

ATUALIZAÇÃO CADASTRAL DOS CLIENTES DA SABESP

Adriano Neves dos Santos ⁽¹⁾

Pós-Graduado em Engenharia de Software (2012), Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (2006), Técnico em Processamento de Dados (2000), Complementares (Visual Studio 2008: ASP NET 3.5, Programming With C#, ASP Módulo I, Inglês Pré-Intermediário – Cultura Inglesa)

Odilon Ezequiel Ferreira

Bacharelado em Ciências com especialização em Matemática (1989), Técnico em Informática (2011), Complementares (SQL Server Módulo I, II e III, ASP Módulo I, Dreamweaver 8, XHTML -Tableless)

Endereço ⁽¹⁾: Rua Sebastião Leite, 39 – Vila Andeyara – Ferraz de Vasconcelos – São Paulo - CEP: 08531-010 - Brasil - Tel: +55 (11) 2681-3958 - Fax: +55 (11) 2681-3960 - e-mail: aneves@sabesp.com.br

RESUMO

A partir da criação da ARSESP, a Sabesp passa a seguir suas deliberações adequando seus processos e atividades para atendimento das normas da agência reguladora. Para o atendimento da deliberação nº 106 de 13/11/2009, que determina manter atualizado o cadastro comercial de todos os clientes, foi desenvolvido o projeto Atualização Cadastral.

O objetivo do projeto é de atualizar a base cadastral dos clientes da Sabesp a partir das informações coletadas pelo processo informatizado de atualização cadastral, realizada pelo Técnico de Atendimento Comercial Externo – TACE. O projeto foi disseminado em toda Sabesp e atualmente é a principal ferramenta para atualização cadastral, foram atualizados dados de mais de 230 mil clientes e continua em operação.

PALAVRAS-CHAVE: Atualização cadastral, ARSESP

INTRODUÇÃO

A partir da criação da ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo a empresa passa a seguir suas deliberações devendo adequar seus processos e atividades para atendimento das normas.

A deliberação ARSESP nº 106 de 13/11/2009, estabelece as disposições relativas às condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores e usuários desses serviços nos termos dos artigos 10 e 11 da Lei Estadual Complementar nº 1.025, de 7 de Dezembro de 2007.

Em seu capítulo XVI - DO CADASTRO COMERCIAL E DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS, Seção I – Da Classificação e Cadastro Comercial, Art. 104, descreve que o prestador de serviço deverá organizar e manter atualizado o cadastro comercial relativo aos usuários.

Além de atender às exigências do órgão regulador, com um cadastro comercial de qualidade, tem-se a possibilidade de desenvolver estudos e propostas de melhoria de produtos e serviços que estreitem o relacionamento com o cliente e também potencializem ações de faturamento e arrecadação, melhorando assim os resultados econômico-financeiros da diretoria.

Para realizar a atualização cadastral, atendendo o prazo e sem a necessidade de deslocamento dos clientes para uma agência de atendimento, elaboramos o projeto denominado Atualização Cadastral.

OBJETIVO

O objetivo desse projeto foi de atualizar a base cadastral dos clientes da Sabesp a partir das informações obtidas pelo processo informatizado de atualização cadastral realizada pelo Técnico de Atendimento Comercial Externo - TACE.

MATERIAIS E MÉTODOS

Foi desenvolvido um aplicativo para ser executado nos MCPs (Micro computador portátil) do TACE, que já efetuava visita mensal aos clientes em dias pré-estabelecidos pela empresa com o objetivo de prestar atendimento, aferir o consumo do imóvel e apresentar o resultado (fatura mensal), passou, com a criação do aplicativo, a coletar dados cadastrais dos clientes.

As atividades necessárias para o processo de atualização cadastral foram incorporadas com as atividades do faturamento, conforme é apresentado no ciclo do processo (Figura 1).

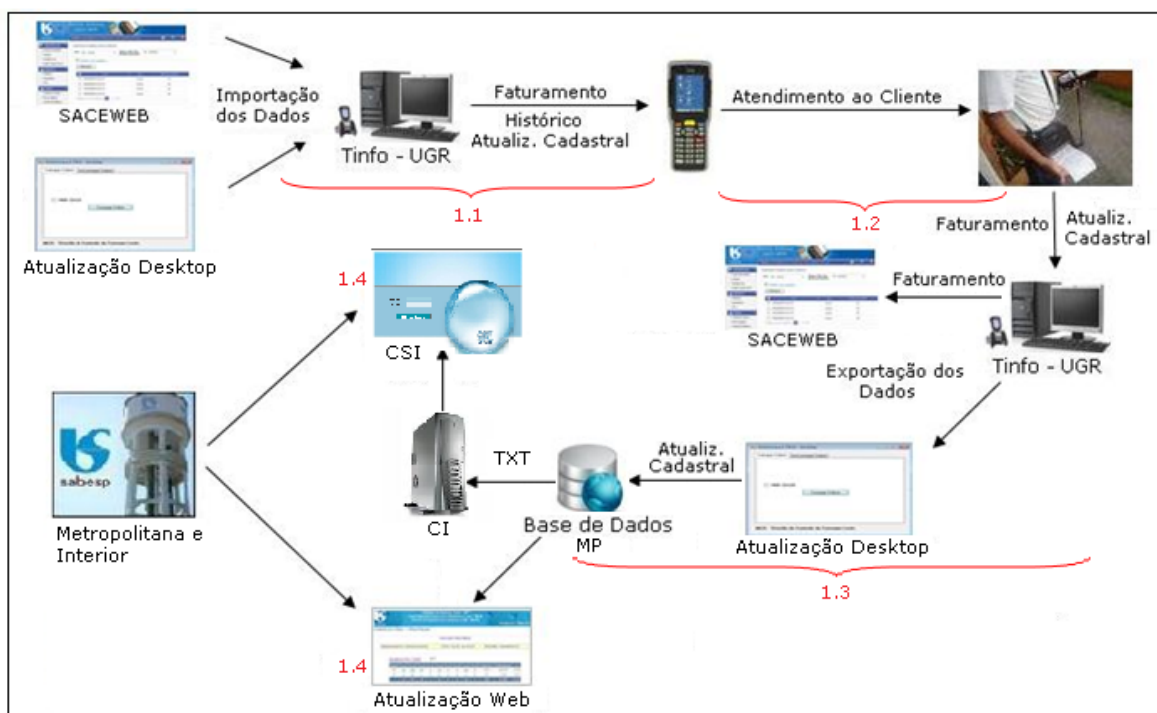


Figura 1: Ciclo do processo de atualização cadastral

Para operacionalizar as atividades foram realizados treinamentos com o objetivo de demonstrar as funcionalidades do aplicativo, orientação para a abordagem junto aos clientes e esclarecimentos quanto aos benefícios resultantes deste trabalho.

O desenvolvimento do aplicativo bem como sua implantação foi realizado com mão-de-obra própria e a disseminação para as demais Unidades foi executada pelos próprios desenvolvedores.

A coleta de dados não gerou custo adicional já que a atividade está inserida no contrato de prestação de serviços do TACE.

RESULTADOS

Durante o período de seis meses foi realizado projeto piloto, atendendo os clientes da Unidade Leste, o alto volume de informações coletadas comprovou a eficácia do método.

Os resultados do piloto foram extremamente positivos: 86% de um total de 130.000 atualizações realizadas em campo foram carregadas com sucesso.

Após a implantação para os demais clientes da Sabesp, abrangendo 364 cidades, em apenas 40 dias, foi alcançada a marca de 100.000 atualizações, totalizando mais de 230.000 atualizações cadastrais, equivalente as populações das cidades de Poá, Arujá, Biritiba-Mirim e Salesópolis. (internet: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1> – acesso em março de 2012)

CONCLUSÃO

Além de atender a determinação da ARSESP este aplicativo é simples e imediato. Ele:

- facilita a coleta de informações pelo TACE junto aos clientes;
- leva comodidade ao cliente, evitando seu deslocamento a uma agência de atendimento;
- melhora a comunicação entre a empresa e os clientes;

RECOMENDAÇÕES

As boas idéias nascem de uma maneira simples e com pensamentos inxutos. À medida que vamos aprofundando no case, identificamos as oportunidades de melhorias e refinamentos nos processos.

Para esta prática obter sucesso, foi necessário a parceria com uma boa gestão no acompanhamento dos resultados para buscarmos o objetivo esperado.

Sendo assim, tão importante o desenvolvimento de um aplicativo é o comprometimento dos profissionais envolvidos no processo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. HADDAD, RENATO, Treinamento de ASP NET 2.0 Explorando as novidades, Linha de Código, 2009.
2. ARSESP, Deliberação 106 de 13/11/2009, 2009.
3. IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Habitantes por cidade, 2010. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1> Acesso em março de 2012.