



12ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA – FÓRUM TÉCNICO

EXPECTATIVAS DOS USUÁRIOS QUANTO À COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE ANORMALIDADE NO SISTEMA METRÔ

A questão da comunicação com os usuários em situações de anormalidade esbarra na segurança pessoal que sempre foi e será uma preocupação dos usuários dos sistemas de transportes. Em situações de anormalidade ela ganha um peso ainda maior. O tema deste trabalho situa-se como uma fonte importante de informação para a empresa, à medida que apreende os sentimentos e necessidades dos usuários quanto à questão de se sentirem seguros e confiantes no transporte que utilizam.

O objetivo do estudo compreendeu a investigação da comunicação da empresa em situação de anormalidade no sistema metrô, bem como os aspectos associados à segurança e insegurança pessoal; a identificação de elementos que representam proteção ou ameaça, e, de estratégias de comunicação utilizadas para reduzir a sensação de descuido com os usuários.

Dessa forma, a pesquisa permitiu o conhecimento que os usuários têm das atitudes que a empresa toma e o que esperam que ela faça nessas situações de anormalidade.

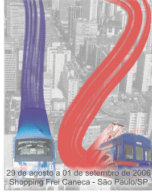
A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa com discussões em grupo. Esta técnica permite uma compreensão mais profunda sobre a percepção da comunicação utilizada nessas situações, bem como os anseios sobre o conteúdo dela. O conhecimento produzido visa basicamente nortear ações voltadas à essa comunicação para que os usuários se sintam mais confiantes e protegidos pelo transporte que escolheram.



AEAMESP

12ª Semana de Tecnologia

Metroferroviária



23 de agosto a 01 de setembro de 2008
Zhangjiang Park, Cantão - São Paulo/SP

Vera Lúcia B Gimenez Massa

Administradora de Empresas

Cia. do Metropolitano de São Paulo – Metrô

Atua na Área de Pesquisa da Gerência de Operações desde 1990