



Eficiência energética através da utilização de observações diárias da qualidade do serviço por parte de utilizadores, de forma a melhorar o serviço de transporte público.

ENERQI – An Intelligent Energy Project



Desafio

- as necessidades e expectativas dos utilizadores nem sempre são consideradas
- a maior parte dos sistemas de monitorização da qualidade apenas capturam de forma indirecta ou em grandes intervalos de tempo a qualidade percebida pelos utilizadores
- a utilização de novas tecnologias, como a internet, monitorização de software, bases de dados e técnicas inovadoras de envolvimento do utilizador praticamente não têm lugar.



Missão

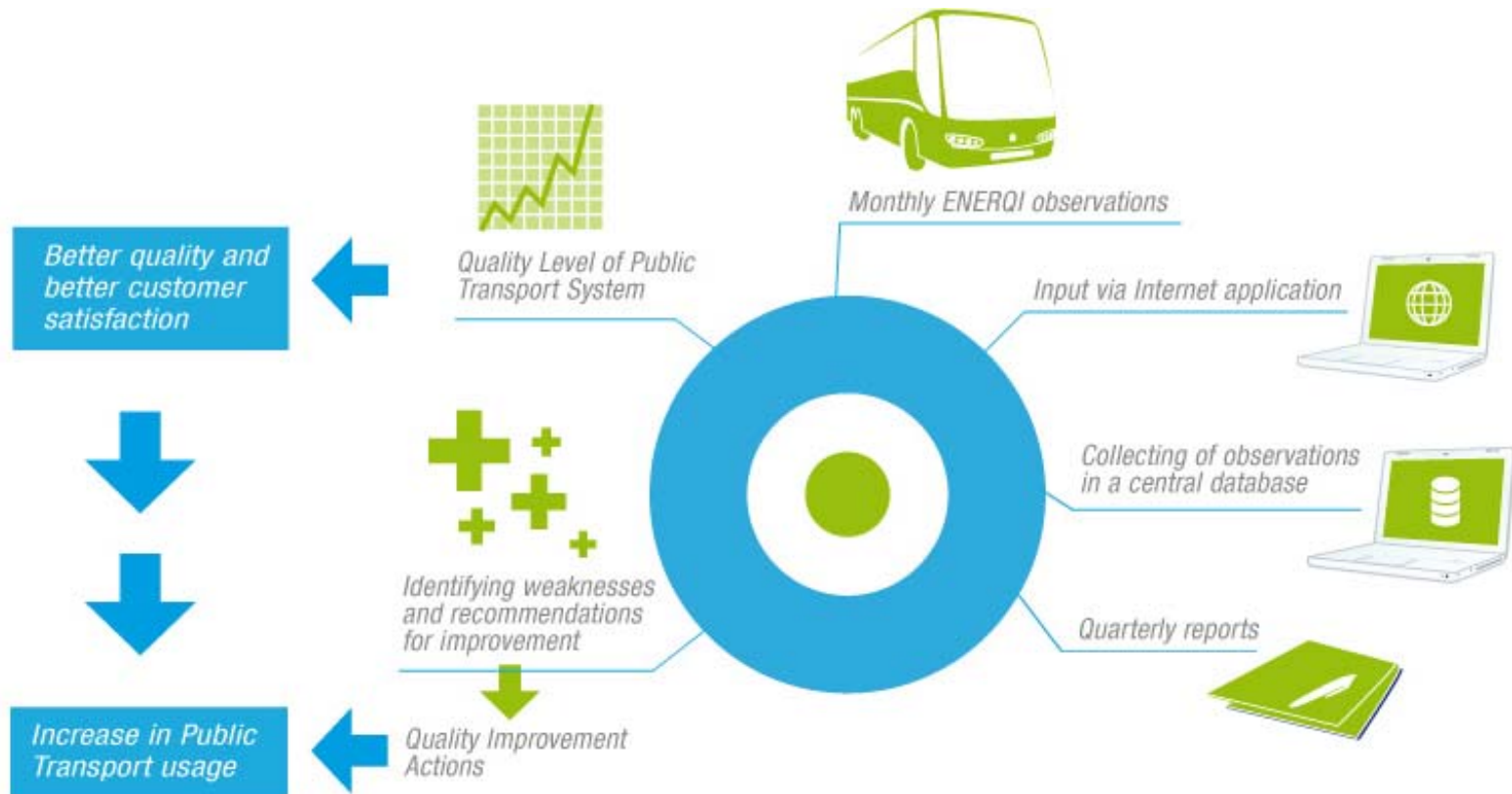
- aumentar o número de utilizadores de transporte público focando-nos nas necessidades do utilizador
- remover barreiras
- mudar a atitude dos cidadãos em direcção ao transporte público
- realizar um esforço por incorporar a satisfação do cliente e suas necessidades na gestão diária do transporte público
- melhorar a qualidade do transporte público
- poupar energia



Abordagem

- sistema de gestão de qualidade inovador: um grupo de passageiros actuam como monitores da qualidade
- os passageiros respondem a questionários num largo espectro de aspectos relacionados com a qualidade, atendendo às linhas de transporte público que utilizam
- é realizado numa base contínua
- os resultados são utilizados para aumentar a hospitalidade e qualidade do serviço de transporte público





The ENERQI Quality Loop

Resultado

- Mais de 90,000 observações realizadas por 4,000 observadores
- 64 acções de melhoria com avaliação dos resultados
- Informação acerca dos 8 locais de teste onde a abordagem do ENERQI foi implementada
- Material com informação, orientações e instruções para seguidores
- ENERQI como referência para a monitorização da qualidade do transporte público



ENERQI locaux de teste

- CARRIS (PT)
- CRES (GR)
- Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)
- GVB Graz (AT)
- Lancashire County Council LCC (UK)
- STP, Alba Iulia (Ro)
- DTV Consultants / ARRIVA (Ned)
- TISSEO (FR)



Parceiros

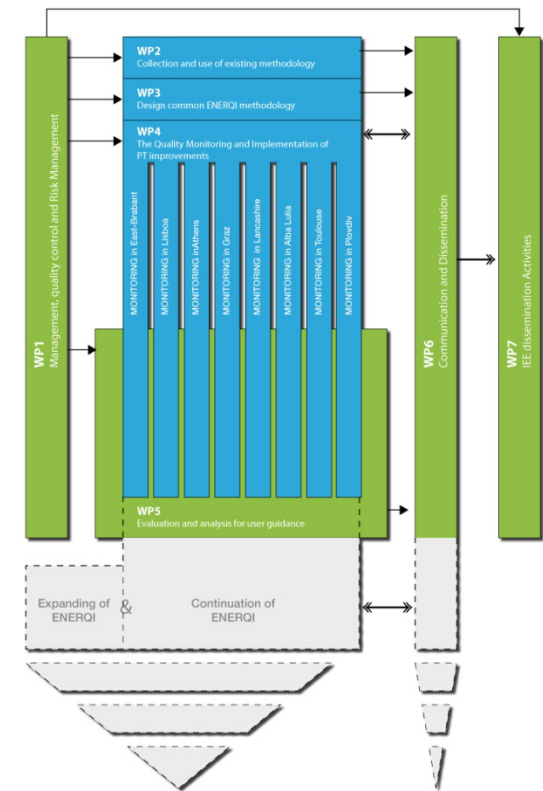
Coordenador:	
DTV Consultants (NL)	
Parceiros:	
CARRIS (PT)	POLIS (BE)
CRES (GR)	STP, Alba Iulia (Ro)
Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)	TIS (PT)
FGM-AMOR (AT)	TISSEO (FR)
GVB Graz (AT)	TISSEO-SMTC (FR)
Lancashire County Council LCC (UK)	URTP (Ro)

The ENERQI Timescale *29th of May 2010 - 28th of May 2013*



Estrutura do projecto

- **WP 1:** Gestão, Controlo de Qualidade e Gestão do Risco
- **WP 2:** Recolha e Utilização de Metodologias Existentes
- **WP 3:** Definição da Metodologia Comum do ENERQI
- **WP 4:** A Monitorização da Qualidade e Implementação das Melhorias de TP
- **WP 5:** Avaliação e Análise para Orientação do Utilizador
- **WP 6/7:** Comunicação e Disseminação/Disseminação das Actividades IEE



The ENERQI Timescale

ENERQI num ápice

- No projecto da UE “ENERQI” observações dos utilizadores diários são utilizadas para **melhorar a qualidade do transporte público**
- **13 parceiros de 9 países**, 4 deles operadores de transporte público
- **Co-financiado no âmbito do IEE 2009 call - IEE/09/718/SI2.558241**
- Decorre desde o dia **29 de Maio de 2010** até **28 de Maio de 2013**

