISTA					
3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS	Resultado Geral (% das Citações)	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	**64,2%**	63,8%	64,5%	63,0%	61,8%	64,0%	73,3%	62,3%	60,3%	65,4%	64,3%	65,8%	67,0%
Construção e finalização das estações na asa norte e asa sul	**37,2%**	37,5%	36,9%	36,7%	38,3%	36,2%	40,5%	37,1%	38,5%	36,5%	38,5%	36,7%	35,9%
Instalação de ar-condicionado nos trens	**35,5%**	35,9%	35,2%	39,2%	38,4%	32,9%	26,7%	36,7%	36,3%	37,3%	37,9%	34,2%	30,7%
Diminuição do intervalo entre trens	**34,1%**	33,4%	34,7%	36,3%	32,5%	33,0%	32,8%	37,5%	32,8%	36,3%	35,7%	31,2%	30,7%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	**28,6%**	27,0%	30,2%	27,1%	27,2%	31,1%	27,4%	32,9%	33,6%	26,4%	25,0%	27,3%	26,0%
Expansão do metrô para outras cidades satélites	**26,7%**	27,2%	26,2%	22,3%	31,7%	29,6%	23,3%	26,9%	26,8%	25,8%	21,9%	28,5%	30,3%
Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias	**23,6%**	23,1%	24,1%	23,3%	23,0%	23,9%	25,0%	22,5%	20,3%	20,7%	22,1%	31,2%	25,0%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda à sexta	**19,8%**	20,5%	19,2%	20,2%	20,5%	18,0%	24,0%	18,1%	19,5%	22,1%	21,3%	17,0%	21,1%
Terminais de auto-atendimento para recarga de cartões	**13,3%**	13,9%	12,8%	13,5%	13,8%	13,3%	11,5%	11,7%	13,3%	12,7%	15,8%	12,3%	14,1%
Instalação de bicicletários em todas as estações	**8,1%**	8,7%	7,6%	9,6%	8,2%	6,9%	7,4%	6,9%	8,2%	6,6%	7,6%	8,0%	11,7%
Não soube responder	**0,9%**	0,7%	1,1%	0,7%	0,4%	1,6%	0,0%	0,0%	1,6%	1,0%	1,2%	1,0%	0,4%

SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO	3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS					
	Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	Construção e finalização das estações na asa norte e asa sul	Instalação de ar-condicionado nos trens	Diminuição do intervalo entre trens	Tarifa diferenciada por trecho e horário	Expansão do metrô para outras cidades satélites
	64,2%	37,2%	35,5%	34,1%	28,6%	26,7%
CENTRAL	56,0%	33,3%	37,3%	24,7%	31,3%	30,0%
GALERIA	64,0%	40,0%	29,3%	42,7%	30,7%	22,7%
102	64,7%	44,7%	26,0%	38,7%	24,0%	30,7%
108	64,6%	41,8%	36,4%	37,3%	26,4%	27,3%
112	70,0%	24,6%	29,1%	29,1%	39,1%	17,3%
114	61,3%	31,3%	46,0%	30,7%	31,3%	26,7%
ASA SUL	61,8%	38,2%	30,9%	24,6%	30,0%	28,2%
SHOPPING	75,5%	27,3%	34,6%	39,1%	31,8%	20,9%
FEIRA	68,2%	35,5%	32,7%	34,6%	42,7%	13,6%
GUARA	65,3%	35,3%	36,0%	32,0%	37,3%	24,7%
ARNIQUEIRAS	65,5%	33,6%	42,7%	25,5%	32,7%	24,6%
ÁGUAS CLARAS	62,7%	34,0%	36,7%	34,0%	20,0%	32,0%
CONCESSIONÁRIAS	68,2%	39,1%	33,6%	26,4%	31,8%	22,7%
RELÓGIO	67,3%	37,3%	34,6%	50,0%	25,5%	27,3%
CENTRO METROPOLITANO	69,3%	38,7%	26,0%	46,7%	22,0%	36,0%
CEILÂNDIA SUL	62,7%	33,6%	34,6%	36,4%	23,6%	37,3%
GUARIROBA	61,8%	35,5%	31,8%	43,6%	21,8%	38,2%
CEILÂNDIA CENTRO	64,6%	37,3%	39,1%	27,3%	25,5%	21,8%
CEILÂNDIA NORTE	63,6%	40,0%	46,4%	26,4%	20,9%	20,9%
TERMINAL CEILÂNDIA	59,1%	46,4%	41,8%	35,5%	27,3%	29,1%
TAGUATINGA SUL	51,8%	46,4%	45,5%	33,6%	32,7%	20,0%
FURNAS	53,6%	42,7%	44,6%	26,4%	24,6%	21,8%
SAMAMBAIA SUL	64,0%	42,0%	34,0%	22,7%	30,7%	34,0%
TERMINAL SAMAMBAIA	76,4%	33,6%	28,2%	50,0%	22,7%	25,5%

SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO	3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS				
	Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias	Ampliação do horário de funcionamento de segunda à sexta	Terminais de auto-atendimento para recarga de cartões	Instalação de bicicletários em todas as estações	Não soube responder
	23,6%	**19,8%**	**13,3%**	**8,1%**	**0,9%**
CENTRAL	33,3%	19,3%	12,0%	8,7%	0,7%
GALERIA	18,7%	22,0%	16,0%	6,7%	2,0%
102	23,3%	26,0%	11,3%	6,7%	0,7%
108	28,2%	20,9%	11,8%	5,5%	0,0%
112	30,9%	23,6%	18,2%	12,7%	0,0%
114	26,7%	20,0%	10,7%	7,3%	0,7%
ASA SUL	24,6%	20,9%	18,2%	10,0%	0,9%
SHOPPING	30,9%	23,6%	6,4%	9,1%	0,0%
FEIRA	28,2%	20,9%	12,7%	8,2%	0,0%
GUARA	21,3%	17,3%	12,7%	9,3%	0,7%
ARNIQUEIRAS	23,6%	18,2%	22,7%	4,6%	0,9%
ÁGUAS CLARAS	24,0%	14,7%	14,7%	9,3%	4,0%
CONCESSIONÁRIAS	28,2%	20,9%	14,6%	10,0%	0,9%
RELÓGIO	16,4%	21,8%	9,1%	8,2%	0,9%
CENTRO METROPOLITANO	18,7%	20,7%	9,3%	7,3%	1,3%
CEILÂNDIA SUL	18,2%	26,4%	16,4%	10,9%	0,0%
GUARIROBA	28,2%	19,1%	9,1%	6,4%	0,9%
CEILÂNDIA CENTRO	16,4%	20,0%	22,7%	10,0%	1,8%
CEILÂNDIA NORTE	22,7%	19,1%	13,6%	10,9%	1,8%
TERMINAL CEILÂNDIA	12,7%	13,6%	11,8%	7,3%	0,0%
TAGUATINGA SUL	22,7%	16,4%	10,0%	6,4%	0,0%
FURNAS	26,4%	15,5%	12,7%	8,2%	0,9%
SAMAMBAIA SUL	24,7%	11,3%	12,7%	6,7%	0,7%
TERMINAL SAMAMBAIA	17,3%	26,4%	12,7%	6,4%	0,0%

COMPARATIVO - SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960
SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS	**2013**	**2014**	**2015**
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	67,2%	44,8%	64,2%
Construção e finalização das estações na asa norte e asa sul	29,4%	46,6%	37,2%
Instalação de ar-condicionado nos trens	50,0%	25,4%	35,5%
Diminuição do intervalo entre trens	52,0%	39,1%	34,1%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	-	22,2%	28,6%
Expansão do metrô para outras cidades satélites	-	59,6%	26,7%
Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias	23,5%	19,2%	23,6%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda à sexta	-	-	19,8%
Terminais de auto-atendimento para recarga de cartões	-	-	13,3%
Instalação de bicicletários em todas as estações	14,2%	8,0%	8,1%
Terminais de auto-atendimento para venda de bilhetes	-	24,0%	-
Construção de Novas Estações na Ceilândia	21,4%	-	-
Construção de novas Estações em Samambaia	19,7%	-	-
Finalizar as Estações da Asa Sul	10,8%	-	-
Finalizar as Estações de Taquatinga	10,7%	-	-
Não soube responder	0,2%	3,1%	0,9%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS CIDADES SATÉLITES

Quais?

Base amostral: 791 Entrevistados que citaram a Expansão do metrô para outras cidades satélites

CIDADES SATÉLITES	Números Absolutos	%	CIDADES SATÉLITES	Números Absolutos	%
Todas as cidades/Sem cidade específica	244	30,8%	Núcleo Bandeirante	5	0,6%
Recanto	84	10,6%	Asa Sul	4	0,5%
Gama	81	10,2%	Cruzeiro	4	0,5%
Asa Norte	63	8,0%	Luziânia	4	0,5%
Sobradinho	50	6,3%	Vicente Pires	4	0,5%
Santa Maria	46	5,8%	Goiás	3	0,4%
Planaltina	41	5,2%	Saída Norte	2	0,3%
Riacho Fundo	36	4,6%	Saída Sul	2	0,3%
Samambaia toda	31	3,9%	Candangolândia	2	0,3%
Setor O	27	3,4%	Lago Sul	2	0,3%
Brazlândia	16	2,0%	Itapoã	2	0,3%
Águas Lindas	16	2,0%	P Norte	1	0,1%
Valparaíso	11	1,4%	Expansão	1	0,1%
Ceilândia toda	10	1,3%	Taguatinga toda	1	0,1%
Paranoá	9	1,1%	Terminal Samambaia	1	0,1%
Taguatinga Norte	9	1,1%	Areal	1	0,1%
Samambaia Norte	8	1,0%	Ocidental	1	0,1%
Sol Nascente	7	0,9%	Varjão	1	0,1%
São Sebastião	7	0,9%	Lago Norte	1	0,1%
P Sul	6	0,8%	W3	1	0,1%
Entorno	6	0,8%	W3 Norte	1	0,1%
Estrutural	6	0,8%	Santo Antonio	1	0,1%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF

Qual tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Números Absolutos	%
Nenhum comércio	1502	50,70%
Lanchonete	707	23,90%
Nenhum comércio, o que falta é banheiro	353	11,90%
Comércio em geral	82	2,80%
Bancos	71	2,40%
Não soube responder	64	2,20%
Nenhum comércio, o que falta é bebedouro	62	2,10%
Casa lotérica	56	1,90%
Farmácia	56	1,90%
Banheiro	46	1,60%
Banca de jornal/revista	24	0,80%
Bebedouro	10	0,30%
Cafeteria	8	0,30%
Padaria	7	0,20%
Livraria	5	0,20%
Banca de jornal	5	0,20%
Biblioteca	5	0,20%
Bombonieri	3	0,10%
Recarga de celular	3	0,10%

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Números Absolutos	%
Restaurante	3	0,10%
Mercearia	2	0,10%
Posto policial	2	0,10%
Serviço de achados e perdidos	2	0,10%
Taxi	2	0,10%
Guarda volume	1	0,00%
Cartão telefônico	1	0,00%
Comércio ambulante	1	0,00%
Papelaria	1	0,00%
Nenhum	1	0,00%
Produtos naturais	1	0,00%
Chaveiro	1	0,00%
Correio	1	0,00%
Roupas	1	0,00%
Cosméticos	1	0,00%
Tabacaria	1	0,00%
Cinema	1	0,00%
Wifi	1	0,00%
-	-	-

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF

Qual tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA DA ENTREVISTA					
COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
Nenhum comércio	**50,70%**	52,2%	49,3%	57,8%	53,9%	44,7%	41,9%	48,9%	50,6%	54,7%	51,4%	49,6%	49,4%
Lanchonete	**23,90%**	25,2%	22,6%	19,3%	25,6%	26,7%	27,0%	27,5%	24,4%	21,9%	22,5%	23,2%	23,6%
Nenhum comércio, o que falta é banheiro	**11,90%**	10,3%	13,5%	10,7%	9,1%	14,1%	13,5%	11,4%	14,3%	11,1%	9,2%	12,9%	12,7%
Comércio em geral	**2,80%**	3,6%	2,0%	3,0%	2,8%	2,2%	3,7%	2,9%	1,8%	2,3%	2,7%	3,3%	3,7%
Bancos	**2,40%**	2,4%	2,4%	2,1%	1,9%	2,8%	3,0%	3,1%	2,5%	1,2%	3,1%	2,1%	2,5%
Não soube responder	**2,20%**	1,4%	3,0%	2,6%	2,1%	2,0%	1,7%	3,1%	0,8%	1,8%	1,8%	2,3%	3,1%
Nenhum comércio, o que falta é bebedouro	**2,10%**	2,0%	2,2%	1,8%	2,6%	2,0%	2,7%	1,9%	2,5%	2,3%	2,5%	1,6%	1,8%
Casa lotérica	**1,90%**	1,5%	2,3%	1,2%	1,5%	2,2%	3,7%	1,7%	0,6%	2,1%	2,1%	2,3%	2,7%
Farmácia	**1,90%**	1,7%	2,1%	1,1%	1,3%	3,0%	1,7%	0,8%	1,6%	1,6%	2,7%	3,5%	1,2%
Banheiro	**1,60%**	1,4%	1,8%	0,9%	0,9%	2,6%	1,4%	0,8%	2,1%	1,0%	1,0%	3,5%	1,0%
Banca de jornal/revista	**0,80%**	0,9%	0,7%	0,9%	0,4%	0,8%	1,4%	0,6%	0,0%	1,0%	2,3%	0,2%	0,8%
Bebedouro	**0,30%**	0,2%	0,5%	0,0%	0,4%	0,6%	0,7%	0,0%	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	0,0%
Cafeteria	**0,30%**	0,1%	0,4%	0,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	0,6%	0,0%	0,0%
Padaria	**0,20%**	0,3%	0,2%	0,1%	0,2%	0,5%	0,0%	0,2%	0,2%	0,4%	0,2%	0,2%	0,2%
Livraria	**0,20%**	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,4%	0,2%	0,0%
Banca de jornal	**0,20%**	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,2%	0,6%	0,0%
Biblioteca	**0,20%**	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,2%	0,6%	0,2%	0,0%
Bombonieri	**0,10%**	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,4%
Recarga de celular	**0,10%**	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%
Restaurante	**0,10%**	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Outros	**0,40%**	0,7%	1,1%	0,5%	0,2%	1,0%	1,5%	0,4%	1,0%	0,6%	0,4%	0,8%	1,0%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF

Qual tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	ESTAÇÕES					
		CENTRAL	GALERIA	102	108	112	114
Nenhum comércio	**50,70%**	48,7%	62,7%	64,6%	68,2%	47,3%	60,9%
Lanchonete	**23,90%**	30,7%	16,7%	21,8%	14,6%	28,2%	27,3%
Nenhum comércio, o que falta é banheiro	**11,90%**	5,3%	5,3%	0,9%	3,6%	7,3%	0,9%
Comércio em geral	**2,80%**	4,0%	2,0%	4,6%	2,7%	0,9%	0,9%
Bancos	**2,40%**	2,0%	2,7%	4,6%	1,8%	0,0%	1,8%
Não soube responder	**2,20%**	6,7%	7,3%	4,6%	5,5%	8,2%	1,8%
Nenhum comércio, o que falta é bebedouro	**2,10%**	0,7%	0,7%	0,0%	2,7%	2,7%	0,9%
Casa lotérica	**1,90%**	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%
Farmácia	**1,90%**	1,3%	2,7%	1,8%	0,9%	4,6%	4,6%
Banheiro	**1,60%**	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%
Banca de jornal/revista	**0,80%**	0,0%	0,7%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Bebedouro	**0,30%**	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,9%
Cafeteria	**0,30%**	1,3%	0,7%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%
Padaria	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%
Livraria	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Banca de jornal	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca	**0,20%**	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Bombonieri	**0,10%**	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,9%	0,0%
Recarga de celular	**0,10%**	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Restaurante	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Outros	**0,40%**	2,1%	0,7%	0,0%	2,7%	0,9%	0,0%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF

Qual tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		ESTAÇÕES					
COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	ASA SUL	SHOPPING	FEIRA	GUARA	ARNIQUEIRAS	ÁGUAS CLARAS
Nenhum comércio	**50,70%**	61,8%	60,7%	54,6%	50,0%	50,0%	50,0%
Lanchonete	**23,90%**	24,6%	24,7%	31,8%	25,3%	28,0%	21,8%
Nenhum comércio, o que falta é banheiro	**11,90%**	5,5%	2,0%	2,7%	9,3%	10,7%	8,2%
Comércio em geral	**2,80%**	0,9%	2,0%	4,6%	2,0%	2,7%	5,5%
Bancos	**2,40%**	3,6%	2,0%	0,9%	4,0%	2,0%	2,7%
Não soube responder	**2,20%**	3,6%	2,0%	0,0%	1,3%	0,7%	0,0%
Nenhum comércio, o que falta é bebedouro	**2,10%**	0,0%	0,7%	0,9%	2,7%	1,3%	0,9%
Casa lotérica	**1,90%**	1,8%	0,0%	2,7%	7,3%	1,3%	8,2%
Farmácia	**1,90%**	0,9%	1,3%	0,9%	1,3%	3,3%	0,9%
Banheiro	**1,60%**	1,8%	2,7%	0,0%	2,7%	4,0%	1,8%
Banca de jornal/revista	**0,80%**	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
Bebedouro	**0,30%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Cafeteria	**0,30%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Padaria	**0,20%**	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Livraria	**0,20%**	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Banca de jornal	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bombonieri	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Recarga de celular	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Restaurante	**0,10%**	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Outros	**0,40%**	0,0%	0,7%	0,9%	0,7%	0,7%	0,9%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF

Qual tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	ESTAÇÕES					
		CONCESSIONÁRIAS	RELÓGIO	CENTRO METROPOLITANO	CEILÂNDIA SUL	GUARIROBA	CEILÂNDIA CENTRO
Nenhum comércio	**50,70%**	50,0%	46,7%	47,3%	41,8%	39,1%	46,0%
Lanchonete	**23,90%**	13,6%	20,7%	8,2%	21,8%	17,3%	17,3%
Nenhum comércio, o que falta é banheiro	**11,90%**	23,6%	17,3%	32,7%	20,0%	31,8%	26,0%
Comércio em geral	**2,80%**	0,0%	2,0%	0,0%	3,6%	1,8%	0,7%
Bancos	**2,40%**	2,7%	4,0%	2,7%	0,9%	1,8%	2,0%
Não soube responder	**2,20%**	0,0%	2,0%	0,0%	0,9%	0,9%	0,7%
Nenhum comércio, o que falta é bebedouro	**2,10%**	3,6%	5,3%	2,7%	1,8%	5,5%	4,7%
Casa lotérica	**1,90%**	0,9%	1,3%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%
Farmácia	**1,90%**	3,6%	2,0%	0,9%	3,6%	2,7%	0,7%
Banheiro	**1,60%**	1,8%	2,0%	1,8%	2,7%	0,9%	0,7%
Banca de jornal/revista	**0,80%**	0,9%	1,3%	4,6%	0,0%	0,0%	2,0%
Bebedouro	**0,30%**	0,0%	1,3%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%
Cafeteria	**0,30%**	0,9%	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,7%
Padaria	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%
Livraria	**0,20%**	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Banca de jornal	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,9%	1,8%	0,0%	0,0%
Bombonieri	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Recarga de celular	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
Restaurante	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outros	**0,40%**	0,9%	0,0%	1,8%	0,9%	1,8%	0,7%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF

Qual tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	ESTAÇÕES					
		CEILÂNDIA NORTE	TERMINAL CEILÂNDIA	TAGUATINGA SUL	FURNAS	SAMAMBAIA SUL	TERMINAL SAMAMBAIA
Nenhum comércio	**50,70%**	37,3%	41,8%	52,7%	47,3%	49,1%	37,3%
Lanchonete	**23,90%**	27,3%	22,7%	28,2%	32,0%	28,2%	39,1%
Nenhum comércio, o que falta é banheiro	**11,90%**	24,6%	26,4%	5,5%	8,0%	6,4%	6,4%
Comércio em geral	**2,80%**	2,7%	0,0%	5,5%	3,3%	6,4%	9,1%
Bancos	**2,40%**	6,4%	1,8%	1,8%	2,7%	0,0%	1,8%
Não soube responder	**2,20%**	0,0%	0,9%	1,8%	0,7%	0,9%	0,0%
Nenhum comércio, o que falta é bebedouro	**2,10%**	2,7%	5,5%	0,0%	0,7%	0,9%	2,7%
Casa lotérica	**1,90%**	0,9%	0,0%	4,6%	3,3%	4,6%	3,6%
Farmácia	**1,90%**	0,9%	2,7%	0,0%	0,0%	2,7%	1,8%
Banheiro	**1,60%**	0,0%	0,0%	2,7%	2,7%	4,6%	1,8%
Banca de jornal/revista	**0,80%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,8%	0,0%
Bebedouro	**0,30%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,9%
Cafeteria	**0,30%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Padaria	**0,20%**	0,0%	0,9%	0,0%	1,3%	0,9%	0,0%
Livraria	**0,20%**	0,0%	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Banca de jornal	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Biblioteca	**0,20%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bombonieri	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Recarga de celular	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Restaurante	**0,10%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outros	**0,40%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%

Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

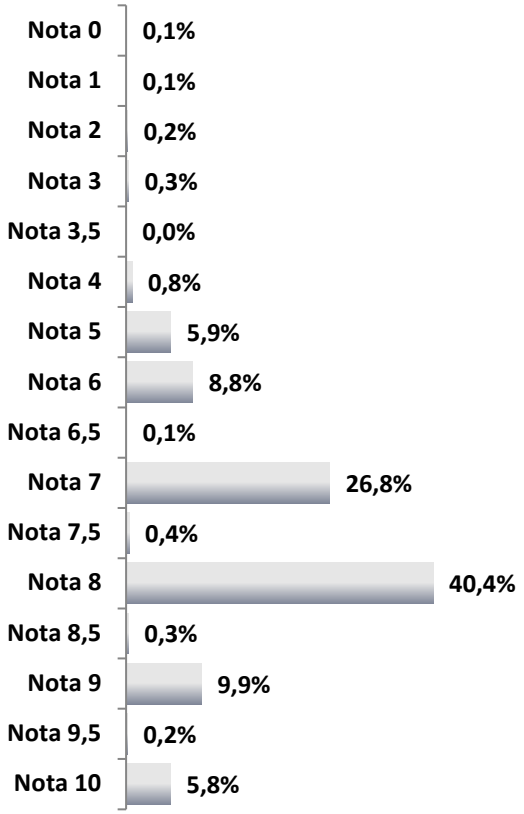
NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, que o(a) Sr.(a) dá para o serviço prestado pelo Metrô-DF ?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF	%
Nota 0	0,1%
Nota 1	0,1%
Nota 2	0,2%
Nota 3	0,3%
Nota 3,5	0,0%
Nota 4	0,8%
Nota 5	5,9%
Nota 6	8,8%
Nota 6,5	0,1%
Nota 7	26,8%
Nota 7,5	0,4%
Nota 8	40,4%
Nota 8,5	0,3%
Nota 9	9,9%
Nota 9,5	0,2%
Nota 10	5,8%
TOTAL	100%
NOTA MÉDIA GERAL - 7,5	

Frequência de notas 7 ou superior: 83,8%*



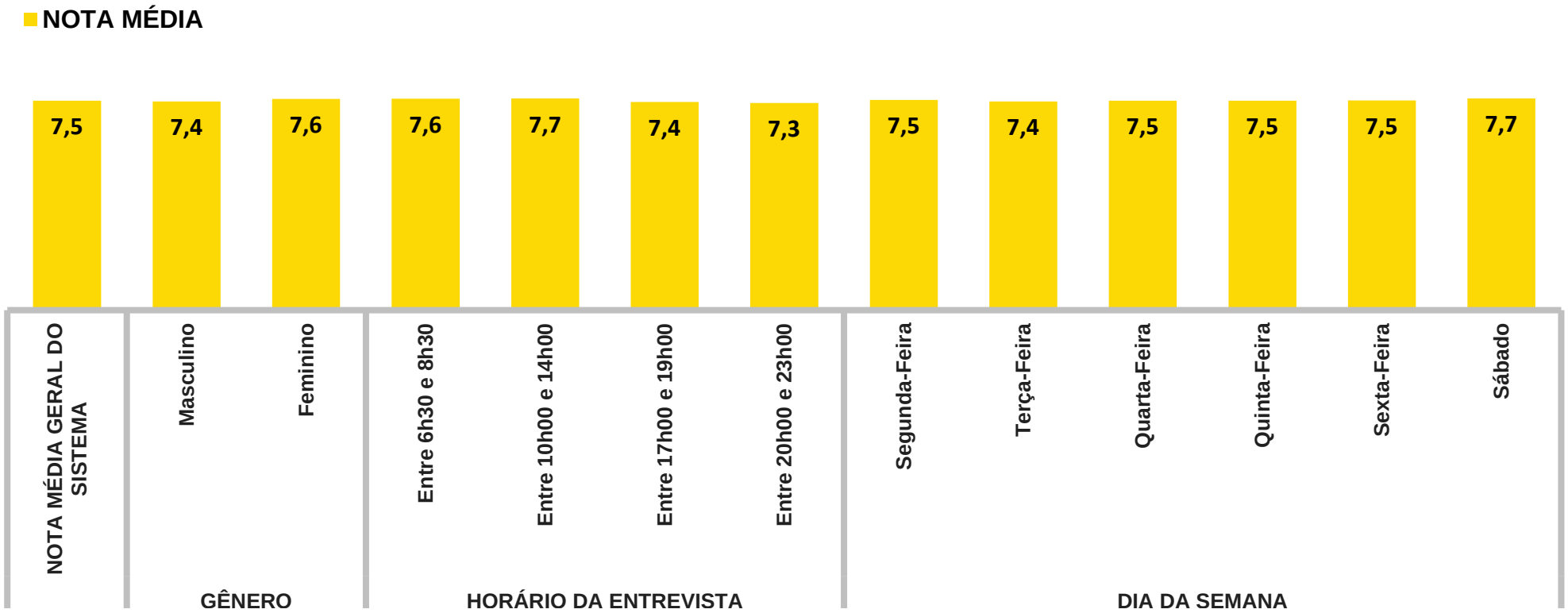
*** Índice de satisfação com base em parâmetros estabelecidos pelo Metrô - DF**

NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, que o(a) Sr.(a) dá para o serviço prestado pelo Metrô-DF ?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA				DIA DA SEMANA					
	NOTA MÉDIA GERAL DO SISTEMA	Masculino	Feminino	Entre 6h30 e 8h30	Entre 10h00 e 14h00	Entre 17h00 e 19h00	Entre 20h00 e 23h00	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado
NOTA MÉDIA	7,5	7,4	7,6	7,6	7,7	7,4	7,3	7,5	7,4	7,5	7,5	7,5	7,7

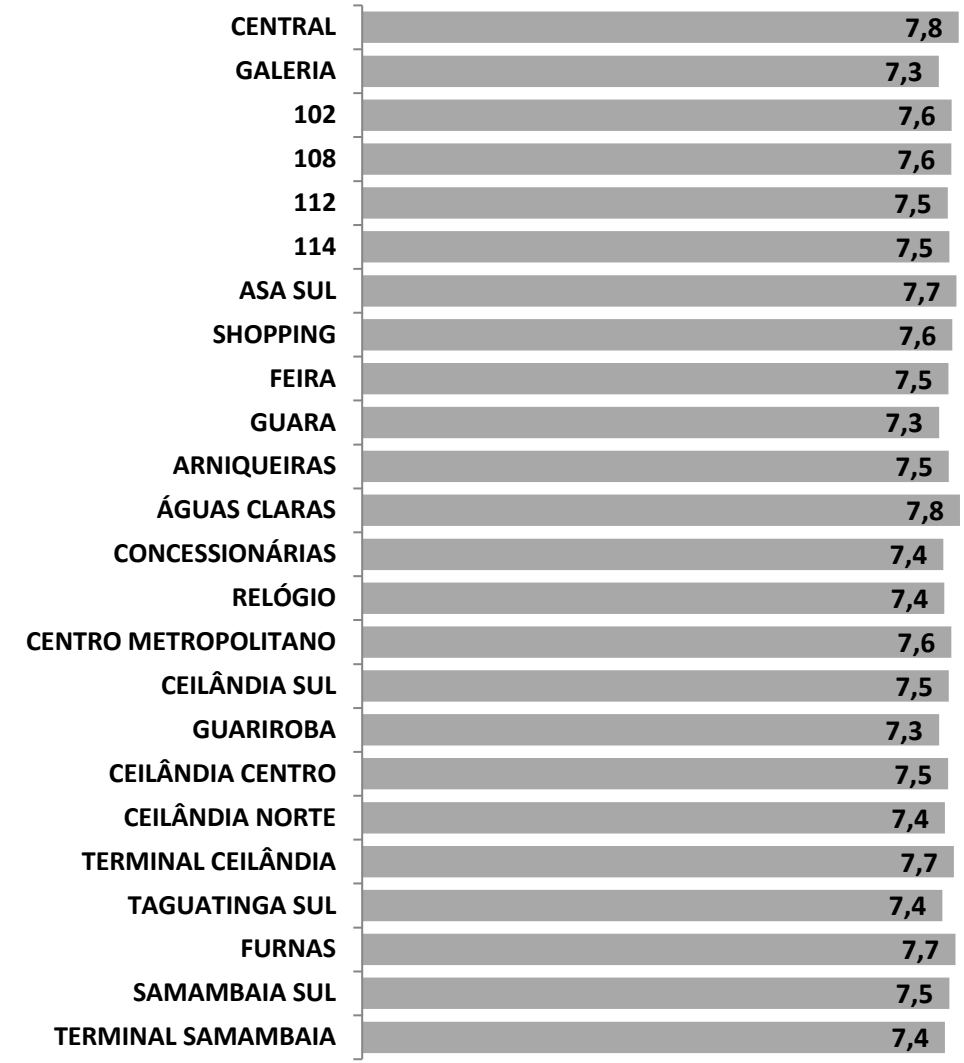


NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, que o(a) Sr.(a) dá para o serviço prestado pelo Metrô-DF ?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO - NOTA MÉDIA	NOTA MÉDIA DA ESTAÇÃO
CENTRAL	7,8
GALERIA	7,3
102	7,6
108	7,6
112	7,5
114	7,5
ASA SUL	7,7
SHOPPING	7,6
FEIRA	7,5
GUARA	7,3
ARNIQUEIRAS	7,5
ÁGUAS CLARAS	7,8
CONCESSIONÁRIAS	7,4
RELÓGIO	7,4
CENTRO METROPOLITANO	7,6
CEILÂNDIA SUL	7,5
GUARIROBA	7,3
CEILÂNDIA CENTRO	7,5
CEILÂNDIA NORTE	7,4
TERMINAL CEILÂNDIA	7,7
TAGUATINGA SUL	7,4
FURNAS	7,7
SAMAMBAIA SUL	7,5
TERMINAL SAMAMBAIA	7,4

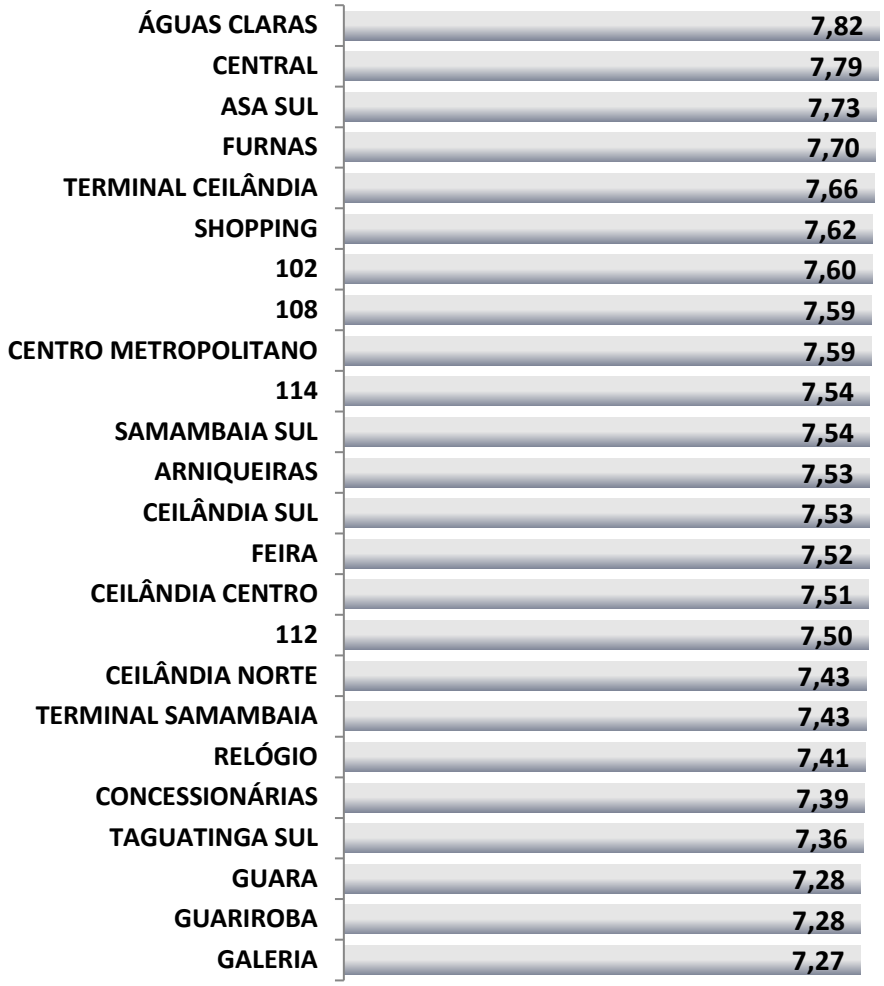


NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, que o(a) Sr.(a) dá para o serviço prestado pelo Metrô-DF ?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO	RANKING NOTA MÉDIA
ÁGUAS CLARAS	7,82
CENTRAL	7,79
ASA SUL	7,73
FURNAS	7,70
TERMINAL CEILÂNDIA	7,66
SHOPPING	7,62
102	7,60
108	7,59
CENTRO METROPOLITANO	7,59
114	7,54
SAMAMBAIA SUL	7,54
ARNIQUEIRAS	7,53
CEILÂNDIA SUL	7,53
FEIRA	7,52
CEILÂNDIA CENTRO	7,51
112	7,50
CEILÂNDIA NORTE	7,43
TERMINAL SAMAMBAIA	7,43
RELÓGIO	7,41
CONCESSIONÁRIAS	7,39
TAGUATINGA SUL	7,36
GUARA	7,28
GUARIROBA	7,28
GALERIA	7,27



COMPARATIVO - NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, que o(a) Sr.(a) dá para o serviço prestado pelo Metrô-DF ?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

	ANO DE REFERÊNCIA		
	2013	2014	2015
NOTA MÉDIA	7,6	7,7	7,5



COMPARATIVO - NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

De uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, que o(a) Sr.(a) dá para o serviço prestado pelo Metrô-DF ?

*** Base amostral: 2960 Entrevistados / Total do Sistema**

	COMPARATIVO		
ESTAÇÃO - NOTA MÉDIA	**2013**	**2014**	**2015**
CENTRAL	7,6	7,9	7,8
GALERIA	7,4	8,1	7,3
102	7,4	8,0	7,6
108	7,7	7,9	7,6
112	7,7	8,0	7,5
114	7,7	8,1	7,5
ASA SUL	7,6	8,0	7,7
SHOPPING	7,7	8,2	7,6
FEIRA	7,8	7,9	7,5
GUARA	7,8	8,1	7,3
ARNIQUEIRAS	7,6	7,2	7,5
ÁGUAS CLARAS	7,6	6,9	7,8
CONCESSIONÁRIAS	7,5	6,8	7,4
RELÓGIO	7,5	7,3	7,4
CENTRO METROPOLITANO	7,3	7,8	7,6
CEILÂNDIA SUL	7,6	7,8	7,5
GUARIROBA	7,7	7,9	7,3
CEILÂNDIA CENTRO	7,6	7,7	7,5
CEILÂNDIA NORTE	7,5	7,3	7,4
TERMINAL CEILÂNDIA	7,4	7,4	7,7
TAGUATINGA SUL	7,6	7,7	7,4
FURNAS	7,7	7,6	7,7
SAMAMBAIA SUL	7,8	7,6	7,5
TERMINAL SAMAMBAIA	7,6	7,5	7,4
NOTA MÉDIA TOTAL DO SISTEMA	7,6	7,7	7,5



REALIZAÇÃO

INSTITUTO DE OPINIÃO PÚBLICA
E INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Avenida Independência, 546 | Bairro Alto | Piracicaba – SP
Tel: (19) 3435-3785 | Fax: (19) 3371.2848 | CNPJ: 08213867/0001 37
atendimento@cw7pesquisas.com.br
www.cw7pesquisas.com.br