

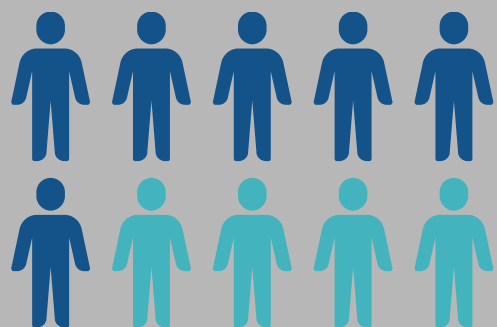
Assistente Virtual para Usuários de ônibus

Equipe Transportes

Ana Paula da Silva Faria
Cássia Lecce Rodrigues Magdaleno
Felipe Ricardo Tavares da Costa
João Victor Spala Lino
Ronald Miguel dos Santos
Viviane Soares Pinheiro Bartalo



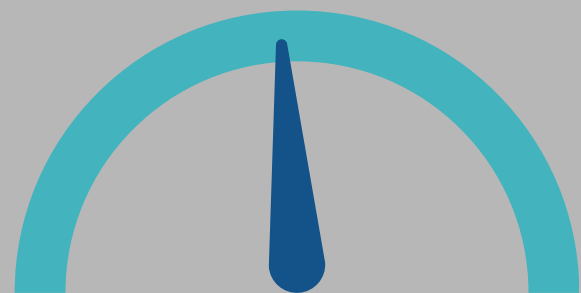
PROBLEMA



6 A CADA 10

passageiros transportados na cidade, em 2022, utilizaram o modal de ônibus.

Fonte: Data.Rio



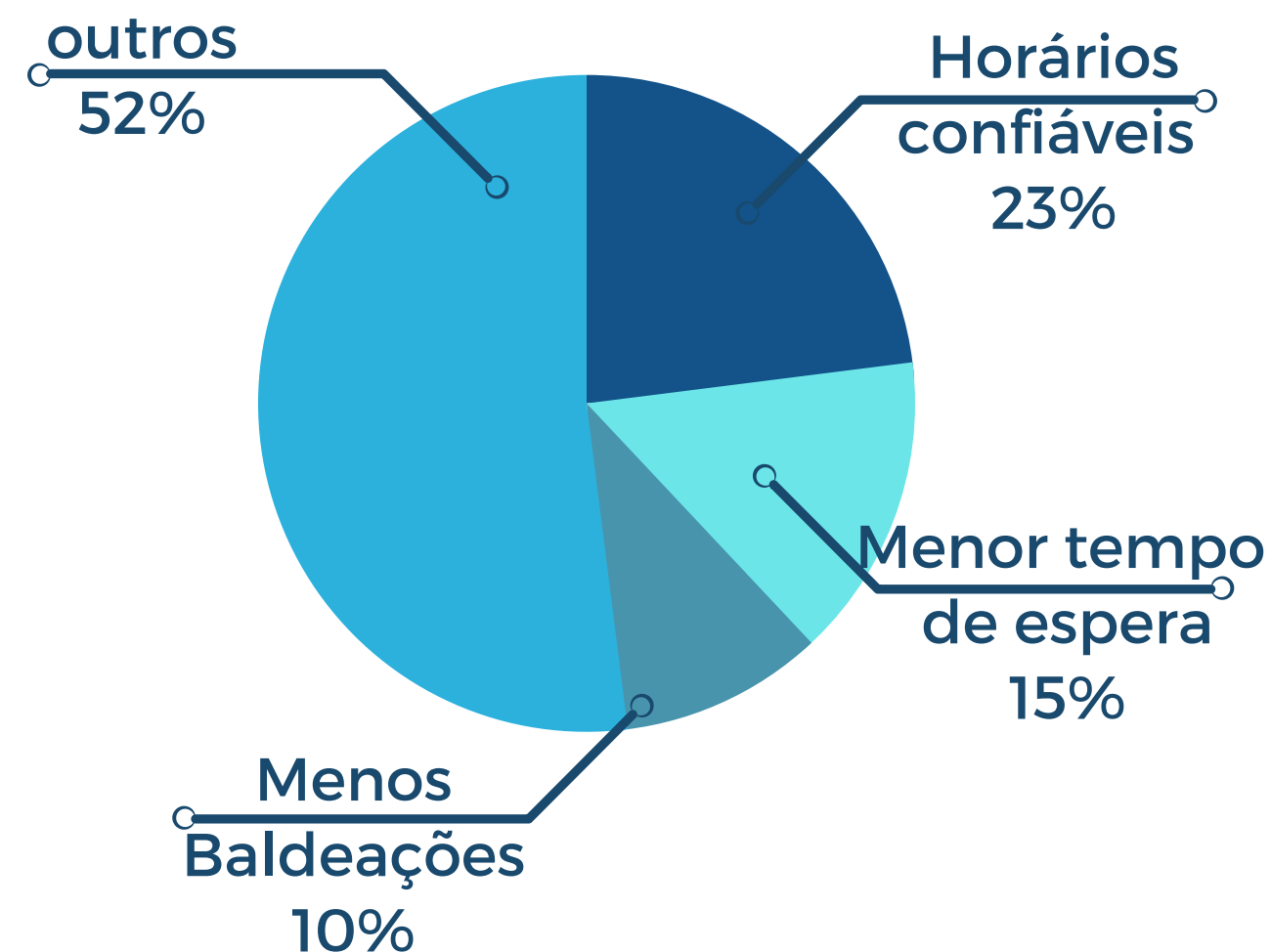
DE 716 PARA 350

foi a redução do número de linhas em 2022

Fonte: Data.Rio

Como a Prefeitura do Rio de Janeiro pode melhorar o serviço de informação sobre o transporte público por ônibus?

“O que faria você usar transporte público com mais frequência?”



A falta de acesso a informações confiáveis sobre rotas, horários e duração das viagens causam problemas na mobilidade, segurança, eficiência do transporte e recursos públicos.

As mudanças ocorridas nas linhas e itinerários nos últimos anos têm confundido os passageiros, levando à perda de usuários para outros modos de transporte.

Fonte: Relatório Global Moovit sobre Transporte Público 2022

ETAPAS

2

Matriz CSD

- Explorar as necessidades e dores dos usuários do transporte público
- Identificar oportunidades de melhoria no acesso às informações sobre ônibus
- Empatizar com os usuários e entender suas expectativas e desafios

1

Diagrama de afinidades

- Brainstorm

3

Pesquisa de Campo

- Realizar entrevistas com usuários e especialistas em transporte público
- Coletar dados sobre os principais problemas enfrentados pelos usuários

5

Reenquadramento do problema

6

Prototipagem

4

Criação da Persona

- Representação fictícia do usuário arquetípico para compreender suas necessidades e dores no processo de desenvolvimento.



Hipóteses

- Dificuldades no uso da tecnologia
- Baixa confiabilidade na operação
- As pessoas buscam informações com conhecidos



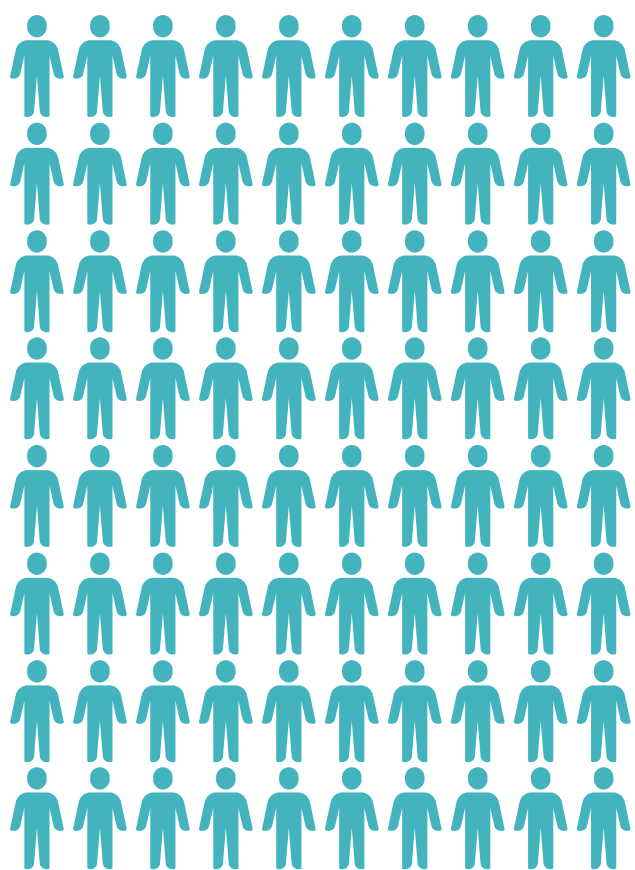
Certezas

- Falta de informação sobre localização e itinerário
- Falta de informações nos pontos
- Dificuldade de denúncia
- Percepção de fiscalização ineficiente
- Falta de informações das rotas em eventos, reversíveis e obras



Dúvidas

- Mapa físico ou virtual com a rota da linha
- Informações desatualizadas na internet e aplicativos



80 entrevistados



- Como pega as informações de transporte?
- Já teve dificuldade para conseguir informação?
- Qual informação seria mais importante?



- Aplicativos, ferramentas de busca (ex.: Google) e com pessoas no ponto.
- Maior parte dos entrevistados já teve dificuldade em obter informação.



**ROSÂNGELA
(ROSE)**
DIARISTA
52 ANOS

SOBRE ELA

Moradora de Rio das Pedras, trabalha como doméstica, é mãe solteira de 03 filhos, possui dificuldade com tecnologias, é tímida, necessita de tratamento dentário.

O QUE VALORIZA:

Trabalho, filhos e honestidade.

OBJETIVOS, SONHOS E FRUSTRAÇÕES:

Casa própria, independência financeira, filhos formados, carteira assinada, aposentadoria. Frustrações: morar em lugar perigoso (Rio das Pedras), não se formou, mãe solteira, falta de valorização profissional, sofre preconceito (social).

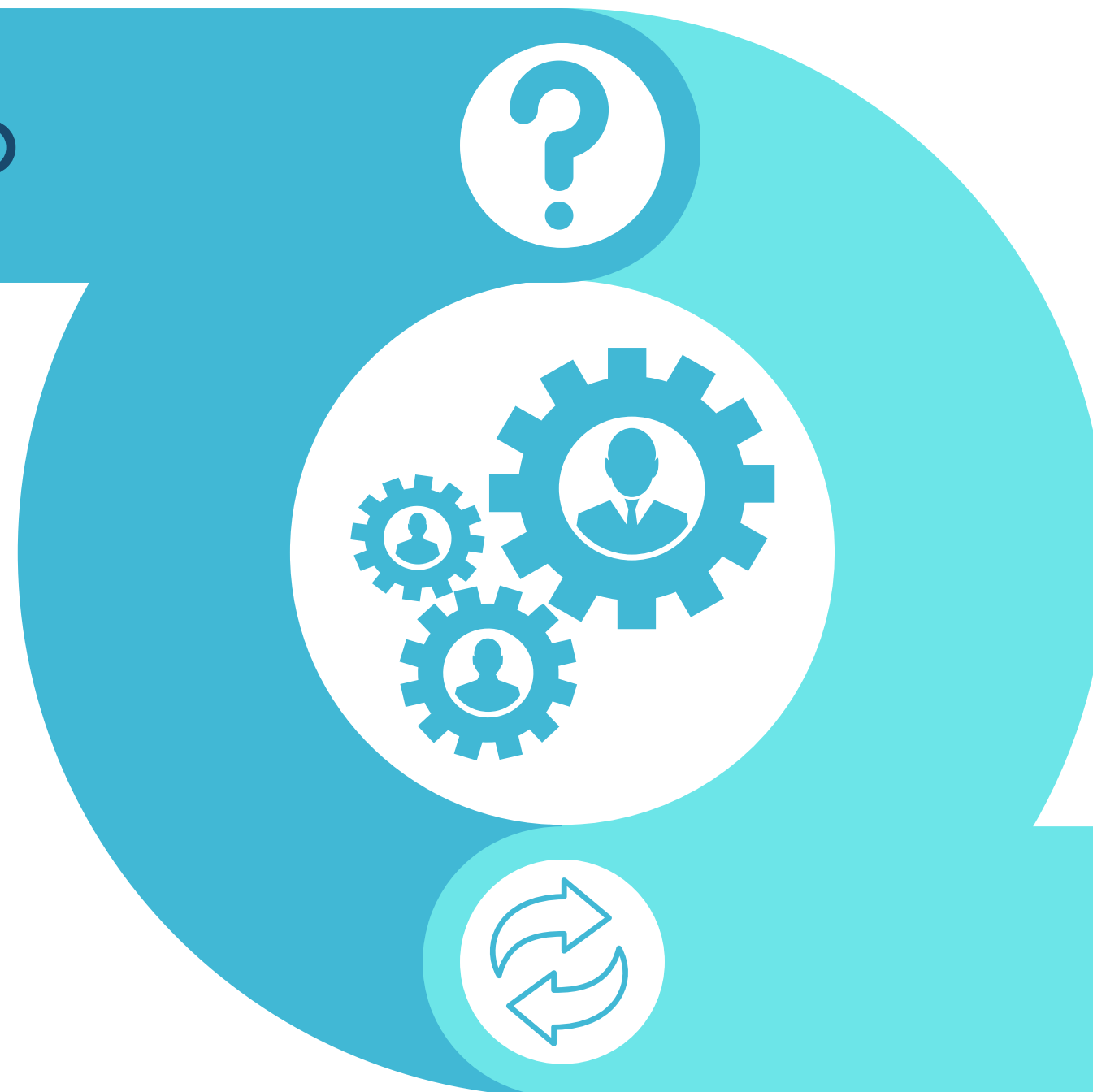
PONTOS IMPORTANTES

Foi mãe na adolescência, e hoje já é avô, a Rose também cuida e sustenta o neto.

"TUDO O QUE EU TENHO É FRUTO DO MEU SUOR PARA QUE MEUS FILHOS TENHAM TUDO AQUILO QUE EU NÃO TIVE."

PROBLEMA ESCOLHIDO

Como a Prefeitura do Rio de Janeiro pode melhorar o serviço de informação sobre os ônibus?



Como ajudar a Rose a chegar mais rápido nos locais de trabalho ficando menos tempo esperando o ônibus?

REENQUADRAMENTO

SOLUÇÃO

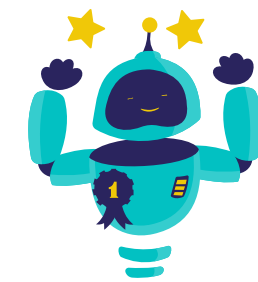
Demanda reprimida de passageiros que não sabem usar aplicativos ou têm dificuldade, mas usualmente conversam com seus familiares e amigos usando aplicativos de mensagens que são mais disseminados.

Aplicativos ATUAIS com informações desatualizadas ou sem a base oficial da prefeitura.

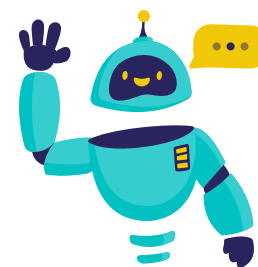
SOLUÇÃO: Uso de Chatbot via Whatsapp para facilitar o acesso do cidadão a informações precisas sobre o transporte por ônibus no Rio de Janeiro.



- ACESSO RÁPIDO A INFORMAÇÕES ATUALIZADAS
- APRENDIZADO CONTÍNUO



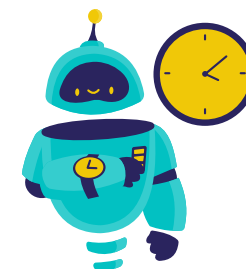
- MELHORIA NA EXPERIÊNCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO



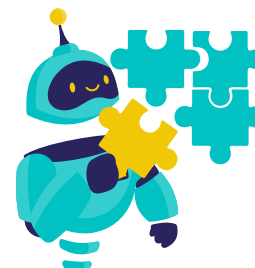
- GARANTIR A USABILIDADE E ACESSIBILIDADE PARA TODOS OS USUÁRIOS



- PLANEJAMENTO EFICIENTE DE VIAGENS
- ROTAS E ITINERÁRIOS

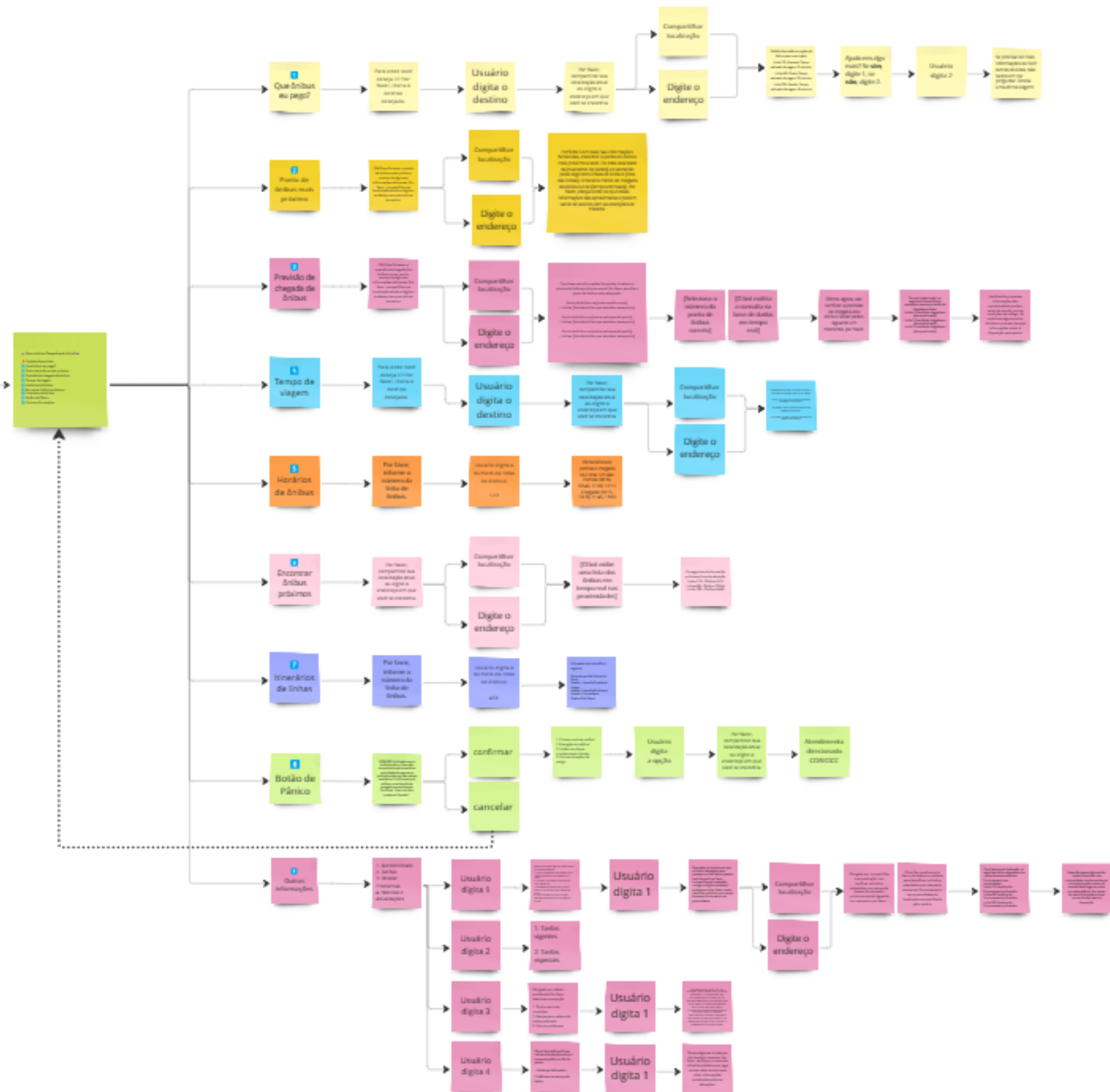
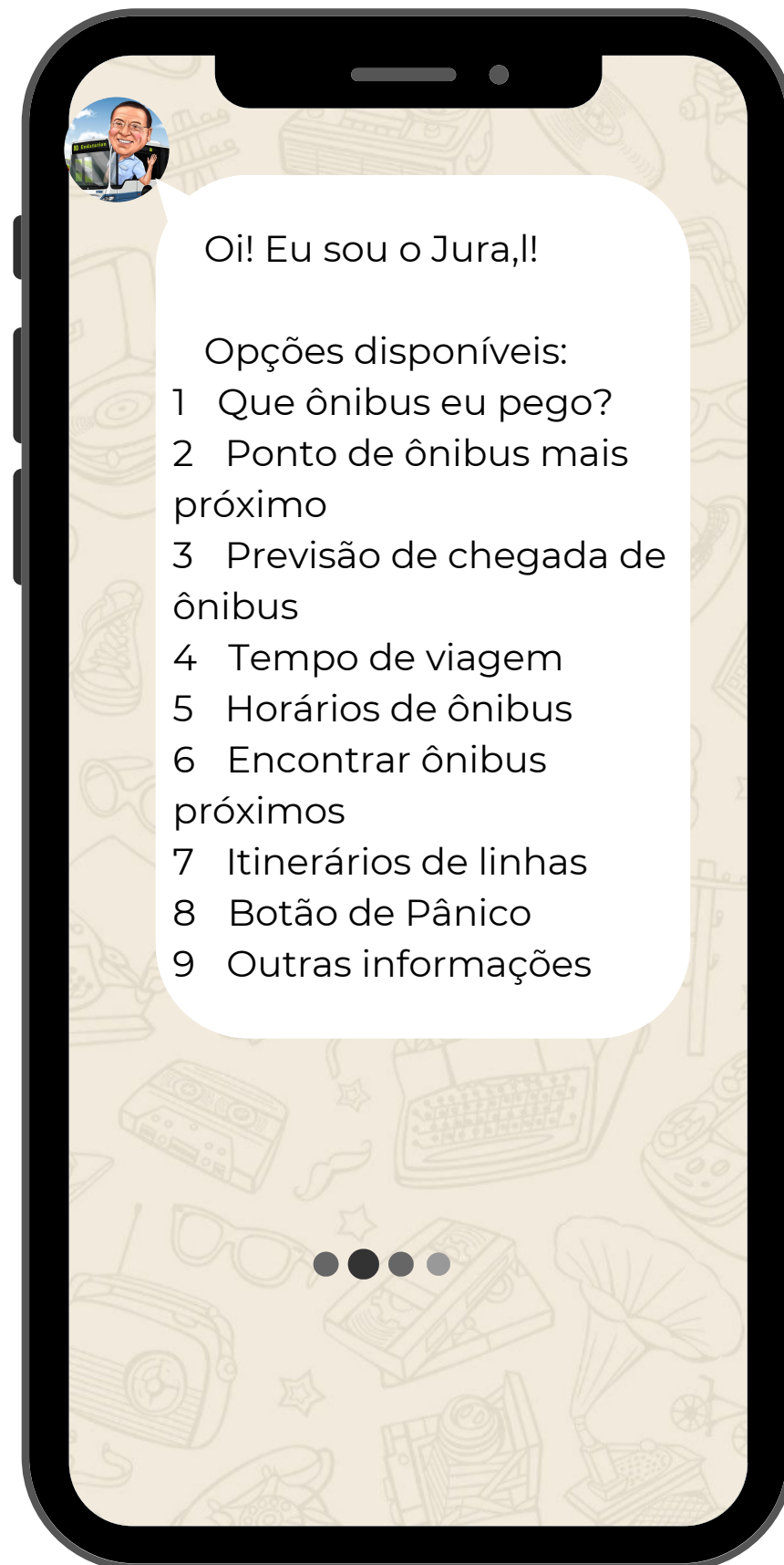


- REDUÇÃO DE TEMPO DE ESPERA EM PONTOS DE ÔNIBUS
- HORÁRIOS EM TEMPO REAL

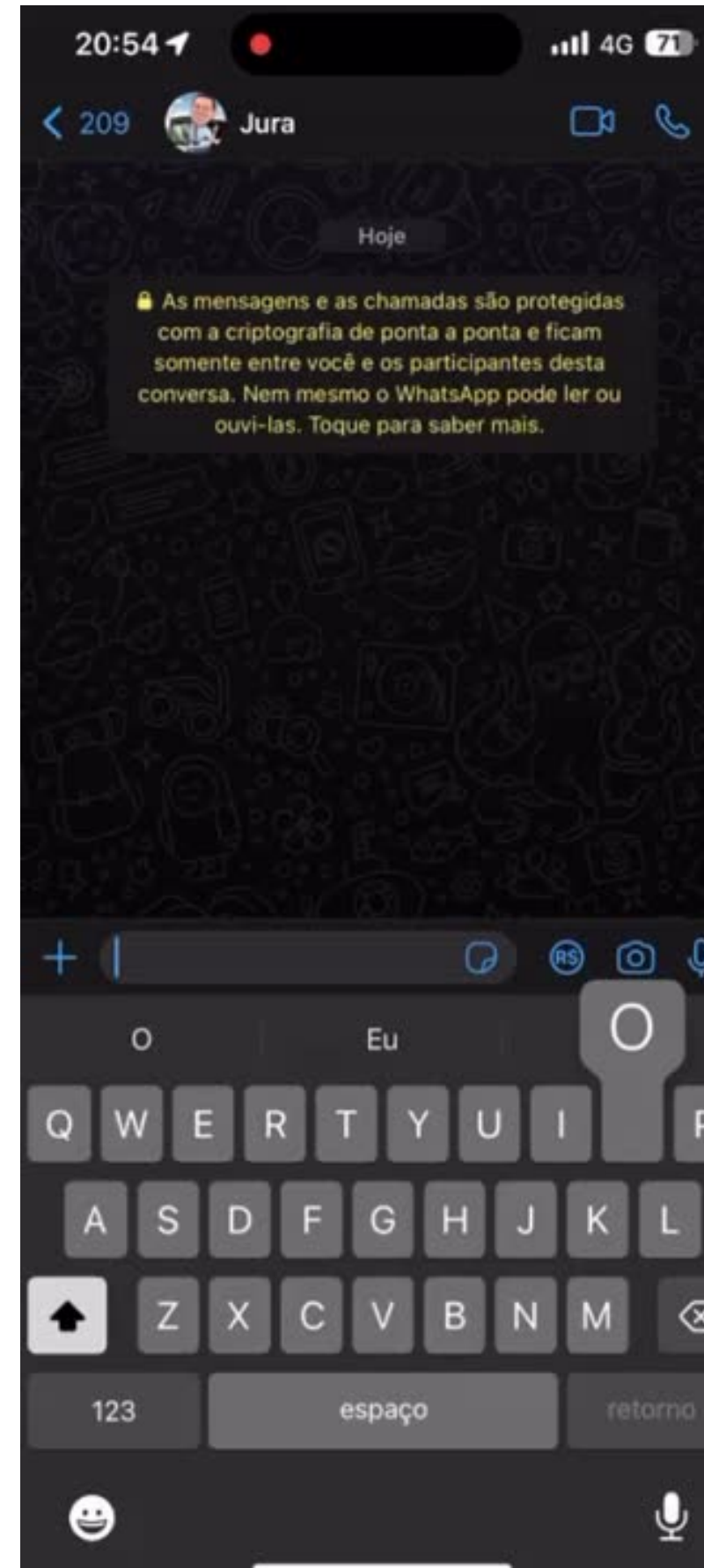


- INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

PROTOTIPAGEM



PROTOTIPAGEM



Qualidade do sistema de Transportes

- Promover a qualidade e a consistência SPPO, em função de uma rede de mobilidade urbana mais segura, eficiente, resiliente e inclusiva, bem como a requalificação da gestão e regulação do sistema.

Rio Cidade + Inclusiva e Acessível

- Tornar a cidade do Rio de Janeiro, uma cidade inclusiva e acessível, com especial atenção à comunicação inclusiva. Contribuir para o desenvolvimento da autonomia e das potencialidades das pessoas com deficiência.

Trânsito e Transporte Seguros

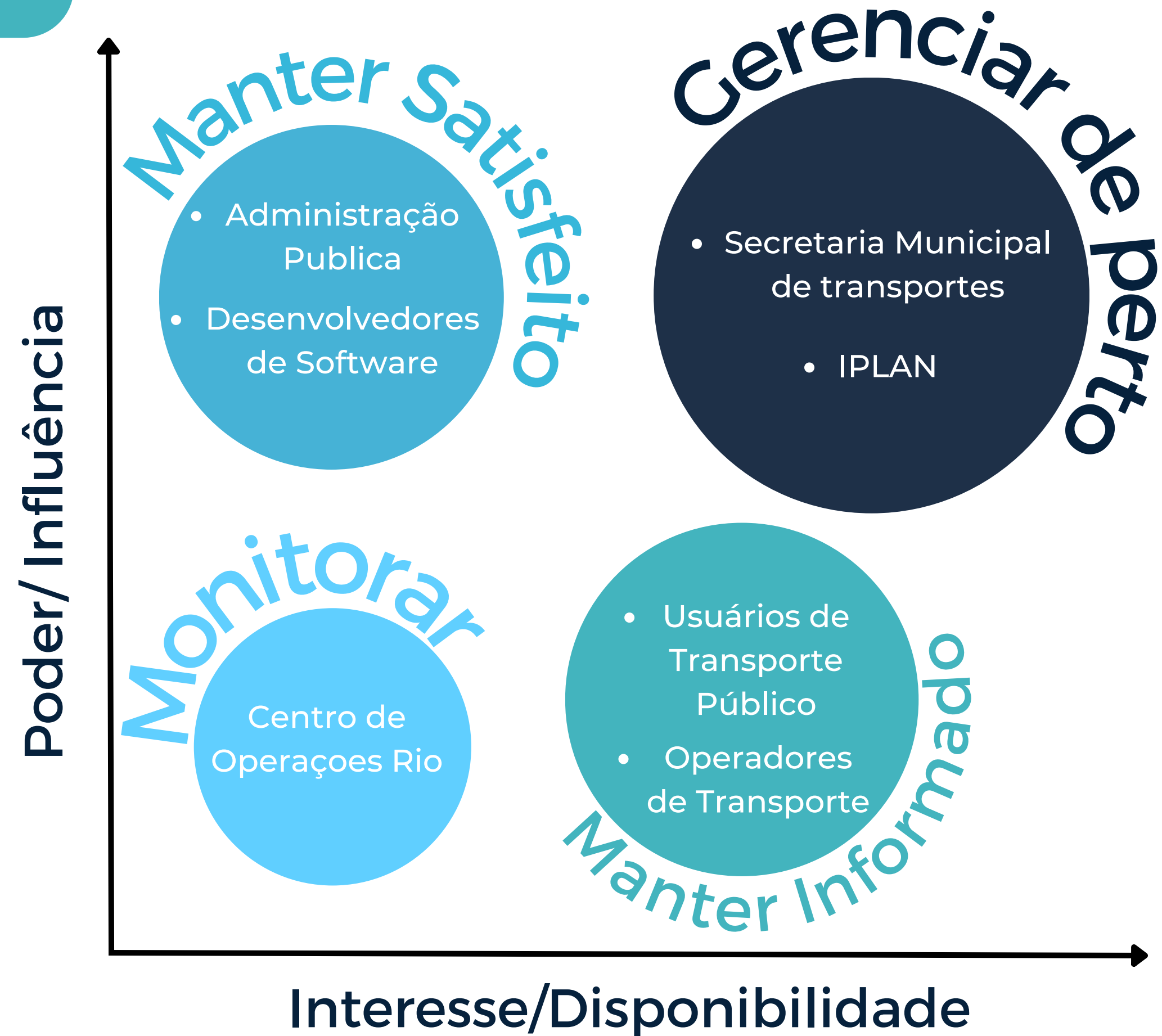
- Criar um ambiente seguro para as mulheres que utilizam o transporte público no município do Rio de Janeiro

Governo Digital

- Implantar a transformação digital com foco na experiência do cidadão associada aos principais serviços da Prefeitura, modernizando os sistemas de informações defasados.



STAKEHOLDERS



QUANTO

Valor médio msg: R\$ 0,04
Qtd. conversas/mês: 35mil
Qtd. mgs/mês: 280mil

Estimativa de valor total/ano
R\$ 129.627,96

O QUE

Implementação de
um assistente virtual
para fornecer
informações sobre os
ônibus da cidade do
Rio de Janeiro

POR QUE

Necessidade de melhoria
na experiência do usuário,
através do acesso a
informações seguras e
atualizadas sobre o
transporte público

COMO

Uso de dados do Data.Rio;
IPLAN-RJ:
desenvolvimento e
tratamento dos dados;
contratação de empresa
de T.I.

QUEM

Usuários de ônibus
da cidade do Rio
de Janeiro

QUANDO

Da criação à
implementação:
5 meses

ONDE

O canal utilizado
será o aplicativo
de mensagens
instantâneas, o
Whatsapp

PRÓXIMOS PASSOS



Entrar em contato com a SMTR e o IPLAN para obter apoio e envolvimento no projeto.



Articular com o COR a possibilidade de integração do ChatBot com os Órgãos de serviços emergenciais



Definir equipe de desenvolvimento de software e fazer previsão orçamentária



Realização de contratação do Serviço e período de testes



Implantação do Produto e divulgação nas redes sociais, canais de comunicação e imprensa.

APRIMORAMENTOS

ALERTAR QUANDO DETERMINADA ROTA DE ÔNIBUS PASSAR POR UMA ÁREA DE RISCO.



POSSIBILIDADE DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELO USUÁRIO FINAL.



OFERECER INFORMAÇÕES SOBRE INTEGRAÇÃO COM OUTROS MODOS DE TRANSPORTE.



COMPREENDER E INTERAGIR EM DIVERSOS IDIOMAS, ATENDENDO TAMBÉM OS TURISTAS ESTRANGEIROS.





"Enquanto o transporte público em países em desenvolvimento é sinônimo de pobreza, em países desenvolvidos é a base do progresso."