

Prêmio Paulista na Qualidade da Gestão
Seminário de Benchmarking IPEG
Mérito na Inovação em Gestão – MIG

Modalidade: Atendimento de Cliente

Case: “Programa Maratona da Experiência do Cliente”

Autor (a): Anilsa Assis Campos Lima

Empresa: SABESP – Superintendência Norte - ON



MARATONA
da Experiência



Superintendência Norte - ON

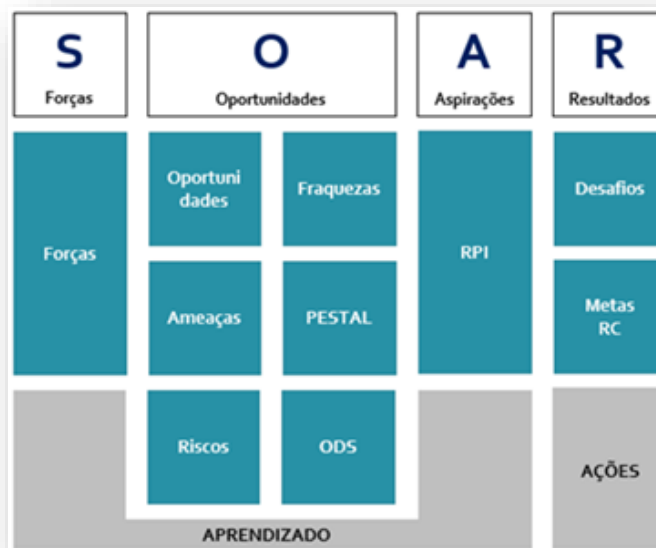
1. Planejamento – origem e concepção da prática

Origem: ciclo anual de **Planejamento Estratégico** da ON em 2021/2022

Desafio: diminuir o nº de reclamações e insatisfações relacionadas a comportamento, comprometimento e falta de comunicação.

Oportunidade: trabalho em rede e a **integração** entre as áreas **operacionais, comerciais** e principalmente, prestadores de serviço (**contratadas**).

Objetivo: trabalhar o **comprometimento** e o **senso de pertencimento dos prestadores de serviço** (sentir-se dono do processo).

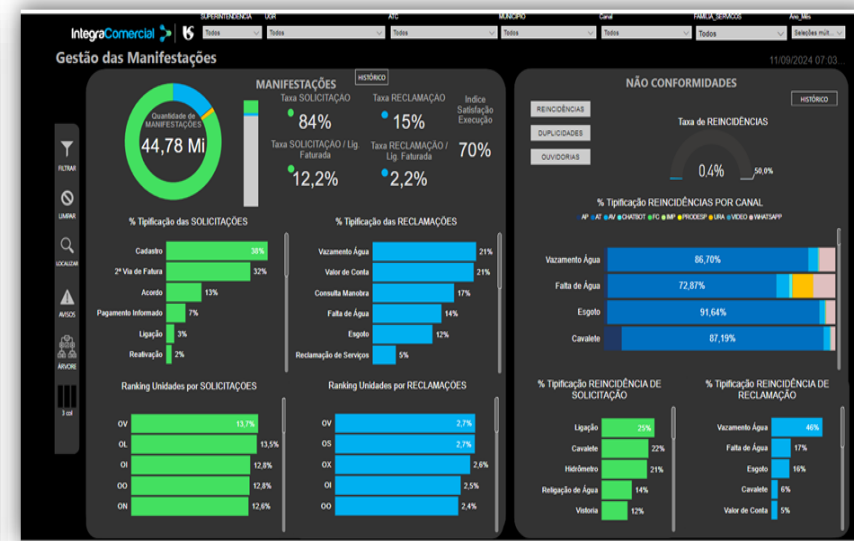
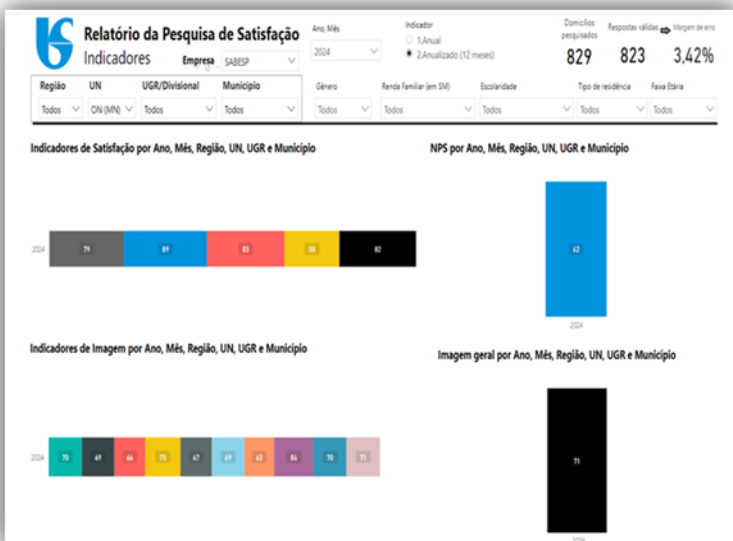


Obstáculos: O monitoramento das informações ocorria de maneira **pontual** e **descentralizada**, o que dificultava a ação integrada e proativa dos gestores para **correção e prevenção dos desvios**.

Relevância: maior **controle e agilidade** na obtenção de informações necessárias para melhorias em seus processos de trabalho.

Capacitação: Painel de Bordo, sob **responsabilidade do Time Ágil** que atualmente responde pelo **OO: Intensificar as Ações do Maratona da Experiência do Cliente**

Abrangência: forma **integrada e sistematizada**, com **análise compartilhada** das informações e acompanhamento e gestão diária das reclamações e insatisfações dos clientes.



2. Execução – Descrição do funcionamento da prática

Comprometimento



90 encontros presenciais

Pertencimento

Comunicação



290 horas de treinamento

Integridade

Engajamento



2.900 pessoas

Resultado

Metodologia:

- ✓ Realização de encontros de integração, em auditórios da Sabesp ou nos canteiros das empresas.
- ✓ Visitas técnicas a ESI (Elevatória Santa Inês) e ETA (Estação Tratamento de Água) Guaraú

- Comunicação Assertiva;
- Inteligência Emocional;
- Ética, Conduta e Integridade;
- Saúde e Segurança Trabalho
- Resultados.



22 visitas a ETA Guaraú



18 visitas a ESI-Elevatória
Santa Inês



530 pessoas



Insights, fontes de inspiração ou outras fontes de referência

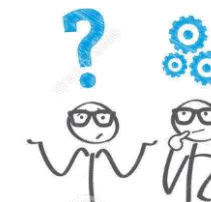
- ✓ Benchmarking direto e reverso dentro e fora do setor de saneamento
- ✓ Iguá Saneamento uso de projetos de valor compartilhado
- ✓ Caterpillar+PESA para avaliar a utilização de canais digitais
- ✓ Participação em feiras/congressos e seminários externos
- ✓ (Conarec - “WOHW-Inovação”)




Funcionamento da prática

Principais etapas de execução, as principais metodologias

Sprint para alinhamento, construção e avaliação do status do projeto e dos planos de ação



CRONOGRAMA TREINAMENTO MARATONA DA EXPERIÊNCIA- MN																
ANO 2023 - 2º SEMESTRE																
	AGO			SET				OUT				NOV				
	3ª semana	4ª semana	5ª semana	1ª semana	2ª semana		3ª semana	4ª semana	1ª semana	2ª semana	3ª semana	4ª semana	1ª semana	2ª semana	3ª semana	4ª semana
				Segunda	Terça	Quinta	Quinta	Quinta		Quinta		Quinta	Quinta		Quinta	
BRAGANÇA		29/ago					21/set	29/set				19/out			16/nov	
EXTREMO NORTE		25/08/2023 ESI e ETA		04/09 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)		14/09 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)	21/09 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)	28/09 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)	05/10 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)		19/10 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)	26/10 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)		09/11 07:30 AS 09:30 (28 pessoas)		
GUARULHOS	data a escolher			data a escolher					data a escolher		data a escolher					data a escolher
PIRITUBA					12/09 08:00 as 10:00 (28 pessoas)				data a escolher			27/out		data a escolher		data a escolher
SANTANA		data a escolher						data a escolher		data a escolher			data a escolher		24/nov	
FREGUESIA DO Ó																
OPERAÇÃO DE ÁGUA				data a escolher		data a escolher	data a escolher									

 ETA GUARAÚ + ELEVATÓRIA SANTA INÊS

 AGENDADO

Ferramentas digitais e Metodologias ágeis

Difundimos os diversos meios de **canais digitais** para facilitar o acesso aos produtos da empresa. Utilização de **ferramentas ágeis** que **otimizam os processos e reduzem o tempo** de execução do trabalho. **WhatsApp**, oferece recursos tecnológicos, **inteligência artificial**, para facilitar solicitações de serviços e informações de forma ágil e prática.



Originalidade

Caráter pioneiro e inovador

Desenvolvimento e **implementação da capacitação personalizada das equipes contratadas**, com foco no negócio da empresa atendendo ao propósito de excelência na gestão. A prática é **pioneira na Sabesp**, objeto de **benchmarking** de outras Unidades de Negócio e da própria Sabesp, o que **nos faz referência** na empresa e no setor.



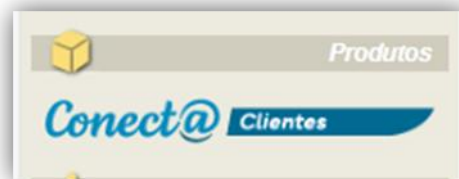
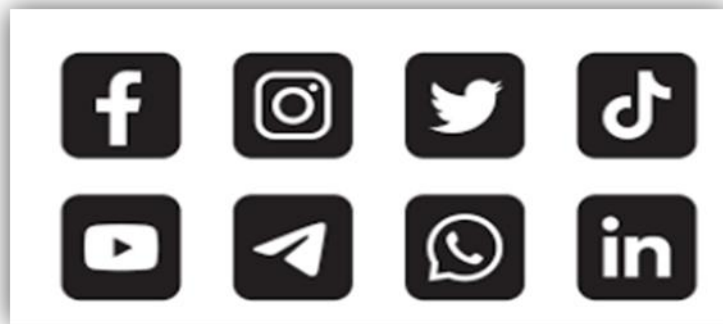
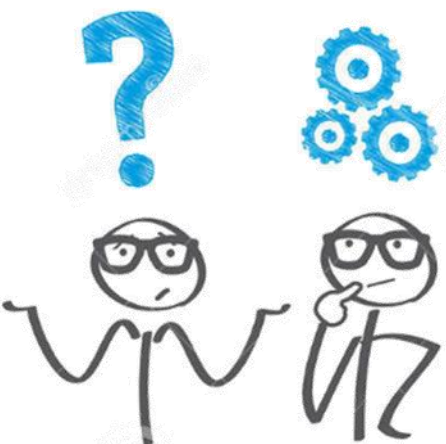
3. Controle e alertas

Monitoramento automatizado diário dos serviços e manifestações

Controle de Consumo Norte
Relatorio Pendlist 10/09/2024 09:19
- Envio automatico do relatorio pendlist comercial - Relató...

Felipe Barbosa Castilho
Posição dos protocolos 06:36
Bom Dia, Segue arquivo de hoje atualizado. Grato.

Grupo serviços	MN													total
	0 dia	1 dia	2 dias	3 dias	4 dias	5 dias	6 dias	7 dias	8 dias	9 dias	10 dias	11 dias	>11 dias	
Dêbitos		7			9	5	2	6	11		1		30	71
Denúncia													13	13
Estudos e Declarações		2			5	2	2	6	1			2	15	35
Exame predial		27	1	5	38	10	17	9	5			2		114
Hidrômetro		8			11	9	10	6	9				13	66
Ligação de água		85	2	9	102	64	41	19	14		3	7	114	460
Ligação de Esgoto		7		1	7	1		1					6	23
Manifestações do Cliente		80	7	17	83	34	17	19	6		2	7	35	307
Reativação/Religação		92	8	17	78	39	20	18	3		3	3	8	289
revisão/refaturamento		60	5	9	39	25	28	19	7		1	9	17	219
solicitação cadastral/vistoria		99	8	11	106	52	21	15	12		1	9	93	427
Teste de Corante		7		1	17	11	8	7	6		2	9	75	143
Titularidade / Encerramento		145	15	13	118	88	57	46	24	2	7	2	46	563

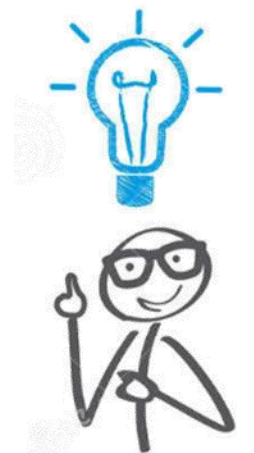
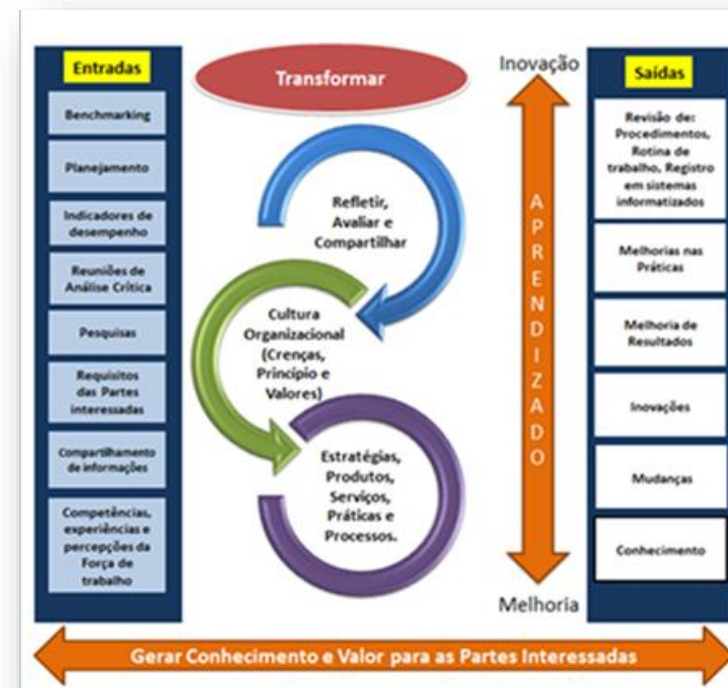


4. Aprendizado – Avaliação e melhoria

A concepção e aplicação da prática tiveram como base as métricas do Modelo de Excelência de Gestão – **MEG** e do Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental - **MEGSA**, como modelos gerenciais de práticas estruturadas para superar as necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas.

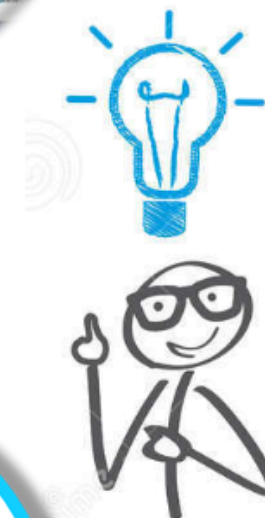
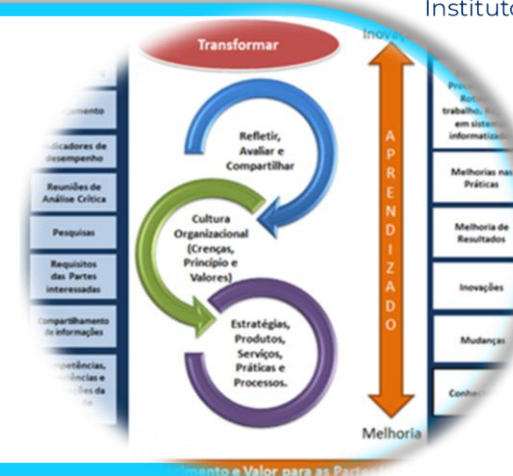
Neste sentido, foram empregados no projeto, os seguintes mecanismos de fomento à inovação e melhoria:

- ❑ Brainstorming;
- ❑ Benchmarking;
- ❑ Treinamento;
- ❑ Capacitação dos colaboradores;
- ❑ Elaboração de padrões de trabalho.



Aprendizado

Excelência na gestão do relacionamento com os clientes e demais partes interessadas, além de proporcionar **aprendizado, amadurecimento** e **constância de propósito**.



Melhoria

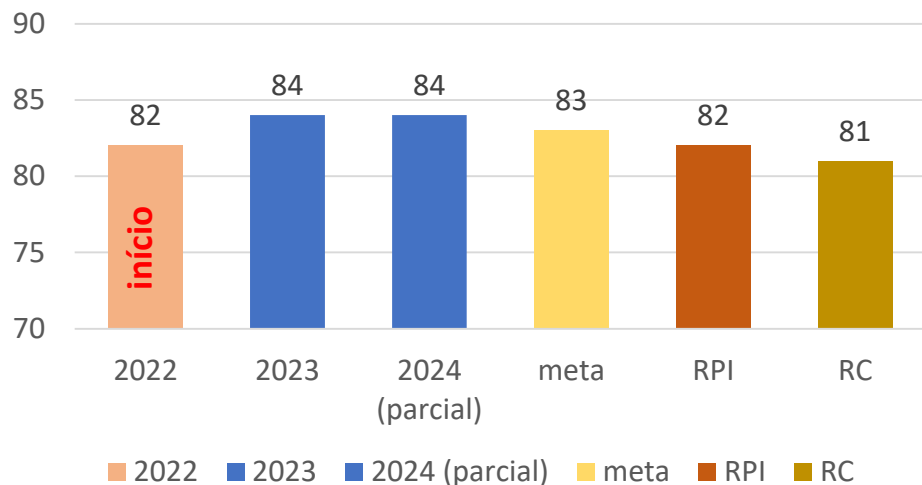


Foi implementada também a **plataforma digital, DesenvolveON**, para **fomentar** ainda mais o **aprendizado**, com conteúdo didático relacionado aos serviços, para acesso aos envolvidos no Programa.

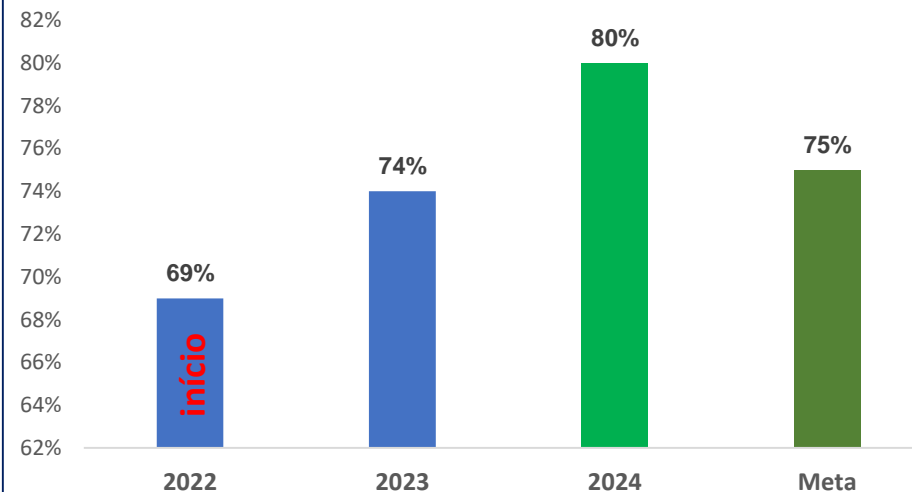
1.2 Resultados da prática



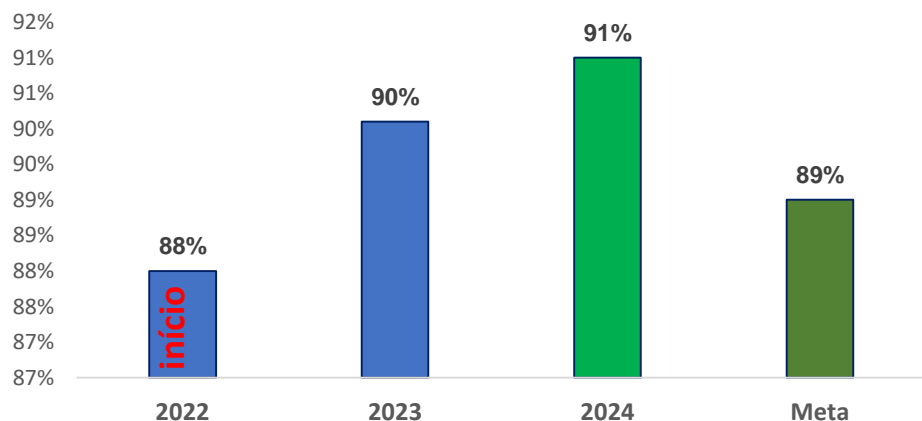
ISC (Índice de Satisfação dos Clientes)



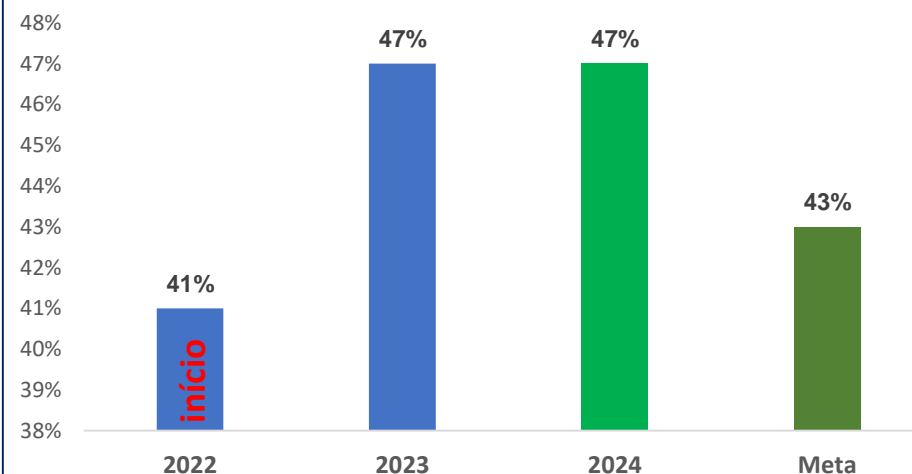
IEP-Índice de Experiência Positiva



IEAM-Índice Eficácia no Atendimento das Manifestações

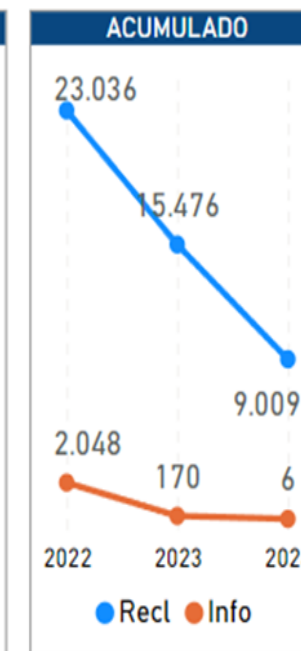
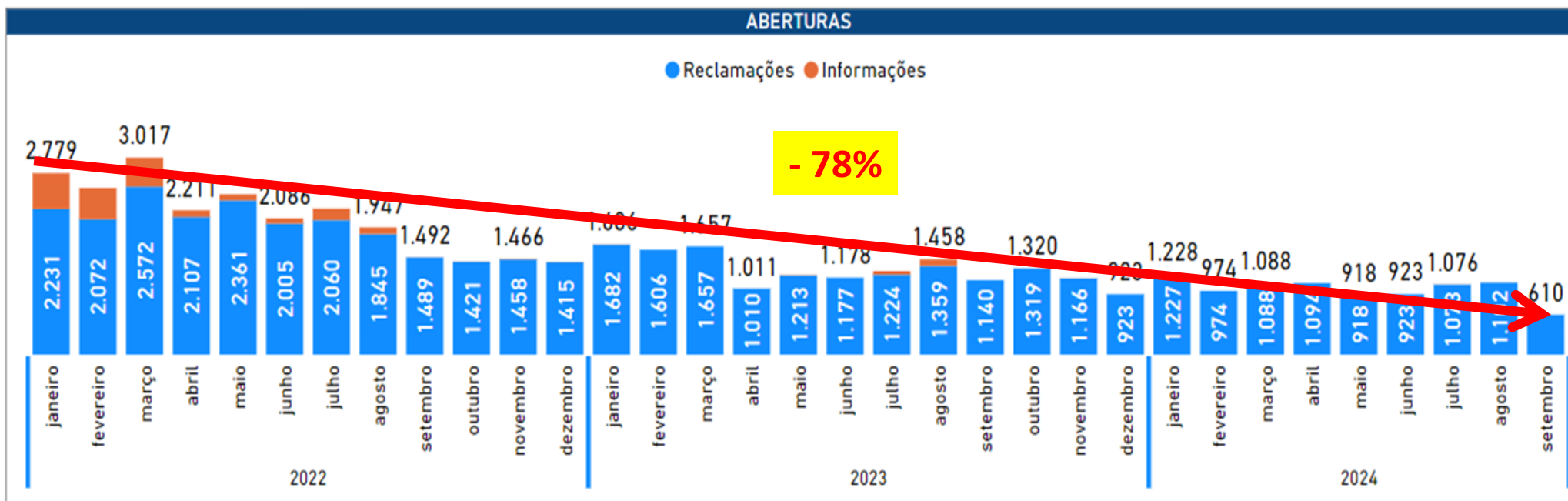


NPS - Net Promoter Score



1.2 Resultados da prática

Redução do número de reclamações na ouvidoria



Pessoas, Sociais ou Ambientais, associados à prática

A prática também **incorpora** características como **benefícios** importantes, **diretamente associados à promoção do desenvolvimento sustentável.**

3 SAÚDE E BEM-ESTAR



Abordagem nos encontros sobre **saúde e segurança** do trabalho, assim como a **promoção da qualidade de vida** do funcionário, através da aplicação da inteligência emocional.

ODS3



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



Treinamento personalizado com as equipes **promovendo a gestão do conhecimento técnico** e especializado, oportunizando maior **possibilidades de aprendizado e conhecimento específico.**

ODS4

11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



ON integra o Programa Corporativo do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) em ETAs e ETEs, contribuindo para a manutenção da **conformidade ambiental e minimização de riscos.**

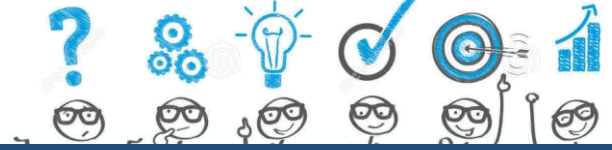
ODS11

6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO



Visitas técnicas **promovem o uso racional da água e preservação do bem**, relacionada a agilidade na execução dos serviços consertos de vazamentos de água, executado pelas **equipes que são os principais integrantes** do Programa **ODS6**





Partes interessadas mais beneficiadas



A excelência na gestão do relacionamento com seus clientes atende diretamente a visão de futuro da Sabesp, o atendimento as necessidades e requisitos regulatórios estabelecidos pelo Órgão Regulador.

- **Maximização dos resultados** relativos à qualidade dos serviços executados e satisfação dos clientes



Atuação com **presteza e resolutividade** na solução dos problemas, através do **agendamento** e repactuação de prazos com os **clientes e sociedade**

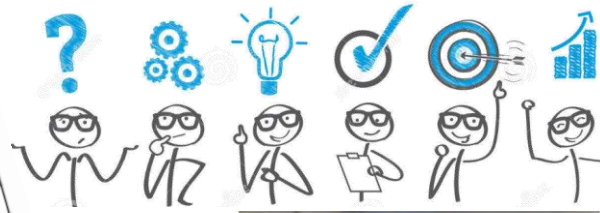
- **Obtivemos dos clientes a seguinte impressão "Quando eu precisei pude perceber que esta empresa é diferente das outras"**



Integração e compartilhamento de experiências. Estreitamento do relacionamento com os **fornecedores**.

- **Alinhada comunicação assertiva**, para que todos se sintam **pertencentes ao mesmo time Sabesp**.

Depoimentos



Comentários /sugestões (se necessário use o verso)

Eu gostei muito do curso Feibem e esclarecedor. PARABENS A TODOS OS ENVOLVIDOS NO PROJETO SABESP. Eu comecei a trabalhar na PASSARELLI EM 2013. Eu ERA ATENDENTE E FUI ME DESTACANDO EM VIREX E NA DOR, E DEPOIS EM VIREX MOTORISTA. Eu AMO O QUEU FAÇO OBRIGADO

Preenchimento opcional

Nome do Empregado: *Rafaela Negreiros Brito*

Matricula: _____

Unidade: _____

Comentários /sugestões (se necessário use o verso)

PARABENS PEO TREINAMENTO, COMO SEMPRE DOMINA O ASSUNTO E DEPASSA COM TOTAL CLAREZA. ESPERAMOS MAIS PALESTRAS COMO ESSA, PARA QUE POSSAMOS OBTER MAIORES CONHECIMENTO REPERENTE A SABESP, SEM COMO OS SEUS PROJETOS.

Preenchimento opcional

Nome do Empregado: *PRISCILLA F. FAQUETTI*

Matricula: *140004*

Unidade: *CCS*

subesp

Avaliação de Reação

Título da atividade: *Maratona da Experiência - Treinamento TACEs ONSG*

Data de realização: *31/07/2024*

Turma: _____

O que você achou do Treinamento? *ÓTIMO*

Se desejar, diga o que gostou ou não gostou ou deixe uma sugestão de melhoria. *Gostei pois abrii mais a minha mente e como se relacionar com o cliente de maneira mais boa.*

Preenchimento opcional

Nome: *Edilson Gonçalves Brandão*

Matricula: *14211*



16:22 4G+

Ranking

RANKING

Sua posição

83° Anílsa Assis Campos Lima **150 Pontos**

Ranking

1° Orlan Cardoso **6615 Pontos**

2° FLAVIO DE OLIVEIRA DORTA **6590 Pontos**

3° Luiz alves pereira **6590 Pontos**

4° Alex Celestino **6340 Pontos**

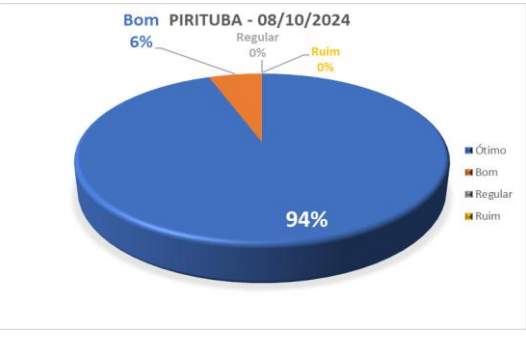
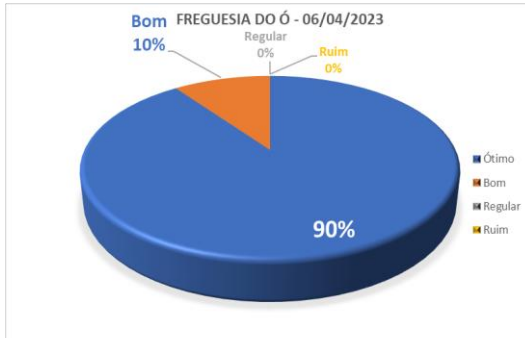
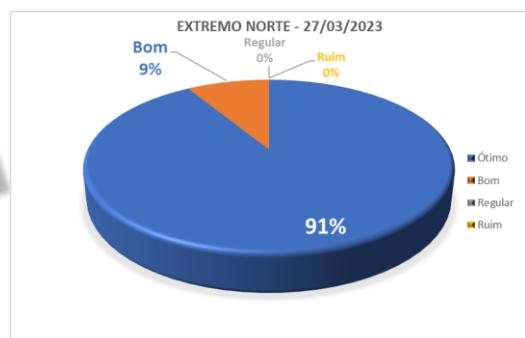
5° Jhonny Nunes Oliveira **6315 Pontos**

6° Alyson Torres Cavalcanti **6290 Pontos**

7° Humberto Alves Andrade **6290 Pontos**

IPEG

Instituto Paulista de Excelência da Gestão



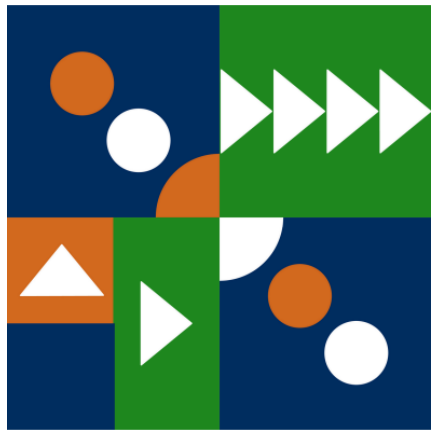
Agradeço pela atenção!

Nome: Anilsa Assis Campos Lima

Unidade: Sabesp - ON – Operação Norte



Superintendência Norte - ON



Prêmio Paulista na Qualidade da Gestão
Seminário de Benchmarking IPEG
Mérito na Inovação em Gestão – MIG