

Mídias sociais: apoio a qualidade de vida e a mobilidade humana

Nuria Sampietro (01); Roberto Sganzerla (02); Sara Benenkanp (03).

SBCTrans

Endereço: Rua Monteiro Lobato, 151 – Jd. Montanhão – São Bernardo do Campo – SP – CEP: 09791-253

Email: nuria.sampietro@sbctrans.com.br

Telefone – 11 4335-0225 . R.9162

Resumo

As redes sociais estão ganhando uma importância cada vez maior. A internet deixou de ser apenas um passatempo, tornando-se uma extensão de nossas vidas. Visando ouvir e falar com os usuários de nosso sistema de transporte com mais agilidade e clareza, a SBCTrans entrou em todas as redes sociais. Somos a primeira empresa de transporte por ônibus que apoia o esporte e a mobilidade humana. O conteúdo é elaborado e direcionado a construção de uma vida mais ativa, através de dicas de incentivo ao esporte, curiosidades, saúde, além de notícias em primeira mão sobre as melhorias dos serviços oferecidos. Tão importante quanto isso, será a voz do usuário nos ajudando a melhorar sempre.

Palavras chaves: Mobilidade. Redes Sociais. Transporte Coletivo. SBCTrans

Apresentação da Empresa

A SBCTrans, empresa de transporte coletivo que atua na cidade de São Bernardo do Campo, Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), tem investido em novas tecnologias e no desenvolvimento profissional e humano de seus colaboradores.

Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a empresa realiza continuamente a renovação de seus veículos. Atualmente, a SBCTrans possui uma frota patrimonial composta por 445 veículos e 68 linhas capaz de garantir um transporte seguro e rápido aos seus clientes. Realiza, diariamente, um número superior a 5.000 (cinco mil) partidas, transporta cerca de 255 mil passageiros, e roda 2.700.000 km por mês.

A frota compõe-se por diversas categorias e tecnologias de veículos, de forma a se adequar as características operacionais, topográficas dos bairros e seus volumes de transporte, utilizando-se, para isso, de ônibus tipo Padron, micro-ônibus, veículos articulados, veículos de três eixos e com 15 metros de comprimento, sendo que, metade dessa frota, é provida de mecanismos de acessibilidade total.

Cabe ressaltar, a importância da localização geográfica de São Bernardo do Campo que se constitui como ponto de passagem e de interligação entre os municípios de São Paulo e os do Litoral Sul, incluindo-se o Porto de Santos, concentra as conexões das Rodovias Anchieta, Imigrantes e Rodoanel Sul.

A constante busca por melhores práticas organizacionais proporcionou à SBCTrans a certificação da norma ISO 9001/2000, ISO 14001 (Meio Ambiente), além de ações de adequação e investimento para os padrões normativos e OHSAS 18001 (Segurança e Saúde no Trabalho).

Introdução

Importância das redes sociais para as empresas

Com a ascensão dos smartphones, passamos grande parte do nosso tempo conectados. Os consumidores estão diariamente compartilhando seus sentimentos e opiniões, além de consumir uma grande quantidade de informações nas redes sociais.

Quando essas opiniões são sobre uma empresa, é importante para a imagem da mesma que ela esteja presente naquele ambiente para poder analisar e agir.

Uma única publicação criticando uma marca pode não ter muito resultado, porém, uma possível onda de compartilhamentos pode acabar se transformando em uma crise. Por isso, mais do que estar e ser presente, é necessário monitorar os comentários que surgem sobre sua empresa.

As empresas que estão conectadas transmitem uma melhor imagem para os consumidores, pois demonstram uma preocupação com a opinião de seus clientes.

Objetivo da SBCTrans nas redes sociais

A SBC Trans está presente no Facebook, no Twitter, no Instagram e WordPress. Plataformas que transmitem informações úteis para os usuários, não apenas sobre a empresa, mas também sobre o município de São Bernardo do Campo e tudo o que diz respeito a mobilidade urbana em geral. Sempre de forma espontânea, através de dicas, sugestões ou curiosidades.

Conversar com o público de forma descontraída estreita as relações entre os usuários e a empresa, criando abertura para que haja um diálogo entre as duas partes.

Pontos positivos das redes sociais para a empresa

Quando o público se sente à vontade para dialogar com a empresa através da rede social, é possível utilizar as plataformas como uma Central de Atendimento ao Cliente, respondendo às dúvidas, sugestões e reclamações.

Isso também acaba servindo como um termômetro de como o público enxerga a empresa, uma vez que os consumidores, de forma espontânea, dão opiniões valiosas sobre o que pensam dos serviços - o que colabora para a construção de uma boa reputação para a marca.



POSICIONAMENTO

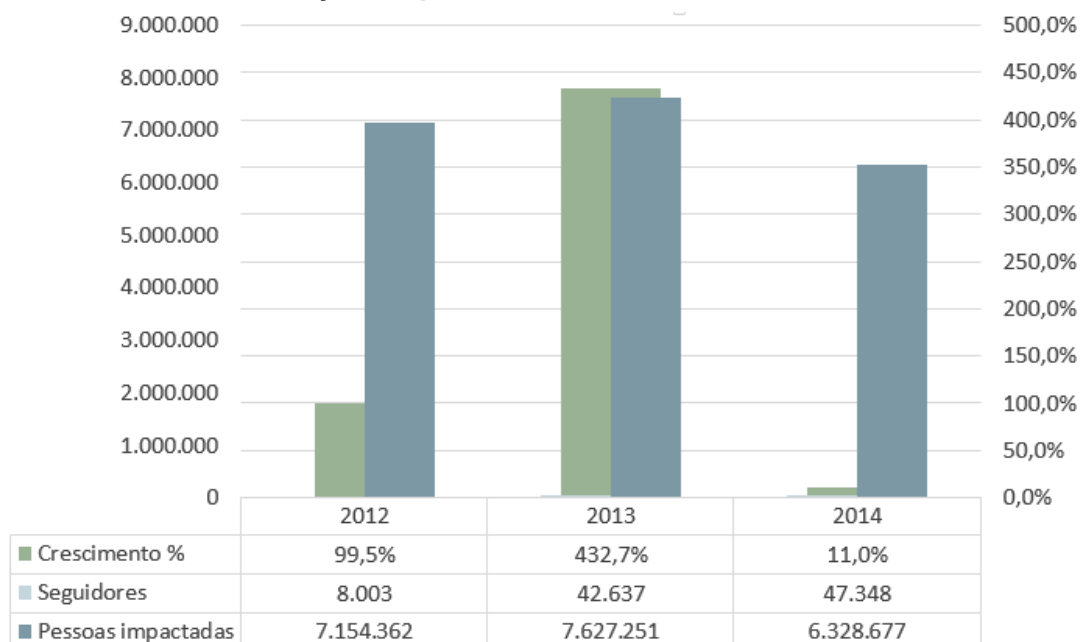
A fanpage da SBCTRans tem como foco incentivar a qualidade de vida e a mobilidade urbana e humana. Com a proposta *Levando você a uma vida mais ativa*, a empresa busca estimular a prática do esporte, oferecer dicas de lazer, informações sobre o transporte coletivo, curiosidades e saúde. Além de incentivar as modalidades apoiadas pela empresa.

A página **SBCTRansOficial** tem 45.587 fãs. O público é majoritariamente masculino, com idades entre 13 e 24 anos. Geograficamente, a origem dos usuários são as cidades de São Paulo e São Bernardo do Campo.

O plano de comunicação conta com as seguintes ferramentas:

- Concursos culturais constantes;
- Compra de mídia: facebook adds;
- Link de ações off line com digital;
- Link mídia off e online;
- Criação de layouts criativos.

Evolução no período de 2012 a 2014



No ano de 2013, a página teve seu maior número de curtidas, conquistando **1.385 novos fãs**. Destes, apenas 42 chegaram de forma orgânica (não paga), o que mostra que houve um investimento em anúncios nesse mês.

Exemplos de posts

POR DIA, A SBCTRANS PERCORRE O EQUIVALENTE A DUAS VOLTAS COMPLETAS AO REDOR DO MUNDO!

Curtir · Comentar · Compartilhar · 5 2

5 pessoas curtiram isso. Mais relevantes

Escreva um comentário...

Solange Carvalho Boa tarde!! venho na sua pagina fazer uma reclamação muito grave...Sou moradora do Pós Balsa, E hj o Onibus Agua Limpa das 15:00 hs nº 011 veio em alta velocidade os passageiros ficaram indignados com a VELOCIDADE, Precisa ter aqui fiscal para ver pois este motorista ele é abusado.....Não vamos esperar acontecer o pior para tomar providencia. Grata aguardo retorno.

Curtir · Responder · 5 de março às 16:08

SBCTransOficial Olá Solange, boa tarde! Informamos que estamos monitorando os carros do pós balsa e verificando os discos de tacógrafo para punir os que excedem a velocidade. Agradecemos sua observação. Sempre que precisar, estaremos à disposição. Abraços.

Curtir · 1 · 9 de março às 15:57

Ver mais respostas

Solange Carvalho Obrigado pelo carinho. Não é a primeira vez que peço este motorista. Na primeira vez perguntei se era necessário correr tanto.

Curtir · Responder · 9 de março às 18:02

SBCTransOficial
2 de março às 17:41 · 🌐

Siga a gente no Instagram. Essa semana vamos falar de Lugares para curtir o verde em SP www.instagram.com/mobilidadehumana

NESSA SEMANA VAMOS DE: ESPORTES AO REDOR DO MUNDO

mobilidadehumana
Mobilidade Humana A #mobilidadehumana é o ideal de viver em cidades sustentáveis, acessíveis e feitas para as pessoas! <http://mobilidadehumana.wordpress.com>

February 2015

Curtir · Comentar · Compartilhar · 1

Escreva um comentário...

Ricardo Gonçalves Clara Acho a empresa SBC Trans sensacional, com colaboradores otimos e uma foto sensacional. Para ficar melhor ainda, vejo que estas e outras informações do municipio, da região e muitas outras poderiam ser levadas ao usuario do transporte coletivo de São Be...

Ver mais

Curtir · Responder · 3 de março às 14:43



MOBILIDADE HUMANA

BLOG
MOBILIDADE HUMANA

POSICIONAMENTO

O Blog Mobilidade Humana foi desenvolvido para promover a reflexão de um novo tipo de mobilidade nas cidades, aquela que prioriza o ser humano. Um reflexo dos próprios valores da SBCTrans, que desenvolve seus trabalhos focando no bem-estar das pessoas, tanto seus consumidores quanto seu público interno.

Dessa maneira, a Mobilidade Humana extrapola a conhecida Mobilidade Urbana, procurando aprimorar um pensamento de desenvolvimento de cidade que é idealizada para garantir que todas as pessoas tenham a possibilidade de chegar facilmente aonde quiserem. É a construção de cidades que harmonizam seres humanos com meio ambiente.

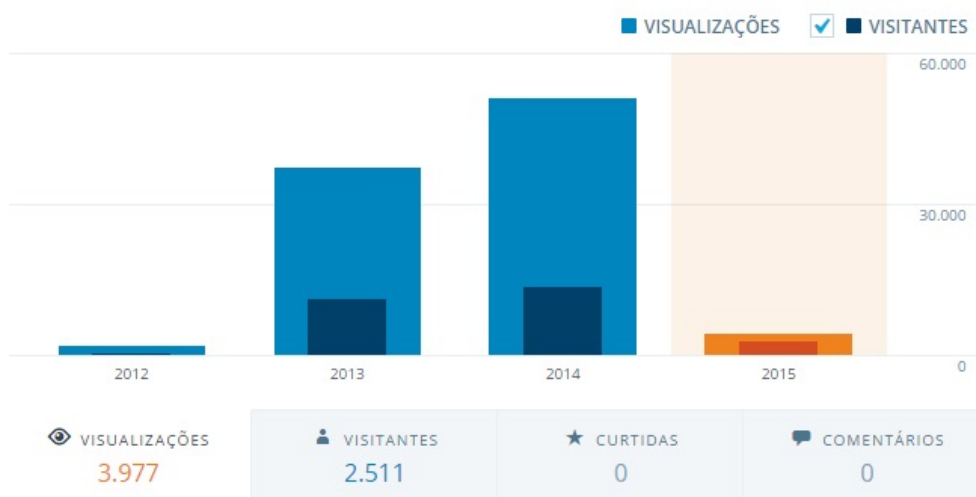
Além de serem cidades que facilitam acesso a informação e conhecimento para todos. Dessa forma, vinculamos a SBCTrans a um projeto extremamente contemporâneo e alinhado às mais novas tendências de urbanismo, entregando conteúdo informativo e reflexivo sobre os diversos temas do amplo universo de Mobilidade Humana. É a SBCTrans conectando os seus clientes. O blog tem 93.233 visualizações.

Objetivos:

Destacar a SBCTrans como uma empresa que se preocupa com pessoas, envolvendo seu bem-estar através da informação.

Colaboradores: Via The City Fix, Brasil Via Tróibus, Portal EcoDesenvolvimento, Blog Ponto de Ônibus, Greenstyle.

Evolução no período de 2012 a 2014



O blog apresentou seu melhor desempenho em 2014, totalizando **50.714 visualizações** ao longo do ano, sendo 17.399 delas apenas em abril - quando os posts de mais destaque traziam informações sobre os **monotrilhos do mundo** e o **transporte público** como alternativa para diminuir mudanças climáticas.

Exemplo de posts



NOVA CICLOVIA É ENTREGUE NA ZONA LESTE DE SÃO PAULO

13 de March de 2015

Leave a comment

Localizada na Zona Leste de São Paulo, a Vila Carrão ganhou uma nova ciclovia com mais de dois quilômetros de extensão. A via exclusiva para bicicletas, bicicleta passa pelas ruas [...]



A VIDA NA METRÓPOLE

11 de March de 2015

Leave a comment

Todo mundo diz que em São Paulo a vida é dura! Realmente, essa metrópole não é moleza para quem não entende, ou pra quem não busca algo diferente! Certo dia [...]

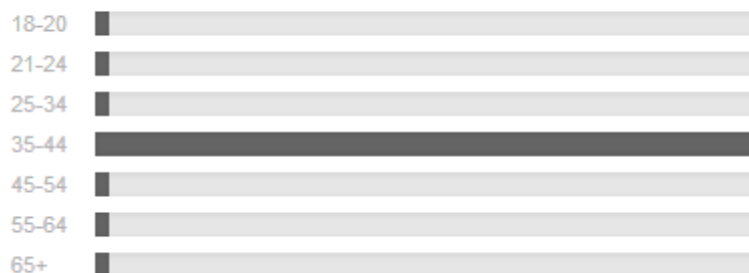


POSICIONAMENTO

O twitter é utilizado para comunicar todas as ações da SBCTrans e replicar o conteúdo da Fanpage. O perfil do público é em sua maioria homens, com idades entre 35 e 44 anos. Possui 145 seguidores.

Idade do público

BY AGE RANGE

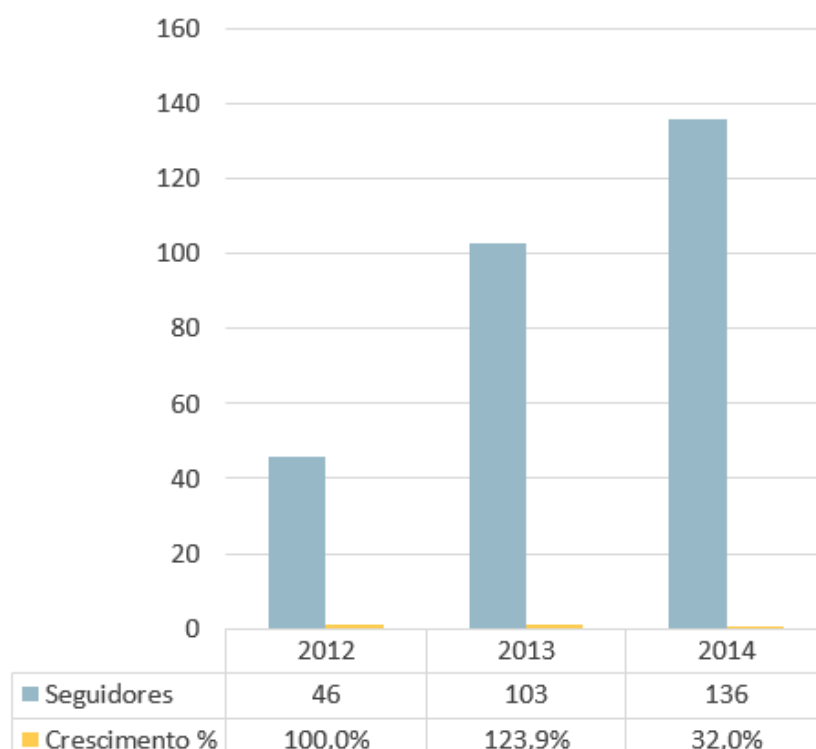


Perfil do público

BY GENDER



Evolução no período de 2012 a 2014



Os tweets que costumam alcançar um maior número de pessoas são conteúdos de interesse em mobilidade. O número de seguidores dessa plataforma cresce de forma constante.

Exemplo de posts

 **SBCTrans Oficial** @SBCTransOficial · 23 h

Já ouviu falar no conceito de "pegada hídrica"? Entenda: goo.gl/kCK1Vh



 **SBCTrans Oficial** @SBCTransOficial · 24 de mar

Você conhece a história da nossa querida São Bernardo do Campo? Corre lá no nosso blog: goo.gl/kXZcCl

 [Ver resumo](#)

 **SBCTrans Oficial** @SBCTransOficial · 22 de mar

Hoje é dia dessa parte tão essencial da vida na Terra. Vamos refletir e pensar em como não deixa-la faltar. [#diamundialdaagua](#)





mobilidadehumana

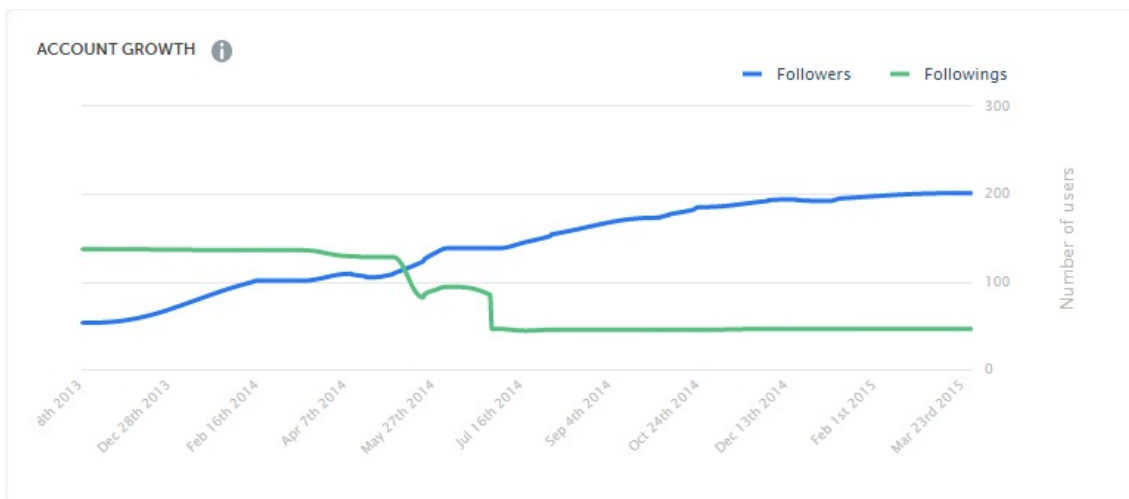
Mobilidade Humana A #mobilidadehumana é o ideal de viver em cidades sustentáveis, acessíveis e feitas para as pessoas! <http://mobilidadehumana.wordpress.com>

1,013 publicações	200 seguidores	seguido 46
-----------------------------	--------------------------	-----------------------------

POSICIONAMENTO

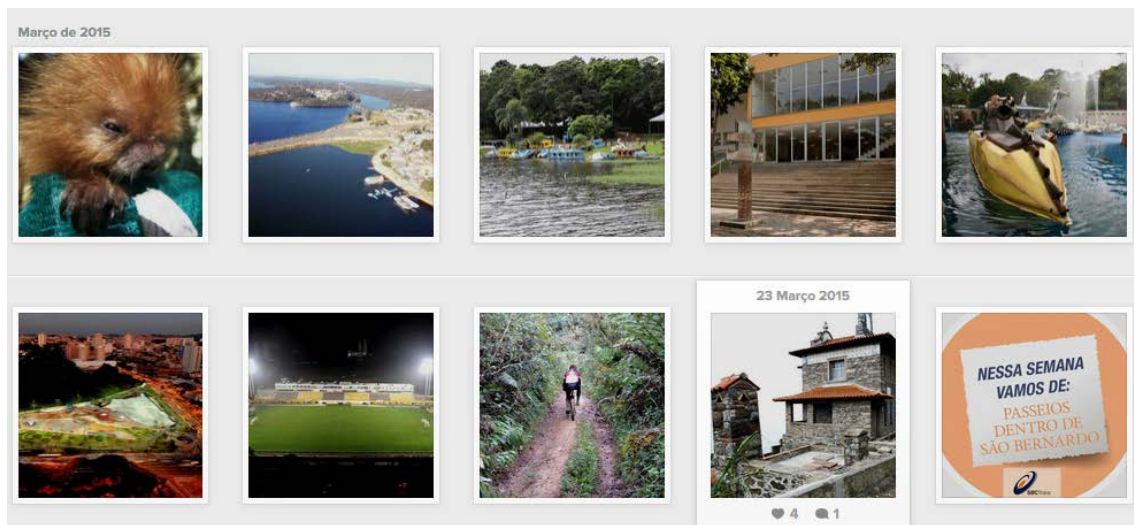
Esta rede social tem como objetivo promover o tema mobilidade humana convidando os seguidores a dividir seu olhar para a mobilidade. Integrando também temas cidadania e vida ativa em menor proporção. Possui 200 seguidores.

Evolução no período de 2012 a 2014



*O maior número de likes recebidos foi em dezembro de 2013, quando as fotos totalizaram **578 curtidas**.*

Exemplo de posts



Conclusão

Analisando os gráficos de desenvolvimento de cada plataforma ao longo dos anos, é possível notar que o crescimento é contínuo.

Os fãs de SBC Trans costumam engajar bastante com as páginas da empresa, acompanhando as publicações, comentando, dando sugestões, agradecendo o carinho nas nossas respostas e elogiando a empresa pelos assuntos tratados.