



PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

METRÔ-DF
2017

WWW.POLOPESQUISAS.COM.BR

Metodologia.....	3	Emissão de aviso sonoro nos trens	85
Análise	4	Acessibilidade nos trens.....	89
Data das entrevistas.....	17	Horário de segunda a sábado.....	93
Horário das entrevistas	18	Horário aos domingos e feriados	96
De onde vem	19	Intervalo entre os trens.....	100
Horário que saiu.....	20	Conforto no interior dos trens	103
Estação de embarque.....	21	Tempo de viagem.....	107
Característica da origem	22	Carro exclusivo para mulheres.....	111
Como veio até a estação	25	Horário de pico.....	114
Estação de desembarque.....	28	Apresentação pessoal	119
Para onde vai.....	31	Atendimento prestado.....	122
Horário que pretende chegar.....	32	Já foi roubado.....	126
Característica do destino.....	33	Segurança no sistema	129
Como vai até o destino	36	Fiscalização carro exclusivo.....	134
Frequência que utiliza o sistema.....	39	Fiscalização ambulantes e pedintes	138
Tipo de cartão antes da implantação do bilhete único.....	42	Primeiros socorros	142
Tipo de cartão após implantação do bilhete único	43	Utilizou ouvidoria	147
Bilheteria	44	Avaliação ouvidoria	152
Atendimento bilheteria.....	47	Canal mais utiliza.....	156
Sistema de bilhetagem.....	51	Serviço mais importante	159
Iluminação nas estações	56	Espera que seja realizado.....	163
Ventilação nas estações.....	59	Comércio/serviço desejaria.....	171
Limpeza e conservação nas estações.....	62	Presenciou ações sociais	176
Sinalização nas estações	65	Importante ações sociais.....	177
Emissão de aviso sonoro nas estações.....	68	Atividades artísticas e culturais.....	178
Acessibilidade nas estações	72	Nota serviço METRÔ-DF.....	179
Ventilação nos trens.....	76	Perfil do entrevistado.....	180
Limpeza e conservação nos trens	79		
Sinalização nos trens.....	82		

METODOLOGIA

Objetivos: Pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelo METRÔ-DF.

Local: Distrito Federal.

Período de Campo: 19 a 25 de fevereiro de 2018

População: 3.039.444 (**População estimada 2017 – IBGE*)

Universo total: 160.000 usuários diários do METRÔ-DF.

Amostra: Representativa do universo acima, elaborada por quotas proporcionais em função de variáveis significativas, a saber: SEXO, IDADE, ESCOLARIDADE, ESTAÇÃO etc.

Número de entrevistas: Foram realizadas 3.038 entrevistas.

Método de coleta de dados: Entrevistas pessoais, mediante aplicação de perguntas estruturadas e utilização do questionário eletrônico (Palm Top).

Margem de Erro: Margem de erro máxima estimada é de 1,80% para mais ou para menos sobre os resultados gerais obtidos, com um intervalo de confiança de 95%.

1. INTRODUÇÃO

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

As entrevistas foram realizadas de segunda a domingo, das 6 às 23 horas, entre os dias 19 e 25 de fevereiro de 2018, em todas as 24 estações do Metrô-DF. Foram realizadas um total de 3.038 entrevistas com usuários com idade superior a 16 anos, distribuídas entre 55,23% de mulheres e 44,77% de homens.

Para esta investigação foram aplicadas um total de 77 perguntas quantitativas e qualitativas, além de questões relacionadas ao perfil demográfico, composto por gênero, faixa etária, escolaridade, rendimento familiar e ocupação.

Para conscientização e divulgação do trabalho, foram elaborados 50 cartazes informativos, conforme imagem ao lado, que foram afixados em todas as estações do Distrito Federal. A divulgação possibilitou maior aceitabilidade e fluidez no trabalho das pesquisadoras.



O METRÔ-DF
QUER OUVIR
VOCÊ!

SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS

Responda às perguntas dos pesquisadores sobre os serviços que o Metrô-DF oferece à população do Distrito Federal.

INFORMAÇÕES
Ouvidoria do Metrô-DF: (61) 3353-7373
Polo Pesquisas: (19) 99688-1437

2. 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 pela 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.

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

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

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

Tal expectativa, segundo Kotler em seu livro, 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.

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

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

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

Entre as faixas horárias, há duas destinadas exclusivamente ao horário de pico: das 6 às 9 horas e das 17 às 20 horas.

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

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

3. RESUMO ANALÍTICO

Hoje 65,65% dos usuários do metrô **utilizam o sistema diariamente**, contra 57,18% que manifestaram a mesma opinião em 2016. O posicionamento das estações permite que **59,94% dos passageiros cheguem a elas a pé**. Outros 24,62% utilizam o ônibus, o segundo meio mais utilizado. Houve pouca variação em relação a 2016. **A bicicleta é utilizada por menos de 1,15% dos brasilienses**. Observa-se que mesmo com **a implantação do Bilhete Único** em setembro do ano passado a movimentação da utilização do ônibus para se chegar ao metrô caiu dois pontos percentuais: de 27,03% em 2016 para 24,62% em 2017.

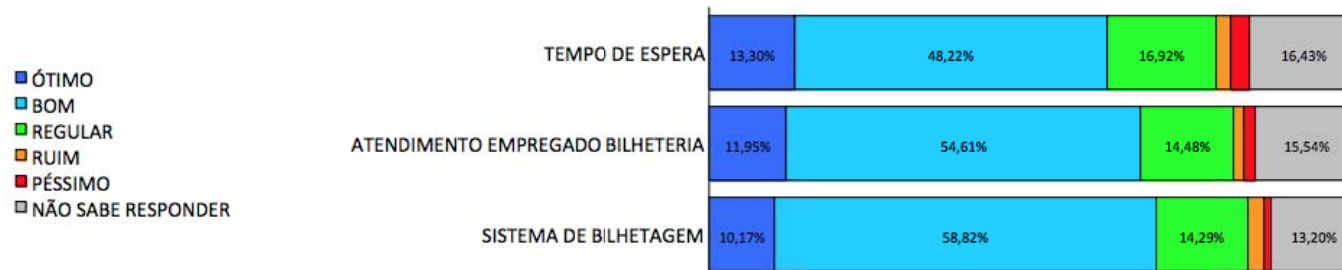
A pesquisa começou a ser aplicada a partir do ingresso usuários nas estações. Todas as entrevistas foram realizadas após a zona de bloqueio e na região de embarque dos passageiros. Para aferir o nível de satisfação dos usuários do metrô, o estudo utilizou-se dos seguintes critérios qualitativos de intensidade:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

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

O primeiro atributo que teve sua aceitação avaliada foi a **Bilheteria**. Ao todo, 16,43% não souberam responder à pergunta “**Como você avalia o tempo de espera de atendimento na Bilheteria?**”. A razão é simples: uma boa parte dos usuários do metrô não utiliza ou até mesmo nunca utilizou a bilheteria para ter acesso ao sistema.

Somando-se a todas as respostas apresentadas, o **sistema de bilhetagem** foi aprovado por 68,99% dos entrevistados e reprovado por apenas 3,53%. Os números praticamente se repetem quando o **atendimento do empregado** é avaliado: 66,56% de aprovação contra 3,42% de rejeição. Entre os que rejeitaram, o principal fator seria o mau atendimento, tendo como apontamentos principais as seguintes justificas: sem educação (31,73%) e não atende bem (12,5%). O **tempo de espera** de atendimento foi o que apresentou a menor aprovação: 61,52%. A negatividade foi de 5,14%.

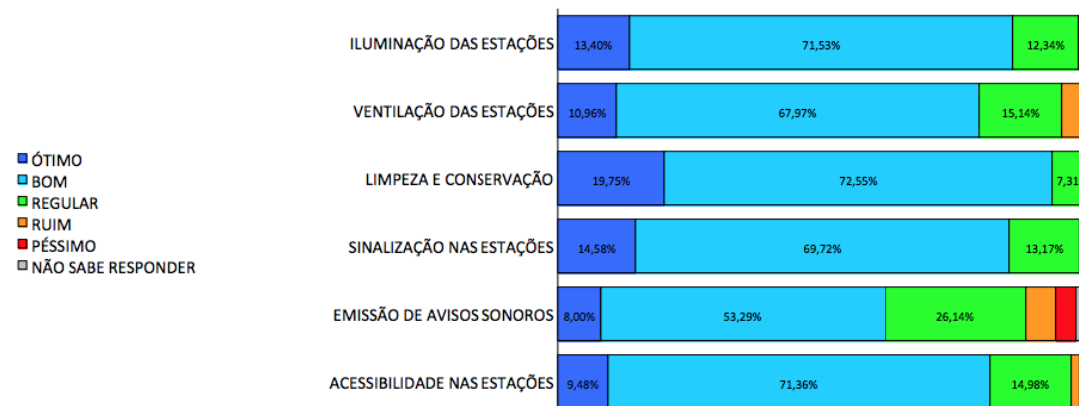


3.1 - INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

No que se refere ao item **Infraestrutura e Serviços**, a **iluminação nas estações** foi aprovada por 84,93% dos entrevistados e obteve apenas 2,3% de rejeição, uma evolução em relação a 2016, ano em que o atributo foi aprovado por 81,2%. Já a **ventilação nas estações** obteve uma aprovação de 78,93%, com rejeição de 5,86% - resultado também superior ao de 2016, cuja aprovação fechou em 77,11%.

O atributo **limpeza e conservações** teve impressionantes 92,30% de aprovação e 0,39% de rejeição, com 7,31% de regularidade. Os números são praticamente idênticos aos obtidos em 2016, quando a aprovação chegou a 92,96%. A **sinalização nas estações com placas, adesivos e mapas** alcançou 84,3% de positividade e a **emissão de avisos sonoros** 61,29% de aprovação e 9,45% de rejeição.

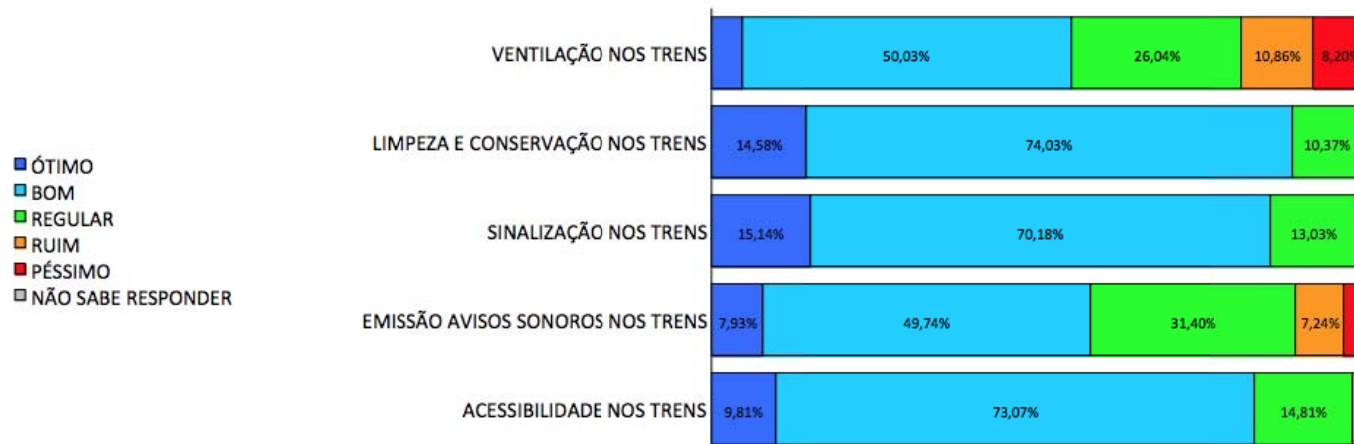
Com a menor aprovação entre os atributos de Infraestrutura e Serviços, a emissão dos avisos teve como principais fatores de desaprovação os indicativos de que eles não existem (30,31% de não tem), não são compreendidos (16,38% não entendem direito) e de que não são escutados (15,33% não ouvem). Todos os apontamentos de rejeição foram apresentados pelos quase 10% que o consideram o sistema de emissão de avisos sonoros com ruim ou péssimo. Em comparação a 2016, houve uma melhora de 2,43 pontos percentuais. Há um ano o serviço era aprovado por 58,86% dos usuários.



3.2 – INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

No item **Infraestrutura e Serviços nos Trens** o atributo **ventilação** obteve 54,80% de aprovação, contra 19,06% de rejeição. O grau de aprovação apresentou significativa melhora em relação a 2016, quando obteve menos da metade da aprovação de seus usuários: 47,37%.

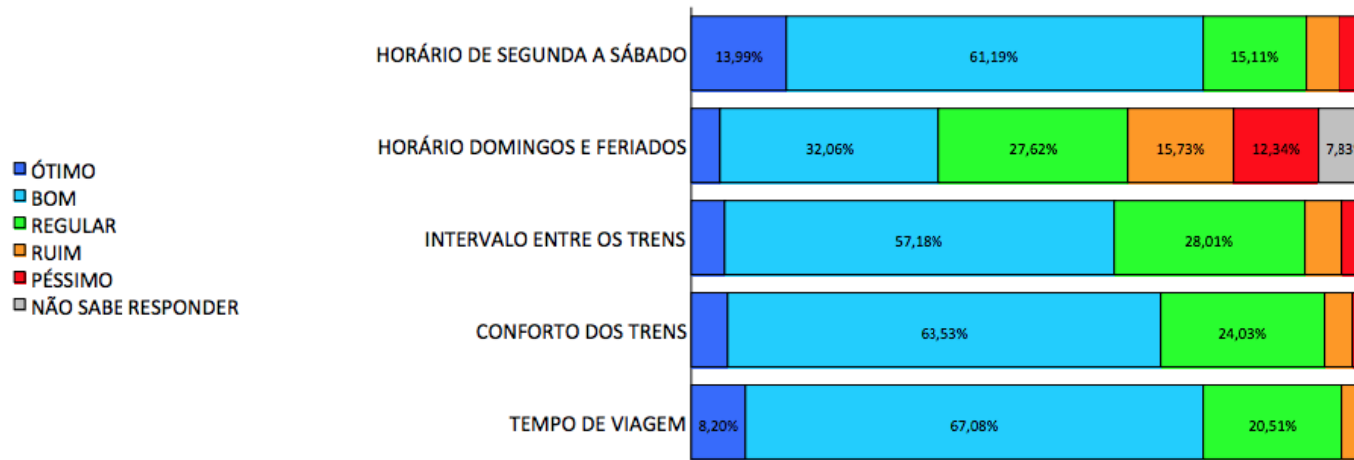
Já a **limpeza e conservação** dos trens alcançou 88,61% de ótimo e bom e a **sinalização de trens, placas, adesivos e mapas** alcançou 85,32% de aprovação. A **emissão de avisos sonoros** também apresentou baixo nível de satisfação: 57,67%. Ele teve como os dois principais fatores de rejeição os seguintes apontamentos: “não ouve direito”, com 27,79% “é baixo” com 24,47%. A **acessibilidade nos trens** foi aprovada por 82,88% dos entrevistados.



3.3 - SERVIÇO DE TRANSPORTE

Para 75,18% dos usuários do metrô, o **horário de funcionamento das 6 às 23 horas** de segunda a sábado é ótimo ou bom. Apenas 8,49% o consideram ruim ou péssimo. Já o **horário de funcionamento aos domingos – das 7 às 19 horas** – teve sua aprovação próxima à sua rejeição: 36,47% estão satisfeitos e 28,07% insatisfeitos.

O **intervalo entre os trens** é aprovado por 62,22% dos usuários e o **conforto no interior dos trens** por 68,96%. Já o **tempo de viagem** obteve 75,28% de aprovação e 4,21% de insatisfação:



3.4 - MAIS DADOS

O **carro exclusivo para mulheres** foi aprovado por 95% dos entrevistados. Apenas 4,61% não concordam com a proposta. Um total de 50,69% está satisfeito com a **fiscalização destes carros**. Outros 9,97% mostraram-se insatisfeitos.

Para 78,57% dos brasilienses usuários do metrô, o **atual horário de pico**, com 24 trens, (das 6h às 08h45 e das 16h45 às 19h45) atende as suas necessidades.

A **apresentação pessoal dos empregados** nas estações é satisfatória para 96,05% dos entrevistados e o **atendimento prestado** alcança 82,82% de satisfação. Ambos os atributos têm menos de 4% de insatisfação.

A pesquisa revela ainda que 5,60% foram vítimas ou já presenciaram algum **furto ou roubo dentro do metrô**, o que explica os 5,40% de insatisfação com seu **sistema de segurança**, que é aprovado por 69,85% dos passageiros.

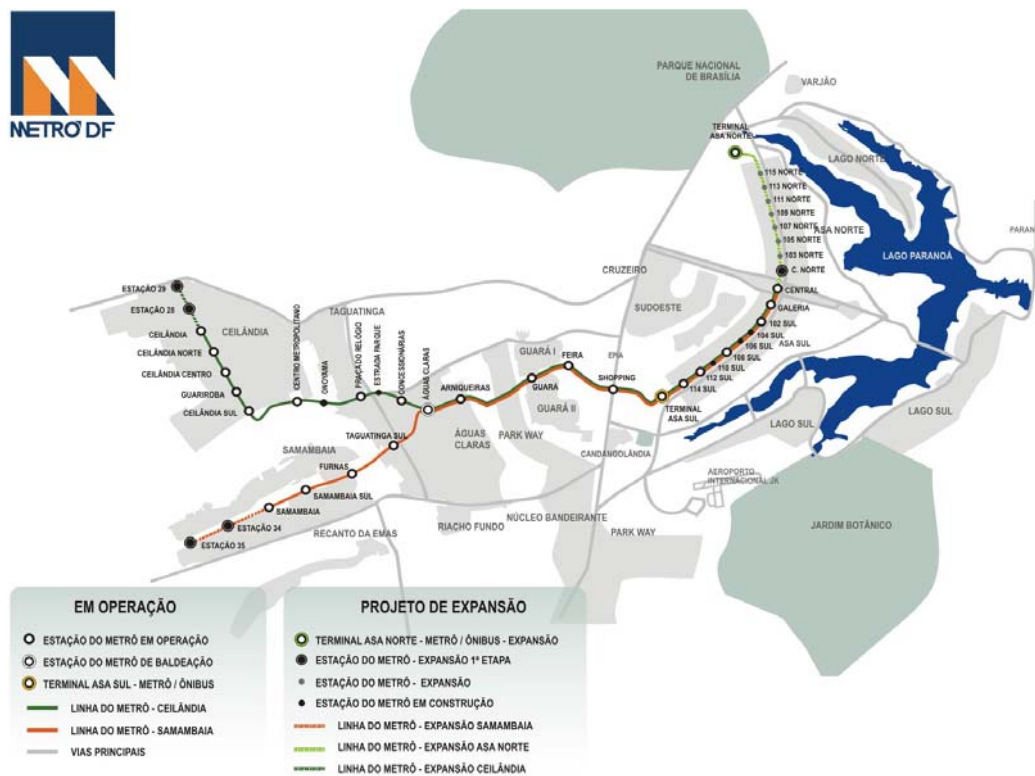
No que se refere à **fiscalização com ambulantes e pedintes**, o nível de satisfação alcança 38,61%. Outros 25% consideram regular e 21,03% estão insatisfeitos.

O número de pessoas que já presenciou ou necessitou de **atendimento em primeiros socorros** é alto. Ao todo, 17,12% dos entrevistados disseram já ter necessitado ou presenciado alguma ação de primeiros socorros. O serviço teve aprovação de 87,31% e rejeição de 3,47%.

O serviço de **Ouvidoria** do metrô já foi utilizado por 6,91% dos usuários, dos quais 70% disseram ter suas solicitações atendidas. O grau de satisfação foi de 53,34%. A insatisfação alcançou 21,90% e teve como principais fatores “não atendimento – 36,96%” e a “falta de retorno – 34,78%”. O **canal mais utilizado** hoje pelos usuários para comunicação com a companhia é o **Whatsapp**, com 12,54% das citações, acompanhado do site oficial, com 4,61% e do telefone, com 2,60%.

3.5 –CARACTERÍSTICAS DE VIAGEM

Para identificar as características de Origem e Destino dos usuários, utilizou-se a mesma referência PPT (Probabilidade Proporcional ao Tamanho) da movimentação das estações a partir da Estação de Embarque dos passageiros. A estação Central, portanto, foi a que absorveu o maior número de partidas: 14,94%, seguida de Arniqueiras 7,8%, Águas Claras, 7,7% e Praça do Relógio, 7,11%.



É importante destacar que este trabalho não teve como propósito desenvolver um estudo de Origem e Destino da população estudada, mas levantar características de viagem dos usuários pesquisados. A Pesquisa Origem e Destino ou Pesquisa O/D é um conjunto de levantamentos realizados para conhecer o padrão de deslocamentos de uma determinada população, bem como avaliar as condições de mobilidade das diferentes áreas que caracterizam uma determinada região.

Naturalmente a PESQUISA OD é formada por quatro pesquisas: pesquisa domiciliar, pesquisa nos terminais de transporte, na linha de contorno da região e na linha de travessia e envolve diversas técnicas a serem aplicadas a amostras que, no caso de levantamento nos terminais de transporte, devem chegar a 50% da movimentação.

Em média foram realizadas 434 entrevistas por dia sob uma movimentação diária aproximada de 160 mil pessoas. Ou seja, a amostra que estudou a movimentação diária dos usuários é inferior a 0,30% do universo pesquisado. Considerando que existem 24 estações distribuídas pelo eixo viário do Metrô-DF e que o estudo parte de uma estação de embarque, há 23 possíveis variáveis de desembarques sendo estudadas a partir de uma amostra insignificante, que sofre diversas influências de deslocamentos, como clima, questões socioeconômicas, movimentação geográfica, mudanças no sistema, período de aplicação do estudo, entre outras.

Portando, não se trata de um estudo de origem e destino do público usuário do metrô, mas um levantamento de características de viagem da amostra estudada. Tudo isso justifica o fato de ter havia distorções com resultados de pesquisas anteriores e com a movimentação de desembarque das catracas. Levando em conta que foram ouvidas 434 pessoas por dia para uma movimentação diária de 160 mil pessoas, é natural que as interferências sobre a amostra estudada sejam significativas e, por esta razão, devemos considerar o resultado das características de viagem referente unicamente ao público entrevistado.

Também deve-se ressaltar que a comparação com estudos de desembarques anteriores também não é válida, considerando todos os aspectos já levantados, como data de realização de cada levantamento, mudanças no sistema de bilhetagem, movimentação imobiliária, influências climáticas e entre outros.

A mobilidade urbana é um atributo das cidades e se refere à facilidade de deslocamentos de pessoas no espaço público. Seu conceito é mais amplo que o de transporte urbano, uma vez que é o resultado da interação entre os deslocamentos de pessoas com a cidade e não apenas com um determinado meio de transporte.

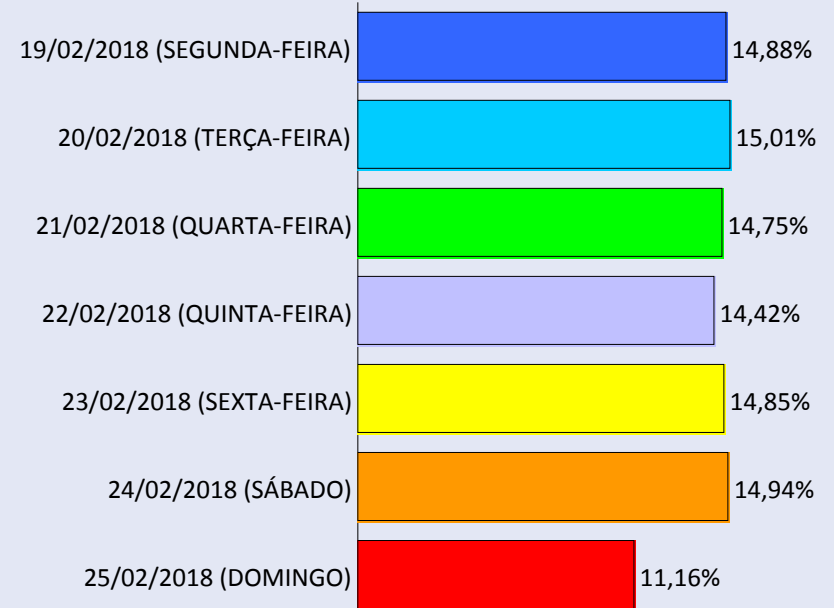
Por isso, considera-se neste levantamento – como em todos os demais levantamentos anteriores realizados com a mesma metodologia ora empregada - como sendo um estudo de característica de hábitos de viagem da amostra pesquisada. O que se observou no estudo é que 77,95% dos entrevistados vem de suas casas ou trabalho ao metrô, tendo como destino – em sua grande maioria (76,96%) – também as suas residências ou ambientes de trabalho. Ou seja, o metrô é hoje um transporte utilizado no Distrito Federal tipicamente como meio de deslocamento para o trabalhador.

MÉDIA FINAL

Após análise de todos os atributos, os usuários do metrô são convidados a oferecer uma nota final ao serviço prestado pela companhia à população do Distrito Federal. Ao responder à pergunta, “**de uma maneira geral, qual nota de 1 a 10, você dá para o serviço prestado pelo METRÔ-DF?**”, os usuários deram-lhe nota média 7,62, o que representa **83,37% de aprovação**. Um total de 38,41% os entrevistados deu nota 8 e 21,26% notas 9 e 10.

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO
Dia da semana da entrevista:

DATA		
19/02/2018 (SEGUNDA-FEIRA)	452	14,88%
20/02/2018 (TERÇA-FEIRA)	456	15,01%
21/02/2018 (QUARTA-FEIRA)	448	14,75%
22/02/2018 (QUINTA-FEIRA)	438	14,42%
23/02/2018 (SEXTA-FEIRA)	451	14,85%
24/02/2018 (SÁBADO)	454	14,94%
25/02/2018 (DOMINGO)	339	11,16%
Total	3 038	100,00%

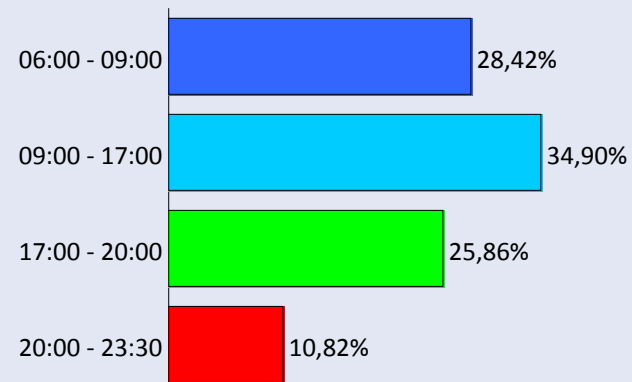


CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Faixa horária das entrevistas:

SEGUNDA a SÁBADO

HORÁRIO		
06:00 - 09:00	767	28,42%
09:00 - 17:00	942	34,90%
17:00 - 20:00	698	25,86%
20:00 - 23:30	292	10,82%
Total	2 699	100,00%

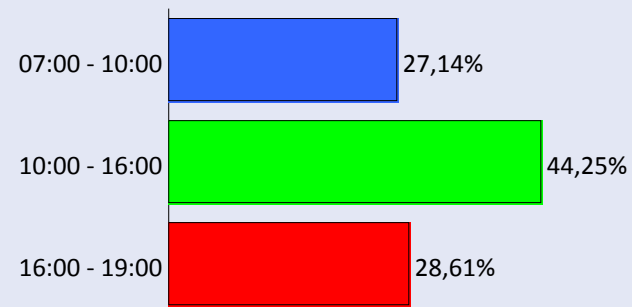


CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Faixa horária das entrevistas:

DOMINGO

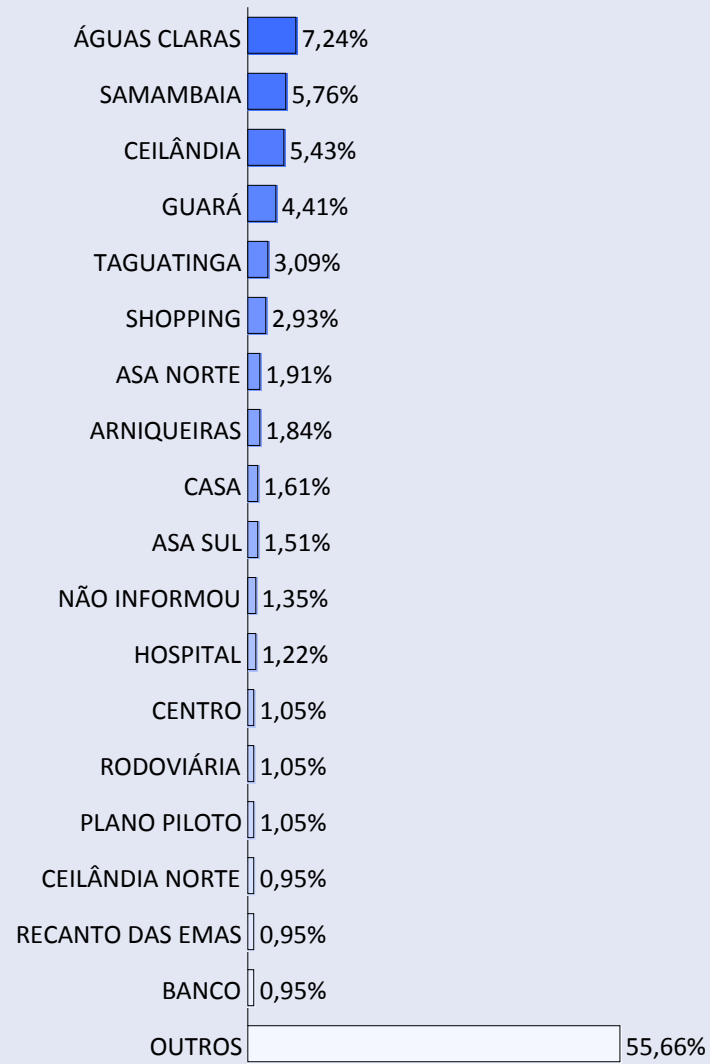
HORÁRIO		
07:00 - 10:00	92	27,14%
10:00 - 16:00	150	44,25%
16:00 - 19:00	97	28,61%
Total	339	100,00%



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

De onde vem (Cidade/Endereço ou Nome do local):

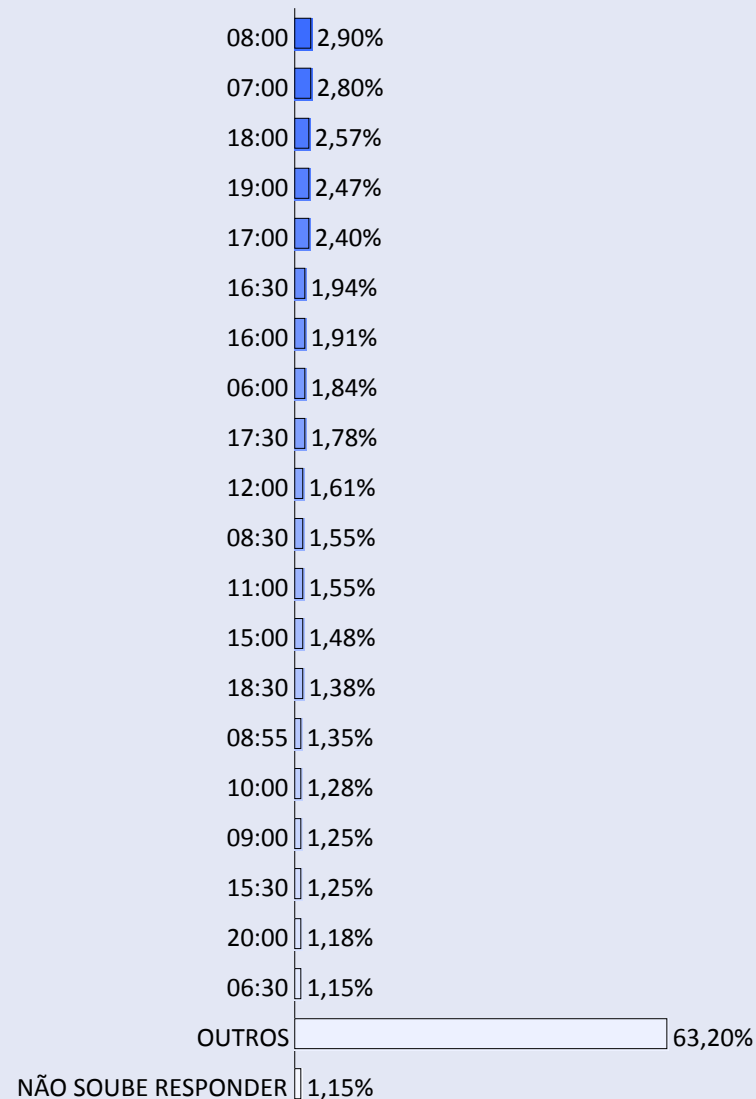
DE ONDE VEM		
ÁGUAS CLARAS	220	7,24%
SAMAMBAIA	175	5,76%
CEILÂNDIA	165	5,43%
GUARÁ	134	4,41%
TAGUATINGA	94	3,09%
SHOPPING	89	2,93%
ASA NORTE	58	1,91%
ARNIQUEIRAS	56	1,84%
CASA	49	1,61%
ASA SUL	46	1,51%
NÃO INFORMOU	41	1,35%
HOSPITAL	37	1,22%
CENTRO	32	1,05%
RODOVIÁRIA	32	1,05%
PLANO PILOTO	32	1,05%
CEILÂNDIA NORTE	29	0,95%
RECANTO DAS EMAS	29	0,95%
BANCO	29	0,95%
OUTROS	1 691	55,66%
Total	3 038	100,00%



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Qual horário que saiu:

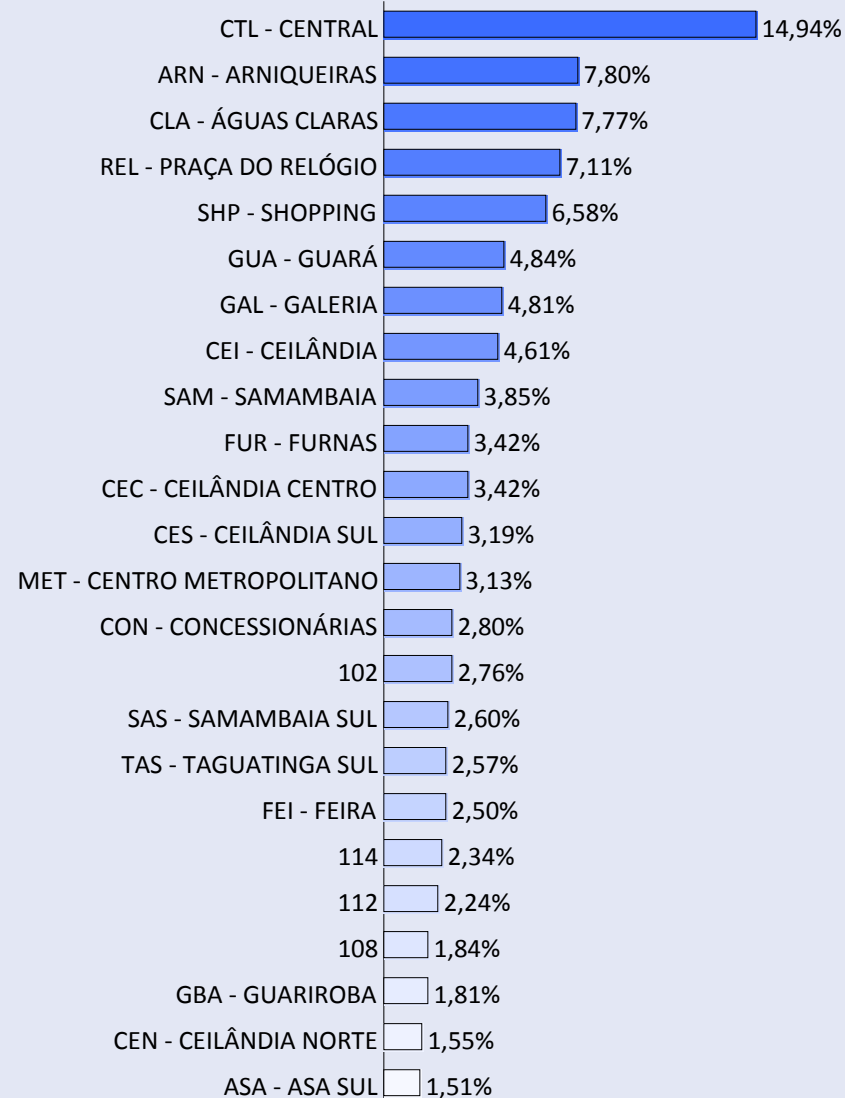
HORÁRIO QUE SAIU		
08:00	88	2,90%
07:00	85	2,80%
18:00	78	2,57%
19:00	75	2,47%
17:00	73	2,40%
16:30	59	1,94%
16:00	58	1,91%
06:00	56	1,84%
17:30	54	1,78%
12:00	49	1,61%
08:30	47	1,55%
11:00	47	1,55%
15:00	45	1,48%
18:30	42	1,38%
08:55	41	1,35%
10:00	39	1,28%
09:00	38	1,25%
15:30	38	1,25%
20:00	36	1,18%
06:30	35	1,15%
OUTROS	1 920	63,20%
NÃO SOUBE RESPONDER	35	1,15%
Total	3 038	100,00%



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistas por Estação (Origem):

ESTAÇÃO DE EMBARQUE		
CTL - CENTRAL	454	14,94%
ARN - ARNIQUEIRAS	237	7,80%
CLA - ÁGUAS CLARAS	236	7,77%
REL - PRAÇA DO RELÓGIO	216	7,11%
SHP - SHOPPING	200	6,58%
GUA - GUARÁ	147	4,84%
GAL - GALERIA	146	4,81%
CEI - CEILÂNDIA	140	4,61%
SAM - SAMAMBAIA	117	3,85%
FUR - FURNAS	104	3,42%
CEC - CEILÂNDIA CENTRO	104	3,42%
CES - CEILÂNDIA SUL	97	3,19%
MET - CENTRO METROPOLITANO	95	3,13%
CON - CONCESSIONÁRIAS	85	2,80%
102	84	2,76%
SAS - SAMAMBAIA SUL	79	2,60%
TAS - TAGUATINGA SUL	78	2,57%
FEI - FEIRA	76	2,50%
114	71	2,34%
112	68	2,24%
108	56	1,84%
GBA - GUARIROBA	55	1,81%
CEN - CEILÂNDIA NORTE	47	1,55%
ASA - ASA SUL	46	1,51%
Total	3 038	100,00%



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

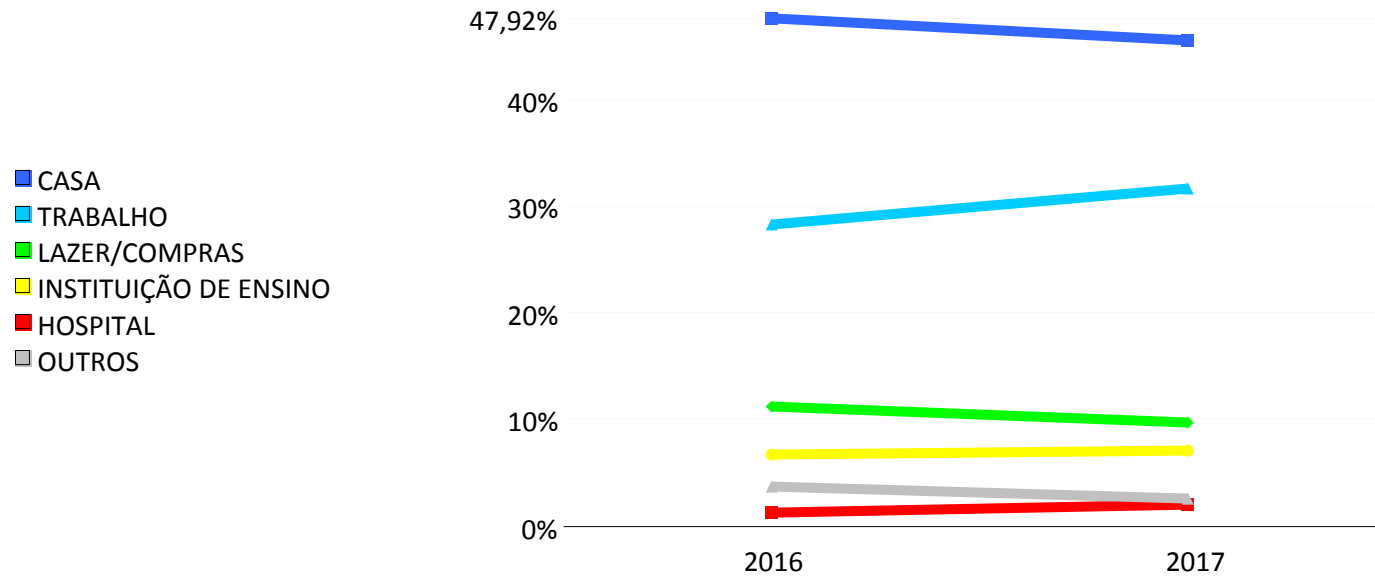
Características da origem:

CARACTERISTICA DA ORIGEM		
CASA	1 398	46,02%
TRABALHO	970	31,93%
LAZER/COMPRAS	299	9,84%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	223	7,34%
HOSPITAL	64	2,11%
PESSOAL	24	0,79%
IGREJA	7	0,23%
DETRAN	7	0,23%
AMIGO	5	0,16%
RODOVIÁRIA	3	0,10%
CASA DE PARENTE	3	0,10%
DENTISTA	3	0,10%
ALISTAMENTO	3	0,10%
RESOLVER PROBLEMAS	3	0,10%
ENTREVISTA	2	0,07%
CASA DA TIA	1	0,03%
CLÍNICA	1	0,03%
CASA DO PAI	1	0,03%
CABELEIREIRO	1	0,03%
COMPROMISSO	1	0,03%

CARACTERISTICA DA ORIGEM		
EXÉRCITO	1	0,03%
FÉRIAS	1	0,03%
ATIVIDADE FÍSICA	1	0,03%
BANCO	1	0,03%
CADASTRAR PASSE	1	0,03%
CASA DA NAMORADA	1	0,03%
MÉDICO	1	0,03%
PADARIA	1	0,03%
PASSE LIVRE	1	0,03%
BALADA	1	0,03%
REGIÃO	1	0,03%
RENOVAR PASSE	1	0,03%
CASA DE VINHO	1	0,03%
ACADEMIA	1	0,03%
AEROPORTO	1	0,03%
VIAGEM	1	0,03%
EVENTOS	1	0,03%
ESTAÇÃO	1	0,03%
PROCURAR EMPREGO	1	0,03%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	CASA	TRABALHO	LAZER/C OMPRAS	INSTITUIÇÃO DE ENSINO	HOSPITAL	OUTROS	Total
CARACTERISTICA DA ORIGEM 2016	47,92%	28,50%	11,35%	6,90%	1,50%	3,83%	100,00%
CARACTERISTICA DA ORIGEM 2017	46,02%	31,93%	9,84%	7,34%	2,11%	2,76%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
CASA	34,16%	8,90%	30,99%	16,67%	28,79%	22,86%	8,11%	29,74%	36,76%	43,45%	38,91%	44,10%	55,29%	46,45%	76,09%	79,38%	76,60%	74,75%	75,00%	78,95%	57,89%	82,35%	87,01%	86,21%
TRABALHO	37,08%	55,48%	29,58%	53,70%	30,30%	48,57%	54,05%	30,26%	26,47%	37,93%	44,34%	34,06%	27,06%	27,49%	6,52%	7,22%	10,64%	9,09%	18,18%	5,26%	14,47%	8,82%	7,79%	6,03%
LAZER/COMPRAS	14,61%	14,38%	15,49%	12,96%	9,09%	7,14%	10,81%	30,77%	29,41%	10,34%	9,05%	7,42%	8,24%	9,95%	8,70%	6,19%	4,26%	10,10%	4,55%	4,51%	7,89%	3,92%	3,90%	5,17%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	9,21%	5,48%	14,08%	7,41%	18,18%	14,29%	16,22%	3,08%	7,35%	2,76%	4,98%	12,23%	7,06%	9,00%	1,09%	2,06%	8,51%	3,03%	0,00%	6,02%	14,47%	0,98%	0,00%	1,72%
HOSPITAL	1,80%	9,59%	0,00%	0,00%	1,52%	4,29%	5,41%	1,03%	0,00%	1,38%	0,45%	0,44%	0,00%	1,90%	1,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,95%	1,96%	0,00%	0,00%
OUTROS	3,15%	6,16%	9,86%	9,26%	12,12%	2,86%	5,41%	5,13%	0,00%	4,14%	2,26%	1,75%	2,35%	5,21%	6,52%	5,15%	0,00%	3,03%	2,27%	5,26%	1,32%	1,96%	1,30%	0,86%

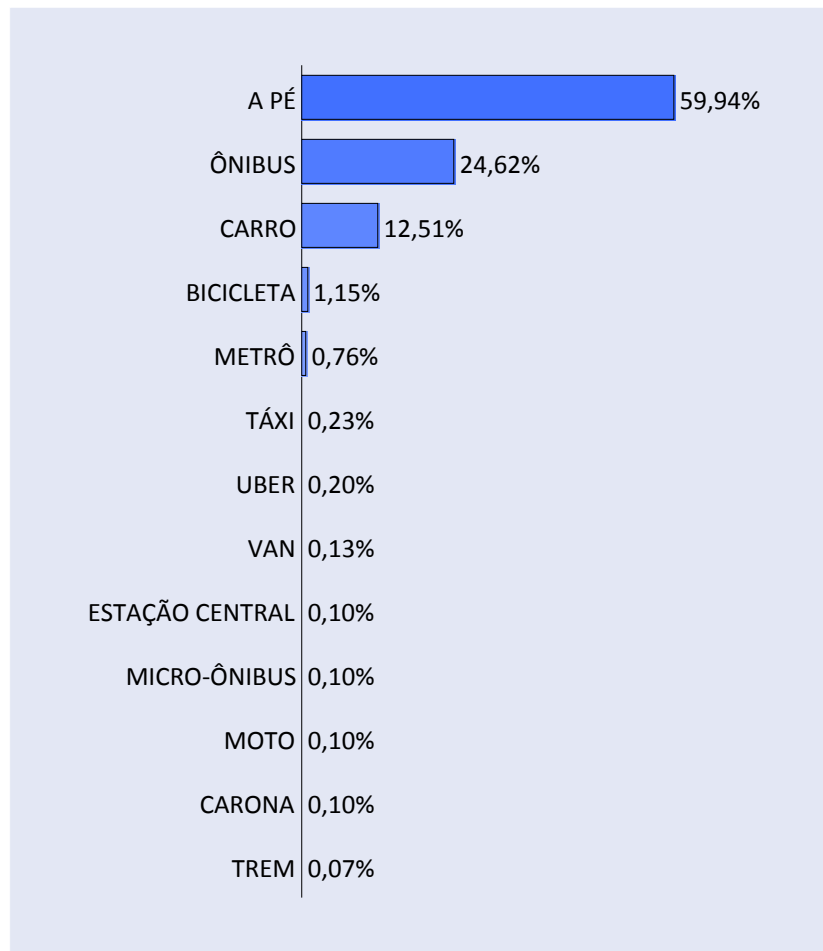
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
CASA	34,14%	8,22%	19,05%	10,71%	11,76%	19,72%	30,43%	30,50%	40,79%	44,90%	45,99%	44,07%	57,65%	44,91%	62,11%	73,20%	72,73%	69,23%	68,09%	71,43%	69,23%	76,92%	77,22%	74,36%
TRABALHO	44,27%	58,90%	54,76%	55,36%	30,88%	35,21%	26,09%	38,50%	43,42%	39,46%	39,24%	35,59%	20,00%	22,69%	13,68%	7,22%	9,09%	21,15%	23,40%	15,00%	21,79%	11,54%	15,19%	14,53%
LAZER/COMPRAS	10,57%	10,96%	9,52%	7,14%	14,71%	8,45%	4,35%	22,50%	11,84%	6,80%	6,75%	10,17%	8,24%	15,28%	9,47%	8,25%	1,82%	3,85%	4,26%	7,86%	7,69%	7,69%	5,06%	6,84%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	5,51%	7,53%	14,29%	16,07%	29,41%	26,76%	15,22%	4,00%	3,95%	8,16%	5,91%	8,05%	14,12%	10,65%	2,11%	4,12%	14,55%	1,92%	2,13%	3,57%	1,28%	2,88%	2,53%	0,85%
HOSPITAL	2,42%	9,59%	0,00%	5,36%	1,47%	8,45%	19,57%	0,50%	0,00%	0,00%	0,84%	0,00%	0,00%	2,78%	1,05%	3,09%	0,00%	1,92%	0,00%	0,71%	0,00%	0,96%	0,00%	2,56%
OUTROS	3,08%	4,79%	2,38%	5,36%	11,76%	1,41%	4,35%	4,00%	0,00%	0,68%	1,27%	2,12%	0,00%	3,70%	11,58%	4,12%	1,82%	1,92%	2,13%	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%

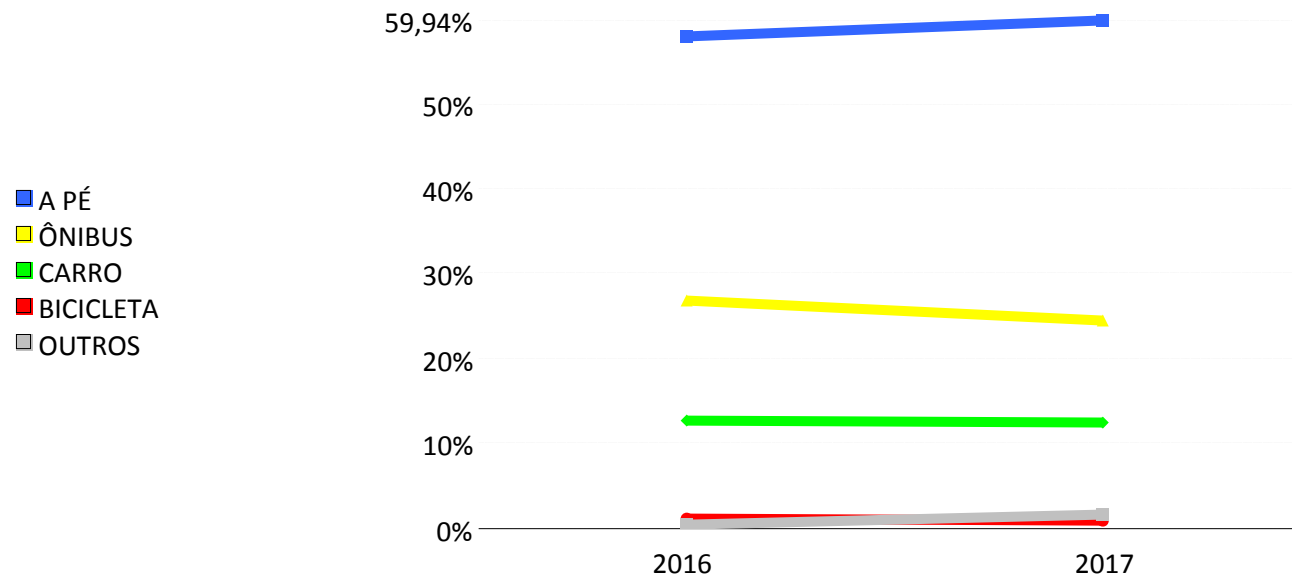
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO Como veio até a estação?

COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO		
A PÉ	1 821	59,94%
ÔNIBUS	748	24,62%
CARRO	380	12,51%
BICICLETA	35	1,15%
METRÔ	23	0,76%
TÁXI	7	0,23%
UBER	6	0,20%
VAN	4	0,13%
ESTAÇÃO CENTRAL	3	0,10%
MICRO-ÔNIBUS	3	0,10%
MOTO	3	0,10%
CARONA	3	0,10%
TREM	2	0,07%
Total	3 038	100,00%



Comparativo.

COMPARATIVO						
	A PÉ	ÔNIBUS	CARRO	BICICLETA	OUTROS	Total
COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO 2016	58,20%	27,03%	12,88%	1,40%	0,48%	100,00%
COMO VEIO ATÉ A ESTAÇÃO 2017	59,94%	24,62%	12,51%	1,15%	1,78%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
A PÉ	33,93%	82,88%	70,42%	77,78%	75,76%	48,57%	27,03%	50,77%	66,18%	48,28%	78,73%	75,98%	81,18%	52,61%	48,91%	65,98%	87,23%	45,45%	70,45%	59,40%	47,37%	43,14%	76,62%	50,86%
ÔNIBUS	57,08%	10,27%	12,68%	5,56%	10,61%	28,57%	67,57%	33,85%	13,24%	30,34%	7,69%	14,41%	9,41%	30,33%	30,43%	15,46%	10,64%	42,42%	9,09%	18,80%	32,89%	42,16%	9,09%	19,83%
CARRO	7,42%	4,79%	16,90%	14,81%	12,12%	20,00%	2,70%	14,36%	17,65%	20,00%	13,12%	7,42%	8,24%	15,64%	18,48%	16,49%	2,13%	9,09%	15,91%	19,55%	18,42%	8,82%	11,69%	26,72%
BICICLETA	0,90%	1,37%	0,00%	1,85%	0,00%	2,86%	2,70%	0,51%	2,94%	0,69%	0,45%	2,18%	1,18%	1,42%	2,17%	2,06%	0,00%	2,02%	4,55%	0,75%	0,00%	3,92%	2,60%	1,72%
OUTROS	0,67%	0,68%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	0,51%	0,00%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	0,00%	1,50%	1,32%	1,96%	0,00%	0,86%

2017

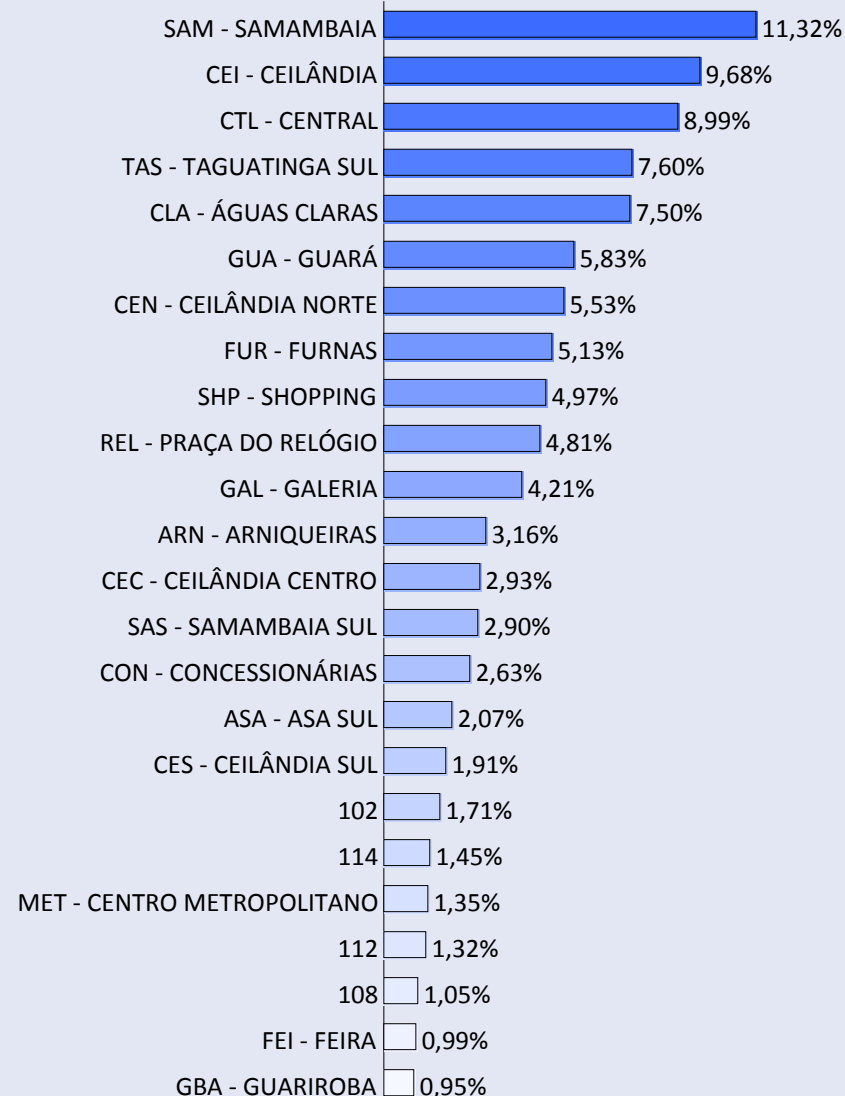
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
A PÉ	41,85%	80,82%	72,62%	73,21%	76,47%	61,97%	45,65%	51,00%	68,42%	55,10%	73,84%	73,31%	74,12%	51,85%	50,53%	63,92%	76,36%	38,46%	70,21%	52,86%	57,69%	52,88%	72,15%	68,38%
ÔNIBUS	46,48%	8,90%	8,33%	7,14%	7,35%	21,13%	43,48%	34,50%	10,53%	25,85%	15,61%	13,98%	11,76%	31,94%	27,37%	22,68%	5,45%	39,42%	17,02%	22,86%	26,92%	35,58%	11,39%	8,55%
CARRO	9,69%	4,79%	13,10%	10,71%	10,29%	14,08%	10,87%	11,50%	13,16%	17,01%	8,86%	9,75%	9,41%	12,50%	20,00%	10,31%	10,91%	19,23%	10,64%	22,14%	12,82%	11,54%	16,46%	23,08%
BICICLETA	1,10%	1,37%	2,38%	1,79%	1,47%	0,00%	0,00%	1,50%	2,63%	1,36%	1,27%	1,27%	1,18%	1,85%	1,05%	0,00%	3,64%	0,00%	2,13%	0,71%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%
OUTROS	0,88%	4,11%	3,57%	7,14%	4,41%	2,82%	0,00%	1,50%	5,26%	0,68%	0,42%	1,69%	3,53%	1,85%	1,05%	3,09%	3,64%	2,88%	0,00%	1,43%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Estação de desembarque (Destino):

ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE		
SAM - SAMAMBAIA	344	11,32%
CEI - CEILÂNDIA	294	9,68%
CTL - CENTRAL	273	8,99%
TAS - TAGUATINGA SUL	231	7,60%
CLA - ÁGUAS CLARAS	228	7,50%
GUA - GUARÁ	177	5,83%
CEN - CEILÂNDIA NORTE	168	5,53%
FUR - FURNAS	156	5,13%
SHP - SHOPPING	151	4,97%
REL - PRAÇA DO RELÓGIO	146	4,81%
GAL - GALERIA	128	4,21%
ARN - ARNIQUEIRAS	96	3,16%
CEC - CEILÂNDIA CENTRO	89	2,93%
SAS - SAMAMBAIA SUL	88	2,90%
CON - CONCESSIONÁRIAS	80	2,63%
ASA - ASA SUL	63	2,07%
CES - CEILÂNDIA SUL	58	1,91%
102	52	1,71%
114	44	1,45%
MET - CENTRO METROPOLITANO	41	1,35%
112	40	1,32%
108	32	1,05%
FEI - FEIRA	30	0,99%
GBA - GUARIROBA	29	0,95%
Total	3 038	100,00%

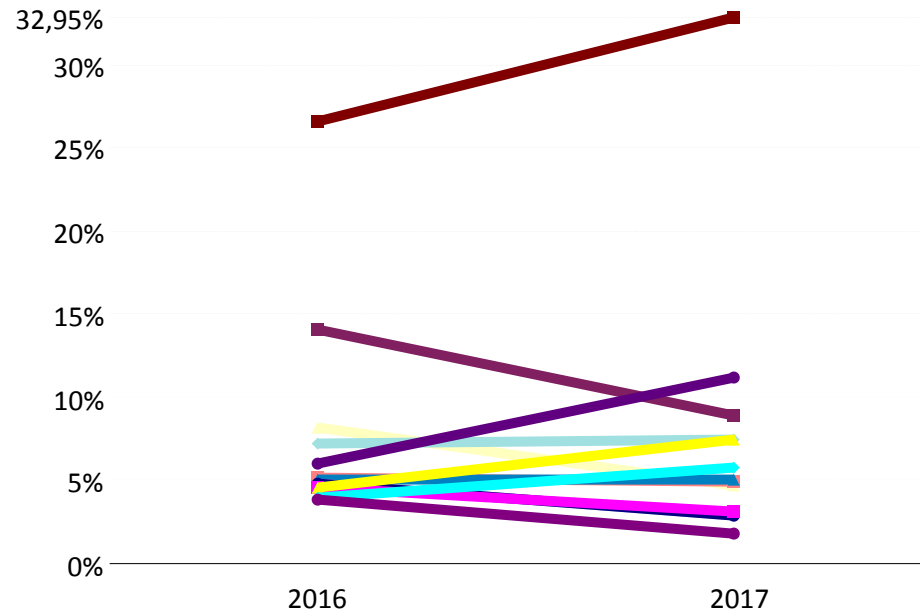


Comparativo.

COMPARATIVO

	CTL - CENTRAL	REL - PRAÇA DO RELÓGIO	CLA - ÁGUAS CLARAS	SAM - SAMAMBAIA	SHP - SHOPPING	FUR - FURNAS	SAS - SAMAMBAIA SUL	CEC - CEILÂNDIA CENTRO	ARN - ARNIQUEIRAS	TAS - TAGUATINGA SUL	GUA - GUARÁ	CES - CEILÂNDIA SUL	OUTROS	Total
ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE 2016	14,22%	8,30%	7,28%	6,12%	5,26%	5,09%	4,89%	4,85%	4,61%	4,61%	4,03%	3,96%	26,76%	100,00%
ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE 2017	8,99%	4,81%	7,50%	11,32%	4,97%	5,13%	2,90%	2,93%	3,16%	7,60%	5,83%	1,91%	32,95%	100,00%

- CTL - CENTRAL
- REL - PRAÇA DO RELÓGIO
- CLA - ÁGUAS CLARAS
- SAM - SAMAMBAIA
- SHP - SHOPPING
- FUR - FURNAS
- SAS - SAMAMBAIA SUL
- CEC - CEILÂNDIA CENTRO
- ARN - ARNIQUEIRAS
- TAS - TAGUATINGA SUL
- GUA - GUARÁ
- CES - CEILÂNDIA SUL
- OUTROS

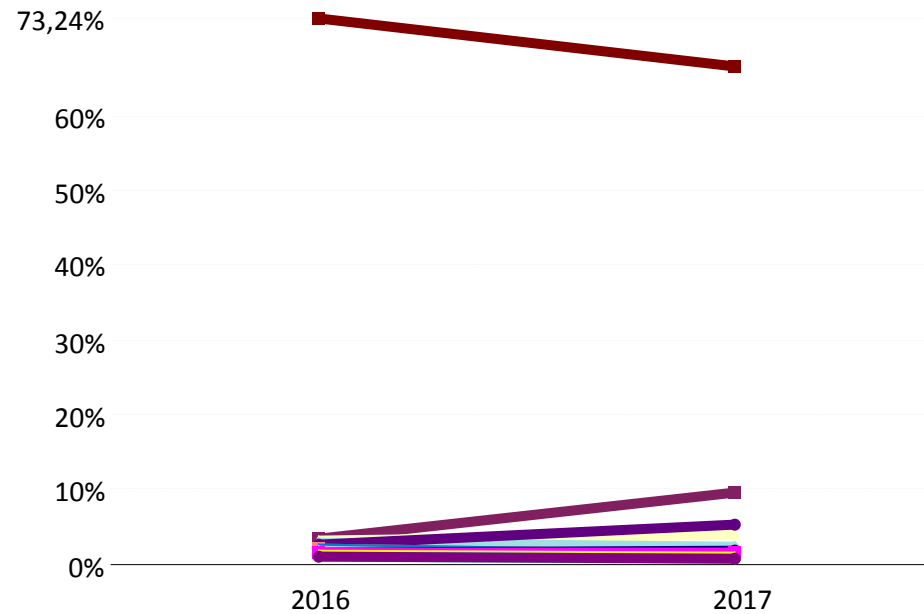


Comparativo.

COMPARATIVO

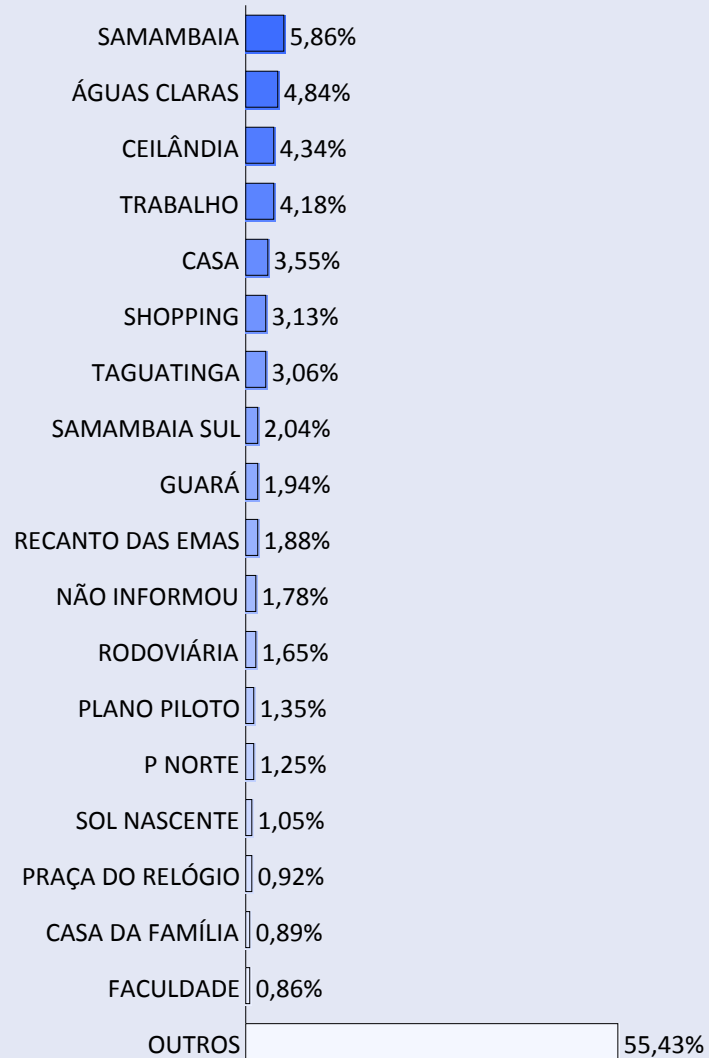
	CEI - CEILÂNDIA	GAL - GALERIA	CON - CONCESSIONÁRIAS	CEN - CEILÂNDIA NORTE	MET - CENTRO METROPOLITANO	114	GBA - GUARIROBA	ASA - ASA SUL	102	112	108	FEI - FEIRA	OUTROS	Total
ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE 2016	3,73%	3,38%	2,97%	2,73%	2,36%	2,19%	1,95%	1,81%	1,71%	1,40%	1,26%	1,26%	73,24%	100,00%
ESTAÇÃO DE DESEMBARQUE 2017	9,68%	4,21%	2,63%	5,53%	1,35%	1,45%	0,95%	2,07%	1,71%	1,32%	1,05%	0,99%	67,05%	100,00%

- CEI - CEILÂNDIA
- GAL - GALERIA
- CON - CONCESSIONÁRIAS
- CEN - CEILÂNDIA NORTE
- MET - CENTRO METROPOLITANO
- 114
- GBA - GUARIROBA
- ASA - ASA SUL
- 102
- 112
- 108
- FEI - FEIRA
- OUTROS



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO
 Para onde vai (Cidade/Endereço ou Nome do local):

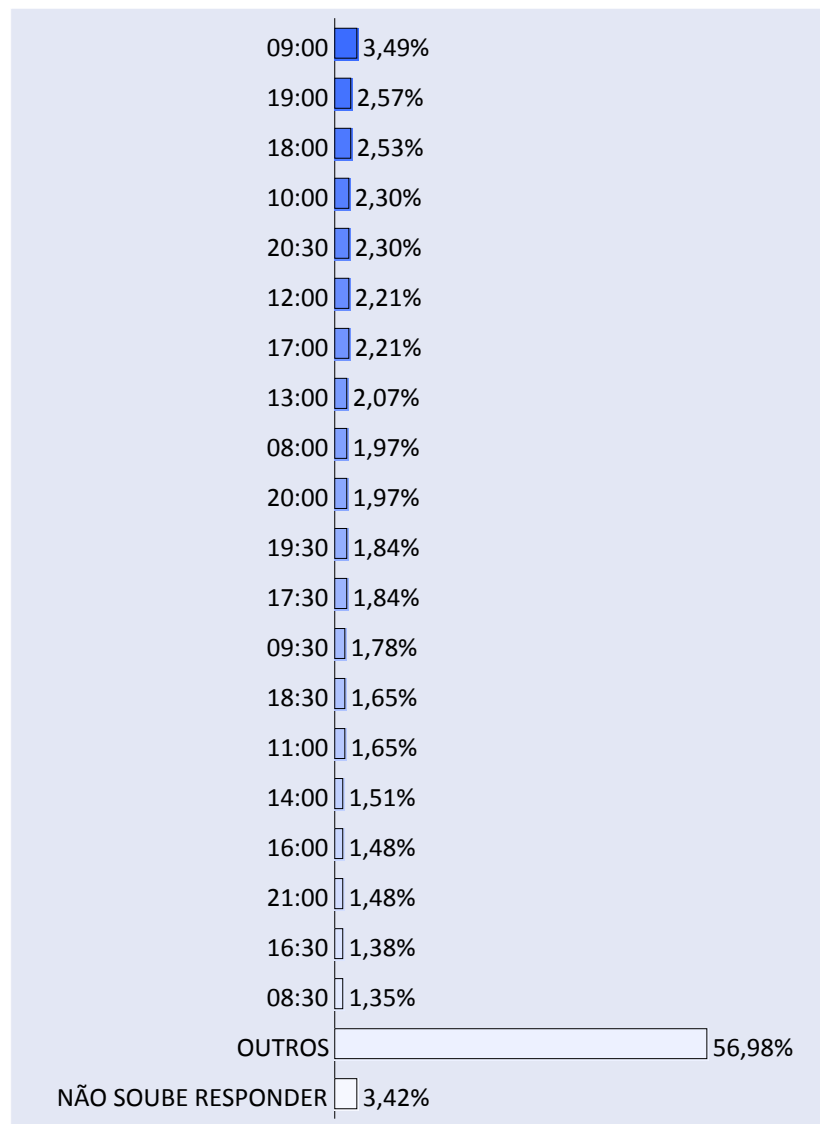
PARA ONDE VAI		
SAMAMBAIA	178	5,86%
ÁGUAS CLARAS	147	4,84%
CEILÂNDIA	132	4,34%
TRABALHO	127	4,18%
CASA	108	3,55%
SHOPPING	95	3,13%
TAGUATINGA	93	3,06%
SAMAMBAIA SUL	62	2,04%
GUARÁ	59	1,94%
RECANTO DAS EMAS	57	1,88%
NÃO INFORMOU	54	1,78%
RODOVIÁRIA	50	1,65%
PLANO PILOTO	41	1,35%
P NORTE	38	1,25%
SOL NASCENTE	32	1,05%
PRAÇA DO RELÓGIO	28	0,92%
CASA DA FAMÍLIA	27	0,89%
FACULDADE	26	0,86%
OUTROS	1 684	55,43%
Total	3 038	100,00%



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Qual horário que você pretende chegar?

HORÁRIO QUE PRETENDE CHEGAR		
09:00	106	3,49%
19:00	78	2,57%
18:00	77	2,53%
10:00	70	2,30%
20:30	70	2,30%
12:00	67	2,21%
17:00	67	2,21%
13:00	63	2,07%
08:00	60	1,97%
20:00	60	1,97%
19:30	56	1,84%
17:30	56	1,84%
09:30	54	1,78%
18:30	50	1,65%
11:00	50	1,65%
14:00	46	1,51%
16:00	45	1,48%
21:00	45	1,48%
16:30	42	1,38%
08:30	41	1,35%
OUTROS	1 731	56,98%
NÃO SOUBE RESPONDER	104	3,42%
Total	3 038	100,00%



CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

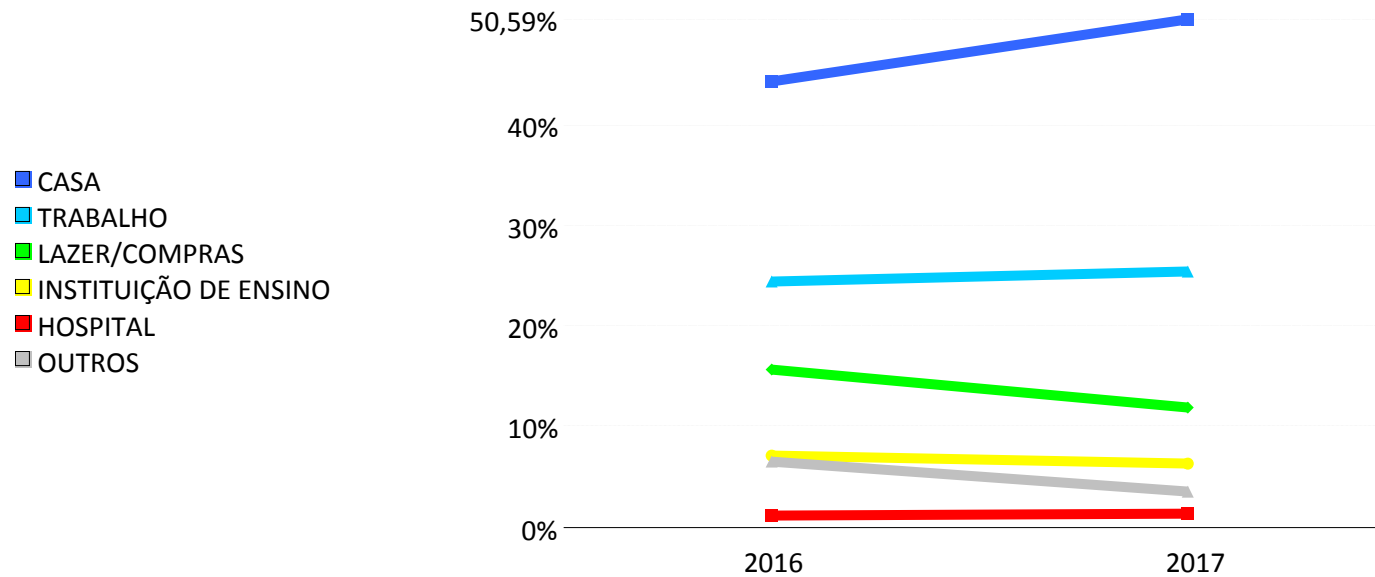
Características do destino:

CARACTERISTICA DO DESTINO		
CASA	1 537	50,59%
TRABALHO	775	25,51%
LAZER/COMPRAS	366	12,05%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	198	6,52%
HOSPITAL	48	1,58%
PESSOAL	20	0,66%
CASA DE PARENTE	13	0,43%
AMIGO	5	0,16%
RODOVIÁRIA	5	0,16%
DETRAN	4	0,13%
AUTO ESCOLA	4	0,13%
RESOLVER PROBLEMAS	4	0,13%
IGREJA	4	0,13%
BANCO	3	0,10%
CASA DA MÃE	3	0,10%
DENTISTA	3	0,10%
PROCURAR EMPREGO	2	0,07%
ENTREVISTA	2	0,07%
ACADEMIA	2	0,07%
VISITAR O PAI	2	0,07%
CASA DO FILHO	1	0,03%
ENTREGAR DOCUMENTO	1	0,03%
AULA DE DANÇA	1	0,03%
BUSCAR NETO	1	0,03%

CARACTERISTICA DO DESTINO		
LOTÉRICA	1	0,03%
MÉDICO	1	0,03%
FAZER O TÍTULO DE ELEITOR	1	0,03%
PASSE ESTUDANTE	1	0,03%
PASSE LIVRE	1	0,03%
CENTRO	1	0,03%
FEIRA	1	0,03%
PROCURAR FONE	1	0,03%
REATIVAR O PASSE	1	0,03%
RECEITA FEDERAL	1	0,03%
RESOLVER SOBRE O PASSE	1	0,03%
REUNIÃO	1	0,03%
CASA DA FILHA	1	0,03%
FIES	1	0,03%
TRABALHO DA MÃE	1	0,03%
VENDEDOR	1	0,03%
VIAGEM	1	0,03%
FÓRUM	1	0,03%
CASA DA TIA	1	0,03%
CLÍNICA	1	0,03%
PROCESSO CRIMINAL	1	0,03%
TÁXI	1	0,03%
NÃO INFORMOU	12	0,39%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	CASA	TRABALHO	LAZER/C OMPRAS	INSTITUIÇÃO DE ENSINO	HOSPITAL	OUTROS	Total
CARACTERISTICA DO DESTINO 2016	44,57%	24,54%	15,79%	7,18%	1,20%	6,73%	100,00%
CARACTERISTICA DO DESTINO 2017	50,59%	25,51%	12,05%	6,52%	1,58%	3,75%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
CASA	58,88%	82,19%	53,52%	66,67%	57,58%	68,57%	72,97%	62,05%	55,88%	48,97%	53,39%	48,91%	40,00%	45,02%	18,48%	17,53%	17,02%	21,21%	15,91%	15,04%	30,26%	10,78%	12,99%	10,34%
TRABALHO	12,81%	4,11%	12,68%	9,26%	10,61%	12,86%	13,51%	18,97%	8,82%	15,86%	19,00%	20,09%	23,53%	19,91%	43,48%	39,18%	44,68%	41,41%	45,45%	51,88%	36,84%	44,12%	51,95%	53,45%
LAZER/COMPRAS	15,96%	6,85%	23,94%	5,56%	21,21%	8,57%	8,11%	10,77%	25,00%	15,17%	14,03%	12,66%	21,18%	17,54%	19,57%	18,56%	10,64%	20,20%	18,18%	13,53%	13,16%	23,53%	19,48%	23,28%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	5,62%	4,11%	5,63%	3,70%	1,52%	2,86%	5,41%	3,59%	4,41%	9,66%	5,43%	9,17%	9,41%	7,11%	7,61%	12,37%	14,89%	7,07%	13,64%	15,79%	5,26%	10,78%	3,90%	8,62%
HOSPITAL	0,67%	0,68%	0,00%	3,70%	3,03%	1,43%	0,00%	0,51%	1,47%	0,69%	0,45%	1,31%	0,00%	1,90%	1,09%	4,12%	0,00%	2,02%	0,00%	1,50%	2,63%	0,98%	1,30%	1,72%
OUTROS	6,07%	2,05%	4,23%	11,11%	6,06%	5,71%	0,00%	4,10%	4,41%	9,66%	7,69%	7,86%	5,88%	8,53%	9,78%	8,25%	12,77%	8,08%	6,82%	2,26%	11,84%	9,80%	10,39%	2,59%

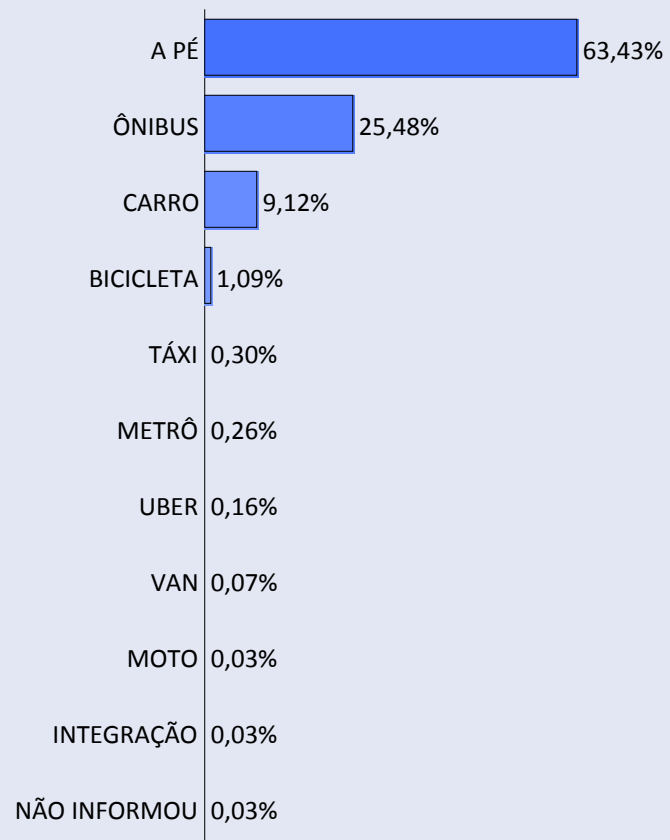
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
CASA	73,57%	90,41%	69,05%	76,79%	75,00%	66,20%	63,04%	56,00%	55,26%	55,10%	53,59%	54,24%	38,82%	45,83%	27,37%	25,77%	29,09%	19,23%	31,91%	20,00%	38,46%	22,12%	22,78%	17,09%
TRABALHO	7,49%	2,74%	8,33%	8,93%	5,88%	14,08%	15,22%	19,00%	19,74%	16,33%	21,52%	17,80%	24,71%	19,44%	47,37%	44,33%	49,09%	58,65%	44,68%	50,00%	37,18%	57,69%	54,43%	61,54%
LAZER/COMPRAS	10,13%	4,11%	10,71%	7,14%	14,71%	7,04%	8,70%	13,50%	10,53%	14,97%	11,81%	14,41%	16,47%	18,98%	14,74%	15,46%	7,27%	11,54%	8,51%	10,00%	11,54%	9,62%	12,66%	13,68%
INSTITUIÇÃO DE ENSINO	3,52%	2,05%	7,14%	5,36%	4,41%	7,04%	10,87%	5,00%	10,53%	7,48%	8,86%	8,47%	10,59%	8,80%	4,21%	10,31%	5,45%	5,77%	6,38%	7,86%	8,97%	6,73%	3,80%	4,27%
HOSPITAL	0,44%	0,00%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,00%	1,32%	0,68%	1,69%	1,69%	5,88%	1,39%	1,05%	1,03%	3,64%	2,88%	2,13%	2,14%	1,28%	2,88%	2,53%	3,42%
OUTROS	4,85%	0,68%	3,57%	1,79%	0,00%	5,63%	2,17%	3,50%	2,63%	5,44%	2,53%	3,39%	3,53%	5,56%	5,26%	3,09%	5,45%	1,92%	6,38%	10,00%	2,56%	0,96%	3,80%	0,00%

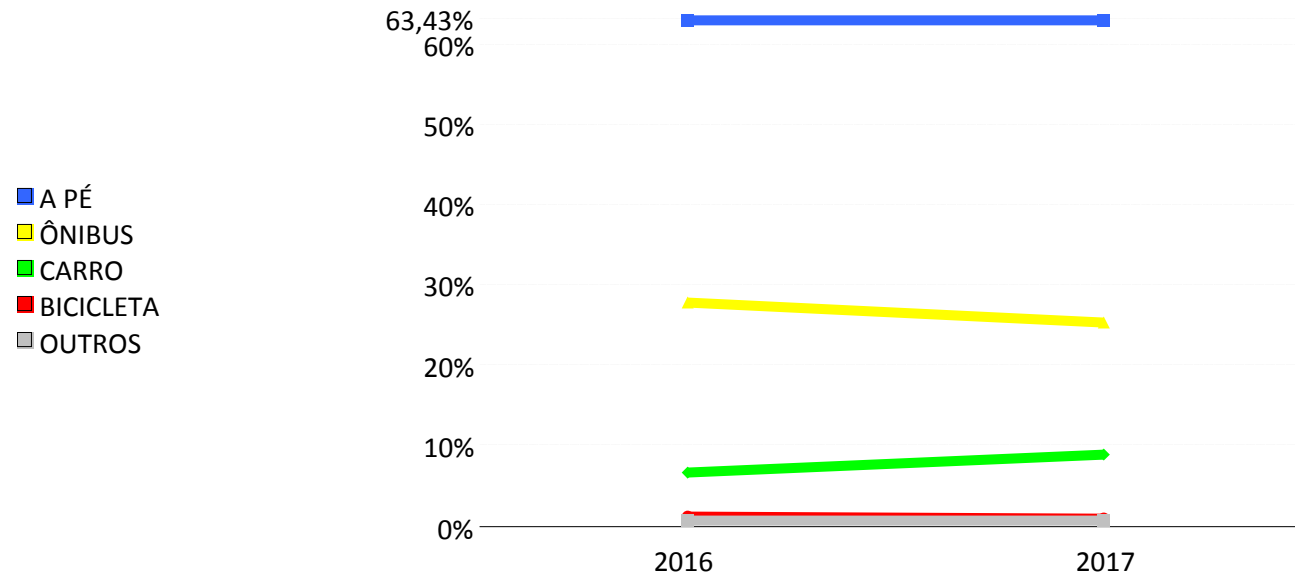
CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO Como vai até o destino?

COMO VAI ATÉ O DESTINO		
A PÉ	1 927	63,43%
ÔNIBUS	774	25,48%
CARRO	277	9,12%
BICICLETA	33	1,09%
TÁXI	9	0,30%
METRÔ	8	0,26%
UBER	5	0,16%
VAN	2	0,07%
MOTO	1	0,03%
INTEGRAÇÃO	1	0,03%
NÃO INFORMOU	1	0,03%
Total	3 038	100,00%



Comparativo.

COMPARATIVO						
	A PÉ	ÔNIBUS	CARRO	BICICLETA	OUTROS	Total
COMO VAI ATÉ O DESTINO 2016	63,19%	27,99%	6,77%	1,30%	0,75%	100,00%
COMO VAI ATÉ O DESTINO 2017	63,43%	25,48%	9,12%	1,09%	0,89%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
A PÉ	62,02%	67,81%	70,42%	61,11%	54,55%	67,14%	59,46%	48,72%	51,47%	53,79%	48,87%	58,08%	64,71%	73,93%	76,09%	73,20%	72,34%	69,70%	81,82%	72,18%	69,74%	66,67%	66,23%	67,24%
ÔNIBUS	25,17%	24,66%	18,31%	27,78%	34,85%	24,29%	27,03%	42,05%	41,18%	36,55%	43,44%	33,62%	29,41%	17,06%	16,30%	22,68%	23,40%	26,26%	9,09%	21,80%	21,05%	23,53%	20,78%	28,45%
CARRO	10,56%	6,16%	11,27%	9,26%	10,61%	5,71%	8,11%	8,21%	1,47%	8,97%	6,79%	5,68%	3,53%	7,11%	5,43%	3,09%	2,13%	3,03%	4,55%	4,51%	6,58%	2,94%	10,39%	2,59%
BICICLETA	1,12%	1,37%	0,00%	1,85%	0,00%	2,86%	2,70%	0,00%	4,41%	0,69%	0,45%	2,18%	1,18%	0,95%	2,17%	1,03%	0,00%	0,00%	4,55%	0,75%	0,00%	3,92%	2,60%	1,72%
OUTROS	1,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,70%	1,03%	1,47%	0,00%	0,45%	0,44%	1,18%	0,95%	0,00%	0,00%	2,13%	1,01%	0,00%	0,75%	2,63%	2,94%	0,00%	0,00%

2017

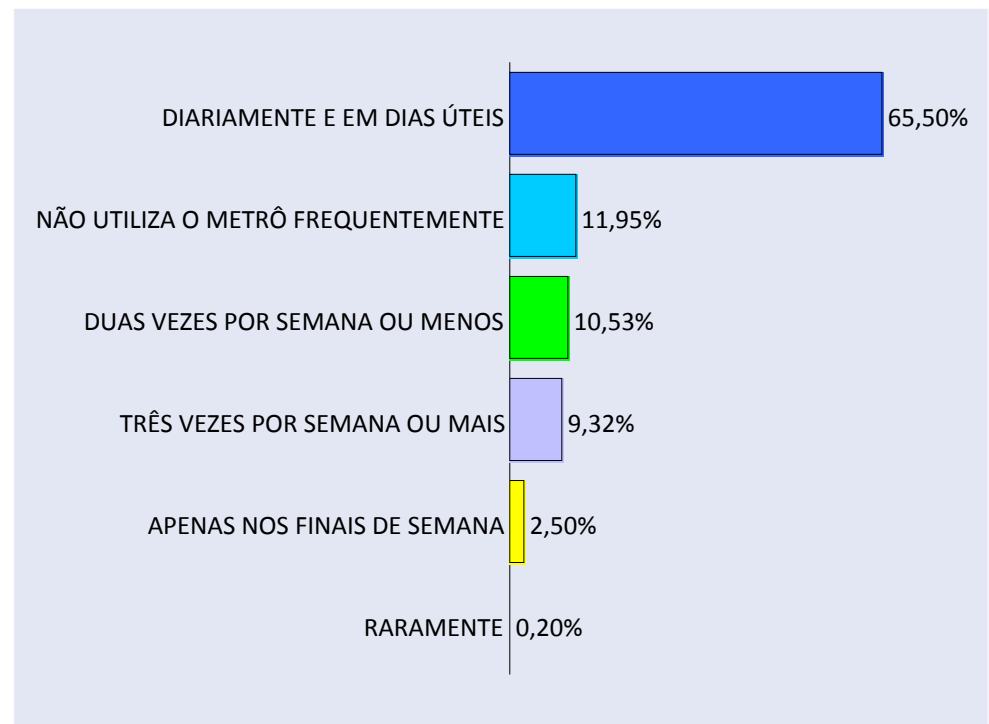
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
A PÉ	61,89%	66,44%	55,95%	60,71%	66,18%	73,24%	60,87%	57,50%	51,32%	55,78%	59,49%	58,90%	75,29%	66,67%	70,53%	67,01%	70,91%	70,19%	72,34%	57,86%	71,79%	71,15%	68,35%	64,96%
ÔNIBUS	22,69%	23,97%	33,33%	30,36%	26,47%	18,31%	23,91%	29,50%	32,89%	34,69%	30,80%	30,08%	12,94%	20,83%	20,00%	24,74%	20,00%	20,19%	21,28%	35,00%	23,08%	17,31%	22,78%	22,22%
CARRO	14,32%	8,90%	7,14%	5,36%	7,35%	8,45%	15,22%	8,50%	11,84%	7,48%	7,59%	8,05%	8,24%	10,65%	6,32%	7,22%	5,45%	8,65%	0,00%	6,43%	3,85%	8,65%	8,86%	12,82%
BICICLETA	1,10%	0,68%	2,38%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%	1,50%	2,63%	1,36%	1,27%	1,69%	1,18%	1,39%	1,05%	0,00%	3,64%	0,00%	2,13%	0,71%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%
OUTROS	0,00%	0,00%	1,19%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%	3,00%	1,32%	0,68%	0,84%	1,27%	2,35%	0,46%	2,11%	1,03%	0,00%	0,96%	4,26%	0,00%	0,00%	2,88%	0,00%	0,00%

CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO

Com qual frequência você utiliza o sistema?

FREQUENCIA EM QUE UTILIZA O SISTEMA		
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	1 990	65,50%
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	363	11,95%
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	320	10,53%
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	283	9,32%
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	76	2,50%
RARAMENTE	6	0,20%
Total	3 038	100,00%

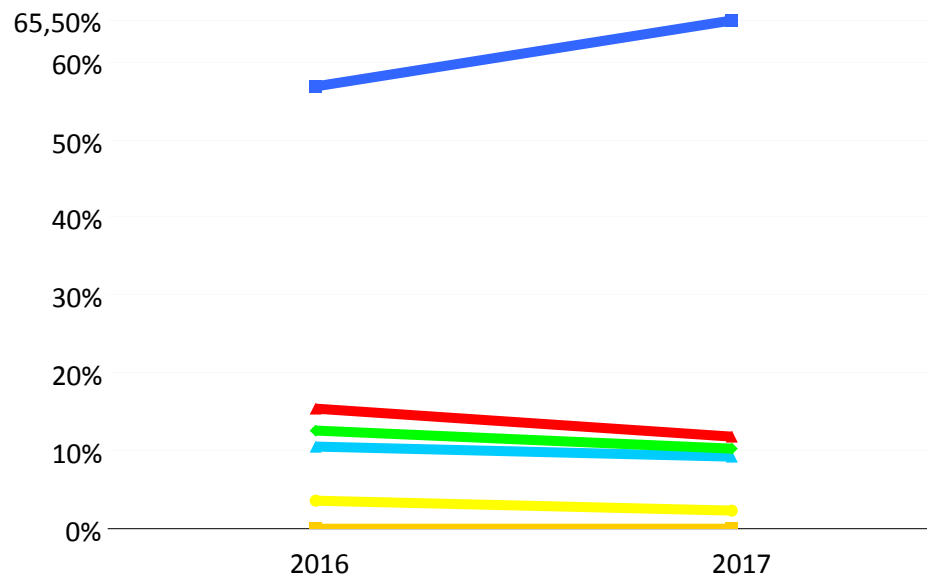


Comparativo.

COMPARATIVO

	DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	RARAMENTE	NÃO UTILIZA O METRO FREQUENTEMENTE	Total
FREQUENCIA EM QUE UTILIZA O SISTEMA 2016	57,18%	10,77%	12,68%	3,86%	0,00%	15,52%	100,00%
FREQUENCIA EM QUE UTILIZA O SISTEMA 2017	65,50%	9,32%	10,53%	2,50%	0,20%	11,95%	100,00%

- DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS
- TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS
- DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS
- APENAS NOS FINAIS DE SEMANA
- RARAMENTE
- NÃO UTILIZA O METRO FREQUENTEMENTE



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	49,44%	55,48%	52,11%	57,41%	60,61%	58,57%	78,38%	48,72%	47,06%	44,83%	58,37%	62,45%	64,71%	54,03%	60,87%	60,82%	85,11%	55,56%	70,45%	69,17%	57,89%	60,78%	66,23%	61,21%
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	12,36%	13,01%	11,27%	18,52%	6,06%	7,14%	8,11%	7,18%	13,24%	18,62%	12,67%	9,61%	9,41%	13,74%	4,35%	9,28%	0,00%	10,10%	13,64%	8,27%	14,47%	5,88%	7,79%	9,48%
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	14,61%	11,64%	15,49%	7,41%	10,61%	17,14%	2,70%	10,26%	16,18%	19,31%	12,22%	8,73%	11,76%	13,27%	18,48%	12,37%	10,64%	13,13%	6,82%	12,03%	11,84%	7,84%	16,88%	12,07%
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	6,52%	6,16%	4,23%	7,41%	3,03%	5,71%	2,70%	2,56%	2,94%	2,76%	4,07%	4,80%	0,00%	3,79%	1,09%	0,00%	0,00%	1,01%	0,00%	3,76%	3,95%	4,90%	1,30%	5,17%
RARAMENTE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO UTILIZA O METRO FREQUENTEMENTE	17,08%	13,70%	16,90%	9,26%	19,70%	11,43%	8,11%	31,28%	20,59%	14,48%	12,67%	14,41%	14,12%	15,17%	15,22%	17,53%	4,26%	20,20%	9,09%	6,77%	11,84%	20,59%	7,79%	12,07%

2017

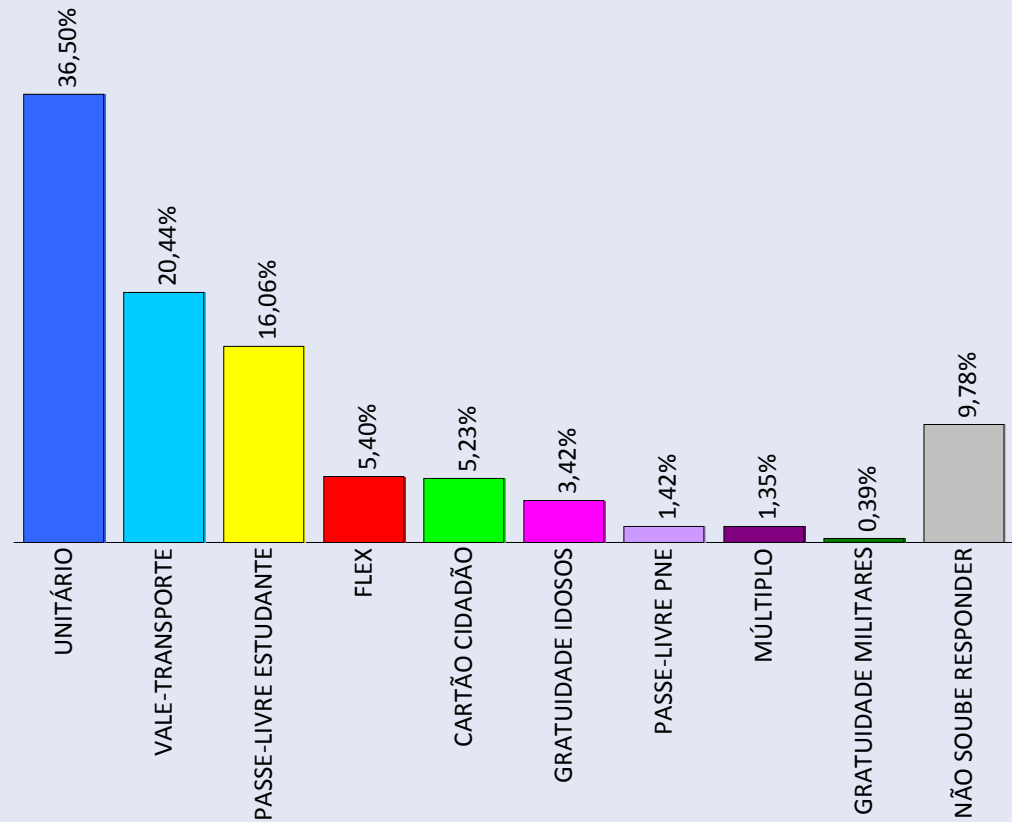
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
DIARIAMENTE E EM DIAS ÚTEIS	55,29%	66,44%	71,43%	75,00%	60,29%	69,01%	76,09%	58,00%	69,74%	61,90%	72,57%	65,68%	65,88%	53,24%	55,79%	64,95%	63,64%	72,12%	68,09%	66,43%	76,92%	80,77%	84,81%	81,20%
TRÊS VEZES POR SEMANA OU MAIS	6,83%	7,53%	4,76%	5,36%	16,18%	9,86%	10,87%	9,00%	9,21%	9,52%	5,49%	11,86%	15,29%	14,81%	16,84%	10,31%	12,73%	11,54%	6,38%	11,43%	6,41%	7,69%	5,06%	4,27%
DUAS VEZES POR SEMANA OU MENOS	9,25%	9,59%	4,76%	5,36%	5,88%	7,04%	4,35%	10,00%	6,58%	10,20%	7,17%	12,29%	10,59%	19,91%	18,95%	18,56%	16,36%	8,65%	14,89%	9,29%	12,82%	6,73%	5,06%	11,11%
APENAS NOS FINAIS DE SEMANA	4,85%	1,37%	8,33%	0,00%	2,94%	2,82%	0,00%	4,00%	1,32%	2,04%	2,53%	2,54%	2,35%	1,85%	1,05%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	2,56%	0,96%	2,53%	2,56%
RARAMENTE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,28%	3,85%	0,00%	0,85%
NÃO UTILIZA O METRÔ FREQUENTEMENTE	23,79%	15,07%	10,71%	14,29%	14,71%	11,27%	8,70%	19,00%	13,16%	16,33%	12,24%	7,63%	5,88%	10,19%	7,37%	5,15%	7,27%	7,69%	10,64%	12,14%	0,00%	0,00%	2,53%	0,00%

Tipo de cartão utilizado para acesso antes da implantação do bilhete único - em set/2017?

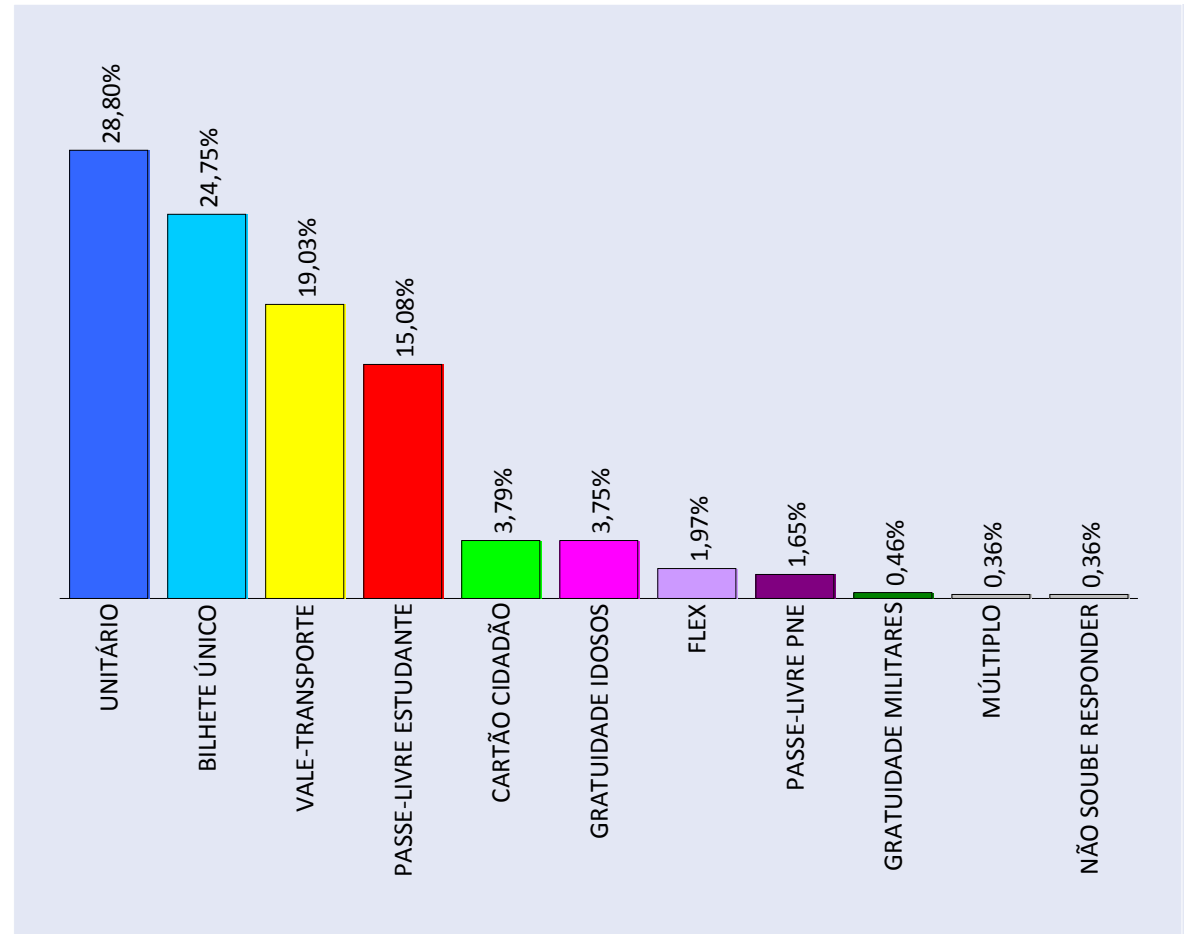
TIPO CARTÃO ANTES BILHETE ÚNICO

UNITÁRIO	1 109	36,50%
VALE-TRANSPORTE	621	20,44%
PASSE-LIVRE ESTUDANTE	488	16,06%
FLEX	164	5,40%
CARTÃO CIDADÃO	159	5,23%
GRATUIDADE IDOSOS	104	3,42%
PASSE-LIVRE PNE	43	1,42%
MÚLTIPLO	41	1,35%
GRATUIDADE MILITARES	12	0,39%
NÃO SOUBE RESPONDER	297	9,78%
Total	3 038	100,00%



Tipo de cartão utilizado para acesso após a implantação do bilhete único - em set/2017?

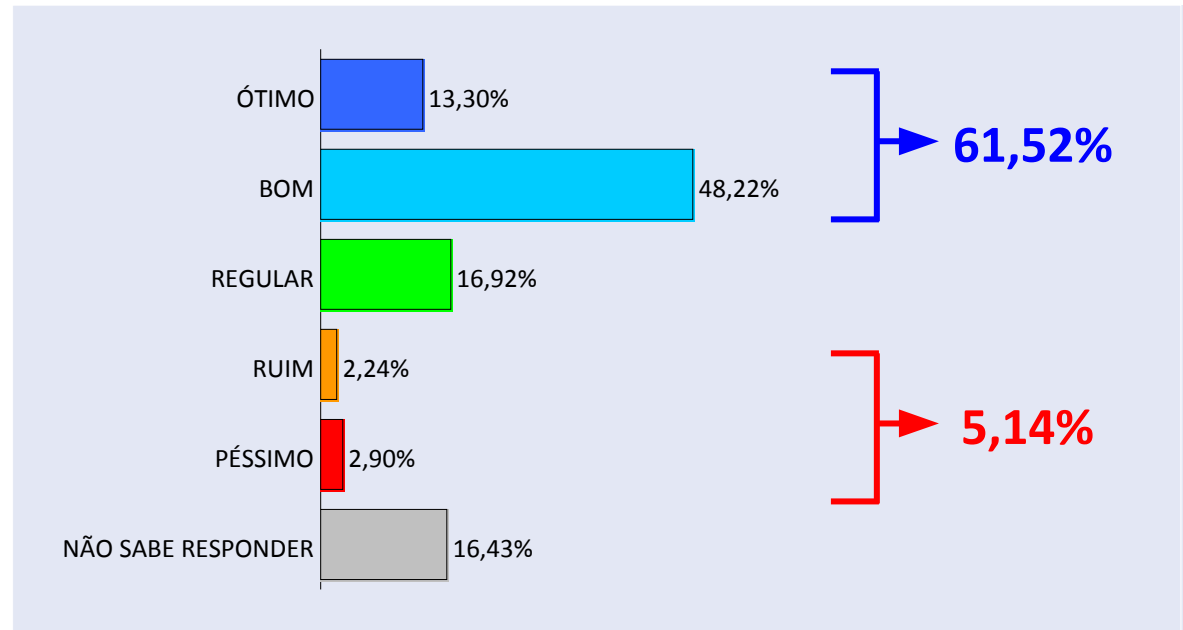
TIPO DE CARTÃO APÓS BILHETE ÚNICO		
UNITÁRIO	875	28,80%
BILHETE ÚNICO	752	24,75%
VALE-TRANSPORTE	578	19,03%
PASSE-LIVRE ESTUDANTE	458	15,08%
CARTÃO CIDADÃO	115	3,79%
GRATUIDADE IDOSOS	114	3,75%
FLEX	60	1,97%
PASSE-LIVRE PNE	50	1,65%
GRATUIDADE MILITARES	14	0,46%
MÚLTIPLO	11	0,36%
NÃO SOUBE RESPONDER	11	0,36%
Total	3 038	100,00%



BILHETERIA

Tempo de espera para atendimento na bilheteria:

TEMPO DE ESPERA		
ÓTIMO	404	13,30%
BOM	1 465	48,22%
REGULAR	514	16,92%
RUIM	68	2,24%
PÉSSIMO	88	2,90%
NÃO SABE RESPONDER	499	16,43%
Total	3 038	100,00%

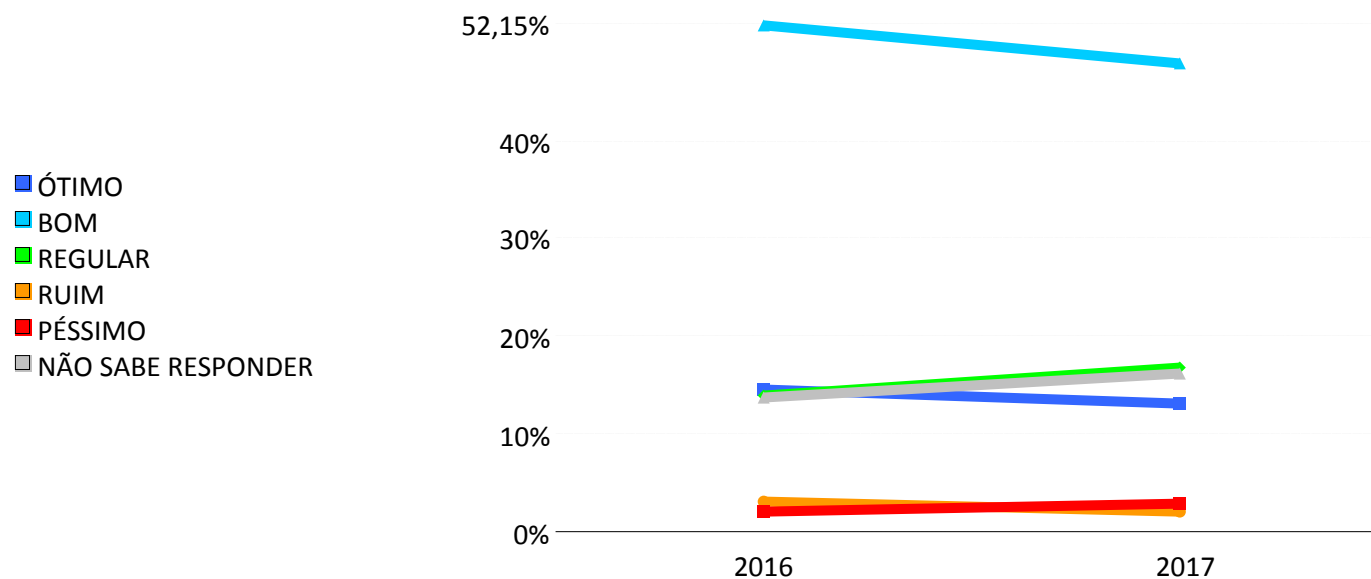


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	12,11%	11,81%	14,83%	13,43%	14,00%	10,20%	13,01%	8,57%	14,53%	14,42%	10,58%	20,62%	17,89%	23,53%	15,48%	17,72%	16,67%	18,42%	8,45%	4,41%	5,36%	16,36%	14,89%	2,17%
BOM	39,65%	47,26%	54,24%	46,30%	45,50%	47,62%	41,10%	57,86%	56,41%	49,04%	46,15%	47,42%	47,37%	35,29%	46,43%	54,43%	50,00%	51,32%	59,15%	63,24%	60,71%	49,09%	51,06%	58,70%
REGULAR	14,98%	21,10%	14,41%	20,83%	21,50%	19,05%	19,18%	12,14%	11,11%	25,96%	14,42%	14,43%	17,89%	16,47%	17,86%	12,66%	20,51%	19,74%	12,68%	13,24%	14,29%	14,55%	10,64%	13,04%
RUIM	3,74%	3,80%	3,39%	1,39%	1,00%	3,40%	3,42%	2,86%	0,85%	0,00%	1,92%	1,03%	1,05%	1,18%	1,19%	1,27%	1,28%	0,00%	4,23%	1,47%	0,00%	0,00%	4,26%	0,00%
PÉSSIMO	2,86%	3,38%	1,27%	4,17%	3,00%	3,40%	4,11%	3,57%	3,42%	1,92%	4,81%	2,06%	1,05%	1,18%	2,38%	5,06%	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%	7,14%	1,82%	6,38%	4,35%
NÃO SABE RESPONDER	26,65%	12,66%	11,86%	13,89%	15,00%	16,33%	19,18%	15,00%	13,68%	8,65%	22,12%	14,43%	14,74%	22,35%	16,67%	8,86%	11,54%	10,53%	15,49%	14,71%	12,50%	18,18%	12,77%	21,74%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
TEMPO DE ESPERA 2016	14,59%	52,15%	14,05%	3,25%	2,08%	13,88%	100,00%
TEMPO DE ESPERA 2017	13,30%	48,22%	16,92%	2,24%	2,90%	16,43%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	13,48%	12,33%	18,31%	9,26%	9,09%	11,43%	18,92%	18,97%	20,59%	17,24%	13,57%	10,04%	14,12%	16,59%	14,13%	17,53%	29,79%	10,10%	20,45%	15,04%	14,47%	14,71%	16,88%	10,34%
BOM	49,89%	52,05%	63,38%	68,52%	59,09%	47,14%	35,14%	49,74%	55,88%	51,03%	56,56%	56,77%	60,00%	51,18%	51,09%	44,33%	29,79%	53,54%	61,36%	45,86%	51,32%	54,90%	57,14%	46,55%
REGULAR	14,16%	16,44%	4,23%	9,26%	10,61%	14,29%	18,92%	10,26%	7,35%	13,10%	15,38%	14,85%	16,47%	15,64%	18,48%	15,46%	23,40%	18,18%	9,09%	17,29%	11,84%	10,78%	10,39%	14,66%
RUIM	3,82%	2,05%	0,00%	3,70%	0,00%	7,14%	2,70%	3,59%	4,41%	4,83%	1,36%	2,18%	1,18%	4,27%	3,26%	4,12%	4,26%	5,05%	6,82%	6,02%	0,00%	0,98%	1,30%	4,31%
PÉSSIMO	3,15%	2,74%	0,00%	1,85%	0,00%	0,00%	2,70%	1,54%	2,94%	2,07%	4,07%	1,31%	0,00%	1,90%	0,00%	3,09%	0,00%	1,01%	2,27%	3,01%	0,00%	2,94%	1,30%	3,45%
NÃO SABE RESPONDER	15,51%	14,38%	14,08%	7,41%	21,21%	20,00%	21,62%	15,90%	8,82%	11,72%	9,05%	14,85%	8,24%	10,43%	13,04%	15,46%	12,77%	12,12%	0,00%	12,78%	22,37%	15,69%	12,99%	20,69%

2017

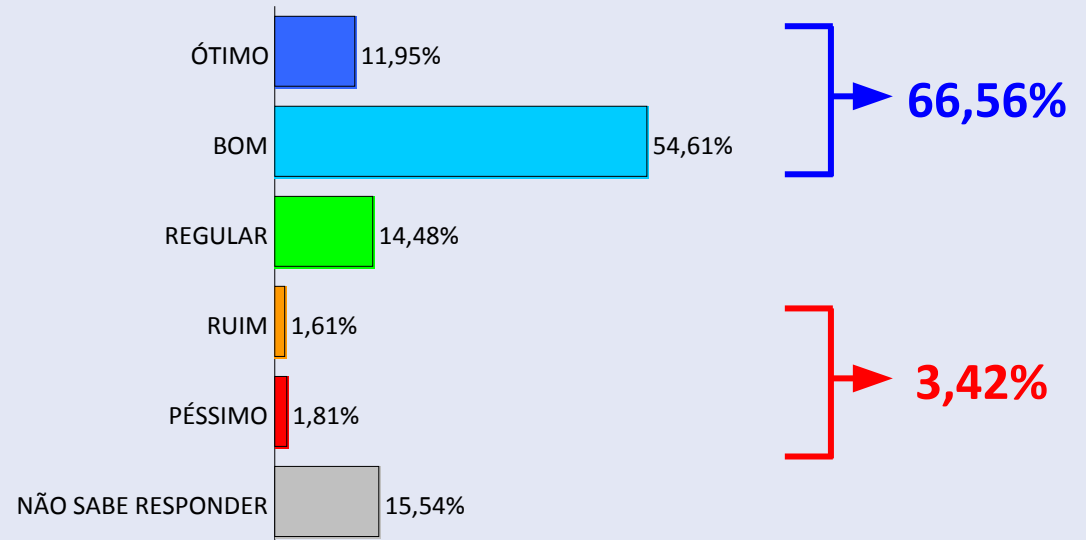
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	12,11%	13,01%	15,48%	5,36%	4,41%	8,45%	2,17%	14,00%	18,42%	10,20%	11,81%	14,83%	23,53%	13,43%	17,89%	20,62%	16,36%	10,58%	14,89%	8,57%	16,67%	14,42%	17,72%	14,53%
BOM	39,65%	41,10%	46,43%	60,71%	63,24%	59,15%	58,70%	45,50%	51,32%	47,62%	47,26%	54,24%	35,29%	46,30%	47,37%	47,42%	49,09%	46,15%	51,06%	57,86%	50,00%	49,04%	54,43%	56,41%
REGULAR	14,98%	19,18%	17,86%	14,29%	13,24%	12,68%	13,04%	21,50%	19,74%	19,05%	21,10%	14,41%	16,47%	20,83%	17,89%	14,43%	14,55%	14,42%	10,64%	12,14%	20,51%	25,96%	12,66%	11,11%
RUIM	3,74%	3,42%	1,19%	0,00%	1,47%	4,23%	0,00%	1,00%	0,00%	3,40%	3,80%	3,39%	1,18%	1,39%	1,05%	1,03%	0,00%	1,92%	4,26%	2,86%	1,28%	0,00%	1,27%	0,85%
PÉSSIMO	2,86%	4,11%	2,38%	7,14%	2,94%	0,00%	4,35%	3,00%	0,00%	3,40%	3,38%	1,27%	1,18%	4,17%	1,05%	2,06%	1,82%	4,81%	6,38%	3,57%	0,00%	1,92%	5,06%	3,42%
NÃO SABE RESPONDER	26,65%	19,18%	16,67%	12,50%	14,71%	15,49%	21,74%	15,00%	10,53%	16,33%	12,66%	11,86%	22,35%	13,89%	14,74%	14,43%	18,18%	22,12%	12,77%	15,00%	11,54%	8,65%	8,86%	13,68%

Atendimento do empregado da bilheteria:

ATENDIMENTO EMPREGADO BILHETERIA

ÓTIMO	363	11,95%
BOM	1 659	54,61%
REGULAR	440	14,48%
RUIM	49	1,61%
PÉSSIMO	55	1,81%
NÃO SABE RESPONDER	472	15,54%
Total	3 038	100,00%

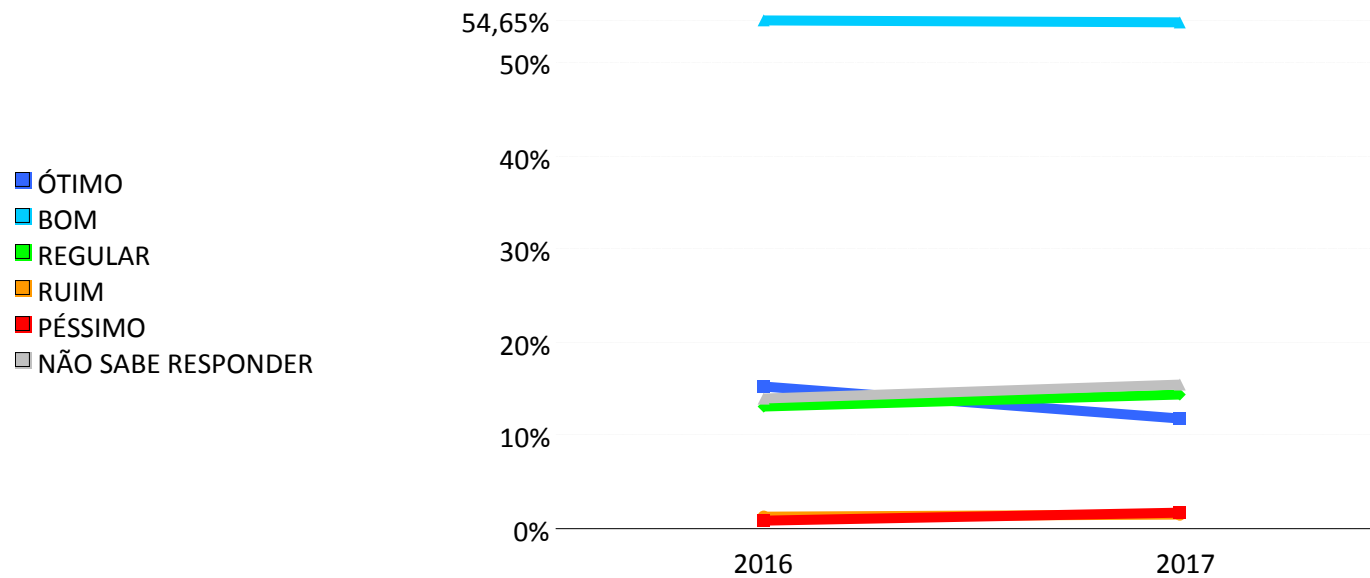


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	8,59%	8,86%	14,83%	10,19%	7,00%	10,88%	14,38%	14,29%	19,66%	12,50%	10,58%	13,40%	14,74%	14,12%	20,24%	13,92%	16,67%	19,74%	7,04%	8,82%	12,50%	10,91%	12,77%	6,52%
BOM	50,44%	56,54%	61,44%	56,94%	59,50%	45,58%	45,21%	52,14%	54,70%	63,46%	55,77%	56,70%	50,53%	50,59%	52,38%	63,29%	61,54%	46,05%	53,52%	61,76%	50,00%	58,18%	51,06%	60,87%
REGULAR	10,35%	20,68%	9,32%	18,06%	16,00%	25,85%	20,55%	15,00%	8,55%	13,46%	11,54%	12,37%	17,89%	14,12%	10,71%	7,59%	8,97%	17,11%	15,49%	13,24%	19,64%	10,91%	14,89%	13,04%
RUIM	1,76%	3,38%	3,39%	0,00%	0,50%	2,04%	0,68%	1,43%	1,71%	1,92%	1,92%	2,06%	2,11%	2,35%	1,19%	2,53%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,82%	2,13%	0,00%
PÉSSIMO	3,30%	1,27%	0,85%	0,93%	2,50%	2,72%	0,68%	1,43%	0,85%	0,00%	0,00%	1,03%	2,11%	2,35%	1,19%	2,53%	0,00%	1,32%	2,82%	2,94%	3,57%	3,64%	6,38%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	25,55%	9,28%	10,17%	13,89%	14,50%	12,93%	18,49%	15,71%	14,53%	8,65%	20,19%	14,43%	12,63%	16,47%	14,29%	10,13%	11,54%	15,79%	21,13%	13,24%	14,29%	14,55%	12,77%	19,57%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
ATENDIMENTO EMPREGADO BILHETERIA 2016	15,41%	54,65%	13,33%	1,47%	0,96%	14,18%	100,00%
ATENDIMENTO EMPREGADO BILHETERIA 2017	11,95%	54,61%	14,48%	1,61%	1,81%	15,54%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	15,51%	11,64%	14,08%	11,11%	15,15%	17,14%	21,62%	19,49%	19,12%	17,24%	20,36%	12,23%	12,94%	16,11%	13,04%	14,43%	25,53%	20,20%	15,91%	13,53%	13,16%	13,73%	11,69%	7,76%
BOM	52,81%	58,22%	52,11%	62,96%	51,52%	50,00%	48,65%	51,28%	57,35%	58,62%	56,56%	56,33%	49,41%	56,40%	58,70%	57,73%	38,30%	51,52%	65,91%	51,88%	50,00%	52,94%	64,94%	54,31%
REGULAR	14,38%	11,64%	15,49%	22,22%	12,12%	8,57%	5,41%	10,77%	10,29%	12,41%	12,22%	17,03%	22,35%	15,17%	9,78%	10,31%	12,77%	12,12%	15,91%	15,79%	13,16%	12,75%	7,79%	11,21%
RUIM	1,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	0,00%	1,03%	1,47%	2,07%	1,36%	1,75%	2,35%	0,47%	4,35%	0,00%	0,00%	4,04%	2,27%	0,00%	1,32%	0,98%	2,60%	6,03%
PÉSSIMO	0,67%	2,05%	2,82%	0,00%	0,00%	0,00%	2,70%	0,51%	2,94%	0,69%	0,90%	0,44%	1,18%	0,95%	1,09%	3,09%	4,26%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
NÃO SABE RESPONDER	15,51%	16,44%	15,49%	3,70%	21,21%	21,43%	21,62%	16,92%	8,82%	8,97%	8,60%	12,23%	11,76%	10,90%	13,04%	14,43%	19,15%	12,12%	0,00%	17,29%	22,37%	19,61%	12,99%	19,83%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	8,59%	14,38%	20,24%	12,50%	8,82%	7,04%	6,52%	7,00%	19,74%	10,88%	8,86%	14,83%	14,12%	10,19%	14,74%	13,40%	10,91%	10,58%	12,77%	14,29%	16,67%	12,50%	13,92%	19,66%
BOM	50,44%	45,21%	52,38%	50,00%	61,76%	53,52%	60,87%	59,50%	46,05%	45,58%	56,54%	61,44%	50,59%	56,94%	50,53%	56,70%	58,18%	55,77%	51,06%	52,14%	61,54%	63,46%	63,29%	54,70%
REGULAR	10,35%	20,55%	10,71%	19,64%	13,24%	15,49%	13,04%	16,00%	17,11%	25,85%	20,68%	9,32%	14,12%	18,06%	17,89%	12,37%	10,91%	11,54%	14,89%	15,00%	8,97%	13,46%	7,59%	8,55%
RUIM	1,76%	0,68%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%	2,04%	3,38%	3,39%	2,35%	0,00%	2,11%	2,06%	1,82%	1,92%	2,13%	1,43%	1,28%	1,92%	2,53%	1,71%
PÉSSIMO	3,30%	0,68%	1,19%	3,57%	2,94%	2,82%	0,00%	2,50%	1,32%	2,72%	1,27%	0,85%	2,35%	0,93%	2,11%	1,03%	3,64%	0,00%	6,38%	1,43%	0,00%	0,00%	2,53%	0,85%
NÃO SABE RESPONDER	25,55%	18,49%	14,29%	14,29%	13,24%	21,13%	19,57%	14,50%	15,79%	12,93%	9,28%	10,17%	16,47%	13,89%	12,63%	14,43%	14,55%	20,19%	12,77%	15,71%	11,54%	8,65%	10,13%	14,53%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO ATENDIMENTO

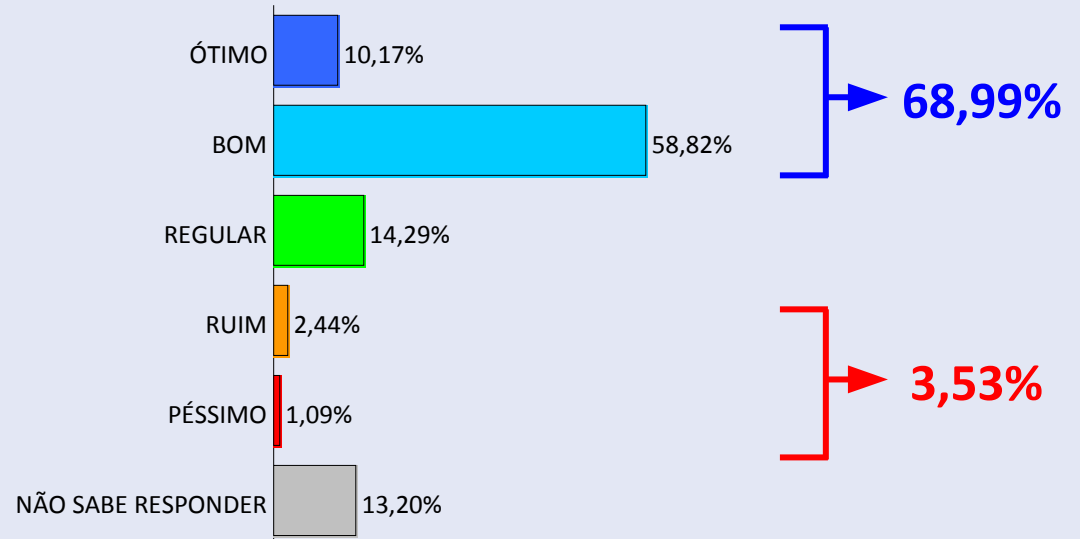
SEM EDUCAÇÃO	33	31,73%
NÃO ATENDE BEM	13	12,50%
DEVAGAR	5	4,81%
FALTA FUNCIONÁRIO	5	4,81%
DEMORA	5	4,81%
MAL ATENDIDO	3	2,88%
MAU HUMOR	3	2,88%
FALTA DE COMUNICAÇÃO	3	2,88%
NÃO OLHA NA CARA	3	2,88%
SEM COMUNICAÇÃO	3	2,88%
NÃO CUMPRIMENTAM	2	1,92%
PIOR QUE PÉSSIMO	2	1,92%
SÓ CONVERSAM E NÃO ATENDE	2	1,92%
GREVE	1	0,96%
NÃO CONVERSA	1	0,96%
INDIFERENTE	1	0,96%
NÃO DÁ ATENÇÃO	1	0,96%

RUIM OU PÉSSIMO ATENDIMENTO

GROSSEIRO	1	0,96%
NÃO RESPEITA	1	0,96%
NÃO RESPONDEM	1	0,96%
NÃO SABE ATENDER	1	0,96%
ESTRESSADO	1	0,96%
NÃO TEM COMUNICAÇÃO	1	0,96%
NÃO TEM VONTADE	1	0,96%
PERDE TEMPO	1	0,96%
MAL INFORMADOS	1	0,96%
HORÁRIO DE PICO	1	0,96%
CHEIO	1	0,96%
SEM PREPARO	1	0,96%
SISTEMA FORA DO AR	1	0,96%
FICA NO CELULAR	1	0,96%
SÓ VENDE DE 1	1	0,96%
TRATAM MAL	1	0,96%
NÃO SABE RESPONDER	2	1,92%

Sistema de bilhetagem utilizado no METRÔ-DF:

SISTEMA DE BILHETAGEM		
ÓTIMO	309	10,17%
BOM	1 787	58,82%
REGULAR	434	14,29%
RUIM	74	2,44%
PÉSSIMO	33	1,09%
NÃO SABE RESPONDER	401	13,20%
Total	3 038	100,00%

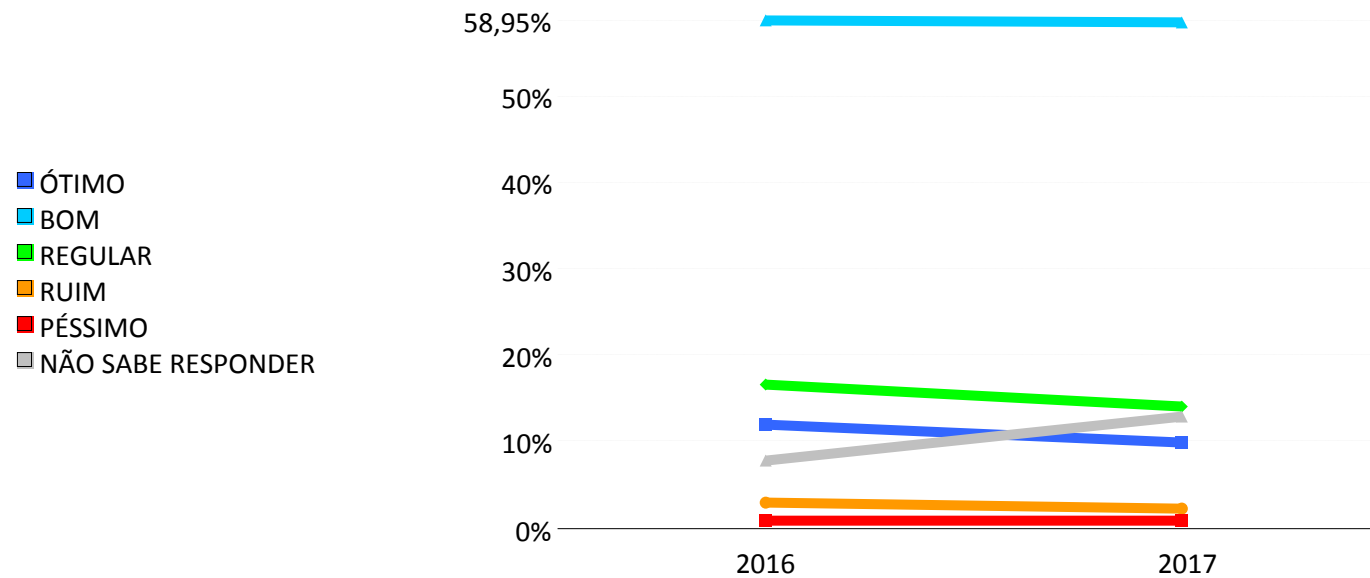


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	7,27%	7,17%	12,29%	10,65%	8,50%	10,88%	10,27%	13,57%	13,68%	11,54%	6,73%	16,49%	12,63%	10,59%	17,86%	8,86%	8,97%	10,53%	9,86%	7,35%	10,71%	10,91%	8,51%	6,52%
BOM	50,66%	60,34%	67,37%	56,48%	56,50%	61,90%	58,90%	55,00%	63,25%	68,27%	55,77%	56,70%	60,00%	62,35%	57,14%	67,09%	58,97%	57,89%	52,11%	58,82%	71,43%	61,82%	70,21%	50,00%
REGULAR	14,10%	20,25%	10,17%	17,13%	14,00%	12,24%	16,44%	14,29%	9,40%	11,54%	19,23%	13,40%	12,63%	16,47%	11,90%	12,66%	19,23%	17,11%	19,72%	11,76%	3,57%	12,73%	4,26%	17,39%
RUIM	4,19%	2,11%	1,27%	2,31%	2,00%	4,08%	3,42%	0,71%	0,85%	0,96%	2,88%	2,06%	3,16%	0,00%	2,38%	3,80%	1,28%	1,32%	1,41%	7,35%	3,57%	0,00%	0,00%	2,17%
PÉSSIMO	1,98%	0,42%	0,85%	0,93%	2,00%	0,68%	0,68%	1,43%	0,00%	0,00%	1,92%	0,00%	1,05%	0,00%	1,19%	1,27%	0,00%	2,63%	1,41%	1,47%	1,79%	0,00%	2,13%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	21,81%	9,70%	8,05%	12,50%	17,00%	10,20%	10,27%	15,00%	12,82%	7,69%	13,46%	11,34%	10,53%	10,59%	9,52%	6,33%	11,54%	10,53%	15,49%	13,24%	8,93%	14,55%	14,89%	23,91%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
SISTEMA DE BILHETAGEM 2016	12,10%	58,95%	16,75%	3,14%	1,06%	8,00%	100,00%
SISTEMA DE BILHETAGEM 2017	10,17%	58,82%	14,29%	2,44%	1,09%	13,20%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	11,91%	9,59%	14,08%	14,81%	16,67%	11,43%	18,92%	14,36%	11,76%	20,00%	13,12%	14,85%	15,29%	9,95%	8,70%	8,25%	8,51%	11,11%	11,36%	11,28%	7,89%	11,76%	2,60%	8,62%
BOM	57,98%	53,42%	59,15%	61,11%	50,00%	58,57%	48,65%	63,59%	64,71%	53,10%	61,54%	59,39%	50,59%	58,77%	61,96%	57,73%	46,81%	53,54%	65,91%	62,41%	57,89%	67,65%	74,03%	58,62%
REGULAR	17,53%	25,34%	14,08%	16,67%	19,70%	12,86%	18,92%	11,79%	17,65%	16,55%	18,55%	15,72%	21,18%	17,06%	15,22%	13,40%	25,53%	20,20%	15,91%	12,03%	17,11%	11,76%	14,29%	16,38%
RUIM	2,92%	4,79%	0,00%	5,56%	3,03%	4,29%	2,70%	2,56%	1,47%	2,76%	1,81%	2,62%	1,18%	3,79%	2,17%	4,12%	6,38%	2,02%	2,27%	0,75%	5,26%	1,96%	5,19%	9,48%
PÉSSIMO	1,57%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	2,70%	0,00%	0,00%	1,38%	0,90%	0,87%	2,35%	0,47%	1,09%	2,06%	0,00%	3,03%	0,00%	0,75%	2,63%	0,98%	0,00%	0,86%
NÃO SABE RESPONDER	8,09%	6,16%	12,68%	1,85%	10,61%	10,00%	8,11%	7,69%	4,41%	6,21%	4,07%	6,55%	9,41%	9,95%	10,87%	14,43%	12,77%	10,10%	4,55%	12,78%	9,21%	5,88%	3,90%	6,03%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	7,27%	10,27%	17,86%	10,71%	7,35%	9,86%	6,52%	8,50%	10,53%	10,88%	7,17%	12,29%	10,59%	10,65%	12,63%	16,49%	10,91%	6,73%	8,51%	13,57%	8,97%	11,54%	8,86%	13,68%
BOM	50,66%	58,90%	57,14%	71,43%	58,82%	52,11%	50,00%	56,50%	57,89%	61,90%	60,34%	67,37%	62,35%	56,48%	60,00%	56,70%	61,82%	55,77%	70,21%	55,00%	58,97%	68,27%	67,09%	63,25%
REGULAR	14,10%	16,44%	11,90%	3,57%	11,76%	19,72%	17,39%	14,00%	17,11%	12,24%	20,25%	10,17%	16,47%	17,13%	12,63%	13,40%	12,73%	19,23%	4,26%	14,29%	19,23%	11,54%	12,66%	9,40%
RUIM	4,19%	3,42%	2,38%	3,57%	7,35%	1,41%	2,17%	2,00%	1,32%	4,08%	2,11%	1,27%	0,00%	2,31%	3,16%	2,06%	0,00%	2,88%	0,00%	0,71%	1,28%	0,96%	3,80%	0,85%
PÉSSIMO	1,98%	0,68%	1,19%	1,79%	1,47%	1,41%	0,00%	2,00%	2,63%	0,68%	0,42%	0,85%	0,00%	0,93%	1,05%	0,00%	0,00%	1,92%	2,13%	1,43%	0,00%	0,00%	1,27%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	21,81%	10,27%	9,52%	8,93%	13,24%	15,49%	23,91%	17,00%	10,53%	10,20%	9,70%	8,05%	10,59%	12,50%	10,53%	11,34%	14,55%	13,46%	14,89%	15,00%	11,54%	7,69%	6,33%	12,82%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO SISTEMA BILHETAGEM

TRAVA	22	20,56%
FALHA	16	14,95%
PREÇO	8	7,48%
DEMORA	7	6,54%
SÓ PODE COMPRAR 1	6	5,61%
LENTO	4	3,74%
PRECISA ATUALIZAR	4	3,74%
POUCAS CATRACAS	2	1,87%
QUEBRA	2	1,87%
DEVIA SER COMO SÃO PAULO	1	0,93%
BUROCRACIA PARA CONSEGUIR CARTÃO	1	0,93%
FILA GRANDE	1	0,93%
GASTA MUITO	1	0,93%
CATRACA RUIM	1	0,93%
LIBERA EM ALGUNS MOMENTOS	1	0,93%
MUITA FILA	1	0,93%
MUITOS DEFEITOS	1	0,93%
NÃO FALA O SALDO	1	0,93%
NÃO FAZ INTEGRAÇÃO	1	0,93%
NÃO GOSTA	1	0,93%

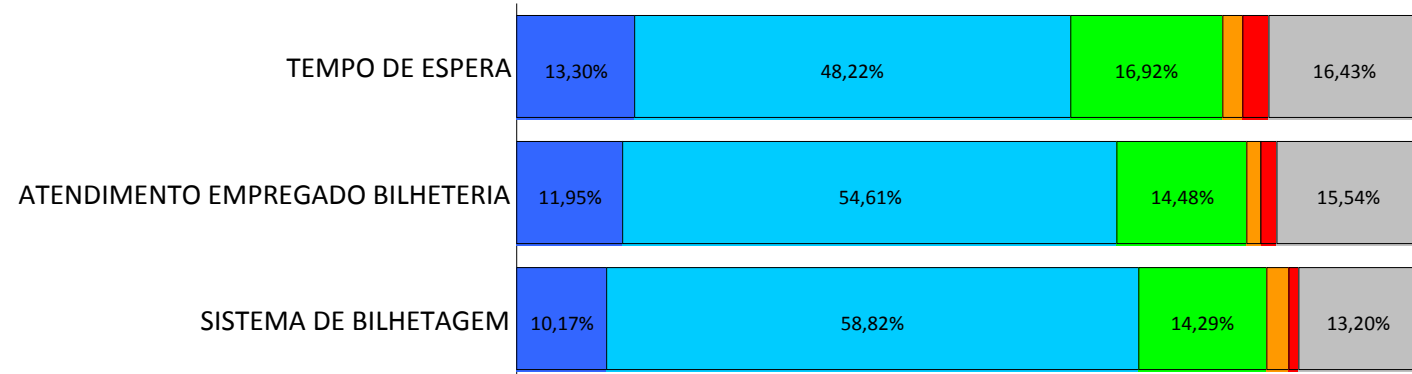
RUIM OU PÉSSIMO SISTEMA BILHETAGEM

NÃO PASSA CARTÃO	1	0,93%
NÃO PASSA CT	1	0,93%
NÃO PASSOU HOJE	1	0,93%
CATRACAS NÃO FUNCIONAM CORRETAMENTE	1	0,93%
NÃO TEM INFORMAÇÃO	1	0,93%
NÃO É PRÁTICO	1	0,93%
PAGA 2 PASSAGENS	1	0,93%
DEVAGAR	1	0,93%
POUCO ATENDENTE	1	0,93%
POUCO CAIXA	1	0,93%
POUCO PASSE	1	0,93%
DEMOROU PARA FAZER CARTÃO	1	0,93%
CATRACA MACHUCA	1	0,93%
DEVERIA VENDER MAIS	1	0,93%
SEMPRE FECHADO	1	0,93%
COBRA A MAIS	1	0,93%
ANTIGO	1	0,93%
ULTRAPASSADO	1	0,93%
VENDER MAIS	1	0,93%
NÃO SABE RESPONDER	6	5,61%

Comparativo

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
TEMPO DE ESPERA	13,30%	48,22%	16,92%	2,24%	2,90%	16,43%	100,00%
ATENDIMENTO EMPREGADO BILHETERIA	11,95%	54,61%	14,48%	1,61%	1,81%	15,54%	100,00%
SISTEMA DE BILHETAGEM	10,17%	58,82%	14,29%	2,44%	1,09%	13,20%	100,00%

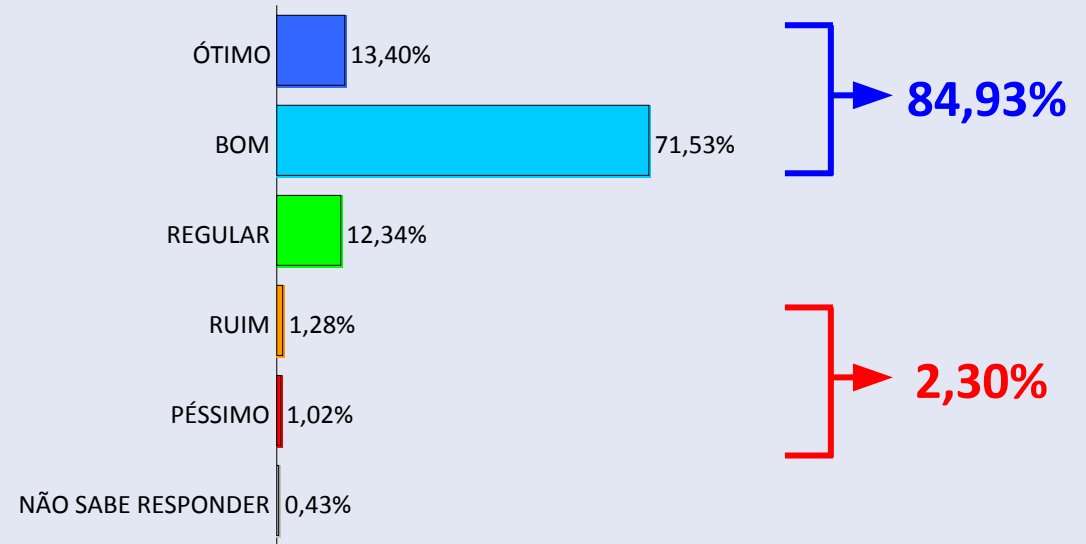
- ÓTIMO
- BOM
- REGULAR
- RUIM
- PÉSSIMO
- NÃO SABE RESPONDER



INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES Iluminação das estações:

ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES

ÓTIMO	407	13,40%
BOM	2 173	71,53%
REGULAR	375	12,34%
RUIM	39	1,28%
PÉSSIMO	31	1,02%
NÃO SABE RESPONDER	13	0,43%
Total	3 038	100,00%

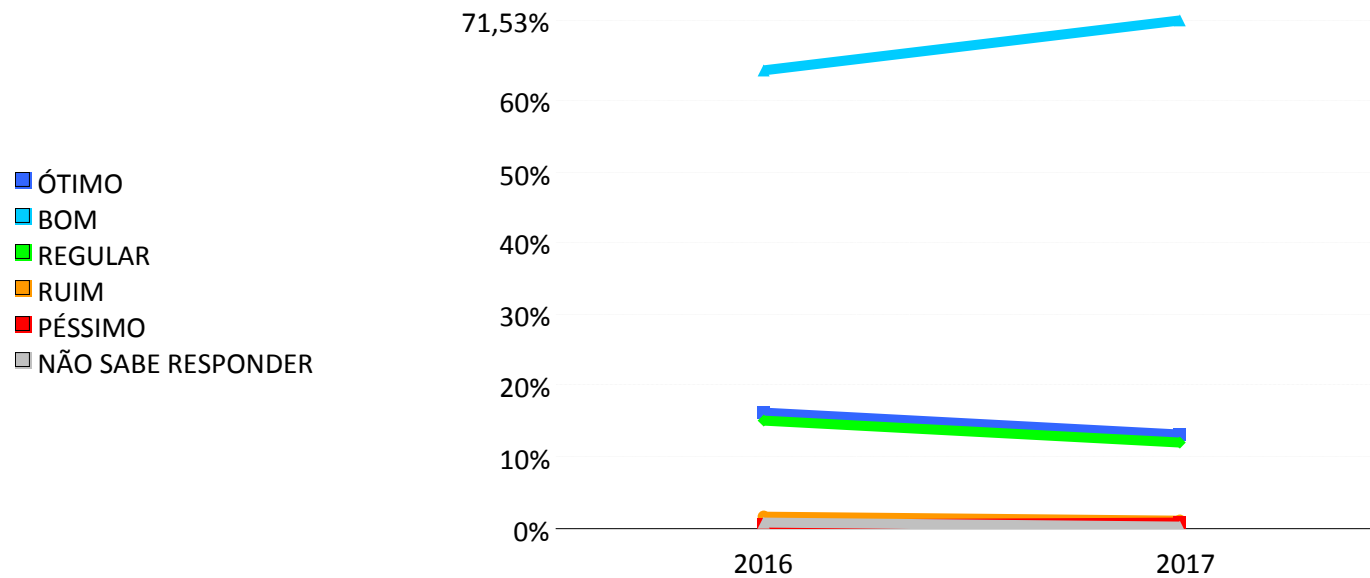


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	9,47%	8,02%	14,41%	18,06%	13,50%	14,97%	17,81%	11,43%	21,37%	11,54%	9,62%	14,43%	13,68%	12,94%	26,19%	7,59%	20,51%	7,89%	9,86%	10,29%	19,64%	14,55%	6,38%	21,74%
BOM	72,69%	79,32%	69,49%	69,44%	67,00%	74,83%	60,27%	75,71%	64,96%	67,31%	78,85%	70,10%	76,84%	71,76%	66,67%	75,95%	69,23%	72,37%	67,61%	72,06%	71,43%	78,18%	78,72%	67,39%
REGULAR	13,88%	9,28%	12,29%	10,65%	17,50%	8,84%	19,18%	10,71%	11,11%	18,27%	10,58%	13,40%	8,42%	15,29%	7,14%	10,13%	8,97%	18,42%	18,31%	11,76%	5,36%	7,27%	8,51%	6,52%
RUIM	2,20%	1,69%	2,12%	0,93%	0,50%	0,68%	1,37%	1,43%	0,00%	0,96%	0,00%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	2,82%	2,94%	1,79%	0,00%	6,38%	2,17%
PÉSSIMO	1,32%	1,27%	0,85%	0,93%	1,00%	0,68%	1,37%	0,00%	1,71%	0,96%	0,96%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	3,80%	1,28%	0,00%	1,41%	2,94%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,44%	0,42%	0,85%	0,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,71%	0,85%	0,96%	0,00%	0,00%	1,05%	0,00%	0,00%	2,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES 2016	16,54%	64,66%	15,31%	1,81%	0,62%	1,06%	100,00%
ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES 2017	13,40%	71,53%	12,34%	1,28%	1,02%	0,43%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	15,96%	13,70%	8,45%	16,67%	19,70%	10,00%	24,32%	17,95%	20,59%	21,38%	19,46%	18,34%	27,06%	14,69%	19,57%	16,49%	19,15%	17,17%	11,36%	15,04%	3,95%	14,71%	9,09%	17,24%
BOM	64,27%	65,75%	80,28%	70,37%	66,67%	68,57%	62,16%	62,05%	61,76%	60,69%	61,54%	61,14%	58,82%	68,25%	61,96%	64,95%	53,19%	66,67%	72,73%	68,42%	67,11%	70,59%	63,64%	62,93%
REGULAR	16,85%	17,12%	11,27%	11,11%	10,61%	20,00%	10,81%	16,41%	11,76%	13,79%	13,12%	17,03%	11,76%	15,17%	14,13%	16,49%	23,40%	12,12%	13,64%	16,54%	26,32%	9,80%	14,29%	15,52%
RUIM	1,80%	3,42%	0,00%	1,85%	1,52%	1,43%	2,70%	1,54%	2,94%	2,07%	3,62%	1,75%	2,35%	1,42%	1,09%	1,03%	0,00%	3,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,98%	5,19%	0,86%
PÉSSIMO	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	0,51%	2,94%	0,00%	1,81%	0,44%	0,00%	0,47%	2,17%	0,00%	4,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%
NÃO SABE RESPONDER	0,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,54%	0,00%	2,07%	0,45%	1,31%	0,00%	0,00%	1,09%	1,03%	0,00%	1,01%	2,27%	0,00%	2,63%	3,92%	7,79%	2,59%

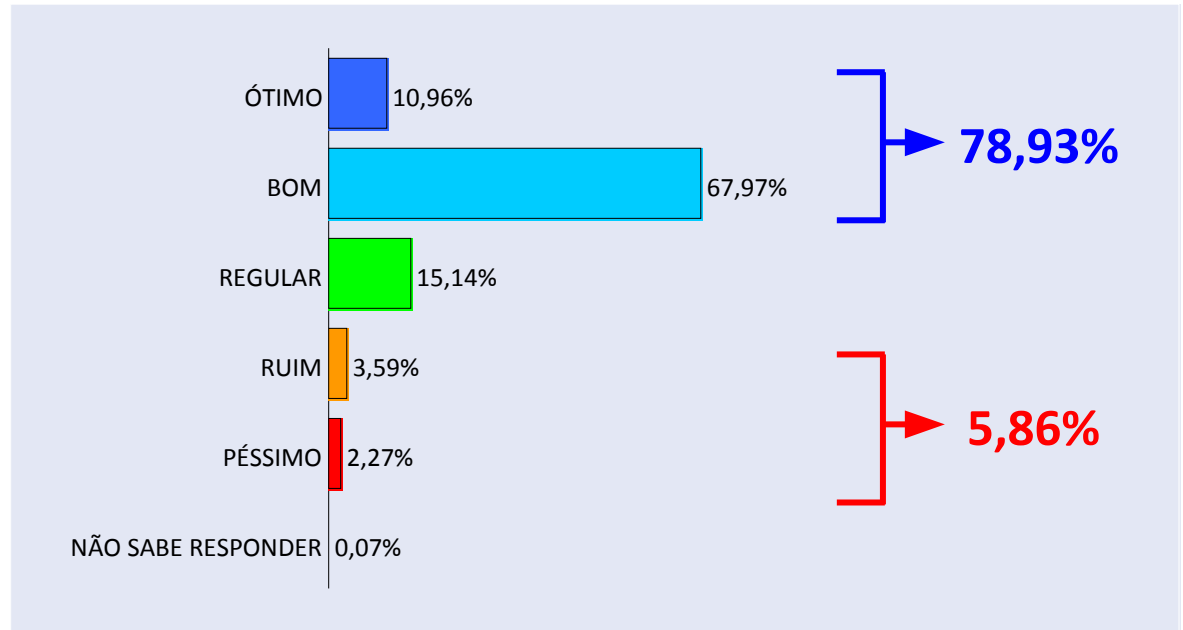
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	9,47%	17,81%	26,19%	19,64%	10,29%	9,86%	21,74%	13,50%	7,89%	14,97%	8,02%	14,41%	12,94%	18,06%	13,68%	14,43%	14,55%	9,62%	6,38%	11,43%	20,51%	11,54%	7,59%	21,37%
BOM	72,69%	60,27%	66,67%	71,43%	72,06%	67,61%	67,39%	67,00%	72,37%	74,83%	79,32%	69,49%	71,76%	69,44%	76,84%	70,10%	78,18%	78,85%	78,72%	75,71%	69,23%	67,31%	75,95%	64,96%
REGULAR	13,88%	19,18%	7,14%	5,36%	11,76%	18,31%	6,52%	17,50%	18,42%	8,84%	9,28%	12,29%	15,29%	10,65%	8,42%	13,40%	7,27%	10,58%	8,51%	10,71%	8,97%	18,27%	10,13%	11,11%
RUIM	2,20%	1,37%	0,00%	1,79%	2,94%	2,82%	2,17%	0,50%	1,32%	0,68%	1,69%	2,12%	0,00%	0,93%	0,00%	1,03%	0,00%	0,00%	6,38%	1,43%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	1,32%	1,37%	0,00%	1,79%	2,94%	1,41%	0,00%	1,00%	0,00%	0,68%	1,27%	0,85%	0,00%	0,93%	0,00%	1,03%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%	1,28%	0,96%	3,80%	1,71%
NÃO SABE RESPONDER	0,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,50%	0,00%	0,00%	0,42%	0,85%	0,00%	0,00%	1,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	0,00%	0,96%	2,53%	0,85%

Ventilação das estações:

VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES		
ÓTIMO	333	10,96%
BOM	2 065	67,97%
REGULAR	460	15,14%
RUIM	109	3,59%
PÉSSIMO	69	2,27%
NÃO SABE RESPONDER	2	0,07%
Total	3 038	100,00%

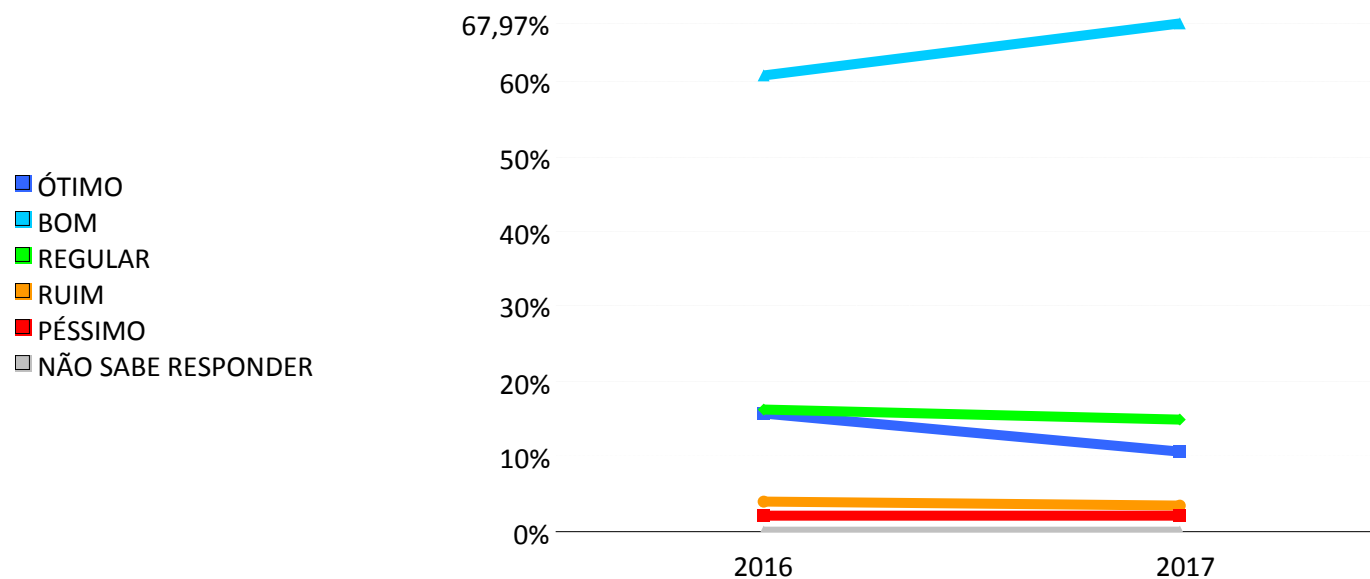


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	4,41%	6,75%	15,68%	12,50%	15,00%	12,24%	4,11%	13,57%	18,80%	18,27%	10,58%	14,43%	12,63%	9,41%	11,90%	11,39%	19,23%	19,74%	4,23%	2,94%	5,36%	12,73%	8,51%	13,04%
BOM	63,44%	79,32%	66,95%	50,93%	70,50%	68,03%	56,16%	75,00%	70,09%	66,35%	72,12%	68,04%	72,63%	70,59%	61,90%	79,75%	73,08%	65,79%	69,01%	72,06%	60,71%	85,45%	76,60%	76,09%
REGULAR	19,38%	10,97%	13,98%	25,46%	12,00%	12,93%	27,40%	9,29%	10,26%	13,46%	17,31%	10,31%	10,53%	15,29%	21,43%	8,86%	3,85%	11,84%	21,13%	16,18%	25,00%	1,82%	8,51%	6,52%
RUIM	8,15%	1,69%	2,12%	8,80%	1,00%	5,44%	3,42%	1,43%	0,85%	0,00%	0,00%	6,19%	0,00%	3,53%	1,19%	0,00%	3,85%	1,32%	4,23%	4,41%	1,79%	0,00%	6,38%	4,35%
PÉSSIMO	4,41%	1,27%	1,27%	2,31%	1,50%	1,36%	8,90%	0,71%	0,00%	1,92%	0,00%	1,03%	4,21%	1,18%	2,38%	0,00%	0,00%	1,32%	1,41%	4,41%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES 2016	15,93%	61,18%	16,40%	4,17%	2,15%	0,17%	100,00%
VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES 2017	10,96%	67,97%	15,14%	3,59%	2,27%	0,07%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	14,16%	7,53%	8,45%	9,26%	25,76%	5,71%	18,92%	17,44%	23,53%	20,00%	21,27%	16,59%	22,35%	11,37%	14,13%	11,34%	12,77%	16,16%	15,91%	18,05%	15,79%	17,65%	24,68%	17,24%
BOM	59,55%	50,00%	71,83%	57,41%	53,03%	64,29%	59,46%	64,10%	60,29%	49,66%	60,63%	65,94%	57,65%	58,29%	65,22%	64,95%	63,83%	67,68%	65,91%	62,41%	65,79%	66,67%	64,94%	62,93%
REGULAR	17,53%	30,82%	16,90%	22,22%	9,09%	12,86%	10,81%	12,82%	13,24%	22,07%	13,57%	14,41%	15,29%	22,75%	17,39%	18,56%	14,89%	12,12%	11,36%	15,04%	15,79%	9,80%	7,79%	15,52%
RUIM	6,29%	7,53%	1,41%	5,56%	9,09%	8,57%	5,41%	3,08%	1,47%	6,21%	4,07%	1,31%	4,71%	5,69%	3,26%	4,12%	2,13%	2,02%	0,00%	2,26%	2,63%	2,94%	1,30%	1,72%
PÉSSIMO	2,47%	4,11%	1,41%	5,56%	3,03%	7,14%	2,70%	2,05%	1,47%	2,07%	0,45%	1,75%	0,00%	1,90%	0,00%	0,00%	6,38%	2,02%	6,82%	2,26%	0,00%	1,96%	1,30%	2,59%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	2,70%	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,98%	0,00%	0,00%

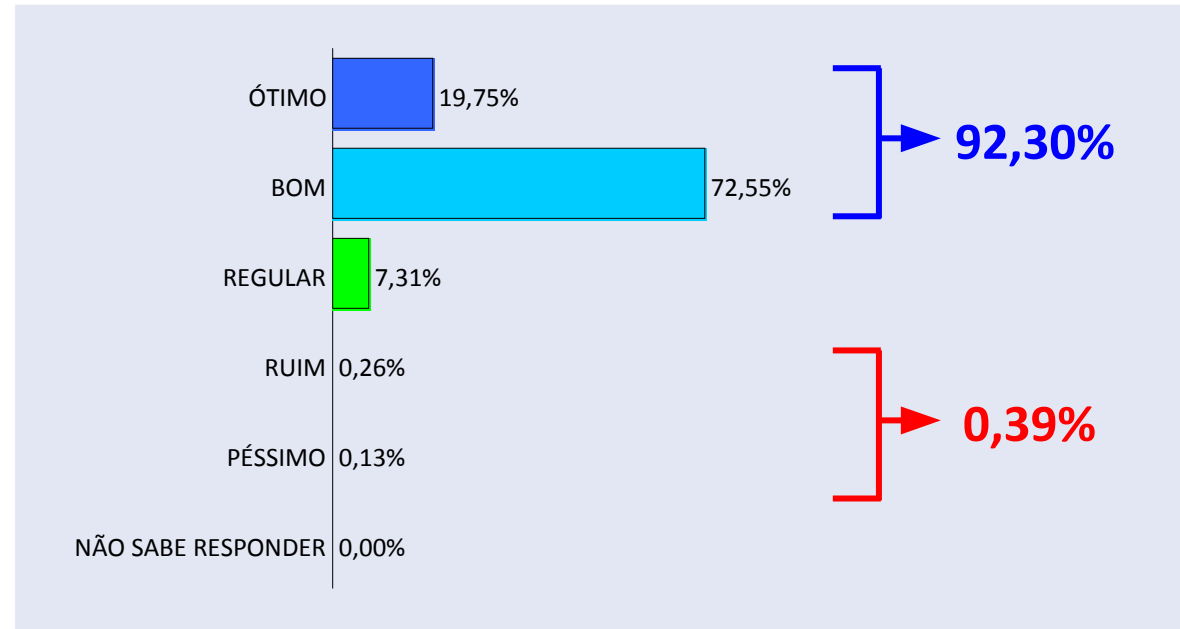
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	4,41%	4,11%	11,90%	5,36%	2,94%	4,23%	13,04%	15,00%	19,74%	12,24%	6,75%	15,68%	9,41%	12,50%	12,63%	14,43%	12,73%	10,58%	8,51%	13,57%	19,23%	18,27%	11,39%	18,80%
BOM	63,44%	56,16%	61,90%	60,71%	72,06%	69,01%	76,09%	70,50%	65,79%	68,03%	79,32%	66,95%	70,59%	50,93%	72,63%	68,04%	85,45%	72,12%	76,60%	75,00%	73,08%	66,35%	79,75%	70,09%
REGULAR	19,38%	27,40%	21,43%	25,00%	16,18%	21,13%	6,52%	12,00%	11,84%	12,93%	10,97%	13,98%	15,29%	25,46%	10,53%	10,31%	1,82%	17,31%	8,51%	9,29%	3,85%	13,46%	8,86%	10,26%
RUIM	8,15%	3,42%	1,19%	1,79%	4,41%	4,23%	4,35%	1,00%	1,32%	5,44%	1,69%	2,12%	3,53%	8,80%	0,00%	6,19%	0,00%	0,00%	6,38%	1,43%	3,85%	0,00%	0,00%	0,85%
PÉSSIMO	4,41%	8,90%	2,38%	7,14%	4,41%	1,41%	0,00%	1,50%	1,32%	1,36%	1,27%	1,27%	1,18%	2,31%	4,21%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	0,00%	1,92%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,22%	0,00%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Limpeza e conservação nas estações:

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO		
ÓTIMO	600	19,75%
BOM	2 204	72,55%
REGULAR	222	7,31%
RUIM	8	0,26%
PÉSSIMO	4	0,13%
NÃO SABE RESPONDER	0	0,00%
Total	3 038	100,00%

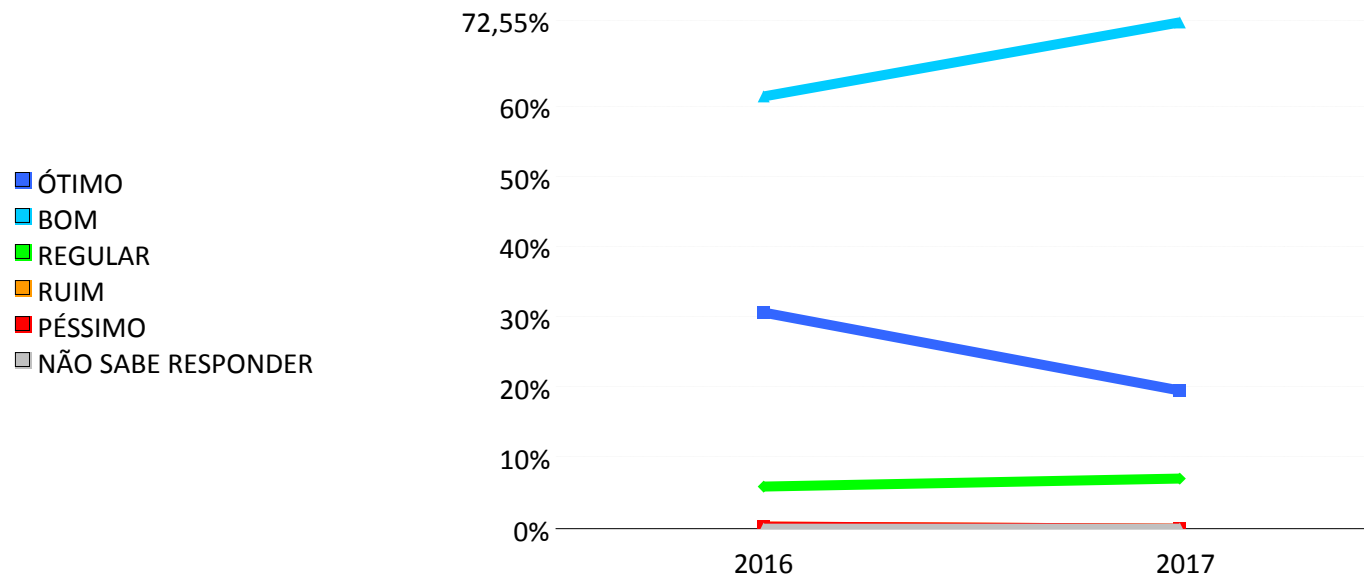


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	12,56%	16,88%	22,88%	25,93%	20,50%	19,73%	25,34%	17,14%	23,08%	19,23%	8,65%	25,77%	26,32%	16,47%	36,90%	13,92%	24,36%	19,74%	22,54%	20,59%	32,14%	14,55%	6,38%	15,22%
BOM	77,09%	75,11%	71,19%	64,35%	71,50%	72,79%	66,44%	78,57%	66,67%	74,04%	83,65%	69,07%	64,21%	78,82%	58,33%	78,48%	64,10%	69,74%	73,24%	72,06%	58,93%	85,45%	91,49%	80,43%
REGULAR	9,91%	8,02%	5,93%	8,80%	8,00%	6,80%	6,85%	3,57%	10,26%	6,73%	6,73%	5,15%	9,47%	3,53%	4,76%	7,59%	10,26%	10,53%	4,23%	5,88%	8,93%	0,00%	2,13%	4,35%
RUIM	0,44%	0,00%	0,00%	0,46%	0,00%	0,00%	1,37%	0,71%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	0,00%	0,00%	0,00%	0,46%	0,00%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,28%	0,00%	0,00%	1,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO 2016	31,00%	61,96%	6,15%	0,55%	0,34%	0,00%	100,00%
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO 2017	19,75%	72,55%	7,31%	0,26%	0,13%	0,00%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	28,99%	26,71%	22,54%	38,89%	37,88%	34,29%	43,24%	29,74%	45,59%	36,55%	32,13%	35,81%	38,82%	26,54%	32,61%	31,96%	40,43%	19,19%	34,09%	27,82%	25,00%	25,49%	25,97%	31,90%
BOM	63,15%	61,64%	66,20%	55,56%	56,06%	57,14%	56,76%	62,05%	51,47%	60,00%	62,90%	61,14%	51,76%	62,56%	61,96%	59,79%	57,45%	70,71%	59,09%	64,66%	67,11%	65,69%	70,13%	62,93%
REGULAR	6,97%	8,90%	11,27%	5,56%	4,55%	7,14%	0,00%	7,69%	1,47%	2,76%	4,98%	2,62%	7,06%	9,00%	4,35%	7,22%	2,13%	9,09%	6,82%	7,52%	7,89%	6,86%	3,90%	4,31%
RUIM	0,45%	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,44%	2,35%	1,90%	1,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,96%	0,00%	0,86%
PÉSSIMO	0,45%	1,37%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	0,51%	1,47%	0,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,03%	0,00%	1,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

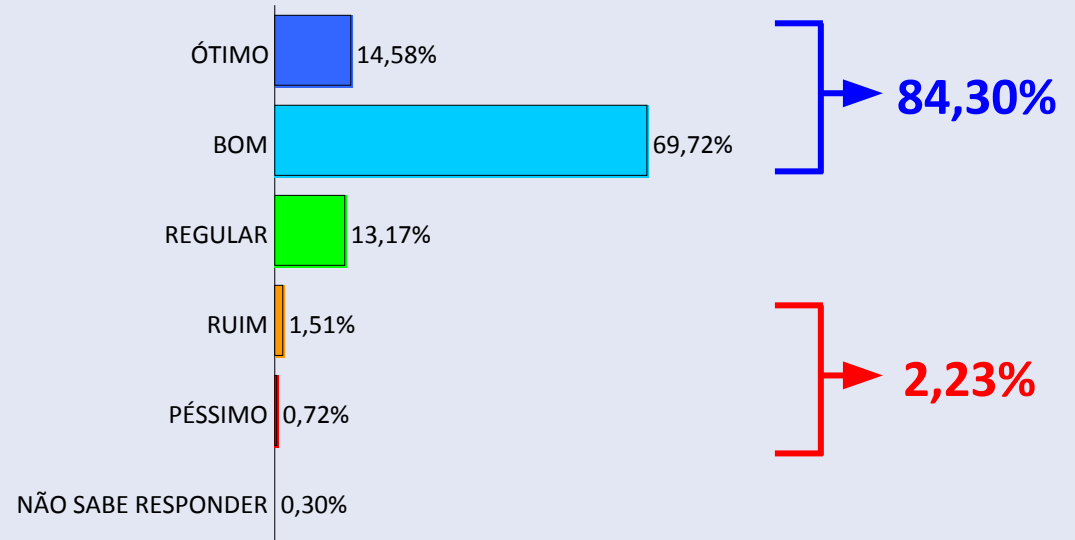
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	12,56%	25,34%	36,90%	32,14%	20,59%	22,54%	15,22%	20,50%	19,74%	19,73%	16,88%	22,88%	16,47%	25,93%	26,32%	25,77%	14,55%	8,65%	6,38%	17,14%	24,36%	19,23%	13,92%	23,08%
BOM	77,09%	66,44%	58,33%	58,93%	72,06%	73,24%	80,43%	71,50%	69,74%	72,79%	75,11%	71,19%	78,82%	64,35%	64,21%	69,07%	85,45%	83,65%	91,49%	78,57%	64,10%	74,04%	78,48%	66,67%
REGULAR	9,91%	6,85%	4,76%	8,93%	5,88%	4,23%	4,35%	8,00%	10,53%	6,80%	8,02%	5,93%	3,53%	8,80%	9,47%	5,15%	0,00%	6,73%	2,13%	3,57%	10,26%	6,73%	7,59%	10,26%
RUIM	0,44%	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	0,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Sinalização nas estações - placas, adesivos e mapas:

SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES		
ÓTIMO	443	14,58%
BOM	2 118	69,72%
REGULAR	400	13,17%
RUIM	46	1,51%
PÉSSIMO	22	0,72%
NÃO SABE RESPONDER	9	0,30%
Total	3 038	100,00%

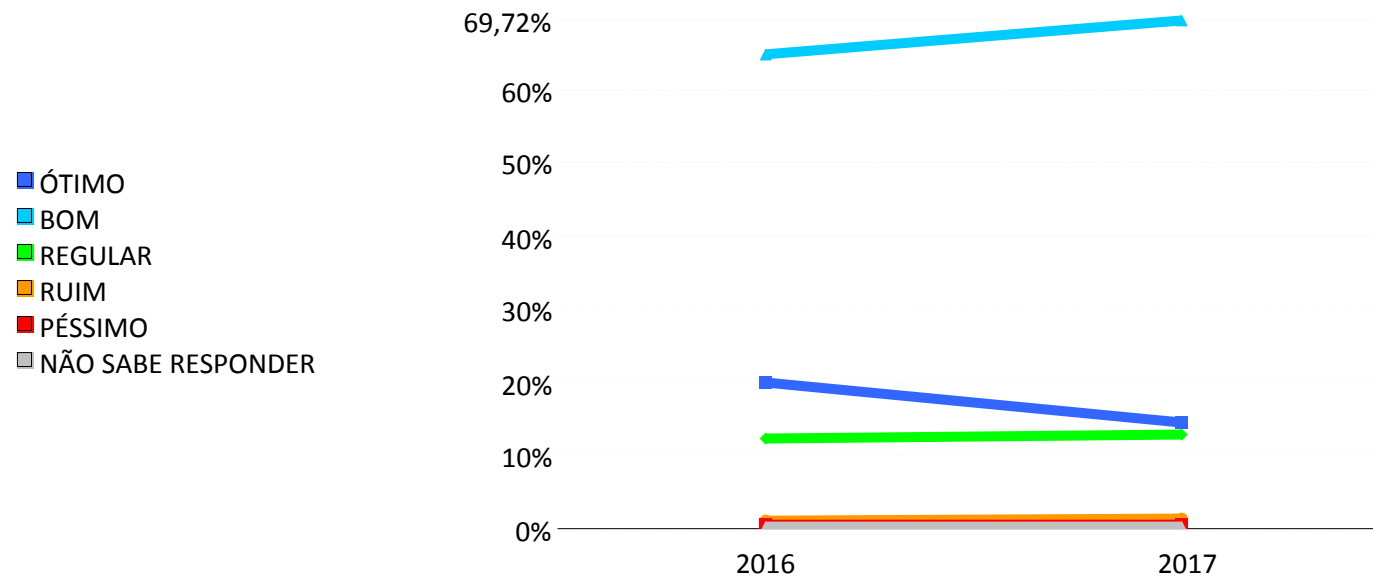


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	8,81%	16,46%	17,80%	21,76%	14,50%	20,41%	20,55%	12,14%	12,82%	5,77%	8,65%	19,59%	15,79%	5,88%	30,95%	11,39%	12,82%	15,79%	12,68%	8,82%	25,00%	5,45%	10,64%	13,04%
BOM	73,79%	72,15%	67,37%	63,89%	69,50%	67,35%	59,59%	77,14%	64,10%	70,19%	75,00%	69,07%	67,37%	77,65%	57,14%	70,89%	52,56%	67,11%	69,01%	82,35%	60,71%	87,27%	85,11%	78,26%
REGULAR	12,56%	9,28%	12,71%	10,65%	12,50%	10,88%	17,12%	9,29%	22,22%	23,08%	15,38%	8,25%	15,79%	14,12%	10,71%	17,72%	28,21%	15,79%	15,49%	7,35%	12,50%	5,45%	2,13%	8,70%
RUIM	2,42%	0,84%	2,12%	1,85%	1,50%	0,00%	2,05%	1,43%	0,00%	0,96%	0,96%	3,09%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	6,41%	0,00%	2,82%	1,47%	1,79%	0,00%	2,13%	0,00%
PÉSSIMO	1,76%	0,84%	0,00%	0,46%	2,00%	1,36%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,05%	1,18%	1,19%	0,00%	0,00%	1,32%	0,00%	0,00%	0,00%	1,82%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,66%	0,42%	0,00%	1,39%	0,00%	0,00%	0,68%	0,00%	0,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES 2016	20,20%	65,11%	12,41%	1,13%	0,62%	0,55%	100,00%
SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES 2017	14,58%	69,72%	13,17%	1,51%	0,72%	0,30%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	21,12%	14,38%	11,27%	18,52%	15,15%	25,71%	18,92%	22,05%	23,53%	21,38%	28,05%	21,83%	17,65%	22,27%	19,57%	14,43%	21,28%	13,13%	36,36%	19,55%	14,47%	16,67%	15,58%	18,97%
BOM	62,02%	69,86%	74,65%	70,37%	69,70%	60,00%	72,97%	64,62%	61,76%	62,07%	57,92%	63,32%	62,35%	62,56%	68,48%	68,04%	61,70%	77,78%	56,82%	66,92%	67,11%	66,67%	74,03%	68,97%
REGULAR	13,71%	13,70%	9,86%	11,11%	13,64%	11,43%	8,11%	12,31%	10,29%	15,86%	13,12%	12,23%	20,00%	11,85%	11,96%	16,49%	12,77%	6,06%	6,82%	12,78%	14,47%	11,76%	6,49%	7,76%
RUIM	1,80%	0,68%	2,82%	0,00%	0,00%	1,43%	0,00%	0,51%	1,47%	0,00%	0,45%	1,75%	0,00%	1,90%	0,00%	0,00%	2,13%	2,02%	0,00%	0,75%	1,32%	0,98%	2,60%	1,72%
PÉSSIMO	0,90%	0,68%	1,41%	0,00%	0,00%	1,43%	0,00%	0,00%	2,94%	0,69%	0,45%	0,44%	0,00%	0,47%	0,00%	0,00%	2,13%	1,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,98%	0,00%	1,72%
NÃO SABE RESPONDER	0,45%	0,68%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,44%	0,00%	0,95%	0,00%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	2,94%	1,30%	0,86%	

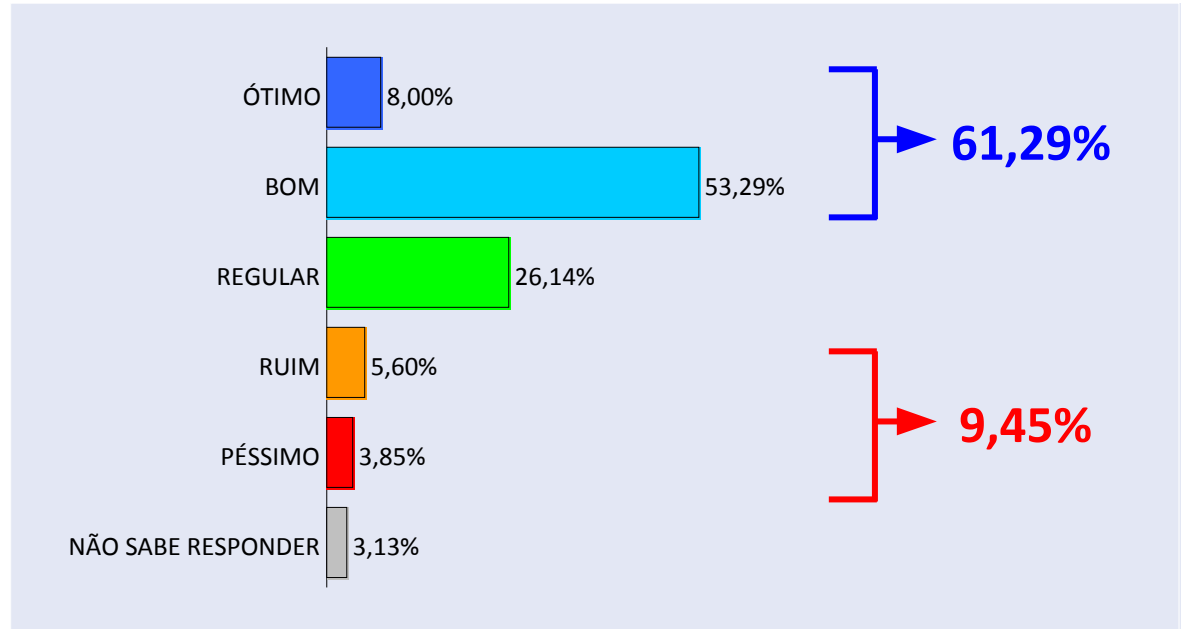
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	8,81%	20,55%	30,95%	25,00%	8,82%	12,68%	13,04%	14,50%	15,79%	20,41%	16,46%	17,80%	5,88%	21,76%	15,79%	19,59%	5,45%	8,65%	10,64%	12,14%	12,82%	5,77%	11,39%	12,82%
BOM	73,79%	59,59%	57,14%	60,71%	82,35%	69,01%	78,26%	69,50%	67,11%	67,35%	72,15%	67,37%	77,65%	63,89%	67,37%	69,07%	87,27%	75,00%	85,11%	77,14%	52,56%	70,19%	70,89%	64,10%
REGULAR	12,56%	17,12%	10,71%	12,50%	7,35%	15,49%	8,70%	12,50%	15,79%	10,88%	9,28%	12,71%	14,12%	10,65%	15,79%	8,25%	5,45%	15,38%	2,13%	9,29%	28,21%	23,08%	17,72%	22,22%
RUIM	2,42%	2,05%	0,00%	1,79%	1,47%	2,82%	0,00%	1,50%	0,00%	0,00%	0,84%	2,12%	1,18%	1,85%	0,00%	3,09%	0,00%	0,96%	2,13%	1,43%	6,41%	0,96%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	1,76%	0,00%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	1,32%	1,36%	0,84%	0,00%	1,18%	0,46%	1,05%	0,00%	1,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,66%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,42%	0,00%	0,00%	1,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%

Emissão de avisos sonoros nas estações:

EMISSÃO DE AVISOS SONOROS		
ÓTIMO	243	8,00%
BOM	1 619	53,29%
REGULAR	794	26,14%
RUIM	170	5,60%
PÉSSIMO	117	3,85%
NÃO SABE RESPONDER	95	3,13%
Total	3 038	100,00%

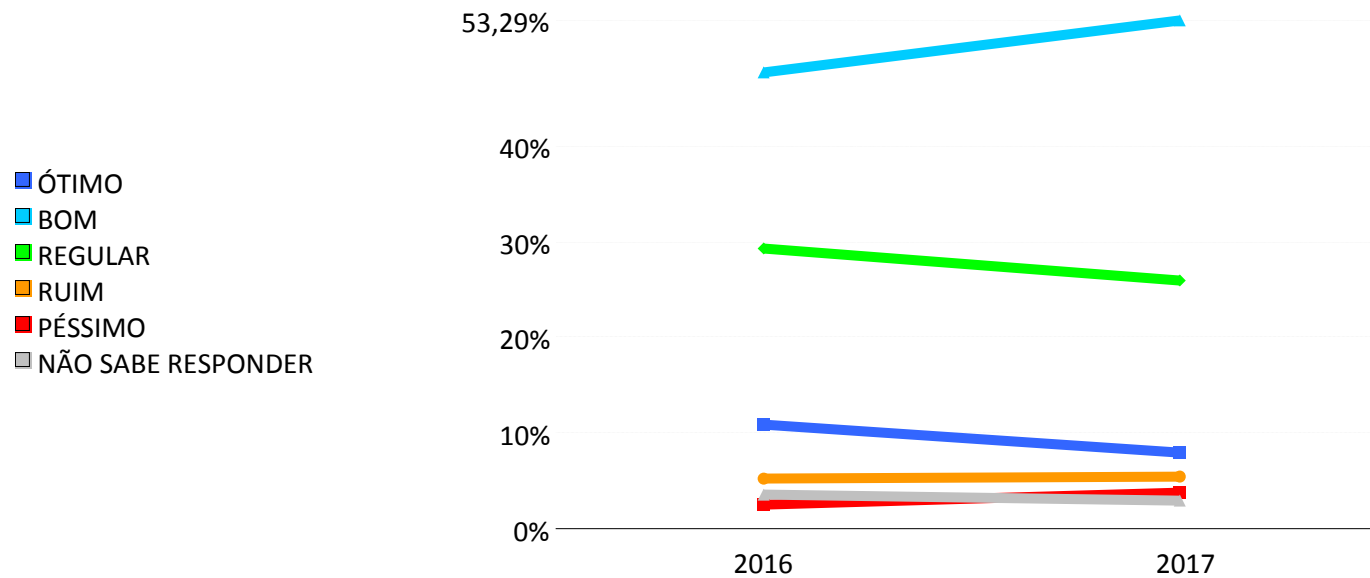


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	4,63%	4,64%	10,59%	14,35%	7,50%	6,12%	8,22%	12,14%	8,55%	2,88%	5,77%	13,40%	13,68%	12,94%	14,29%	1,27%	5,13%	9,21%	8,45%	4,41%	8,93%	0,00%	8,51%	8,70%
BOM	59,25%	49,79%	46,61%	49,07%	52,00%	44,22%	47,95%	60,00%	43,59%	52,88%	66,35%	56,70%	61,05%	50,59%	52,38%	50,63%	44,87%	56,58%	47,89%	51,47%	46,43%	74,55%	78,72%	58,70%
REGULAR	23,35%	23,63%	25,85%	20,83%	28,50%	32,65%	27,40%	24,29%	42,74%	39,42%	21,15%	22,68%	14,74%	25,88%	17,86%	44,30%	39,74%	19,74%	26,76%	22,06%	33,93%	23,64%	10,64%	19,57%
RUIM	7,05%	7,59%	4,66%	6,94%	7,50%	4,08%	6,16%	1,43%	3,42%	1,92%	3,85%	2,06%	4,21%	3,53%	5,95%	1,27%	5,13%	6,58%	11,27%	17,65%	3,57%	0,00%	2,13%	10,87%
PÉSSIMO	3,52%	7,17%	6,36%	3,24%	4,00%	8,84%	4,79%	0,00%	1,71%	0,96%	0,96%	2,06%	3,16%	2,35%	5,95%	2,53%	2,56%	6,58%	5,63%	1,47%	5,36%	1,82%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	2,20%	7,17%	5,93%	5,56%	0,50%	4,08%	5,48%	2,14%	0,00%	1,92%	1,92%	3,09%	3,16%	4,71%	3,57%	0,00%	2,56%	1,32%	0,00%	2,94%	1,79%	0,00%	0,00%	2,17%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
EMISSÃO DE AVISOS SONOROS 2016	10,94%	47,92%	29,49%	5,37%	2,67%	3,62%	100,00%
EMISSÃO DE AVISOS SONOROS 2017	8,00%	53,29%	26,14%	5,60%	3,85%	3,13%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	11,01%	8,22%	7,04%	3,70%	10,61%	7,14%	10,81%	12,82%	13,24%	14,48%	17,19%	13,10%	11,76%	9,00%	10,87%	8,25%	10,64%	4,04%	13,64%	12,03%	10,53%	9,80%	9,09%	8,62%
BOM	49,89%	46,58%	50,70%	50,00%	57,58%	40,00%	54,05%	51,79%	54,41%	47,59%	45,25%	44,98%	42,35%	44,55%	54,35%	49,48%	40,43%	49,49%	47,73%	54,14%	39,47%	50,00%	45,45%	41,38%
REGULAR	28,31%	31,51%	26,76%	31,48%	21,21%	27,14%	21,62%	28,21%	19,12%	29,66%	27,60%	32,31%	30,59%	36,49%	28,26%	30,93%	40,43%	38,38%	29,55%	27,07%	26,32%	27,45%	27,27%	29,31%
RUIM	4,27%	7,53%	7,04%	11,11%	6,06%	8,57%	8,11%	3,08%	7,35%	4,83%	4,07%	3,93%	11,76%	5,69%	3,26%	6,19%	2,13%	6,06%	9,09%	3,76%	6,58%	5,88%	3,90%	5,17%
PÉSSIMO	1,12%	2,05%	1,41%	1,85%	0,00%	10,00%	2,70%	3,08%	2,94%	2,07%	2,71%	1,75%	1,18%	1,90%	3,26%	5,15%	2,13%	1,01%	0,00%	3,01%	7,89%	0,98%	5,19%	7,76%
NÃO SABE RESPONDER	5,39%	4,11%	7,04%	1,85%	4,55%	7,14%	2,70%	1,03%	2,94%	1,38%	3,17%	3,93%	2,35%	2,37%	0,00%	0,00%	4,26%	1,01%	0,00%	0,00%	9,21%	5,88%	9,09%	7,76%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	4,63%	8,22%	14,29%	8,93%	4,41%	8,45%	8,70%	7,50%	9,21%	6,12%	4,64%	10,59%	12,94%	14,35%	13,68%	13,40%	0,00%	5,77%	8,51%	12,14%	5,13%	2,88%	1,27%	8,55%
BOM	59,25%	47,95%	52,38%	46,43%	51,47%	47,89%	58,70%	52,00%	56,58%	44,22%	49,79%	46,61%	50,59%	49,07%	61,05%	56,70%	74,55%	66,35%	78,72%	60,00%	44,87%	52,88%	50,63%	43,59%
REGULAR	23,35%	27,40%	17,86%	33,93%	22,06%	26,76%	19,57%	28,50%	19,74%	32,65%	23,63%	25,85%	25,88%	20,83%	14,74%	22,68%	23,64%	21,15%	10,64%	24,29%	39,74%	39,42%	44,30%	42,74%
RUIM	7,05%	6,16%	5,95%	3,57%	17,65%	11,27%	10,87%	7,50%	6,58%	4,08%	7,59%	4,66%	3,53%	6,94%	4,21%	2,06%	0,00%	3,85%	2,13%	1,43%	5,13%	1,92%	1,27%	3,42%
PÉSSIMO	3,52%	4,79%	5,95%	5,36%	1,47%	5,63%	0,00%	4,00%	6,58%	8,84%	7,17%	6,36%	2,35%	3,24%	3,16%	2,06%	1,82%	0,96%	0,00%	0,00%	2,56%	0,96%	2,53%	1,71%
NÃO SABE RESPONDER	2,20%	5,48%	3,57%	1,79%	2,94%	0,00%	2,17%	0,50%	1,32%	4,08%	7,17%	5,93%	4,71%	5,56%	3,16%	3,09%	0,00%	1,92%	0,00%	2,14%	2,56%	1,92%	0,00%	0,00%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO AVISOS ESTAÇÃO

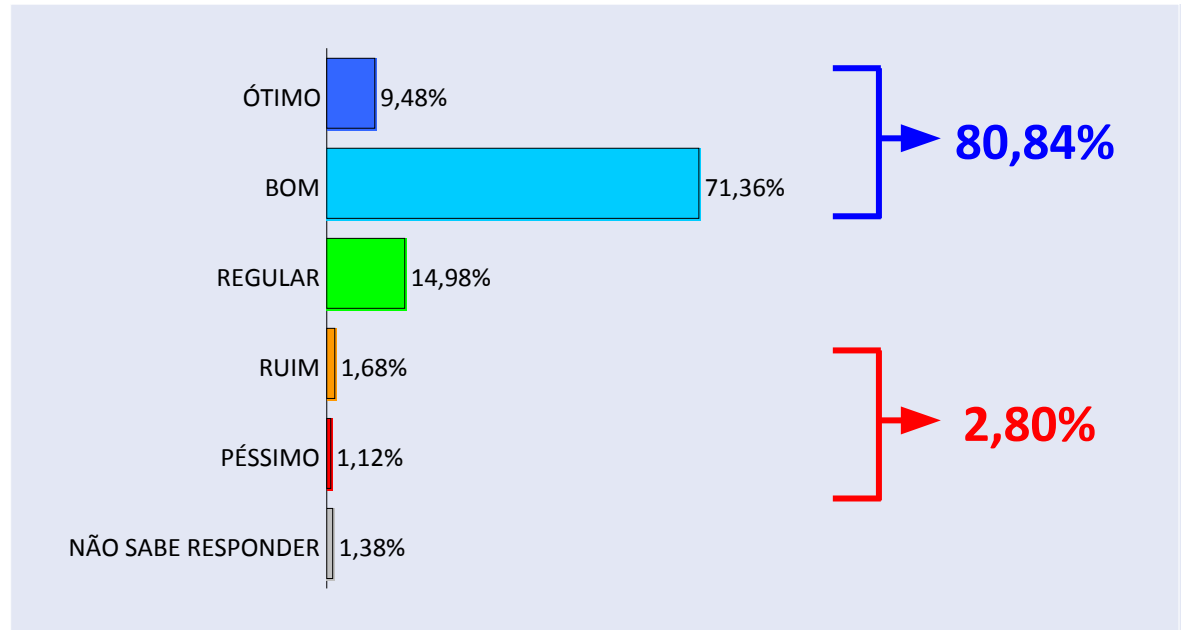
NÃO TEM	87	30,31%
NÃO ENTENDE DIREITO	47	16,38%
NÃO OUVE	44	15,33%
MUITO BAIXO	20	6,97%
MUITO RUÍDO	22	7,67%
NÃO FUNCIONA	12	4,18%
MUITO ALTO	9	3,14%
FALA ERRADO	4	1,39%
FALHA	4	1,39%
NÃO É NÍTIDO	4	1,39%
SOM ABAFADO	4	1,39%
INCOMODA	2	0,70%
NÃO AVISA	2	0,70%
DISTORCIDO	2	0,70%
BARULHO	2	0,70%
POUCOS AVISOS	2	0,70%
NÃO FALA	1	0,35%

RUIM OU PÉSSIMO AVISOS ESTAÇÃO

INFORMAÇÃO RUIM	1	0,35%
NÃO ANUNCIA	1	0,35%
MAL PROGRAMADO	1	0,35%
NEM SEMPRE OUVE	1	0,35%
NÃO TEM ACÚSTICA	1	0,35%
NÃO TEM EM TODAS AS VIAGENS	1	0,35%
NÃO TEM INFORMAÇÃO	1	0,35%
FALTAM ANÚNCIOS	1	0,35%
PERTURBA	1	0,35%
DEMORA PARA EMITIR	1	0,35%
PÉSSIMA INFORMAÇÃO	1	0,35%
QUALIDADE RUIM	1	0,35%
QUANDO NÃO É GRAVADO É RUIM	1	0,35%
RUIM	1	0,35%
ESPORÁDICO	1	0,35%
NÃO SABE RESPONDER	4	1,39%

Acessibilidade nas estações:

ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES		
ÓTIMO	288	9,48%
BOM	2 168	71,36%
REGULAR	455	14,98%
RUIM	51	1,68%
PÉSSIMO	34	1,12%
NÃO SABE RESPONDER	42	1,38%
Total	3 038	100,00%

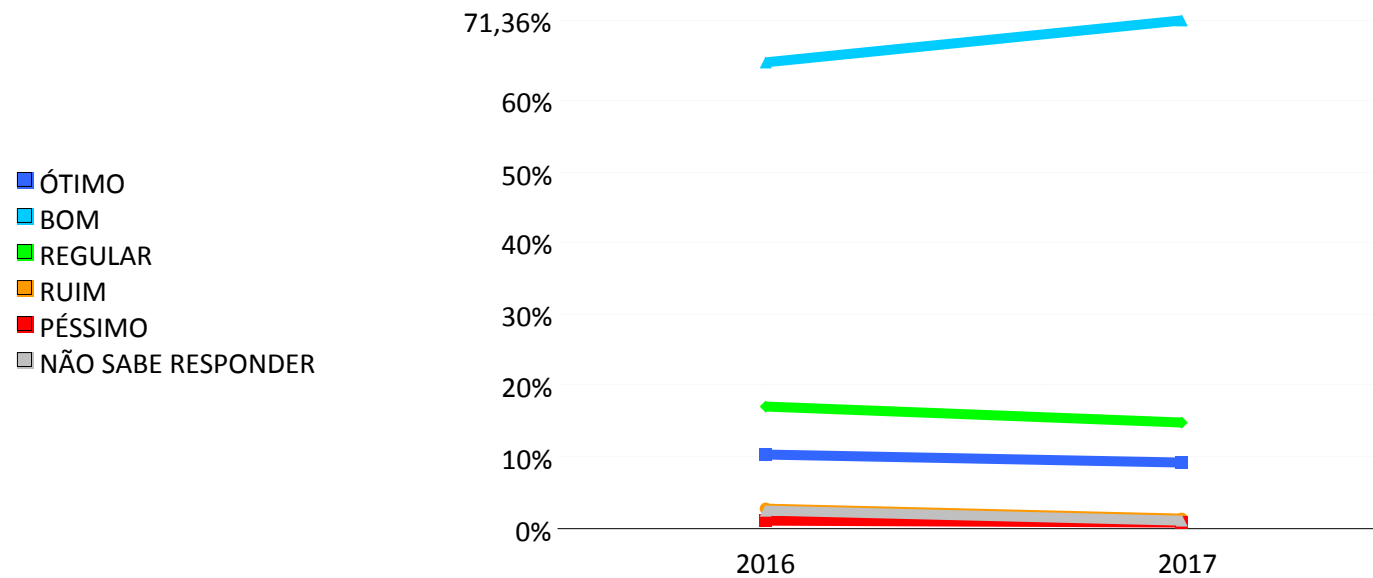


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	5,07%	6,75%	12,71%	13,43%	8,00%	8,84%	9,59%	11,43%	9,40%	5,77%	2,88%	11,34%	12,63%	10,59%	20,24%	10,13%	8,97%	11,84%	14,08%	10,29%	16,07%	3,64%	8,51%	13,04%
BOM	74,23%	75,53%	65,25%	66,20%	76,50%	76,19%	63,70%	67,14%	76,07%	73,08%	75,00%	72,16%	67,37%	70,59%	58,33%	77,22%	70,51%	65,79%	61,97%	73,53%	69,64%	83,64%	74,47%	80,43%
REGULAR	12,11%	16,46%	17,37%	15,74%	10,50%	12,24%	19,18%	20,00%	12,82%	19,23%	21,15%	14,43%	18,95%	10,59%	15,48%	11,39%	17,95%	17,11%	23,94%	7,35%	8,93%	12,73%	14,89%	6,52%
RUIM	3,96%	0,42%	1,27%	2,31%	2,00%	0,68%	0,68%	0,00%	0,85%	0,00%	0,00%	1,03%	1,05%	4,71%	1,19%	1,27%	1,28%	5,26%	0,00%	2,94%	1,79%	0,00%	2,13%	0,00%
PÉSSIMO	1,76%	0,84%	0,85%	1,39%	2,00%	1,36%	4,11%	0,00%	0,85%	1,92%	0,00%	1,03%	0,00%	2,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	2,86%	0,00%	2,54%	0,93%	1,00%	0,68%	2,74%	1,43%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%	1,18%	4,76%	0,00%	1,28%	0,00%	0,00%	5,88%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES 2016	10,63%	65,55%	17,16%	2,90%	1,13%	2,63%	100,00%
ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES 2017	9,48%	71,36%	14,98%	1,68%	1,12%	1,38%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	11,46%	6,85%	8,45%	9,26%	12,12%	14,29%	16,22%	8,72%	13,24%	11,72%	15,84%	10,48%	17,65%	8,53%	9,78%	10,31%	12,77%	7,07%	11,36%	12,78%	7,89%	9,80%	2,60%	6,90%
BOM	68,54%	69,86%	66,20%	74,07%	65,15%	61,43%	67,57%	64,62%	66,18%	71,03%	57,01%	61,57%	57,65%	60,19%	68,48%	61,86%	63,83%	64,65%	70,45%	64,66%	72,37%	66,67%	74,03%	70,69%
REGULAR	14,83%	18,49%	21,13%	12,96%	19,70%	18,57%	13,51%	18,97%	16,18%	11,03%	21,72%	21,40%	16,47%	20,85%	17,39%	15,46%	10,64%	19,19%	13,64%	15,79%	9,21%	15,69%	18,18%	15,52%
RUIM	2,70%	1,37%	1,41%	1,85%	1,52%	4,29%	2,70%	4,10%	0,00%	5,52%	3,17%	3,49%	3,53%	4,27%	2,17%	3,09%	2,13%	1,01%	2,27%	2,26%	5,26%	1,96%	2,60%	1,72%
PÉSSIMO	1,57%	2,05%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	0,00%	1,54%	2,94%	0,00%	0,00%	1,31%	0,00%	0,95%	0,00%	3,09%	2,13%	1,01%	0,00%	1,50%	2,63%	0,98%	0,00%	1,72%
NÃO SABE RESPONDER	0,90%	1,37%	2,82%	1,85%	1,52%	0,00%	0,00%	2,05%	1,47%	0,69%	2,26%	1,75%	4,71%	5,21%	2,17%	6,19%	8,51%	7,07%	2,27%	3,01%	2,63%	4,90%	2,60%	3,45%

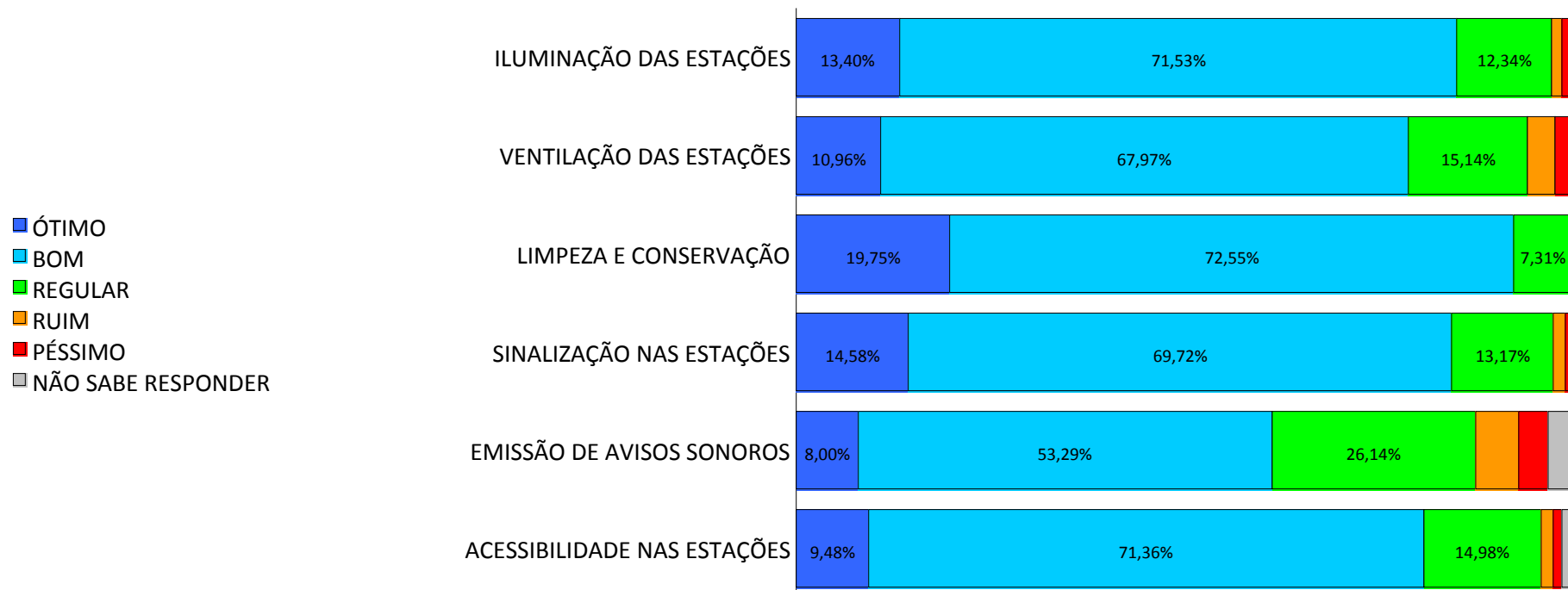
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	5,07%	9,59%	20,24%	16,07%	10,29%	14,08%	13,04%	8,00%	11,84%	8,84%	6,75%	12,71%	10,59%	13,43%	12,63%	11,34%	3,64%	2,88%	8,51%	11,43%	8,97%	5,77%	10,13%	9,40%
BOM	74,23%	63,70%	58,33%	69,64%	73,53%	61,97%	80,43%	76,50%	65,79%	76,19%	75,53%	65,25%	70,59%	66,20%	67,37%	72,16%	83,64%	75,00%	74,47%	67,14%	70,51%	73,08%	77,22%	76,07%
REGULAR	12,11%	19,18%	15,48%	8,93%	7,35%	23,94%	6,52%	10,50%	17,11%	12,24%	16,46%	17,37%	10,59%	15,74%	18,95%	14,43%	12,73%	21,15%	14,89%	20,00%	17,95%	19,23%	11,39%	12,82%
RUIM	3,96%	0,68%	1,19%	1,79%	2,94%	0,00%	0,00%	2,00%	5,26%	0,68%	0,42%	1,27%	4,71%	2,31%	1,05%	1,03%	0,00%	0,00%	2,13%	0,00%	1,28%	0,00%	1,27%	0,85%
PÉSSIMO	1,76%	4,11%	0,00%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%	0,00%	1,36%	0,84%	0,85%	2,35%	1,39%	0,00%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,92%	0,00%	0,85%
NÃO SABE RESPONDER	2,86%	2,74%	4,76%	1,79%	5,88%	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%	0,68%	0,00%	2,54%	1,18%	0,93%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	1,43%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%

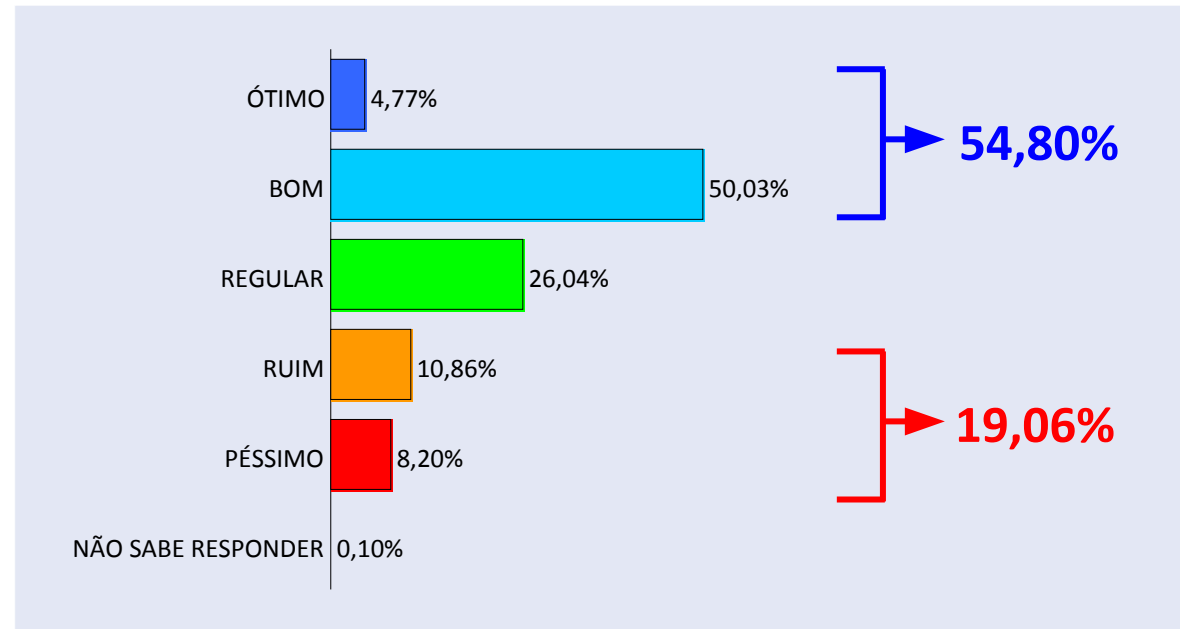
Comparativo

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
ILUMINAÇÃO DAS ESTAÇÕES	13,40%	71,53%	12,34%	1,28%	1,02%	0,43%	100,00%
VENTILAÇÃO DAS ESTAÇÕES	10,96%	67,97%	15,14%	3,59%	2,27%	0,07%	100,00%
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	19,75%	72,55%	7,31%	0,26%	0,13%	0,00%	100,00%
SINALIZAÇÃO NAS ESTAÇÕES	14,58%	69,72%	13,17%	1,51%	0,72%	0,30%	100,00%
EMISSÃO DE AVISOS SONOROS	8,00%	53,29%	26,14%	5,60%	3,85%	3,13%	100,00%
ACESSIBILIDADE NAS ESTAÇÕES	9,48%	71,36%	14,98%	1,68%	1,12%	1,38%	100,00%



INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS Ventilação nos trens:

VENTILAÇÃO NOS TRENS		
ÓTIMO	145	4,77%
BOM	1 520	50,03%
REGULAR	791	26,04%
RUIM	330	10,86%
PÉSSIMO	249	8,20%
NÃO SABE RESPONDER	3	0,10%
Total	3 038	100,00%

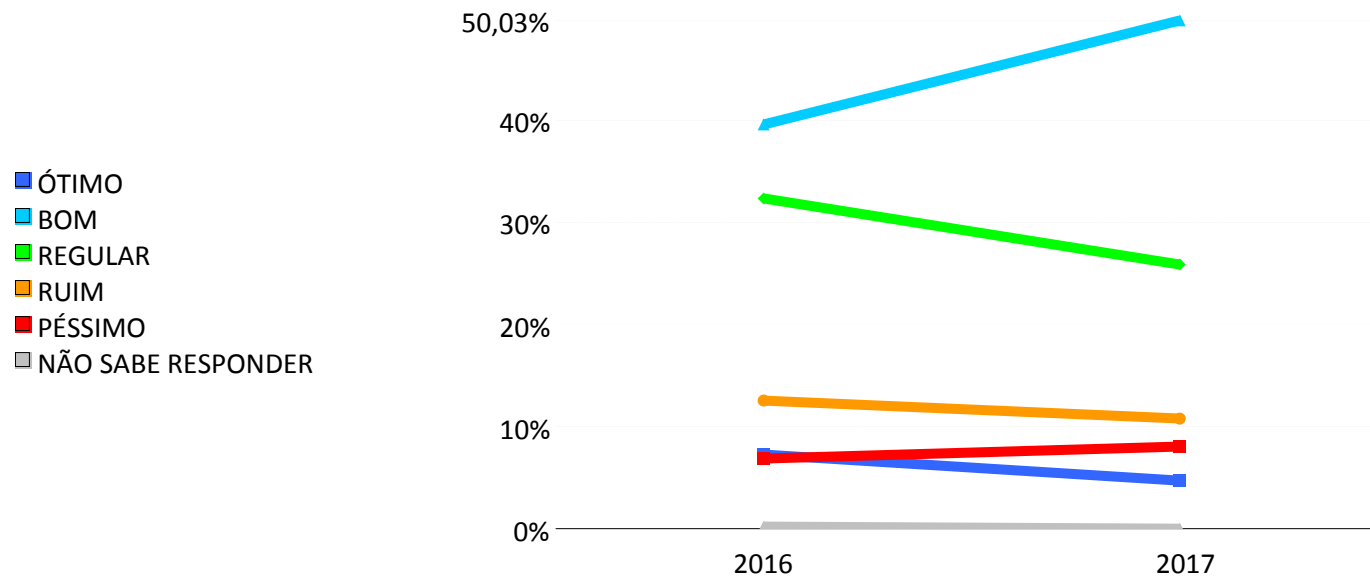


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	1,98%	2,11%	5,51%	7,87%	1,50%	5,44%	4,11%	10,71%	9,40%	5,77%	4,81%	8,25%	6,32%	3,53%	5,95%	10,13%	2,56%	3,95%	4,23%	4,41%	5,36%	0,00%	6,38%	0,00%
BOM	45,37%	43,04%	49,58%	46,30%	54,00%	42,86%	39,73%	66,43%	58,12%	55,77%	67,31%	47,42%	53,68%	38,82%	45,24%	59,49%	55,13%	34,21%	50,70%	51,47%	41,07%	56,36%	72,34%	73,91%
REGULAR	24,67%	32,91%	25,00%	25,46%	30,00%	33,33%	32,19%	13,57%	26,50%	25,96%	15,38%	20,62%	24,21%	32,94%	28,57%	20,25%	20,51%	38,16%	30,99%	22,06%	35,71%	25,45%	10,64%	13,04%
RUIM	16,08%	11,81%	12,29%	12,04%	5,00%	11,56%	9,59%	4,29%	3,42%	5,77%	3,85%	16,49%	9,47%	16,47%	8,33%	5,06%	15,38%	18,42%	12,68%	16,18%	7,14%	7,27%	6,38%	13,04%
PÉSSIMO	11,45%	10,13%	7,63%	8,33%	9,50%	6,80%	14,38%	5,00%	2,56%	6,73%	8,65%	7,22%	6,32%	8,24%	11,90%	3,80%	6,41%	5,26%	1,41%	5,88%	10,71%	10,91%	4,26%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
VENTILAÇÃO NOS TRENS 2016	7,42%	39,95%	32,64%	12,75%	7,04%	0,21%	100,00%
VENTILAÇÃO NOS TRENS 2017	4,77%	50,03%	26,04%	10,86%	8,20%	0,10%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	8,31%	4,11%	2,82%	5,56%	10,61%	1,43%	8,11%	7,18%	10,29%	10,34%	12,67%	6,55%	7,06%	6,16%	6,52%	5,15%	6,38%	12,12%	11,36%	6,02%	5,26%	7,84%	2,60%	6,03%
BOM	46,74%	39,73%	50,70%	40,74%	39,39%	50,00%	32,43%	38,97%	35,29%	27,59%	39,37%	34,06%	41,18%	34,60%	43,48%	48,45%	27,66%	47,47%	45,45%	41,35%	28,95%	37,25%	44,16%	37,07%
REGULAR	26,52%	30,82%	35,21%	35,19%	34,85%	18,57%	29,73%	33,33%	29,41%	42,76%	30,32%	37,99%	32,94%	36,02%	36,96%	27,84%	40,43%	32,32%	25,00%	30,83%	40,79%	31,37%	32,47%	37,93%
RUIM	11,69%	13,01%	7,04%	12,96%	10,61%	17,14%	18,92%	16,41%	13,24%	16,55%	10,86%	15,28%	15,29%	12,80%	7,61%	10,31%	14,89%	3,03%	15,91%	8,27%	15,79%	17,65%	18,18%	9,48%
PÉSSIMO	6,29%	12,33%	4,23%	5,56%	4,55%	12,86%	10,81%	4,10%	10,29%	2,76%	6,79%	6,11%	2,35%	10,43%	5,43%	8,25%	10,64%	5,05%	2,27%	13,53%	9,21%	3,92%	2,60%	9,48%
NÃO SABE RESPONDER	0,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,47%	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,96%	0,00%	0,00%

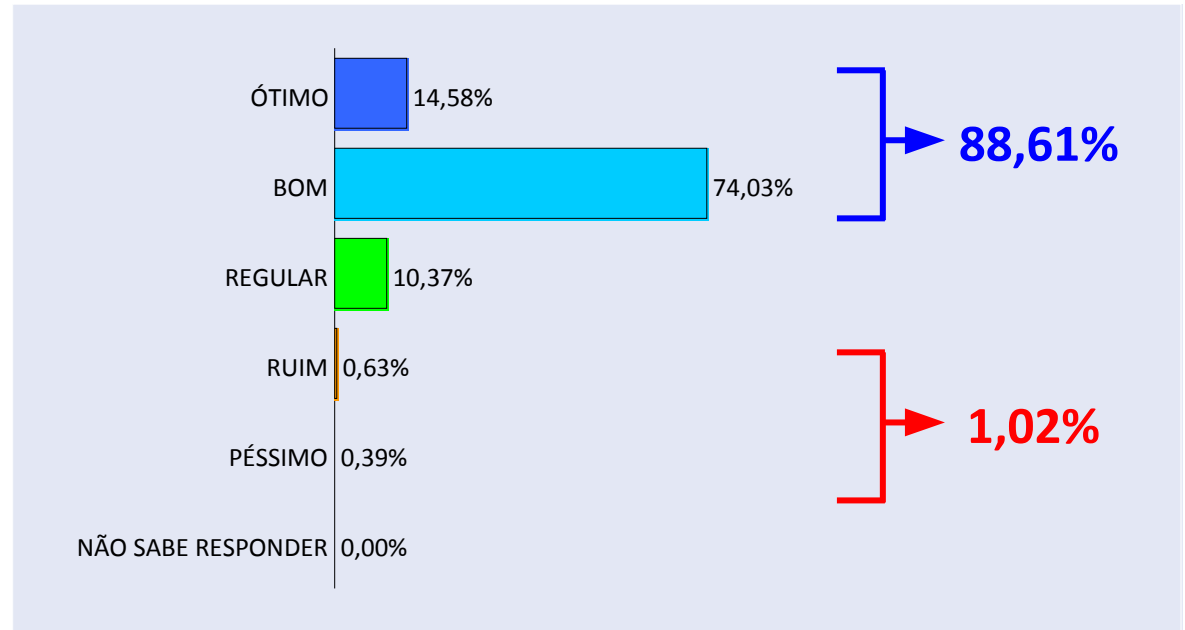
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	1,98%	4,11%	5,95%	5,36%	4,41%	4,23%	0,00%	1,50%	3,95%	5,44%	2,11%	5,51%	3,53%	7,87%	6,32%	8,25%	0,00%	4,81%	6,38%	10,71%	2,56%	5,77%	10,13%	9,40%
BOM	45,37%	39,73%	45,24%	41,07%	51,47%	50,70%	73,91%	54,00%	34,21%	42,86%	43,04%	49,58%	38,82%	46,30%	53,68%	47,42%	56,36%	67,31%	72,34%	66,43%	55,13%	55,77%	59,49%	58,12%
REGULAR	24,67%	32,19%	28,57%	35,71%	22,06%	30,99%	13,04%	30,00%	38,16%	33,33%	32,91%	25,00%	32,94%	25,46%	24,21%	20,62%	25,45%	15,38%	10,64%	13,57%	20,51%	25,96%	20,25%	26,50%
RUIM	16,08%	9,59%	8,33%	7,14%	16,18%	12,68%	13,04%	5,00%	18,42%	11,56%	11,81%	12,29%	16,47%	12,04%	9,47%	16,49%	7,27%	3,85%	6,38%	4,29%	15,38%	5,77%	5,06%	3,42%
PÉSSIMO	11,45%	14,38%	11,90%	10,71%	5,88%	1,41%	0,00%	9,50%	5,26%	6,80%	10,13%	7,63%	8,24%	8,33%	6,32%	7,22%	10,91%	8,65%	4,26%	5,00%	6,41%	6,73%	3,80%	2,56%
NÃO SABE RESPONDER	0,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,27%	0,00%

Limpeza e conservação nos trens:

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS		
ÓTIMO	443	14,58%
BOM	2 249	74,03%
REGULAR	315	10,37%
RUIM	19	0,63%
PÉSSIMO	12	0,39%
NÃO SABE RESPONDER	0	0,00%
Total	3 038	100,00%

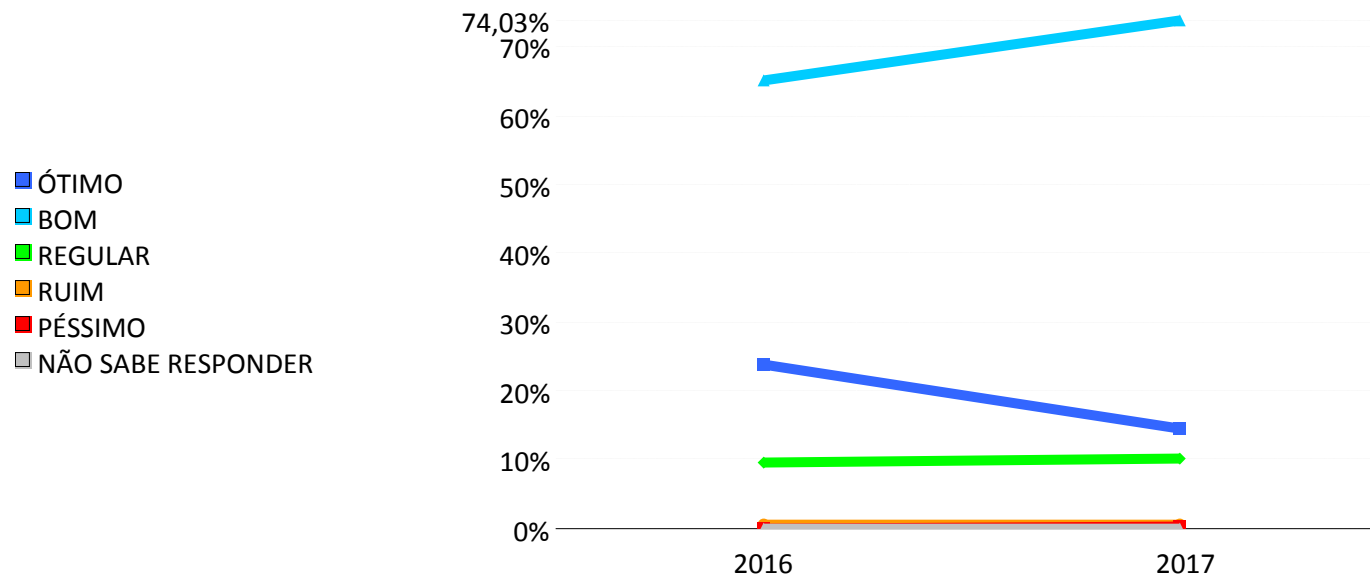


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	10,35%	9,70%	16,95%	18,52%	13,00%	19,05%	25,34%	18,57%	24,79%	14,42%	8,65%	19,59%	11,58%	10,59%	20,24%	10,13%	16,67%	15,79%	12,68%	11,76%	12,50%	7,27%	8,51%	4,35%
BOM	78,63%	75,11%	73,31%	71,30%	71,50%	70,75%	60,96%	76,43%	64,96%	73,08%	84,62%	71,13%	76,84%	75,29%	69,05%	72,15%	71,79%	75,00%	71,83%	77,94%	73,21%	81,82%	85,11%	86,96%
REGULAR	10,35%	14,35%	7,63%	9,72%	14,00%	9,52%	13,01%	3,57%	10,26%	12,50%	5,77%	9,28%	9,47%	10,59%	8,33%	17,72%	10,26%	7,89%	12,68%	10,29%	12,50%	10,91%	6,38%	8,70%
RUIM	0,44%	0,84%	0,85%	0,00%	1,00%	0,68%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	2,11%	2,35%	2,38%	0,00%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	0,22%	0,00%	1,27%	0,46%	0,50%	0,00%	0,00%	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	2,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS 2016	23,92%	65,35%	9,74%	0,79%	0,17%	0,03%	100,00%
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS 2017	14,58%	74,03%	10,37%	0,63%	0,39%	0,00%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	26,97%	21,92%	11,27%	27,78%	31,82%	22,86%	21,62%	26,15%	26,47%	21,38%	27,15%	24,89%	25,88%	18,01%	26,09%	18,56%	27,66%	23,23%	25,00%	18,05%	19,74%	22,55%	19,48%	31,90%
BOM	64,27%	64,38%	77,46%	64,81%	56,06%	65,71%	67,57%	65,64%	63,24%	69,66%	65,16%	68,12%	62,35%	69,19%	63,04%	64,95%	63,83%	68,69%	63,64%	68,42%	59,21%	60,78%	68,83%	56,03%
REGULAR	8,76%	11,64%	11,27%	7,41%	12,12%	8,57%	10,81%	7,69%	8,82%	8,28%	6,79%	6,11%	8,24%	11,37%	8,70%	14,43%	6,38%	7,07%	11,36%	12,03%	19,74%	14,71%	11,69%	12,07%
RUIM	0,00%	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	0,00%	0,51%	0,00%	0,69%	0,90%	0,44%	2,35%	0,47%	2,17%	2,06%	2,13%	1,01%	0,00%	1,50%	1,32%	1,96%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	0,00%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,47%	0,00%	0,00%	0,44%	0,00%	0,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

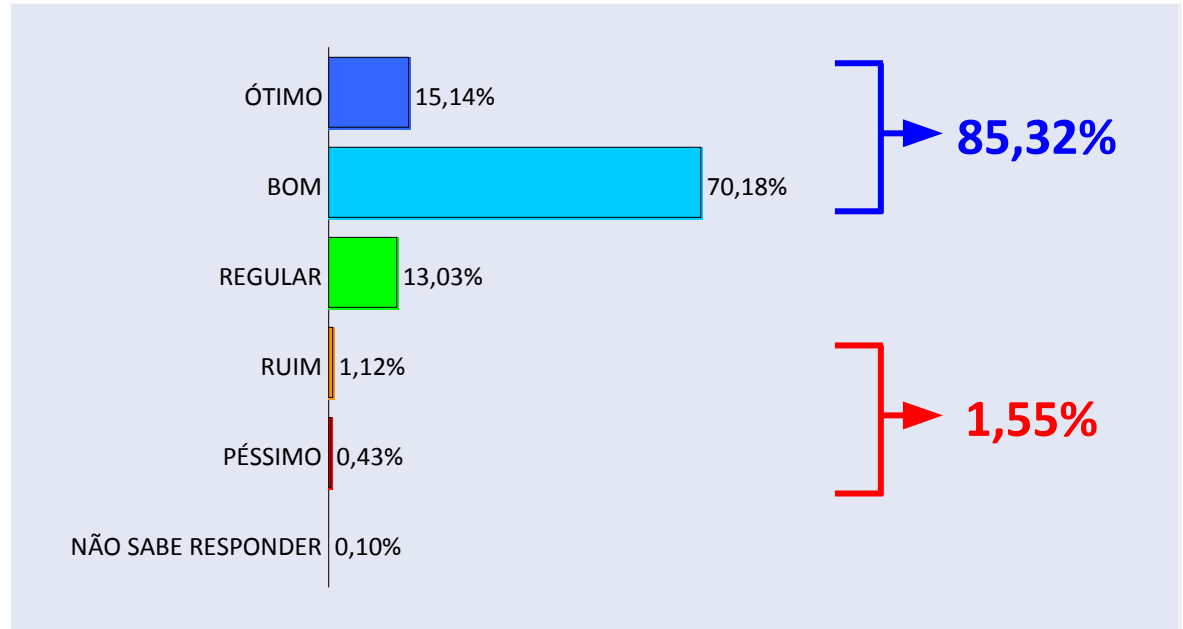
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	10,35%	25,34%	20,24%	12,50%	11,76%	12,68%	4,35%	13,00%	15,79%	19,05%	9,70%	16,95%	10,59%	18,52%	11,58%	19,59%	7,27%	8,65%	8,51%	18,57%	16,67%	14,42%	10,13%	24,79%
BOM	78,63%	60,96%	69,05%	73,21%	77,94%	71,83%	86,96%	71,50%	75,00%	70,75%	75,11%	73,31%	75,29%	71,30%	76,84%	71,13%	81,82%	84,62%	85,11%	76,43%	71,79%	73,08%	72,15%	64,96%
REGULAR	10,35%	13,01%	8,33%	12,50%	10,29%	12,68%	8,70%	14,00%	7,89%	9,52%	14,35%	7,63%	10,59%	9,72%	9,47%	9,28%	10,91%	5,77%	6,38%	3,57%	10,26%	12,50%	17,72%	10,26%
RUIM	0,44%	0,68%	2,38%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%	0,68%	0,84%	0,85%	2,35%	0,00%	2,11%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,82%	0,00%	0,50%	1,32%	0,00%	0,00%	1,27%	1,18%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Sinalização nos trens - placas, adesivos e mapas:

SINALIZAÇÃO NOS TRENS		
ÓTIMO	460	15,14%
BOM	2 132	70,18%
REGULAR	396	13,03%
RUIM	34	1,12%
PÉSSIMO	13	0,43%
NÃO SABE RESPONDER	3	0,10%
Total	3 038	100,00%

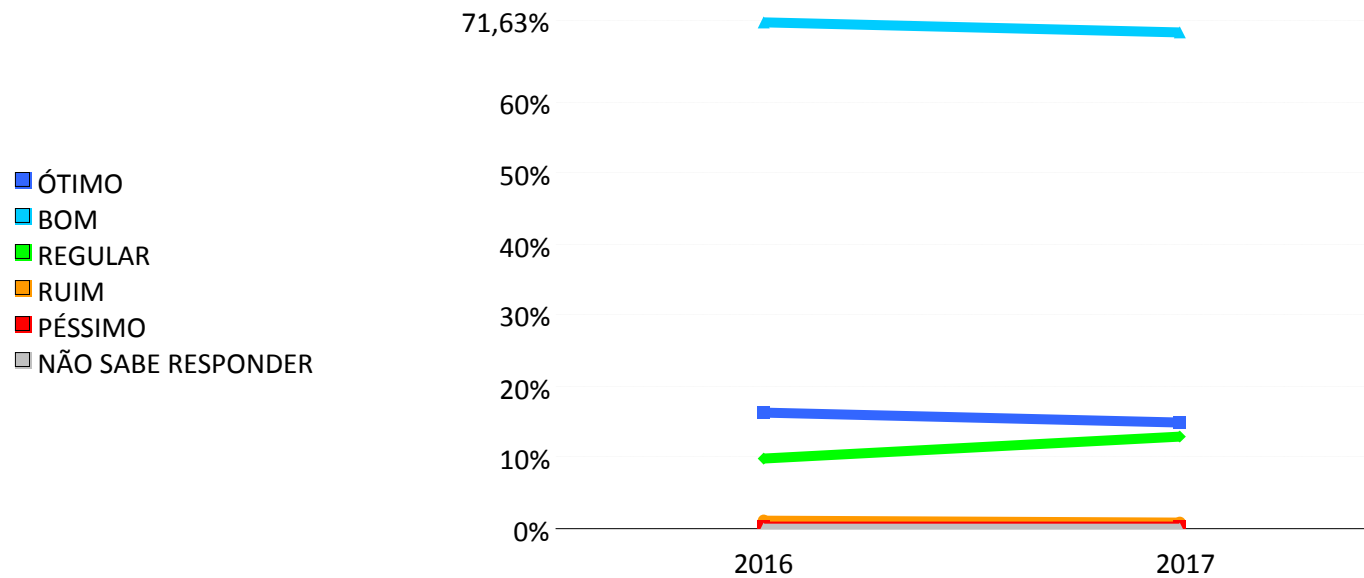


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	9,25%	17,30%	21,19%	20,37%	15,00%	21,77%	19,18%	14,29%	14,53%	13,46%	4,81%	19,59%	12,63%	12,94%	23,81%	10,13%	15,38%	17,11%	16,90%	10,29%	17,86%	3,64%	10,64%	13,04%
BOM	79,96%	70,04%	66,95%	64,81%	71,00%	68,71%	63,01%	69,29%	58,97%	62,50%	74,04%	69,07%	71,58%	72,94%	67,86%	68,35%	64,10%	65,79%	60,56%	76,47%	66,07%	85,45%	76,60%	84,78%
REGULAR	9,03%	10,97%	9,75%	12,96%	12,50%	8,84%	17,12%	15,00%	25,64%	23,08%	21,15%	9,28%	12,63%	12,94%	4,76%	21,52%	19,23%	17,11%	16,90%	10,29%	12,50%	9,09%	10,64%	2,17%
RUIM	1,32%	0,84%	2,12%	1,85%	1,00%	0,68%	0,68%	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	1,03%	2,11%	0,00%	0,00%	0,00%	1,28%	0,00%	4,23%	1,47%	1,79%	1,82%	2,13%	0,00%
PÉSSIMO	0,22%	0,84%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	1,03%	0,00%	1,18%	3,57%	0,00%	0,00%	0,00%	1,41%	1,47%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%	0,00%	0,00%	0,00%	1,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
SINALIZAÇÃO NOS TRENS 2016	16,51%	71,63%	10,01%	1,20%	0,38%	0,27%	100,00%
SINALIZAÇÃO NOS TRENS 2017	15,14%	70,18%	13,03%	1,12%	0,43%	0,10%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	19,33%	10,96%	8,45%	24,07%	16,67%	17,14%	16,22%	15,90%	17,65%	16,55%	22,17%	17,03%	16,47%	18,48%	15,22%	11,34%	23,40%	15,15%	20,45%	12,03%	13,16%	14,71%	12,99%	12,07%
BOM	68,09%	76,03%	78,87%	70,37%	77,27%	70,00%	78,38%	74,36%	73,53%	71,03%	62,44%	74,67%	70,59%	67,77%	75,00%	73,20%	59,57%	77,78%	68,18%	72,93%	67,11%	73,53%	80,52%	76,72%
REGULAR	10,34%	13,01%	9,86%	5,56%	3,03%	7,14%	5,41%	8,21%	7,35%	11,03%	12,67%	7,42%	10,59%	11,37%	8,70%	14,43%	14,89%	6,06%	11,36%	13,53%	15,79%	7,84%	5,19%	10,34%
RUIM	1,57%	0,00%	2,82%	0,00%	1,52%	4,29%	0,00%	1,03%	0,00%	0,69%	1,36%	0,87%	1,18%	1,90%	1,09%	1,03%	2,13%	1,01%	0,00%	1,50%	1,32%	1,96%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,51%	1,47%	0,69%	1,36%	0,00%	0,00%	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,98%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,52%	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	0,98%	1,30%	0,86%

2017

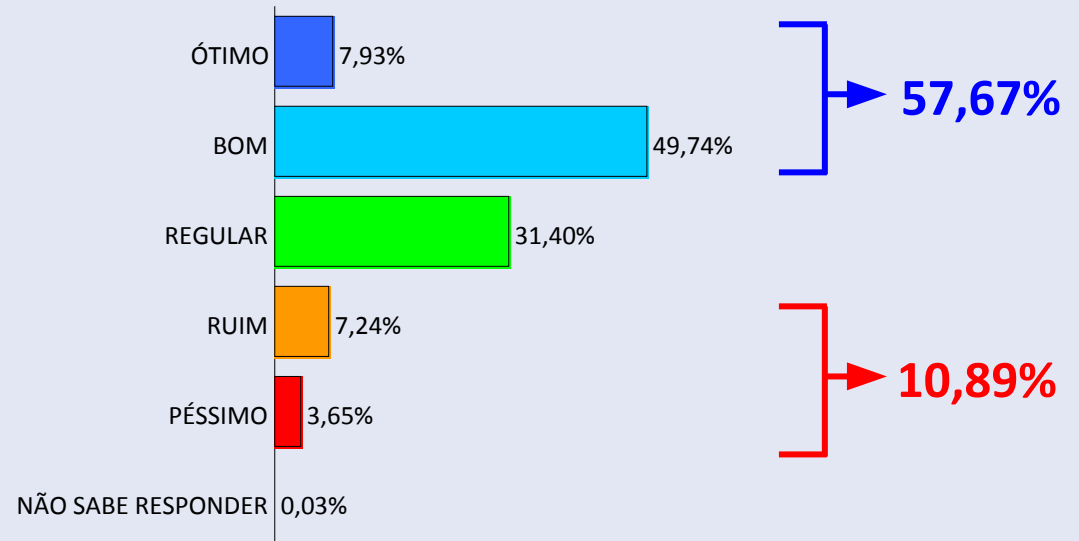
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	9,25%	19,18%	23,81%	17,86%	10,29%	16,90%	13,04%	15,00%	17,11%	21,77%	17,30%	21,19%	12,94%	20,37%	12,63%	19,59%	3,64%	4,81%	10,64%	14,29%	15,38%	13,46%	10,13%	14,53%
BOM	79,96%	63,01%	67,86%	66,07%	76,47%	60,56%	84,78%	71,00%	65,79%	68,71%	70,04%	66,95%	72,94%	64,81%	71,58%	69,07%	85,45%	74,04%	76,60%	69,29%	64,10%	62,50%	68,35%	58,97%
REGULAR	9,03%	17,12%	4,76%	12,50%	10,29%	16,90%	2,17%	12,50%	17,11%	8,84%	10,97%	9,75%	12,94%	12,96%	12,63%	9,28%	9,09%	21,15%	10,64%	15,00%	19,23%	23,08%	21,52%	25,64%
RUIM	1,32%	0,68%	0,00%	1,79%	1,47%	4,23%	0,00%	1,00%	0,00%	0,68%	0,84%	2,12%	0,00%	1,85%	2,11%	1,03%	1,82%	0,00%	2,13%	1,43%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	0,22%	0,00%	3,57%	1,79%	1,47%	1,41%	0,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,84%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%

Emissão de avisos sonoros nos trens:

EMIÇÃO AVISOS SONOROS NOS TRENS

ÓTIMO	241	7,93%
BOM	1 511	49,74%
REGULAR	954	31,40%
RUIM	220	7,24%
PÉSSIMO	111	3,65%
NÃO SABE RESPONDER	1	0,03%
Total	3 038	100,00%

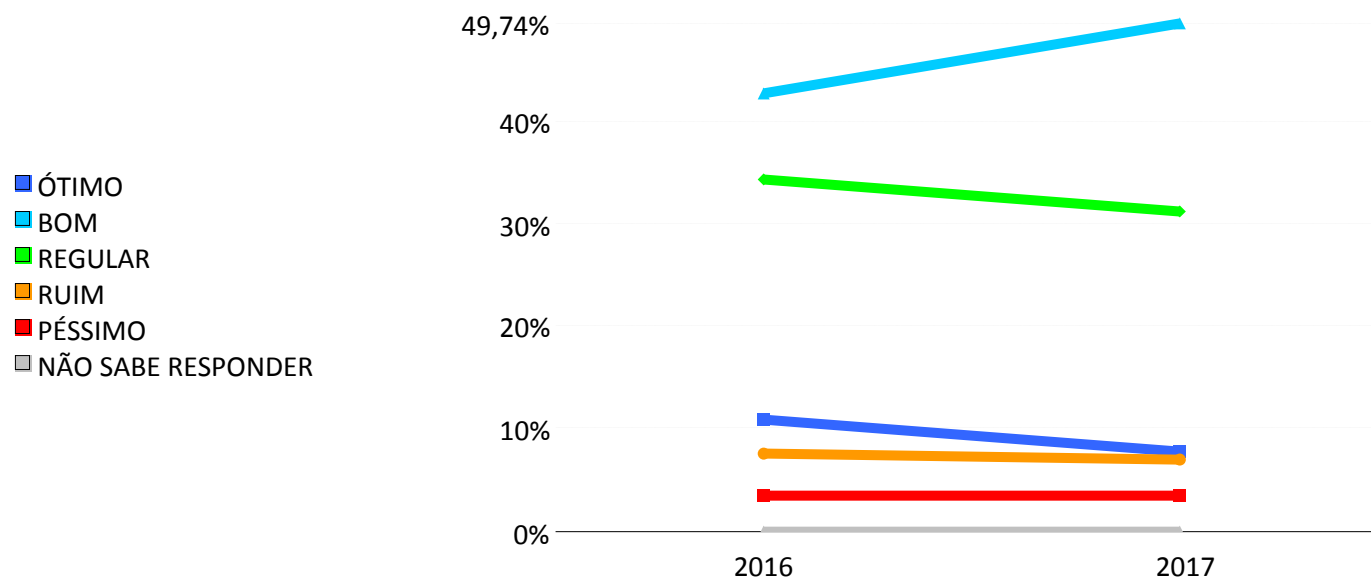


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	5,51%	6,75%	11,02%	11,57%	5,00%	8,16%	7,53%	11,43%	9,40%	11,54%	3,85%	15,46%	11,58%	5,88%	7,14%	2,53%	3,85%	11,84%	9,86%	5,88%	7,14%	3,64%	6,38%	4,35%
BOM	51,10%	50,63%	50,00%	51,85%	45,00%	48,98%	45,21%	47,86%	47,01%	45,19%	56,73%	50,52%	60,00%	56,47%	44,05%	37,97%	38,46%	43,42%	47,89%	55,88%	50,00%	58,18%	61,70%	60,87%
REGULAR	27,31%	28,69%	30,08%	25,46%	37,50%	29,25%	32,88%	35,00%	39,32%	38,46%	35,58%	25,77%	24,21%	30,59%	30,95%	54,43%	48,72%	34,21%	29,58%	23,53%	26,79%	27,27%	27,66%	23,91%
RUIM	12,33%	9,28%	5,51%	7,87%	7,00%	6,12%	8,90%	5,00%	1,71%	0,96%	2,88%	5,15%	2,11%	3,53%	9,52%	3,80%	7,69%	9,21%	9,86%	10,29%	8,93%	7,27%	4,26%	8,70%
PÉSSIMO	3,74%	4,64%	2,97%	3,24%	5,50%	7,48%	5,48%	0,71%	2,56%	3,85%	0,96%	3,09%	2,11%	3,53%	8,33%	1,27%	1,28%	1,32%	2,82%	4,41%	7,14%	3,64%	0,00%	2,17%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,42%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
EMISSÃO AVISOS SONOROS NOS TRENS 2016	11,07%	43,06%	34,55%	7,66%	3,59%	0,07%	100,00%
EMISSÃO AVISOS SONOROS NOS TRENS 2017	7,93%	49,74%	31,40%	7,24%	3,65%	0,03%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	11,01%	10,27%	2,82%	5,56%	13,64%	12,86%	8,11%	17,44%	11,76%	11,72%	13,57%	10,92%	16,47%	13,27%	13,04%	8,25%	6,38%	10,10%	11,36%	6,02%	2,63%	12,75%	7,79%	9,48%
BOM	47,42%	45,21%	56,34%	50,00%	56,06%	34,29%	35,14%	38,97%	44,12%	38,62%	39,82%	37,12%	30,59%	44,08%	41,30%	44,33%	42,55%	50,51%	31,82%	53,38%	40,79%	39,22%	42,86%	41,38%
REGULAR	30,56%	33,56%	29,58%	29,63%	21,21%	32,86%	43,24%	31,28%	32,35%	34,48%	35,75%	42,36%	45,88%	32,23%	33,70%	38,14%	44,68%	31,31%	43,18%	30,83%	39,47%	35,29%	38,96%	37,93%
RUIM	7,42%	6,85%	5,63%	12,96%	6,06%	10,00%	13,51%	7,18%	5,88%	12,41%	8,60%	5,68%	3,53%	6,64%	7,61%	6,19%	0,00%	6,06%	11,36%	6,77%	11,84%	8,82%	10,39%	8,62%
PÉSSIMO	3,60%	4,11%	5,63%	0,00%	3,03%	10,00%	0,00%	5,13%	5,88%	2,76%	2,26%	3,93%	2,35%	3,79%	4,35%	3,09%	6,38%	2,02%	2,27%	3,01%	5,26%	3,92%	0,00%	2,59%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	1,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	5,51%	7,53%	7,14%	7,14%	5,88%	9,86%	4,35%	5,00%	11,84%	8,16%	6,75%	11,02%	5,88%	11,57%	11,58%	15,46%	3,64%	3,85%	6,38%	11,43%	3,85%	11,54%	2,53%	9,40%
BOM	51,10%	45,21%	44,05%	50,00%	55,88%	47,89%	60,87%	45,00%	43,42%	48,98%	50,63%	50,00%	56,47%	51,85%	60,00%	50,52%	58,18%	56,73%	61,70%	47,86%	38,46%	45,19%	37,97%	47,01%
REGULAR	27,31%	32,88%	30,95%	26,79%	23,53%	29,58%	23,91%	37,50%	34,21%	29,25%	28,69%	30,08%	30,59%	25,46%	24,21%	25,77%	27,27%	35,58%	27,66%	35,00%	48,72%	38,46%	54,43%	39,32%
RUIM	12,33%	8,90%	9,52%	8,93%	10,29%	9,86%	8,70%	7,00%	9,21%	6,12%	9,28%	5,51%	3,53%	7,87%	2,11%	5,15%	7,27%	2,88%	4,26%	5,00%	7,69%	0,96%	3,80%	1,71%
PÉSSIMO	3,74%	5,48%	8,33%	7,14%	4,41%	2,82%	2,17%	5,50%	1,32%	7,48%	4,64%	2,97%	3,53%	3,24%	2,11%	3,09%	3,64%	0,96%	0,00%	0,71%	1,28%	3,85%	1,27%	2,56%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,42%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

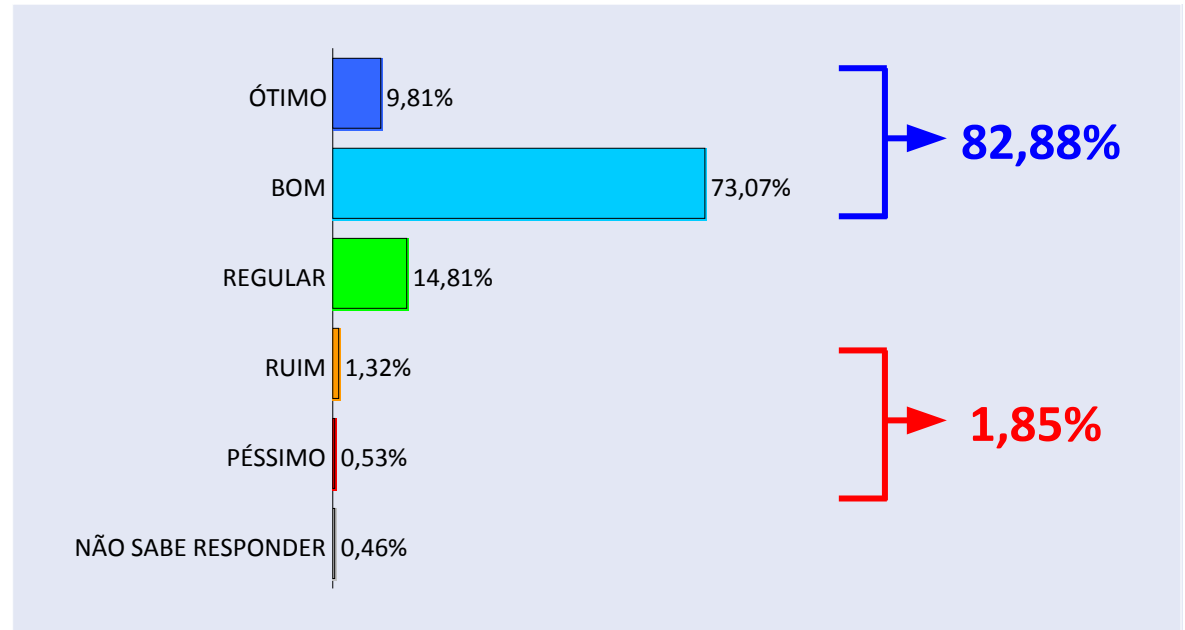
Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO AVISOS TRENS		
NÃO OUVE DIREITO	92	27,79%
É BAIXO	81	24,47%
MUITO RUÍDO	28	8,46%
NÃO DÁ PARA ENTENDER	21	6,34%
NÃO TEM	15	4,53%
FALHA	11	3,32%
TREM ANTIGO	10	3,02%
MUITO ALTO	8	2,42%
NÃO FUNCIONA	8	2,42%
NÃO FALA	4	1,21%
MUITO BARULHO	3	0,91%
BARULHO	3	0,91%
NÃO ENTENDE	3	0,91%
FALTA DE AVISOS	2	0,60%
ACÚSTICA	2	0,60%
TEM ESTAÇÃO QUE NÃO FALA	2	0,60%
AVISAM DEPOIS DA ESTAÇÃO	2	0,60%
FALA É RUIM	1	0,30%
MAL PROGRAMADO	1	0,30%
FALTA INFORMAÇÃO	1	0,30%
NÃO AVISA	1	0,30%
NÃO CONSEGUE IDENTIFICAR	1	0,30%

RUIM OU PÉSSIMO AVISOS TRENS		
CARROS ANTIGOS É RUIM	1	0,30%
GRITANTE E BAIXO AS VEZES	1	0,30%
FALTA CLAREZA NAS INFORMAÇÕES	1	0,30%
NÃO FALAM	1	0,30%
DEMORA	1	0,30%
NÃO INFORMA QUANDO O TREM PARA	1	0,30%
MICROFONE RUIM	1	0,30%
NÃO SAI A VOZ	1	0,30%
ERROS DE ESTAÇÃO	1	0,30%
NÃO SÃO TODOS QUE FUNCIONAM	1	0,30%
CORTA O SISTEMA DE SOM	1	0,30%
NÃO TEM EM VAGÃO ANTIGO	1	0,30%
NÃO TEM INFORMAÇÃO	1	0,30%
NÃO TEM REGULAGEM	1	0,30%
NÃO É NÍTIDO	1	0,30%
PÉSSIMA QUALIDADE	1	0,30%
SOM ABAFADO	1	0,30%
MICROFONIA	1	0,30%
FALA MUITO TARDE	1	0,30%
VOZ EMBOLADA	1	0,30%
MUITA GENTE	1	0,30%
NÃO SABE RESPONDER	10	3,02%

Acessibilidade nos trens:

ACESSIBILIDADE NOS TRENS		
ÓTIMO	298	9,81%
BOM	2 220	73,07%
REGULAR	450	14,81%
RUIM	40	1,32%
PÉSSIMO	16	0,53%
NÃO SABE RESPONDER	14	0,46%
Total	3 038	100,00%

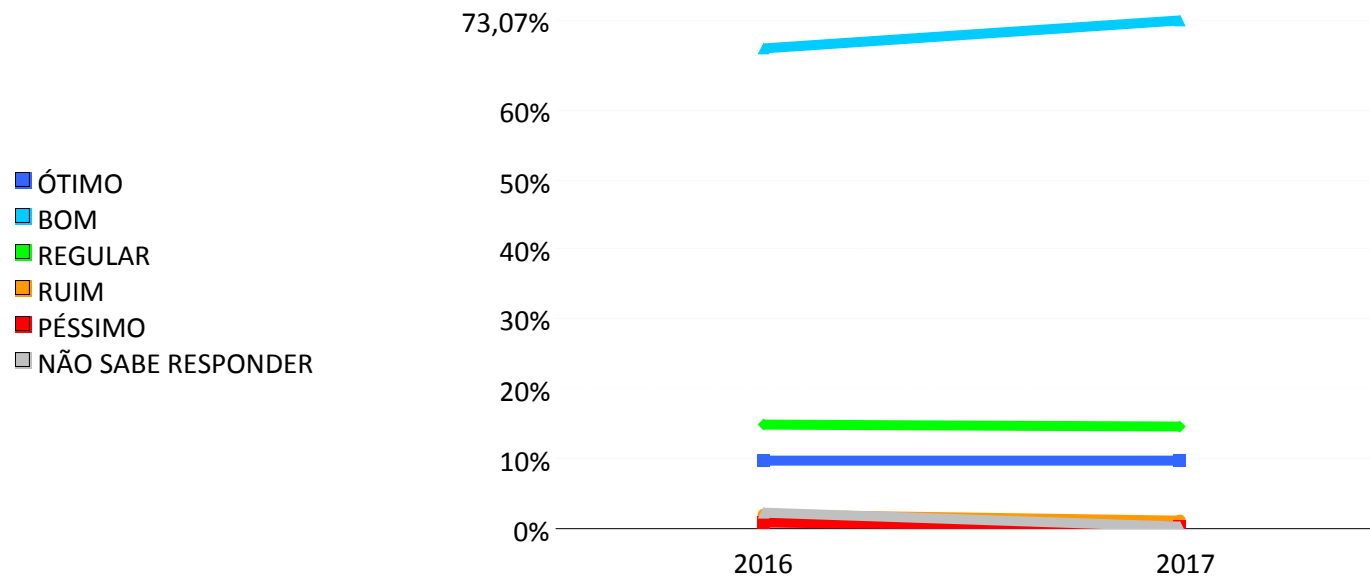


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	5,07%	8,44%	11,44%	10,65%	9,00%	10,20%	11,64%	14,29%	11,97%	15,38%	4,81%	11,34%	12,63%	9,41%	13,10%	8,86%	10,26%	9,21%	14,08%	8,82%	8,93%	9,09%	8,51%	13,04%
BOM	84,36%	75,53%	71,61%	66,67%	75,50%	70,07%	67,81%	62,86%	71,79%	67,31%	71,15%	75,26%	69,47%	70,59%	71,43%	69,62%	70,51%	77,63%	66,20%	66,18%	82,14%	78,18%	68,09%	76,09%
REGULAR	8,37%	15,61%	12,71%	18,52%	12,50%	17,69%	16,44%	22,86%	14,53%	15,38%	23,08%	12,37%	16,84%	16,47%	13,10%	20,25%	19,23%	13,16%	18,31%	16,18%	5,36%	10,91%	21,28%	8,70%
RUIM	1,10%	0,42%	2,12%	3,24%	1,50%	1,36%	1,37%	0,00%	0,85%	0,96%	0,96%	1,03%	1,05%	2,35%	1,19%	1,27%	0,00%	0,00%	1,41%	4,41%	0,00%	0,00%	2,13%	2,17%
PÉSSIMO	0,66%	0,00%	1,69%	0,46%	0,50%	0,00%	1,37%	0,00%	0,85%	0,96%	0,00%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	1,82%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,44%	0,00%	0,42%	0,46%	1,00%	0,68%	1,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,41%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
ACESSIBILIDADE NOS TRENS 2016	10,05%	69,10%	15,14%	2,22%	1,06%	2,43%	100,00%
ACESSIBILIDADE NOS TRENS 2017	9,81%	73,07%	14,81%	1,32%	0,53%	0,46%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	11,01%	8,22%	2,82%	7,41%	16,67%	5,71%	18,92%	11,28%	10,29%	12,41%	12,67%	11,79%	12,94%	9,48%	7,61%	9,28%	12,77%	6,06%	13,64%	9,02%	2,63%	10,78%	5,19%	7,76%
BOM	67,87%	67,81%	81,69%	75,93%	69,70%	75,71%	64,86%	71,79%	70,59%	66,90%	68,78%	65,50%	69,41%	65,40%	73,91%	67,01%	65,96%	62,63%	65,91%	72,93%	71,05%	71,57%	72,73%	68,97%
REGULAR	15,73%	20,55%	15,49%	12,96%	12,12%	14,29%	13,51%	12,82%	13,24%	17,24%	13,57%	17,03%	12,94%	13,27%	13,04%	16,49%	10,64%	22,22%	15,91%	11,28%	23,68%	12,75%	14,29%	13,79%
RUIM	3,60%	0,68%	0,00%	3,70%	0,00%	2,86%	0,00%	0,51%	1,47%	1,38%	3,62%	2,62%	1,18%	5,21%	3,26%	0,00%	2,13%	2,02%	0,00%	3,76%	0,00%	0,00%	2,60%	0,86%
PÉSSIMO	1,12%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	2,70%	1,03%	2,94%	1,38%	0,45%	1,31%	0,00%	1,90%	1,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%	1,32%	1,96%	1,30%	2,59%
NÃO SABE RESPONDER	0,67%	2,05%	0,00%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	2,56%	1,47%	0,69%	0,90%	1,75%	3,53%	4,74%	1,09%	7,22%	8,51%	7,07%	4,55%	2,26%	1,32%	2,94%	3,90%	6,03%

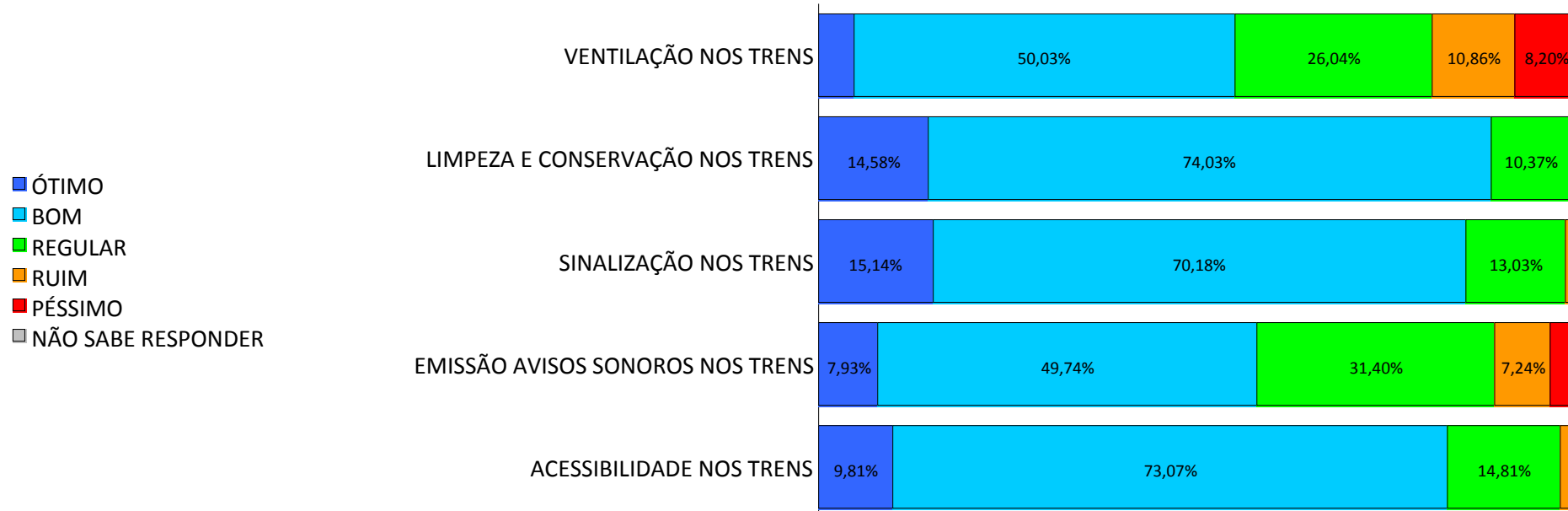
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	5,07%	11,64%	13,10%	8,93%	8,82%	14,08%	13,04%	9,00%	9,21%	10,20%	8,44%	11,44%	9,41%	10,65%	12,63%	11,34%	9,09%	4,81%	8,51%	14,29%	10,26%	15,38%	8,86%	11,97%
BOM	84,36%	67,81%	71,43%	82,14%	66,18%	66,20%	76,09%	75,50%	77,63%	70,07%	75,53%	71,61%	70,59%	66,67%	69,47%	75,26%	78,18%	71,15%	68,09%	62,86%	70,51%	67,31%	69,62%	71,79%
REGULAR	8,37%	16,44%	13,10%	5,36%	16,18%	18,31%	8,70%	12,50%	13,16%	17,69%	15,61%	12,71%	16,47%	18,52%	16,84%	12,37%	10,91%	23,08%	21,28%	22,86%	19,23%	15,38%	20,25%	14,53%
RUIM	1,10%	1,37%	1,19%	0,00%	4,41%	1,41%	2,17%	1,50%	0,00%	1,36%	0,42%	2,12%	2,35%	3,24%	1,05%	1,03%	0,00%	0,96%	2,13%	0,00%	0,00%	0,96%	1,27%	0,85%
PÉSSIMO	0,66%	1,37%	0,00%	1,79%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	1,69%	1,18%	0,46%	0,00%	0,00%	1,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	0,85%
NÃO SABE RESPONDER	0,44%	1,37%	1,19%	1,79%	4,41%	0,00%	0,00%	1,00%	0,00%	0,68%	0,00%	0,42%	0,00%	0,46%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
VENTILAÇÃO NOS TRENS	4,77%	50,03%	26,04%	10,86%	8,20%	0,10%	100,00%
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NOS TRENS	14,58%	74,03%	10,37%	0,63%	0,39%	0,00%	100,00%
SINALIZAÇÃO NOS TRENS	15,14%	70,18%	13,03%	1,12%	0,43%	0,10%	100,00%
EMISSÃO AVISOS SONOROS NOS TRENS	7,93%	49,74%	31,40%	7,24%	3,65%	0,03%	100,00%
ACESSIBILIDADE NOS TRENS	9,81%	73,07%	14,81%	1,32%	0,53%	0,46%	100,00%

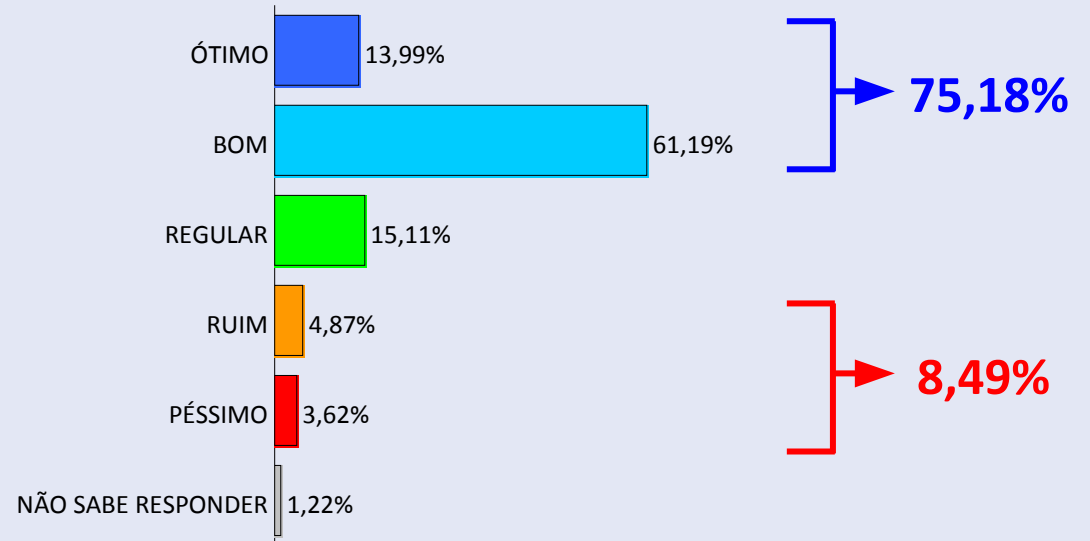


SERVIÇO DE TRANSPORTE

Horário de funcionamento de segunda a sábado, das 06h às 23h30:

HORÁRIO DE SEGUNDA A SÁBADO

ÓTIMO	425	13,99%
BOM	1 859	61,19%
REGULAR	459	15,11%
RUIM	148	4,87%
PÉSSIMO	110	3,62%
NÃO SABE RESPONDER	37	1,22%
Total	3 038	100,00%

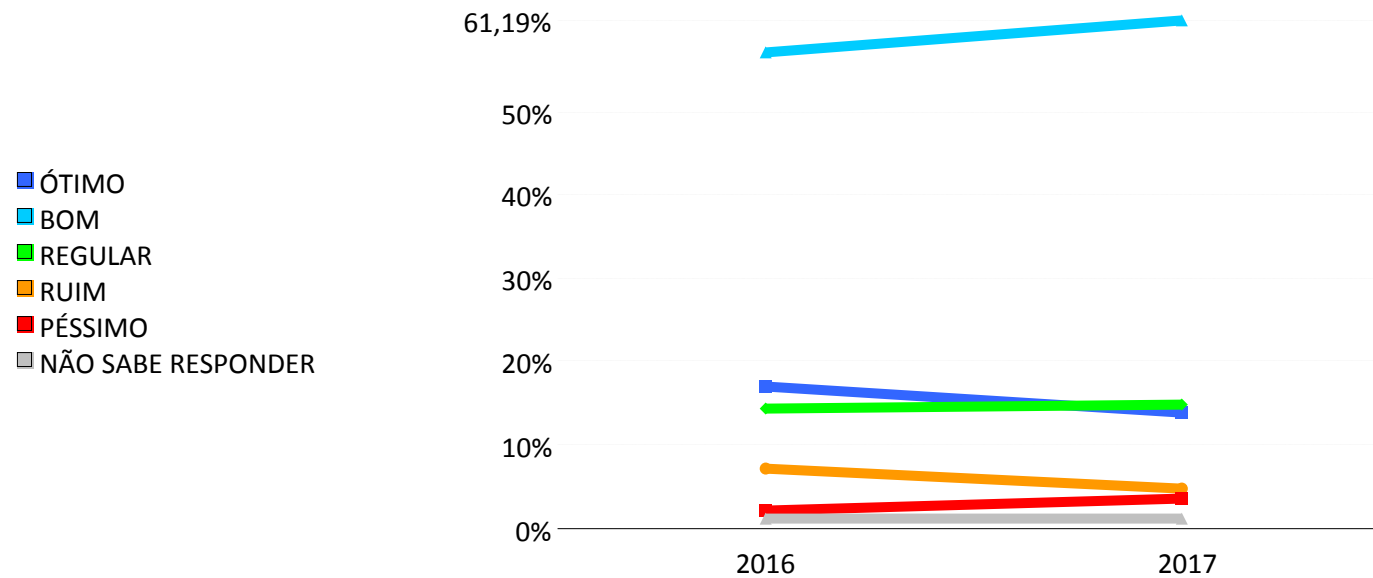


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHF	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	16,30%	9,28%	16,53%	14,81%	10,00%	17,69%	12,33%	15,71%	11,11%	9,62%	7,69%	16,49%	15,79%	15,29%	14,29%	17,72%	19,23%	13,16%	16,90%	14,71%	16,07%	7,27%	10,64%	13,04%
BOM	58,59%	64,98%	60,59%	55,56%	62,00%	62,59%	55,48%	72,86%	67,52%	61,54%	70,19%	62,89%	58,95%	57,65%	58,33%	58,23%	57,69%	51,32%	52,11%	57,35%	57,14%	70,91%	78,72%	69,57%
REGULAR	13,44%	12,66%	13,14%	18,52%	17,00%	9,52%	19,18%	10,00%	16,24%	21,15%	15,38%	14,43%	14,74%	15,29%	20,24%	17,72%	17,95%	19,74%	25,35%	19,12%	12,50%	10,91%	4,26%	6,52%
RUIM	6,17%	7,17%	5,51%	4,63%	5,50%	5,44%	5,48%	0,71%	1,71%	2,88%	2,88%	0,00%	6,32%	7,06%	1,19%	1,27%	5,13%	11,84%	5,63%	2,94%	1,79%	7,27%	4,26%	8,70%
PÉSSIMO	3,96%	5,49%	2,97%	2,78%	4,50%	4,08%	7,53%	0,71%	2,56%	2,88%	3,85%	4,12%	1,05%	2,35%	4,76%	3,80%	0,00%	3,95%	0,00%	5,88%	12,50%	1,82%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	1,54%	0,42%	1,27%	3,70%	1,00%	0,68%	0,00%	0,00%	0,85%	1,92%	0,00%	2,06%	3,16%	2,35%	1,19%	1,27%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,82%	2,13%	2,17%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
HORÁRIO DE SEGUNDA A SÁBADO 2016	17,16%	57,48%	14,56%	7,28%	2,22%	1,30%	100,00%
HORÁRIO DE SEGUNDA A SÁBADO 2017	13,99%	61,19%	15,11%	4,87%	3,62%	1,22%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	18,65%	13,70%	19,72%	20,37%	25,76%	18,57%	16,22%	13,33%	23,53%	17,93%	14,93%	23,58%	9,41%	14,22%	17,39%	14,43%	23,40%	11,11%	18,18%	19,55%	13,16%	18,63%	16,88%	14,66%
BOM	53,71%	54,79%	64,79%	53,70%	54,55%	55,71%	59,46%	58,97%	48,53%	55,17%	58,82%	52,84%	60,00%	58,29%	59,78%	58,76%	59,57%	63,64%	59,09%	56,39%	67,11%	61,76%	62,34%	62,07%
REGULAR	17,98%	14,38%	11,27%	20,37%	15,15%	12,86%	5,41%	12,82%	17,65%	19,31%	13,57%	13,97%	18,82%	13,27%	10,87%	13,40%	6,38%	15,15%	15,91%	13,53%	11,84%	12,75%	10,39%	15,52%
RUIM	7,19%	9,59%	2,82%	5,56%	3,03%	11,43%	16,22%	11,79%	5,88%	3,45%	8,60%	6,11%	11,76%	10,43%	7,61%	5,15%	4,26%	7,07%	6,82%	6,02%	2,63%	2,94%	6,49%	6,03%
PÉSSIMO	1,80%	5,48%	0,00%	0,00%	0,00%	1,43%	2,70%	1,54%	4,41%	2,76%	3,17%	2,18%	0,00%	1,42%	2,17%	6,19%	6,38%	1,01%	0,00%	3,76%	2,63%	0,98%	0,00%	1,72%
NÃO SABE RESPONDER	0,67%	2,05%	1,41%	0,00%	1,52%	0,00%	0,00%	1,54%	0,00%	1,38%	0,90%	1,31%	0,00%	2,37%	2,17%	2,06%	0,00%	2,02%	0,00%	0,75%	2,63%	2,94%	3,90%	0,00%

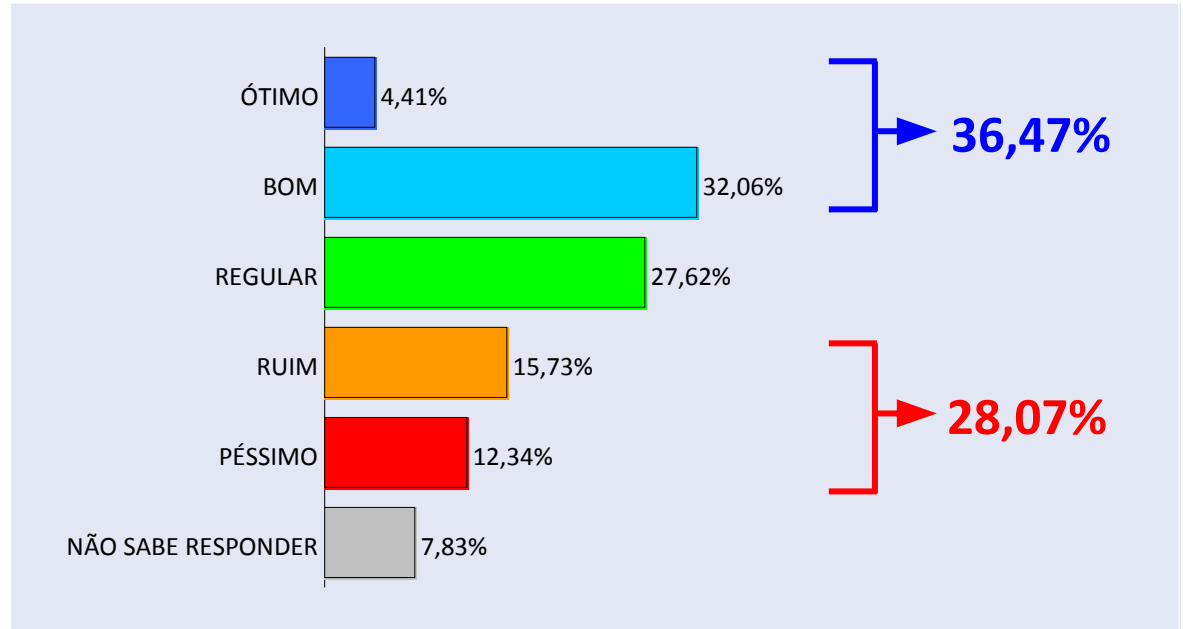
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	16,30%	12,33%	14,29%	16,07%	14,71%	16,90%	13,04%	10,00%	13,16%	17,69%	9,28%	16,53%	15,29%	14,81%	15,79%	16,49%	7,27%	7,69%	10,64%	15,71%	19,23%	9,62%	17,72%	11,11%
BOM	58,59%	55,48%	58,33%	57,14%	57,35%	52,11%	69,57%	62,00%	51,32%	62,59%	64,98%	60,59%	57,65%	55,56%	58,95%	62,89%	70,91%	70,19%	78,72%	72,86%	57,69%	61,54%	58,23%	67,52%
REGULAR	13,44%	19,18%	20,24%	12,50%	19,12%	25,35%	6,52%	17,00%	19,74%	9,52%	12,66%	13,14%	15,29%	18,52%	14,74%	14,43%	10,91%	15,38%	4,26%	10,00%	17,95%	21,15%	17,72%	16,24%
RUIM	6,17%	5,48%	1,19%	1,79%	2,94%	5,63%	8,70%	5,50%	11,84%	5,44%	7,17%	5,51%	7,06%	4,63%	6,32%	0,00%	7,27%	2,88%	4,26%	0,71%	5,13%	2,88%	1,27%	1,71%
PÉSSIMO	3,96%	7,53%	4,76%	12,50%	5,88%	0,00%	0,00%	4,50%	3,95%	4,08%	5,49%	2,97%	2,35%	2,78%	1,05%	4,12%	1,82%	3,85%	0,00%	0,71%	0,00%	2,88%	3,80%	2,56%
NÃO SABE RESPONDER	1,54%	0,00%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	1,00%	0,00%	0,68%	0,42%	1,27%	2,35%	3,70%	3,16%	2,06%	1,82%	0,00%	2,13%	0,00%	0,00%	1,92%	1,27%	0,85%

Horário de funcionamento aos domingos e feriados, das 07h às 19h:

HORÁRIO DOMINGOS E FERIADOS		
ÓTIMO	134	4,41%
BOM	974	32,06%
REGULAR	839	27,62%
RUIM	478	15,73%
PÉSSIMO	375	12,34%
NÃO SABE RESPONDER	238	7,83%
Total	3 038	100,00%

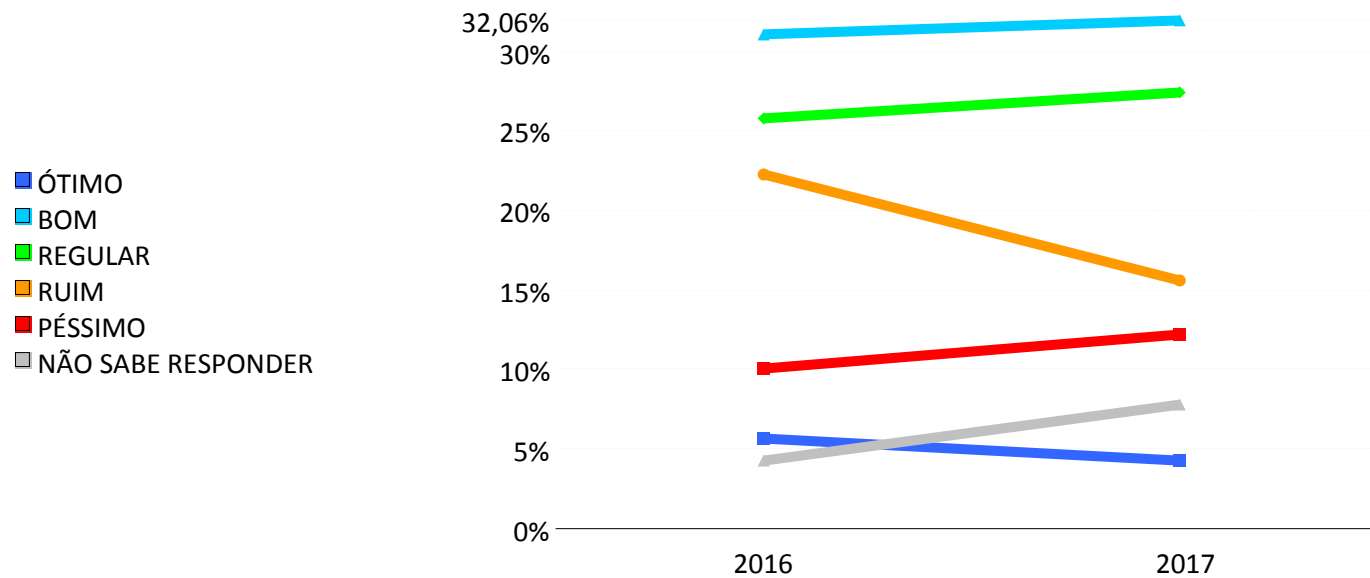


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	4,85%	2,95%	5,51%	6,94%	2,50%	4,08%	4,79%	4,29%	1,71%	7,69%	2,88%	7,22%	6,32%	2,35%	2,38%	2,53%	5,13%	5,26%	5,63%	0,00%	3,57%	7,27%	2,13%	4,35%
BOM	36,56%	29,96%	33,90%	32,87%	19,00%	28,57%	27,40%	50,71%	29,06%	33,65%	41,35%	29,90%	35,79%	21,18%	39,29%	31,65%	33,33%	21,05%	19,72%	20,59%	26,79%	40,00%	44,68%	34,78%
REGULAR	19,82%	28,69%	27,12%	26,39%	26,00%	31,97%	26,03%	29,29%	39,32%	39,42%	27,88%	27,84%	28,42%	34,12%	17,86%	39,24%	37,18%	25,00%	26,76%	32,35%	26,79%	25,45%	23,40%	17,39%
RUIM	20,26%	21,10%	15,68%	11,57%	20,50%	15,65%	15,75%	2,86%	11,11%	6,73%	9,62%	17,53%	13,68%	20,00%	19,05%	7,59%	12,82%	19,74%	26,76%	13,24%	10,71%	16,36%	12,77%	21,74%
PÉSSIMO	11,67%	13,50%	11,86%	12,04%	16,00%	11,56%	19,86%	5,71%	11,97%	8,65%	9,62%	9,28%	8,42%	11,76%	15,48%	12,66%	7,69%	17,11%	12,68%	20,59%	26,79%	3,64%	4,26%	13,04%
NÃO SABE RESPONDER	6,83%	3,80%	5,93%	10,19%	16,00%	8,16%	6,16%	7,14%	6,84%	3,85%	8,65%	8,25%	7,37%	10,59%	5,95%	6,33%	3,85%	11,84%	8,45%	13,24%	5,36%	7,27%	12,77%	8,70%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
HORÁRIO DOMINGOS E FERIADOS 2016	5,74%	31,27%	25,94%	22,45%	10,18%	4,41%	100,00%
HORÁRIO DOMINGOS E FERIADOS 2017	4,41%	32,06%	27,62%	15,73%	12,34%	7,83%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	5,84%	4,79%	5,63%	5,56%	9,09%	1,43%	0,00%	7,69%	10,29%	5,52%	8,60%	8,30%	1,18%	4,74%	7,61%	2,06%	6,38%	7,07%	4,55%	3,76%	5,26%	4,90%	5,19%	2,59%
BOM	32,58%	33,56%	39,44%	38,89%	39,39%	27,14%	27,03%	27,69%	36,76%	21,38%	35,75%	35,37%	31,76%	27,96%	31,52%	26,80%	31,91%	28,28%	27,27%	23,31%	30,26%	40,20%	40,26%	21,55%
REGULAR	25,84%	21,92%	21,13%	24,07%	27,27%	27,14%	35,14%	22,56%	20,59%	35,17%	23,08%	24,45%	32,94%	26,54%	23,91%	28,87%	23,40%	33,33%	22,73%	31,58%	31,58%	18,63%	18,18%	26,72%
RUIM	23,60%	20,55%	21,13%	24,07%	21,21%	31,43%	29,73%	28,21%	23,53%	25,52%	21,72%	16,59%	18,82%	23,22%	21,74%	16,49%	10,64%	15,15%	34,09%	21,05%	21,05%	17,65%	22,08%	32,76%
PÉSSIMO	7,42%	13,01%	8,45%	7,41%	0,00%	10,00%	2,70%	11,28%	4,41%	7,59%	8,60%	10,48%	12,94%	13,27%	10,87%	16,49%	21,28%	14,14%	4,55%	18,05%	2,63%	11,76%	10,39%	10,34%
NÃO SABE RESPONDER	4,72%	6,16%	4,23%	0,00%	3,03%	2,86%	5,41%	2,56%	4,41%	4,83%	2,26%	4,80%	2,35%	4,27%	4,35%	9,28%	6,38%	2,02%	6,82%	2,26%	9,21%	6,86%	3,90%	6,03%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	4,85%	4,79%	2,38%	3,57%	0,00%	5,63%	4,35%	2,50%	5,26%	4,08%	2,95%	5,51%	2,35%	6,94%	6,32%	7,22%	7,27%	2,88%	2,13%	4,29%	5,13%	7,69%	2,53%	1,71%
BOM	36,56%	27,40%	39,29%	26,79%	20,59%	19,72%	34,78%	19,00%	21,05%	28,57%	29,96%	33,90%	21,18%	32,87%	35,79%	29,90%	40,00%	41,35%	44,68%	50,71%	33,33%	33,65%	31,65%	29,06%
REGULAR	19,82%	26,03%	17,86%	26,79%	32,35%	26,76%	17,39%	26,00%	25,00%	31,97%	28,69%	27,12%	34,12%	26,39%	28,42%	27,84%	25,45%	27,88%	23,40%	29,29%	37,18%	39,42%	39,24%	39,32%
RUIM	20,26%	15,75%	19,05%	10,71%	13,24%	26,76%	21,74%	20,50%	19,74%	15,65%	21,10%	15,68%	20,00%	11,57%	13,68%	17,53%	16,36%	9,62%	12,77%	2,86%	12,82%	6,73%	7,59%	11,11%
PÉSSIMO	11,67%	19,86%	15,48%	26,79%	20,59%	12,68%	13,04%	16,00%	17,11%	11,56%	13,50%	11,86%	11,76%	12,04%	8,42%	9,28%	3,64%	9,62%	4,26%	5,71%	7,69%	8,65%	12,66%	11,97%
NÃO SABE RESPONDER	6,83%	6,16%	5,95%	5,36%	13,24%	8,45%	8,70%	16,00%	11,84%	8,16%	3,80%	5,93%	10,59%	10,19%	7,37%	8,25%	7,27%	8,65%	12,77%	7,14%	3,85%	3,85%	6,33%	6,84%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO DOMINGOS E FERIADOS

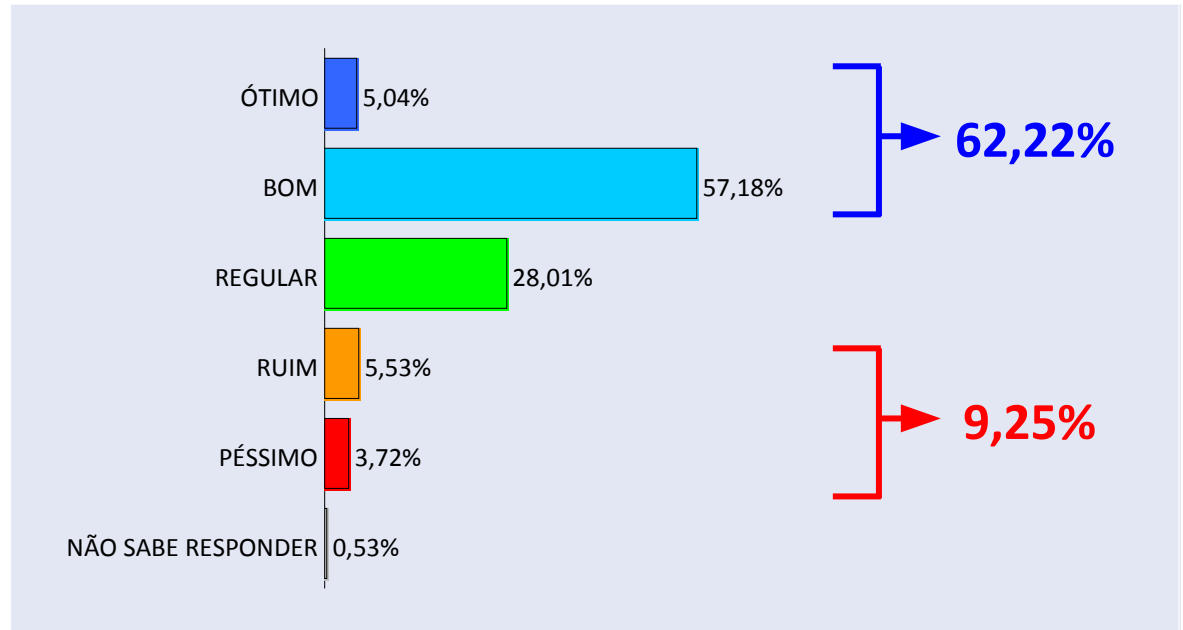
AMPLIAR HORÁRIO	488	57,21%
DEMORA	49	5,74%
ATÉ ÀS 22:00	36	4,22%
ATÉ ÀS 23:00	31	3,63%
ATÉ ÀS 00:00	28	3,28%
ATÉ ÀS 23:30	25	2,93%
24 HORAS	24	2,81%
FECHA CEDO	18	2,11%
DEVERIA SER IGUAL DIA DE SEMANA	17	1,99%
POUCOS TRENS	17	1,99%
ATÉ ÀS 21:00	14	1,64%
PRECISA MELHORAR	13	1,52%
NÃO DA PARA PASSEAR	10	1,17%
DEVERIA SER HORÁRIO NORMAL	8	0,94%
ATÉ MAIS TARDE	8	0,94%
NÃO ATENDE AS NECESSIDADES	5	0,59%
É RUIM	4	0,47%
DIFÍCIL ACESSO	3	0,35%
COMEÇAR ÀS 06:00	3	0,35%
FALHA SEMPRE QUE PRECISA	2	0,23%
ATÉ ÀS 20:00	2	0,23%
CARNAVAL	2	0,23%

RUIM OU PÉSSIMO DOMINGOS E FERIADOS

NÃO CONSEGUE SE DESLOCAR	2	0,23%
NÃO FUNCIONA	2	0,23%
NÃO TEM OPÇÕES	2	0,23%
DOMINGO NÃO TEM TREM	1	0,12%
ABRIR ANTES DAS 06:00	1	0,12%
MUITA GENTE	1	0,12%
DEVERIA SER IGUAL EM SÃO PAULO	1	0,12%
MUITO ATRASO	1	0,12%
NÃO PASSA	1	0,12%
ATÉ ÀS 02:00	1	0,12%
NÃO TEM METRÔ PARA QUEM TRABALHA	1	0,12%
NEM TODAS AS ESTAÇÕES SÃO ABERTAS	1	0,12%
NÃO É FLEXÍVEL	1	0,12%
ACESSO EM TODA MADRUGADA	1	0,12%
PRECISA ESPERAR ÔNIBUS	1	0,12%
ATÉ À 01:00	1	0,12%
TINHA QUE SER DIRETO	1	0,12%
UTILIZA A NOITE	1	0,12%
VOLTA TARDE	1	0,12%
DEPENDE DO FERIADO NÃO FUNCIONA	1	0,12%
NÃO SABE RESPONDER	23	2,70%

Intervalo entre os trens:

INTERVALO ENTRE OS TRENS		
ÓTIMO	153	5,04%
BOM	1 737	57,18%
REGULAR	851	28,01%
RUIM	168	5,53%
PÉSSIMO	113	3,72%
NÃO SABE RESPONDER	16	0,53%
Total	3 038	100,00%

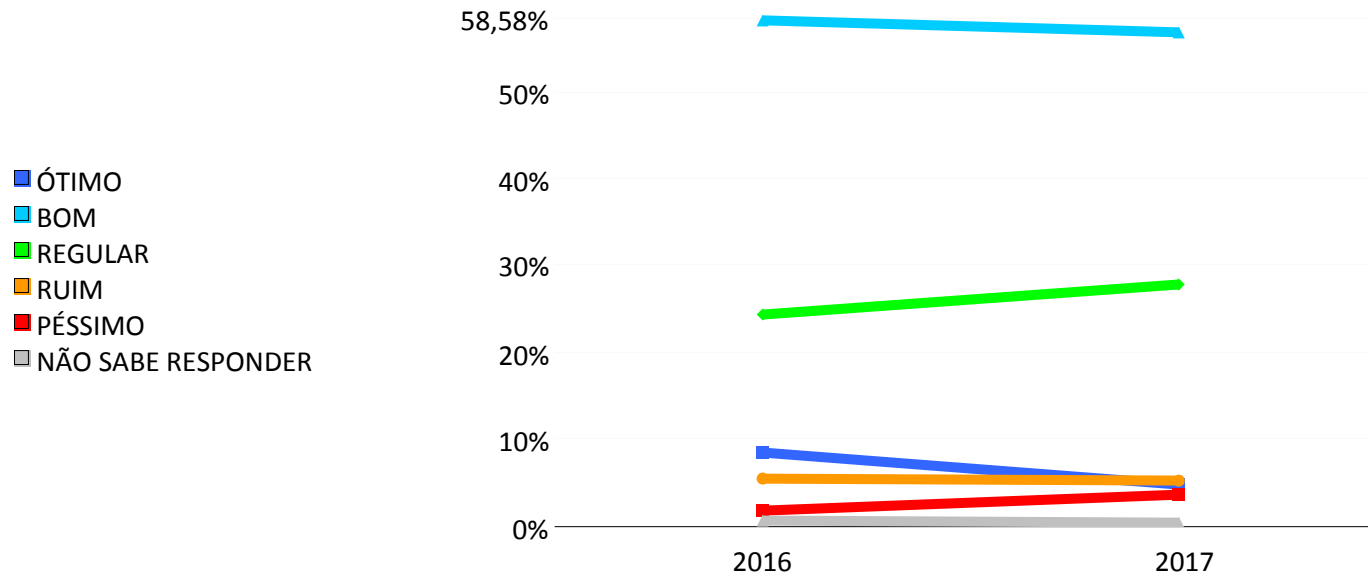


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	5,29%	4,64%	4,24%	4,63%	5,50%	6,12%	3,42%	5,00%	12,82%	11,54%	1,92%	5,15%	5,26%	4,71%	4,76%	5,06%	2,56%	5,26%	2,82%	0,00%	8,93%	0,00%	2,13%	2,17%
BOM	53,52%	57,38%	55,08%	54,17%	58,50%	61,90%	42,47%	78,57%	69,23%	52,88%	74,04%	58,76%	46,32%	47,06%	59,52%	67,09%	51,28%	51,32%	47,89%	54,41%	48,21%	60,00%	72,34%	65,22%
REGULAR	26,87%	32,49%	29,24%	30,09%	23,00%	25,85%	42,47%	15,71%	15,38%	29,81%	20,19%	30,93%	34,74%	37,65%	26,19%	21,52%	29,49%	27,63%	35,21%	38,24%	32,14%	25,45%	21,28%	19,57%
RUIM	8,15%	2,11%	7,20%	6,48%	9,00%	2,72%	6,85%	0,00%	2,56%	4,81%	1,92%	4,12%	8,42%	8,24%	2,38%	2,53%	8,97%	7,89%	4,23%	4,41%	1,79%	5,45%	4,26%	10,87%
PÉSSIMO	5,07%	3,38%	3,81%	4,63%	3,00%	3,40%	4,79%	0,71%	0,00%	0,00%	0,96%	1,03%	4,21%	2,35%	7,14%	3,80%	7,69%	5,26%	8,45%	2,94%	8,93%	5,45%	0,00%	2,17%
NÃO SABE RESPONDER	1,10%	0,00%	0,42%	0,00%	1,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,96%	0,00%	1,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,63%	1,41%	0,00%	0,00%	3,64%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
INTERVALO ENTRE OS TRENS 2016	8,54%	58,58%	24,47%	5,67%	1,98%	0,75%	100,00%
INTERVALO ENTRE OS TRENS 2017	5,04%	57,18%	28,01%	5,53%	3,72%	0,53%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	8,31%	6,85%	5,63%	7,41%	18,18%	12,86%	5,41%	13,33%	7,35%	9,66%	13,57%	10,04%	2,35%	6,64%	11,96%	3,09%	6,38%	9,09%	9,09%	5,26%	6,58%	6,86%	5,19%	4,31%
BOM	61,35%	62,33%	61,97%	59,26%	54,55%	52,86%	62,16%	58,97%	69,12%	53,79%	53,85%	58,08%	52,94%	60,66%	52,17%	51,55%	42,55%	55,56%	72,73%	62,41%	61,84%	59,80%	64,94%	57,76%
REGULAR	22,02%	20,55%	26,76%	20,37%	22,73%	24,29%	16,22%	21,54%	17,65%	28,28%	26,24%	24,45%	35,29%	25,12%	27,17%	30,93%	38,30%	24,24%	15,91%	25,56%	25,00%	22,55%	27,27%	23,28%
RUIM	5,62%	8,90%	2,82%	12,96%	3,03%	7,14%	10,81%	4,62%	2,94%	5,52%	4,52%	5,68%	5,88%	6,16%	5,43%	10,31%	6,38%	5,05%	2,27%	4,51%	1,32%	6,86%	1,30%	7,76%
PÉSSIMO	2,47%	1,37%	1,41%	0,00%	1,52%	1,43%	2,70%	1,54%	1,47%	2,07%	1,81%	1,75%	2,35%	1,42%	1,09%	3,09%	6,38%	2,02%	0,00%	2,26%	2,63%	1,96%	1,30%	3,45%
NÃO SABE RESPONDER	0,22%	0,00%	1,41%	0,00%	0,00%	1,43%	2,70%	0,00%	1,47%	0,69%	0,00%	0,00%	1,18%	0,00%	2,17%	1,03%	0,00%	4,04%	0,00%	0,00%	2,63%	1,96%	0,00%	3,45%

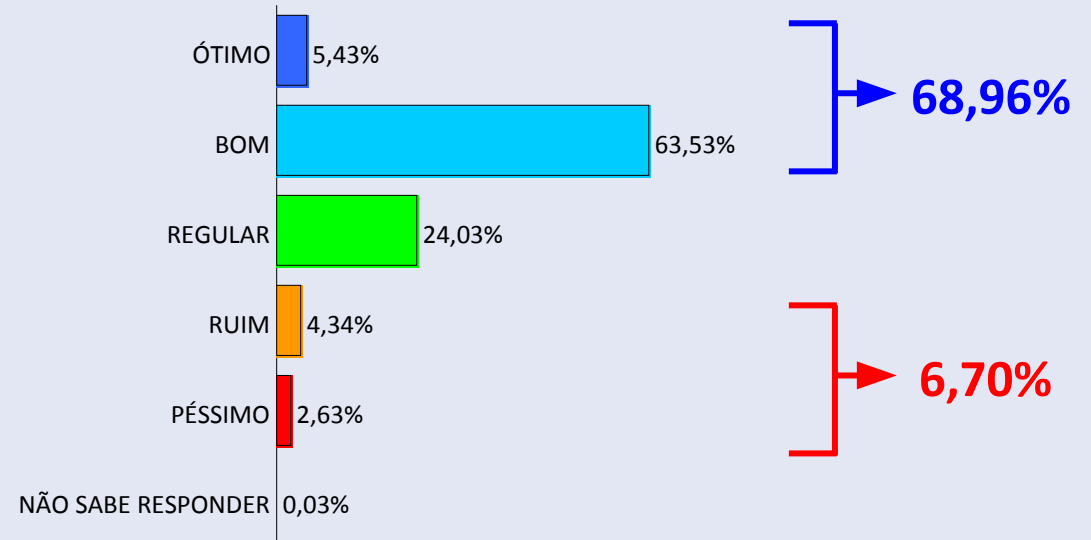
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	5,29%	3,42%	4,76%	8,93%	0,00%	2,82%	2,17%	5,50%	5,26%	6,12%	4,64%	4,24%	4,71%	4,63%	5,26%	5,15%	0,00%	1,92%	2,13%	5,00%	2,56%	11,54%	5,06%	12,82%
BOM	53,52%	42,47%	59,52%	48,21%	54,41%	47,89%	65,22%	58,50%	51,32%	61,90%	57,38%	55,08%	47,06%	54,17%	46,32%	58,76%	60,00%	74,04%	72,34%	78,57%	51,28%	52,88%	67,09%	69,23%
REGULAR	26,87%	42,47%	26,19%	32,14%	38,24%	35,21%	19,57%	23,00%	27,63%	25,85%	32,49%	29,24%	37,65%	30,09%	34,74%	30,93%	25,45%	20,19%	21,28%	15,71%	29,49%	29,81%	21,52%	15,38%
RUIM	8,15%	6,85%	2,38%	1,79%	4,41%	4,23%	10,87%	9,00%	7,89%	2,72%	2,11%	7,20%	8,24%	6,48%	8,42%	4,12%	5,45%	1,92%	4,26%	0,00%	8,97%	4,81%	2,53%	2,56%
PÉSSIMO	5,07%	4,79%	7,14%	8,93%	2,94%	8,45%	2,17%	3,00%	5,26%	3,40%	3,38%	3,81%	2,35%	4,63%	4,21%	1,03%	5,45%	0,96%	0,00%	0,71%	7,69%	0,00%	3,80%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	1,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,41%	0,00%	1,00%	2,63%	0,00%	0,00%	0,42%	0,00%	0,00%	1,05%	0,00%	3,64%	0,96%	0,00%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%

Conforto no interior dos trens:

CONFORTO DOS TRENS		
ÓTIMO	165	5,43%
BOM	1 930	63,53%
REGULAR	730	24,03%
RUIM	132	4,34%
PÉSSIMO	80	2,63%
NÃO SABE RESPONDER	1	0,03%
Total	3 038	100,00%

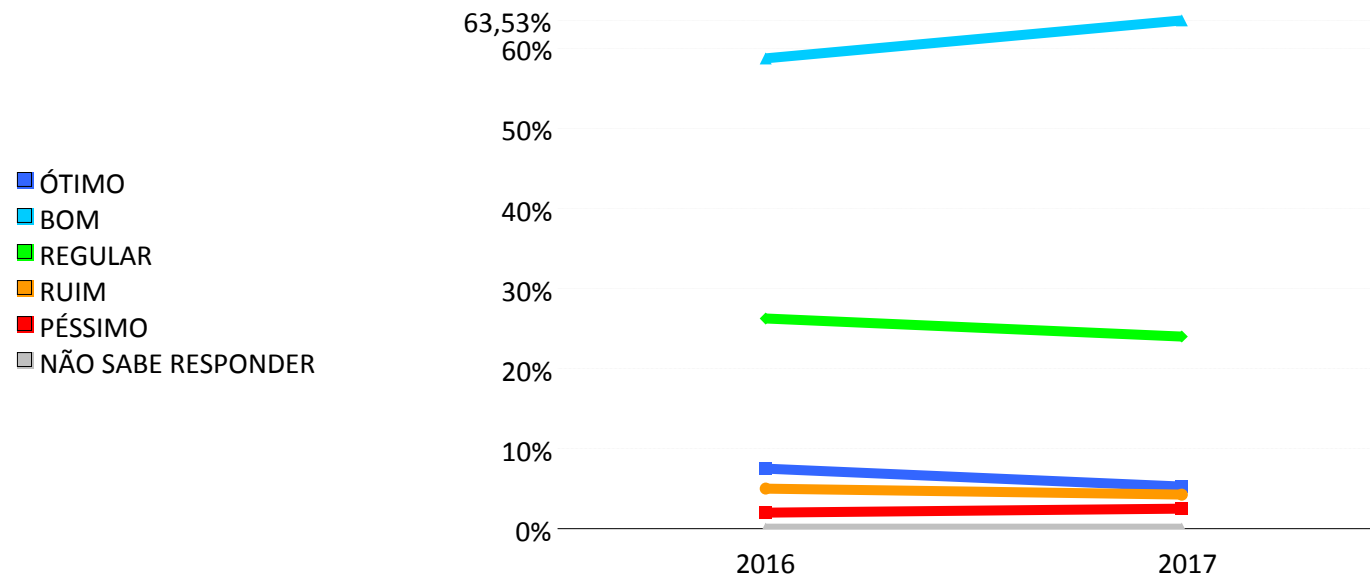


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	3,30%	3,38%	8,05%	6,02%	5,00%	5,44%	7,53%	5,71%	11,97%	6,73%	1,92%	8,25%	7,37%	5,88%	3,57%	11,39%	3,85%	3,95%	5,63%	1,47%	5,36%	0,00%	4,26%	4,35%
BOM	65,20%	58,23%	62,71%	57,41%	59,00%	60,54%	55,48%	72,86%	72,65%	73,08%	62,50%	67,01%	56,84%	50,59%	66,67%	72,15%	74,36%	59,21%	61,97%	67,65%	67,86%	72,73%	59,57%	73,91%
REGULAR	22,03%	33,76%	23,31%	25,93%	27,50%	25,85%	26,71%	19,29%	10,26%	15,38%	29,81%	21,65%	29,47%	31,76%	26,19%	12,66%	19,23%	32,89%	22,54%	25,00%	14,29%	21,82%	23,40%	19,57%
RUIM	5,29%	3,80%	2,97%	7,87%	5,50%	6,12%	2,74%	2,14%	3,42%	2,88%	4,81%	2,06%	2,11%	8,24%	1,19%	2,53%	1,28%	2,63%	7,04%	4,41%	5,36%	5,45%	8,51%	2,17%
PÉSSIMO	4,19%	0,84%	2,97%	2,78%	3,00%	2,04%	6,85%	0,00%	1,71%	1,92%	0,96%	1,03%	4,21%	3,53%	2,38%	1,27%	1,28%	1,32%	2,82%	1,47%	7,14%	0,00%	4,26%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
CONFORTO DOS TRENS 2016	7,52%	58,82%	26,28%	5,16%	2,12%	0,10%	100,00%
CONFORTO DOS TRENS 2017	5,43%	63,53%	24,03%	4,34%	2,63%	0,03%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	8,99%	5,48%	7,04%	0,00%	6,06%	4,29%	10,81%	9,74%	13,24%	9,66%	7,69%	9,61%	8,24%	7,58%	8,70%	4,12%	6,38%	5,05%	9,09%	3,76%	3,95%	12,75%	3,90%	3,45%
BOM	58,43%	60,27%	64,79%	55,56%	66,67%	62,86%	59,46%	56,92%	57,35%	57,24%	57,92%	53,28%	52,94%	56,87%	59,78%	59,79%	59,57%	60,61%	59,09%	61,65%	60,53%	58,82%	70,13%	60,34%
REGULAR	25,62%	26,71%	25,35%	33,33%	18,18%	22,86%	24,32%	25,13%	20,59%	22,76%	27,15%	30,13%	30,59%	28,91%	22,83%	23,71%	25,53%	31,31%	25,00%	27,07%	30,26%	18,63%	23,38%	31,90%
RUIM	4,27%	3,42%	2,82%	11,11%	7,58%	7,14%	5,41%	5,64%	2,94%	4,83%	5,88%	4,37%	5,88%	5,21%	7,61%	9,28%	6,38%	3,03%	6,82%	6,02%	5,26%	6,86%	1,30%	2,59%
PÉSSIMO	2,70%	4,11%	0,00%	0,00%	1,52%	2,86%	0,00%	2,56%	4,41%	5,52%	1,36%	2,62%	2,35%	1,42%	1,09%	3,09%	2,13%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%	1,96%	0,00%	1,72%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,98%	1,30%	0,00%

2017

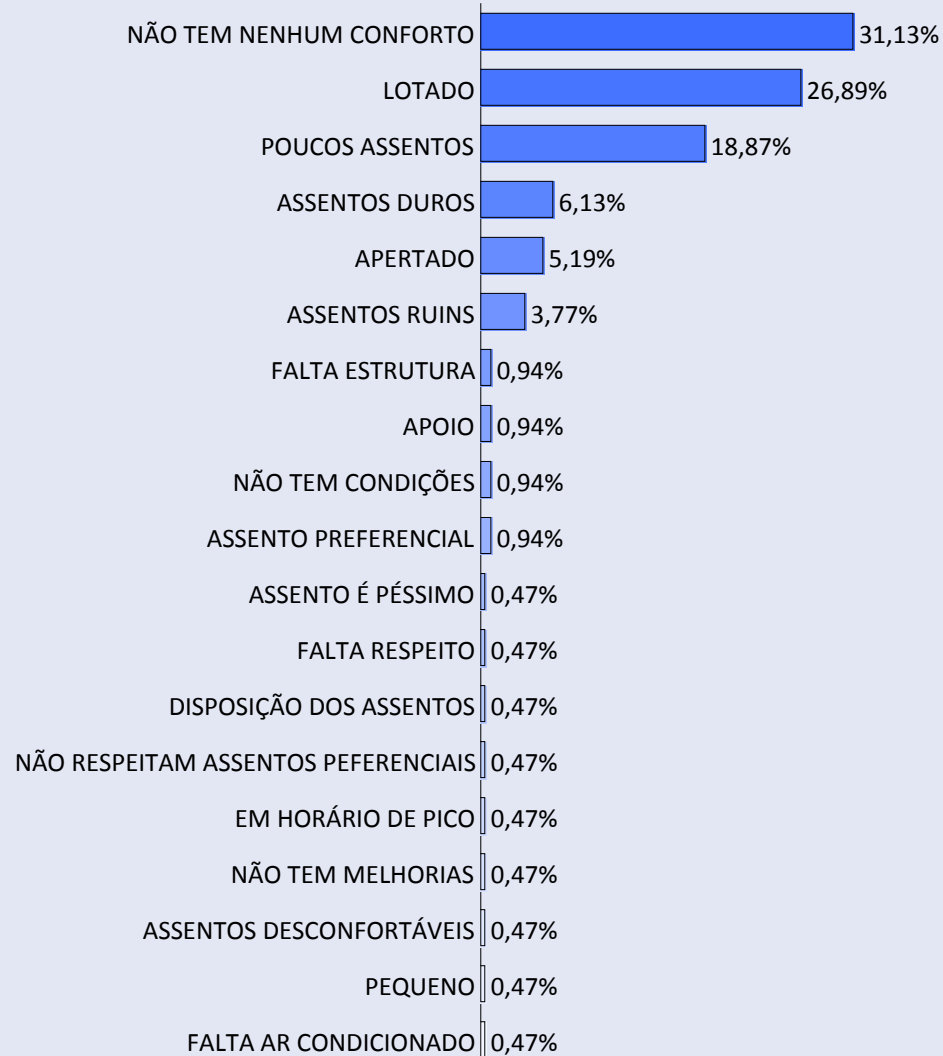
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	3,30%	7,53%	3,57%	5,36%	1,47%	5,63%	4,35%	5,00%	3,95%	5,44%	3,38%	8,05%	5,88%	6,02%	7,37%	8,25%	0,00%	1,92%	4,26%	5,71%	3,85%	6,73%	11,39%	11,97%
BOM	65,20%	55,48%	66,67%	67,86%	67,65%	61,97%	73,91%	59,00%	59,21%	60,54%	58,23%	62,71%	50,59%	57,41%	56,84%	67,01%	72,73%	62,50%	59,57%	72,86%	74,36%	73,08%	72,15%	72,65%
REGULAR	22,03%	26,71%	26,19%	14,29%	25,00%	22,54%	19,57%	27,50%	32,89%	25,85%	33,76%	23,31%	31,76%	25,93%	29,47%	21,65%	21,82%	29,81%	23,40%	19,29%	19,23%	15,38%	12,66%	10,26%
RUIM	5,29%	2,74%	1,19%	5,36%	4,41%	7,04%	2,17%	5,50%	2,63%	6,12%	3,80%	2,97%	8,24%	7,87%	2,11%	2,06%	5,45%	4,81%	8,51%	2,14%	1,28%	2,88%	2,53%	3,42%
PÉSSIMO	4,19%	6,85%	2,38%	7,14%	1,47%	2,82%	0,00%	3,00%	1,32%	2,04%	0,84%	2,97%	3,53%	2,78%	4,21%	1,03%	0,00%	0,96%	4,26%	0,00%	1,28%	1,92%	1,27%	1,71%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

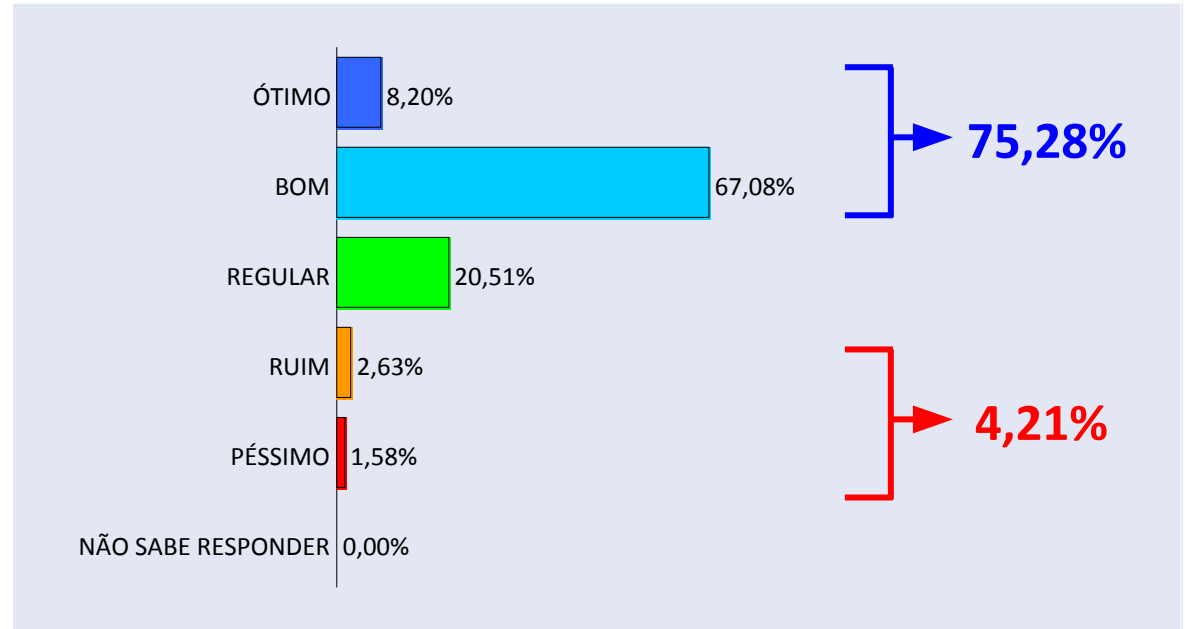
RUIM OU PÉSSIMO CONFORTO TRENS

NÃO TEM NENHUM CONFORTO	66	31,13%
LOTADO	57	26,89%
POUCOS ASSENTOS	40	18,87%
ASSENTOS DUROS	13	6,13%
APERTADO	11	5,19%
ASSENTOS RUINS	8	3,77%
FALTA ESTRUTURA	2	0,94%
APOIO	2	0,94%
NÃO TEM CONDIÇÕES	2	0,94%
ASSENTO PREFERENCIAL	2	0,94%
ASSENTO É PÉSSIMO	1	0,47%
FALTA RESPEITO	1	0,47%
DISPOSIÇÃO DOS ASSENTOS	1	0,47%
NÃO RESPEITAM ASSENTOS PREFERENCIAIS	1	0,47%
EM HORÁRIO DE PICO	1	0,47%
NÃO TEM MELHORIAS	1	0,47%
ASSENTOS DESCONFORTÁVEIS	1	0,47%
PEQUENO	1	0,47%
FALTA AR CONDICIONADO	1	0,47%
Total	212	100,00%



Tempo de viagem:

TEMPO DE VIAGEM		
ÓTIMO	249	8,20%
BOM	2 038	67,08%
REGULAR	623	20,51%
RUIM	80	2,63%
PÉSSIMO	48	1,58%
NÃO SABE RESPONDER	0	0,00%
Total	3 038	100,00%

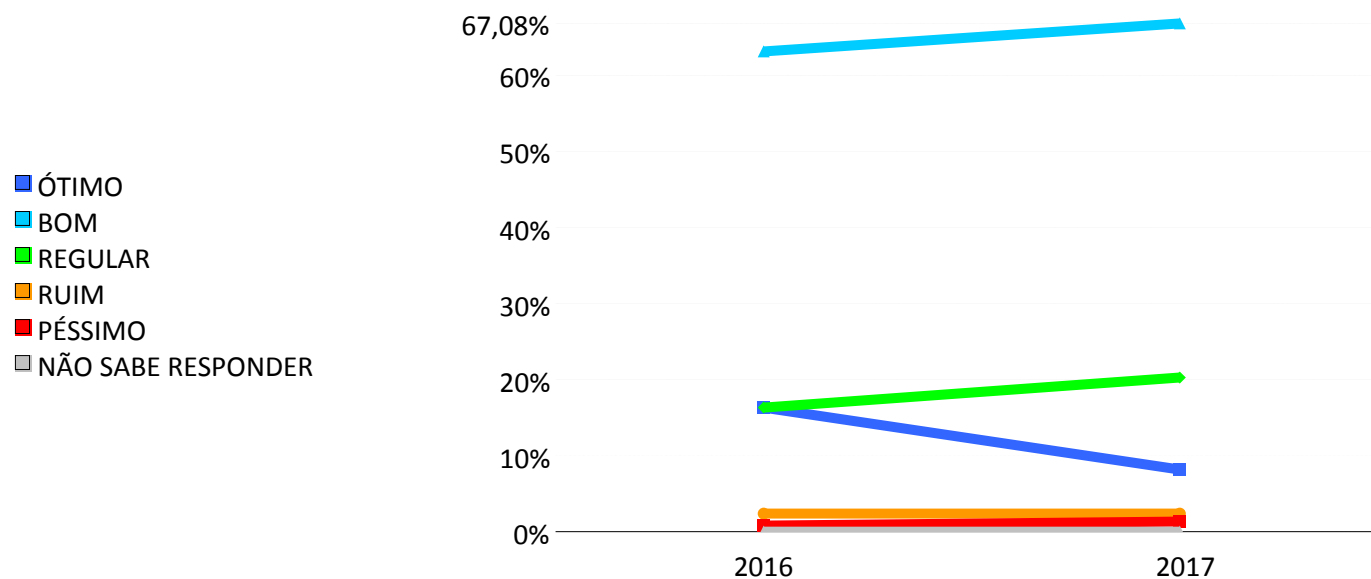


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	5,51%	6,75%	9,75%	11,57%	10,50%	10,20%	6,16%	6,43%	11,97%	11,54%	3,85%	8,25%	7,37%	12,94%	3,57%	8,86%	3,85%	13,16%	11,27%	5,88%	14,29%	1,82%	2,13%	10,87%
BOM	59,91%	65,82%	67,37%	63,43%	67,50%	70,07%	56,16%	77,14%	70,09%	76,92%	73,08%	72,16%	71,58%	67,06%	76,19%	70,89%	70,51%	60,53%	54,93%	70,59%	64,29%	80,00%	70,21%	69,57%
REGULAR	27,09%	23,21%	19,92%	20,37%	17,50%	17,69%	28,77%	15,00%	13,68%	9,62%	21,15%	19,59%	14,74%	20,00%	17,86%	17,72%	24,36%	26,32%	29,58%	16,18%	14,29%	14,55%	21,28%	13,04%
RUIM	5,73%	2,53%	0,85%	3,70%	1,50%	1,36%	2,05%	0,71%	2,56%	0,00%	1,92%	0,00%	5,26%	0,00%	2,38%	1,27%	1,28%	0,00%	4,23%	4,41%	1,79%	3,64%	6,38%	6,52%
PÉSSIMO	1,76%	1,69%	2,12%	0,93%	3,00%	0,68%	6,85%	0,71%	1,71%	1,92%	0,00%	0,00%	1,05%	0,00%	0,00%	1,27%	0,00%	0,00%	0,00%	2,94%	5,36%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
TEMPO DE VIAGEM 2016	16,51%	63,57%	16,47%	2,46%	0,92%	0,07%	100,00%
TEMPO DE VIAGEM 2017	8,20%	67,08%	20,51%	2,63%	1,58%	0,00%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	16,18%	13,70%	8,45%	20,37%	22,73%	11,43%	18,92%	20,00%	23,53%	21,38%	22,17%	17,03%	18,82%	14,22%	16,30%	12,37%	14,89%	17,17%	15,91%	10,53%	13,16%	14,71%	14,29%	13,79%
BOM	62,70%	57,53%	69,01%	62,96%	57,58%	64,29%	67,57%	65,64%	61,76%	63,45%	63,80%	65,94%	61,18%	66,82%	66,30%	57,73%	51,06%	62,63%	61,36%	61,65%	69,74%	68,63%	66,23%	62,93%
REGULAR	17,75%	23,97%	21,13%	14,81%	16,67%	18,57%	13,51%	11,79%	10,29%	11,72%	12,67%	15,28%	16,47%	15,64%	13,04%	23,71%	27,66%	16,16%	15,91%	21,05%	11,84%	12,75%	18,18%	20,69%
RUIM	2,25%	4,11%	0,00%	0,00%	1,52%	2,86%	0,00%	2,56%	2,94%	2,07%	1,36%	1,75%	3,53%	2,37%	4,35%	4,12%	4,26%	2,02%	6,82%	5,26%	1,32%	1,96%	1,30%	1,72%
PÉSSIMO	1,12%	0,68%	1,41%	1,85%	1,52%	2,86%	0,00%	0,00%	1,47%	1,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,95%	0,00%	2,06%	2,13%	2,02%	0,00%	1,50%	2,63%	0,98%	0,00%	0,86%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,32%	0,98%	0,00%	0,00%

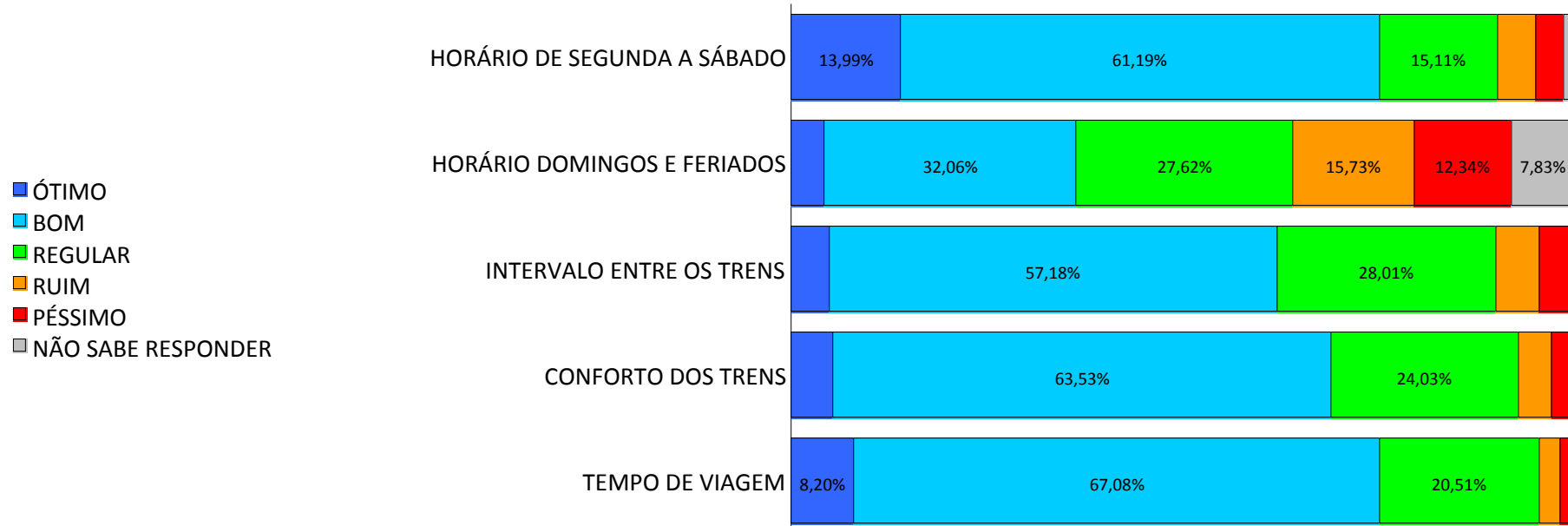
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	5,51%	6,16%	3,57%	14,29%	5,88%	11,27%	10,87%	10,50%	13,16%	10,20%	6,75%	9,75%	12,94%	11,57%	7,37%	8,25%	1,82%	3,85%	2,13%	6,43%	3,85%	11,54%	8,86%	11,97%
BOM	59,91%	56,16%	76,19%	64,29%	70,59%	54,93%	69,57%	67,50%	60,53%	70,07%	65,82%	67,37%	67,06%	63,43%	71,58%	72,16%	80,00%	73,08%	70,21%	77,14%	70,51%	76,92%	70,89%	70,09%
REGULAR	27,09%	28,77%	17,86%	14,29%	16,18%	29,58%	13,04%	17,50%	26,32%	17,69%	23,21%	19,92%	20,00%	20,37%	14,74%	19,59%	14,55%	21,15%	21,28%	15,00%	24,36%	9,62%	17,72%	13,68%
RUIM	5,73%	2,05%	2,38%	1,79%	4,41%	4,23%	6,52%	1,50%	0,00%	1,36%	2,53%	0,85%	0,00%	3,70%	5,26%	0,00%	3,64%	1,92%	6,38%	0,71%	1,28%	0,00%	1,27%	2,56%
PÉSSIMO	1,76%	6,85%	0,00%	5,36%	2,94%	0,00%	0,00%	3,00%	0,00%	0,68%	1,69%	2,12%	0,00%	0,93%	1,05%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,71%	0,00%	1,92%	1,27%	1,71%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
HORÁRIO DE SEGUNDA A SÁBADO	13,99%	61,19%	15,11%	4,87%	3,62%	1,22%	100,00%
HORÁRIO DOMINGOS E FERIADOS	4,41%	32,06%	27,62%	15,73%	12,34%	7,83%	100,00%
INTERVALO ENTRE OS TRENS	5,04%	57,18%	28,01%	5,53%	3,72%	0,53%	100,00%
CONFORTO DOS TRENS	5,43%	63,53%	24,03%	4,34%	2,63%	0,03%	100,00%
TEMPO DE VIAGEM	8,20%	67,08%	20,51%	2,63%	1,58%	0,00%	100,00%

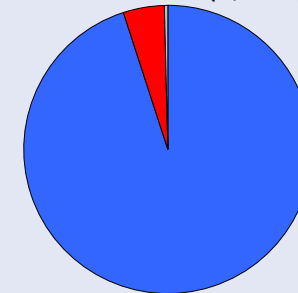


Implantação do carro exclusivo para mulheres e pessoas com deficiência:

CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES

CONCORDA	2 886	95,00%
NÃO CONCORDA	140	4,61%
NÃO SABE RESPONDER	12	0,39%
Total	3 038	100,00%

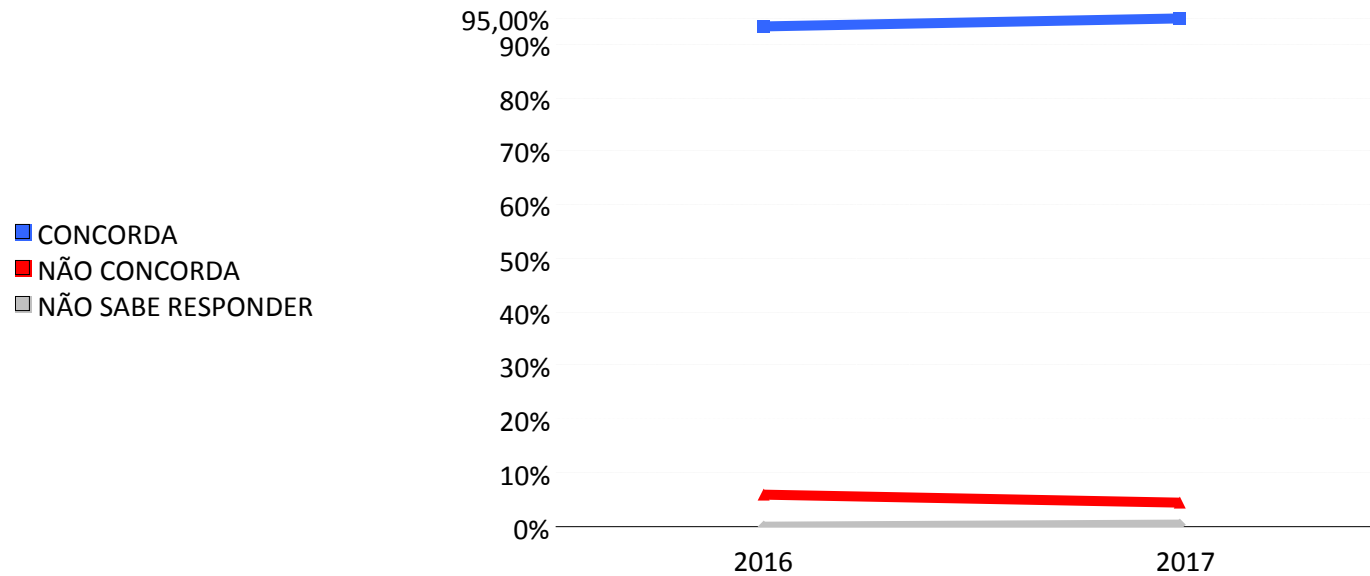
NÃO SABE RESPONDER (0,39%)
NÃO CONCORDA (4,61%)



CONCORDA (95,00%)

Comparativo.

COMPARATIVO				
	CONCORDA	NÃO CONCORDA	NÃO SABE RESPONDER	Total
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES 2016	93,81%	6,19%	0,00%	100,00%
CARRO EXCLUSIVO PARA MULHERES 2017	95,00%	4,61%	0,39%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
CONCORDA	92,13%	87,67%	94,37%	94,44%	96,97%	97,14%	94,59%	95,38%	95,59%	96,55%	95,02%	95,63%	95,29%	92,89%	93,48%	92,78%	95,74%	90,91%	93,18%	92,48%	89,47%	93,14%	96,10%	97,41%
NÃO CONCORDA	7,87%	12,33%	5,63%	5,56%	3,03%	2,86%	5,41%	4,62%	4,41%	3,45%	4,98%	4,37%	4,71%	7,11%	6,52%	7,22%	4,26%	9,09%	6,82%	7,52%	10,53%	6,86%	3,90%	2,59%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

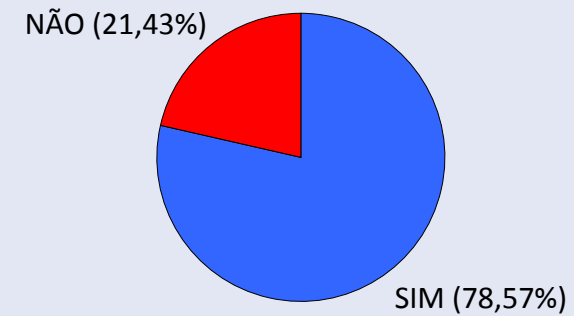
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
CONCORDA	96,92%	93,15%	88,10%	94,64%	94,12%	94,37%	93,48%	92,00%	93,42%	96,60%	93,67%	97,46%	94,12%	94,91%	95,79%	96,91%	92,73%	100,00%	89,36%	97,86%	91,03%	96,15%	96,20%	93,16%
NÃO CONCORDA	2,86%	6,16%	11,90%	5,36%	5,88%	5,63%	6,52%	7,50%	6,58%	3,40%	5,49%	2,12%	4,71%	4,17%	4,21%	2,06%	5,45%	0,00%	10,64%	2,14%	8,97%	3,85%	3,80%	5,98%
NÃO SABE RESPONDER	0,22%	0,68%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%	0,00%	0,84%	0,42%	1,18%	0,93%	0,00%	1,03%	1,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,85%

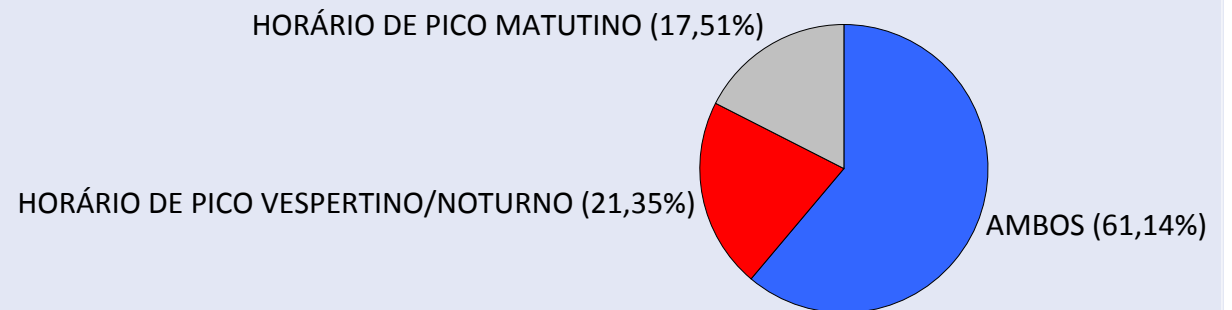
O atual horário de pico, com 24 trens, (das 6h às 08h45 e das 16h45 às 19h45) atende as suas necessidades?

ATENDE NECESSIDADES		
SIM	2 387	78,57%
NÃO	651	21,43%
Total	3 038	100,00%



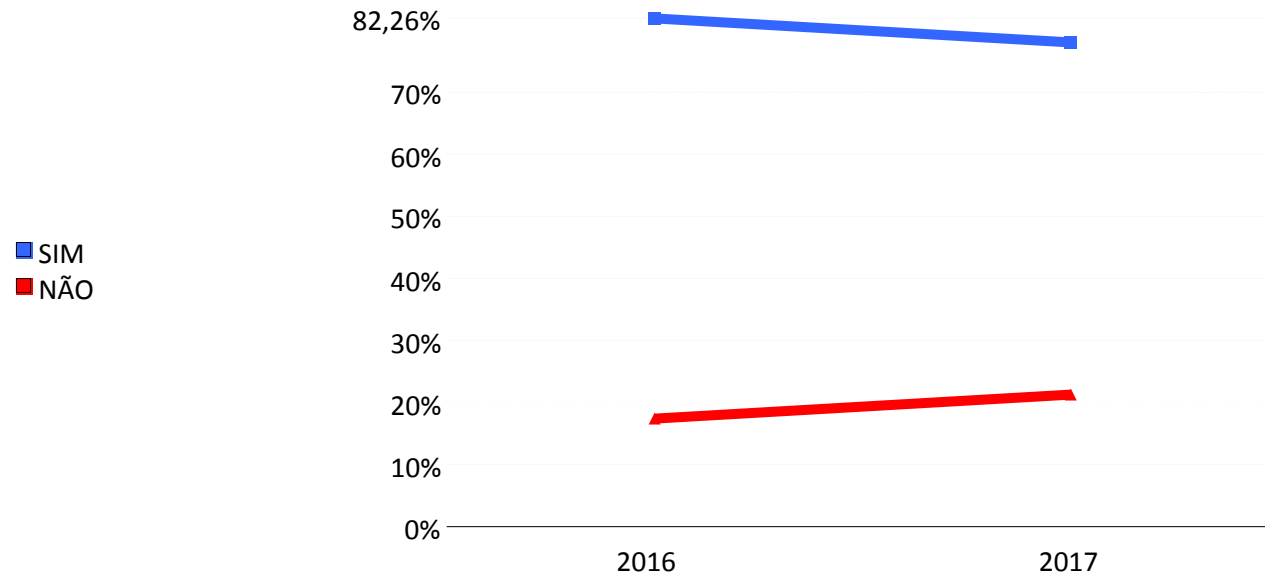
Qual o horário que melhor atende suas necessidades, com a ampliação?

HORÁRIO MELHOR ATENDE		
AMBOS	398	13,10%
HORÁRIO DE PICO VESPERTINO/NOTURNO	139	4,58%
HORÁRIO DE PICO MATUTINO	114	3,75%
Total	3 038	21,43%



Comparativo.

COMPARATIVO			
	SIM	NÃO	Total
ATENDE NECESSIDADES 2016	82,26%	17,74%	100,00%
ATENDE NECESSIDADES 2017	78,57%	21,43%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	80,22%	80,14%	80,28%	81,48%	83,33%	72,86%	78,38%	84,10%	79,41%	82,76%	85,07%	84,28%	78,82%	79,15%	88,04%	87,63%	82,98%	85,86%	90,91%	90,23%	78,95%	77,45%	77,92%	81,90%
NÃO	19,78%	19,86%	19,72%	18,52%	16,67%	27,14%	21,62%	15,90%	20,59%	17,24%	14,93%	15,72%	21,18%	20,85%	11,96%	12,37%	17,02%	14,14%	9,09%	9,77%	21,05%	22,55%	22,08%	18,10%

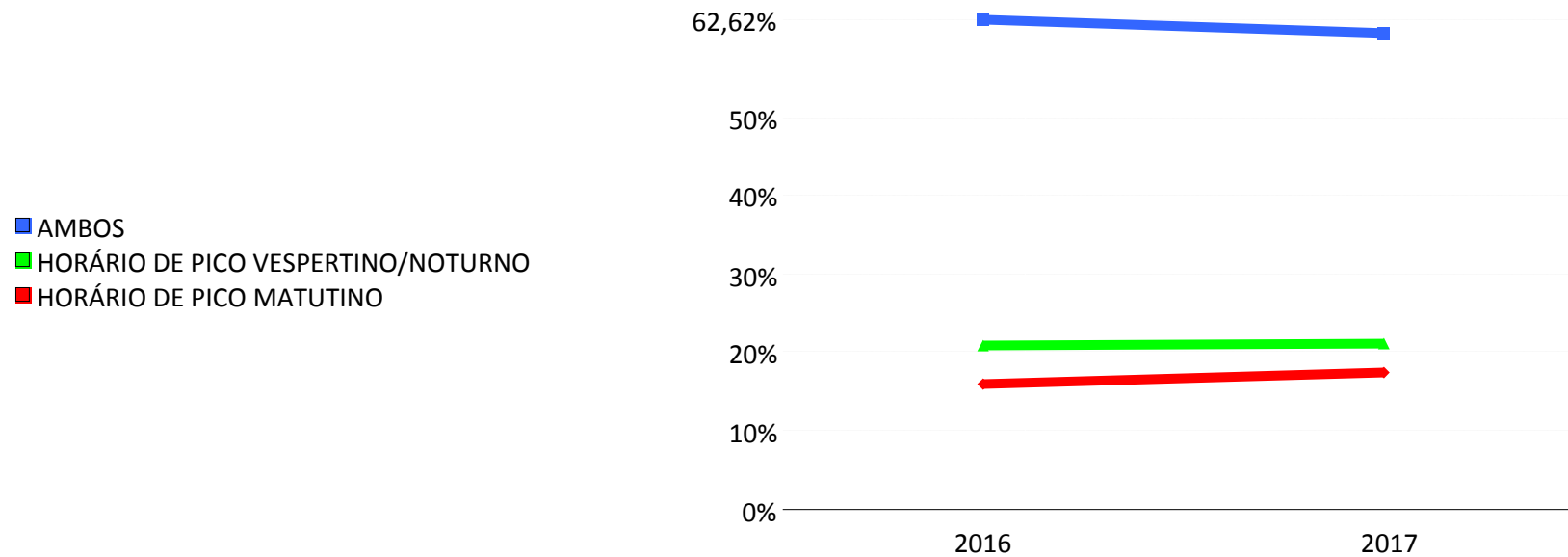
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	88,11%	82,19%	88,10%	85,71%	83,82%	80,28%	82,61%	74,50%	72,37%	68,03%	68,78%	75,42%	63,53%	73,15%	83,16%	86,60%	90,91%	83,65%	87,23%	87,14%	78,21%	71,15%	73,42%	68,38%
NÃO	11,89%	17,81%	11,90%	14,29%	16,18%	19,72%	17,39%	25,50%	27,63%	31,97%	31,22%	24,58%	36,47%	26,85%	16,84%	13,40%	9,09%	16,35%	12,77%	12,86%	21,79%	28,85%	26,58%	31,62%

Comparativo.

COMPARATIVO				
	AMBOS	HORÁRIO DE PICO VESPERTINO/NOTURNO	HORÁRIO DE PICO MATUTINO	Total
HORÁRIO MELHOR ATENDE 2016	62,62%	21,19%	16,18%	100,00%
HORÁRIO MELHOR ATENDE 2017	61,14%	21,35%	17,51%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
AMBOS	62,50%	65,52%	57,14%	80,00%	90,91%	57,89%	62,50%	83,87%	57,14%	68,00%	69,70%	38,89%	72,22%	54,55%	36,36%	58,33%	25,00%	42,86%	100,00%	69,23%	68,75%	69,57%	70,59%	61,90%
HORÁRIO DE PICO VESPERTINO/NOTURNO	27,27%	6,90%	35,71%	10,00%	0,00%	15,79%	37,50%	3,23%	21,43%	20,00%	21,21%	27,78%	16,67%	25,00%	36,36%	33,33%	75,00%	35,71%	0,00%	23,08%	18,75%	13,04%	11,76%	9,52%
HORÁRIO DE PICO MATUTINO	10,23%	27,59%	7,14%	10,00%	9,09%	26,32%	0,00%	12,90%	21,43%	12,00%	9,09%	33,33%	11,11%	20,45%	27,27%	8,33%	0,00%	21,43%	0,00%	7,69%	12,50%	17,39%	17,65%	28,57%

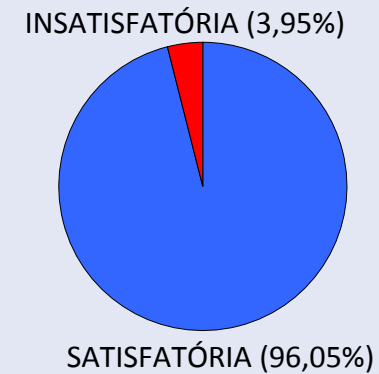
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
AMBOS	50,00%	65,38%	40,00%	25,00%	54,55%	64,29%	25,00%	60,78%	76,19%	74,47%	64,86%	70,69%	51,61%	77,59%	37,50%	38,46%	20,00%	64,71%	50,00%	44,44%	23,53%	60,00%	66,67%	78,38%
HORÁRIO DE PICO VESPERTINO/NOTURNO	40,74%	19,23%	10,00%	37,50%	18,18%	7,14%	50,00%	23,53%	14,29%	6,38%	13,51%	15,52%	22,58%	12,07%	43,75%	30,77%	40,00%	29,41%	50,00%	44,44%	35,29%	16,67%	23,81%	13,51%
HORÁRIO DE PICO MATUTINO	9,26%	15,38%	50,00%	37,50%	27,27%	28,57%	25,00%	15,69%	9,52%	19,15%	21,62%	13,79%	25,81%	10,34%	18,75%	30,77%	40,00%	5,88%	0,00%	11,11%	41,18%	23,33%	9,52%	8,11%

ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES Apresentação pessoal:

APRESENTAÇÃO PESSOAL			
SATISFATÓRIA	2 918	96,05%	
INSATISFATÓRIA	120	3,95%	
Total	3 038	100,00%	

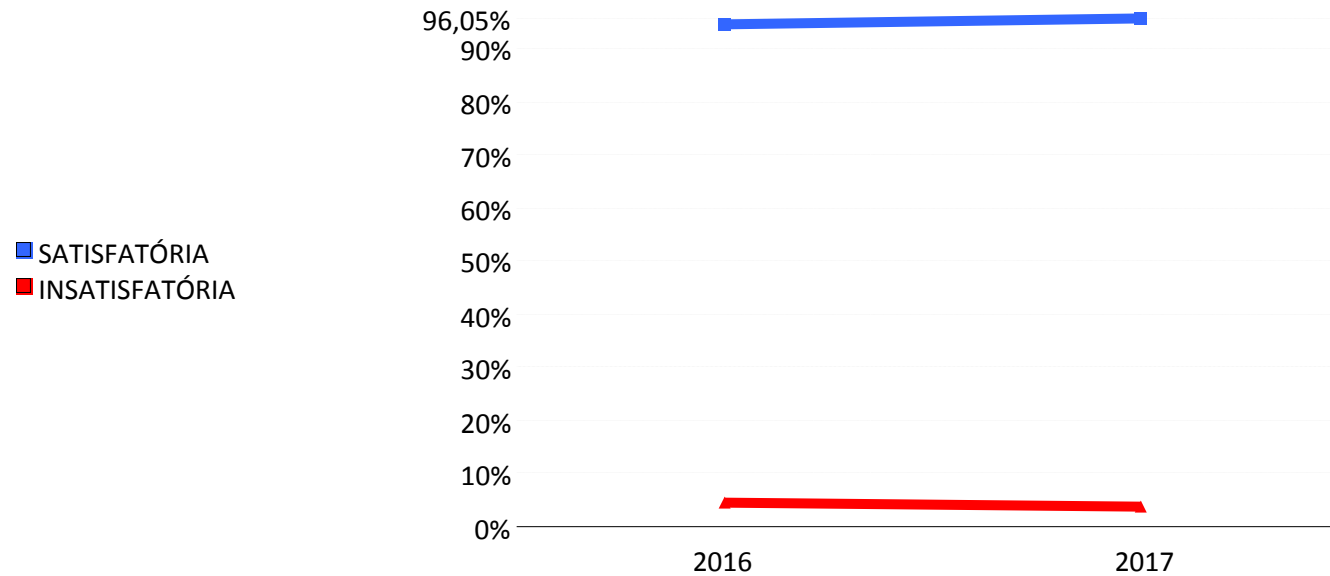


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
SATISFATÓRIA	97,80%	94,09%	95,34%	96,30%	94,50%	95,92%	95,89%	96,43%	98,29%	97,12%	99,04%	97,94%	91,58%	90,59%	97,62%	97,47%	97,44%	90,79%	95,77%	94,12%	94,64%	100,00%	95,74%	100,00%
INSATISFATÓRIA	2,20%	5,91%	4,66%	3,70%	5,50%	4,08%	4,11%	3,57%	1,71%	2,88%	0,96%	2,06%	8,42%	9,41%	2,38%	2,53%	2,56%	9,21%	4,23%	5,88%	5,36%	0,00%	4,26%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO			
	SATISFATÓRIA	INSATISFATÓRIA	Total
APRESENTAÇÃO PESSOAL 2016	95,22%	4,78%	100,00%
APRESENTAÇÃO PESSOAL 2017	96,05%	3,95%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SATISFATÓRIA	95,28%	94,52%	94,37%	98,15%	95,45%	91,43%	97,30%	95,38%	97,06%	97,24%	96,38%	95,20%	96,47%	93,84%	98,91%	91,75%	93,62%	94,95%	97,73%	93,98%	96,05%	94,12%	94,81%	93,97%
INSATISFATÓRIA	4,72%	5,48%	5,63%	1,85%	4,55%	8,57%	2,70%	4,62%	2,94%	2,76%	3,62%	4,80%	3,53%	6,16%	1,09%	8,25%	6,38%	5,05%	2,27%	6,02%	3,95%	5,88%	5,19%	6,03%

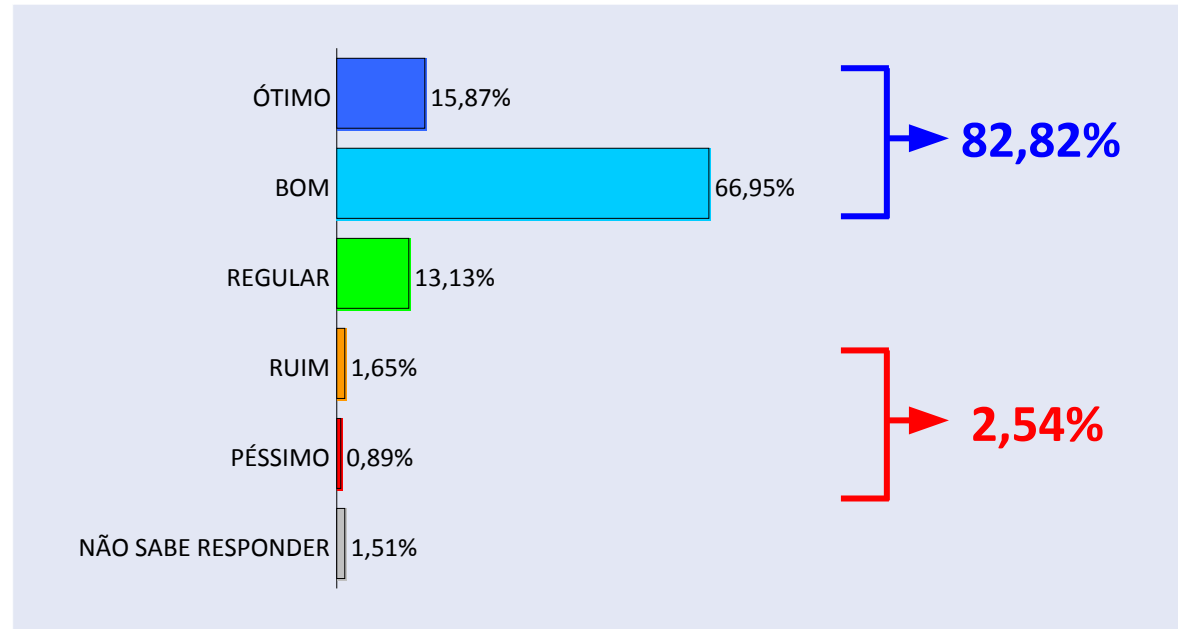
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SATISFATÓRIA	97,80%	95,89%	97,62%	94,64%	94,12%	95,77%	100,00%	94,50%	90,79%	95,92%	94,09%	95,34%	90,59%	96,30%	91,58%	97,94%	100,00%	99,04%	95,74%	96,43%	97,44%	97,12%	97,47%	98,29%
INSATISFATÓRIA	2,20%	4,11%	2,38%	5,36%	5,88%	4,23%	0,00%	5,50%	9,21%	4,08%	5,91%	4,66%	9,41%	3,70%	8,42%	2,06%	0,00%	0,96%	4,26%	3,57%	2,56%	2,88%	2,53%	1,71%

Atendimento prestado pelos empregados nas estações:

ATENDIMENTO PRESTADO		
ÓTIMO	482	15,87%
BOM	2 034	66,95%
REGULAR	399	13,13%
RUIM	50	1,65%
PÉSSIMO	27	0,89%
NÃO SABE RESPONDER	46	1,51%
Total	3 038	100,00%

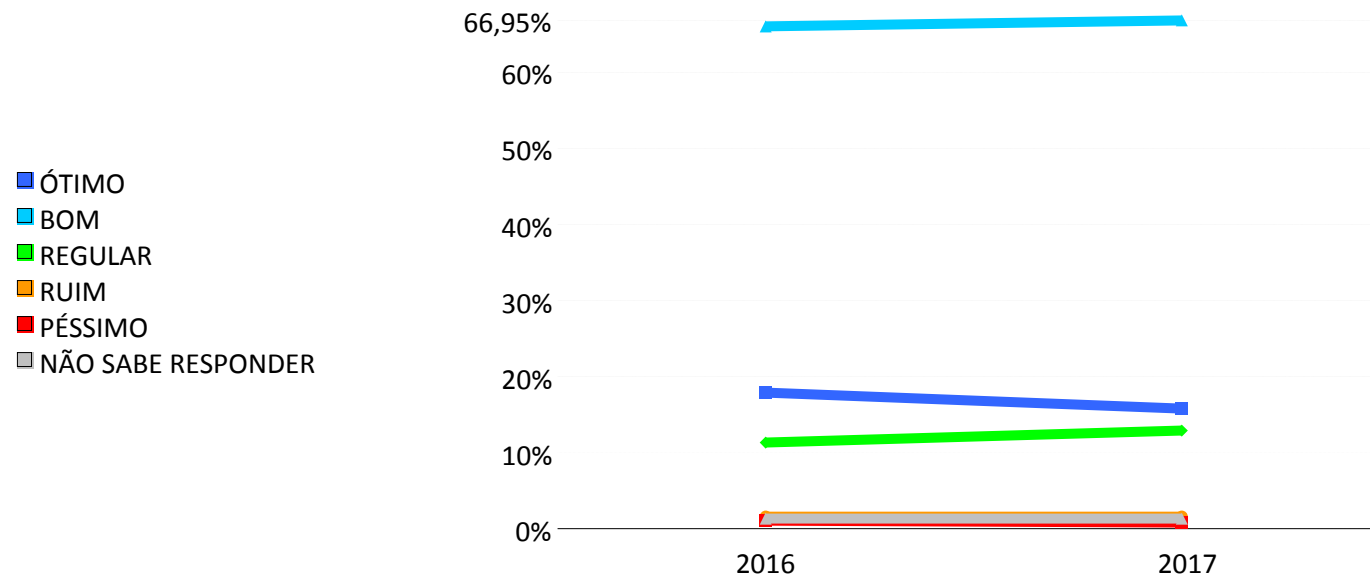


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	11,45%	9,28%	14,83%	14,81%	12,00%	9,52%	14,38%	10,00%	47,01%	41,35%	2,88%	15,46%	15,79%	9,41%	15,48%	44,30%	44,87%	15,79%	5,63%	7,35%	17,86%	10,91%	8,51%	10,87%
BOM	70,70%	72,57%	72,88%	65,28%	66,50%	72,79%	65,75%	77,86%	44,44%	40,38%	84,62%	75,26%	66,32%	70,59%	77,38%	44,30%	44,87%	50,00%	67,61%	64,71%	58,93%	72,73%	74,47%	69,57%
REGULAR	12,78%	16,46%	9,32%	17,13%	17,50%	13,61%	13,70%	7,14%	5,13%	13,46%	10,58%	4,12%	13,68%	12,94%	3,57%	6,33%	6,41%	30,26%	22,54%	23,53%	21,43%	12,73%	8,51%	17,39%
RUIM	2,42%	0,84%	0,85%	1,39%	1,00%	1,36%	1,37%	2,14%	0,00%	1,92%	1,92%	3,09%	2,11%	5,88%	0,00%	3,80%	0,00%	1,32%	1,41%	1,47%	1,79%	1,82%	2,13%	0,00%
PÉSSIMO	1,10%	0,84%	1,69%	0,00%	0,50%	1,36%	2,74%	0,00%	0,00%	0,96%	0,00%	1,03%	1,05%	1,18%	1,19%	0,00%	1,28%	2,63%	1,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	1,54%	0,00%	0,42%	1,39%	2,50%	1,36%	2,05%	2,86%	3,42%	1,92%	0,00%	1,03%	1,05%	0,00%	2,38%	1,27%	2,56%	0,00%	1,41%	2,94%	0,00%	1,82%	6,38%	2,17%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
ATENDIMENTO PRESTADO 2016	18,18%	66,27%	11,45%	1,64%	1,13%	1,33%	100,00%
ATENDIMENTO PRESTADO 2017	15,87%	66,95%	13,13%	1,65%	0,89%	1,51%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	15,28%	14,38%	11,27%	16,67%	19,70%	20,00%	21,62%	26,15%	19,12%	28,97%	22,17%	20,96%	9,41%	18,48%	16,30%	13,40%	17,02%	15,15%	25,00%	21,05%	15,79%	14,71%	11,69%	12,93%
BOM	71,46%	65,07%	78,87%	70,37%	71,21%	61,43%	70,27%	63,59%	61,76%	55,17%	63,80%	61,57%	67,06%	61,14%	63,04%	70,10%	65,96%	68,69%	65,91%	60,15%	65,79%	75,49%	74,03%	72,41%
REGULAR	9,66%	12,33%	8,45%	9,26%	6,06%	12,86%	8,11%	7,69%	13,24%	11,72%	11,76%	13,54%	15,29%	15,64%	14,13%	11,34%	12,77%	11,11%	9,09%	13,53%	14,47%	7,84%	10,39%	11,21%
RUIM	2,02%	3,42%	0,00%	3,70%	1,52%	2,86%	0,00%	1,03%	0,00%	2,07%	0,45%	0,87%	4,71%	1,42%	0,00%	1,03%	2,13%	2,02%	0,00%	3,01%	1,32%	1,96%	1,30%	1,72%
PÉSSIMO	0,45%	1,37%	1,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,51%	4,41%	0,69%	0,45%	1,75%	1,18%	2,37%	4,35%	1,03%	2,13%	1,01%	0,00%	2,26%	1,32%	0,00%	1,30%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	1,12%	3,42%	0,00%	0,00%	1,52%	2,86%	0,00%	1,03%	1,47%	1,38%	1,36%	1,31%	2,35%	0,95%	2,17%	3,09%	0,00%	2,02%	0,00%	0,00%	1,32%	0,00%	1,30%	1,72%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	11,45%	14,38%	15,48%	17,86%	7,35%	5,63%	10,87%	12,00%	15,79%	9,52%	9,28%	14,83%	9,41%	14,81%	15,79%	15,46%	10,91%	2,88%	8,51%	10,00%	44,87%	41,35%	44,30%	47,01%
BOM	70,70%	65,75%	77,38%	58,93%	64,71%	67,61%	69,57%	66,50%	50,00%	72,79%	72,57%	72,88%	70,59%	65,28%	66,32%	75,26%	72,73%	84,62%	74,47%	77,86%	44,87%	40,38%	44,30%	44,44%
REGULAR	12,78%	13,70%	3,57%	21,43%	23,53%	22,54%	17,39%	17,50%	30,26%	13,61%	16,46%	9,32%	12,94%	17,13%	13,68%	4,12%	12,73%	10,58%	8,51%	7,14%	6,41%	13,46%	6,33%	5,13%
RUIM	2,42%	1,37%	0,00%	1,79%	1,47%	1,41%	0,00%	1,00%	1,32%	1,36%	0,84%	0,85%	5,88%	1,39%	2,11%	3,09%	1,82%	1,92%	2,13%	2,14%	0,00%	1,92%	3,80%	0,00%
PÉSSIMO	1,10%	2,74%	1,19%	0,00%	0,00%	1,41%	0,00%	0,50%	2,63%	1,36%	0,84%	1,69%	1,18%	0,00%	1,05%	1,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,28%	0,96%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	1,54%	2,05%	2,38%	0,00%	2,94%	1,41%	2,17%	2,50%	0,00%	1,36%	0,00%	0,42%	0,00%	1,39%	1,05%	1,03%	1,82%	0,00%	6,38%	2,86%	2,56%	1,92%	1,27%	3,42%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO ATENDIMENTO PRESTADO

MAL EDUCADOS	22	28,57%
NÃO TEM FUNCIONÁRIO	8	10,39%
NÃO ATENDEM DIREITO	6	7,79%
NÃO TEM COMUNICAÇÃO	4	5,19%
IGNORANTES	3	3,90%
AUSENTES	3	3,90%
ATENDIMENTO RUIM	3	3,90%
NÃO VÊ FUNCIONÁRIOS	3	3,90%
POUCOS FUNCIONÁRIOS	3	3,90%
MAL PREPARADOS	2	2,60%
NÃO CUMPRIMENTAM	2	2,60%
FALTA SENSO	1	1,30%
DEMORA PARA RESOLVER PROBLEMAS	1	1,30%
ABUSO DE PODER	1	1,30%
FALTA DE SEGURANÇA	1	1,30%

RUIM OU PÉSSIMO ATENDIMENTO PRESTADO

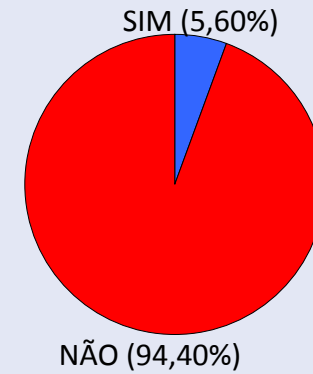
MAL TRATADO	1	1,30%
DIFÍCIL IDENTIFICAR	1	1,30%
FALTA FISCALIZAÇÃO DOS EMPREGADOS	1	1,30%
NÃO FICA CLARA A EXPLICAÇÃO	1	1,30%
NÃO GOSTA	1	1,30%
NÃO PASSAM INFORMAÇÕES	1	1,30%
NÃO TEM	1	1,30%
DEIXA A DESEJAR	1	1,30%
NÃO TEM EMPATIA	1	1,30%
FALTA ATENDIMENTO	1	1,30%
FALTA BOA VONTADE	1	1,30%
FALTA DE INTERESSE	1	1,30%
SEGURANÇAS RUINS	1	1,30%
NÃO SABE RESPONDER	1	1,30%

SEGURANÇA NO SISTEMA

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

JÁ FOI ROUBADO

SIM	170	5,60%
NÃO	2 868	94,40%
Total	3 038	100,00%

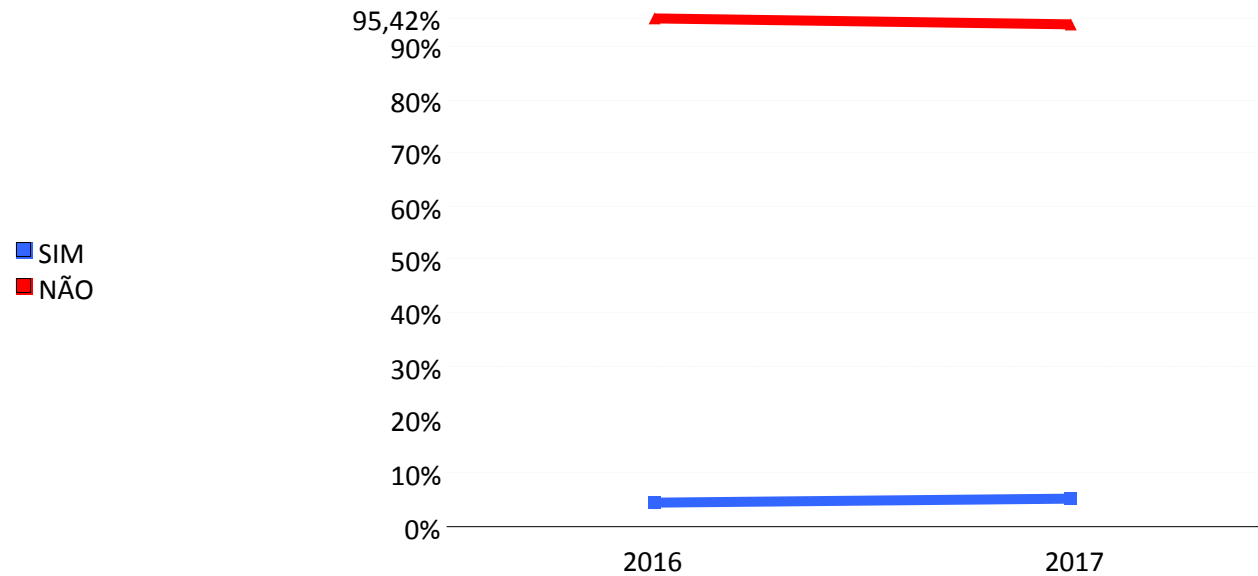


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
SIM	4,19%	7,17%	7,20%	7,41%	5,00%	6,80%	6,85%	2,14%	8,55%	4,81%	0,96%	6,19%	5,26%	8,24%	5,95%	0,00%	5,13%	2,63%	9,86%	7,35%	8,93%	3,64%	4,26%	4,35%
NÃO	95,81%	92,83%	92,80%	92,59%	95,00%	93,20%	93,15%	97,86%	91,45%	95,19%	99,04%	93,81%	94,74%	91,76%	94,05%	100,00%	94,87%	97,37%	90,14%	92,65%	91,07%	96,36%	95,74%	95,65%

Comparativo.

COMPARATIVO			
	SIM	NÃO	Total
JÁ FOI ROUBADO 2016	4,58%	95,42%	100,00%
JÁ FOI ROUBADO 2017	5,60%	94,40%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	3,82%	2,05%	4,23%	7,41%	4,55%	7,14%	0,00%	6,15%	7,35%	3,45%	2,71%	3,06%	5,88%	4,27%	4,35%	3,09%	6,38%	3,03%	6,82%	7,52%	3,95%	7,84%	7,79%	6,03%
NÃO	96,18%	97,95%	95,77%	92,59%	95,45%	92,86%	100,00%	93,85%	92,65%	96,55%	97,29%	96,94%	94,12%	95,73%	95,65%	96,91%	93,62%	96,97%	93,18%	92,48%	96,05%	92,16%	92,21%	93,97%

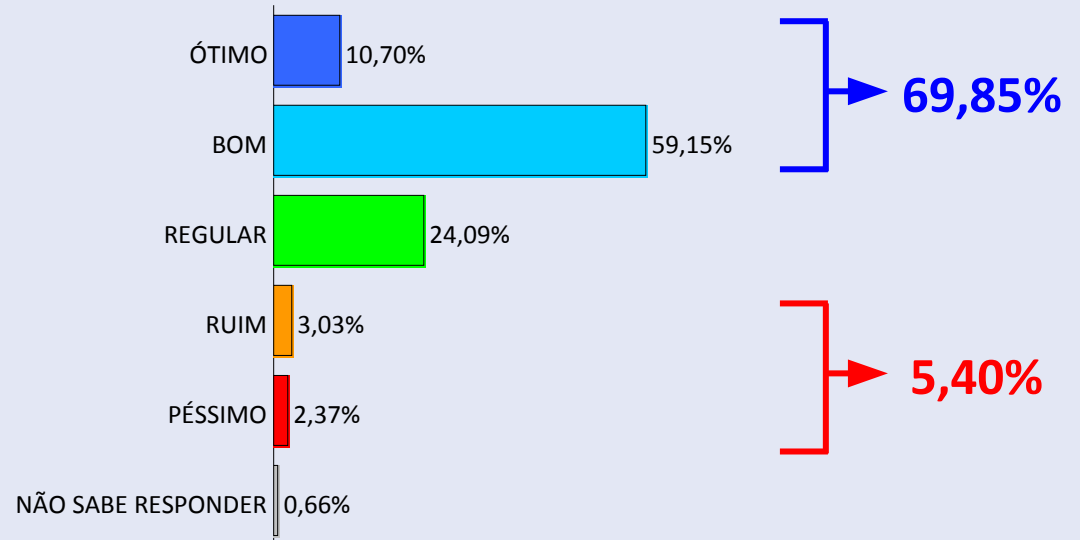
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	4,19%	6,85%	5,95%	8,93%	7,35%	9,86%	4,35%	5,00%	2,63%	6,80%	7,17%	7,20%	8,24%	7,41%	5,26%	6,19%	3,64%	0,96%	4,26%	2,14%	5,13%	4,81%	0,00%	8,55%
NÃO	95,81%	93,15%	94,05%	91,07%	92,65%	90,14%	95,65%	95,00%	97,37%	93,20%	92,83%	92,80%	91,76%	92,59%	94,74%	93,81%	96,36%	99,04%	95,74%	97,86%	94,87%	95,19%	100,00%	91,45%

Como avalia a segurança no sistema METRÔ-DF?

SEGURANÇA METRÔ		
ÓTIMO	325	10,70%
BOM	1 797	59,15%
REGULAR	732	24,09%
RUIM	92	3,03%
PÉSSIMO	72	2,37%
NÃO SABE RESPONDER	20	0,66%
Total	3 038	100,00%

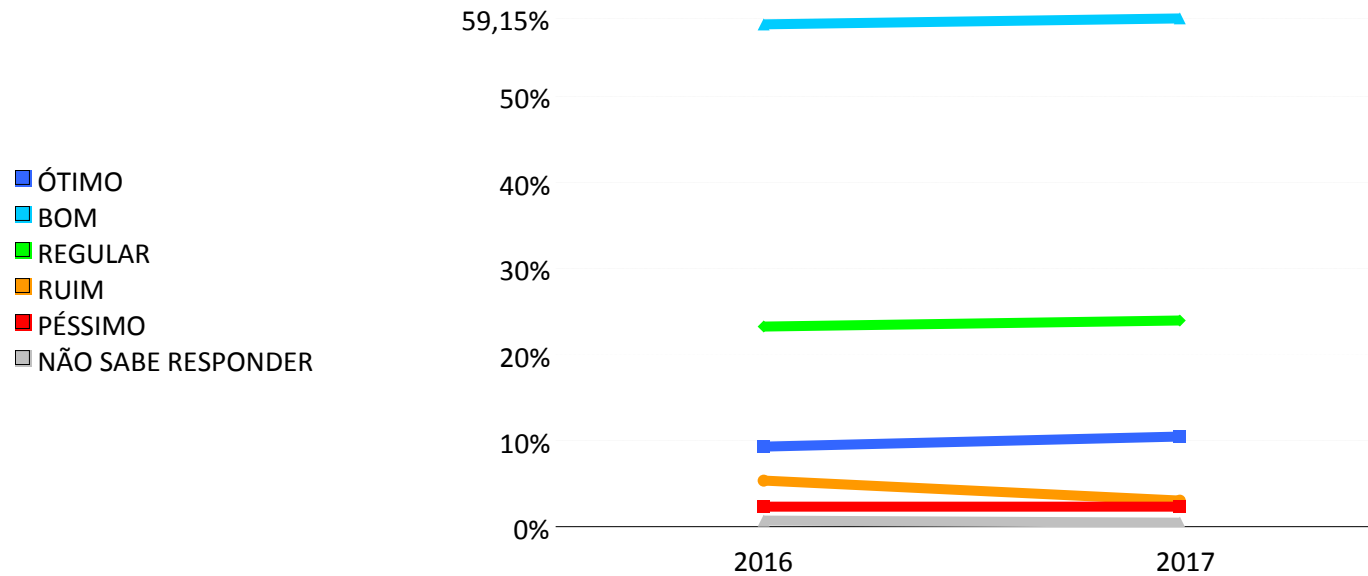


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	9,25%	7,17%	13,14%	10,19%	8,50%	7,48%	11,64%	17,14%	9,40%	5,77%	11,54%	18,56%	15,79%	15,29%	19,05%	2,53%	11,54%	10,53%	11,27%	10,29%	5,36%	9,09%	4,26%	19,57%
BOM	59,03%	57,81%	53,39%	56,02%	61,00%	59,18%	60,96%	71,43%	61,54%	53,85%	78,85%	51,55%	54,74%	55,29%	52,38%	58,23%	57,69%	51,32%	60,56%	57,35%	60,71%	63,64%	76,60%	58,70%
REGULAR	24,01%	25,74%	28,39%	28,24%	26,00%	27,21%	17,12%	9,29%	21,37%	35,58%	6,73%	22,68%	23,16%	25,88%	25,00%	34,18%	25,64%	31,58%	23,94%	25,00%	25,00%	23,64%	14,89%	19,57%
RUIM	4,19%	5,06%	2,97%	3,70%	2,50%	2,72%	2,74%	0,71%	4,27%	1,92%	0,96%	4,12%	2,11%	1,18%	1,19%	3,80%	3,85%	5,26%	2,82%	2,94%	0,00%	0,00%	2,13%	2,17%
PÉSSIMO	2,86%	3,80%	2,12%	1,85%	1,50%	2,72%	4,79%	0,71%	3,42%	1,92%	0,96%	1,03%	4,21%	1,18%	1,19%	1,27%	1,28%	1,32%	1,41%	2,94%	7,14%	1,82%	2,13%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,66%	0,42%	0,00%	0,00%	0,50%	0,68%	2,74%	0,71%	0,00%	0,96%	0,96%	2,06%	0,00%	1,18%	1,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,47%	1,79%	1,82%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
SEGURANÇA METRÔ 2016	9,43%	58,48%	23,34%	5,50%	2,49%	0,75%	100,00%
SEGURANÇA METRÔ 2017	10,70%	59,15%	24,09%	3,03%	2,37%	0,66%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	8,31%	6,85%	5,63%	9,26%	10,61%	8,57%	10,81%	9,74%	10,29%	8,28%	9,95%	13,97%	12,94%	9,48%	11,96%	7,22%	6,38%	7,07%	18,18%	11,28%	3,95%	12,75%	9,09%	5,17%
BOM	64,27%	65,07%	60,56%	72,22%	65,15%	42,86%	64,86%	56,41%	54,41%	56,55%	57,47%	51,53%	58,82%	58,77%	55,43%	53,61%	40,43%	55,56%	52,27%	57,89%	61,84%	60,78%	55,84%	63,79%
REGULAR	19,78%	19,18%	23,94%	12,96%	16,67%	31,43%	8,11%	25,13%	26,47%	23,45%	26,70%	27,07%	21,18%	23,22%	20,65%	26,80%	38,30%	29,29%	27,27%	23,31%	25,00%	18,63%	23,38%	23,28%
RUIM	4,94%	2,74%	8,45%	5,56%	4,55%	11,43%	10,81%	5,13%	4,41%	6,90%	4,52%	5,68%	5,88%	6,16%	4,35%	8,25%	8,51%	3,03%	2,27%	5,26%	3,95%	1,96%	7,79%	7,76%
PÉSSIMO	1,80%	4,79%	0,00%	0,00%	0,00%	5,71%	5,41%	1,54%	2,94%	4,83%	0,45%	1,75%	1,18%	2,37%	5,43%	3,09%	6,38%	4,04%	0,00%	2,26%	3,95%	4,90%	3,90%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,90%	1,37%	1,41%	0,00%	3,03%	0,00%	0,00%	2,05%	1,47%	0,00%	0,90%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	1,03%	0,00%	1,01%	0,00%	0,00%	1,32%	0,98%	0,00%	0,00%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	9,25%	11,64%	19,05%	5,36%	10,29%	11,27%	19,57%	8,50%	10,53%	7,48%	7,17%	13,14%	15,29%	10,19%	15,79%	18,56%	9,09%	11,54%	4,26%	17,14%	11,54%	5,77%	2,53%	9,40%
BOM	59,03%	60,96%	52,38%	60,71%	57,35%	60,56%	58,70%	61,00%	51,32%	59,18%	57,81%	53,39%	55,29%	56,02%	54,74%	51,55%	63,64%	78,85%	76,60%	71,43%	57,69%	53,85%	58,23%	61,54%
REGULAR	24,01%	17,12%	25,00%	25,00%	25,00%	23,94%	19,57%	26,00%	31,58%	27,21%	25,74%	28,39%	25,88%	28,24%	23,16%	22,68%	23,64%	6,73%	14,89%	9,29%	25,64%	35,58%	34,18%	21,37%
RUIM	4,19%	2,74%	1,19%	0,00%	2,94%	2,82%	2,17%	2,50%	5,26%	2,72%	5,06%	2,97%	1,18%	3,70%	2,11%	4,12%	0,00%	0,96%	2,13%	0,71%	3,85%	1,92%	3,80%	4,27%
PÉSSIMO	2,86%	4,79%	1,19%	7,14%	2,94%	1,41%	0,00%	1,50%	1,32%	2,72%	3,80%	2,12%	1,18%	1,85%	4,21%	1,03%	1,82%	0,96%	2,13%	0,71%	1,28%	1,92%	1,27%	3,42%
NÃO SABE RESPONDER	0,66%	2,74%	1,19%	1,79%	1,47%	0,00%	0,00%	0,50%	0,00%	0,68%	0,42%	0,00%	1,18%	0,00%	0,00%	2,06%	1,82%	0,96%	0,00%	0,71%	0,00%	0,96%	0,00%	0,00%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO SEGURANÇA

NÃO TEM SEGURANÇA	98	59,76%
NÃO TEM POLÍCIA	11	6,71%
QUASE NÃO VÊ SEGURANÇAS	8	4,88%
JÁ FOI ROUBADO	5	3,05%
POUCOS SEGURANÇAS	5	3,05%
NÃO TEM FISCALIZAÇÃO	3	1,83%
FALTA SEGURANÇA	3	1,83%
MAIS POLICIAIS	2	1,22%
MAL PREPARADOS	2	1,22%
CARNAVAL	2	1,22%
FALTA DE FISCALIZAÇÃO	1	0,61%
LENTOS	1	0,61%
FRACA	1	0,61%
INCÔMODO	1	0,61%
NÃO AGEM CORRETAMENTE	1	0,61%
NÃO DEIXAM AS PESSOAS TRABALHAREM	1	0,61%

RUIM OU PÉSSIMO SEGURANÇA

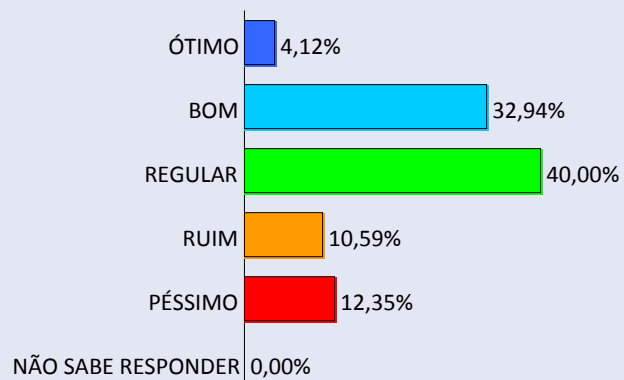
NÃO SE SENTE SEGURO	1	0,61%
FAZER MAIS RONDAS	1	0,61%
NÃO TEM APOIO	1	0,61%
NÃO TEM CONTROLE	1	0,61%
FICAM SENTADOS	1	0,61%
ARROGANTES	1	0,61%
ACONTECIMENTOS	1	0,61%
POUCO MONITORAMENTO	1	0,61%
FILHA FOI ASSALTADA	1	0,61%
PRECÁRIA	1	0,61%
JÁ FOI AGREDIDA	1	0,61%
RELATOS DE ROUBOS	1	0,61%
SEGURANÇA AGREDINDO PESSOAS	1	0,61%
SÃO BRUTOS	1	0,61%
VIU ALGUÉM SENDO ROUBADO	1	0,61%
NÃO SABE RESPONDER	4	2,44%

SEGURANÇA NO SISTEMA
Você já foi roubado, furtado ou os presenciou no METRÔ-DF?

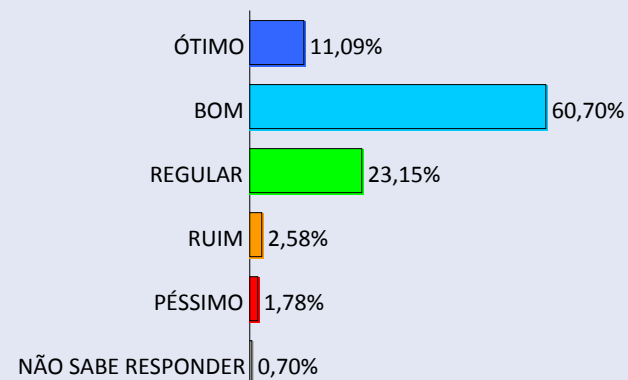
JÁ FOI ROUBADO		
SIM	170	5,60%
NÃO	2 868	94,40%
Total	3 038	100,00%



Como avalia a segurança no sistema METRÔ-DF?

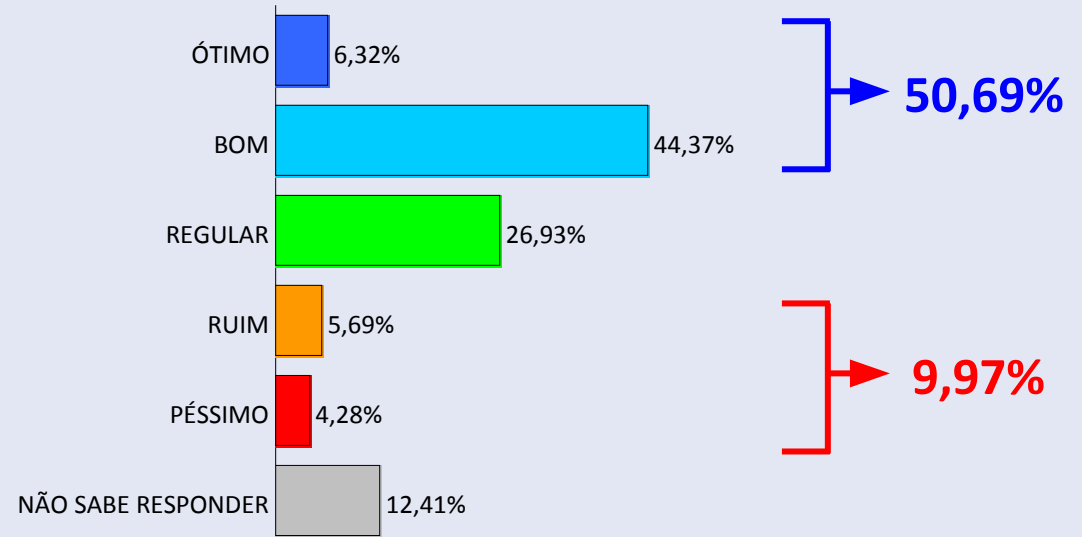


Como avalia a segurança no sistema METRÔ-DF?



Como você avalia a fiscalização do carro exclusivo do METRÔ-DF?

FISCALIZAÇÃO CARRO EXCLUSIVO		
ÓTIMO	192	6,32%
BOM	1 348	44,37%
REGULAR	818	26,93%
RUIM	173	5,69%
PÉSSIMO	130	4,28%
NÃO SABE RESPONDER	377	12,41%
Total	3 038	100,00%

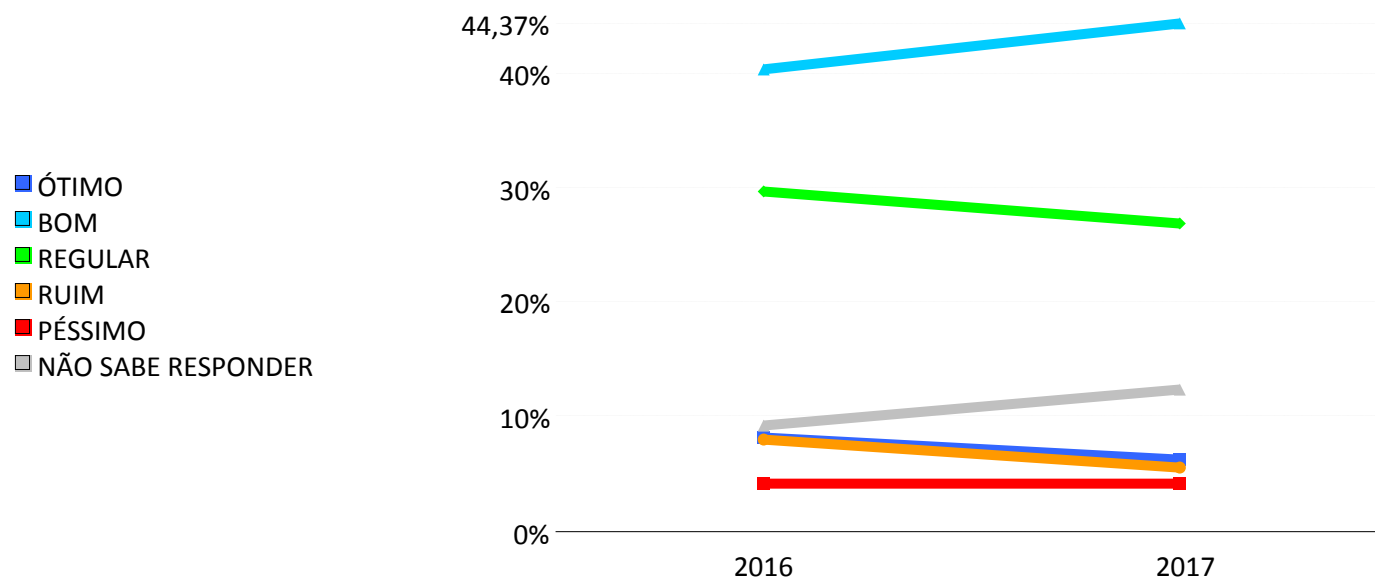


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	7,05%	3,38%	6,78%	2,78%	6,00%	4,76%	9,59%	6,43%	7,69%	11,54%	6,73%	14,43%	4,21%	3,53%	10,71%	5,06%	3,85%	2,63%	2,82%	5,88%	7,14%	3,64%	8,51%	10,87%
BOM	41,85%	40,51%	44,92%	44,44%	33,00%	46,26%	39,04%	62,86%	56,41%	45,19%	57,69%	51,55%	49,47%	43,53%	33,33%	44,30%	47,44%	30,26%	38,03%	39,71%	41,07%	60,00%	53,19%	34,78%
REGULAR	29,30%	32,07%	32,63%	28,70%	23,00%	23,81%	13,70%	21,43%	23,08%	33,65%	22,12%	24,74%	17,89%	34,12%	15,48%	41,77%	38,46%	36,84%	30,99%	20,59%	19,64%	16,36%	27,66%	23,91%
RUIM	6,83%	9,28%	2,54%	6,94%	8,00%	6,12%	1,37%	2,14%	3,42%	3,85%	2,88%	2,06%	4,21%	4,71%	10,71%	1,27%	3,85%	10,53%	9,86%	11,76%	1,79%	7,27%	2,13%	13,04%
PÉSSIMO	6,39%	2,53%	4,24%	6,48%	4,50%	3,40%	7,53%	1,43%	0,85%	2,88%	2,88%	1,03%	3,16%	4,71%	4,76%	3,80%	1,28%	6,58%	2,82%	2,94%	10,71%	1,82%	4,26%	6,52%
NÃO SABE RESPONDER	8,59%	12,24%	8,90%	10,65%	25,50%	15,65%	28,77%	5,71%	8,55%	2,88%	7,69%	6,19%	21,05%	9,41%	25,00%	3,80%	5,13%	13,16%	15,49%	19,12%	19,64%	10,91%	4,26%	10,87%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
FISCALIZAÇÃO CARRO EXCLUSIVO 2016	8,24%	40,40%	29,73%	8,07%	4,20%	9,36%	100,00%
FISCALIZAÇÃO CARRO EXCLUSIVO 2017	6,32%	44,37%	26,93%	5,69%	4,28%	12,41%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	6,97%	11,64%	7,04%	7,41%	7,58%	5,71%	10,81%	12,31%	17,65%	11,03%	9,50%	9,17%	8,24%	4,27%	7,61%	6,19%	8,51%	9,09%	6,82%	6,77%	2,63%	6,86%	6,49%	7,76%
BOM	42,47%	41,78%	42,25%	38,89%	40,91%	27,14%	40,54%	34,87%	41,18%	32,41%	43,44%	40,17%	36,47%	39,81%	44,57%	32,99%	31,91%	40,40%	40,91%	45,86%	43,42%	48,04%	40,26%	46,55%
REGULAR	28,31%	28,77%	29,58%	35,19%	36,36%	31,43%	18,92%	27,18%	23,53%	35,86%	33,03%	30,57%	38,82%	28,44%	25,00%	34,02%	34,04%	29,29%	29,55%	25,56%	27,63%	25,49%	31,17%	28,45%
RUIM	6,74%	4,79%	5,63%	3,70%	4,55%	14,29%	13,51%	8,21%	5,88%	12,41%	4,98%	8,73%	5,88%	12,80%	7,61%	9,28%	14,89%	7,07%	11,36%	5,26%	9,21%	5,88%	10,39%	9,48%
PÉSSIMO	3,15%	2,74%	1,41%	5,56%	1,52%	1,43%	8,11%	4,10%	4,41%	0,69%	2,71%	6,55%	7,06%	4,74%	6,52%	3,09%	4,26%	4,04%	2,27%	7,52%	9,21%	5,88%	5,19%	3,45%
NÃO SABE RESPONDER	12,36%	10,27%	14,08%	9,26%	9,09%	20,00%	8,11%	13,33%	7,35%	7,59%	6,33%	4,80%	3,53%	9,95%	8,70%	14,43%	6,38%	10,10%	9,09%	9,02%	7,89%	7,84%	6,49%	4,31%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	7,05%	9,59%	10,71%	7,14%	5,88%	2,82%	10,87%	6,00%	2,63%	4,76%	3,38%	6,78%	3,53%	2,78%	4,21%	14,43%	3,64%	6,73%	8,51%	6,43%	3,85%	11,54%	5,06%	7,69%
BOM	41,85%	39,04%	33,33%	41,07%	39,71%	38,03%	34,78%	33,00%	30,26%	46,26%	40,51%	44,92%	43,53%	44,44%	49,47%	51,55%	60,00%	57,69%	53,19%	62,86%	47,44%	45,19%	44,30%	56,41%
REGULAR	29,30%	13,70%	15,48%	19,64%	20,59%	30,99%	23,91%	23,00%	36,84%	23,81%	32,07%	32,63%	34,12%	28,70%	17,89%	24,74%	16,36%	22,12%	27,66%	21,43%	38,46%	33,65%	41,77%	23,08%
RUIM	6,83%	1,37%	10,71%	1,79%	11,76%	9,86%	13,04%	8,00%	10,53%	6,12%	9,28%	2,54%	4,71%	6,94%	4,21%	2,06%	7,27%	2,88%	2,13%	2,14%	3,85%	3,85%	1,27%	3,42%
PÉSSIMO	6,39%	7,53%	4,76%	10,71%	2,94%	2,82%	6,52%	4,50%	6,58%	3,40%	2,53%	4,24%	4,71%	6,48%	3,16%	1,03%	1,82%	2,88%	4,26%	1,43%	1,28%	2,88%	3,80%	0,85%
NÃO SABE RESPONDER	8,59%	28,77%	25,00%	19,64%	19,12%	15,49%	10,87%	25,50%	13,16%	15,65%	12,24%	8,90%	9,41%	10,65%	21,05%	6,19%	10,91%	7,69%	4,26%	5,71%	5,13%	2,88%	3,80%	8,55%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO CARRO EXCLUSIVO

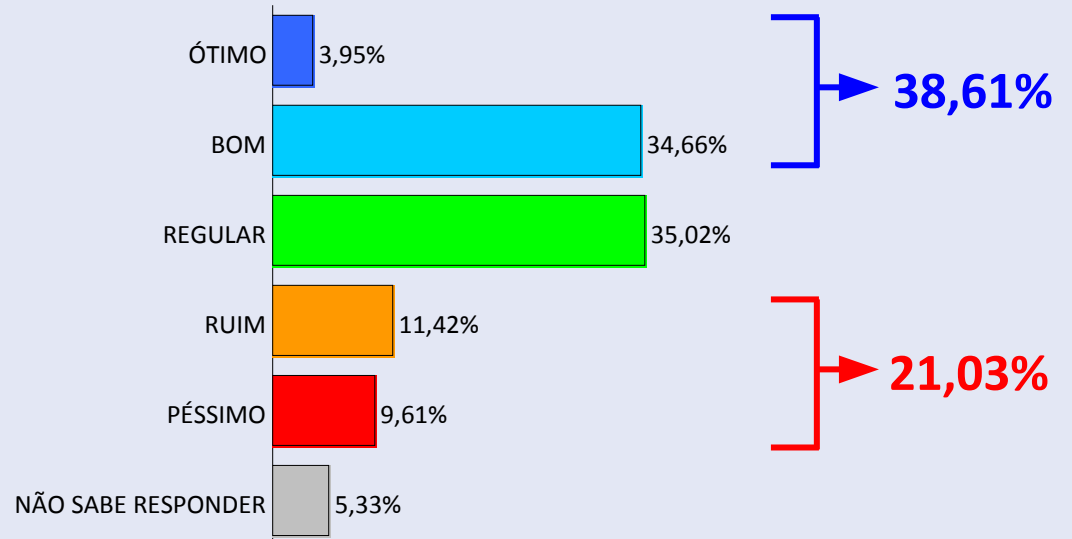
NÃO TEM FISCALIZAÇÃO	236	77,89%
HOMENS PRESENTES	26	8,58%
POUCOS CARROS	6	1,98%
SOMENTE EM HORÁRIO DE PICO	4	1,32%
INSEGURO	2	0,66%
NEM SEMPRE HÁ FISCALIZAÇÃO	2	0,66%
PESSOAS SEM EDUCAÇÃO	2	0,66%
FALTA SEGURANÇA	2	0,66%
SÃO GROSSEIROS	2	0,66%
NÃO FUNCIONA	1	0,33%
NÃO RESOLVE O PROBLEMA	1	0,33%
NÃO RESPEITAM	1	0,33%
ENTRA QUEM QUER	1	0,33%
NÃO TEM CÂMERA	1	0,33%

RUIM OU PÉSSIMO CARRO EXCLUSIVO

CONSTRANGEDOR	1	0,33%
NÃO TEM MONITORAMENTO	1	0,33%
PASSEIROS QUE AVISAM	1	0,33%
PERÍODOS DE FESTA DEIXA A DESEJAR	1	0,33%
MUITA FALHA	1	0,33%
POUCA FISCALIZAÇÃO	1	0,33%
FALTA ORIENTAÇÃO	1	0,33%
POUCOS SEGURANÇAS	1	0,33%
RARIDADE	1	0,33%
LOTADO	2	0,66%
NÃO ENTRAM PARA VERIFICAR	1	0,33%
USAM PARA OUTRA FINALIDADE	1	0,33%
NÃO SABE RESPONDER	3	0,99%

Como você avalia a fiscalização em relação a ambulantes e pedintes no METRÔ-DF?

FISCALIZAÇÃO AMBULANTES E PEDINTES		
ÓTIMO	120	3,95%
BOM	1 053	34,66%
REGULAR	1 064	35,02%
RUIM	347	11,42%
PÉSSIMO	292	9,61%
NÃO SABE RESPONDER	162	5,33%
Total	3 038	100,00%

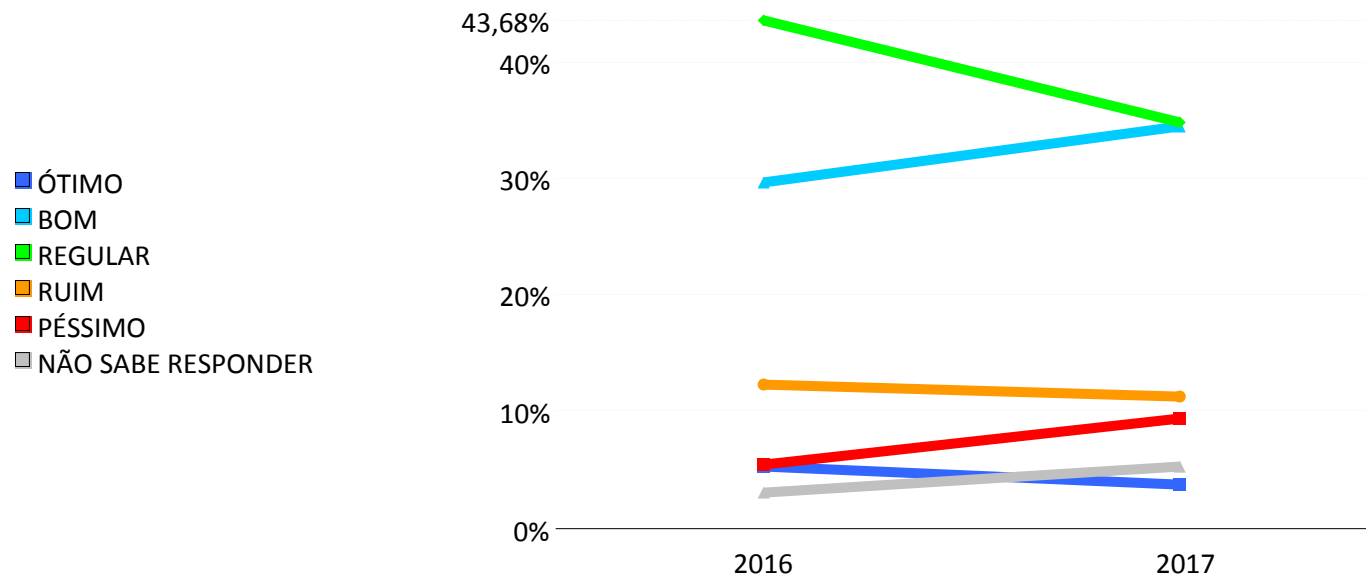


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	3,30%	2,11%	5,08%	4,63%	4,50%	2,04%	5,48%	0,71%	8,55%	4,81%	3,85%	2,06%	5,26%	3,53%	5,95%	2,53%	6,41%	3,95%	2,82%	1,47%	3,57%	3,64%	6,38%	6,52%
BOM	37,67%	26,58%	36,86%	29,63%	31,00%	27,89%	33,56%	55,00%	29,06%	33,65%	51,92%	42,27%	31,58%	25,88%	28,57%	27,85%	34,62%	31,58%	32,39%	29,41%	41,07%	47,27%	44,68%	28,26%
REGULAR	31,28%	40,08%	36,44%	34,72%	33,00%	42,18%	26,03%	32,86%	47,01%	49,04%	31,73%	25,77%	37,89%	44,71%	25,00%	58,23%	38,46%	27,63%	29,58%	29,41%	26,79%	25,45%	29,79%	30,43%
RUIM	11,67%	12,66%	7,20%	10,19%	17,50%	9,52%	13,70%	3,57%	10,26%	8,65%	2,88%	15,46%	8,42%	14,12%	17,86%	6,33%	14,10%	14,47%	18,31%	19,12%	5,36%	10,91%	8,51%	23,91%
PÉSSIMO	12,56%	9,28%	8,90%	13,89%	8,50%	7,48%	16,44%	5,00%	4,27%	2,88%	0,96%	11,34%	10,53%	10,59%	13,10%	1,27%	5,13%	14,47%	8,45%	14,71%	21,43%	5,45%	6,38%	6,52%
NÃO SABE RESPONDER	3,52%	9,28%	5,51%	6,94%	5,50%	10,88%	4,79%	2,86%	0,85%	0,96%	8,65%	3,09%	6,32%	1,18%	9,52%	3,80%	1,28%	7,89%	8,45%	5,88%	1,79%	7,27%	4,26%	4,35%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
FISCALIZAÇÃO AMBULANTES E PEDINTES 2016	5,37%	29,87%	43,68%	12,41%	5,57%	3,11%	100,00%
FISCALIZAÇÃO AMBULANTES E PEDINTES 2017	3,95%	34,66%	35,02%	11,42%	9,61%	5,33%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	5,84%	10,27%	2,82%	7,41%	10,61%	2,86%	5,41%	6,67%	7,35%	4,83%	6,79%	6,99%	4,71%	2,37%	4,35%	5,15%	2,13%	3,03%	4,55%	3,76%	1,32%	5,88%	2,60%	4,31%
BOM	32,81%	38,36%	30,99%	22,22%	28,79%	24,29%	37,84%	25,13%	44,12%	31,03%	25,34%	32,31%	35,29%	30,81%	38,04%	18,56%	8,51%	33,33%	15,91%	25,56%	30,26%	33,33%	27,27%	25,86%
REGULAR	42,25%	36,30%	45,07%	42,59%	43,94%	45,71%	29,73%	47,69%	30,88%	45,52%	46,61%	42,36%	41,18%	45,50%	34,78%	48,45%	57,45%	43,43%	43,18%	46,62%	44,74%	42,16%	49,35%	46,55%
RUIM	11,69%	10,96%	15,49%	11,11%	9,09%	15,71%	16,22%	11,79%	8,82%	11,72%	12,22%	12,23%	12,94%	12,80%	9,78%	15,46%	12,77%	11,11%	22,73%	15,79%	9,21%	9,80%	14,29%	13,79%
PÉSSIMO	4,72%	2,74%	1,41%	11,11%	1,52%	8,57%	5,41%	5,13%	7,35%	2,76%	5,43%	4,80%	3,53%	7,11%	7,61%	8,25%	12,77%	5,05%	11,36%	6,77%	10,53%	3,92%	5,19%	5,17%
NÃO SABE RESPONDER	2,70%	1,37%	4,23%	5,56%	6,06%	2,86%	5,41%	3,59%	1,47%	4,14%	3,62%	1,31%	2,35%	1,42%	5,43%	4,12%	6,38%	4,04%	2,27%	1,50%	3,95%	4,90%	1,30%	4,31%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	3,30%	5,48%	5,95%	3,57%	1,47%	2,82%	6,52%	4,50%	3,95%	2,04%	2,11%	5,08%	3,53%	4,63%	5,26%	2,06%	3,64%	3,85%	6,38%	0,71%	6,41%	4,81%	2,53%	8,55%
BOM	37,67%	33,56%	28,57%	41,07%	29,41%	32,39%	28,26%	31,00%	31,58%	27,89%	26,58%	36,86%	25,88%	29,63%	31,58%	42,27%	47,27%	51,92%	44,68%	55,00%	34,62%	33,65%	27,85%	29,06%
REGULAR	31,28%	26,03%	25,00%	26,79%	29,41%	29,58%	30,43%	33,00%	27,63%	42,18%	40,08%	36,44%	44,71%	34,72%	37,89%	25,77%	25,45%	31,73%	29,79%	32,86%	38,46%	49,04%	58,23%	47,01%
RUIM	11,67%	13,70%	17,86%	5,36%	19,12%	18,31%	23,91%	17,50%	14,47%	9,52%	12,66%	7,20%	14,12%	10,19%	8,42%	15,46%	10,91%	2,88%	8,51%	3,57%	14,10%	8,65%	6,33%	10,26%
PÉSSIMO	12,56%	16,44%	13,10%	21,43%	14,71%	8,45%	6,52%	8,50%	14,47%	7,48%	9,28%	8,90%	10,59%	13,89%	10,53%	11,34%	5,45%	0,96%	6,38%	5,00%	5,13%	2,88%	1,27%	4,27%
NÃO SABE RESPONDER	3,52%	4,79%	9,52%	1,79%	5,88%	8,45%	4,35%	5,50%	7,89%	10,88%	9,28%	5,51%	1,18%	6,94%	6,32%	3,09%	7,27%	8,65%	4,26%	2,86%	1,28%	0,96%	3,80%	0,85%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

RUIM OU PÉSSIMO FISCALIZAÇÃO

NÃO TEM FISCALIZAÇÃO	385	60,25%
SEMPRE TEM	95	14,87%
TEM MUITOS	55	8,61%
NUNCA VIU FISCALIZAÇÃO	46	7,20%
POUCA FISCALIZAÇÃO	13	2,03%
TUDO VAGÃO TEM	7	1,10%
DESNECESSÁRIO	5	0,78%
FALTA FISCAL	3	0,47%
INCOMODA	3	0,47%
FALHA	3	0,47%
ENTRAM MESMO ASSIM	2	0,31%
DEIXA A DESEJAR	2	0,31%
TUDO DIA TEM	2	0,31%
ESTÁ AUMENTANDO	2	0,31%
NÃO GOSTA	1	0,16%

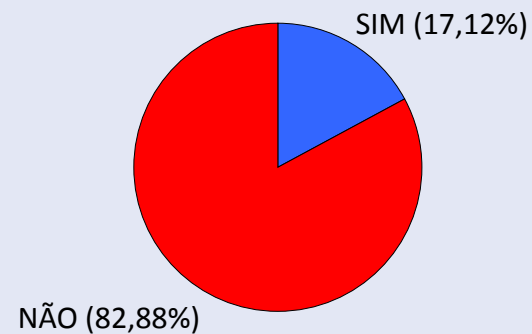
RUIM OU PÉSSIMO FISCALIZAÇÃO

NÃO RESPEITAM	1	0,16%
MAIS ATENÇÃO	1	0,16%
ATRAPALHA	1	0,16%
NÃO TEM RESPEITO	1	0,16%
PERTURBAÇÃO	1	0,16%
ENTRAM E SE ESCONDEM	1	0,16%
NÃO ACABA	1	0,16%
SÓ AVISOS SONOROS	1	0,16%
INEFICAZ	1	0,16%
NÃO CONCORDA COM ESSA ABORDAGEM	1	0,16%
NÃO FUNCIONA	1	0,16%
VENDEM MUITO	1	0,16%
VENDEM À VONTADE	1	0,16%
NÃO SABE RESPONDER	2	0,31%

ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

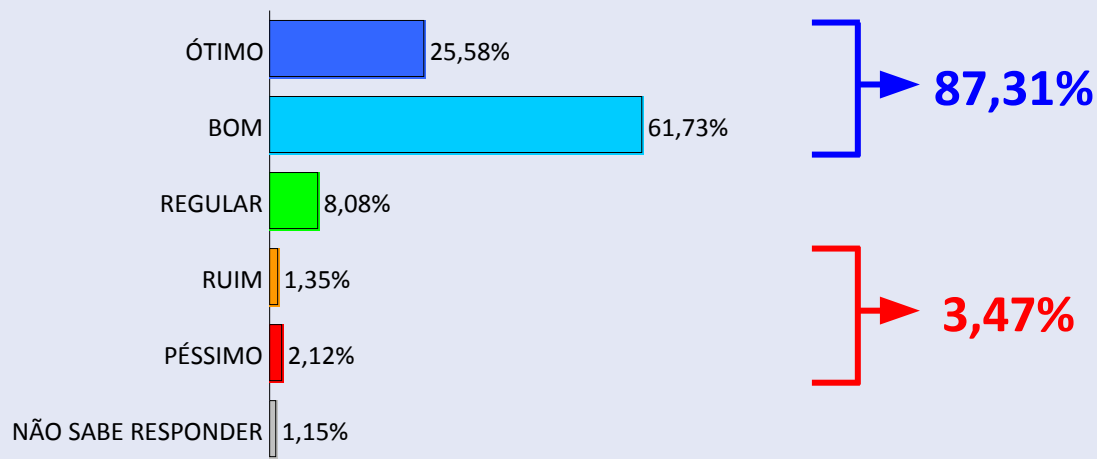
Você já foi atendido ou presenciou atendimento em primeiros socorros no METRÔ-DF?

ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO		
SIM	520	17,12%
NÃO	2 518	82,88%
Total	3 038	100,00%



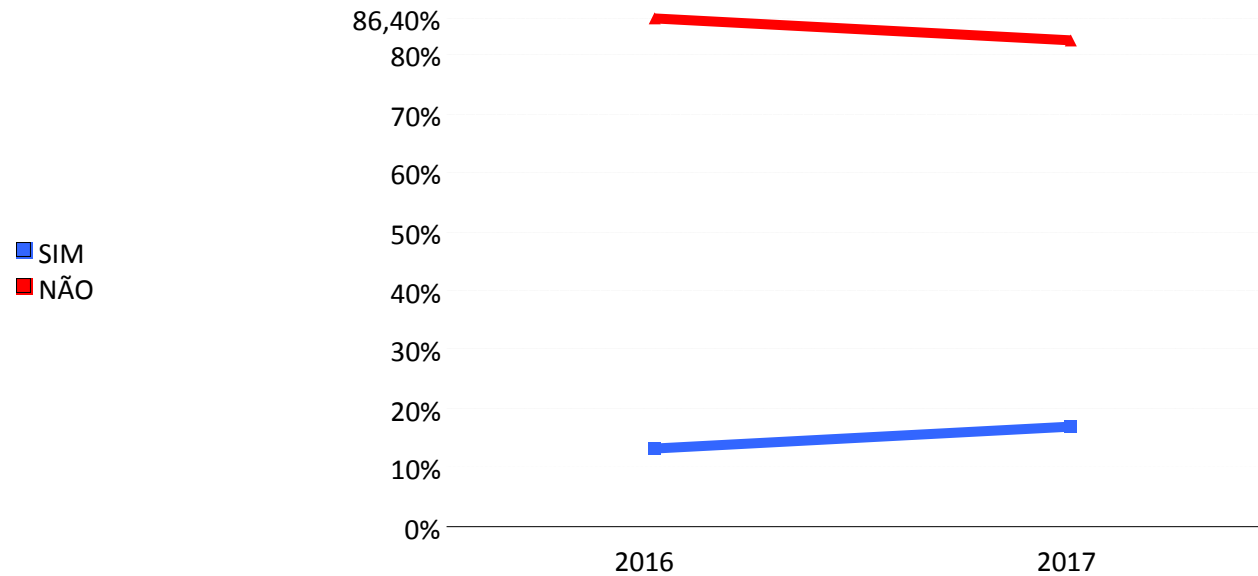
Como avalia o atendimento em primeiros socorros realizado no METRÔ-DF?

AVALIAÇÃO ATENDIMENTO		
ÓTIMO	133	25,58%
BOM	321	61,73%
REGULAR	42	8,08%
RUIM	7	1,35%
PÉSSIMO	11	2,12%
NÃO SABE RESPONDER	6	1,15%
Total	520	100,00%



Comparativo.

COMPARATIVO			
	SIM	NÃO	Total
ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO 2016	13,60%	86,40%	100,00%
ATENDIDO OU PRESENCIOU ATENDIMENTO 2017	17,12%	82,88%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	13,71%	8,90%	11,27%	7,41%	13,64%	12,86%	21,62%	12,82%	11,76%	15,17%	12,67%	16,59%	12,94%	12,32%	7,61%	13,40%	21,28%	18,18%	20,45%	20,30%	14,47%	8,82%	10,39%	13,79%
NÃO	86,29%	91,10%	88,73%	92,59%	86,36%	87,14%	78,38%	87,18%	88,24%	84,83%	87,33%	83,41%	87,06%	87,68%	92,39%	86,60%	78,72%	81,82%	79,55%	79,70%	85,53%	91,18%	89,61%	86,21%

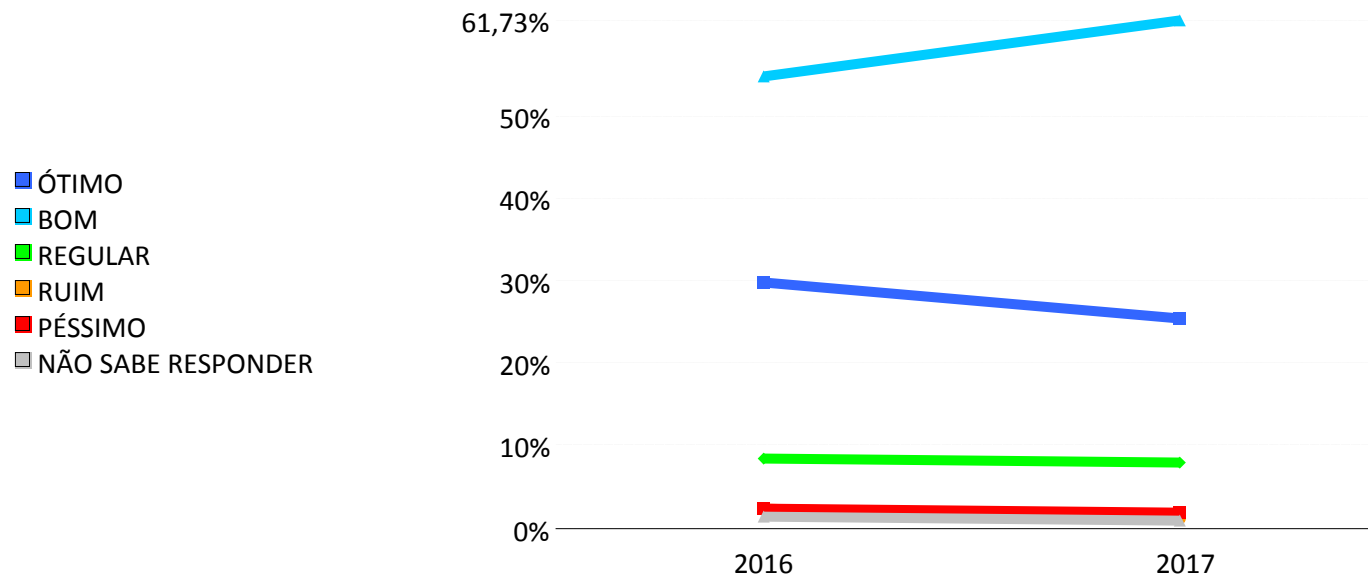
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	13,88%	21,23%	22,62%	21,43%	19,12%	19,72%	23,91%	12,50%	28,95%	12,24%	19,41%	14,83%	23,53%	23,15%	14,74%	20,62%	29,09%	10,58%	12,77%	10,71%	10,26%	13,46%	16,46%	20,51%
NÃO	86,12%	78,77%	77,38%	78,57%	80,88%	80,28%	76,09%	87,50%	71,05%	87,76%	80,59%	85,17%	76,47%	76,85%	85,26%	79,38%	70,91%	89,42%	87,23%	89,29%	89,74%	86,54%	83,54%	79,49%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
AVALIAÇÃO ATENDIMENTO 2016	29,90%	55,03%	8,54%	2,51%	2,51%	1,51%	100,00%
AVALIAÇÃO ATENDIMENTO 2017	25,58%	61,73%	8,08%	1,35%	2,12%	1,15%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	32,79%	23,08%	25,00%	50,00%	22,22%	33,33%	25,00%	36,00%	25,00%	27,27%	17,86%	26,32%	45,45%	46,15%	0,00%	15,38%	30,00%	16,67%	11,11%	48,15%	45,45%	22,22%	25,00%	31,25%
BOM	52,46%	61,54%	50,00%	50,00%	77,78%	55,56%	50,00%	48,00%	62,50%	45,45%	64,29%	63,16%	27,27%	46,15%	85,71%	69,23%	50,00%	66,67%	77,78%	33,33%	36,36%	44,44%	75,00%	68,75%
REGULAR	4,92%	7,69%	12,50%	0,00%	0,00%	11,11%	25,00%	16,00%	12,50%	22,73%	7,14%	7,89%	9,09%	7,69%	0,00%	0,00%	20,00%	16,67%	0,00%	7,41%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
RUIM	1,64%	0,00%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%	7,14%	2,63%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,70%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	1,64%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,57%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	15,38%	0,00%	0,00%	11,11%	7,41%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	6,56%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,09%	11,11%	0,00%	0,00%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	25,40%	29,03%	15,79%	25,00%	7,69%	21,43%	18,18%	44,00%	27,27%	33,33%	21,74%	5,71%	15,00%	30,00%	14,29%	30,00%	18,75%	0,00%	16,67%	33,33%	37,50%	28,57%	61,54%	45,83%
BOM	61,90%	51,61%	78,95%	66,67%	61,54%	64,29%	81,82%	44,00%	59,09%	50,00%	67,39%	85,71%	65,00%	58,00%	50,00%	45,00%	68,75%	90,91%	83,33%	53,33%	62,50%	64,29%	30,77%	54,17%
REGULAR	6,35%	9,68%	5,26%	0,00%	30,77%	14,29%	0,00%	8,00%	4,55%	11,11%	4,35%	8,57%	15,00%	8,00%	14,29%	20,00%	6,25%	9,09%	0,00%	6,67%	0,00%	7,14%	7,69%	0,00%
RUIM	3,17%	3,23%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	4,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	3,17%	6,45%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	0,00%	0,00%	0,00%	21,43%	5,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,55%	5,56%	4,35%	0,00%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

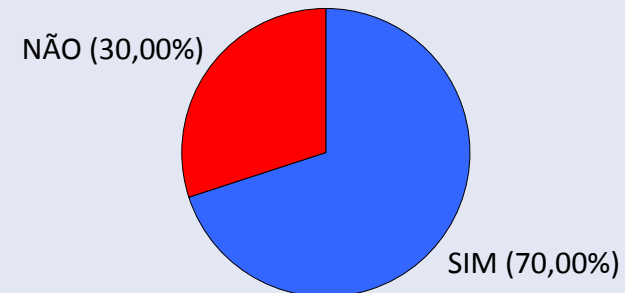
Você já utilizou o serviço da ouvidoria do METRÔ?

UTILIZOU OUVIDORIA METRÔ		
SIM	210	6,91%
NÃO	2 828	93,09%
Total	3 038	100,00%



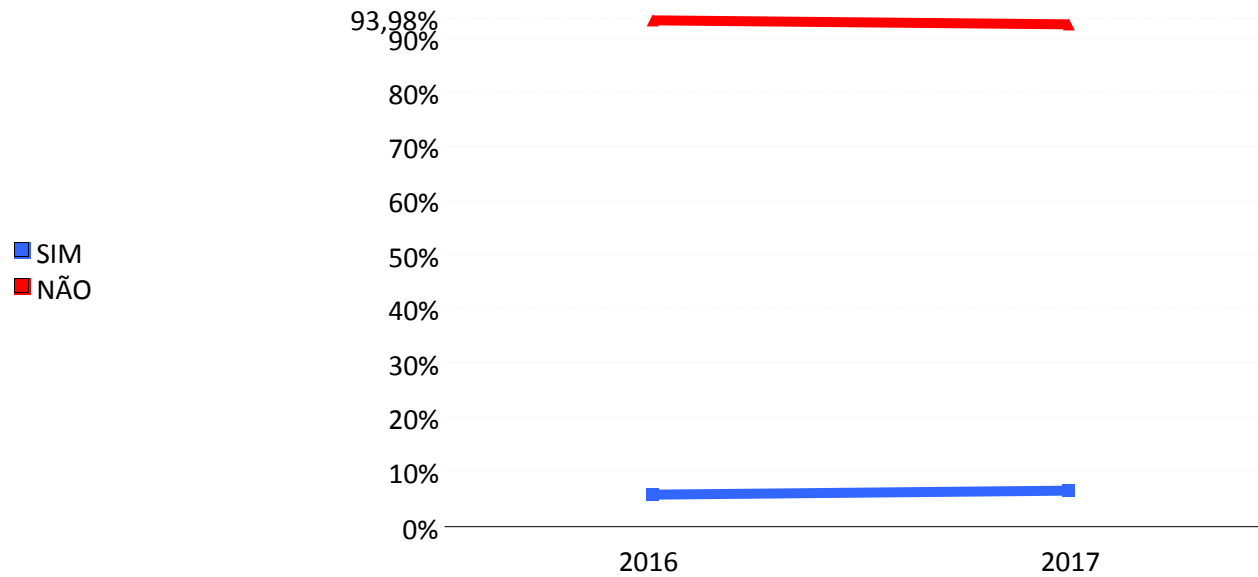
Sua solicitação foi atendida?

SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA		
SIM	147	70,00%
NÃO	63	30,00%
Total	210	100,00%



Comparativo.

COMPARATIVO			
	SIM	NÃO	Total
UTILIZOU OUVIDORIA METRÔ 2016	6,02%	93,98%	100,00%
UTILIZOU OUVIDORIA METRÔ 2017	6,91%	93,09%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	6,07%	4,79%	4,23%	7,41%	4,55%	7,14%	16,22%	5,13%	7,35%	2,76%	5,88%	6,11%	7,06%	5,69%	4,35%	6,19%	19,15%	7,07%	11,36%	7,52%	2,63%	4,90%	5,19%	4,31%
NÃO	93,93%	95,21%	95,77%	92,59%	95,45%	92,86%	83,78%	94,87%	92,65%	97,24%	94,12%	93,89%	92,94%	94,31%	95,65%	93,81%	80,85%	92,93%	88,64%	92,48%	97,37%	95,10%	94,81%	95,69%

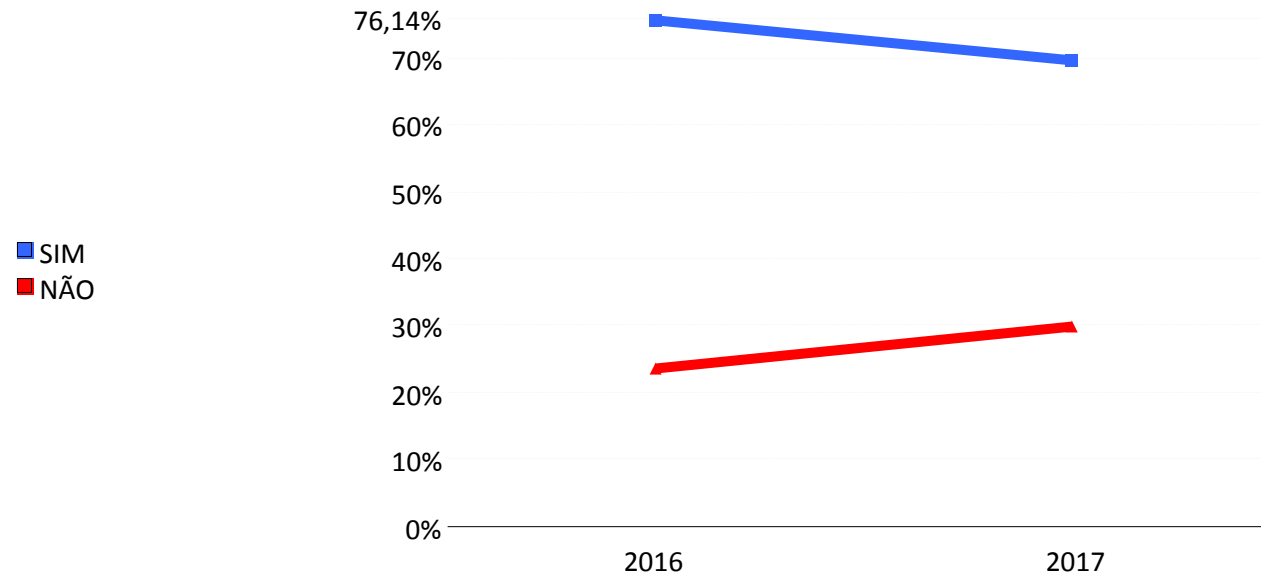
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	7,27%	11,64%	13,10%	7,14%	11,76%	15,49%	4,35%	7,50%	3,95%	3,40%	7,59%	8,47%	8,24%	8,33%	2,11%	5,15%	3,64%	3,85%	2,13%	4,29%	7,69%	3,85%	2,53%	5,13%
NÃO	92,73%	88,36%	86,90%	92,86%	88,24%	84,51%	95,65%	92,50%	96,05%	96,60%	92,41%	91,53%	91,76%	91,67%	97,89%	94,85%	96,36%	96,15%	97,87%	95,71%	92,31%	96,15%	97,47%	94,87%

Comparativo.

COMPARATIVO			
	SIM	NÃO	Total
SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA 2016	76,14%	23,86%	100,00%
SOLICITAÇÃO FOI ATENDIDA 2017	70,00%	30,00%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	81,48%	85,71%	0,00%	75,00%	33,33%	80,00%	100,00%	60,00%	80,00%	75,00%	69,23%	78,57%	66,67%	83,33%	25,00%	100,00%	88,89%	100,00%	100,00%	60,00%	0,00%	80,00%	75,00%	100,00%
NÃO	18,52%	14,29%	100,00%	25,00%	66,67%	20,00%	0,00%	40,00%	20,00%	25,00%	30,77%	21,43%	33,33%	16,67%	75,00%	0,00%	11,11%	0,00%	0,00%	40,00%	100,00%	20,00%	25,00%	0,00%

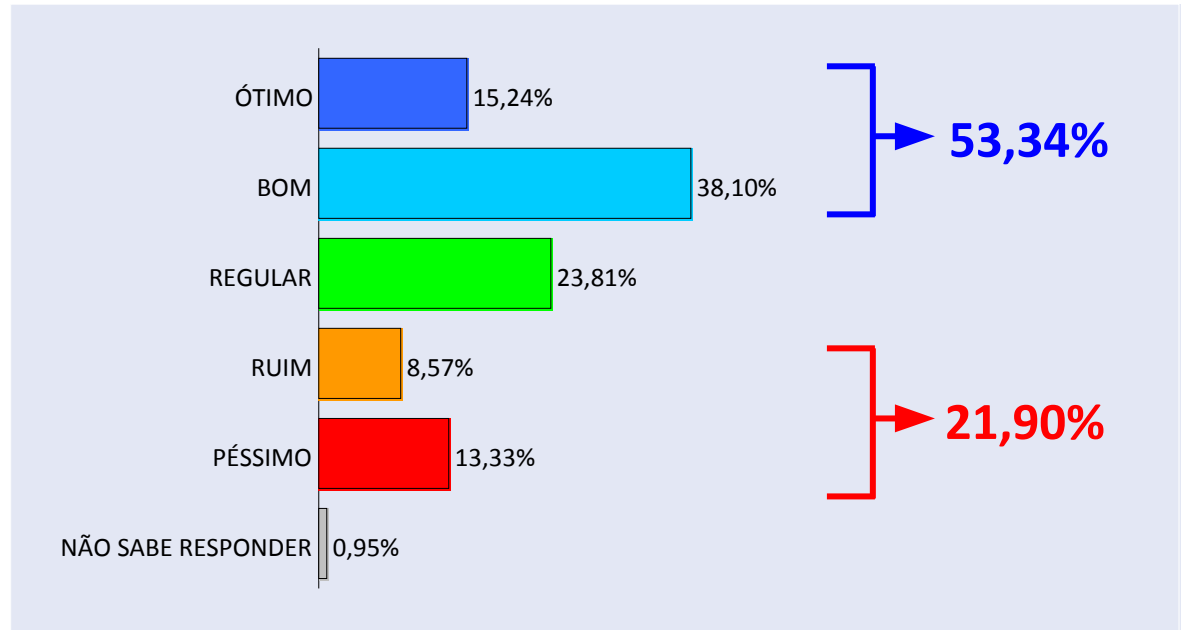
2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
SIM	78,79%	88,24%	72,73%	100,00%	87,50%	54,55%	50,00%	60,00%	100,00%	60,00%	50,00%	85,00%	57,14%	50,00%	50,00%	80,00%	100,00%	75,00%	100,00%	66,67%	66,67%	50,00%	0,00%	83,33%
NÃO	21,21%	11,76%	27,27%	0,00%	12,50%	45,45%	50,00%	40,00%	0,00%	40,00%	50,00%	15,00%	42,86%	50,00%	50,00%	20,00%	0,00%	25,00%	0,00%	33,33%	33,33%	50,00%	100,00%	16,67%

Como avalia o serviço de ouvidoria realizado no METRÔ-DF?

AVALIAÇÃO OUVIDORIA METRÔ		
ÓTIMO	32	15,24%
BOM	80	38,10%
REGULAR	50	23,81%
RUIM	18	8,57%
PÉSSIMO	28	13,33%
NÃO SABE RESPONDER	2	0,95%
Total	210	100,00%

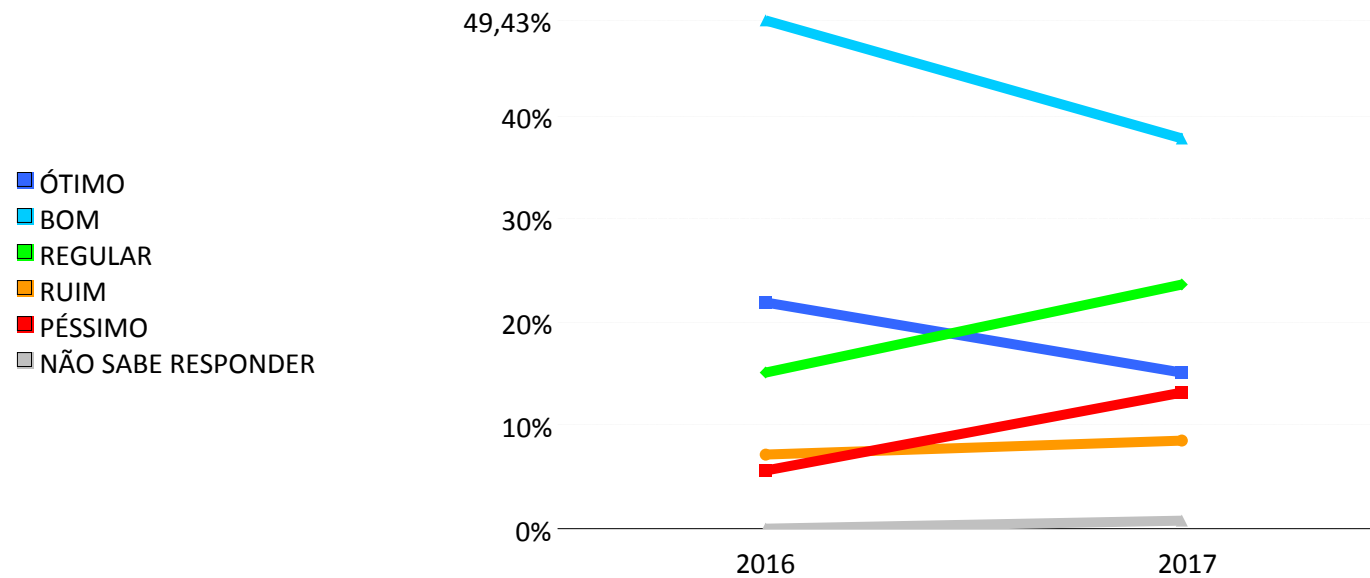


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
ÓTIMO	9,09%	5,56%	15,00%	11,11%	20,00%	0,00%	35,29%	16,67%	50,00%	25,00%	50,00%	20,00%	50,00%	14,29%	18,18%	0,00%	16,67%	0,00%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
BOM	51,52%	38,89%	35,00%	38,89%	33,33%	60,00%	17,65%	50,00%	33,33%	0,00%	0,00%	40,00%	50,00%	28,57%	27,27%	0,00%	0,00%	100,00%	36,36%	62,50%	50,00%	100,00%	100,00%	50,00%
REGULAR	18,18%	22,22%	45,00%	27,78%	6,67%	40,00%	23,53%	16,67%	16,67%	75,00%	0,00%	20,00%	0,00%	28,57%	18,18%	100,00%	50,00%	0,00%	18,18%	12,50%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RUIM	9,09%	11,11%	0,00%	0,00%	13,33%	0,00%	11,76%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	20,00%	0,00%	14,29%	9,09%	0,00%	16,67%	0,00%	27,27%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	12,12%	22,22%	5,00%	22,22%	26,67%	0,00%	11,76%	16,67%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	14,29%	9,09%	0,00%	16,67%	0,00%	9,09%	12,50%	25,00%	0,00%	0,00%	50,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Comparativo.

COMPARATIVO							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO	NÃO SABE RESPONDER	Total
AVALIAÇÃO OUVIDORIA METRÔ 2016	22,16%	49,43%	15,34%	7,39%	5,68%	0,00%	100,00%
AVALIAÇÃO OUVIDORIA METRÔ 2017	15,24%	38,10%	23,81%	8,57%	13,33%	0,95%	100,00%



Comparativo 2016 - 2017 por estação

2016

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	25,93%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	16,67%	20,00%	40,00%	25,00%	30,77%	7,14%	16,67%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%	28,57%	40,00%	20,00%	0,00%	40,00%	0,00%	20,00%
BOM	44,44%	100,00%	33,33%	25,00%	66,67%	80,00%	66,67%	30,00%	20,00%	50,00%	46,15%	71,43%	16,67%	33,33%	50,00%	66,67%	55,56%	42,86%	60,00%	40,00%	0,00%	20,00%	75,00%	80,00%
REGULAR	22,22%	0,00%	66,67%	25,00%	0,00%	20,00%	16,67%	20,00%	40,00%	0,00%	7,69%	7,14%	50,00%	8,33%	0,00%	0,00%	11,11%	28,57%	0,00%	20,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%
RUIM	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	10,00%	0,00%	0,00%	15,38%	7,14%	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	20,00%	25,00%	0,00%
PÉSSIMO	7,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	25,00%	0,00%	7,14%	16,67%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

2017

Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	GAL	102	108	112	114	ASA	SHP	FEI	GUA	ARN	CLA	CON	REL	MET	CES	GBA	CEC	CEN	CEI	TAS	FUR	SAS	SAM
ÓTIMO	9,09%	35,29%	18,18%	0,00%	0,00%	9,09%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	5,56%	15,00%	14,29%	11,11%	50,00%	20,00%	0,00%	50,00%	0,00%	16,67%	16,67%	25,00%	0,00%	50,00%
BOM	51,52%	17,65%	27,27%	50,00%	62,50%	36,36%	50,00%	33,33%	100,00%	60,00%	38,89%	35,00%	28,57%	38,89%	50,00%	40,00%	100,00%	0,00%	100,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%
REGULAR	18,18%	23,53%	18,18%	25,00%	12,50%	18,18%	0,00%	6,67%	0,00%	40,00%	22,22%	45,00%	28,57%	27,78%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	50,00%	75,00%	100,00%	16,67%
RUIM	9,09%	11,76%	9,09%	0,00%	12,50%	27,27%	0,00%	13,33%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%	14,29%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
PÉSSIMO	12,12%	11,76%	9,09%	25,00%	12,50%	9,09%	50,00%	26,67%	0,00%	0,00%	22,22%	5,00%	14,29%	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
NÃO SABE RESPONDER	0,00%	0,00%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Se RUIM OU PÉSSIMO, justifique:

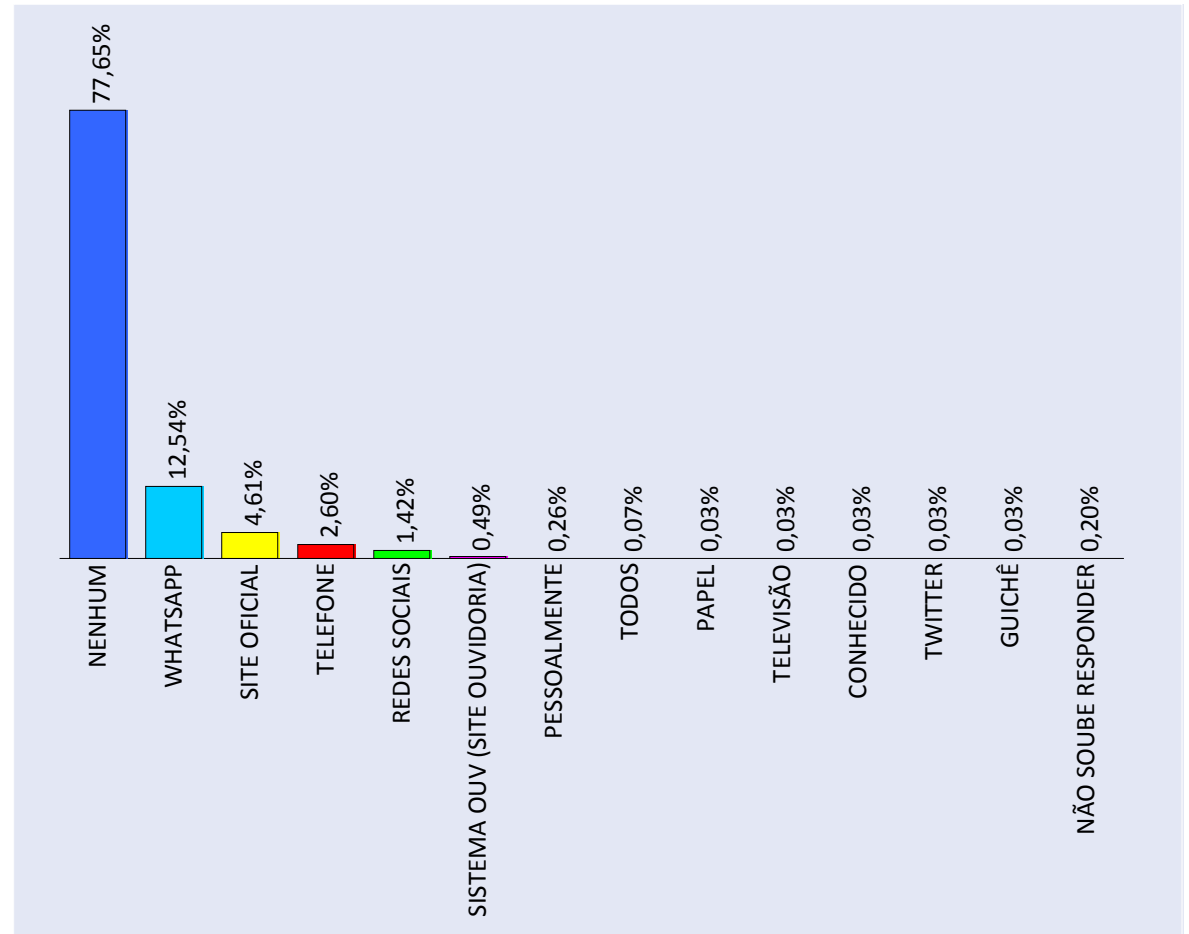
RUIM OU PÉSSIMO ATENDIMENTO USUÁRIO

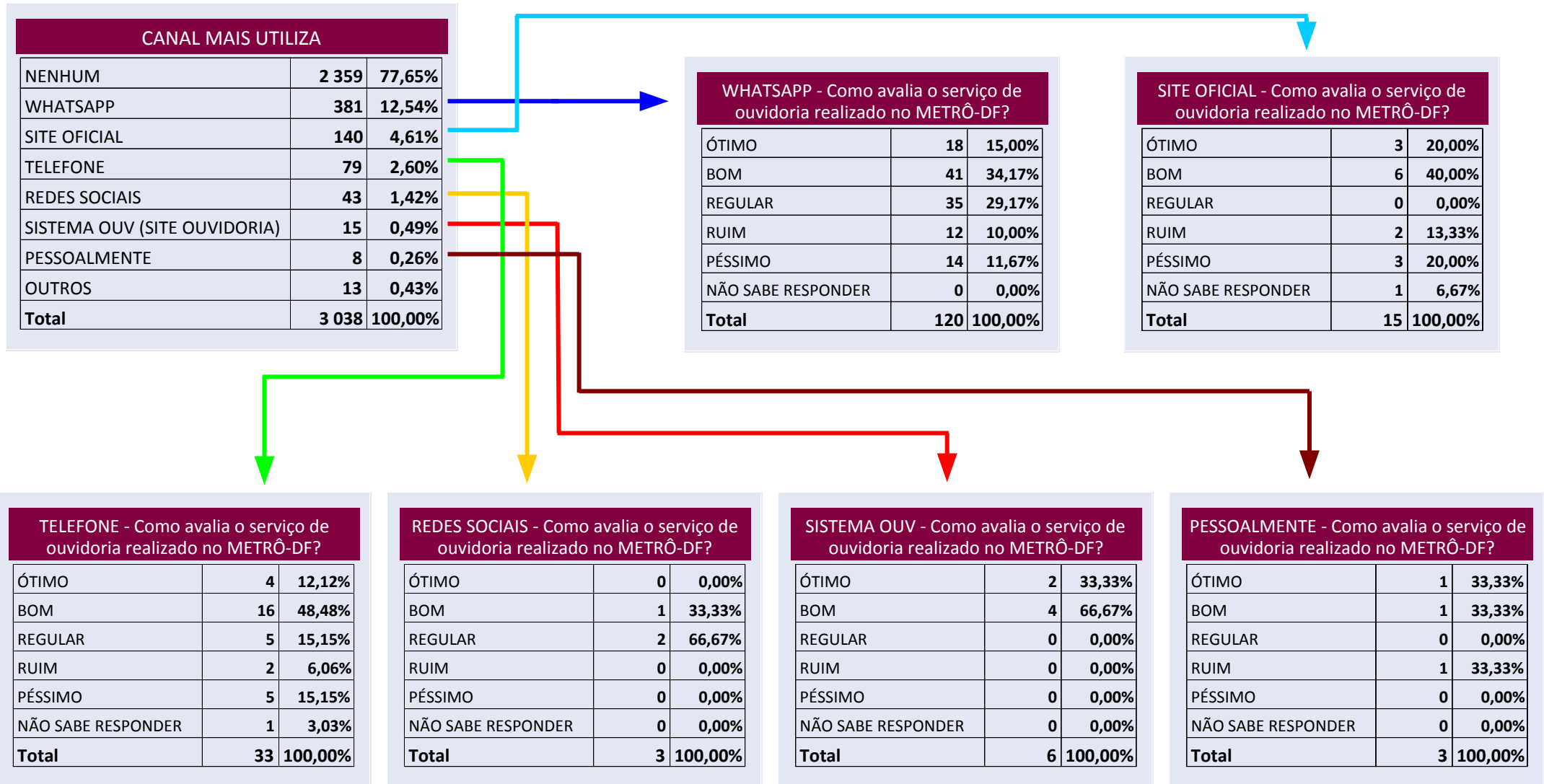
NÃO FUI ATENDIDO	17	36,96%
NÃO TEVE RETORNO	16	34,78%
DEMOROU PARA RESPONDER	2	4,35%
ATENDIMENTO RUIM	2	4,35%
NÃO RESPONDEM	2	4,35%
IGNORADO	1	2,17%
ENGANOSA	1	2,17%
NÃO FUNCIONA	1	2,17%
NÃO IMPLANTOU O SISTEMA	1	2,17%
NÃO RESOLVEU	1	2,17%
HORÁRIO	1	2,17%
COMO SE NÃO EXISTISSE	1	2,17%
Total	46	100,00%



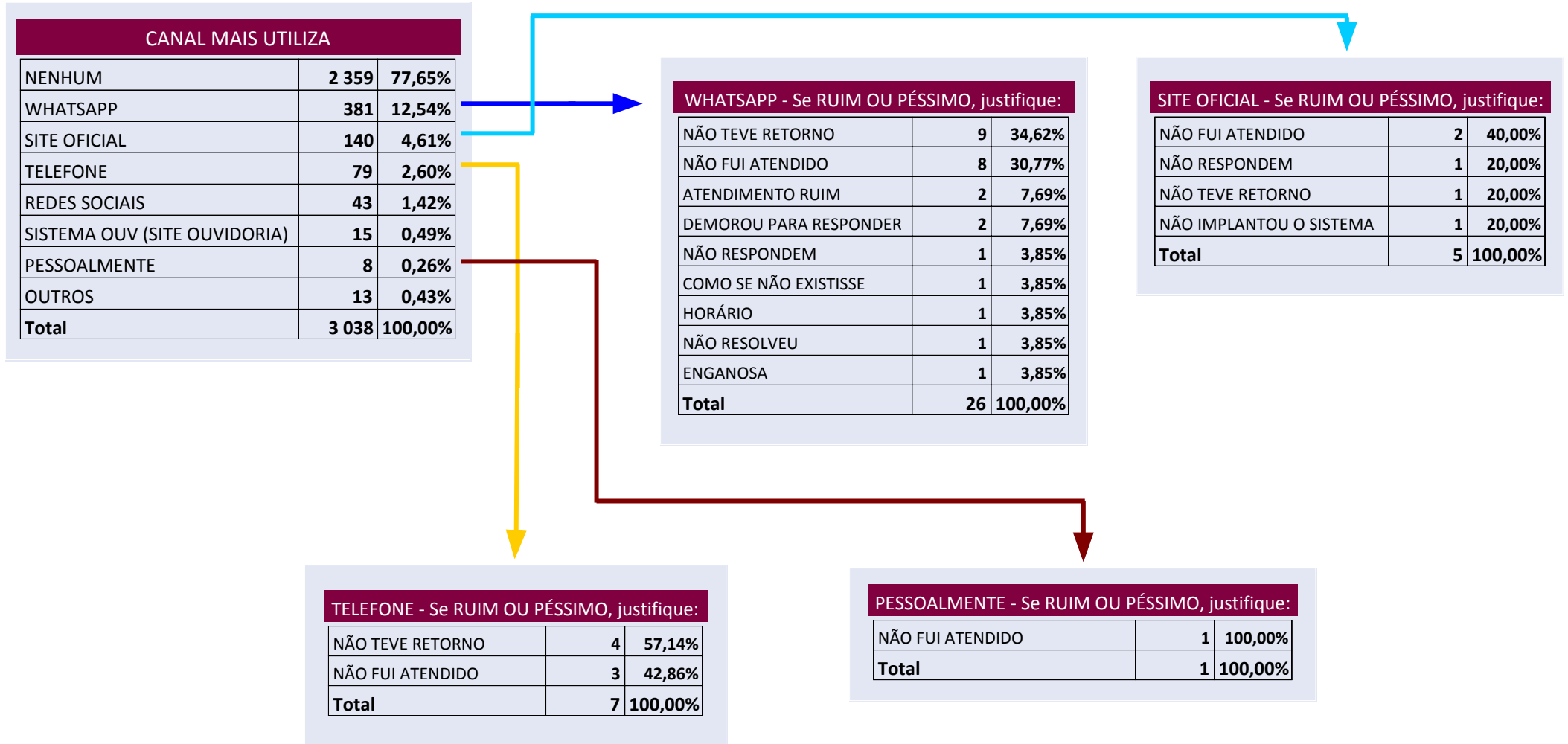
Qual o canal utiliza para comunicação com a companhia?

CANAL MAIS UTILIZA		
NENHUM	2 359	77,65%
WHATSAPP	381	12,54%
SITE OFICIAL	140	4,61%
TELEFONE	79	2,60%
REDES SOCIAIS	43	1,42%
SISTEMA OUV (SITE OUVIDORIA)	15	0,49%
PESSOALMENTE	8	0,26%
TODOS	2	0,07%
PAPEL	1	0,03%
TELEVISÃO	1	0,03%
CONHECIDO	1	0,03%
TWITTER	1	0,03%
GUICHÊ	1	0,03%
NÃO SOUBE RESPONDER	6	0,20%
Total	3 038	100,00%





* Respostas dadas pelos entrevistados que utilizaram o serviço da ouvidoria do Metrô-DF

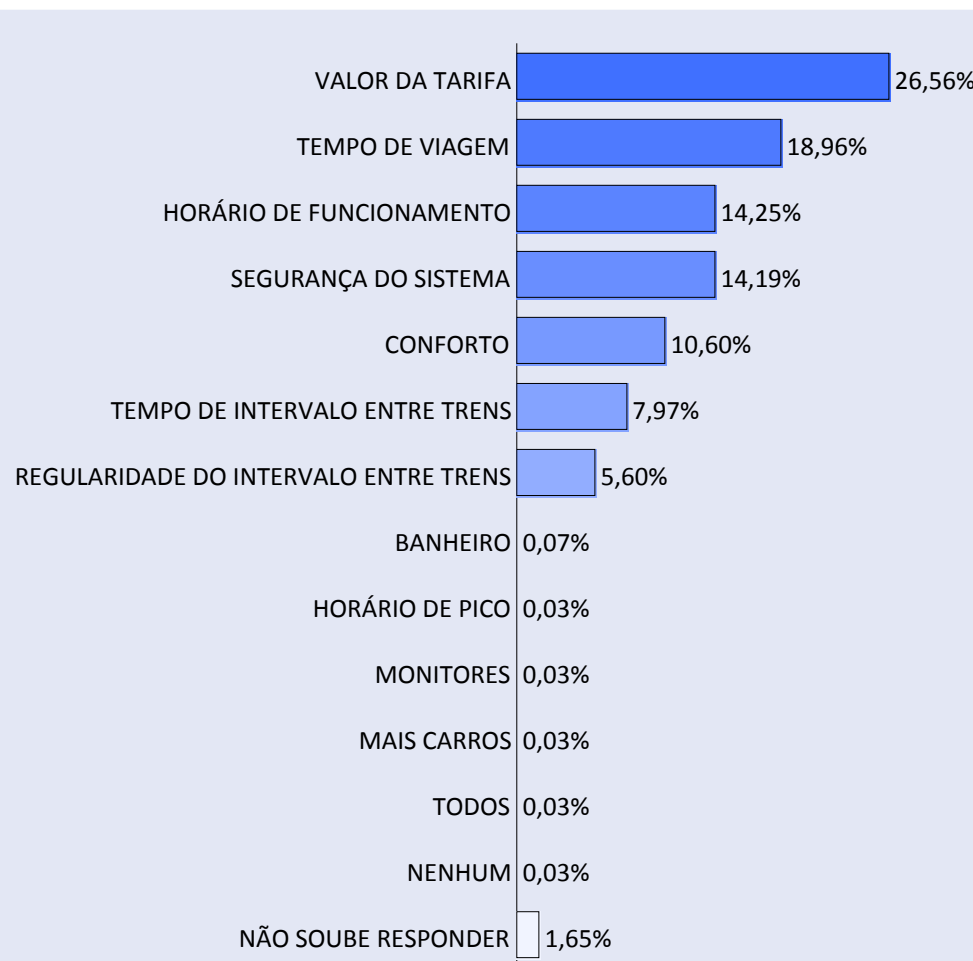


* Respostas dadas pelos entrevistados que utilizaram o serviço da ouvidoria do Metrô-DF e avaliaram como RUIM ou PÉSSIMO

Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 que considera mais importante no serviço prestado pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

1º MAIS IMPORTANTE

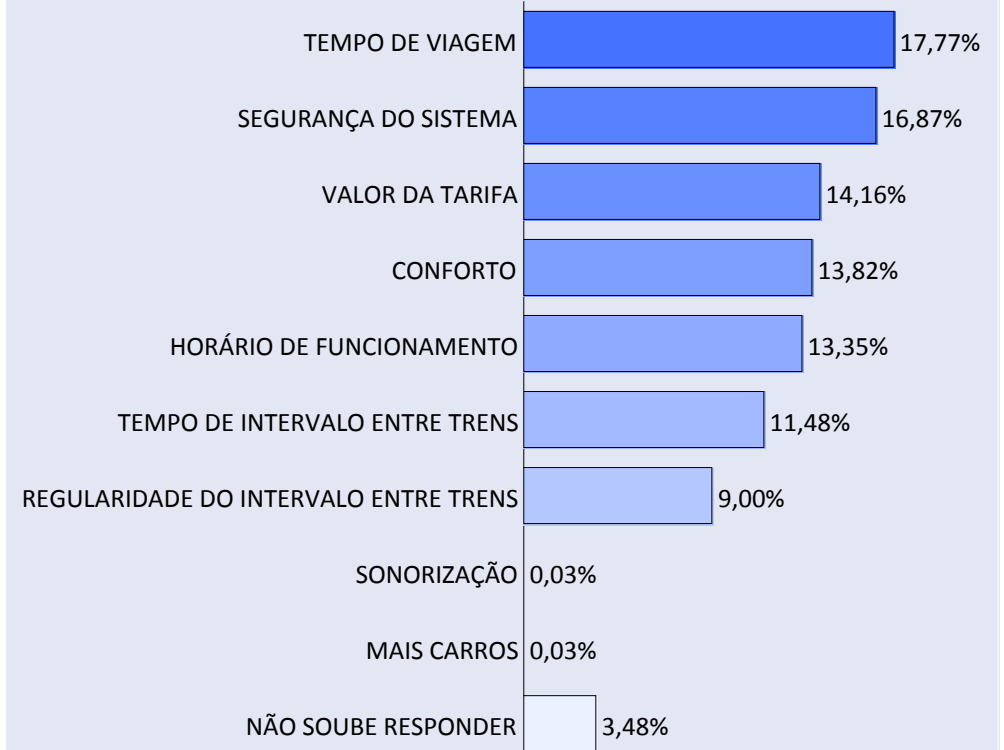
1º MAIS IMPORTANTE		
VALOR DA TARIFA	807	26,56%
TEMPO DE VIAGEM	576	18,96%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	433	14,25%
SEGURANÇA DO SISTEMA	431	14,19%
CONFORTO	322	10,60%
TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS	242	7,97%
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	170	5,60%
BANHEIRO	2	0,07%
HORÁRIO DE PICO	1	0,03%
MONITORES	1	0,03%
MAIS CARROS	1	0,03%
TODOS	1	0,03%
NENHUM	1	0,03%
NÃO SOUBE RESPONDER	50	1,65%
Total	3 038	100,00%



Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 que considera mais importante no serviço prestado pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

2º MAIS IMPORTANTE

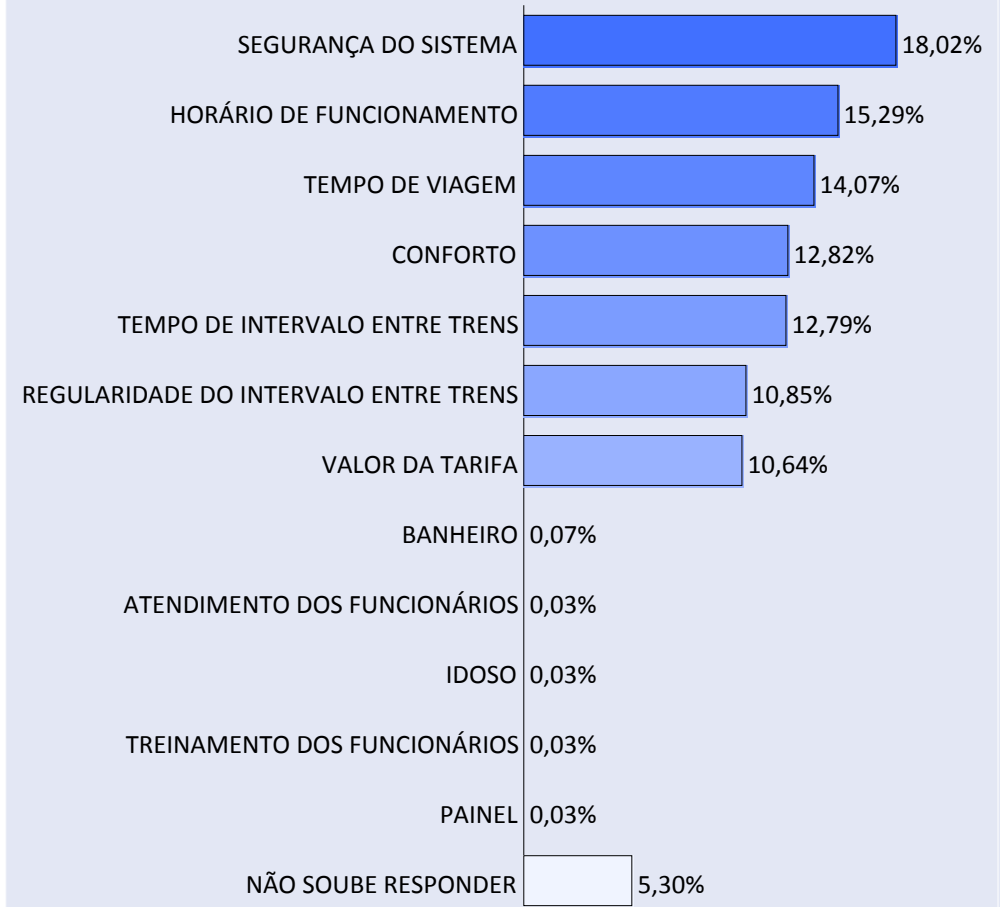
2º MAIS IMPORTANTE		
TEMPO DE VIAGEM	531	17,77%
SEGURANÇA DO SISTEMA	504	16,87%
VALOR DA TARIFA	423	14,16%
CONFORTO	413	13,82%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	399	13,35%
TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS	343	11,48%
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	269	9,00%
SONORIZAÇÃO	1	0,03%
MAIS CARROS	1	0,03%
NÃO SOUBE RESPONDER	104	3,48%
Total	2 988	100,00%



Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 que considera mais importante no serviço prestado pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

3º MAIS IMPORTANTE

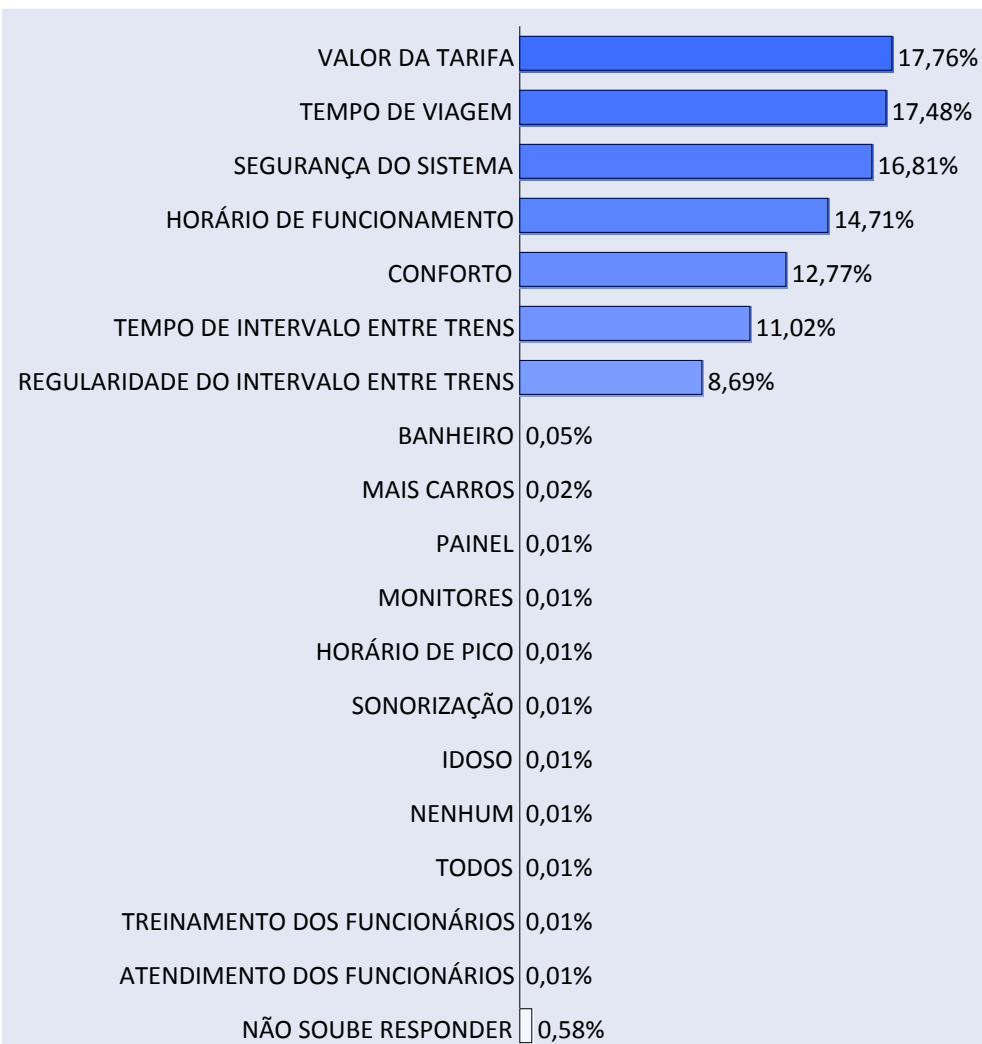
3º MAIS IMPORTANTE		
SEGURANÇA DO SISTEMA	520	18,02%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	441	15,29%
TEMPO DE VIAGEM	406	14,07%
CONFORTO	370	12,82%
TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS	369	12,79%
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	313	10,85%
VALOR DA TARIFA	307	10,64%
BANHEIRO	2	0,07%
ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	1	0,03%
IDOSO	1	0,03%
TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	1	0,03%
PAINEL	1	0,03%
NÃO SOUBE RESPONDER	153	5,30%
Total	2 885	100,00%



Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 que considera mais importante no serviço prestado pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

GERAL

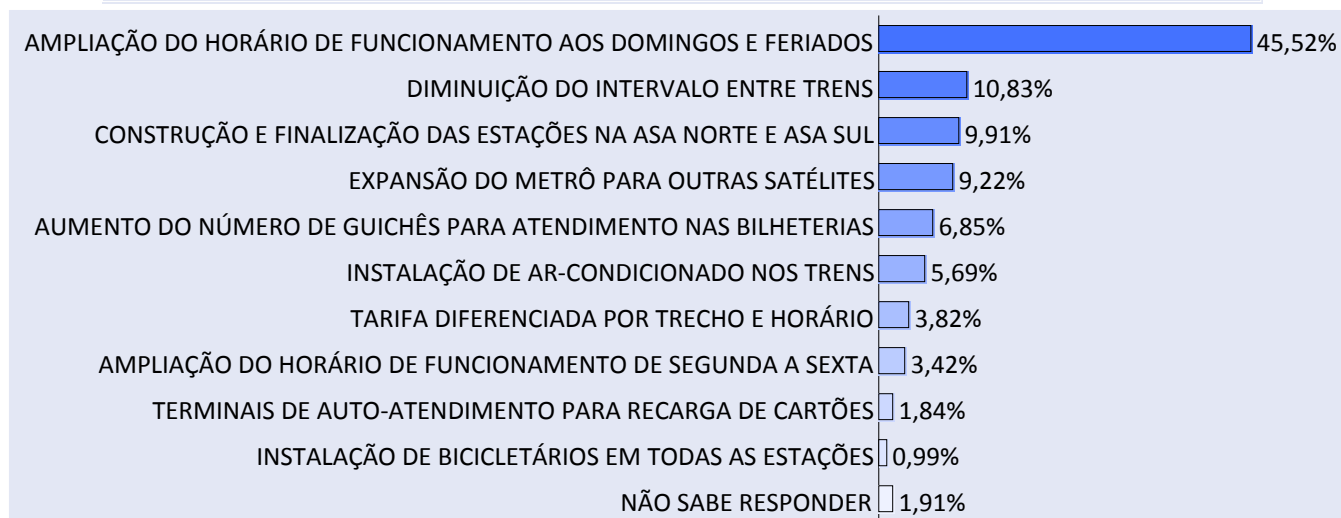
MAIS IMPORTANTE GERAL		
VALOR DA TARIFA	1 537	17,76%
TEMPO DE VIAGEM	1 513	17,48%
SEGURANÇA DO SISTEMA	1 455	16,81%
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1 273	14,71%
CONFORTO	1 105	12,77%
TEMPO DE INTERVALO ENTRE TRENS	954	11,02%
REGULARIDADE DO INTERVALO ENTRE TRENS	752	8,69%
BANHEIRO	4	0,05%
MAIS CARROS	2	0,02%
PAINEL	1	0,01%
MONITORES	1	0,01%
HORÁRIO DE PICO	1	0,01%
SONORIZAÇÃO	1	0,01%
IDOSO	1	0,01%
NENHUM	1	0,01%
TODOS	1	0,01%
TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	1	0,01%
ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	1	0,01%
NÃO SOUBE RESPONDER	50	0,58%
Total	8 654	100,00%



Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 principais que você espera que sejam realizados pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

1º QUE ESPERA SER REALIZADO

1º REALIZADO		
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	1 383	45,52%
DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS	329	10,83%
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES NA ASA NORTE E ASA SUL	301	9,91%
EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES	280	9,22%
AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS	208	6,85%
INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS	173	5,69%
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	116	3,82%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	104	3,42%
TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA RECARGA DE CARTÕES	56	1,84%
INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES	30	0,99%
NÃO SABE RESPONDER	58	1,91%
Total	3 038	100,00%



Para qual satélite você gostaria que o Metrô-DF se expandisse?

* Respostas dadas pelos entrevistados que disseram "EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES" na pergunta anterior

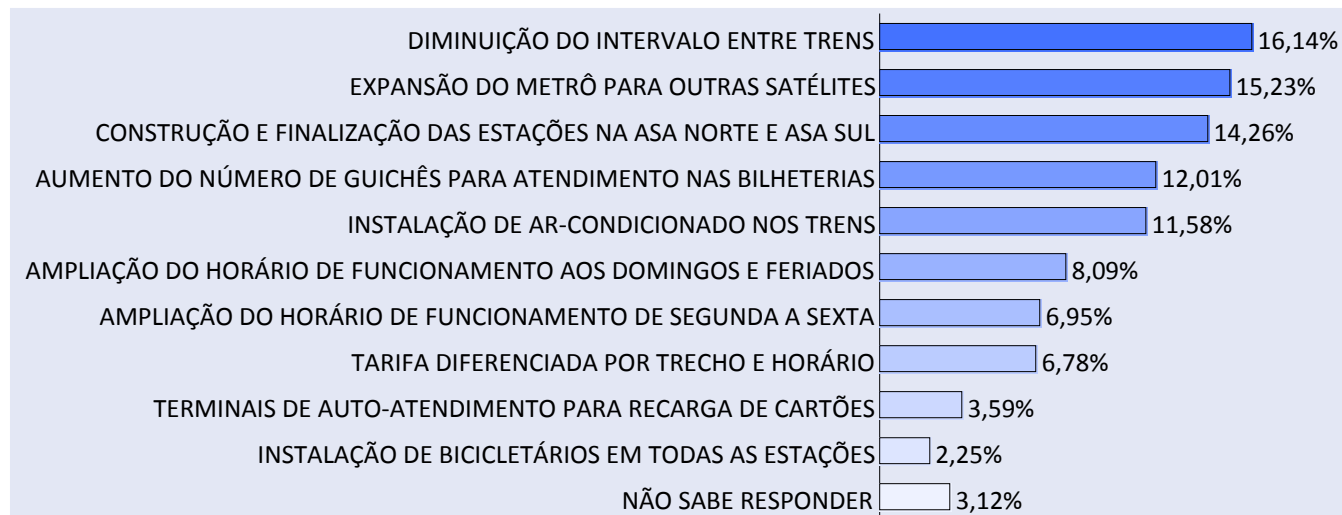
LOCALIZAÇÃO 1º		
TODAS	44	15,71%
ASA NORTE	41	14,64%
GAMA	21	7,50%
RECANTO	18	6,43%
SAMAMBAIA	16	5,71%
SOBRADINHO	13	4,64%
PLANALTINA	12	4,29%
CEILÂNDIA	12	4,29%
RIACHO FUNDO	9	3,21%
BANDEIRANTES	7	2,50%
BRASILÂNDIA	5	1,79%
SAMAMBAIA NORTE	5	1,79%
SANTA MARIA	5	1,79%
TAGUATINGA	6	2,14%
SETOR O	4	1,43%
NORTE	3	1,07%
ÁGUAS LINDAS	3	1,07%

LOCALIZAÇÃO 1º		
ESTÃO CONSTRUINDO	2	0,71%
JD. BOTÂNICO	2	0,71%
SÃO SEBASTIÃO	2	0,71%
VICENTE PIRES	2	0,71%
CTO	1	0,36%
LAGO NORTE	1	0,36%
NIQUELÂNDIA	1	0,36%
NORTE SUL	1	0,36%
EIXO LESTA OESTE	1	0,36%
PLANO	1	0,36%
GOIÁS	1	0,36%
ABAIXO DA ASA SUL	1	0,36%
VALPARAÍSO	1	0,36%
PLANO 3	1	0,36%
W3 NORTE	1	0,36%
EMAS	1	0,36%
NÃO SOUBE RESPONDER	36	12,86%

Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 principais que você espera que sejam realizados pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

2º QUE ESPERA SER REALIZADO

2º REALIZADO		
DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS	481	16,14%
EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES	454	15,23%
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES NA ASA NORTE E ASA SUL	425	14,26%
AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS	358	12,01%
INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS	345	11,58%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	241	8,09%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	207	6,95%
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	202	6,78%
TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA RECARGA DE CARTÕES	107	3,59%
INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES	67	2,25%
NÃO SABE RESPONDER	93	3,12%
Total	2 980	100,00%



Para qual satélite você gostaria que o Metrô-DF se expandisse?

* Respostas dadas pelos entrevistados que disseram "EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES" na pergunta anterior

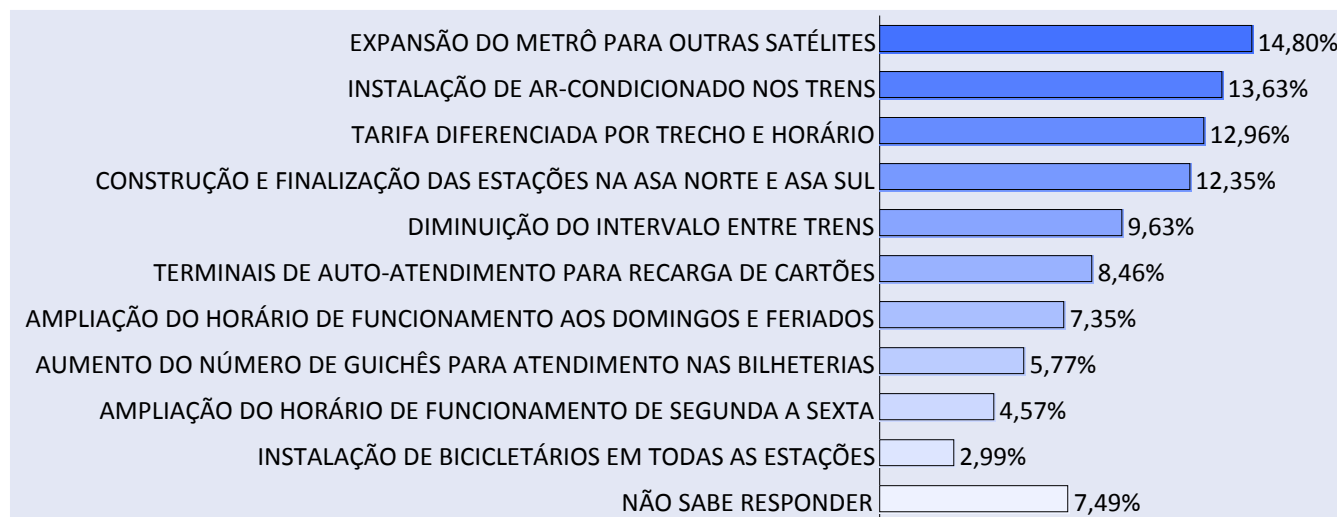
LOCALIZAÇÃO 2º		
TODAS	69	15,20%
ASA NORTE	48	10,57%
NORTE	38	8,37%
RECANTO	35	7,71%
GAMA	31	6,83%
CEILÂNDIA	26	5,73%
SAMAMBAIA	23	5,07%
RIACHO FUNDO	21	4,63%
SANTA MARIA	21	4,63%
SOBRADINHO	20	4,41%
PLANALTINA	12	2,64%
SETOR O	9	1,98%
ÁGUAS LINDAS	6	1,32%
GOIÁS	5	1,10%
SÃO SEBASTIÃO	5	1,10%
PARANOÁ	4	0,88%
TAGUATINGA	4	0,88%
BRASILÂNDIA	3	0,66%
BANDEIRANTES	3	0,66%
VICENTE PIRES	3	0,66%

LOCALIZAÇÃO 2º		
CRUZEIRO	2	0,44%
SAMAMBAIA NORTE	2	0,44%
ENTORNO	2	0,44%
JARDIM BOTÂNICO	2	0,44%
FURNAS	2	0,44%
AEROPORTO	2	0,44%
GUARÁ	2	0,44%
RADIAL	1	0,22%
PARAÍSO	1	0,22%
DEPOIS DA 104	1	0,22%
SUL	1	0,22%
LUZIÂNIA	1	0,22%
ASA SUL	1	0,22%
PLANALTO	1	0,22%
UNB	1	0,22%
ATÉ O FINAL	1	0,22%
VILA OLÍMPICA	1	0,22%
W3	1	0,22%
PQ. SHOPPING	1	0,22%
NÃO SOUBE RESPONDER	42	9,25%

Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 principais que você espera que sejam realizados pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

3º QUE ESPERA SER REALIZADO

3º REALIZADO		
EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES	441	14,80%
INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS	406	13,63%
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	386	12,96%
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES NA ASA NORTE E ASA SUL	368	12,35%
DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS	287	9,63%
TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA RECARGA DE CARTÕES	252	8,46%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	219	7,35%
AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS	172	5,77%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	136	4,57%
INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES	89	2,99%
NÃO SABE RESPONDER	223	7,49%
Total	2 979	100,00%



Para qual satélite você gostaria que o Metrô-DF se expandisse?

* Respostas dadas pelos entrevistados que disseram "EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES" na pergunta anterior

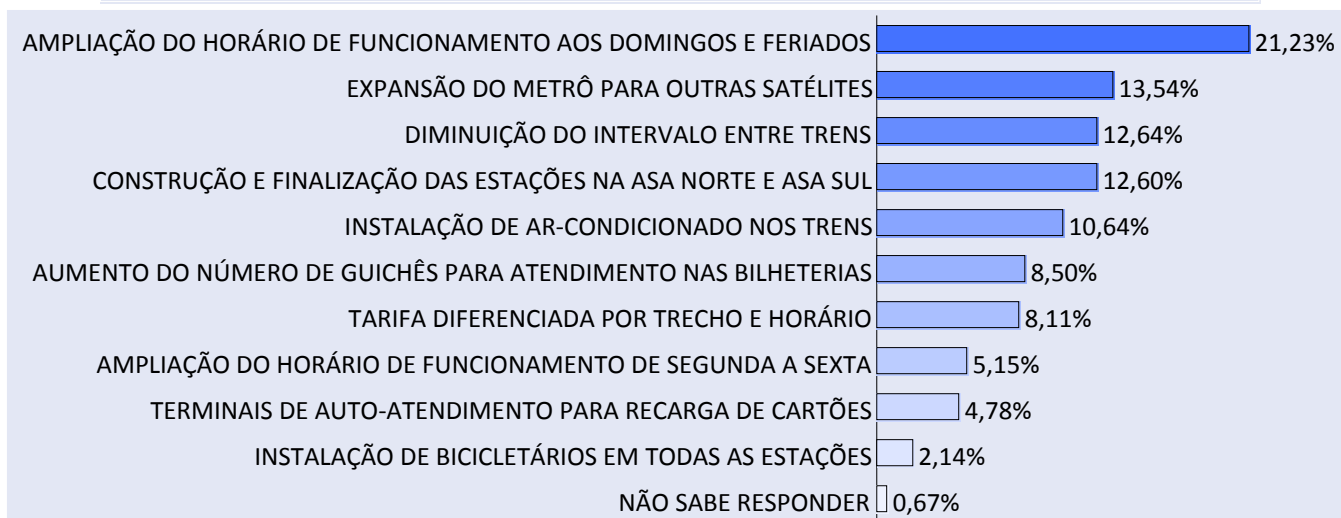
LOCALIZAÇÃO 3º		
TODAS	73	16,55%
ASA NORTE	47	10,66%
RECANTO	39	8,84%
GAMA	38	8,62%
SAMAMBAIA	37	8,39%
SOBRADINHO	29	6,58%
CEILÂNDIA	21	4,76%
NORTE	21	4,76%
BANDEIRANTES	8	1,81%
SANTA MARIA	8	1,81%
SETOR O	8	1,81%
GOIÁS	6	1,36%
VALPARAÍSO	6	1,36%
PARANOÁ	5	1,13%
PLANALTINA	5	1,13%
PLANALTO	5	1,13%
RIACHO FUNDO	5	1,13%
SÃO SEBASTIÃO	5	1,13%
BRASILÂNDIA	4	0,91%
SOL NASCENTE	4	0,91%

LOCALIZAÇÃO 3º		
SUL	4	0,91%
CRUZEIRO	3	0,68%
SAMAMBAIA NORTE	3	0,68%
TAGUATINGA	3	0,68%
VICENTE PIRES	3	0,68%
ÁGUAS LINDAS	3	0,68%
GUARÁ	2	0,45%
ASA SUL	2	0,45%
W3 NORTE	2	0,45%
ESTRUTURAL	2	0,45%
OESTE	1	0,23%
FURNAS	1	0,23%
TAGUATINGA NORTE	1	0,23%
110	1	0,23%
209	1	0,23%
521	1	0,23%
MANGUEIRAL	1	0,23%
CANDANGOLÂNDIA	1	0,23%
NÃO SOUBE RESPONDER	32	7,26%

Com relação aos itens apresentados neste cartão, quais são os 3 principais que você espera que sejam realizados pelo METRÔ-DF? Por favor, me fale em ordem de importância, do primeiro mais importante ao terceiro mais importante.

GERAL

SEJAM REALIZADOS GERAL		
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO AOS DOMINGOS E FERIADOS	1 843	21,23%
EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES	1 175	13,54%
DIMINUIÇÃO DO INTERVALO ENTRE TRENS	1 097	12,64%
CONSTRUÇÃO E FINALIZAÇÃO DAS ESTAÇÕES NA ASA NORTE E ASA SUL	1 094	12,60%
INSTALAÇÃO DE AR-CONDICIONADO NOS TRENS	924	10,64%
AUMENTO DO NÚMERO DE GUICHÊS PARA ATENDIMENTO NAS BILHETERIAS	738	8,50%
TARIFA DIFERENCIADA POR TRECHO E HORÁRIO	704	8,11%
AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DE SEGUNDA A SEXTA	447	5,15%
TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO PARA RECARGA DE CARTÕES	415	4,78%
INSTALAÇÃO DE BICICLETÁRIOS EM TODAS AS ESTAÇÕES	186	2,14%
NÃO SABE RESPONDER	58	0,67%
Total	8 681	100,00%



Para qual satélite você gostaria que o Metrô-DF se expandisse?

GERAL

* Respostas dadas pelos entrevistados que disseram "EXPANSÃO DO METRÔ PARA OUTRAS SATÉLITES"

LOCALIZAÇÃO GERAL

TODAS	186	17,46%
ASA NORTE	136	12,77%
RECANTO	92	8,64%
GAMA	90	8,45%
SAMAMBAIA	76	7,14%
NORTE	62	5,82%
SOBRADINHO	62	5,82%
CEILÂNDIA	59	5,54%
RIACHO FUNDO	35	3,29%
SANTA MARIA	34	3,19%
PLANALTINA	29	2,72%
SETOR O	21	1,97%
BANDEIRANTES	18	1,69%
TAGUATINGA	13	1,22%
GOIÁS	12	1,13%
BRASILÂNDIA	12	1,13%
SÃO SEBASTIÃO	12	1,13%
ÁGUAS LINDAS	12	1,13%
SAMAMBAIA NORTE	10	0,94%
PARANOÁ	9	0,85%
VICENTE PIRES	8	0,75%

LOCALIZAÇÃO GERAL

VALPARAÍSO	7	0,66%
PLANALTO	6	0,56%
CRUZEIRO	5	0,47%
SUL	5	0,47%
GUARÁ	4	0,38%
SOL NASCENTE	4	0,38%
ASA SUL	3	0,28%
FURNAS	3	0,28%
W3 NORTE	3	0,28%
ESTÃO CONSTRUINDO	2	0,19%
JARDIM BOTÂNICO	2	0,19%
JD. BOTÂNICO	2	0,19%
ENTORNO	2	0,19%
AEROPORTO	2	0,19%
ESTRUTURAL	2	0,19%
LAGO NORTE	1	0,09%
PLANO	1	0,09%
PLANO 3	1	0,09%
PQ. SHOPPING	1	0,09%
RADIAL	1	0,09%
ABAIXO DA ASA SUL	1	0,09%

LOCALIZAÇÃO GERAL

EMAS	1	0,09%
209	1	0,09%
NORTE SUL	1	0,09%
CANDANGOLÂNDIA	1	0,09%
521	1	0,09%
ATÉ O FINAL	1	0,09%
LUZIÂNIA	1	0,09%
OESTE	1	0,09%
NIQUELÂNDIA	1	0,09%
DEPOIS DA 104	1	0,09%
TAGUATINGA NORTE	1	0,09%
110	1	0,09%
UNB	1	0,09%
EIXO LESTA OESTE	1	0,09%
PARAÍSO	1	0,09%
VILA OLÍMPICA	1	0,09%
W3	1	0,09%
MANGUEIRAL	1	0,09%
CTO	1	0,09%

Que tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

1º QUE DESEJARIA

1º COMÉRCIO/SERVIÇO

LANCHONETE	442	14,55%
BANHEIRO	309	10,17%
ALIMENTAÇÃO	101	3,32%
NENHUMA	91	3,00%
BEBEDOURO	42	1,38%
FARMÁCIA	33	1,09%
CASA LOTÉRICA	18	0,59%
CAFETERIA	16	0,53%
CONVENIÊNCIA	15	0,49%
LIVRARIA	9	0,30%
LOJAS	9	0,30%
CAIXAS ELETRÔNICOS	8	0,26%
AMBULANTES	6	0,20%
GALERIA	5	0,16%
MÁQUINA DE AUTOVENDA	5	0,16%
AGÊNCIA BANCÁRIA	5	0,16%
RESTAURANTES	5	0,16%
COMÉRCIO	4	0,13%
ARTESANATO	4	0,13%
AUTO ATENDIMENTO	4	0,13%
PADARIA	4	0,13%
QUIOSQUES	4	0,13%
FAST FOOD	3	0,10%

1º COMÉRCIO/SERVIÇO

RECARGA DE CELULAR	3	0,10%
WIFI	3	0,10%
BEBIDAS	2	0,07%
BIBLIOTECA	2	0,07%
MONITORES	2	0,07%
DOCERIA	2	0,07%
RECARGA DE CARTÃO	2	0,07%
SALÃO DE BELEZA	2	0,07%
SEGURANÇA	2	0,07%
LOJA DE ROUPA	1	0,03%
LOJA DE UTILIDADES	1	0,03%
HOSPITAL	1	0,03%
MC DONALDS	1	0,03%
MERCADO	1	0,03%
MERCEARIA	1	0,03%
MINI SHOPPING	1	0,03%
INFORMAÇÕES	1	0,03%
CAMELÔ	1	0,03%
MÉDICO	1	0,03%
MÚSICA	1	0,03%
NA HORA	1	0,03%
ARTES	1	0,03%
AÇOUGUE	1	0,03%

1º COMÉRCIO/SERVIÇO

EXPOSIÇÕES	1	0,03%
POLICIAIS	1	0,03%
APOIO DEFICIENTES E IDOSOS	1	0,03%
GULOSEIMAS	1	0,03%
FEIRINHA	1	0,03%
REFEIÇÃO	1	0,03%
COMIDA	1	0,03%
RETIRADA DE BILHETE ÚNICO	1	0,03%
REVISTAS	1	0,03%
LIXEIRA	1	0,03%
SAÚDE	1	0,03%
LOJA DE CELULAR	1	0,03%
SORVETERIA	1	0,03%
TOMADAS	1	0,03%
TUDO	1	0,03%
TÁXI	1	0,03%
VARIADOS	1	0,03%
VENDA DE PRODUTOS	1	0,03%
VENDAS	1	0,03%
BOMBEIROS	1	0,03%
XEROX	1	0,03%
NÃO SOUBE RESPONDER	1 841	60,60%

Que tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

2º QUE DESEJARIA

2º COMÉRCIO/SERVIÇO

BANHEIRO	121	10,94%
LANCHONETE	73	6,60%
BEBEDOURO	58	5,24%
FARMÁCIA	21	1,90%
CASA LOTÉRICA	19	1,72%
CONVENIÊNCIA	10	0,90%
LOJAS	9	0,81%
ALIMENTAÇÃO	7	0,63%
CAFETERIA	5	0,45%
SEGURANÇA	4	0,36%
CAIXAS ELETRÔNICOS	3	0,27%
BANCA	3	0,27%
RESTAURANTE	3	0,27%
WIFI	3	0,27%
ENTRETENIMENTO	2	0,18%
LEITURA	2	0,18%
LIVRARIA	2	0,18%
LIXEIRAS	2	0,18%
MERCADO	2	0,18%
AGÊNCIA BANCÁRIA	2	0,18%
PADARIA	2	0,18%
SAÚDE	2	0,18%
BEBIDAS	2	0,18%
GUIA	1	0,09%

2º COMÉRCIO/SERVIÇO

LAN HOUSE	1	0,09%
AMBULANTES	1	0,09%
CONTROLE DOS ÔNIBUS	1	0,09%
ARTESANATO	1	0,09%
CORREIOS	1	0,09%
BAR	1	0,09%
MASSAGEM	1	0,09%
DIVERSOS	1	0,09%
MONITORES	1	0,09%
MÉDICO	1	0,09%
NA HORA	1	0,09%
ELETROELETRÔNICO	1	0,09%
CHOPERIA	1	0,09%
PAPELARIA	1	0,09%
POLÍCIA	1	0,09%
CARTÓRIO	1	0,09%
SALÃO	1	0,09%
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1	0,09%
SAÚDE COLETIVA	1	0,09%
BIBLIOTECA	1	0,09%
TOMADA	1	0,09%
VESTIÁRIO	1	0,09%
FLORES	1	0,09%
NÃO SOUBE RESPONDER	725	65,55%

Que tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?
3º QUE DESEJARIA

3º COMÉRCIO/SERVIÇO		
BANHEIRO	10	2,60%
FARMÁCIA	10	2,60%
BEBEDOURO	8	2,08%
LANCHONETE	7	1,82%
BEBIDAS	3	0,78%
CASA LOTÉRICA	3	0,78%
CAFETERIA	2	0,52%
CONVENIÊNCIA	2	0,52%
ALIMENTAÇÃO	2	0,52%
MAIS CADEIRAS	2	0,52%
OFICINA DE BICICLETA	2	0,52%
ELEVADOR EM TODAS ESTAÇÕES	1	0,26%
ESCOLA	1	0,26%
ESPAÇO CULTURAL	1	0,26%
AUTO ATENDIMENTO	1	0,26%
LAN HOUSE	1	0,26%

3º COMÉRCIO/SERVIÇO		
CAIXAS ELETRÔNICOS	1	0,26%
LEMBRANÇAS	1	0,26%
LIVRARIA	1	0,26%
LOJA DE ROUPA	1	0,26%
LOJAS	1	0,26%
BANCA	1	0,26%
MERCADO	1	0,26%
MÁQUINA DE BEBIDAS	1	0,26%
AGÊNCIA BANCÁRIA	1	0,26%
BIBLIOTECA	1	0,26%
PAPELARIA	1	0,26%
SALÃO DE BELEZA	1	0,26%
SEGURANÇA	1	0,26%
SERVIÇOS PÚBLICOS	1	0,26%
TRADUTOR	1	0,26%
NÃO SOUBE RESPONDER	313	81,51%

Que tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?
GERAL

COMÉRCIO/SERVIÇO GERAL

LANCHONETE	522	14,96%
BANHEIRO	440	12,61%
ALIMENTAÇÃO	110	3,15%
BEBEDOURO	108	3,09%
NENHUMA	91	2,61%
FARMÁCIA	64	1,83%
CASA LOTÉICA	40	1,15%
CONVENIÊNCIA	27	0,77%
CAFETERIA	23	0,66%
LOJAS	19	0,54%
CAIXAS ELETRÔNICOS	12	0,34%
LIVRARIA	12	0,34%
AGÊNCIA BANCÁRIA	8	0,23%
RESTAURANTES	8	0,23%
AMBULANTES	7	0,20%
BEBIDAS	7	0,20%
SEGURANÇA	7	0,20%
PADARIA	6	0,17%
WIFI	6	0,17%

COMÉRCIO/SERVIÇO GERAL

AUTO ATENDIMENTO	5	0,14%
GALERIA	5	0,14%
MÁQUINA DE AUTOVENDA	5	0,14%
ARTESANATO	5	0,14%
MERCADO	4	0,11%
COMÉRCIO	4	0,11%
BANCA	4	0,11%
QUIOSQUES	4	0,11%
BIBLIOTECA	4	0,11%
FAST FOOD	3	0,09%
LIXEIRA	3	0,09%
MONITORES	3	0,09%
RECARGA DE CELULAR	3	0,09%
SALÃO DE BELEZA	3	0,09%
SAÚDE	3	0,09%
LAN HOUSE	2	0,06%
LEITURA	2	0,06%
LOJA DE ROUPA	2	0,06%
MAIS CADEIRAS	2	0,06%

COMÉRCIO/SERVIÇO GERAL

ENTRETENIMENTO	2	0,06%
MÉDICO	2	0,06%
NA HORA	2	0,06%
OFICINA DE BICICLETA	2	0,06%
PAPELARIA	2	0,06%
RECARGA DE CARTÃO	2	0,06%
DOCERIA	2	0,06%
TOMADAS	2	0,06%
POLICIAIS	2	0,06%
LEMBRANÇAS	1	0,03%
ARTES	1	0,03%
ELEVADOR EM TODAS ESTAÇÕES	1	0,03%
LOJA DE CELULAR	1	0,03%
FEIRINHA	1	0,03%
LOJA DE UTILIDADES	1	0,03%
BOMBEIROS	1	0,03%
FLORES	1	0,03%
MASSAGEM	1	0,03%
MC DONALDS	1	0,03%

Que tipo de comércio/serviço desejaria no âmbito das estações do METRÔ-DF?

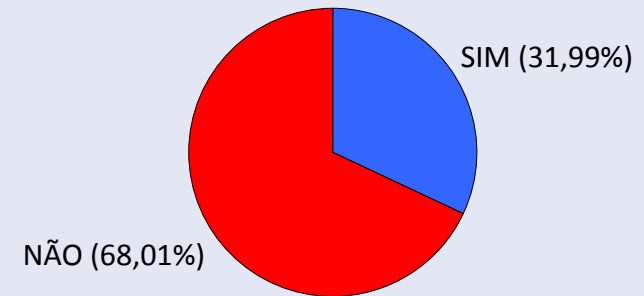
GERAL

COMÉRCIO/SERVIÇO GERAL		
CONTROLE DOS ÔNIBUS	1	0,03%
MERCEARIA	1	0,03%
MINI SHOPPING	1	0,03%
CHOPERIA	1	0,03%
COMIDA	1	0,03%
MÁQUINA DE BEBIDAS	1	0,03%
GUIA	1	0,03%
MÚSICA	1	0,03%
GULOSEIMAS	1	0,03%
AÇOUGUE	1	0,03%
CORREIOS	1	0,03%
HOSPITAL	1	0,03%
CAMELÔ	1	0,03%
INFORMAÇÕES	1	0,03%
DIVERSOS	1	0,03%
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1	0,03%
ESCOLA	1	0,03%
REFEIÇÃO	1	0,03%
APOIO DEFICIENTES E IDOSOS	1	0,03%
RETIRADA DE BILHETE ÚNICO	1	0,03%

COMÉRCIO/SERVIÇO GERAL		
REVISTAS	1	0,03%
SALÃO	1	0,03%
ESPAÇO CULTURAL	1	0,03%
EXPOSIÇÕES	1	0,03%
SAÚDE COLETIVA	1	0,03%
BAR	1	0,03%
SERVIÇOS PÚBLICOS	1	0,03%
SORVETERIA	1	0,03%
ELETROELETRÔNICO	1	0,03%
TRADUTOR	1	0,03%
TUDO	1	0,03%
TÁXI	1	0,03%
VARIADOS	1	0,03%
VENDA DE PRODUTOS	1	0,03%
VENDAS	1	0,03%
VESTIÁRIO	1	0,03%
CARTÓRIO	1	0,03%
XEROX	1	0,03%
NÃO SOUBE RESPONDER	1 841	52,75%

Você já presenciou ações sociais nas estações do metrô (ex: serviços de saúde, campanhas sociais, atividades culturais, ações de incentivo a cultura e cidadania, dentre outras)?

PRESENCIOU AÇÕES SOCIAIS			
SIM	972	31,99%	
NÃO	2 066	68,01%	
Total	3 038	100,00%	



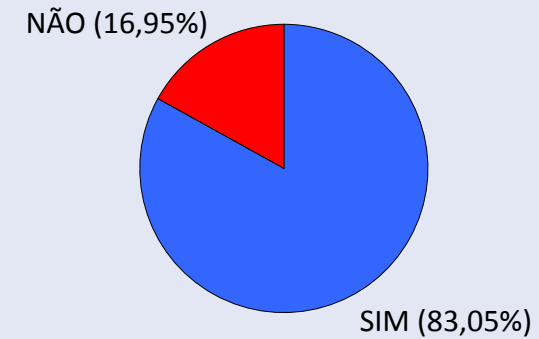
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
SIM	35,46%	27,43%	33,05%	29,17%	36,50%	29,25%	43,15%	15,71%	26,50%	33,65%	17,31%	37,11%	25,26%	25,88%	48,81%	22,78%	20,51%	42,11%	50,70%	39,71%	55,36%	30,91%	14,89%	28,26%
NÃO	64,54%	72,57%	66,95%	70,83%	63,50%	70,75%	56,85%	84,29%	73,50%	66,35%	82,69%	62,89%	74,74%	74,12%	51,19%	77,22%	79,49%	57,89%	49,30%	60,29%	44,64%	69,09%	85,11%	71,74%

Você acha importante esse tipo de iniciativa por parte do METRÔ?

IMPORTANTE AÇÕES SOCIAIS

SIM	2 523	83,05%
NÃO	515	16,95%
Total	3 038	100,00%



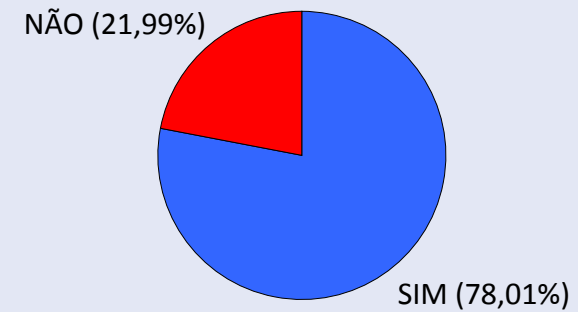
Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
SIM	90,53%	74,26%	85,17%	90,74%	82,50%	71,43%	87,67%	77,14%	67,52%	75,96%	78,85%	89,69%	89,47%	88,24%	92,86%	65,82%	84,62%	77,63%	87,32%	82,35%	85,71%	90,91%	80,85%	80,43%
NÃO	9,47%	25,74%	14,83%	9,26%	17,50%	28,57%	12,33%	22,86%	32,48%	24,04%	21,15%	10,31%	10,53%	11,76%	7,14%	34,18%	15,38%	22,37%	12,68%	17,65%	14,29%	9,09%	19,15%	19,57%

Você acha importante atividades artísticas e culturais nas estações e trens?

ATIVIDADES ARTÍSTICAS E CULTURAIS

SIM	2 370	78,01%
NÃO	668	21,99%
Total	3 038	100,00%

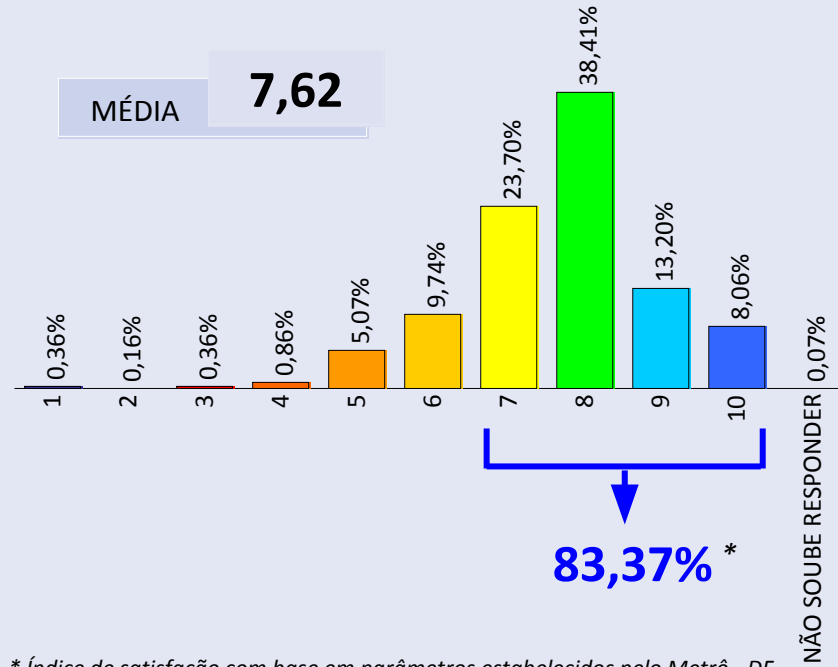


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
SIM	81,06%	69,62%	83,47%	82,41%	73,00%	63,27%	85,62%	60,71%	86,32%	85,58%	70,19%	78,35%	81,05%	78,82%	88,10%	70,89%	89,74%	73,68%	81,69%	80,88%	89,29%	87,27%	68,09%	67,39%
NÃO	18,94%	30,38%	16,53%	17,59%	27,00%	36,73%	14,38%	39,29%	13,68%	14,42%	29,81%	21,65%	18,95%	21,18%	11,90%	29,11%	10,26%	26,32%	18,31%	19,12%	10,71%	12,73%	31,91%	32,61%

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

NOTA		
1	11	0,36%
2	5	0,16%
3	11	0,36%
4	26	0,86%
5	154	5,07%
6	296	9,74%
7	720	23,70%
8	1 167	38,41%
9	401	13,20%
10	245	8,06%
NÃO SOUBE RESPONDER	2	0,07%
Total	3 038	100,00%



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

COMPARATIVO

	Média
NOTA 2016	7,64
NOTA 2017	7,62

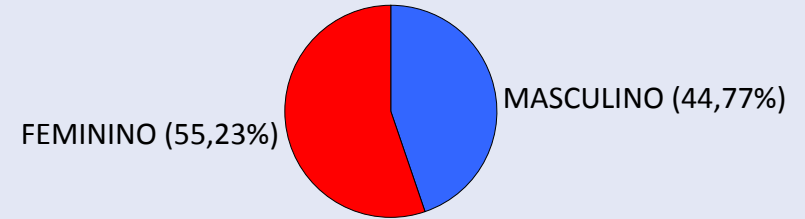


Distribuição dos entrevistados por Estação:

	CTL	ARN	CLA	REL	SHP	GUA	GAL	CEI	SAM	FUR	CEC	CES	MET	CON	102	SAS	TAS	FEI	114	112	108	GBA	CEN	ASA
2016	7,59	7,57	7,74	7,43	7,86	7,65	7,53	7,60	7,57	7,82	7,80	7,58	7,50	7,65	7,56	7,66	7,59	7,43	7,35	7,98	7,60	7,66	7,89	7,89
2017	7,63	7,57	7,64	7,55	7,53	7,44	7,57	8,02	7,48	7,32	7,96	7,66	7,81	7,44	7,81	7,41	7,53	7,59	7,59	7,43	7,55	7,96	7,87	8,04

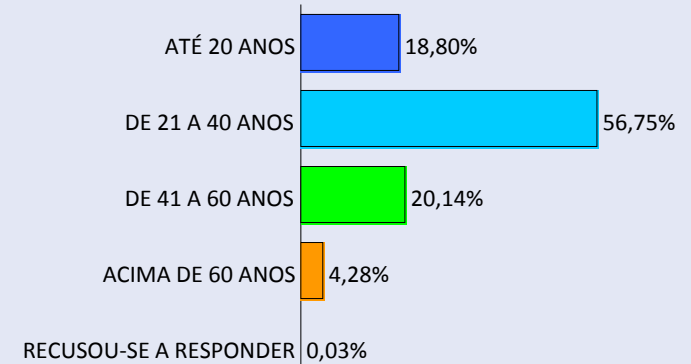
Distribuição dos entrevistados por Sexo:

SEXO		
MASCULINO	1 360	44,77%
FEMININO	1 678	55,23%
Total	3 038	100,00%



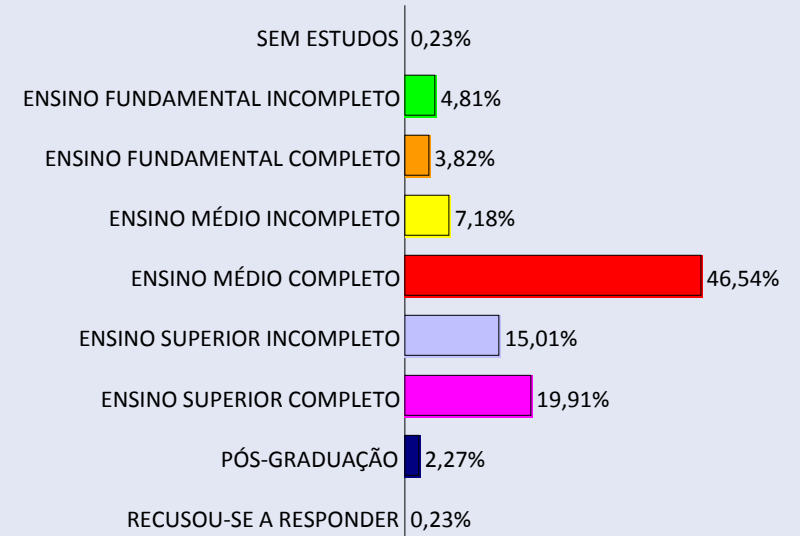
Distribuição dos entrevistados por Faixa Etária:

FAIXA ETÁRIA		
ATÉ 20 ANOS	571	18,80%
DE 21 A 40 ANOS	1 724	56,75%
DE 41 A 60 ANOS	612	20,14%
ACIMA DE 60 ANOS	130	4,28%
RECUSOU-SE A RESPONDER	1	0,03%
Total	3 038	100,00%



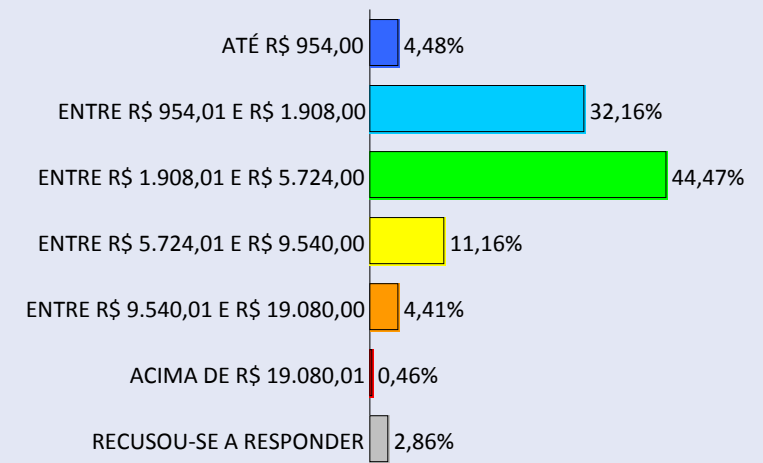
Distribuição dos entrevistados por Grau de Instrução:

GRAU DE INSTRUÇÃO		
SEM ESTUDOS	7	0,23%
ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	146	4,81%
ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	116	3,82%
ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	218	7,18%
ENSINO MÉDIO COMPLETO	1 414	46,54%
ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO	456	15,01%
ENSINO SUPERIOR COMPLETO	605	19,91%
PÓS-GRADUAÇÃO	69	2,27%
RECUSOU-SE A RESPONDER	7	0,23%
Total	3 038	100,00%



Distribuição dos entrevistados por Renda Familiar:

RENDA FAMILIAR		
ATÉ R\$ 954,00	136	4,48%
ENTRE R\$ 954,01 E R\$ 1.908,00	977	32,16%
ENTRE R\$ 1.908,01 E R\$ 5.724,00	1 351	44,47%
ENTRE R\$ 5.724,01 E R\$ 9.540,00	339	11,16%
ENTRE R\$ 9.540,01 E R\$ 19.080,00	134	4,41%
ACIMA DE R\$ 19.080,01	14	0,46%
RECUSOU-SE A RESPONDER	87	2,86%
Total	3 038	100,00%



Distribuição dos entrevistados por Ocupação:

OCUPAÇÃO		
EMPREGADO	1 872	61,62%
ESTUDANTE	431	14,19%
DESEMPREGADO	240	7,90%
AUTÔNOMO	188	6,19%
APOSENTADO	108	3,55%
SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	74	2,44%
EMPRESÁRIO	36	1,18%
SERVIDOR PÚBLICO DO GDF	25	0,82%
DO LAR	18	0,59%
SERVIÇOS OCASIONAIS	18	0,59%
MILITAR	12	0,39%
ESTAGIÁRIO	9	0,30%
ADVOGADO	1	0,03%
MÉDICA	1	0,03%
RECUSOU-SE A RESPONDER	5	0,16%
Total	3 038	100,00%

