



30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

Categoria 2 - Sustentabilidade ambiental; impactos ambientais; poluição do ar e sonora; impactos na saúde; qualidade ambiental; créditos de carbono; gestão de emissões de GEE (gases de efeito estufa); licenciamento ambiental; certificações; sistemas de gestão; inovações na gestão de sistemas de transporte; externalidades do transporte; construção sustentável; desenvolvimento e certificação de profissionais; formação profissional; comunicação e marketing; relações com os usuários e a comunidade; dentre outros.

TORNAR A INFORMAÇÃO RÁPIDA E EM TEMPO REAL AOS USUÁRIOS
UTILIZAR O SMS



30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

INTRODUÇÃO

Disparando SMS em massa, a Empresa enviaria aos usuários mensagens de texto padronizadas sobre falhas, divulgação de eventos, lançamentos de produtos, ou seja, vários temas que é de interesse dos usuários.

É simples redigir a mensagem de texto a ser enviada, e ainda mais simples recebê-la. A transmissão de um SMS ocorre de forma quase instantânea, e não requer que o celular esteja conectado à internet.

Para enviar SMS em massa, pode utilizar uma ferramenta de disparo que seja parceira oficial das operadoras de maneira segura, rápida e prática.





30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

DIAGNÓSTICO

Segundo Portal Transparência, o METRÔ de São Paulo em 2023 transportou 2,9 milhões de passageiros em média nos dias úteis.

Conforme atendimento ao cidadão, relatório METRÔ de São Paulo, ano de 2023 a Ouvidoria recebeu 1.682 manifestações.

Apesar de todo o sistema possuir vários canais de relacionamentos, porém, o usuário ainda precisa acessar, ligar ou escrever para estes canais.

MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
RECLAME AQUI	491
CENTRAL DE INFORMAÇÕES (0800)	385
FALE CONOSCO	298
E-MAIL	217
CANAL DE DENÚNCIA *1	148
METRÔ CONECTA *2	97
TELEFONEMA	17
SMS-SEGURANÇA *3	16
SEI	6
PASSOALMENTE	3
CARTA	2
IMPrensa	1
CAIXA DE SUGESTÕES	1
TOTAL GERAL	1.682

*1: Manifestações reclassificadas pelo Comitê de Ética por não se enquadrarem nas premissas de denúncia; *2 e *3: Manifestações sem a necessidade de atuação imediata por parte da Área Operacional.



30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

ANÁLISE DOS RESULTADOS

A ideia é fazer a informação chegar no celular do usuário, sempre que houver alguma ocorrência no sistema e interfira na rotina do usuário.

Com a implantação de um banco de dados para o usuário se cadastrar, teríamos milhões de cadastros onde seriam disparadas mensagens em massa com a finalidade de informar.

Os usuários seriam alertados antes de entrarem nas Estações e durante a viagem.

E, quando houver divulgação de produto ou evento, mensagens de texto também seriam enviadas aos usuários.

A comunicação desempenha um papel essencial na conquista do sucesso, pois representa uma das melhores formas de atrair e estabelecer conexões com os usuários, ampliando, assim, os canais de interação.

Nesse contexto, a utilização de mensagens de texto em larga escala se destaca como uma estratégia altamente vantajosa, sendo um dos meios mais acessíveis em termos de custo e benefício. Além disso, apresenta elevadas taxas de leitura, atingindo cerca de 98% de eficácia.

O baixo custo pelo envio de SMS em grande quantidade é mais uma vantagem significativa. O investimento por cada mensagem de texto enviada é extremamente



30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

baixo, pois, além do custo de envio ser reduzido, o custo do conteúdo é praticamente zero: consiste em um breve texto, e está finalizado.

O envio de SMS não requer imagens, vídeos ou outros materiais mais sofisticados e, conseqüentemente, mais despesas. A única tarefa necessária é encontrar uma companhia confiável, que enviará os SMS em grande quantidade de forma autorizada. A partir daí, basta redigir a mensagem uma vez e enviá-la.

**Disparo em massa,
rápido e fácil**

Quero saber mais



30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CONCLUSÕES

Investindo em comunicação, ocorrerá melhor receptividade dos usuários e o SMS é acessível em todos os celulares.

Logo, ao comunicar uma mesma informação para muitas pessoas, a forma mais eficaz e ágil de fazê-lo, é por meio do envio em massa de mensagens de texto.

Eu gostaria de receber mensagens no meu celular sobre o que está ocorrendo no sistema Metro Ferroviário e acredito que o usuário também.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Janine Costa

Envio de SMS em massa: o que é e como funciona nas empresas

4 de março de 2024

“Disponível em: <<https://www.zenvia.com/blog/envio-sms-em-massa/>”



30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS