



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

PESQUISA ANTP ACOMPANHA A IMAGEM DOS TRANSPORTES NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

A Associação Nacional de Transportes Públicos – ANTP apresenta os resultados da última pesquisa *Imagem dos Transportes na Região Metropolitana de São Paulo* realizada em novembro de 2000 pela LPM – Levantamento e Pesquisas de Marketing.

Essa pesquisa vem sendo realizada pelas empresas responsáveis pelo transporte coletivo na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), anualmente, desde 1985, com o objetivo de conhecer a imagem de seus serviços junto aos usuários.

Avaliação dos modos de transporte

Na pesquisa, a avaliação dos serviços de transporte é obtida através da escala: excelente, bom, ruim e péssimo, aceitando-se o "regular" quando resposta espontânea do entrevistado.

A tabela a seguir mostra os percentuais de avaliações "excelente" e "bom" que os serviços de transporte receberam dos usuários nas pesquisas de 1999 e 2000.

AVALIAÇÃO DOS MODOS DE TRANSPORTE % DE EXCELENTE E BOM, SEGUNDO USUÁRIOS

MODO	% de excelente e bom	
	1999	2000
Carro Particular	98	97
Metrô	96	94
Táxi	95	93
Ônibus EMTU	90	88
Trem (Expresso Leste e Linha Sul)	-	75
Ônibus Intermunicipal	67	74
Lotação	71	69
Ônibus Municipal da Capital	66	57

Os resultados da pesquisa de 2000 confirmam que:

- os meios de transporte melhor avaliados são os que mais se aproximam do transporte individual – carro particular e táxi;



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

- o metrô e o ônibus do corredor metropolitano da EMTU continuam se sobressaindo como exceções a essa tendência, sendo muito bem avaliados por seus usuários.

Uso x avaliação dos modos de transporte

A pesquisa mostra que não há relação entre uso e avaliação dos modos de transporte e que as pessoas usam o que podem e não o que desejam.

Isso quer dizer que as pessoas podem avaliar bem ou mal um determinado modo independentemente do maior ou menor uso que fazem dele.

A única correlação apontada na pesquisa entre uso e avaliação diz respeito aos lotações, que são avaliados ligeiramente pior conforme aumenta a sua utilização.

Características dos serviços consideradas importantes na avaliação

Características dos serviços que condicionam a avaliação dos modos, num total de 14, foram apresentadas a cada entrevistado com o objetivo de conhecer o grau de importância que ele diz atribuir a cada uma delas.

As 5 características que ficaram acima da média na ordem de importância foram:

- 1º. segurança contra assaltos e violência
- 2º. segurança contra acidentes
- 3º. ter boa manutenção
- 4º. chegar mais rápido ao destino
- 5º. ter condução a toda hora, todos os dias

As demais características pesquisadas apareceram na seguinte ordem: ter funcionários que tratem bem os usuários; a condução ser limpa; ter um bom serviço de atendimento ao usuário; ser confortável; não demorar para passar; informar como chegar a qualquer ponto da cidade; levar a qualquer ponto da cidade; ter boa ventilação interna e não ficar lotado.

Disponibilidade dos modos de transporte

Este é um item novo, incluído na pesquisa de 2000, em que o entrevistado respondeu, sem definição prévia, os modos de transporte que ele considera que lhe estão disponíveis.

Segundo a população, o ônibus é o modo considerado mais disponível, seguido pelo lotação.



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

MODOS DE TRANSPORTE CONSIDERADOS DISPONÍVEIS PELA POPULAÇÃO

MODO	%
Ônibus	89
Lotação	41
Carro particular	24
Metrô	13
Trem	13

Razões porque um modo de transporte é preferido a outro

Outra inovação da pesquisa de 2000 é que ela permitiu conhecer as razões que fazem a população preferir um modo de transporte a outro entre aqueles que considera disponíveis. A tabela a seguir sintetiza esses resultados, além de apresentar a ordem de preferência dos modos.

ORDEM DE PREFERÊNCIA E RAZÕES PARA ESCOLHA OU REJEIÇÃO DOS MODOS

MODO	POR QUE SIM	POR QUE NÃO
1º Carro Particular	Mobilidade Independência Conforto	Caro Trânsito Estacionamento
2º Metrô	Rápido Não pega trânsito	Não-disponibilidade Sempre Lotado
3º Ônibus	Disponibilidade Segurança (oficial) Atendimento ao usuário	Demora para passar Percurso demorado Sempre lotado
4º Lotação	Conveniência e agilidade (trajeto rápido, passa logo, corta caminho, poucas paradas, passa mais perto do meu destino, etc)	Viagem Insegura Irregularidade
5º Trem	Não pega trânsito	Sempre Lotado Não-disponibilidade Insegurança (pessoal)

Preço em relação ao serviço prestado

O metrô foi o modo de transporte que apresentou a melhor relação entre preço e qualidade do serviço prestado, seguido por: ônibus do corredor metropolitano da EMTU, lotação, ônibus intermunicipal, trem e ônibus municipal da Capital.



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

PREÇO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO

MODO	% (preço ótimo + preço bom)
Metrô	53
Ônibus EMTU	40
Lotação	37
Ônibus Intermunicipal	33
Trem	29
Ônibus Municipal da Capital	22

A Pesquisa

A pesquisa de 2000 foi realizada com uma amostra probabilística representativa da população da RMSP com idade a partir de 16 anos e de todas as classes sociais, entrevistando 2000 pessoas em seus domicílios.

As entidades patrocinadoras da pesquisa são: Cia. Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – EMTU, Cia. do Metropolitano de São Paulo – Metrô, São Paulo Transporte – SPTrans, Sindicato das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado de São Paulo – Setpesp, Sindicato das Empresas de Ônibus de São Paulo – Transurb e Sedu – Secretaria Especial de Desenvolvimento Urbano da Presidência da República.

Dados mais completos sobre cada serviço de transporte podem ser obtidos com:

- **Setpesp - Sindicato das Empresas de Transp. de Passageiros do Estado de São Paulo**
Ana Paula Padovani Coutinho - Tel.: (11) 288.1077 - Fax: (11) 287.5100
Av. Paulista, 2.073 - 13º andar - São Paulo - e-mail: setpesp@uol.com.br
- **SPTrans - São Paulo Transporte S/A**
Gerência de Comunicação Social - *Augusto C. Portugal Gomes* - Tel.: (11) 253.5566
r. 282/284/217 - 284.6439 (direto) Fax: (11) 251.1732
Rua 13 de Maio, 1.376 - 9º andar - São Paulo - e-mail: sptrans@sptrans.com.br
- **EMTU - Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos**
Assessoria de Imprensa - *Márcio R. A. Schettino* - Tel.: (11) 4341.1065/4341.1067
Fax: (11) 4341.1177
Rua Joaquim Casemiro, 290 - São Bernardo do Campo - e-mail: emtus@emtusp.com.br
- **Transurb - Sindicato das Empresas de Transp. Coletivo Urbano de Passageiros de São Paulo**
Marcelo Marques/Wagner Palma - Tel.: (11) 3047.3001 - Fax.: (11) 3849.1991
Rua Helena, 218 - 11º andar - V. Olímpia - São Paulo - e-mail: transurb@osite.com.br
- **CPTM - Companhia Paulista de Trens Metropolitanos**
Assessoria de Comunicação Social - Tel.: (11) 281-6011/6014 - Fax: (11) 281.6036
Av. Francisco Matarazzo, 404 - 8º andar - São Paulo - e-mail: imprensa@cptm.com.br
- **METRÔ - Companhia do Metropolitano de São Paulo**
Depto. de Imprensa - *Silvana Martinucci* - Tel.: (11) 281-6081/6176 - Fax: (11) 251-2787
Av. Paulista, 402 - 7º andar - São Paulo - e-mail: silvanam@metrosp.com.br