

FICHA DE INSCRIÇÃO

Órgão/Entidade: Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

Titular da Ouvidoria: Eduardo Romualdo Soares

E-mail: [REDACTED]

Telefones: [REDACTED]

Contato (pessoa): [REDACTED]

Município: Brasília UF: DF

Poder: Executivo Legislativo Judiciário Outro Esfera:
Federal Estadual Municipal

Categoria:

a. Fomento à participação e ao controle social pelas populações em situação de vulnerabilidade.

b. Desenvolvimento de capacidade institucional e melhoria da gestão e das entregas aos usuários de serviços públicos

c. Promoção de mecanismos de tratamento da denúncia e de proteção ao denunciante de boa-fé.

d. Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados

Título da prática: **OUVIDORIA ATIVA**

1) Descrição da prática / Histórico da implementação

Projeto idealizado mediante análise de dados de atendimento de Ouvidoria, 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 cadastrais e de geoprocessamento da Caesb.

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 a 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, especialmente pela necessidade de abarcar o extratos da sociedade

¹ https://www.codeplan.df.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/relatorio_DF_grupos_de_renda.pdf -

detentora de baixa renda. Com isso em mente, o SMS foi o canal escolhido para suprir ao projeto em questão.

A definição de temas e operacionalização do “**OUVIDORIA ATIVA**” pautou-se na análise de Pareto, destacando os assuntos mais demandados junto à Ouvidoria e Central 115 (Call Center), 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 entre 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 proativos, optamos pela simplicidade. Elaboramos mensagens e material orientativo que viessem ao encontro dos anseios de nossos clientes, de modo a esclarecê-los previamente, reduzindo 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 40.000 comunicados a clientes de diversas localidades do DF.

Conforme explicitado no item anterior, a definição dos temas das mensagens se pautou no ranqueamento 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. O envio de material orientativo focava, em parte, na população de baixa renda, visando disponibilizar informações e esclarecimentos sobre os serviços da Caesb.

Para demonstrar a operacionalização do projeto, utilizaremos as informações relativas à cidade satélite de **Taguatinga**, onde foram encaminhadas 988 mensagens para moradores locais em agosto de 2021.

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:

5/8/2021, 12:42
CAESB Obras na sua região no próximo dia 16 causarão falta de água entre 08 e 20h Informações <https://url.gratis/ZVauA> Envie SAIR para não receber mais avisos

Figura 1 - SMS Recebido - Manobra Taguatinga

A seguir, apresentamos o gráfico comparativo de reclamações recebidas por esta Companhia sobre

falta de água no período em comento.

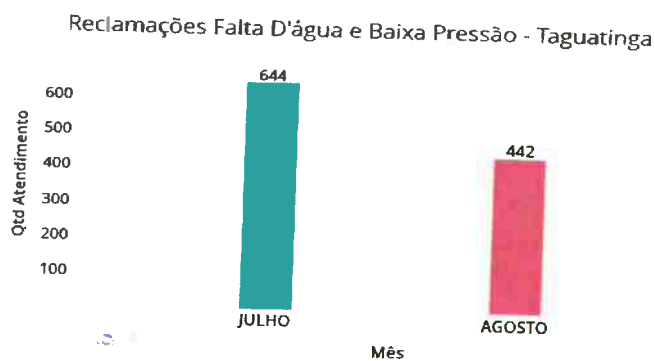


Figura 2 - ATH - Atendimento Humano - Central 115

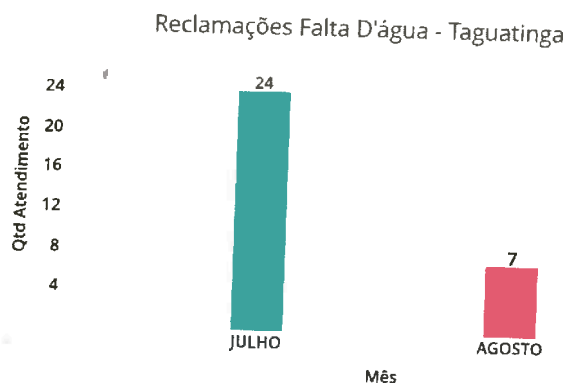


Figura 3 - Reclamações Junto à Ouvidoria

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 providas 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.

A Caesb informa. Não desperdice água. Evite lavar calçada e carro com mangueira. Acesse <https://url.gratis/9H1R8o> Envie SAIR para não receber mais avisos

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.

OUVIDORIA CAESB
Dúvidas sobre a sua conta de água? Saiba como solicitar a revisão aqui <https://url.gratis/LwMlKK>
Envie SAIR para não receber mais avisos

Figura 5 - SMS Recebido - Manobra Taguatinga

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 - $202 \times R\$ 8,34$). 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, podendo ser escalável a montantes significativos do ponto de vista orçamentário.

2) Relevância da prática em relação aos critérios do regulamento

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.

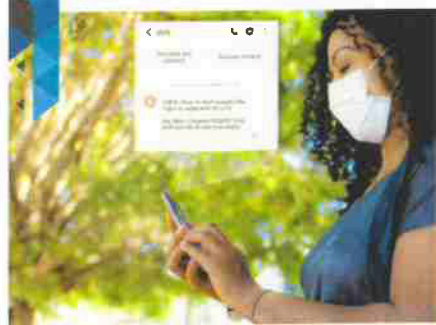
Contempla, facilmente, as populações de baixa renda ou em situação de vulnerabilidade, possibilitando tomar conhecimento de importantes informações e orientações sobre os serviços de saneamento básico prestados pela Caesb, sem a necessidade de acesso à internet, bastando apenas dispor de um aparelho móvel celular.

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.

Trata-se de um projeto simples, democrático e de baixo custo do serviço.

REPERCUSSÃO DO PROJETO – FOTOS E NOTÍCIAS

Envio de mensagens via SMS é realidade na Caesb



#SMSCaesb

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



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/>



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

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

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

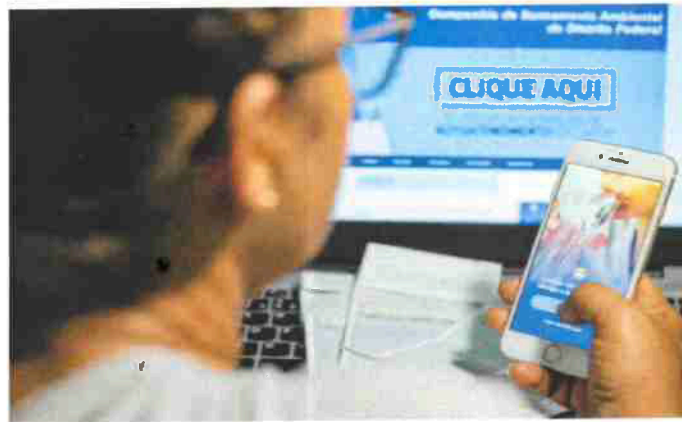
<https://www.correio braziliense.com.br/cidades-df/2021/09/4948404-caesb-passa-a-informar-clientes-por-meio-de-mensagens-sms.html>

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>



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/>

Brasília-DF, 06 de janeiro de 2021.

CAESB - PR - PRO
Ouvidoria
EDUARDO ROMUALDO SOARES
Ouvidor

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do V Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

CAESB - PR - PRO
Ouvidoria
EDUARDO ROMUALDO SOARES
Ouvidor

Assinatura do Representante do órgão ou entidade.