

CATEGORIA 2

COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÃO DE CRISE: CAMPANHA TODOS CONTRA O CORONAVÍRUS

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo apresentar as estratégias de comunicação utilizadas pela Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre (Trensurb) com os usuários de seu serviço e com seu público interno durante a pandemia causada pelo novo coronavírus (Covid-19). Essas estratégias foram propostas e executadas pela Gerência de Comunicação Integrada dentro de uma campanha guarda-chuva denominada **Todos contra o coronavírus**. Nas próximas páginas, serão apresentados o contexto em que a campanha se fez necessária, como foi idealizada e quais peças gráficas e demais materiais foram produzidos.

É importante salientar que, na atualidade, nenhuma empresa sobrevive se estiver dissociada da realidade que a cerca, sem se preocupar em resolver as dores daqueles que consomem seus produtos ou utilizam seus serviços. No caso de empresas públicas, como a Trensurb, essa responsabilidade torna-se ainda maior, portanto, desenvolver uma campanha como esta vai além de obter retorno positivo em imagem ou simplesmente divulgar uma informação. As ações realizadas buscaram reforçar o compromisso social da empresa junto à população, especialmente com cada uma das 160 mil pessoas que utilizam seu serviço diariamente.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Transportar pessoas de forma rápida, segura e com qualidade, de modo sustentável, é a missão da Trensurb, que trabalha almejando “ser referência em gestão pública na operação do sistema metroferroviário, com geração de valor para sociedade e busca permanente pela sustentabilidade” (TREN SURB, 2020). Entre seus seis valores, o valor *respeito* faz parte da identidade organizacional da empresa e relaciona-se diretamente ao desenvolvimento da campanha apresentada, pois demonstra o comprometimento com o respeito à vida, às pessoas e ao meio ambiente.

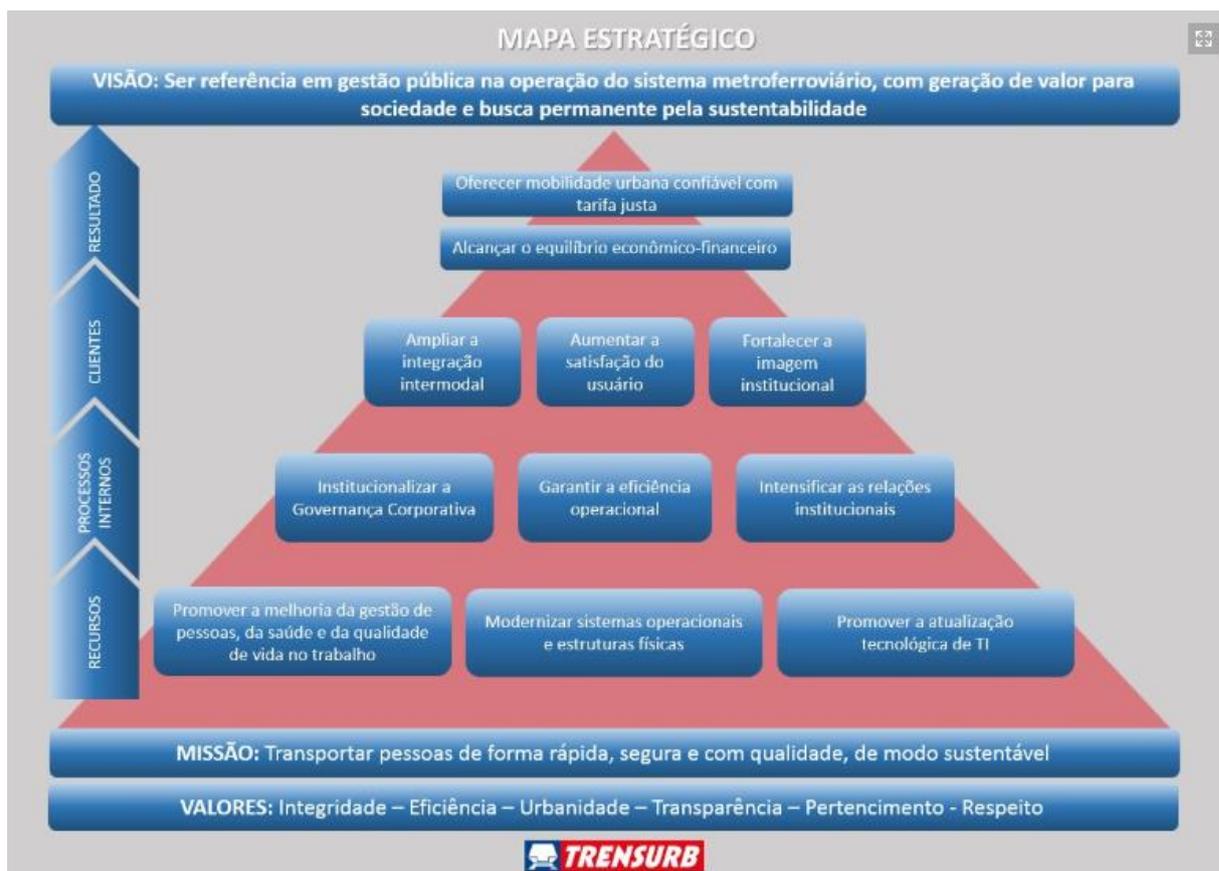


Figura 1 – Mapa Estratégico da Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre

Outro aspecto que deve ser lembrado é o fato de, segundo órgãos de saúde, os meios de transporte público coletivo estarem entre os principais vetores de propagação do novo coronavírus devido à grande circulação diária de pessoas. Portanto, é imperativo que empresas desse segmento estejam engajadas na luta contra a pandemia Covid-19 e compartilhar as campanhas implementadas serve como inspiração e como modelo para ações futuras desenvolvidas por outras empresas do Brasil.

Nesse contexto, a campanha **Todos contra o coronavírus** foi desenvolvida para manter, reforçar e/ou restabelecer a confiança da população na empresa, pois aquela passou a receber informações seguras e confiáveis sobre as formas de prevenção contra a pandemia e também sobre todo o trabalho realizado pela Trensurb para manter seus veículos e estações nas condições de segurança e de higiene adequadas e exigidas pelas autoridades em saúde.

DIAGNÓSTICO

O minidicionário Luft (2001) define crise como uma conjuntura de incertezas e dificuldades, sendo um estado em que a dúvida, a incerteza e o declínio se sobrepõem, temporariamente ou não, ao que estava estabelecido como ordem econômica, ideológica e política (CRISE, 2020). Em 31 de dezembro de 2019, em Wuhan, na China, o novo agente do coronavírus (SARS-CoV-2) foi identificado. Esse novo agente é responsável por causar a doença Covid-19, que causa especialmente infecções respiratórias em humanos e possui alta transmissibilidade, característica que, em pouco tempo, fez a doença transformar-se em uma pandemia mundial.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Com a rápida disseminação, instaurou-se uma crise de saúde pública em todo o globo, pois a nova doença ainda não possui uma vacina ou outra forma de tratamento definitivo, sendo necessário focar os esforços em ações de prevenção. A velocidade de propagação da Covid-19 deve-se ao fato do vírus espalhar-se pelo ar, por meio de gotículas expelidas em tosse, espirro ou saliva, podendo ser contraída com um toque ou aperto de mãos ou ao entrar em contato com superfícies e objetos contaminados (como celulares, maçanetas e corrimãos), entre outras formas¹.

Frente a esse panorama e ao fácil e rápido acesso a informações – sejam elas confiáveis ou não – possibilitado pelo uso da internet, tem-se um impacto no comportamento coletivo, no qual as preocupações e o medo incorporaram-se ao dia a dia dos indivíduos. Com isso, mais do que nunca se evidencia o compromisso social inerente às áreas de comunicação, pois surge a necessidade de munir as pessoas com informações seguras e de fonte confiável a fim de dirimir seus anseios e ajudá-las a manter suas rotinas sem pânico.

As organizações têm obrigação de dar informações e prestar conta à sociedade (KUNSCH, 2016), além disso, o sentimento coletivo ou público pode voltar-se contra ou a favor de uma organização (FORTES, 2003) e uma estratégia de comunicação planejada da forma correta é imprescindível para se alcançar os objetivos organizacionais explicitados na filosofia das empresas.

¹ Essas e mais informações sobre a Covid-19 estão disponíveis no portal do Ministério da Saúde: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#servico-de-saude>

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA **7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**



Na Trensurb, a média de passageiros por dia útil é de 160 mil pessoas, com as medidas de isolamento social determinadas pelos órgãos do Governo, foi registrada, na primeira semana da pandemia, uma queda de passageiros transportados em torno de 81% menor que a média de usuários transportados por dia útil. Mesmo que a redução no uso do serviço de transporte possibilitasse evitar aglomerações e auxiliasse a promover o distanciamento entre os passageiros, muitos usuários – trabalhadores de áreas essenciais e outros que não poderiam manter-se em isolamento social – permaneciam receosos em utilizar o trem para seu deslocamento por não terem certeza da segurança para sua saúde. Tratando-se de mobilidade urbana, o problema, porém, não é exclusivo da Trensurb. Segundo pesquisa realizada pela empresa OpinionBox com 2.047 entrevistados entre os dias 24 e 26 de junho, antes da pandemia, 60% dos entrevistados se locomoviam de ônibus. O número caiu para 22%. Entre os entrevistados que usavam transporte de metrô, o número reduziu de 22% para apenas 7%. Desde o início de fevereiro, foram adotadas medidas para combater a disseminação do novo coronavírus, intensificando-se a limpeza de trens e estações. Em todas as composições que chegam às estações terminais, Mercado e Novo Hamburgo, 50 profissionais de limpeza, divididos em turnos específicos, usam álcool líquido para desinfetar janelas, portas e barras. O mesmo vale para bloqueios, corrimãos e bilheterias das estações, desinfetados constantemente com álcool.

Em março, a Direção da empresa determinou a adoção de medidas adicionais, como ampliação da circulação de trens acoplados (totalizando oito carros, ao invés dos quatro usuais) a fim de evitar ao máximo as aglomerações nos trens e estações. Uma parceria entre

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Trensurb e a Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional (Metroplan) também contribuiu para evitar aglomerações no sistema metroviário nos horários de pico: ônibus metropolitanos fizeram o transporte junto à linha do trem entre o Centro de Porto Alegre e os municípios de Canoas e Sapucaia do Sul.

Percebe-se que a empresa realizou diversas ações para combater a doença, entretanto, era necessário levar essas informações aos usuários do serviço por meio de uma boa comunicação com a transparência e a qualidade requerida a todas as instituições públicas (ZÉMOR, 2005, *apud* MATOS, 2011).

Portanto, a campanha **Todos contra o coronavírus** foi desenvolvida com o intuito de manter, reforçar e/ou restabelecer a confiança da população na empresa, distribuindo, em seus canais de comunicação e relacionamento com os usuários do trem, informações seguras e confiáveis sobre as formas de prevenção contra o vírus e também sobre todo o trabalho realizado pela Trensurb para manter seus veículos e estações nas condições de segurança e de higiene adequadas e exigidas pelas autoridades em saúde. Em paralelo, o trabalho de comunicação também buscou alcançar o público interno com informações sobre as ações de combate e prevenção externas e internas.

TODOS CONTRA O CORONAVÍUS: O PODER DA BOA COMUNICAÇÃO

A campanha **Todos contra o coronavírus** surge com o intuito de ser uma campanha de comunicação educativa e informativa direcionada aos usuários dos serviços prestados pela Trensurb e, por consequência, uma estratégia para consolidar uma imagem positiva e

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



responsável da empresa diante da opinião pública em geral. Internamente, também foi preciso desenvolver ações específicas voltadas para os funcionários, pois estes precisavam ter a segurança de que a empresa estava preocupada e engajada no combate à disseminação do novo coronavírus. Era importante gerar sentimentos de união e confiança.

Visualmente, optou-se pela utilização de duas cores predominantes com a finalidade de criar a identidade da campanha: amarelo e vermelho. A escolha dessas cores deve-se ao significado de cada uma. O amarelo é uma cor estimulante, usada para atrair a atenção, além de ser acolhedor. Já o vermelho é uma cor intensa e energética, tendo grande impacto visual e transmitindo força e confiança, além de estimular o senso de urgência. Fica clara, portanto, a escolha dessas duas cores em uma campanha informativa com caráter de urgência. Foram produzidas peças em variações de cores, mas sempre utilizando cores de alerta e atenção, como o laranja e o branco.

A estratégia dividiu-se em três fases, descritas a seguir. A mudança de uma fase para a outra acompanhou as mudanças nacionais e regionais resultantes de decretos assinados pelas autoridades competentes (presidente do país, governadores e prefeitos). Todas as fases foram complementares, nenhuma anulou ou descartou totalmente a anterior, por isso, os materiais foram somando-se, ora com foco de comunicação em um aspecto da informação, ora em outro.

Fase 1: focando na prevenção

Iniciou em fevereiro, antes mesmo de medidas de isolamento social terem sido decretadas pelos órgãos competentes. Aqui, buscou-se foco total e comunicação massiva nas orientações para prevenção e na divulgação das ações de limpeza de trens e estações. Nesta fase, produziu-se:

Guia Todos contra o coronavírus: principal material produzido nesta fase (anexo 1), trazendo orientações de prevenção para ser distribuído aos usuários nas estações (bloqueios e bilheterias) e disponibilizado em meio digital no site da Trensurb. O material também foi entregue a alguns veículos de comunicação e amplamente divulgado nos monitores no interior dos trens e das estações.



Figura 2 – Cartilha Todos contra o coronavírus

Redes sociais: importante canal de comunicação na era digital, principalmente em tempos de distanciamento social, pelo qual é possível disseminar informações de forma rápida e praticamente a custo zero. A Trensurb possui presença no facebook, no twitter e no instagram. Para as redes sociais, foram produzidos cards com orientações de prevenção.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Assessoria de imprensa: envio de matérias (*releases*) à imprensa diariamente, informando com transparência e agilidade todas as ações realizadas pela empresa, além de estabelecimento de um canal aberto para conceder entrevistas aos veículos sempre que solicitado.

Comunicação interna: criação de materiais de voltados para o público interno com orientações para prevenção (anexo 2) e para a forma correta de fazer a lavagem das mãos (anexo 3); vídeos motivacionais para os empregados e realização de palestra com profissional da saúde a respeito da doença.



Figura 3 – Cartaz interno para elevador limitando número máximo de pessoas

Comunicação externa nas estações: criação de materiais de comunicação com o usuário nas estações, informando sobre rotinas do serviço prestado pela Trensurb que foram alteradas em razão da pandemia, como a mudança no horário de fechamento das estações, o fechamento das duas bibliotecas existentes nas estações terminais (Mercado e Novo Hamburgo) e o fechamento da conexão Aeromóvel, que liga o Aeroporto de Porto Alegre Salgado Filho à Estação Aeroporto.

Fase 2: fique em casa e mantenha a saúde mental

Nesta fase, as medidas de distanciamento e isolamento social foram decretadas pelas autoridades, então procurou-se complementar as orientações de prevenção com dicas para ajudar as pessoas a manterem-se mentalmente saudáveis durante o isolamento social, tornando-o menos difícil. Mesmo seu uso ainda não sendo obrigatório, a Trensurb antecipou-se e, nesta fase, começou a recomendar o uso da máscara. Além dos materiais produzidos na fase 1, foram produzidos:

Redes sociais: produção de conteúdos direcionados a facilitar a rotina durante o isolamento social, entre eles indicações de filmes nacionais, dicas de leitura, de atividades para serem feitas com crianças, de exercícios que podem ser feitos em casa e de cursos on-line gratuitos. Em formato de *gif* e de card, foi criado um passo a passo de como fazer uma máscara caseira de tecido (anexo 4).



Figura 4 – Card para redes sociais indicando o filme Bacurau



Figura 4 – Passo a passo para fazer uma máscara caseira

Comunicação externa nas estações: criação de materiais para comunicação com o usuário recomendando o uso da máscara.

Fase 3: uso de máscara é obrigatório

Nesta fase, o uso de máscara passou a ser obrigatório nos meios de transporte público coletivos, estabelecido pelo decreto estadual nº. 55.220, de 30 de abril de 2020. Todavia, ressalta-se que o uso do item não evita o contágio e, para ser eficaz, deve estar associado às demais medidas preventivas. Desse modo, os esforços de comunicação foram direcionados à obrigatoriedade no uso da máscara e à importância do distanciamento social. Aos materiais produzidos nas fases 1 e 2 – lembrando que nenhuma fase anulou a anterior, mas sim complementou –, produziu-se:

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Comunicação interna: materiais de comunicação para os funcionários informando a obrigatoriedade do uso do equipamento de segurança, como cartazes para murais e elevadores e avisos internos (anexo 5).

Comunicação externa nas estações: materiais para comunicação com o usuário informando a obrigatoriedade do uso da máscara e a importância de se manter o distanciamento, como imagens para monitores no interior dos trens e das estações (anexo 6), cartazes para murais (anexo 7 e 8) e para bloqueios (anexo 9).

Guia Use máscara e siga as dicas do Zurbinho: produção de um guia com orientações sobre o uso de máscara (anexo 10) para ser distribuído nas estações e disponibilizado em meio digital no site da Trensurb. Foi uma das principais peças desta campanha, trazendo informações como: por que usar máscara e cuidados ao usá-la, passo a passo para fazer uma máscara caseira, como limpar e como usar de forma correta, cuidados ao sair e ao chegar em casa e endereços eletrônicos e perfis em redes sociais de órgãos de saúde.



Figura 5 – Capa da cartilha sobre uso de máscara

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Vídeos: produção de novos vídeos para o público interno e para o público externo mostrando as ações de prevenção desenvolvidas pela Trensurb e mostrando as equipes de trabalho, humanizando a empresa (anexo 11).

Adesivagem de estação: foi realizada a adesivagem da entrada da Estação Mercado (estação com maior movimento) informando a obrigatoriedade do uso da máscara para utilização do sistema de trem.



Figura 6 – Vidro adesivado na entrada da Estação Mercado (Foto: Carlo Martins/Trensurb)

Redes sociais: produção de cards com foco em informar sobre o uso obrigatório da máscara e conscientizar para a importância do distanciamento social.



Figura 7 – Card para redes sociais indicando o uso da máscara

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Campanha #EuTrabalhoContraaPandemia: para motivar o público interno e valorizar o trabalho realizado por cada um durante este momento, foram registrados depoimentos de funcionários e de equipes sobre como estava sendo o trabalho durante a pandemia e como cada um percebia a importância da sua atividade para a sociedade (anexo 12). Além de depoimentos falando sobre o dia a dia na Trensurb, alguns trouxeram depoimentos sobre atividades que estavam realizando fora da empresa, como distribuição de cestas básicas ou confecção de máscaras para doação. Esse material também foi utilizado no facebook da Trensurb como forma de mostrar quem eram as pessoas na linha de frente por cada um dos passageiros, além de humanizar a empresa diante do usuário.

RESULTADOS E CONCLUSÕES

O trabalho desenvolvido pela Gerência de Comunicação Integrada neste momento de crise foi essencial e impactou na percepção do público usuário sobre a atuação da empresa em meio à pandemia causada pelo novo coronavírus. Criou, ainda, um sentimento de união e de pertencimento entre os funcionários.

A campanha tornou-se referência local devido à antecipação em criar materiais para o público em geral, como os guias **Todos contra o coronavírus**, trazendo as formas de prevenção e distribuído nas estações, e **Use máscara e siga as dicas do Zurbinho**, trazendo informações sobre a importância do uso da máscara e os cuidados ao utilizá-la. Também ampliou sobremaneira a divulgação de notícias positivas nos veículos de imprensa (anexo 13) relacionadas à atuação da empresa durante a crise de saúde pública instaurada.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Empresas locais como a Ativa Multicanal, especialista em mídia *out of home* no Rio Grande do Sul e responsável pela programação do Canal Você, que exhibe materiais (propagandas, promoções, campanhas, etc.) nos ônibus urbanos de Porto Alegre, inspirou-se na campanha produzida pela Trensurb para realizar sua campanha de conscientização.

A comunicação tem uma função social e o acesso a informações confiáveis e sérias é direito de todos. No momento atual, a informação é uma arma importante na luta contra o novo coronavírus e esse é um mérito desta campanha, que permanece em desenvolvimento e, possivelmente, passará por novas fases até que esta crise em saúde pública seja superada. Até lá, a Trensurb seguirá com seu compromisso de zelar pelo bem-estar de seus usuários e de seu público interno, tomando as medidas necessárias e ao seu alcance em benefício dos mesmos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A PSICOLOGIA das Cores no Marketing. **Cristiane Thiel**, 2020. Disponível em:

<<https://cristianethiel.com.br/a-psicologia-das-cores-no-marketing/>>. Acesso em: 27 jun. 2020.

COMO Usar a Psicologia das Cores para Otimizar seu Marketing Online. **SemRush**, 2020.

Disponível em: <https://pt.semrush.com/blog/como-usar-a-psicologia-das-cores-para-otimizar-seu-marketing-online/?kw=&cmp=BR_POR_SRCH_DSA_Blog_SEO_PT&label=dsa_pagefeed&Network=g&Device=c&utm_content=431555593390&kwid=dsa-

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



[897840244969&cmpid=9874598594&gclid=CjwKCAjwrvv3BRAJEiwAhwOdMy0uqscSYMmS2V8tzARggLxw5VZXHA4GBYxvYkFbUDJem2QQm46_BRoChBIQAvD_BwE](https://www.google.com/search?q=897840244969&cmpid=9874598594&gclid=CjwKCAjwrvv3BRAJEiwAhwOdMy0uqscSYMmS2V8tzARggLxw5VZXHA4GBYxvYkFbUDJem2QQm46_BRoChBIQAvD_BwE)>. Acesso em: 27 jun. 2020.

CRISE. *In*: **MICHAELIS** Dicionário brasileiro da língua portuguesa. Disponível em:

<<https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/crise/>>.

Acesso em: 22 jun. 2020.

[INFOGRÁFICO] A Psicologia das Cores no Marketing e no Dia-a-Dia. **Viver de Blog**, 2020.

Disponível em: <<https://viverdeblog.com/psicologia-das-cores/>>. Acesso em: 27 jun. 2020.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. 3. ed. rev. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2016.

LUFT, Celso Pedro. **Minidicionário Luft**. São Paulo: Ática, 2001.

MATOS, Heloiza. A comunicação pública na perspectiva da teoria do reconhecimento. *In*:

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Comunicação pública, sociedade e cidadania**. 1. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011.

OPINIONBOX. **Impactos nos hábitos de compra e consumo**. Disponível em: <<https://materiais.opinionbox.com/pesquisa-coronavirus>>. Acesso em: 25 jun. 2020.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



TRENSURB. **Planejamento Estratégico Ciclo 2016-2020**. Disponível em:

<http://trensurb.gov.br/paginas/upload/files/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20ciclo%202016-2020_REC_0001-2020.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2020.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



ANEXOS

Anexo 1 – Guia Todos contra o coronavírus



**TODOS CONTRA O
CORONAVÍRUS**

A PREVENÇÃO É FUNDAMENTAL!



Segundo o Ministério da Saúde...

O que é coronavírus?

Coronavírus (CID10) é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na China. Provoca a doença chamada de coronavírus (COVID-19).

Os primeiros coronavírus humanos foram isolados pela primeira vez em 1937. No entanto, foi em 1965 que o vírus foi descrito como coronavírus, em decorrência do perfil na microscopia, parecendo uma coroa.

A maioria das pessoas se infecta com os coronavírus comuns ao longo da vida, sendo as crianças pequenas mais propensas a se infectarem com o tipo mais comum do vírus. Os coronavírus mais comuns que infectam humanos são o alpha coronavírus 229E e NL63 e beta coronavírus OC43, HKU1.

FONTE: <https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/coronavirus>

1



Lave as mãos até a metade do pulso, esfregando também as partes internas das unhas.

2



Use álcool 70 para limpar as mãos antes de encostar em áreas como olhos, nariz e boca.

3



Tossir ou espirrar levando o rosto à parte interna do seu cotovelo.

4



Use máscara caso apresente sintomas

5



Evite tocar nariz, olhos e boca antes de fazer a higienização das mãos.

6



Limpe com álcool objetos tocados frequentemente, como o celular.

7



Evite cumprimentar com beijos no rosto, apertando mãos ou abraçando.

8



Utilize lenço descartável quando estiver com o nariz escorrendo.

9



Evite sair de casa, caso apresente algum sintoma.

INFORMAÇÕES ÚTEIS

☎ Disque Notifica (0800-644-6645) - Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde (CIEVS)

✉ notifica@saude.gov.br

🌐 saude.gov.br

🐦 <https://twitter.com/minsaude>

📘 <https://www.facebook.com/minsaude>

📷 <https://www.instagram.com/minsaude>

FALE CONOSCO

☎ (51) 3363-8477

✉ ouvidoria@trensurb.gov.br

🌐 trensurb.gov.br

🐦 twitter.com/trensurb

📘 facebook.com/trensurboficial

📷 instagram.com/trensurb

Anexo 2 – Cartaz com orientações de prevenção

**TODOS CONTRA O
CORONAVÍRUS**



A PREVENÇÃO É FUNDAMENTAL!

- 

1. Lave as mãos até a metade do pulso, esfregando também as partes internas das unhas.
- 

2. Use álcool 70 para limpar as mãos antes de encostar em áreas como olhos, nariz e boca.
- 

3. Tossir ou espirrar levando o rosto à parte interna do seu cotovelo.
- 

4. Use máscara caso apresente sintomas.
- 

5. Evite tocar nariz, olhos e boca antes de fazer a higienização das mãos.
- 

6. Limpe com álcool objetos tocados frequentemente, como o celular.
- 

7. Evite cumprimentar com beijos no rosto, apertando mãos ou abraçando.
- 

8. Utilize lenço descartável quando estiver com o nariz escorrendo.
- 

9. Evite sair de casa, caso apresente algum sintoma.

**SAIBA MAIS SOBRE PREVENÇÃO
ACESSANDO WWW.SAUDE.GOV.BR**



Anexo 3 – Cartaz Como fazer a higiene das mãos

TODOS **CONTRA** O **CORONAVÍRUS**

A PREVENÇÃO É FUNDAMENTAL!



HIGIENIZAÇÃO SIMPLES DA MÃO, COMO FAZER?



ABRA A TORNEIRA E MOLHE AS MÃOS, EVITANDO ENCOSTAR NA PIA



APLIQUE UMA QUANTIDADE SUFICIENTE DE SABONETE LÍQUIDO PARA COBRIR TODAS AS SUPERFÍCIES DAS MÃOS



ENSABOE AS PALMAS DAS MÃOS, FRICIONANDO-AS ENTRE SI



ESFREGUE A PALMA DA MÃO DIREITA CONTRA O DORSO DA MÃO ESQUERDA (E VICE-VERSA) ENTRELAÇANDO OS DEDOS



ENTRELACE OS DEDOS E FRICIONE OS ESPAÇOS INTERDIGITAIS



ESFREGUE O DORSO DOS DEDOS DE UMA MÃO COM A PALMA DA MÃO OPOSTA (E VICE-VERSA), SEGURANDO OS DEDOS, COM MOVIMENTO DE VAI-E-VEM



ESFREGUE O POLEGAR DIREITO, COM O AUXÍLIO DA PALMA DA MÃO ESQUERDA (E VICE-VERSA), UTILIZANDO MOVIMENTO CIRCULAR



FRICIONE AS POLPAS DIGITAIS E UNHAS NA MÃO ESQUERDA CONTRA A PALMA DA MÃO DIREITA, FECHADA EM CONCHA (E VICE-VERSA), FAZENDO MOVIMENTO CIRCULAR



ESFREGUE O PUNHO ESQUERDO, COM O AUXÍLIO DA PALMA DA MÃO DIREITA (E VICE-VERSA), UTILIZANDO MOVIMENTO CIRCULAR



ENXÁGUE AS MÃOS, RETIRANDO OS RESÍDUOS DE SABONETE. EVITE O CONTATO DIRETO DAS MÃOS ENSABOADAS COM A TORNEIRA



SEQUE AS MÃOS COM PAPEL-TOALHA DESCARTÁVEL, INICIANDO PELAS MÃOS E SEGUINDO PELOS PUNHOS

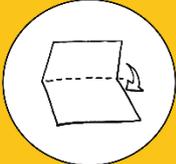
SAIBA MAIS SOBRE PREVENÇÃO ACESSANDO WWW.SAUDE.GOV.BR



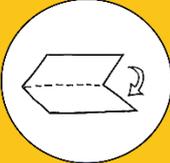
Anexo 4 – Passo a passo para fazer máscara caseira

TODOS CONTRA o CORONAVÍRUS
A PREVENÇÃO É FUNDAMENTAL!

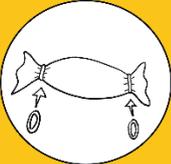
COMO CONFECCIONAR UMA MÁSCARA DE PROTEÇÃO CASEIRA
CONFIRA O PASSO-A-PASSO

- 

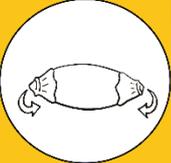
1

Pegue um pedaço de tecido em forma quadrada e dobre no meio.
- 

2

Depois dobre outra vez, para uma maior proteção.
- 

3

Um elástico de cabelo deve ser colocado em casa ponta.
- 

4

A parte do tecido que ficar "para fora" deve ser novamente dobrada, cruzando o elástico até que ele fique como uma espécie de alça, em cada lateral.
- 

5

Essa "alça" será utilizado como suporte na orelha.

SAIBA MAIS SOBRE PREVENÇÃO
ACESSANDO WWW.SAUDE.GOV.BR

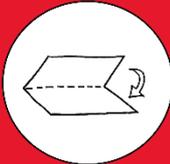


TODOS CONTRA o CORONAVÍRUS
A PREVENÇÃO É FUNDAMENTAL!

COMO CONFECCIONAR UMA MÁSCARA DE PROTEÇÃO CASEIRA
CONFIRA O PASSO-A-PASSO

- 

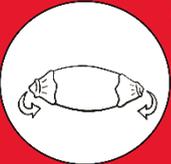
1

Pegue um pedaço de tecido em forma quadrada e dobre no meio.
- 

2

Depois dobre outra vez, para uma maior proteção.
- 

3

Um elástico de cabelo deve ser colocado em casa ponta.
- 

4

A parte do tecido que ficar "para fora" deve ser novamente dobrada, cruzando o elástico até que ele fique como uma espécie de alça, em cada lateral.
- 

5

Essa "alça" será utilizado como suporte na orelha.

SAIBA MAIS SOBRE PREVENÇÃO
ACESSANDO WWW.SAUDE.GOV.BR



Anexo 5 – Material para TV interna orientado para o uso da máscara



Anexo 6 – Material para TVs interiores dos trens e estações



Anexo 7 – Cartaz uso obrigatório de máscara para estação



Anexo 8 – Cartaz distanciamento para estações



Anexo 9 – Placas uso obrigatório de máscara para estações



Anexo 10 – Guia Use máscara e siga as dicas do Zurbinho



POR QUE USAR MÁSCARA?

Além da sua proteção, usar máscara tem como princípio a proteção coletiva, pois muitas pessoas podem estar infectadas e não apresentam os sintomas.



CUIDADOS AO USAR MÁSCARA

- Sempre que sair de casa.
- No transporte público.
- O uso de máscara somente será eficaz quando aliado à limpeza frequente das mãos com água e sabão ou álcool em gel 70%.
- Após o uso, lave-a corretamente (se for de pano) ou descarte-a.

O USO DE MÁSCARA É OBRIGATÓRIO NO METRÔ

CUIDADOS AO USAR MÁSCARA

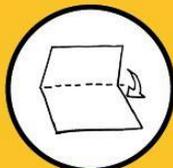
- Recomenda-se o uso de máscaras de pano ou cirúrgicas. As máscaras N95 são de uso exclusivo dos profissionais da saúde.

FONTE: CARTILHA CORONAVÍRUS, MINISTÉRIO DA SAÚDE

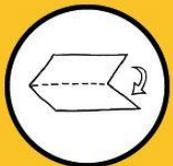


**USE MÁSCARA E
PROTEJA A SUA
E AS NOSSAS
FAMÍLIAS**

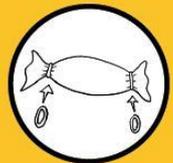
COMO FAZER A MÁSCARA



Pegue um pedaço de tecido em formato quadrado e dobre ao meio.

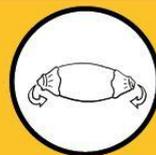


Dobre outra vez, para uma maior proteção.



Coloque um elástico de cabelo em cada ponta.

COMO FAZER A MÁSCARA



Dobre novamente o tecido, cruzando o elástico para que forme uma alça.



Essa "alça" será utilizada como suporte na orelha.



COMO LIMPAR A MÁSCARA

- Lave a máscara separadamente de outras roupas.
- Lave previamente com água corrente e sabão neutro.
- Deixe de molho em uma solução de água com água sanitária ou outro desinfetante equivalente, de 20 a 30 minutos.
- Enxague bem em água corrente para remover qualquer resíduo de desinfetante.

O USO DE MÁSCARA É OBRIGATÓRIO NO METRÔ

COMO LIMPAR A MÁSCARA

- Evite torcê-la com força e deixe-a secar.
- Passe com ferro quente.
- Garanta que a máscara não apresente danos (menos ajuste, deformação, desgaste, etc.), ou você precisará substituí-la.
- Guarde em um recipiente fechado.



FONTE: AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA (ANVISA)

COMO USAR DE FORMA CORRETA

- A máscara deve tampar nariz e boca.
- A máscara deve ficar firme no rosto.
- Não tire a máscara para conversar.
- Não deixe a máscara no pescoço.
- Não toque na parte da frente, manipule-a pelos elásticos.
- Não compartilhe sua máscara, mesmo lavada.

O USO DE MÁSCARA É OBRIGTÓRIO NO METRÔ

CUIDADOS AO SAIR DE CASA

- Use a máscara sempre que precisar sair de casa.
- Leve com você uma máscara reserva, pois seu tempo de uso é de 2 horas.
- Leve também uma sacola para guardar a máscara, caso seja preciso trocar.
- Evite tocar ou ajustar a máscara, enquanto a estiver usando.

**LEMBRE-SE DE SEMPRE
HIGIENIZAR AS MÃOS!**



CUIDADOS AO CHEGAR EM CASA

- Lave as mãos com água e sabão, antes de retirar a máscara.
- Lave a máscara e as mãos com água e sabão. A máscara precisa estar seca para ser utilizada de novo.
- Troque de roupa e higienize acessórios.

FONTE: CARTILHA CORONAVÍRUS,
MINISTÉRIO DA SAÚDE



O USO DE MÁSCARA É OBRIGTÓRIO NO METRÔ

INFORMAÇÕES ÚTEIS

Disque Notifica (0800-644-6645) - Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde (CIEVS)

notifica@saude.gov.br
saude.gov.br
<https://twitter.com/minsaude>
<https://www.facebook.com/minsaude>
<https://www.instagram.com/minsaude>

FALE CONOSCO

(51) 3363-8477
ouvidoria@trensurb.gov.br
trensurb.gov.br
twitter.com/trensurb
facebook.com/trensurboficial
instagram.com/trensurb

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Anexo 11 – Postagem em redes sociais de vídeo mostrando trabalho das equipes e solicitando que usuários utilizem máscara



26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Anexo 12 – Materiais da campanha #EuTrabalhoContraaPandemia

#EuTrabalhoContraaPandemia **TODOS CONTRA o CORONAVÍRUS**

Leia o **depoimento** da **Jéssica**, que está na linha de frente por você.



Integrantes da equipe de limpeza da empresa contratada Liderança



Trensurb
Publicado por Adm Trensurb
5 de junho

#EuTrabalhoContraaPandemia Leia o depoimento da Jéssica Fernandes, da equipe de limpeza da empresa contratada Liderança, que está nesta linha de frente por você. Na foto, além dela, estão Luciano Volcano, Tatyá da Silva, Isabel dos Santos e Chakane da Rocha.

Nós nos sentimos pessoas úteis ao poder fazer alguma coisa para amenizar essa pandemia.

5.954 Pessoas alcançadas 137 Engajados [Introduzir publicação](#)

8 comentários 3 compartilhamentos

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Suely
Ótimo texto de Mariana! Você cuida de nossa saúde, obrigada a toda a equipe. Parabéns Trensurb que não esquece e esse trabalho importante para todos nós, a higiene. É não usar máscaras, lenços que colabora com a limpeza!
Curtir Responder Mensagem 3 sem

Felipe Menezes Parabéns a estes heróis anônimos
Curtir Responder Mensagem 3 sem

Suely
Alice Dione, Graça Abreu (TO-A AMIGOS QUEBRIÇOS...
Curtir Responder Mensagem 3 sem

Comentar com Trensurb

#EuTrabalhoContraaPandemia **TODOS CONTRA o CORONAVÍRUS**

Leia o **depoimento** da **Letícia**, que está na linha de frente por você.



Integrantes da equipe da Estação Mercado



Trensurb
Publicado por Adm Trensurb
Página 1/1 de 11 de maio

#EuTrabalhoContraaPandemia Leia o depoimento da Letícia Nardão, supervisora do Setor de Operações, que está nesta linha de frente por você.

O serviço que prestamos é essencial, principalmente neste momento de pandemia. O transporte público é um bem social e manter a operação, fiscalizando e higienizando constantemente, possibilitando o deslocamento seguro das pessoas que não podem contar com outro opção, inclusive profissionais da área da saúde dentre outros serviços essenciais é muito importante para superarmos esse cenário que se apresenta.

5.533 Pessoas alcançadas 158 Engajados [Introduzir publicação](#)

2 comentários

Curtir Comentar Compartilhar

Mais relevantes

Luandro Jose Zanatta
MEDIADIRECT.COM
mediadirect.gony.com
Curtir Responder Mensagem 6 sem

Suely
Mércia Sereze de Toledo
Curtir Responder Mensagem 6 sem

Comentar com Trensurb

TODOS CONTRA o
CORONAVÍRUS

#EuTrabalhoContraaPandemia

Leia o depoimento do Vanderlei, que está na linha de frente por você.



Vanderlei Furtado, operador de trens do Setor de Tráfego



Trensurb
Publicado por ADM Trensurb
18 de maio

#EuTrabalhoContraaPandemia Leia o depoimento do Vanderlei Furtado, operador de trens, que está na linha de frente por você.

- A pandemia acabou a importância do serviço público oferecido pela Trensurb, somos nós trabalhadores, entre tantas outras categorias, que mantemos os serviços essenciais disponíveis a população.
- O importante no enfrentamento da pandemia é não fechar as portas para os cidadãos que ela exige ficando assim a nossa parte. Individual e coletivamente, em pé de terra social. Estamos aqui por vocês! Fiquem em casa por nós!

0.113 Pessoas alcançadas 72 Engajados [Respostas públicas](#)

2 comentários 2 compartilhamentos

Compartilhe

Ver comentários

Vinício Ladeira E a máscara? Curtir · Responder · Mensagem · 6 seg

Trensurb Bom dia, Vinício. O uso da máscara é obrigatório. Ficamos à disposição. Curtir · Responder · Comentário por ADM Trensurb · 5 min

Comente como Trensurb

TODOS CONTRA o
CORONAVÍRUS

#EuTrabalhoContraaPandemia

Leia o depoimento do Matheus, que está na linha de frente por você.



Matheus de Almeida, supervisor do Setor de Tráfego



Trensurb
Publicado por ADM Trensurb
6 de junho

#EuTrabalhoContraaPandemia Leia o depoimento de Matheus de Almeida, supervisor do Setor de Tráfego, que está na linha de frente por você.

- Em meio à pandemia sigo sendo para trabalhar, tenho esposa e filhos me aguardam todos os dias em casa. Mas sigo sendo para trabalhar por leito a responsabilidade de colaborar na manutenção da prestação de serviço da Trensurb, que presta um serviço que é tão essencial à população da região metropolitana.

4.714 Pessoas alcançadas 146 Engajados [Respostas públicas](#)

16 comentários

Compartilhe

Ver comentários

Danielê Reis de Menezes Deus abençoe a sua boa vontade, o que sente de nós sem esse serviço? Curtir · Responder · Mensagem · 2 seg

Abrão de Jesusita Infelizmente o que vejo é alguns vagões lotados enquanto outros estão vazios. As Pessoas tem preguiça de carregar alguns metros a de metro de li uma para informar? Curtir · Responder · Mensagem · 2 seg

1 resposta

Ligio Proença Zuzano Estações lotadas!! As estações voltaram a trabalhar e está tudo bem. Comente como Trensurb

#EuTrabalhoContraaPandemia

TRENSURB



Júlia Palma, do Setor de Materiais (Semat)

#EuTrabalhoContraaPandemia

TRENSURB



Paulo André Geitens, da Gerência Jurídica

Anexo 13 – Notícias divulgadas na imprensa sobre ações da Trensurb

RECORD | RIO GRANDE RECORD | 19H27 | 00:00:53 |

A direção da Trensurb solicitou a metroplan a realização de um plano emergencial para atender a demanda de passageiros e evitar a aglomeração de pessoas

Medida foi tomada depois de reclamações de usuários e as empresas vinculadas a metroplan serão acionadas.



Baixar | .txt | Imprimir | Imprimir todas | Enviar

PARA DIMINUIR LOTAÇÃO

Metroplan disponibiliza ônibus para usuários do Trensurb que vão para Canoas e Sapucaia

Coletivos saem do prédio da Federasul, que fica próximo à Estação Mercado. Medida também acontecerá na quarta-feira e será ajustada conforme a demanda

84/19/3630 - 18h30min



O objetivo é diminuir a demanda de passageiros dos trens no horário de pico
Eduardo Faganello / Agência RBS

A Metroplan está disponibilizando ônibus no final da tarde desta terça-feira para usuários do Trensurb que vão para **Canoas** e **Sapucaia do Sul**. O objetivo é diminuir a demanda de passageiros dos trens no horário de pico. Coletivos saem das proximidades do prédio da Federasul, que fica próximo à Estação Mercado, em direção aos municípios da Região Metropolitana.



MAIS LIDAS

Decreto volta a fechar comércio, indústria e construção civil em Porto Alegre

Bolsonaro não vai sofrer impeachment

Leilão virtual do Detran-RS tem Siena a partir de R\$ 3,5 mil e Prisma Maxx com lance de R\$ 4 mil

Com decreto que autoriza

Trensurb opera com horários especiais para atender a população durante a pandemia de coronavírus.

Em mais um desdobramento das medidas restritivas à circulação de pessoas por causa do risco de contágio por coronavírus, o Trensurb está com horários especiais para atender quem que não pode ficar em isolamento e necessita do metrô para atividades essenciais. A iniciativa inclui intervalos maiores que o normal, adequando-se à demanda reduzida no sistema.

Essa logística leva em conta a recomendação das autoridades para que a população permaneça em casa e também o baixo efetivo de funcionários, já que vários foram dispensados temporariamente por integrarem grupos de risco para o contágio pela doença.

Também foi reforçada a higienização dos trens e estações e tem sido dada ampla preferência à operação com vagões acoplados de oito carros, em vez dos quatro usuais), a fim de evitar as aglomerações. "A situação no sistema é acompanhada constantemente e, em caso de necessidade e viabilidade, unidades adicionais são disponibilizadas", detalhou o site da empresa federal, instalada na Região Metropolitana desde 1985.

Uma parceria com

Luiz Inácio Lula da Silva



Queda no movimento de usuários já passa de 80%.

a Metroplan (Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional) também contribui para reduzir as aglomerações no metrô nos horários de pico: pela manhã, a partir das 6h30min a empresa Vioesa tem ônibus partindo das estações Canoas e Methias Velho diretamente até a Estação Mercado, no Centro Histórico de Porto Alegre. Ao mesmo tempo, ônibus da empresa Real partem da Estação Sapucaia, com o mesmo destino.

Já à tarde, a partir das 17h30min, os ônibus da Vioesa saem do Centro Histórico e pegam o caminho de volta, parando em todas as estações do Trensurb em Canoas: Niterói, Fátima, Canoas, Methias Velho, São Luís e Petrobras.

Também nesse horário, os ônibus da Real partem retomam para

a Estação Sapucaia e ainda nas estações Estéio e Luiz Pasteur. O número de veículos é limitado e eles circulam conforme a demanda, quando a lotação dos lugares sentados é atingida.

"É importante destacar que o isolamento é a medida mais efetiva para evitar a propagação do coronavírus", ressalta a empresa. "Portanto, é fundamental que todos que possam permanecer em suas residências e deixem que o transporte público seja utilizado preferencialmente para o deslocamento de pessoas que atuam em atividades essenciais. Em caso de necessidade extrema de uso do metrô, a empresa recomenda que se opte pelos horários de menor movimento."

Queda brusca

Em meio à pande-

mia, a Trensurb segue registrando números reduzidos de passageiros transportados em seus vagões. Na última quarta-feira (25), foram 27.951 embarques no metrô, o que corresponde a uma demanda 82,3% menor que a média de usuários transportados por dia útil na primeira quinzena de março (157.636).

Desde o dia 13, a demanda no sistema metroviário tem diminuído significativamente. Trata-se de mais um reflexo das ações de prevenção ao coronavírus preconizadas por autoridades e especialistas e que têm dentro as duas principais recomendações o isolamento social, a higienização constante de indivíduos e ambientes e a paralisação total ou parcial de estabelecimentos do comércio. (Marcello Campos)

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



NOTÍCIAS | REGIÃO | DURANTE A PANDEMIA

Trensurb aumenta capacidade de transporte diário em 53,1%

A proporção de viagens com trens acoplados também será aumentada

Última atualização: 27.04.2020 às 21:09



A partir desta segunda-feira (27), a Trensurb opera conforme uma nova tabela horária nos dias úteis, oferecendo intervalos menores entre partidas e, conseqüentemente, mais viagens. A proporção de viagens com trens acoplados também será aumentada.

A tabela anterior, utilizada desde 13 de abril, contava com 129 viagens por dia útil, sendo 78 com trens acoplados (com oito carros, ao invés dos quatro usuais). Na atual, são 175 viagens, sendo 142 com trens acoplados. Isso significa que a empresa passa a ofertar 342.360 lugares por dia, um incremento de 53,1% em relação à capacidade anterior.

expansão

MEIO | NOTÍCIAS | O PAISAGISTA | CATEGORIAS | EDIÇÕES ONLINE | ASSIN | SOBRE | FILAS CONHEÇA

Nova fase da campanha de conscientização da Trensurb foca no uso de máscaras

30/04/2020

Publicidade

Assista

Publicidade