# PESQUISA DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS

## PESQUISAS REALIZADAS COM USUÁRIOS DO METRÔ-DF

Distrito Federal 2022

# PESQUISA QUANTITATIVA REALIZADA COM USUÁRIOS DO METRÔ - DF

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

CLIENTE: Metrô-DF

SER Desenvolvimento Humano e Empresarial Ltda
CNPJ 16.950.128/0001-56

# SUMÁRIO

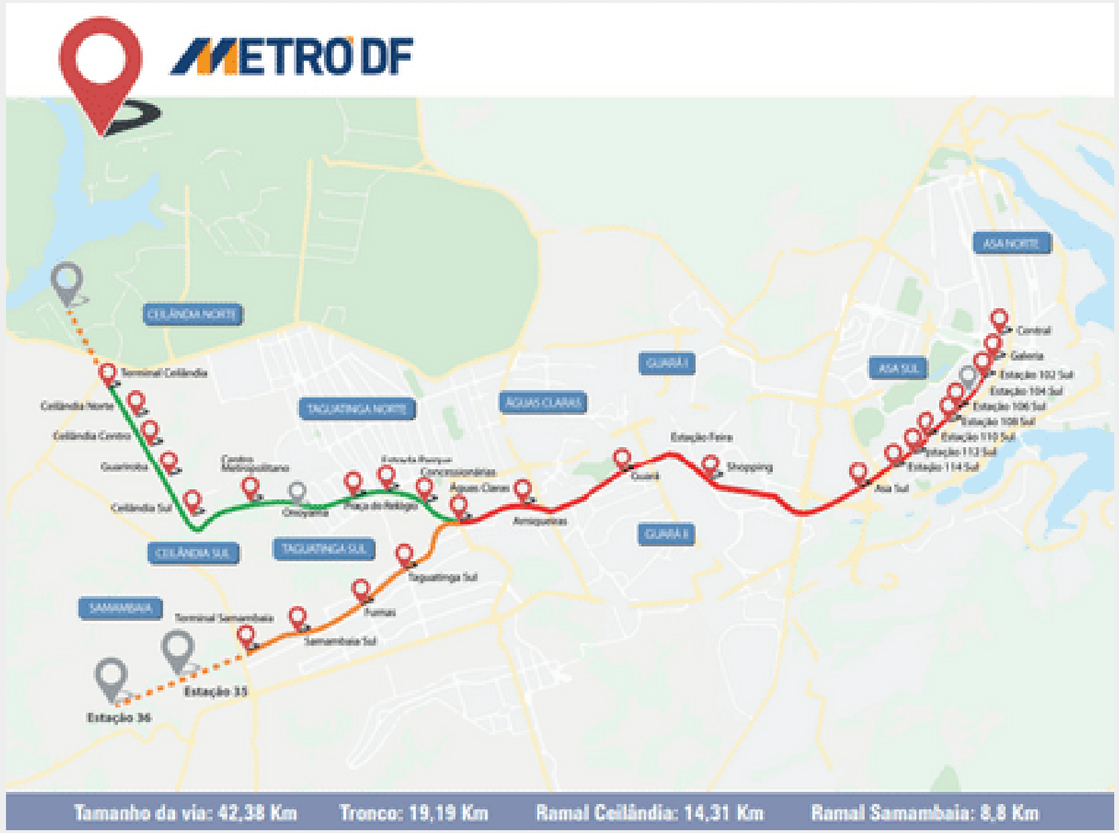
INTRODUÇÃO ..... 4
METODOLOGIA ..... 5
PERFIL DA AMOSTRA ..... 8
TRAJETO DOS PASSAGEIROS ..... 12
PESQUISA DE SATISFAÇÃO (BILHETERIA) ..... 27
PESQUISA DE SATISFAÇÃO (ESTAÇÕES) ..... ..... 31
PESQUISA DE SATISFAÇÃO (TREM) ..... 41
PESQUISA DE SATISFAÇÃO (SEGURANÇA E PRIMEIROS SOCORROS) ..... 52
PESQUISA DE SATISFAÇÃO (OUVIDORIA) ..... 57
ATRIBUTOS IMPORTANTES ..... 60

# Introdução

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados obtidos com a pesquisa quantitativa da avaliação dos serviços prestados pelo Metrô-DF e seus diversos atributos. O objetivo da pesquisa foi identificar as características de perfil dos usuários do metrô, seus hábitos de viagem e seu grau de satisfação com os serviços avaliados.

A seguir, serão apresentadas e discutidas todas as análises obtidas com a pesquisa, de forma que seja possível ter um panorama geral do metrô e direcionamentos para ações necessárias.

metrô - DF



# Metodologia

01

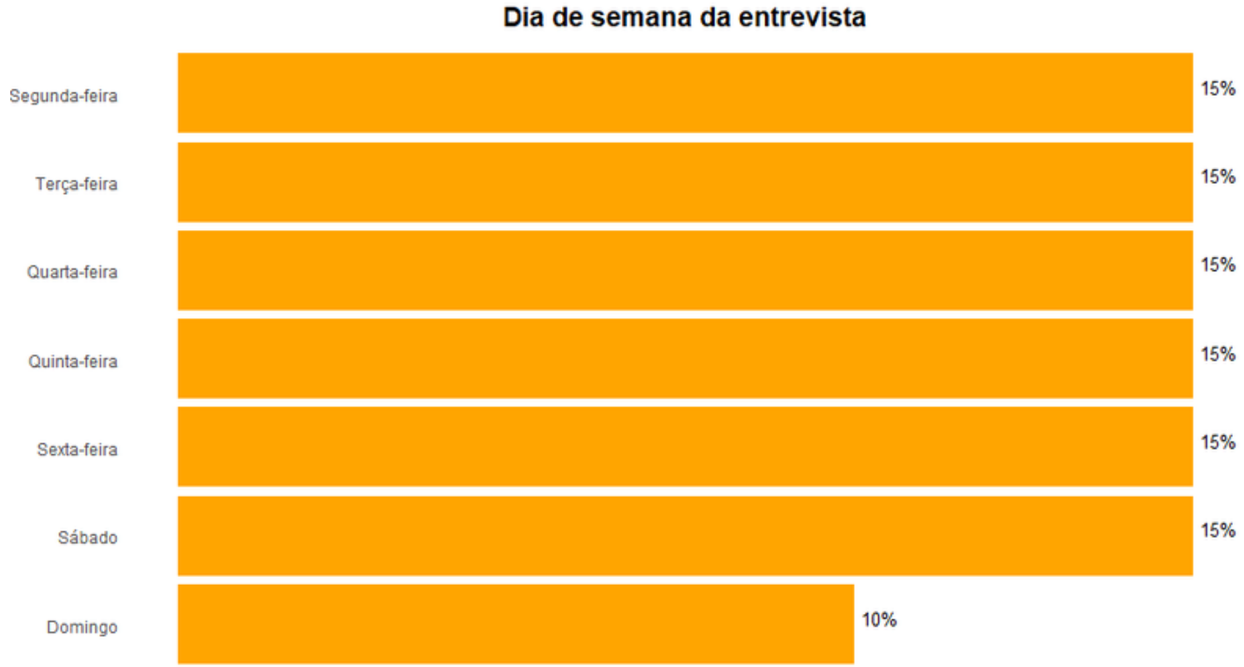
## REFERENCIAL TEÓRICO

O grande propósito desse projeto é de analisar o grau de satisfação dos usuários do Metrô-DF, considerando os diversos atributos.
Entender como está a satisfação é de suma importância para estruturar medidas de políticas públicas.

02

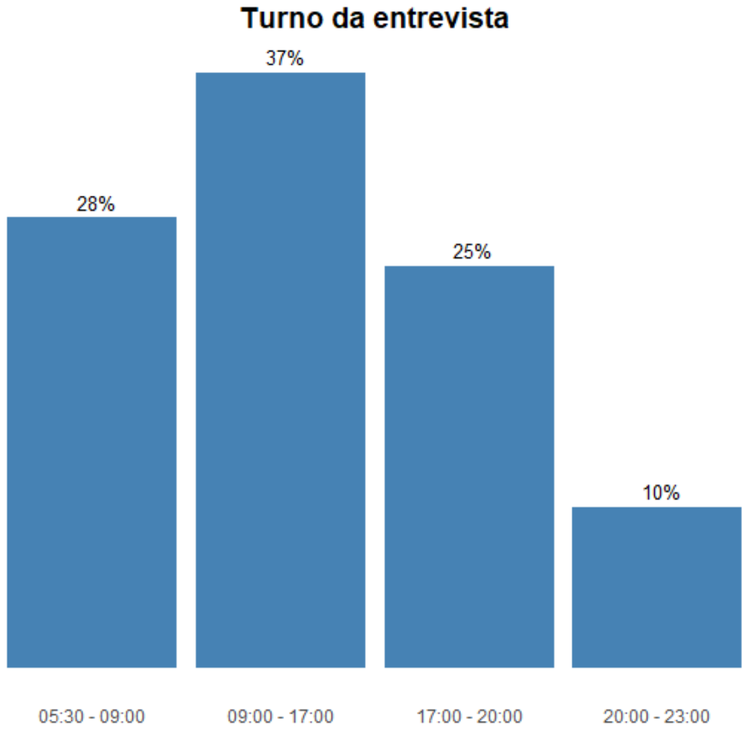
## APLICAÇÕES DO QUESTIONÁRIO

Os questionários foram aplicados ao longo de diversos dias, horários e nas várias estações de metrô. Antes de qualquer análise, esse panorama geral, da aplicação do questionário, é analisado nos próximos slides.




## PERÍODO

Houve uma certa homogeneidade de aplicação dos questionários ao considerarmos os dias da semana. Com exceção de domingo, que teve 10%, os demais dias tiveram 15% dos questionários aplicados.

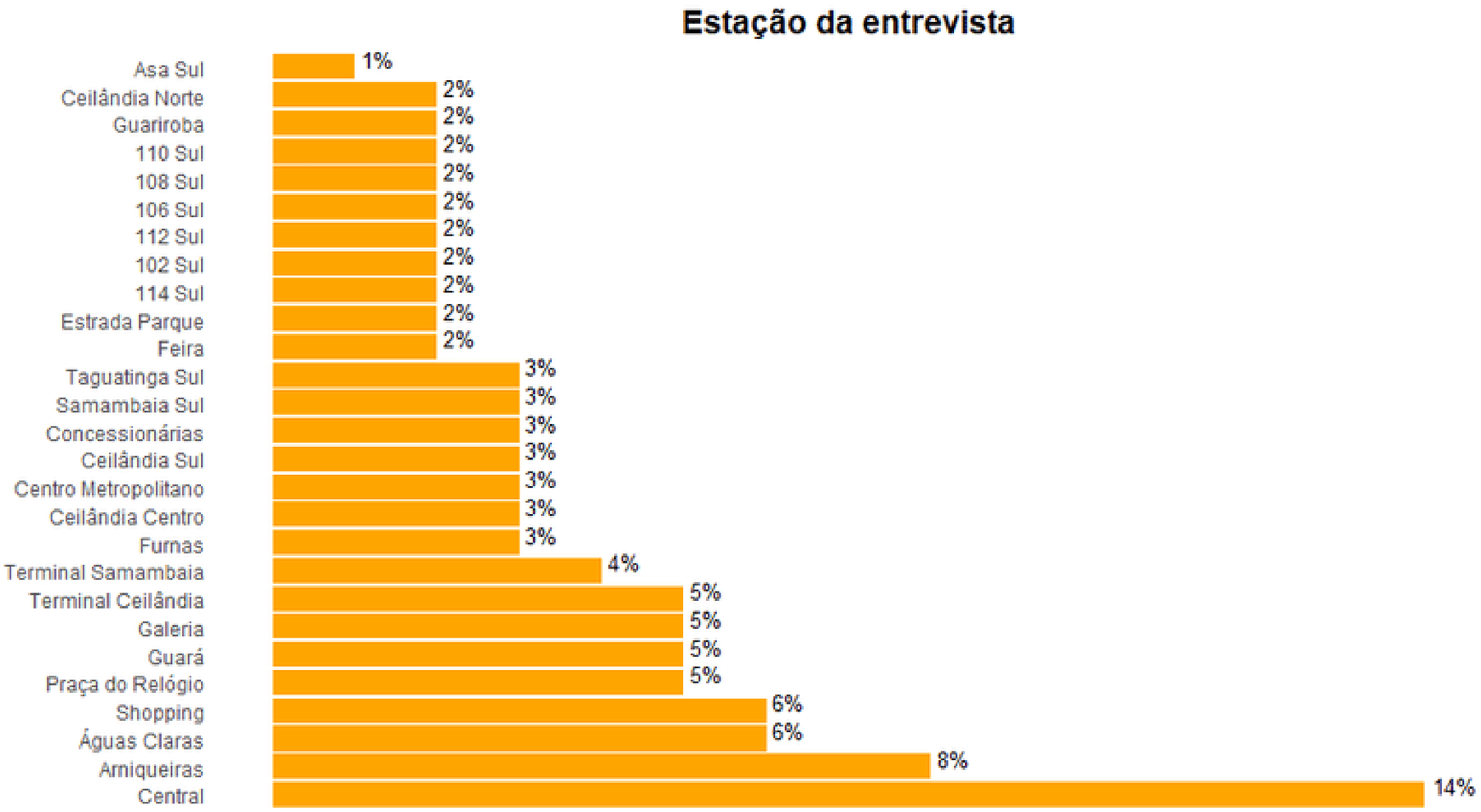



## TURNO

Considerando o turno das 9 às 17 horas, foi o com maior aplicação de questionário (37%).

# ESTAÇÕES

Há uma distribuição equiparada entre as estações, com exceção da estação Central que teve 14% dos questionários aplicados, as demais estações tiveram entre 1 e 6%.



# Perfil da amostra:

## VARIÁVEIS

A seguir são apresentadas as análises referente ao perfil dos usuários do Metrô - DF, considerando:



Sexo



Escolaridade




Idade



Ocupação



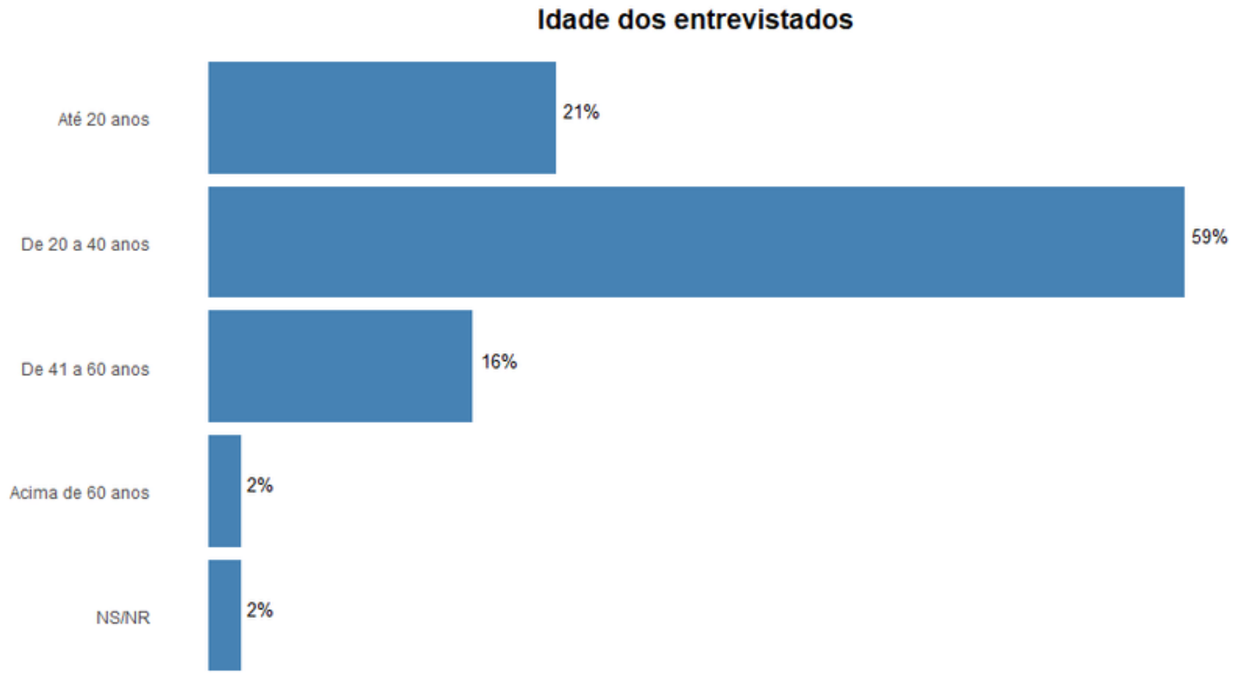
Cor/Raça

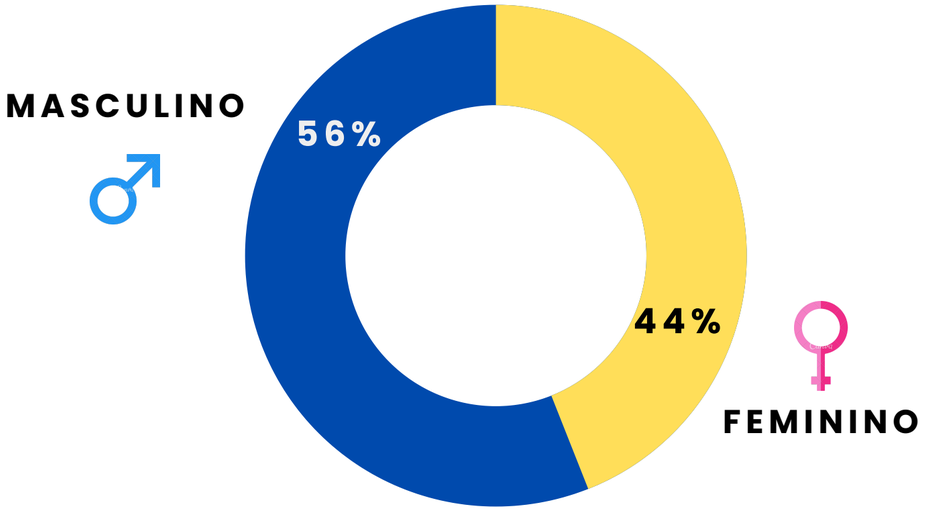


Renda

# IDADE

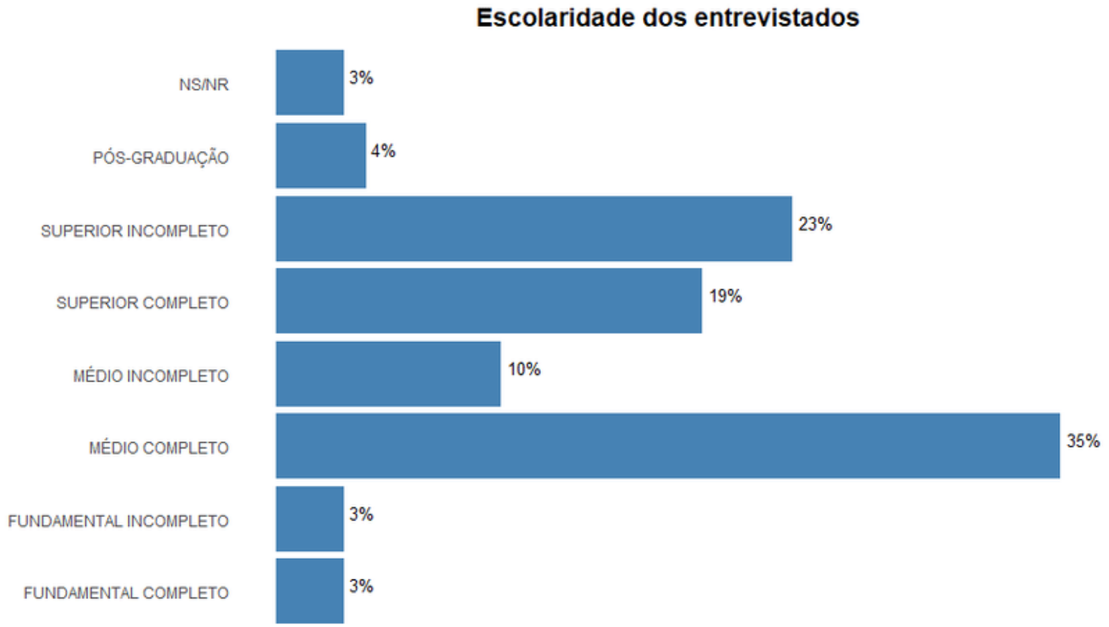
59% dos entrevistados estão na faixa etária de 21 a 40 anos, que inclusive é a faixa de idade trabalhadores ativos. A segunda faixa etária com maior porcentagem foi de até 20 anos, com 21%.




# SEXO

Quanto ao sexo dos entrevistados, a divisão está bem balanceada: 56% são do sexo masculino e 44% do sexo feminino.

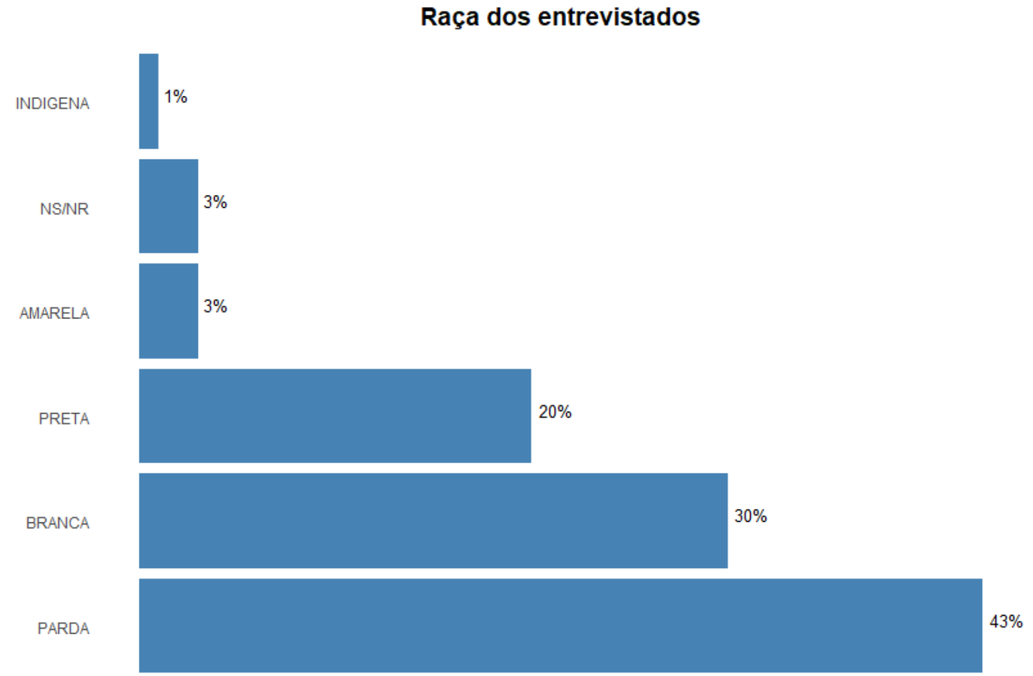



# ESCOLARIDADE

Com base nas informações obtidas, podemos observar que 35% dos entrevistados possuem ensino médio completo, 23% possuem superior incompleto, 19% com superior completo e nas demais classes estão com menos de 15%.

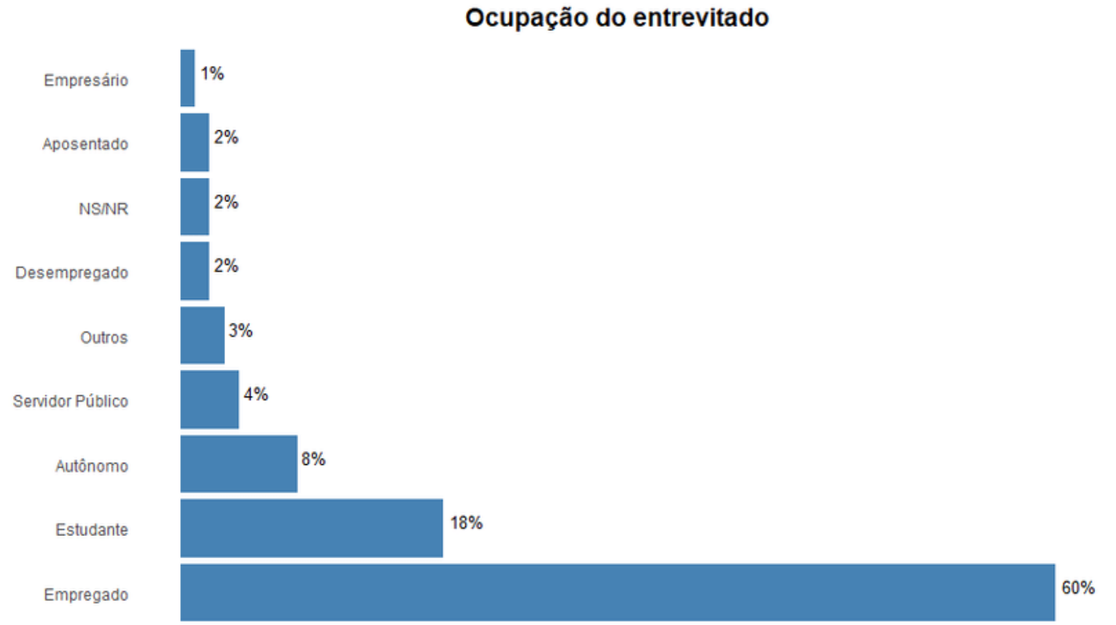
# RAÇA

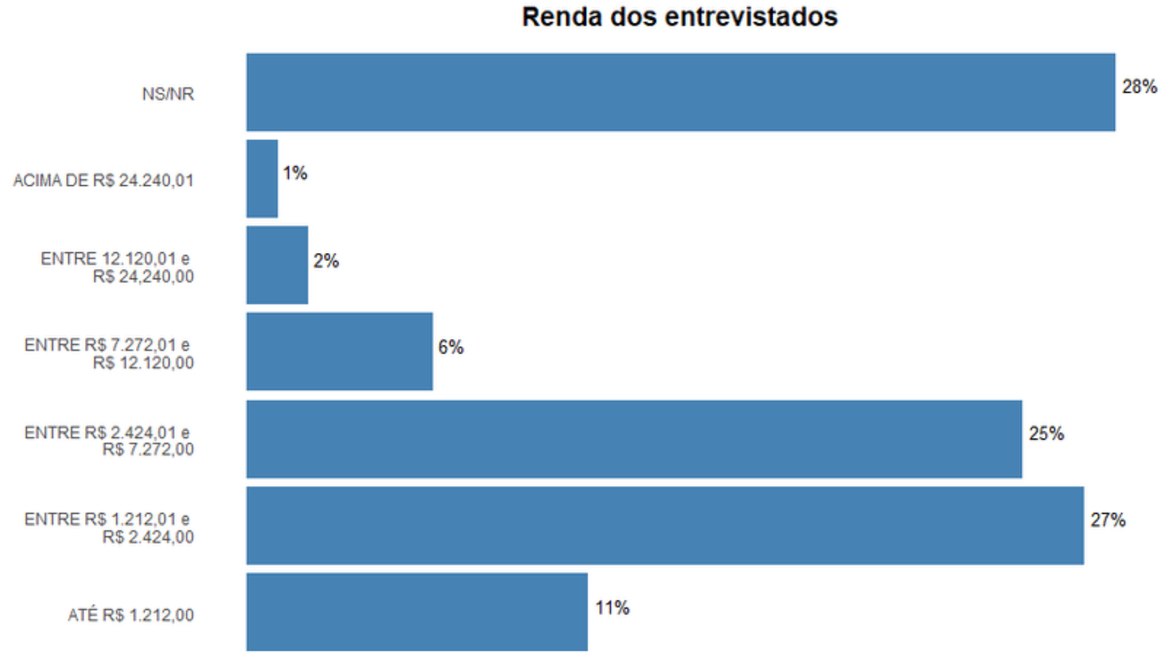
Considerando a raça dos entrevistados, 43% se consideram da raça parda, seguida de 30% de branca, 20% preta, 3% se classificaram como da raça amarela, 3% não responderam e 1% são indígenas.



# OCUPAÇÃO

Observamos que 60% dos entrevistados se declaram empregados sem entrar em detalhes sobre qual sua ocupação, 18% são estudantes,  8% são autônomos, 4% são servidores públicos e 2% desempregados.




# RENDA

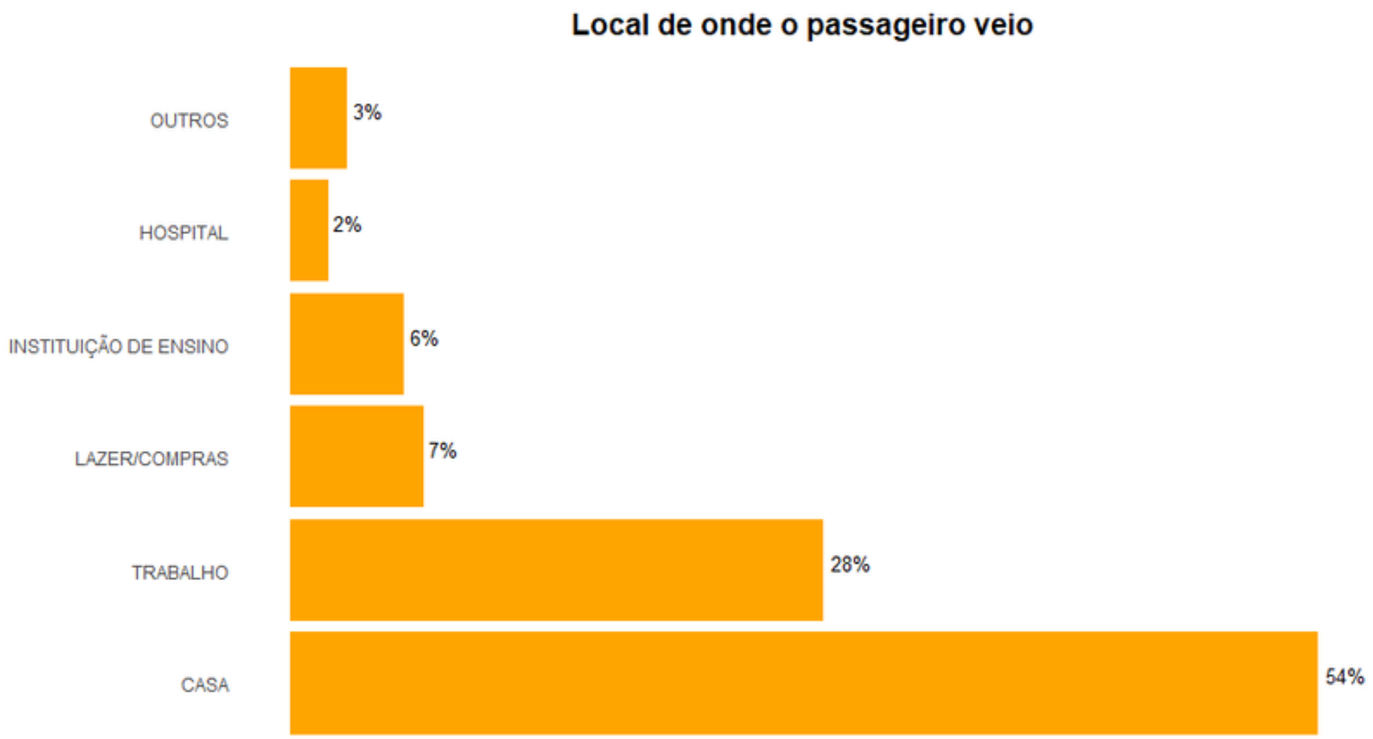
Dos entrevistados, 28% não declararam a renda, 27% declararam que possuem renda entre 1.212 e 2.424 reais, 25 % entre 2.424 e 7.272 reais, 11% recebem até 1.212 reais e as demais classes estão com menos de 10% dos entrevistados.

# Trajeto dos passageiros



# LOCAL DE ONDE VEM

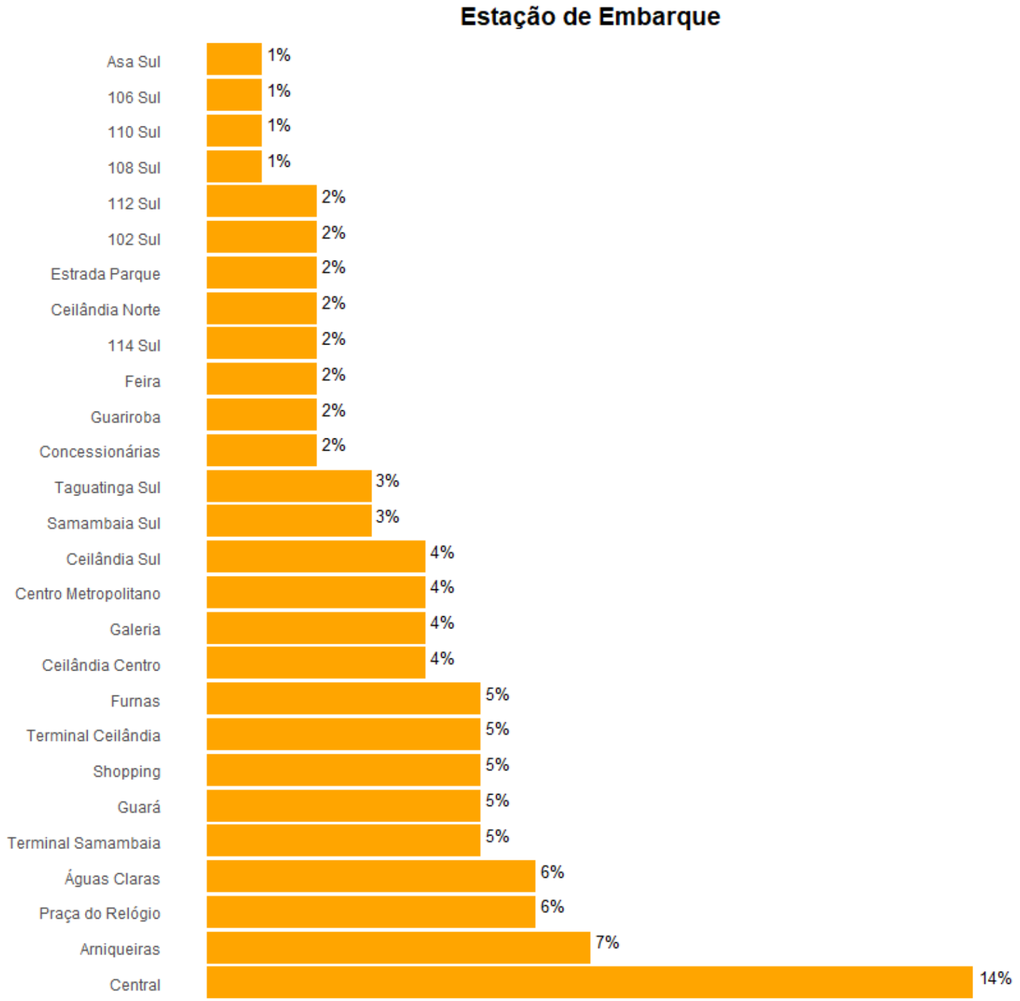
Mais da metade dos usuários (54%) tem como local de origem a casa e 28% o trabalho. Se compararmos com o último ano em que a pesquisa foi realizada, observamos (Quadro abaixo) que houve aumento dos usuários do metrô que estão vindo de instituição de ensino.

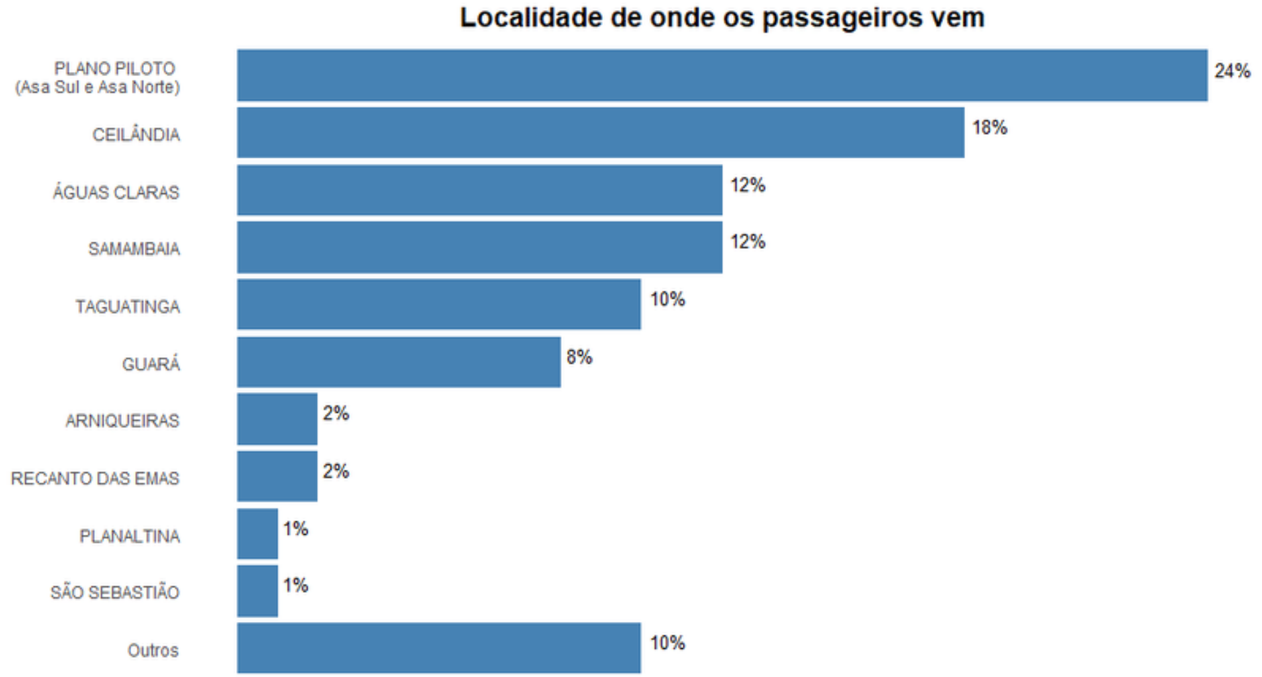



| ANO | LOCAL DE ONDE VEM | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CASA | TRABALHO | LAZER/COMPRAS | INSTITUIÇÃO DE ENSINO | HOSPITAL | OUTROS | |
| **2016** | 48% | 29% | 11% | 7% | 2% | 4% | 100% |
| **2017** | 47% | 32% | 9% | 7% | 2% | 3% | 100% |
| **2018** | 54% | 28% | 8% | 6% | 2% | 2% | 100% |
| **2020** | 54% | 34% | 6% | 2% | 1% | 3% | 100% |
| **2022** | 54% | 28% | 7% | 6% | 2% | 3% | 100% |

# ESTAÇÃO DE EMBARQUE

A estação Central foi a estação de maior fluxo, com 14% dos embarques, o dobro da segunda estação com maior fluxo (Arniqueiras com 7%).



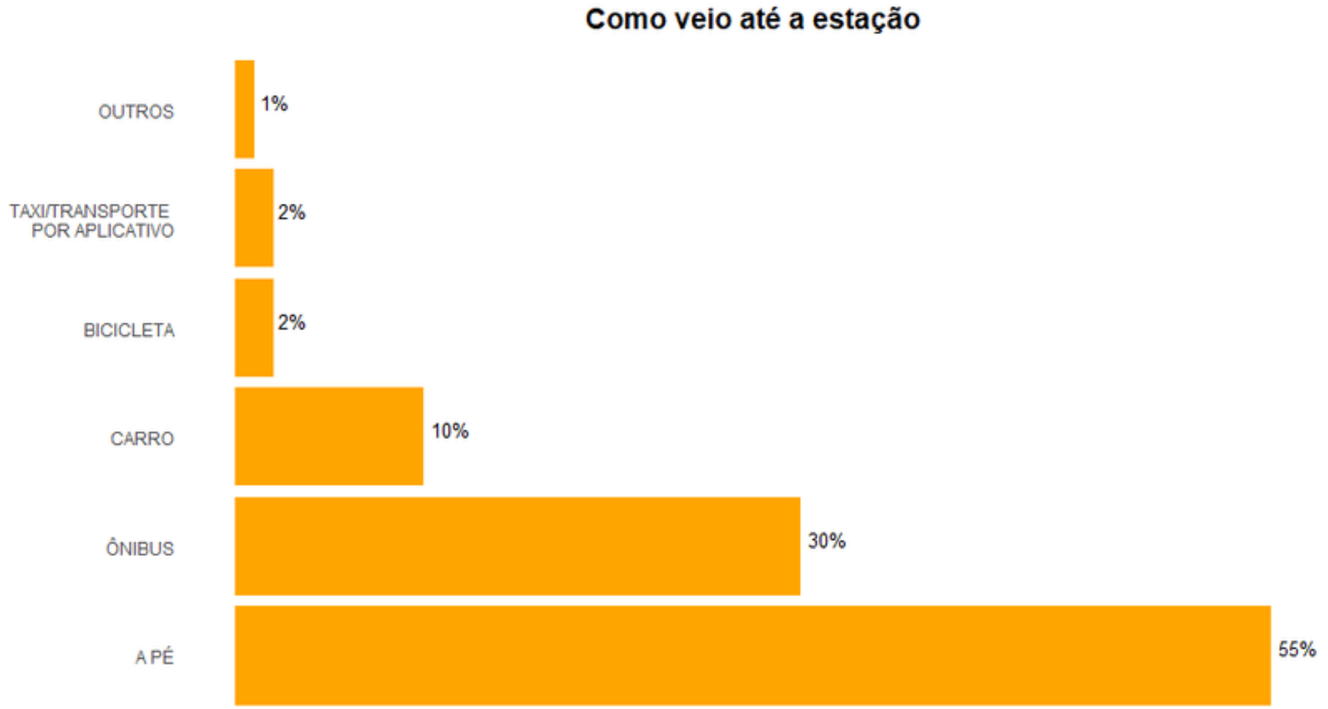




# REGIÃO DE ONDE VEM

Quanto a região de origem, 24% dos entrevistados são da Asa Sul e Asa Norte, 18% de Ceilândia, 12% de Águas Claras, 12% de Samambaia, 10% de Taguatinga e as demais regiões computaram menos que 10% dos entrevistados.

# COMO VEM

Considerando como os entrevistados chegam até a estação, 55% vão a pé, 30% chegam na estação de ônibus, 10% de carro, 2% de bicicleta, 2% por transporte por aplicativo e o restante (1%) por outros meios de locomoção.
Comparando com a última pesquisa, houve aumento dos usuários que chegam no metrô a pé.




| ANO | COMO VEM | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | A PÉ | ÔNIBUS | CARRO | BICICLETA | OUTROS | Total |
| **2016** | 58% | 27% | 13% | 1% | 0% | 100% |
| **2017** | 60% | 25% | 13% | 1% | 2% | 100% |
| **2018** | 65% | 22% | 9% | 2% | 2% | 100% |
| **2020** | 47% | 35% | 12% | 2% | 5% | 100% |
| **2022** | 55% | 30% | 10% | 2% | 3% | 100% |

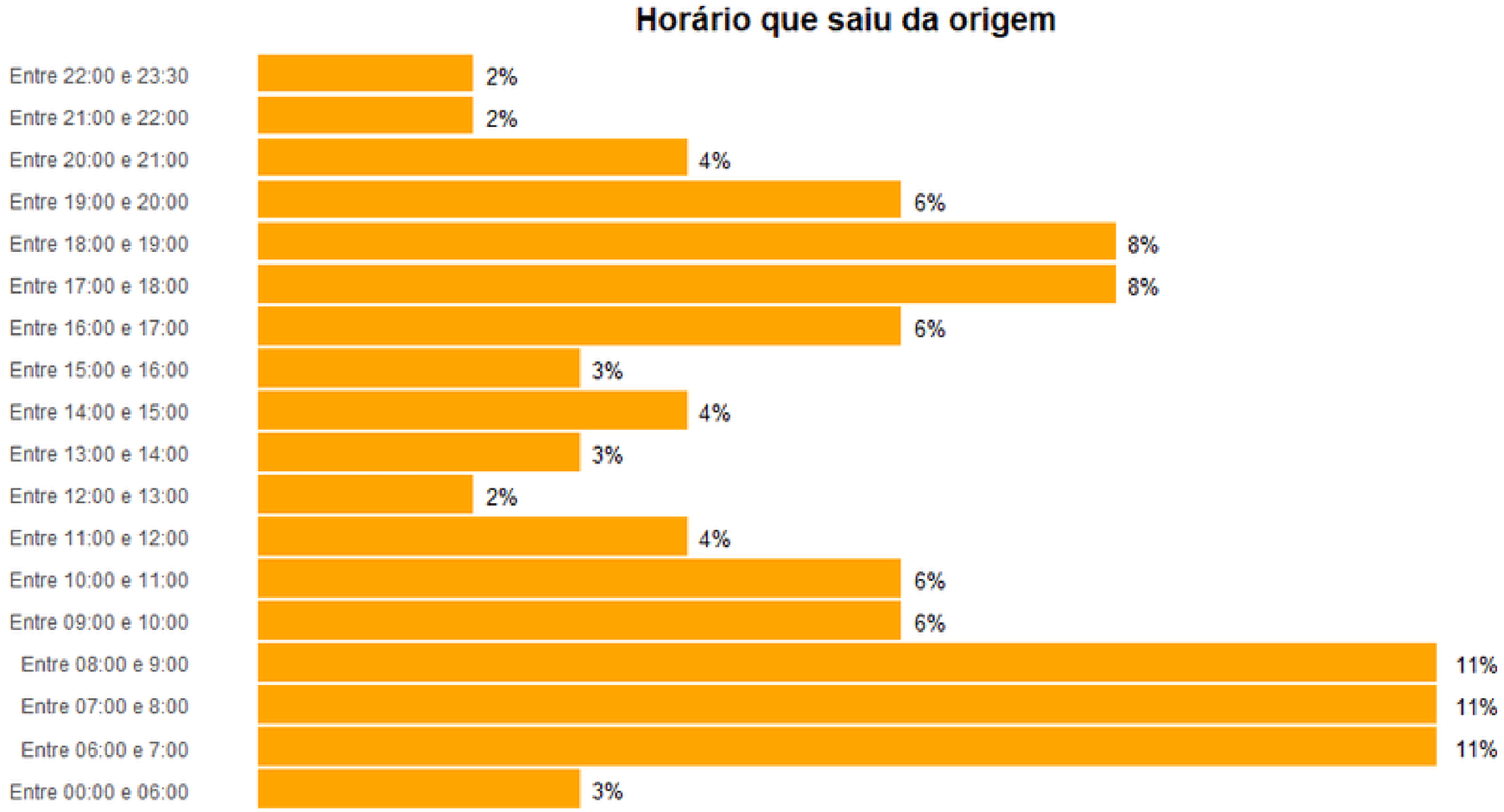
# COMO VEM *versus* ESTAÇÃO

O quadro abaixo relaciona os dados de "meio de locomoção" que o entrevistado chegou na estação com a estação de origem. Observamos que os destaques são para chegada com ônibus ou a pé. A maior porcentagem obtida dessa análise cruzada é de 84% na estação GBA com os entrevistados chegando a pé.

| Meio de locomoção | Estações | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 102 | 106 | 108 | 110 | 112 | 114 | CLA | ARN | ASA | CEC | CEN | CES | CTL | MET | CON | EPQ | FEI | FUR | GAL | GUA | GBA | REL | SAS | SHP | TAS | CEI | SAM |
| A pé | 58% | 69% | 72% | 79% | 71% | 57% | 66% | 74% | 38% | 36% | 76% | 71% | 34% | 30% | 79% | 61% | 53% | 40% | 73% | 50% | 84% | 47% | 62% | 45% | 55% | 56% | 43% |
| Ônibus | 23% | 18% | 19% | 9% | 14% | 33% | 25% | 14% | 53% | 51% | 9% | 14% | 50% | 40% | 5% | 25% | 20% | 48% | 14% | 37% | 6% | 36% | 21% | 42% | 33% | 21% | 36% |
| Bicicleta | 0% | 6% | 0% | 6% | 4% | 5% | 0% | 0% | 2% | 3% | 2% | 0% | 2% | 1% | 2% | 0% | 10% | 0% | 4% | 2% | 0% | 1% | 3% | 3% | 1% | 4% | 2% |
| Carro | 13% | 7% | 7% | 6% | 9% | 3% | 5% | 10% | 7% | 10% | 11% | 13% | 10% | 24% | 13% | 9% | 12% | 10% | 5% | 10% | 10% | 14% | 13% | 7% | 8% | 15% | 17% |
| Outros | 6% | 0% | 2% | 0% | 2% | 2% | 4% | 2% | 0% | 0% | 2% | 2% | 4% | 5% | 1% | 5% | 5% | 2% | 4% | 1% | 0% | 2% | 1% | 3% | 3% | 4% | 2% |

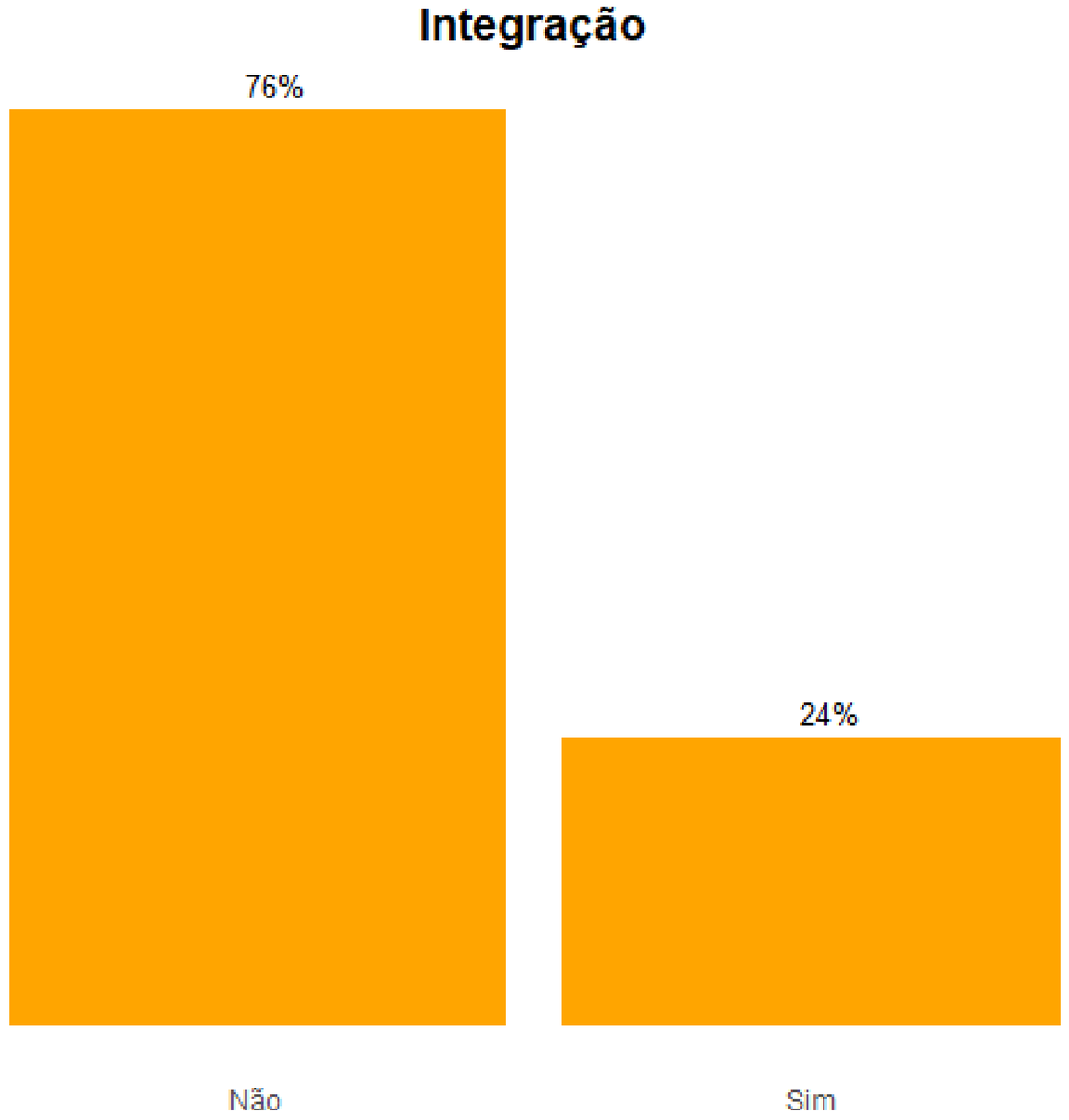
# HORÁRIO DE SAÍDA

Das faixas dos horários de saída do local de origem,  todas têm pelo menos 2% dos entrevistados. Ressaltamos que 33% saem do local de origem entre 6 e 8 horas e 16% saem entre 17 e 19 horas.



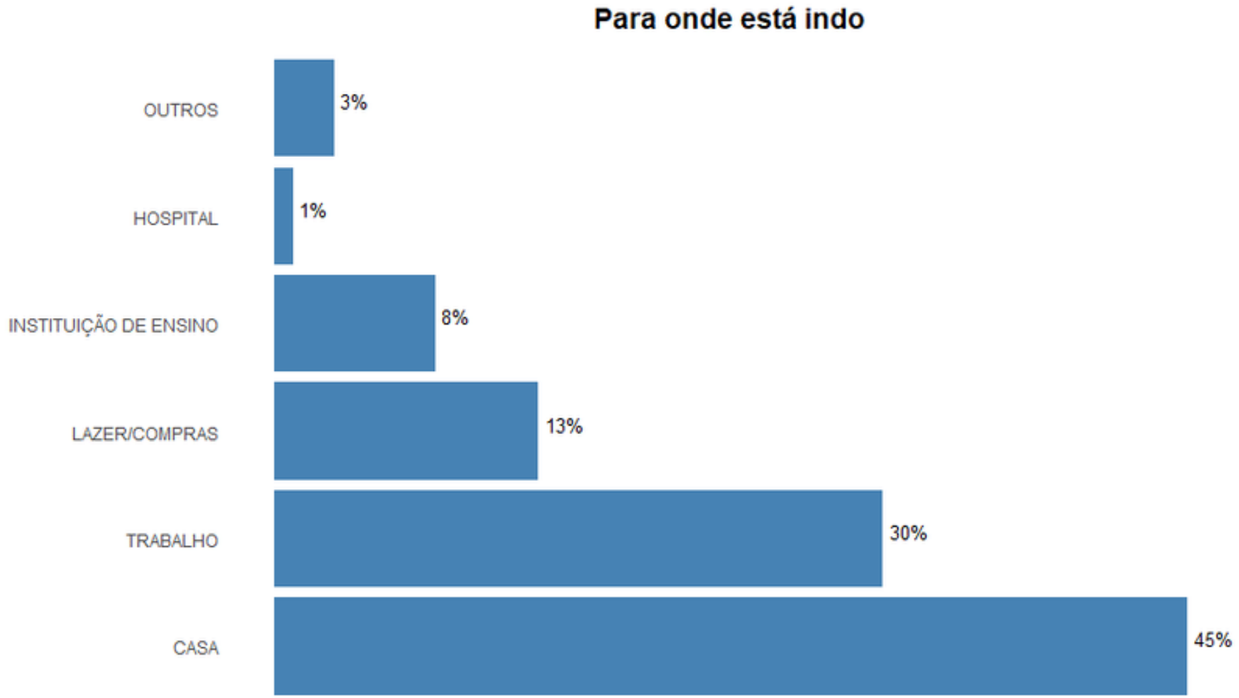
# FEZ INTEGRAÇÃO

76% dos entrevistados responderam que não fizeram integração e os outros 24% realizaram.



# PARA ONDE VAI

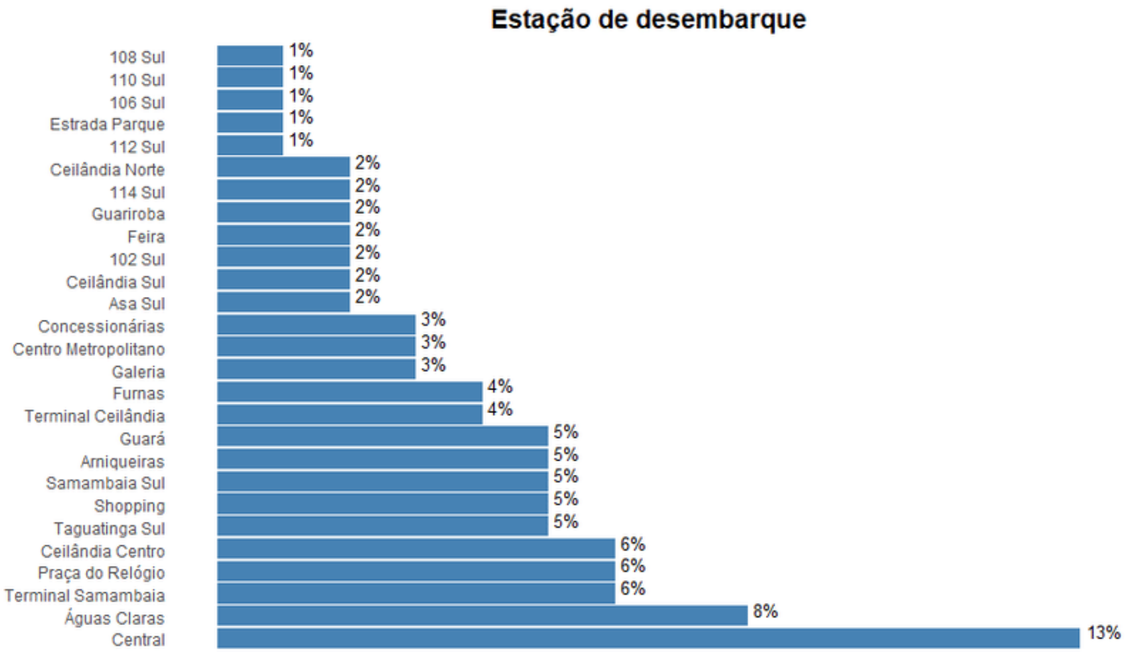
Considerando onde os entrevistados estão indo, 45% responderam que estão indo para casa, 30% para o trabalho, 13% estão indo realizar lazer/compras, 8% para instituição de ensino, 1% para hospital e 3% para outros lugares.
No quadro abaixo temos os comparativos com os outros anos de pesquisa e observamos um aumento de destino instituição de ensino, comparado a 2020.

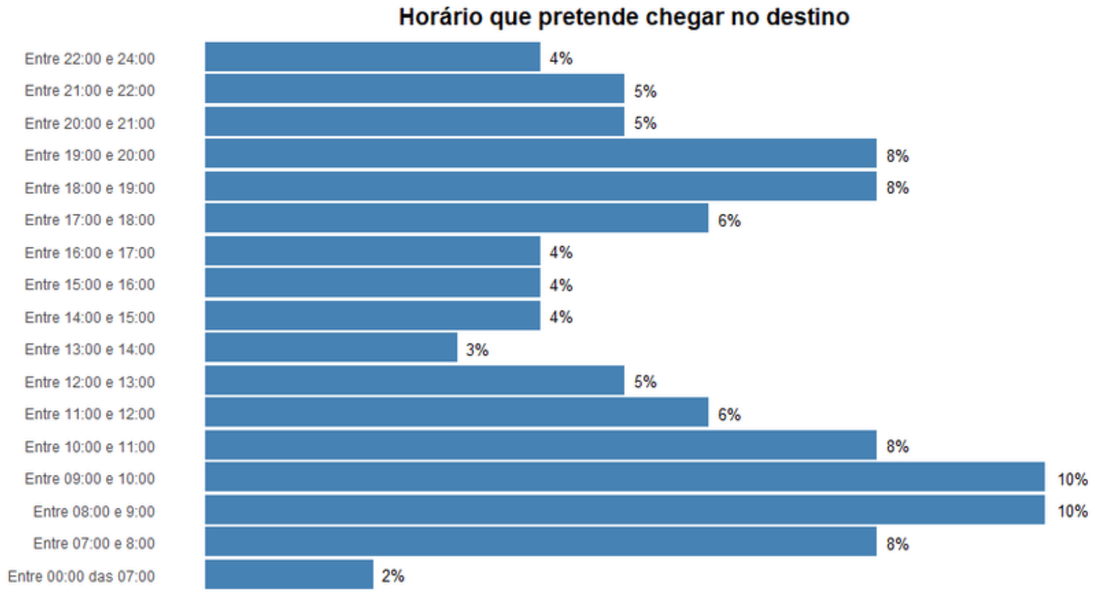



| ANO | PARA ONDE VAI | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CASA | TRABALHO | LAZER/COMPRAS | INST.ENSINO | HOSPITAL | OUTROS | Total |
| 2016 | 45% | 25% | 16% | 7% | 1% | 7% | 100% |
| 2017 | 50% | 25% | 13% | 7% | 2% | 4% | 100% |
| 2018 | 43% | 29% | 13% | 8% | 2% | 4% | 100% |
| 2020 | 47% | 33% | 11% | 2% | 3% | 5% | 100% |
| 2022 | 45% | 30% | 13% | 8% | 1% | 3% | 100% |

# ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE

Assim como quando analisado a estação de embarque, a estação Central é a com maior porcentagem quando consideramos estação de desembarque, com 13% das resposta. Águas Claras recebeu 8% e as demais, menos que 7%.



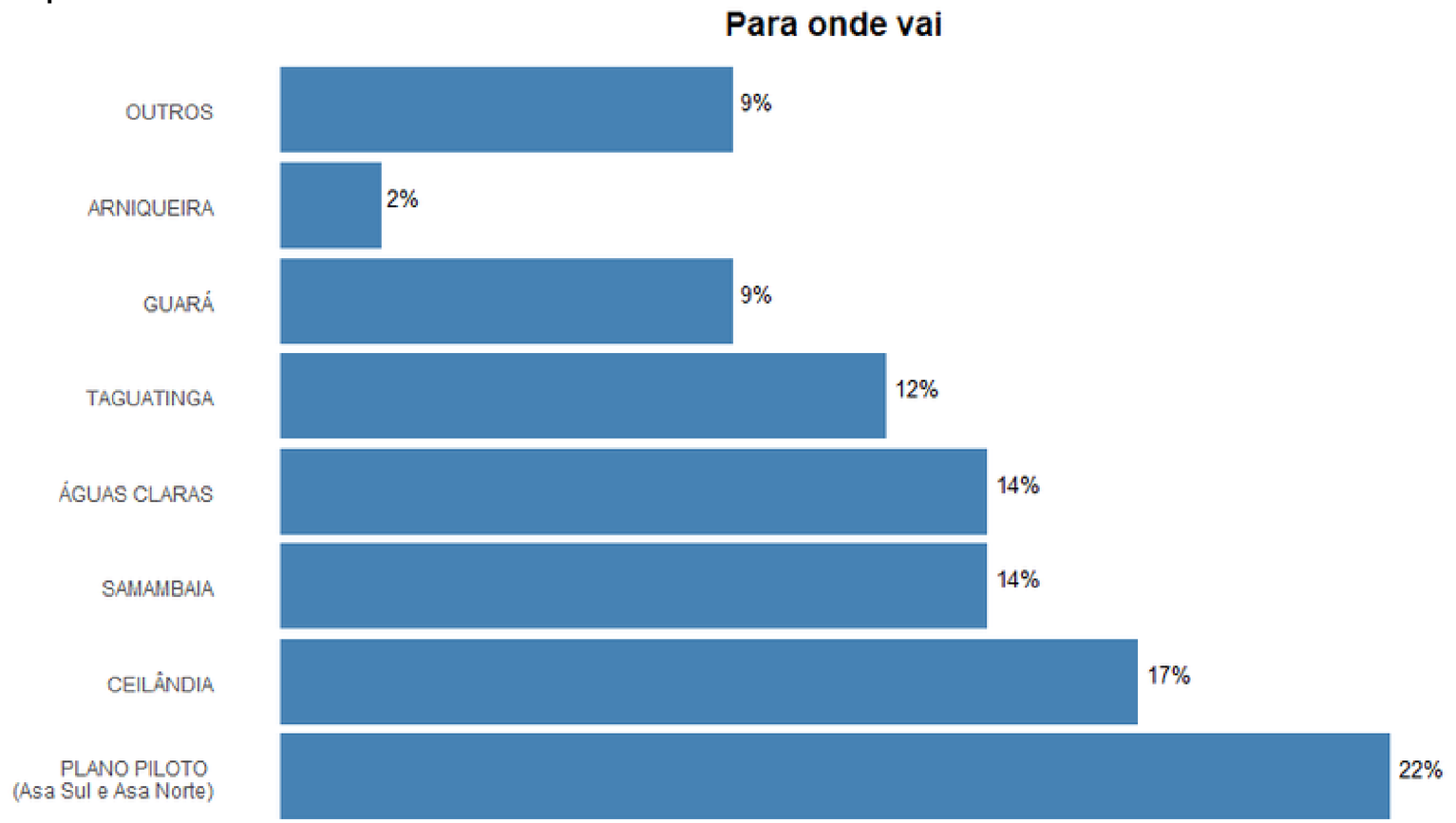




# HORÁRIO DE CHEGADA

Considerando o horário que os entrevistados pretendem chegar ao destino, observa-se que 20% pretendem entre 8 e 10 horas e 2% responderam entre 0 e 7 horas, que seria intervalos da madrugada e início da manhã.

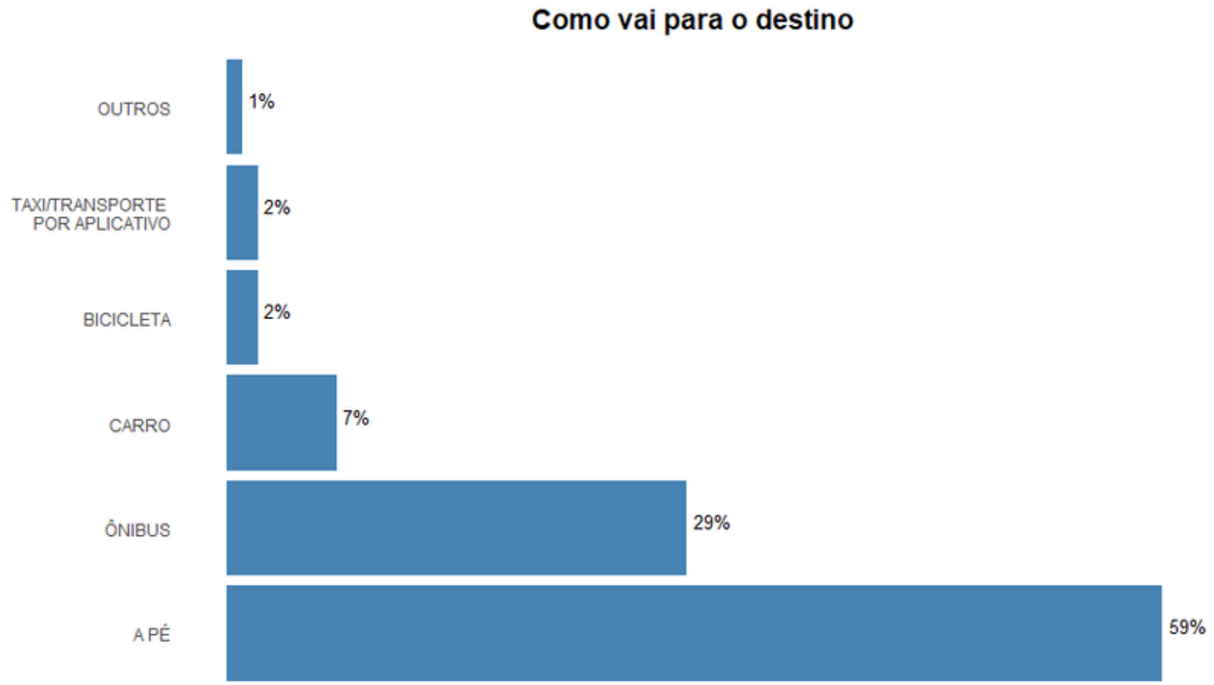
# REGIÃO PARA ONDE VAI

Analisando a região de destino, 22% responderam Plano Piloto (Asa Sul e Asa Norte), 17% vão para Ceilândia, 14% para Águas Claras, 14% para Samambaia, 12% para a região de Taguatinga e as demais regiões tiveram menos que 10% de resposta.



# COMO VAI ATÉ O DESTINO

Como meio final, da estação até o destino, 59% dos entrevistados responderam que vão a pé, 29% vão de ônibus, 7% de carro e os demais meios representam menos de 5% de resposta.
Comparado com o último ano da pesquisa, os resultados estão bem semelhantes, ocorrendo uma queda de 1% para carro e aumento de 1% para bicicletas e outros meios.




| ANO | COMO VAI | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | APÉ | ÔNIBUS | CARRO | BICICLETA | OUTROS | Total |
| 2016 | 63% | 28% | 7% | 1% | 1% | 100% |
| 2017 | 64% | 25% | 9% | 1% | 1% | 100% |
| 2018 | 66% | 25% | 6% | 2% | 2% | 100% |
| 2020 | 59% | 29% | 8% | 1% | 2% | 100% |
| 2022 | 59% | 29% | 7% | 2% | 3% | 100% |

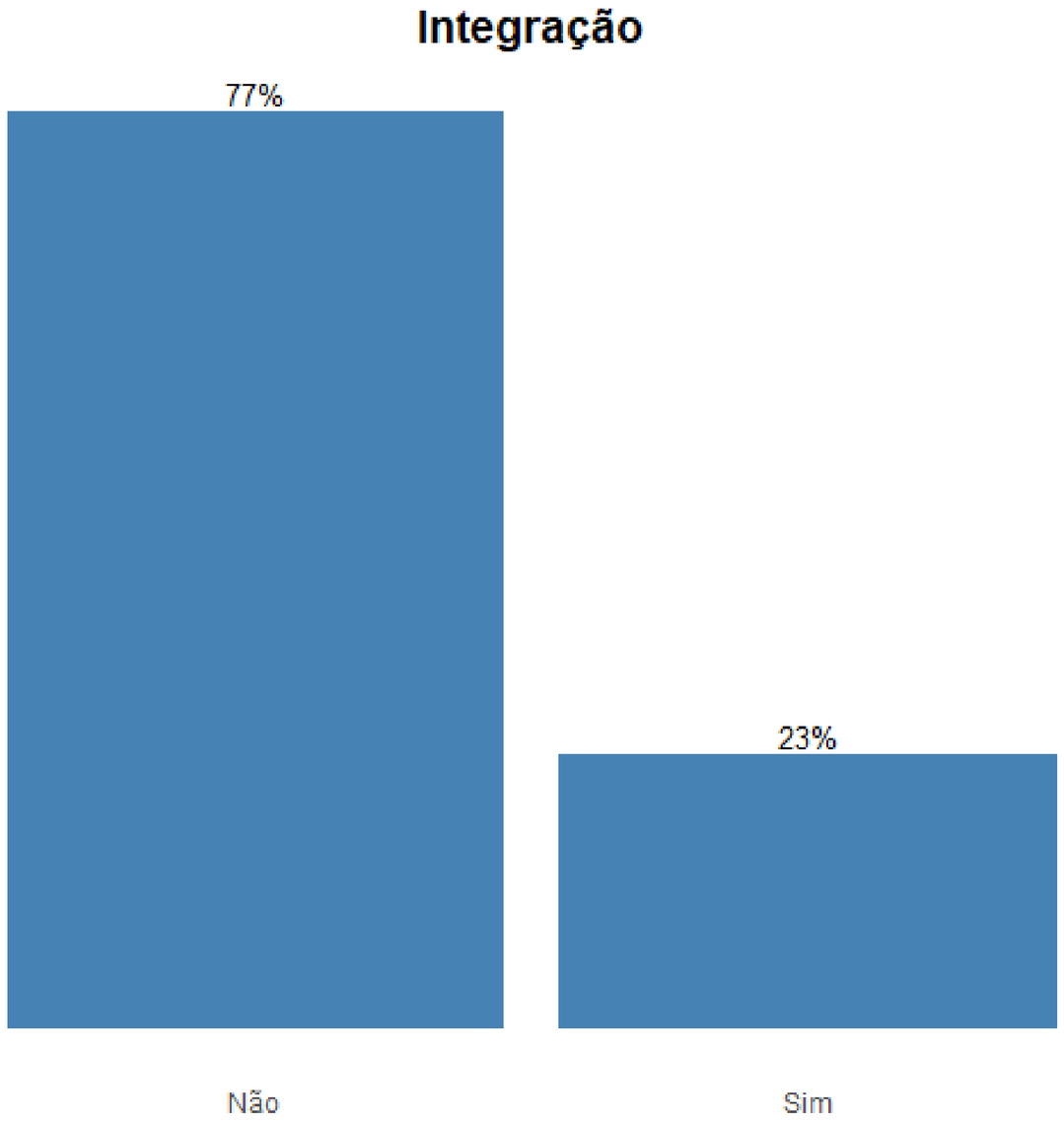
# COMO VAI *versus* ESTAÇÃO

O quadro abaixo relaciona os dados de "meio de locomoção" que o entrevistado vai da estação até o destino final. Observamos que a maior porcentagem é de 80% saindo da CEN e indo a pé até o destino. Outra porcentagem alta é de 78% saindo da estação FUR e indo a pé até o destino. De uma maneira geral, as maiores porcentagens estão como meio de locomoção de ir a pé da estação até o destino final.

| Meio de locomoção | Estações | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **102** | **106** | **108** | **110** | **112** | **114** | **CLA** | **ARN** | **ASA** | **CEC** | **CEN** | **CES** | **CTL** | **MET** | **CON** | **EPQ** | **FEI** | **FUR** | **GAL** | **GUA** | **GBA** | **REL** | **SAS** | **SHP** | **TAS** | **CEI** | **SAM** |
| **A pé** | 62% | 54% | 59% | 59% | 56% | 67% | 48% | 48% | 42% | 68% | 80% | 62% | 54% | 61% | 61% | 61% | 65% | 78% | 63% | 50% | 65% | 63% | 69% | 53% | 67% | 67% | 60% |
| **Ônibus** | 23% | 28% | 28% | 24% | 31% | 20% | 39% | 39% | 45% | 27% | 11% | 30% | 32% | 30% | 32% | 33% | 18% | 18% | 22% | 37% | 21% | 27% | 25% | 30% | 23% | 20% | 32% |
| **Bicicleta** | 0% | 6% | 2% | 6% | 2% | 5% | 1% | 0% | 5% | 2% | 2% | 0% | 1% | 2% | 2% | 0% | 10% | 0% | 5% | 3% | 0% | 1% | 2% | 3% | 1% | 4% | 2% |
| **BRT** | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| **Carro** | 12% | 13% | 9% | 9% | 5% | 3% | 8% | 11% | 3% | 3% | 5% | 8% | 10% | 3% | 4% | 6% | 7% | 4% | 8% | 7% | 10% | 8% | 0% | 9% | 4% | 4% | 4% |
| **Outros** | 3% | 0% | 2% | 2% | 6% | 5% | 4% | 2% | 5% | 0% | 2% | 0% | 3% | 4% | 1% | 0% | 0% | 0% | 2% | 3% | 4% | 1% | 4% | 5% | 5% | 5% | 2% |

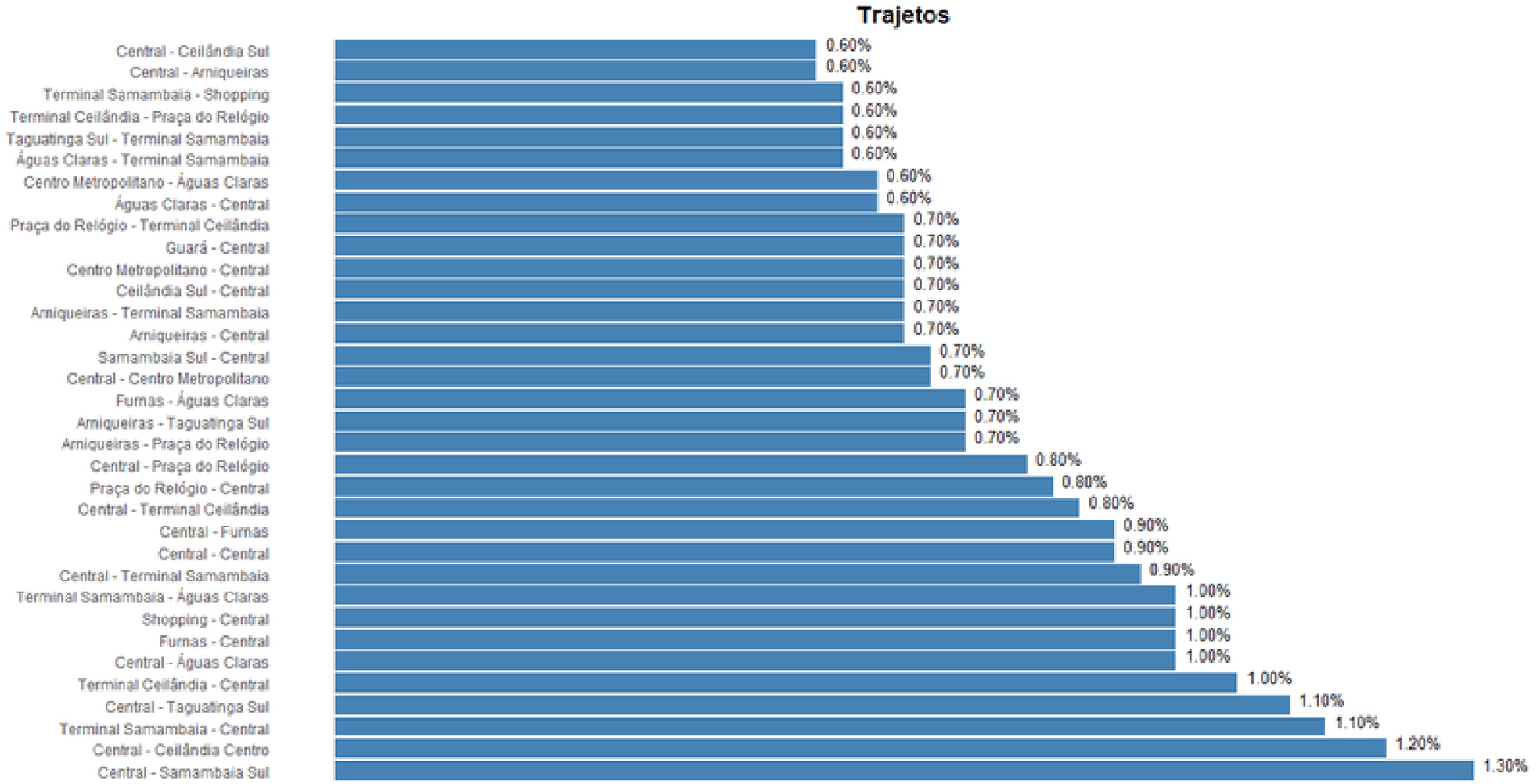
# FARÁ INTEGRAÇÃO

Considerando se o entrevistado ainda fará integração, 77% responderam que não e 23% que sim.



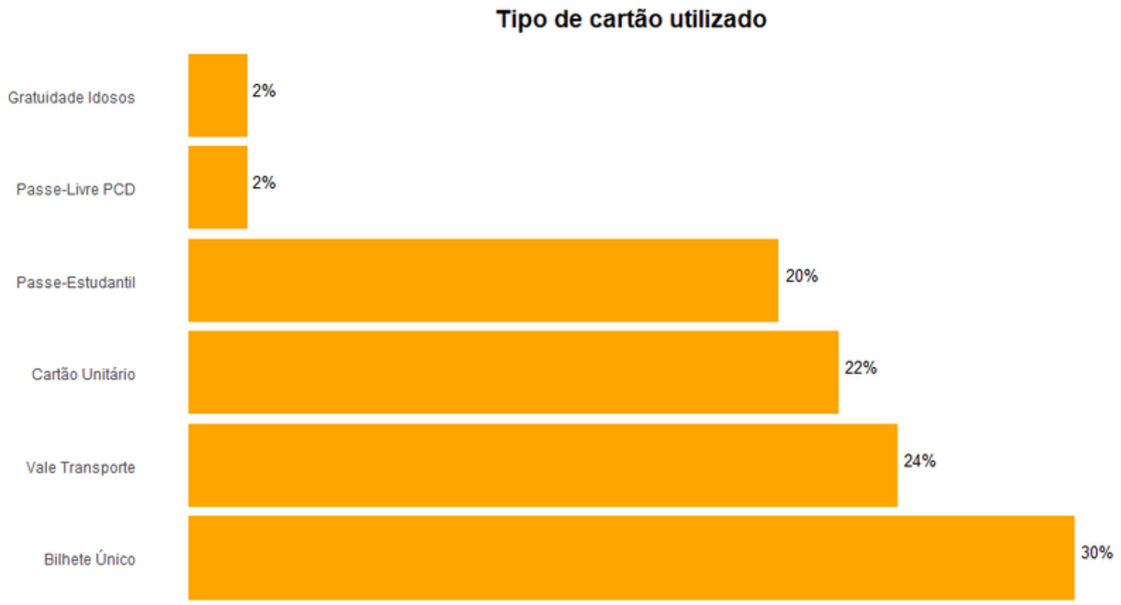
# TRAJETOS

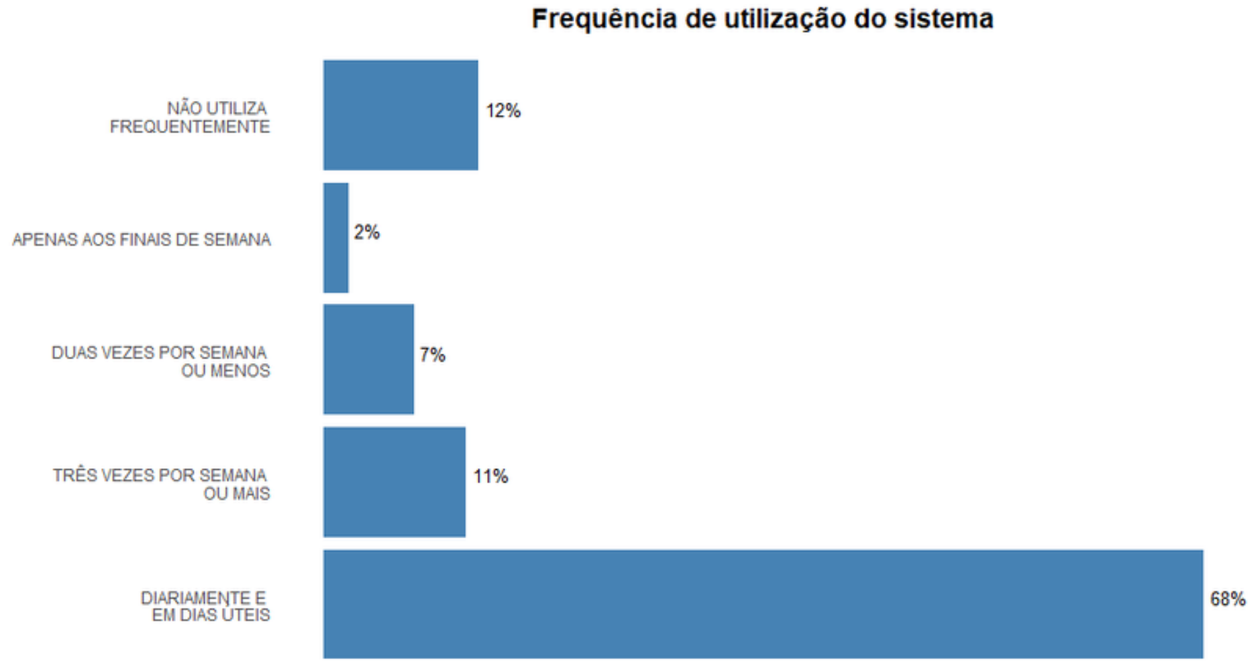
Quanto aos trajetos realizados, observa-se que nenhum se destacou. A maior porcentagem foi de 1,30% para o trajeto Central-Samambaia Sul.



# TIPO CARTÃO

Dos entrevistados, 30% utilizam bilhete único, 24% usam vale transporte, 22% responderam que usam cartão unitário, 20% passe estudantil, 2% utilizam passe-livre PCD e 2% são gratuidade de idosos.




# FREQUÊNCIA

Quanto a frequência de uso do sistema do Metrô, 68% utilizam diariamente e em dias úteis, outros 12% responderam que não utilizam frequentemente, 11% responderam que usam apenas aos finais de semana e as demais resposta representam menos que 10%.

# Pesquisa de Satisfação

## BILHETERIA

**O objetivo da pesquisa foi verificar a qualidade de diferentes fatores relacionados à bilheteria, como tempo de espera, satisfação do tempo de espera, nota de atendimento e sistema utilizado.**

# Pesquisa de Satisfação

Nas páginas a seguir, para analisar a **satisfação dos entrevistados** consideramos as respostas dos entrevistados que responderam ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo.



Satisfeito: Bom e ótimo



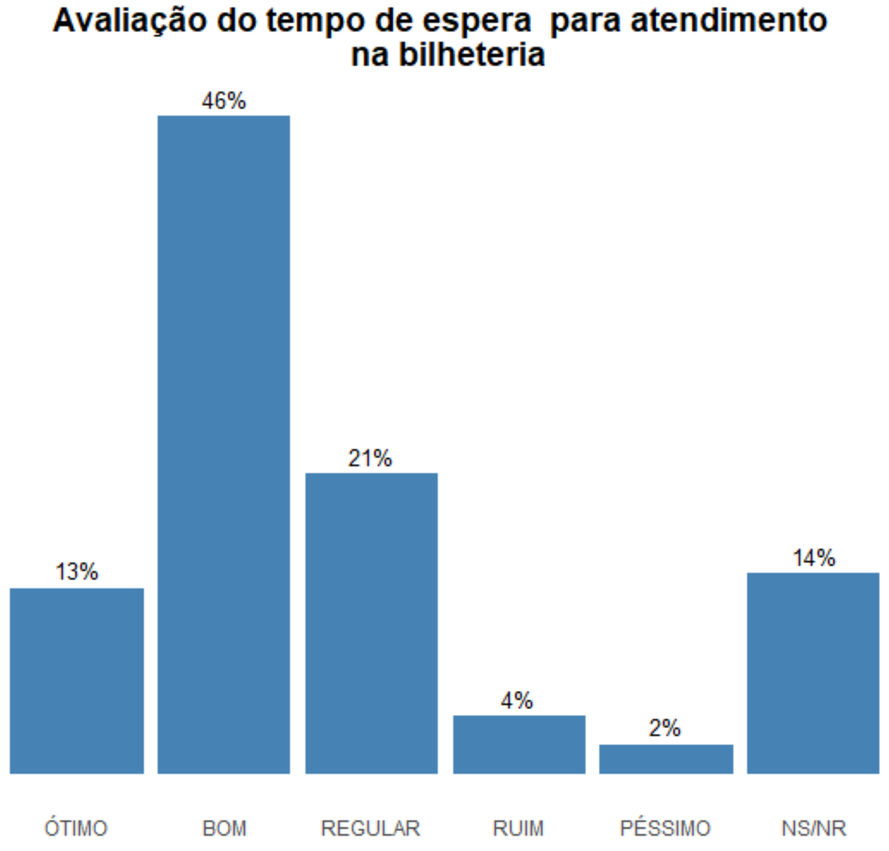
Neutro: Regular

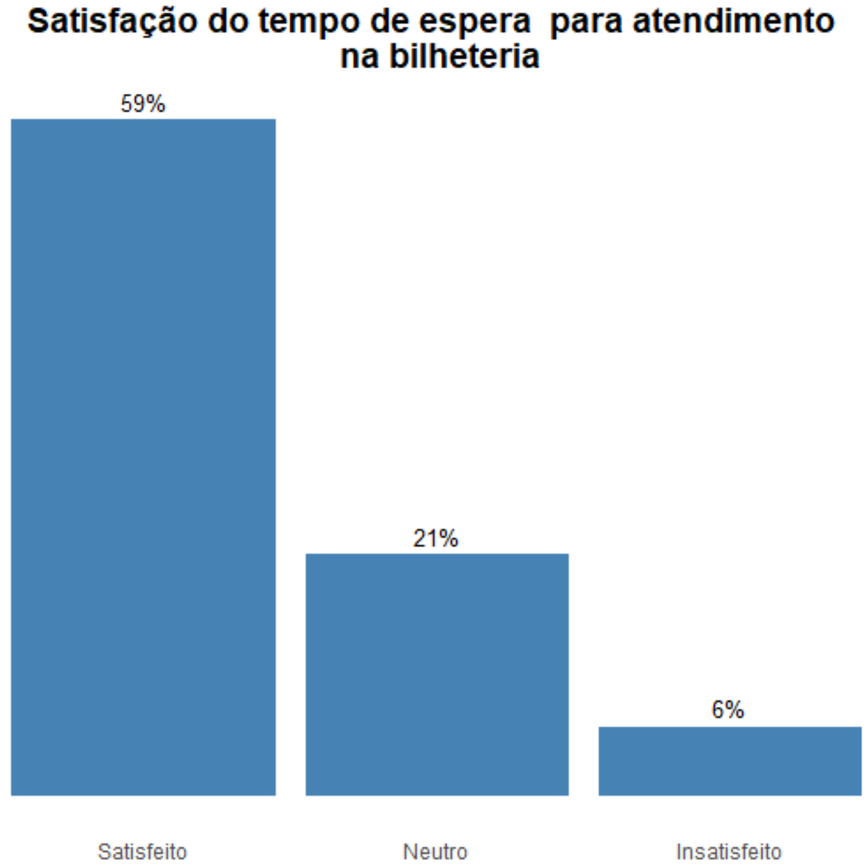


Insatisfeito: Ruim e péssimo

# AVALIAÇÃO DE ESPERA

Quanto a avaliação do tempo para ser atendido, 13% dos entrevistados consideram como ótimo, 46% classificaram como bom, 21% como regular, 4% como ruim e 2% como péssimo. 14% dos entrevistados não responderam essa questão.



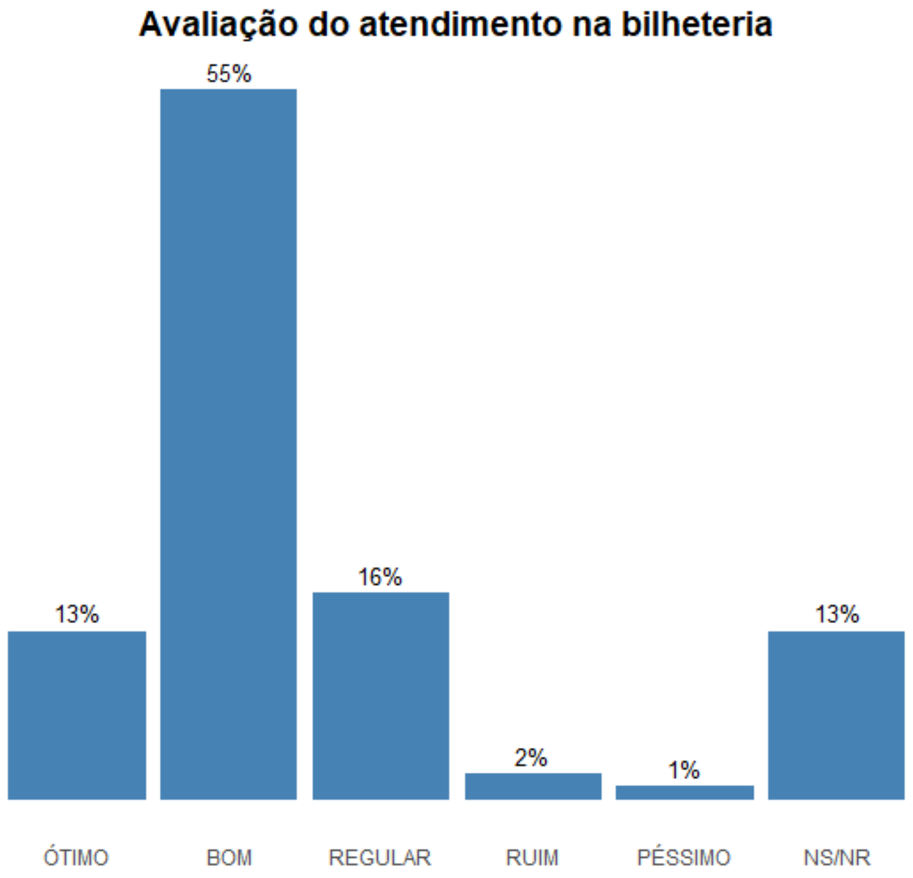



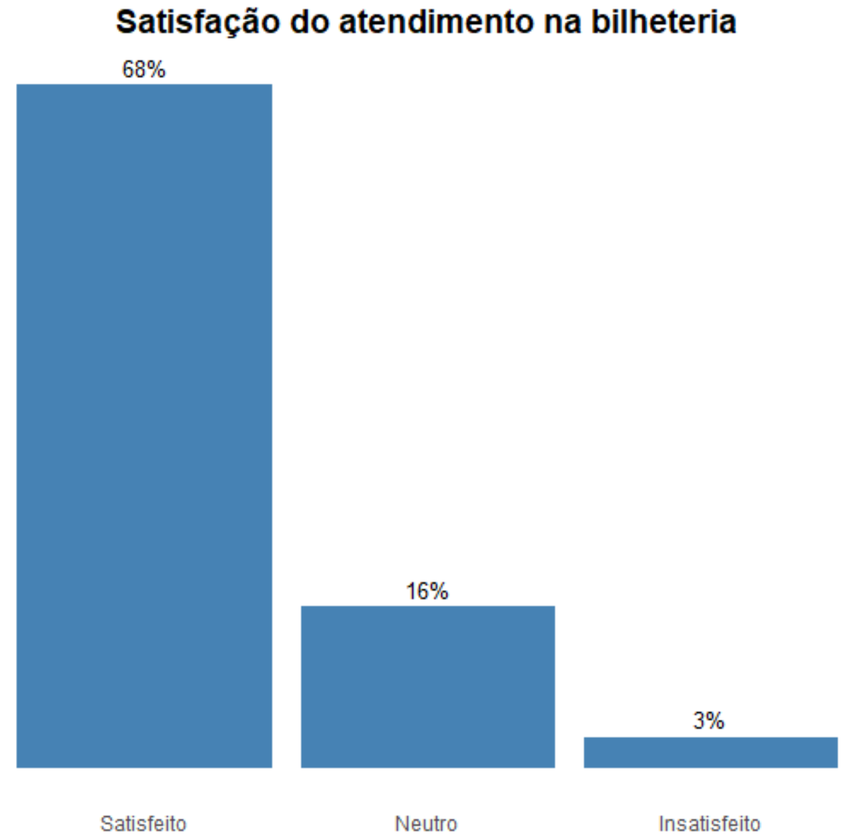

# SATISFAÇÃO DE ESPERA

Sobre a satisfação do tempo de espera na bilheteria, 59% responderam que estão satisfeitos, 21% neutros e os outros 6% se classificaram como insatisfeitos.

# ATENDIMENTO

Na avaliação do atendimento da bilheteria do Metrô, 13% consideram um ótimo atendimento e 55% classificam como bom. Apenas 1% classificaram o atendimento como péssimo.



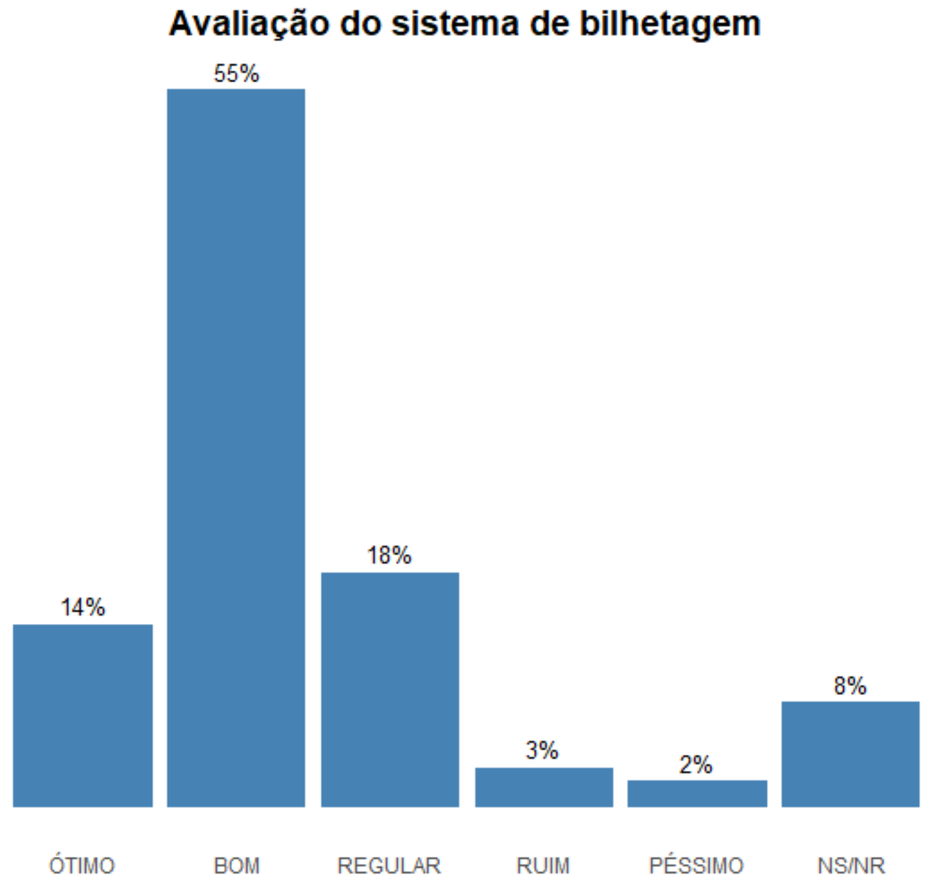



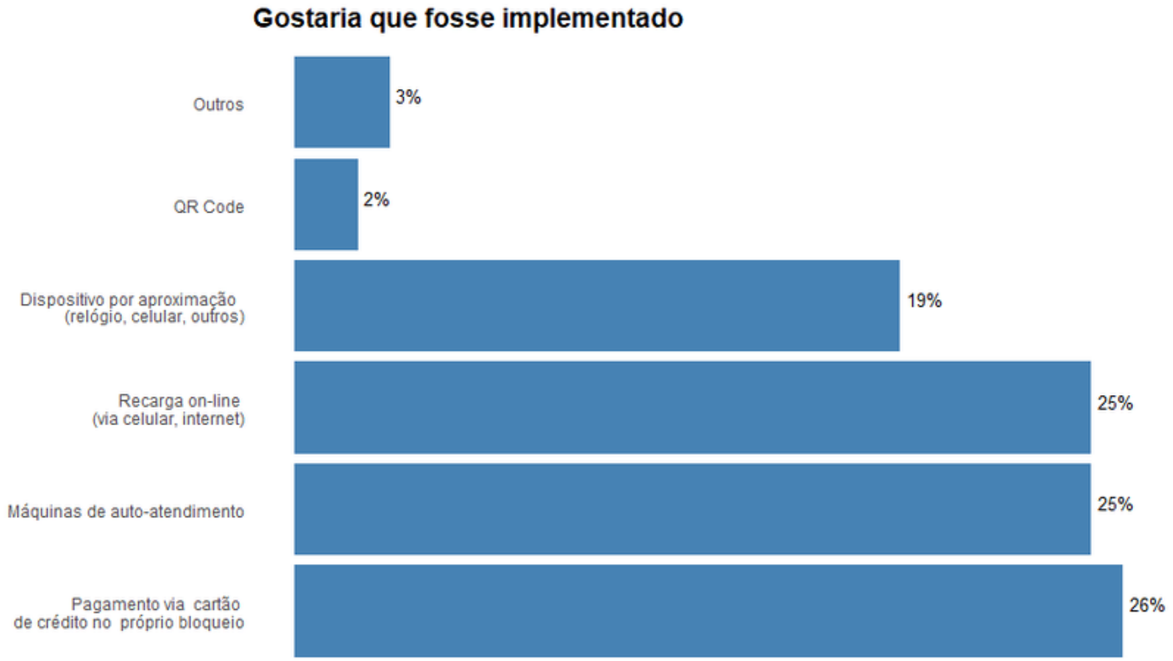

# SATISFAÇÃO ATENDIMENTO

68% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento na bilheteria, 16% se consideram neutros e 3% estão insatisfeitos.

# SISTEMA

Sobre o sistema de bilhetagem, 14% classificam como ótimo, 55% como bom, 18% consideram regular, 3% como ruim e 2% como péssimo. 8% dos entrevistados não responderam essa questão.




# NOVO SISTEMA

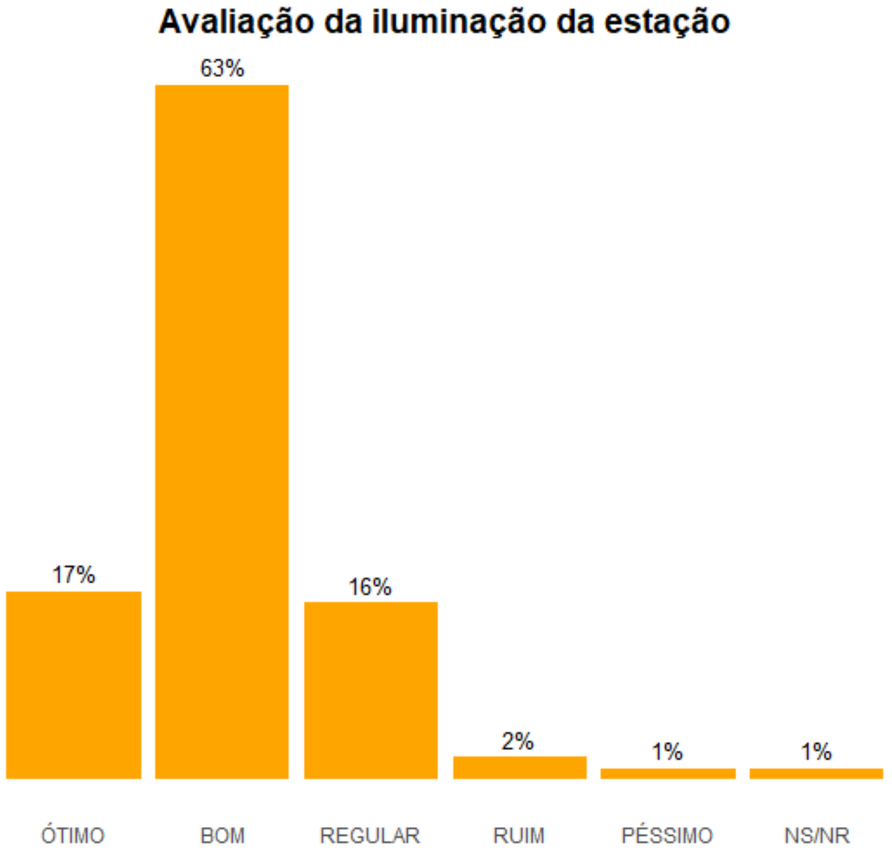
Apesar da boa aceitação do sistema, temos que 26% dos entrevistados gostariam que o sistema fosse com pagamento via cartão de crédito no próprio bloqueio e 25% gostariam que tivesse máquina de auto-atendimento.

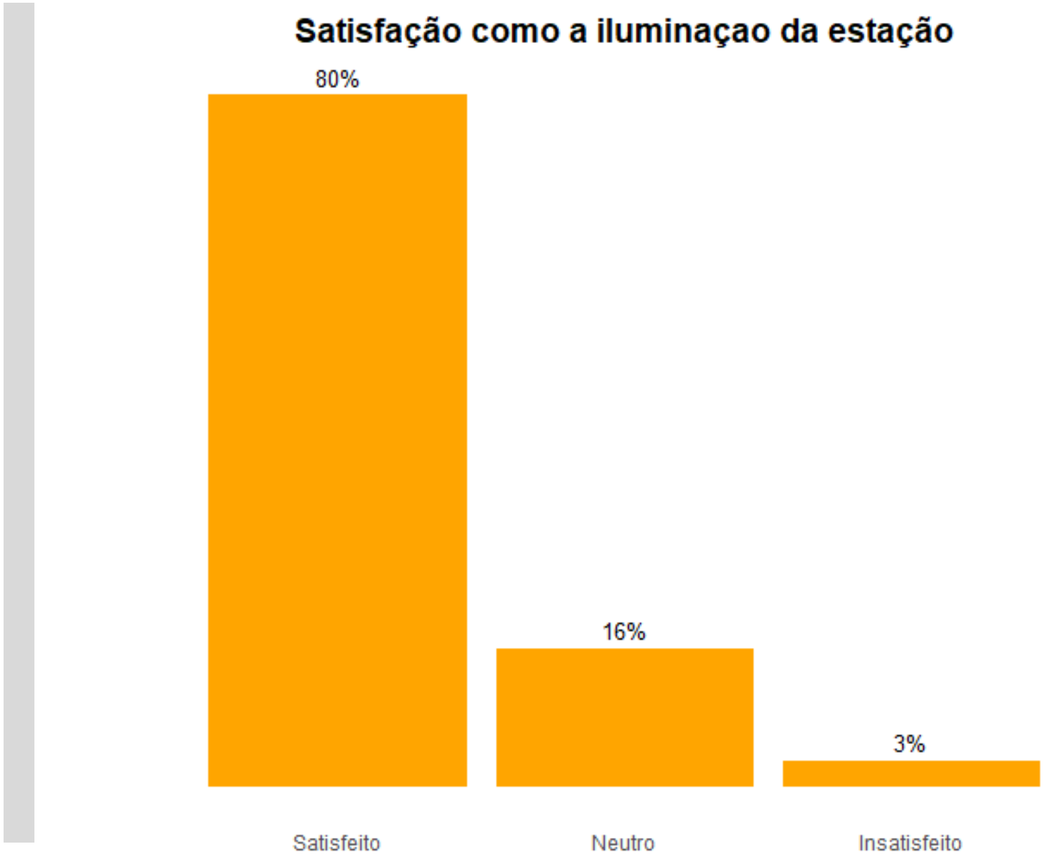
# Pesquisa de Satisfação

## AVALIAÇÃO DAS ESTAÇÕES

**Teve como objetivo verificar a avaliação das estações com relação à aspectos como iluminação, ventilação, limpeza, sinalização, avisos e acessibilidade.**

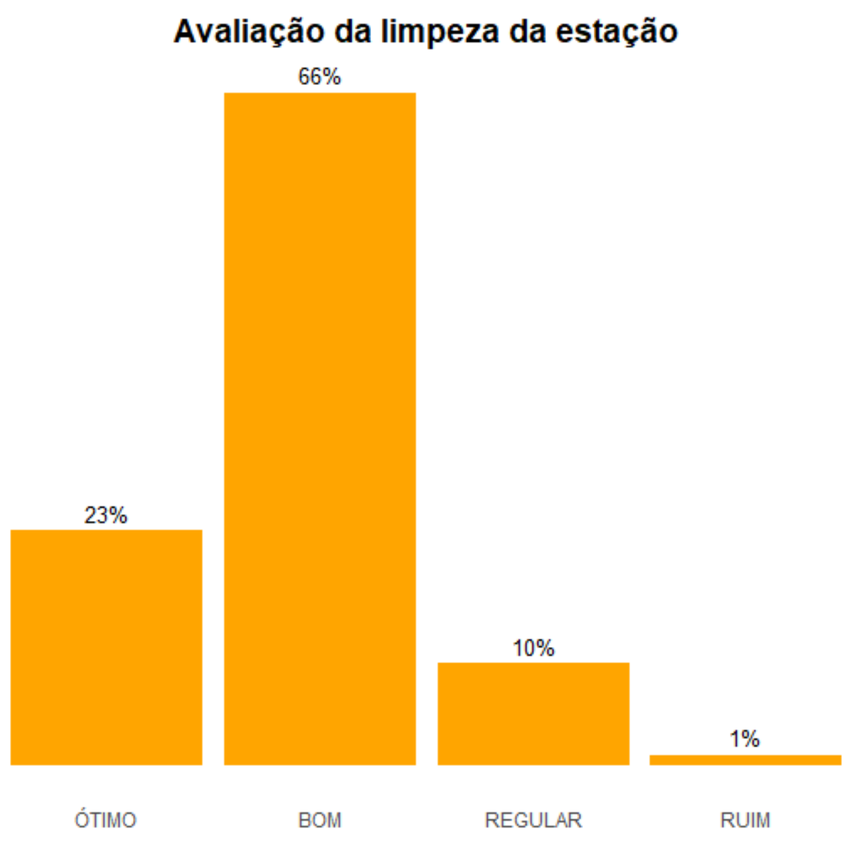
# ILUMINAÇÃO




Quanto a iluminação da estação, 17% classificam como ótimo, 63% como bom e apenas 1% classificam como péssimo. Dos 80% entrevistados estão satisfeitos com a iluminação da estação.

# LIMPEZA

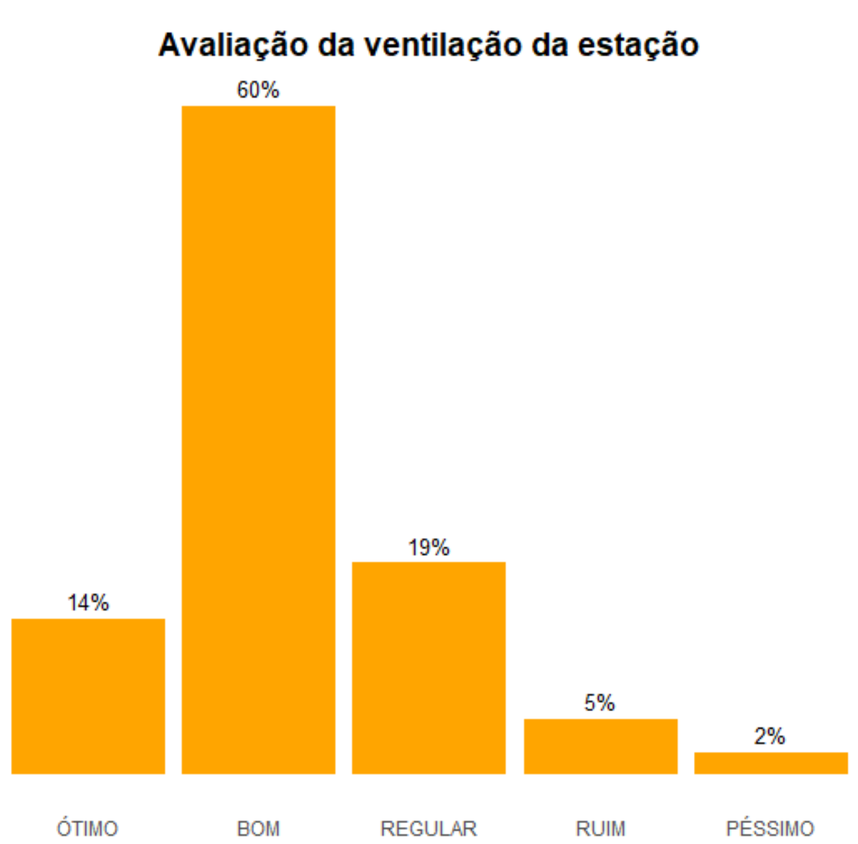


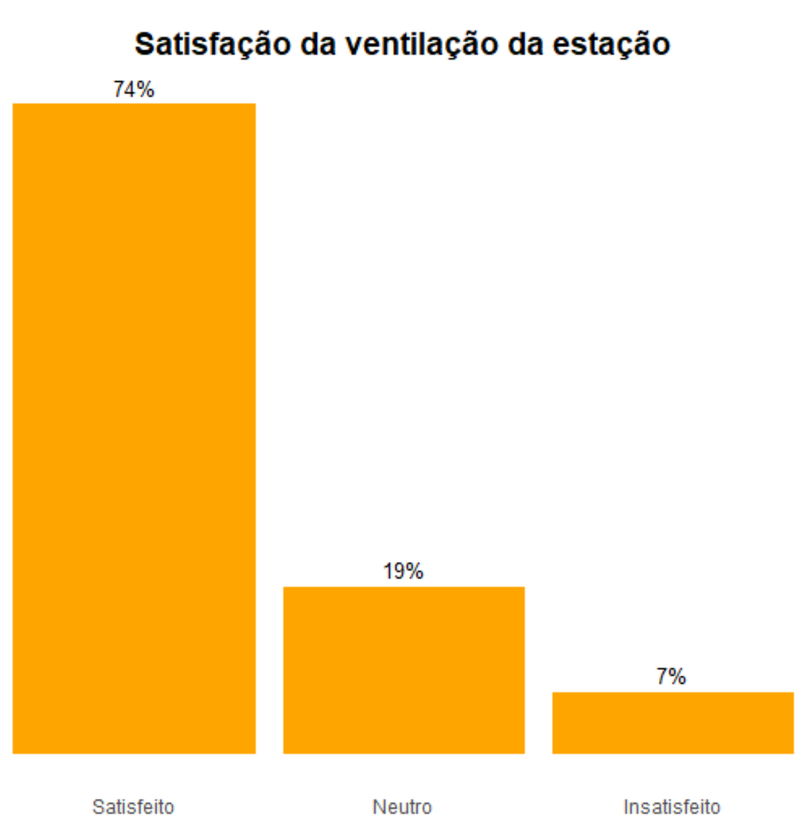




Sobre a limpeza da estação, 23% classificaram como ótimo, 66% como bom e apenas 1% classificam como ruim. Observa-se que 89% dos entrevistados estão satisfeitos com a limpeza.

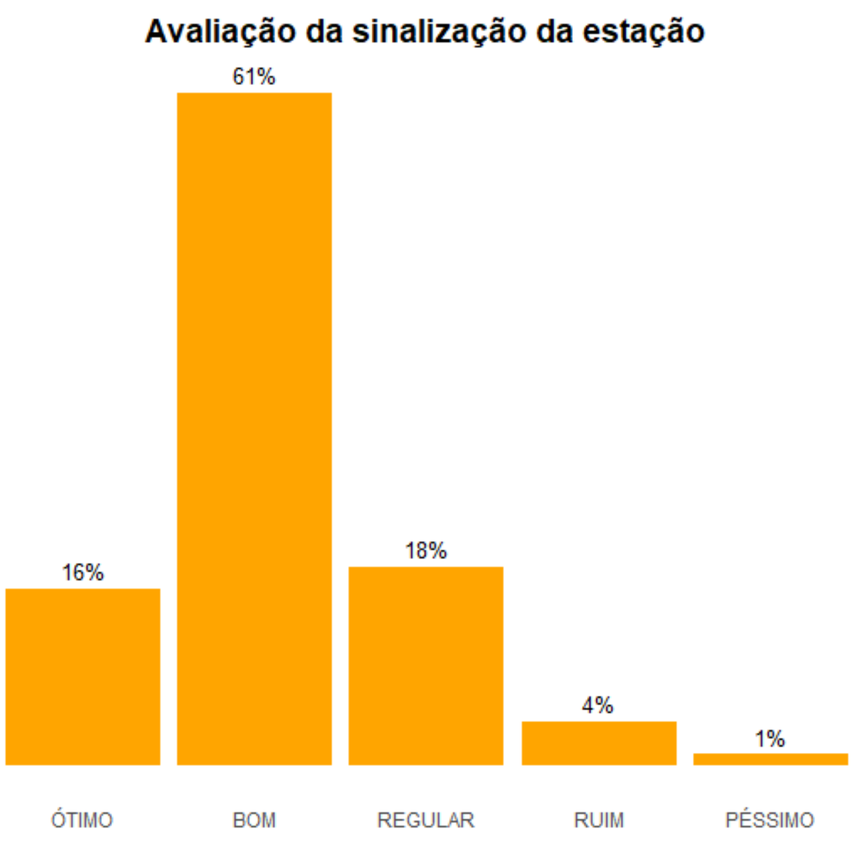
# VENTILAÇÃO




A ventilação da estação é classificada como ótimo por 14% dos entrevistados, como bom por 60% e 2% classificam como péssima. Constatou-se que 74% dos entrevistados estão satisfeitos com a ventilação da estação e 7% estão insatisfeitos.

# SINALIZAÇÃO

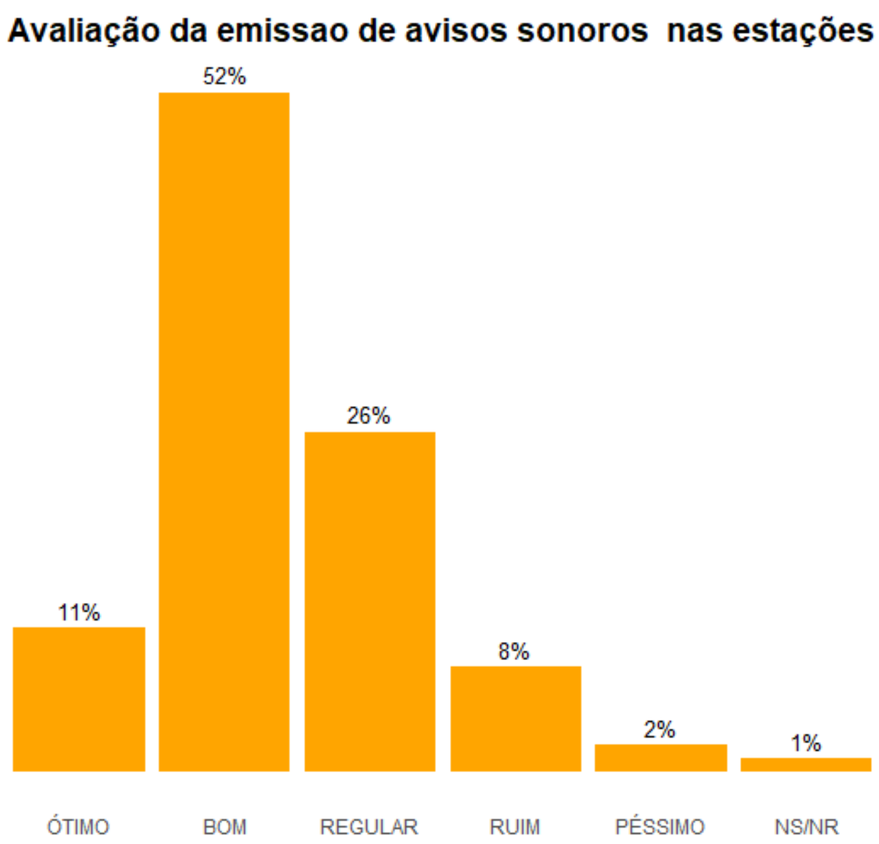


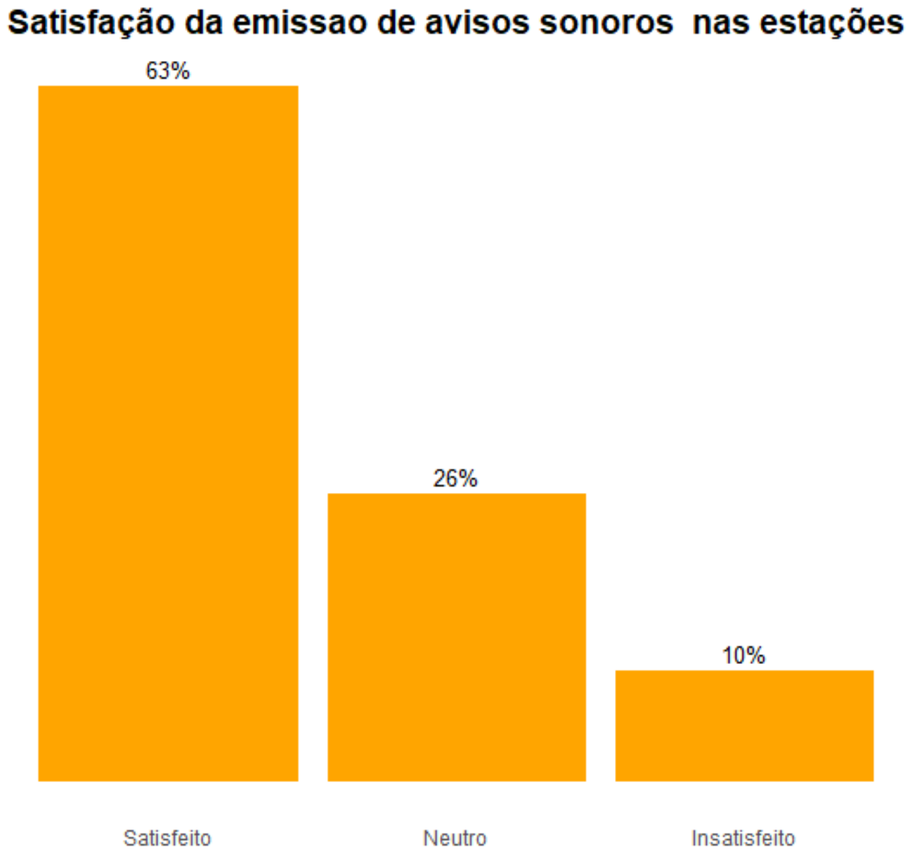




Com relação a sinalização, 16% avaliaram como ótimo, 61% como bom e 1% como péssimo. Dos entrevistados, 77% estão satisfeitos com a sinalização, 18% neutros e 5% estão insatisfeitos.

# EMISSÃO DE AVISOS SONOROS



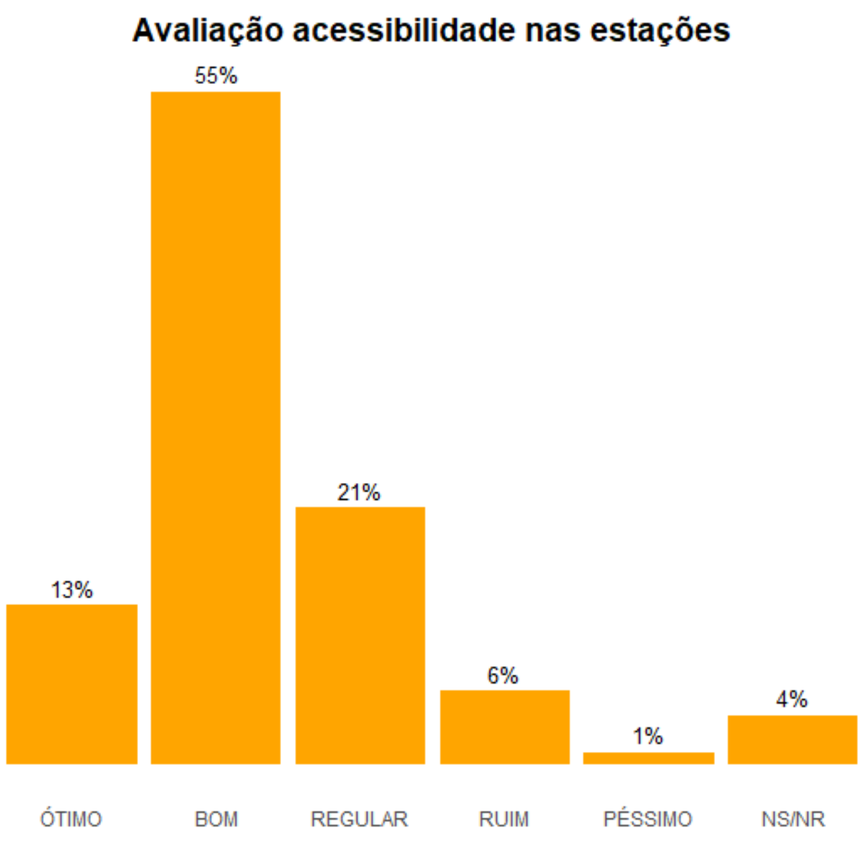

Com relação a emissão de avisos sonoros, 11% avaliaram como ótimo, 52% como bom e 2% como péssimo. Sobre a satisfação com a emissão de avisos sonoros, 63% estão satisfeitos, 26% neutros e 10% estão insatisfeitos.

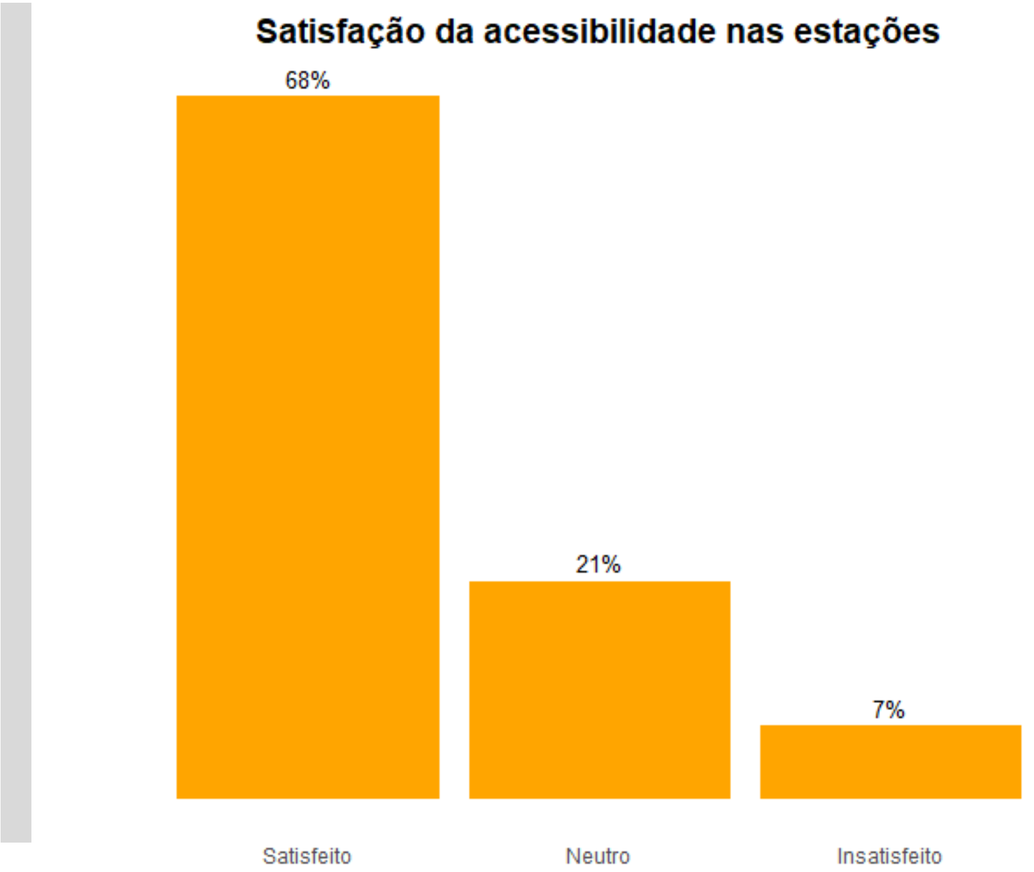
# SINALIZAÇÃO

| Avaliação | Estação | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 102 | 106 | 108 | 110 | 112 | 114 | CLA | ARN | ASA | CEC | CEN | CES | CTL | MET | CON | EPQ | FEI | FUR | GAL | GUA | GBA | REL | SAS | SHP | TAS | CEI | SAM |
| ÓTIMO | 17% | 20% | 28% | 13% | 13% | 8% | 15% | 15% | 20% | 16% | 7% | 27% | 17% | 17% | 13% | 19% | 12% | 12% | 23% | 16% | 21% | 19% | 13% | 15% | 11% | 17% | 10% |
| BOM | 58% | 63% | 54% | 74% | 71% | 67% | 65% | 67% | 68% | 56% | 58% | 56% | 58% | 55% | 60% | 63% | 59% | 69% | 51% | 59% | 62% | 56% | 65% | 58% | 61% | 54% | 68% |
| REGULAR | 22% | 13% | 13% | 11% | 7% | 20% | 17% | 14% | 8% | 25% | 18% | 13% | 19% | 21% | 22% | 14% | 23% | 13% | 19% | 17% | 12% | 22% | 14% | 23% | 22% | 17% | 19% |
| RUIM | 3% | 2% | 2% | 2% | 9% | 3% | 1% | 3% | 3% | 1% | 9% | 2% | 5% | 4% | 5% | 3% | 3% | 6% | 7% | 7% | 4% | 2% | 3% | 4% | 5% | 6% | 3% |
| PÉSSIMO | 0% | 2% | 4% | 0% | 0% | 0% | 1% | 1% | 3% | 3% | 9% | 1% | 1% | 3% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 2% | 1% | 4% | 1% | 1% | 6% | 0% |
| NÃO SABE RESPONDER | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 2% | 1% | 1% | 1% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% |

Referente a analise entre sinalização por estação, em todas as estações a maior resposta foi bom (com mais de 50%).

# ACESSIBILIDADE



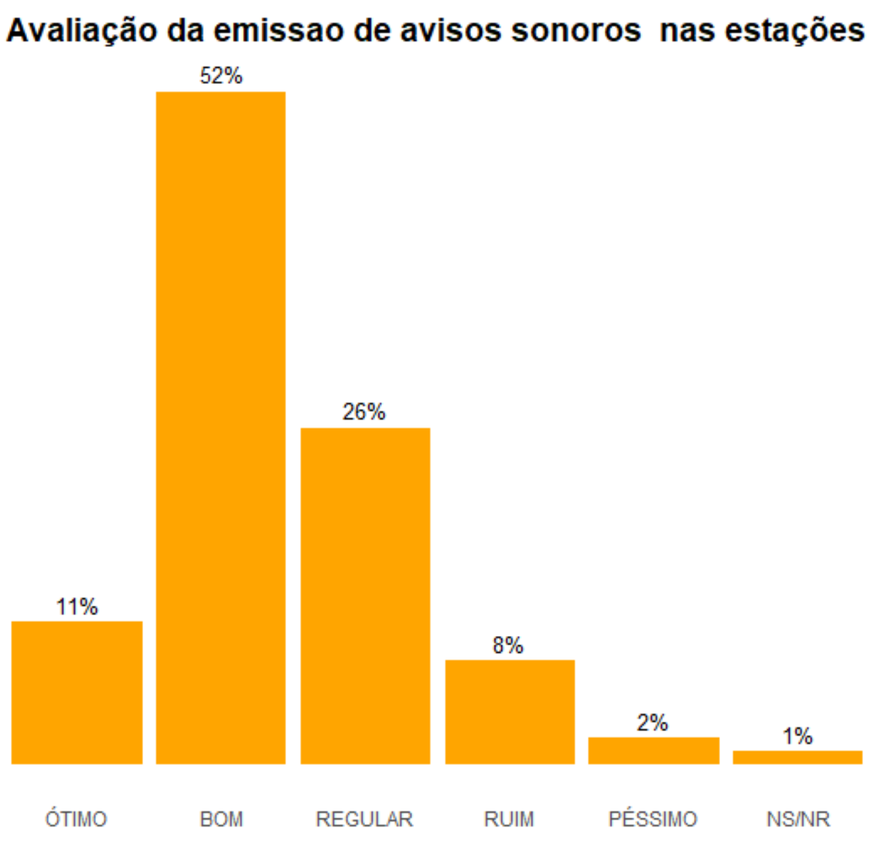

Sobre a acessibilidade mas estações, 13% classificaram como ótimo, 55% como bom, 21% como regular, 6% como ruim e 1% como péssimo. Considerando a satisfação da acessibilidade, 68% estão satisfeitos.

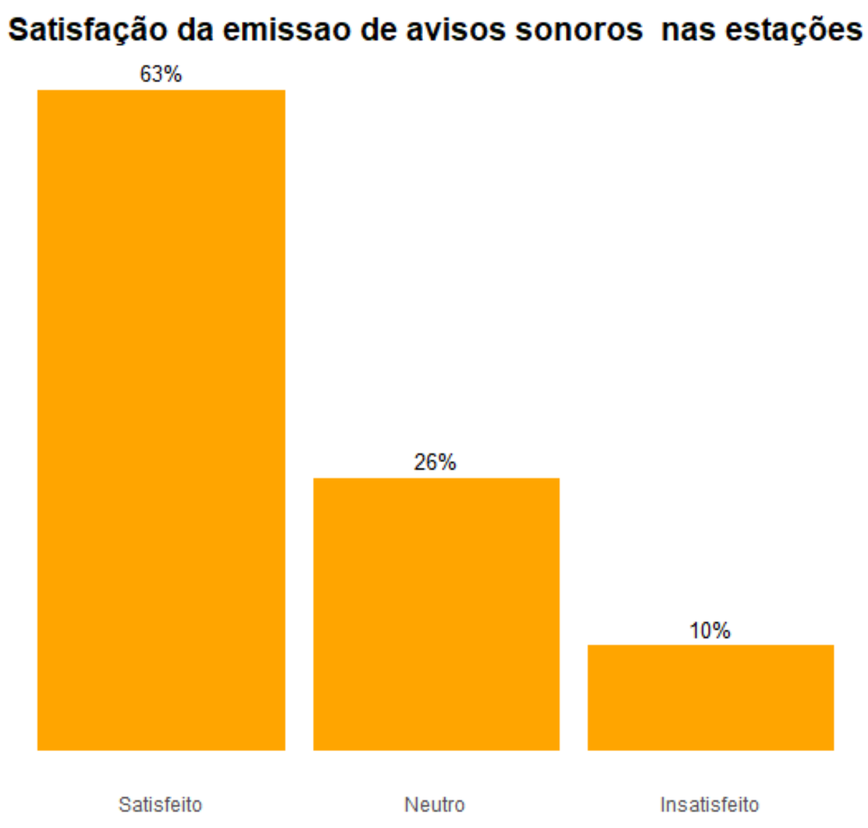
# ACESSIBILIDADE

| Avaliação | Estações | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 102 | 106 | 108 | 110 | 112 | 114 | CLA | ARN | ASA | CEC | CEN | CES | CTL | MET | CON | EPQ | FEI | FUR | GAL | GUA | GBA | REL | SAS | SHP | TAS | CEI | SAM |
| ÓTIMO | 18% | 19% | 19% | 13% | 11% | 5% | 14% | 13% | 23% | 11% | 9% | 21% | 11% | 10% | 7% | 13% | 9% | 11% | 20% | 11% | 19% | 14% | 13% | 11% | 8% | 15% | 8% |
| BOM | 43% | 56% | 44% | 54% | 53% | 62% | 54% | 59% | 53% | 62% | 56% | 56% | 52% | 55% | 53% | 58% | 55% | 65% | 44% | 51% | 58% | 57% | 53% | 53% | 58% | 56% | 61% |
| REGULAR | 27% | 17% | 26% | 22% | 18% | 16% | 22% | 18% | 18% | 22% | 18% | 20% | 23% | 22% | 28% | 17% | 26% | 17% | 24% | 20% | 17% | 18% | 18% | 21% | 21% | 19% | 22% |
| RUIM | 2% | 6% | 2% | 7% | 7% | 7% | 5% | 4% | 3% | 1% | 9% | 2% | 8% | 9% | 6% | 8% | 6% | 5% | 7% | 9% | 6% | 9% | 8% | 8% | 5% | 8% | 6% |
| PÉSSIMO | 2% | 0% | 4% | 0% | 6% | 2% | 2% | 1% | 0% | 3% | 0% | 0% | 1% | 2% | 1% | 0% | 1% | 0% | 2% | 2% | 0% | 0% | 1% | 1% | 3% | 1% | 1% |
| NS/NR | 8% | 4% | 6% | 4% | 6% | 8% | 3% | 5% | 5% | 2% | 9% | 1% | 5% | 1% | 5% | 5% | 3% | 2% | 4% | 7% | 0% | 3% | 7% | 7% | 5% | 1% | 2% |

Conforme tabela acima, é possível verificar que a avaliação da acessibilidade, concentram na classificação bom.

# AVISOS SONOROS



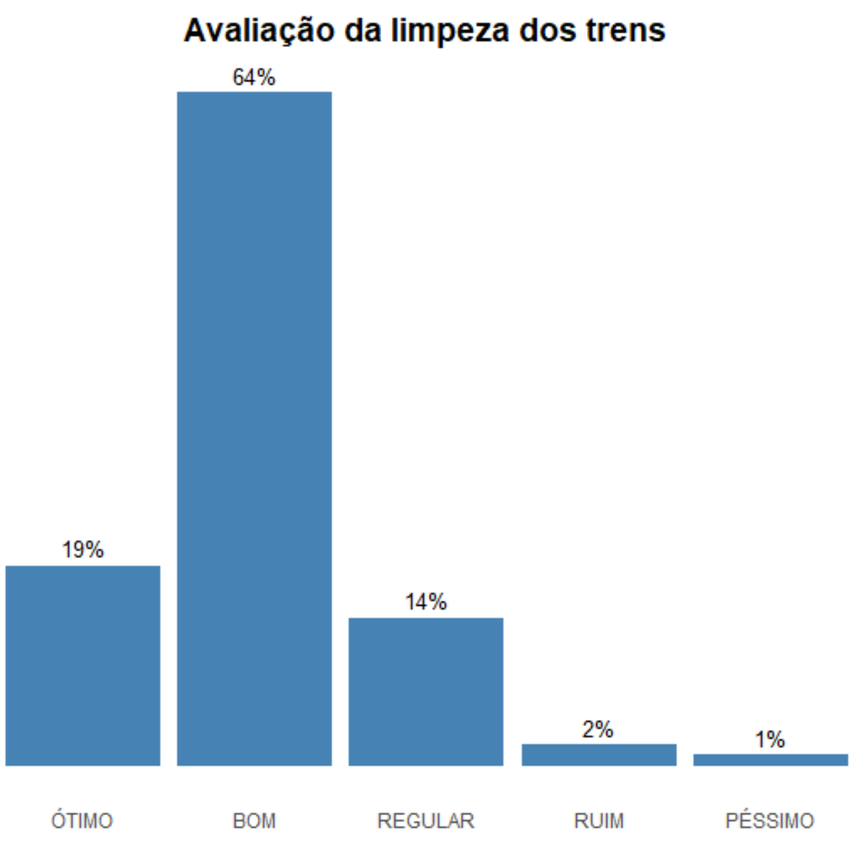

Sobre os avisos sonoros emitidos pela estação, 11% classificaram como ótimo, 52% como bom, 26% deram regular, 8% como ruim, 2% como péssimo e 1% não responderam. Em relação a satisfação com esses avisos, 63% estão satisfeitos.

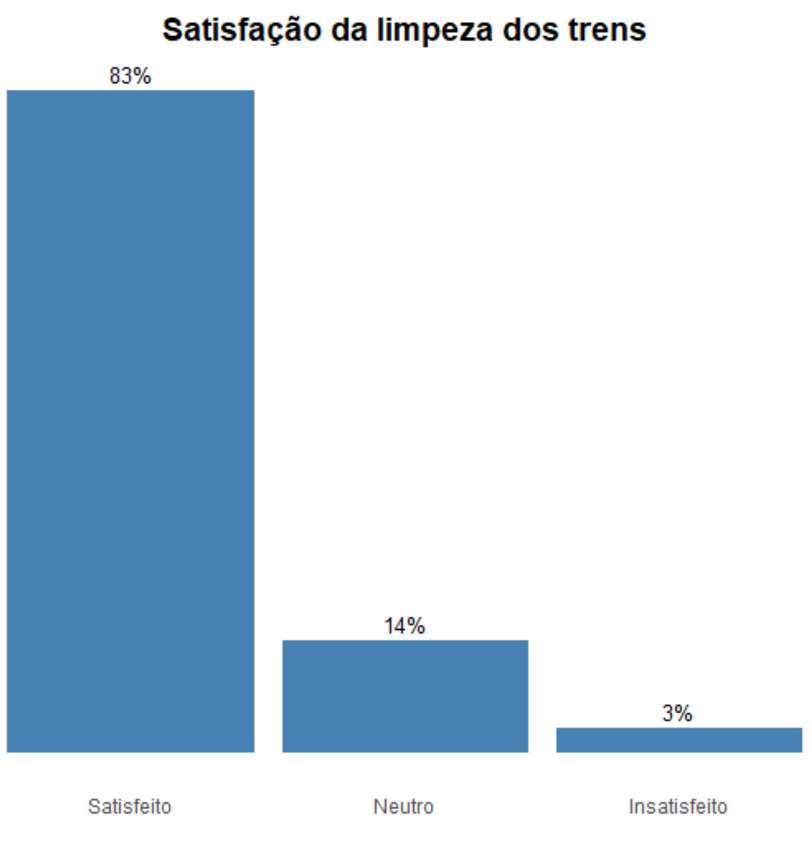
# Pesquisa de Satisfação

## AVALIAÇÃO DOS TRENS

**Teve como objetivo verificar a avaliação dos trens com relação à aspectos como ventilação, limpeza, sinalização, avisos sonoros, acessibilidade, oferta durante semana/final de semana, intervalos, conforto, tempo de viagem.**

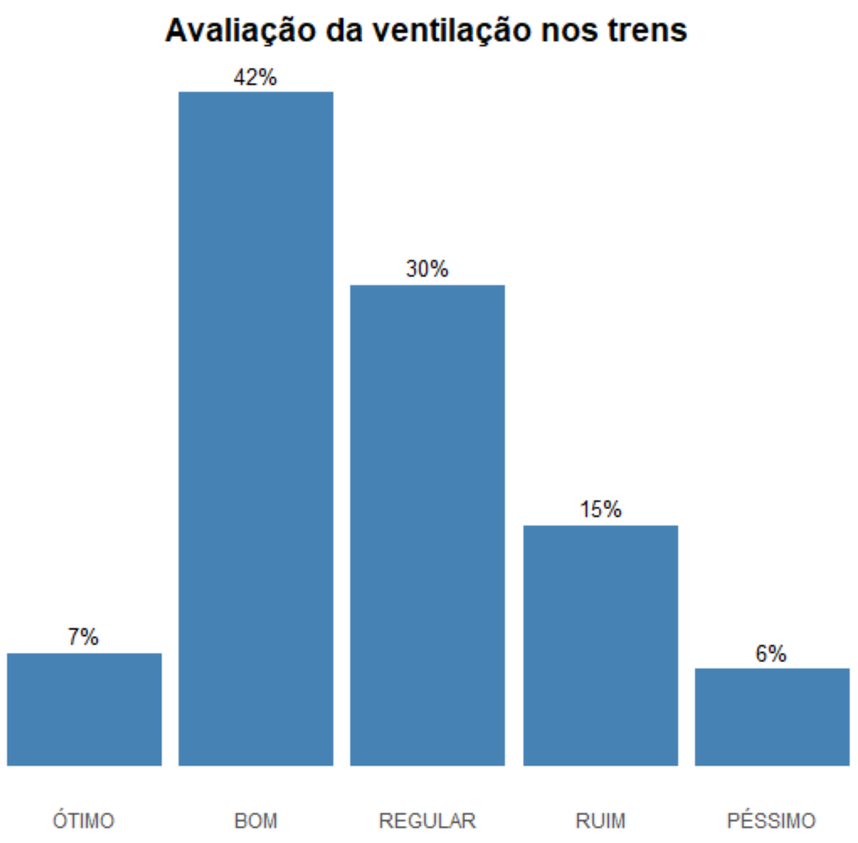
# LIMPEZA

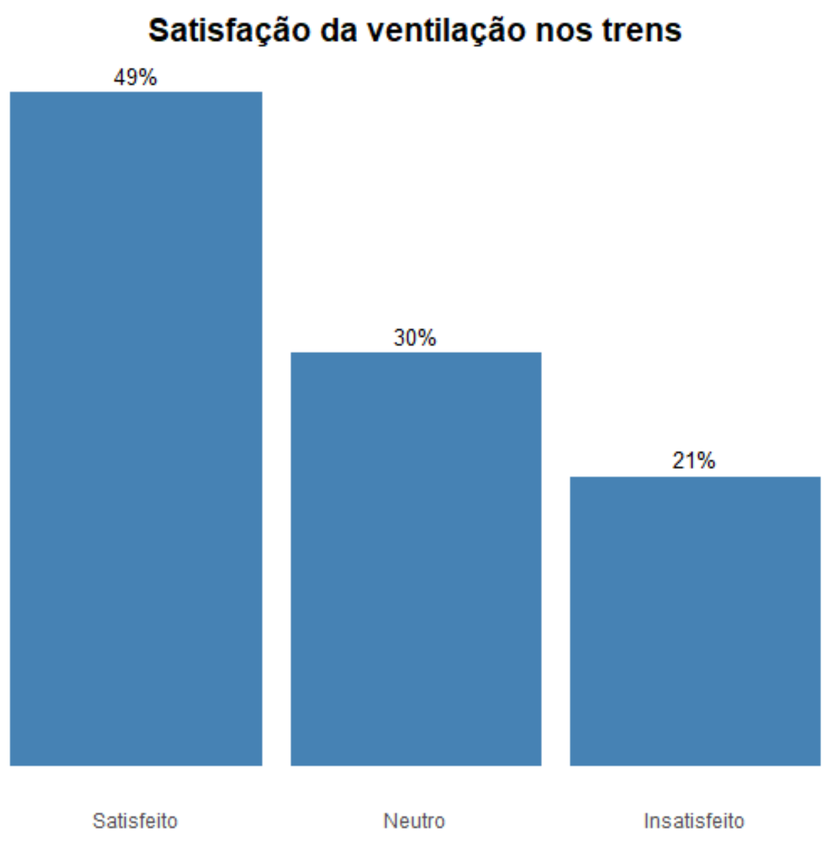



Considerando a avaliação da limpeza dos trens, 19% classificaram como ótimo, 64% como bom, 14% como regular, 2% como ruim e 1% como péssimo. Quanto a satisfação com a limpeza, 83% se consideram satisfeitos.

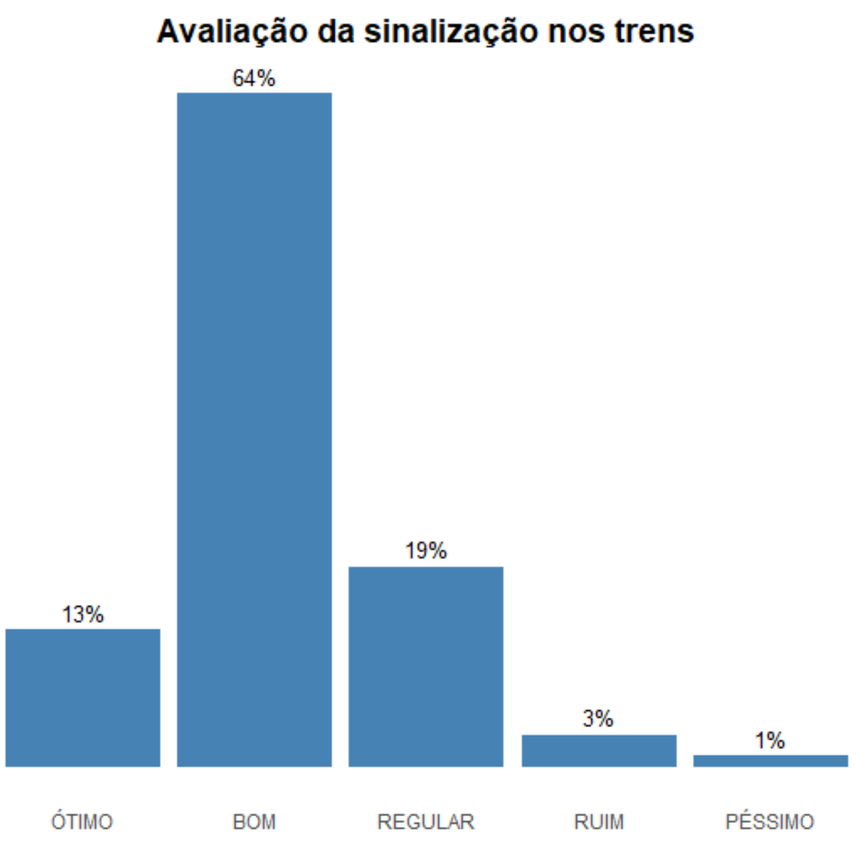
# VENTILAÇÃO




Em relação a avaliação da ventilação dos trens, 7% dos entrevistados consideram como ótimo, 42% como bom e 6% como péssimo. Em termos de satisfação, 49% estão satisfeitos, 30% se consideram neutros e 21% estão insatisfeitos.

# SINALIZAÇÃO

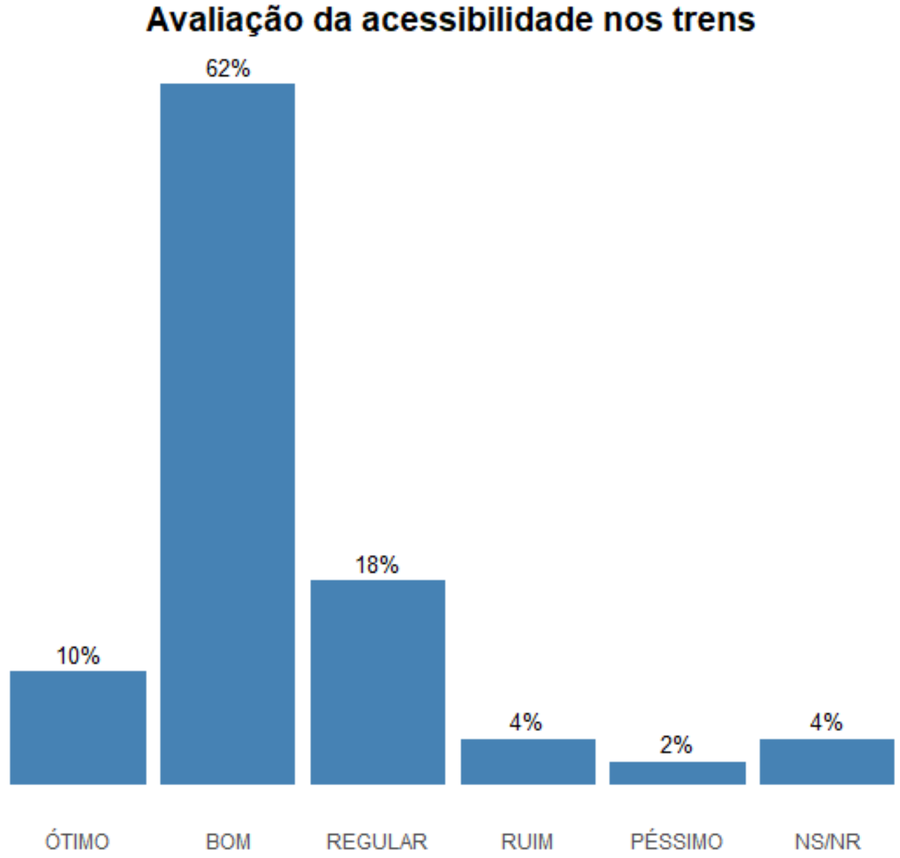


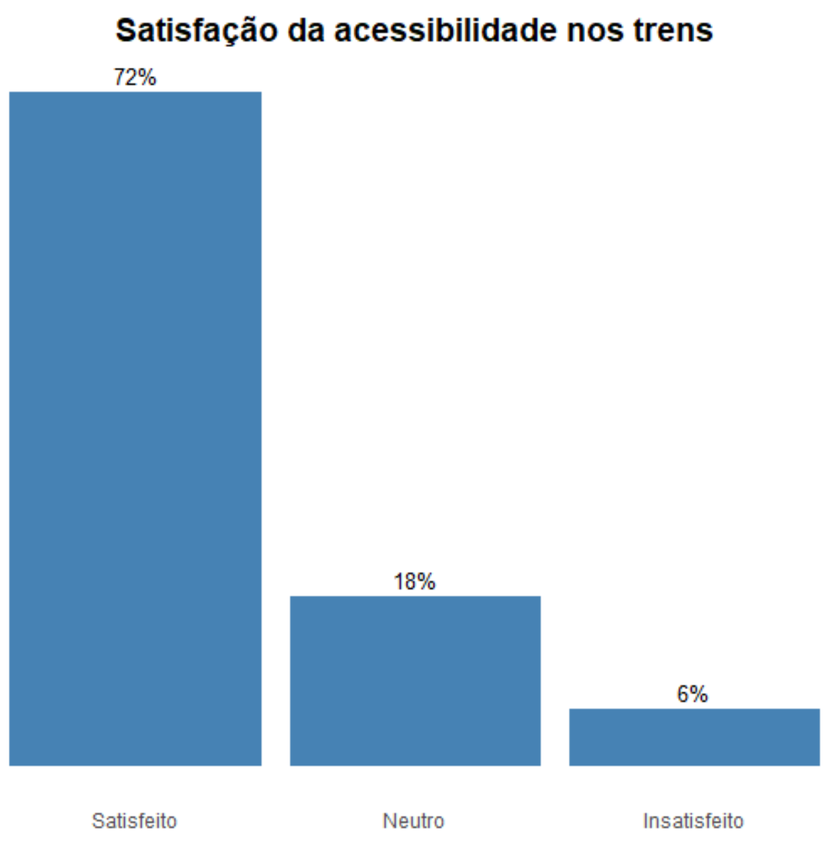




Sobre a sinalização, 13% avaliaram como ótimo, 64% como bom e apenas 1% como péssimo. Dos entrevistados, 77% demonstram satisfação quanto a sinalização e 4% estão insatisfeitos.

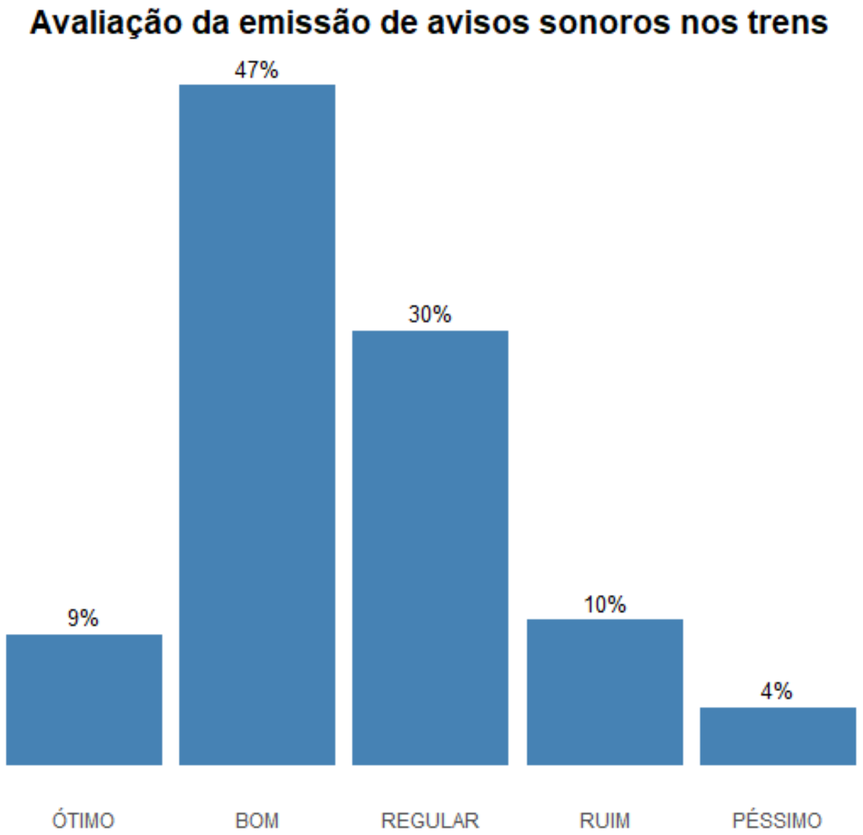
# ACESSIBILIDADE

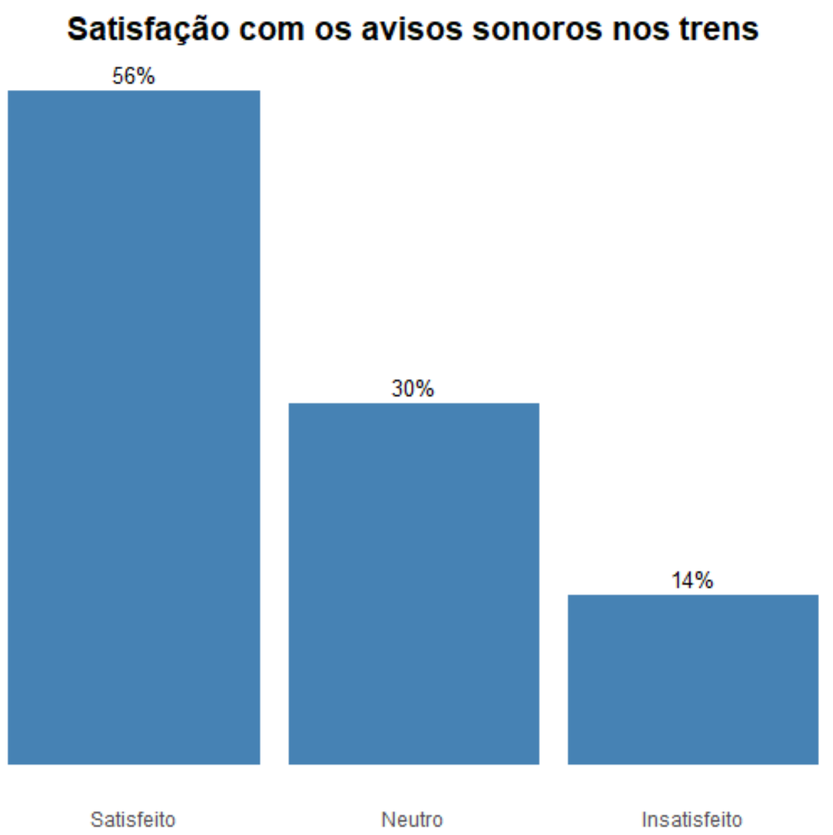



Considerando a acessibilidade dos trens, 10% classificaram como ótimo, 62% como bom, 18% como regular, 4% como ruim e 2% como péssimo. Quanto a satisfação com a acessibilidade, 72% se consideram satisfeitos.

# AVISOS SONOROS

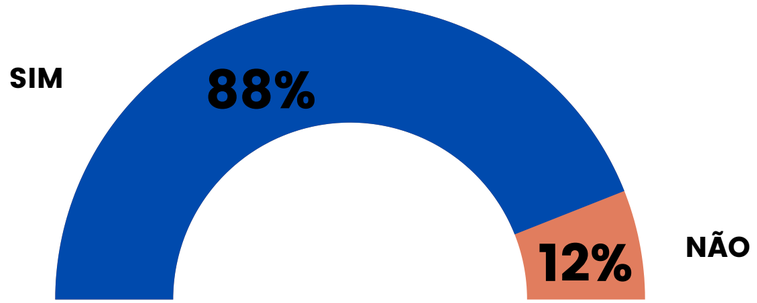



Sobre os avisos sonoros emitidos pelos trens, 9% avaliaram como ótimo, 47% como bom e 4% como péssimo. Além disso, 56% estão satisfeitos quanto aos avisos.

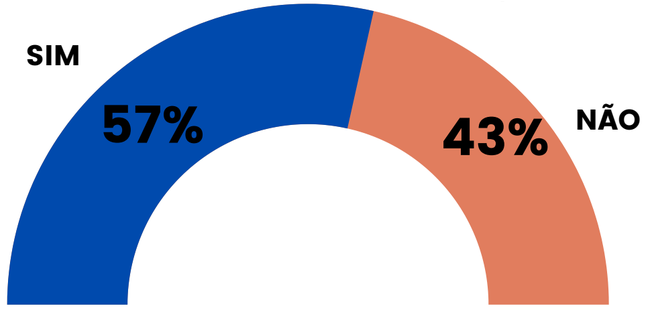
# FUNCIONAMENTO SEMANA

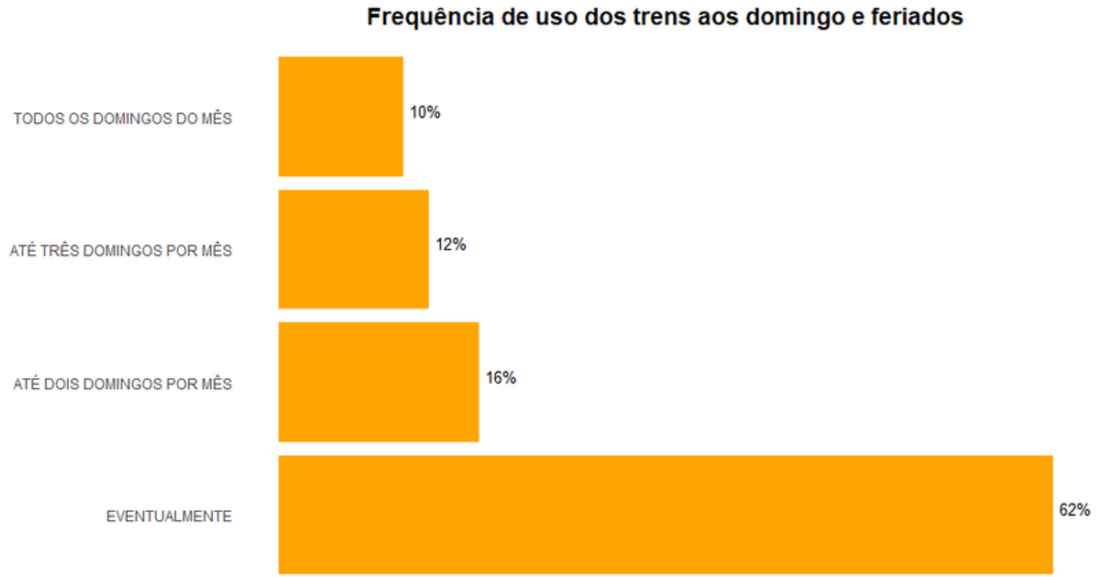
Questionados se o horário de funcionamento atende as necessidades entre segunda-feira e sábado, 88% dos entrevistados responderam que sim.




# FUNCIONAMENTO DOMINGO E FERIADOS

Quando questionados se o horário de funcionamento atende as necessidades aos domingos ou feriados, 57% dos usuários responderam que sim

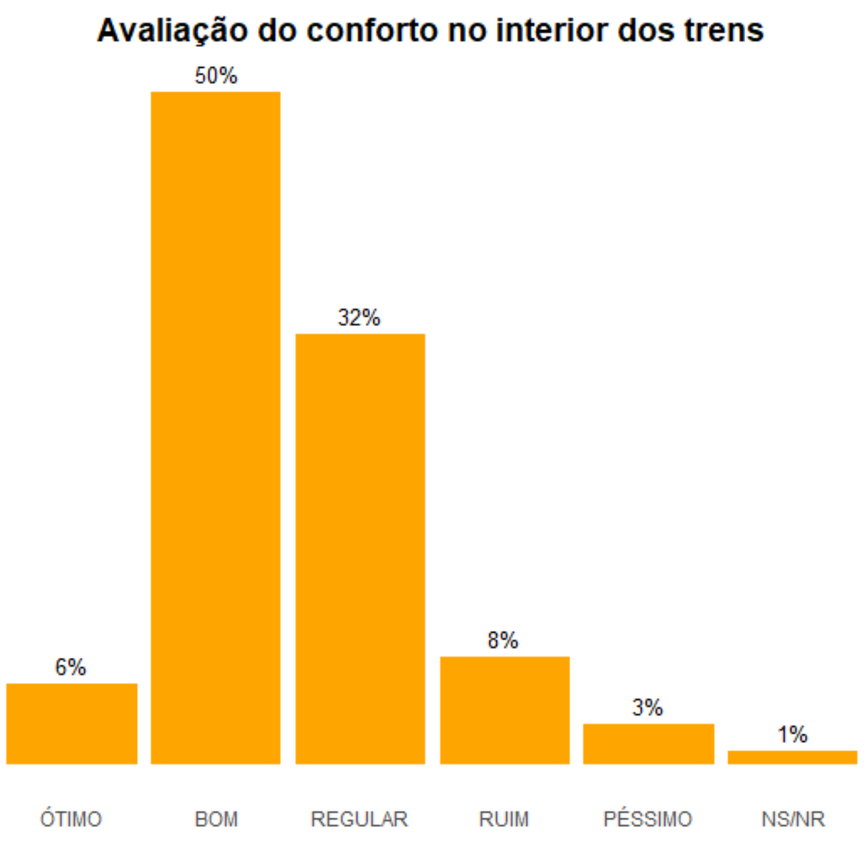


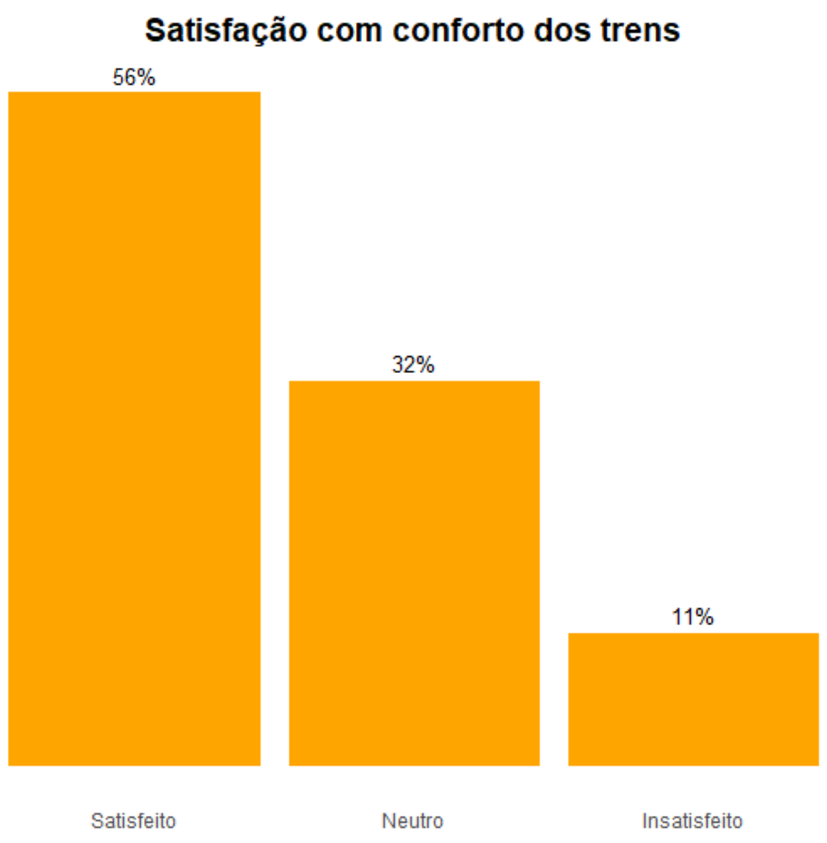




# USO DOS TRENS AOS DOMINGOS OU FERIADOS

Ao verificar a frequência de uso dos trens aos domingos ou feriados, 62% dos entrevistados relataram utilizar eventualmente, seguido de usuários que utilizam até dois domingos por mês. Os demais, 22%, responderam que utilizam por três ou mais vezes ao mês.

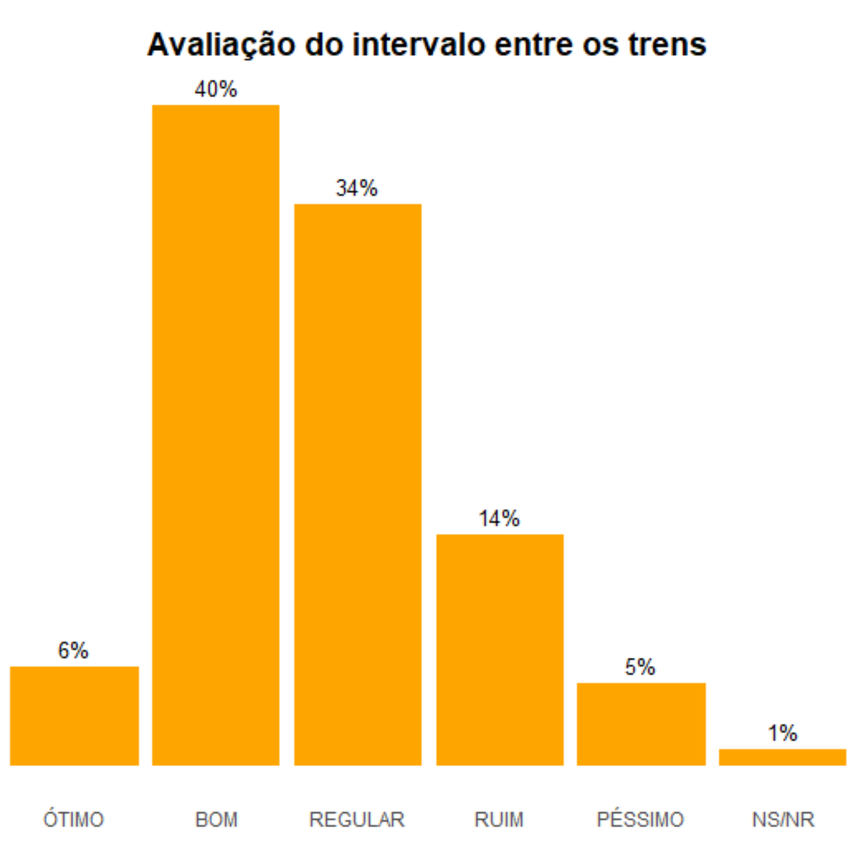
# CONFORTO

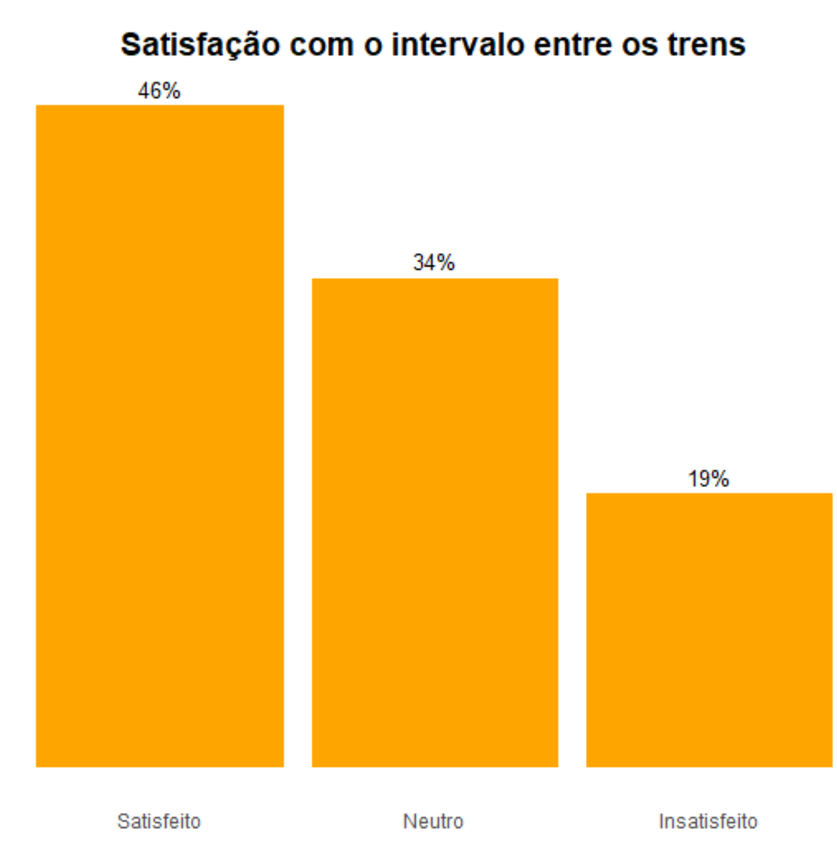



Quando questionados sobre o conforto no interior dos trens, 6% dos entrevistados avaliaram como ótimo, 50% como bom, 32% como regular, 8% como ruim, 3% como péssimo e 1% não respondeu. Além disso, 56% consideram-se satisfeitos com o conforto, 32% classificam como neutros, 11% estão insatisfeitos e 1% não respondeu.

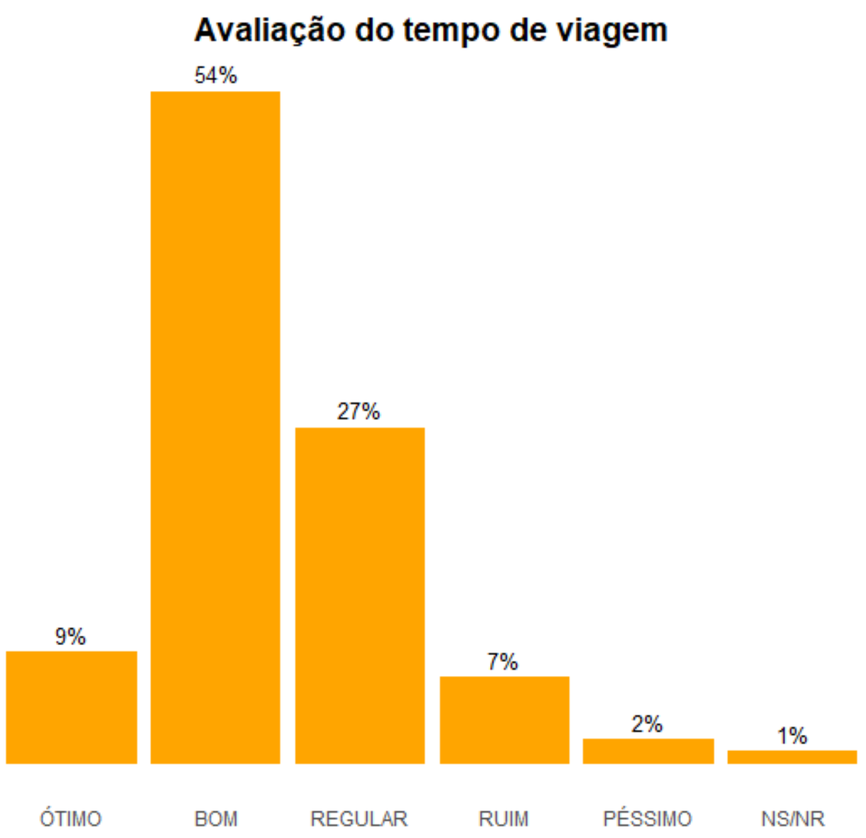
# INTERVALO ENTRE TRENS

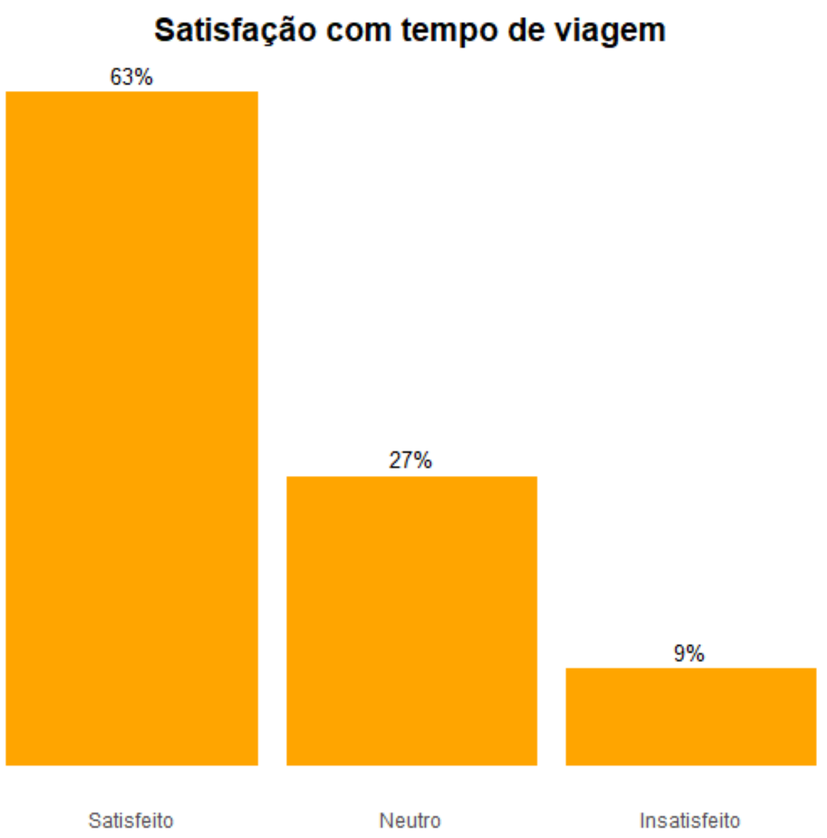



Sobre o intervalo entre os trens, 46% avaliaram entre ótimo e bom, 34% como regular e 19% avaliaram entre ruim e péssimo. Quanto a satisfação dos intervalos, 46% consideram-se satisfeitos.

# TEMPO DE VIAGEM

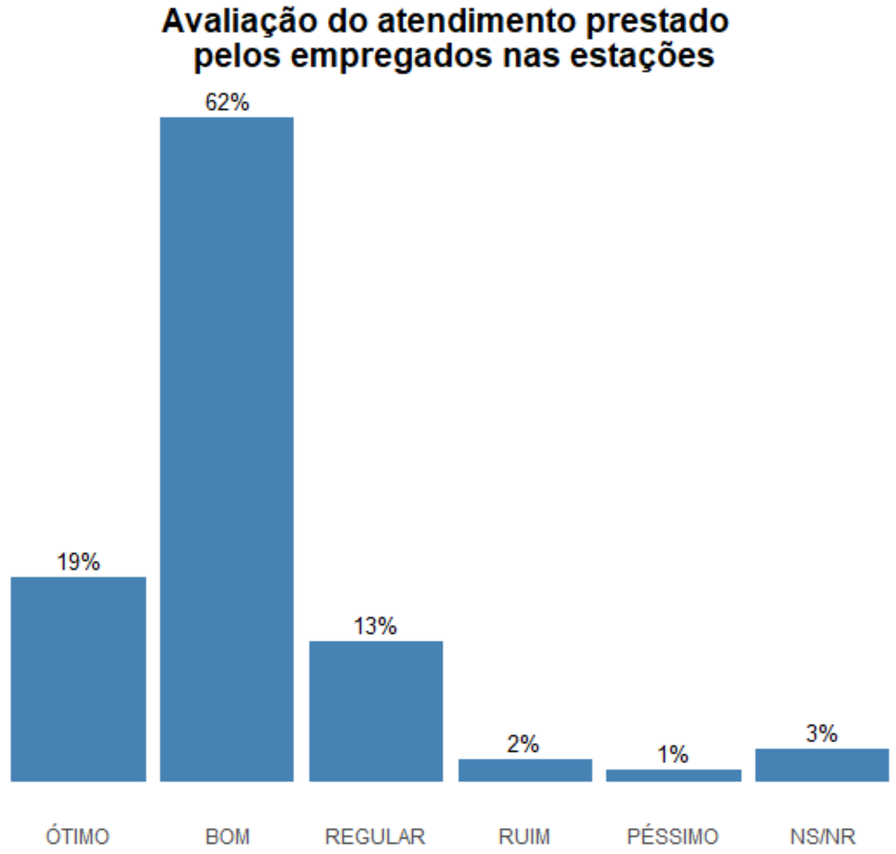



Sobre o tempo de viagem, 9% dos entrevistados avaliaram como ótimo, 54% como bom, 27% como regular, 9% como ruim ou péssimo e 1% não respondeu. Além disso, 63% se consideram satisfeitos, 27% classificam como neutros, 9% estão insatisfeitos e 1% não respondeu.

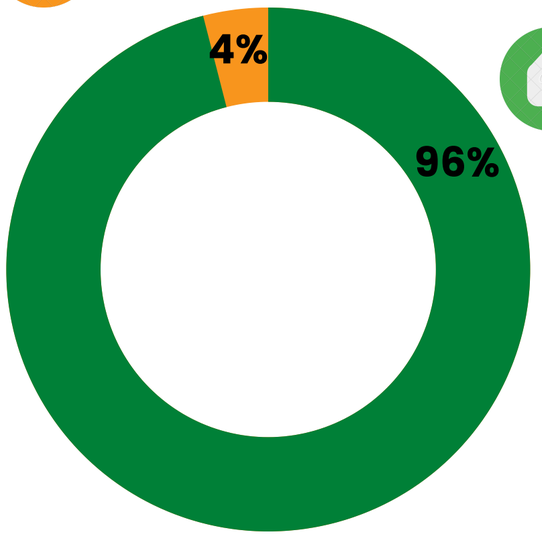
# ATENDIMENTO

Sobre o atendimento prestado pelos empregados, 81% dos entrevistados classificaram como ótimo ou bom e 1% classificou como péssimo.




# APRESENTAÇÃO PESSOAL

**INSATISFATÓRIA**




**SATISFATÓRIA**

Em relação a apresentação pessoal dos empregados nas estações 96% consideram satisfatória e 4% insatisfatória.

| | 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% |
| Apresentação pessoal em 2022 | 96% | 4% | 100% |

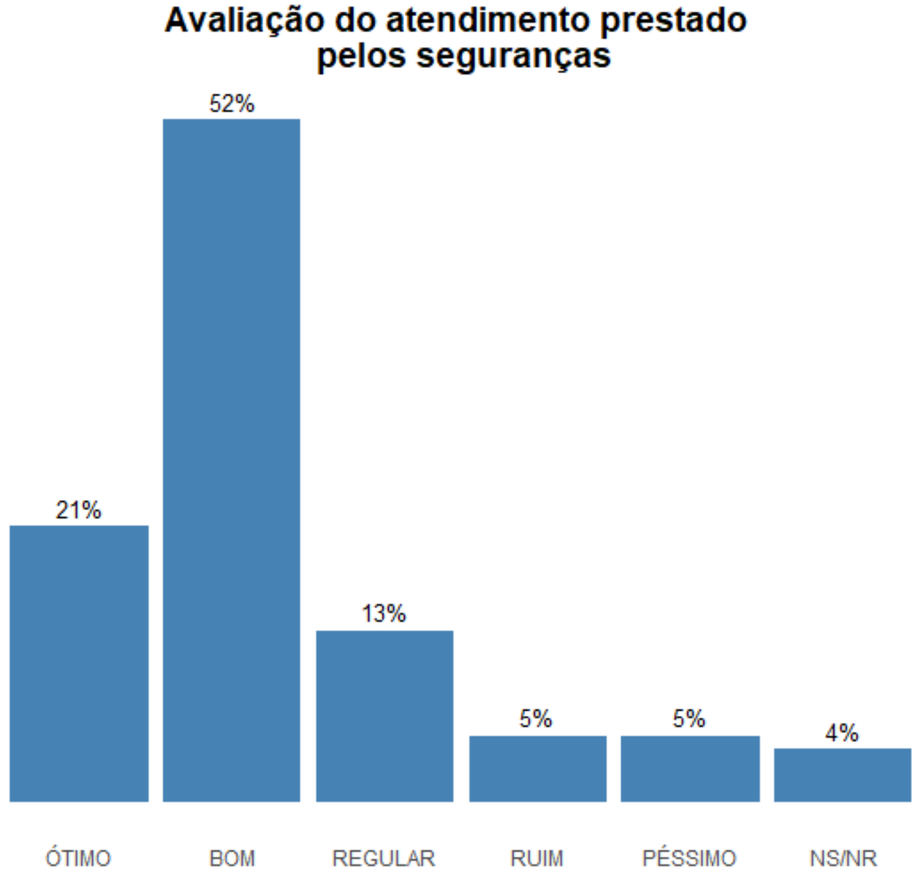
# Pesquisa de Satisfação

## SEGURANÇA E PRIMEIRO SOCORROS

**Nessa etapa foram avaliadas a qualidade dos atendimentos dos seguranças, fiscais de ambulantes, atendimento de primeiro socorros, bem como se já sofreram ou presenciaram alguma ocorrência.**

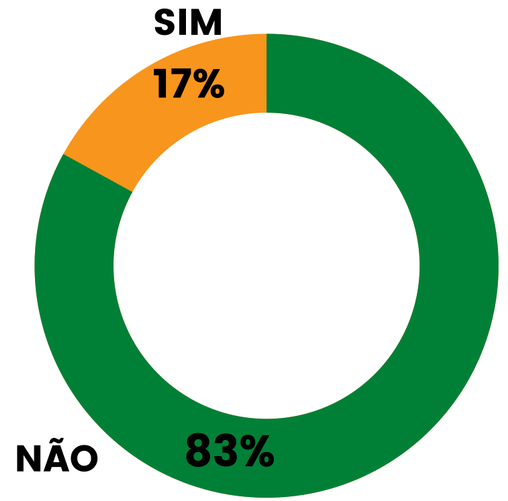
# QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELO SEGURANÇA

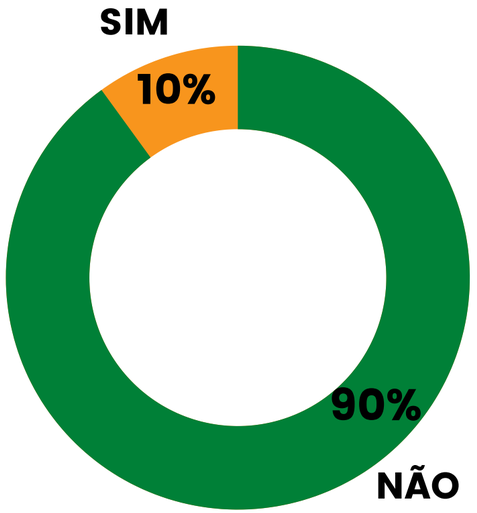
Sobre qualidade do atendimento prestado pelo segurança do metrô, 73% avaliaram entre ótimo e bom, 13% como regular e 10% entre ruim e péssimo.




# ATENDIMENTO SEGURANÇA

Quando questionados se já foram ou presenciaram algum atendimento do empregado de segurança em 2022, 83% responderam que não.



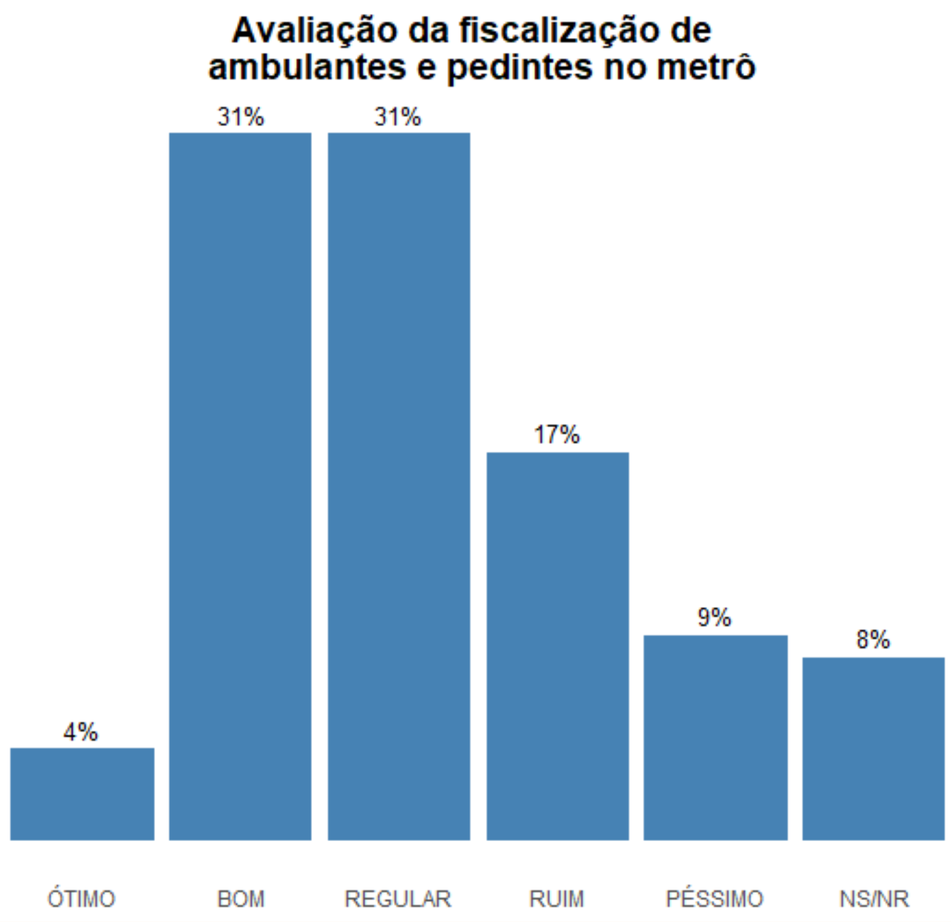




# ROUBO

Quando questionado se já foi roubado ou presenciou algum roubo no metrô, 90% dos entrevistados responderam que não.

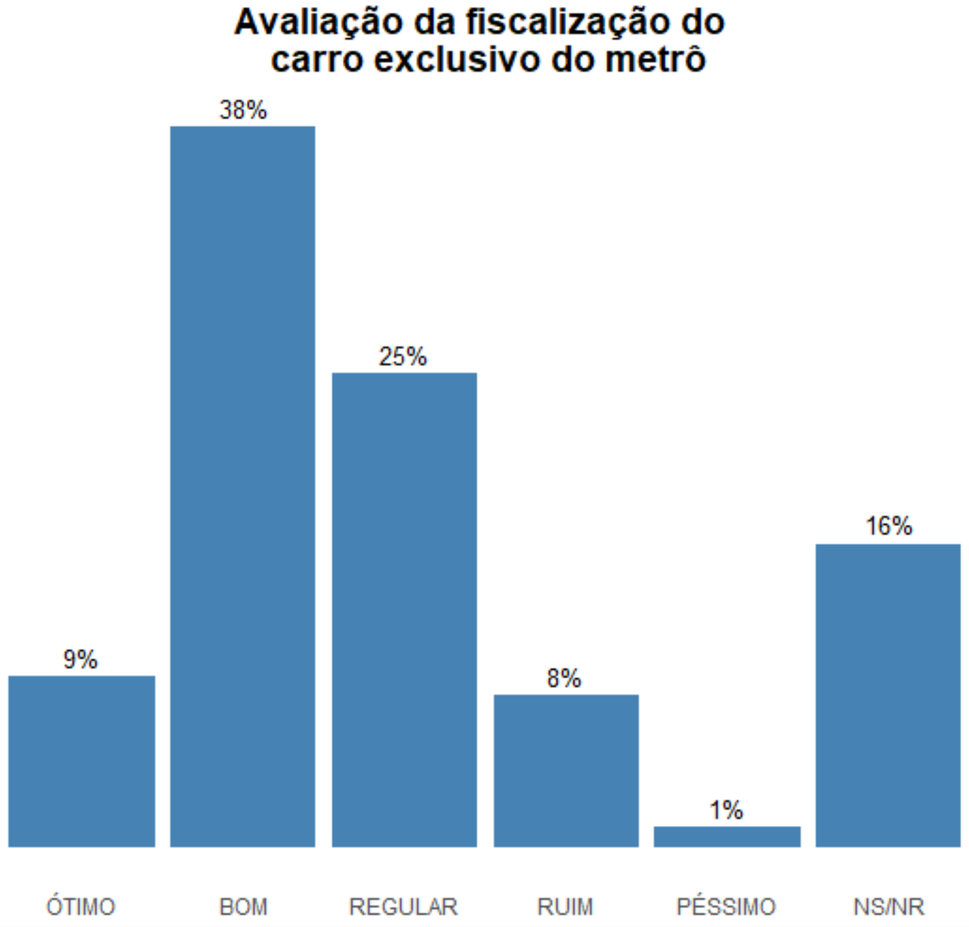
# FISCALIZAÇÃO DE AMBULANTES E PEDINTES

A avaliação dos fiscais de ambulantes e pedintes no metrô mostrou que 31% dos usuários responderam como bom e 26% responderam como ruim ou péssimo.



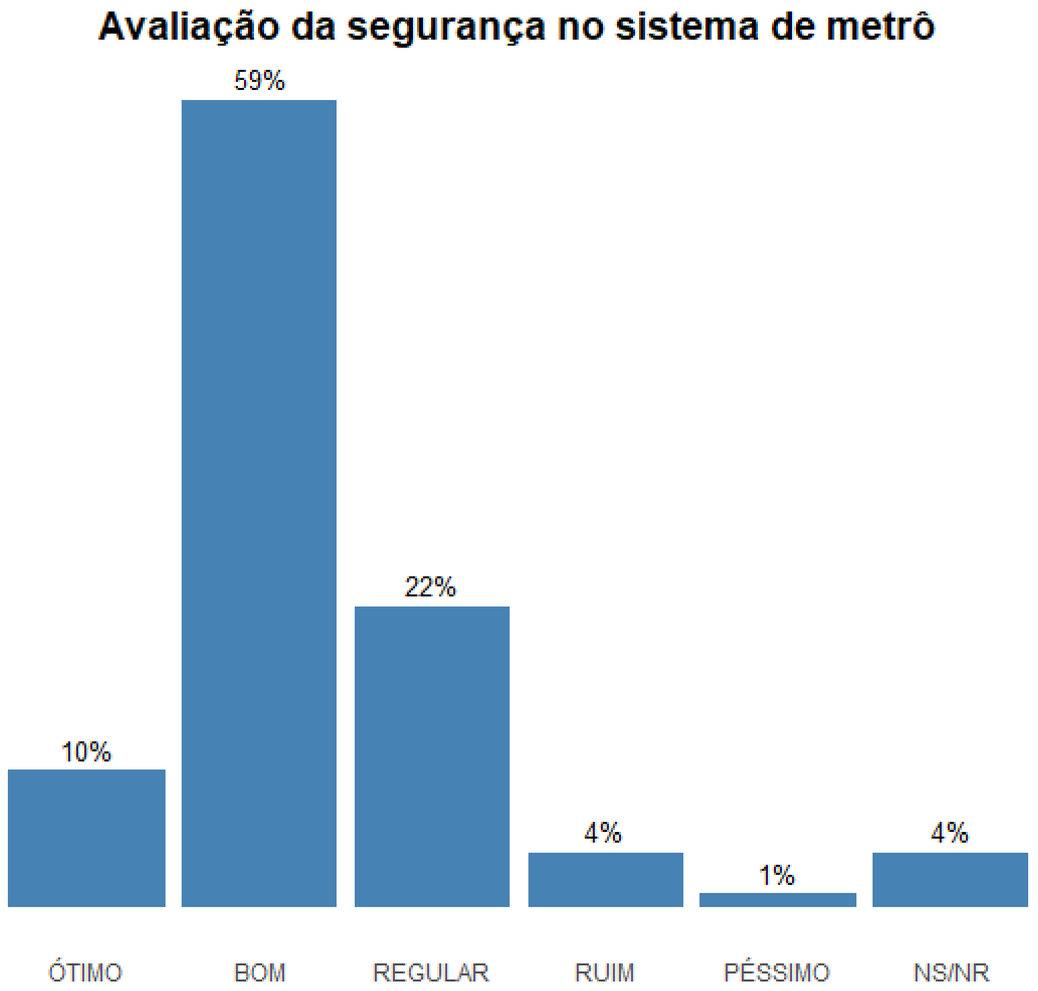

# FISCALIZAÇÃO DO CARRO EXCLUSIVO

Quando questionados sobre a fiscalização do carro exclusivo, 47% dos entrevistados responderam ser ótimo ou bom e 9% avaliaram como ruim ou péssimo.

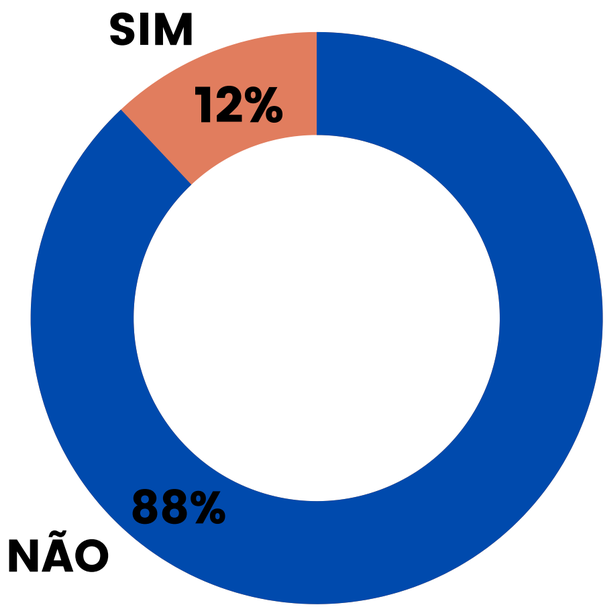


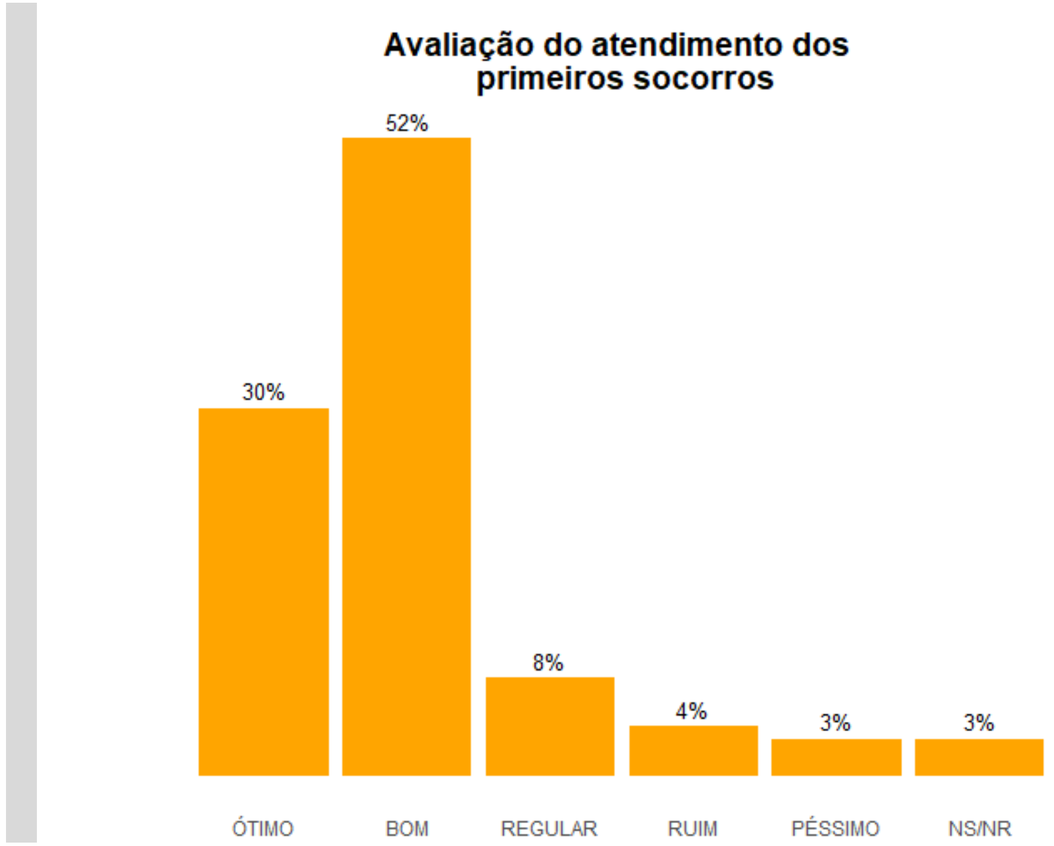
# AVALIAÇÃO DA SEGURANÇA NO SISTEMA DE METRÔ

Por fim, questionados sobre a avaliação da segurança no sistema de metrô, a maior parte dos entrevistados (69%) avaliaram como ótimo ou bom e apenas 5% responderam como ruim ou péssimo.



# ATENDIMENTO DE PRIMEIRO SOCORROS



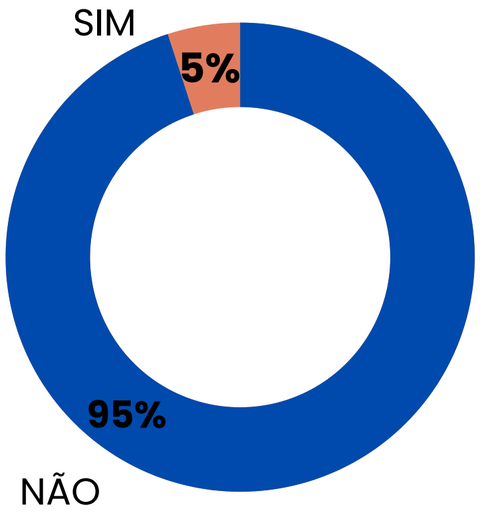

Dentre os usuários 12% relataram que já utilizaram o serviço de primeiro socorros. Destes, 82% avaliaram o atendimento como ótimo ou bom, em comparação com 7% que avaliaram como ruim ou péssimo.

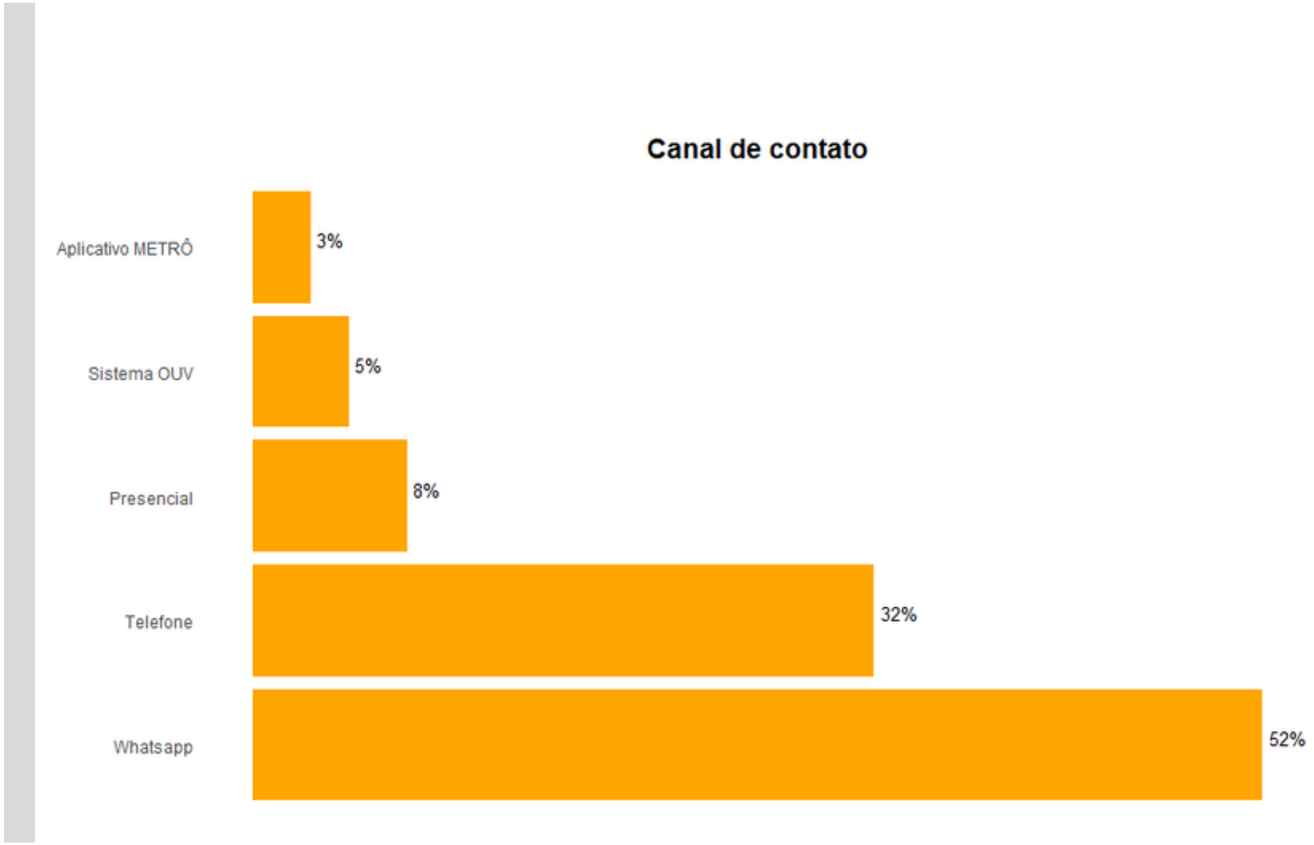
# Pesquisa de Satisfação

## OUVIDORIA

**Nessa última etapa, os usuários avaliaram o serviço de ouvidoria.**

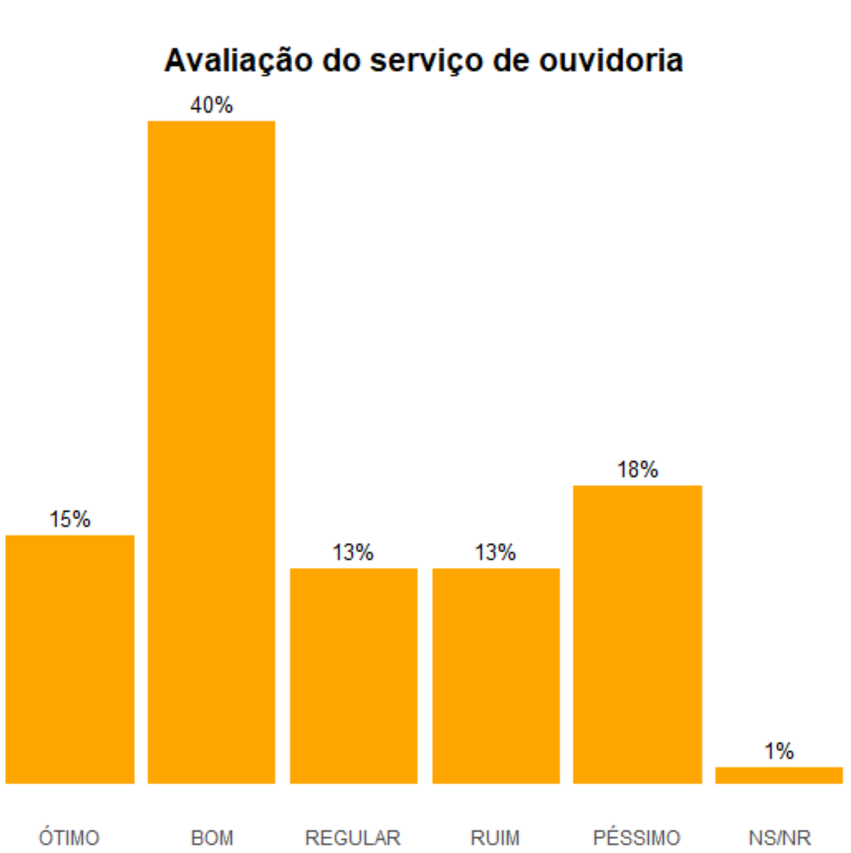
# OUVIDORIA - CONTATO

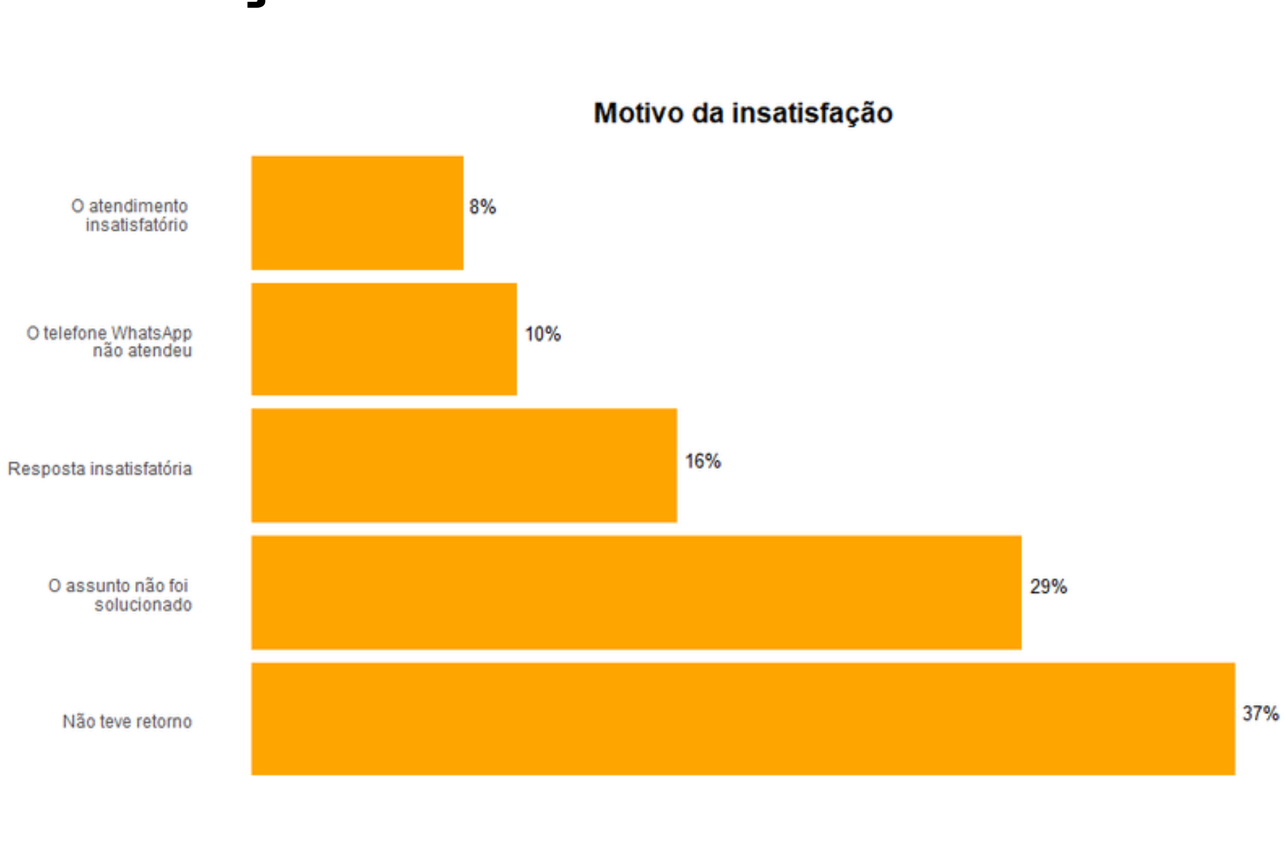



Sobre os canais de contato com a ouvidoria, apenas 5% já utilizaram, sendo que desses, 52% utilizam Whatsapp, 32% telefone, 8% presencial, 5% sistema OUV e 3% pelo aplicativo METRÔ.

# OUVIDORIA – SERVIÇO



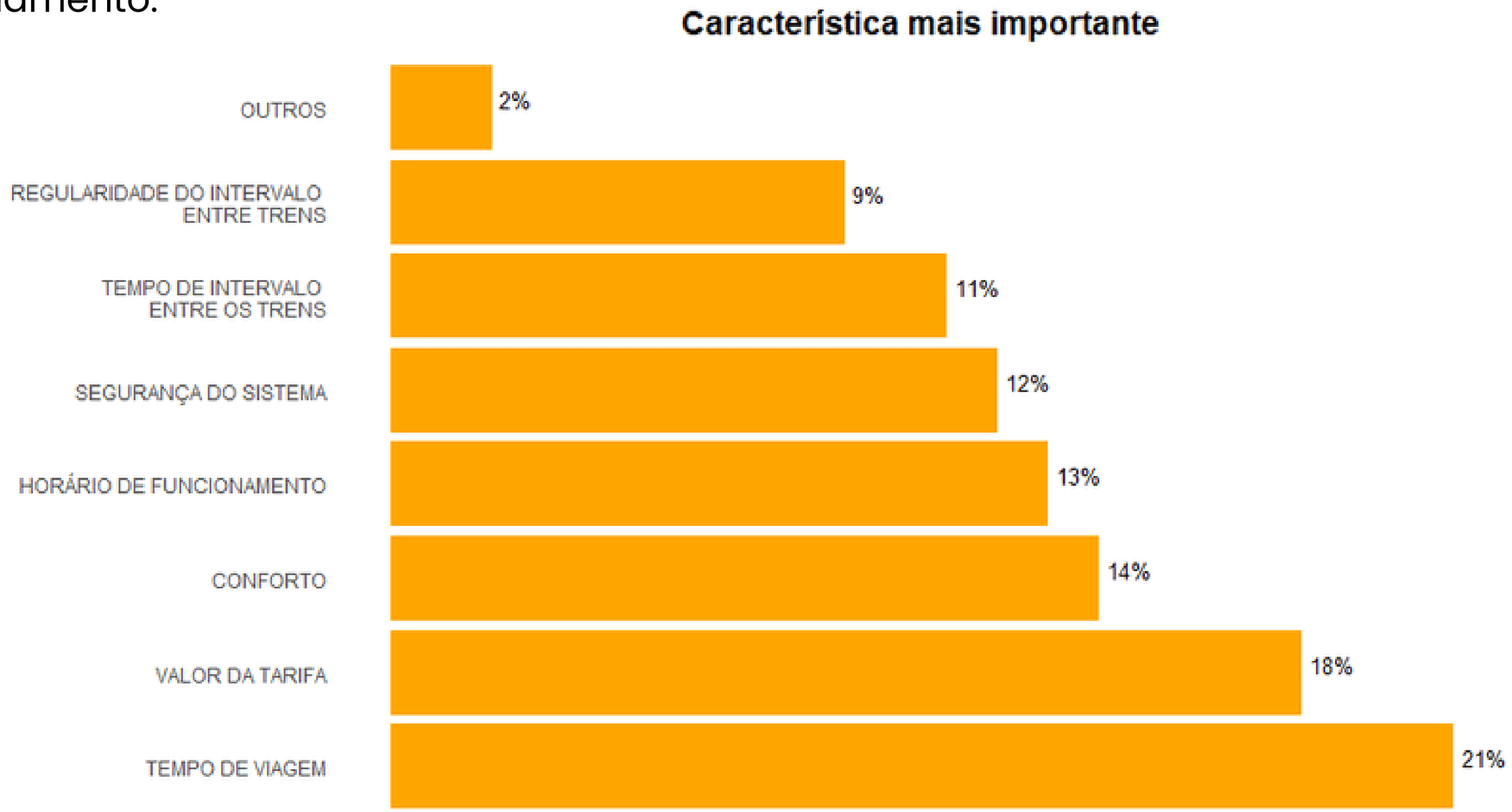




A avaliação do serviço de ouvidoria recebeu 55% de respostas positivas (ótimo ou bom), e 31% das avaliações foram classificadas como negativas (ruim ou péssimo). Dos que avaliaram como ruim ou péssimo, o principal motivo da insatisfação foi a falta de retorno (37%), seguido pela não solução do problema (29%).

# Atributos importantes

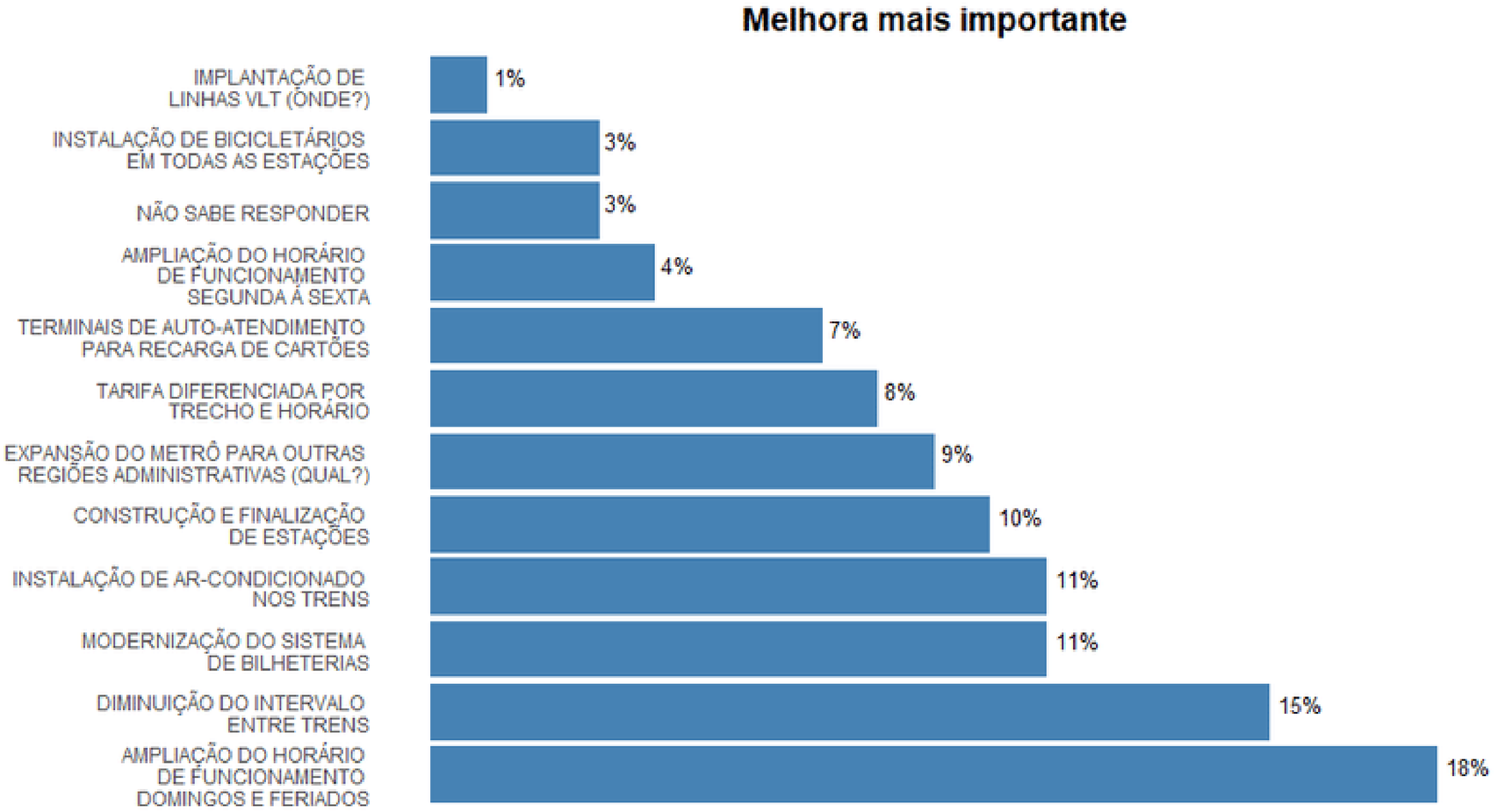
# CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES

Quando questionados os entrevistados sobre as características que os mesmos, consideram importantes, 21% atribuem ao tempo de viagem, 18% valor da tarifa, 14% conforto e 13% horário de funcionamento.



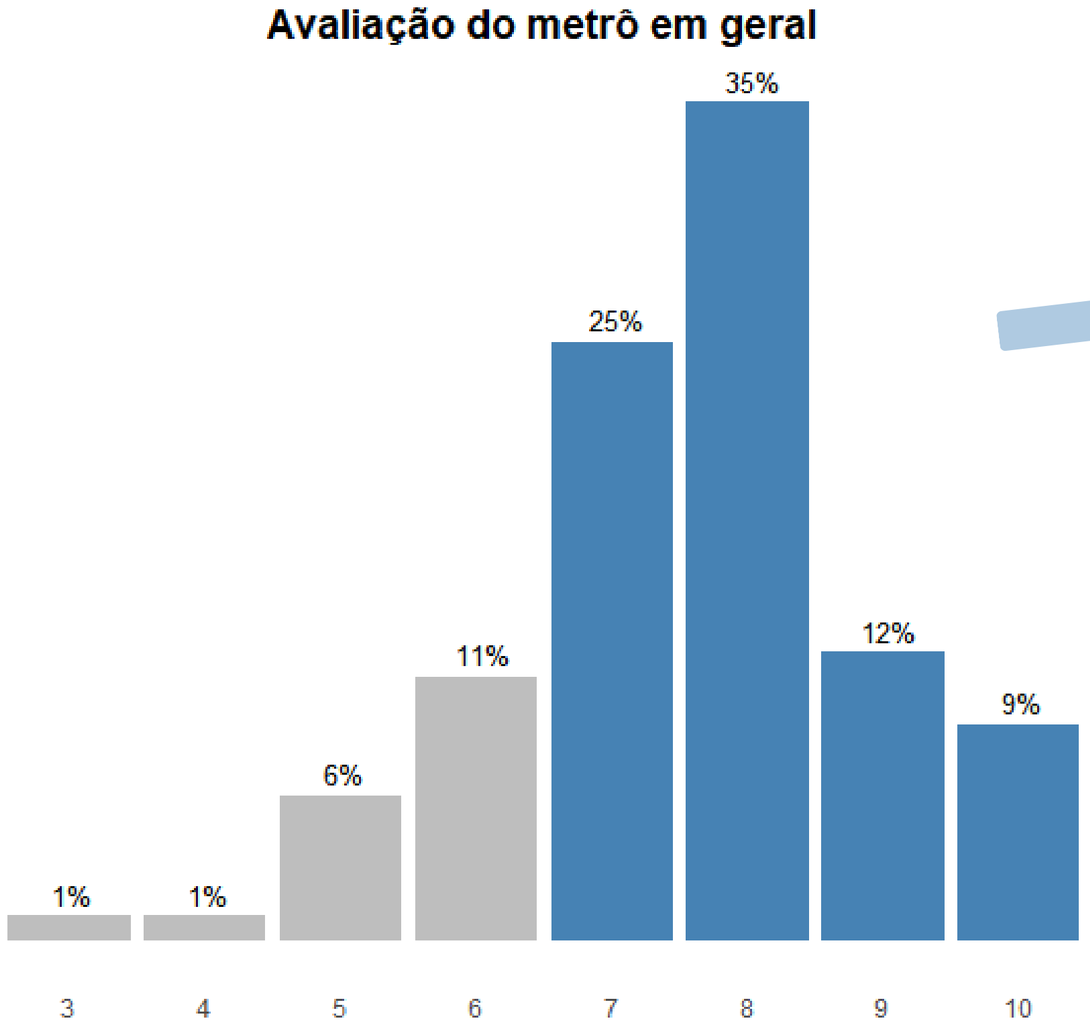
# MELHORIAS IMPORTANTES

Em relação as melhorias, 18% responderam sobre a ampliação do horário aos domingos e feriados, 15% responderam diminuição do intervalo entre trens , 11% modernização do sistema de bilheteria, 11% instalação de ar-condicionado e 10% sobre a construção e finalização das estações.



# AVALIAÇÃO GERAL DO METRÔ

Considerando a avaliação geral do metrô, tem-se que a média geral foi de 7,56. Pode-se verificar que cerca de 81% dos usuários avaliaram de forma positiva o metrô, levando-se em consideração notas acima de 6.







Indicador de satisfação, definido como a frequência acumulada de notas iguais ou maiores que 7.

Média Geral

7,56%

Notas de 5 à 10

98%

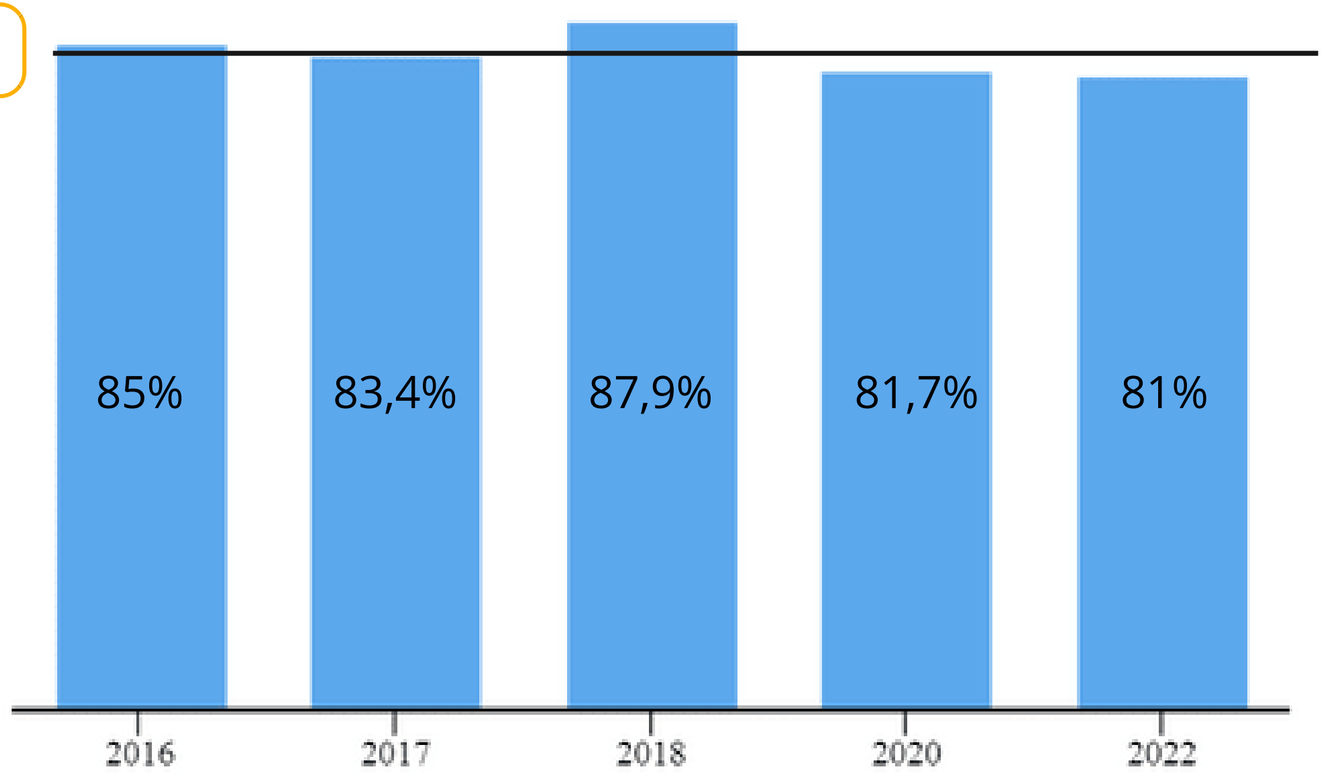
Notas de 0 à 4

2%

# AVALIAÇÃO GERAL DO METRÔ

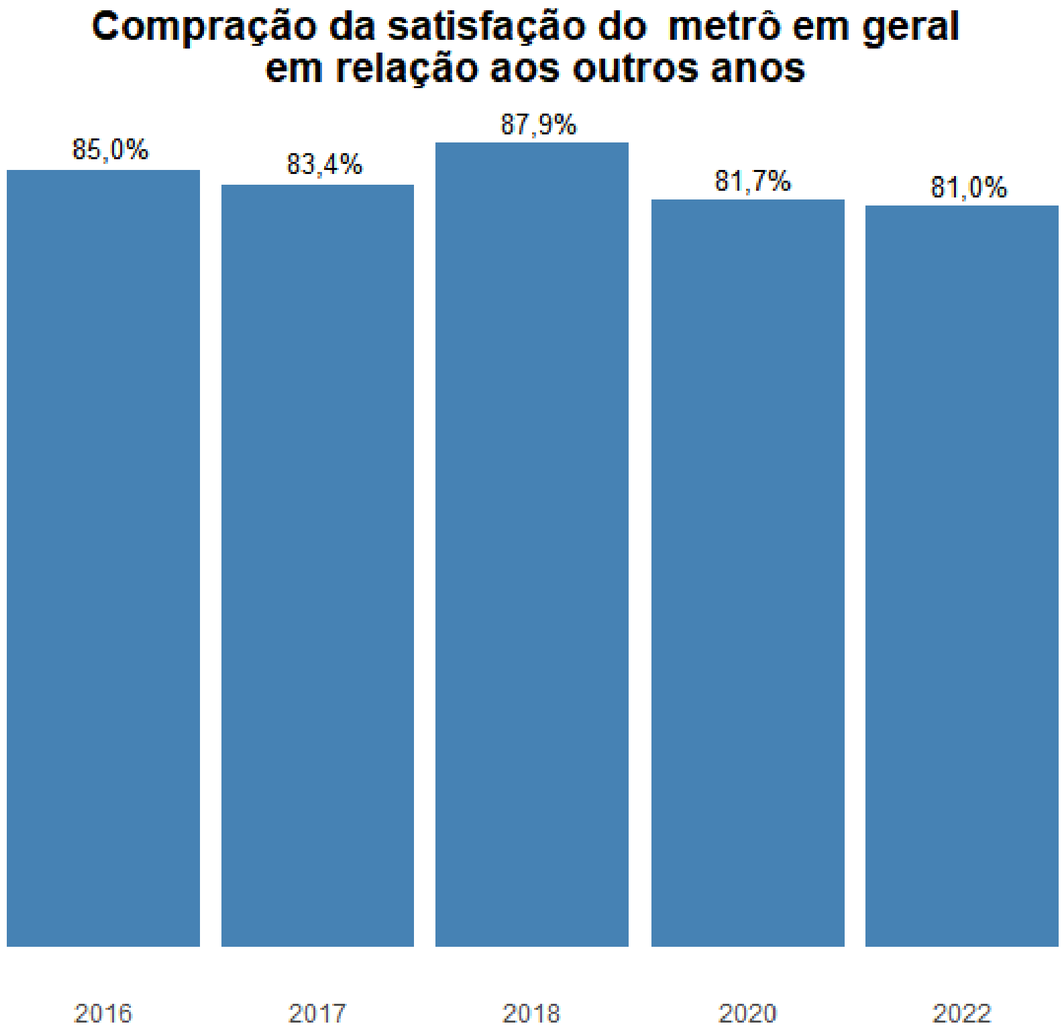
Em relação a média das avaliações, em 2020 o percentual foi de 84,5%. Já em 2022 a média diminuiu para 83,8%.

**Média 83,8%**



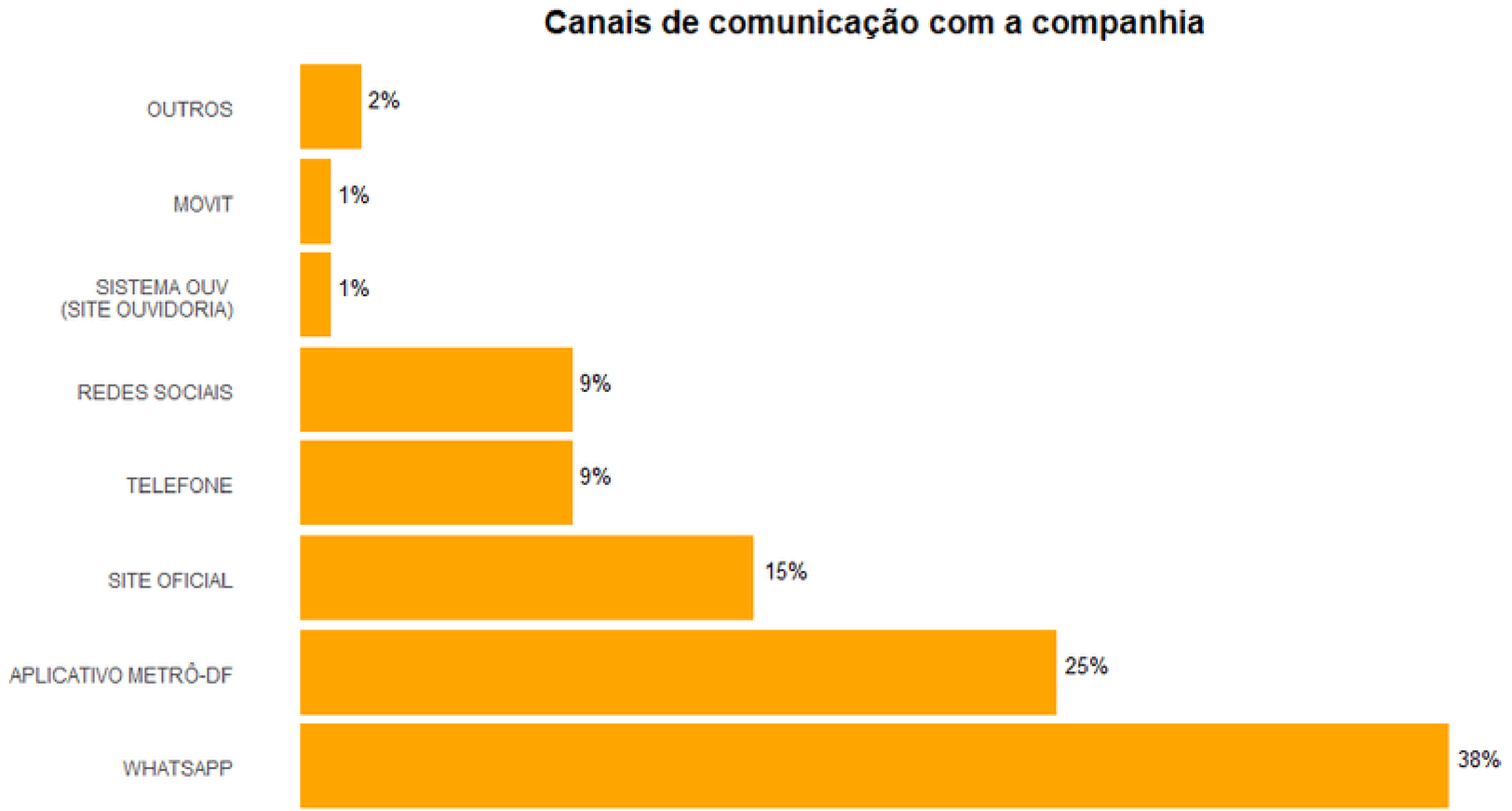
# COMPARAÇÃO DA AVALIAÇÃO ENTRE OS ANOS

Ao levar em conta os anos anteriores pode-se ver que o ano de 2022 não apresenta uma diferença grande para o ano de 2020, porém com uma leve queda. No ano de 2018 foi observada a melhor avaliação de todas



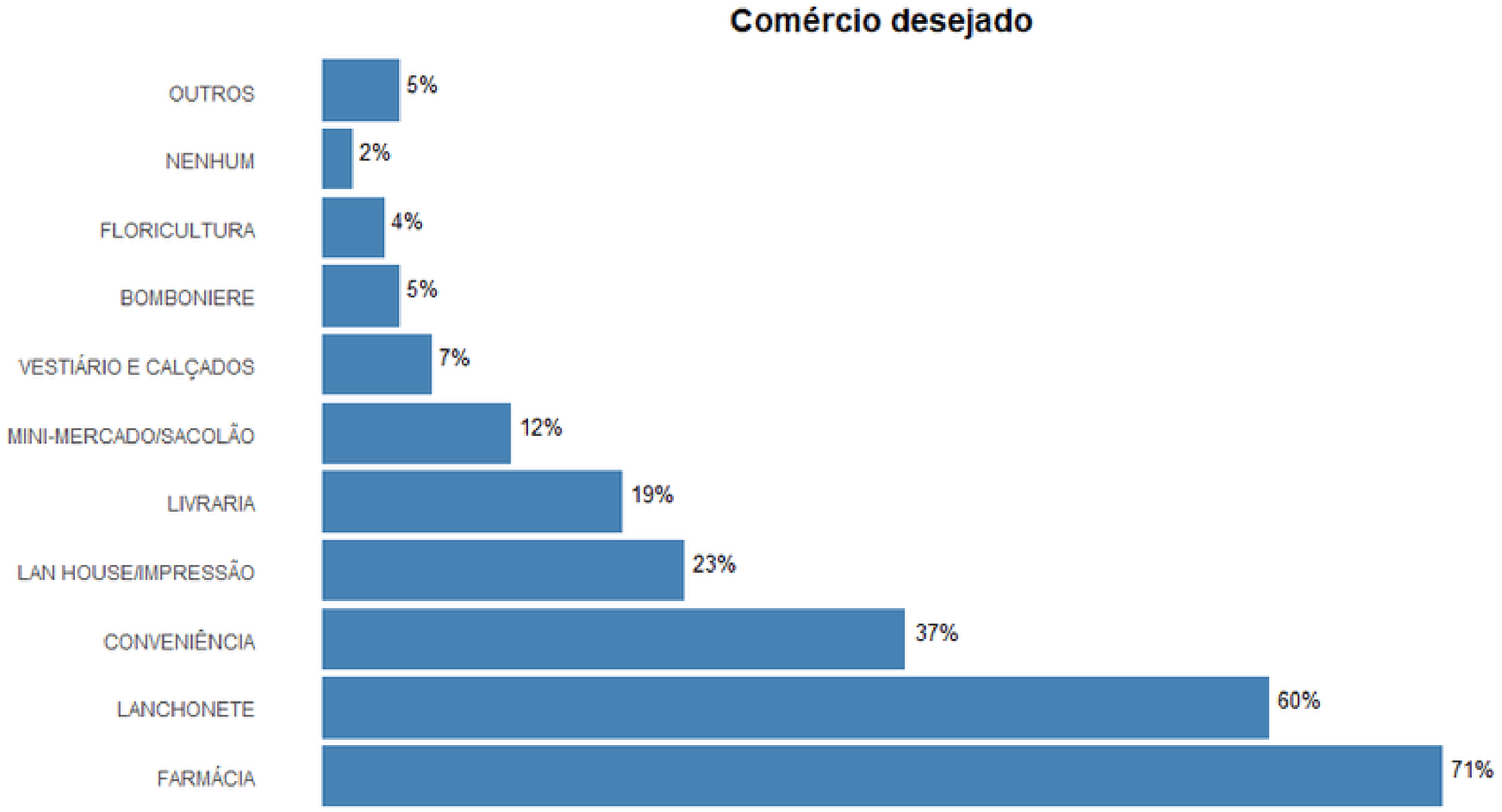
# CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A COMPANHIA

Em relação aos canais utilizados para comunicação com a companhia, 38% responderam utilizar o Whatsapp e 25% utilizam o Aplicativo Metrô-DF.



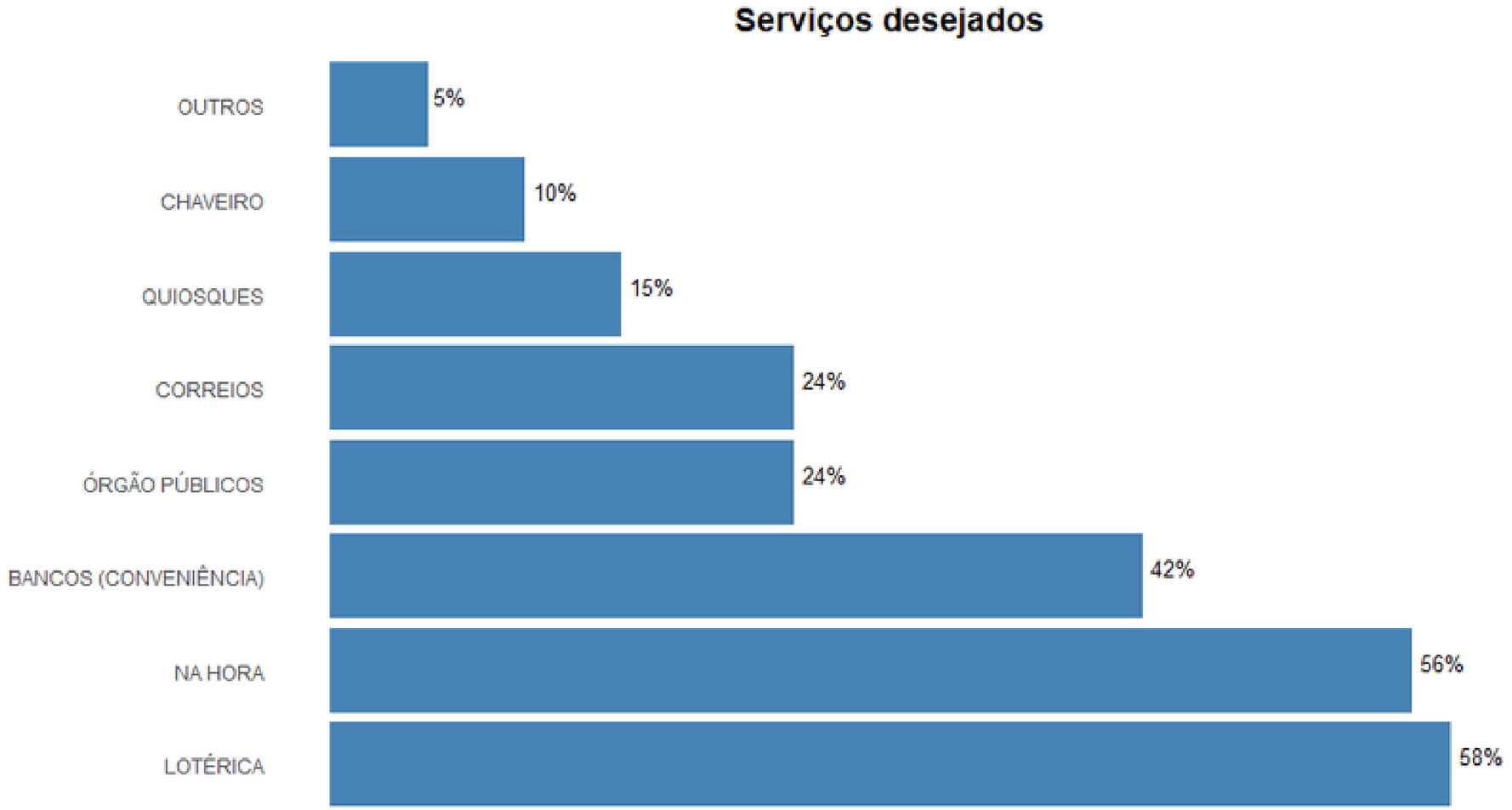
# COMÉRCIO DESEJADO

Considerando que tipo de comércio no âmbito das estações os entrevistados gostariam, 71% responderam farmácia, 60% lanchonete e 37% conveniência. Importante destacar que os entrevistados poderiam responder até 3 sugestões que desejariam.



# SERVIÇOS DESEJADOS

Sobre quais os serviços desejados pelos entrevistados no âmbito das estações, 58% responderam lotérica e 56% responderam Na Hora. Importante destacar que os entrevistados poderiam responder até 3 sugestões que desejariam.



**EQUIPE**
**TÉCNICA**

## Susana Martins Gasparini

Coordenadora Geral

## Fernando Colossi

Coordenador de Coleta e
tratamento de dados

## Cíntia Parisotto

Coordenador de campo da pesquisa

## Ana Julia Righetto

Coordenadora técnica

Ser Desenvolvimento Humano e Empresarial




## Website & Telefone

http://www.serdhe.com.br/
+49 3444.8970

## Endereço

Rua Marechal Deodoro, 755 - Centro
Sala 05 - Concórdia/SC