



**Data:** 30/08/2023

**Horário:** 10h00 às 11h30 (online)

**Elaborado por:** Jéssica Querino - IBHE

**Revisado por** Beatriz Cullen - IBHE

### Participantes

<b>A.C. Camargo Cancer Center</b>	Maiane Miranda	<b>Hospital Albert Einstein</b>	Alessandra da Silva Bastos Santos
<b>Care Plus</b>	Sthephanie Rosa	<b>H. São Camilo</b>	Ana Paula Arruda Forte
<b>Cyrela</b>	Carla da Silva Costa	<b>Sabin</b>	Amanda Goncalves Araujo
<b>Cyrela</b>	Maicler Gama	<b>IBHE</b>	Beatriz Cullen
<b>DASA</b>	Renan Marques De Lima	<b>IBHE</b>	Jéssica Querino
<b>Grupo Fleury</b>	Francielen Becegato		

#### Programa:

- Continuação da discussão sobre o tema: **Gestão e operacionalização dos planos de ação com foco nas melhorias provenientes da Ouvidoria** – empresas que ainda não se apresentaram: Dasa, Danone, Porto Seguro, H. Einstein, Care Plus, H. Oswaldo Cruz e H. São Camilo.

Coordenação – **Beatriz Cullen** (Diretora do IBHE)

#### Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) cumprimentou a todos e convidou Renan (Dasa) a se apresentar.
- ✓ Renan (Dasa) se apresentou como Supervisor de Qualidade, atua em toda área de qualidade na parte de diagnósticos e cuida, especificamente, da área de devolutivas.
- ✓ Renan (Dasa) explicou que quando um paciente abre uma reclamação no SAC, um outro time faz a análise do caso e seu time faz a devolutiva. São vários times que fazem mapeamento de jornada e assim conseguem avaliar as oportunidades de melhoria, tanto de sistema quanto da conduta, treinamento, capacitação.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há estrutura só para devolutivas.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que na estrutura há 7 pessoas que só não fazem a parte de Mídias Sociais, Reclame Aqui e Fale Conosco, fora isso, tudo que entra pelo SAC eles cuidam.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se é apenas focado na marca Alta.
- ✓ Renan (Dasa) explicou que existem 2 analistas que fazem a análise de causas e jornadas da marca Alta, mas a devolutiva é nível Brasil.
- ✓ Ana Paula (H. São Camilo) perguntou qual a descrição do cargo dessa equipe.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que há analistas e consultores de atendimento também.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que fez Visita de Destaque do IBHE para o Alta na unidade de Higienópolis com um grupo de profissionais, que contaram um pouco do trabalho, como é preparada a parte de

treinamento, foi muito bacana. Ela falou que vai ter outra visita em outubro e dezembro muito especiais.

- ✓ Beatriz (IBHE) disse que a Amanda (Sabin) fez um trabalho maravilhoso para o Grupo, compilou todas as reuniões onde foi discutida a LGPD e seu impacto nas áreas de SAC e Ouvidoria das empresas. Beatriz (IBHE) vai deixar no formato de um artigo científico, enviar ao Grupo para validação e posterior publicação no mercado.
- ✓ Carla Costa (Cyrela) falou um pouco da sua empresa, explicou que se trata de uma construtora e incorporadora que atende todos os padrões de perfis de clientes, desde luxo até Minha Casa Minha Vida. Ela falou que existe uma separação por bandeira: Cyrela que atende luxo e alto padrão; Living que atende médio padrão e padrão básico, Vivaz, que atende Minha Casa Minha Vida.



- ✓ Carla (Cyrela) mostrou a Estrutura de Relacionamento da Cyrela, há os que fazem atendimento direto com o cliente e também os que não fazem, mas mesmo estes últimos, são igualmente responsáveis pelo atendimento.
- ✓ Carla (Cyrela) explicou que a estrutura começa pela **Coordenação**. Na primeira estrutura, Relacionamento Regional, têm-se VIP e Vizinho, responsáveis pelas demandas de Obra e Jurídicas, os demais listados abaixo na estrutura, não tem contato telefônico direto com o cliente, mas fazem atendimento de segundo nível, sendo demandas gerais (demandas mais críticas, com todas as áreas da Cyrela para atender clientes de São Paulo); demandas jurídicas; entrega de chaves; vistoria; ocorrências que a Central de Relacionamento; termos e chaves.
- ✓ Carla (Cyrela) comentou que estão montando uma nova estrutura de Consultora, vão fazer um projeto piloto com consultoras para atendimento diferenciado como consultor de conta.
- ✓ Carla (Cyrela) seguiu explicando a próxima estrutura, **Relacionamento Corporativo**, dividido por segmentação, com 3 Supervisoras, Assistentes I, II e Analista Jr. O Setor Financeiro atende exclusivamente demandas de Assuntos Financeiros, como boletos, antecipação, quitação,

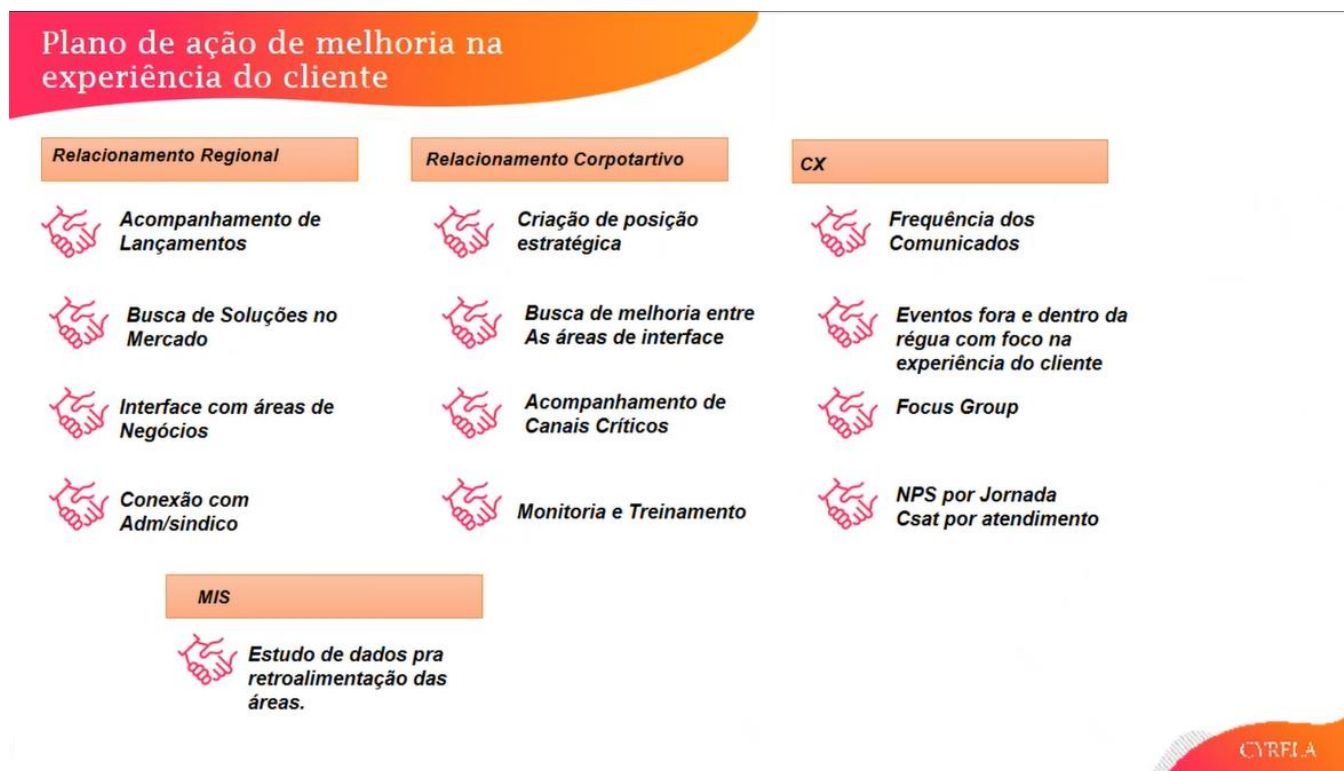
financiamento bancário. O **Setor de Mídias** atende casos críticos onde há exposição na mídia, como por exemplo, o Reclame Aqui. Nesse Setor ficam as pessoas mais seniores por se tratar de demandas mais críticas. Na parte estratégica há o **Apoio de Gestão**, que analisa e acompanha as situações e urgências. Ainda em Relacionamento Corporativo há uma outra Supervisão que atende **Demais Assuntos**, que engloba tudo o que não é assunto do Financeiro ou Assistência Técnica.

- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que achou legal a centralização dos Setores, lembrou que antes havia muitos problemas pelo Financeiro não se integrar nessa estrutura.
- ✓ Carla (Cyrela) disse que no **Setor Demais Assuntos** pode cair qualquer demanda, os assistentes atendem todas as filas de todos os assuntos, mas no final, acabam segmentando. Na terceira Supervisão de Relacionamento Corporativo, tem a **DTAS** que é tudo que envolve Assistência Técnica, tratam problemas nos imóveis. Há uma equipe que vai até o apartamento do cliente para entender a necessidade de reparo. Abaixo dessa estrutura, está a parte de **Qualidade com Monitoramento, Treinamento, Retroalimentação e Apoio de Gestão** para fazer ações estratégicas necessárias ao atendimento.
- ✓ Carla (Cyrela) explicou outra estrutura onde também começa por uma **Coordenação CX**, logo abaixo está o CRM que trata da comunicação com o cliente, formada por 1 líder, 3 Analistas para cuidar de cada marca. Reforçou que estão fortes nessa parte de comunicação e deixar o cliente mais ciente do que está acontecendo nas etapas da construção. Para isso há 1 estagiário e 1 Jovem Aprendiz. Seguindo essa estrutura, há o **Setor de Eventos** que também acaba por atender clientes até mesmo em eventos. Ela explicou que existem eventos, como por exemplo, para entrega de chaves do empreendimento, para comemorar e parabenizar um cliente pela conquista ou visita de obra. Há vários outros eventos muito divertidos e neles o cliente pode fazer uma pergunta, tirar dúvidas, levantar uma necessidade. Ela exemplificou que por esse motivo, na inauguração/entrega de chaves a empresa leva o time de relacionamento e de financiamento imobiliário para poder ajudar nessa demanda.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou sobre a marca Vivaz, a bandeira de mais baixa renda da Cyrela, se é a que possui mais reclamações.
- ✓ Carla (Cyrela) respondeu que o público mais barulhento é Minha Casa Minha Vida, eles se unem e fazem diversas reclamações em conjunto.
- ✓ Maicler (Cyrela) complementou dizendo que esse público é o que mais os acionam.
- ✓ Carla (Cyrela) falou que esse público tem grupos de Whatsapp com vários empreendimentos, onde se comunicam para se unir e fazer as reclamações, querem mais exposição.
- ✓ Beatriz (IBHE) deu um exemplo, imagine 100 moradias num grupo do Whatsapp, o objetivo é fazer barulho e perguntou como o time Cyrela lida com isso.
- ✓ Carla (Cyrela) respondeu que não conseguem atender a tudo, como por exemplo, um projeto já elaborado e que não pode mais ser alterado. Ela citou o caso de um portão que estava em um projeto e que após a construção, os moradores começaram a reclamar. A empresa analisou e viu que era melhor mudar. Comentou que na entrega de chaves costuma haver muita agitação por parte do público, até por conta do grande volume de unidades.
- ✓ Beatriz (IBHE) disse que a única vantagem que ela vê é que quando a Cyrela responde alguma reclamação, está respondendo para todos, o poder de dar uma resposta única.

- ✓ Carla (Cyrela) contou que eles abrem a ocorrência individual, recebem a resposta e jogam no grupo do Whatsapp, enfatizando a questão da exposição. Já o público de marca Cyrela não é muito de expor, são mais cautelosos; o público da Vivaz é cauteloso, mas expõe mais que Cyrela e Living depende muito do caso.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se no caso da Cyrela, o público não se julga com mais poder por ser de poder aquisitivo mais alto.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que eles cobram mais agilidade, rapidez, é um perfil bem diferente.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que a Cyrela trabalha muito bem separando esses perfis.
- ✓ Carla (Cyrela) falou que o público da Vivaz faz perfil no Instagram pra acompanhar rotinas, tem perfil com 30, 40 mil seguidores para um único perfil.
- ✓ Beatriz (IBHE) brincou que as empresas da área da saúde estão mais tranquilas porque ninguém vai fazer isso, por exemplo falar que o exame demorou e colocar no Instagram.
- ✓ Ana Paula (H. São Camilo) discordou, disse que está crescendo o número de manifestações no Google. Quando uma pessoa busca a localização, o Google dispara uma pesquisa sobre o atendimento, se demorou, se foi bom e as pessoas respondem. Falou que as pessoas que publicam não querem retorno ou resolução, pois quando tentam contato, essas pessoas nem respondem, só querem comentar o fato.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) falou que depende do engajamento que há naquela publicação. Se o engajamento foi bom, o cliente não escuta e não quer solução. Por outro lado, quando não há muito engajamento, o cliente acata e coloca que foi resolvido. Ela enfatiza que isso é um problema, o que está no Google é tomado como verdade.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que o mundo está cada vez mais carente, todos querem aparecer, seja de forma positiva ou negativa, é uma necessidade de se fazer percebido.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) falou que hoje dá medo de fazer alguma coisa hoje me dia, ela pode virar contra você.
- ✓ Carla (Cyrela) comentou que mesmo com a repercussão das reclamações no caso comentado com o Grupo, receberam muitos elogios após o evento e acharam melhor não responder as negativas anteriores.
- ✓ Beatriz (IBHE) complementou o ponto interessante da Carla e disse que há vezes não compensa responder, é uma reação relâmpago, que naquele dia repercute muito e depois morre ali, ou seja, no dia seguinte, na semana seguinte, ninguém se lembra.
- ✓ Carla (Cyrela) ressaltou que eles são muito imediatistas, querem a resposta para ontem em todos os perfis que existem na Cyrela.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como funciona o nível e o tempo da resposta, se é definido para uma área somente ou se consultam outras áreas para avaliar em conjunto qual o melhor momento e resposta.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que na maioria das vezes consultam outras áreas como Negócios, Jurídico, depende da manifestação.
- ✓ Carla (Cyrela) complementou que se for uma questão de projeto, consultam a equipe de Assistência Técnica para ver se as normas foram seguidas e também a equipe de Produtos. Falou que quando a questão é mais complexa tem que consultar outras áreas para entenderem e ficarem todos

- alinhados, não dá para dar uma resposta sozinho. Algumas vezes não conseguem resolver a situação na mesma hora ou no mesmo dia, exatamente porque precisam de várias áreas, é tudo interligado.
- ✓ Beatriz (IBHE) realçou a importância de as áreas estarem muito bem alinhadas para não haver respostas diferentes.
  - ✓ Carla (Cyrela) citou um exemplo de uma visita para entrega da obra, o engenheiro passou uma informação sobre potência do chuveiro, mas no Manual do Proprietário havia outro valor, isso gerou muitos questionamentos e problemas na entrega do empreendimento.
  - ✓ Beatriz (IBHE) falou que no último Café da Manhã do IBHE, Ana Paula (Natura) colocou de maneira muito clara o quanto que a amarração com todas as áreas é fundamental para gerar os planos de ação, em todos os níveis, só assim que funciona bem. Se a área de atendimento não estiver unida com as outras, vão sempre ficar apagando incêndios.
  - ✓ Carla (Cyrela) seguiu com a explicação da estrutura **VOCS (Voice of Consumer)** que usa os indicadores NPS (para compra do apartamento, financiamento bancário) e CSAT (atendimento que houve por causa de uma ocorrência), formada por 1 Analista e 1 Assistente. Tem também a área de MIS focada totalmente em relatório, ela pega tudo que é da área, estuda os dados e repassa para poder criar planos de ação.
  - ✓ Carla (Cyrela) contou que eles têm uma meta de autoatendimento, colocara no Portal tudo que o cliente consiga acessar e resolver de problemas e dúvidas, sem a necessidade de ligar para eles. Ela disse que, ainda assim, os clientes ainda ligam, mesmo com as informações presentes no portal, o grande desafio é trazer mais melhorias.
  - ✓ Carla (Cyrela) informou que tem a **Área Digital** que cuida do portal e do aplicativo está melhorando muitas questões. Estão em teste um empreendimento feito por financiamento bancário para que o cliente consiga acompanhar o processo de financiamento através do portal, como análise de perfil, aprovação do banco. Caso este projeto dê certo, vai diminuir as chamadas na Central.
  - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a empresa tem a Ouvidoria e o SAC.
  - ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que não.
  - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há essa necessidade e como vê a questão de ter a Área de SAC e Ouvidoria.
  - ✓ Carla (Cyrela) respondeu que no entendimento da Gestão a tratativa é diferente, já que não se trata da reclamação como diferencial, ela é tratada no mesmo nível de uma solicitação e não há essa necessidade no momento. Ela falou que o entendimento da Ouvidoria pela Gestão, é que as pessoas disponíveis para o atendimento vêm como mais crítico é o que chega pelo Reclame Aqui, Mídias Sociais ou Consumidor.gov.
  - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se quando há situações mais críticas, possuem pessoas mais preparadas para receber isso e como é separado.
  - ✓ Carla (Cyrela) respondeu que a separação é feita por cargo, uma pessoa que tem treinamento diferenciado, que tem mais tempo de casa e domínio no trabalho.
  - ✓ Beatriz (IBHE) comentou que esse Grupo trouxe uma discussão anterior sobre modelos de SAC e Ouvidoria e que cada empresa se estruturou para fazer distinção entre as responsabilidades e estruturas pertinentes a cada uma. Francielen (Grupo Fleury) trouxe que sua empresa tem uma estrutura dividida por criticidade, o que não são consideradas fatores/manifestações críticas, estão

na área de SAC. Em outras empresas, há uma definição bem clara entre as duas áreas, e isso obviamente tem níveis hierárquicos diferentes, autossuficiência das áreas, são condições que foram montadas. Há segmentos de mercado que não se justifica ter as duas áreas, mas outros são obrigados por lei a ter a Ouvidoria como segunda instância em caso de reclamações.



- ✓ Maicler (Cyrela) deu sequência na explicação da estrutura e explicou que a área **Relacionamento Regional** faz acompanhamento de todos os empreendimentos que lançaram, retroalimenta a equipe, faz treinamentos, busca soluções no mercado, faz benchmarking com outras empresas e, outras construtoras para ver o que podem trazer de experiência e levar aos clientes. Verificam se há interface com as áreas de negócio, conexão com administradoras e síndicos. Quando o produto é terminado é feita assembleia de instalação de condomínio, oferecem síndico profissional. Na área Relacionamento Corporativo que atende a nível Brasil, há uma posição estratégica, como um suporte, para acompanhar as filas de atendimento, as necessidades da equipe, melhorias a serem feitas.
- ✓ Maicler (Cyrela) contou que a equipe da Central de Atendimento cuida tanto do canal voz como do Fale Conosco e tendo uma posição estratégica, consegue acompanhar mais os atendentes para saber onde há mais ligações, etc.
- ✓ Renan (DASA) perguntou se o atendimento da Cyrela é multifuncional ou os consultores são dedicados exclusivamente aos canais Fale Conosco ou Reclame Aqui.
- ✓ Carla (Cyrela) respondeu que antes esse atendimento era separado, mas que a estrutura foi mudada recentemente e atualmente os consultores atendem os dois canais.
- ✓ Maicler (Cyrela) complementou que mesmo atendendo estes canais, há uma separação por horário, o consultor atende Fale Conosco em um horário e Reclame aqui em outro, exceto quando há muitas ligações de só um lado, é onde a criação de posição estratégica acontece.

- ✓ Maicler (Cyrela) contou que o Relacionamento Regional também busca as melhorias nas áreas de interface, reuniões para alinhar processos, diminuição no tempo de resposta para os clientes, o que pode ser melhorado para a experiência do cliente. O acompanhamento de canais críticos é feito com prioridade, há Monitoria e treinamento, onde são feitas 6 monitorias por pessoa e treinamentos constantes devido a mudanças de processos ou lançamentos de produtos.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a equipe de pessoal está online ou presencial.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que estão em escala híbrida, 2 dias por semana vão para o escritório e 3 dias em homeoffice, os treinamentos são online e presenciais também.
- ✓ Carla (Cyrela) comentou que alguns clientes estavam pedindo a planta do apartamento em arquivo diferente de PDF para que o arquiteto que contrataram, possa editar, conforme seus projetos pessoais. Surgiu a preocupação que o cliente poderia fazer alterações e posteriormente alegar que foi entregue daquela forma, diferente dos demais apartamentos. Com isso, passaram a exigir um termo de responsabilidade assinado para garantir que não teriam problemas futuros, mas em 2021 foi acrescentada ao contrato uma cláusula dizendo isso, o que não se fez mais necessária a assinatura de termo. Com esses pedidos de plantas aumentou-se as demandas, então o plano de ação foi deixar 2 pessoas específicas para cuidar desse assunto, e conseqüentemente trazer mais agilidade.
- ✓ Maicler (Cyrela) falou que estão com um projeto de levar essas plantas para o Portal e assim minimizar mais ainda as demandas.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se com a necessidade das demandas que recebem, como ocorre um plano de ação, definição de responsáveis e prazo para ocorrer as melhorias e se existe uma cobrança para tudo ser resolvido, como é na prática o processo de operacionalizar melhoria.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que a parte mais difícil é convencer as áreas, depois de conseguir alinhar internamente, vão acompanhando. Ela falou que os responsáveis cobram as áreas.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou o que é feito se não acontecer nas datas previstas.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que há reuniões semanais para acompanhar e tem ocorrências para cobrar. Se não for feito vai seguindo para níveis hierárquicos mais altos, até haver providências.
- ✓ Beatriz (IBHE) acredita que se não subir o patamar de cobrança, nada acontece. A área de atendimento tem que ter força e disciplina, e quem cria essa força são as áreas de baixo para cima. Ela expressou sua opinião e experiência por ter sido do SAC por muitos anos, tinha que mostrar quanto custava um atendimento não resolvido e provar que a área de SAC não era uma de despesa e de evitar gastos.
- ✓ Maicler (Cyrela) falou que a estrutura de MIS faz um estudo de dados e retroalimentação para todas as áreas, e tudo sobre demandas e melhorias são sempre baseados em números.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se é usada uma plataforma para isso.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que sim, há plataformas que fazem acompanhamento e oferecem relatórios.
- ✓ Maicler (Cyrela) contou sobre a estrutura de CX, ela ajuda muito com a frequência de comunicados para deixar os clientes cada vez mais inteirados dos próximos passos. Também atua nos eventos fora e dentro da régua de clientes com foco na experiência do cliente; faz Focus Group que trazem muita informação, através de convites de determinada marca com clientes para abordar um assunto

específico, falam sua jornada, suas experiências e dificuldades. Nestas conversas trazem tomadas de decisão de melhoria.

- ✓ Amanda(Sabin) perguntou como é feito o controle das devolutivas, se quando há alguma devolutiva, ela é reportado por e-mail, plataforma ou se é usado algum sistema.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que as devolutivas e solicitações de clientes são tratadas pelo CRM através de ocorrências, quando é algum alinhamento, geralmente é por e-mail ou reunião.
- ✓ Maiane (AC Camargo) perguntou se há alguma plataforma que faz a gestão, por exemplo, de plano de ação, que faz esse acompanhamento com SAC, Ouvidoria e com as áreas.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que não há uma plataforma para isto, mas que geralmente é repassado às áreas na reunião e acompanhamento de lançados, onde se fala dos empreendimentos que foram lançados e dos que foram entregues, e se há algum problema ou crise. Nessa reunião estão todas as áreas principais.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) comentou que na sua empresa há a unificação dos planos de ação quanto da sua criação ou comunicação, reuniões de negócios sênior, que é onde sobe para a Diretoria e o levam todos os dados compilados de tudo que é realizado na área.
- ✓ Maicler (Cyrela) disse que também há reunião de negócios de Diretoria de cada marca em sua empresa.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) falou que as plataformas são unificadas, há o CRM, que é o mesmo para tudo e a plataforma de sistema de gestão onde alimenta os planos de ação, que também é unificada.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Francielen (Grupo Fleury) o nome dessa plataforma.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) respondeu que a plataforma de sistema de gestão foi construída na sua empresa, é uma questão bem simples de Excel, já a outra é uma plataforma única.
- ✓ Carla (Cyrela) comentou que na sua empresa também usam plataforma no Excel, compilam treinamentos, telefones.
- ✓ Francielen (Grupo Fleury) comentou que tiraram o Excel porque as pessoas não preenchiam ou preenchiam errado, então fizeram de outra forma que ajudou muito visualmente e a engajar o trabalho.
- ✓ Renan (Dasa) falou que na sua empresa usam um CRM para comunicação entre as áreas e tabulação, e outro que consome os dados do primeiro e faz alguns relatórios. Conseguem fazer feedbacks, monitorias, tabulações de reembolso e da operação, com isso conseguem ter uma visão macro do atendimento.
- ✓ Carla (Cyrela) falou que o BI é atualizado em tempo real e com isso conseguem ter muita informação, como quantidade de ocorrências abertas, quantidade de ligações por bandeira.
- ✓ Stephanie (Care Plus) disse que na sua empresa as plataformas e ferramentas de gestão são próprias, desenvolvidas pela própria equipe de TI. Ela contou que a experiência com a última plataforma contratada não foi boa, acabou não suprimindo a necessidade da empresa, então criaram internamente a própria ferramenta. Todas as áreas usam o mesmo CRM para que seja tudo integrado e as ações são feitas com as áreas são específicas da Área de Pesquisa e Qualidade junto com as outras. A ferramenta é nova e está em processo de melhoria, quando é identificado a falta de alguma função, a equipe de TI vai colocando na programação e fazendo relatórios automatizados.



- ✓ Maiane (AC Camargo) falou que usa uma plataforma para registro de manifestações, mas nunca avaliaram a possibilidade de integração de plano de ação. Quando as reuniões de negócios são feitas, percebem que há muitas áreas fazendo tudo ao mesmo tempo, ou seja, um plano de ação específico para uma determinada área acaba apoiando também uma outra área e percebem que estão todos atrás da mesma coisa. Ela disse que queria uma plataforma onde conseguissem fazer essa gestão e que todos conseguissem enxergar o que de fato está acontecendo.
- ✓ Beatriz (IBHE) achou interessante algumas empresas buscando fazer a própria plataforma, além de custos há empresas que não tiveram boas experiências com plataformas contratadas.
- ✓ Stephanie (Care Plus) falou que as últimas experiências que tiveram, conseguiram tirar a conclusão de que mesmo que o mercado tenha uma ferramenta, muitas vezes ela não é 100% adaptada à sua necessidade, sempre vai faltar algo que precisem e que a ferramenta não consegue entregar por existirem empresas e nichos diferentes, desenvolvendo dentro de casa, conseguiram trazer aquilo que realmente precisavam para seu dia a dia.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou que nem sempre todos tem a possibilidade de desenvolver a própria ferramenta e fica dependendo do que o mercado oferece.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou para Carla e Maicler (Cyrela) como é tratado o barulho de vizinhos em condomínios.
- ✓ Carla (Cyrela) respondeu que há áreas na empresa que surgem por conta da demanda e falou que antes o vizinho não tinha um ponto focal de reclamação, ia na obra e falava com qualquer pessoa que estivesse lá. Com a pandemia isso ficou mais visível, foi criada uma área dentro da Engenharia para fazer interface com os vizinhos.
- ✓ Maicler (Cyrela) complementou que hoje tem há um colaborador que entrega uma carta ao vizinho quando chegam na obra e começam a construir, além disso, toda obra tem uma placa contendo canal de vizinhos, e-mail e site onde podem entrar em contato.
- ✓ Carla (Cyrela) disse que investigam os casos para ver o que está acontecendo e se necessário, a Engenharia orienta os demais funcionários. Ela comentou que barulho sempre tem, mas que seguem as leis, orientando a respeito de outras reclamações que surgem.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou qual o maior desafio em colocar os planos de ação em realidade, qual a maior dificuldade que limita fazer as melhorias que são detectadas para virar realidade dentro daquilo que é possível.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que mudar o processo que a pessoa já está acostumada, toda mudança tem resistência. Precisam insistir, mostrando o porquê e a importância para fazer a mudança.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se todos participam do consenso para as mudanças.
- ✓ Maicler (Cyrela) respondeu que sim.
- ✓ Carla (Cyrela) complementou que os pontos focais (gerentes) participam para propor as mudanças. Ela citou como exemplo, a renegociação de parcela, o cliente precisa ligar para a empresa por não ter como fazer isso automaticamente, mas depois de várias discussões e verificações da possibilidade e necessidade, estão buscando uma forma de automatizar isso.

✓ Beatriz (IBHE) falou que a próxima reunião terá continuidade deste tema para discussão e deixou alinhado que a Care Plus e Hospital Albert Einstein se apresentarão. Agradeceu a todos e finalizou a reunião.

2 **Próxima reunião:** 27/Set

**Horário:** 10H00 às 11h30