

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 2001 pela LPM – Levantamentos e Pesquisas de Marketing.

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

Avaliação dos modos de transporte

Na pesquisa, a avaliação dos modos 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 modos de transporte receberam dos usuários nas pesquisas de 2000 e 2001.

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

MODO	% de excelente e bom	
	2000	2001
Carro Particular	97	93
Táxi	93	93
Metrô	94	90
Ônibus EMTU	88	82
Trem - Expresso Leste	73	70
Linha Sul	78	81
Lotação	69	71
Ônibus Intermunicipal	74	67
Ônibus Municipal da Capital	57	59

Os resultados da pesquisa de 2001 mostram que:

- os modos de transporte individual – carro particular e táxi continuam sendo os melhor avaliados;
- o metrô, o ônibus do corredor metropolitano da EMTU e o ônibus intermunicipal continuam sendo bem avaliados por seus usuários, embora apresentem queda;



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

- a avaliação do ônibus municipal da Capital e do lotação manteve-se estável;
- os novos serviços de trem, como o Expresso Leste e a Linha Sul, continuam bem avaliados.

Uso dos modos de transporte

O automóvel continua sendo o único modo de transporte que apresenta “fidelidade” de seu usuário: 66% usam 3 dias ou mais por semana.

O padrão de uso dos modos de transporte na RMSP pouco se alterou, com exceção dos lotações que apresentaram queda no percentual dos que declararam usar este meio.

Características dos serviços consideradas importantes na avaliação

As características dos serviços que condicionam a avaliação dos modos, num total de 14, foram apresentadas a cada entrevistado para que ele apontasse as mais importantes para a escolha de um meio de transporte:

- 1º. ser mais seguro contra assaltos e violência
- 2º. ser mais seguro contra acidentes
- 3º. chegar mais rápido ao destino
- 4º. ter um bom serviço de atendimento ao usuário
ter condução a toda hora, todos os dias
- 5º. ter funcionários que tratem bem os usuários.

As demais características pesquisadas apareceram na seguinte ordem: não demorar para passar; informar como chegar a qualquer ponto da cidade; não ficar lotado; ter boa manutenção; ser confortável; a condução ser limpa; levar a qualquer ponto da cidade e ter boa ventilação.

As duas dimensões de segurança – contra acidentes e, principalmente, contra violência – são preocupações preponderantes dos entrevistados.

Do ponto de vista da manutenção, confirma-se a hipótese levantada em estudos anteriores: a manutenção deve ser “visível” e é percebida, principalmente, por meio da limpeza dos veículos.

Disponibilidade dos modos de transporte

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



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

Segundo a população, em 2001, o ônibus continua sendo o modo mais disponível, seguido pelo lotação.

É importante destacar que, na última pesquisa, todos os modos, exceto o automóvel, passaram a ser considerados disponíveis por uma percentagem maior da população.

MODOS DE TRANSPORTE CONSIDERADOS DISPONÍVEIS PELA POPULAÇÃO (%)

MODO	2000	2001
Ônibus	89	95
Lotação	41	52
Carro particular	24	25
Trem	13	25
Metrô	13	18

Atributos discriminam os modos

Na prática, na opinião dos entrevistados os modos de transporte diferenciam-se menos pelas vantagens que apresentam e mais por seus atributos negativos.

- ❑ **ônibus:** *o percurso é mais demorado; tenho que esperar muito tempo para passar.*
- ❑ **lotação:** *são clandestinos; não sabem dirigir/dirigem mal; têm maior risco de acidentes.*
- ❑ **trem:** *está sempre lotado; os passageiros são mal educados, agressivos e perigosos.*
- ❑ **metrô:** *estação fica longe para mim; tenho que pegar outra condução.*

Preço em relação ao serviço prestado

A percepção de que a tarifa está "um pouco cara / muito cara" cresceu significativamente para a maioria dos meios de transporte coletivo.

A relação entre preço e valor do serviço também foi afetada: as respostas para "tem um preço bom / ótimo para o que vale o serviço" caíram acentuadamente.



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

**PREÇO EM RELAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO
SEGUNDO USUÁRIOS**

MODO	% (preço ótimo + preço bom)	
	2000	2001
Metrô	53	32
Ônibus EMTU	40	32
Lotação	37	23
Trem	29	23
Ônibus Intermunicipal	33	16
Ônibus Municipal da Capital	22	13

A Pesquisa

A pesquisa de 2001 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 Secretaria Especial de Desenvolvimento Urbano – Sedu, da Presidência da República.

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

- **SPTrans - São Paulo Transporte S/A**
Gerência de Comunicação Social - *Alcides Valente* - Tel.: (11) 3253.5566, r. 282/284/217 - 3284.6439 (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 - Tel.: (11) 4341.1065/4341.1067 - Fax: (11) 4341.1177
Rua Joaquim Casemiro, 290 - São Bernardo do Campo - e-mail: esterc@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**
Superintendência de Comunicação e Marketing - Tel.: (11) 3145-7743 / 7746 - Fax: (11) 3145-7740 - Av. Paulista, 453 - 15º andar - São Paulo - e-mail: imprensa-cptm@cptm.sp.gov.br
- **METRÔ - Companhia do Metropolitano de São Paulo**
Depto. de Imprensa - *Silvana Martinucci* - Tel.: (11) 3281-6081/6176 - Fax: (11) 251-2787
Av. Paulista, 402 - 7º andar - São Paulo - e-mail: silvanam@metrosp.com.br
- **Setpesp - Sindicato das Empresas de Transp. de Passageiros do Estado de São Paulo**
Helcio Raymundo / Ana Paula Padovani Coutinho - Tel.: (11) 288.1077 - Fax: (11) 3266.9321
Av. Paulista, 2.073 - 13º andar - São Paulo - e-mail: administracao@setpesp.com.br