



Direcional eleva satisfação do cliente e aposta na inclusão digital, em projeto com a Sensedia.

Plataforma multicanal facilita o acompanhamento das obras e disponibiliza serviços ao cliente por meio de aplicativos de atendimento.



Além de realizar o sonho da casa própria, o setor da construção civil sempre serviu como um indicador da saúde financeira do país.

Essa relação que grande parte da população faz de forma, às vezes, até inconsciente, não ocorre por acaso. O IBGE estima que a construção civil representa 7% de toda a riqueza gerada no Brasil. Só em 2021, foram mais de 244.755 novos postos de trabalho formais absorvidos pelos milhares de canteiros de obras distribuídos entre todos os estados.

DIRECIONAL


sensedia®

Uma das construtoras mais tradicionais do mercado, a **Direcional**, enxerga um propósito além do crescimento econômico e aposta na construção civil como desenvolvedora da integração social e do acesso a serviços.

“Quando lançamos um empreendimento, uma comunidade floresce ao entorno, se beneficiando da infraestrutura local e da demanda de novos meios de consumo”.



João Vítor da Silva
Gerente de TI na Direcional



Em 2020, o **DIRI LABS**, conceito de inovação do grupo Direcional, liderado por João Vítor, iniciou um projeto para expandir os conceitos de inovação e de integração - que já ocorriam na esfera organizacional - para o ambiente digital da empresa.

E foi da necessidade de levar mais agilidade e conforto no atendimento ao cliente que nasceu o projeto do **Portal Pode Morar** - uma plataforma multicanal que funciona como um hub de informações e serviços tanto para o cliente Direcional como para o cliente Riva, empresa que faz parte do grupo Direcional, que atua em empreendimentos do Programa Casa Verde e Amarela, do Governo Federal.

Os apartamentos comercializados são imóveis novos, comprados na planta. Pela plataforma, o cliente passa a ter acesso a todas as fases e previsões da obra, se sentindo mais próximo, mesmo acompanhando a distância. No portal, as pessoas podem, em tempo real, desde o fechamento do contrato à entrega do imóvel, verificar o andamento da obra, acessar fotos, emitir boletos, solicitar renegociações e amortizar parcelas, tudo a um clique de distância.



João Vítor da Silva
Gerente de TI na Direcional

“Hoje temos mais de 60 canteiros de obra por todo o Brasil. Muitas vezes, as pessoas que compram apartamentos não moram na mesma região do empreendimento. Levar rapidez e comodidade para elas também eleva o índice de satisfação do cliente”.



Ação

A integração de informações ao cliente e serviços online foi possível graças à **plataforma de gestão de APIs da Sensedia**, por meio de um gateway que estabelece essas conexões.

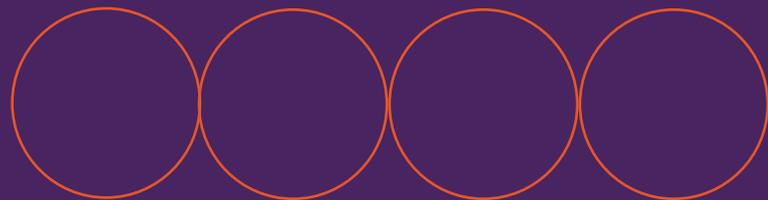
Todos os dados das principais funcionalidades do **portal Pode Morar** passam pela ferramenta da Sensedia, e hoje 90% da base de clientes da Direcional está conectada a ela.

A evolução também trouxe benefícios para os negócios da Direcional, o portal permite o desenvolvimento de novos produtos e canais de atendimento, além de garantir mais segurança das informações.

Um dos exemplos é o novo **Portal dos Fornecedores**, focado em reunir prestadores da região interessados em oferecer produtos ou serviços onde o empreendimento está sendo construído, mesmo sendo pessoa física.

A comunicação é realizada na plataforma e qualquer pessoa cadastrada pode se inscrever. Com isso, a **Direcional** amplia seu portfólio de fornecedores, gerando oportunidade para as comunidades locais.

Hoje o portal “Pode Morar” está disponível na web, na Apple Store, Play Store e acaba de chegar na Alexa, que possibilita a experiência por comando de voz, com o uso de inteligência artificial.



A governança também teve ganhos e passou a influenciar a estratégia da companhia. A possibilidade de entender os serviços mais acionados, a visibilidade da origem das chamadas e a sazonalidade de algumas demandas, contribui na definição de novos produtos, o que serve de insumo para as estratégias de crescimento da empresa. A **Direcional** transformou a empresa em uma construtech, avaliando novas frentes de negócios por meio de dados do ambiente digital.

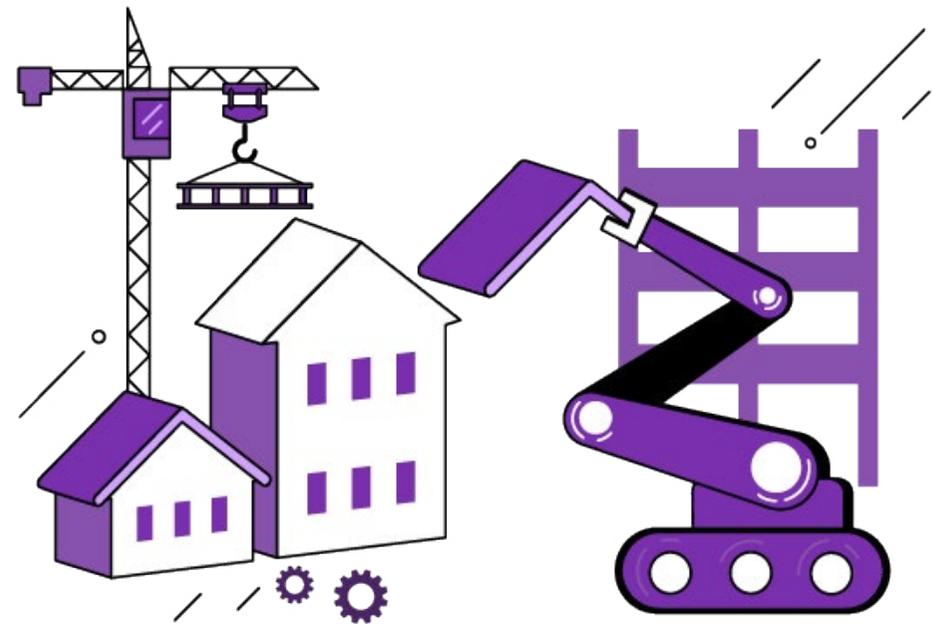
Os indicadores de melhoria e de satisfação do cliente já começam a aparecer pelas avaliações nas lojas de aplicativos. Na Apple Store, o Pode Morar teve um salto de 1,6 para 3,6 e na Play Store passou de 2,7 para 3,9, em três meses de implementação. Uma avaliação de, pelos menos, dois pontos percentuais acima dos concorrentes diretos

“Todos os principais serviços que oferecemos passam pela Sensedia, isso possibilitará ativar novos fronts, de maneira mais fácil e rápida. Com o hub central das APIs, ganhamos tanto resiliência como simplicidade, sem nos esquecermos da governança e segurança que precisamos, além de ter uma plataforma de fácil uso e quase sem fricção”, conclui João Vítor..

Sobre a Direcional

A Direcional Engenharia, hoje é uma empresa de 41 anos, uma incorporadora e construtora, com mais de 150 mil unidades entregues e/ou incorporadas, está presente em 13 estados e conta com mais de 6 mil colaboradores. O grupo econômico também é formado pela Riva, focada em empreendimentos do Programa Casa Verde e Amarela.

[Clique para saber mais.](#)

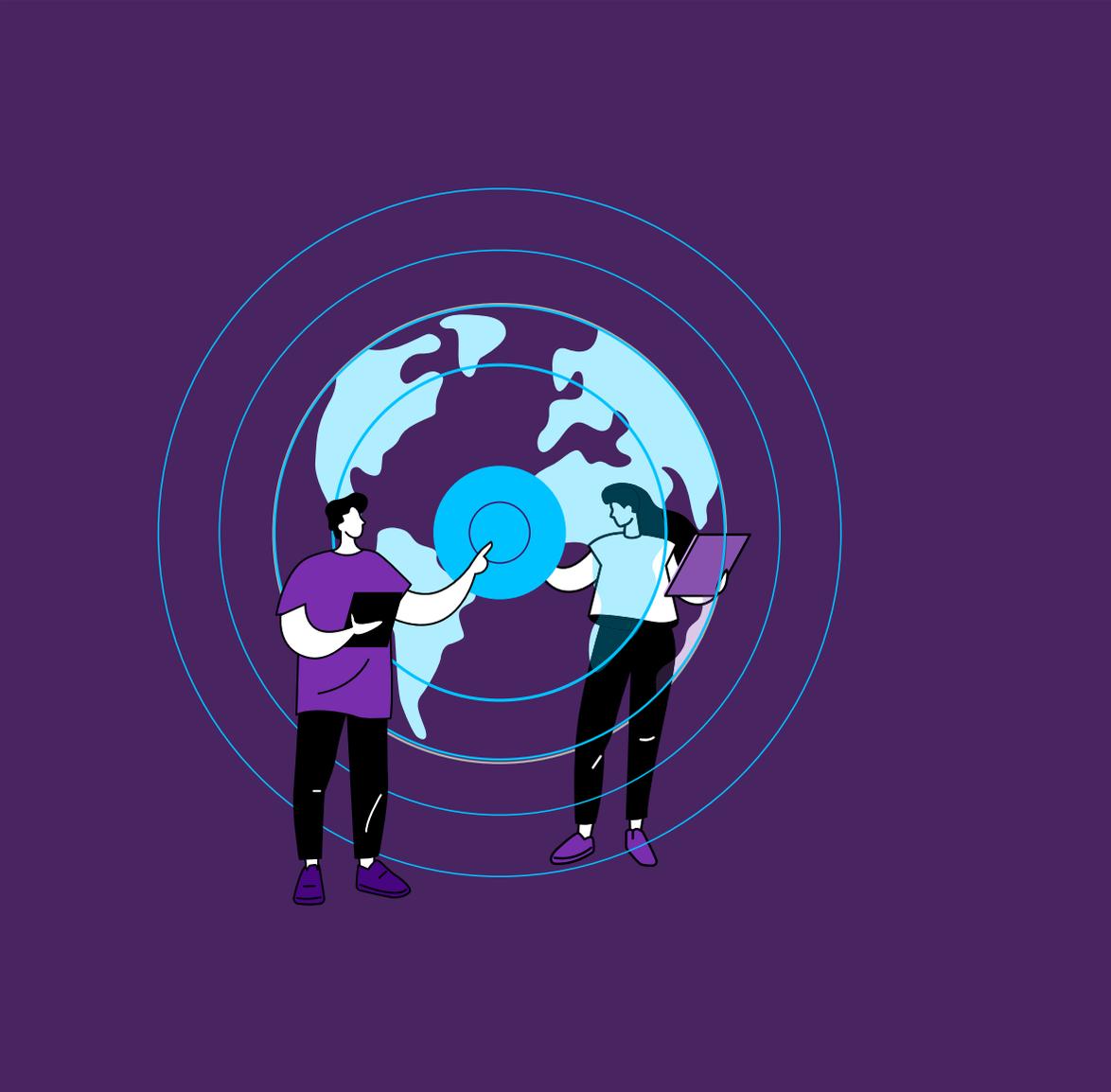


Sobre a Sensedia

A Sensedia apoia empresas a se tornarem mais digitais, conectadas e abertas.

Seja com o propósito de integrar canais, habilitar ecossistema de parceiros ou criar arquiteturas modernas multi-cloud/híbridas, empresas inovadoras confiam na Sensedia como parceiro em gestão de API e microsserviços, serviços especializados e na integração rápida com os seus sistemas legados.

Mais informações em www.sensedia.com.



Conectando ideias, pessoas e negócios.

Para mais conteúdos como este acesse:

[Histórias de clientes](#)