Ser Desenvolvimento Humano e Empresarial

Pesquisa de Avaliação dos Serviços Prestados Metrô DF

2018

www.serdhe.com.br

Metodologia

Objetivo: Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelo METRÔ-DF

Local: Distrito Federal

Período de Campo: 03 de março a 02 de abril de 2019

População: 2.974.703 (População estimada 2018 – Fonte: IBGE Cidades)

Universo: 140.000 usuários diários do METRÔ-DF

Amostra: Representativa do universo, elaborada por quotas proporcionais em função de variáveis significativas: sexo, idade, escolaridade, estação.

Amostra coletada: 2.926 usuários entrevistados

Método de coleta de dados: Entrevistas pessoais, mediante aplicação de perguntas estruturas e utilização do questionário eletrônico

Margem de erro: 2% com 99% nível de confiança

1. Introdução

Relatório tem como propósito apresentar os resultados da pesquisa quantitativa de avaliação dos serviços prestados pelo METRÔ-DF e seus diversos atributos, além de identificar as características de perfil dos usuários, seus hábitos de viagem e seu grau de satisfação com os serviços avaliados.

As entrevistas foram realizadas de segunda a domingo, das 06 às 23 horas, entre os dias 03 de março a 02 de abril de 2019, em todas as 24 estações do METRÔ-DF. Foram realizadas 2.926 entrevistas com usuários com idade superior a 16 anos, distribuídos entre 57,0% de mulheres e 43,0% de homens.

Foram aplicados 83 perguntas quantitativas e qualitativas, além de questões relacionadas ao perfil demográfico, composta por sexo, idade, escolaridade, renda familiar e ocupação.

2. Referencial Teórico

Além de traçar perfil de usuários do Metrô-DF e seus hábitos de viagem, este relatório tem como propósito identificar o grau de satisfação com os serviços oferecidos pela companhia por meio de seus diversos atributos. Portanto, para melhor entendimento dos objetivos da pesquisa, faz-se necessário que se discorra sobre a natureza e a importância das pesquisas de satisfação para empresas prestadoras de serviço público.

As informações sobre os níveis de satisfação de usuários de serviços públicos constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas, órgãos públicos, concessionários e companhias comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto à sua população.

Em Brasília, esta preocupação é observada na Lei nº 5.602, de 30 de dezembro de 2015, que dispõe sobre o Plano Plurianual do Distrito Federal para o quadriênio 2016-2019 e que prevê a obrigatoriedade da campanha metroviária em apontar indicadores de desempenho acerca dos serviços que prevê à população brasiliense.

Muito se tem discutido sobre satisfação de clientes e usuários em todo o mundo. Há várias análises e teorias sobre o estudo de satisfação. Mas uma das definições mais compreensíveis foi apresentada pelos autores Philip Kotler e Kevin Lane, no livro “Administração de Marketing”:

> *“Satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) relação às expectativas da pessoa.”*

Tal expectativa, segundo Kotler (2000), forma-se a partir de experiências anteriores, de conselhos de familiares e amigos, e informações de marketing e de concorrentes. A satisfação é, portanto, construída ao longo de experiência e sofre influência de variáveis externas, como opiniões de pessoas, instituições e, é claro, da próprias mídia. Intimamente ligada aos processos de qualidade, a pesquisa sobre a satisfação insere-se entre os pré-requisitos que sustentam ações eficazes de qualquer empresa, por isso a sua obrigatoriedade.

Na prática, o estudo da satisfação vem sendo reconhecido em unanimidade como um dos principais objetivos das grandes organizações, tornando-se instrumento quase que indispensável. Há uma consciência de que o monitoramento tende o propor valiosas informações que permitem o desenvolvimento de estratégias que possibilitam o incremento de relacionamentos de longo prazo cada vez melhores com os seus clientes.

Considerando já há quase inexorabilidade da pesquisa e a sua importância diante de um desempenho histórico, a Polo Pesquisas sugeriu à direção do Metrô-DF que mantivesse o sistema avaliativo utilizado nos últimos levantamentos, de modo que se pudesse obter essa escala histórica de valores sobre os atributos estudados, incrementando-se apenas serviços e atributos incluídos posteriormente à data do último estudo de satisfação, como de fato ocorreu. Utilizando-se praticamente do mesmo instrumento investigatório de levantamentos anteriores, o trabalho foi levado a campo respeitando-se o método PPT (Probabilidade Proporcional ao Tamanho) de movimentação de cada estação, considerando as seguintes faixas horárias:

- das 6 horas às 9 horas
- das 9 horas às 17 horas
- das 17 horas às 20 horas
- das 20 horas às 23 horas.

As entrevistas foram distribuídas conforme a movimentação média por horário de cada estação, segundo apresentada pela própria Ouvidoria do Metrô-DF e conforme tabela abaixo:

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
TOTAL POR ESTAÇÃO		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

3. Resumo Analítico

Hoje 66,0% dos usuários de metrô utilizam o sistema diariamente, quase a mesma proporção que em 2017 (65,5%).

O posicionamento das estações permite que 66,1% dos passageiros cheguem a estação a pé. E 24,6% utilizam o ônibus, o segundo meio de utilização mais usado. Houve pouca variação em relação a 2017. O carro é utilizado para chegar a estação por 5,6% e a bicicleta é utilizada 1,5% dos brasilienses, quase a mesma proporção que os entrevistados que chegam pelo aplicativo de transporte privado (Uber, 99 Pop) e outros 0,7% chegam na estação por meio de carona, táxi e skate e 0,1% não informou como chega na estação.

A pesquisa começou a ser aplicada a partir do ingresso nas estações. Todas as entrevistas foram realizadas após a roleta e na região de embarque dos passageiros. Para aferir o nível de satisfação dos usuários do metrô, o estudo utilizou-se dos seguintes critérios qualitativos de intensidade:

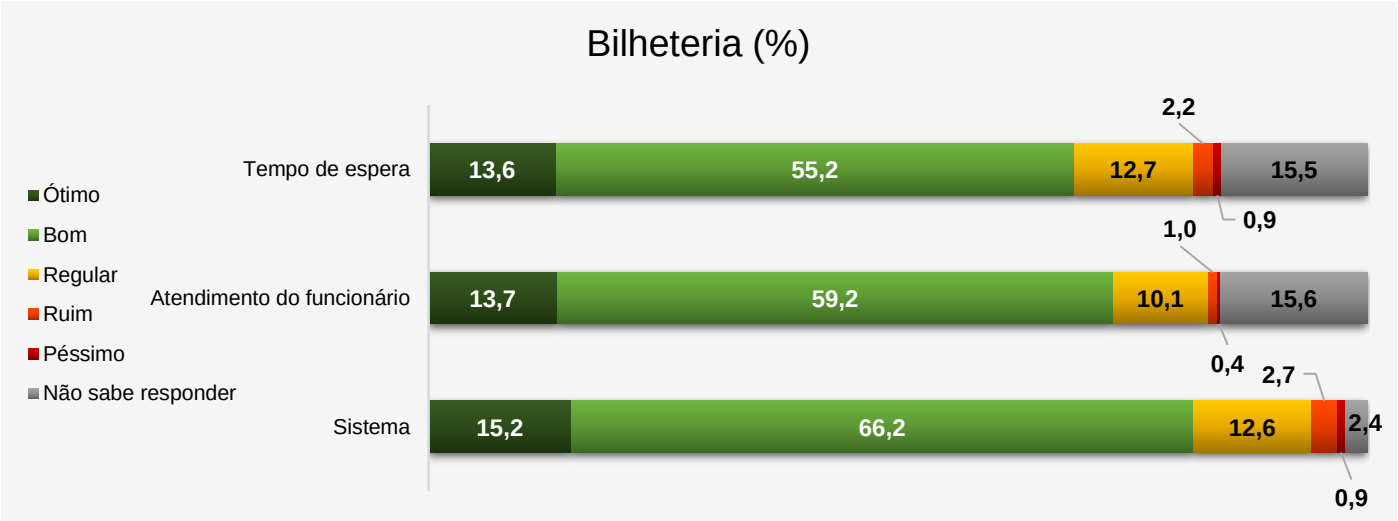
- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

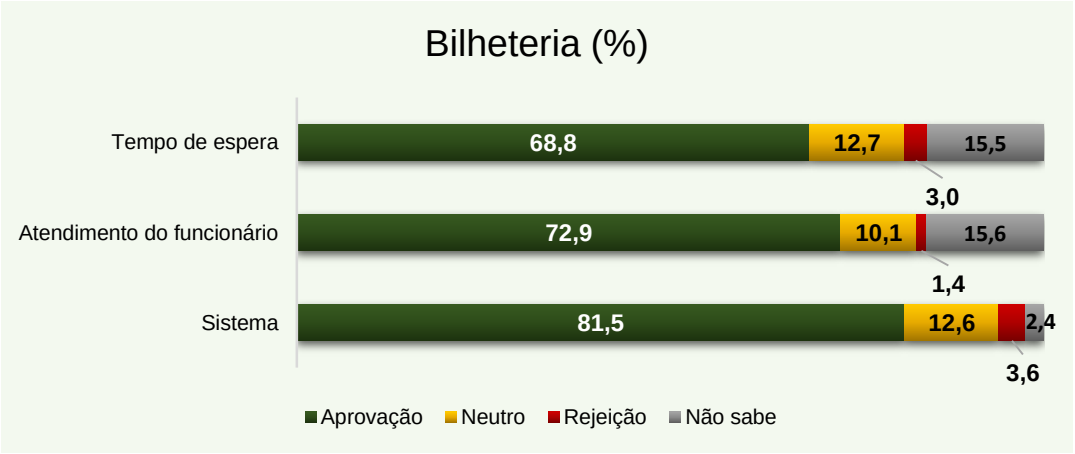
Considerando que o requisito básico para definição e uma escala adequada é o equilíbrio entre as repostas “positivas” e as “negativas”, apresentando ou não uma categoria “neutra”, observou-se que a escala já utilizada pelo metrô em estudos anteriores respeitava esta imparcialidade avaliativa, tendo como “ótimo” e “bom” duas condições positivas e “ruim” e “péssimo” duas condições negativas.

Bilheteria

O primeiro atributo avaliado foi da bilheteria, que dá acesso ao sistema Metrô-DF. Foram identificados que 15,5% não souberam responder à pergunta de tempo de espera, e justificaram que não utilizam ou somente em casos raros que utilizam o sistema de bilheteria.

O sistema de bilhetagem foi aprovado por 81,5% dos entrevistados e reprovado por apenas 3,6%. Quanto ao atendimento do funcionário foi avaliado com 72,9% de aprovação contra 1,4% de rejeição. O tempo de espera de atendimento foi o que apresentou a menor aprovação: 68,8%, e com rejeição de 3,0%.



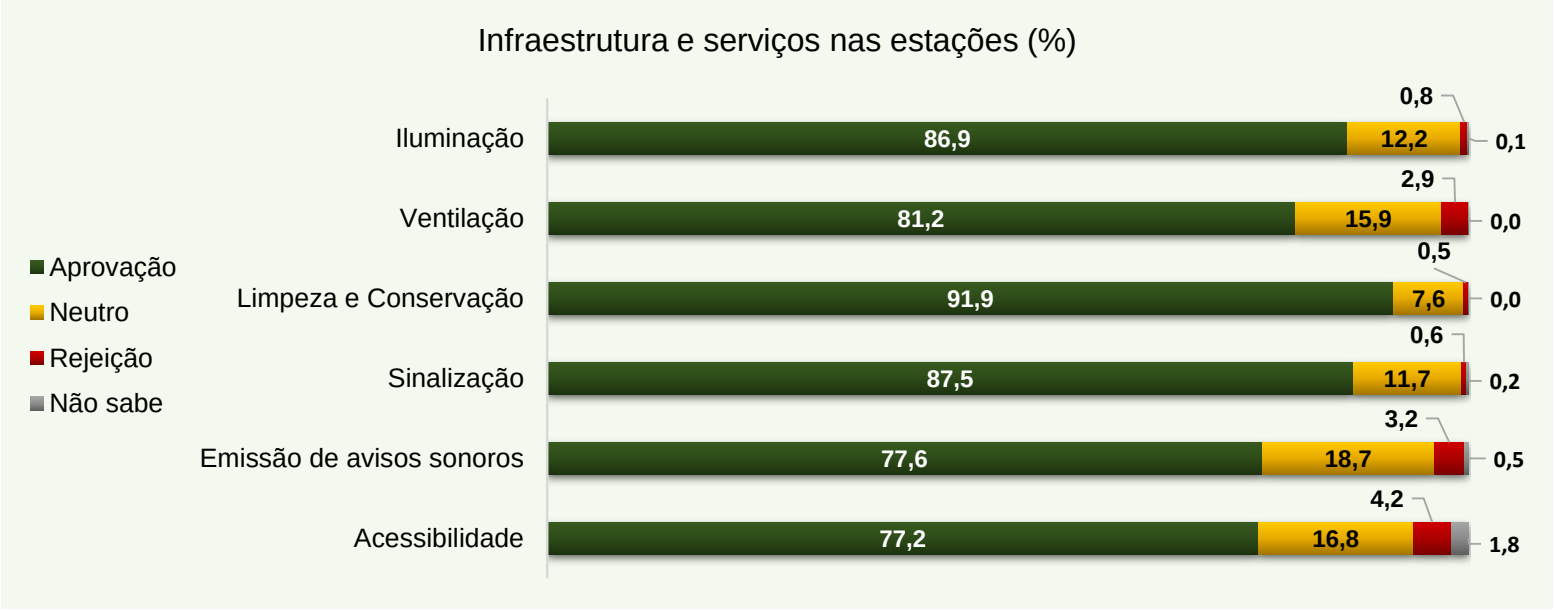


Infraestrutura e serviços nas estações

A iluminação nas estações foi aprovada 86,9% dos entrevistados e obteve apenas 0,8% de rejeição, uma evolução em relação a 2017, na qual o atributo foi aprovado por 84,9%. A ventilação nas estações foi aprovada 81,2% e com rejeição de 2,9%, resultado também superior ao de 2017, cuja aprovação foi de 78,9%.

O atributo limpeza e conservações teve um leve queda em relação a 2017 (92,3%) neste período a aprovação foi de 91,9% e 0,5% de rejeição, ainda sendo o atributo da infraestrutura com maior aprovação. A sinalização nas estações com placas, adesivos e mapas foi aprovada 87,5%, superior a 2017 (84,3%) e a emissão de avisos sonoros 77,6% de aprovação, também superior a 2017 (61,3%).

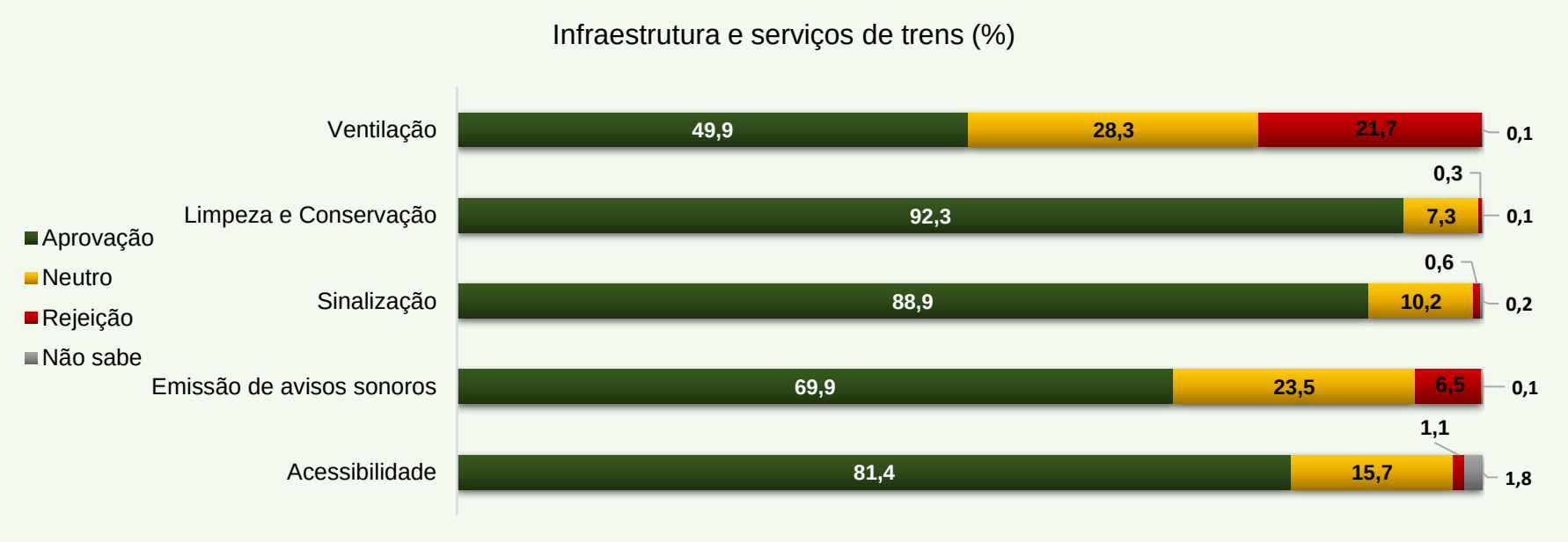
Acessibilidade foi aprovada 77,2% e rejeição de 4,2% a maior taxa de rejeição para infraestrutura e serviços, as principais justificativa para rejeição foi problemas com funcionamento de escadas rolantes e elevadores, falta de piso tátil para deficientes visuais e falta de rampa de acesso .



Infraestrutura e serviços de trens

O atributo ventilação obteve 49,9% de aprovação e 21,7% de rejeição. Houve queda de aprovação em relação a 2017, quando obteve a aprovação de 54,8%. Já a limpeza e conservação obteve 92,3% de aprovação sendo superior a 2017 (88,6%).

A sinalização obteve 88,9% de aprovação, superior a 2017 (85,3%). A emissão de avisos sonoros obteve 69,9% de aprovação também superior a 2017 (57,7%). A acessibilidade foi aprovada 81,4%, houve queda em relação a 2017 quando foi aprovada por 82,9% dos entrevistados.

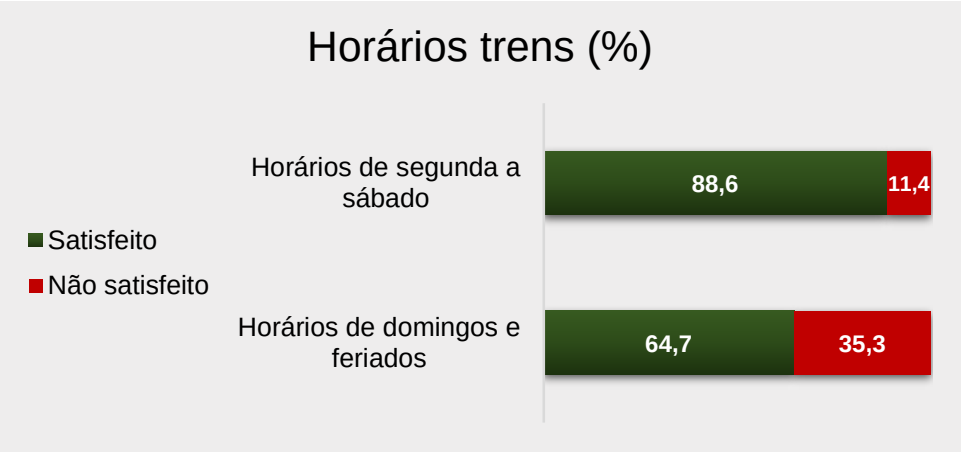


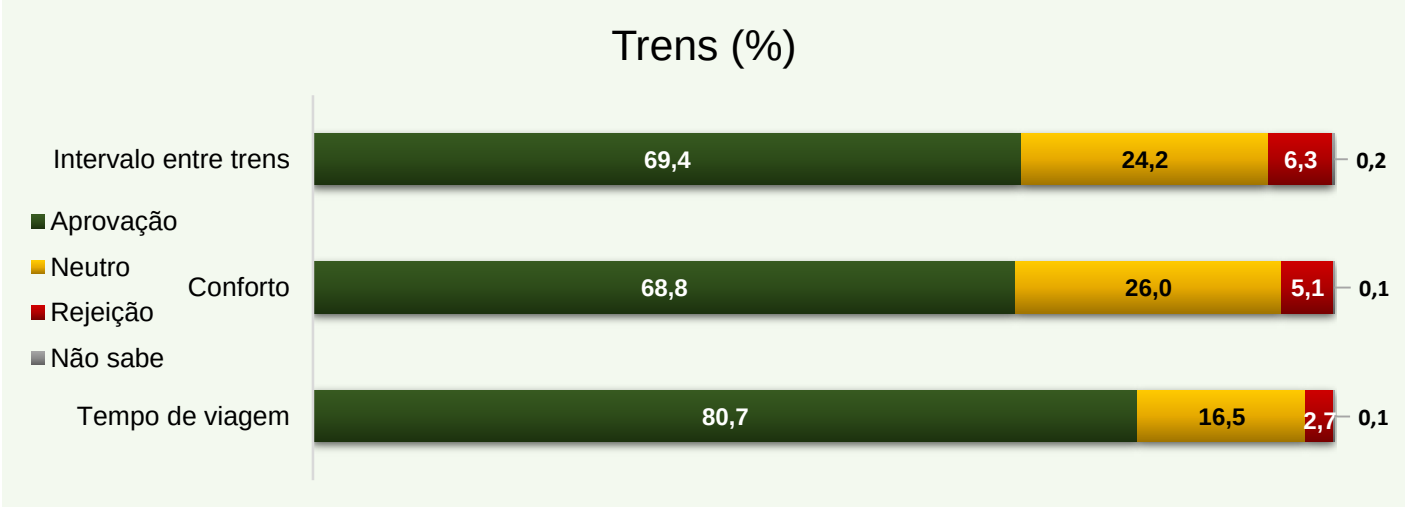
www.serdhe.com.br

Serviço de transporte

Para 88,6% dos usuários do metrô, o horário de funcionamento das 6 às 23:30 horas de segunda à sábado é satisfatório e 11,4% não estão satisfeito com horário. Já o horário de funcionamento aos domingos e feriados – das 7 às 19 horas – obteve 64,7% de usuários satisfeitos e 35,3% insatisfeitos.

O intervalo entre os trens é aprovado por 69,4% dos usuários e atributo conforto no interior dos trens aprovado por 68,8%, a menor aprovação do serviço de transporte. O tempo de viagem obteve 80,7% de aprovação.





Destaques

A fiscalização do vagão exclusivo para mulheres foi aprovado por 57,8% dos entrevistados, 5,6% de rejeição e a fiscalização de ambulantes e pedintes é aprovada por 47,4%, rejeitada por 16,2% dos entrevistados, 30,2% são neutros neste atributo. À apresentação pessoal dos funcionários nas estações é satisfatória para 98,4% dos entrevistados e o atendimento prestado obteve 88,8% de aprovação.

4,3% foram vítimas ou já presenciaram algum furto ou roubo dentro do metrô, o que pode explicar os 2,3% de rejeição dos usuário com o sistema de segurança, que é aprovado por 82,4% dos usuários. Os entrevistados que já presenciaram ou necessitaram de atendimento em primeiros socorros foi de 11,9%, que aprovação o serviço em 79,1% e rejeição de 8,3%.

Quando perguntado aos entrevistados qual o 1º item que esperam ser realizado pelo Metrô-DF, 27,4% dos usuários esperam que seja ampliado o horário de funcionamento aos domingos e feriados, 12,3% dos usuários esperam que seja modernizado o sistema de bilheterias, 11,8% dos usuários esperam que tenha tarifas diferenciada por trecho e horário.

Quanto qual 2º item que os entrevistados esperam ser realizado pelo Metrô-DF, 17,5% dos usuários esperam que seja instalado ar condicionado nos trens, 13,7% dos usuários esperam que seja construído e finalizado estações, 13,4% dos usuários esperam que o intervalo entre trens diminua.

E referente ao 3º item que os entrevistados esperam ser realizado pelo Metrô-DF, 18,0% dos usuários esperam que seja instalado ar condicionado nos trens, 11,7% dos usuários esperam que seja construído e finalizado estações, 10,4% dos usuários esperam seja ampliado o horário de funcionamento aos domingos e feriados.

Destaques

Quando perguntado aos entrevistados quais tipos de comércios gostariam nas estações, 63,9% dos usuários gostariam de farmácia, 51,8% dos usuários gostariam de lanchonete, 26,7% dos usuários gostariam de loja de conveniência, 10,7% dos usuários não gostariam de comércios nas estações.

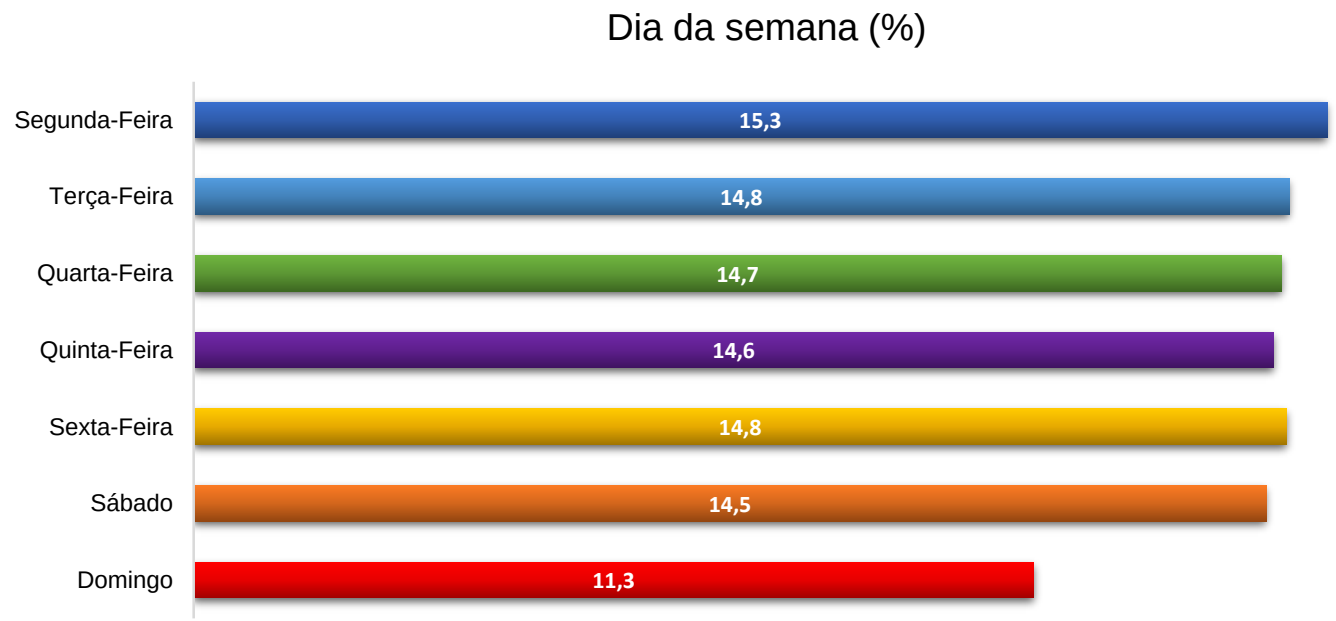
Quanto aos tipos de serviços que os entrevistados gostariam nas estações, 52,2% dos usuários gostariam de lotérica, 48,5% dos usuários gostariam de Na hora, 32,8% dos usuários gostariam de conveniência de bancos, 5,4% dos usuários não gostariam de nenhum serviço nas estações.

Após análise de todos os atributos, os usuários do metrô são convidados a oferecer uma nota final ao serviço prestado pela companhia à população do Distrito Federal. Ao responder à pergunta, “de uma maneira geral, qual a nota de 1 a 10, você dá para o serviço prestado pelo Metrô-DF?”, a nota média de 7,8 com 1,2 desvio padrão.

Pela nota final avaliada pelos entrevistados é possível identificar 87,9% de satisfação com o serviço prestados pelo Metrô-DF. 23,6% dos entrevistados avaliaram com notas 9 e 10 o serviço prestado pelo Metrô-DF, 38,8% dos entrevistados avaliaram com nota 8 e 25,5% avaliaram com nota 7.

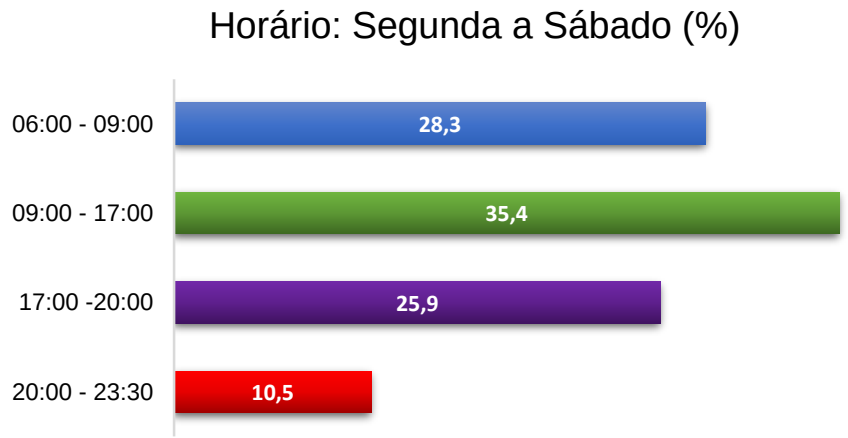
Dia da Semana

	Quantidade	%
Segunda-Feira	448	15,3
Terça-Feira	433	14,8
Quarta-Feira	430	14,7
Quinta-Feira	427	14,6
Sexta-Feira	432	14,8
Sábado	424	14,5
Domingo	332	11,3
Total Geral	2.926	100,0

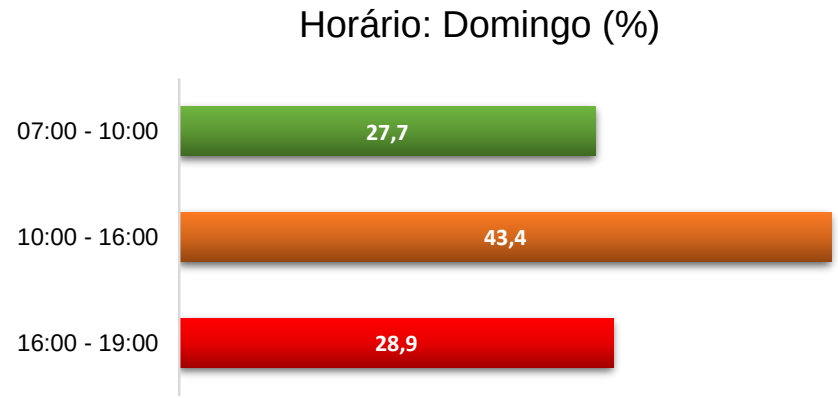


Dia da Semana

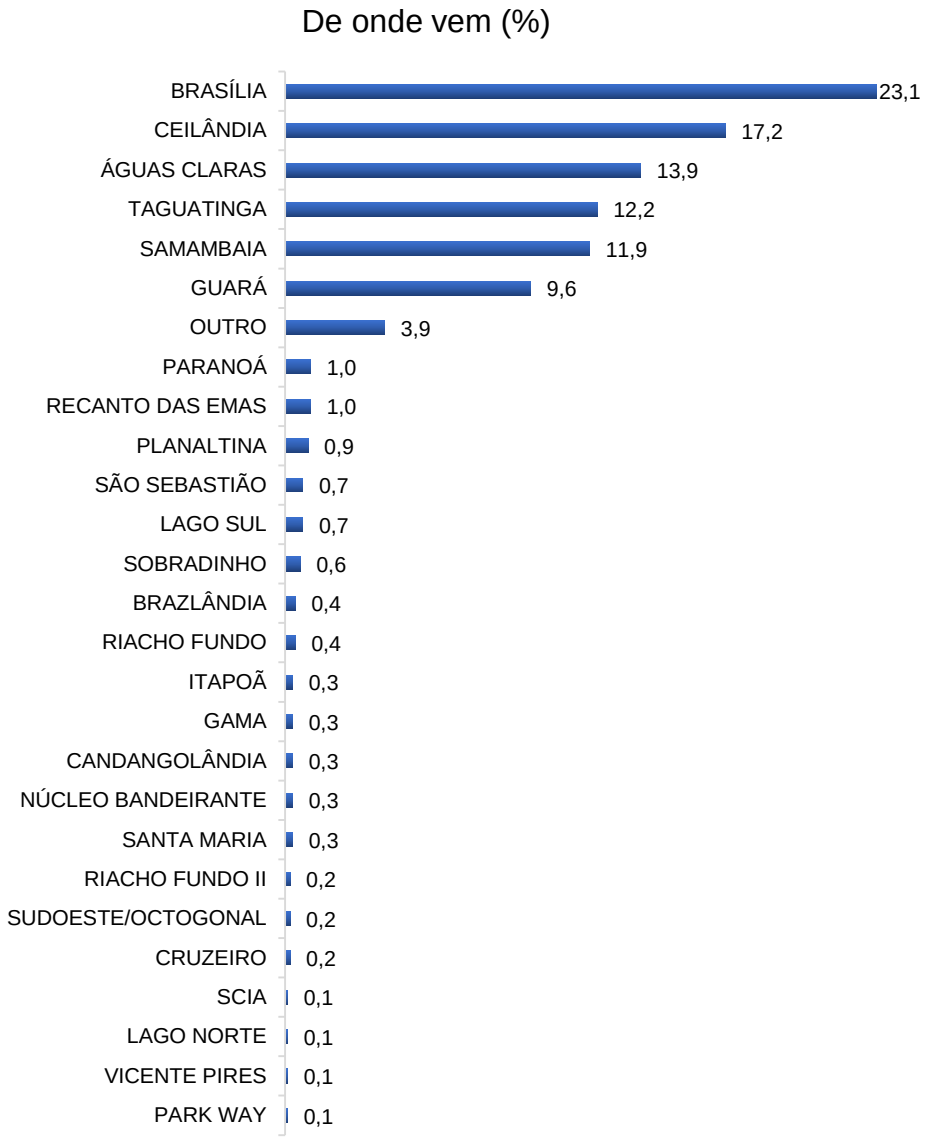
	Quantidade	%
06:00 - 09:00	733	28,3
09:00 - 17:00	917	35,4
17:00 -20:00	671	25,9
20:00 - 23:30	273	10,5
Total Geral	2.594	100,0



	Quantidade	%
07:00 - 10:00	92	27,7
10:00 - 16:00	144	43,4
16:00 - 19:00	96	28,9
Total Geral	332	100,0



	Quantidade	%
BRASÍLIA	676	23,1
CEILÂNDIA	502	17,2
ÁGUAS CLARAS	406	13,9
TAGUATINGA	354	12,2
SAMAMBAIA	345	11,9
GUARÁ	280	9,6
OUTRO	115	3,9
PARANOÁ	30	1,0
RECANTO DAS EMAS	30	1,0
PLANALTINA	25	0,9
SÃO SEBASTIÃO	21	0,7
LAGO SUL	21	0,7
SOBRADINHO	18	0,6
BRAZLÂNDIA	13	0,4
RIACHO FUNDO	11	0,4
NÚCLEO BANDEIRANTE	10	0,3
GAMA	10	0,3
CANDANGOLÂNDIA	10	0,3
ITAPOÃ	10	0,3
SANTA MARIA	8	0,3
SUDOESTE/OCTOGONAL	5	0,2
RIACHO FUNDO II	5	0,2
CRUZEIRO	5	0,2
LAGO NORTE	4	0,1
VICENTE PIRES	4	0,1
SCIA	4	0,1
PARK WAY	4	0,1
Total Geral	2.926	100,0

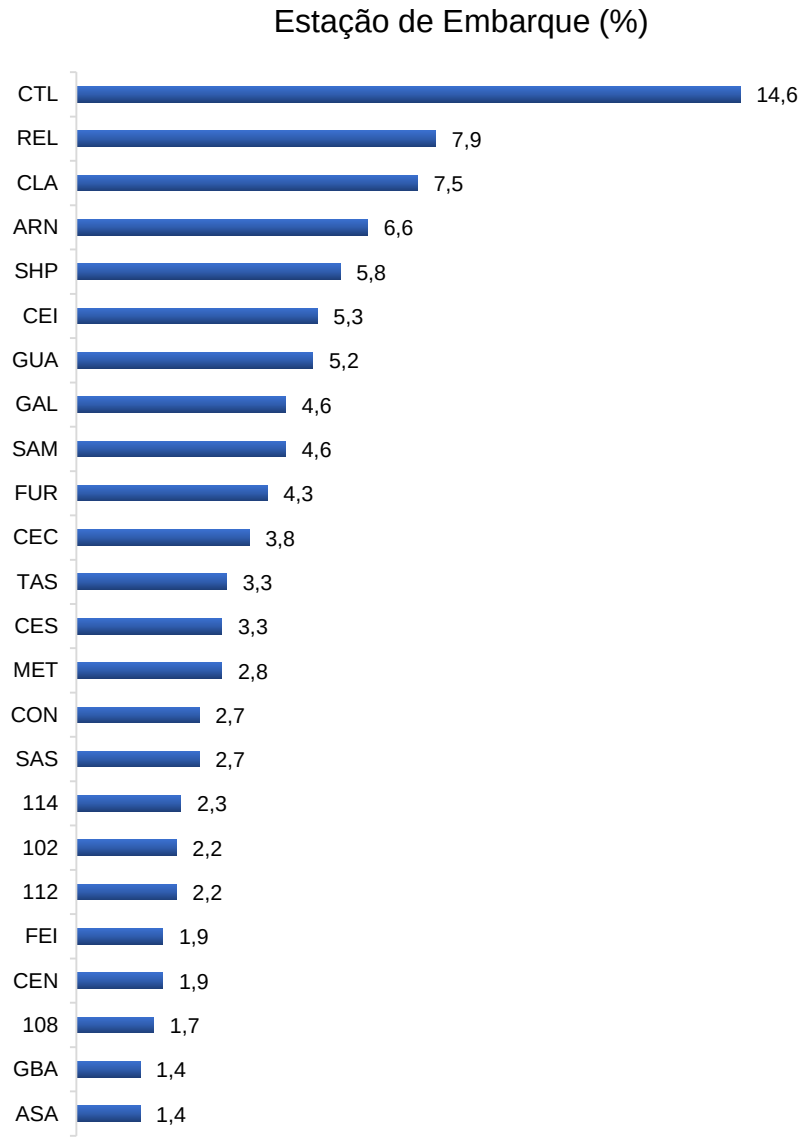


Horário que saiu - intervalo

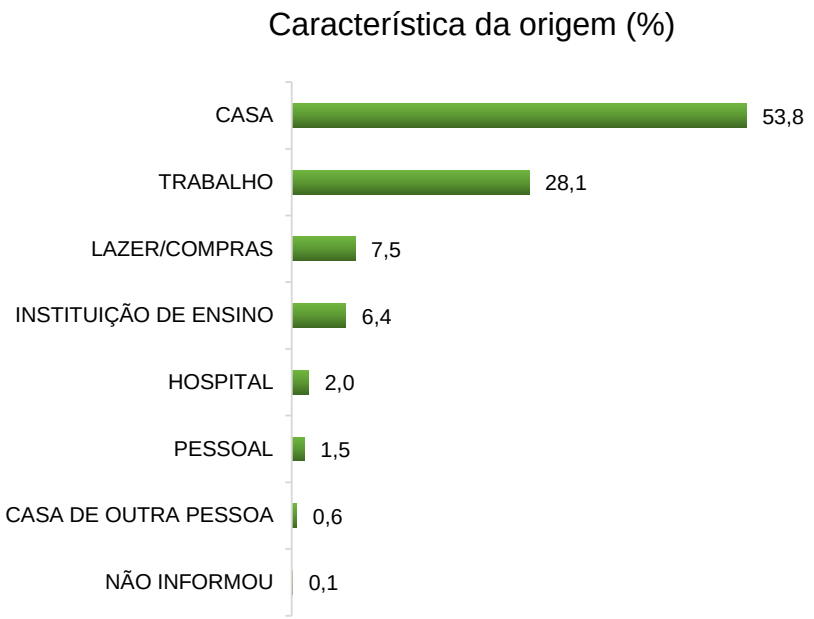
	Quantidade	%
Entre 4:30 a 5:00	1	0,0
Entre 5:00 a 5:30	12	0,4
Entre 5:30 a 6:00	22	0,8
Entre 6:00 a 6:30	133	4,5
Entre 6:30 a 7:00	120	4,1
Entre 7:00 a 7:30	210	7,2
Entre 7:30 a 8:00	121	4,1
Entre 8:00 a 8:30	167	5,7
Entre 8:30 a 9:00	142	4,9
Entre 9:00 a 9:30	143	4,9
Entre 9:30 a 10:00	82	2,8
Entre 10:00 a 10:30	120	4,1
Entre 10:30 a 11:00	76	2,6
Entre 11:00 a 11:30	88	3,0
Entre 11:30 a 12:00	55	1,9
Entre 12:00 a 12:30	89	3,0
Entre 12:30 a 13:00	36	1,2
Entre 13:00 a 13:30	50	1,7
Entre 13:30 a 14:00	40	1,4
Entre 14:00 a 14:30	72	2,5
Entre 14:30 a 15:00	40	1,4
Entre 15:00 a 15:30	62	2,1
Entre 15:30 a 16:00	38	1,3
Entre 16:00 a 16:30	67	2,3
Entre 16:30 a 17:00	76	2,6
Entre 17:00 a 17:30	153	5,3
Entre 17:30 a 18:00	104	3,6
Entre 18:00 a 18:30	173	5,9
Entre 18:30 a 19:00	86	2,9
Entre 19:00 a 19:30	72	2,5
Entre 19:30 a 20:00	60	2,1
Entre 20:00 a 20:30	87	3,0
Entre 20:30 a 21:00	38	1,3
Entre 21:00 a 21:30	28	1,0
Entre 21:30 a 22:00	28	1,0
Entre 22:00 a 22:30	16	0,5
Entre 22:30 a 23:00	14	0,5
Entre 23:00 a 23:30	2	0,1
Não soube responder	3	0,1
Total Geral	2.926	100,0

Estação de Embarque

	Quantidade	%
CTL	427	14,6
REL	231	7,9
CLA	218	7,5
ARN	193	6,6
SHP	170	5,8
CEI	155	5,3
GUA	153	5,2
SAM	136	4,6
GAL	136	4,6
FUR	126	4,3
CEC	110	3,8
TAS	97	3,3
CES	96	3,3
MET	82	2,8
SAS	78	2,7
CON	78	2,7
114	67	2,3
102	65	2,2
112	63	2,2
FEI	57	1,9
CEN	56	1,9
108	49	1,7
GBA	42	1,4
ASA	41	1,4
Total Geral	2.926	100,0

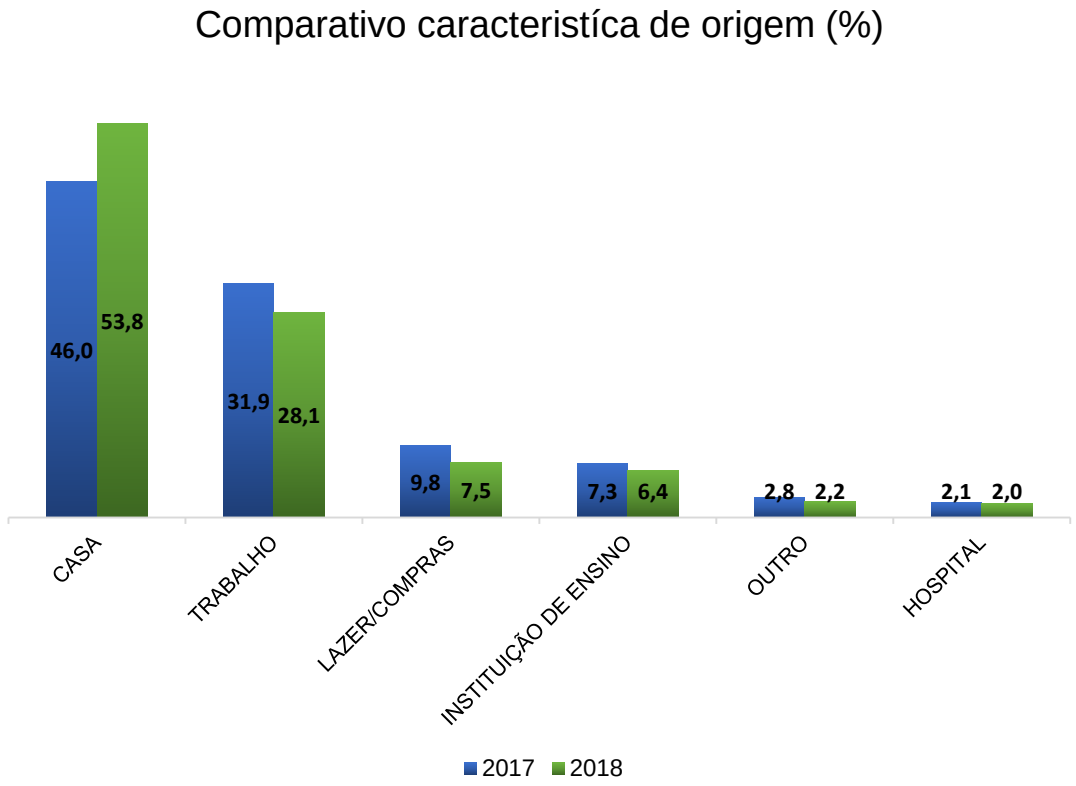


	Quantidade	%
CASA	1.575	53,8
TRABALHO	823	28,1
LAZER/COMPRAS	219	7,5
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	187	6,4
HOSPITAL	58	2,0
PESSOAL	44	1,5
CASA DE OUTRA PESSOA	17	0,6
NÃO INFORMOU	3	0,1
Total Geral	2.926	100,0



Comparação característica da origem 2017-2018

	2017	2018
CASA	46,0	53,8
TRABALHO	31,9	28,1
LAZER/COMPRAS	9,8	7,5
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	7,3	6,4
OUTRO	2,8	2,2
HOSPITAL	2,1	2,0
Total Geral	100,0	100,0

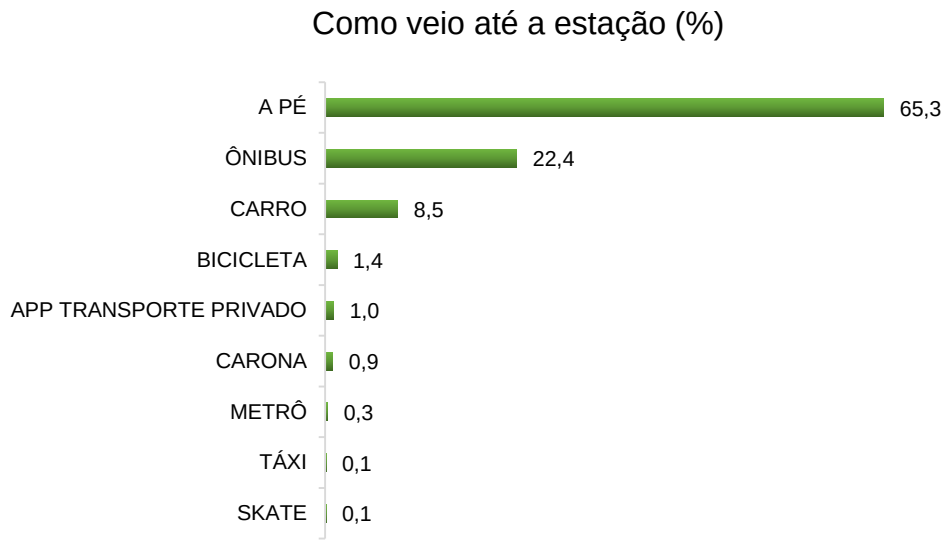


Comparação da característica da origem por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
CASA	19,0	10,7	11,8	19,7	46,0	30,4	69,2	71,4	68,1	73,2	44,1	57,6	34,1	40,8	76,9	8,2	72,7	44,2	62,1	44,9	74,4	77,2	30,5	69,2
TRABALHO	54,8	55,4	30,9	35,2	39,2	26,1	21,2	15,0	23,4	7,2	35,6	20,0	44,3	43,4	11,5	58,9	9,1	39,5	13,7	22,7	14,5	15,2	38,5	21,8
LAZER/COMPRAS	9,5	7,1	14,7	8,5	6,8	4,3	3,8	7,9	4,3	8,2	10,2	8,2	10,6	11,8	7,7	11,0	1,8	6,8	9,5	15,3	6,8	5,1	22,5	7,7
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	14,3	16,1	29,4	26,8	5,9	15,2	1,9	3,6	2,1	4,1	8,1	14,1	5,5	3,9	2,9	7,5	14,5	8,2	2,1	10,6	0,9	2,5	4,0	1,3
OUTRO	2,4	5,4	11,8	1,4	1,3	4,3	1,9	1,4	2,1	4,1	2,1	0,0	3,1	0,0	0,0	4,8	1,8	1,4	11,6	3,7	0,9	0,0	4,0	0,0
HOSPITAL	0,0	5,4	1,5	8,5	0,8	19,6	1,9	0,7	0,0	3,1	0,0	0,0	2,4	0,0	1,0	9,6	0,0	0,0	1,1	2,8	2,6	0,0	0,5	0,0

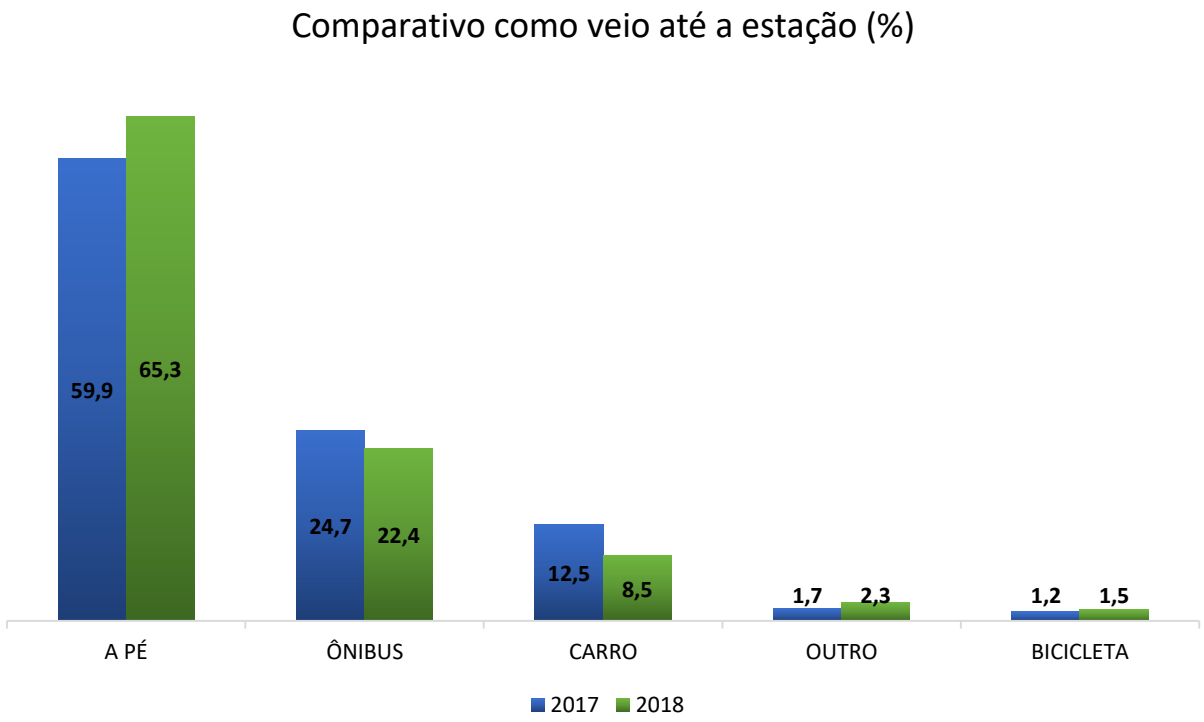
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
CASA	36,6	37,0	36,4	27,1	52,0	24,3	69,7	77,4	79,5	73,2	45,4	62,4	45,2	58,8	80,4	27,4	63,8	56,6	62,0	53,1	87,1	81,8	39,5	55,3
TRABALHO	50,7	51,9	40,9	47,1	30,8	56,8	16,2	11,3	6,8	14,4	28,4	30,6	32,1	17,6	12,7	54,1	21,3	31,7	17,4	20,9	6,9	9,1	39,0	21,1
LAZER/COMPRAS	7,0	3,7	6,1	10,0	8,6	2,7	5,1	4,5	4,5	7,2	8,7	2,4	9,9	14,7	2,0	4,1	4,3	4,8	8,7	8,1	1,7	1,3	14,9	14,5
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	2,8	3,7	12,1	12,9	4,5	8,1	8,1	3,8	4,5	4,1	13,1	3,5	7,4	4,4	3,9	0,7	10,6	4,8	4,3	10,9	1,7	6,5	4,6	7,9
OUTRO	1,4	0,0	1,5	0,0	2,3	2,7	0,0	3,0	2,3	1,0	3,1	1,2	2,9	2,9	0,0	2,7	0,0	1,4	5,4	3,8	2,6	1,3	1,5	1,3
HOSPITAL	1,4	3,7	3,0	2,9	1,8	5,4	1,0	0,0	2,3	0,0	1,3	0,0	2,5	1,5	1,0	11,0	0,0	0,7	2,2	3,3	0,0	0,0	0,5	0,0

	Quantidade	%
A PÉ	1.911	65,3
ÔNIBUS	655	22,4
CARRO	248	8,5
BICICLETA	44	1,5
APP TRANSPORTE PRIVADO	31	1,1
CARONA	25	0,9
METRÔ	9	0,3
TÁXI	2	0,1
SKATE	1	0,0
Total Geral	2.926	100,0



Comparação como veio até a estação 2017-2018

	2017	2018
A PÉ	59,9	65,3
ÔNIBUS	24,7	22,4
CARRO	12,5	8,5
OUTRO	1,7	2,3
BICICLETA	1,2	1,5
Total Geral	100,0	100,0

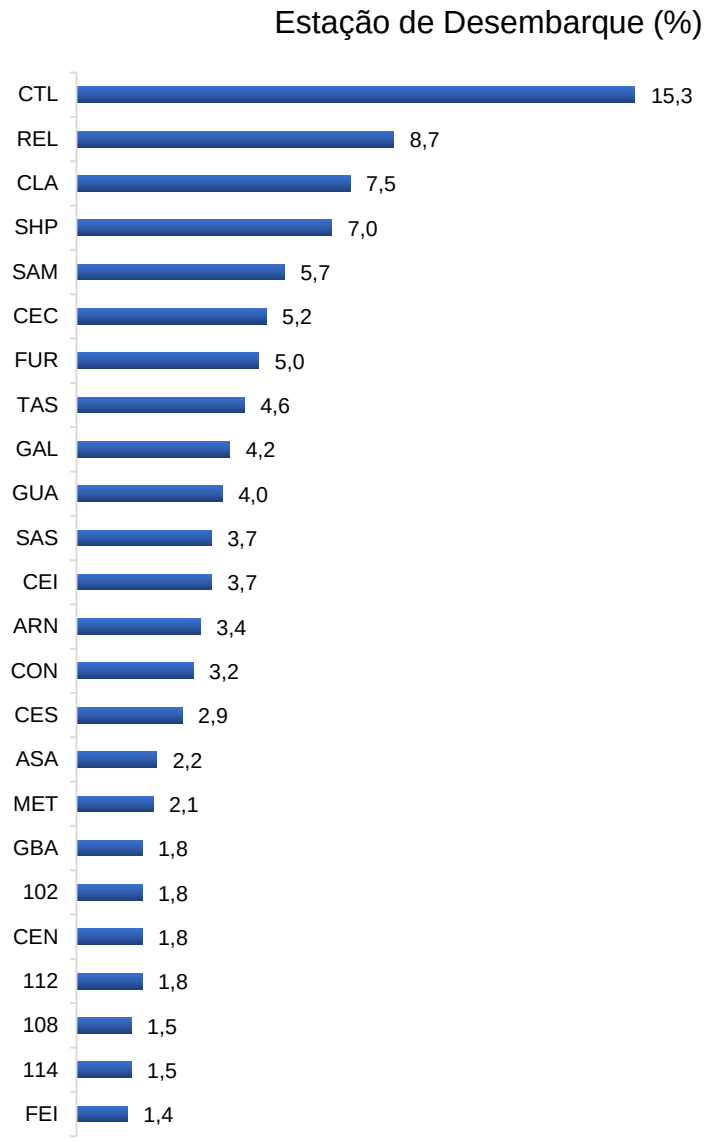


Comparação como veio até a estação de embarque por estação de entrevista 2017-2018

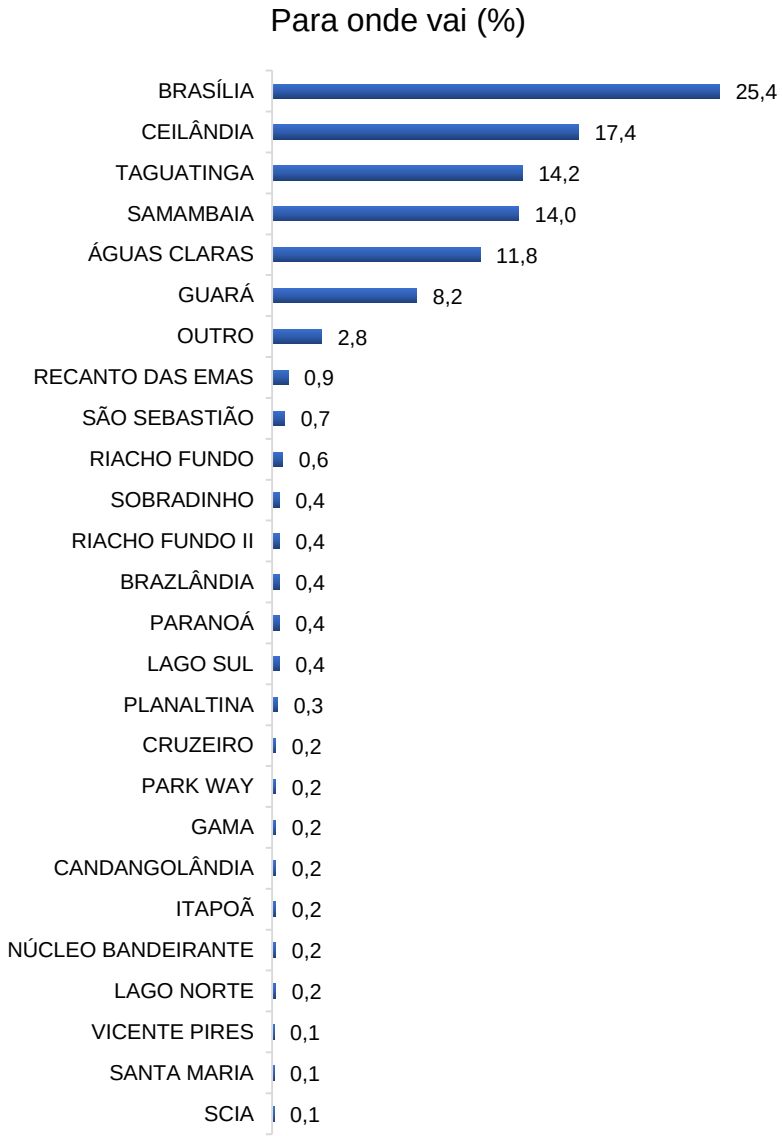
Distribuição por estação - Ano 2017																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
A PÉ	72,6	73,2	76,5	62,0	73,8	45,7	38,5	52,9	70,2	63,9	73,3	74,1	41,9	68,4	52,9	80,8	76,4	55,1	50,5	51,9	68,4	72,2	51,0	57,7
BICICLETA	2,4	1,8	1,5	0,0	1,3	0,0	0,0	0,7	2,1	0,0	1,3	1,2	1,1	2,6	0,0	1,4	3,6	1,4	1,1	1,9	0,0	0,0	1,5	1,3
CARRO	13,1	10,7	10,3	14,1	8,9	10,9	19,2	22,1	10,6	10,3	9,7	9,4	9,7	13,2	11,5	4,8	10,9	17,0	20,0	12,5	23,1	16,5	11,5	12,8
ÔNIBUS	8,3	7,1	7,4	21,1	15,6	43,5	40,4	22,9	17,0	23,7	14,4	11,8	46,5	10,5	35,6	8,9	5,5	25,9	27,4	31,9	8,5	11,4	34,5	26,9
OUTRO	3,6	7,1	4,4	2,8	0,4	0,0	1,9	1,4	0,0	2,1	1,3	3,5	0,9	5,3	0,0	4,1	3,6	0,7	1,1	1,9	0,0	0,0	1,5	1,3

Distribuição por estação - Ano 2018																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
A PÉ	85,9	81,5	81,8	71,4	80,5	40,5	37,4	56,4	84,1	63,9	76,9	83,5	46,7	79,4	58,8	80,1	76,6	64,8	58,7	66,8	62,1	79,2	55,4	60,5
BICICLETA	0,0	0,0	3,0	1,4	0,5	5,4	2,0	2,3	2,3	2,1	2,2	0,0	0,7	4,4	2,9	2,1	2,1	2,8	0,0	0,5	2,6	3,9	0,0	1,3
CARRO	8,5	3,7	6,1	17,1	6,8	0,0	12,1	19,5	6,8	16,5	3,9	3,5	6,1	8,8	9,8	3,4	10,6	6,9	18,5	7,1	17,2	9,1	5,6	9,2
ÔNIBUS	4,2	11,1	6,1	10,0	11,3	48,6	47,5	18,8	4,5	14,4	14,8	8,2	43,6	5,9	27,5	10,3	8,5	23,4	20,7	23,7	16,4	5,2	37,4	25,0
OUTRO	1,4	3,7	3,0	0,0	0,9	5,4	1,0	3,0	2,3	3,1	2,2	4,7	2,9	1,5	1,0	4,1	2,1	2,1	2,2	1,9	1,7	2,6	1,5	3,9

	Quantidade	%
CTL	449	15,3
REL	255	8,7
CLA	220	7,5
SHP	204	7,0
SAM	167	5,7
CEC	151	5,2
FUR	145	5,0
TAS	135	4,6
GAL	122	4,2
GUA	118	4,0
SAS	109	3,7
CEI	109	3,7
ARN	100	3,4
CON	92	3,2
CES	86	2,9
ASA	63	2,2
MET	61	2,1
GBA	54	1,8
102	54	1,8
CEN	52	1,8
112	52	1,8
108	44	1,5
114	43	1,5
FEI	41	1,4
Total Geral	2.926	100,0



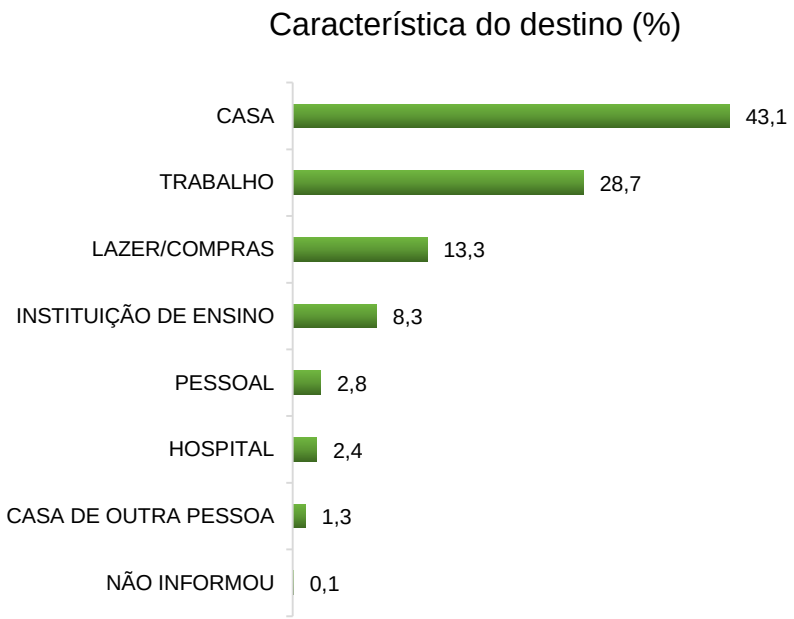
	Quantidade	%
BRASÍLIA	744	25,4
CEILÂNDIA	509	17,4
TAGUATINGA	413	14,2
SAMAMBAIA	406	14,0
ÁGUAS CLARAS	345	11,8
GUARÁ	241	8,2
OUTRO	82	2,8
RECANTO DAS EMAS	25	0,9
SÃO SEBASTIÃO	21	0,7
RIACHO FUNDO	17	0,6
RIACHO FUNDO II	13	0,4
BRAZLÂNDIA	13	0,4
SOBRADINHO	13	0,4
PARANOÁ	12	0,4
LAGO SUL	11	0,4
PLANALTINA	9	0,3
CRUZEIRO	7	0,2
GAMA	6	0,2
PARK WAY	6	0,2
CANDANGOLÂNDIA	6	0,2
ITAPOÃ	5	0,2
NÚCLEO BANDEIRANTE	5	0,2
LAGO NORTE	5	0,2
VICENTE PIRES	4	0,1
SANTA MARIA	4	0,1
SCIA	4	0,1
Total Geral	2.926	100,0



Horário que pretende chegar

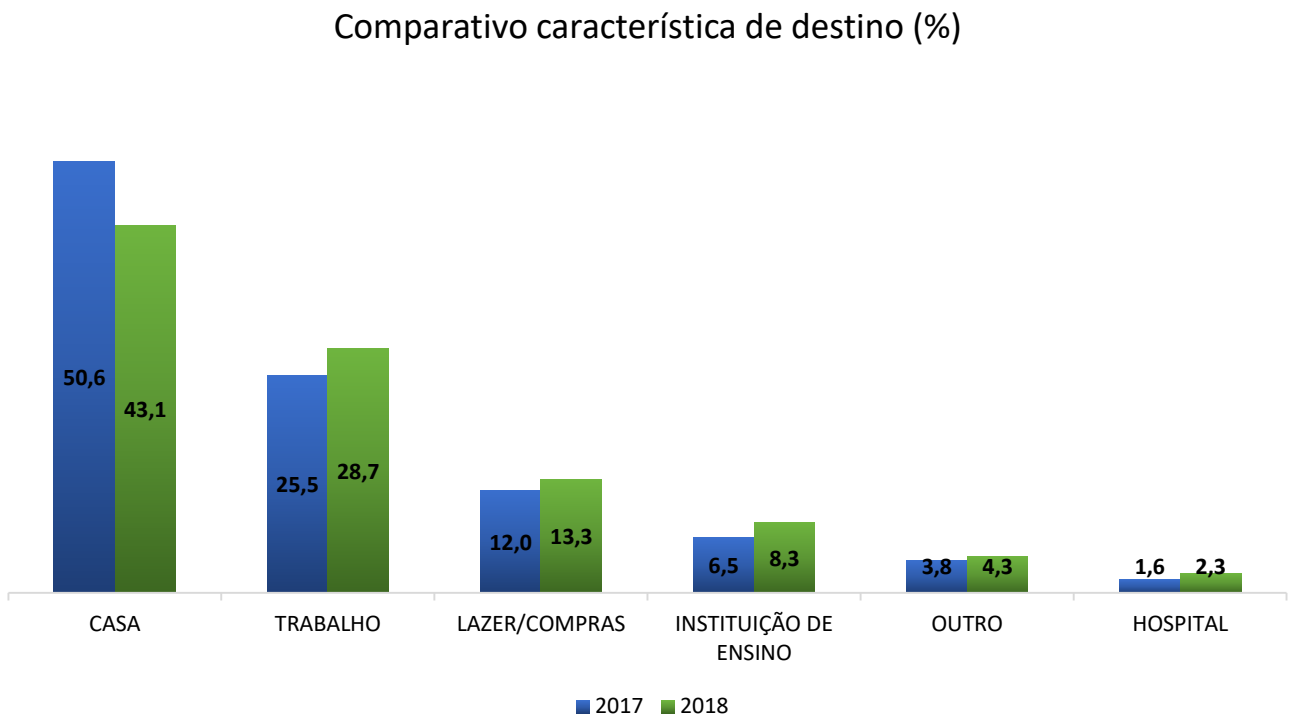
	Quantidade	%
Entre 00:00 a 00:30	2	0,1
Entre 00:30 a 1:00	1	0,0
Entre 1:00 a 1:30	1	0,0
Entre 2:30 a 3:00	1	0,0
Entre 3:00 a 3:30	1	0,0
Entre 6:00 a 6:30	5	0,2
Entre 6:30 a 7:00	29	1,0
Entre 7:00 a 7:30	81	2,8
Entre 7:30 a 8:00	120	4,1
Entre 8:00 a 8:30	173	5,9
Entre 8:30 a 9:00	125	4,3
Entre 9:00 a 9:30	179	6,1
Entre 9:30 a 10:00	119	4,1
Entre 10:00 a 10:30	133	4,5
Entre 10:30 a 11:00	96	3,3
Entre 11:00 a 11:30	103	3,5
Entre 11:30 a 12:00	74	2,5
Entre 12:00 a 12:30	90	3,1
Entre 12:30 a 13:00	105	3,6
Entre 13:00 a 13:30	30	1,0
Entre 13:30 a 14:00	54	1,8
Entre 14:00 a 14:30	83	2,8
Entre 14:30 a 15:00	30	1,0
Entre 15:00 a 15:30	60	2,1
Entre 15:30 a 16:00	46	1,6
Entre 16:00 a 16:30	44	1,5
Entre 16:30 a 17:00	40	1,4
Entre 17:00 a 17:30	59	2,0
Entre 17:30 a 18:00	87	3,0
Entre 18:00 a 18:30	111	3,8
Entre 18:30 a 19:00	123	4,2
Entre 19:00 a 19:30	155	5,3
Entre 19:30 a 20:00	91	3,1
Entre 20:00 a 20:30	114	3,9
Entre 20:30 a 21:00	99	3,4
Entre 21:00 a 21:30	92	3,1
Entre 21:30 a 22:00	45	1,5
Entre 22:00 a 22:30	51	1,7
Entre 22:30 a 23:00	34	1,2
Entre 23:00 a 23:30	17	0,6
Entre 23:30 a 00:00	13	0,4
Não soube responder	10	0,5
Total Geral	2.926	100,0

	Quantidade	%
CASA	1.261	43,1
TRABALHO	839	28,7
LAZER/COMPRAS	389	13,3
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	242	8,3
PESSOAL	82	2,8
HOSPITAL	70	2,4
CASA DE OUTRA PESSOA	39	1,3
NÃO INFORMOU	4	0,1
Total Geral	2.926	100,0



Comparação característica do destino 2017-2018

	2017	2018
CASA	50,6	43,1
TRABALHO	25,5	28,7
LAZER/COMPRAS	12,0	13,3
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	6,5	8,3
OUTRO	3,8	4,3
HOSPITAL	1,6	2,3
Total Geral	100,0	100,0

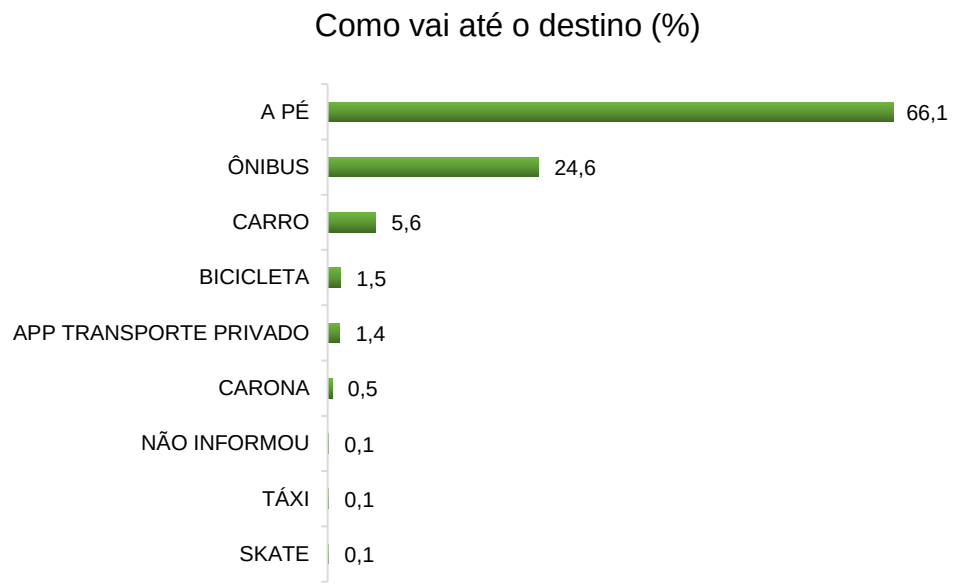


Comparação da característica do destino por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
CASA	69,0	76,8	75,0	66,2	53,6	63,0	19,2	20,0	31,9	25,8	54,2	38,8	73,6	55,3	22,1	90,4	29,1	55,1	27,4	45,8	17,1	22,8	56,0	38,5
TRABALHO	8,3	8,9	5,9	14,1	21,5	15,2	58,7	50,0	44,7	44,3	17,8	24,7	7,5	19,7	57,7	2,7	49,1	16,3	47,4	19,4	61,5	54,4	19,0	37,2
LAZER/COMPRAS	10,7	7,1	14,7	7,0	11,8	8,7	11,5	10,0	8,5	15,5	14,4	16,5	10,1	10,5	9,6	4,1	7,3	15,0	14,7	19,0	13,7	12,7	13,5	11,5
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	7,1	5,4	4,4	7,0	8,9	10,9	5,8	7,9	6,4	10,3	8,5	10,6	3,5	10,5	6,7	2,1	5,5	7,5	4,2	8,8	4,3	3,8	5,0	9,0
OUTRO	3,6	1,8	0,0	5,6	2,5	2,2	1,9	10,0	6,4	3,1	3,4	3,5	4,8	2,6	1,0	0,7	5,5	5,4	5,3	5,6	0,0	3,8	3,5	2,6
HOSPITAL	1,2	0,0	0,0	0,0	1,7	0,0	2,9	2,1	2,1	1,0	1,7	5,9	0,4	1,3	2,9	0,0	3,6	0,7	1,1	1,4	3,4	2,5	3,0	1,3

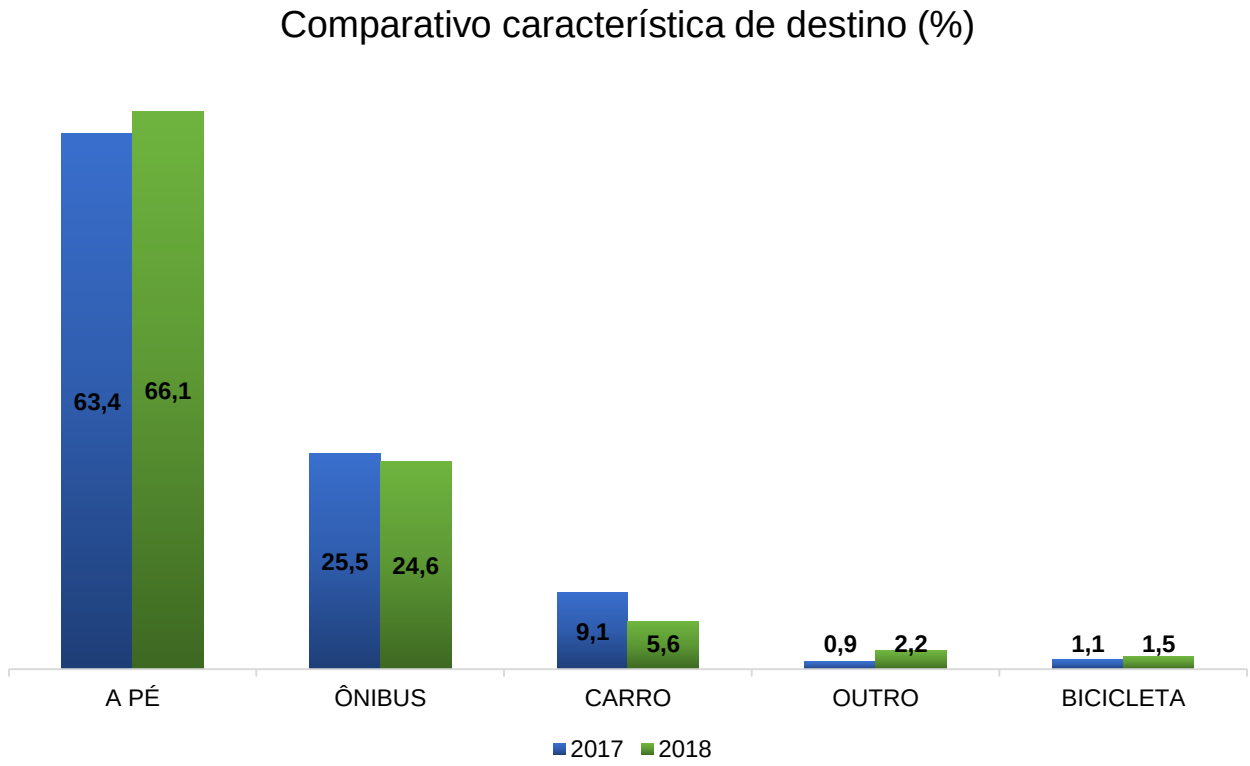
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
CASA	66,2	61,1	60,6	70,0	50,7	70,3	22,2	16,5	15,9	23,7	50,2	34,1	54,4	47,1	19,6	67,8	34,0	34,5	34,8	39,8	13,8	14,3	53,8	38,2
TRABALHO	16,9	18,5	12,1	7,1	23,1	13,5	41,4	52,6	43,2	40,2	21,8	24,7	16,4	20,6	55,9	15,8	36,2	33,8	29,3	30,8	56,0	61,0	22,1	36,8
LAZER/COMPRAS	7,0	9,3	15,2	12,9	10,0	5,4	14,1	11,3	20,5	11,3	15,3	14,1	15,3	25,0	15,7	2,1	12,8	20,0	13,0	16,1	12,1	9,1	12,3	13,2
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	7,0	9,3	7,6	2,9	9,0	5,4	12,1	12,8	13,6	15,5	7,9	20,0	7,9	5,9	3,9	5,5	17,0	8,3	9,8	4,7	6,9	6,5	5,6	5,3
OUTRO	0,0	1,9	1,5	5,7	4,5	0,0	4,0	5,3	6,8	6,2	3,5	4,7	3,8	0,0	2,9	4,8	0,0	3,4	7,6	5,2	9,5	7,8	3,1	5,3
HOSPITAL	2,8	0,0	3,0	1,4	2,7	5,4	6,1	1,5	0,0	3,1	1,3	2,4	2,2	1,5	2,0	4,1	0,0	0,0	5,4	3,3	1,7	1,3	3,1	1,3

	Quantidade	%
A PÉ	1.933	66,1
ÔNIBUS	723	24,6
CARRO	166	5,6
BICICLETA	43	1,5
APP TRANSPORTE PRIVADO	40	1,4
CARONA	14	0,5
TÁXI	3	0,1
NÃO INFORMOU	3	0,1
SKATE	1	0,1
Total Geral	2.926	100,0



Comparação como vai até o destino 2017-2018

	2017	2018
A PÉ	63,4	66,1
ÔNIBUS	25,5	24,6
CARRO	9,1	5,6
OUTRO	0,9	2,2
BICICLETA	1,1	1,5
Total Geral	100,0	100,0



Comparação como vai até o destino por estação de entrevista 2017-2018

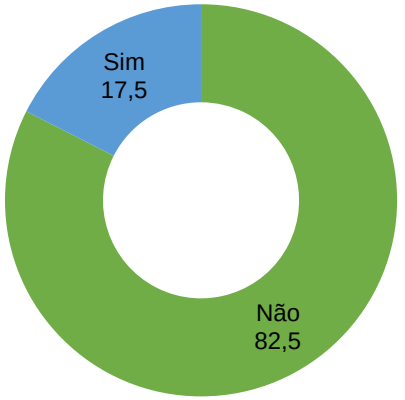
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
A PÉ	56,0	60,7	66,2	73,2	59,5	60,9	70,2	57,9	72,3	67,0	58,9	75,3	61,9	51,3	71,2	66,4	70,9	55,8	70,5	66,7	65,0	68,4	57,5	71,8
ÔNIBUS	33,3	30,4	26,5	18,3	30,8	23,9	20,2	35,0	21,3	24,7	30,1	12,9	22,7	32,9	17,3	24,0	20,0	34,7	20,0	20,8	22,2	22,8	29,5	23,1
CARRO	7,1	5,4	7,4	8,5	7,6	15,2	8,7	6,4	0,0	7,2	8,1	8,2	14,3	11,8	8,7	8,9	5,5	7,5	6,3	10,6	12,8	8,9	8,5	3,8
BICICLETA	2,4	1,8	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,7	2,1	0,0	1,7	1,2	1,1	2,6	0,0	0,7	3,6	1,4	1,1	1,4	0,0	0,0	1,5	1,3
OUTRO	1,2	1,8	0,0	0,0	0,8	0,0	1,0	0,0	4,3	1,0	1,3	2,4	0,0	1,3	2,9	0,0	0,0	0,7	2,1	0,5	0,0	0,0	3,0	0,0

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
A PÉ	80,3	66,7	68,2	54,3	61,1	43,2	63,6	60,9	70,5	59,8	61,1	72,9	71,2	70,6	77,5	74,0	59,6	56,6	57,6	72,0	69,0	76,6	56,4	72,4
ÔNIBUS	12,7	24,1	22,7	34,3	29,4	43,2	26,3	30,1	18,2	30,9	29,3	15,3	21,1	16,2	16,7	19,9	31,9	37,9	26,1	19,9	24,1	11,7	30,3	18,4
CARRO	5,6	9,3	4,5	8,6	6,8	5,4	7,1	3,8	9,1	5,2	6,1	4,7	5,4	5,9	3,9	2,1	4,3	2,1	10,9	5,2	2,6	7,8	9,2	5,3
OUTRO	1,4	0,0	1,5	1,4	2,3	5,4	1,0	2,3	0,0	2,1	1,3	4,7	1,6	2,9	0,0	2,7	2,1	1,4	5,4	1,9	2,6	0,0	4,1	2,6
BICICLETA	0,0	0,0	3,0	1,4	0,5	2,7	2,0	3,0	2,3	2,1	2,2	2,4	0,7	4,4	2,0	1,4	2,1	2,1	0,0	0,9	1,7	3,9	0,0	1,3

Integração com o coletivo

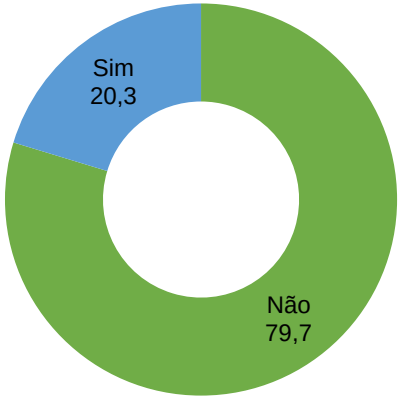
	Quantidade	%
Não	2.413	82,5
Sim	513	17,5
Total Geral	2.926	100,0

Integração para metrô (%)

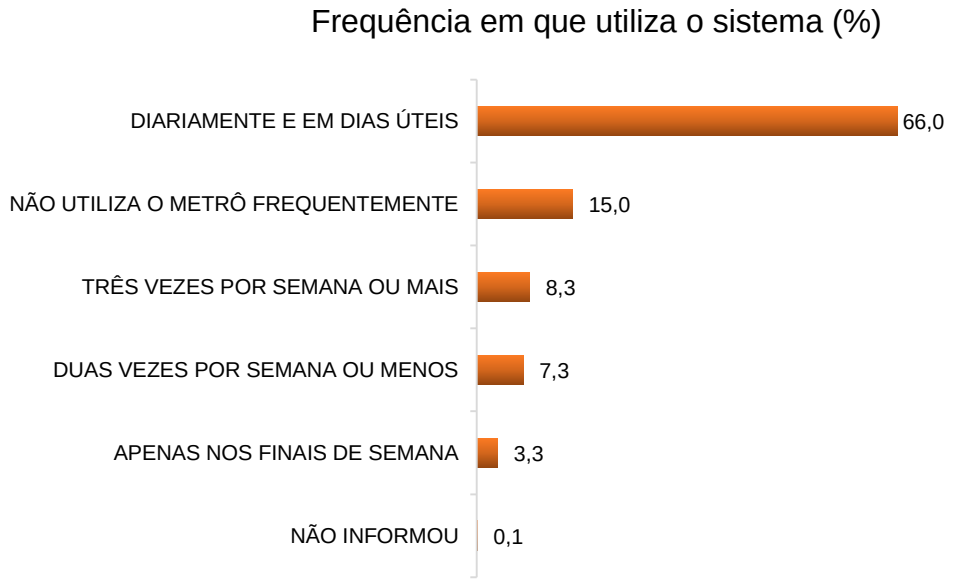


	Quantidade	%
Não	2.332	79,7
Sim	594	20,3
Total Geral	2.926	100,0

Integração para destino (%)

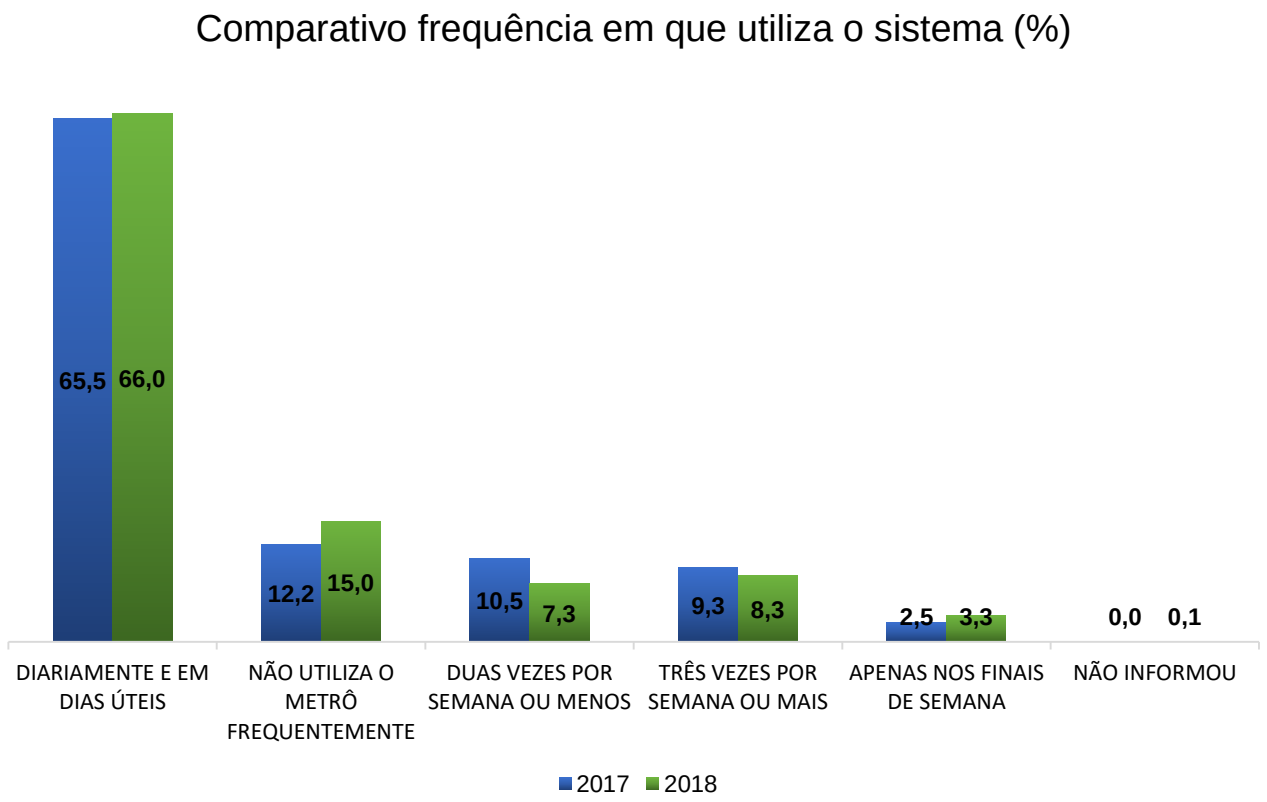


	Quantidade	%
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	1.931	66,0
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	439	15,0
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	243	8,3
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	214	7,3
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	98	3,3
NÃO INFORMOU	1	0,1
Total Geral	2.926	100,0



Comparação frequência em que utiliza o sistema 2017-2018

	2017	2018
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	65,5	66,0
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	12,2	15,0
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	10,5	7,3
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	9,3	8,3
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	2,5	3,3
NÃO INFORMOU	0,0	0,1
Total Geral	100,0	100,0

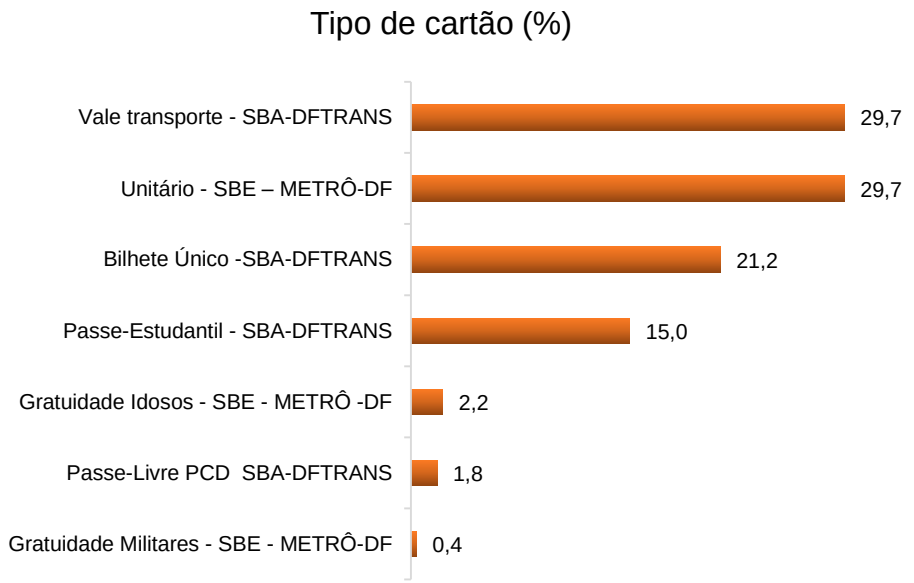


Comparação frequência em que utiliza o sistema por estação de entrevista 2017-2018

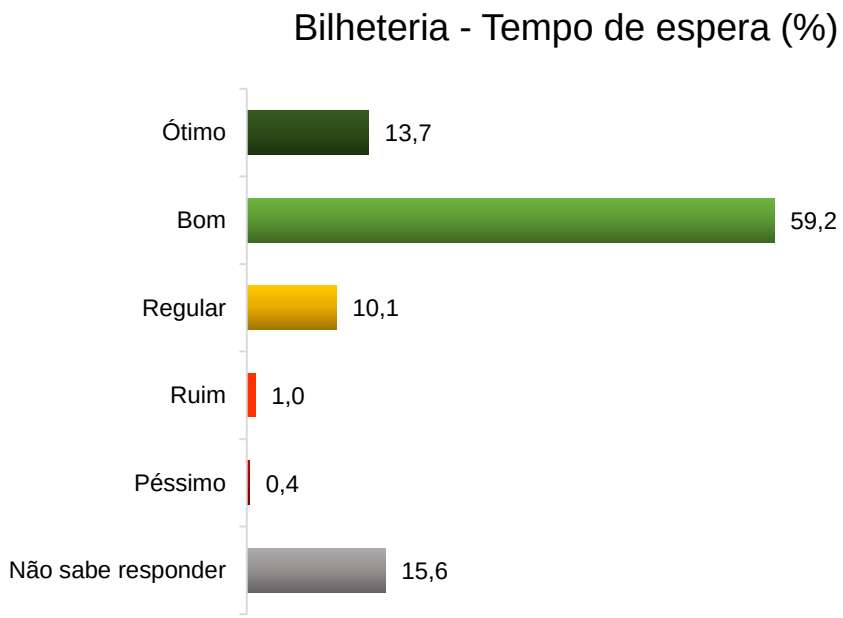
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	71,4	75,0	60,3	69,0	72,6	76,1	72,1	66,4	68,1	64,9	65,7	65,9	55,3	69,7	80,8	66,4	63,6	61,9	55,8	53,2	81,2	84,8	58,0	76,9
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	10,7	14,3	14,7	11,3	12,2	8,7	7,7	12,1	10,6	5,2	7,6	5,9	23,8	13,2	3,8	15,1	7,3	16,3	7,4	10,2	0,9	2,5	19,0	1,3
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	4,8	5,4	5,9	7,0	7,2	4,3	8,7	9,3	14,9	18,6	12,3	10,6	9,3	6,6	6,7	9,6	16,4	10,2	18,9	19,9	11,1	5,1	10,0	12,8
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	4,8	5,4	16,2	9,9	5,5	10,9	11,5	11,4	6,4	10,3	11,9	15,3	6,8	9,2	7,7	7,5	12,7	9,5	16,8	14,8	4,3	5,1	9,0	6,4
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	8,3	0,0	2,9	2,8	2,5	0,0	0,0	0,7	0,0	1,0	2,5	2,4	4,8	1,3	1,0	1,4	0,0	2,0	1,1	1,9	2,6	2,5	4,0	2,6

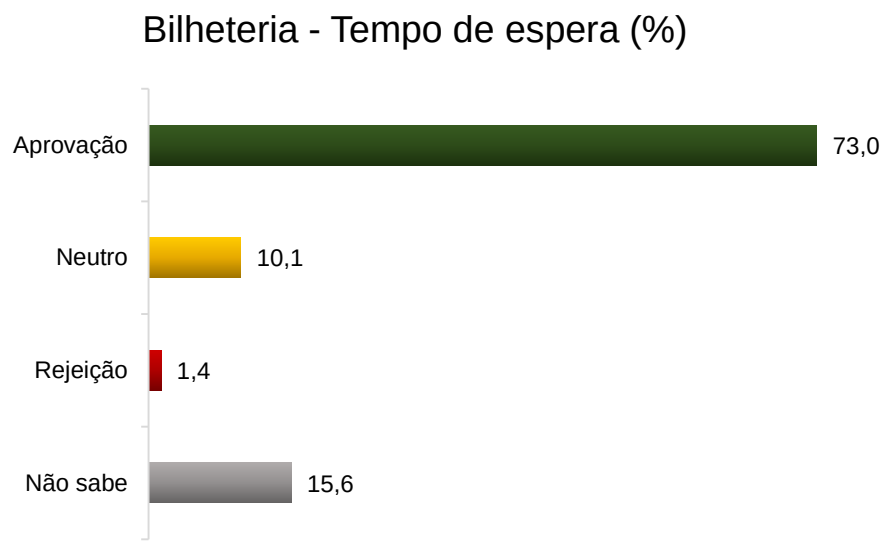
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	64,8	68,5	66,7	61,4	70,6	73,0	67,7	69,2	59,1	64,9	65,9	71,8	60,4	61,8	82,4	65,1	68,1	69,0	55,4	56,4	71,6	88,3	57,4	82,9
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	8,5	11,1	10,6	15,7	15,8	18,9	9,1	9,0	9,1	13,4	15,7	12,9	25,2	16,2	4,9	20,5	6,4	5,5	17,4	14,2	13,8	7,8	20,5	6,6
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	7,0	11,1	12,1	7,1	8,1	5,4	12,1	10,5	9,1	10,3	8,3	9,4	6,3	13,2	5,9	6,2	14,9	13,8	12,0	9,0	4,3	0,0	7,7	3,9
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	5,6	7,4	6,1	12,9	4,1	2,7	8,1	9,8	20,5	7,2	6,6	2,4	6,5	1,5	5,9	3,4	8,5	7,6	9,8	13,3	7,8	3,9	10,8	3,9
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	14,1	1,9	4,5	2,9	0,9	0,0	3,0	1,5	2,3	4,1	3,5	3,5	1,6	7,4	1,0	4,8	2,1	4,1	5,4	7,1	2,6	0,0	3,6	2,6

	Quantidade	%
Vale transporte - SBA-DFTRANS	869	29,7
Unitário - SBE – METRÔ-DF	868	29,7
Bilhete Único -SBA-DFTRANS	620	21,2
Passe-Estudantil - SBA-DFTRANS	440	15,0
Gratuidade Idosos - SBE - METRÔ -DF	63	2,2
Passe-Livre PCD SBA-DFTRANS	54	1,8
Gratuidade Militares - SBE - METRÔ-DF	12	0,4
Total Geral	2.926	100,0



	Quantidade	%
ÓTIMO	398	13,6
BOM	1.614	55,2
REGULAR	371	12,7
RUIM	63	2,2
PÉSSIMO	26	0,9
NÃO SABE RESPONDER	454	15,5
Total Geral	2.926	100,0

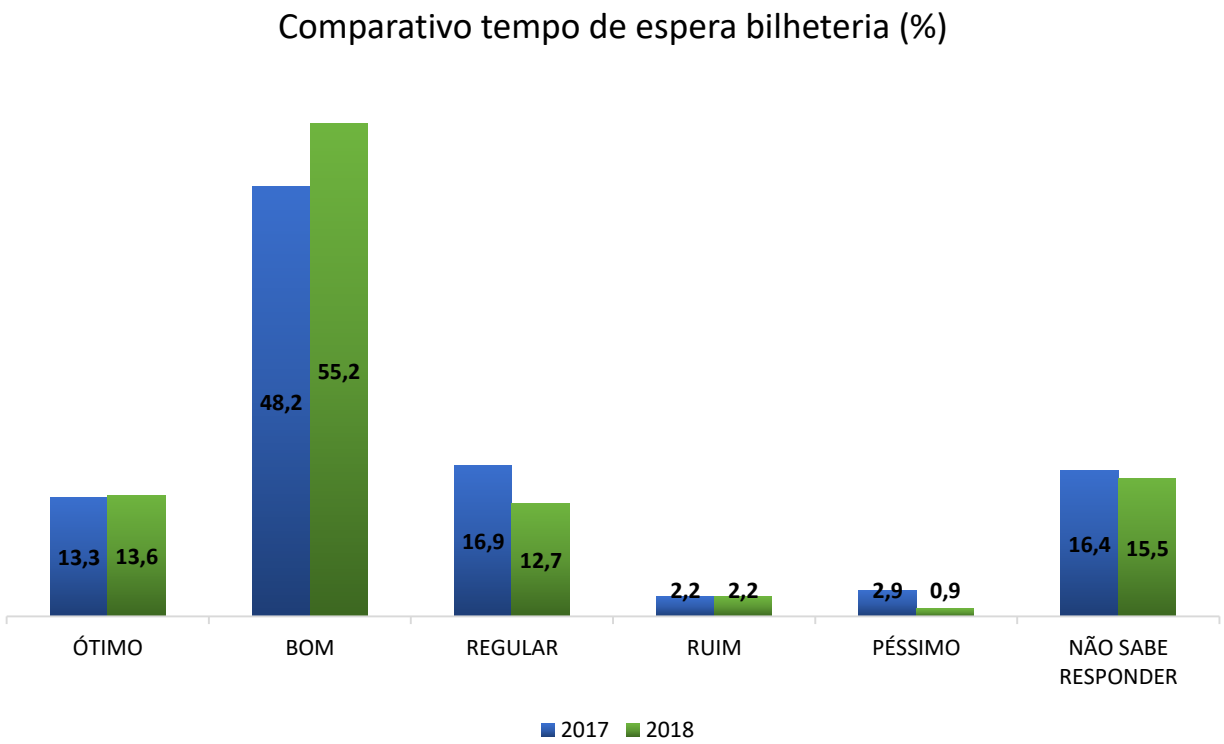




	CEN	SAM	ASA	SHP	CTL	TAS	102	REL	CES	SAS	114	CON	CLA	112	CEI	ARN	GAL	MET	GBA	CEC	108	GUA	FEI	FUR
Ótimo	22,7	19,8	18,9	16,9	16,4	15,8	15,5	15,2	14,4	14,3	14,3	14,1	12,2	12,1	12,0	11,3	11,0	10,9	10,6	10,1	9,3	9,0	8,8	7,8
Bom	47,7	59,5	51,4	55,9	58,2	65,8	63,4	55,0	53,6	62,3	41,4	50,6	57,6	48,5	36,8	53,4	69,2	46,7	46,8	37,4	74,1	49,7	55,9	68,6
Regular	15,9	12,1	2,7	8,7	12,4	5,3	14,1	14,7	15,5	14,3	20,0	12,9	9,6	13,6	14,3	13,1	12,3	7,6	10,6	17,2	11,1	17,9	17,6	10,8
Ruim	4,5	1,7	0,0	2,1	2,2	1,3	4,2	2,4	1,0	0,0	0,0	2,4	2,2	1,5	2,3	3,6	0,0	3,3	0,0	4,0	1,9	3,4	1,5	2,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,5	0,9	0,0	0,0	1,9	2,1	1,3	0,0	1,2	0,4	0,0	2,3	0,5	0,0	1,1	0,0	1,0	0,0	2,8	2,9	0,0
Não sabe responder	9,2	6,9	27,0	15,9	9,9	11,8	2,8	10,8	13,4	7,8	24,3	18,8	18,0	24,3	32,3	18,1	7,5	30,4	32,0	30,3	3,6	17,2	13,3	10,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação tempo de atendimento da bilheteria 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	13,3	13,6
BOM	48,2	55,2
REGULAR	16,9	12,7
RUIM	2,2	2,2
PÉSSIMO	2,9	0,9
NÃO SABE RESPONDER	16,4	15,5
Total Geral	100,0	100,0



Comparação tempo de atendimento da bilheteria por estação de entrevista 2017-2018

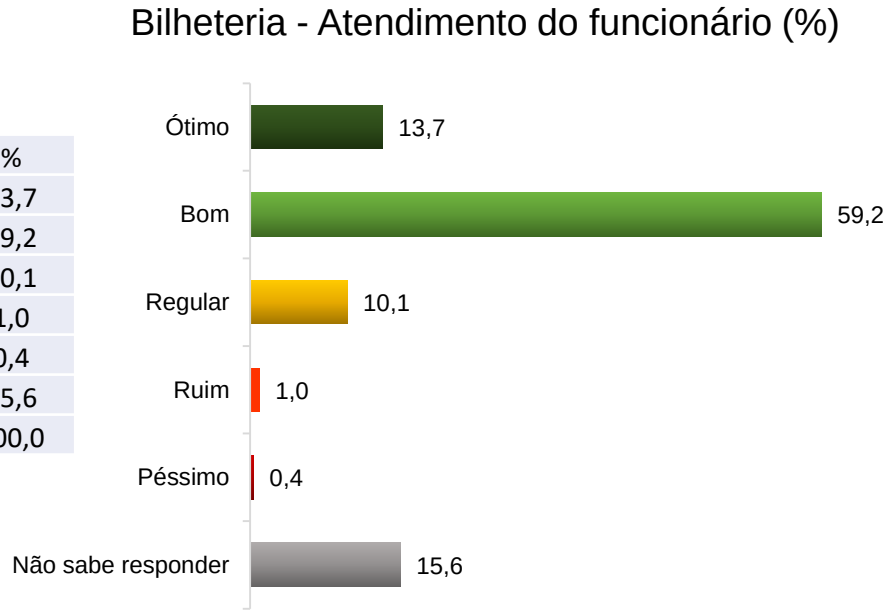
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	15,5	5,4	4,4	8,5	11,8	2,2	10,6	8,6	14,9	20,6	14,8	23,5	12,1	18,4	14,4	13,0	16,4	10,2	17,9	13,4	14,5	17,7	14,0	16,7
BOM	46,4	60,7	63,2	59,2	47,3	58,7	46,2	57,9	51,1	47,4	54,2	35,3	39,6	51,3	49,0	41,1	49,1	47,6	47,4	46,3	56,4	54,4	45,5	50,0
REGULAR	17,9	14,3	13,2	12,7	21,1	13,0	14,4	12,1	10,6	14,4	14,4	16,5	15,0	19,7	26,0	19,2	14,5	19,0	17,9	20,8	11,1	12,7	21,5	20,5
RUIM	1,2	0,0	1,5	4,2	3,8	0,0	1,9	2,9	4,3	1,0	3,4	1,2	3,7	0,0	0,0	3,4	0,0	3,4	1,1	1,4	0,9	1,3	1,0	1,3
PÉSSIMO	2,4	7,1	2,9	0,0	3,4	4,3	4,8	3,6	6,4	2,1	1,3	1,2	2,9	0,0	1,9	4,1	1,8	3,4	1,1	4,2	3,4	5,1	3,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	16,7	12,5	14,7	15,5	12,7	21,7	22,1	15,0	12,8	14,4	11,9	22,4	26,7	10,5	8,7	19,2	18,2	16,3	14,7	13,9	13,7	8,9	15,0	11,5

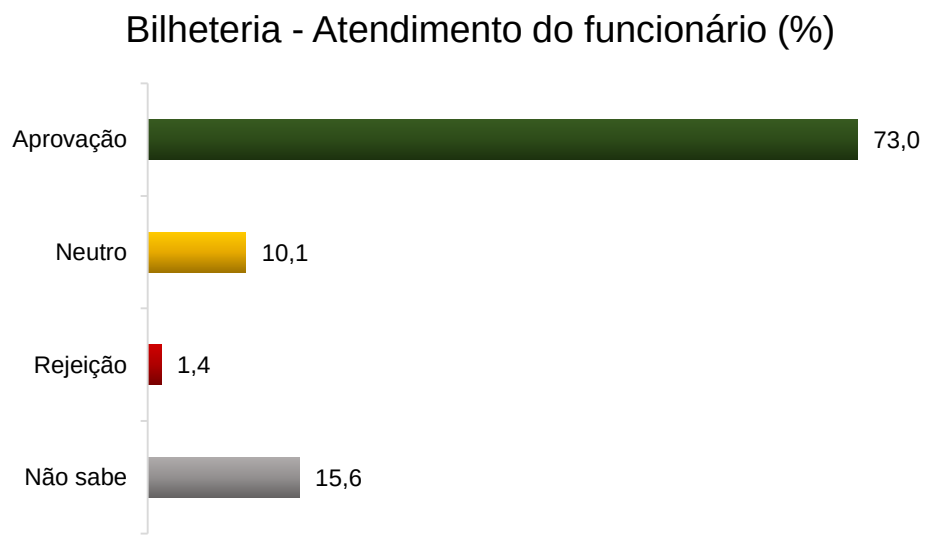
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	15,5	9,3	12,1	14,3	11,3	18,9	10,1	12,0	22,7	14,4	12,2	14,1	16,4	8,8	7,8	11,0	10,6	9,0	10,9	15,2	19,8	14,3	16,9	15,8
BOM	63,4	74,1	48,5	41,4	53,4	51,4	37,4	36,8	47,7	53,6	57,6	50,6	58,2	55,9	68,6	69,2	46,8	49,7	46,7	55,0	59,5	62,3	55,9	65,8
REGULAR	14,1	11,1	13,6	20,0	13,1	2,7	17,2	14,3	15,9	15,5	9,6	12,9	12,4	17,6	10,8	12,3	10,6	17,9	7,6	14,7	12,1	14,3	8,7	5,3
RUIM	4,2	1,9	1,5	0,0	3,6	0,0	4,0	2,3	4,5	1,0	2,2	2,4	2,2	1,5	2,0	0,0	0,0	3,4	3,3	2,4	1,7	0,0	2,1	1,3
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,0	2,3	0,0	2,1	0,4	1,2	0,9	2,9	0,0	0,0	0,0	2,8	1,1	1,9	0,0	1,3	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	2,8	3,7	24,2	24,3	18,1	27,0	30,3	32,3	9,1	13,4	17,9	18,8	9,9	13,2	10,8	7,5	31,9	17,2	30,4	10,9	6,9	7,8	15,9	11,8

Justificativa caso ruim, péssimo ou não sabe responder do tempo de atendimento da bilheteria

	Quantidade	%
Não utiliza	431	79,4
Demora	36	6,6
Fila grande	24	4,4
Falta de funcionários	20	3,7
Poucos caixas funcionando	17	3,1
Não sabe responder	12	2,2
Equipamentos estragados	2	0,4
Falta de troco	1	0,2
Total Geral	543	100,0

	Quantidade	%
ÓTIMO	402	13,7
BOM	1.732	59,2
REGULAR	296	10,1
RUIM	29	1,0
PÉSSIMO	11	0,4
NÃO SABE RESPONDER	456	15,6
Total Geral	2.926	100,0

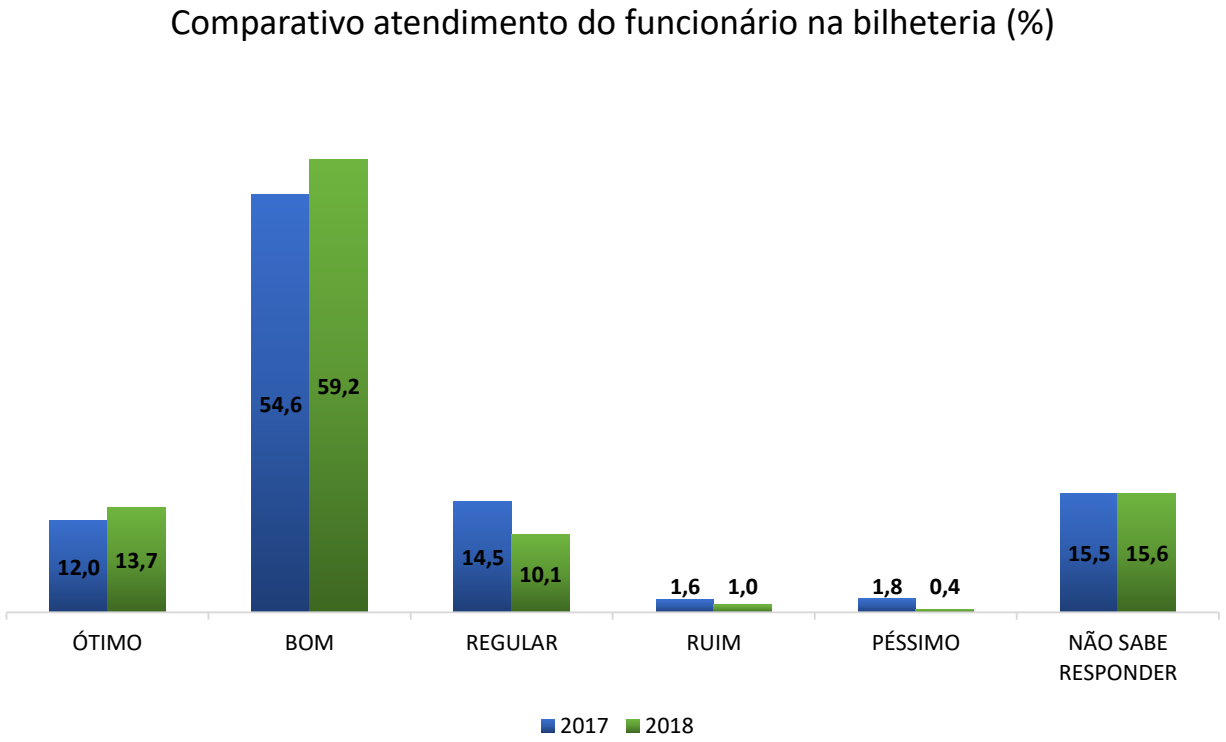




	CES	102	CEN	REL	112	CON	CTL	SHP	108	TAS	CLA	SAM	CEI	ARN	GUA	SAS	114	GAL	MET	FEI	ASA	FUR	CEC	GBA
Ótimo	23,7	18,3	18,2	17,5	16,7	16,5	15,5	15,4	14,8	14,5	14,4	13,8	13,5	11,8	11,7	11,7	11,4	11,0	9,8	8,8	8,1	7,8	7,1	4,3
Bom	44,3	64,8	47,7	58,3	53,0	51,8	63,1	54,9	75,9	69,7	61,6	69,0	42,9	56,1	54,5	72,7	54,3	71,9	50,0	60,3	62,2	70,6	53,5	51,1
Regular	16,5	11,3	25,0	12,8	4,5	11,8	9,4	11,8	3,7	2,6	6,6	8,6	6,8	12,2	15,2	7,8	10,0	9,6	7,6	14,7	2,7	7,8	12,1	6,4
Ruim	2,1	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,5	1,9	0,0	1,3	0,0	2,3	1,4	0,7	0,0	0,0	0,0	1,1	1,5	0,0	1,0	1,0	4,3
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,4	1,0	0,0	0,0	0,0	0,9	2,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1
Não sabe responder	13,4	4,2	9,1	10,9	25,8	19,9	10,3	15,4	3,7	13,2	16,1	7,7	32,2	18,0	17,9	7,8	24,3	7,5	31,5	14,7	27,0	12,8	26,3	31,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação atendimento do funcionário 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	12,0	13,7
BOM	54,6	59,2
REGULAR	14,5	10,1
RUIM	1,6	1,0
PÉSSIMO	1,8	0,4
NÃO SABE RESPONDER	15,5	15,6
Total Geral	100,0	100,0



Comparação atendimento do funcionário por estação de entrevista 2017-2018

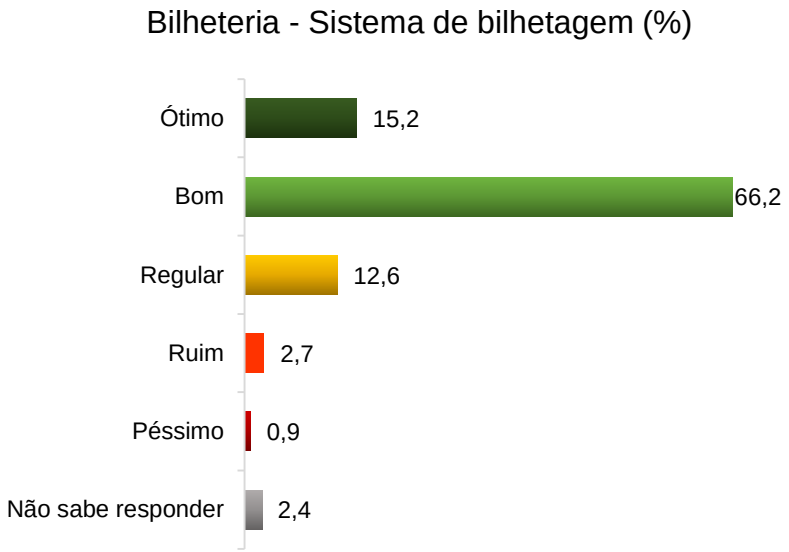
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	20,2	12,5	8,8	7,0	8,9	6,5	10,6	14,3	12,8	13,4	14,8	14,1	8,6	19,7	12,5	14,4	10,9	10,9	14,7	10,2	19,7	13,9	7,0	16,7
BOM	52,4	50,0	61,8	53,5	56,5	60,9	55,8	52,1	51,1	56,7	61,4	50,6	50,4	46,1	63,5	45,2	58,2	45,6	50,5	56,9	54,7	63,3	59,5	61,5
REGULAR	10,7	19,6	13,2	15,5	20,7	13,0	11,5	15,0	14,9	12,4	9,3	14,1	10,4	17,1	13,5	20,5	10,9	25,9	17,9	18,1	8,5	7,6	16,0	9,0
RUIM	1,2	0,0	0,0	0,0	3,4	0,0	1,9	1,4	2,1	2,1	3,4	2,4	1,8	0,0	1,9	0,7	1,8	2,0	2,1	0,0	1,7	2,5	0,5	1,3
PÉSSIMO	1,2	3,6	2,9	2,8	1,3	0,0	0,0	1,4	6,4	1,0	0,8	2,4	3,3	1,3	0,0	0,7	3,6	2,7	2,1	0,9	0,9	2,5	2,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	14,3	14,3	13,2	21,1	9,3	19,6	20,2	15,7	12,8	14,4	10,2	16,5	25,6	15,8	8,7	18,5	14,5	12,9	12,6	13,9	14,5	10,1	14,5	11,5

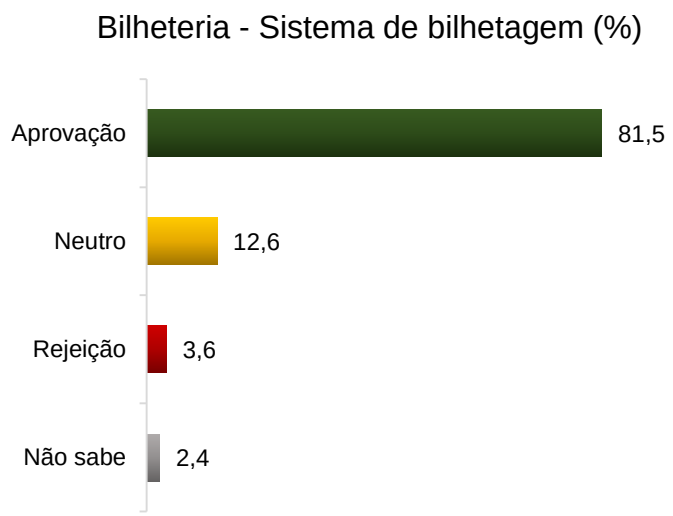
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18,3	14,8	16,7	11,4	11,8	8,1	7,1	13,5	18,2	23,7	14,4	16,5	15,5	8,8	7,8	11,0	4,3	11,7	9,8	17,5	13,8	11,7	15,4	14,5
BOM	64,8	75,9	53,0	54,3	56,1	62,2	53,5	42,9	47,7	44,3	61,6	51,8	62,9	60,3	70,6	71,9	51,1	54,5	50,0	58,3	69,0	72,7	54,9	69,7
REGULAR	11,3	3,7	4,5	10,0	12,2	2,7	12,1	6,8	25,0	16,5	6,6	11,8	9,7	14,7	7,8	9,6	6,4	15,2	7,6	12,8	8,6	7,8	11,8	2,6
RUIM	1,4	1,9	0,0	0,0	1,4	0,0	1,0	2,3	0,0	2,1	1,3	0,0	1,3	1,5	1,0	0,0	4,3	0,7	1,1	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0	0,5	0,9	0,0	1,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	4,2	3,7	25,8	24,3	18,1	27,0	26,3	32,3	9,1	13,4	16,2	20,0	10,1	14,7	12,7	7,5	31,9	17,9	31,5	10,9	7,8	7,8	15,4	13,2

Justificativa caso ruim, péssimo do atendimento do funcionário

	Quantidade
Falta de educação	15
Poucos funcionários	9
Demora	8
Funcionários mais ágeis	6
Filas grandes	2
Total Geral	40

	Quantidade	%
ÓTIMO	446	15,2
BOM	1.938	66,2
REGULAR	369	12,6
RUIM	79	2,7
PÉSSIMO	25	0,9
NÃO SABE RESPONDER	69	2,4
Total Geral	2.926	100,0

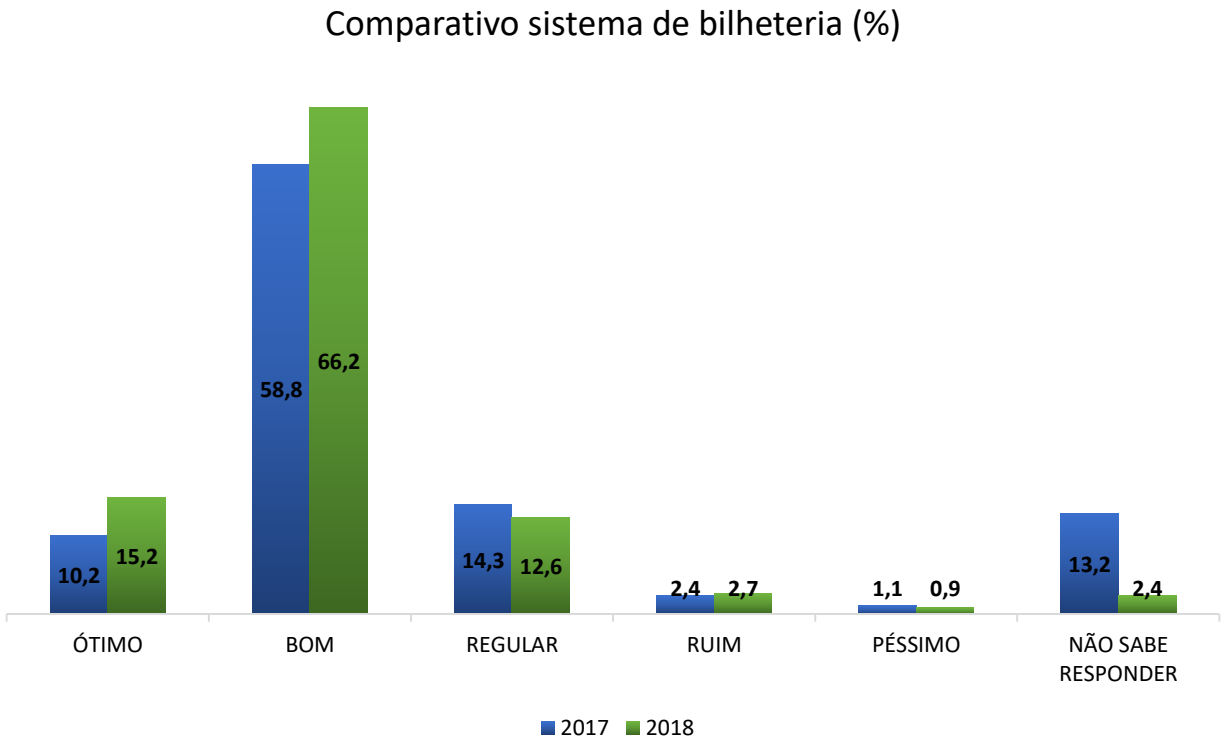




	CES	102	CEN	REL	112	CON	CTL	SHP	108	TAS	CLA	SAM	CEI	ARN	GUA	SAS	114	GAL	MET	FEI	ASA	FUR	CEC	GBA
Ótimo	23,7	18,3	18,2	17,5	16,7	16,5	15,5	15,4	14,8	14,5	14,4	13,8	13,5	11,8	11,7	11,7	11,4	11,0	9,8	8,8	8,1	7,8	7,1	4,3
Bom	44,3	64,8	47,7	58,3	53,0	51,8	63,1	54,9	75,9	69,7	61,6	69,0	42,9	56,1	54,5	72,7	54,3	71,9	50,0	60,3	62,2	70,6	53,5	51,1
Regular	16,5	11,3	25,0	12,8	4,5	11,8	9,4	11,8	3,7	2,6	6,6	8,6	6,8	12,2	15,2	7,8	10,0	9,6	7,6	14,7	2,7	7,8	12,1	6,4
Ruim	2,1	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	1,5	1,9	0,0	1,3	0,0	2,3	1,4	0,7	0,0	0,0	0,0	1,1	1,5	0,0	1,0	1,0	4,3
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,4	1,0	0,0	0,0	0,0	0,9	2,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1
Não sabe responder	13,4	4,2	9,1	10,9	25,8	19,9	10,3	15,4	3,7	13,2	16,1	7,7	32,2	18,0	17,9	7,8	24,3	7,5	31,5	14,7	27,0	12,8	26,3	31,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação sistema de bilhetagem 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	10,2	15,2
BOM	58,8	66,2
REGULAR	14,3	12,6
RUIM	2,4	2,7
PÉSSIMO	1,1	0,9
NÃO SABE RESPONDER	13,2	2,4
Total Geral	100,0	100,0



Comparação sistema de bilhetagem por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	17,9	10,7	7,4	9,9	7,2	6,5	6,7	13,6	8,5	16,5	12,3	10,6	7,3	10,5	11,5	10,3	10,9	10,9	12,6	10,6	13,7	8,9	8,5	9,0
BOM	57,1	71,4	58,8	52,1	60,3	50,0	55,8	55,0	70,2	56,7	67,4	62,4	50,7	57,9	68,3	58,9	61,8	61,9	60,0	56,5	63,2	67,1	56,5	59,0
REGULAR	11,9	3,6	11,8	19,7	20,3	17,4	19,2	14,3	4,3	13,4	10,2	16,5	14,1	17,1	11,5	16,4	12,7	12,2	12,6	17,1	9,4	12,7	14,0	19,2
RUIM	2,4	3,6	7,4	1,4	2,1	2,2	2,9	0,7	0,0	2,1	1,3	0,0	4,2	1,3	1,0	3,4	0,0	4,1	3,2	2,3	0,9	3,8	2,0	1,3
PÉSSIMO	1,2	1,8	1,5	1,4	0,4	0,0	1,9	1,4	2,1	0,0	0,8	0,0	2,0	2,6	0,0	0,7	0,0	0,7	1,1	0,9	0,0	1,3	2,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	9,5	8,9	13,2	15,5	9,7	23,9	13,5	15,0	14,9	11,3	8,1	10,6	21,8	10,5	7,7	10,3	14,5	10,2	10,5	12,5	12,8	6,3	17,0	11,5

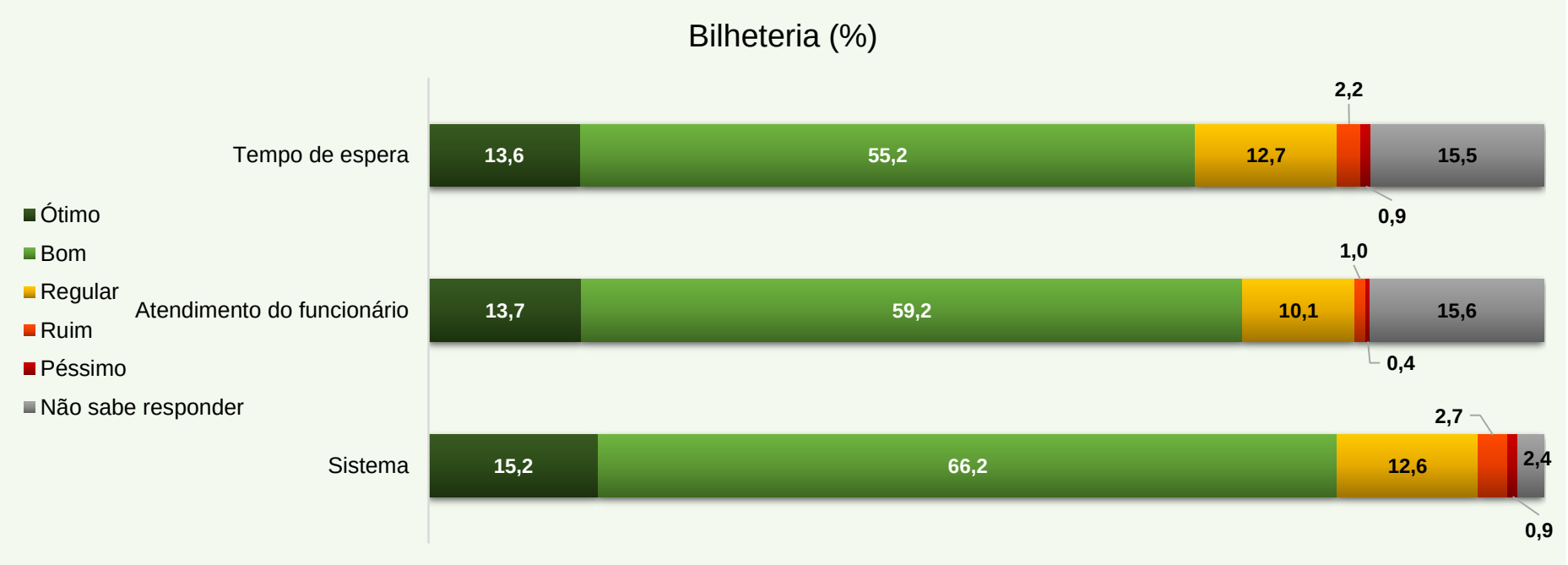
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	14,1	13,0	18,2	8,6	14,9	10,8	14,1	21,8	31,8	18,6	14,8	23,5	14,6	10,3	9,8	13,7	17,0	8,3	10,9	15,6	19,0	15,6	18,5	13,2
BOM	64,8	68,5	56,1	67,1	64,3	67,6	62,6	62,4	47,7	60,8	71,2	56,5	66,5	66,2	74,5	67,8	66,0	67,6	73,9	60,7	69,0	71,4	68,7	76,3
REGULAR	16,9	9,3	16,7	15,7	14,9	16,2	15,2	11,3	20,5	13,4	7,4	12,9	14,4	17,6	10,8	15,1	14,9	14,5	6,5	17,5	8,6	9,1	6,2	2,6
RUIM	4,2	5,6	3,0	8,6	3,2	0,0	4,0	2,3	0,0	2,1	2,6	5,9	1,8	2,9	2,0	2,1	2,1	6,2	1,1	1,4	0,9	2,6	1,5	3,9
PÉSSIMO	0,0	1,9	1,5	0,0	0,0	2,7	1,0	0,8	0,0	1,0	1,3	0,0	0,7	0,0	1,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,5	0,9	0,0	3,6	1,3
NÃO SABE RESPONDER	0,0	1,9	4,5	0,0	2,7	2,7	3,0	1,5	0,0	4,1	2,6	1,2	2,0	2,9	2,0	1,4	0,0	2,1	7,6	4,3	1,7	1,3	1,5	2,6

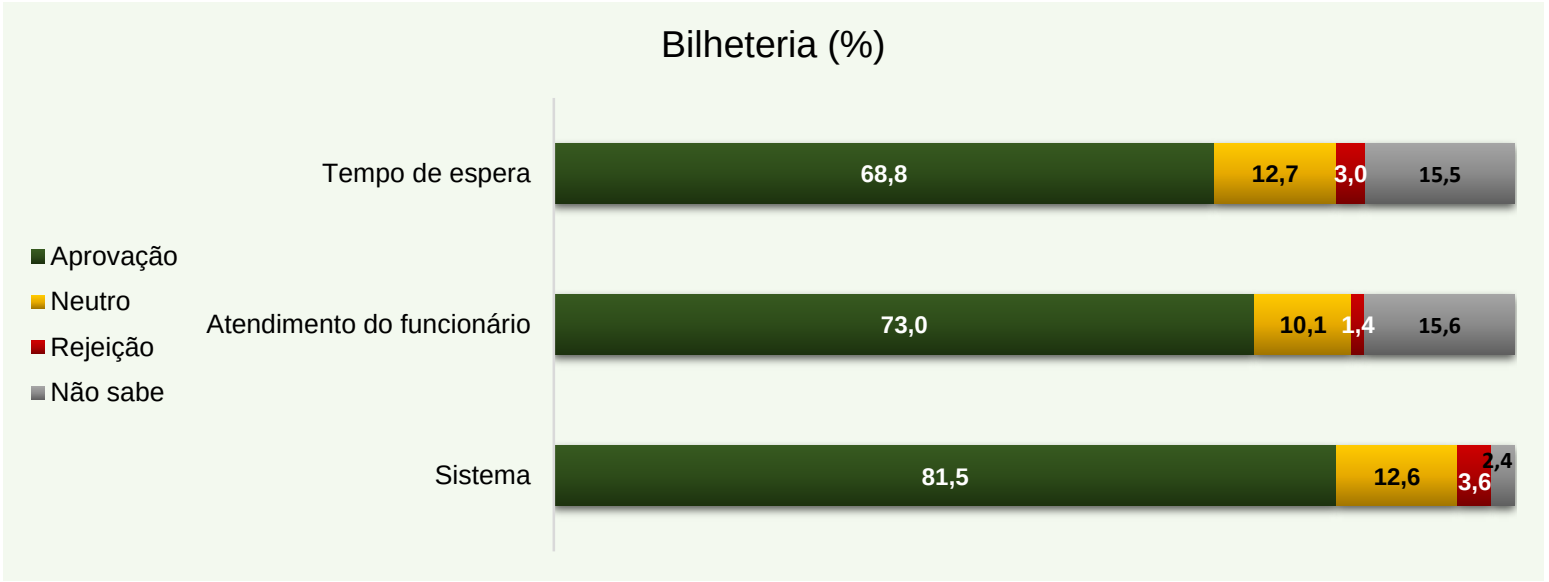
Justificativa caso ruim, péssimo do sistema de bilhetagem

	Quantidade
Equipamentos com problema	19
Muitas filas	10
Demora	18
Sistema arcaico	6
Não funciona	3
Outros	48
Total Geral	104

Tecnologias gostaria que fosse implementado – mais de uma opção

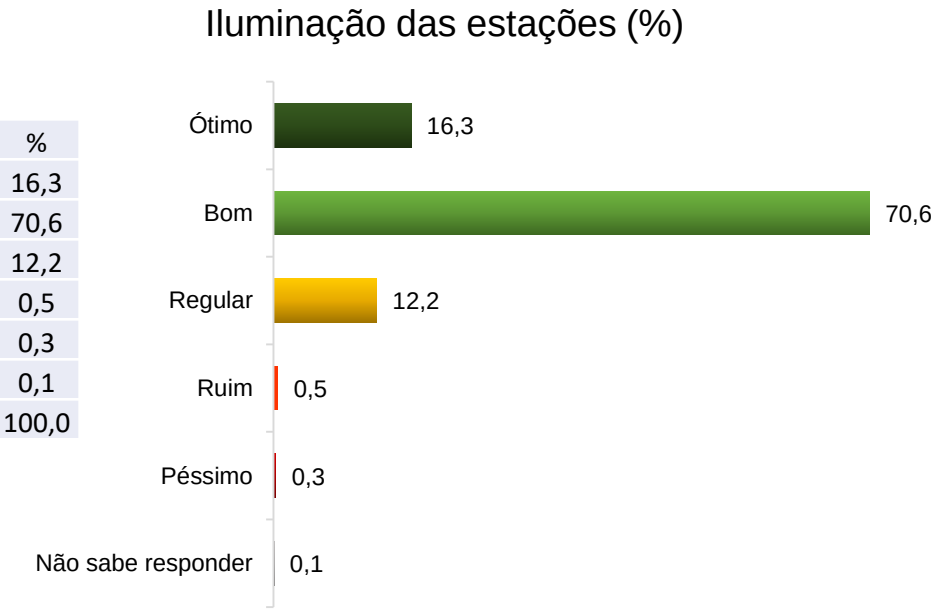
	Quantidade	%
Recarga on line (via celular, internet)	1.203	41,1
Pagamento via cartão de crédito no próprio bloqueio	1.041	35,6
Máquinas de auto-atendimento	1.008	34,4
Dispositivo por aproximação (relógio, celular, outros)	616	21,1
Nenhum	386	13,2
QR-CODE	271	9,3
Outro	17	0,6
Total Geral	4.542	

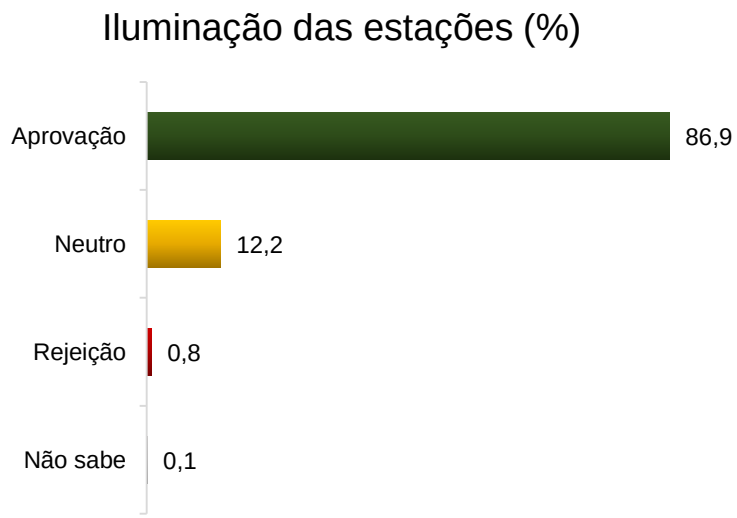

Bilheteria (%)
Tempo de espera
Atendimento do funcionário
Sistema
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Não sabe responder
13,6
55,2
12,7
2,2
0,9
15,5
13,7
59,2
10,1
1,0
0,4
15,6
15,2
66,2
12,6
2,7
0,9
2,4


Bilheteria (%)
Tempo de espera
Atendimento do funcionário
Sistema
Aprovação
Neutro
Rejeição
Não sabe
68,8
12,7
3,0
15,5
73,0
10,1
1,4
15,6
81,5
12,6
3,6
2,4

Infraestrutura e serviços nas estações

	Quantidade	%
ÓTIMO	476	16,3
BOM	2.067	70,6
REGULAR	358	12,2
RUIM	15	0,5
PÉSSIMO	8	0,3
NÃO SABE RESPONDER	2	0,1
Total Geral	2.926	100,0

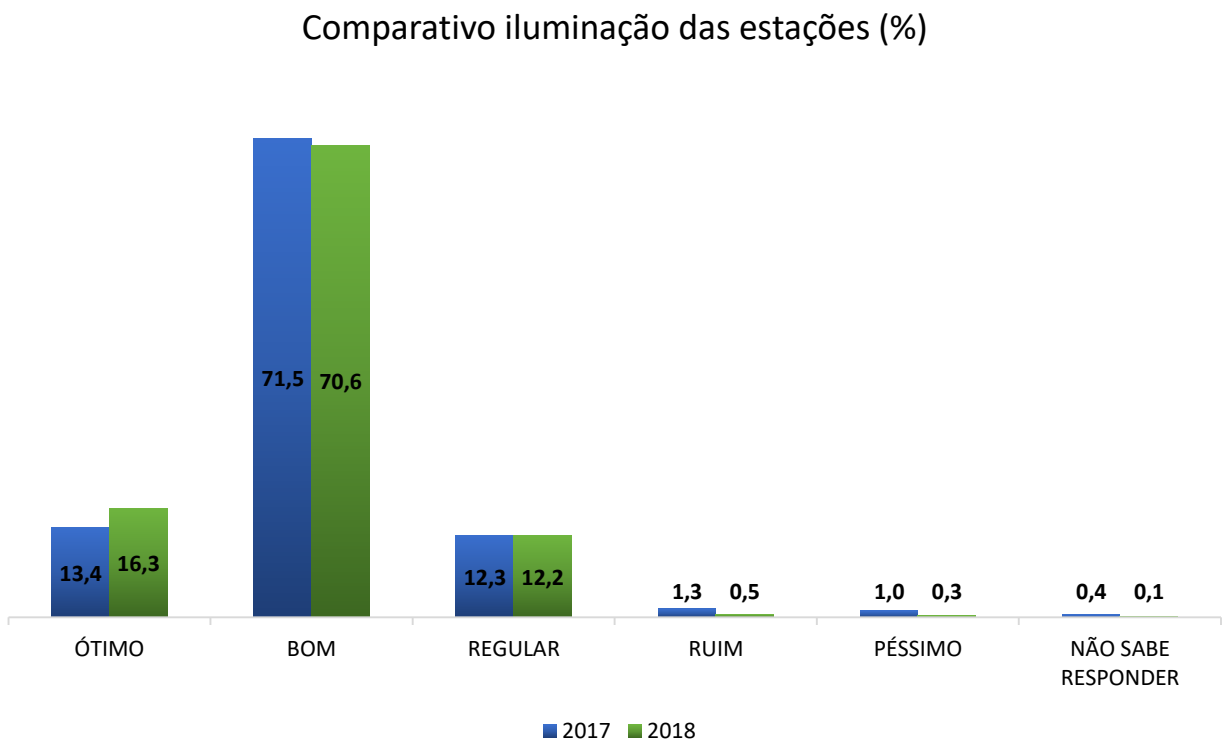




	CEN	CES	CEC	REL	108	CON	114	SAM	SHP	ASA	ARN	102	112	CTL	MET	CEI	GBA	TAS	CLA	SAS	FUR	GUA	FEI	GAL
Ótimo	27,3	24,7	22,2	21,3	20,4	20,0	20,0	19,8	19,5	18,9	18,6	18,3	16,7	16,4	16,3	15,8	14,9	13,2	11,8	11,7	10,8	8,3	7,4	6,2
Bom	59,1	68,0	61,6	69,7	66,7	72,9	67,1	69,8	67,2	67,6	67,4	73,2	72,7	68,5	76,1	69,2	83,0	75,0	73,8	77,9	81,4	72,4	67,6	74,7
Regular	13,6	7,3	15,2	8,5	12,9	7,1	11,5	9,5	10,3	10,8	13,5	7,1	10,6	14,2	7,6	15,0	2,1	11,8	13,5	6,5	7,8	19,3	23,5	17,8
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	1,4	0,0	1,0	2,7	0,5	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	2,6	0,0	0,0	1,5	1,3
Péssimo	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,5	0,0	0,0	1,4	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação iluminação nas estações 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	13,4	16,3
BOM	71,5	70,6
REGULAR	12,3	12,2
RUIM	1,3	0,5
PÉSSIMO	1,0	0,3
NÃO SABE RESPONDER	0,4	0,1
Total Geral	100,0	100,0



Comparação iluminação nas estações por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	26,2	19,6	10,3	9,9	8,0	21,7	9,6	11,4	6,4	14,4	14,4	12,9	9,5	7,9	11,5	17,8	14,5	15,0	13,7	18,1	21,4	7,6	13,5	20,5
BOM	66,7	71,4	72,1	67,6	79,3	67,4	78,8	75,7	78,7	70,1	69,5	71,8	72,7	72,4	67,3	60,3	78,2	74,8	76,8	69,4	65,0	75,9	67,0	69,2
REGULAR	7,1	5,4	11,8	18,3	9,3	6,5	10,6	10,7	8,5	13,4	12,3	15,3	13,9	18,4	18,3	19,2	7,3	8,8	8,4	10,6	11,1	10,1	17,5	9,0
RUIM	0,0	1,8	2,9	2,8	1,7	2,2	0,0	1,4	6,4	1,0	2,1	0,0	2,2	1,3	1,0	1,4	0,0	0,7	0,0	0,9	0,0	0,0	0,5	0,0
PÉSSIMO	0,0	1,8	2,9	1,4	1,3	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,8	0,0	1,3	0,0	1,0	1,4	0,0	0,7	0,0	0,9	1,7	3,8	1,0	1,3
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	2,2	0,0	0,7	0,0	0,0	0,8	0,0	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,9	2,5	0,5	0,0

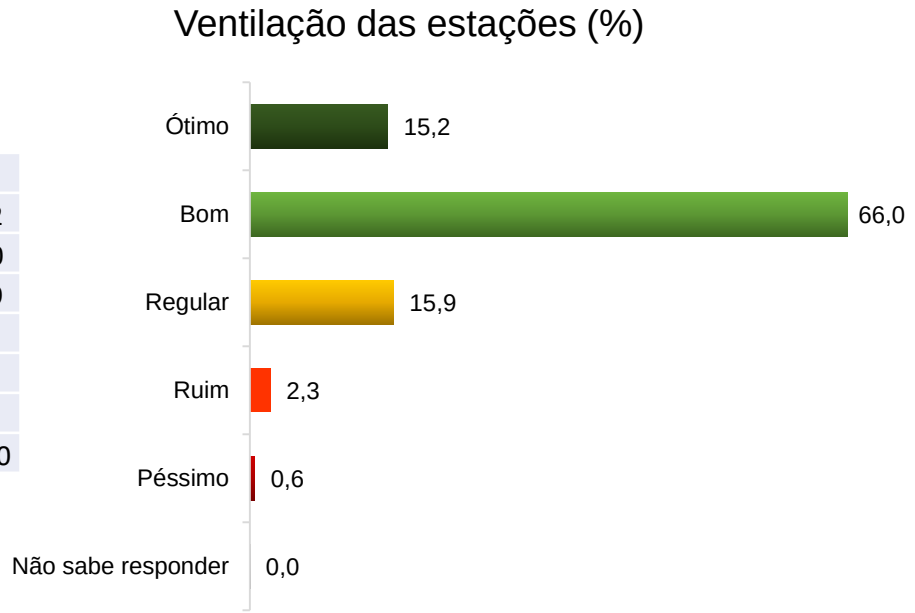
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18,3	20,4	16,7	20,0	18,6	18,9	22,2	15,8	27,3	24,7	11,8	20,0	16,2	7,4	10,8	6,2	14,9	8,3	16,3	21,3	19,8	11,7	19,5	13,2
BOM	73,2	66,7	72,7	67,1	67,4	67,6	61,6	69,2	59,1	68,0	73,8	72,9	68,8	67,6	81,4	74,7	83,0	72,4	76,1	69,7	69,8	77,9	67,2	75,0
REGULAR	7,0	13,0	10,6	11,4	13,6	10,8	15,2	15,0	13,6	7,2	13,5	7,1	14,2	23,5	7,8	17,8	2,1	19,3	7,6	8,5	9,5	6,5	10,3	11,8
RUIM	0,0	0,0	0,0	1,4	0,5	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,4	1,5	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	2,6	1,0	0,0
PÉSSIMO	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,3	1,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0

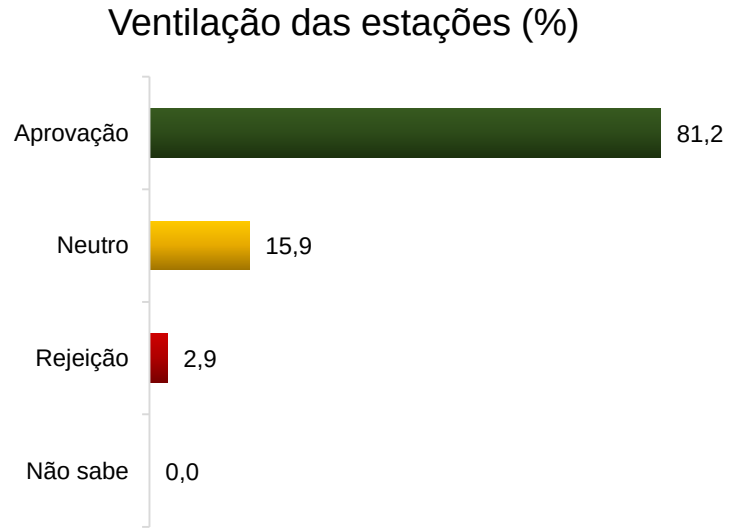
Justificativa caso ruim, péssimo da iluminação nas estações

	Quantidade
Falta de iluminação	15
Pouca iluminação	4
Iluminação ruim	1
Não é led	1
Quente	1
Sem brigadista, falta banheiro, sujas	1
Total Geral	23

Infraestrutura e serviços nas estações

	Quantidade	%
ÓTIMO	445	15,2
BOM	1.930	66,0
REGULAR	466	15,9
RUIM	67	2,3
PÉSSIMO	17	0,6
NÃO SABE RESPONDER	1	0,0
Total Geral	2.926	100,0

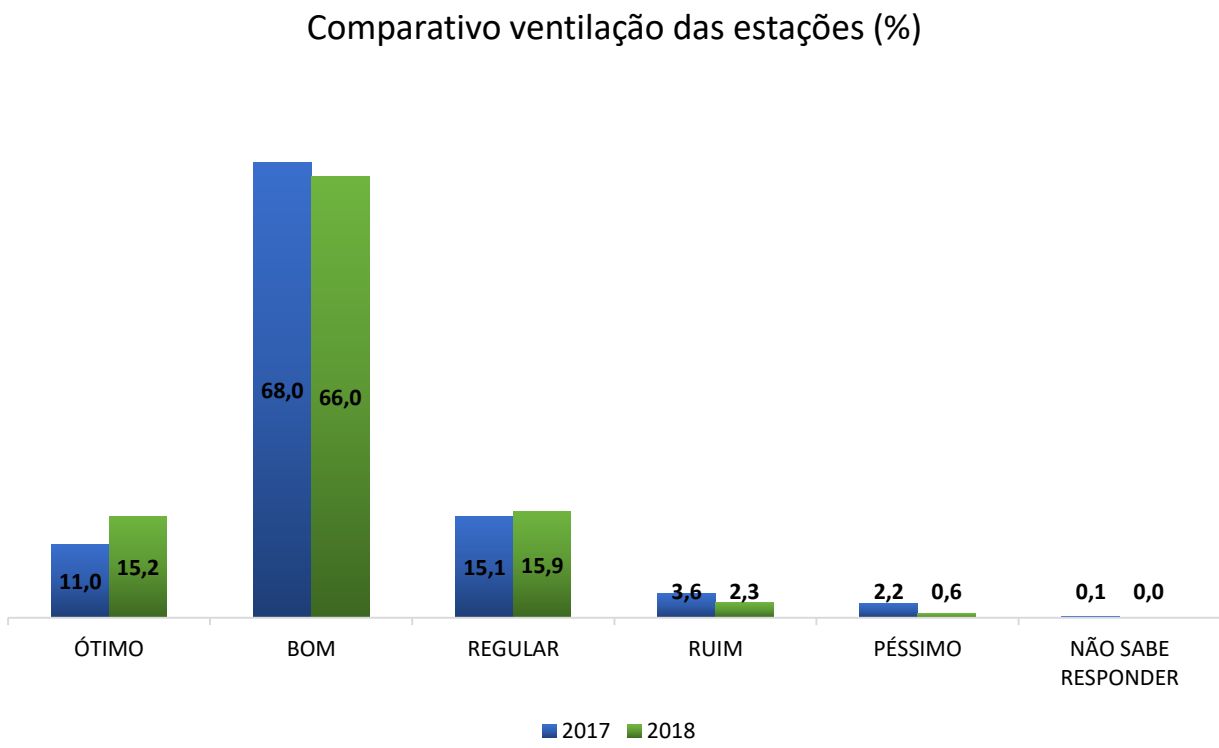




	CES	REL	CEC	SAM	108	CON	SHP	CEI	MET	ARN	TAS	114	CTL	SAS	102	CEN	CLA	GBA	FUR	GUA	ASA	FEI	GAL	112
Ótimo	28,9	22,7	19,2	19,0	18,5	17,6	17,4	16,5	16,3	16,3	15,8	15,7	14,8	14,3	14,1	13,6	13,5	12,8	9,8	8,3	8,1	7,4	6,8	6,1
Bom	59,8	62,1	62,6	67,2	61,1	69,4	66,2	65,4	75,0	62,9	76,3	67,1	62,5	76,6	69,0	56,8	71,2	83,0	72,5	60,0	73,0	72,1	56,2	72,7
Regular	9,3	11,8	15,2	12,1	20,4	7,1	12,3	15,0	7,6	18,6	7,9	12,9	18,7	9,1	12,7	29,6	13,1	4,2	16,7	26,2	16,2	19,1	33,6	16,7
Ruim	1,0	2,8	2,0	0,9	0,0	5,9	3,6	3,1	1,1	1,3	0,0	4,3	2,9	0,0	2,8	0,0	1,7	0,0	1,0	3,4	2,7	0,0	3,4	4,5
Péssimo	1,0	0,6	1,0	0,8	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,9	0,0	1,4	0,0	0,5	0,0	0,0	2,1	0,0	1,4	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação ventilação nas estações 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	11,0	15,2
BOM	68,0	66,0
REGULAR	15,1	15,9
RUIM	3,6	2,3
PÉSSIMO	2,2	0,6
NÃO SABE RESPONDER	0,1	0,0
Total Geral	100,0	100,0



Comparação ventilação nas estações por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	11,9	5,4	2,9	4,2	6,8	13,0	10,6	13,6	8,5	14,4	15,7	9,4	4,4	19,7	18,3	4,1	12,7	12,2	12,6	12,5	18,8	11,4	15,0	19,2
BOM	61,9	60,7	72,1	69,0	79,3	76,1	72,1	75,0	76,6	68,0	66,9	70,6	63,4	65,8	66,3	56,2	85,5	68,0	72,6	50,9	70,1	79,7	70,5	73,1
REGULAR	21,4	25,0	16,2	21,1	11,0	6,5	17,3	9,3	8,5	10,3	14,0	15,3	19,4	11,8	13,5	27,4	1,8	12,9	10,5	25,5	10,3	8,9	12,0	3,8
RUIM	1,2	1,8	4,4	4,2	1,7	4,3	0,0	1,4	6,4	6,2	2,1	3,5	8,1	1,3	0,0	3,4	0,0	5,4	0,0	8,8	0,9	0,0	1,0	3,8
PÉSSIMO	2,4	7,1	4,4	1,4	1,3	0,0	0,0	0,7	0,0	1,0	1,3	1,2	4,4	1,3	1,9	8,9	0,0	1,4	4,2	2,3	0,0	0,0	1,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

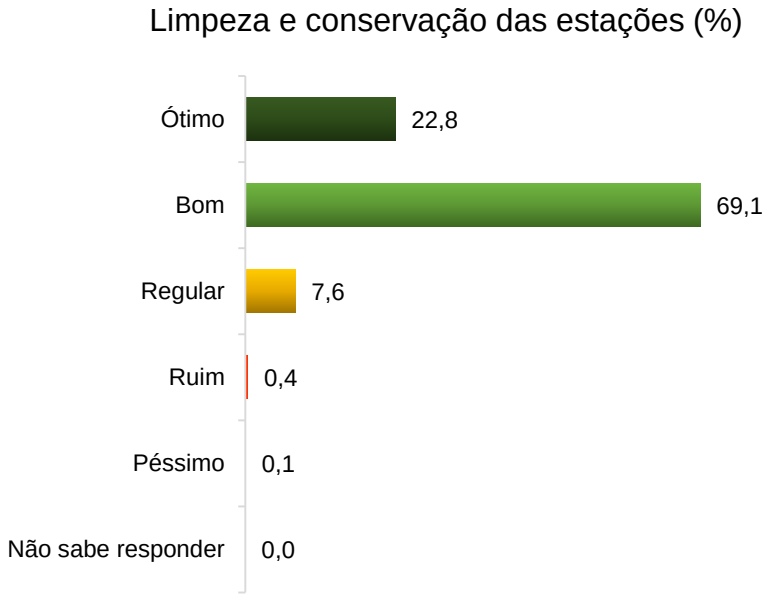
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	14,1	18,5	6,1	15,7	16,3	8,1	19,2	16,5	13,6	28,9	13,5	17,6	14,6	7,4	9,8	6,8	12,8	8,3	16,3	22,7	19,0	14,3	17,4	15,8
BOM	69,0	61,1	72,7	67,1	62,9	73,0	62,6	65,4	56,8	59,8	71,2	69,4	62,5	72,1	72,5	56,2	83,0	60,0	75,0	62,1	67,2	76,6	66,2	76,3
REGULAR	12,7	20,4	16,7	12,9	18,6	16,2	15,2	15,0	29,5	9,3	13,1	7,1	18,9	19,1	16,7	33,6	4,3	26,2	7,6	11,8	12,1	9,1	12,3	7,9
RUIM	2,8	0,0	4,5	4,3	1,4	2,7	2,0	3,0	0,0	1,0	1,7	5,9	2,9	0,0	1,0	3,4	0,0	3,4	1,1	2,8	0,9	0,0	3,6	0,0
PÉSSIMO	1,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	1,0	0,0	0,0	1,0	0,4	0,0	0,9	1,5	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,5	0,9	0,0	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

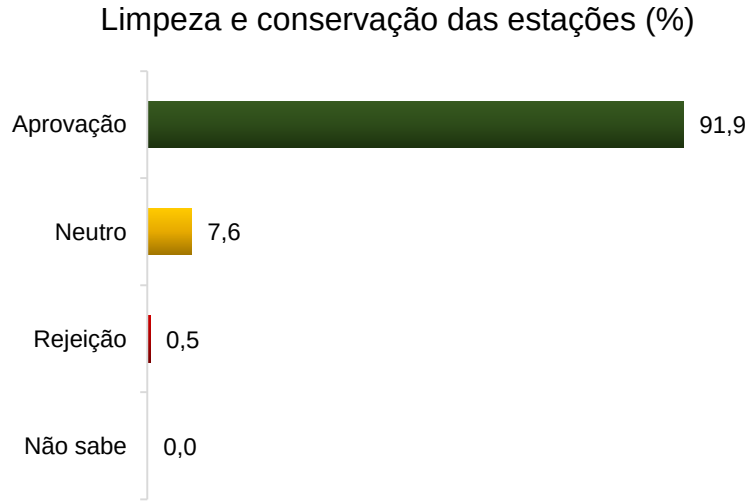
Justificativa caso ruim, péssimo da ventilação nas estações

	Quantidade
Abafada	35
Calor	12
Pouco ventiladas	11
Falta ventilação	10
Outros	6
Abafada e sem ventilaçao	4
Fechada demais	3
Não tem ar condicionado	2
Total Geral	83

Infraestrutura e serviços nas estações

	Quantidade	%
ÓTIMO	666	22,8
BOM	2.023	69,1
REGULAR	222	7,6
RUIM	12	0,4
PÉSSIMO	2	0,1
NÃO SABE RESPONDER	1	0,0
Total Geral	2.926	100,0

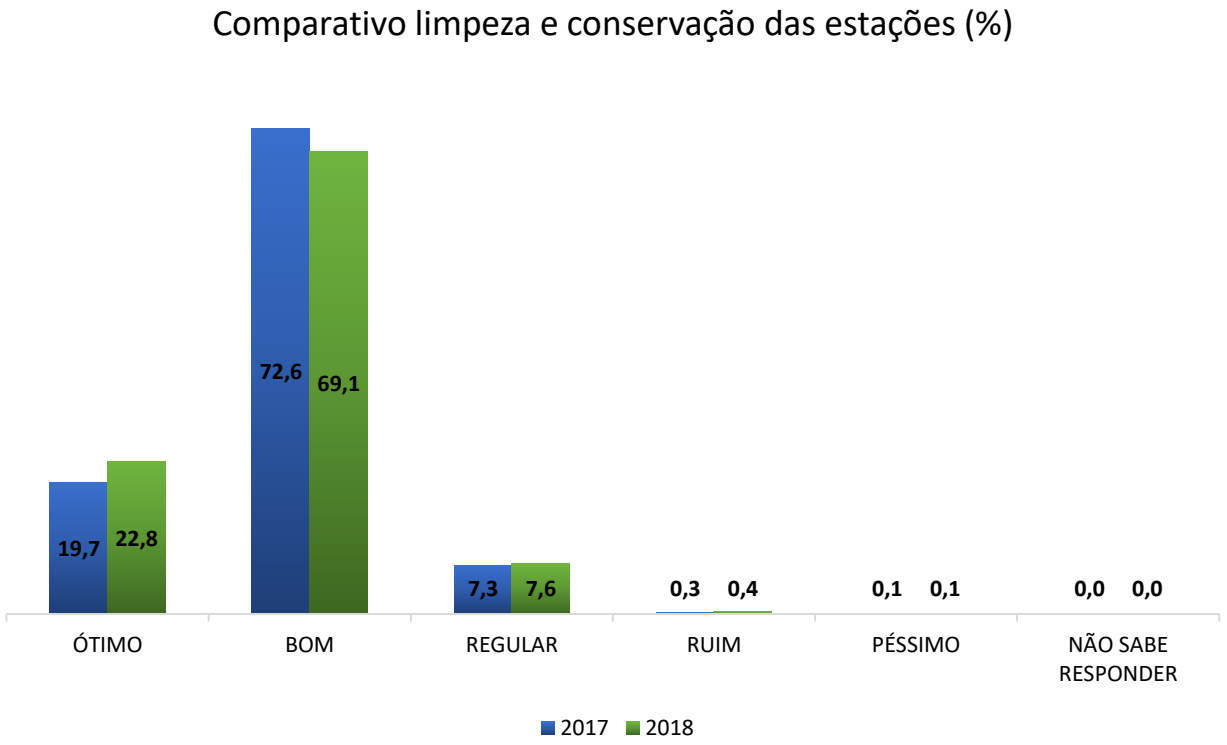




	CEN	GBA	SAM	CEI	108	CES	112	114	CTL	REL	ARN	ASA	CEC	SHP	102	CON	TAS	SAS	FUR	MET	GUA	CLA	GAL	FEI
Ótimo	38,6	29,8	28,4	27,8	27,8	26,8	25,8	25,7	25,4	24,6	24,4	24,3	24,2	23,6	22,5	22,4	19,7	19,5	17,6	17,4	17,2	16,6	15,1	11,8
Bom	52,3	70,2	65,5	66,2	63,0	64,9	66,7	67,1	65,6	66,8	64,3	70,3	68,7	70,3	73,2	71,8	75,0	77,9	78,4	76,1	74,5	74,2	69,9	70,6
Regular	9,1	0,0	6,1	6,0	9,2	8,3	7,5	5,8	8,4	8,1	10,3	2,7	7,1	4,6	4,3	4,6	5,3	2,6	4,0	6,5	8,3	8,8	14,3	16,1
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,5	0,5	2,7	0,0	1,5	0,0	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,7	1,5
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,5	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 responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	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
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação limpeza e conservação nas estações 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	19,7	22,8
BOM	72,6	69,1
REGULAR	7,3	7,6
RUIM	0,3	0,4
PÉSSIMO	0,1	0,1
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0
Total Geral	100,0	100,0



Comparação limpeza e conservação nas estações por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	36,9	32,1	20,6	22,5	16,9	15,2	8,7	17,1	6,4	25,8	22,9	16,5	12,6	19,7	19,2	25,3	14,5	19,7	26,3	25,9	23,1	13,9	20,5	24,4
BOM	58,3	58,9	72,1	73,2	75,1	80,4	83,7	78,6	91,5	69,1	71,2	78,8	77,1	69,7	74,0	66,4	85,5	72,8	64,2	64,4	66,7	78,5	71,5	64,1
REGULAR	4,8	8,9	5,9	4,2	8,0	4,3	6,7	3,6	2,1	5,2	5,9	3,5	9,9	10,5	6,7	6,8	0,0	6,8	9,5	8,8	10,3	7,6	8,0	10,3
RUIM	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,2	0,4	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0
PÉSSIMO	0,0	0,0	1,5	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	0,7	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	1,3

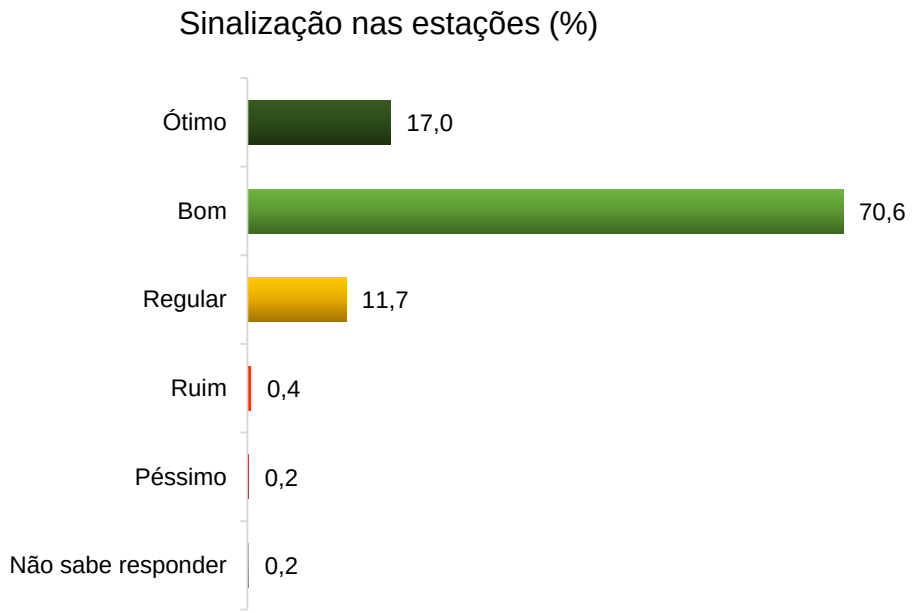
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	22,5	27,8	25,8	25,7	24,4	24,3	24,2	27,8	38,6	26,8	16,6	22,4	25,2	11,8	17,6	15,1	29,8	17,2	17,4	24,6	28,4	19,5	23,6	19,7
BOM	73,2	63,0	66,7	67,1	64,3	70,3	68,7	66,2	52,3	64,9	74,2	71,8	65,8	70,6	78,4	69,9	70,2	74,5	76,1	66,8	65,5	77,9	70,3	75,0
REGULAR	4,2	9,3	7,6	5,7	10,4	2,7	7,1	6,0	9,1	8,2	8,7	4,7	8,3	16,2	3,9	14,4	0,0	8,3	6,5	8,1	6,0	2,6	4,6	5,3
RUIM	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	1,2	0,4	1,5	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	1,5	0,0
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	1,4	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	0,0	0,0	0,0

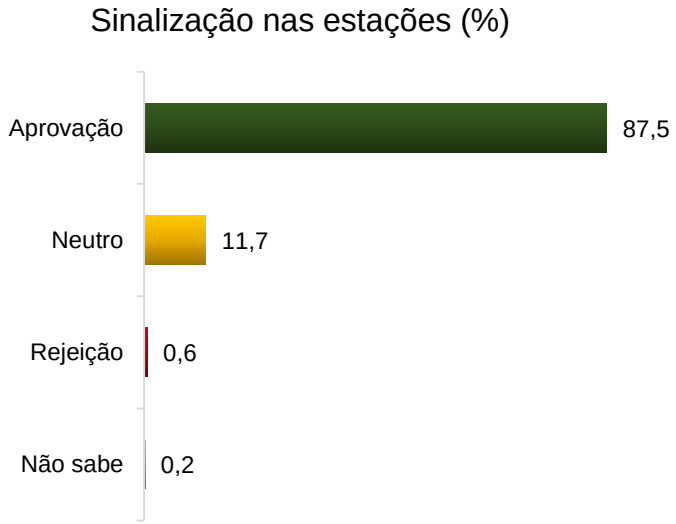
Justificativa caso ruim, péssimo da limpeza e conservação nas estações

	Quantidade
Falta limpeza	9
Deixa a desejar	2
Conservação ruim, precisa manutenção	1
Falta iluminação	1
Precisa de lugar para colocar bituca de cigarro	1
Total Geral	14

Infraestrutura e serviços nas estações

	Quantidade	%
ÓTIMO	495	16,9
BOM	2.065	70,6
REGULAR	343	11,7
RUIM	13	0,4
PÉSSIMO	5	0,2
NÃO SABE RESPONDER	5	0,2
Total Geral	2.926	100,0

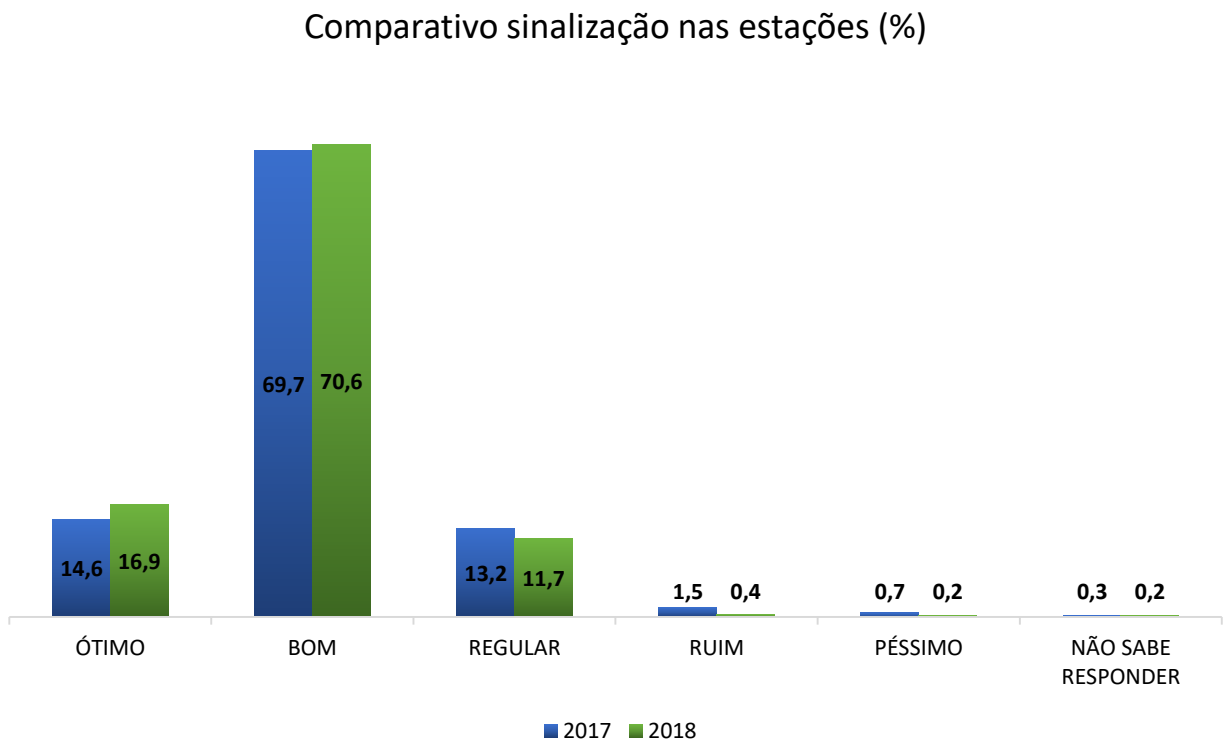




	CEN	CON	CES	SAM	GBA	SHP	CEC	114	REL	CTL	102	112	ARN	108	CEI	TAS	MET	CLA	ASA	GUA	SAS	FUR	GAL	FEI
Ótimo	29,5	28,2	22,7	22,4	21,3	21,0	20,2	18,6	18,5	18,4	18,3	18,2	16,7	16,7	15,8	14,5	14,1	13,5	13,5	12,4	11,7	10,8	7,5	7,4
Bom	54,5	65,9	66,0	69,8	74,5	70,3	63,6	71,4	67,8	67,9	70,4	72,7	65,2	66,7	72,9	73,7	78,3	76,4	78,4	73,1	79,2	76,5	73,3	75,0
Regular	16,0	5,9	11,3	7,8	4,2	7,7	15,2	8,6	13,7	12,2	8,5	7,6	17,1	16,6	11,3	11,8	7,6	8,7	8,1	13,8	6,5	12,7	19,2	16,2
Ruim	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	1,0	1,4	0,0	0,2	1,4	1,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,7	1,3	0,0	0,0	1,4
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,4	1,4	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação sinalização nas estações 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	14,6	16,9
BOM	69,7	70,6
REGULAR	13,2	11,7
RUIM	1,5	0,4
PÉSSIMO	0,7	0,2
NÃO SABE RESPONDER	0,3	0,2
Total Geral	100,0	100,0



Comparação sinalização nas estações por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	31,0	25,0	8,8	12,7	16,5	13,0	8,7	12,1	10,6	19,6	17,8	5,9	8,8	15,8	5,8	20,5	5,5	20,4	15,8	21,8	12,8	11,4	14,5	12,8
BOM	57,1	60,7	82,4	69,0	72,2	78,3	75,0	77,1	85,1	69,1	67,4	77,6	73,8	67,1	70,2	59,6	87,3	67,3	67,4	63,9	64,1	70,9	69,5	52,6
REGULAR	10,7	12,5	7,4	15,5	9,3	8,7	15,4	9,3	2,1	8,2	12,7	14,1	12,6	15,8	23,1	17,1	5,5	10,9	15,8	10,6	22,2	17,7	12,5	28,2
RUIM	0,0	1,8	1,5	2,8	0,8	0,0	1,0	1,4	2,1	3,1	2,1	1,2	2,4	0,0	1,0	2,1	0,0	0,0	0,0	1,9	0,0	0,0	1,5	6,4
PÉSSIMO	1,2	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	1,8	1,3	0,0	0,0	1,8	1,4	1,1	0,5	0,0	0,0	2,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,4	0,9	0,0	0,0	0,0

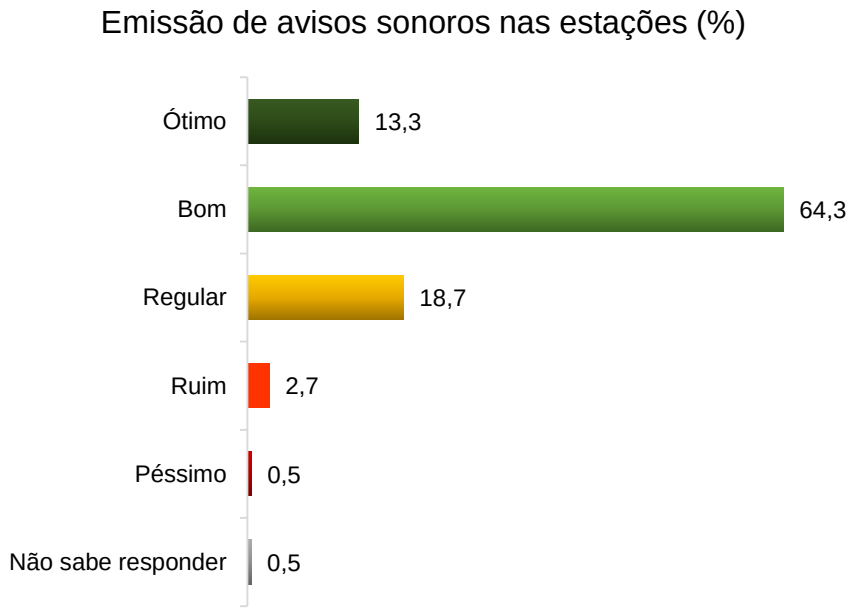
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18,3	16,7	18,2	18,6	16,7	13,5	20,2	15,8	29,5	22,7	13,5	28,2	18,2	7,4	10,8	7,5	21,3	12,4	14,1	18,5	22,4	11,7	21,0	14,5
BOM	70,4	66,7	72,7	71,4	65,2	78,4	63,6	72,9	54,5	66,0	76,4	65,9	67,9	75,0	76,5	73,3	74,5	73,1	78,3	67,8	69,8	79,2	70,3	73,7
REGULAR	8,5	16,7	7,6	8,6	17,2	8,1	15,2	11,3	15,9	11,3	8,7	5,9	12,4	16,2	12,7	19,2	4,3	13,8	7,6	13,7	7,8	6,5	7,7	11,8
RUIM	1,4	0,0	1,5	1,4	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,2	1,5	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,3	0,5	0,0
PÉSSIMO	1,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0

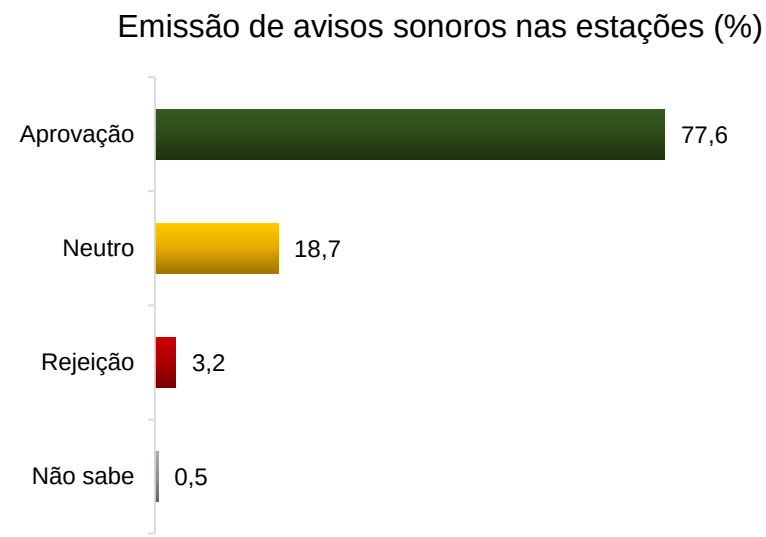
Justificativa caso ruim, péssimo da sinalização nas estações

	Quantidade
Falta informações	7
Placas apagadas	4
Outros	3
Mapa desuatualizado	2
Melhorar os pontos e quantidades de sinalização	1
Faltam monitores com os intervalos entre os trens no acesso	1
Total Geral	18

Infraestrutura e serviços nas estações

	Quantidade	%
ÓTIMO	390	13,3
BOM	1.880	64,3
REGULAR	548	18,7
RUIM	79	2,7
PÉSSIMO	15	0,5
NÃO SABE RESPONDER	14	0,5
Total Geral	2.926	100,0

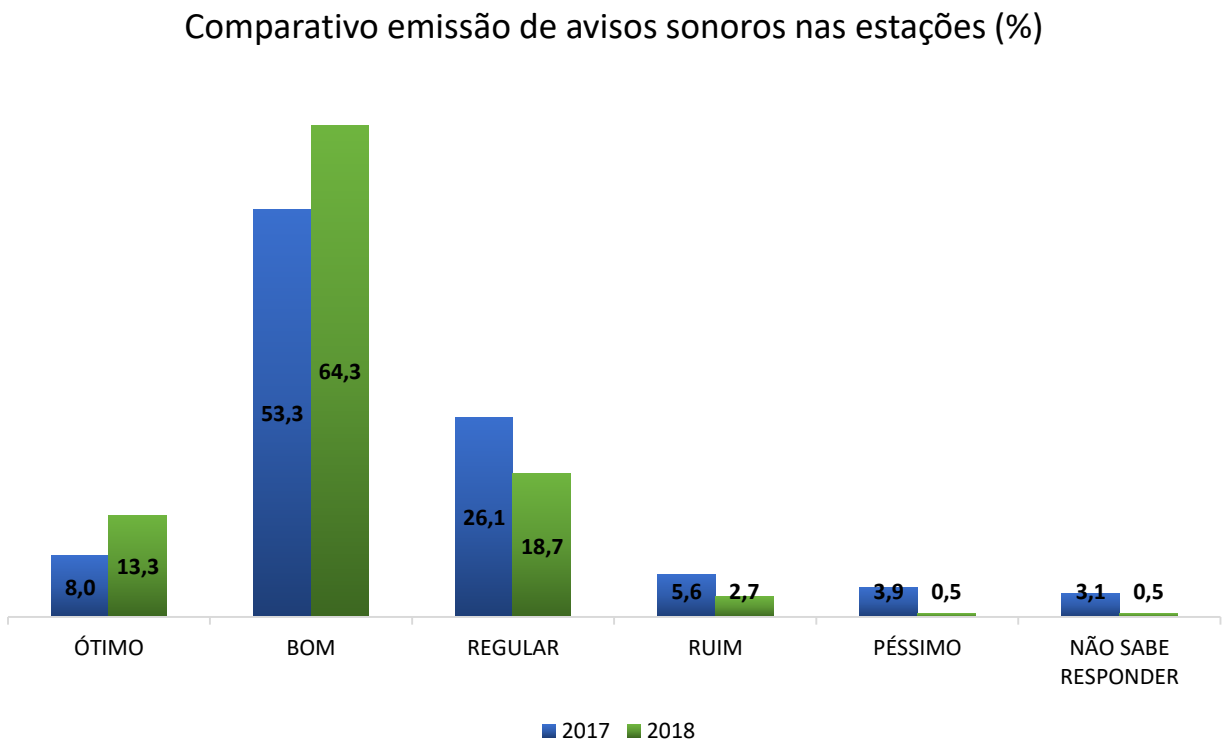




	CEN	SAM	CES	108	102	CTL	CON	114	GBA	REL	CEI	CEC	ARN	SHP	112	MET	TAS	SAS	CLA	GAL	FUR	ASA	GUA	FEI
Ótimo	25,0	19,0	18,6	18,5	18,3	17,3	16,5	15,7	14,9	14,7	13,5	13,1	13,1	12,3	12,1	12,0	11,8	10,4	10,0	8,9	8,8	8,1	5,5	1,5
Bom	52,3	66,4	60,8	57,4	69,0	61,6	71,8	61,4	66,0	67,3	58,6	57,6	62,4	68,2	63,6	71,7	68,4	71,4	68,1	61,6	68,6	62,2	62,1	58,8
Regular	22,7	12,9	16,5	20,4	9,9	16,6	9,4	21,4	14,9	16,6	19,5	26,3	20,4	14,9	18,2	13,0	14,5	16,9	18,8	26,7	18,6	27,0	27,6	36,8
Ruim	0,0	0,9	2,1	1,9	2,8	3,4	1,2	1,5	0,0	0,9	5,3	3,0	3,2	3,1	6,1	3,3	1,3	1,3	3,1	2,8	2,9	0,0	3,4	2,9
Péssimo	0,0	0,0	2,0	1,8	0,0	0,9	0,0	0,0	2,1	0,0	2,3	0,0	0,5	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,7	0,7	0,0
Não sabe responder	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,2	1,1	0,0	2,1	0,5	0,8	0,0	0,4	1,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,7	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação emissão avisos sonoros nas estações 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	8,0	13,3
BOM	53,3	64,3
REGULAR	26,1	18,7
RUIM	5,6	2,7
PÉSSIMO	3,9	0,5
NÃO SABE RESPONDER	3,1	0,5
Total Geral	100,0	100,0



Comparação emissão avisos sonoros nas estações por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	14,3	8,9	4,4	8,5	4,6	8,7	5,8	12,1	8,5	13,4	10,6	12,9	4,6	9,2	2,9	8,2	0,0	6,1	13,7	14,4	8,5	1,3	7,5	5,1
BOM	52,4	46,4	51,5	47,9	49,8	58,7	66,3	60,0	78,7	56,7	46,6	50,6	59,3	56,6	52,9	47,9	74,5	44,2	61,1	49,1	43,6	50,6	52,0	44,9
REGULAR	17,9	33,9	22,1	26,8	23,6	19,6	21,2	24,3	10,6	22,7	25,8	25,9	23,3	19,7	39,4	27,4	23,6	32,7	14,7	20,8	42,7	44,3	28,5	39,7
RUIM	6,0	3,6	17,6	11,3	7,6	10,9	3,8	1,4	2,1	2,1	4,7	3,5	7,0	6,6	1,9	6,2	0,0	4,1	4,2	6,9	3,4	1,3	7,5	5,1
PÉSSIMO	6,0	5,4	1,5	5,6	7,2	0,0	1,0	0,0	0,0	2,1	6,4	2,4	3,5	6,6	1,0	4,8	1,8	8,8	3,2	3,2	1,7	2,5	4,0	2,6
NÃO SABE RESPONDER	3,6	1,8	2,9	0,0	7,2	2,2	1,9	2,1	0,0	3,1	5,9	4,7	2,2	1,3	1,9	5,5	0,0	4,1	3,2	5,6	0,0	0,0	0,5	2,6

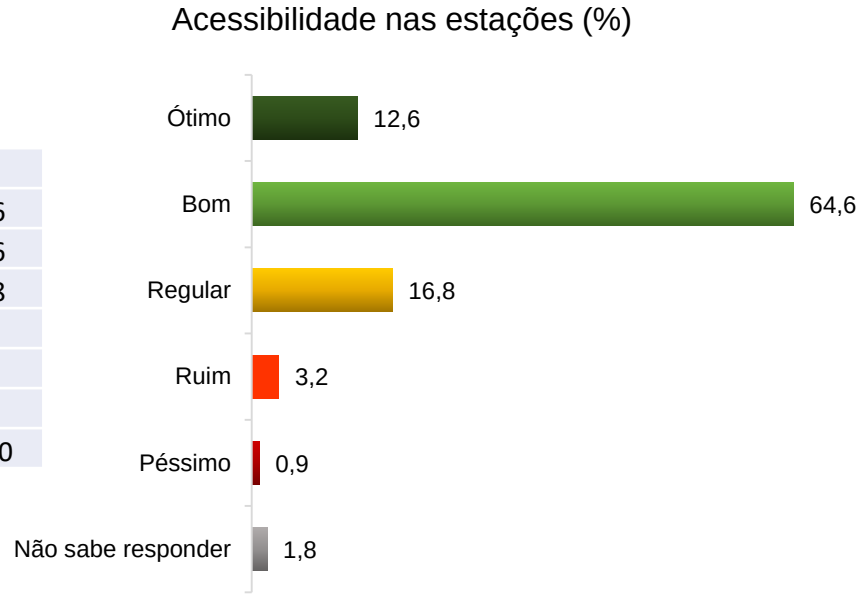
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18,3	18,5	12,1	15,7	13,1	8,1	13,1	13,5	25,0	18,6	10,0	16,5	17,1	1,5	8,8	8,9	14,9	5,5	12,0	14,7	19,0	10,4	12,3	11,8
BOM	69,0	57,4	63,6	61,4	62,4	62,2	57,6	58,6	52,3	60,8	68,1	71,8	61,6	58,8	68,6	61,6	66,0	62,1	71,7	67,3	66,4	71,4	68,2	68,4
REGULAR	9,9	20,4	18,2	21,4	20,4	27,0	26,3	19,5	22,7	16,5	18,8	9,4	16,6	36,8	18,6	26,7	14,9	27,6	13,0	16,6	12,9	16,9	14,9	14,5
RUIM	2,8	1,9	6,1	1,4	3,2	0,0	3,0	5,3	0,0	2,1	3,1	1,2	3,6	2,9	2,9	2,7	0,0	3,4	3,3	0,9	0,9	1,3	3,1	1,3
PÉSSIMO	0,0	1,9	0,0	0,0	0,5	2,7	0,0	2,3	0,0	2,1	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	2,1	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	1,2	0,2	0,0	1,0	0,0	2,1	0,7	0,0	0,5	0,9	0,0	1,0	3,9

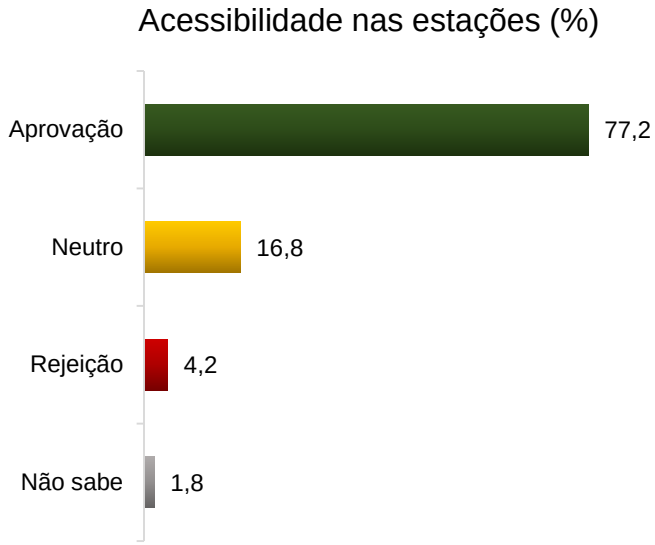
Justificativa caso ruim, péssimo da avisos sonoros nas estações

	Quantidade
Som muito baixo	33
Faltam avisos	27
Não dá para entender	17
Som Alto	8
Equipamento velho	3
Não tem avisos	3
Faltam pisos táteis para deficientes visuais	1
Muito abafado	1
Total Geral	93

Infraestrutura e serviços nas estações

	Quantidade	%
ÓTIMO	368	12,6
BOM	1.891	64,6
REGULAR	491	16,8
RUIM	95	3,2
PÉSSIMO	27	0,9
NÃO SABE RESPONDER	54	1,8
Total Geral	2.926	100,0

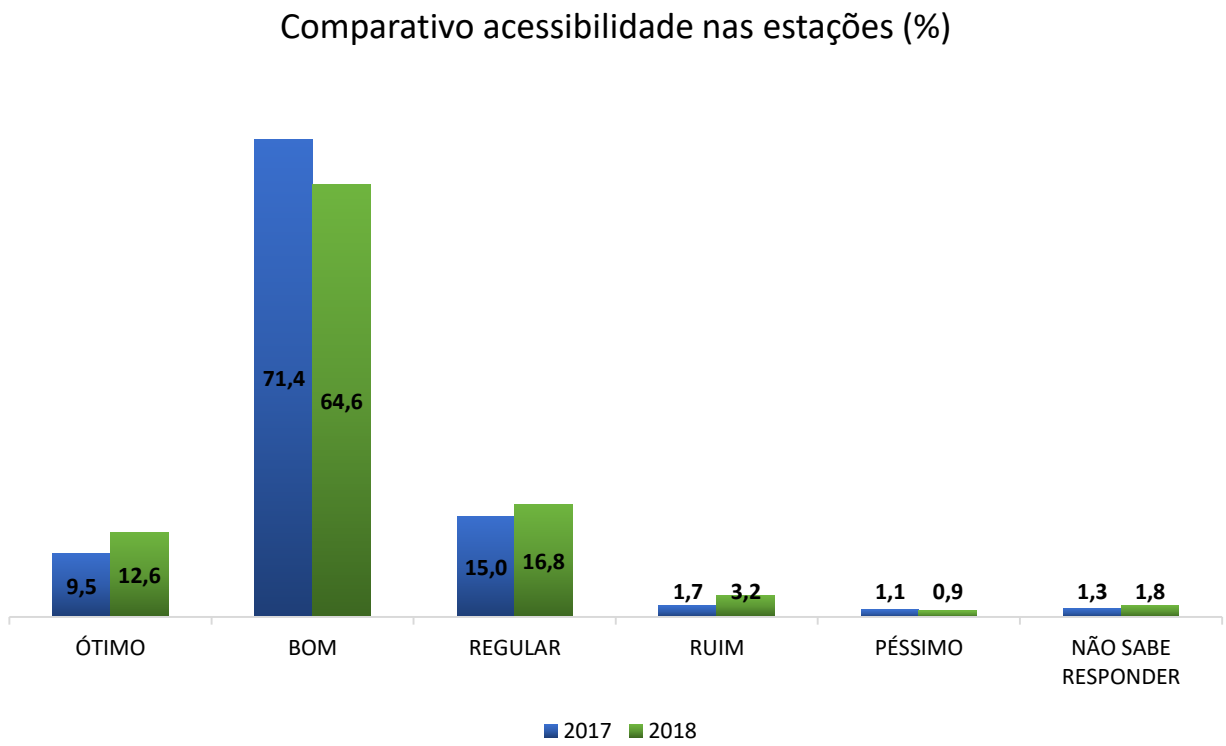




	CES	GBA	REL	CEI	102	CON	CEN	114	CTL	SAM	SAS	108	CEC	MET	112	TAS	ARN	SHP	FUR	CLA	GUA	GAL	ASA	FEI
Ótimo	19,6	19,1	19,0	18,0	16,9	16,5	15,9	15,7	14,8	14,7	11,7	11,1	11,1	10,9	10,6	10,5	10,4	10,3	9,8	8,7	8,3	6,8	5,4	2,9
Bom	68,0	61,7	66,4	60,9	73,2	60,0	54,5	57,1	66,3	63,8	67,5	63,0	59,6	77,2	72,7	75,0	61,5	66,2	69,6	67,2	53,8	57,5	67,6	58,8
Regular	10,3	14,9	12,8	18,8	5,6	16,5	20,5	20,0	15,5	17,2	15,6	22,2	18,2	10,9	15,2	11,8	20,4	13,3	14,7	19,2	20,0	24,0	21,6	27,9
Ruim	1,0	4,3	1,4	0,0	1,4	5,9	6,8	5,7	1,8	2,6	2,6	0,0	6,1	0,0	1,5	0,0	5,4	7,7	1,0	2,6	10,3	2,1	5,4	2,9
Péssimo	1,1	0,0	0,0	2,3	2,9	1,1	2,3	0,0	0,9	0,9	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	1,4	1,0	1,0	0,9	1,4	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,7	0,8	2,6	3,7	1,0	1,0	0,0	2,7	0,9	1,5	3,9	1,4	6,2	9,6	0,0	7,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação acessibilidade nas estações 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	9,5	12,6
BOM	71,4	64,6
REGULAR	15,0	16,8
RUIM	1,7	3,2
PÉSSIMO	1,1	0,9
NÃO SABE RESPONDER	1,3	1,8
Total Geral	100,0	100,0



Comparação acessibilidade nas estações por estação de entrevista 2017-2018

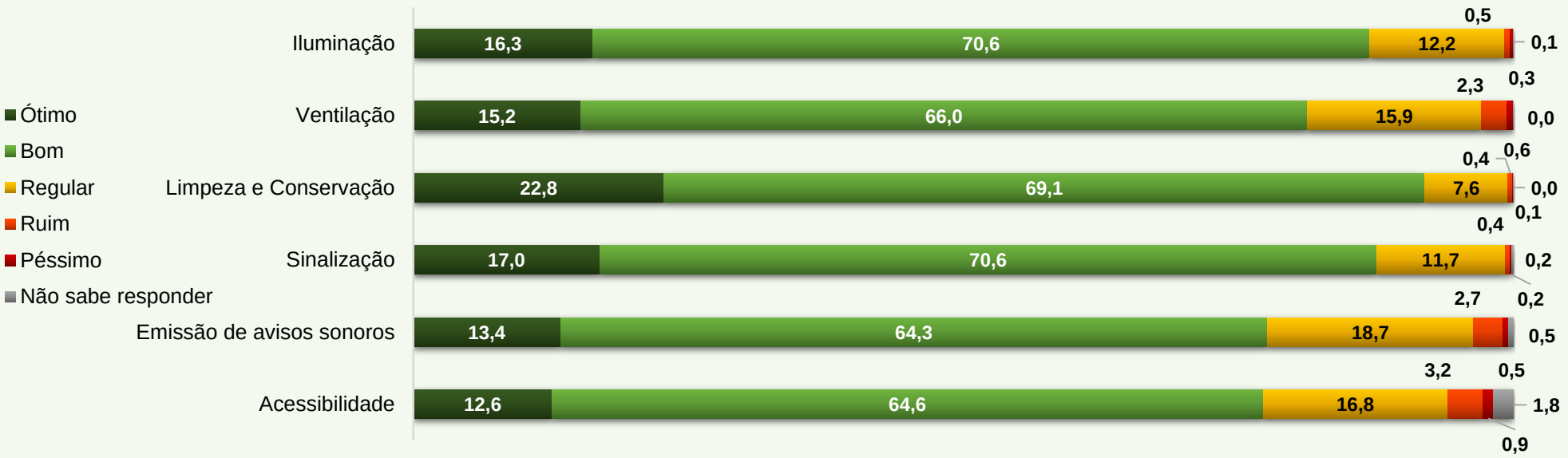
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	20,2	16,1	10,3	14,1	6,8	13,0	2,9	11,4	8,5	11,3	12,7	10,6	5,1	11,8	5,8	9,6	3,6	8,8	12,6	13,4	9,4	10,1	8,0	9,0
BOM	58,3	69,6	73,5	62,0	75,5	80,4	75,0	67,1	74,5	72,2	65,3	70,6	74,2	65,8	73,1	63,7	83,6	76,2	67,4	66,2	76,1	77,2	76,5	70,5
REGULAR	15,5	8,9	7,4	23,9	16,5	6,5	21,2	20,0	14,9	14,4	17,4	10,6	12,1	17,1	19,2	19,2	12,7	12,2	18,9	15,7	12,8	11,4	10,5	17,9
RUIM	1,2	1,8	2,9	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	2,1	1,0	1,3	4,7	4,0	5,3	0,0	0,7	0,0	0,7	1,1	2,3	0,9	1,3	2,0	1,3
PÉSSIMO	0,0	1,8	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,8	2,4	1,8	0,0	1,9	4,1	0,0	1,4	0,0	1,4	0,9	0,0	2,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	4,8	1,8	5,9	0,0	0,0	0,0	1,0	1,4	0,0	0,0	2,5	1,2	2,9	0,0	0,0	2,7	0,0	0,7	0,0	0,9	0,0	0,0	1,0	1,3

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	16,9	11,1	10,6	15,7	10,4	5,4	11,1	18,0	15,9	19,6	8,7	16,5	14,6	2,9	9,8	6,8	19,1	8,3	10,9	19,0	14,7	11,7	10,3	10,5
BOM	73,2	63,0	72,7	57,1	61,5	67,6	59,6	60,9	54,5	68,0	67,2	60,0	66,5	58,8	69,6	57,5	61,7	53,8	77,2	66,4	63,8	67,5	66,2	75,0
REGULAR	5,6	22,2	15,2	20,0	20,4	21,6	18,2	18,8	20,5	10,3	19,2	16,5	15,5	27,9	14,7	24,0	14,9	20,0	10,9	12,8	17,2	15,6	13,3	11,8
RUIM	1,4	0,0	1,5	5,7	5,4	5,4	6,1	0,0	6,8	1,0	2,6	5,9	1,8	2,9	1,0	2,1	4,3	10,3	0,0	1,4	2,6	2,6	7,7	0,0
PÉSSIMO	2,8	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	4,0	2,3	2,3	1,0	0,9	1,2	0,9	0,0	1,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,9	0,0	1,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	3,7	0,0	1,4	0,9	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,7	7,4	3,9	9,6	0,0	6,2	1,1	0,5	0,9	2,6	1,5	2,6

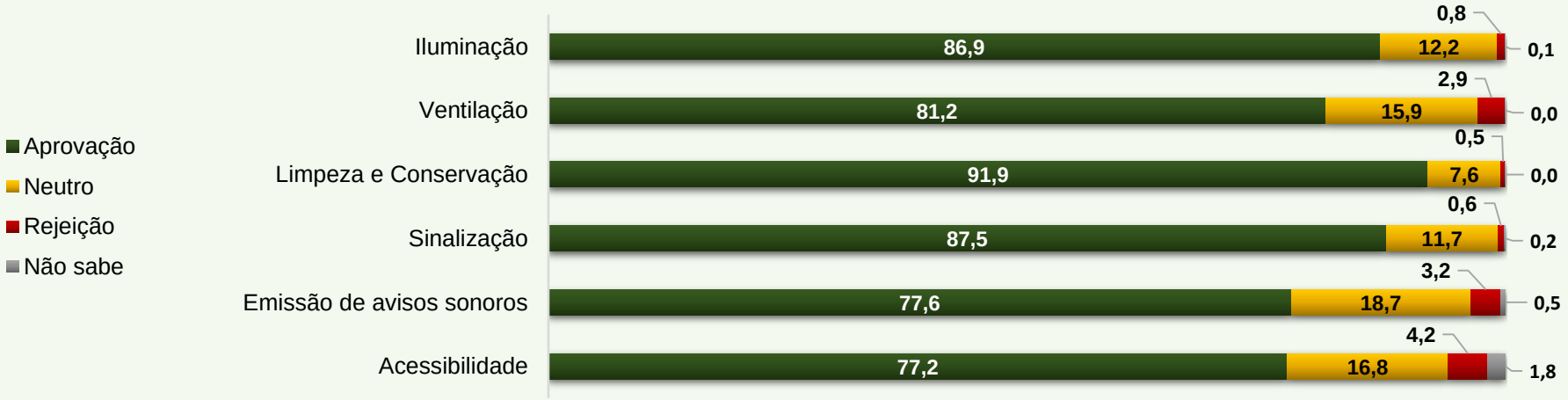
Justificativa caso ruim, péssimo da acessibilidade nas estações

	Quantidade
Escada rolante não funciona	39
Falta acesso para deficientes visuais	27
Falta escada rolante	15
Ruim o acesso	10
Outros	6
Elevador com defeito	4
Falta ajuda dos funcionários	4
Falta acesso para cadeirantes	3
Eleador pequeno	3
Calor	3
Distribuição das estações	2
As pessoas não respeitam	1
Sinalização	1
Falta melhorias	1
Falta segurança	1
Mais elevadores	1
Sem Brigadista	1
Total Geral	122

Infraestrutura e serviços nas estações (%)

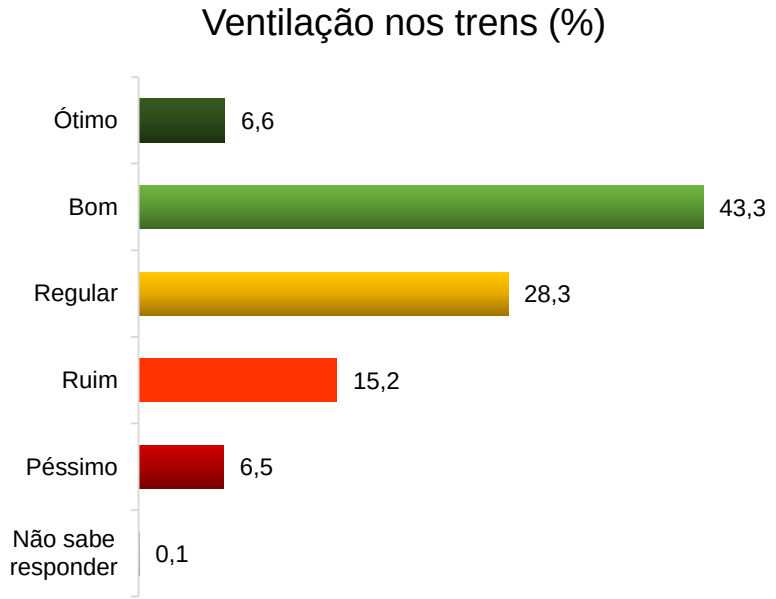


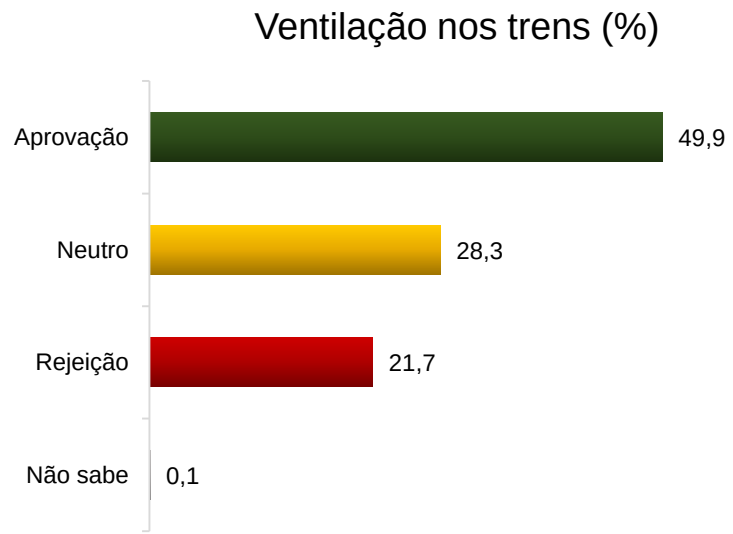
Infraestrutura e serviços nas estações (%)



Infraestrutura e serviços nos trens

	Quantidade	%
ÓTIMO	193	6,6
BOM	1.266	43,3
REGULAR	829	28,3
RUIM	445	15,2
PÉSSIMO	191	6,5
NÃO SABE RESPONDER	2	0,1
Total Geral	2.926	100,0

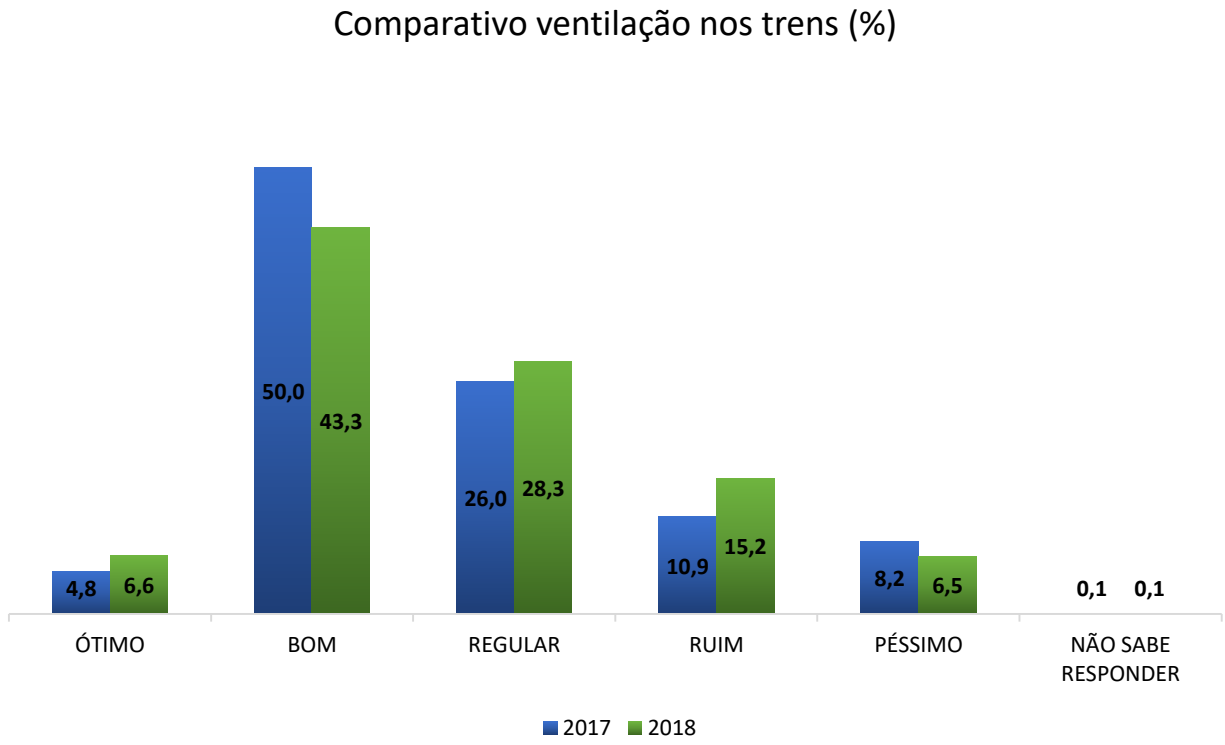




	CES	REL	CEN	102	108	CTL	MET	SHP	GBA	SAM	GAL	ASA	SAS	ARN	CON	112	CLA	CEC	FUR	TAS	CEI	GUA	114	FEI
Ótimo	16,5	13,3	11,4	11,3	9,3	8,8	8,7	8,2	6,4	6,0	5,5	5,4	5,2	5,0	4,7	4,5	4,4	4,0	3,9	2,6	2,3	2,1	1,4	0,0
Bom	53,6	51,7	43,2	52,1	42,6	45,4	56,5	41,5	29,8	42,2	45,2	43,2	42,9	35,3	42,4	34,8	44,5	39,4	43,1	46,1	38,3	38,6	35,7	35,3
Regular	17,5	19,0	31,8	21,1	35,2	24,5	21,7	27,7	31,9	31,9	26,7	32,4	28,6	35,7	27,1	36,4	30,1	36,4	36,3	22,4	30,1	29,0	34,3	35,3
Ruim	10,3	13,7	9,1	8,5	11,1	14,6	10,9	13,3	21,3	11,2	14,4	16,2	13,0	16,3	24,7	21,2	15,3	14,1	10,8	17,1	21,1	19,3	24,3	17,6
Péssimo	2,1	2,3	4,5	7,0	1,8	6,3	2,2	9,3	10,6	8,7	8,2	2,8	10,3	7,7	1,1	3,1	5,7	6,1	5,9	11,8	8,2	11,0	4,3	11,8
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	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	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação ventilação nos trens 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	4,8	6,6
BOM	50,0	43,3
REGULAR	26,0	28,3
RUIM	10,9	15,2
PÉSSIMO	8,2	6,5
NÃO SABE RESPONDER	0,1	0,1
Total Geral	100,0	100,0



Comparação ventilação nos trens por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	6,0	5,4	4,4	4,2	2,1	0,0	4,8	10,7	6,4	8,2	5,5	3,5	2,0	3,9	5,8	4,1	0,0	5,4	6,3	7,9	9,4	10,1	1,5	2,6
BOM	45,2	41,1	51,5	50,7	43,0	73,9	67,3	66,4	72,3	47,4	49,6	38,8	45,4	34,2	55,8	39,7	56,4	42,9	53,7	46,3	58,1	59,5	54,0	55,1
REGULAR	28,6	35,7	22,1	31,0	32,9	13,0	15,4	13,6	10,6	20,6	25,0	32,9	24,7	38,2	26,0	32,2	25,5	33,3	24,2	25,5	26,5	20,3	30,0	20,5
RUIM	8,3	7,1	16,2	12,7	11,8	13,0	3,8	4,3	6,4	16,5	12,3	16,5	16,1	18,4	5,8	9,6	7,3	11,6	9,5	12,0	3,4	5,1	5,0	15,4
PÉSSIMO	11,9	10,7	5,9	1,4	10,1	0,0	8,7	5,0	4,3	7,2	7,6	8,2	11,5	5,3	6,7	14,4	10,9	6,8	6,3	8,3	2,6	3,8	9,5	6,4
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0

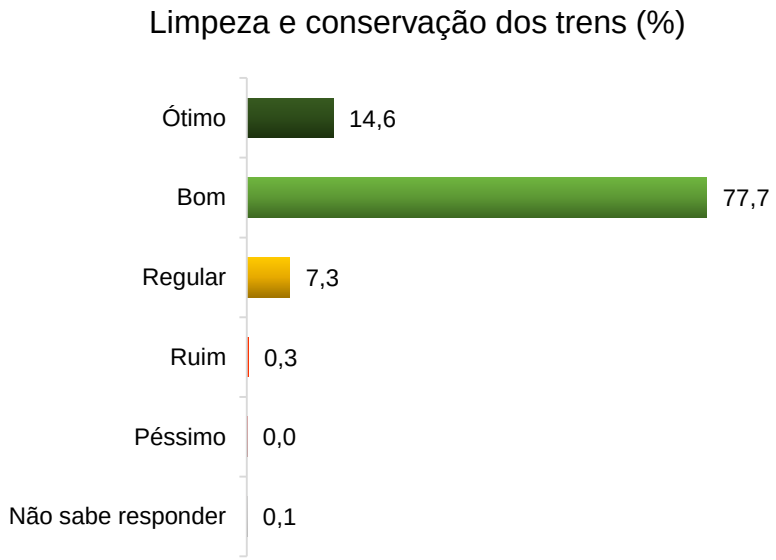
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	11,3	9,3	4,5	1,4	5,0	5,4	4,0	2,3	11,4	16,5	4,4	4,7	8,5	0,0	3,9	5,5	6,4	2,1	8,7	13,3	6,0	5,2	8,2	2,6
BOM	52,1	42,6	34,8	35,7	35,3	43,2	39,4	38,3	43,2	53,6	44,5	42,4	45,4	35,3	43,1	45,2	29,8	38,6	56,5	51,7	42,2	42,9	41,5	46,1
REGULAR	21,1	35,2	36,4	34,3	35,7	32,4	36,4	30,1	31,8	17,5	30,1	27,1	24,7	35,3	36,3	26,7	31,9	29,0	21,7	19,0	31,9	28,6	27,7	22,4
RUIM	8,5	11,1	21,2	24,3	16,3	16,2	14,1	21,1	9,1	10,3	15,3	24,7	14,6	17,6	10,8	14,4	21,3	19,3	10,9	13,7	11,2	13,0	13,3	17,1
PÉSSIMO	7,0	1,9	3,0	4,3	7,7	2,7	6,1	8,3	4,5	2,1	5,7	1,2	6,3	11,8	5,9	8,2	10,6	11,0	2,2	2,4	8,6	10,4	9,2	11,8
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

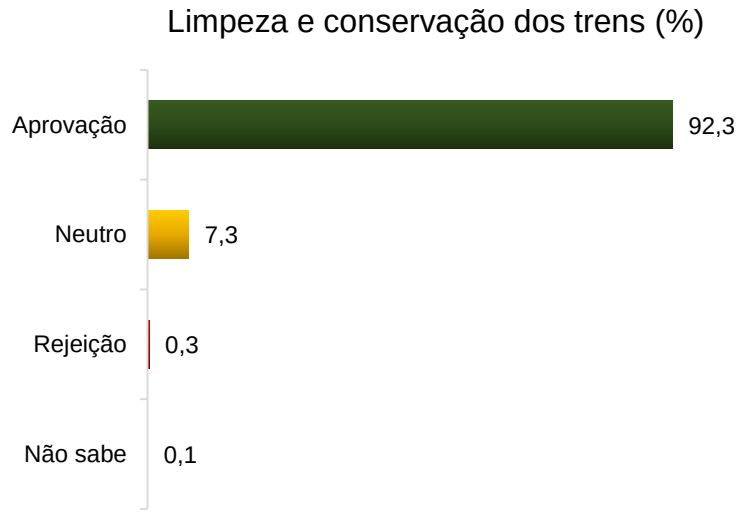
Justificativa caso ruim, péssimo da ventilação nos trens

	Quantidade
Abafado	176
Calor	139
Muito quente	123
Não tem ventilação	121
Outros	49
Ar condicionado não funciona	25
Abertura pequena das janelas	3
Total Geral	636

Infraestrutura e serviços nos trens

	Quantidade	%
ÓTIMO	428	14,6
BOM	2.274	77,7
REGULAR	213	7,3
RUIM	8	0,3
PÉSSIMO	1	0,0
NÃO SABE RESPONDER	2	0,1
Total Geral	2.926	100,0

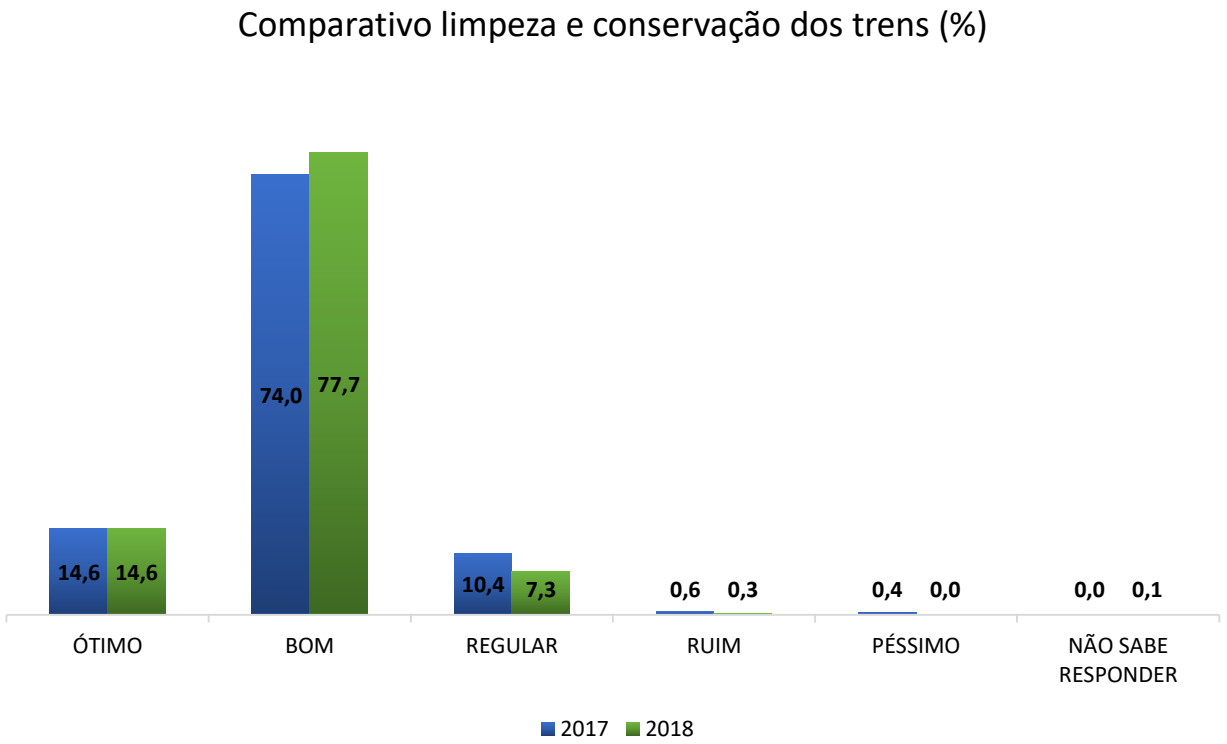




	108	CEI	CEN	ARN	CTL	CES	REL	112	CON	SAM	CLA	TAS	SHP	GBA	102	CEC	114	FUR	MET	GAL	GUA	FEI	SAS	ASA
Ótimo	22,2	21,1	20,5	19,0	18,7	17,5	17,1	16,7	16,5	15,5	14,8	13,2	12,8	12,8	12,7	12,1	11,4	9,8	9,8	8,9	7,6	7,4	6,5	5,4
Bom	74,1	71,4	68,2	73,3	70,8	70,1	73,9	81,8	77,6	79,3	78,6	81,6	82,1	83,0	77,5	81,8	81,4	87,3	81,5	83,6	88,3	77,9	84,4	78,4
Regular	3,7	6,8	11,3	6,8	10,1	12,4	8,1	1,5	5,9	5,2	6,1	5,2	5,1	4,2	9,8	6,1	7,2	2,9	8,7	6,8	4,1	14,7	7,8	13,5
Ruim	0,0	0,7	0,0	0,9	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	2,7
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	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	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	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	1,3	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação limpeza e conservação dos trens 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	14,6	14,6
BOM	74,0	77,7
REGULAR	10,4	7,3
RUIM	0,6	0,3
PÉSSIMO	0,4	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,1
Total Geral	100,0	100,0



Comparação limpeza e conservação nos trens por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	20,2	12,5	11,8	12,7	9,7	4,3	8,7	18,6	8,5	19,6	16,9	10,6	10,4	15,8	14,4	25,3	7,3	19,0	11,6	18,5	24,8	10,1	13,0	16,7
BOM	69,0	73,2	77,9	71,8	75,1	87,0	84,6	76,4	85,1	71,1	73,3	75,3	78,6	75,0	73,1	61,0	81,8	70,7	76,8	71,3	65,0	72,2	71,5	71,8
REGULAR	8,3	12,5	10,3	12,7	14,3	8,7	5,8	3,6	6,4	9,3	7,6	10,6	10,4	7,9	12,5	13,0	10,9	9,5	9,5	9,7	10,3	17,7	14,0	10,3
RUIM	2,4	1,8	0,0	0,0	0,8	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,8	2,4	0,4	0,0	0,0	0,7	0,0	0,7	2,1	0,0	0,0	0,0	1,0	1,3
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	2,8	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	1,3	1,2	0,2	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0

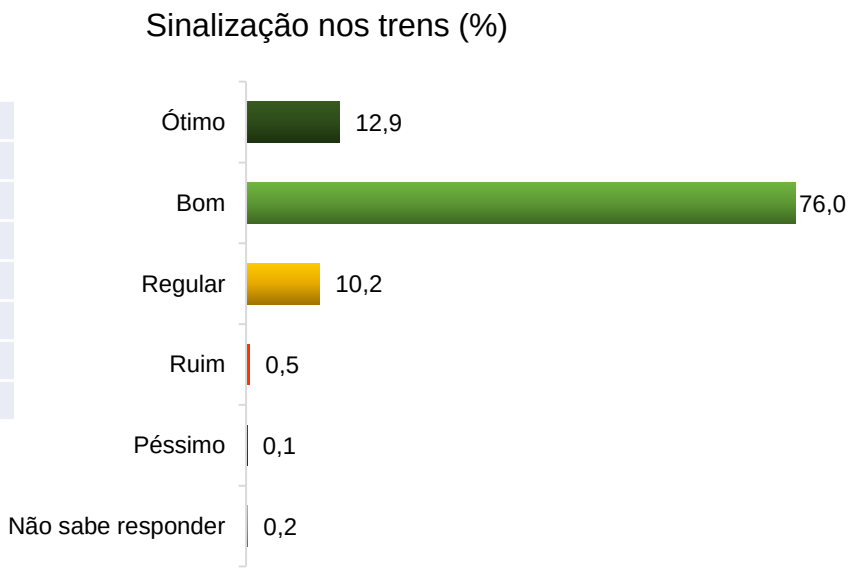
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	12,7	22,2	16,7	11,4	19,0	5,4	12,1	21,1	20,5	17,5	14,8	16,5	18,4	7,4	9,8	8,9	12,8	7,6	9,8	17,1	15,5	6,5	12,8	13,2
BOM	77,5	74,1	81,8	81,4	73,3	78,4	81,8	71,4	68,2	70,1	78,6	77,6	71,0	77,9	87,3	83,6	83,0	88,3	81,5	73,9	79,3	84,4	82,1	81,6
REGULAR	9,9	3,7	1,5	7,1	6,8	13,5	6,1	6,8	11,4	12,4	6,1	5,9	10,1	14,7	2,9	6,8	4,3	4,1	8,7	8,1	5,2	7,8	5,1	5,3
RUIM	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	2,7	0,0	0,8	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,9	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	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0

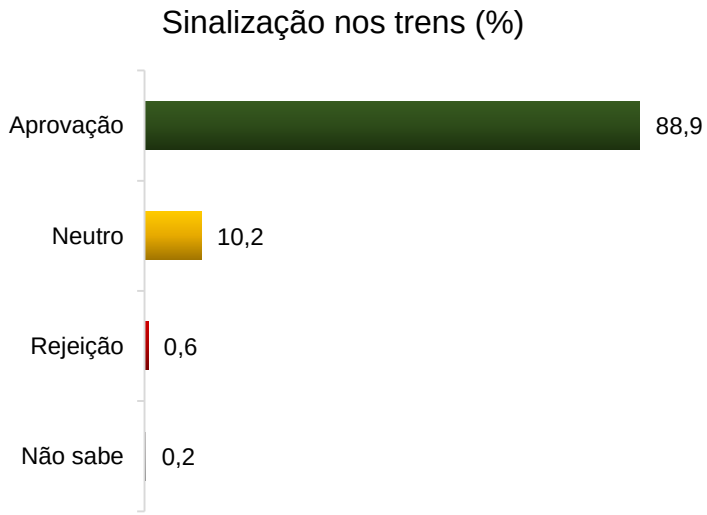
Justificativa caso ruim, péssimo da limpeza e conservação nos trens

	Quantidade
Muito Sujo	5
Faltou	2
Sujo	1
Abafado	1
Total Geral	9

Infraestrutura e serviços nos trens

	Quantidade	%
ÓTIMO	378	12,9
BOM	2.223	76,0
REGULAR	299	10,2
RUIM	15	0,5
PÉSSIMO	4	0,1
NÃO SABE RESPONDER	7	0,2
Total Geral	2.926	100,0

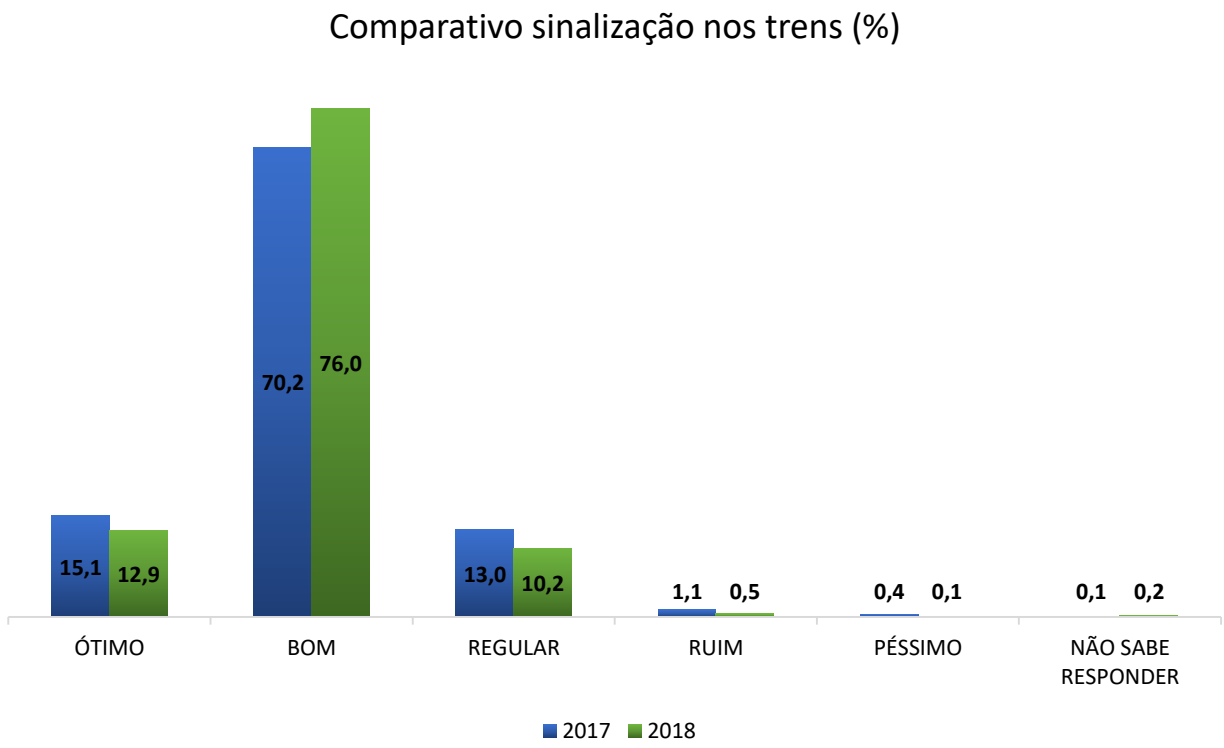




	CEN	CES	108	REL	CTL	ARN	102	CON	CEC	CLA	GAL	MET	SHP	GBA	CEI	SAM	TAS	GUA	114	ASA	112	FUR	SAS	FEI
Ótimo	22,7	21,6	20,4	19,0	17,8	15,8	15,5	12,9	12,1	11,8	11,0	10,9	10,8	10,6	9,8	9,5	9,2	9,0	8,6	8,1	6,1	5,9	5,2	2,9
Bom	68,2	71,1	66,7	69,7	69,2	73,8	78,9	72,9	74,7	74,2	71,9	83,7	81,5	83,0	74,4	84,5	84,2	79,3	81,4	91,9	87,9	82,4	85,7	79,4
Regular	9,1	5,2	12,9	10,9	11,2	9,5	5,6	12,9	11,1	13,5	17,1	5,4	6,7	6,4	13,5	6,0	6,6	11,0	8,6	0,0	6,0	10,8	7,8	17,7
Ruim	0,0	2,1	0,0	0,0	0,4	0,9	0,0	1,3	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,7	1,4	0,0	0,0	0,9	1,3	0,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,4	1,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	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
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação sinalização nos trens 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	15,1	12,9
BOM	70,2	76,0
REGULAR	13,0	10,2
RUIM	1,1	0,5
PÉSSIMO	0,4	0,1
NÃO SABE RESPONDER	0,1	0,2
Total Geral	100,0	100,0



Comparação sinalização nos trens por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	23,8	17,9	10,3	16,9	17,3	13,0	4,8	14,3	10,6	19,6	21,2	12,9	9,3	17,1	13,5	19,2	3,6	21,8	12,6	20,4	14,5	10,1	15,0	15,4
BOM	67,9	66,1	76,5	60,6	70,0	84,8	74,0	69,3	76,6	69,1	66,9	72,9	80,0	65,8	62,5	63,0	85,5	68,7	71,6	64,8	59,0	68,4	71,0	64,1
REGULAR	4,8	12,5	10,3	16,9	11,0	2,2	21,2	15,0	10,6	9,3	9,7	12,9	9,0	17,1	23,1	17,1	9,1	8,8	12,6	13,0	25,6	21,5	12,5	19,2
RUIM	0,0	1,8	1,5	4,2	0,8	0,0	0,0	1,4	2,1	1,0	2,1	0,0	1,3	0,0	0,0	0,7	1,8	0,7	2,1	1,9	0,0	0,0	1,0	1,3
PÉSSIMO	3,6	1,8	1,5	1,4	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,2	0,2	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0

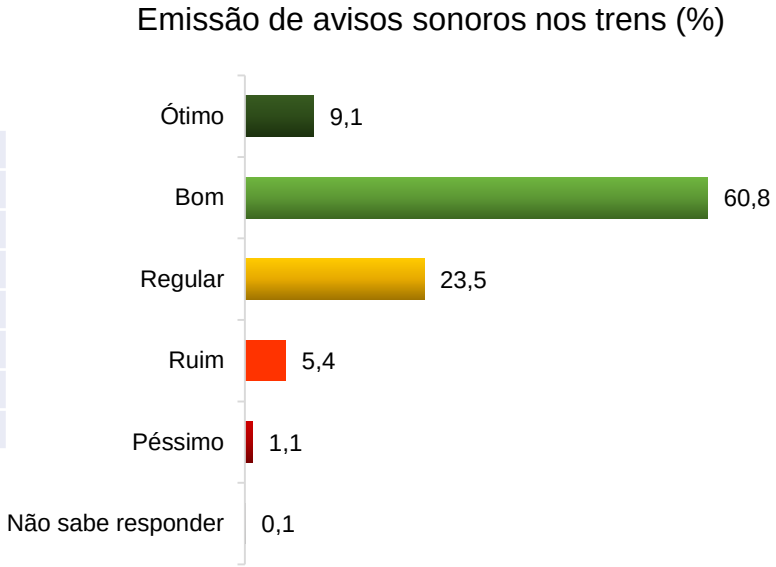
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	15,5	20,4	6,1	8,6	15,8	8,1	12,1	9,8	22,7	21,6	11,8	12,9	17,8	2,9	5,9	11,0	10,6	9,0	10,9	19,0	9,5	5,2	10,8	9,2
BOM	78,9	66,7	87,9	81,4	73,8	91,9	74,7	74,4	68,2	71,1	74,2	72,9	69,0	79,4	82,4	71,9	83,0	79,3	83,7	69,7	84,5	85,7	81,5	84,2
REGULAR	5,6	13,0	6,1	8,6	9,5	0,0	11,1	13,5	9,1	5,2	13,5	12,9	11,5	17,6	10,8	17,1	6,4	11,0	5,4	10,9	6,0	7,8	6,7	6,6
RUIM	0,0	0,0	0,0	1,4	0,9	0,0	1,0	0,8	0,0	2,1	0,0	1,2	0,4	0,0	1,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	1,3	1,0	0,0
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0

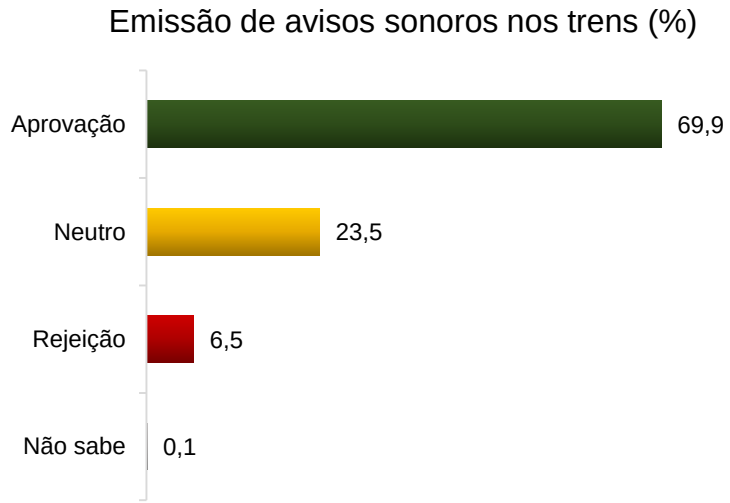
Justificativa caso ruim, péssimo da sinalização nos trens

	Quantidade
Antigo	6
Não é visível	5
Falta sinalização	3
Ampliar	2
Não tem	2
Baixo	1
Total Geral	19

Infraestrutura e serviços nos trens

	Quantidade	%
ÓTIMO	265	9,1
BOM	1.779	60,8
REGULAR	689	23,5
RUIM	159	5,4
PÉSSIMO	31	1,1
NÃO SABE RESPONDER	3	0,1
Total Geral	2.926	100,0

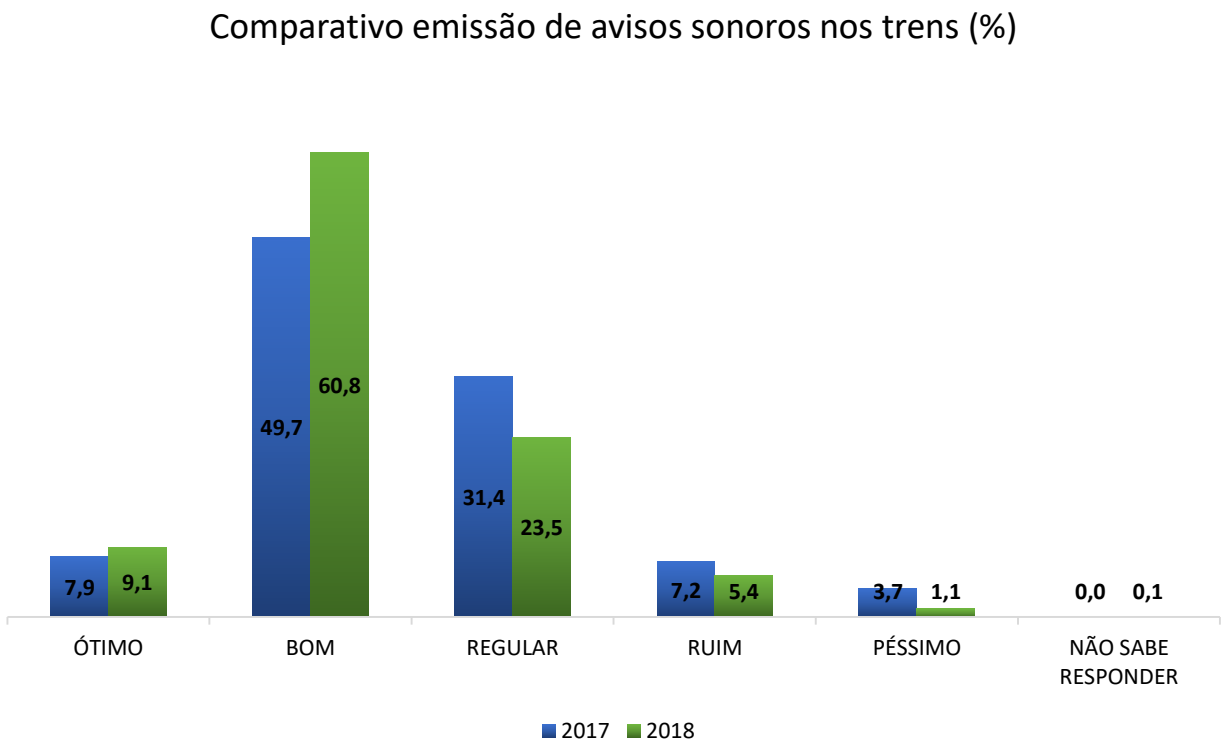




	CEN	102	CES	CTL	REL	108	MET	GBA	CEI	GAL	CLA	SAM	ARN	CEC	SAS	112	CON	SHP	TAS	114	FUR	GUA	ASA	FEI
Ótimo	15,9	15,5	15,5	12,8	12,8	11,1	10,9	10,6	9,0	8,9	8,7	8,6	8,6	8,1	7,8	7,6	7,1	5,6	5,3	4,3	3,9	2,8	2,7	1,5
Bom	61,4	63,4	66,0	60,4	65,4	48,1	71,7	59,6	48,1	63,0	64,6	70,7	54,3	48,5	68,8	59,1	61,2	59,5	69,7	50,0	72,5	53,1	70,3	55,9
Regular	22,7	16,9	15,5	19,1	17,1	38,9	12,0	17,0	30,8	26,0	23,6	16,4	30,3	34,3	18,2	33,3	23,5	25,1	17,1	32,9	19,6	29,7	18,9	39,7
Ruim	0,0	2,8	2,1	5,6	4,3	1,9	4,3	10,6	9,8	1,4	2,6	4,3	5,9	8,1	3,9	0,0	8,2	6,2	6,6	12,8	2,9	13,1	8,1	2,9
Péssimo	0,0	1,4	0,9	1,8	0,0	0,0	1,1	2,2	2,3	0,7	0,5	0,0	0,9	1,0	1,3	0,0	0,0	3,6	1,3	0,0	1,1	0,7	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,3	0,4	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	0,6	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação emissão de avisos sonoros nos trens 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	7,9	9,1
BOM	49,7	60,8
REGULAR	31,4	23,5
RUIM	7,2	5,4
PÉSSIMO	3,7	1,1
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,1
Total Geral	100,0	100,0



Comparação emissão de avisos sonoros nos trens por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	7,1	7,1	5,9	9,9	6,8	4,3	3,8	11,4	6,4	15,5	11,0	5,9	5,5	11,8	11,5	7,5	3,6	8,2	11,6	11,6	9,4	2,5	5,0	3,8
BOM	44,0	50,0	55,9	47,9	50,6	60,9	56,7	47,9	61,7	50,5	50,0	56,5	51,1	43,4	45,2	45,2	58,2	49,0	60,0	51,9	47,0	38,0	45,0	38,5
REGULAR	31,0	26,8	23,5	29,6	28,7	23,9	35,6	35,0	27,7	25,8	30,1	30,6	27,3	34,2	38,5	32,9	27,3	29,3	24,2	25,5	39,3	54,4	37,5	48,7
RUIM	9,5	8,9	10,3	9,9	9,3	8,7	2,9	5,0	4,3	5,2	5,5	3,5	12,3	9,2	1,0	8,9	7,3	6,1	2,1	7,9	1,7	3,8	7,0	7,7
PÉSSIMO	8,3	7,1	4,4	2,8	4,6	2,2	1,0	0,7	0,0	3,1	3,0	3,5	3,7	1,3	3,8	5,5	3,6	7,5	2,1	3,2	2,6	1,3	5,5	1,3
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	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

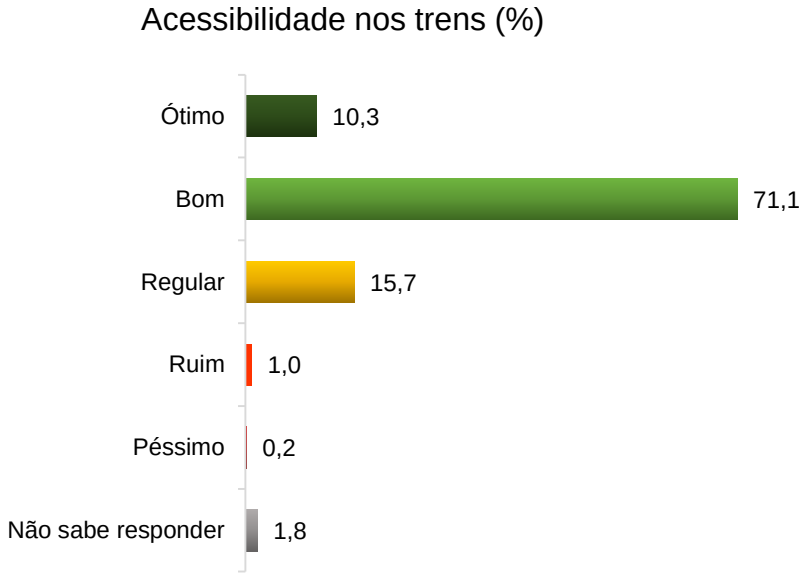
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	15,5	11,1	7,6	4,3	8,6	2,7	8,1	9,0	15,9	15,5	8,7	7,1	12,8	1,5	3,9	8,9	10,6	2,8	10,9	12,8	8,6	7,8	5,6	5,3
BOM	63,4	48,1	59,1	50,0	54,3	70,3	48,5	48,1	61,4	66,0	64,6	61,2	60,2	55,9	72,5	63,0	59,6	53,1	71,7	65,4	70,7	68,8	59,5	69,7
REGULAR	16,9	38,9	33,3	32,9	30,3	18,9	34,3	30,8	22,7	15,5	23,6	23,5	19,1	39,7	19,6	26,0	17,0	29,7	12,0	17,1	16,4	18,2	25,1	17,1
RUIM	2,8	1,9	0,0	12,9	5,9	8,1	8,1	9,8	0,0	2,1	2,6	8,2	5,8	2,9	2,9	1,4	10,6	13,1	4,3	4,3	4,3	3,9	6,2	6,6
PÉSSIMO	1,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	1,0	2,3	0,0	1,0	0,4	0,0	1,8	0,0	1,0	0,7	2,1	0,7	1,1	0,0	0,0	1,3	3,6	1,3
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0

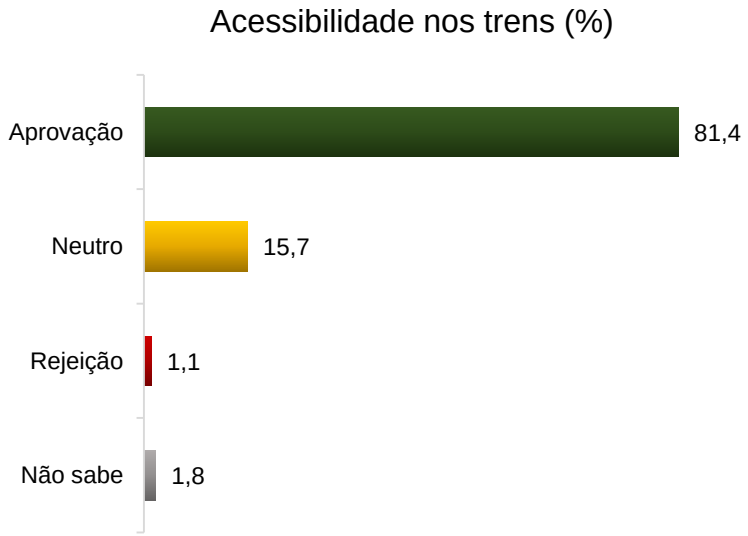
Justificativa caso ruim, péssimo de avisos sonoros nos trens

	Quantidade
Som baixo	52
Nos trens mais antigos não funcionam	33
Não da pra escutar	27
Não da pra entender	21
Outros	17
Qualidade ruim	13
Não funcionam	11
Alguns não tem	8
Alguns não falam	6
Quando esta cheio não se ouve	2
Total Geral	190

Infraestrutura e serviços nos trens

	Quantidade	%
ÓTIMO	302	10,3
BOM	2.079	71,1
REGULAR	460	15,7
RUIM	28	1,0
PÉSSIMO	5	0,2
NÃO SABE RESPONDER	52	1,8
Total Geral	2.926	100,0

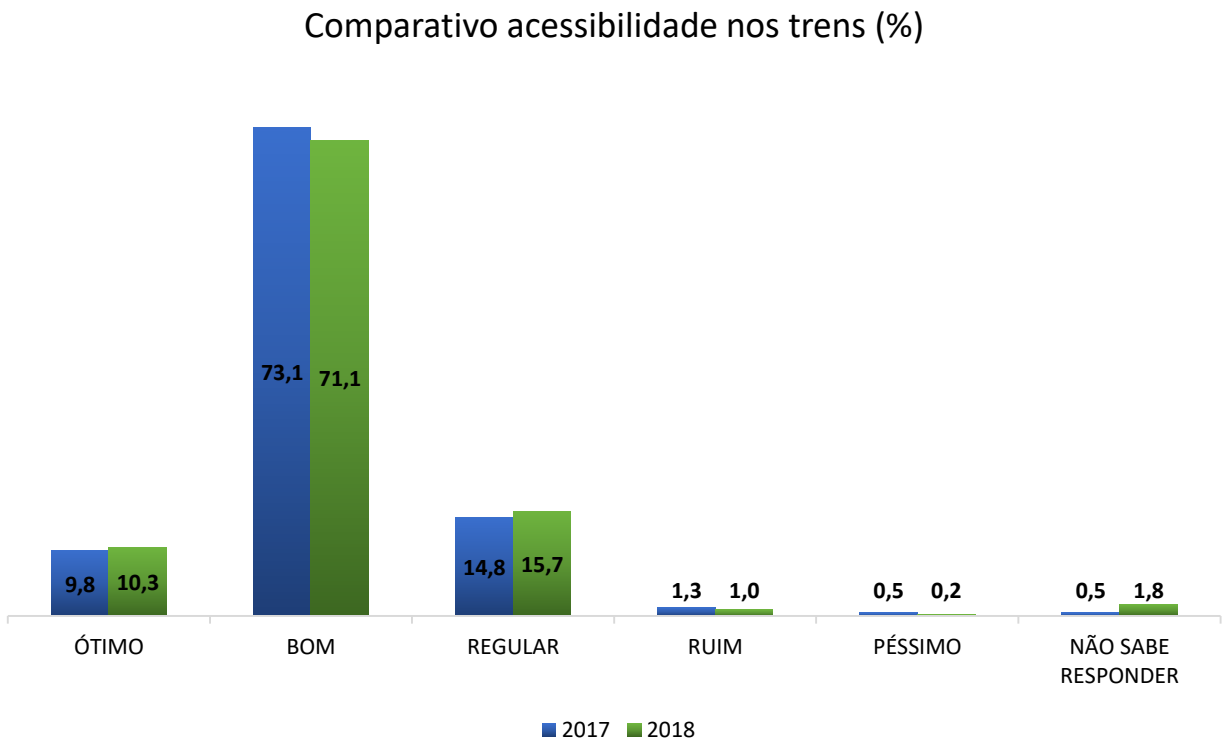




	CEN	CES	108	REL	CEI	CTL	CON	CLA	102	MET	GBA	SAM	GAL	ARN	SAS	CEC	SHP	114	FUR	TAS	112	GUA	FEI	ASA
Ótimo	22,7	15,5	14,8	14,2	13,5	12,8	11,8	11,4	11,3	10,9	10,6	10,3	10,3	10,0	9,1	9,1	8,2	7,1	6,9	6,6	3,0	2,8	1,5	0,0
Bom	63,6	70,1	55,6	75,4	63,2	67,9	67,1	71,2	78,9	78,3	78,7	79,3	57,5	70,6	79,2	67,7	75,4	74,3	73,5	76,3	75,8	71,7	67,6	83,8
Regular	13,7	11,3	24,1	9,0	22,6	17,8	20,0	14,8	8,5	8,7	8,5	9,5	21,9	17,2	11,7	18,2	13,3	17,1	16,7	15,8	21,2	16,6	20,6	16,2
Ruim	0,0	1,0	0,0	0,5	0,7	0,9	1,1	1,3	0,0	2,1	2,2	0,0	0,0	0,9	0,0	4,0	1,5	0,0	1,0	0,0	0,0	2,1	1,5	0,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,4	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	2,1	5,5	0,9	0,0	0,4	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,9	10,3	0,8	0,0	0,0	1,6	1,5	1,9	1,3	0,0	6,8	8,8	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação acessibilidade nos trens 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	9,8	10,3
BOM	73,1	71,1
REGULAR	14,8	15,7
RUIM	1,3	1,0
PÉSSIMO	0,5	0,2
NÃO SABE RESPONDER	0,5	1,8
Total Geral	100,0	100,0



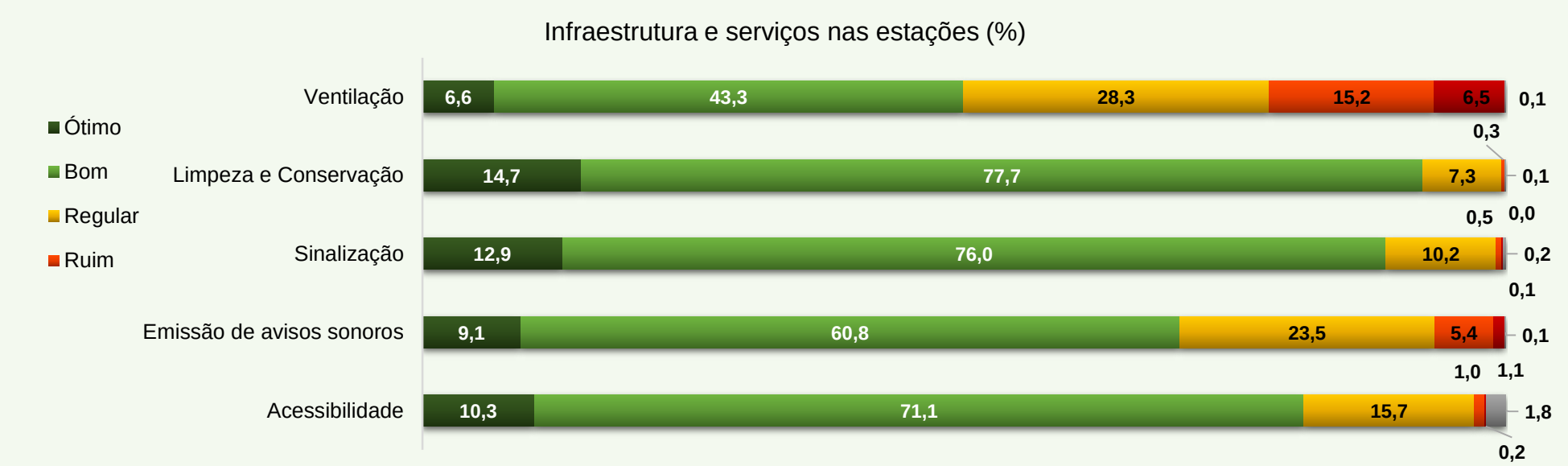
Comparação acessibilidade nos trens por estação de entrevista 2017-2018

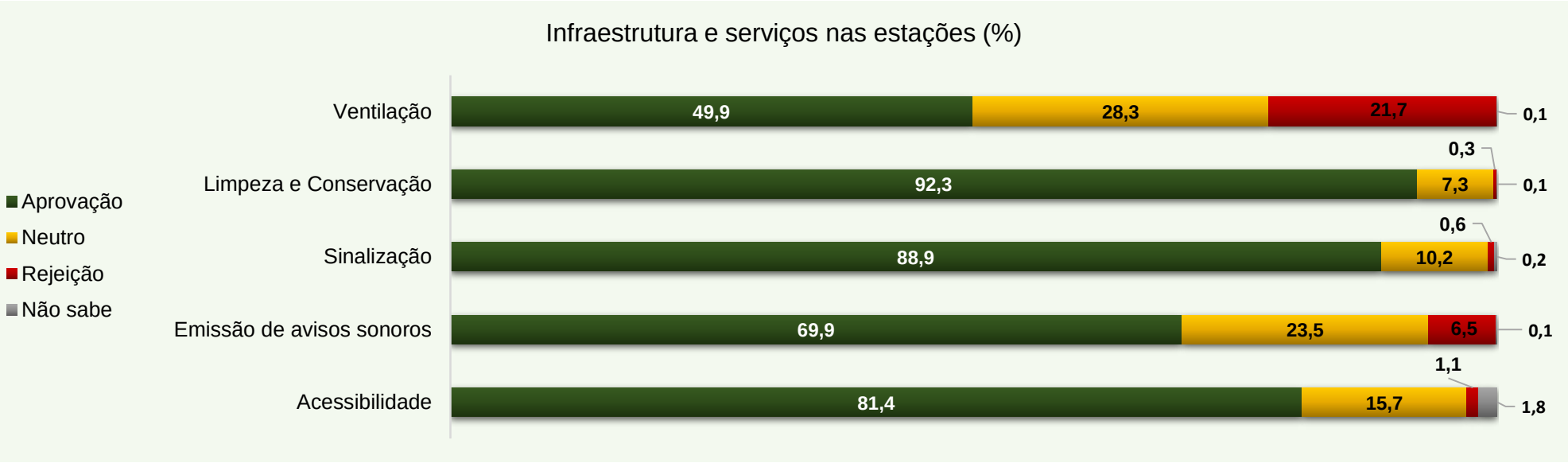
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	13,1	8,9	8,8	14,1	8,4	13,0	4,8	14,3	8,5	11,3	11,4	9,4	5,1	9,2	15,4	11,6	9,1	10,2	12,6	10,6	12,0	8,9	9,0	10,3
BOM	71,4	82,1	66,2	66,2	75,5	76,1	71,2	62,9	68,1	75,3	71,6	70,6	84,4	77,6	67,3	67,8	78,2	70,1	69,5	66,7	71,8	69,6	75,5	70,5
REGULAR	13,1	5,4	16,2	18,3	15,6	8,7	23,1	22,9	21,3	12,4	12,7	16,5	8,4	13,2	15,4	16,4	10,9	17,7	16,8	18,5	14,5	20,3	12,5	19,2
RUIM	1,2	0,0	4,4	1,4	0,4	2,2	1,0	0,0	2,1	1,0	2,1	2,4	1,1	0,0	1,0	1,4	0,0	1,4	1,1	3,2	0,9	1,3	1,5	0,0
PÉSSIMO	0,0	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	1,2	0,7	0,0	1,0	1,4	1,8	0,0	0,0	0,5	0,9	0,0	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	1,2	1,8	4,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,4	0,0	0,0	1,4	0,0	0,7	0,0	0,5	0,0	0,0	1,0	0,0

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	11,3	14,8	3,0	7,1	10,0	0,0	9,1	13,5	22,7	15,5	11,4	11,8	12,8	1,5	6,9	10,3	10,6	2,8	10,9	14,2	10,3	9,1	8,2	6,6
BOM	78,9	55,6	75,8	74,3	70,6	83,8	67,7	63,2	63,6	70,1	71,2	67,1	67,9	67,6	73,5	57,5	78,7	71,7	78,3	75,4	79,3	79,2	75,4	76,3
REGULAR	8,5	24,1	21,2	17,1	17,2	16,2	18,2	22,6	13,6	11,3	14,8	20,0	17,8	20,6	16,7	21,9	8,5	16,6	8,7	9,0	9,5	11,7	13,3	15,8
RUIM	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	4,0	0,8	0,0	1,0	1,3	1,2	0,9	1,5	1,0	0,0	2,1	2,1	2,2	0,5	0,0	0,0	1,5	0,0
PÉSSIMO	1,4	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	5,6	0,0	1,4	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,9	0,0	0,4	8,8	2,0	10,3	0,0	6,9	0,0	0,9	0,9	0,0	1,5	1,3

Justificativa caso ruim, péssimo da acessibilidade nos trens

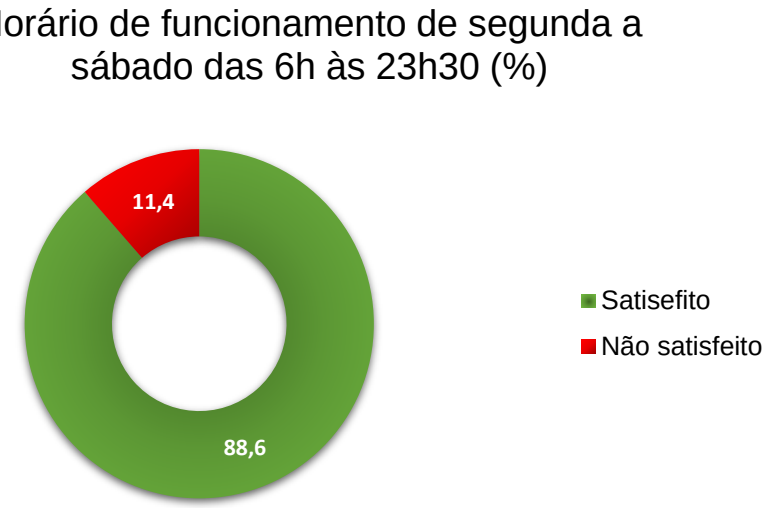
	Quantidade
Faltam informações	14
Baixo	5
Faltam travas nas cadeiras	5
Muitas pessoas	5
Outros	3
Abafado	1
Total Geral	33


Infraestrutura e serviços nas estações (%)
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Ventilação
6,6
43,3
28,3
15,2
6,5
0,1
Limpeza e Conservação
14,7
77,7
7,3
0,3
0,1
Sinalização
12,9
76,0
10,2
0,5
0,0
0,2
Emissão de avisos sonoros
9,1
60,8
23,5
5,4
0,1
0,1
Acessibilidade
10,3
71,1
15,7
1,0
1,1
1,8
0,2


Infraestrutura e serviços nas estações (%)
Aprovação
Neutro
Rejeição
Não sabe
Ventilação
49,9
28,3
21,7
0,1
Limpeza e Conservação
92,3
7,3
0,3
0,1
Sinalização
88,9
10,2
0,6
0,2
Emissão de avisos sonoros
69,9
23,5
6,5
0,1
Acessibilidade
81,4
15,7
1,1
1,8

Serviços de transporte

	Quantidade	%
Satisfeito	2.593	88,6
Não satisfeito	333	11,4
Total Geral	2.926	100,0



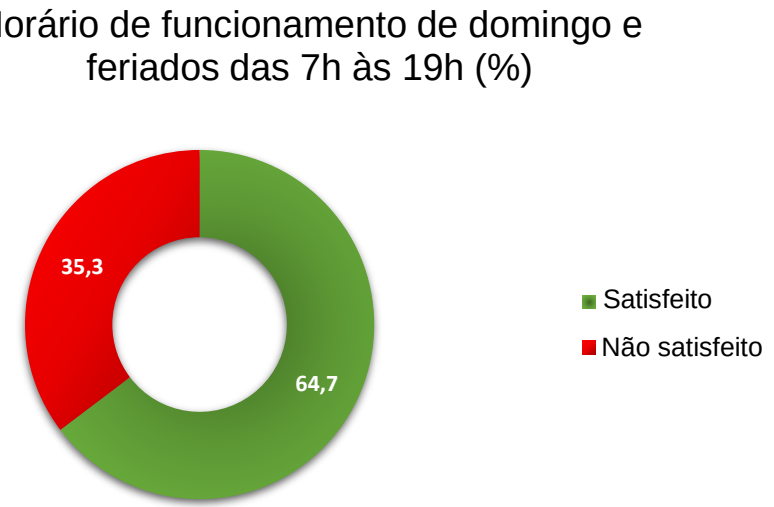
	GAL	REL	FUR	ASA	102	112	CEN	TAS	CES	MET	CTL	SAM	GBA	108	FEI	CLA	CON	ARN	SHP	SAS	114	GUA	CEC	CEI
Satisfeito	96,6	93,8	92,2	91,9	91,5	90,9	90,9	90,8	90,7	90,2	90,1	89,7	89,4	88,9	88,2	87,8	87,1	86,4	86,2	85,7	82,9	82,1	81,8	81,2
Não satisfeito	3,4	6,2	7,8	8,1	8,5	9,1	9,1	9,2	9,3	9,8	9,9	10,3	10,6	11,1	11,8	12,2	12,9	13,6	13,8	14,3	17,1	17,9	18,2	18,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Horários de preferência de segunda a sábado

	Quantidade
Até as 00:00	134
Outros	71
05:00 as 00:00	43
05:00 as 23:30	31
Até as 01:00	26
Até as 02:00	10
05:00 a 01:00	9
Até 00:30	9
Total Geral	333

Serviços de transporte

	Quantidade	%
Satisfeito	1.892	64,7
Não satisfeito	1.034	35,3
Total Geral	2.926	100,0



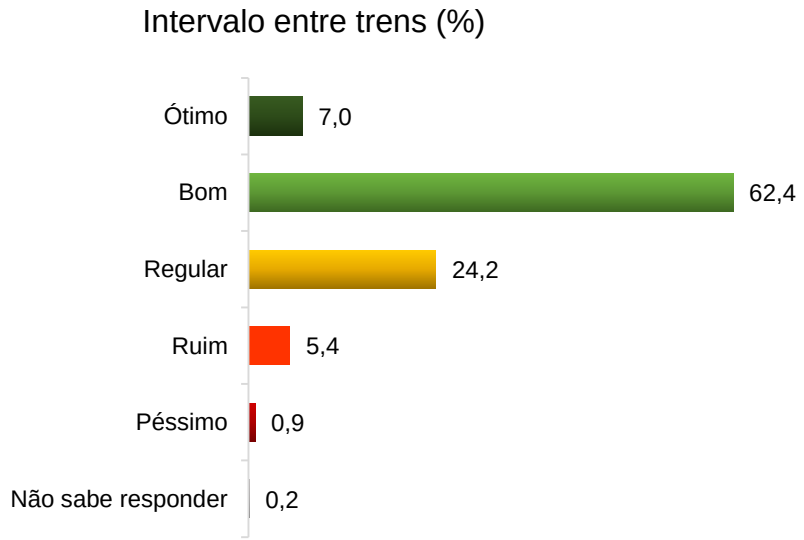
	108	102	GAL	CES	CTL	REL	CEN	FEI	CON	112	SAS	ASA	ARN	SHP	FUR	SAM	TAS	MET	114	CLA	GUA	CEI	GBA	CEC
Satisfeito	83,3	73,2	72,6	72,2	71,5	70,6	70,5	67,6	67,1	66,7	64,9	64,9	64,3	63,6	62,7	61,2	59,2	58,7	58,6	58,5	55,2	54,1	51,1	50,5
Não satisfeito	16,7	26,8	27,4	27,8	28,5	29,4	29,5	32,4	32,9	33,3	35,1	35,1	35,7	36,4	37,3	38,8	40,8	41,3	41,4	41,5	44,8	45,9	48,9	49,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

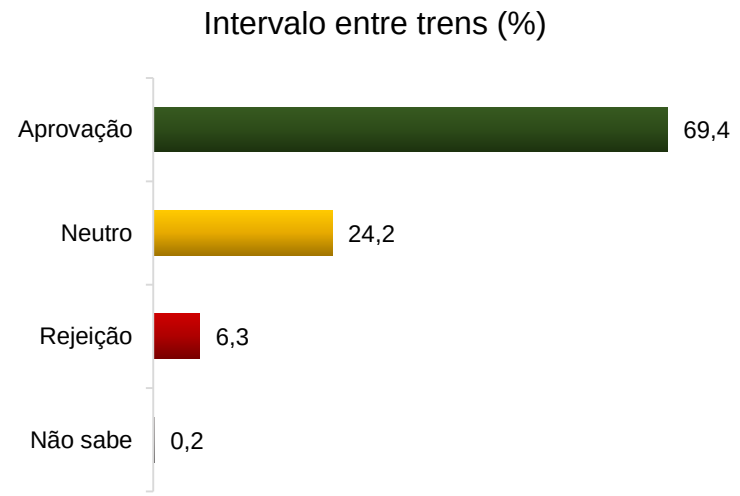
Horários de preferência domingo e feriados

	Quantidade
Até as 22:00	194
Outros	188
06:00 às 23:30	162
Até as 21:00	116
Até as 23:00	106
Até 00:00	54
24 Horas	48
06:00 às 23:00	46
Mesmo Horário da Semana	36
05:00 as 00:00	31
06:00 às 00:00	18
Estender o Horário	18
05:00 as 23:30	17
Total Geral	1.034

Serviços de transporte

	Quantidade	%
ÓTIMO	204	7,0
BOM	1.826	62,4
REGULAR	707	24,2
RUIM	158	5,4
PÉSSIMO	26	0,9
NÃO SABE RESPONDER	5	0,2
Total Geral	2.926	100,0

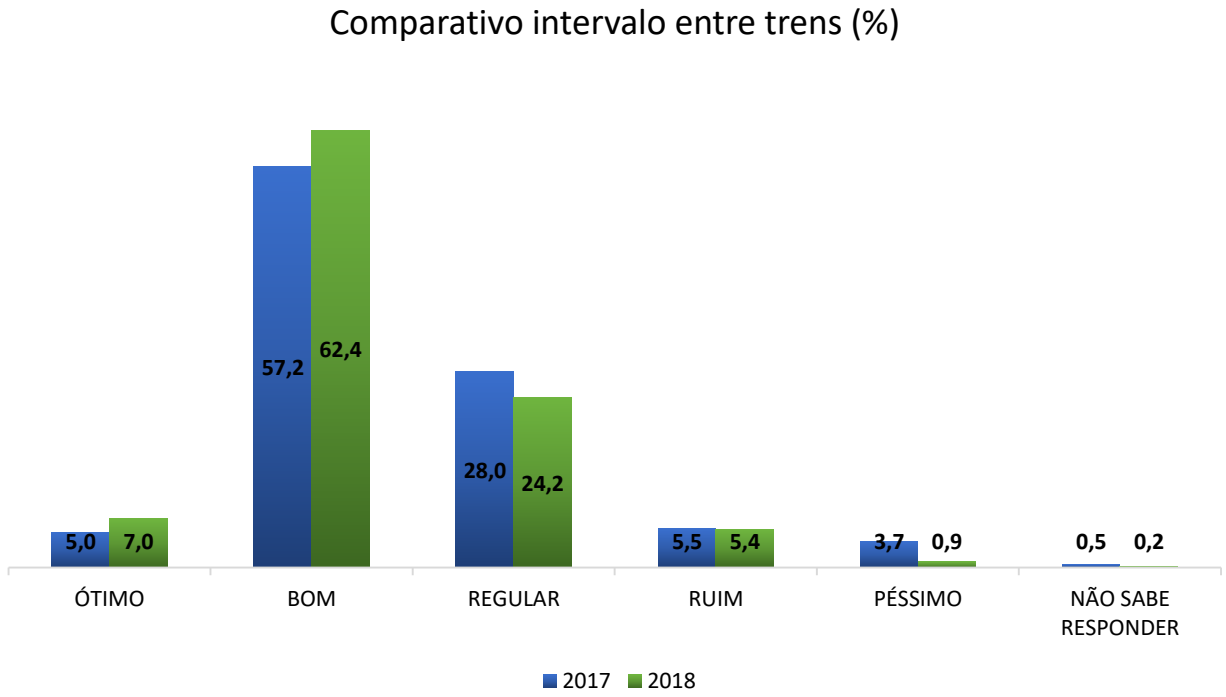




	108	CEI	GAL	CES	102	CEC	CTL	GBA	CON	112	SHP	ARN	MET	CLA	TAS	SAS	REL	SAM	114	ASA	CEN	GUA	FUR	FEI
Ótimo	14,8	12,8	11,6	11,3	11,3	10,1	9,9	8,5	8,2	7,6	7,2	6,8	5,4	4,8	3,9	3,9	3,8	3,4	2,9	2,7	2,3	2,1	2,0	1,5
Bom	68,5	47,4	55,5	68,0	76,1	36,4	64,0	53,2	61,2	69,7	61,0	60,2	71,7	57,2	63,2	64,9	73,5	72,4	55,7	62,2	65,9	62,1	69,6	63,2
Regular	16,7	30,1	27,4	17,5	8,5	37,4	21,1	27,7	24,7	21,2	23,6	26,7	17,4	27,9	23,7	26,0	20,4	18,1	28,6	29,7	29,5	26,9	24,5	30,9
Ruim	0,0	8,3	4,8	3,2	4,1	14,1	4,3	6,4	5,9	1,5	6,7	5,0	4,3	8,7	6,6	2,6	2,3	5,2	11,4	5,4	0,0	7,6	2,0	4,4
Péssimo	0,0	1,4	0,7	0,0	0,0	2,0	0,4	4,2	0,0	0,0	1,5	0,5	1,2	0,9	2,6	2,6	0,0	0,9	0,0	0,0	2,3	1,3	1,9	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação intervalo entre trens 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	5,0	7,0
BOM	57,2	62,4
REGULAR	28,0	24,2
RUIM	5,5	5,4
PÉSSIMO	3,7	0,9
NÃO SABE RESPONDER	0,5	0,2
Total Geral	100,0	100,0



Comparação intervalo entre trens por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	4,8	8,9	0,0	2,8	4,6	2,2	1,9	5,0	2,1	5,2	4,2	4,7	5,3	5,3	11,5	3,4	0,0	6,1	5,3	4,6	12,8	5,1	5,5	2,6
BOM	59,5	48,2	54,4	47,9	57,4	65,2	74,0	78,6	72,3	58,8	55,1	47,1	53,5	51,3	52,9	42,5	60,0	61,9	46,3	54,2	69,2	67,1	58,5	51,3
REGULAR	26,2	32,1	38,2	35,2	32,5	19,6	20,2	15,7	21,3	30,9	29,2	37,6	26,9	27,6	29,8	42,5	25,5	25,9	34,7	30,1	15,4	21,5	23,0	29,5
RUIM	2,4	1,8	4,4	4,2	2,1	10,9	1,9	0,0	4,3	4,1	7,2	8,2	8,1	7,9	4,8	6,8	5,5	2,7	8,4	6,5	2,6	2,5	9,0	9,0
PÉSSIMO	7,1	8,9	2,9	8,5	3,4	2,2	1,0	0,7	0,0	1,0	3,8	2,4	5,1	5,3	0,0	4,8	5,5	3,4	4,2	4,6	0,0	3,8	3,0	7,7
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	1,1	2,6	1,0	0,0	3,6	0,0	1,1	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0

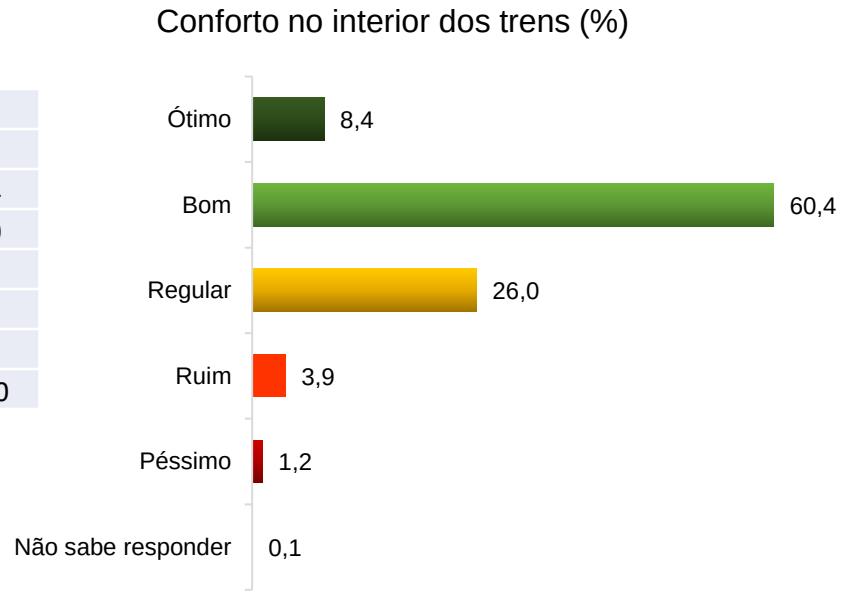
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	11,3	14,8	7,6	2,9	6,8	2,7	10,1	12,8	2,3	11,3	4,8	8,2	9,9	1,5	2,0	11,6	8,5	2,1	5,4	3,8	3,4	3,9	7,2	3,9
BOM	76,1	68,5	69,7	55,7	60,2	62,2	36,4	47,4	65,9	68,0	57,2	61,2	64,0	63,2	69,6	55,5	53,2	62,1	71,7	73,5	72,4	64,9	61,0	63,2
REGULAR	8,5	16,7	21,2	28,6	26,7	29,7	37,4	30,1	29,5	17,5	27,9	24,7	21,1	30,9	24,5	27,4	27,7	26,9	17,4	20,4	18,1	26,0	23,6	23,7
RUIM	4,2	0,0	1,5	11,4	5,0	5,4	14,1	8,3	0,0	3,1	8,7	5,9	4,3	4,4	2,0	4,8	6,4	7,6	4,3	2,4	5,2	2,6	6,7	6,6
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	2,0	1,5	2,3	0,0	0,9	0,0	0,4	0,0	2,0	0,7	4,3	1,4	1,1	0,0	0,9	2,6	1,5	2,6
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	1,4	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

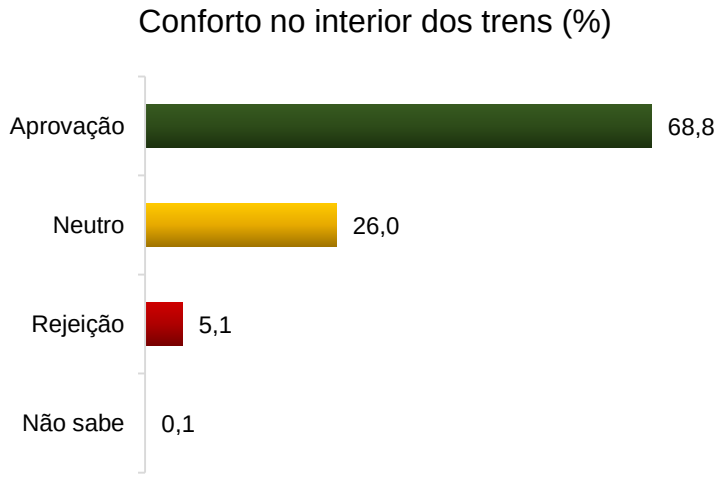
Justificativa caso ruim ou péssimo dos intervalo entre trens

	Quantidade
Demora	105
Demora muito fora do horario de pico	6
Demora muito de final de semana	21
Demora muito para Samambaia	13
Demora muito no horário de Pico	5
Demora Muito aos domingo	6
Deveria ter mais trens	11
Outros	10
Intervalo Longo	7
Total Geral	184

Serviços de transporte

	Quantidade	%
ÓTIMO	245	8,4
BOM	1.768	60,4
REGULAR	761	26,0
RUIM	114	3,9
PÉSSIMO	36	1,2
NÃO SABE RESPONDER	2	0,1
Total Geral	2.926	100,0

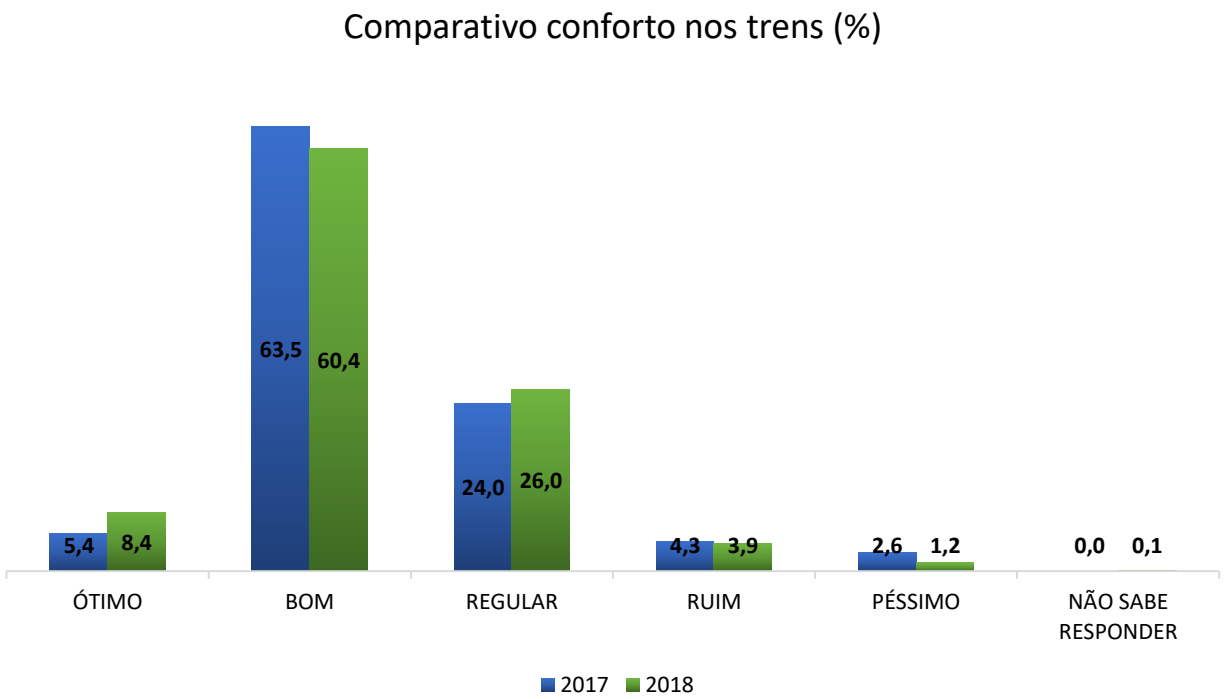




	REL	CEN	CES	CTL	102	108	GAL	CEI	112	SHP	CON	CLA	TAS	ARN	GUA	CEC	SAS	MET	FUR	114	ASA	GBA	SAM	FEI
Ótimo	19,0	15,9	14,4	14,2	14,1	11,1	11,0	8,3	7,6	7,2	7,1	6,1	5,3	5,0	4,1	4,0	3,9	3,3	2,9	2,9	2,7	2,1	0,9	0,0
Bom	56,9	56,8	64,9	55,1	63,4	55,6	53,4	49,6	66,7	64,1	65,9	61,6	68,4	52,5	55,2	54,5	77,9	71,7	71,6	58,6	62,2	68,1	80,2	58,8
Regular	19,9	22,7	19,6	25,4	15,5	31,5	33,6	30,8	22,7	25,1	23,5	29,3	23,7	33,5	33,8	35,4	11,7	21,7	23,5	27,1	32,4	25,5	15,5	26,5
Ruim	3,8	2,3	1,1	4,3	5,6	1,8	2,0	8,3	0,0	2,1	2,4	1,7	1,3	7,7	4,8	5,1	5,2	3,3	2,0	7,1	2,7	0,0	1,7	13,2
Péssimo	0,4	2,3	0,0	0,9	1,4	0,0	0,0	2,3	3,0	1,5	1,1	1,3	1,3	1,3	2,1	1,0	1,3	0,0	0,0	4,3	0,0	4,3	1,7	1,5
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0	0,7	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
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação conforto no interior dos trens 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	5,4	8,4
BOM	63,5	60,4
REGULAR	24,0	26,0
RUIM	4,3	3,9
PÉSSIMO	2,6	1,2
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,1
Total Geral	100,0	100,0



Comparação conforto no interior dos trens por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	3,6	5,4	1,5	5,6	3,4	4,3	1,9	5,7	4,3	8,2	8,1	5,9	3,3	3,9	6,7	7,5	0,0	5,4	7,4	6,0	12,0	11,4	5,0	3,8
BOM	66,7	67,9	67,6	62,0	58,2	73,9	62,5	72,9	59,6	67,0	62,7	50,6	65,2	59,2	73,1	55,5	72,7	60,5	56,8	57,4	72,6	72,2	59,0	74,4
REGULAR	26,2	14,3	25,0	22,5	33,8	19,6	29,8	19,3	23,4	21,6	23,3	31,8	22,0	32,9	15,4	26,7	21,8	25,9	29,5	25,9	10,3	12,7	27,5	19,2
RUIM	1,2	5,4	4,4	7,0	3,8	2,2	4,8	2,1	8,5	2,1	3,0	8,2	5,3	2,6	2,9	2,7	5,5	6,1	2,1	7,9	3,4	2,5	5,5	1,3
PÉSSIMO	2,4	7,1	1,5	2,8	0,8	0,0	1,0	0,0	4,3	1,0	3,0	3,5	4,2	1,3	1,9	6,8	0,0	2,0	4,2	2,8	1,7	1,3	3,0	1,3
NÃO SABE RESPONDER	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	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

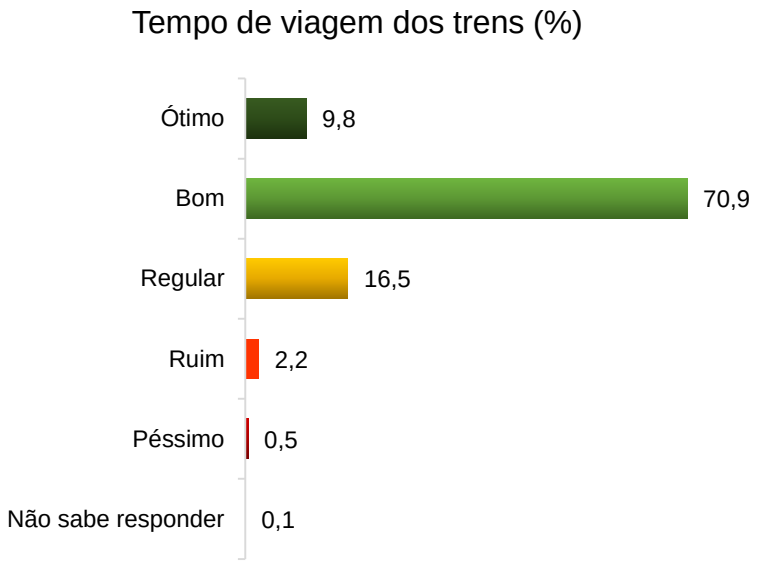
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	14,1	11,1	7,6	2,9	5,0	2,7	4,0	8,3	15,9	14,4	6,1	7,1	14,2	0,0	2,9	11,0	2,1	4,1	3,3	19,0	0,9	3,9	7,2	5,3
BOM	63,4	55,6	66,7	58,6	52,5	62,2	54,5	49,6	56,8	64,9	61,6	65,9	55,1	58,8	71,6	53,4	68,1	55,2	71,7	56,9	80,2	77,9	64,1	68,4
REGULAR	15,5	31,5	22,7	27,1	33,5	32,4	35,4	30,8	22,7	19,6	29,3	23,5	25,4	26,5	23,5	33,6	25,5	33,8	21,7	19,9	15,5	11,7	25,1	23,7
RUIM	5,6	1,9	0,0	7,1	7,7	2,7	5,1	8,3	2,3	1,0	1,7	2,4	4,3	13,2	2,0	2,1	0,0	4,8	3,3	3,8	1,7	5,2	2,1	1,3
PÉSSIMO	1,4	0,0	3,0	4,3	1,4	0,0	1,0	2,3	2,3	0,0	1,3	1,2	0,9	1,5	0,0	0,0	4,3	2,1	0,0	0,5	1,7	1,3	1,5	1,3
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

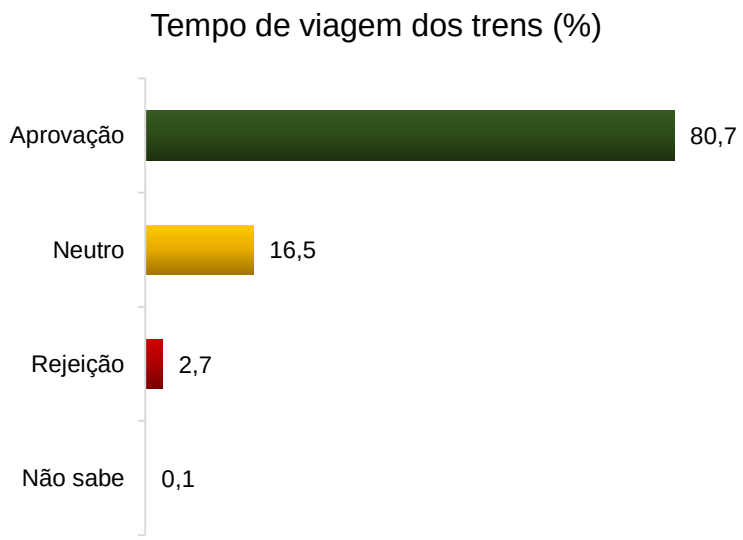
Justificativa caso ruim ou péssimo do conforto no interior dos trens

	Quantidade
Super lotação	53
Falta assentos	47
Muito quente	7
Sem conforto	14
Bancos duros	10
Apertado	12
Trem velhos	13
Não sabe responder	2
	158

Serviços de transporte

	Quantidade	%
ÓTIMO	287	9,8
BOM	2.075	70,9
REGULAR	483	16,5
RUIM	64	2,2
PÉSSIMO	15	0,5
NÃO SABE RESPONDER	2	0,1
Total Geral	2.926	100,0

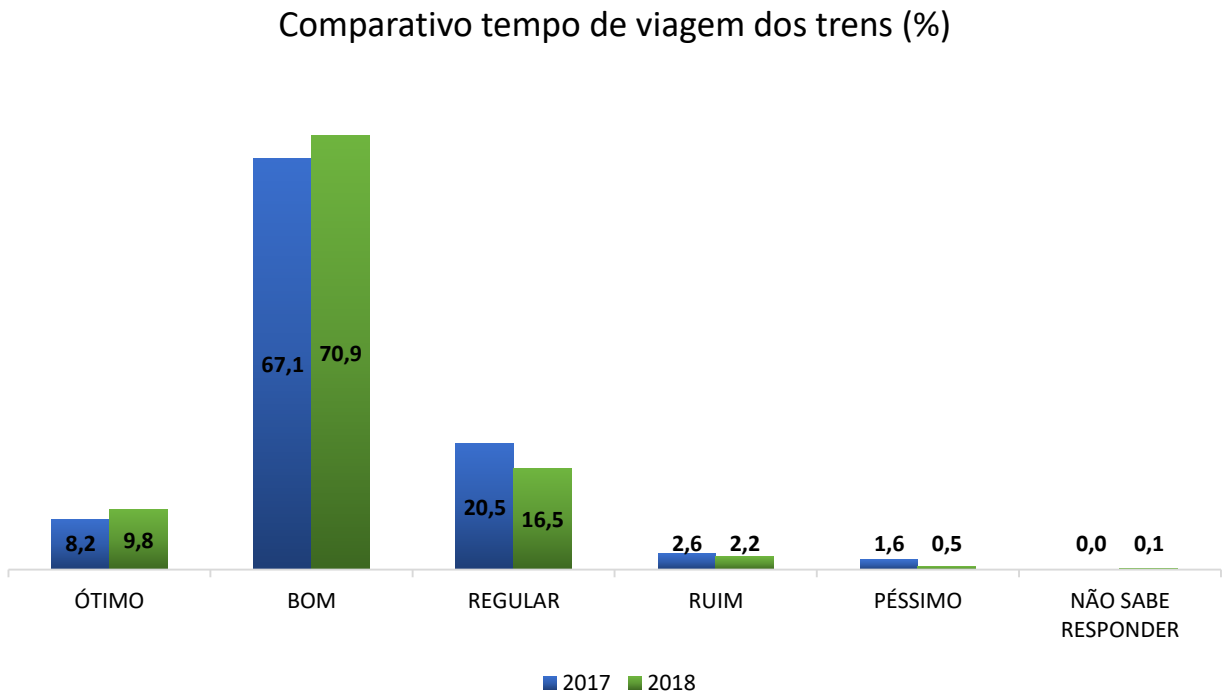




	CES	102	112	CEI	CTL	108	GAL	CON	CEN	SAM	CEC	SHP	REL	MET	GBA	SAS	CLA	ARN	GUA	ASA	TAS	FUR	FEI	114
Ótimo	18,6	16,9	15,2	13,5	13,5	13,0	12,3	11,8	11,4	10,3	10,1	9,7	9,5	8,7	8,5	7,8	6,6	6,3	5,5	5,4	5,3	4,9	1,5	1,4
Bom	68,0	74,6	75,8	61,7	67,2	66,7	60,3	72,9	52,3	74,1	57,6	76,9	73,9	78,3	68,1	76,6	72,5	74,2	73,8	78,4	72,4	75,5	76,5	77,1
Regular	11,3	7,0	9,0	19,5	17,3	20,3	26,7	14,1	27,3	14,7	26,3	10,3	14,2	9,8	19,1	11,7	17,9	17,6	15,9	16,2	21,1	18,6	19,1	10,0
Ruim	2,1	1,5	0,0	1,5	1,6	0,0	0,7	1,2	4,5	0,9	5,1	2,6	1,9	2,2	2,1	3,9	3,0	1,4	3,4	0,0	1,2	1,0	2,9	11,5
Péssimo	0,0	0,0	0,0	3,8	0,2	0,0	0,0	0,0	4,5	0,0	0,9	0,5	0,5	1,0	2,2	0,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação tempo de viagem dos trens 2017-2018

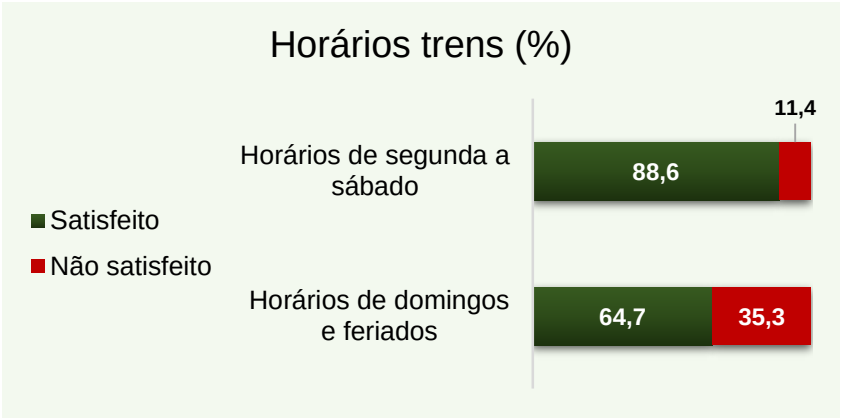
	2017	2018
ÓTIMO	8,2	9,8
BOM	67,1	70,9
REGULAR	20,5	16,5
RUIM	2,6	2,2
PÉSSIMO	1,6	0,5
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,1
Total Geral	100,0	100,0

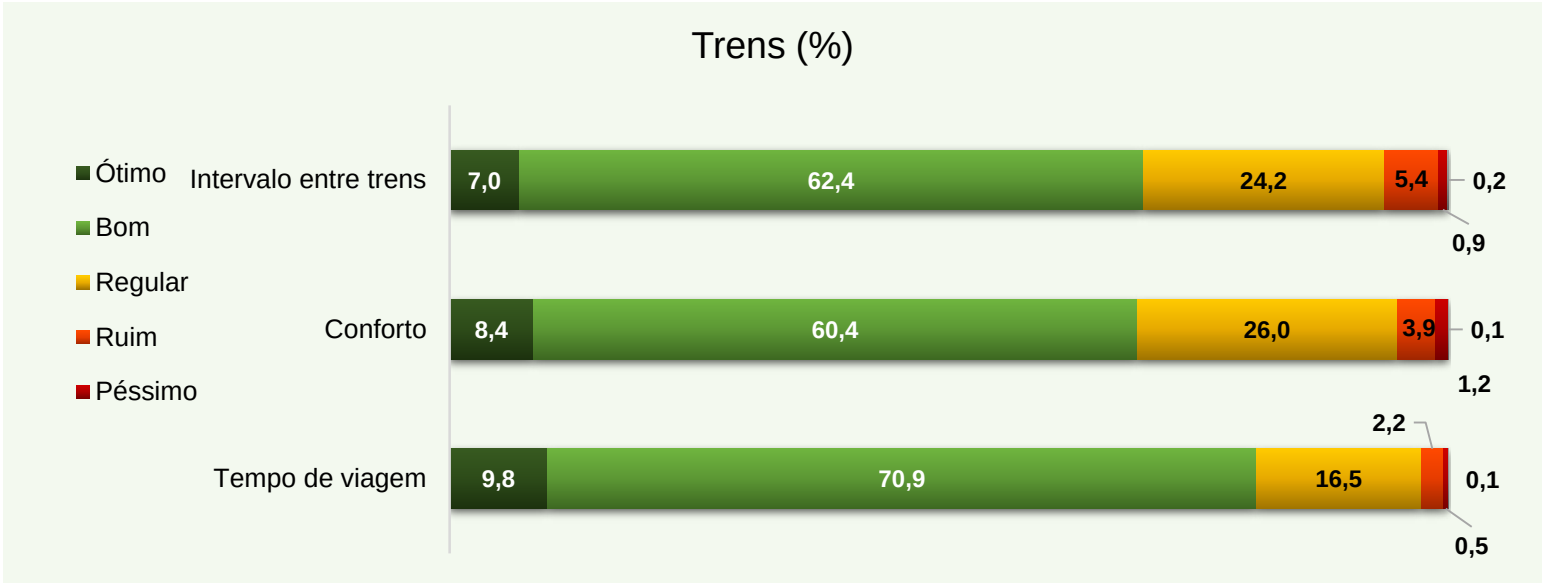


Comparação tempo de viagem por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	3,6	14,3	5,9	11,3	6,8	10,9	3,8	6,4	2,1	8,2	9,7	12,9	5,5	13,2	11,5	6,2	1,8	10,2	7,4	11,6	12,0	8,9	10,5	3,8
BOM	76,2	64,3	70,6	54,9	65,8	69,6	73,1	77,1	70,2	72,2	67,4	67,1	59,9	60,5	76,9	56,2	80,0	70,1	71,6	63,4	70,1	70,9	67,5	70,5
REGULAR	17,9	14,3	16,2	29,6	23,2	13,0	21,2	15,0	21,3	19,6	19,9	20,0	27,1	26,3	9,6	28,8	14,5	17,7	14,7	20,4	13,7	17,7	17,5	24,4
RUIM	2,4	1,8	4,4	4,2	2,5	6,5	1,9	0,7	6,4	0,0	0,8	0,0	5,7	0,0	0,0	2,1	3,6	1,4	5,3	3,7	2,6	1,3	1,5	1,3
PÉSSIMO	0,0	5,4	2,9	0,0	1,7	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	2,1	0,0	1,8	0,0	1,9	6,8	0,0	0,7	1,1	0,9	1,7	1,3	3,0	0,0

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	16,9	13,0	15,2	1,4	6,3	5,4	10,1	13,5	11,4	18,6	6,6	11,8	13,5	1,5	4,9	12,3	8,5	5,5	8,7	9,5	10,3	7,8	9,7	5,3
BOM	74,6	66,7	75,8	77,1	74,2	78,4	57,6	61,7	52,3	68,0	72,5	72,9	67,2	76,5	75,5	60,3	68,1	73,8	78,3	73,9	74,1	76,6	76,9	72,4
REGULAR	7,0	20,4	9,1	10,0	17,6	16,2	26,3	19,5	27,3	11,3	17,9	14,1	17,3	19,1	18,6	26,7	19,1	15,9	9,8	14,2	14,7	11,7	10,3	21,1
RUIM	1,4	0,0	0,0	11,4	1,4	0,0	5,1	1,5	4,5	2,1	3,1	1,2	1,6	2,9	1,0	0,7	2,1	3,4	2,2	1,9	0,9	3,9	2,6	1,3
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	3,8	4,5	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	2,1	1,4	1,1	0,5	0,0	0,0	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

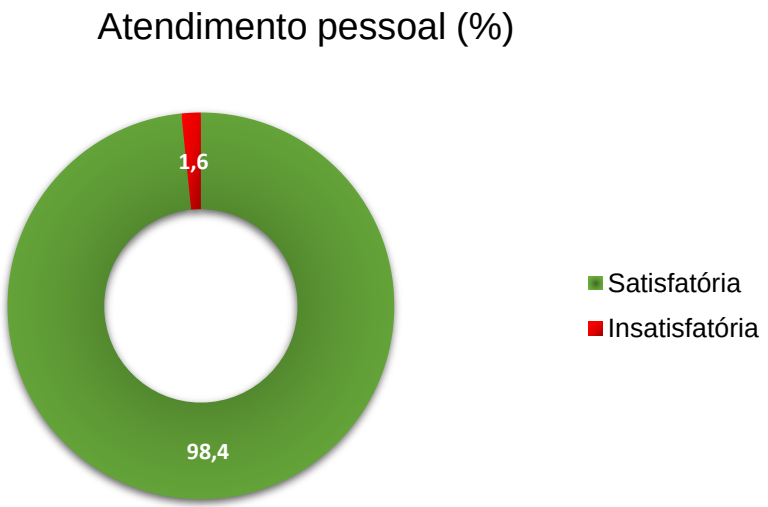

Horários trens (%)
Satisfeito
Não satisfeito
Horários de segunda a sábado
88,6
11,4
Horários de domingos e feriados
64,7
35,3


Trens (%)
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Intervalo entre trens
7,0
62,4
24,2
5,4
0,2
0,9
Conforto
8,4
60,4
26,0
3,9
0,1
1,2
Tempo de viagem
9,8
70,9
16,5
2,2
0,1
0,5


Trens (%)
Aprovação
Neutro
Rejeição
Não sabe
Intervalo entre trens
69,4
24,2
6,3
0,2
Conforto
68,8
26,0
5,1
0,1
Tempo de viagem
80,7
16,5
2,7
0,1

Atendimento dos funcionários nas estações

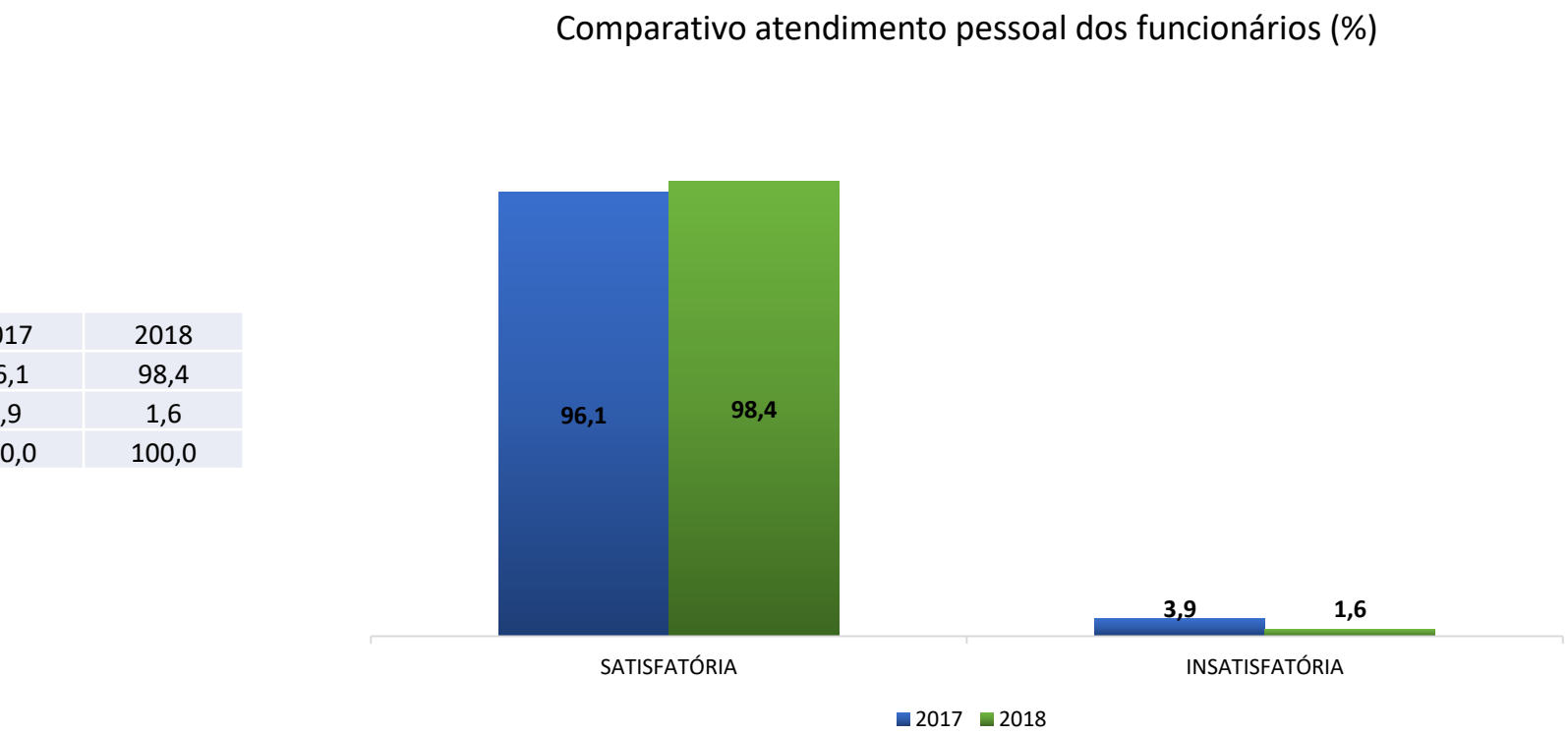
	Quantidade	%
Satisfatória	2.879	98,4
Insatisfatória	47	1,6
Total Geral	2.926	100,0



	108	112	114	ASA	FEI	FUR	GBA	SAM	TAS	ARN	CEC	CON	SAS	GAL	102	REL	CES	MET	CTL	CEI	CEN	CLA	GUA	SHP
Satisfatória	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,1	99,0	98,8	98,7	98,6	98,6	98,6	97,9	97,8	97,8	97,7	97,7	97,4	97,2	95,9
Insatisfatória	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,0	1,2	1,3	1,4	1,4	1,4	2,1	2,2	2,2	2,3	2,3	2,6	2,8	4,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação atendimento pessoal 2017-2018

	2017	2018
SATISFATÓRIA	96,1	98,4
INSATISFATÓRIA	3,9	1,6
Total Geral	100,0	100,0



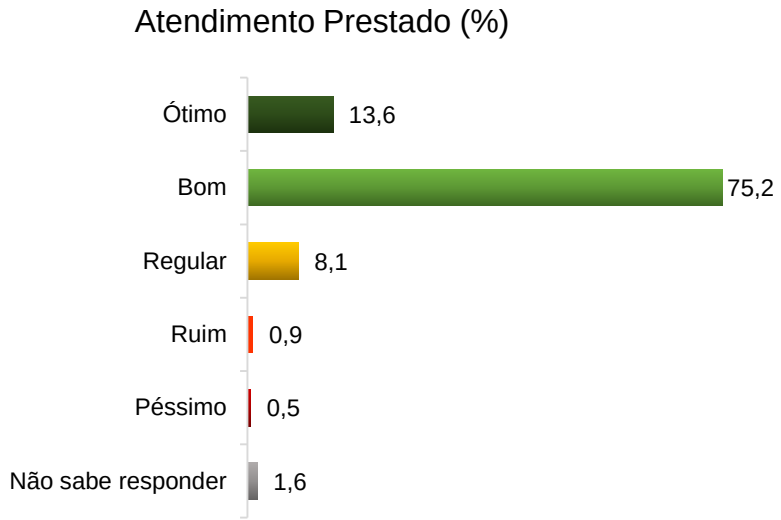
Comparação atendimento pessoal por estação de entrevista 2017-2018

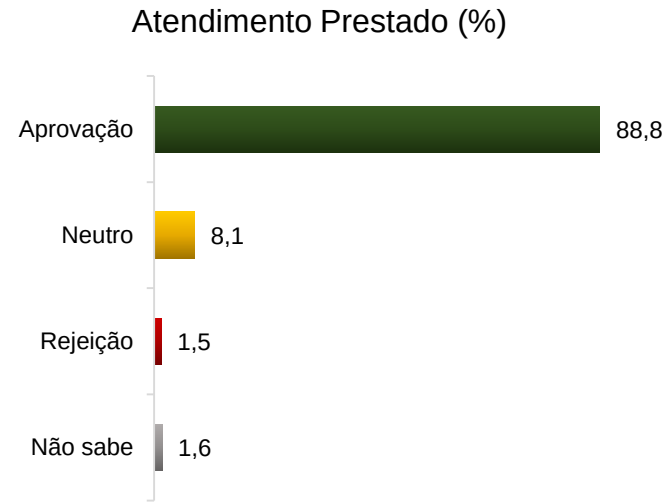
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
SATISFATÓRIA	97,6	94,6	94,1	95,8	94,1	100,0	99,0	96,4	95,7	97,9	95,3	90,6	97,8	90,8	97,1	95,9	100,0	95,9	91,6	96,3	98,3	97,5	94,5	97,4
INSATISFATÓRIA	2,4	5,4	5,9	4,2	5,9	0,0	1,0	3,6	4,3	2,1	4,7	9,4	2,2	9,2	2,9	4,1	0,0	4,1	8,4	3,7	1,7	2,5	5,5	2,6

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
SATISFATÓRIA	98,6	100,0	100,0	100,0	99,1	100,0	99,0	97,7	97,7	97,9	97,4	98,8	97,8	100,0	100,0	98,6	100,0	97,2	97,8	98,6	100,0	98,7	95,9	100,0
INSATISFATÓRIA	1,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	1,0	2,3	2,3	2,1	2,6	1,2	2,2	0,0	0,0	1,4	0,0	2,8	2,2	1,4	0,0	1,3	4,1	0,0

Atendimento dos funcionários nas estações

	Quantidade	%
ÓTIMO	397	13,6
BOM	2.201	75,2
REGULAR	238	8,1
RUIM	27	0,9
PÉSSIMO	16	0,5
NÃO SABE RESPONDER	47	1,6
Total Geral	2.926	100,0

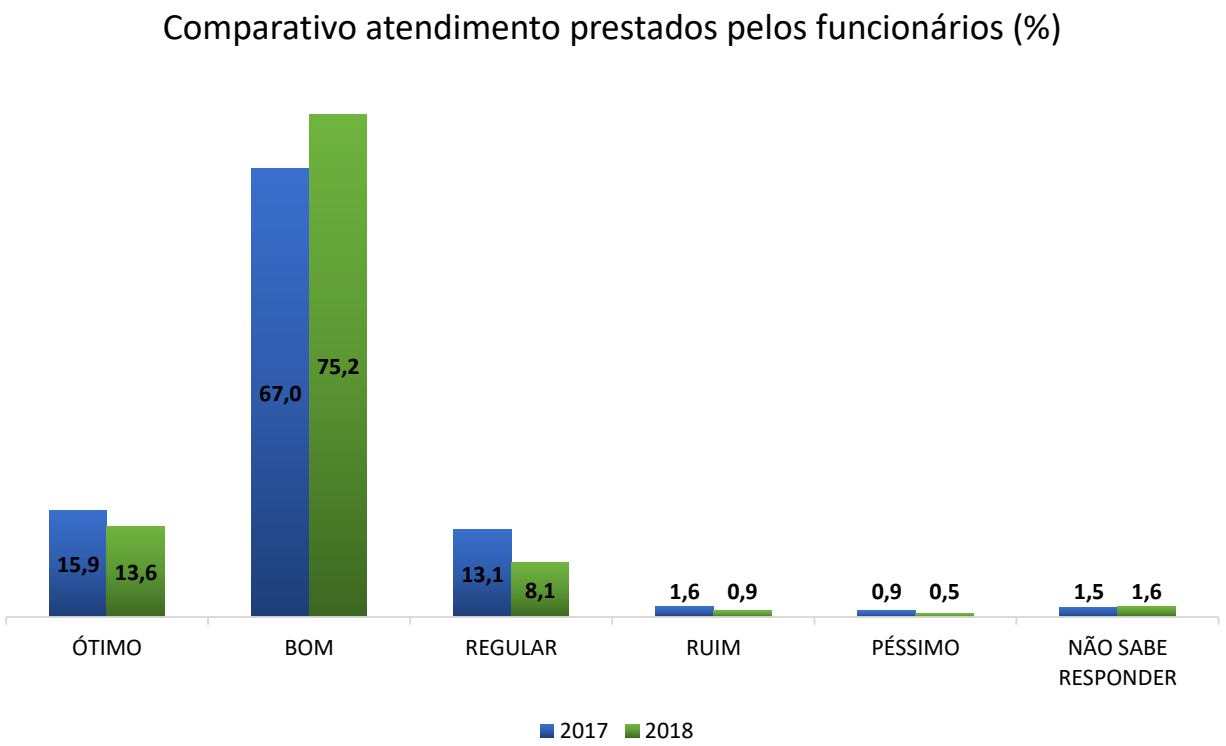




	CEN	CES	GAL	112	SHP	CTL	CEC	102	CON	ARN	TAS	CEI	GBA	114	REL	ASA	SAM	CLA	MET	108	FEI	GUA	FUR	SAS
Ótimo	22,7	19,6	19,2	18,2	17,9	17,3	17,2	16,9	15,3	14,9	14,5	13,5	12,8	11,4	11,4	10,8	10,3	9,6	8,7	7,4	7,4	6,9	6,9	2,6
Bom	56,8	69,1	74,0	78,8	69,2	74,2	62,6	70,4	71,8	78,3	80,3	61,7	66,0	75,7	78,2	89,2	79,3	78,6	77,2	90,7	85,3	78,6	83,3	84,4
Regular	13,6	8,2	5,5	3,0	7,7	5,6	18,2	12,7	5,9	5,0	2,6	19,5	10,6	8,6	9,5	0,0	6,9	9,6	8,7	1,9	5,9	11,0	6,9	6,5
Ruim	6,9	1,0	0,7	0,0	1,5	0,7	0,0	0,0	1,2	0,5	1,3	1,5	8,5	0,0	0,5	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,7	1,0	1,3
Péssimo	0,0	0,0	0,6	0,0	0,5	0,9	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	3,0	2,1	0,0	0,4	0,0	0,9	0,0	1,1	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	2,1	0,0	0,0	3,2	1,3	2,0	0,0	5,8	0,8	1,3	0,8	0,0	4,3	0,0	0,0	2,6	0,9	4,3	0,0	0,0	2,8	1,9	5,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação atendimento prestado 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	15,9	13,6
BOM	67,0	75,2
REGULAR	13,1	8,1
RUIM	1,6	0,9
PÉSSIMO	0,9	0,5
NÃO SABE RESPONDER	1,5	1,6
Total Geral	100,0	100,0



Comparação atendimento prestado por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	15,5	17,9	7,4	5,6	9,3	10,9	2,9	10,0	8,5	15,5	14,8	9,4	11,5	15,8	41,3	14,4	10,9	9,5	15,8	14,8	47,0	44,3	12,0	44,9
BOM	77,4	58,9	64,7	67,6	72,6	69,6	84,6	77,9	74,5	75,3	72,9	70,6	70,7	50,0	40,4	65,8	72,7	72,8	66,3	65,3	44,4	44,3	66,5	44,9
REGULAR	3,6	21,4	23,5	22,5	16,5	17,4	10,6	7,1	8,5	4,1	9,3	12,9	12,8	30,3	13,5	13,7	12,7	13,6	13,7	17,1	5,1	6,3	17,5	6,4
RUIM	0,0	1,8	1,5	1,4	0,8	0,0	1,9	2,1	2,1	3,1	0,8	5,9	2,4	1,3	1,9	1,4	1,8	1,4	2,1	1,4	0,0	3,8	1,0	0,0
PÉSSIMO	1,2	0,0	0,0	1,4	0,8	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	1,7	1,2	1,1	2,6	1,0	2,7	0,0	1,4	1,1	0,0	0,0	0,0	0,5	1,3
NÃO SABE RESPONDER	2,4	0,0	2,9	1,4	0,0	2,2	0,0	2,9	6,4	1,0	0,4	0,0	1,5	0,0	1,9	2,1	1,8	1,4	1,1	1,4	3,4	1,3	2,5	2,6

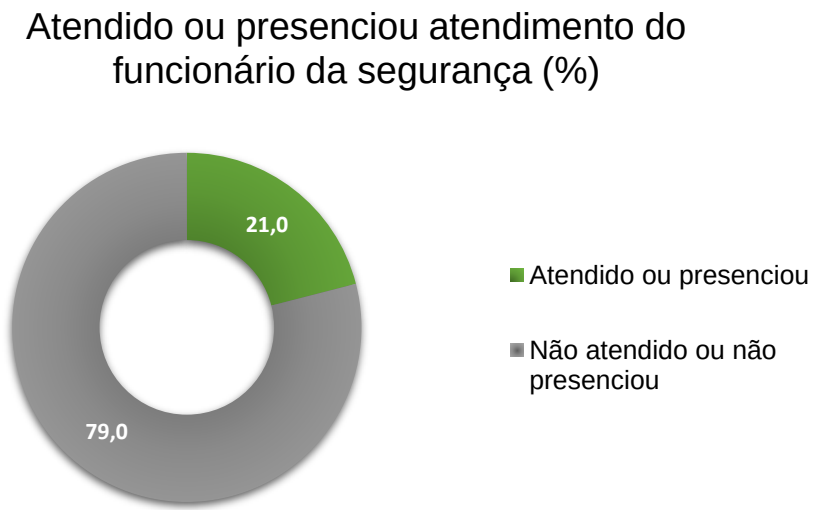
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	16,9	7,4	18,2	11,4	14,9	10,8	17,2	13,5	22,7	19,6	9,6	15,3	17,3	7,4	6,9	19,2	12,8	6,9	8,7	11,4	10,3	2,6	17,9	14,5
BOM	70,4	90,7	78,8	75,7	78,3	89,2	62,6	61,7	56,8	69,1	78,6	71,8	73,9	85,3	83,3	74,0	66,0	78,6	77,2	78,2	79,3	84,4	69,2	80,3
REGULAR	12,7	1,9	3,0	8,6	5,0	0,0	18,2	19,5	13,6	8,2	9,6	5,9	5,8	5,9	6,9	5,5	10,6	11,0	8,7	9,5	6,9	6,5	7,7	2,6
RUIM	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	1,5	6,8	1,0	1,3	1,2	0,7	0,0	1,0	0,7	8,5	0,7	0,0	0,5	0,0	1,3	1,5	1,3
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	1,5	0,0	0,7	2,1	0,0	1,1	0,5	0,9	0,0	0,5	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	4,3	0,9	0,0	2,0	0,8	0,0	2,1	0,9	5,9	1,3	0,0	2,0	0,0	0,0	2,8	4,3	0,0	2,6	5,2	3,1	1,3

Justificativa caso ruim ou péssimo ao atendimento prestado pelos funcionários nas estações

	Quantidade
Mal educados	15
Outros	10
Falta de interesse	7
Não sabem lidar com o público	4
Falta informação	3
Arrogantes	2
Ignorantes	2
Total Geral	43

Segurança no sistema

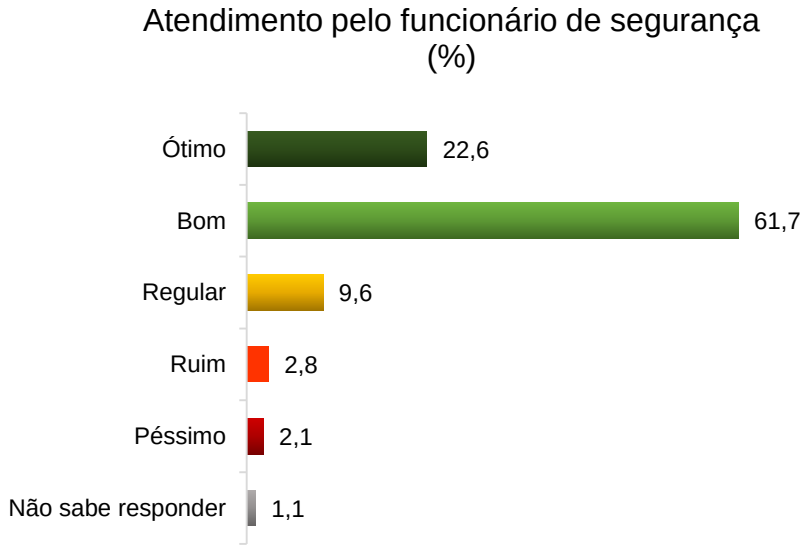
	Quantidade	%
Atendido ou presenciou	614	21,0
Não atendido ou não presenciou	2.312	79,0
Total Geral	2.926	100,0

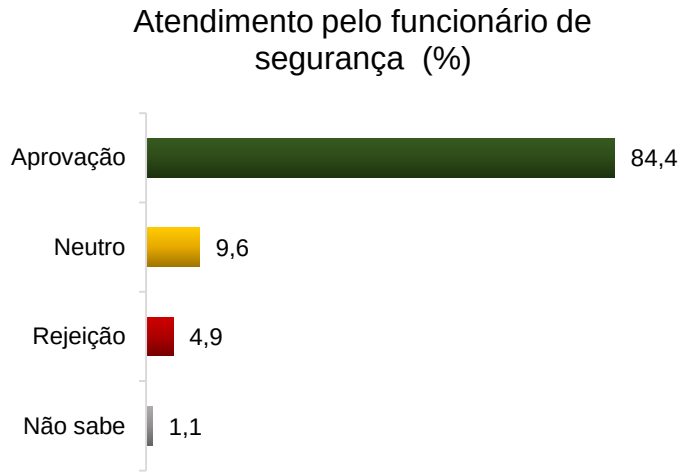


	CON	CEN	CEI	CES	MET	REL	FEI	TAS	ARN	CEC	114	CLA	FUR	SAM	112	GUA	CTL	SAS	102	SHP	GBA	108	ASA	GAL
Atendido ou presenciou	35,3	34,1	31,6	29,9	28,3	27,0	25,0	25,0	24,4	23,2	22,9	21,0	20,6	19,8	18,2	17,9	17,1	15,6	15,5	14,4	12,8	11,1	10,8	8,2
Não atendido ou não presenciou	64,7	65,9	68,4	70,1	71,7	73,0	75,0	75,0	75,6	76,8	77,1	79,0	79,4	80,2	81,8	82,1	82,9	84,4	84,5	85,6	87,2	88,9	89,2	91,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Segurança no sistema – pra quem respondeu que já precisou

	Quantidade	%
ÓTIMO	139	22,6
BOM	379	61,7
REGULAR	59	9,6
RUIM	17	2,8
PÉSSIMO	13	2,1
NÃO SABE RESPONDER	7	1,1
Total Geral	614	100,0





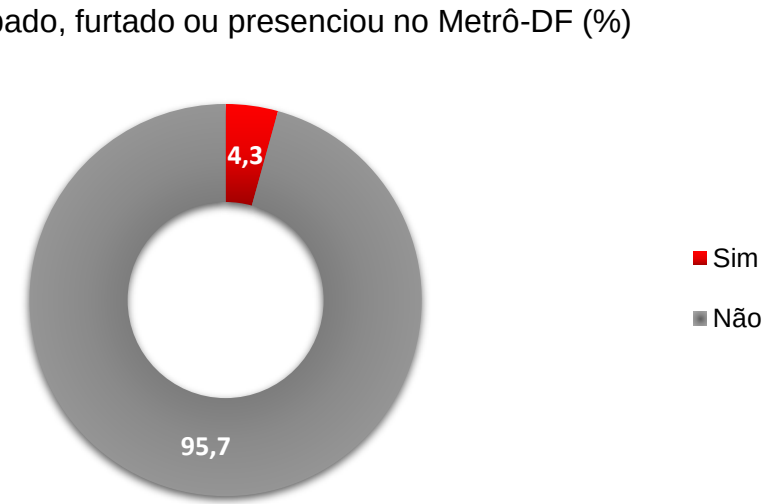
	TAS	112	114	SAM	CES	FUR	ARN	CLA	CEN	CEC	ASA	CTL	GAL	102	108	GBA	REL	MET	SHP	CEI	FEI	CON	SAS	GUA
Ótimo	47,4	41,7	37,5	34,8	34,5	28,6	27,8	27,1	26,7	26,1	25,0	25,0	25,0	18,2	16,7	16,7	15,8	15,4	14,3	11,9	11,8	10,0	8,3	7,7
Bom	42,1	50,0	50,0	65,2	44,8	61,9	59,3	54,2	40,0	69,6	75,0	64,5	58,3	63,6	66,7	66,7	70,2	50,0	67,9	64,3	82,4	76,7	58,3	73,1
Regular	10,5	0,0	6,3	0,0	10,3	9,5	7,4	10,4	20,0	0,0	0,0	6,6	16,7	18,2	16,6	0,0	8,8	23,1	7,1	11,9	5,8	13,3	16,7	11,5
Ruim	0,0	8,3	0,0	0,0	3,4	0,0	1,9	2,1	6,7	4,3	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	3,5	7,7	3,6	7,1	0,0	0,0	8,3	3,8
Péssimo	0,0	0,0	6,2	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	6,6	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	16,6	1,7	0,0	3,6	4,8	0,0	0,0	8,4	3,9
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	7,0	0,0	0,0	6,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	3,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Justificativa caso ruim ou péssimo ao atendimento do funcionário da segurança nas estações

	Quantidade
Mal Educados	8
Sem auxilio dos funcionários	7
Abuso de autoridade	6
Outros	6
Falta de Preparo dos funcionários	3
Total Geral	30

Segurança no sistema

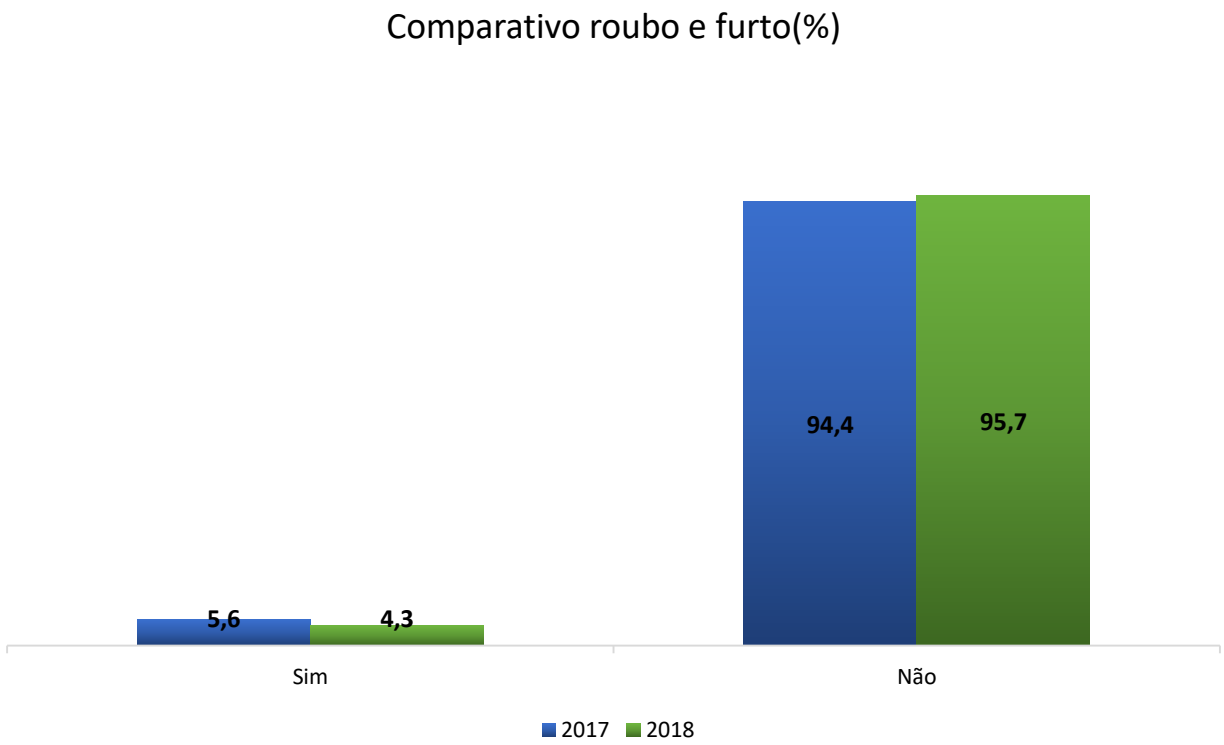
	Quantidade	%
Sim	126	4,3
Não	2.800	95,7
Total Geral	2.926	100,0



	MET	CES	REL	CLA	CEC	CON	SAS	FUR	GUA	FEI	102	ARN	CEI	SAM	CTL	TAS	SHP	GAL	108	112	114	ASA	CEN	GBA
Sim	20,7	10,3	6,2	6,1	6,1	5,9	5,2	4,9	4,8	4,4	4,2	4,1	3,8	3,4	2,9	2,6	1,5	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Não	79,3	89,7	93,8	93,9	93,9	94,1	94,8	95,1	95,2	95,6	95,8	95,9	96,2	96,6	97,1	97,4	98,5	99,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação roubo e furto 2017-2018

	2017	2018
Sim	5,6	4,3
Não	94,4	95,7
Total Geral	100,0	100,0



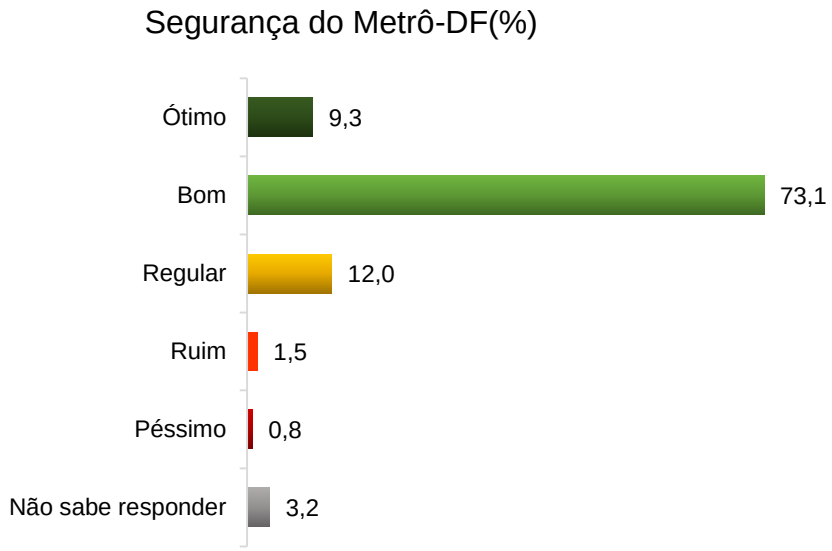
Comparação roubo e furto por estação de entrevista 2017-2018

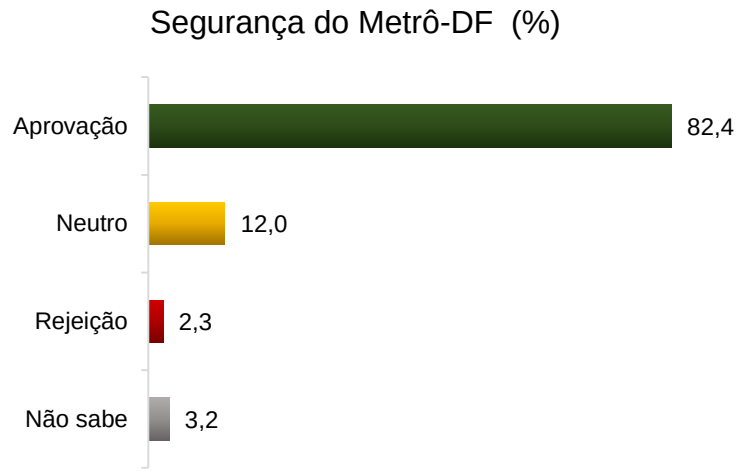
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																						
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
SIM	6,0	8,9	7,4	9,9	7,2	4,3	1,0	2,1	4,3	6,2	7,2	8,2	4,2	2,6	4,8	6,8	3,6	6,8	5,3	7,4	8,5	0,0	5,0	5,1
NÃO	94,0	91,1	92,6	90,1	92,8	95,7	99,0	97,9	95,7	93,8	92,8	91,8	95,8	97,4	95,2	93,2	96,4	93,2	94,7	92,6	91,5	100,0	95,0	94,9

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
SIM	4,2	0,0	0,0	0,0	4,1	0,0	6,1	3,8	0,0	10,3	6,1	5,9	2,9	4,4	4,9	0,7	0,0	4,8	20,7	6,2	3,4	5,2	1,5	2,6
NÃO	95,8	100,0	100,0	100,0	95,9	100,0	93,9	96,2	100,0	89,7	93,9	94,1	97,1	95,6	95,1	99,3	100,0	95,2	79,3	93,8	96,6	94,8	98,5	97,4

Segurança no sistema

	Quantidade	%
ÓTIMO	272	9,3
BOM	2.140	73,1
REGULAR	352	12,0
RUIM	44	1,5
PÉSSIMO	23	0,8
NÃO SABE RESPONDER	95	3,2
Total Geral	2.926	100,0

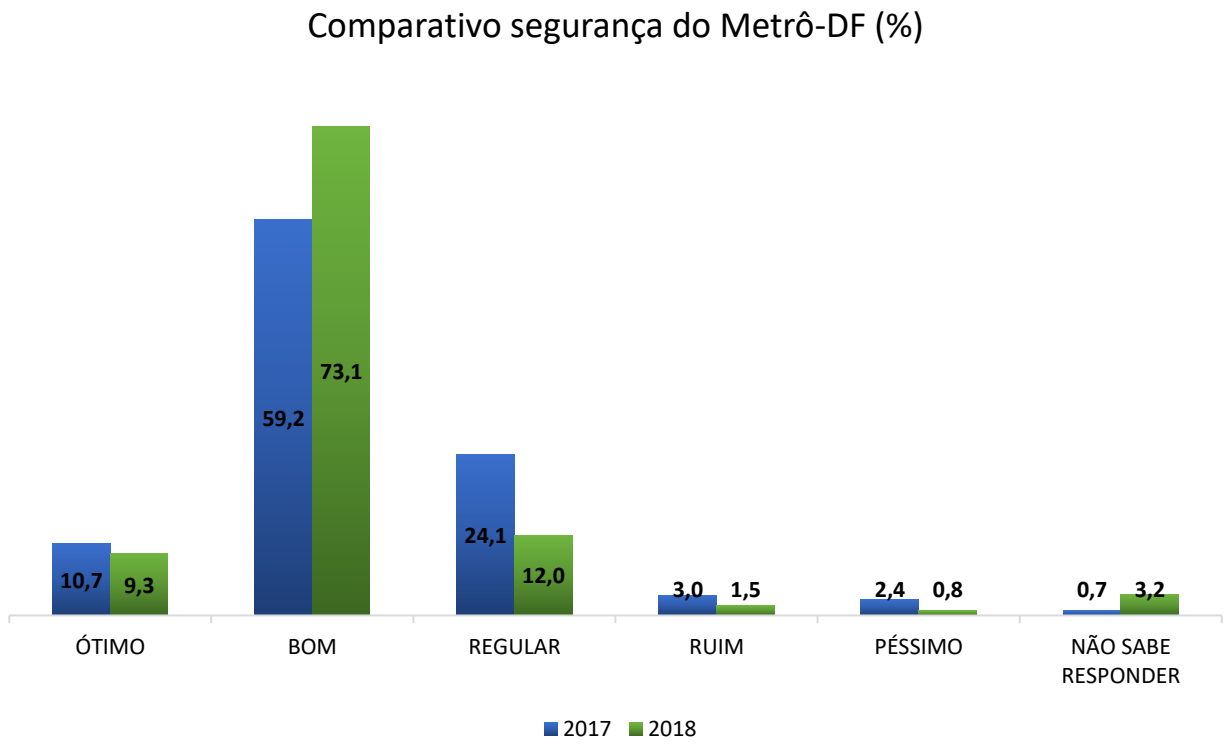




	102	112	CES	CON	GBA	CTL	CEI	REL	ARN	SHP	TAS	CLA	CEN	GAL	SAM	CEC	MET	108	GUA	ASA	FUR	FEI	114	SAS
Ótimo	16,9	13,6	13,4	12,9	12,8	12,1	10,5	10,4	10,4	9,7	9,2	9,2	9,1	8,9	7,8	7,1	6,5	5,6	5,5	5,4	2,9	2,9	2,9	2,6
Bom	67,6	78,8	68,0	72,9	66,0	71,5	69,2	73,9	76,5	72,8	76,3	72,1	72,7	78,1	76,7	67,7	59,8	79,6	72,4	86,5	81,4	76,5	72,9	75,3
Regular	14,1	4,5	12,4	9,4	17,0	10,8	15,8	11,8	10,4	10,8	10,5	11,4	13,6	11,0	12,1	18,2	15,2	11,1	16,6	5,4	8,8	13,2	15,7	13,0
Ruim	1,4	0,0	2,1	2,4	4,2	0,7	2,3	0,9	0,9	0,5	2,6	2,2	2,3	0,7	0,0	4,0	4,3	0,0	1,4	0,0	4,9	0,0	2,9	0,0
Péssimo	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	0,9	2,2	0,0	0,9	1,0	0,0	0,0	2,3	0,7	0,9	1,0	2,2	1,9	0,7	0,0	0,0	1,5	1,4	1,3
Não sabe responder	0,0	3,1	4,1	1,2	0,0	4,0	0,0	3,0	0,9	5,2	1,4	5,1	0,0	0,6	2,5	2,0	12,0	1,8	3,4	2,7	2,0	5,9	4,2	7,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação segurança no Metrô-DF 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	10,7	9,3
BOM	59,2	73,1
REGULAR	24,1	12,0
RUIM	3,0	1,5
PÉSSIMO	2,4	0,8
NÃO SABE RESPONDER	0,7	3,2
Total Geral	100,0	100,0



Comparação segurança no Metrô-DF por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	19,0	5,4	10,3	11,3	7,2	19,6	11,5	17,1	4,3	18,6	13,1	15,3	9,3	10,5	5,8	11,6	9,1	7,5	15,8	10,2	9,4	2,5	8,5	11,5
BOM	52,4	60,7	57,4	60,6	57,8	58,7	78,8	71,4	76,6	51,5	53,4	55,3	59,0	51,3	53,8	61,0	63,6	59,2	54,7	56,0	61,5	58,2	61,0	57,7
REGULAR	25,0	25,0	25,0	23,9	25,7	19,6	6,7	9,3	14,9	22,7	28,4	25,9	24,0	31,6	35,6	17,1	23,6	27,2	23,2	28,2	21,4	34,2	26,0	25,6
RUIM	1,2	0,0	2,9	2,8	5,1	2,2	1,0	0,7	2,1	4,1	3,0	1,2	4,2	5,3	1,9	2,7	0,0	2,7	2,1	3,7	4,3	3,8	2,5	3,8
PÉSSIMO	1,2	7,1	2,9	1,4	3,8	0,0	1,0	0,7	2,1	1,0	2,1	1,2	2,9	1,3	1,9	4,8	1,8	2,7	4,2	1,9	3,4	1,3	1,5	1,3
NÃO SABE RESPONDER	1,2	1,8	1,5	0,0	0,4	0,0	1,0	0,7	0,0	2,1	0,0	1,2	0,7	0,0	1,0	2,7	1,8	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0

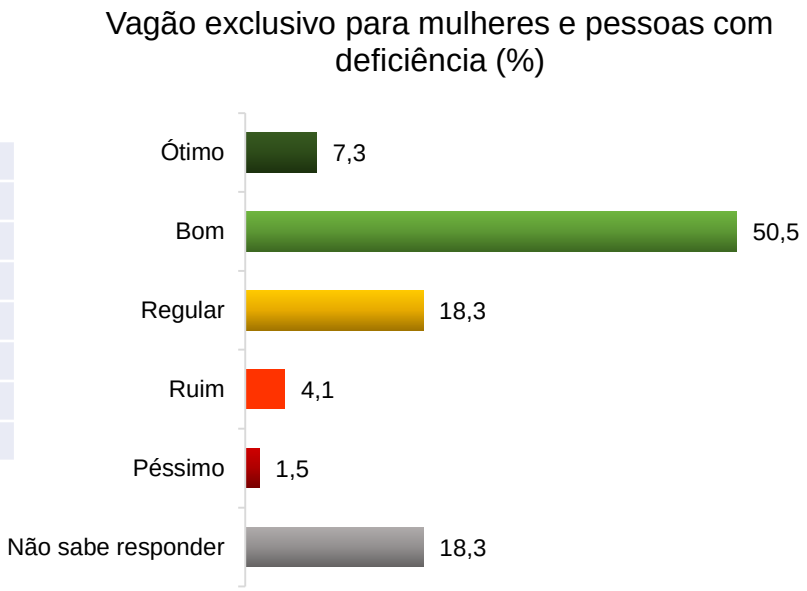
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	16,9	5,6	13,6	2,9	10,4	5,4	7,1	10,5	9,1	13,4	9,2	12,9	12,1	2,9	2,9	8,9	12,8	5,5	6,5	10,4	7,8	2,6	9,7	9,2
BOM	67,6	79,6	78,8	72,9	76,5	86,5	67,7	69,2	72,7	68,0	72,1	72,9	71,5	76,5	81,4	78,1	66,0	72,4	59,8	73,9	76,7	75,3	72,8	76,3
REGULAR	14,1	11,1	4,5	15,7	10,4	5,4	18,2	15,8	13,6	12,4	11,4	9,4	10,8	13,2	8,8	11,0	17,0	16,6	15,2	11,8	12,1	13,0	10,8	10,5
RUIM	1,4	0,0	0,0	2,9	0,9	0,0	4,0	2,3	2,3	2,1	2,2	2,4	0,7	0,0	4,9	0,7	4,3	1,4	4,3	0,9	0,0	0,0	0,5	2,6
PÉSSIMO	0,0	1,9	0,0	1,4	0,9	0,0	1,0	2,3	2,3	0,0	0,0	1,2	0,9	1,5	0,0	0,7	0,0	0,7	2,2	0,0	0,9	1,3	1,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	1,9	3,0	4,3	0,9	2,7	2,0	0,0	0,0	4,1	5,2	1,2	4,0	5,9	2,0	0,7	0,0	3,4	12,0	2,8	2,6	7,8	5,1	1,3

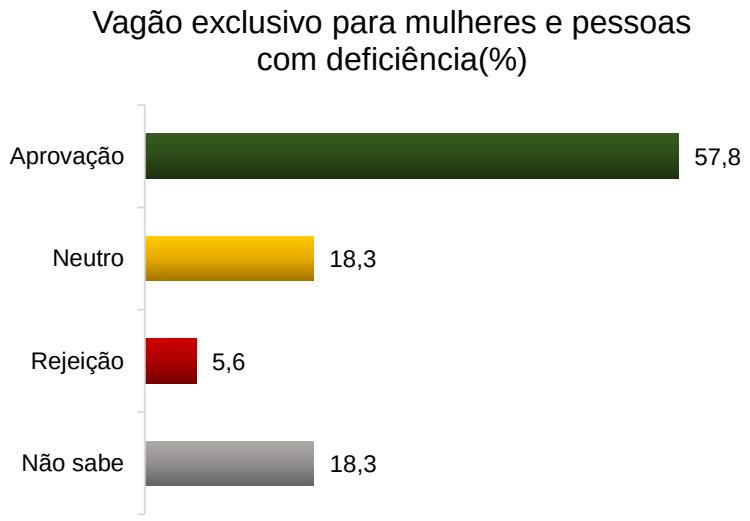
Justificativa caso ruim ou péssimo da segurança no Metrô-DF

	Quantidade
Falta de Profissionais/Segurança	15
Não tem/Não se vê	15
Outros	14
Faltam rondas	9
Não teve auxilio dos seguranças/descaso	7
Falta Fiscalização	4
Falta de preparo dos profissionais	3
Total Geral	67

Fiscalização

	Quantidade	%
ÓTIMO	215	7,3
BOM	1.477	50,5
REGULAR	534	18,3
RUIM	120	4,1
PÉSSIMO	43	1,5
NÃO SABE RESPONDER	537	18,4
Total Geral	2.926	100,0

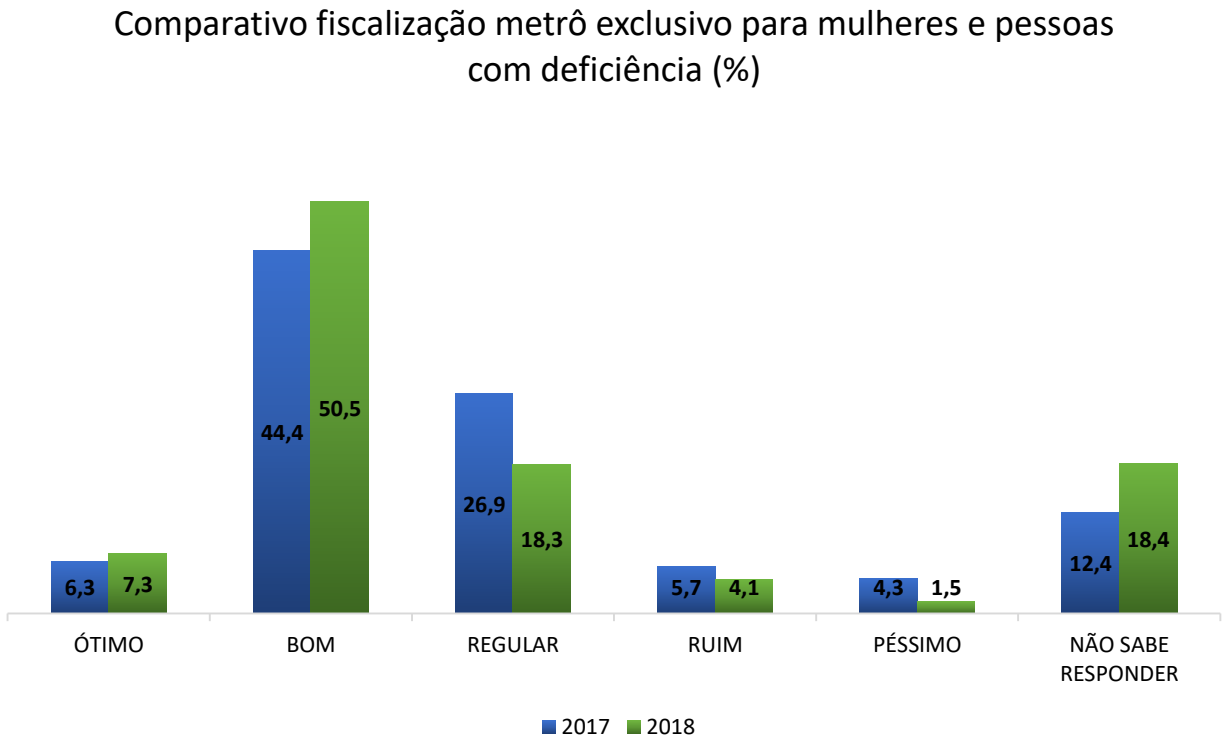




	CEN	MET	REL	CES	SAM	CON	102	112	CLA	CEI	ASA	108	ARN	CEC	GAL	CTL	FEI	GUA	SHP	SAS	FUR	114	TAS	GBA
Ótimo	18,2	12,0	11,4	11,3	11,2	10,6	9,9	9,1	8,3	8,3	8,1	7,4	7,2	7,1	6,2	6,1	5,9	4,8	4,1	3,9	2,9	2,9	2,6	2,1
Bom	40,9	42,4	52,1	47,4	50,9	47,1	60,6	40,9	41,0	38,3	40,5	74,1	52,9	33,3	58,9	58,7	51,5	45,5	50,3	50,6	60,8	44,3	59,2	46,8
Regular	20,5	17,4	16,6	20,6	20,7	16,5	12,7	12,1	25,8	18,8	29,7	16,7	18,1	22,2	21,2	14,4	22,1	17,2	14,4	23,4	21,6	15,7	15,8	17,0
Ruim	4,5	3,3	3,8	5,2	4,3	7,1	4,2	4,5	4,8	12,0	0,0	0,0	2,7	9,1	0,7	2,2	2,9	4,1	2,6	5,2	2,9	4,3	5,3	10,6
Péssimo	2,3	0,0	4,3	1,0	1,7	1,2	0,0	0,0	0,9	2,3	0,0	0,0	0,9	4,0	1,4	1,6	0,0	1,4	0,5	3,9	0,0	0,0	2,6	2,1
Não sabe responder	13,6	24,9	11,8	14,5	11,2	17,5	12,6	33,4	19,2	20,3	21,7	1,8	18,2	24,3	11,6	17,0	17,6	27,0	28,1	13,0	11,8	32,8	14,5	21,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação fiscalização vagão exclusivo 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	6,3	7,3
BOM	44,4	50,5
REGULAR	26,9	18,3
RUIM	5,7	4,1
PÉSSIMO	4,3	1,5
NÃO SABE RESPONDER	12,4	18,4
Total Geral	100,0	100,0



Comparação fiscalização vagão exclusivo por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	10,7	7,1	5,9	2,8	3,4	10,9	6,7	6,4	8,5	14,4	6,8	3,5	7,0	2,6	11,5	9,6	3,6	4,8	4,2	2,8	7,7	5,1	6,0	3,8
BOM	33,3	41,1	39,7	38,0	40,5	34,8	57,7	62,9	53,2	51,5	44,9	43,5	41,9	30,3	45,2	39,0	60,0	46,3	49,5	44,4	56,4	44,3	33,0	47,4
REGULAR	15,5	19,6	20,6	31,0	32,1	23,9	22,1	21,4	27,7	24,7	32,6	34,1	29,3	36,8	33,7	13,7	16,4	23,8	17,9	28,7	23,1	41,8	23,0	38,5
RUIM	10,7	1,8	11,8	9,9	9,3	13,0	2,9	2,1	2,1	2,1	2,5	4,7	6,8	10,5	3,8	1,4	7,3	6,1	4,2	6,9	3,4	1,3	8,0	3,8
PÉSSIMO	4,8	10,7	2,9	2,8	2,5	6,5	2,9	1,4	4,3	1,0	4,2	4,7	6,4	6,6	2,9	7,5	1,8	3,4	3,2	6,5	0,9	3,8	4,5	1,3
NÃO SABE RESPONDER	25,0	19,6	19,1	15,5	12,2	10,9	7,7	5,7	4,3	6,2	8,9	9,4	8,6	13,2	2,9	28,8	10,9	15,6	21,1	10,6	8,5	3,8	25,5	5,1

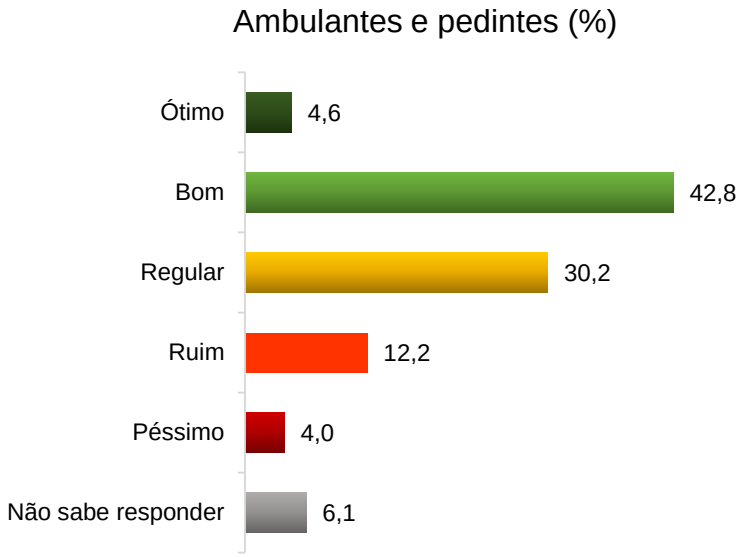
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	9,9	7,4	9,1	2,9	7,2	8,1	7,1	8,3	18,2	11,3	8,3	10,6	6,1	5,9	2,9	6,2	2,1	4,8	12,0	11,4	11,2	3,9	4,1	2,6
BOM	60,6	74,1	40,9	44,3	52,9	40,5	33,3	38,3	40,9	47,4	41,0	47,1	58,7	51,5	60,8	58,9	46,8	45,5	42,4	52,1	50,9	50,6	50,3	59,2
REGULAR	12,7	16,7	12,1	15,7	18,1	29,7	22,2	18,8	20,5	20,6	25,8	16,5	14,2	22,1	21,6	21,2	17,0	17,2	17,4	16,6	20,7	23,4	14,4	15,8
RUIM	4,2	0,0	4,5	4,3	2,7	0,0	9,1	12,0	4,5	5,2	4,8	7,1	2,2	2,9	2,9	0,7	10,6	4,1	3,3	3,8	4,3	5,2	2,6	5,3
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	4,0	2,3	2,3	1,0	0,9	1,2	1,6	0,0	0,0	1,4	2,1	1,4	0,0	4,3	1,7	3,9	0,5	2,6
NÃO SABE RESPONDER	12,7	1,9	33,3	32,9	18,1	21,6	24,2	20,3	13,6	14,4	19,2	17,6	17,3	17,6	11,8	11,6	21,3	26,9	25,0	11,8	11,2	13,0	28,2	14,5

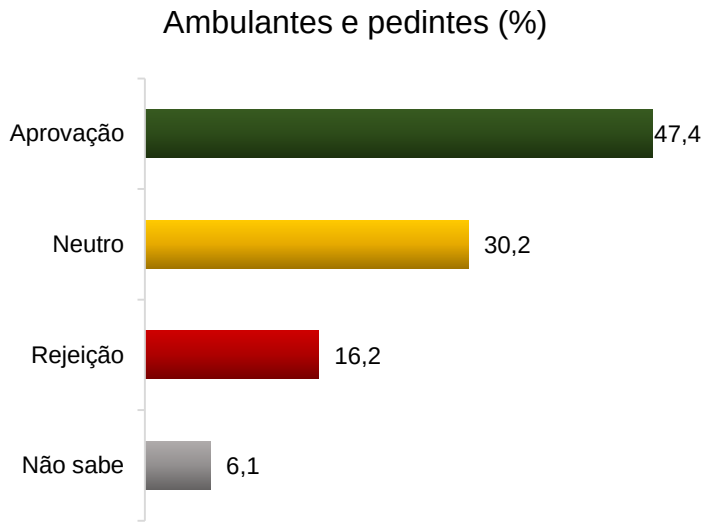
Justificativa caso ruim ou péssimo da fiscalização vagão exclusivo

	Quantidade
Falta fiscalização	67
Não tem fiscalização/Não se vê fiscalização	46
Outros	34
Entram muitos homens	16
Total Geral	163

Fiscalização

	Quantidade	%
ÓTIMO	136	4,6
BOM	1.252	42,8
REGULAR	884	30,2
RUIM	358	12,2
PÉSSIMO	117	4,0
NÃO SABE RESPONDER	179	6,1
Total Geral	2.926	100,0

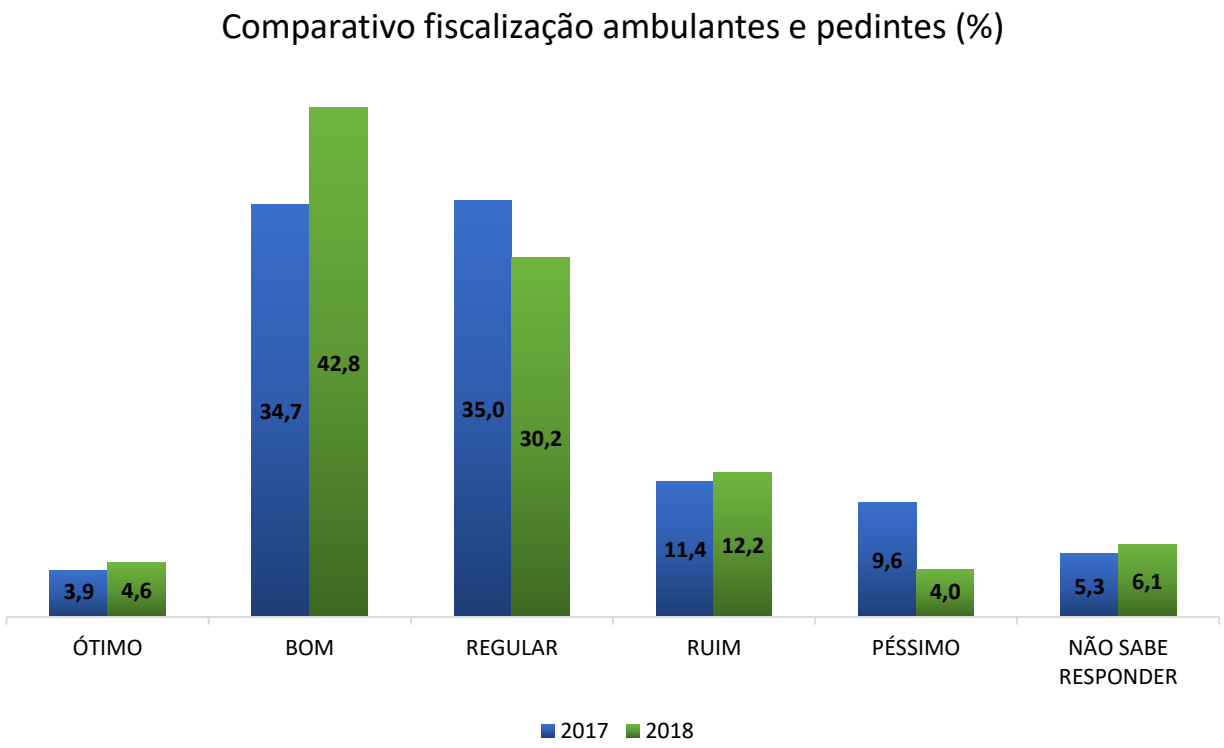




	CES	102	108	CON	REL	ARN	CTL	GAL	112	GBA	SHP	SAS	SAM	GUA	MET	CLA	CEI	FUR	FEI	114	TAS	CEN	CEC	ASA
Ótimo	10,3	8,5	7,4	7,1	6,2	5,9	5,8	4,8	4,5	4,3	4,1	3,9	3,4	3,4	3,3	3,1	3,0	2,9	2,9	2,9	2,6	2,3	2,0	0,0
Bom	30,9	53,5	59,3	37,6	48,8	45,2	51,2	43,2	48,5	23,4	51,8	45,5	44,8	38,6	31,5	31,0	27,8	45,1	44,1	42,9	40,8	34,1	28,3	59,5
Regular	36,1	19,7	31,5	28,2	22,7	25,8	24,0	37,7	31,8	51,1	23,6	27,3	31,9	40,7	41,3	41,0	27,1	35,3	39,7	24,3	31,6	20,5	29,3	27,0
Ruim	12,4	15,5	0,0	15,3	9,5	10,9	8,3	10,3	13,6	17,0	9,2	10,4	7,8	10,3	10,9	14,4	30,1	9,8	8,8	17,1	6,6	25,0	27,3	13,5
Péssimo	1,0	1,4	1,8	4,7	3,8	5,9	2,9	2,7	1,6	4,2	5,1	5,2	0,9	3,4	4,3	3,1	10,5	2,0	0,0	4,3	3,9	13,6	9,1	0,0
Não sabe responder	9,3	1,4	0,0	7,1	9,0	6,3	7,8	1,3	0,0	0,0	6,2	7,7	11,2	3,6	8,7	7,4	1,5	4,9	4,5	8,5	14,5	4,5	4,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação fiscalização ambulantes e pedintes 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	3,9	4,6
BOM	34,7	42,8
REGULAR	35,0	30,2
RUIM	11,4	12,2
PÉSSIMO	9,6	4,0
NÃO SABE RESPONDER	5,3	6,1
Total Geral	100,0	100,0



Comparação fiscalização ambulantes e pedintes por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	6,0	3,6	1,5	2,8	2,1	6,5	3,8	0,7	6,4	2,1	5,1	3,5	3,3	3,9	4,8	5,5	3,6	2,0	5,3	4,6	8,5	2,5	4,5	6,4
BOM	28,6	41,1	29,4	32,4	26,6	28,3	51,9	55,0	44,7	42,3	36,9	25,9	37,7	31,6	33,7	33,6	47,3	27,9	31,6	29,6	29,1	27,8	31,0	34,6
REGULAR	25,0	26,8	29,4	29,6	40,1	30,4	31,7	32,9	29,8	25,8	36,4	44,7	31,3	27,6	49,0	26,0	25,5	42,2	37,9	34,7	47,0	58,2	33,0	38,5
RUIM	17,9	5,4	19,1	18,3	12,7	23,9	2,9	3,6	8,5	15,5	7,2	14,1	11,7	14,5	8,7	13,7	10,9	9,5	8,4	10,2	10,3	6,3	17,5	14,1
PÉSSIMO	13,1	21,4	14,7	8,5	9,3	6,5	1,0	5,0	6,4	11,3	8,9	10,6	12,6	14,5	2,9	16,4	5,5	7,5	10,5	13,9	4,3	1,3	8,5	5,1
NÃO SABE RESPONDER	9,5	1,8	5,9	8,5	9,3	4,3	8,7	2,9	4,3	3,1	5,5	1,2	3,5	7,9	1,0	4,8	7,3	10,9	6,3	6,9	0,9	3,8	5,5	1,3

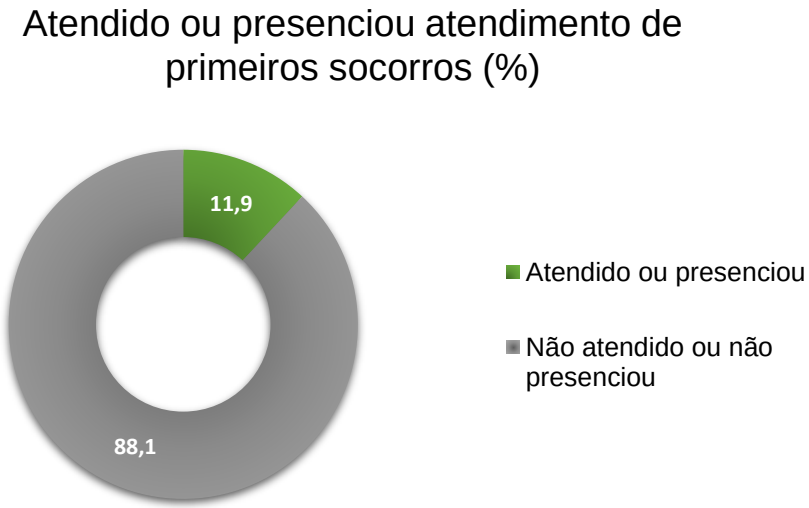
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																								
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	8,5	7,4	4,5	2,9	5,9	0,0	2,0	3,0	2,3	10,3	3,1	7,1	5,8	2,9	2,9	4,8	4,3	3,4	3,3	6,2	3,4	3,9	4,1	2,6
BOM	53,5	59,3	48,5	42,9	45,2	59,5	28,3	27,8	34,1	30,9	31,0	37,6	51,2	44,1	45,1	43,2	23,4	38,6	31,5	48,8	44,8	45,5	51,8	40,8
REGULAR	19,7	31,5	31,8	24,3	25,8	27,0	29,3	27,1	20,5	36,1	41,0	28,2	23,8	39,7	35,3	37,7	51,1	40,7	41,3	22,7	31,9	27,3	23,6	31,6
RUIM	15,5	0,0	13,6	17,1	10,9	13,5	27,3	30,1	25,0	12,4	14,4	15,3	8,3	8,8	9,8	10,3	17,0	10,3	10,9	9,5	7,8	10,4	9,2	6,6
PÉSSIMO	1,4	1,9	1,5	4,3	5,9	0,0	9,1	10,5	13,6	1,0	3,1	4,7	3,1	0,0	2,0	2,7	4,3	3,4	4,3	3,8	0,9	5,2	5,1	3,9
NÃO SABE RESPONDER	1,4	0,0	0,0	8,6	6,3	0,0	4,0	1,5	4,5	9,3	7,4	7,1	7,6	4,4	4,9	1,4	0,0	3,4	8,7	9,0	11,2	7,8	6,2	14,5

Justificativa caso ruim ou péssimo da fiscalização de ambulantes e pedintes

	Quantidade
Falta fiscalização/Não se vê	432
Sempre tem ambulantes	34
Outros	6
Deveriam autorizar	2
Total Geral	474

Atendimento sistema Metrô-DF

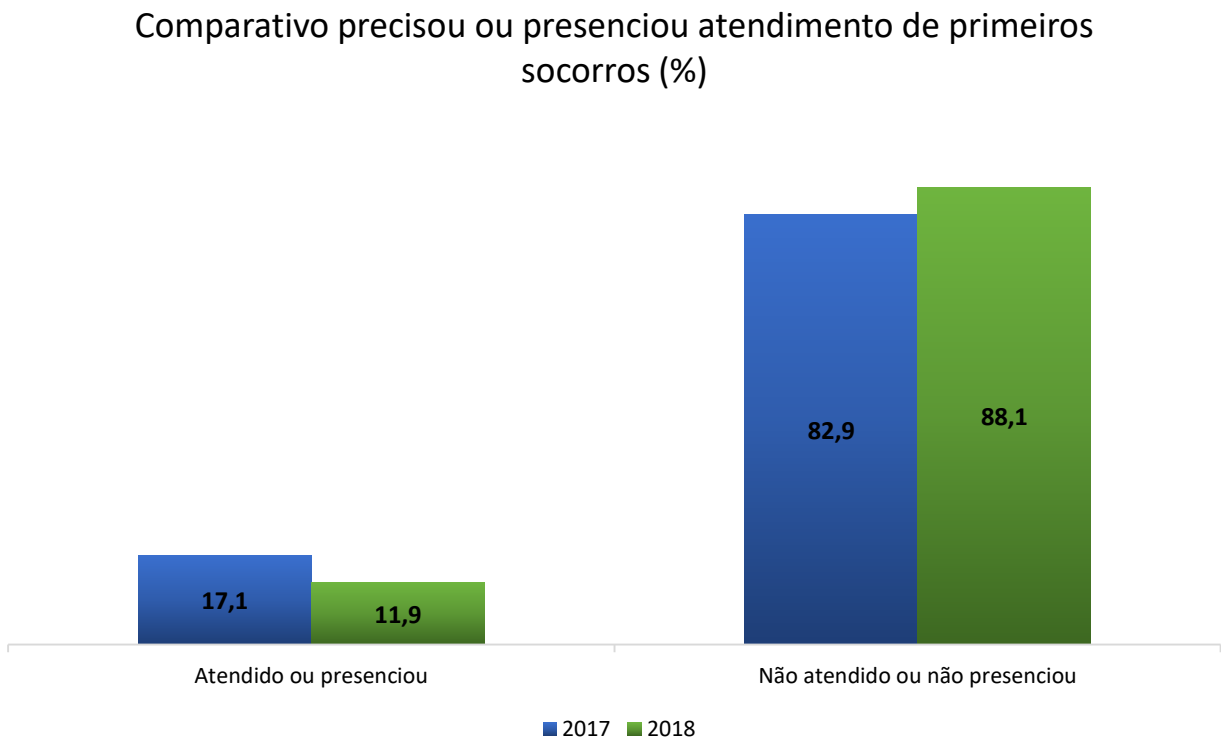
	Quantidade	%
Atendido ou presenciou	349	11,9
Não atendido ou não presenciou	2.577	88,1
Total Geral	2.926	100,0



	MET	CEI	114	CEC	CES	CEN	GBA	CON	ARN	FUR	REL	FEI	CLA	GUA	102	SAM	TAS	112	SAS	CTL	SHP	GAL	ASA	108
Atendido ou presenciou	23,9	22,6	18,6	18,2	16,5	15,9	14,9	14,1	13,1	12,7	12,3	11,8	11,4	11,0	9,9	9,5	9,2	9,1	9,1	9,0	8,2	6,8	2,7	1,9
Não atendido ou não presenciou	76,1	77,4	81,4	81,8	83,5	84,1	85,1	85,9	86,9	87,3	87,7	88,2	88,6	89,0	90,1	90,5	90,8	90,9	90,9	91,0	91,8	93,2	97,3	98,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação atendimento de primeiros socorros 2017-2018

	2017	2018
Atendido ou presenciou	17,1	11,9
Não atendido ou não presenciou	82,9	88,1
Total Geral	100,0	100,0



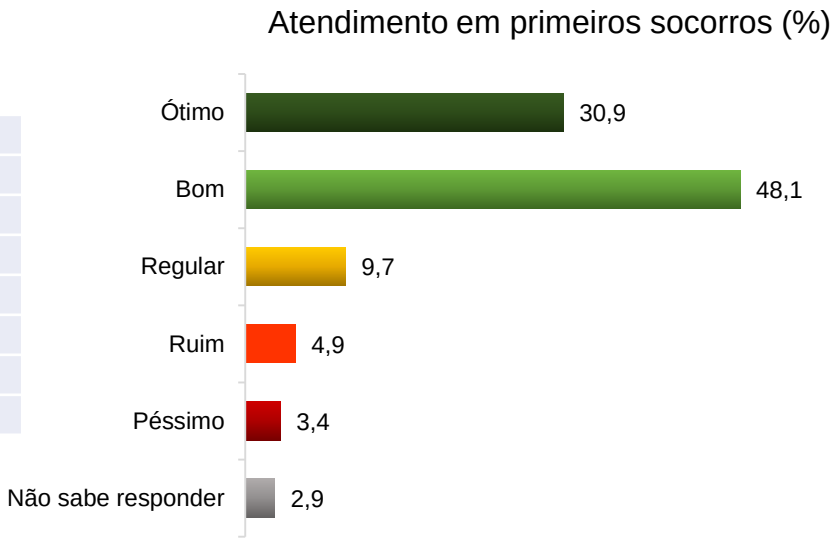
Comparação atendimento de primeiros socorros por estação de entrevista 2017-2018

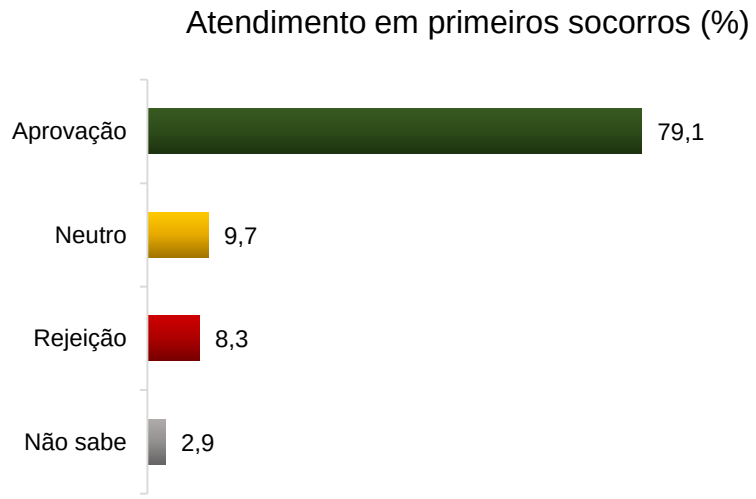
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Atendido ou presenciou	22,6	21,4	19,1	19,7	19,4	23,9	10,6	10,7	12,8	20,6	14,8	23,5	13,9	28,9	13,5	21,2	29,1	12,2	14,7	23,1	20,5	16,5	12,5	10,3
Não atendido ou não presenciou	77,4	78,6	80,9	80,3	80,6	76,1	89,4	89,3	87,2	79,4	85,2	76,5	86,1	71,1	86,5	78,8	70,9	87,8	85,3	76,9	79,5	83,5	87,5	89,7

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Atendido ou presenciou	9,9	1,9	9,1	18,6	13,1	2,7	18,2	22,6	15,9	16,5	11,4	14,1	9,0	11,8	12,7	6,8	14,9	11,0	23,9	12,3	9,5	9,1	8,2	9,2
Não atendido ou não presenciou	90,1	98,1	90,9	81,4	86,9	97,3	81,8	77,4	84,1	83,5	88,6	85,9	91,0	88,2	87,3	93,2	85,1	89,0	76,1	87,7	90,5	90,9	91,8	90,8

Atendimento sistema Metrô-DF – pra quem já precisou de primeiros socorros

	Quantidade	%
ÓTIMO	108	30,9
BOM	168	48,1
REGULAR	34	9,7
RUIM	17	4,9
PÉSSIMO	12	3,4
NÃO SABE RESPONDER	10	2,9
Total Geral	349	100,0

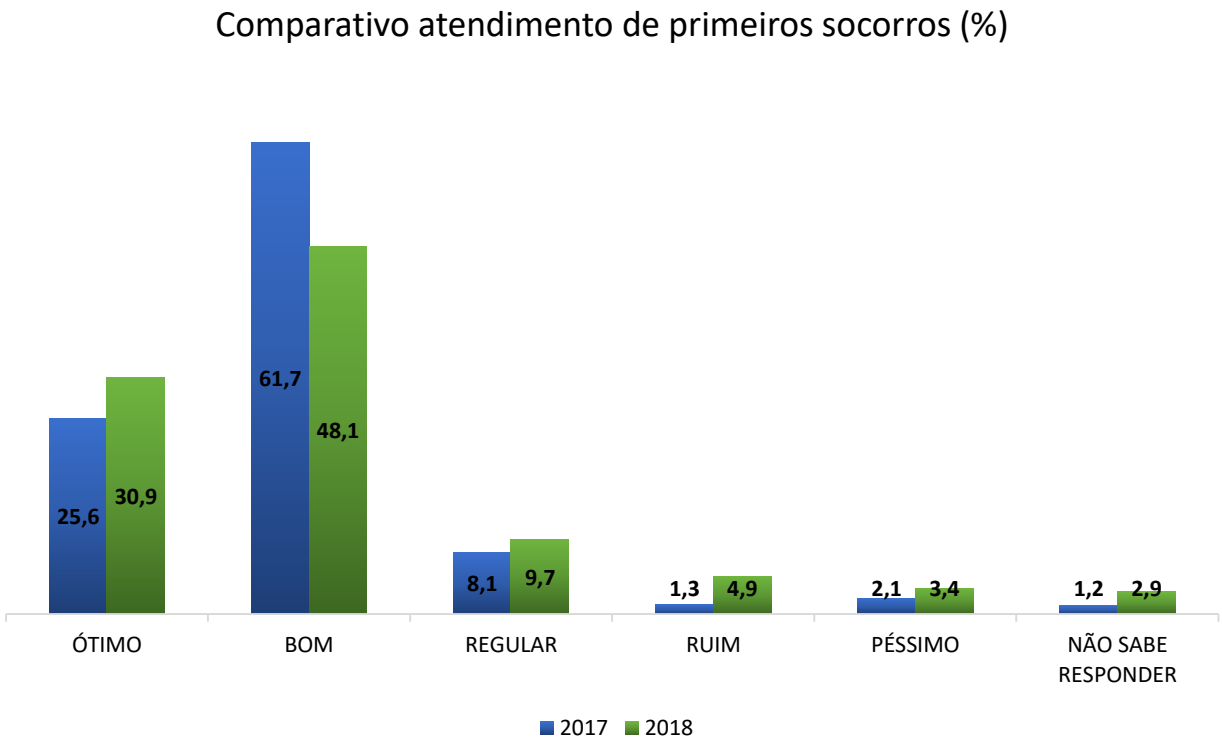




	108	CEC	GUA	TAS	GBA	GAL	REL	CLA	FEI	CES	SAM	112	FUR	114	SAS	ARN	CEI	CON	CTL	SHP	CEN	102	MET	ASA
Ótimo	100,0	44,4	43,8	42,9	42,9	40,0	38,5	38,5	37,5	37,5	36,4	33,3	30,8	30,8	28,6	27,6	26,7	25,0	25,0	18,8	14,3	14,3	13,6	0,0
Bom	0,0	38,9	31,3	57,1	28,6	50,0	38,5	38,5	62,5	37,5	54,5	66,7	69,2	30,8	42,9	51,7	53,3	66,7	52,5	68,8	57,1	42,9	45,5	0,0
Regular	0,0	16,7	6,3	0,0	0,0	0,0	15,4	3,8	0,0	6,3	9,1	0,0	0,0	15,4	14,3	13,8	16,7	8,3	15,0	0,0	14,3	14,3	9,1	0,0
Ruim	0,0	0,0	12,5	0,0	14,3	0,0	3,8	11,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	3,3	0,0	2,5	6,3	0,0	28,5	13,6	0,0
Péssimo	0,0	0,0	6,1	0,0	14,2	10,0	3,8	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,6	14,2	0,0	0,0	0,0	5,0	6,1	14,3	0,0	0,0	0,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2	100,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação atendimento de primeiros socorros 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	25,6	30,9
BOM	61,7	48,1
REGULAR	8,1	9,7
RUIM	1,3	4,9
PÉSSIMO	2,1	3,4
NÃO SABE RESPONDER	1,2	2,9
Total Geral	100,0	100,0



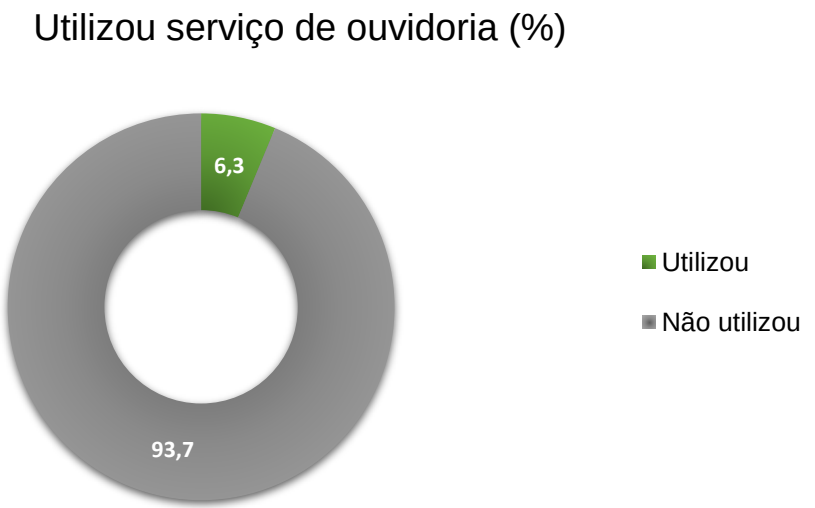
Comparação atendimento de primeiros socorros por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	15,8	25,0	7,7	21,4	21,7	18,2	0,0	33,3	16,7	30,0	5,7	15,0	25,4	27,3	28,6	29,0	18,8	33,3	14,3	30,0	45,8	61,5	44,0	37,5
BOM	78,9	66,7	61,5	64,3	67,4	81,8	90,9	53,3	83,3	45,0	85,7	65,0	61,9	59,1	64,3	51,6	68,8	50,0	50,0	58,0	54,2	30,8	44,0	62,5
REGULAR	5,3	0,0	30,8	14,3	4,3	0,0	9,1	6,7	0,0	20,0	8,6	15,0	6,3	4,5	7,1	9,7	6,3	11,1	14,3	8,0	0,0	7,7	8,0	0,0
RUIM	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	4,5	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	4,0	0,0
PÉSSIMO	0,0	8,3	0,0	0,0	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	6,5	6,3	0,0	21,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	4,5	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	14,3	100,0	33,3	30,8	27,6	0,0	44,4	26,7	14,3	37,5	38,5	25,0	25,0	37,5	30,8	40,0	42,9	43,8	13,6	38,5	36,4	28,6	18,8	42,9
BOM	42,9	0,0	66,7	30,8	51,7	0,0	38,9	53,3	57,1	37,5	38,5	66,7	52,5	62,5	69,2	50,0	28,6	31,3	45,5	38,5	54,5	42,9	68,8	57,1
REGULAR	14,3	0,0	0,0	15,4	13,8	0,0	16,7	16,7	14,3	6,3	3,8	8,3	15,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	9,1	15,4	9,1	14,3	0,0	0,0
RUIM	28,6	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	0,0	3,3	0,0	0,0	11,5	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	14,3	12,5	13,6	3,8	0,0	0,0	6,3	0,0
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	7,7	0,0	5,0	0,0	0,0	10,0	14,3	6,3	0,0	3,8	0,0	14,3	6,3	0,0
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	6,9	100,0	0,0	0,0	0,0	18,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Atendimento sistema Metrô-DF

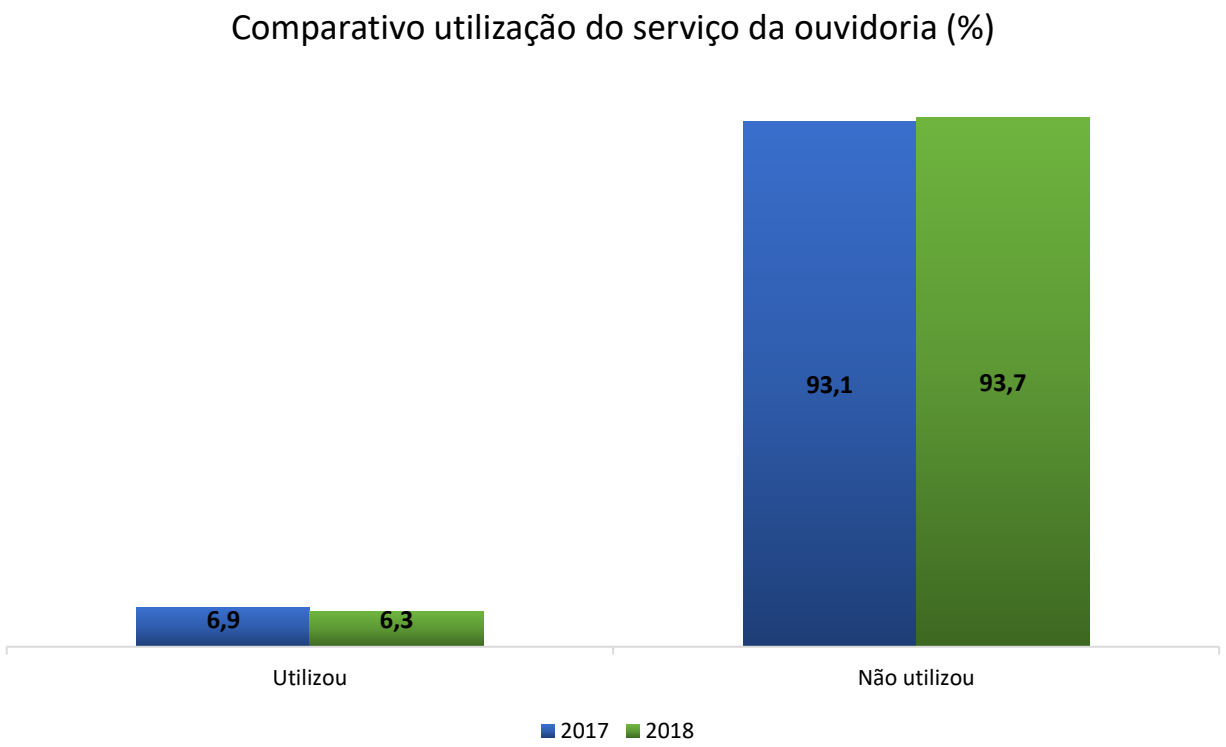
	Quantidade	%
Utilizou	183	6,3
Não utilizou	2.743	93,7
Total Geral	2.926	100,0



	GBA	FUR	CES	TAS	CEC	MET	COM	GUA	CEI	ARN	CLA	CTL	FEI	ASA	REL	SAM	CEN	114	102	SHP	112	GAL	SAS	108
Utilizou	12,8	9,8	9,3	9,2	9,1	8,7	8,2	7,6	7,5	6,8	6,6	6,1	5,9	5,4	5,2	5,2	4,5	4,3	4,2	4,1	3,0	2,7	2,6	1,9
Não utilizou	87,2	90,2	90,7	90,8	90,9	91,3	91,8	92,4	92,5	93,2	93,4	93,9	94,1	94,6	94,8	94,8	95,5	95,7	95,8	95,9	97,0	97,3	97,4	98,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação utilização do serviço de ouvidoria 2017-2018

	2017	2018
Utilizou	6,9	6,3
Não utilizou	93,1	93,7
Total Geral	100,0	100,0



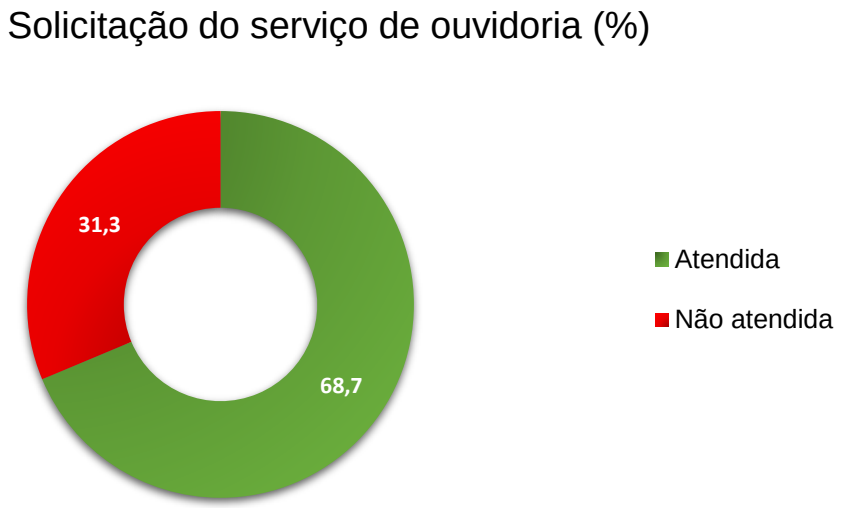
Comparação utilização do serviço de ouvidoria por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Utilizou	13,1	7,1	11,8	15,5	7,6	4,3	3,8	4,3	2,1	5,2	8,5	8,2	7,3	3,9	3,8	11,6	3,6	3,4	2,1	8,3	5,1	2,5	7,5	7,7
Não utilizou	86,9	92,9	88,2	84,5	92,4	95,7	96,2	95,7	97,9	94,8	91,5	91,8	92,7	96,1	96,2	88,4	96,4	96,6	97,9	91,7	94,9	97,5	92,5	92,3

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Utilizou	4,2	1,9	3,0	4,3	6,8	5,4	9,1	7,5	4,5	9,3	6,6	8,2	6,3	5,9	9,8	2,7	12,8	7,6	8,7	5,2	5,2	2,6	4,1	9,2
Não utilizou	95,8	98,1	97,0	95,7	93,2	94,6	90,9	92,5	95,5	90,7	93,4	91,8	93,7	94,1	90,2	97,3	87,2	92,4	91,3	94,8	94,8	97,4	95,9	90,8

Atendimento sistema Metrô-DF – pra quem já utilizou o serviço

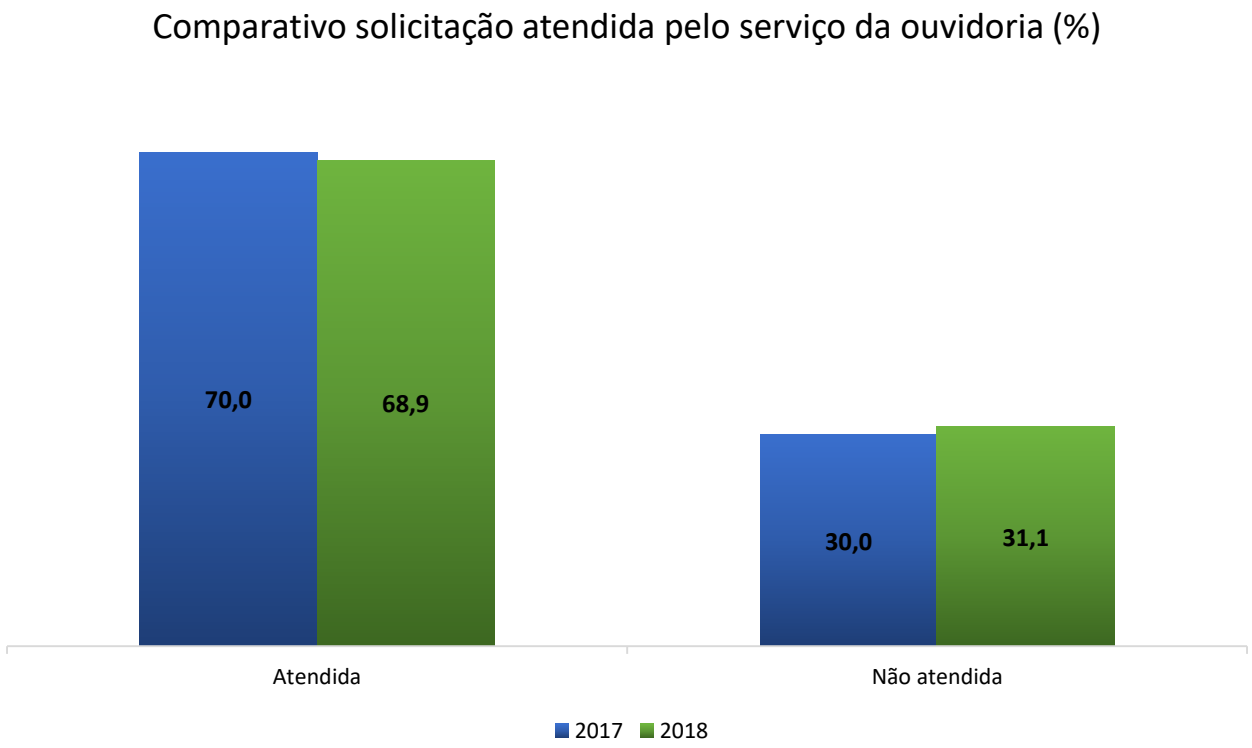
	Quantidade	%
Atendida	126	68,9
Não atendida	57	31,1
Total Geral	183	100,0



	102	112	GUA	CEI	GBA	SAM	REL	ARN	FUR	CES	FEI	GAL	SHP	COM	114	CEC	CLA	TAS	ASA	CTL	MET	108	CEN	SAS
Atendida	100,0	100,0	90,9	90,0	83,3	83,3	81,8	80,0	80,0	77,8	75,0	75,0	75,0	71,4	66,7	66,7	66,7	57,1	50,0	44,4	37,5	0,0	0,0	0,0
Não atendida	0,0	0,0	9,1	10,0	16,7	16,7	18,2	20,0	20,0	22,2	25,0	25,0	25,0	28,6	33,3	33,3	33,3	42,9	50,0	55,6	62,5	100,0	100,0	100,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação solicitação do serviço de ouvidoria 2017-2018

	2017	2018
Atendida	70,0	68,9
Não atendida	30,0	31,1
Total Geral	100,0	100,0



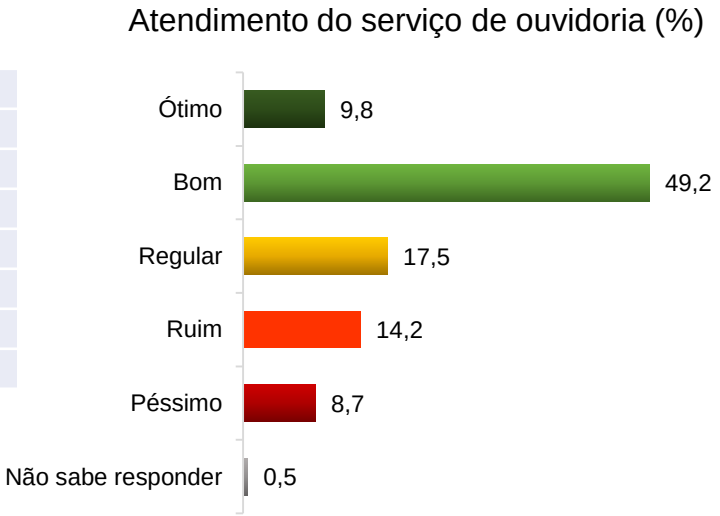
Comparação solicitação do serviço de ouvidoria por estação de entrevista 2017-2018

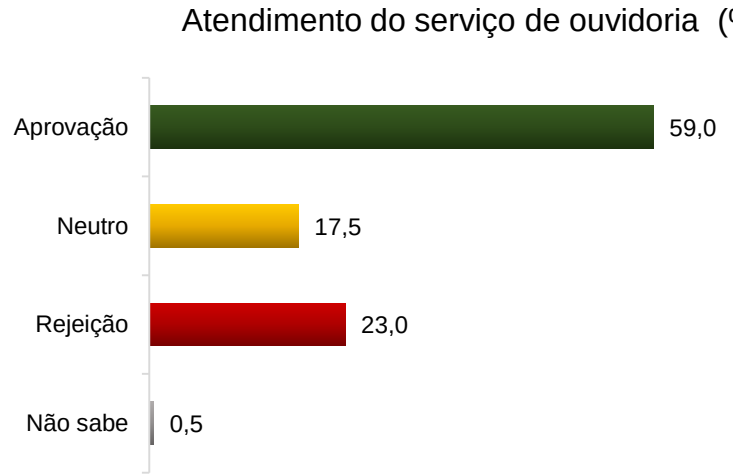
Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Atendida	72,7	100,0	87,5	54,5	50,0	50,0	75,0	66,7	100,0	80,0	85,0	57,1	78,8	100,0	50,0	88,2	100,0	60,0	50,0	50,0	83,3	0,0	60,0	66,7
Não atendida	27,3	0,0	12,5	45,5	50,0	50,0	25,0	33,3	0,0	20,0	15,0	42,9	21,2	0,0	50,0	11,8	0,0	40,0	50,0	50,0	16,7	100,0	40,0	33,3

Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Atendida	100,0	0,0	100,0	66,7	80,0	50,0	66,7	90,0	0,0	77,8	66,7	71,4	46,4	75,0	80,0	75,0	83,3	90,9	37,5	81,8	83,3	0,0	75,0	57,1
Não atendida	0,0	100,0	0,0	33,3	20,0	50,0	33,3	10,0	100,0	22,2	33,3	28,6	53,6	25,0	20,0	25,0	16,7	9,1	62,5	18,2	16,7	100,0	25,0	42,9

Atendimento sistema Metrô-DF – pra quem utilizou o serviço

	Quantidade	%
ÓTIMO	18	9,8
BOM	90	49,2
REGULAR	32	17,5
RUIM	26	14,2
PÉSSIMO	16	8,7
NÃO SABE RESPONDER	1	0,5
Total Geral	183	100,0

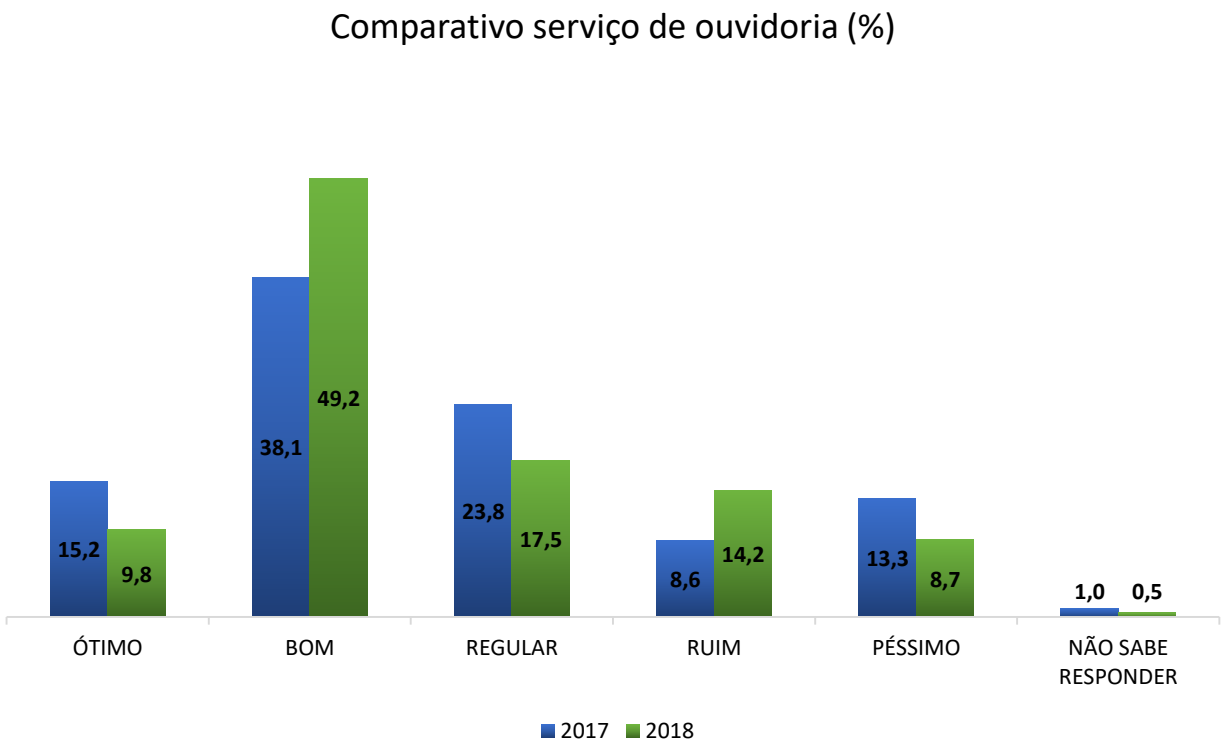




	ARN	GAL	CEI	CLA	GBA	COM	CEC	FUR	GUA	REL	CTL	SAM	CES	FEI	SHP	114	TAS	112	ASA	102	MET	108	SAS	CEN
Ótimo	26,7	25,0	20,0	20,0	16,7	14,3	11,1	10,0	9,1	9,1	7,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Bom	40,0	25,0	50,0	33,3	50,0	42,9	33,3	60,0	81,8	54,5	37,0	100,0	77,8	75,0	75,0	66,7	57,1	50,0	50,0	33,3	25,0	0,0	0,0	0,0
Regular	13,3	25,0	10,0	20,0	16,7	28,6	22,2	10,0	0,0	18,2	25,9	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	66,7	37,5	100,0	50,0	0,0
Ruim	13,3	0,0	10,0	20,0	0,0	14,2	22,2	20,0	9,1	18,2	18,5	0,0	11,1	0,0	12,5	33,3	28,6	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	50,0
Péssimo	6,7	25,0	10,0	6,7	16,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,2	0,0	11,1	0,0	12,5	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	50,0	50,0
Não sabe responder	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,2	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
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Comparação serviço de ouvidoria 2017-2018

	2017	2018
ÓTIMO	15,2	9,8
BOM	38,1	49,2
REGULAR	23,8	17,5
RUIM	8,6	14,2
PÉSSIMO	13,3	8,7
NÃO SABE RESPONDER	1,0	0,5
Total Geral	100,0	100,0



Comparação do serviço de ouvidoria por estação de entrevista 2017-2018

Distribuição por estação - Ano 2017 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18,2	0,0	0,0	9,1	5,6	0,0	50,0	16,7	0,0	20,0	15,0	14,3	9,1	0,0	25,0	35,3	0,0	0,0	50,0	11,1	50,0	0,0	20,0	16,7
BOM	27,3	50,0	62,5	36,4	38,9	50,0	0,0	50,0	100,0	40,0	35,0	28,6	51,5	100,0	0,0	17,6	100,0	60,0	50,0	38,9	33,3	0,0	33,3	0,0
REGULAR	18,2	25,0	12,5	18,2	22,2	0,0	0,0	16,7	0,0	20,0	45,0	28,6	18,2	0,0	75,0	23,5	0,0	40,0	0,0	27,8	16,7	100,0	6,7	50,0
RUIM	9,1	0,0	12,5	27,3	11,1	0,0	25,0	0,0	0,0	20,0	0,0	14,3	9,1	0,0	0,0	11,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,3	16,7
PÉSSIMO	9,1	25,0	12,5	9,1	22,2	50,0	25,0	16,7	0,0	0,0	5,0	14,3	12,1	0,0	0,0	11,8	0,0	0,0	0,0	22,2	0,0	0,0	26,7	16,7
NÃO SABE RESPONDER	18,2	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

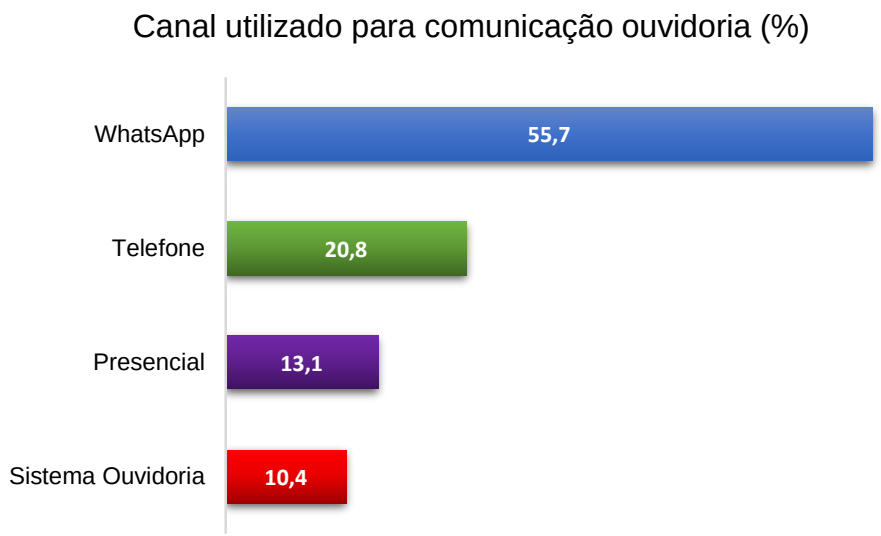
Distribuição por estação - Ano 2018 (%)																							
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	26,7	0,0	11,1	20,0	0,0	0,0	20,0	14,3	7,1	0,0	10,0	25,0	16,7	9,1	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0
BOM	33,3	0,0	50,0	66,7	40,0	50,0	33,3	50,0	0,0	77,8	33,3	42,9	35,7	75,0	60,0	25,0	50,0	81,8	25,0	54,5	100,0	0,0	75,0	57,1
REGULAR	66,7	100,0	50,0	0,0	13,3	50,0	22,2	10,0	0,0	0,0	20,0	28,6	25,0	25,0	10,0	25,0	16,7	0,0	37,5	18,2	0,0	50,0	0,0	0,0
RUIM	0,0	0,0	0,0	33,3	13,3	0,0	22,2	10,0	50,0	11,1	20,0	14,3	17,9	0,0	20,0	0,0	0,0	9,1	12,5	18,2	0,0	0,0	12,5	28,6
PÉSSIMO	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	10,0	50,0	11,1	6,7	0,0	14,3	0,0	0,0	25,0	16,7	0,0	25,0	0,0	0,0	50,0	12,5	14,3
NÃO SABE RESPONDER	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	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

Justificativa caso ruim ou péssimo do serviço de ouvidoria

	Quantidade	%
NÃO TEVE RETORNO DA MANIFESTAÇÃO	13	31,0
O ASSUNTO NÃO FOI SOLUCIONADO	9	21,4
O ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA OUVIDORIA FOI INSATISFATÓRIO	8	19,0
O TELEFONE OU WHATSAPP NÃO ATENDEU DENTRO DO HORÁRIO (07H ÀS 19H)	6	14,3
RESPOSTA FOI INSATISFATÓRIA	6	14,3
Total Geral	42	100,0

Atendimento sistema Metrô-DF – pra quem utilizou o serviço ouvidoria

	Quantidade	%
WhatsApp	102	55,7
Telefone	38	20,8
Presencial	24	13,1
Sistema Ouvidoria	19	10,4
	183	100,0

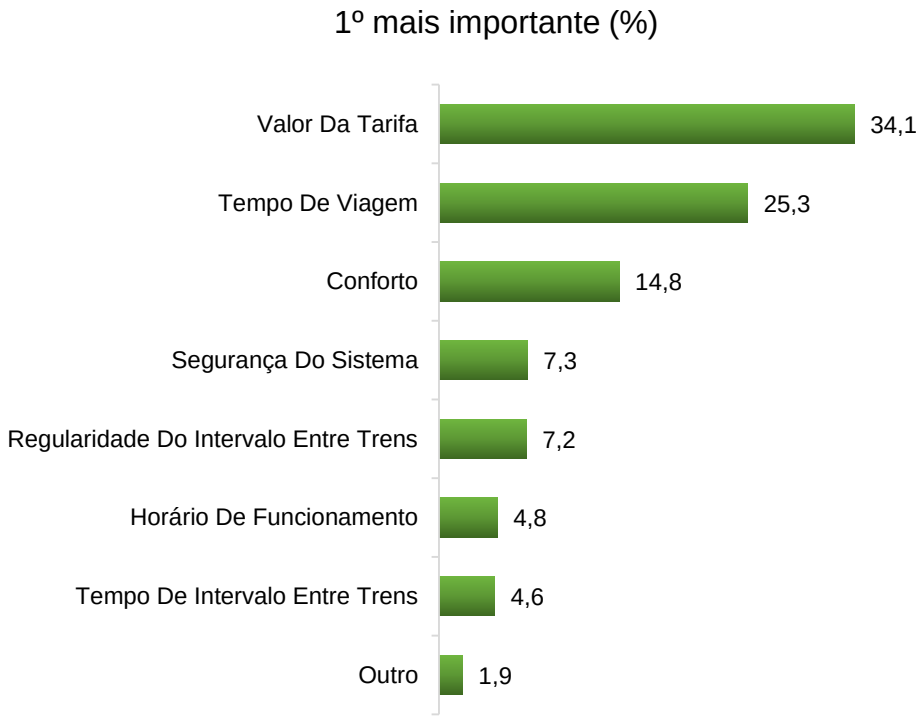


Sistema Metrô-DF – Comunicação com a companhia

	Quantidade	%
Nenhum	2.147	73,4
Whatsapp	323	11,0
Site Oficial	225	7,7
Telefone	182	6,2
Redes Sociais	159	5,4
Sistema Ouv	108	3,7
Presencial	31	1,1
Outros	2	0,1
	3.177	

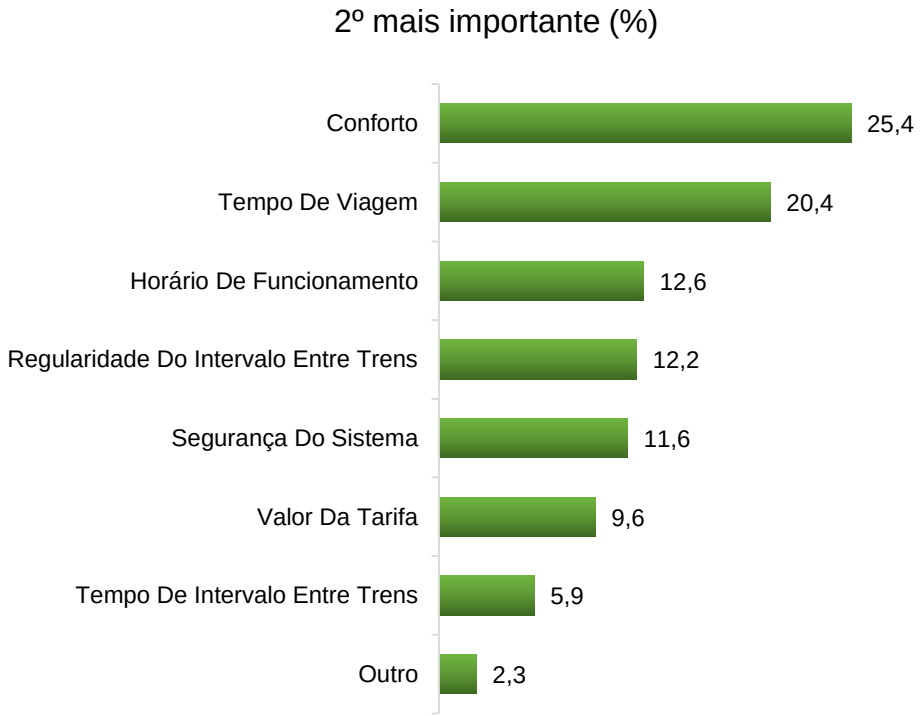
Sistema Metrô-DF

	Quantidade	%
VALOR DA TARIFA	997	34,1
TEMPO DE VIAGEM	741	25,3
CONFORTO	433	14,8
SEGURANÇA DO SISTEMA	214	7,3
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	210	7,2
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	141	4,8
TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS	134	4,6
OUTRO	56	1,9
Total Geral	2.926	100,0



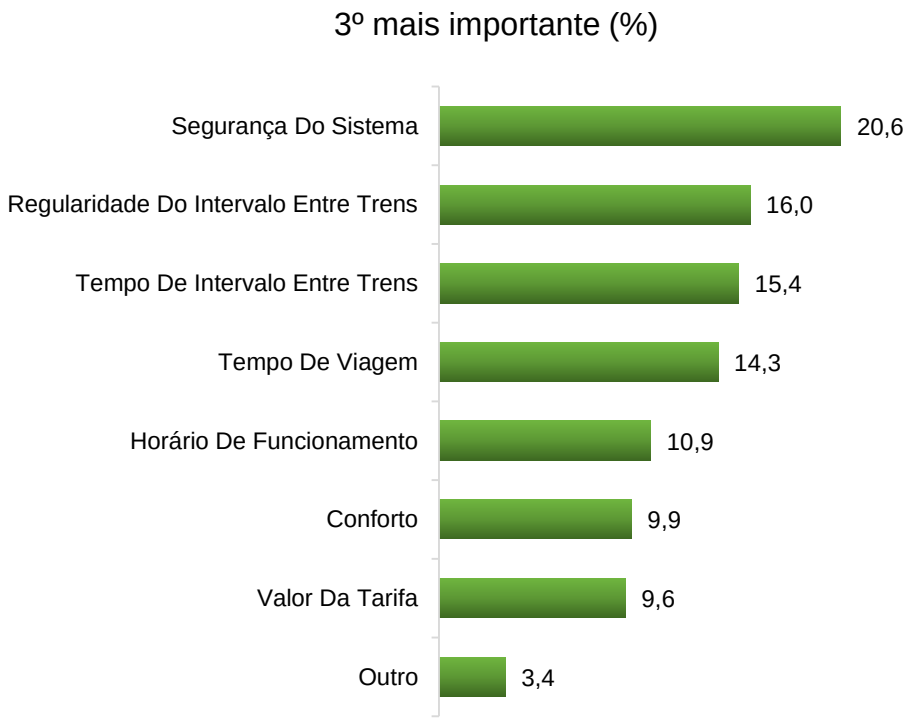
Sistema Metrô-DF

	Quantidade	%
CONFORTO	742	25,4
TEMPO DE VIAGEM	598	20,4
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	369	12,6
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	356	12,2
SEGURANÇA DO SISTEMA	340	11,6
VALOR DA TARIFA	282	9,6
TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS	172	5,9
OUTRO	67	2,3
Total Geral	2.926	100,0



Sistema Metrô-DF

	Quantidade	%
SEGURANÇA DO SISTEMA	603	20,6
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	467	16,0
TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS	451	15,4
TEMPO DE VIAGEM	419	14,3
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	318	10,9
CONFORTO	289	9,9
VALOR DA TARIFA	280	9,6
OUTRO	99	3,4
Total Geral	2.926	100,0



Sistema Metrô-DF

	Quantidade	%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	802	27,4
MODERNIZAÇAO DO SISTEMA DE BILHETERIAS	360	12,3
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	346	11,8
DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS	339	11,6
INSTALAÇÃO DE AR CONDICIONADO NOS TRENS	326	11,1
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES	265	9,1
EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES	246	8,4
NÃO SABE RESPONDER	88	3,0
TERMINAIS DE AUTO ATENDIMENTO PARA RECARGAS DE CARTÕES	49	1,7
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	48	1,6
INSTALAÇAO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES	31	1,1
IMPLANTAÇÃO DE LINHAS DE VLT	26	0,9
Total Geral	2.926	100,0



Sistema Metrô-DF

	Quantidade	%
INSTALAÇÃO DE AR CONDICIONADO NOS TRENS	513	17,5
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES	402	13,7
DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS	393	13,4
MODERNIZAÇAO DO SISTEMA DE BILHETERIAS	369	12,6
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	294	10,0
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	250	8,5
EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES	168	5,7
TERMINAIS DE AUTO ATENDIMENTO PARA RECARGAS DE CARTÕES	156	5,3
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	141	4,8
NÃO SABE RESPONDER	119	4,1
INSTALAÇAO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES	103	3,5
IMPLANTAÇÃO DE LINHAS DE VLT	18	0,6
Total Geral	2.926	100,0



Sistema Metrô-DF

	Quantidade	%
INSTALAÇÃO DE AR CONDICIONADO NOS TRENS	527	18,0
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES	343	11,7
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	303	10,4
DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS	299	10,2
EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES	262	9,0
TERMINAIS DE AUTO ATENDIMENTO PARA RECARGAS DE CARTÕES	252	8,6
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	242	8,3
MODERNIZAÇAO DO SISTEMA DE BILHETERIAS	190	6,5
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	175	6,0
NÃO SABE RESPONDER	164	5,6
INSTALAÇAO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES	117	4,0
IMPLANTAÇÃO DE LINHAS DE VLT	52	1,8
Total Geral	2.926	100,0



Satélite

	Quantidade
Asa Norte	54
Samambaia	28
Setor O	28
Sobradinho	19
Todas cidades satélites Brasília	20
Outro	20
Recanto das Emas	16
Ceilândia	12
Gama	12
Riacho Fundo	12
Planaltina	10
Santa Maria	9
Bandeirante	8
Taguatinga	7
P. Sul	6
Paranoá	5
São Sebastião	5
Valparaiso	5
Águas Lindas	4
Cruzeiro	4
Brazlândia	3
Lago Sul	3
P. Norte	3
Sol Nascente	3
Vicente Pires	3
Não respondeu	3

Comércio – pergunta múltipla escolha

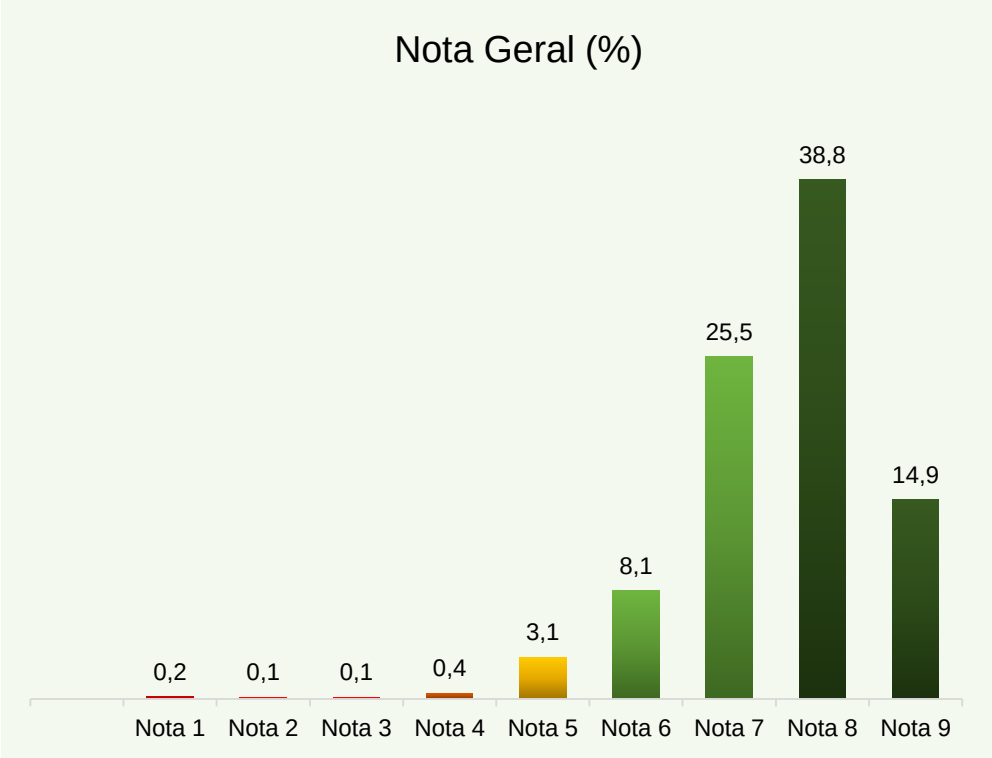
	Quantidade	%
Farmácia	1.869	63,9
Lanchonete	1.516	51,8
Conveniência	781	26,7
Lan House/Impressão	585	20,0
Livraria	553	18,9
Nenhum	312	10,7
Mini-Mercado/Sacolão	296	10,1
Bomboniere	178	6,1
Floricultura	82	2,8
Vestuário e Calçados	71	2,4
Banheiro	30	1,0
Restaurante	17	0,6
Hotel	4	0,1
Bares	4	0,1
Máquinas de comida	4	0,1
Praça de Alimentação	2	0,1
Total Geral	6.304	

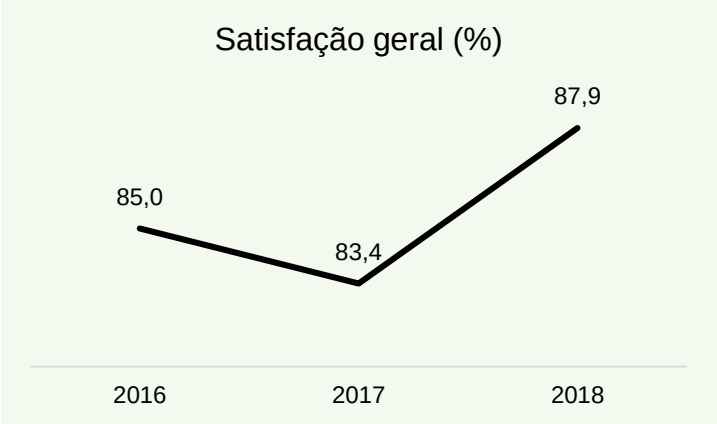
Serviços - pergunta múltipla escolha

	Quantidade	%
Lotérica	1.526	52,2
Na hora	1.419	48,5
Bancos (Conveniência)	960	32,8
Banheiro	770	26,3
Correios	542	18,5
Órgãos Públicos	355	12,1
Nenhum	159	5,4
Chaveiro	155	5,3
Bebedouros	80	2,7
Outros	14	0,5
Wi-Fi	5	0,2
Barzinhos	2	0,1
	5.987	

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

	Quantidade	%
Nota 1	5	0,2
Nota 2	4	0,1
Nota 3	4	0,1
Nota 4	13	0,4
Nota 5	92	3,1
Nota 6	237	8,1
Nota 7	747	25,5
Nota 8	1.134	38,8
Nota 9	435	14,9
Nota 10	255	8,7
Total Geral	**2.926**	**100,0**





	Satisfação
2016	85,0
2017	83,4
2018	87,9



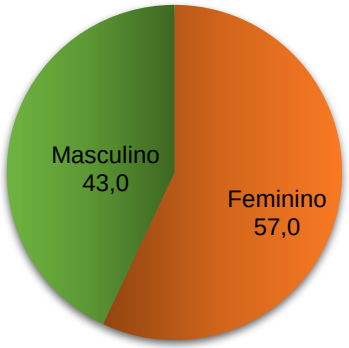
	Média
2016	7,6
2017	7,6
2018	7,8

Nota média geral por estação

	TAS	SAS	CES	CON	114	CEN	SAM	SHP	102	CLA	CEC	MET	CTL	REL	FUR	GAL	FEI	GBA	CEI	ARN	108	ASA	112	GUA
2016	7,6	7,7	7,6	7,7	7,4	7,9	7,6	7,9	7,6	7,7	7,8	7,5	7,6	7,4	7,8	7,5	7,4	7,7	7,6	7,6	7,6	7,9	8,0	7,7
2017	7,5	7,4	7,7	7,4	7,6	7,9	7,5	7,5	7,4	7,6	8,0	7,8	7,6	7,6	7,3	7,6	7,6	8,0	8,0	7,6	7,6	8,0	7,4	7,4
2018	8,1	8,0	8,0	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,9	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	7,7	7,7	7,6	7,6	7,6	7,6	7,5	7,5	7,4

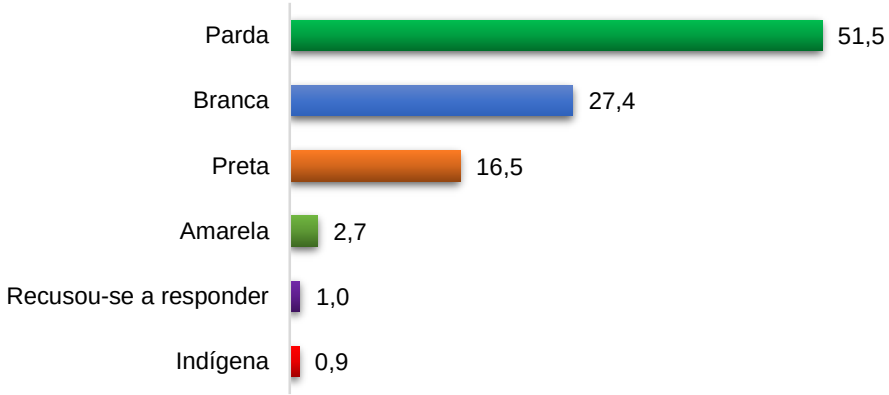
Perfil de entrevistados

Sexo dos entrevistados (%)



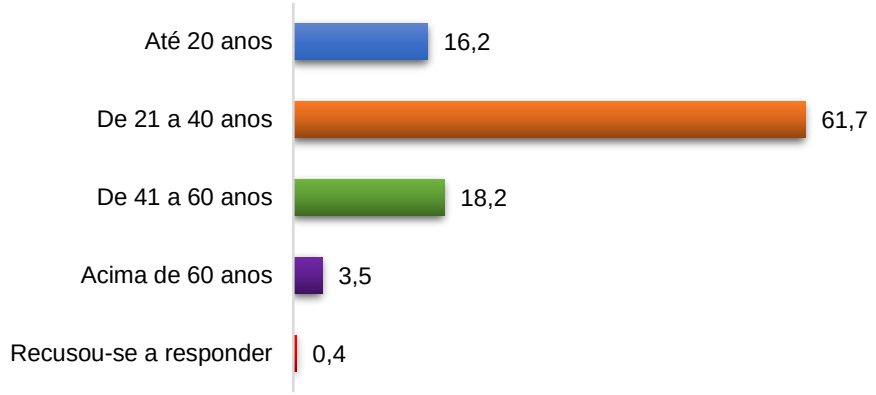
	Quantidade	%
Feminino	1.667	57,0
Masculino	1.259	43,0
Total Geral	2.926	100,0

Cor/Raça dos entrevistados (%)



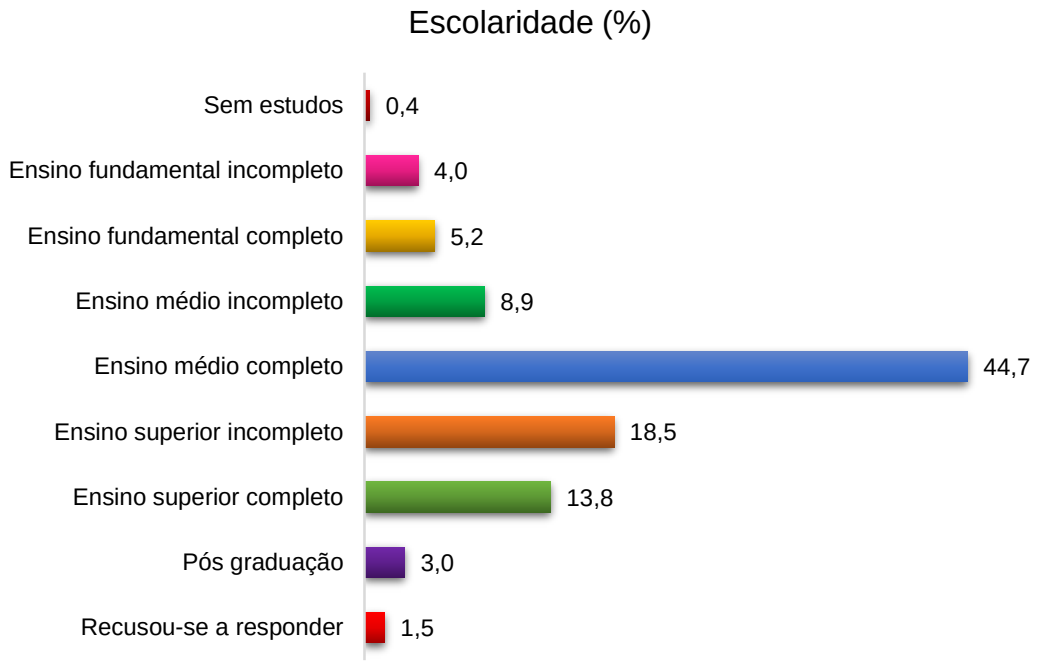
	Quantidade	%
Parda	1.506	51,5
Branca	803	27,4
Preta	484	16,5
Amarela	78	2,7
Recusou-se a responder	29	1,0
Indígena	26	0,9
Total Geral	2.926	100,0

Faxa etária dos entrevistados (%)

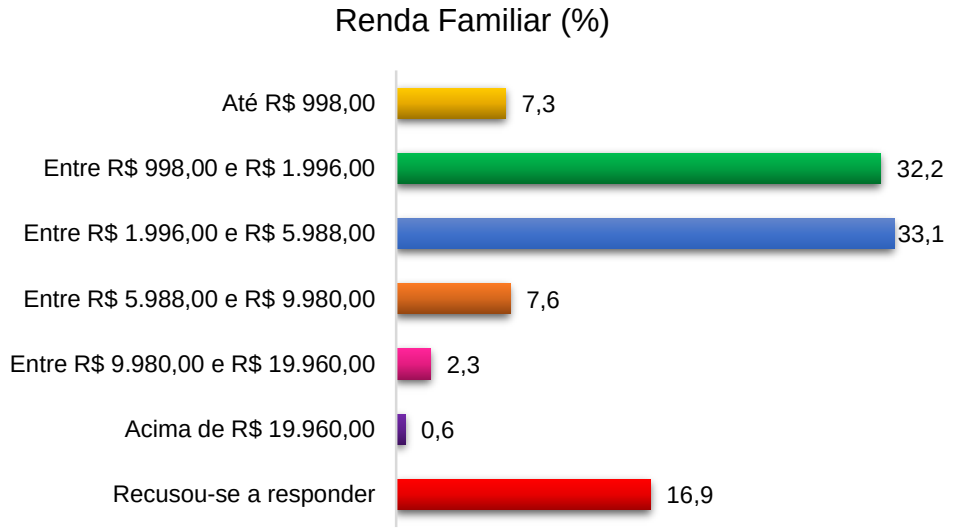


	Quantidade	%
De 21 a 40 anos	1.806	61,7
De 41 a 60 anos	533	18,2
Até 20 anos	473	16,2
Acima de 60 anos	101	3,5
Recusou-se a responder	13	0,4
Total Geral	2.926	100,0

Perfil de entrevistados



	Quantidade	%
Sem estudos	13	0,4
Ensino fundamental incompleto	116	4,0
Ensino fundamental completo	152	5,2
Ensino médio incompleto	259	8,9
Ensino médio completo	1.307	44,7
Ensino superior incompleto	542	18,5
Ensino superior completo	406	13,9
Pós graduação	87	3,0
Recusou-se a responder	44	1,5
Total Geral	2.926	100,0



	Quantidade	%
Até R$ 998,00	213	7,3
Entre R$ 998,00 e R$ 1.996,00	941	32,2
Entre R$ 1.996,00 e R$ 5.988,00	968	33,1
Entre R$ 5.988,00 e R$ 9.980,00	223	7,6
Entre R$ 9.980,00 e R$ 19.960,00	66	2,3
Acima de R$ 19.960,00	18	0,6
Recusou-se a responder	496	16,9
Total Geral	2.926	100,0

Perfil de entrevistados

	Quantidade	%
Empregado	1.787	61,1
Estudante	491	16,8
Autônomo	230	7,9
Desempregado	105	3,6
Aposentado	93	3,2
Servidor público federal	52	1,8
Recusou-se a responder	53	1,8
Empresário	47	1,6
Do Lar	25	0,9
Servidor público do GDF	23	0,7
Serviços ocasionais	20	0,6
Total Geral	2.926	100,0

