Encontro Técnico AESABESP
37º Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

AESABESP 40 Anos
Associação dos Engenheiros da Sabesp

37ETC-07198

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DIGITAIS NO SETOR DE SANEAMENTO: MELHORIA DO ATENDIMENTO ONLINE

Marcus Vinicius dos Reis Venditti
SENAI-SP | SENAC-SP | ETEC Júlio de Mesquita

Introdução

CONTEXTO E RELEVÂNCIA

- Transformação digital ampliou a exposição pública da qualidade do atendimento.
- Reclamações online influenciam a confiança e a reputação das empresas de saneamento.
- Tempo de resposta, solução e satisfação tornam-se indicadores estratégicos.
- O estudo focaliza a gestão de manifestações na plataforma Reclame Aqui.

Introdução

PROBLEMA E OBJETIVOS

- **Problema:** baixa responsividade e fragmentação dos fluxos de atendimento digital.
- **Objetivo geral**: propor estratégia integrada de gestão de reclamações.
- Diagnosticar gargalos e padrões de manifestação dos consumidores.
- Estruturar intervenção com processos padronizados e tecnologia integrada.

Revisão da Literatura

GESTÃO DE SERVIÇOS E REPUTAÇÃO

- **Satisfação:** comparação entre expectativas e desempenho percebido (Kotler e Keller).

- Gestão de reclamações como fonte de aprendizagem e melhoria (Lovelock e Wirtz).

- Reputação corporativa como ativo intangível (Fombrun e Van Riel).

- **e-WOM:** opiniões digitais ampliam a percepção pública (Hennig-Thurau et al.).

Revisão da Literatura

FUNDAMENTOS DA INTERVENÇÃO

- **Service recovery:** tratamento eficaz de falhas e recuperação da confiança.
- **CRM:** centralização de informações e integração do relacionamento com o cliente.
- **SERVQUAL:** confiabilidade, responsividade e empatia no atendimento.
- **Hipótese:** integração de processos e tecnologia melhora satisfação e reputação.

Metodologia

DELINEAMENTO DA PESQUISA

- Pesquisa exploratória, aplicada e de abordagem predominantemente qualitativa.
- Pesquisa bibliográfica e análise documental de dados e registros disponíveis.
- Mapeamento dos processos e das responsabilidades de atendimento.
- **Áreas envolvidas:** atendimento, comunicação, tecnologia e operação.

Metodologia

ETAPAS DE DESENVOLVIMENTO

- 1. Diagnóstico das reclamações e dos gargalos de resposta.
- 2. Levantamento teórico e análise documental dos canais digitais.
- 3. Mapeamento do fluxo, identificação de falhas e desenho da intervenção.
- 4. Definição de instrumentos, indicadores e mecanismos de acompanhamento.

Metodologia

INSTRUMENTOS E CUIDADOS

- Matriz de diagnóstico, fluxograma, checklist e quadro de responsabilidades.
- Plano de ação com prazos, responsáveis e critérios de acompanhamento.
- Indicadores: resposta, solução, recorrência e nota do consumidor.
- Estudo documental sem exposição de dados pessoais; validação futura recomendada.

Resultados

DIAGNÓSTICO DO ATENDIMENTO DIGITAL

- Tempo médio de resposta indicado no estudo: 8 dias.
- **Reclamações respondidas:** 58%; índice de solução: 61%.
- **Nota do consumidor:** 5,8/10; reclamações recorrentes: 27%.
- Fragmentação entre áreas e ausência de fluxos integrados foram identificadas.

DASHBOARD DE RECLAMAÇÕES

Visão Geral do Diagnóstico

Período: Últimos 12 meses | Canal de atendimento: Todos | Setor: Todos

Tempo médio de resposta

8 dias

Tempo entre o registro e a primeira resposta

Reclamações respondidas

58%

Reclamações com resposta no prazo estabelecido

Índice de solução

61%

Reclamações encerradas com solução

Nota do consumidor

5,8 /10

Avaliação média do atendimento pelos consumidores

Recorrência

27%

Reclamações que voltaram a ocorrer no período

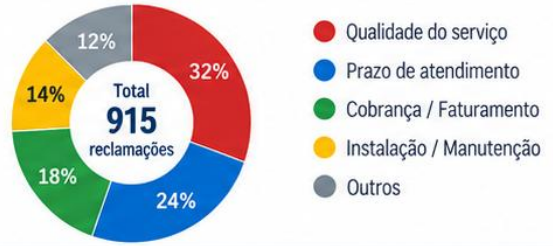
Evolução das reclamações



Status das reclamações



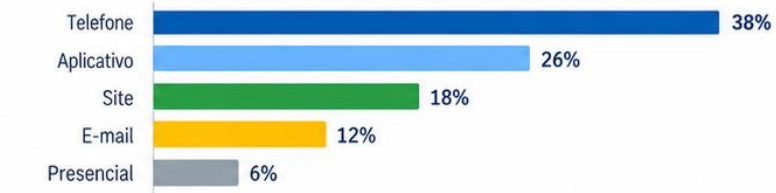
Principais categorias



Últimas reclamações registradas

Data	Protocolo	Categoria	Descrição	Status
10/10/2026	#20261010-001	Qualidade do serviço	Falta de fornecimento	Aberta
09/10/2026	#20261009-014	Prazo de atendimento	Demora na resposta	Respondida
08/10/2026	#20261008-027	Cobrança / Faturamento	Divergência na fatura	Em análise
07/10/2026	#20261007-033	Instalação / Manutenção	Problema na instalação	Solucionada
07/10/2026	#20261007-041	Qualidade do serviço	Interrupção no serviço	Respondida

Canais de atendimento



Resultados

METAS PROPOSTAS

- Reduzir o tempo médio de resposta de 8 dias para 48 horas.
- Elevar o percentual de reclamações respondidas de 58% para 95%.
- Aumentar o índice de solução de 61% para 90%.
- Reduzir recorrência de 27% para 8% e buscar nota de 8,5/10.

Resultados

SOLUÇÃO PROPOSTA

- Criar equipe multidisciplinar para integrar atendimento, comunicação e TI.
- Implantar ferramenta de monitoramento, triagem e controle de prazos.
- Padronizar fluxos de encaminhamento, resposta e encerramento.
- Estabelecer indicadores e atuação proativa em plataformas digitais.

Solução Proposta

Gestão Integrada de Reclamações

Buscar por protocolo, cliente ou endereço...

3

Operador

- Painel
- Reclamações
- Nova Reclamação
- Relatórios
- Áreas e Responsáveis
- Configurações

Período: Últimos 30 dias | Origem da reclamação: Todos | Categoria: Todos | Prioridade: Todos | Situação: Todos

+ Nova Reclamação

Protocolo	Data	Origem da reclamação	Categoria	Prioridade	Setor responsável	Prazo	Situação	Ações
#2026-0001	08/10/2026	Telefone	Falta de água	Alta	Operação	10/10/2026	Concluída	
#2026-0002	08/10/2026	Site	Vazamento	Média	Manutenção	12/10/2026	Em andamento	
#2026-0003	07/10/2026	WhatsApp	Cobrança	Média	Comercial	11/10/2026	Em andamento	
#2026-0004	07/10/2026	Presencial	Cobrança	Baixa	Comercial	15/10/2026	Aguardando	
#2026-0005	06/10/2026	Telefone	Qualidade da água	Alta	Qualidade	09/10/2026	Em andamento	
#2026-0006	06/10/2026	Aplicativo	Falta de água	Média	Operação	12/10/2026	Concluída	
#2026-0007	05/10/2026	Site	Coleta de esgoto	Baixa	Coleta	14/10/2026	Aguardando	
#2026-0008	05/10/2026	WhatsApp	Vazamento	Alta	Manutenção	09/10/2026	Atrasada	
#2026-0009	04/10/2026	Telefone	Cobrança	Média	Comercial	11/10/2026	Concluída	
#2026-0010	04/10/2026	Presencial	Qualidade da água	Baixa	Qualidade	13/10/2026	Em andamento	

Mostrando 1 a 10 de 152 reclamações

« 1 2 3 4 5 »

Resultados

FLUXO INTEGRADO DE ATENDIMENTO

- 1. Captura e registro centralizado da manifestação digital.
- 2. Classificação da demanda e encaminhamento à área responsável.
- 3. Acompanhamento do prazo e solução com rastreabilidade.
- 4. Resposta ao consumidor, avaliação e análise de recorrência.

Atendimento Integrado

Acompanhamento de Protocolo

Buscar por protocolo, cliente ou endereço...

3

Operador

- Painel
- Reclamações
- Novo Protocolo
- Relatórios
- Mapa de Ocorrências
- Usuários
- Configurações

Protocolo
#2026-0008
Em andamento

Data de registro
05/10/2026
10:24

Origem da reclamação
WhatsApp

Categoria
Vazamento

Prioridade
Alta

Prazo para solução
09/10/2026
2 dias restantes

Linha do tempo do atendimento

1 Registro	2 Classificação	3 Encaminhamento	4 Solução	5 Resposta ao consumidor
05/10/2026 - 10:24	05/10/2026 - 10:35	05/10/2026 - 11:10	Em andamento	
Reclamação registrada pelo consumidor via WhatsApp.	Categoria definida como Vazamento. Prioridade: Alta.	Encaminhado para a equipe de Manutenção. Ordem de serviço gerada.	Equipe em campo para execução do reparo.	Aguardando conclusão e retorno ao consumidor.

Histórico das ações

Data e hora	Usuário	Setor	Ação	Descrição
05/10/2026 10:24	Sistema	Atendimento	Registro	Reclamação recebida via WhatsApp.
05/10/2026 10:35	Ana Silva	Atendimento	Classificação	Categoria: Vazamento | Prioridade: Alta.
05/10/2026 11:10	Carlos Pereira	Operação	Encaminhamento	Ordem de serviço #OS-4587 gerada e atribuída à equipe de Manutenção.
05/10/2026 14:20	João Santos	Manutenção	Deslocamento	Equipe deslocada para o local.
06/10/2026 08:15	João Santos	Manutenção	Atendimento	Reparo em execução.
06/10/2026 10:40	João Santos	Manutenção	Atualização	Vazamento localizado e em processo de reparo.

Alertas e prazos

Prazo de solução
2 dias restantes
(vence em 09/10/2026)

Prioridade alta
Acompanhamento prioritário pela coordenação.

Consumidor notificado sobre o andamento em 06/10/2026 - 08:20.

Enviar atualização ao consumidor

Dados do consumidor

Nome
Marcos Oliveira

Telefone
(11) 91234-5678

Endereço
Rua das Flores, 123
Bairro Centro - Santo André/SP

Detalhes da reclamação

Descrição
Vazamento de água na calçada em frente à residência. Água escorrendo continuamente há dois dias.

Fotos enviadas



Resultados

PRODUTOS DESENVOLVIDOS

- Protótipo de fluxo de atendimento digital integrado.
- Modelo conceitual de ferramenta para gestão de reclamações.
- Plano de ação com responsabilidades, prazos e indicadores.
- Apresentação executiva para avaliação da proposta pela gestão.

Produtos Desenvolvidos

Painel Gerencial – Diagnóstico x Metas Propostas

Do diagnóstico à ação:
informação integrada para decisões mais assertivas.

Tempo médio de resposta

Menor tempo para atender o consumidor

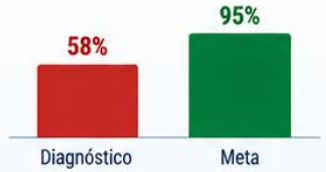
Diagnóstico (situação atual)	Metas propostas (com o modelo)
8 dias	48 horas



Reclamações respondidas

Mais respostas no prazo estabelecido

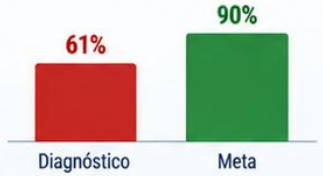
Diagnóstico (situação atual)	Metas propostas (com o modelo)
58%	95%



Índice de solução

Mais demandas resolvidas definitivamente

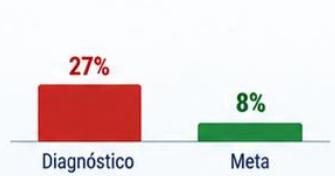
Diagnóstico (situação atual)	Metas propostas (com o modelo)
61%	90%



Recorrência

Menos reclamações que voltam a ocorrer

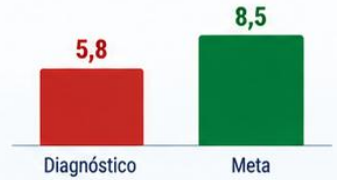
Diagnóstico (situação atual)	Metas propostas (com o modelo)
27%	8%



Satisfação do consumidor

Melhor avaliação da qualidade do atendimento

Diagnóstico (situação atual)	Metas propostas (com o modelo)
5,8 /10	8,5 /10



Principais ganhos esperados

Maior eficiência operacional
Processos mais claros e integrados.

Melhor comunicação entre as áreas
Atendimento, operação e áreas de apoio alinhadas.

Rastreabilidade e transparência
Acompanhamento em tempo real de todas as etapas.

Mais satisfação do consumidor
Atendimento mais ágil e resolutivo.

Apoio à tomada de decisão

- Visão consolidada dos indicadores
- Identificação de pontos críticos
- Priorização de ações
- Monitoramento das metas
- Suporte para melhorias contínuas

Informação confiável para decisões mais rápidas e eficazes.

Resultados

BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Potencial de redução do tempo de resposta e do retrabalho.
- Maior taxa de resolução e transparência do atendimento.
- Fortalecimento da confiança e da reputação institucional.
- Dados de reclamações como insumo para melhoria contínua.

Resultados

DESAFIOS DE IMPLEMENTAÇÃO

- Resistência à mudança de rotinas e práticas consolidadas.
- Limitações tecnológicas e integração insuficiente entre sistemas.
- Necessidade de coordenação entre áreas e responsabilidades claras.
- Capacitação e gestão da mudança para sustentar a adoção.

Conclusões

CONTRIBUIÇÕES DO PROJETO

- Reclamações digitais devem ser tratadas como recurso estratégico de gestão.
- Proposta articula pessoas, processos, tecnologia e indicadores.
- Atendimento integrado pode melhorar experiência e confiança do consumidor.
- Os ganhos descritos são potenciais: a intervenção ainda demanda validação.

Conclusões

PRÓXIMOS PASSOS

- Realizar piloto em unidade ou região para testar o fluxo proposto.
- Monitorar indicadores antes e depois da implantação.
- Ampliar gradualmente e integrar a solução aos sistemas de CRM.
- Avaliar automação e análise de dados, com capacitação continuada.

Obrigado!

Marcus Vinicius dos Reis Venditti
professorvenditti@gmail.com

Encontro Técnico AESABESP
37º Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente

AESABESP 40 Anos
Associação dos Engenheiros da Sabesp