



## Manual de Instruções para responder ao Questionário de Pesquisa sobre Satisfação e Prioridades no Transporte Público Coletivo por Ônibus no DF

Esta pesquisa é aplicável exclusivamente ao transporte público coletivo urbano **por ÔNIBUS** do DF, não abrangendo o metrô, nem as empresas/linhas do entorno (semiurbano) e o transporte rural.

Este manual foi criado para ajudar você a responder às perguntas do questionário de forma clara e precisa.

Leia cada pergunta atentamente. Certifique-se de compreender o que está sendo perguntado antes de responder. Responda com sinceridade, baseando suas respostas em suas experiências pessoais e percepções. Verifique se há erros e certifique-se de que suas respostas estão completas e coerentes.

Não esqueça de clicar em “enviar” no final para registrar sua participação.

Se você tiver dúvidas sobre qualquer uma das perguntas, siga as instruções abaixo para obter esclarecimentos.

### Parte I de III: Identificação

#### 1. Nome completo:

- **Dúvida:** Como devo escrever meu nome completo?
- **Resposta:** Escreva seu nome completo conforme registrado em documentos oficiais, incluindo todos os sobrenomes. Não utilize abreviações

#### 2. CPF:

- **Dúvida:** Como devo inserir meu número de CPF?
- **Resposta:** Insira seu número de CPF (Cadastro de Pessoa Física) com 11 números (dígitos) sem espaços, pontos ou traços. Verifique se todos os dígitos estão corretos. Exemplo: 12345678900

#### 3. Qual seu gênero?

- **Dúvida:** Qual opção devo marcar?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor descreve seu gênero:
  - **Feminino:** Se você se identifica como mulher.
  - **Masculino:** Se você se identifica como homem.
  - **Outros:** Se você se identifica como outro gênero ou prefere não especificar.



#### 4. Qual sua faixa etária?

- **Dúvida:** Qual opção devo marcar?
- **Resposta:** Marque a opção que corresponde à sua idade atual:
  - **Até 24 anos:** Se você não completou 25.
  - **Entre 25 e 59 anos:** Se você já tem 25 anos e não completou 60 anos.
  - **60 anos ou mais:** Se você tem 60 anos ou mais.

#### 5. Qual a sua região origem (RA ou Entorno)?

- **Dúvida:** Qual região devo marcar?
- **Resposta:** A região você inicia sua viagem de ônibus. Se você iniciou no Entorno, marque essa opção. Porém, não avalie esses ônibus que iniciam ou terminam viagens no Entorno.

#### 6. Qual o principal motivo pelo qual você utiliza o transporte público coletivo por ônibus no DF?

- **Dúvida:** Como devo responder o principal motivo que utilizo o ônibus
- **Resposta:** Caso você utilize para dois ou mais motivos (exemplo: estudar e trabalhar). Marque a opção que você mais utiliza o ônibus

#### 7. Qual cartão de gratuidade você utiliza?

- **Dúvida:** Como devo responder sobre a utilização de gratuidade?
- **Resposta:** Se utiliza algum tipo de gratuidade, marque a opção que melhor representa o tipo de gratuidade que você utiliza. Não considere domingos e feriados.
  - **Cartão criança:** Se você utiliza o cartão criança.
  - **Cartão especial (PCD):** Se você utiliza o cartão especial (Insuficiência renal e cardíaca crônica, portadores de câncer, de vírus HIV, de anemias congênitas (falciforme e talassemia) e coagulações congênitas (hemofilia) e PCD
  - **Cartão estudantil:** Se você utiliza o cartão estudantil.
  - **60 anos ou mais (Sênior):** Se você utiliza o documento pessoal ou o cartão para pessoas com 60 anos ou mais.
  - **Nenhuma:** Se você não utiliza nenhum tipo de gratuidade de segunda a sábado (exceto feriados)

#### 8. Quantos dias por semana você costuma utilizar o ônibus?

- **Dúvida:** Como devo responder sobre a frequência de uso do ônibus?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa quantos dias por semana você utiliza o ônibus:



- **Raramente/menos de uma vez por semana:** Se você usa o ônibus menos de uma vez por semana.
- **1 ou 2 dias na semana:** Se você usa o ônibus uma ou duas vezes por semana.
- **3 ou 4 dias na semana:** Se você usa o ônibus três ou quatro vezes por semana.
- **5 ou mais dias por semana:** Se você usa o ônibus cinco ou mais vezes por semana.

#### 9. Em relação à integração entre ônibus do DF.

- **Dúvida:** Como devo responder sobre a integração entre ônibus?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa sua experiência com a integração entre ônibus:
  - **Utilizo:** Se você utiliza a integração entre ônibus.
  - **Não utilizo, mas conheço:** Se você não utiliza, mas conhece a integração entre ônibus.
  - **Não utilizo e não conheço:** Se você não utiliza e não conhece a integração entre ônibus.

#### 10. Por dia, considerando apenas o trajeto de ida, quantos ÔNIBUS diferentes você utiliza para chegar ao seu destino mais frequente?

- **Dúvida:** Como responder sobre o número de ônibus utilizados no trajeto de ida?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa quantos ônibus diferentes você utiliza para chegar ao seu destino mais frequente:
  - **1:** Se você utiliza apenas um ônibus.
  - **2:** Se você utiliza dois ônibus (troca uma vez de ônibus)
  - **3:** Se você utiliza três ônibus (precisa trocar duas vezes de ônibus durante o trajeto)
  - **4 ou mais:** Se você utiliza quatro ou mais ônibus (precisa trocar, no mínimo, três vezes de ônibus durante o trajeto)

#### 11. Considerando apenas o trajeto de ida, quanto tempo em média leva para chegar ao seu destino mais frequente?

- **Dúvida:** Como devo responder sobre o tempo de viagem?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa o tempo médio que você leva para chegar ao seu destino mais frequente:
  - **até 30 minutos:** Se você leva até 30 minutos
  - **entre 31 minutos e 60 minutos:** Se você leva entre 31 minutos e 1 hora.
  - **entre 61 minutos e 2 horas:** Se você leva entre 1 hora e 2 horas.
  - **mais de 2 horas:** Se você leva mais de 2 horas.



**12. Você já presenciou assédio ou abuso sexual nos ônibus?**

- **Dúvida:** Como devo responder sobre presenciar assédio ou abuso sexual?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa sua experiência:
  - **Sim:** Se você já presenciou assédio ou abuso sexual sofrido por outras pessoas nos ônibus.
  - **Não:** Se você nunca presenciou assédio ou abuso sexual nos ônibus.

**13. Você já foi vítima de assédio ou abuso sexual nos ônibus?**

- **Dúvida:** Como devo responder sobre ser vítima de assédio ou abuso sexual?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa sua experiência:
  - **Sim:** Se você já foi vítima de assédio ou abuso sexual nos ônibus.
  - **Não:** Se você nunca foi vítima de assédio ou abuso sexual nos ônibus.

**14. Você já presenciou roubo ou furto nos ônibus?**

- **Dúvida:** Como devo responder sobre presenciar roubo ou furto?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa sua experiência:
  - **Sim:** Se você já presenciou roubo ou furto de outras pessoas nos ônibus.
  - **Não:** Se você nunca presenciou roubo ou furto nos ônibus.

**15. Você já foi vítima de roubo ou furto nos ônibus?**

- **Dúvida:** Como devo responder sobre ser vítima de roubo ou furto?
- **Resposta:** Marque a opção que melhor representa sua experiência:
  - **Sim:** Se você já foi vítima de roubo ou furto nos ônibus.
  - **Não:** Se você nunca foi vítima de roubo ou furto nos ônibus.

**Parte II de III: Satisfação**

Avalie cada item utilizando a escala de 1 a 5, onde:

- 1: Muito insatisfeito(a)
- 2: Insatisfeito(a)
- 3: Neutro(a)
- 4: Satisfeito(a)
- 5: Muito satisfeito(a)

Você só pode escolher uma nota (1 a 5) por quesito (linha).

- **Tempo de caminhada para chegar até onde você pega o ônibus:**

Avalie o tempo que você leva para caminhar até o ponto de ônibus mais próximo, ou seja, a distância da sua casa, trabalho, escola etc., até chegar no ponto em que irá pegar o ônibus.

**Nota alta:** Se você considera que o tempo de caminhada é baixo



**Nota baixa:** Caso você considere elevado o tempo de caminhada.

- **Tempo de espera pelo ônibus:**

Avalie o tempo que você geralmente espera pelo ônibus no ponto. Considere, também, quanto tempo demora entre um ônibus e o próximo ônibus da mesma linha.

**Nota alta:** Se você considera que o tempo de espera pelo ônibus é baixo

**Nota baixa:** uma nota alta. Caso você considere alto o tempo de espera pelo ônibus.

- **Informações nos pontos de ônibus sobre linhas e horários:**

Avalie se existe informações sobre as linhas que atendem aquele ponto e o quadro de horários desses ônibus.

**Nota alta:** Atribua uma nota alta caso você considere que existem informações disponíveis e elas são claras

**Nota baixa:** Atribua uma nota baixa caso você considere que não existam informações disponíveis ou não são claras

- **Informações no site/aplicativo DFnoPonto sobre linhas e horários:**

Avalie se as informações fornecidas pelo site ou aplicativo DFnoPonto são úteis e estão corretas.

**Nota alta:** Atribua uma nota alta caso você considere que existam informações disponíveis, são úteis e são claras

**Nota baixa:** Atribua uma nota baixas se você considera que não existam informações disponíveis ou não claras.

- **Saída do ônibus no horário programado (pontualidade):**

Avalie a pontualidade dos ônibus em relação às saídas nos horários programados.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção.:

**Nota alta:** Os ônibus sempre saem no horário programado, sem atrasos ou adiantamentos

**Nota baixa:** Os ônibus frequentemente saem atrasados ou adiantados, causando inconvenientes.

- **Tempo de duração da viagem (desde o primeiro ônibus até descer do último ônibus):**

Avalie o tempo total que você leva para completar sua viagem, considerando todos os ônibus que você pegou.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** A viagem é rápida e eficiente, com pouca espera entre os ônibus.

**Nota baixa:** A viagem é longa e demorada, com muitos atrasos e espera.

- **Limpeza dos ônibus:**

Avalie a limpeza e a higiene dos ônibus que você utiliza.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** Os ônibus estão sempre limpos e bem cuidados.

**Nota baixa:** Os ônibus frequentemente estão sujos



- **Segurança nos ônibus (furto, roubo, assédio sexual):**

Avalie sua percepção de segurança durante as viagens de ônibus considerando assédio sexual, furto, roubo

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** Você se sente seguro durante as viagens, sem preocupações.

**Nota baixa:** Você frequentemente se sente inseguro, com medo de furtos, roubos ou assédio
- **Quantidade de passageiros nos ônibus (vazio/superlotado):**

Avalie a lotação dos ônibus, considerando se estão frequentemente superlotados ou vazios.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** Os ônibus têm uma quantidade confortável de passageiros, sem superlotação.

**Nota baixa:** Os ônibus estão frequentemente superlotados, tornando a viagem desconfortável.
- **Acessibilidade para pessoas com deficiência:**

Avalie a acessibilidade dos ônibus para pessoas com deficiência: existência de rampas de acesso, assentos reservados, embarque prioritário

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** Os ônibus são bem equipados com rampas de acesso e assentos reservados.

**Nota baixa:** Os ônibus não têm boas condições de acessibilidade para pessoas com deficiência.
- **Atendimento e presteza dos motoristas e cobradores:**

Avalie a qualidade do atendimento e a cordialidade dos motoristas e cobradores.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** Os motoristas e cobradores são sempre cordiais e prestativos.

**Nota baixa:** Os motoristas e cobradores são frequentemente rudes e pouco prestativos.
- **Ventilação e temperatura no interior dos ônibus:**

Avalie o conforto térmico e a ventilação dentro dos ônibus.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** O interior dos ônibus é bem ventilado e tem uma temperatura confortável.

**Nota baixa:** O interior dos ônibus é mal ventilado e tem uma temperatura desconfortável.
- **Preço da passagem em relação à qualidade do serviço prestado:**

Avalie se o preço da passagem é justo em relação à qualidade do serviço oferecido.



Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** O preço da passagem é justo e condiz com a qualidade do serviço oferecido.

**Nota baixa:** O preço da passagem é alto em relação à qualidade do serviço prestado.

- **Processo de adquirir o cartão de mobilidade ou de gratuidade (filas, cadastro, atendimento):**

Avalie a facilidade e a eficiência do processo de obtenção do cartão de mobilidade ou de gratuidade.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** O processo é rápido, fácil e sem complicações.

**Nota baixa:** O processo é demorado, complicado e envolve longas filas

- **Retirada da forma de pagamento em dinheiro dentro do ônibus (pagamento com cartão de débito, crédito, QR Code):**

Avalie a retirada da forma de pagamento em dinheiro dentro do ônibus e atribua uma nota alta ou baixa de acordo com a sua percepção ou experiência:

**Nota alta:**

- Se a nova forma de pagamento (como cartões ou aplicativos) é fácil de usar e acessível.
- Se o processo de pagamento é mais rápido, reduzindo o tempo de embarque.
- Se a nova forma de pagamento aumenta a segurança dos passageiros e motoristas, evitando o manuseio de dinheiro.
- Se a nova forma de pagamento oferece mais conveniência, como recargas online.

**Nota baixa:**

- Se a nova forma de pagamento não é acessível para todos, especialmente para pessoas sem acesso à tecnologia.
- Se há frequentes problemas técnicos com a nova forma de pagamento, causando atrasos e inconvenientes.
- Se você ainda prefere usar dinheiro

- **Satisfação geral:**

Avalie sua satisfação geral com o transporte público coletivo por ônibus no Distrito Federal.

Atribua uma nota de acordo com a sua experiência e percepção:

**Nota alta:** Você está muito satisfeito com o transporte público coletivo por ônibus do DF

**Nota baixa:** Você está insatisfeito com o transporte público coletivo por ônibus do DF



### Parte III de III: Prioridades de Melhoria

Para ajudar você a priorizar e escolher os cinco aspectos mais importantes para melhorar o serviço de ônibus, siga estas etapas:

#### Passo 1: Leia atentamente cada aspecto

- **Entenda cada opção:** Certifique-se de compreender o que cada aspecto implica. Leia as descrições e pense sobre como cada um impacta sua experiência com o transporte público coletivo por ônibus no DF.

#### Passo 2: Avalie sua experiência pessoal

- **Reflexão:** Pense nas suas experiências diárias com o transporte público coletivo por ônibus no DF. Quais aspectos causam mais inconveniência ou frustração? Quais melhorias fariam a maior diferença para você?

#### Passo 3: Priorize os aspectos que têm maior impacto

- **Impacto:** Identifique os aspectos que, se melhorados, teriam o maior impacto positivo na sua rotina.

#### Passo 4: Faça uma lista inicial

- **Listagem:** Faça uma lista inicial dos aspectos que você considera mais importantes. Não se preocupe em limitar a lista a cinco aspectos neste estágio. Depois você diminuirá para 5 aspectos.

#### Passo 5: Refine sua lista

- **Refinamento:** Revise sua lista inicial e elimine os aspectos menos prioritários. Foque nos cinco aspectos que você acredita serem os mais críticos para melhorar o serviço de ônibus no DF.

#### Passo 6: Considere o equilíbrio

- **Equilíbrio:** Tente escolher aspectos que abrangem diferentes áreas de melhoria. Isso garantirá uma abordagem mais equilibrada.