



ADVANCING
PUBLIC
TRANSPORT

MELHORES PRÁTICAS DE MOBILIDADE URBANA

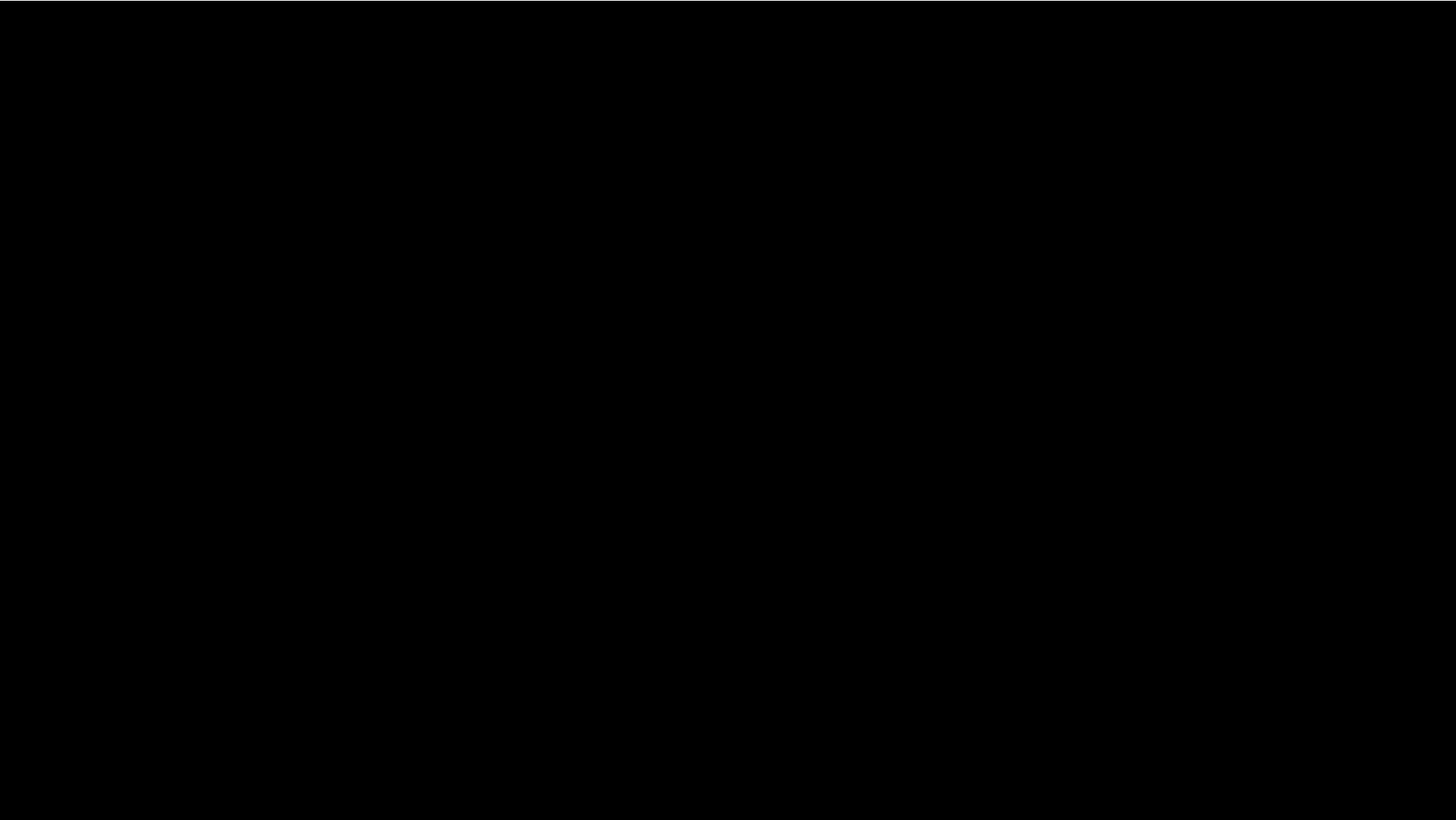
COMUNICAÇÃO & MARKETING

Sessão 2 – DIGITALIZAÇÃO E GESTÃO DE MARCA DE MOBILIDADE

JULIANA ALCIDES – GESTORA DE COMUNICAÇÃO, OUVIDORIA E
SUSTENTABILIDADE DA VIAQUATRO E DA VIAMOBILIDADE

São Paulo, 21 de agosto 2018

UITP







COMUNICAÇÃO NA LINHA 4-AMARELA

INOVAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A VIAQUATRO



-  Concessionária responsável pela operação e manutenção da Linha 4-Amarela de metrô de São Paulo
-  Primeiro contrato de PPP (Parceria Público-Privada) assinado no país
-  30 anos de operação e manutenção e manutenção
-  9 estações já em operação em 8,9km (serão 11 com 12,8km de extensão)

A VIAQUATRO



- ▶ 750 mil passageiros transportados por dia útil
- ▶ 1 bilhão de passageiros transportados até 2016
- ▶ Mais de 22.000.000 de passageiros transportados por km em 2017.

DESAFIOS



A concessionária ViaQuatro busca sempre inovar e ir além da excelência na prestação do serviço essencial, que é o transporte rápido, seguro e confortável de 750 mil passageiros diários.

DESAFIOS



Busca incentivar o uso do transporte sobre trilhos, oferecendo uma agradável experiência de viagem.



DESAFIOS



Além de oferecer um atendimento que atenda às expectativas dos clientes, a missão é conseguir criar vínculos emocionais e de fidelidade com os clientes, usuários desse sistema de transportes



O PASSAGEIRO



Busca e exige informações precisas, rápidas e confiáveis



O passageiro quer chegar ao seu destino no tempo esperado

INOVAÇÃO



Primeira operadora de transporte sobre trilhos que informa a previsão de chegada do próximo trem

INOVAÇÃO

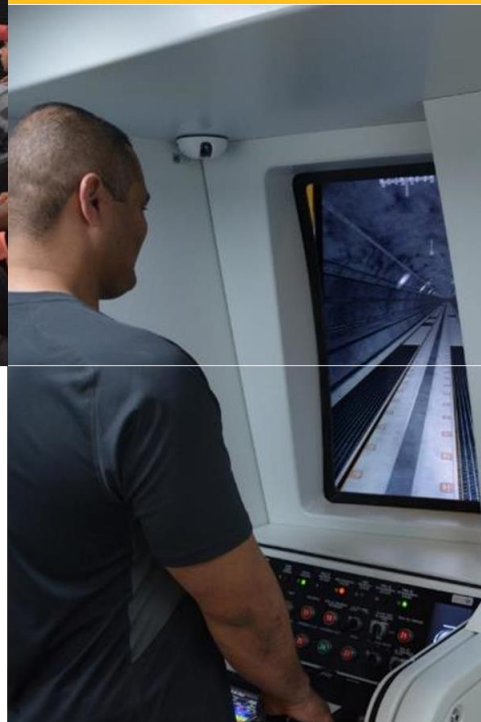
Serviço que informa a lotação do trem.
Inédito em metrô no mundo.



INOVAÇÃO



**1º simulador de trem
automatizado do
mundo**



INOVAÇÃO



Identidade musical seguindo uma tendência mundial em marketing, a ViaQuatro encomendou a uma produtora especializada em sound branding a elaboração da identidade sonora da Linha 4-Amarela.



INOVAÇÃO

A linguagem formal foi substituída por um tom coloquial e humanizado, sem perder a objetividade que o serviço exige em versão bilíngue (português e inglês). Alguns exemplos:

ANTERIOR

"Segurar as portas provoca atrasos e afeta a circulação de todos os trens. Enquanto as portas estiverem abertas o trem não sai da plataforma."



RENOVADO

"Passageiro, por favor, libere as portas do trem. Isso vai tornar a sua viagem e a de todos mais rápida. Obrigada."

ANTERIOR

"Atenção, devido a uma falha, os trens estão circulando com a Velocidade reduzida e maior tempo de parada nas estações."



RENOVADO

"Olá, passageiro, estamos operando com intervalo maior entre os trens. Voltaremos ao ritmo normal o mais breve possível. Obrigada."

CAMPANHAS



CAMINHAR E DIGITAR OU OLHAR O CELULAR AO MESMO TEMPO SÃO COISAS QUE NÃO COMBINAM!



INICIATIVAS



OBJETIVO



ENCANTAR



APROXIMAR

RECONHECIMENTO

Projeto Lotação de Trem

Prêmio UITP Latina, maio de 2017

Melhor Operadora Metroviária do País

Revista Ferroviária, junho de 2017

Lotação do Próximo Trem – Categoria Inovação

Prêmio Alamys, novembro 2017

Concessionária do Ano

Prêmio PPP Awards & Conference , novembro 2017

Maiores do Transporte & Melhores do Transporte

OTM Editora, novembro 2017



Prêmios

RESULTADOS

O sucesso dessas inovações pode ser medido pela opinião dos usuários.

Levantamentos realizados semestralmente pelo Instituto Datafolha indicam que 90% dos entrevistados consideram “muito bons” ou “bons” os serviços da Linha 4-Amarela.





ADVANCING
PUBLIC
TRANSPORT

!OBRIGADA!

juliana.alcides@viaquatro.com.br