



## ATENDIMENTO CONSULTIVO – UGR JARDINS

### **Jéssica Cristina dos Anjos<sup>(1)</sup>**

Técnico em Gestão - Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Graduação em Tecnologia em Logística e Gestão Empresarial, Pós-Graduação em Gestão do Relacionamento com o Cliente.

### **Osmar Brandão dos Santos**

Agente de Saneamento Ambiental - Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Graduação em Marketing Digital, cursando.

### **Gabriel da Silva Leite**

Encarregado em Processos de Manutenção de Água - Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Certificação Técnica em Edificação, Graduação em Engenharia Civil – cursando.

**Endereço<sup>(1)</sup>:** Rua Aurélio, 1125 - Vila Romana - São Paulo – SP - CEP: 05046-001- Brasil - Tel: +55 11 98566-2910 - e-mail: [jcanjos@sabesp.com.br](mailto:jcanjos@sabesp.com.br).

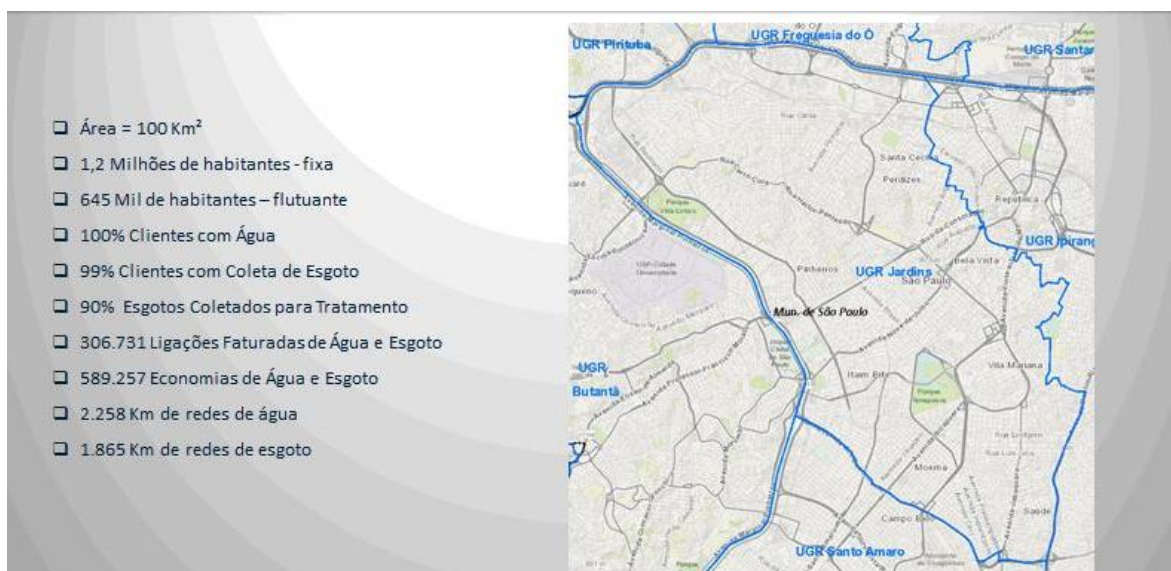
## RESUMO

A Unidade de Gerenciamento Regional Jardins (UGR Jardins), aplica uma técnica educativa que promove uma melhor relação entre o colaborador e o cliente. O atendimento é focado no que realmente os clientes necessitam, tornando-o mais amigável e confiável, compartilhando experiências, estabelecendo uma relação de cumplicidade. Os clientes se sentem mais à vontade para compartilhar suas dúvidas e decisões para com a Unidade, atendendo suas expectativas e permitindo uma troca mais profunda entre as partes envolvidas. Durante esse processo, é comum despertar nos clientes a percepção de uma necessidade real da qual eles não haviam se dado conta, ganhando muito mais benefícios ao adquirir produtos e serviços. O atendimento consultivo tem por benefício desmistificar as antigas convicções a respeito das boas práticas de relação com os clientes internos e externos e tem como foco seu universo, promovendo uma relação comercial mais completa para ambos os lados. Foram adquiridos o máximo de informações já no início das tratativas, como: análise das rotinas dia a dia; entrevistas com clientes; acompanhamento das equipes de mão de obra terceirizada e própria; telefonemas; reuniões virtuais com as partes interessadas; treinamentos às equipes em campo; grupos de WhatsApp com Associações de Bairro e Subprefeituras.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atendimento Consultivo, Clientes e Treinamentos.

## INTRODUÇÃO

A Unidade de Gerenciamento Regional Jardins, tem uma área de 100 km<sup>2</sup>, possui 1,2 milhões de habitantes fixos, 645 mil habitantes flutuantes, 100% dos clientes tem água, 99% dos clientes tem coleta de esgoto, 90% dos esgotos são coletados para as estações de tratamento, tem 306.731 ligações faturadas de água e esgotos, 589.257 economias de água e esgoto, 2.258 km de rede de água e 1.865 km de redes de esgotos. A Unidade de Negócio Centro (MC), promove o MC Conecta, um Plano de Relacionamento com cliente que tem como foco proporcionar experiências. A UGR Jardins comprometida em fortalecer as ações do MC Conecta, criou a Ação Departamental 02 – Estreitar o Relacionamento com o Cliente, que teve como intuito estreitar a relação e aproximar-se do cliente, com objetivo de gerar maior satisfação. Entre as ações estão disseminar canais de atendimento para orientação aos clientes; Disseminar o MC Conecta e melhorar a capacitação referente as tratativas com os clientes; Disseminar o E-book Somos Todos Cliente e o hot site/app dos prazos dos principais serviços; Melhorar a satisfação dos clientes padronizando e inovando a disseminação de serviços por meio de comunicados; Intensificar ações relativas a uberização para manter o cliente informado; Melhorias e alinhamentos baseados no Diagnóstico MC Conecta junto a liderança; Reunião com as Instituições/Associações para estreitar relacionamento e proporcionar experiências satisfatórias. A MC tem como parceria a (Deep) Desenvolvimento e Envolvimento Estratégico de Pessoas e Clientes que teve uma grande participação para a evolução do Atendimento Consultivo na UGR Jardins. Mapa da UGR Jardins, apresentado na figura 1.



**Figura 1: Imagem do mapa de atuação da UGR Jardins**

## **OBJETIVO**

O Atendimento Consultivo tem por objetivo a aquisição de novas relações, proporcionando experiências de serviços diferenciados, melhorar as relações existentes, redefinindo a forma de relacionamento com o cliente como parte de uma estratégia e atingir alto desempenho, mantendo relações com os clientes, integrando novos modelos de serviços, utilizando novas tecnologias para produzir experiências entre os clientes internos e externos, com agilidade, com empatia e com proatividade. O atendimento consultivo tem como premissa entender o que o cliente necessita, analisando seus objetivos, seu perfil e seu contexto, para indicar uma solução que vá diretamente ao seu encontro e ter a percepção de que ele percebe o quanto a empresa está comprometida com a resolução dos problemas nos serviços ofertados.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

A UGR Jardins, realiza treinamentos aos colaboradores de mão de obra própria e terceirizadas em campo, como: Aprendizagem – preparação do profissional; a abordagem – o modo de se apresentar ao cliente; a sondagem – descobrir qual a real necessidade do cliente; a argumentação – propor soluções para a demanda do cliente; o fechamento – finaliza o atendimento e confirma com o cliente se todas as demandas foram atendidas; o pós-atendimento – dar retorno ao cliente e saber se existe alguma solicitação pendente. Figura 2 – Atendimento Consultivo.



Fonte: Deep.

**Figura 2: Atendimento Consultivo**

## TREINAMENTO EM CAMPO

A UGR Jardins na pandemia, treinou colaboradores internos e externos, no começo o treinamento era realizado através de informativos plastificados sobre o atendimento consultivo, depois criou se um veículo adaptável à realização de treinamentos em campo, com intuito de manter o distanciamento social e melhor treinar os colaborados, trata-se de um veículo Fiorino, onde foi implantado banners com orientações sobre o devido treinamento aos clientes e uma televisão com notebook para treinamentos digitais, em cada treinamento os colaboradores recebiam garrafas plásticas de água com informações sobre o atendimento consultivo, uma forma de incentivo e colaboração pela participação do treinamento. Segue imagens abaixo, Foto 1 – Treinamento online com mão de obra própria, Foto 2: Treinamento com Motomés, Foto 3: Treinamento em campo com terceirizadas, Figura 3: Logo da Unidade Móvel de Treinamento (UMT), Foto 4: Unidade Móvel de Treinamento (UMT).



Foto 1: Treinamento MOP



Foto 2: Treinamento Motomés



Foto 3: Treinamento em campo



Figura 3: Logo da Unidade Móvel de Treinamento



Foto 4: Unidade Móvel de Treinamento

## UBERIZAÇÃO

Para melhorar o contato com o cliente a UGR Jardins, passou a utilizar o WhatsApp, a equipe através do aplicativo, enviava sua localização ao cliente através do Google Maps e o cliente recebia a hora que seria atendido. Caso o cliente não estivesse no local, já comunicava a equipe o horário que poderia ser atendido. Essa ação permitia agilidade no deslocamento e comunicação direta com o cliente. Para promover a utilização da ferramenta, a equipe que mais se comunicava com o cliente através do App, recebia brindes, com a finalidade de incentivar o uso da ferramenta por todas as equipes da UGR Jardins. Uberização e premiação à equipe apresentada na figura 4.



## Intensificação da Uberização



Figura 4: Uberização e premiação à equipe

## SONAR

Através da metodologia utilizada na UGR Jardins da Uberização, criou-se uma plataforma para toda MC a Uberização do Saneamento – UGR 4.0, chamada de Sonar. A implantação foi realizada na UGR Jardins e repassada à toda a MC e inserido no Portal MC. A ideia é repassar ao cliente o acompanhamento das solicitações e o trajeto percorrido pela equipe. Com essa plataforma o cliente interno consegue identificar se o cliente está em sua residência ou ausente, visitas assertivas, agilidade no deslocamento, veículo com comunicação direta com o cliente e resposta rápida da plataforma. Sonar apresentado na figura 5.



Fonte: Portal MC.

Figura 5: Sonar.

## COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

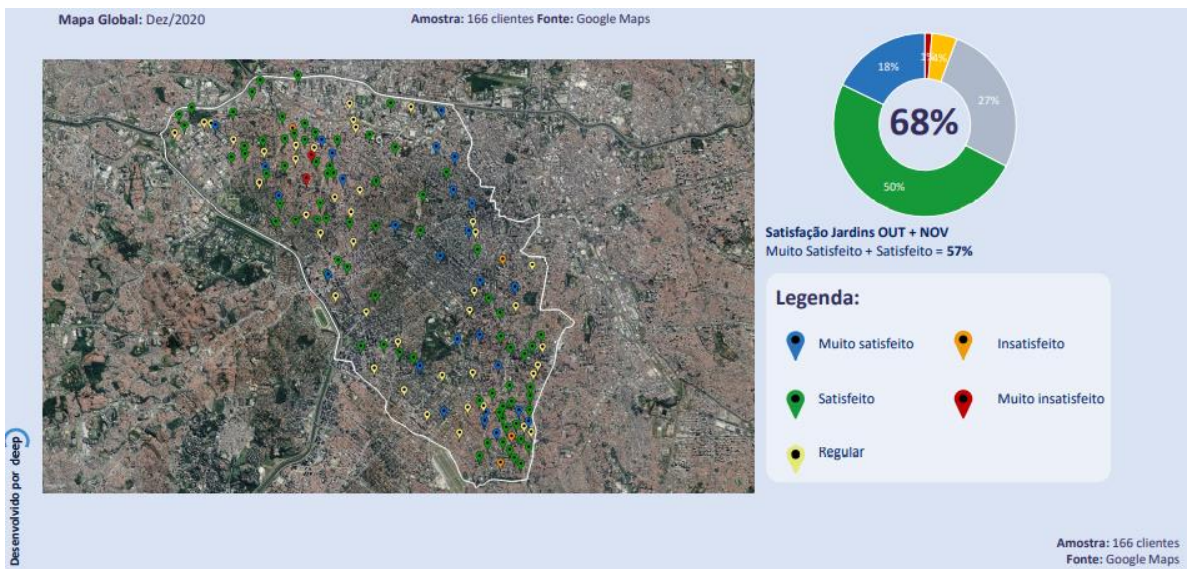
Para melhorar ainda mais a comunicação com os clientes, a UGR Jardins pediu a confecção de imãs para geladeiras com QR Code, contendo informações sobre os canais de atendimento e o aplicativo Sabesp MOBILE, uma forma simples e dinâmica para confiabilidade nas informações para com o cliente. Figura 6: Imãs para Geladeira.



Figura 6: Imãs para Geladeira

## RESULTADOS OBTIDOS CLIENTES EXTERNOS

Em dezembro de 2020 foram entrevistados 166 clientes, Muito Satisfeito + Satisfeito somaram 68%, 4% de insatisfeito e 1% de muito insatisfeito. Figura 7: Amostra de entrevistados 2020.



Fonte: Deep.

Figura 7: Amostra de entrevistados 2020

Em dezembro de 2021 foram entrevistados 166 clientes, Muito Satisfeito + Satisfeito somaram 76%, 2% de insatisfeito e 0% de muito insatisfeito. Isso significa um aumento de 8% de satisfação do cliente no atendimento as suas solicitações, na UGR Jardins. Figura 8: Amostra de entrevistados 2021.

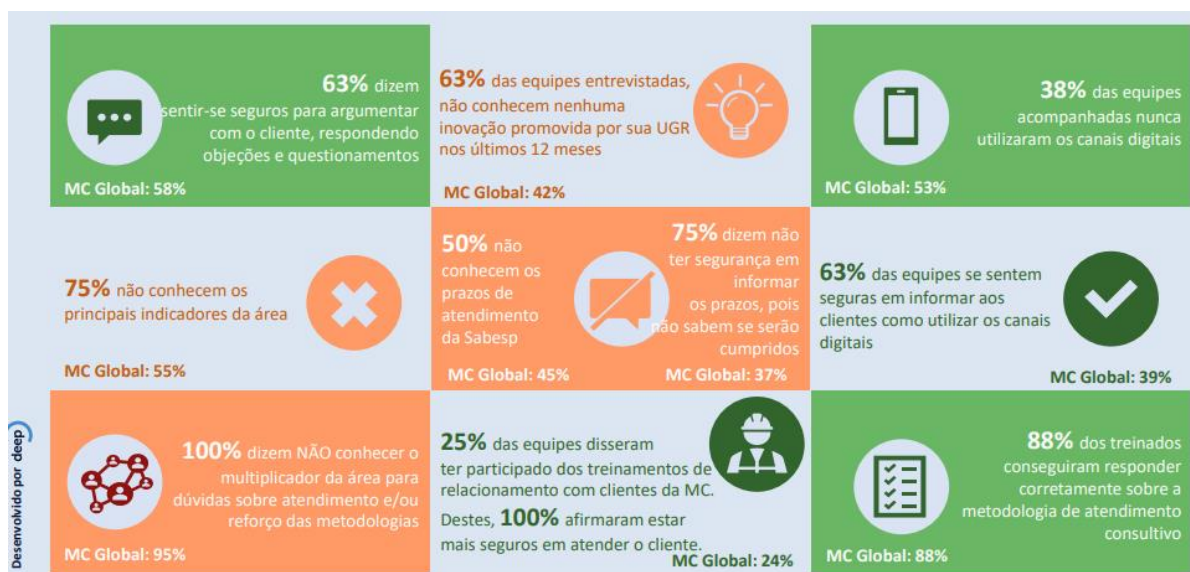


Fonte: Deep.

Figura 8: Amostra de entrevistados 2021

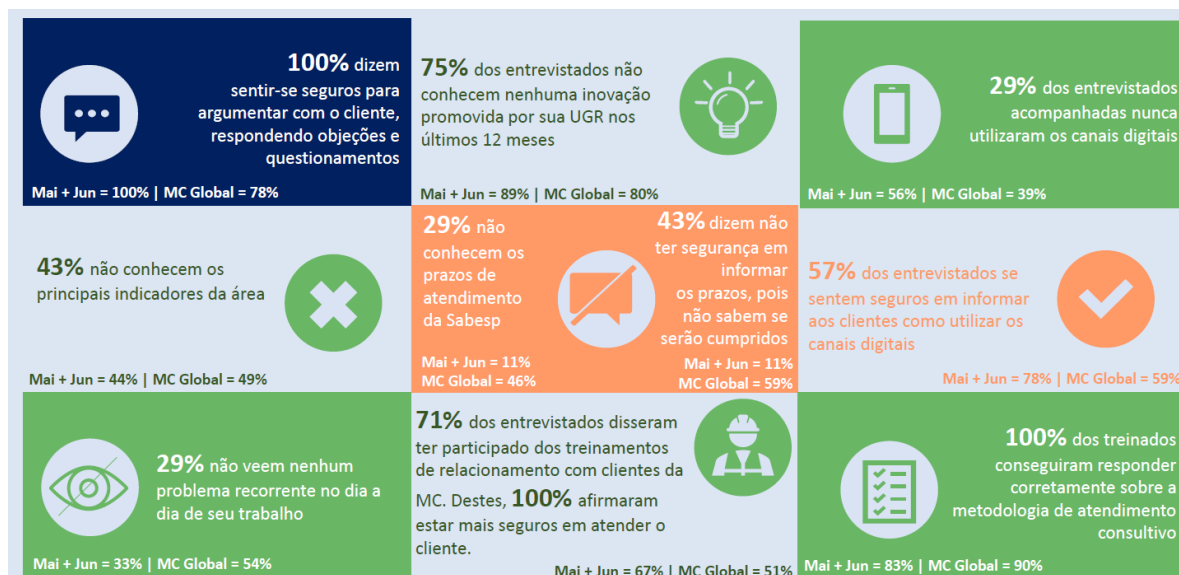
### PERCEÇÃO DE VALOR DO CLIENTE INTERNO 2020 e 2021

A percepção de valor do cliente interno tem por objetivo saber como os colaboradores estão engajados nas ações no atendimento consultivo. Como há mudanças constantes de funcionários nas empresas que prestam serviços à Sabesp, a percepção do cliente interno passa a ser uma forma de adequação para a realização de novas ações. Segue na figura 9, percepção de valor do cliente interno 2020, figura 10, percepção de valor do cliente interno 2021.



Fonte: Deep.

Figura 9: Percepção de valor do cliente interno 2020



Fonte: Deep.

Figura 10: Percepção de valor do cliente interno 2021

## ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O principal objetivo da prática do atendimento consultivo na UGR Jardins, permite nesta versão apresentada, de maneira segura para tomada de decisão, avaliar rapidamente os limites de cada sistema aliados à tendência na comunicação com o cliente. Desta forma, este programa tem permitido agilidade e melhorias no planejamento das ações de investimento em realizações de treinamentos para melhor atender o cliente, tais como priorização e direcionamento de implantações de ideias e inovações, de pesquisas com o cliente externo e interno. Assim por exemplo, avalia rapidamente os limites de cada sistema aliados ao melhor atendimento, o programa permitiu agilidade e melhorias no planejamento das ações.

## CONCLUSÕES

Neste trabalho realizado, é possível constatar que o programa auxilia de forma significativa o atendimento consultivo, concentrando as informações necessárias agora, em uma só plataforma (Sonar) no Portal MC, agilizando seu acesso, facilitando altamente a tomada de decisões relativas a necessidade de ações cientes de melhoria. A utilização desta plataforma como procedimento de rotina para seu planejamento, inclui análises e discussões para direcionar melhor as ações, em reuniões técnicas, gerenciais e operacionais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DEEP. <http://deepessoas.com.br/>.
2. ZENDESK. <https://www.zendesk.com.br/blog/atendimento-consultivo>.
3. SABESP, PORTAL MC. <10.7.172.44/PortalMC/Sonar.aspx>.
4. CCLI. <http://www.cclinet.com.br/noticia/atendimento-consultivo-entenda-mais-sobre/>.