

# O perfil do novo usuário e suas expectativas

*Nomes dos autores – Cecília Guedes*

*Denise Daud*

*Fernando Moreno*

**21ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

# AEAMESP



# Apresentação

O Metrô realiza sistematicamente pesquisa com seus usuários, tanto quantitativas como qualitativas.

Nessas pesquisas busca acompanhar a percepção sobre a imagem do serviço e o comportamento dos usuários no sistema metroviário.

Será apresentado nesta seção quem são os novos usuários do Metrô e quais são as suas expectativas.



# Perfil do novo usuário \* do Metrô

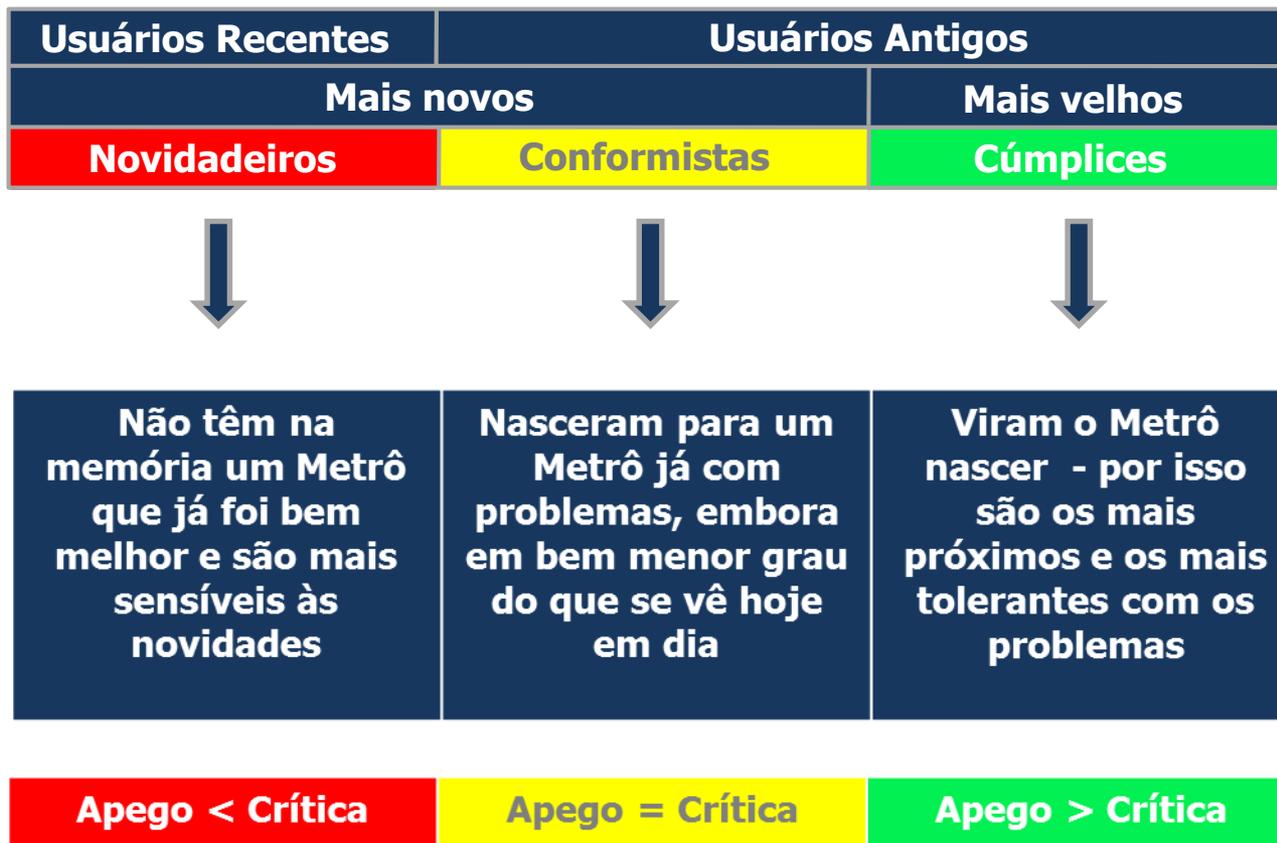
A comparação entre os usuários que usam o metrô há menos tempo e mais tempo, aponta as seguintes diferenças:

- estão mais presentes na faixa de 18 a 24 anos (71% contra 56% do usuário padrão)
- são mais conectados - *usam mais as redes sociais*
- nível de escolaridade situa-se no ensino médio completo
- maior presença de usuários com renda baixa e média familiar *até 8 sm*
- uso do metrô por motivo trabalho/escola é maior entre o segmento mais novo
- são originários, em maior proporção, da zona sul e de outras cidades
- estão proporcionalmente mais presentes na Linha 5-Lilás

\* 6 anos ou menos de uso regular do metrô – Pesquisa Caracterização do Usuário – 2014 - Metrô/SP



**Podemos segmentar os usuários da seguinte forma:**



# Exemplificando: Pesquisa Avaliação do Serviço/junho 2015

## METRÔ AVALIAÇÃO GERAL DO SERVIÇO

<b>FAIXA ETÁRIA %</b>	<b>17 ou menos</b>	<b>18 a 24 anos</b>	<b>25 a 34 anos</b>	<b>35 a 44 anos</b>	<b>45 a 59 anos</b>	<b>60 ou mais</b>
<b> muito bom / bom</b>	<b>64</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>72</b>	<b>81</b>	<b>87</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>TEMPO DE USO %</b>	<b>menos de 6 anos</b>	<b>de 7 a 15 anos</b>	<b>mais de 15 anos</b>
<b> muito bom / bom</b>	<b>65</b>	<b>64</b>	<b>73</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



# Diferença entre os usuários mais antigos e mais novos

**Os usuários mais antigos tendem a ser mais apegados ao Metrô.**

Os usuários mais velhos são mais próximos do Metrô; viram-no nascer e chegar onde está – sentem-se “cúmplices” de seu progresso e do que ele representa para a cidade.

***“Eu tenho orgulho do Metrô de São Paulo, acredito que faltou um crescimento ordenado, foi desordenado e criou uma “muvuca”, cada dia chega mais gente em São Paulo.”***



Os usuários mais antigos **jovens**, por outro lado, são **mais críticos**, porém mostram-se **“conformistas”** com a situação: chegaram a um Metrô melhor, mas testemunharam o agravamento do problema de lotação e não acreditam muito que ele possa ser resolvido.

***“Eu pego Metrô desde quando só ia até a estação Tatuapé. Eu acho que é muita lentidão. Eu até acho que tem boa vontade para aumentar, melhorar, mas não está sendo feito.”***



Os **mais novos em idade e tempo de uso** tendem a ser os menos apegados e também críticos - não possuem lembranças de um transporte metroviário que já foi melhor e convivem com um metrô lotado. **É o segmento mais sensível às novidades...** (são, portanto, **“novidadeiros”**)

*“Pra mim agradável é sair do Metrô. (Risos). É horrível porque você está suada, pego uma linha de Metrô horrível.”*

*“Eu acho legal a parte de bicicleta no Metrô, você pode usar o último vagão do Metrô. Eu acho que dá para fazer vários roles de bike. “*

*“É claro que tem coisas legais no Metrô como piano, apresentação, cultura, wifi. “*



# Imagem do Metrô – usuários novos

Os holofotes estão direcionados ao incômodo de um Metrô com excesso de demanda, que não atende mais a população com padrão de conforto.

Iniciativas de renovação das linhas mais antigas e outras medidas ficam eclipsadas pelo descontentamento com o excesso de lotação.

Sentem descaso por parte do metrô, cada um por si – salve-se quem puder, enfraquecendo atitudes mais cidadãs.



# Pontos Positivos

## Rapidez e segurança

## Orientação aos usuários, informação, acessibilidade e limpeza

Orientação entendida como usar corretamente o metrô

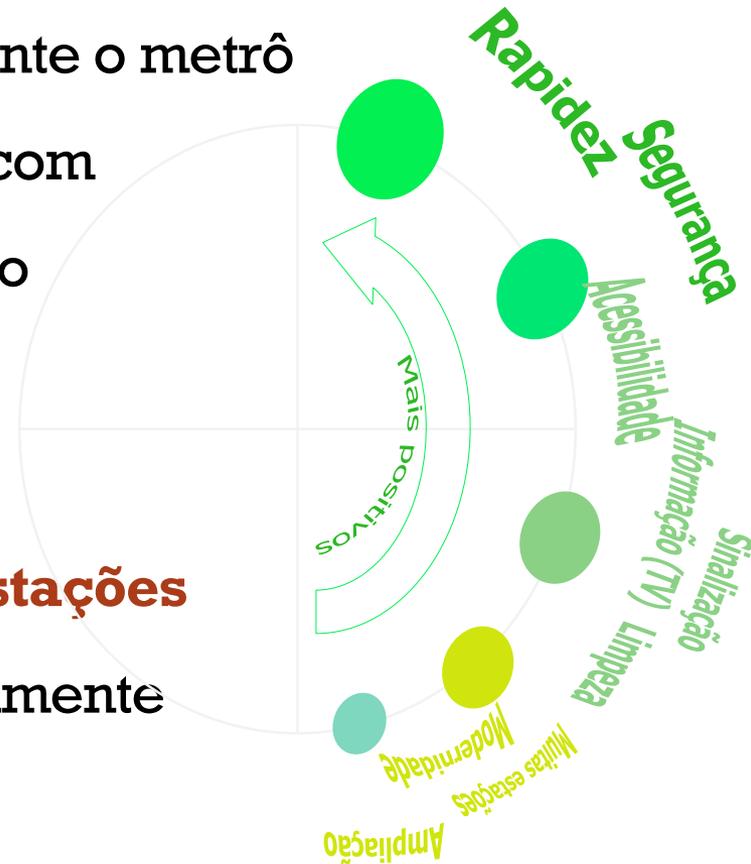
Acessibilidade, cuidados dos funcionários com

PCD e limpeza, algo que demonstra respeito

com o usuário por parte do Metrô

## Modernidade - ampliação e ter muitas estações

Pontos positivos que aparecem mais isoladamente



# Pontos Negativos

## Lotação excessiva

**Gera desconforto na viagem, conflito entre usuários e compromete o funcionamento dos equipamentos**

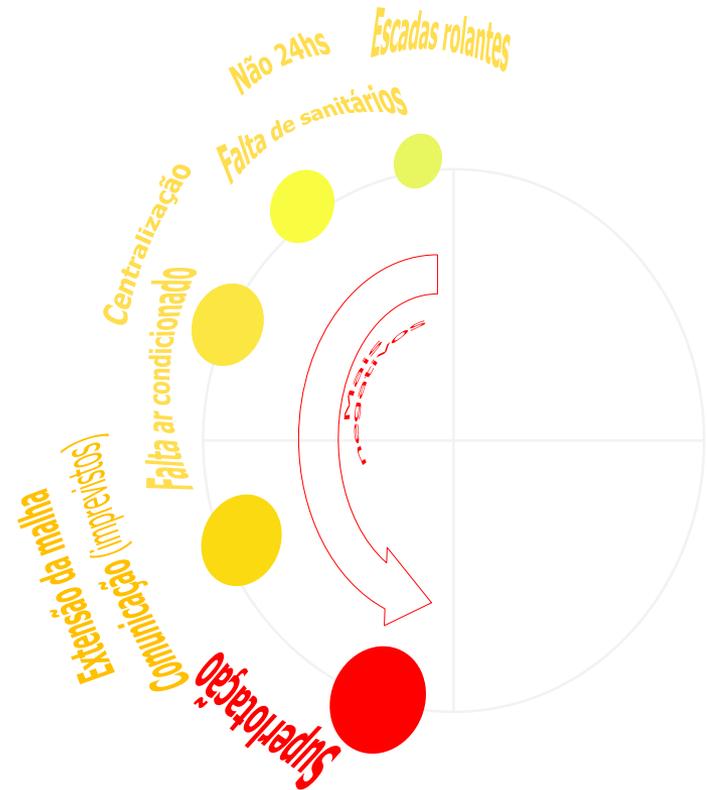
## Extensão da malha

**A lentidão na expansão**

**do Metrô leva à superlotação**

## Comunicação pouco transparente

**Quando ocorre algum problema é difícil saber o que está acontecendo realmente.**



# Como se sentem os mais jovens

## *Os donos do mundo*

- Os mais jovens se sentem à vontade e são reverenciados no mundo de hoje:
  - Identificado como sendo o mundo da velocidade, da agilidade, da beleza e da saúde...



- ▶ A impressão recorrente é de que o mundo não é suficientemente bom e eficiente para atender a tudo o que querem – e querem muito...
  - Uma cidade amigável, bonita, limpa, com alternativas – que nunca pare
  - Transporte coletivo de ótima qualidade, sempre disponível, que dê conta de todos sem apertos, incômodos e transtornos.

Sentem-se imprescindíveis o que confere a eles uma  
expressiva autoconfiança



Em muitos casos, na classe C, por exemplo, é a primeira geração da família a ter educação superior, o que os possibilita:

- exercer funções técnicas em grandes empresas;
  - consumir produtos e cultura;
- ter um otimismo em relação ao seu futuro.



Trata-se de uma geração com considerável capacidade de argumentar a favor de seus direitos – o respeito à autoridade nunca é dado por posto ou insígnias... Ele é conquistado.

Os jovens estão armados de munição pesada:  
diversidade de alternativas e multiplicidade de informação.

Para ter autoridade sobre eles é essencial que se tenha poder de argumentação e postura assertiva.



# Como se comportam os mais jovens

Contribuem para um comportamento inadequado e desrespeitoso.

Reconhecem que uma certa dose de desrespeito já virou padrão de comportamento entre eles:

empurram as pessoas, não aguardam os que têm que sair, ocupam o assento preferencial, ficam na porta para não correr o risco de não sair, mantém mochila nas costas, etc..



Em termos de comportamento, os jovens são criticados:

- A pressa é um fator, mas não justifica a rispidez com que tratam os demais.

Esse comportamento, na visão dos outros usuários, deve ser combatido com rigor – coisa que nem sempre acontece na opinião deles...



## **SOBRE CIDADANIA...**

A maioria dos jovens tem noção de que cidadania implica direitos e deveres e diz cumprir seu papel, mas culpam os outros - população e governos - pelo desrespeito às regras.

Mesmo os (...) mais individualistas justificam seus erros pelos erros dos demais.

*“O inferno são os outros...”*

**Mas, sabem que devem:**

- ser bem educados
- respeitar o próximo
- não empurrar
- não impedir o embarque e desembarque
- não ocupar espaços reservados
- acatar as regras
- preservar o bem da coletividade



# Expectativas dos usuários mais novos em relação ao Metrô

- Esperam que no Metrô a ordem e o respeito imperem e se espriaiem para tudo e para todos.
- Manter comunicação transparente que transmita acolhimento e proximidade com o público. Querem um tipo de diálogo que os faça se sentir “parte da família”.
- Disponibilizar novas formas de comunicação com o público.
- Possibilitar o trabalho e a fruição da cidade com algum conforto e sem imprevistos
- Responder com agilidade às suas demandas pontuais, a pressa está presente em todos os âmbitos da sua vida.
- Metrô deve acompanhar as tecnologias mais modernas.
- Expandir a rede com mais rapidez para chegar mais longe e absorver a demanda.



# O perfil do novo usuário e suas expectativas

*Cecília Guedes*  
([cguedes@metrosp.com.br](mailto:cguedes@metrosp.com.br))

# Obrigado

