
A informação ao Público nas maiores operações interurbanas do Norte de Portugal – Uma análise da componente geográfica e a sua preponderância para o sistema de informação.

Ana Zita Cunha Lopes - lopesa@arriva.pt; anazitalopes@gmail.com ;

Informação_ao_Público, Transportes_Colectivos, Cartografia

As crescentes alterações na mobilidade individual favorecendo o transporte individual em detrimento do transporte colectivo conduziram a alterações significativas no modo como as empresas de transporte colectivo, nomeadamente, as empresas de Transporte Colectivo Rodoviário passaram a olhar os seus clientes. O modelo de operação transformou-se, essencialmente, em função das alterações ocorridas na procura real e potencial.

De uma situação em que os transportes colectivos eram a única grande escolha, na medida em que poucas eram as alternativas, passamos para um cenário em que o utilizador do transporte colectivo, efectivamente, escolhe utilizar um determinado modo de transporte por questões pessoais ponderadas em função de um conjunto de factores, em que a qualidade apercebida e o tempo/rapidez emergem como os factores fundamentais. A procura diminuiu e transformou-se: é mais selectiva e mais exigente.

Assim, os sistemas de informação ao público surgiram como um factor importante na gestão diária das diferentes empresas, sobretudo como um elemento que não pode deixar de fazer parte deste novo modelo operacional que visa essencialmente manter os actuais clientes e promover um sistema que seja capaz de atrair novos.

Nos grandes centros urbanos a informação ao público aparece hoje como um factor de avaliação do desempenho da própria cidade, daí que seja impossível visitar uma cidade sem um mapa da rede de transportes (digital ou analógico) e quanto maior for a eficácia deste suporte maior será a porção de cidade apreendida por quem a visita, do mesmo modo, a eficácia destes sistemas de informação poderá potenciar a utilização por aqueles que se movimentam nas cidades no seu dia-a-dia.

Sendo reconhecido que um dos entraves à utilização das redes de transportes colectivos, essencialmente das redes rodoviárias é a “insegurança”: o medo de não dominarmos um sistema (que não conhecemos na totalidade da sua amplitude territorial), o medo de sermos conduzidos, e a impotência que estes elementos geram no utilizador - a informação ao público desempenha assim um papel fundamental na fidelização e captação do mercado/cliente.

Avaliando a informação ao público do ponto de vista da sua componente espacial, nas redes urbanas, a relutância à entrada no sistema é menor que nas redes interurbanas, uma vez que, facilmente encontramos pontos de referência no território, que nos permitem ser

reconfortados ao longo da viagem conferindo um sentimento de segurança à viagem, a frequência do sistema é mais elevada e a duração dos percursos menor o que permite ao cliente aumentar os índices de confiança quer à entrada quer na utilização diária do sistema.

Nas redes interurbanas a realidade é mais complexa. O sistema torna-se menos claro na medida em que a abrangência territorial é maior e os pontos de referência territoriais se tornam mais escassos, as ligações são mais complexas, os percursos tendencialmente maiores e a frequência menor. Cabe portanto, ao operador contribuir para que pareça simples ao utilizador entrar no sistema e, neste capítulo, a componente geográfica da informação ao público adquire um carácter preponderante.

Olhando os sistemas de informação ao público nesta perspectiva, percebemos claramente que existem diferentes necessidades da sua integração na informação que os operadores ou entidades reguladoras disponibilizam. Esta necessidade encontra-se directamente dependente do modo como os utilizadores ou potenciais utilizadores se relacionam com a cidade e com a rede: necessitando de menor informação, aqueles que utilizam regularmente a rede e aumentando esta necessidade à medida que a utilização e conhecimento da rede e do território diminui estabelecendo-se assim uma relação inversamente proporcional.

Uma análise breve e ainda que superficial à grande parte da informação ao público disponibilizada pelos principais operadores de transportes colectivos interurbanos do Norte de Portugal permite-nos perceber que o modelo tradicional de relacionamento com o mercado ainda se encontra enraizado. No entanto, são cada vez mais as empresas, que favorecidas pela disponibilidade dos meios informáticos se encontram em processos de transição de sistemas mais ou menos tradicionais para sistemas mais inteligentes e sofisticados.

Apesar de esta crescente transformação e sofisticação, a componente geográfica da informação ao público, para muitas destas empresas resume-se a listagens de nomes de localidades que, pelo seu carácter sequencial, procuram dar uma noção ao cliente do percurso a efectuar. Muitas outras disponibilizam as linhas de forma esquemática em que a única componente geográfica se resume novamente a nomes de locais ou paragens. Mas não foram encontrados sistemas de informação em que a rede e o território que a suporta estivessem relacionados de modo a facilitar a correcta compreensão de ambos.

O grande objectivo em todo este processo é identificar que tipo de informação incluir num mapa de rede interurbana que simplifique o sistema e permita ao passageiro sentir-se confiante no momento em que entra na rede. A componente geográfica deve ser capaz de lhe dar uma perfeita noção da rede, das relações existentes no seu interior, desta rede com outras existentes e da sua relação com o espaço/território que lhe serve de suporte. Não basta apenas desenhar uma linha sobre um mapa, não basta apenas que a combinação de cores e tramas se afigure como correcta e legível, importa, essencialmente, que o utilizador o consiga apreender, consiga olhar toda rede e ter a confiança que esta componente que lhe responde às questões: Onde? Para onde? Como? quando associada a outras componentes que lhe responderão às questões Quando? E por Quanto? Lhe permitam, no momento da selecção do

modo de transporte a utilizar, escolher com plena confiança este modo em detrimento de um outro.