

São Paulo, 18 de Setembro de 2017

Ao Ilmo. Sr. Sérgio Avelleda, Secretário de de Mobilidade e Transportes

Email: smt@prefeitura.sp.gov.br;
smtgabinete@prefeitura.sp.gov.br;
sergioavelleda@prefeitura.sp.gov.br;

Ao Ilmo Sr. José Carlos Martinelli, Presidente da São Paulo Transportes (SPTrans)

jmartinelli@sptrans.com.br;

Ref. Resultados da avaliação da qualidade dos ônibus de São Paulo, a partir da percepção do usuários pelo aplicativo MoveCidade

O **Idec** - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, fundada em 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos difusos e dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Dentre as atividades desenvolvidas pelo Idec para o cumprimento de sua missão encontram-se a realização de pesquisas relacionadas à qualidade e segurança de produtos e serviços, o acompanhamento de legislações referentes às relações de consumo e a participação social no seu processo de discussão. Para gerar conhecimento e fortalecer o consumidor, o Idec publica bimestralmente a Revista do Idec, mantém o portal eletrônico (www.idec.org.br) e está presente nas redes sociais e nos principais veículos de comunicação.

Cumprindo sua missão, o Idec vem acompanhando as discussões relacionadas à política pública de Mobilidade Urbana no país. Em Novembro de 2016, o Idec lançou o aplicativo MoveCidade com o objetivo de disseminar direitos, ampliar a voz dos usuários de transporte público e outros sistemas de mobilidade e aguçar a visão crítica deles sobre a qualidade dos transportes nas cidades brasileiras. O aplicativo, disponível somente para a cidade de São Paulo, e, que será em breve lançado em outras cidades do país, permite que o usuário avalie a qualidade dos sistemas de Mobilidade Urbana.

Aproveitando a Semana da Mobilidade e do Dia Mundial Sem Carro, o Idec apresenta, pela primeira vez, o resultado das avaliações feitas pelos usuários durante o ano de 2017. O relatório em anexo, consolida as análises decorrentes do uso do aplicativo MoveCidade em São Paulo e mostra a visão dos usuários sobre a qualidade do transporte na cidade.

O aplicativo já tem cerca de 2 mil usuários, que realizaram 1700 avaliações válidas. Do conjunto de avaliações, foram consideradas as 972 referentes ao serviço de ônibus, que foi o modal mais avaliado no período.

O uso do aplicativo que está crescendo e já demonstra estabilidade e consistência de dados. As ações de divulgação em curso ampliarão, ainda mais, o número de usuários. Os dados mostram coerência com outras avaliações e análises já realizadas por outros órgãos como apresentado abaixo. Ainda que a avaliação por aplicativo tenha, por princípio, pouca estabilidade e controle, entendemos que a coerência de dados e a consistência que o volume de dados vem apresentando podem contribuir muito para o debate sobre mobilidade e qualidade do transporte.

Além disso, o acúmulo dos dados permitirá a construção de uma série histórica, indicando problemas crônicos e/ou estruturantes permitindo a proposição de ações corretivas pelo Poder Público e prestadores de serviço.

Ressaltamos que por se tratar de um aplicativo de celular, o dado tem certo recorte socioeconômico claro, e em nenhum momento imaginamos que este dado represente todo o universo de usuários e usuárias do sistema de ônibus da SPTrans, mas uma amostra ampla e aleatória, que contempla todas as regiões e áreas operacionais da cidade e que, como mencionado, vem apresentando uma coerência e consistência de dados.

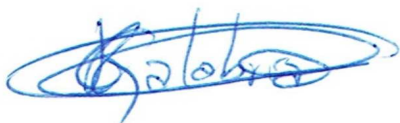
Os resultados desta pesquisa, anexados a este documento, além de encaminhados à SPTrans e Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes, serão publicados em nossos portais (www.idec.org.br e www.movecidade.org.br), bem como podem vir a ser divulgados amplamente pela mídia.

Certos de sua atenção, e prontos para prestar mais esclarecimentos, aguardamos sua manifestação e agradecemos antecipadamente.

Atenciosamente,



Teresa D. Liporace
Gerente de Programas e Políticas



Rafael Calabria
Pesquisador em Mobilidade Urbana

Anexo I

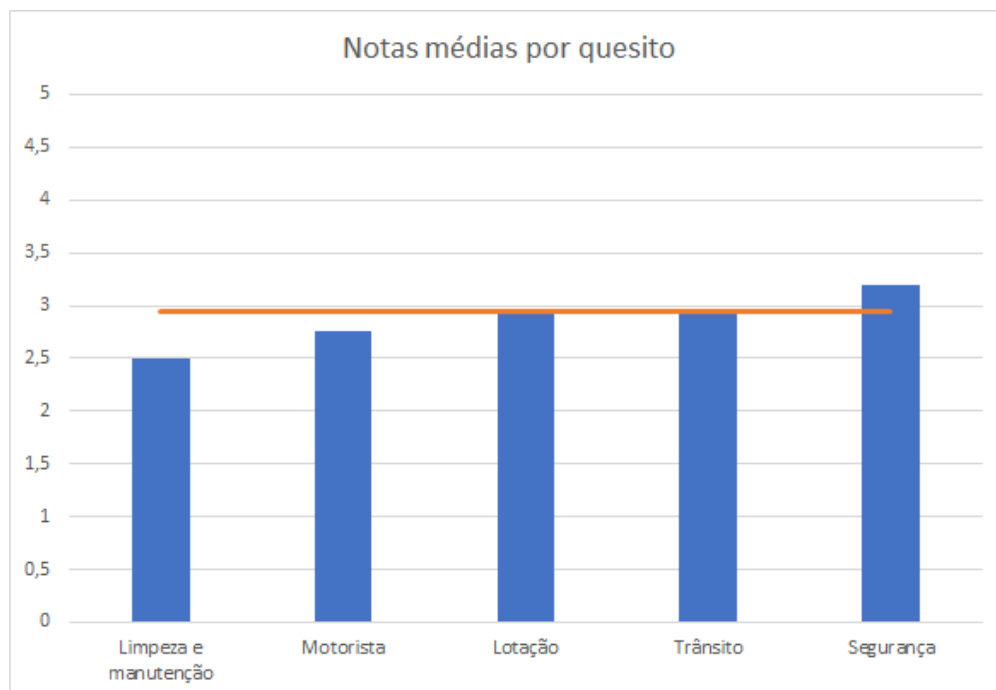
Resultados no uso do aplicativo MoveCidade, sobre o serviço de ônibus, na cidade de São Paulo - 2017

Em São Paulo, o aplicativo MoveCidade reuniu neste ano de funcionamento quase 2000 usuários ativos, e dentre as 1700 avaliações válidas que foram enviadas pelo aplicativo, recebemos 972 avaliações do serviço de ônibus municipal da capital, gerenciado pela SPTrans.

A avaliação dos usuários do aplicativo resultou numa média total de 2,95/5 (5,9 de 10), para o serviço de Ônibus de São Paulo. Sendo que 297 pessoas avaliaram o sistema com notas abaixo de 2,5 e 675 pessoas avaliaram o sistema com nota acima de 2,5.

1- Quesitos da avaliação

	Limpeza e Manut	Motorista	Lotação	Fluidez	Seguranç a	Média
Ônibus	2,5	2,75	2,95	2,95	3,2	2,95



A avaliação por quesitos de avaliação evidencia que o problema que mais incomoda os usuários do aplicativo é a limpeza e a manutenção dos ônibus, com o notas ainda mais baixas do que o tratamento recebido do motorista.

Esse dado chama a atenção pois dados divulgados pela SPTrans (1) (2) mostra que entre as reclamações recebidas pela SPTrans, o comportamento do motorista é o quesito com a maioria absoluta do número de reclamações.

Embora a avaliação baixa do comportamento do motorista também esteja relatado pelo MoveCidade como era esperado, esta diferença de precedência possivelmente pode ser explicada pelo impacto imediato que os problemas de direção podem levar a qualidade da viagem do usuário, provocando quedas, desentendimentos e outros aborrecimentos que levariam a reclamações. Quanto à má qualidade da limpeza e manutenção dos Ônibus, deve haver uma contemporização dos usuários com este problema, o que geraria poucas reclamações, mas se ressalta quando os usuários são sugeridos a avaliar a qualidade deste quesito em específico.

Ao se analisar a realidade do sistema de ônibus em São Paulo hoje, pode se afirmar que o dado encontrado da baixa avaliação da manutenção dos ônibus deve ser ao atraso do estabelecimento de nova licitação de ônibus que garantiria contratos mais estáveis que permitiriam um maior grau de investimento na qualidade dos veículos.

Os atrasos e a espera pelo Ônibus também, que são outros motivos bastante recorrentes nas reclamações relatadas pela SPTrans também foram apontados pelo aplicativo MoveCidade, como se verá abaixo.

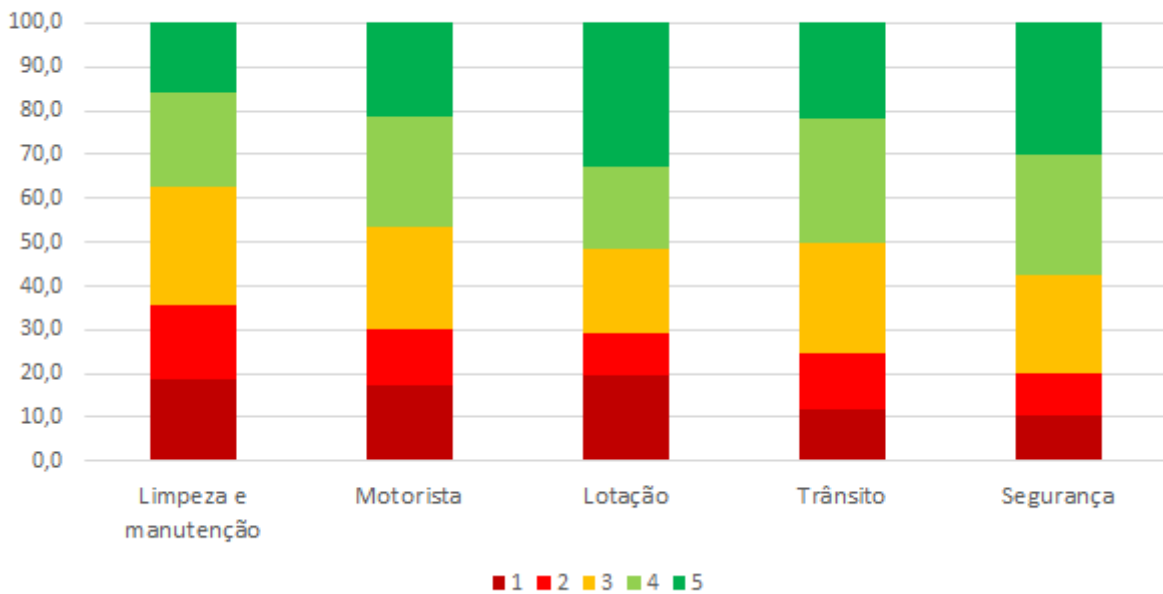
Já a lotação do veículo a fluidez no trânsito e a segurança foram melhores avaliados que estes quesitos, e também possuem menos reclamações junto à SPTrans. A lotação talvez pela naturalização do problema junto aos usuários, e a fluidez pela falta de conhecimento que a prioridade na via seja de fato um direito garantido por Lei.

2- Distribuição das avaliações

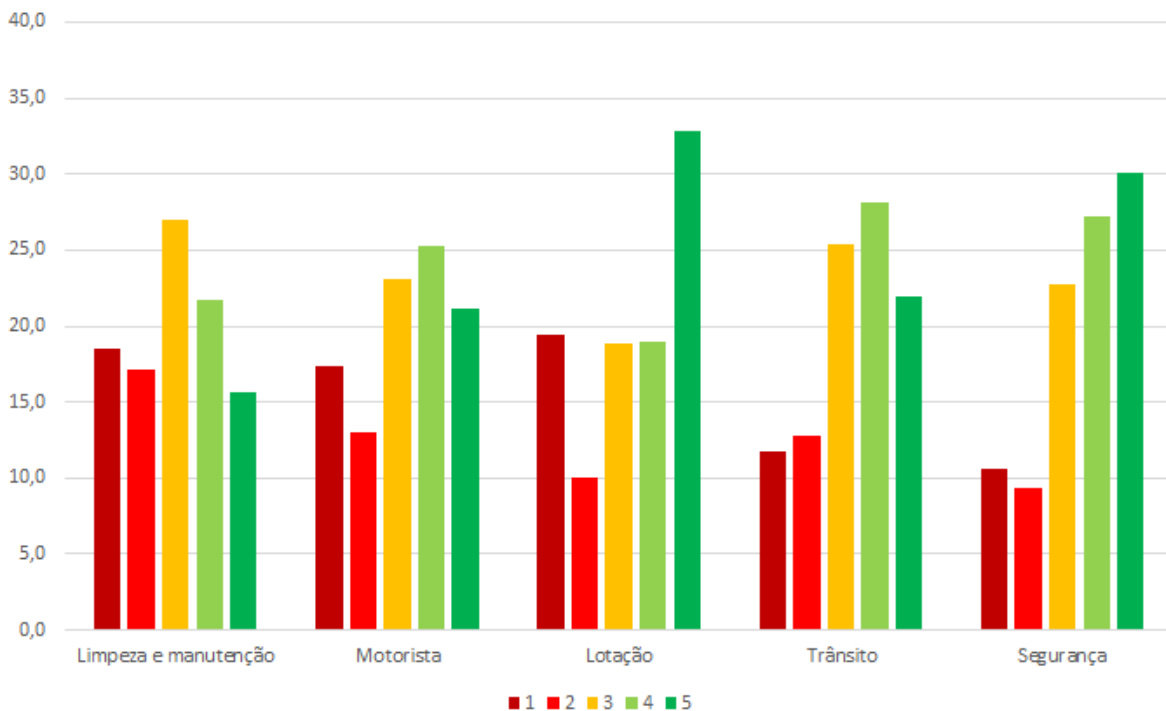
Distribuição das notas dadas pelos usuários (em %)

Notas	1	2	3	4	5	Total
Lotação	19,4	10,0	18,8	18,9	32,8	100,0
Limpeza	18,5	17,2	27,0	21,7	15,6	100,0
Motorista	17,4	13,0	23,1	25,3	21,2	100,0
Fluidez	11,7	12,8	25,4	28,2	21,9	100,0
Segurança	10,6	9,4	22,7	27,3	30,0	100,0

Distribuição das notas atribuídas pelos usuários



Distribuição das notas atribuídas pelos usuários



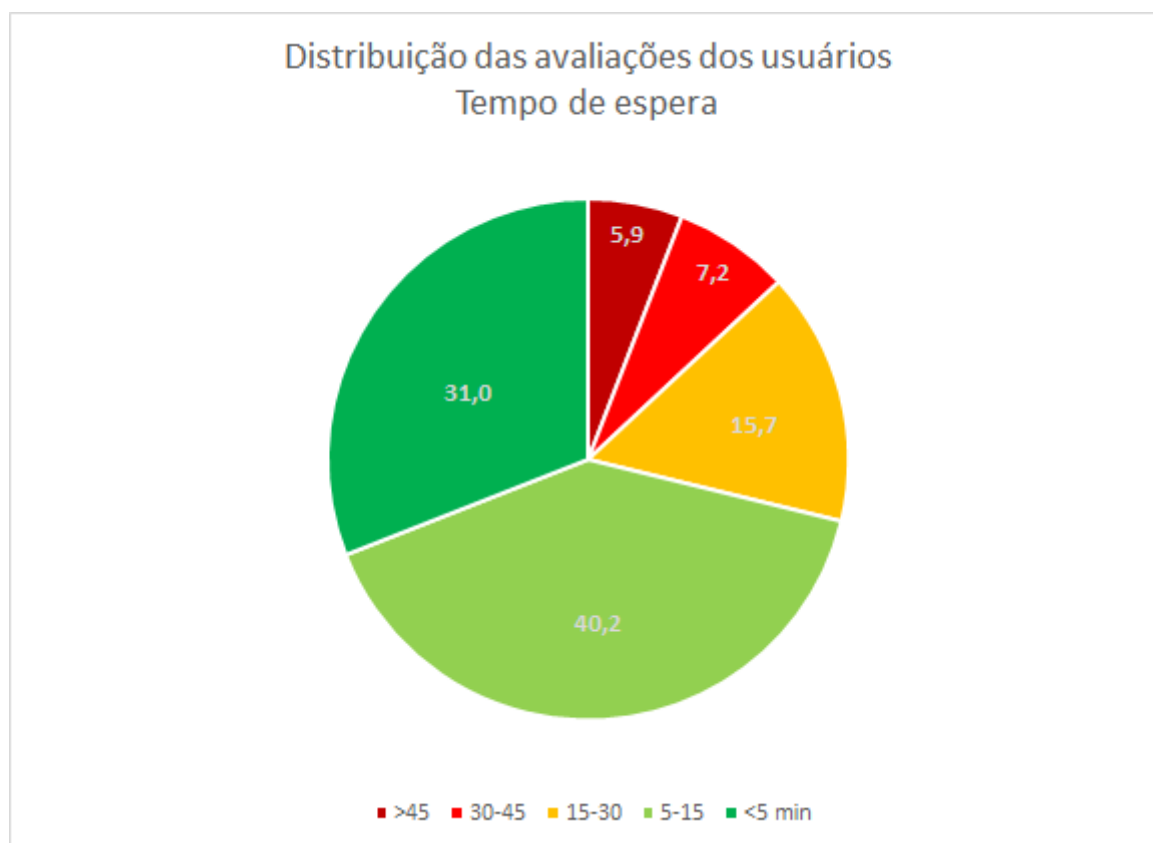
Quando se avalia distribuição das avaliações se percebe que embora a lotação dos veículos tem média geral mais alta que os quesitos de motorista, limpeza e manutenção, ela concentra nas avaliações com a nota mais baixa (quase 20% das avaliações), o que denota que embora ainda

tenhamos uma média de lotação boa, e bastante ônibus circulando com uma condição confortável aos usuários - mais de 50% avaliaram o conforto quanto a lotação com 4 ou 5 estrelas - possuímos bastante ônibus extremamente lotado impactando bastante a qualidade de vida para viagem dos usuários.

Ressalta-se que 45% das avaliações foram feitas no horário de pico e 55% fora dele, então há uma distribuição equilibrada entre os diferentes horários.

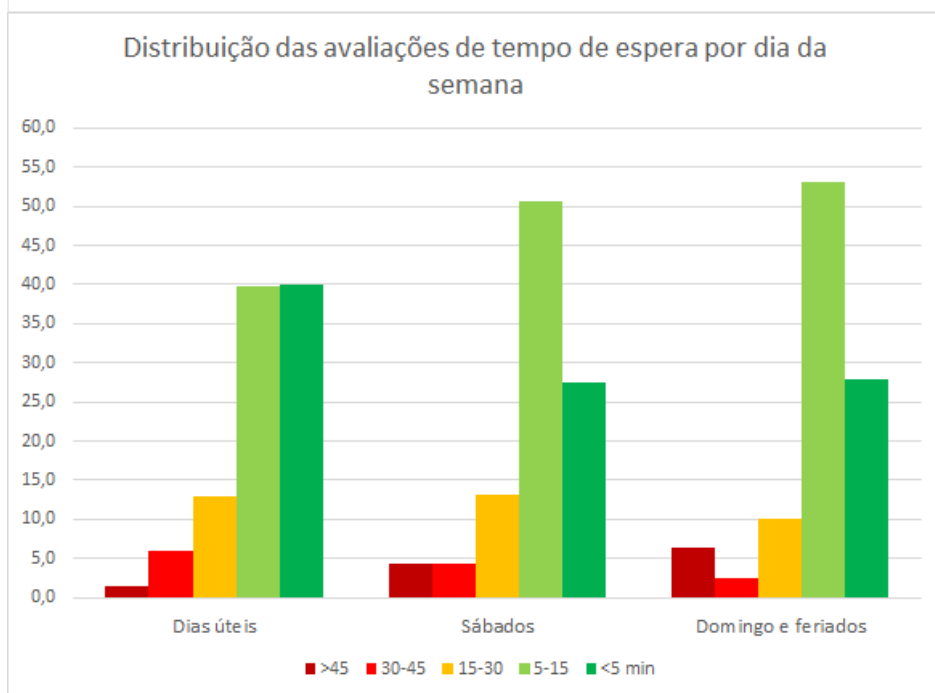
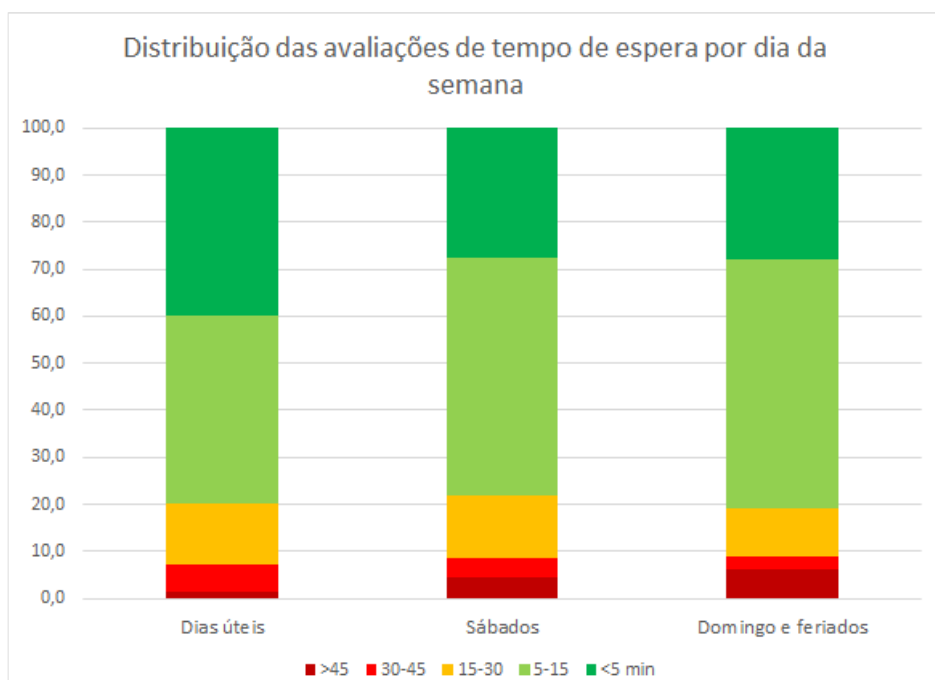
Também ressaltamos a alta quantidade de avaliações médias do trânsito que impacta as viagens, evidenciando que ainda há interferências frequentes no caminho de muitas das linhas de Ônibus. A limpeza e manutenção é o quesito com mais notas ruins - mais de 35% de notas 1 e 2, seguindo pela qualidade da direção do motorista e pelo conforto quanto à lotação, com 30% cada.

3- Avaliação do tempo de espera



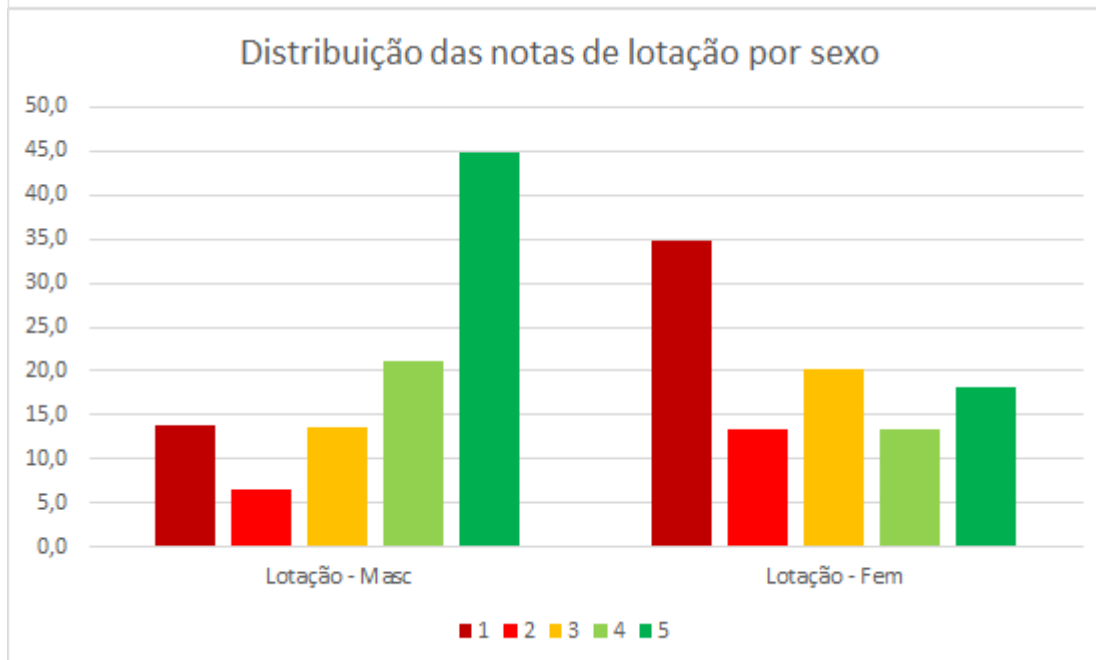
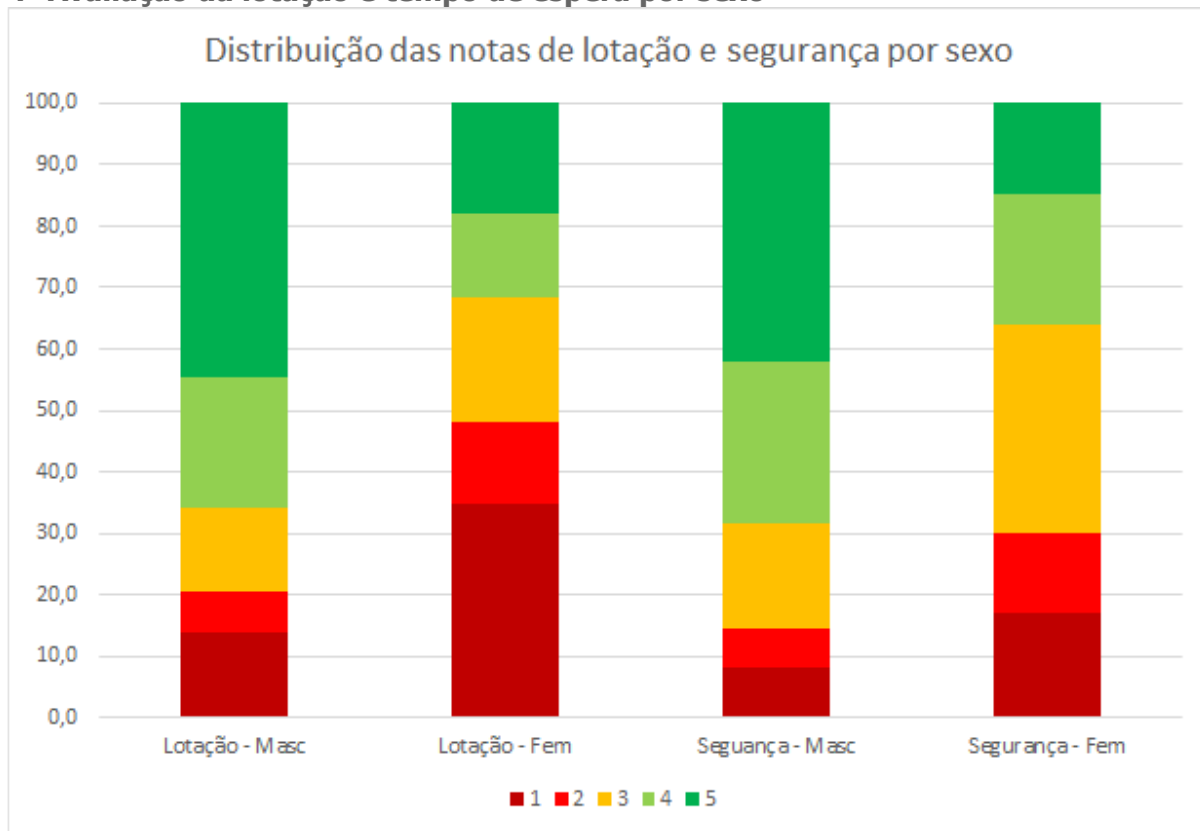
Por fim, em um último quesito, o tempo de espera dos usuários de ônibus, o aplicativo faz uma análise mais objetiva, perguntando quanto tempo o usuário esperou pelo ônibus em sua viagem. O resultado demonstrou que, em um extremo, cerca de 30% dos usuários esperam menos de 5 minutos, já no outro extremo, outros 30% esperam mais de 15 minutos para entrar em um coletivo.

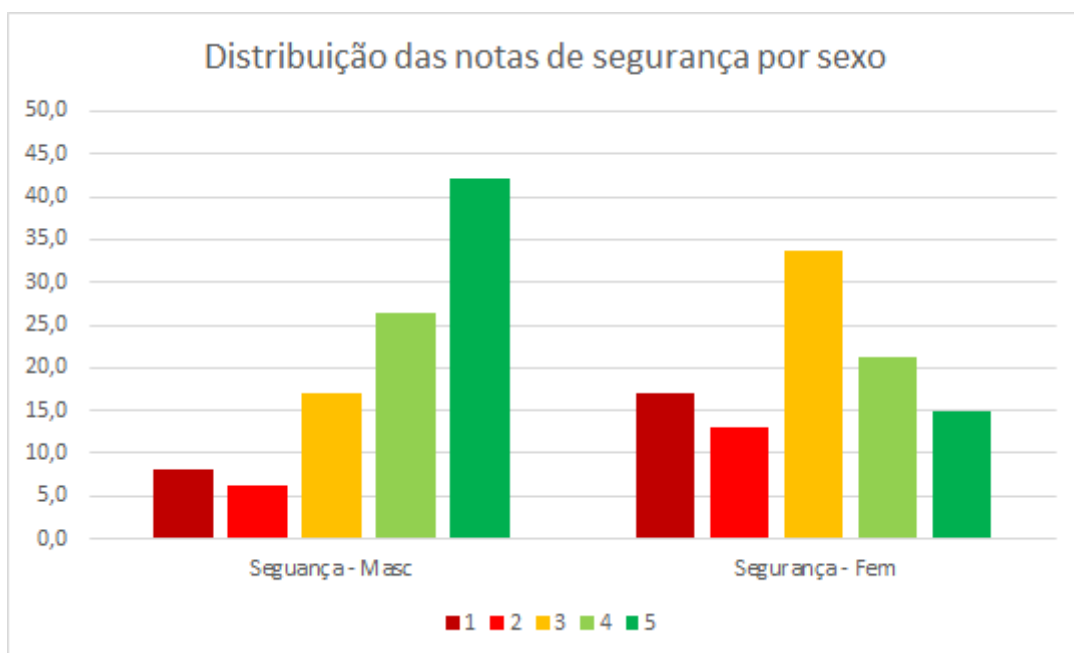
Ressalta-se a indicação de que 13% dos usuários relataram aguardar mais de 30 minutos pelo Ônibus no ponto, sendo que 6% alegaram aguardar mais de 45 minutos.



Neste quesito é possível se ver uma considerável variação sazonal da frequência dos ônibus, enquanto nos dias de semana 40% dos usuários afirmam esperar menos de 5 minutos, aos fins de semana e feriado este índice cai para 28%. Dentre os relatos de esperas mais longas, o índice nos fins de semana e feriado é cerca de 3 vezes maior que o índice dos dias úteis.

4- Avaliação da lotação e tempo de espera por sexo





Na avaliação separada por sexo, se destaca a discrepância entre as notas dadas pelos dois sexos nos quesitos de segurança e lotação.

Enquanto 45% dos homens avaliaram a lotação das viagens com notas 5, entre as mulheres este índice é de 18%, já no quesito de segurança a diferença de avaliações máximas entre os sexos é de 42% a 15%. Isto evidencia que as vezes os padrões aceitos pelos indivíduos do sexo masculino não se aplicam às usuários, o que demanda do poder pública ações específicas para esta questão.

Conclusões

Como resultados mais amplos de avaliação dos sistema de transporte do usuários do aplicativo MoveCidade que este relatório traz, ressaltamos que a avaliação geral do sistema é mediana, com nota média de 5,9, numa escalada de 10, com problemas mais graves na visão do usuário nos quesitos de limpeza e manutenção dos veículos e comportamento do motorista. Mas com alguns pontos bem graves como um indicativo de que mais de 30% dos usuários avaliam como muito ruim a lotação dos veículos e a segurança no uso do sistema, além de 13% que indicaram aguardar por mais de 30 minutos pelo Ônibus no ponto.

Este tipo de análise da percepção do usuário é importante para ressaltar e dar força ao papel que os cidadãos têm no monitoramento da política pública, e o Idec acredita no fortalecimento dos cidadãos consumidores como força para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. Soma-se a isso a produção de mais propostas para melhorar a política pública em momentos valiosos como o que estamos na elaboração de uma nova licitação de ônibus.

Com isso, ressaltamos o potencial da ferramenta para o monitoramento das políticas públicas, a partir do ponto de vista do usuário, em detalhe e com continuidade histórica. Com o uso do aplicativo, futuramente poderemos avaliar estes critérios com detalhamento espacial, por empresa, por período do dia ou até por linha, além de expandir a avaliação para outras capitais brasileiras.