

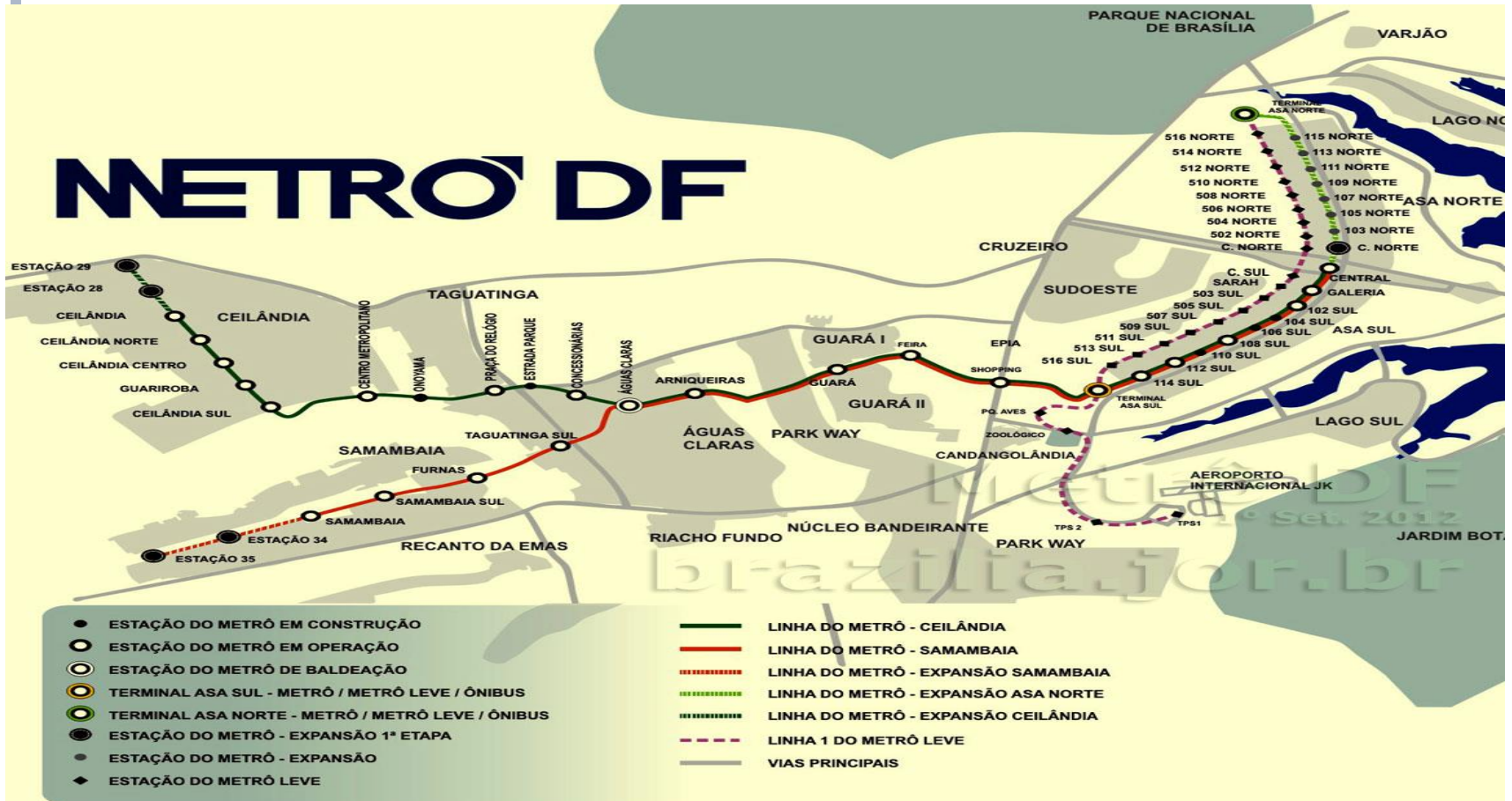
O USO DO APLICATIVO WHATSAPP E TELEGRAM, COMO FERRAMENTA DE INTERAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A OUVIDORIA

Luciano de Jesus Dantas Oliveira

22ª Semana de Tecnologia Metroferroviária

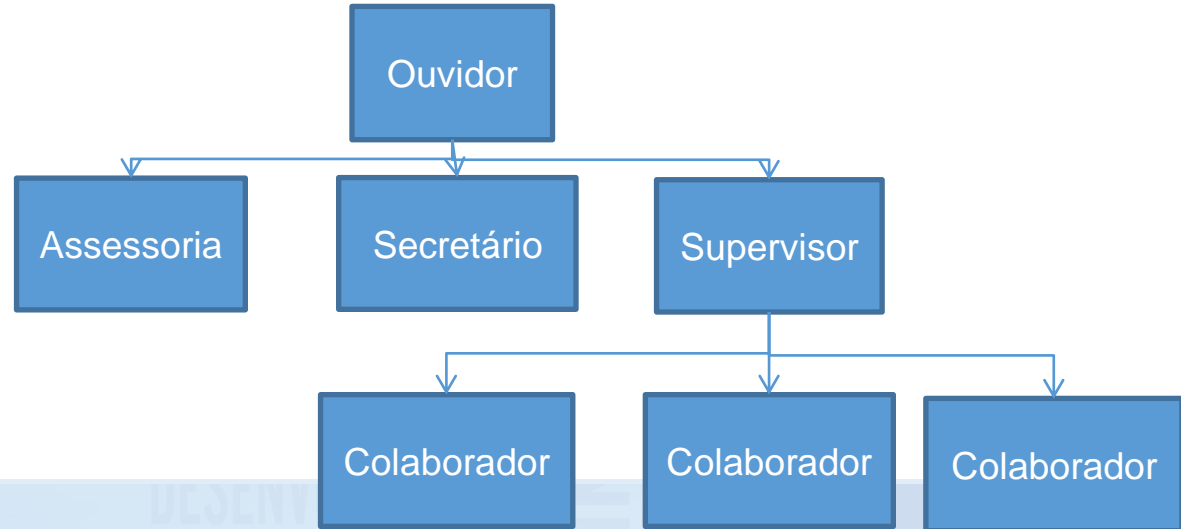


O Metrô do Distrito Federal



O Metrô do Distrito Federal

- Operacional
 - 24 trens no horário de pico.
 - 24 estações operacionais.
 - 42 KM de extensão.
 - 150 a 170 mil usuários dia.

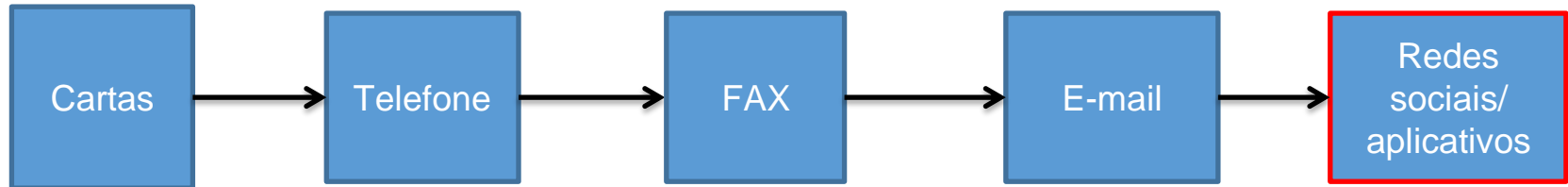


Interação com os Usuários

- Em Março de 2015 foi implantado o uso do aplicativo WHATSAPP e realizado ampla divulgação do novo canal de comunicação.

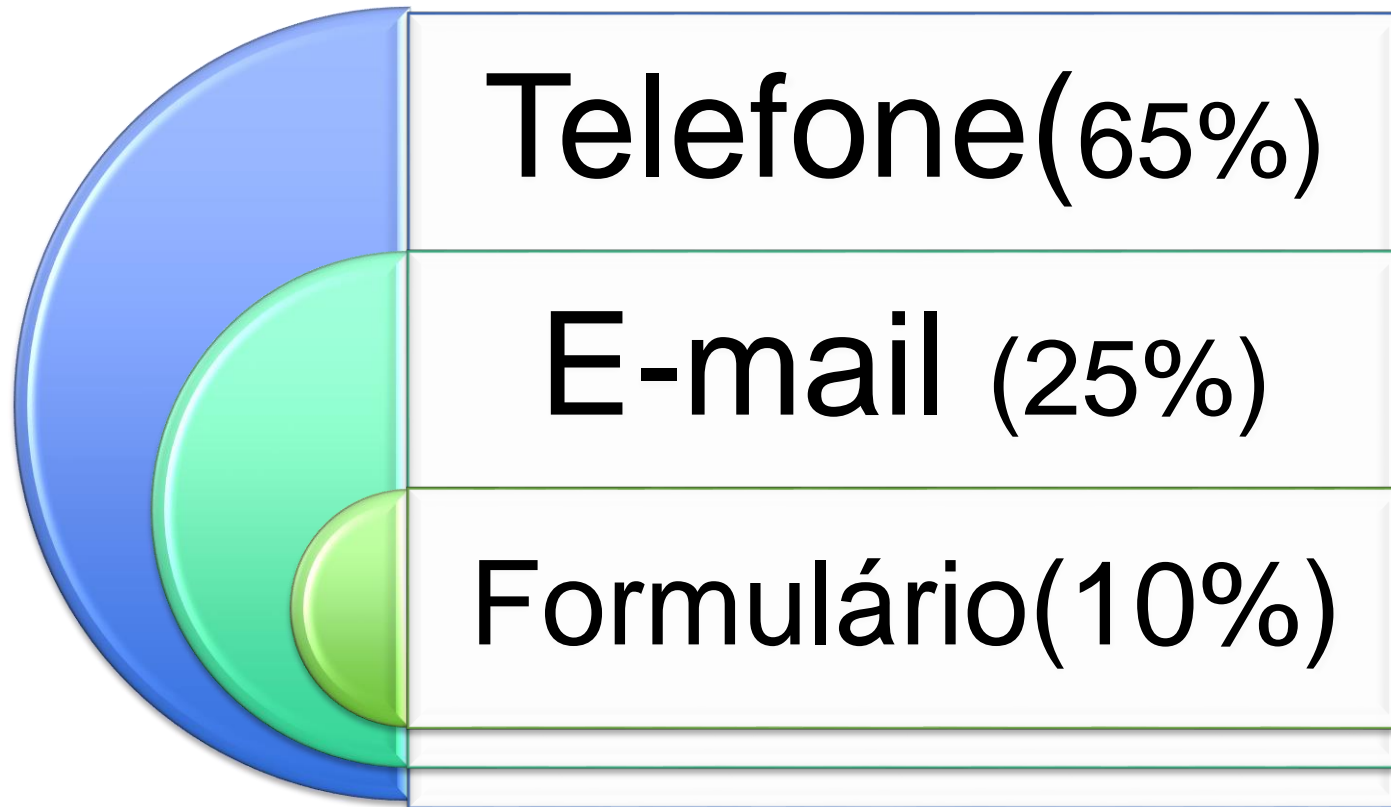


A Evolução dos Canais de Comunicação



- A evolução dos canais de comunicação é continuada
- A população migra para o eixo de comunicação mais popular
- As empresas necessitam ir ao encontro do cliente
- Informação é poder

Interação com os usuários

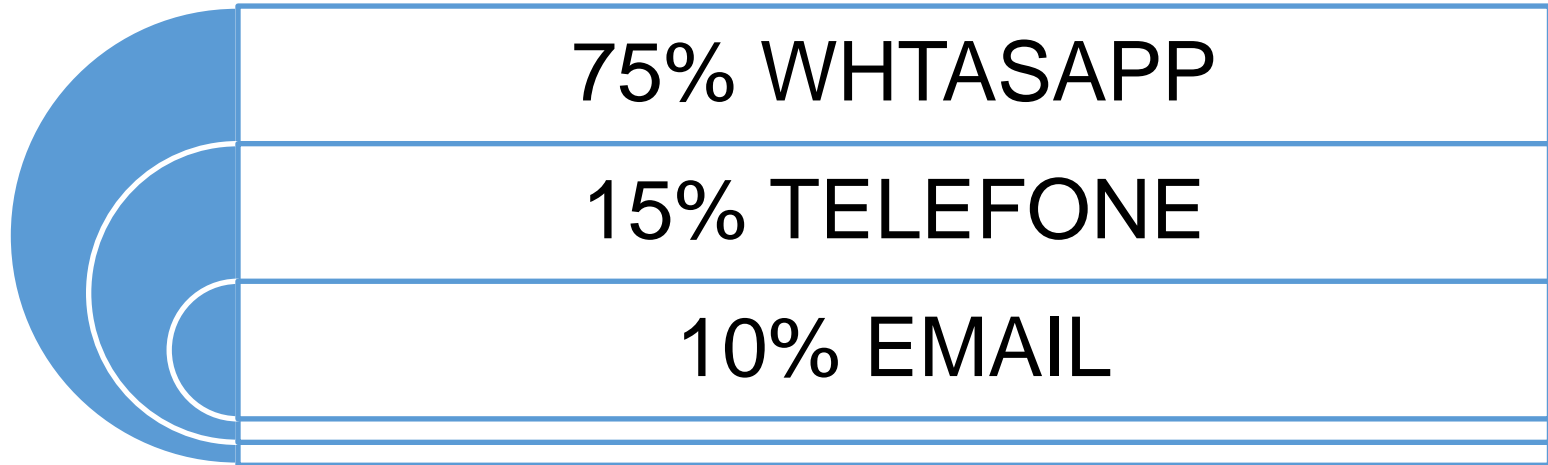


Interação com os usuários

- Aumento em aproximadamente 500% o número de interação no primeiro mês.
- Interrupção do serviço:
O API do Whatsapp é restrito, portanto, há a impossibilidade de integrar a um outro sistema.

Interação com os usuários

Período	Março de 2014 a Março de 2015	Março de 2015 a Março de 2016
Aumento de 221%	6.773	21.783



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

Luciano de Jesus Dantas Oliveira
lucianodantas85@gmail.com

22ª Semana de Tecnologia Metroferroviária

