

Case Sensedia

Ler mais



# Águas do Brasil acelera digital e assegura expansão com tecnologia Sensedia.

---

Na esteira do novo marco regulatório de saneamento básico, grupo prevê aumento da operação, apoiada em serviços digitais inovadores, robustos e escaláveis.



## O Grupo Águas do Brasil atua no setor de concessões privadas prestadoras de serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos no país desde 1998.

Conta com 13 concessionárias, localizadas em 15 municípios, para atender a mais de 4 milhões de pessoas. No final de 2020, o novo marco regulatório de saneamento básico, que permite ao grupo participar de processos de licitação com empresas públicas, abriu um grande potencial de oportunidades de mercado, que poderão impulsionar o crescimento da operação.



E então surgiu o grande desafio de acelerar a transformação digital, que já estava em curso, para criar serviços digitais inovadores, robustos e escaláveis.

“A todo momento tenho um desafio aqui de ampliar nossa capacidade de maneira significativa porque estamos participando de processos de licitação com maior frequência e precisamos levar nossas soluções tecnológicas para cobrir novas operações e cumprir contratos”.



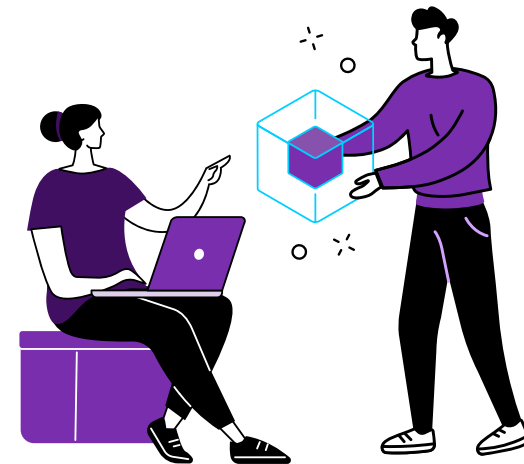
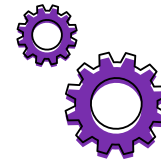
Rodrigo Maia  
CIO do Grupo Águas do Brasil.





Quando chegou à Águas do Brasil, em 2018, Maia já se envolveu no programa **Excelência Comercial**, que tinha como objetivo rever processos, soluções e até a forma de atuar da área comercial.

Essa movimentação exigiu muita integração e lançamento de canais digitais. E não demorou para somar a essas evoluções a adequação da operação para não perder as oportunidades com o novo marco regulatório, em que a inovação de serviços faz toda a diferença na nova arena. Era preciso acelerar a transformação digital.



## Acelerando o digital com APIs

Segundo Maia, a transformação digital certamente era o melhor e mais curto caminho para vencer os novos desafios. *“A cada nova concessão que conquistamos, ampliamos o número de clientes. Então ter escalabilidade é crítico para o nosso negócio. Precisamos ter capacidade de escalar os serviços de maneira ágil e inteligente, com velocidade e custos adequados.”*

A área de operações, assim como aconteceu na comercial, teve toda sua estrutura revista, incluindo processos, soluções e a construção de produtos digitais. E então surgiram outros desafios: integração de diferentes sistemas e dos novos com os existentes. Era preciso, segundo Maia, de uma solução capaz de viabilizar com segurança e velocidade a construção de produtos digitais e, em especial, integração.

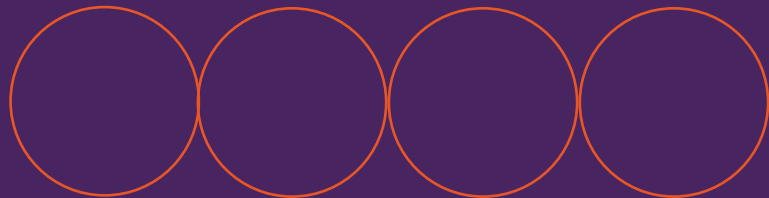


Rodrigo Maia  
CIO do Grupo Águas do Brasil.

*“Em nossa busca, encontramos a Sensedia, um player nacional, porque damos preferência aos produtos nacionais. E ainda por tomarmos conhecimento de bons resultados com a sua solução em outras empresas.”*

O primeiro desafio da Sensedia, prossegue Maia, foi o de ajudar com integração na jornada de construção de um novo canal digital, um app para suportar serviços digitais para os clientes. *“Ao longo dessa etapa de conhecimento da Sensedia, percebemos que a sua plataforma de APIs em cloud é muito amigável, intuitiva e de fácil adoção. Tivemos o apoio em treinamento e na adaptação inicial de conhecimento da solução. Ficamos seguros para construir APIs.”*

Em termos de canais digitais, o executivo reforça que a adoção da Sensedia fica muito clara nas integrações. Um exemplo é um serviço da agência virtual do Grupo águas do Brasil para emissão de segunda via de conta, cuja integração vai desde site, app a atendimento pelo WhatsApp.



## Frutos da transformação

*“A integração com app do Águas do Brasil, CRM, agência virtual do site, sistemas de atendimento e outros canais possibilitam hoje ao grupo um atendimento de excelência, em linha com as novas exigências do cliente, cada vez mais digital, gerando melhor experiência e muita conveniência”,* afirma Rafael Flexa, diretor de Desenvolvimento de Negócios da Sensedia.

Além disso, complementa Maia, a aceleração do digital permitiu ingresso rápido de canais digitais na operação, que logo assumiram protagonismo natural durante a pandemia, e agora seguem no topo da preferência dos clientes. *“Mesmo com nossas lojas físicas em funcionamento, os canais digitais hoje são nosso maior canal de atendimento e até encerramos algumas lojas.”*

A estratégia de ter soluções de forma robusta é extremamente importante, diz Maia, e existem tecnologias que são extremamente habilitadoras de crescimento exponencial, e API é uma delas, ele afirma. “Diria que [API](#) e cloud são duas tecnologias que são muito importantes para nós por terem essa característica de trazer velocidade de entrega digital de produtos e também a capacidade de escalá-los de maneira rápida.”

Por meio da solução **APIs em cloud**, o grupo passou a se apoiar em canais digitais, com crescimento de uso cada vez mais intenso, sem impacto de segurança ou descontinuidade. “*Conseguimos escalar a nossa capacidade computacional muito rápido, atrelando o poder da API com o cloud*”, finaliza o executivo, que reconhece que, sem o uso da plataforma de APIs em cloud, teria problemas com infraestrutura para suportar o crescimento da operação hoje e no futuro que já bate à sua porta.



# 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](http://www.sensedia.com).





# Conectando ideias, pessoas e negócios.

Para mais conteúdos como este acesse:

[Histórias de clientes](#)