

CLÁUSULAS TÉCNICAS – Modelo de Interface com o Cliente - NORBI

Enquadramento:

A Empresa Águas e Energia do Porto, EM (AEdP) tem demonstrado resultados bastante positivos no seu desempenho tecnológico geral, que tem contado com o uso de algumas aplicações operacionais correntes, onde se destaca a ferramentas desenvolvidas à medida das necessidades da Organização, considerando as definições de processos internos e as regras do negócio.

O âmbito do presente procedimento insere-se no projeto NORBI, que pretende, através de uma plataforma agregadora, otimizar os processos de pedidos, sugestões, reclamações, elogios e outros conexos, eliminando entropia e múltiplos canais de comunicação com o cliente, desenvolvendo uma solução integrada e única para toda a Empresa.

O projeto NORBI tem como finalidade Quantificar/Melhorar o Nível de Serviço, Adequar meios de comunicação com o cliente, Criar histórico de interações com o cliente, Normalizar tipologia de interações, Normalizar procedimentos, Uniformizar comunicação com o Cliente, Monitorização e controlo dos Processos, Disponibilização de dashboard de gestão, Reporte dos indicadores à ERSAR, Agilização da comunicação interna.

Neste momento verificam-se algumas dificuldades em identificar áreas funcionais responsáveis, na tipificação dos pedidos de informação e na agregação do histórico de relacionamento com o cliente.

A solução para estes obstáculos encontra-se no desenvolvimento da plataforma agregadora, Interface com o Cliente, NORBI. Procurar com mais rigor alinhar com a Missão da empresa, prestando serviços de excelência aos Clientes e à Comunidade.

Objetivo:

O presente procedimento deverá assegurar o desenvolvimento dos seguintes serviços:

1. Pedidos de Informação: Formulários + Matriz Suporte

- a. Definição da matriz de suporte pedido - Área Funcional
- b. Criação de formulários para os pedidos de informação definidos na matriz com detalhe fino para standardizar entrada de informação (anexos, campos obrigatórios, entre outros)

2. Pedidos de Serviço: Workflows + Formulários v1

- a. Seleção dos formulários de pedidos de serviço mais frequentes em falta (~30)
- b. Criação dos formulários para os pedidos de serviço definidos na matriz com detalhe fino para standardizar entrada de informação (anexos, campos obrigatórios, entre outros)

3. Pedidos de Serviço: Workflows + Formulários v2

- a. Definição dos workflows de detalhe para os formulários já criados (~20) > Criação de critérios de gestão de tarefas internas (anexos, campos obrigatórios, entre outros)
- b. Definição dos workflows de detalhe para os novos formulários (~30) > Criação de critérios de gestão de tarefas internas (anexos, campos obrigatórios, entre outros)

4. Desenvolvimento/Revisão de Conteúdos Website/BD

- a. Levantamento de todos os conteúdos do website com informações redundantes e/ou contraditórias
- b. Reestruturação dos menus de acordo com os critérios definidos no Business Case
- c. Elaboração das respostas às perguntas definidas na Matriz de Suporte (FAQ's Interativas)
- d. Criação de formulários de suporte em falta (ex: formulário de reclamações)

5. Processo de Atendimento ao cliente

- a. Definição do processo de atendimento ao cliente nas iniciativas 1, 2 e 3. (Para o mesmo tipo de pedido, independente do canal de entrada, garantir que o cliente recebe sempre a mesma resposta)

PERFIS DE COMPETÊNCIAS A ADOTAR:

Os meios humanos a alocar à prestação de serviços são os seguintes:

- Coordenador de Projeto – 1 Técnico, detentor de Licenciatura, com experiência comprovada na implementação de processos de melhoria contínua, da mesma natureza do presente procedimento, no setor da administração pública
- Consultor Operacional – 1 Técnico, detentor de Licenciatura, com experiência comprovada na implementação de processos de melhoria contínua, da mesma natureza do presente procedimento, no setor da administração pública

Gestão do Projeto

Criação de uma sala de gestão de projeto com rotina de ponto de situação quinzenal com todos os líderes de cada iniciativa e equipa de projeto (Mission Control Room). Definição de entregáveis autónomos para cada iniciativa pelo respetivo líder para o próximo ciclo de gestão de projeto (15 dias). Na reunião quinzenal de gestão de projeto pretende-se analisar os indicadores de projeto, desbloqueio de dificuldades por iniciativa e resolução estruturada de questões.

Deverá ser adotado um modelo de gestão baseado em Metodologia Ágeis/SCRUM, com um conjunto de reuniões de periodicidade semanal, presenciais e obrigatórias na sede da Águas e Energia do Porto para sessões de *Sprint Plan* e *Sprint Review*, com todos os elementos da equipa de desenvolvimento

da entidade adjudicatária. Dado o atual cenário de Pandemia COVID-19, as reuniões adotam o formato digital apenas enquanto o teletrabalho vigora como medida obrigatória.

Nas fases de testes de aceitação e *go live*, a entidade adjudicatária deverá garantir uma maior disponibilidade para que seja garantida a resolução de erros em tempo útil.