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
Experiencia de 22 anos no setor de saneamento, sendo 8 anos no relacionamento com clientes corporativos e estratégicos, liderando a equipe de relacionamento e venda. Pôs 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), Tecnico 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: Satisfação dos clientes, Comunicação assertiva, Consumo consciente.

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.

OBJETIVO

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 foi a combinação de ações para a melhoria da gestão e através da utilização da ferramenta Web (software) alcançando o aperfeiçoamento dos processos, a gestão integrada dos processos propiciou ações planejadas e focadas melhorando de forma significativa os principais indicadores de satisfação dos clientes e valor agregado. A pratica foi elaborada com baseada nos dados de diversos bancos como dados cadastrais (Signos), serviços (Net@ e Geocall) e solicitações via canal de atendimento aos clientes. Com as informações compiladas foi possível elaborar os diagnósticos e as frentes de ação conforme tabela 1. Frentes e recursos.

Tabela 1: Frentes e recursos.

Etapa	Responsável	Recurso	Fonte
Plano de partida – Padronização das 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 Dashboard	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

Fonte: elaboração própria a partir de dados internos.

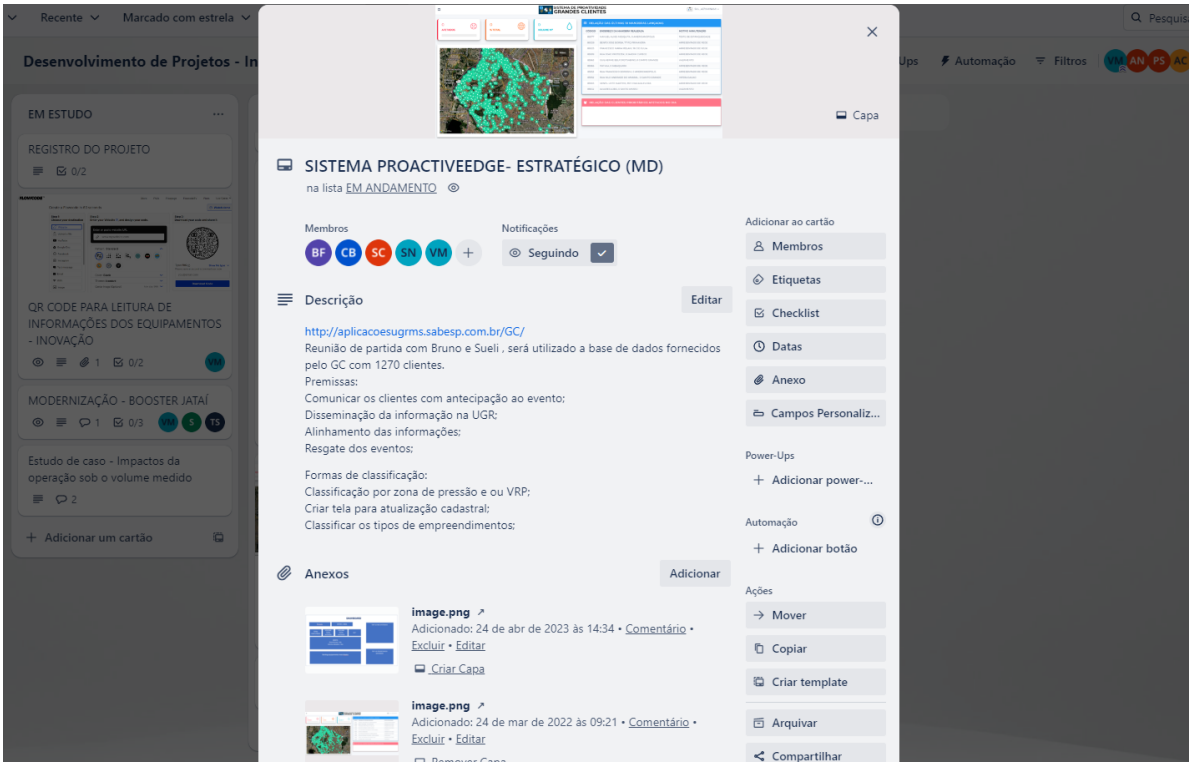
Para a aplicação da nova ferramenta foi necessário o aprimoramento dos processos e pessoas, a UGR Santo Amaro implantou o treinamento interno com os operadores da central de monitoramento, o programa em particular teve o curso para aprimoramento da gestão dos processos, a tabela 2 cursos e treinamento, apresenta os principais treinamentos relevantes para o desenvolvimento da pratica.

Tabela 2: Cursos e treinamentos.

Curso / treinamento	Relevância	Público alvo
Project Model Canvas	Nova metodologia para a gestão de projetos que via a simplificação e agilidade	Gestores, encarregados e pessoas chaves
Scrum Ágil	Framework de gerenciamento de projetos	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

Fonte: elaboração própria a partir de dados internos.

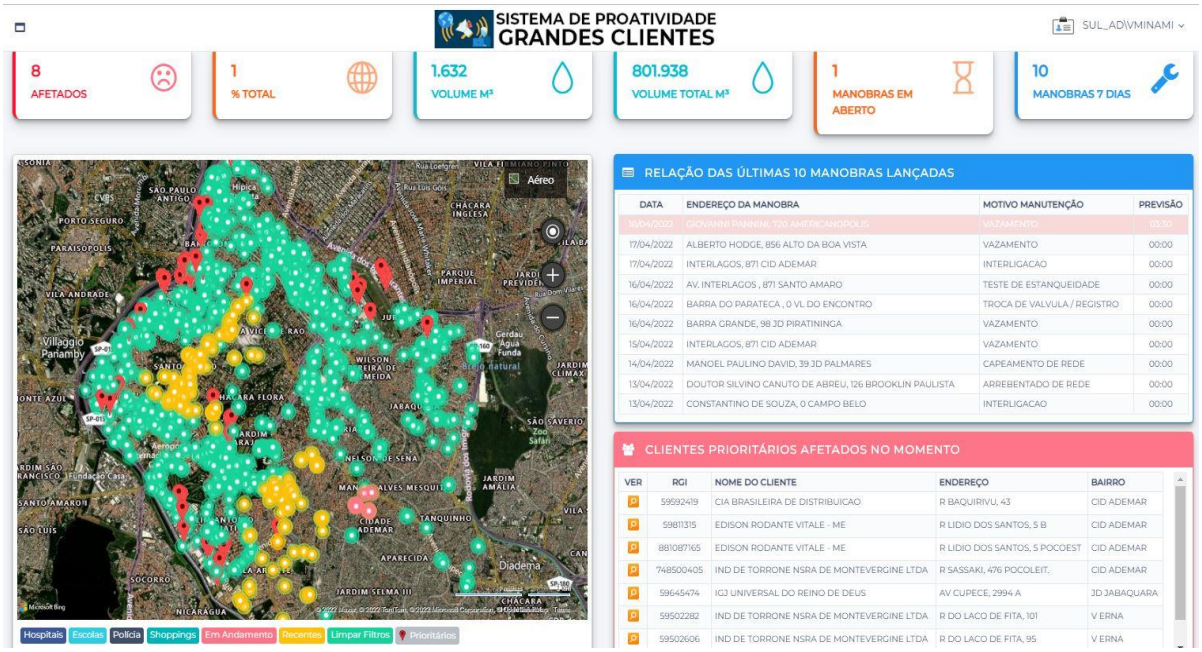
Figura 1: Gestão de projetos Trello.



Fonte: Painel 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.



RESULTADOS

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 35% nas solicitações de ressarcimento devido as interrupções no abastecimento entre os anos de 2022 e 2023 evitando a redução no faturamento. Em analise ao quantitativo das reclamações, ao longo dos 3 anos de implantação tivemos uma redução significativa nos chamados oriundos dos canais de atendimento VIP.

Figura 3: Informe de manutenção.

ProActiveEdge - Comunicação Assertiva para Clientes Estratégicos

Comunicado de Intervenção na Rede de Abastecimento - SABESP

Srs Encarregados e Pessoas Chaves,

Está sendo realizado uma **MANOBRA** no endereço: **MIGUEL FLETA, 486 - PQ. DOROTEIA**.

O período será de **28/06/2024 09:56** até **28/06/2024 15:00**.

Abaixo segue a lista dos Grandes Clientes que poderão sofrer desabastecimento devito essa intervenção.

RGI/PDE	NOME / RAZÃO	ENDEREÇO DO IMÓVEL
0816840881	MOBIBRASIL TRANSPORTE SAO PAULO LTDA	ES DO ALVARENGA, 4000 55338569
0912542993	MOBIBRASIL TRANSPORTE SAO PAULO LTDA	ES DO ALVARENGA, 4000 CAMINEST
0055903533	A 2 TRANSPORTES LTDA	ES DO ALVARENGA, 999
0925314587	A 2 TRANSPORTES LTDA	ES DO ALVARENGA, 999 CAMINESTIM

sabesp

Central de Atendimento do Mercado Diferenciado
E-mail.: especial.sul@sabesp.com.br

(11) 98690-3680 ou (11) 5682-2741

Fonte: E-mail Outlook Corp.

ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

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.

Tabela 3: Pricipais mudanças de processo.

Processo	Antes do projeto	Pós Projeto	Benefícios
Relacionamento com clientes	Atendimento as solicitações de forma reativa, ocorrendo a soluções dos problemas mediante novos acatamentos e protocolos de solicitações	Comunicação proativa, antecipação dos eventos, antecipação as reclamações	Maior agilidade das resoluções das ações implementadas evitando novas reincidências de reclamações e demais solicitações em outros canais de atendimento
Processos internos	Sem uniformidade na comunicação entre as áreas interna.	Informação centralizada, trazendo a padronização das informações a todos os envolvidos no processo.	A uniformidade nas informações, permite maior credibilidade e imagem da companhia.
Gestão de perdas	Ações de melhoria na infraestrutura focadas na metodologia AHP.	Levado em consideração nos estudos de melhoria o fator clientes como um dos fatores determinantes.	Direcionamento dos recursos de renovação da infraestrutura, ações de perdas como geofonamento e maior gestão das pressões nos setores voltados para as áreas de maior criticidade conforme fatores utilizados;

Fonte: elaboração própria a partir de dados internos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **SUTHERLAND. J**, Scrum: A arte de fazer o dobro do trabalho na metade do tempo. 2019.
2. **MENEZES. L. C**., Gestão de projetos, 2018.