

A EVOLUÇÃO DA VISÃO DO USUÁRIO

METRÔ-SP



- ◆ **Mudanças sociais nos últimos 30 anos, vistas através do perfil dos usuários**

Fontes:

Pesquisas de Caracterização Socioeconômica e de Hábitos de Viagem realizadas na Gerência de Operações do Metrô-SP



As mudanças no perfil e nos hábitos de viagem dos usuários refletem as transformações demográficas da população e da atividade econômica, as modificações no uso do solo, na política tarifária e na integração modal.



**Estas mudanças influenciam
as necessidades e
expectativas das pessoas.**



MUDANÇAS NOS ÚLTIMOS 30 ANOS



Tendências sócio-demográficas

- ◆ Envelhecimento da população
- ◆ Aumento do nível de instrução
- ◆ Crescente participação das mulheres no mercado de trabalho

	1975	1984	1993	2003
Sexo	%	%	%	%
Até 17 anos	17	24	30	2003
Masculino	71	63	58	54
Instrução	%	%	%	%
Feminino	29	37	42	46
até 3ª fundamental	78	47	38	38



MUDANÇAS NOS ÚLTIMOS 30 ANOS

- No Cenário da MetrÓpole**
- ◆ Economia instável com crises cíclicas
 - ◆ Crescimento desordenado
 - ◆ Incremento do setor de serviços
 - ◆ Crescimento da informalidade e espaço urbano
 - ◆ Aumento da desigualdade social

	75	84	93	2003
Classe social	ABIPEME	ABIPEME	ABIPEME	BRASIL
Classe rica (A+B1)	34%	31%	26%	17%
Classe média (B2)	36%	34%	33%	25%
Classe média-baixa (C)	26%	27%	24%	44%
Classe pobre (D+E)	19%	28%	17%	14%
Estudantes	17%	11%	8%	9%

**Renda média tem caído nos últimos anos - 2003 = R\$ 1.272,00 (5,3 sm)
 É mais alta que a da PEA da RMSP - R\$ 910,00 (3,8 sm)**



MUDANÇAS NOS ÚLTIMOS 30 ANOS

- ## No Cenário do Transporte
- ◆ Falta crônica de recursos e entraves ainda estruturais
 - ◆ Crescente queda de demanda
 - ◆ Migração para o transporte individual
 - ◆ Exclusão dos mais pobres (IPEA)

	76	84	93	2003
Uso conjugado	%	%	%	%
Usa só o metrô	22	23	34	29
Ônibus	65	61	54	34
Trem	2	4	4	11
Carro particular	8	6	3	3
Outros	3	6	5	23



O PERFIL DO USUÁRIO HOJE

- ◆ **Maioria está no mercado formal de trabalho exercendo funções burocráticas e subalternas no setor de serviços**
- ◆ **Participação entre os sexos está quase em equilíbrio**
 - ◆ **Baixa presença de jovens**
- ◆ **Nível de instrução elevado, acompanhando a exigência de maior qualificação do mercado**
- ◆ **Maioria das viagens à trabalho, mesmo entre os que possuem carro**
- ◆ **O acesso à internet cresce a cada nova pesquisa**



	99	2001	2003
Acesso à internet	%	%	%
Tem	35	49	59
Não tem	65	51	41



- ◆ **Evolução das expectativas dos usuários nos últimos 30 anos e tendências de comportamento**

Fontes:

Pesquisa de Formação de Atitudes/1974

Pesquisas de Avaliação do Serviço e de Expectativas dos Usuários realizadas na Gerência de Operações do Metrô

Pesquisa “Sonhos de consumo em tempos de mudança” Clínica, Comunicação e Marketing /2003



ACONTECIMENTOS MARCANTES DOS ÚLTIMOS 30 ANOS



- ◆ **Democracia, abertura da economia, Código de Defesa do Consumidor, período inflacionário seguido pela estabilização da moeda.**
 - ◆ **Evolução educacional, liberdade de imprensa, ampliação dos meios de comunicação fomentam trocas de informação e novas formas de sociabilidade.**
 - ◆ **Mudança do papel social da mulher e a redução do núcleo familiar.**
- ◆ **Promessas de prosperidade não cumpridas: o custo de vida aumentou, a renda passou da estagnação à regressão e o mercado de trabalho piorou, levando à frustração dos projetos de ascensão social.**
- ◆ **Queda de qualidade de vida: insegurança, falta de tempo e caos urbano.**



EVOLUÇÃO DE ATITUDES NOS ÚLTIMOS 30 ANOS

Essas vivências transformaram as percepções, a consciência e o modo de pensar, incentivando posturas mais questionadoras.

Um cidadão e consumidor mais crítico e exigente, que está revendo valores, com medo do desemprego e da inadimplência, que vive num ambiente com maior quantidade de informação e tecnologia.

No Metrô-SP, embora com uma postura mais crítica e exigente nos dias de hoje, desde o início prevalece atitudes de colaboração e aprovação.



EVOLUÇÃO DAS EXPECTATIVAS

No início da Operação...

- ◆ Imaginava-se um transporte rápido, com velocidades supersônicas, seguro, confortável e moderno.
 - ◆ Função de organizar o trânsito na cidade.
 - ◆ Integração significava duplicação de gastos.
- ◆ Pouca familiaridade com automatismo gerava insegurança.
- ◆ Esperava-se comodidade na viagem, com controle que evitaria excesso de lotação.
- ◆ Teriam poucos empregados - cultos e bem preparados, menos irritadiços que os do ônibus.



EVOLUÇÃO DAS EXPECTATIVAS

Hoje espera-se...

- ◆ **Ampliação da rede como sistema integrado a outros modos como lotação, carro, micro-ônibus e com informações em tempo real sobre trajetos mais racionais e problemas.**
- ◆ **Redução do custo da viagem com bilhete para uso nos vários modos, recarregável e de fácil aquisição.**
- ◆ **Manutenção do padrão de rapidez do metrô e ampliação dos corredores de ônibus para diminuir o tempo total de viagem.**



EVOLUÇÃO DAS EXPECTATIVAS

Hoje espera-se...

- ◆ **Conforto da viagem está relacionado a uma condição de lotação com livre movimentação, ar-condicionado, apoios, som -ambiente e bancos mais confortáveis.**
- ◆ **Sensação de segurança do usuário focada na segurança pública, com empregados nas estações e trens e monitoramento através de equipamentos de vigilância.**
- ◆ **Bom atendimento associado a empregados ágeis e corteses, acessibilidade e atenção para PCD, acesso fácil a informações sobre o metrô, comércio, serviços e eventos culturais nas estações e anormalidades através de sistemas dinâmicos em tempo real.**



TENDÊNCIAS E OPORTUNIDADES

- ◆ **Manutenção das principais tendências demográficas.**
 - ◆ **Metrópole de serviços cada vez mais disponíveis.**
- ◆ **Atendimento cada cada vez mais segmentado e personalizado.**
- ◆ **Crescimento da inclusão social das PCD e com necessidades especiais.**
 - ◆ **Expectativa de mobilidade “porta a porta” (mobilidade integrada)**
 - ◆ **Padrões de deslocamento tendem a ficar mais complexos.**



TENDÊNCIAS E OPORTUNIDADES

- ◆ **Revolução tecnológica da comunicação amplia penetração no cotidiano e com menor custo.**
- ◆ **Disponibilidade de todo tipo de informação nos mais diferentes meios.**
- ◆ **Maior preocupação com o coletivo, justiça social, modelos de vida menos dependentes do consumo, procura de prazer em coisas mais simples e maior importância da dimensão ética nas relações sociais.**
- ◆ **Anseio por qualidade de vida e melhor aproveitamento do tempo.**
- ◆ **Projetos de natureza mais coletiva e de responsabilidade social e ambiental.**

**PORTANTO, UM AMBIENTE MAIS FAVORÁVEL
AO USO TRANSPORTE COLETIVO.**





Cecília Guedes

Metrô-SP

Gerência de Operações – GOP

cguedes@metrosp.com.br

FONE (11) 3179 2076

