



Satisfação dos Clientes Gerando Resultados



**7^o ENCONTRO
NACIONAL
DAS ÁGUAS**
AGOSTO 2018 - SÃO PAULO

PALESTRANTE:

LUIZ ANTONIO BERTAZZO



Satisfação dos Clientes Gerando Resultados

- São Gabriel – RS;
- Concessão Plena;
- De 09/05/2012 até 08/05/2042;
- 60.000 hab.;
- CBA: 100%;
- CBE: 20%;



SMAIS
MENTO

7^o E
NA
DA

Assunção dos serviços e estratégia de implantação

#SOMOSMAIS
SANEAMENTO



- Transição litigiosa;
- Ausência de cadastro técnico-comercial;
- Contexto político no município;
- Infraestrutura sem manutenção;
- Receio dos usuários.

-
- Atender as expectativas dos usuários;
 - Continuidade do abastecimento;
 - Qualidade de água;
 - Manutenção de equipamentos;
 - Treinamento da equipe.



Fatores Críticos

- Equipe 100% local;
- Sem terceirizações;
- Atualização/domínio do cadastro técnico;
- Atendimento presencial;
- Atendimento telefônico pessoal;
- Redes sociais;
- Interação com a sociedade;
- Superação dos prazos de serviços;
- Entrega dos Marcos Contratuais;

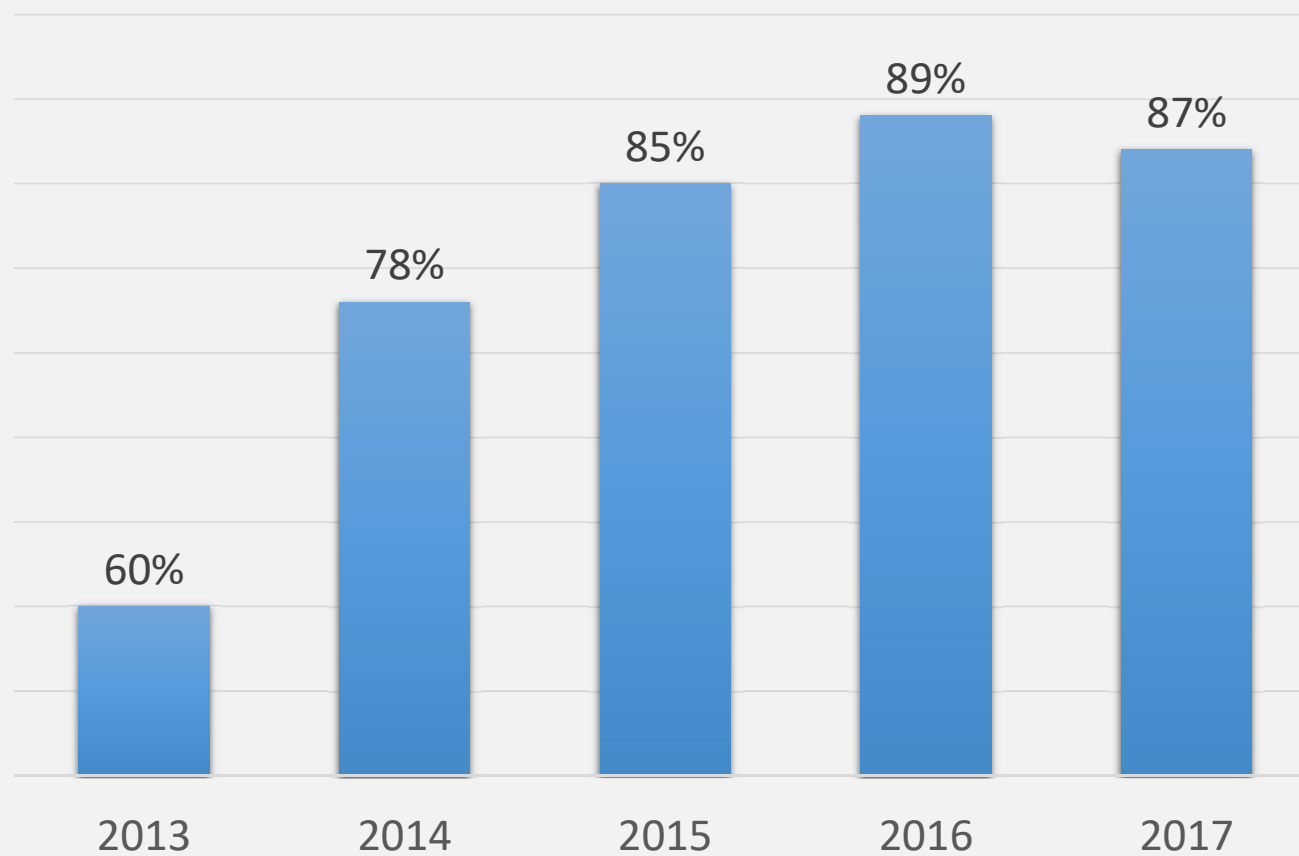


Indicadores

		Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	Ano 6
Indicadores e Metas Gerais							
CBA - Índice de Cobertura do Sistema de Distribuição de Água	Meta	97%	97%	97%	97%	97%	97%
	Real	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CBE – Índice de Cobertura do Sistema de Esgotamento Sanitário	Meta	16%	16%	16%	16%	16%	16%
	Real	16%	16%	16%	16%	16%	16%
IPD - Índice de Perdas no Sistema de Distribuição	Meta	33%	33%	33%	33%	33%	31%
	Real	33%	32%	30%	30%	31%	31%
IHD - Índice de Hidrometração	Meta	85%	85%	85%	85%	85%	90%
	Real	100%	100%	100%	100%	100%	100%
IQAD – Índice de Qualidade da Água Distribuída	Meta	93%	93%	93%	93%	93%	95%
	Real	95%	98%	99%	99%	99%	100%
Indicadores de Qualidade dos Serviços							
IRA - Índice de Regularidade de Abastecimento	Meta	-	-	-	95%	95%	95%
	Real				98%	99%	100%
Tempo Médio de Atendimento a Novas Ligações de Esgotos (Dias)	Meta	-	5,0	5,0	5,0	5	5
	Real	-	5,4	3,2	3,1	2,9	2,5
Tempo Médio de Atendimento a Novas Ligações de Água (Dias)	Meta	-	5,0	5,0	5,0	5	5
	Real	-	5,4	2,9	2,4	2,3	2,5
IATS - Atendimento Tempo de Execução dos Serviços	Meta	-	95%	95%	95%	95%	95%
	Real	92%	98%	98%	97%	98%	99%

Satisfação dos Clientes

#SOMOSMAIS
SANEAMENTO



Cronologia Ações Comerciais

- 2014
 - Recadastro Social (tolerante);
 - Renovação parque medição;
- 2015
 - Leiturista → Agente Comercial;
 - Recadastro categorias;
 - Fiscal de Fraudes;
 - Serviços em rota.
- 2016
 - Pré-corte;
 - Renovação parque medição perene;
 - Recadastro Social (criterioso)
- 2017
 - Pesquisa e combate a fraudes;
 - Verificação Consumo (real x teórico);
 - Execução de devedores;
 - Pré corte em rota;



OBRIGADO!



Luiz Antonio Bertazzo
lbortazzo@solvi.com
+55 55 997 076 010

