

GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE INOVAÇÃO

NOMES- Emily Carvalho Leal, Luanna Vital de Almeida e Janine Martins dos Santos

PERÍODO- 2º

Cenário

A cidade de Teófilo Otoni conta com apenas uma empresa de transporte público, a Viação Vale do Mucury, responsável pela operação das rotas de ônibus na região. A empresa administra 19 rotas e 490 paradas, abrangendo uma vasta área que vai do bairro Bela Vista, ao norte, com a estação na Rua Rachid Handere, 2295 até uma área ao sul (Ouro Verde De Minas) na estação Av. Caparanga, 765. A estação no extremo oeste é a Rua Júlio Costa, 2171 (Palmeiras) e a do extremo leste é a Praça Olímpio De Freitas | Ponto Final De Ouro Verde De Minas (Ouro Verde De Minas).

Apesar de sua importância para a mobilidade urbana, a Viação Vale do Mucury enfrentou um problema significativo: a falta de comunicação eficaz com os clientes em situações de imprevistos, como atrasos ou cancelamentos de ônibus. Essa ausência de informações claras e tempestivas prejudica a experiência dos usuários, gerando insatisfação e dificultando o planejamento de suas jornadas.

Problema Macro Identificado

A cidade de Teófilo Otoni conta com apenas uma empresa de transporte público, a Viação Vale do Mucury, responsável pela operação das rotas de ônibus na região. Apesar de sua importância para a mobilidade urbana, o serviço enfrenta desafios ocasionais, como atrasos e cancelamentos, provocados por fatores como trânsito intenso, problemas técnicos nos veículos, interdições de vias e alterações inesperadas de rota.

No entanto, o principal motivo de insatisfação entre os usuários vai além dos imprevistos operacionais: a empresa enfrenta uma deficiência na comunicação com os passageiros. A falta de informações claras e acessíveis sobre atrasos ou cancelamentos gera insatisfação, estresse e transtornos, além de impactar negativamente a percepção da Viação Vale do Mucury.