

## **Ipiranga implementa melhorias em base de Betim e registra crescimento na satisfação de clientes de Minas Gerais**

*Além de desenvolvimento de infraestrutura, instalação recebeu ainda novo Sistema de Agendamento*

As operações da Ipiranga em Minas Gerais, a partir do feedback de revendedores e transportadoras parceiras, ganharam melhorias significativas em 2020. Na base de Betim, centro de abastecimento da rede que atende o Estado quase inteiro, o principal ponto de desenvolvimento foi a implementação de um Sistema de Agendamento. Com o novo serviço, as instalações registraram redução de 35 minutos no tempo médio de espera de abastecimento, tempo entre a apresentação do motorista e o carregamento, que era a principal ponto de críticas locais. Com desenvolvimento iniciado em janeiro deste ano e implementação via sistema online em maio, o Sistema está gerando previsibilidade de atendimento, redução no impacto operacional, aumento de produtividade e melhor experiência para os revendedores Ipiranga.

Do público entrevistado, 80% considerou o sistema fácil, 70% teve boa experiência, avaliou bem o sistema e mostrou satisfação com a solução. 84% não teve dificuldade em fazer o agendamento e 76% considerou o sistema da Ipiranga melhor ou igual ao da concorrência. A eficiência trazida pelo novo sistema é evidenciada ainda pela rotina da Base: hoje, 96% do volume de abastecimento é comercializado via Sistema de Agendamento.

“Com uma rede forte, que possa contar com atendimento e processos em melhoria contínua, a Ipiranga tem o cliente como razão, no centro do negócio e quer ouvir as pessoas, para ajustar rapidamente as rotas e oferecer melhores experiências. Isso não acontece somente com o consumidor na ponta, mas também com nossos parceiros e revendedores. E é aí que evoluímos, atendemos melhor e desenvolvemos os nossos negócios em parceria, como nesse case de Minas Gerais, umas das mais importantes regiões para a Ipiranga.”, disse Miguel Lacerda, Diretor Comercial da Rede Ipiranga.

Outros desenvolvimentos aplicados na base de Betim incluem ainda conveniências e serviços focados nos motoristas: estacionamentos e abrigos melhorados, iluminação, reforço na segurança, instalação de chuveiros, melhorias no banheiro, adequação refeitório, instalação de ar condicionado, tv e micro-ondas, tela para chamada de fila e construção sala de motorista climatizada. Houve ainda outras melhorias de infraestrutura, como instalação de bombas para carregamento, novas lajes *bottom* e contato com Prefeitura da região para manutenções mais frequentes nas vias do entorno.