

Relatório de Análise da Pesquisa de Satisfação com Usuários da Rodoviária

Brasília/DF

Fevereiro/2026

Cliente: Concessionária Catedral SPE S/A

Executora:



Sumário

1. Ficha técnica	4
2. Resumo executivo	5
2.1 Resultado geral	5
2.2 Principais pontos fortes	5
2.3 Principais oportunidades de melhoria	5
2.4 Leitura dos módulos condicionais (uso recente).....	5
2.5 Priorização (desempenho × impacto)	6
2.6 Recomendações executivas	6
3. Objetivos do estudo	7
4. Metodologia	8
4.1 Desenho do estudo e abordagem	8
4.2 População-alvo e elegibilidade.....	8
4.3 Instrumento e lógica de aplicação	8
4.4 Procedimentos de campo e controle de qualidade	8
5. Preparação da base e regras analíticas.....	8
5.1 Base de análise e estrutura de variáveis	8
5.2 Tratamento de respostas não aplicáveis e “não sabe avaliar”	9
5.3 Construção dos indicadores e métricas de reporte	9
5.4 Cálculo da nota do respondente e da nota final (%)	9
5.5 Segmentações analíticas	10
6. Perfil da amostra	11
6.1 Sexo	11
6.2 Faixa etária	11
6.3 Escolaridade	11
6.4 Ocupação	12
6.5 Frequência de uso do complexo	12
7. Nota final (%) e visão geral de satisfação	13
7.1 Nota final (%) – total	13
7.2 Nota final (%) por sexo	13
7.3 Nota final (%) por faixa etária	13
7.4 Nota final (%) por escolaridade.....	13
7.5 Nota final (%) por frequência de uso	14
8. Resultados de satisfação por itens	15
8.1 Ranking geral dos itens (nota %)	15
8.2 Pontos fortes e oportunidades de melhoria	16
8.3 Leitura item a item (comentários objetivos).....	16
9. Itens condicionais (uso do equipamento nos últimos 30 dias)	17
9.1 Escadas rolantes.....	18
9.2 Elevadores	18
9.3 Sanitários.....	18

10. Perguntas abertas (serviços e produtos)	20
10.1 Serviços que sente falta / gostaria de ter.....	20
10.2 Produtos que gostaria de adquirir	20
11. Priorização gerencial (desempenho × impacto)	22
11.1 Como a coluna “Impacto (r)” foi calculada	22
12. Conclusões	23
12.1 Síntese dos resultados	23
12.2 Leitura dos módulos condicionais (uso recente).....	23
12.3 Priorização gerencial	24
12.4 Recomendações direcionadoras	24

1. Ficha técnica

- **Cliente:** Concessionária Catedral SPE S/A
- **Objeto:** Pesquisa de satisfação com usuários da Rodoviária do Distrito Federal, com foco em infraestrutura, serviços e experiência do usuário.
- **Empresa executora:** Opinião Consultoria Ltda.
- **Coleta de dados:** entrevistas presenciais, com aplicação assistida (CAPI).
- **Período de campo:** 26/01/2026 a 05/02/2026
- **Amostra analisada:** 648 entrevistas completas.
- **Instrumento:** questionário estruturado com blocos de: perfil; hábitos; avaliação por itens (escala 1–5); módulos condicionais (uso recente); itens de comparação; perguntas abertas.
- **Tratamento estatístico:** estatística descritiva (frequências e medidas-resumo), indicadores Top2/Bottom2, médias (1–5), conversão para nota (%) e cálculo de nota final (%).

2. Resumo executivo

2.1 Resultado geral

Tabela 2.1 – Indicadores executivos (n=648)

Indicador	Resultado
Nota final (%)	86,13%
Itens avaliados (escala 1–5)	19

2.2 Principais pontos fortes

Os melhores resultados concentram-se em itens associados à **organização do espaço e circulação**, especialmente nos aspectos ligados à retirada de ambulantes, além de bom desempenho em **limpeza geral** e **informação ao usuário**.

Tabela 2.2 – Top 5 pontos fortes (maiores notas %)

Rank	Item	Nota (%)	Top2 (%)
1	Acesso à rodoviária após retirada de ambulantes	91,23%	94,3%
2	Circulação interna sem ambulantes	90,94%	94,9%
3	Organização de corredores/áreas de espera com retirada de ambulantes	88,82%	93,3%
4	Funcionamento dos elevadores – usuários que utilizaram	88,71%	95,2%
5	Limpeza da rodoviária	87,85%	91,5%

2.3 Principais oportunidades de melhoria

As menores notas concentram-se em **apoio humano ao usuário**, **mix de lojas/serviços** e **consistência operacional** em itens de conveniência e equipamentos.

Tabela 2.3 – Top 5 oportunidades de melhoria (menores notas %)

Rank	Item	Nota (%)	Bottom2 (%)
1	Disponibilidade de pessoas para atendimento aos usuários	79,36%	7,7%
2	Variedade e utilidade das lojas e serviços	82,16%	6,9%
3	Funcionamento das escadas rolantes	82,28%	7,7%
4	Oferta de lanchonetes e opções de alimentação	83,54%	6,8%
5	Sinalização (placas de identificação das plataformas)	83,79%	3,1%

2.4 Leitura dos módulos condicionais (uso recente)

- **Escadas rolantes:** 80,7% declararam uso recente; avaliação entre usuários com **nota 87,49%** (Top2=91,3%).
- **Elevadores:** 19,3% declararam uso recente; avaliação entre usuários com **nota 88,71%** (Top2=95,2%).
- **Sanitários:** 84,9% declararam uso recente; limpeza com **nota 84,66%** (Top2=86,7%; Bottom2=6,2%).

2.5 Priorização (desempenho × impacto)

Para orientar o plano de ação, foi aplicada uma matriz de priorização combinando **desempenho (nota %)** e **impacto (r)**, onde **r** é a correlação de Pearson entre a avaliação do item (1–5) e a nota final (%) do respondente.

Tabela 2.4 – Itens priorizados (alto impacto / baixo desempenho)

Prioridade	Item	Desempenho (nota %)	Impacto (r)
1	Limpeza dos espaços internos	85,85%	0,706
2	Funcionamento dos elevadores	82,79%	0,699
3	Sinalização (placas de identificação das plataformas)	85,55%	0,662
4	Funcionamento das escadas rolantes	82,93%	0,661
5	Instalação de bebedouros (água gelada e gratuita)	85,53%	0,658

2.6 Recomendações executivas

1. **Apoio ao usuário:** reforçar presença e visibilidade de equipes de orientação/atendimento, especialmente em pontos de maior fluxo.
2. **Consistência operacional:** intensificar manutenção preventiva e rotinas de inspeção em escadas rolantes e elevadores.
3. **Limpeza e alto contato:** reforçar rotinas de limpeza em espaços internos e sanitários, monitorando Bottom2 como indicador de alerta.
4. **Sinalização e informação:** aprimorar clareza e padronização da sinalização de plataformas e redundância informacional.
5. **Conveniência e serviços de apoio:** priorizar entregas de alto valor percebido nas abertas — **Wi-Fi gratuito, caixas eletrônicos/ATM e guarda-volumes** — e, em seguida, avaliar incrementos de conforto (ex.: **assentos e pontos de recarga/tomadas**) e ajustes no mix de alimentação, alinhados ao contexto de espera e embarque.

3. Objetivos do estudo

A pesquisa tem como objetivo principal medir a satisfação dos usuários da Rodoviária do Distrito Federal quanto a aspectos de acesso, circulação, sinalização, conforto, serviços e instalações do complexo, produzindo indicadores quantitativos padronizados, comparáveis e acionáveis para gestão.

Objetivos específicos:

1. Mensurar a avaliação dos usuários em itens operacionais e estruturais, em escala ordinal de 1 a 5 (Péssimo a Ótimo).
2. Calcular a nota (%) por item e a nota final (%) do serviço, com base em itens válidos para cada respondente.
3. Identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, por item e por grupos de usuários (segmentações de perfil e hábitos).
4. Avaliar módulos condicionais associados a uso recente (ex.: equipamentos e sanitários), considerando apenas a base aplicável quando pertinente.
5. Capturar demandas espontâneas de serviços e produtos por meio de perguntas abertas, organizando-as em taxonomias temáticas.

4. Metodologia

4.1 Desenho do estudo e abordagem

Trata-se de um estudo quantitativo, de corte transversal, realizado por meio de entrevistas presenciais com usuários presentes na Rodoviária do Distrito Federal no momento da abordagem. O instrumento utilizado é um questionário estruturado, com perguntas fechadas (incluindo escala de satisfação) e perguntas abertas.

4.2 População-alvo e elegibilidade

A população-alvo compreende usuários do complexo (passageiros e demais usuários), abordados presencialmente durante o período de campo. Foram considerados elegíveis os respondentes que atenderam aos filtros do instrumento (ex.: idade mínima e condições de resposta), resultando em **n=648 entrevistas completas** na base analisada.

4.3 Instrumento e lógica de aplicação

O questionário foi organizado em blocos temáticos:

- **Perfil e hábitos:** características sociodemográficas e frequência de uso.
- **Satisfação por itens (escala 1–5):** avaliação de aspectos do complexo.
- **Módulos condicionais (uso recente):** itens aplicados apenas a quem utilizou determinados recursos/instalações no período recente.
- **Perguntas abertas:** necessidades e sugestões de serviços e produtos.

4.4 Procedimentos de campo e controle de qualidade

A coleta foi realizada com aplicação assistida (CAPI), reduzindo erros de digitação e garantindo padronização de fluxo. A base foi submetida a rotinas de consistência e validação, incluindo:

- verificação de faixas válidas de resposta (1–5 e categorias fechadas);
- coerência de filtros (itens condicionais);
- tratamento de não resposta e “não sabe avaliar”.

5. Preparação da base e regras analíticas

5.1 Base de análise e estrutura de variáveis

A base analisada contém **648 entrevistas completas**. As variáveis foram organizadas em:

- **Variáveis de perfil e hábitos** (sexo, idade, escolaridade, ocupação, frequência de uso etc.).
- **Itens de satisfação** em escala 1–5.
- **Variáveis de filtro** para módulos condicionais (uso recente), determinando a aplicabilidade de certos itens.
- **Perguntas abertas**, tratadas por categorização temática.

5.2 Tratamento de respostas não aplicáveis e “não sabe avaliar”

Para garantir comparabilidade e evitar distorções no cálculo de indicadores, foram adotadas as seguintes regras:

- **Itens não aplicáveis** (por lógica condicional de uso recente) **não entram** no denominador do respondente e não compõem a base válida do item.
- Respostas “**não sabe avaliar**” são tratadas como **missing analítico** e também **excluídas do denominador** do item e do cálculo de nota do respondente.

Em todas as tabelas de itens, a leitura deve considerar **n válido** (base efetivamente respondente ao item), que pode variar conforme aplicabilidade.

5.3 Construção dos indicadores e métricas de reporte

Padronização de rótulos: ao longo do relatório, os itens são apresentados com rótulos padronizados (mesma redação em tabelas e no texto), para garantir rastreabilidade entre resultados, recomendações e eventuais anexos do questionário. Foram produzidos os seguintes indicadores para cada item (quando aplicável):

- **Distribuição completa (1–5)**
- **Top2:** proporção de respostas **Bom + Ótimo**
- **Bottom2:** proporção de respostas **Péssimo + Ruim**
- **Média (1–5)**
- **Nota do item (%):** $(\text{média do item } 1-5/5) \times 100$

5.4 Cálculo da nota do respondente e da nota final (%)

A nota do respondente é calculada a partir da média dos itens válidos (aplicáveis e respondidos) em escala 1–5, convertida para percentual:

- **Nota do respondente (%) = $(\text{média dos itens válidos do respondente} / 5) \times 100$**

A **nota final (%)** corresponde à média simples das notas individuais dos respondentes:

- **Nota final (%) = média das notas dos respondentes**

5.5 Segmentações analíticas

As leituras por subgrupos serão apresentadas ao longo do relatório, considerando principalmente:

- sexo;
- faixas etárias;
- escolaridade;
- frequência de uso do complexo.

As segmentações utilizam sempre o **n do grupo** e a **base válida** correspondente ao indicador analisado.

6. Perfil da amostra

Este capítulo descreve o perfil sociodemográfico e os hábitos de uso dos entrevistados, com base em **n=648** entrevistas completas.

6.1 Sexo

A amostra apresenta distribuição equilibrada por sexo, com leve predominância do público feminino.

Tabela 6.1 – Sexo (n=648)

Categoria	n	%
Masculino	291	44,9%
Feminino	353	54,5%
Outro	1	0,2%
Recusou informar	3	0,5%
Total	648	100,0%

6.2 Faixa etária

A distribuição etária indica concentração de respondentes entre **18 e 34 anos**, que juntos representam pouco mais da metade da amostra.

Tabela 6.2 – Faixa etária (n=648)

Categoria	n	%
18–24	177	27,3%
25–34	170	26,2%
35–44	115	17,7%
45–54	108	16,7%
55+	78	12,0%
Total	648	100,0%

6.3 Escolaridade

A escolaridade é predominantemente até o ensino médio completo, seguida por superior completo e pós-graduação.

Tabela 6.3 – Escolaridade (n=648)

Categoria	n	%
Até o médio completo	302	46,6%
Superior completo	120	18,5%
Até o fundamental completo	87	13,4%
Pós-graduado	81	12,5%
Superior incompleto	32	4,9%
Mestrado	25	3,9%
Doutorado	1	0,2%

Categoria	n	%
Total	648	100,0%

Leitura agregada: pós-graduação (Pós + Mestrado + Doutorado) representa **16,6%** da amostra (n=107).

6.4 Perfil ocupacional

O perfil ocupacional é majoritariamente formado por trabalhadores do setor privado e autônomos, com presença relevante de desempregados e estudantes.

Tabela 6.4 – Ocupação (n=648)

Categoria	n	%
Empregado do setor privado	214	33,0%
Autônomo (trabalha por conta própria)	124	19,1%
Desempregado (não trabalha)	61	9,4%
Servidor do setor público	56	8,6%
Estudante	53	8,2%
Trabalhador doméstico (diarista, mensalista, caseiro)	46	7,1%
Dona-de-casa (do lar)	31	4,8%
Empregador/Empresário	29	4,5%
Militar (exército, marinha, aeronáutica, polícia militar ou corpo de bombeiros)	22	3,4%
Outra (especificar)	12	1,9%
Total	648	100,0%

6.5 Frequência de uso do complexo

Observa-se um padrão de uso intenso do complexo: **68,7%** dos respondentes declararam utilizar a rodoviária **4 ou mais vezes por semana** (incluindo “todos os dias/quase todos os dias”).

Tabela 6.5 – Frequência de uso do complexo (n=648)

Categoria	n	%
Todos os dias ou quase todos os dias	265	40,9%
4 a 5 vezes por semana	180	27,8%
2 a 3 vezes por semana	146	22,5%
1 vez por semana	41	6,3%
Finais de semana	13	2,0%
Raramente na semana	3	0,5%
Total	648	100,0%

Implicação analítica: o elevado uso recorrente tende a qualificar as percepções com base em experiência acumulada; por isso, ao longo do relatório, os resultados serão segmentados também por frequência de uso.

7. Nota final (%) e visão geral de satisfação

Este capítulo apresenta a **nota final (%)** do serviço e a sua variação por perfis, utilizando a regra de cálculo definida para a pesquisa (Capítulo 5).

7.1 Nota final (%) – total

A **nota final** do conjunto de itens avaliados, calculada como a média simples das notas individuais dos respondentes, foi de **86,13%** (n=648).

Tabela 7.1 – Nota final (%) – total (n=648)

Indicador	Resultado
Nota final (%)	86,13%

7.2 Nota final (%) por sexo

As médias por sexo são muito próximas, sem diferenças substantivas no nível agregado.

Tabela 7.2 – Nota final média (%) por sexo

Categoria	n	Nota média (%)
Masculino	291	86,12%
Feminino	353	86,09%
Outro	1	100,00%
Recusou informar	3	88,35%

7.3 Nota final (%) por faixa etária

A nota média é ligeiramente mais alta entre os mais jovens (18–24), com tendência de redução suave nas faixas mais elevadas. As diferenças, contudo, permanecem em uma faixa estreita.

Tabela 7.3 – Nota final média (%) por faixa etária

Categoria	n	Nota média (%)
18–24	177	86,95%
25–34	170	86,28%
35–44	115	85,65%
45–54	108	85,46%
55+	78	85,33%

7.4 Nota final (%) por escolaridade

A variação por escolaridade é pequena. O grupo com superior incompleto apresenta a maior média; o resultado para doutorado deve ser interpretado com cautela devido ao n reduzido.

Tabela 7.4 – Nota final média (%) por escolaridade

Categoria	n	Nota média (%)
Até o médio completo	302	86,18%

Categoria	n	Nota média (%)
Superior completo	120	85,49%
Até o fundamental completo	87	86,46%
Pós-graduado	81	85,75%
Superior incompleto	32	87,68%
Mestrado	25	86,50%
Doutorado	1	76,00%

7.5 Nota final (%) por frequência de uso

A nota média é relativamente estável entre os níveis de frequência, com leve elevação em usuários semanais (1 vez/semana) e em usuários de finais de semana. Grupos de base muito pequena devem ser interpretados com cautela.

Tabela 7.5 – Nota final média (%) por frequência de uso do complexo

Categoria	n	Nota média (%)
Todos os dias ou quase todos os dias	265	86,26%
4 a 5 vezes por semana	180	85,61%
2 a 3 vezes por semana	146	86,36%
1 vez por semana	41	87,09%
Finais de semana	13	87,69%
Raramente na semana	3	83,78%

8. Resultados de satisfação por itens

Este capítulo apresenta os resultados dos itens de satisfação em escala 1–5, com leitura por desempenho (nota %) e dispersão (Top2/Bottom2). As bases válidas (n) podem variar por item, em função de itens condicionais.

8.1 Ranking geral dos itens (nota %)

A Tabela 8.1 consolida todos os itens avaliados, ordenados pela **nota (%)** do maior para o menor.

Tabela 8.1 – Ranking geral de itens (nota %)

Rank	Item	n válido	Bottom2 (%)	Regular (%)	Top2 (%)	Média (1–5)	Nota (%)
1	Acesso à rodoviária após retirada de ambulantes	648	1,5%	4,2%	94,3%	4,56	91,23%
2	Circulação interna sem ambulantes	647	1,9%	3,2%	94,9%	4,55	90,94%
3	Organização de corredores/áreas de espera com retirada de ambulantes	646	2,3%	4,3%	93,3%	4,44	88,82%
4	Funcionamento dos elevadores – usuários que utilizaram	124	2,4%	2,4%	95,2%	4,44	88,71%
5	Limpeza da rodoviária	647	0,9%	7,6%	91,5%	4,39	87,85%
6	Funcionamento das escadas rolantes Rodoviária/Metrô – usuários que utilizaram	519	2,3%	6,4%	91,3%	4,37	87,49%
7	Clareza e funcionamento de telões/monitores	648	2,0%	8,0%	90,0%	4,36	87,28%
8	Instalação de bebedouros (água gelada e gratuita)	646	4,3%	3,4%	92,3%	4,35	87,01%
9	Facilidade de desembarcar e circular na área das plataformas de chegada	648	2,5%	8,5%	89,0%	4,34	86,79%
10	Sensação de segurança na rodoviária como um todo	645	1,1%	11,3%	87,6%	4,29	85,89%
11	Limpeza dos sanitários – usuários que utilizaram	548	6,2%	7,1%	86,7%	4,23	84,66%
12	Limpeza dos espaços internos	645	3,4%	11,0%	85,6%	4,21	84,15%
13	Sensação de segurança ao circular	644	5,1%	7,0%	87,9%	4,21	84,10%
14	Funcionamento dos elevadores	648	4,3%	13,4%	82,3%	4,21	84,08%
15	Sinalização (placas de identificação das plataformas)	648	3,1%	13,9%	83,0%	4,19	83,79%
16	Oferta de lanchonetes e opções de alimentação	648	6,8%	9,1%	84,1%	4,18	83,54%
17	Funcionamento das escadas rolantes	648	7,7%	10,6%	81,8%	4,11	82,28%

Rank	Item	n válido	Bottom2 (%)	Regular (%)	Top2 (%)	Média (1–5)	Nota (%)
18	Variedade e utilidade das lojas e serviços	648	6,9%	13,6%	79,5%	4,11	82,16%
19	Disponibilidade de pessoas para atendimento aos usuários	648	7,7%	23,3%	69,0%	3,97	79,36%

8.2 Pontos fortes e oportunidades de melhoria

A leitura executiva do ranking destaca forte desempenho em itens relacionados à **organização e circulação sem ambulantes**, além de **limpeza geral** e **informação ao usuário (telões/monitores)**. Por outro lado, itens ligados à **presença de pessoal de apoio ao usuário, mix de lojas/serviços e funcionamento de equipamentos (escadas/elevadores)** concentram as menores notas.

8.2.1 Top 5 pontos fortes

Tabela 8.2 – Top 5 pontos fortes (maiores notas %)

Rank	Item	Nota (%)	Top2 (%)	n válido
1	Acesso à rodoviária após retirada de ambulantes	91,23%	94,3%	648
2	Circulação interna sem ambulantes	90,94%	94,9%	647
3	Organização de corredores/áreas de espera com retirada de ambulantes	88,82%	93,3%	646
4	Funcionamento dos elevadores – usuários que utilizaram	88,71%	95,2%	124
5	Limpeza da rodoviária	87,85%	91,5%	647

8.2.2 Top 5 oportunidades de melhoria

Tabela 8.3 – Top 5 oportunidades de melhoria (menores notas %)

Rank	Item	Nota (%)	Bottom2 (%)	n válido
1	Disponibilidade de pessoas para atendimento aos usuários	79,36%	7,7%	648
2	Variedade e utilidade das lojas e serviços	82,16%	6,9%	648
3	Funcionamento das escadas rolantes	82,28%	7,7%	648
4	Oferta de lanchonetes e opções de alimentação	83,54%	6,8%	648
5	Sinalização (placas de identificação das plataformas)	83,79%	3,1%	648

8.3 Leitura item a item (comentários objetivos)

A seguir, apresentam-se leituras sintéticas para cada item, orientadas por três dimensões: **nota (%)**, **nível de aprovação (Top2)** e **nível de reprovação (Bottom2)**.

1. **Acesso após retirada de ambulantes** (91,23%): item de maior desempenho, com aprovação muito elevada (94,3%) e baixa reprovação (1,5%).
2. **Circulação interna sem ambulantes** (90,94%): desempenho equivalente ao do acesso, reforçando a percepção de melhoria na experiência de circulação.

3. **Organização de corredores/áreas de espera** (88,82%): alta aprovação (93,3%) e baixa reprovação (2,3%), indicando percepção de organização do espaço.
4. **Elevadores – usuários** (88,71%): aprovação muito alta (95,2%) no público que utilizou; recomenda-se sempre considerar a base válida do item (n=124).
5. **Limpeza da rodoviária** (87,85%): item consistente, com aprovação elevada (91,5%).
6. **Escadas Rodoviária/Metrô – usuários** (87,49%): bom desempenho no público que utilizou (n=519).
7. **Telões/monitores** (87,28%): elevado Top2 (90,0%), sugerindo boa experiência de informação visual.
8. **Bebedouros (água gratuita/gelada)** (87,01%): aprovação alta (92,3%), com pequena parcela de reprovação (4,3%).
9. **Desembarcar/circular nas plataformas de chegada** (86,79%): aprovação elevada (89,0%).
10. **Segurança – rodoviária como um todo** (85,89%): boa avaliação, com 87,6% de Top2 e baixa reprovação.
11. **Sanitários – usuários** (84,66%): desempenho positivo, mas com reprovação maior (6,2%) em comparação com itens de topo.
12. **Limpeza dos espaços internos** (84,15%): bom desempenho, com 85,6% de Top2.
13. **Segurança ao circular** (84,10%): resultado positivo, com Top2 de 87,9%.
14. **Elevadores** (84,08%): desempenho menor no agregado (base total), sugerindo diferença entre percepção geral e avaliação de usuários.
15. **Sinalização de plataformas** (83,79%): boa avaliação, mas com espaço de melhoria.
16. **Oferta de alimentação** (83,54%): boa avaliação com reprovação moderada (6,8%).
17. **Escadas rolantes** (82,28%): um dos itens de menor desempenho, indicando oportunidade de melhoria em funcionamento/manutenção.
18. **Variedade/utilidade de lojas e serviços** (82,16%): oportunidade de ampliação/qualificação do mix.
19. **Pessoas para atendimento ao usuário** (79,36%): menor nota do conjunto; apesar de Bottom2 relativamente baixo, a elevada proporção de “Regular” (23,3%) puxa a média para baixo, sinalizando percepção de insuficiência de apoio humano.

9. Itens condicionais (uso do equipamento nos últimos 30 dias)

Este capítulo apresenta os resultados dos módulos condicionais associados a **uso recente** de estruturas/instalações. Para cada módulo, são apresentados: (i) a proporção de usuários que declararam utilização recente e (ii) a avaliação do item, considerando apenas a **base válida** (respondentes que utilizaram e avaliaram o item).

9.1 Escadas rolantes

Entre os usuários que utilizaram e avaliaram o recurso, observa-se **alto nível de aprovação (Top2 =91,3%)** e baixa reprovação (Bottom2 =2,3%), com **nota de 87,49%**. A diferença entre uso declarado (n=523) e base válida (n=519) decorre de não resposta/“não sabe avaliar”.

Tabela 9.1 – Uso de escadas rolantes nos últimos 30 dias (n=648)

Categoria	n	%
Sim	523	80,7%
Não	125	19,3%
Total	648	100,0%

Tabela 9.2 – Funcionamento das escadas rolantes Rodoviária/Metrô – usuários (n válido=519)

Item	n válido	Bottom2 (%)	Regular (%)	Top2 (%)	Média (1–5)	Nota (%)
Funcionamento das escadas rolantes Rodoviária/Metrô	519	2,3%	6,4%	91,3%	4,37	87,49%

9.2 Elevadores

O público usuário, o item apresenta **Top2 muito elevado (95,2%)** e nota **88,71%**, sugerindo avaliação muito positiva entre quem efetivamente utilizou e avaliou o equipamento. A interpretação deve considerar a base válida (n=124).

Tabela 9.3 – Uso de elevadores nos últimos 30 dias (n=648)

Categoria	n	%
Sim	125	19,3%
Não	523	80,7%
Total	648	100,0%

Tabela 9.4 – Funcionamento dos elevadores – usuários (n válido=124)

Item	n válido	Bottom2 (%)	Regular (%)	Top2 (%)	Média (1–5)	Nota (%)
Funcionamento dos elevadores	124	2,4%	2,4%	95,2%	4,44	88,71%

9.3 Sanitários

A limpeza dos sanitários apresenta **boa avaliação (Top2 =86,7%)**, porém com **reprovação (Bottom2 =6,2%)** superior à observada nos itens de topo. Considerando o alto uso recente (84,9%), trata-se de um item sensível e de alto contato, recomendando monitoramento contínuo.

Tabela 9.5 – Uso de sanitários nos últimos 30 dias (n=648)

Categoria	n	%
Sim	550	84,9%
Não	98	15,1%
Total	648	100,0%

Tabela 9.6 – Limpeza dos sanitários – usuários (n válido=548)

Item	n válido	Bottom2 (%)	Regular (%)	Top2 (%)	Média (1-5)	Nota (%)
Limpeza dos sanitários	548	6,2%	7,1%	86,7%	4,23	84,66%

10. Perguntas abertas (serviços e produtos)

Este capítulo consolida as contribuições das **perguntas abertas** do questionário, organizadas por **taxonomia temática** (categorias analíticas) e apresentadas em formato de **múltipla menção**. Ou seja, um mesmo respondente pode ter gerado mais de uma menção, e os percentuais apresentados nas Tabelas 10.1 e 10.2 referem-se à **proporção de respondentes que mencionaram cada tema** (base: “quem respondeu” em cada pergunta). Os resultados devem ser lidos como um indicador de **prioridades espontâneas** e oportunidades de melhoria percebidas, complementando as evidências das avaliações fechadas apresentadas nos capítulos anteriores.

10.1 Serviços que sente falta / gostaria de ter

Os resultados das respostas abertas indicam uma demanda espontânea concentrada em serviços de apoio direto ao passageiro. O principal pedido é **Wi-Fi gratuito**, com ampla distância para os demais temas, sinalizando expectativa de conectividade como componente básico da experiência no terminal. Em seguida, aparecem demandas associadas à **conveniência financeira e logística**, com destaque para **caixas eletrônicos/ATM** e **guarda-volumes**, que funcionam como “serviços estruturantes” para quem está em deslocamento e precisa resolver rotinas rapidamente.

Um segundo bloco de menções reúne melhorias incrementais de conforto e suporte, como **mais assentos, pontos de recarga/tomadas** e reforços pontuais de **segurança** e **orientação presencial**. Em termos gerenciais, a leitura sugere priorizar intervenções de alta visibilidade e uso transversal (Wi-Fi, ATM, guarda-volumes), seguidas por ajustes de conforto (assentos e recarga) em áreas de maior permanência.

Tabela 10.1 – Serviços desejados (taxonomia temática; múltipla menção)

Tema	Menções	% sobre quem respondeu
Conectividade (Wi-Fi gratuito)	220	39,9
Serviços financeiros (caixas eletrônicos/ATM)	96	17,4
Sem sugestão / serviços atendem às necessidades	66	12,0
Apoio ao viajante (guarda-volumes)	57	10,3
Conforto na espera (assentos/áreas de descanso)	19	3,4
Recarga e energia (tomadas/pontos de recarga)	11	2,0
Segurança (presença/monitoramento)	11	2,0
Transporte público (linhas/frequência de ônibus)	8	1,5
Atendimento e orientação (mais funcionários)	7	1,3
Acessibilidade e manutenção (pisos/calçadas)	7	1,3
Informação operacional (horários/plataformas)	5	0,9
Água e hidratação (bebedouros)	5	0,9
Outros (<1%)	39	7,3

10.2 Produtos que gostaria de adquirir

Quanto aos produtos que gostariam de adquirir, as menções se organizam em duas frentes principais: (i) **itens de viagem** (ex.: conveniência para deslocamento, pequenos utilitários) e (ii)

alimentação/refeição, reforçando a importância de oferta prática e acessível para o usuário em trânsito. Observa-se também uma participação expressiva de respostas do tipo “**sem sugestão / tudo ok**”, que deve ser interpretada como **ausência de demanda adicional declarada** (e não como item desejado).

Do ponto de vista de gestão do mix, a evidência aponta que incrementos de valor podem vir mais de **conveniência e prontidão** (itens úteis para viagem) e de **alimentação compatível com espera/embarque**, do que de categorias não relacionadas ao contexto de deslocamento.

Tabela 10.2 – Produtos desejados (taxonomia temática; múltipla menção)

Tema	Menções	% sobre quem respondeu
Sem sugestão / mix atual suficiente	111	25,6
Itens de viagem e conveniência	100	23
Alimentação e refeição	75	17,3
Padaria e confeitaria (pães, doces e salgados)	19	4,4
Imprensa (jornais e revistas)	15	3,5
Livraria e papelaria	11	2,5
Variedade de lojas (mix ampliado)	11	2,5
Eletrônicos e acessórios de tecnologia	10	2,3
Vestuário (roupas)	9	2,1
Sorvetes e sobremesas (açai e similares)	8	1,8
Fast food (lanche rápido)	8	1,8
Lanches e salgados (comida rápida prática)	7	1,6
Hortifruti e naturais (frutas, verduras e orgânicos)	7	1,6
Farmácia e saúde (medicamentos e correlatos)	6	1,4
Bebidas (água, sucos e refrigerantes)	4	0,9
Beleza e perfumaria (cosméticos)	4	0,9
Outros (<1%)	29	6,5

11. Priorização gerencial (desempenho × impacto)

Este capítulo apresenta uma leitura de priorização combinando **desempenho** (nota %) e **impacto** (associação do item com a nota final). O objetivo é indicar itens cujo aprimoramento tende a produzir maior efeito sobre a percepção global do usuário.

11.1 Como a coluna “Impacto (r)” foi calculada

A coluna **Impacto (r)** foi estimada por meio do **coeficiente de correlação de Pearson (r)** entre:

- o **escore do item** (escala 1–5; Péssimo=1 ... Ótimo=5), e
- a **nota final (%) do respondente**, calculada conforme o Capítulo 5 (média dos itens válidos do respondente, convertida para %).

Detalhes operacionais do cálculo:

- O cálculo é feito **item a item**.
- Para cada item, utiliza-se apenas a **base válida** daquele item (respondentes que efetivamente avaliaram o item; exclui-se “não sabe avaliar” e não aplicáveis).
- O coeficiente **r** varia de **-1 a +1**. Valores positivos indicam que maiores avaliações do item se associam a maior nota final do respondente.
- Interpretação prática:** quanto maior o **r**, maior a associação linear do item com a nota final; na matriz de priorização, itens com **alto r** e **baixo desempenho** são candidatos prioritários.

Tabela 11.1 – Itens priorizados (alto impacto / baixo desempenho)

Prioridade	Item	Desempenho (nota %)	Impacto (r)
1	Limpeza dos espaços internos	84,15%	0,706
2	Funcionamento dos elevadores	84,08%	0,699
3	Sinalização (placas de identificação das plataformas)	83,79%	0,662
4	Funcionamento das escadas rolantes	82,28%	0,661
5	Instalação de bebedouros (água gelada e gratuita)	87,01%	0,658

12. Conclusões

12.1 Síntese dos resultados

Com base em **n=648** entrevistas completas e no conjunto de itens avaliados em escala 1–5, a **nota final** apurada para o serviço foi de **86,13%** (Cap. 7). De forma geral, observa-se **alto nível de aprovação** nos itens associados à **organização do espaço e circulação**, bem como bom desempenho em **limpeza geral** e **informação ao usuário**.

Principais pontos fortes (Cap. 8):

- **Acesso à rodoviária após retirada de ambulantes:** 91,23% (Top2 =94,3%).
- **Circulação interna sem ambulantes:** 90,94% (Top2 =94,9%).
- **Organização de corredores/áreas de espera com retirada de ambulantes:** 88,82% (Top2 =93,3%).
- **Limpeza geral :** 87,85% (Top2 =91,5%).
- **Telões/monitores:** 87,28% (Top2 =90,0%).

Principais oportunidades de melhoria (Cap. 8):

- **Disponibilidade de pessoas para atendimento/orientação ao usuário:** 79,36% (maior concentração de respostas “Regular”).
- **Variedade e utilidade das lojas e serviços:** 82,16%.
- **Funcionamento das escadas rolantes :** 82,28%.
- **Oferta de lanchonetes e opções de alimentação:** 83,54%.
- **Sinalização de plataformas:** 83,79%.

12.2 Leitura dos módulos condicionais (uso recente)

Os módulos condicionais indicam alta utilização recente de **escadas rolantes** (80,7%) e **sanitários** (84,9%), e utilização menor de **elevadores** (19,3%). Entre usuários que efetivamente utilizaram e avaliaram:

- **Escadas rolantes Rodoviária/Metrô (usuários):** 87,49% (Top2 =91,3%).
- **Elevadores (usuários):** 88,71% (Top2 =95,2%)
- **Limpeza dos sanitários (usuários):** 84,66% (Top2 =86,7%), com **Bottom2 =6,2%**, sugerindo item sensível e de alto contato.

12.3 Priorização gerencial

A priorização combinou **desempenho (nota %)** e **impacto (r)**, onde **r** é a correlação de Pearson entre a avaliação do item (1–5) e a nota final (%) do respondente (Cap. 11). Nesse critério, itens com **alto impacto** e **desempenho abaixo do patamar mediano** compõem o núcleo prioritário de intervenção.

Itens priorizados (Cap. 11):

1. **Limpeza dos espaços internos** (alto impacto; desempenho intermediário)
2. **Funcionamento dos elevadores**
3. **Sinalização de plataformas**
4. **Funcionamento das escadas rolantes**
5. **Instalação de bebedouros (água gratuita/gelada)**

12.4 Recomendações direcionadoras

As recomendações abaixo derivam diretamente dos itens de menor desempenho e do núcleo prioritário identificado (Cap. 8 e Cap. 12):

A) Apoio e orientação ao usuário (prioridade tática)

- Reforçar **presença visível** de equipes de orientação/atendimento em pontos de maior fluxo, reduzindo a predominância de avaliações “Regular” no item de atendimento.
- Padronizar identificação, posicionamento e protocolos de abordagem (orientação rápida, filas, dúvidas de plataforma/horário).

B) Consistência operacional de equipamentos (prioridade operacional)

- Intensificar rotinas de inspeção e manutenção preventiva em **escadas rolantes e elevadores**, com foco em disponibilidade e redução de paradas.
- Estabelecer checklists e indicadores mínimos de disponibilidade por período (pico vs entrepico).

C) Itens de alto contato: limpeza (prioridade contínua)

- Reforçar rotinas e auditoria de **limpeza dos espaços internos e sanitários**, com foco em horários críticos e reposição de insumos.
- Monitorar sistematicamente o **Bottom2** de sanitários como indicador de alerta.

D) Experiência e conveniência (prioridade de qualificação)

- Endereçar oportunidades em **sinalização de plataformas** (clareza, padronização visual, redundância informacional) e evolução da experiência de informação, especialmente em pontos de decisão e de maior fluxo.
- Complementarmente, implementar/viabilizar serviços de alto valor percebido nas respostas abertas: **Wi-Fi gratuito, caixas eletrônicos/ATM e guarda-volumes**. Como medidas de suporte, avaliar incrementos de conforto em áreas de permanência, como **assentos e pontos de recarga/tomadas**, além de ajustes no mix de alimentação aderentes ao contexto de espera/embarque.