

# MATRIZ CSD

## Compesa consumidor

### CERTEZAS

A compesa nutre diversos departamentos além da distribuição de água potável.

A população enfrente vários problemas ligados direta ou indiretamente a Compesa.

Feedbacks são sempre necessários para o melhoramento do serviço ofertado.

O atendimento por telefone requer tempo e comandos específicos, os canais de atendimento geralmente estão cheios.

A população faz reivindicações por meio de redes sociais, porém elas não são registradas formalmente.

O App seria mais dinâmico para informar problemas e ilustra-los.

### SUPOSIÇÕES

Pelo App o registro de reclamações seria mais rápido e dinâmico.

A compesa poderá utilizar como ferramenta de mapeamento.

A população poderia juntar forças através do App para solucionar melhor o problema apresentado.

Diminuição do tempo de resolução dos problemas.

A compesa poderia fazer parceria com os IFs e promover oficinas com os alunos/população, para incentivar e ensinar a usar o App.

### DÚVIDAS

Por que o App seria mais acessível que o contato via telefone?

Por que a Compesa atenderia a chamada mais rápido pelo App?

Como fazer para que o app seja compatível com todos os dispositivos móveis?

No site da Compesa e atendimento por telefone, haverá um direcionamento para baixar esse App?