

Para passageiros, metrô, ônibus e trens pioraram em 2011 na Grande SP

Pesquisa da Associação Nacional de Transportes Públicos mostra que nota média dada ao sistema metroviário foi de apenas 3,7

Caio do Valle

O transporte coletivo de São Paulo - incluindo metrô, trens e ônibus - piorou no ano passado, segundo os próprios passageiros. A pesquisa anual da Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP) ainda revela que o metrô alcançou seu pior de nível de avaliação desde que a pesquisa teve início com a atual metodologia, em 1999. Pela primeira vez, caiu para terceiro lugar na análise dos usuários.

Agora, o posto de transporte coletivo com melhor avaliação passou para o Expresso Tiradentes, com 81% de aprovação. Em seguida, está o Corredor Metropolitano São Mateus-Jabaquara, via exclusiva de ônibus ligando a capital a cidades do ABC que é gerida pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU), do governo do Estado, tal qual o Metrô, com 79%.

Ao todo, 74% dos entrevistados consideraram o sistema metroviário "excelente ou bom", dez pontos percentuais a menos do que em 2009. Por sua vez, os coletivos administrados pela São Paulo Transporte (SP-Trans), da Prefeitura, alcançaram somente 40% nessa avaliação - queda expressiva se comparado ao ano retrasado, quando 59% dos entrevistados consideravam o serviço bom ou excelente. A Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) também foi aprovada por menos da metade das pessoas ouvidas: 48%, ante 54% no ano anterior.

O objetivo da pesquisa era obter a imagem e avaliar o transporte coletivo na capital e na Região Metropolitana. Ela foi encomendada à Toledo & Associados e feita em duas etapas, entre outubro e novembro: uma quantitativa, em grupos, e outra qualitativa, com 3.423 entrevistados.

Sauna. Passageiro diário do Metrô, o operador de logística Henrique Volpe, de 25 anos, destaca a lotação nos horários de pico como um ponto extremamente negativo do serviço. "Os trens demoram e, quando chegam, às ve-



No aperto. Lotação na Estação da Sé mostra dificuldades enfrentadas por usuários no metrô

zes vêm tão cheios e quentes que parecem uma sauna."

O programador Daniel Oba, de 41 anos, afirma ter notado que as paradas dos trens no meio dos túneis têm sido mais frequentes.

"É ruim, porque pode demorar. Mas fica pior quando estou com o meu filho pequeno."

A linha que ele usa mais vezes, a 1-Azul, foi a que registrou a maior queda na avaliação dos

passageiros nos últimos dois anos, segundo a pesquisa da ANTP, passando de 85% de aprovação para 73%. Apesar disso, a Linha 3-Vermelha segue com a pior avaliação entre as cinco da

rede: 68% dos entrevistados a consideram excelente ou boa. A 4-Amarela, cuja primeira fase foi aberta integralmente no ano passado, teve o melhor desempenho, com 89% de aprovação.

No geral, a nota média, de zero a 10, dada pelos usuários ao Metrô caiu de 3,9 para 3,7. Para Rogério Belda, diretor da ANTP, o pior desempenho da imagem da estatal pelos passageiros tem a ver com lotação e conforto. "O Metrô sempre teve uma imagem de excelência, mas está sendo vi-

tima do próprio sucesso. Quando tinha poucas linhas, era avaliado pelo serviço delas. Agora, há um embrião de rede. Mas a cidade precisa de mais do que isso."

Belda defende a ampliação da rede e mais corredores de ônibus. Segundo a pesquisa, considerando todo o sistema de transporte público, somente 18% consideram o serviço bom.

Educação. A pesquisa pela primeira vez avaliou o que os passageiros dizem dos outros passa-

geiros: 73% reclamaram de alguma atitude negativa das pessoas com quem compartilham o transporte (não dar preferência, não dar passagem etc). Também se avaliou o serviço dos metroviários: 36% flagraram casos de comportamento agressivo de funcionários do metrô.

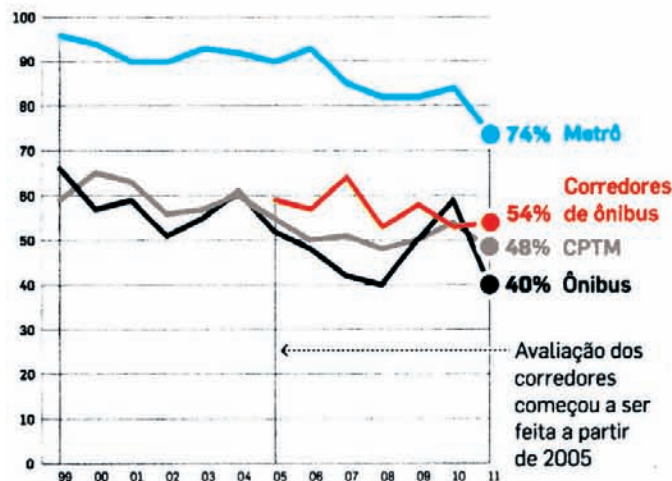
Para quem utiliza o sistema de transporte coletivo de São Paulo, dois fatores contribuem, por exemplo, para situações de violência na rede: superlotação e falta de educação de parte dos usuá-

rios. Pela pesquisa da ANTP, o abalo emocional causado por essas situações "favorece o estresse coletivo", resultando em brigas, bate-bocas e vandalismo.

"O usuário reconhece que os investimentos acontecem, mas admite essa situação de violência que está vivendo. O trajeto que ele vivencia hoje é incômodo. Ele presencia brigas e falta de educação", diz Maria Aparecida Toledo, coordenadora da pesquisa. "É preciso organizar o ambiente do transporte público."

QUALIDADE DO TRANSPORTE NA CAPITAL

● Usuários que consideram serviço excelente ou bom



FONTE: ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS (ANTP)

INFOGRÁFICO/AE

Pior problema é a superlotação, dizem os passageiros

Enquete feita a pedido do 'Estado' mostra ainda que usuários reclamam da tarifa e cobram a ampliação das linhas

Bruno Ribeiro

O pior problema do Metrô de São Paulo é a quantidade excessiva de passageiros por vagão. Em segundo lugar, o preço da tarifa e, em terceiro, a escassa quantidade de linhas. São essas as conclusões de uma pesquisa feita pe-

lo Instituto Informa, a pedido do Estado, sobre a qualidade do metrô na capital.

O excesso de passageiros é o maior problema para 70,4% dos entrevistados. Dividindo os resultados por regiões da cidade, esse problema se verifica mais incômodo na zona leste, onde o percentual chega a 78,7% dos entrevistados - a Linha 3-Verde, que atende a região, é a linha de metrô mais lotada do mundo.

Mesmo na zona oeste, servida pelas Linhas 2-Verde e 4-Amarela, a superlotação lidera a lista de problemas: é o principal proble-

● **Aprovação**

57,2%
dos passageiros entre 20 e 29 anos aprovam a qualidade do serviço do Metrô

71,2%
dos passageiros entre 40 e 49 anos têm a mesma avaliação sobre a qualidade do serviço

ma para 50,5% das pessoas.

A pesquisa ouviu 1.065 paulistanos entre 2 e 5 de dezembro. A margem de erro é de 3%. O instituto separou os resultados por sexo, faixa etária, renda, religião, grau de instrução e local de moradia. A queixa sobre a lotação lidera todos os recortes possíveis.

Outros resultados. No geral, 65% da população avalia positiva-

mente o Metrô, mas os homens são mais críticos do que as mulheres. Para 37,3% deles, o transporte é regular ou reprovável. Já 35,5% delas fazem a mesma avaliação, segundo a pesquisa.

Independentemente do sexo, quanto mais o passageiro usa o metrô, pior fica a avaliação. Para 40,3% dos entrevistados que declaram usar o serviço "sempre", é regular ou reprovável. A avaliação negativa cai para 26,9% entre os que declaram ser passageiros "eventualmente". Por outro lado, 65% das pessoas que usam o meio "raramente" aprovam o transporte.

Outro indicativo da pesquisa é que, quanto mais tempo o entrevistado passou na escola, maior é o grau de exigência para ampliação da rede: 74% das pessoas que têm apenas o ensino fundamental aprovam as linhas existentes. Mas só 49% das pessoas com ensino superior pensam igual.