

PESQUISA

DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

DEZ / 2020

PESQUISA REALIZADA COM USUÁRIOS DO METRÔ-DF

Ágora PESQUISA

PESQUISA QUANTITATIVA REALIZADA COM USUÁRIOS DO METRÔ.

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

CLIENTE
Metrô-DF

Ágora Pesquisa Eireli
CNPJ: 19.557.018/0001-17

É tempo de ação. GDF

Ágora PESQUISA



APRESENTAÇÃO

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

As entrevistas foram realizadas de segunda a domingo, das 6 às 23 horas, entre os dias 01 a 12 de dezembro de 2020, em todas as 27 estações do Metrô-DF. Foram realizadas um total de 2.943 entrevistas com usuários com idade superior a 16 anos, distribuídos entre 55% de mulheres e 44% de homens, além de 1% que não se identifica com nenhum gênero. Para esta investigação foram aplicadas um total de 80 perguntas quantitativas e qualitativas, além de questões relacionadas ao perfil demográfico, composto por gênero, faixa etária, escolaridade, rendimento familiar e ocupação.

REFERENCIAL TEÓRICO

Muito além de traçar o perfil de usuários do Metrô-DF e seus hábitos de viagem, este trabalho teve como propósito principal identificar o grau de satisfação com os serviços oferecidos pelo companhia por meio de seus diversos atributos. Portanto, para melhor entendimento dos objetivos desta 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, concessionárias e companhias comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto à sua população.

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) em 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 e promessas de profissionais de marketing e de concorrentes. A satisfação é, portanto, construída ao longo da experiência e sofre influência de variáveis externas, como opiniões de pessoas, instituições e, é claro, da própria 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.

“SATISFAÇÃO É O SENTIMENTO DE PRAZER OU DE DESAPONTAMENTO RESULTANTE DA COMPARAÇÃO DO DESEMPENHO ESPERADO PELO PRODUTO (OU RESULTADO) EM RELAÇÃO ÀS EXPECTATIVAS DA PESSOA.“

Philip Kotler, 1998

SUMÁRIO

Apresentação..... 03

Referencial Teórico 04

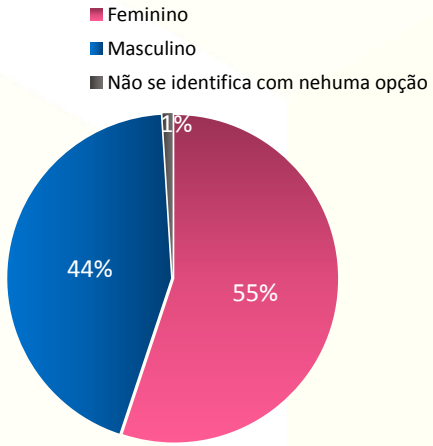
Perfil da Amostra 07

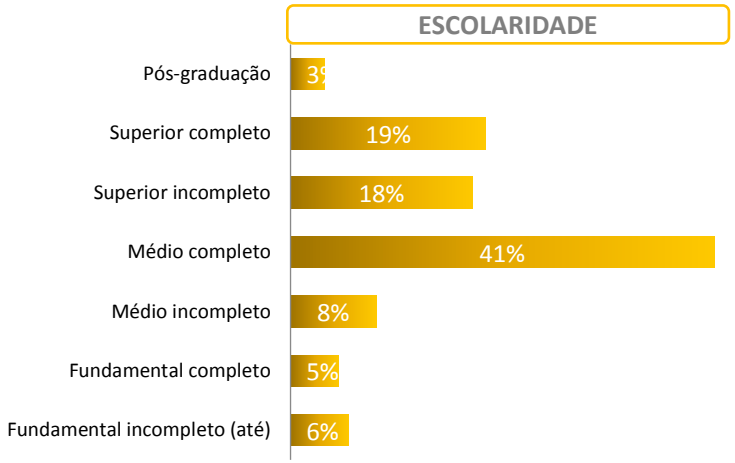
Dados Coletados

- Capítulo 1 - Trajetos dos Passageiros 10
- Capítulo 2 - Bilheteria 31
- Capítulo 3 - Infraestrutura e Serviços nas Estações 43
- Capítulo 4 - Infraestrutura e Serviços nos Trens 60
- Capítulo 5 - Serviço de Transporte 74
- Capítulo 6 - Atendimento dos Empregados nas Estações 89
- Capítulo 7 - Segurança no Sistema 96
- Capítulo 8 - Serviços de Ouvidoria 112
- Capítulo 9 - Atributos Mais Importantes e Sugestões 120
- Capítulo 10 - Avaliação Geral 131

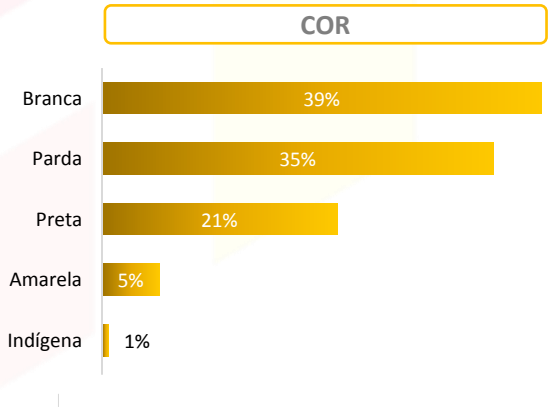
Equipe Técnica 135

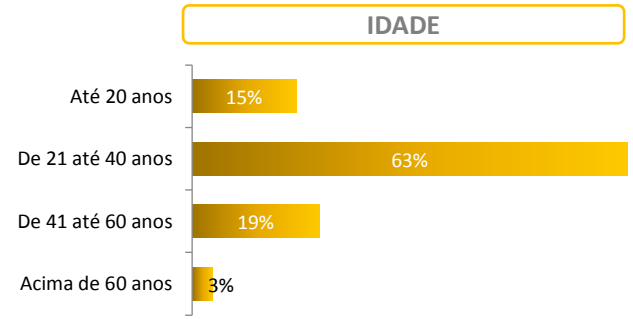
PERFIL DA AMOSTRA - SEXO, IDADE E ESCOLARIDADE

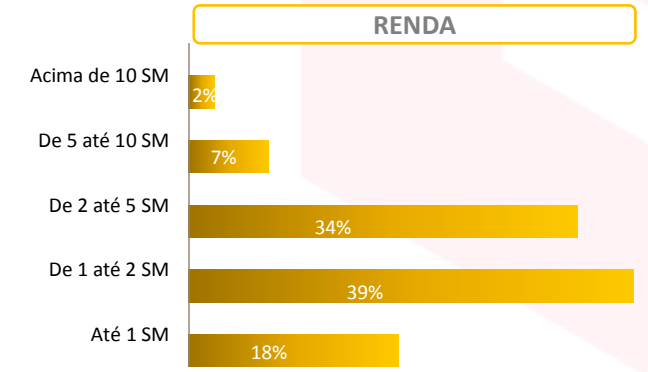




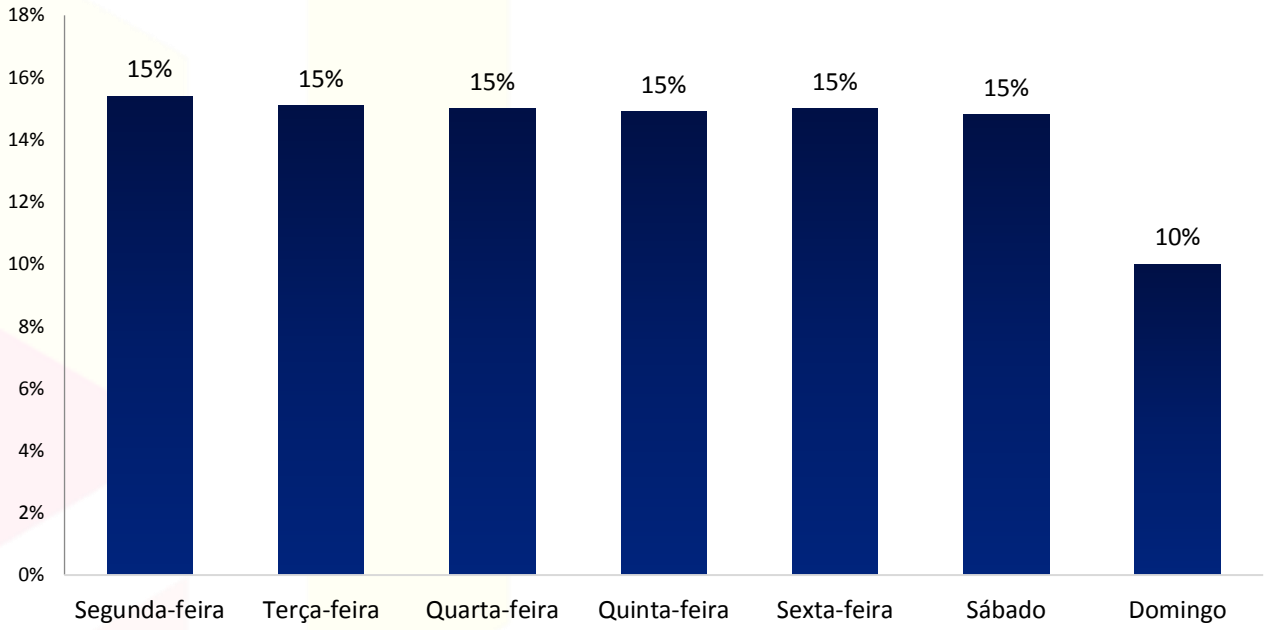


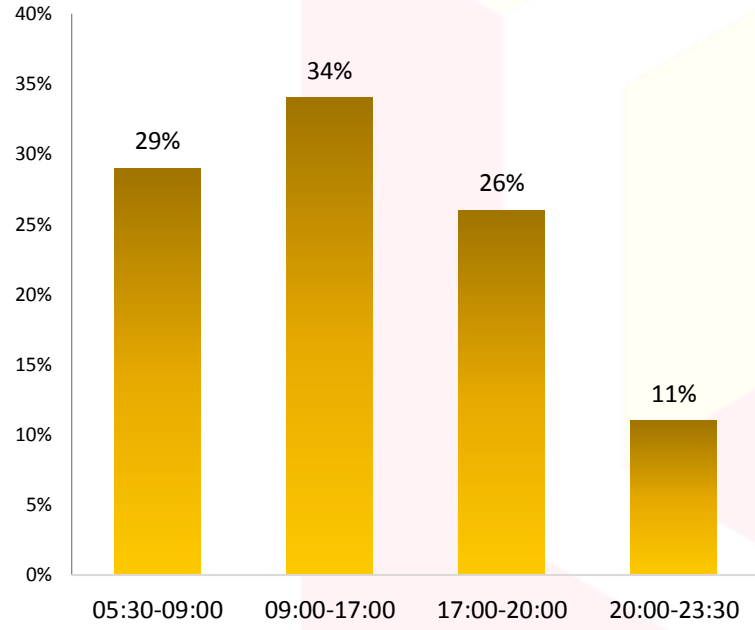






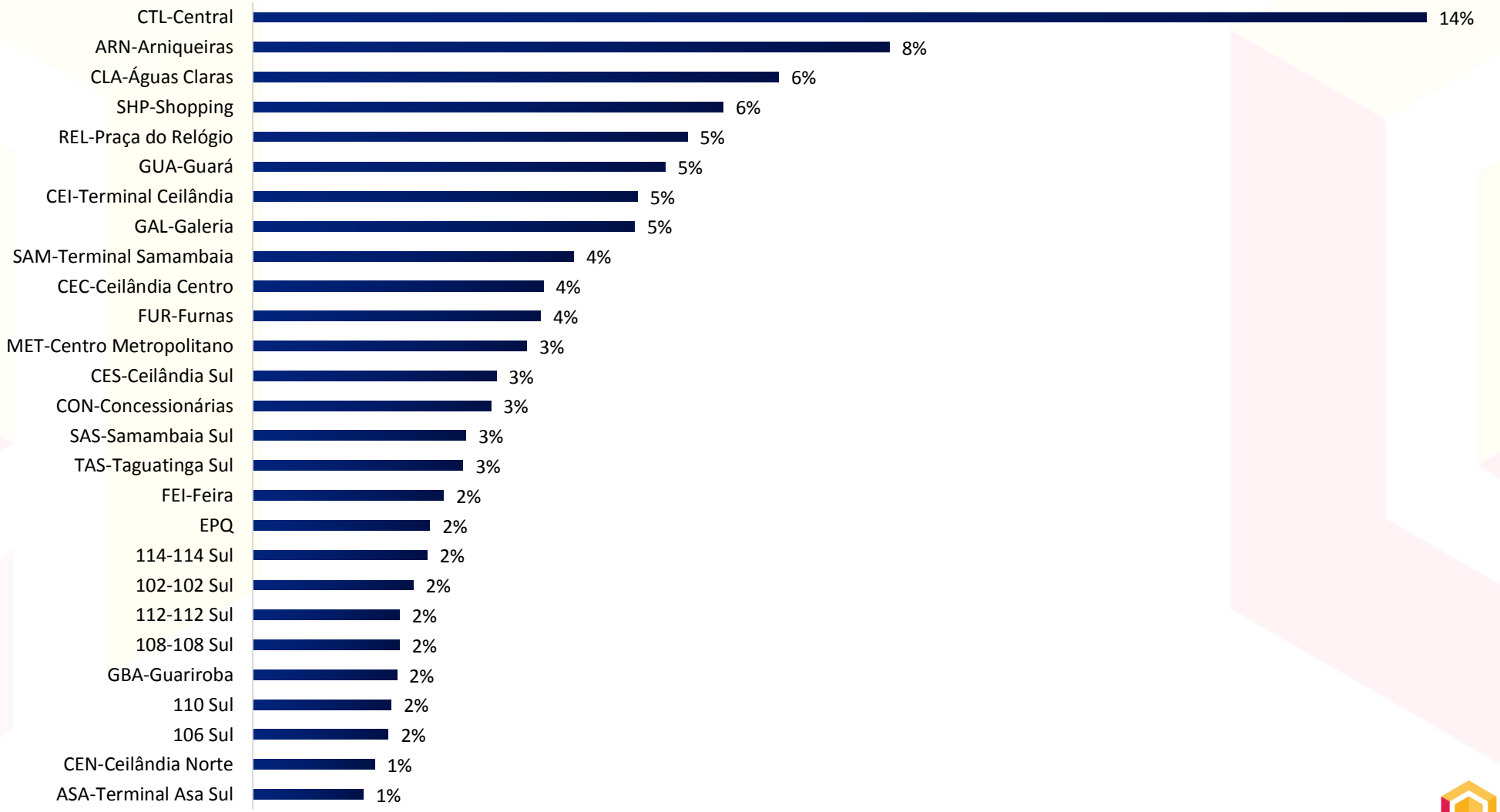
PERFIL DA AMOSTRA - DIA E HORA





A quantidade de pesquisas realizadas em cada dia da semana foi definida pelo Metrô-DF de acordo com o plano amostral. De forma paralela, a quantidade de pesquisas realizadas em cada intervalo horário, de acordo com o gráfico da direita.

PERFIL DA AMOSTRA - ESTAÇÃO DA ENTREVISTA

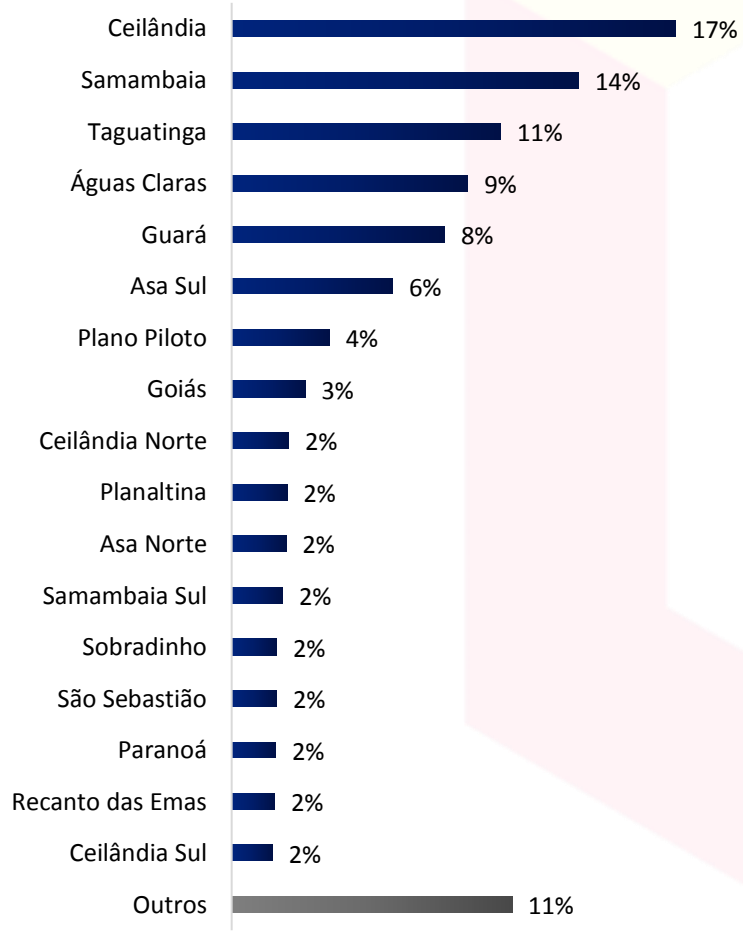


CAPÍTULO 1 TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

DE ONDE VEM (REGIÃO ADMINISTRATIVA):

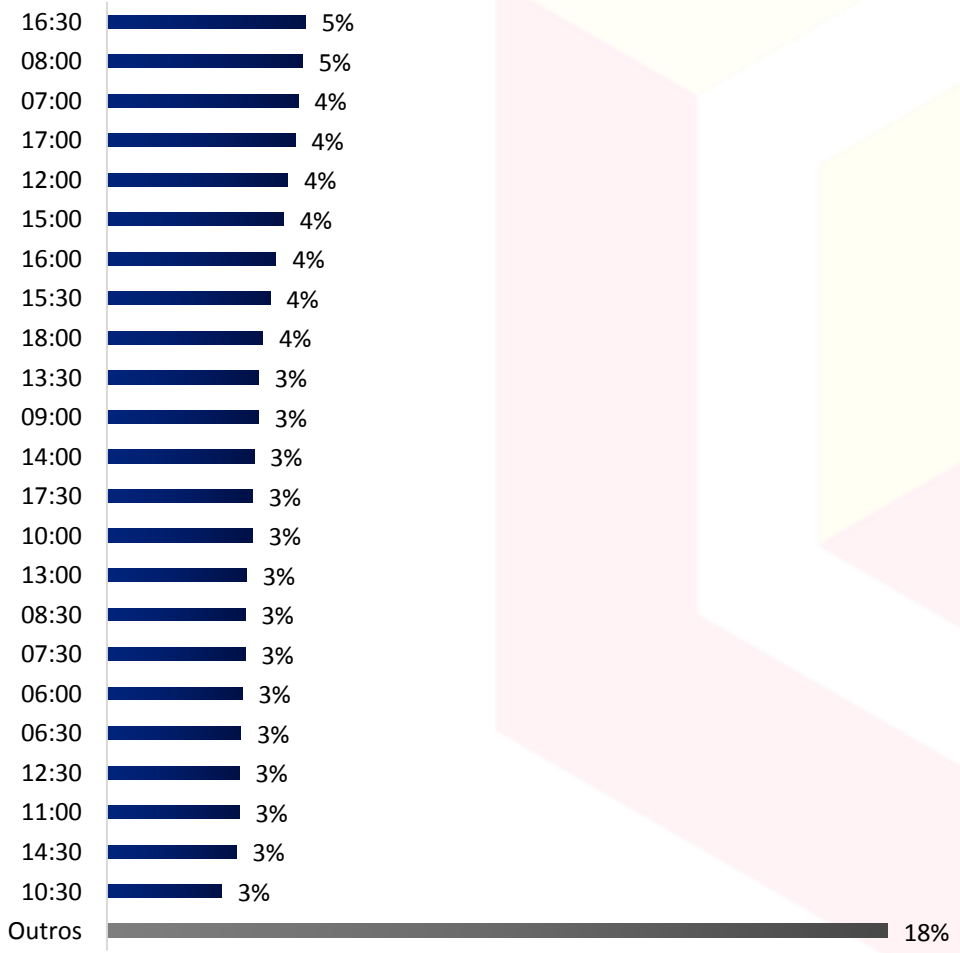
REGIÃO	%	REGIÃO	%
Ceilândia	17%	Arniqueiras	1%
Samambaia	14%	Riacho Fundo	1%
Taguatinga	11%	Gama	1%
Águas Claras	9%	Riacho Fundo II	1%
Guará	8%	Samambaia Norte	1%
Asa Sul	6%	Sudoeste	1%
Plano Piloto	4%	Itapoã	0%
Goiás	3%	Brazlândia	0%
Ceilândia Norte	2%	Candangolândia	0%
Planaltina	2%	Cruzeiro	0%
Asa Norte	2%	Taguatinga Norte	0%
Samambaia Sul	2%	Núcleo Bandeirante	0%
São Sebastião	2%	Lago Norte	0%
Sobradinho	2%	Colônia Agrícola Samambaia	0%
Paranoá	2%	Goiânia	0%
Recanto das Emas	2%	Sol Nascente	0%
Ceilândia Sul	2%	Ceilandia Norte	0%
Taguatinga Sul	1%	Sobradinho II	0%
Lago Sul	1%	Ceilândia Oeste	0%
Santa Maria	1%	Jardim Botânico	0%
Taguatinga Centro	1%	Por do Sol	0%



TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

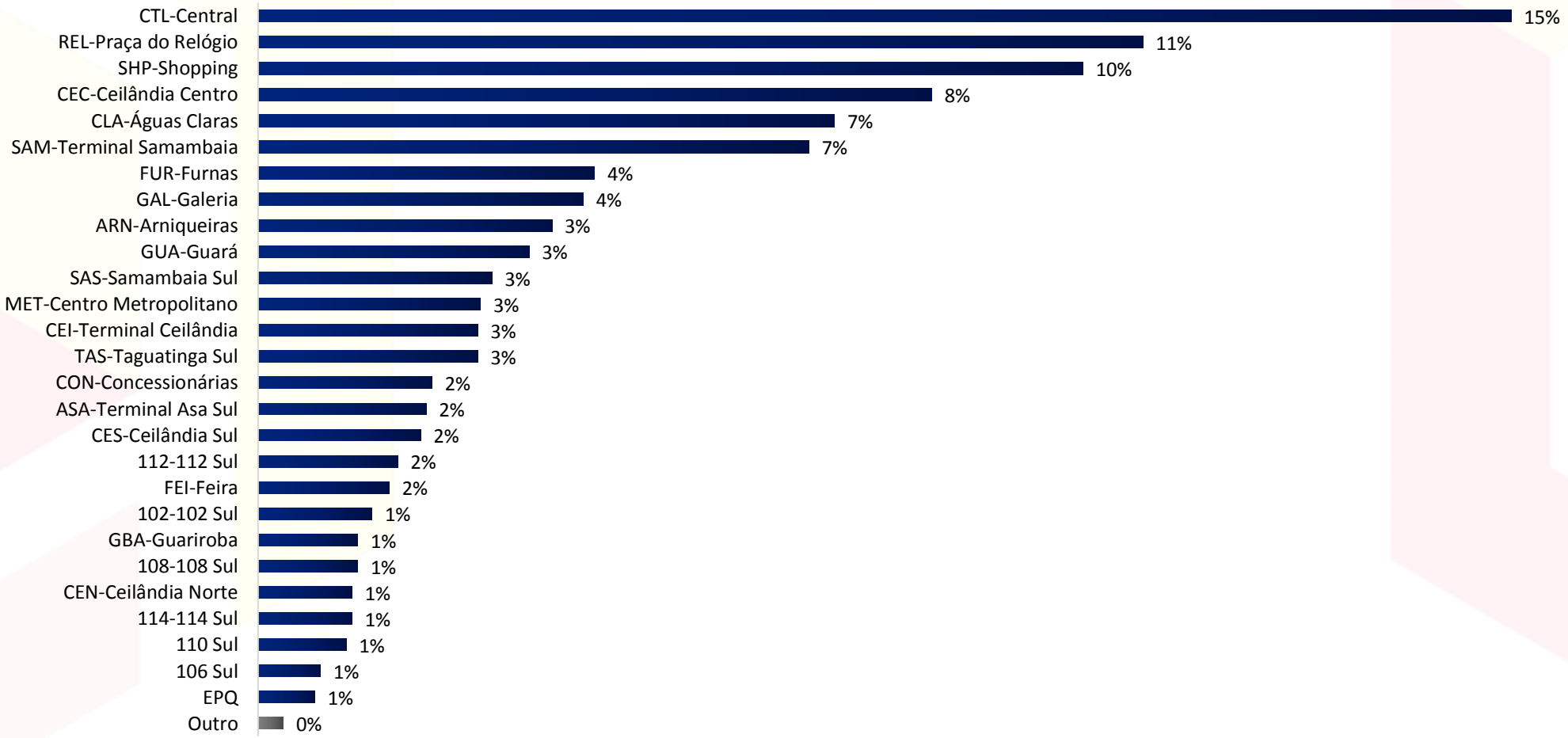
QUE HORAS SAIU:

HORÁRIO	%	HORÁRIO	%
00:00	0%	13:00	3%
01:00	0%	13:30	3%
01:30	0%	14:00	3%
02:00	0%	14:30	3%
02:30	0%	15:00	4%
03:00	0%	15:30	4%
04:30	0%	16:00	4%
05:00	1%	16:30	5%
05:30	2%	17:00	4%
06:00	3%	17:30	3%
06:30	3%	18:00	4%
07:00	4%	18:30	2%
07:30	3%	19:00	2%
08:00	5%	19:30	1%
08:30	3%	20:00	1%
09:00	3%	20:30	1%
09:30	2%	21:00	0%
10:00	3%	21:30	0%
10:30	3%	22:00	1%
11:00	3%	22:30	0%
11:30	2%	23:00	0%
12:00	4%	23:30	1%
12:30	3%		



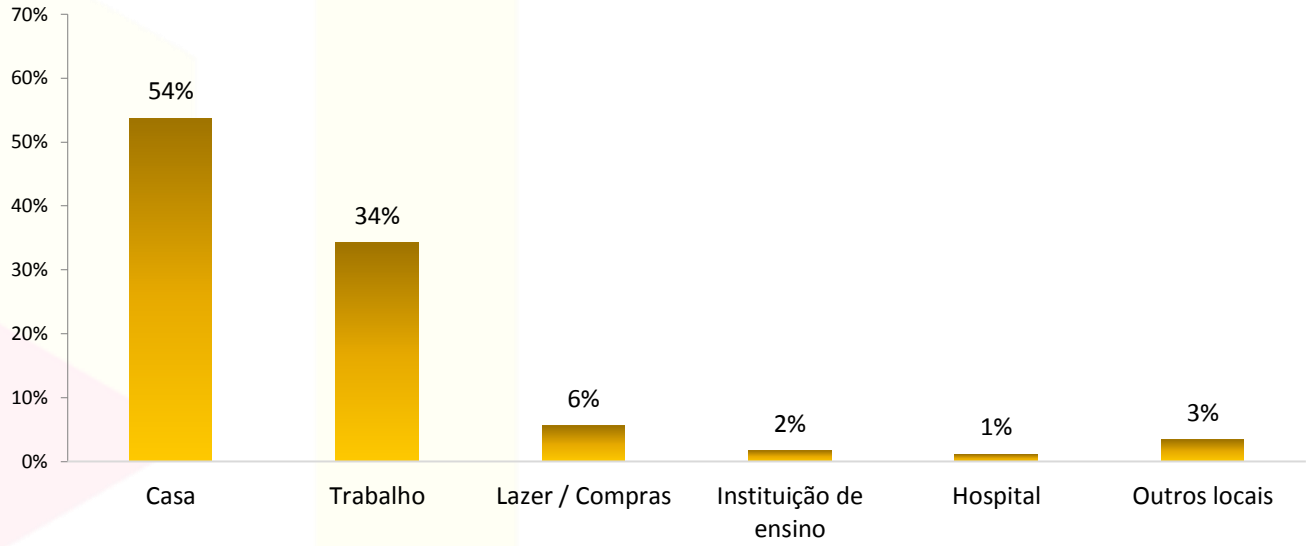
TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

ESTAÇÃO DE EMBARQUE:



TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

CARACTERÍSTICAS DA ORIGEM (DE ONDE ESTÁ VINDO):



OUTROS LOCAIS	%
Visitar Amigos/Parentes	0,8%
Pessoal	0,6%
Banco	0,4%
Auto Escola	0,3%
Igreja	0,1%
Entrega / Delivery	0,1%
Viagem	0,1%
Dentista	0,1%
Rodoviária	0,1%
Academia	0,0%
Gama	0,0%
Hotel	0,0%
República	0,0%
Sindicato	0,0%
Polícia	0,0%
Não Respondeu	0,6%

	CASA	TRABALHO	LAZER/COMPRAS	INST. ENSINO	HOSPITAL	OUTROS	Total
Características da origem em 2016	48%	29%	11%	7%	2%	4%	100%
Características da origem em 2017	47%	32%	9%	7%	2%	3%	100%
Características da origem em 2018	54%	28%	8%	6%	2%	2%	100%
Características da origem em 2020	54%	34%	6%	2%	1%	3%	100%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

COMPARATIVO DE CARACTERÍSTICAS DA ORIGEM:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

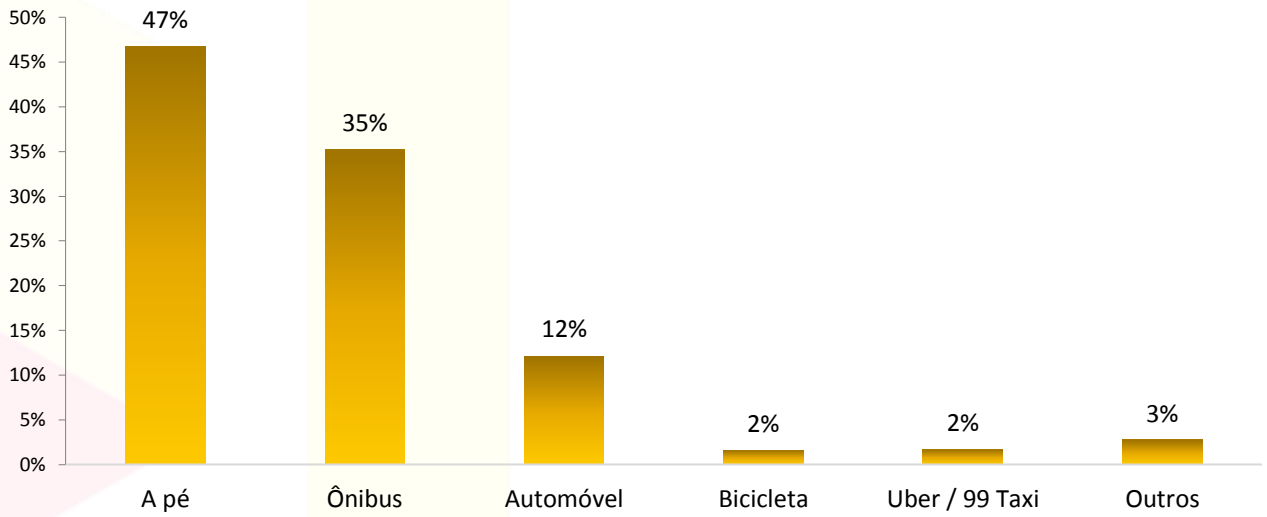
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
CASA	37%	37%	36%	27%	52%	27%	70%	78%	80%	74%	46%	62%	46%	60%	80%	28%	64%	57%	63%	53%	88%	83%	39%	57%
TRABALHO	51%	52%	41%	47%	31%	57%	16%	11%	7%	14%	28%	31%	32%	18%	13%	54%	21%	32%	17%	21%	7%	9%	39%	21%
LAZER/COMPRAS	7%	4%	6%	10%	9%	3%	5%	5%	5%	7%	9%	2%	10%	15%	2%	4%	4%	5%	9%	8%	2%	1%	15%	14%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	3%	4%	12%	13%	5%	8%	8%	4%	5%	4%	13%	4%	7%	4%	4%	1%	11%	5%	4%	11%	2%	6%	5%	8%
HOSPITAL	1%	4%	3%	3%	2%	5%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	2%	1%	1%	11%	0%	1%	2%	3%	0%	0%	1%	0%
OUTROS	1%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	2%	0%	2%	1%	2%	1%	0%	2%	0%	1%	4%	4%	2%	0%	2%	0%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	41%	49%	30%	29%	44%	33%	78%	75%	70%	57%	54%	49%	46%	42%	83%	50%	71%	48%	69%	53%	90%	71%	36%	59%
TRABALHO	57%	34%	53%	59%	44%	65%	10%	17%	20%	18%	33%	36%	47%	36%	11%	38%	21%	37%	22%	28%	6%	19%	50%	22%
LAZER/COMPRAS	0%	4%	0%	3%	7%	0%	6%	4%	2%	10%	5%	7%	4%	9%	4%	7%	0%	9%	6%	6%	2%	6%	10%	7%
NSTITUIÇÃO DE ENSINO	0%	6%	11%	2%	1%	0%	2%	1%	0%	3%	3%	2%	1%	1%	0%	0%	4%	1%	0%	4%	0%	0%	1%	1%
HOSPITAL	2%	0%	6%	5%	1%	3%	1%	0%	0%	0%	2%	2%	0%	3%	2%	1%	2%	1%	0%	3%	0%	0%	1%	5%
OUTROS	0%	8%	0%	3%	2%	0%	3%	3%	7%	11%	3%	3%	2%	9%	1%	4%	2%	4%	3%	7%	3%	3%	2%	5%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO:



OUTROS	%
Metrô	1,6%
Moto	0,4%
Lotação	0,3%
Frete da Empresa	0,1%
Taxi	0,1%
Carona	0,1%
Van	0,0%
Não Respondeu	0,1%

	A PÉ	ÔNIBUS	CARRO	BICICLETA	OUTROS	Total
Como veio até a estação em 2016	58%	27%	13%	1%	0%	100%
Como veio até a estação em 2017	60%	25%	13%	1%	2%	100%
Como veio até a estação em 2018	65%	22%	9%	2%	2%	100%
Como veio até a estação em 2020	47%	35%	12%	2%	5%	100%


A PÉ
COM 47%
DE RESPOSTAS É A FORMA MAIS FREQUENTE DA IDA ATÉ A ESTAÇÃO DO METRÔ.
DE ÔNIBUS
35%
DE AUTOMÓVEL
12%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

COMPARATIVO DE COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

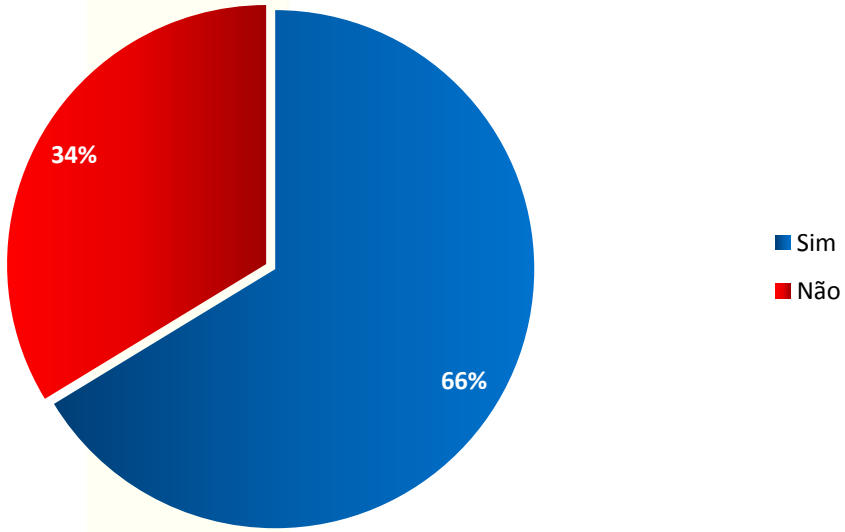
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
A PÉ	86%	82%	82%	71%	81%	41%	37%	56%	84%	64%	77%	84%	47%	79%	59%	80%	77%	65%	59%	67%	62%	79%	55%	61%
ÔNIBUS	4%	11%	6%	10%	11%	49%	48%	19%	5%	14%	15%	8%	44%	6%	28%	10%	9%	23%	21%	24%	16%	5%	37%	25%
CARRO	9%	4%	6%	17%	7%	0%	12%	20%	7%	17%	4%	4%	6%	9%	10%	3%	11%	7%	19%	7%	17%	9%	6%	9%
BICICLETA	0%	0%	3%	1%	1%	5%	2%	2%	2%	2%	2%	0%	1%	4%	3%	2%	2%	3%	0%	1%	3%	4%	0%	1%
OUTROS	1%	4%	3%	0%	1%	5%	1%	3%	2%	3%	2%	5%	3%	2%	1%	4%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	4%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	52%	53%	62%	46%	56%	43%	39%	43%	45%	59%	65%	57%	25%	65%	30%	48%	65%	42%	40%	47%	42%	66%	40%	55%
ÔNIBUS	26%	32%	36%	35%	23%	50%	38%	35%	43%	18%	19%	22%	57%	16%	60%	34%	17%	38%	35%	41%	34%	8%	38%	34%
CARRO	22%	4%	2%	13%	14%	8%	19%	14%	9%	11%	9%	9%	11%	14%	10%	13%	15%	15%	13%	8%	17%	19%	15%	8%
BICICLETA	0%	6%	0%	3%	2%	0%	1%	2%	2%	2%	2%	3%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	7%	2%	1%	3%	2%	0%
OUTROS	0%	6%	0%	3%	5%	0%	3%	6%	0%	9%	5%	8%	7%	4%	1%	4%	2%	4%	4%	3%	6%	4%	5%	3%

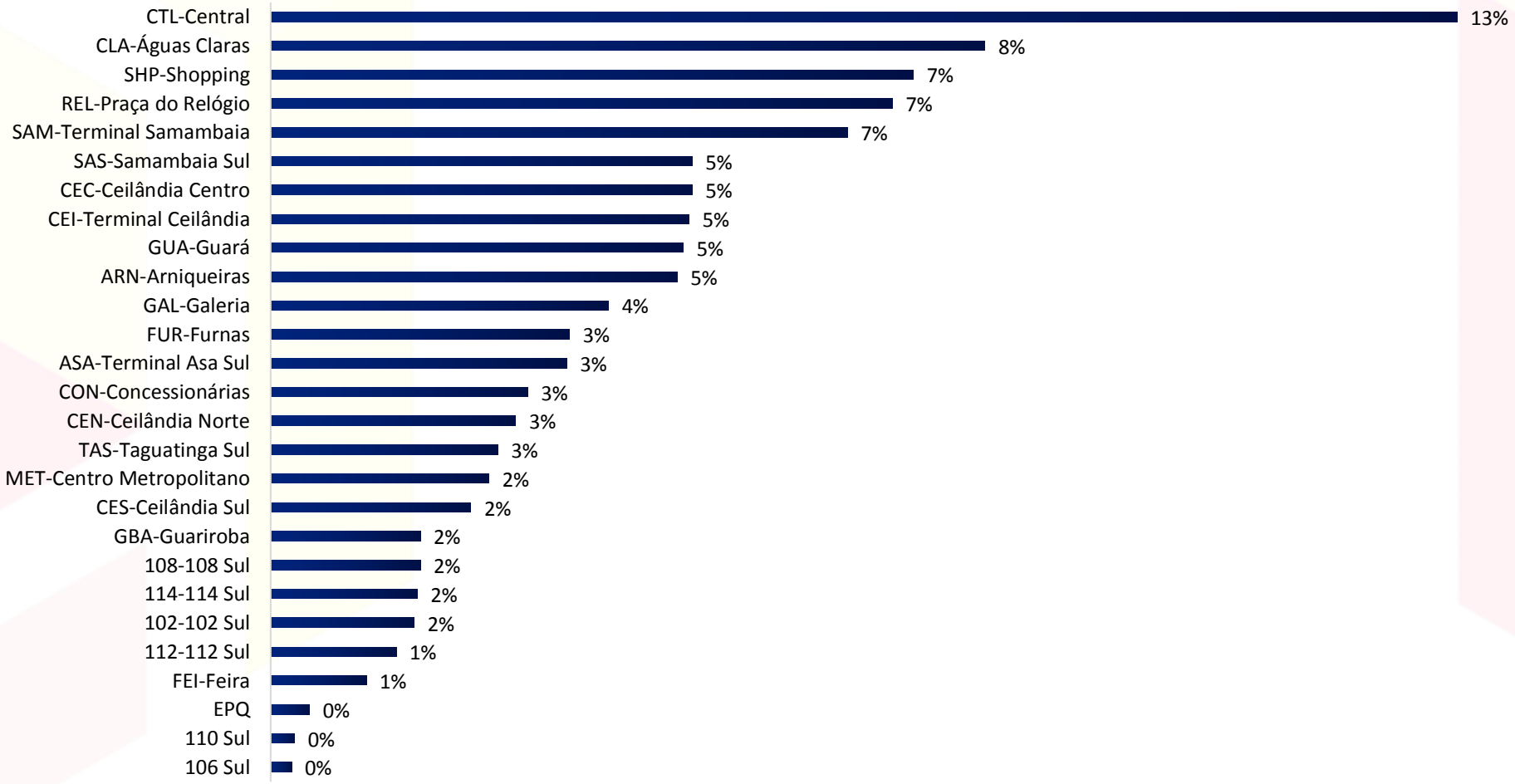
TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

FEZ INTEGRAÇÃO COM OUTRO MODAL DE TRANSPORTE COLETIVO:



TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

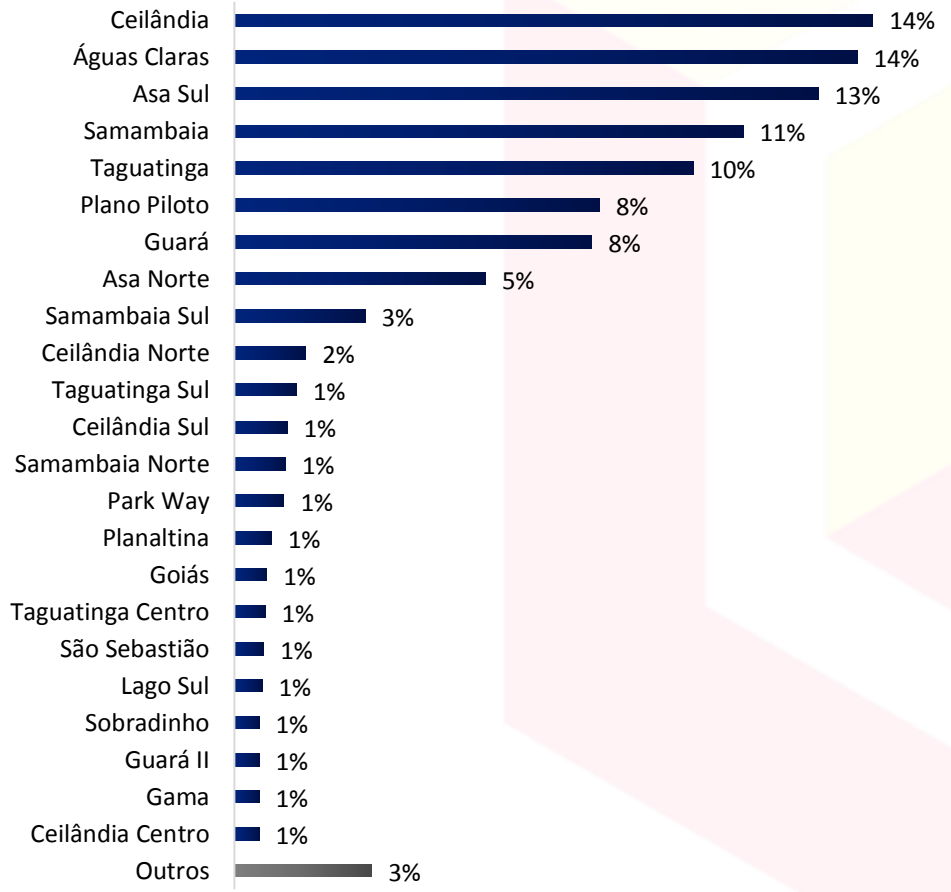
ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE:



TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

PARA ONDE VAI (REGIÃO ADMINISTRATIVA):

REGIÃO	%	REGIÃO	%
Ceilândia	14%	Gama	1%
Águas Claras	14%	Guará II	1%
Asa Sul	13%	Sobradinho	1%
Samambaia	11%	Arniqueiras	0%
Taguatinga	10%	Sol Nascente	0%
Plano Piloto	8%	Recanto das Emas	0%
Guará	8%	Taguatinga Norte	0%
Asa Norte	5%	Vicente Pires	0%
Samambaia Sul	3%	Riacho Fundo	0%
Ceilândia Norte	2%	Santa Maria	0%
Taguatinga Sul	1%	Riacho Fundo II	0%
Ceilândia Sul	1%	Lado Norte	0%
Samambaia Norte	1%	Sudoeste	0%
Park Way	1%	Cruzeiro	0%
Planaltina	1%	Paranoá	0%
Goiás	1%	Brazlândia	0%
Taguatinga Centro	1%	Goiânia	0%
São Sebastião	1%	Asa norte	0%
Lago Sul	1%	Candangolândia	0%
Ceilândia Centro	1%	Cruzeiro Novo	0%



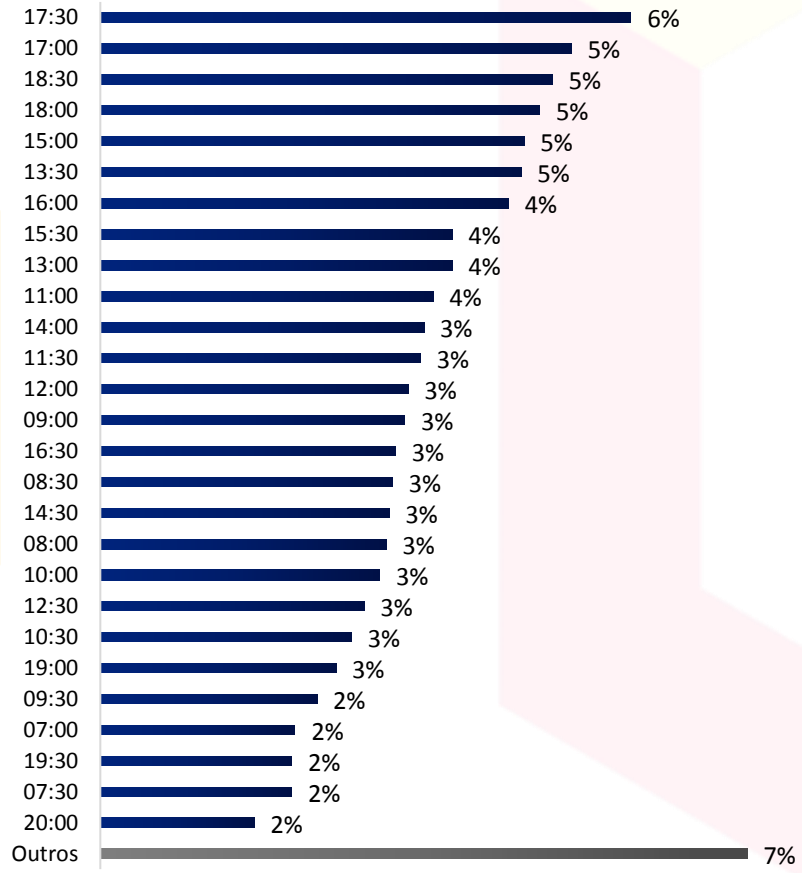
TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

QUE HORAS PRETENDE CHEGAR:

ORDEM CRONOLÓGICA

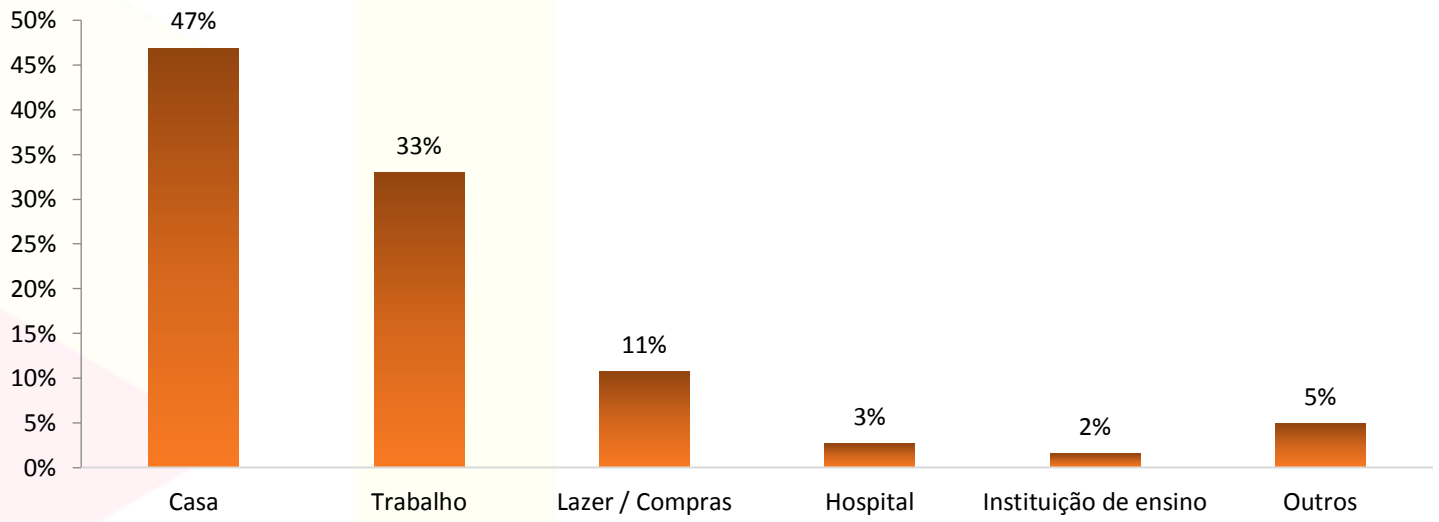
HORÁRIO	%	HORÁRIO	%
00:00	0%	12:30	3%
00:30	0%	13:00	4%
01:00	0%	13:30	5%
01:30	0%	14:00	3%
02:00	0%	14:30	3%
02:30	0%	15:00	5%
03:00	0%	15:30	4%
03:30	0%	16:00	4%
04:00	0%	16:30	3%
05:00	0%	17:00	5%
05:30	0%	17:30	6%
06:00	0%	18:00	5%
06:30	1%	18:30	5%
07:00	2%	19:00	3%
07:30	2%	19:30	2%
08:00	3%	20:00	2%
08:30	3%	20:30	1%
09:00	3%	21:00	1%
09:30	2%	21:30	1%
10:00	3%	22:00	1%
10:30	3%	22:30	0%
11:00	4%	23:00	0%
11:30	3%	23:30	0%
12:00	3%		

ORDEM DE FREQUÊNCIA



TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

CARACTERÍSTICAS DO DESTINO (QUAL SEU DESTINO):



OUTROS	%
Visitar Amigos/Parentes	1,1%
Pessoal	0,8%
Igreja	0,4%
Academia	0,3%
Viajar	0,3%
Banco	0,3%
Detran	0,2%
Entrevista de emprego	0,2%
Dentista	0,1%
Fazer Fotos	0,1%
Fazer Prova	0,1%
Mercado	0,1%
Reunião	0,1%
Advogado	0,0%
Restaurante	0,0%
Delegacia da mulher	0,0%
Oficina	0,0%
Órgão Público	0,0%
Sindicato	0,0%
Não Respondeu	0,8%

	CASA	TRABALHO	LAZER/COMPRAS	INST. ENSINO	HOSPITAL	OUTROS	Total
Características do destino em 2016	45%	25%	16%	7%	1%	7%	100%
Características do destino em 2017	50%	25%	13%	7%	2%	4%	100%
Características do destino em 2018	43%	29%	13%	8%	2%	4%	100%
Características do destino em 2020	47%	33%	11%	2%	3%	5%	100%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

COMPARATIVO DE CARACTERÍSTICAS DO DESTINO:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

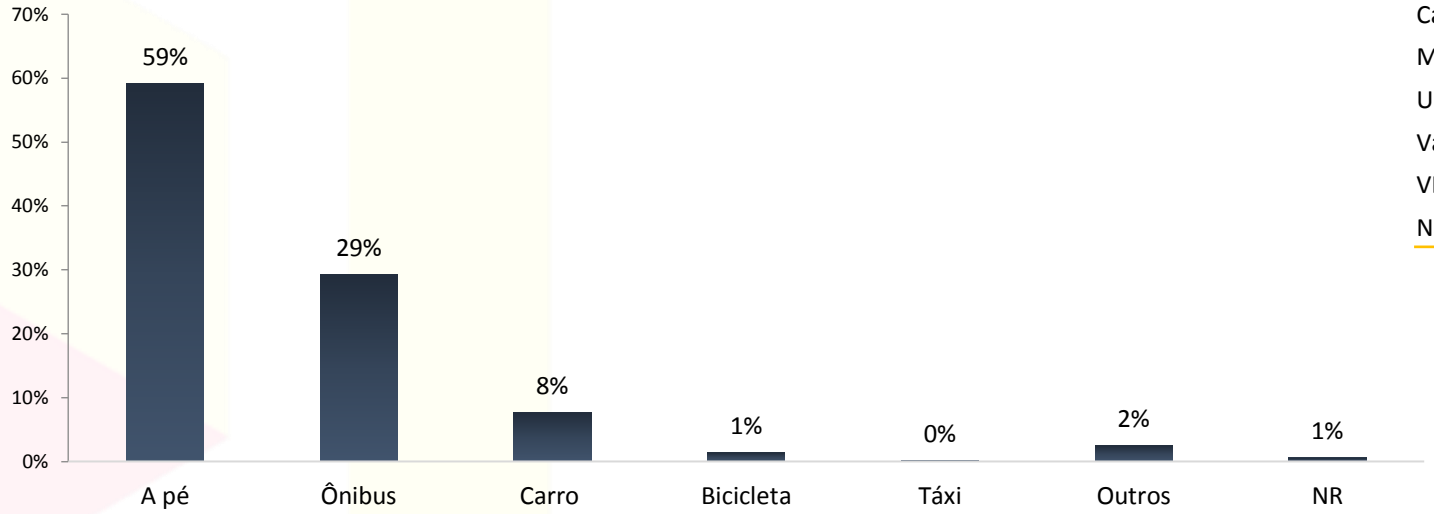
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
CASA	66%	61%	61%	71%	52%	70%	23%	19%	16%	25%	51%	35%	56%	47%	21%	69%	34%	36%	37%	42%	15%	17%	55%	42%
TRABALHO	17%	19%	12%	7%	23%	14%	41%	53%	43%	40%	22%	25%	16%	21%	56%	16%	36%	34%	29%	31%	56%	61%	22%	37%
LAZER/COMPRAS	7%	9%	15%	13%	10%	5%	14%	11%	20%	11%	15%	14%	15%	25%	16%	2%	13%	20%	13%	16%	12%	9%	12%	13%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	7%	9%	8%	3%	9%	5%	12%	13%	14%	15%	8%	20%	8%	6%	4%	5%	17%	8%	10%	5%	7%	6%	6%	5%
HOSPITAL	3%	0%	3%	1%	3%	5%	6%	2%	0%	3%	1%	2%	2%	1%	2%	4%	0%	0%	5%	3%	2%	1%	3%	1%
OUTROS	0%	2%	2%	4%	3%	0%	3%	3%	7%	5%	3%	4%	2%	0%	2%	3%	0%	2%	5%	3%	9%	5%	2%	1%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	53%	77%	73%	63%	78%	20%	23%	25%	32%	51%	47%	55%	58%	17%	49%	38%	55%	41%	41%	12%	26%	65%	34%
TRABALHO	10%	30%	8%	25%	20%	18%	53%	45%	50%	45%	28%	23%	25%	25%	62%	33%	44%	26%	44%	34%	70%	44%	18%	47%
LAZER/COMPRAS	10%	9%	4%	0%	7%	3%	15%	17%	11%	19%	8%	20%	13%	7%	10%	12%	8%	11%	4%	13%	10%	22%	9%	4%
HOSPITAL	0%	2%	2%	0%	3%	3%	6%	0%	0%	0%	3%	5%	4%	3%	1%	4%	4%	1%	1%	4%	2%	1%	2%	8%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	0%	6%	2%	0%	1%	0%	0%	6%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	3%	1%	0%	3%	1%	2%	3%	0%	1%	3%
OUTROS	10%	0%	8%	2%	7%	0%	6%	9%	14%	3%	8%	5%	4%	4%	8%	2%	6%	5%	8%	5%	3%	6%	6%	4%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

COMO VAI ATÉ O DESTINO:



OUTROS	%
Carona	0,1%
Moto	0,0%
Uber	1,3%
Van	0,2%
VLT	0,1%
Não Respondeu	0,2%

	A PÉ	ÔNIBUS	CARRO	BICICLETA	OUTROS	Total
Como veio até a estação em 2016	63%	28%	7%	1%	1%	100%
Como veio até a estação em 2017	64%	25%	9%	1%	1%	100%
Como veio até a estação em 2018	66%	25%	6%	2%	2%	100%
Como veio até a estação em 2020	59%	29%	8%	1%	2%	100%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

COMPARATIVO DE COMO VAI ATÉ O DESTINO:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

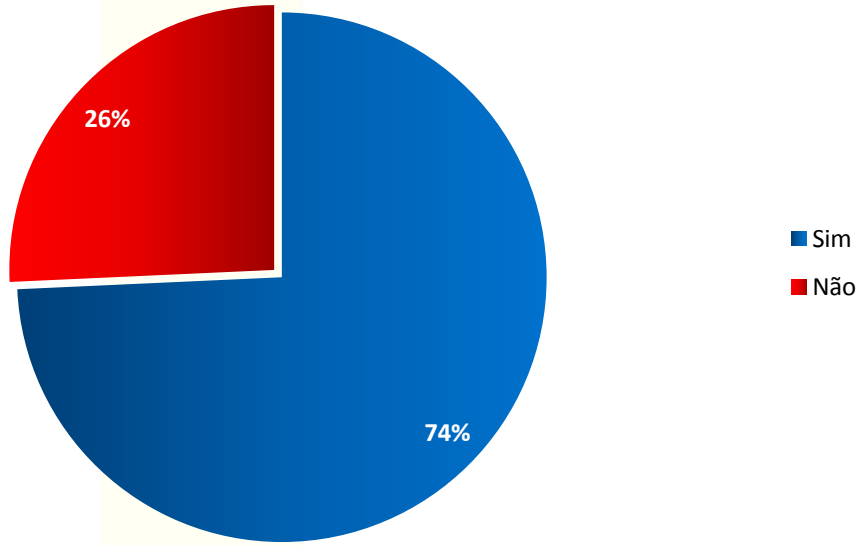
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
A PÉ	80%	67%	68%	54%	61%	43%	64%	61%	71%	60%	61%	73%	71%	71%	78%	74%	60%	57%	58%	72%	69%	77%	56%	72%
ÔNIBUS	13%	24%	23%	34%	29%	43%	26%	30%	18%	31%	29%	15%	21%	16%	17%	20%	32%	38%	26%	20%	24%	12%	30%	18%
CARRO	6%	9%	5%	9%	7%	5%	7%	4%	9%	5%	6%	5%	5%	6%	4%	2%	4%	2%	11%	5%	3%	8%	9%	5%
BICICLETA	0%	0%	3%	1%	1%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	1%	3%	2%	1%	2%	2%	0%	1%	2%	4%	0%	1%
OUTROS	1%	0%	2%	1%	2%	5%	1%	2%	0%	2%	1%	5%	2%	4%	0%	3%	2%	1%	5%	2%	3%	0%	4%	3%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	48%	60%	47%	51%	53%	58%	62%	68%	77%	72%	55%	59%	63%	43%	59%	56%	71%	56%	57%	65%	59%	55%	51%	58%
ÔNIBUS	16%	26%	45%	30%	35%	38%	30%	16%	11%	16%	32%	26%	32%	38%	31%	32%	19%	38%	25%	22%	24%	26%	34%	33%
CARRO	36%	8%	4%	13%	8%	5%	6%	8%	7%	10%	9%	8%	4%	14%	5%	9%	8%	4%	11%	4%	9%	10%	8%	5%
BICICLETA	0%	6%	0%	3%	2%	0%	1%	4%	2%	2%	2%	2%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	2%	2%	5%	1%	0%
OUTROS	0%	0%	4%	3%	2%	0%	1%	4%	2%	0%	3%	4%	1%	3%	6%	3%	2%	2%	5%	7%	7%	4%	7%	4%

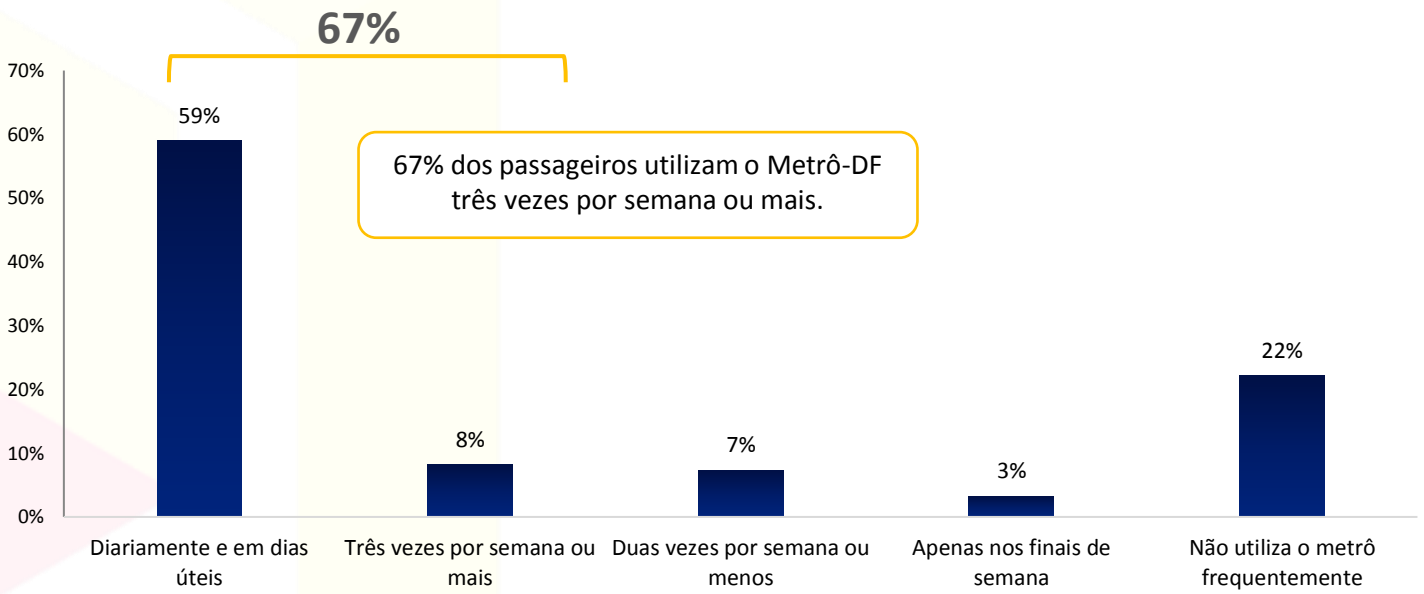
TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

FARÁ INTEGRAÇÃO COM OUTRO MODAL DE TRANSPORTE COLETIVO:



TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

FREQUÊNCIA QUE UTILIZA O SISTEMA:



	DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	Total
Frequência que utiliza o sistema em 2016	57%	11%	13%	4%	16%	100%
Frequência que utiliza o sistema em 2017	66%	9%	11%	3%	12%	100%
Frequência que utiliza o sistema em 2018	66%	8%	7%	3%	15%	100%
Frequência que utiliza o sistema em 2020	59%	8%	7%	3%	22%	100%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

COMPARATIVO DE FREQUÊNCIA QUE UTILIZA O SISTEMA:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

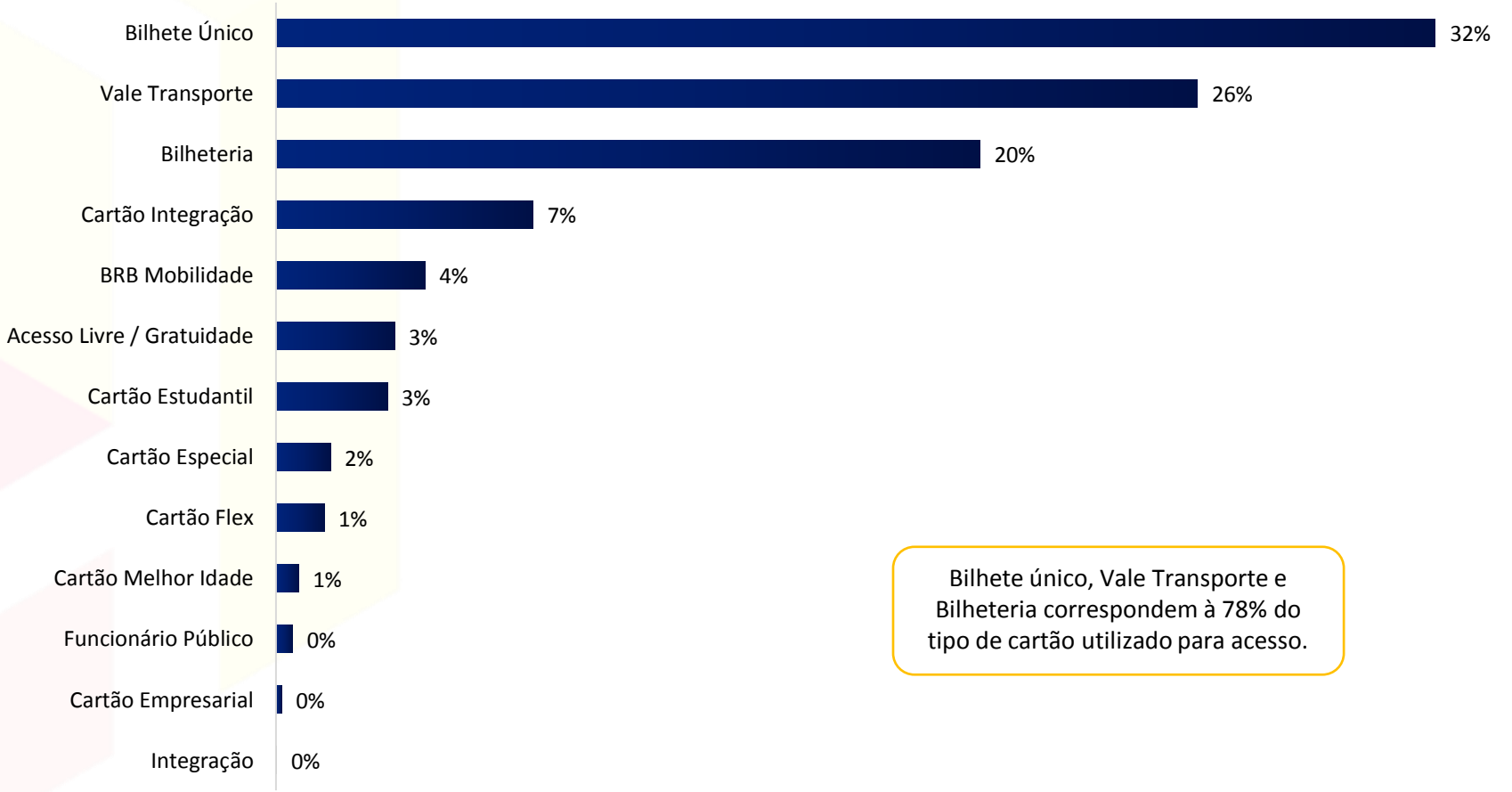
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	65%	69%	67%	61%	71%	73%	68%	69%	59%	65%	66%	72%	60%	62%	82%	65%	68%	69%	55%	56%	72%	88%	57%	83%
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	6%	7%	6%	13%	4%	3%	8%	10%	20%	7%	7%	2%	7%	1%	6%	3%	9%	8%	10%	13%	8%	4%	11%	4%
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	7%	11%	12%	7%	8%	5%	12%	11%	9%	10%	8%	9%	6%	13%	6%	6%	15%	14%	12%	9%	4%	0%	8%	4%
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	14%	2%	5%	3%	1%	0%	3%	2%	2%	4%	3%	4%	2%	7%	1%	5%	2%	4%	5%	7%	3%	0%	4%	3%
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	8%	11%	11%	16%	16%	19%	9%	9%	9%	13%	16%	13%	25%	16%	5%	21%	6%	6%	17%	14%	14%	8%	21%	7%
NÃO INFORMOU	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 DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	38%	62%	57%	73%	64%	83%	51%	48%	64%	64%	64%	52%	53%	61%	69%	66%	67%	54%	56%	44%	67%	60%	64%	64%
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	7%	0%	0%	3%	4%	0%	8%	8%	5%	2%	2%	3%	3%	1%	2%	2%	0%	4%	0%	4%	4%	5%	5%	0%
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	3%	32%	15%	10%	7%	5%	6%	11%	5%	14%	6%	5%	4%	6%	7%	4%	8%	9%	14%	9%	3%	3%	6%	5%
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	0%	4%	6%	3%	8%	5%	8%	11%	7%	0%	13%	14%	6%	14%	10%	7%	10%	7%	10%	8%	6%	12%	9%	17%
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	52%	2%	23%	11%	17%	8%	28%	22%	20%	20%	16%	23%	34%	16%	13%	22%	12%	26%	20%	33%	19%	21%	16%	13%
NÃO INFORMOU	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	4%	1%	0%	2%	0%	0%	1%	0%

TRAJETOS DOS PASSAGEIROS

TIPO DE CARTÃO UTILIZADO PARA ACESSO:

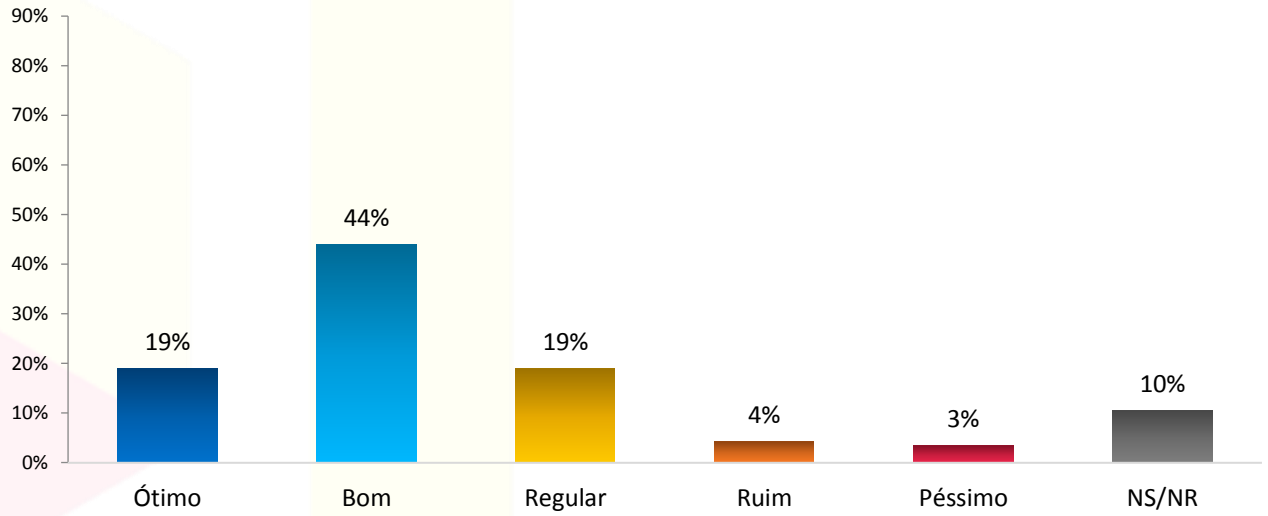


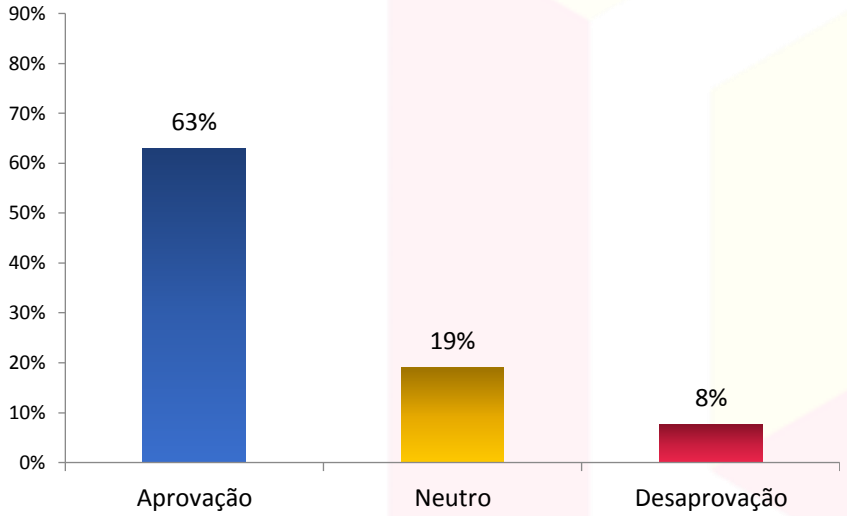
Bilhete único, Vale Transporte e Bilheteria correspondem à 78% do tipo de cartão utilizado para acesso.

CAPÍTULO 2 BILHETERIA

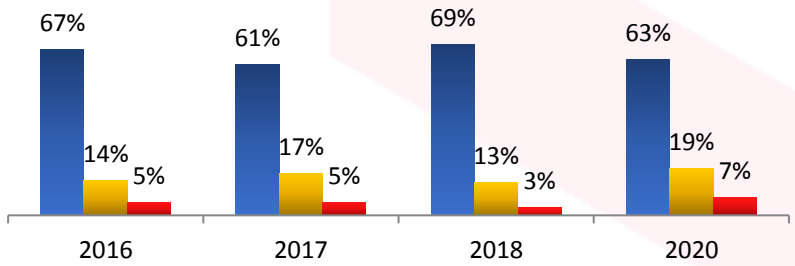
BILHETERIA

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA BILHETERIA:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Tempo de espera em 2016	15%	52%	14%	3%	2%	14%	100%
Tempo de espera em 2017	13%	48%	17%	2%	3%	16%	100%
Tempo de espera em 2018	14%	55%	13%	2%	1%	16%	100%
Tempo de espera em 2020	19%	44%	19%	4%	3%	10%	100%



BILHETERIA

COMPARATIVO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO NA BILHETERIA:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

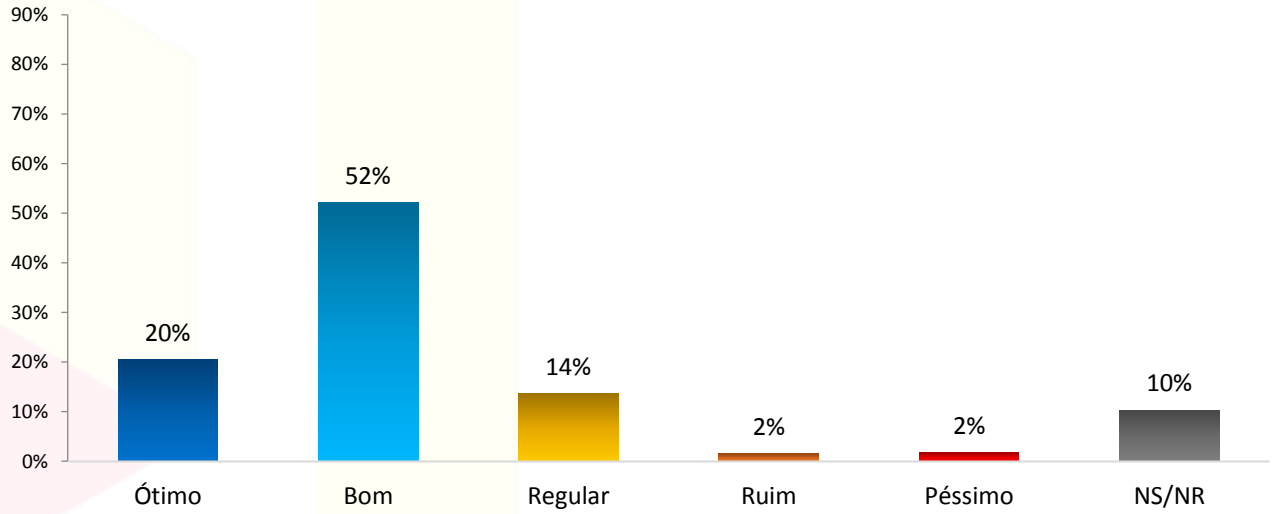
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	15%	9%	12%	14%	11%	19%	10%	12%	23%	14%	12%	14%	16%	9%	8%	11%	11%	9%	11%	15%	20%	14%	17%	16%
BOM	63%	74%	48%	41%	53%	51%	37%	37%	48%	54%	58%	51%	58%	56%	69%	69%	47%	50%	47%	55%	59%	62%	56%	66%
REGULAR	14%	11%	14%	20%	13%	3%	17%	14%	16%	15%	10%	13%	12%	18%	11%	12%	11%	18%	8%	15%	12%	14%	9%	5%
RUIM	4%	2%	2%	0%	4%	0%	4%	2%	5%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	0%	0%	3%	3%	2%	2%	0%	2%	1%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	2%	0%	1%	1%	3%	0%	0%	0%	3%	1%	2%	0%	1%	1%	0%
NS/NR	3%	4%	24%	24%	18%	27%	30%	32%	9%	13%	18%	19%	10%	13%	11%	8%	32%	17%	30%	11%	7%	8%	16%	12%

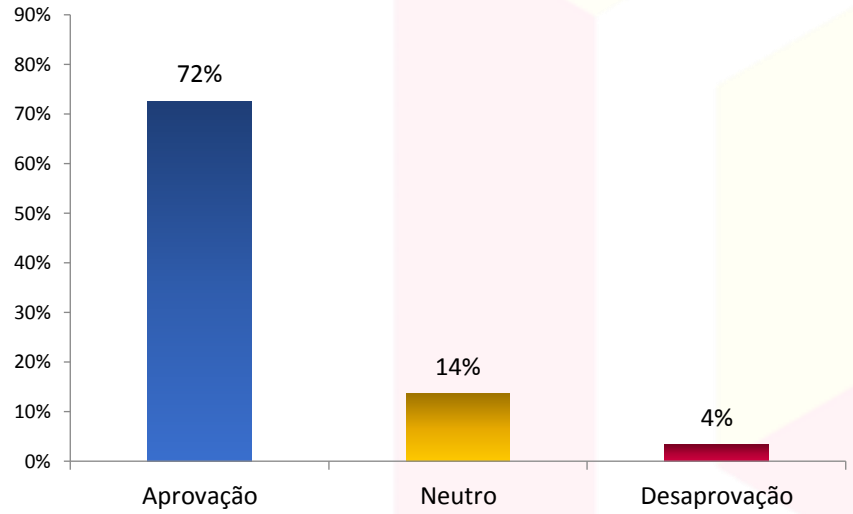
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	33%	25%	21%	19%	19%	28%	25%	21%	23%	19%	24%	16%	13%	19%	23%	20%	15%	19%	20%	15%	20%	23%	15%	20%
BOM	55%	62%	51%	44%	42%	50%	40%	44%	36%	44%	37%	50%	41%	48%	54%	40%	44%	45%	38%	38%	47%	44%	44%	46%
REGULAR	9%	13%	17%	22%	21%	15%	15%	17%	11%	14%	20%	15%	22%	16%	19%	20%	23%	20%	22%	23%	18%	16%	21%	20%
RUIM	0%	0%	4%	3%	6%	0%	3%	3%	7%	5%	4%	3%	8%	4%	0%	4%	4%	3%	6%	3%	4%	5%	4%	4%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	3%	3%	0%	2%	1%	7%	1%	4%	1%	5%	1%	1%	3%	10%	3%	4%	7%	7%	6%	1%	3%
NS/NR	3%	0%	8%	8%	10%	8%	15%	14%	16%	17%	11%	14%	12%	12%	3%	13%	4%	10%	9%	14%	3%	5%	16%	8%

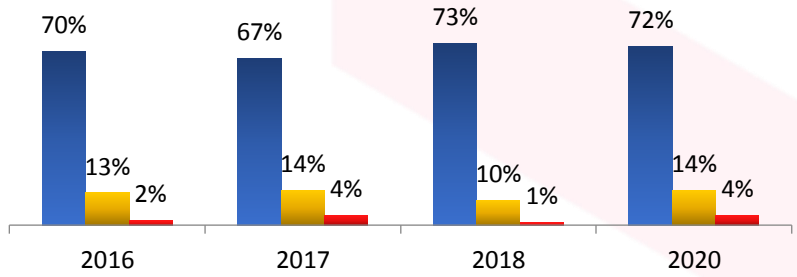
BILHETERIA

ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA BILHETERIA:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Atendimento empregado bilheteria 2016	15%	55%	13%	1%	1%	14%	100%
Atendimento empregado bilheteria 2017	12%	55%	14%	2%	2%	16%	100%
Atendimento empregado bilheteria 2018	14%	59%	10%	1%	0%	16%	100%
Atendimento empregado bilheteria 2020	20%	52%	14%	2%	2%	10%	100%



BILHETERIA

COMPARATIVO DO ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA BILHETERIA:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

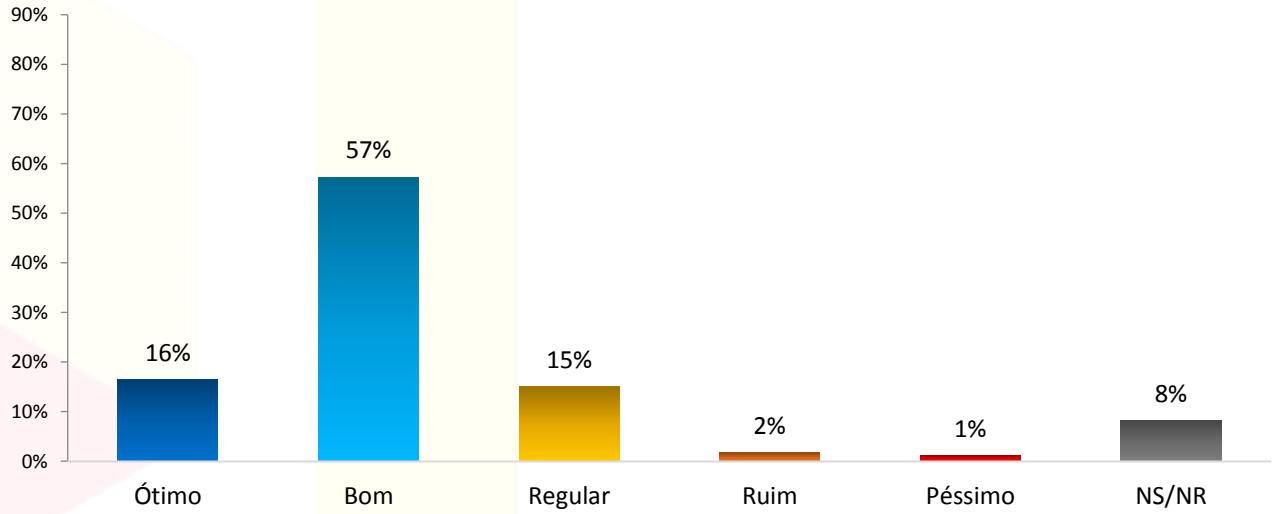
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18%	15%	17%	11%	12%	8%	7%	14%	18%	24%	14%	17%	16%	9%	8%	11%	4%	12%	10%	18%	14%	12%	15%	15%
BOM	65%	76%	53%	54%	56%	62%	54%	43%	48%	44%	62%	52%	63%	60%	71%	72%	51%	55%	50%	58%	69%	73%	55%	70%
REGULAR	11%	4%	5%	10%	12%	3%	12%	7%	25%	17%	7%	12%	10%	15%	8%	10%	6%	15%	8%	13%	9%	8%	12%	3%
RUIM	1%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	4%	1%	1%	0%	0%	0%	2%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%
NS/NR	4%	4%	26%	24%	18%	27%	26%	32%	9%	13%	16%	20%	10%	15%	8%	8%	32%	18%	32%	11%	8%	8%	15%	13%

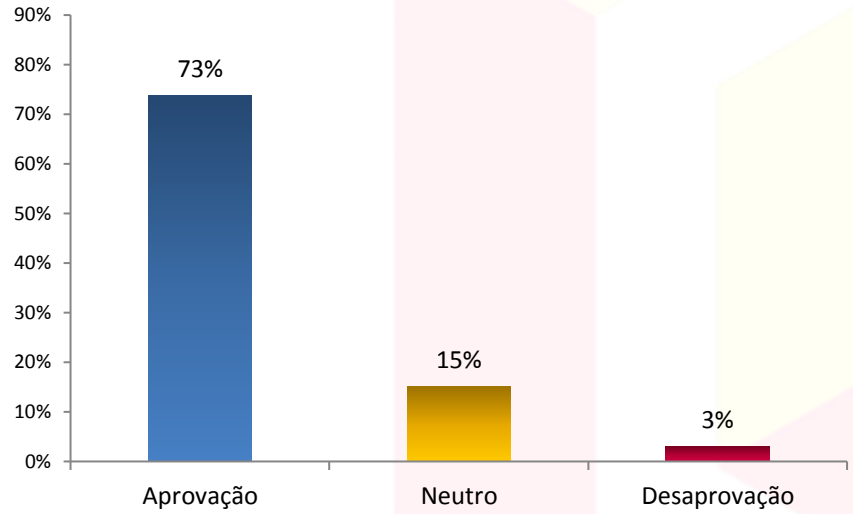
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	28%	17%	17%	23%	28%	24%	22%	18%	15%	25%	24%	13%	19%	22%	25%	17%	19%	27%	18%	20%	19%	22%	24%
BOM	59%	43%	64%	52%	52%	60%	45%	45%	48%	57%	44%	44%	54%	51%	63%	51%	60%	54%	47%	50%	51%	61%	47%	53%
REGULAR	7%	23%	9%	14%	15%	5%	12%	12%	16%	13%	18%	15%	16%	16%	13%	12%	15%	13%	13%	12%	21%	5%	11%	14%
RUIM	0%	6%	4%	5%	1%	0%	2%	3%	0%	1%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	3%	4%	3%	1%	8%	0%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	3%	0%	0%	2%	2%	2%	0%	2%	1%	2%	1%	0%	1%	4%	0%	2%	3%	6%	4%	3%	0%
NS/NR	3%	0%	6%	8%	8%	8%	15%	17%	16%	15%	10%	13%	14%	13%	2%	11%	4%	10%	6%	15%	2%	3%	16%	9%

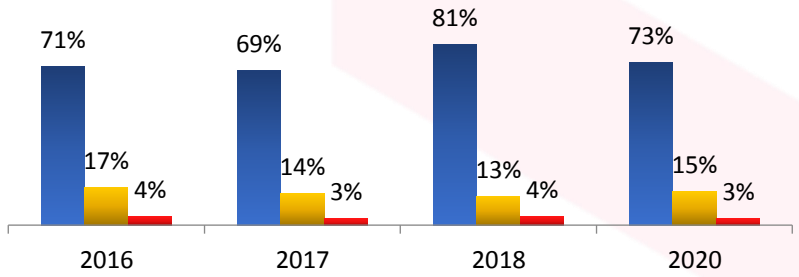
BILHETERIA

SISTEMA DE BILHETAGEM USADO NO METRÔ-DF:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Sistema de bilhetagem em 2016	12%	59%	17%	3%	1%	5%	100%
Sistema de bilhetagem em 2017	10%	59%	14%	2%	1%	13%	100%
Sistema de bilhetagem em 2018	15%	66%	13%	3%	1%	2%	100%
Sistema de bilhetagem em 2020	16%	57%	15%	2%	1%	8%	100%



BILHETERIA

COMPARATIVO DO SISTEMA DE BILHETAGEM USADO NO METRÔ-DF:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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%	13%	18%	9%	15%	11%	14%	22%	32%	19%	15%	24%	15%	10%	10%	14%	17%	8%	11%	16%	19%	16%	19%	13%
BOM	65%	69%	56%	67%	64%	68%	63%	62%	48%	61%	71%	57%	67%	66%	75%	68%	66%	68%	74%	61%	69%	71%	69%	76%
REGULAR	17%	9%	17%	16%	15%	16%	15%	11%	21%	13%	7%	13%	14%	18%	11%	15%	15%	15%	7%	18%	9%	9%	6%	3%
RUIM	4%	6%	3%	9%	3%	0%	4%	2%	0%	2%	3%	6%	2%	3%	2%	2%	2%	6%	1%	1%	1%	3%	2%	4%
PÉSSIMO	0%	2%	2%	0%	0%	3%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	0%	4%	1%
NS/NR	0%	2%	5%	0%	3%	3%	3%	2%	0%	4%	3%	1%	2%	3%	2%	1%	0%	2%	8%	4%	2%	1%	2%	3%

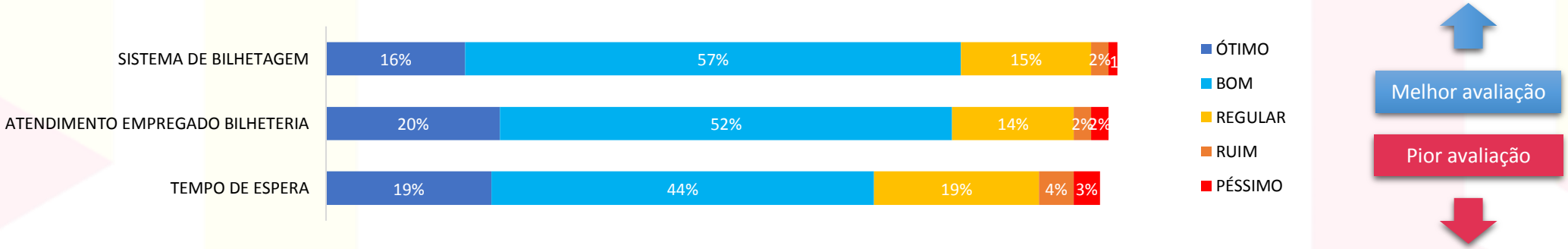
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	15%	15%	13%	19%	18%	16%	27%	23%	8%	18%	13%	12%	13%	21%	22%	13%	15%	19%	12%	17%	21%	15%	28%
BOM	60%	58%	70%	62%	60%	63%	51%	43%	48%	60%	55%	63%	62%	65%	62%	54%	56%	59%	53%	57%	53%	47%	54%	46%
REGULAR	16%	21%	15%	14%	14%	15%	17%	10%	11%	16%	15%	16%	13%	14%	13%	14%	21%	13%	22%	12%	22%	18%	14%	12%
RUIM	0%	0%	0%	3%	1%	0%	2%	4%	2%	1%	2%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	2%	3%	3%	2%	5%	1%	4%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	3%	1%	0%	1%	0%	2%	0%	2%	2%	1%	0%	1%	0%	6%	1%	0%	2%	4%	4%	1%	0%
NS/NR	2%	6%	0%	5%	5%	5%	12%	16%	14%	15%	8%	6%	9%	7%	3%	7%	4%	9%	3%	14%	2%	5%	15%	11%

BILHETERIA

TODOS OS ITENS - COMPARATIVO

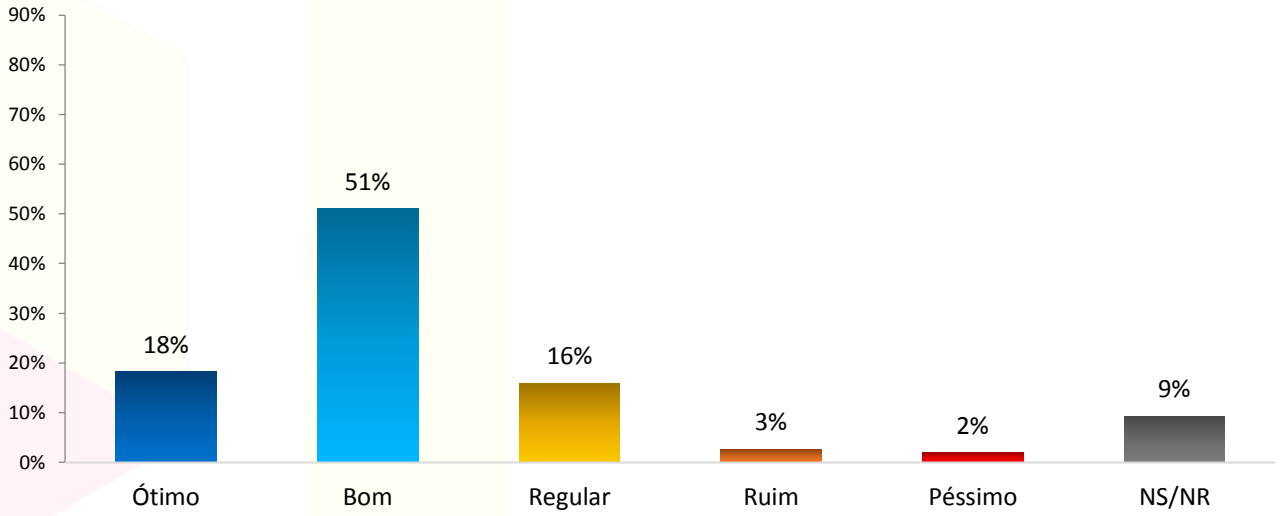
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
TEMPO DE ESPERA	19%	44%	19%	4%	3%	10%	100%
ATENDIMENTO EMPREGADO BILHETERIA	20%	52%	14%	2%	2%	10%	100%
SISTEMA DE BILHETAGEM	16%	57%	15%	2%	1%	8%	100%

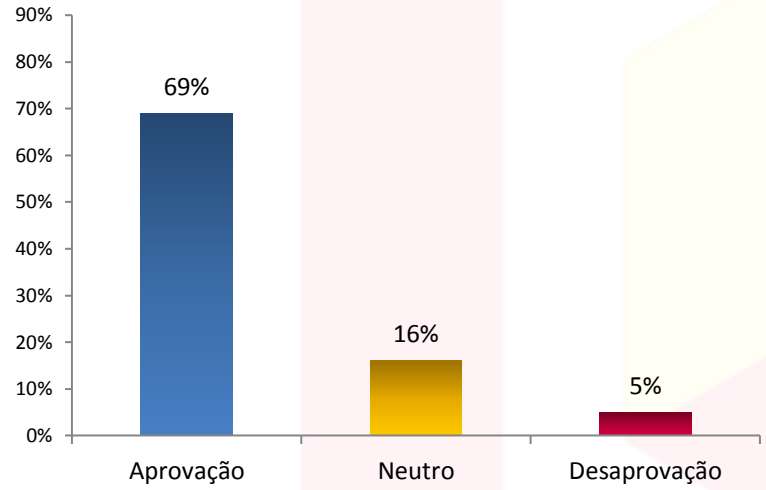


Dentre os quesitos avaliados na bilheteria, o sistema de bilhetagem teve melhor índice de aprovação, com 73% de citações ótimo e bom. Em segundo, o atendimento do empregado na bilheteria, com 72%. Em terceira colocação, contudo também bem avaliado, o tempo de espera, com 63% de aprovação.

BILHETERIA

AVALIAÇÃO GERAL DA BILHETERIA





Os gráficos acima reúnem a avaliação geral da bilheteria do Metrô-DF, reunindo as médias das avaliações dos itens da bilheteria (Tempo de espera, Atendimento do empregado da bilheteria e sistema de bilhetagem). 69% avaliam a bilheteria como Ótimo ou Bom, 16% são neutros e apenas 5% avaliam como Ruim ou Péssimo.

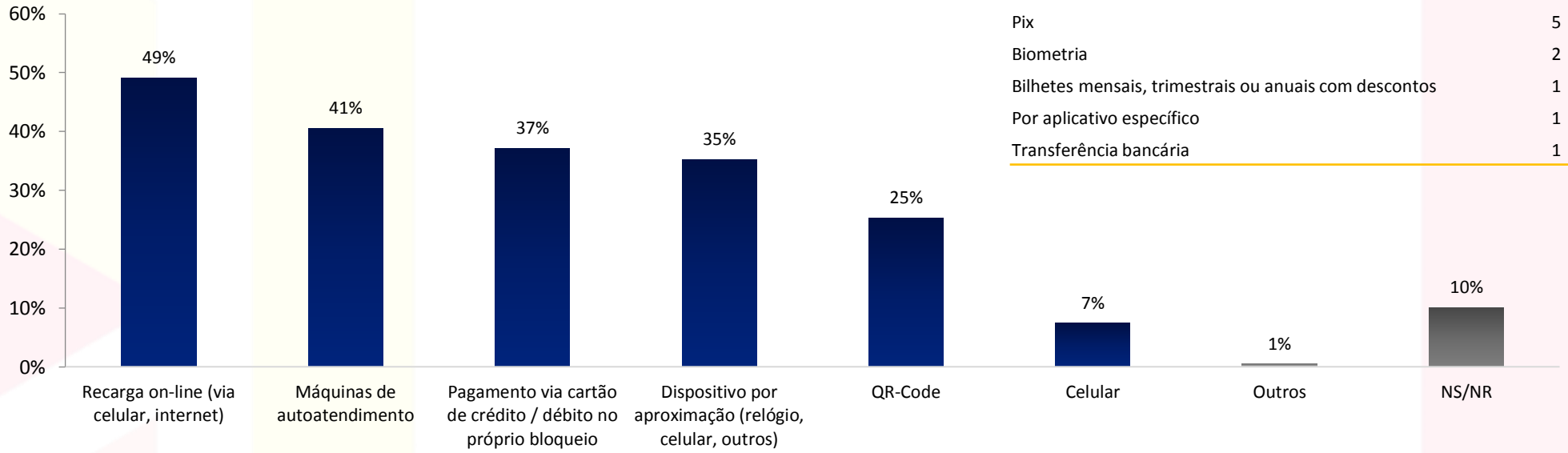


SISTEMA DE BILHETAGEM | **TEVE A MELHOR AVALIAÇÃO**

DENTRE OS ITENS DA BILHETERIA, COM 73% DE APROVAÇÃO

BILHETERIA

NOVAS TECNOLOGIAS PARA PAGAMENTO:



TECNOLOGIAS	FREQUÊNCIA	PORCENTUAL
Mercado Pago	5	0,2%
Pix	5	0,2%
Biometria	2	0,1%
Bilhetes mensais, trimestrais ou anuais com descontos	1	0,0%
Por aplicativo específico	1	0,0%
Transferência bancária	1	0,0%

Nesta questão, o respondente poderia sugerir mais de uma tecnologia, desta forma, os percentuais quando somados são maiores que 100%. A recarga on-line foi a mais citada, com 49% de respostas. A tabela ao lado superior direito informa de forma detalhada as opções “outros”.

RECARGA ONLINE | **FOI SOLICITADO POR**

49% DOS RESPONDENTES DO ESTUDO

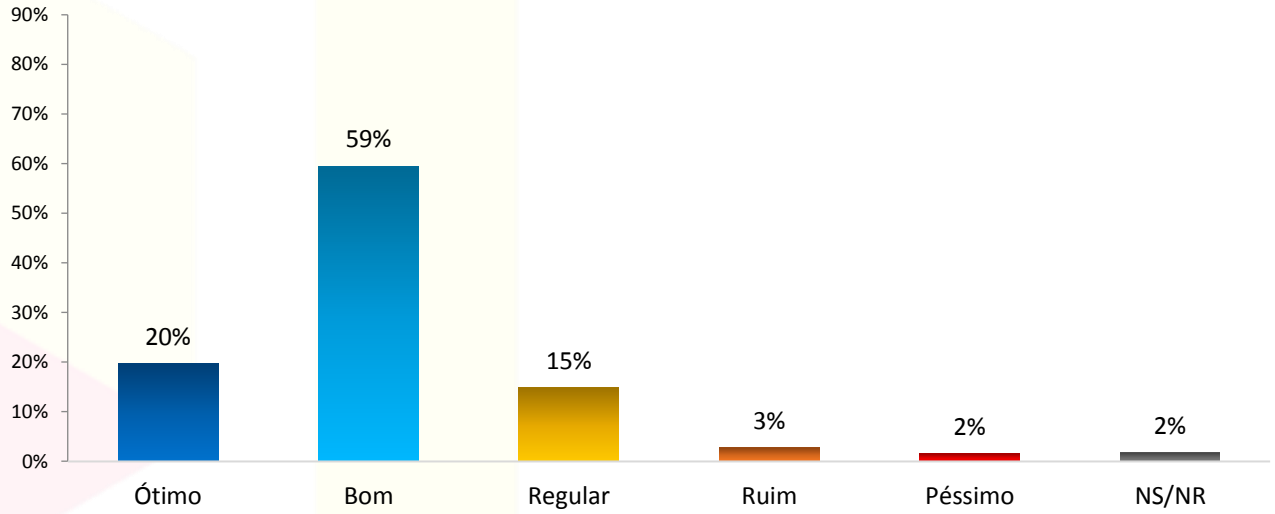


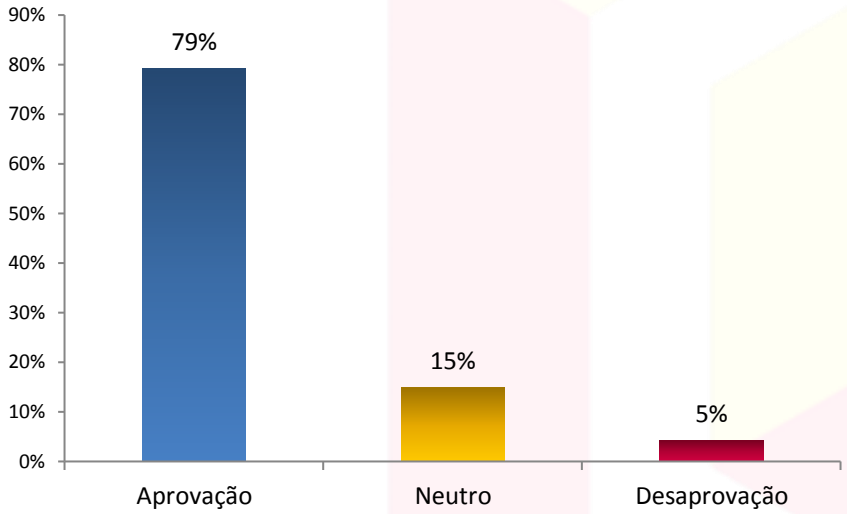
CAPÍTULO 3

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

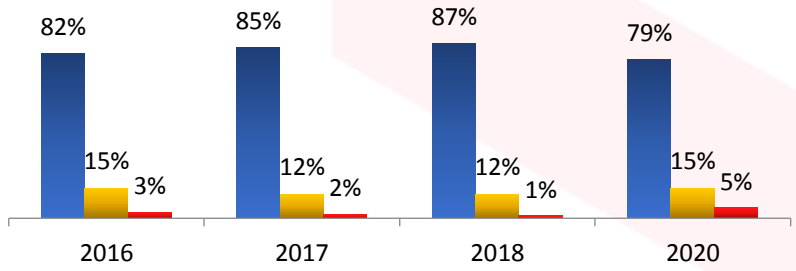
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Iluminação das estações em 2016	17%	65%	15%	2%	1%	1%	100%
Iluminação das estações em 2017	13%	72%	12%	1%	1%	4%	100%
Iluminação das estações em 2018	16%	71%	12%	1%	0%	0%	100%
Iluminação das estações em 2020	20%	59%	15%	3%	2%	2%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

COMPARATIVO DE ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

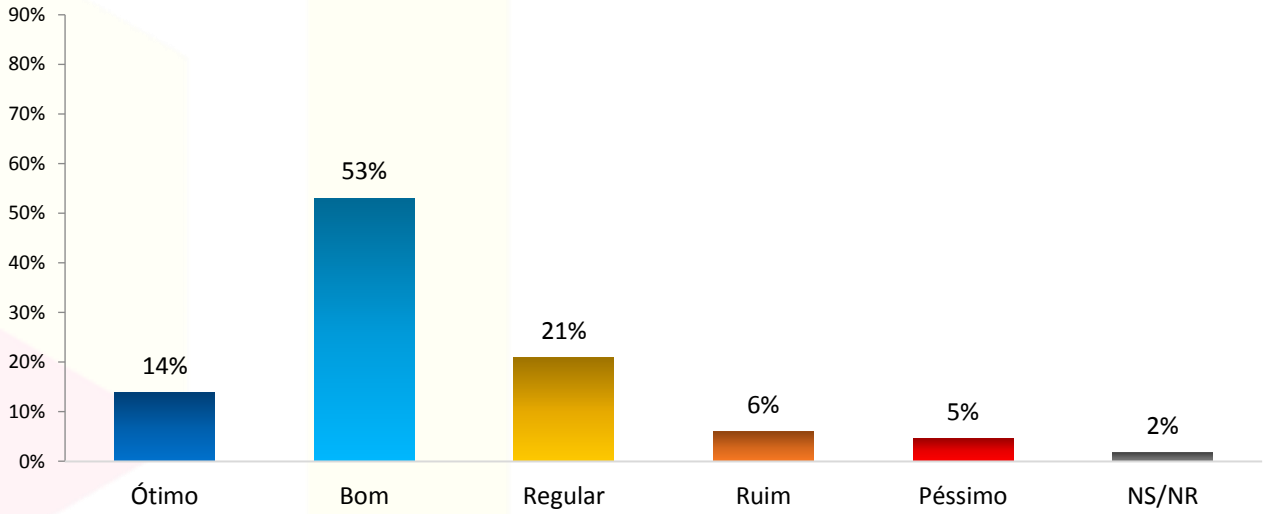
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18%	20%	17%	20%	19%	19%	22%	16%	27%	24%	12%	20%	16%	7%	11%	6%	15%	8%	16%	21%	20%	12%	20%	13%
BOM	73%	67%	73%	67%	67%	67%	62%	69%	59%	68%	74%	73%	69%	68%	81%	74%	83%	72%	76%	70%	70%	78%	67%	75%
REGULAR	7%	13%	11%	11%	14%	11%	15%	15%	14%	7%	14%	7%	14%	24%	8%	18%	2%	19%	8%	9%	10%	7%	10%	12%
RUIM	0%	0%	0%	1%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	3%	1%	0%
PÉSSIMO	1%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

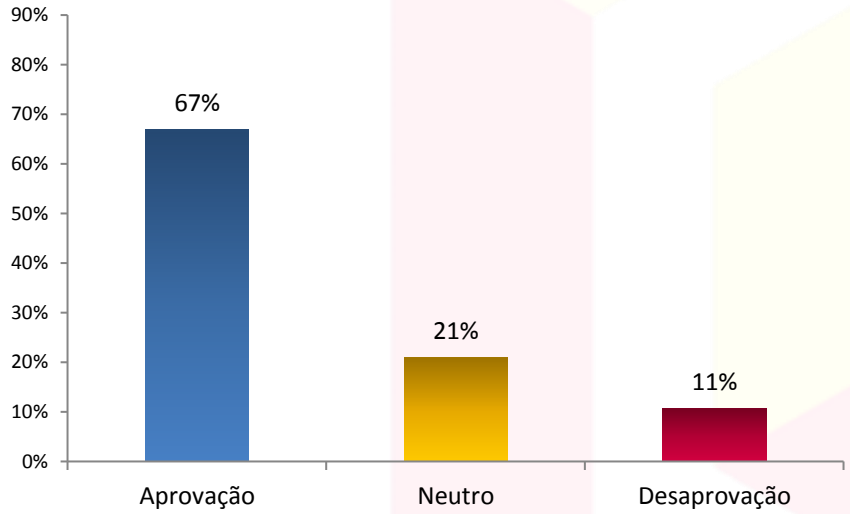
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	23%	21%	19%	17%	13%	29%	22%	23%	22%	21%	20%	21%	19%	14%	22%	21%	16%	13%	20%	22%	16%	14%	24%
BOM	67%	53%	70%	65%	62%	63%	57%	61%	52%	64%	57%	50%	60%	59%	57%	59%	48%	63%	63%	61%	52%	61%	56%	58%
REGULAR	10%	13%	9%	10%	16%	25%	11%	11%	14%	10%	13%	26%	10%	17%	22%	14%	23%	17%	12%	15%	22%	12%	25%	14%
RUIM	0%	4%	0%	3%	1%	0%	2%	3%	2%	5%	4%	2%	4%	0%	4%	2%	0%	1%	8%	1%	2%	6%	4%	3%
PÉSSIMO	0%	8%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	5%	0%	4%	1%	0%	1%	0%	1%	8%	0%	2%	1%	2%	5%	2%	1%
NS/NR	0%	0%	0%	3%	3%	0%	1%	0%	5%	0%	2%	1%	4%	3%	3%	1%	0%	3%	2%	1%	0%	0%	0%	0%

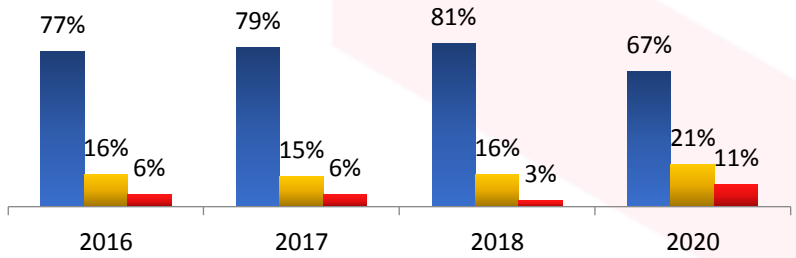
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES

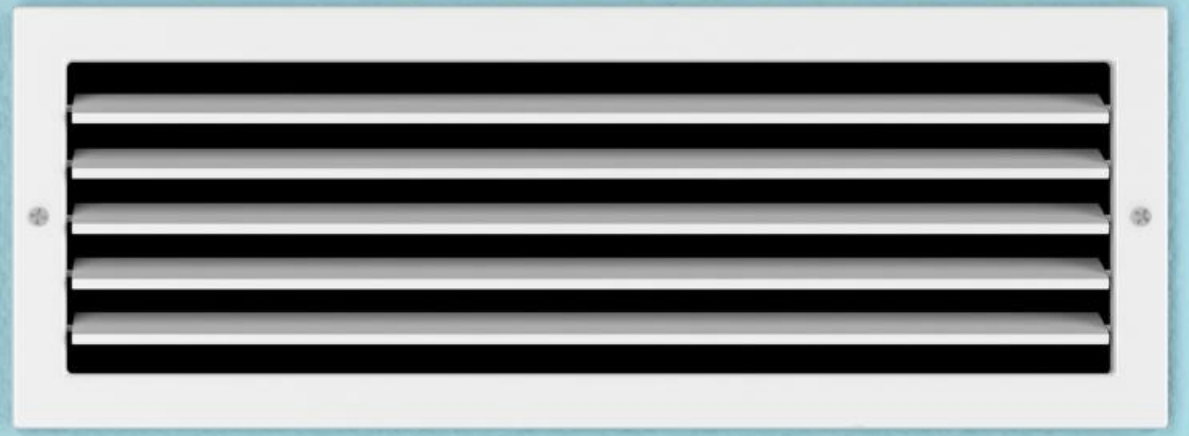




	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Ventilação das estações em 2016	16%	61%	16%	4%	2%	0%	100%
Ventilação das estações em 2017	11%	68%	15%	4%	2%	0%	100%
Ventilação das estações em 2018	15%	66%	16%	2%	1%	0%	100%
Ventilação das estações em 2020	14%	53%	21%	6%	5%	2%	100%



VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES



é um atributo que demostrou declínio em seu índice de aprovação, se comparado com os estudos anteriores.

2016	2017	2018	2020
76%	79%	81%	67%

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

COMPARATIVO DE VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

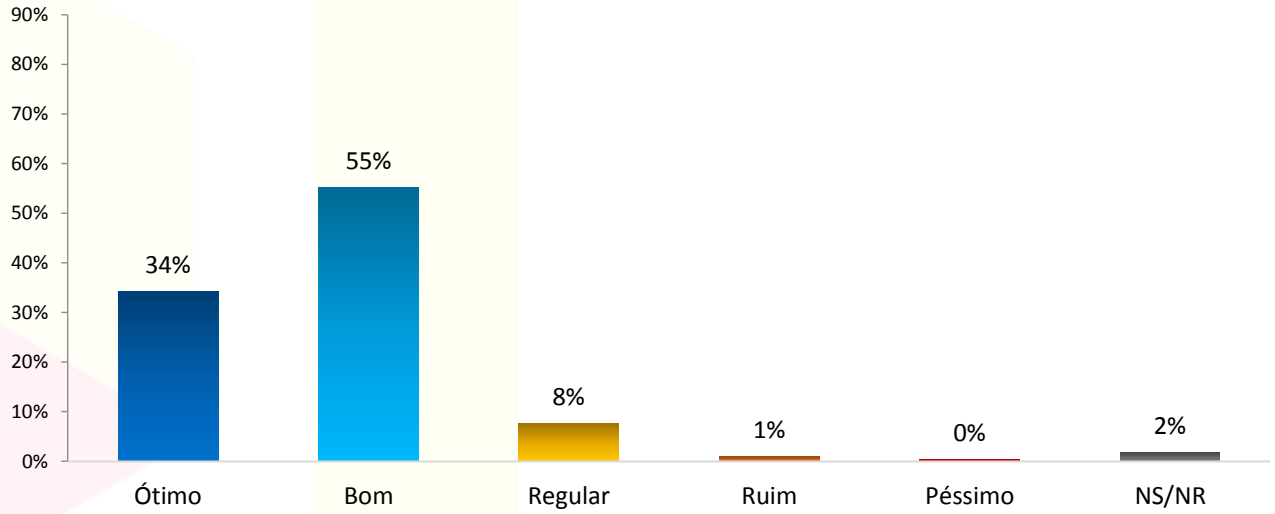
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	14%	19%	6%	16%	16%	8%	19%	17%	14%	29%	14%	18%	15%	7%	10%	7%	13%	8%	16%	23%	19%	14%	17%	16%
BOM	69%	61%	73%	67%	63%	73%	63%	65%	57%	60%	71%	69%	63%	72%	73%	56%	83%	60%	75%	62%	67%	77%	66%	76%
REGULAR	13%	20%	17%	13%	19%	16%	15%	15%	30%	9%	13%	7%	19%	19%	17%	34%	4%	26%	8%	12%	12%	9%	12%	8%
RUIM	3%	0%	5%	4%	1%	3%	2%	3%	0%	1%	2%	6%	3%	0%	1%	3%	0%	3%	1%	3%	1%	0%	4%	0%
PÉSSIMO	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

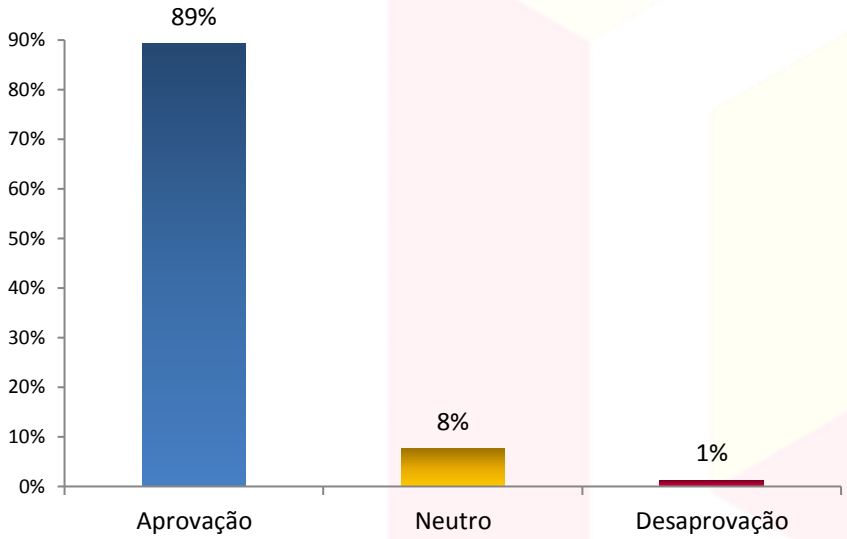
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	6%	15%	10%	16%	10%	19%	12%	16%	8%	19%	9%	12%	22%	15%	16%	13%	11%	12%	7%	19%	21%	16%	13%
BOM	50%	49%	70%	70%	60%	65%	50%	63%	41%	51%	55%	55%	42%	51%	59%	49%	40%	50%	56%	46%	56%	62%	59%	63%
REGULAR	28%	36%	8%	14%	16%	23%	22%	12%	32%	20%	19%	21%	24%	20%	18%	23%	31%	28%	11%	30%	20%	14%	17%	17%
RUIM	0%	9%	6%	2%	7%	3%	6%	9%	2%	13%	2%	7%	9%	6%	2%	7%	0%	6%	10%	6%	3%	3%	4%	3%
PÉSSIMO	12%	0%	2%	2%	1%	0%	2%	5%	5%	8%	4%	6%	6%	1%	5%	4%	12%	3%	11%	10%	2%	0%	2%	4%
NS/NR	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	0%	5%	0%	1%	2%	7%	0%	1%	1%	4%	3%	0%	1%	0%	0%	1%	0%

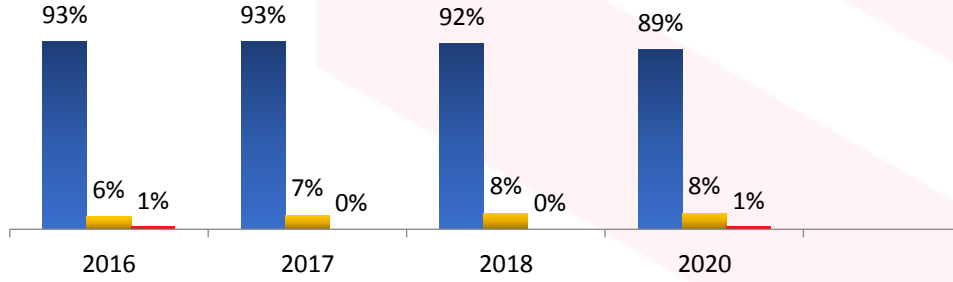
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NAS ESTAÇÕES:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Limpeza e conservação em 2016	31%	62%	6%	1%	0%	0%	100%
Limpeza e conservação em 2017	20%	73%	7%	0%	0%	0%	100%
Limpeza e conservação em 2018	23%	69%	8%	0%	0%	0%	100%
Limpeza e conservação em 2020	34%	55%	8%	1%	0%	2%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

COMPARATIVO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NAS ESTAÇÕES:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

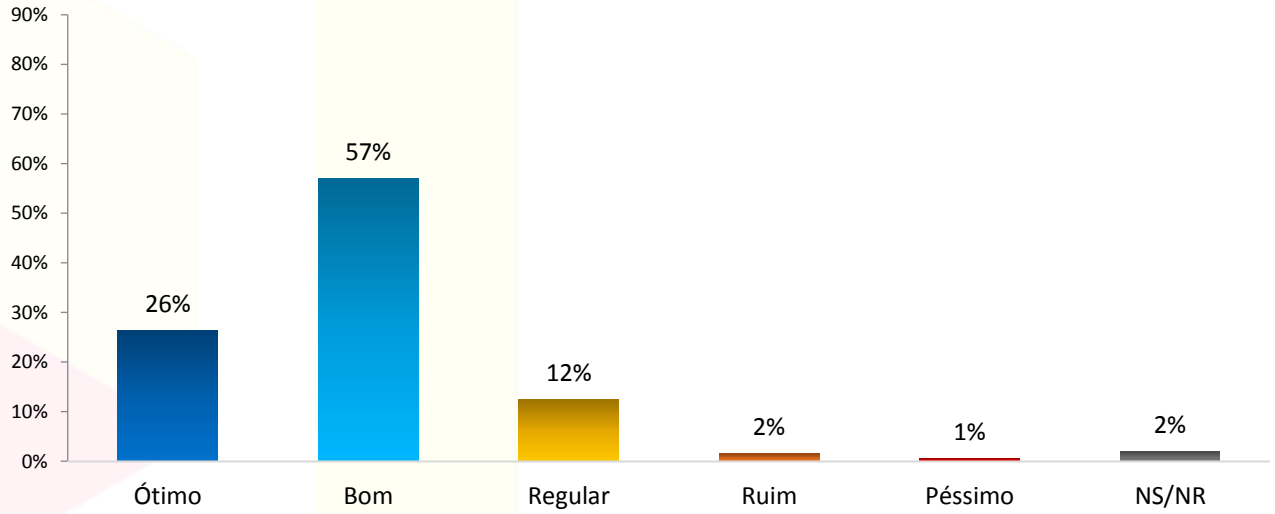
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	23%	28%	26%	26%	24%	24%	24%	28%	39%	27%	17%	22%	25%	12%	18%	15%	30%	17%	17%	25%	28%	20%	24%	20%
BOM	73%	63%	67%	67%	64%	70%	69%	66%	52%	65%	74%	72%	66%	71%	78%	70%	70%	75%	76%	67%	66%	78%	70%	75%
REGULAR	4%	9%	8%	6%	10%	3%	7%	6%	9%	8%	9%	5%	8%	16%	4%	14%	0%	8%	7%	8%	6%	3%	5%	5%
RUIM	0%	0%	0%	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

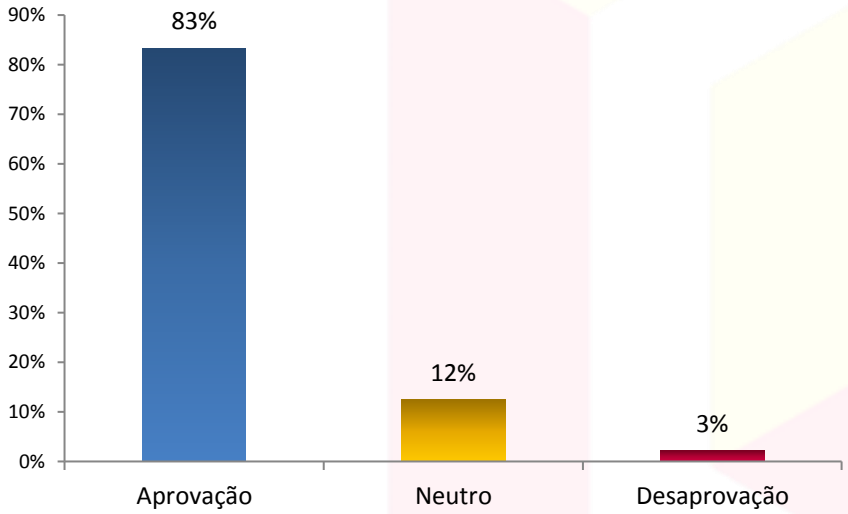
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	41%	23%	43%	41%	35%	30%	36%	33%	18%	28%	31%	33%	39%	39%	29%	39%	46%	28%	25%	31%	36%	39%	31%	38%
BOM	52%	66%	49%	40%	57%	65%	56%	59%	75%	61%	57%	51%	46%	51%	60%	49%	48%	56%	66%	60%	53%	53%	59%	55%
REGULAR	3%	6%	8%	16%	7%	5%	7%	8%	2%	6%	9%	12%	7%	7%	11%	8%	2%	11%	8%	7%	10%	8%	7%	7%
RUIM	3%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	1%	0%	1%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	0%	5%	0%	1%	2%	8%	0%	1%	2%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	1%	0%

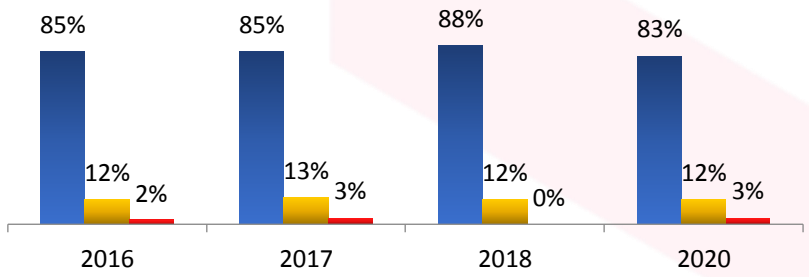
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES (PLACAS, ADESIVOS E MAPAS):





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Sinalização nas estações em 2016	20%	65%	12%	1%	1%	1%	100%
Sinalização nas estações em 2017	15%	70%	13%	2%	1%	0%	100%
Sinalização nas estações em 2018	17%	71%	12%	0%	0%	0%	100%
Sinalização nas estações em 2020	26%	57%	12%	2%	1%	2%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

COMPARATIVO DE SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES (PLACAS, ADESIVOS E MAPAS):

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

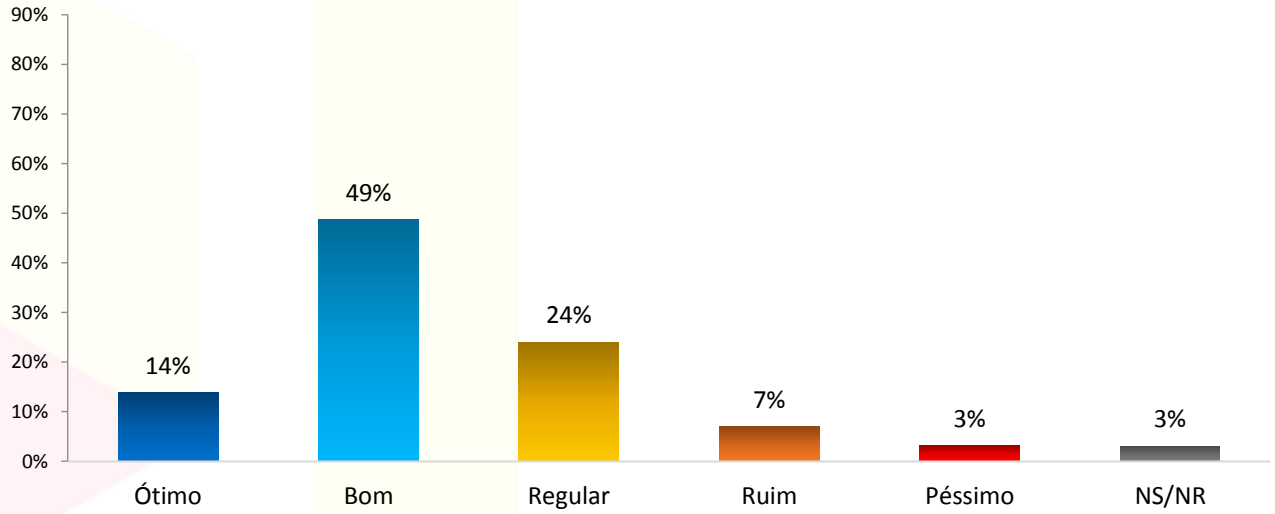
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18%	17%	18%	19%	17%	14%	20%	16%	30%	23%	14%	28%	18%	7%	11%	8%	21%	12%	14%	19%	22%	12%	21%	15%
BOM	70%	67%	73%	71%	65%	78%	64%	73%	55%	66%	76%	66%	68%	75%	77%	73%	75%	73%	78%	68%	70%	79%	70%	74%
REGULAR	9%	17%	7%	9%	17%	8%	15%	11%	16%	11%	9%	6%	12%	16%	13%	19%	4%	14%	7%	14%	8%	7%	8%	12%
RUIM	1%	0%	2%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%
PÉSSIMO	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

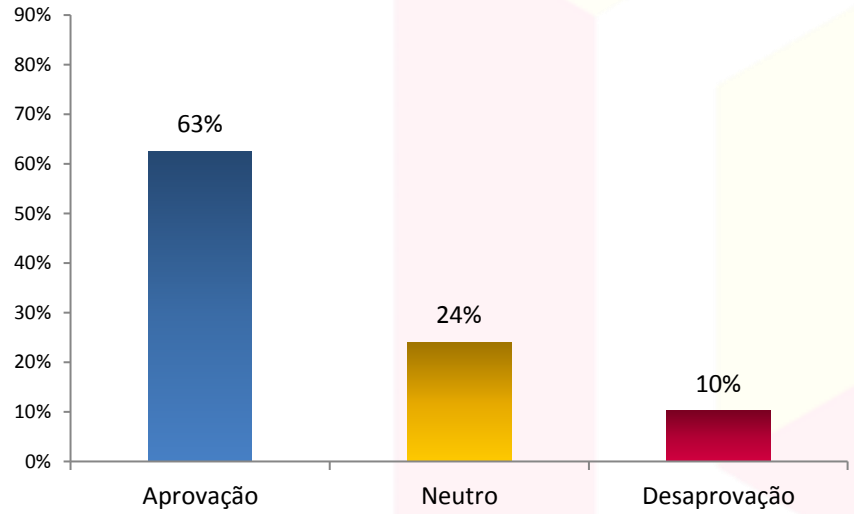
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	26%	26%	21%	30%	20%	31%	32%	25%	23%	26%	20%	30%	30%	28%	34%	12%	18%	18%	23%	29%	25%	24%	39%
BOM	81%	57%	62%	67%	57%	58%	54%	55%	61%	64%	58%	56%	47%	57%	55%	54%	75%	64%	60%	55%	53%	56%	58%	49%
REGULAR	5%	15%	11%	8%	9%	18%	9%	10%	9%	10%	12%	20%	14%	12%	15%	11%	13%	14%	12%	18%	15%	13%	14%	11%
RUIM	0%	0%	0%	2%	1%	3%	3%	1%	0%	1%	2%	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	8%	3%	2%	5%	2%	1%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	1%	3%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	2%	0%	1%	1%	1%	0%
NS/NR	0%	2%	0%	3%	2%	0%	2%	1%	5%	0%	2%	2%	7%	0%	1%	1%	0%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	0%

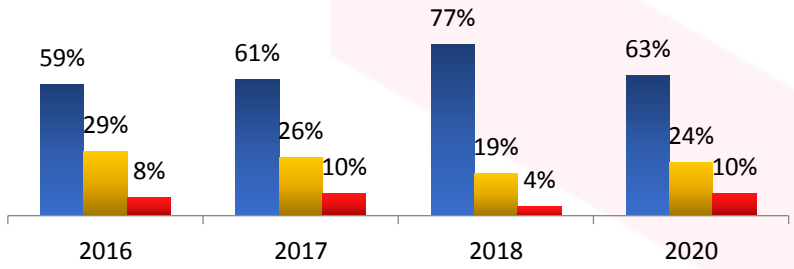
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Emissão de avisos sonoros em 2016	11%	48%	29%	5%	3%	4%	100%
Emissão de avisos sonoros em 2017	8%	53%	26%	6%	4%	3%	100%
Emissão de avisos sonoros em 2018	13%	64%	19%	3%	1%	1%	100%
Emissão de avisos sonoros em 2020	14%	49%	24%	7%	3%	3%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NAS ESTAÇÕES:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

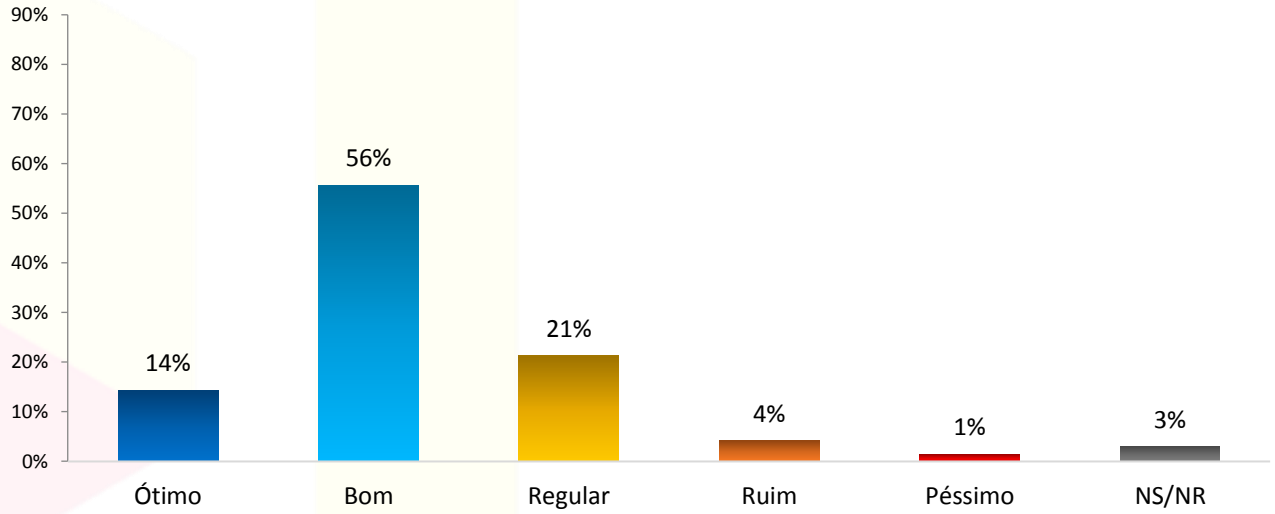
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18%	19%	12%	16%	13%	8%	13%	14%	25%	19%	10%	17%	17%	2%	9%	9%	15%	6%	12%	15%	19%	10%	12%	12%
BOM	69%	57%	64%	61%	62%	62%	58%	59%	52%	61%	68%	72%	62%	59%	69%	62%	66%	62%	71%	67%	66%	71%	68%	68%
REGULAR	10%	20%	18%	21%	20%	27%	26%	20%	23%	17%	19%	9%	17%	37%	19%	27%	15%	28%	13%	17%	13%	17%	15%	15%
RUIM	3%	2%	6%	1%	3%	0%	3%	5%	0%	2%	3%	1%	4%	3%	3%	3%	0%	3%	3%	1%	1%	1%	3%	1%
PÉSSIMO	0%	2%	0%	0%	1%	3%	0%	2%	0%	2%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	1%	0%	1%	4%

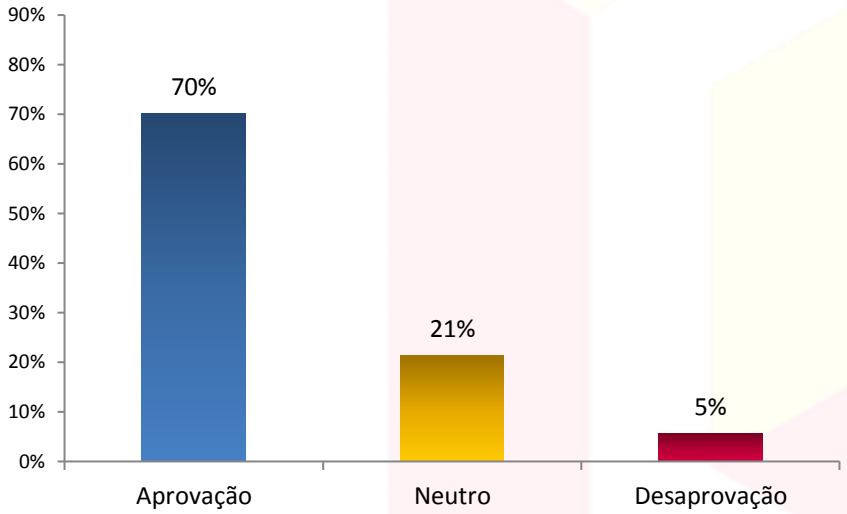
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	21%	25%	4%	14%	13%	13%	15%	13%	7%	15%	17%	16%	13%	20%	12%	18%	10%	10%	10%	11%	17%	18%	9%	22%
BOM	40%	45%	72%	43%	53%	35%	40%	53%	50%	58%	47%	45%	43%	52%	45%	50%	67%	52%	53%	49%	39%	43%	55%	39%
REGULAR	29%	23%	23%	30%	24%	33%	30%	22%	27%	17%	23%	20%	19%	20%	28%	21%	17%	23%	18%	24%	32%	31%	25%	33%
RUIM	3%	6%	2%	8%	7%	15%	8%	9%	5%	3%	8%	9%	10%	4%	7%	4%	6%	7%	11%	8%	8%	6%	6%	4%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%	3%	5%	1%	5%	6%	3%	8%	6%	3%	5%	4%	0%	3%	5%	5%	3%	0%	3%	1%
NS/NR	7%	2%	0%	5%	3%	3%	3%	2%	7%	1%	2%	1%	8%	0%	4%	2%	0%	5%	3%	3%	1%	1%	1%	0%

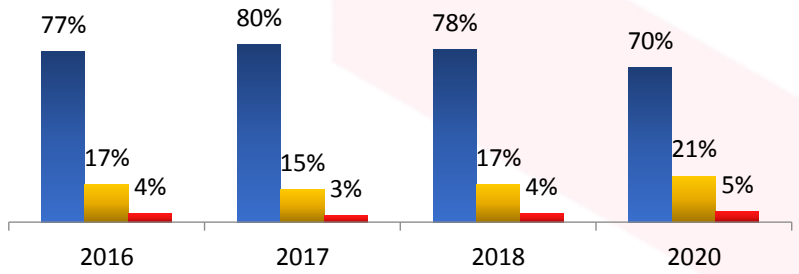
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Acessibilidade nas estações em 2016	11%	66%	17%	3%	1%	3%	100%
Acessibilidade nas estações em 2017	9%	71%	15%	2%	1%	1%	100%
Acessibilidade nas estações em 2018	13%	65%	17%	3%	1%	2%	100%
Acessibilidade nas estações em 2020	14%	56%	21%	4%	1%	3%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

COMPARATIVO DE ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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	17%	11%	11%	16%	10%	5%	11%	18%	16%	20%	9%	17%	15%	3%	10%	7%	19%	8%	11%	19%	15%	12%	10%	11%
BOM	73%	63%	73%	57%	62%	68%	60%	61%	55%	68%	67%	60%	67%	59%	70%	58%	62%	54%	77%	66%	64%	68%	66%	75%
REGULAR	6%	22%	15%	20%	20%	22%	18%	19%	21%	10%	19%	17%	16%	28%	15%	24%	15%	20%	11%	13%	17%	16%	13%	12%
RUIM	1%	0%	2%	6%	5%	5%	6%	0%	7%	1%	3%	6%	2%	3%	1%	2%	4%	10%	0%	1%	3%	3%	8%	0%
PÉSSIMO	3%	0%	0%	0%	1%	0%	4%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
NS/NR	0%	4%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	7%	4%	10%	0%	6%	1%	1%	3%	3%	2%	3%

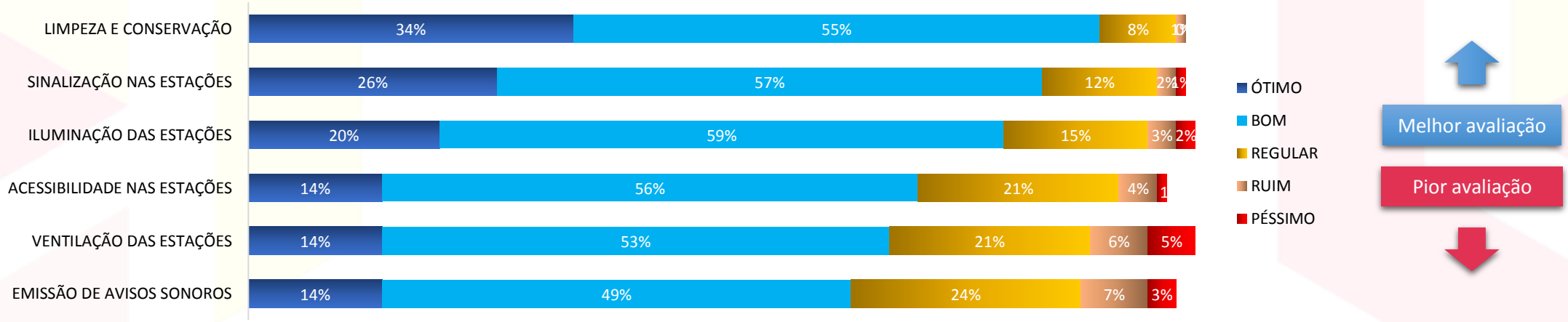
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	9%	9%	11%	19%	18%	20%	20%	14%	11%	14%	16%	16%	17%	17%	15%	10%	13%	8%	13%	19%	13%	11%	8%
BOM	64%	55%	62%	54%	51%	38%	52%	45%	45%	70%	51%	51%	54%	61%	48%	61%	73%	66%	61%	61%	51%	52%	58%	62%
REGULAR	17%	34%	25%	32%	24%	35%	20%	27%	18%	8%	22%	19%	20%	16%	28%	18%	13%	13%	17%	20%	21%	27%	24%	22%
RUIM	0%	0%	4%	0%	3%	8%	5%	6%	7%	6%	7%	8%	2%	3%	1%	2%	4%	1%	10%	4%	4%	5%	4%	5%
PÉSSIMO	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	7%	2%	4%	1%	0%	3%	2%	1%	0%	1%	3%	1%	5%	0%	1%	1%
NS/NR	0%	0%	0%	3%	3%	3%	2%	1%	9%	2%	2%	5%	8%	0%	4%	2%	0%	6%	1%	2%	0%	3%	3%	1%

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

TODOS OS ITENS - COMPARATIVO:

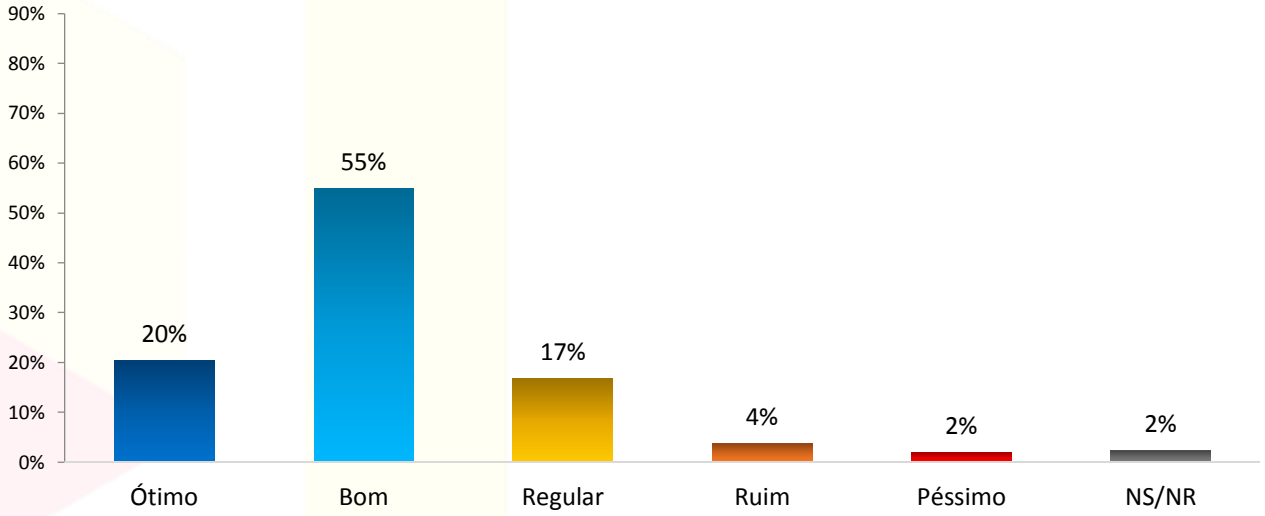
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES	20%	59%	15%	3%	2%	2%	100%
VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES	14%	53%	21%	6%	5%	2%	100%
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	34%	55%	8%	1%	0%	2%	100%
SINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES	26%	57%	12%	2%	1%	2%	100%
EMISSÃO DE AVISOS SONOROS	14%	49%	24%	7%	3%	3%	100%
ACESSIBILIDADE DAS ESTAÇÕES	14%	56%	21%	4%	1%	3%	100%

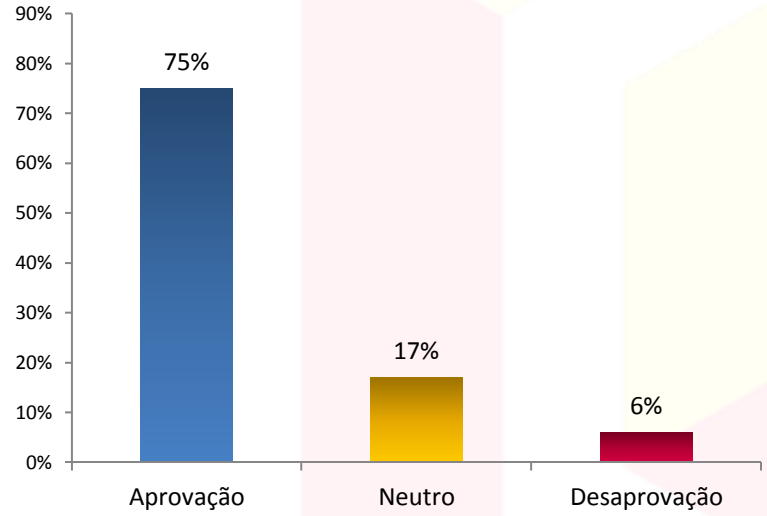


Dentre os quesitos avaliados na Infraestrutura e Serviços na estações, a limpeza e conservação teve melhor índice de aprovação, com 89% de citações ótimo e bom. Em segundo, a sinalização nas estações, com 83%. Em terceiro colocação, iluminação das estações, com 79% de aprovação.

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

AVALIAÇÃO GERAL DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES:





Os gráficos acima reúnem a avaliação geral da infraestrutura e serviços nas estações do Metrô-DF, reunindo as médias das avaliações dos itens da infraestrutura nas estações (Iluminação, Ventilação, Limpeza e Conservação, Sinalização, Emissão de avisos sonoros e Acessibilidade). 75% avaliam a infraestrutura nas estações como Ótimo ou Bom, 17% são neutros e apenas 6% avaliam como Ruim ou Péssimo.

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

FOI O ATRIBUTO MELHOR AVALIADO COM

89% | **DE MÉDIA DE APROVAÇÃO**

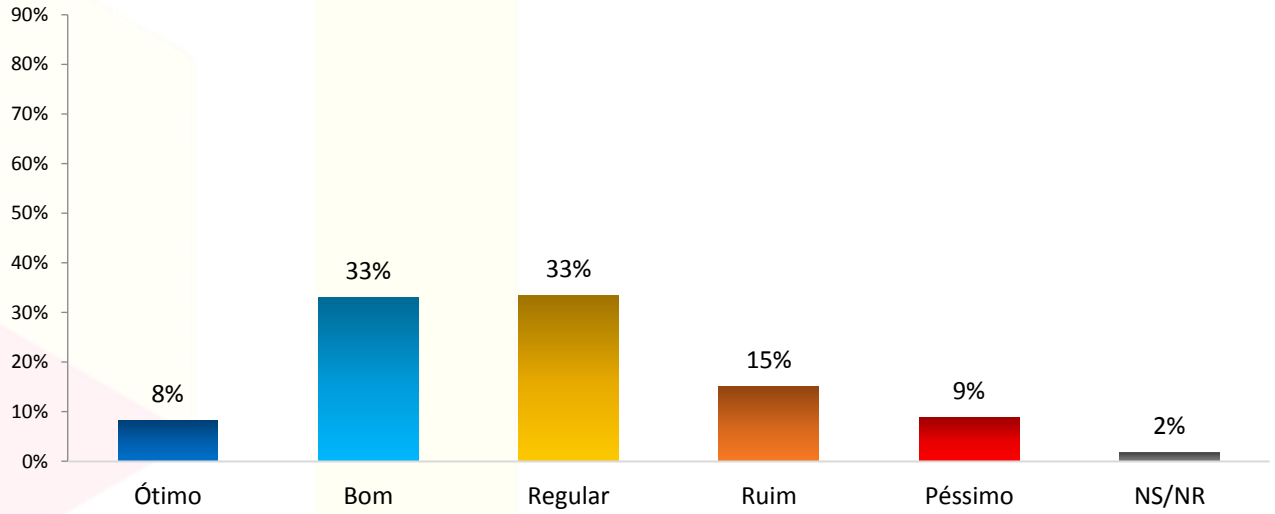


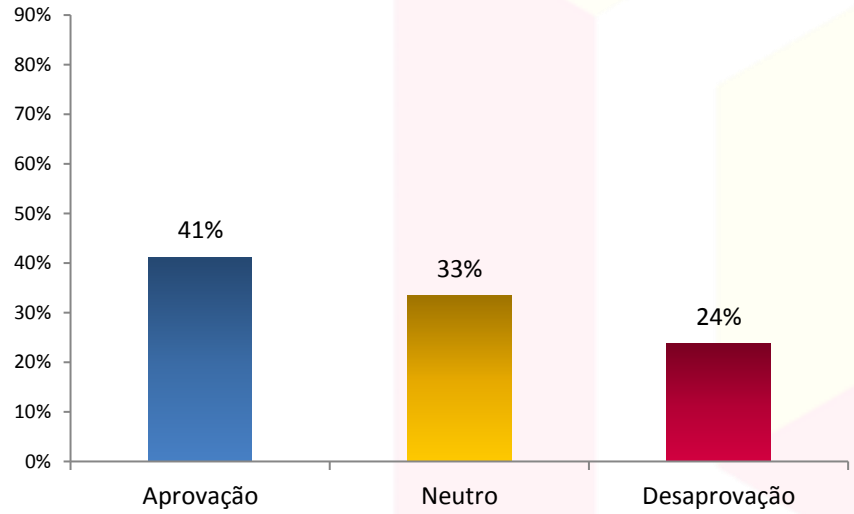
CAPÍTULO 4

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

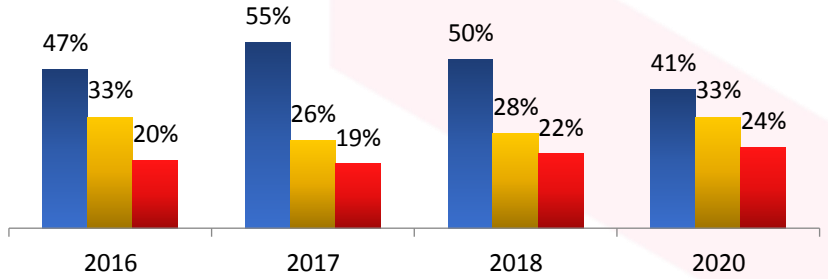
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

VENTILAÇÃO NOS TRENS:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Ventilação nos trens em 2016	7%	40%	33%	13%	7%	0%	100%
Ventilação nos trens em 2017	5%	50%	26%	11%	8%	0%	100%
Ventilação nos trens em 2018	7%	43%	28%	15%	7%	0%	100%
Ventilação nos trens em 2020	8%	33%	33%	15%	9%	2%	100%



VENTILAÇÃO NOS TRENS

obteve a menor média entre os itens desta categoria, assim como a menor nota média histórica.

2016
47%

2017
55%

2018
50%

2020
41%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

COMPARATIVO DE VENTILAÇÃO NOS TRENS:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

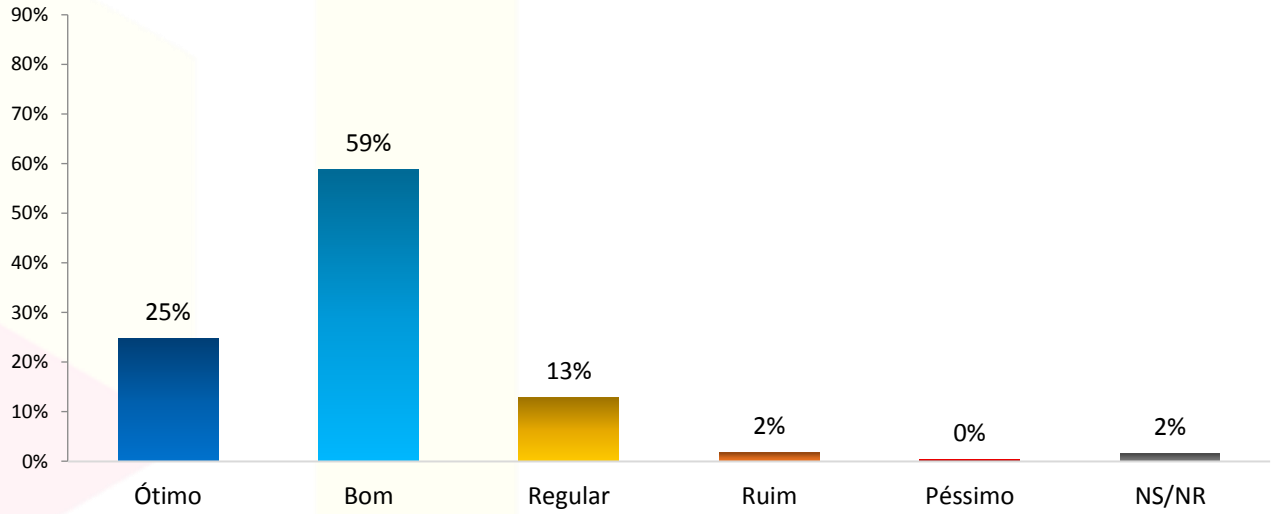
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	11%	9%	5%	1%	5%	5%	4%	2%	11%	17%	4%	5%	9%	0%	4%	6%	6%	2%	9%	13%	6%	5%	8%	3%
BOM	52%	43%	35%	36%	35%	43%	39%	38%	43%	54%	45%	42%	45%	35%	43%	45%	30%	39%	57%	52%	42%	43%	42%	46%
REGULAR	21%	35%	36%	34%	36%	32%	36%	30%	32%	18%	30%	27%	25%	35%	36%	27%	32%	29%	22%	19%	32%	29%	28%	22%
RUIM	9%	11%	21%	24%	16%	16%	14%	21%	9%	10%	15%	25%	15%	18%	11%	14%	21%	19%	11%	14%	11%	13%	13%	17%
PÉSSIMO	7%	2%	3%	4%	8%	3%	6%	8%	5%	2%	6%	1%	6%	12%	6%	8%	11%	11%	2%	2%	9%	10%	9%	12%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

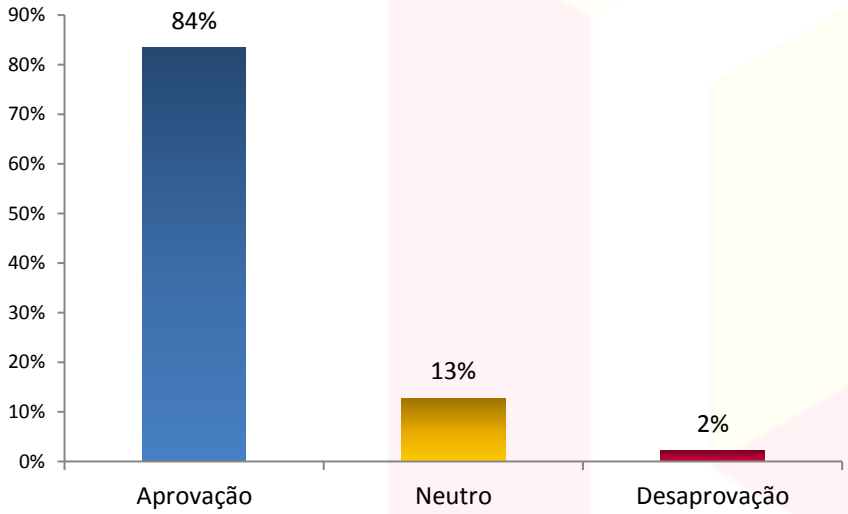
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	21%	8%	3%	5%	8%	11%	14%	5%	11%	6%	2%	8%	9%	8%	7%	8%	5%	2%	5%	15%	8%	10%	16%
BOM	17%	36%	43%	38%	29%	25%	29%	33%	23%	28%	33%	38%	37%	41%	38%	42%	35%	34%	32%	29%	27%	27%	33%	20%
REGULAR	43%	30%	36%	32%	38%	40%	36%	27%	45%	22%	27%	35%	32%	33%	31%	31%	33%	33%	31%	41%	35%	45%	28%	39%
RUIM	14%	8%	6%	8%	17%	25%	17%	15%	11%	31%	23%	14%	15%	9%	4%	14%	15%	17%	22%	13%	12%	14%	18%	21%
PÉSSIMO	10%	6%	8%	16%	11%	3%	6%	9%	11%	8%	11%	8%	4%	9%	16%	6%	10%	10%	12%	9%	11%	5%	8%	4%
NS/NR	2%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	2%	5%	0%	1%	2%	5%	0%	3%	0%	0%	2%	0%	3%	0%	0%	2%	0%

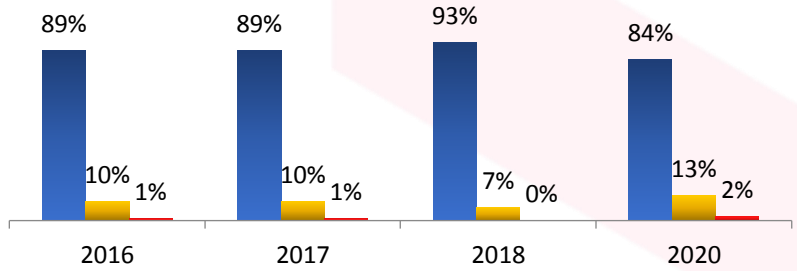
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Limpeza e conservação nos trens em 2016	24%	65%	10%	1%	0%	0%	100%
Limpeza e conservação nos trens em 2017	15%	74%	10%	1%	0%	0%	100%
Limpeza e conservação nos trens em 2018	15%	78%	7%	0%	0%	0%	100%
Limpeza e conservação nos trens em 2020	25%	59%	13%	2%	0%	2%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

COMPARATIVO DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

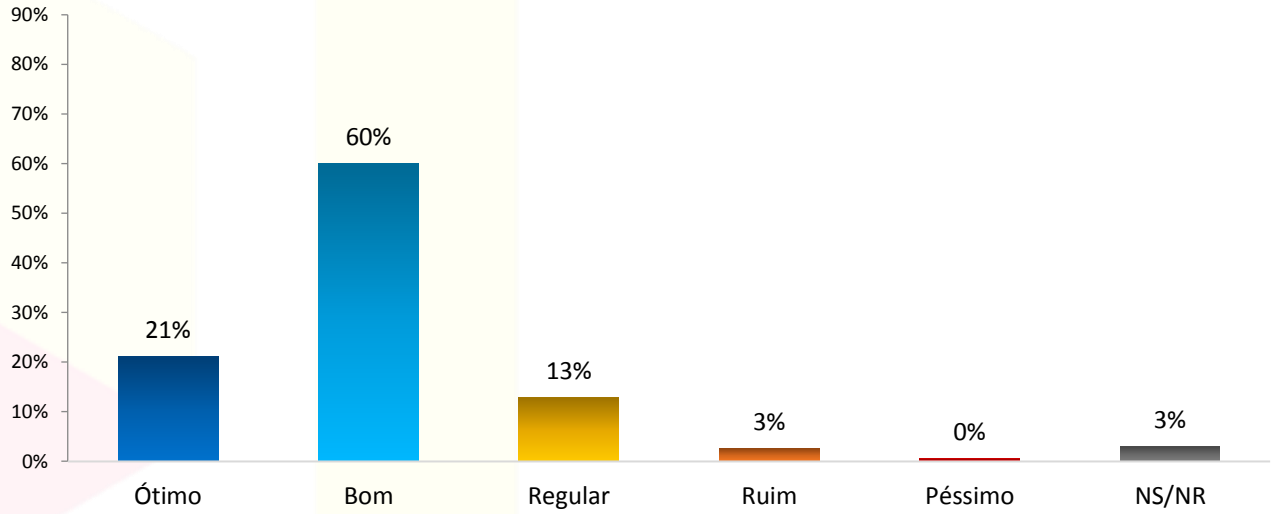
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	13%	22%	17%	11%	19%	5%	12%	21%	21%	18%	15%	17%	18%	7%	10%	9%	13%	8%	10%	17%	16%	7%	13%	13%
BOM	78%	74%	82%	81%	73%	78%	82%	71%	68%	70%	79%	78%	71%	78%	87%	84%	83%	88%	82%	74%	79%	84%	82%	82%
REGULAR	10%	4%	2%	7%	7%	14%	6%	7%	11%	12%	6%	6%	10%	15%	3%	7%	4%	4%	9%	8%	5%	8%	5%	5%
RUIM	0%	0%	0%	0%	1%	3%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	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%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%

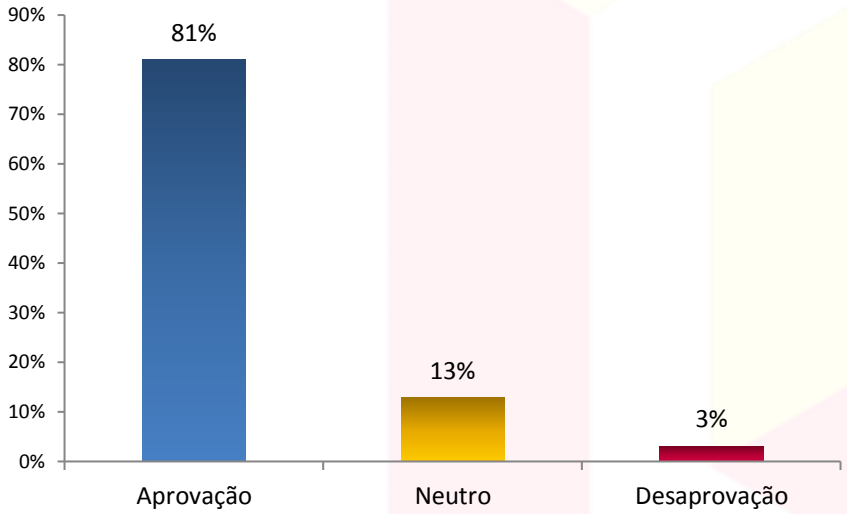
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	17%	26%	27%	22%	20%	25%	27%	25%	17%	22%	22%	28%	35%	26%	32%	17%	20%	18%	25%	30%	19%	28%	26%
BOM	47%	66%	62%	52%	64%	60%	62%	55%	61%	69%	59%	56%	57%	54%	56%	52%	62%	62%	61%	61%	51%	64%	55%	66%
REGULAR	22%	11%	11%	14%	13%	18%	12%	17%	7%	6%	17%	17%	11%	9%	13%	13%	10%	13%	14%	10%	18%	10%	14%	5%
RUIM	3%	6%	0%	3%	0%	3%	0%	0%	2%	8%	1%	2%	0%	3%	2%	2%	12%	2%	5%	1%	1%	5%	0%	1%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	1%	1%
NS/NR	2%	0%	0%	3%	0%	0%	1%	1%	5%	0%	1%	2%	5%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	2%	0%	0%	3%	0%

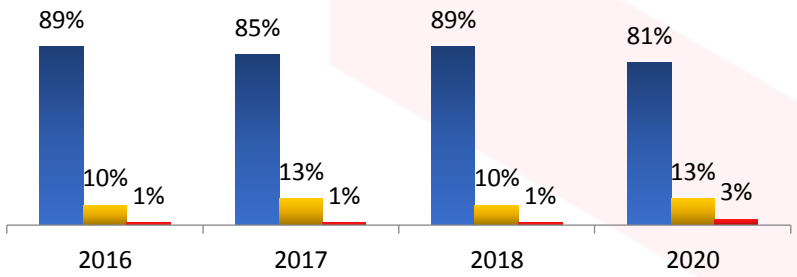
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

SINALIZAÇÃO NOS TRENS: (PLACAS, ADESIVOS E MAPAS)





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Sinalização nos trens em 2016	17%	72%	10%	1%	0%	0%	100%
Sinalização nos trens em 2017	15%	70%	13%	1%	0%	0%	100%
Sinalização nos trens em 2018	13%	76%	10%	1%	0%	0%	100%
Sinalização nos trens em 2020	21%	60%	13%	3%	0%	3%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

COMPARATIVO DE SINALIZAÇÃO NOS TRENS: (PLACAS, ADESIVOS E MAPAS)

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

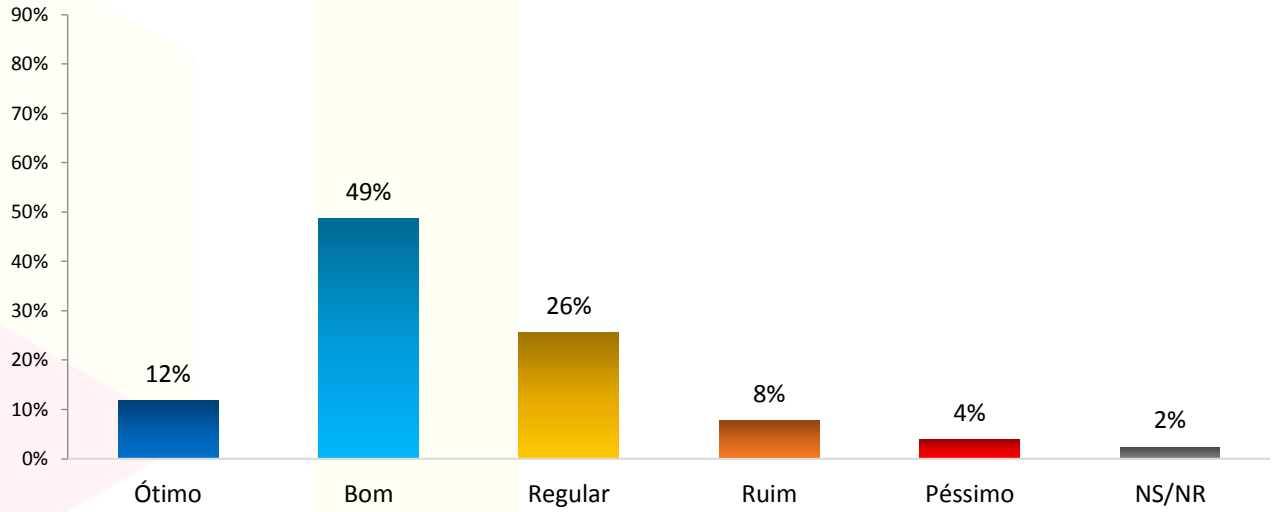
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	16%	20%	6%	9%	16%	8%	12%	10%	23%	22%	12%	13%	18%	3%	6%	11%	11%	9%	11%	19%	10%	5%	11%	9%
BOM	79%	67%	88%	81%	74%	92%	75%	74%	68%	71%	74%	73%	69%	79%	82%	72%	83%	79%	84%	70%	85%	86%	82%	84%
REGULAR	6%	13%	6%	9%	10%	0%	11%	14%	9%	5%	14%	13%	12%	18%	11%	17%	6%	11%	5%	11%	6%	8%	7%	7%
RUIM	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%

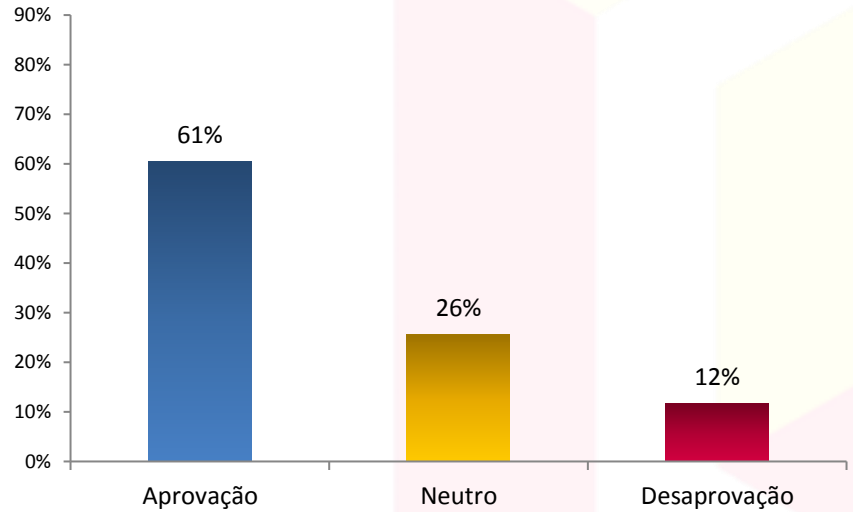
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	29%	26%	11%	14%	20%	13%	23%	24%	16%	23%	23%	16%	24%	28%	27%	27%	10%	15%	20%	18%	22%	17%	22%	22%
BOM	67%	55%	74%	65%	67%	58%	56%	65%	66%	52%	61%	49%	50%	58%	58%	58%	67%	64%	54%	61%	61%	68%	58%	74%
REGULAR	2%	11%	11%	16%	10%	25%	17%	6%	9%	19%	13%	29%	14%	13%	12%	11%	13%	13%	13%	13%	16%	13%	14%	3%
RUIM	0%	0%	0%	2%	2%	5%	0%	1%	2%	3%	1%	3%	4%	1%	1%	2%	8%	5%	7%	3%	1%	3%	2%	1%
PÉSSIMO	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%	0%	0%	1%	0%
NS/NR	2%	2%	4%	3%	2%	0%	4%	2%	7%	0%	2%	2%	8%	0%	3%	2%	2%	3%	3%	4%	0%	0%	4%	0%

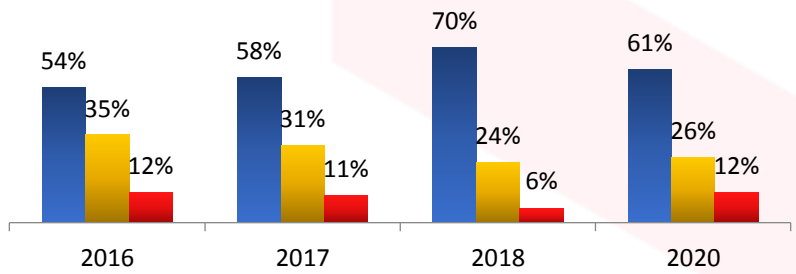
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NOS TRENS:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Emissão avisos sonoros nos trens em 2016	11%	43%	35%	8%	4%	0%	100%
Emissão avisos sonoros nos trens em 2017	8%	50%	31%	7%	4%	0%	100%
Emissão avisos sonoros nos trens em 2018	9%	61%	24%	5%	1%	0%	100%
Emissão avisos sonoros nos trens em 2020	12%	49%	26%	8%	4%	2%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

EMISSÃO DE AVISOS SONOROS NOS TRENS:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

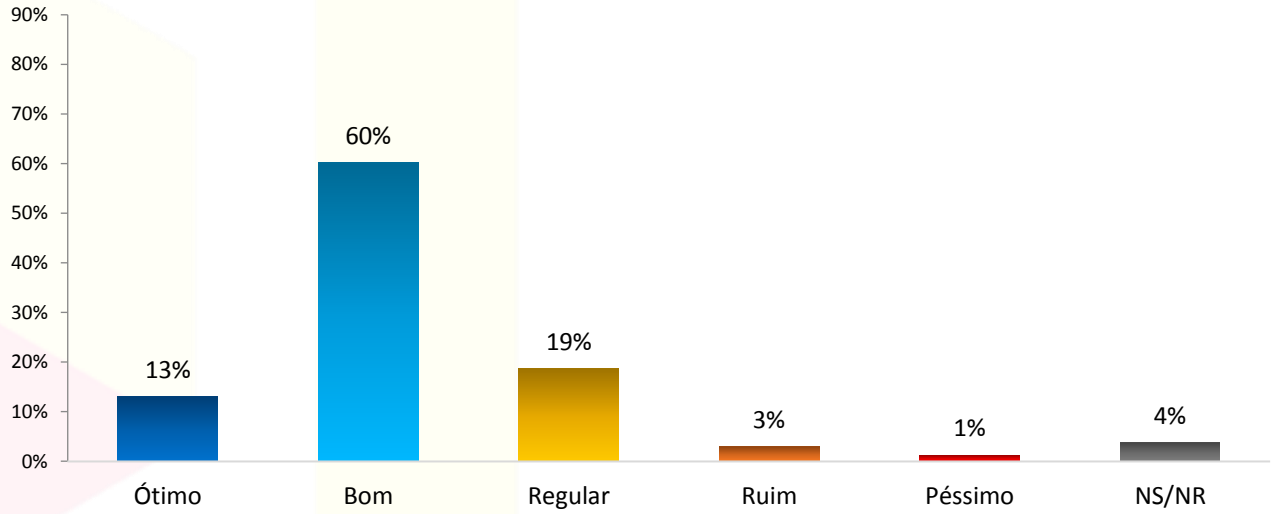
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	16%	11%	8%	4%	9%	3%	8%	9%	16%	16%	9%	7%	13%	2%	4%	9%	11%	3%	11%	13%	9%	8%	6%	5%
BOM	63%	48%	59%	50%	54%	70%	49%	48%	61%	66%	65%	61%	60%	56%	73%	63%	60%	53%	71%	65%	71%	69%	60%	70%
REGULAR	17%	39%	33%	33%	30%	19%	34%	31%	23%	16%	24%	24%	19%	40%	20%	26%	17%	30%	12%	17%	16%	18%	25%	17%
RUIM	3%	2%	0%	13%	6%	8%	8%	10%	0%	2%	3%	8%	6%	3%	3%	1%	11%	13%	4%	4%	4%	4%	6%	7%
PÉSSIMO	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	1%	0%	0%	2%	0%	1%	1%	2%	1%	1%	0%	0%	1%	4%	1%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%

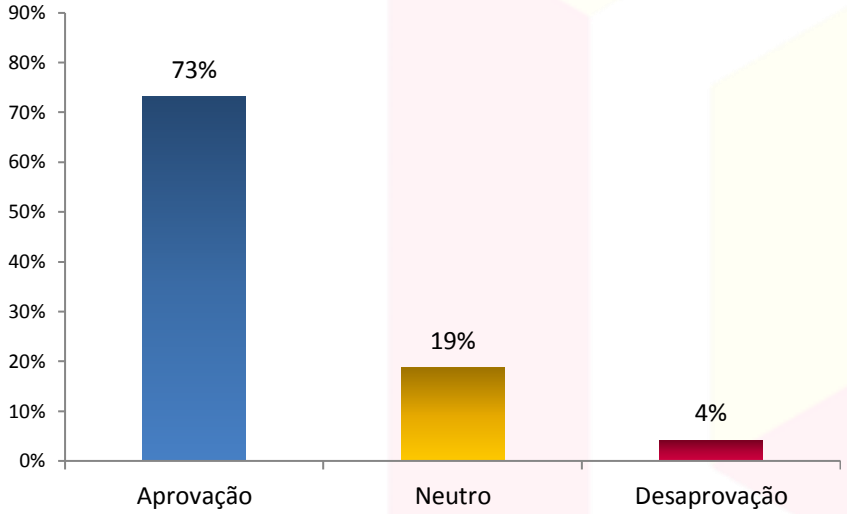
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	13%	9%	10%	13%	10%	13%	15%	14%	15%	13%	16%	14%	19%	13%	17%	12%	11%	11%	13%	11%	9%	11%	17%
BOM	60%	58%	62%	67%	63%	73%	65%	63%	57%	61%	56%	49%	56%	61%	62%	55%	75%	64%	54%	59%	65%	64%	57%	70%
REGULAR	17%	21%	21%	16%	19%	15%	16%	17%	20%	13%	25%	24%	17%	16%	18%	22%	4%	16%	21%	20%	19%	22%	22%	9%
RUIM	0%	2%	4%	5%	2%	0%	3%	4%	2%	6%	3%	6%	3%	4%	2%	1%	4%	1%	9%	4%	2%	3%	4%	0%
PÉSSIMO	0%	6%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	2%	2%	0%	1%	0%	2%	1%	0%	1%	2%	0%	3%	3%	2%	4%
NS/NR	9%	0%	4%	3%	2%	3%	2%	1%	7%	3%	2%	5%	8%	0%	4%	4%	6%	7%	3%	4%	1%	0%	4%	0%

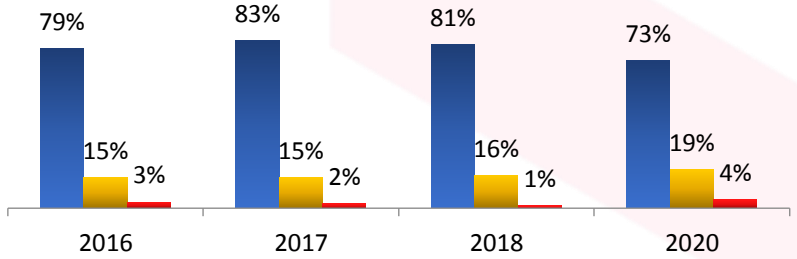
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

ACESSIBILIDADE NOS TRENS:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Acessibilidade nos trens em 2016	10%	69%	15%	2%	1%	2%	100%
Acessibilidade nos trens em 2017	10%	73%	15%	1%	1%	0%	100%
Acessibilidade nos trens em 2018	10%	71%	16%	1%	0%	2%	100%
Acessibilidade nos trens em 2020	13%	60%	19%	3%	1%	4%	100%



INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

ACESSIBILIDADE NOS TRENS:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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%	15%	3%	7%	10%	0%	9%	14%	23%	16%	11%	12%	13%	2%	7%	10%	11%	3%	11%	14%	10%	9%	8%	7%
BOM	79%	56%	76%	74%	71%	84%	68%	63%	64%	70%	71%	67%	68%	68%	74%	58%	72%	72%	78%	75%	79%	79%	75%	76%
REGULAR	9%	24%	21%	17%	17%	16%	18%	23%	14%	11%	15%	20%	18%	21%	17%	22%	17%	17%	9%	9%	10%	12%	13%	16%
RUIM	0%	0%	0%	0%	1%	0%	4%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	0%	2%	2%	2%	1%	0%	0%	2%	0%
PÉSSIMO	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
NS/NR	0%	6%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	9%	2%	10%	7%	7%	0%	1%	1%	0%	2%	1%

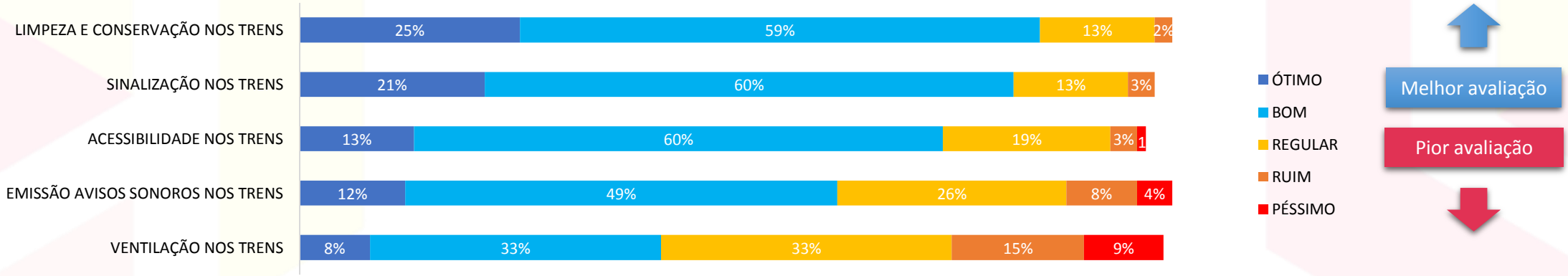
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	21%	17%	0%	25%	10%	5%	11%	20%	9%	11%	14%	8%	11%	17%	11%	14%	15%	11%	7%	8%	11%	10%	12%	12%
BOM	66%	57%	66%	49%	52%	48%	48%	49%	48%	48%	42%	42%	45%	57%	54%	53%	54%	46%	56%	45%	41%	42%	50%	47%
REGULAR	10%	17%	21%	16%	30%	35%	30%	21%	20%	28%	31%	24%	22%	22%	20%	20%	15%	28%	24%	29%	33%	30%	28%	34%
RUIM	0%	2%	4%	6%	7%	10%	5%	7%	9%	6%	9%	10%	13%	4%	4%	9%	8%	7%	7%	8%	9%	13%	4%	7%
PÉSSIMO	2%	8%	6%	0%	2%	3%	5%	2%	9%	7%	4%	12%	2%	0%	8%	1%	6%	6%	4%	6%	6%	5%	3%	0%
NS/NR	2%	0%	4%	3%	0%	0%	2%	1%	5%	0%	1%	3%	6%	0%	4%	2%	2%	3%	2%	4%	0%	0%	4%	0%

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

TODOS OS ITENS - COMPARATIVO:

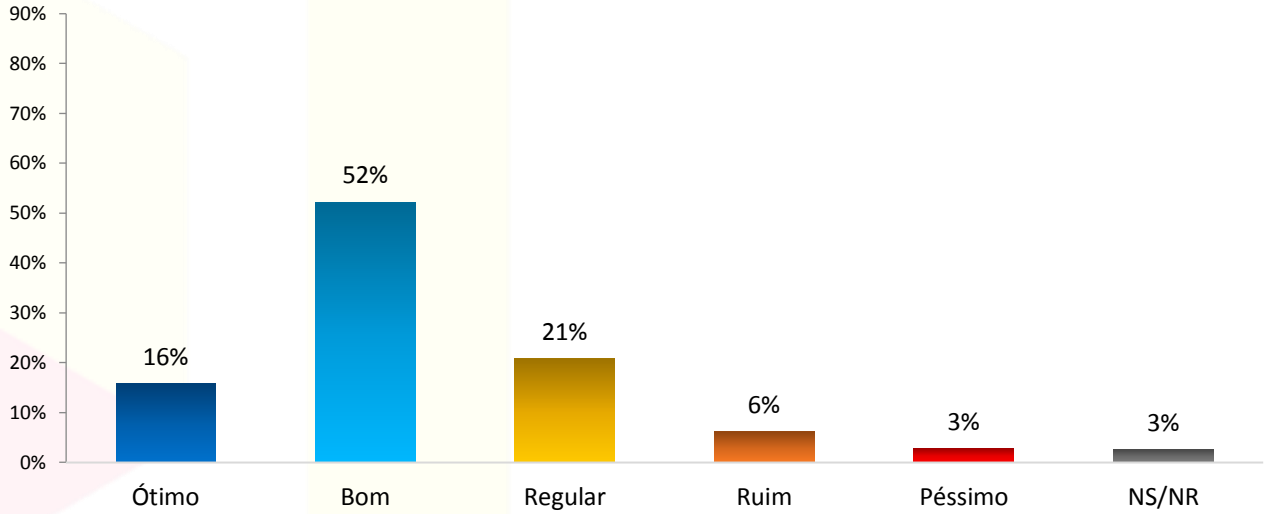
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
VENTILAÇÃO NOS TRENS	8%	33%	33%	15%	9%	2%	100%
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS	25%	59%	13%	2%	0%	2%	100%
SINALIZAÇÃO NOS TRENS	21%	60%	13%	3%	0%	3%	100%
EMISSÃO AVISOS SONOROS NOS TRENS	12%	49%	26%	8%	4%	2%	100%
ACESSIBILIDADE NOS TRENS	13%	60%	19%	3%	1%	4%	100%

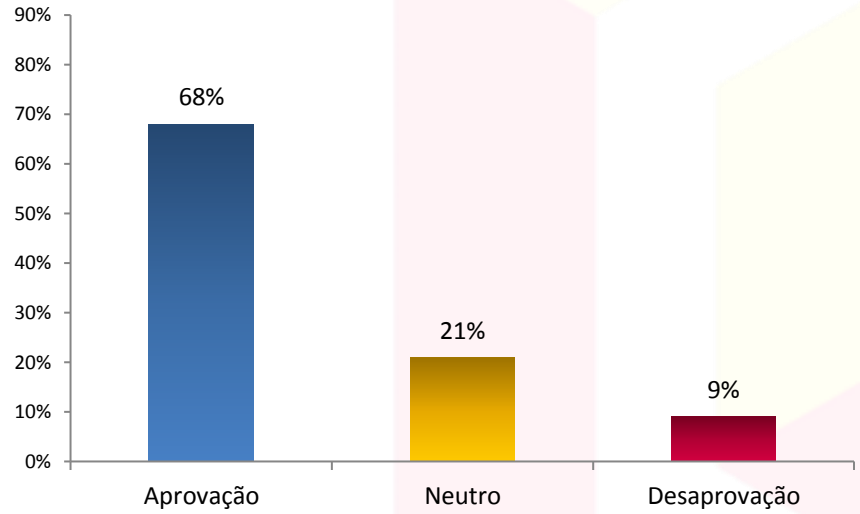


Dentre os quesitos avaliados na Infraestrutura e Serviços nos trens, a limpeza e conservação teve melhor índice de aprovação, com 84% de citações ótimo e bom. Em segundo, a sinalização nos trens, com 81%. Em terceira colocação, acessibilidade, com 73% de aprovação.

INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

AVALIAÇÃO GERAL DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS:



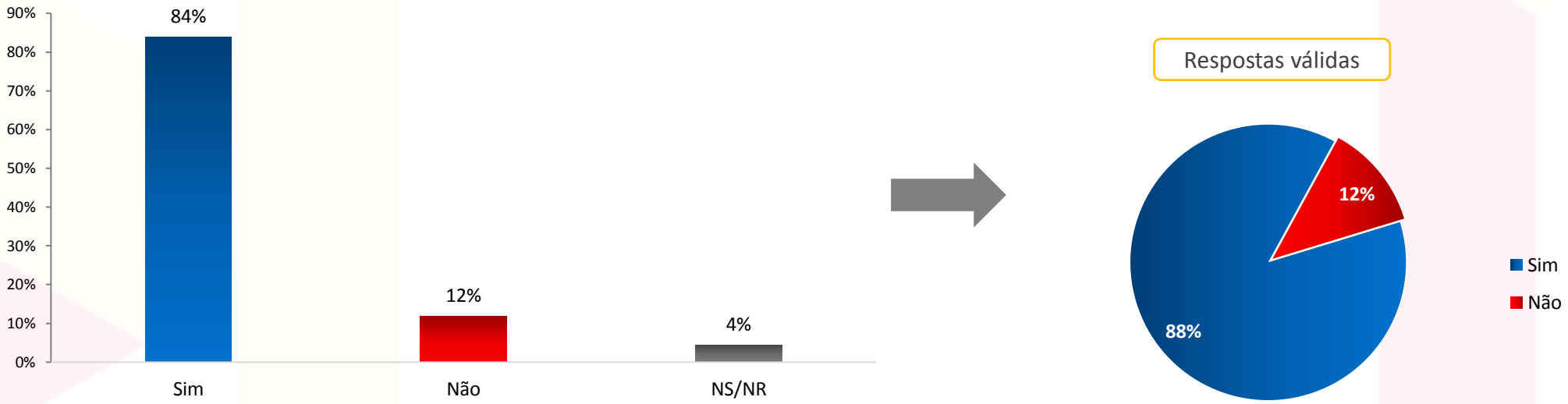


Os gráficos acima reúnem a avaliação geral da infraestrutura e serviços nos trens do Metrô-DF, reunindo as médias das avaliações dos itens da infraestrutura nos trens (Ventilação, Limpeza e Conservação, Sinalização, Emissão de avisos sonoros e Acessibilidade). 68% avaliam a infraestrutura nas estações como Ótimo ou Bom, 21% são neutros e apenas 9% avaliam como Ruim ou Péssimo.

CAPÍTULO 5 SERVIÇOS DE TRANSPORTE

SERVIÇO DE TRANSPORTE

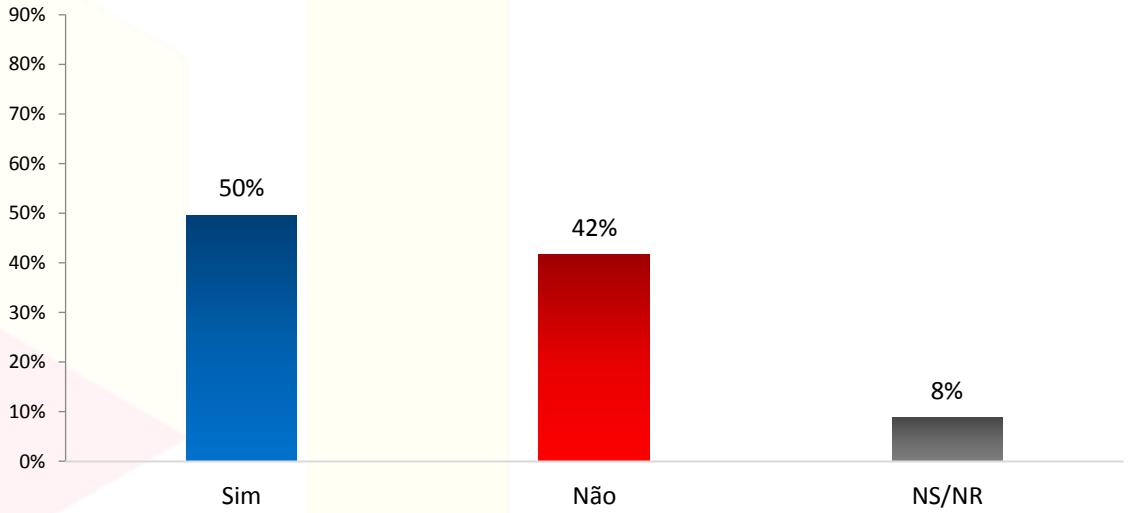
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA À SÁBADO ATENDE AS NECESSIDADES:

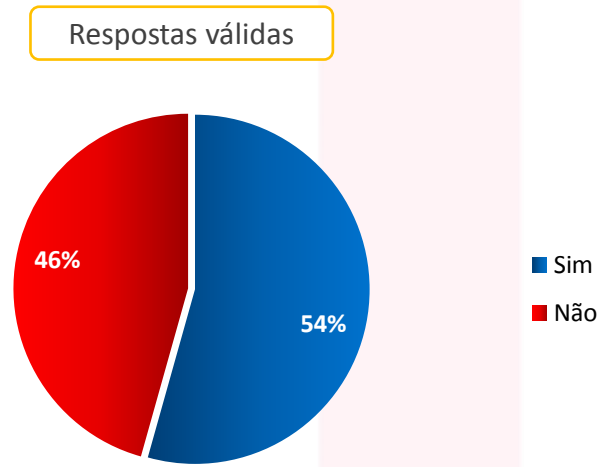


Os gráficos acima mostram as opiniões dos entrevistados a respeito do horário de funcionamento do Metrô-DF de segunda a sábado atender suas necessidades. 84% disseram que sim, 12% que não e 4% não souberam responder. Considerando somente as respostas válidas, 88% dos respondentes acreditam que o horário de funcionamento de segunda a sábado atende as suas necessidades.

SERVIÇO DE TRANSPORTE

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE DOMINGOS E FERIADOS ATENDE AS NECESSIDADES:

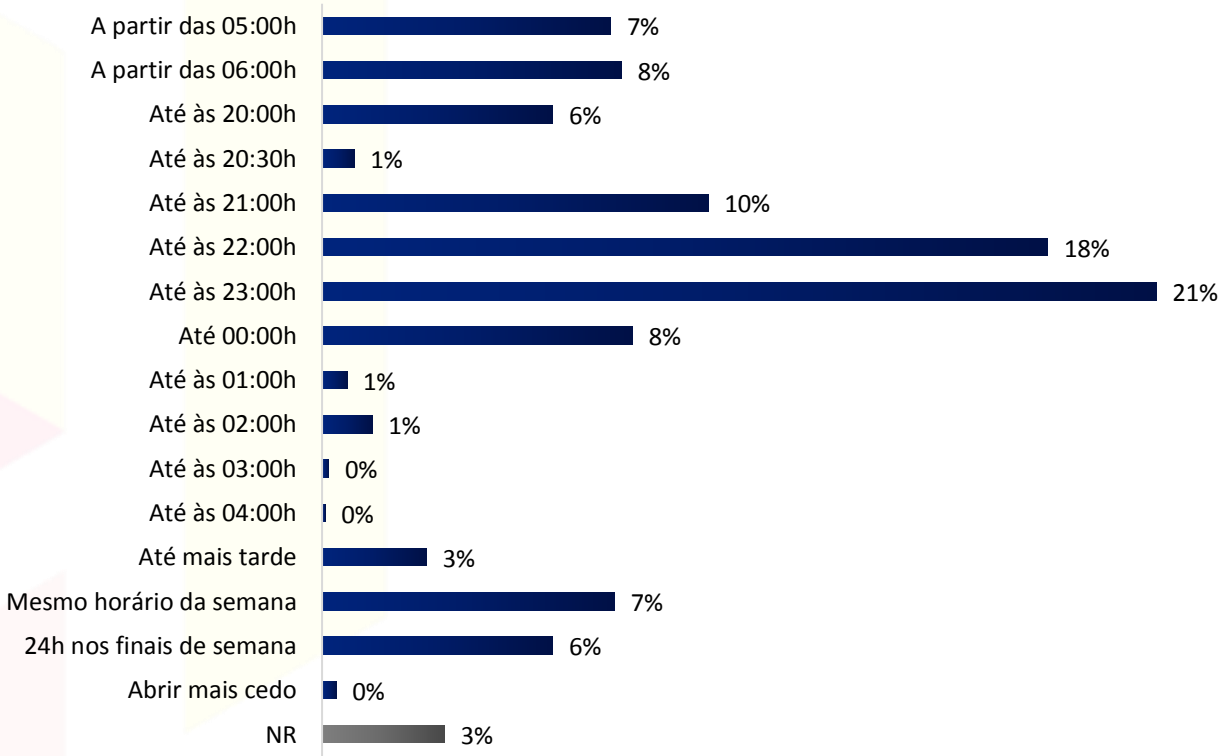




Os gráficos acima mostram as opiniões dos entrevistados a respeito do horário de funcionamento do Metrô-DF nos domingos e feriados atender suas necessidades. 50% disseram que sim, 42% que não e 8% não souberam responder. Considerando somente as respostas válidas, 54% dos respondentes acreditam que o horário de funcionamento de segunda a sábado atende as suas necessidades.

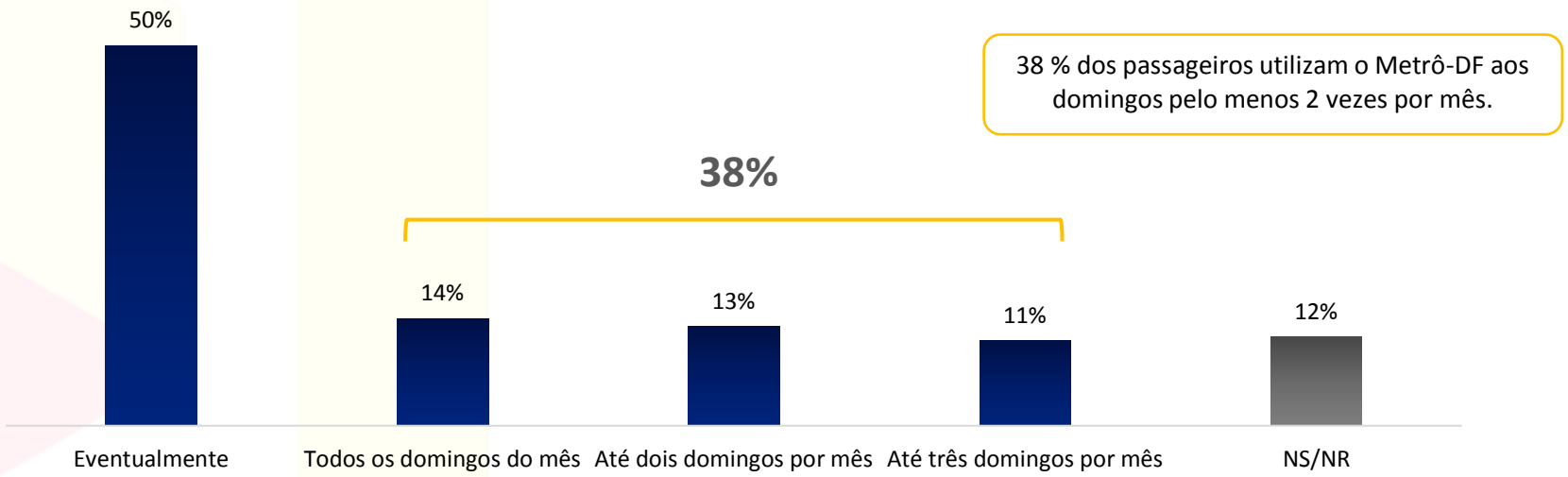
SERVIÇO DE TRANSPORTE

MELHOR HORÁRIO: (DOMINGOS E FERIADOS)



SERVIÇO DE TRANSPORTE

FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO AOS DOMINGOS:



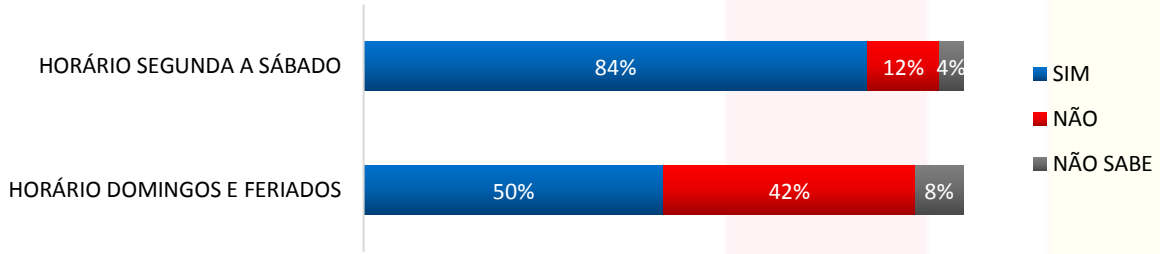
Sobre a frequência de utilização do serviço metroviário aos domingos, metade dos entrevistados disseram que viajam eventualmente nestes dias, enquanto nos demais parâmetros os índices se mostram equilibrados.

SERVIÇO DE TRANSPORTE

COMPARAÇÃO DE HORÁRIOS:

Os horários atendem as necessidades?

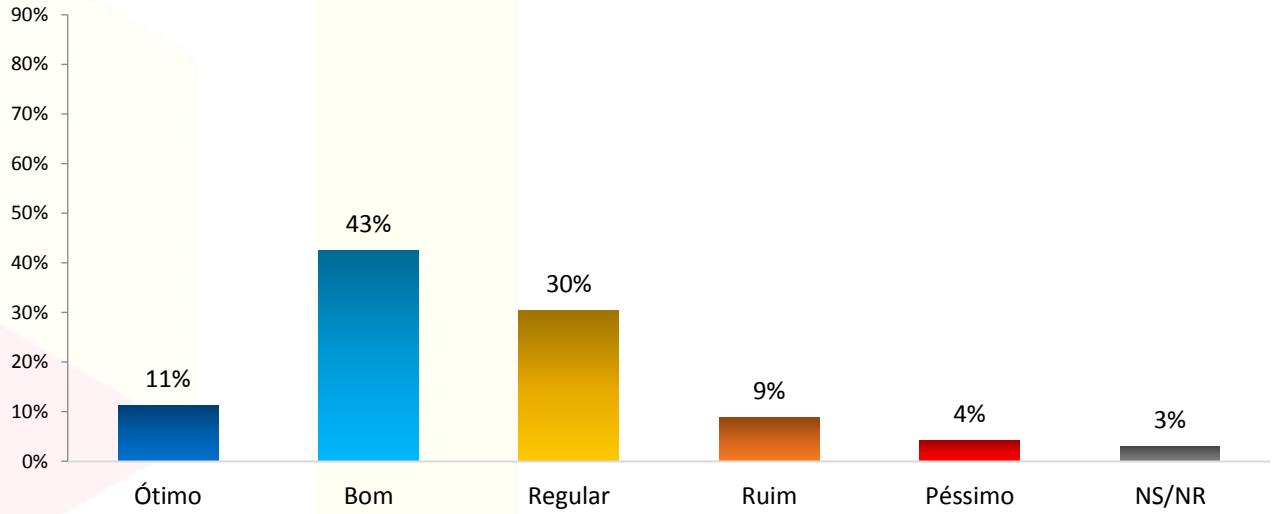
	SIM	NÃO	NS/NR
HORÁRIO SEGUNDA A SÁBADO	84%	12%	4%
HORÁRIO DOMINGOS E FERIADOS	50%	42%	8%

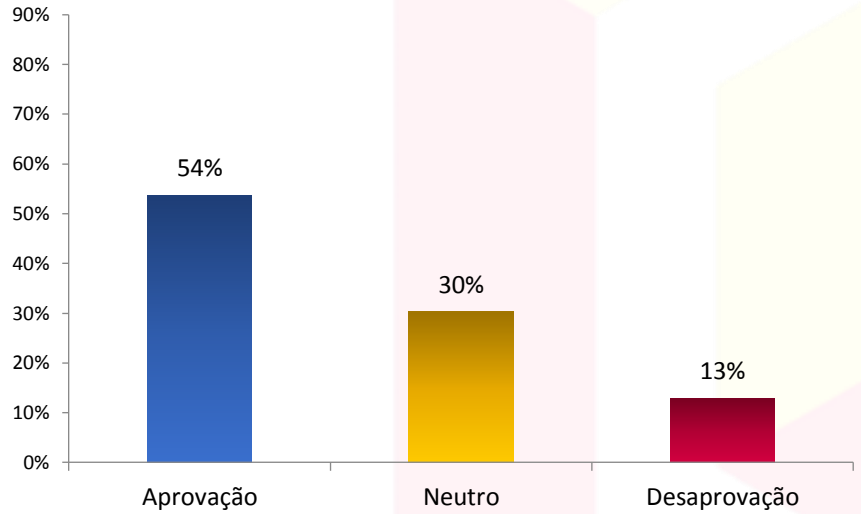


Os gráficos acima comparam como os horários atendem as necessidades dos passageiros. É possível observar que os horários dos domingos e feriados são menos satisfatórios aos passageiros em relação aos horários de segunda a sábado, que por sua vez chega a beirar à totalidade de satisfação.

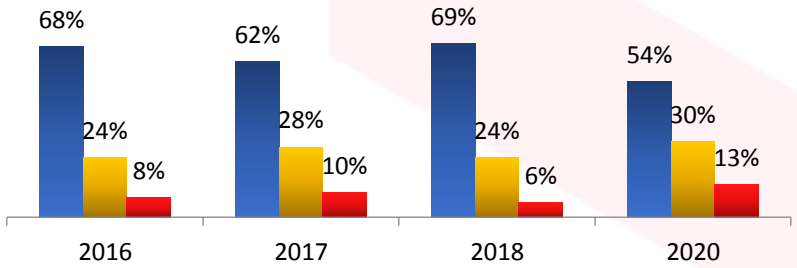
SERVIÇO DE TRANSPORTE

INTERVALO ENTRE OS TRENS:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Intervalo entre os trens em 2016	9%	59%	24%	6%	2%	1%	100%
Intervalo entre os trens em 2017	5%	57%	28%	6%	4%	1%	100%
Intervalo entre os trens em 2018	7%	62%	24%	5%	1%	0%	100%
Intervalo entre os trens em 2020	11%	43%	30%	9%	4%	3%	100%



INTERVALO ENTRE OS TRENS

obteve a menor média entre os itens desta categoria, assim como a menor notá média de aprovação em todos os estudos, com

54%

2016
68%

2017
62%

2018
69%



SERVIÇO DE TRANSPORTE

COMPARATIVO DE INTERVALO ENTRE OS TRENS:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

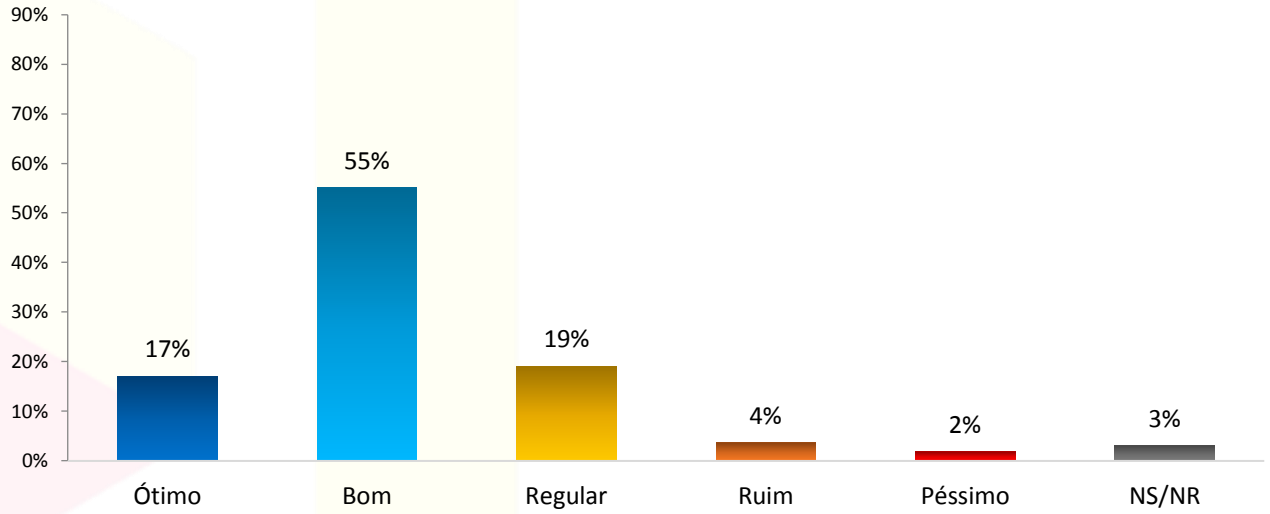
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	11%	15%	8%	3%	7%	3%	10%	13%	2%	11%	5%	8%	10%	2%	2%	12%	9%	2%	5%	4%	3%	4%	7%	4%
BOM	76%	69%	70%	56%	60%	62%	36%	47%	66%	68%	57%	61%	64%	63%	70%	56%	53%	62%	72%	74%	72%	65%	61%	63%
REGULAR	9%	17%	21%	29%	27%	30%	37%	30%	30%	18%	28%	25%	21%	31%	25%	27%	28%	27%	17%	20%	18%	26%	24%	24%
RUIM	4%	0%	2%	11%	5%	5%	14%	8%	0%	3%	9%	6%	4%	4%	2%	5%	6%	8%	4%	2%	5%	3%	7%	7%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	2%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	1%	4%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	3%
NS/NR	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

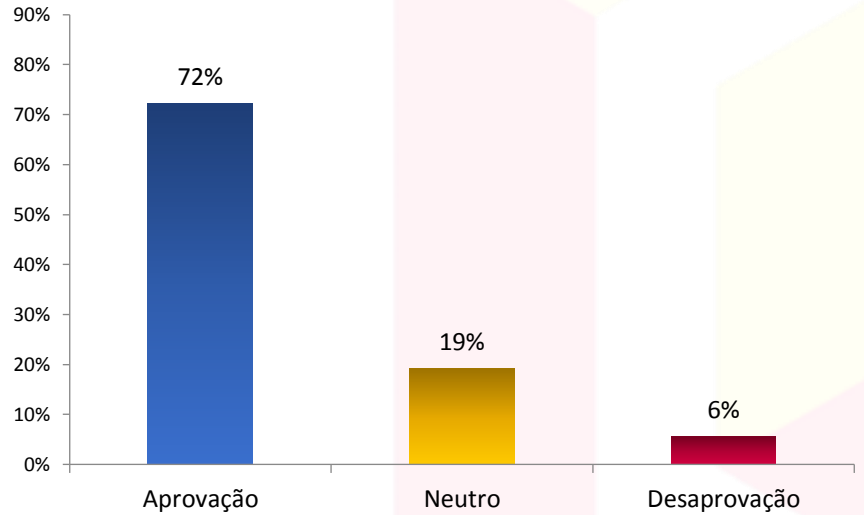
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	2%	8%	14%	11%	13%	16%	12%	11%	9%	11%	5%	14%	19%	14%	15%	6%	11%	4%	9%	9%	4%	18%	3%
BOM	45%	68%	51%	49%	43%	45%	39%	35%	14%	39%	42%	48%	44%	41%	41%	43%	33%	40%	37%	39%	36%	47%	45%	51%
REGULAR	26%	17%	32%	24%	31%	33%	33%	37%	45%	31%	37%	27%	24%	29%	27%	30%	44%	33%	37%	29%	37%	34%	24%	36%
RUIM	10%	13%	4%	6%	10%	10%	8%	7%	18%	18%	7%	7%	7%	4%	11%	7%	8%	9%	15%	13%	10%	10%	6%	4%
PÉSSIMO	0%	0%	2%	3%	3%	0%	2%	9%	7%	3%	2%	9%	4%	6%	4%	3%	8%	3%	5%	7%	7%	5%	4%	7%
NS/NR	10%	0%	4%	3%	2%	0%	2%	1%	5%	0%	2%	5%	8%	1%	3%	3%	2%	3%	1%	3%	0%	0%	4%	0%

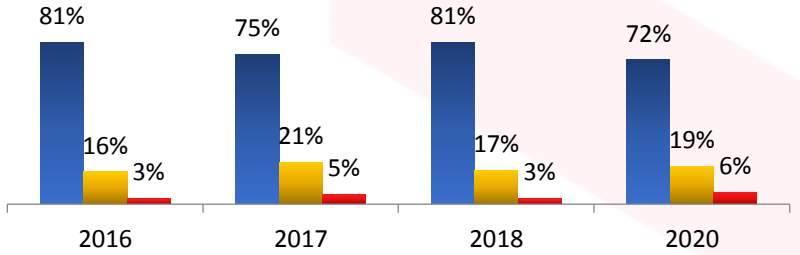
SERVIÇO DE TRANSPORTE

TEMPO DE VIAGEM:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Tempo de viagem em 2016	17%	64%	16%	2%	1%	0%	100%
Tempo de viagem em 2017	8%	67%	21%	3%	2%	0%	100%
Tempo de viagem em 2018	10%	71%	17%	2%	1%	0%	100%
Tempo de viagem em 2020	17%	55%	19%	4%	2%	3%	100%



SERVIÇO DE TRANSPORTE

COMPARATIVO DE TEMPO DE VIAGEM:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

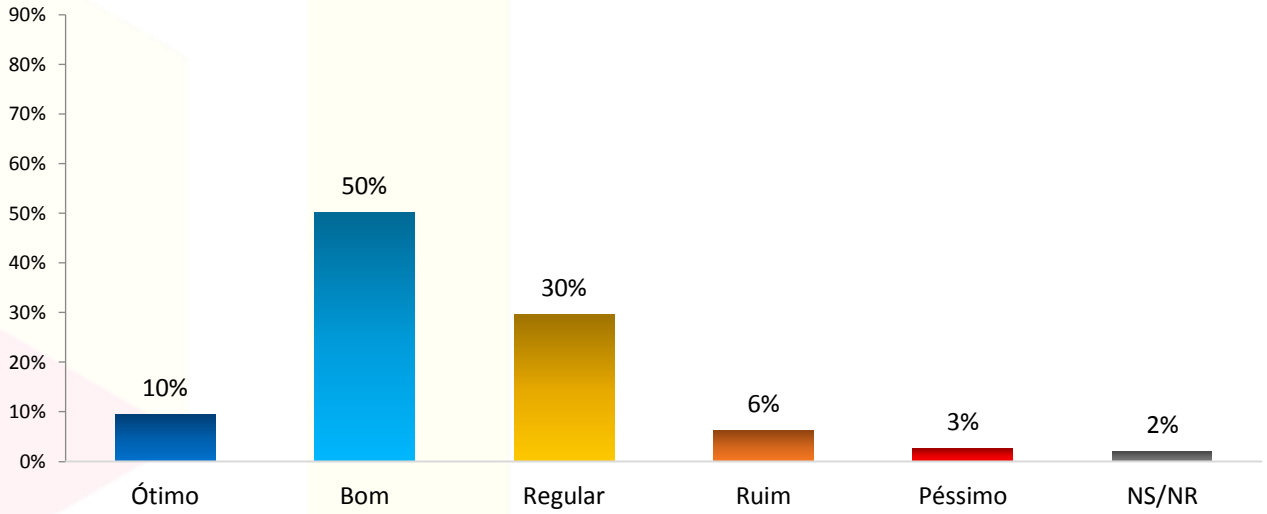
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	17%	13%	15%	1%	6%	5%	10%	14%	11%	19%	7%	12%	14%	2%	5%	12%	9%	6%	9%	10%	10%	8%	10%	5%
BOM	75%	67%	76%	77%	74%	78%	58%	62%	52%	68%	73%	73%	67%	77%	76%	60%	68%	74%	78%	74%	74%	77%	77%	72%
REGULAR	7%	20%	9%	10%	17%	16%	26%	20%	27%	11%	18%	14%	17%	19%	19%	27%	19%	16%	10%	14%	15%	12%	10%	21%
RUIM	1%	0%	0%	11%	1%	0%	5%	2%	5%	2%	3%	1%	2%	3%	1%	1%	2%	3%	2%	2%	1%	4%	3%	1%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	4%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

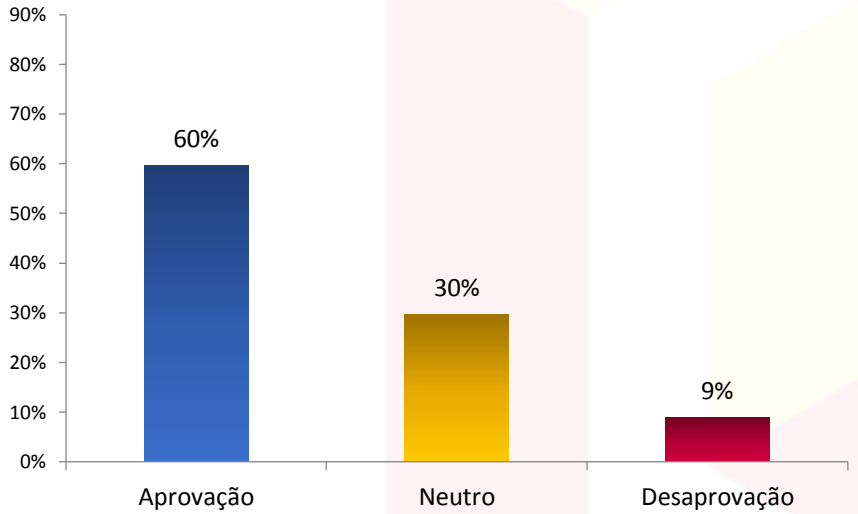
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	17%	11%	22%	20%	13%	16%	24%	20%	18%	17%	12%	16%	29%	13%	17%	4%	15%	11%	17%	15%	12%	19%	9%
BOM	55%	60%	68%	48%	53%	50%	58%	41%	48%	53%	59%	58%	51%	51%	59%	51%	75%	60%	65%	51%	58%	70%	53%	61%
REGULAR	12%	17%	13%	21%	21%	23%	20%	24%	14%	17%	20%	16%	21%	16%	16%	23%	12%	19%	17%	22%	21%	17%	17%	22%
RUIM	0%	6%	4%	3%	3%	15%	1%	4%	11%	8%	2%	6%	2%	3%	7%	5%	4%	0%	5%	4%	3%	1%	5%	5%
PÉSSIMO	9%	0%	0%	3%	0%	0%	2%	2%	2%	3%	1%	2%	2%	1%	2%	0%	4%	1%	2%	2%	3%	0%	2%	3%
NS/NR	10%	0%	4%	3%	1%	0%	3%	4%	5%	0%	1%	6%	8%	0%	4%	4%	2%	3%	0%	3%	0%	0%	4%	0%

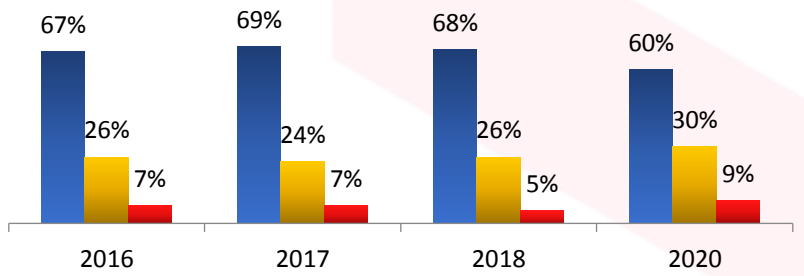
SERVIÇO DE TRANSPORTE

CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Conforto dos trens em 2016	8%	59%	26%	5%	2%	0%	100%
Conforto dos trens em 2017	5%	64%	24%	4%	3%	0%	100%
Conforto dos trens em 2018	8%	60%	26%	4%	1%	0%	100%
Conforto dos trens em 2020	10%	50%	30%	6%	3%	2%	100%



SERVIÇO DE TRANSPORTE

COMPARATIVO DE CONFORTO NO INTERIOR DOS TRENS:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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%	11%	8%	3%	5%	3%	4%	8%	16%	14%	6%	7%	14%	0%	3%	11%	2%	4%	3%	19%	1%	4%	7%	5%
BOM	63%	56%	67%	59%	53%	62%	55%	50%	57%	65%	62%	66%	55%	59%	72%	53%	68%	55%	72%	57%	80%	78%	64%	68%
REGULAR	16%	32%	23%	27%	34%	32%	35%	31%	23%	20%	29%	24%	25%	27%	24%	34%	26%	34%	22%	20%	16%	12%	25%	24%
RUIM	6%	2%	0%	7%	8%	3%	5%	8%	2%	1%	2%	2%	4%	13%	2%	2%	0%	5%	3%	4%	2%	5%	2%	1%
PÉSSIMO	1%	0%	3%	4%	1%	0%	1%	2%	2%	0%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	4%	2%	0%	1%	2%	1%	2%	1%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

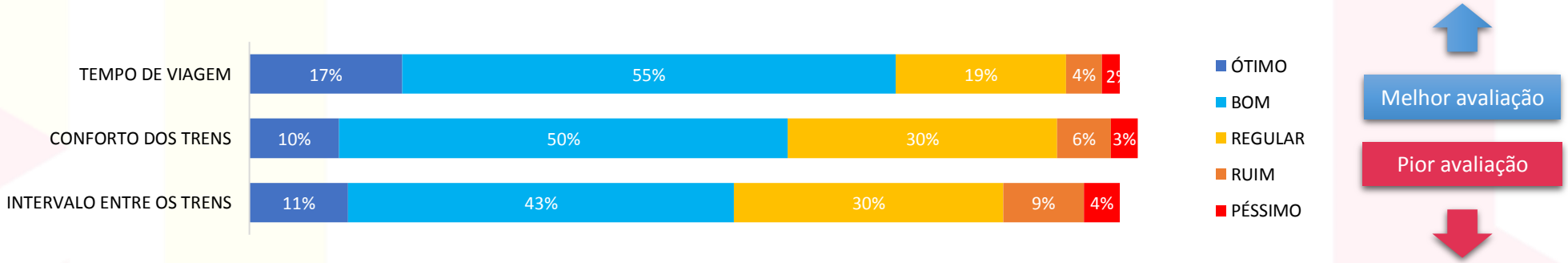
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	9%	2%	13%	8%	8%	10%	9%	11%	11%	11%	6%	15%	10%	8%	11%	4%	7%	4%	12%	8%	5%	7%	11%
BOM	60%	60%	51%	46%	56%	53%	41%	52%	41%	61%	47%	43%	48%	54%	55%	55%	54%	44%	51%	42%	51%	65%	52%	50%
REGULAR	19%	17%	36%	30%	29%	28%	43%	26%	25%	19%	38%	37%	22%	29%	22%	28%	27%	34%	31%	31%	32%	30%	32%	38%
RUIM	3%	11%	8%	8%	5%	5%	2%	9%	11%	7%	3%	3%	8%	4%	5%	5%	12%	7%	9%	10%	6%	0%	3%	1%
PÉSSIMO	2%	0%	0%	0%	1%	8%	2%	4%	7%	1%	2%	8%	1%	3%	8%	1%	4%	5%	5%	4%	3%	0%	3%	0%
NS/NR	2%	2%	4%	3%	0%	0%	2%	1%	5%	0%	1%	2%	6%	0%	3%	1%	0%	3%	0%	1%	0%	0%	3%	0%

SERVIÇO DE TRANSPORTE

TODOS OS ITENS - COMPARATIVO:

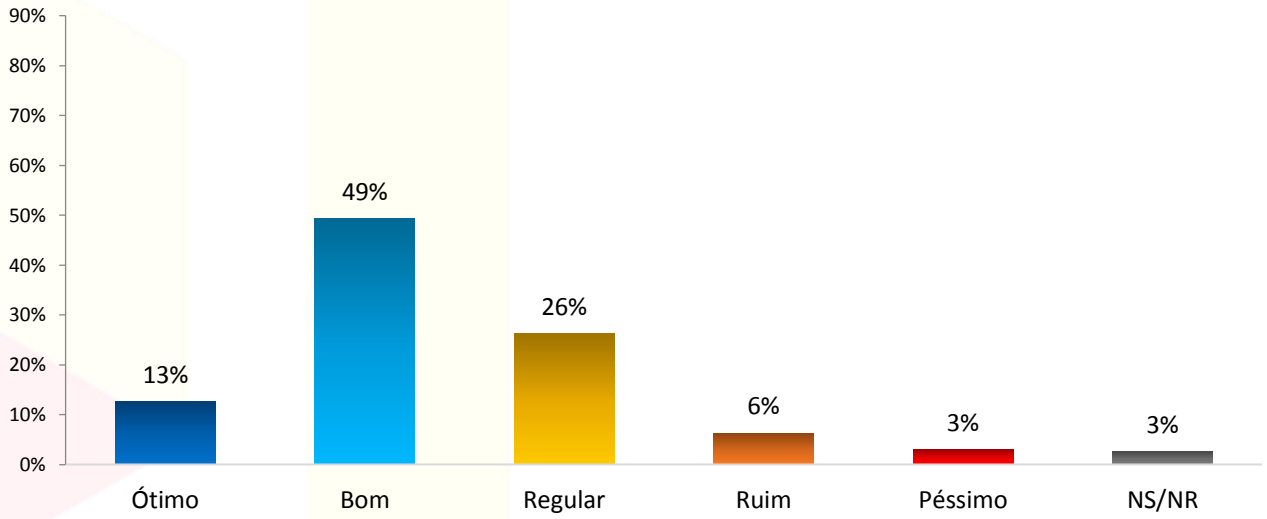
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
INTERVALO ENTRE OS TRENS	11%	43%	30%	9%	4%	3%	100%
CONFORTO DOS TRENS	10%	50%	30%	6%	3%	2%	100%
TEMPO DE VIAGEM	17%	55%	19%	4%	2%	3%	100%

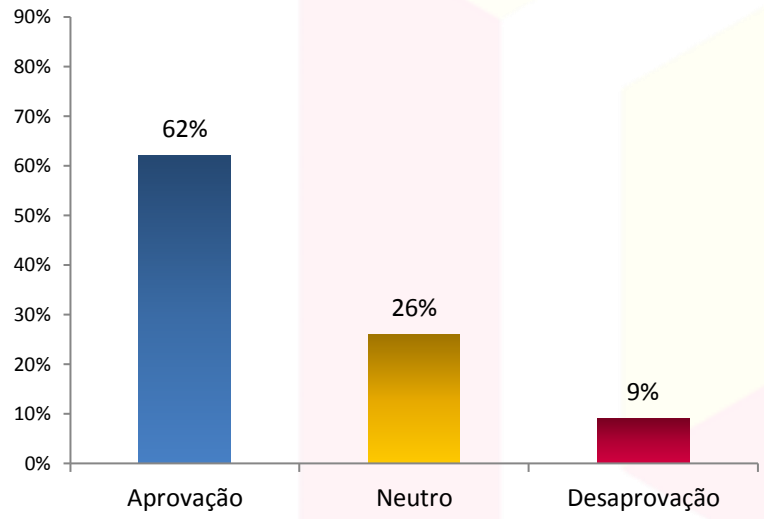


Dentre os quesitos avaliados no Serviço de Transporte, o tempo de viagem teve melhor índice de aprovação, com 72% de citações ótimo e bom. Em segundo, o conforto dos trens, com 60%. Em última posição, o intervalo entre os trens, com 54% de aprovação.

SERVIÇO DE TRANSPORTE

AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO DE TRANSPORTE:





Os gráficos acima reúnem a avaliação geral do serviço de transporte do Metrô-DF, reunindo as médias das avaliações dos itens do serviço de transporte (Intervalo entre os trens, Conforto dos trens e Tempo de viagem). 62% avaliam o serviço de transporte como Ótimo ou Bom, 26% são neutros e apenas 9% avaliam como Ruim ou Péssimo.

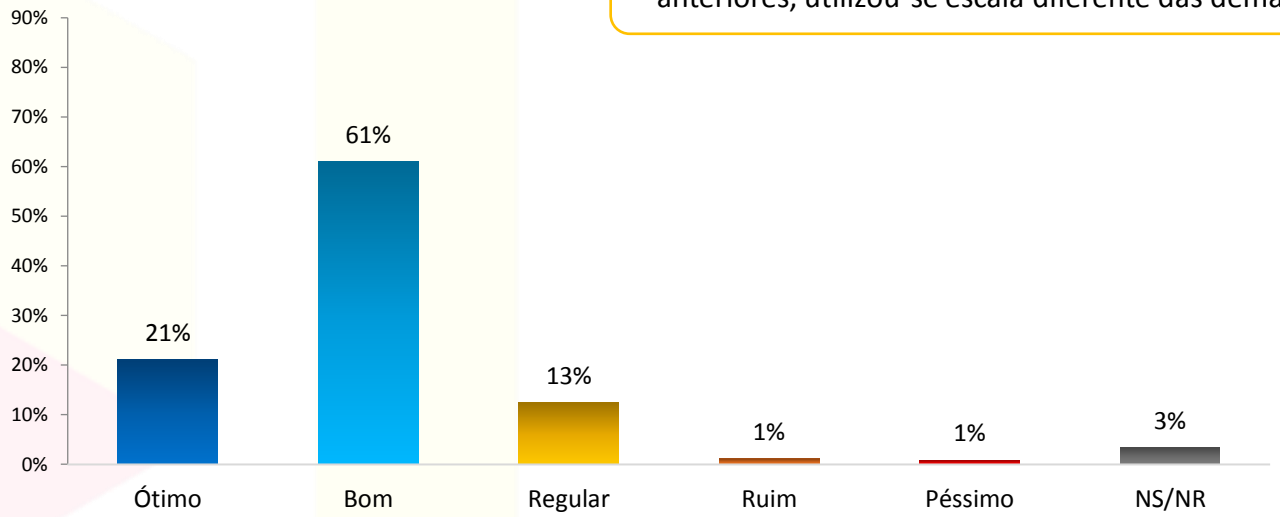
CAPÍTULO 6

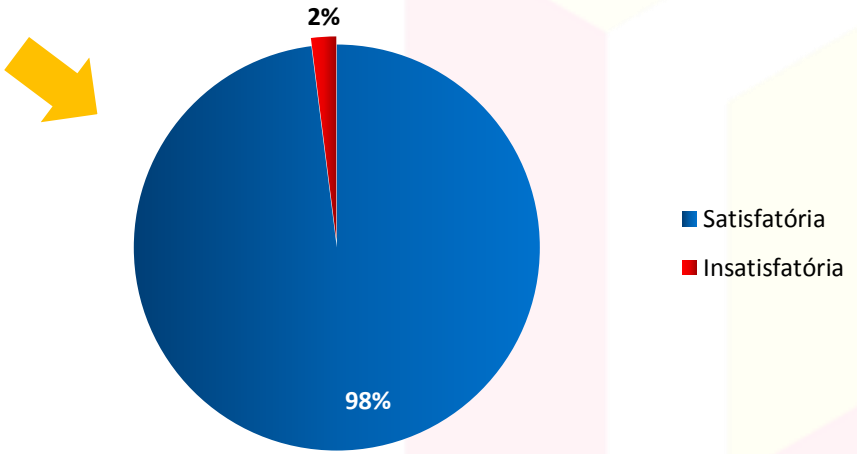
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

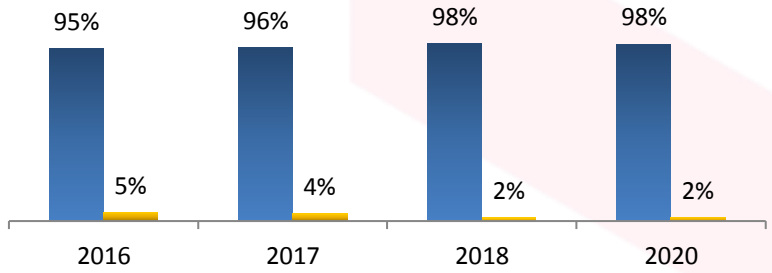
APRESENTAÇÃO PESSOAL:

Objetivando análises comparativas com os estudos anteriores, utilizou-se escala diferente das demais.





	SATISFATÓRIA	INSATISFATÓRIA	Total
Apresentação pessoal em 2016	95%	5%	100%
Apresentação pessoal em 2017	96%	4%	100%
Apresentação pessoal em 2018	98%	2%	100%
Apresentação pessoal em 2020	98%	2%	100%



ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

COMPARATIVO DE APRESENTAÇÃO PESSOAL:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

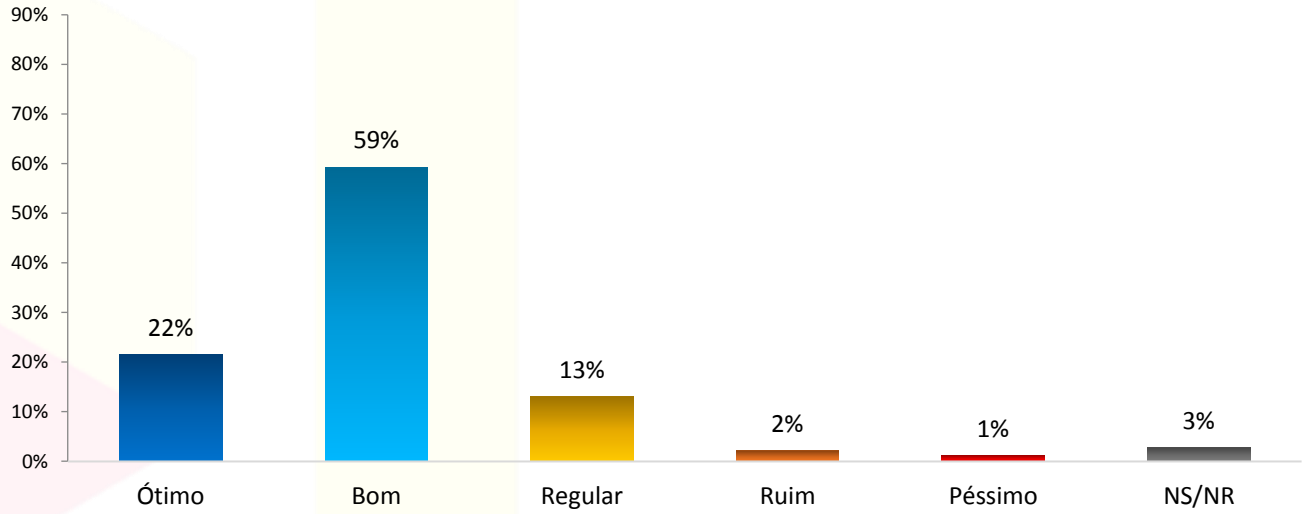
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
SATISFATÓRIA	99%	100%	100%	100%	99%	100%	99%	98%	98%	98%	97%	99%	98%	100%	100%	99%	100%	97%	98%	99%	100%	99%	96%	100%
INSATISFATÓRIA	1%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	2%	2%	2%	3%	1%	2%	0%	0%	1%	0%	3%	2%	1%	0%	1%	4%	0%

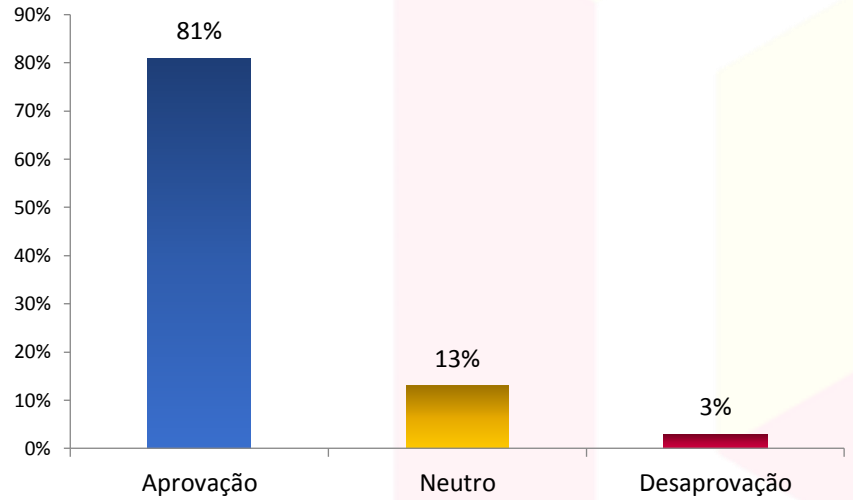
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	100%	100%	98%	98%	96%	100%	93%	90%	97%	92%	94%	97%	92%	92%	97%	95%	96%	95%	91%	95%	94%	93%	93%	96%
INSATISFATÓRIA	0%	0%	2%	2%	4%	0%	7%	10%	3%	8%	6%	3%	8%	8%	3%	5%	4%	5%	9%	5%	6%	7%	7%	4%

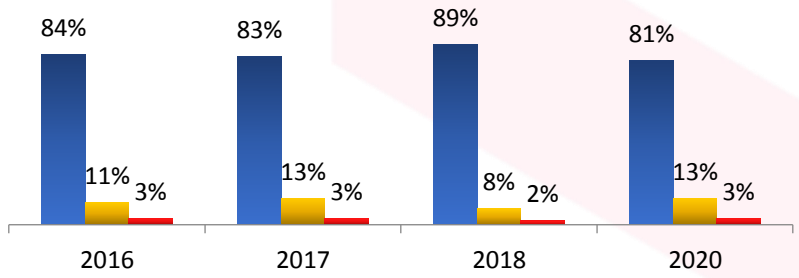
ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

ATENDIMENTO PRESTADO PELOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Atendimento prestado em 2016	18%	66%	11%	2%	1%	1%	100%
Atendimento prestado em 2017	16%	67%	13%	2%	1%	2%	100%
Atendimento prestado em 2018	14%	75%	8%	1%	1%	2%	100%
Atendimento prestado em 2020	22%	59%	13%	2%	1%	3%	100%



ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

COMPARATIVO DE ATENDIMENTO PRESTADO PELOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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	17%	7%	18%	11%	15%	11%	17%	14%	23%	20%	10%	15%	17%	7%	7%	19%	13%	7%	9%	11%	10%	3%	18%	15%
BOM	70%	91%	79%	76%	78%	89%	63%	62%	57%	69%	79%	72%	74%	85%	83%	74%	66%	79%	77%	78%	79%	84%	69%	80%
REGULAR	13%	2%	3%	9%	5%	0%	18%	20%	14%	8%	10%	6%	6%	6%	7%	6%	11%	11%	9%	10%	7%	7%	8%	3%
RUIM	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	7%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	9%	1%	0%	1%	0%	1%	2%	1%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	1%	2%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	4%	1%	0%	2%	1%	0%	2%	1%	6%	1%	0%	2%	0%	0%	3%	4%	0%	3%	5%	3%	1%

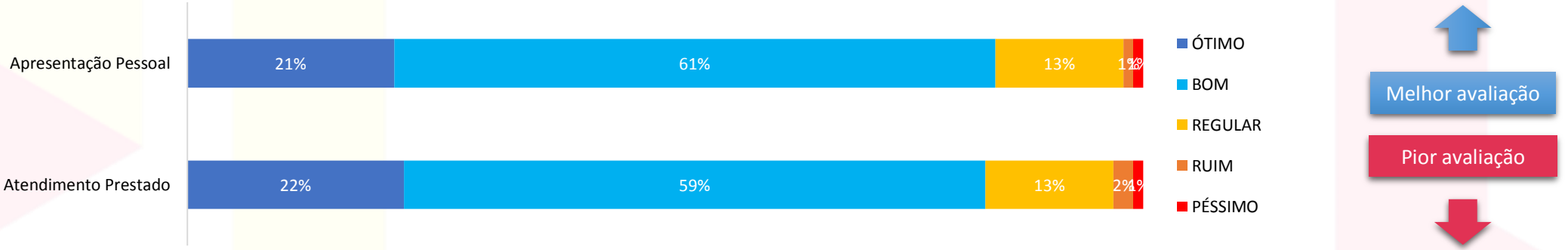
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	18%	8%	21%	23%	21%	18%	28%	24%	14%	21%	22%	26%	28%	18%	25%	21%	17%	18%	23%	20%	23%	23%	24%
BOM	71%	79%	85%	65%	63%	79%	52%	48%	53%	70%	49%	60%	49%	57%	65%	63%	70%	65%	64%	60%	56%	52%	59%	56%
REGULAR	13%	0%	5%	10%	10%	0%	18%	13%	21%	9%	25%	15%	18%	10%	14%	8%	4%	13%	11%	14%	16%	9%	12%	14%
RUIM	0%	0%	0%	0%	3%	0%	2%	3%	0%	0%	3%	1%	2%	0%	1%	2%	0%	2%	3%	1%	3%	14%	5%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	2%	0%	0%	3%	0%	3%	1%	1%	1%	1%	5%	2%	0%	4%	2%	0%	1%	4%	1%	1%	0%
NS/NR	2%	3%	3%	2%	3%	0%	5%	8%	0%	5%	2%	0%	3%	0%	0%	3%	0%	3%	5%	2%	1%	0%	2%	6%

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

TODOS OS ITENS - COMPARATIVO:

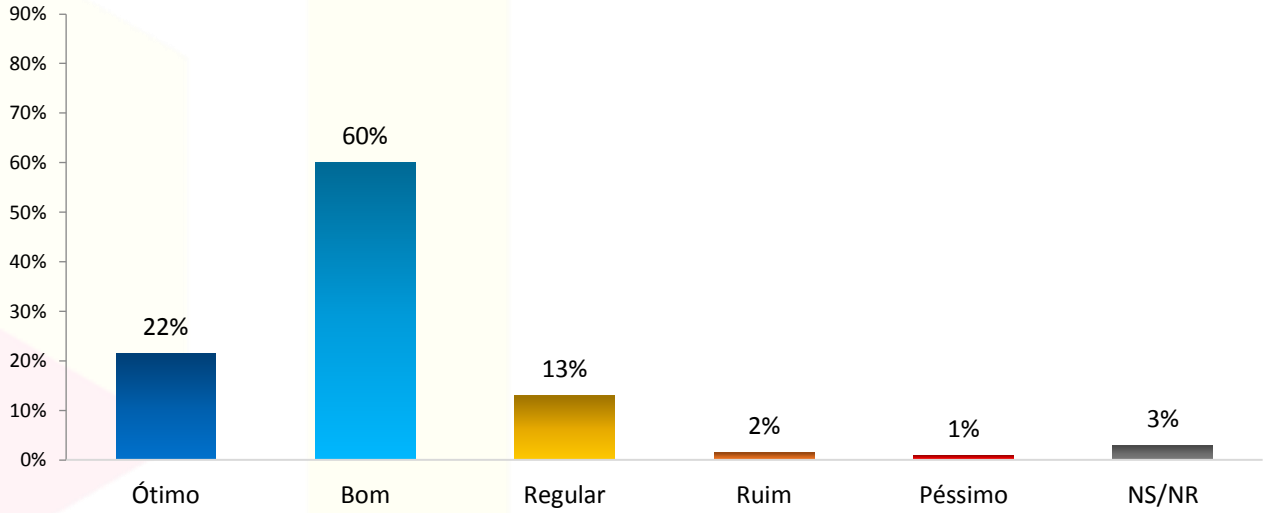
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Apresentação Pessoal	21%	61%	13%	1%	1%	3%	100%
Atendimento Prestado	22%	59%	13%	2%	1%	3%	100%

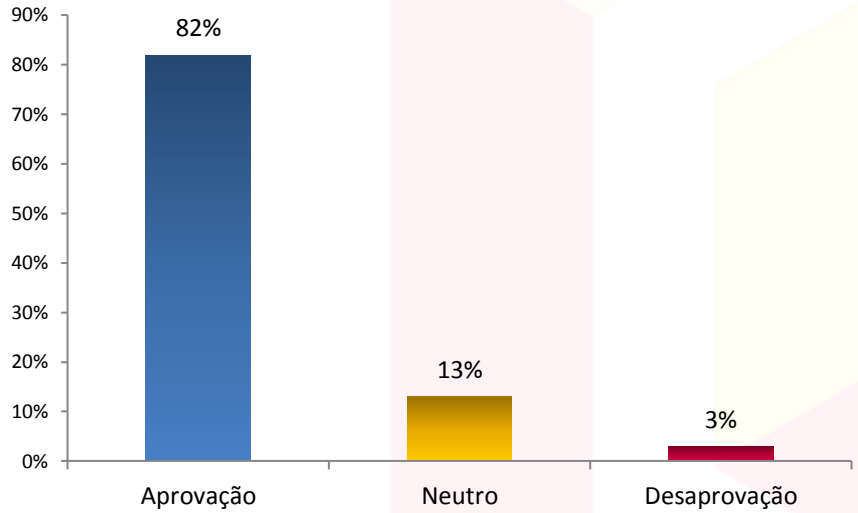


Dentre os quesitos avaliados no Atendimento dos empregados nas estações, a apresentação pessoal teve melhor índice de aprovação, com 82% de citações ótimo e bom. E em segundo, o atendimento prestado, com 81% de aprovação.

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

AVALIAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES:



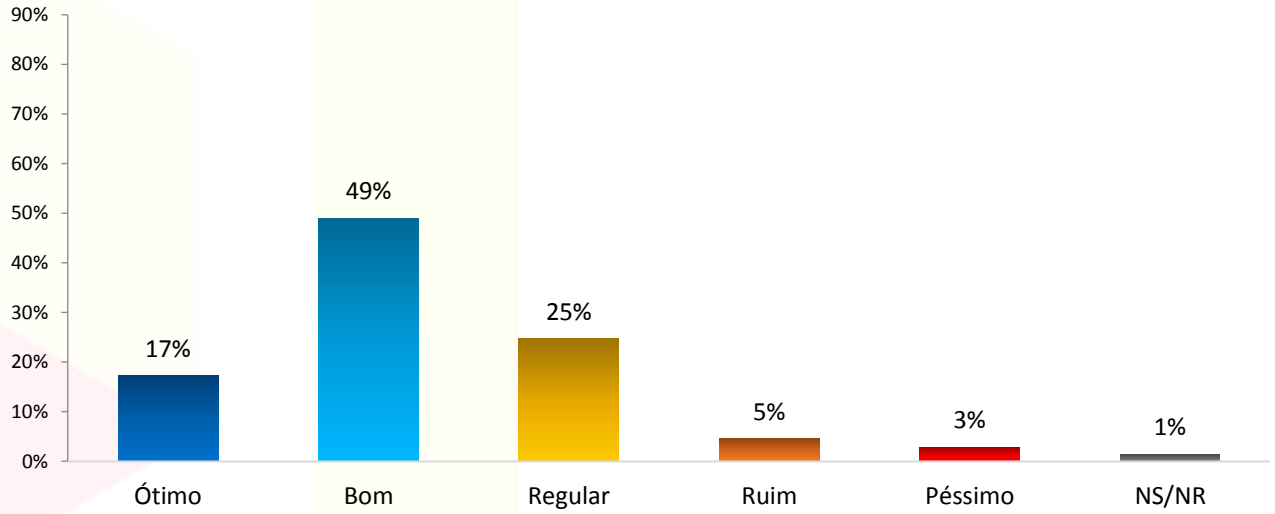


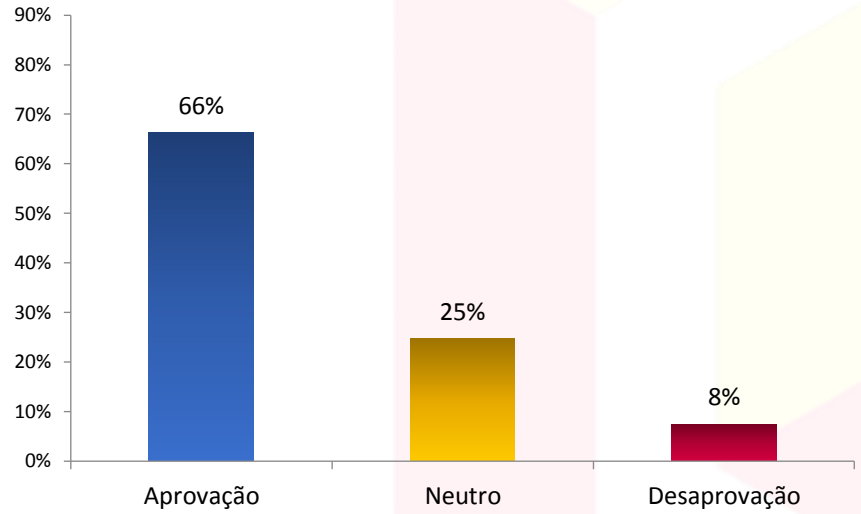
Os gráficos acima reúnem a avaliação geral do atendimento dos empregados do Metrô-DF, reunindo as médias das avaliações dos itens do atendimento dos empregados (Apresentação pessoal e Atendimento). 82% avaliam o atendimento como Ótimo ou Bom, 13% são neutros e apenas 3% avaliam como Ruim ou Péssimo.

CAPÍTULO 7 SEGURANÇA NO SISTEMA

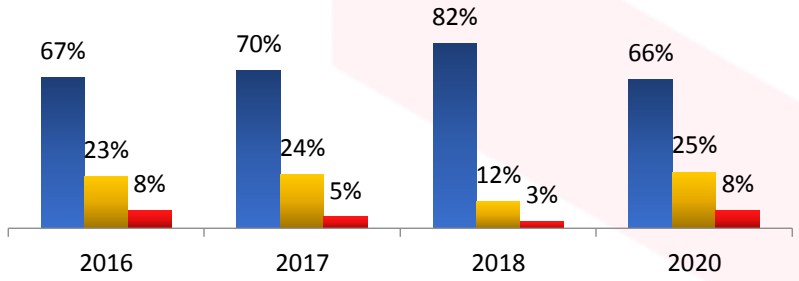
SEGURANÇA NO SISTEMA

SEGURANÇA NO SISTEMA METRÔ-DF:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Segurança do sistema em 2016	9%	58%	23%	6%	2%	1%	100%
Segurança do sistema em 2017	11%	59%	24%	3%	2%	1%	100%
Segurança do sistema em 2018	9%	73%	12%	2%	1%	3%	100%
Segurança do sistema em 2020	17%	49%	25%	5%	3%	1%	100%



SEGURANÇA NO SISTEMA

COMPARATIVO DE SEGURANÇA NO SISTEMA METRÔ-DF:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

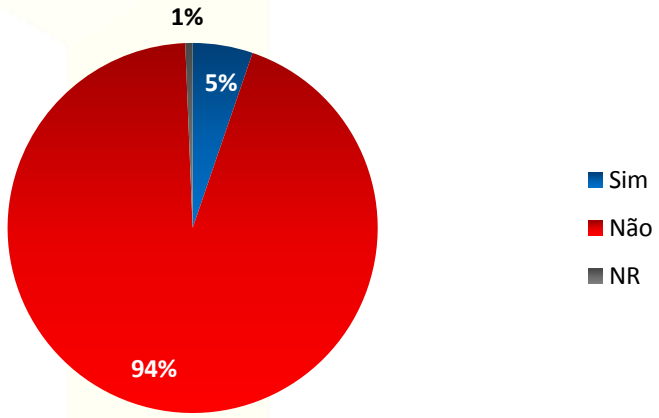
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	17%	6%	14%	3%	10%	5%	7%	11%	9%	13%	9%	13%	12%	3%	3%	9%	13%	6%	6%	10%	8%	3%	10%	9%
BOM	68%	80%	79%	73%	77%	87%	68%	69%	73%	68%	72%	73%	72%	77%	81%	78%	66%	72%	60%	74%	77%	75%	73%	76%
REGULAR	14%	11%	5%	16%	10%	5%	18%	16%	14%	12%	11%	9%	11%	13%	9%	11%	17%	17%	15%	12%	12%	13%	11%	11%
RUIM	1%	0%	0%	3%	1%	0%	4%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	0%	5%	1%	4%	1%	4%	1%	0%	0%	1%	3%
PÉSSIMO	0%	2%	0%	1%	1%	0%	1%	2%	2%	0%	0%	1%	1%	2%	0%	1%	0%	1%	2%	0%	1%	1%	1%	0%
NS/NR	0%	2%	3%	4%	1%	3%	2%	0%	0%	4%	5%	1%	4%	6%	2%	1%	0%	3%	12%	3%	3%	8%	5%	1%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	28%	5%	14%	18%	16%	13%	22%	26%	14%	16%	17%	21%	26%	15%	17%	4%	10%	20%	16%	24%	18%	16%	19%
BOM	33%	56%	59%	51%	49%	53%	53%	54%	32%	58%	36%	47%	42%	59%	45%	57%	68%	59%	49%	47%	43%	51%	52%	48%
REGULAR	52%	16%	28%	27%	29%	21%	22%	14%	32%	18%	40%	18%	23%	13%	31%	23%	17%	27%	23%	24%	26%	25%	25%	21%
RUIM	0%	0%	0%	2%	2%	11%	5%	4%	8%	4%	3%	6%	12%	0%	2%	2%	4%	1%	7%	6%	3%	3%	4%	4%
PÉSSIMO	2%	0%	0%	6%	1%	0%	3%	6%	3%	3%	4%	12%	1%	2%	7%	0%	6%	2%	0%	4%	4%	3%	3%	4%
NS/NR	0%	0%	8%	0%	2%	0%	3%	1%	0%	4%	1%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	2%	1%	2%	0%	0%	1%	3%

SEGURANÇA NO SISTEMA

FOI ROUBADO, FURTADO OU OS PRESENCIOU NO METRÔ-DF:



	SIM	NÃO	Total
Já foi roubado, furtado ou presenciou em 2016	5%	95%	100%
Já foi roubado, furtado ou presenciou em 2017	6%	94%	100%
Já foi roubado, furtado ou presenciou em 2018	4%	96%	100%
Já foi roubado, furtado ou presenciou em 2020	5%	95%	100%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

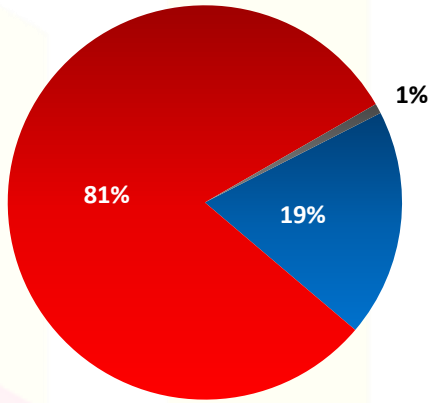
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Sim	4%	0%	0%	0%	4%	0%	6%	4%	0%	10%	6%	6%	3%	4%	5%	1%	0%	5%	21%	6%	3%	5%	2%	3%
Não	96%	100%	100%	100%	96%	100%	94%	96%	100%	90%	94%	94%	97%	96%	95%	99%	100%	95%	79%	94%	97%	95%	98%	97%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

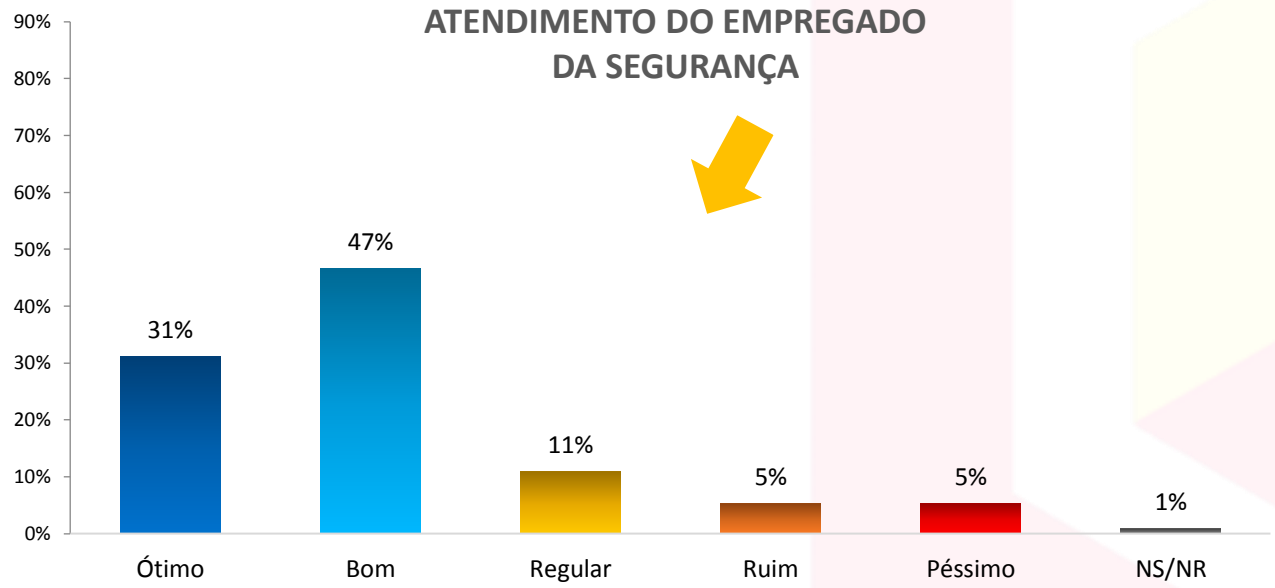
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
SIM	4%	0%	13%	6%	6%	14%	3%	5%	3%	3%	5%	15%	3%	7%	9%	4%	13%	4%	4%	2%	5%	6%	7%	4%
NÃO	96%	100%	87%	94%	95%	86%	97%	95%	97%	97%	95%	85%	97%	93%	91%	96%	87%	96%	96%	98%	95%	94%	93%	96%

SEGURANÇA NO SISTEMA

ATENDIDO OU PRESENCIADO ATENDIMENTO DE EMPREGADO DA SEGURANÇA EM 2020:



Sim
Não
NS/NR



Somente os usuários que já foram atendidos ou presenciaram o atendimento do empregado da segurança em 2020 responderam esta questão.

SEGURANÇA NO SISTEMA

COMPARATIVO DE ATENDIMENTO DO EMPREGADO DA SEGURANÇA:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

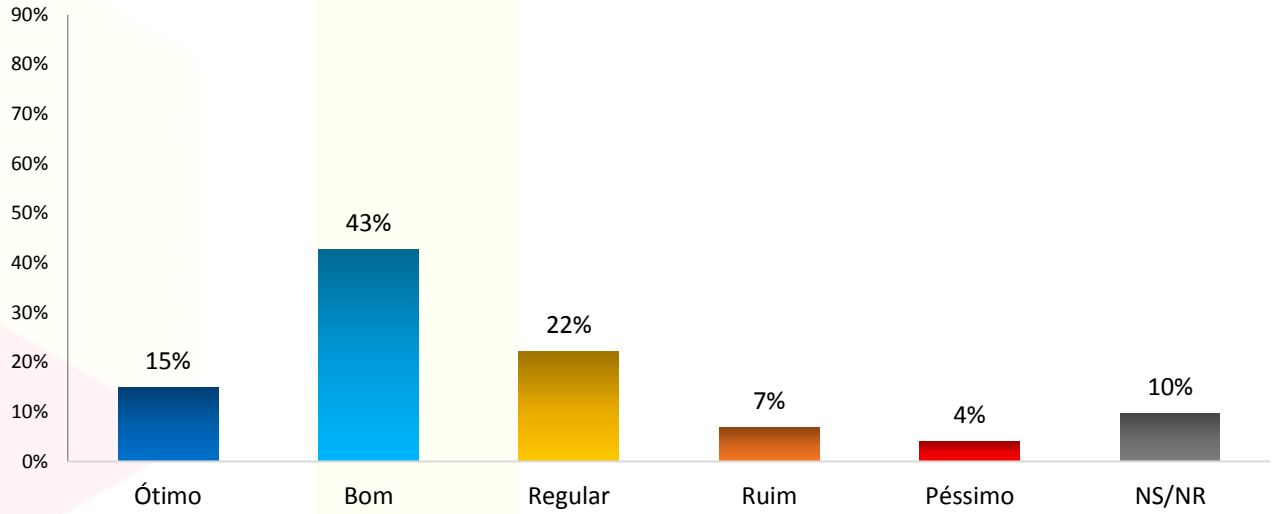
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	18%	17%	41%	38%	28%	25%	26%	12%	27%	35%	27%	10%	25%	12%	29%	25%	17%	8%	15%	16%	35%	8%	14%	47%
BOM	64%	67%	50%	50%	59%	75%	70%	64%	40%	45%	54%	77%	65%	77%	62%	58%	67%	73%	50%	70%	65%	59%	68%	42%
REGULAR	18%	17%	0%	6%	7%	0%	0%	12%	20%	10%	10%	13%	7%	13%	10%	17%	0%	12%	23%	9%	0%	17%	7%	11%
RUIM	0%	0%	8%	0%	2%	0%	4%	7%	7%	3%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	4%	8%	4%	0%	8%	4%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	6%	4%	0%	0%	5%	7%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	17%	4%	0%	2%	0%	8%	4%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	4%	0%

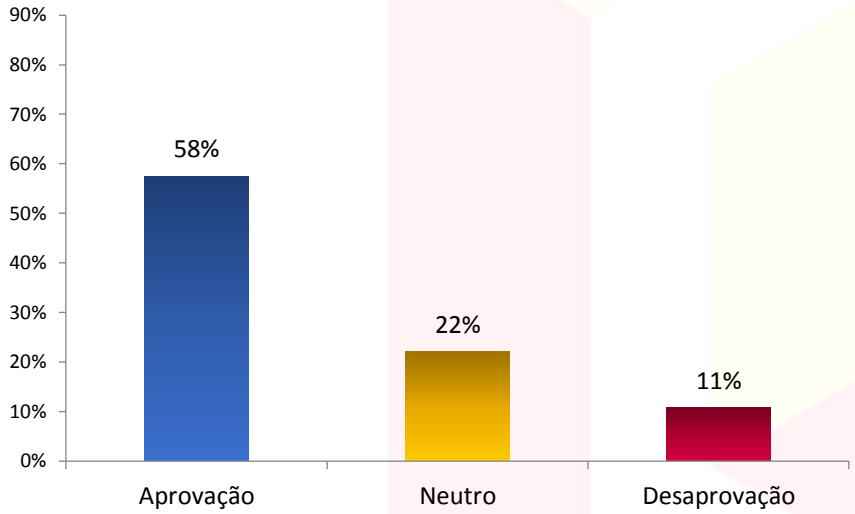
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	25%	14%	0%	44%	40%	12%	33%	20%	18%	38%	22%	30%	30%	30%	41%	20%	30%	50%	32%	37%	33%	25%	64%
BOM	0%	75%	57%	75%	38%	60%	65%	44%	40%	35%	38%	33%	44%	50%	50%	32%	40%	57%	42%	46%	50%	33%	25%	36%
REGULAR	0%	0%	0%	25%	16%	0%	6%	11%	0%	24%	12%	33%	14%	10%	0%	14%	0%	4%	0%	15%	7%	17%	19%	0%
RUIM	0%	0%	29%	0%	3%	0%	6%	0%	40%	0%	8%	0%	0%	10%	0%	9%	0%	4%	8%	2%	7%	17%	25%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	12%	11%	0%	18%	0%	11%	11%	0%	20%	5%	40%	0%	0%	2%	0%	0%	6%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	2%	0%	0%	0%	0%

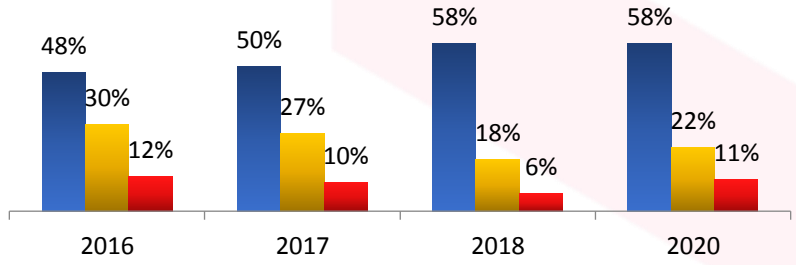
SEGURANÇA NO SISTEMA

FISCALIZAÇÃO DO CARRO EXCLUSIVO DO METRÔ-DF:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Fiscalização carro exclusivo em 2016	8%	40%	30%	8%	4%	9%	100%
Fiscalização carro exclusivo em 2017	6%	44%	27%	6%	4%	12%	100%
Fiscalização carro exclusivo em 2018	7%	51%	18%	4%	2%	18%	100%
Fiscalização carro exclusivo em 2020	15%	43%	22%	7%	4%	10%	100%



SEGURANÇA NO SISTEMA

COMPARATIVO DE FISCALIZAÇÃO DO CARRO EXCLUSIVO DO METRÔ-DF:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

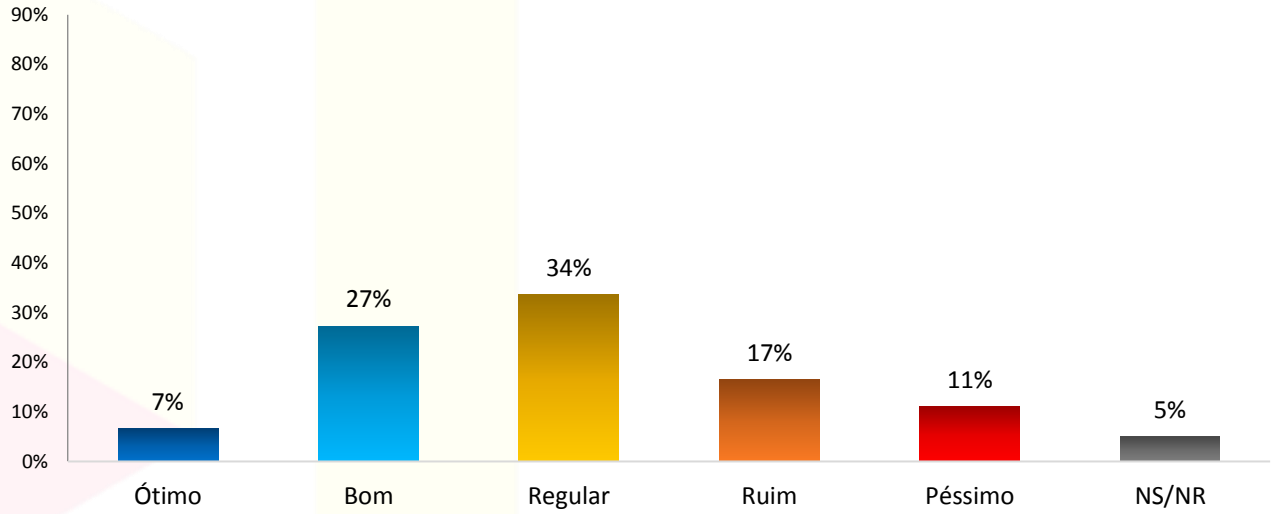
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	10%	7%	9%	3%	7%	8%	7%	8%	18%	11%	8%	11%	6%	6%	3%	6%	2%	5%	12%	11%	11%	4%	4%	3%
BOM	61%	74%	41%	44%	53%	41%	33%	38%	41%	47%	41%	47%	59%	52%	61%	59%	47%	46%	42%	52%	51%	51%	50%	59%
REGULAR	13%	17%	12%	16%	18%	30%	22%	19%	21%	21%	26%	17%	14%	22%	22%	21%	17%	17%	17%	17%	20%	23%	14%	16%
RUIM	4%	0%	5%	4%	3%	0%	9%	12%	5%	5%	5%	7%	2%	3%	3%	1%	11%	4%	3%	4%	4%	5%	3%	5%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	1%	0%	4%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	1%	2%	1%	0%	4%	2%	4%	1%	3%
NS/NR	13%	2%	33%	33%	18%	22%	24%	20%	14%	14%	19%	18%	17%	18%	12%	12%	21%	27%	25%	12%	11%	13%	28%	15%

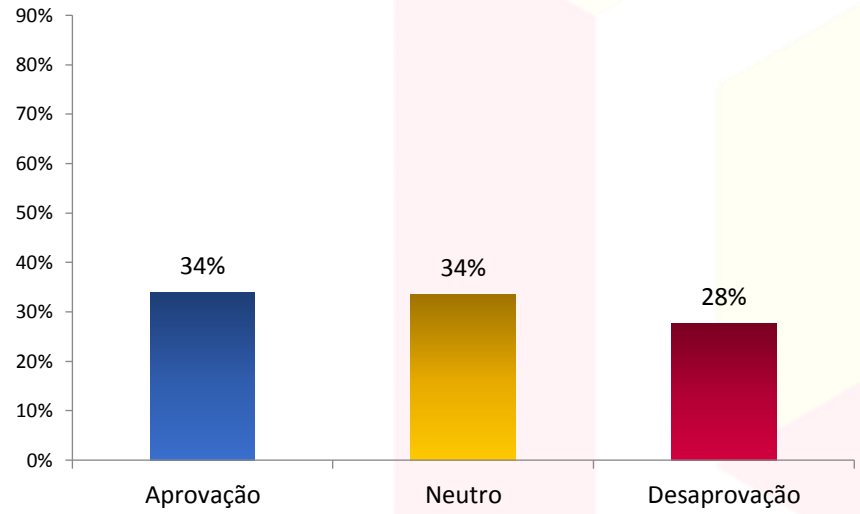
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	21%	22%	5%	8%	14%	14%	18%	18%	16%	14%	12%	11%	13%	8%	14%	20%	21%	11%	16%	13%	20%	30%	11%	16%
BOM	31%	47%	54%	43%	42%	36%	47%	45%	37%	43%	37%	45%	45%	46%	47%	40%	49%	45%	28%	47%	42%	30%	44%	36%
REGULAR	33%	16%	18%	31%	21%	33%	17%	18%	24%	19%	36%	17%	19%	28%	28%	17%	21%	30%	26%	17%	20%	21%	21%	22%
RUIM	0%	0%	10%	6%	5%	8%	7%	4%	5%	12%	6%	6%	9%	5%	9%	6%	9%	3%	5%	8%	10%	13%	8%	4%
PÉSSIMO	2%	0%	0%	0%	4%	3%	1%	4%	8%	0%	3%	9%	6%	3%	2%	5%	0%	2%	11%	4%	6%	3%	6%	6%
NS/NR	13%	16%	13%	12%	14%	6%	11%	12%	11%	12%	7%	12%	8%	10%	0%	11%	0%	9%	14%	10%	3%	3%	10%	15%

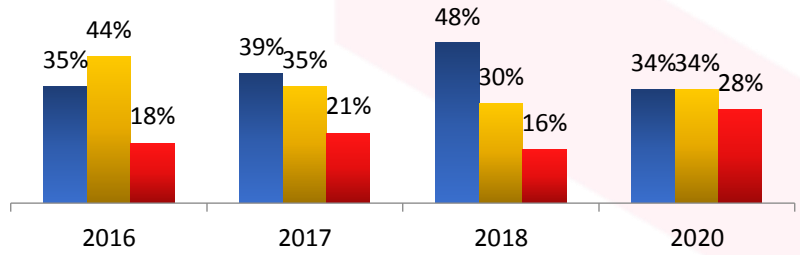
SEGURANÇA NO SISTEMA

FISCALIZAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AMBULANTES E PEDINTES NO METRÔ-DF:





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Fiscalização ambulantes e pedintes em 2016	5%	30%	44%	12%	6%	3%	100%
Fiscalização ambulantes e pedintes em 2017	4%	35%	35%	11%	10%	5%	100%
Fiscalização ambulantes e pedintes em 2018	5%	43%	30%	12%	4%	6%	100%
Fiscalização ambulantes e pedintes em 2020	7%	27%	34%	17%	11%	5%	100%



SEGURANÇA NO SISTEMA

COMPARATIVO DE FISCALIZAÇÃO EM RELAÇÃO AOS AMBULANTES E PEDINTES NO METRÔ-DF:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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%	7%	5%	3%	6%	0%	2%	3%	2%	10%	3%	7%	6%	3%	3%	5%	4%	3%	3%	6%	3%	4%	4%	3%
BOM	54%	59%	49%	43%	45%	60%	28%	28%	34%	31%	31%	38%	51%	44%	45%	43%	23%	39%	32%	49%	45%	46%	52%	41%
REGULAR	20%	32%	32%	24%	26%	27%	29%	27%	21%	36%	41%	28%	24%	40%	35%	38%	51%	40%	41%	23%	32%	27%	24%	32%
RUIM	16%	0%	14%	17%	11%	14%	27%	30%	25%	12%	14%	15%	8%	9%	10%	10%	17%	10%	11%	10%	8%	10%	9%	7%
PÉSSIMO	1%	2%	2%	4%	6%	0%	9%	11%	14%	1%	3%	5%	3%	0%	2%	3%	4%	3%	4%	4%	1%	5%	5%	4%
NS/NR	1%	0%	0%	9%	6%	0%	4%	2%	5%	9%	7%	7%	8%	4%	5%	1%	0%	3%	9%	9%	11%	8%	6%	15%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	13%	0%	4%	11%	3%	6%	11%	5%	3%	7%	6%	6%	8%	3%	5%	9%	5%	8%	6%	9%	4%	7%	10%
BOM	21%	9%	15%	20%	25%	31%	29%	25%	26%	28%	21%	31%	33%	30%	33%	28%	30%	31%	19%	30%	24%	31%	26%	31%
REGULAR	48%	41%	62%	43%	31%	31%	30%	31%	32%	32%	44%	29%	27%	28%	32%	37%	36%	30%	31%	29%	36%	33%	33%	27%
RUIM	19%	13%	10%	14%	18%	25%	16%	12%	11%	14%	15%	17%	16%	18%	19%	13%	13%	19%	14%	18%	19%	27%	21%	18%
PÉSSIMO	2%	0%	10%	16%	9%	8%	16%	13%	13%	15%	11%	9%	14%	15%	10%	11%	13%	11%	15%	11%	10%	4%	9%	13%
NS/NR	10%	26%	3%	4%	7%	3%	4%	9%	13%	8%	1%	8%	6%	2%	2%	6%	0%	4%	14%	6%	3%	0%	4%	0%

A FISCALIZAÇÃO

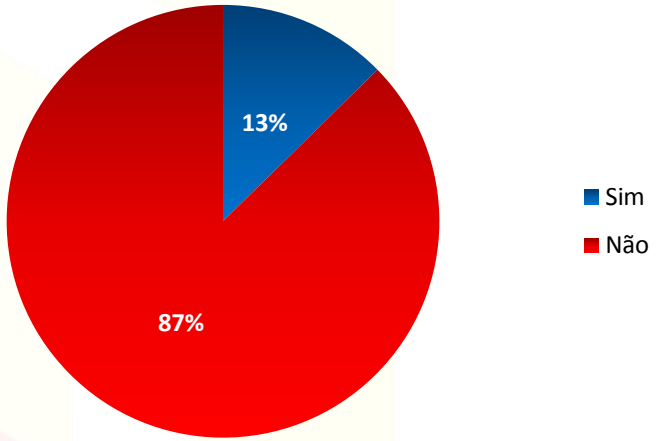
EM RELAÇÃO AOS AMBULANTES E PEDINTES NO METRÔ OBTEVE AVALIAÇÕES INSATISFATÓRIAS.



APROVAÇÃO	NEUTRO	DESAPROVAÇÃO
34%	34%	28%

ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

FOI ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ-DF:



	SIM	NÃO	Total
Atendido ou presenciou atendimento em 2016	14%	86%	100%
Atendido ou presenciou atendimento em 2017	17%	83%	100%
Atendido ou presenciou atendimento em 2018	12%	88%	100%
Atendido ou presenciou atendimento em 2020	13%	87%	100%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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	10%	2%	9%	19%	13%	3%	18%	23%	16%	17%	11%	14%	9%	12%	13%	7%	15%	11%	24%	12%	10%	9%	8%	9%
Não	90%	98%	91%	81%	87%	97%	82%	77%	84%	84%	89%	86%	91%	88%	87%	93%	85%	89%	76%	87%	90%	91%	92%	91%

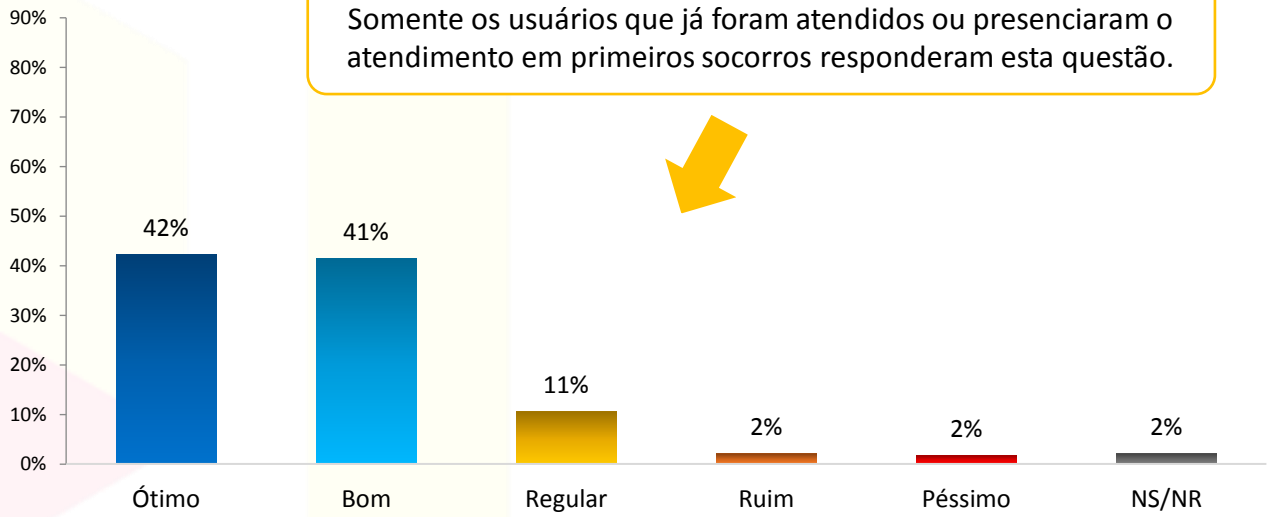
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

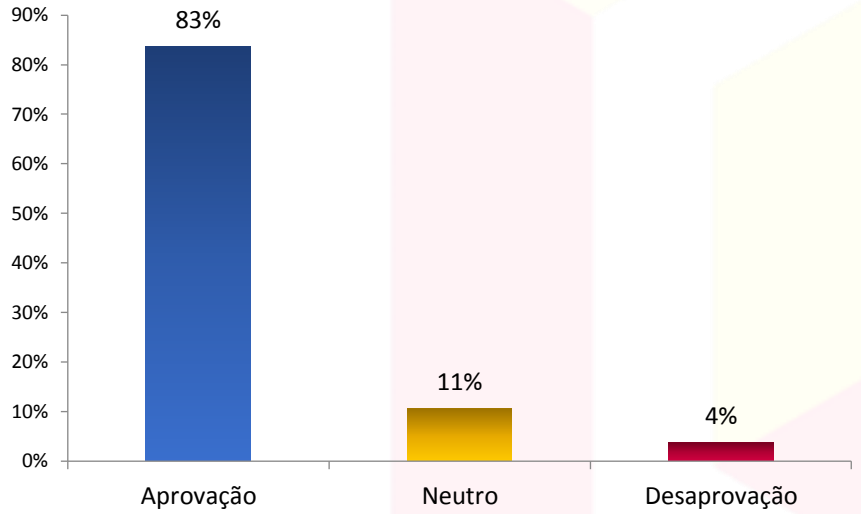
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Sim	2%	39%	10%	2%	16%	19%	12%	8%	19%	19%	15%	10%	6%	14%	11%	5%	13%	14%	13%	18%	26%	15%	10%	10%
Não	98%	61%	90%	98%	84%	81%	88%	82%	81%	81%	85%	90%	94%	86%	89%	95%	87%	86%	87%	82%	74%	85%	90%	90%

ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

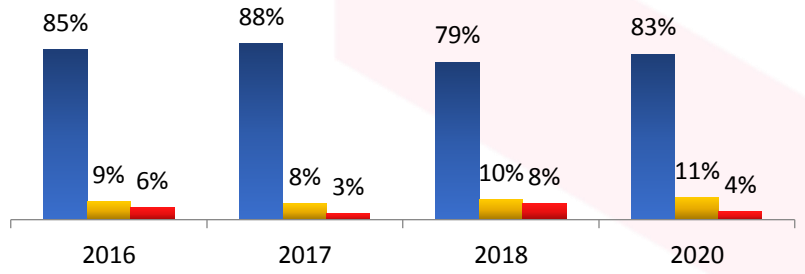
ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ-DF:

Somente os usuários que já foram atendidos ou presenciaram o atendimento em primeiros socorros responderam esta questão.





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Avaliação primeiros socorros em 2016	30%	55%	9%	3%	3%	2%	100%
Avaliação primeiros socorros em 2017	26%	62%	8%	1%	2%	1%	100%
Avaliação primeiros socorros em 2018	31%	48%	10%	5%	3%	3%	100%
Avaliação primeiros socorros em 2020	42%	41%	11%	2%	2%	2%	100%



ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

COMPARATIVO DO ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS NO METRÔ-DF:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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%	100%	33%	31%	28%	0%	44%	27%	14%	38%	39%	25%	25%	38%	31%	40%	43%	44%	14%	39%	36%	29%	19%	43%
BOM	43%	0%	67%	31%	52%	0%	39%	53%	57%	38%	39%	67%	53%	62%	69%	50%	29%	31%	46%	39%	55%	43%	69%	57%
REGULAR	14%	0%	0%	15%	14%	0%	17%	17%	14%	6%	4%	8%	15%	0%	0%	0%	0%	6%	9%	15%	9%	14%	0%	0%
RUIM	29%	0%	0%	15%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	12%	0%	3%	0%	0%	0%	14%	13%	14%	4%	0%	0%	6%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	8%	0%	5%	0%	0%	10%	14%	6%	0%	4%	0%	14%	6%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	7%	100%	0%	0%	0%	19%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	18%	0%	0%	0%	0%	0%

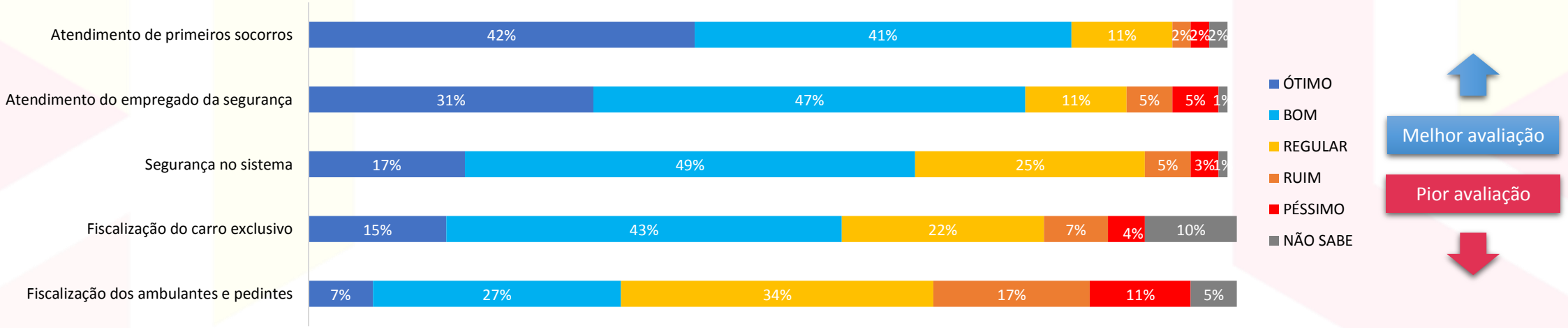
DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	55%	100%	0%	26%	14%	36%	78%	43%	15%	39%	83%	65%	38%	60%	67%	50%	47%	44%	48%	32%	20%	31%	57%
BOM	100%	45%	0%	100%	58%	57%	45%	22%	57%	62%	39%	17%	35%	25%	20%	33%	33%	35%	22%	35%	52%	40%	15%	43%
REGULAR	0%	0%	0%	0%	13%	29%	18%	0%	0%	15%	4%	0%	0%	38%	20%	0%	17%	12%	11%	9%	12%	20%	23%	0%
RUIM	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	4%	4%	0%	15%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	0%	8%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	4%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	22%	0%	0%	20%	0%	0%

SEGURANÇA NO SISTEMA

TODOS OS ITENS - COMPARATIVO:

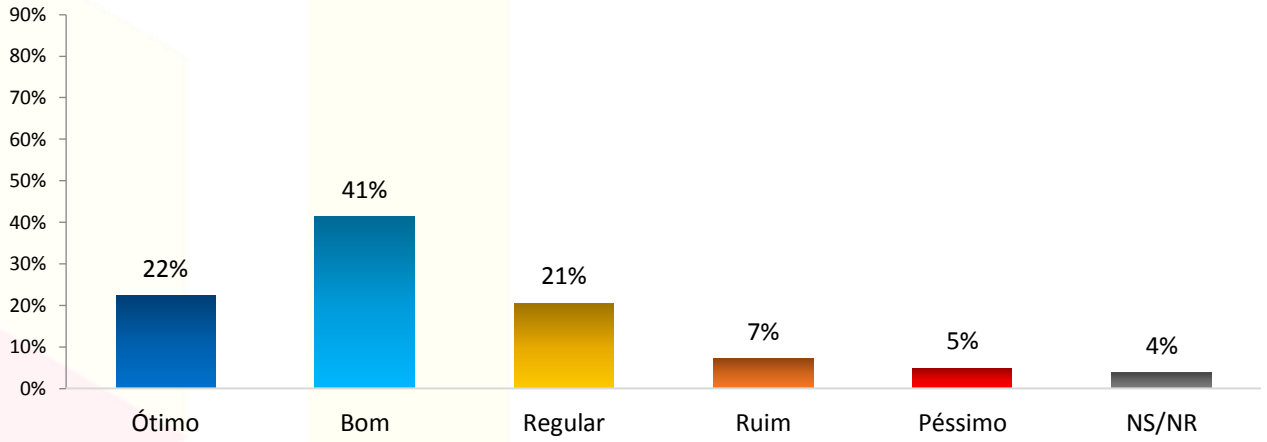
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Segurança no sistema	17%	49%	25%	5%	3%	1%	100%
Atendimento do empregado da segurança	31%	47%	11%	5%	5%	1%	100%
Fiscalização do carro exclusivo	15%	43%	22%	7%	4%	10%	100%
Fiscalização dos ambulantes e pedintes	7%	27%	34%	17%	11%	5%	100%
Atendimento de primeiros socorros	42%	41%	11%	2%	2%	2%	100%

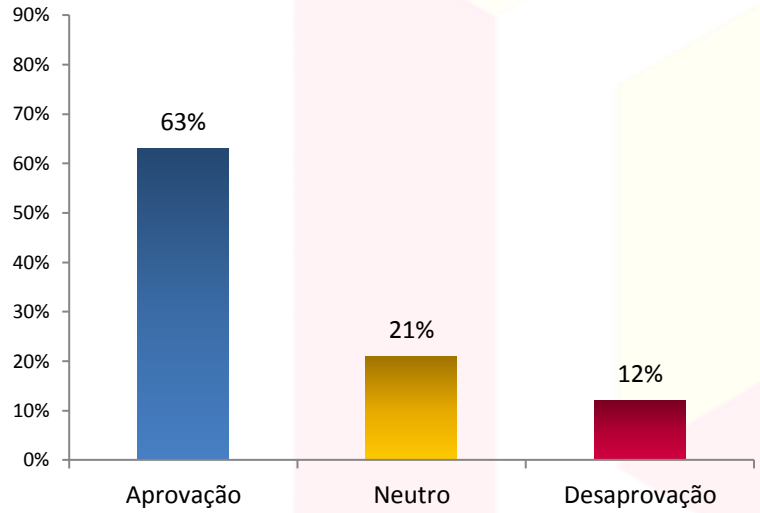


Dentre os quesitos avaliados na Segurança no sistema, o atendimento de primeiros socorros teve melhor índice de aprovação, com 83% de citações ótimo e bom. E em segundo, o atendimento do empregado da segurança, com 78% de aprovação.

SEGURANÇA NO SISTEMA

AVALIAÇÃO GERAL DA SEGURANÇA NO SISTEMA:



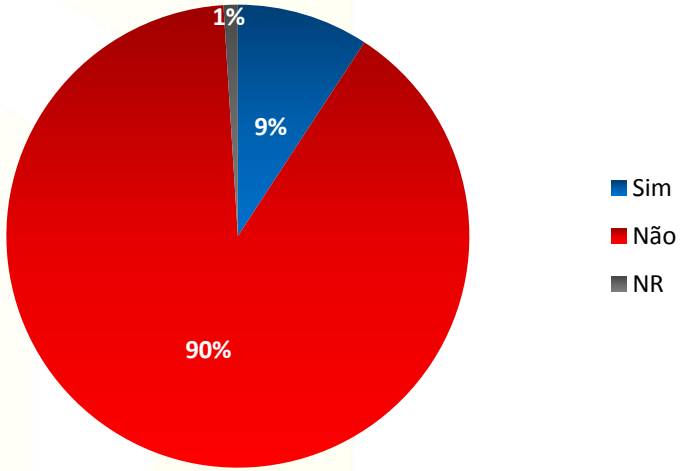


Os gráficos acima reúnem a avaliação geral da segurança no sistema do Metrô-DF, reunindo as médias das avaliações dos itens da segurança (Segurança no sistema, Atendimento do empregado da segurança, Fiscalização do carro exclusivo, Fiscalização dos ambulantes e pedintes e Atendimento de primeiros socorros). 63% avaliam a segurança como Ótimo ou Bom, 21% são neutros e apenas 12% avaliam como Ruim ou Péssimo.

CAPÍTULO 8 SERVIÇOS DE OUVIDORIA

SERVIÇO DE OUVIDORIA

UTILIZOU SERVIÇOS DE OUVIDORIA DO METRÔ-DF:



	SIM	NÃO	Total
Utilizou ouvidoria metrô em 2016	6%	94%	100%
Utilizou ouvidoria metrô em 2017	7%	93%	100%
Utilizou ouvidoria metrô em 2018	6%	94%	100%
Utilizou ouvidoria metrô em 2020	9%	91%	100%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

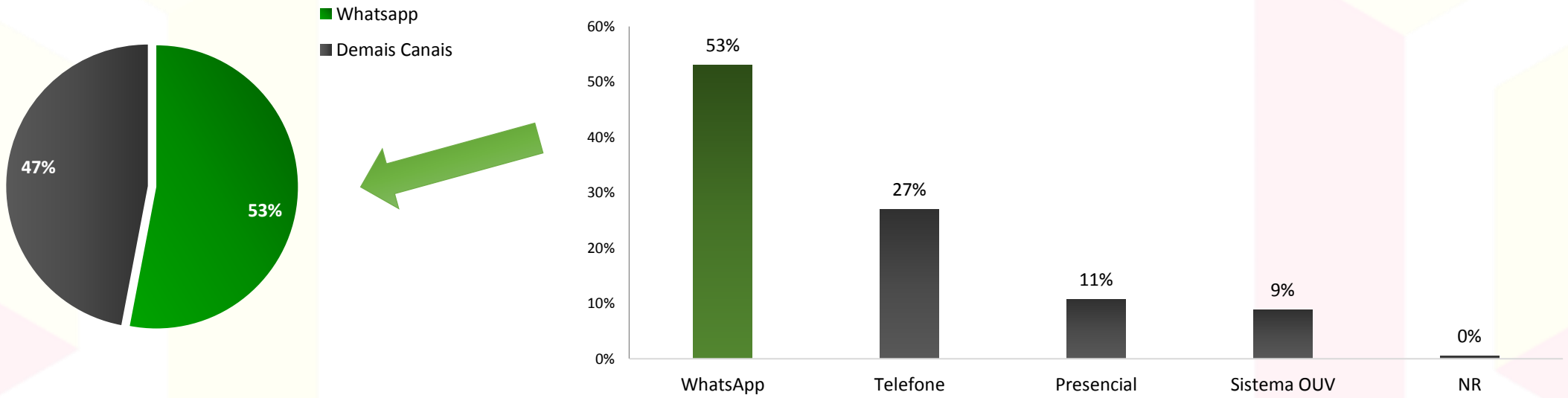
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Sim	4%	2%	3%	4%	7%	5%	9%	8%	5%	9%	7%	8%	6%	6%	10%	3%	13%	8%	9%	5%	5%	3%	4%	9%
Não	96%	98%	97%	96%	93%	95%	91%	92%	95%	91%	93%	92%	94%	94%	90%	97%	87%	92%	91%	95%	95%	97%	96%	91%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	10%	9%	11%	5%	10%	5%	13%	13%	10%	8%	9%	12%	9%	23%	10%	3%	6%	9%	12%	11%	9%
NÃO	94%	100%	92%	90%	91%	89%	95%	90%	95%	87%	87%	90%	92%	91%	88%	91%	77%	90%	97%	95%	91%	88%	89%	91%

SERVIÇO DE OUVIDORIA

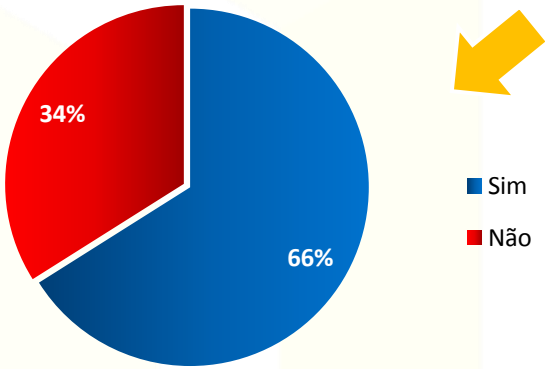
CANAIS UTILIZADOS:



A plataforma do whatsapp, com 53% de citações de respostas, obteve maior frequência de uso do que todos os demais canais somados. Em segundo lugar, o telefone é o canal preferido, com 27%.

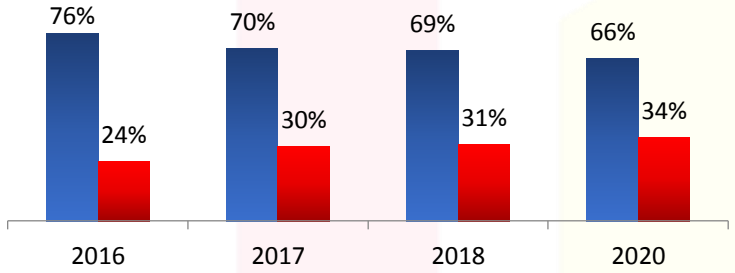
SERVIÇO DE OUVIDORIA

SOLICITAÇÃO ATENDIDA:



Somente os usuários que utilizaram o serviço de ouvidoria responderam esta questão.

	SIM	NÃO	Total
Solicitação foi atendida em 2016	76%	24%	100%
Solicitação foi atendida em 2017	70%	30%	100%
Solicitação foi atendida em 2018	69%	31%	100%
Solicitação foi atendida em 2020	66%	34%	100%



DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 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	100%	0%	100%	67%	80%	50%	67%	90%	0%	78%	67%	71%	46%	75%	80%	75%	83%	91%	38%	82%	83%	0%	75%	57%
Não	0%	100%	0%	33%	20%	50%	33%	10%	100%	22%	33%	29%	54%	25%	20%	25%	17%	9%	62%	18%	17%	100%	25%	43%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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	33%	0%	100%	60%	56%	25%	75%	82%	0%	56%	60%	17%	48%	80%	82%	60%	90%	92%	100%	43%	89%	100%	57%	83%
NÃO	67%	0%	0%	40%	44%	75%	25%	18%	100%	44%	40%	83%	52%	20%	18%	40%	10%	8%	0%	57%	11%	0%	43%	17%

O PERCENTUAL DE RESOLUÇÕES DO SISTEMA DE OUVIDORIA TÊM SE MOSTRADO EM DECLÍNIO.

2020 **66%**

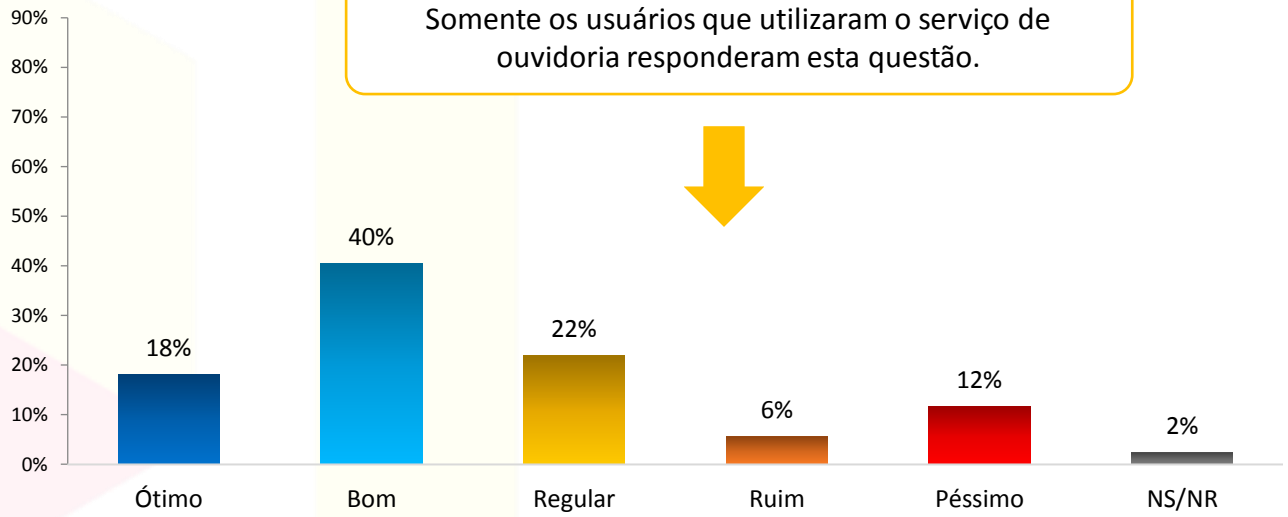
2016	2017	2018
76%	70%	69%

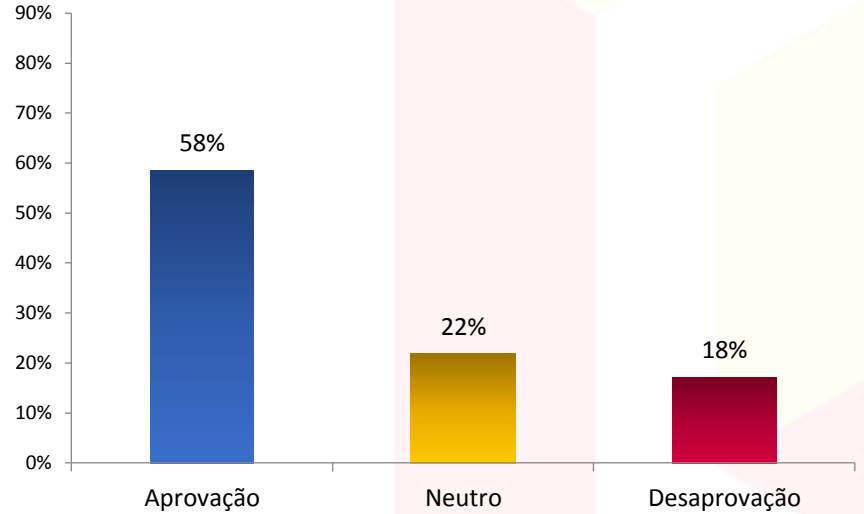


SERVIÇO DE OUVIDORIA

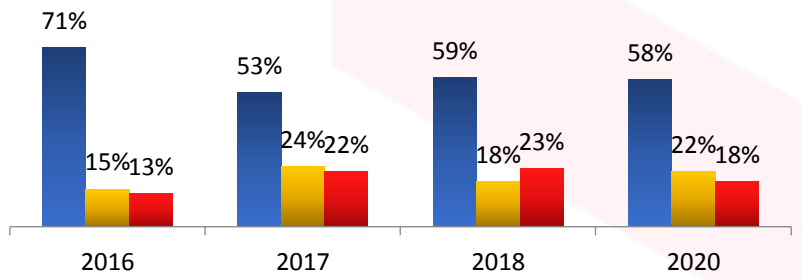
SERVIÇO DE OUVIDORIA DO METRÔ-DF:

Somente os usuários que utilizaram o serviço de ouvidoria responderam esta questão.





	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NS/NR	Total
Avaliação ouvidoria metrô em 2016	22%	49%	15%	7%	6%	0%	100%
Avaliação ouvidoria metrô em 2017	15%	38%	24%	9%	13%	1%	100%
Avaliação ouvidoria metrô em 2018	10%	49%	18%	14%	9%	1%	100%
Avaliação ouvidoria metrô em 2020	18%	40%	22%	6%	12%	2%	100%



SERVIÇO DE OUVIDORIA

COMPARATIVO SERVIÇO DE OUVIDORIA DO METRÔ-DF:

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2018

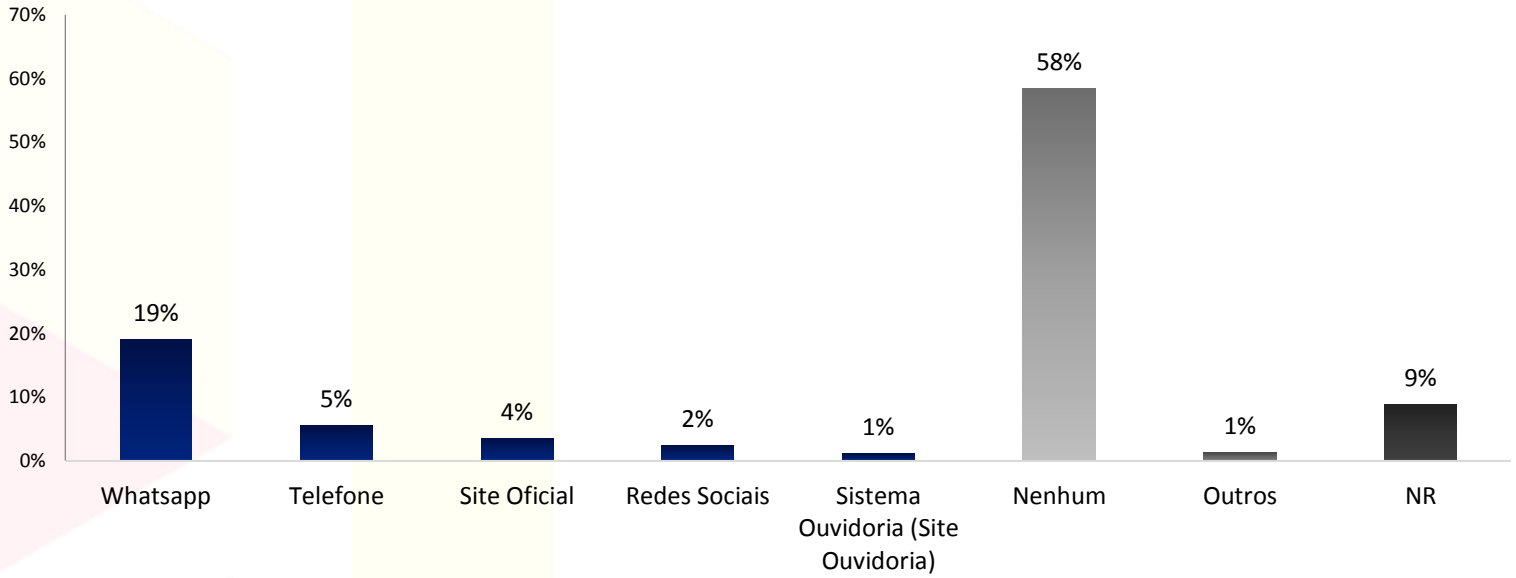
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
ÓTIMO	0%	0%	0%	0%	27%	0%	11%	20%	0%	0%	20%	14%	7%	0%	10%	25%	17%	9%	0%	9%	0%	0%	0%	0%
BOM	33%	0%	50%	67%	40%	50%	33%	50%	0%	78%	33%	43%	36%	75%	60%	25%	50%	82%	25%	55%	100%	0%	75%	57%
REGULAR	67%	100%	50%	0%	13%	50%	22%	10%	0%	0%	20%	29%	25%	25%	10%	25%	17%	0%	38%	18%	0%	50%	0%	0%
RUIM	0%	0%	0%	33%	13%	0%	22%	10%	50%	11%	20%	14%	18%	0%	20%	0%	0%	9%	12%	18%	0%	0%	13%	29%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	0%	7%	0%	0%	10%	50%	11%	7%	0%	14%	0%	0%	25%	17%	0%	25%	0%	0%	50%	13%	14%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

DISTRIBUIÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR ESTAÇÃO - 2020

	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%	67%	40%	6%	0%	25%	27%	0%	0%	15%	0%	11%	40%	27%	20%	20%	17%	50%	0%	22%	25%	29%	33%
BOM	0%	0%	0%	20%	50%	25%	50%	36%	0%	56%	30%	17%	37%	40%	55%	40%	80%	50%	50%	43%	56%	75%	14%	17%
REGULAR	100%	0%	33%	0%	22%	75%	0%	18%	50%	22%	40%	17%	15%	0%	0%	10%	0%	25%	0%	29%	22%	0%	36%	50%
RUIM	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	50%	0%	10%	17%	15%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	0%
PÉSSIMO	0%	0%	0%	40%	22%	0%	0%	18%	0%	0%	0%	50%	22%	0%	18%	20%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	21%	0%
NS/NR	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	22%	5%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

COMUNICAÇÃO COM A COMPANHIA

CANAIS UTILIZADOS PARA COMUNICAÇÃO COM A COMPANHIA:



OUTROS	%
Aplicativo Metrô	0,3%
Internet	0,1%
Jornal	0,0%
Moovit	0,2%
Pessoalmente	0,4%
Televisão	0,2%

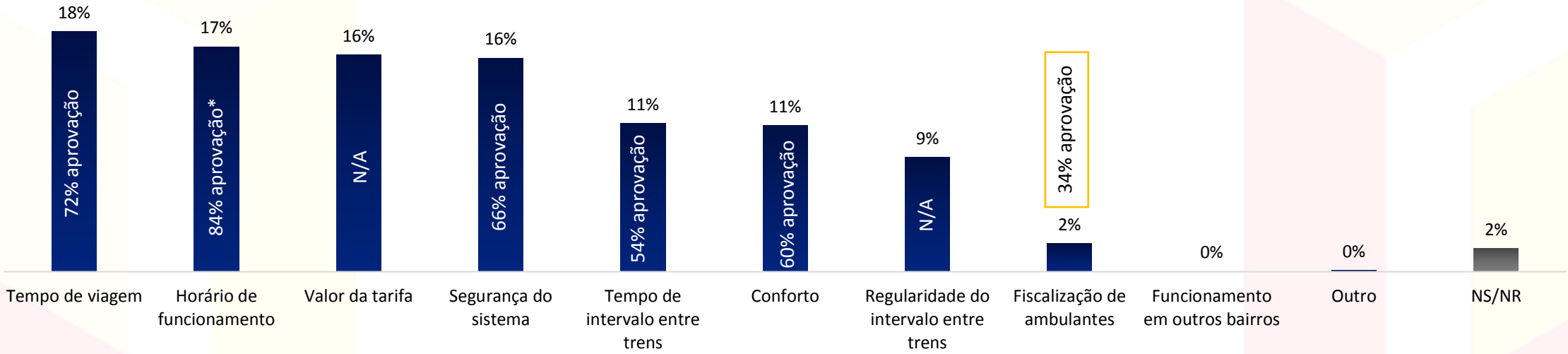
De forma semelhante com os canais de ouvidoria, a plataforma do whatsapp, com 19 de citações de respostas, obteve maior frequência de uso do que todos os demais canais somados (12%). Em segundo lugar, o telefone é também é o canal preferido, com 5%.

CAPÍTULO 9

ATRIBUTOS MAIS IMPORTANTES E SUGESTÕES

ATRIBUTOS MAIS IMPORTANTES NOS SERVIÇOS

ATRIBUTOS MAIS IMPORTANTES:



O gráfico acima disponibiliza quais os atributos mais importantes nos serviços prestados pelo Metrô-DF. Para o cálculo final, foram atribuídos pesos aos itens (1 a 3).
O tempo de viagem é o item mais importante de modo geral, com 18%, seguido do horário de funcionamento (17%) e valor da tarifa (16%).

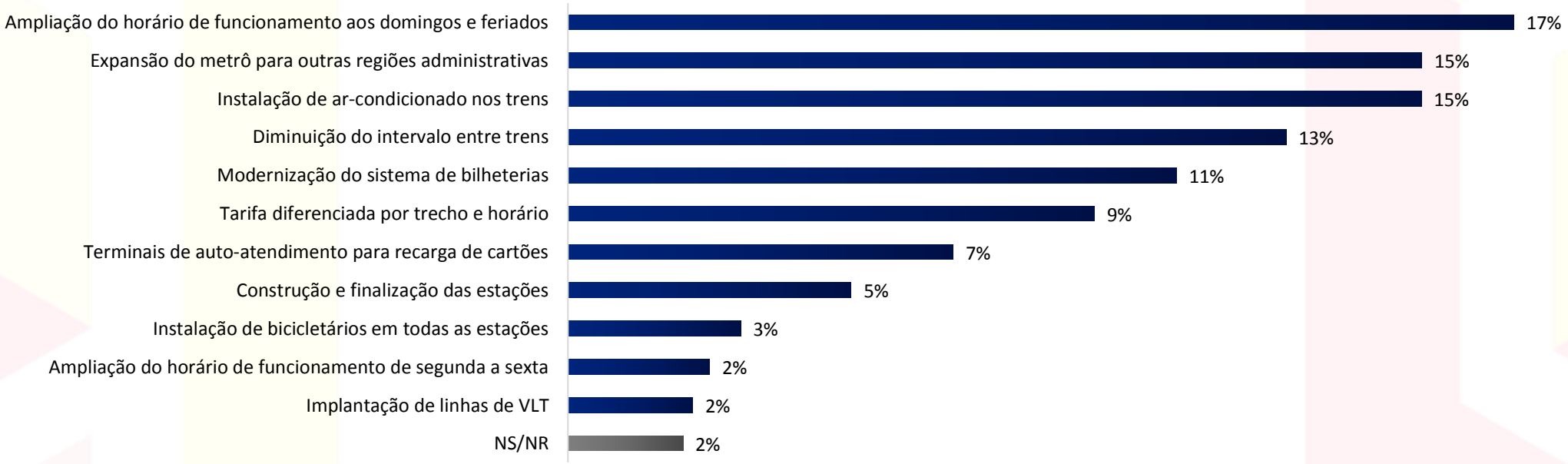
PRIMEIRO ITEM	%
Tempo de viagem	20%
Valor da tarifa	19%
Horário de funcionamento	17%
Segurança do sistema	16%
Conforto	10%
Tempo de intervalo entre trens	9%
Regularidade do intervalo entre trens	8%
Funcionamento em outros bairros	0%
NS/NR	2%

SEGUNDO ITEM	%
Tempo de viagem	18%
Segurança do sistema	16%
Horário de funcionamento	16%
Conforto	13%
Valor da tarifa	13%
Tempo de intervalo entre trens	13%
Regularidade do intervalo entre trens	10%
Fiscalização de ambulantes	0%
NS/NR	2%

TERCEIRO ITEM	%
Horário de funcionamento	19%
Valor da tarifa	15%
Segurança do sistema	15%
Tempo de intervalo entre trens	14%
Conforto	13%
Tempo de viagem	13%
Regularidade do intervalo entre trens	9%
NS/NR	2%

MELHORIAS DESEJADAS

PRINCIPAIS SERVIÇOS QUE GOSTARIA QUE O METRÔ-DF REALIZASSE (MODO GERAL):



O gráfico acima disponibiliza as opiniões dos participantes sobre quais os principais serviços que gostariam que o Metrô-DF realizasse, de modo geral, agregando as ordens de importância e considerando seus respectivos pesos (1 a 3). A ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados é o serviço mais importante de modo geral, com 17%, seguido da expansão do Metrô para outras regiões administrativas e a instalação de ar-condicionado nos trens, empatados com 15%. A página a seguir detalha estes serviços por ordem de importância.

MELHORIAS DESEJADAS

PRINCIPAIS SERVIÇOS QUE GOSTARIA QUE O METRÔ-DF REALIZASSE:

PRIMEIRO MAIS IMPORTANTE	%
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	27%
Expansão do metrô para outras regiões administrativas.	21%
Instalação de ar-condicionado nos trens	19%
Diminuição do intervalo entre trens	16%
Modernização do sistema de bilheterias	13%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	10%
Terminais de autoatendimento para recarga de cartões	5%
Construção e finalização das estações	5%
Instalação de bicicletários em todas as estações	3%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda a sexta	3%
Implantação de linhas de VLT	2%
NS/NR	3%

SEGUNDO MAIS IMPORTANTE	%
Instalação de ar-condicionado nos trens	20%
Diminuição do intervalo entre trens	17%
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	15%
Modernização do sistema de bilheterias	14%
Expansão do metrô para outras regiões administrativas.	13%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	12%
Terminais de autoatendimento para recarga de cartões	10%
Construção e finalização das estações	6%
Instalação de bicicletários em todas as estações	5%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda a sexta	3%
Implantação de linhas de VLT	3%
NS/NR	2%

TERCEIRO MAIS IMPORTANTE	%
Expansão do metrô para outras regiões administrativas.	22%
Terminais de autoatendimento para recarga de cartões	15%
Tarifa diferenciada por trecho e horário	14%
Instalação de ar-condicionado nos trens	13%
Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	12%
Diminuição do intervalo entre trens	11%
Modernização do sistema de bilheterias	11%
Construção e finalização das estações	11%
Implantação de linhas de VLT	4%
Ampliação do horário de funcionamento de segunda a sexta	4%
Instalação de bicicletários em todas as estações	4%
NS/NR	2%

AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

AOS DOMINGOS E FERIADOS

FOI A MELHORIA MAIS DESEJADA, COM

17%

EXPANSÃO DA REDE DO METRÔ

15%

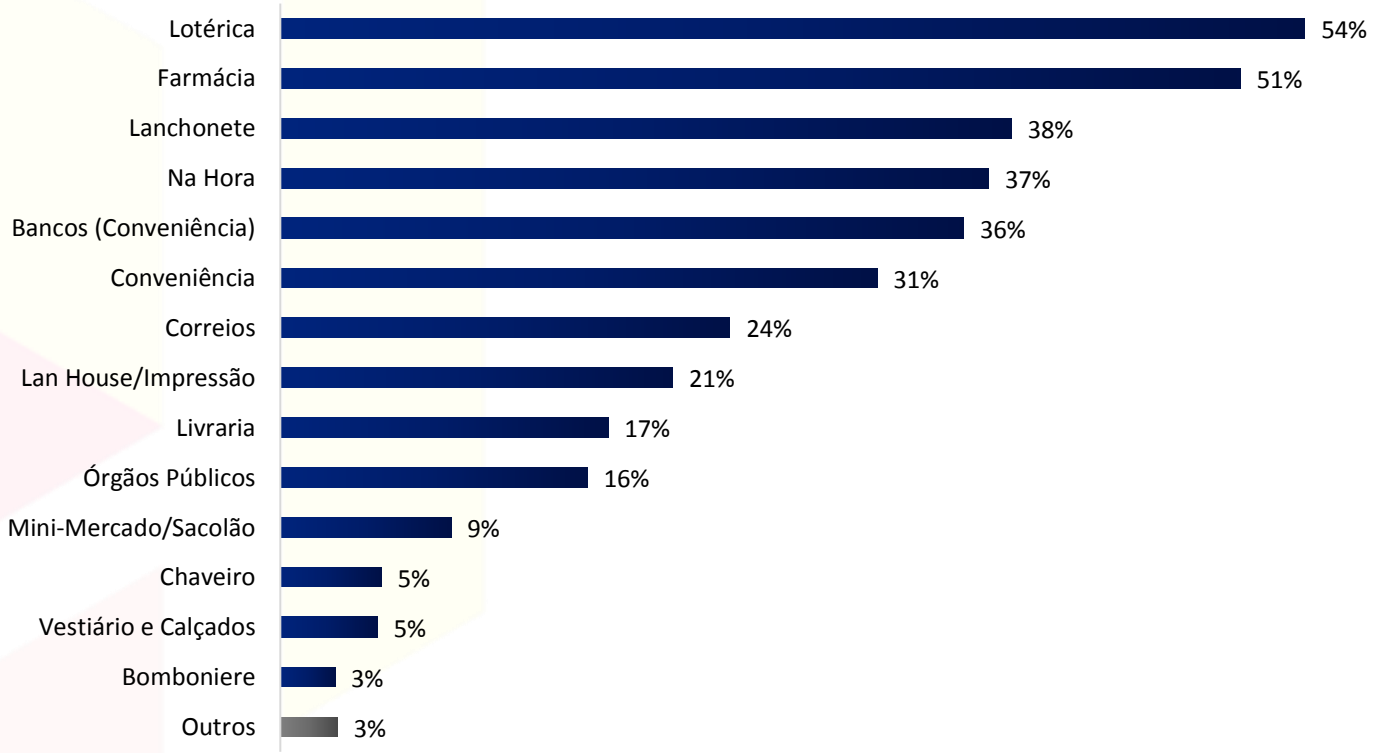
AR CONDICIONADO NOS TRENS

15%



TIPOS DE COMÉRCIOS DESEJADOS

COMÉRCIOS DESEJADOS NO ÂMBITO DAS ESTAÇÕES:



EXPANSÃO DO METRÔ

REGIÃO PARA EXPANSÃO DO METRÔ:

LOCAL	%
Asa Norte	9%
Recanto das Emas	8%
Gama	7%
Santa Maria	7%
Sobradinho	7%
Planaltina	6%
Riacho Fundo I	5%
Ceilândia	4%
Samambaia	3%
Final de Samambaia	2%
Lago Norte	2%
Valparaíso	2%
Setor O	2%
Paranoá	2%
Sol Nascente	2%
Taguatinga	2%
Brazlândia	1%
Entorno	1%
Lago Sul	1%
Luziânia	1%
Riacho Fundo II	1%
Samambaia Norte	1%
São Sebastião	1%
Taguatinga Norte	1%
Todos as que ainda não tem	1%
W3 Norte	1%
Aeroporto	1%
Águas Lindas	1%
Final de Asa Norte	1%
Final de Ceilandia	1%
Goiás	1%

LOCAL	%
Sia	1%
Sudoeste	1%
Vicente Pires	1%
Asa Sul	1%
Central	1%
Final do Setor O	1%
Núcleo Bandeirante	1%
Pôr do Sol	1%
Santo Antônio	1%
Areal	0%
Candangolândia	0%
Cidades Satélites	0%
Cruzeiro	0%
Depois de Ceilândia Norte	0%
Estrutural	0%
Final de Asa Sul	0%
Fora de Brasília	0%
Goiânia	0%
Guará	0%
Ministérios	0%
Noroeste	0%
Norte	0%
Pistão Sul	0%
Plano Piloto	0%
Região em geral do DF	0%
Saída Norte	0%
Sul	0%
Terminal	0%
Varjão	0%
NR	1%

LINHAS DE VLT

REGIÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE LINHAS DE VLT:

REGIÃO	%	REGIÃO	%	REGIÃO	%
Asa Norte	8%	W3 Norte	1%	Candangolândia	0,3%
Recanto das Emas	6%	Águas Lindas	1%	Central da Cidade	0,3%
Gama	5%	Final de Asa Norte	1%	Central até o final de Asa Norte	0,3%
Sobradinho	5%	Lago Sul	1%	Centro de Sobradinho	0,3%
Santa Maria	4%	Região Central	1%	Centro de Recanto das Emas	0,3%
Riacho Fundo I	4%	Riacho Fundo I e II	1%	Centro de Paranoá	0,3%
Ceilândia	3%	Sia	1%	Expansão do Setor O	0,3%
Lago Norte	3%	Taguatinga	1%	Final do Núcleo Bandeirante	0,3%
Planaltina	3%	Aeroporto	1%	Geral	0,3%
Samambaia	2%	Avenidas Principais	1%	Goiânia	0,3%
Valparaíso	2%	Ceilândia Norte	1%	Guará	0,3%
Final de Samambaia	2%	Estrutural	1%	Guará até Asa Norte	0,3%
Sol Nascente	2%	Final de Samambaia Norte	1%	Itapoã	0,3%
Toda a Região	2%	Final do Setor O	1%	Jardim Ingar	0,3%
Brazlândia	2%	Pôr do Sol	1%	Lúcio Costa	0,3%
Entorno	2%	Saída Norte	1%	Mangueiral	0,3%
Final de Ceilândia	2%	Samambaia Norte	1%	Noroeste	0,3%
Goiás	2%	Samambaia Sul	1%	Norte	0,3%
Plano Piloto	2%	Taguatinga Norte	1%	Núcleo Bandeirante	0,3%
Setor O	2%	Todas as que ainda não tem	1%	Pistão Sul	0,3%
Asa Sul	1%	105	0,3%	Plano Piloto até Ceilândia	0,3%
Expansão Samambaia	1%	303	0,3%	QR 511	0,3%
Luziânia	1%	304	0,3%	Recanto das Emas até Santa Maria	0,3%
NR	1%	306	0,3%	Rua 4C	0,3%
Paranoá	1%	Águas Claras	0,3%	Sobradinho até São Sebastião	0,3%
Riacho Fundo II	1%	Até o Aeroporto	0,3%	Sudoeste	0,3%
Santo Antônio	1%	Avenida Fundação	0,3%	Vinculado ao BRT	0,3%
São Sebastião	1%	Avenida P1	0,3%	W3 Sul	0,3%
Vicente Pires	1%	Balão	0,3%		

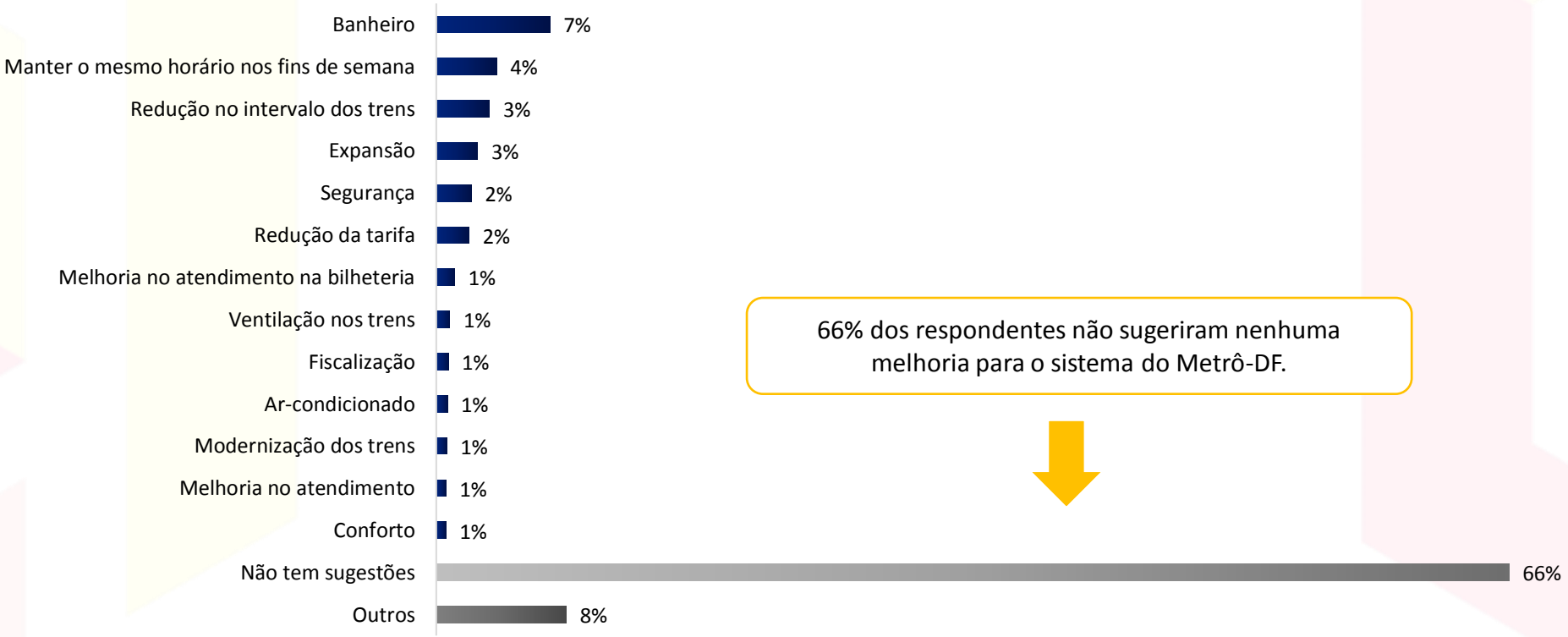


REGIÃO DA ASA NORTE

foi a localidade mais citada para a expansão das linhas do Metrô-DF e VLT.

SUGESTÕES DE MELHORIAS

SUGESTÕES PARA MELHORIA DO SERVIÇO METROVIÁRIO:



66% dos respondentes não sugeriram nenhuma melhoria para o sistema do Metrô-DF.

BANHEIROS NAS ESTAÇÕES

7%

BANHEIROS NAS ESTAÇÕES FOI A SUGESTÃO DE MELHORIAS MAIS CITADA.



MESMO HORÁRIO AOS FDS

4%

REDUÇÃO DO INTERVALO

3%

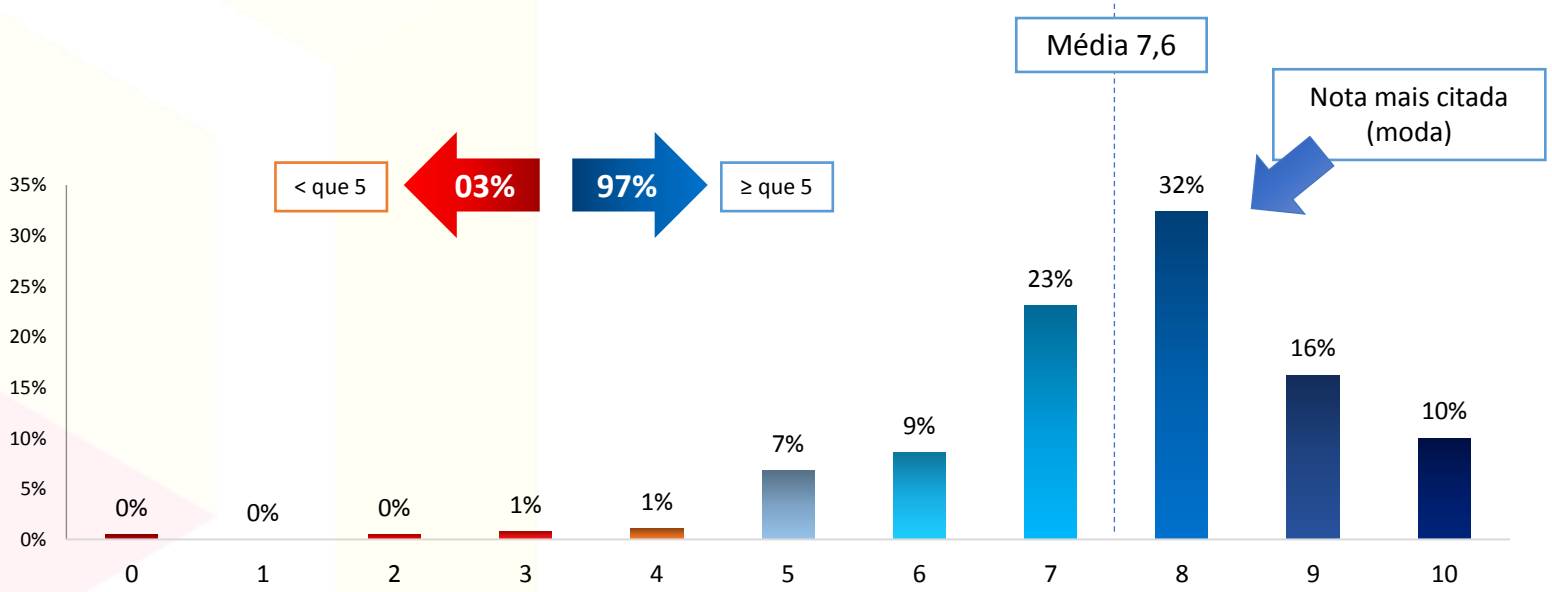
EXPANSÃO DAREDE

3%

CAPÍTULO 10 AVALIAÇÃO GERAL

AVALIAÇÃO GERAL – NOTA MÉDIA

AVALIAÇÃO GERAL PARA O SERVIÇO DO METRÔ-DF:



ANO	MÉDIA
2016	7,6
2017	7,6
2018	7,8
2020	7,6

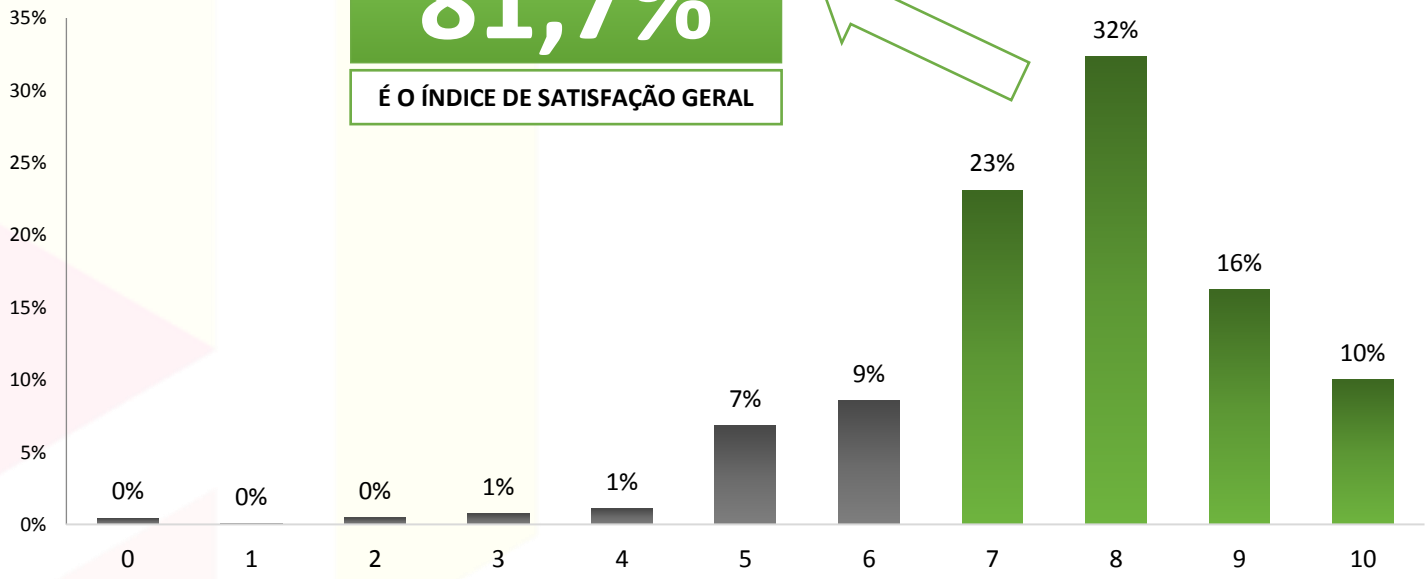
	102	108	112	114	ARN	ASA	CEC	CEI	CEN	CES	CLA	CON	CTL	FEI	FUR	GAL	GBA	GUA	MET	REL	SAM	SAS	SHP	TAS
Nota Geral por estação 2016	7,6	7,6	8,0	7,4	7,6	7,9	7,8	7,6	7,9	7,6	7,7	7,7	7,6	7,4	7,8	7,5	7,7	7,7	7,5	7,4	7,6	7,7	7,9	7,6
Nota Geral por estação 2017	7,4	7,6	7,4	7,6	7,6	8,0	8,0	8,0	7,9	7,7	7,6	7,4	7,6	7,6	7,3	7,6	8,0	7,4	7,8	7,6	7,5	7,4	7,5	7,5
Nota Geral por estação 2018	7,9	7,6	7,5	7,9	7,6	7,5	7,8	7,6	7,9	8,0	7,9	7,9	7,8	7,7	7,8	7,7	7,6	7,4	7,8	7,8	7,9	7,9	7,9	7,8
Nota Geral por estação 2020	9,7	9,6	9,8	9,4	7,6	7,5	7,7	7,5	7,6	7,5	7,6	7,4	7,6	7,9	7,9	7,8	7,5	7,7	7,3	7,6	7,4	8,0	7,7	7,5

AVALIAÇÃO GERAL - INDICADOR DE SATISFAÇÃO

INDICADOR DE SATISFAÇÃO PARA O SERVIÇO DO METRÔ-DF:

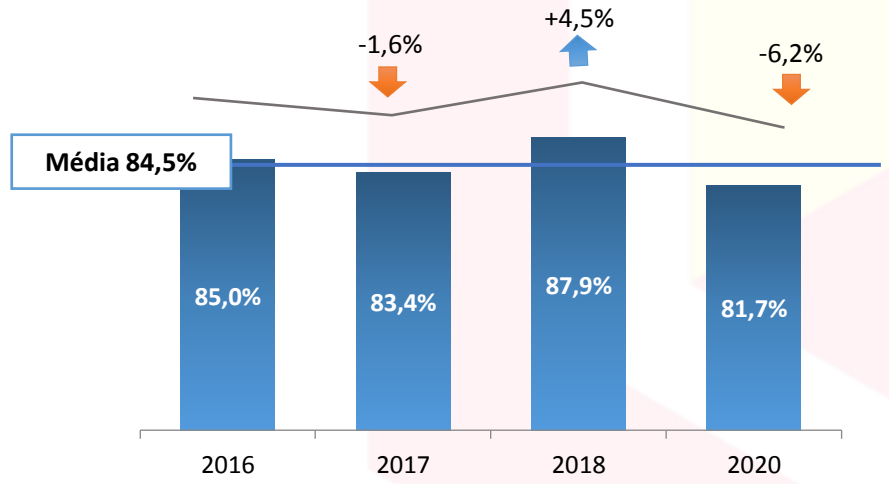
81,7%

É O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GERAL



Estatísticas descritivas			
Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
81,7	87,9	84,5	2,64

ANO	INDICADOR
2016	85,0%
2017	83,4%
2018	87,9%
2020	81,7%



O gráfico acima disponibiliza o Indicador de Satisfação de acordo com as notas atribuídas para o serviço do Metrô. O Indicador de Satisfação é definido a partir da soma de frequência das notas iguais ou maiores que 7, ou seja, 81,7%. O gráfico azul mostra a evolução cronológica do Indicador de Satisfação de acordo com os diferentes estudos. A média do Indicador de Satisfação entre os diferentes estudos é 84,5%.

81,7%

FOI O INDICADOR DE SATISAFAÇÃO,

DEFINIDO COMO A FREQUÊNCIA ACUMULADA DE NOTAS IGUAIS OU MAIORES QUE 7.

NOTAS DE 5 À 10
97%

NOTAS DE 0 À 2
00%

NOTA 8 (MODA)
32%

MÉDIA GERAL
7,6



EQUIPE TÉCNICA

Candido Fialho
Coordenador Geral

Joel Otaviano
Estatístico responsável

Franciane Rodrigues
Thiago Abreu
Coordenadores de Campo

Anna Beatriz
Jéssica Carvalho
Thalita Martins
Suporte e Logística

Arthur Cavalcanti
Candido Fialho
Analistas de Pesquisa

Ágora
PESQUISA

www.agorapesquisa.com
agora@agorap.com.br