

Contactos:

Francisco Sousa, CARRIS, francisco.sousa@carris.pt

João Bernardino, TIS, joao.bernardino@tis.pt

ENERqi em poucas palavras

Objectivo: utilizar observações diárias realizadas por utilizadores para melhorar a qualidade do transporte público.

Duração: Junho 2010 até Maio 2013

Parceiros: 13 parceiros de 9 países, 4 deles operadores de transporte público, testes piloto em cada país.

Co-financiado no âmbito da chamada do programa Intelligent Energy for Europe 2009

Orçamento: aproximadamente 1.6 Milhões de euros

ENERqi significa “Eficiência energética através da utilização de observações diárias realizadas por utilizadores para melhorar a qualidade do transporte público” e irá implementar um sistema inovador de monitorização da qualidade para o transporte público. A ideia é envolver voluntários que são clientes do transporte público, pedindo-lhe que respondam a questionários com um espectro largo de perguntas relacionadas com a qualidade da linha que utilizam habitualmente.

Isto será feito numa base contínua e será utilizado para aumentar a hospitalidade e a qualidade do serviço de transporte público.

www.enerqi-online.eu



Eficiência energética através da utilização de observações da qualidade por parte de clientes para melhorar o transporte público

DTV Consultants

TISSEO-SMTC

TIS

Austrian Mobility Research FGM-AMOR

CRES

Lancashire Country Council

URTP

STP, Alba Iulia

Energy Agency of Plovidv

CARRIS

Holding Graz Linien

Polis

TISSEO (Subcontractor)

Netherlands (Breda)

France (Toulouse)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

Greece (Athens)

United Kingdom (Preston)

Romania (Bucharest)

Romania (Bucharest)

Bulgaria (Plovidv)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

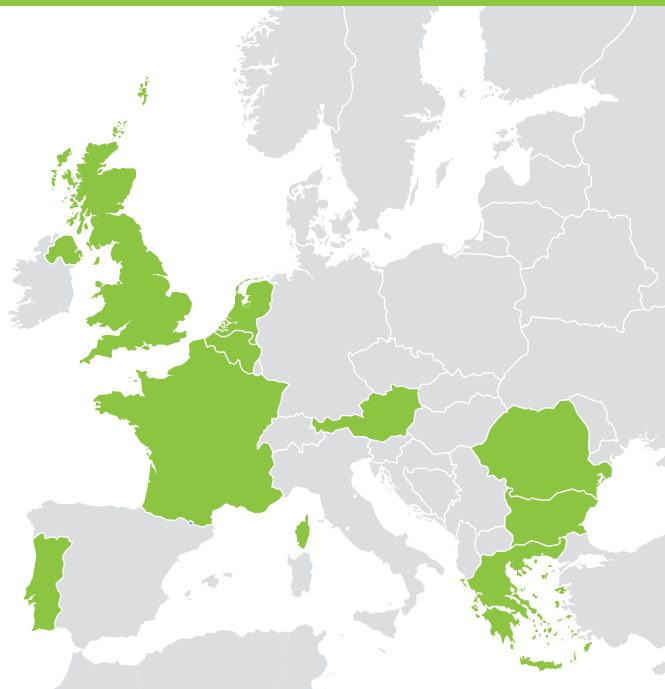
Belgium (Brussels)

France (Toulouse)

Projectlead: *Renske Martijnse, DTV Consultants, R.Martijnse@dtvconsultants.nl*



Os autores são os únicos responsáveis pelo conteúdo apresentado. O conteúdo não reflecte necessariamente a opinião da Comissão Europeia, não sendo esta responsável por qualquer utilização que faça uso da informação aqui disponibilizada.



Eficiência energética através da utilização de observações da qualidade por parte de clientes para melhorar o transporte público

ENERQI, abreviatura de “Eficiência energética através da utilização de observações diárias realizadas por utilizadores para melhorar a qualidade do transporte público”, irá implementar um sistema inovador de monitorização da qualidade para o transporte público. Irá envolver voluntários que são clientes do transporte público, que irão responder a questionários com um espectro largo de perguntas relacionadas com a qualidade da linha que utilizam habitualmente. Isto será feito numa base contínua e será utilizado para aumentar a hospitalidade e qualidade do serviço de transporte público.

O objectivo do ENERQI é aprender a melhor monitorizar a qualidade e implementar os resultados deste esquema de monitorização através da troca de experiências. Não apenas experiências relativas às necessidades e expectativas dos utilizadores, como também experiências que envolvem operadores de transporte público, autoridades, organizações de passageiros e agências de energia.

O consórcio do projecto consiste em 13 parceiros de 9 países, 4 deles operadores de transporte público.



Deixe os seus clientes melhorar a qualidade – Uma abordagem abrangente à gestão da qualidade.

www.enerqi-online.eu



A abordagem ENERQI

Grupos de utilizadores e potenciais clientes ou 'não-clientes' (ex. automobilistas) observam aspectos de qualidade pré-definidos numa base regular.

A abordagem ENERQI é na verdade um passo em frente no processo de envolvimento dos passageiros no desenvolvimento e melhoria do sistema de transporte público. Os observadores irão monitorizar numa base regular um número de aspectos de qualidade tais como: pontualidade do autocarro, atitude (profissional) e desempenho do condutor, a qualidade global do autocarro e a qualidade das paragens de autocarro.



É também possível medir os efeitos do marketing e campanhas de comunicação nas percepções do transporte público de utilizadores e, a partir de agora, de não utilizadores.

É dada a possibilidade a não-utilizadores de fazer uma viagem gratuita, o que lhes dará a oportunidade de expressar a sua opinião acerca da qualidade do transporte público. A informação é recolhida pelos passageiros. A viagem que irão monitorizar é escolhida aleatoriamente, o que garante que uma amostra independente é escolhida de entre todas as viagens disponíveis. A monitorização de incidentes pode e deve ser feita separadamente. Os passageiros importam os resultados para uma base de dados online por via de um questionário.

Estes questionários encontram-se escritos na sua língua materna. Os relatórios são gerados a partir de uma base de dados, dando feedback e input para a gestão de operadores de transporte público e administrações locais. Isto irá permitir uma melhor gestão, planeamento e definição das acções de melhoria da qualidade

A implementação

A implementação destas acções pode ser medida dando mais feedback na sua efectividade e impacte. No final é esperado um aumento da satisfação do cliente e por conseguinte também um aumento da utilização do transporte público, quebrando um ciclo vicioso que conduzia a uma queda da utilização do transporte público.

Ao pedir aos observadores para avaliar o nível de qualidade do sistema de transporte público, podem tomar-se as acções de melhoria da qualidade mais acertadas. Uma experiência na Holanda revelou que esta abordagem baseada na procura irá conduzir a uma significativa melhoria da percepção do transporte público.