

Eletromidia

- **Introdução**

Eletromidia é o maior veículo *out-of-home* do Brasil e alcança mensalmente mais de 53 milhões de pessoas. Presente em mais de 90 cidades e 22 estados, a companhia brasileira soma 68 mil pontos de contato, sendo mais de 47 mil ativos digitais - o maior inventário digital do país.

Somos a única empresa do setor com atuação em seis verticais: ruas, edifícios, shoppings, aeroportos, transporte e desde o início deste ano, mídia de bordo. Desde 2024, somos uma empresa controlada pelo Grupo Globo, ampliando nossa capacidade de inovar e transformar o ecossistema publicitário.

O propósito da Eletromidia é transformar as cidades não apenas por meio da publicidade, mas também ao oferecer conveniência e informação ao dia a dia das pessoas, gerando valor aos diferentes espaços urbanos.

- **Contato**

Bruno Biondo Gomes

(21) 99944-6556

bruno.biondo@eletromidia.com.br

- **Título: Abrigo Amigo**

- **Categoria:**

- 3. Desenvolvimento de Produto ou Serviço
- 9. Inovação com IA e Tecnologia

- **Síntese do caso**

Abrigo Amigo é um projeto desenvolvido pela Eletromidia que utiliza tecnologia para fazer companhia a usuários nos pontos de ônibus durante a noite e madrugada. Com apenas um toque na tela ou no botão disponível no Mub (mobiliário urbano

digital), é possível entrar em contato com uma atendente que aparece remotamente para conversar com o usuário enquanto ele aguarda a chegada do ônibus.

Nascida em 2023, a iniciativa surgiu com o propósito de transformar pontos de ônibus em espaços de acolhimento e segurança para quem circula pelas cidades à noite — especialmente mulheres que se sentem vulneráveis durante o trajeto noturno.

Cada ponto é equipado com conexão à internet, câmeras noturnas de alta resolução, microfones sensíveis e alto-falantes potentes. Já a central de atendimento conta com 30 atendentes exclusivas para atender o projeto.

Abrigo Amigo estreou com um piloto em Campinas (SP) e rapidamente demonstrou seu potencial de gerar impacto social e emocional, transformando o mobiliário urbano em uma ferramenta de cuidado coletivo. A ação chamou atenção pela forma inovadora de ressignificar a função da mídia *out-of-home*, mostrando que ela pode ir além da publicidade e atuar como agente ativo na transformação das cidades.

O sucesso do piloto levou à expansão para outras cidades brasileiras e à consolidação do modelo que deu origem ao Abrigo Amigo, agora operado integralmente pela Eletromidia em parceria com o poder público e empresas privadas.

Atualmente, o projeto está presente em São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Campinas (SP) e Cuiabá (MT), com 228 abrigos instalados. Até 2027, estará também em Sorocaba (SP), Fortaleza (CE), Porto Alegre (RS) e Salvador (BA).

A iniciativa é uma parceria público-privada (PPP) viabilizada por meio de concessão. Ao transformar abrigos em pontos de apoio, Abrigo Amigo ressignifica a jornada diária de milhares de pessoas que dependem do transporte público. O projeto também reforça a importância de soluções inovadoras que unem tecnologia e humanização para criar ambientes urbanos mais acolhedores.

- **Cenário**

O Abrigo Amigo foi desenvolvido visando o bem-estar do público feminino no período noturno, especialmente diante do cenário que aponta que a violência contra mulher vem aumentando ao longo dos anos, de acordo com dados divulgados pela Secretaria de Segurança Pública de São Paulo em 2023, quando o projeto foi lançado.

Apesar da insegurança, as mulheres precisam manter a rotina, seja na volta do trabalho ou dos estudos, em horários nos quais geralmente caminham

desacompanhadas ou esperam o transporte público sozinhas. Nesses momentos, o anúncio do abrigo representa a única companhia disponível durante a espera.

Pensando em como contribuir no bem-estar dessas mulheres, a Eletromidia mapeou os pontos e regiões onde elas se sentem mais vulneráveis e inseguras por estarem sozinhas.

A proposta foi trocar Mubs tradicionais por Mubs inteligentes, com câmera noturna, microfone, conexão com a internet e botão. Assim, ao acionar o botão ou a tela, a pessoa que está sozinha no ponto entra em uma chamada de vídeo, diretamente com uma atendente que irá fazer companhia até que o ônibus chegue.

Com a adesão do público, o Abrigo Amigo alcançou não apenas mulheres, mas outros grupos como crianças, homens, idosos e a comunidade LGBTQIAPN+, se tornando um projeto ainda mais democrático e expressivo.

Mais do que uma solução criativa de tecnologia aplicada ao espaço urbano, o Abrigo Amigo nasce com o propósito humanizado de oferecer acolhimento, presença e uma possível intervenção em situações de risco.

Vale dizer que toda a infraestrutura do Abrigo Amigo, bem como manutenção dos equipamentos e equipe 100% dedicada da central de atendimento, não gera custo para a administração municipal. A Eletromidia e sua principal patrocinadora neste projeto, a Claro, são responsáveis por financiar o Abrigo Amigo.

- **Soluções**

Abrigo Amigo é um exemplo que traduz o propósito da Eletromidia: transformar cidades e levar impacto positivo por meio da mídia *out-of-home* (OOH). O projeto mostra como a integração entre tecnologia, planejamento urbano e propósito social pode gerar impacto real na vida das pessoas. A solução foi desenvolvida com objetivo de transformar um simples abrigo de ônibus em um local de acolhimento.

Mais do que um projeto de companhia, trata-se de uma iniciativa pensado para tornar as cidades mais inteligentes e centradas nas pessoas. Ele representa uma aplicação prática do conceito *Smart City*, unindo tecnologia, dados e experiência urbana para promover mais segurança e acolhimento nos espaços urbanos.

Considerando esse cenário, o desenvolvimento e execução do projeto envolveu etapas importantes, como:

1) Mapeamento e seleção das cidades e pontos para implantação

Além dos indicadores de segurança pública, o mapeamento considerou fatores como o fluxo de passageiros noturnos, a presença de terminais de integração, a densidade populacional feminina e o histórico de ocorrências nas regiões.

O processo contou com apoio de bases de dados municipais e ferramentas de geolocalização, o que possibilitou identificar com precisão os locais onde o serviço teria maior relevância social. Esse cruzamento de informações garantiu que o projeto fosse implantado em áreas com real necessidade de acolhimento, ampliando seu impacto positivo e fortalecendo a percepção de segurança no entorno.

2) Nova tecnologia

Todos os equipamentos foram projetados com foco em acessibilidade, durabilidade e segurança. As câmeras contam com sensores de movimento e visão noturna, permitindo o monitoramento em tempo real mesmo em condições de baixa luminosidade.

Os microfones e alto-falantes garantem comunicação clara, independentemente do ruído urbano, e o sistema de conexão 4G assegura estabilidade no contato entre o abrigo e a central. Além disso, a tecnologia embarcada possibilita a coleta de dados anônimos sobre o uso do serviço, contribuindo para análises de comportamento urbano e aprimoramento contínuo do projeto.

3) Reforço na operação

Para atender à demanda de manutenção específica para os Abrigos Amigos, foram contratados novos profissionais totalmente dedicados para esta operação. Uma equipe dedicada ao projeto é responsável por vistoriar, reparar e garantir o pleno funcionamento dos equipamentos.

Cada unidade passa por checagens periódicas de conexão, som, imagem e integridade física, além de atualizações de software que mantêm o sistema seguro e eficiente. O suporte técnico é integrado à central de atendimento, o que permite resposta imediata em caso de falhas.

Essa estrutura reforça o compromisso da Eletromidia em assegurar a continuidade e a confiabilidade do Abrigo Amigo, mantendo o padrão de qualidade em todas as cidades participantes.

4) Central de atendimento

Para tornar o projeto viável, a Eletromidia preparou uma central de atendimento com inicialmente 15 - e atualmente 30 - profissionais 100% dedicadas a atender a demanda do Abrigo Amigo. A equipe formada por mulheres trabalha das 20h às 05h e fica à disposição para atender qualquer chamado que ocorra dentro desse período, em qualquer Abrigo Amigo do Brasil.

A operação é bastante inteligente. Cada atendimento é personalizado e conta com uma profissional apta a entender a necessidade de quem aciona o botão. Seja ela companhia, acolhimento - em caso de pessoas em situação de rua que gostariam de passar a noite em um abrigo da prefeitura, por exemplo - chamado ao SAMU ou Polícia.

Quando alguém aciona o botão, é possível saber, em tempo real, em qual abrigo ela está. Em função disso, é viável identificar quais são os abrigos mais acionados de cada bairro, cidade ou estado, o que permite medir a efetividade dos pontos escolhidos para implantação dos Abrigos Amigos.

5) Acessibilidade

O Abrigo Amigo foi pensado para garantir acessibilidade universal. As unidades contam com piso podotátil e botão de acionamento posicionado a 1,20 metro de altura, adequado para cadeirantes, crianças e pessoas com deficiência.

O atendimento remoto já dispõe de comunicação em Libras, e estão em andamento a instalação de placas em braile e a implementação de legendas durante as chamadas, reforçando o compromisso de inclusão plena.

Vale ainda ressaltar que o atendimento acontece de maneira anônima, a fim de proteger o usuário e garantir um ambiente seguro e livre de constrangimentos. O objetivo é oferecer acolhimento e companhia, sem necessidade de exposição pessoal, preservando a privacidade de quem utiliza o serviço.

- **Resultados**

1º ano - De agosto de 2023 a agosto de 2024

Em pouco tempo nas ruas, o Abrigo Amigo foi fortemente aderido pela população. Em agosto de 2024, um ano após seu lançamento, a iniciativa já havia alcançado resultados expressivos. Na época, com 80 abrigos instalados, foram registradas 10.142 chamadas solicitando companhia e 99 chamadas de ocorrências, sendo 61 em São Paulo, 13 em Campinas e 6 no Rio de Janeiro.

São Paulo liderou o número de chamados, com 8.471 ocorrências (83,5%), seguida por Campinas, com 1.067 (10,5%), e Rio de Janeiro, com 604 (6%). Os horários com maior número de chamadas foram das 22h às 23h, das 20h às 21h, e das 21h às 22h.

Em São Paulo, os abrigos mais acionados foram os localizados na Avenida Ipiranga 146, Avenida Ipiranga 102, Avenida Tiradentes 615, e Avenida Sumaré 740. Já no Rio de Janeiro, a estação Saara do VLT foi a mais acionada e, em Campinas, a parada da Rua Jacy Teixeira de Camargo 940 recebeu o maior número de chamadas da cidade.

Até o momento - De agosto de 2023 a agosto de 2025

Até o momento, já foram registradas aproximadamente 22 mil chamadas solicitando companhia e 306 ocorrências documentadas nos abrigos.

Considerando o sucesso do projeto, em setembro deste ano (2025), a Eletromidia anunciou uma parceria exclusiva com a Claro para ampliação da iniciativa. Com o apoio da operadora, em setembro de 2025, o Abrigo Amigo entrou em nova fase de expansão e chegará a 553 novos pontos, totalizando 635 abrigos ativos em 08 cidades brasileiras.

Com a Claro como patrocinadora e parceira exclusiva, o Abrigo Amigo ganha reforço financeiro para expandir sua atuação e tecnológico na frente de conectividade, para apoiar o esforço do projeto em diminuir o número de violência contra a mulher, que chegou a atingir 37,5% da população feminina no último ano, de acordo com dados do Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP) em parceria com o Datafolha.

Nesta expansão, haverá a seguinte quantidade de abrigos por cidade:

- São Paulo - 200 abrigos

- Rio de Janeiro - 200 abrigos
- Salvador - 50 abrigos
- Fortaleza - 50 abrigos
- Porto Alegre - 50 abrigos
- Campinas - 50 abrigos
- Sorocaba - 25 abrigos
- Cuiabá - 10 abrigos

Inicialmente nascido para algumas cidades, em pouco tempo, o projeto ganhou força e se expandiu para outras regiões e estados do Brasil. A intenção é continuar em expansão, podendo ser estudado para aplicação em outras cidades do Brasil no futuro.

Repercussão e destaques

Abrigo Amigo rapidamente ultrapassou as fronteiras das regiões em que ele existe e foi reconhecido nacional e internacionalmente. A iniciativa já ganhou destaque e cobertura em diversos veículos de comunicação de grande alcance como TV Globo e filiais pelo Brasil, TV Cultura, Estadão, Folha de S.Paulo, UOL, O Globo, Meio&Mensagem, PropMark, Rádio CBN, G1, entre outros. Em todas essas oportunidades, Abrigo Amigo foi apontado como um exemplo de como o projeto pode promover impacto real e positivo na vida das pessoas.

A visibilidade espontânea gerada, tanto na mídia nacional quanto nas regionais, consolida a Eletromidia como agente importante da transformação urbana. Muito além de uma empresa que apenas oferece serviços de OOH.

Internacionalmente, o *Guarded Bus Stop* - nome inicial do Abrigo Amigo - ganhou destaque ao conquistar o Leão de Ouro no Festival de Cannes Lions 2024, na categoria *Media*, além de reconhecimentos em premiações como o D&AD Awards.

Publicações especializadas como *Muse by Clio*, *LBBOnline* e *AdAge* apontaram o projeto como um dos exemplos mais relevantes de como tecnologia, empatia e mídia podem se unir para criar soluções urbanas inteligentes e humanizadas.

Além do impacto social, o projeto também chamou atenção pela capacidade de integrar múltiplos parceiros de marca em uma causa comum. Marcas como Santander, Vivo, Bradesco Seguros, Sempre Livre, Diageo e Anhanguera participaram das fases iniciais, ajudando a viabilizar a expansão dos abrigos

inteligentes e reforçando o potencial do projeto como plataforma de propósito compartilhado.

Com essa repercussão, o *Guarded Bus Stop* tornou-se referência internacional em iniciativas de mídia com impacto social, inspirando a continuidade e evolução do conceito sob o nome Abrigo Amigo — um projeto que simboliza o compromisso da Eletromidia em transformar as cidades por meio da tecnologia, da comunicação e do cuidado com as pessoas.

O projeto Guarded Bus Stop foi desenvolvido pela AlmapBBDO em parceria com a Eletromidia.

Anexos:

Press Releases:

- 1) [1 ano de Abrigo Amigo](#)
- 2) [Eletromidia e Claro anunciam acordo para Expansão do projeto Abrigo Amigo](#)

Imagens dos Abrigos Amigo:

- 1) [Imagem 1](#)
- 2) [Imagem 2](#)
- 3) [Imagem 3](#)
- 4) [Imagem 4](#)
- 5) [Imagem 5](#)
- 6) [Imagem 6](#)
- 7) [Imagem 7](#)

Vídeos dos Abrigos Amigo:

- 1) [Vídeo 1](#)
- 2) [Vídeo 2](#)

Logomarca Eletromidia

- 1) [Opção 1](#)
- 2) [Opção 2](#)
- 3) [Opção 3](#)