

RE-IMAGINEMOS

EL TRANSPORTE URBANO SOBRE RIELES

POST PANDEMIA

Após 8 meses de pandemia,
o que pensa e espera o passageiro do
Metrô de São Paulo?





Após 8 meses de pandemia, o que pensa e espera o passageiro do Metrô de São Paulo?

Por meio de pesquisa realizada, em junho de 2020, buscamos entender melhor o que causava insegurança em nossos passageiros e aferimos altos níveis de satisfação com o serviço prestado pelo Metrô durante a pandemia.

Hoje, muito mudou: sabemos mais sobre a doença, novos hábitos foram incorporados à rotina, enquanto outros estão gradativamente sendo deixados de lado.

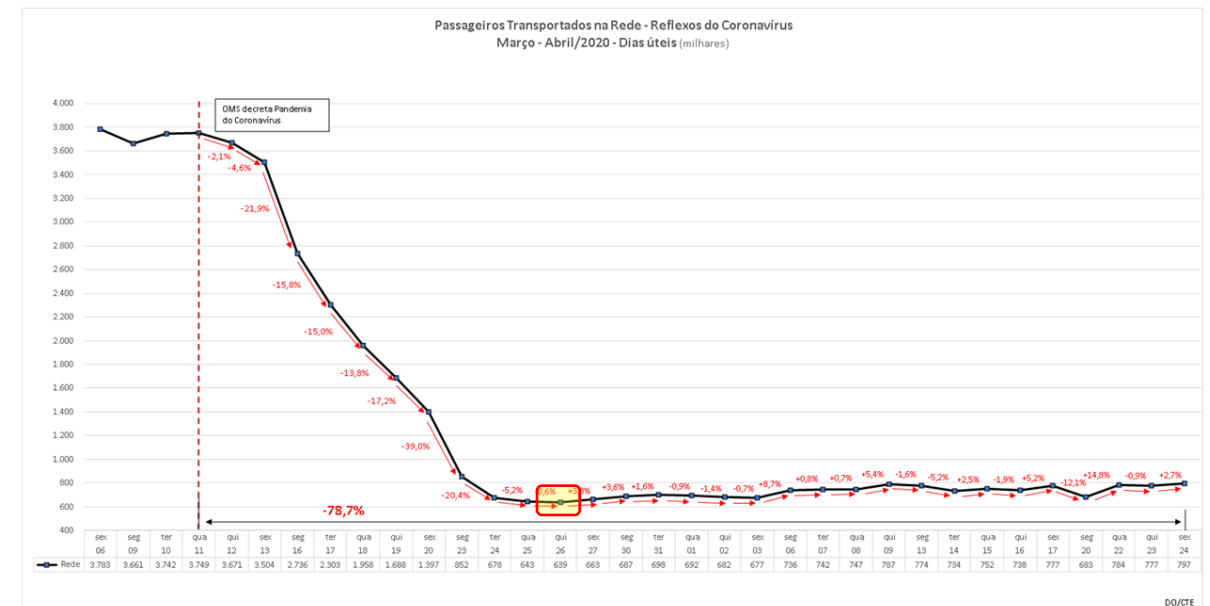
Qual seria a **percepção de risco dos passageiros**, tendo vivenciado a condição de quarentena estendida? Como isso impactará a prestação de serviço para os próximos meses?

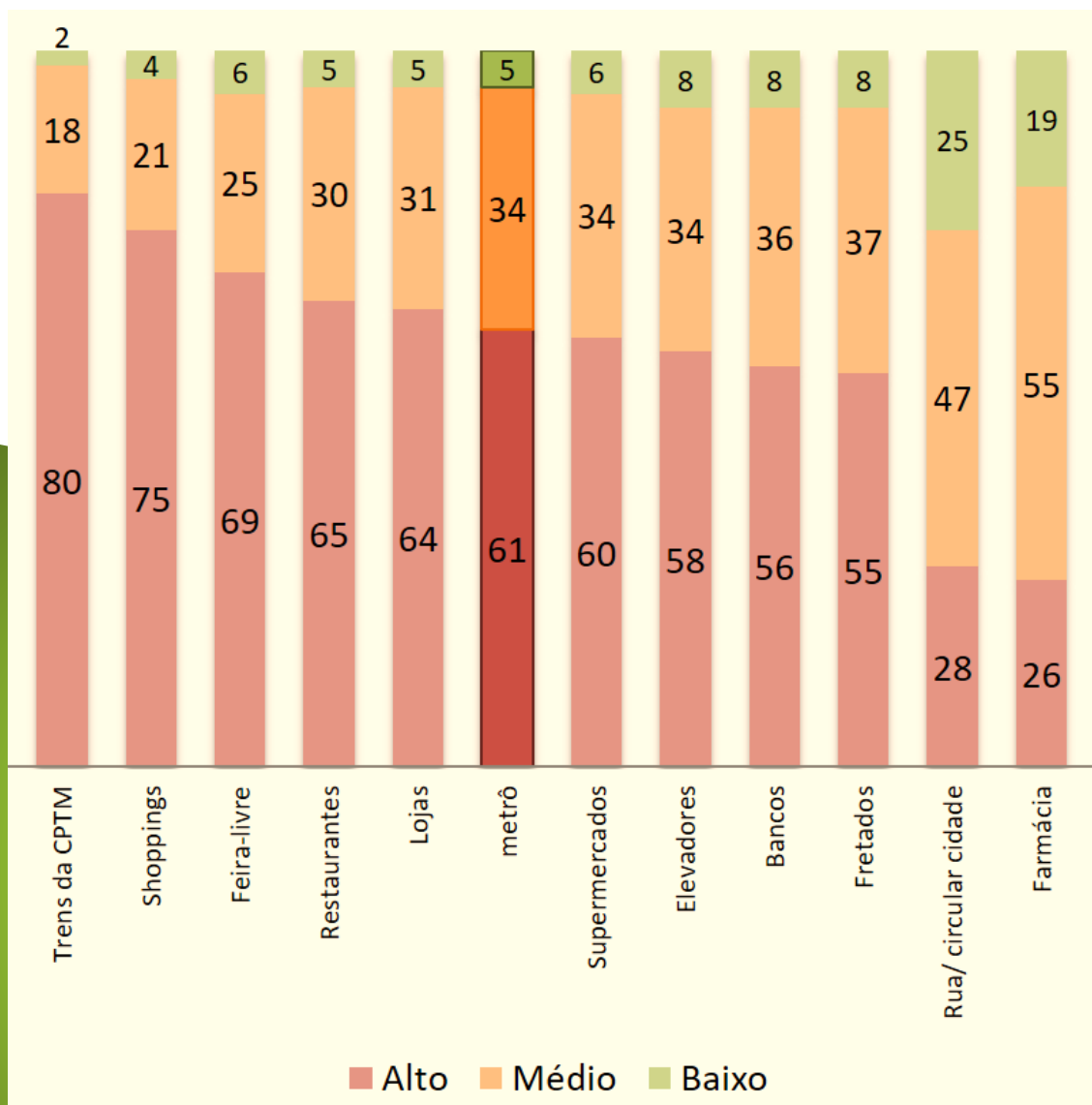
Esse trabalho apresentará resultados inéditos, tendo por base pesquisa recém concluída pela Diretoria de Operações do Metrô de São Paulo.



O início

- Adoção de medidas extremas de enfrentamento da doença e esforço global na busca de uma cura
- Crise em todos os setores e mudança de hábitos em escala mundial
- Transporte público penalizado em todo o mundo
- No Metrô de São Paulo, o número de passageiros transportados passa de **4 milhões** de passageiros ao dia para apenas **640 mil**





Pesquisa Metrô na Pandemia – Jun 20

- Junho de 2020: **78%** dos brasileiros tem medo deste novo Coronavírus (Datafolha)
- Entendendo o passageiro e suas expectativas durante a quarentena
- Há grande preocupação com a limpeza e desinfecção
- **84%** avaliam o Metrô positivamente neste período
- **92%** pretende continuar usando o Metrô após a pandemia



Oito Meses de Quarentena...

- COVID19 não é mais um desconhecido
- Alguns países esboçam um relaxamento do isolamento
- Home Office é uma nova modalidade de trabalho nos mais variados setores
- Como evoluiu a percepção de risco dos passageiros?
- Percebe diferente quem usa o Metrô diariamente e quem se mantém em isolamento?
- Quais as perspectivas para o futuro próximo?



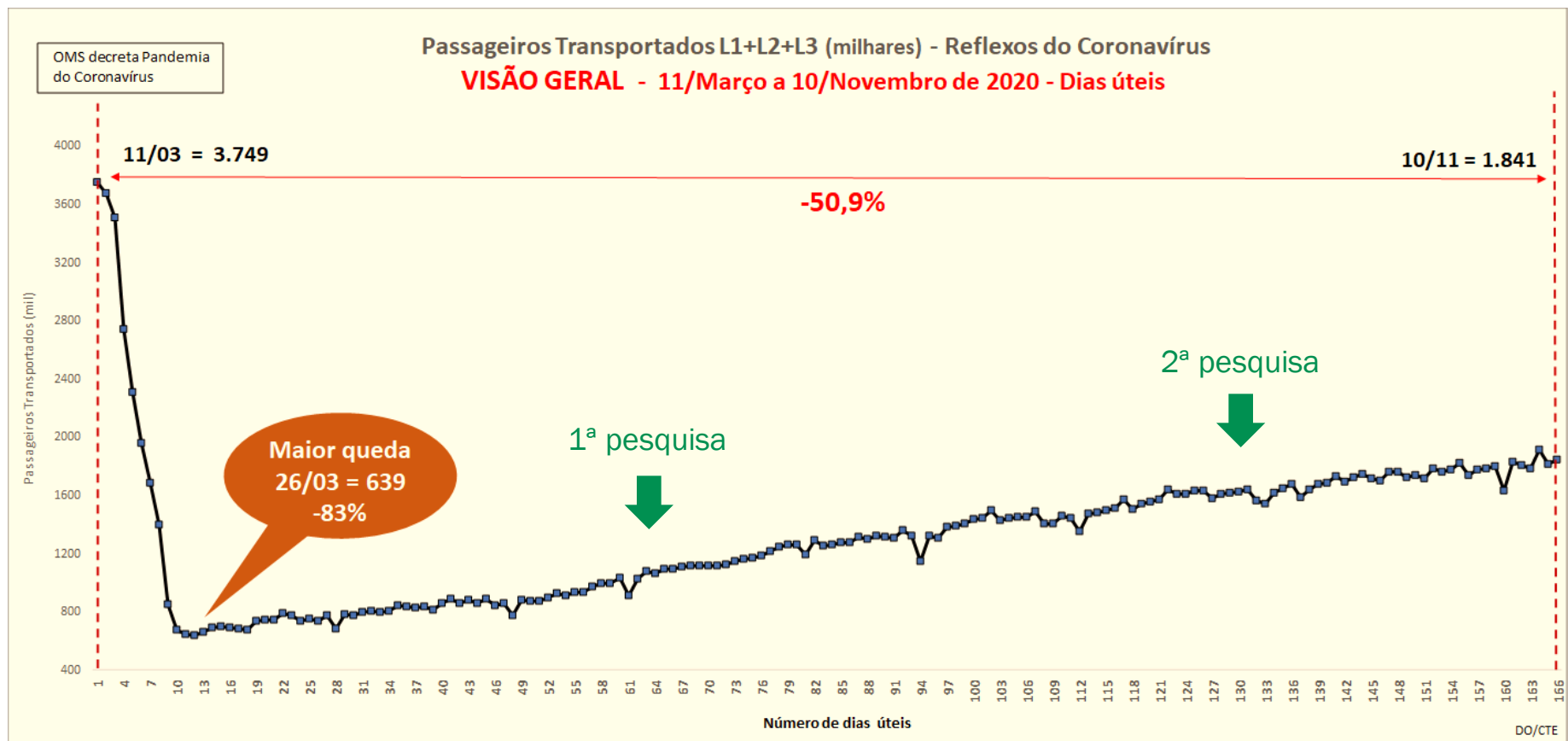
Entendendo a Percepção do Risco

- Percepção do Risco não é ciência exata
- Processo de avaliação de risco é intuitivo e construído socialmente
- Riscos não são captados diretamente pelos sentidos biológicos, mas pela comunicação
- Percepção do Risco é construída e está sujeita à distorções
 - Disponibilidade
 - Efeito Âncora
 - Representação
 - Divergência Cognitiva

Estudos psicométricos e Paul Slovic

Controle Familiaridade
Consequência extrema
Benefício associado
Alta exposição
Conhecimento sobre o sistema

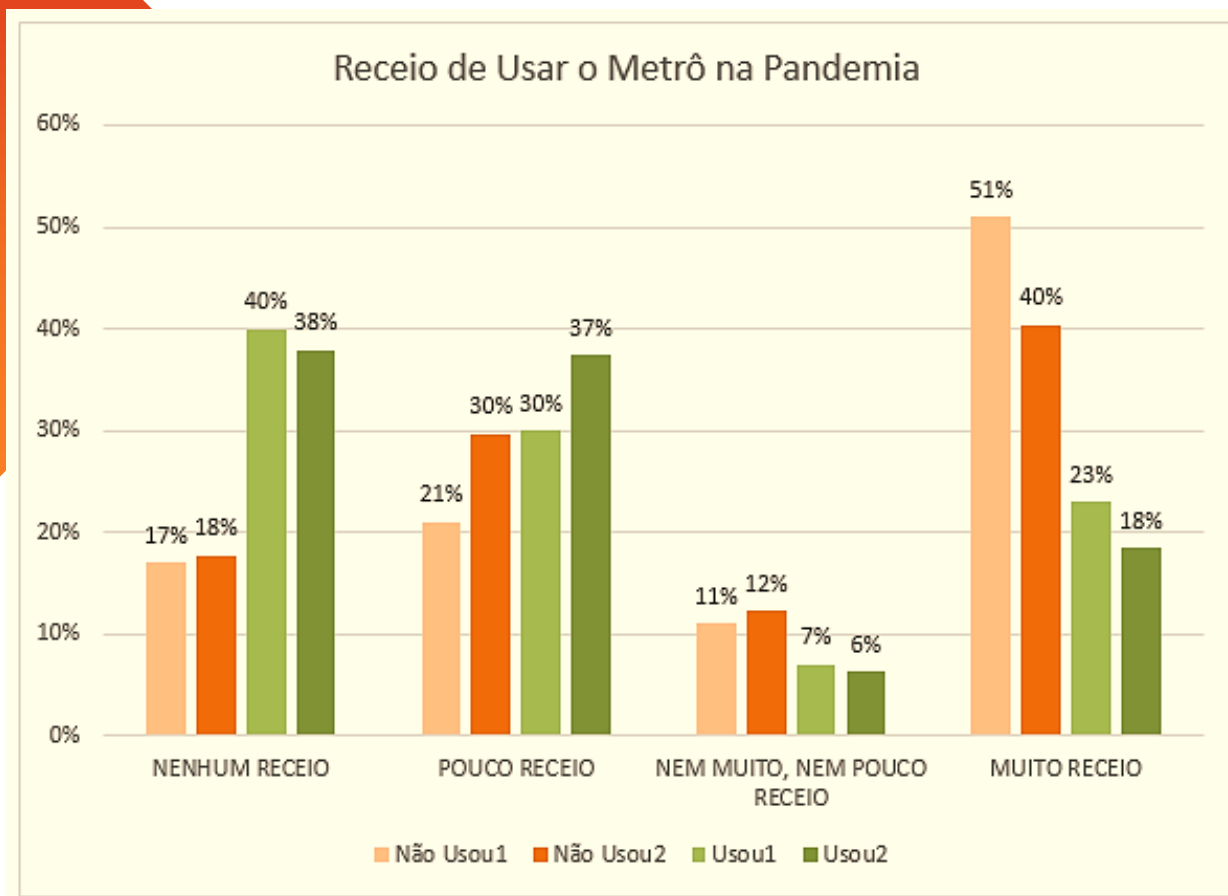
Risco menor
Risco maior
Risco menor
Risco maior
Risco menor



Objetivo e metodologia:

O Metrô realizou duas tomadas de pesquisa durante a pandemia para investigar a percepção de risco de contágio no metrô e conhecer as mudanças ocorridas nos hábitos de viagem e no comportamento dos passageiros. Foi aplicada pergunta filtro segmentando aqueles que estão usando o metrô e aqueles que não estão durante a pandemia.

Os casos foram sorteados aleatoriamente do banco de entrevistados que participaram da pesquisa de Avaliação de Serviço em novembro de 2019. Ambas as pesquisas foram feitas por meio de entrevista telefônica, a primeira em junho/20 e a segunda em setembro/20, com amostra de 500 casos cada uma e margem de erro de 4,4% e um nível de confiança de 95%.

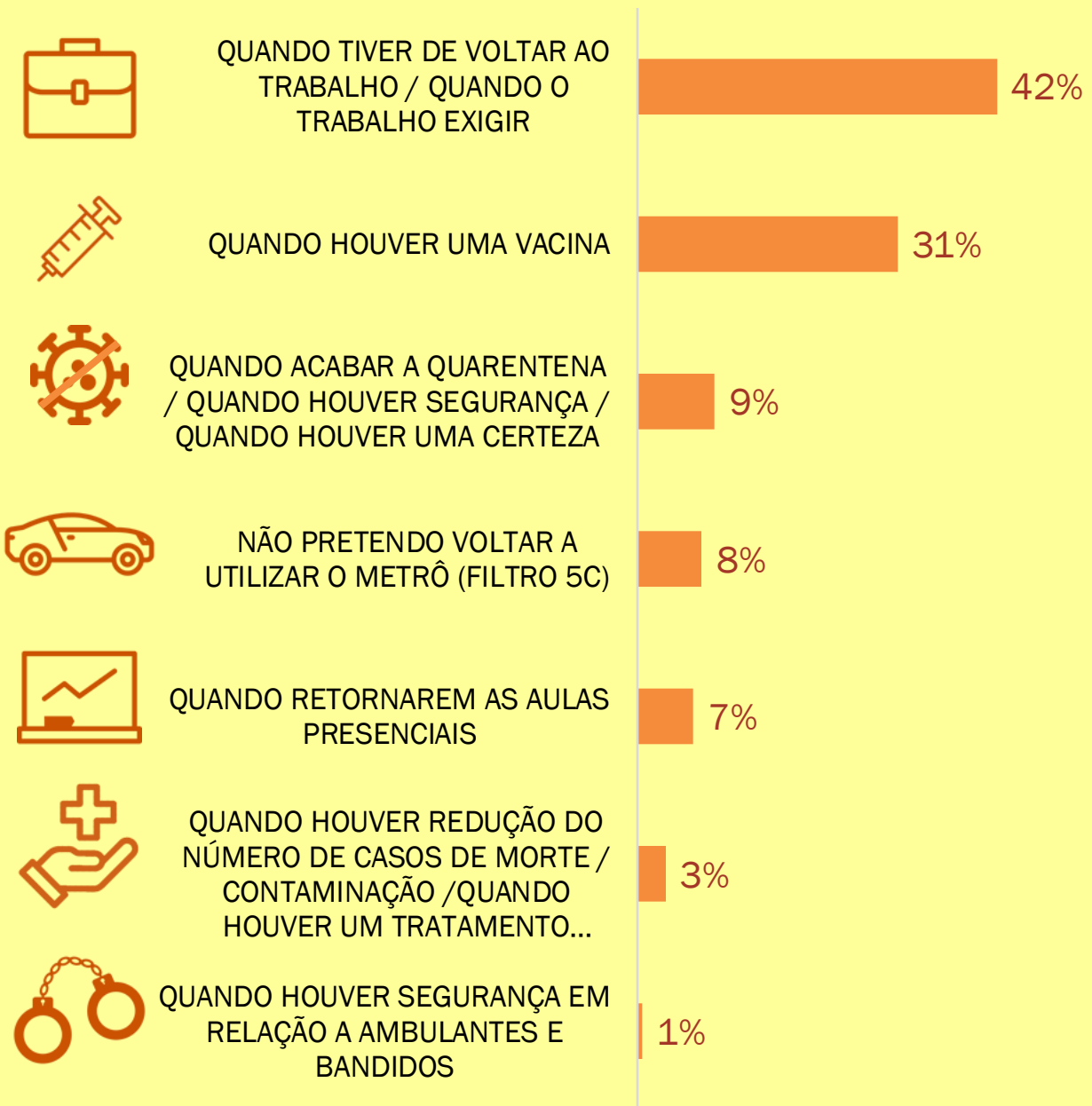


Comparação entre os grupos que utilizaram o Metrô durante a pandemia e os que não utilizaram

Comparando as Duas Pesquisas

No grupo que **utilizou** o Metrô durante a pandemia, a quantidade daqueles que tem **MUITO RECEIO** caiu **5%** com o passar do tempo. O mesmo fenômeno foi observado, de maneira ainda mais acentuada, no grupo que **não utilizou** o Metrô (**11%**). Isto indica que houve **redução na percepção do risco**, devida possivelmente à **exposição** continuada à pandemia.

O **inverso** pode ser observado na categoria **POUCO RECEIO**, que cresce de forma compatível com a redução constatada no outro grupo.



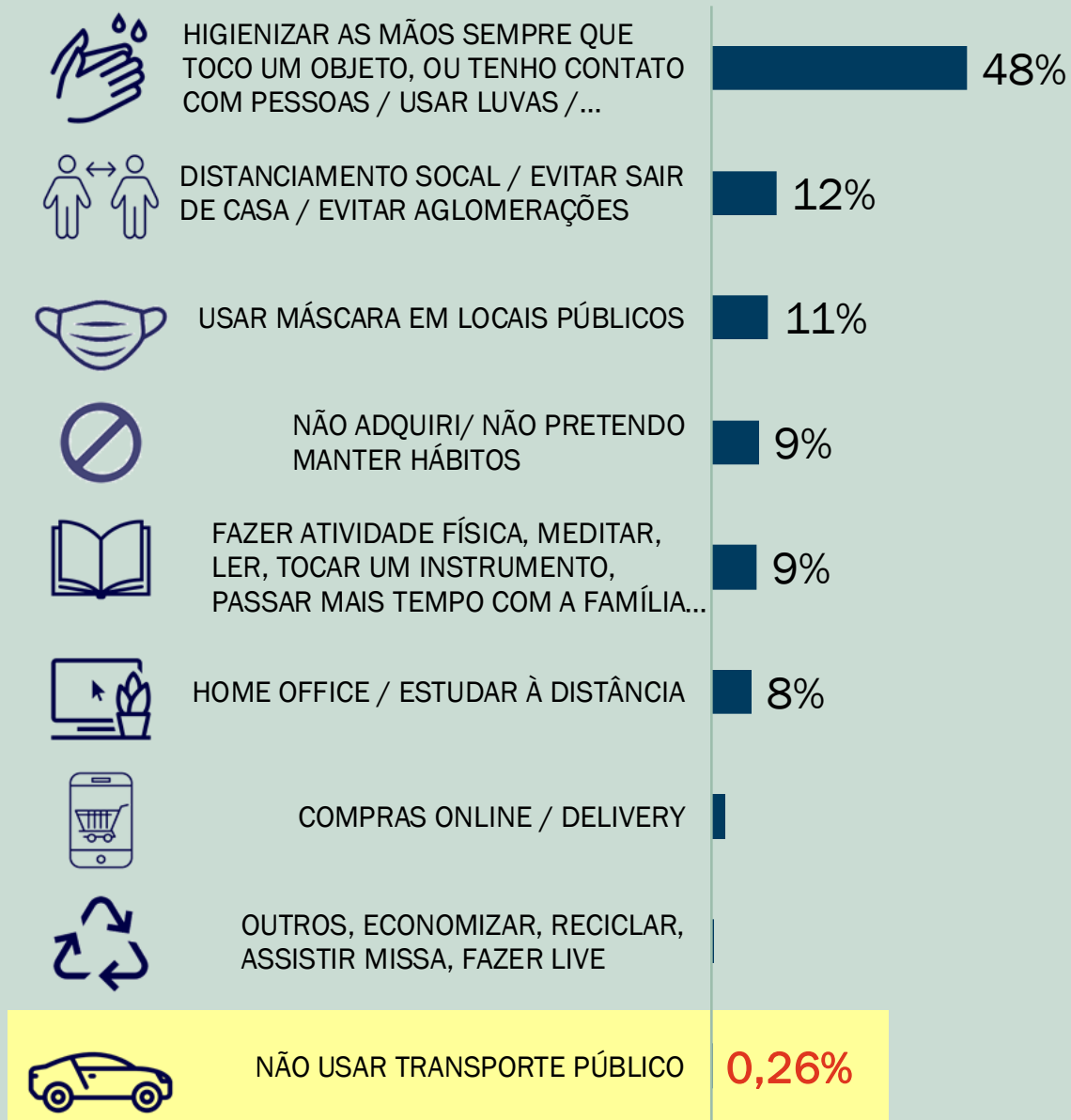
Grupo que não está utilizando/diminuiu o Metrô 395 entrevistados

Intenção de Uso do Metrô como antes da Pandemia

Aqueles que deixaram ou diminuíram o uso do Metrô, em sua maioria, estão trabalhando em casa.

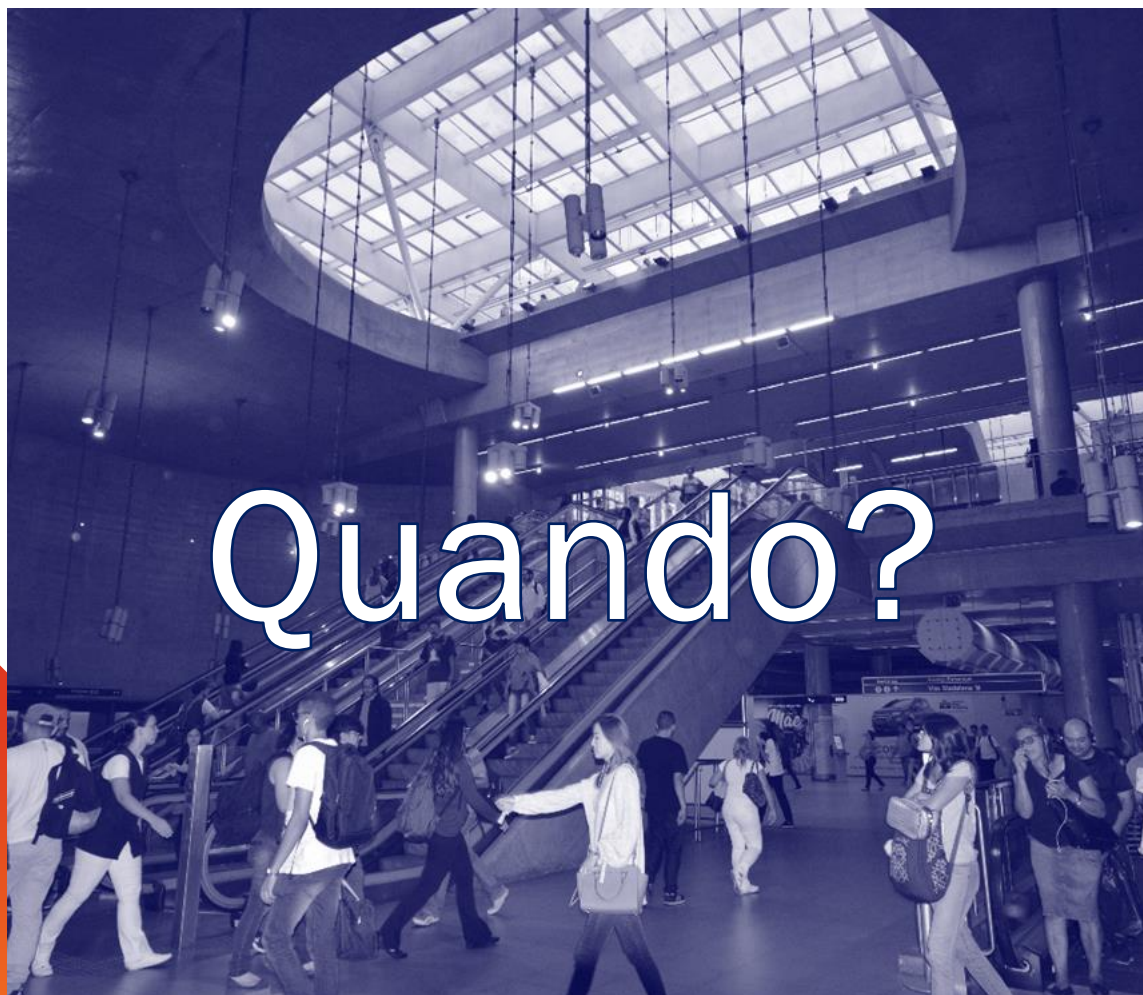
Quando indagados sobre sua intenção de retorno ao Metrô, cerca de 40% respondem que voltarão quando houver vacina ou houver segurança sanitária.

Outros 42% manifestaram a intenção de retornar quando houver necessidade do trabalho.



Manutenção de Hábitos Adquiridos na Pandemia

Reforçando a alta disposição de retorno ao Metrô mencionada na primeira tomada, quando perguntados sobre a manutenção de hábitos adotados na pandemia, apenas um índice irrisório manifesta a intenção de não voltar a utilizar o transporte público.



Quando?

Informação é peça-chave para redução da percepção do risco

A população que não está utilizando o Metrô tem menor conhecimento das medidas adotadas pela empresa a fim de evitar o contágio. É importante a divulgação para fora da Cia dos esforços dispendidos e manter ativada a comunicação aos passageiros para atingir aqueles que estão retornando gradativamente ao sistema.



Desafios para o Retorno da População ao Metrô de São Paulo

As cidades podem tomar medidas práticas neste momento para reconquistar passageiros e criarem um pacto pós-COVID com os usuários de transporte público.

Estudos recentes* mostram que o maior risco para a saúde pode não estar no ônibus ou no metrô. Cada vez fica mais claro que, com as precauções adequadas, os usuários de transporte público podem se sentir seguros a passarem seus bilhetes novamente e as autoridades podem recompor os sistemas de transporte pós-pandemia.

Fonte: The Atlantic, <https://www.theatlantic.com/ideas/archive/2020/06/fear-transit-bad-cities/612979/>

*Ester Litosvsky, UITP Latin America Week 2020

- Divulgar informação adequada, a fim de esclarecer e tranquilizar a população, mostrando que a viagem de Metrô não apresenta risco significativo quando os protocolos de segurança são adotados.
- Mostrar as medidas que o Metrô tem tomado, deixá-las evidentes para todos, nomeá-las e divulgá-las nos meios de comunicação, além de destacá-las dentro do sistema.
- Manter o seu papel histórico de agente educador, orientando os passageiros sobre o uso adequado de máscara.

RE-IMAGINEMOS

EL TRANSPORTE
URBANO SOBRE RIELES

POST PANDEMIA

Gracias

Paulo ARY Tender Guimarães
Metrô de São Paulo

