GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

FORMULÁRIO DESCRITIVO – EDITAL Nº 01, DE 09/06/2021

"6º CONCURSO MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA"

OBSERVAÇÕES:

1. O material apresentado para fins de inscrição não será restituído ao candidato, e passará a fazer parte do acervo da Ouvidoria para fins de divulgação.
2. Cada iniciativa inscrita deverá ser encaminhada, em formato PDF, pelo Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para endereço: CGDF/OGDF/COPLA/DIPRO, em processo específico e com acesso restrito, justificado pela hipótese legal: "documento preparatório", dentro do mesmo período de inscrição.
3. Cada Ato de Inscrição corresponderá a uma prática e a um preenchimento deste Formulário.
4. Poderão ser inscritas práticas que tenham sido efetivamente desenvolvidas pelo órgão ou entidade proponente e que tenham sido implementadas a partir **de 01/01/2019, que tenham resultados concretos.**
5. Não serão aceitos projetos ou iniciativas que ainda não estejam efetivamente implantados.
6. Além do preenchimento deste formulário, deverão ser encaminhados relatórios e outros documentos que possam comprovar o efetivo resultado da prática inscrita.
7. As ouvidorias poderão inscrever até 3 (três) iniciativas desenvolvidas pela instituição que representa, desde que se refiram a iniciativas diferentes.
8. Os órgãos e entidades poderão associar-se na apresentação de iniciativas em parceria, identificando, no momento da apresentação quais as unidades envolvidas na iniciativa.

APRESENTAÇÃO DA UNIDADE

- NOME DA INICIATIVA/PROJETO: "**OUVIDORIA ATIVA"**
- DATA DA IMPLEMENTAÇÃO DA INICIATIVA/PROJETO: **Julho/2021**
- ÓRGÃO: **Companhia de Saneamento Ambiental do DF - CAESB**
- SERVIDORES RESPONSÁVEIS PELO PROJETO:

  Eduardo Romualdo Soares, Ouvidor, mat. 51.422-5

- EQUIPE DE TRABALHO:

  Alexandre Siqueira Lacerda, Agente de Suporte ao Negócio, Mat. 52561-8;
  Jefferson Lucas R. da Silva, Gerente de Inteligência Competitiva, Mat. 53414-5;
  Carlos Eduardo Machado Pires, Gerente de Geoprocessamento, Mat. 51721-6;
  Gabriela Figueiredo, Gerente de Atendimento ao Cliente, Mat. 51.427-6;
  Márcia Sabino Duarte Assessora de TI, Mat. 51696-1;
  César Augusto R. Fonseca, Gerente de Desenvolvimento de TI, Mat. 52912-5.

- DADOS PARA CONTATO: 3213-7260, pro@caesb.df.gov.br

DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

1. INTRODUÇÃO: IDEIA SUCINTA DO PROJETO

Projeto idealizado mediante análise de dados de atendimento, dada a percepção da necessidade de uma comunicação proativa e direta junto aos clientes, com a prestação de informações relevantes, se antevendo a eventos de potencial impacto, motivadores de contatos em massa e reclamações junto à Caesb.

Operacionalizado com o estabelecimento de diálogo e parceria junto a áreas técnicas, buscando construir uma solução que contemplasse a delimitação assertiva de clientes por área de interesse e/ou localidade e a implementação de um canal de ativo de contato.

Devido ao custo-benefício favorável, empreendemos ações com vistas ao estudo de viabilidade e consolidação de uma comunicação ágil, por meio de disparo de mensagens de

texto (**SMS**), a clientes com cadastro apto no sistema comercial da Companhia. Verificou-se que a melhor forma de delimitar destinatários seria meio de informações do Geoprocessamento da Caesb.

JUSTIFICATIVAS PARA UTILIZAÇÃO DE MENSAGENS VIA SMS

A escolha do SMS como meio de comunicação pautou-se pela sua economicidade e aceitação em qualquer tecnologia de telefone celular, bem como as tendências atuais de sua utilização em larga escala.

A Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios [1]- PDAD de 2018 apontou que 66,7% da população do Distrito Federal tem telefone celular pré-pago, e 46,6% da população do Distrito Federal tem telefone celular pós-pago, aparentemente a totalidade do DF tem acesso à aparelhos celulares, porém, em contrapartida, somente 66,2% da população tem sinal de rede celular 3G ou 4G.

Caso houvesse restrição aos meios digitais que necessitem de acesso à internet para cumprir seu objetivo, poderíamos excluir praticamente 1/3 da população, o que é inviável e impraticável para uma empresa pública que tem como meta a universalização do saneamento. Com isso em mente, o SMS foi o canal escolhido para suprir ao projeto em questão.

2. DESCRIÇÃO PRÁTICA DO PROJETO

A operacionalização do "**OUVIDORIA ATIVA**" pautou-se na análise de Pareto, destacando os assuntos mais demandados junto à Ouvidoria e Central 115, com o objetivo de prestar informações e esclarecimentos sobre tais temas, de modo proativo aos clientes.

Tal iniciativa buscou mitigar a tendência de contatos em massa em períodos de tempo reduzidos para o mesmo tipo de reclamação, de modo a evitar a saturação do atendimento e manter a sua qualidade.

Historicamente, as manifestações relacionadas a contas de água e suspensões de abastecimento destacam-se os assuntos mais recorrentes no atendimento ao público da Caesb, incluindo o de Ouvidoria.

A partir dessa premissa, com vistas à prestação de informações e esclarecimentos

[1] https://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/relatorio_DF_grupos_de_renda.pdf - Acesso em 27 de setembro de 2021

proativos, optamos pela simplicidade. Elaboramos mensagens e material orientativo que viessem ao encontro dos anseios de nossos clientes, de modo a esclarecê-los previamente e reduzir a necessidade de contatos ativos com a Companhia.

Foram elaboradas mensagens com as seguintes pautas:

- Avisos de suspensão do abastecimento de água por manobras de rede (falta d`água);
- Informações sobre consumo racional de água em período de estiagem;
- Orientações sobre contas de água e procedimento para pedidos de revisão.

Desde a implementação do projeto, foram disparados mais de 20.000 comunicados a clientes de diversas localidades do DF.

3. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS

Neste quesito, trataremos inicialmente da aceitação do público e, posteriormente, dos resultados práticos e financeiros do projeto.

ACEITAÇÃO AO NOVO CANAL

Cumprindo procedimentos padrões, toda mensagem disparada contém ao seu final a opção de SAIR. Cabe ressatar que, até o presente momento, não registramos pedido de saída ou reclamações junto à Ouvidoria sobre o recebimento de mensagens, o que nos faz concluir que o novo canal está contando com aceitação plena por parte do público atingido, o que nos motiva a ampliar sua utilização.

RESULTADOS PRÁTICOS

Conforme explicitado no item anterior, a definição dos temas das mensagens se pautou no rankeamento de assuntos mais demandados no Call Center e na Ouvidoria, restando demonstrado que o foco em informações e/ou esclarecimentos sobre contas, consumo racional e avisos de falta d`água poderiam legar resultados mais efetivos ao projeto. Tal definição também prezou pela abrangência dos temas e por serem de fundamental importância para o relacionamento com clientes no setor de saneamento.

Pontuamos a seguir relato técnico da análise de resultados práticos provenientes do disparo de mensagens com avisos de falta d`água.

Motivado pela programação de manobras de rede de água durante o mês de agosto, configuramos o disparo de SMS para moradores de algumas regiões do DF. A título exemplificativo, utilizaremos as informações relativas à cidade satélite de **Taguatinga**, onde

foram encaminhadas 988 mensagens para moradores locais naquele período.

Inicialmente, cabe esclarecer que as manobras em questão têm a duração média de doze horas, período em que o fornecimento de água permanece suspenso.

Tal ocorrência é motivadora de redundantes contatos e reclamações junto à Caesb dado que, nem todos os imóveis dispõem de reservação de água apropriada.

De modo a mitigar este ofensor, entraria em cena a comunicação proativa buscando não só cientificar, mas também tranquilizar os cidadãos afetados pela falta d`água, quanto ao prazo de retorno. Vide recorte da mensagem enviada:

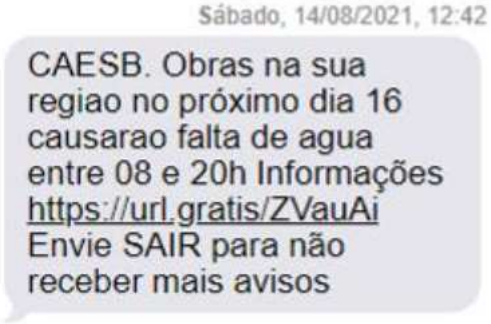

Figura 1 - SMS Recebido - Manobra Taguatinga

Para demonstração numérica dos fatos, anexamos ao presente documentos comprobatórios.

O **anexo I** expõe o controle de manobras que ocasionaram falta d`água no mês de julho/2021 na região, indicando os setores afetados e as datas e horários de início e término dos eventos. Já o **anexo II** apresenta os mesmos dados, referentes ao mês de agosto/2021.

A seguir, apresentamos o gráfico comparativo de reclamações recepcionadas por esta Companhia sobre falta de água no período em comento.

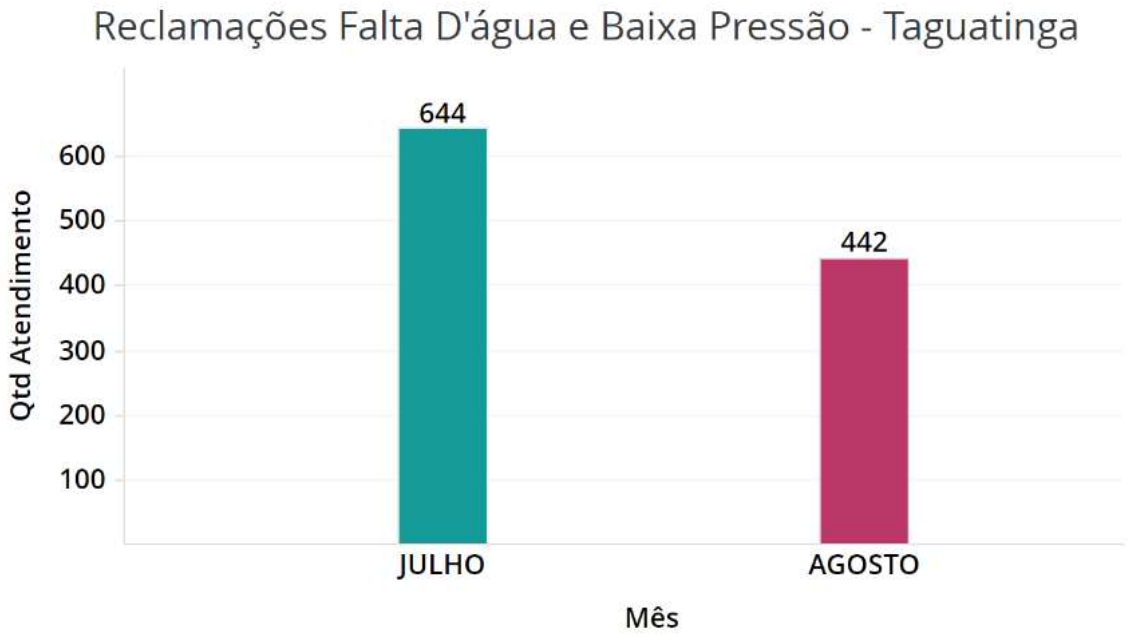

Figura 2 - ATH - Atendimento Humano – Central 115

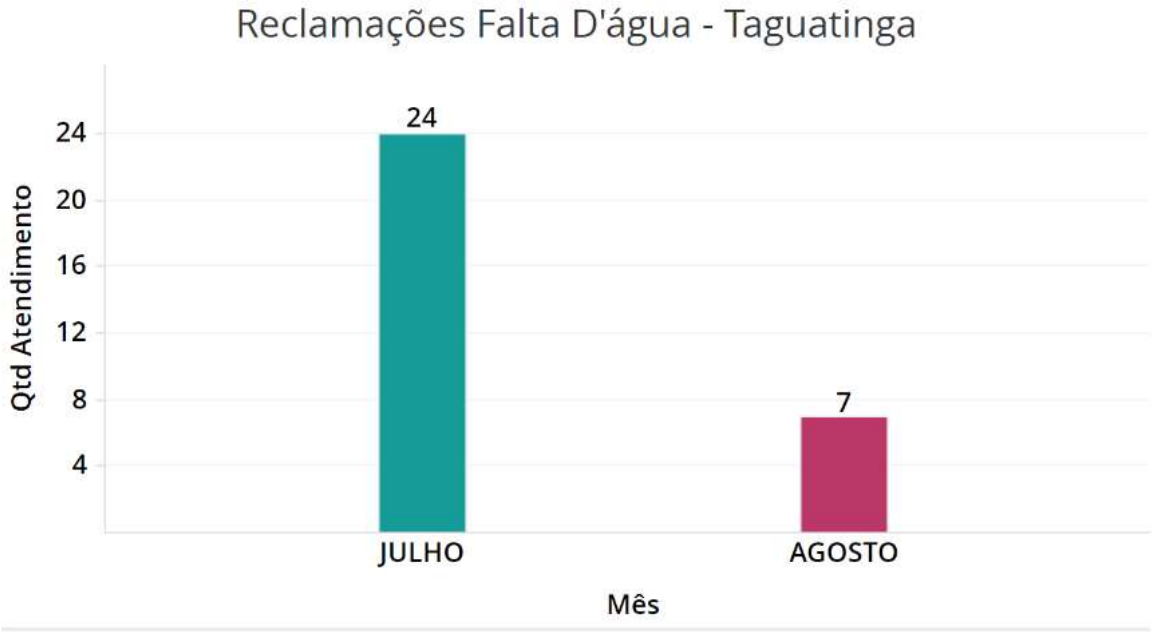

Figura 3 – Reclamações Junto à Ouvidoria

Os dados trazidos demonstram a sensível redução de reclamações junto ao atendimento telefônico humano no mês de agosto, em comparação com o período anterior.

Tal fenômeno configura-se como fruto da comunicação proativa estabelecida por meio dos avisos enviados, sendo esta a demonstração do alcance de resultado prático, bem como da potencialidade do projeto.

Buscando ampliar o alcance das ações e, baseados novamente em informações

provindas do atendimento ao público, idealizamos mensagens de cunho orientativo, cujos reflexos poderemos aferir a médio prazo:

a) Envio de mensagens sobre uso racional de água para moradores da região de Planaltina, dada a historicidade de problemas de abastecimento no local, em períodos de estiagem.

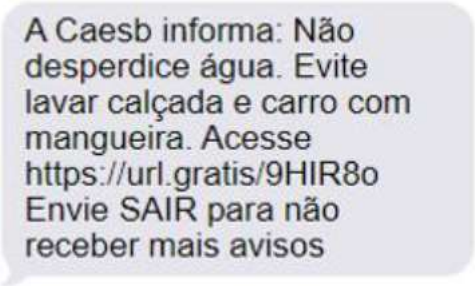

Figura 4 - SMS Recebido - Manobra Planaltina

b) Envio de mensagens contendo link para material orientativo sobre contas de água a moradores de Taguatinga, cidade e assunto com maior incidência de reclamações na Ouvidoria.

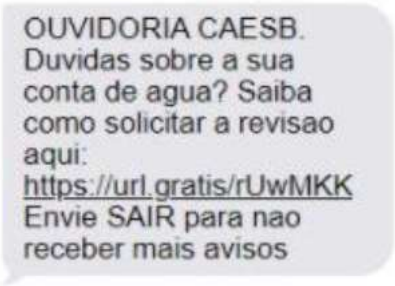

Figura 5 - SMS Recebido - Manobra Taguatinga

De modo a ampliar e capilarizar o projeto corporativamente, enviamos documento circular interno, divulgando a implementação da ferramenta.

RESULTADOS FINANCEIROS

Visando permitir a compreensão quanto aos resultados financeiros, cabe informar os custos contratuais de um atendimento prestado pela Caesb, por equipe terceirizada:

- Atendimento humano: R$ 8,34
- Disparo de SMS: R$ 0,42

Retornando ao exemplo de Taguatinga, ao analisarmos a quantidade de atendimentos humanos das manifestações relacionadas à falta d'água no período de recorte, podemos constatar uma redução de 202 contatos, queda superior a 30% do montante total.

Se contabilizarmos o custo das 202 ligações "evitadas", chegamos ao valor de R$

1.684,68 (um mil seiscentos e oitenta e quatro reais e setenta e oito centavos - 202 x R$ 8,34). Contudo, existe um investimento necessário para o envio das mensagens via SMS Considerando o nº total de mensagens enviadas (988), multiplicado pelo valor unitário do SMS (R$ 0,42) obtemos o valor de R$ 414,96 (quatrocentos e catorze reais e noventa e seis centavos).

Dados os valores apresentados acima onde, em apenas uma campanha, houve a economia de R$ 1.269,72 (um mil duzentos e sessenta e nove reais e setenta e dois centavos), demonstram-se os resultados positivos do projeto, do ponto de vista financeiro.

4. RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS DO REGULAMENTO:

Inovação

Apesar de os disparos de SMS não serem novidade, entendemos que o objetivo escolhido para a sua utilização e o conteúdo são inovadores. Ademais, o projeto apresenta a capacidade de aprimoramento do processo de atendimento ao público, considerando o poder de inversão do fluxo de relacionamento, antevendo-se a eventos e evitando pedidos de informação e reclamações.

Participação Social

O projeto é dotado da potencialidade de universalização da informação em sua área de abrangência (Distrito Federal) e, em maior escala, dada a vertente pedagógica das ações, de geração e disseminação de conhecimento de grande valor a todo e qualquer cidadão que contenham um aparelho celular.

Simplicidade e Replicabilidade

A simplicidade pode ser verificada no tipo de tecnologia utilizada, bem como no baixo custo do serviço. Quanto à replicabilidade, entendemos pela total viabilidade, visto que as mensagens são elaboradas com base em informações de atendimento, que podem ser facilmente extraídas dos relatórios de Ouvidoria, instrumentos já consolidados na Rede SIGO.

Utilização das Informações de Ouvidoria

O projeto tem total adesão a este quesito pois, tanto os dados do OUV-DF quanto da Ouvidoria seccional foram considerados para a sua elaboração e operacionalização.

REPERCUSSÃO - FOTOS E NOTÍCIAS:

Para melhorar a comunicação da Caesb com seus clientes, a ESEG, a PRO e a PRTD desenvolveram uma solução que utiliza inteligência espacial para identificar os clientes impactados por manobra ou manutenção na rede que causem falta d'água. Para que o usuário receba mensagens da Companhia, ele precisa estar com o seu cadastro atualizado, com um número de celular. Com isso, se a Caesb realizar algum tipo de comunicação dentro da região onde o usuário estiver cadastrado, ele passará a receber os SMSs enviados pela Empresa. O gerente da ESEG, Carlos Eduardo Machado, defende que o envio de SMS tem baixo custo e alta eficiência, pois atinge 100% dos celulares, independente do usuário ter alguma aplicação específica ou acesso à internet.

Figura 6 - Informativo Interno Caesb - 13/09/21

Íntegra do Informativo no anexo III.

Figura 7 - Artigo Agência Brasília - 08/09/21

https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2021/09/08/caesb-usa-sms-para-se-comunicar-com-os-clientes/

CORREIO BRAZILIENSE Cidades DF

INOVAÇÃO

Caesb passa a informar clientes por meio de mensagens SMS

Solução desenvolvida utiliza inteligência espacial para identificar especificamente os clientes impactados por eventual manobra ou manutenção na rede que causem falta d'água

CB Correio Braziliense

postado em 08/09/2021 20:39

Figura 8 - Artigo Correio Braziliense - 08/09/21

https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2021/09/4948404-caesb-passa-a-informar-clientes-por-meio-de-mensagens-sms.html

Brasília Notícias

Caesb envia SMS para avisar sobre falta d'água

9 SET 2021

por redação | postado em: Notícias | 0

Figura 9 - Artigo Brasília Notícias - 09/09/21

https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2021/09/4948404-caesb-passa-a-informar-clientes-por-meio-de-mensagens-sms.html

Figura 10 - Artigo Gazeta Play - 08/09/21

https://www.gazetaplay.com.br/caesb-usa-sms-para-se-comunicar-com-os-clientes/

Figura 11 - Artigo Blog GISCursos - 09/09/21

https://www.giscursos.com.br/blog/?p=24

nas notícias

Início » 8 » setembro » 2021 » Isto não é uma farsa! Caesb usa SMS para consumidores no DF

Isto não é uma farsa! Caesb usa SMS para consumidores no DF

Deixe um comentário / Mundo, USA / Por nasnoticias

Figura 12 - Artigo Mais Notícias - 08/09/21

https://nasnoticias.org/08/09/2021/isto-nao-e-uma-farsa-caesb-usa-sms-para-consumidores-no-df/

ASSINATURAS

Assinatura do servidor responsável

Assinatura do Ouvidor do órgão

Assinatura do titular do órgão
(SECRETÁRIO, ADMINISTRADOR, PRESIDENTE,
DIRETOR-GERAL, ...)

Página de assinatura(s) do documento

Dados do Documento	
Domínio:	http://sistemas.caesb.df.gov.br/gdoc/Verificador
Id do Item Arquivístico:	72385
GDOC Nº:	0467845
Quantidade de Páginas:	12
Documento:	Formulário
Assunto :	Encaminha Relatórios Descritivos - 6º Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria Pública
Classificação:	995 - PEDIDOS, OFERECIMENTOS E INFORMAÇÕES DIVERSAS
Interessado:	Ouvidoria - GDF

Nenhum anexo.:

Lista de Signatário(s):

Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO ROMUALDO SOARES, Ouvidor - PRO (PRO), Mat.: 514225**, em 10/10/2021 as 15:26, conforme horário oficial de Brasília, fundamento no art 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO BORGES PEREIRA, PRESIDENTE substituto (PR), Mat.: 504629**, em 10/10/2021 as 16:30, conforme horário oficial de Brasília, fundamento no art 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.