

V-053 - UTILIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO R COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE SANEAMENTO

Marcello Oliveira da Silva ⁽¹⁾

Estudante de Administração de Empresas na Universidade do Norte do Paraná - UNOPAR

Marcos Fernandes Pedrico ⁽²⁾

Administrador de Empresas, pós graduado em Gestão Empresarial pelo Centro Universitário Internacional - UNINTER

Endereço ⁽¹⁾: Rua Nelson de Andrade Antunes, 55 – Jd. Marabá – Itapetininga / SP – CEP: 18213-660 – Brasil – Tel: +55(15) 3376-8015 – e-mail: marcellosilva@sabesp.com.br

RESUMO

O gerenciamento adequado dos recursos hídricos é a chave para evitar crises como a que enfrentamos recentemente na região sudeste do Brasil, além de garantir à população a prestação de serviços de qualidade. Tão importante quanto o gerenciamento adequado dos recursos hídricos, o planejamento dos investimentos em melhorias nos sistemas atualmente em produção se faz fundamental para eliminar as deficiências nos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto. Os canais de atendimento da empresa podem auxiliar a Diretoria na tomada de decisões como esta, uma vez que ao olhar para os dados dos atendimentos, é possível identificar pontos de deficiência na prestação dos serviços, e assim, viabilizar os investimentos adequados para saná-los.

PALAVRAS-CHAVE: Dados dos Atendimentos, Gerenciamento do Cliente, Gerenciamento do Atendimento, Priorização de Investimentos, Combate à Deficiências na Prestação de Serviços.

INTRODUÇÃO

A escassez de recursos hídricos é uma realidade nos dias de hoje, não só no nosso país, mas no mundo todo e as empresas de saneamento têm por obrigação zelar por este recurso cada vez mais escasso, buscando formas de combater as deficiências na prestação do serviço de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto.

Uma forma eficiente de combater tais deficiências é o planejamento de investimentos de melhorias nos sistemas de abastecimento, utilizando como parâmetros os dados obtidos através da estratificação dos atendimentos prestados pelos canais de relacionamento da companhia. A SABESP através de sua Diretoria de Sistemas Regionais aplica esta metodologia, fazendo uso de indicadores de atendimento gerados pela sua Central de Atendimento para ajudar na priorização de investimentos em melhorias nos sistemas de abastecimento nas regiões onde há maior incidência de reclamações.

A Central de Atendimento da Diretoria de Sistemas Regionais – R, atende a 329 municípios do interior e litoral do estado de São Paulo, operada em Itapetininga – SP, realizando uma média de 2.100.000 (dois milhões e cem mil) atendimentos ao ano, prestando as mais diversas informações ligadas à prestação de serviços de abastecimento e coleta e tratamento de esgoto, além de registrar reclamações, acatar serviços, sugestões, elogios e críticas dos clientes.

A Central de Atendimento da Diretoria de Sistemas Regionais - R preza pela qualidade no atendimento prestado, tanto é que é vencedora do Prêmio “Consumidor Moderno” na categoria Serviços Públicos Estaduais nos anos de 2011, 2012, 2014, 2015, 2016 e 2017, além de possuir os selos de Ética e Maturidade de Gestão do PROBARE (Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento), obtidos por meio de auditorias conduzidas pela Fundação Vanzolini. Os prêmios e certificações obtidos, além de atestarem a qualidade na prestação dos serviços, conferem a devida confiabilidade nos dados gerados por meio de indicadores de atendimento, que são balizadores na tomada de decisão da alta administração da companhia.

OBJETIVO DO TRABALHO

O presente trabalho objetiva evidenciar a importância da relação entre os canais de atendimento e a gestão do saneamento, resultando numa importante ferramenta para a gestão do negócio.

A eficiência desta ferramenta de gestão será demonstrada por meio da evolução dos indicadores de atendimento que apontam uma melhora significativa na prestação dos serviços da companhia em diversas regiões do interior e litoral do Estado de São Paulo.

METODOLOGIA

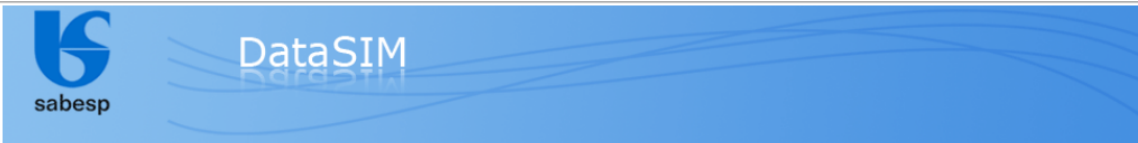
A metodologia empregada foi um estudo de caso, por meio da elucidação de todo o processo de gestão da qualidade do atendimento ao cliente, aplicado pela Central de Atendimento da Diretoria de Sistemas Regionais – R, que vai desde o atendimento da chamada até a apuração da satisfação do cliente, bem como a geração dos indicadores utilizados nesta ferramenta de gestão.

UTILIZAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO R COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE SANEAMENTO

A prestação do serviço de saneamento é primordial para a sociedade e devido sua importância não pode sofrer interrupções, uma vez que os clientes sentem de imediato os impactos desta falha e sua primeira reação é entrar em contato com a companhia no intuito de obter esclarecimentos quanto ao problema que o aflige.

Partindo deste princípio, o estudo de caso a seguir aborda os casos onde os clientes são afetados por interrupções no abastecimento de água, devido a falhas nos sistemas da companhia e todos os desdobramentos que ocorrem para o devido diagnóstico da situação apresentada, a solução do problema e a avaliação da satisfação do cliente junto a SABESP após a solução da ocorrência.

O cliente quando se depara com uma falta de água em seu imóvel, entra em contato com a Central de Atendimento da SABESP, com o intuito de obter informações sobre o ocorrido. Como primeira ação, os atendentes buscam por informações no sistema DATASIM, desenvolvido pela Central de Atendimento em parceria com o setor de Tecnologia de Informação da Unidade de Negócios do Alto Paranapanema – RA, utilizados pelas unidades da SABESP nos municípios operados para a postagem de informações referentes a ocorrências de falta de água, como a causa, local da ocorrência e previsão de normalização do abastecimento.



- Selecione o Município para Exibir os Dados

Selecione o Município

Município	Sigla	Selecionar
ADAMANTINA	RBDA	Selecionar
ADOLFO	RTDN03	Selecionar
ÁGUAS DA PRATA	RGD503	Selecionar
ÁGUAS DE SÃO PEDRO	RMD502	Selecionar
ÁGUAS DE STA. BARBARA	RADA31	Selecionar
AGUDOS	RMD5 4	Selecionar
ALAMBARI	RADT04	Selecionar
ALFREDO MARCONDES	RBRP33	Selecionar
ALTAIR	RGFF85	Selecionar
ALTO ALEGRE	RTDL02	Selecionar
ALUMÍNIO	RMDT55	Selecionar
ÁLVARES MACHADO	RBRP3	Selecionar
ÁLVARO DE CARVALHO	RBDT05	Selecionar
ALVINLÂNDIA	RADA47	Selecionar

Figura 1: Sistema DataSim.

No caso da ausência de informações no sistema DataSim, o atendente inicia uma série de verificações no sistema legado da empresa (CSI) além de questionamentos ao cliente com o intuito de identificar a causa do desabastecimento. Este roteiro de perguntas está disponível através de um portal online desenvolvido pela Central de Atendimento denominado “Guias de Atendimento ao Cliente”. Nestas guias estão disponíveis roteiros passo a passo que auxiliam os atendentes em todos os atendimentos.



ABASTECIMENTO | ATENDIMENTO | CONTA | INSTALAÇÕES DE ÁGUA | INSTALAÇÕES DE ESGOTO | SERVIÇOS DE ÁGUA | SERVIÇOS DE ESGOTO | SERVIÇOS GERAIS | FISCALIZAÇÃO

Atualizado em: 19/12/2016 14:21:24

Avalie a informação da guia!! Nota Média: 3 (1 2 3 4 5) [Avaliar]

Falta de Água (Geral ou Local).

Definição
É a chamada na qual o cliente diz que o seu imóvel está sem água sem uma causa específica.

Verificações do Sistema

- Localização do imóvel (RGI ou hidrômetro (CTBXC) ou endereço (CAPZN) ou Nome Titular da conta (CACCF) (?)
- Possui ligação de água ? TL 0 ou TL 1 (?)
- Situação da ligação diferente de 0 (Ativa) (?)
- Existe ordem de corte ou supressão pendente? (CCOBB) (?)
- Verificar se ligação é com caixa UMA ou cavalete comum (CAPIN) (?)
- Serviços ou reclamações em andamento (?)
- Existe informação no DataSim / Intranet? (?)
- Verificar a existência de serviços na tela CAOBF (?)

Menu de Apoio

- [0-RGI \(Registro Geral do Imóvel\)](#)
- [1.0-Documentos necessários para Atendimento](#)
- [1.2-Como verificar se TL0 ou TL1?](#)
- [1.3-Como verificar se a ligação esta ativa?](#)
- [1.4-Códigos Situação da Ligação \(CCOBB\)](#)
- [1.5-Como acatar?](#)
- [1.6-Como Classificar ?](#)
- [1.7-Qual é o prazo para execução da falta de água?](#)
- [1.8-Qual é o valor do serviço de falta de água?](#)
- [1.9-Script para Atendimento](#)
- [2.0-Fluxograma](#)
- [2.1-Condições de verificações e classificações das chamadas de falta de água.](#)
- [2.2 - Como considerar o período de DATASIM](#)

Figura 2: Guias de Atendimento ao Cliente

Os roteiros das guias de atendimento são constantemente revisados e atualizados, de acordo com fatores como mudança no comportamento do cliente, a inclusão de novos serviços, e por meio dos resultados obtidos nas monitorias das chamadas, que são realizadas inclusive em tempo real, permitindo o auxílio imediato ao atendente durante o atendimento. Além fomentar as atualizações nas guias de atendimento, os resultados da monitoria das chamadas sevem de base para a elaboração de treinamentos de reciclagem, aplicados a todos os atendentes.

Se mesmo após as verificações o atendente não conseguir identificar a causa do desabastecimento, o mesmo realiza o acatamento de uma solicitação de serviços, informa ao cliente o prazo para execução, o protocolo do serviço e encerra o contato. Com o encerramento da chamada, inicia-se a segunda fase do processo que consiste no acompanhamento da solicitação do cliente e a execução do serviço.

Todas as chamadas recebidas pela Central de Atendimento são registradas no sistema “Front-End”, um CRM (Customer Relationship Management), e por meio deste sistema, cada atendimento segue por um Workflow, e neste caso por ser uma situação considerada emergencial, a chamada é designada para uma equipe de Analistas de Atendimento. Após uma análise das informações, o Analista realiza o acionamento da Unidade Operacional da SABESP no município como forma de agilizar o atendimento.

Além do acionamento realizado pelos Analistas da Central, cada município pode acompanhar em tempo real todas as chamadas registradas na Central de Atendimento por meio do aplicativo “Painel de Controle”, que pode ser acessado inclusive através de dispositivos móveis. Além das chamadas sobre falta de água, o Painel de Controle permite o acompanhamento das chamadas relacionadas a outros importantes serviços ligados ao abastecimento como pouca pressão de água, vazamento de água, qualidade da água e pedidos de carro tanque.

CENTRAL DE ATENDIMENTO R PAINEL DE CONTROLE

[\[Falta de água \]](#)
[\[Carro tanque \(pipa\) \]](#)
[\[Pouca pressão \]](#)
[\[Qualidade da água \]](#)
[\[Vazamento de água \]](#)
[\[Vazamento de esgoto \]](#)
[\[Conta \]](#)

SELECIONE A UNIDADE DE NEGÓCIO

RA
 RB
 RG
 RJ
 RM
 RN
 RR
 RS
 RT
 RV

SELECIONE UM OU MAIS MUNICÍPIOS

Lista de Municípios

ADAMANTINA
 ADOLFO
 AGUAS DA PRATA
 AGUAS DE SANTA BARBARA
 AGUAS DE SAO PEDRO
 AGUADOS
 ALAMBARÍ

Filtrar por

FALTA DE ÁGUA - ATUALIZADO EM: 10/01/2017 10:48:20

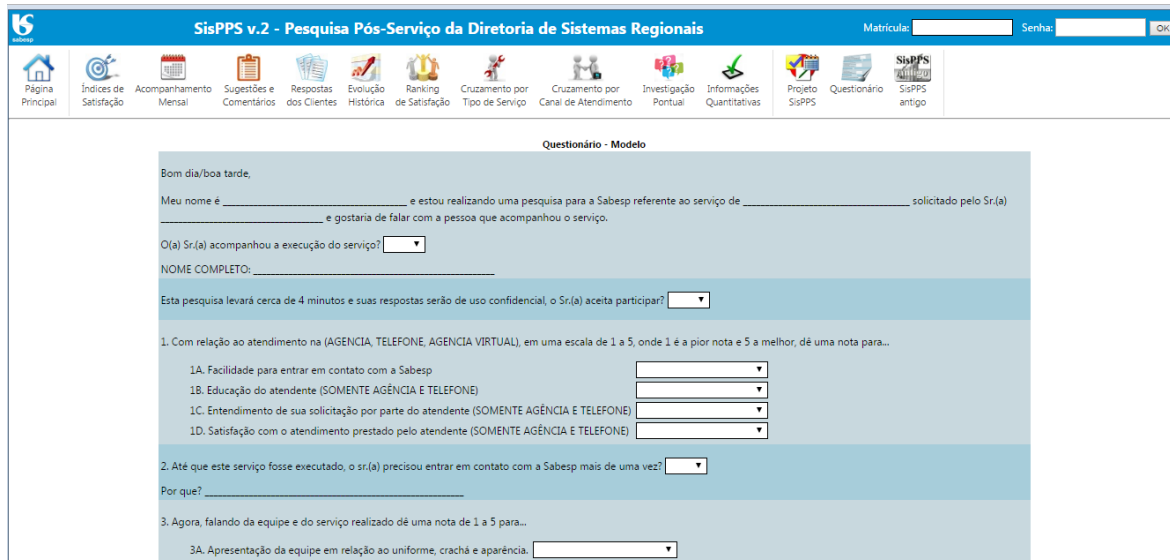
As informações são atualizadas automaticamente a cada 05 minutos [\(Atualizar agora\)](#)

MUNICÍPIO	GERAL	LOCAL	TOTAL
CARAGUATUBA	2	4	6
GUARUJA	3	2	5
SANTA ISABEL	4	0	4
SANTOS	2	1	3
PRESIDENTE PRUDENTE	3	0	3
CAMPO LIMPO PAULISTA	1	1	2

Figura 3: Painel de Controle

O Painel de Controle também é utilizado pelos Analistas de Atendimento, que monitoram as informações e a identificar que estão sendo registradas várias solicitações de serviços em um mesmo bairro, entram em contato com a Unidade Operacional da SABESP no município comunicando o ocorrido. Desta forma as equipes operacionais podem realizar uma série de verificações nos sistemas de abastecimento e postar a ocorrência no DataSim, facilitando o atendimento de outros clientes do mesmo bairro que entrarem em contato com a Central sobre o ocorrido.

Inicia-se a terceira fase do processo, que consiste em medir a satisfação do cliente, por meio da Pesquisa Pós Serviço, aplicada pela Central de Atendimento através do telefone após a execução de serviços. Esta pesquisa avalia três aspectos da execução do serviço: o acatamento do serviço, considerando o tempo de espera para atendimento, a educação do atendente e acerca das informações e esclarecimentos prestados pelo atendente; a execução do serviço, levando em conta apresentação da equipe (uniforme, crachá), prazo para execução do serviço, qualidade do serviço executado; e quanto ao pós serviço, incluindo a limpeza do local, em caso de abertura da calçada/asfalto, se a reposição foi efetuada, a qualidade da reposição e a limpeza após a conclusão da reposição do pavimento. Além da execução do serviço, o cliente é questionado quanto sua satisfação geral com a empresa, se esta satisfação mudou após o contato e a realização do serviço e ainda tem a oportunidade de deixar qualquer sugestão, opinião ou comentário sobre a empresa.



SisPPS v.2 - Pesquisa Pós-Serviço da Diretoria de Sistemas Regionais

Matrícula: Senha: OK

Questionário - Modelo

Bom dia/boa tarde,

Meu nome é _____ e estou realizando uma pesquisa para a Sabesp referente ao serviço de _____ solicitado pelo Sr.(a) _____ e gostaria de falar com a pessoa que acompanhou o serviço.

O(a) Sr.(a) acompanhou a execução do serviço?

NOME COMPLETO: _____

Esta pesquisa levará cerca de 4 minutos e suas respostas serão de uso confidencial, o Sr.(a) aceita participar?

1. Com relação ao atendimento na (AGÊNCIA, TELEFONE, AGENCIA VIRTUAL), em uma escala de 1 a 5, onde 1 é a pior nota e 5 a melhor, dê uma nota para...

1A. Facilidade para entrar em contato com a Sabesp

1B. Educação do atendente (SOMENTE AGÊNCIA E TELEFONE)

1C. Entendimento de sua solicitação por parte do atendente (SOMENTE AGÊNCIA E TELEFONE)

1D. Satisfação com o atendimento prestado pelo atendente (SOMENTE AGÊNCIA E TELEFONE)

2. Até que este serviço fosse executado, o sr.(a) precisou entrar em contato com a Sabesp mais de uma vez?

Por que? _____

3. Agora, falando da equipe e do serviço realizado dê uma nota de 1 a 5 para...

3A. Apresentação da equipe em relação ao uniforme, crachá e aparência.

Figura 4: Sistema de Pesquisa Pós Serviço.

As pesquisas são realizadas quinzenalmente e ao final de cada período, os resultados são enviados às gestões da empresa em cada município, para tenham conhecimento da opinião geral do cliente quanto ao serviço e atendimento prestado, além de identificar oportunidades de melhoria no processo, com o intuito de proporcionar a melhora na satisfação do cliente, bem como a imagem da companhia junto ao cliente.

A última etapa do processo consiste na elaboração de indicadores com periodicidade quinzenal e mensal, onde são sumarizadas as chamadas atendidas sobre os principais serviços ligados ao abastecimento, como falta de água, vazamento de água, vazamento de esgoto e qualidade da água. Os indicadores confeccionados pela Central de Atendimento são utilizados pela alta direção da companhia (presidência, diretoria e superintendências) para identificar oportunidades de melhorias na prestação de serviços, focando nos municípios que apresentam desempenho inferior aos demais.

A SABESP opera em 329 municípios de tamanhos diferentes no interior e litoral do Estado de São Paulo, sendo o menor deles Borá com 379 ligações de água cadastradas atualmente e o maior deles São José dos Campos com 203.970 ligações de água e para estabelecer um comparativo entre municípios de tamanhos tão distintos, os indicadores da Central de Atendimento apresentam o impacto das chamadas recebidas sobre determinado serviço para cada mil ligações de água na forma de um índice, obtido pela divisão do número de chamadas recebidas pelo número de ligações de água do município e o quociente multiplicado por mil.

RESULTADOS OBTIDOS.

A utilização da Central de Atendimento R como ferramenta de gestão do saneamento contribuiu para a melhoria da prestação dos serviços de saneamento aos clientes nos municípios do interior e litoral do Estado de São Paulo operados pela Diretoria de Sistemas Regionais – R, em destaque para o município de Agudos, que no ano de 2011, quando tais dados começaram a ser medidos, apresentava um índice de chamadas por mil ligações de água de 8,7 para chamadas de falta de água. Com os investimentos na melhoria dos sistemas de abastecimento, em 2012 o município obteve o índice de 4,5, uma redução de 48% e com a continuidade nos investimentos e melhorias no ano de 2016 o município obteve o índice de 0,4 totalizando uma redução de 95%.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados acima demonstram que o uso dos dados dos atendimentos realizados pela Central de Atendimento permite não só identificar os pontos críticos nos sistemas de abastecimento, mas também servem como base para priorizar investimentos na melhoria dos sistemas, corrigindo as falhas e consequentemente elevando a qualidade do serviço prestado à população.

CONCLUSÃO / RECOMENDAÇÃO

Utilizar a Central de Atendimento ao Cliente como ferramenta na gestão do saneamento é um meio confiável de medir a eficiência da prestação de serviço de saneamento aos clientes e ainda permite planejar ações e priorizar investimentos para a correção de deficiências, podendo ser estendido para outros serviços ligado ao abastecimento, como vazamento de água e qualidade da água por exemplo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. PENA, Rodolfo F. Alves. "Escassez de água no Brasil"; Brasil Escola. Disponível em <<http://brasilecola.uol.com.br/geografia/escassez-agua-no-brasil.htm>>. Acesso em 10 de janeiro de 2017.