



V-539 - SISTEMA “PROACTIVE EDGE” - PROATIVIDADE NA COMUNICAÇÃO AOS CLIENTES ESTRATÉGICOS

Vitor Shoji Minami⁽¹⁾

Experiência de 12 anos em saneamento, com atuações nas áreas de operação e manutenção de água na região metropolitana de São Paulo, planejamento da operação e redução de perdas, vivência em empresas nacionais e multinacionais na área de bens e serviços. Tecnólogo em Gestão Ambiental pela universidade São Marcos (dez/2008), Especialização em saneamento ambiental ETEC G.V. (JUL/2007) e curso de pós-graduação em engenharia de estruturas hidráulica (Instituto Unyleya).

Sueli Yoshie Nagao

Experiência de 22 anos no setor de saneamento, sendo 8 anos no relacionamento com clientes corporativos e estratégicos, liderando a equipe de relacionamento e venda. Pós graduada em gestão de negócios em 2020 pela faculdade Senac.

Bruno Cesar Febraio

Formado em Sistemas de Informação pela faculdade Estácio, atuando no setor de saneamento há 22 anos, nas áreas de fraude, comercial, cadastro, esgoto, administrativa (gestão de frota) e Tecnologia da Informação, no desenvolvimento de diversos sistemas e ferramentas para as áreas operacionais e administrativas para otimização de processos e atividades. Vivência em empresa nacional de médio porte no setor comercial e de tecnologia.

Carla Regina Gregorio Brevilieri

Experiência de 29 anos em saneamento, com atuações nas áreas de planejamento, operação e manutenção de redes de água e esgoto. Gestão em programa de redução de perdas, gestão de contratos e gestão de financiamentos. Mestre em Engenharia Hidráulica (USP), graduada em Engenharia Civil (FESP) e tecnologia de Edifícios e Hidráulica (FATEC). MBA em Gestão de Serviços (UNIP).

Adriane Cristina Silva Leão

Experiência de 10 anos em saneamento, atuando no centro de controle operacional. Gestão de programas de atendimento ao cliente. Técnico em Secretariado (ETEC), Técnico em Informática (Instituto Nossa Senhora de Fátima)

Endereço⁽¹⁾: Av. Adolfo Pinheiro, 2233 – Santo Amaro – São Paulo – São Paulo - CEP: 04733-400 - Brasil - Tel: +55 (11) 98689-7952 - e-mail: vminami@sabesp.com.br.

RESUMO

Diante dos desafios de buscar uma comunicação cada vez mais ágil e próxima, visando aumentar o nível de satisfação dos nossos clientes, é essencial revisar nossos processos, incluindo a forma de atuação, tratamento de dados e serviços prestados. Este trabalho apresenta uma análise das necessidades da companhia para atender aos anseios dos clientes, fundamentada em pesquisas de satisfação realizadas com grandes clientes, com o objetivo de melhorar a comunicação e a transparência nas ações externas que possam impactar direta e indiretamente o consumidor final. A construção de uma ferramenta moderna que atendesse às necessidades da companhia, proporcionando dinamismo e comunicação em massa, foi de fundamental importância para alcançar os objetivos estabelecidos.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação, Clientes, Satisfação.

INTRODUÇÃO

Com a constante necessidade em buscar a maior satisfação dos nossos clientes juntamente o desejo em levar o máximo de transparência nas pontas, foi elaborado o plano de comunicação estratégico onde culminou na construção de uma ferramenta web que viabilizou entre diversas possibilidades objetivar a principal diretriz que é a comunicação antecipada. Neste trabalho detalharemos a ferramenta da concepção a aplicação nos processos.



Diante das sucessivas manutenções emergenciais em redes de água cotidianas que consequentemente impactam nas reclamações e na insatisfação de nossos clientes, também apoiados na pesquisa anual de satisfação dos nossos clientes onde foi possível identificar dentre vários fatores abordados a necessidade em melhorar a comunicação e assertividades nas informações passadas, buscamos elaborar um plano de comunicação que culminou a construção da ferramenta web batizada de Sistema “ProActiveEdge”.

METODOLOGIA

A estratégia adotada para o desenvolvimento deste trabalho combinou ações de melhoria da gestão com a utilização de uma ferramenta web (software). Essa abordagem permitiu o aperfeiçoamento dos processos e uma gestão integrada, resultando em ações planejadas e focadas. Como consequência, houve uma melhoria significativa nos principais indicadores de satisfação dos clientes e no valor agregado. A prática foi desenvolvida com base em dados de diversos bancos, incluindo dados cadastrais (Signos), serviços (Net@ e Geocall) e solicitações via canal de atendimento ao cliente. Com as informações compiladas, foi possível elaborar os diagnósticos e as frentes de ação conforme a Tabela 1: Frentes e Recursos.

Tabela 1: Frentes e recursos.

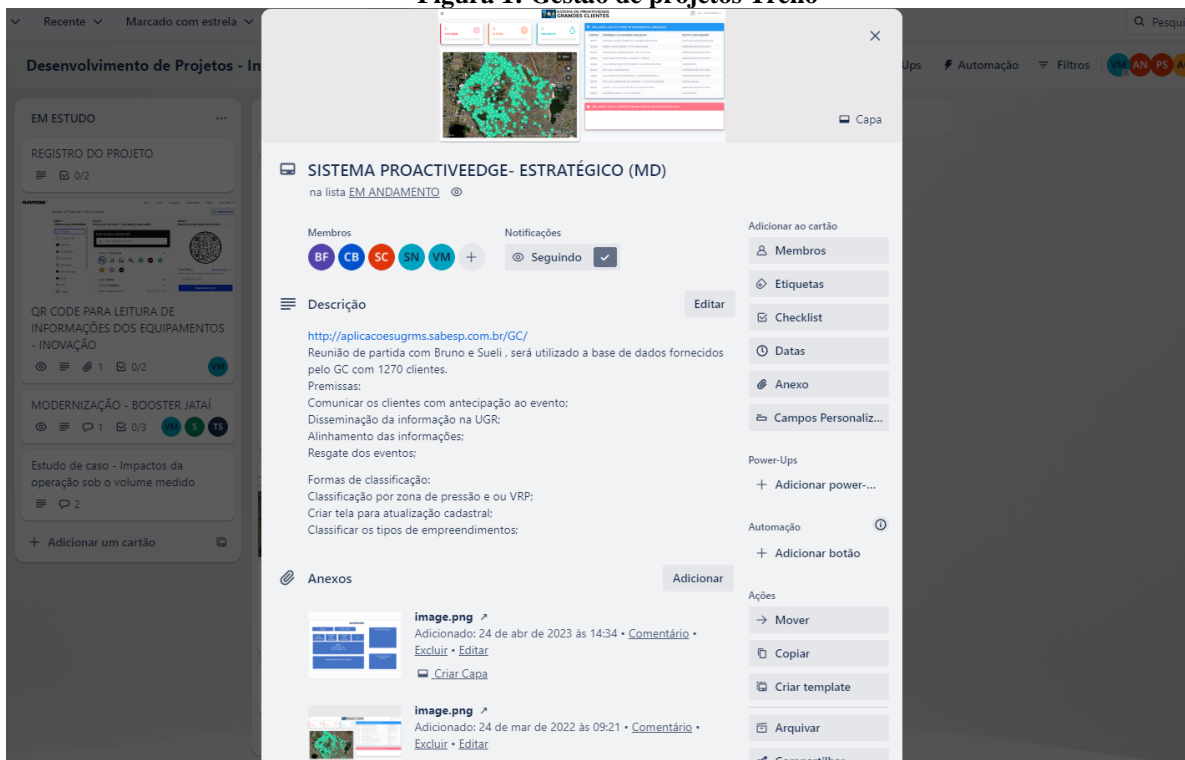
Etapa	Responsável	Recurso	Fonte
Plano de partida – Padronização dos dados e definição do escopo	UGR Santo Amaro – Engenharia, Mercado Diferenciado e TI	Mão de obra própria	Recurso próprio
Consolidação e elaboração da Ferramenta Web	UGR Santo Amaro – Engenharia e TI	Mão de obra própria	Recurso próprio
Sprints - Diagnósticos da ferramenta e correções	UGR Santo Amaro - Engenharia, Mercado Diferenciado e TI	Mão de obra própria	Recurso próprio
Concepção final do Painel e definição próximas etapas	UGR Santo Amaro - Engenharia, Mercado Diferenciado e TI	Mão de obra própria	Recurso próprio
Plano de comunicação massiva aos clientes estratégicos	UGR Santo Amaro - Mercado Diferenciado e TI	Mão de obra própria	Recurso próprio
Plano de atualização do banco de dados - Clientes	UGR Santo Amaro - Mercado Diferenciado e TI	Mão de obra própria	Recurso próprio

Para a aplicação da nova ferramenta, foi necessário o aprimoramento dos processos e das pessoas. A UGR Santo Amaro implantou um treinamento interno com os operadores da central de monitoramento. O programa incluiu cursos específicos para o aprimoramento da gestão dos processos, como Project Model Canvas, Scrum Ágil, treinamento de operadores da central de monitoramento e hidráulica básica. A Tabela 2: Cursos e Treinamentos apresenta os principais treinamentos relevantes para o desenvolvimento da prática.

Tabela 2: Cursos e treinamentos.

Curso / treinamento	Relevância	Público alvo
Project Model Canvas	Nova metodologia para a gestão de projetos que visa a simplificação e agilidade	Gestores, encarregados e pessoas chaves
Scrum Ágil	Framework de gerenciamento de projetos	Gestores, encarregados e pessoas chaves
Gestão de projetos - Trello	Ferramenta para otimização a produtividade do projeto	Gestores, encarregados e pessoas chaves
Treinamento operadores da central de monitoramento	Noções básicas da nova ferramenta web	Operadores
Hidráulica básica	Noções básicas em hidráulica e suas aplicações	Operadores

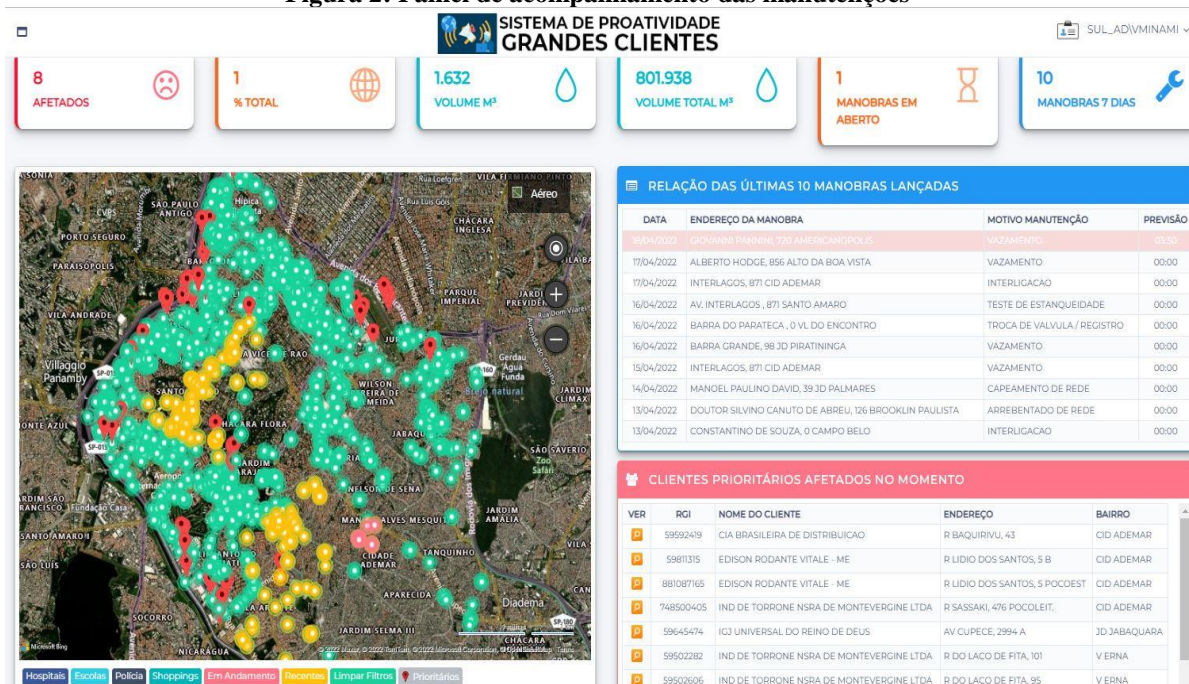
Figura 1: Gestão de projetos Trello



Com a implantação da metodologia ágil Scrum foi possível a incorporação do sistema TRELLO, ferramenta de gerenciamento de projetos voltado a facilitar e simplificar os processos associado a metodologia ágil. Através das reuniões semanais foi possível agilizar as etapas dos processos e buscar as resoluções dos bloqueios dos processos. No processo de aviso aos clientes foi incorporado a ferramenta sem trazer maiores atribuições para os operadores mantendo o processo enxuto e ágil. Na solicitação de fechamento de água para a execução das manutenções emergenciais ou programadas, é feito o cadastro nos sistemas corporativos como procedimento e concomitantemente é lançado no sistema ProActiveEdge, assim antecipando-se a interrupção do abastecimento da região afetada os clientes da área de impacto recebem o alerta por e-mail permitindo as ações de contingencia dos clientes estratégicos. No alerta enviado aos clientes é informado a manutenção, período da manutenção e a previsão do retorno do abastecimento, dessa forma permitindo a tomada de decisão nas manobras internas de cada um dos clientes. Paralelamente é enviado um informe para todas as pessoas chave do processo para uniformização da informação.



Figura 2: Painel de acompanhamento das manutenções

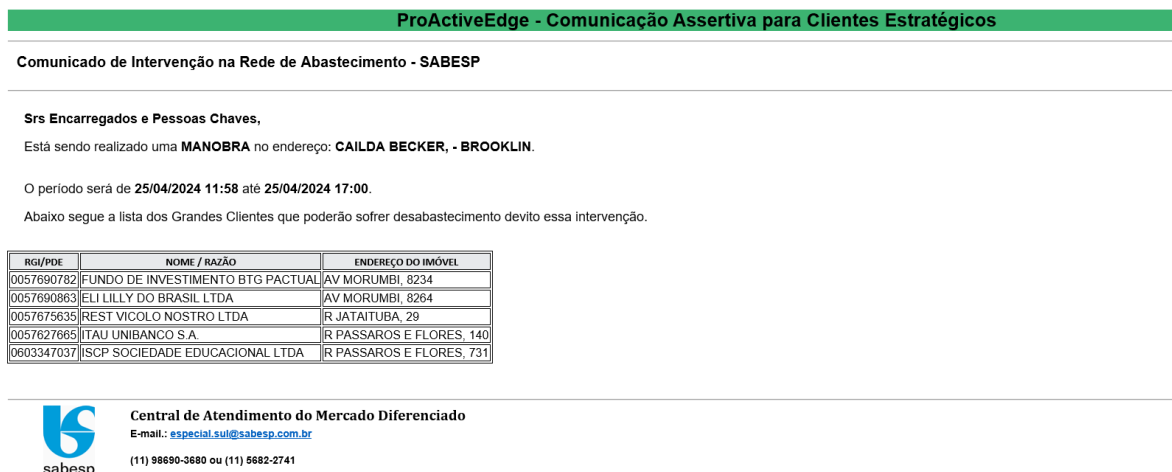


CONCLUSÕES

A ferramenta trouxe impactos positivos de imediato junto aos clientes estratégicos, além da transformação do relacionamento com os clientes para outro patamar tornando a proximidade da comunicação mais estreita e personalizada, possibilitou a antecipação dos eventos emergenciais aos clientes promovendo a gestão dos recursos internos e evitando a necessidade de aquisição de água por fontes alternativas. Com as comunicações antecipadas tivemos uma redução cerca de 40% nas solicitações de ressarcimento devido as interrupções no abastecimento entre os anos de 2022 e 2023 evitando a redução no faturamento. Em análise ao quantitativo das reclamações, ao longo dos 3 anos de implantação tivemos uma redução de 60% nos chamados oriundos dos canais de atendimento VIP.



Figura 3: Painel de acompanhamento das manutenções



Com a implantação da ferramenta nos meses iniciais, foi possível identificar oportunidades de melhoria nas reuniões semanais, dando start por exemplo na criação de um dashboard que possibilitasse identificação de anomalias na operação afim de melhorar e agilizar os diagnósticos. As reuniões semanais funcionam como sprint de ações determinadas nas reuniões anteriores. a criação do dashboard, relatórios semanais do histórico das manutenções e clientes afetados, melhoria no fluxo de trabalho visando padronizar as informações alimentadas no banco de dados. O acompanhamento das manutenções e regiões afetadas tem subsidiado os prognósticos e as ações corretivas junto a engenharia da operação. Conforme tabela 3. as principais mudanças nos processos e nos produtos ou perfil dos serviços em relação ao status anterior, incorporadas pela ferramenta, listando as principais características que foram alteradas e seu benefício, principalmente daquelas que estão fortemente relacionadas com o relacionamento com o cliente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AZEVEDO NETTO, J. M. Manual de Hidráulica. São Paulo, 1.998. 471 p.
2. TSUTIYA, Milton Tomoyuki. Abastecimento de água. Departamento de Engenharia Hidráulica e Sanitária da Escola Politécnica da USP, São Paulo - SP. 2006. 643p.
3. SABBAGH Rafael. Scrum Gestão Ágil para Projetos de Sucesso. 2024.