

São Paulo, 17 de maio de 2018

À Secretaria Municipal de Política Urbana de Belo Horizonte
À Empresa de Transportes e Trânsito de Belo Horizonte - BHTrans

À Secretaria Municipal de Transportes do Rio de Janeiro

À Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes de São Paulo
À São Paulo Transporte - SPTrans

Ref: Resultados da avaliação de qualidade do serviço de ônibus através do aplicativo MoveCidade em São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte

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.

A mobilidade urbana é uma das suas principais áreas de atuação do Idec. Entre seus objetivos está a ampliação da capacidade das pessoas de reivindicar melhorias no serviço de transporte público, entendendo quais são os problemas e quais são seus direitos enquanto consumidores do serviço.

Nesse sentido, o Instituto lançou, em novembro de 2016, o aplicativo MoveCidade, que permite ao usuário avaliar a qualidade de ônibus, trens, metrô e estações de bicicleta compartilhada sob vários quesitos, como limpeza; informações no interior dos veículos, pontos

e plataformas; conduta do motorista; lotação; tempo de espera; infraestrutura de acessibilidade, etc. Inicialmente a ferramenta estava disponível somente na cidade de São Paulo, sendo que, em setembro de 2017, passou também a atender o Rio de Janeiro e Belo Horizonte.

Entre os diferenciais do MoveCidade está sua utilidade para a geração de um banco de dados independente, produzido pela sociedade, e consistente para subsidiar análises qualitativas. As informações já obtidas confirmam essa expectativa, revelando conexão com resultados de pesquisas feitas por outros órgãos, conforme apresentado a seguir. A ferramenta também tem o potencial de estimular o senso crítico dos usuários sobre tudo o que se relaciona à qualidade do transporte público.

Na data da pesquisa, o MoveCidade contava com 4.182 usuários nas três cidades e já recebeu 5.032 avaliações. Neste relatório, serão apresentadas as análises relativas às avaliações (um total de 1.800) feitas por 3 mil pessoas, sobre os ônibus municipais nas capitais paulista, fluminense e mineira.

Sabemos que, por se tratar de um aplicativo de celular, os resultados obtidos têm recorte socioeconômico e não representam todo o universo de usuários dos sistemas de ônibus das respectivas cidades. Porém, servem como uma amostra ampla e aleatória, que contempla todas as regiões e áreas operacionais das cidades.

Também vale ressaltar que esses são resultados parciais. Em seis meses serão divulgadas as avaliações feitas sobre trens, metrô e bicicletas, e, em setembro, um amplo relatório final dará conta de todos os modos de transporte englobados pelo aplicativo.

Ao entregar este relatório às prefeituras, governo estaduais e empresas municipais gestoras, o Idec pretende expor a percepção do usuário sobre a qualidade do transporte público. Isso porque acredita que essas são informações valiosas para auxiliar esses órgãos na elaboração de suas políticas de mobilidade (como os editais de licitação para operação dos sistemas de transporte) e na fiscalização dos serviços oferecidos.

Este relatório também está disponível no portal do Idec (www.idec.org.br e www.movecidade.org.br) e será divulgado amplamente para a mídia.

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

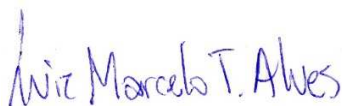
Atenciosamente,



Teresa D. Liporace
Gerente de Programas e Políticas



Rafael Calabria
Pesquisador em Mobilidade Urbana



Luiz Marcelo Teixeira Alves
Pesquisador em Mobilidade Urbana

Anexo I

Resultados da avaliação de qualidade do serviço de ônibus através do aplicativo MoveCidade em São Paulo, Rio de Janeiro e Belo Horizonte

INTRODUÇÃO

A maneira como as cidades cresceram e a prioridade que se deu ao transporte individual motorizado no século passado implicaram em enormes problemas de mobilidade nos centros urbanos do Brasil. Os transportes públicos são, em geral, de má qualidade em diversos aspectos. Com isso, criou-se a percepção de que o transporte coletivo é uma alternativa temporária para quem ainda não conseguiu comprar um automóvel.

A parcela da população que utiliza tais serviços, em geral, encontra-se conformada com a situação de precariedade e pouco se utiliza dos canais de reclamação. Para piorar, desconhece seus direitos como usuária de um serviço público e ignora problemas cotidianos, como erros e comportamentos inadequados do motorista, equipamentos em más condições, veículos sujos, danificados ou quebrados¹.

Incentivar as pessoas a cobrar melhorias nos serviços de transporte é de extrema importância e um enorme desafio, uma vez que depende de alterar a condição passiva dos usuários e de criar uma cultura de avaliação constante dos serviços prestados.

Para isso, o **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)**, organização não governamental que visa à garantia do respeito ao direito do consumidor, desenvolveu o **aplicativo** MoveCidade. Desde outubro de 2017, a ferramenta já vem sendo utilizada nas cidades de Belo Horizonte, Rio de Janeiro e São Paulo.

Neste relatório, o Idec apresenta as avaliações compiladas nas três cidades, sobre os sistemas municipais de ônibus, refletindo o olhar do usuário sobre a qualidade desses serviços.

PROPOSIÇÕES

O aplicativo foi desenvolvido a partir de algumas premissas consideradas relevantes, incluindo os principais fatores que impactam a qualidade das viagens e considerando a facilidade de uso pelos diferentes públicos. Assim, planejou-se desde o funcionamento da ferramenta até a objetividade das perguntas, de modo a estimular o seu uso.

O objetivo do MoveCidade é a obtenção de dados amplos e comuns aos mais diversos modos de transporte (ônibus, trem, metrô e bicicleta), porém particularizado no nível das linhas e estações, para que se permita, no futuro, espacializar a avaliação dos usuários.

¹ VASCONCELLOS, Eduardo A. de, Políticas de Transporte No Brasil - A Construção da Mobilidade Excludente. São Paulo: Manole, 2014.

A escolha das perguntas aplicadas aos usuários levaram em consideração pesquisas técnicas sobre a qualidade dos transportes realizadas pelo WRI (2014)² e pela ANTP (2014)³, dados de reclamações de usuários nos órgãos responsáveis em algumas capitais brasileiras, dados compilados em *websites* de reclamação e na ferramenta “Chega de Aperto” - desenvolvido pelo Idec. Também levou-se em consideração elementos como a prioridade dada ao transporte público no sistema viário, a segurança (relativa ao transporte e à segurança pública), a informação disponível aos cidadãos e o respeito - ou à falta de - dos operadores e do poder público em relação ao usuário.

O questionário foi dividido em duas partes: a primeira abrangendo questões essenciais para entender a percepção dos usuários em relação ao transporte, realizada de forma simples e direta, sem tomar muito tempo; a segunda, opcional, com perguntas mais específicas ao modo de transporte selecionado.

O critério utilizado para se fazer a avaliação é de uma a cinco estrelas para cada pergunta realizada. Os formulários enviados são incorporados em um banco de dados geral que agrega respostas de todos os modos de transporte, para todos os municípios. As análises destes resultados serão apresentadas no item a seguir.

RESULTADOS

A análise feita neste relatório está baseada nas avaliações - cerca de 1.300 do Rio de Janeiro, 350 de Belo Horizonte e 200 de São Paulo - feitas pelo MoveCidade entre 25 de setembro de 2017 e 24 de março de 2018, para os ônibus municipais. Os resultados são apresentados com valores gerais e também subdivididos por faixa etária e gênero.

Apesar de a pesquisa feita pelo aplicativo ser aleatória e autoaplicada pelo usuário, a utilização da ferramenta tem mantido uma boa distribuição por todas as áreas geográficas da cidade, e os resultados sobre os diversos itens avaliados têm se mostrado constantes ao longo do tempo, sem variações significativas. Isso demonstra a coerência dos dados coletados.

Este é o primeiro diagnóstico que se publica sobre as três cidades, e o volume de dados ainda não é suficiente para que se realize uma análise espacial adequada dos resultados, porém já se vislumbra a possibilidade desse mapeamento num futuro próximo.

² WRI BRASIL Cidades Sustentáveis, QualiÔnibus - Pesquisa de Satisfação, 2014.

³ ANTP - Associação Nacional de Transportes Públicos, Sistema de Informações da Mobilidade Urbana - Relatório Geral, 2014.

A. Análise comparativa dos quesitos principais

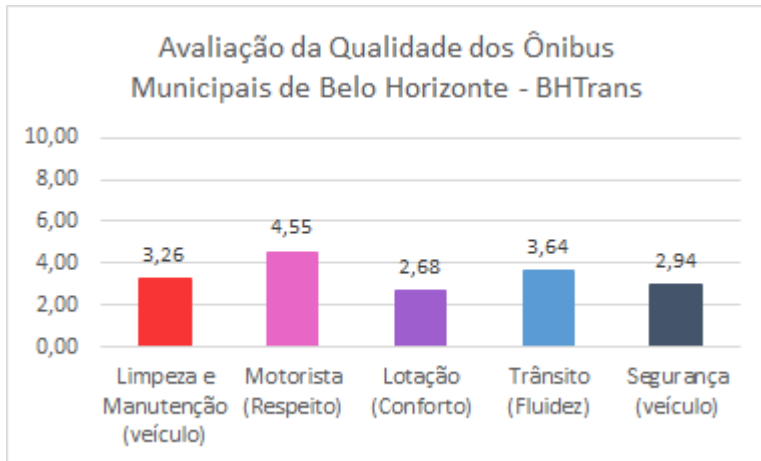
Os resultados sobre os diversos itens avaliados têm se mostrado constantes e estáveis ao longo do tempo, sem variações significativas. O questionário principal sobre o serviço de ônibus aborda 6 quesitos. São eles:

- **Limpeza e manutenção** - os dois critérios foram unidos para avaliar a condição geral do ônibus, incluindo conforto e qualidade do veículo, o que garante também um ambiente seguro;
- **Motorista** - mensura o impacto da qualidade da condução no conforto e segurança dos usuários, e dos demais entes envolvidos no trânsito;
- **Lotação** - a pergunta feita ao usuário do aplicativo é como ele se sente sobre o "conforto quanto à lotação do veículo". O objetivo é obter uma avaliação ponderada, sem estimular uma provável resposta negativa e confusa caso a questão feita fosse somente "lotação";
- **Trânsito** - Assim como no item anterior, optou-se pela questão "fluidez do ônibus no trânsito", com o objetivo de evitar avaliações confusas. Esse é um quesito importante, pois não é um assunto frequentemente debatido nos sistemas públicos de ônibus;
- **Segurança** - A segurança no uso do serviço é um direito amplo e fundamental garantido pelo Código de Defesa do Consumidor e interfere na qualidade e na atratividade do serviço;
- **Tempo de espera** - Foi elaborado para o usuário estimar o tempo de espera a fim de possibilitar futuros cruzamentos de dados.

Desde o começo do uso do aplicativo, em novembro de 2016, em São Paulo, e da primeira publicação dos dados pelo Idec, em setembro de 2017 (https://idec.org.br/sites/default/files/arquivos/carta_idec_254_2017_coex.pdf), os quesitos "Lotação" e "Limpeza e manutenção" têm sido os mais mal avaliados pelos usuários.

Já a fluidez do transporte coletivo no trânsito tem mantido uma avaliação média em comparação com os outros quesitos.

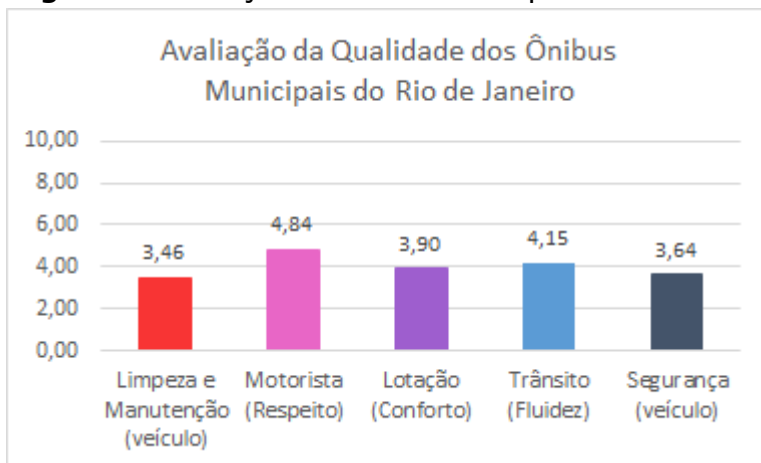
Figura 1 - Avaliação dos ônibus municipais de Belo Horizonte por quesitos principais



Amostra: 339 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

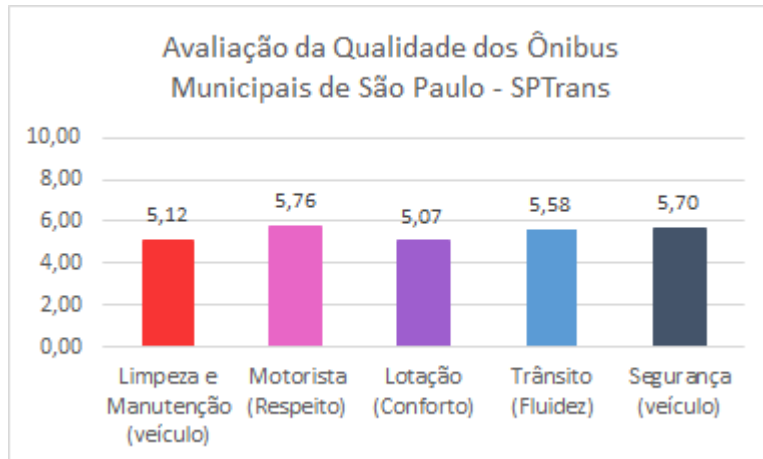
Figura 2 - Avaliação dos ônibus municipais do Rio de Janeiro por quesitos principais



Amostra: 1.295 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

Figura 3 - Avaliação dos ônibus municipais de São Paulo por quesitos principais



Amostra: 203 avaliações

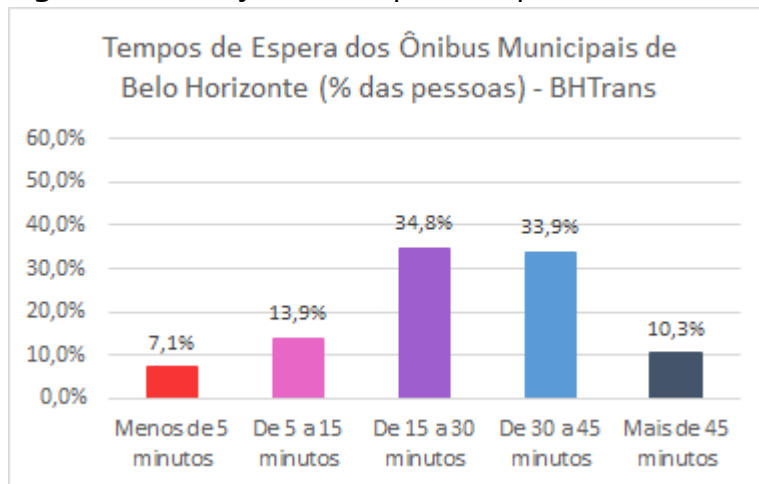
Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

As avaliações dos quesitos principais do MoveCidade demonstram que, com exceção do item "Segurança" em Belo Horizonte, "Lotação" e "Limpeza e manutenção" têm as notas mais baixas. Chama a atenção também a avaliação alta, em relação aos outros quesitos, da sensação de "Segurança" em São Paulo, bem como a avaliação relativamente baixa da "Fluidez" no Rio de Janeiro.

B. Análise do tempo de espera

Nesse quesito, o aplicativo disponibiliza respostas sobre os seguintes intervalos de tempo de espera no ponto: **menos de 5 minutos, de 5 a 15 minutos, de 15 a 30 minutos, de 30 a 45 minutos e mais de 45 minutos**. As figuras 4, 5 e 6 a seguir apresentam resultados percentuais das avaliações enviadas.

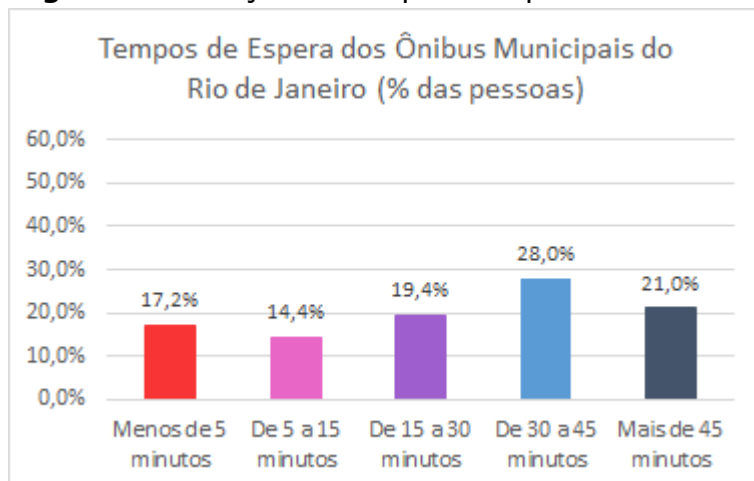
Figura 4 - Avaliação dos tempos de espera em Belo Horizonte



Amostra: 339 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

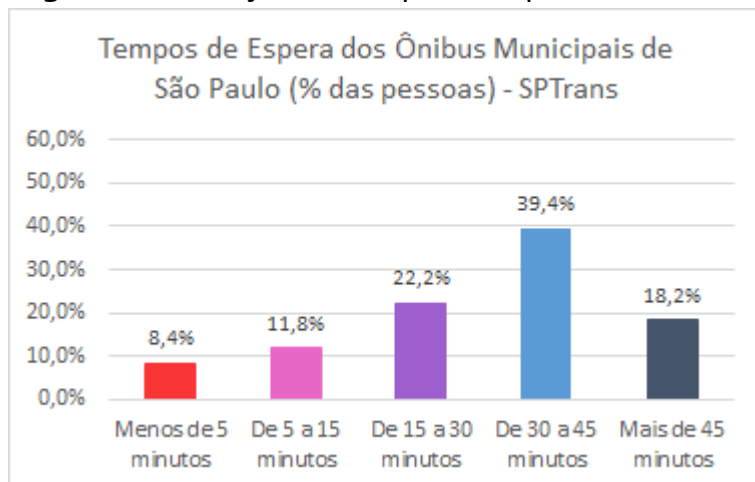
Figura 5 - Avaliação dos tempos de espera no Rio de Janeiro



Amostra: 1.295 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

Figura 6 - Avaliação dos tempos de espera em São Paulo



Amostra: 203 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

Nos municípios de Belo Horizonte e São Paulo apenas 20% das avaliações feitas marcaram espera até 15 minutos, ou seja, a grande maioria aguarda mais do que isso pelo transporte coletivo, no ponto de ônibus.

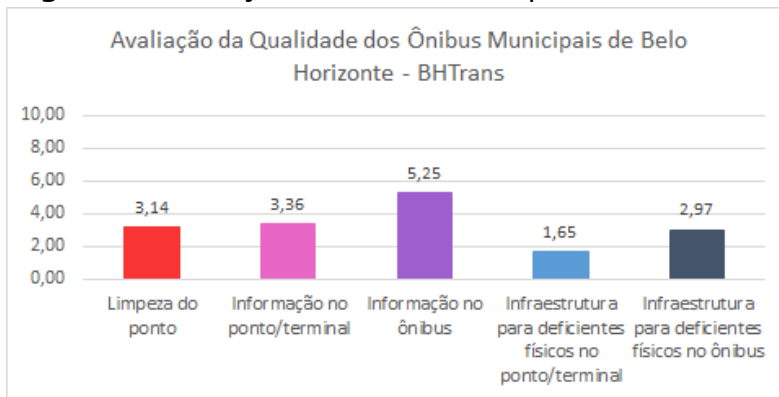
O Rio de Janeiro, mesmo com uma porcentagem mais alta de esperas aceitáveis, é o município com maior proporção de esperas de mais de 45 minutos, sendo um dos grandes problemas percebidos pela população local.

C. Análise comparativa dos quesitos secundários

Além dos seis quesitos iniciais, o aplicativo permite que o usuário avalie mais elementos sobre o sistema de ônibus, além de qualificar o motivo de viagem. São eles:

- **Limpeza e manutenção** - os dois critérios foram unidos para avaliar a condição geral do ônibus em conforto e qualidade do veículo, que garantem também um ambiente seguro;
- **Informações ao usuário** - Quesito de fundamental importância para a qualidade do serviço. É avaliado sobre sua disponibilidade no pontos de ônibus, terminais e dentro do veículo;
- **Pessoas com deficiência** - o transporte público deve estar preparado para receber todos os cidadãos. Por isso é essencial garantir acessibilidade universal. Esse quesito é avaliado sobre as condições no ponto de ônibus, terminais e dentro do veículo.

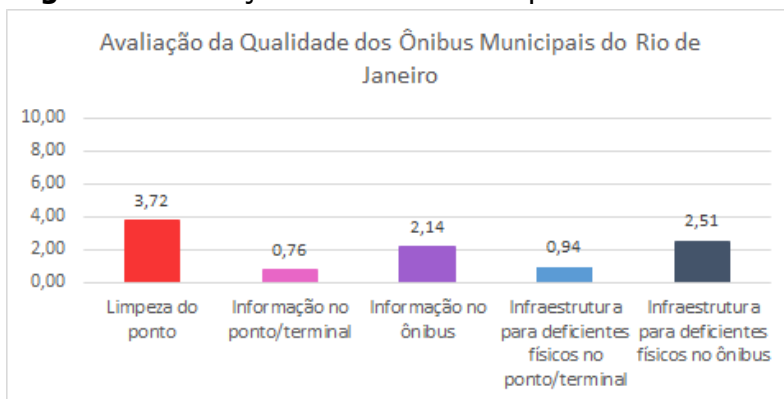
Figura 7 - Avaliação dos ônibus municipais de Belo Horizonte pelos demais quesitos



Amostra: 133 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

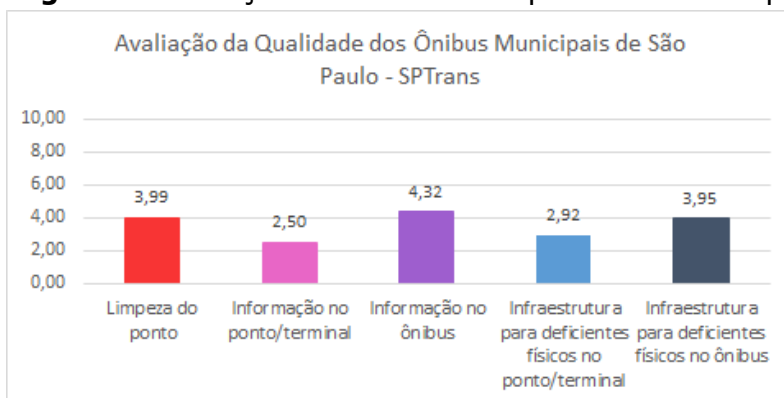
Figura 8 - Avaliação dos ônibus municipais do Rio de Janeiro pelos demais quesitos



Amostra: 673 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

Figura 9 - Avaliação dos ônibus municipais de São Paulo pelos demais quesitos



Amostra: 67 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

Essa é a primeira vez que o Idec publica as avaliações dos quesitos secundários, e chama a atenção a coerência e estabilidade dos dados entre as três cidades avaliadas. Em todas elas, a informação disponível nos pontos de ônibus/terminais é pior do que no interior dos veículos. Ainda sobre a informação nos pontos de ônibus/terminais, chama a atenção a avaliação especialmente baixa dos usuários do Rio de Janeiro e especialmente alta dos de Belo Horizonte, em relação aos outros quesitos em cada cidade.

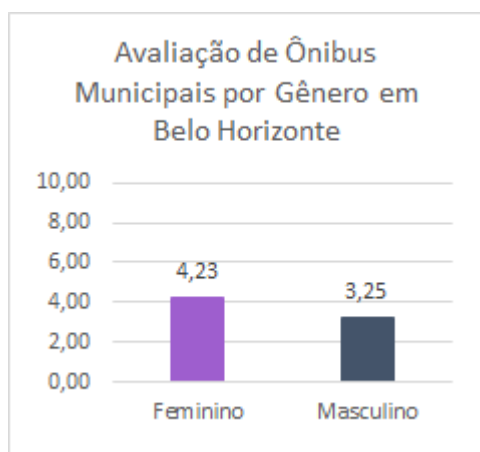
D. Análises por gênero

Para iniciar a utilização do aplicativo, o usuário precisa preencher um cadastro no qual informa o seu gênero (masculino, feminino, outros). Isso possibilita análises importantes, como, por exemplo, se os ônibus municipais parecem hostis às mulheres.

No período analisado por este relatório, não houve amostra significativa de avaliações feitas por pessoas que marcaram o gênero como "outros".

Os resultados obtidos são apresentados nas figuras 10, 11 e 12, a seguir.

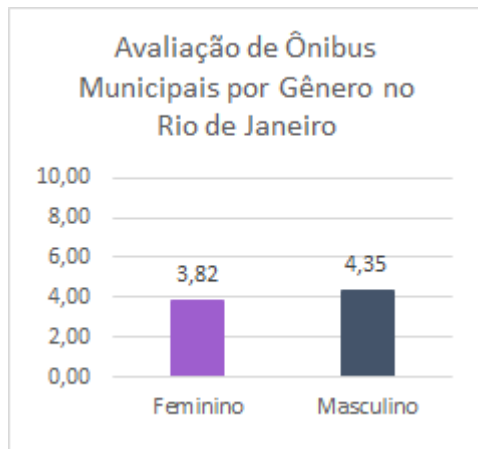
Figura 10 - Avaliação por gênero em Belo Horizonte



Amostra: 339 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

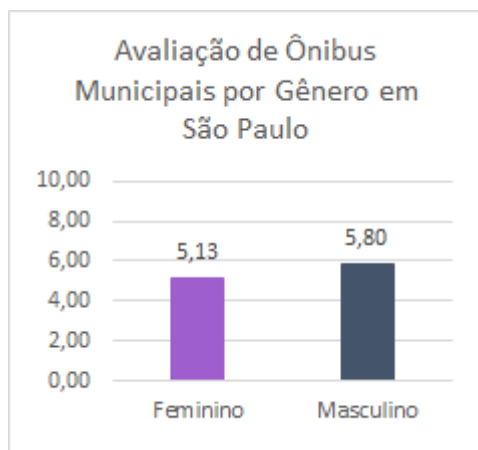
Figura 11 - Avaliação por gênero no Rio de Janeiro



Amostra: 1.295 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

Figura 12 - Avaliação por gênero em São Paulo



Amostra: 203 avaliações

Pesquisa realizada entre 25/09/17 e 24/03/18

O município de Belo Horizonte, apesar de receber notas abaixo de 5,0 por ambos os gêneros, tem uma especificidade: a média das notas das mulheres é 30% maior que a dos homens. Já nas outras duas cidades, a média das notas das mulheres é 13% menor que a dos homens.

CONCLUSÕES

O MoveCidade tem o potencial de gerar dados consistentes historicamente e subsidiar análises sobre a percepção dos usuários acerca da qualidade dos transportes nos municípios.

A avaliação dos quesitos principais e secundários é feita por linha de ônibus ou estação. Isso possibilita que o aplicativo gere uma média para cada um delas (linha/estação) e permita uma comparação, por região da cidade, gênero, entre outras segmentações.

Também é possível obter a média global dos ônibus municipais de cada cidade. Porém, não há como comparar os dados entre municípios, e nem se trata de um dos objetivos desta iniciativa, pois eles representam realidades e graus de exigência dos usuários completamente diferentes. Mas os valores médios encontrados foram: 3,61 em Belo Horizonte, 4,23 no Rio de Janeiro e 5,54 em São Paulo.

Foi possível observar que os usuários têm grande críticas em relação à lotação e limpeza dos ônibus, à informação aos usuários, e à acessibilidade nos três municípios da análise.

A má avaliação da manutenção e limpeza dos ônibus evidencia esse problema crônico que é subnotificado pelo problema agudo, e não menos grave, da lotação nos horários de pico. Os dados permitirão num futuro breve também avaliar essas questões em diferentes faixas de horário e entender a diferença de percepção dos usuários sobre esse quesito.

Os resultados aqui apresentados já apontam os principais pontos de atenção aos órgãos responsáveis pelos ônibus municipais de Belo Horizonte, Rio de Janeiro e São Paulo. Ainda, a estabilidade e coerência dos dados obtidos sinalizam para a possibilidade do uso da ferramenta para análises mais detalhadas e especializadas, o que o Idec pretende fazer em breve.

Por fim, o Idec defende que a opinião dos usuários deve ser levada em conta no planejamento e decisões sobre o transporte público - como no caso das licitações para operar os sistemas de ônibus municipais - e que os dados aqui apresentados devem servir de subsídio aos governos na hora de investir em melhorias no transporte coletivo sobre pneus.