

## Case AEMFLO

### Tecnologia e Experiência do Cliente (como inovação na construção civil)

Atuando há 40 anos no ramo da construção civil, a RDO busca constantemente a atualização de seus processos e a forma de entregar seus empreendimentos. Atenta às necessidades dos clientes e primando pela transparência e agilidade de informações a RDO alia a tecnologia ao processo de usabilidade dos seus produtos. Desta forma apresenta aos proprietários de imóveis ferramentas digitais, as quais permitem acessar informações técnicas e específicas de um condomínio, gerando economia, comodidade, agilidade, segurança. Atender com excelência e transparência faz destas funcionalidades uma inovação tecnológica e um diferencial na experiência do cliente RDO.

A RDO é uma empresa familiar e com 3 gerações segue com o legado de excelência pelos profissionais atuantes da família. Destaque pela pontualidade de entregas, a construtora possui marca consolidada, pautada na confiança e qualidade desde seus primeiros empreendimentos. Uma íntegra equipe de profissionais prima pela excelência em todas as etapas da construção, desde a escolha da localização e aquisição do terreno, concepção dos projetos, incorporação e construção, passando pela escolha dos materiais, acabamentos até a divulgação e efetivamente a venda e pontual entrega das chaves. A inovação é busca constante à experiência do cliente com a marca.

Seguindo a ousadia visionária de seu fundador, a RDO empenha-se na capacidade de atender às necessidades dos clientes e se relacionar com demais stakeholders, desta forma busca trabalhar a cultura corporativa voltada à inovação. Esta busca reflete-se aos empreendimentos entregues e às inteligências tecnológicas presentes na execução dos projetos, dentre as quais estão caixa de correio inteligente – smart locker, automação nas áreas comuns, controles de acesso com biometria facial/digital, fechadura eletrônica nos apartamentos dentre outros que visam a sustentabilidade e economia de consumo. Nesta trajetória, percebemos, em especial após 2020, a necessidade de agilizarmos nosso canal de pós-venda, dando mais autonomia às informações técnicas e específicas aos proprietários de imóveis RDO.

Evidenciando a transparência, presente nesta trajetória de credibilidade da construtora e visando agilizar o atendimento às demandas naturais após a entrega de um empreendimento, estamos sempre em busca de soluções que supram tais necessidades.

Dirimir e viabilizar de forma rápida e assertiva as dúvidas dos clientes quanto ao seu novo imóvel, tanto da sua unidade quanto da gestão do condomínio e disponibilizar informações técnicas e específicas de forma ágil, clara e transparente, nos levou ao encontro de tecnologias existentes adaptadas às nossas necessidades: o aplicativo RDO Home e o Manual Interativo do Proprietário. Softwares desenvolvidos por parceiros tecnológicos, que viabilizam a gestão do condomínio/unidade de forma autônoma e intuitiva.

O aplicativo RDO Home, atualizado em 2022 na versão 1.7.0.4, possui dentre suas funcionalidades:

- Atendimento remoto de visitantes: permite ao morador conversar e, se necessário, abrir as portas de acesso ao prédio de forma remota, trazendo mais segurança e agilidade ao receber.
- Encomendas: o morador é notificado via mensagem quando uma encomenda é depositada em sua caixa de correios. O sistema inteligente é homologado pelos Correios e a

operação de entrega é terceirizada por uma empresa parceira. É o morador quem escolhe o momento da retirada: conveniência e comodidade às necessidades do cliente.

- Áreas comuns: acesso às câmeras do condomínio permite maior segurança aos usuários pois podem monitorar os ambientes das áreas comuns e de lazer, além de poder realizar a reserva e verificar disponibilidade de espaços como salão de festas e academia: programação e planejamento de confraternizações, organização e conforto à rotina diária.

No Manual Interativo do Proprietário, o usuário consulta todas as informações da sua unidade e do empreendimento. A opção de disponibilizar digitalmente e de ter acesso às informações do imóvel atualizadas em tempo real, eliminam a necessidade de utilizar documentos impressos que além de ficarem obsoletos, evitam impressões e desperdícios. A equipe técnica da construtora fica focada em soluções estratégicas e na atualização de dados.

- Sejam documentos ou materiais desde planta baixa à acabamentos, passando pela distribuição elétrica e hidráulica, periodicidade de manutenções preventivas, fornecedores que executam tais manutenções, abertura de chamadas técnicas, garantias, esclarecimentos e orientações quanto às dúvidas frequentes e especificações técnicas tais como solicitação de ligação de energia à distribuidora, mudança e transporte de móveis, dentre outras. Desta forma e sem intermediários, o proprietário possui acesso à todas informações necessárias para usabilidade do seu imóvel, conservação e necessidades preventivas, sendo avisado inclusive sobre prazos, além de contatos: transparência e facilidade às informações do imóvel.

A construtora está em constante aperfeiçoamento de seus processos com foco na melhoria da experiência dos clientes. Agilidade, flexibilidade e colaboração são recursos essenciais para inovar, sinergia e a cooperação de negócios, somam forças e complementam habilidades. Partindo deste pressuposto, a plataforma desenvolvida é inovadora na gestão, comunicação e segurança dos nossos condomínios, segundo dados do desenvolvedor a taxa de condomínio pode ser reduzida em até 50%, ganha-se agilidade e economia. Disponibilizamos tal recurso para proporcionar mais facilidade, comodidade e segurança, desta forma conduzimos o acesso à informação a um patamar de destaque, promovendo uma comunicação assertiva, descomplicada, completa, transparente e integrada facilitando a intercomunicação entre equipamentos/acessos, informações/dados aos seus usuários/moradores.