



Inovação no processo de ***Relacionamento com os Clientes***

Thiago Semicek, gerente comercial

Em 1960, apenas 8,3% da população do Estado era atendida com abastecimento de água e 4,1% com rede de esgotos.

Em 1963 foi criada a Sanepar com o objetivo de levar o saneamento básico a todo Estado.



Missão

Prestar serviços de saneamento ambiental de forma sustentável, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.

Visão

Ser uma empresa de excelência, comprometida com a universalização do saneamento ambiental.



Valores

*Responsabilidade, inovação, competência,
respeito, comprometimento,
profissionalismo, transparência, ética.*

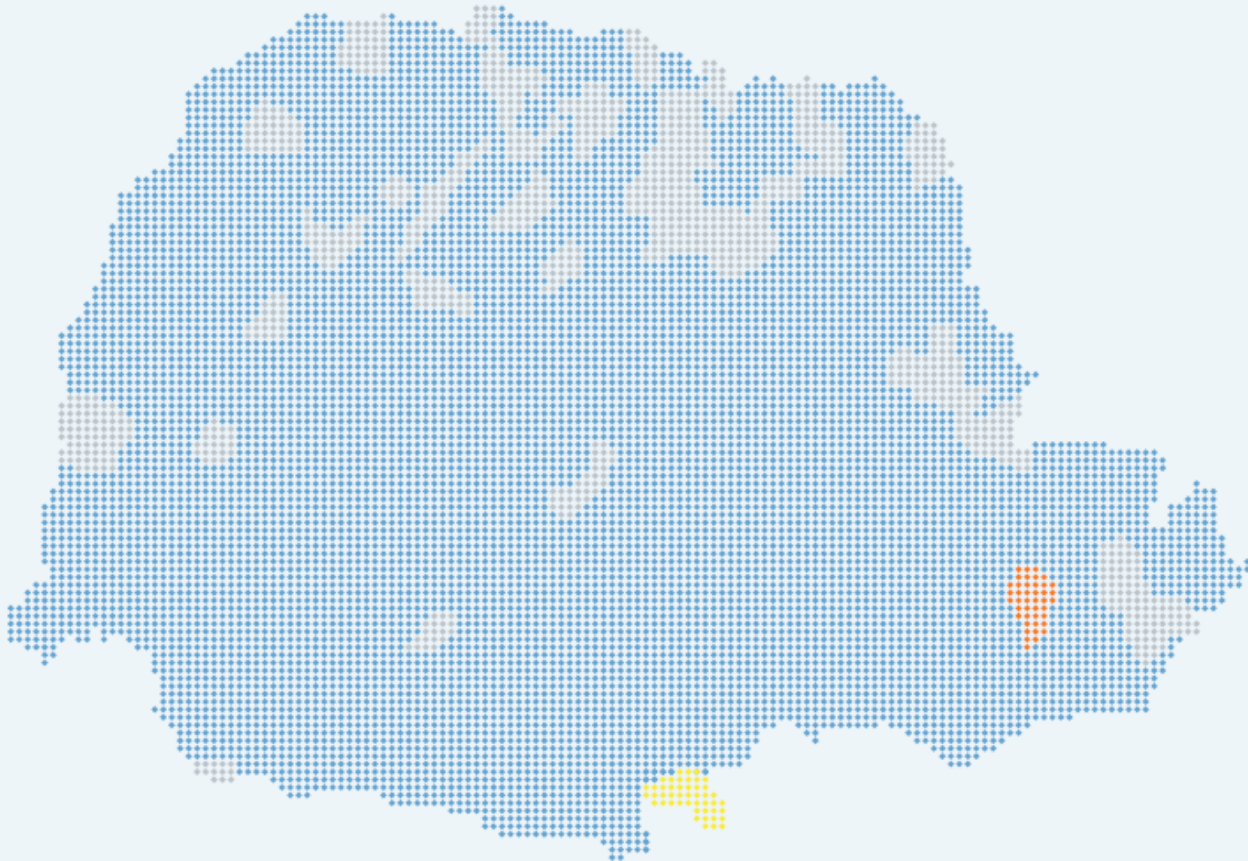


Nós somos a Sanepar



*Força de trabalho:
mais de 7 mil empregados*





345

CIDADES ATENDIDAS NO
PARANÁ E MAIS 1 CIDADE
EM SANTA CATARINA

■ CIDADES ATENDIDAS NO PARANÁ

■ CURITIBA

■ PORTO UNIÃO | CIDADE ATENDIDA EM SANTA CATARINA

93%

DA POPULAÇÃO DO PARANÁ

Aproximadamente 11 milhões de pessoas



5 Gerências Gerais, 22 Gerências Regionais e 1 Gerência de Clientes Especiais

Água		Esgoto	
	3,8 Milhões Economias ativas ¹	2,8 Milhões Economias ativas ¹	
	100% Índice de abastecimento com rede	71 % Índice de cobertura com rede	100% Índice de tratamento
	3.112.935 Total de ligações	2.079.427 Total de ligações	
	52,9 mil km Extensão da rede de distribuição de água	35,3 mil km Extensão da rede coletora de esgoto	

¹ O termo economia ativa é usado para denominar todo imóvel ou subdivisão de um imóvel que possui uma instalação privada ou de uso comum de serviços de água e/ou esgotamento sanitário cadastrado e faturado pela Sanepar.

Resíduos Sólidos Urbanos



100%

Índice de cobertura
população urbana



62,1 mil ton/ano
Tratamento de resíduos
sólidos urbanos



3
Aterros Sanitários.



Estações de
tratamento de
água | ETAs



166

Estações de
tratamento de
esgoto | ETEs



243

Poços



1.050

Aterros
sanitários



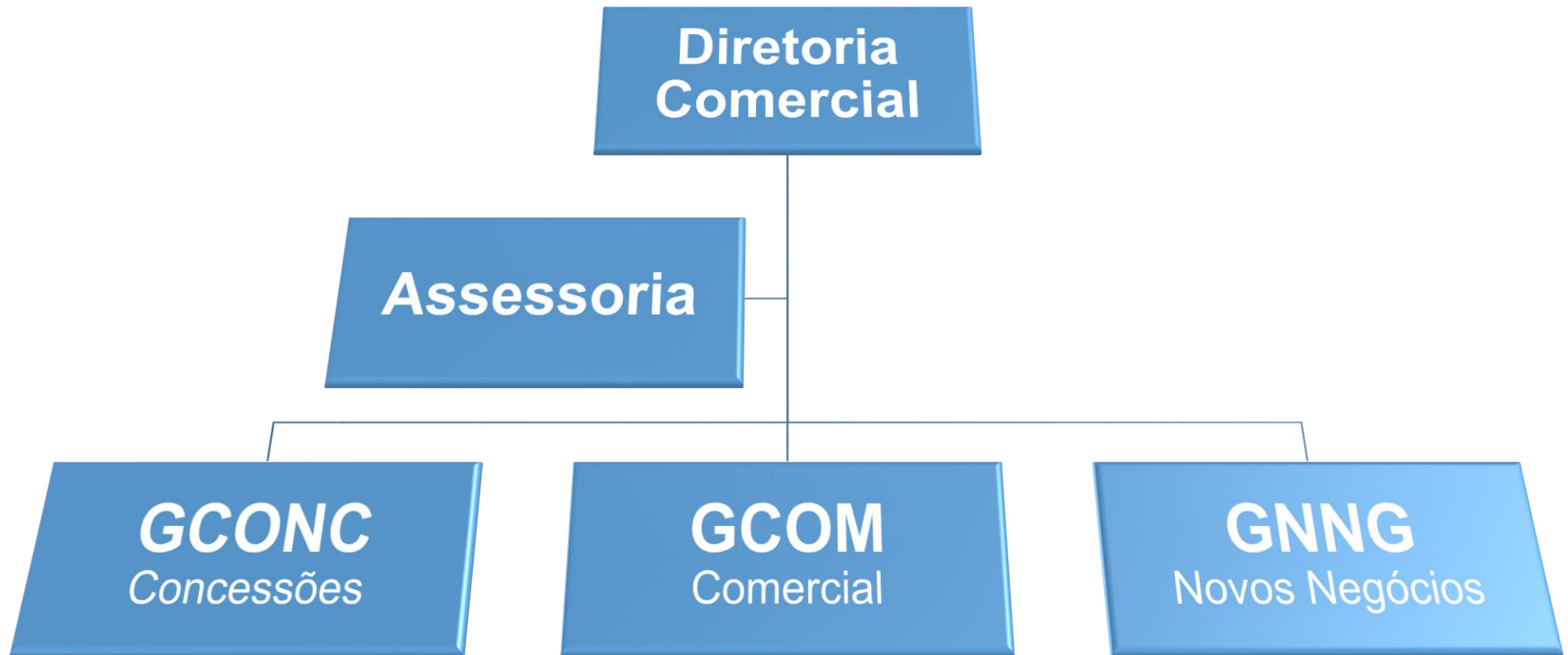
3

Barragens



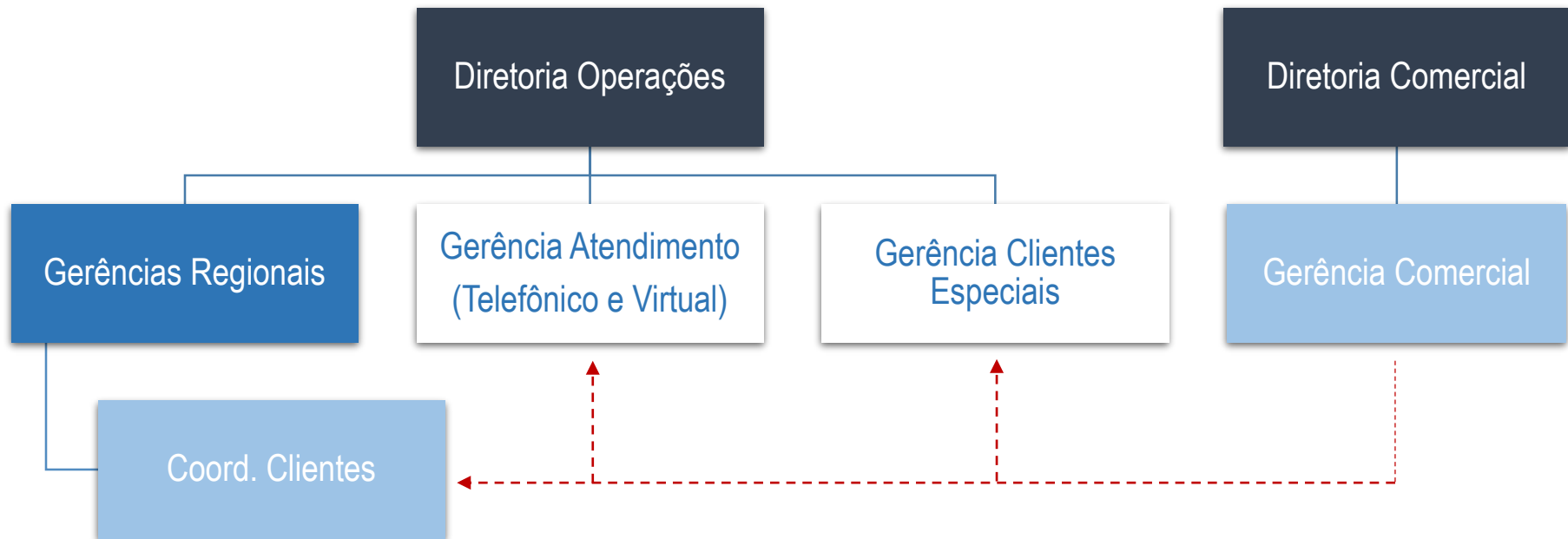
4





Gerir e negociar os contratos de concessão/programa junto aos titulares dos serviços, mantendo e ampliando o mercado de atuação (GCONC), bem como, prospectar, planejar, desenvolver e controlar os processos comerciais, melhorando a qualidade dos serviços, fortalecendo o relacionamento com os clientes (GCOM) e buscando novos modelos sustentáveis de negócios à Companhia (GNNG).





MAPA ESTRATÉGICO

MISSÃO

Prestar serviços de saneamento ambiental de forma sustentável, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.



VISÃO

Ser uma empresa de excelência, comprometida com a universalização do saneamento ambiental.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PERSPECTIVAS

SUSTENTABILIDADE

Buscar a Sustentabilidade Econômico - Financeira e Socioambiental

CLIENTES

Manter e Ampliar o Mercado de Atuação

Promover a Universalização do Saneamento Ambiental

Elevar a Satisfação dos Clientes

Fortalecer a Imagem da Empresa

PROCESSOS

Investir no Desenvolvimento Institucional

Melhorar a Eficiência dos Processos

Buscar a Excelência dos Produtos e Serviços

Assegurar a Gestão Ambiental

PESSOAS

Aprimorar a Gestão do Conhecimento

Promover a Satisfação das Pessoas

Atuar com Responsabilidade Socioambiental

NOSSA POLÍTICA DE CLIENTES

Buscar permanentemente a satisfação dos clientes, mantendo, ampliando e inovando sua atuação no setor.




SANEPAR

Entender e atender as
necessidades e expectativas
dos clientes da Sanepar.



designed by Freepik.com





Entidade Reguladora
(Agepar)



Gestão de Riscos
(Ger. de Governança,
Riscos e Compliance)



Fator X - Eficiência
(Ger. Regulação)



- ✓ Reestruturação da pesquisa de satisfação;
 - Clientes residenciais;
 - Clientes não residenciais (comercial, industrial e utilidade pública)
 - Resíduos Sólidos.
- ✓ Melhorias nas pesquisas das centrais de relacionamento;
- ✓ Implantação de pesquisa no teleatendimento;
- ✓ Gestão das reclamações;
- ✓ Implantação da pesquisa qualitativa – clientes especiais.



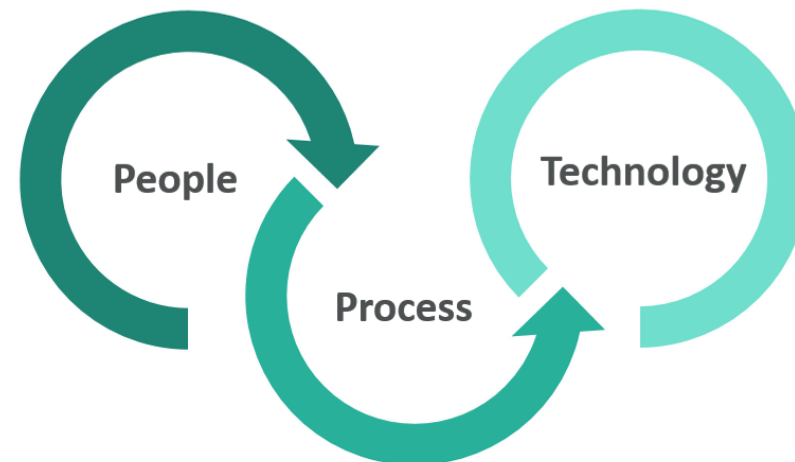
Técnica de discussões em grupo realizadas com clientes do município de Curitiba e Região Metropolitana.

- Condomínios com e sem poços artesianos com consumo acima de 400 m³;
- Grandes empresas do comércio (shoppings, hospitais, mercados, faculdades, centros comerciais, etc);
- Indústrias.





Para a execução das atividades é de fundamental importância a atuação de pessoas capacitadas, engajadas com a cultura organizacional da Sanepar, cumprindo normas, metodologias e procedimentos para melhoria dos processos por meio do controle e gestão.







✓ Programa de Capacitação Continuada

- *Relacionamento*
- *Cadastro*
- *Faturamento*
- *Arrecadação*
- *Cobrança*

O Multiplicador é um empregado que detém um conhecimento específico sobre um processo, um modelo, uma ferramenta e que tem condições de replicar esse conhecimento a outros empregados por intermédio de cursos e reuniões internas.

- ✓ Conhecimento técnico
- ✓ Experiência
- ✓ Ser voluntário

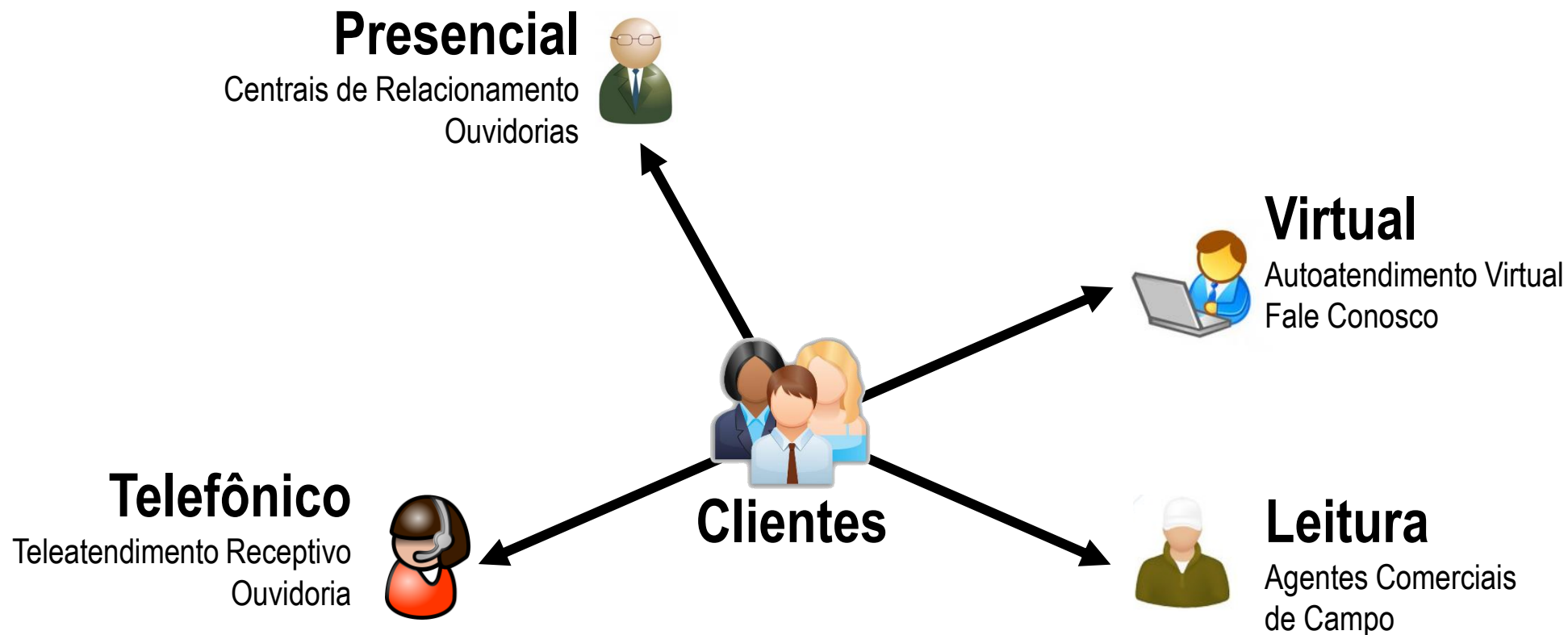


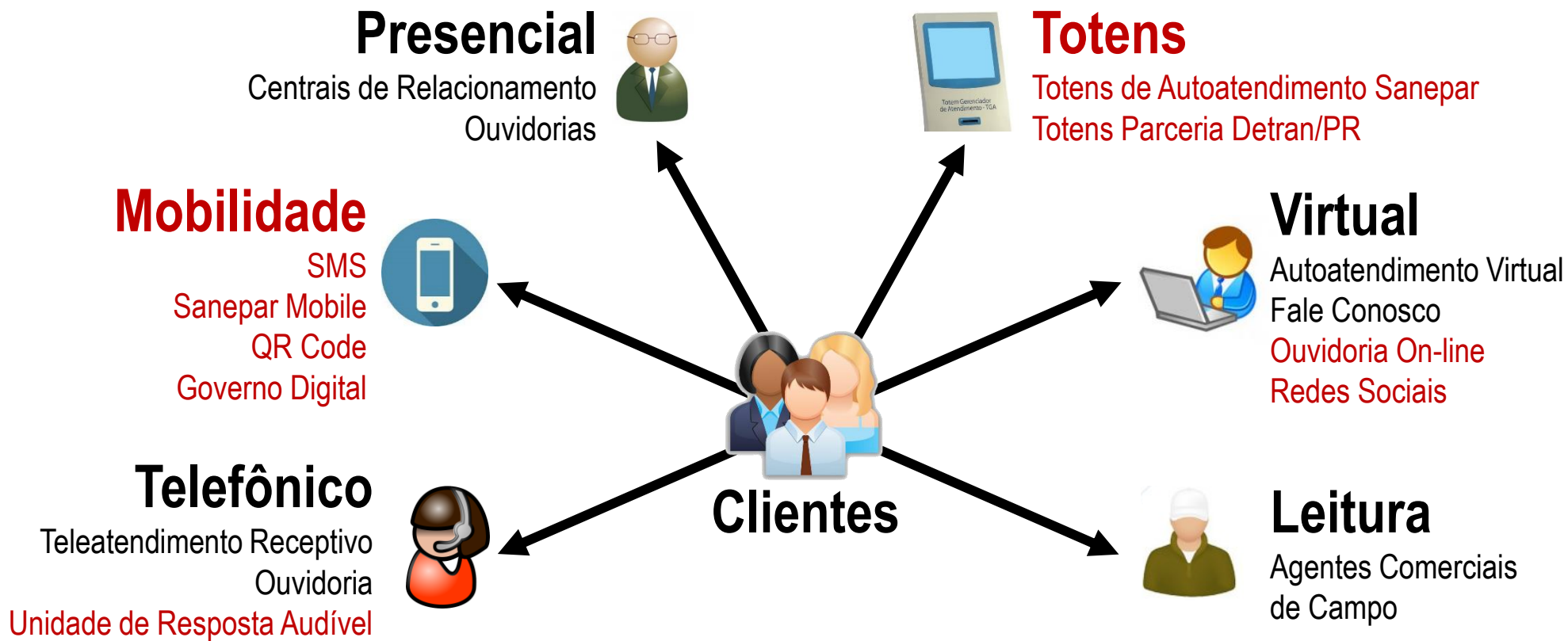
✓ Ensino à Distância - EAD

- *Módulos: 5*
- *Carga Horária: 32 horas*
- *186 colaboradores já realizaram o curso*



Curso de Relacionamento com o Cliente, para capacitação dos novos empregados e atualização dos que já atuam no processo.





Melhorar e ampliar os canais de relacionamento e serviços

- Instalação de painéis de senhas com vídeo espera nas maiores Centrais de Relacionamento.



Transmissão de mensagens institucionais, informativas e educativas simultaneamente com as senhas de espera nas Centrais de Relacionamento, atendendo a Lei 10.048/2000 (atendimento prioritário)

- Estudo de nova identidade visual para as Centrais de Relacionamento e implantação de sistema on-line em todas os municípios.



Adequação de estrutura física (acessibilidade), elétrica e lógica melhorando a qualidade e a prestação do serviço, com a troca de informações em tempo real.

- **Implantação de uniformes para atendimento ao público.**

Realizada uma pesquisa nas Centrais de Relacionamento com objetivo de identificar o perfil dos atendentes, bem como os clientes atendidos.

Principais apontamentos:

- Menos formal e maior variedade;
- Opção de calça jeans: grande aceitação;
- Baixa adesão de paletós e gravatas;
- Saia, devido ao fator religioso.



Fortalecimento da imagem institucional e motivação dos colaboradores.

- Disponibilização da opção “Acesso Rápido”, em destaque os serviços mais procurados pelos clientes;
- Consulta de débitos e emissão de segunda via simplificada sem *login* e *senha*.

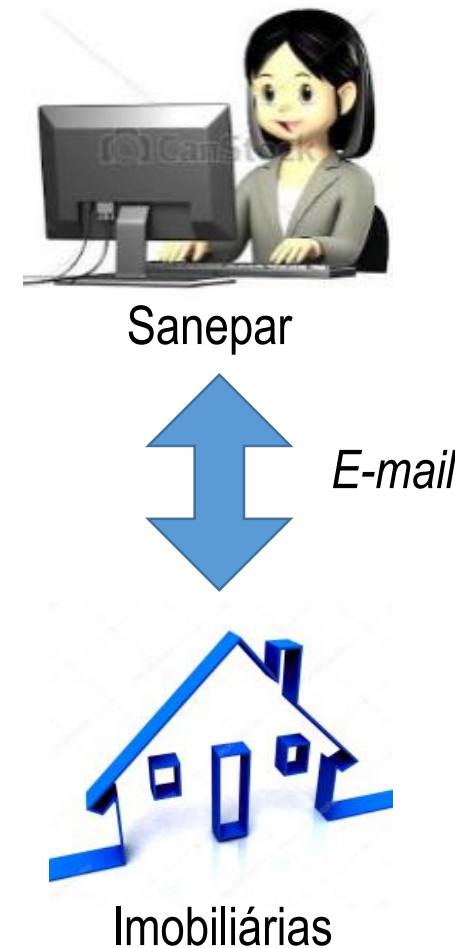


The screenshot displays the SANEPAR website's user interface. At the top, a blue header features the SANEPAR logo on the left, a search bar with the placeholder text "O QUE VOCÊ PROCURA?" and an "OK" button in the center, and the state coat of arms on the right. Below the header is a navigation menu with links for "A SANEPAR", "SERVIÇOS", "SUSTENTABILIDADE", "TRABALHE NA SANEPAR", "IMPRENSA", "CLIENTES", "PREFEITURAS", "INVESTIDORES", "FORNECEDORES", and "ENGLISH". The main content area is titled "CLIENTES" and contains a horizontal carousel of service tiles. The first tile, "ACESSO RÁPIDO", is highlighted in a darker teal. Other tiles include "SEGUNDA VIA SIMPLIFICADA", "ONDE PAGAR", "NOSSAS TARIFAS", "ATUALIZAÇÃO CADASTRAL", "DÉBITOS PENDENTES", "SEGUNDA VIA", and "LEITURA E CONSUMO". Below this carousel is a "NOTÍCIAS" section. It includes a photo of a group of people, a headline "MUSEU DO SANEAMENTO Saneapar lança 'Memorial'", and two buttons: "COTAÇÃO ONLINE DAS AÇÕES" and "SHARE PRICES ONLINE | SANEPAR".

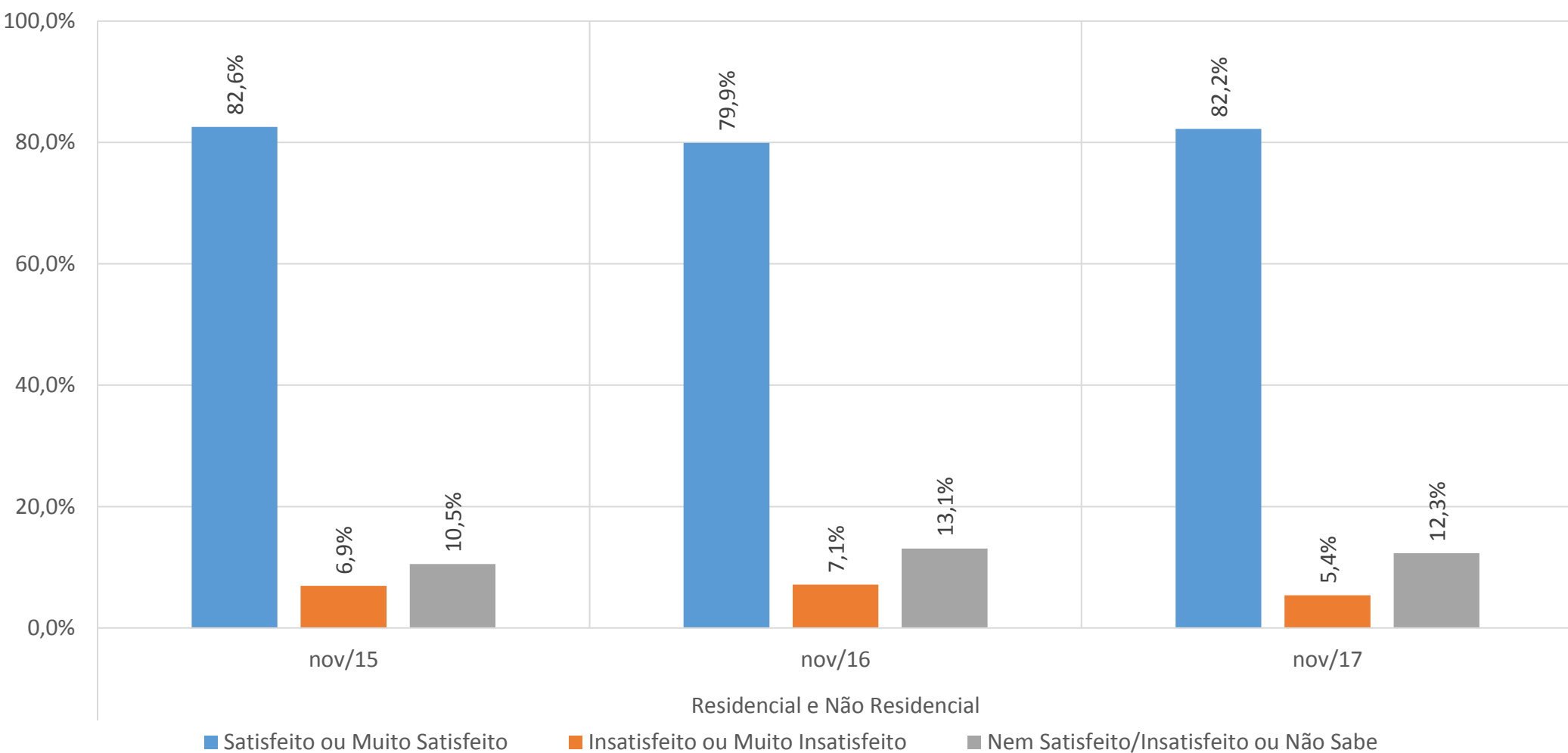
Relacionamento personalizado via e-mail para imobiliárias (Curitiba e Região Metropolitana).

Serviços disponíveis:

- Alteração de titularidade;
- Suspensão temporária do abastecimento a pedido do cliente;
- Religação da suspensão temporária;
- Eliminação da ligação a pedido do cliente;
- Religação da eliminação a pedido;
- Alteração dos dados do proprietário.



Qual a satisfação quanto a facilidade para encontrar informações ou solicitar serviços no site da Sanepar?



- Implantação da gratuidade da ligação (0800);
- Implantação da URA – Unidade de Resposta Audível, com respostas automáticas de débitos pendentes e falta de água;
- Gravação de todas as chamadas do teleatendimento e as telas navegadas pelos atendentes.



Contato pró-ativo com o cliente em casos de solicitação de análise e serviços cancelados de deslocamento de cavalete e religações.



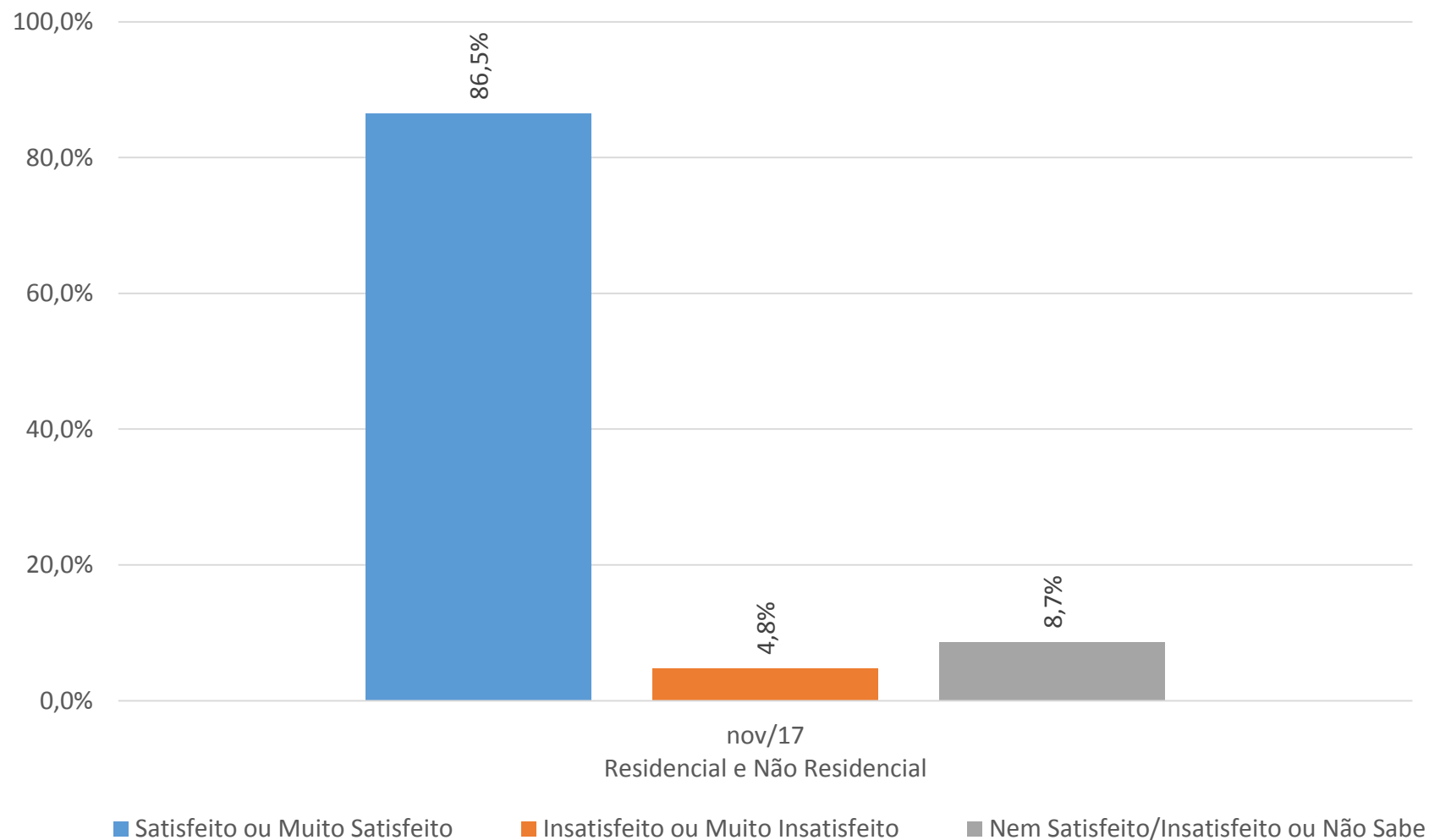
Benefícios apontados durante projeto piloto (Curitiba Norte):

- Enriquecimento de banco de dados;
- Identificação de processos internos com necessidades de melhorias e treinamento;
- Redução do volume de atendimentos presenciais;
- Admiração do cliente ao receber contato da Sanepar;
- Redução do número de reclamações;
- Redução dos custos no processo.

- Implantação do aplicativo Sanepar Mobile;
- Envio de SMS para os clientes referente falta d'água, incentivo ao débito automático, além de outras situações apresentadas pela companhia.



Qual a satisfação quanto a facilidade para encontrar informações ou solicitar serviços no aplicativo da Sanepar?



QR Code ou Código QR (sigla do inglês Quick Response) é um código de barras bidimensional que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera.

Para maiores informações sobre as tarifas da Sanepar, consulte NOSSAS TARIFAS, no site www.sanepar.com.br.

Ouvidoria da Agência Reguladora do Paraná - Agepar: 0800-644-2013.

Mais informações para você

AUTENTICAÇÃO MECÂNICA



COMPROVANTE CLIENTE



Conta mensal de água/esgoto da Sanepar e copos de água envasada fornecidos em eventos institucionais, promocionais, ambientais e/ou sociais junto à comunidade.



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Conheça os 17 Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS):



Saiba mais



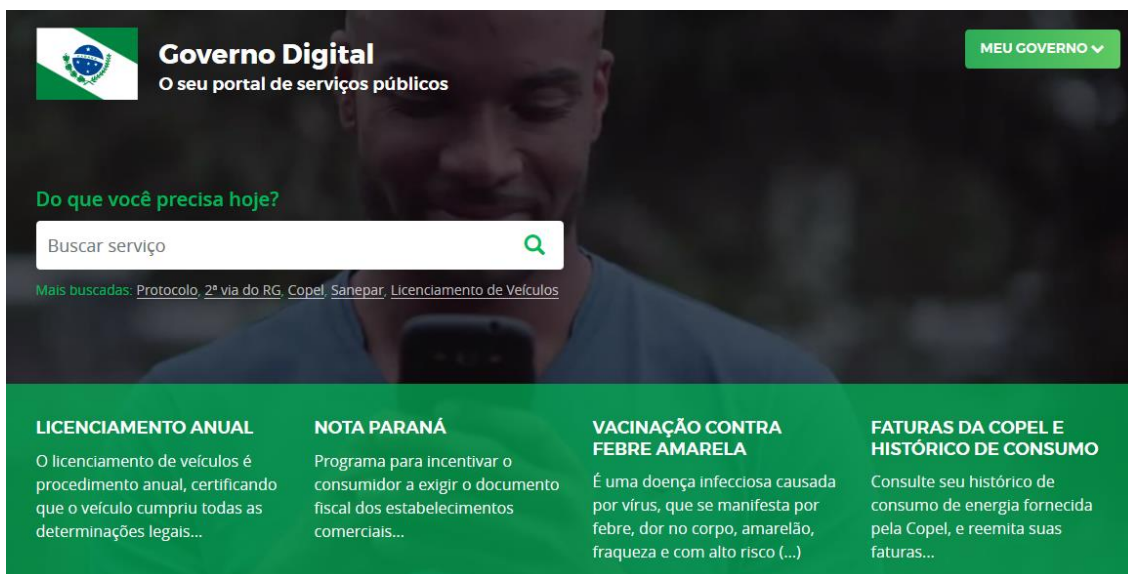
Débito Automático

Cadastre sua conta da Sanepar em débito automático.
Um jeito simples e prático de pagar a sua conta de água/esgoto.

Endereço: qrcode.sanepar.com.br | Página responsiva.

Projeto do Governo do Estado do Paraná. Parcerias: Sanepar, Celepar, Copel, Detran/PR, Secretarias de Estado, entre outros.

Facilitar, agilizar e descomplicar o acesso a vários serviços públicos por meio do portal Governo Digital.



Serviços disponíveis:

- Consulta de débitos
- Pagamentos efetuados;
- Leitura e Consumo;
- Informações gerais.



Locação de 100 (cem) totens de autoatendimento.

Principais objetivos

- Diminuir a demanda de atendimento em balcão;
- Expandir a rede de arrecadação para pagamentos de contas de água;
- Fortalecer a marca da Sanepar principalmente no que se refere a qualidade e inovação;
- Aumentar a satisfação do cliente.



Serviços disponibilizados

- Consulta de débitos;
- Emissão de segunda via;
- Histórico de pagamentos e consumos;
- Atualização cadastral (nome, telefone, celular e e-mail);
- Informação de falta d'água e solicitação de verificação de falta d'água;
- Solicitação de serviços: Conserto de cavalete, verificação da qualidade da água, alteração do vencimento e entrega da conta;
- Informações: Tarifa Social, corte e religação, débito automático, ligação nova, tabela de tarifas, limpeza de caixa d'água, dicas de economia de água e "Se ligue na rede";
- Pesquisa de satisfação;
- Pagamento com cartão de débito.

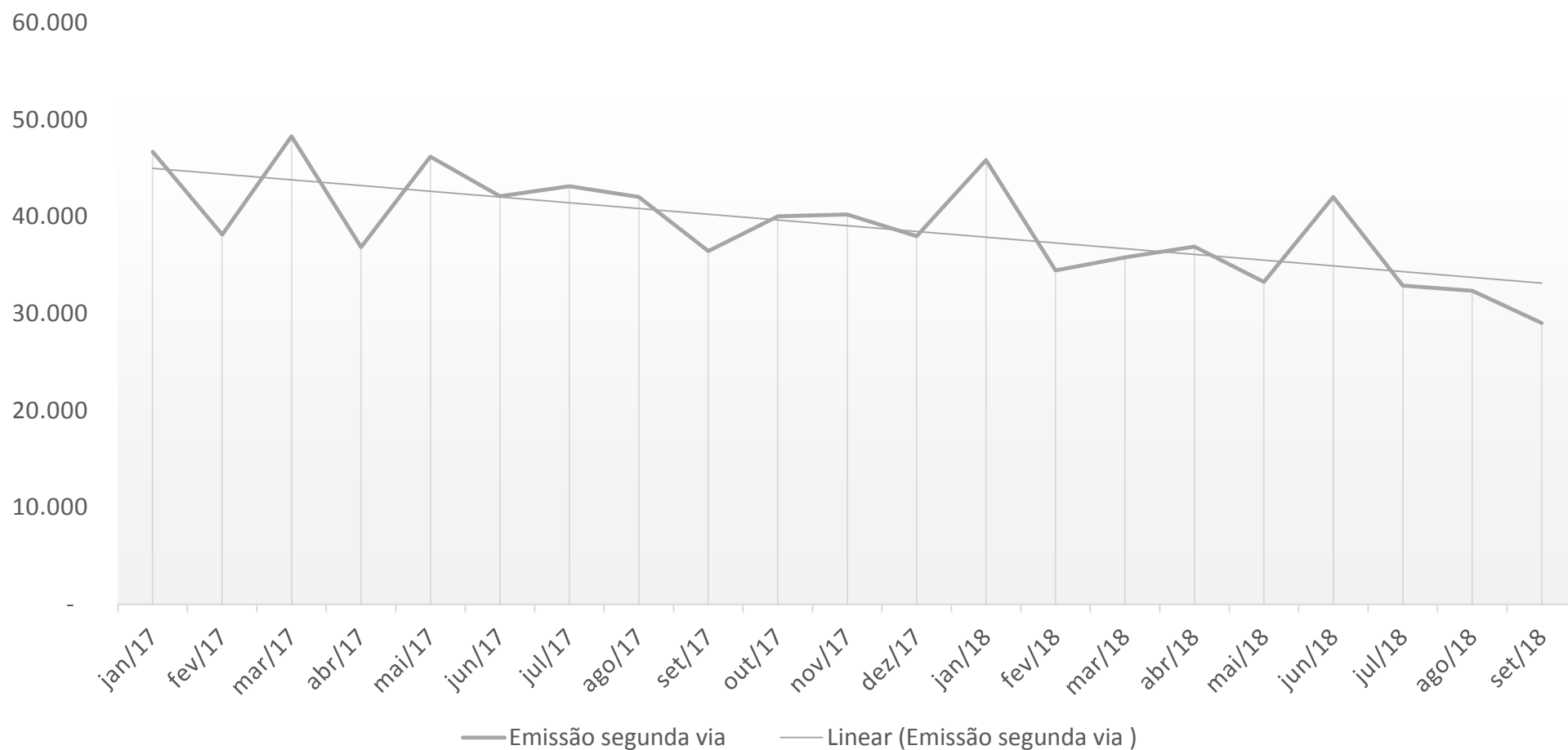


Parceria Sanepar, Detran/PR e Copel (Termo de Cooperação Técnica)

- Consulta de débitos;
- Emissão de segunda via.



Quantidade de Segunda Via - Atendimento Presencial



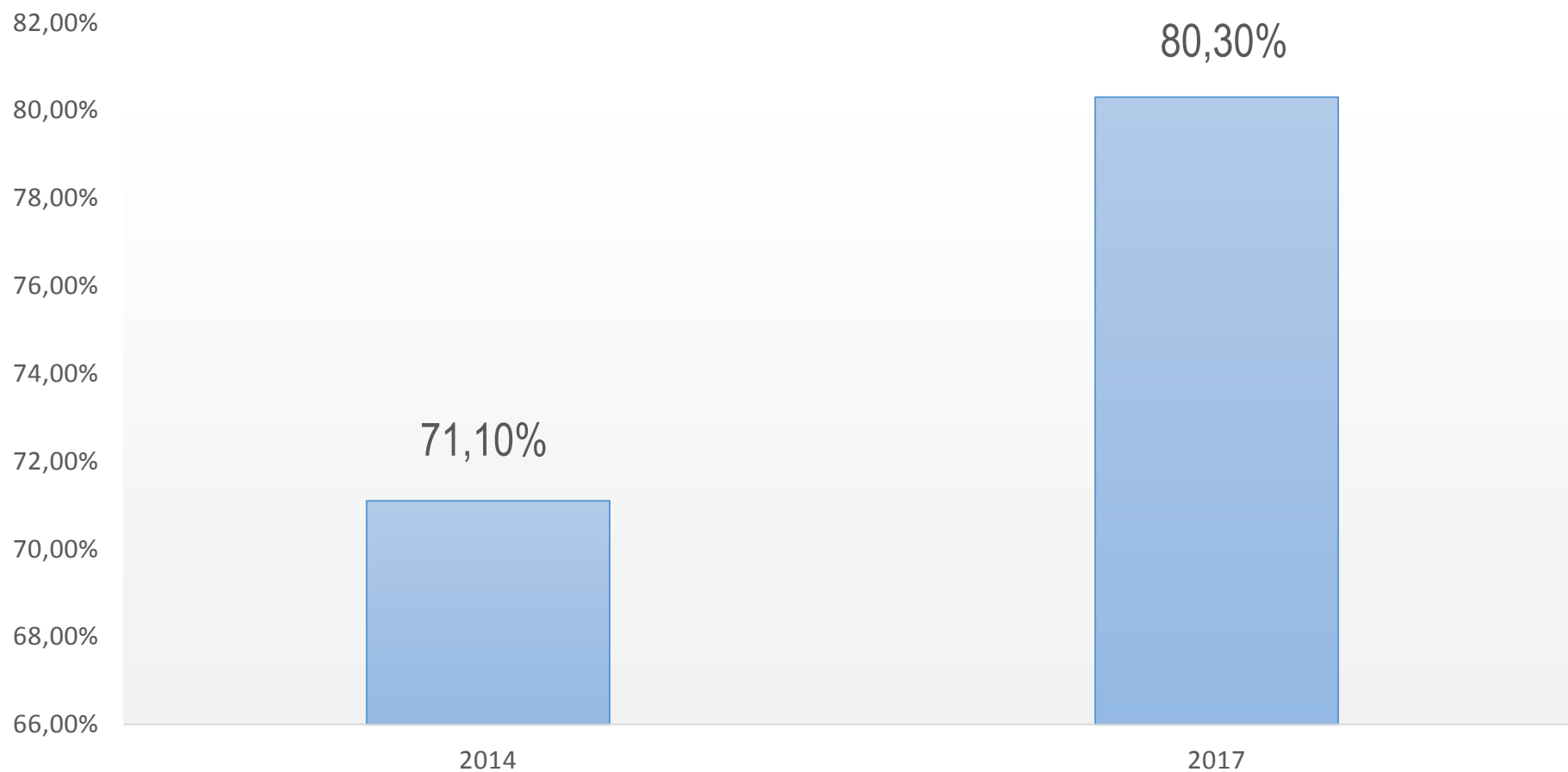
Locais para pagamento das contas

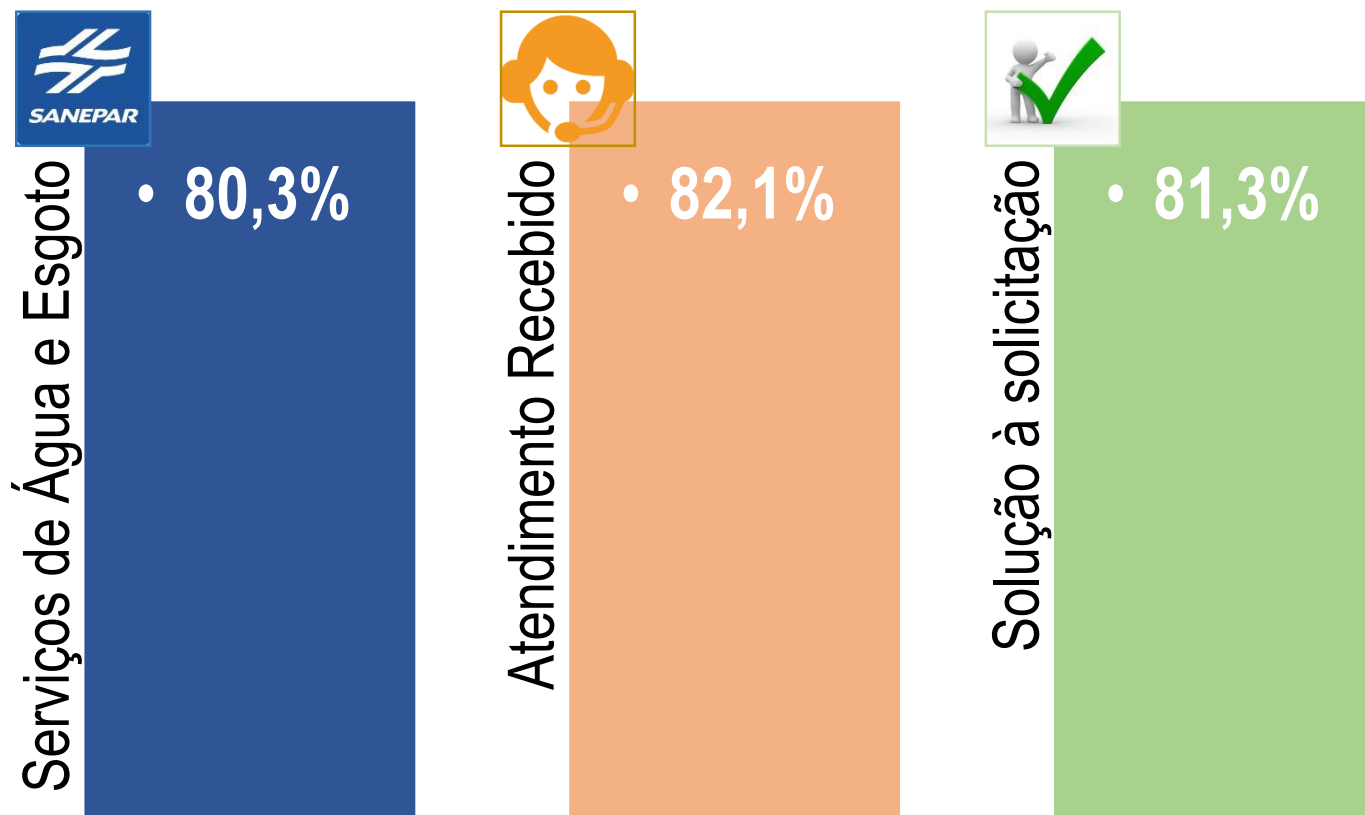


- Fortalecimento da imagem institucional, disponibilizando serviços com mais qualidade e alto desempenho;
- Fortalecimento no processo de relacionamento com o cliente;
- Redução do número de reclamações;
- Identificação de processos com necessidades de melhorias;
- Redução do volume de atendimentos presenciais e telefônico;
- Maior satisfação dos clientes externos;
- Disponibilização de melhores ferramentas de trabalho, potencializando a qualidade e agilidade dos serviços e aumentando índice de Satisfação dos Clientes Internos;
- Fornecimento aos gestores, de forma rápida, subsídios para tomadas de decisões;
- Redução de custos operacionais.

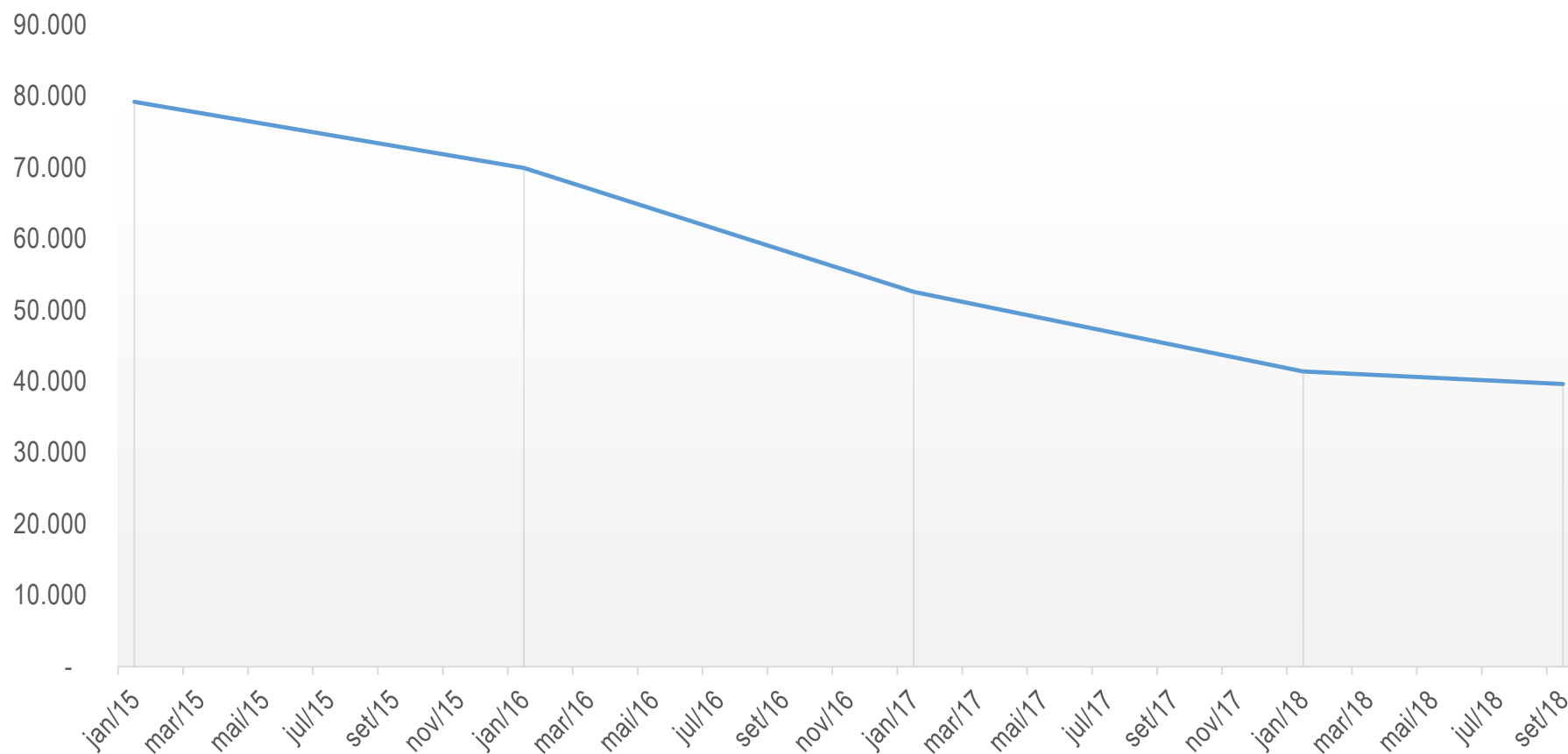


Índice de Satisfação dos Clientes Externos





Quantidade de Reclamações Totais



- Melhorar as centrais de relacionamento e ampliar canais e serviços;
- Investir em novas tecnologias, desenvolvimento de software e mobilidade;
- Fortalecer a gestão do processo comercial na Companhia:
 - ✓ Enriquecer o cadastro de clientes;
 - ✓ Reduzir ausências de leitura;
 - ✓ Buscar soluções para aumentar a rede de arrecadação.

Obrigado!



Thiago Semicek

Gerente Comercial da Sanepar – DC/GCOM

Membro da Câmara Técnica Comercial da AESBE

tsemicek@sanepar.com.br | 41 3582-2068 | 41 9.9914-4056