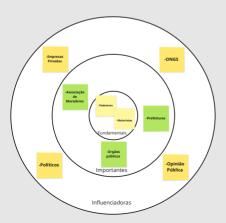
# Matriz de Alinhamento CSD







# Mapa de Stakeholders



#### Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução. Ex do Uber: motoristas e passageiros

#### Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas

Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

#### Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.

Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

# **Entrevista Qualitativa**

Pergunta

Resposta Motorista 1 - Na majoria das vias o asfalto não é hom, há buracos e a sinalização e a iluminação são péssimas

Pergunta

Deenoeta

Motorista 3 - Pelo que eu sei, a prefeitura de Contagem tem um telefone 156 e também dá pra usar o site da Ouvidoria, Mas. sinceramente, nem sempre resolve rápido. Muitos motoristas acabam reclamando em redes sociais, tipo grupos de bairro no

Facebook e WhatsApp, porque parece que chama mais atenção

Pergunta

roblemas em áreas de major tráfego são solucionadas mais

Pergunta

Resposta

Motorista 1 - Não tenho conhecimento sobre, geralmente não percebo essas mudanças porque são muitos problemas

Resposta

Pedestre 1 - Não sei de nenhum canal da comunicação, no maximo tentar falar com o vereador do bairro

Pergunta

Pergunta

Resposta

Motorista 2 - Sim, sinto uma certa insegurança. Quando a via está mal sinalizada, com pouca iluminação e cheia de buracos, fico mais atento e preocupado, porque aumenta o risco de acidentes e até de situações perigosas, principalmente à noite.

Resposta Pedestre 2 - Com certeza, problemas ruas de bairro com menor movimento são mais negligenciados do que em avenidas de grande movimento, provavelmente por ter mais atenção do comercio local e mais reclamações sobre.

Pergunta

Pergunta

Local

Quais são os principais tipos de problemas encontrados (buracos tripcas

Resposta

Motorista 3 - Minha rotina começa cedo, geralmente umas 6h da manhã, pego bastante corrida de gente indo trabalhar em BH. Rodo bastante por Contagem, Betim e Belo Horizonte. O que mais pega são os engarrafamentos e o gasto extra com manutenção do carro por causa das vias ruins, tipo: suspensão, pneus e alinhamento sofrem demais. Outra coisa é que, à noite, tem rua mal iluminada e sem sinalização, o que deixa a gente mais vulnerável a acidentes e até à insegurança

Resposta

Pedestre 3 - Falta de faixas de pedestre, má sinalização, má qualidade do passeio (passeios pequenos demais para um alto numéro de pessoas, ou má condições, por exemplo muito mato, lixo e buracos) forcando o pedestre a andar na rua.

# Highlights de Pesquisa

Nome Data

O que os participantes falaram ou fizeram que surprendeu, ou falas mais

1-Muitas pessoas não conhecem os canais oficiais para relatar problemas, e mesmo aquelas que conhecem muitas vezes não acreditam que, ao utilizá-los, a

situação será realmente resolvida

Relatos de insegurança são constantes, principalmente pelo fato da má iluminação

Aspectos que importaram mais para os participantes

1- A má iluminação pública aumenta a sensação de insegurança e favorece a criminalidade

2- Buracos no asfalto e vias em más condições comprometem a segurança e geram prejuízos com a manutenção dos veículos.

3- A ausência de sinalização adequada e faixas de pedestres eleva o risco de acidentes para motoristas e pedestres.

# Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

- 1- O cidadão muitas vezes não sabe como comunicar os problemas oficialmente.
- 2 A insegurança no trânsito e nas ruas é tão importante quanto os problemas de infraestrutura.
- Reclamações são mais efetivas quando feitas coletivamente em redes sociais ou por meio de vereadores

Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

- 1- Como aumentar a eficácia dos canais oficiais (Integração com redes sociais?
- Atendimentos mais ageis?) 2- Estratégias para a priorização de manutenção (volume de tráfego? risco de
- acidentes ou reclamações?) 3- Impactos psicológicos da sensação de insegurança (Alguém tem medo de dirigir por conta da insegurança?

# **PERSONA**



NOME **Aldair Iunior** 

IDADE

53

HOBBY

Jogar sinuca e passear de carro

TRABAL HO

Motorista de **Aplicativo** 

### PERSONAL IDADE

Extrovertido, atencioso e amigavel. Gosta de conversar e conhecer novas pessoas.

# SONHOS

Conseguir trabalhar com qualidade e segurança.

## **OBJETOS E LUGARES**

Ouais obietos físicos e diaitais essa pessoa usa? Ouando, onde e como

Smartphone: Uso indispensável para acessar o app de corridas. Quando/onde: o tempo todo dentro do carro durante o trabalho.

Carrro: principal ferramenta de trabalho.

Quando/onde; nas ruas . nas cidades, durante longas iornadas.

Aplicativo de corridas: fundamental para conseguir os passageiros.

Quando/onde: durante todo o seu expediente de trabalho. Suporte para celular e carregador veícular: importante para manter o celular carregado e fixo

Quando/onde: instalado no painel do carro durante todo o trajeto.

Ruas, avenidas, estradas, semáfaros; fundamental para o seu deslocamento. Quando/onde: durante todo o traieto de ida até o passageirto e no percurso até o

#### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste servico?

1- Garantir segurança para si e para os passageiros. Por quê? As más condições das vias aumentam o risco de acidentes

2 - Manter o carro em bom estado com o melhor custo possível. Por quê? O carro é sua ferramenta de trabalho. As más condições das vias podem danificar o veículo, gerando altos cutos.

3 - Aumentar os ganhos diários. Por quê? Cada parada não planeiada por danos causados por vias ruins representa perda de tempo e de dinheiro

4 - Oferecer uma boa experiência ao passageiro.

Por Quê? Avaliações ruins afetam seu desempenho e sua reputação no app. As más condições das vias também afetam o conforto do passageiro

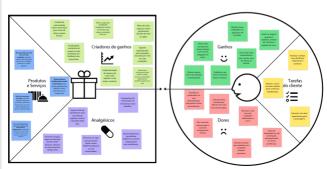
#### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Como devemos trata-ta para que esa se suma como.

Ouais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz\( \frac{2}{3} \) 1-timos antino trata.

1-timos antino trata.





# **PERSONA**



NOME Maria Souza

HOBBY Caminhar no bairro, ouvir música, assistir séries

ΤΒΔΒΔΙ ΗΩ

Professora de escola pública

# PERSONAL IDADE

Comunicativa, responsável, preocupada com a segurança da comunidade, prática e objetiva

#### SONHOS

Viver em uma cidade mais organizada e segura, onde os espaços públicos sejam bem cuidados e acessíveis para todos

#### OBJETOS E LUGARES

de ônibus)

Quais obietos físicos e diaitais essa pessoa usa? Quando, onde e como

Objetos físicos: Celular (usado durante deslocamentos e passeios a pé ou

Objetos digitais: Aplicativos de mapas, transporte e redes sociais. Onde e quando usa: Principalmente quando está indo para o trabalho, voltando para casa ou caminhando no bairro.

#### OBJETIVOS CHAVE

Ouais são os obietivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Encontrar ruas, calçadas e parques em boas condições para praticar caminhadas. Porque precisa de um ambiente seguro e acessível para manter sua rotina de exercícios. Reportar problemas que atrapalham sua atividade (calcadas quebradas, falta de iluminação, lixo acumulado).

Porque precisa evitar riscos de acidentes e garantir mais segurança em seus trajetos. Contribuir para que os espacos urbanos seiam mais seguros e convidativos para atividades físicas.

Porque deseja ter qualidade de vida e ajudar a melhorar a cidade para outras pessoas que também praticam caminhadas.

> Com mernagens de incentivo a saude e qualidade de vida. Mostrando que sua contribuição ajuda a tomar a cidade melhor para todos. Dando retorno sobre problemas reportados para que perceba impacto direto em sua rotina de caminhadas. Dessa maneira ela vai se sentir útil e fazendo.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA \$\( \psi\$ Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

# **PERSONA**



NOME Pedro Almeida

IDADE 28 anos

HOBBY Pedalar em trilhas e ruas da cidade, fotografia urbana

TRABALHO Designer gráfico

## PERSONAL IDADE

Sustentável, consciente, ativo, gosta de soluções práticas, é persistente e engajado em causas sociais

#### SONHOS

Viver em uma cidade mais segura para ciclistas e pedestres, com menos trânsito e mais qualidade de vida

# **OBJETOS E LUGARES**

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Objetos físicos: Bicicleta, capacete, mochila, smartphone, carro (uso ocasional nos fins de semana ou em viagens curtas)

**Objetos digitais:** Strava, Google Maps, aplicativos de transporte público e de mobilidade urbana

Onde/como usa: Usa a bicicleta diariamente para trabalhar e se locomover; utiliza o carro apenas em trajetos longos ou em dias de chuya

#### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Ter **segurança ao pedalar nas ruas** e estradas urbanas Evitar **buracos e irregularidades** que podem causar quedas e acidentes Contribuir para uma mobilidade urbana mais sustentável

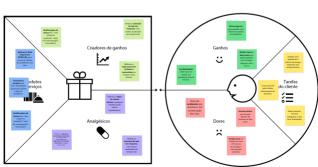
Quando dirige, quer  ${\bf vias}$   ${\bf mais}$   ${\bf conservadas}$  para reduzir riscos no trânsito

Oferecendo informações claras e acessíveis sobre rotas seguras Criando canais simples para relatar problemas rapidamente +>Dando retorno e mostrando que a opinião dele faz diferença Com transparência e empatia, reconhecendo que ele corre risco diariamente no trânsito

#### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?





# **PERSONA**



NOME Geraldo Teixeira

IDADE 73 Anos

Jogar xadrex na praca

TRABALHO Aposentado

#### PERSONAL IDADE

Focado, disciplinado, impaciente, descontraído.

#### SONHOS

Ter segurança e calçadas de qualidade para poder caminhar sem riscos

# **OBJETOS E LUGARES**

Ouais obietos físicos e diaitais essa pessoa usa? Ouando, onde e como ela os usa?

Objetos físicos: bengala (para auxiliar na locomoção)

Onde e quando usa: Todos os dias quando sai de casa.

principalmente pela manhã quando vai até a praça local para jogar

#### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os obietivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Reportar problemas que atrapalham seu trajeto (calcadas quebradas, falta de iluminação, lixo acumulado).

Para que evite riscos de queda ou tropeços ou ter que caminhar na rua em meio aos

Contribuir para que os espaços urbanos sejam mais seguros e adequados para pessoas com mobilidade reduzida.

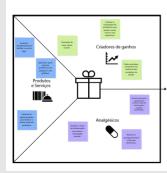
Para que pessoas com mobilidade reduzida, possa andar tranquilamente na cidade.

# COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

. Entranando

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?, e perceptiveis.







# **PERSONA**



# NOME Ana Paula Ribeiro

IDADE

41 Anos

Caminhar no bairro, visitar feiras

HOBBY livres e ouvir podcasts durante as
caminhadas

ΤΒΔΒΔΙ ΗΟ

Recepcionista de consultório médico

#### PERSONALIDADE

Comunicativa, prática, resiliente, atenta ao ambiente.

#### SONHOS

Poder andar com tranquilidade e segurança pelas ruas do bairro, sem se preocupar com buracos, carros em alta velocidade ou falta de iluminação.

#### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Objetos físicos: Tênis confortáveis, mochila pequena, garrafinha de

água. **Objetos digitais:** Celular usado para ouvir os podcasts

principalmente e aplicativos de caminhada (strava, nike run e afins)

Onde e quando usa: Caminha todos os dias até o ponto de ônibus
para ir ao trabalho, além de usar as ruas do bairro para lazer no fim
de semana.

#### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Deslocar-se a pé até o trabalho ou transporte público com segurança.

Praticar caminhadas diárias como forma de lazer e saúde.

Evitar riscos de acidentes em calçadas danificadas ou ruas sem sinalização. Contribuir para que a cidade seja mais **acessível e organizada** para quem anda a

Garantindo respeito às suas necessidades como pedestre.

Oferecendo canais de participação ativa, onde ela possa relatar problemas urbanos.

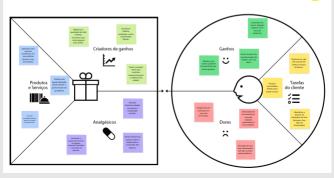
Enviando retorno claro e transparente quando suas demandas forem atendidas.

#### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?





# **PERSONA**



NOME Gustavo Oliveira

IDADE 20 Anos

Jogar video game, e ir HORRY ao estadio de futebol

assistir seu time jogar

Trabalha Home Office em uma

empresa de telecomunicações

# PERSONAL IDADE

ΤΒΔΒΔΙ ΗΩ

Extrovertido, comunicativo, influente, resiliente,

# SONHOS

Sonha em conquistar suas proteses transtibial, para voltar a andar e aproveitar a cidade, conhecer lugares onde sua cadeira de rodas não pode levar.

#### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Objetos físicos: Cadeira de rodas, garrafinha de agua e luvas. Objetos digitais: Celular para GPS e Youtube Music Onde e quando usa: Usa todos os días, para se locomover pela cidade, vai todos os días para a faculdade e para a fisioterapia.

#### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Se locomover pela cidade com segurança, evitar ruas esburacadas, evitar risco de acidentes com sua cadeira de rodas, evitar calçadas danificadas que dificultam a passagem da sua cadeira, reportar ruas que não tem rampa de acesso para cadeirantes.

#### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Entendendo as dificuldades de um deficien fisico, ouvir suas reclamações referente as

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? rus mul sinsituadas.
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

# PROPOSTA DE VALOR Criadores de gantos Criadores d