

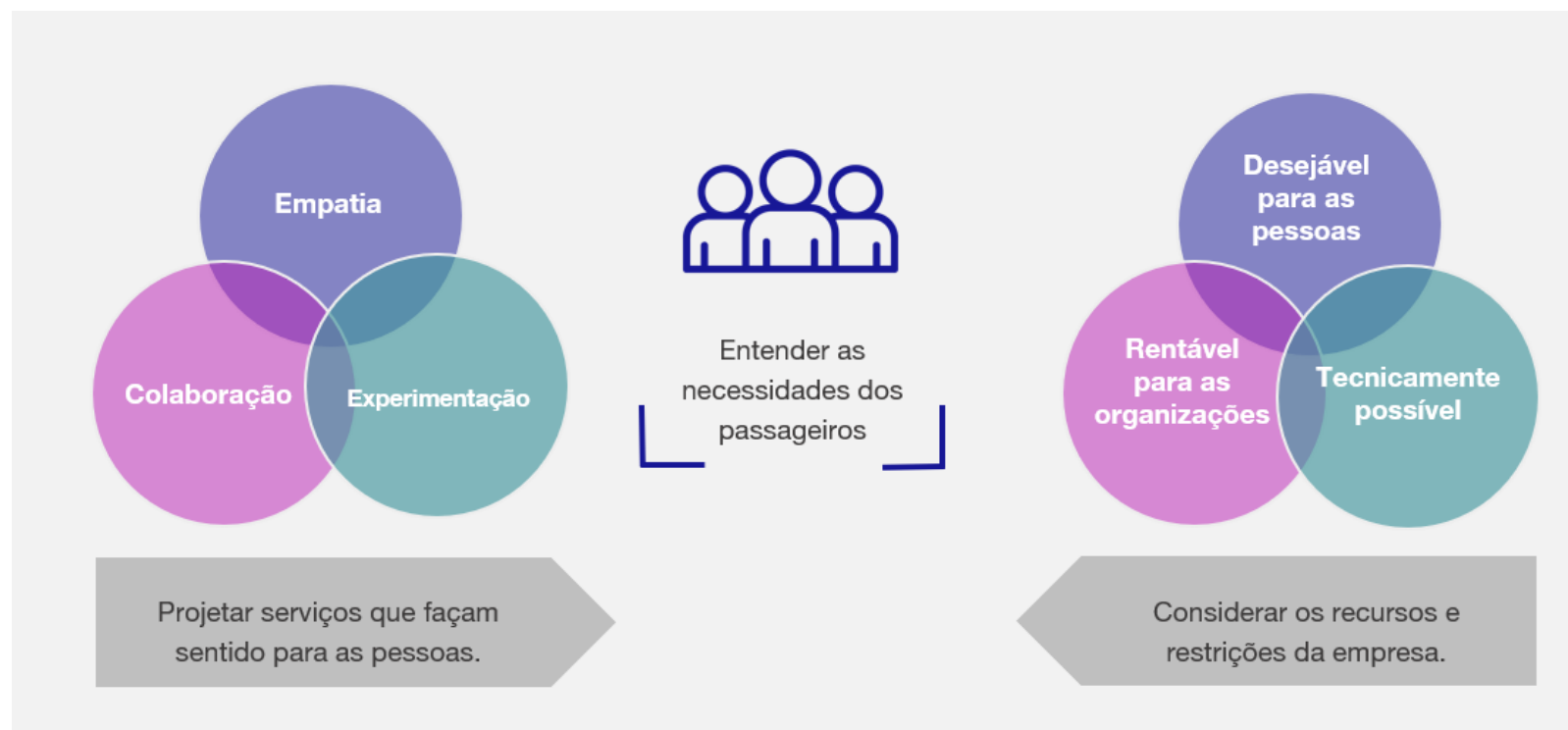
# Personas e Jornadas dos passageiros do Metrô de São Paulo



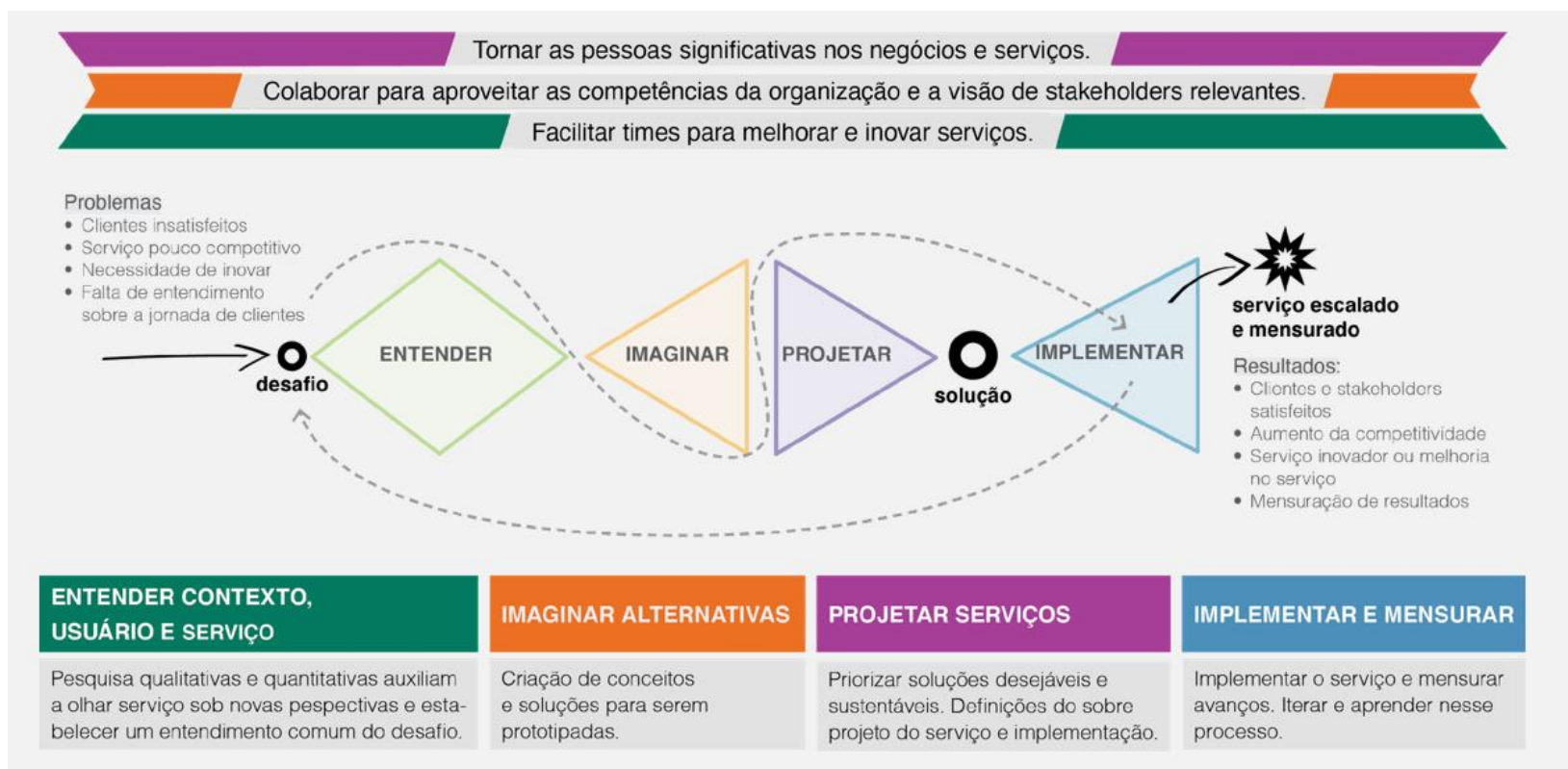
# Objetivos

- ✓ Definição de personas e mapas de empatia;
- ✓ Mapa da jornada do passageiro;
- ✓ Gerar insights para melhorias na jornada do passageiro.

# Abordagem metodológica – Design de Serviço



# Metodologia DparaE – Fluxo de Inovação em Serviço

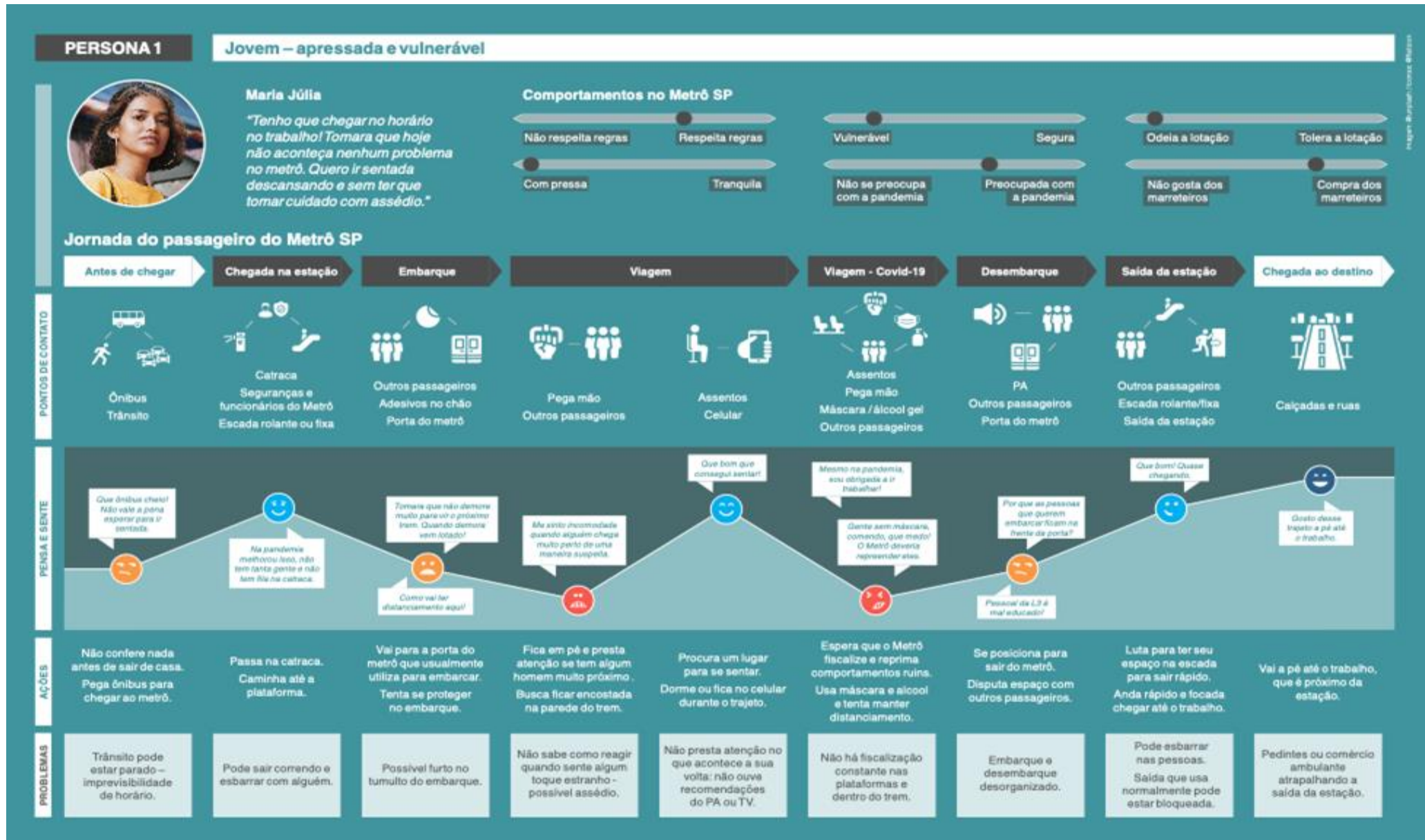


Fonte: DparaE

# Personas

**Personas**

<p><b>PERSONA 1</b></p>  <p><b>Jovem</b> &gt; apressada e vulnerável</p>	<p><b>PERSONA 2</b></p>  <p><b>Mulher meia idade</b> &gt; resignada</p>	<p><b>PERSONA 3</b></p>  <p><b>Adulto jovem</b> &gt; prático e centrado</p>	<p><b>PERSONA 4</b></p>  <p><b>Adulto jovem</b> &gt; turista brasileiro</p>
<p><b>PERSONA 5</b></p>  <p><b>Mulher com deficiência visual (cega)</b> &gt; necessita auxílio no metrô</p>	<p><b>PERSONA 6</b></p>  <p><b>Idosa</b> &gt; receosa</p>	<p><b>PERSONA 7</b></p>  <p><b>Homem jovem</b> &gt; comportamento desafiador</p>	



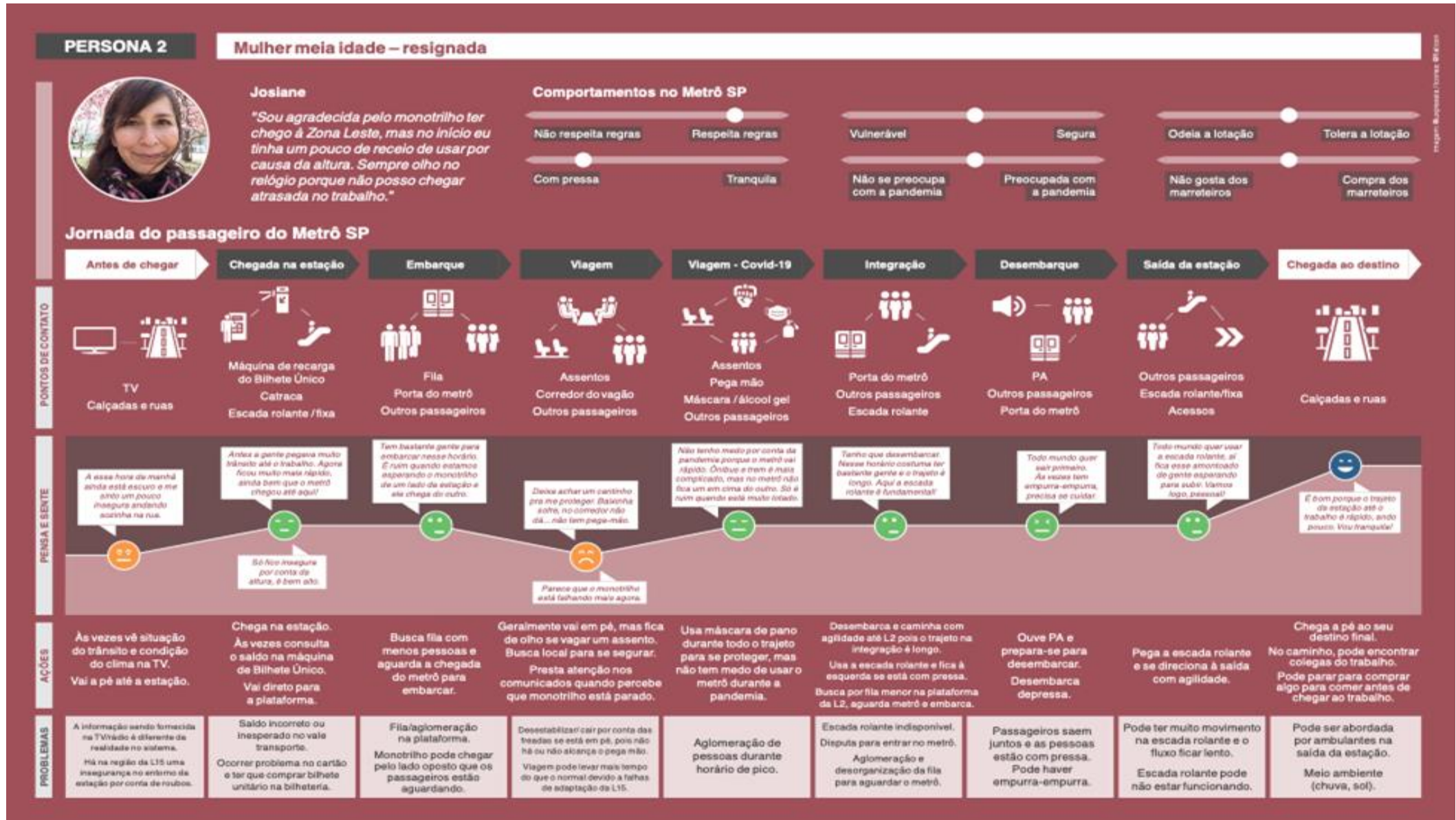
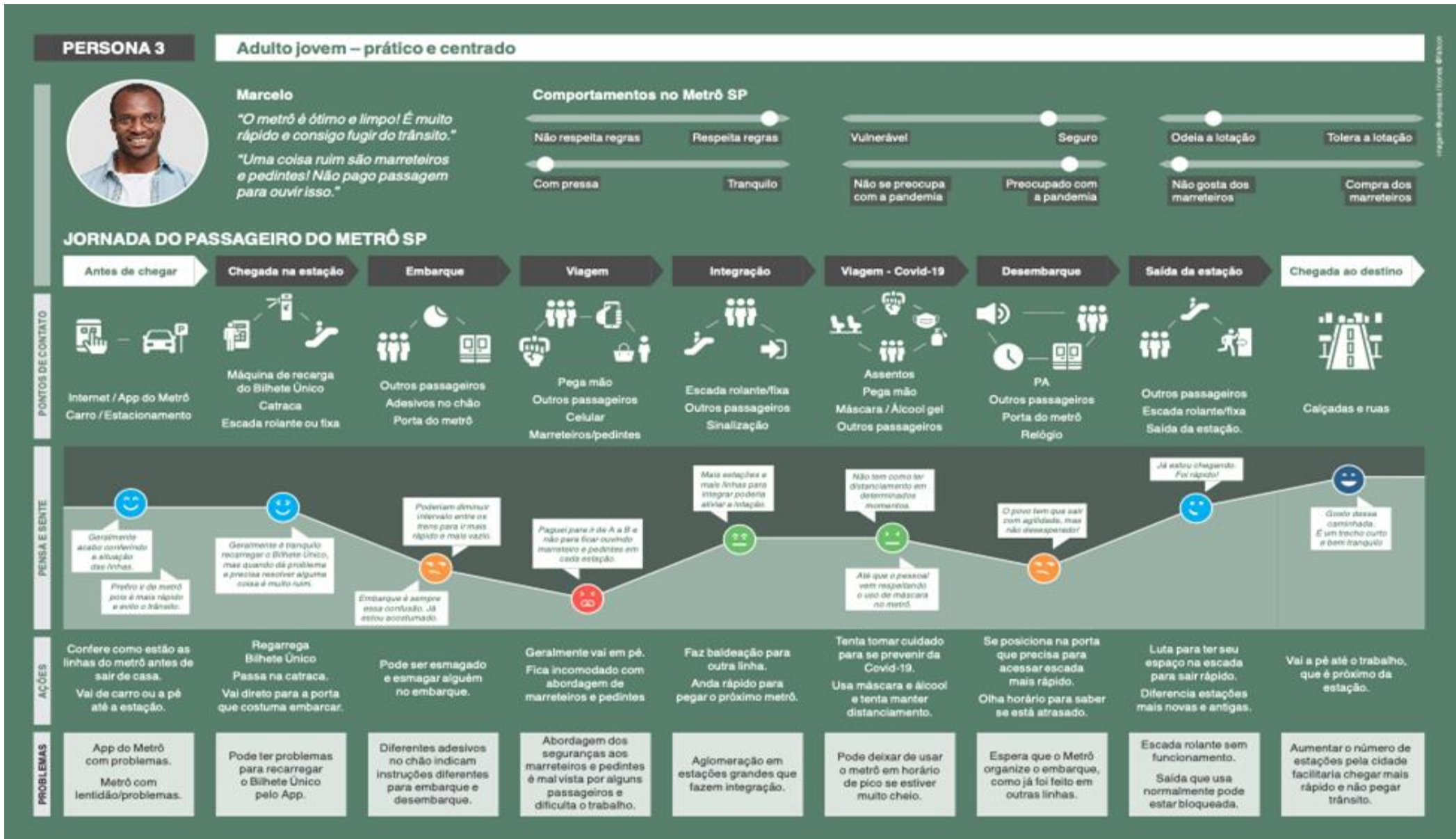



Imagem: Shutterstock/Thomas Wolfson





## PERSONA 4

### Adulto jovem – turista brasileiro



**Marcos**

*"O metrô é rápido e limpo. Às vezes é mais barato que o Uber. Vale a pena!"*

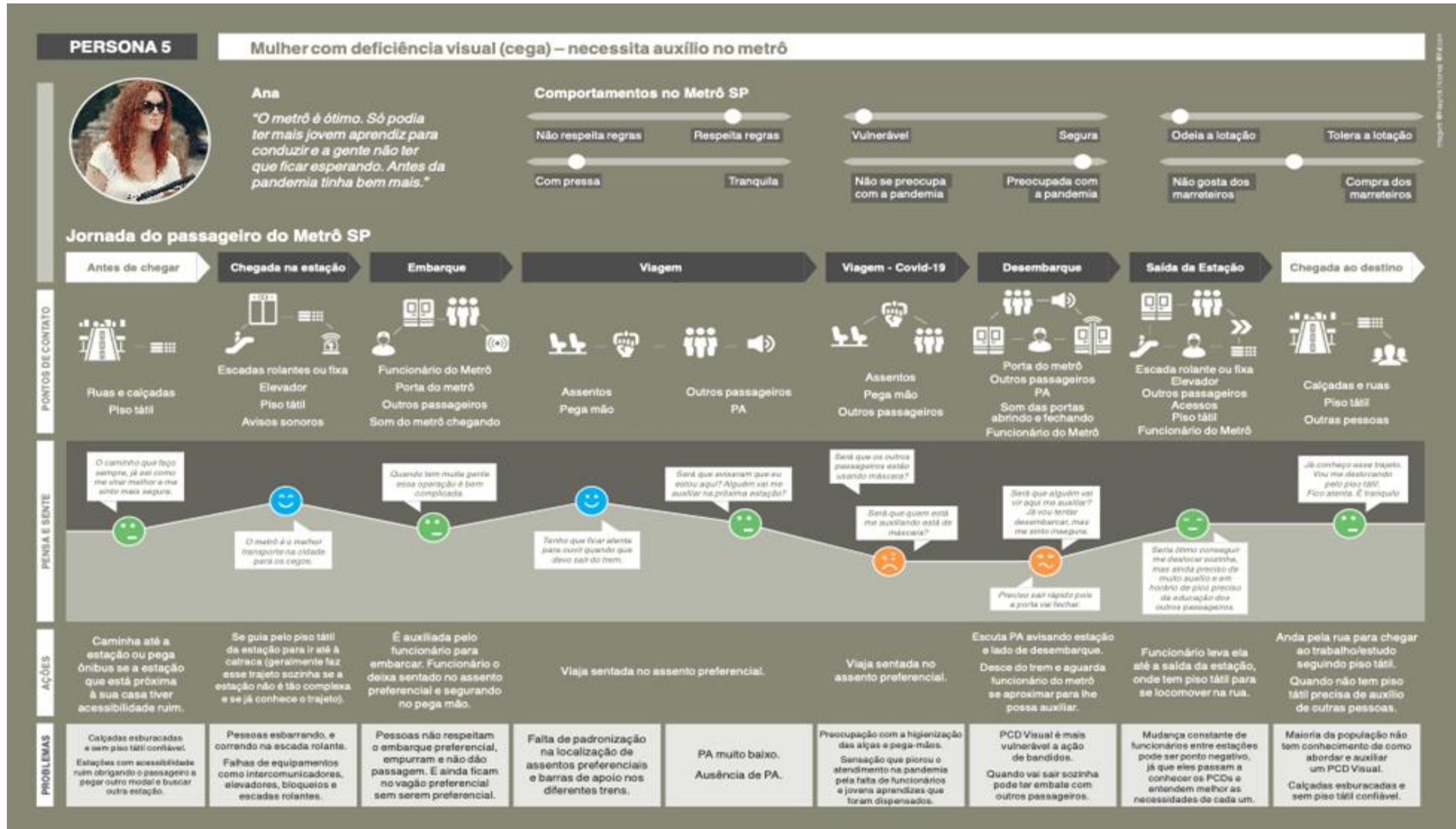
*"Como não estou acostumado com o trajeto, preciso ter acesso à informação para saber como usar."*

#### Comportamentos no Metrô SP

Não respeita regras	Respeita regras	Vulnerável	Seguro	Odeia a lotação	Tolera a lotação
Com pressa	Tranquilo	Não se preocupa com a pandemia	Preocupado com a pandemia	Não gosta dos marreteiros	Compra dos marreteiros

### Jornada do passageiro do Metrô SP

	Antes de chegar	Chegada na estação	Aguarda na plataforma	Embarque	Viagem	Viagem - Covid-19	Desembarque	Saída da Estação	Chegada ao destino	
PONTOS DE CONTATO	Mapas online/ aplicativos Rede própria de internet ou do local de hospedagem Celular	Bilheteria Máquina de autoatendimento Celular / App	Mapa Sinalização Adesivo de embarque/ desembarque Outros Passageiros Faixa amarela	Mapa Sinalização Adesivo de embarque/ desembarque Outros Passageiros Faixa amarela	Assentos Pega mão Outros passageiros PA TV Mapa dentro do metrô Sinalizações dentro do trem	PA Outros passageiros Pega mão Assentos	Porta do metrô Escada fixa Escada rolante Outros passageiros	Escada rolante Escada fixa Outros passageiros Acessos Comércio fixo e marreteiros	Calçadas e ruas Outras pessoas (para pedir informação) – quando não quer usar o celular	
PENSE E SENTE	Vou ver como chegar para não ter erro. Quero evitar usar o celular na rua.	Estou indeciso e não sei qual bilhete que devo utilizar.	Para qual lado e mesmo? Tenho que ir no sentido Via Prudente, mas preciso descer na Paulista... não vou até o fim. Que confusão.	Quanto tempo a porta vai ficar aberta? Estou apressado para entrar.	Que tumulto! Pessoas entrando e saindo. O que eu faço? Por onde vou?	Não posso perder a estação correta.	Aglomerado, ainda mais em ambiente fechado, é muito risco de contágio. Vou ficar longe.	Quanta gente! Agora por qual saída eu devo ir? Sinais que tem algum ponto de informação ao Arlente aqui?	Agora tenho que ir na saída certa. Por onde será que vou? A sinalização me deixa confuso... Tenho que subir a escada ou continuar aqui?	Cheguei! Fiquei confuso em alguns momentos, mas deu certo!
AÇÕES	Verifica o trajeto até o destino final por algum App como Google Maps. Sai do local de sua hospedagem em direção à estação do metrô.	Vai até a bilheteria. No guichê, olha no cartaz as opções de bilhete e confere com o funcionário qual a melhor opção de bilhete para o seu uso.	Procura pela sinalização indicando o sentido da linha. Tira foto no metrô. Observa tela com a previsão do próximo trem.	Embarca. Tem receio de pisar no vão entre o vagão e a plataforma e prender ou perder algo. Faz dupla checagem de tudo que realiza (tende a perguntar várias vezes).	Tenta identificar a estação em que está e qual precisa desembarcar no mapa localizado acima da porta do vagão. Procura lugar para sentar. Observa demais passageiros. Presta atenção ao PA.	Tenta fugir de aglomeração de passageiros no vagão. Evita segurar nas barras e mantém a máscara.	Fica próximo à porta para não perder a estação de desembarque. Sai do vagão e procura a placa de saída. Fica em dúvida de qual saída deve escolher.	Na saída, na linha de bloqueio, encontra funcionário do Metrô. Confere informação de como chegar ao destino final.	Vai a pé até o destino final. Toma cuidado com seus pertences. Pode ter sensação de insegurança dependendo de onde está.	
PROBLEMAS	App do Metrô possui somente os nomes das estações e turista não está familiarizado com essa informação.	Tem dificuldade para compreender o sistema de tarifas	Pode não encontrar o mapa do transporte metropolitano na plataforma de estação. Mapa não mostra pontos turísticos de maneira clara e destacada.	Confusão para compreensão da sinalização/ eletrônicos de bloqueio de entrada e saída de passageiros do vagão. Pode ter referências de metrô diferentes, de outros idiomas e países, com outras tecnologias e regras de uso.	Falta de mapa completo do metrô (cartaz) em alguns trens.	Horários de pico com muitas pessoas, dificultando o distanciamento social adequado	Estações grandes é mais fácil o passageiro se perder. Dificuldade em pegar informação, pois tem muitas saídas e pode não entender informação oral repassada.	Saída que precisa utilizar pode estar bloqueada e sem indicação alternativa de trajeto.	Pode ter dificuldade para marcar ponto de encontro com o motorista de aplicativo, caso ainda precise utilizar outro modal para chegar ao destino.	



## PERSONA 6

## Idosa - receosa



**Maria**

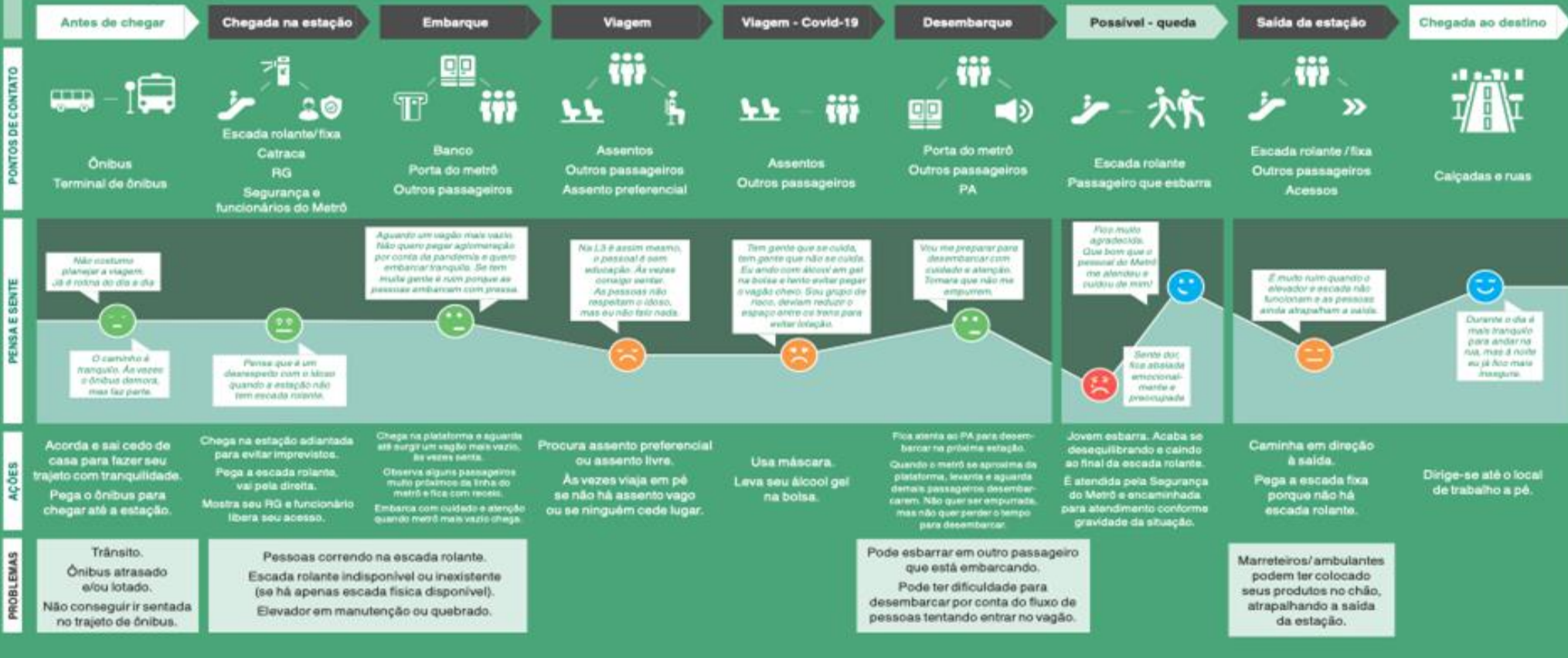
"O metrô é bom. Não tem o que falar... O problema são as pessoas que não respeitam o lugar do idoso."

Agora com esse vírus eu tenho medo de aglomeração."

### Comportamentos no Metrô SP



### Jornada do passageiro do Metrô SP



## PERSONA 7

### Homem jovem – comportamento desafiador



**Freddy**

"É tudo tranquilo no metrô. Podia ser gratuito!"

"Nós é (sic) fantoche".

#### Comportamentos no Metrô SP



#### Jornada do passageiro do Metrô SP

	Antes de chegar	Chegada na estação	Embarque	Viagem	Viagem - Covid-19	Viagem de volta	Desembarque	Saída da estação	Chegada ao destino	
<b>PONTOS DE CONTATO</b>	Ônibus CPTM	Escada rolante / fixa Fones de ouvido Outros passageiros Sinalização	Direcionador de fluxo Adesivo de embarque/ desembarque Outros passageiros preferenciais Fones de ouvido Faixa amarela	Assento preferencial Pega mão Outros passageiros PA Fones de ouvido Sinalizações dentro do metrô	Assento preferencial Pega mão Outros passageiros	Porta do metrô Outros passageiros Pega mão PA amigo	Porta do metrô Outros passageiros Fones de ouvido	Escada rolante / fixa Outros passageiros Acessos Comércio fixo e marreteiros Fones de ouvido	Calçadas e ruas Fones de ouvido	
<b>PENSA E SENTE</b>	Pego o ônibus muito cedo, mesmo assim o metrô é ruim. Pelo menos tem esse transporte.	Vou na minha, comento porque quero chegar rápido. Tomara que ninguém me incomode aqui.	Ninguém pode reclamar que estive aqui. O negócio é preferencial, não exclusivo.	Eu estou cansado, só quero dormir.	O metrô é tranquilo. É rápido!	Não mudou muita coisa com a pandemia. Só está mais vazio.	Essa é a parte divertida da viagem!	Agora é ficar em pé e sair primeiro!	Vai dar tempo!	Esse pessoal fica tudo (sic) na minha frente! Tenho vontade pra chegar.
<b>AÇÕES</b>	Acorda muito cedo, não confere nada. Só acorda e vai!	Vai caminhando com pressa, principalmente se ouve o trem chegando.	Se dirige para o lugar da plataforma com embarque preferencial. Tira celular da mochila ou bolso.	Ouve música enquanto dorme. Utiliza o assento preferencial e não olha se há pessoas necessitando deste assento.	Não utiliza máscara corretamente. Ajeita máscara quando vê algum segurança ou passa pelo bloqueio.	Viaja acompanhado de seus amigos na volta do trabalho. Não se incomoda e nem muda de lugar quando as pessoas tentam, com dificuldade, entrar e sair do trem.	Se estiver sentado, levanta para se posicionar nas portas e sair primeiro do vagão. Se já estiver em pé, sai rapidamente do vagão pois está próximo da porta.	Se dirige correndo para a saída da estação. Esbarra em outros passageiros, prejudicando principalmente idosos e PCDs.	Sai correndo na rua. Esbarra em outras pessoas.	
<b>PROBLEMAS</b>	Chega no metrô cansado e estressado.	Escada rolante quebrada. Pessoas andando lentamente em sua frente.	Ultrapassar a faixa amarela.	Sentar de pernas abertas, ocupando mais de um lugar. Quem tem direito ao assento preferencial nem sempre reclama. Ser preferencial, nem sempre é uma condição especial.	O comportamento de não usar máscara corretamente incomoda os outros passageiros, que esperam em uma atitude do Metrô para regularizar e cobrar o uso correto.	Gerar incômodo e intimidar passageiros, que podem não denunciar atitudes por medo.	O ato de empurrar para sair do vagão, correr na estação, e jogar degraus na escada pode levar a acidentes dele e dos demais passageiros em volta. Segurar a porta do metrô pode gerar lentidão na linha.	Risco de queda.		

# Equipe

## DparaE

Claudia Grandi

Juliana Macedo Maines

Marina Cuneo Aguiar

Renata Hinnig

## METRÔ

Aline Lages Lino

Amanda Franciele de Oliveira Silva

Ana Claudia Vaz Guimaraes Grieco Fratocchi

Cecilia Elena Fuentes Guedes

Cesar Romero Quintans

Evandro Luis da Silva Silverio

Fernando Trevisan Olivi Moreno

Karina de Andrade Watanabe Nakao

Livia Lopes Garcia

Maria Beatriz Pestana Barbosa

Maria Cristina Salvador de Carvalho Bastos

Maria Lucia Bezerra Pedroza

Monica Miki Ohta

Nilo Leite da Cunha

Paulo Ary Tender Guimarães

Thalles Ogeny Ferreira