Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente



35ETC-06538 - SISTEMA “PROACTIVE EDGE”: PROATIVIDADE NA COMUNICAÇÃO AOS CLIENTES ESTRATÉGICOS

Autores:
Vitor Shoji Minami
Bruno Cesar Febraio
Sueli Yoshie Nagao
Carla Regina Gregorio Brevilieri

SABESP – Polo de Manutenção Santo Amaro

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

AESABESP
Associação dos Engenheiros da Sabesp



Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

A ideia !

A importância da agilidade e dinâmica na transmissão da informação em tempo real aos clientes.

- Nos processos da operação, manutenção e Mercado Diferenciado sempre houve a necessidade de disseminação da informação juntos aos grandes clientes.
- Avaliação da pesquisa de satisfação dos Cliente.

Contextualização do Problema

Informando Clientes Estratégicos sobre Interrupções Planejadas

Clientes

- Receber avisos antecipados dos eventos emergenciais e programados do abastecimento de água;

Mercado Diferenciado

- Informar os clientes sobre manutenções vigentes e futuras;
- Ter acesso online das ocorrências atuais e passadas;

Manutenção e Operação

- Informar tudo o que ocorre na operação aos clientes internos e externos;
- Relatórios operacionais;

A ferramenta

Minimizar o impacto das manutenções emergenciais através de comunicação antecipada.

- Fluxo do processo até a notificação ao cliente;
- Processo de analise;
- Tecnologia utilizada;





Reuniões Quinzenais

Scrum Ágil

- Método de notificação;
- Conteúdo das notificações;
- Exemplo real / Antes e depois;
- Satisfação dos clientes;



1.250 ligações

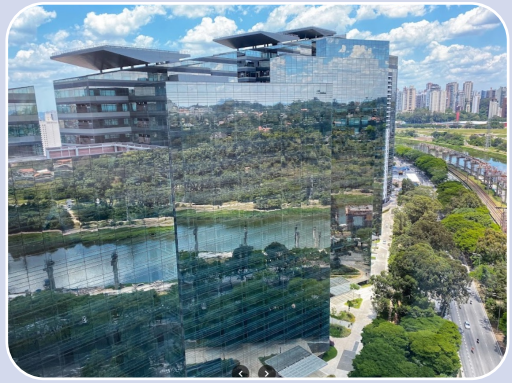
18% M. Diferenciado

25% faturamento M. Diferenciado



2.290.000 M³/Mês

44% Volume Cond. Residenciais



100% contratos cobertos

50 Clientes prioritários

Da manutenção a informação

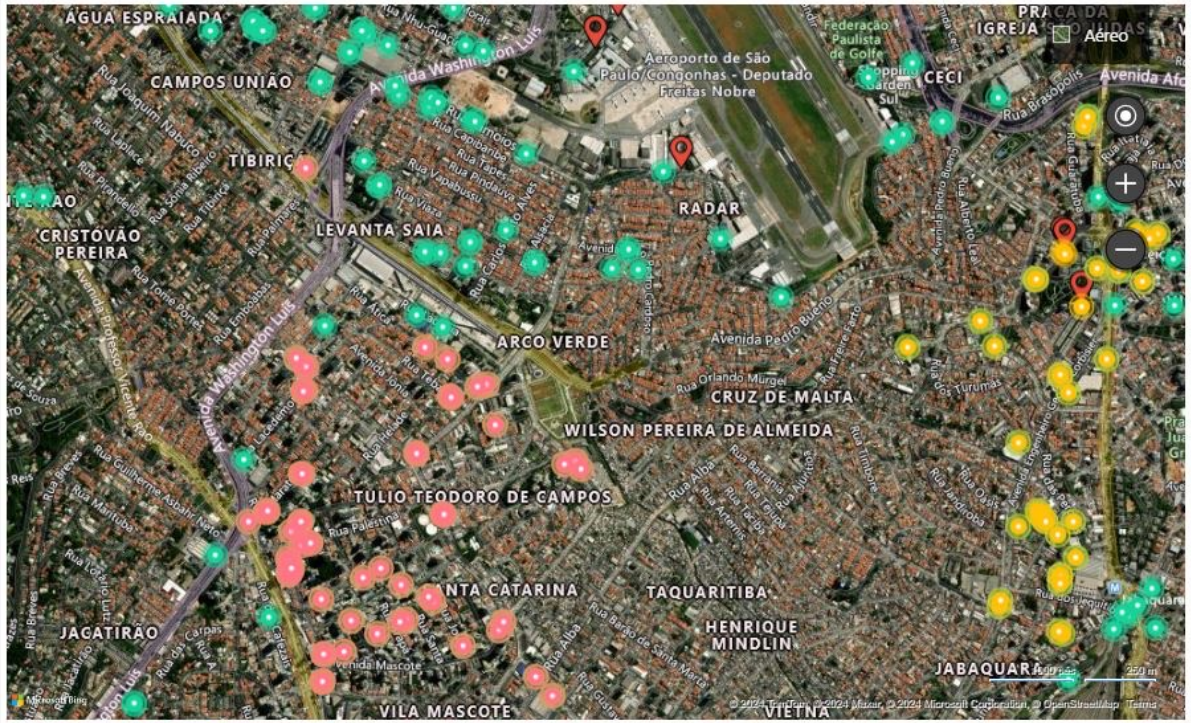
Informando Clientes Estratégicos sobre Interrupções Planejadas

Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

SISTEMA DE PROATIVIDADE GRANDES CLIENTES

SUL_AD\VMINAMI

77 AFETADOS	6 % TOTAL	56.503 VOLUME M³	1.152.256 VOLUME TOTAL M³	2 MANOBRAS EM ABERTO	6 MANOBRAS 7 DIAS



RELAÇÃO DAS ÚLTIMAS 10 MANOBRAS LANÇADAS

DATA	ENDEREÇO DA MANOBRA	MOTIVO MANUTENÇÃO	PREVISÃO
11/08/2024	JURUPARI, 424 JD ORIENTAL	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	01:25
11/08/2024	DAS CAVAS, 64 V STA	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:25
11/08/2024	TERESA TOEDTLI, 71 V GUARANI	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:00
10/08/2024	PRINCESA ISABEL, 225 BROOKLIN	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:00
10/08/2024	LUIS CORREIA DE MELO, 250 JD SANTO ANTONINHO	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:00
10/08/2024	RUA GRUMIXAMAS , 506 JARDIM ORIENTAL	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:00
22/07/2024	OASIS, 254 JD ORIENTAL	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:00
18/07/2024	GEORGE CORBISIER, 0 JABAQUARA	TESTE DE ESTANQUEIDADE	00:00
18/07/2024	LUIS VICENTE DE SIMONI, 254 AMERICANOPOLIS	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:00
16/07/2024	AV. PROFESSOR CARDOZO DE MELLO NETO, 213 STA TEREZINHA	MANUTENÇÃO EMERGENCIAL EM REDE DE ÁGUA	00:00

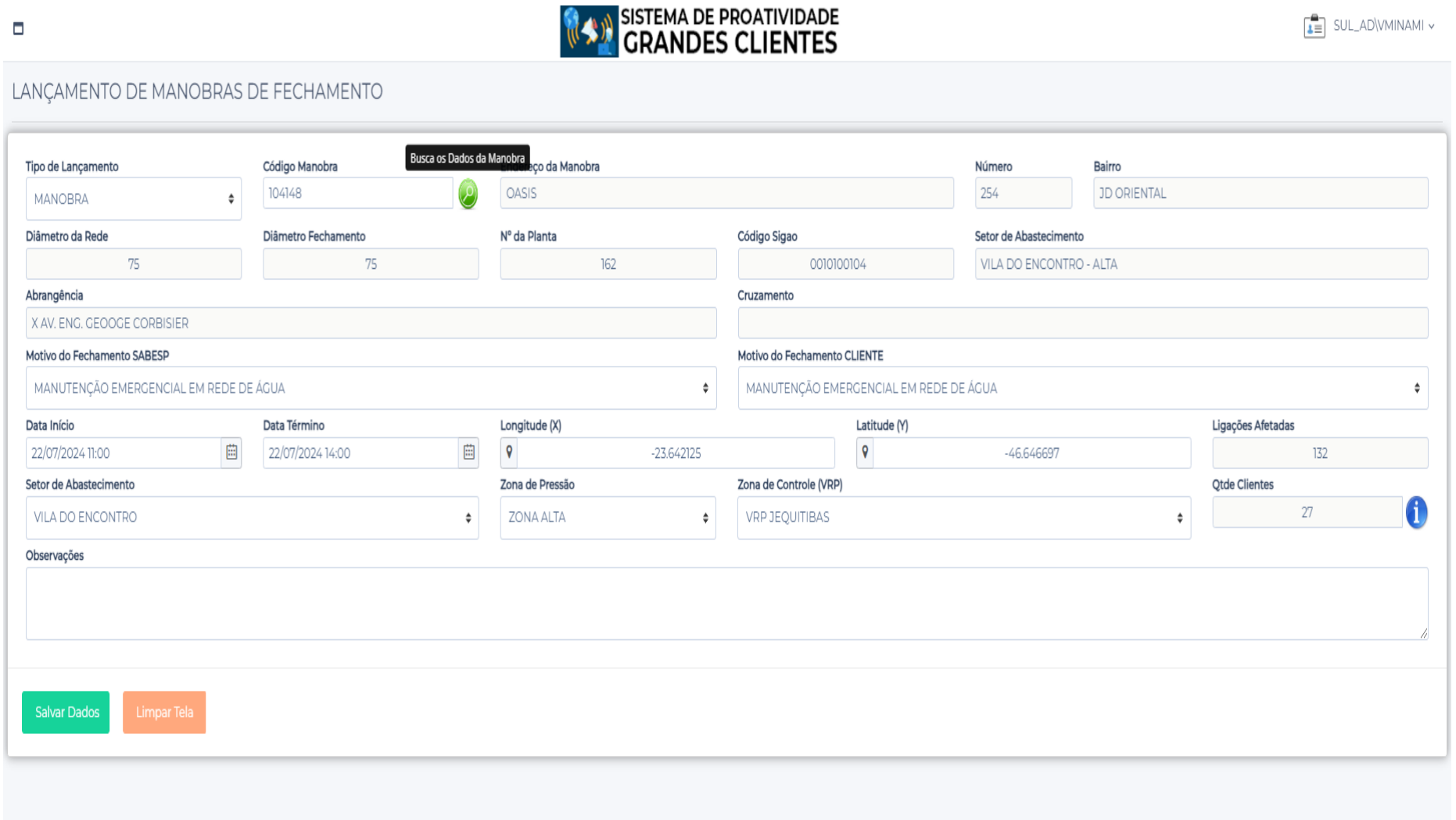
CLIENTES PRIORITÁRIOS AFETADOS NO MOMENTO

VER	RGI	NOME DO CLIENTE	ENDEREÇO	BAIRRO
	89683307	CDM DO ED SANTORINI	R LACEDEMONIA, 392	JD AEROPORTO
	608613711	CDM DO ED SANTORINI	R LACEDEMONIA, 392 POCOLEITUR	JD AEROPORTO
	89616464	COESA ENGENHARIA LTDA	R ATICA, 577 CANT.OBRA	JD BRASIL
	89627237	COND. ED. RES. AMANDA	R ATICA, 480	JD BRASIL
	604322500	TAM LINHAS AEREAS SA	R ATICA, 715	JD BRASIL
	59534486	ITAU UNIBANCO S.A.	AV CUPECE, 2795	JD JABAQUARA
	653791100	COND. ED. AIRPORT HOTELS	AV WASHINGTON LUIS, 6333 POCOLEITUR	JD MARAJOARA

Comunicação online

Informações em tempo ágil

Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

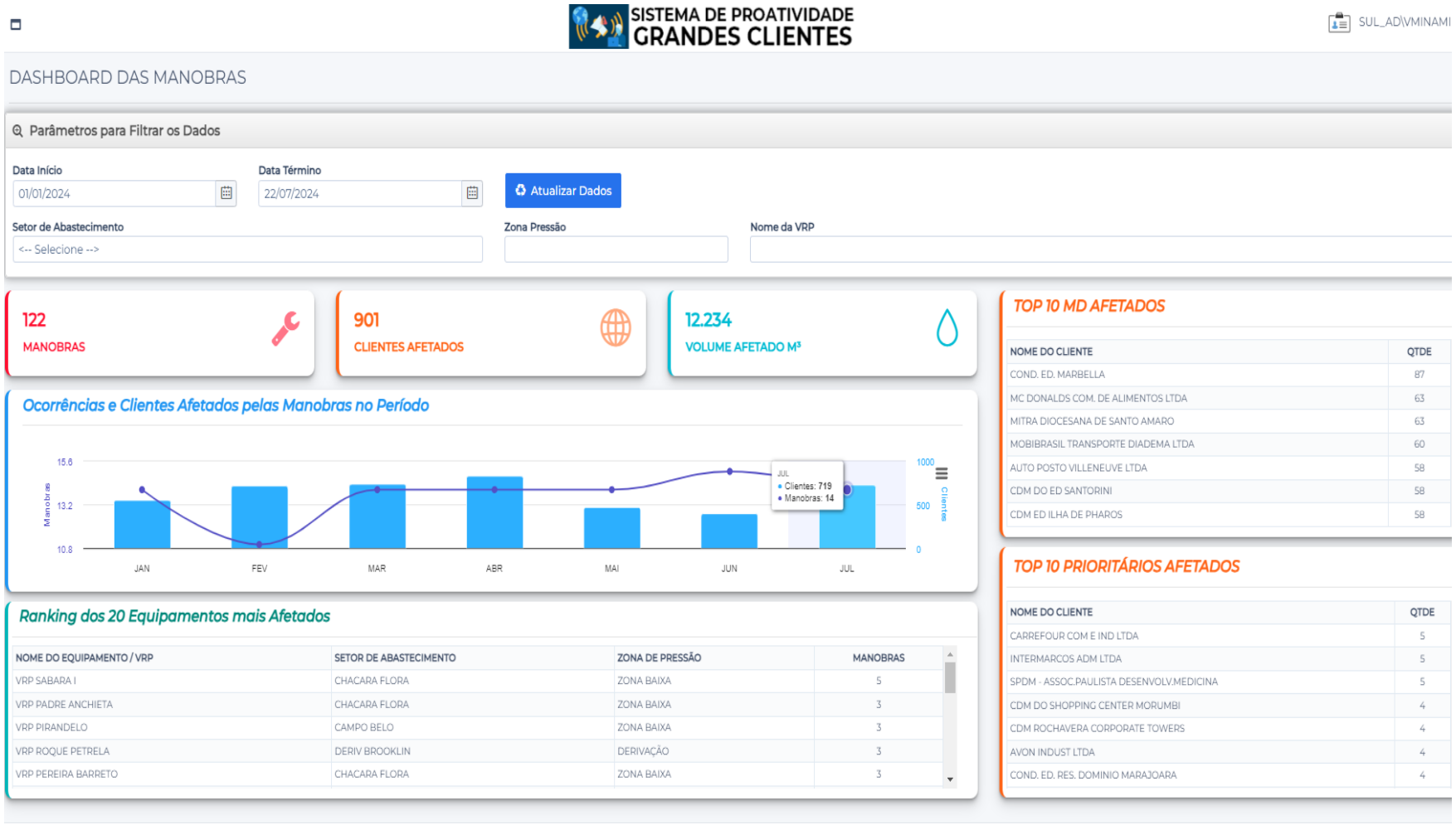


- Lançamento eficaz;
- Maior assertividade nos clientes afetados;
- Manutenções georreferenciadas;

Dashboard

Analise e estudo de melhoria

Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente



- Quantificação;
- Ranqueamento;
- Oportunidades de melhoria;
- Consultas rápidas;

Comunicação com Clientes Estratégicos

Informação aos clientes internos e externos

Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

P ProActiveEdge - Comunicação Assertiva para Clientes Estratégicos <especial.sul@sabesp.com.br> Vitor Shoji Minami; + 13 02/07/2

Lista de Grandes Clientes Afetados com Intervenção na Rede de Abastecimento

Esta mensagem foi enviada com a prioridade Alta.
Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

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: **MARECHAL BINA MACHADO, 229 - JD. MARAJOARA**.

O período será de **02/07/2024 09:34** até **02/07/2024 13:00**.

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

RGI/PDE	NOME / RAZÃO	ENDEREÇO DO IMÓVEL
0061848557	COND. ED. RES. DOMINIO MARAJOARA	AV INTERLAGOS, 800
0060574208	PUNTO WASHINGTON LUIS COMER DE ALIMENTOS	AV WASHINGTON LUIS, 1750
0060601108	CONJ. HABIT. ARCOBALENO	R AMARO ALVES ALVIM, 59
0593713583	CONJ. HABIT. ARCOBALENO	R AMARO ALVES ALVIM, 59 POCO LEIT
0060164301	ASSOC. ESCOLA SUICO BRAS. DE SAO PAULO	R MARIANO DA COSTA, 314
0060119500	CASA DOS VELHINHOS DE ONDINA LOBO	R REGINA BADRA, 471
0607247061	CASA DOS VELHINHOS DE ONDINA LOBO	R REGINA BADRA, 471 POCO LEIT.
0060263032	OBLATOS DE MARIA IMACULADA	R VIG JOAO DE PONTES, 537
0886759552	OBLATOS DE MARIA IMACULADA	R VIG JOAO DE PONTES, 537 POCOLEIT

sabesp

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

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

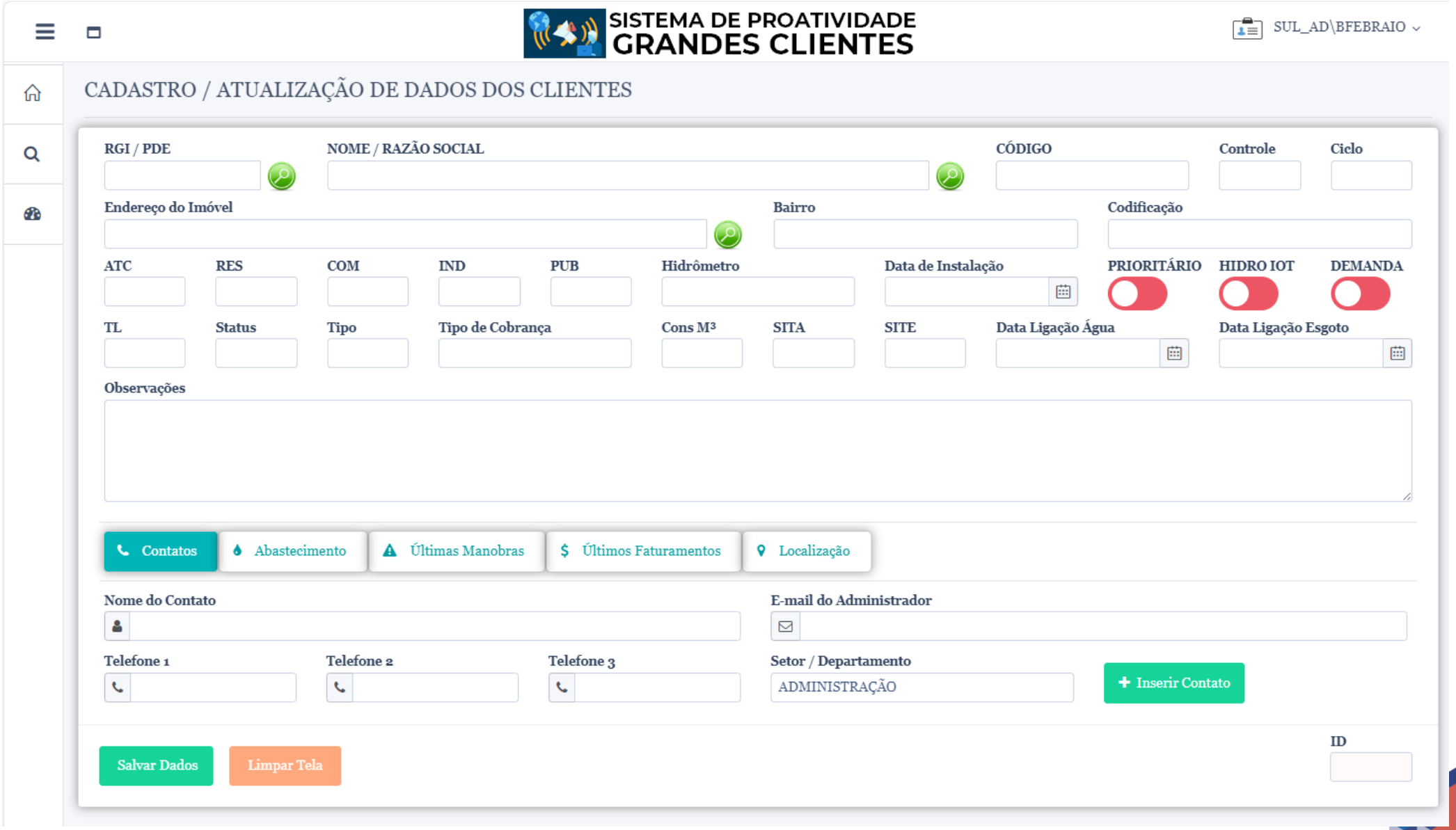
Sistema ProActiveEdge

- Manutenções em tempo real;
- Comunicado antecipado aos clientes;
- Comunicação unilateral;

Manutenção do banco de dados

Atualização em via dupla

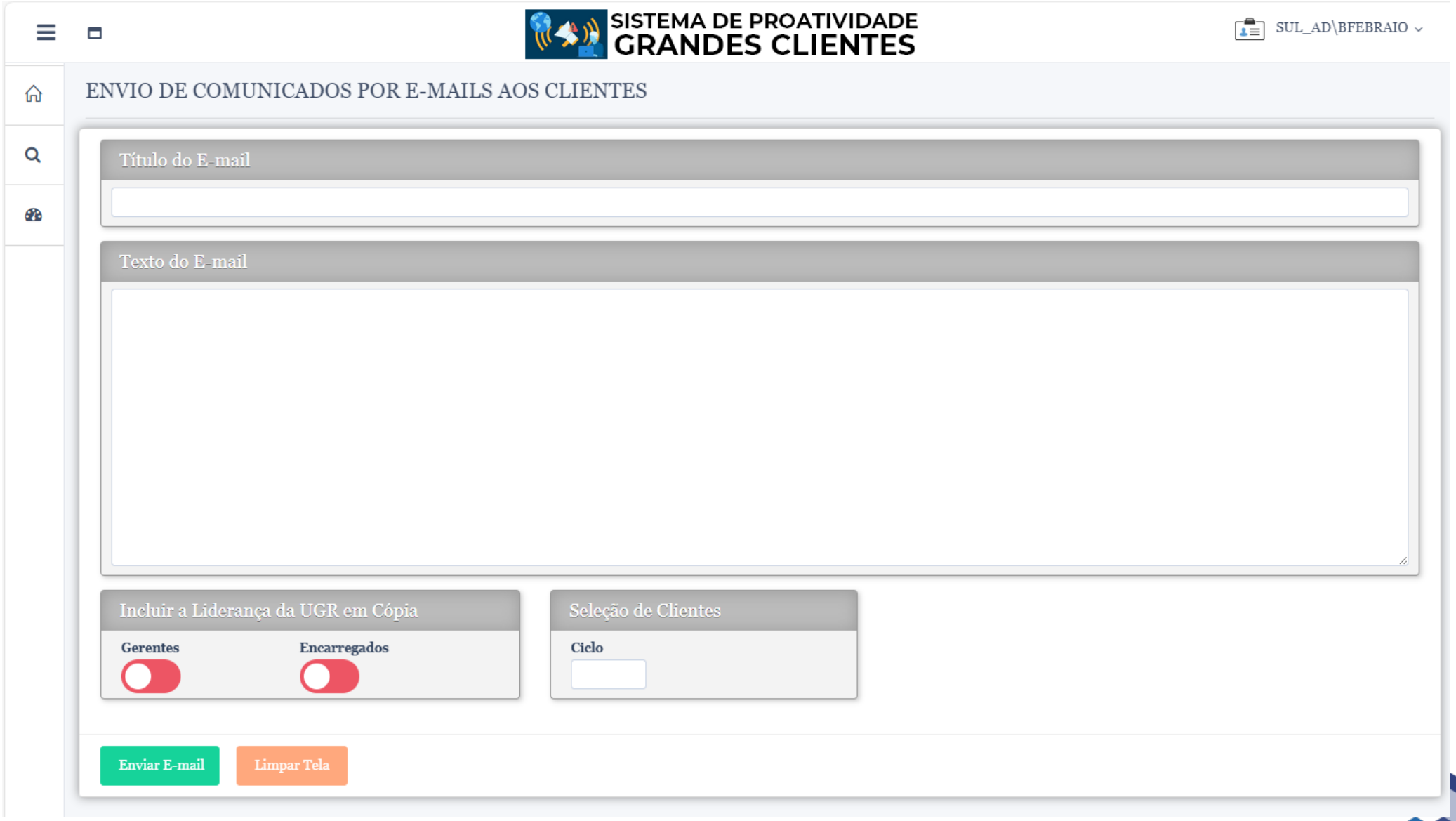
Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente



Comunicação comercial

Informes comerciais pontuais

Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente





Encontro Técnico AESABESP
Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

Resultados e conclusões

Principal indicador: satisfação dos clientes

Redução de 40% nos pedidos de ressarcimento por fonte alternativa;

Recuperação de cerca de R$60.000,00/mês no faturamento do mercado diferenciado;

32% menor de reclamações dos clientes nos canais de atendimento;

Feedback positiva – Confiança e fidelização;

Reflexos positivos nas pesquisas de satisfação anual;

Vitor Shoji Minami



