



Case de Sucesso CM.com e Casa do Zezinho: uma parceria com propósito.

Saiba como a Casa do Zezinho automatizou a comunicação com seus doadores e aumentou a produtividade da sua equipe.

Criada em 1994, a Casa do Zezinho tem como objetivo o acolhimento de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, oferecendo oficinas e atividades recreativas no horário de contraturno escolar.

Adriana de Paula Santos, Captadora de Recursos e Parcerias na Casa do Zezinho, explicou o formidável trabalho realizado na instituição, além de detalhar como as soluções conversacionais da CM.com são um propulsor para alcançar doadores em potencial.

Entenda qual é a **missão** da Casa do Zezinho.

A Casa do Zezinho é uma organização sem fins lucrativos que atende 1.200 crianças, adolescentes e jovens. Oferece acesso gratuito a bilinguismo, gastronomia, programação, audiovisual, artes, esportes e alimentação de qualidade. Estas oportunidades fazem com que os atendidos rompam as barreiras da exclusão e sejam protagonistas para a construção de uma sociedade mais justa. Fundada em 1994, por Dagmar Rivieri, conhecida como Tia Dag, a ONG fica localizada no Capão Redondo, zona sul de São Paulo.

“Nossa missão é oferecer acolhimento e educação para crianças, adolescentes e jovens, criando um espaço plural de desenvolvimento.”

- Dagmar Rivieri (Tia Dag), CEO e fundadora da Casa do Zezinho



Estrutura e perfil dos doadores.

Desde a sua criação, em 1994, a Casa do Zezinho passou por diversas transformações. Os números de jovens acolhidos saltaram de 7 para 1300, e nada disso seria possível sem doadores, pessoas físicas e jurídicas que encontraram na instituição uma forma de dar retorno à sociedade.

O perfil do doador da Casa do Zezinho é variado. Pessoas físicas geralmente leem alguma publicação na internet, assistem as ações da Casa em alguma rede de TV, são impactadas por alguma postagem no Instagram ou mesmo visitam o site da instituição. Já as pessoas jurídicas, costumam ser parceiros de longa data que indicam a instituição para outras empresas, criando uma corrente de solidariedade.

A equipe de captação de recursos também tem um papel fundamental, estudando inserções em novos espaços.



Fundada em 1994



1300 jovens atendidos



100 funcionários

“Hoje, as ONGs se comunicam por mensagens instantâneas, estão nas redes sociais e desenvolvem aplicativos. O terceiro setor avança e inova diariamente para proporcionar recursos à sua atuação.”

- Adriana de Paula Santos





Entendendo o desafio.

Antes da implementação de uma solução tecnológica, a Casa do Zezinho escrevia mensagens chamando convidados para seus eventos de maneira manual, utilizando listas de transmissão. A administração das mensagens de resposta e toda a captação de convidados era feita de forma manual, gerando um processo demorado em tempo e custoso em recursos.

Uma pessoa é responsável pela comunicação pelo Instagram e pela organização do mailing da instituição, além de realizar de forma autônoma a relação com parceiros via e-mail e WhatsApp.

Para administrar tantos doadores e eventos, o desafio da Casa do Zezinho era encontrar uma solução que automatizasse esses processos, deixando o profissional de comunicação mais livre para atuar de forma estratégica.



A solução proposta.

A Casa do Zezinho, dentro do seu trabalho como instituição de educação, precisava conhecer novas tecnologias e atualizar seus processos. Por isso, encontrou na CM.com uma parceira ideal para proporcionar estes benefícios, através de uma busca realizada pela equipe de Captação de Recursos.

Em um mercado cada vez mais competitivo, as instituições beneficentes precisam trabalhar mais para alcançar um grupo cada vez mais seleto de doadores. E para permanecerem relevantes, devem adotar uma jornada de doação mais digital.

Por isso, no projeto, foi implementado um canal digital: o WhatsApp. Ele foi utilizado para facilitar a resposta às pessoas que interagem

com a Casa do Zezinho. Após a implementação, foi criado um script chatbot, ou seja, um chatbot com palavras-chave, para direcionar pessoas que buscavam ajuda, deixando o canal de WhatsApp somente para o bazar e doações diversas.

O atendimento é executado no Mobile Service Cloud, e a equipe utiliza um recurso do Mobile Marketing Cloud para criar campanhas e enviar mensagens para listas específicas, executadas no AddressBook.

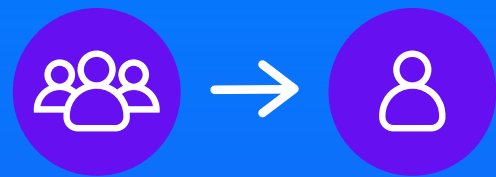
É preciso entender por quais canais digitais o doador quer fazer a doação e é muito importante ter uma melhor experiência nesse processo, fidelizando o doador.

Resultados alcançados.

A principal vantagem oferecida pelas soluções da CM.com à Casa do Zezinho foi o aumento no alcance, divulgação e relacionamento da instituição com seus apoiadores. Também houve aumento na arrecadação de eventos, como os bazares, e economia de tempo dos profissionais envolvidos.

Segundo Adriana de Paula Santos, no ano de 2022, 4 campanhas foram realizadas via WhatsApp, com 422 contatos. Com uma média de entrega de 90% e de leitura por volta dos 50%. Comparando com os dados do ano de 2021, houve um aumento expressivo no valor arrecadado.

Houve também um ganho de 66% na produtividade, já que a equipe de captação de recursos tem 3 pessoas disponíveis e todas elas se ocupavam com as atividades de divulgação. Agora, após a implementação da solução, apenas uma delas fica responsável por todos os processos.



“A tecnologia, entrando no terceiro setor, te dá uma gama de possibilidades, trabalhos e parcerias que é inacreditável.”

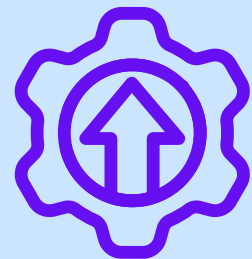
- Dagmar Rivieri (Tia Dag), CEO e fundadora da Casa do Zezinho



+90%
de média de entrega



de média de leitura



+66%
produtividade



A parceria entre CM.com e Casa do Zezinho.

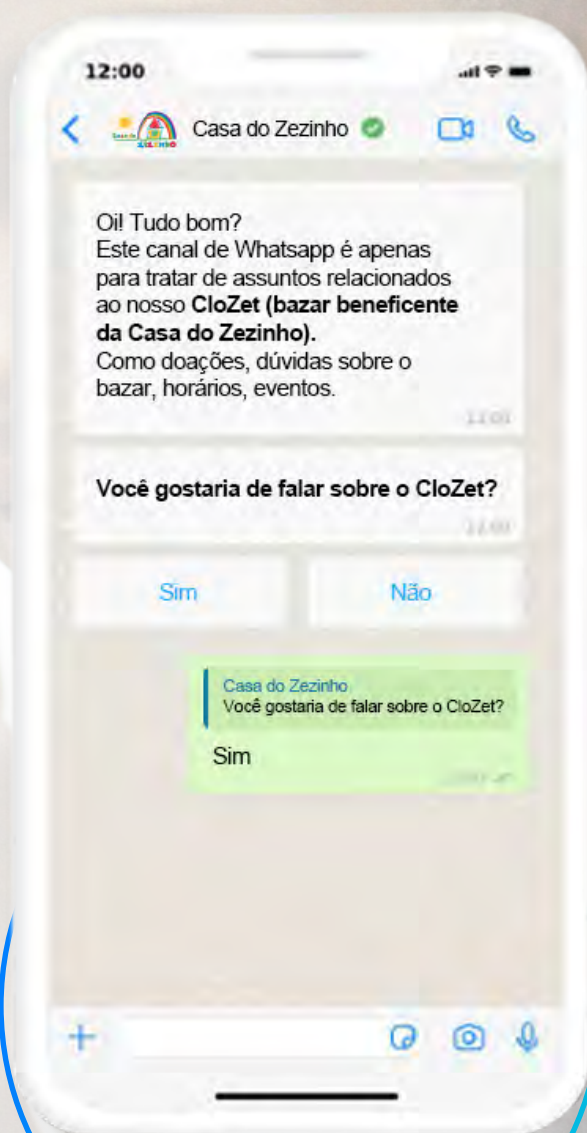
“O relacionamento com a CM.com é excelente! As reuniões são produtivas e as informações são esclarecedoras. A equipe sempre está disponível para nos auxiliar.

- Adriana de Paula Santos”

O retorno dado por Adriana de Paula Santos reforça o compromisso que a CM.com tem com a Casa do Zezinho em continuar prestando um serviço de excelência para a instituição.

Para o futuro, a organização pretende utilizar ainda mais o serviço de divulgação de ações e eventos, criando mensagens promocionais para chegar ao público que frequenta os bazares da Casa. Além disso, querem desenhar uma jornada do doador para tornar a experiência do doador mais agradável, direcionando diretamente para a página da instituição.

Para nós, da CM.com, este cliente é muito especial. Quando tivemos conhecimento do projeto, não tivemos dúvidas em ser parceiros da Casa do Zezinho. O grande propósito da CM.com é oferecer soluções de ponta, mas vamos além: queremos melhorar a vida das pessoas.



Quer automatizar sua comunicação, assim como a Casa do Zezinho?

Com nossas soluções de mensageria, sua empresa poderá se comunicar com clientes e potenciais consumidores através de todos os canais de comunicação digital. Através de nossas ferramentas, podemos indicar o caminho que seu negócio precisa para prosperar ainda mais.

Consulte nossa equipe de especialistas para saber mais a respeito dos nossos serviços:

Fale conosco





A CM.com é a líder global em soluções para comércio conversacional, permitindo que as empresas tenham ótimas experiências com o cliente. Nossa plataforma de comunicação capacita as áreas de Marketing, Vendas e Suporte ao Cliente para automatizar o engajamento através de múltiplos canais digitais.

© 2023 CM.com