

3º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA(2)

O USO DO APLICATIVO WHATSAPP E TELEGRAM, COMO FERRAMENTA DE  
INTERAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A OUVIDORIA

**INTRODUÇÃO**

o whatsapp é um aplicativo multiplataforma no qual permite a troca de mensagens instantâneas, o aplicativo foi lançado no ano de 2009 e em 2016 estima-se que alcance o publico alvo de 1 bilhão de usuários, tornou-se, então um caso visível da mudança do eixo de comunicação entre pessoas e instituições.

Um dos primeiros mecanismos de interação entre usuários ou consumidores com as instituições era o uso de cartas e, posteriormente evoluiu-se para os contatos telefônicos, seguido por email e hoje vivenciamos um novo canal que se expande para aumentar e facilitar o contato entre os usuários e consumidores com as instituições, é visível que o uso de mídias digitais, tais como: Facebook, Tweater, instagram, whatsapp, telegram dentre

outros, são responsáveis atualmente por grande proporção do volume de interações realizadas entre empresa/clientes, sociedade/setor público, isso demonstra o avanço tecnológico em rápida expansão pelo qual o mundo vivencia atualmente.

Com o avanço a passos largos dos eixos de comunicação, constata-se a caracterização de avanço permanente quanto aos eixos principais de comunicação, cito:

a- o desenvolvimento dos canais de televisão superaram as radiodifusoras em termos de alcance de comunicação

b-Email's eletronicos, superando o alcance das cartas

nesse contexto, é valido citar que estamos atualmente vivenciando a existência de um novo eixo de comunicação no qual o aplicativo whatsapp tende a se tornar de uso superior ao uso de ligações telefônicas.

Nessa linha de constante aprimoramento da comunicação Usuários/empresas a Companhia do Metropolitano do Distrito Federal-METRÔ/DF tomou a decisão de investir no uso do aplicativo WHATSAPP pela ouvidoria do órgão, como uma iniciativa estratégica para ganho sinérgico de eficiência entre a operação do sistema e os usuários do sistema.

A Companhia do Metropolitano do Distrito Federal-METRÔ/DF foi criada em 15/05/1991 , com a Criação da Coordenadoria Especial do Metrô - DF, a operação ocorreu e forma experimental De agosto de 1998 a agosto de 1999 e tendo inicio de forma definitiva em 2001. Atualmente a operação funciona de segunda a sábado das 06h00 as 23h30 e aos domingos das 07:00 as 19:00, atendendo em média entre 150 mil a 170 mil usuários dia.

## DIAGNÓSTICO

Com a necessidade de implementar processos de melhorias no âmbito operacional e na satisfação dos usuários, a Companhia propõem utilizar A Unidade Administrativa da Ouvidoria do órgão, para aumentar a interação com os usuários do sistema e colher informações diretamente do cliente, no caso do METRÔ/DF, os usuários do sistema, com isso decidiu-se implementar e divulgar amplamente nos trens e nas estações o numero de WHATSAPP da ouvidoria do METRÔ/DF Em março de 2015, com o objetivo de obter o Maximo de informações possível dos usuários com a finalidade de implementar processos de melhorias na gestão e na tomada de decisão quanto a investimentos, a partir da percepção dos usuários.



**Figura 1–Antigo número do whatsapp da ouvidoria do METRÔ/DF(março de 2015)**

Além de colher informações quanto a percepção dos usuários, a implantação do canal da ouvidoria com o WHASTAPP, possibilita um grande avanço quanto a facilidade de interação e interlocução entre usuarios/empresa.

com o uso da ferramenta, o acesso a informações tornou-se praticamente instantâneas durante o horário operacional da ouvidoria, além do aumento substancial das manifestações, com o uso do aplicativo ocorreu o aumento do numero de manifestações registradas na ouvidoria na ordem de 300% em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando o aplicativo não estava implantado na ouvidoria.

O canal whatsapp atualmente representa 85% do total de contato com a ouvidoria, inclusive, forçando a ouvidoria em novembro de 2015 encerrar o canal de comunicação via carta, devido a não mais utilização desse canal de comunicação pelos usuários.

Devido ao grande numero de interação com a ouvidoria, e devido a estrutura enxuta da ouvidoria:



**Figura 2—organograma administrativo da ouvidoria do METRÔ/DF**

Tornou-se necessário buscar mecanismos no qual otimizassem o atendimento da ouvidoria pelo canal que no momento, tornava-se o principal canal de comunicação dos usuários com a ouvidoria, assim, no início de julho de 2015 foi instalado um API, com a finalidade de otimizar e melhorar o atendimento da ouvidoria, esse API, mostrou-se bastante útil e exercia apoio substancial a ouvidoria, devido ao fato de realizar respostas automáticas dentre outras funcionalidades.

Em agosto do mesmo ano, o número do whatsapp é subitamente bloqueado, ao entrar em contato com o Diretor do Facebook, empresa que detém o direito do WHATSAPP, somos informados que devido ao uso do API, no qual infringi os termos de uso do aplicativo, o número do whatsapp é bloqueado de forma definitiva, assim, o numero de interações caem novamente e a companhia troca o número e realiza novamente toda a campanha de divulgação do numero do whatsapp, incluindo cartazes nas estações e adesivagem nos trens.



**Figura 3- Novo número do whatsapp da ouvidoria do METRÔ/DF(setembro de 2015)**

Aproveitando a circunstancia, foi ativado para o mesmo número, o uso do aplicativo TELEGRAM,mas o aplicativo, devido ao uso inexpressivo pelos usuários ( média de 4

manifestações pelo aplicativo por mês) a ouvidoria considera as manifestações do TELEGRAM e registra-as como mensagens do WHATSAPP no sistema de banco de dados.

Toda a campanha foi realizada novamente, nesse 2º momento ocorreu uma divulgação mais ampla, com adesivagem em todos os trens.



Figura-4 adesivagem interna dos trens



Figura-5 adesivagem interna dos trens



Figura-6 adesivagem interna dos trens

Com o retorno da divulgação do número do whatsapp da ouvidoria o contato dos usuários retornam, assim, ocorre o aumento do número de manifestações, nesse momento devido a não possibilidade de utilização de software para auxiliar com o grande numero de manifestações via ouvidoria, foi necessário ocorrer uma mudança gerencial.

foi realizado o mapeamento de fluxo da ouvidoria e as tramitações não mais foram realizadas via oficio e memorando para as áreas internas da companhia, e foi adotado uso do software "Sistema Eficiente" no qual trata-se de um BPM suite, para gerenciamento de tarefas e de processos, com isso foi possível realizar a gestão, tramitação, rastreabilidade e monitoramento das manifestações que chegaram a ouvidoria.

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Numero manifestações mensais

Período	Março de 2014 a março de 2015	Março de 2015 a março de 2016
Nº de manifestações	6773	21783

Pela tabela acima é possível verificar um aumento da ordem de 320% no número total de manifestações com a ouvidoria devida a implantação do canal whatsapp, antes de março de 2015 o principal eixo de comunicação era o canal telefônico, representando 64% do numero total, após a implantação do whatsapp, a representatividade do canal whatsapp em tornou-se muito superior em relação aos outros canais de comunicação da ouvidoria: ramal telefônico, E-MAIL e carta.

O principal motivo de interação dos usuários com a ouvidoria, tornou-se a busca por informações:

Período	Março de 2014 a março de 2015	Março de 2015 a março de 2016
Solicitação e Info	5302	13877

Ou seja, aumento em torno de 260% no número de interações buscando informações, acerca do funcionamento, horário de funcionamento, anormalidade dentre outras informações.



Um resultado de grande valor a companhia foi o aumento do número de interações em forma de reclamações:

<b>Período</b>	<b>Março de 2014 a março de 2015</b>	<b>Março de 2015 a março de 2016</b>
<b>Reclamações</b>	<b>899</b>	<b>6475</b>

Um aumento em torno de 720%, esse aumento não foi diretamente correlacionado com o aumento do número de passageiros, visto o número médio do fluxo de passageiro ser semelhante entre os períodos, além de, o número de incidentes notáveis, fatos dos quais ocorre o aumento da reclamação dos usuários, também ter sido aproximado, no período comparado, outro fato semelhante foi os dias de Greve realizados pela categoria, outro fator no qual forçaria um aumento no número de reclamações, também foi aproximado em número de dias.

Sendo assim, evidencia-se que o aumento do número de reclamações dos usuários ocorreu devido a disponibilização deste novo canal de comunicação dos usuários com a ouvidoria, o aumento do número de reclamações, devido a expansão dos canais de comunicação da ouvidoria com os usuários é um dado extremamente importante visto a possibilidade de colher maiores informações acerca da percepção dos usuários quanto a operacionalização do sistema e o seu grau de satisfação, inclusive otimizando a soluções de problemas.

## **CONCLUSÕES**

O aplicativo WHATSAPP avançou de forma significativa nos últimos 5 anos, tornando-se um instrumento maciço de comunicação e interação das pessoas. A Companhia do Metropolitano do Distrito Federal-METRÔ/DF com a visão gerencial de que a percepção do usuário é estratégico para a tomada de decisão implementou-se o canal de comunicação WHASTAPP com a finalidade de melhorar a interação com o usuário.

O uso do whatsapp pela ouvidoria do METRÔ/DF, tornou-se o principal canal de comunicação dos usuários com a instituição, tornando-se um instrumento importante para difusão de informações e de coleta de dados quanto a percepção dos usuários acerca da operação do sistema e o qual de satisfação do usuário.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Banco de dados e relatórios gerenciais da Companhia do Metropolitano do Distrito Federal-METRÔ/DF

BRIGGS, Asa; BURKE, Peter. Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet. 1. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004