

PRÓ-ACESSIBILIDADE: UMA INOVADORA EXPERIÊNCIA DE CIDADANIA NA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

JOÃO ABEID FILHO

Graduado em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas PUC (1987), pós graduado em Marketing pelo Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa – IPEP (1997) e Mestre em Patrimônio Cultural e Sociedade pela Universidade da Região de Joinville – Univille (2013). Atualmente é assistente de suporte administrativo da Companhia Águas de Joinville.

JULIA RECH SINCERO

Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC (2004). É especialista em Gestão Social pela Faculdade Bagozzi (2010) e Mestre em Educação pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC (2012). Atualmente é assistente Social da Companhia Águas de Joinville.

ENDEREÇO

Rua XV de Novembro, 3950 – Glória. CEP: 89216-202 – Joinville/SC. Fone: (47)2105-1600. Email: joão.abeid@aguasdejoinville.com.br

1. RESUMO

A Companhia Águas de Joinville atua na cidade de Joinville, no estado brasileiro de Santa Catarina. A acessibilidade tem sido um tema discutido mundialmente e no Brasil existe legislação específica, o que obriga as empresas com atendimento, sobretudo o presencial, investirem em comunicação e em arquitetura que favoreçam acesso a todo tipo de pessoas com deficiência física, idosos, gestantes, mulheres com crianças de colo, mães lactantes, enfim, pessoas que enfrentam dificuldades em acessar os serviços de atendimento por limitações temporárias ou definitivas.

Este trabalho objetiva trazer um novo entendimento para o tema da acessibilidade, no que tange ao atendimento comercial e técnico para pessoas com dificuldades de locomoção na empresa de saneamento do município de Joinville/SC. Esse novo entendimento deve considerar o deslocamento do cliente, o que até então não era percebido pelas empresas, que atribuem ao estado essa responsabilidade. Parte-se do princípio que o próprio deslocamento do cliente, de sua moradia até um posto de atendimento, pode ser de grande dificuldade e sofrimento, visto que a cidade ainda está muito distante do ideal de acessibilidade que deseja. Outro ponto de igual importância é o desenvolvimento de uma consciência para um atendimento diferenciado e especializado, quando o cliente comparece presencialmente.

PALAVRAS-CHAVE

Pró-Acessibilidade, Atendimento Preferencial, Acessibilidade.

2. INTRODUÇÃO

A Companhia Águas de Joinville tem como estrutura de atendimento presencial, um posto de atendimento central e mais cinco postos descentralizados, nos bairros Boehmerwald, Comasa, Fátima, Pirabeiraba e Vila Nova. Os postos descentralizados ocupam a mesma estrutura das Secretarias de Administração Municipais, que estão em reformulação e se apresentam como Subprefeituras, proposta da atual gestão 2013/2016. Dessa maneira, pretende-se atender as principais regiões da cidade. A questão da acessibilidade já era tratada com senhas preferenciais, mas havia a proposta de reformulação dos postos de atendimento para que se tornassem mais adequados à população que apresenta limitações/deficiência.

No ano de 2012, alguns episódios chamaram a atenção dos funcionários no atendimento do Centro, com relação a pessoas idosas que chegaram ao atendimento apresentando cansaço e diversas problemáticas com difíceis resoluções. Em um desses casos uma idosa, que procurou o atendimento em diversos momentos, se movimentava com muita dificuldade. Com suas pernas enfaixadas com uma bandagem em cada uma delas, chegava com sinais de exaustão ao posto de atendimento, pedindo água e ofegante. O trajeto de sua casa até o posto de atendimento era de grande sofrimento para aquela senhora. Analisando as razões que a trouxeram, mais de uma vez, ao atendimento, percebeu-se que uma revisão nos procedimentos, sem que se alterassem as normas vigentes, poderia ter evitado seu deslocamento até o posto de atendimento. Esses episódios trouxeram o cenário que levaram o grupo a perceber que não basta saber receber o cliente especial nos postos de atendimento, mas tornara-se necessário criar alternativas de atendimento que evitassem o deslocamento desnecessário. Afinal, o próprio deslocamento pode impor barreiras.

O desafio, então, foi identificar um modelo que considerasse o atendimento a clientes especiais de maneira a inserir no conceito de acessibilidade, a redução ou eliminação da necessidade de deslocamento até a empresa. O projeto de acessibilidade teve seu espectro ampliado, considerando o deslocamento do cliente como ponto de desenvolvimento de novas estratégias. Definiu-se que o projeto seria melhor identificado por um novo nome, que demonstrasse a intenção de se ir além da acessibilidade. Por isso, o nome escolhido foi “Projeto Pró-Acessibilidade”, resultado da junção do conceito da acessibilidade tradicional com a visão pró-ativa. Essa mudança traz um componente novo, que faz com que sejam revistos os fluxos de atendimento e, principalmente, que se invista em ações de mudança comportamental por parte dos atendentes. Agora, ao receber um cliente especial, é preciso entender as razões que o trouxeram ao posto da empresa, para que sejam levantadas possibilidades de eliminação dessa necessidade. É preciso, portanto, que se desenvolva o “olhar pró-acessível”. Além de evitar uma nova vinda aos postos de atendimento de clientes que apresentavam estas dificuldades, preocupamo-nos em preparar nossa equipe para um olhar mais sensível, sabendo das limitações de cada um. Percebe-se, por exemplo, a necessidade de um atendimento “mais paciente” a um idoso com dificuldade de entender o que está sendo informado, ou a necessidade de falar mais alto a um homem ou mulher com baixa audição, ou ainda ir até o cliente que é cego e chamá-lo até o balcão de atendimento individual. Todo esse processo é construído dia a dia e este foco dado a estas situações apresentam resultados práticos e rápidos dentro dos espaços de trabalho.

Voltando ao caso da senhora idosa que utilizamos como exemplo, as razões que a trouxeram, por diversas ocasiões, ao posto de atendimento central, foram um corte no fornecimento de água, a inclusão na Tarifa Social¹ e a identificação de um vazamento em sua residência. Como o caso nos sensibilizou, utilizamos a unidade de atendimento móvel (um veículo adaptado para atendimento em campo), para contato com a cliente em sua residência. A cliente tinha uma conta com valor elevado e a razão foi identificada como um vazamento na válvula da caixa de descarga em seu banheiro.

¹ A tarifa social da água no município de Joinville é estabelecida pela resolução 26/2009 do Conselho Municipal de Abastecimento de Água e Esgoto, com critérios pré-estabelecidos, sendo a taxa básica da fatura de água com valor mais baixo, menos de 50% do valor vigente. Em 2014, a taxa cobrada para 10m³ é de R\$25,80; as famílias beneficiárias da tarifa social pagam o valor de R\$10,49 por 10 ou 15m³ conforme numero de moradores do local e consumo.

Orientada e com apoio voluntário do vigilante do posto de atendimento, a válvula foi substituída. Na sequência, abriu-se um processo onde sua conta foi substituída com base na média de consumos anteriores². Nessa visita, a cliente foi orientada a solicitar a Tarifa Social, tendo suas contas reduzidas em valor a partir daquele mês. Entretanto, o corte no fornecimento ocorreu posteriormente, por engano da cliente, que pagara a conta do mês posterior, deixando a do mês atual pendente. Esse caso serviu como modelo para que as ações desenvolvidas propostas pelo Projeto Pró-Acessibilidade pudessem transformar em procedimento o que se deu por reação a uma situação crítica, após transtornos terem sido sofridos pela cliente.

A Pró-Acessibilidade traz o componente do atendimento, que pela acessibilidade seria reativo, para uma condição ativa, ou pró-ativa.

3. OBJETIVO

É objetivo do projeto Pró-Acessibilidade a mudança no entendimento sobre o tema da acessibilidade e seu impacto nas formas de atendimento ao público. Nessa nova visão, o deslocamento do cliente aos postos de atendimento deve ser considerado como parte integrante do conceito de acessibilidade. Novos procedimentos e o atendimento em campo devem ser desenvolvidos para atendimento a esse novo modelo de gestão.

4. MATERIAIS E MÉTODOS

Antes de prosseguir com as ações que foram desenvolvidas, faz-se necessário entender os cenários os quais o tema da acessibilidade se insere.

O aumento na expectativa de vida no Brasil, assim como em outras regiões do planeta, traz grandes desafios para as políticas públicas, assim como para a sociedade civil. O Censo de 2010 registrou a existência de 18 milhões de idosos no Brasil³, o que equivale a 12% da população nacional. No que se refere à população com deficiência, os números são ainda maiores: 45 milhões de pessoas, ou quase 25% da população. Na cidade de Joinville, o Censo apontou cerca de 20% de deficientes sobre o total de habitantes e 12% de idosos⁴. A Figura 1 mostra gráficos sobre a evolução da distribuição da população no Brasil ao longo do tempo, revelando um aumento significativo da população idosa e projetando um cenário para 2050, semelhante ao que ocorre hoje em países europeus⁵.

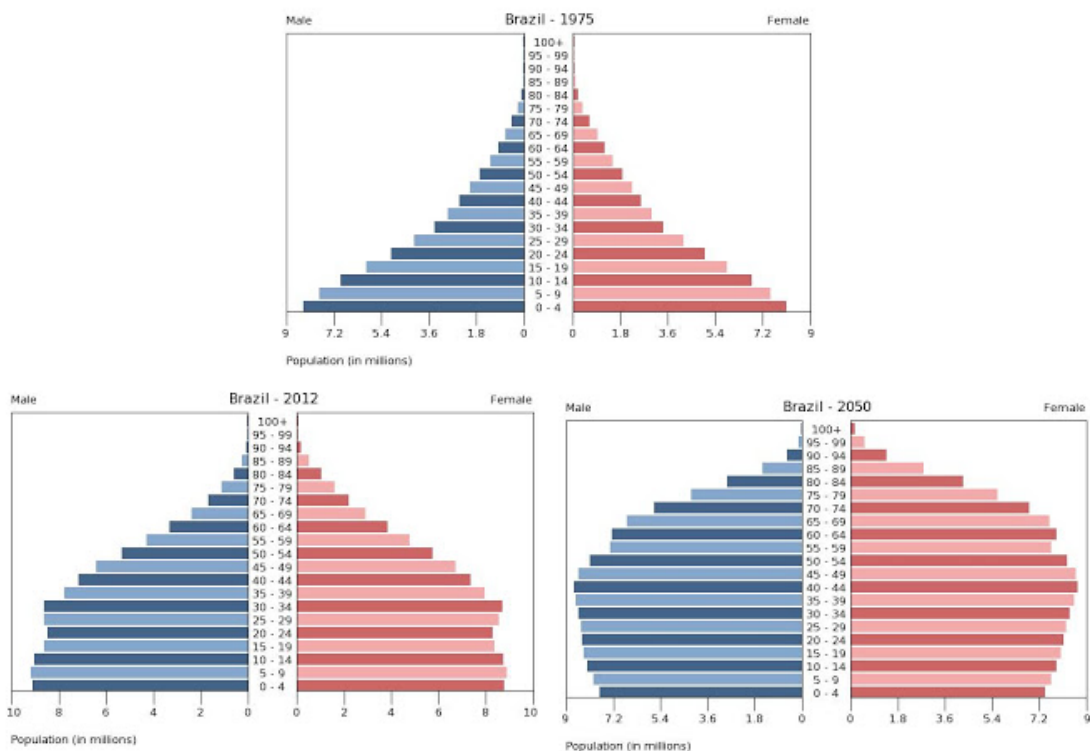
Figura 1 - Distribuição Etária no Brasil.

² A legislação municipal em Joinville prevê a revisão de valores de contas quando o cliente identifica e conserta um vazamento. Resolução 38/2011, do Conselho Municipal de Abastecimento de Água e Esgoto.

³ Fonte: www.ibge.gov.br

⁴ Fonte: www.ibge.gov.br. População total de Joinville: 515.288 habitantes (Censo 2010)

⁵ Fonte: U.S. Census Bureau, International Data Base, publicada por Departamento de Ciências Sociais e Humanas. Disponível em: <http://mercurio38graus.blogspot.com.br/2012/03/piramides-etarias-do-brasil-em-1975.html>



Fonte: U.S. Census Bureau, International Data Base

A legislação brasileira considera, a partir da Lei 10.098/2000, a acessibilidade:

Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

O Decreto 5.296/2004 define como acessibilidade:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (Artigo 8º, item I).

Para que se pratique a legislação vigente, pertinente ao tema, é necessário vencer algumas barreiras. São elas:

- barreiras na comunicação: Qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação.
- barreiras atitudinais: referem-se às formas como a população reage em relação às pessoas deficientes que impossibilitam sua participação ativa no contexto social.

Para lidar com essas barreiras sociais, torna-se importante a diferenciação entre “igualdade” e “justiça”. Não podemos disponibilizar um modelo padrão, ou “igual” a

todas as pessoas, imaginando assim, que estamos praticando “justiça”. Uma escadaria pode ser uma solução para se chegar a um local público, que, em tese, estaria disponível no critério de “igualdade” a todos, mas se torna uma barreira inacessível para parte da população, o que a torna “injusta”.

Nicho e Boueri definem que a forma como se pratica a (in)acessibilidade nas urbes contemporâneas pode se dar de duas formas, sendo uma delas relativa ao ambiente criador de deficiências, ou seja, inacessível a parte da população e o que expõe a diferença como deficiência, criando, assim, barreiras psicológicas.

O ambiente pode ser conducente ou não à construção e à percepção de deficiência em membros do público. Temos assim o ambiente que cria deficiência (a disabling environment) e temos o ambiente que diferencia entre a pessoa deficiente e o "normal" assim chamando atenção à deficiência, criando barreiras psicológicas e negando a inclusão ou a integração da pessoa.

NICHOLL E BOUERI⁶

O atendimento preferencial representou nos meses de janeiro e fevereiro de 2013, 2% do total de atendimentos presenciais nos postos da empresa. Esse dado reflete o resultado apurado antes da implantação do Projeto Pró-Acessibilidade. Até a implantação do projeto, os atendentes da recepção identificavam os clientes portadores de necessidades especiais e registravam para atendimento preferencial para os demais atendentes internos. Não eram observados dados sobre esses atendimentos, muito embora já existissem formas de levá-los via sistema de gestão de atendimento informatizado. O atendimento era realizado dentro das normas padronizadas e, eventualmente, pela sensibilidade de um atendente, poderia ser direcionado para visita à residência do cliente, configurando uma decisão tácita para esse tipo de atuação. Após a implantação, observamos mudanças, as quais serão demonstradas no próximo tópico deste artigo.

4.1 Etapas do projeto

Diante do histórico, dos cenários e da proposta inédita de tratamento da questão da acessibilidade, foram definidas etapas para a implantação do projeto, as quais discorreremos na seqüência:

4.1.1- Primeira etapa: Levantamento de informações e parcerias – Teia Social.

Foram iniciados contatos com instituições que atuam com pessoas com necessidades especiais/clientes preferenciais. O objetivo dessa etapa foi o de aproximação e aprendizado com essas instituições. As instituições que até o momento foram envolvidas são:

- a) Centro de Convivência do Idoso (CCI): trata-se de uma instituição pública municipal que atua no atendimento aos idosos para assistência social, em ações psicossociais, desenvolvimento de práticas para a autonomia e independência do idoso, socialização e memória, expressão artística, geração de trabalho e renda, liderança e o fortalecimento de vínculos sociais.

⁶ Anthony Robert Joseph Nicholl e José Jorge Boueri Filho em “O AMBIENTE QUE PROMOVE A INCLUSÃO: CONCEITOS DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE” (*web*)

b) Associação Joinvilense para Integração dos Deficientes Visuais – Ajidevi: instituição não governamental que oferece diversos serviços e assistência a sócio-educativa a portadores de deficiência visual.

c) Secretaria de Assistência Social de Joinville: instituição pública que distribui benefícios sociais às pessoas em situação de vulnerabilidade social do município de Joinville.

4.1.2– Segunda etapa: Revisão de fluxos e de processos de atendimento, após desenvolvimento do tema com a participação dos novos parceiros (Teia Social).

Os novos fluxos contemplam formas inovadoras de atendimento:

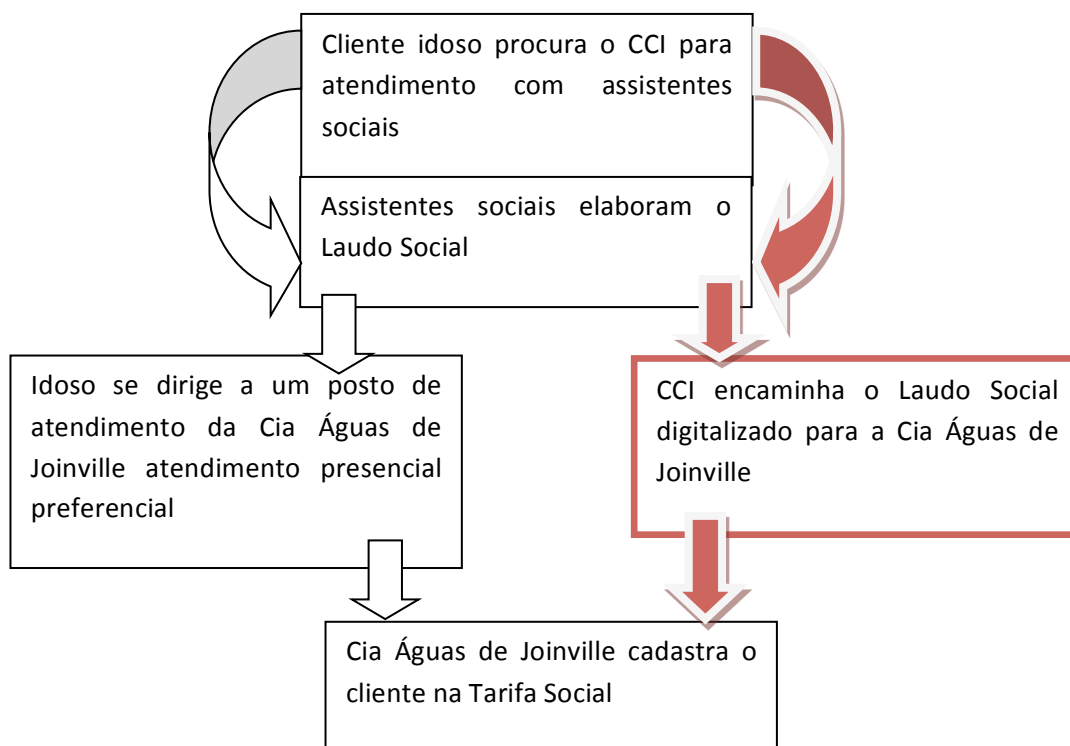
a) Novos fluxos de atendimento para o modelo Pró-Acessível: os fluxos de atendimento passaram a ser revistos, com a finalidade de redução ou eliminação do contato nos postos de atendimento. Um exemplo disso é a revisão no fluxo de atendimento para cadastramento de idosos na Tarifa Social. O CCI, local que atende idosos na cidade, tem assistentes sociais habilitadas no fornecimento do Laudo Social. O fluxo anterior previa a ida do idoso ao CCI para obter o Laudo Social e, de posse desse documento, o mesmo deveria se direcionar a um dos postos de atendimento para cadastramento na Tarifa Social. O novo fluxo elimina a ida do idoso aos postos de atendimento e com a parceria do CCI, os Laudos Sociais são digitalizados e encaminhados, por e-mail, para a companhia⁷.

⁷ Em marco de 2014 ocorreram pequenas alterações no processo da gestão da tarifa social. Atualmente, o cliente vem ao atendimento, ou é encaminhado por e-mail, com a folha resumo do cadastro único, ao invés do laudo social. Mas, em suma, o procedimento e os critérios se mantêm para a concessão do benefício.

Figura 2 – Fluxo de Atendimento para Cadastramento de Idosos na Tarifa Social

Fluxo Padrão
Acessível

Fluxo Pró-



O novo fluxo, em vermelho na Figura 2, elimina a vinda do cliente ao posto de atendimento da empresa. O CCI, por sua vez, realiza, em casos especiais, atendimento na residência do cliente (visita domiciliar social) e, para esses clientes, nem mesmo o deslocamento até aquela instituição é necessário.

A Figura 3 mostra uma Ordem de Serviço gerada para atendimento em visita domiciliar social para o projeto Pró-Acessibilidade.

Figura 3 – Tela do sistema de atendimento com Ordem de Serviço para visita pró-acessível.

Companhia Águas de Joinville
Bem-vindo Joao Abeid Filho | Quinta-feira, 13 de Junho de 2013 8:19:40 | Sair

Sansys Atendimento

Unidade Comercial Cliente Comercial Logradouro Órgão Centralizador Pesquisas Gerência

Matrícula: 1311676-2
Proprietário:
Morador:
Logradouro: RUA
Localização: 01.01.0343.0090.0210.0001

Cliente incluso no SPC
Situação Ligação Água: Suprimida
Situação Ligação Esgoto:
Tipo de Cobrança: Pagamento Caixa

Faturas Cadastros Ordem de Serviço Leituras e Consumo Contas Diversas Consultas Diversas

> Unidade OS (182)

Filtros: - Todos -

Protocolo	Data de Solicitação	Serviço	Situação	Solicitante
2761070	10/06/2013 09:31	1002 - Visita Social/Atendimento Pró-Acessibilidade	Pendente	Origem protocolo nº 2438851

Fonte: sistema de atendimento Sansys – Cia Águas de Joinville

- f) Novo layout interno dos postos de atendimento: com guichê exclusivo para o atendimento de clientes com necessidades especiais. O posto de atendimento do Centro adaptou o layout interno para melhor atender, mas a proposta é de que, para outras reformas e adaptações, sejam ouvidas as entidades especializadas no atendimento a pessoas com deficiências e idosos, que poderão interferir no projeto. Foram criados novos materiais para identificação:
- c) Distribuição de senhas diferenciadas na recepção: nem sempre a pessoa com deficiência/cliente preferencial pode ser identificado na recepção. Um cliente com problemas auditivos, por exemplo, pode passar despercebido. Com as novas senhas, o cliente toma a iniciativa de reivindicar o atendimento preferencial.
- d) Capacitação para o desenvolvimento da percepção para o atendimento pró-acessível. Os atendentes foram capacitados através de palestras realizadas pelos protagonistas do projeto e por parceiros. Destaca-se a palestra realizada em 06 de março de 2013, pelos diretores da Ajidevi, quando foram prestadas informações sobre como deve ser feito o atendimento a deficientes visuais. Os atendentes, agora capacitados, passam a agir de maneira a eliminar o retorno do cliente ao posto de atendimento, tentando solucionar o serviço na primeira visita ou, em casos impeditivos, retomar o contato na casa do cliente ou por meio virtual.
- e) Atendimento virtual: em parceria com o CCI, os idosos podem encaminhar seus atendimentos por e-mail. As assistentes sociais do CCI emitem o laudo social e enviam para a empresa, que, então, faz o cadastramento na Tarifa Social. Outras situações de atendimento são igualmente encaminhadas, sem

a necessidade de deslocamento do idoso. O mesmo serviço está sendo oferecido a outras instituições que desejam participar.

f) Atendimento na residência do cliente: em situações críticas, quando for avaliada a real impossibilidade de deslocamento do cliente, a unidade móvel de atendimento se dirige à casa do cliente para viabilizar o contato com a empresa e o conseqüente serviço ou informação reivindicados.

4.1.3- Terceira etapa: Capacitação e elaboração de Cartilha Pró-Acessibilidade.

Foi confeccionada uma cartilha com orientações sobre o atendimento pró-acessível. O objetivo desta cartilha foi de abordar temas pertinentes e colocar em foco a temática para os colaboradores que fazem atendimento a população. Temas relacionados à acessibilidade, como a legislação relacionada e os clientes preferenciais idosos, cadeirantes, cegos, surdos, com deficiência intelectual, gestantes e pessoas com crianças de colo foram discutidos, frente a necessidade de atendimento especializado. A cartilha foi distribuída a todos os atendentes dos postos de atendimento da empresa em palestra de orientação sobre sua pertinência à aplicabilidade.

4.1.4- Quarta etapa: Divulgação.

Para que o serviço se tornasse de conhecimento do público interessado, tanto internamente quanto externamente à empresa, foram feitas divulgações em mídia interna (através do periódico interno Mathias Informa, distribuído a todos os funcionários) e notícias no website da Aguas de Joinville. Duas palestras foram realizadas, em 08 de março (Workshop) e em abril de 2013 (Semana de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT), para os funcionários da empresa. Também foi feita divulgação externa, no site da Prefeitura Municipal de Joinville, em 07 de junho de 2013⁸.

4.1.5- Quinta etapa: Acompanhamento com ferramenta de Gestão de projetos.

Através do aplicativo Dot Project⁹, foram definidas etapas, cronograma e metas. O objetivo foi a garantia do cumprimento das etapas dentro dos prazos e condições estabelecidos no projeto.

4.1.6- Sexta etapa: foco e ampliação da realização de Visitas Social/ Atendimento Pró-acessibilidade

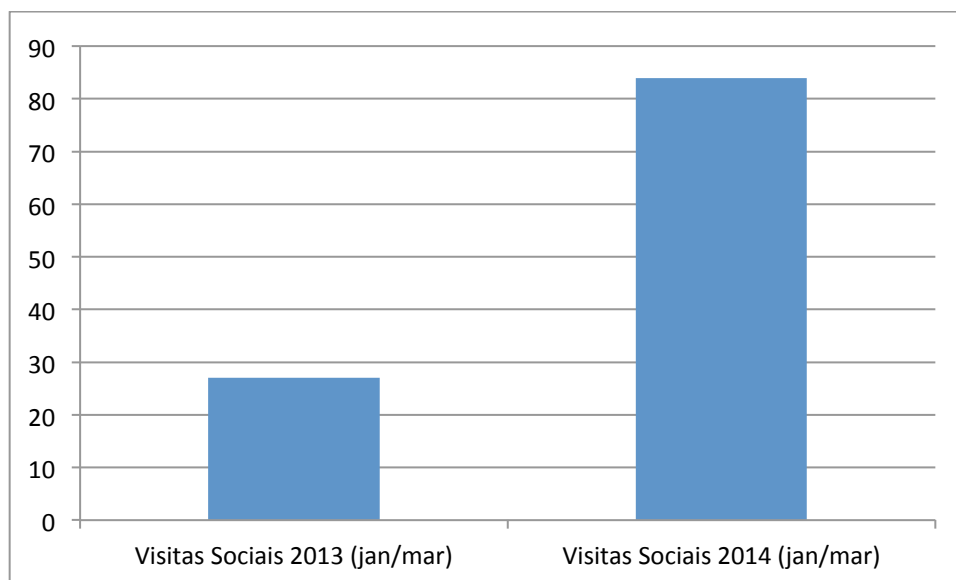
Nosso sistema de atendimento ao cliente prevê a possibilidade de abertura de uma ordem de serviço chamada Visita Social/ atendimento pró-acessibilidade. Com tal solicitação, que contém uma prévia da situação com o objetivo da intervenção, realizamos atendimento domiciliar, com atenção a situação social – nem sempre somente financeira. O objetivo é de resolução da situação como um todo, evitando o retorno do cliente. Estas solicitações normalmente são feitas por nossos atendentes, solicitadas por instituições – como o CCI, por exemplo, ou por fiscais da Companhia que fazem trabalho em campo e constatam alguma situação que precise de nosso atendimento.

⁸ Disponível em <http://www.joinville.sc.gov.br/noticia/4594-%C3%81guas+de+Joinville+oferece+atendimento+especial.html>

⁹ Ferramenta informatizada de gestão de projetos, software de licença livre.

Para termos uma dimensão da ampliação destas visitas com nosso projeto, de janeiro a março de 2013, época ainda da ampliação do projeto, realizamos 27 visitas. No mesmo período de 2014, ou seja, de 01/01/2014 a 31/03/2014, já foram realizadas 84 visitas. Estes dados mostram um aumento de 173% no número de visitas realizadas. Os dados demonstram a visibilidade e importância social dada à situação, pela Companhia Águas de Joinville. Com este intuito, muitas pessoas que teriam bastante dificuldade de se deslocar até o atendimento (ou até nem vinham, desencadeando em situações muito mais complexas) podem ter um atendimento diferenciado frente a suas necessidades. O gráfico 1 compara os dois períodos.

Gráfico 1 – Visitas Sociais de janeiro a março. Dados de 2013 e 2014.



Fonte: Banco de Dados do projeto Pró-Acessibilidade, Cia. Águas de Joinville

4.1.7- Sétima etapa: Criação de Banco de Dados.

Através da criação de um banco de dados, iniciou-se um processo de cadastramento de atendimentos virtuais e de instituições parceiras. Esse banco de dados permitiu o cadastramento de idosos com problemas de memória, como o caso de uma senhora que teve o fornecimento de água cortado por falta de pagamento da conta do mês, pois a mesma havia pagado a conta do mês posterior, por engano. Essa cliente passou a ser acompanhada para que não sofra novos cortes por falta de pagamento. O banco de dados permite ainda a realização de acompanhamento estatístico e registro dos atendimentos realizados.

A implantação do projeto mudou a forma como nossos atendentes atuam quando diante de um cliente com necessidades especiais. No lugar do sentimento de comiseração ou obrigação moral (e legal), reside agora o olhar pró-acessível, que procura formas alternativas de solução, tendo como foco o conforto do cliente. Esse conforto não mais baseado na recepção preferencial, mas na eliminação das barreiras ocasionadas pelo deslocamento indesejado, sofrido e, às vezes, desnecessário.

O atendimento presencial, entretanto, não foi eliminado, pois existem ainda clientes especiais que podem e desejam procurar a solução de seus problemas em relação ao fornecimento de água, assim como com outros serviços, por razões de sociabilidade e de autonomia, o que, por sinal, é recomendado pelas instituições especializadas, uma vez que contribui para a auto-estima e, conseqüentemente, para o seu desenvolvimento e inclusão social.

Para esses clientes, as senhas e guichês preferenciais, cadeiras preferenciais, mudanças estruturais e na comunicação e a capacitação dos atendentes e colaboradores terceirizados (vigilante e agente de limpeza), completam a proposta do atendimento pró-acessível.

5. RESULTADOS

Com a execução do projeto pró-acessibilidade registrou-se resultados de forma gradual e progressiva, tanto qualitativamente quanto quantitativamente.

Apresentamos a seguir alguns resultados animadores, conquistados com as ferramentas criadas, que se referem ao comportamento e as percepções dos atendentes e dos clientes e suas percepções para o que denominamos o “olhar pró-acessível”. Esse novo modelo de atendimento resultou numa maior satisfação do cliente e do atendente da Companhia Águas de Joinville, melhorando a qualidade do serviço prestado e do ambiente de trabalho.

Quanto aos resultados qualitativos citamos alguns depoimentos das pessoas envolvidas neste processo que reforçam a relevância desta proposta.

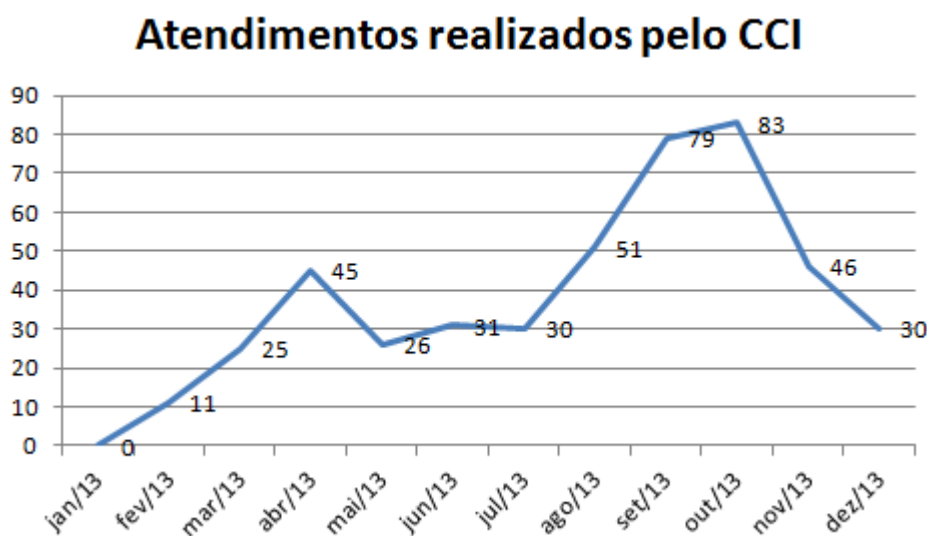
- a) Assistente social do CCI: “A equipe do Centro de Convivência do Idoso está muito satisfeita com o projeto Pró-Acessibilidade, entende que está facilitando muito a vida dos idosos, uma vez que não precisam mais se deslocar até a Agência da Águas de Joinville, evitando pequenos acidentes, cansaço desnecessário e esperas. Dessa forma, podem aproveitar seu tempo com atividades produtivas e prazerosas, muito importantes na fase de envelhecimento.
O mais importante e gratificante nisso tudo é ver a expressão de satisfação no rosto do usuário, quando informado que não precisam se deslocar, que tudo se resolve por meio da internet.
Se o usuário está satisfeito é sinal que o projeto é importante e está dando resultado positivo.
Agradecemos a parceria e parabenizamos a iniciativa!” (Estefania Rosa Basi, Assistente Social CCI – 04/07/2013)
- b) Pessoa idosa: “Minha opinião sobre o atendimento da Águas de Joinville, até parece que foi vindo do céu, pois fui muito bem atendido e tudo que foi feito pra mim não tem dinheiro que pague...” (Helmuth Erdmann Filho, 03/07/2013).
- c) Pessoa com deficiência física: “Agradecemos o convite para falar sobre o atendimento das pessoas com deficiência visual na Águas de Joinville, obrigado” (Paulo Suldóvski, vice-presidente da Ajidevi, 06/03/2013).
- d) Atendente da Companhia: “O projeto foi uma ideia excelente. No começo pareceu simples, com adequação de assentos e definição de guichê preferencial, mas foi muito além disso. A rotina do atendimento mudou, aprendemos a enxergar melhor as pessoas que precisam de uma atenção especial. É muito gratificante ver o sorriso no rosto do cliente quando falamos “não precisa voltar aqui, nós vamos até sua casa da próxima vez”. O atendimento é diferenciado sem excluir ninguém. Requer dos atendentes mais paciência nesses casos, com as senhas preferenciais e no diálogo com o cliente. Despertou na equipe a empatia para evitar um impacto negativo na vida das pessoas, já que atendemos a população da cidade inteira, com todas as suas diferenças. O número de idosos diminuiu bastante, que proporciona muito mais conforto para eles e diminui o fluxo no atendimento preferencial. Os deficientes físicos e visuais são tratados com mais respeito após palestras sobre o tema. Penso que nosso dia-a-dia ficou muito mais pessoal e nosso atendimento mais perto das pessoas do que nunca.” (Camila Monick da Silva, 04/07/2013)

Em relação aos resultados quantitativos apontamos uma evolução na quantidade de atendimentos destinados à pessoa idosa.

O número de atendimentos realizados por e-mail no mês de fevereiro de 2013 foi de 11 clientes idosos. Esse número subiu para 25 em março, 43 em abril e atingiu o pico de 83 atendimentos no mês de outubro. Ao todo, de fevereiro a dezembro, foram atendidos 457 idosos, uma média de 42 idosos por mês. Isso equivale a dizer que mais de um idoso por dia, muitos com dificuldades de locomoção, deixaram de ter a obrigação de se deslocar até o atendimento presencial em um de nossos postos de atendimento. Esta, entre outras ações do projeto, demonstra a importância e a preocupação dada à qualidade no atendimento da pessoa idosa ou com deficiência que se dirige à Companhia Águas de Joinville.

O gráfico 2 mostra essa evolução.

Gráfico 2 – evolução do atendimento virtual



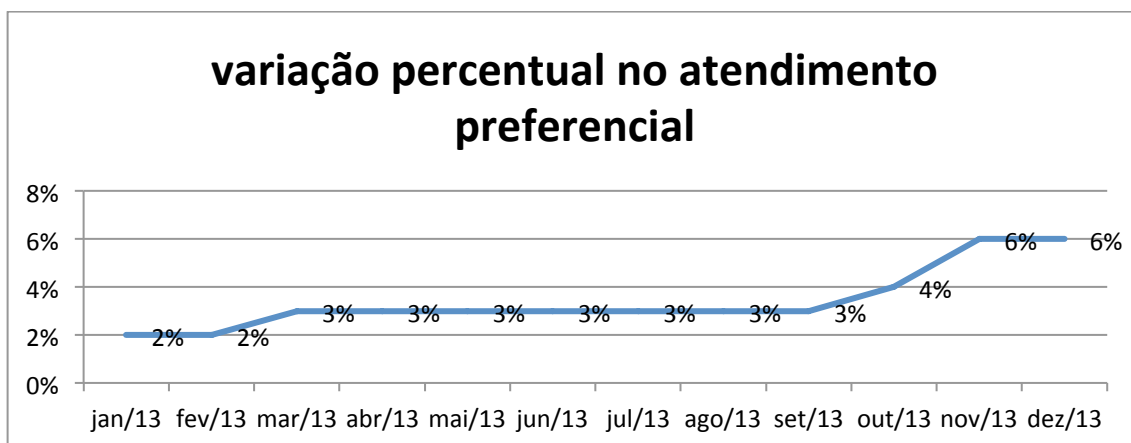
Fonte: Banco de Dados do projeto Pró-Acessibilidade, Cia. Águas de Joinville

Neste período, foram realizadas visitas domiciliares através da Unidade Móvel, originadas pelo atendimento virtual. Esta iniciativa gera comodidade e repercute na qualidade de vida do cliente.

O gráfico 3 mostra o percentual de clientes preferenciais atendidos nos postos de atendimento, que aumentou de 2%, referente aos meses de janeiro e fevereiro de 2013, para 6% em novembro, estabilizando nesse patamar até dezembro. Isso representa um aumento em 300% no atendimento presencial de pessoas que requeriam um tratamento diferenciado.

O que aparentemente pode parecer paradoxal – o aumento no atendimento presencial simultaneamente ao crescimento no atendimento virtual – levou-nos à constatação de que a capacitação dos atendentes, assim como a melhoria na comunicação nos postos, permitiu a identificação de pessoas que antes não estavam sendo percebidas como público preferencial.

Gráfico 3 – aumento no percentual de clientes preferenciais atendidos



Fonte: Relatório de Atendimentos – Cia Águas de Joinville

O fato de a Companhia Águas de Joinville atender os clientes preferenciais (idosos e pessoas com deficiência) de forma diferenciada, atendendo-os pró-ativamente em suas necessidades, afirma a sua contribuição com a inclusão social desta demanda. Contudo, o banco de dados é atualizado constantemente e os números ainda podem crescer aos níveis desconhecidos. Além disso, pretende-se realizar contato com mais instituições e, com isso, atingir um número maior de clientes. Para mencionar os ganhos desse projeto, é preciso entender em que parâmetros eles podem (e devem) ser observados. Como avaliação preliminar, elencamos os seguintes ganhos:

- e) Redução no número de atendimentos presenciais: o custo de um atendimento presencial, ainda não calculado, revela um ganho financeiro direto. Essa redução se apresenta no aumento da eficiência no atendimento preferencial, reduzindo o atendimento presencial, ou seja, o cliente – a pessoa idosa ou com deficiência, não precisa se deslocar até o posto de atendimento para resolver os seus problemas relacionados ao serviço de água e esgoto. Esta vantagem traz ganhos à Companhia devido à redução do público preferencial nos postos de atendimento; assim possibilitando um atendimento com mais qualidade para aqueles clientes que precisam ser atendidos impreterivelmente nos postos (grandes clientes, órgãos públicos, entre outros). Traz ganhos aos clientes preferenciais proporcionando um atendimento diferenciado o que contribui significativamente para a sua qualidade de vida.
 - f) Redução no tempo médio de espera do cliente preferencial para ser atendido, nos postos de atendimento, resultado do aumento da eficiência dos atendentes, gerada pela preparação e pela qualificação destes. Esta melhoria beneficia os clientes pela agilidade e pode repercutir na satisfação destes com a empresa.
 - g) Redução do custo social: entende-se como “custo social”, aquele auferido pelo cliente, que deixa de se locomover e pode utilizar esse tempo para atividades outras, que lhe traga maior qualidade de vida. Inclui-se aqui a diminuição dos riscos desse deslocamento, uma vez que são mais elevados para essa população quando comparados com os auferidos pelas pessoas sem problemas com o deslocamento.
- d) Com esta proposta estamos conseguindo colocar em prática dois dos principais valores institucionais da organização, o “*respeito ao ser humano*” e o “*compromisso social*”, possibilitando a qualificação dos profissionais que atendem diretamente o cliente externo, que apresenta algum tipo de limitação ou deficiência, e oportuniza um tratamento mais humanizado e digno ao cliente, tendo em vista a antecipação da sua necessidade com um atendimento mais pró-ativo.

e) Melhoria da imagem da Companhia perante a comunidade tendo em vista a percepção do cliente externo sobre a preocupação da organização com a qualidade no atendimento preferencial.

Além destas melhorias obtidas, percebe-se a necessidade de fomentar a criação de um fórum de acessibilidade, composto por representantes de instituições especializadas em atendimento às pessoas com limitações ou deficiência, para constante evolução do processo de atendimento. Também se estuda a implantação e distribuição de fatura de água em braile, como prática de inclusão social. Outro objetivo é a realização de curso de LIBRAS para todos os atendentes.

6. CONCLUSÃO

Com os idosos podemos aprender a ser sábios e com os deficientes a perseverar. É prudente pensar que o dia de amanhã pode nos reservar um desses papéis. (ABEID)

Os objetivos propostos inicialmente de adaptação dos postos de atendimento presencial para a acessibilidade, foram superados pela nova perspectiva desenvolvida e nomeada como Pró-Acessibilidade. Ao olhar para os processos de atendimento sob o ponto de vista dos clientes com problemas de acessibilidade, novos fluxos foram criados e o atendimento passou a ser feito de forma pró-ativa. Clientes passaram a ser atendidos com respeito às suas limitações, através do esforço conjunto com instituições sociais parceiras, que também contribuíram com a qualificação dos atendentes e na definição do layout e comunicação nos postos de atendimento presencial. A Companhia Águas de Joinville reforçou sua imagem institucional como empresa inovadora e responsável, além de acessível.

O projeto Pró-Acessibilidade surgiu pela observação no atendimento às pessoas com dificuldades de locomoção. Nesses primeiros movimentos, idosos foram os clientes mais beneficiados com as mudanças implantadas. Isso porque existia uma demanda de serviços desconhecida, que se apresentou após o contato feito com o Centro de Convivência com o Idoso. Com o desenvolvimento de novas parcerias com instituições especializadas, espera-se um provável e ainda desconhecido crescimento no número de atendimentos que poderão ser realizados à distância. O que hoje pode parecer significativo tende a se tornar uma necessidade imperiosa, pois a população demonstra sinais de envelhecimento. A expectativa de vida aumenta com o avanço da ciência, assim como o nível de lucidez dos idosos. Também aumenta a participação de pessoas com necessidades especiais na sociedade, tanto em função da ciência quando pelas políticas públicas de inclusão. Esse cenário de crescimento inevitável e previsto precisa ser assimilado pelos mecanismos de gestão e os processos adaptados para que as empresas possam enfrentar esse novo cenário com propriedade e vantagem competitiva.

O atendimento à distância é uma realidade em evolução e se tornará inevitável, posto que traz impactos substanciais nos investimentos em estruturas físicas, assim como reduz o trânsito de pessoas e suas consequências para as cidades e para o meio ambiente. Trabalhar nesse cenário em evolução exige o conhecimento das necessidades dos clientes, sobretudo daqueles com maiores dificuldades em locomoção. O conceito criado neste projeto, que intitulamos “Pró-Acessibilidade”, traduz um novo ponto de observação, considera a acessibilidade a partir do fato gerador do deslocamento e atinge, assim, as suas causas. Seu sucesso depende de uma nova postura, um novo “olhar” para a acessibilidade, até então debatida no sentido reativo. Parte-se para o “olhar pró-acessível”, antecipando o contato, evitando o desperdício de tempo e deslocamento, melhorando o relacionamento com os clientes e reduzindo custos financeiros e sociais.

Essa nova forma “pró-acessível” de atender lembra aquelas ideias simples, mas que, depois de postas em prática, transformam-se em novos paradigmas, levando ao observador a proferir a conhecida máxima que vemos em tantas situações na história, quando se pergunta: “mas, por que ninguém havia pensado nisso antes?”. Com toda a certeza, para os atendentes da Companhia Águas de Joinville, a acessibilidade é um conceito do passado: a era agora é da pró-acessibilidade.

7. RECOMENDAÇÕES

O sucesso experimentado na adoção desse projeto foi resultado de grande envolvimento dos funcionários da empresa, pois a sensibilização para os problemas enfrentados por parte da população que sofre com dificuldades de deslocamento é o ponto de partida para o novo olhar “Pró-Acessível”. É dessa conscientização e envolvimento que surgem as propostas de novos fluxos de trabalho e novos serviços para os clientes.

8. REFERÊNCIAS

NICHOLL Anthony Robert Joseph e BOUERI FILHO, e José Jorge. O AMBIENTE QUE PROMOVE A INCLUSÃO: CONCEITOS DE ACESSIBILIDADE E USABILIDADE, Revista Assentamentos Humanos, disponível em: http://www.unimar.br/publicacoes/assentamentos/assent_humano3v2/Antony%20e%20jose.htm acesso em 13/03/2013.

BRASIL. Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF. 2000.

Decreto 5296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF, 2004.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, disponível em www.ibge.gov.br, acessado em fevereiro de 2013.

Prefeitura Municipal de Joinville – matéria publicada em 07/06/2013 sob o título: Águas de Joinville oferece atendimento especial, disponível em <http://www.joinville.sc.gov.br/noticia/4594-%C3%81guas+de+Joinville+oferece+atendimento+especial.html>, acessado em 07/06/2013

U.S. Census Bureau, International Data Base. Publicada pelo Departamento de Ciências Sociais e Humanas. Disponível em: <http://mercurio38graus.blogspot.com.br/2012/03/piramides-etarias-do-brasil-em-1975.html> , acessado em fevereiro de 2013.