

# Como Melhorar a Experiência de Viagem do Usuário



## São Paulo – Uma cidade congestionada





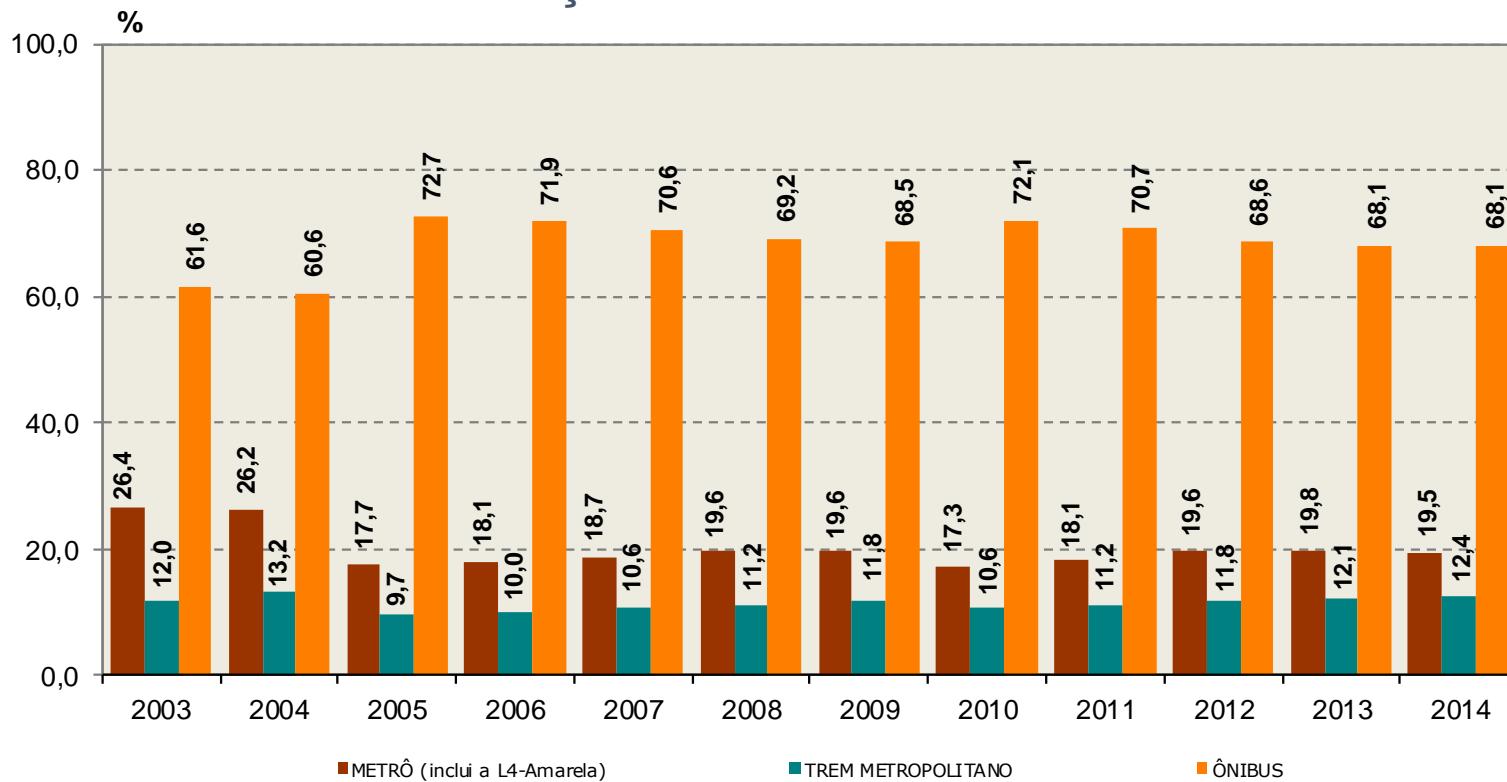
Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

# 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).

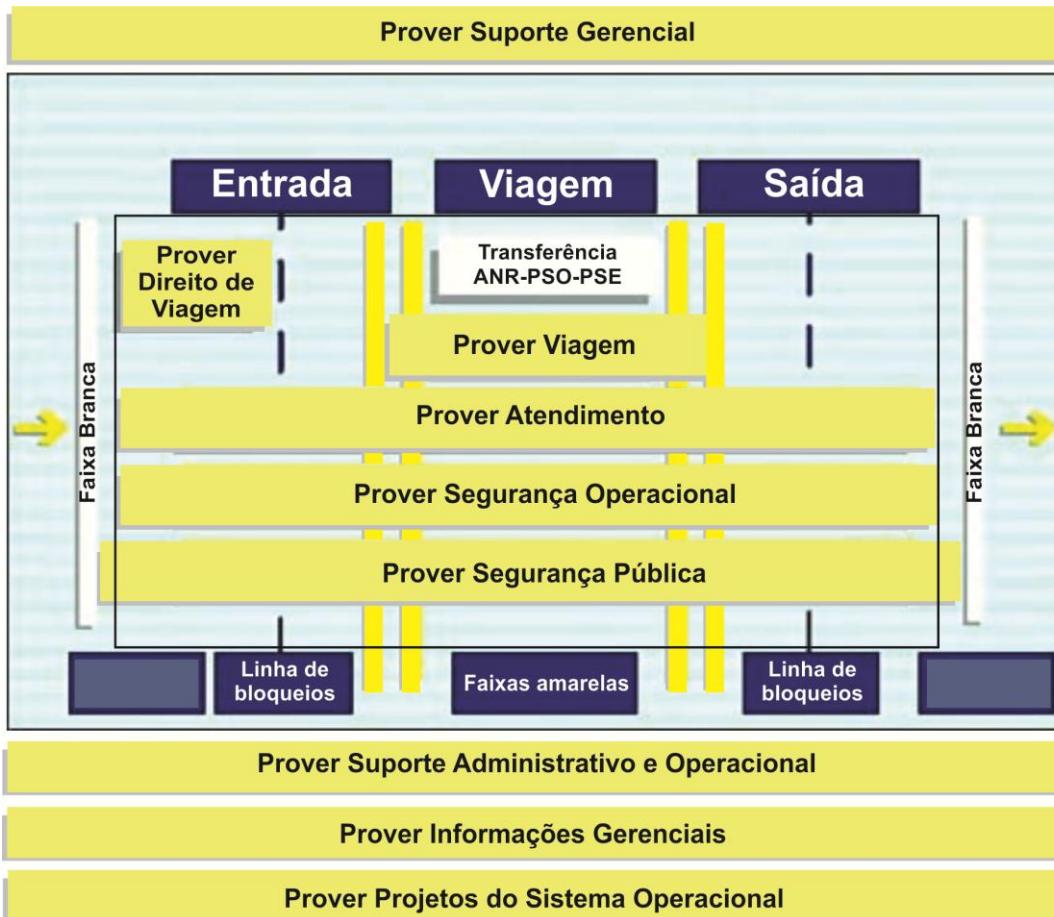


# Perfil do Usuário do Metrô

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



# 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



Asociación Latinoamericana  
de  
Metros y Subterráneos

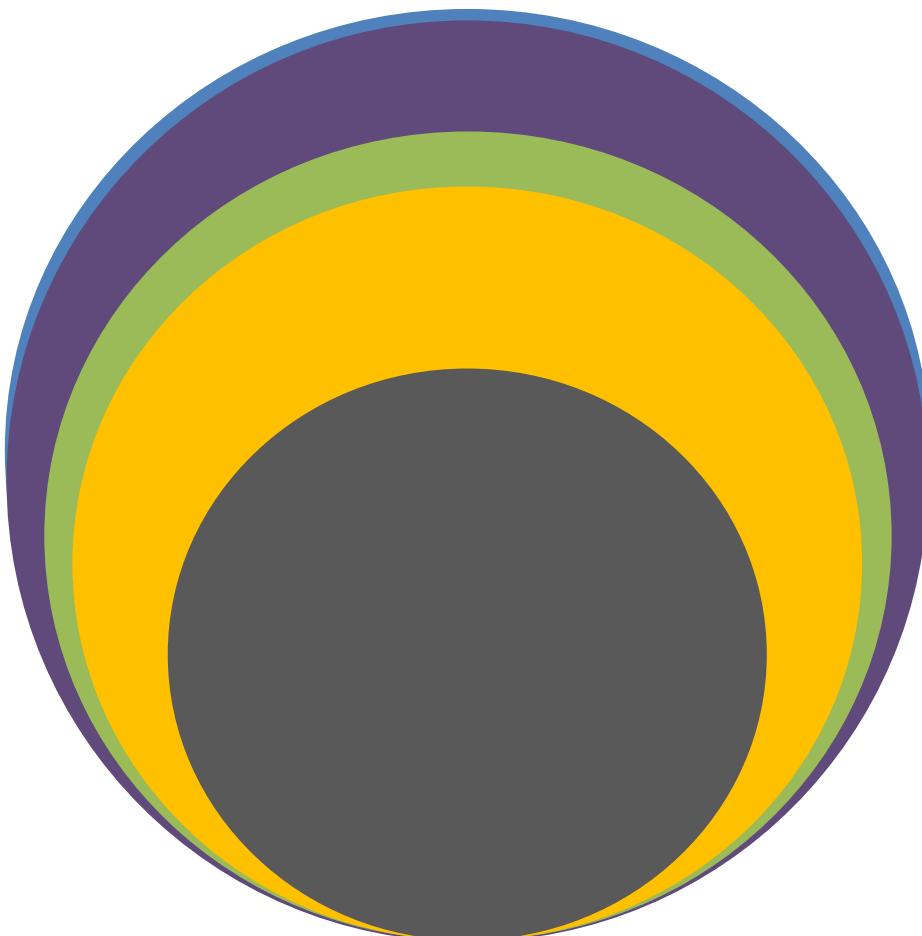
## Interação nas redes sociais

## 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



DIRETO DO METRÔ	
	Linha 1-Azul
	Linha 2-Verde
	Linha 3-Vermelha
	Linha 5-Lilás
	Linha 4-Amarela
Metrô de São Paulo, 08/08/2012 às 08:27h	
ViaQuatro, 08/08/2012 às 08:28h	

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).

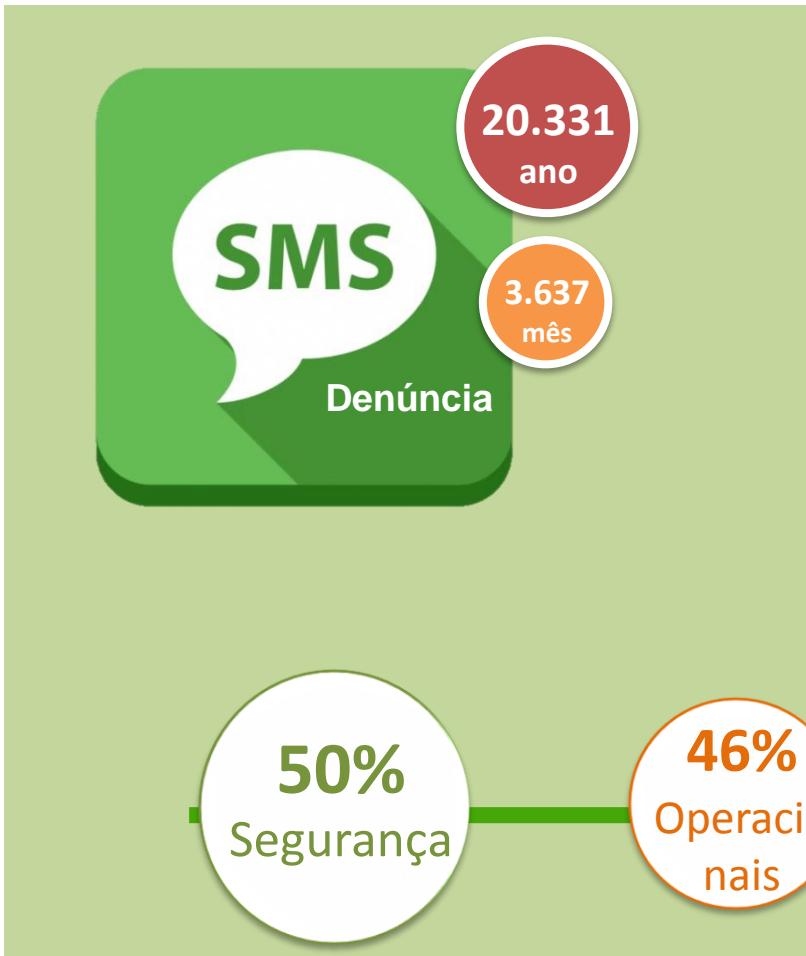




Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

## Serviço de SMS-Denúncia

## SMS-Denúncia





Asociación Latinoamericana  
de  
Metros y Subterráneos

## 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



### IMPORTANTE DESCOPERTA CIENTÍFICA **GRÁVIDAS E IDOSOS CAUSAM SONO**

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





Asociación Latinoamericana  
de  
Metros y Subterráneos

## 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.**



Asociación Latinoamericana  
de  
Metros y Subterráneos

## **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

## Reducir atrasos no sistema

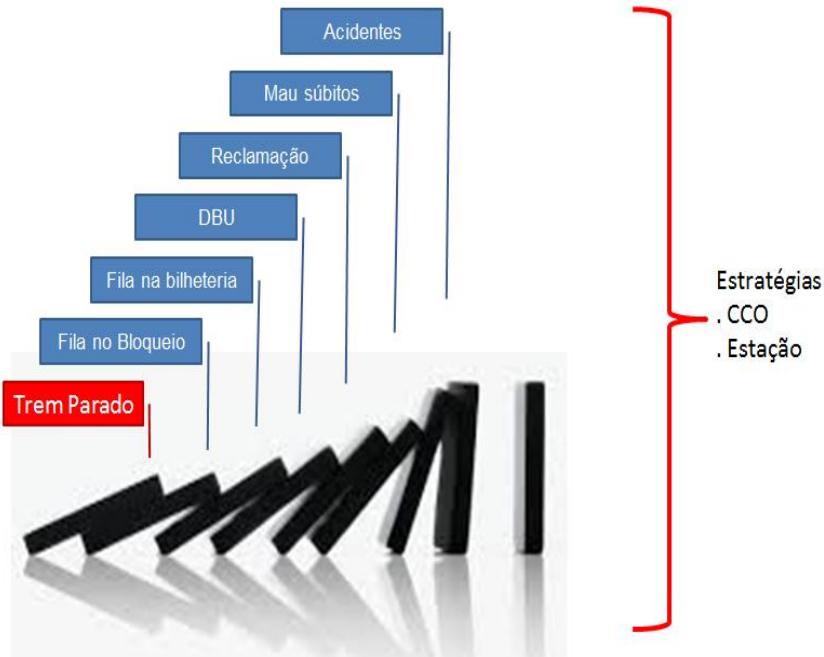
- . Inspeccionar equipamentos de plataforma (SFO, caixa cinza, cinturão, transceptor, etc.)
- . Ser rápido e objetivo na comunicação
- . Informar o CCO após uma atuação
- . Informar o CCO qualquer anomalia no trem
- . Auxiliar o operador de trem

## 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

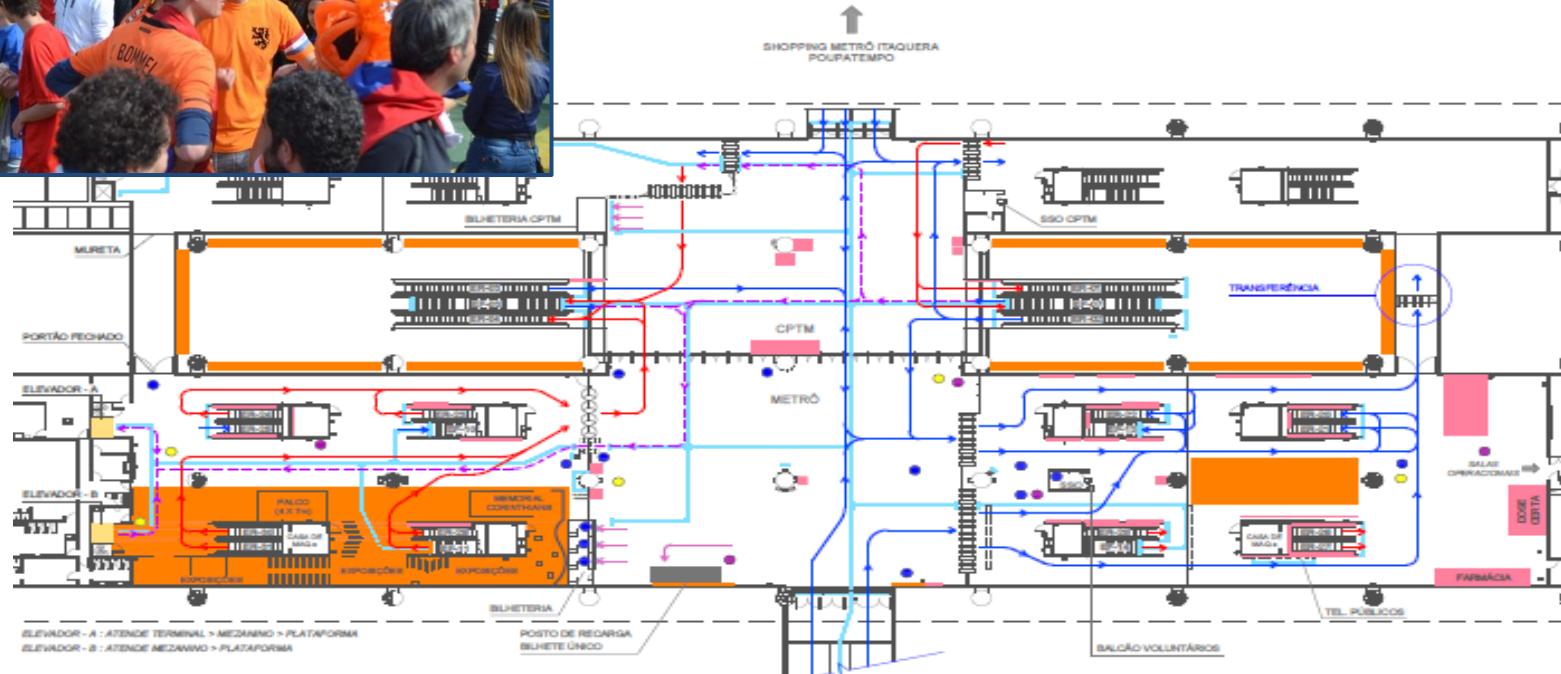
Ocorrência Grave - é o fechamento de até 50% dos bloqueios para entrada com relação à configuração normal dos picos, com a finalidade de restringir o acesso de usuários à plataforma.

### 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.



Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

## **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.



Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

## **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](mailto:wfratini@metrosp.com.br)