

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

A Associação Nacional de Transportes Públicos – ANTP apresenta os principais resultados da última pesquisa ***Imagem dos Transportes na Região Metropolitana de São Paulo*** realizada em setembro e outubro de 2007 pela LPM – Levantamentos e Pesquisas de Marketing.

Essa pesquisa vem sendo feita, 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 à população e usuários.

Além dos tradicionais resultados, em 2007, a pesquisa procurou conhecer a opinião dos entrevistados sobre:

- o que consideram mais importante na **integração** dos meios de transporte público;
- se conhecem e se usam o **novo Bilhete do Ônibus Metropolitano (BOM)** e quais suas vantagens;
- como avaliam o desempenho dos **empregados dos meios de transporte** que atendem o público;
- como avaliam os **serviços de informação e reclamação** dos principais meios de transporte.

Sobre a Integração:

- **O que é mais importante:**
 - *ter mais segurança pessoal contra roubos e assaltos* – apontado por 31%;
 - *chegar mais rápido ao destino* – apontado por 22%;
 - *gastar menos com condução* – apontado por 20%.

Sobre o Bilhete do Ônibus Metropolitano (BOM):

- **Conhecem** – 56% dos clientes freqüentes do ônibus metropolitano.
- **Usam** – 17% dos clientes freqüentes do ônibus metropolitano.
- **Principais vantagens** para os clientes freqüentes do ônibus metropolitano:
 - 51% apontam *maior rapidez no embarque/desembarque*;
 - 42% apontam *recuperar créditos no caso de perda, roubo ou extravio*;
 - 34% apontam *maior comodidade*;
 - 33% apontam *recarregar dentro do ônibus*.

Sobre empregados do transporte:

- Nota média (de 1 a 10) dada aos empregados que atendem o público – **6, 22**
- São mais críticos os entrevistados das classes A e B e os que têm entre 20 e 30 anos.

Sobre os serviços de informação e reclamação:

- **14%** dos clientes freqüentes dos **ônibus metropolitanos** dizem que os serviços de informação e reclamação *atendem bem e resolvem*;
- **17%** dos clientes freqüentes dos **ônibus municipais da Capital** dizem que os serviços de informação e reclamação *atendem bem e resolvem*;
- **20%** dos clientes freqüentes do **Corredor Metropolitano ABD** dizem que os serviços de informação e reclamação *atendem bem e resolvem*;
- **20%** dos clientes freqüentes da **CPTM** dizem que os serviços de informação e reclamação *atendem bem e resolvem*;
- **33%** dos clientes freqüentes do **Metrô** dizem que os serviços de informação e reclamação *atendem bem e resolvem*.

De uma lista de 19 problemas, apresentada aos entrevistados, foram considerados como relativamente mais graves em 2007 do que em 2006, para todos os meios de transporte, o tempo de viagem demorado, a lotação e o preço da tarifa.

A pesquisa de 2007 registrou os seguintes níveis de satisfação dos clientes em relação aos diversos meios de transporte:**Avaliação dos meios de transporte**

meio de transporte	% de clientes ⁽¹⁾ que acham excelente / bom	
	2006	2007
metrô	93	85
trem CPTM	50	51
ônibus municipais da Capital	48	42
ônibus corredores da Capital ⁽²⁾	57	64
ônibus metropolitano	69	53
ônibus Corredor Metrop. ABD	80	66

(1) Pessoas que declararam ter usado o serviço de transporte, pelo menos uma vez, nos últimos 3 meses.

(2) A variação 2007-2006 é menor do que a margem de erro.



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS-ANTP

A Pesquisa

A pesquisa de 2007 foi realizada com uma amostra probabilística representativa da população da RMSP com idade a partir de 16 anos e de todas os estratos sócio-econômicos, entrevistando 2.300 pessoas em seus domicílios. A margem de erro geral da pesquisa é 2,1% para mais ou para menos.

As entidades patrocinadoras da pesquisa são: Cia. Paulista de Trens Metropolitanos – **CPTM**, Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo – **EMTU/SP**, Cia. do Metropolitano de São Paulo – **Metrô**, São Paulo Transporte – **SPTrans**, Sindicato das Empresas de Transportes de Passageiros do Estado de São Paulo – **Setpesp** e Sindicato das Empresas de Ônibus de São Paulo – **SP-Urbanss**.

DADOS MAIS COMPLETOS SOBRE CADA MEIO DE TRANSPORTE PODEM SER OBTIDOS COM:

CPTM - Companhia Paulista de Trens Metropolitanos

Assessoria de Imprensa - tel.: (11) 3293-4471 / 4474

R. Boa Vista, 175 - 7º andar - São Paulo - e-mail: imprensa@cptm.sp.gov.br

EMTU/SP - Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos

Assessoria de Imprensa - tel.: (11) 4341-1279 / 4341-1067

R. Joaquim Casemiro 290, S. Bernardo do Campo - e-mail: imprensa@emtu.sp.gov.br

METRÔ - Companhia do Metropolitano de São Paulo

Departamento de Imprensa – tel.: (11) 3291-9801 / 02 / 03 - fax: (11) 3291-9807

R. Boa Vista, 175, bloco B, 4º andar, São Paulo - e-mail: imprensa@metrosp.com.br

Setpesp - Sindicato das Empresas de Transp. de Passageiros do Estado de São Paulo - Helcio Raymundo / Ana Paula Padovani Coutinho - tel.: (11)3288-1077; fax: (11) 3266-9321

Av. Paulista, 2073 - 13º andar - São Paulo - e-mail: administracao@setpesp.com.br

SPTrans - São Paulo Transporte S/A

Assessoria de Imprensa - tel: (11) 3120-9902 / 03 / 04

R. Barão de Itapetininga, 18 - 4º andar, São Paulo – comunicacao@sptrans.com.br

SP Urbanss - Sindicato das Empresas de Transp. Coletivo Urbano de Passag. de São Paulo - tel.: (11) 3047-3001 - fax.: (11) 3849-1991

R. Helena 218, 11º andar -São Paulo - e-mail: spurbanuss@spurbanuss.com.br