

Como Melhorar a Experiência de Viagem do Usuário



São Paulo – Uma cidade congestionada

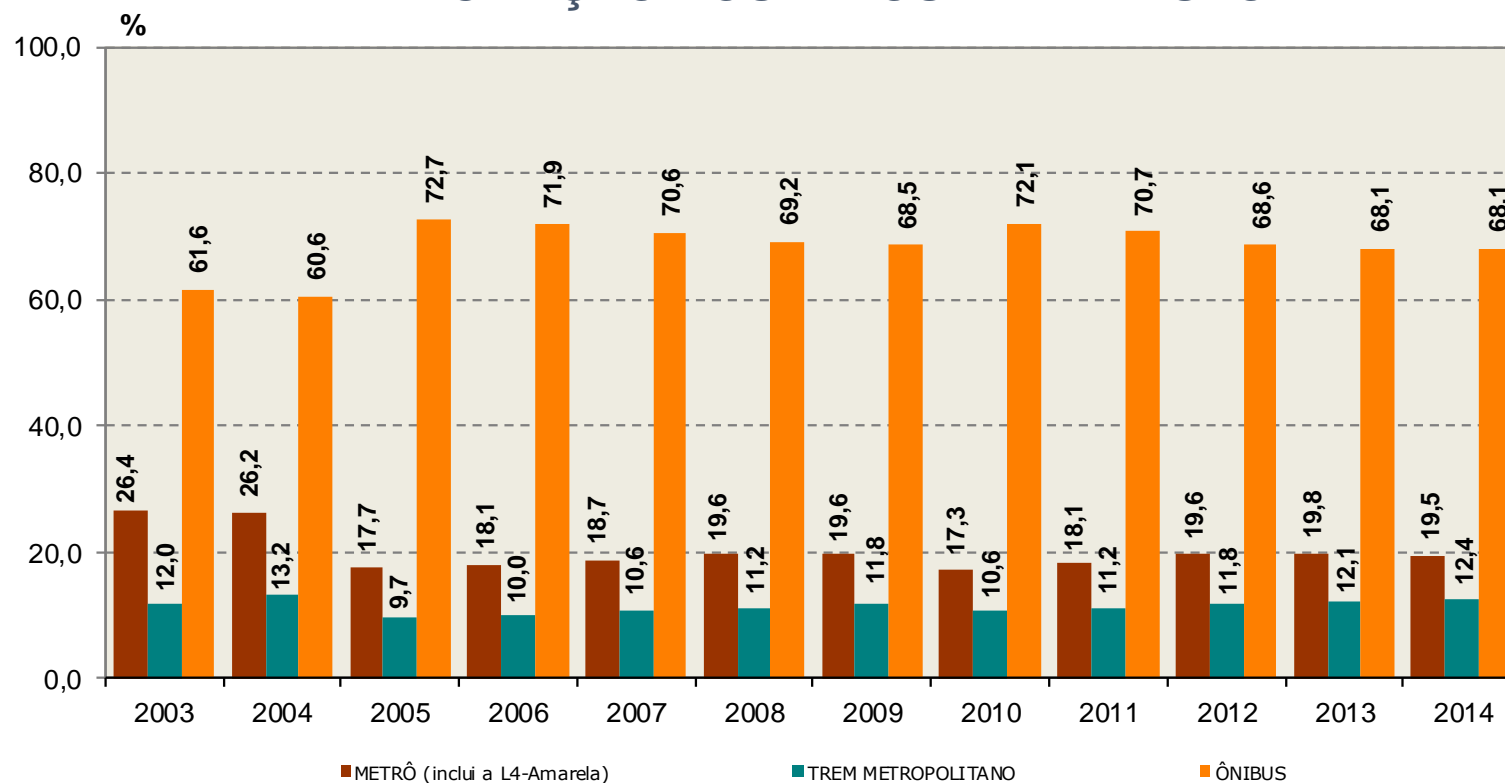


Rede de Transporte Metropolitano de São Paulo



TRANSPORTE PÚBLICO NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

PARTICIPAÇÃO DOS MEIOS DE TRANSPORTE



Os Diferenciais do Metrô-SP

- O Metrô é, antes de mais nada, um transporte que se diferencia pela **RAPIDEZ e PREVISIBILIDADE.**
- O Metrô também se destaca pela **CONFIABILIDADE.**
- O Metrô é **SEGURO.**
- O Metrô presta um bom **ATENDIMENTO.**

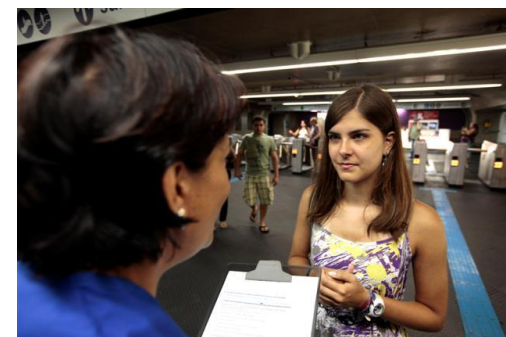


Outros Diferenciais:

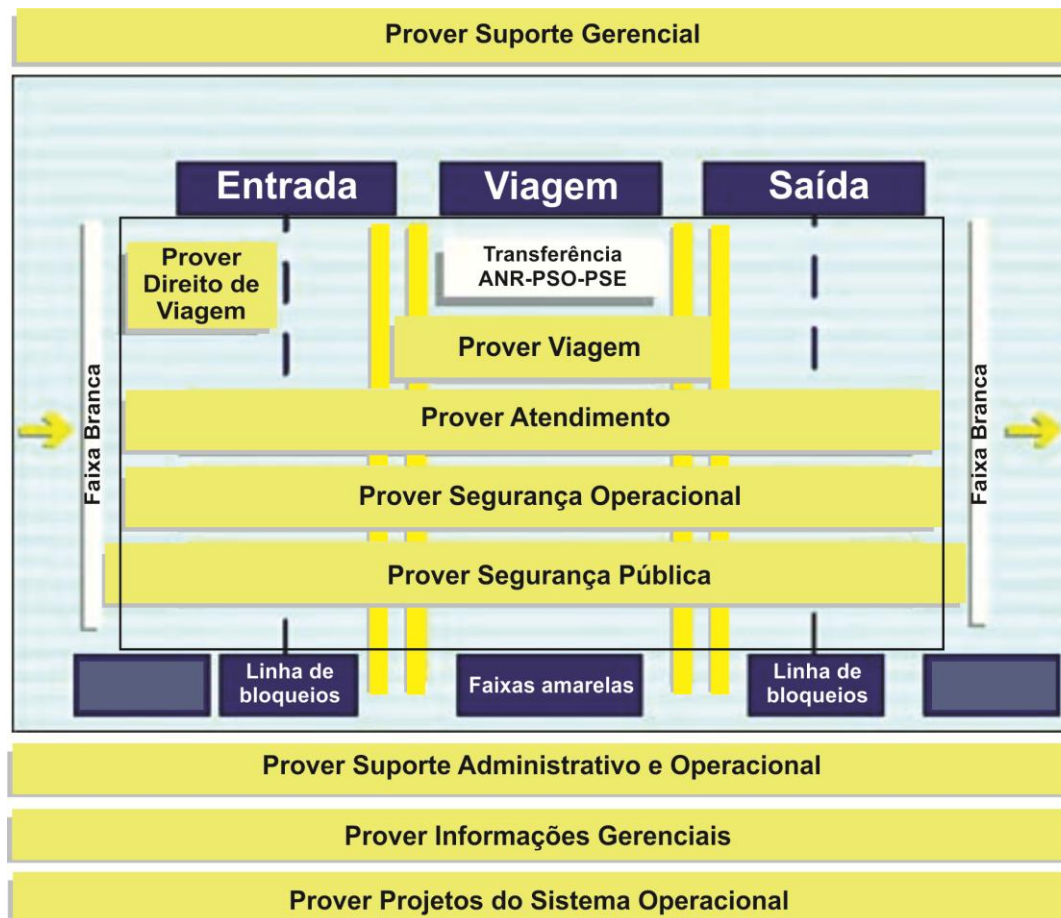
- Benefícios ambientais, saúde, economia e qualidade de vida na cidade
- Responsividade (ampliada por meio das novas mídias com caráter colaborativo).

Perfil do Usuário do Metrô

Característica	Proporção
Mulheres	55%
Entre 18 a 34 anos	56%
Ensino médio completo	51%
Atua no ramo de serviços	72%
Utiliza o metrô 3 ou mais vezes na semana	86%
Utiliza o metrô para ir trabalhar	76%
Utiliza o metrô integrado a outros modais	82%



Foco no Cliente



Todos os empregados operativos são treinados e estão sempre prontos para prestar atendimento aos usuários:

- Primeiros socorros
- Condução de pessoas com deficiência
- Atendimento especial aos usuários
- Situações de anormalidade



Diretriz de Atuação Operacional

“Melhorar a experiência de viagem do usuário”

Fluxo para atuação imediata

Qualquer mensagem SMS-Denúncia ou das Redes Sociais com possibilidade de atuação imediata são enviadas para os respectivos Centros de Controle Operacional- CCO e de Segurança - CCS

Materialização do Relacionamento

Redes Sociais

Relacionamento público e vocação colaborativa

Visitas para troca de experiências e informações

Foco na Experiência de Viagem

O Metrô SP tem desenvolvido as seguintes ações para melhorar a experiência de viagem de seus usuários:

- Interação nas redes sociais
- Disponibilização de um serviço de mensagem para denúncias
- Campanhas de Cidadania para melhorar a convivência entre os usuários, focando alguns temas específicos que estão aflorados dentro e fora do ambiente metroviário
- Plano de Comunicação baseado na imagem e expectativas dos usuários captadas por meio de pesquisas
- Intensificação de estratégias de organização e contenção de fluxo: operação plataforma, embarque preferencial
- Serviços especiais às pessoas com deficiência física
- Acessibilidade das estações
- Programas de visita com idosos para prevenção de acidentes

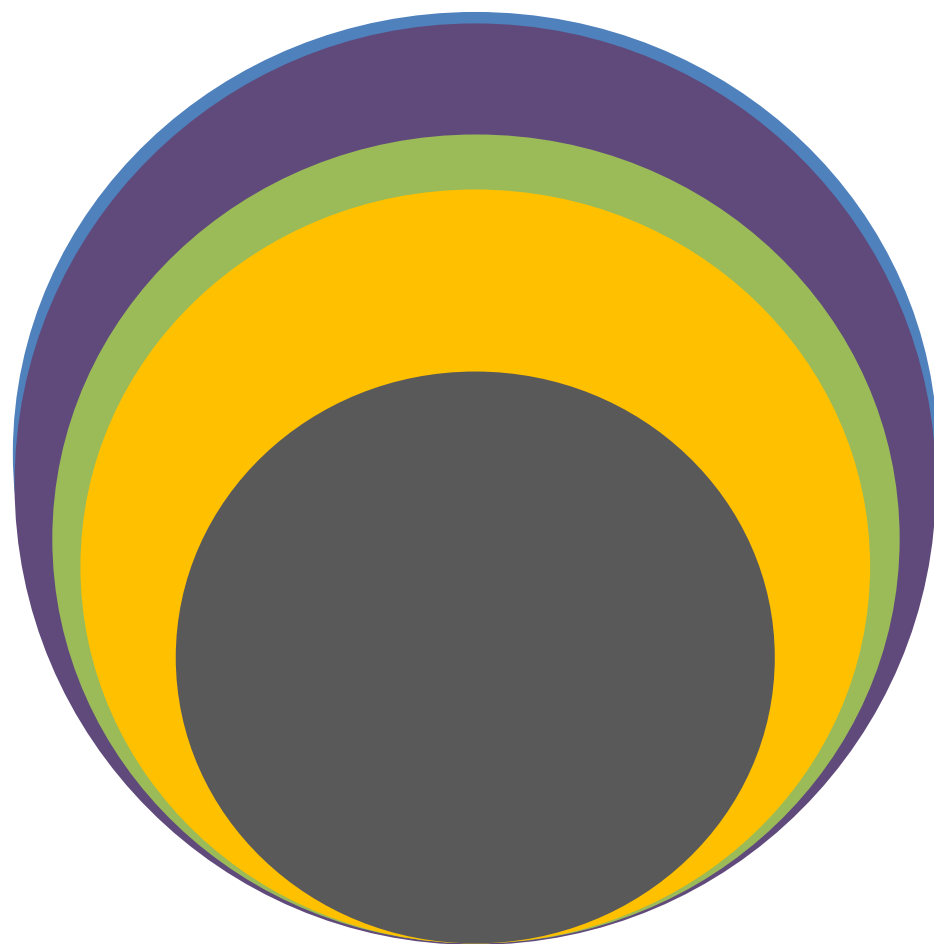
Interação nas redes sociais

Cenário Atual

- Crescimento do uso de **Celulares Smartphones**. Até o ano de 2014 foram comercializados mais de 47 milhões* no Brasil.
- Um celular é uma câmera e um meio de comunicação com o mundo - **todos são** potenciais **jornalistas, ativistas**, etc.
- Migração do jornalismo impresso e televisivo para a web (blogosfera, redes sociais, portais e sites de notícia)
- Migração dos serviços de **SAC** (Serviço de Atendimento ao Cliente) para as Redes Sociais – **SAC 2.0**
- Demanda por uma comunicação **transparente e ágil**.

* Fonte IDC – International Data Corporation

Pesquisa de Caracterização do Usuário – 2014



Do total de Usuários:

Acessam a Web: 88%

Acessam Redes Sociais Virtuais: 84%

Acessam a Web pelo Celular : 73%

Já usaram serviços do Metrô pela
web/redes sociais: 42%

Crescimento de 29% em 02 anos
(Acima da média mundial)

Novos Canais de Relacionamento

O Metrô disponibiliza informações on-line sobre situações de anormalidade na rede



O Metrô também fornece declarações de ocorrências diferenciadas

Declaração de Ocorrências Diferenciadas

Segunda-Feira, 30 de Janeiro de 2012

Linha	Situação
1 - Azul	Sem Ocorrências
2 - Verde	Sem Ocorrências
3 - Vermelha	• Velocidade reduzida entre 11:49h e 11:54h
5 - Lilás	Sem Ocorrências

Redes Sociais

Fãs Facebook: 134 mil

Seguidores Twitter: 552 mil

190º Twitter mais popular em São Paulo



Post do Metrô – Eventos culturais

Daqui a pouco, às 17h30, na estação Santa Cecília, tem apresentação do Festival de Cenas Curtas de Teatro, com trecho do espetáculo Amor Fati (DesCOMpasso Cia de Dança) e cena da peça 4ª Reticência (Pimenta no Sal Grosso).

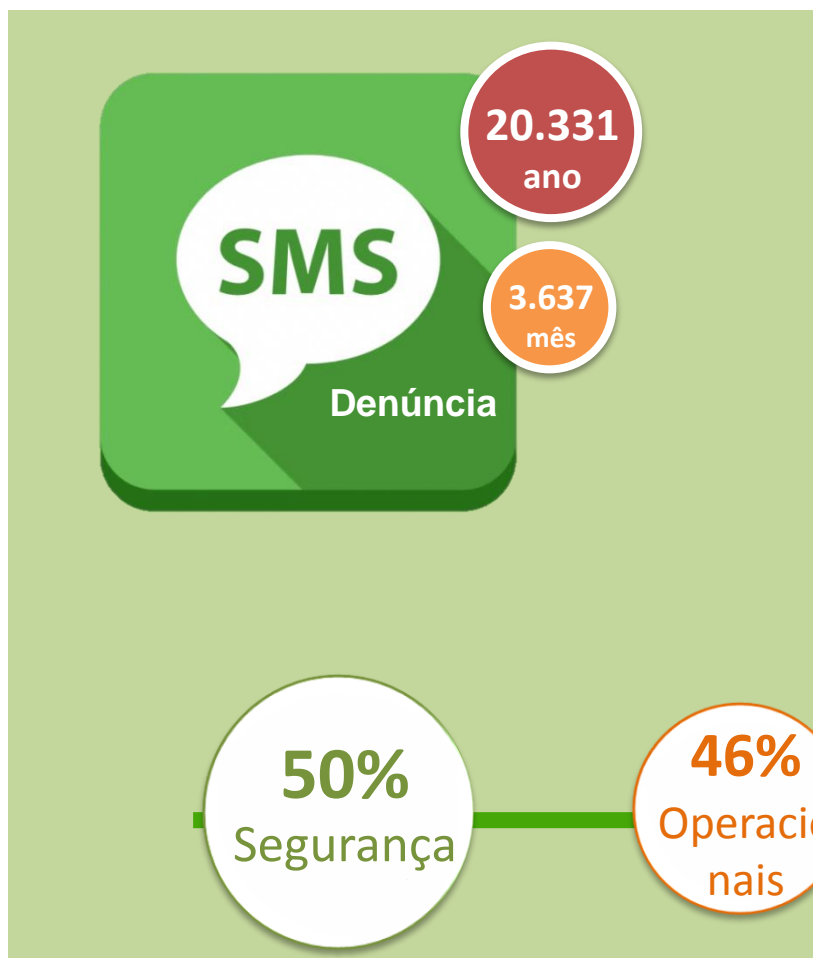




Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Serviço de SMS-Denúncia

SMS-Denúncia



Campanhas educativas

Campanhas

Campanhas de orientação de uso do sistema metroviário e de Cidadania para estimular convivência respeitosa entre os usuários e minimizar interferências no funcionamento do serviço e prevenir acidentes.



Para tratar de um tema que afeta não somente o Metrô, o abuso sexual, foi desenvolvido um programa cuja campanha faz parte com foco **na vítima, na prevenção e na responsabilização.**



Estímulo ao
acolhimento e
empoderamento
das mulheres

Prevenção
contra
agressões e
redução à
impunidade

Promoção de
Gênero no
Metrô,
inclusive junto
ao seu público
interno

MÍDIA ESPONTÂNEA

Mídias espontâneas e colaborativas também são desenvolvidas pelos usuários, baseadas nos temas abordados oficialmente.

- O Metrô exerce um enorme fascínio sobre a população de São Paulo.
- Além das brincadeiras, há verdadeiras campanhas criadas pelos usuários e divulgadas via redes sociais.
- Em geral com tom de brincadeira, a grande maioria delas ajuda a transmitir orientações de comportamento adequado sem ferir a imagem da Companhia

Alamy

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



IMPORTANTE DESCOBERTA CIENTÍFICA

GRÁVIDAS E IDOSOS CAUSAM SONO

Toda vez que mulheres grávidas ou idosos entram num ônibus, as pessoas sentadas dormem.



Diretrizes para comunicação

Relacionamento

O Metrô desde o início da operação se comunica com os usuários por meio de audição pública nos trens e estações, comunicação visual e campanhas, com o intuito de orientar os usuários a agir de forma colaborativa no sistema metroviário.

Ao longo dos anos tem renovado as diretrizes de comunicação e o conteúdo.

Fonte para as diretrizes: pesquisas qualitativas e quantitativas realizadas com os usuário.

Tema:

Subsídios oriundos de pesquisas: imagem e responsabilidades do Metrô e percepção do comportamento dos usuários no sistema.



***Usuários informados, usuários engajados
por um serviço mais eficiente***

Transparência. Explicar ao usuário os porquês e funcionamento dos procedimentos do dia a dia. Nivelar expectativas e promover engajamento para com a operação do Metrô

***O Metrô está trabalhando para resolver a
situação o mais rápido possível e da maneira
mais segura para todos.***

**Transparência e gerenciamento de
expectativas. Deixar o usuário a par do
problema, do que está sendo feito e
previsões de normalização.**

Intensificação de estratégias de organização e contenção de fluxo

Estratégias Operacionais



Operação Plataforma



- Utilizar colete refletivo
- Portar cinturão
- Portar transceptor portátil (verificar a bateria)
- Portar chave octogonal (usar quando autorizado)

Monitorar o Fechamento de Portas

- . Posicionar-se na plataforma na região com maior fluxo
- . Identificar porta do trem com maior probabilidade de interferência
- . Aproximar-se da porta durante o fechamento
- . Atentar a objetos bloqueando o fechamento da porta do trem

Reduzir atrasos no sistema

- . Inspecionar equipamentos de plataforma (SFO, caixa cinza, cinturão, transceptor, etc.)
- . Ser rápido e objetivo na comunicação
- . Informar o CCO após uma atuação
- . Informar o CCO qualquer anomalia no trem
- . Auxiliar o operador de trem

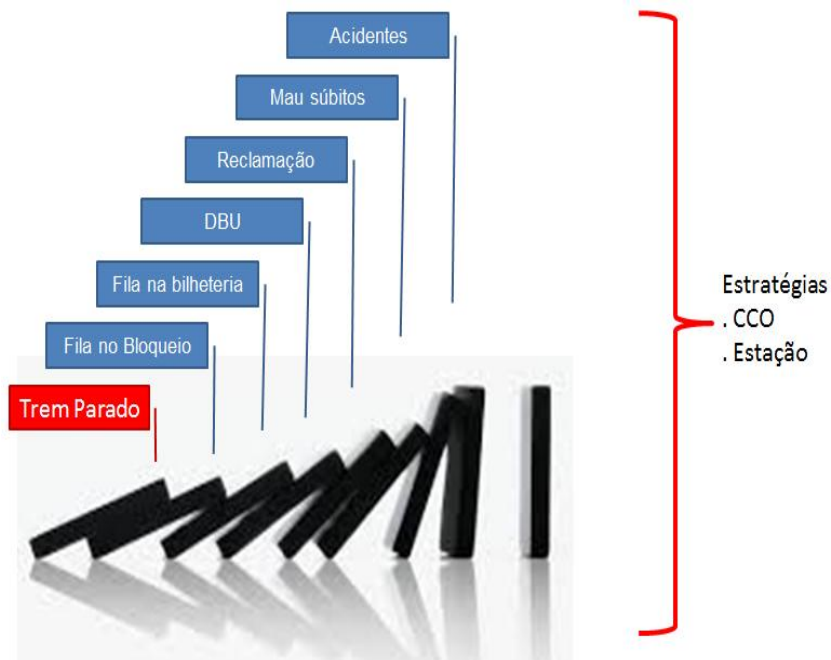
Auxiliar no embarque

- . Identificar usuários que necessitam de ajuda
- . Abordar usuários após a faixa amarela
- . Monitorar embarque e desembarque de deficientes



Estratégias Operacionais

Controle de Fluxo de Passageiros



CENÁRIO AMARELO

Efetuar o fechamento de 1 (um) bloqueio para entrada com relação à configuração normal, em algumas estações, com a finalidade de restringir o acesso de usuários à plataforma e também manter o quadro operativo em alerta.

CENÁRIO LARANJA

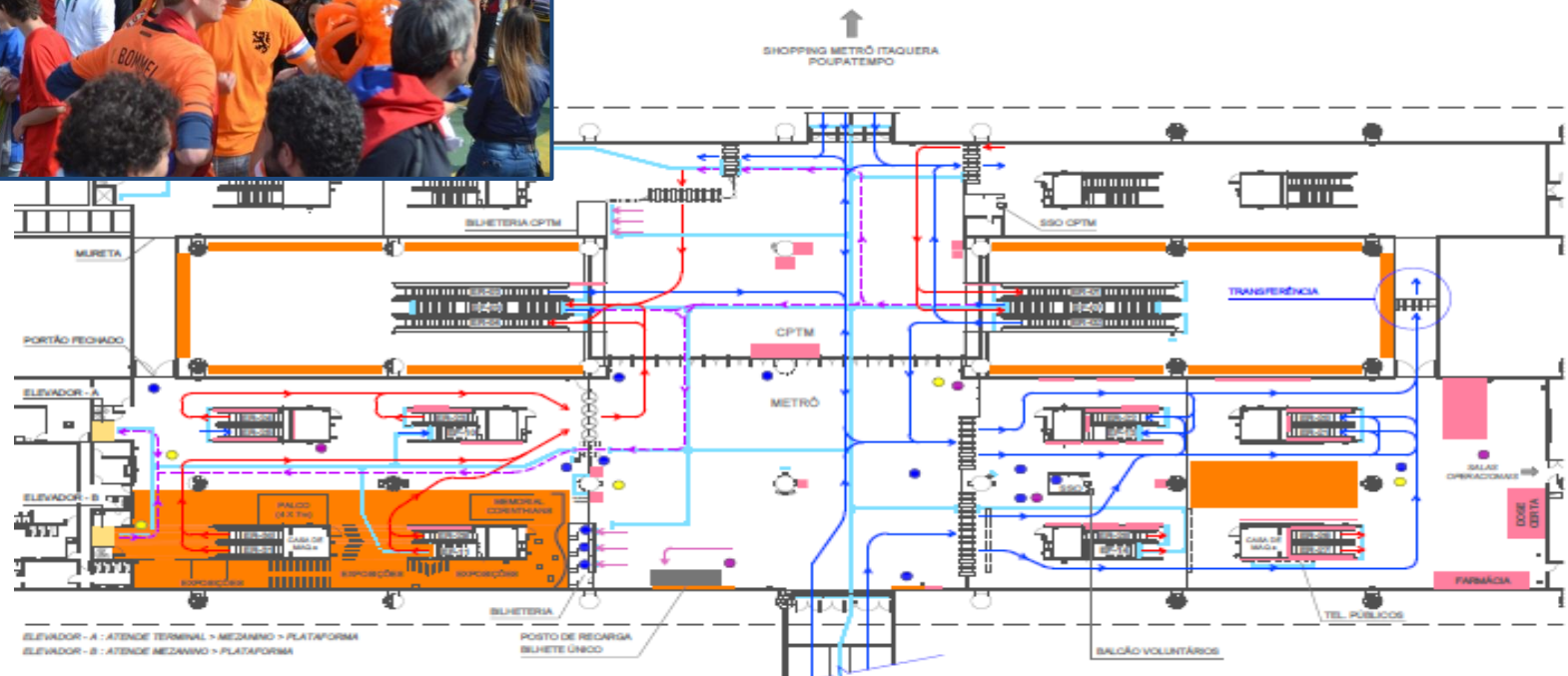
Ocorrência Grave - é o fechamento de até 50% dos bloqueios para entrada com relação à configuração normal dos picos, com a finalidade de restringir o acesso de usuários à plataforma.

CENÁRIO VERMELHO

Ocorrência **muito** Grave - é a restrição máxima da linha de bloqueios para o acesso de usuários à plataforma.

Estratégias Operacionais

Controle de Fluxo de Passageiros na Copa do Mundo



O Metrô desenvolve algumas estratégias operacionais para agilizar a circulação de trens, organizar o fluxo e prevenir acidentes, entre elas destacamos:

- Operação Plataforma – alocação de empregados nas plataformas, junto à área de embarque, para evitar que os usuários atrasem as saídas dos trens segurando as portas e propiciar um embarque sem tumulto.
- Contenção do fluxo nas linhas de bloqueios nas estações de grande para evitar que as plataformas fiquem superlotadas, oferecendo riscos de acidentes.
- Estratégia de embarque preferencial , delimitação de área e carro para embarque de idosos, pessoas com deficiência, grávidas, etc.

Serviços especiais para as pessoas com deficiência física nas estações

Acessibilidade



O Metrô tornou as estações totalmente acessíveis para as pessoas com deficiência, foram implantados:

- Piso Tátil
- Elevadores
- Rampas em acessos

Para oferecer maior segurança às pessoas com deficiência, o Metrô oferece o serviço de acompanhamento por empregado, para que circulem e embarquem com segurança.



Reuniões regulares com Pessoas com Deficiência Visual

Reunião com grupo de voluntários com deficiência visual, para que eles relatem problemas, sugestões e suas opiniões sobre a operação.

De forma colaborativa, esses usuários gravaram um vídeo de sensibilização que é usado nos treinamentos dos agentes de estação.



Sugestões implantadas

Mudanças no direcionamento do piso tátil e a inclusão do número do SMS denúncia nos P.As dos trens (em implantação) foram algumas das mudanças que saíram destas reuniões.

Programas de visita com idosos para prevenção de acidentes

Para prevenir acidentes no sistema, o Metrô realiza programa de visitas com o público de idosos, por ser mais suscetível a acidentes.

Esse programa consiste em visitas monitoradas ao sistema metroviário. Esse programa foi implantado em setembro de 2008, por ocasião do Dia Internacional do Idoso, e contempla encontros regulares com este segmento em que se procura mostrar como funciona o sistema metroviário e os comportamentos de risco para acidentes.





Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

OBRIGADO!

Wilmar Fratini

Gerente de Operações - Metrô-SP

wfratini@metrosp.com.br