

DADOS COM INTELIGÊNCIA IMPACTANDO O FUTURO DO SEU NEGÓCIO

UM CASE DA
SANTO ANDRÉ EMPREENDIMENTOS
CAMPINAS-SP

 **FASTBUILT**



2% a 5%

DO CUSTO DO EMPREENDIMENTO É
GASTO EM PÓS-OBRA

95%

DOS USUÁRIOS
DIVULGAM
EXPERIÊNCIAS
RUINS



**E QUANDO O
WHATSAPP CAI,
VOCÊ FAZ O QUÊ?**



99%

DOS USUÁRIOS **NÃO** FAZEM
MANUTENÇÕES
PERIÓDICAS

86%

Dos usuários apontam um serviço exclusivo e personalizado como fator preponderante no seu processo de decisão de compra.

Fonte: Infosys | <https://www.youtube.com/watch?v=zWBAvE6yqUs>

COM TODOS OS CLIENTES QUE VOCÊ TEM,

COM TODOS OS **CLIENTES** QUE VOCÊ TEM,
COMO VOCÊ ATENDE A **TODOS?**

NÃO BASTA ESTAR ON-LINE

A EXPERIÊNCIA DEVE SER CONTINUAMENTE MELHORADA, **AFINAL,**

PESSOAS



PESSOAS SE RELACIONAM COM

PESSOAS SE RELACIONAM COM PESSOAS

VOCÊ ESTÁ PREPARADO?

A SANTO ANDRÉ
VEJA COMO ESTÁ...

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

CHAMADOS
TOTAIS

2.166

CHAMADOS
FINALIZADOS

2.108



SANTO ANDRÉ

empreendimentos

Ludmylla Alves Ribeiro – Coordenadora
Matheus Horta Rossi – Eng. de Assistência Técnica



Quem somos nós?



1.608

Unidades entregues

11

anos

Construtora e Incorporadora

Atuante na RMC-SP



11

Empreendimentos



110

Colaboradores diretos



196

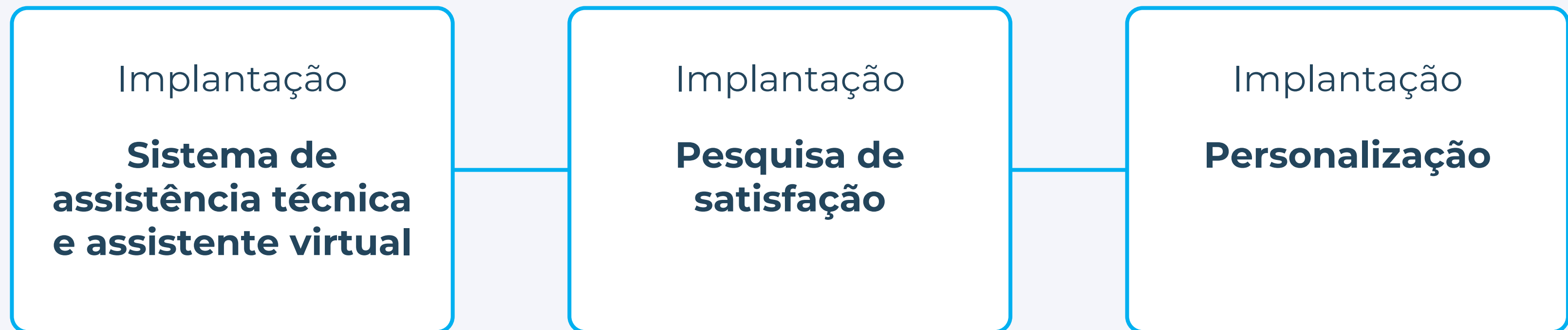
Unidades em construção



2.700

Clientes

Nossa história com a FASTBUILT



Principais ofensores

Abertura de chamados via sistema que só pode ser feito pelo cliente no computador

Sem possibilidade de comunicação através da plataforma (Triagem, agendamento, encerramento e pesquisa de satisfação)

Perda do histórico de informações do chamado: WhatsApp e E-mails

Falta de comprovação de encerramento de chamado (Papel)

Necessidade de uma equipe exclusiva para suporte de agendamento, alinhando os horários da equipe e do cliente

Excesso de documentos físicos, com risco de perda e dificuldade de armazenamento

Ausência de pesquisa de satisfação

Ausência de indicadores de problemas e ofensores.

Principais melhorias

Comunicação rápida e clara com o cliente

Agendamento e comunicação via plataforma / aplicativo, sem a necessidade de WhatsApp, contato telefônico ou e-mail

Resumo financeiro por fornecedor, mês, tipologia, conseguindo analisar os principais detratores e corrigindo os problemas nas obras e projetos

Segurança jurídica com todas as documentações, tratativas, além da facilidade de extração de informações

Unificação dos documentos

Análise rápida das garantias por tipologia e sistema construtivo, conforme o manual do cliente

Melhor classificação do problema

Facilidade de visualização dos chamados

Implantação da Pesquisa de Satisfação

REDUÇÃO DA MÉDIA DE PRAZO DE 30 DIAS PARA 15 DIAS.

Documentos utilizados

Período	Prejuízo Santo André	Descontos Fornecedores	Descontos Realizados
jan/22	R\$ 11.446,00	R\$ 85.424,85	R\$ -
fev/22	R\$ 11.948,96	R\$ 6.796,76	R\$ -
mar/22	R\$ 6.762,47	R\$ 1.534,19	R\$ -
abr/22	R\$ 5.330,00	R\$ 5.601,60	R\$ -
mai/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
jun/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
jul/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
ago/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
set/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
out/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
nov/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
dez/22	R\$ -	R\$ -	R\$ -
Resumo Total			
Prejuízo	R\$		35.487,43
Descontos de fornecedor	R\$		99.357,40
Total:	R\$		134.844,83

Planilhas de indicadores básicos



Necessidade de alimentação com mão de obra operacional

Suscetível a erros

Atualização mensal

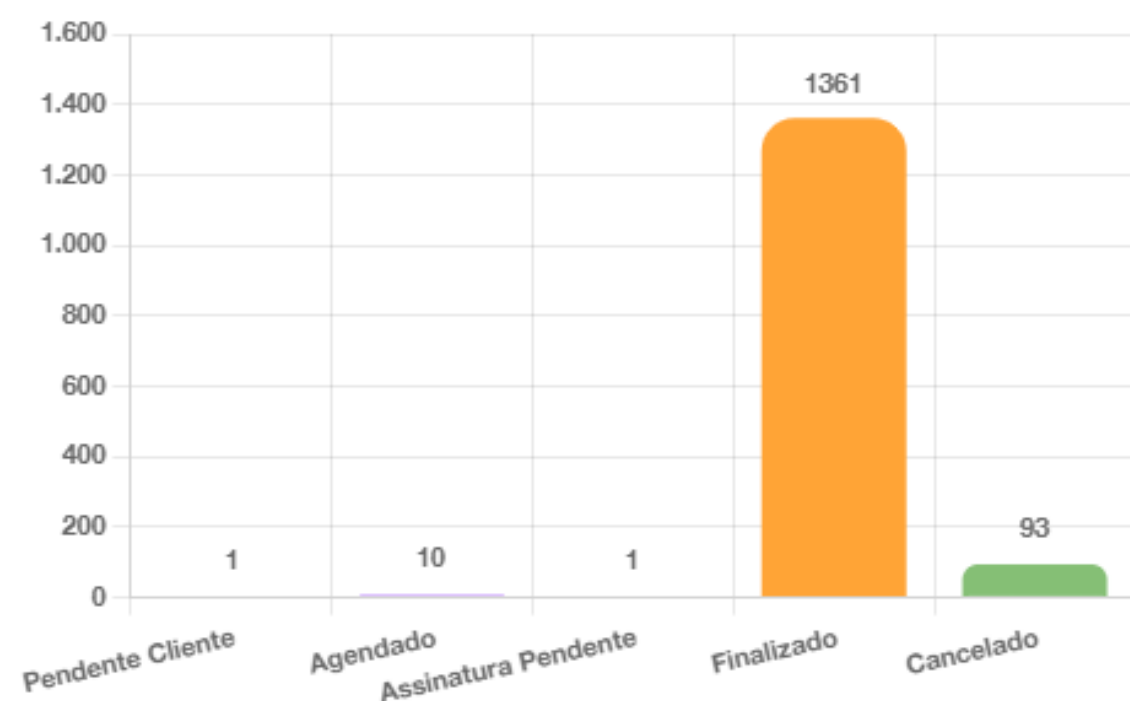
Documentos utilizados



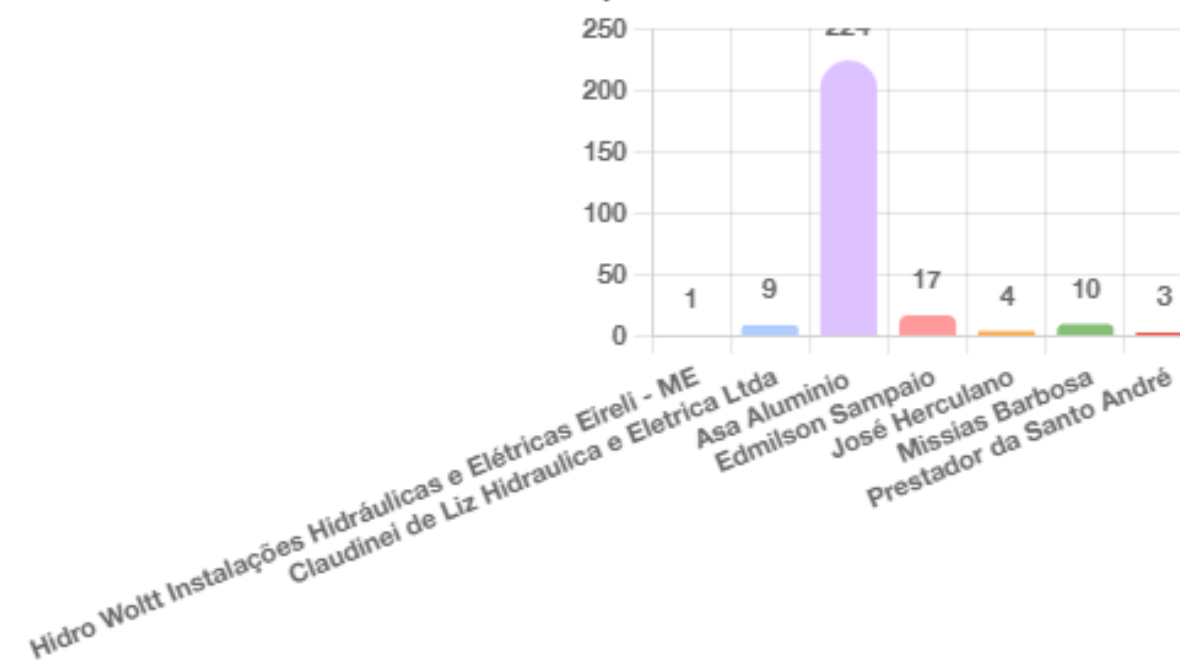
Ver mais

Andamento dos Chamados

Total:1466



Atendimentos por Profissional



Foco no problema e **desenvolvimento de procedimentos** operacionais para **minimizar os gastos pós-entrega!**

Dados automatizados

Informação em tempo real

Ausência de erro humano

Tempo da equipe

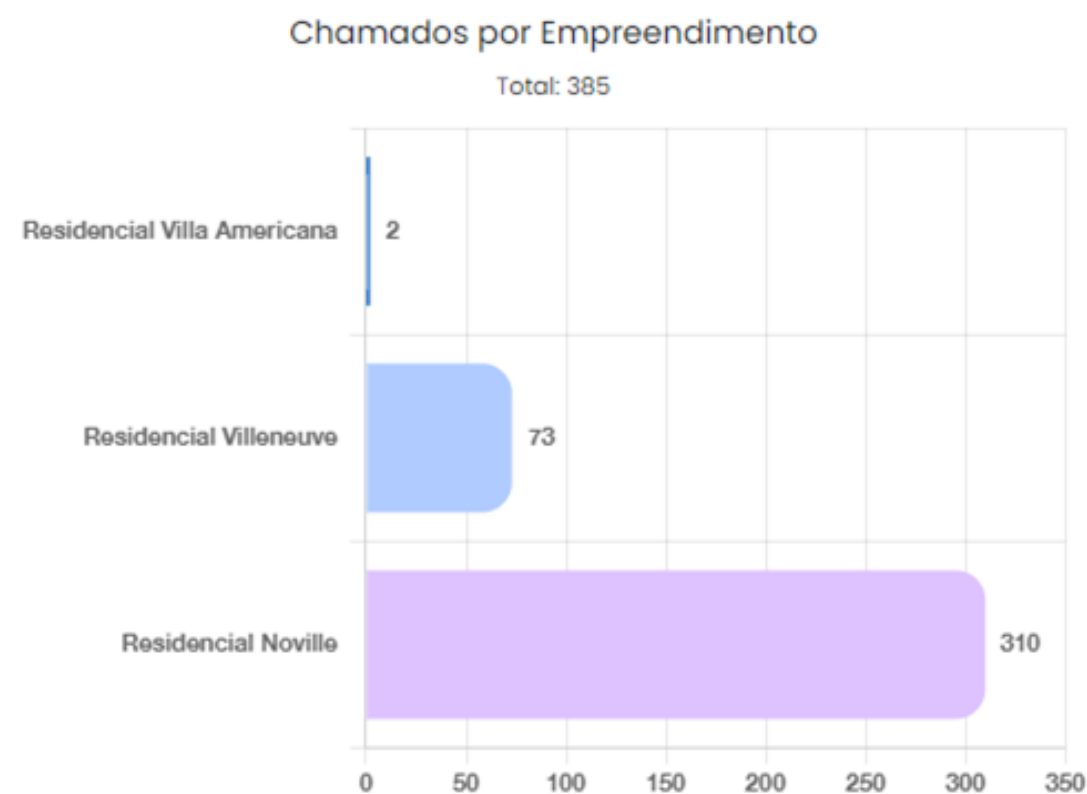
Assertividade no dimensionamento de equipe

Melhoria na classificação do tipo de sistema

Controle do fluxo de atendimento (Pendente, assinado, finalizado, agendado, cancelado)

Resultado

Foco no problema e **desenvolvimento de procedimentos** operacionais para **minimizar os gastos pós-entrega!**



Visualização do principal ofensor (Procedimento, material, fornecedor ou projeto) para tratativas internas.

Atendimento somente a chamados procedentes (Período, manutenção, mau uso, alteração do sistema original).

Custo final de assistência por empreendimento.

Acompanhar o custo da equipe por chamado.

Data da Despesa	Descrição	Tipo	Valor/Hora	Valor	Ação
24/04/2024		Mão de Obra	R\$40,60	R\$162,40	⋮
24/04/2024		Materiais	R\$0,00	R\$375,00	⋮
				Valor total: R\$537,40	

Melhoria contínua

Retroalimentação das novas obras e projetos

Bom dia, Letícia.
Tudo bem?

Peço para que verifique junto aos projetistas os requisitos das últimas atualizações nas normas **ABNT NBR10339** e **NBR9050**, que tratam dos “Projetos e Execução” e “Acessibilidade” de PISCINAS.


Possivelmente nossos projetos do Hípica não estão atendendo aos requisitos. É imprescindível que essas verificações sejam feitas junto aos projetistas o mais cedo possível, evitando custos com retrabalho para equipe de campo. Atenção especial para requisitos em **“casa de bombas** (dimensionamento do ambiente, ventilação, existência de ponto de torneira, tipo de piso etc.)”, **“acessibilidade** (corrimão, bordas, recuos etc.)” e **“segurança** (necessidade de totem com botoeira eletrônica etc.)”.

Obrigado.



MATHEUS ROSSI

CONSULTOR DE ENG. E ASSIST. TÉCNICA

 [\(19\) 3778.9488](tel:(19)3778.9488)  [\(19\) 97161.9623](tel:(19)97161.9623)

 santoandreempreendimentos.com.br

Filtro dos principais ofensores (Tipologia e fornecedor ou material), solicitando a não utilização do material, ou a substituição do fornecedor ou a melhoria no processo.

Quando surgem problemas em projetos, a equipe de assistência comunica a equipe responsável pelo projeto para realizar ajustes visando melhorias em obras futuras.

Diferenciais de utilização da plataforma

ÁREA DO CLIENTE E SÍNDICO



Manual do Proprietário



Entrega do manual digital pela plataforma.



Croquis/ Plantas



Disponibilização de todos os projetos.



Comissão de obras



Disponibilização de documentos da comissão de obra, como ata de reunião, assembleia, etc.



Documentos - Vistoria de Entrega



Documentos de entrega e fotos da vistoria de entrega.

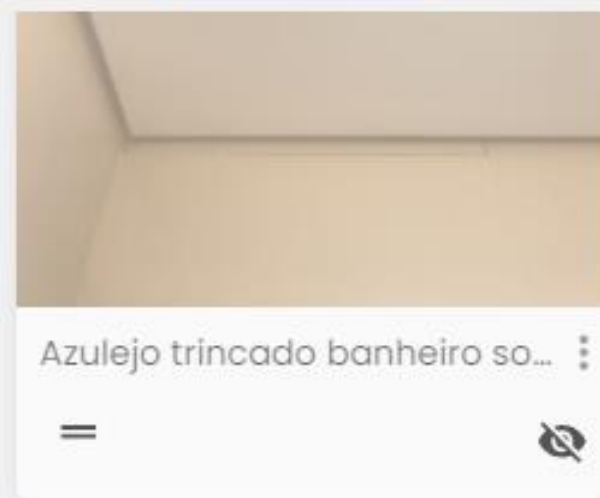
Diferenciais de utilização da plataforma

ENTREGA DE OBRA

Empreendimentos / Residencial Noville / 01 - G / Documentos - Vistoria de Entrega

← Documentos - Vistoria de Entrega

Upload



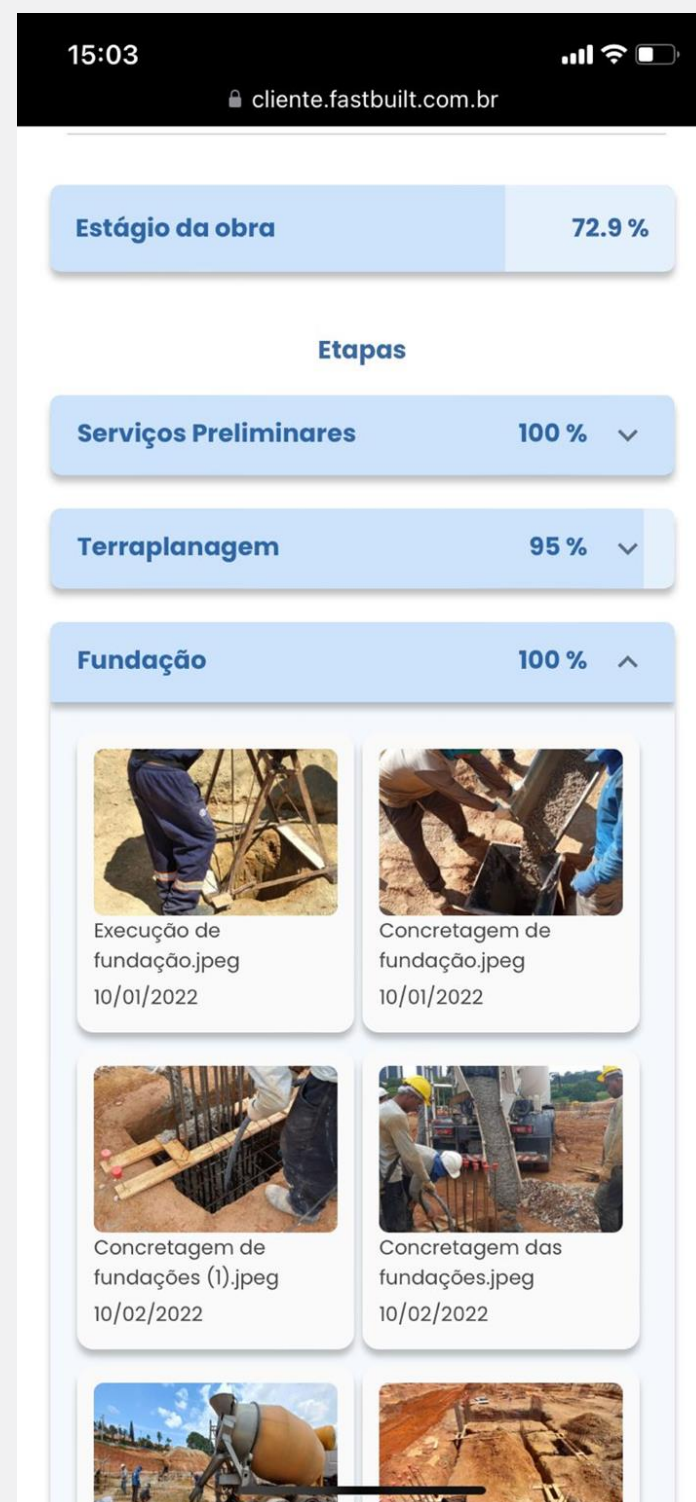
Itens reprovados com fotos

Termo de vistoria

Termo de revistoria

Diferenciais de utilização da plataforma

ACOMPANHAMENTO DE OBRA



Comunicação mensal com o cliente, visualização do acompanhamento do cronograma e execução

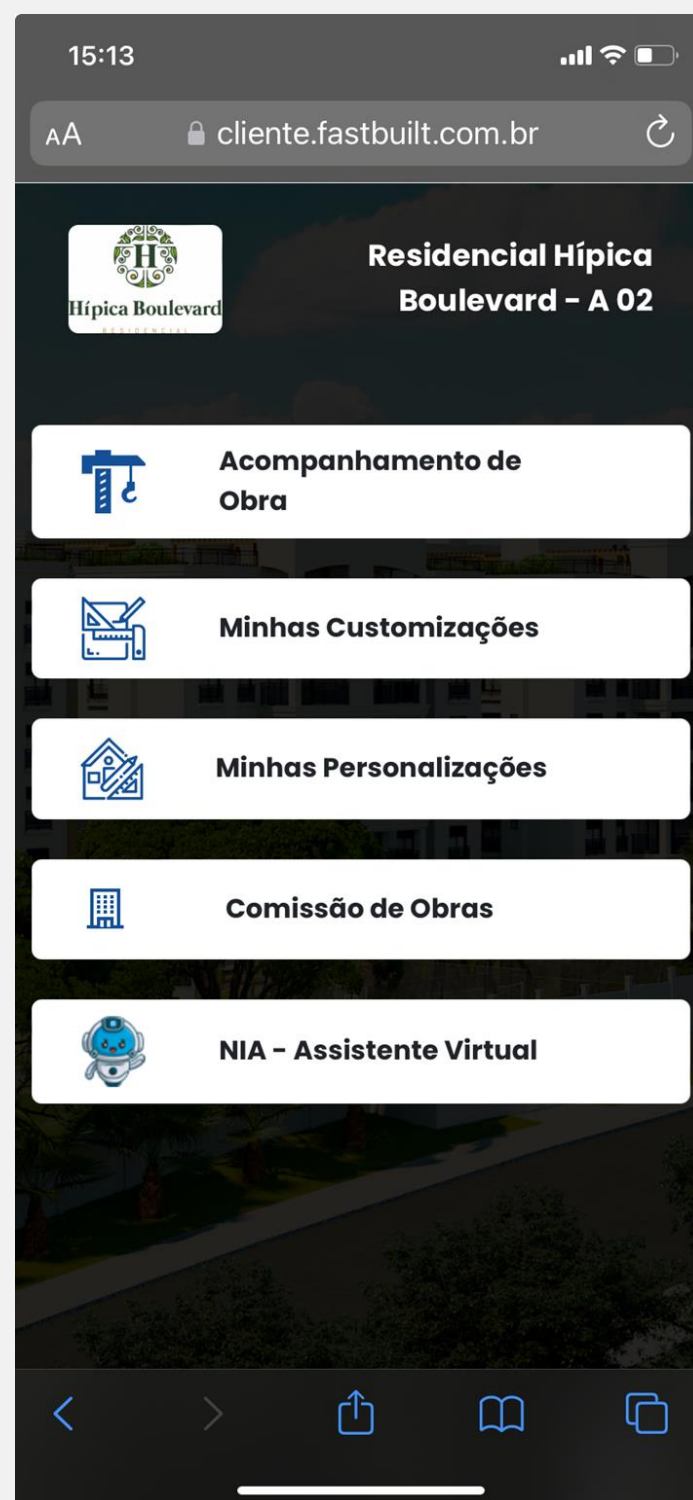
Transparência

Comunicação

Facilidade

Personalização

CUSTOMIZAÇÃO



Facilidade de venda do **Decora SA**

Visualização dos materiais e possibilidades

Visualização dos valores

Contratação através da plataforma

Pesquisa de satisfação

Customer Satisfaction Score 2023 e 2024 | **85,6%**

Foi tudo excelente. Agradeço ao Matheus que me atendeu e entendeu a urgência. Obrigado!

Excelente atendimento. Não tenho do que me queixar.

Só elogiar. Sempre um excelente atendimento.

Sem sugestões no momento. Meu último chamado foi atendido rapidamente.

Nenhuma consideração, serviço atendeu as expectativas.

Excelente atendimento. Não tenho do que me queixar.

Gostaria de agradecer a atenção do Mateus e do Sr. Herculano. Fui rapidamente atendida, e o serviço ficou perfeito. Obrigada.

A resolução sempre é rápida, nada mais a sugerir.

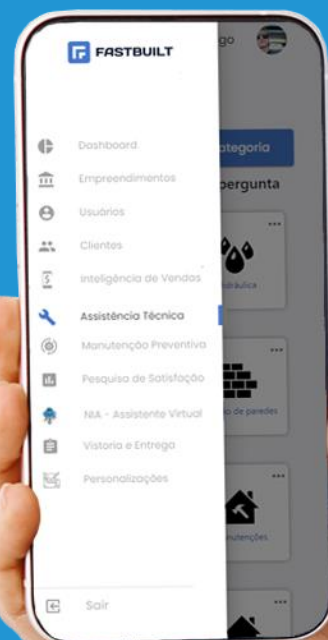
Para mim está tudo bom. Até agora sempre fui bem atendida.

Nada a sugerir ou reclamar. Somente elogio aos serviços prestados!

Continuar assim. Prontos em atender e resolver os problemas.

SOMOS A FASTBUILT

A plataforma **centraliza todas as informações do seu empreendimento em um só lugar**, economizando seu tempo e reduzindo gastos desnecessários.



ELEITA A
MELHOR
STARTUP
2023



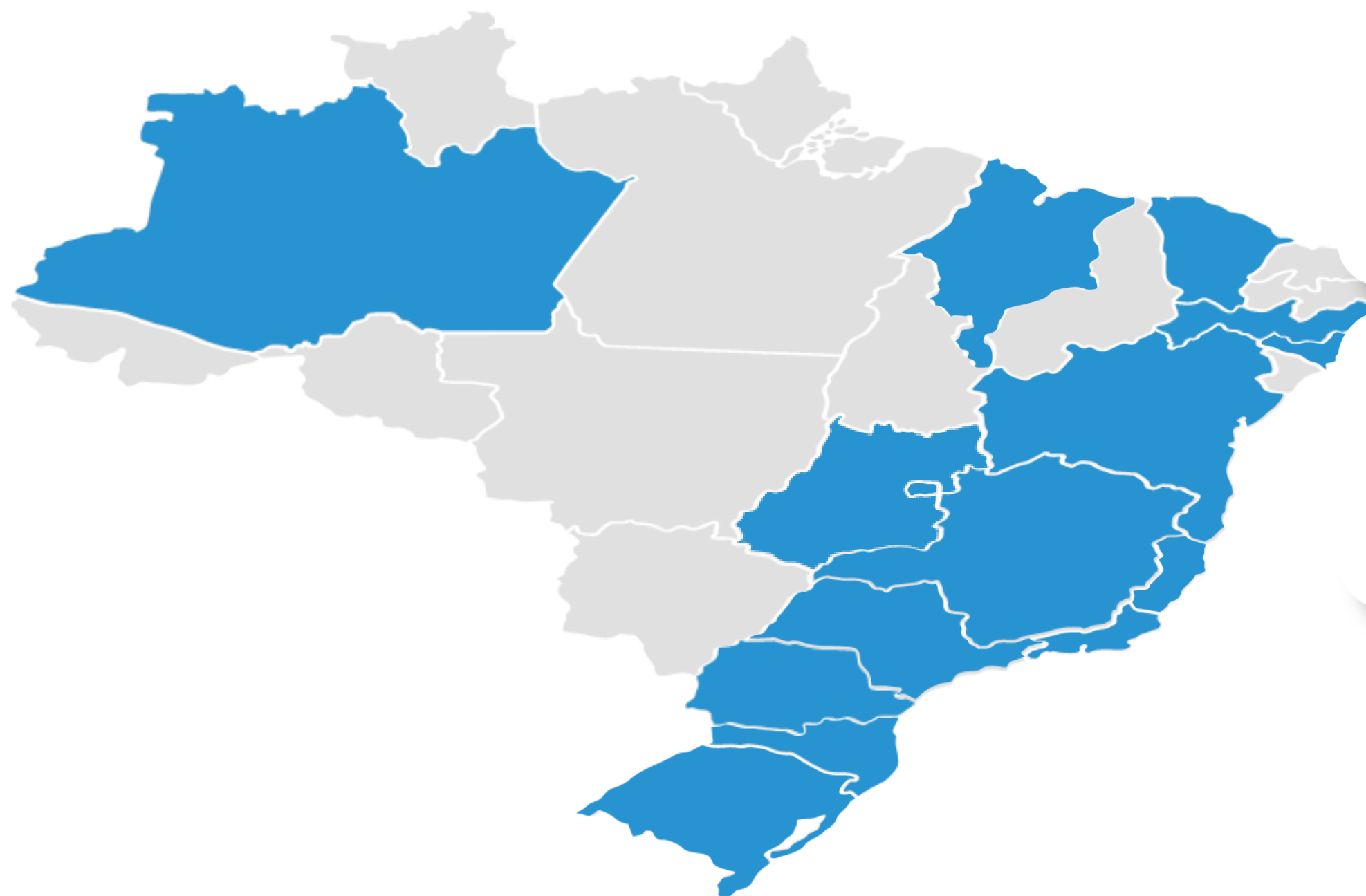
Programa Acelera
STARTUP.SC



INTEGRAÇÃO COM
PRINCIPAIS **ERPS**



EMPREENDIMENTOS CONECTADOS

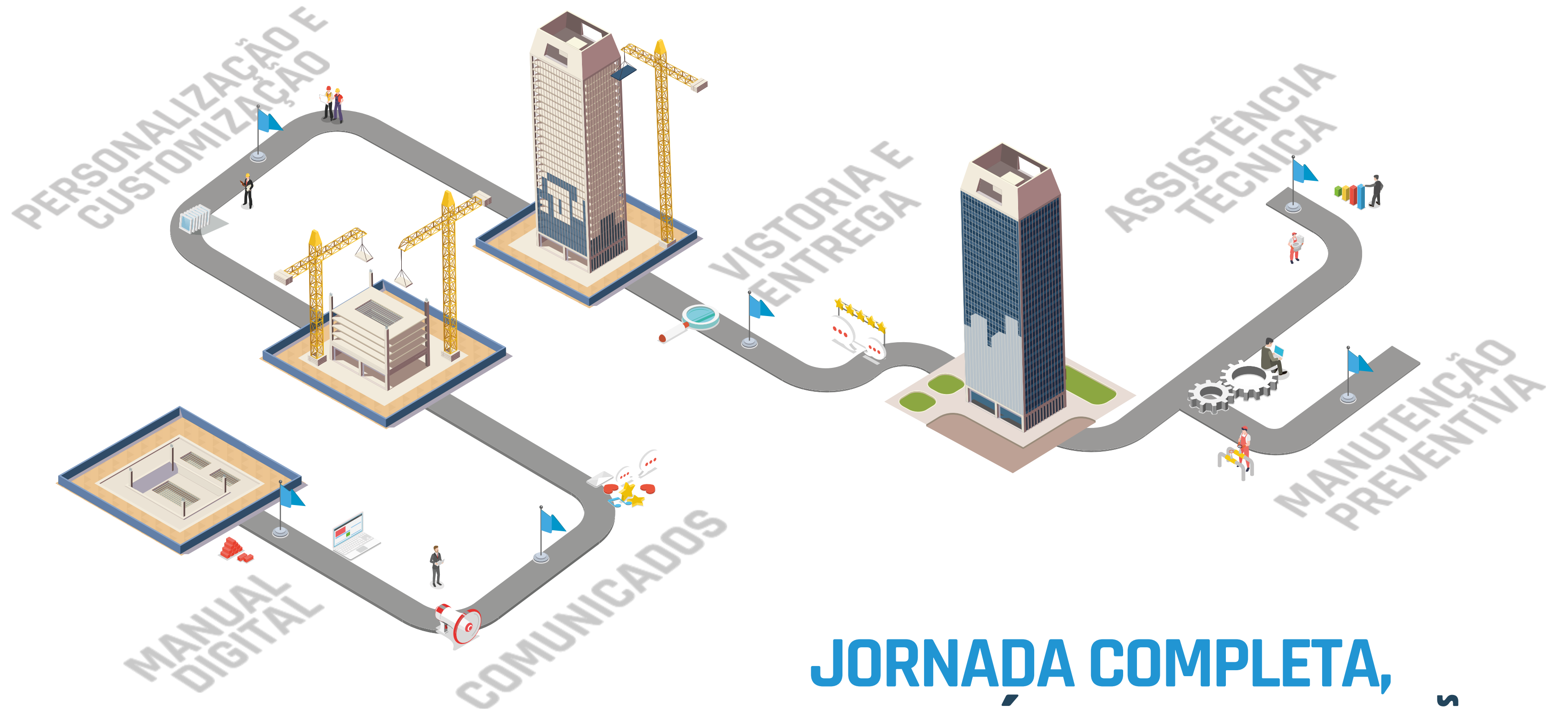


PRESENTE EM **14** ESTADOS E
DISTRITO FEDERAL

MAIS DE **670** EMPREENDIMENTOS

MAIS DE **57mil** LARES

MAIS DE **46mil** CHAMADOS
DE ASSISTÊNCIA
TÉCNICA



**JORNADA COMPLETA,
UMA ÚNICA SOLUÇÃO.**

ACESSO POR QR CODE



Não precisa baixar aplicativo

Acesse simples e fácil

De qualquer aparelho

Sistema responsivo de tecnologia

Único canal de comunicação

Gestão de forma estratégica

Informações centralizadas

Todas informações do apartamento

SEUS EMPREENDIMENTOS MAIS CONECTADOS



FASTBUILT



HUB DE SOLUÇÕES PARA CONSTRUÇÃO CIVIL