

## **UTENTES OU CLIENTES?**

JOÃO CEIA

*DIRECTOR DE EXPLORAÇÃO, AUTO-ESTRADAS DO ATLANTICO, S.A.*

### **RESUMO**

Pretende-se com esta comunicação reflectir sobre os serviços disponibilizados aos utentes das auto-estradas concessionadas para além da utilização da infra-estrutura, a sua qualidade e diversidade, bem como o relacionamento desenvolvido entre a concessionária e o utente/cliente. Acompanhando a evolução da sociedade que se torna cada vez mais exigente, a comunicação irá abordar o papel de cada interveniente no processo bem como a(s) várias possibilidades de relacionamento. A comunicação irá reflectir sobre a relação entre a concessionária e o utente / cliente, como a organizar e estruturar a informação. Serão também desenvolvidos os aspectos da qualidade do serviço prestado, a sua aferição e a mais valia dos contactos com os utentes/clientes. Será apresentada a experiência de Auto-Estradas do Atlântico neste âmbito e das ferramentas desenvolvidas para esta gestão.

### **1. INTRODUÇÃO**

O principal relacionamento nas empresas é a relação entre estas e os seus clientes. Na actividade em que as concessionárias estão enquadradas, e sendo Auto-Estradas do Atlântico (AEA) uma concessionária de obra pública, temos que forçosamente falar de utentes. Assim a dúvida nasce. Serão os utilizadores da auto-estrada com portagem utentes ou clientes?

### **2. ENQUADRAMENTO LEGAL**

Tipicamente o Estado é a entidade que deverá disponibilizar os serviços públicos ou neste caso as infra-estruturas rodoviárias. Cabe ao Estado a construção das vias de comunicação. Porém o Estado sofre de problemas no financiamento destas infra-estruturas rodoviárias, o que inviabiliza a construção e consequentemente a disponibilização das mesmas ao ritmo das necessidades do país ou das vontades políticas. É neste contexto que aparece a figura da concessão. No caso da AEA a concessão é de obra pública e a actividade da concessionária corresponde à concretização do modelo internacionalmente conhecido de DBFO – Design, Built, Finance e Operate.

### **3. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA CONCESSIONÁRIA**

As concessionárias têm que cumprir as obrigações que constam dos respectivos contratos de concessão, pois a isso são obrigadas. Dentro dessas obrigações estão o projectar e o construir a rede segundo determinadas regras e parâmetros, complementada por equipamentos de segurança, sinalização e outros. Destas obrigações básicas também faz parte a prestação de um conjunto de serviços, como seja o serviço de patrulhamento, assistência em caso de avaria ou acidente, áreas de serviço com postos de abastecimento de combustíveis e serviços de restauração. As concessionárias também são obrigadas a possuir alguns equipamentos, como seja a rede de postos de SOS ao longo da auto-estrada, espaçados em média de 2,5 km. Por fim e não menos importante, as concessionárias têm também como obrigação possuir sistemas fiáveis de cobrança das taxas de portagens.

A AEA tem considerado como fundamental o alargamento das condições de segurança, o aumento da comodidade e o aumento da prestação de serviços complementares aos seus utentes. Nesse sentido, além dos serviços obrigatórios, a AEA tem perseguido a adopção das melhores práticas em termos de aumento da segurança das suas redes – colocação de atenuadores de impacto, pintura preponderante, etc. -, a melhoria da prestação de serviços aos seus utentes – informação de tráfego, de acidentes e outros. Nestes casos a adopção de serviços avançados de telecomunicações na sua concessão é suporte fundamental para a realização destes serviços. Medidas tais como o simples contacto com os operadores de telemóvel de modo a que na data de inauguração das auto-estradas as redes de telemóveis estejam nas melhores condições de cobertura até à aquisição de equipamento de detecção de veículos munidos dos algoritmos mais avançados, são medidas que concretizam esta busca de melhoria dos serviços prestados aos utentes. Os serviços de suporte mais comuns são a informação aos utentes. Contudo este serviço é o fim de processos complexos, ou seja, estão no fim da cadeia constituída pela aquisição de dados, o seu tratamento e a difusão de mensagens para os utentes. O último passo da cadeia pode ser conseguido através da aplicação de mensagens nos painéis de mensagens variáveis (PMV/VMS) ou difusão através de rádio (serviços de trânsito ou RDS) ou ainda através de SMS para telemóveis. Em resumo podemos considerar que existem serviços que são obrigatórios pelos contratos de concessão, mas existirão muitos que são fornecidos pelas concessionárias por sua iniciativa, tendo como objectivo a diferenciação pelos serviços prestados. Paralelamente as estas melhorias, os consumidores têm na última década tomado consciência dos seus direitos enquanto tal, pelo que estas políticas de alguma forma colmatam as expectativas dos nossos utentes. Os serviços fornecidos aos clientes poderão ser também classificados como fundamentais e opcionais, e estes últimos de voluntários / programados e não voluntários / não programados.

Em conclusão se as concessionárias são obrigadas a disponibilizar uma infra-estrutura rodoviária, e se por outro lado procuram fornecer todos os serviços atrás referidos temos que

reflectir sobre a questão do título desta comunicação “Utentes ou Clientes?”. Qualquer que seja o resultado das batalhas de argumentos jurídicos a favor duma ou de outra relação jurídica, para a AEA não existem dúvidas que apesar do contrato de concessão estabelecer uma relação de utente, o tratamento que se tem que disponibilizar coaduna-se muito mais com uma relação de cliente nos actuais termos de relacionamento de uma empresa prestadora de serviços com os seus clientes.

#### **4. RELAÇÃO CONCESSIONÁRIA – CLIENTE**

Se procurarmos a melhoria de serviços prestados aos nossos clientes algumas questões se levantam quanto ao **cliente**:

- Como o conhecer?
- Como organizar a informação?
- Como gerir a relação com o Cliente?

Enquanto noutros negócios as soluções de tratamento de informação de clientes estão desenvolvidas, neste negócio as soluções integradas são escassas. A AEA tem desenvolvido desde o seu início soluções de tratamento de informação dos seus clientes de forma integrada. Os contactos directos com os nossos clientes permitem a recolha dos dados. Actualmente esta recolha é realizada em 7 dos principais processos identificados na actividade de exploração:

- Facturação de portagens
- Violações de portagem (vias manuais e vias verdes)
- Facturação de assistência a clientes
- Acidentes
- Indemnizações por danos na infra-estrutura
- Exposições / Reclamações
- Processos de responsabilidade civil

O tratamento da informação é realizado centralmente, mas o seu acesso é disponibilizado nos vários postos de trabalho dispersos pelos 170 km de concessão (21 praças de portagem, um Centro de Controlo de Tráfego e o Serviço de Clientes e Portagens). Esta forma de tratamento é possível devido à rede de comunicação de dados de alto débito em fibra óptica existente ao longo da concessão. A aplicação criada - SiDE / Sistema de Informação da Direcção de Exploração - garante um tratamento integrado dos clientes em todos os contactos que este realiza com a concessionária.

Existem alguns factores críticos a ter em conta na construção duma aplicação deste tipo:

- Visão integral e detalhada dos processos a tratar
- Desenho da estrutura de dados a partir do núcleo **cliente** com conhecimento das variáveis a trabalhar em cada processo / módulo
- Identificação dos vários “perfis” do cliente
- Rede de comunicações disponível em toda a concessão

## 5. CRM

A aplicação desenvolvida é um CRM (customer relationship management) criado de raiz para este tipo de negócio.

As vantagens dum sistema deste tipo são mais que evidentes. A principal vantagem para a concessionária consiste na possibilidade de ao consultar um processo / módulo dum cliente, poder verificar a existência de outros assuntos a resolver com esse mesmo cliente, ou seja, ter uma visão integrada do mesmo. Com este sistema existe a possibilidade de realização de inquéritos à satisfação dos serviços prestados pela AEA e quais os aspectos a melhorar, constituindo uma ferramenta essencial para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e no relacionamento com os clientes. A melhoria de atendimento e o registo do histórico com o cliente são entre outras, vantagens que também podem melhorar a relação entre a concessionária e os seus clientes.

## 6. CONCLUSÕES

Apesar do contrato de concessão que integra a nossa actividade estabelecer uma relação do tipo utente, a prestação dos nossos serviços e o nosso posicionamento coaduna-se muito mais com uma relação do tipo cliente. Em Auto-Estradas do Atlântico assume-se que os *clientes* são a razão da nossa existência.

Contudo tais políticas só são possíveis quando suportadas por sistemas de informação capazes de processar a informação de modo integrador e que permitam um acesso nos vários locais ao longo da concessão, nomeadamente nos principais pontos de contacto com os clientes, ou seja, nas praças de portagem. Em resumo consideramos como as principais vantagens deste sistema:

- Visão integrada do cliente
- Centralização e uniformização dos processos
- Acesso à informação a partir de qualquer ponto da concessionária (ou exterior)
- Constituição de informação organizada dos clientes