

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

INSTITUTO DE PESQUISAS

Pesquisa de Avaliação de Imagem e Serviços METRÔ – DF

Ano 2016

ÍNDICE

Metodologia 1

Plano Amostral 2

Questionário 3

Resultados 7

Caracterização do Entrevistado – Faixa Etária 8

Caracterização do Entrevistado – Gênero 9

Caracterização do Entrevistado – Ocupação 10

Caracterização do Entrevistado – Grau de Instrução 11

Caracterização do Entrevistado – Renda Familiar Mensal 12

Caracterização do Entrevistado – Faixa Horária das Entrevistas 13

Caracterização do Entrevistado – Dia da Semana da Entrevista 14

Caracterização do Entrevistado – Entrevistas por Estação (Origem) 15

Caracterização do Entrevistado – Características da Origem 16

Caracterização do Entrevistado – Como veio até a Estação 17

Caracterização do Entrevistado – Entrevistas por Estação e Horário 18

Caracterização do Entrevistado – Entrevistas por Estação e Dia da Semana 19

Caracterização do Entrevistado – Estação de desembarque (Destino) 20

INSTITUTO DE OPINIÃO PÚBLICA E INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Caracterização do Entrevistado – Características do Destino 21
Caracterização do Entrevistado – Como vai até o Destino 22
Caracterização do Entrevistado – Frequência em que utiliza o Sistema 23
Caracterização do Entrevistado – Tipo de Cartão de Acesso que utilizou 24
Explicação da Avaliação dos Atributos 25
Avaliação dos Atributos - Total do Sistema 26
Avaliação dos Atributos – Nota média - Estação 41
Ranking dos atributos 46
Motivos de insatisfação 49
Implantação do vagão/carro exclusivo 56
Atual horário de pico 59
Horário que melhor atende a necessidade 62
Atendimento dos empregados nas estações 65
Segurança 68
Atendimento em Primeiros Socorros 85
Serviço de Atendimento ao Usuário 93
Avaliação da implantação do Whatsapp/Telegram 105
Serviço do Metrô-DF – 3 Mais importantes 108

INSTITUTO DE OPINIÃO PÚBLICA
E INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Serviço do Metrô-DF – 3 Itens que espera que sejam realizados 112

Expansão do Metrô para outras cidades satélites 117

Comércio que falta no Metrô - DF 118

Programa Metrô Solidário 124

Nota para o Serviço prestado pelo Metrô - DF 130

INSTITUTO DE OPINIÃO PÚBLICA
E INTELIGÊNCIA DE MERCADO

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 2016.

Universo do Estudo: O universo do estudo são os usuários das 24 Estações do METRÔ-DF.

Amostra: Nesta coleta foram aplicados 2.926 entrevistas, nas 24 Estações, nos 7 (sete) dias da semana, de segunda-feira a domingo, em horários de pico e não-pico conforme determinação da amostra por faixa de horário conforme descrito neste estudo.

Coleta de dados: As entrevistas foram coletadas entre os dias 23 de Abril e 02 de Maio de 2017. Para a coleta de dados, a equipe foi composta por 22 Pesquisadores, 4 supervisores e um coordenador geral.

Seguimos o Código de Ética ESOMAR - Sociedade Europeia 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



Plano Amostral

DISTRIBUIÇÃO DIÁRIA POR ESTAÇÃO SEGUNDO HORÁRIO																										
Estação		CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM	
Dia	Horário																									
Segunda	06:00 - 09:00	10	2	2	1	1	2	2	5	2	5	10	11	5	7	7	9	3	7	3	10	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	3	11	4	7	14	14	4	14	5	4	3	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	4	3	4	4	1	9	2	6	8	6	2	7	2	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	2	1	1	1	1	4	2	3	4	4	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
TOTAL		65	21	12	8	10	11	7	29	10	21	36	35	12	31	15	16	8	15	7	22	12	16	12	17	
Terça	06:00 - 09:00	9	2	2	1	1	2	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	3	11	4	7	13	13	4	14	4	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	4	4	1	9	2	6	7	6	2	7	3	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	2	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		64	21	11	8	10	11	6	29	10	21	32	33	12	31	14	15	7	14	7	20	12	16	12	17	
Quarta	06:00 - 09:00	10	2	2	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	14	4	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	3	4	1	9	2	6	7	6	2	7	3	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		65	21	10	8	9	10	5	29	10	21	32	33	12	31	14	15	7	14	7	20	12	16	12	17	
Quinta	06:00 - 09:00	9	2	1	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	7	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	13	4	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	4	4	1	8	2	6	7	6	2	7	3	2	1	4	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		64	21	9	8	10	10	5	28	10	21	32	33	12	30	14	15	7	15	7	20	12	15	12	17	
Sexta	06:00 - 09:00	10	2	1	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	8	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	14	5	4	2	4	2	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	4	4	1	9	2	6	7	6	2	7	3	2	1	4	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		65	21	9	8	10	10	5	29	10	21	32	33	12	31	15	15	7	15	7	20	12	16	12	17	
Sábado	06:00 - 09:00	9	2	1	1	1	1	1	5	2	5	9	10	5	7	6	8	3	6	3	9	3	7	6	9	
	09:00 - 17:00	21	7	4	3	4	4	2	11	4	7	13	13	4	14	4	4	2	4	1	6	5	5	4	5	
	17:00 - 20:00	26	10	3	3	3	4	1	8	2	6	7	6	2	7	3	2	1	3	1	4	3	2	1	2	
	20:00 - 23:30	8	2	1	1	1	1	1	4	1	3	3	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
TOTAL		64	21	9	8	9	10	5	28	9	21	32	33	12	31	14	15	7	14	6	20	12	15	12	17	
Domingo	07:00 - 10:00	15	5	2	1	2	2	1	7	2	5	8	9	4	8	2	2	1	4	1	3	1	2	1	4	
	10:00 - 16:00	28	10	6	3	4	4	2	9	5	8	9	11	5	9	2	2	2	4	1	5	2	4	3	6	
	16:00 - 19:00	15	5	3	2	2	2	1	7	2	6	8	9	4	9	2	2	1	4	1	3	1	2	1	4	
TOTAL		58	20	11	6	8	8	4	23	9	19	25	29	13	26	6	6	4	12	3	11	4	8	5	14	
TOTALPORESTAÇÃO		445	146	71	54	66	70	37	195	68	145	221	229	85	211	92	97	47	99	44	133	76	102	77	116	2926

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

3. SISTEMA DE BILHETAGEM UTILIZADO NO METRÔ-DF:

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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. EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NOS TRENS:

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

5. TEMPO DE VIAGEM:

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

6. IMPLANTAÇÃO DO CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (caso CASO NÃO CONCORDA, pular para 8):

□ CONCORDA □ NÃO CONCORDA

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

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

8. O ATUAL HORÁRIO DE PICO, COM 24 TRENS, (DAS 6H ÀS 08H45 E DAS 16H45 ÀS 19H45) ATENDE AS SUAS NECESSIDADES? (Se SIM, pular para E)

□ SIM □ NÃO

9. QUAL O HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE SUAS NECESSIDADES, COM A AMPLIAÇÃO?

□ HORÁRIO DE PICO MATUTINO □ HORÁRIO DE PICO VESPERTINO/NOTURNO □ AMBOS

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

4. COMO VOCÊ AVALIA A FISCALIZAÇÃO EM RELAÇÃO A AMBULANTES E PEDINTES NO METRÔ-DF

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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. COMO AVALIA O ATENDIMENTO AO USUÁRIO REALIZADO NO METRÔ-DF?

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

Se RUIM OU PESSIMO, justifique:_____

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

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

J - (APRESENTAR CARTÃO 2) 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 3) 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
□ AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS
□ TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO
□ CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES NA ASA NORTE E ASA SUL
□ AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA
□ NÃO SABE RESPONDER
□ DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS
□ INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS
□ TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA RECARGA DE CARTÕES
□ EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATELITES(QUAL_____)
□ INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES

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 – VOCÊ CONHECE O PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO (Se NÃO, pular para o item P)

□ SIM □ NÃO

O – COMO VOCÊ AVALIA AS AÇÕES DO PROGRAMA

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

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

Q - 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 COMPLETO
□ ENSINO MÉDIO COMPLETO
□ ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO
□ RECUSOU-SE A RESPONDER
□ ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO
□ ENSINO MÉDIO INCOMPLETO
□ ENSINO SUPERIOR COMPLETO
□ PÓS-GRADUAÇÃO

4. OCUPAÇÃO:

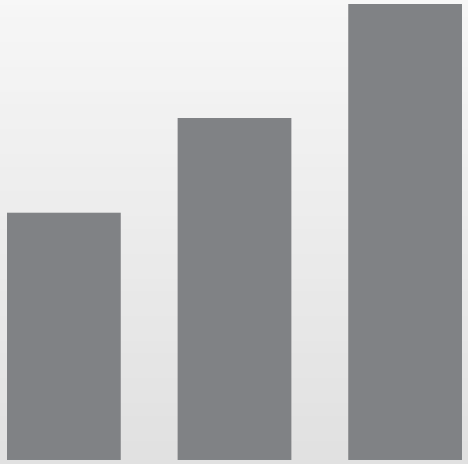
□ EMPREGADO □ DESEMPREGADO □ AUTÔNOMO
□ EMPRESÁRIO □ APOSENTADO □ ESTUDANTE
□ SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL □ SERVIDOR PÚBLICO DO GDF □ SERVIÇOS OCASIONAIS
□ DO LAR □ OUTROS_____ □ RECUSOU-SE A RESPONDER

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:_____

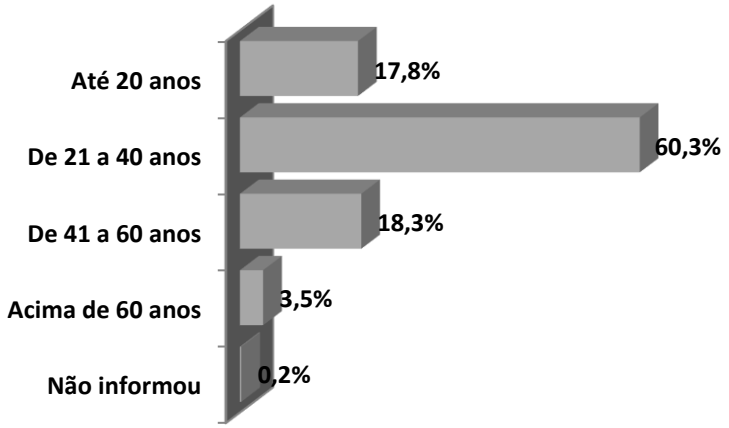
Resultados



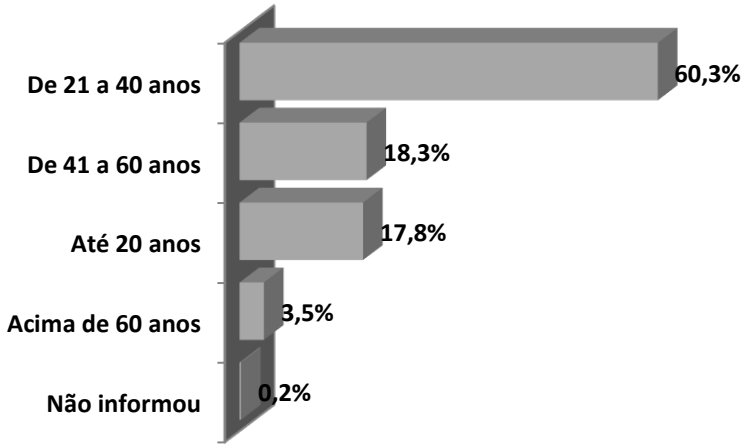
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Faixa Etária

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Faixa Etária	**Números Absolutos**	**%**
Até 20 anos	520	17,8%
De 21 a 40 anos	1763	60,3%
De 41 a 60 anos	535	18,3%
Acima de 60 anos	101	3,5%
Não informou	7	0,2%
TOTAL	**2926**	**100%**



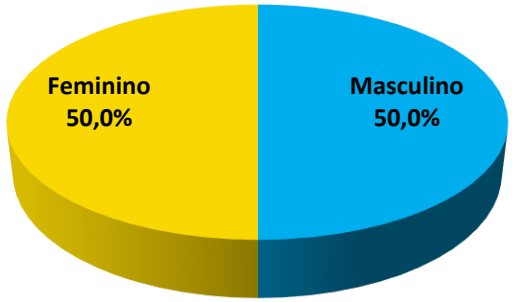
Resultado apresentado em forma decrescente de valores



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Gênero

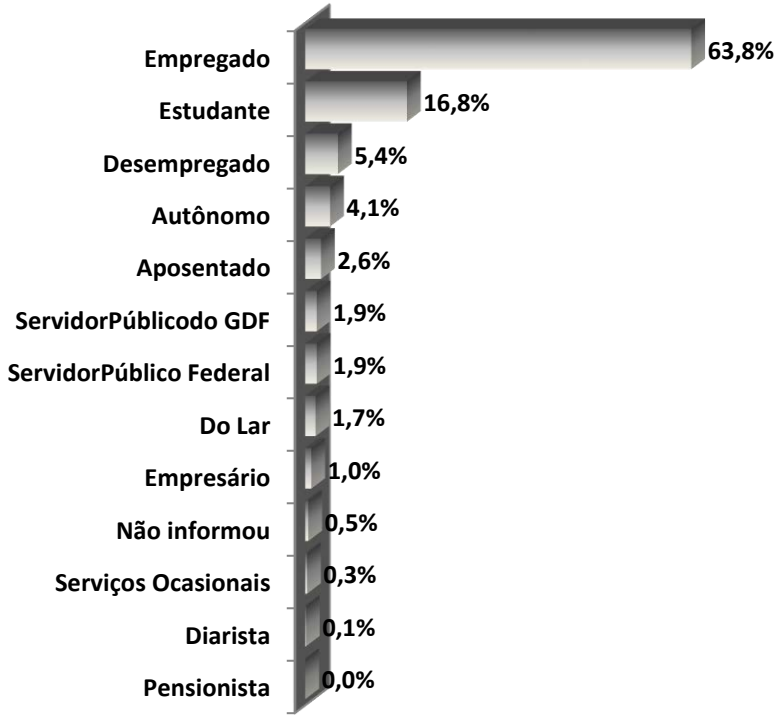
* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Gênero	**Números Absolutos**	**%**
Masculino	1463	50,0%
Feminino	1463	50,0%
TOTAL	**2926**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Ocupação

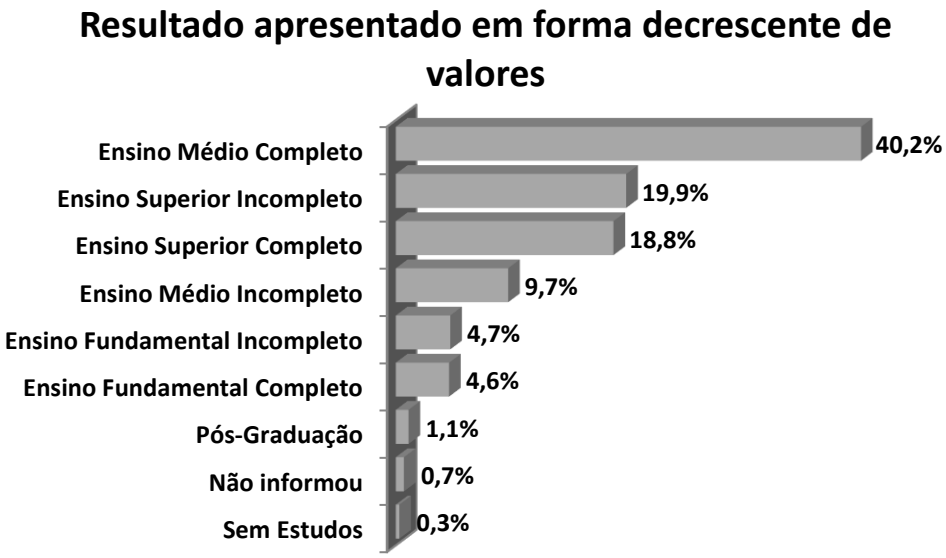
* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Ocupação	**Números Absolutos**	**%**
Empregado	1866	63,8%
Estudante	491	16,8%
Desempregado	157	5,4%
Autônomo	120	4,1%
Aposentado	76	2,6%
ServidorPúblicodo GDF	56	1,9%
ServidorPúblico Federal	55	1,9%
Do Lar	49	1,7%
Empresário	29	1,0%
Não informou	14	0,5%
Serviços Ocasionais	8	0,3%
Diarista	4	0,1%
Pensionista	1	0,0%
TOTAL	**2926**	**100%**

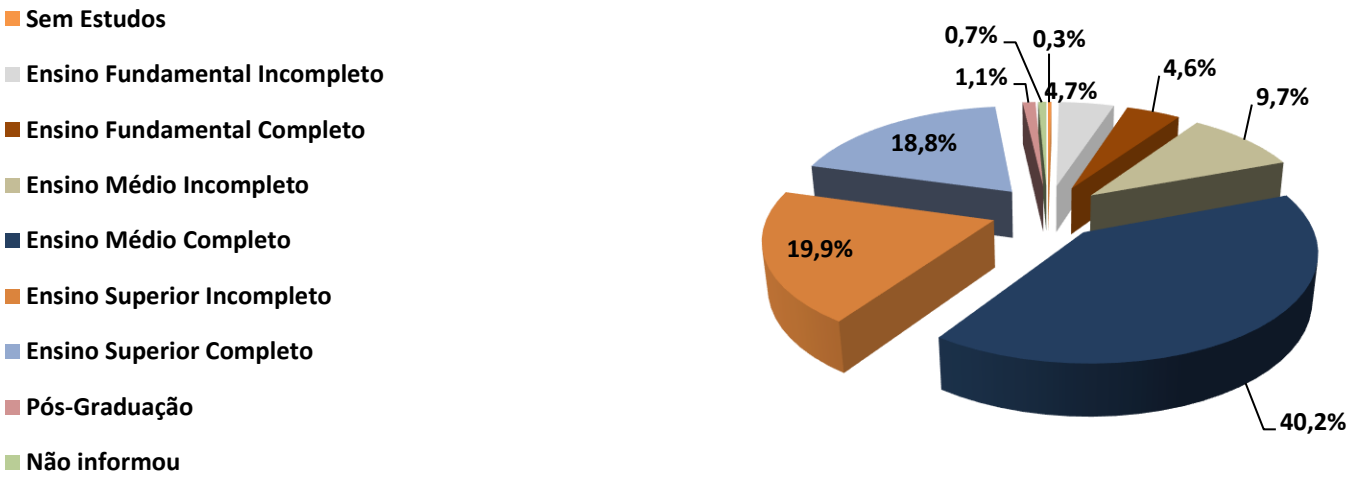


CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Grau de Instrução do Entrevistado

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Grau de Instrução do Entrevistado	**Números Absolutos**	**%**
Sem Estudos	9	0,3%
Ensino Fundamental Incompleto	138	4,7%
Ensino Fundamental Completo	135	4,6%
Ensino Médio Incompleto	285	9,7%
Ensino Médio Completo	1175	40,2%
Ensino Superior Incompleto	582	19,9%
Ensino Superior Completo	551	18,8%
Pós-Graduação	31	1,1%
Não informou	20	0,7%
TOTAL	**2926**	**100%**





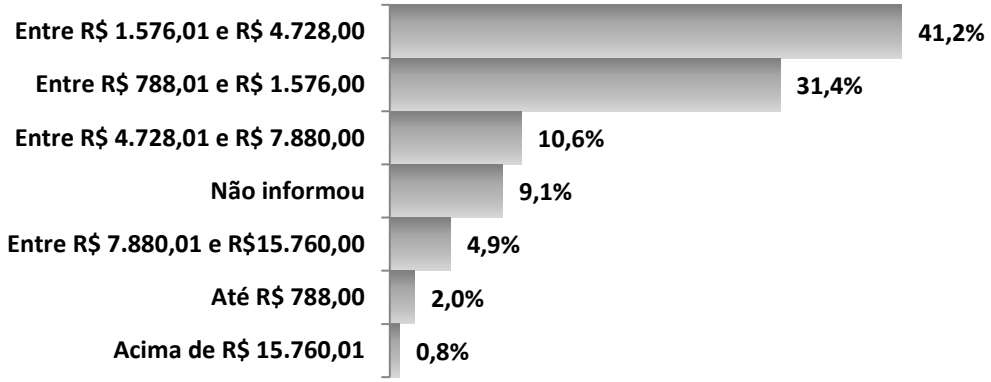
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Renda Familiar Mensal

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Renda Familiar Mensal	**Números Absolutos**	**%**
Até R$ 788,00	57	2,0%
Entre R$ 788,01 e R$ 1.576,00	920	31,4%
Entre R$ 1.576,01 e R$ 4.728,00	1206	41,2%
Entre R$ 4.728,01 e R$ 7.880,00	311	10,6%
Entre R$ 7.880,01 e R$15.760,00	143	4,9%
Acima de R$ 15.760,01	23	0,8%
Não informou	266	9,1%
TOTAL	**2926**	**100%**



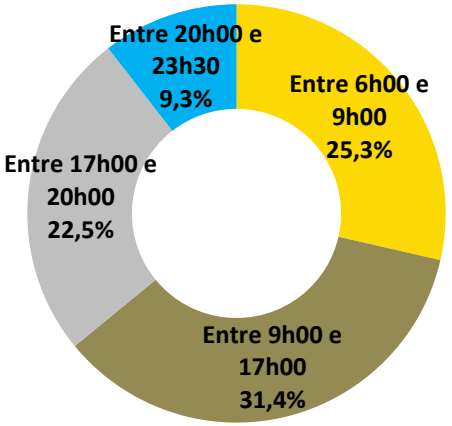
Resultado apresentado em forma decrescente de valores

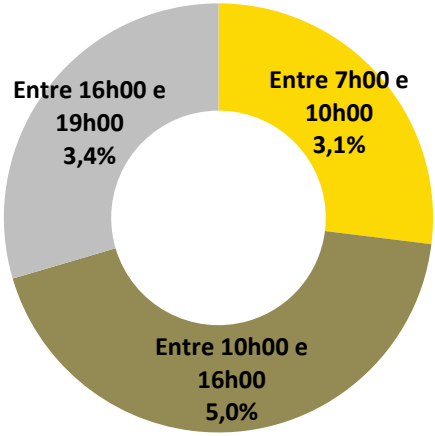


CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Faixa Horária das Entrevistas

* Base amostral: 2591 Entrevistados de segunda a sábado			
SEGUNDA A SÁBADO	**Números Absolutos**	**%**	
Entre 6h00 e 9h00	740	25,3%	Segunda a Sábado
Entre 9h00 e 17h00	920	31,4%	
Entre 17h00 e 20h00	659	22,5%	
Entre 20h00 e 23h30	272	9,3%	
Entre 7h00 e 10h00	91	3,1%	Domingo
Entre 16h00 e 19h00	99	3,4%	
Entre 10h00 e 16h00	145	5,0%	
TOTAL	**2926**	**100%**	

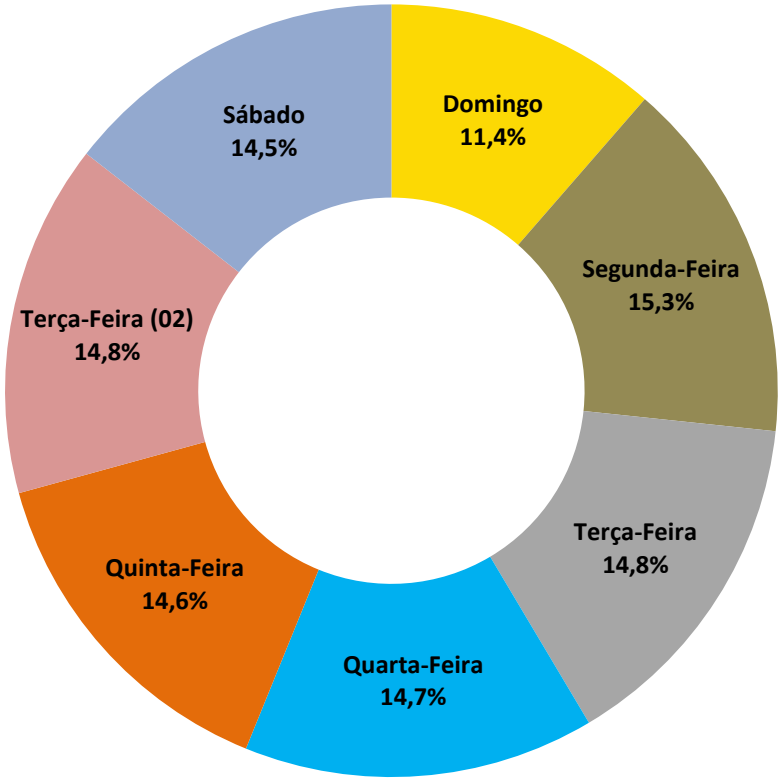




CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Dia da Semana da Entrevista

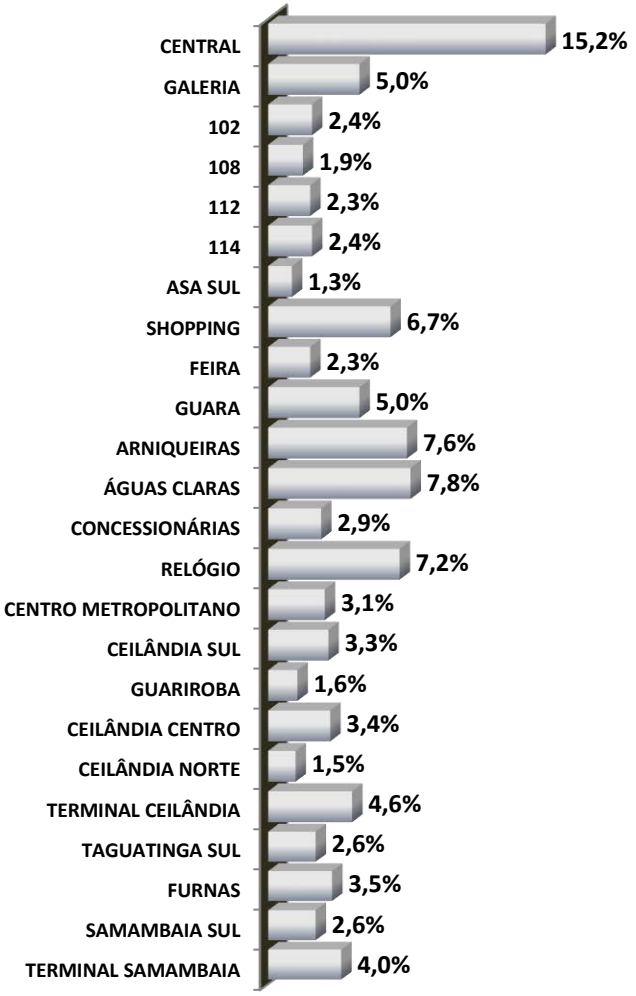
* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Dia da Semana da Entrevista	**Números Absolutos**	**%**
Domingo	332	11,4%
Segunda-Feira	448	15,3%
Terça-Feira	433	14,8%
Quarta-Feira	430	14,7%
Quinta-Feira	427	14,6%
Terça-Feira (02)	432	14,8%
Sábado	424	14,5%
TOTAL	**2926**	**100%**



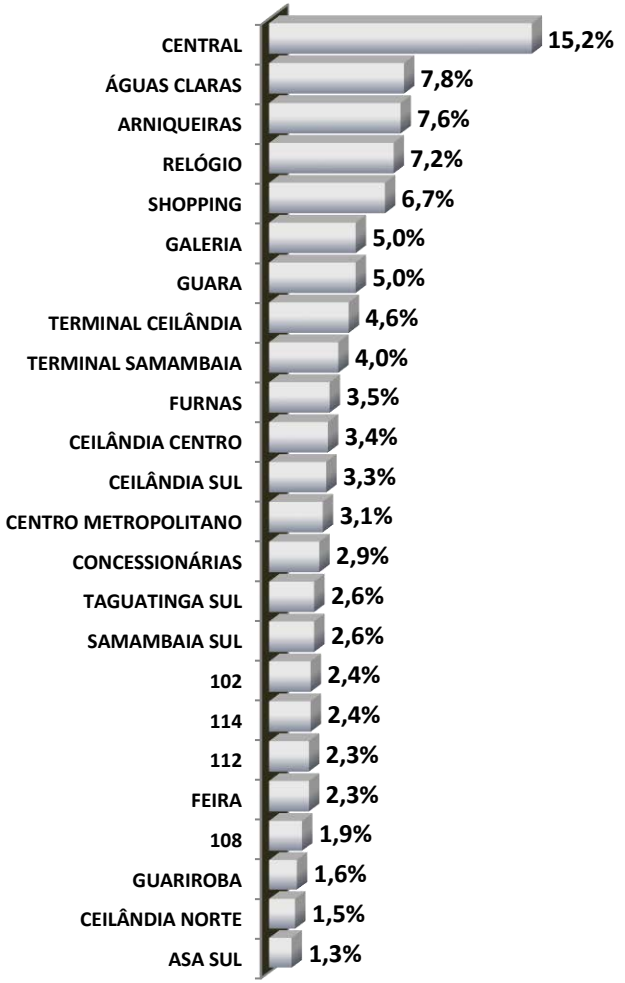
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistas por Estação (Origem)

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Entrevistas por Estação (Origem)	**Números Absolutos**	**%**
CENTRAL	445	15,2%
GALERIA	146	5,0%
102	71	2,4%
108	54	1,9%
112	66	2,3%
114	70	2,4%
ASA SUL	37	1,3%
SHOPPING	195	6,7%
FEIRA	68	2,3%
GUARA	145	5,0%
ARNIQUEIRAS	221	7,6%
ÁGUAS CLARAS	229	7,8%
CONCESSIONÁRIAS	85	2,9%
RELÓGIO	211	7,2%
CENTRO METROPOLITANO	92	3,1%
CEILÂNDIA SUL	97	3,3%
GUARIROBA	47	1,6%
CEILÂNDIA CENTRO	99	3,4%
CEILÂNDIA NORTE	44	1,5%
TERMINAL CEILÂNDIA	133	4,6%
TAGUATINGA SUL	76	2,6%
FURNAS	102	3,5%
SAMAMBAIA SUL	77	2,6%
TERMINAL SAMAMBAIA	116	4,0%
TOTAL	**2926**	**100%**



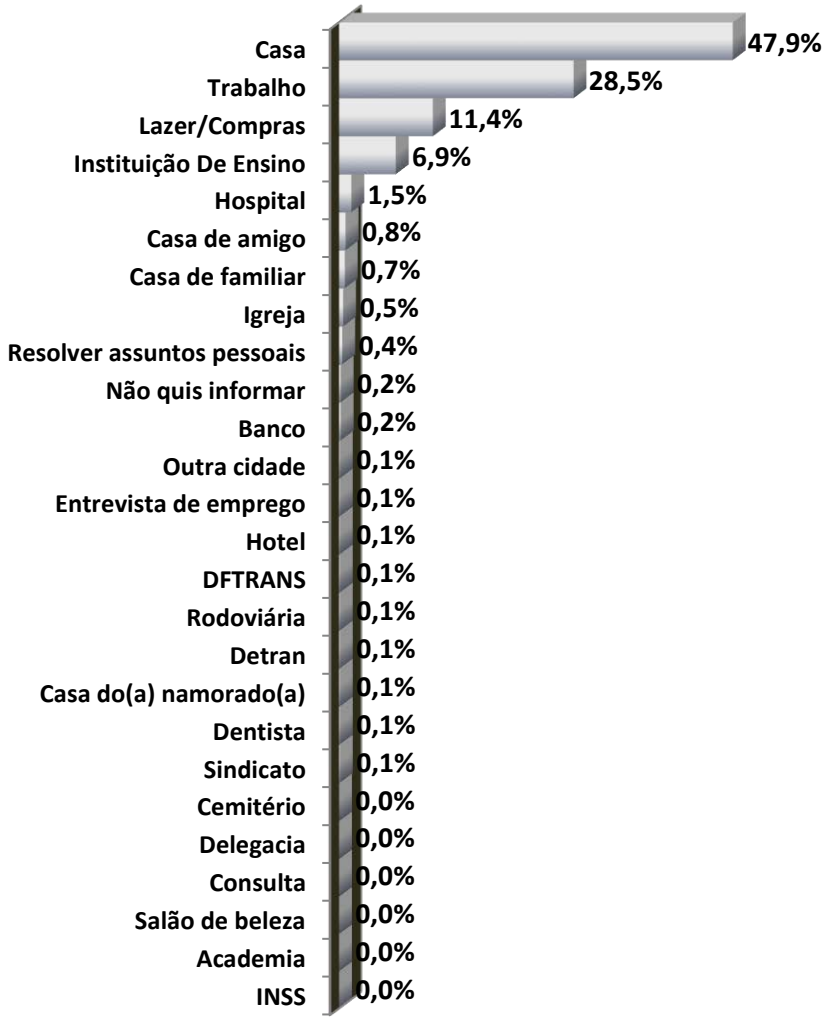
Resultado apresentado em forma decrescente de valores



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Características da origem

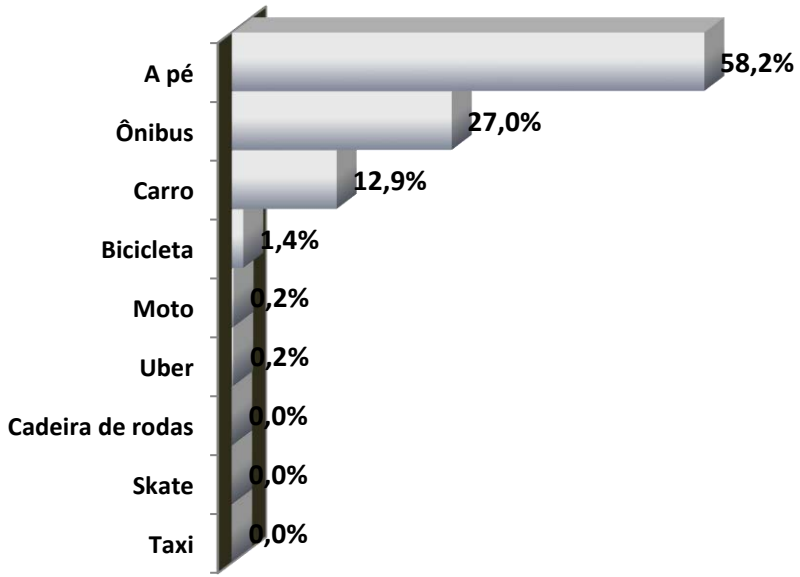
* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Características da origem	**Números Absolutos**	**%**
Casa	1402	47,9%
Trabalho	834	28,5%
Lazer/Compras	332	11,4%
Instituição De Ensino	202	6,9%
Hospital	44	1,5%
Casa de amigo	23	0,8%
Casa de familiar	20	0,7%
Igreja	14	0,5%
Resolver assuntos pessoais	12	0,4%
Não quis informar	7	0,2%
Banco	5	0,2%
Outra cidade	4	0,1%
Entrevista de emprego	3	0,1%
Hotel	3	0,1%
DFTRANS	3	0,1%
Rodoviária	3	0,1%
Detran	3	0,1%
Casa do(a) namorado(a)	2	0,1%
Dentista	2	0,1%
Sindicato	2	0,1%
Cemitério	1	0,0%
Delegacia	1	0,0%
Consulta	1	0,0%
Salão de beleza	1	0,0%
Academia	1	0,0%
INSS	1	0,0%
TOTAL	**2926**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Como veio até a estação?

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Como veio até a estação?	**Números Absolutos**	**%**
A pé	1703	58,2%
Ônibus	791	27,0%
Carro	377	12,9%
Bicicleta	41	1,4%
Moto	6	0,2%
Uber	5	0,2%
Cadeira de rodas	1	0,0%
Skate	1	0,0%
Taxi	1	0,0%
TOTAL	**2926**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistas por Estação e Horário

Estação	%	FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA							TOTAL
		SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO			
		Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	
CENTRAL	**15,2%**	12,8%	28,3%	35,1%	10,8%	3,4%	6,3%	3,4%	**100%**
GALERIA	**5,0%**	8,2%	28,8%	41,1%	8,2%	3,4%	6,9%	3,4%	**100%**
102	**2,4%**	12,7%	33,8%	26,8%	11,3%	2,8%	8,5%	4,2%	**100%**
108	**1,9%**	11,1%	33,3%	29,6%	11,1%	1,9%	5,6%	7,4%	**100%**
112	**2,3%**	9,1%	36,4%	33,3%	9,1%	3,0%	6,1%	3,0%	**100%**
114	**2,4%**	11,4%	34,3%	34,3%	8,6%	2,9%	5,7%	2,9%	**100%**
ASA SUL	**1,3%**	18,9%	37,8%	16,2%	16,2%	2,7%	5,4%	2,7%	**100%**
SHOPPING	**6,7%**	15,4%	35,9%	24,6%	12,3%	3,6%	4,6%	3,6%	**100%**
FEIRA	**2,3%**	20,6%	32,4%	19,1%	14,7%	2,9%	7,4%	2,9%	**100%**
GUARA	**5,0%**	24,1%	29,0%	20,7%	12,4%	3,5%	5,5%	4,8%	**100%**
ARNIQUEIRAS	**7,6%**	24,9%	35,8%	19,5%	8,6%	3,6%	4,1%	3,6%	**100%**
ÁGUAS CLARAS	**7,8%**	26,6%	34,5%	15,7%	10,5%	3,9%	4,8%	3,9%	**100%**
CONCESSIONÁRIAS	**2,9%**	34,1%	29,4%	14,1%	7,1%	4,7%	5,9%	4,7%	**100%**
RELÓGIO	**7,2%**	19,9%	39,3%	19,9%	8,5%	3,8%	4,3%	4,3%	**100%**
CENTRO METROPOLITANO	**3,1%**	40,2%	28,3%	18,5%	6,5%	2,2%	2,2%	2,2%	**100%**
CEILÂNDIA SUL	**3,3%**	50,5%	24,7%	11,3%	6,2%	2,1%	3,1%	2,1%	**100%**
GUARIROBA	**1,6%**	38,3%	27,7%	12,8%	12,8%	2,1%	4,3%	2,1%	**100%**
CEILÂNDIA CENTRO	**3,4%**	37,4%	24,2%	20,2%	6,1%	4,0%	4,0%	4,0%	**100%**
CEILÂNDIA NORTE	**1,5%**	40,9%	25,0%	13,6%	13,6%	2,3%	2,3%	2,3%	**100%**
TERMINAL CEILÂNDIA	**4,6%**	41,4%	27,1%	18,1%	5,3%	2,3%	3,8%	2,3%	**100%**
TAGUATINGA SUL	**2,6%**	23,7%	39,5%	23,7%	7,9%	1,3%	2,6%	1,3%	**100%**
FURNAS	**3,5%**	46,1%	29,4%	11,8%	5,9%	1,0%	3,9%	2,0%	**100%**
SAMAMBAIA SUL	**2,6%**	46,8%	31,2%	7,8%	7,8%	1,3%	3,9%	1,3%	**100%**
TERMINAL SAMAMBAIA	**4,0%**	46,6%	25,9%	10,3%	5,2%	3,5%	5,2%	3,5%	**100%**

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

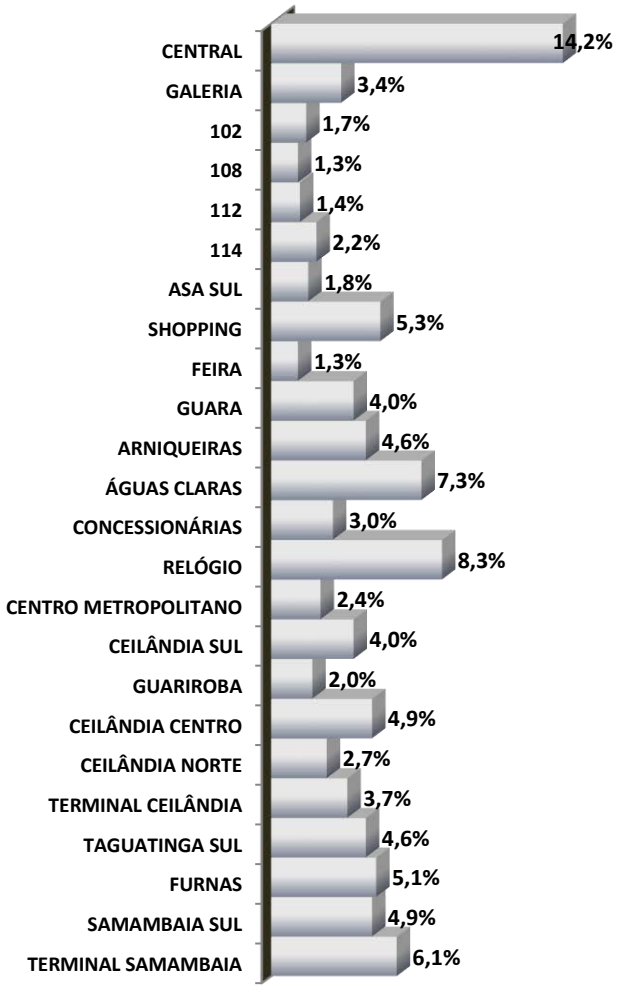
Entrevistas por Estação e Dia da Semana

		DIA DA SEMANA							
Estação	%	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado	TOTAL
CENTRAL	**15,2%**	13,0%	14,6%	14,4%	14,6%	14,4%	14,6%	14,4%	100%
GALERIA	**5,0%**	13,7%	14,4%	14,4%	14,4%	14,4%	14,4%	14,4%	100%
102	**2,4%**	15,5%	16,9%	15,5%	14,1%	12,7%	12,7%	12,7%	100%
108	**1,9%**	11,1%	14,8%	14,8%	14,8%	14,8%	14,8%	14,8%	100%
112	**2,3%**	12,1%	15,2%	15,2%	13,6%	15,2%	15,2%	13,6%	100%
114	**2,4%**	11,4%	15,7%	15,7%	14,3%	14,3%	14,3%	14,3%	100%
ASA SUL	**1,3%**	10,8%	18,9%	16,2%	13,5%	13,5%	13,5%	13,5%	100%
SHOPPING	**6,7%**	11,8%	14,9%	14,9%	14,9%	14,4%	14,9%	14,4%	100%
FEIRA	**2,3%**	13,2%	14,7%	14,7%	14,7%	14,7%	14,7%	13,2%	100%
GUARA	**5,0%**	13,1%	14,5%	14,5%	14,5%	14,5%	14,5%	14,5%	100%
ARNIQUEIRAS	**7,6%**	11,3%	16,3%	14,5%	14,5%	14,5%	14,5%	14,5%	100%
ÁGUAS CLARAS	**7,8%**	12,7%	15,3%	14,4%	14,4%	14,4%	14,4%	14,4%	100%
CONCESSIONÁRIAS	**2,9%**	15,3%	14,1%	14,1%	14,1%	14,1%	14,1%	14,1%	100%
RELÓGIO	**7,2%**	12,3%	14,7%	14,7%	14,7%	14,2%	14,7%	14,7%	100%
CENTRO METROPOLITANO	**3,1%**	6,5%	16,3%	15,2%	15,2%	15,2%	16,3%	15,2%	100%
CEILÂNDIA SUL	**3,3%**	6,2%	16,5%	15,5%	15,5%	15,5%	15,5%	15,5%	100%
GUARIROBA	**1,6%**	8,5%	17,0%	14,9%	14,9%	14,9%	14,9%	14,9%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	**3,4%**	12,1%	15,2%	14,1%	14,1%	15,2%	15,2%	14,1%	100%
CEILÂNDIA NORTE	**1,5%**	6,8%	15,9%	15,9%	15,9%	15,9%	15,9%	13,6%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	**4,6%**	8,3%	16,5%	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	100%
TAGUATINGA SUL	**2,6%**	5,3%	15,8%	15,8%	15,8%	15,8%	15,8%	15,8%	100%
FURNAS	**3,5%**	7,8%	15,7%	15,7%	15,7%	14,7%	15,7%	14,7%	100%
SAMAMBAIA SUL	**2,6%**	6,5%	15,6%	15,6%	15,6%	15,6%	15,6%	15,6%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	**4,0%**	12,1%	14,7%	14,7%	14,7%	14,7%	14,7%	14,7%	100%

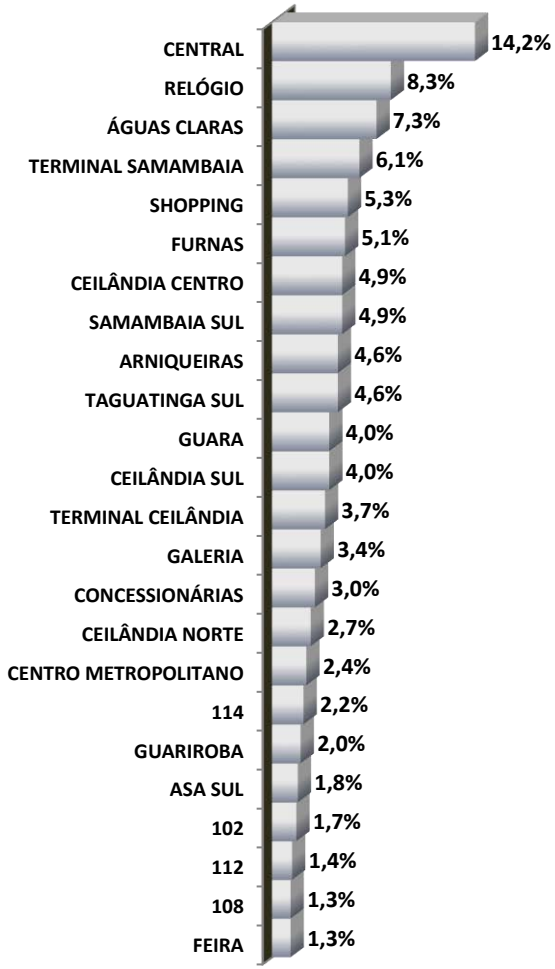
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Estação de desembarque (Destino)

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Estação de desembarque (Destino)	**Números Absolutos**	**%**
CENTRAL	416	14,2%
GALERIA	99	3,4%
102	50	1,7%
108	37	1,3%
112	41	1,4%
114	64	2,2%
ASA SUL	53	1,8%
SHOPPING	154	5,3%
FEIRA	37	1,3%
GUARA	118	4,0%
ARNIQUEIRAS	135	4,6%
ÁGUAS CLARAS	213	7,3%
CONCESSIONÁRIAS	87	3,0%
RELÓGIO	243	8,3%
CENTRO METROPOLITANO	69	2,4%
CEILÂNDIA SUL	116	4,0%
GUARIROBA	57	2,0%
CEILÂNDIA CENTRO	142	4,9%
CEILÂNDIA NORTE	80	2,7%
TERMINAL CEILÂNDIA	109	3,7%
TAGUATINGA SUL	135	4,6%
FURNAS	149	5,1%
SAMAMBAIA SUL	143	4,9%
TERMINAL SAMAMBAIA	179	6,1%
TOTAL	**2926**	**100%**



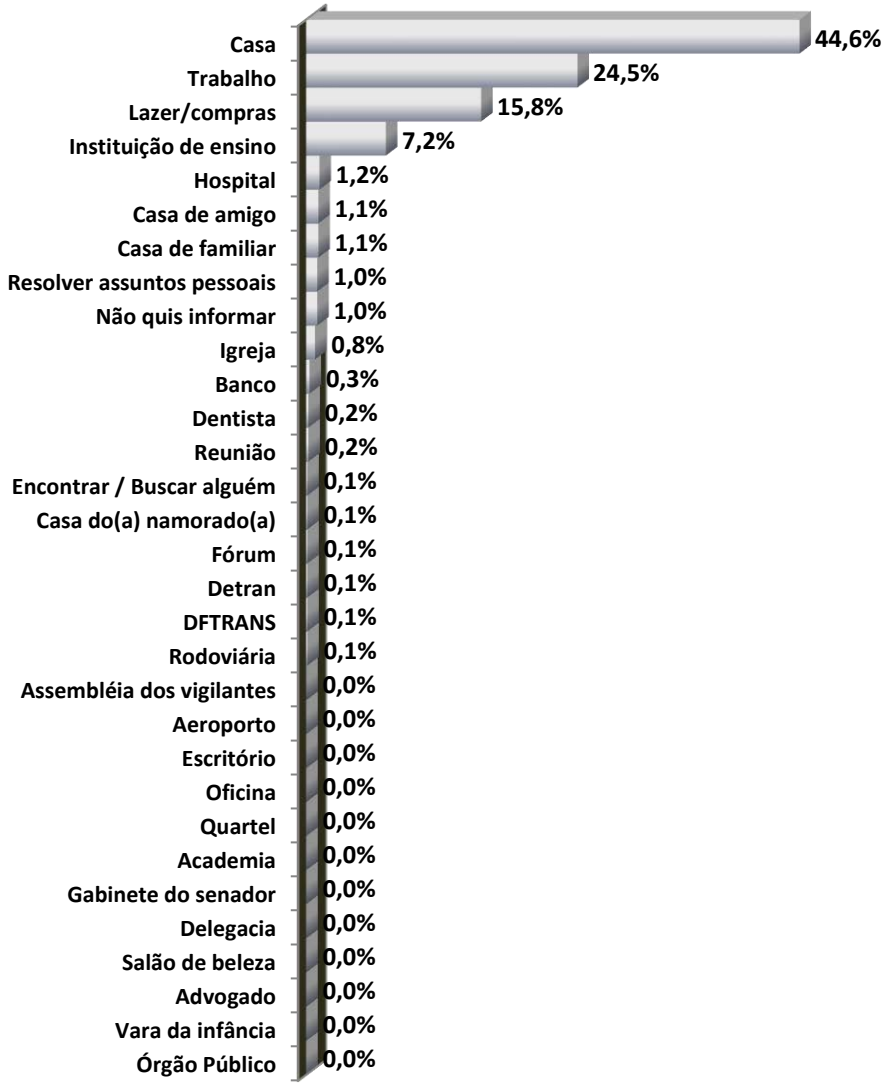
Resultado apresentado em forma decrescente de valores



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Características do destino

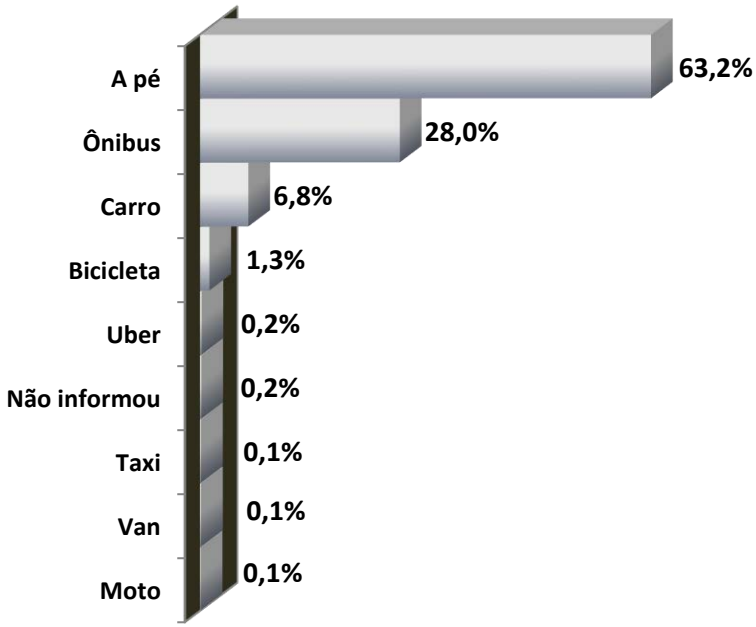
* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Características do destino	**Números Absolutos**	**%**
Casa	1304	44,6%
Trabalho	718	24,5%
Lazer/compras	462	15,8%
Instituição de ensino	210	7,2%
Hospital	35	1,2%
Casa de amigo	33	1,1%
Casa de familiar	31	1,1%
Resolver assuntos pessoais	30	1,0%
Não quis informar	29	1,0%
Igreja	24	0,8%
Banco	10	0,3%
Dentista	5	0,2%
Reunião	5	0,2%
Encontrar / Buscar alguém	4	0,1%
Casa do(a) namorado(a)	4	0,1%
Fórum	3	0,1%
Detran	3	0,1%
DFTRANS	2	0,1%
Rodoviária	2	0,1%
Assembléia dos vigilantes	1	0,0%
Aeroporto	1	0,0%
Escritório	1	0,0%
Oficina	1	0,0%
Quartel	1	0,0%
Academia	1	0,0%
Gabinete do senador	1	0,0%
Delegacia	1	0,0%
Salão de beleza	1	0,0%
Advogado	1	0,0%
Vara da infância	1	0,0%
Órgão Público	1	0,0%
TOTAL	**2926**	**100%**



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Como vai até o destino?

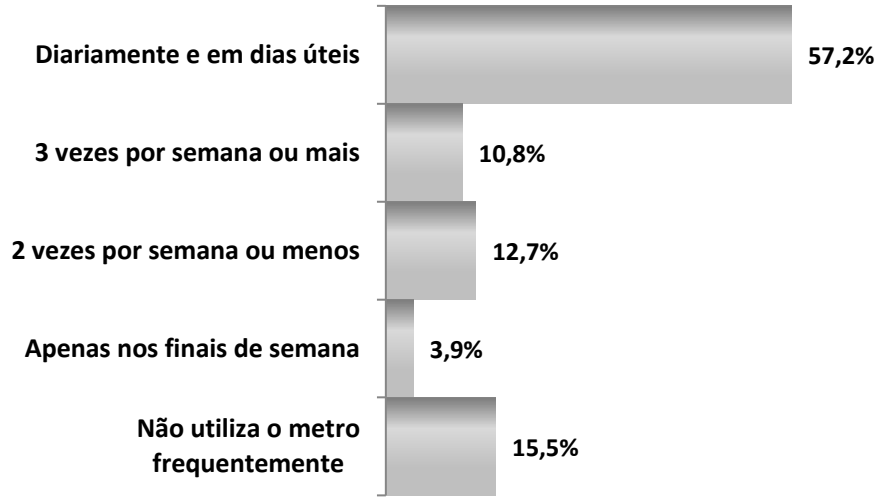
* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Como vai até o destino?	**Números Absolutos**	**%**
A pé	1849	63,2%
Ônibus	819	28,0%
Carro	198	6,8%
Bicicleta	38	1,3%
Uber	6	0,2%
Não informou	5	0,2%
Taxi	4	0,1%
Van	4	0,1%
Moto	3	0,1%
TOTAL	**2926**	**100%**



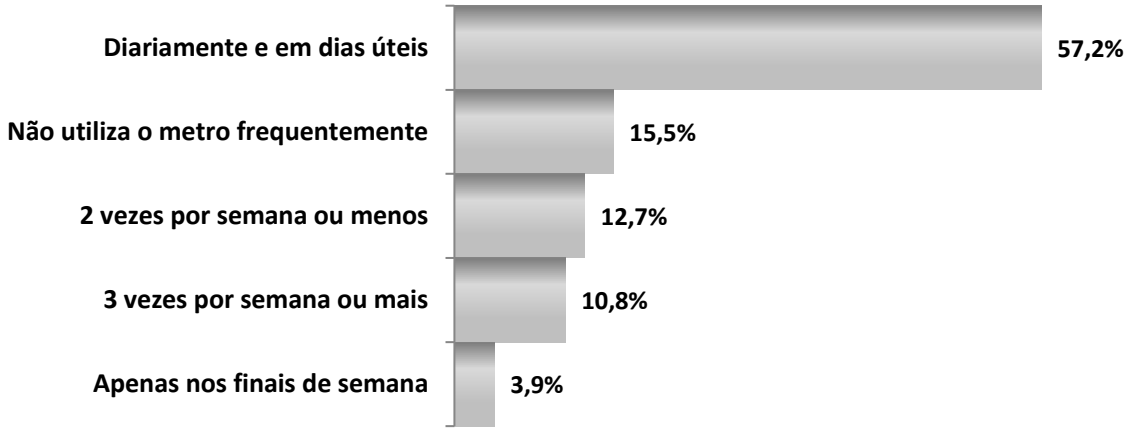
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Frequência em que utiliza o sistema

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Frequência em que utiliza o sistema	**Números Absolutos**	**%**
Diariamente e em dias úteis	1673	57,2%
3 vezes por semana ou mais	315	10,8%
2 vezes por semana ou menos	371	12,7%
Apenas nos finais de semana	113	3,9%
Não utiliza o metro frequentemente	454	15,5%
TOTAL	**2926**	**100%**



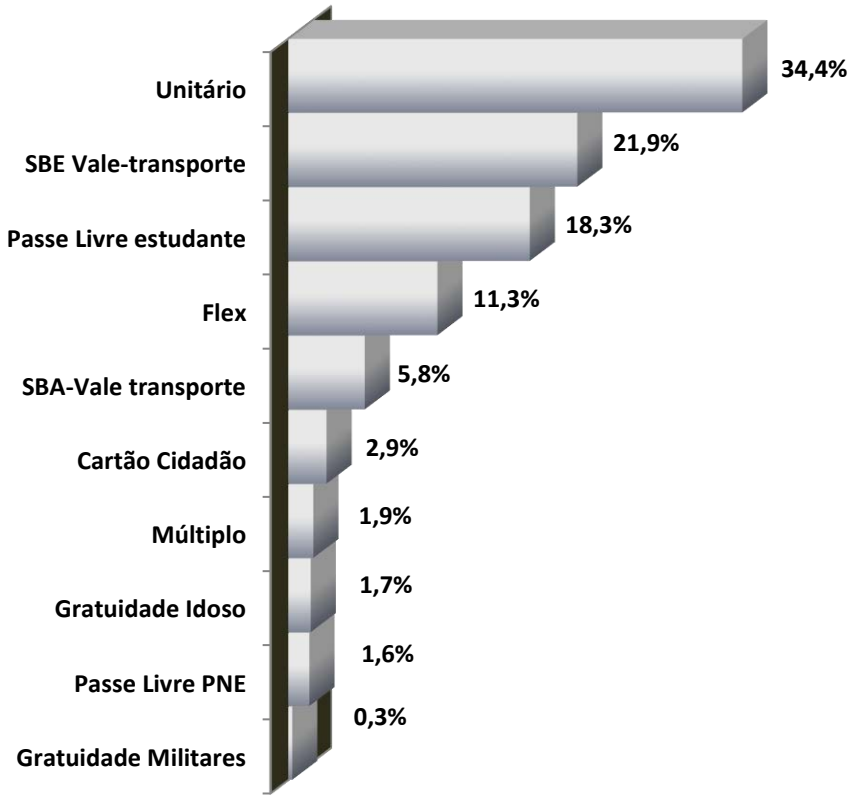
Resultado apresentado em forma decrescente de valores



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Tipo de Cartão de Acesso que utilizou

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema		
Tipo de Cartão de Acesso que utilizou	**Números Absolutos**	**%**
Unitário	1006	34,4%
SBE Vale-transporte	641	21,9%
Passe Livre estudante	534	18,3%
Flex	331	11,3%
SBA-Vale transporte	170	5,8%
Cartão Cidadão	84	2,9%
Múltiplo	55	1,9%
Gratuidade Idoso	50	1,7%
Passe Livre PNE	46	1,6%
Gratuidade Militares	9	0,3%
TOTAL	**2926**	**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: 2.926 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	**3,9**	14,6%	52,2%	14,1%	3,3%	2,1%	13,9%	**100%**
Atendimento do empregado da bilheteria	**4,0**	15,4%	54,7%	13,3%	1,5%	1,0%	14,2%	**100%**
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**3,8**	12,1%	59,0%	16,8%	3,1%	1,1%	8,0%	**100%**
Nota Média - Bilheteria	**3,9**							
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES								
Iluminação das estações	**4,0**	16,5%	64,7%	15,3%	1,8%	0,6%	1,1%	**100%**
Ventilação das estações	**3,9**	15,9%	61,2%	16,4%	4,2%	2,2%	0,2%	**100%**
Limpeza e conservação nas estações	**4,2**	31,0%	62,0%	6,2%	0,6%	0,3%	0,0%	**100%**
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,0**	20,2%	65,1%	12,4%	1,1%	0,6%	0,6%	**100%**
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,6**	10,9%	47,9%	29,5%	5,4%	2,7%	3,6%	**100%**
Acessibilidade nas estações	**3,9**	10,6%	65,6%	17,2%	2,9%	1,1%	2,6%	**100%**
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**3,9**							
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS								
Ventilação nos trens	**3,3**	7,4%	40,0%	32,6%	12,8%	7,0%	0,2%	**100%**
Limpeza e conservação nos trens	**4,1**	23,9%	65,4%	9,7%	0,8%	0,2%	0,0%	**100%**
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	16,5%	71,6%	10,0%	1,2%	0,4%	0,3%	**100%**
Emissão de avisos sonoros nos trens	**3,5**	11,1%	43,1%	34,6%	7,7%	3,6%	0,1%	**100%**
Acessibilidade nos trens	**3,9**	10,1%	69,1%	15,1%	2,2%	1,1%	2,4%	**100%**
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**							
SERVIÇO DE TRANSPORTE								
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**3,8**	17,2%	57,5%	14,6%	7,3%	2,2%	1,3%	**100%**
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,0**	5,7%	31,3%	25,9%	22,5%	10,2%	4,4%	**100%**
Intervalo entre os trens	**3,7**	8,5%	58,6%	24,5%	5,7%	2,0%	0,8%	**100%**
Conforto no interior dos trens	**3,6**	7,5%	58,8%	26,3%	5,2%	2,1%	0,1%	**100%**
Tempo de viagem	**3,9**	16,5%	63,6%	16,5%	2,5%	0,9%	0,1%	**100%**
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	20,8%	50,1%	13,1%	8,6%	3,5%	4,0%	**100%**
Nota Média - Serviço de Transporte	**3,6**							
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES								
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	18,2%	66,3%	11,5%	1,6%	1,1%	1,3%	**100%**
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	**4,0**							

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				CENTRAL				GALERIA				102			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	4,0	4,0	3,6	3,8	4,0	4,1	3,9	3,8	4,0	3,9	3,8	4,2
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,1	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	4,1	4,1	3,9	3,8	4,0	4,1	3,9	3,7	4,2	4,1	4,0	4,0
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	4,1	4,1	4,1	3,9	4,0	4,2	4,1	3,9	4,0	4,0	4,3	4,0
Ventilação das estações		**3,9**	**3,9**	**3,9**		3,8	3,8	3,8		4,0	3,5	3,5		3,9	3,8	3,8
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3	4,1	4,1	4,3	4,2	4,4	4,1
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	3,9
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	**3,6**	3,7	3,5	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7	3,5	3,6	3,5	3,7	3,6
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	4,0	3,7	3,8	3,7	3,9	3,8	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	**3,3**	3,2	3,5	3,2	3,4	3,1	3,6	2,9	3,1	3,0	3,4	3,0	3,4
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	4,1	4,1	4,2	4,2	3,9	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,0
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	3,9
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	3,6	3,5	3,7	3,5	3,6	3,6	3,6	3,5	3,5	3,4	3,6	3,5
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	3,8	3,9	3,9	3,8	3,8	4,0	3,8	3,8	3,9	3,9	4,0	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,7**	**3,9**	**3,7**	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,7**
SERVIÇO DE TRANSPORTE																
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30		**3,6**	**3,7**	**3,8**	3,8	3,9	3,8	3,8	3,7	3,9	3,7	3,6	3,7	3,8	3,5	4,0
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	**3,0**	3,0	3,3	3,0	3,1	3,1	3,1	2,9	3,0	3,1	2,8	2,7	3,1
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	3,5	3,6	3,6	3,7	3,3	3,7	3,5	3,6	3,4	3,7	3,7	3,7
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	3,5	3,6	3,7	3,7	3,4	3,7	3,5	3,6	3,4	3,6	3,6	3,8
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,8	3,8	3,9	3,6	3,8	3,7	3,8	3,6	3,9	3,7	3,8
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	-	**3,8**	**3,8**	-	-	3,9	3,8	-	-	3,8	3,6	-	-	3,8	3,5
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,6**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	**3,7**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,5**	**3,7**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	3,9	3,9	3,9	4,1	4,0	3,99
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**4,0**

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				108				112				114			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	4,0	3,8	3,8	3,9	4,0	4,1	4,1	3,9	4,0	4,1	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	3,8
Atendimento do empregado da bilheteria	3,9	3,8	4,0	4,0	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	4,1	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	4,1	3,9	3,9	3,8	4,2	4,1	4,0	3,9	4,2	4,1	4,0	3,9	4,1	4,1	4,1	3,8
Nota Média - Bilheteria	4,0	3,8	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	3,9	4,0	4,0	4,1	4,1	3,9
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	4,1	3,9	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,3	4,0	4,1	4,1	4,2	3,9
Ventilação das estações	-	3,9	3,9	3,9	-	3,8	3,6	3,6	-	3,9	3,9	3,9	-	4,0	3,8	3,5
Limpeza e conservação nas estações	4,3	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	4,3	4,3	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3	4,2	4,1	4,2
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	4,1	4,0	4,1	4,0	4,4	4,1	4,2	4,1	4,2	4,1	4,0	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1
Emissão de avisos sonoros nas estações	3,7	3,6	3,7	3,6	3,9	3,4	3,5	3,4	3,6	3,6	3,7	3,8	3,7	3,5	3,5	3,3
Acessibilidade nas estações	3,8	3,8	3,8	3,9	4,0	3,9	3,8	3,9	3,8	4,0	3,6	3,9	3,8	3,9	3,8	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	4,0	3,9	4,0	3,9	4,1	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	3,8
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	3,1	3,4	3,2	3,3	3,0	3,5	3,0	3,3	3,2	3,6	3,2	3,4	3,2	3,5	2,8	3,1
Limpeza e conservação nos trens	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,2	4,2	3,9	4,1	3,9	4,2	3,9	4,0	4,0	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	4,0	3,9	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,2	4,0	4,0	4,0	4,1	3,9	4,0	4,1	4,0
Sonoros nos trens	3,5	3,5	3,6	3,5	3,7	3,4	3,6	3,5	3,6	3,5	3,7	3,7	3,6	3,4	3,4	3,3
Acessibilidade nos trens	3,8	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	4,0	3,9	3,9	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	3,7	3,7	3,8	3,8	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7	3,8	3,7	3,9	3,7	3,8	3,6	3,7
SERVIÇO DE TRANSPORTE																
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	-	3,6	3,7	3,8	3,6	3,7	3,6	3,9	3,4	3,8	3,8	4,0	3,7	3,8	3,7	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	3,7	2,8	3,0	3,0	3,1	2,7	2,6	3,1	2,8	2,7	3,0	3,4	3,0	2,8	3,0	2,8
Intervalo entre os trens	3,0	3,5	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,6	3,4	3,7	3,5	3,8	3,5	3,7	3,6	3,7
Conforto no interior dos trens	3,4	3,5	3,6	3,6	3,5	3,6	3,5	3,4	3,6	3,7	3,4	3,7	3,5	3,7	3,6	3,6
Tempo de viagem	3,4	3,7	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8	4,0	3,8	3,9	3,7	4,0	3,9	4,0	3,7	3,8
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	3,8	-	3,8	3,8	-	-	3,8	3,8	-	-	3,3	3,9	-	-	3,5	4,0
Nota Média - Serviço de transporte	3,5	3,4	3,6	3,6	3,5	3,5	3,5	3,6	3,4	3,6	3,4	3,8	3,5	3,6	3,5	3,6
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	4,0	4,1	4,2	3,9	4,1	4,0	4,2	4,0	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	4,0	4,1	4,2	3,9	4,1	4,0	4,2	4,0	4,0

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				ASA SUL				SHOPPING				FEIRA			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	4,3	4,2	3,7	3,8	4,0	4,0	3,8	4,0	4,0	4,2	3,9	4,0
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	3,9	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	4,1	4,2	4,0	3,9	4,2	4,2	4,0	4,0	4,2	4,3	4,0	3,9
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**4,2**	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,2**	**4,0**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	4,2	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,2	4,1	4,0	3,9
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	-	4,0	4,0	3,9	-	4,0	4,0	3,9	-	4,1	4,2	4,0
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	4,4	4,0	4,3	4,4	4,3	4,1	4,2	4,2	4,5	4,2	4,2	4,4
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	4,2	4,2	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1	4,1	4,2	4,3	4,0	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	**3,6**	3,8	3,4	3,6	3,6	3,6	3,4	3,6	3,7	3,9	3,4	3,8	3,7
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	4,0	4,0	3,7	4,0	3,8	3,9	3,6	3,8	3,9	4,1	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,1**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	**3,3**	3,2	3,5	3,0	3,1	3,1	3,6	3,0	3,3	3,3	3,5	3,4	3,2
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	4,2	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	4,2	4,1	4,2	4,0	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	4,1	4,1	4,1	4,0	4,1	4,2	4,0	4,1
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	3,5	3,4	3,7	3,4	3,5	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6	3,5	3,5
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	3,8	3,9	3,8	4,0	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**3,8**	**3,8**
SERVIÇO DE TRANSPORTE																
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	**3,8**	3,8	3,7	3,8	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	3,5	3,7	3,6	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	**3,0**	2,8	2,8	3,0	2,9	2,8	2,8	3,0	2,9	3,0	2,9	2,9	3,3
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	3,4	3,6	3,8	3,6	3,5	3,6	3,7	3,8	3,5	3,5	3,6	3,8
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	3,3	3,6	3,6	3,8	3,5	3,7	3,6	3,7	3,8	3,7	3,7	3,7
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,8	3,9	4,1	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	**3,8**	-	-	3,8	4,1	-	-	3,7	3,9	-	-	3,7	3,7
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,6**	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	**3,5**	**3,5**	**3,5**	**3,7**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,2	4,2	4,1	3,9
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	**4,2**	**4,1**	**3,9**

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				GUARÁ				ARNIQUEIRAS				ÁGUAS CLARAS			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	4,1	4,0	3,7	3,9	4,0	3,6	3,8	3,8	4,0	3,7	3,9	3,8
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,9	3,8	4,0	3,9	3,8	4,0	4,0	4,0	3,7	3,9	3,9
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	4,2	4,2	3,8	3,9	4,1	3,7	3,9	3,9	4,1	3,5	3,9	3,9
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**3,7**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,6**	**3,9**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	3,8	4,2	3,9	4,0	3,8	4,1	4,0
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	-	4,1	3,8	3,8	-	3,7	4,0	4,0	-	3,7	3,9	3,9
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	4,3	4,3	4,2	4,3	4,2	3,9	4,2	4,3	4,3	4,0	4,3	4,3
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	4,1	4,3	4,0	4,0	4,0	3,8	4,1	4,1	4,1	3,7	4,1	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	**3,6**	3,8	3,3	3,7	3,7	3,6	3,3	3,9	3,7	3,6	3,3	3,6	3,7
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	4,0	3,9	3,9	3,8	3,4	3,8	3,9	3,7	3,5	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,7**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,6**	**4,0**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	**3,3**	2,9	3,5	3,2	3,3	3,0	2,9	3,5	3,4	2,9	3,0	3,2	3,2
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	4,0	4,2	4,0	4,1	3,9	3,9	4,0	4,2	4,0	3,9	4,1	4,2
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,2	4,0	4,0	3,9	3,8	3,9	4,0	3,9	3,6	4,2	4,1
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	3,4	3,7	3,5	3,4	3,5	3,1	3,7	3,5	3,3	3,2	3,5	3,5
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	3,7	3,9	3,8	3,9	3,7	3,4	3,9	3,9	3,7	3,4	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,6**	**3,9**	**3,7**	**3,7**	**3,6**	**3,4**	**3,8**	**3,8**	**3,6**	**3,4**	**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	3,7	3,7	3,8	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,8	3,9
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	**3,0**	3,1	2,9	3,1	2,9	2,7	2,8	3,2	3,1	2,9	2,8	3,1	3,2
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	3,3	3,6	3,6	3,6	3,4	3,4	3,8	3,7	3,4	3,4	3,7	3,7
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	3,5	3,7	3,5	3,6	3,5	3,3	3,7	3,6	3,4	3,1	3,7	3,6
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	**3,9**	4,0	3,9	3,9	4,0	3,8	3,6	4,0	4,1	3,8	3,6	4,0	4,0
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	**3,8**	-	-	3,5	3,7	-	-	3,7	3,8	-	-	3,6	3,9
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,6**	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	**3,4**	**3,4**	**3,7**	**3,7**	**3,4**	**3,3**	**3,6**	**3,7**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,1	4,2	4,0	4,1	3,9	3,8	4,1	4,1	4,0	3,8	4,1	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,2**	**4,0**	**4,1**	**3,9**	**3,8**	**4,1**	**4,1**	**4,0**	**3,8**	**4,1**	**4,0**

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				CONCESSIONÁRIAS				RELÓGIO				CENTRO METROPOLITANO			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,9	3,6	3,8	3,9	4,1	3,7	3,8	3,9	4,0	3,8	3,7	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	3,9	3,7	4,0	3,8	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	3,8	3,9	3,9
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	4,1	3,5	4,1	3,8	4,1	3,8	3,9	3,8	4,1	3,7	3,8	3,8
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,6**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,8**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	4,1	4,0	3,9	4,1	4,1	4,0	3,9	4,0	4,2	4,0	3,9	4,0
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	-	3,7	3,9	4,0	-	3,7	3,7	3,7	-	3,9	4,0	3,9
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	4,2	4,2	4,1	4,3	4,3	4,1	4,1	4,1	4,3	4,0	4,1	4,3
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	4,1	3,9	4,0	4,0	4,2	4,0	4,1	4,1	4,2	4,0	3,9	4,1
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	**3,6**	3,7	3,5	3,8	3,5	3,7	3,6	3,7	3,5	3,6	3,9	3,7	3,7
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7	3,9	3,9	3,9
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,0**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	**3,3**	2,8	2,7	3,1	3,4	3,0	3,0	3,1	3,1	3,0	3,5	3,2	3,4
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	3,9	4,0	3,9	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	3,9	3,9	4,1	4,0	4,0	3,8	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	3,4	3,2	3,8	3,6	3,4	3,5	3,7	3,6	3,4	3,7	3,7	3,5
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	3,8	3,7	3,9	4,0	3,6	3,7	3,7	3,8	3,6	3,7	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,6**	**3,5**	**3,8**	**3,8**	**3,6**	**3,6**	**3,7**	**3,7**	**3,6**	**3,8**	**3,7**	**3,8**
SERVIÇO DE TRANSPORTE																
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**-**	**3,6**	**3,7**	**3,8**	3,8	3,7	3,8	3,7	3,6	3,8	3,7	3,8	3,8	3,3	3,7	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	**3,0**	2,9	2,2	2,9	2,9	3,1	2,5	3,0	2,9	3,0	2,8	3,1	3,0
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	3,4	3,2	3,6	3,5	3,4	3,3	3,7	3,6	3,4	3,4	3,5	3,7
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	3,4	3,2	3,5	3,6	3,4	3,4	3,6	3,6	3,4	3,7	3,5	3,7
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	**3,9**	3,7	3,8	3,9	4,0	3,8	3,9	3,8	3,9	3,7	3,6	3,8	3,9
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	**3,8**	-	-	4,0	4,1	-	-	4,0	4,0	-	-	4,1	4,1
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,6**	**3,4**	**3,2**	**3,6**	**3,6**	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,6**	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,7**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,8	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,9**

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				CEILÂNDIA SUL				GUARIROBA				CEILÂNDIA CENTRO			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	4,0	3,8	3,8	3,9	4,0	3,6	3,8	3,8	3,9	3,7	3,8	4,0	3,8	3,8	3,9	3,8
Atendimento do empregado da bilheteria	3,9	3,8	4,0	4,0	4,1	3,6	4,1	3,9	3,9	3,5	3,9	4,0	3,8	3,5	4,1	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	4,1	3,9	3,9	3,8	4,1	3,6	3,9	3,8	4,2	3,6	4,0	3,7	3,9	3,6	4,0	3,8
Nota Média - Bilheteria	4,0	3,8	3,9	3,9	4,0	3,6	3,9	3,8	4,0	3,6	3,9	3,9	3,9	3,6	4,0	3,8
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	4,1	3,9	4,1	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,2	3,7	4,0	3,8	4,1	3,6	4,0	4,0
Ventilação das estações	-	3,9	3,9	3,9	-	3,9	4,0	3,8	-	3,7	4,1	3,7	-	3,6	3,9	3,9
Limpeza e conservação nas estações	4,3	4,1	4,2	4,2	4,3	4,0	4,2	4,2	4,5	3,9	4,2	4,4	4,4	3,8	4,2	4,1
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1	3,9	3,9	4,0	4,1	3,8	4,1	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	3,7	3,6	3,7	3,6	3,6	3,9	3,9	3,5	3,8	3,6	3,6	3,6	3,5	3,7	3,8	3,5
Acessibilidade nas estações	3,8	3,8	3,8	3,9	3,6	3,8	4,0	3,8	3,8	3,7	3,8	3,9	3,6	3,7	4,0	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	4,1	3,7	3,9	3,9	4,0	3,7	4,0	3,9
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	3,1	3,4	3,2	3,3	2,9	3,5	3,2	3,3	2,9	3,6	3,1	3,0	3,0	3,6	3,4	3,6
Limpeza e conservação nos trens	4,0	4,0	4,0	4,1	3,9	4,0	3,9	4,0	4,0	3,8	4,0	4,2	4,0	3,8	4,1	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	3,8	3,9	4,0	4,0	3,8	4,1	4,1
Sonoros nos trens	3,5	3,5	3,6	3,5	3,3	3,7	3,8	3,5	3,4	3,6	3,6	3,4	3,4	3,6	3,7	3,6
Acessibilidade nos trens	3,8	3,8	3,9	3,9	3,7	3,7	3,9	3,9	3,7	3,7	3,9	4,0	3,7	3,7	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	3,7	3,7	3,8	3,8	3,6	3,8	3,8	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,8	3,8
SERVIÇO DE TRANSPORTE																
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	-	3,6	3,7	3,8	3,9	3,3	3,6	3,7	3,9	3,3	3,8	3,9	3,6	3,3	3,8	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	3,7	2,8	3,0	3,0	3,1	2,7	3,1	2,8	2,9	2,4	3,1	2,9	2,9	2,5	3,1	3,0
Intervalo entre os trens	3,0	3,5	3,6	3,7	3,4	3,5	3,6	3,4	3,5	3,4	3,5	3,4	3,5	3,2	3,7	3,7
Conforto no interior dos trens	3,4	3,5	3,6	3,6	3,4	3,7	3,6	3,5	3,4	3,4	3,6	3,6	3,3	3,3	3,7	3,7
Tempo de viagem	3,4	3,7	3,8	3,9	3,8	3,6	3,9	3,7	3,8	3,6	3,7	3,7	3,7	3,6	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	-	-	4,2	4,1	-	-	4,2	4,2	-	-	4,0	4,1
Nota Média - Serviço de transporte	3,5	3,4	3,6	3,6	3,5	3,4	3,6	3,5	3,5	3,2	3,7	3,6	3,4	3,2	3,7	3,7
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	3,8	3,9	4,1	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	3,8	3,9	4,1	4,0

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				CEILÂNDIA NORTE				TERM. CEILÂNDIA				TAGUATINGA SUL			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	4,0	3,9	3,8	3,9	4,0	3,9	3,8	3,7	4,1	3,6	3,9	4,0
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	3,8	3,7	3,9	4,0	3,9	3,7	4,1	3,9	3,9	3,9	3,8	4,0
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	4,0	3,8	3,8	3,9	4,0	3,8	4,0	3,9	4,1	3,8	3,9	3,7
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	4,0	3,8	3,9	4,0	4,1	3,8	4,0	4,0	4,1	3,8	4,1	3,8
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	-	3,7	3,9	3,8	-	3,7	3,9	3,9	-	3,9	3,9	3,9
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	4,2	3,8	4,2	4,3	4,4	3,8	4,2	4,2	4,4	3,9	4,2	4,2
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	4,1	3,8	4,0	4,3	4,2	3,7	4,0	4,1	4,1	4,1	4,1	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	**3,6**	3,6	3,6	3,7	3,7	3,7	3,6	3,8	3,7	3,7	3,6	3,7	3,4
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,7	3,6	3,9	3,9	3,8	3,7	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,7**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**3,7**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,8**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	**3,3**	2,6	3,1	3,5	3,5	2,8	3,3	3,0	3,2	3,1	3,2	3,4	3,1
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	4,0	3,6	4,0	4,1	4,0	3,8	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,6	4,0	4,1	3,9	3,7	4,0	4,0	4,0	4,0	4,1	3,9
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	3,5	3,4	3,8	3,4	3,4	3,6	3,7	3,5	3,6	3,5	3,6	3,2
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	3,7	3,6	3,9	4,0	3,7	3,6	3,9	3,9	3,8	3,9	4,0	3,7
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,5**	**3,5**	**3,8**	**3,8**	**3,6**	**3,6**	**3,7**	**3,7**	**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**	**3,8**	3,6	3,5	3,8	3,9	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,5	3,9
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	**3,0**	3,0	2,5	2,9	2,9	2,9	2,3	2,7	2,7	3,1	3,3	3,0	3,2
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	3,3	3,4	3,7	3,9	3,4	3,4	3,7	3,6	3,4	3,7	3,5	3,7
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	3,2	3,2	3,7	3,7	3,2	3,2	3,8	3,6	3,5	3,7	3,8	3,6
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	**3,9**	3,6	3,4	3,8	3,9	3,6	3,4	3,7	3,7	3,8	3,8	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**	-	-	4,1	4,0	-	-	4,2	4,1	-	-	3,5	3,0
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,6**	**3,3**	**3,2**	**3,6**	**3,7**	**3,4**	**3,2**	**3,6**	**3,6**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	**3,5**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	4,0	3,7	3,9	4,2	3,9	3,8	4,1	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,7**	**3,9**	**4,2**	**3,9**	**3,8**	**4,1**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**

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

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Nota Total do Item no Sistema				FURNAS				SAMAMBAIA SUL				TERM. SAMAMBAIA			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
BILHETERIA																
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,6	3,9	3,9	3,8	3,6	3,8	4,0	4,0	3,8	3,9	3,7
Atendimento do empregado da bilheteria	**3,9**	**3,8**	**4,0**	**4,0**	3,9	3,7	4,1	4,0	4,0	3,8	3,9	4,0	4,0	3,9	4,0	3,8
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**4,1**	**3,9**	**3,9**	**3,8**	3,9	3,6	3,9	3,9	4,0	3,7	3,9	3,8	4,0	3,8	3,9	3,7
Nota Média - Bilheteria	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	**3,7**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**3,7**	**3,9**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**3,9**	**3,7**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES																
Iluminação das estações	**4,1**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	4,1	3,8	4,2	4,0	4,1	3,9	4,1	3,8	4,0	3,8	4,1	4,0
Ventilação das estações	**-**	**3,9**	**3,9**	**3,9**	-	3,8	4,0	4,0	-	3,9	4,0	4,1	-	3,9	4,0	3,9
Limpeza e conservação nas estações	**4,3**	**4,1**	**4,2**	**4,2**	4,4	3,9	4,2	4,1	4,4	4,1	4,3	4,2	4,3	4,2	4,2	4,3
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,1**	**4,0**	**4,1**	**4,0**	4,2	4,1	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	4,2	4,0	4,0	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,7**	**3,6**	**3,7**	**3,6**	3,7	3,5	3,9	3,7	3,8	3,7	3,8	3,5	3,7	3,6	3,7	3,4
Acessibilidade nas estações	**3,8**	**3,8**	**3,8**	**3,9**	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nas estações	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,8**	**4,0**	**3,9**	**4,1**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS																
Ventilação nos trens	**3,1**	**3,4**	**3,2**	**3,3**	3,2	3,2	3,5	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3	3,2	3,2	3,5	3,2
Limpeza e conservação nos trens	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	4,1	3,9	4,1	4,0	4,2	3,9	4,1	4,1	4,1	3,9	4,1	4,2
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	4,0	4,0	4,1	4,0	4,2	4,0	4,0	4,1	4,0	3,9	4,0	4,0
Sonoros nos trens	**3,5**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	3,6	3,3	3,7	3,5	3,7	3,5	3,5	3,5	3,5	3,4	3,6	3,5
Acessibilidade nos trens	**3,8**	**3,8**	**3,9**	**3,9**	3,8	3,8	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8
Nota Média - Infraestrutura e serviços nos trens	**3,7**	**3,7**	**3,8**	**3,8**	**3,7**	**3,6**	**3,8**	**3,7**	**3,9**	**3,7**	**3,8**	**3,7**	**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**	3,6	3,9	3,8	4,0	3,6	3,4	3,6	3,9	3,8	3,3	3,7	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,7**	**2,8**	**3,0**	**3,0**	2,8	3,3	3,0	3,1	3,0	2,6	3,1	3,1	3,0	2,7	3,1	2,7
Intervalo entre os trens	**3,0**	**3,5**	**3,6**	**3,7**	3,5	3,6	3,6	3,6	3,4	3,4	3,6	3,7	3,4	3,3	3,6	3,5
Conforto no interior dos trens	**3,4**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	3,6	3,6	3,8	3,7	3,5	3,4	3,9	3,8	3,6	3,5	3,7	3,6
Tempo de viagem	**3,4**	**3,7**	**3,8**	**3,9**	3,9	3,9	3,8	4,0	3,7	3,7	3,8	3,9	3,8	3,6	3,8	3,9
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	**-**	**3,8**	**3,8**	-	-	3,4	3,3	-	-	3,2	3,2	-	-	3,2	2,9
Nota Média - Serviço de transporte	**3,5**	**3,4**	**3,6**	**3,6**	**3,5**	**3,6**	**3,6**	**3,6**	**3,4**	**3,3**	**3,5**	**3,6**	**3,5**	**3,3**	**3,5**	**3,4**
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES																
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	3,9	3,9	4,1	4,0	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	4,0	4,1	4,0
Nota Média - Atendimento dos empregados nas estações	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**3,9**	**4,1**	**4,0**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**3,9**	**4,0**	**4,0**	**4,1**	**4,0**

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Resultado Geral do Sistema		GÊNERO DO ENTREVISTADO				FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA - SEGUNDA A SÁBADO							
			MASCULINO		FEMININO		Entre 6h00 e 9h00		Entre 9h00 e 17h00		Entre 17h00 e 20h00		Entre 20h00 e 23h30	
	Nota Média	Avaliação Positiva	Nota Média	Av. Positiva	Nota Média	Av. 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**	66,8%	**3,9**	68,2%	**3,8**	65,3%	**3,8**	68,5%	**3,9**	68,8%	**3,8**	62,9%	**3,9**	61,4%
Atendimento do empregado da bilheteria	**4,0**	70,1%	**4,0**	70,7%	**4,0**	69,5%	**4,0**	73,7%	**3,9**	69,8%	**4,0**	69,7%	**4,0**	63,3%
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**3,8**	71,1%	**3,8**	70,0%	**3,9**	72,2%	**3,9**	74,4%	**3,8**	71,9%	**3,8**	67,8%	**3,9**	69,5%
Nota Média - Bilheteria	**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**	
Iluminação das estações	**4,0**	81,2%	**4,0**	81,8%	**4,0**	80,6%	**4,0**	82,3%	**3,9**	78,1%	**3,9**	79,2%	**4,0**	88,6%
Ventilação das estações	**3,9**	77,1%	**3,9**	77,2%	**3,8**	76,9%	**4,0**	85,2%	**3,8**	75,7%	**3,7**	68,5%	**3,9**	77,6%
Limpeza e conservação nas estações	**4,2**	93,0%	**4,2**	92,7%	**4,2**	93,3%	**4,2**	93,7%	**4,2**	93,0%	**4,2**	92,4%	**4,3**	93,4%
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,0**	85,3%	**4,0**	85,3%	**4,0**	85,3%	**4,0**	86,1%	**4,1**	85,5%	**4,0**	83,9%	**4,0**	81,3%
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,6**	58,8%	**3,6**	57,5%	**3,6**	60,2%	**3,6**	63,5%	**3,6**	56,5%	**3,6**	59,8%	**3,5**	53,3%
Acessibilidade nas estações	**3,9**	76,2%	**3,8**	76,2%	**3,8**	76,2%	**3,9**	79,9%	**3,8**	73,7%	**3,8**	77,1%	**3,8**	72,5%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**	
Ventilação nos trens	**3,3**	47,4%	**3,3**	46,8%	**3,3**	48,0%	**3,3**	50,9%	**3,4**	50,3%	**3,1**	40,5%	**3,2**	40,1%
Limpeza e conservação nos trens	**4,1**	89,3%	**4,1**	89,5%	**4,1**	89,2%	**4,1**	89,2%	**4,1**	89,0%	**4,1**	87,9%	**4,2**	90,4%
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	88,1%	**4,0**	88,0%	**4,0**	88,3%	**4,0**	88,5%	**4,0**	88,2%	**4,0**	87,9%	**4,1**	88,3%
Sonoros nos trens	**3,5**	54,2%	**3,5**	53,6%	**3,5**	54,6%	**3,5**	56,4%	**3,5**	53,4%	**3,5**	53,9%	**3,4**	50,7%
Acessibilidade nos trens	**3,9**	79,2%	**3,9**	79,2%	**3,9**	79,1%	**3,9**	79,5%	**3,9**	79,8%	**3,9**	78,6%	**3,9**	79,1%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,7**		**3,7**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema

Atributos avaliados	Resultado Geral do Sistema		FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA - DOMINGO					
			Entre 7h00 e 10h00		Entre 10h00 e 16h00		Entre 16h00 e 19h00	
	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**	66,8%	**4,0**	70,4%	**4,0**	71,0%	**3,9**	64,7%
Atendimento do empregado da bilheteria	**4,0**	70,1%	**4,0**	78,0%	**3,9**	65,5%	**3,9**	66,7%
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**3,8**	71,1%	**3,9**	78,0%	**3,8**	66,9%	**3,8**	64,7%
Nota Média - Bilheteria	**3,9**		**4,0**		**3,9**		**3,8**	
Iluminação das estações	**4,0**	81,2%	**4,1**	90,1%	**4,0**	83,5%	**4,0**	82,9%
Ventilação das estações	**3,9**	77,1%	**4,0**	83,5%	**3,9**	81,4%	**3,8**	72,8%
Limpeza e conservação nas estações	**4,2**	93,0%	**4,3**	94,5%	**4,2**	91,0%	**4,2**	90,9%
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,0**	85,3%	**4,1**	87,9%	**4,0**	89,6%	**4,1**	88,9%
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,6**	58,8%	**3,7**	62,7%	**3,6**	51,1%	**3,7**	63,6%
Acessibilidade nas estações	**3,9**	76,2%	**4,0**	83,5%	**3,9**	74,5%	**3,8**	71,8%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**3,9**		**4,0**		**3,9**		**3,9**	
Ventilação nos trens	**3,3**	47,4%	**3,4**	52,8%	**3,4**	49,0%	**3,3**	51,5%
Limpeza e conservação nos trens	**4,1**	89,3%	**4,2**	91,2%	**4,2**	91,7%	**4,2**	92,9%
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	88,1%	**4,1**	90,1%	**4,0**	87,5%	**4,0**	84,9%
Sonoros nos trens	**3,5**	54,2%	**3,6**	56,1%	**3,5**	53,1%	**3,5**	55,5%
Acessibilidade nos trens	**3,9**	79,2%	**3,9**	85,7%	**3,9**	75,8%	**3,7**	73,8%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,8**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

Atributos avaliados	Resultado Geral do		GÊNERO DO ENTREVISTADO				FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA - SEGUNDA A SÁBADO							
			MASCULINO		FEMININO		Entre 6h00 e 9h00		Entre 9h00 e 17h00		Entre 17h00 e 20h00		Entre 20h00 e 23h30	
	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	**3,8**	74,7%	**3,8**	72,8%	**3,8**	76,5%	**3,9**	77,9%	**3,8**	74,0%	**3,8**	76,0%	**3,7**	68,0%
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,0**	37,0%	**3,0**	36,1%	**3,0**	37,9%	**3,1**	40,9%	**3,0**	37,8%	**2,9**	36,7%	**2,8**	29,1%
Intervalo entre os trens	**3,7**	67,1%	**3,6**	66,1%	**3,7**	68,2%	**3,7**	72,6%	**3,7**	69,2%	**3,6**	65,6%	**3,5**	56,6%
Conforto no interior dos trens	**3,6**	66,3%	**3,6**	65,9%	**3,7**	66,8%	**3,7**	69,6%	**3,7**	67,1%	**3,6**	62,7%	**3,6**	64,0%
Tempo de viagem	**3,9**	80,1%	**3,9**	79,7%	**3,9**	80,5%	**3,9**	82,2%	**3,9**	79,1%	**3,9**	77,5%	**4,0**	80,2%
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	66,5%	**3,8**	64,8%	**3,8**	68,2%	**3,8**	69,6%	**3,8**	66,9%	**3,7**	62,4%	**3,9**	64,0%
Nota Média - Serviço de Transporte	**3,6**		**3,6**		**3,7**		**3,7**		**3,7**		**3,6**		**3,6**	
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	84,5%	**4,0**	83,1%	**4,0**	85,8%	**4,0**	87,9%	**4,0**	83,2%	**4,0**	82,8%	**4,0**	84,2%
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

			FAIXA HORÁRIA DA ENTREVISTA - DOMINGO					
	Resultado Geral do Sistema		Entre 7h00 e 10h00		Entre 10h00 e 16h00		Entre 16h00 e 19h00	
Atributos avaliados	**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	**3,8**	74,7%	**3,8**	73,7%	**3,7**	72,4%	**3,8**	69,7%
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,0**	37,0%	**3,1**	41,8%	**2,8**	28,9%	**2,8**	32,4%
Intervalo entre os trens	**3,7**	67,1%	**3,6**	65,9%	**3,6**	62,8%	**3,4**	53,5%
Conforto no interior dos trens	**3,6**	66,3%	**3,7**	70,3%	**3,6**	66,3%	**3,6**	61,6%
Tempo de viagem	**3,9**	80,1%	**4,0**	81,3%	**4,0**	86,9%	**4,0**	79,8%
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	66,5%	**4,0**	72,6%	**3,9**	69,7%	**3,7**	61,6%
Nota Média - Serviço de Transporte	**3,6**		**3,7**		**3,6**		**3,5**	
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	84,5%	**4,1**	89,0%	**4,0**	82,8%	**3,9**	81,9%
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	**4,0**		**4,1**		**4,0**		**3,9**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

Atributos avaliados	Resultado Geral do Sistema		DIA DA SEMANA DA ENTREVISTA													
			Domingo		Segunda-Feira		Terça-Feira		Quarta-Feira		Quinta-Feira		Terça-Feira (02)		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	Nota Média	Av. Positiva
Tempo de espera para atendimento na bilheteria	**3,9**	66,8%	**4,0**	69,0%	**3,82**	66,1%	**3,8**	70,7%	**3,8**	64,7%	**3,8**	64,7%	**3,9**	64,4%	**3,9**	68,4%
Atendimento do empregado da bilheteria	**4,0**	70,1%	**3,9**	69,6%	**3,99**	69,4%	**3,9**	72,7%	**3,9**	66,8%	**4,0**	72,1%	**4,0**	68,1%	**4,0**	71,7%
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	**3,8**	71,1%	**3,8**	69,5%	**3,84**	71,8%	**3,8**	72,3%	**3,9**	73,5%	**3,8**	69,1%	**3,9**	69,4%	**3,9**	71,2%
Nota Média - Bilheteria	**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**	
Iluminação das estações	**4,0**	81,2%	**4,0**	85,3%	**4,0**	80,2%	**3,9**	79,0%	**3,9**	82,1%	**4,0**	80,6%	**4,0**	81,9%	**3,9**	80,4%
Ventilação das estações	**3,9**	77,1%	**3,9**	79,3%	**3,8**	75,3%	**3,8**	77,6%	**3,8**	75,4%	**3,7**	72,9%	**3,9**	81,7%	**3,9**	78,3%
Limpeza e conservação nas estações	**4,2**	93,0%	**4,2**	91,9%	**4,2**	92,1%	**4,2**	92,0%	**4,2**	94,2%	**4,2**	93,4%	**4,3**	93,1%	**4,2**	93,9%
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	**4,0**	85,3%	**4,1**	88,9%	**4,0**	82,6%	**4,0**	83,4%	**4,0**	82,6%	**4,0**	84,1%	**4,1**	91,2%	**4,0**	85,4%
Emissão de avisos sonoros nas estações	**3,6**	58,8%	**3,6**	57,8%	**3,6**	57,4%	**3,6**	56,1%	**3,5**	57,4%	**3,6**	60,2%	**3,7**	58,6%	**3,7**	64,4%
Acessibilidade nas estações	**3,9**	76,2%	**3,9**	75,9%	**3,9**	76,4%	**3,9**	76,9%	**3,8**	72,8%	**3,8**	73,8%	**3,9**	79,2%	**3,9**	78,3%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**3,9**		**4,0**		**3,9**	
Ventilação nos trens	**3,3**	47,4%	**3,4**	51,2%	**3,30**	48,0%	**3,2**	45,2%	**3,2**	44,0%	**3,2**	42,9%	**3,4**	51,7%	**3,3**	49,6%
Limpeza e conservação nos trens	**4,1**	89,3%	**4,2**	91,9%	**4,08**	85,1%	**4,1**	89,3%	**4,1**	88,4%	**4,1**	88,1%	**4,2**	91,2%	**4,2**	91,8%
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	**4,0**	88,1%	**4,0**	87,7%	**4,04**	85,5%	**4,1**	89,7%	**4,0**	88,4%	**4,0**	86,4%	**4,0**	89,3%	**4,0**	90,1%
Sonoros nos trens	**3,5**	54,2%	**3,5**	54,5%	**3,51**	55,8%	**3,5**	53,6%	**3,4**	49,1%	**3,5**	56,7%	**3,5**	54,4%	**3,5**	54,9%
Acessibilidade nos trens	**3,9**	79,2%	**3,8**	77,7%	**3,88**	77,7%	**3,9**	79,7%	**3,8**	75,6%	**3,8**	79,1%	**3,9**	80,8%	**3,9**	83,3%
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,8**		**3,7**		**3,7**		**3,8**		**3,8**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS / TOTAL DO SISTEMA

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

			DIA DA SEMANA DA ENTREVISTA													
	Resultado Geral do Sistema		Domingo		Segunda-Feira		Terça-Feira		Quarta-Feira		Quinta-Feira		Terça-Feira (02)		Sábado	
Atributos avaliados	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	Nota Média	Av. Positiva
Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h00 às 23h30	**3,8**	74,7%	**3,7**	71,7%	**3,8**	71,0%	**3,8**	75,5%	**3,8**	76,5%	**3,8**	73,8%	**3,9**	78,5%	**3,8**	75,1%
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	**3,0**	37,0%	**2,9**	33,4%	**3,0**	36,8%	**3,0**	37,2%	**3,1**	39,6%	**3,0**	36,3%	**3,0**	37,5%	**2,9**	37,5%
Intervalo entre os trens	**3,7**	67,1%	**3,5**	61,1%	**3,7**	63,1%	**3,7**	66,5%	**3,7**	67,4%	**3,7**	70,7%	**3,7**	69,7%	**3,7**	70,0%
Conforto no interior dos trens	**3,6**	66,3%	**3,6**	65,9%	**3,6**	64,9%	**3,6**	60,1%	**3,6**	68,9%	**3,6**	64,9%	**3,7**	67,2%	**3,7**	72,7%
Tempo de viagem	**3,9**	80,1%	**4,0**	83,2%	**3,9**	80,6%	**3,9**	75,3%	**3,9**	77,2%	**3,9**	80,8%	**3,9**	82,7%	**4,0**	81,6%
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	**3,8**	66,5%	**3,9**	68,4%	**3,8**	64,1%	**3,8**	64,4%	**3,7**	67,7%	**3,7**	64,2%	**3,8**	68,0%	**3,8**	68,9%
Nota Média - Serviço de Transporte	**3,6**		**3,6**		**3,6**		**3,6**		**3,6**		**3,6**		**3,7**		**3,7**	
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	**4,0**	84,5%	**4,0**	84,4%	**4,0**	82,3%	**4,0**	83,2%	**4,0**	85,1%	**4,0**	82,7%	**4,1**	87,3%	**4,0**	86,4%
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,0**		**4,1**		**4,0**	

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

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	3,9	3,8	3,8	4,2	3,9	4,0	3,8	3,8	4,0	4,0	3,9	3,8	3,8	3,9
Atendimento do empregado da bilheteria	4,0	4,0	3,9	3,9	3,9	4,0	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	3,8
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	3,8	3,8	3,7	4,0	3,9	3,9	3,8	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	3,9	3,8
Nota Média - Bilheteria	3,9	3,9	3,8	4,0	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9
Iluminação das estações	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0	3,9	4,0	3,9	4,0	4,1
Ventilação das estações	3,9	3,8	3,5	3,8	3,6	3,9	3,5	3,9	3,9	4,0	3,8	4,0	3,9	4,0
Limpeza e conservação nas estações	4,2	4,2	4,1	4,1	4,3	4,3	4,2	4,4	4,2	4,4	4,3	4,3	4,3	4,3
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	4,0	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0	4,1	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	3,6	3,7	3,5	3,6	3,4	3,8	3,3	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,5
Acessibilidade nas estações	3,9	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	3,8	4,0	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	3,9	3,7	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,8	3,8
Ventilação nos trens	3,3	3,4	3,1	3,4	3,3	3,4	3,1	3,1	3,3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,4
Limpeza e conservação nos trens	4,1	4,2	4,1	4,0	4,2	4,2	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1	4,2	4,2	4,1
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	4,0	4,0	4,0	3,9	4,2	4,1	4,0	4,1	4,0	4,1	4,0	4,0	4,1	4,0
Sonoros nos trens	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,7	3,3	3,4	3,6	3,5	3,4	3,5	3,5	3,6
Acessibilidade nos trens	3,9	3,8	3,8	3,9	3,9	4,0	3,8	4,0	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	4,0
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	4,0	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,9

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

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	3,8	3,8	3,6	4,0	3,9	4,0	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,7	3,9	3,7
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	3,0	3,1	3,0	3,1	3,1	3,4	2,8	2,9	2,9	3,3	2,9	3,1	3,2	2,9
Intervalo entre os trens	3,7	3,7	3,6	3,7	3,6	3,8	3,7	3,6	3,8	3,8	3,6	3,7	3,7	3,5
Conforto no interior dos trens	3,6	3,7	3,6	3,8	3,4	3,7	3,6	3,8	3,7	3,7	3,6	3,6	3,6	3,6
Tempo de viagem	3,9	3,9	3,8	3,8	4,0	4,0	3,8	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	3,8	3,8	3,6	3,5	3,8	3,9	4,0	4,1	3,9	3,7	3,7	3,8	3,9	4,1
Nota Média - Serviço de Transporte	3,6	3,7	3,5	3,7	3,6	3,8	3,6	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,7	3,6
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	4,1	4,0	4,1	4,2	3,9	4,1	4,1	4,0	3,8
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	3,8	3,8	3,7	3,7	3,7	3,9	3,8	3,9	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

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	3,9	3,9	3,9	3,8	4,0	3,8	3,9	3,7	4,0	3,9	4,0	3,7
Atendimento do empregado da bilheteria	4,0	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0	4,0	3,8
Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,9	3,9	3,7	3,9	3,8	3,7
Nota Média - Bilheteria	3,9	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9	3,9	3,7
Iluminação das estações	4,0	4,0	4,0	4,0	3,8	4,0	4,0	4,0	3,8	4,0	3,8	4,0
Ventilação das estações	3,9	3,7	3,9	3,8	3,7	3,9	3,8	3,9	3,9	4,0	4,1	3,9
Limpeza e conservação nas estações	4,2	4,1	4,3	4,2	4,4	4,1	4,3	4,2	4,2	4,1	4,2	4,3
Sinalização nas estações (Placas, adesivos e mapas)	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,3	4,1	4,0	4,0	4,0	4,0
Emissão de avisos sonoros nas estações	3,6	3,5	3,7	3,5	3,6	3,5	3,7	3,7	3,4	3,7	3,5	3,4
Acessibilidade nas estações	3,9	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8	3,8
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nas Estações	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8	4,0	3,9	3,7	3,8	3,8	3,8
Ventilação nos trens	3,3	3,1	3,4	3,3	3,0	3,6	3,5	3,2	3,1	3,3	3,3	3,2
Limpeza e conservação nos trens	4,1	4,0	4,1	4,0	4,2	4,1	4,1	4,0	4,0	4,0	4,1	4,2
Sinalização nos trens (placas, adesivos e mapas)	4,0	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	4,1	4,0	3,9	4,0	4,1	4,0
Sonoros nos trens	3,5	3,6	3,5	3,5	3,4	3,6	3,4	3,5	3,2	3,5	3,5	3,5
Acessibilidade nos trens	3,9	3,8	3,8	3,9	4,0	3,8	4,0	3,9	3,7	3,9	3,8	3,8
Nota Média - Infraestrutura e Serviços nos Trens	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,6	3,8	3,8	3,8

AVALIAÇÃO DOS ATRIBUTOS - NOTA MÉDIA - ESTAÇÃO

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

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	3,8	3,8	3,8	3,7	3,9	3,8	3,9	3,8	3,9	4,0	3,9	3,8
Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h00 às 19h00	3,0	2,9	3,0	2,8	2,9	3,0	2,9	2,7	3,2	3,1	3,1	2,7
Intervalo entre os trens	3,7	3,6	3,7	3,4	3,4	3,7	3,9	3,6	3,7	3,6	3,7	3,5
Conforto no interior dos trens	3,6	3,6	3,7	3,5	3,6	3,7	3,7	3,6	3,6	3,7	3,8	3,6
Tempo de viagem	3,9	3,9	3,9	3,7	3,7	3,9	3,9	3,7	3,9	4,0	3,9	3,9
Nova estratégia de despachos de trens, 2 Ceilandia e 1 Samambaia no horário de pico	3,8	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,0	4,1	3,0	3,3	3,2	2,9
Nota Média - Serviço de Transporte	3,6	3,6	3,7	3,5	3,6	3,7	3,7	3,6	3,5	3,6	3,6	3,4
Atendimento prestado pelos empregados nas estações	4,0	3,9	3,9	4,0	3,9	4,0	4,2	3,9	3,9	4,0	3,9	4,0
Nota Média - Atendimento dos Empregados nas Estações	3,8	3,8	3,8	3,7	3,7	3,8	3,9	3,8	3,6	3,7	3,7	3,6

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	3,86	3,86	3,81	3,65	3,78	3,79
GALERIA	3,81	3,77	3,78	3,54	3,68	3,71
102	4,02	3,78	3,75	3,66	3,74	3,79
108	3,87	3,81	3,85	3,64	3,75	3,78
112	3,97	3,89	3,96	3,80	3,88	3,90
114	3,87	3,73	3,71	3,60	3,77	3,74
ASA SUL	3,93	3,91	3,82	3,69	3,89	3,85
SHOPPING	4,00	3,85	3,85	3,67	3,87	3,85
FEIRA	3,94	3,86	3,80	3,71	3,81	3,83
GUARA	3,93	3,87	3,78	3,62	3,79	3,80
ARNIQUEIRAS	3,91	3,91	3,82	3,70	3,84	3,84
ÁGUAS CLARAS	3,88	3,83	3,80	3,71	3,82	3,81
CONCESSIONÁRIAS	3,86	3,81	3,86	3,61	3,75	3,78
RELÓGIO	3,88	3,78	3,79	3,64	3,79	3,78
CENTRO METROPOLITANO	3,87	3,87	3,80	3,71	3,83	3,82
CEILÂNDIA SUL	3,84	3,75	3,79	3,55	3,72	3,73
GUARIROBA	3,88	3,82	3,81	3,62	3,74	3,78
CEILÂNDIA CENTRO	3,84	3,77	3,82	3,69	3,84	3,79
CEILÂNDIA NORTE	3,92	3,96	3,82	3,72	3,90	3,86
TERMINAL CEILÂNDIA	3,87	3,87	3,79	3,61	3,78	3,78
TAGUATINGA SUL	3,90	3,73	3,64	3,54	3,62	3,69
FURNAS	3,94	3,84	3,80	3,62	3,71	3,78
SAMAMBAIA SUL	3,92	3,79	3,79	3,60	3,69	3,76
TERMINAL SAMAMBAIA	3,72	3,75	3,77	3,41	3,55	3,64
MÉDIA TOTAL DO ITEM	**3,89**	**3,83**	**3,80**	**3,64**	**3,77**	**3,79**

RANKING DOS ATRIBUTOS NO TOTAL DO SISTEMA

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema	
RANKING DOS ATRIBUTOS	**Notas**
BILHETERIA	3,89
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES	3,83
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS	3,80
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES	3,77
SERVIÇO DE TRANSPORTE	3,64
MÉDIA GERAL	**3,79**

RANKING DO ATRIBUTO POR ESTAÇÃO

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema	
BILHETERIA	**NOTAS**
102	4,02
SHOPPING	4,00
112	3,97
FURNAS	3,94
FEIRA	3,94
GUARA	3,93
ASA SUL	3,93
CEILÂNDIA NORTE	3,92
SAMAMBAIA SUL	3,92
ARNIQUEIRAS	3,91
TAGUATINGA SUL	3,90
ÁGUAS CLARAS	3,88
RELÓGIO	3,88
GUARIROBA	3,88
CENTRO METROPOLITANO	3,87
114	3,87
108	3,87
TERMINAL CEILÂNDIA	3,87
CONCESSIONÁRIAS	3,86
CENTRAL	3,86
CEILÂNDIA SUL	3,84
CEILÂNDIA CENTRO	3,84
GALERIA	3,81
TERMINAL SAMAMBAIA	3,72
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,89**

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema	
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES	**Notas**
CEILÂNDIA NORTE	3,96
ARNIQUEIRAS	3,91
ASA SUL	3,91
112	3,89
CENTRO METROPOLITANO	3,87
GUARA	3,87
TERMINAL CEILÂNDIA	3,87
FEIRA	3,86
CENTRAL	3,86
SHOPPING	3,85
FURNAS	3,84
ÁGUAS CLARAS	3,83
GUARIROBA	3,82
CONCESSIONÁRIAS	3,81
108	3,81
SAMAMBAIA SUL	3,79
102	3,78
RELÓGIO	3,78
CEILÂNDIA CENTRO	3,77
GALERIA	3,77
TERMINAL SAMAMBAIA	3,75
CEILÂNDIA SUL	3,75
TAGUATINGA SUL	3,73
114	3,73
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,83**

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema	
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS	**NOTAS**
112	3,96
CONCESSIONÁRIAS	3,86
SHOPPING	3,85
108	3,85
ARNIQUEIRAS	3,82
ASA SUL	3,82
CEILÂNDIA CENTRO	3,82
CEILÂNDIA NORTE	3,82
GUARIROBA	3,81
CENTRAL	3,81
FEIRA	3,80
CENTRO METROPOLITANO	3,80
FURNAS	3,80
ÁGUAS CLARAS	3,80
RELÓGIO	3,79
SAMAMBAIA SUL	3,79
TERMINAL CEILÂNDIA	3,79
CEILÂNDIA SUL	3,79
GUARA	3,78
GALERIA	3,78
TERMINAL SAMAMBAIA	3,77
102	3,75
114	3,71
TAGUATINGA SUL	3,64
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,80**

RANKING DO ATRIBUTO POR ESTAÇÃO

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema	
SERVIÇO DE TRANSPORTE	**NOTAS**
112	3,80
CEILÂNDIA NORTE	3,72
FEIRA	3,71
ÁGUAS CLARAS	3,71
CENTRO METROPOLITANO	3,71
ARNIQUEIRAS	3,70
CEILÂNDIA CENTRO	3,69
ASA SUL	3,69
SHOPPING	3,67
102	3,66
CENTRAL	3,65
108	3,64
RELÓGIO	3,64
GUARA	3,62
GUARIROBA	3,62
FURNAS	3,62
TERMINAL CEILÂNDIA	3,61
CONCESSIONÁRIAS	3,61
SAMAMBAIA SUL	3,60
114	3,60
CEILÂNDIA SUL	3,55
TAGUATINGA SUL	3,54
GALERIA	3,54
TERMINAL SAMAMBAIA	3,41
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,64**

* Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema	
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES	**Notas**
CEILÂNDIA NORTE	3,90
ASA SUL	3,89
112	3,88
SHOPPING	3,87
ARNIQUEIRAS	3,84
CEILÂNDIA CENTRO	3,84
CENTRO METROPOLITANO	3,83
ÁGUAS CLARAS	3,82
FEIRA	3,81
RELÓGIO	3,79
GUARA	3,79
CENTRAL	3,78
TERMINAL CEILÂNDIA	3,78
114	3,77
CONCESSIONÁRIAS	3,75
108	3,75
102	3,74
GUARIROBA	3,74
CEILÂNDIA SUL	3,72
FURNAS	3,71
SAMAMBAIA SUL	3,69
GALERIA	3,68
TAGUATINGA SUL	3,62
TERMINAL SAMAMBAIA	3,55
MÉDIA TOTAL DO ATRIBUTO	**3,77**

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA BILHETERIA

Por quê?

Base amostral: 71 Entrevistados que avaliaram negativamente o atendimento do empregado da bilheteria do Metrô-DF

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA BILHETERIA	Números Absolutos	%
Mau atendimento / Grosseria / Falta de educação	61	85,9%
Funcionários despreparados	5	7,0%
Atendimento demorado	4	5,6%
Poucos atendentes / Faltam funcionários	4	5,6%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%		

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

Por quê?

Base amostral: 123 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	38	30,9%
Falta de catracas	20	16,3%
Gera filas	13	10,6%
Sistema lento	12	9,8%
Tarifa alta	8	6,5%
Está insatisfeito(a) com o sistema de bilhetagem em geral / Precisa melhorar	7	5,7%
Não soube responder	7	5,7%
Precisa oferecer um sistema de integração	6	4,9%
Mau atendimento	4	3,3%
Falta de manutenção no sistema	3	2,4%
Poucas catracas para Passe estudantil	3	2,4%
Recarga é ruim	3	2,4%
Compra cartão avulso e só pode comprar um por vez	3	2,4%
Sistema desorganizado	2	1,6%
Poucos atendentes/Faltam funcionários	1	0,8%
Está sem o cartão estudantil	1	0,8%
Falta de catraca para bicicleteiro	1	0,8%
Tecnologia ultrapassada	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%		

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES

Por quê?

Base amostral: 235 Entrevistados que avaliaram negativamente a emissão de avisos sonoros nas estações do Metrô-DF

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES	Números Absolutos	%
Qualidade do som é ruim / Não consegue ouvir com clareza	107	45,5%
Nunca ouviu / Não funciona	44	18,7%
Algumas estações não possuem	34	14,5%
Raramente funciona / Só funciona em horário de pico	21	8,9%
Volume muito baixo	12	5,1%
Volume muito alto	11	4,7%
Falta informação	5	2,1%
Não soube responder	3	1,3%
Está insatisfeito(a) / Deveria melhorar	1	0,4%
Apenas em algumas estações a qualidade é boa	1	0,4%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%		

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NOS TRENS

Por quê?

Base amostral: 329 Entrevistados que avaliaram negativamente a emissão de avisos sonoros nos trens do Metrô-DF

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NOS TRENS	Números Absolutos	%
Qualidade do som é ruim / Não consegue ouvir com clareza	202	61,4%
Volume muito baixo	48	14,6%
Faltam informações / Passam informações incorretas	35	10,6%
Somente os trens novos tem som de boa qualidade	11	3,3%
Volume muito alto	11	3,3%
Está insatisfeito(a) / Precisa de reparos	10	3,0%
Raramente funciona / Só funciona em horário de pico	10	3,0%
Alguns trens não possuem	9	2,7%
Nunca ouviu / Não funciona	7	2,1%
A gravação automática tem a qualidade melhor	3	0,9%
Não soube responder	2	0,6%
Falam muito rápido	2	0,6%
Conhece pessoas que se perderam devido as falhas nos avisos sonoros	1	0,3%
Deveria ter mais alto-falantes	1	0,3%
Antes era melhor / Regrediu na qualidade	1	0,3%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%		

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS

Por quê?

Base amostral: 955 Entrevistados que avaliaram negativamente o horário de funcionamento aos domingos e feriados do Metrô-DF

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	Números Absolutos	%
Horário muito limitado / Deveria ampliar o horário de funcionamento	676	70,8%
Poderia funcionar normalmente / Mesmo horário dos dias de semana	90	9,4%
Este horário não atende as necessidades	83	8,7%
Demora muito o intervalo entre os trens	50	5,2%
Poderia funcionar 24 horas	44	4,6%
Precisa de mais trens	16	1,7%
Não soube responder	5	0,5%
Está insatisfeito(a) / Precisa melhorar	3	0,3%

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

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS

Por quê?

Base amostral: 213 Entrevistados que avaliaram negativamente o conforto no interior dos trens do Metrô-DF

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS	Números Absolutos	%
Superlotação	89	41,8%
Está insatisfeito(a) com o conforto em geral	54	25,4%
Poucos assentos	38	17,8%
Bancos duros / Desconfortáveis	27	12,7%
Não soube responder	4	1,9%
Passageiros de pé não tem onde segurar	4	1,9%
Demora muito	3	1,4%
Sem ventilação / Ar-Condicionado não funciona	3	1,4%
Posições dos assentos / Assentos muito próximos	2	0,9%
Falta de segurança em geral	2	0,9%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%		

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES DO METRÔ - DF

Por quê?

Base amostral: 81 Entrevistados que avaliaram negativamente o atendimento prestado pelos empregados nas estações do Metrô-DF

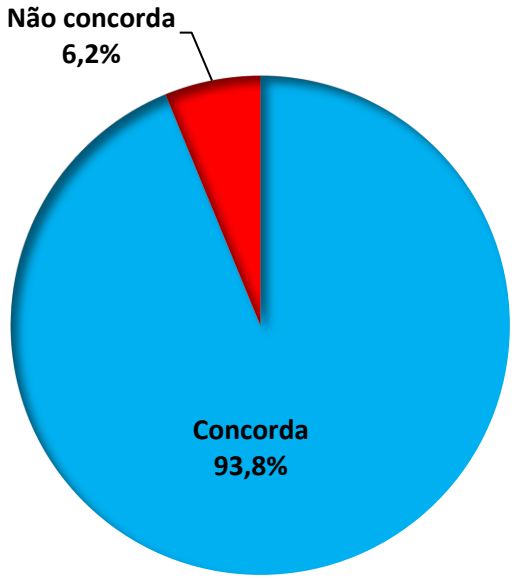
MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO PELOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES DO METRÔ - DF	Números Absolutos	%
Mau atendimento: Grosseria / Falta de educação	55	67,9%
Funcionários sem preparo / Não sabem passar informações	10	12,3%
Não vê os funcionários / Quando precisa de ajuda não encontra ninguém	10	12,3%
Não soube responder	4	4,9%
Não deixam usar o banheiro	2	2,5%
Precisa melhorar	1	1,2%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

IMPLANTAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO	Números Absolutos	%
Concorda	2745	93,8%
Não concorda	181	6,2%
TOTAL	**2926**	**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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Concorda	**93,8%**	92,0%	95,6%	95,7%	94,2%	90,9%	92,7%	94,5%	96,6%	93,9%	95,2%	93,1%	93,1%	94,2%	92,3%	94,4%	94,8%
Não concorda	**6,2%**	8,0%	4,4%	4,3%	5,8%	9,1%	7,4%	5,5%	3,5%	6,1%	4,8%	6,9%	6,9%	5,8%	7,7%	5,6%	5,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

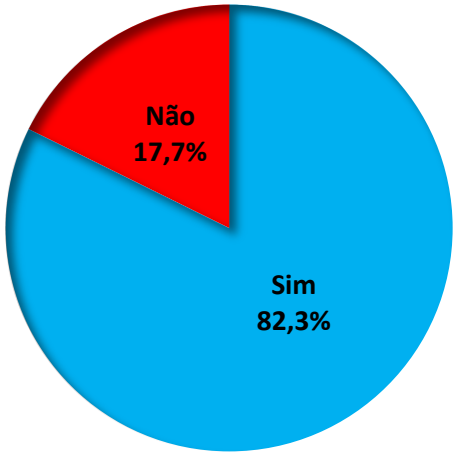
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	Concorda	Não concorda	
CENTRAL	92,1%	7,9%	100%
GALERIA	87,7%	12,3%	100%
102	94,4%	5,6%	100%
108	94,4%	5,6%	100%
112	97,0%	3,0%	100%
114	97,1%	2,9%	100%
ASA SUL	94,6%	5,4%	100%
SHOPPING	95,4%	4,6%	100%
FEIRA	95,6%	4,4%	100%
GUARA	96,6%	3,5%	100%
ARNIQUEIRAS	95,0%	5,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	95,6%	4,4%	100%
CONCESSIONÁRIAS	95,3%	4,7%	100%
RELÓGIO	92,9%	7,1%	100%
CENTRO METROPOLITANO	93,5%	6,5%	100%
CEILÂNDIA SUL	92,8%	7,2%	100%
GUARIROBA	95,7%	4,3%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	90,9%	9,1%	100%
CEILÂNDIA NORTE	93,2%	6,8%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	92,5%	7,5%	100%
TAGUATINGA SUL	89,5%	10,5%	100%
FURNAS	93,1%	6,9%	100%
SAMAMBAIA SUL	96,1%	3,9%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	97,4%	2,6%	100%

ATUAL HORÁRIO DE PICO

O atual horário de pico, com 24 trens, (Das 6h às 8h45 e das 16h45 às 19h45) atende suas necessidades?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

ATUAL HORÁRIO DE PICO	Números Absolutos	%
Sim	2407	82,3%
Não	519	17,7%
TOTAL	**2926**	**100%**



ATUAL HORÁRIO DE PICO

O atual horário de pico, com 24 trens, (Das 6h às 8h45 e das 16h45 às 19h45) atende suas necessidades?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Sim	**82,3%**	81,1%	83,4%	86,0%	83,7%	76,9%	77,9%	85,7%	82,8%	84,9%	84,0%	80,4%	79,7%	80,9%	81,7%	82,6%	87,0%
Não	**17,7%**	18,9%	16,6%	14,1%	16,3%	23,1%	22,1%	14,3%	17,2%	15,2%	16,0%	19,6%	20,3%	19,1%	18,3%	17,4%	13,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	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 8h45 e das 16h45 às 19h45) atende suas necessidades?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

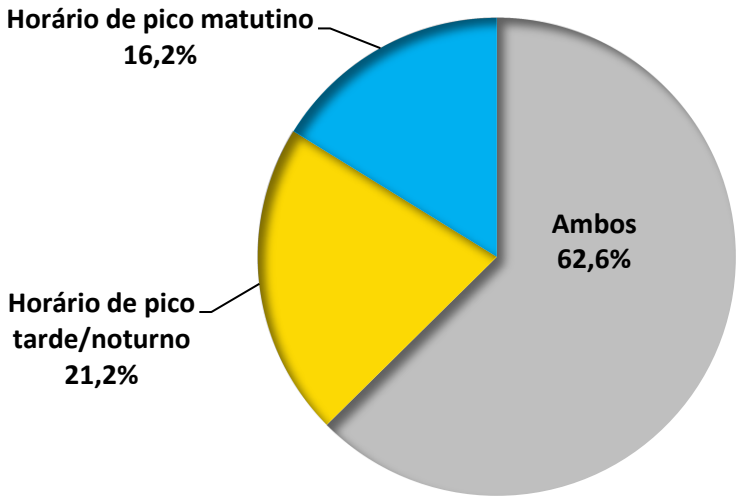
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	Sim	Não	
CENTRAL	80,2%	19,8%	100%
GALERIA	80,1%	19,9%	100%
102	80,3%	19,7%	100%
108	81,5%	18,5%	100%
112	83,3%	16,7%	100%
114	72,9%	27,1%	100%
ASA SUL	78,4%	21,6%	100%
SHOPPING	84,1%	15,9%	100%
FEIRA	79,4%	20,6%	100%
GUARA	82,8%	17,2%	100%
ARNIQUEIRAS	85,1%	14,9%	100%
ÁGUAS CLARAS	84,3%	15,7%	100%
CONCESSIONÁRIAS	78,8%	21,2%	100%
RELÓGIO	79,2%	20,9%	100%
CENTRO METROPOLITANO	88,0%	12,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	87,6%	12,4%	100%
GUARIROBA	83,0%	17,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	85,9%	14,1%	100%
CEILÂNDIA NORTE	90,9%	9,1%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	90,2%	9,8%	100%
TAGUATINGA SUL	79,0%	21,1%	100%
FURNAS	77,5%	22,6%	100%
SAMAMBAIA SUL	77,9%	22,1%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	81,9%	18,1%	100%

HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE A NECESSIDADE

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

Base amostral: 519 Entrevistados que responderam que o atual horário de pico com 24 trens não atende as necessidades

HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE A NECESSIDADE	Números Absolutos	%
Ambos	325	62,6%
Horário de pico tarde/noturno	110	21,2%
Horário de pico matutino	84	16,2%
TOTAL	**519**	**100%**



HORÁRIO QUE MELHOR ATENDE A NECESSIDADE

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

Base amostral: 519 Entrevistados que responderam que o atual horário de pico com 24 trens não atende as necessidades

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ambos	**62,6%**	62,7%	62,6%	53,9%	60,0%	67,1%	65,0%	69,2%	76,0%	66,7%	71,7%	44,3%	58,0%	68,3%	75,6%	54,7%	74,6%
Horário de pico tarde/noturno	**21,2%**	22,1%	20,2%	20,2%	24,7%	20,4%	18,3%	15,4%	24,0%	13,3%	18,9%	34,1%	22,7%	18,3%	7,7%	28,0%	14,6%
Horário de pico matutino	**16,2%**	15,2%	17,3%	26,0%	15,3%	12,5%	16,7%	15,4%	0,0%	20,0%	9,4%	21,6%	19,3%	13,4%	16,7%	17,3%	10,9%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**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: 519 Entrevistados que responderam que o atual horário de pico com 24 trens não atende as necessidades

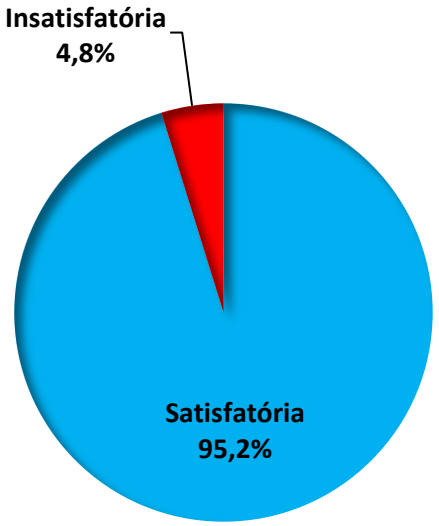
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO			
ESTAÇÃO	Ambos	Horário de pico tarde/noturno	Horário de pico matutino	
CENTRAL	62,5%	27,3%	10,2%	100%
GALERIA	65,5%	6,9%	27,6%	100%
102	57,1%	35,7%	7,1%	100%
108	80,0%	10,0%	10,0%	100%
112	90,9%	0,0%	9,1%	100%
114	57,9%	15,8%	26,3%	100%
ASA SUL	62,5%	37,5%	0,0%	100%
SHOPPING	83,9%	3,2%	12,9%	100%
FEIRA	57,1%	21,4%	21,4%	100%
GUARA	68,0%	20,0%	12,0%	100%
ARNIQUEIRAS	69,7%	21,2%	9,1%	100%
ÁGUAS CLARAS	38,9%	27,8%	33,3%	100%
CONCESSIONÁRIAS	72,2%	16,7%	11,1%	100%
RELÓGIO	54,6%	25,0%	20,5%	100%
CENTRO METROPOLITANO	36,4%	36,4%	27,3%	100%
CEILÂNDIA SUL	58,3%	33,3%	8,3%	100%
GUARIROBA	25,0%	75,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	42,9%	35,7%	21,4%	100%
CEILÂNDIA NORTE	100,0%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	69,2%	23,1%	7,7%	100%
TAGUATINGA SUL	68,8%	18,8%	12,5%	100%
FURNAS	69,6%	13,0%	17,4%	100%
SAMAMBAIA SUL	70,6%	11,8%	17,7%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	61,9%	9,5%	28,6%	100%

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

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

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES	Números Absolutos	%
Satisfatória	2786	95,2%
Insatisfatória	140	4,8%
TOTAL	**2926**	**100%**



ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

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

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Satisfatória	**95,2%**	95,2%	95,3%	96,1%	94,5%	94,2%	96,3%	96,7%	97,9%	93,9%	96,1%	93,3%	95,4%	93,7%	93,7%	97,0%	97,6%
Insatisfatória	**4,8%**	4,9%	4,7%	3,9%	5,5%	5,8%	3,7%	3,3%	2,1%	6,1%	3,9%	6,7%	4,6%	6,3%	6,3%	3,0%	2,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

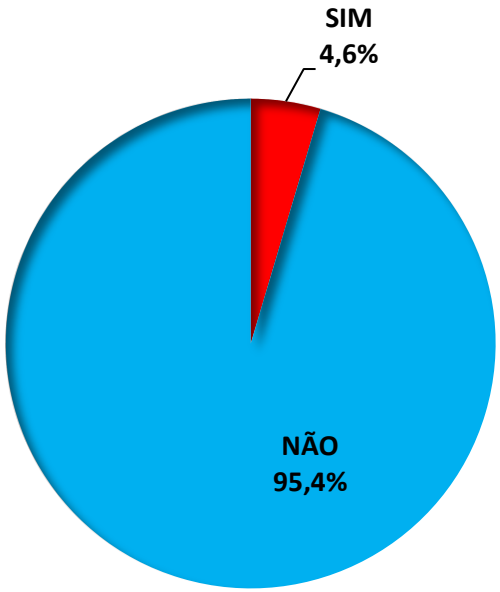
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	Satisfatória	Insatisfatória	
CENTRAL	95,3%	4,7%	100%
GALERIA	94,5%	5,5%	100%
102	94,4%	5,6%	100%
108	98,2%	1,9%	100%
112	95,5%	4,6%	100%
114	91,4%	8,6%	100%
ASA SUL	97,3%	2,7%	100%
SHOPPING	95,4%	4,6%	100%
FEIRA	97,1%	2,9%	100%
GUARA	97,2%	2,8%	100%
ARNIQUEIRAS	96,4%	3,6%	100%
ÁGUAS CLARAS	95,2%	4,8%	100%
CONCESSIONÁRIAS	96,5%	3,5%	100%
RELÓGIO	93,8%	6,2%	100%
CENTRO METROPOLITANO	98,9%	1,1%	100%
CEILÂNDIA SUL	91,8%	8,3%	100%
GUARIROBA	93,6%	6,4%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	95,0%	5,1%	100%
CEILÂNDIA NORTE	97,7%	2,3%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	94,0%	6,0%	100%
TAGUATINGA SUL	96,1%	4,0%	100%
FURNAS	94,1%	5,9%	100%
SAMAMBAIA SUL	94,8%	5,2%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	94,0%	6,0%	100%

SEGURANÇA

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

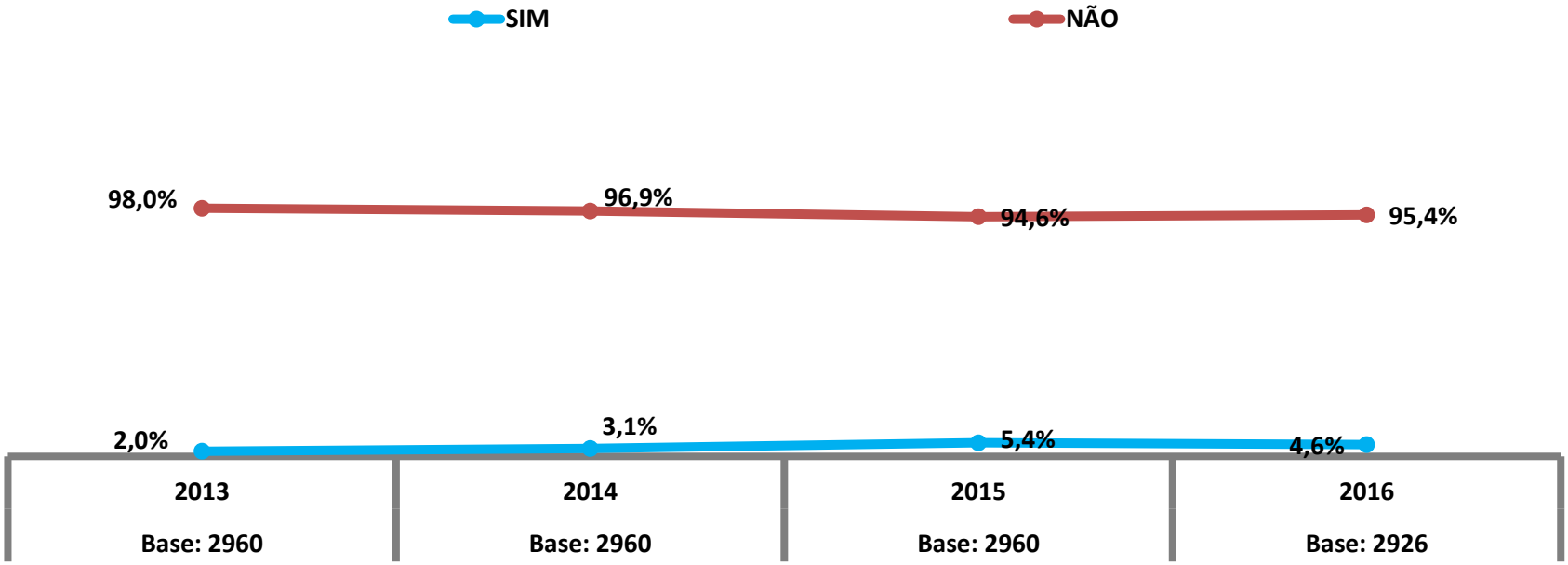
*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

FOI ROUBADO	Números Absolutos	%
SIM	134	4,6%
NÃO	2792	95,4%
TOTAL	**2926**	**100%**



COMPARATIVO - SEGURANÇA

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2926
SEGURANÇA	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
SIM	2,0%	3,1%	5,4%	4,6%
NÃO	98,0%	96,9%	94,6%	95,4%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

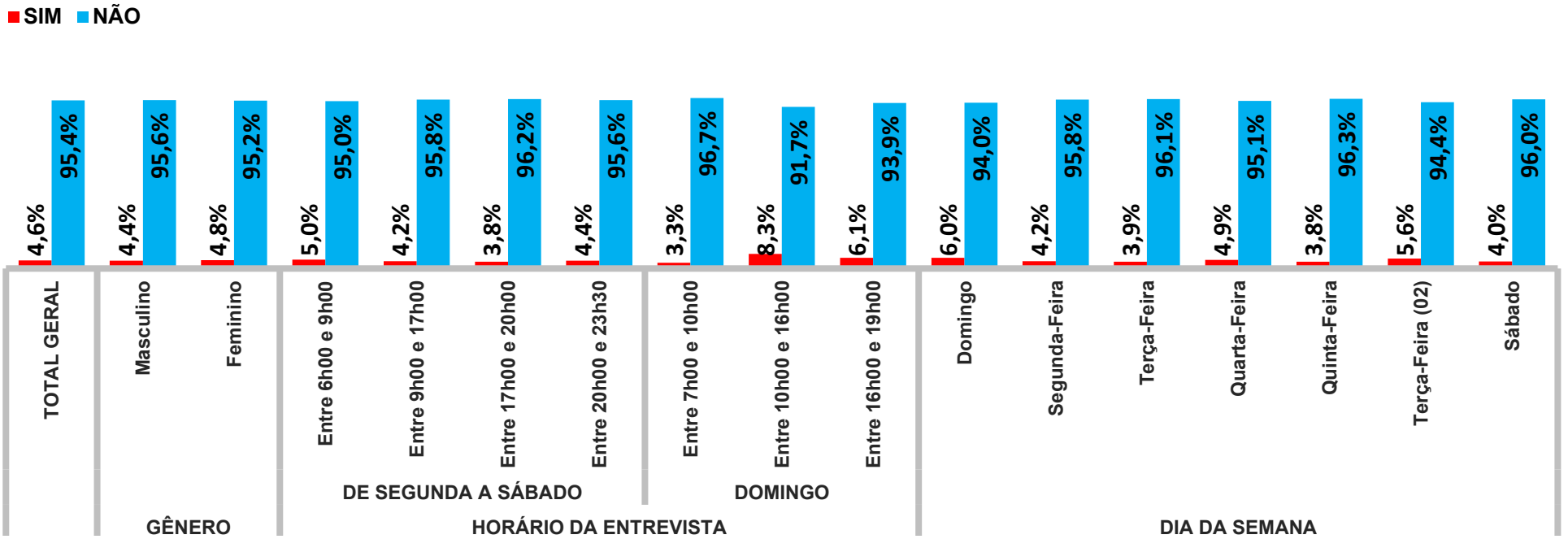


SEGURANÇA

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

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
Foi roubado?	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
SIM	**4,6%**	4,4%	4,8%	5,0%	4,2%	3,8%	4,4%	3,3%	8,3%	6,1%	6,0%	4,2%	3,9%	4,9%	3,8%	5,6%	4,0%
NÃO	**95,4%**	95,6%	95,2%	95,0%	95,8%	96,2%	95,6%	96,7%	91,7%	93,9%	94,0%	95,8%	96,1%	95,1%	96,3%	94,4%	96,0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

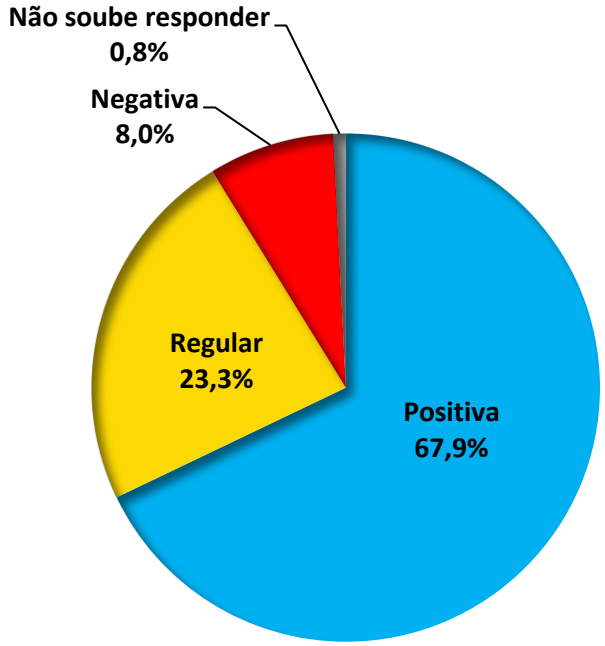
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	3,8%	96,2%	100%
GALERIA	2,1%	98,0%	100%
102	4,2%	95,8%	100%
108	7,4%	92,6%	100%
112	4,6%	95,5%	100%
114	7,1%	92,9%	100%
ASA SUL	0,0%	100,0%	100%
SHOPPING	6,2%	93,9%	100%
FEIRA	7,4%	92,7%	100%
GUARA	3,5%	96,6%	100%
ARNIQUEIRAS	2,7%	97,3%	100%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

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

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

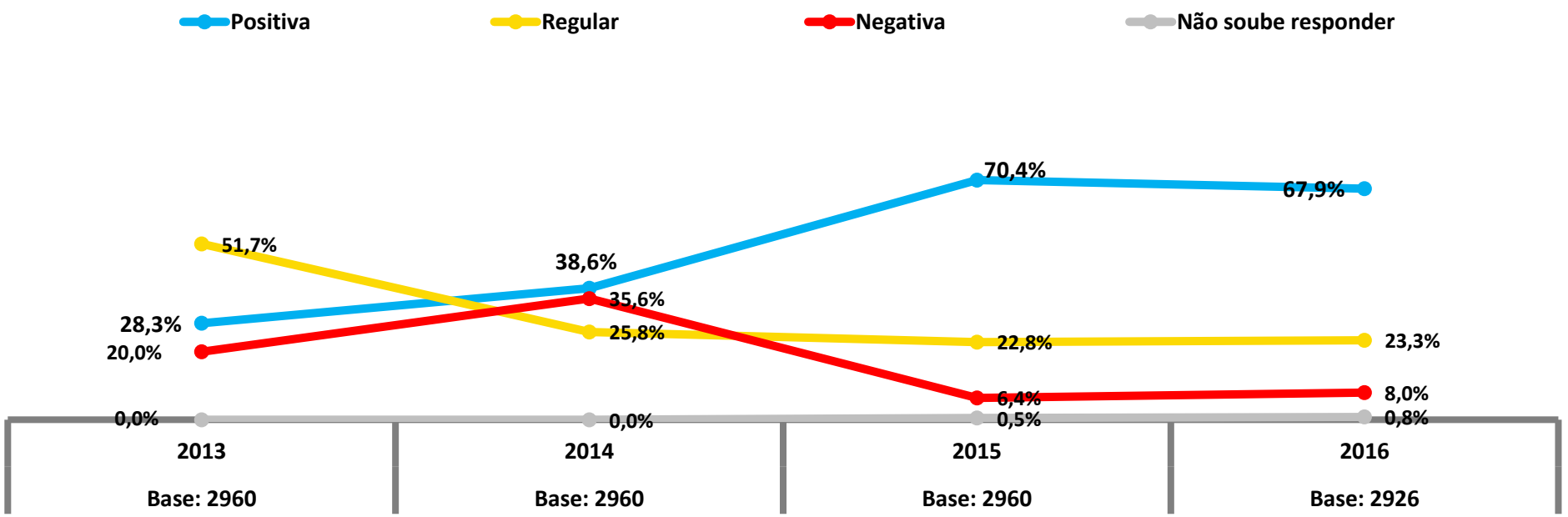
*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA DO SISTEMA	Números Absolutos	%
Ótima	276	9,4%
Boa	1711	58,5%
Regular	683	23,3%
Ruim	161	5,5%
Péssima	73	2,5%
Não soube responder	22	0,8%
TOTAL	**2926**	**100%**



COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2926
AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Ótima	8,3%	6,8%	9,8%	9,4%
Boa	20,0%	31,8%	60,6%	58,5%
Regular	51,7%	25,8%	22,8%	23,3%
Ruim	10,0%	14,4%	4,0%	5,5%
Péssima	10,0%	21,2%	2,4%	2,5%
Não soube responder	-	-	0,5%	0,8%
TOTAL	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ótima	**9,4%**	9,2%	9,7%	8,2%	9,8%	10,5%	8,5%	13,2%	7,6%	10,1%	9,9%	10,9%	9,0%	8,1%	9,4%	11,1%	7,6%
Boa	**58,5%**	58,4%	58,6%	64,1%	56,3%	56,0%	58,1%	61,5%	57,9%	52,5%	57,5%	55,8%	58,9%	58,1%	56,2%	60,4%	62,3%
Regular	**23,3%**	23,2%	23,4%	21,9%	24,4%	23,7%	23,5%	15,4%	26,9%	24,2%	22,6%	25,7%	24,9%	23,0%	23,9%	21,1%	21,9%
Ruim	**5,5%**	6,0%	5,0%	3,9%	6,0%	6,2%	6,3%	5,5%	4,1%	8,1%	5,7%	5,1%	4,6%	6,1%	6,6%	4,6%	5,9%
Péssima	**2,5%**	2,5%	2,5%	1,5%	2,4%	3,5%	2,2%	3,3%	2,8%	4,0%	3,3%	1,6%	1,2%	4,0%	3,5%	2,3%	1,9%
Não soube responder	**0,8%**	0,8%	0,8%	0,4%	1,2%	0,2%	1,5%	1,1%	0,7%	1,0%	0,9%	0,9%	1,4%	0,7%	0,5%	0,5%	0,5%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não soube avaliar	
CENTRAL	8,3%	64,3%	19,8%	4,9%	1,8%	0,9%	100%
GALERIA	6,9%	65,1%	19,2%	2,7%	4,8%	1,4%	100%
102	5,6%	60,6%	23,9%	8,5%	0,0%	1,4%	100%
108	9,3%	72,2%	13,0%	5,6%	0,0%	0,0%	100%
112	10,6%	65,2%	16,7%	4,6%	0,0%	3,0%	100%
114	8,6%	42,9%	31,4%	11,4%	5,7%	0,0%	100%
ASA SUL	10,8%	64,9%	8,1%	10,8%	5,4%	0,0%	100%
SHOPPING	9,7%	56,4%	25,1%	5,1%	1,5%	2,1%	100%
FEIRA	10,3%	54,4%	26,5%	4,4%	2,9%	1,5%	100%
GUARA	8,3%	56,6%	23,5%	6,9%	4,8%	0,0%	100%
ARNIQUEIRAS	10,0%	57,5%	26,7%	4,5%	0,5%	0,9%	100%
ÁGUAS CLARAS	14,0%	51,5%	27,1%	5,7%	1,8%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	12,9%	58,8%	21,2%	5,9%	1,2%	0,0%	100%
RELÓGIO	9,5%	58,8%	23,2%	6,2%	2,4%	0,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	12,0%	55,4%	20,7%	4,4%	5,4%	2,2%	100%
CEILÂNDIA SUL	7,2%	53,6%	26,8%	8,3%	3,1%	1,0%	100%
GUARIROBA	6,4%	40,4%	38,3%	8,5%	6,4%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	7,1%	55,6%	29,3%	3,0%	4,0%	1,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	18,2%	52,3%	27,3%	2,3%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	11,3%	57,9%	23,3%	5,3%	2,3%	0,0%	100%
TAGUATINGA SUL	4,0%	61,8%	25,0%	4,0%	4,0%	1,3%	100%
FURNAS	12,8%	60,8%	18,6%	2,0%	4,9%	1,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	9,1%	55,8%	23,4%	7,8%	3,9%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	5,2%	63,8%	23,3%	7,8%	0,0%	0,0%	100%

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA DO SISTEMA METRÔ - DF

Por quê?

Base amostral: 234 Entrevistados que avaliaram negativamente a segurança do sistema Metrô-DF

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A SEGURANÇA DO SISTEMA METRÔ - DF	Números Absolutos	%
Falta de segurança / Não vê fiscalização	148	63,2%
Sistema de segurança fraco / Precisa reforçar	55	23,5%
Muitas falhas: Já presenciou roubos / Não teve ajuda quando precisou	17	7,3%
Agentes de segurança despreparados / Falta profissionalismo / Fazem abordagens desnecessárias	10	4,3%
Presenciou pessoas drogadas / Usando drogas	4	1,7%
Não soube responder	2	0,9%

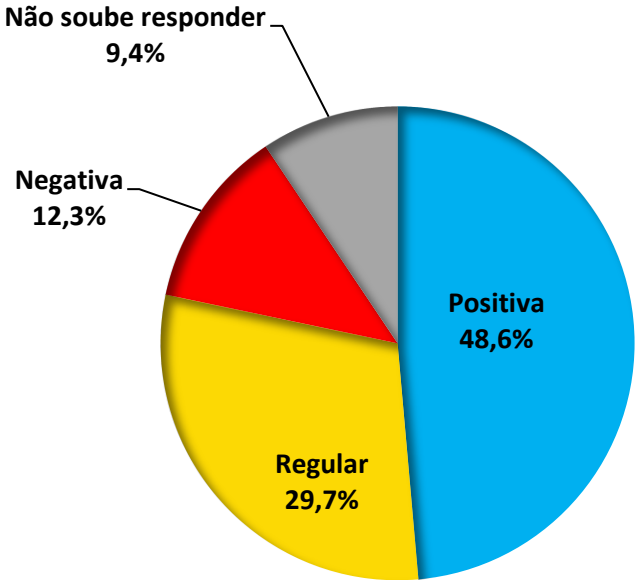
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA DO SISTEMA	Números Absolutos	%
Ótima	241	8,2%
Boa	1182	40,4%
Regular	870	29,7%
Ruim	236	8,1%
Péssima	123	4,2%
Não soube responder	274	9,4%
TOTAL	**2926**	**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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ótima	**8,2%**	8,1%	8,3%	7,4%	8,9%	10,6%	7,0%	2,2%	5,5%	5,1%	4,5%	10,9%	10,6%	8,6%	8,0%	8,8%	5,2%
Boa	**40,4%**	39,1%	41,7%	45,4%	41,1%	36,9%	34,6%	42,9%	37,9%	37,4%	39,5%	40,2%	39,5%	39,5%	41,2%	40,1%	42,7%
Regular	**29,7%**	27,1%	32,3%	28,8%	29,6%	27,9%	30,5%	35,2%	34,5%	36,4%	35,2%	28,4%	27,0%	26,5%	28,3%	32,6%	31,4%
Ruim	**8,1%**	7,7%	8,5%	8,4%	7,5%	7,7%	10,3%	5,5%	6,9%	11,1%	7,5%	9,2%	9,9%	10,5%	7,3%	6,0%	5,9%
Péssima	**4,2%**	3,6%	4,9%	3,5%	4,4%	5,3%	4,0%	1,1%	2,8%	6,1%	3,3%	4,9%	2,3%	5,1%	4,7%	3,7%	5,2%
Não soube responder	**9,4%**	14,4%	4,3%	6,5%	8,6%	11,5%	13,6%	13,2%	12,4%	4,0%	9,9%	6,5%	10,6%	9,8%	10,5%	8,8%	9,7%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não soube responder	
CENTRAL	7,0%	42,5%	28,3%	6,7%	3,2%	12,4%	100%
GALERIA	11,6%	41,8%	28,8%	4,8%	2,7%	10,3%	100%
102	7,0%	42,3%	29,6%	5,6%	1,4%	14,1%	100%
108	7,4%	38,9%	35,2%	3,7%	5,6%	9,3%	100%
112	7,6%	40,9%	36,4%	4,6%	1,5%	9,1%	100%
114	5,7%	27,1%	31,4%	14,3%	1,4%	20,0%	100%
ASA SUL	10,8%	40,5%	18,9%	13,5%	8,1%	8,1%	100%
SHOPPING	12,3%	34,9%	27,2%	8,2%	4,1%	13,3%	100%
FEIRA	17,7%	41,2%	23,5%	5,9%	4,4%	7,4%	100%
GUARA	11,0%	32,4%	35,9%	12,4%	0,7%	7,6%	100%
ARNIQUEIRAS	9,5%	43,4%	33,0%	5,0%	2,7%	6,3%	100%
ÁGUAS CLARAS	9,2%	40,2%	30,6%	8,7%	6,6%	4,8%	100%
CONCESSIONÁRIAS	8,2%	36,5%	38,8%	5,9%	7,1%	3,5%	100%
RELÓGIO	4,3%	39,8%	28,4%	12,8%	4,7%	10,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	7,6%	44,6%	25,0%	7,6%	6,5%	8,7%	100%
CEILÂNDIA SUL	6,2%	33,0%	34,0%	9,3%	3,1%	14,4%	100%
GUARIROBA	8,5%	31,9%	34,0%	14,9%	4,3%	6,4%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	9,1%	40,4%	29,3%	7,1%	4,0%	10,1%	100%
CEILÂNDIA NORTE	6,8%	40,9%	29,6%	11,4%	2,3%	9,1%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	6,8%	45,9%	25,6%	5,3%	7,5%	9,0%	100%
TAGUATINGA SUL	2,6%	43,4%	27,6%	9,2%	9,2%	7,9%	100%
FURNAS	6,9%	48,0%	25,5%	5,9%	5,9%	7,8%	100%
SAMAMBAIA SUL	6,5%	40,3%	31,2%	10,4%	5,2%	6,5%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	7,8%	46,6%	28,5%	9,5%	3,5%	4,3%	100%

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A FISCALIZAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO

Por quê?

Base amostral: 359 Entrevistados que avaliaram negativamente a fiscalização do vagão/carro exclusivo do Metrô-DF

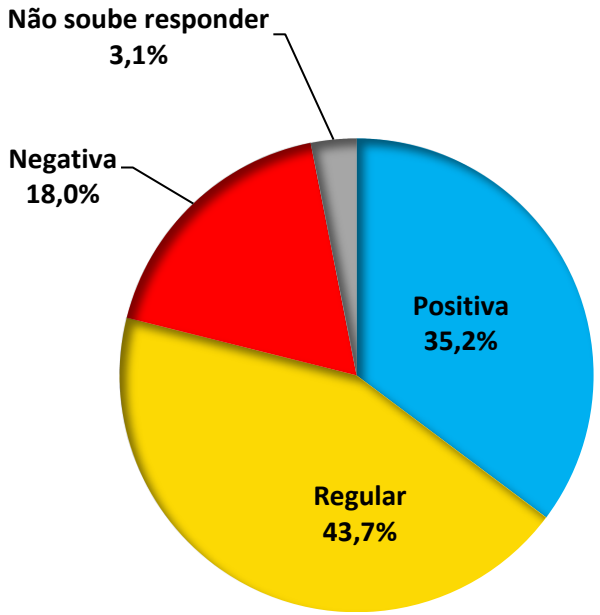
MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A FISCALIZAÇÃO DO VAGÃO/CARRO EXCLUSIVO	Números Absolutos	%
Não tem fiscalização / Não vê fiscais	291	81,1%
Existe pouca fiscalização / Precisa reforçar	38	10,6%
Fiscalização incompetente / As pessoas não respeitam / Sempre tem homens no vagão	26	7,2%
Não soube responder	6	1,7%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%		

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA: FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES E PEDINTES NO METRÔ-DF

Como o(a)Sr.(a) avalia a fiscalização em relação a ambulantes e pedintes no Metrô - DF?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA DO SISTEMA	Números Absolutos	%
Ótima	157	5,4%
Boa	874	29,9%
Regular	1278	43,7%
Ruim	363	12,4%
Péssima	163	5,6%
Não soube responder	91	3,1%
TOTAL	**2926**	**100%**



AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA: FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES E PEDINTES NO METRÔ-DF

Como o(a)Sr.(a) avalia a fiscalização em relação a ambulantes e pedintes no Metrô - DF?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ótima	**5,4%**	5,3%	5,5%	3,7%	6,9%	6,1%	5,5%	1,1%	5,5%	3,0%	3,6%	7,8%	6,0%	5,6%	5,4%	3,2%	5,4%
Boa	**29,9%**	27,1%	32,6%	31,8%	29,4%	28,5%	29,0%	33,0%	32,4%	25,3%	31,0%	30,4%	31,6%	28,6%	29,5%	28,2%	30,0%
Regular	**43,7%**	44,5%	42,9%	48,0%	41,2%	42,9%	41,9%	46,2%	41,4%	45,5%	43,7%	37,7%	42,3%	44,0%	43,6%	49,8%	45,1%
Ruim	**12,4%**	12,9%	11,9%	10,5%	12,4%	13,8%	13,6%	12,1%	13,1%	13,1%	12,7%	14,7%	12,2%	11,6%	11,9%	11,6%	12,0%
Péssima	**5,6%**	6,6%	4,6%	4,6%	6,3%	5,8%	4,8%	6,6%	2,1%	11,1%	5,7%	6,7%	3,7%	7,2%	5,9%	4,9%	5,0%
Não soube responder	**3,1%**	3,6%	2,6%	1,5%	3,9%	2,9%	5,2%	1,1%	5,5%	2,0%	3,3%	2,7%	4,2%	3,0%	3,8%	2,3%	2,6%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA: FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES E PEDINTES NO METRÔ-DF

Como o(a)Sr.(a) avalia a fiscalização em relação a ambulantes e pedintes no Metrô - DF?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não soube responder	
CENTRAL	5,8%	32,8%	42,3%	11,7%	4,7%	2,7%	100%
GALERIA	10,3%	38,4%	36,3%	11,0%	2,7%	1,4%	100%
102	2,8%	31,0%	45,1%	15,5%	1,4%	4,2%	100%
108	7,4%	22,2%	42,6%	11,1%	11,1%	5,6%	100%
112	10,6%	28,8%	43,9%	9,1%	1,5%	6,1%	100%
114	2,9%	24,3%	45,7%	15,7%	8,6%	2,9%	100%
ASA SUL	5,4%	37,8%	29,7%	16,2%	5,4%	5,4%	100%
SHOPPING	6,7%	25,1%	47,7%	11,8%	5,1%	3,6%	100%
FEIRA	7,4%	44,1%	30,9%	8,8%	7,4%	1,5%	100%
GUARA	4,8%	31,0%	45,5%	11,7%	2,8%	4,1%	100%
ARNIQUEIRAS	6,8%	25,3%	46,6%	12,2%	5,4%	3,6%	100%
ÁGUAS CLARAS	7,0%	32,3%	42,4%	12,2%	4,8%	1,3%	100%
CONCESSIONÁRIAS	4,7%	35,3%	41,2%	12,9%	3,5%	2,4%	100%
RELÓGIO	2,4%	30,8%	45,5%	12,8%	7,1%	1,4%	100%
CENTRO METROPOLITANO	4,4%	38,0%	34,8%	9,8%	7,6%	5,4%	100%
CEILÂNDIA SUL	5,2%	18,6%	48,5%	15,5%	8,3%	4,1%	100%
GUARIROBA	2,1%	8,5%	57,5%	12,8%	12,8%	6,4%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	3,0%	33,3%	43,4%	11,1%	5,1%	4,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	4,6%	15,9%	43,2%	22,7%	11,4%	2,3%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	3,8%	25,6%	46,6%	15,8%	6,8%	1,5%	100%
TAGUATINGA SUL	1,3%	30,3%	44,7%	9,2%	10,5%	4,0%	100%
FURNAS	5,9%	33,3%	42,2%	9,8%	3,9%	4,9%	100%
SAMAMBAIA SUL	2,6%	27,3%	49,4%	14,3%	5,2%	1,3%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	4,3%	25,9%	46,6%	13,8%	5,2%	4,3%	100%

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES E PEDINTES

Por quê?

Base amostral: 526 Entrevistados que avaliaram negativamente a fiscalização de ambulantes e pedintes no Metrô-DF

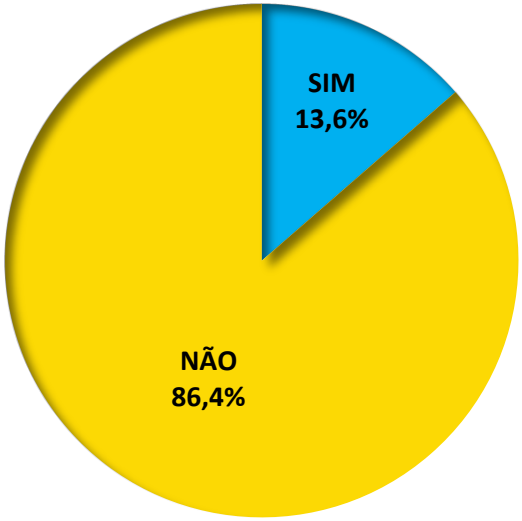
MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM A FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES E PEDINTES	Números Absolutos	%
Não existe fiscalização / Não vê fiscais	275	52,3%
Fiscalização incompetente / Sempre tem ambulantes e pedintes	164	31,2%
Se sente incomodado(a) com ambulantes e pedintes / Não gosta	43	8,2%
Existe pouca fiscalização / Precisa reforçar	21	4,0%
Falta segurança / Se sente inseguro(a)	14	2,7%
Deveriam divulgar melhor que é proibido / O local é inadequado para ambulantes e pedintes	8	1,5%
Deveriam autorizar os ambulantes	7	1,3%
Não soube responder	3	0,6%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%		

ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

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

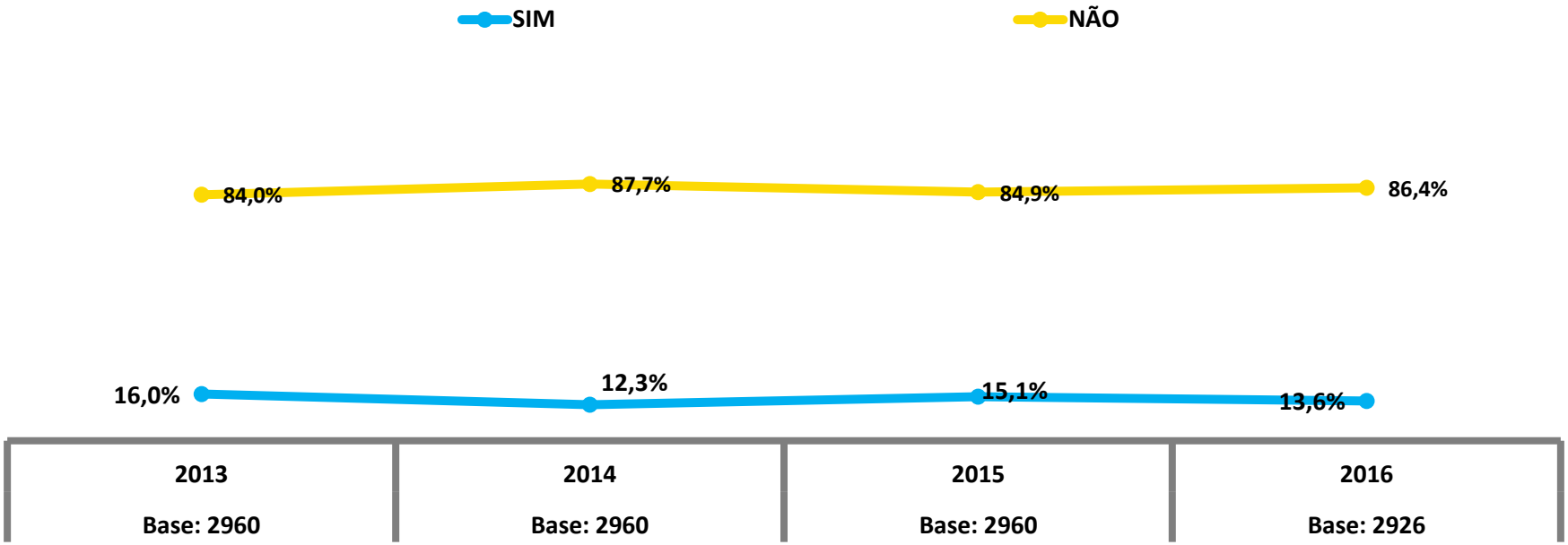
*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

FOI ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS	Números Absolutos	%
SIM	398	13,6%
NÃO	2528	86,4%
TOTAL	**2926**	**100%**



COMPARATIVO - ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2926
ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
SIM	16,0%	12,3%	15,1%	13,6%
NÃO	84,0%	87,7%	84,9%	86,4%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

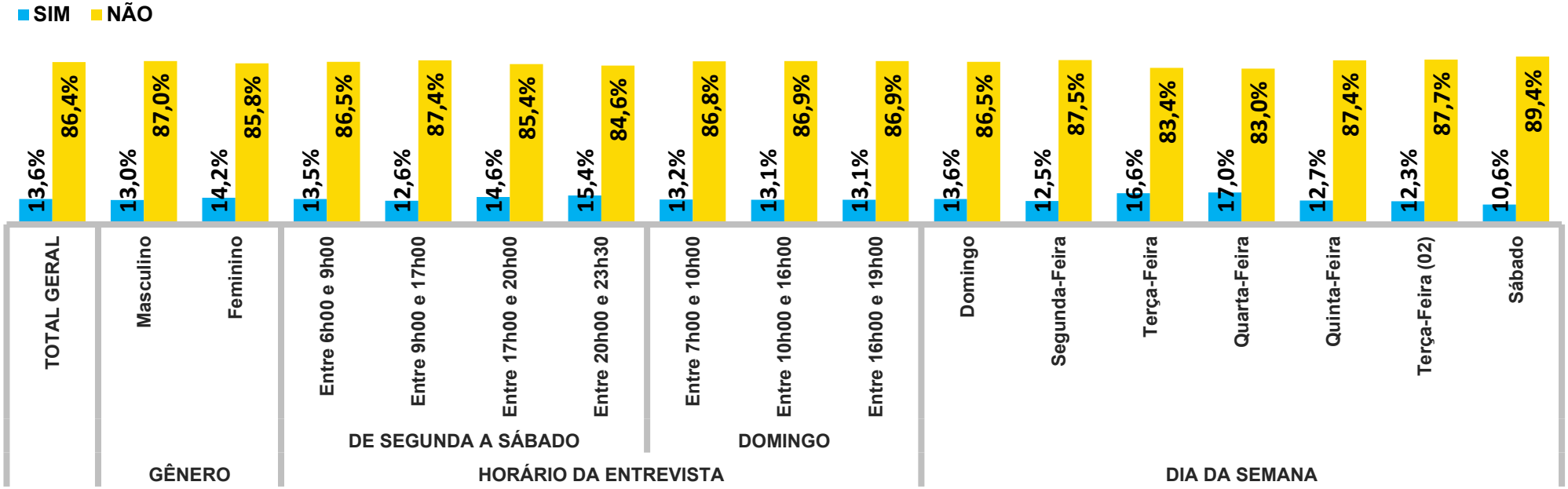


ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

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

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
Foi atendido ou presenciou?	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
SIM	**13,6%**	13,0%	14,2%	13,5%	12,6%	14,6%	15,4%	13,2%	13,1%	13,1%	13,6%	12,5%	16,6%	17,0%	12,7%	12,3%	10,6%
NÃO	**86,4%**	87,0%	85,8%	86,5%	87,4%	85,4%	84,6%	86,8%	86,9%	86,9%	86,5%	87,5%	83,4%	83,0%	87,4%	87,7%	89,4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

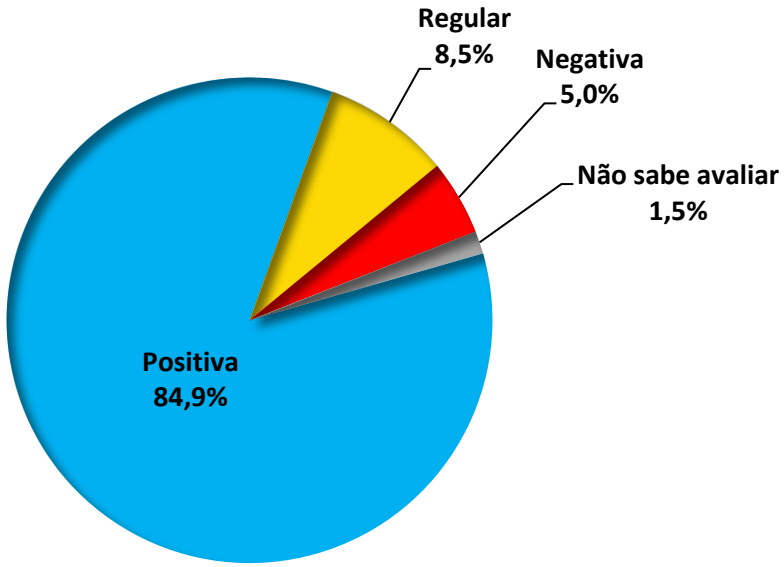
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	13,7%	86,3%	100%
GALERIA	8,9%	91,1%	100%
102	11,3%	88,7%	100%
108	7,4%	92,6%	100%
112	13,6%	86,4%	100%
114	12,9%	87,1%	100%
ASA SUL	21,6%	78,4%	100%
SHOPPING	12,8%	87,2%	100%
FEIRA	11,8%	88,2%	100%
GUARA	15,2%	84,8%	100%
ARNIQUEIRAS	12,7%	87,3%	100%
ÁGUAS CLARAS	16,6%	83,4%	100%
CONCESSIONÁRIAS	12,9%	87,1%	100%
RELÓGIO	12,3%	87,7%	100%
CENTRO METROPOLITANO	7,6%	92,4%	100%
CEILÂNDIA SUL	13,4%	86,6%	100%
GUARIROBA	21,3%	78,7%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	18,2%	81,8%	100%
CEILÂNDIA NORTE	20,5%	79,6%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	20,3%	79,7%	100%
TAGUATINGA SUL	14,5%	85,5%	100%
FURNAS	8,8%	91,2%	100%
SAMAMBAIA SUL	10,4%	89,6%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	13,8%	86,2%	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?

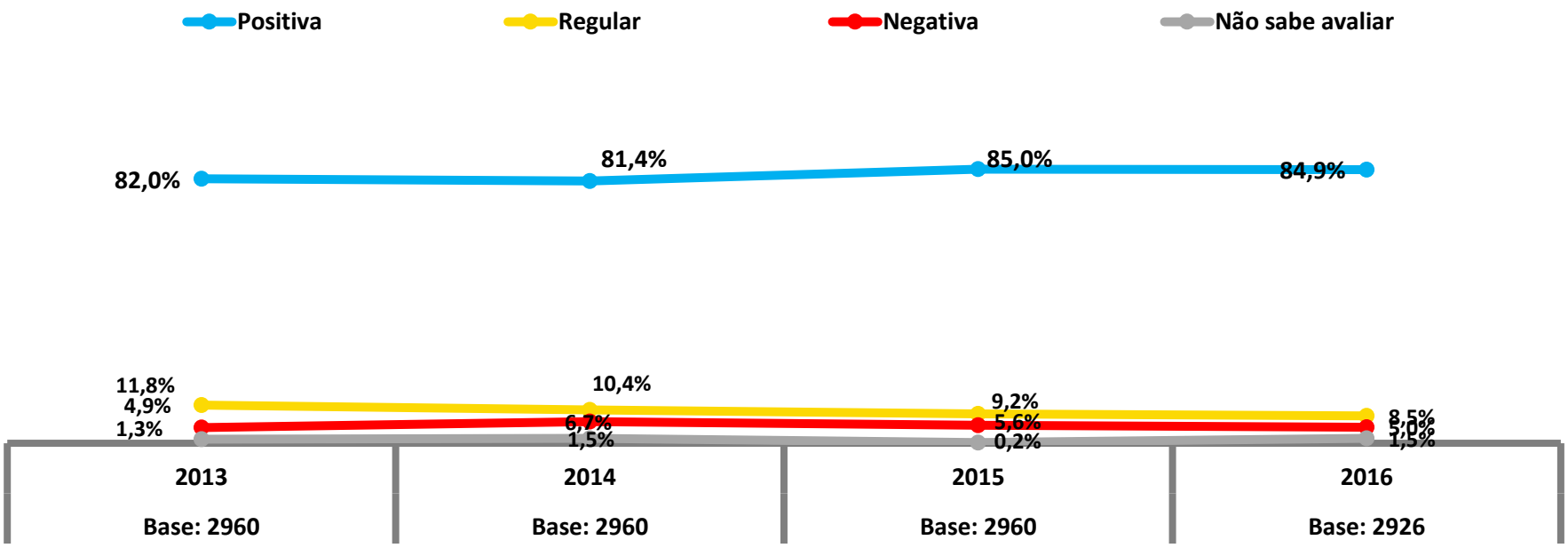
Base amostral: 398 Entrevistados que já foram atendidos ou presenciaram atendimento em Primeiros Socorros

AVALIAÇÃO ATENDIMENTO PRIMEIROS SOCORROS	Números Absolutos	%
Ótimo	119	29,9%
Bom	219	55,0%
Regular	34	8,5%
Ruim	10	2,5%
Péssimo	10	2,5%
Não sabe avaliar	6	1,5%
TOTAL	**398**	**100%**



COMPARATIVO - ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2926
ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Ótima	32,1%	22,8%	30,6%	29,9%
Boa	49,9%	58,5%	54,5%	55,0%
Regular	11,8%	10,4%	9,2%	8,5%
Ruim	3,2%	4,2%	3,8%	2,5%
Péssima	1,7%	2,5%	1,8%	2,5%
Não sabe avaliar	1,3%	1,5%	0,2%	1,5%
TOTAL	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: 398 Entrevistados que já foram atendidos ou presenciaram atendimento em Primeiros Socorros

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ótimo	**29,9%**	28,4%	31,3%	30,0%	31,0%	29,2%	28,6%	16,7%	26,3%	46,2%	28,9%	21,4%	37,5%	31,5%	29,6%	34,0%	22,2%
Bom	**55,0%**	52,1%	57,7%	55,0%	50,9%	55,2%	61,9%	66,7%	63,2%	46,2%	60,0%	58,9%	47,2%	43,8%	55,6%	58,5%	71,1%
Regular	**8,5%**	11,6%	5,8%	9,0%	11,2%	8,3%	4,8%	16,7%	0,0%	0,0%	4,4%	14,3%	8,3%	13,7%	5,6%	5,7%	4,4%
Ruim	**2,5%**	2,1%	2,9%	2,0%	4,3%	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	1,4%	8,2%	0,0%	1,9%	0,0%
Péssimo	**2,5%**	3,2%	1,9%	4,0%	0,9%	4,2%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	2,2%	0,0%	2,8%	2,7%	9,3%	0,0%	0,0%
Não sabe avaliar	**1,5%**	2,6%	0,5%	0,0%	1,7%	1,0%	2,4%	0,0%	5,3%	7,7%	4,4%	1,8%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**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: 398 Entrevistados que já foram atendidos ou presenciaram atendimento em Primeiros Socorros

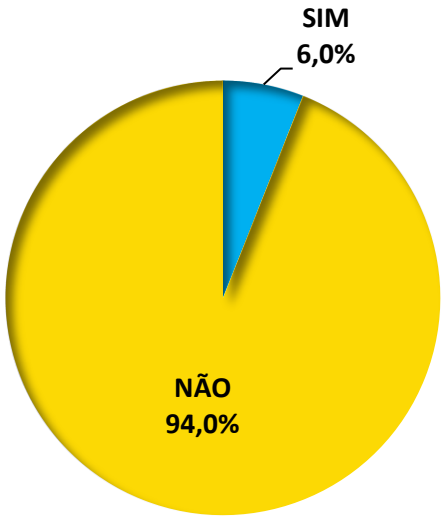
	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima	Não sabe avaliar	
CENTRAL	32,8%	52,5%	4,9%	1,6%	1,6%	6,6%	100%
GALERIA	23,1%	61,5%	7,7%	0,0%	7,7%	0,0%	100%
102	25,0%	50,0%	12,5%	12,5%	0,0%	0,0%	100%
108	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
112	22,2%	77,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
114	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ASA SUL	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
SHOPPING	36,0%	48,0%	16,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
FEIRA	25,0%	62,5%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
GUARA	27,3%	45,5%	22,7%	4,6%	0,0%	0,0%	100%
ARNIQUEIRAS	17,9%	64,3%	7,1%	7,1%	3,6%	0,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	26,3%	63,2%	7,9%	2,6%	0,0%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	45,5%	27,3%	9,1%	18,2%	0,0%	0,0%	100%
RELÓGIO	46,2%	46,2%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	15,4%	69,2%	0,0%	0,0%	15,4%	0,0%	100%
GUARIROBA	30,0%	50,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	11,1%	77,8%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	48,2%	33,3%	7,4%	3,7%	7,4%	0,0%	100%
TAGUATINGA SUL	45,5%	36,4%	9,1%	0,0%	0,0%	9,1%	100%
FURNAS	22,2%	44,4%	0,0%	11,1%	11,1%	11,1%	100%
SAMAMBAIA SUL	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	31,3%	68,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

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

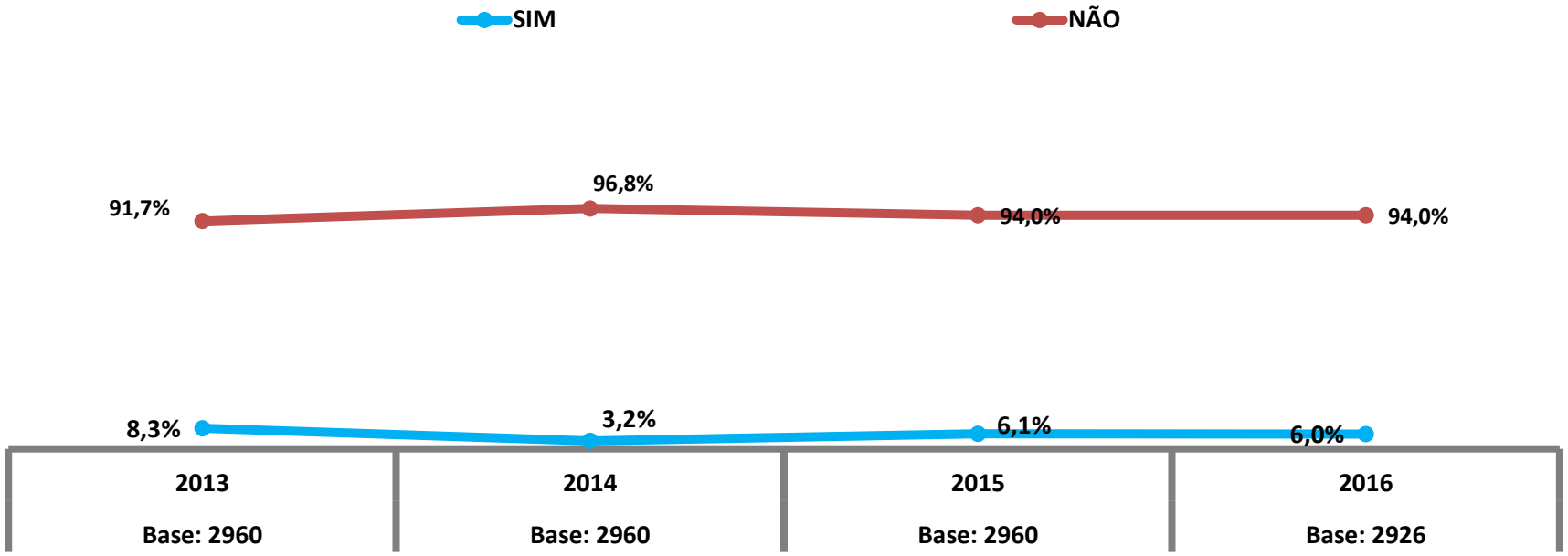
*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

Já utilizou o serviço da Central de Atendimento ao Usuário?	Números Absolutos	%
SIM	176	6,0%
NÃO	2750	94,0%
TOTAL	**2926**	**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	Base: 2926 2016
SIM	8,3%	3,2%	6,1%	6,0%
NÃO	91,7%	96,8%	94,0%	94,0%
TOTAL	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
Já utilizou	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
SIM	**6,0%**	6,1%	6,0%	5,5%	6,2%	6,2%	7,0%	5,5%	6,2%	4,0%	5,4%	5,8%	8,3%	4,4%	5,9%	5,3%	6,8%
NÃO	**94,0%**	93,9%	94,1%	94,5%	93,8%	93,8%	93,0%	94,5%	93,8%	96,0%	94,6%	94,2%	91,7%	95,6%	94,2%	94,7%	93,2%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

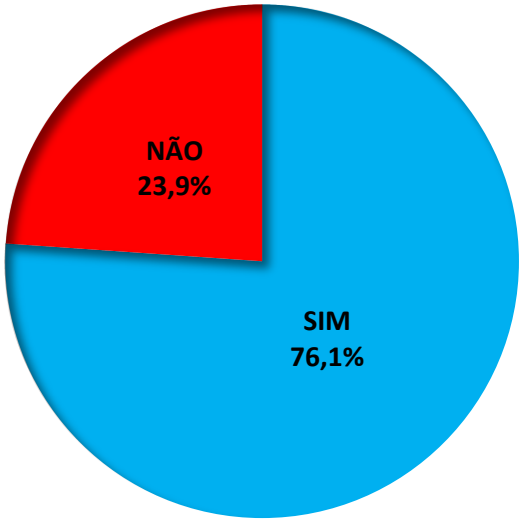
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	6,1%	93,9%	100%
GALERIA	4,8%	95,2%	100%
102	4,2%	95,8%	100%
108	7,4%	92,6%	100%
112	4,6%	95,5%	100%
114	7,1%	92,9%	100%
ASA SUL	16,2%	83,8%	100%
SHOPPING	5,1%	94,9%	100%
FEIRA	7,4%	92,7%	100%
GUARA	2,8%	97,2%	100%
ARNIQUEIRAS	5,9%	94,1%	100%
ÁGUAS CLARAS	6,1%	93,9%	100%
CONCESSIONÁRIAS	7,1%	92,9%	100%
RELÓGIO	5,7%	94,3%	100%
CENTRO METROPOLITANO	4,4%	95,7%	100%
CEILÂNDIA SUL	6,2%	93,8%	100%
GUARIROBA	19,2%	80,9%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	7,1%	92,9%	100%
CEILÂNDIA NORTE	11,4%	88,6%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	7,5%	92,5%	100%
TAGUATINGA SUL	2,6%	97,4%	100%
FURNAS	4,9%	95,1%	100%
SAMAMBAIA SUL	5,2%	94,8%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	4,3%	95,7%	100%

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Sua solicitação foi atendida?

Base amostral: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

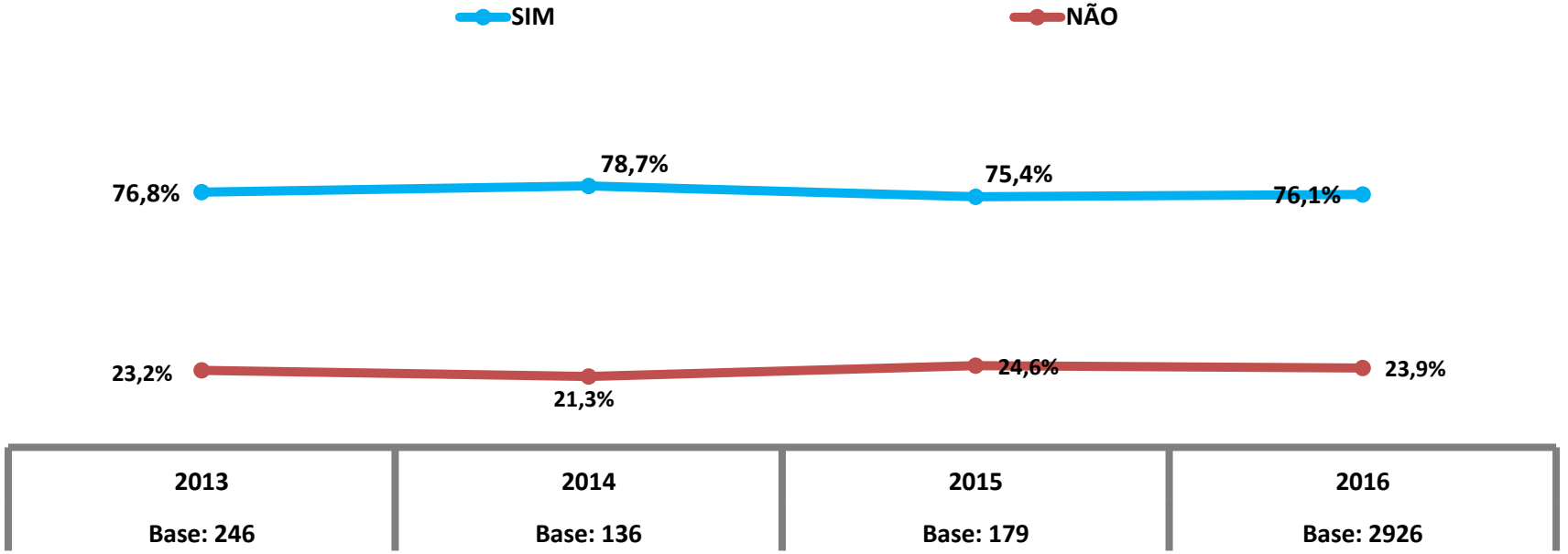
Sua solicitação foi atendida?	Números Absolutos	%
SIM	134	76,1%
NÃO	42	23,9%
TOTAL	**176**	**100%**



COMPARATIVO - AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Sua solicitação foi atendida?

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Base: 246 2013	Base: 136 2014	Base: 179 2015	Base: 2926 2016
SIM	76,8%	78,7%	75,4%	76,1%
NÃO	23,2%	21,3%	24,6%	23,9%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

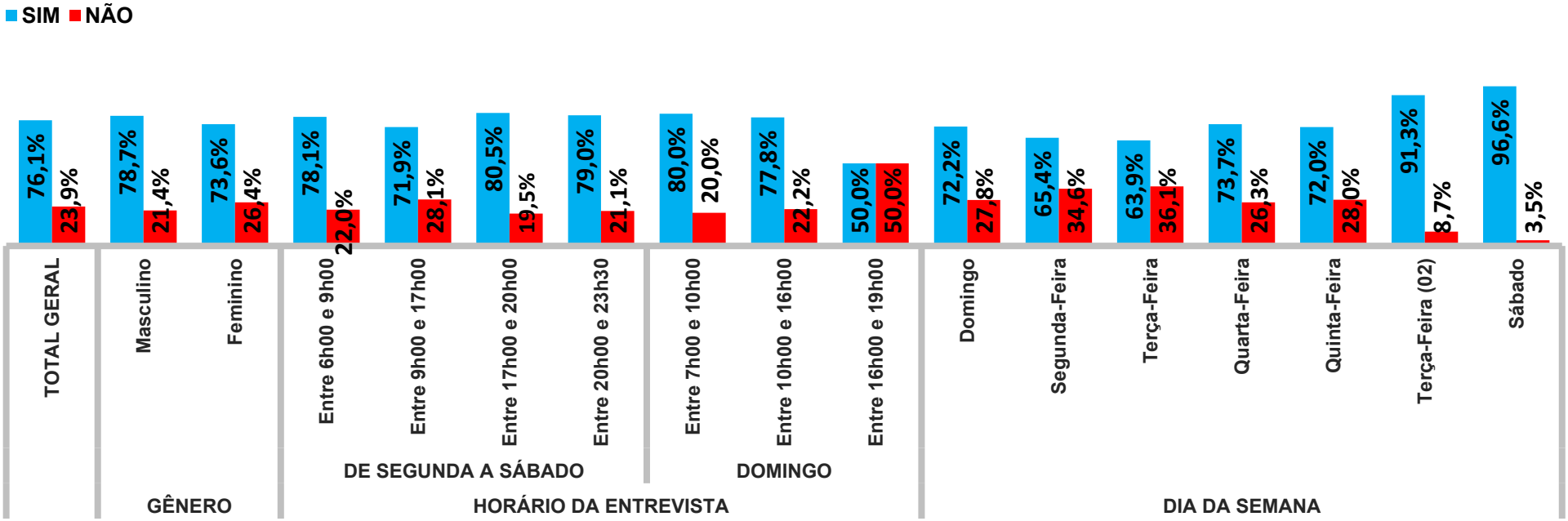


AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Sua solicitação foi atendida?

Base amostral: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
Sua solicitação foi atendida?	TOTAL GERAL	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
SIM	**76,1%**	78,7%	73,6%	78,1%	71,9%	80,5%	79,0%	80,0%	77,8%	50,0%	72,2%	65,4%	63,9%	73,7%	72,0%	91,3%	96,6%
NÃO	**23,9%**	21,4%	26,4%	22,0%	28,1%	19,5%	21,1%	20,0%	22,2%	50,0%	27,8%	34,6%	36,1%	26,3%	28,0%	8,7%	3,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	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: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

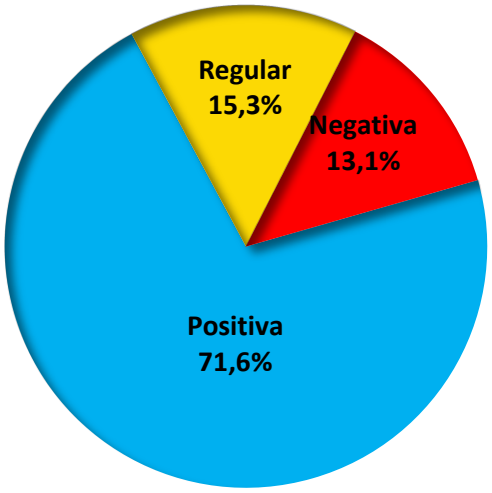
	Resultado Geral da Estação		
ESTAÇÃO	**SIM**	**NÃO**	
CENTRAL	81,5%	18,5%	100%
GALERIA	85,7%	14,3%	100%
102	0,0%	100,0%	100%
108	75,0%	25,0%	100%
112	33,3%	66,7%	100%
114	80,0%	20,0%	100%
ASA SUL	100,0%	0,0%	100%
SHOPPING	60,0%	40,0%	100%
FEIRA	80,0%	20,0%	100%
GUARA	75,0%	25,0%	100%
ARNIQUEIRAS	69,2%	30,8%	100%
ÁGUAS CLARAS	78,6%	21,4%	100%
CONCESSIONÁRIAS	66,7%	33,3%	100%
RELÓGIO	83,3%	16,7%	100%
CENTRO METROPOLITANO	25,0%	75,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	100,0%	0,0%	100%
GUARIROBA	88,9%	11,1%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	100,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	100,0%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	60,0%	40,0%	100%
TAGUATINGA SUL	0,0%	100,0%	100%
FURNAS	80,0%	20,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	75,0%	25,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	100,0%	0,0%	100%

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Como o(a)Sr.(a) avalia o atendimento ao usuário realizado no Metrô-DF?

Base amostral: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

AVALIAÇÃO ATENDIMENTO PRIMEIROS SOCORROS	Números Absolutos	%
Ótimo	39	22,2%
Bom	87	49,4%
Regular	27	15,3%
Ruim	13	7,4%
Péssimo	10	5,7%
TOTAL	**176**	**100%**



AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Como o(a)Sr.(a) avalia o atendimento ao usuário realizado no Metrô-DF?

Base amostral: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ótimo	**22,2%**	20,2%	24,1%	24,4%	22,8%	29,3%	5,3%	20,0%	11,1%	25,0%	16,7%	11,5%	22,2%	21,1%	20,0%	30,4%	31,0%
Bom	**49,4%**	53,9%	44,8%	46,3%	49,1%	48,8%	57,9%	60,0%	66,7%	0,0%	50,0%	65,4%	47,2%	42,1%	36,0%	39,1%	62,1%
Regular	**15,3%**	11,2%	19,5%	19,5%	7,0%	17,1%	21,1%	20,0%	11,1%	50,0%	22,2%	7,7%	13,9%	21,1%	20,0%	26,1%	3,5%
Ruim	**7,4%**	7,9%	6,9%	7,3%	12,3%	2,4%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	11,1%	10,5%	8,0%	4,4%	3,5%
Péssimo	**5,7%**	6,7%	4,6%	2,4%	8,8%	2,4%	5,3%	0,0%	11,1%	25,0%	11,1%	3,9%	5,6%	5,3%	16,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Como o(a)Sr.(a) avalia o atendimento ao usuário realizado no Metrô-DF?

Base amostral: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

	ESCALA DE AVALIAÇÃO					
ESTAÇÃO	**Ótima**	**Boa**	**Regular**	**Ruim**	**Péssima**	
CENTRAL	25,9%	44,4%	22,2%	0,0%	7,4%	100%
GALERIA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
102	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100%
108	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100%
112	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	0,0%	100%
114	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
ASA SUL	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	0,0%	100%
SHOPPING	20,0%	30,0%	20,0%	10,0%	20,0%	100%
FEIRA	40,0%	20,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100%
GUARA	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100%
ARNIQUEIRAS	30,8%	46,2%	7,7%	15,4%	0,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	7,1%	71,4%	7,1%	7,1%	7,1%	100%
CONCESSIONÁRIAS	16,7%	16,7%	50,0%	0,0%	16,7%	100%
RELÓGIO	33,3%	33,3%	8,3%	25,0%	0,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	0,0%	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
GUARIROBA	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	28,6%	42,9%	28,6%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	20,0%	40,0%	20,0%	0,0%	20,0%	100%
TAGUATINGA SUL	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100%
FURNAS	40,0%	20,0%	20,0%	20,0%	0,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Por quê?

Base amostral: 23 Entrevistados que avaliaram negativamente o atendimento ao usuário realizado no Metrô-DF

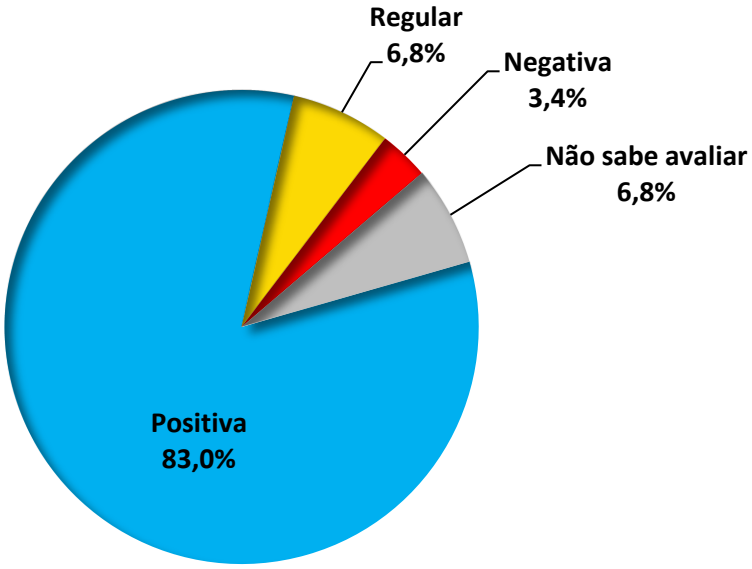
MOTIVO DE INSATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO AO USUÁRIO	Números Absolutos	%
Não conseguiu atendimento	10	43,5%
Não atenderam a solicitação / Não teve retorno	9	39,1%
Mau atendimento / Grosseria / Descaso	3	13,0%
Demorou muito para resolver a solicitação	1	4,3%
Demora no atendimento	1	4,3%
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%		

AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP/TELEGRAM

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

Base amostral: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP/TELEGRAM	Números Absolutos	%
Ótimo	64	36,4%
Bom	82	46,6%
Regular	12	6,8%
Ruim	4	2,3%
Péssimo	2	1,1%
Não sabe avaliar	12	6,8%
TOTAL	**176**	**100%**



AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DO WHATSAPP/TELEGRAM

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

Base amostral: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ótimo	**36,4%**	36,0%	36,8%	36,6%	29,8%	34,2%	47,4%	40,0%	44,4%	75,0%	50,0%	26,9%	41,7%	21,1%	36,0%	26,1%	48,3%
Bom	**46,6%**	49,4%	43,7%	48,8%	47,4%	58,5%	21,1%	60,0%	33,3%	25,0%	38,9%	53,9%	36,1%	52,6%	52,0%	56,5%	41,4%
Regular	**6,8%**	6,7%	6,9%	7,3%	10,5%	2,4%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	11,1%	5,3%	8,0%	8,7%	0,0%
Ruim	**2,3%**	3,4%	1,2%	2,4%	1,8%	2,4%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	5,6%	3,9%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Péssimo	**1,1%**	2,3%	0,0%	0,0%	1,8%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	4,0%	0,0%	0,0%
Não sabe avaliar	**6,8%**	2,3%	11,5%	4,9%	8,8%	0,0%	21,1%	0,0%	11,1%	0,0%	5,6%	3,9%	5,6%	15,8%	0,0%	8,7%	10,3%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**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: 176 Entrevistados que já utilizaram o Serviço de Atendimento ao usuário

	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	**Ótima**	**Boa**	**Regular**	**Ruim**	**Péssima**	**Não sabe avaliar**	
CENTRAL	37,0%	44,4%	3,7%	0,0%	3,7%	11,1%	100%
GALERIA	28,6%	57,1%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	100%
102	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
108	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
112	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	100%
114	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ASA SUL	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
SHOPPING	30,0%	40,0%	10,0%	10,0%	10,0%	0,0%	100%
FEIRA	20,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100%
GUARA	50,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ARNIQUEIRAS	53,9%	30,8%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	21,4%	71,4%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
RELÓGIO	50,0%	41,7%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	100%
CENTRO METROPOLITANO	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	16,7%	50,0%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%	100%
GUARIROBA	33,3%	22,2%	11,1%	11,1%	0,0%	22,2%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	42,9%	42,9%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	20,0%	70,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	100%
TAGUATINGA SUL	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100%
FURNAS	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	20,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100%

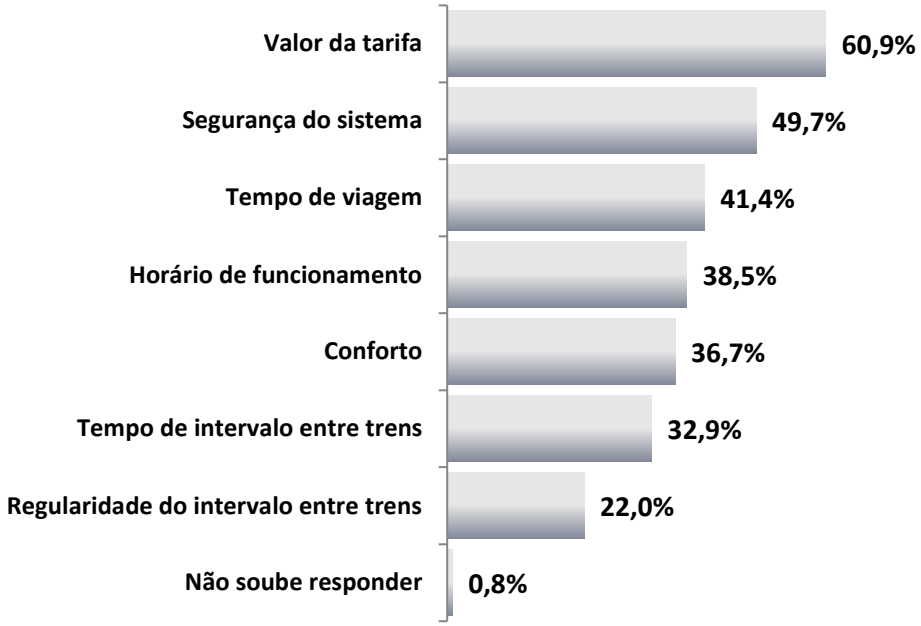
SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

3 SERVIÇOS MAIS IMPORTANTES PRESTADO PELO METRÔ	PONTOS	%
Valor da tarifa	4678	60,9%
Segurança do sistema	2952	49,7%
Tempo de viagem	2744	41,4%
Horário de funcionamento	1955	38,5%
Conforto	1897	36,7%
Tempo de intervalo entre trens	1612	32,9%
Regularidade do intervalo entre trens	943	22,0%
Não soube responder	-	0,8%

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
SERVIÇOS	Resultado Geral (% das Citações)	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Valor da tarifa	**60,9%**	61,0%	60,7%	62,7%	59,9%	60,6%	54,8%	63,7%	66,2%	64,7%	65,4%	61,4%	58,4%	58,6%	60,4%	63,0%	59,9%
Segurança do sistema	**49,7%**	46,8%	52,6%	51,9%	52,8%	47,0%	38,6%	50,6%	49,7%	51,5%	50,0%	50,0%	54,7%	53,3%	49,4%	42,8%	47,6%
Tempo de viagem	**41,4%**	41,3%	41,5%	45,3%	39,9%	40,4%	42,7%	38,5%	38,6%	36,4%	38,0%	41,3%	39,5%	42,3%	42,9%	38,7%	46,5%
Horário de funcionamento	**38,5%**	38,9%	38,1%	34,9%	41,9%	35,2%	43,8%	36,3%	41,4%	40,4%	39,8%	43,5%	41,3%	37,4%	37,7%	36,1%	33,7%
Conforto	**36,7%**	37,3%	36,0%	40,0%	37,1%	35,4%	25,7%	38,5%	35,9%	46,5%	39,5%	35,9%	36,5%	33,5%	38,2%	41,0%	32,8%
Tempo de intervalo entre trens	**32,9%**	33,6%	32,1%	32,8%	30,7%	32,6%	39,7%	33,0%	37,9%	29,3%	34,3%	33,3%	31,4%	31,9%	30,5%	33,8%	35,4%
Regularidade do intervalo entre trens	**22,0%**	23,5%	20,6%	23,5%	20,1%	23,1%	26,5%	27,5%	16,6%	13,1%	18,4%	21,0%	20,8%	27,0%	20,4%	21,3%	24,8%
Não soube responder	**0,8%**	0,6%	1,0%	0,8%	1,4%	0,5%	0,0%	1,1%	0,0%	1,0%	0,6%	0,0%	1,2%	0,5%	1,2%	1,4%	0,9%

SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES

3 Serviços mais importantes prestado pelo Metrô.

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO	SERVIÇOS MAIS IMPORTANTES PRESTADO PELO METRÔ-DF								
	Valor da tarifa	Segurança do sistema	Tempo de viagem	Horário de funcionamento	Conforto	Tempo de intervalo entre trens	Regularidade do intervalo entre trens	Não soube responder	
	60,9%	49,7%	41,4%	38,5%	36,7%	32,9%	22,0%	0,8%	
CENTRAL	63,8%	41,8%	41,8%	40,5%	36,6%	29,9%	17,1%	0,9%	
GALERIA	61,6%	48,6%	38,4%	36,3%	32,9%	31,5%	20,6%	2,1%	
102	69,0%	50,7%	31,0%	33,8%	40,9%	25,4%	26,8%	0,0%	
108	68,5%	33,3%	33,3%	44,4%	44,4%	25,9%	20,4%	0,0%	
112	63,6%	48,5%	30,3%	31,8%	30,3%	27,3%	18,2%	1,5%	
114	52,9%	44,3%	42,9%	27,1%	31,4%	28,6%	18,6%	0,0%	
ASA SUL	62,2%	56,8%	37,8%	35,1%	35,1%	27,0%	18,9%	0,0%	
SHOPPING	52,3%	45,1%	39,0%	36,4%	32,3%	26,7%	26,7%	1,0%	
FEIRA	61,8%	42,7%	26,5%	47,1%	32,4%	42,7%	27,9%	0,0%	
GUARA	66,9%	46,9%	35,9%	36,6%	35,2%	37,9%	24,1%	0,0%	
ARNIQUEIRAS	68,3%	60,6%	39,8%	36,7%	37,6%	29,9%	22,2%	0,0%	
ÁGUAS CLARAS	62,5%	50,7%	41,1%	45,4%	38,4%	32,8%	27,1%	0,0%	
CONCESSIONÁRIAS	64,7%	55,3%	37,7%	38,8%	23,5%	43,5%	29,4%	0,0%	
RELÓGIO	59,2%	55,0%	44,1%	41,2%	38,4%	37,4%	19,4%	0,5%	
CENTRO METROPOLITANO	57,6%	53,3%	43,5%	50,0%	41,3%	28,3%	20,7%	0,0%	
CEILÂNDIA SUL	66,0%	42,3%	52,6%	47,4%	28,9%	30,9%	23,7%	0,0%	
GUARIROBA	68,1%	48,9%	48,9%	40,4%	31,9%	34,0%	14,9%	0,0%	
CEILÂNDIA CENTRO	61,6%	46,5%	51,5%	41,4%	38,4%	38,4%	16,2%	0,0%	
CEILÂNDIA NORTE	63,6%	59,1%	59,1%	38,6%	29,6%	22,7%	22,7%	0,0%	
TERMINAL CEILÂNDIA	54,1%	53,4%	45,9%	39,1%	40,6%	37,6%	24,8%	0,8%	
TAGUATINGA SUL	48,7%	64,5%	35,5%	31,6%	39,5%	34,2%	30,3%	2,6%	
FURNAS	52,9%	61,8%	44,1%	29,4%	47,1%	39,2%	13,7%	2,9%	
SAMAMBAIA SUL	53,3%	49,4%	40,3%	28,6%	37,7%	39,0%	27,3%	6,5%	
TERMINAL SAMAMBAIA	53,5%	47,4%	49,1%	30,2%	45,7%	37,9%	24,1%	1,7%	

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

COMPARATIVO - SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2926
SERVIÇO DO METRÔ - 3 MAIS IMPORTANTES	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Não soube responder	0,3%	-	0,9%	0,8%
Regularidade do intervalo entre trens	-	-	23,1%	22,0%
Tempo de intervalo entre trens	-	26,6%	32,8%	32,9%
Conforto	55,3%	55,0%	39,5%	36,7%
Horário de funcionamento	57,2%	40,7%	38,7%	38,5%
Tempo de viagem	64,8%	67,9%	45,5%	41,4%
Segurança do sistema	58,6%	58,9%	44,3%	49,7%
Valor da tarifa	63,0%	38,5%	67,4%	60,9%
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%

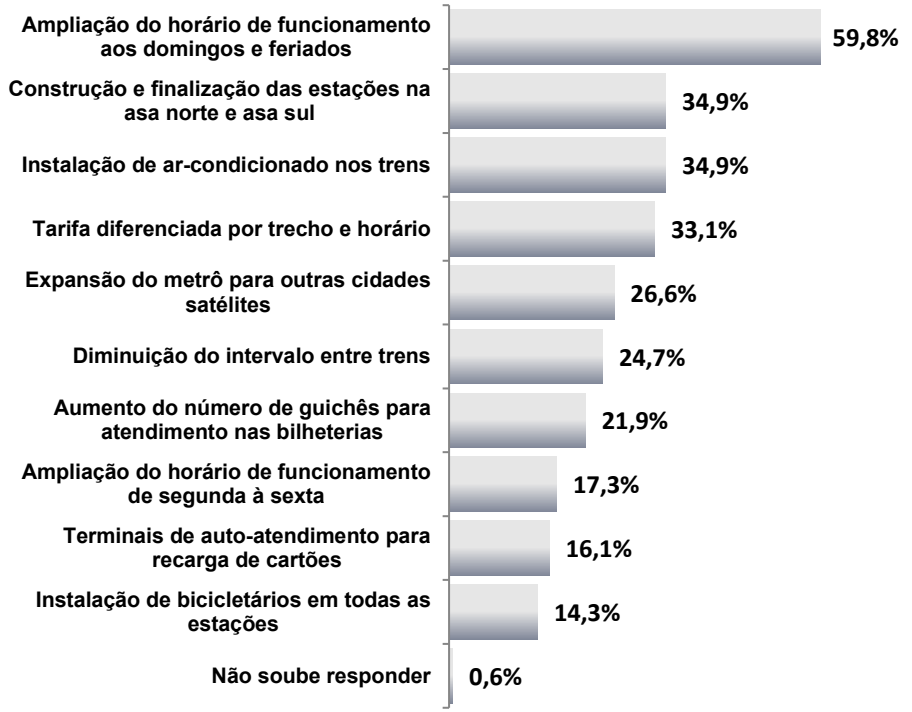
SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS	PONTOS	%
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	4588	59,8%
Construção e finalização das estações na asa norte e asa sul	2093	34,9%
Instalação de ar-condicionado nos trens	1825	34,9%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	2036	33,1%
Expansão do metrô para outras cidades satélites	1215	26,6%
Diminuição do intervalo entre trens	1304	24,7%
Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias	1444	21,9%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda à sexta	906	17,3%
Terminais de auto-atendimento para recarga de cartões	764	16,1%
Instalação de bicicletários em todas as estações	680	14,3%
Não soube responder	-	0,6%

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS	Resultado Geral (% das Citações)	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	**59,8%**	58,9%	60,8%	54,5%	58,0%	61,6%	69,9%	61,5%	64,8%	68,7%	65,4%	60,5%	56,6%	60,7%	54,3%	60,4%	62,3%
Construção e finalização das estações na asa norte e asa sul	**34,9%**	35,6%	34,2%	35,3%	33,5%	34,3%	36,8%	44,0%	41,4%	26,3%	37,4%	33,3%	36,5%	37,4%	36,8%	30,8%	32,8%
Instalação de ar-condicionado nos trens	**34,9%**	35,9%	33,9%	36,1%	36,0%	34,9%	29,0%	42,9%	30,4%	31,3%	34,3%	31,7%	36,3%	34,7%	37,9%	32,4%	37,0%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	**33,1%**	32,3%	33,9%	32,3%	34,2%	33,2%	26,1%	36,3%	38,6%	35,4%	37,4%	35,1%	35,6%	27,9%	29,5%	33,6%	33,5%
Expansão do metrô para outras cidades satélites	**26,6%**	27,6%	25,5%	26,5%	24,6%	28,7%	26,5%	20,9%	31,0%	30,3%	27,7%	27,2%	28,0%	26,5%	24,1%	28,9%	23,6%
Diminuição do intervalo entre trens	**24,7%**	24,2%	25,2%	28,1%	22,6%	22,8%	24,6%	29,7%	26,9%	24,2%	26,8%	26,3%	23,6%	20,5%	24,4%	24,5%	27,4%
Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias	**21,9%**	20,9%	23,0%	25,1%	22,5%	21,9%	21,0%	16,5%	11,0%	17,2%	14,5%	24,6%	21,0%	25,6%	23,4%	21,5%	21,2%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda à sexta	**17,3%**	18,8%	15,9%	17,8%	18,4%	14,9%	17,7%	12,1%	16,6%	25,3%	18,1%	16,1%	19,2%	16,3%	20,1%	16,2%	15,6%
Terminais de auto-atendimento para recarga de cartões	**16,1%**	14,2%	18,1%	18,2%	17,7%	14,7%	13,6%	9,9%	9,7%	17,2%	11,8%	16,5%	15,7%	22,3%	16,6%	16,2%	12,7%
Instalação de bicicletários em todas as estações	**14,3%**	15,2%	13,3%	17,0%	17,7%	9,0%	8,1%	14,3%	16,6%	10,1%	13,6%	15,2%	12,9%	14,7%	14,5%	13,2%	15,6%
Não soube responder	**0,6%**	0,7%	0,6%	0,5%	0,9%	0,6%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,5%	0,9%	1,6%	0,7%

SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

*** Base amostral: 2.926 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	Tarifa diferenciada por trecho e horário	Expansão do metrô para outras cidades satélites	Diminuição do intervalo entre trens
	59,8%	34,9%	34,9%	33,1%	26,6%	24,7%
CENTRAL	58,4%	38,0%	33,0%	31,7%	26,1%	23,2%
GALERIA	55,5%	43,2%	32,9%	30,8%	21,9%	22,6%
102	49,3%	36,6%	40,9%	42,3%	19,7%	23,9%
108	64,8%	25,9%	42,6%	37,0%	22,2%	20,4%
112	45,5%	53,0%	34,9%	24,2%	16,7%	13,6%
114	48,6%	32,9%	31,4%	31,4%	25,7%	17,1%
ASA SUL	62,2%	43,2%	43,2%	35,1%	21,6%	13,5%
SHOPPING	61,5%	33,3%	30,3%	36,9%	23,1%	15,9%
FEIRA	66,2%	47,1%	35,3%	30,9%	20,6%	17,7%
GUARA	57,9%	36,6%	33,8%	35,2%	22,8%	29,0%
ARNIQUEIRAS	62,0%	37,1%	31,2%	32,6%	31,7%	30,8%
ÁGUAS CLARAS	68,6%	37,1%	41,9%	32,3%	21,8%	25,3%
CONCESSIONÁRIAS	60,0%	24,7%	49,4%	28,2%	36,5%	29,4%
RELÓGIO	65,9%	26,5%	39,8%	33,2%	25,6%	29,4%
CENTRO METROPOLITANO	64,1%	44,6%	30,4%	28,3%	28,3%	25,0%
CEILÂNDIA SUL	63,9%	29,9%	28,9%	30,9%	30,9%	30,9%
GUARIROBA	59,6%	38,3%	36,2%	38,3%	27,7%	27,7%
CEILÂNDIA CENTRO	64,7%	24,2%	33,3%	35,4%	29,3%	22,2%
CEILÂNDIA NORTE	54,6%	27,3%	36,4%	43,2%	27,3%	22,7%
TERMINAL CEILÂNDIA	69,9%	32,3%	36,1%	35,3%	31,6%	24,8%
TAGUATINGA SUL	51,3%	31,6%	29,0%	39,5%	31,6%	27,6%
FURNAS	55,9%	32,4%	37,3%	27,5%	25,5%	23,5%
SAMAMBAIA SUL	44,2%	36,4%	23,4%	39,0%	42,9%	23,4%
TERMINAL SAMAMBAIA	51,7%	25,0%	36,2%	29,3%	29,3%	35,4%

SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS

*** Base amostral: 2.926 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
	21,9%	17,3%	16,1%	14,3%	0,6%
CENTRAL	20,7%	15,7%	15,5%	15,1%	0,0%
GALERIA	16,4%	10,3%	21,9%	20,6%	1,4%
102	18,3%	16,9%	14,1%	15,5%	0,0%
108	14,8%	14,8%	14,8%	18,5%	0,0%
112	21,2%	25,8%	18,2%	12,1%	0,0%
114	17,1%	17,1%	20,0%	7,1%	0,0%
ASA SUL	16,2%	13,5%	10,8%	16,2%	0,0%
SHOPPING	18,5%	15,9%	12,8%	10,3%	1,0%
FEIRA	20,6%	17,7%	11,8%	16,2%	0,0%
GUARA	23,5%	17,2%	18,6%	9,7%	0,0%
ARNIQUEIRAS	21,7%	19,5%	17,7%	11,3%	0,0%
ÁGUAS CLARAS	23,1%	20,1%	16,6%	10,5%	0,0%
CONCESSIONÁRIAS	16,5%	15,3%	21,2%	12,9%	0,0%
RELÓGIO	24,7%	18,5%	14,7%	13,3%	0,5%
CENTRO METROPOLITANO	22,8%	16,3%	12,0%	16,3%	1,1%
CEILÂNDIA SUL	26,8%	15,5%	15,5%	13,4%	1,0%
GUARIROBA	17,0%	21,3%	10,6%	6,4%	4,3%
CEILÂNDIA CENTRO	28,3%	26,3%	14,1%	13,1%	0,0%
CEILÂNDIA NORTE	40,9%	15,9%	6,8%	13,6%	0,0%
TERMINAL CEILÂNDIA	25,6%	18,1%	14,3%	7,5%	0,8%
TAGUATINGA SUL	23,7%	18,4%	18,4%	18,4%	2,6%
FURNAS	22,6%	14,7%	22,6%	31,4%	2,0%
SAMAMBAIA SUL	19,5%	16,9%	19,5%	20,8%	2,6%
TERMINAL SAMAMBAIA	26,7%	17,2%	15,5%	21,6%	1,7%

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

	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2960	Base: 2926
SERVIÇO DO METRÔ - 3 ITENS QUE ESPERA QUE SEJAM REALIZADOS	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Não soube responder	0,2%	3,1%	0,9%	0,6%
Instalação de bicicletários em todas as estações	14,2%	8,0%	8,1%	14,3%
Terminais de auto-atendimento para recarga de cartões	-	-	13,3%	16,1%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda à sexta	-	-	19,8%	17,3%
Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias	23,5%	19,2%	23,6%	21,9%
Diminuição do intervalo entre trens	52,0%	39,1%	34,1%	24,7%
Expansão do metrô para outras cidades satélites	-	59,6%	26,7%	26,6%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	-	22,2%	28,6%	33,1%
Construção e finalização das estações na asa norte e asa sul	29,4%	46,6%	37,2%	34,9%
Instalação de ar-condicionado nos trens	50,0%	25,4%	35,5%	34,9%
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	67,2%	44,8%	64,2%	59,8%
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%	-	-	-

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: 777 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	237	26,7%	Lago Norte	5	0,6%
Recanto das Emas	80	9,0%	Taguatinga Norte	5	0,6%
Asa Norte	75	8,5%	Vicente Pires	5	0,6%
Gama	64	7,2%	Goiás	4	0,5%
Santa Maria	58	6,5%	Lago Sul	4	0,5%
Sobradinho	58	6,5%	Cruzeiro	3	0,3%
Samambaia	45	5,1%	Saída Norte	2	0,2%
Planaltina	38	4,3%	Saída Sul	2	0,2%
Setor O	30	3,4%	Estrutural	2	0,2%
Riacho Fundo	27	3,0%	Candangolândia	2	0,2%
Ceilândia	24	2,7%	Riacho Fundo II	2	0,2%
Brazlândia	16	1,8%	Sobradinho II	1	0,1%
Paranoá	11	1,2%	Asa Sul	1	0,1%
Águas Lindas de Goiás	11	1,2%	Expansão	1	0,1%
P Sul	10	1,1%	P Norte	1	0,1%
Samambaia toda	10	1,1%	Riacho Fundo I	1	0,1%
São Sebastião	9	1,0%	Terminal Samambaia	1	0,1%
Valparaíso	8	0,9%	Itapoã	1	0,1%
Taguatinga	7	0,8%	Ocidental	1	0,1%
Sol Nascente	6	0,7%	Varjão	1	0,1%
Núcleo Bandeirante	6	0,7%	Santo Antonio	1	0,1%
Entorno	5	0,6%	Vila Planalto	1	0,1%
Luziânia	5	0,6%	Novo Gama	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Números Absolutos	%	COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Números Absolutos	%
Nenhum comércio/serviço	908	31,0%	Maior acessibilidade para pessoas com deficiência	3	0,1%
Banheiro	823	28,1%	Fraldário	3	0,1%
Não soube responder	453	15,5%	Serviços de informações / Mais funcionários para dar informações	3	0,1%
Lanchonete	384	13,1%	Tomadas nos trens e estações	3	0,1%
Bebedouro	223	7,6%	Mercado	2	0,1%
Comércio/Serviços em geral	53	1,8%	Mais assentos preferenciais	2	0,1%
Loja de conveniência	40	1,4%	Comércio ambulante	2	0,1%
Segurança / Posto Policial / Fiscais	38	1,3%	Loja de roupas	2	0,1%
Farmácia	34	1,2%	Câmeras de segurança	2	0,1%
Bancos / Caixa eletrônico 24 horas	31	1,1%	Bomboniere	1	0,0%
Casa lotérica	24	0,8%	Carrinhos de bebê	1	0,0%
Banca de jornal/revista	15	0,5%	Lixeiras	1	0,0%
Wifi	11	0,4%	Anúncios sobre mudança de tarifas	1	0,0%
Espaço cultural: Artesanato / Entretenimento	10	0,3%	Serviço de achados e perdidos	1	0,0%
Autoatendimento DFTrans	10	0,3%	Biblioteca	1	0,0%
Livraria	10	0,3%	Sorveteria	1	0,0%
Gancho nos trens para segurar	7	0,2%	Telefone Público	1	0,0%
Cafeteria	7	0,2%	Mais portas de entrada e saída	1	0,0%
Padaria	5	0,2%	UTI Móvel	1	0,0%
Recarga de cartões	5	0,2%	Mercearia	1	0,0%
Recarga de celular	5	0,2%	Área de fumante	1	0,0%
Máquina de bebidas	4	0,1%	-	-	-
Ar-Condicionado	4	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Nenhum comércio/serviço	**31,0%**	30,1%	31,9%	37,3%	30,9%	28,4%	23,9%	30,8%	28,3%	27,3%	28,6%	30,4%	28,4%	30,2%	32,8%	34,5%	31,8%
Banheiro	**28,1%**	27,6%	28,6%	24,2%	28,2%	27,0%	33,5%	33,0%	37,2%	32,3%	34,6%	24,1%	27,7%	30,0%	28,8%	24,3%	29,0%
Não soube responder	**15,5%**	14,6%	16,4%	12,6%	15,1%	19,0%	19,5%	8,8%	9,7%	21,2%	13,0%	18,1%	13,9%	11,9%	16,4%	16,0%	18,6%
Lanchonete	**13,1%**	16,3%	10,0%	11,8%	11,9%	15,2%	13,6%	16,5%	13,8%	16,2%	15,4%	12,5%	16,2%	12,8%	11,0%	16,0%	8,5%
Bebedouro	**7,6%**	6,4%	8,9%	7,4%	9,7%	4,9%	6,3%	9,9%	9,7%	7,1%	9,0%	5,8%	10,2%	5,8%	7,7%	6,3%	9,0%
Comércio/Serviços em geral	**1,8%**	2,1%	1,5%	2,7%	1,4%	2,0%	0,7%	1,1%	2,8%	0,0%	1,5%	1,8%	2,3%	2,6%	1,2%	2,1%	1,2%
Loja de conveniência	**1,4%**	1,6%	1,2%	1,5%	1,6%	1,1%	0,4%	3,3%	0,7%	2,0%	1,8%	1,6%	1,4%	0,9%	0,9%	1,9%	1,2%
Segurança / Posto Policial / Fiscais	**1,3%**	1,2%	1,4%	1,4%	1,3%	0,6%	2,9%	1,1%	2,1%	0,0%	1,2%	0,5%	1,2%	1,6%	1,9%	1,4%	1,4%
Farmácia	**1,2%**	1,1%	1,2%	1,2%	1,3%	1,4%	0,7%	1,1%	0,7%	0,0%	0,6%	2,7%	0,9%	1,4%	0,5%	0,5%	1,4%
Bancos / Caixa eletrônico 24 horas	**1,1%**	1,1%	1,0%	1,5%	0,5%	1,5%	0,7%	0,0%	1,4%	1,0%	0,9%	1,6%	1,6%	0,9%	0,7%	0,7%	0,9%
Casa lotérica	**0,8%**	0,7%	1,0%	0,8%	0,8%	0,6%	1,5%	1,1%	1,4%	0,0%	0,9%	0,7%	0,7%	0,9%	1,4%	0,9%	0,2%
Banca de jornal/revista	**0,5%**	0,8%	0,3%	0,7%	0,3%	0,8%	0,4%	1,1%	0,0%	0,0%	0,3%	1,1%	0,2%	1,2%	0,5%	0,2%	0,0%
Wifi	**0,4%**	0,5%	0,3%	0,5%	0,5%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%	0,7%	0,0%	0,7%	0,5%
Espaço cultural: Artesanato / Entretenimento	**0,3%**	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%	0,3%	0,5%	0,2%	0,9%	0,2%	0,2%	0,0%
Autoatendimento DFTrans	**0,3%**	0,6%	0,1%	0,3%	0,5%	0,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Livraria	**0,3%**	0,6%	0,1%	0,4%	0,1%	0,6%	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	0,2%	0,2%	0,5%	0,5%	0,2%	0,5%
Outros	**2,4%**	2,5%	2,5%	2,2%	3,3%	2,0%	2,6%	2,2%	2,8%	1,0%	1,8%	4,0%	1,6%	2,8%	1,9%	2,6%	2,6%

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	ESTAÇÕES					
		CENTRAL	GALERIA	102	108	112	114
Nenhum comércio/serviço	**31,0%**	23,6%	27,4%	19,7%	13,0%	28,8%	24,3%
Banheiro	**28,1%**	33,5%	34,9%	38,0%	35,2%	30,3%	34,3%
Não soube responder	**15,5%**	18,7%	17,8%	25,4%	29,6%	21,2%	21,4%
Lanchonete	**13,1%**	12,6%	9,6%	4,2%	9,3%	12,1%	15,7%
Bebedouro	**7,6%**	7,6%	5,5%	11,3%	7,4%	9,1%	7,1%
Comércio/Serviços em geral	**1,8%**	0,9%	1,4%	1,4%	1,9%	0,0%	1,4%
Loja de conveniência	**1,4%**	1,8%	3,4%	2,8%	3,7%	1,5%	0,0%
Segurança / Posto Policial / Fiscais	**1,3%**	1,4%	1,4%	2,8%	1,9%	0,0%	0,0%
Farmácia	**1,2%**	1,1%	1,4%	2,8%	1,9%	1,5%	1,4%
Bancos / Caixa eletrônico 24 horas	**1,1%**	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Casa lotérica	**0,8%**	0,2%	1,4%	1,4%	0,0%	1,5%	0,0%
Banca de jornal/revista	**0,5%**	0,2%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Wifi	**0,4%**	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Espaço cultural: Artesanato / Entretenimento	**0,3%**	0,0%	0,7%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%
Autoatendimento DFTrans	**0,3%**	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Livraria	**0,3%**	0,2%	0,7%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%
Outros	**2,4%**	3,2%	3,4%	1,4%	1,9%	0,0%	2,9%

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		ESTAÇÕES					
COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	ASA SUL	SHOPPING	FEIRA	GUARA	ARNIQUEIRAS	ÁGUAS CLARAS
Nenhum comércio/serviço	**31,0%**	24,3%	31,8%	29,4%	37,2%	34,4%	37,1%
Banheiro	**28,1%**	40,5%	28,2%	26,5%	23,5%	21,3%	24,5%
Não soube responder	**15,5%**	13,5%	17,4%	23,5%	19,3%	18,6%	8,3%
Lanchonete	**13,1%**	10,8%	15,9%	10,3%	11,0%	13,6%	13,5%
Bebedouro	**7,6%**	8,1%	7,7%	5,9%	3,5%	7,2%	8,3%
Comércio/Serviços em geral	**1,8%**	0,0%	1,5%	0,0%	1,4%	1,8%	2,2%
Loja de conveniência	**1,4%**	2,7%	0,5%	0,0%	1,4%	1,4%	2,6%
Segurança / Posto Policial / Fiscais	**1,3%**	0,0%	0,0%	1,5%	1,4%	0,5%	0,9%
Farmácia	**1,2%**	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	2,7%	0,0%
Bancos / Caixa eletrônico 24 horas	**1,1%**	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,5%	1,8%
Casa lotérica	**0,8%**	0,0%	0,0%	1,5%	0,7%	1,4%	3,1%
Banca de jornal/revista	**0,5%**	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	1,3%
Wifi	**0,4%**	0,0%	0,0%	1,5%	0,7%	0,5%	0,9%
Espaço cultural: Artesanato / Entretenimento	**0,3%**	2,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%	0,4%
Autoatendimento DFTrans	**0,3%**	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%
Livraria	**0,3%**	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,4%
Outros	**2,4%**	2,7%	1,0%	2,9%	3,5%	1,8%	1,8%

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	ESTAÇÕES					
		CONCESSIONÁRIAS	RELÓGIO	CENTRO METROPOLITANO	CEILÂNDIA SUL	GUARIROBA	CEILÂNDIA CENTRO
Nenhum comércio/serviço	**31,0%**	34,1%	31,3%	37,0%	22,7%	23,4%	30,3%
Banheiro	**28,1%**	23,5%	24,6%	27,2%	30,9%	27,7%	30,3%
Não soube responder	**15,5%**	18,8%	11,4%	15,2%	19,6%	19,2%	14,1%
Lanchonete	**13,1%**	12,9%	17,1%	6,5%	12,4%	17,0%	16,2%
Bebedouro	**7,6%**	4,7%	9,5%	7,6%	9,3%	8,5%	7,1%
Comércio/Serviços em geral	**1,8%**	1,2%	2,8%	1,1%	6,2%	2,1%	2,0%
Loja de conveniência	**1,4%**	0,0%	0,0%	2,2%	2,1%	2,1%	0,0%
Segurança / Posto Policial / Fiscais	**1,3%**	0,0%	0,5%	0,0%	2,1%	0,0%	1,0%
Farmácia	**1,2%**	2,4%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	2,0%
Bancos / Caixa eletrônico 24 horas	**1,1%**	5,9%	1,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Casa lotérica	**0,8%**	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	4,3%	1,0%
Banca de jornal/revista	**0,5%**	0,0%	1,4%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Wifi	**0,4%**	2,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Espaço cultural: Artesanato / Entretenimento	**0,3%**	0,0%	0,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Autoatendimento DFTrans	**0,3%**	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,1%	0,0%
Livraria	**0,3%**	1,2%	1,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Outros	**2,4%**	4,7%	2,8%	2,2%	1,0%	6,4%	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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		ESTAÇÕES					
COMÉRCIO QUE FALTA NO METRÔ-DF	Resultado Geral	CEILÂNDIA NORTE	TERMINAL CEILÂNDIA	TAGUATINGA SUL	FURNAS	SAMAMBAIA SUL	TERMINAL SAMAMBAIA
Nenhum comércio/serviço	**31,0%**	31,8%	42,9%	39,5%	38,2%	44,2%	29,3%
Banheiro	**28,1%**	31,8%	21,8%	25,0%	30,4%	23,4%	23,3%
Não soube responder	**15,5%**	13,6%	6,8%	5,3%	7,8%	5,2%	9,5%
Lanchonete	**13,1%**	18,2%	15,0%	9,2%	13,7%	13,0%	17,2%
Bebedouro	**7,6%**	4,6%	3,8%	13,2%	7,8%	9,1%	11,2%
Comércio/Serviços em geral	**1,8%**	2,3%	0,8%	2,6%	2,9%	2,6%	3,5%
Loja de conveniência	**1,4%**	0,0%	0,8%	1,3%	1,0%	1,3%	0,0%
Segurança / Posto Policial / Fiscais	**1,3%**	0,0%	1,5%	5,3%	0,0%	2,6%	7,8%
Farmácia	**1,2%**	4,6%	1,5%	0,0%	0,0%	1,3%	0,9%
Bancos / Caixa eletrônico 24 horas	**1,1%**	4,6%	4,5%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Casa lotérica	**0,8%**	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%
Banca de jornal/revista	**0,5%**	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Wifi	**0,4%**	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Espaço cultural: Artesanato / Entretenimento	**0,3%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Autoatendimento DFTrans	**0,3%**	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%	1,3%	0,0%
Livraria	**0,3%**	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Outros	**2,4%**	2,3%	1,5%	4,0%	2,0%	5,2%	3,5%

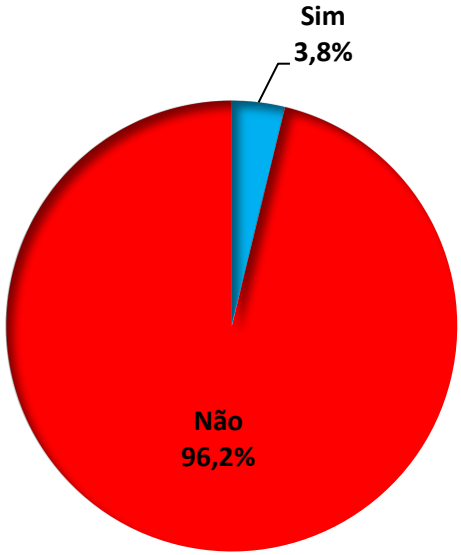
Essa questão é de resposta múltipla, ou seja, o entrevistado poderia citar mais de uma resposta, com isso o total excede 100%

CONHECIMENTO DO PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO

Você conhece o programa Metrô Solidário?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

CONHECIMENTO DO PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO	Números Absolutos	%
Sim	112	3,8%
Não	2814	96,2%
TOTAL	**2926**	**100%**



CONHECIMENTO DO PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO

Você conhece o programa Metrô Solidário?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Sim	**3,8%**	3,9%	3,8%	2,2%	4,7%	4,1%	7,0%	3,3%	2,8%	0,0%	2,1%	5,4%	4,2%	3,7%	4,5%	3,0%	3,5%
Não	**96,2%**	96,1%	96,2%	97,8%	95,3%	95,9%	93,0%	96,7%	97,2%	100,0%	97,9%	94,6%	95,8%	96,3%	95,6%	97,0%	96,5%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CONHECIMENTO DO PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO

Você conhece o programa Metrô Solidário?

*** Base amostral: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

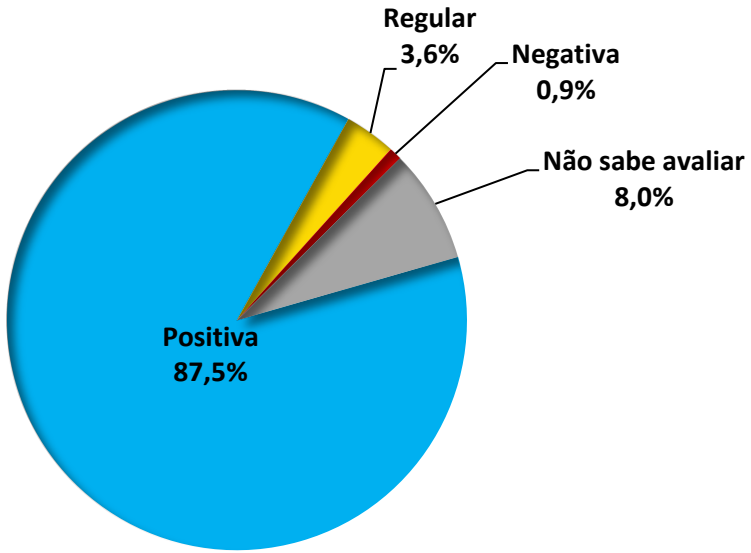
	RESULTADO GERAL DA ESTAÇÃO		
ESTAÇÃO	SIM	NÃO	
CENTRAL	4,0%	96,0%	100%
GALERIA	4,8%	95,2%	100%
102	9,9%	90,1%	100%
108	3,7%	96,3%	100%
112	4,6%	95,5%	100%
114	8,6%	91,4%	100%
ASA SUL	13,5%	86,5%	100%
SHOPPING	5,1%	94,9%	100%
FEIRA	1,5%	98,5%	100%
GUARA	0,0%	100,0%	100%
ARNIQUEIRAS	5,0%	95,0%	100%
ÁGUAS CLARAS	2,6%	97,4%	100%
CONCESSIONÁRIAS	5,9%	94,1%	100%
RELÓGIO	1,0%	99,1%	100%
CENTRO METROPOLITANO	3,3%	96,7%	100%
CEILÂNDIA SUL	6,2%	93,8%	100%
GUARIROBA	2,1%	97,9%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	3,0%	97,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	4,6%	95,5%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	3,0%	97,0%	100%
TAGUATINGA SUL	2,6%	97,4%	100%
FURNAS	2,9%	97,1%	100%
SAMAMBAIA SUL	5,2%	94,8%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	0,9%	99,1%	100%

AVALIAÇÃO DO PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO

Como o(a) sr(a) avalia as ações do programa?

Base amostral: 112 Entrevistados que conhecem o programa metrô solidário

AVALIAÇÃO ATENDIMENTO PRIMEIROS SOCORROS	Números Absolutos	%
Ótimo	36	32,1%
Bom	62	55,4%
Regular	4	3,6%
Ruim	1	0,9%
Péssimo	0	0,0%
Não sabe avaliar	9	8,0%
TOTAL	**112**	**100%**



AVALIAÇÃO DO PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO

Como o(a) sr(a) avalia as ações do programa?

Base amostral: 112 Entrevistados que conhecem o programa metrô solidário

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
AVALIAÇÃO	Resultado Geral	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
Ótimo	**32,1%**	36,8%	27,3%	12,5%	41,9%	33,3%	31,6%	33,3%	0,0%	0,0%	14,3%	33,3%	22,2%	56,3%	42,1%	23,1%	20,0%
Bom	**55,4%**	54,4%	56,4%	75,0%	53,5%	51,9%	52,6%	66,7%	25,0%	0,0%	42,9%	58,3%	61,1%	37,5%	57,9%	53,9%	66,7%
Regular	**3,6%**	3,5%	3,6%	6,3%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	7,7%	0,0%
Ruim	**0,9%**	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Péssimo	**0,0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sabe avaliar	**8,0%**	3,5%	12,7%	6,3%	2,3%	14,8%	15,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%	0,0%	0,0%	15,4%	13,3%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

AVALIAÇÃO DO PROGRAMA METRÔ SOLIDÁRIO

Como o(a) sr(a) avalia as ações do programa?

Base amostral: 112 Entrevistados que conhecem o programa metrô solidário

	ESCALA DE AVALIAÇÃO						
ESTAÇÃO	**Ótima**	**Boa**	**Regular**	**Ruim**	**Péssima**	**Não sabe avaliar**	
CENTRAL	22,2%	77,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
GALERIA	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
102	28,6%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	100%
108	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	100%
112	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	100%
114	33,3%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100%
ASA SUL	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
SHOPPING	70,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	100%
FEIRA	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
GUARA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
ARNIQUEIRAS	27,3%	63,6%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	100%
ÁGUAS CLARAS	50,0%	33,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CONCESSIONÁRIAS	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
RELÓGIO	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CENTRO METROPOLITANO	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA SUL	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
GUARIROBA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA CENTRO	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
CEILÂNDIA NORTE	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TERMINAL CEILÂNDIA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
TAGUATINGA SUL	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
FURNAS	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	100%
SAMAMBAIA SUL	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100%
TERMINAL SAMAMBAIA	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

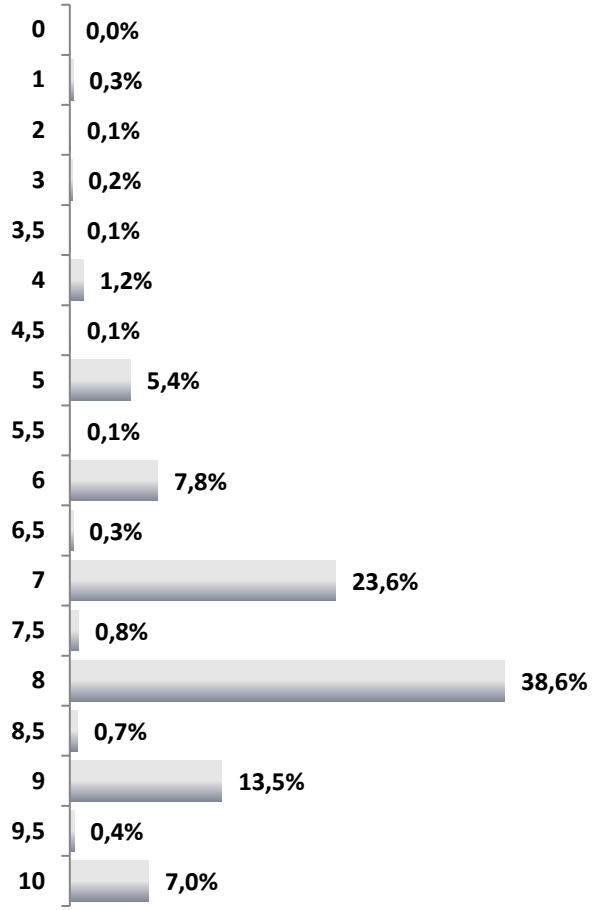
NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF	%
0	0,0%
1	0,3%
2	0,1%
3	0,2%
3,5	0,1%
4	1,2%
4,5	0,1%
5	5,4%
5,5	0,1%
6	7,8%
6,5	0,3%
7	23,6%
7,5	0,8%
8	38,6%
8,5	0,7%
9	13,5%
9,5	0,4%
10	7,0%
TOTAL	100%
NOTA MÉDIA GERAL - 7,6	

Frequência de notas 7 ou superior: 84,6%*



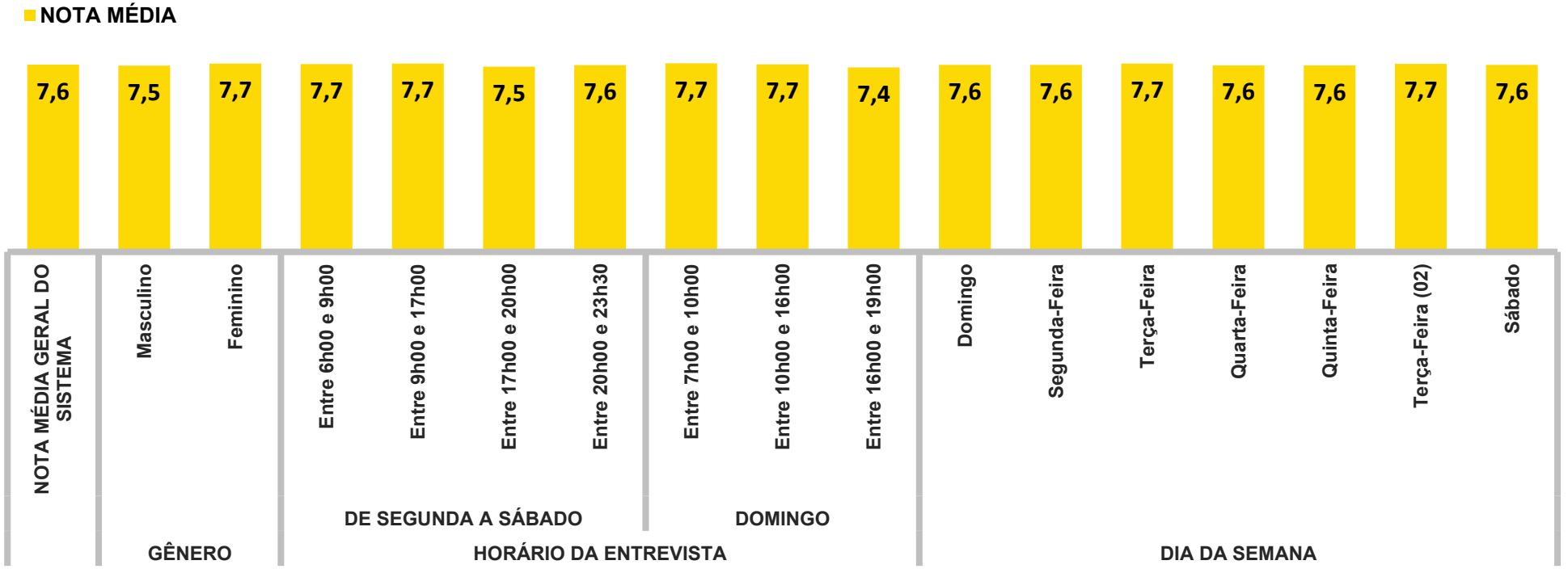
*** Índice de satisfação com base em parâmetros estabelecidos pelo Metrô - DF**

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

		GÊNERO		HORÁRIO DA ENTREVISTA							DIA DA SEMANA						
				DE SEGUNDA A SÁBADO				DOMINGO									
	NOTA MÉDIA GERAL DO SISTEMA	Masculino	Feminino	Entre 6h00 e 9h00	Entre 9h00 e 17h00	Entre 17h00 e 20h00	Entre 20h00 e 23h30	Entre 7h00 e 10h00	Entre 10h00 e 16h00	Entre 16h00 e 19h00	Domingo	Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Terça-Feira (02)	Sábado
NOTA MÉDIA	7,6	7,5	7,7	7,7	7,7	7,5	7,6	7,7	7,7	7,4	7,6	7,6	7,7	7,6	7,6	7,7	7,6

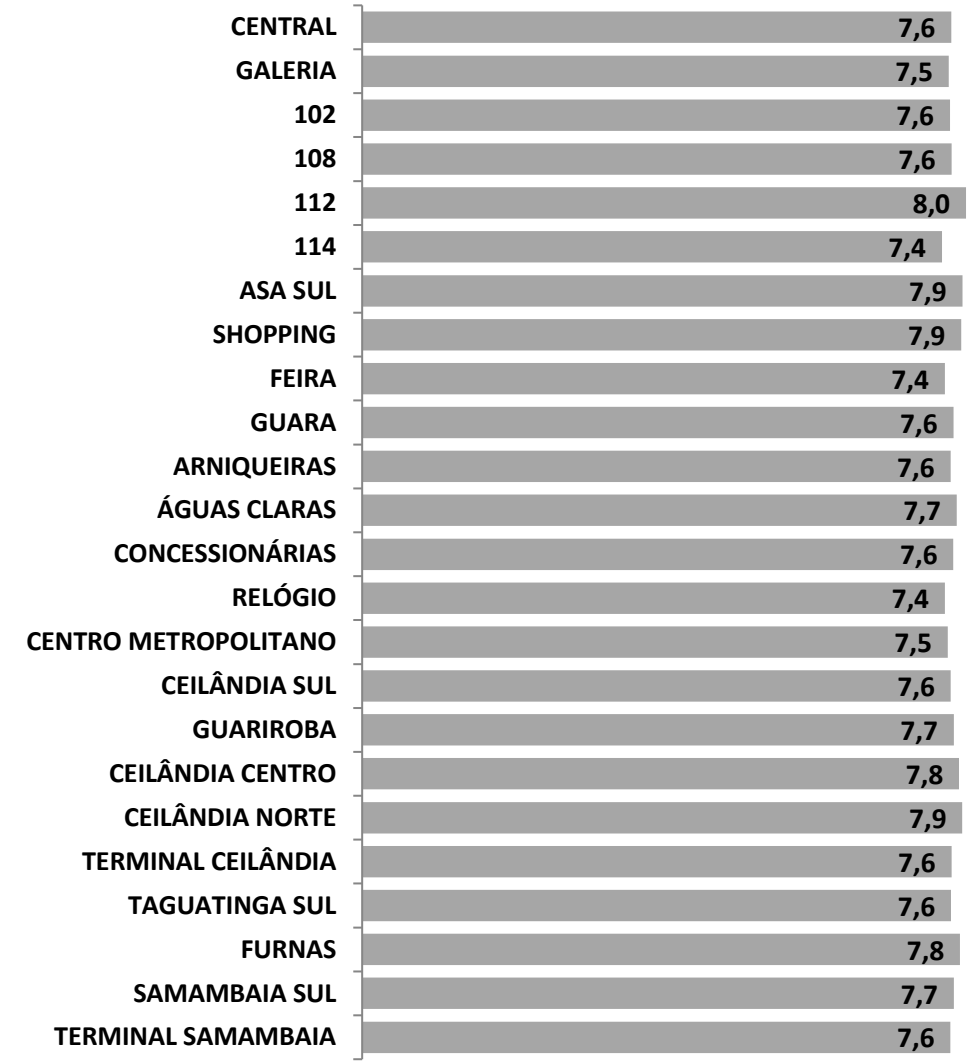


NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO - NOTA MÉDIA	NOTA MÉDIA DA ESTAÇÃO
CENTRAL	7,6
GALERIA	7,5
102	7,6
108	7,6
112	8,0
114	7,4
ASA SUL	7,9
SHOPPING	7,9
FEIRA	7,4
GUARA	7,6
ARNIQUEIRAS	7,6
ÁGUAS CLARAS	7,7
CONCESSIONÁRIAS	7,6
RELÓGIO	7,4
CENTRO METROPOLITANO	7,5
CEILÂNDIA SUL	7,6
GUARIROBA	7,7
CEILÂNDIA CENTRO	7,8
CEILÂNDIA NORTE	7,9
TERMINAL CEILÂNDIA	7,6
TAGUATINGA SUL	7,6
FURNAS	7,8
SAMAMBAIA SUL	7,7
TERMINAL SAMAMBAIA	7,6



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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

ESTAÇÃO	RANKING NOTA MÉDIA
112	7,98
ASA SUL	7,89
CEILÂNDIA NORTE	7,89
SHOPPING	7,86
FURNAS	7,82
CEILÂNDIA CENTRO	7,80
ÁGUAS CLARAS	7,74
SAMAMBAIA SUL	7,66
GUARIROBA	7,66
GUARA	7,65
CONCESSIONÁRIAS	7,65
108	7,60
TERMINAL CEILÂNDIA	7,60
CENTRAL	7,59
TAGUATINGA SUL	7,59
CEILÂNDIA SUL	7,58
ARNIQUEIRAS	7,57
TERMINAL SAMAMBAIA	7,57
102	7,56
GALERIA	7,53
CENTRO METROPOLITANO	7,50
RELÓGIO	7,43
FEIRA	7,43
114	7,35

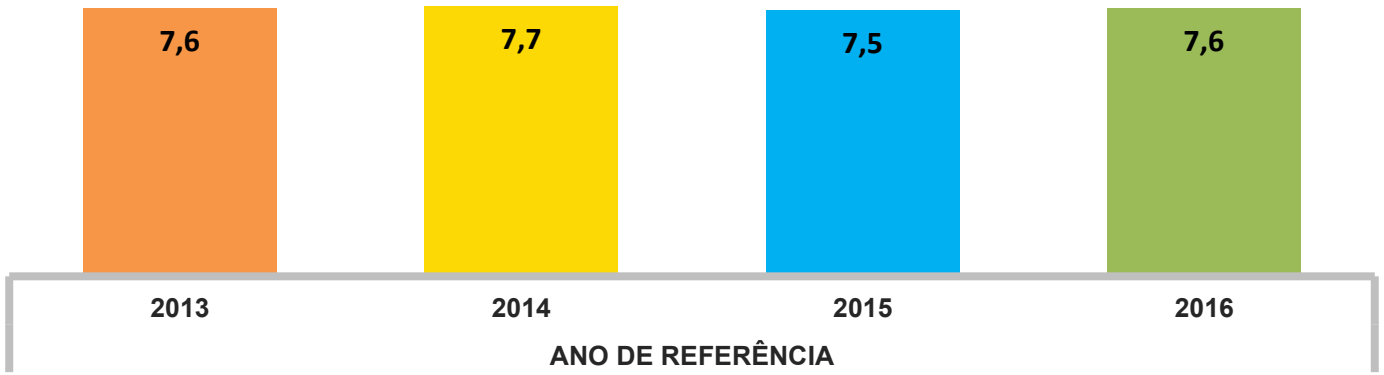


COMPARATIVO - NOTA PARA O SERVIÇO PRESTADO PELO METRÔ-DF

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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

	ANO DE REFERÊNCIA			
	2013	2014	2015	2016
NOTA MÉDIA	7,6	7,7	7,5	7,6



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: 2.926 Entrevistados / Total do Sistema**

	COMPARATIVO			
ESTAÇÃO - NOTA MÉDIA	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
CENTRAL	7,6	7,9	7,8	7,6
GALERIA	7,4	8,1	7,3	7,5
102	7,4	8,0	7,6	7,6
108	7,7	7,9	7,6	7,6
112	7,7	8,0	7,5	8,0
114	7,7	8,1	7,5	7,4
ASA SUL	7,6	8,0	7,7	7,9
SHOPPING	7,7	8,2	7,6	7,9
FEIRA	7,8	7,9	7,5	7,4
GUARA	7,8	8,1	7,3	7,6
ARNIQUEIRAS	7,6	7,2	7,5	7,6
ÁGUAS CLARAS	7,6	6,9	7,8	7,7
CONCESSIONÁRIAS	7,5	6,8	7,4	7,6
RELÓGIO	7,5	7,3	7,4	7,4
CENTRO METROPOLITANO	7,3	7,8	7,6	7,5
CEILÂNDIA SUL	7,6	7,8	7,5	7,6
GUARIROBA	7,7	7,9	7,3	7,7
CEILÂNDIA CENTRO	7,6	7,7	7,5	7,8
CEILÂNDIA NORTE	7,5	7,3	7,4	7,9
TERMINAL CEILÂNDIA	7,4	7,4	7,7	7,6
TAGUATINGA SUL	7,6	7,7	7,4	7,6
FURNAS	7,7	7,6	7,7	7,8
SAMAMBAIA SUL	7,8	7,6	7,5	7,7
TERMINAL SAMAMBAIA	7,6	7,5	7,4	7,6
NOTA MÉDIA TOTAL DO SISTEMA	7,6	7,7	7,5	7,6

INSTITUTO DE PESQUISAS

Avenida Independência, 546
Alto | Piracicaba
(19)3435.3785 | (19) 3371.2848
atendimento@cw7pesquisas.com.br
www.cw7pesquisas.com.br