

27/11/2011 - O relacionamento com o usuário no apoio ao desenvolvimento de produtos e serviços

CAMILA BOMFIM DE SOUSA*



Mesmo com uma média de 3,7 milhões de passageiros por dia – demanda que cresce continuamente –, o Metrô de São Paulo busca ouvir, de forma personalizada, seus usuários para melhor compreender suas necessidades e sua interação com o sistema metroviário. Os passageiros têm diversas opções de canais de relacionamento não somente para reclamar, mas também para sugerir, solicitar, elogiar e questionar. É importante ressaltar que, ao se comunicarem com o Metrô, os usuários nos permitem esclarecer sobre a correta utilização do sistema, por meio das respostas a eles enviadas em atenção à manifestação a nós dirigida. Dessa forma, os canais de relacionamento são, além de importantes fontes de registros das necessidades dos clientes, meios de informação e conscientização, correspondendo a uma comunicação em duas vias.

As manifestações, sejam elas reclamações, sugestões, elogios ou solicitações, são registradas em sistema de CRM Corporativo (customer relationship management ou gerenciamento do relacionamento com clientes) da empresa. Atualmente, a ferramenta de CRM utilizada é o sistema Sugar. Este sistema, implantado em janeiro de 2010, permitiu unificar os diversos canais de entrada de comunicações com clientes, sendo gerido pela Ouvidoria do Metrô. Dessa forma, um mesmo sistema é utilizado para o relacionamento com diversos públicos:

usuários, comunidade, população que deseja informações sobre os planos de expansão, interessados em ingressar na empresa, entre outros. Isto torna possível uma integração maior entre as diversas áreas da empresa, além da Ouvidoria, gestora deste sistema. Além disso, o cadastro único dos clientes permite registrar e acompanhar o histórico de relacionamento destes com as diversas áreas da empresa. Após o recebimento dos contatos pelos canais de relacionamento, as manifestações são classificadas conforme o assunto e encaminhadas para análise e posicionamento da área responsável.

Desse modo, as áreas técnicas – em geral mais distantes do contato com os usuários – se aproximam do seu universo. Elas podem, então, adequar suas ações de forma a satisfazer as necessidades dos clientes, pautando, a partir das suas informações, o desenvolvimento de novos serviços e aplicações. Desde a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Gerência de Operações do Metrô, as reclamações dos usuários são utilizadas, formalmente, como indicadores de qualidade dos processos operacionais, sendo analisadas e consideradas pelos gestores para melhoria destes processos. Cabe ressaltar, que as sugestões operacionais encaminhadas pelos usuários, são também valorizadas como importante fonte de informação gerencial.

Por meio delas os usuários atuam como colaboradores, buscando contribuir para a melhoria no nível de serviço prestado, bem como expressando suas necessidades e desejos para o sistema metroviário. Nos últimos anos, tem-se verificado aumento no número de propostas enviadas pelos usuários. Entre os anos de 2009 e 2010 as sugestões registraram crescimento de 32%, refletindo a postura mais colaborativa e parceira dos usuários. Estas sugestões possibilitaram a observação de diversas necessidades dos Fotos clientes, para as quais foram produzidas melhorias no sistema metroviário.

Como exemplo, tem-se mensagens sonoras nos trens e estações referentes às orientações ao público – a indicação de que os usuários carregassem suas mochilas nas mãos, por exemplo, foi criada após a sugestão de diversos clientes. Também em atendimento às manifestações de usuários foi realizada a readequação da comunicação visual dos assentos preferenciais, inclusive quanto à posição que informa as suas regras de utilização. É importante ressaltar que, ainda que não seja possível realizar parte das ações sugeridas pelos usuários, cada um deles recebe uma resposta a seu contato com os motivos da inviabilidade, momentânea ou não, da proposta. Em alguns casos, o que pode não ter sido viável em um momento pode ser implementado em outro, devido a alterações no cenário do transporte e avanços tecnológicos. As necessidades informadas pelos usuários não são, absolutamente, esquecidas.

Conforme mencionado, as manifestações recebidas são utilizadas como fonte de informação gerencial, sendo apresentadas, mensalmente, ao conjunto dos técnicos da Gerência de Operações. Desta forma, esse processamento das informações possibilita, também, verificar tendências e variações nos temas sugeridos, permitindo que ações de melhoria no sistema possam ser implantadas antes que se tornem uma insatisfação, manifestada por meio de reclamações. Seguindo as tendências mundiais, como evolução desse tipo de análise para melhoria do serviço, pretende-se agregar as sugestões dos clientes oriundas de manifestações postadas em redes sociais, o que tornará este processo ainda mais dinâmico e colaborativo.

** Camila Bomfim de Sousa é analista do Departamento de Relacionamento com o Cliente, Gerência de Operações, Metrô-SP*