

# Melhores Práticas

— 2018 —



A woman with long dark hair, wearing a blue short-sleeved button-down uniform shirt and dark blue trousers, stands in the foreground of a busy train station. She has her hands on her hips and is looking slightly to her right. In the background, a train is blurred, moving past her. The station is filled with other people, also blurred, creating a sense of motion and activity. A blue rounded rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the text "Conte conmigo!".

*Conte conmigo!*



# Metrô de São Paulo

- 4 linhas
- 58 estações
- 64,7 km
- Frota de trens: 169



# Os objetivos estratégicos



## O diagnóstico

A avaliação do serviço dos últimos anos, resultante de pesquisas, identificou a necessidade de rejuvenescimento da prestação do serviço, decorrente do desgaste e do envelhecimento da imagem.

## A estratégia



Operação



Logística



Manutenção

Envolver equipes e utilizar recursos operacionais para alcançar o aumento da satisfação dos clientes e a **Melhoria da Imagem** a partir do reposicionamento do serviço com ações de alcance tangível e intangível com foco no cliente.

# Imagem do Serviço

## Tangível



Estações



Trens



Uniforme,  
apresentação pessoal

## Intangível



Relacionamento



Sensações/percepções



Interação (com  
equipamentos e  
pessoas)

## Pessoas



Operação



Logística



Manutenção

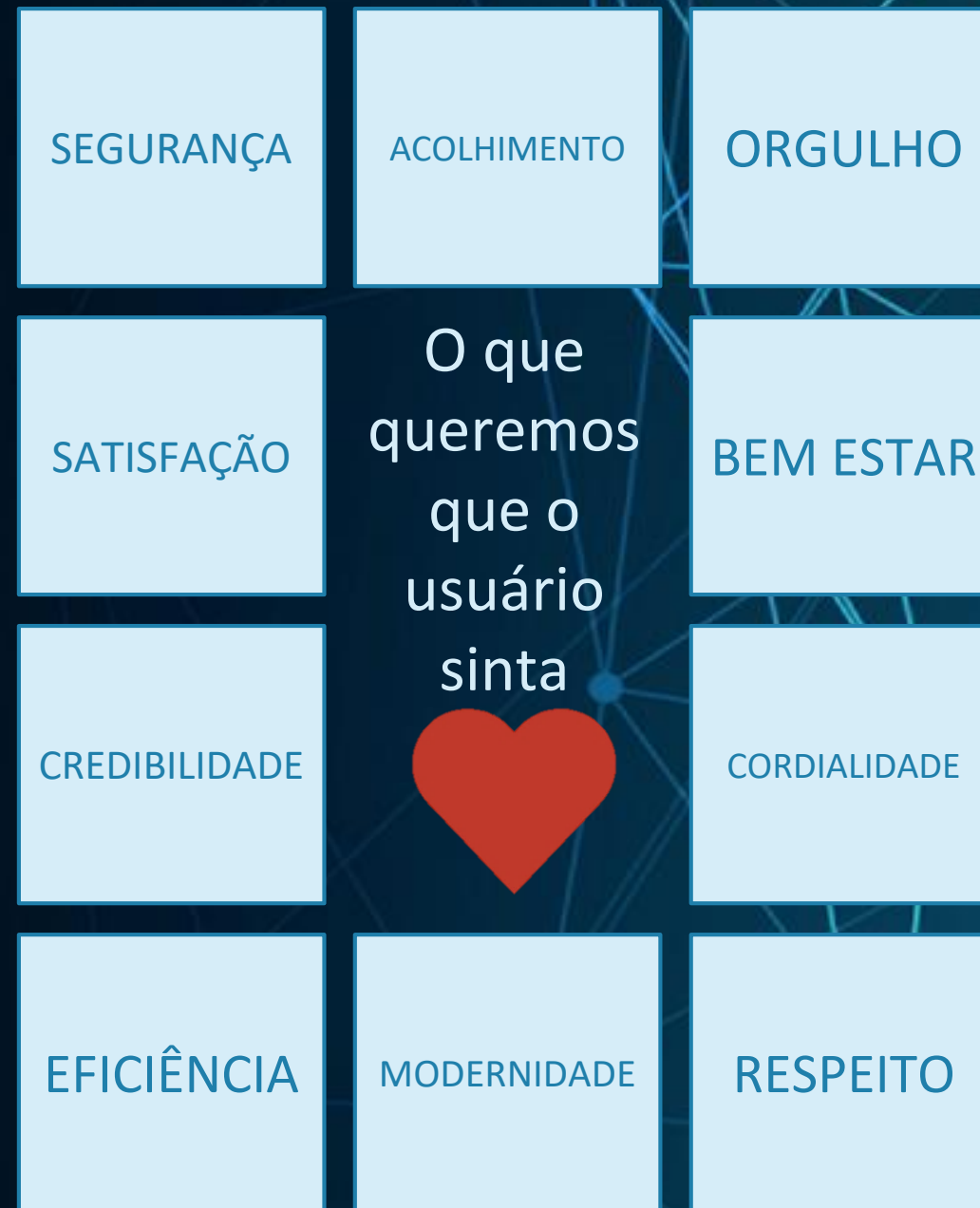


Terceirizadas



Permissionários





# A marca

*Conte comigo!*

A frase que definimos para a nova persona Metrô, **mais jovem e mais simpática** aos olhos dos usuários, tornou-se a **logomarca** do projeto que hoje está nos uniformes e nas mentes das equipes da Diretoria de Operações.

Criada pelos próprios líderes das áreas de operação, manutenção e logística, a marca surgiu nos workshops que realizamos para definir o nosso propósito.

# Construção da proposta de valor orientada pela voz do usuário





# Inspiração



Confiança



Visibilidade



Empatia



Apresentação



Presteza/  
agilidade



Ambiente





# Melhoria da imagem do serviço



Análise da **jornada do usuário** para identificar os pontos de intervenção



Conscientização dos empregados quanto aos **impactos de suas ações na imagem** e à **percepção dos usuários** durante a realização da viagem



**Sensibilização da liderança** do quadro operativo



**Motivação dos empregados** com foco no atendimento de excelência



Premissas para o atendimento baseadas na **cortesia, gentileza e atenção** concentrada especialmente nos usuários que necessitam de apoio para utilizar o sistema; idosos, PCDs, crianças.



# Como envolver as equipes?



## Pertencimento

Sabem como seu trabalho se insere dentro de toda a operação da empresa



## Engajamento

Gostam de entender e acreditar nas metas a serem perseguidas



## Propósito

Gostam de trabalhar por uma causa, não apenas para viver





# Transformar atitude



**Consciência do impacto na imagem**

Transformar o “bom” em excelente



**Diretrizes de Atendimento/EAD**

Funcionário colocar-se no lugar do usuário



**Consciência do Atendimento**

Ações para alcançar a excelência

Estação e Tráfego

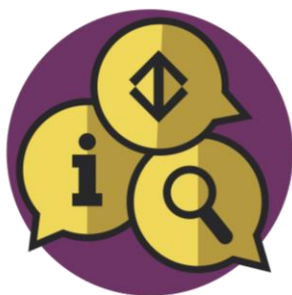
Segurança

Supervisão

Aprendiz











A revitalização foi percebida pela maioria dos entrevistados e praticamente a unanimidade deles consideram que as

iniciat

Percentual de usuários que perceberam as melhorias nas estações

São Joaquim: **76%**

Trianon-Masp: **75%**

Anhangabaú: **82 %**

Bem estar



Segurança

Satisfação

Tornam  
mais

que o  
adado  
bem  
do



Opinião dos usuários acerca do serviço prestado – 2º trimestre de 2018:

De **65%** para **72%**

Bom e muito bom:  
Média de **70%**

Itens como limpeza e iluminação:

Bom e muito bom:  
**+80%**

O fato de ter empregados disponíveis para ajudá-los, em caso de necessidade, confere mais segurança e confiança. Foram contratadas novas equipes que receberam treinamento com foco no **atendimento de excelência**.

**400** empregados



## Re

- Ev
- Au  
rec
- Eng
- Exp



imento

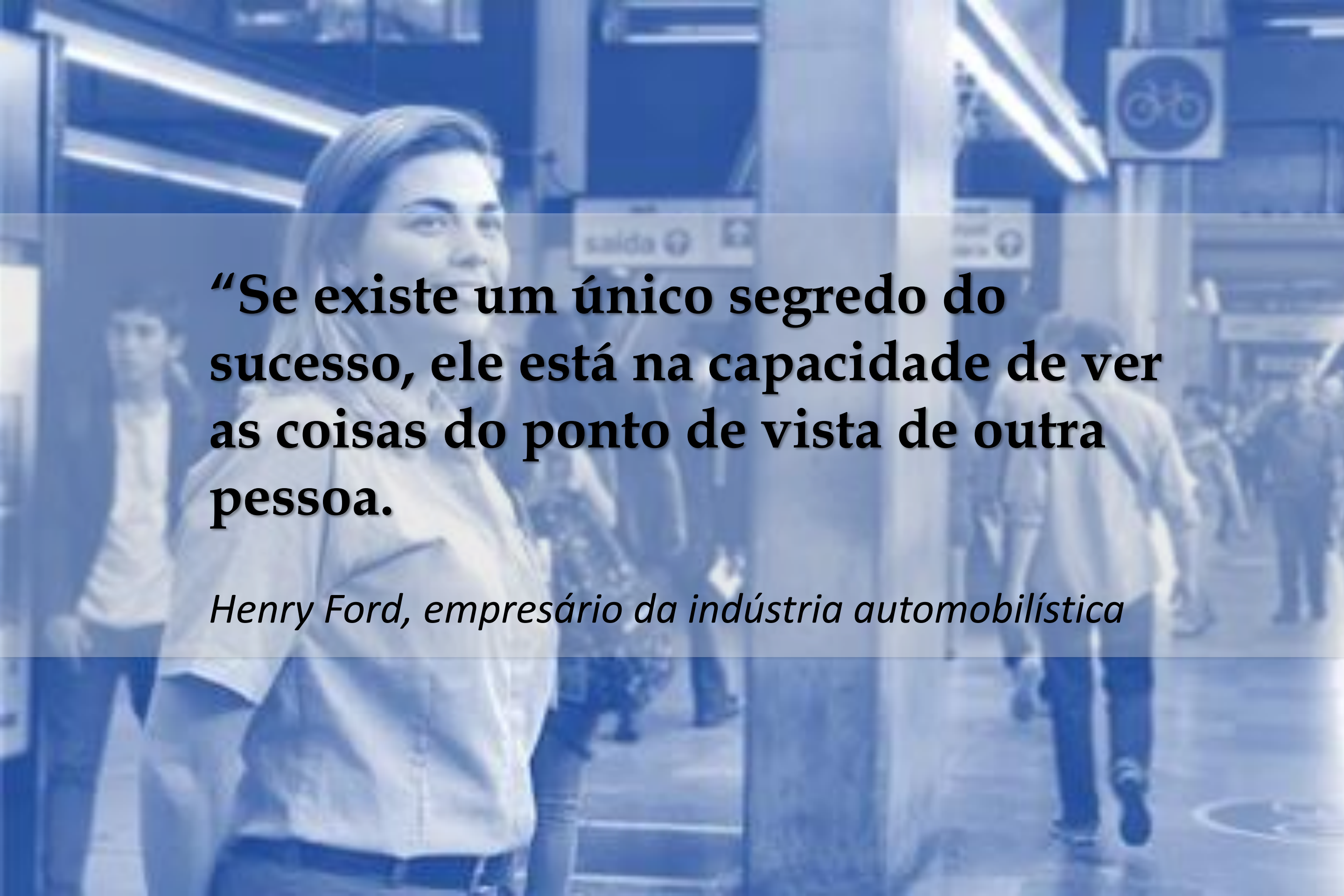
Expectativa de melhoria da avaliação do serviço já a partir da próxima tomada da pesquisa



	2018 (até SET)	2017 (até SET)
Elogios	144	61
Homenagens	181	63







**“Se existe um único segredo do sucesso, ele está na capacidade de ver as coisas do ponto de vista de outra pessoa.**

*Henry Ford, empresário da indústria automobilística*





*Conte comigo!*

**CRISTINA BASTOS**

Metrô de São Paulo

Chefe do Departamento de  
Operação das Estações  
[mcbastos@metrosp.com.br](mailto:mcbastos@metrosp.com.br)