

PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DIGITAL EM EMPRESA DE SANEAMENTO BÁSICO: MELHORIA NOS SERVIÇOS À POPULAÇÃO

DIGITAL PLATFORM IMPLEMENTATION PROJECT IN A BASIC SANITATION COMPANY: IMPROVING SERVICES FOR THE POPULATION

ANDRÉ LEITE HENRIQUES

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

WALTER CARDOSO SÁTYRO

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

JOAO ANDERSON MEDEIROS SANTOS

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

ANDERSON TORRES MARTINS CARVALHO

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Comunicação:

O XIII SINGEP foi realizado em conjunto com a 13th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradecemos ao Fundo de Apoio à Pesquisa (FAP), da Universidade Nove de Julho (Uninove) pelo fomento a essa pesquisa.

PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DIGITAL EM EMPRESA DE SANEAMENTO BÁSICO: MELHORIA NOS SERVIÇOS À POPULAÇÃO

Objetivo do estudo

O objetivo deste estudo é relatar a implementação de uma plataforma digital em uma das maiores empresas de saneamento da América Latina, visando ampliar a eficiência operacional e oferecer uma experiência mais integrada e satisfatória ao usuário.

Relevância/originalidade

A relevância deste trabalho está em sua capacidade de estimular pesquisas futuras sobre transformação digital e inovação tecnológica na gestão de serviços públicos.

Metodologia/abordagem

Utilizou-se a metodologia de estudo de caso, com análise qualitativa da implementação e dos resultados obtidos com a nova plataforma digital.

Principais resultados

Como principal resultado, destaca-se a implementação bem-sucedida da plataforma digital, com melhoria na experiência do usuário e maior eficiência na prestação de serviços.

Contribuições teóricas/metodológicas

Este estudo serve de referência para organizações públicas que buscam modernização, com foco em eficiência, resposta a crises e aprimoramento da experiência do cliente.

Contribuições sociais/para a gestão

Contribui para uma gestão pública mais inclusiva, eficiente e sustentável, com foco no atendimento qualificado à população.

Palavras-chave: Hidrômetro inteligente, Internet das Coisas (IoT), Gestão de recursos hídricos, Eficiência hídrica, Tecnologia sustentável

*DIGITAL PLATFORM IMPLEMENTATION PROJECT IN A BASIC SANITATION
COMPANY: IMPROVING SERVICES FOR THE POPULATION*

Study purpose

The objective of this study is to report the implementation of a digital platform in one of the largest sanitation companies in Latin America, aiming to increase operational efficiency and provide a more integrated and satisfying user experience.

Relevance / originality

The relevance of this work lies in its potential to inspire future research on digital transformation and technological innovation in public service management.

Methodology / approach

A case study methodology was used, with qualitative analysis of the implementation and results obtained from the new digital platform.

Main results

The main result was the successful implementation of the digital platform, improving user experience and increasing service delivery efficiency.

Theoretical / methodological contributions

This study serves as a reference for public organizations seeking modernization, focusing on efficiency, crisis response, and improved customer experience.

Social / management contributions

Contributes to a more inclusive, efficient, and sustainable public management, with a focus on qualified service to the population.

Keywords: Smart water meter, Internet of Things (IoT), Water resource management, Water efficiency, Sustainable technology