

DESING THINKING - DRIVE GIRLS – GRUPO 02

Matriz CSD (Consequences, System, Dynamics): Um sistema de transporte centrado nas necessidades das mulheres e operado por mulheres tem repercussões significativas:

a. Maior segurança: Ao considerar as necessidades das mulheres, o sistema pode implementar medidas adicionais de segurança, como verificações mais rigorosas das motoristas, sistemas de rastreamento em tempo real e opções de compartilhamento de viagens com contatos de confiança.

b. Conforto: As mulheres valorizam aspectos como limpeza, manutenção dos veículos, opções de assentos mais confortáveis e temperatura ambiente adequada. Um sistema voltado para as necessidades das mulheres garante que esses aspectos sejam priorizados.

c. Inclusão: Além de atender às necessidades das mulheres, o sistema de transporte pode ser mais inclusivo para outras comunidades marginalizadas, como pessoas com deficiência, idosas e membros LGBTQ+.

Ao considerar a implementação de um sistema de transporte centrado nas necessidades das mulheres e operado por mulheres, é essencial analisar suas suposições, dúvidas e certezas subjacentes.

Suposição: Partimos do pressuposto de que a demanda por um serviço de transporte exclusivo para mulheres é alta o suficiente para sustentar o Girls Drive.

Dúvidas: Surgem incertezas quanto à disposição das usuárias em compartilhar sua localização em tempo real e aceitar exclusivamente motoristas mulheres, especialmente em áreas onde pode haver escassez de motoristas do sexo feminino.

Certezas: Temos a certeza de que as mulheres valorizam a segurança e o conforto ao utilizar serviços de transporte, e que a implementação de medidas adicionais, como verificações rigorosas das motoristas e sistemas de rastreamento em tempo real, é fundamental para construir a confiança das usuárias no Girls Drive.

Análise do sistema atual Girls Drive e melhorias para destacar e diferenciar-se de outros aplicativos, demonstrando as áreas de melhoria para atender melhor às necessidades das mulheres:

O Girls Drive é um aplicativo de corridas voltado para mulheres, conduzido por motoristas mulheres, que busca melhorar a segurança das passageiras por meio de medidas como compartilhamento de trajeto em tempo real, opções de contato direto com a polícia e revisões de antecedentes das motoristas. No entanto, existem oportunidades de melhoria em áreas como:

a. Verificação de motoristas: Reforçar os processos de verificação de antecedentes e validação da identidade das motoristas para garantir a segurança das passageiras.

b. Treinamento sensível ao gênero: Oferecer treinamentos específicos para as motoristas sobre como lidar com situações sensíveis ao gênero e proporcionar uma experiência mais confortável para as passageiras.

c. Feedback e denúncias: Implementar sistemas de feedback mais robustos e confidenciais para que as passageiras relatem incidentes ou experiências negativas com determinadas motoristas.

d. Opções de viagem: Ampliar as opções de viagem, incluindo carros exclusivos ou compartilhados com outras mulheres, e oferecer às usuárias a opção de escolher motoristas mulheres.

Dinâmica das interações entre partes interessadas e seu impacto na experiência das mulheres:

a. Usuárias: As mulheres serão diretamente afetadas pela qualidade da experiência no Girls Drive, tendo expectativas específicas relacionadas à segurança, conforto e conveniência.

b. Motoristas: As motoristas desempenham um papel crucial na experiência das passageiras e devem ser treinadas para fornecer um serviço que atenda às necessidades das mulheres de maneira respeitosa e segura.

c. Sociedade em geral:** Normas culturais e políticas sociais podem influenciar a dinâmica do transporte, incluindo questões de gênero, segurança e igualdade de oportunidades.

d. Girls Drive como empresa: A plataforma tem a responsabilidade de criar políticas e sistemas que promovam a segurança e a inclusão das mulheres, além de responder de forma adequada a preocupações e feedbacks das usuárias.

Esse mapa de stakeholders serve para identificar as partes interessadas e envolvidas e como suas interações podem afetar a experiência das mulheres no Girls Drive. A partir daí, podem ser desenvolvidas estratégias para melhorar a experiência das passageiras, considerando as necessidades e preocupações específicas das mulheres.

No desenvolvimento e operação de qualquer aplicativo de carona, os stakeholders desempenham papéis cruciais na definição e direção de serviço oferecido. No contexto específico de um aplicativo de corrida voltada para mulheres, a variedade de stakeholders envolvidos abrange desde as próprias usuárias até as prestadoras de serviço, autoridades regulatórias e a comunidade em geral. Compreender as necessidades, expectativas e preocupações de cada grupo é essencial para garantir uma experiência positiva e segura para todas as partes envolvidas.

A seguir, exploramos as principais stakeholders envolvidas no aplicativo de carona para mulheres, destacando suas diferentes perspectivas e como elas influenciam o serviço oferecido.

As passageiras do aplicativo de carona para mulheres apresentam diversas necessidades, entre elas a busca por segurança durante as viagens, conforto e conveniência. Elas esperam um serviço confiável e profissional, motoristas respeitosos e uma resposta rápida às reclamações. Suas preocupações incluem assédio ou comportamento inadequado. Um exemplo recente ilustra a necessidade dessa transparência: segundo o jornal O Tempo, uma vítima de 15 anos solicitou um carro no aplicativo da Uber para ir de casa ao clube onde fazia aula de vôlei, no bairro Cidade Verde, em Betim. Ao finalizar a corrida, no estacionamento do clube, o motorista de 30 anos tentou beijá-la à força e, sob ameaças, cometeu o abuso. Após praticar o crime, o homem continuou fazendo corridas normalmente, até ser localizado e preso.

Já os motoristas têm suas próprias necessidades, como segurança durante as viagens,

Suporte eficaz da plataforma e uma comunidade de colegas solidárias. Elas esperam respeito e reconhecimento pelo seu tempo e esforço. Suas preocupações abrangem questões como segurança durante as viagens, como segurança durante as viagens, políticas de suporte e remuneração, e a possibilidade de interação positiva com as passageiras, mesmo em um contexto de caronas gratuitas.

As expectativas das passageiras em relação ao aplicativo de carona para mulheres são fundamentais para garantir uma experiência satisfatória. Elas esperam um serviço confiável e profissional, onde possam contar com motoristas respeitosos e uma resposta rápida às reclamações. Além disso, anseiam por um ambiente seguro durante as viagens, sem incidentes de assédio ou comportamento inadequado. Por outro lado, as motoristas também têm suas próprias expectativas em relação ao serviço. Elas buscam respeito e consideração por parte das passageiras, bem como um ambiente de trabalho seguro e reconhecimento pelo seu

tempo e esforço. Esperam que as passageiras valorizem sua contribuição para a comunidade e que haja uma interação positiva entre ambas as partes.

Diagrama de Personas:

Para uma compreensão mais abrangente das diversas experiências das mulheres que utilizam o Uber, criamos personas adicionais que representam diferentes perfis de usuárias. Cada persona oferece uma visão única das necessidades, desafios, objetivos e preferências em relação ao serviço.

- **Persona 1: Laura, a Idosa Independente:**

- Demografia: Laura tem 70 anos e é uma aposentada que vive sozinha em um bairro residencial tranquilo. Ela é ativa e gosta de participar de atividades sociais, como aulas de ginástica para idosos e encontros com amigos.

- Necessidades e Desafios: Laura utiliza o Uber para se locomover pela cidade, ir ao médico, fazer compras e participar de atividades sociais. Seu principal desafio é garantir sua segurança durante as viagens e lidar com a tecnologia do aplicativo, que nem sempre é familiar para ela.

- Objetivos e Preferências: Laura valoriza motoristas gentis e pacientes, que possam ajudá-la a entrar e sair do veículo com segurança e oferecer assistência adicional, se necessário. Ela prefere um serviço que seja confiável e acessível, permitindo-lhe manter sua independência e participar ativamente da comunidade.

- **Persona 2: Maria, a Profissional Ocupada**

- **Demografia:** Maria tem 35 anos e é uma profissional ativa que trabalha em tempo integral em uma área urbana movimentada. Ela é solteira e mora sozinha em um apartamento próximo ao centro da cidade.
- **Necessidades e Desafios:** Maria depende de serviços de transporte como o Uber para se deslocar entre o trabalho, compromissos profissionais e sociais, e suas atividades diárias. Seu principal desafio é conciliar sua agenda apertada com os horários de pico do tráfego urbano, além de garantir sua segurança e conforto durante as viagens.
- **Objetivos e Preferências:** Maria valoriza a conveniência e a rapidez dos serviços de transporte, buscando motoristas que sejam eficientes e pontuais. Ela prefere um aplicativo intuitivo e fácil de usar, que ofereça opções de pagamento sem complicações. Além disso, Maria prioriza um ambiente seguro e respeitoso durante suas viagens, onde possa se sentir tranquila e protegida.

- **Persona 3: Ana, a Estudante Universitária**

- **Demografia:** Ana tem 22 anos e é uma estudante universitária que vive em um apartamento próximo ao campus da universidade. Ela está no último ano de graduação e está se preparando para iniciar sua carreira profissional.
- **Necessidades e Desafios:** Ana utiliza serviços de transporte como o Uber para se deslocar entre sua casa, a universidade, estágios e outras atividades extracurriculares. Seu principal desafio é garantir sua segurança durante os deslocamentos, especialmente durante a noite, e administrar seu tempo de forma eficiente para cumprir com suas responsabilidades acadêmicas e profissionais.
- **Objetivos e Preferências:** Ana valoriza a praticidade e a confiabilidade dos serviços de transporte, procurando por opções acessíveis que se adaptem ao seu orçamento de estudante. Ela prefere um aplicativo com uma interface amigável e simples de usar, que ofereça

informações claras sobre o tempo de espera e o custo das viagens. Além disso, Ana busca motoristas educados e respeitosos, que possam proporcionar uma experiência de viagem agradável e segura.

Essa persona adiciona uma camada de complexidade à compreensão das necessidades das mulheres que utilizam o Uber, destacando a importância de considerar uma variedade de perfis de usuárias ao desenvolver e aprimorar os serviços oferecidos.

Mural de Possibilidades:

Propomos uma série de medidas para aprimorar a experiência das mulheres no Girls Drive, visando especialmente a segurança e o conforto durante as viagens. Primeiramente, planejamos implementar um botão de emergência proeminente no aplicativo, permitindo que as passageiras entrem em contato direto com a polícia em situações de perigo. Além disso, estamos desenvolvendo um sistema de verificação de identidade em tempo real para as motoristas, garantindo a segurança de ambas as partes. Expandiremos as opções de compartilhamento de trajeto para que as passageiras possam compartilhar sua localização com contatos de confiança durante a viagem. Introduziremos também um programa de treinamento obrigatório para as motoristas sobre sensibilidade de gênero, visando promover um ambiente respeitoso e seguro. Além disso, criaremos uma categoria de viagem exclusiva para mulheres, proporcionando uma experiência ainda mais segura e confortável. Estabeleceremos um centro de suporte dedicado para atender exclusivamente às preocupações das passageiras e equipamos uma porcentagem dos veículos com itens essenciais, como água engarrafada e kits de segurança. Para incentivar feedbacks positivos, lançaremos um programa de recompensas oferecendo

descontos em viagens futuras. O mapa de priorização nos guiará na implementação dessas medidas, garantindo que priorizamos ideias com maior potencial de melhorar a experiência das mulheres no Girls Drive. Com o objetivo de fomentar a criatividade e a inovação, continuaremos buscando maneiras de promover uma sensação ampliada de segurança e conforto para todas as mulheres que utilizam nossos serviços.

Mapa de Priorização:

Para guiar o processo de melhoria da experiência das mulheres no Uber, é crucial a classificação das ideias originadas no mural de possibilidades. Nesse sentido, propomos uma análise criteriosa baseada em três pilares fundamentais: o impacto potencial na experiência das mulheres, a viabilidade de implementação e os recursos necessários.

A priorização será centrada nas soluções que ofereçam o maior benefício para as mulheres e que possam ser eficazmente implementadas no contexto do Uber. Isso envolve identificar as iniciativas que não apenas promovam uma sensação reforçada de segurança e conforto, mas também sejam práticas e exequíveis a curto e médio prazo.

Para alcançar esse objetivo, será estabelecido um sistema de avaliação que atribuirá pesos específicos a cada critério. O potencial impacto na experiência das mulheres será avaliado com base na sua capacidade de abordar preocupações fundamentais, como segurança durante as viagens e conforto. A viabilidade de implementação considerará aspectos como a integração com a infraestrutura existente do Uber e possíveis desafios técnicos. Por fim, a avaliação dos recursos necessários levará em conta tanto os recursos financeiros quanto os humanos exigidos para implementar cada ideia.

Ao aplicar esse método de priorização, poderemos concentrar nossos esforços nos projetos mais promissores, garantindo uma abordagem estratégica e

orientada para atender às necessidades e expectativas das mulheres que utilizam o Uber.

Referencias:

<https://www.otempo.com.br/especiais/rotas-da-mobilidade/violencia/de-cliente-a-vitima-mulheres-sao-alvo-de-assedio-e-estupro-nos-apps-1.2878600>,