

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

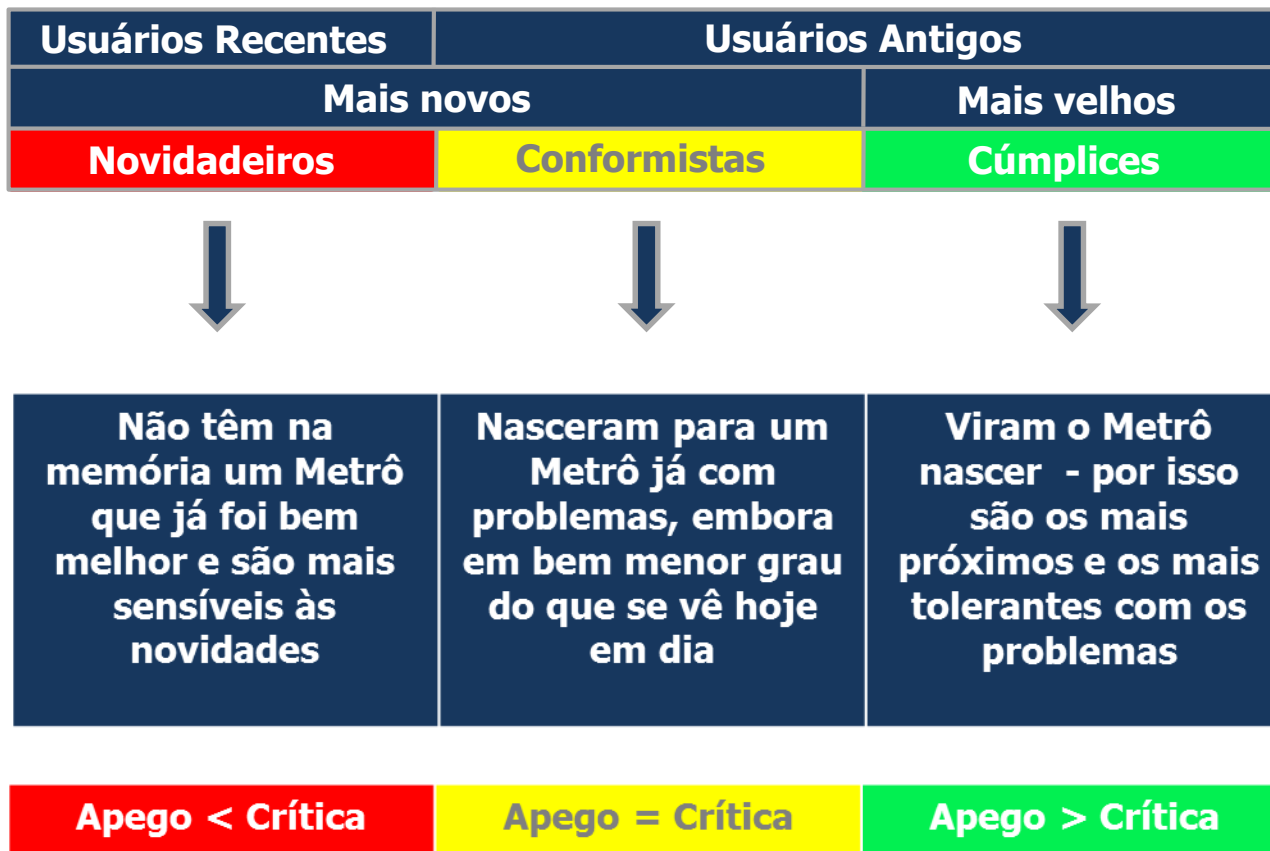
A comparação entre os usuários que usam o metrô há menos tempo e mais tempo, aponta as seguintes diferenças:

- 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

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

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



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

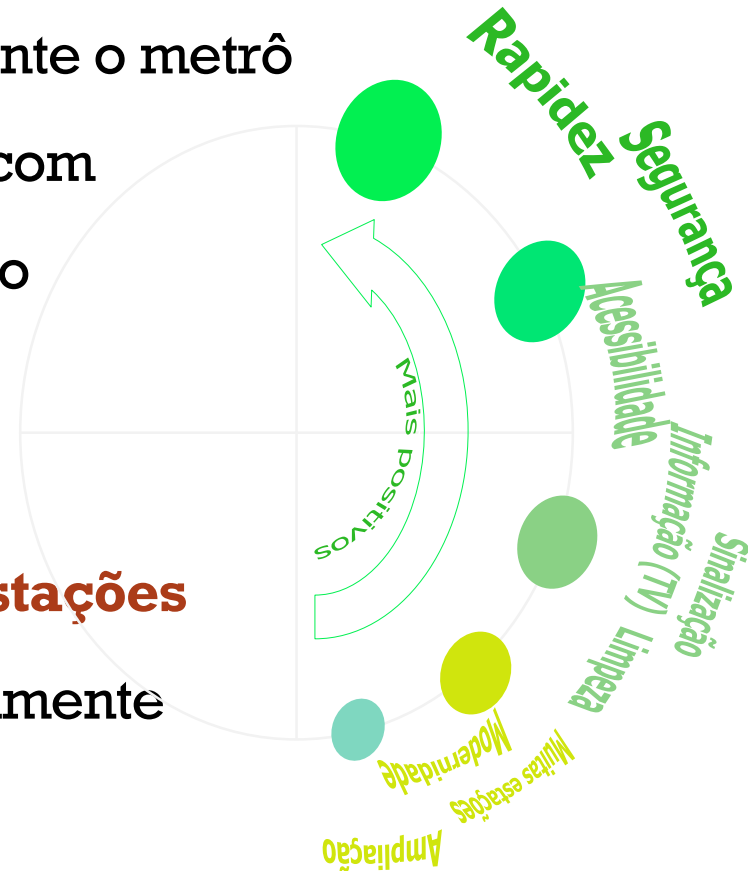
Acessibilidade, cuidados dos funcionários com

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

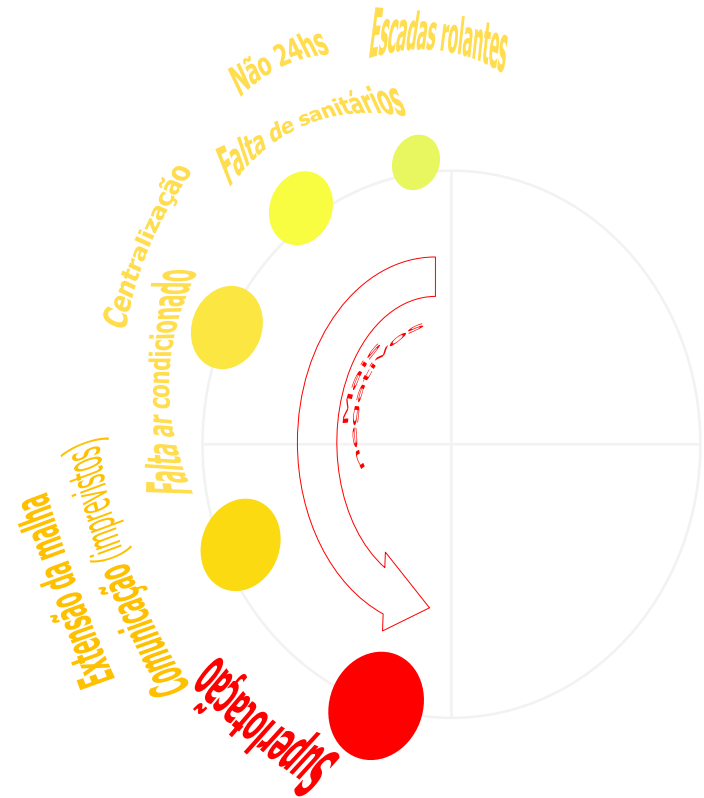
Extensão da malha

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)

Obrigado

