



# Boas práticas: TECNOLOGIA NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS



# Atendimento aos Usuários

inovação e serviços digitais



Visite a página

[https://daae-  
mappa.mitraonline.com.br/portal/](https://daae-mappa.mitraonline.com.br/portal/)





# Atendimento multicanal: agilidade e prontidão

Disponibilizados múltiplos canais ao cidadão para acesso aos serviços prestados pelo DAAE:

**PRESENCIAL** através de Central de atendimento



**DIGITAL** através de portal de serviços



**CALL CENTER** Através de canal 0800



**CHATBOT**



**Aplicativo Daae Araraquara**







# Atendimento Presencial





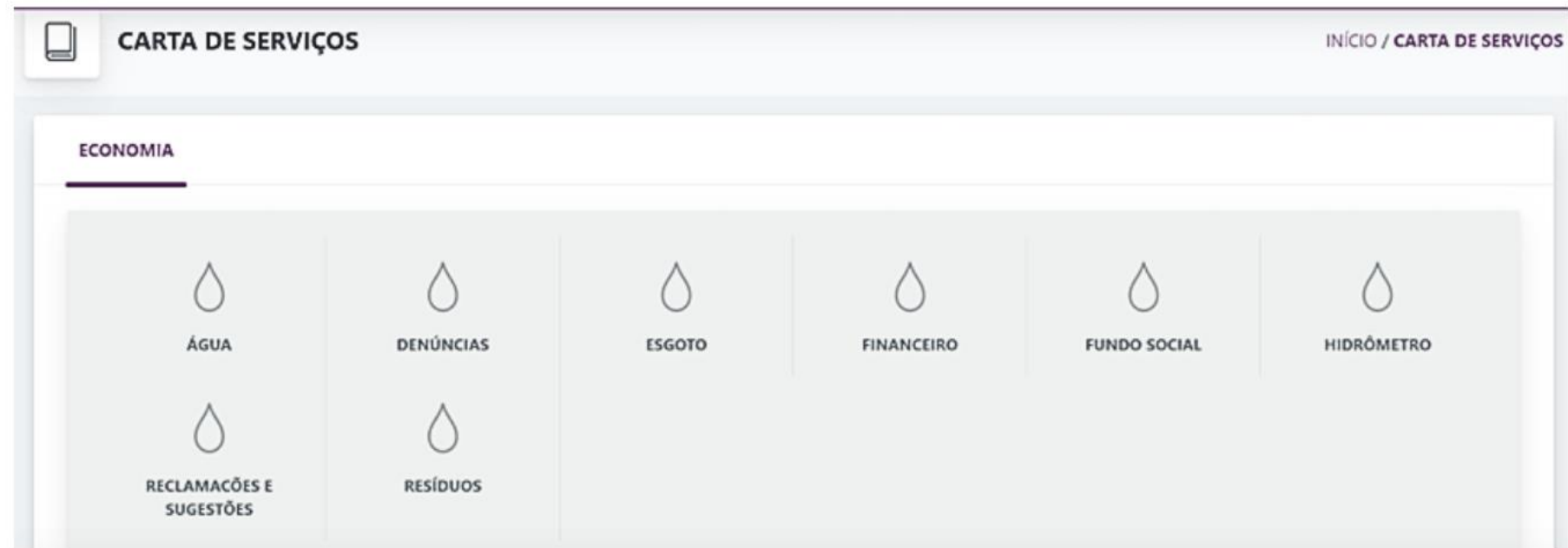
Central de Atendimento  
**DAAE ARARAQUARA**  
Eng. Aldo Benedito Pierri



331



# + de 300 serviços atendidos presencialmente



# Fluxo do atendimento

01

RECEPÇÃO



02

ESPERA



03

ATENDIMENTO



# 5 serviços mais solicitados em 2022 e 2023 (até setembro)

1. Troca de titularidade



2. Pedido de reabertura  
no fornecimento de  
água



5. Ligação nova  
caixa simples



3. Negociação de  
débitos - corte  
no fornecimento  
de água



4. Parcelamento  
de dívidas -  
faturas







# Atendimento Digital



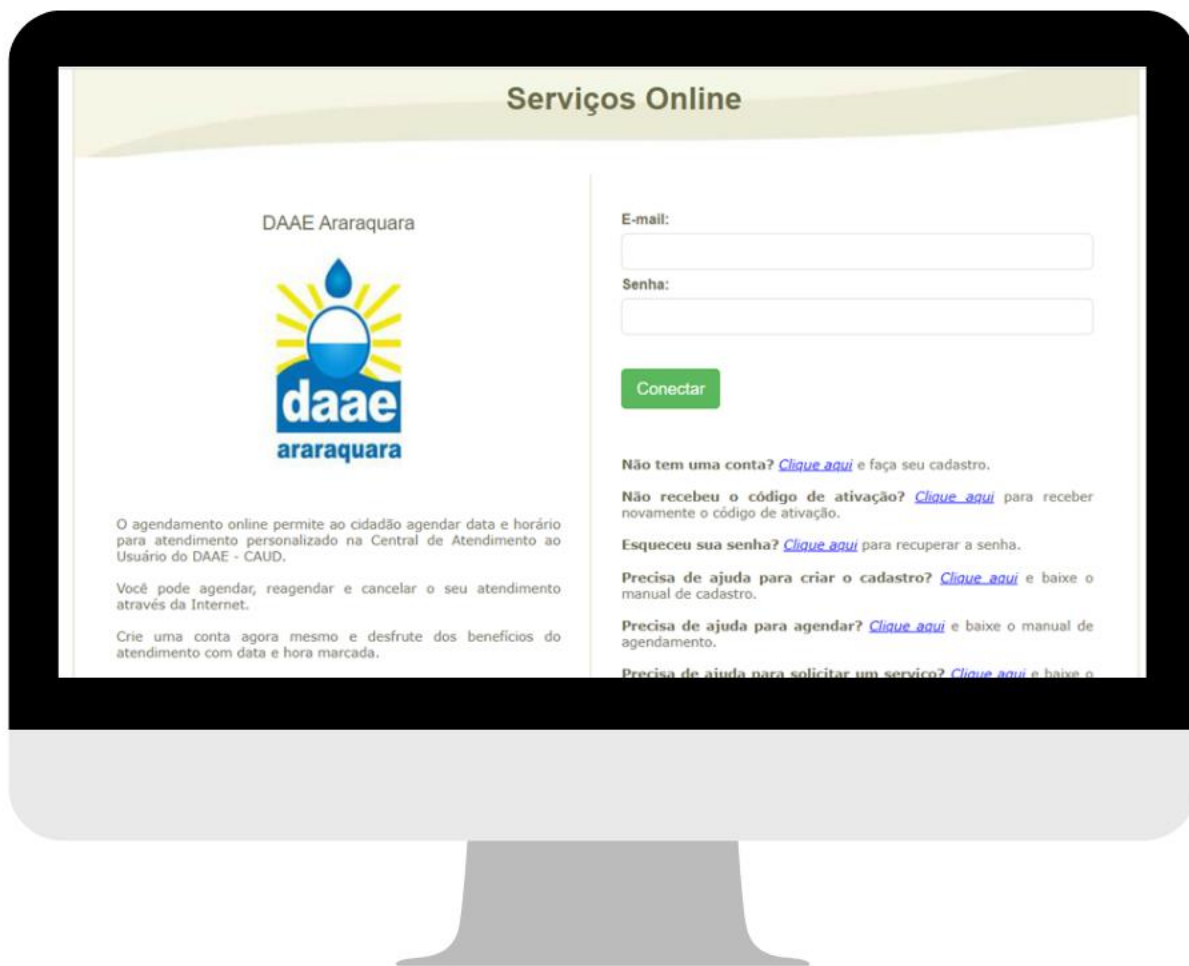
# SERVIÇOS DIGITAIS

Para realizar o agendamento dos atendimentos foi disponibilizado o endereço

**<https://daae.mitraonline.com.br/servicosonline>**

com material de apoio para orientar os cidadãos a realização dos cadastro e passo a passo para agendamento de um atendimento.





Tela de acesso ao agendamento online

Não tem uma conta? [Clique aqui](#) e faça seu cadastro.

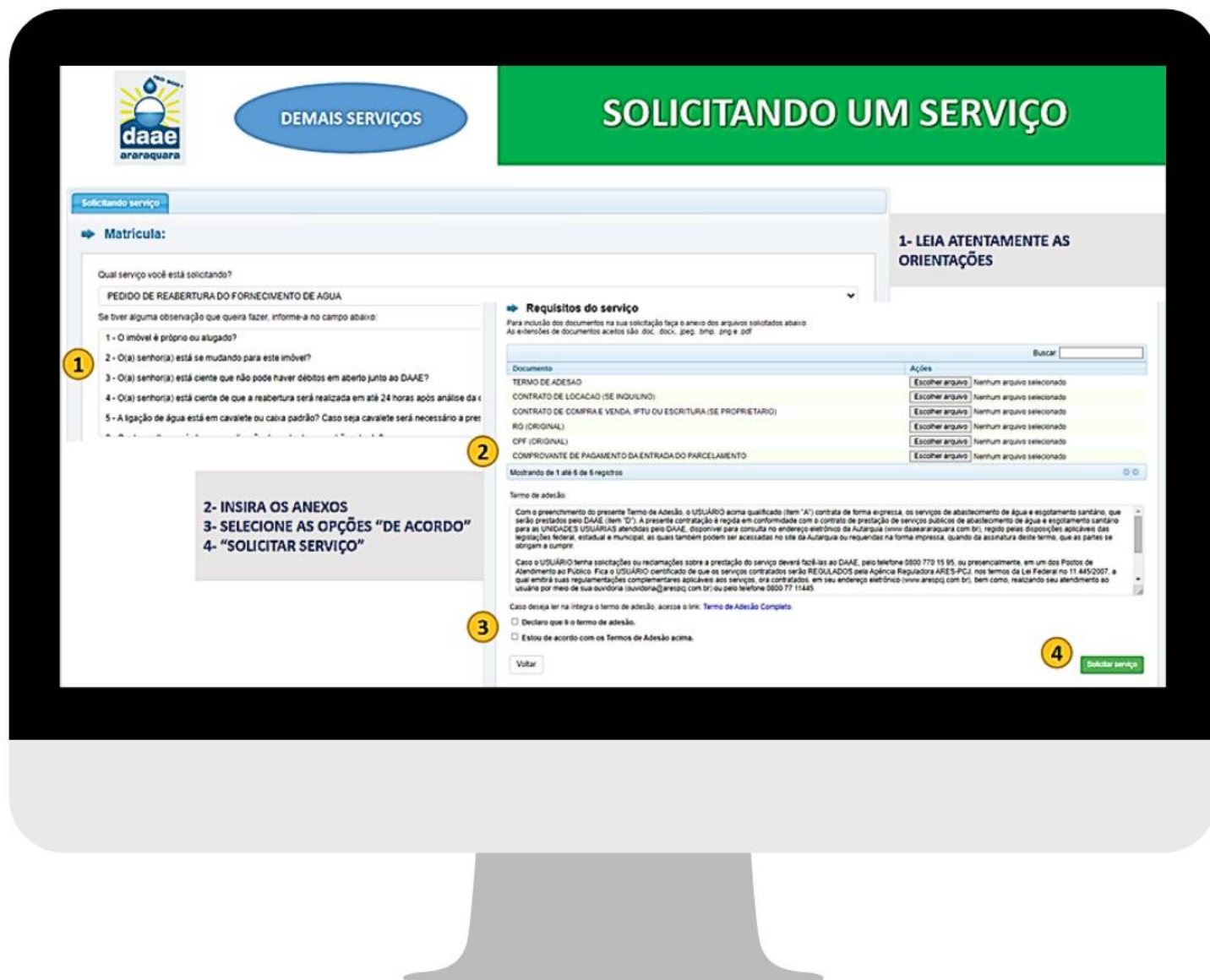
Não recebeu o código de ativação? [Clique aqui](#) para receber novamente o código de ativação.

Esqueceu sua senha? [Clique aqui](#) para recuperar a senha.

Precisa de ajuda para criar o cadastro? [Clique aqui](#) e baixe o manual de cadastro.

Precisa de ajuda para agendar? [Clique aqui](#) e baixe o manual de agendamento.

Orientações do agendamento online



Material de apoio para realização de um agendamento



# Lista de serviços que podem ser solicitados pelo Atendimento Digital

Serviços solicitados sem a obrigatoriedade da matrícula do imóvel:



1. LIGAÇÃO NOVA CAIXA SIMPLES
2. LIGAÇÃO NOVA CAIXA DUPLA

Serviços solicitados a partir da matrícula do imóvel:



1. EXCESSO DE CONSUMO POR VAZAMENTO
2. CATEGORIA DO IMÓVEL INCORRETA (RESIDENCIAL/COMERCIAL)
3. EXCLUSÃO PARA COLETA DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE
4. INCLUSÃO PARA COLETA DE RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE



1. PEDIDO DE CORTE E INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA
2. PEDIDO DE CORTE SEM INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA
3. PEDIDO DE DESCONTO EM TAFIFA DE ÁGUA E ESGOTO
4. TROCA DE TITULARIDADE

DIGITAL  
transformation



0101  
10110  
10101  
10110

# 5 serviços mais solicitados

1. Troca de titularidade



2. Pedido de reabertura no fornecimento de água

3. Pedido de corte sem interrupção de fornecimento de água

5. Ligação nova caixa simples

4. Pedido de corte e interrupção de fornecimento de água

2022 até setembro de 2023

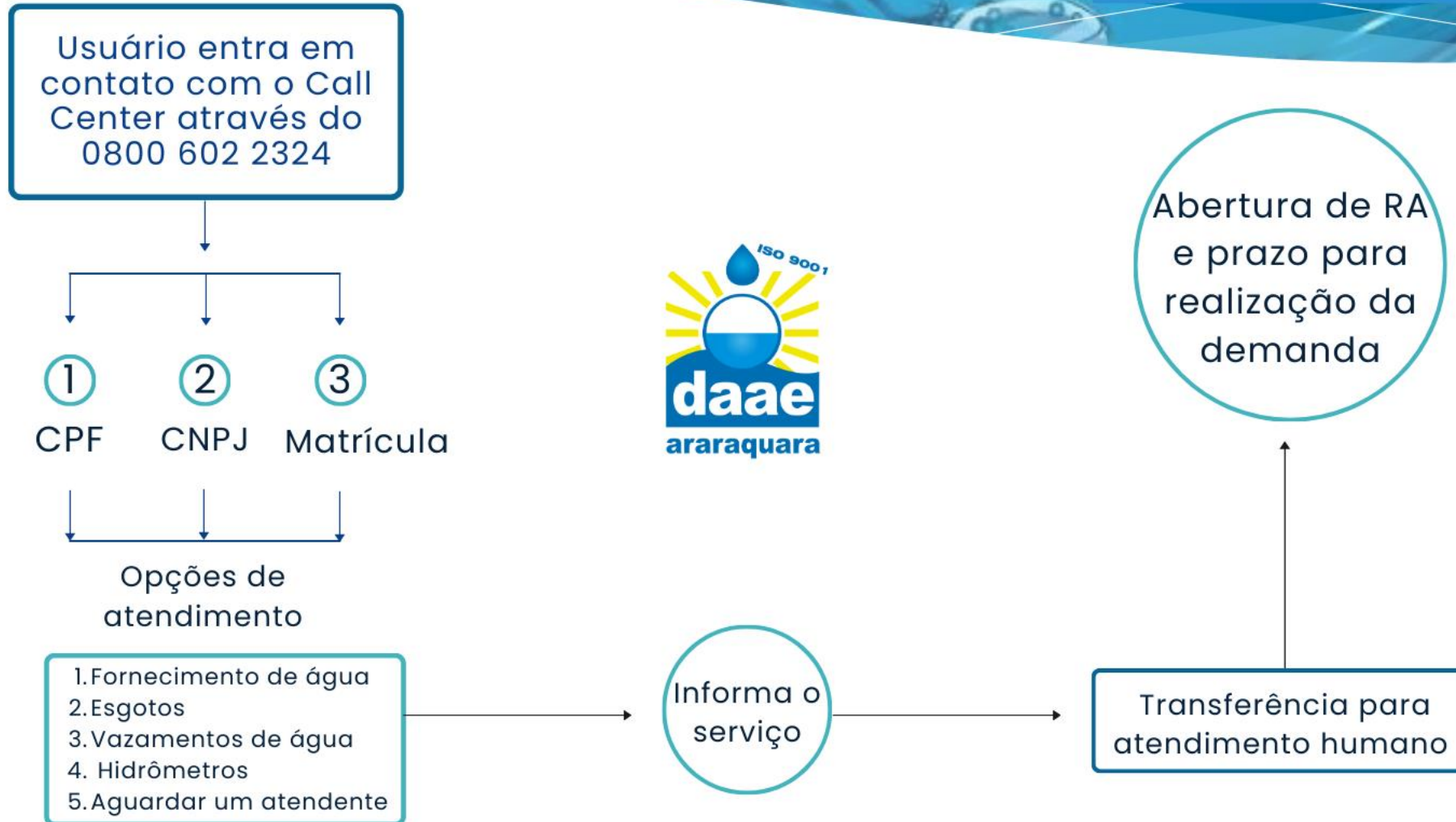


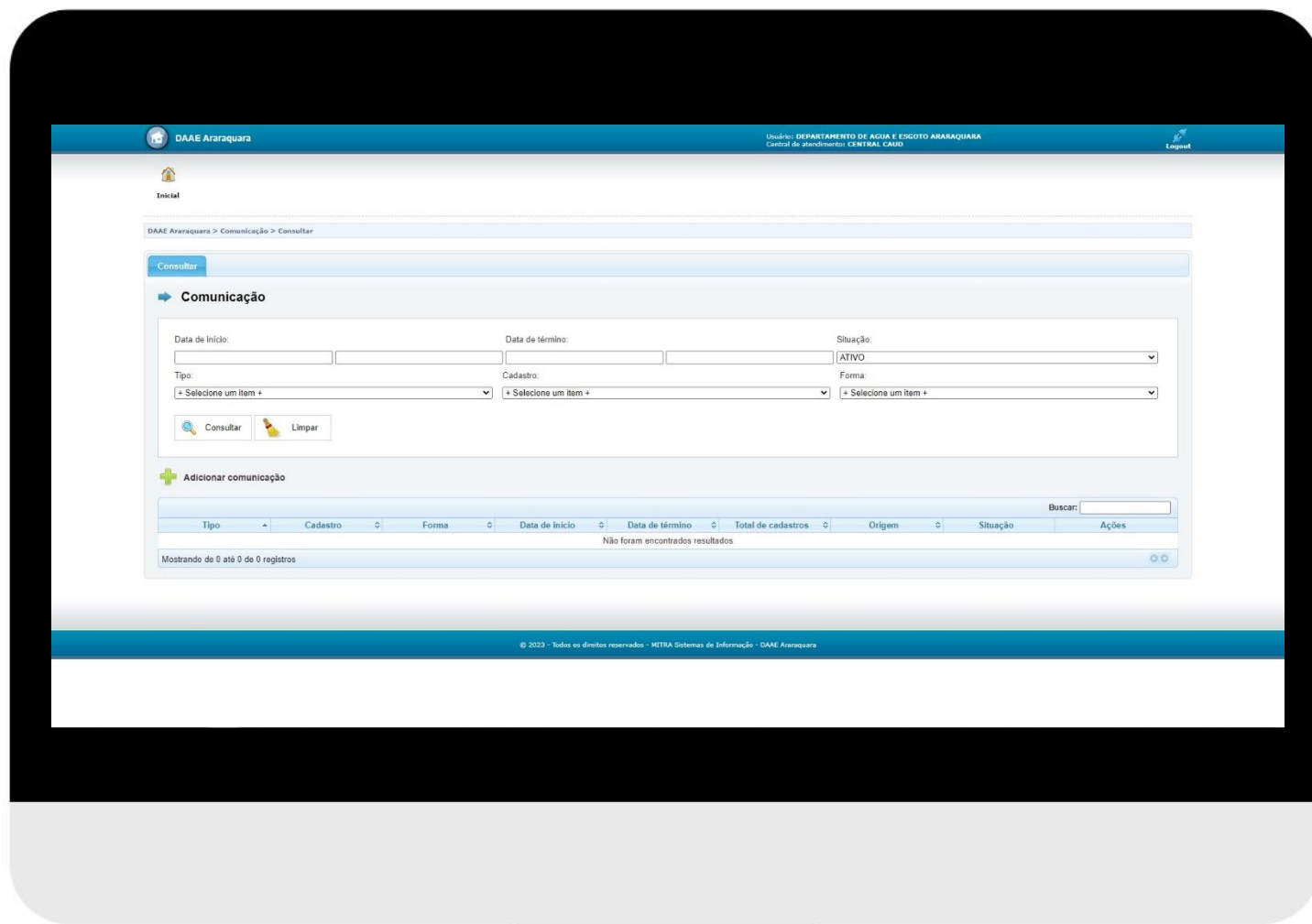




# Atendimento Call Center

# Fluxo de atendimento: Call Center





Processo do MAPPA  
WEB DAAE – ligação  
com o CCO



# 5 serviços mais solicitados em 2022 e 2023



01

Vazamentos externos (rua ou calçada)

02

Falta de água

03

Retorno de esgoto

04

Atendimento para informações

05

Instalação de caixinha



# Pesquisa de satisfação

# Árvore de perguntas

De 0 à 10, como você avalia o atendimento?

Sua resposta é muito importante para entregarmos sempre o melhor para você.

## Resposta

De 0 á 6

“Queremos aprimorar sua experiência, para que seja a melhor possível!

Dessa forma, poderia nos dizer se o seu problema foi resolvido?

SIM/NÃO

Respostas



## Opção 1

SIM

Nesse caso, qual o principal motivo da sua avaliação?”

1. o tempo de espera para início do atendimento
2. o tempo decorrido no atendimento
3. a atuação por parte da recepção
4. a atuação por parte do atendente
5. a inadequação do espaço físico
6. a burocracia dos processos
7. Outro

## Opção 2

NÃO

Nesse caso, qual o principal motivo da sua avaliação?”

1. a falta de documentos e comprovantes
2. a condição apresentada não era viável
3. a falta de informação prestada pelo atendente
4. o tempo de espera para início do atendimento
5. a burocracia dos processos
6. Outro

## Finalização

“O DAAE agradece a sua participação e colaboração na pesquisa!”

**Se usuário digitar algum caractere:**

“O resultado da pesquisa já foi encaminhado. Agradecemos sua participação”.



# Árvore de perguntas

De 0 à 10, como você avalia o atendimento?

Sua resposta é muito importante para entregarmos sempre o melhor para você.

## Resposta

**igual a  
7 ou 8**

“Queremos aprimorar sua experiência, para que seja a melhor possível! O que devemos melhorar para que você nos dê uma nota 10 em um próximo atendimento?”

1. o tempo de espera para o início do atendimento
2. a rapidez na prestação do serviço
3. a cordialidade do atendente
4. o conforto do espaço físico
5. as informações prestadas pelo atendente
6. Outro

## Resposta

**igual a  
9**

“Agradecemos por essa boa nota! O que devemos melhorar para que você nos dê uma nota 10 em um próximo atendimento?”

1. o tempo de espera para o início do atendimento
2. a rapidez na prestação do serviço
3. a cordialidade do atendente
4. o conforto do espaço físico
5. as informações prestadas pelo atendente
6. Outro

## Resposta

**igual a  
10**

“Agradecemos sua boa avaliação! O que você mais gostou no seu atendimento?”

1. o tempo de espera para o início do atendimento
2. a rapidez na prestação do serviço
3. a cordialidade do atendente
4. o conforto do espaço físico
5. as informações prestadas pelo atendente
6. Outro

“O DAAE agradece a sua participação e colaboração na pesquisa!”

Se usuário digitar algum caractere:

“O resultado da pesquisa já foi encaminhado. Agradecemos sua participação”.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**818 Promotores**



**232 Detratores**

**51,49%**

**\*Baseado no NPS**



**Net promoter score (NPS) é uma métrica que utiliza dados quantitativos e qualitativos para mensurar quanto os usuários estão satisfeitos com a experiência que tiveram, ou estão tendo, em seu atendimento.**



# **Relação com os usuários**

## **Substituição de hidrômetros**

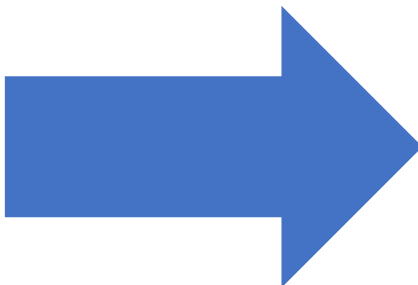




COMUNICADO DA TROCA  
Verifique mais informações através  
do QR-Code



DADOS DA TROCA  
Verifique mais informações através  
do QR-Code





# Resultados:

## CONSENSO TECNOLOGIA

- **Chatbot**
- **Aplicativo**





# CHATBOT

SERVIÇO	Sucessos	Média sucesso por dia - De 01/01 a 12/10/2023 (285 dias)
Segunda Via Conta	250.331	878,35
Fatura Simplificada	103.860	364,42
Consultar Pagamentos	36.950	129,64
Certidão Negativa Débitos	28.342	99,44
Consultar Consumo	11.370	39,89
Guia Pagamento	3.274	11,48
Acompanhar RA	8.400	29,47
Declaração Anual Quitação Débito	3.566	12,51
Atualizar CPF Simplificado	192	0,67
Informações Gerais Empresa	3.161	11,09
Alterar Vencimento Conta	1.083	3,80
Atualizar Email Simplificado	0	0,00
Certificado eletrônico	252	0,88
<b>Total Atendimento Até 12 Outubro 2023</b>	<b>450.781</b>	<b>1.581,64</b>

# CHATBOT

## Resultados 2023

A população  
merece a  
nossa atenção.



# Aplicativo

## APLICATIVO DAAE

Acesse os serviços do **DAAE**  
através do nosso aplicativo,  
disponível para **download gratuito**  
nos sistemas **Android e IOS.**

[www.daeearaquara.com.br](http://www.daeearaquara.com.br)



# Aplicativo

Leia a legenda e saiba mais.



Prefeitura Municipal  
de Araraquara



O aplicativo que facilita o acesso aos serviços prestados pelo DAAE.

Disponível para download gratuito em smartphones com sistema operacional Android ou IOS.

BAIXAR ANDROID

<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.daaeararaquara.app>



BAIXAR IOS

<https://apps.apple.com/us/app/daae-araraquara/id6444736368>



# APLICATIVO

# APLICATIVO

## Resultados 2023

### Registro de Atendimento (RA) aberto pelo APP de 01/janeiro a 12/outubro/2023

APP	Serviço Tipo	Unidade Organizacional	Qtde RA Aberta	Média RA aberta por dia - De 01/01 a 12/10/2023 (285 dias)
Serviço Água	148 - VERIFICAR CAIXA INSTALADA	10706 - EXECUCAO LIGACOES	998	3,50
Serviço Água	244 - VISTORIA	10802 - FATURAMENTO E COBRANCA	80	0,28
Serviço Água	282 - RECLAM. QUALIDADE AGUA	10701 - MANUTENCAO REDES DE AGUA	76	0,26
Serviço Água	363 - VAZAMENTO EM CAVALETE/CX PADRAO	10701 - MANUTENCAO REDES DE AGUA	1122	3,93
Serviço Água	365 - VAZAMENTO CALCADA	10701 - MANUTENCAO REDES DE AGUA	206	0,72
Serviço Água	366 - VAZAMENTO RUA	10701 - MANUTENCAO REDES DE AGUA	469	1,64
Serviço Água	380 - POUCA PRESSAO NO IMOVEL	10701 - MANUTENCAO REDES DE AGUA	91	0,31
Serviço Esgoto	331 - RETORNANDO CAIXA DE INSPECAO	10702 - REDES DE ESGOTO E PLUVIAIS	37	0,12
Serviço Esgoto	369 - RETORNANDO NO PV	10702 - REDES DE ESGOTO E PLUVIAIS	92	0,32
Serviço Esgoto	374 - RETORNANDO DENTRO IMOVEL	10702 - REDES DE ESGOTO E PLUVIAIS	53	0,18
Serviço Esgoto	376 - EROSAO/AFUND PAVIMENTO	10702 - REDES DE ESGOTO E PLUVIAIS	16	0,05
Serviço Reabertura	163 - REABERTURA AGUA HIDR.	10807 - CORTE E REABERTURA	4327	15,18
<b>Total de Serviço aberto</b>			<b>7567</b>	<b>26,49</b>

# AGRADECIMENTOS

**Delorges Mano:** Superintendente do DAAE  
Araraquara/SP

**Ada M. Matheus Salmazo:** Diretora de Gestão,  
Finanças e Tecnologia

**Simone C. de Oliveira:** Diretora de Resíduos Sólidos  
e Proteção dos Recursos Hídricos e Mananciais

**Anna Padilha:** Diretora de Tratamento de Água e  
Esgoto

**Alexandre Coan Pierri:** Palestrante e Diretor  
Comercial e de Relações Institucionais

**Fernando H. Lourencetti:** Diretor Operacional

**José Braz Scognamiglio:** Diretor de Planejamento

**Sílvia Helena de Osti Félix:** Gerente Comercial

**Gustavo Adriano Sigaki Tironi:** Relações Públicas

**Bruno Estievano:** Equipe de apoio

**Mitra Sistemas**

**Consenso Tecnologia**