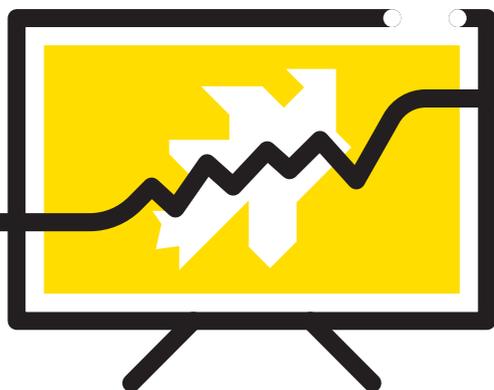


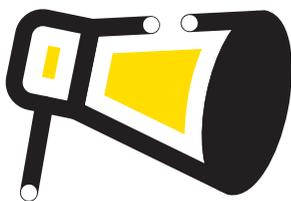


Estudo de caso:



Comunicação Eficiente das Alterações
na Rede da Carris Metropolitana

o caso de Loures



Índice

Introdução	2
Desafios de Comunicação	3
Estratégias de Comunicação Adotadas	4
O que foi feito na Comunicação	6
Controlo Presencial	12
Controlo Online	13
Alteração mais Desafiante	14
Números Observados no Apoio ao Cliente	16
Comunicação Complementar para Odivelas	18
Resultados e Avaliação	19
Lições Aprendidas	19
Conclusão	20

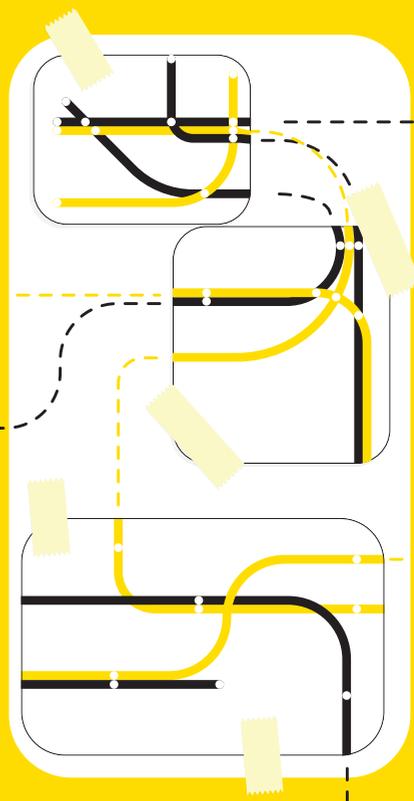


Introdução

No início de abril de 2024, a Carris Metropolitana, em colaboração com as câmaras municipais de Loures, implementou um conjunto de 60 alterações na rede de transporte público rodoviário.

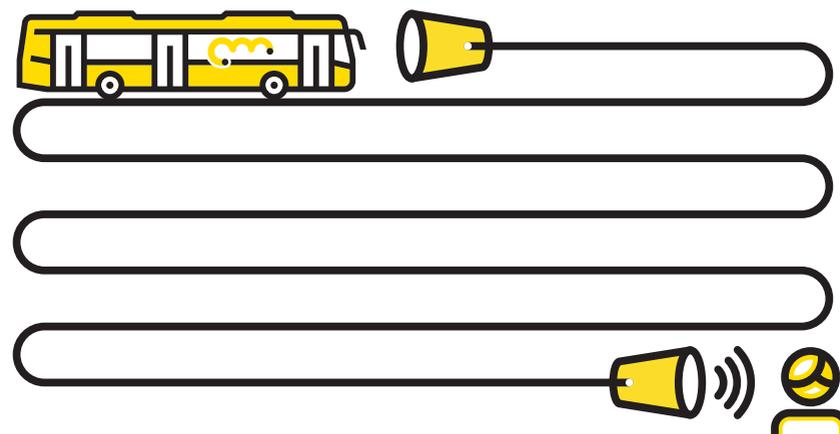
O objetivo foi de melhorar a eficiência, acessibilidade e cobertura territorial do serviço de transporte no concelho. No entanto, comunicar essas alterações complexas para uma ampla variedade de stakeholders representou um desafio significativo.

Este estudo de caso analisa as estratégias de comunicação adotadas e os resultados alcançados durante esse processo.



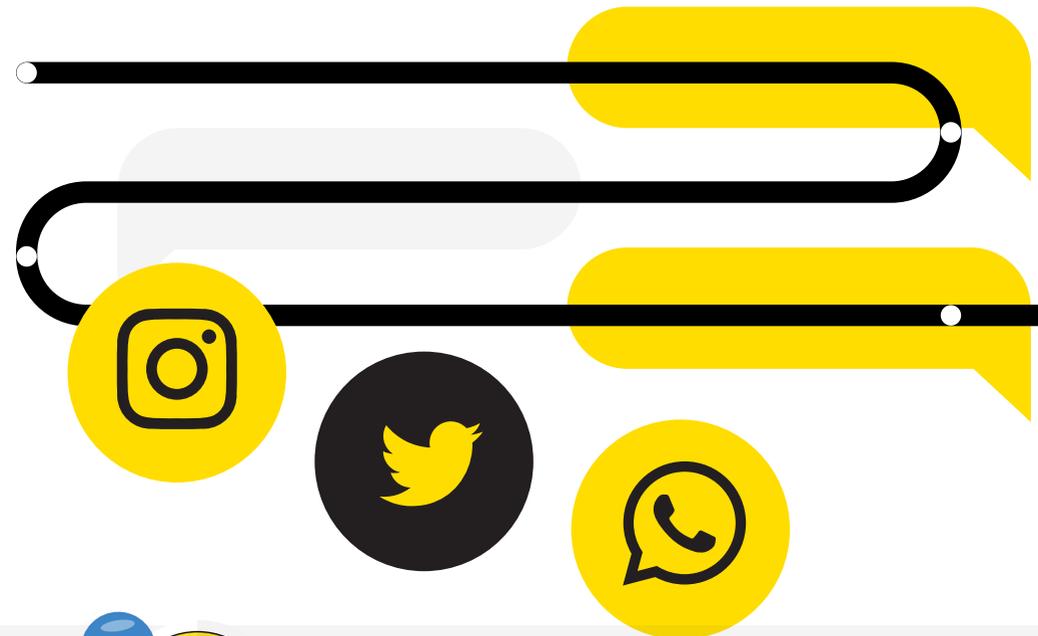
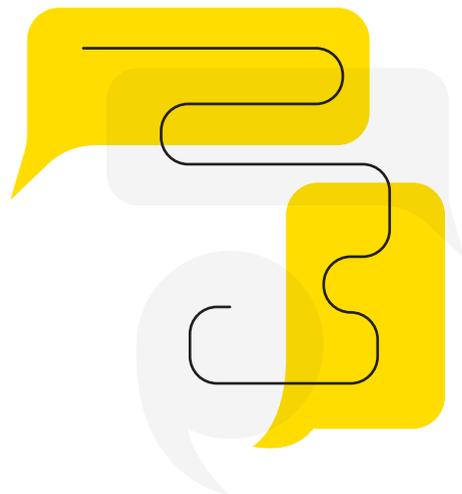
Desafios de Comunicação:

Comunicar eficazmente as **mais de 60 alterações na rede de transporte**, todas com entrada em operação no mesmo dia (3 de abril de 2024), foi um desafio multifacetado. Além da complexidade das mudanças, havia a **diversidade de stakeholders envolvidos**, incluindo as Juntas de Freguesia e passageiros com diferentes níveis de conforto tecnológico. Garantir que todas as partes interessadas estariam informadas com antecedência suficiente era essencial para o sucesso da implementação.



Estratégias de Comunicação Adotadas

A Carris Metropolitana e a Câmara de Loures implementaram uma abordagem abrangente e coordenada para comunicar as alterações na rede de transporte. Algumas das principais estratégias incluíram:



Comunicação Multicanal:

Utilização de uma variedade de canais de comunicação, incluindo notícias, sites, redes sociais, folhetos impressos, monitores de bordo em autocarros e emails diretos para escolas e outras instituições afetadas.

Colaboração Institucional:

Coordenação estreita entre a Carris Metropolitana, o município de Loures e as juntas de freguesia para garantir uma mensagem consistente e abrangente em todos os níveis.

Atendimento ao Cliente Melhorado:

Estabelecimento de uma linha de apoio dedicada e formação da equipa do *call center* para responder rapidamente às dúvidas e preocupações dos passageiros.

Presença Local:

Realização de ações presenciais nos Espaços navegante Carris Metropolitana, distribuição de folhetos informativos em locais estratégicos e presença de promotores e auditores/fiscais em pontos-chave para esclarecer dúvidas e fornecer informações adicionais.

O que foi feito na comunicação (em detalhe)

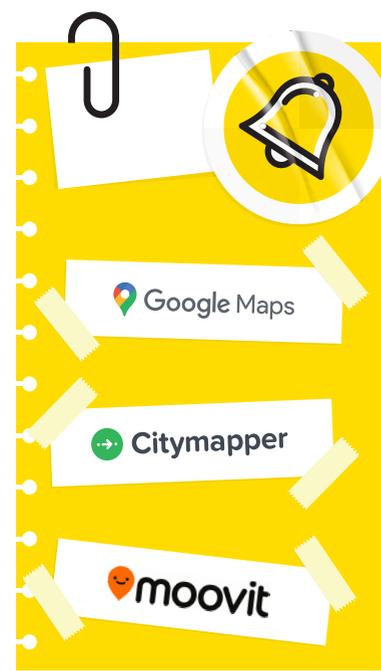


- Início /fim da Campanha
- Reforço Online
- Comunicação Física
- Período de monitorização
- Reforço Presencial

Notícia Publicada no Dia 25 de Março:

Foi elaborada e divulgada uma notícia detalhada, destacando as linhas desativadas, as novas linhas em operação e as alterações de percurso significativas. Essa notícia serviu como ponto de partida para informar os munícipes e utilizadores sobre as mudanças iminentes na rede de transporte.

carrismetropolitana.pt/noticias



Avisos e Alertas nos Canais Digitais

A Carris Metropolitana utilizou seus canais digitais, incluindo o site oficial e plataformas de mapas online como Google Maps, CityMapper e Moovit, para disponibilizar avisos e alertas sobre as alterações na rede. Essas informações foram publicadas desde o dia 25 de março, proporcionando aos passageiros a oportunidade de se prepararem para as mudanças.

3 Divulgação nas Redes Sociais

Foram realizadas publicações nas redes sociais da Carris Metropolitana, incluindo Instagram, Facebook e WhatsApp, com o objetivo de potencializar o alcance da informação. O conteúdo disponibilizado incluía detalhes sobre as alterações na rede e orientações sobre como obter mais informações. Também se investiu na promoção de publicações para aumentar o alcance das mesmas.



5 Folheto Informativo Genérico

Um folheto informativo genérico foi desenvolvido, contendo uma lista das linhas impactadas e informações sobre os canais de apoio disponíveis. Foram impressas 2.000 unidades para distribuição nos veículos e em locais estratégicos do município, a partir do dia 28 de março.



6 Ações em Espaços navegante® Carris Metropolitana em Loures

Foram realizadas ações de divulgação nos Espaços navegante da Carris Metropolitana em Loures, durante os dias de grande afluência. Essas ações incluíram a distribuição de horários das linhas impactadas e folhetos informativos para os passageiros.



4 Linha de Apoio Dedicada e Formação da Equipa

Foi estabelecida uma linha de apoio dedicada, com uma opção exclusiva para informações sobre as alterações na rede de Loures. A equipa do call center recebeu formação específica para lidar com as dúvidas dos passageiros e garantir respostas precisas e eficientes.

7 Google Drive Partilhado com o Município

Uma pasta no Google Drive foi partilhada com o município de Loures, contendo todas as artes desenvolvidas para a campanha de comunicação. Isto permitiu um acesso em tempo real às informações, por parte da Câmara Municipal de Loures.

8 Guia de Freguesia e Página Dedicada no Site

Foram desenvolvidos guias específicos para cada freguesia, contendo um resumo das ações de comunicação planeadas e detalhes das alterações de cada linha impactada. Além disso, uma página dedicada no site da Carris Metropolitana foi criada para apresentar todas as alterações segmentadas por freguesia.



Paragens e Monitores de Bordo

Autocolantes foram impressos e colados nas paragens, fornecendo informações sobre as alterações na rede e indicando onde encontrar mais detalhes online. Além disso, informações foram exibidas nos monitores de bordo dos autocarros desde o dia 25 de março.



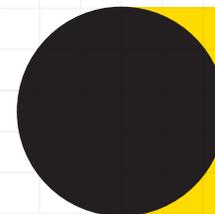
10 Página das Escolas e Comunicação Específica/Local

Foi desenvolvida uma página de filtro por escolas com informações atualizadas sobre as linhas que servem as escolas e avisos associados. Também foram criadas fichas individuais das linhas, com detalhes específicos sobre cada alteração, para distribuição pelas juntas de freguesia.



11 Notícia Online e Email para Escolas

Uma notícia online foi publicada pela plataforma do Lisboa para Pessoas, fornecendo informações adicionais sobre as alterações na rede. Além disso, emails foram enviados para todas as escolas impactadas, fornecendo orientações sobre como acessar informações específicas e solicitando colaboração na divulgação.





Controlo Presencial:

Durante os dias 2 a 6 de abril, uma equipa de auditores e promotores esteve presente em locais estratégicos, como paragens e estações, para esclarecer dúvidas aos passageiros e distribuir horários em papel. Todas as questões foram registadas e analisadas internamente, para garantir a eficácia das alterações implementadas.*



Controlo Online:

A linha de apoio e as redes sociais foram monitorizadas de perto durante todo o período de implementação das alterações, a fim de identificar e resolver quaisquer problemas ou dúvidas dos passageiros em tempo real. Isso permitiu uma resposta rápida e eficaz às necessidades dos utilizadores.

*Locais Encontrados:

R República 26, Loures | R República 14 Escola, Loures | R República 76 Câmara, Loures | Lgo Marcos Romão Reis Junior, Loures | Praça da República, Sacavém | Santo Antão do Tojal | Bucelas | EN 10 (Clinica), Sacavém | Povia Santa Iria, Estação | Campo Grande | Portela Sacavém

Alteração Mais Desafiante:

A linha 2732, que originalmente operava num percurso circular, com partida na Praça José Queirós, via Camarate, **foi integrada na linha 2711**, que liga Charneca a Lisboa (Oriente), via Bairro de Santiago. Como parte desta mudança, a linha 2711 passou a realizar um percurso único entre a Estação do Oriente e a Charneca, incluindo paragens nos bairros de Santiago, Urbanização Parque das Oliveiras e Bairro da Car.

Ambas as linhas já eram **altamente procuradas** antes da alteração, com veículos a operar frequentemente com capacidade máxima. Ao comunicar a integração de uma linha na outra, alguns passageiros expressaram preocupação com a capacidade de acomodar a quantidade de pessoas que utilizariam o serviço resultante. No entanto, **a alteração na linha 2711 foi acompanhada por um significativo reforço nos horários de funcionamento**. Enquanto anteriormente havia cerca de 100 horários disponíveis, após o dia 3 de abril, esse número aumentou para mais de 125 horários, representando uma oferta substancialmente maior e capaz de atender à procura de ambas as linhas.

Durante os primeiros dias de operação dessa nova configuração, os auditores da Carris Metropolitana **monitorizaram de perto o funcionamento da linha**. Foi assim garantido que todos os horários eram cumpridos e que havia capacidade suficiente para transportar todos os passageiros com conforto. Apesar das preocupações iniciais, desde a implementação, não foram registadas queixas significativas em relação à linha 2711.

2711

125
horários

“não foram registadas queixas significativas”

Os números observados no apoio ao cliente:

Os contactos por email e telefone aos canais oficiais da Carris Metropolitana foram monitorizados com especial atenção às questões relativas a Loures. Durante o período decorrido entre os dias 3 e 30 de abril, foram contabilizados um total de 346 contactos, tanto na linha dedicada, como no email. Durante todos os dias do mês de abril, a Carris Metropolitana transportou um total de 1.772.602 passageiros em Loures. Face ao mês de março, o total de passageiros transportados em abril aumentou em 94.314.

Linha dedicada – O total de chamadas a linha dedicada para as alterações em Loures foi de 187, sendo o dia de pico com mais chamada num dia foi o arranque no dia 3 com 36 chamadas no total. A partir do dia 9, o número máximo de chamadas não passou de um total de 10.

IRV	Contagem
0	187

03/04/2024	36
04/04/2024	19
05/04/2024	17
06/04/2024	7
07/04/2024	7
08/04/2024	12
09/04/2024	12
10/04/2024	10
11/04/2024	5
12/04/2024	8
13/04/2024	2
14/04/2024	1
15/04/2024	8
16/04/2024	10
17/04/2024	5
18/04/2024	4
19/04/2024	3
20/04/2024	1
21/04/2024	3
22/04/2024	6
23/04/2024	1
24/04/2024	3
25/04/2024	0
26/04/2024	1
27/04/2024	0
28/04/2024	6
29/04/2024	0
30/04/2024	0

Emails – Foram registados 159 emails recebidos a respeito de linhas que servem o município de Loures. Não foram registados emails todos os dias do mês e o número de contactos através deste canal diminuiu consideravelmente a partir do dia 19 de abril.

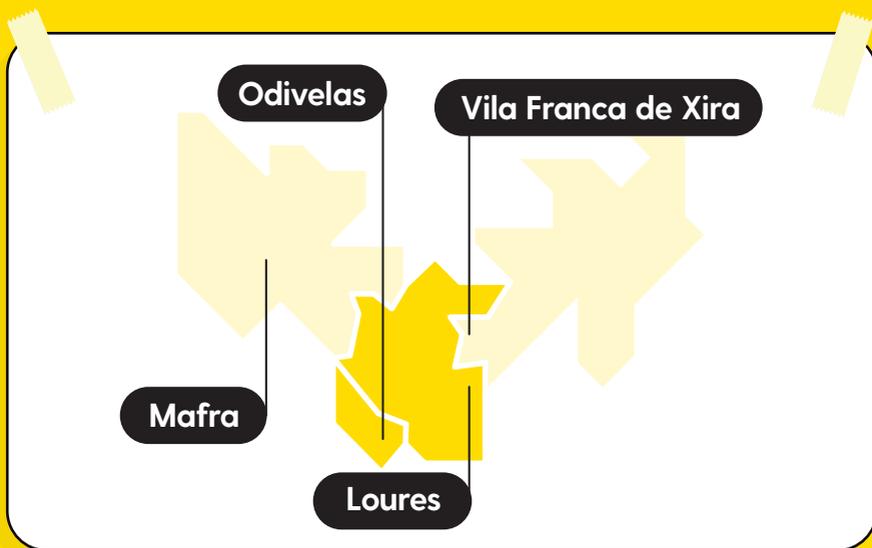
Email	159
-------	-----

03/abr	6
04/abr	11
05/abr	7
08/abr	7
09/abr	4
10/abr	8
11/abr	16
12/abr	16
15/abr	7
16/abr	19
17/abr	14
18/abr	10
19/abr	5
22/abr	6
23/abr	4
24/abr	8
25/abr	6
26/abr	2
30/abr	3



Comunicação Complementar para Odivelas:

Considerando que algumas linhas também cobriam o território de Odivelas, foi realizada uma comunicação complementar direcionada aos utilizadores da Carris Metropolitana do município vizinho. Esta estratégia visava **reforçar a mensagem nos canais da Carris Metropolitana** e garantir que os munícipes do município vizinho também estariam informados sobre as alterações na rede de transporte.



Resultados e Avaliação

A implementação das alterações na rede de transporte foi amplamente considerada um **sucesso**, com uma receção geralmente positiva por parte dos passageiros. As estratégias de comunicação adotadas desempenharam um papel crucial nesse resultado, garantindo que **as informações fossem amplamente divulgadas e compreendidas pela comunidade**.



Conhecimento Reforçado

Este caso destaca a importância da comunicação proativa e inclusiva na implementação de mudanças significativas na rede. Lições importantes foram aprendidas sobre a **necessidade de adaptar as estratégias de comunicação** para atender às necessidades específicas de diferentes grupos de stakeholders e garantir a transparência e o acesso à informação.



Conclusão

A experiência da Carris Metropolitana e da Câmara de Loures na comunicação das alterações na rede de transporte em abril de 2024 demonstra como uma abordagem estratégica e coordenada pode superar desafios complexos e garantir o sucesso da implementação de alterações a rede de transportes rodoviários, que visa uma otimização do serviço. Estas aprendizagens podem servir de guia para futuras iniciativas de comunicação em contextos semelhantes.







carrismetropolitana.pt

 @carrismetropolitana

 @CMetropolitana_