

COMPROMISSO COM O CLIENTE

Trabalhamos pela satisfação e o desenvolvimento das pessoas impactadas pelos nossos serviços. Atuamos de maneira positiva e transparente, com foco na construção de um relacionamento em cada interação.



Satisfação dos CLIENTES

Com o fornecimento de água tratada e de saneamento, serviços essenciais para as populações das cidades que atendemos, estabelecemos uma relação de longo prazo com nossos clientes. Presente em mais de 100 municípios, nossa companhia beneficia cerca de 15 milhões de pessoas, com foco em prestar um atendimento de ponta, com confiança e proximidade.

A manutenção da qualidade dos serviços que executamos, garantindo o abastecimento de água e a coleta de esgoto, é fundamental para a satisfação de nossos clientes. A ampliação das redes também influencia na percepção positiva desse público sobre nossa companhia.

Em 2019, os investimentos realizados nas unidades totalizaram R\$ 821 milhões e resultaram na implementação de 759 quilômetros de novas redes. Na execução dessas obras, além da prioridade para a segurança, atuamos com foco na comunicação e orientação dos clientes, informando o período de interdição das ruas e os benefícios para a saúde a partir do acesso a serviços de saneamento básico.



1.441 mil
ligações ativas
de esgoto
(14,3 mil km de rede)





871 mil ligações ativas de água (13 mil km de rede)

Também atuamos continuamente para que a interação com os canais de atendimento da companhia seja cada vez mais ágil, descomplicada e inclusiva. As ferramentas digitais contribuem para que diversos serviços possam ser solicitados sem a necessidade de atendimento presencial.

Emissão da segunda via de faturas, consulta a débitos pendentes, alteração de dados cadastrais, notificações de problemas e outros tipos de demandas podem ser feitos diretamente pelo site da companhia ou pelo telefone 0800, canais que funcionam 24 horas em todos os dias. Na página da BRK no Facebook e no canal corporativo via WhatsApp, nossos clientes também conseguem solicitar a segunda via e receber atendimento em horário comercial.

Nas lojas e em outros canais, aplicamos o programa Olá! BRK, que orienta nossos funcionários e prestadores de serviço a serem proativos e colaborativos com os clientes na resolução de suas demandas.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
DO CLIENTE (ISC)



Inteligência de dados e inovação

O programa **Olá! BRK** é uma das nossas principais iniciativas para a transformação positiva da relação que estabelecemos com nossos clientes. A iniciativa utiliza ferramentas digitais de análise de dados estatísticos para identificar as principais demandas dos clientes e promover meios de atendimento ainda mais humanizados e empáticos.

A unidade de Sumaré (São Paulo) foi a primeira a receber o Olá! BRK, em 2018, e no último ano foram envolvidas as unidades de Uruguaiana (Rio Grande do Sul), Gurupi e Palmas (Tocantins). Entre os benefícios percebidos estão reduções de até 35% no número de reclamações, graças à maior resolutividade no primeiro contato e ao cumprimento dos prazos das ordens de serviço. As equipes de campo passaram a interagir mais com os clientes, sendo reconhecidas por eles como um canal de atendimento, o que reduziu em até 16% a procura nas lojas físicas.

A inovação do Olá! BRK foi reconhecida por duas importantes premiações do mercado, entre elas o *ranking* Valor Inovação 2019, do jornal Valor Econômico.

Em Sumaré, 93% das solicitações feitas pelos clientes foram atendidas no prazo após a implantação do programa Olá! BRK

Informação para a SOCIEDADE

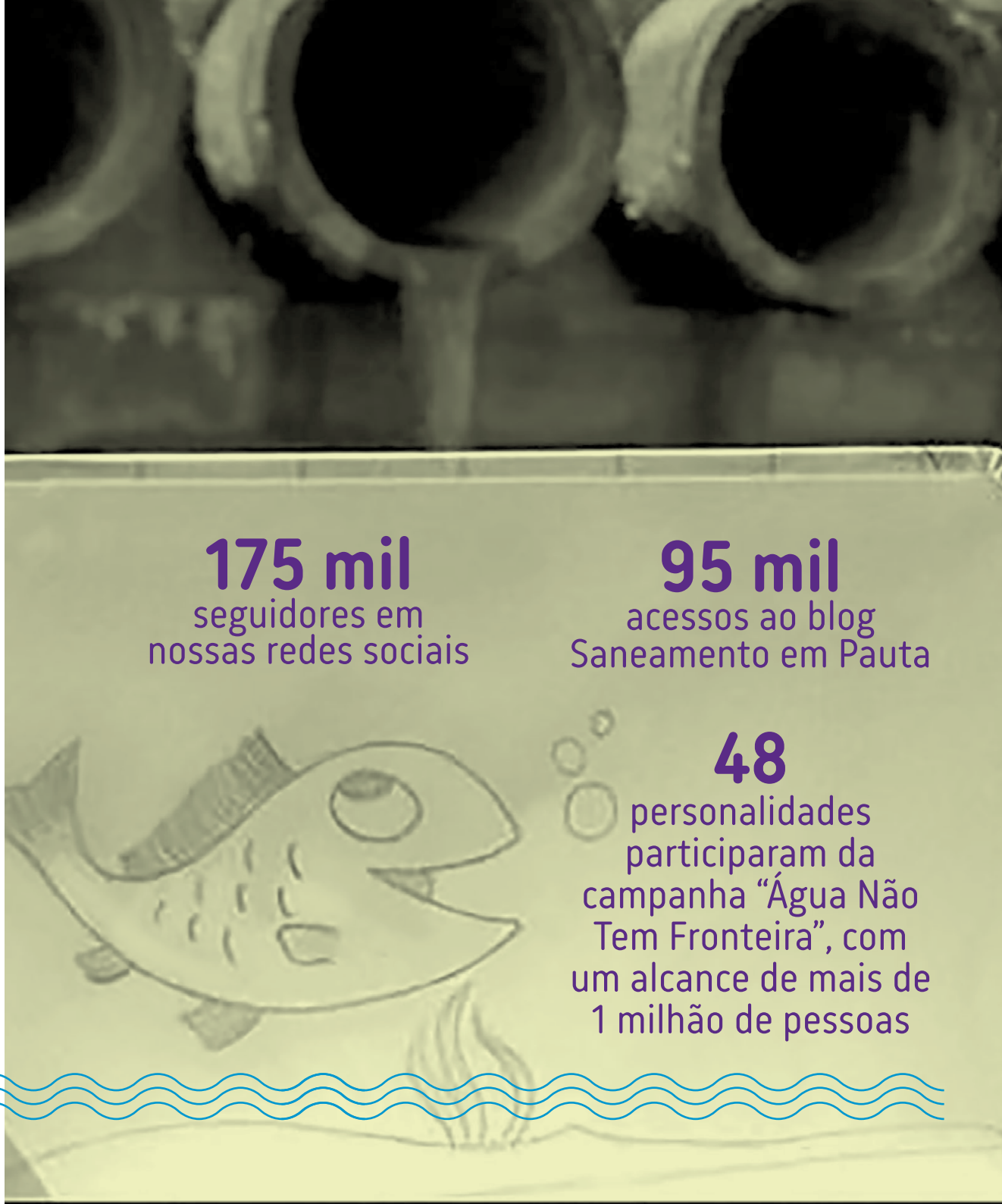
Difundir a importância do saneamento básico, divulgar os benefícios da universalização desse serviço e informar a sociedade sobre boas práticas de higiene e cuidados com a saúde são aspectos conectados ao nosso propósito de transformação da vida das pessoas. Os canais de comunicação e de engajamento que mantemos, em conjunto com campanhas educativas, ampliam o impacto positivo de nossa atuação.

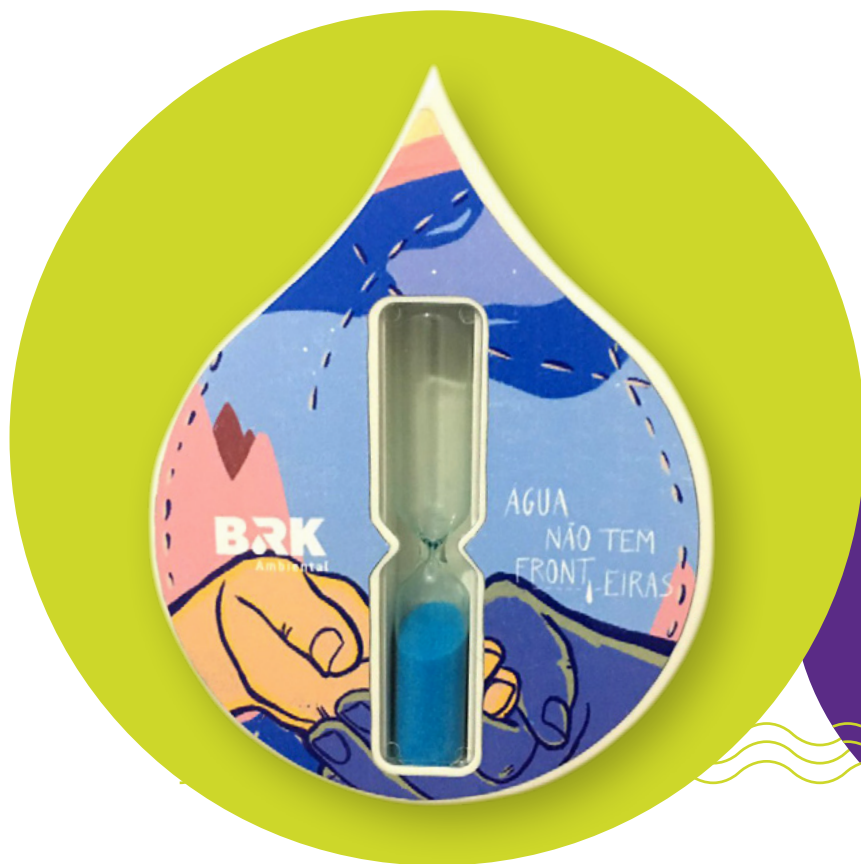
Uma das plataformas de informação que possuímos é o blog Saneamento em Pauta, que apresenta conteúdos diversos sobre água, esgotamento sanitário, meio ambiente e os impactos positivos do saneamento básico. As informações disponibilizadas são apuradas a partir de estudos e entrevista com profissionais do setor, com uma linguagem simples e acessível a todos os leitores.

175 mil
seguidores em
nossas redes sociais

95 mil
acessos ao blog
Saneamento em Pauta

48
personalidades
participaram da
campanha “Água Não
Tem Fronteira”, com
um alcance de mais de
1 milhão de pessoas





10 litros
de água são
consumidos,
em média, a cada
minuto de banho

A campanha “Água Não Tem Fronteiras” também se destacou em 2019. Lançado no Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março, o projeto convidou diferentes artistas e influenciadores nas redes sociais digitais a refletirem sobre o tempo no banho.

Cada um deles recebeu em sua casa uma ampulheta que marca 5 minutos e foi desafiado a tomar banho apenas nesse tempo. Estima-se que cada minuto a menos no chuveiro represente uma economia de até 10 litros de água. A iniciativa foi reconhecida pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) e fez nossa companhia receber o prêmio

de Empresa do Ano no evento que destaca as melhores práticas de comunicação empresarial.

Outra iniciativa realizada foi a campanha “Busque por Prevenção”, estrelada pelo médico Drauzio Varella e com foco na educação para o combate à dengue. A doença, causada por um vírus transmitido pelo mosquito *Aedes aegypti*, propaga-se pelo Brasil principalmente pela ausência de saneamento básico e acúmulo de água em regiões sem infraestrutura de esgotamento sanitário. O patrocínio da BRK Ambiental permitiu a criação de vídeos informativos, *posts* para publicação em redes sociais e um site com dicas sobre como prevenir a proliferação do mosquito.

#OFuturoqueaGenteQuer

Nossa companhia apoiou e participou da campanha “O Futuro que a Gente Quer”, da Rede Brasil do Pacto Global. A iniciativa veiculou em redes sociais minidocumentários que mostram o impacto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável na vida das pessoas e o papel das empresas nesse esforço global.

O segundo vídeo da série abordou o **ODS 6: Assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todas e todos** e contou a história de duas famílias pernambucanas que tiveram suas vidas transformadas após passarem a ter acesso a água tratada e saneamento básico.

**O FUTURO QUE
A GENTE QUER**



Para
saber
mais

Clique aqui para
assistir ao vídeo