

## **UTILIZAÇÃO DE PAINEL BI OUVIDORIA COMO ALIADO NO DESAFIO DE MELHORIAS DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES ATENDIDOS PELA SUPERINTENDÊNCIA NORTE**

### **RESUMO**

O presente trabalho demonstra a criação de um Painel de Ouvidoria com tecnologia BI que foi desenvolvido a partir do aproveitamento da capacidade profissional e intelectual de colaboradores envolvidos diretamente no processo. O Painel workflow promove a interação de tecnologia e relacionamento com o cliente, é uma ferramenta disponível em um ambiente virtual com visual simples e prático para todos os colaboradores envolvidos e responsáveis por respostas e análises das entradas de ouvidorias, permite facilidade no acesso às informações com todos os elementos de interesse, corrobora com a agilidade no acesso dos dados para tomada de decisão, classificados por serviço (motivo), período, canal de entrada, tipo de manifestação, áreas e ranking de motivos das manifestações, bem como entradas e fechamentos sintetizados, com controle de prazos e detalhamentos. O Painel veio ao encontro para atender às necessidades e expectativas das diversas áreas para a tomada de decisão sobre processos de atendimento ao cliente da Superintendência Norte da Sabesp.

### **PALAVRAS-CHAVE:**

Relacionamento com clientes, Eficiência, Tecnologia.

### **INTRODUÇÃO**

A ouvidoria funciona como um canal de comunicação entre cliente e empresa, com o objetivo específico de lidar com manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre produtos, serviços, processos e colaboradores. Nesse sentido, o setor faz a gestão de temas relacionados à satisfação dos clientes, de modo que, em muitos casos, a resposta apresentada é vista como o próprio posicionamento institucional. Para a Sabesp, a Ouvidoria é o canal de atendimento especializado de última instância, ou seja, um canal e solução de problemas a partir do momento que o cliente já tenha feito algum contato anterior. As respostas fornecidas, neste caso, são de até dez dias úteis. Quando chegavam as Unidades para tratativas, a área de Ouvidoria repassava informações insuficientes para análises consistentes e tomada de decisões, tendo o colaborador da unidade operacional, que fazer várias consultas a esta área, o que tornava o processo de retorno ao cliente demorado, ultrapassando o prazo de dez dias, além de ocasionar mais entradas de reclamações nesses canais.

Em busca da melhoria no retorno das soluções/informações aos clientes, a Superintendência Norte, utilizou-se da tecnologia BI (*Business Intelligence*), integrando os dados do CRM (Gerenciamento de Relacionamento com o Cliente), criando um painel de análise interativo, facilitando o acesso às informações com todos os elementos de interesse, classificando-os por serviço (motivo), período, canal de entrada, tipo de manifestação, áreas e ranking de motivos das manifestações, agilizando as entradas e fechamentos sintetizados, com detalhamentos e principalmente diminuindo o prazo na devolutiva de resposta aos clientes e o número de novas entradas de reclamações na ouvidoria.

## OBJETIVO

O principal objetivo é de auxiliar os líderes e colaboradores do processo de manifestação dos clientes em canais de Ouvidoria a minimizarem esforços na tabulação e identificação dos dados e concentração de tempo em ações para a redução das insatisfações dos clientes, permitindo observar de forma globalizada ou segmentada os impactos das ações voltadas ao cliente e suas implicações, bem como apontar de maneira clara e objetiva os resultados das ações. sua análise. Também como objetivo propõe-se a disponibilização de tempo dos colaboradores do setor de ouvidoria que anteriormente atendiam as áreas de maneira seccionada, além de proporcionar um processo de obtenção dos dados automaticamente, eliminando as inconsistências e ganhando agilidade no tempo de resposta.

## METODOLOGIA UTILIZADA

É de primordial interesse da organização mitigar as situações que levaram o cliente a manifestar-se em um canal de Ouvidoria e, principalmente, devolver a este cliente uma resposta/solução que o satisfaça no tempo determinado, revertendo a experiência negativa de atendimento. Como a Superintendência Norte estava com o tempo de resposta de Ouvidoria acima do prazo determinado com número de reclamações de ouvidoria crescente, através da análise crítica do processo de manifestação dos clientes nos fóruns comerciais, verificou-se que o fluxo do processo estava apresentando falhas na transmissão de informações. Utilizando-se do brainstorming com os especialistas no processo de manifestação dos clientes, chegou-se a conclusão que o uso do BI (*Business Intelligence*) em complemento ao sistema CRM (*Customer Relationship Management*, ou Gestão de Relacionamento com o Cliente) seria o caminho para possível solução do problema. O Painel Ouvidoria, foi desenvolvido no final de 2021, sendo aprovado e disponibilizado para utilização e medição em janeiro 2022. Com a criação do painel digital foi possível habilitar, de maneira rápida e prática, os dados que representavam a insatisfação do cliente através dos canais de ouvidoria, com a possibilidade de selecionar os itens de interesse sem a necessidade de contatar o setor de ouvidoria na ponta.

## Apresentação e funcionamento do Painel Ouvidoria

O painel BI Ouvidoria compila as entradas de ouvidoria parte de dados do CRM (Fig.1). O acompanhamento do resultado das ações para redução da quantidade de entrada nas ouvidorias, bem como atendimento nos prazos são apontados em forma de relatórios ou gráficos.

Os principais elementos que são necessários para uma avaliação estratégica e proposição de ações, constam de maneira prática e sucinta.

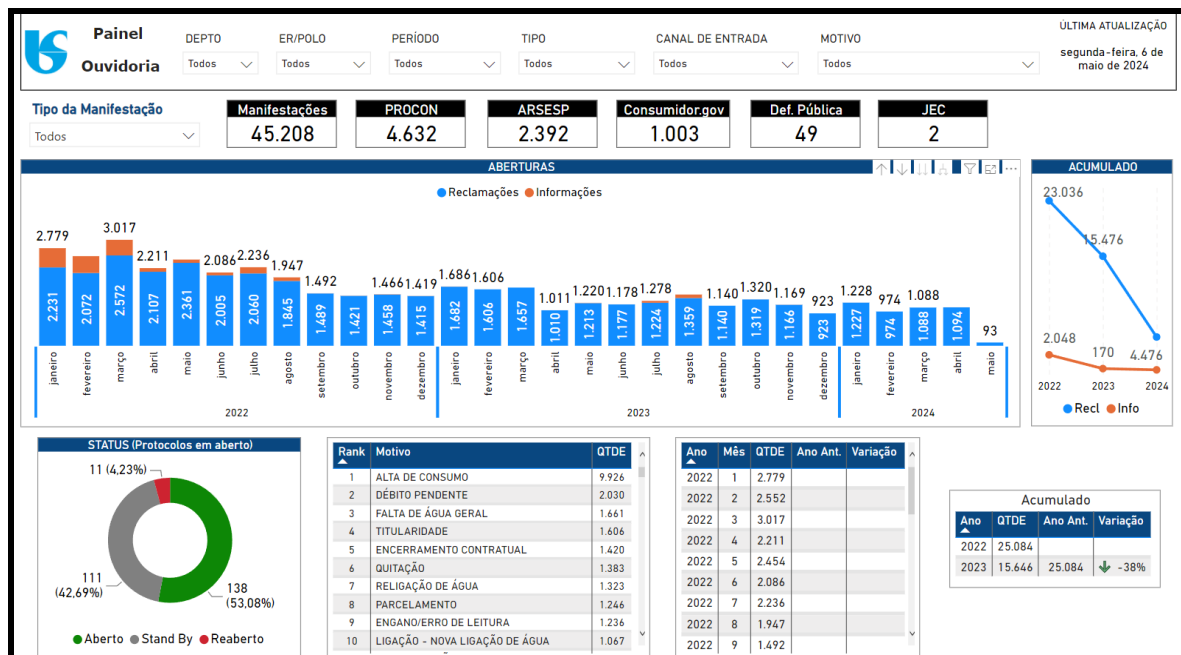
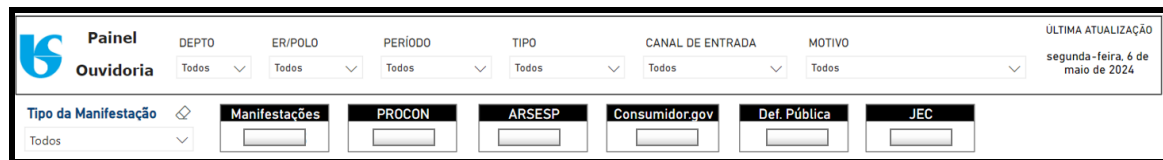


Figura 1: Visualização principal do Painel Ouvidoria

Para cada uma das funcionalidades e interações (Fig.2), é possível escolher os dados que o usuário precisa de acordo com os termos:

- Departamento – estão listados os departamentos da organização que basicamente remetem a uma região de atuação;
- ER/Polo – Trata-se de uma subdivisão do departamento, considerando que um departamento pode obter vários, referentes à ER/Polo (Escritório Regional/Polo de Manutenção pertencente a região onde o imóvel se encontra)
- Período – os dados podem ser selecionados por mês (um ou vários) e ano
- Tipo – A escolha do tipo está relacionada a área e propriamente o tipo que se deseja apurar os dados, para o caso específico dividem-se em Comercial, Operacional, Denúncia, Informações ou todos
- Canal de Entrada – São os diversos canais que o cliente tem para fazer a reclamação: Arsesp, Call Center, Cejusc, Consumidor.gov, Defensoria Pública, E-mail, JEC e Processos Especiais ou todos
- Motivo – neste campo constam os motivos da manifestação do cliente nos canais de ouvidoria como exemplo: falta de água, cavalete quebrado, vazamento de água, etc
- Tipo de Manifestação – são duas formas que traduzem a manifestação do cliente: Informação ou Reclamação.

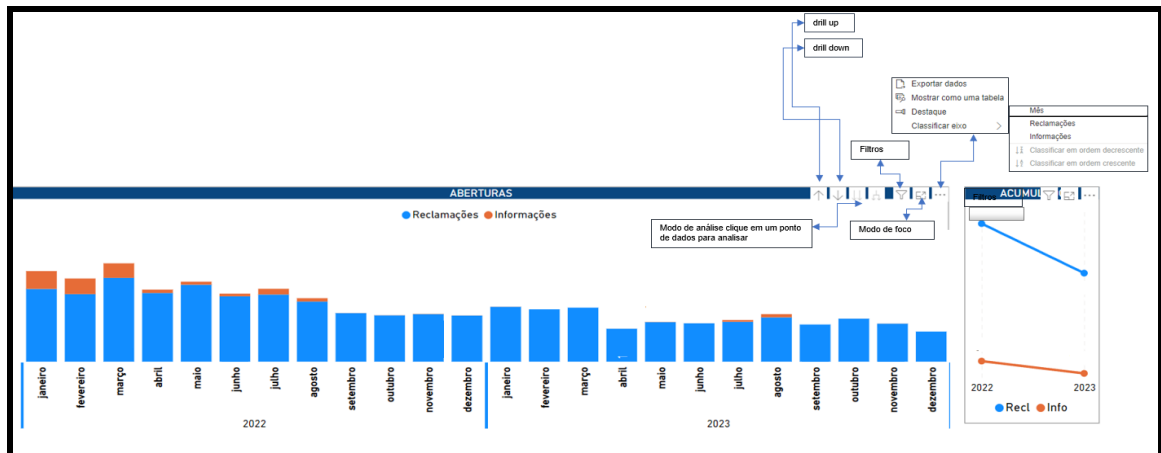
A atualização é realizada diariamente pela manhã com a inserção em tabela de programação e migração dos dados do inseridos do CRM, duas vezes ao dia (manhã e tarde), garantindo fidedignidade com os dados do CRM.



**Figura 2:** Detalhamento de múltipla escolha do Painel

Entre as funcionalidades do Painel também constam “botões” (figura 3) com as seleções:

- Detalhamento (drill up e drill dow);
- Filtros das apresentações gráficas;
- Análise gráfica de ponto ou dado específico;
- Modo de foco;
- Exportação de dados (planilha excel);
- Mostrar como Tabela;
- Apresentação em destaque de um elemento específico;
- Classificação de eixo por período, reclamações ou informações com possibilidade de classificação em modo crescente ou decrescente.



**Figura 3:** Composição de “botões” para apresentação

Na figura 4 observaremos outras informações no Painel, com as mesmas possibilidades de apontar filtros, foco e exportação de dados.

- Status (protocolos em aberto);
- Ranking das ouvidorias por tipo de serviço;
- Seccionamento por período de escolha;
- Comparativo de acumulado.



**Figura 4:** Apresentação de tabelas de ranking e priorização

Outras disponibilizações da figura 5 são disponíveis no painel em abas que apontam as aberturas e fechamentos – Geral de Detalhado.



**Figura 5:** Apresentações do painel de aberturas e fechamentos

Abas no painel que possibilitam observar em detalhes descritivos, quantitativos ou graficamente, das posições dos protocolos de ouvidoria em aberturas e fechamento geral e detalhados (Fig.6).

Protocolo	Abertura	DEPTO	ER/POLO	Canal de Entrada	Motivo	Descrição	STATUS	Tipo da Manif.
OUV-196327-M15SL1	17/01/2022	MNU	MNUM	ARSESP	ALTA DE CONSUMO	Usuário tentou contatar a Sabesp através dos canais de atendimentos, para informar alta de consumo da sua fatura com vencimento dia 19/01/2021 no valor de 308,96, porém não obteve sucesso. Manifestante orientado que o assunto será encaminhado e tratado diretamente pela Ouvidoria da Sabesp. Hedy	Fechado pela UNIDADE	Reclamação
OUV-196337-R0L5K2	17/01/2022	MNG	MNGM	Call Center	ALTA DE CONSUMO	Sra. Raquel é a filha da titular confirmou todos os dados e reclama sobre alta de consumo, informa que sua mãe sofreu um AVC e não é possível falar no telefone em caráter excepcional prosseguir com uma reclamação. A mesma informa que ocorreu um vazamento interno consentiu tem o laudo orientada a encaminhá-la no email da ouvidoria e a foto do hidrometro) e movet esta vago, solicita a revisão das faturas com urgencia.	Fechado pela UNIDADE	Reclamação
OUV-196397-R2X4P0	17/01/2022	MNL	MNLM	PROCON	ALTA DE CONSUMO	CIP ANEXA.	Fechado pela UNIDADE	Reclamação
OUV-196412-DPK9G9	17/01/2022	MNU	MNUM	Call Center	ALTA DE CONSUMO	Senhor Roberto nos contata para reclamar sobre um pedido de revisão de conta que foi solicitado em 04/01 conforme o protocolo 2022/005482 que consta que o processo foi executado e deferido porém a fatura permanece no mesmo valor de R\$. 200,03 e houve apenas a alteração do vencimento para o dia 17/01, diante do exposto cliente solicita uma nova revisão já que não houve nenhuma alteração na rotina e a conta posterior retornou a média.	Fechado pela UNIDADE	Reclamação
OUV-196464-CBP4Y5	17/01/2022	MNT	MNTM02	Call Center	ALTA DE CONSUMO	OBS: Solicita a resposta por e-mail ou contato telefônico. Sr. Anderson contata ouvidoria após tentativa de atendimento no dia 10/01 foi orientado a retornar no dia 12/01, onde não conseguiu finalizar por conta ainda não estar disponível e foi orientado a retornar depois de 05 dias da emissão da fatura, com isso retornou no dia 14/01, que após (aproximadamente) 30 minutos de atendimento foi dito ao cliente que não foi possível finalizar. Por esse motivo o mesmo solicita o andamento de sua solicitação por esse canal de atendimento.	Fechado pela UNIDADE	Reclamação

Figura 6: Detalhamento das solicitações

As abas do Painel com abertura e fechamento “detalhado” permite verificar qual a reclamação do cliente no próprio painel, facilitando todo o processo de análise, onde o usuário não necessita recorrer ao próprio sistema para conhecer a abordagem feita pelo cliente (Fig.7).

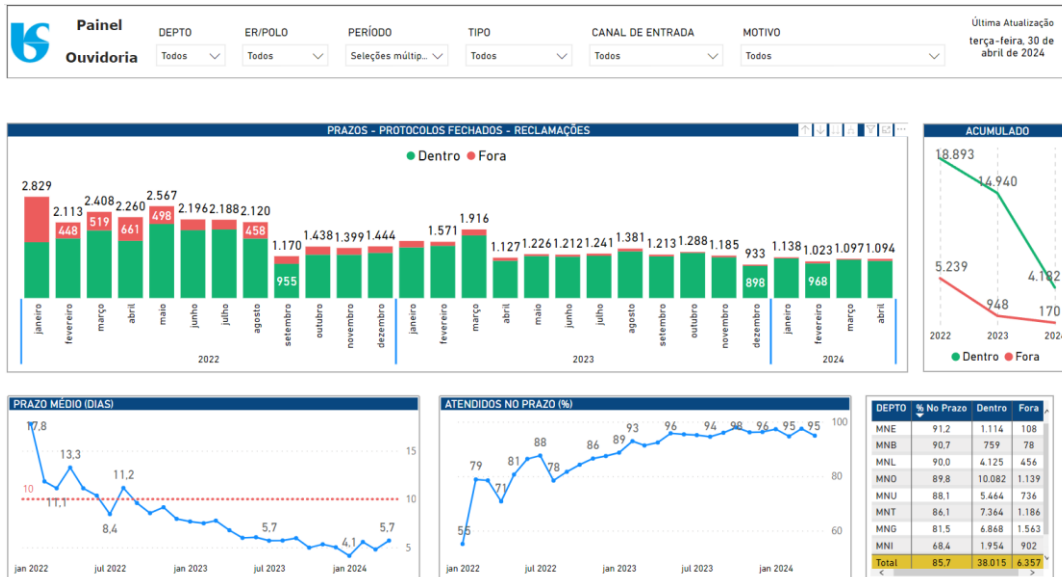
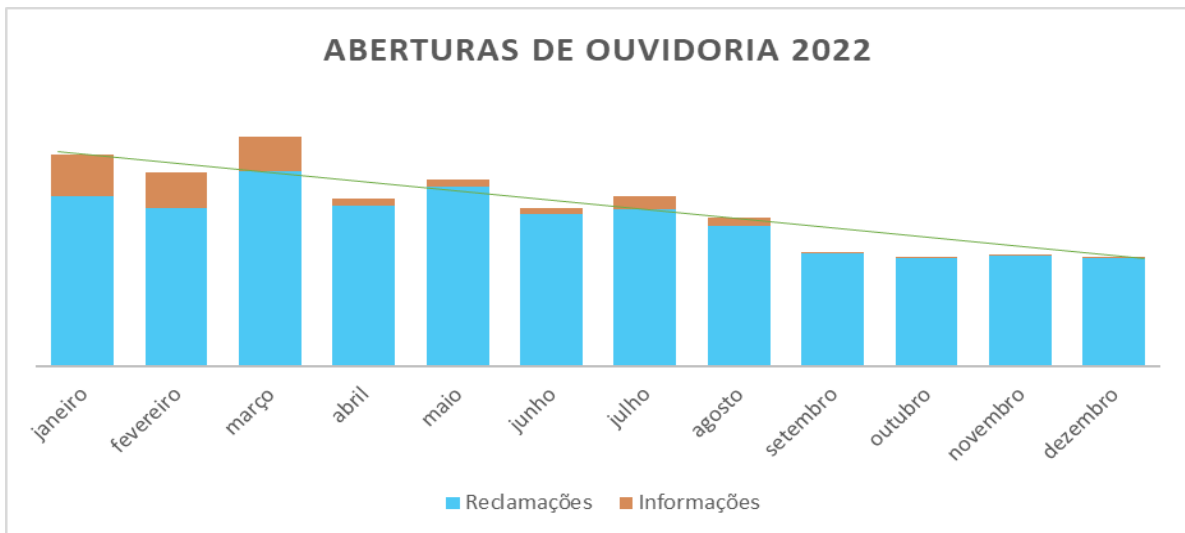


Figura 7: Controle dos prazos de resposta das entradas de ouvidoria

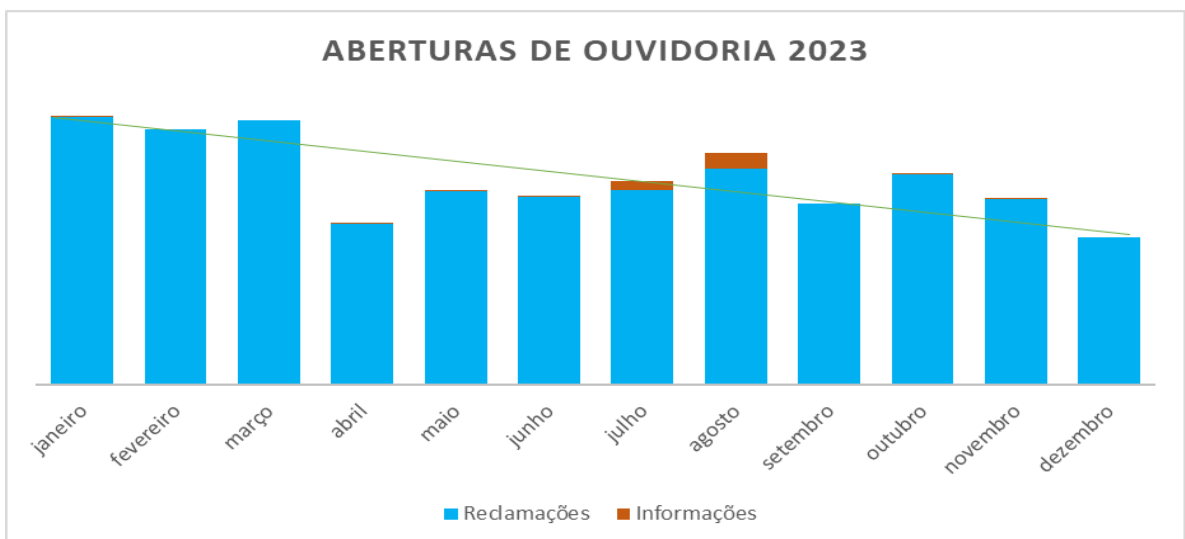
Os prazos de resposta são um componente crucial para a eficiência do processo de ouvidoria, neste tópico houve uma relevante melhoria, redução no prazo médio de resposta e crescimento dos protocolos atendidos no prazo. A apresentação de forma apreciável no painel, viabiliza os comparativos a análises para ações de melhorias.

## RESULTADOS OBTIDOS

Considerando os resultados de redução das entradas de ouvidoria, observa-se gráficos (Gráficos 1, 2 e 3) e tabelas extraídos do próprio painel. Importante ressaltar que os resultados estão correlacionados com outras atividades, sendo o painel um auxiliador que permitiu a organização a visualização dos elementos envolvidos no processo de entradas de ouvidoria, fazendo-se, portanto, uma parte importante para o desenvolvimento das diversas ações que resultaram na expressiva redução nas entradas nos canais de ouvidorias por parte dos clientes.

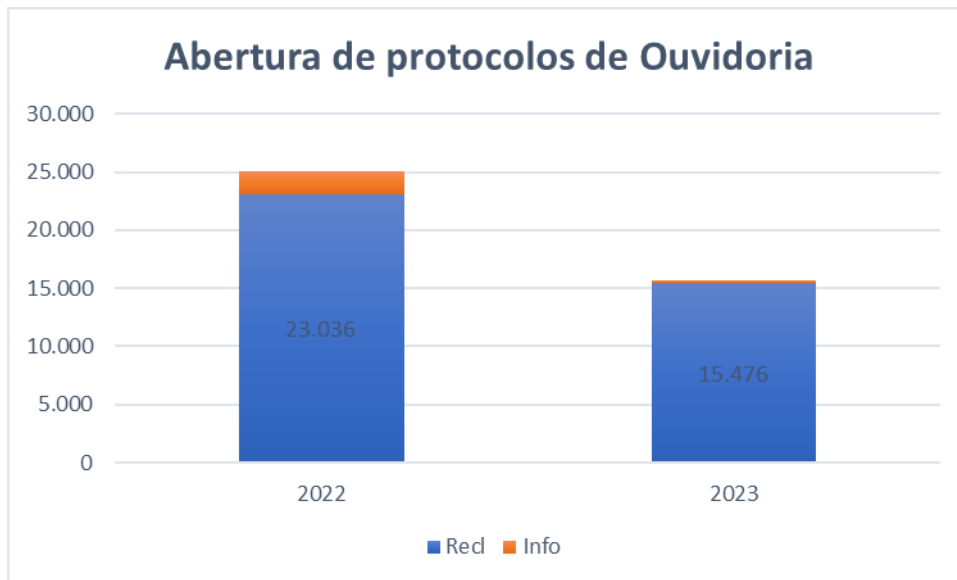


**Gráfico 1:** Resultados de aberturas de ouvidoria de 2022  
A redução das entradas de ouvidoria foi de 51% no ano de **2022**, considerando as quantidades apontadas de janeiro a dezembro.



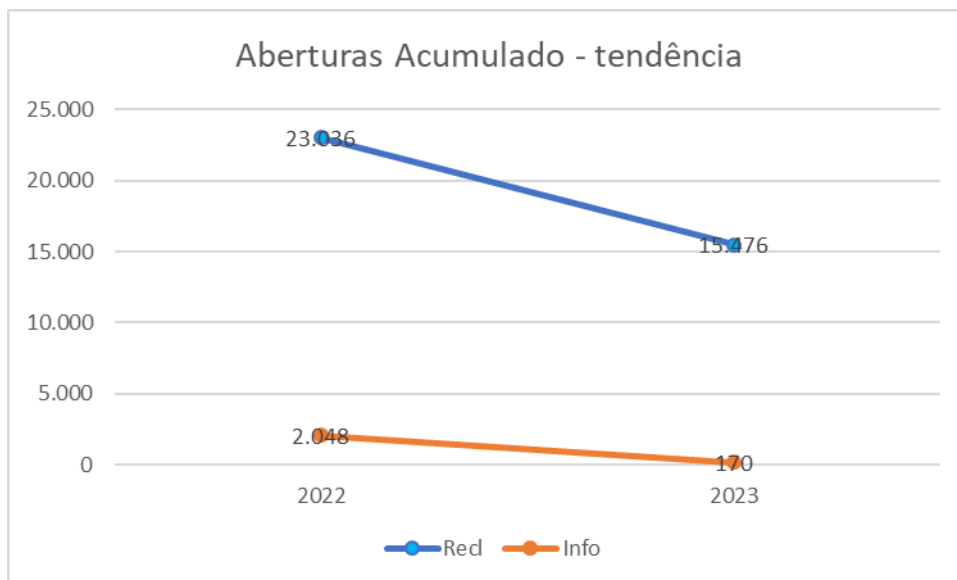
**Gráfico 2:** Resultados de aberturas de ouvidoria de 2023

A redução das entradas de ouvidoria foi de 55% no ano de **2023**, considerando as quantidades apontadas de janeiro a dezembro.



**Gráfico 3:** Dados anualizados gráfico de barras

Os totais em comparativo de 2022 e 2023 aponta um resultado de 62% de redução de entradas em ouvidorias.

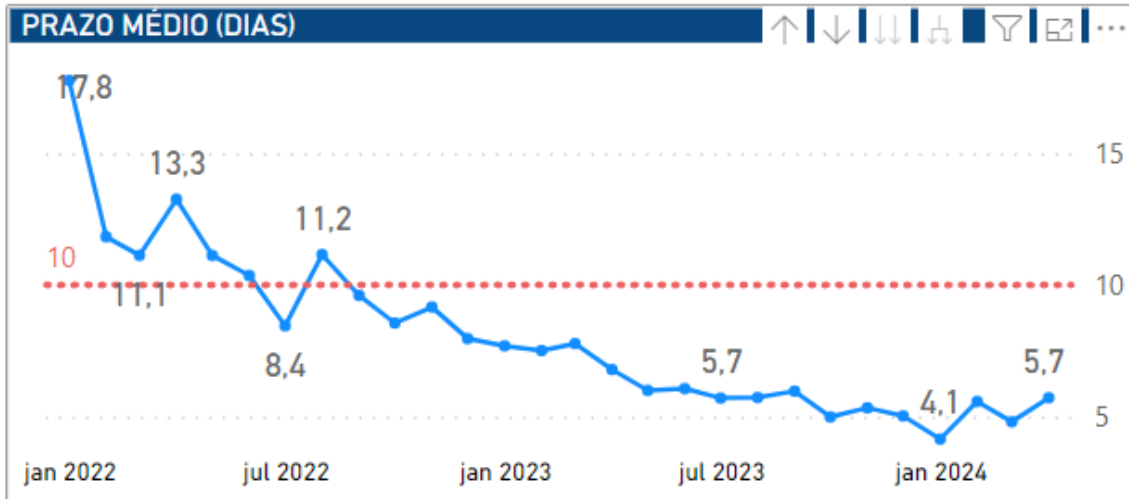


**Gráfico 4:** Gráfico de linhas com totais de tendência Anualizados Reclamação e Informação

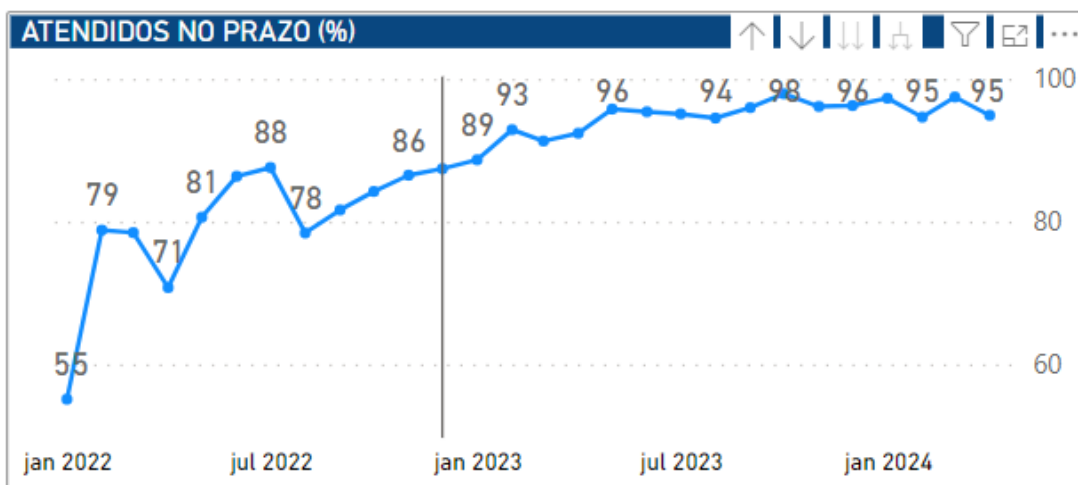
Percepção na redução da quantidade de entradas de reclamações nos canais de Ouvidoria, neste caso considerando reclamações e informações (Gráfico 4).

Observado a diminuição significativa da tratativa dos prazos (tempo) na ouvidoria em resposta aos clientes (gráfico 5).

Observado o aumento de atendimento dentro dos (tempo) na ouvidoria em resposta aos cliente (gráfico 6)

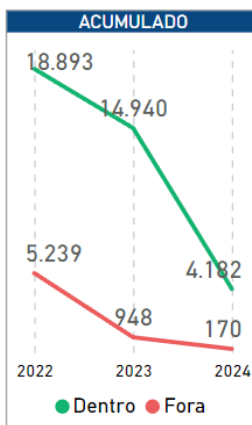


**Gráfico 5:** Controle dos prazos em dias



**Gráfico 6:** Controle dos protocolos atendidos no prazo em percentual.

O gráfico 7 permite ao usuário verificar o resultado de suas ações de controle de prazos



**Gráfico 7:** Controle dos protocolos atendidos no prazo em percentual.



## **ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A partir da demonstração em resultados nos gráficos (geral) verifica-se a melhoria contínua, as entradas de ouvidoria obtiveram um resultado positivo, desde à implantação e consequente utilização do Painel, observados em gráficos de 1 a 3. A redução das entradas de ouvidoria foi de 51% no ano de 2022, e 55% no ano de 2023 considerando as quantidades apontadas de janeiro a dezembro. Comparando 2022 e 2023 aponta um resultado de 62% de redução de entradas em ouvidorias.

No gráfico 4 temos a percepção na redução da quantidade de entradas de reclamações nos canais de Ouvidoria, neste caso considerando os processos informação e reclamação, este é um elemento importante para verificarmos onde o cliente sente mais necessidade de manifesta-se nos Canais de Ouvidoria, a evolução demonstra ganhos para todos os setores.

Outra opção de resultados é a observação da evolução satisfatória na tratativa de resposta das ouvidorias, onde houve uma redução no tempo e consequente aumento da solução dentro dos prazos pré-estabelecidos. Esta leitura permite ao usuário verificar o resultado de suas ações de controle de prazos, apresentados nos gráficos de 5 a 7.

Em tabela, com melhor comparativo e visualização, estão os tipos de serviço que mais impactam na manifestação do cliente na ouvidoria com as devidas quantidades compondo um ranking, A partir da Tabela 1, foram disparadas ações para, de fato, reduzirem as entradas, destaca-se, as reuniões e encontros de discussão e de padronização dos serviços nas diversas áreas, efetuadas em consenso de quais e melhores tratativas resultavam em ganho.

Destaca-se que os resultados são apurados por área, tipo de serviço e outros integrados ou não, de acordo com o interesse da área e/ou usuário.

Nas reuniões de avaliação e discussão sobre as entradas da ouvidoria, são captados necessidade de exposição da melhor maneira de traduzir o sentimento da insatisfação do cliente, e percebeu-se que o Painel apresentado supre tais necessidades feito constantemente o follow-up do processo.

A disponibilidade dos dados específicos, permite que qualquer envolvido com o relacionamento com os clientes possa interagir e observar detalhadamente as reclamações e consequentemente disparar ações de prevenção de novas entradas na Ouvidoria por motivos semelhantes.

## **CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES**

O domínio da tecnologia e expansão para as utilizações práticas no cotidiano permitem que outras implicações, inserções ou alterações sejam feitas a qualquer tempo.

A utilização do Painel com dados confiáveis que interage com o CRM para análises e estudo de ações, resulta na melhoria contínua dos serviços e consequente satisfação dos clientes.

Percebe-se que atitudes de reversão do processo de manifestação do cliente em canais de Ouvidoria, com atuação em todas as suas etapas, permitem que as ações estejam focadas, tendo, portanto, atendido o Painel em todas as instâncias de colaboradores e todas as áreas da empresa para que façam uso periódico do Painel, às vistas do sucesso que foi alcançado desde a implantação na Organização.

Através dos dados disponíveis no Painel são elaborados relatórios anuais, mensais e diários, sobretudo, que são enviados para a Superintendência da organização, e toda a Alta administração, que acompanha rigorosamente esses números e, reforçando tratar-se de otimização da apuração de dados consolidados. O acompanhamento das entradas quantidade e motivos das manifestações dos clientes podem antecipar e subsidiar a tomada de decisão da Gestão e Planejamento. Em função disso, constantemente a equipe de desenvolvimento no Painel está disponível para adequações.

Como divulgação e ampliação da utilização deste painel é possível verificar que o uso da tecnologia auxilia na otimização e melhoria do fluxo dos trabalhos e consequentemente a reversão da experiência negativa tida na primeira experiência.

## RERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CURSO BUSINESS INTELLIGENCE E ANALYTICS. Disponível em Universidade Empresarial Sabesp, disponível internamente em dtcom2go.com.br.

MADRUGA, Roberto. Gestão de Relacionamento e Customer Experience: a revolução na experiência do cliente. São Paulo: Atlas, 2018.

MANUAL\_USUARIO\_SABESP. Disponível em PDF, site.sabesp.com.br, acesso em 18/11/21.

NORONHA, Vanessa (2013) - Business Intelligence - Conjunto de softwares que ajudam em decisões estratégicas. Disponível em: <<http://www.coladaweb.com/administracao/business-intelligence-conjunto-de-sofware-ajudam-em-decisoes-estrategicas>>. Acesso em: 17/11/21.