



Encontro Técnico
AESABESP

31º Congresso Nacional
de Saneamento e
Meio Ambiente

CÓDIGO 5469

APERFEIÇOANDO A OPERAÇÃO E SERVIÇOS COM BASE NAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

Anderson Torres Martins Carvalho

Enga. Carla Regina Gregorio Brevilieri

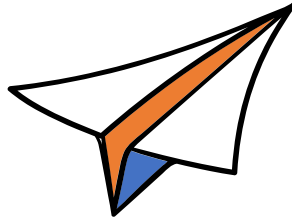
Eng. Luciano Carlos Sandrini

Tecn. Evandro Vale Almeida

Prof. Dr. Abel Dionizio Azeredo

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp

APERFEIÇOANDO A OPERAÇÃO E SERVIÇOS COM BASE NAS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES



Problema Chave

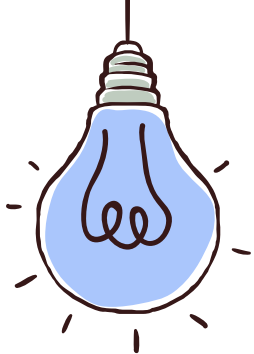
- Reclamações dos clientes e falha operacional.





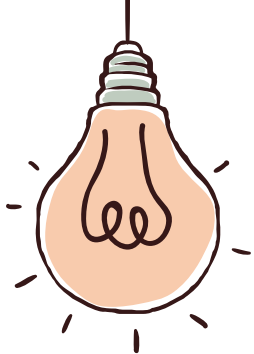
Introdução

- A prestação de serviço voltado a percepção do cliente vem tomando proporções enormes, cada vez mais a opinião/reclamação vem sendo utilizada de forma a melhorar os serviços prestados.
- As reclamações devem ser utilizadas não como um problema a ser resolvido e sim como uma oportunidade para que a organização melhore seus processos, serviços e conseqüentemente o seu desempenho financeiro.



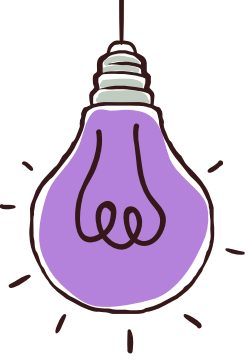
Introdução

- Com este enredo, este trabalho visa “escutar” nossos clientes em busca da solução dos seus problemas, utilizando suas reclamações e reivindicações como inputs no planejamento dos serviços e renovação de infraestrutura da empresa bem como utilizar os dados para evidenciar os maiores problemas e elaborar ações para eliminar ou no mínimo mitigar seus efeitos.



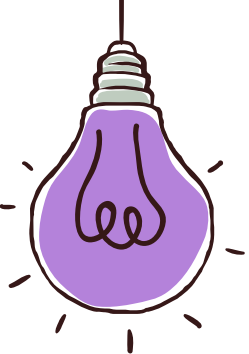
Objetivo

- Demonstrar como as reclamações dos clientes devem ser encaradas para a análise do processo e de como aperfeiçoar os processos com foco nas demandas dos clientes.



Metodologia

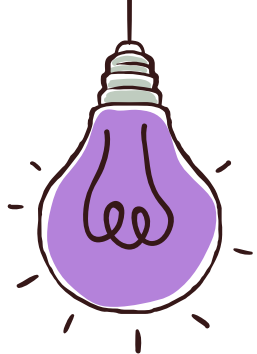
- A busca pela otimização de processos e atendimento as reclamações dos clientes devem ser integradas de tal forma a que a otimização leve em conta as reclamações e as reclamações sirvam de base para a tomada de decisão para a priorização ou seleção de obras necessárias para a melhoria contínua dos sistemas de abastecimento.



Metodologia

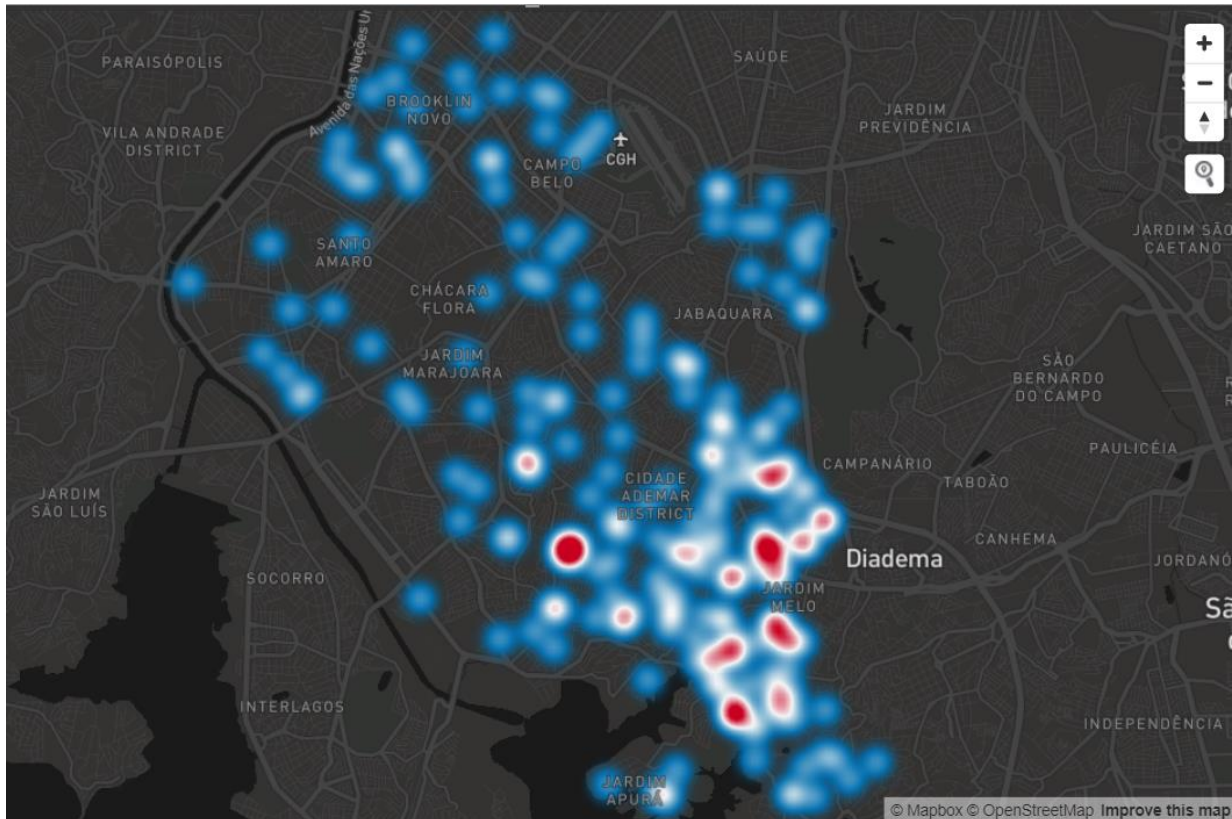
- Na primeira etapa os bancos de dados foram sincronizados e cruzados utilizando como chave mestra (identificação unívoca para cruzamento de dados entre bancos distintos) o código de cliente, com isto foi possível gerar um novo banco georreferenciando os clientes aos problemas, conforme figura abaixo:

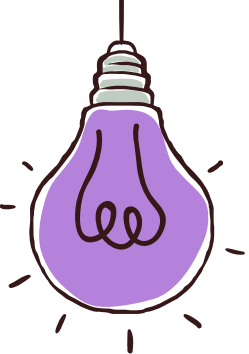




Metodologia

- Na tabela acima fica claro como maior causador de reclamações de falta d'água como sendo o serviço de manutenção de rede. Aprofundando um pouco no dashboard mais podemos chegar onde essas manutenções mais ocorrem, conforme figura abaixo:

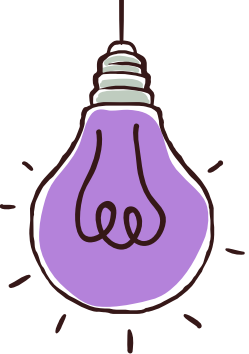




Metodologia

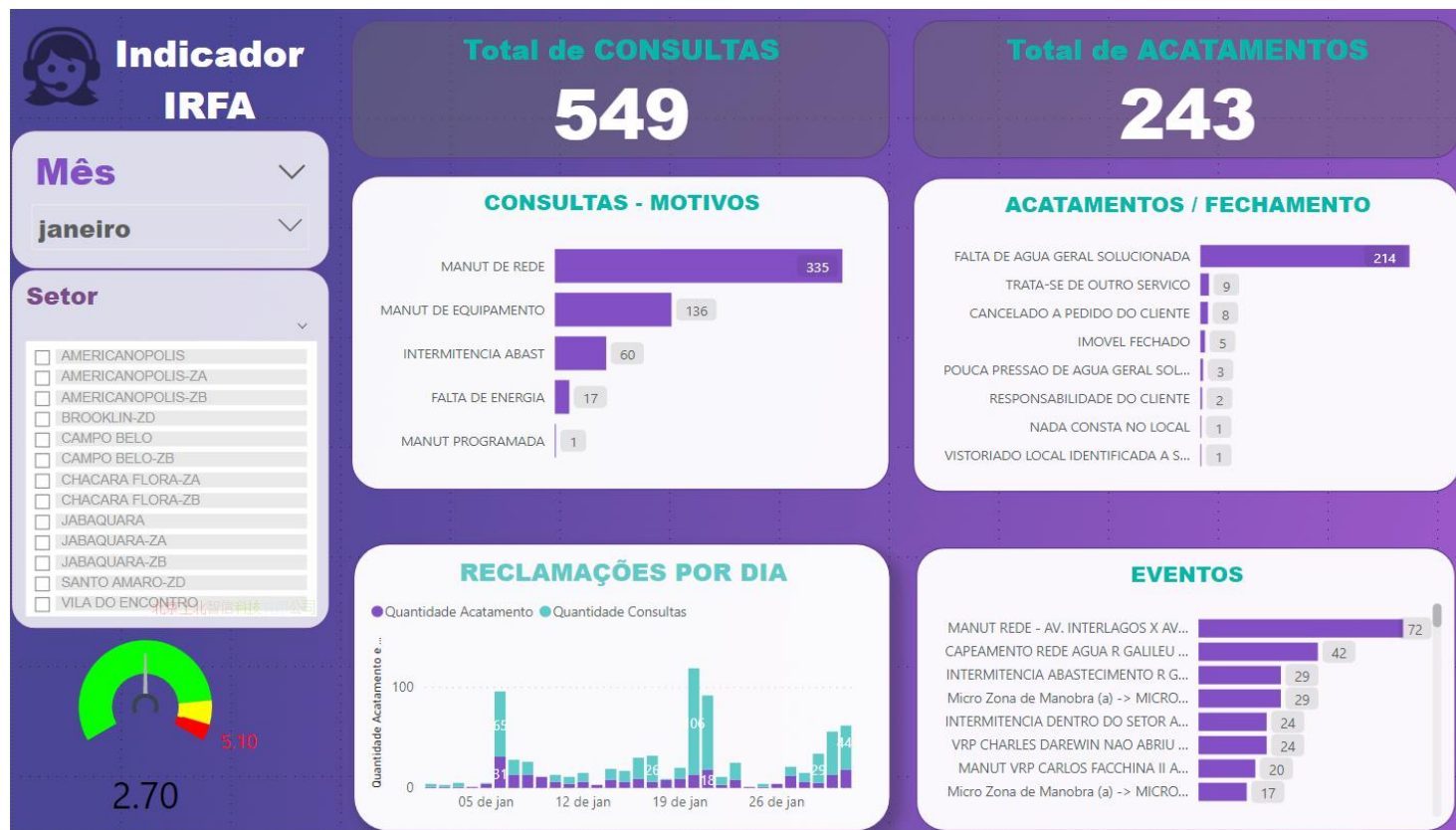
- Nesta etapa os dados foram dispostos em um dashboard para a visualização de todas as conclusões de acordo com a entrada, ou seja, para as reclamações foram geradas os fechamentos e os motivos que levaram a reclamação, a figura a seguir demonstra estes dados de forma somatizada:

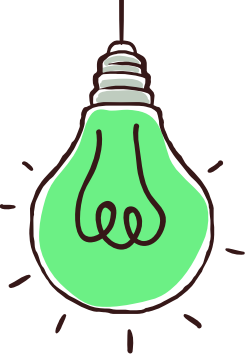




Metodologia

- Nesta última etapa os dados foram dispostos em um dashboard para a visualização de todos os dados e apresentação do indicador (Número de Reclamações/ Número de Clientes * 1.000).





Resultados

- Este trabalho serviu de guia no planejamento para as obras da empresa, a organização sentiu a falta de estudos e bases para a tomada de decisão das ações a serem priorizadas para o próximo ciclo.
- Com a criação do painel foi possível delimitar, selecionar e priorizar as ações que impactariam diretamente na redução das reclamações dos clientes no processo água.

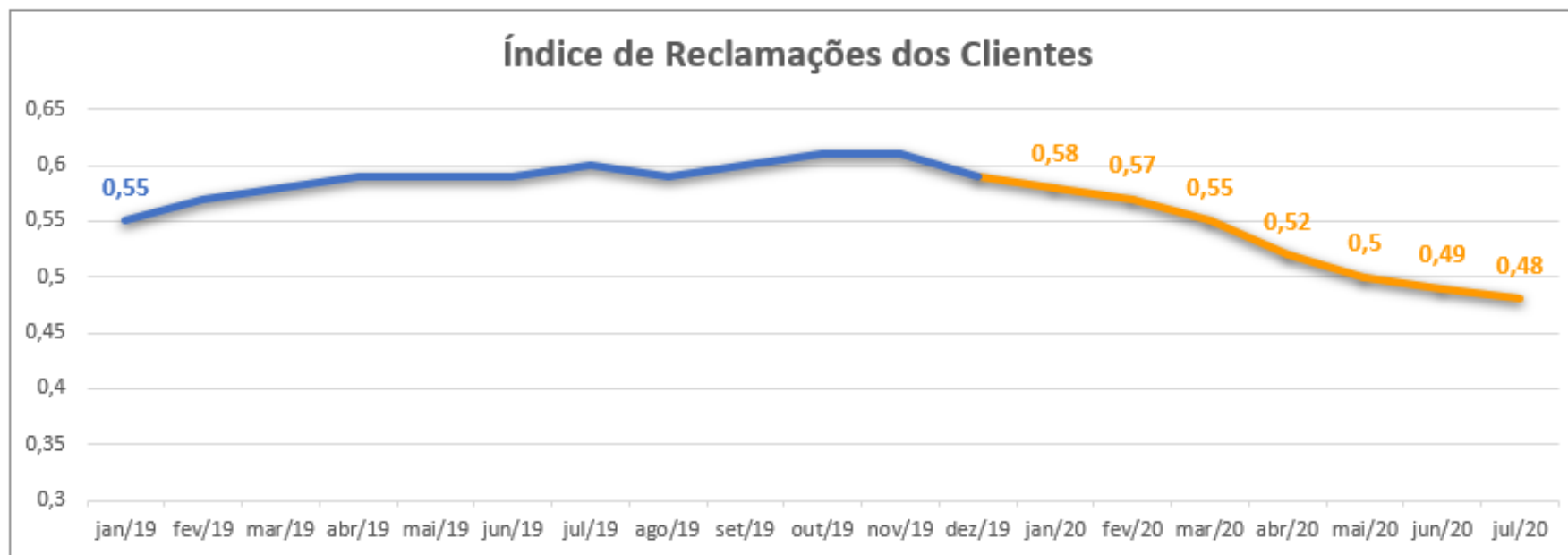


Resultados

- Após a rodada do planejamento as ações foram orientadas a diminuição do indicador de reclamações, com execução de obras e serviços voltados ao atendimento das maiores incidências no dashboard das reclamações.
- Com as ações ainda em andamento já é possível verificar uma forte tendência de queda do indicador conforme figura a seguir:



Resultados



- Com o gráfico acima é possível verificar o período antes do trabalho (em azul), e após o trabalho (em laranja) com a priorização de ações para diminuição das principais causas de reclamações.



Conclusão

- Este estudo permitiu uma melhor compreensão sobre as reclamações dos clientes e do entendimento das ações necessárias para a implementação de melhorias para atendimento ao cliente.
- Com base neste estudo foi possível analisar a aderência das ações de engenharia para mitigar as ocorrências de maior impacto nos clientes. A metodologia de priorização em função dos maiores motivos de reclamações demonstra ser assertivo em suas indicações.



Conclusão

- Observa-se também uma melhora na relação com o cliente, uma vez que o número de reclamações vem caindo desde a implementação do dashboard.
- Contudo este trabalho não finaliza nem tem a pretensão de encerrar todos as reclamações, porém direciona para caminhos futuros, uma vez que os clientes estão cada vez mais exigentes e a personalização no atendimento demonstra ser um grande desafio para o futuro.



Fim...

➤ REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de Informação. Porto Alegre: Bookman, 2005.

JOHNSTON, R. Linking complaint management to profit. *International Journal of Service Industry Management*, v. 12, n. 1, p. 60-69, 2001.

JOHNSTON, R.; MICHEL, S. Three outcomes of service recovery: customer recovery, process recovery and employee recovery. *International Journal of Operations & Production Management*, v. 28, n. 1, p. 79-99, 2008.

MACHADO, C. S. et al. Mudanças e estratégia nas organizações: perspectivas cognitiva e institucional. São Paulo: Atlas, 1999.

Obrigado!

Anderson Torres Martins Carvalho

Email: atmcarvalho@sabesp.com.br

Tel: (11) 5683-3768

SABESP - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

Unidade de Gerenciamento Regional Santo Amaro - MSNA

Unidade de Negócio Sul - MS

