



Gestão Comercial, Qualidade do Atendimento e Satisfação do Usuário.

Garcia Lima

Superintendente do SAAE/Lagoinha
Consultor do SAAE/São João do Jaguaribe
Consultor do SAAE/Jaguaribe



/garcialimaconsultor



Gestão Comercial

Qualidade no
Atendimento

Satisfação do
Usuário

Sustentabilidade





Não existe definição final para o termo Gestão, seu conceito está fortemente ligado a uma administração otimizada dos recursos humanos, tecnológicos e financeiros da organização. Uma visão global, capaz de compreender o negócio com suas relações internas e externas.



A Gestão Comercial é de extrema importância para a empresa, pois atua de forma decisiva no planejamento tático e estratégico da organização, indicando as frentes de mercado e tecnologias que devem ser exploradas para garantir o sucesso e o crescimento sustentável.



Principais Características da Gestão Comercial:

- Alcançar os objetivos da empresa.
- Promover o crescimento sistemático do negócio (buscando sempre a sustentabilidade).

Gestão Comercial



Apenas nas Empresas Privadas?

Qualidade no Atendimento apenas no Setor Privado?

Como andam esses itens na sua Empresa Pública?

O Serviço Público pode ser igual ou melhor?

Como estão nossos clientes nos SAAEs?

E a satisfação do usuário?

Falências e Privatizações

Má qualidade na
Gestão em “ambos”

No Serviço Público
muitas vezes se leva a
falência para outros
fins

Serviço Público de
água e saneamento
no Nordeste?

Quem privatiza é a incompetência na Gestão,
somada a falta de visão do Executivo Municipal

A bola da vez das
privatizações

O que podemos fazer?



Onde alicerçar isso?

1. Liderança Comprometida (Gestor);
2. Flexibilidade (a complexibilidade de cada problema, requer estratégia nas soluções);
3. Aprendizado Organizacional (indispensável o esforço permanente para obter conhecimento);
4. Processamento de informações (capacidade de analisar e gerenciar);
5. Visão do Futuro (observância e entendimento dos fatores internos e externos, a curto e longo prazo, a exemplo da onda de privatizações);
6. Estabelecer boas relações com o mercado, clientes, concorrentes e parceiros;
7. Planejamento financeiro: torna-se obrigatório para a sustentabilidade,
8. Benefícios: manter-se no mercado, gerar qualidade de vida, saúde e desenvolvimento.

Serviço Público

Qual a percepção dos usuários?

Existe dinheiro público?

NÃO, o dinheiro pertence ao povo

Quando a Gestão gasta mal, termina pegando mais dinheiro do bolso dos usuários



Experiências que vem dando certo na região do Vale do Jaguaribe, com a visão na Gestão Comercial, Qualidade do Atendimento e Satisfação do Usuário, na garantia da sustentabilidade.



Limoeiro do Norte - Reforma da Sede, Implantação de Auto-Atendimento, Plano de Cargos e Carreira e MKT voltado para o usuário.



SAAE - Limoeiro do Norte (2012 - 2016 14 mil crianças tiveram educação ambiental em sala de aula. - Projeto SANE)



SAAE - São João do Jaguaribe (Quando chegamos)



SAAE - São João do Jaguaribe (Depois da reforma)



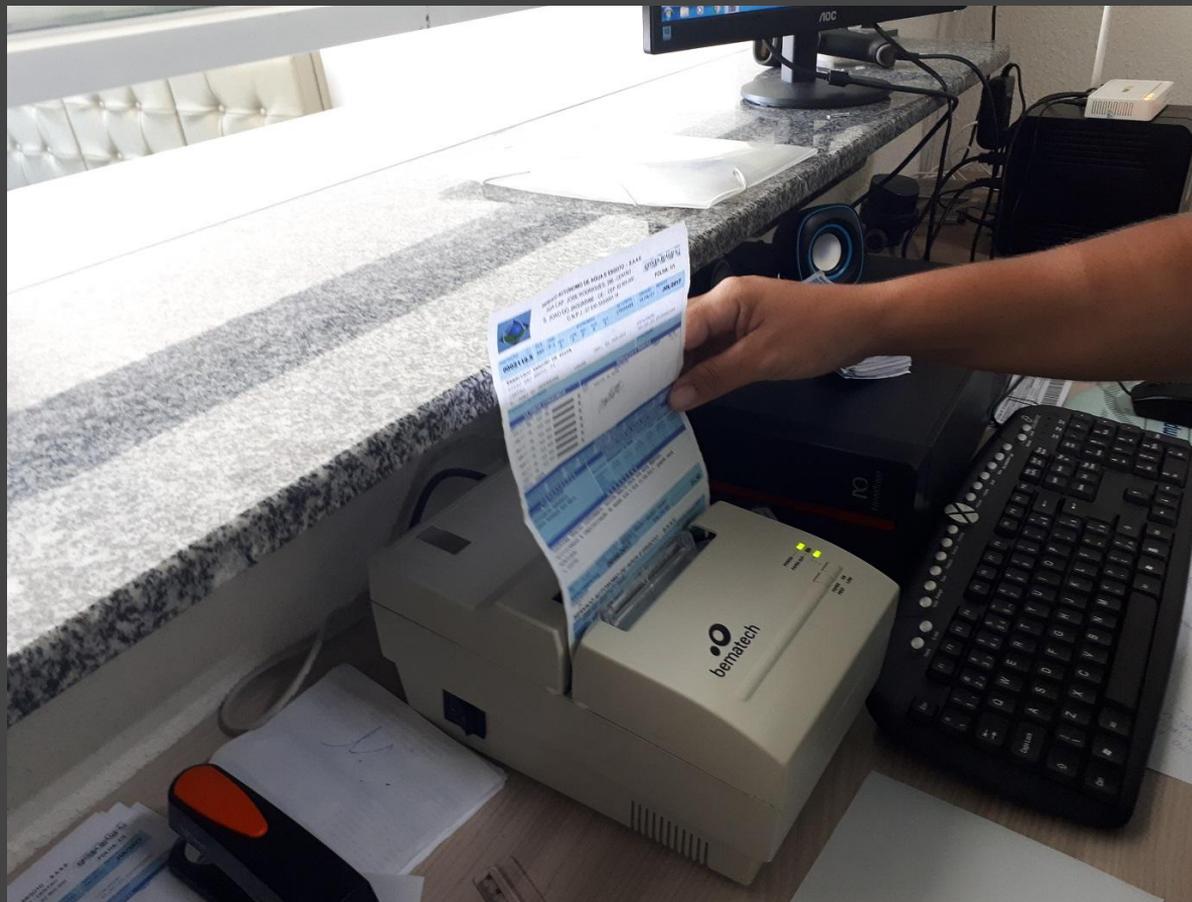
SAAE - São João do Jaguaribe (Início das mudanças, visando o usuário)



SAAE - São João do Jaguaribe (Inovação)



SAAE - São João do Jaguaribe



SAAE - São João do Jaguaribe (Tecnologias aumenta a confiança no serviço)



SAAE - São João do Jaguaribe (Acolhimento com qualidade reduzem as reclamações)



SAE - São João do Jaguaribe (Tecnologia da Informação e Vídeo Monitoramento)



SAAE - São João do Jaguaribe (Obra de arte comprada de artista local para recepção)



SAAE - Lagoinha, Quixeré (Um SAAE Rural, outro desafio)



SAAE - Lagoinha, Quixeré (Conquistando os usuários)



SAAE - Lagoinha, Quixeré (Mimo no Dia das Mães)



SAAE - Lagoinha, Quixeré - Reunião em comunidades
com alta inadimplência (tapete vermelho para
usuário)

SAAE - Lagoinha, Quixeré
Entrevista em rádio com doação de
recipientes para água (MKT)





SAE - Lagoinha, Quixeré (Confraternização de Natal
com a equipe)

Garcia Lima

Superintendente do SAAE/Lagoinha
Consultor do SAAE/São João do Jaguaribe
Consultor do SAAE/Jaguaribe



/garcialimaconsultor



88 9 88420323