



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

DANILO BRUNO CHAGAS TAVEIRAS

**Percepção do usuário quanto à qualidade do Serviço
Metroviário do Distrito Federal**

Brasília – DF

2011

DANILO BRUNO CHAGAS TAVEIRAS

**Percepção do usuário quanto à qualidade do Serviço
Metroviário do Distrito Federal**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Professor Fábio
Jacinto Barreto de Souza

Brasília – DF

2011

TAVEIRAS, Danilo Bruno Chagas.

Percepção do usuário quanto á qualidade do Serviço Metroviário do Distrito Federal Brasília, 2011. 84 f.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2011. Orientador: Prof. Fábio Jacinto Barreto de Souza, Departamento de Administração.

1. Serviço Público. 2. Empresa Pública. 3. Transporte coletivo metroviário

DANILO BRUNO CHAGAS TAVEIRAS

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
(a) aluno (a)

DANILO BRUNO CHAGAS TAVEIRAS

Professor, Fábio Jacinto Barreto de Souza
Professor-Orientador

Doutora, Magda de Lima Lúcio
Professora Examinadora

Professora: Samara Haddad
Professora Examinadora

Brasília, 23 de novembro de 2011.

Dedico a presente monografia a Deus e a minha família que me apóia em todos os momentos e em especial a Emanuela Cristina da Mota Taveiras, Filha e fonte de imensa motivação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por permitir o privilégio de viver e aprender. Agradeço a minha família: pais, filha, irmã e sobrinho por me ensinarem a viver. Aos amigos do Metrô-DF e do Conselho Federal de Medicina que estimulam meu crescimento profissional e pessoal. A família Rodrigues por todo apoio e atenção durante breve tempo de convivência. Ao Departamento de Administração da Universidade de Brasília, verdadeira academia, em especial ao Professor orientador Fábio Jacinto Barreto de Souza por toda disponibilidade e paciência.

“Se eu pude ver mais longe, foi porque me apoiei em ombros de gigantes.”

Isaac Newton

RESUMO

O estudo aborda questões a respeito do serviço público prestado pelo Metrô do Distrito Federal com a finalidade de observar pela perspectiva do usuário a qualidade do serviço prestado por esta Empresa Pública. Analisa o Serviço Público: o seu conceito, sua classificação, a sua evolução e os modelos de gestão que o Estado utilizou no passado e tenta utilizar atualmente. Discute a questão da relação do serviço público prestado pelo governo e por organizações privadas, bem como a relação deste serviço com a infraestrutura em transportes e a importância na economia nacional. Descreve o cenário de transportes Distrital e a importância do setor de serviços com as rodovias, o transporte rodoviário, ferroviário, o aeroviário e a sua integração com o sistema do metrô. Por último é apresentado a pesquisa de satisfação do usuário pelo instituto de pesquisa Praxian Business & Marketing Specialists que aplicou um estudo de avaliação da qualidade do serviço do metrô com os usuários.

Palavras-chave: Serviço Público, Transportes e Transporte metroviário.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	Contextualização.....	10
1.2	Formulação do problema	11
1.3	Objetivo Geral	13
1.4	Objetivos Específicos.....	13
1.5	Justificativa	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	Legislação sobre serviço público	16
2.2	Evolução Histórica da Administração Pública Brasileira	21
2.3	Contextualizações dos transportes no Brasil.	24
2.4	Cenário dos transportes no Distrito Federal.....	27
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	30
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	31
3.2	Caracterização da Companhia do Metropolitano do DF	32
3.3	População e amostra	37
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa	37
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	40
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	42
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	72
	REFERÊNCIAS.....	75
	ANEXOS	77
	Apêndice	83

1 INTRODUÇÃO

O assunto a ser abordado na presente pesquisa é o Serviço Público prestado por uma empresa Pública do Distrito Federal, a Companhia do Metropolitano do DF – Metrô - DF, organização Pública de Direito privado que tem a função de exercer o transporte metroviário do Distrito Federal. O eixo temático é a Administração Pública e a gestão Social e as áreas relacionadas são o Direito Administrativo, a Ciência Política e a Economia.

O Poder Público deve, obrigatoriamente, nortear as suas atividades por leis. Portanto, preliminarmente, é importante sintetizar a legislação que trata sobre Serviço Público, bem como a legislação de criação e operação do Metrô - DF. A definição do que é o Serviço Público, quem tem a legitimidade para prestá-lo, a classificação e a forma. Posteriormente à esta síntese seguirá uma revisão bibliográfica que trata da Evolução da Administração Pública Brasileira, seus paradigmas e sua relação com a Infraestrutura do transporte metroviário no Distrito Federal.

Seguirá a presente pesquisa com vínculo entre o serviço público e o contexto em transportes. Posteriormente, será descrito o transporte metroviário e o Distrito Federal que será apresentado em indicadores sócio econômicos. Estas contextualizações servem para desenhar o cenário e atores no transporte coletivo metroviário do DF. Como é visto a prestação do serviço aos usuários do metropolitano? Existem diferenças de percepção por determinados dos usuários das Estações? Serão abordados aspectos da percepção da qualidade dos serviços desta Companhia e como estes aspectos são levados em consideração por parte dos usuários, o cidadão que utiliza como instrumento de locomoção.

Ao término desta revisão sobre o contexto do transporte no Distrito Federal, é importante relacionar o mesmo com a atuação do Metrô - DF. A Empresa Pública será apresentada com o seu histórico, organograma e demais particularidades. Posteriormente, o presente estudo abordará aspectos de uma pesquisa que foi encomendada pelo Metrô-DF a um instituto de pesquisa Praxian Bussiness e Marketing Specialists no ano de 2010.

Com esta sequência lógica, a pesquisa será concluída analisando o referencial teórico pesquisado com os dados obtidos tanto pelos dados quantitativos do Instituto de pesquisa acima qualificado e os aspectos qualitativos da revisão da literatura.

Em síntese, o objeto da presente pesquisa é a atuação do Metrô - DF no contexto da Administração Pública do Distrito Federal. Analisar a atuação da mesma com a infraestrutura de seu sistema é um quesito importante no que se refere a dinâmica espacial do DF, em face da sua essencialidade como transporte público coletivo e para mobilidade urbana e na estruturação dos espaços urbanos. A intenção é de analisar o Serviço Público e relacionar o mesmo com infraestrutura e particularmente o transporte coletivo metroviário no Distrito Federal pela perspectiva da própria Empresa Pública e do usuário e verificar se as estas perspectivas são interligadas.

1.1 Contextualização

O contexto do presente estudo é o transporte metroviário e o trânsito do Distrito Federal. O Metropolitano surge no Distrito Federal com o objetivo de dinamizar o trânsito, evitando congestionamentos, por ser um meio de transporte independente do restante do tráfego e de circulação própria. Esta é uma característica que adjetiva o metropolitano. Outras características são a utilização da energia elétrica como propulsora de deslocamento e a frequência, com o tempo de espera reduzido.

Apesar da independência em relação a outros meios de transporte, o metropolitano possui integração com outras modalidades de transporte coletivo ou individual, como os ônibus e taxis. Esta dinamização que o Metrô tenta oferecer está ligada diretamente aos aspectos econômicos, visto que uma das variáveis para definir a valorização de um imóvel é a potencialidade de circulação de pessoas e o turismo, face ao deslocamento do visitante entre atrativos turísticos, com a Administração Pública, visto que os metrôs constituem obras públicas que demandam certo investimento público com expansão dos seus limites, com a urbanização, visto que existe um estabelecimento de infraestrutura para cada região. Além da natureza legislativa de ser um transporte coletivo que é uma essencialidade

para a sociedade definida por lei. Portanto, é importante ressaltar a legislação envolvida no que se refere o Serviço Público e a sua evolução histórica. Desta forma, o contexto do transporte metroviário aborda os seguintes ramos do conhecimento: a Administração Pública, o Direito Administrativo, a Economia, o turismo e o Urbanismo, além do aspecto técnico que é a engenharia que não será tão amplamente discutido no presente estudo.

1.2 Formulação do problema

A problemática da pesquisa consiste em **analisar a percepção que os usuários do Metropolitano possuem em relação ao serviço público prestado pelo Metrô-DF, empresa pública vinculada a Secretaria de Transportes do DF na demanda pelo transporte coletivo de qualidade, isto é, como o usuário percebe o serviço Público prestado pela Companhia do Metropolitano no DF?**

Observar a atuação da empresa de transporte coletivo e a contribuição da mesma para a mobilidade da sociedade do Distrito Federal e outras implicações na dinâmica urbana do DF.

O dilema que motivou a presente pesquisa são as reclamações por parte dos usuários de transporte coletivo no DF. Algumas destas reclamações são de sugestões em favor da ampliação do serviço metroviário bem como a integração com outras modalidades de transporte. Com a evolução da Administração Pública, persiste a ideia do “globalismo” que consiste na substancial perda de autonomia e importância do Estado em que prevalecem vários mercados em uma sociedade global. (Pereira 2001). Estas ideias globalistas diminuem a relevância dos Estados nacionais, submetendo as nações às normas do mercado globalizado (Pereira 2001). Conforme dispõe estas argumentações de Bresser Pereira, o governo deve prezar pela terceirização de alguns serviços, As limitadas escolhas que o cidadão possui diante da Administração Direta para preencher as necessidades leva a estas conclusões. A dificuldade de deslocamento de pessoas e a falta de organização do crescimento urbano congestionam o trânsito de pessoas. Estes são alguns dos obstáculos que o Poder Público enfrenta em prestar este tipo de serviço afinal, sendo o transporte coletivo um serviço público é um dever do Estado e direito do cidadão.

Sendo a infraestrutura em transportes um dos pilares destes dilemas constitui um desafio a descrição e identificação de possíveis diagnósticos que são determinantes para compreender a dinâmica espacial da circulação de pessoas na região do Distrito Federal. Portanto, o transporte coletivo é espécie de um gênero denominado transporte. Este tem a sua infraestrutura determinada pelas vias, estradas, ferrovias, dutovias, rios navegáveis, bem como os terminais como os portos, estações, terminais intermodais e aeroportos.

Estas atividades possuem um nível elevado de relevância para a sociedade. Tal importância é evidenciada pela sua essencialidade definida pela Lei 7.783 de 1989, (Presidência da República 1989) que trata do exercício da greve e define as atividades essenciais do Estado em seu Artigo 10 que dispõe o seguinte:

São considerados serviços ou atividades **essenciais**:

(...) **V - transporte coletivo**;

Portanto, esta espécie de transportes é essencial à sociedade, o transporte coletivo.

No Artigo 11 da mesma lei, é imposta aos executores deste serviço a continuidade do mesmo conforme disposto a seguir (Presidência da República 1989):

Nos serviços ou atividades essenciais, os sindicatos, os empregadores e os trabalhadores ficam obrigados, de comum acordo, a garantir, durante a greve, a prestação dos serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.

Parágrafo único. São necessidades inadiáveis, da comunidade aquelas que, não atendidas, em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população.

Portanto, são demandas inadiáveis que garantem a sobrevivência, a saúde e a segurança da população. São tão importantes que o seu serviço é contínuo e não deve ser paralisado completamente. O Estado é a Instituição que possui legitimidade para executar estes serviços conforme dispõe Artigo 175 da Constituição Federal (BRASIL 1988):

“Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.”

Desta forma, foi demonstrada a importância destes serviços para a infraestrutura nacional e quem tem a legitimidade para executá-lo (o Estado diretamente ou indiretamente por concessão ou permissão). Sendo assim, os problemas encontrados nestes serviços são de responsabilidade Estatal, mesmo quando prestados de forma indireta, pois, a responsabilidade de garantir a continuidade e qualidade do serviço incumbe ao Poder Público. Visualiza-se, portanto, o vínculo entre estas atividades Estatais e a infraestrutura em transportes.

1.3 Objetivo Geral

A presente monografia visa contribuir com os estudos em Administração Pública voltada para o cidadão com as suas necessidades essenciais no que diz respeito ao transporte metroviário no Distrito Federal.

A finalidade consiste em **descrever as atividades do Metrô-DF e a relação destas com o cidadão e com a infraestrutura do trânsito no Distrito Federal**. Diagnosticar os problemas destas relações e as suas conseqüências. Espera-se a confirmação da presente hipótese: O cidadão do Distrito Federal avalia que o transporte metroviário tem qualidade, mas possui problemas de limitação porque ainda não atende a maioria da população.

1.4 Objetivos Específicos

- Descrever a legislação que regulamenta o Serviço Público no que diz respeito ao conceito, a classificação, a competência, as formas e meios de prestação de serviço e a legislação que regula a atividade do Metrô-DF.
- Descrever a evolução da Administração Pública brasileira.
- Descrever o cenário dos transportes nacional e Distrital;
- Discutir a percepção do usuário do serviço prestado pelo Metrô-DF

1.5 Justificativa

O Estado Brasileiro apresenta características dos modelos de gestão burocráticos e gerenciais. Esta transição está ocorrendo no momento que o Estado especifica as suas atividades no que lhe é peculiar, isto é, o Estado deve exercer atividades onde e quando tiver condições de fazê-lo, caso contrário, é crescente a necessidade de outorga ou delegação das atividades que não lhe são peculiares. Surge então a atuação das concessionárias e permissionárias nesta competência Pública. O Estado age como um regulador que controla estas atividades. Existe, de certa forma, um paradigma que este Serviço Público garante maior eficiência e eficácia se prestado desta forma dependendo da atividade. Conforme afirma Osborne e Gaebler apud (KEINERT1994, p 46): O novo papel do Estado parece ser de catalisador de energias governamentais e comunitárias.

O catalisador é um agente químico que acelera a velocidade de uma reação química, analogamente, o Estado age como catalisador na medida em que acelera e equilibra a interação entre as demandas da sociedade e as demandas de mercado. No caso do transporte coletivo no DF, o Governo do Distrito Federal, por meio da Companhia do metropolitano do DF, busca catalisar a dinâmica do transporte coletivo no trânsito da região. Portanto, é importante para a Administração Pública do Distrito Federal, para instituições de ensino de Administração Pública, organizações que tem o transporte como atividade fim e o próprio usuário do Metropolitano.

Segundo Keinert (1994) existe um paradigma emergente que preconiza a redução do tamanho do Estado, principalmente, por privatizações, bem como outras formas alternativas de gestão como as parcerias público-privadas que estão em evidência atualmente.

Os Estudos desta questão são de diferentes áreas do conhecimento como a Economia, a Política e poucos estudos no que tange a Administração. Portanto, outra justificativa deste estudo é expor, do ponto de vista da Administração, questões desta temática e contribuir com outras pesquisas para a construção ou destruição deste paradigma emergente.

Outra justificativa é que o Autor do presente projeto foi colaborador desta empresa pública de transportes no DF, no período de julho de 2004 a junho de 2007.

Portanto, vivenciou em seu cotidiano, alguns dos dilemas enfrentados por esta organização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A exposição do presente estudo tem seu início com a legislação que norteia o Serviço Público. Portanto conceitos de Direito Administrativo serão abordados. Posteriormente, a pesquisa será direcionada ao contexto da Administração Pública brasileira seu contexto e evolução. Em seguida o estudo descreverá a realidade dos transportes no Brasil e indicadores sócio econômicos do trânsito do Distrito Federal pela Codeplan e por fim a descrição do serviço metroviário.

2.1 Legislação sobre serviço público

O Poder público é único e se subdivide em três funções: 1) Legislar as normas sociais, 2) executar ou fazer estas normas serem cumpridas e 3) Resolver os conflitos desta ordem. É então, subdividido em poderes que exercem estas funções de forma precípua em poderes legislativo, executivo e judiciário. Esta subdivisão é importante para definir a priorização de cada poder, entretanto um poder não deixa de executar as outras funções. O judiciário, de certa forma legisla, no momento em que padroniza uma resolução de conflito por meio da jurisprudência e administra o seu pessoal, o seu patrimônio, enfim a função principal é resolver os conflitos, mas nem por isso deixa de exercer as outras funções que são únicas do Poder Público Meirelles (1998).

A definição de serviço público não é constante ao longo do tempo, sofre modificações de acordo com o espaço e o tempo. Entretanto, alguns autores renomados de Direito Administrativo brasileiro o definem da seguinte forma:

“Serviço Público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral.” MELLO, Celso Antônio Bandeira em curso de Direito Administrativo p 665 (2009)

Segundo, DI PIETRO, Maria da Sylvia, em Direito Administrativo, (1997) p 84. *“É toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, como objetivo de satisfazer*

concretamente as necessidades coletivas, sob regime jurídico ou parcialmente público”.

MEIRELLES em Direito Administrativo Brasileiro (1998) p 285 define Serviço Público da seguinte forma:

“É todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniência do Estado”.

É importante ressaltar que o serviço público vai além de apenas existir o interesse público, porque por muitas situações é necessário que exista uma lei que atribua o objetivo ao Estado. No caso do transporte coletivo, existe esta objetividade, conforme já exposto anteriormente, na lei que dispõe sobre o direito de greve e define esta modalidade de transporte como essencial a sociedade.

Nem sempre os serviços públicos são considerados vitais, existem atividades que são dispensáveis pela comunidade e mesmo assim o Estado as realiza por conveniência, é o caso, por exemplo, das loterias, não afeta as necessidades da comunidade, mas interessa a alguns membros por sua natureza rentável.

MEIRELLES (1998) classifica os serviços públicos da seguinte forma: Serviço Público, Utilidade Pública, próprios e impróprios do Estado e Administrativos.

Utilidade Pública: Facilita o indivíduo na coletividade. Convenientes para a coletividade. O Poder Público presta-os diretamente ou aquiesce por terceiros (concessionários, permissionários ou autorizatários) com regulamentação e controle, mas por conta e risco dos prestadores, mediante remuneração dos usuários como exemplo: **transporte coletivo**.

Serviços Próprios do Estado: Atribuições do Poder Público que são executados pelo uso da supremacia sobre os administrados, sem delegação.

Serviços Impróprios do Estado: Não afetam as necessidades da comunidade, mas interessa a algum membro da mesma e a Administração os presta por entidades descentralizadas como as concessionárias, permissionárias e autorizatárias. São rentáveis e estão sob regulamentação e controle do Poder Público competente.

Serviços Administrativos são as necessidades internas da Administração
Exemplo: Imprensa Oficial.

Existe outra classificação conforme os destinatários do serviço público os serviços “uti universi” e “uti singuli”, ou gerais e individuais, respectivamente.

Nos Gerais, não existe usuário determinado, e o serviço é para atender à comunidade como um todo. São satisfeitos indiscriminadamente, mantidos por impostos e não por tarifa. É mensurável e proporcional ao uso individual do serviço.

Nos individuais, os usuários são determinados e a utilização, particular, é mensurável para cada destinatário. São remunerados por taxas ou tarifas

Portanto, o serviço público prestado pelo Metrô-DF é classificado como próprio do Estado, ora individual ora geral e de utilidade pública. Próprio porque tem a sua execução por meio de Empresa Pública vinculada a secretaria de transportes do DF. É misto individual e geral porque os usuários são determinados, existe uma separação entre a área de circulação do usuário e de outros cidadãos que utilizam o serviço parcialmente como forma de trânsito no interior das Estações, porém para a finalidade de deslocamento plena, ocorre somente via pagamento de taxas com exceção de condições especiais, entretanto, estas taxas não são suficientes para operar o sistema, sendo necessárias outras receitas. É de utilidade pública porque facilita o indivíduo na coletividade trazendo conveniência ao cidadão, mediante remuneração. Além desta classificação existem requisitos como a permanência, generalidade, modicidade e cortesia. A permanência é relacionada a continuidade, a generalidade é que o serviço é igual para todos salvo condições especiais, a modicidade é em relação a tarifa ser razoável e a cortesia consiste no bom tratamento.

A Constituição Federal estabeleceu a competência da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal e os interesses de cada esfera administrativa, a natureza dos serviços públicos e a capacidade de executar conforme as necessidades dos usuários. O Distrito Federal envolve a competência legislativa do Estado e do Município.

Em relação a legitimidade para a prestação do serviço público, a Constituição Federal (BRASIL,1988) em seu artigo 175 dispõe que:

“Incumbe ao poder público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão a prestação de serviços públicos.”

A Lei que da forma a este artigo da Constituição Federal é a Lei 8.987 de 1995. A mesma dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. Ela estabelece que a União, os Estados, o Distrito Federal e os municípios são as entidades que podem promover revisões e adaptações na Lei de acordo com as suas peculiaridades. Considera que poder concedente é destas entidades citadas anteriormente, cuja competência se encontra o Serviço Público.

A lei (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA,1995) define os termos concessão e permissão que são à base do entendimento de como funciona o objeto do presente estudo Considera que:

A Permissão de serviço público é a delegação, a título precário, mediante licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco.

“A concessão de serviço público é a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado.

Outra diferenciação que a Lei trata é no que diz respeito aos agentes permissionários e concessionários. O primeiro pode ser executado por pessoas físicas ou jurídicas. Já o segundo apenas por organizações ou como consórcio de empresas.

Ambas são fiscalizadas pelo poder concedente responsável pela delegação com a cooperação dos usuários.

Importante salientar que o usuário é também responsável pela fiscalização da prestação do serviço adequado.

Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato. Satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

As formas de delegação supra são diferentes da descentralização que corresponde a transmissão do poder público de sua titularidade às entidades da Administração indireta por outorga. Sendo o Metrô-DF descentralizado administrativamente pelo serviço que presta a sociedade, isto é, não existe

autonomia legislativa na Companhia, o GDF dá validade às suas atribuições. A descentralização por serviço se faz através da lei, quando o Poder Público cria uma pessoa jurídica e a ela dá o encargo da titularidade e execução de determinado serviço. A estas entidades são transferidas a titularidade e a execução de serviço, existindo independência quanto ao ente criador, na forma da lei instituidora, que exercerá o controle da entidade criada. Um tipo destas entidades é a empresa pública.

A Empresa Pública se constitui em uma pessoa jurídica criada por lei como instrumento de ação do Estado, cujo capital é formado unicamente por recursos de pessoas de Direito Público interno ou de pessoas de suas administrações indiretas Mello, (2009).

Segundo o decreto lei 200 de 1967 (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1967) em seu artigo 5º:

Empresa Pública - a entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e capital exclusivo da União, criado por lei para a exploração de atividade econômica que o Governo seja levado a exercer por força de contingência ou de conveniência administrativa podendo revestir-se de qualquer das formas admitidas em direito.

Em relação ao Metrô – DF, que é uma empresa pública, existem três normas que determinam a sua atuação a primeira é anterior a sua existência, a lei 6149 de 2 de dezembro de 1974 que dispõe sobre a segurança do transporte metroviário e dá outras providências. A segunda é a lei 513, de 28 de julho de 1993, que dispõe sobre a criação da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – Metrô-DF, define a sua estrutura básica e dá outras providências e a terceira é Decreto nº 26.516, de 30 de dezembro de 2005 que da nova redação ao Decreto 19.547 de 02 de setembro de 1998, alterado pelo Decreto 22.726 de 15 de fevereiro de 2002, que Instituiu o Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança do Metropolitano do Distrito Federal. Além do Estatuto social.

Na lei de criação do Metrô-DF, (CÂMARA LEGISLATIVA DO DF, 1993) estipula que:

Art. 1º Fica o Poder Executivo autorizado a criar, observada a legislação própria, uma empresa pública sob a forma de sociedade por ações, denominada Companhia do Metropolitano do Distrito Federal, que usará a sigla – METRÔ/DF.

§ 1º O METRÔ/DF tem por finalidade planejar, projetar, construir, operar e manter sistema de transporte público coletivo sobre trilhos no Distrito Federal, assim como explorar comercialmente marcas, patentes, tecnologia e serviços técnicos especializados, vinculados ou decorrentes de sua atividade produtiva.

§ 2º O METRÔ/DF, com personalidade jurídica de direito privado, tem por sede e foro a cidade de Brasília – Distrito Federal e prazo de duração indeterminado.

A lei que dispõe sobre segurança estipula que o Metrô-DF deve manter um corpo próprio e especializado de agentes de segurança e com colaboração com a polícia local. E estipula que o regulamento será estipulado por autoridade local. Que é o caso do decreto 26.516, de 30 de dezembro de 2005, que pormenoriza o modo e a forma de operação do serviço.

2.2 Evolução Histórica da Administração Pública Brasileira

A Administração Pública, segundo DWIGHT (1964), consiste na gestão de homens e materiais para atingir as metas de um governo. Arte e ciência aplicada às atividades de Estado. Só que os propósitos do governo, quando não havia um modelo de gestão definido não eram bem delimitados. Existia e ainda persiste a confusão entre o que são público e o que é privado. Esta é a característica marcante do patrimonialismo. Pereira (2001) sintetiza a evolução histórica da Administração Pública brasileira no seguinte quadro Do Estado Patrimonial ao Gerencial:

	1821-1930	1930 - ...	Início?
Sociedade	Mercantil-Senhorial	Capitalista Industrial	Pós-Industrial (?)
Estado (política)	Oligárquico	Autoritário	Democrático (1985)
Estado (administração)	Patrimonial	Burocrático	Gerencial (1995)

Quadro 1: Evolução dos modelos de gestão da Administração Pública

Nesta tabela, Bresser descreve três variáveis determinantes da Administração Pública brasileira e seus diferentes pontos transitórios, a Sociedade, a Política e o próprio Estado em si. Outro quadro sintetizador é o que está presente no artigo Os paradigmas da Administração Pública no Brasil, já citado, anteriormente, de KEINERT p 41 a 48

Períodos Paradigmáticos				
Períodos	Contexto Institucional	Paradigmas	Fases	Características do Campo de AP
1900-29	Estado regulador-liberal	Administração Pública como Ciência Jurídica		• Legalismo
1930-79	1. Estado Administrativo		1930-45	• Racionalização
	2. Administração para o Desenvolvimento	Administração Pública como Ciência Administrativa	1946-64	• Desenvolvimentismo
	3. Estado Intervencionista		1965-79	• Racionalidade e competência técnicas
1980-89	Mobilização Social	Administração Pública como Ciência Política		• Democratização • Conflito de interesses • Recursos escassos
1990-....	Redefinição do papel do Estado	Administração Pública como Administração Pública		• Capacidade política aliada à competência técnica

Quadro 2: Períodos paradigmáticos da Administração Pública Brasileira

Já este modelo separa os períodos evolutivos da evolução da Administração Pública brasileira como paradigmas que estão sobre um certo contexto institucional do Estado brasileiro com determinadas características.

O Estado da República velha não pode ser revelado sem se analisar o contexto imperial preliminar. O Patrimonialismo segundo Raymundo Faoro apud (PEREIRA 2001, p4):

*O poder político do Estado está concentrado em um estamento aristocrático-burocrático de juristas, letrados, e militares, que derivam seu poder e sua renda do próprio Estado (...) Faoro (...) entende que estamento patrimonial, enquanto grupo político dirigente, reproduz no Brasil o sistema montado em Portugal no século XIV por Dom João I, o Mestre de Avis: um estamento originalmente aristocrático, formado pela nobreza decadente que perde as rendas da terra, e, depois, vai se tornando cada vez mais burocrático, sem perder todavia seu caráter aristocrático. Este estamento não é mais senhorial, porque não deriva sua renda da terra, mas é patrimonial, porque a **deriva do patrimônio do Estado**, que em parte se confunde com o patrimônio de cada um de seus membros. O Estado arrecada impostos das classes, particularmente da burguesia mercantil, que são usados para sustentar o estamento dominante e o grande corpo de funcionários de nível médio a ele ligados por laços de toda ordem.*

As características deste patrimonialismo são: a mistura do público com o privado, o favorecimento, troca de favores, ineficiência Estatal e pessoalidade nas relações entre Administrador e Administrado. Com o nascimento da república, as oligarquias não se enfraqueceram, mesmo com uma nova constituição, pois o eleitorado tinha pouca representatividade, e estas características são persistente mesmo atualmente.

A revolução de 1930 lança as bases para a industrialização, o nascimento da racionalidade da administração, a criação do DASP Departamento de Administrativo do Serviço Público para profissionalizar o Servidor, com base na política de meritocracia, e o DIP Departamento de Imprensa e Propaganda para divulgar as ações do governo, foi o começo da Voz do Brasil. Vargas queria perpetuar e implementar os fundamentos da Administração burocrática que eram Chefe único, hierarquia, formalização da comunicação, procedimentos e rotinas.

Após este breve período a burocracia não se perpetuou e o Estado necessitava de reformas que segundo (BRESSER 2001) que eram direcionadas em três aspectos: “Estrutura, Fisco e Administração. Uma atitude importante para se reformar o aparelho do estado consiste em dar ênfase ao núcleo estratégico e fazer com que seja ocupado por servidores públicos altamente capacitados.

O Estado Desenvolvimentista emergiu após a segunda tentativa de Vargas em implementar o modelo burocrático conforme dispõe (PEREIRA 2001, p 15)

O aspecto mais marcante da Reforma Desenvolvimentista de 1967 foi a desconcentração para a administração indireta, particularmente para as fundações de direito privado criadas pelo Estado, as empresas públicas e as empresas de economia mista, além das autarquias, que já existiam desde 1938. Através das fundações (que antecipavam as organizações sociais criadas na Reforma Gerencial de 1995) o Estado dava grande autonomia administrativa para os serviços sociais e científicos, que passavam, inclusive, a poder contratar empregados celetistas. Em síntese o Decreto-Lei 200 foi uma tentativa de superação da rigidez burocrática, podendo ser considerado como um primeiro momento da administração gerencial no Brasil.

Emerge o gerencialismo com a crise do Estado burocrata e desenvolvimentista com as seguintes características: voltada para o cidadão e resultados, o Estado quer ser eficaz, delimitação de confiança nos servidores, descentralização e inovação. É a época das parcerias público privadas. É o paradigma emergente, a cultura democrática, participação da sociedade na vida pública, por meio de voto, orçamento participativo, entre outras considerações. É o

Estado catalisador de OSBOURNE já anteriormente citado. Intervém na economia quando necessário, principalmente quando se trata de infraestrutura.

2.3 Contextualizações dos transportes no Brasil.

Esta importância da infraestrutura no paradigma emergente demonstra a evidência que o setor econômico de transporte possui em nossa sociedade conforme demonstra o seguinte quadro (ABRIL 2007)

10 PRINCIPAIS SETORES DE SERVIÇOS DO BRASIL		
TIPO DE SERVIÇO	RECEITA (R\$ MILHÕES)	TOTAL (EM %)
Telecomunicações	79.851	21,0
Transporte rodoviário*	55.015	14,4
Técnico-profissionais prestados às empresas	33.167	8,7
Limpeza predial e domiciliar	25.534	6,7
Informática	24.443	6,4
Alimentação	21.598	5,7
Apoio aos transportes*	20.722	5,4
Transporte aéreo*	17.851	4,7
Audiovisuais	15.933	4,2
Investigação, vigilância e transporte de valores	8.457	2,2
Total	380.971	100,0
<i>Fonte: IBGE</i>		
<i>*Nota: Inclui carga e passageiros</i>		

Quadro 3: participação dos setores de serviço

Retirada do Almanaque Abril 2007, a figura mostra como o setor de transportes é relevante para o montante da receita em milhões comparados a outros tipos de serviços. Juntos, transportes rodoviários, apoio aos transportes e Transporte Aéreo, correspondem em percentagem, 24,5% do total de arrecadação em receita do setor de serviços brasileiro. Ainda segundo o mesmo almanaque p 117, o setor de serviços:

É a atividade econômica na qual se fornece uma comodidade ou conveniência de forma esporádica ou contínua. Diferentemente de uma mercadoria ou produto, o comprador de um serviço não toma posse do que está comprando, mas apenas se aproveita da conveniência, do conhecimento ou da habilidade por determinado

período de tempo ou até o cumprimento de determinado objetivo. Destacam-se, segundo informa o almanaque dois setores por seu impacto abrangente em outros setores: A comunicação e o Transporte.

No que diz respeito a infraestrutura o almanaque Abril, p 118 define da seguinte forma:

Infraestrutura é um termo usado para denominar o conjunto de estruturas e atividades de base de uma economia das quais todas as outras dependem para funcionar. São elas: energia, saneamento, transporte e telecomunicações.(...) A infraestrutura de transporte inclui as vias, estradas, ferrovias, dutovias, rios navegáveis, bem como os terminais, portos, estações intermodais e aeroportos.

Em relação aos transportes o almanaque Abril 2007, p 117 caracteriza da seguinte forma:

Transporte é o conjunto de atividades ligadas à movimentação física de pessoas ou de materiais. Inclui a logística, que é a cadeia de distribuição de mercadorias. Há quatro principais modalidades de transporte em economias modernas: transporte aéreo, pelo ar em aviões, helicópteros ou balões; transporte aquaviário, pela água em navios, barcas ou balsas, que inclui transporte marítimo, cabotagem (transporte costeiro por mares ou oceanos), transporte fluvial (por rios) e transporte lacustre (por lagos); transporte dutoviário, por tubos ou dutos que podem ser gasodutos, oleodutos, ou minerodutos e transporte terrestre, por terra em caminhões, automóveis ou trens, que se divide em transporte ferroviário e rodoviário.

A malha viária brasileira é baseada no transporte rodoviário, os governos desenvolvimentistas focaram a atenção na construção de rodovias que é extensa e se constitui, segundo informações do anuário estatístico da ANTT (2008), as principais transportadoras de carga e passageiros no tráfego brasileiro, tanto que a indústria automobilística brasileira é uma das mais importantes do mundo. Desta forma, a consequência são os longos congestionamentos dos transportes individuais nos grandes centros urbanos, A demanda por transporte coletivo constitui uma alternativa para solucionar este problema e dentre as sugestões está a operação de metropolitanos nas seguintes cidades e regiões brasileiras segundo figura abaixo da CBTU Companhia Brasileira de trens urbanos; São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Recife, Belo Horizonte, Distrito Federal e Teresina. Em construção ou planejamento estão: Fortaleza, Salvador, Natal, Curitiba, Goiânia e Florianópolis.



Figura 1: Estados Brasileiros que operam ou planejam metropolitanos (CBTU, 2011)

Ainda segundo dados da (CBTU 2011):

Os sistemas metroferroviários brasileiros totalizam, hoje, 15 sistemas, sendo: 7 federais, 6 estaduais e 2 concessões. Os 15 sistemas e a Administração Central da CBTU, juntos, empregam diretamente 25 mil pessoas e transportaram cerca de 1,2 bilhões de passageiros anualmente. Eles estão localizados em 13 regiões metropolitanas, abrangendo em sua totalidade 68 municípios e 42,5 milhões de habitantes”.

Os sistemas de transporte coletivo podem ser avaliados segundo critérios específicos como analisa requisitos como os descritos por Morales apud Carvalho 2010.

O processo de planejamento em transportes procura atingir os seguintes objetivos:

Melhoria no nível de acessibilidade macro: permite que o usuário alcance o destino com maior facilidade, segundo critérios de tempo e distância de viagem entre a origem e o destino;

Melhoria no nível de acessibilidade micro: permite que o usuário atinja o modo de transporte, mais facilmente, segundo critérios de tempo de caminhada e distância percorrida para atingir o transporte público ofertado ou o local de estacionamento permitido;

Melhoria no nível de serviço ofertado: permite maior conforto no veículo, qualidade de vias e sinalização adequada;

Segurança: Diminuição no nível de periculosidade e melhoria na operação do serviço, buscando redução do número e da gravidade de acidentes;

Fluidez no tráfego: permite realizar o percurso desejado no espaço viário, com maior facilidade, evitando velocidades não condizentes com o sistema e retrações no tráfego;

Custos: permite obter custos diretos e indiretos condizentes com o meio de transporte ofertado

Qualidade ambiental: redução de impactos ambientais decorrentes da operação do sistema de transportes, buscando compatibilidade entre tráfego, uso do solo e níveis de poluição.

Estes critérios podem ser utilizados como objetivos determinantes para avaliar a qualidade do transporte coletivo, inclusive o metroviário. Afinal, o planejamento em transportes visa à adaptação das necessidades da região e o seu desenvolvimento (CARVALHO 2010).

Este planejamento deve considerar as integrações intermodais que podem ser utilizadas pelos cidadãos.

2.4 Cenário dos transportes no Distrito Federal.

O Anuário Estatístico da (CODEPLAN 2010) apresenta o Distrito Federal em números, tabelas e comentários:

O alto poder aquisitivo da população do Distrito Federal, principalmente em Brasília e nos Lagos sul e norte, favorecem o uso do automóvel, que representa 74,8% da frota local, de 1.144.454 veículos, em janeiro de 2010, conforme dados do DETRAN. Apresenta uma taxa média de cerca de duas pessoas por veículo.

Tipo	Quantidade	Percentual
Total	1.144.454	100,0
Automóveis	855.788	74,8
Motocicleta ⁽¹⁾	122.417	10,7
Camioneta	56.967	5,0
Caminhonete	49.624	4,3
Caminhão	20.389	1,8
Reboque	15.379	1,3
Ônibus	8.559	0,7
Micro ônibus	4.620	0,4
Utilitários	7.088	0,6
Semirreboque	2.358	0,2
Outros	1.265	0,1
Fonte: GDF/SSP/DETRAN		
(1) Motocicleta: Inclui ciclomotor, motoneta, motocicleta e triciclo.		

Quadro 4: Número de veículos registrados no Distrito Federal

Apesar disso, para grande parte da população do Distrito Federal o principal meio de locomoção é o ônibus coletivo. Em algumas cidades, como o Paranoá, o contingente chegou a 71%, no Recanto das Emas, 67% e em Santa Maria, 65%, de acordo com informações da CODEPLAN - V-Pesquisa Domiciliar transporte – 2000.

As viagens de ligação entre as cidades e o Plano Piloto caracterizam-se por uma distância média de 38 km e pela baixa renovação de passageiros ao longo do percurso, no transporte coletivo. Mais de 60% das viagens estão concentradas nos horários de pico, manhã, tarde e noite. (CODEPLAN 2010)

Em Brasília, concentram-se 45% das oportunidades de emprego do Distrito Federal. Na sequência vem Taguatinga, 10,71% e Guará 9,03%, consolidando assim a importância do transporte público para os trabalhadores das demais Regiões Administrativas e para as próprias atividades produtivas. Cerca de 52% das viagens são por motivo de trabalho, conforme dados da Pesquisa de Transporte -2000 – CODEPLAN.

As viagens de ligação com o Plano Piloto estão distribuídas em cinco eixos que convergem predominantemente para a área central de Brasília:

- Eixo Oeste Corredor
- Eixo Sul Corredor Gama/Santa Maria
- Eixo Norte Corredor Planaltina/Sobradinho
- Eixo Leste Corredor São Sebastião/Paranoá
- Eixo Sudoeste Corredor Núcleo Bandeirante/Recanto das Emas/Candagolândia/Riacho Fundo

O Sistema de Transporte Público Coletivo do Distrito Federal –STPC/DF era gerenciado pelo antigo Departamento Metropolitano de transportes Urbanos – DMTU/DF órgão vinculado à Secretaria de Estado de Transportes, hoje substituído pelo DFTRANS, também vinculado à Secretaria de Estado de Transportes.

A população do DF era atendida em 2008, por 888 linhas de ônibus urbanos convencionais e 11 de transporte de vizinhança, com frota de 2.377 ônibus, 55 micro=ônibus (dados de março (DFTRANS 2008);

As cidades de Taguatinga, Ceilândia e Samambaia formam um pólo econômico importante para o Distrito Federal. Concentram cerca de 40% da população, 30% dos estabelecimentos comerciais e de serviços. Só na hora de pico são 58 mil viagens de ônibus para fora do eixo que concentra as três cidades: 31 mil para o Plano Piloto e 27 mil para outras localidades (dados de 2000). Para complementar o atendimento a esta necessidade de transporte urbano foi concebido o metrô em 1992, porém a operação em definitivo começou em 2001. (CODEPLAN 2010)

Regiões Administrativas	Total de Habitantes	Percentual
DISTRITO FEDERAL	2.096.534	100,0
RA I - Brasília	198.906	9,5
RA II - Gama	112.019	5,3
RA III - Taguatinga	223.452	10,7
RA IV - Brazlândia	48.958	2,3
RA V - Sobradinho	61.290	2,9
RA VI - Planaltina	141.097	6,7
RA VII - Paranoá	39.630	1,9
RA VIII - Núcleo Bandeirante	22.688	1,1
RA IX - Ceilândia	332.455	15,9
RA X - Guará	112.989	5,4
RA XI - Cruzeiro	40.934	2,0
RA XII - Samambaia	147.907	7,1
RA XIII - Santa Maria	89.721	4,3
RA XIV - São Sebastião	69.469	3,3
RA XV - Recanto das Emas	102.271	4,9
RA XVI - Lago Sul	24.406	1,2
RA XVII - Riacho Fundo	26.093	1,2
RA XVIII - Lago Norte	23.000	1,1
RA XIX - Candangolândia	13.660	0,7
RA XX - Águas Claras	43.623	2,1
RA XXI - Riacho Fundo II	17.386	0,8
RA XXII - Sudoeste/Octogonal	46.829	2,2
RA XXIII - Varjão	5.945	0,3
RA XXIV - Park Way	19.252	0,9
RA XXV - SCIA (Estrutural)	14.497	0,7
RA XXVI - Sobradinho II	71.805	3,4
RA XXVIII - Itapoá	46.252	2,2

Quadro 5 : população das regiões Administrativas do DF CODEPLAN 2004

Com 42 Km de extensão, o Metrô de Brasília em princípio, foi projetado com 29 estações e 20 trens. Atualmente, o volume diário é de aproximadamente 160 mil passageiros/dia. Para contribuir com a implementação do Programa integrado de Brasília e prevendo a integração entre os sistemas: rodoviário e metroferroviário serão construídos mais oito terminais junto às estações do Metrô-DF.

O Distrito Federal constitui-se em ponto básico de interligação dos grandes eixos viários do país, tornando-se naturalmente ponto de interface dos principais corredores estratégicos de transporte. Destacam-se os corredores: Centro Leste (Brasília-Vitória); Centro- Rio de Janeiro, Centro-Sul, com acesso aos portos de Santos, Paranaguá e Rio Grande, convergindo para o MERCOSUL e corredores Centro- Nordeste e Centro Norte.

As principais rodovias radiais federais que ligam Brasília ao resto do país são: BR 010 para Belém; BR 020 para Salvador; BR 040 para Belo Horizonte e Rio de Janeiro; BR 050 para São Paulo e região Sul e BR 060 para Goiânia e BR 070 para Cuiabá.

As rodovias BR 020 e 040 cruzam o Distrito Federal de norte a sul e são unidas pela EPIA Estrada Parque Indústria e Abastecimento que apresenta o principal terminal rodoviário interestadual do Distrito Federal que se apresenta interligado com a Estação Shopping do Metrô-DF.

O transporte rodoviário interestadual atende em 2007 856.561 passageiros bem arcados e 1.049.297 desembarcados no terminal rodoferroviário, enquanto na rodoviária foram embarcados 165.116 passageiros.

No Distrito Federal, o serviço de transporte Ferroviário restringe-se ao movimento de carga que, em 2007, atingiu 598.932 toneladas.

As grandes distâncias entre as cidades brasileiras favorecem a utilização do meio aéreo. Atualmente, o Aeroporto Internacional de Brasília é o terceiro em movimento de aeronaves e passageiros no Brasil. Em 2009 foram registrados 12.056.825 passageiros atendidos no Distrito Federal, entre embarcados e desembarcados e em trânsito. Foram registrados no mesmo ano, 12.056.606 vôos domésticos e 157.219 vôos internacionais Infraero (CODEPLAN 2010)

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A pesquisa será descrita com o seu tipo e a sua execução. Consiste no caminho detalhado para chegar a finalidade da pesquisa que é analisar a perspectiva que o usuário do metropolitano tem do serviço público. Portanto, para atingir cada objetivo específico foi realizado um procedimento específico.

O primeiro objetivo específico consiste em descrever a legislação que regulamenta o Serviço Público no que diz respeito ao conceito, a classificação, a competência, as formas e meios de prestação de serviço e a legislação que regula a atividade do Metrô-DF. Este objetivo consiste na delimitação das normas que o serviço público é obrigado a seguir. Portanto, caracteriza e sintetiza o Serviço Público e os autores renomados de Direito Administrativo foram citados conceituando, classificando, estabelecendo a legitimidade e formalizando o Serviço Público. Em seguida, de acordo com as proposições formadas por estes autores, foi caracterizado o Serviço Público metroviário.

Outra síntese pesquisada para ampliar este primeiro objetivo foi a pesquisa da legislação específica de criação, regulamentação e o Estatuto Social da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal.

Em relação ao segundo objetivo, Descrição da evolução da Administração Pública e seu contexto, foi realizada uma revisão de literatura sobre o tema Administração Pública e a sua evolução. A seleção da Bibliografia foi realizada conforme o critério de se vincular o tema Administração Pública com infraestrutura. Este vínculo é a atividade norteadora do objetivo geral da pesquisa que é analisar a

perspectiva do usuário do Metropolitano do serviço prestado. Afinal, o transporte metroviário é uma peça fundamental na infraestrutura do trânsito da região do Distrito Federal. Portanto, os artigos que foram apresentados, descrevem a Administração Pública e os seus paradigmas e discutem a temática de se terceirizar ou não determinados serviços. Foi traçado a cronologia de evolução do Serviço Público: primeiramente, o patrimonialismo, a gestão burocrática e por fim o gerencialismo.

O objetivo seguinte que consiste na Descrição do cenário do trânsito no Distrito Federal foi iniciado com uma contextualização nacional sobre o tema transportes. A pesquisa foi realizada, analisando aspectos gerais e em seguida específico. Posteriormente, foram pesquisados dados dos metrô do Brasil no sítio da Companhia Brasileira de trens urbanos que administra alguns dos metrópolitanos do Brasil e já se vinculou com o próximo objetivo que consiste na contextualização do trânsito com o transporte metroviário no Distrito Federal. A Codeplan é a organização que tem a função de planejamento no Governo do Distrito Federal, logo, em seus anuários estatísticos são encontradas informações referentes a todo tipo de atividade econômica encontrada no Distrito Federal. Foram selecionados apenas os dados e informações que tratam do tema trânsito no Distrito Federal, malha rodoviária, ferroviária, porto seco, transporte interestadual e aeroviário, bem como o cerne da pesquisa o metroviário que é ampliado no próximo objetivo que consiste na Análise da percepção do usuário do serviço prestado pelo Metrô-DF. Este objetivo é descrito com a pesquisa de avaliação dos Serviços prestados pelo Metrô-DF, pesquisa esta que foi demandada a esta companhia que forneceu os dados e a análises dos mesmos. Esta pesquisa foi realizada em 2010 por uma organização terceirizada a Praxian Bussiness & Marketing Specialists e será descrita nos próximos capítulos.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

A pesquisa quanto à finalidade é descritiva e quanto ao meio é bibliográfica. Possui natureza exploratória e descritiva, visto que a pesquisa não tem o compromisso de analisar profundamente a população estudada e sim expor as características de locomoção no sistema metroviário de uma amostra que foi

entrevistada por uma organização terceirizada. Esta pesquisa realizada pela Praxian Bussiness & Marketing Specialists é de natureza quantitativa e seu universo é constituído pelos usuários dos serviços prestados pelo Metrô-DF. Nesta pesquisa, foi realizada a busca do perfil do usuário do metropolitano. Apesar de não constar como objetivo do presente estudo é importante personalizar a amostra da população, afinal faz parte das características do gerencialismo a Administração Pública focar a sua atenção para o cidadão e a obtenção de resultados. O instrumento de pesquisa realizado foi um questionário aplicado em algumas das Estações do sistema metroviário que está anexo a presente monografia. O objetivo foi obter um diagnóstico que identifica de forma geral o nível de satisfação dos usuários para servir de subsídios e desenvolver estudos e ações que visem atender as demandas e a melhoria do sistema.

A pesquisa tem caráter exploratório visto que foi descoberto o enfoque da discussão sobre o perfil do usuário e a sua satisfação com os serviços de acordo com os objetivos de planejamento urbano já apresentado. O problema do nível de satisfação foi mais esclarecido conforme os detalhes na seção de resultados.

Quanto aos procedimentos, foram utilizados dados secundários da pesquisa da Praxian, por meio do documento solicitado junto ao Metrô-DF. Estas informações já existentes convergiam com o objetivo do presente estudo. A coleta de dados secundários se deu por solicitação presencial ao Metrô-DF conforme carta anexa. O instituto de pesquisa já citado realizou entrevistas individuais, presencialmente, em algumas das Estações do sistema metroviário, por uma equipe de 20 pesquisadores coordenados por um gerente de projeto entre os meses de maio e junho de 2010.

3.2 Caracterização da Companhia do Metropolitano do DF

A descrição da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal foi selecionada do sítio eletrônico da Companhia (METRÔ DF 2011):

A história do METRÔ-DF começou em janeiro de 1991, com a criação de um Grupo Executivo de trabalho e a elaboração dos primeiros estudos sobre o impacto ambiental da obra. Em maio daquele ano, foi criada a Coordenadoria Especial, integrada por técnicos de diversas áreas do Governo do Distrito Federal, com a missão de gerenciar a construção do metrô.

Em agosto, foi lançado o edital de concorrência que, posteriormente, classificou o Consórcio Brasmetrô para o fornecimento de bens e serviços necessários à implantação do projeto. O Consórcio Brasmetrô formado, na época, pelas construtoras Camargo Corrêa, Serveng Civilsan, Norberto Odebrecht e Andrade Gutierrez, além das fornecedoras de equipamentos elétricos Inepar e CMW, e a empresa TCBR, autora do projeto.

As obras foram iniciadas em janeiro de 1992 e, em dezembro de 1993, foi criada a Companhia do Metropolitano do Distrito Federal, com a missão de operar o novo tipo de transporte. Em outubro de 1994, os trabalhos foram paralisados. Dois anos depois, em maio de 1996, as obras foram retomadas.

Em janeiro de 1997, teve início o Programa de Viagens Experimentais, que teve como objetivo apresentar o novo sistema de transporte à população de Brasília. Em julho do mesmo ano, a Companhia do Metropolitano iniciou a convocação dos primeiros concursados, sendo a maioria encaminhada para treinamento no Metrô de São Paulo. De agosto de 1998 a agosto de 1999, o METRÔ-DF operou em regime de operação experimental, destinada a aprimorar o conhecimento prático dos responsáveis pela operação do sistema.

A operação em definitivo do METRÔ-DF teve início em 2001, com a inauguração do trecho que liga Samambaia a Taguatinga, Águas Claras, Guará e Plano Piloto. Em 2006, iniciou-se a operação branca no trecho que liga Taguatinga a Ceilândia Sul, passando pela estação Centro Metropolitano. Em 2007, a operação neste trecho passou a ser comercial. No mesmo ano, recomeçaram as obras para levar o METRÔ-DF até a estação terminal Ceilândia, localizada na Ceilândia Norte.

O ano de 2007 também ficou marcado pela ampliação do sistema metroviário. O horário de funcionamento das então 16 estações operacionais passou ou das 6h00 às 20h00 para 6h00 às 23h30, o que provocou a ampliação do número de usuários atendidos. No início do ano, eram 45 mil/dia. Ao final, o número tinha chegado a 100 mil/dia, com as estações abertas também aos sábados, domingos e feriados, das 07h às 19h.

A conclusão dos 42 km de via ocorre em abril de 2008. No dia 16 daquele mês, o GDF inaugurou as quatro estações restantes da Ceilândia: Guariroba, Ceilândia Centro, Ceilândia Norte e Terminal Ceilândia. No mesmo mês, entrou em operação a estação 108 Sul. Com os novos acessos, o METRÔ-DF passou a atender 140 mil usuários/dia.

Foi ainda em abril que o METRÔ-DF bateu recorde de usuários transportados em um só dia. No 48º aniversário de Brasília, em 21 de abril, o sistema atendeu 600 mil pessoas, entre 6h e 2h da manhã do dia 22.

A partir de 2008, a Companhia passou a trabalhar na complementação da linha prioritária. Foram iniciados os estudos técnicos para abertura de licitação para construção do trecho Asa Norte e expansão da via em Samambaia e Ceilândia.

Além disso, o METRÔ-DF assumiu a coordenação técnica da implantação do Veículo Leve sobre Trilhos e do Eixo Sul, o corredor de transportes de massas que ligará Gama e Santa Maria ao Plano Piloto. O crescimento da frota de trens entrou em discussão também. A ampliação da frota será realizada em duas etapas. A primeira já foi finalizada com a compra de 12 novas composições.

Sede: O Complexo Administrativo e Operacional do METRÔ-DF está sediado em Águas Claras. Abrange uma área de 600 mil metros quadrados, com aproximadamente 12,4 km de vias operacionais. Reúnem as unidades administrativas da Companhia, o Centro de Controle Operacional (CCO) e o Pátio Águas Claras, com oficinas e edificações destinadas às atividades de conservação e de manutenção da frota. Endereço: Avenida Jequitibá, lote 155 – Águas Claras CEP: 71.929-540 – Brasília – DF

O projeto original do METRÔ-DF é composto por 29 estações, das quais 24 estão em funcionamento. Possui, atualmente, uma frota de 32 trens, e transporta uma média de 160 mil passageiros ao dia – de segunda a sábado, das 6h às 23h30, e aos domingos e feriados, das 7h às 19h.

Conta com 42,38 km de linhas em funcionamento, que ligam a região administrativa de Brasília às de Ceilândia e Samambaia, passando pela Asa Sul e pelas regiões administrativas do Guará, Águas Claras e Taguatinga.

As linhas do METRÔ-DF possuem a forma da letra Y. Dos 42,38 km de extensão, 19,19 km interligam a estação Central – localizada na rodoviária do plano piloto de Brasília – à Estação Águas Clara. Outros 14,31 km compreendem o ramal que parte da estação Águas Claras, percorrendo Taguatinga Centro e Norte, até Ceilândia. Por fim, 8,8 km abrangem o trecho que liga a estação Águas Claras, via Taguatinga Sul, até Samambaia.

A linha principal é subterrânea na Asa Sul. As estações operacionais da região possuem passagens subterrâneas que dão acesso às superquadras 100 e 200, e aos pontos de ônibus dos Eixos W e L Sul, nos dois sentidos.

Em seguida passa pelo Setor Policial Sul, onde se localiza a Estação Asa Sul, também chamada de terminal Asa Sul, em razão de integração com o sistema de transporte rodoviário. A linha atravessa a via EPIA, Guará, Setor de Mansões Park Way, até chegar a Águas Claras. Nesse percurso, há trechos de linha em superfície e também em trincheira – área subterrânea sem cobertura. Ainda nesse trecho, será construído o novo terminal rodoviário interestadual de Brasília, ao lado da estação Shopping.

É na Estação Águas Claras que a linha principal divide-se em dois ramais. O ramal com destino a Samambaia passa por Taguatinga Sul, cruzando a via EPCT – Pistão Sul, até chegar ao centro de Samambaia. Esse trecho é percorrido em superfície e possui quatro estações.

O ramal com destino a Ceilândia atende a população de Taguatinga. Ao todo, são oito estações em um trecho que se divide em superfície, trincheira, túnel, distribuídas de forma a atender

a demanda dos usuários. Ao lado da estação Centro Metropolitano está localizado o terminal rodoviário interestadual de Taguatinga.

Poderão ser construídos mais oito terminais rodoviários junto às estações do METRÔ-DF para contribuir com a implantação do Programa Brasília Integrada, que prevê a integração entre os sistemas rodoviário, com a inclusão do VLP - Veículo Leve sobre Pneus - e metroferroviário, incluindo o VLT- Veículo Leve sobre Trilhos.

O sistema funciona com intervalos entre trens que variam de 4min35 a 21min, de acordo com o horário, o dia e o percurso desejado. Com a aquisição de novos trens, o intervalo mínimo será reduzido para três minutos.

- Frota: 32 trens
- Extensão da linha: 42,38 km
- Média de usuários ao dia: 160 mil
- Funcionamento:
- Segunda a sábado, das 6h às 23h30
- Domingos e feriados, das 7h às 19h
- Estações previstas: 29
- Estações operacionais: 24

A energia elétrica utilizada pelo METRÔ-DF é fornecida pela Companhia Energética de Brasília (CEB), diretamente de Furnas. Chega em 13.800 V em corrente alternada e é transformada nas subestações retificadoras de energia localizadas ao longo das linhas do METRÔ-DF.

Essas subestações retificadoras distribuem os 13.800 V para as estações de passageiros – que os transforma para 380/220 V em corrente alternada – de modo a alimentar os equipamentos –, e faz também o rebaixamento/retificação para a alimentação de tração dos trens em 750 V em corrente contínua. Para movimentar os trens, a corrente elétrica é enviada ao terceiro trilho e é coletada por sapatas localizadas nas laterais das composições.

A manutenção preventiva e corretiva dos trens do METRÔ-DF é realizada no Pátio Águas Claras, onde fica localizado o Complexo de Manutenção, anexo ao Complexo Administrativo e Operacional (CAO).

Há também a mobilização de equipes reservas de técnicos em regime de plantão para o atendimento exclusivo em caso de ocorrência de algum problema nos trens em operação comercial e em qualquer outro sistema.

O Pátio Águas Claras conta com 12,4 km de vias operacionais, incluindo a via de testes. Possui três acessos à via principal: Ceilândia, Samambaia e Águas Claras. A localização estratégica,

na bifurcação das linhas Verde e Laranja, permitem uma distribuição eficiente dos trens, antes do início da operação comercial assim como seu recolhimento quando necessário.

Localizado próximo à Estação Shopping, o Pátio Asa Sul tem como função servir de base para o recolhimento de trens a pequenos serviços, apoio às equipes de manutenção, linhas de estacionamento de trens, instalações para pessoal de operação e limpeza, e torre de controle de tráfego.

A supervisão e o controle da operação, que inclui subsistemas de tráfego, energia, telecomunicações, são centralizados pelo Centro de Controle Operacional (CCO), considerado o cérebro do Metrô-DF.

O controle é totalmente informatizado. Profissionais qualificados acompanham, em tempo integral, toda a atividade dos trens. Tudo isso é feito com ajuda de sensores instalados ao longo dos trilhos e um sistema de comunicação em fibra ótica.

Essa estrutura permite a recepção e a transmissão de informações entre o CCO e as demais unidades do sistema metroviário, como trens, estações e subestações. A central recebe, em tempo real, informações sobre a velocidade nas vias, o tempo de permanência nas estações, o fluxo de passageiros e o fornecimento de energia nas vias.

O metrô é um dos meios de transporte público mais seguro que existem. Toda a circulação de trens nas linhas e pátios, a sinalização, os sistemas auxiliares e a distribuição da energia funcionam sob o comando do Centro de Controle Operacional – CCO. Existe comunicação direta. Entre o CCO e os trens, o CCO e as estações, o CCO e a torre de controle dos pátios, e entre as torres de controle dos pátios e os trens.

Em situações excepcionais de operação, o CCO, em contato com as equipes de técnicos e agentes metroviários nas estações e pátios, utiliza essa estrutura para comandar as medidas necessárias, como determinar rotas alternativas para os trens ou desenergizar as vias. Tudo isso é possível graças ao sistema de Sinalização e Controle do Tráfego e o Sistema de Proteção Automática dos Trens, que permitem a regularidade do intervalo entre as viagens, controle de velocidade e manutenção da distância entre os trens.

Os sistemas elétricos, de comunicação e sinalização trabalham de forma redundante, ou seja, caso haja falhas no principal, o segundo é imediatamente acionado. Todo o sistema recebe manutenção preventiva e corretiva diariamente.

O acesso às estações do METRÔ-DF é controlado por bloqueios eletrônicos de entrada e saída. Para viajar no metrô, o usuário pode adquirir bilhetes unitários, que contêm uma única viagem, ou o cartão magnético, no qual são inseridos créditos de viagem. Quando acabam os créditos, não é preciso comprar um novo cartão, basta recarregá-lo.

Transformar o metrô no principal meio de deslocamento no Distrito Federal é hoje a grande revolução para o transporte público da cidade. O GDF trabalha para implementar o Metrô Leve, uma espécie de "bonde moderno", nas W3 sul e norte e no eixo monumental, no sistema rodoviário Eixo Sul, que virá do Gama e Santa Maria, criar novos terminais de integração entre ônibus e metrô, além da implantação do sistema de bilhetagem eletrônica.

A idéia é que os passageiros paguem uma só passagem e com um cartão magnético possam andar de metrô, ônibus e micro-ônibus. Atualmente, os usuários do Metrô-DF utilizam cartão semelhante ao que será adotado quando houver a integração. Com ele, é possível armazenar créditos para várias viagens.

3.3 População e amostra

Segundo dados da Companhia do Metropolitano do DF a população de usuários que utilizam o metropolitano é de aproximadamente 160 mil usuários. Na pesquisa da Praxian, foram entrevistados 675 indivíduos (questionários válidos), o que corresponde a 0,42% da população em estudo. Foram escolhidos aleatoriamente entre os usuários das estações, tendo sido levantado o seu perfil sócio-demográfico, em termos das variáveis: gênero, idade, escolaridade e ocupação, bem como o perfil de utilização dos serviços do Metrô-DF, sendo esta utilização um critério de seleção visto que o usuário deve obrigatoriamente, utilizar o serviço no mínimo três vezes por semana. Cerca de metade dos entrevistados utilizam o Metrô-DF diariamente. Também foram levantadas as principais sugestões dos usuários.

Os questionários foram divididos igualmente nos cinco dias e aplicados em intervalos regulares, nos horários de pico de desembarque. Característica marcante é que foi melhor aplicar o questionário aos usuários que estavam desembarcando, ou seja, chegando ao destino, visto a prévia dificuldade de entrevistar um usuário que está embarcando em face da chegada do trem o mesmo desistiria de proceder com a entrevista. Esta informação foi obtida junto com o Atendimento ao Usuário do Metrô que solicitou a pesquisa.

Os usuários convidados à participar estavam presentes na área paga, próximos a linha de bloqueio, de ambos os sexos, em partes iguais, alternadamente

3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

A coleta de dados foi instrumentalizada por um questionário numerado, com 40 questões fechadas de múltipla escolha, apresentadas em 11 blocos:

1. Bloco de seleção
2. Deslocamento até a estação
3. Bilheterias
4. Infraestrutura e serviços nas Estações
5. Infraestrutura e serviço nos trens
6. Serviço de Transporte
7. Atendimento dos Empregados nas Estações
8. Segurança no Sistema
9. Atendimento em primeiros socorros
10. Avaliação geral e outros
11. Caracterização sócio-econômica

Anteriormente ao primeiro bloco de perguntas é identificado o Entrevistador, seu supervisor, o horário, a Estação, a Data entre outros dados da equipe de pesquisadores.

Já no primeiro bloco o de seleção é questionado se o entrevistado está ligado a instituto de pesquisa de Mercado ou Agência de Publicidade ou organizações de transporte coletivo. Esta seleção é eliminatória, constituindo outras restrições dos usuários questionados.

É questionada a data de nascimento e se o usuário for menor de dezesesseis anos também é encerrado o questionário constituindo mais uma restrição. E por último a frequência, o usuário deve utilizar os serviços no mínimo 3 vezes por semana.

No bloco de deslocamento ate a Estação, são avaliados os seguintes quesitos: Iluminação Pública, Conservação das ruas e calçadas, Segurança no percurso para Estação, placas indicativas para chegar à estação;

No bloco bilheterias, é avaliado o tempo de espera na bilheteria e o atendimento do bilheteiro. Detalhe que os serviços de bilheteria foram recentemente privatizados pelo Metrô-DF.

No bloco infraestrutura e serviços nas Estações foram avaliados: a iluminação da estação, Conservação na Estação, limpeza da Estação, Comunicação visual, Aviso sonoros nas estações e acessibilidade a deficientes.

No bloco Infraestrutura e serviço nos trens foram avaliados os seguintes quesitos: Temperatura, Ventilação, Conservação nos trens, Limpeza dos trens, Comunicação visual nos trens, Avisos sonoros nos trens e Acessibilidade a deficientes nos trens.

No bloco serviço de transporte, foram avaliados os seguintes quesitos: Intervalo entre os trens, tempo de viagem, Domingos e feriados, Segunda a Sábado, Facilidade no Embarque e Desembarque e conforto no interior dos trens.

No bloco Atendimento dos Empregados nas Estações foram avaliados os seguintes quesitos: Cordialidade, atenção e clareza nas informações além da apresentação pessoal.

No bloco segurança do sistema foi questionado se o usuário já foi roubado no Metrô-DF e a avaliação sobre a segurança no sistema.

No bloco Atendimento em primeiros socorros foi questionado se o usuário já presenciou atendimento em primeiros socorros em caso afirmativo a avaliação deste atendimento.

No bloco avaliação geral e outros foi solicitado que o usuário avaliasse uma nota de zero a dez para o Metrô-DF e o que considera mais importante no serviço prestado: valor da tarifa, tempo de viagem, segurança no sistema, conforto e horário de funcionamento.

No bloco de sugestões estão presentes a ampliação do horário de funcionamento no fim de semana, diminuição do intervalo entre trens, instalação de bicicletários, construção de estações na asa norte, aumento no número de guichês de atendimento, instalação de ar-condicionado nos trens, construção de novas estações em samambaia e ceilândia.

Por último, é o bloco de caracterização socioeconômica foi considerado o gênero, grau de instrução, ocupação e renda familiar,

DISTRIBUIÇÃO DIÁRIA POR ESTAÇÃO SEGUNDO O HORÁRIO			
ESTAÇÃO	06h30 – 08h30	17h00 – 19h00	TOTAL
CTL	25	13	38
GAL	12	06	18
SHP	07	03	10
FEI	07	03	10
ARN	10	05	15
REL	12	07	19
CEC	07	03	10
FUR	07	03	10
TOTAL	87	43	130

Tabela 2: Distribuição dos questionários por horário (PRAXIAN 2010)

Tabela 1c – Distribuição dos questionários por estação / horário

DISTRIBUIÇÃO DIÁRIA POR ESTAÇÃO SEGUNDO O HORÁRIO			
ESTAÇÃO	06h30 – 08h30	17h00 – 19h00	TOTAL
CTL	107	85	192
GAL	51	51	102
SHP	37	24	61
FEI	43	11	54
ARN	61	15	76
REL	54	33	87
CEC	34	10	44
FUR	50	9	59
TOTAL	437	238	675

Tabela 3: Distribuição dos questionários por estação/horário (PRAXIAN 2010)

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados são apresentados e discutidos da seguinte forma a cada resultado apresentado de acordo com os blocos que são partes integrantes do questionários serão apresentadas discussões da Instituição de pesquisa que procedeu ao levantamento de dados em relação a aspectos demográficos e posteriormente, quando se tratar das variáveis do serviço de transporte, o comentário do autor considerando as questões de critérios de avaliação dos objetivos do transporte coletivo propostos por CARVALHO 2010: Acessibilidade macro e micro, conforto, segurança, fluidez no tráfego, Custos e qualidade ambiental.

A Praxian levantou a análise de dados por estação e também foram realizadas correlações com a finalidade de observar a ocorrência entre variáveis sócio-demográficas e o grau de satisfação dos usuários.

Inicialmente, é apresentado o perfil dos entrevistados segundo a tabela a seguir de características demográficas.

Estação	Gênero		Idade					
	Homens	Mulheres	< 20	20 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	> 60
CTL	96	96	20	51	45	30	22	24
GAL	50	52	5	29	18	19	15	16
SHP	31	30	4	21	20	8	6	2
FEI	27	27	6	27	10	4	3	4
ARN	37	39	3	33	15	9	12	4
REL	44	43	14	24	26	11	5	7
CEC	24	20	2	15	15	11	1	0
FUR	30	29	3	22	17	11	5	1
Total/média	339	336	57	222	166	103	69	58
	675							

Tabela 4: Características demográficas dos respondentes –gênero e idade (PRAXIAN 2010)

As idades da maioria dos entrevistados ficou entre 20 e 50 anos. A divisão entre gêneros ficou praticamente entre 50-50%.

Outra característica demográfica consiste no grau de escolaridade conforme apresentado na tabela:

Estação	Grau de Escolaridade						
	Analf.	Fundam.		Médio		Superior	
		incompleto	completo	incompleto	completo	incompleto	completo
CTL	0,5%	5,2%	7,8%	12,0%	35,4%	15,6%	23,4%
GAL	0,0%	5,9%	7,8%	15,7%	40,2%	12,7%	17,6%
SHP	1,6%	11,5%	11,5%	6,6%	42,6%	6,6%	19,7%
FEI	0,0%	1,9%	5,6%	13,0%	38,9%	20,4%	20,4%
ARN	0,0%	6,6%	18,4%	9,2%	28,9%	7,9%	28,9%
REL	0,0%	4,6%	4,6%	11,5%	31,0%	29,9%	18,4%
CEC	0,0%	13,6%	15,9%	18,2%	43,2%	6,8%	2,3%
FUR	0,0%	13,6%	10,2%	8,5%	45,8%	15,3%	6,8%
Total	0,30%	6,96%	9,48%	11,85%	37,19%	15,11%	19,11%

Tabela 5: Características demográficas dos respondentes – grau de escolaridade (PRAXIAN-2010)

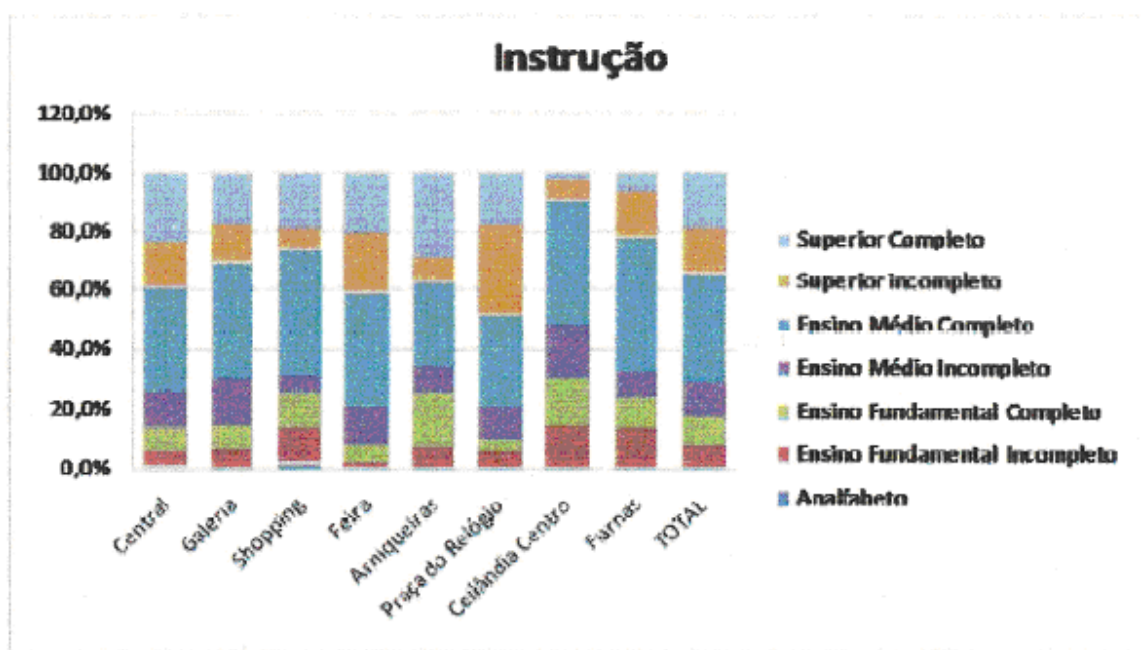


Gráfico 1: Distribuição do grau de escolaridade dos respondentes PRAXIAN 2010

Em relação ao grau de escolaridade predomina o Ensino Médio completo (mais de 50% dos respondentes). O número de pessoas com nível superior supera os que têm ensino Fundamental.

Segundo a Praxian o levantamento de classe social foi realizado com os critérios da Associação Brasileira das Empresas de Pesquisas (ABEP). Os usuários pertencem predominantemente às classes B e C.

Estação	Classe social					
	A	B	C	D	E	NS/NR
CTL	2,1%	17,3%	8,0%	0,9%	0,1%	0,0%
GAL	0,4%	10,4%	4,1%	0,1%	0,0%	0,0%
SHP	0,6%	4,7%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%
FEI	1,2%	4,7%	1,8%	0,3%	0,0%	0,0%
ARN	1,2%	6,5%	3,0%	0,6%	0,0%	0,0%
REL	1,5%	7,6%	3,6%	0,3%	0,0%	0,0%
CEC	0,0%	3,3%	3,0%	0,3%	0,0%	0,0%
FUR	0,4%	3,6%	4,0%	0,7%	0,0%	0,0%
Total	7,41%	58,07%	31,11%	3,26%	0,15%	0,00%

Tabela 6: Características demográficas dos respondentes –classe social PRAXIAN2010

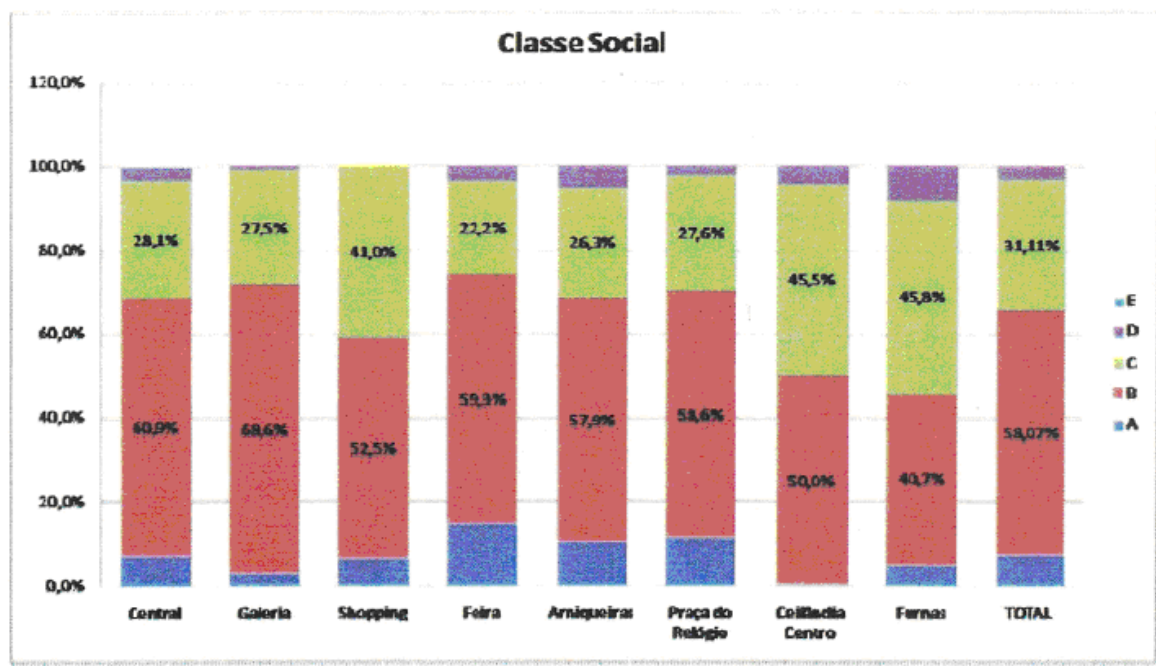


Gráfico 2 : Características demográficas dos respondentes – classe social e renda PRAXIAN 2010

As próximas características demográficas são a renda familiar e a ocupação. Na renda familiar, predomina a renda de R\$1.000,00 a R\$7.650,00. Já a

ocupação, dois terços são empregados ou funcionários públicos, 13% de estudantes e poucos desempregados e autônomos.

Estação	Renda familiar					
	Até R\$ 1.020,00	De R\$ 1.020,01 a R\$ 3.060,00	De R\$ 3.060,01 a R\$ 7.650,00	De R\$ 7.650,01 a R\$ 15.300,00	Acima de R\$ 15.300,00	NS/NR
CTL	17,7%	41,1%	28,6%	10,9%	1,6%	0,0%
GAL	10,8%	28,4%	39,2%	21,6%	0,0%	0,0%
SHP	16,4%	55,7%	16,4%	9,8%	1,6%	0,0%
FEI	18,5%	38,9%	27,8%	13,0%	1,9%	0,0%
ARN	18,4%	42,1%	17,1%	18,4%	3,9%	0,0%
REL	16,1%	31,0%	34,5%	14,9%	3,4%	0,0%
CEC	40,9%	38,6%	13,6%	4,5%	2,3%	0,0%
FUR	32,2%	52,5%	10,2%	3,4%	1,7%	0,0%
Total	19,26%	40,00%	25,93%	12,89%	1,93%	0,00%

Tabela 7: Características demográficas dos Respondentes – Renda familiar PRAXIAN2010

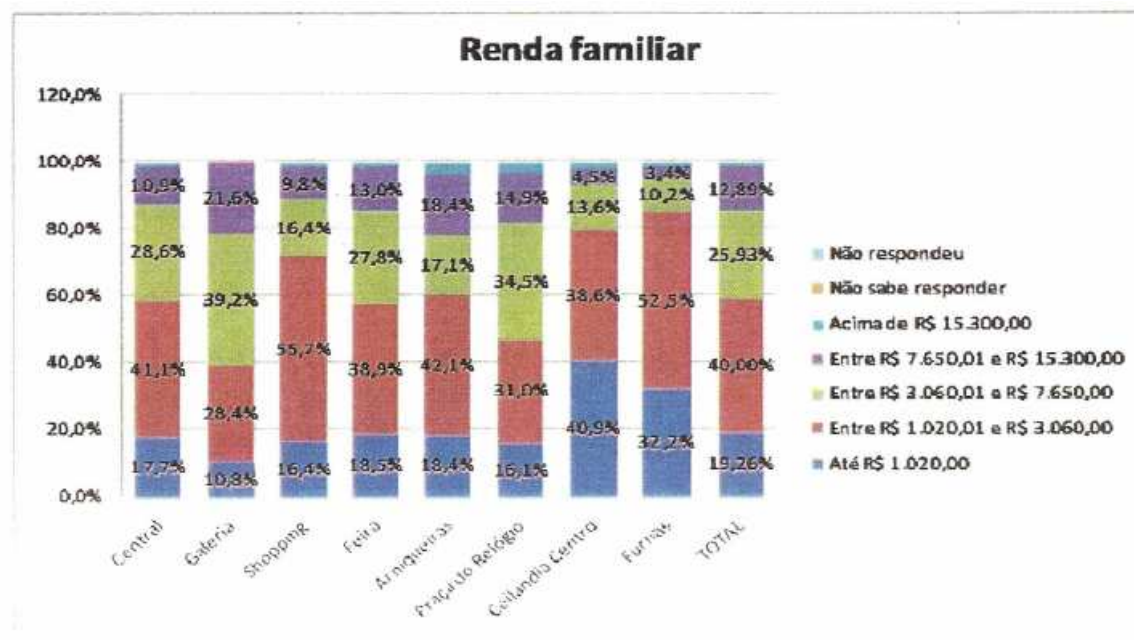


Gráfico 3: Renda familiar: PRAXIAN 2010

Estação	Empregado	Desemprr	Autônomo	Do Lar	Estudante	Aposent.	Func.públ.	Empresário	Serv.ocas.	Outros
CTL	42,2%	7,8%	7,8%	3,6%	11,5%	5,7%	17,7%	0,5%	0,5%	2,6%
GAL	55,9%	10,8%	3,9%	4,9%	6,9%	7,8%	7,8%	0,0%	0,0%	2,0%
SHP	70,5%	4,9%	3,3%	0,0%	4,9%	3,3%	11,5%	0,0%	0,0%	1,6%
FEI	61,1%	1,9%	3,7%	1,9%	22,2%	3,7%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%
ARN	64,5%	2,6%	0,0%	5,3%	9,2%	2,6%	15,8%	0,0%	0,0%	0,0%
REL	39,1%	0,0%	5,7%	2,3%	34,5%	4,6%	9,2%	0,0%	0,0%	4,6%
CEC	77,3%	2,3%	6,8%	0,0%	6,8%	0,0%	2,3%	0,0%	2,3%	2,3%
FUR	76,3%	0,0%	10,2%	3,4%	6,8%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	55,70%	4,89%	5,48%	3,11%	13,04%	4,30%	11,11%	0,15%	0,30%	1,93%

Tabela 8: Ocupações dos Usuários entrevistados PRAXIAN 2010

Quanto à frequência de utilização dos serviços. Cerca de metade dos entrevistados utilizam o Metrô- DF diariamente. As estações que se aproximaram mais desta divisão tiveram maior número de entrevistados

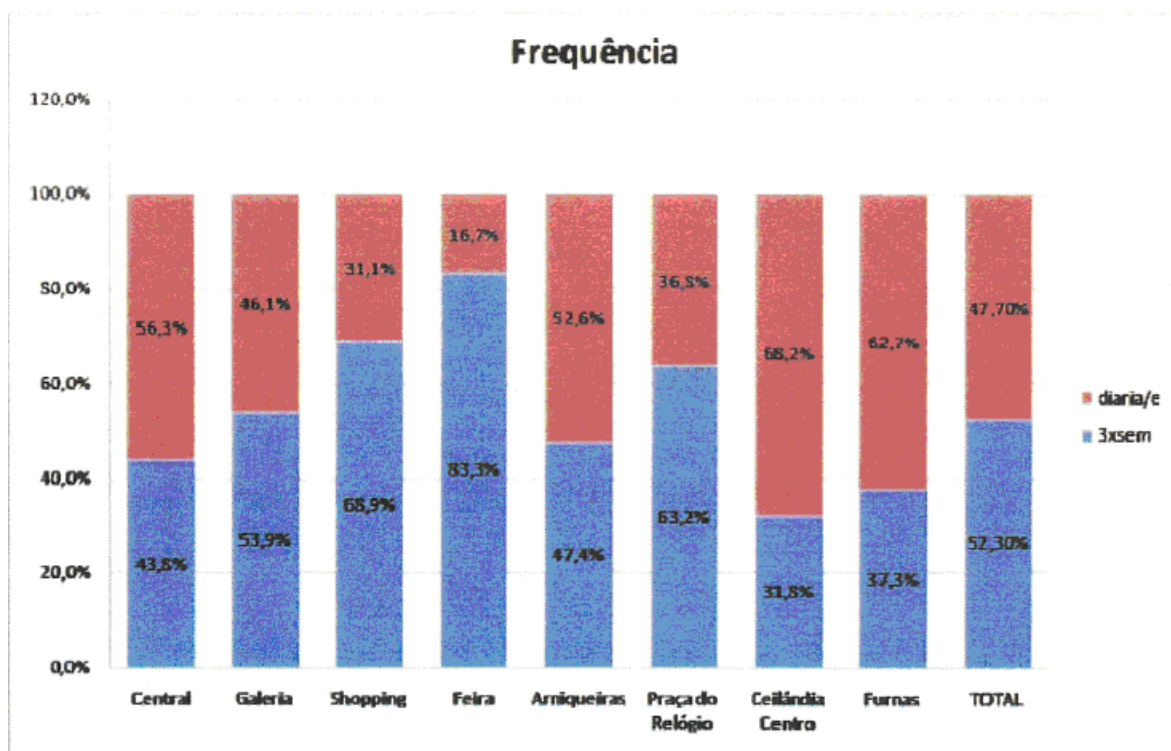


Gráfico 4: Frequência PRAXIAN 2010

Segue a avaliação dos serviços do Metrô apresentadas nos blocos já caracterizados. Seguirá a conclusão do Instituto de Pesquisa e a conclusão do autor considerando os objetivos de transporte coletivo já citados anteriormente.

O primeiro quesito diz respeito ao Deslocamento até a Estação. Segundo (Carvalho, 2010) este quesito se enquadra em dois objetivos acessibilidade micro e segurança, qualidade ambiental e serviço.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	0,5%	7,8%	5,7%	76,0%	7,8%	0,5%	1,6%
GAL	1,0%	14,7%	18,6%	49,0%	2,0%	1,0%	13,7%
SHP	0,0%	9,8%	11,5%	70,5%	4,9%	0,0%	3,3%
FEI	0,0%	5,6%	14,8%	74,1%	1,9%	1,9%	1,9%
ARN	1,3%	5,3%	13,2%	68,4%	7,9%	2,6%	1,3%
REL	2,3%	3,4%	9,2%	72,4%	9,2%	1,1%	2,3%
CEC	0,0%	15,9%	18,2%	54,5%	6,8%	4,5%	0,0%
FUR	1,7%	20,3%	13,6%	57,6%	1,7%	3,4%	1,7%
Mediana	0,8%	8,8%	13,4%	69,5%	5,9%	1,5%	1,8%
TOTAL	0,89%	9,63%	11,70%	66,96%	5,78%	1,48%	3,56%

Tabela 9: Deslocamento até a estação Iluminação Pública PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	13,5%	15,1%	6,8%	59,4%	5,2%	0,0%	0,0%
GAL	9,8%	18,6%	27,5%	43,1%	1,0%	0,0%	0,0%
SHP	9,8%	19,7%	14,8%	50,8%	4,9%	0,0%	0,0%
FEI	9,3%	14,8%	13,0%	61,1%	0,0%	1,9%	0,0%
ARN	14,5%	18,4%	13,2%	43,4%	7,9%	2,6%	0,0%
REL	12,6%	23,0%	5,7%	54,0%	4,6%	0,0%	0,0%
CEC	29,5%	47,7%	4,5%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%
FUR	23,7%	27,1%	1,7%	42,4%	5,1%	0,0%	0,0%
Mediana	13,1%	19,1%	9,9%	47,1%	4,8%	0,0%	0,0%
TOTAL	14,22%	20,59%	11,11%	49,63%	4,00%	0,44%	0,00%

Tabela 10: Deslocamento até a Estação Conservação das ruas PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	7,3%	22,4%	6,3%	59,9%	3,1%	1,0%	0,0%
GAL	7,8%	9,8%	27,5%	51,0%	3,9%	0,0%	0,0%
SHP	4,9%	24,6%	11,5%	55,7%	3,3%	0,0%	0,0%
FEI	24,1%	33,3%	9,3%	27,8%	5,6%	0,0%	0,0%
ARN	14,5%	21,1%	9,2%	50,0%	3,9%	1,3%	0,0%
REL	17,2%	23,0%	8,0%	50,6%	1,1%	0,0%	0,0%
CEC	27,3%	31,8%	4,5%	34,1%	2,3%	0,0%	0,0%
FUR	20,3%	30,5%	1,7%	47,5%	0,0%	0,0%	0,0%
Mediana	7,3%	22,4%	6,3%	59,9%	3,1%	1,0%	0,0%
TOTAL	13,04%	22,81%	10,22%	50,52%	2,96%	0,44%	0,00%

Tabela 11: Deslocamento até a Estação – Segurança no percurso para a Estação PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	6,8%	18,8%	4,7%	64,1%	4,2%	1,6%	0,0%
GAL	5,9%	5,9%	18,6%	68,6%	0,0%	1,0%	0,0%
SHP	4,9%	24,6%	13,1%	52,5%	4,9%	0,0%	0,0%
FEI	22,2%	24,1%	16,7%	33,3%	3,7%	0,0%	0,0%
ARN	10,5%	21,1%	6,6%	53,9%	6,6%	1,3%	0,0%
REL	23,0%	21,8%	5,7%	44,8%	4,6%	0,0%	0,0%
CEC	18,2%	34,1%	2,3%	40,9%	2,3%	2,3%	0,0%
FUR	10,2%	28,8%	0,0%	59,3%	1,7%	0,0%	0,0%
Mediana	6,8%	18,8%	4,7%	64,1%	4,2%	1,6%	0,0%
TOTAL	11,26%	20,30%	8,30%	55,70%	3,56%	0,89%	0,00%

Tabela 12: Deslocamento até a Estação – Placas indicativas PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	7,0%	16,0%	5,9%	64,8%	5,1%	0,8%	0,4%
GAL	6,1%	12,3%	23,0%	52,9%	1,7%	0,5%	3,4%
SHP	4,9%	19,7%	12,7%	57,4%	4,5%	0,0%	0,8%
FEI	13,9%	19,4%	13,4%	49,1%	2,8%	0,9%	0,5%
ARN	10,2%	16,4%	10,5%	53,9%	6,6%	2,0%	0,3%
REL	13,8%	17,8%	7,2%	55,5%	4,9%	0,3%	0,6%
CEC	18,8%	32,4%	7,4%	36,9%	2,8%	1,7%	0,0%
FUR	14,0%	26,7%	4,2%	51,7%	2,1%	0,8%	0,4%
Mediana	12,0%	18,6%	9,0%	53,4%	3,7%	0,8%	0,4%
TOTAL	9,85%	18,33%	10,33%	55,70%	4,07%	0,81%	0,89%

Tabela 13: Deslocamento até a Estação Geral PRAXIAN 2010

Gráfico 3.A - Deslocamento até a estação - Geral

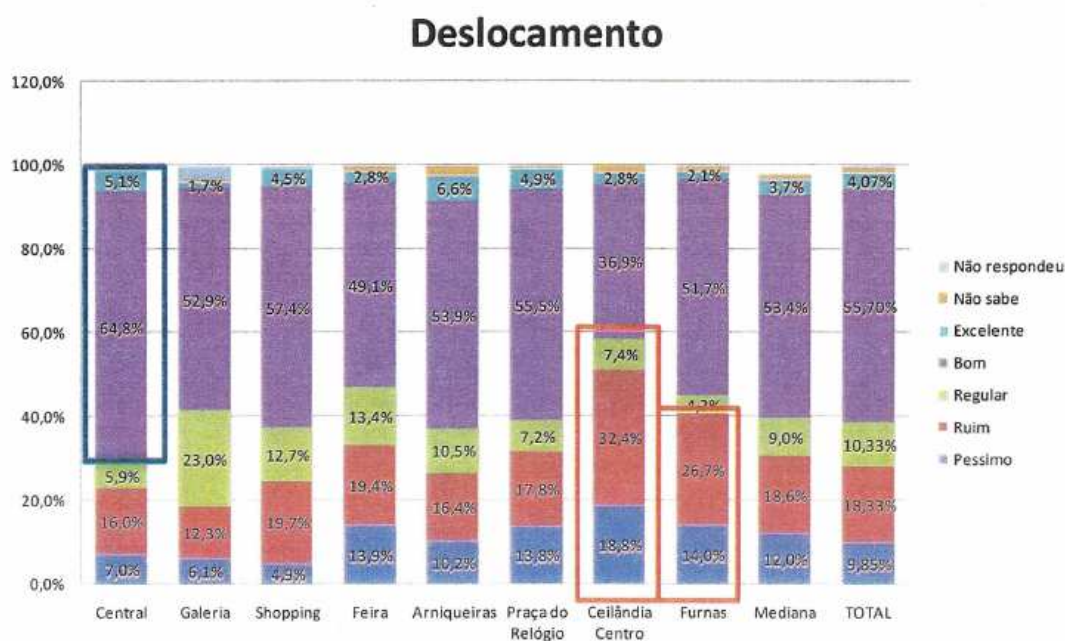


Gráfico 5: Deslocamento geral PRAXIAN 2010

Aproximadamente, 67% dos usuários classificam a iluminação pública até a Estação como Bom.

Interessante notar que Estações mais próximas aos terminais Ceilândia Centro e Furnas, não avaliam positivamente a iluminação. Este quesito de iluminação pode ser caracterizado segundo a proposta de Carvalho 2010 nas categorias acessibilidade micro, segurança e serviços. Muitas Estações colaboraram com a iluminação próximas ao sistema após serem inauguradas. Entretanto, na

Estação Furnas com maiores reclamações e em outras próximas são mais isoladas. Observa-se uma tendência social quanto mais distante do Centro, com exceção da Estação Galeria, mais insatisfeito o usuário está com a iluminação.

No que diz respeito a conservação das ruas e calçadas os resultados são mais iguais cerca de 50% considera Bom e uns 45% aproximadamente de péssimo a regular.

Novamente o mesmo fenômeno quanto mais distante da Estação central mais insatisfeito com a qualidade da conservação das ruas e calçadas. Os critérios deste quesito se encaixam nos objetivos de acessibilidade micro e qualidade ambiental.

Resultados semelhantes para o quesito segurança no percurso para estação metade considera bom e a outra metade de péssimo a regular.

Repete-se a tendência de que quanto mais distante da Estação central, maior a insatisfação. As Estações que são fora do tronco comum das linhas verde e laranja apresentam mais insatisfação com o serviço de segurança. O objetivo se encaixa com a segurança e acessibilidade micro, pois esta relacionado a redução do número de ocorrências e acidentes. Estação que não foi considerada na pesquisa como a Estação Samambaia Sul possui posto da polícia militar ao lado da Estação.

Resultados semelhantes para as placas indicativas, com ligeiro deslocamento para bom a excelente 58%.

As placas indicativas são padronizadas em todas as estações do Metrô-DF. O resultado não é homogêneo em face do complemento das sinalizações nas regiões administrativas. Novamente, Estações mais afastadas, os usuários reclamam mais. Com a exceção da Estação Feira que considera este quesito de péssimo a ruim aproximadamente 46%. O Objetivo é o de serviço ofertado e acessibilidade micro, pois, proporciona conforto.

Considerando os quatro quesitos: iluminação pública, Conservação das ruas, segurança no percurso e placas indicativas, a maioria dos usuários avalia como bom a excelente, aproximadamente, 60%. Entretanto, cerca de 35% considera de péssimo a regular.

O objetivo que mais aparece nos quesitos apresentados é o de acessibilidade micro que permite que o usuário atinja o modo de transporte mais facilmente. Portanto, a maioria dos usuários considera fácil acesso. O tempo de caminhada e a distância percorrida e o estacionamento são variáveis que estão ligadas a este objetivo e se relacionam com os quesitos da pesquisa da Praxian.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	1,6%	12,5%	4,2%	64,6%	7,8%	9,4%	0,0%
GAL	2,9%	2,9%	6,9%	52,9%	6,9%	27,5%	0,0%
SHP	6,6%	4,9%	9,8%	55,7%	14,8%	8,2%	0,0%
FEI	3,7%	11,1%	5,6%	51,9%	5,6%	22,2%	0,0%
ARN	2,6%	6,6%	6,6%	60,5%	14,5%	9,2%	0,0%
REL	6,9%	13,8%	13,8%	50,6%	6,9%	8,0%	0,0%
CEC	0,0%	2,3%	2,3%	40,9%	29,5%	25,0%	0,0%
FUR	3,4%	18,6%	1,7%	45,8%	11,9%	18,6%	0,0%
Mediana	3,2%	8,8%	6,1%	52,4%	9,8%	14,0%	0,0%
TOTAL	3,26%	9,63%	6,37%	55,56%	10,52%	14,67%	0,00%

Tabela 14: Bilheterias – tempo de Espera PRAXIAN 2010

O próximo quesito a ser analisado é o atendimento nas bilheterias, com as variáveis tempo de espera e Atendimento do Bilheteiro.

Em relação ao tempo de espera, houve muita incidência dos que não sabiam responder 14,67%. Interfere na avaliação do quesito, entretanto, dos que opinaram 65% qualificou de bom a excelente.

A bilheteria esta relacionada a acessibilidade micro e o serviço ofertado nos dois quesitos tempo e atendimento. Reforçou a acessibilidade micro e o serviço ofertado.

Com relação ao atendimento do bilheteiro, repete-se a incidência dos que não opinaram e dentre os que opinaram, avaliaram satisfatório o atendimento do bilheteiro.

É importante ressaltar que a bilheteira encontra-se privatizada desde o início de 2010.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	1,6%	3,1%	2,6%	71,9%	11,5%	9,4%	0,0%
GAL	3,9%	0,0%	3,9%	53,9%	9,8%	28,4%	0,0%
SHP	3,3%	1,6%	8,2%	60,7%	19,7%	6,6%	0,0%
FEI	1,9%	3,7%	5,6%	57,4%	11,1%	20,4%	0,0%
ARN	1,3%	3,9%	5,3%	57,9%	19,7%	11,8%	0,0%
REL	2,3%	6,9%	9,2%	60,9%	10,3%	10,3%	0,0%
CEC	0,0%	0,0%	0,0%	36,4%	38,6%	25,0%	0,0%
FJR	1,7%	3,4%	0,0%	59,3%	15,3%	20,3%	0,0%
Mediana	1,8%	3,3%	4,6%	58,6%	13,4%	16,1%	0,0%
TOTAL	2,07%	2,96%	4,30%	60,59%	14,81%	15,26%	0,00%

Tabela 15: Bilheteria – Atendimento do Bilheteiro PRAXIAN 2010

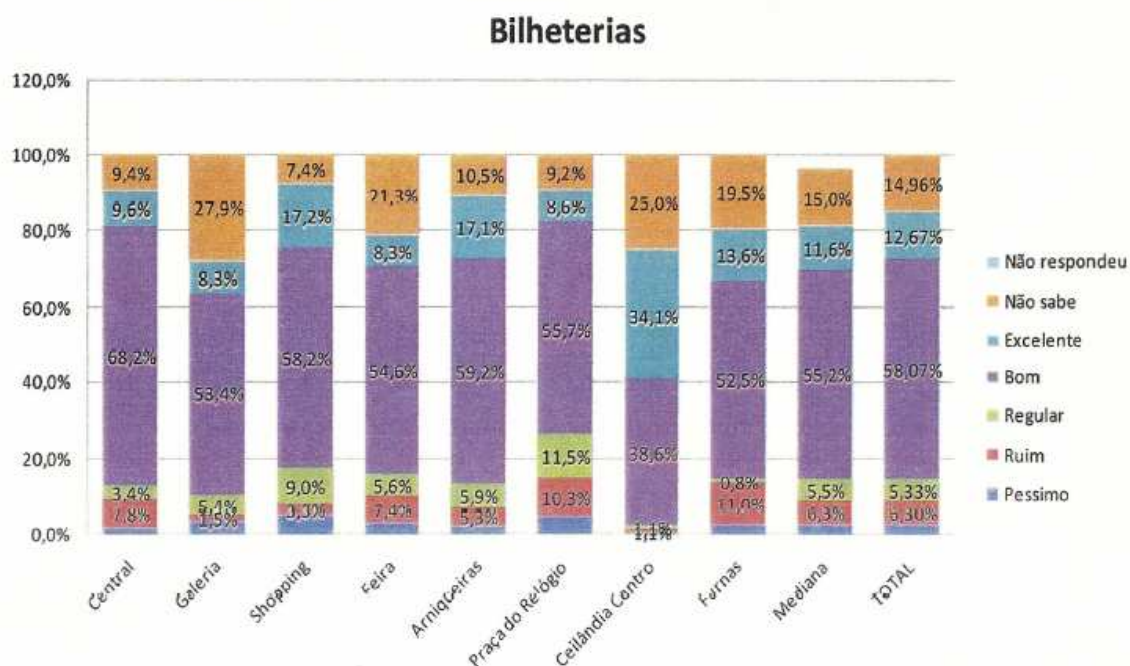


Gráfico 6 :Bilheterias geral PRAXIAN 2010

O Próximo quesito de infraestrutura e serviços nas Estações também está relacionado com os objetivos: acessibilidade micro e serviços ofertados em sua maioria. Abaixo estão os resultados que são satisfatórios para o usuário em se tratando destes dois objetivos.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	0,0%	1,0%	2,1%	84,9%	12,0%	0,0%	0,0%
GAL	2,0%	2,0%	2,9%	60,8%	32,4%	0,0%	0,0%
SHP	0,0%	3,3%	1,6%	50,8%	42,6%	1,6%	0,0%
FEI	0,0%	3,7%	0,0%	70,4%	25,9%	0,0%	0,0%
ARN	0,0%	1,3%	9,2%	61,8%	27,6%	0,0%	0,0%
REL	0,0%	2,3%	1,1%	65,5%	31,0%	0,0%	0,0%
CEC	0,0%	0,0%	0,0%	65,9%	34,1%	0,0%	0,0%
FUR	0,0%	1,7%	0,0%	74,6%	22,0%	1,7%	0,0%
Mediana	0,0%	1,8%	1,4%	65,7%	29,3%	0,0%	0,0%
TOTAL	0,30%	1,78%	2,37%	69,78%	25,48%	0,30%	0,00%

Tabela 16: Infraestrutura e serviços nas Estações - iluminação PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	0,5%	2,6%	2,1%	82,3%	12,5%	0,0%	0,0%
GAL	0,0%	0,0%	3,9%	66,7%	29,4%	0,0%	0,0%
SHP	0,0%	0,0%	0,0%	63,9%	36,1%	0,0%	0,0%
FEI	0,0%	0,0%	0,0%	79,6%	20,4%	0,0%	0,0%
ARN	0,0%	2,6%	7,9%	61,8%	27,6%	0,0%	0,0%
REL	2,3%	0,0%	1,1%	58,6%	37,9%	0,0%	0,0%
CEC	0,0%	2,3%	2,3%	54,5%	40,9%	0,0%	0,0%
FUR	1,7%	0,0%	0,0%	62,7%	35,6%	0,0%	0,0%
Mediana	0,0%	0,0%	1,6%	63,3%	32,5%	0,0%	0,0%
TOTAL	0,59%	1,19%	2,37%	69,19%	26,67%	0,00%	0,00%

Tabela 17: Infraestrutura e serviços nas Estações – Conservação PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	0,0%	2,1%	0,0%	65,1%	32,8%	0,0%	0,0%
GAL	0,0%	0,0%	2,0%	48,0%	50,0%	0,0%	0,0%
SHP	0,0%	3,3%	0,0%	60,7%	36,1%	0,0%	0,0%
FEI	0,0%	0,0%	1,9%	55,6%	42,6%	0,0%	0,0%
ARN	0,0%	5,3%	2,6%	61,8%	30,3%	0,0%	0,0%
REL	1,1%	2,3%	5,7%	55,2%	35,6%	0,0%	0,0%
CEC	0,0%	2,3%	0,0%	50,0%	47,7%	0,0%	0,0%
FUR	0,0%	0,0%	1,7%	47,5%	50,8%	0,0%	0,0%
Mediana	0,0%	2,2%	1,8%	55,4%	39,3%	0,0%	0,0%
TOTAL	0,15%	1,93%	1,63%	57,19%	39,11%	0,00%	0,00%

Tabela 18: Infraestrutura e Serviços nas Estações - Limpeza PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	0,5%	5,7%	3,1%	73,4%	16,7%	0,5%	0,0%
GAL	2,9%	1,0%	12,7%	68,6%	14,7%	0,0%	0,0%
SHP	0,0%	0,0%	6,6%	57,4%	36,1%	0,0%	0,0%
FEI	0,0%	0,0%	18,5%	55,6%	24,1%	1,9%	0,0%
ARN	0,0%	0,0%	10,5%	69,7%	19,7%	0,0%	0,0%
REL	2,9%	1,0%	12,7%	68,6%	14,7%	0,0%	0,0%
CEC	0,0%	2,3%	0,0%	56,8%	40,9%	0,0%	0,0%
FUR	0,0%	5,1%	0,0%	52,5%	42,4%	0,0%	0,0%
Mediana	0,0%	1,0%	8,5%	63,0%	21,9%	0,0%	0,0%
TOTAL	0,74%	3,41%	6,96%	63,85%	24,74%	0,30%	0,00%

Tabela 19: Infraestrutura e serviços nas Estações – Comunicação visual PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	3,6%	17,2%	4,7%	65,1%	8,9%	0,5%	0,0%
GAL	1,0%	13,7%	28,4%	49,0%	6,9%	1,0%	0,0%
SHP	1,6%	11,5%	23,0%	49,2%	14,8%	0,0%	0,0%
FEI	3,7%	7,4%	22,2%	46,3%	20,4%	0,0%	0,0%
ARN	2,6%	15,8%	10,5%	56,6%	13,2%	1,3%	0,0%
REL	3,4%	20,7%	10,3%	49,4%	14,9%	1,1%	0,0%
CEC	9,1%	6,8%	9,1%	54,5%	15,9%	4,5%	0,0%
FUR	0,0%	15,3%	0,0%	50,8%	33,9%	0,0%	0,0%
Mediana	3,0%	14,5%	10,4%	50,1%	14,8%	0,8%	0,0%
TOTAL	2,96%	14,81%	12,59%	54,81%	13,93%	0,89%	0,00%

Tabela 20: Infraestrutura e serviços nas Estações – Avisos sonoros PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,6%	19,3%	8,3%	64,1%	4,7%	1,0%	0,0%
GAL	2,9%	9,8%	18,6%	58,8%	4,9%	4,9%	0,0%
SHP	1,6%	6,6%	9,8%	65,6%	8,2%	8,2%	0,0%
FEI	0,0%	13,0%	14,8%	46,3%	20,4%	5,6%	0,0%
ARN	5,3%	21,1%	13,2%	43,4%	7,9%	9,2%	0,0%
REL	3,4%	16,1%	10,3%	55,2%	6,9%	8,0%	0,0%
CEC	4,5%	4,5%	4,5%	61,4%	20,5%	4,5%	0,0%
FUR	1,7%	13,6%	1,7%	61,0%	22,0%	0,0%	0,0%
Mediana	2,6%	19,3%	8,3%	64,1%	4,7%	1,0%	0,0%
TOTAL	2,81%	14,52%	10,52%	58,07%	9,48%	4,59%	0,00%

Tabela 21: Infraestrutura e serviços nas Estações – Acessibilidade a deficientes PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	1,2%	8,0%	3,4%	72,5%	14,6%	0,3%	1,2%
GAL	1,5%	4,4%	11,4%	58,7%	23,0%	1,0%	1,5%
SHP	0,5%	4,1%	6,8%	57,9%	29,0%	1,6%	0,5%
FEI	0,6%	4,0%	9,6%	59,0%	25,6%	1,2%	0,6%
ARN	1,3%	7,7%	9,0%	59,2%	21,1%	1,8%	1,3%
REL	1,9%	8,2%	5,9%	56,1%	26,2%	1,5%	1,9%
CEC	2,3%	3,0%	2,7%	57,2%	33,3%	1,5%	2,3%
FUR	0,6%	5,9%	0,6%	58,2%	34,5%	0,3%	0,6%
Mediana	1,3%	5,2%	6,4%	58,4%	25,9%	1,4%	1,3%
TOTAL	1,26%	6,27%	6,07%	62,15%	23,23%	1,01%	0,00%

Tabela 22: Infraestrutura e serviços nas Estações – Geral PRAXIAN 2010

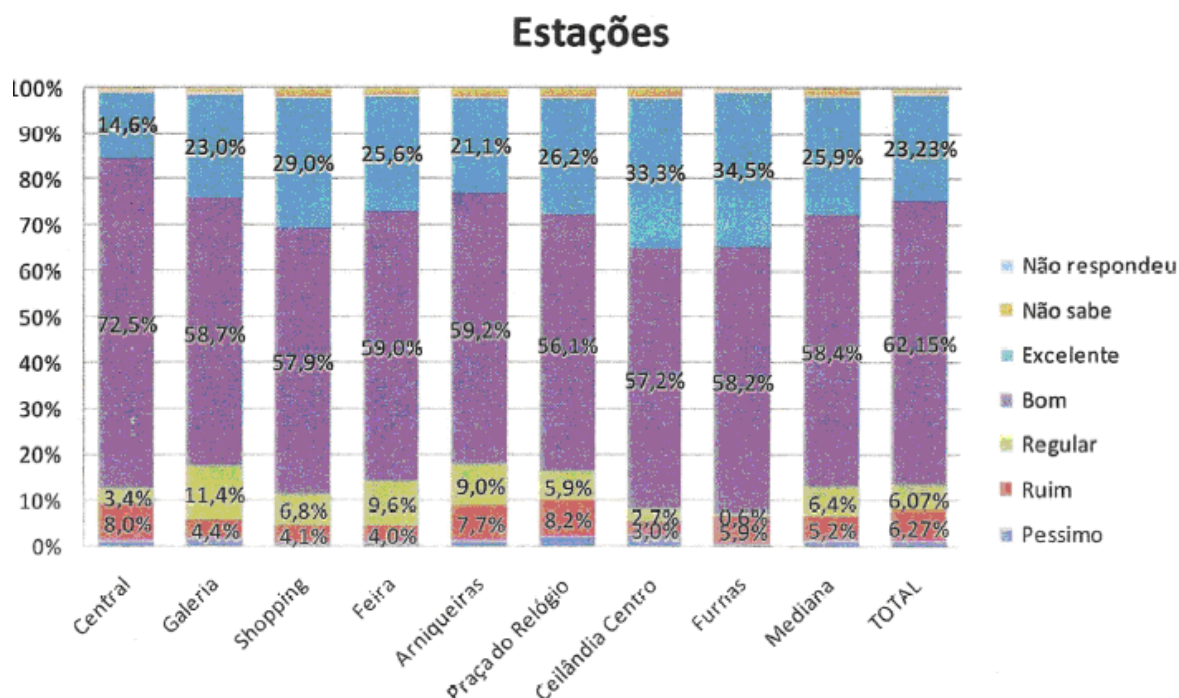


Gráfico 7: Estações Geral - PRAXIAN 2010

Chama a atenção a predominância de avaliações Bom e Excelente, que somadas superam 80% em todas as estações. Destaque para Ceilândia Centro um terço de Excelente e atenção para Galeria, Arniqueiras e Praça do Relógio, com mais de 15% de péssimo a regular. A Praxiam recomenda estudo específico no quesito Acessibilidade a deficientes, pois foi mal avaliado por pessoas que não usam este tipo de infraestrutura.

Os próximos quesitos a serem avaliados são os mais importantes no que se refere ao transporte metroviário, a infraestrutura e serviço nos trens e o Serviço de transporte em si. Ambas estão relacionadas ao objetivo de Acessibilidade Macro, que permite que o usuário atinja o destino com maior facilidade, com critérios de tempo e distância da viagem entre origem e destino.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	10,0%	43,2%	13,5%	28,6%	3,6%	0,0%	0,0%
GAL	20,6%	35,3%	12,7%	23,5%	6,9%	1,0%	0,0%
SHP	19,7%	29,5%	23,0%	24,6%	3,3%	0,0%	0,0%
FEI	24,1%	31,5%	11,1%	31,5%	1,9%	0,0%	0,0%
ARN	35,5%	26,3%	9,2%	27,6%	1,3%	0,0%	0,0%
REL	31,0%	26,4%	13,8%	27,6%	1,1%	0,0%	0,0%
CEC	22,7%	38,6%	2,3%	36,4%	0,0%	0,0%	0,0%
FUR	32,2%	37,3%	0,0%	27,1%	3,4%	0,0%	0,0%
Mediana	23,4%	33,4%	11,9%	27,6%	2,6%	0,0%	0,0%
TOTAL	22,22%	34,96%	11,70%	27,85%	3,11%	0,15%	0,00%

Tabela 23 Infraestrutura e serviços nos trens – temperatura – PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	13,5%	37,0%	14,6%	32,8%	2,1%	0,0%	0,0%
GAL	22,5%	32,4%	19,6%	23,5%	2,0%	0,0%	0,0%
SHP	19,7%	32,8%	27,9%	18,0%	1,6%	0,0%	0,0%
FEI	22,2%	42,6%	7,4%	27,8%	0,0%	0,0%	0,0%
ARN	30,3%	30,3%	7,9%	27,6%	3,9%	0,0%	0,0%
REL	29,9%	27,6%	12,6%	27,6%	2,3%	0,0%	0,0%
CEC	22,7%	43,2%	4,5%	29,5%	0,0%	0,0%	0,0%
FUR	33,9%	40,7%	1,7%	22,0%	1,7%	0,0%	0,0%
Mediana	22,6%	34,9%	10,3%	27,6%	1,8%	0,0%	0,0%
TOTAL	22,52%	35,11%	13,19%	27,26%	1,93%	0,00%	0,00%

Tabela 24: Infraestrutura e serviços nos trens – Ventilação – PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,6%	6,8%	5,2%	78,1%	7,3%	0,0%	2,6%
GAL	1,0%	3,9%	5,9%	73,5%	15,7%	0,0%	1,0%
SHP	0,0%	11,5%	1,6%	75,4%	11,5%	0,0%	0,0%
FEI	0,0%	5,6%	11,1%	74,1%	9,3%	0,0%	0,0%
ARN	0,0%	6,6%	10,5%	73,7%	9,2%	0,0%	0,0%
REL	3,4%	3,4%	4,6%	79,3%	9,2%	0,0%	3,4%
CEC	0,0%	9,1%	2,3%	70,5%	18,2%	0,0%	0,0%
FUR	1,7%	0,0%	0,0%	81,4%	16,9%	0,0%	1,7%
Mediana	0,5%	6,1%	4,9%	74,7%	10,4%	0,0%	0,5%
TOTAL	1,48%	5,78%	5,33%	76,30%	11,11%	0,00%	0,00%

Tabela 25: Infraestrutura e serviços nos trens – Conservação nos trens – PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,1%	6,8%	3,6%	66,7%	20,8%	0,0%	0,0%
GAL	2,9%	1,0%	3,9%	58,8%	33,3%	0,0%	0,0%
SHP	0,0%	6,6%	0,0%	72,1%	21,3%	0,0%	0,0%
FEI	1,9%	1,9%	3,7%	68,5%	24,1%	0,0%	0,0%
ARN	1,3%	6,6%	9,2%	71,1%	11,8%	0,0%	0,0%
REL	0,0%	10,3%	5,7%	69,0%	14,9%	0,0%	0,0%
CEC	0,0%	6,8%	6,8%	72,7%	13,6%	0,0%	0,0%
FUR	0,0%	1,7%	0,0%	69,5%	28,8%	0,0%	0,0%
Mediana	0,7%	6,6%	3,8%	69,2%	21,1%	0,0%	0,0%
TOTAL	1,33%	5,48%	4,15%	67,56%	21,48%	0,00%	0,00%

Tabela 26: Infraestrutura e serviços nos trens – limpeza dos trens – PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	0,5%	4,2%	4,2%	80,7%	10,4%	0,0%	0,0%
GAL	0,0%	5,9%	18,6%	68,6%	6,9%	0,0%	0,0%
SHP	0,0%	8,2%	8,2%	73,8%	9,8%	0,0%	0,0%
FEI	1,9%	0,0%	7,4%	72,2%	18,5%	0,0%	0,0%
ARN	0,0%	3,9%	9,2%	73,7%	13,2%	0,0%	0,0%
REL	2,3%	2,3%	6,9%	73,6%	14,9%	0,0%	0,0%
CEC	0,0%	0,0%	0,0%	79,5%	20,5%	0,0%	0,0%
FUR	0,0%	3,4%	0,0%	78,0%	18,6%	0,0%	0,0%
Mediana	0,0%	3,7%	7,2%	73,7%	14,1%	0,0%	0,0%
TOTAL	0,59%	3,85%	7,26%	75,56%	12,74%	0,00%	0,00%

Tabela 27: Infraestrutura e serviços nos trens –Comunicação visual– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	1,6%	26,0%	5,2%	61,5%	5,7%	0,0%	0,0%
GAL	4,9%	8,8%	27,5%	52,0%	6,9%	0,0%	0,0%
SHP	1,6%	24,6%	36,1%	31,1%	6,6%	0,0%	0,0%
FEI	0,0%	7,4%	13,0%	68,5%	11,1%	0,0%	0,0%
ARN	1,3%	18,4%	9,2%	55,3%	15,8%	0,0%	0,0%
REL	5,7%	23,0%	13,8%	43,7%	13,8%	0,0%	0,0%
CEC	11,4%	11,4%	6,8%	56,8%	13,6%	0,0%	0,0%
FUR	22,0%	25,4%	0,0%	42,4%	10,2%	0,0%	0,0%
Mediana	3,3%	20,7%	11,1%	53,6%	10,6%	0,0%	0,0%
TOTAL	4,89%	19,56%	13,19%	52,89%	9,48%	0,00%	0,00%

Tabela 28: Infraestrutura e serviços nos trens – Avisos sonoros– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	3,6%	17,2%	5,2%	68,2%	4,2%	1,6%	0,0%
GAL	2,0%	7,0%	11,0%	71,6%	3,9%	2,9%	0,0%
SHP	3,3%	11,5%	8,2%	62,3%	8,2%	6,6%	0,0%
FEI	0,0%	14,8%	14,8%	55,6%	9,3%	5,6%	0,0%
ARN	1,3%	25,0%	9,2%	51,3%	9,2%	3,9%	0,0%
REL	2,3%	16,1%	10,3%	57,5%	3,4%	10,3%	0,0%
CEC	9,1%	2,3%	4,5%	65,9%	13,6%	4,5%	0,0%
FUR	0,0%	13,6%	0,0%	79,7%	6,8%	0,0%	0,0%
Mediana	2,1%	14,2%	8,7%	64,1%	7,5%	4,2%	0,0%
TOTAL	2,67%	14,52%	7,85%	64,74%	6,22%	4,00%	0,00%

Tabela 29: Infraestrutura e serviços nos trens – Acessibilidade a deficientes nos trens– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	5,0%	20,2%	7,4%	59,5%	7,7%	0,2%	5,0%
GAL	7,7%	13,6%	14,3%	53,1%	10,8%	0,6%	7,7%
SHP	6,3%	17,8%	15,0%	51,1%	8,9%	0,9%	6,3%
FEI	7,1%	14,8%	9,8%	56,9%	10,6%	0,8%	7,1%
ARN	10,0%	16,7%	9,2%	54,3%	9,2%	0,6%	10,0%
REL	10,7%	15,6%	9,7%	54,0%	8,5%	1,5%	10,7%
CEC	9,4%	15,9%	3,9%	58,8%	11,4%	0,6%	9,4%
FUR	12,8%	17,4%	0,2%	57,1%	12,3%	0,0%	12,8%
Mediana	8,6%	16,3%	9,4%	55,6%	9,9%	0,6%	8,6%
TOTAL	7,96%	17,04%	8,95%	56,02%	9,44%	0,59%	0,00%

Tabela 30: Infraestrutura e serviços nos trens – Geral – PRAXIAN 2010

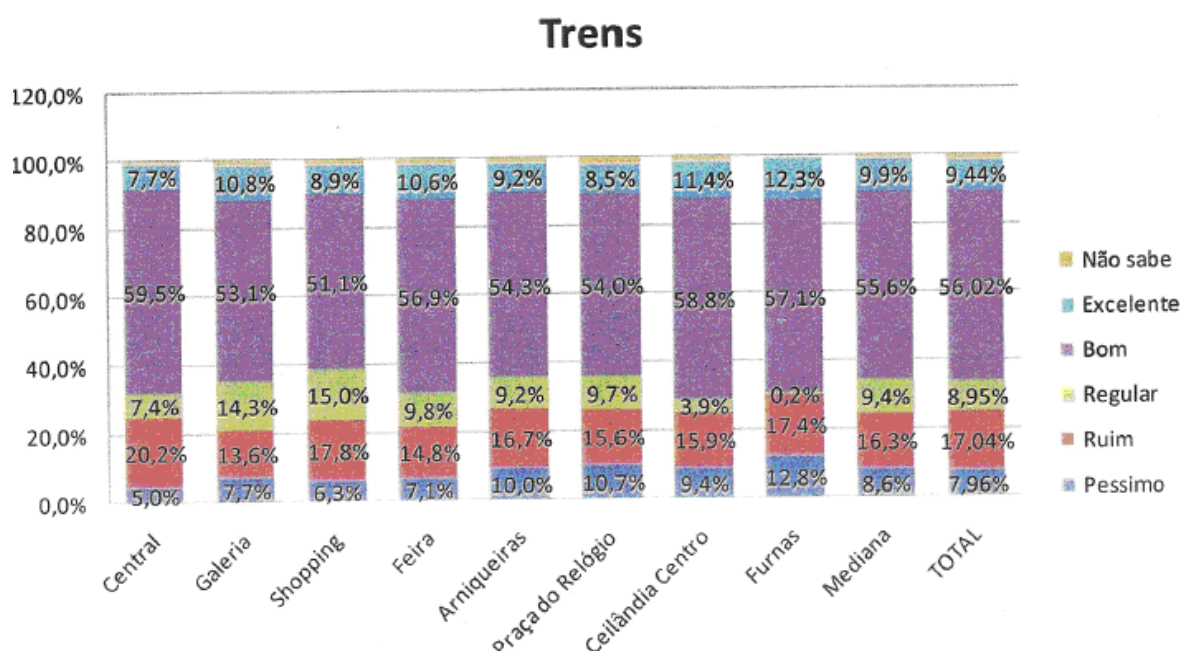


Gráfico 8: Infraestrutura e serviço nos trens – Geral PRAXIAN -2010

As avaliações dos trens variam pouco com as Estações. A distribuição é aproximadamente normal, pois se assemelham a mediana do Total. A temperatura e a ventilação foram os quesitos mais insatisfatórios avaliados pelos usuários cerca de quase 70% avaliou os dois quesitos de péssimo a regular. A conservação e a limpeza dos trens foram muito bem avaliados cerca de 80% avaliaram satisfatoriamente entre bom e excelente, estes dois quesitos. Quanto a Comunicação visual e os Avisos sonoros também são satisfeitos. Quanto à acessibilidade a deficientes também apresentou boa satisfação com a ressalva de que pessoas que não utilizam a infraestrutura foram entrevistadas. Portanto, no que

se refere a acessibilidade macro os usuários em geral aprovam o serviço com a ressalva de conforto em relação a temperatura e ventilação.

O Serviço de transporte é outro objetivo de acessibilidade macro e serviço ofertado e fluidez no tráfego bem como o custo visto que. É considerado o tempo de viagem, intervalo entre trens, facilidade no embarque e desembarque, conforto no interior dos trens e horário de funcionamento.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	10,4%	31,3%	11,5%	43,2%	3,6%	0,0%	0,0%
GAL	6,9%	17,6%	22,5%	40,2%	12,7%	0,0%	0,0%
SHP	6,6%	24,6%	29,5%	32,8%	4,9%	1,6%	0,0%
FEI	16,7%	27,8%	7,4%	42,6%	5,6%	0,0%	0,0%
ARN	14,5%	35,5%	11,8%	34,2%	3,9%	0,0%	0,0%
REL	25,3%	29,9%	11,5%	32,2%	1,1%	0,0%	0,0%
CEC	15,9%	22,7%	13,6%	40,9%	4,5%	2,3%	0,0%
FUR	15,3%	39,0%	6,8%	35,6%	3,4%	0,0%	0,0%
Mediana	14,9%	28,8%	11,7%	37,9%	4,2%	0,0%	0,0%
TOTAL	13,19%	28,74%	14,22%	38,52%	5,04%	0,30%	0,00%

Tabela 31: Transporte – Intervalo entre trens – PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	5,2%	22,4%	9,4%	57,8%	5,2%	0,0%	0,0%
GAL	3,9%	3,9%	15,7%	60,8%	15,7%	0,0%	0,0%
SHP	3,3%	4,9%	16,4%	67,2%	8,2%	0,0%	0,0%
FEI	0,0%	11,1%	9,3%	70,4%	9,3%	0,0%	0,0%
ARN	0,0%	13,2%	13,2%	64,5%	9,2%	0,0%	0,0%
REL	6,9%	19,5%	8,0%	58,6%	6,9%	0,0%	0,0%
CEC	11,4%	20,5%	6,8%	54,5%	6,8%	0,0%	0,0%
FUR	3,4%	15,3%	1,7%	72,9%	6,8%	0,0%	0,0%
Mediana	3,7%	14,2%	9,3%	62,6%	7,5%	0,0%	0,0%
TOTAL	4,30%	14,96%	10,37%	62,07%	8,30%	0,00%	0,00%

Tabela 32: Transporte –tempo de viagem– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	6,3%	32,8%	15,1%	37,0%	2,6%	6,3%	0,0%
GAL	2,9%	12,7%	39,2%	40,2%	2,9%	2,0%	0,0%
SHP	8,2%	18,0%	37,7%	24,6%	3,3%	8,2%	0,0%
FEI	5,6%	24,1%	27,8%	20,4%	9,3%	13,0%	0,0%
ARN	22,4%	32,9%	5,3%	26,3%	3,9%	9,2%	0,0%
REL	12,6%	23,0%	17,2%	26,4%	0,0%	20,7%	0,0%
CEC	13,6%	11,4%	13,6%	38,6%	2,3%	20,5%	0,0%
FUR	16,9%	44,1%	1,7%	28,8%	3,4%	5,1%	0,0%
Mediana	10,4%	23,5%	16,2%	27,6%	3,1%	8,7%	0,0%
TOTAL	9,93%	26,07%	19,70%	31,85%	3,11%	9,33%	0,00%

Tabela 33: Transporte –Domingos e feriados– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,1%	8,3%	3,6%	77,1%	8,3%	0,5%	0,0%
GAL	0,0%	8,8%	26,5%	60,8%	3,9%	0,0%	0,0%
SHP	1,6%	6,6%	18,0%	70,5%	1,6%	1,6%	0,0%
FEI	1,9%	7,4%	22,2%	57,4%	11,1%	0,0%	0,0%
ARN	3,9%	9,2%	6,6%	60,5%	19,7%	0,0%	0,0%
REL	3,4%	10,3%	10,3%	67,8%	5,7%	2,3%	0,0%
CEC	0,0%	4,5%	6,8%	70,5%	11,4%	6,8%	0,0%
FUR	1,7%	13,6%	1,7%	61,0%	22,0%	0,0%	0,0%
Mediana	1,8%	8,6%	8,6%	64,4%	9,7%	0,3%	0,0%
TOTAL	1,93%	8,74%	11,11%	67,56%	9,63%	1,04%	0,00%

Tabela 34: Transporte –Segunda a sábado– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	5,2%	20,3%	4,7%	65,1%	4,7%	0,0%	0,0%
GAL	1,0%	5,9%	17,6%	72,5%	2,9%	0,0%	0,0%
SHP	1,6%	11,5%	14,8%	68,9%	3,3%	0,0%	0,0%
FEI	1,9%	13,0%	5,6%	74,1%	5,6%	0,0%	0,0%
ARN	14,5%	21,1%	11,8%	43,4%	9,2%	0,0%	0,0%
REL	16,1%	13,8%	12,6%	52,9%	4,6%	0,0%	0,0%
CEC	15,9%	11,4%	4,5%	56,8%	9,1%	2,3%	0,0%
FUR	1,7%	18,6%	0,0%	71,2%	8,5%	0,0%	0,0%
Mediana	3,5%	13,4%	8,7%	67,0%	5,1%	0,0%	0,0%
TOTAL	6,81%	15,26%	9,04%	63,26%	5,48%	0,15%	0,00%

Tabela 35: Transporte –Embarque e desembarque– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	6,8%	28,6%	4,7%	56,8%	3,1%	0,0%	0,0%
GAL	2,0%	13,7%	29,4%	52,9%	0,0%	2,0%	0,0%
SHP	4,9%	16,4%	13,1%	62,3%	3,3%	0,0%	0,0%
FEI	7,4%	20,4%	22,2%	48,1%	1,9%	0,0%	0,0%
ARN	14,5%	22,4%	15,8%	39,5%	7,9%	0,0%	0,0%
REL	16,1%	21,8%	10,3%	49,4%	2,3%	0,0%	0,0%
CEC	20,5%	22,7%	13,6%	40,9%	2,3%	0,0%	0,0%
FUR	6,8%	22,0%	5,1%	62,7%	3,4%	0,0%	0,0%
Mediana	7,1%	21,9%	13,4%	51,2%	2,7%	0,0%	0,0%
TOTAL	8,89%	22,07%	13,19%	52,59%	2,96%	0,30%	0,00%

Tabela 36: Transporte – Conforto no interior dos trens– PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	6,0%	24,0%	8,2%	56,2%	4,6%	1,1%	0,0%
GAL	2,8%	10,5%	25,2%	54,6%	6,4%	0,7%	0,0%
SHP	4,4%	13,7%	21,6%	54,4%	4,1%	1,9%	0,0%
FEI	5,6%	17,3%	15,7%	52,2%	7,1%	2,2%	0,0%
ARN	11,6%	22,4%	10,7%	44,7%	9,0%	1,5%	0,0%
REL	13,4%	19,7%	11,7%	47,9%	3,4%	3,8%	0,0%
CEC	12,9%	15,5%	9,8%	50,4%	6,1%	5,3%	0,0%
FUR	7,6%	25,4%	2,8%	55,4%	7,9%	0,8%	0,0%
Mediana	6,8%	18,5%	11,2%	53,3%	6,2%	1,7%	0,0%
TOTAL	7,51%	19,31%	12,94%	52,64%	5,75%	1,85%	0,00%

Tabela 37: Transporte –geral – PRAXIAN 2010

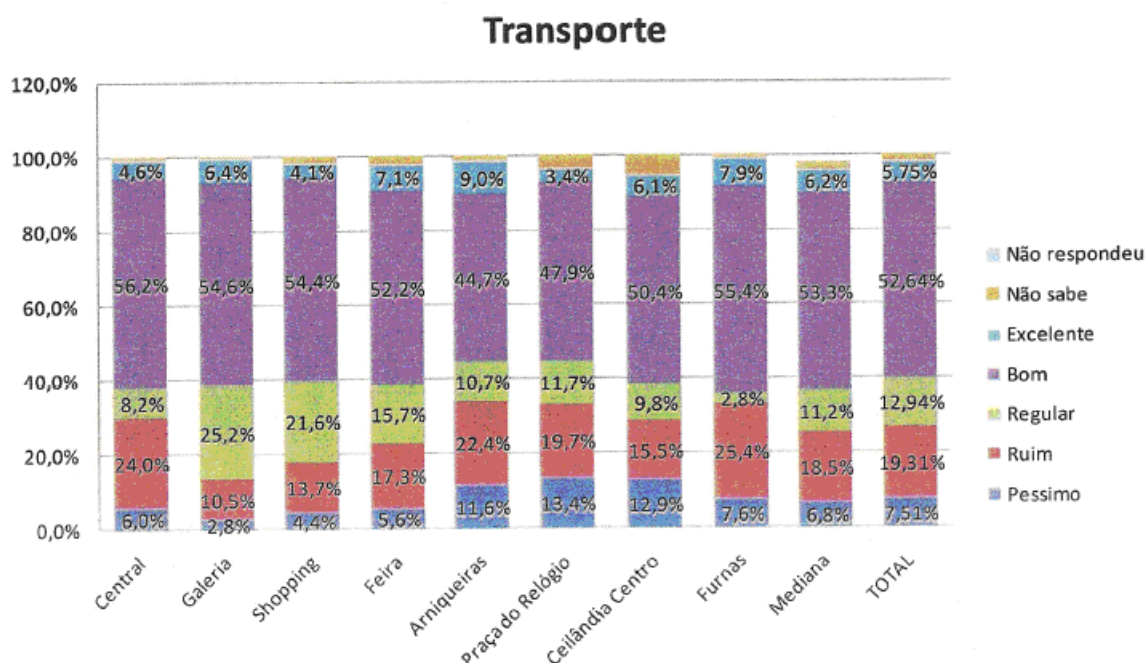


Gráfico 9: Transporte – geral PRAXIAN 2010

Quase 40% dos respondentes em quase todas as estações consideram o serviço de transporte regular, ruim ou péssimo. Em algumas estações a proporção de ruim e péssimo supera 30%. Intervalo entre os trens, horário aos domingos e feriados e conforto nos trens são os itens mais mal avaliados.

O próximo objetivo a ser avaliado é o Atendimento dos empregados nas estações nos quesitos cordialidade, atenção no atendimento e clareza.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,1%	1,6%	2,6%	81,3%	12,0%	0,5%	0,0%
GAL	1,0%	2,9%	15,7%	64,7%	13,7%	2,0%	0,0%
SHP	1,6%	1,6%	8,2%	31,1%	57,4%	0,0%	0,0%
FEI	0,0%	1,9%	1,9%	72,2%	7,4%	16,7%	0,0%
ARN	2,6%	3,9%	13,2%	63,2%	10,5%	6,6%	0,0%
REL	1,1%	5,7%	14,9%	62,1%	14,9%	1,1%	0,0%
CEC	2,3%	0,0%	6,8%	68,2%	20,5%	2,3%	0,0%
FUR	0,0%	3,4%	1,7%	79,7%	15,3%	0,0%	0,0%
Mediana	1,4%	2,4%	7,5%	66,4%	14,3%	1,6%	0,0%
TOTAL	1,48%	2,67%	8,00%	68,00%	17,04%	2,81%	0,00%

Tabela 38: Empregados - Cordialidade – PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,1%	1,6%	3,6%	80,7%	11,5%	0,5%	0,0%
GAL	1,0%	2,9%	12,7%	67,6%	14,7%	1,0%	0,0%
SHP	1,6%	3,3%	9,8%	34,4%	50,8%	0,0%	0,0%
FEI	1,9%	3,7%	1,9%	70,4%	7,4%	14,8%	0,0%
ARN	3,9%	7,9%	10,5%	57,9%	13,2%	6,6%	0,0%
REL	2,3%	6,9%	10,3%	63,2%	16,1%	1,1%	0,0%
CEC	2,3%	0,0%	2,3%	70,5%	22,7%	2,3%	0,0%
FUR	0,0%	5,1%	1,7%	74,6%	18,6%	0,0%	0,0%
Mediana	2,0%	3,5%	6,7%	69,0%	15,4%	1,1%	0,0%
TOTAL	1,93%	3,70%	6,81%	67,70%	17,33%	2,52%	0,00%

Tabela 39: Empregados - Atenção – PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	1,6%	5,2%	4,2%	77,1%	12,0%	0,0%	0,0%
GAL	1,0%	2,9%	12,7%	68,6%	12,7%	2,0%	0,0%
SHP	1,6%	1,6%	9,8%	36,1%	49,2%	1,6%	0,0%
FEI	1,9%	3,7%	1,9%	64,8%	13,0%	14,8%	0,0%
ARN	1,3%	1,3%	11,8%	68,4%	9,2%	7,9%	0,0%
REL	2,3%	6,9%	12,6%	63,2%	12,6%	2,3%	0,0%
CEC	2,3%	0,0%	2,3%	61,4%	27,3%	6,8%	0,0%
FUR	0,0%	3,4%	3,4%	83,1%	10,2%	0,0%	0,0%
Mediana	1,6%	3,2%	7,0%	66,6%	12,7%	2,1%	0,0%
TOTAL	1,48%	3,70%	7,56%	67,85%	16,15%	3,26%	0,00%

Tabela 40: Empregados - Clareza – PRAXIAN 2010

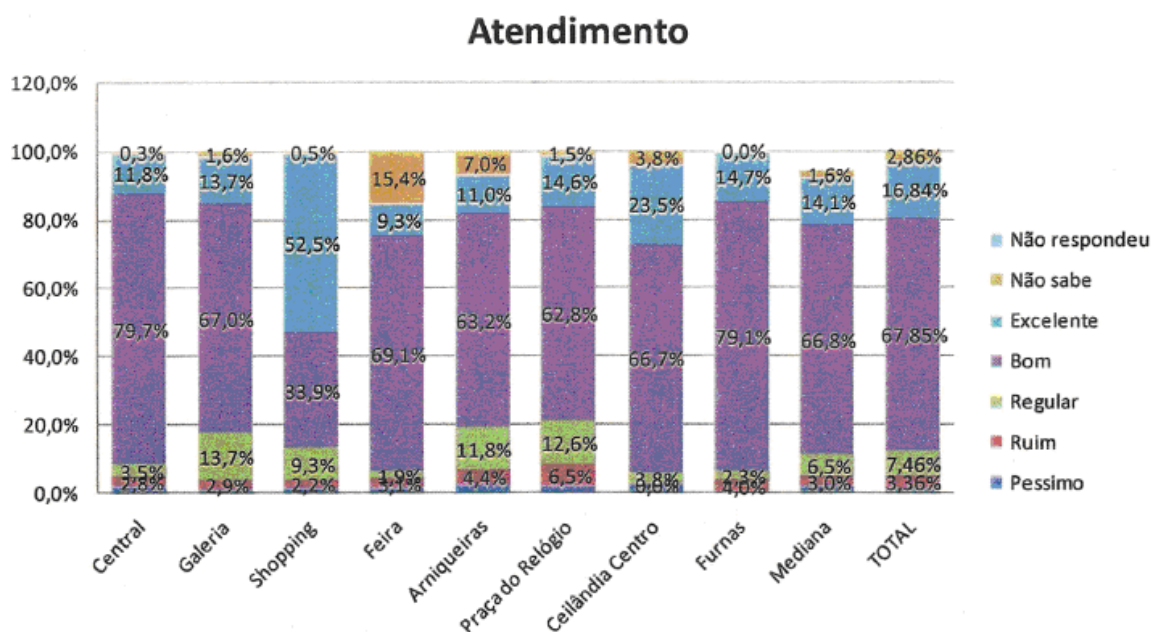


Gráfico 10: Atendimento dos empregados nas Estações Geral PRAXIAN 2010

O atendimento é considerado muito bom (mais de 805 de bom e excelente. Chama a atenção a estação Shopping com mais da metade das respostas “Excelente” e Feira, com 15% de não sabe.

O próximo objetivo é segurança no sistema:

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,6%	4,7%	10,4%	70,8%	10,9%	0,5%	0,0%
GAL	1,0%	2,9%	7,8%	80,4%	7,8%	0,0%	0,0%
SHP	0,0%	4,9%	13,1%	68,9%	13,1%	0,0%	0,0%
FEI	1,9%	13,0%	1,9%	68,5%	14,8%	0,0%	0,0%
ARN	0,0%	18,4%	3,9%	63,2%	14,5%	0,0%	0,0%
REL	2,3%	11,5%	10,3%	63,2%	12,6%	0,0%	0,0%
CEC	2,3%	2,3%	9,1%	68,2%	15,9%	2,3%	0,0%
FUR	0,0%	10,2%	1,7%	72,9%	11,9%	3,4%	0,0%
Mediana	1,4%	7,5%	8,5%	68,7%	12,9%	0,0%	0,0%
TOTAL	1,48%	7,85%	8,00%	70,07%	12,00%	0,59%	0,00%

Tabela 41: Segurança – PRAXIAN 2010

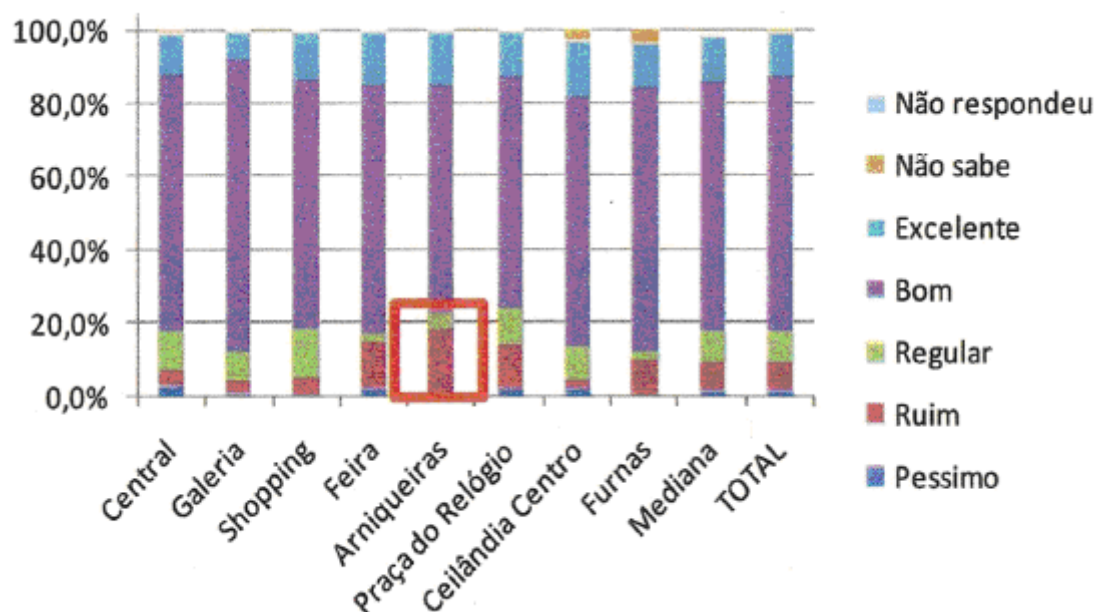


Gráfico 11: Segurança PRAXIAN 2010

Todas as estações apresentam ótima avaliação no objetivo segurança, entre 80 a 90% de Excelente e bom, ressalvas para Arniquireiras, Feira e Praça do Relógio.

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
CTL	2,3%	7,0%	7,0%	70,3%	18,8%	0,0%	0,0%
GAL	4,4%	8,8%	8,8%	26,5%	0,0%	0,0%	0,0%
SHP	7,4%	7,4%	0,0%	59,0%	22,1%	7,4%	0,0%
FEI	0,0%	0,0%	8,3%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%
ARN	11,8%	11,8%	17,8%	53,3%	11,8%	0,0%	0,0%
REL	10,3%	5,2%	20,7%	51,7%	10,3%	25,9%	0,0%
CEC	0,0%	0,0%	10,2%	20,5%	61,4%	0,0%	0,0%
FUR	0,0%	0,0%	0,0%	83,9%	15,3%	22,9%	0,0%
Mediana	3,4%	6,1%	8,6%	56,2%	16,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	4,67%	6,00%	9,33%	57,33%	16,67%	6,00%	0,00%

Tabela 42 Primeiros Socorros PRAXIAN 2010

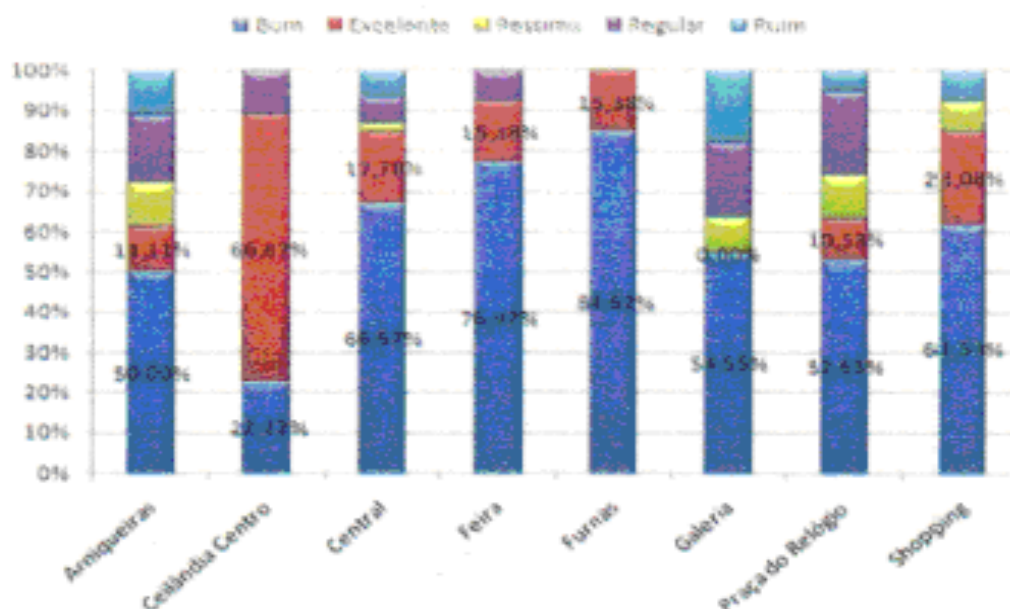


Gráfico 12: Primeiros Socorros PRAXIAN 2010

De forma geral, os usuários que presenciaram a prestação deste tipo de serviço o avaliam de forma positiva. Porém, a Praxian recomenda uma pesquisa em específico com estes usuários.

A avaliação geral buscou identificar os principais elementos do serviço, horário de funcionamento, tempo de viagem, conforto, segurança do sistema e valor da tarifa e uma nota geral.

Estação	Horário	Tempo	Conforto	Segurança	\$Tarifa	N/S	N/R
CTL	17,2%	32,3%	17,2%	19,8%	12,5%	1,0%	0,0%
GAL	10,8%	57,8%	4,9%	14,7%	3,9%	7,8%	0,0%
SHP	31,1%	36,1%	9,8%	16,4%	6,6%	0,0%	0,0%
FEI	18,5%	25,9%	22,2%	24,1%	9,3%	0,0%	0,0%
ARN	5,3%	35,5%	7,9%	6,6%	9,2%	35,5%	0,0%
REL	24,1%	27,6%	3,4%	26,4%	17,2%	1,1%	0,0%
CCC	13,6%	40,9%	6,8%	20,5%	15,9%	2,3%	0,0%
FUR	6,8%	67,8%	3,4%	10,2%	10,2%	1,7%	0,0%
Mediana	15,4%	35,8%	7,4%	18,1%	9,7%	1,4%	0,0%
TOTAL	16,00%	39,41%	10,37%	17,63%	10,67%	5,93%	0,00%

Tabela 43 O que é mais importante PRAXIAN 2010

Estação	1. Péssimo	2. Ruim	3. Regular	4. Bom	5. Excelente	6. N/S	6. N/R
Q23. Intervalo entre os trens	13,19%	28,74%	14,22%	38,52%	5,04%	0,30%	0,00%
Q24. Tempo de viagem	4,30%	14,96%	10,37%	62,07%	8,30%	0,00%	0,00%
Q24. Segurança	1,48%	7,85%	8,00%	70,07%	12,00%	0,59%	0,00%
Q25. Horário Dom. / fer.	9,93%	26,07%	19,70%	31,85%	3,11%	9,33%	0,00%
Q26. Horário 2ª a sab.	1,93%	8,74%	11,11%	67,56%	9,63%	1,04%	0,00%
Q28. Conforto	8,89%	22,07%	13,19%	52,59%	2,96%	0,30%	0,00%

Tabela 44 O que é mais importante Avaliação PRAXIAN 2010

O usuário considerou os quesitos da avaliação geral de forma muito homogênea com destaque apenas para o tempo de viagem. Este foi considerado um fator mais determinante para cerca de 40% dos entrevistados. Os outros quesitos variam de 10 a 17%. Os próximos itens são segurança 17%, horário 16% e conforto e tarifa com 105 cada.

Os itens avaliados como determinantes como o intervalo entre trens e o tempo de viagem apresentam avaliações de Péssimo e Ruim. Assim como o horário de funcionamento aos domingos e feriados e para o conforto. Percebe-se uma miopia em marketing, afinal nos quesitos que os usuários consideram de maior relevância, o Metrô-DF apresenta índices elevados de insatisfação.

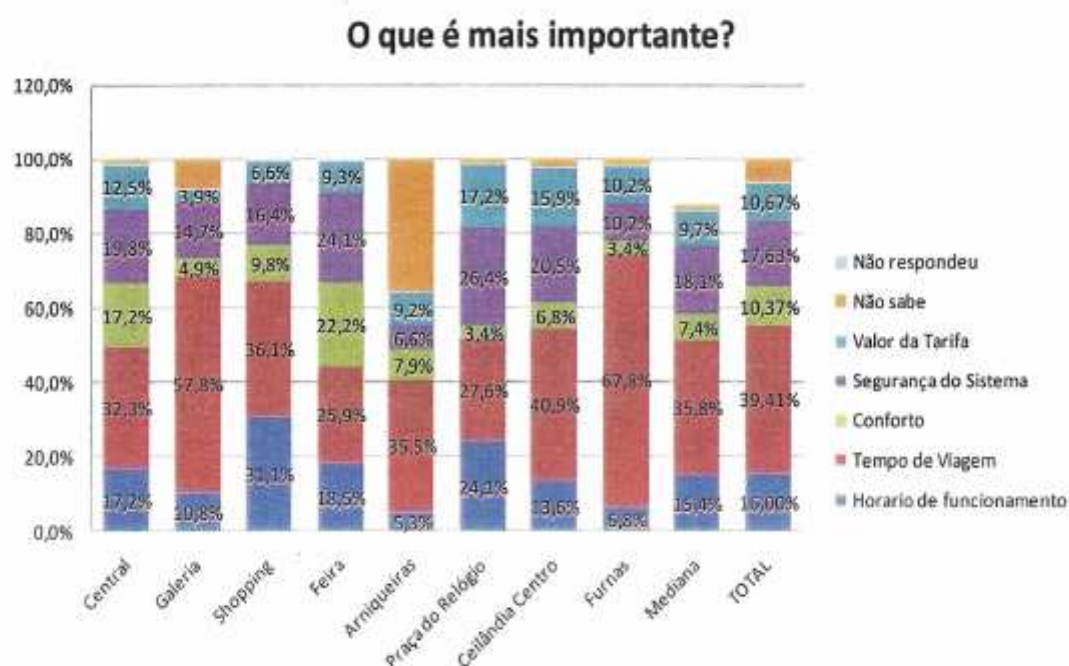


Gráfico 13: O que é mais importante PRAXIAN 2010

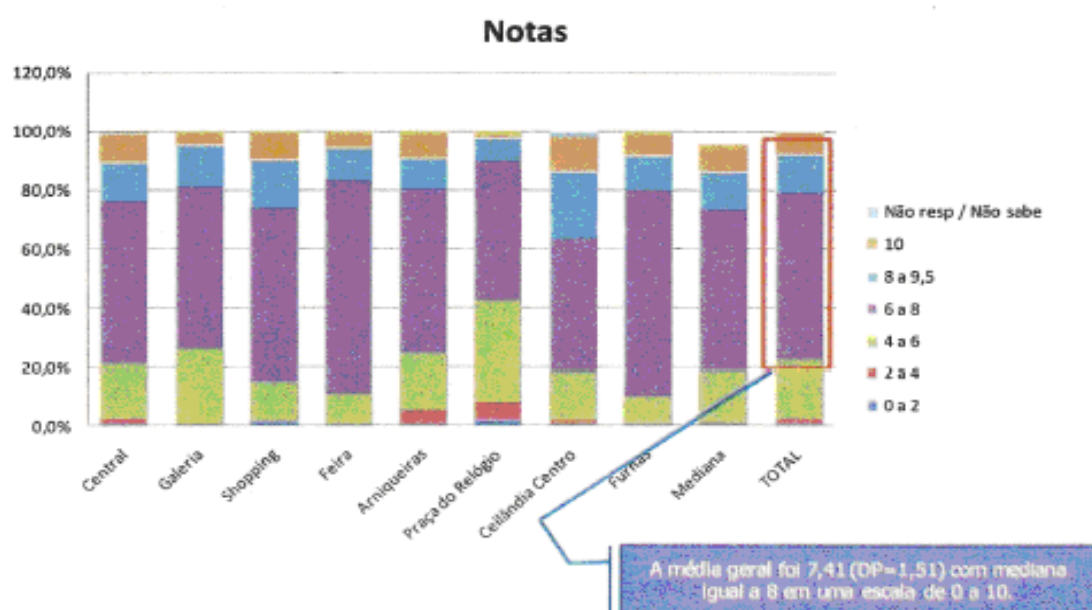


Gráfico 14: Notas PRAXIAN 2010

Percebe-se que a nota mais freqüente foi entre 6 e 8. A praxiam calcula a média geral como 7,41.

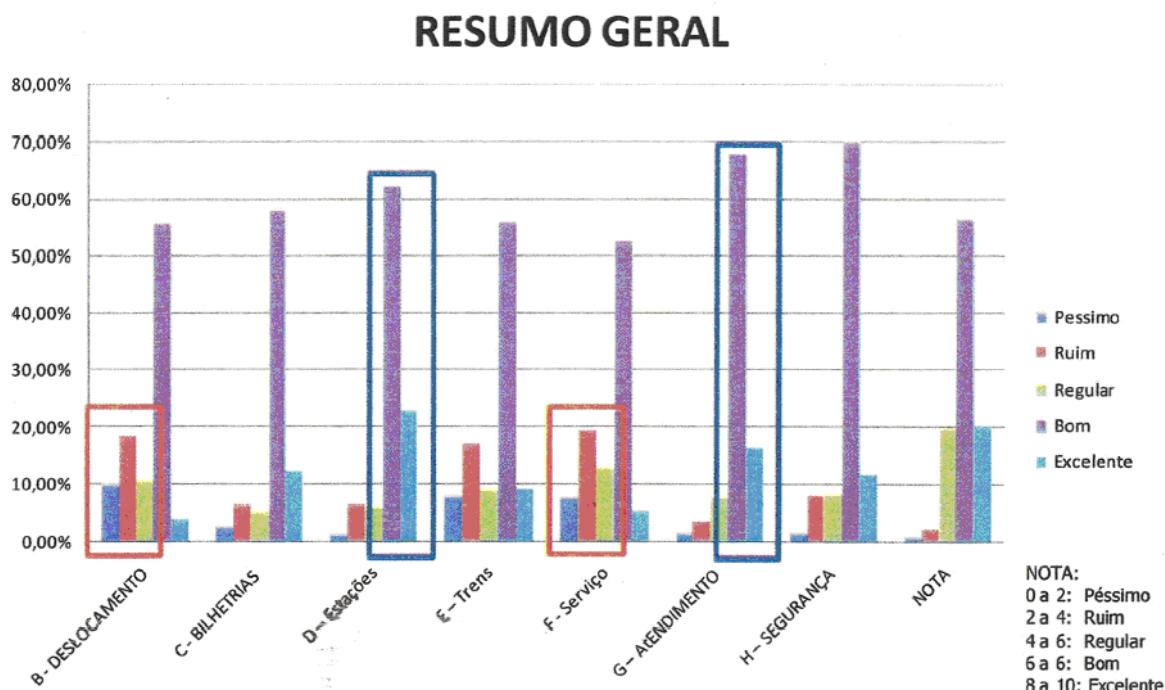


Gráfico 15: Resumo Geral PRAXIAN 2010

Os Destaques positivos são as Estações e o Atendimento dos empregados, os destaques negativos são o Deslocamento e Serviço (tempos de espera e viagem).

Em relação a possíveis variações quanto à percepção dos usuários, foram analisadas relações entre as notas com variáveis gêneros, idade, grau de instrução e classe social e aparentemente, não apresentam diferenças de notas em função de gênero, idade, grau de instrução e da classe social. Conclusão da praxian.

Em relação às Sugestões; todos os respondentes registraram sugestões dentre nove o respondente considera três que considerasse mais importante. As principais preocupações dos usuários são a ampliação do horário de funcionamento aos Domingos e feriados, diminuição do intervalo entre trens, instalação de ar condicionado nos trens e instalação de bicicletários.

Os usuários do Metrô são jovens (média de 36 anos) de ensino médio ou superior (71,41%) que trabalham na iniciativa privada (55%) ou são estudantes (13%) funcionários Públicos compõem 11% da amostra. Quanto à renda familiar, a dispersão é grande entre estações, mas se concentra entre R\$1.020 e R\$3.060 (40%), sendo 58% da classe B.

A Avaliação geral dos serviços é satisfatória, porém algumas observações para melhoria são levantadas. A estação Ceilândia Centro é a pior no que se refere

a deslocamento. É mal avaliada nos pontos segurança, conservação das ruas e placas indicativas. A estação Feira tem 40% dos itens como ruim ou péssimo. As demais foram consideradas boas. No que se refere à infraestrutura das estações os pontos iluminação, conservação e limpeza, comunicação visual foram bem avaliados. Os avisos sonoros devem ser melhorados. As bilheterias foram bem avaliadas, principalmente em relação ao atendimento. A infraestrutura dos trens foi questionada nos pontos ventilação, temperatura e avisos sonoros. O intervalo entre trens é a principal queixa, 40% dos usuários avaliam mal, assim como os horários aos finais de semana. Os funcionários foram bem avaliados. A nota 7,4 pode ser elevada caso otimize os pontos mais críticos. Horário de funcionamento, percepção do tempo de viagem, conforto térmico sejam melhorados.

Questões específicas como o acesso aos deficientes, primeiros socorros, ocorrência de crimes são de público mais restrito. Entre estes públicos especiais, vale lembrar que cerca de 8% dos usuários são idosos (acima de 60 anos), o que sugere a necessidade de aprofundar as demandas específicas deste público.

O usuário não distingue ventilação de temperatura, uma orientação que a Praxian sugere e a substituição pelo termo conforto térmico e de deficientes por portadores de necessidades especiais.

A Praxian orienta que as pesquisas com usuários sejam permanentes, estabelecendo canais de comunicação com os usuários e até com os funcionários. Sugere substituir as caixas de sugestões por sistemas eletrônicos.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A Pesquisa da Praxian encomendada pela Companhia do Metropolitano do DF corrobora a visão que o Estado está voltando a sua atenção para o cidadão conforme caracteriza o gerencialismo. Apesar das críticas o serviço Público prestado pelo Metrô, em geral foi bem avaliado no que se refere a muitos pontos. Ficou a desejar na própria missão da Companhia “O transporte de qualidade dos usuários em um tempo eficiente”. Afinal, ficou evidente a insatisfação com intervalo entre trens e o tempo de viagem. Apesar disso, trata-se de uma organização relativamente nova que amplia cada vez mais o seu sistema e com o passar dos anos vem ampliando a capacidade de transportar passageiros.

Segundo dados da CBTU (2011) o Metrô-DF foi o oitavo a ser inaugurado no Brasil e já é o terceiro em extensão metroviária 42 km atrás dos metrô de São Paulo e Rio de Janeiro que operam desde a década de 70.

Em relação ao presente estudo, alguns objetivos foram melhor descritos que outros. A legislação foi sintetizada, porém poderia ser aprofundada com as questões específicas sobre transporte coletivo. Porém a parte que trata do conceito, classificação e formas de serviço público está bem descrita. A Administração Pública poderia ser um debate mais centrado na questão de privatização de serviços públicos. Entretanto, para proceder com esta questão seria necessário aplicar este questionamento aos usuários do Metrô-DF, que tratou de resguardar a questão de privatizar a sua operação por se tratar de questão estratégica da Companhia. A contextualização dos transportes nos âmbitos nacional e distrital teve no segundo uma melhor apresentação com os dados da Codeplan. Nacionalmente, ficou limitada a busca por informações em face da não padronização dos sistemas metroviários das urbes do Brasil. Cada cidade tem um modo de operar próprio. A CBTU é uma companhia que busca padronizar esta questão. Entretanto, o Metrô-DF não faz parte da Companhia.

A pesquisa solicitada ao Metrô-DF de satisfação do usuário foi de acordo com os parâmetros propostos por Carvalho 2010. Entretanto, restou por apresentar melhor esta teoria de planejamento urbano importante no que se refere a transporte coletivo.

Entretanto, a pesquisa da Praxian confirmou a eficácia do Estado em prestar o Serviço Público ao cidadão de forma direta. Por mais que algumas informações financeiras a respeito da Companhia do Metropolitano do DF não são tão acessíveis, não tendo como se avaliar a eficiência. É importante ressaltar que a mesma oferece um serviço de qualidade aos cidadãos tem o seu foco voltado para a necessidade dos cidadãos como preconiza as reformas de Estado propostas pelo novo modelo gerencial.

É lógico que algumas questões que o autor buscou levantar não foram atendidas como é o caso dos espaços vazios nas Estações que podem ser fonte de renda para Companhia com o aluguel dos Espaços e conseqüente exploração comercial dos mesmos e a valorização imobiliária que, infelizmente não foi tema da

presente pesquisa. Ou seja, a pesquisa pode contribuir para futuros estudos neste sentido.

A hipótese: o cidadão do Distrito Federal avalia que o transporte metroviário tem qualidade, mas possui problemas de limitação porque ainda não atende a maioria da população foi confirmada parcialmente, pois, na pesquisa não foi abordado a preocupação do cidadão com a integração com outras modalidades de transporte, nem mesmo houve sugestões neste sentido, ou seja, o usuário confirma a qualidade dos serviços, porém os problemas não foram de ampliação de atendimento e sim de tempo e conforto térmico.

REFERÊNCIAS

ALMANAQUE ABRIL 2007, Edição 33 Editora Abril 2006.

ANTT – Agência Nacional de transportes Terrestres, disponível em <http://www.antt.gov.br/> Acesso 9 de novembro de 2011.

BRASIL. Constituição (1988).Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF senado, 1988.

Câmara Legislativa do Distrito Federal. lei 513, de 28 de julho de 1993, “que dispõe sobre a criação da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal – Metrô-DF, define a sua estrutura básica e dá outras providências”.

CARVALHO, Camila Aparecida de. Análise comparativa do conflito entre o sistema de transporte público urbano e as necessidades de deslocamento da população da cidade de samambaia. Dissertação de mestrado em transportes.Publicação tdm 009A/2010. Brasília junho de 2010.

COODEPLAN. Anuário Estatístico do DF. Síntese de informações sócio econômicas. 2010.disponível em http://www.codeplan.df.gov.br/005/00502001.asp?ttCD_CHAVE=20335 Acessado em 18 de outubro de 2011

CBTU – Companhia Brasileira de trens urbanos,disponível em <http://www.cbtu.gov.br/> Acesso 10 de novembro de 2011.

DI PIETRO, Maria Sylvia, Direito Administrativo, 8ª Edição, Editora Atlas; 1997

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 26.516, de 30 de dezembro de 2005 que da nova redação ao Decreto 19.547 de 02 de setembro de 1998, alterado pelo Decreto 22.726 de 15 de fevereiro de 2002, que Instituiu o Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança do Metropolitano do Distrito Federal.

KEINERT, Tânia Margarete Mezzomo. Os paradigmas da Administração Pública no Brasil (1900-92). Revista de Administração de Empresas. São Paulo p 41 – 48

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro. São Paulo, 23ª edição, Malheiros Editores LTDA 1998

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. 26ª Edição 2009

METRO-DF – Companhia do Metropolitano do Distrito Federal, disponível em <http://www.metro.df.gov.br/Acesso> em 19 de outubro de 2011.

PEREIRA, Luis Carlos Bresser. Do Estado Patrimonial ao Gerencial *In* Pinheiro, Wilhelm e Sachs (orgs.), *Brasil: Um Século de Transformações*. S.Paulo: Cia. das Letras, 2001.

PRAXIAN – Análise dos Resultados Aplicação de Pesquisa de Avaliação dos Serviços prestados pelo METRÔ-DF (2010)

BRASIL, LEI Nº 7.783, DE 28 DE JUNHO DE 1989. "Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências."

BRASIL. DECRETO LEI 200 de 1967. "Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências Brasília, 1967

BRASIL, lei 8987 de 1995. "Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

BRASIL, lei 6149 de 2 de dezembro de 1974 que "dispõe sobre a segurança do transporte metroviário e dá outras providências

WALDO, Dwight. O Estudo da Administração Pública. Rio de Janeiro, Centro de publicações técnicos da Aliança Missão Norte americana de cooperação econômica e técnica no Brasil. 1964

ANEXOS

Organograma da Companhia do Metropolitano do DF

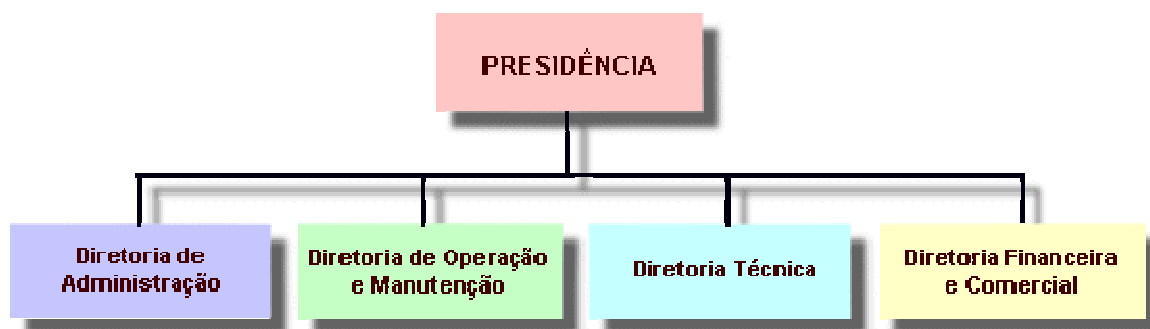


Figura 3 organograma Metrô-DF 2011 METRÔ 2011

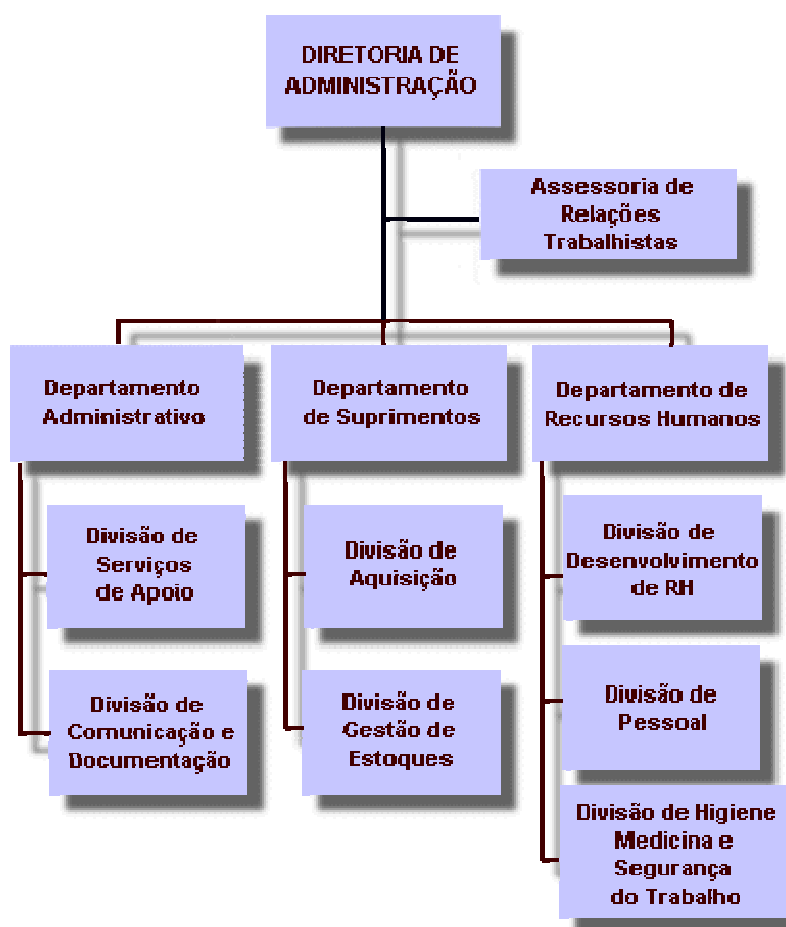


Figura 4 organograma Metrô-DF 2011 METRÔ 2011



Figura 5 organograma Metrô-DF 2011 METRÔ 2011

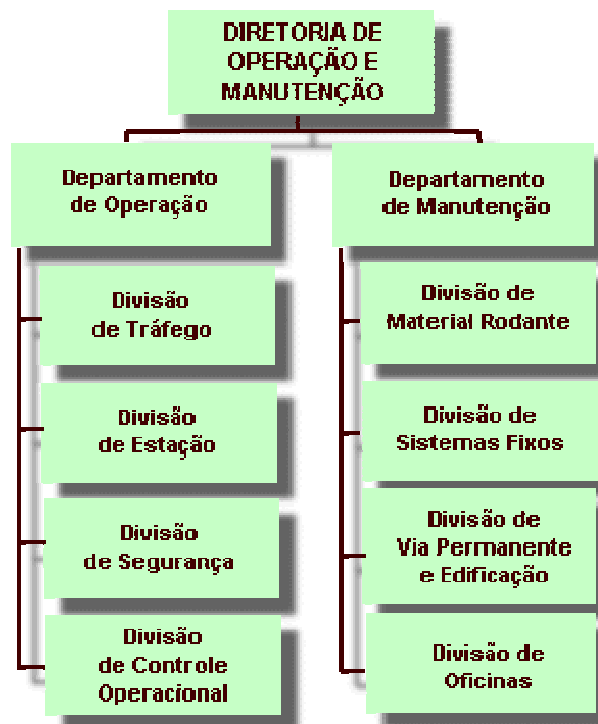


Figura 6 organograma Metrô-DF 2011 METRÔ 2011

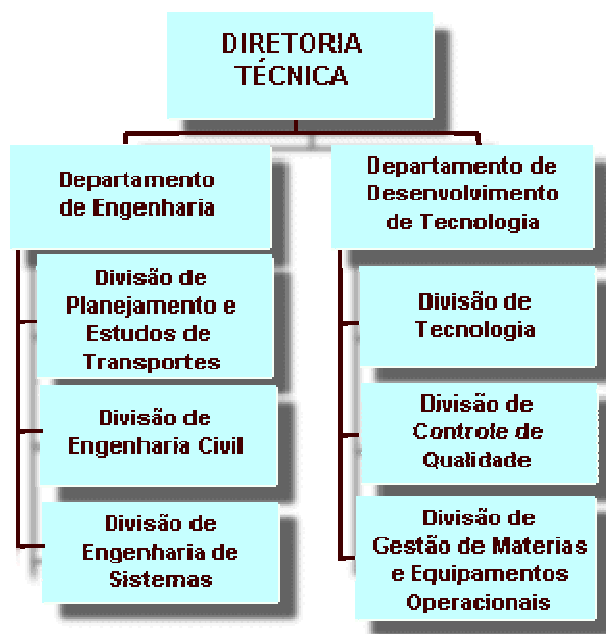


Figura 7 organograma Metrô-DF 2011 METRÔ 2011

ANEXO I A - Formulário de pesquisa de opinião

	IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE		
	Entrevistador(a):	Verificador(a):	
	Supervisor(a):	Digitador(a):	
	Horário:	Data:	
	Estação:	ID:	

A - BLOCO DE SELEÇÃO

Q1. Alguma pessoa de sua família ou amigo (a) próximo (a) trabalha, já trabalhou ou está diretamente ligado(a) a:	
a. Instituto de Pesquisa de Mercado ou Agência de Propaganda e Publicidade: 1. () SIM<Encerrar> 2. NÃO	b. Empresa/Serviço de transportes Coletivos (Metrô, Lotação, Taxi, Ônibus): 1. () SIM<Encerrar> 2. NÃO
Q2. Qual é a data de seu nascimento? ____/____/____	1. () Nascido antes 1994 (maiores de 16 anos) 2. () Nascido depois de 1994 (menores de 16 anos) <Encerrar>
Q3. Quantas vezes por semana você utiliza o metrô? 1. () Raramente, 1 vez ou 2 vezes <Encerrar> 4. () mais de 3 vezes 5. () todos os dias	

B – DESLOCAMENTO ATÉ A ESTAÇÃO

Utilizando o Cartão 1. Como o(a) Sr.(a) avalia o deslocamento até a estação nos itens a seguir: <RU>						
Item	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	N/S
Q4. Iluminação pública	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q5. Conservação das ruas e calçadas	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q6. Segurança no percurso para estação	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q7. Placas indicativas para chegar à estação	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

C – BILHETERIAS

Utilizando o Cartão 1. Como o(a) Sr.(a) avalia as bilheterias em: <RU>						
Item	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	N/S
Q8. Tempo de espera na bilheteria	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q9. Atendimento do bilheteiro	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

D – INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NAS ESTAÇÕES

Utilizando o Cartão 1. Como o(a) Sr.(a) avalia a infra-estrutura e serviços na estação quanto a: <RU>						
Item	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	N/S
Q10. Iluminação da estação	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q11. Conservação na estação	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q12. Limpeza da estação	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q13. Comunicação visual (Placas, mapas, etc.)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q14. Avisos sonoros nas estações	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15. Acessibilidade a deficientes	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

Pesquisa de Opinião
Avaliação dos Serviços - METRÔ-DF (2010)

Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

E – INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS NOS TRENS

Utilizando o Cartão 1. Como o(a) Sr.(a) avalia a infraestrutura e serviços nos trens conforme: <RU>						
Item	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	N/S
Q16. Temperatura	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17. Ventilação	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q18. Conservação nos trens	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q19. Limpeza dos trens	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q20. Comunicação visual (Placas, mapas, etc.)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q21. Avisos sonoros nos trens	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q2122. Acessibilidade a deficientes nos trens	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

F – SERVIÇO DE TRANSPORTE

Utilizando o Cartão 1. Como o(a) Sr.(a) avalia o serviço de transporte nos itens a seguir: <RU>						
Item	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	N/S
Q23. Intervalo entre os trens	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q24. Tempo de viagem	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q25. Domingos e Feriados (7h às 19h)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q26. Segunda a Sábado (6h às 23h30m)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q27. Facilidade no embarque e desembarque	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q28. Conforto no interior dos trens	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

G – ATENDIMENTO DOS EMPREGADOS NAS ESTAÇÕES

Q29 Como o Sr.(a). avalia a apresentação pessoal dos empregados do metrô <RU>?						
1. () Satisfatório 2. () Insatisfatório						
Utilizando o Cartão 1. Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento dos funcionários nas estações conforme: <RU>						
Item	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	N/S
Q30. Cordialidade no atendimento	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q31. Atenção no atendimento	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q32. Clareza das informações prestadas	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

H – SEGURANÇA NO SISTEMA

Q33. O Sr (a). já foi roubado (a) ou furtado (a) no metrô-DF? 1. () SIM 2. () NÃO						
Q34. Como o Sr (a). avalia a segurança no sistema? <RU>						
1. () Excelente	2. () Bom	3. () Regular	4. () Ruim	5. () Péssimo	6. () N/S	

I – ATENDIMENTO EM PRIMEIROS SOCORROS

Q35. Você já necessitou ou presenciou atendimento em primeiros socorros no Metrô-DF? 1. () NÃO 2. () SIM		1. Q35a. Em caso afirmativo, como avalia esse atendimento? <RU>				
		1. () Excelente	2. () Bom	3. () Regular	4. () Ruim	5. () Péssimo 6. () N/S

J – AVALIAÇÃO GERAL E OUTROS

Q36. O que você considera mais importante no serviço prestado? <RU>						
1. () Valor da Tarifa	2. () Tempo de Viagem	3. () Segurança do Sistema	4. () Conforto	5. () Horário de Funcionamento	6. () N/S	

Q37. Se o Sr (a) fosse dar uma nota de 0 a 10 para o Metrô –DF, qual seria? _____						
---	--	--	--	--	--	--

Pesquisa de Opinião

Avaliação dos Serviços - METRÔ-DF (2010)

Praxian
BUSINESS & MARKETING SPECIALISTS

Q38. Utilize o Cartão 2 . Quais as suas sugestões e expectativas para o Metrô-DF? Escolha 3 itens.	
1. ☐ Ampliação do horário de funcionamento aos domingos e feriados	2. ☐ Aumento do número de guichês para atendimento nas bilheterias
3. ☐ Diminuição do intervalo entre os trens	4. ☐ Instalação de ar-condicionado nos trens
5. ☐ Instalação de bicicletários em todas as estações	6. ☐ Construção de novas estações em Samambaia
7. ☐ Construção de estações na asa norte	8. ☐ Construção de novas estações na Ceilândia
9. ☐ Não Sabe Responder	

K – CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA

Q39. Gênero: 1. ☐ Masculino 2. ☐ Feminino		
Q40. Qual é seu grau de instrução? <RU>		
1. ☐ Analfabeto	2. ☐ Ensino Fundamental Incompleto	
3. ☐ Ensino Fundamental Completo	4. ☐ Ensino Médio Incompleto	
5. ☐ Ensino Médio Completo	6. ☐ Superior Completo	
7. ☐ Superior Completo		
Q41. Qual é a sua ocupação? <RU>		
1. ☐ Empregado	2. ☐ Desempregado	3. ☐ Autônomo
4. ☐ Do Lar	5. ☐ Estudante	6. ☐ Aposentado
7. ☐ Empresário	8. ☐ Serviços Ocasionais	9. ☐ Outros: _____
Q42. Qual é a renda da sua família?		
1. ☐ Até R\$ 1.020,00	2. ☐ Entre R\$ 1.020,01 e R\$ 3.060,00	3. ☐ Entre R\$ 3.060,01 e R\$ 7.650,00
4. ☐ Entre R\$ 7.650,01 e R\$ 15.300,00	5. ☐ Acima DE R\$ 15.300,00	

Apêndice

Carta nº 01/2011

Brasília, 09 de novembro de 2011

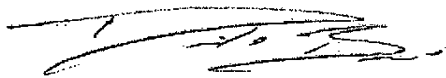
Companhia do Metropolitano do DF – METRÔ-DF
Ouvidoria

Prezados Senhores,

Daniilo Bruno Chagas Taveiras, RG 1988813, CPF 975.045.131-72, colaborador desta Companhia no período de 2005 a 2007, nesta carta como graduando em Administração de Empresas na Universidade de Brasília, solicita pesquisa de satisfação com o Usuário do METRÔ-DF denominada, Pesquisa de Avaliação dos Serviços prestados pelo Metrô-DF (2010), realizada pela empresa PRAXIAN, para servir de base de dados para a monografia que tem o presente título: "Serviço Público prestado por Empresa Pública de transporte metroviário no DF".

A data de entrega da monografia é de 23 de novembro de 2011. O Graduando atenderá aos quesitos de segurança de informação que esta empresa pública demandar. O mesmo pede e aguarda deferimento desta solicitação. Agradece a atenção concedida e aproveita a oportunidade de renovar a elevada estima e distinta consideração.

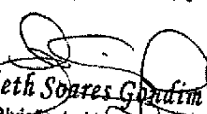
Atenciosamente,



DANILO BRUNO CHAGAS TAVEIRAS

Graduando em Administração de Empresas da Universidade de Brasília

PESQUISA DISPONIBILIZADA EM 09 DE NOVEMBRO DE 2011.


Elizabeth Soares Gaudin
Chefe da Divisão de Atendimento ao
Usuário e Ouvidoria
Matr. 200-3 - Metrô-DF

09.11.11