



O Impacto das Redes Sociais na Operação do Metrô de São Paulo



Wilmar Fratini



O Metrô de São Paulo – Hoje



18ª Semana de Tecnologia Metroferroviária 2012

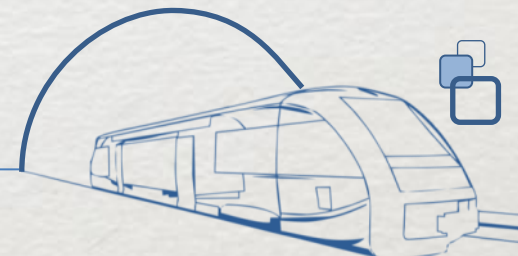
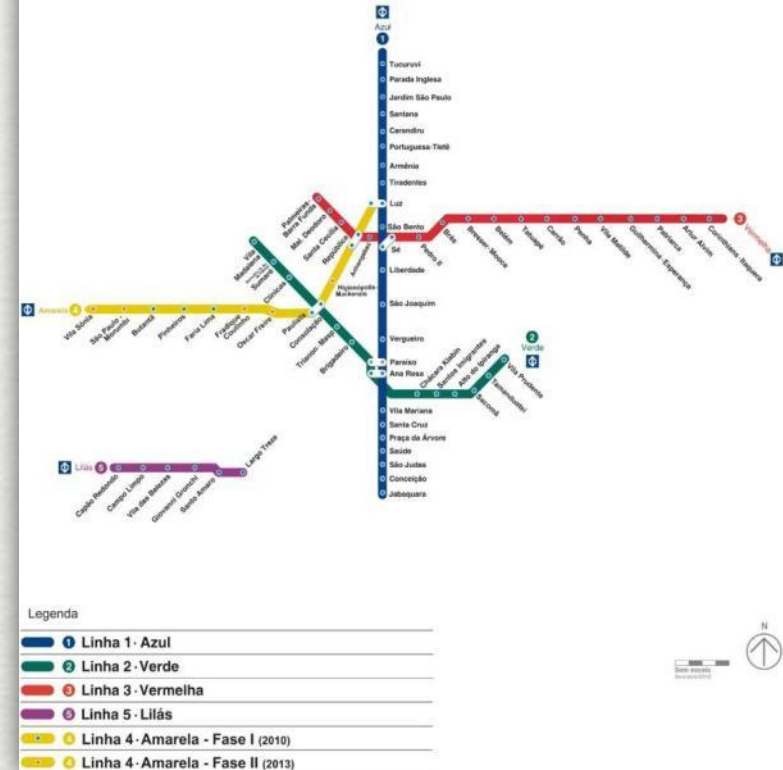
Região Metropolitana de São Paulo - RMSP

20 milhões de habitantes

Características da rede

- 5 linhas
- 74,2 km de extensão
- 64 estações
- 1 bilhão e 87 milhões de passageiros transportados em 2011
- 18% das viagens da RMSP

Rede Básica - Metrô de São Paulo

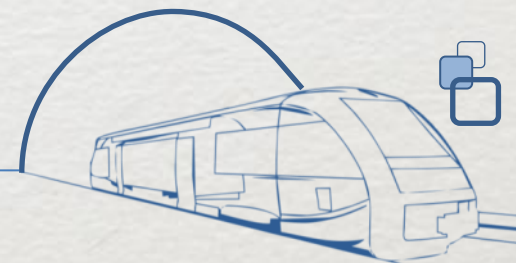
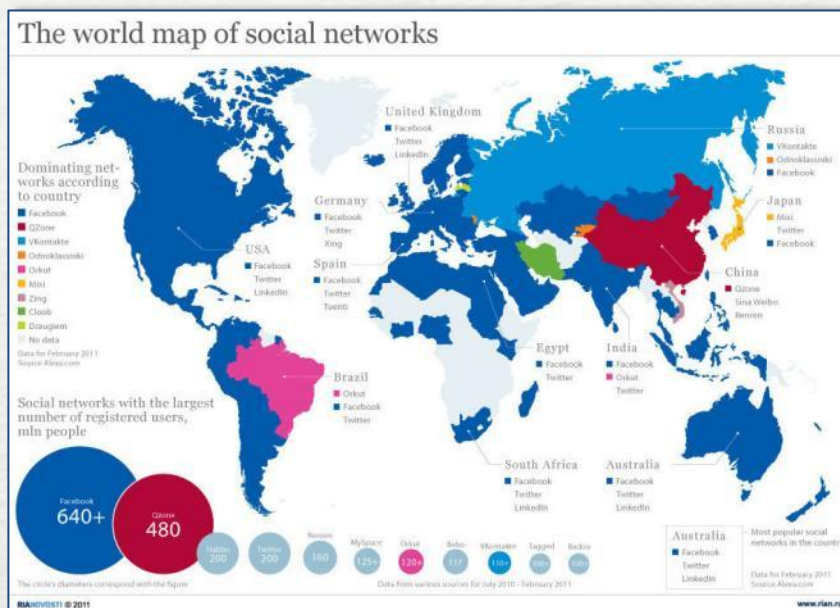




Redes Sociais

As redes sociais se baseiam no compartilhamento de informações, interesses e esforços em busca de valores e objetivos comuns.

Cada rede social funciona como um canal de comunicação e cada um tem as suas características próprias.



Redes Sociais no Brasil



ESPECIAL REDES SOCIAIS

Onde os brasileiros se encontram

O Brasil é o país mais sociável da internet. Quais são as redes mais populares

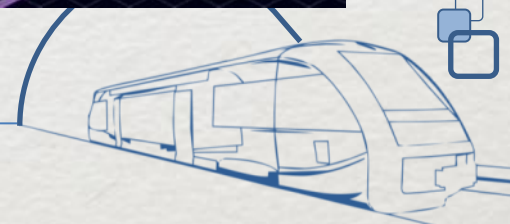
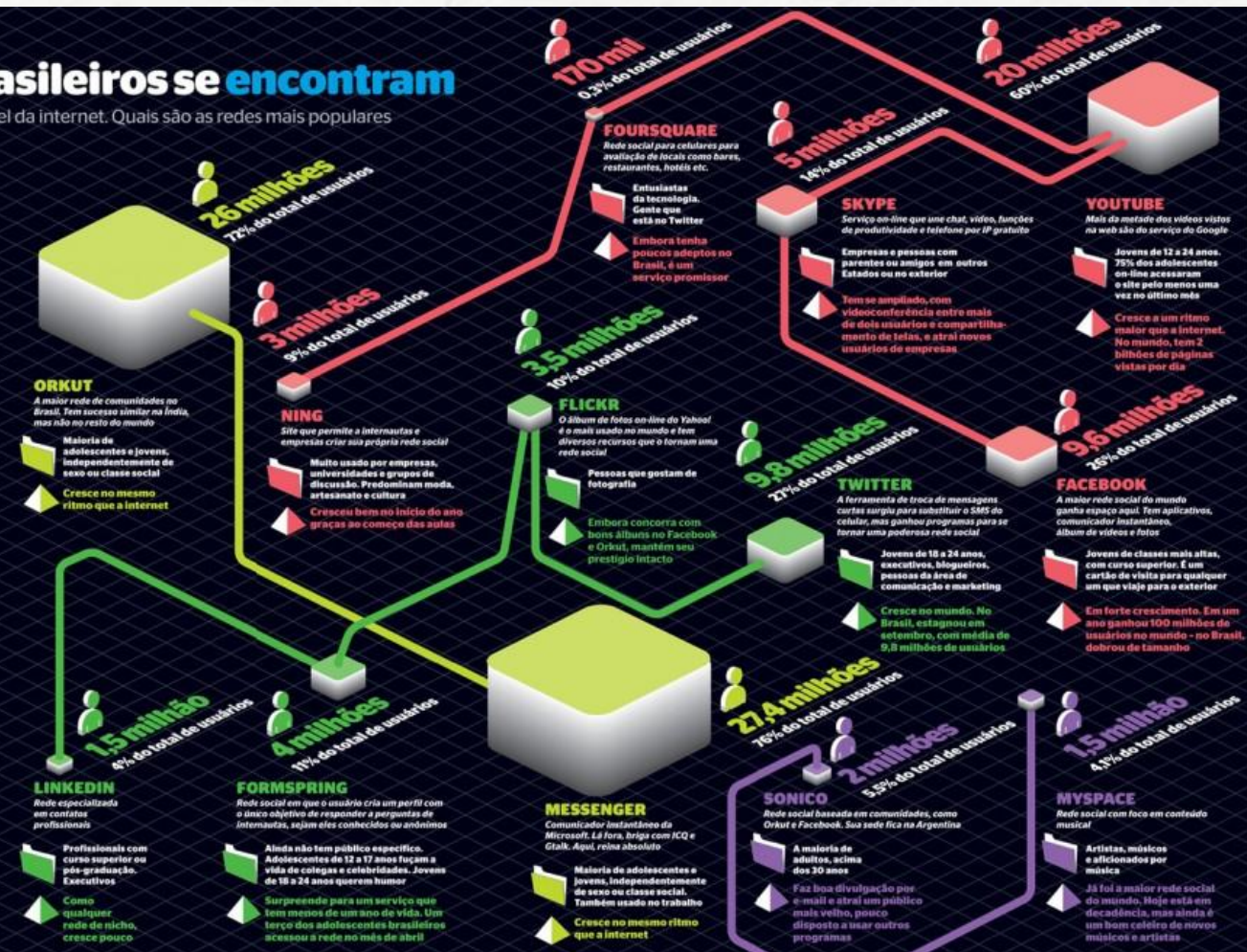
Bruno Ferrari

O Brasil é considerado o país mais sociável do mundo. A começar pelo número de contatos: a média de amigos virtuais no mundo é de 195 pessoas por usuário. Aqui, é de 365. Segundo o Ibope NetRatings, mais de 80% dos internautas têm perfis em redes sociais. O Orkut tem 72% dos usuários no Brasil. Também somos os maiores no Windows Live Messenger, comunicador da Microsoft. Segundo a pesquisadora Raquel Recuero, a participação em redes sociais é igual em todas as classes sociais. Jovens das classes C e D usam lan houses para entrar no Orkut da sua turma ou do seu bairro. Seu primeiro contato com a internet hoje é pelas redes sociais.

Fonte: Grupo Net Ratings

Como ler o gráfico

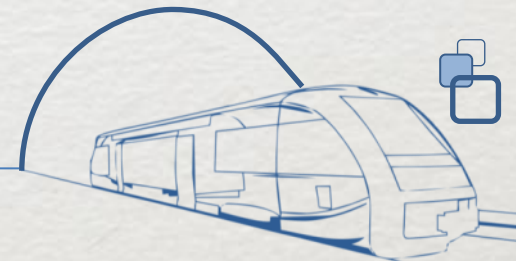
- REDE** O volume da caixa indica o número de usuários no Brasil
- REDES CONSOLIDADAS**
- REDES EM ASCENSÃO**
- REDES ESTAGNADAS**
- REDES DECADENTES**
- USUÁRIOS** Audiência no Brasil, em milhões
- PERFIL DO USUÁRIO** Como se define o principal grupo da rede
- STATUS** Situação e perspectiva da rede no Brasil



Cenário Atual



- Crescimento vertiginoso do uso das **Redes Sociais Virtuais** e celulares (principalmente **smartphones**).
- Um celular é uma câmera e um meio de comunicação com o mundo - **todos são protagonistas**.
- Migração dos serviços de **SAC** (Serviço de Atendimento ao Cliente) para as Redes Sociais.
- Demanda por **comunicação em tempo real**, transparente e sincera.
- O usuário quer **AÇÃO** imediata.



Cenário Atual

Brasil:

- 150 milhões de usuários de celular
- 27 milhões de usuários de Smartphones no Brasil
- 80 milhões de usuários de internet
- Brasileiros que acessam as redes sociais

78% da população
14% da população

42% da população
26% da população

Usuários do Metrô de São Paulo:

- Acessam a Internet
- Acessam as Redes Sociais
- Principais Redes Sociais no Brasil: Facebook, Orkut e Twitter

84% dos usuários
67% dos usuários



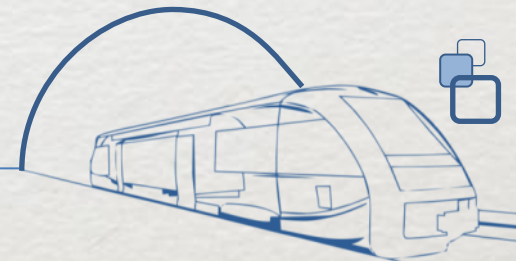
Oportunidades para o Metrô



- **Fortalecimento da marca "Metrô"**
- **Relações Públicas**
- **Geração de Conhecimento**
- **Relacionamento e Inovação Colaborativa**
- **Respostas Rápidas**

• Respostas Rápidas

Relacionamento e Inovação Colaborativa



Benefícios para a Operação



18ª Semana de
Tecnologia
Metroferroviária
2012



Agilizar a atuação em
ocorrências no
sistema



Maior engajamento
dos usuários



Melhoria contínua na
qualidade do serviço





Novos canais de relacionamento



Site



SMS:

- Denúncia
- Direto do Metrô



Flickr



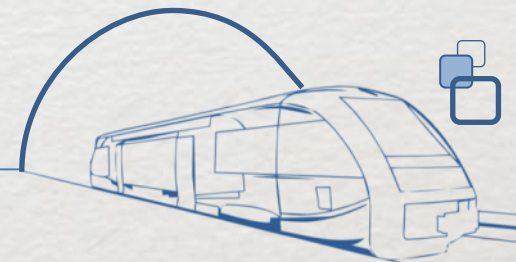
Facebook



Twitter



YouTube



O que há de novo no Metrô-SP



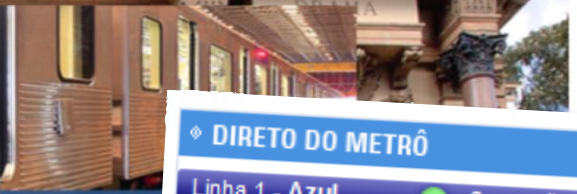
SUA VIAGEM

DIRETO DO METRÔ

- Linha 1-Azul ● Operação Normal
 - Linha 2-Verde ● Operação Normal
 - Linha 3-Vermelha ● Operação Normal
 - Linha 5-Lilás ● Operação Normal
 - Linha 4-Amarela ● Operação Normal
- Metrô de São Paulo, 10/09/2012 às 16:56h
- ViaQuatro, 10/09/2012 às 16:56h

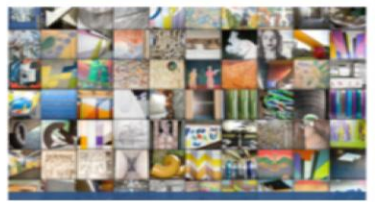

PARA ONDE VOCÊ VAI?

Embarque:
Selecione a estação



◆ DIRETO DO METRÔ Atualizado em: 13/6/2011 às 15:58 hs.

- Linha 1 - Azul ● Operação Normal
- Linha 2 - Verde ● Operação Normal
- Linha 3 - Vermelha ● Operação Normal
- Linha 5 - Lilás ● Operação Normal





18ª Semana de Tecnologia Metroferroviária 2012

SMS Denúncia

Início em jan.2011

Recebe manifestações dos usuários quanto à:

- comércio ilegal;
- pedintes;
- vandalismo;
- limpeza;
- comportamento inadequado.

Até set.2012 - mais de 100.000 SMS

SMS - Denúncia - 24h 97333 2252

Envie mensagem de celular para denunciar comércio irregular, delitos e vandalismo nos trens e estações.

Send a message from a mobile phone to inform irregular commerce, offenses and vandalism in the trains and stations.

O Metrô garante o anonimato.

Metro ensures the anonymity.

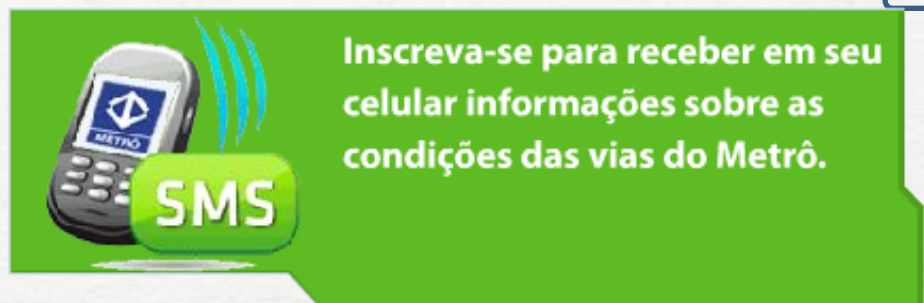
Para ocorrência nos trens informe:

For occurrences in trains, inform:

- características do infrator;
- o nº do carro;
- a linha;
- o sentido de deslocamento do trem;
- a próxima estação.

- *offender's characteristics;*
- *car number;*
- *line;*
- *train traveling direction;*
- *name of the next station.*

Colabore. O Metrô fica mais seguro com você.



Direto do Metrô (mobile)

Início em jun.2011

Envia e-mail ou SMS (torpedos) sobre o funcionamento do sistema para usuários previamente cadastrados.

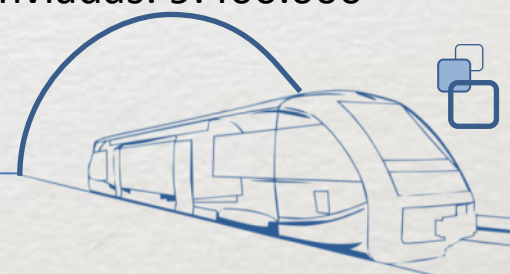
Até set.2012:

Internautas cadastrados: 175.000

Internautas que recebem SMS: 56.000

Quantidade de mensagens enviadas sobre a situação das linhas: 8.400.000

Total de mensagens enviadas: 9.400.000



18ª Semana de
Tecnologia
Metroferroviária
2012

Galeria de metropsp_oficial

Álbuns Exposições Tags Pessoas Mapa Arquivos Favoritos Perfil

Você não está conectado Entrar Ajuda

Slideshow Buscar Compartilhar



Maquete Trem Monotrilho

Maquete em tamanho natural do trem do monotrilho pode ser visitada de quarta a sábado, das 10 às...

Todos os direitos reservados
Upload feito em 21 de Ago de 2012 | Mapa
0 comentários



Maquete Trem Monotrilho

Maquete em tamanho natural do trem do monotrilho pode ser visitada de quarta a sábado, das 10 às...

Todos os direitos reservados
Upload feito em 21 de Ago de 2012
0 comentários



Arte no Metrô

15 fotos
12 visualizações



Estação Adolfo Pinheiro

6 fotos
24 visualizações



Troca de Trilhos

6 fotos, 1 vídeo
20 visualizações



Encontro de túneis nas...

5 fotos
62 visualizações





Usuários do Metrô que usam
as diversas redes sociais

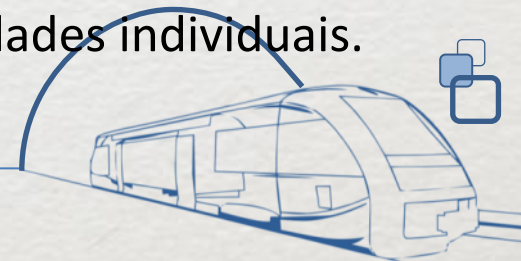


Perfil Sócio-econômico:

- maior presença de mulheres
- mais jovens - grupo de destaque: entre 17 a 34 anos
- renda mais elevada - grupo de destaque: renda acima de 15 s.m.
- maior escolaridade - grupo de destaque: universitário completo

Perfil Atitudinal:

- tem vida social mais ativa, com mais práticas culturais e de lazer (cinema, teatro, parques, esportes)
- tem uma atitude mais preocupada com bens coletivos, menos preconceitos e uma posição mais aberta quanto às liberdades individuais.



Perfil dos Usuários

Usuários que mais interagem com as redes sociais do Metrô:

18ª Semana de Tecnologia Metroferroviária 2012



Grupo formado por pessoas mais jovens, entre 17 a 22 anos, querendo conhecer mais sobre o sistema, muitas vezes devido à carreira relacionada aos transportes

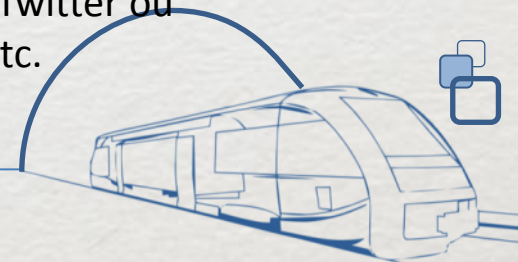


Mais homens



Grupo mais maduro, entre 24 a 40 anos, geralmente já trabalhando ou estudando em áreas técnicas correlatas ao metrô.

- Muitos deles podem ser caracterizados como um “fã”. Admiram o trabalho da empresa e desejam fazer parte da equipe.
- Outro grupo tem um perfil “colaborador”, e é mais próximo do usuário habitual. Alguns são muito críticos mas sempre com a intenção de colaborar para a melhoria do serviço prestado.
- Outro grupo caracteriza-se pelo desejo de ser “protagonista”. Escrevem em blogs, dedicados exclusivamente ao tema, prestam informações através de sites próprios, Twitter ou Facebook. Desenvolvem aplicativos específicos às nossas necessidades, etc.



Como eles atuam neste relacionamento?

Colaborador:

“Manter a conservação das estações, equipamentos, trens e a limpeza do sistema.”

“(...) colaborando com sugestões e críticas para a melhoria do serviço na cidade de São Paulo, ajudando o Metrô a enxergar o sistema pelo lado do seu usuário.”

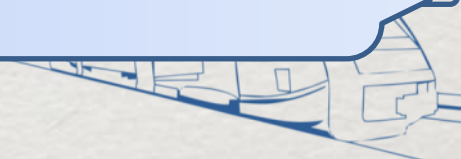
- “A vontade de que, tanto usuários quanto o Metrô transformem o ato de se transportar em algo cada vez mais tranquilo, fácil e prático.”
- “Cobrar , discutir , colaborar e dar uns pitacos básicos”.

Fã:

- “Conhecer as inovações tecnológicas, tanto na área de sistemas quanto na área de infraestrutura.”
- “Ajudar a construir um transporte melhor, porque eu sei que o Metrô é o meio de transporte que tem que funcionar pra SP, para um mundo menos poluído, os trilhos ainda são a melhor opção viável hoje e minha intenção é ajudar o Metrô a se fortalecer nesse objetivo.”

Protagonista:

- “Conhecer a visão da empresa sobre o tema da mobilidade urbana, levar temas abordados pelos visitantes do meu blog, e ter acesso a informações úteis para novas postagens.”





Aplicativo desenvolvido por usuário

Um usuário criou um aplicativo (app) para facilitar o envio do SMS Denúncia, conforme os padrões de informações do Metrô. O aplicativo está disponível para celulares smartphones com o sistema Android.

! 3G 8:03 PM

Metro CPTM Denúncia

Qual o tipo de denúncia ?

Comércio ambulante

Qual o local ?

Metrô

Qual a linha do Metrô ?

3 Vermelha

Ele ainda esta dentro do vagão ?

Não

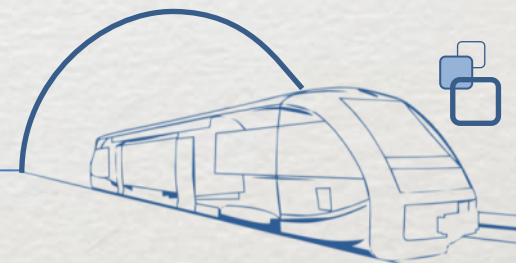
Qual a estação ?

Corinthians - Itaquera

Dados do Infrator:

Sexo:

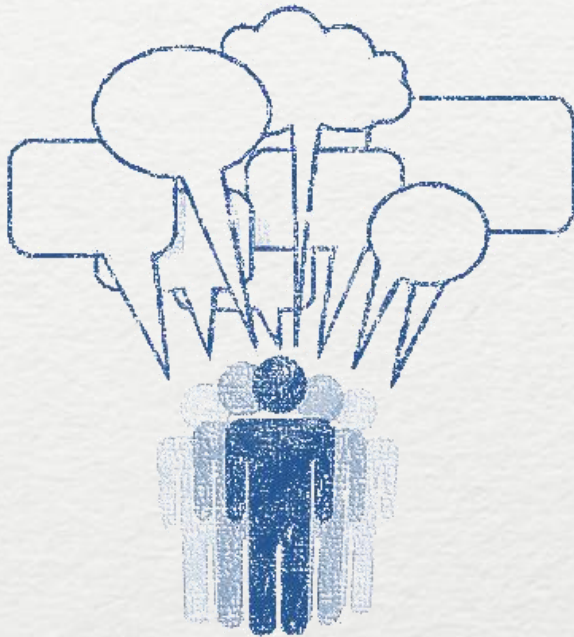
Masculino



Redes Sociais – Perfis

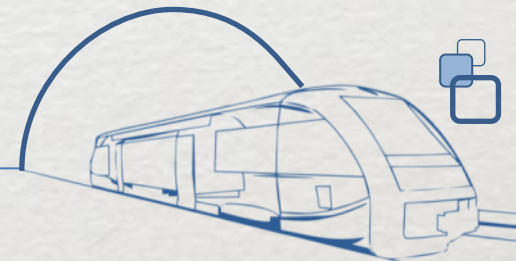
@metrosp_oficial – 40.000 seguidores
facebook.com/metrosp – 10.000 curtiram

- Importantes canais de comunicação direta e rápida com o usuário.
- Disponíveis desde 2010.



Principais funções:

- Divulgação de eventos e notícias
- Atendimento a reclamações
- Atuações pontuais e imediatas na operação
- Esclarecimento de dúvidas
- Divulgação de Campanhas institucionais



Ranking de "Curtir"

AEAMESP
18ª Semana de Tecnologia Metroferroviária
2012



TV Cultura:
👍 76.113

2.



Sabesp:
👍 22.517

3.



Polícia Militar:
👍 13.186

4.



Secretaria da Cultura:
👍 11.376

5.



Governo do Estado de São Paulo:
👍 10.953

6.



Metrô:
👍 10.133

*Dados de 05/09/2012



Ranking de seguidores*

- 1.**  **TV Cultura:**
269.053 seguidores
- 2.**  **Secretaria da Cultura:**
44.728 seguidores
- 3.**  **Governo de São Paulo:**
41.586 seguidores
- 4.**  **Metrô:**
40.117 seguidores
- 5.**  **Secretaria da Educação:**
23.195 seguidores

*Dados de 05/09/2012

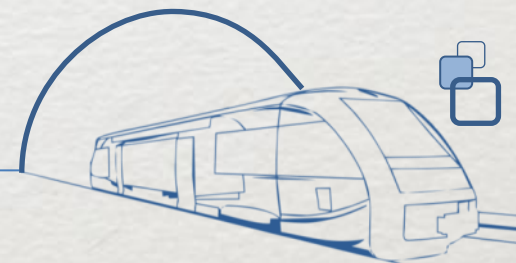


Resultados do Twitter

Agosto 2011	Agosto 2012
19.975	40.027

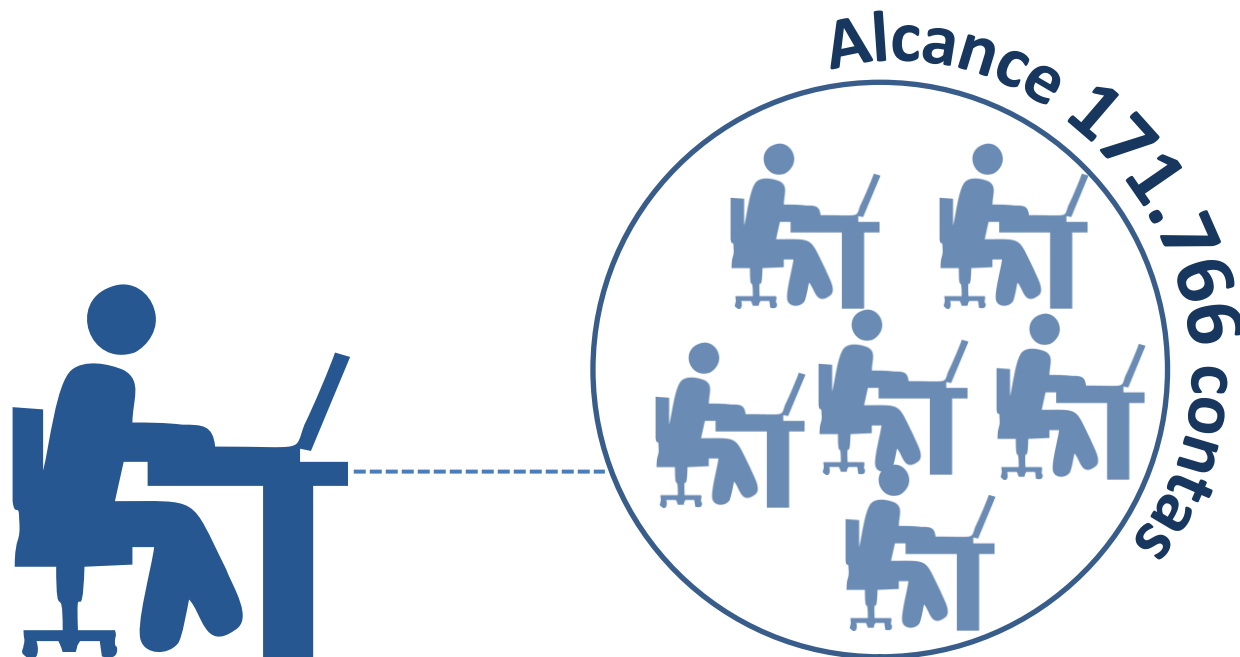


O número de seguidores é **maior que o dobro** em relação ao ano passado



Alcance de uma única mensagem no Twitter do Metrô

Saiba como está a saúde do seu pulmão:
passe hoje na estação Sé e faça testes
gratuitos para a detecção de doenças
pulmonares



Diálogos com o Usuário



Vinicius Tavare 's @oiaeuai
 @metrosp_oficial @UsuariosMetroSP um absurdo a est. Carrão, 3
 catracas p/ entrar e 6 p/ sair, será q nenhum retardado percebe
 isso???

49 min



Metrô de São Paulo @metrosp_oficial
 @oiaeuai Vinicius, menor nº de bloqueios p/ entrada faz parte d
 estratégia p/evitar acúmulo de usuários nas plataformas e aumentar
 segurança

42 min



Vinicius Tavare 's @oiaeuai
 @metrosp_oficial valeu pela explicação, pelo menos agora não fico
 mais inconformado, obrigado

← Esconder conversa

9:33 - 19 Mar 12 via Mobile Web · Detalhes

As reclamações
 podem evoluir para
 uma melhor
 compreensão do
 serviço.

Às vezes, basta apenas
 esclarecer o usuário.



Diálogos com o Usuário

O melhor de tudo é que tais manifestações podem trazer contribuições para a melhor prestação do serviço.



ivan malagutti jr

@ivanmalagutti

ivanmalagutti 6:55pm via Twitter for Android
@UsuariosMetroSP @metrosp_oficial vagão E024, da linha 2 Verde, esta sem áudio.

Seguir

115 TWEETS

20 SEGUINDO

15 SEGUIDORES

Recebemos esta reclamação das redes sociais para dar encaminhamento. Os senhores podem ajudar com verificação e eventuais subsídios para a resposta?
Marcos Borges

Atendimento

Controle Operacional

Caro Marcos

A informação do usuário procede e nos auxiliou a detectar o problema. Foi aberta a falha AW3572. O trem será recolhido e entregue para atuação da Manutenção.



Diálogos com o Usuário



Francis Regis

@francisregis

@metrosp_oficial Tem que aumentar o ciclo de portas em ANR sentido VMD no pico da manhã. Há tempo para desembarque mas não para o embarque.

Poderiam nos auxiliar com essa demanda?
Marcos Borges

Seguir

3.167 TWEETS

63 SEGUINDO

15 SEGUIDORES

Atendimento

Estratégias Operacionais

Marcos, estamos reavaliando os tempos de abertura de portas em várias estações da Linha 2-Verde, nos picos da manhã e da tarde. Algumas estações terão seus tempos alterados, sendo Ana Rosa provavelmente uma delas. Obrigado,

Algumas manifestações não levam à ação imediata – mas são úteis para embasar estudos de alterações futuras





**Visitas – Ação de extensão das Redes
para estreitar o relacionamento**



Encontro com Twitteiros



18ª Semana de
Tecnologia
Metroferroviária
2012



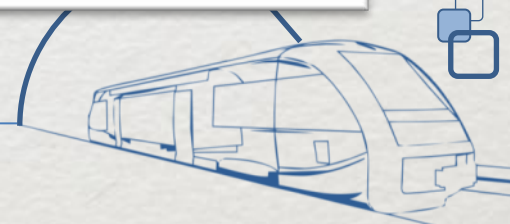
Convidamos os
twitteiros mais ativos
para uma visita à
operação do Metrô.



Encontros com Blogueiros



Encontro periódico com blogueiros com a participação da Diretoria.





Visita ao Monotrilho



18ª Semana de
Tecnologia
Metroferroviária
2012



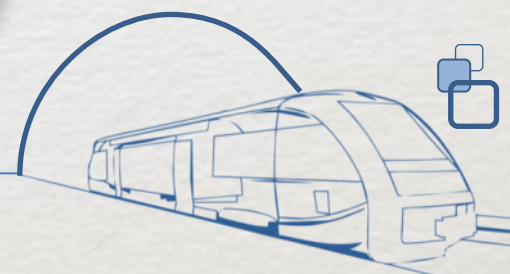
Representantes de blogs e twitters especializados em transporte urbano e Metrô foram convidados para visitar a maquete.

Caio César Ortega @Caio Ortega
Visitei as obras do [#monotrilho](#) na Zona Leste como nunca imaginei que visitaria. Mantenho a minha recomendação de visita à maquete [#metrosp](#)

SardinhaExpress @SardinhaExpress
Maquete do Monotrilho na estação Vila Prudente, vale a pena visitar. [#MetroSP](#)
<http://fb.me/1luKrDRGb>



Benefícios



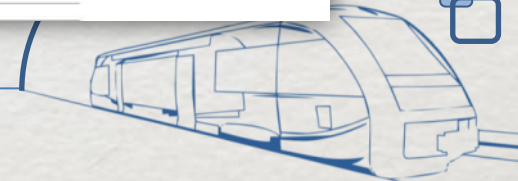
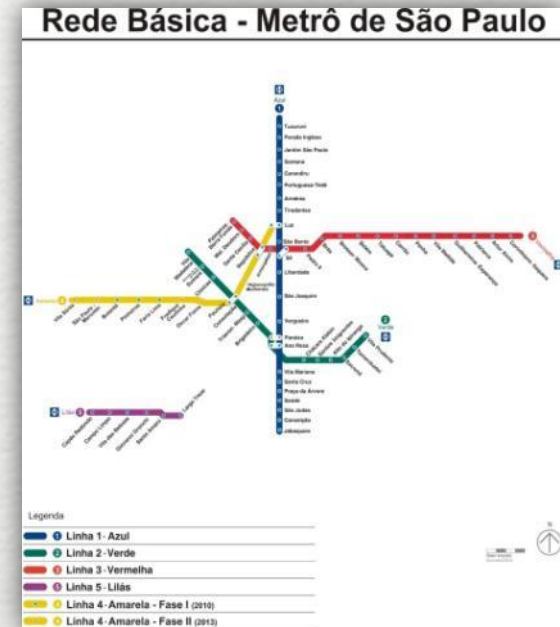
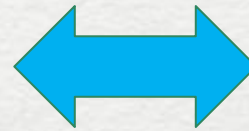
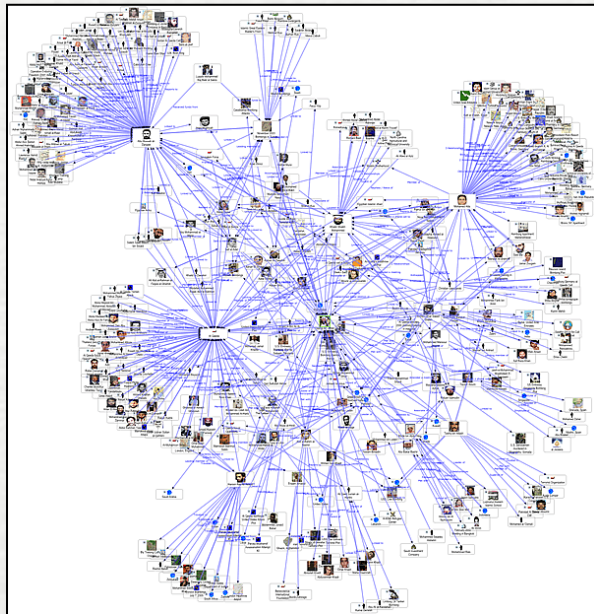
Que o Metrô ganhou nessas aproximações?

Estreitamento das relações colaborativas entre os participantes.

- **Aumento de sugestões** para a melhoria dos serviços prestados.
- **Maior precisão** nas mensagens, ampliando a possibilidade de atuação imediata.
- Ao trazer a relação do virtual para o real os ganhos foram bilaterais: fortalecimento da imagem da empresa e de um **canal direto e eficiente** de relacionamento.
- **Compromisso dos usuários** com o sistema metroviário, gerando um sentimento de respeito e apropriação.

Impacto na Operação do Metrô

- Nova linguagem
- Rapidez na divulgação de informações
- Integração com os demais canais de relacionamento

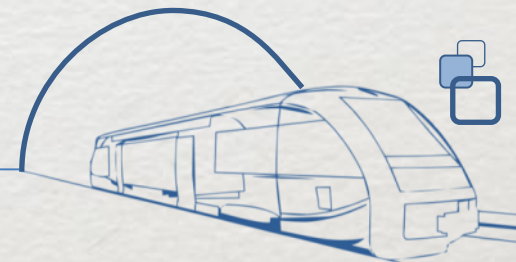


Próximos passos

- Entrada no *Foursquare* (rede social baseada em geo-localização)
- Estreitar o relacionamento virtual:
 - Criação de grupo permanente com formadores de opinião das Redes Sociais
 - Reuniões para tratar de problemas pontuais
- Desenvolver projeto de Realidade Aumentada
- Desenvolver projeto de *QR Code*



Acesse agora em seu celular!





OBRIGADO



Wilmar Fratini
wfratini@metrosp.com.br

Os homens criam as ferramentas.
As ferramentas recriam os homens.

Marshall McLuhan

