

Prêmio Paulista na Qualidade da Gestão

Seminário de Benchmarking IPEG

Mérito na Inovação em Gestão – MIG

Modalidade: Clientes

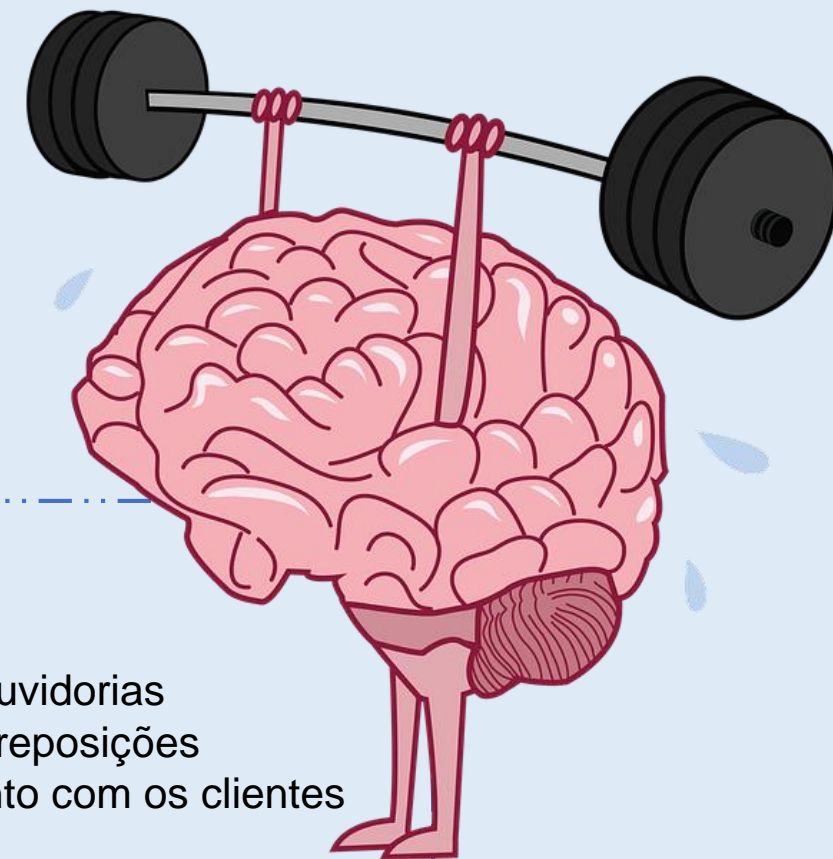
Case: Projeto Atendimento Eficiente

Autor (a): Luana Santana dos Santos

Empresa: Sabesp Norte



O projeto surgiu durante as reuniões semanais com os gerentes e pessoas chave e um dos tópicos era : **Porque temos tantas ouvidoras?**



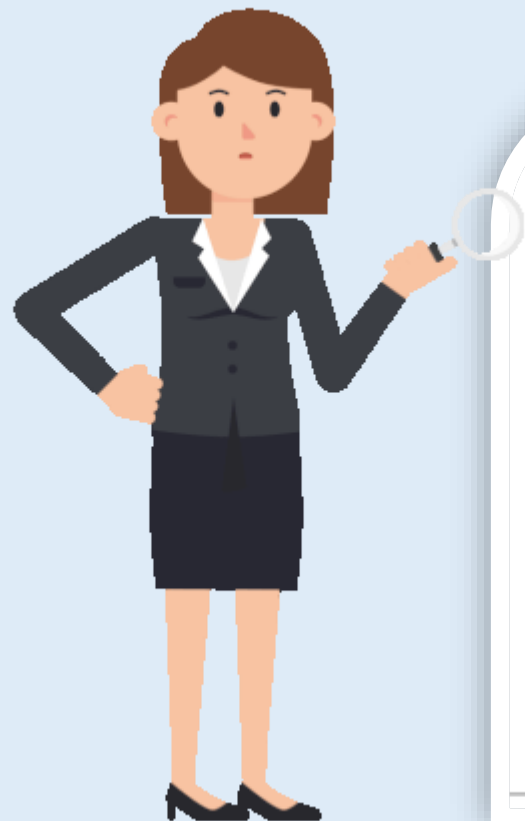
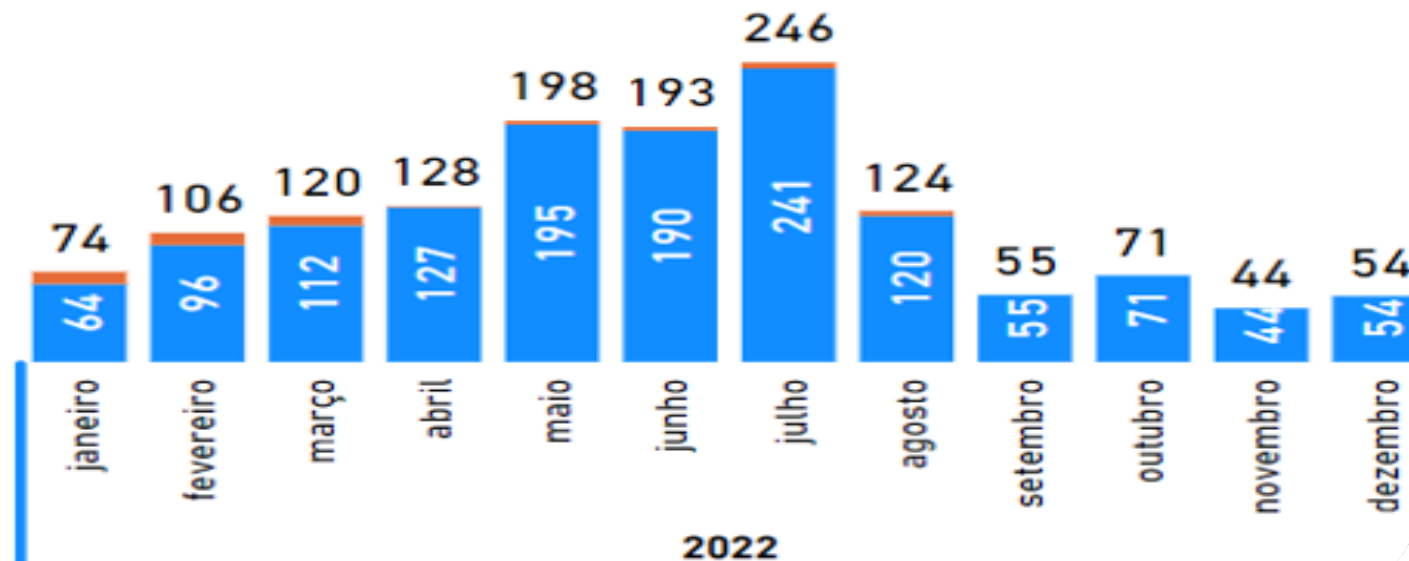
Objetivos

- Evitar retrabalhos
- **Reduzir** o número de Ouvidorias
- Diminuir retrabalhos de reposições
- Estreitar o relacionamento com os clientes
- Melhorar indicadores

- Reduzir o número de ouvidorias
- Melhorar indicadores de experiência positiva do cliente
- Estreitar relacionamento com os contratos;
- Alinhar processos com outras áreas
- Treinamentos com as equipes



Ouvidorias Gopouva



Gerenciamento e execução do Projeto

Estudar as
ouvidorias Caso
a Caso

Identificar a
origem da
reclamação

Gestão dos
Contratos

Autoavaliação

Vitórias
e
Qualidade

Agilidade
e
Proatividade

Consortio Gopouva											
STIC	MÊS	DATA OUV.	Prazo Encerramento Ouvidoria	RUA	Encerrado/Stand By/ Em curso	BAIRRO	RECLAMAÇÃO REGISTRADA	CONCLUSÃO			
1973570	janeiro	02/01/2024	12/01/2024	RUA MANOEL DE ABREU, Nº 164 - COMPL. CASA 04	encerrado	JD PAULISTA	(CAT) - COBRANÇA - RELIÇÃO	Resp. outra area			
1974720	janeiro	04/01/2024	14/01/2024	DOCTOR VITORIO MARTINS, Nº 74	encerrado	CID MARTINS	(DES) - REPOSIÇÃO PAVIMENTO - IMÓVEL (INTERNO)	Resp. MNOG			
1975370	janeiro	05/01/2024	15/01/2024								
HISTORICO DE RECLAMAÇÕES ANTERIORES											
	PRIMEIRA OS	DATA	BAIXA	SEGUNDA OS	DATA	BAIXA	TERCEIRA OS	DATA	BAIXA	Resultado pesquisa Pos atendimento Ouvidoria	Atualização de inf. Se necessari
1975643											
1975120											
1973077											
	em análise com a gerencia										
	24237920	04/01/2024	não executado - imóvel fechado	24362343	45296	executado	24618342	45299	executado	serviço não executado na primeira chamada, aguardava	
	24254773	04/01/2024	não executado - serviço executado anteriormente.								
	24344946	05/01/2024	execu sup em ramal abandonado / perdas solicitou								
	24633856	08/01/2024	executado								
	24789258	09/01/2024	executado								
	2341630079	21/12/2023	executado/viagem de rep as fato não executada	241129202							

Carta MNOG 028/2023

Guarulhos, 11 de Janeiro de 2023.



AO
CONSÓRCIO GOPOUVA
A/C ALEXANDRE ALVES DE OLIVEIRA

B
LECBRASIL



Prezad

Vimos abaixo
R\$ 6. de san

NÚMERO D +55 11 99865-6269
23411024

17,1 -
a)
b)
c)

13/11/2023

As mensagens são protegidas com a criptografia de ponta a ponta e ficam somente entre você e os participantes desta conversa. Nem mesmo o WhatsApp pode ler ou ouvi-las. Clique para saber mais.

SABESP Boa tarde. 12:30 PM ✓

Olá, somos da SABESP

Estamos entrando em contato referente a um serviço de **Reposição (piso/cimentado/asfalto/bloquete)** que será realizado **em breve** no endereço: AVENIDA ANTONIO IERVOLINO, 244, ANT. 154 V. AUGUSTA

Essa mensagem é apenas um informativo, isso não significa que a reposição **será realizada necessariamente hoje**. No dia que a equipe for executar a reposição, entraremos em contato novamente.

Ao término do serviço, você receberá um **SMS** com uma pesquisa para **avaliar a execução** do mesmo prestado pela equipe.

- Qualquer dúvida entre em contato!

Boa tarde.o serviço prestado foi ótimo 🙌 agradeço 12:44 PM

+ | Digite uma mensagem

Oportunidade de Melhoria



Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Ouvidorias Job
Daniel, Gabi, Guilherme, Luiz, Nelson, Programacao, Rafael, Rodrigo, Sonia, Stephany, Tessa, Você

31/01/2024

Programacao Gopouva
Bom dia! 09:13

Novo Nº Protocolo : 1988157 | Nº Doc : OUV-648874-X3G2D4 | Nº do Fornecedor : 582116845001 | Forma de Entrada : Call Center
Cliente : ISMAEL RENE HUANCA MIRANDA
Endereço : SAO SEBASTIAO DA BOA VISTA, Nº 435 - ANT-1013 Bairro JD MARILENA
Telefone : (11) 98221-9514
Tipo de Insatisfação : (OES) - MANUTENÇÃO - DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO SS -2024/2394490
Descrição : Sr. Ismael entra em contato devido a atraso na OS desobstrução do Ramal de esgoto. O mesmo está aguardando há 1 semana o comparecimento do técnico, porem o mesmo ainda não compareceu e serviço está sob atraso. Solicita providencias para unidade responsável pois informa que local esta com odor muito forte de esgoto.
Cadastro :30/01/2024 | Prazo :09/02/2024
Status :Aberto | Data Fechado : | Data Encer...[Leia mais](#) 09:16

Tessa Gopouva
Bom dia 09:35

essa OS que estava com inconsistência no sistema não havia aparecido para nós, só apareceu agora com os dias de atraso. 09:36

iremos encaminhar equipe ao local 09:36

Programacao Gopouva
Okay 09:36

02/02/2024

Programacao Gopouva
Bom dia! 08:29

Melhorar a comunicação Interna e com outras áreas

Ouvid. Água e Esgoto MNOG
Ana, Daniel, Elizzeu, Larissa, Luiz, Programacao, Rafael, Regina, Sidinei, Sonia, Vitoria, Você

Larissa Bispo

Programacao Gopouva
NOVO Nº Protocolo : 2030082 | Nº Doc : OUV-690773-K9H3S8 | Nº do Fornecedor : 953261549001 | Forma de Entrada : E-mail
Cliente : JARMELINA MARIA DOS SANTOS...

NOVO Nº Protocolo : 2030082 | Nº Doc : OUV-690773-K9H3S8 | Nº do Fornecedor : 953261549001 | Forma de Entrada : E-mail
Cliente : JARMELINA MARIA DOS SANTOS
Endereço : RUA BUENO BRANDAO, Nº 230 - CASA 1 Bairro JD SAO JOSE Telephone : (11) 99357-1254
Tipo de Insatisfação : (OAG) - LIGAÇÃO - CAVALETE MULTIPLO SS :

Ouvidoria veio do setor Comercial e foi aberta em 01/04 para executarmos.

Serviços executados: OS 249643023 / 249643036 (Transformação Lig exist e Nova com aprov ramal)

Conforme contato telefônico e via WhatsApp em 02/04/2024 por volta de 13h20 e 15h30 com senhor Francisco José Alves Tel: 11 99357-1254, cliente confirma a execução do serviço. Autoriza o encerramento do protocolo, deixado canal de atendimento para futuras reclamações. Local sem pendências. Formalizado encerramento via WhatsApp.

O telefone deixado no protocolo pertence ao senhor Francisco que informa ser quem fez as instalações da caixa UMA. Não conseguimos contato com a razão social descrita na ouvidoria (Jarmelina).

Francisco informa responder pelo imóvel e confirmou estar tudo certo no local. Foi orientado para entrar em contato novamente em caso de dúvidas. O mesmo é um prestador de serviços que não possui parentescos com a senhora Jarmelina. Foi pedido o contato da mesma, porém não tivemos retorno até o presente momento. 16:01

Larissa Bispo

Informações do Documento
Nº Protocolo : 1861695 | Nº Doc : OUV-485790-W4G1G0 | Forma de Entrada : Call Center
Cliente : SILVIA REGINA CAHARRO
Endereço : RUA EUGENIO CELESTE, Nº 121 - Bairro :PONTE GRANDE Telephone :

Tipo de Insatisfação : (OAG) - CAVALETE - REGISTRO QUEBRADO/NÃO VEDA/VAZANDO **SS 2314697369**
Descrição : Cliente reclama que após a troca do registro do cavalete realizada pelo funcionario da Sabesp, reclama que está ocorrendo um vazamento no registro. A mesma relata que já abriu três ordens de serviço com a central do SAC e até o presente momento o problema não foi resolvido. Reclama que o funcionario que esteve no local apenas apertou o registro do cavalete usando um "alicate" porém não resolveu o problema e o vazamento persiste. Diante do exposto solicita providências com urgência. Fornecedor: 959604499002.

Cadastro :26/05/2023 | Prazo :05/06/2023
Status :Aberto | Data Fechado : | Data Encerrado : | Dias -6

Resposta:

NETREGISTRO - PROCESSOS

Abre	Cadupa	OS	Data criação	Data término da referencia	Processo	Descrição	Fase	Status	Data do status
2023	1512998	231512998	25/05/2023	25/05/2023	1410	REGISTRO DO CAVALETE VAZANDO	COMPLETO EXECUTADO	27/05/2023	
2023	15486705	2315486705	25/05/2023	25/05/2023	1410	REGISTRO DO CAVALETE VAZANDO	COMPLETO NÃO EXECUTADO	25/05/2023	
2023	14850325	2314850325	23/05/2023	23/05/2023	1404	REGISTRO DO CAVALETE QUEBRADO	COMPLETO NÃO EXECUTADO	24/05/2023	
2023	14697368	2314697368	22/05/2023	22/05/2023	1300	CAVALETE QUEBRADO	COMPLETO EXECUTADO	23/05/2023	
2023	14496293	2314496293	22/05/2023	22/05/2023	1656	FALTA DE AGUA GERAL	COMPLETO EXECUTADO	22/05/2023	
2023	12421172	01 2312421172	03/05/2023	03/05/2023	2148	TROCAR REGISTRO P/REALIZAÇÃO	COMPLETO EXECUTADO	03/05/2023	

1º O.S 2314697369 – 23/5/23 - executado ccv -

Fazer uma autoavaliação e Corrigir erros



Carta MNOG 028/2023
Guarulhos, 11 de Janeiro de 2023.

AO
CONSÓRCIO GOPOUVA
A/C ALEXANDRE ALVES DE OLIVEIRA

Ref. Contrato n.º01.559/22
Assunto: MULTA

Prezados Senhores,

Vimos por meio desta comunicar a aplicação de **MULTA**, por baixa indevida nas Ordens de serviço abaixo e por ter gerado reclamação na Ouvidoria Sabesp, segue aplicação de multa no valor de **R\$ 6.270,00** (Seis mil, duzentos e setenta reais). Lembrando que a reincidência acarretará aplicação de sanção conforme cláusula 17.1 alíneas B e C:

CLÁUSULA 17 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 - Sem prejuízo da utilização pela SABESP da faculdade prevista na Cláusula 20 deste termo de contrato, a não observância dos prazos contratuais, cronogramas e agendamentos sujeitará, cumulativamente a CONTRATADA às seguintes multas:

a) Por dia de atraso verificado com relação ao prazo final do contrato ou verificado atraso no cumprimento da entrega do Planejamento Prévio estabelecido na Cláusula 9 – Item 9.1 c) (v).

M1 = (0,30 X (1Pd) X Vc) x n

b) O não cumprimento dos prazos e agendamentos, conforme previsto na cláusula 9, sujeitará cumulativamente a CONTRATADA às seguintes multas:

(i) Pelo não cumprimento do agendamento ou por não executar o serviço dentro do prazo máximo estabelecido na cláusula 9 ou nas deliberações ARSESP 108 e 550, apurado por grupo de serviço em cada período de medição:

Tabela 1	Valor
Serviços em cavalete e hidrômetro	M2 = R\$ 36,00
Serviços em ramal de água	M3 = R\$ 49,00
Serviços em rede e em unidades de água	M4 = R\$ 610,00

Fonte: CESAR FERNANDES RODOLFO VALDEMAR VIANA DE F. Base de assinatura, acesso: https://assinaturas.sabesp.10cc.com.br



Oportunidades de Melhorias

2023

■ Passeio adjacente
 ■ PISO INTERNO
 ■ ASFALTO
 ■ Cavalete quebrado/ vazando

NÚMERO OS	ENDEREÇO	DATA	VISTORIADOR	NÃO CONFORMIDADE	POLO
2422315977	RUA TENENTE AVIADOR LUIZ LOPES DORNELES 75 V HERMINIA	06/08/2024	VINICIUS	BLOQUETE CONCAVO	GOPOUVA

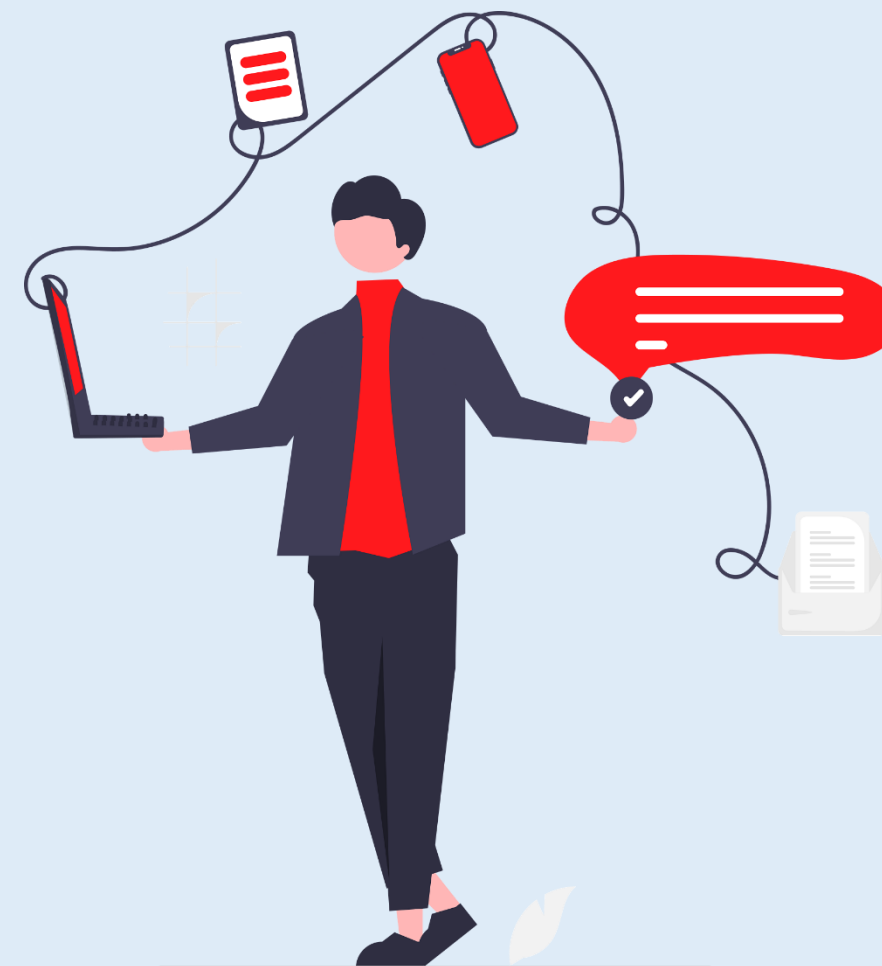
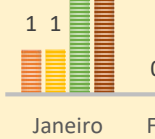
SERVIÇO CORRIGIDO

OS 2422315977 - RUA TENENTE AVIADOR LUIZ LOPES DORNELES 75 V HERMINIA - SP - 13122-000 - 13122-000 - 13122-000 - 13122-000

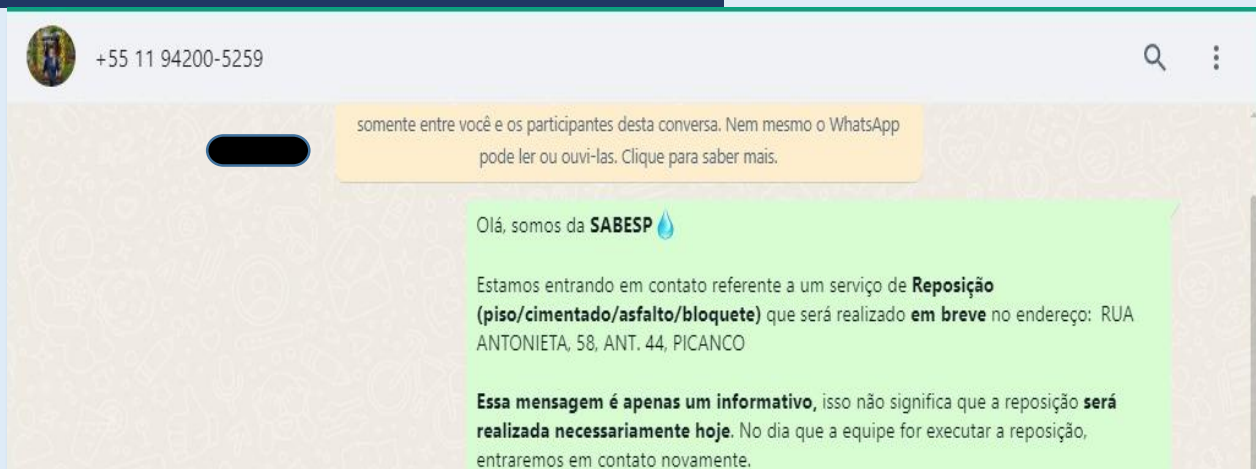
OS 2422315977 - RUA TENENTE AVIADOR LUIZ LOPES DORNELES 75 V HERMINIA - SP - 13122-000 - 13122-000 - 13122-000 - 13122-000



12
10
8
6
4
2
0



Oportunidades de Melhorias

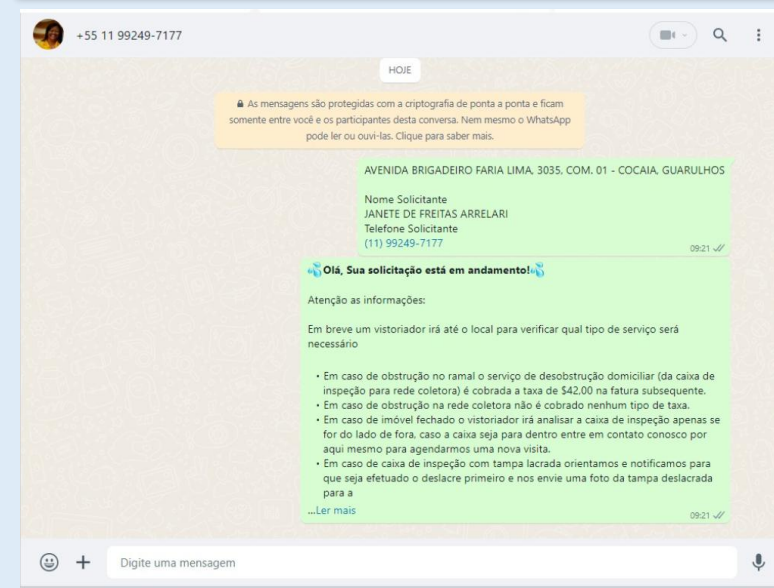
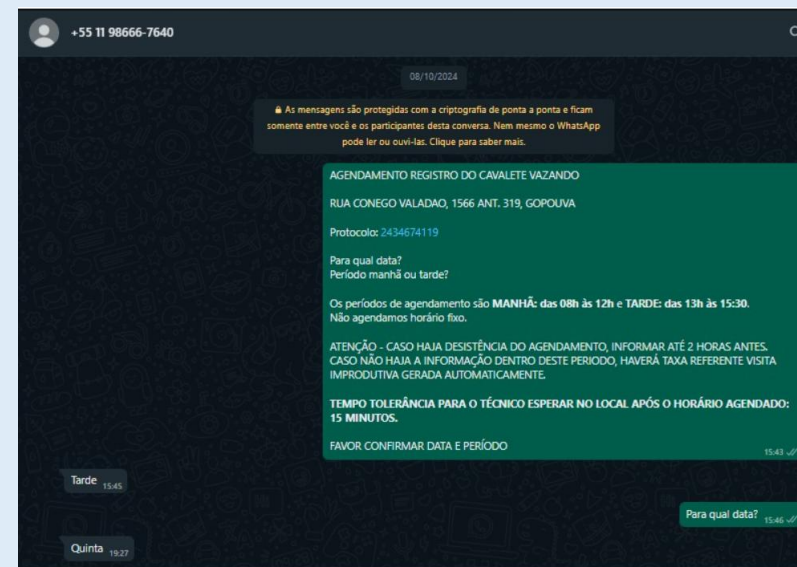
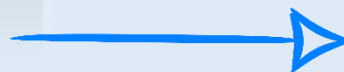


Bom dia,
Ao chegar em casa no final da tarde de ontem, fui recebido por vossos profissionais. Confesso que não é o melhor, mas ficou muito bom.
Mais uma vez agradeço o profissionalismo de todos.
Desde já, Obg

Digite uma mensagem



Insights, fontes de inspiração ou outras fontes de referência



Áreas e pessoas envolvidas/capacitação prévia, se houver



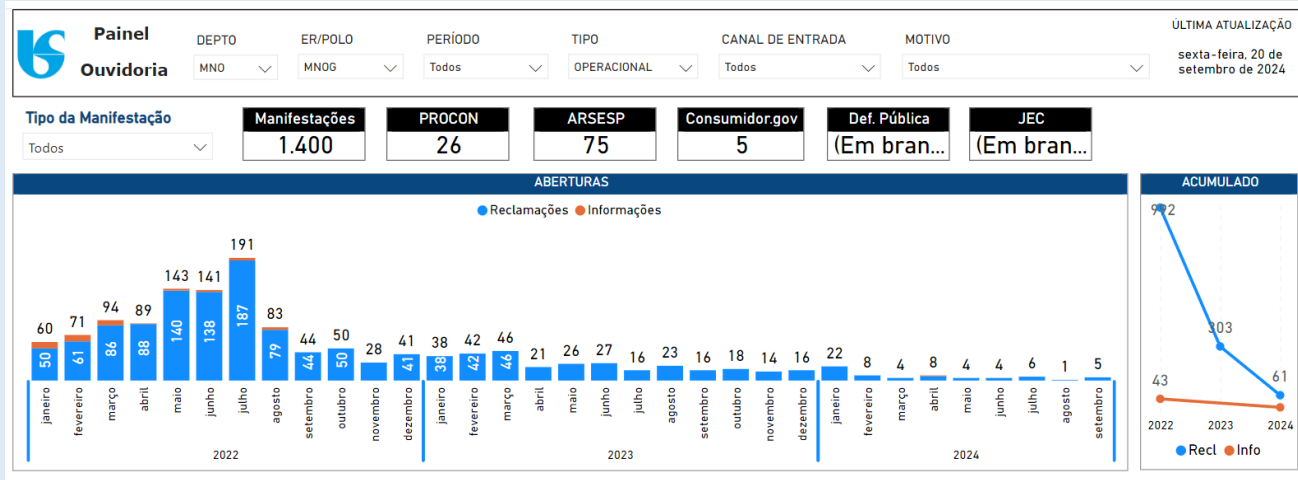
Todos são responsáveis por um atendimento de qualidade. O cliente não é atendido apenas na agência.

“Em qualquer trabalho, a diferença entre o excelente, medíocre e o ruim está, na maioria dos casos, em se ter a imaginação e a disciplina para recriar-se todos os dias”.
Tom Peters, “A busca do uau”.



Reunião do PEO , conversa com a equipe sobre ouvidorias

Alerta Ouvidoria



Controle gerencial

Protocolos – Panorama de aberturas

Entradas - Reclamações com data de abertura em Agosto

SaCs	Entradas		Méd/Dia	Média/Dia Julho	Média/Dia Agosto
	Entradas	Méd/Dia			
Serv. Clientes	Bragança	20	1	35	37
	Ext. Norte	69	2		
	Guarulhos	279	10		
	Pirituba do Ó	291	10		
	Santana	244	8		
903				1065	Atualizado até: 30/08/2024
Man.	ON				
	Bragança	7	0		
	Ext. Norte	9	0		
	Freguesia	25	1		
	Gopouva	3	0		
	Pimentas	18	1		
109					
Op.	Operação				
	Água	50	2		
	Esgoto	1	0		
	Mnec/Mnel/Mner	2	0		
53				Projeção Mensal	1138

Fonte: Marketing/ON

Ouvidorias Job
Daniel, Gabi, Guilherme, Luiz, Nelson, Programacao, Rafael, Rodrigo, Sonia, Stephany, Tecs, Você

31/01/2024

Programacao Gopouva
Bom dia! 09:13

Novo Nº Protocolo : 1988157 | Nº Doc : OUV-648874-X3G2D4 | Nº do Fornecedor :982116845001 | Forma de Entrada :Call Center
Cliente .: ISMAEL RENE HILANCA MIRANDA
Endereço ::SAO SEBASTIÃO
Telefone ::(11) 98221-95
 Tipo de Insatisfação ::(OES) :2024/2394498
 Descrição :Sr. Ismael entrou em contato com a Ouvidoria para informar que o mesmo está agendado para a troca de uma caixa de esgoto. O mesmo ainda não compareceu ao local para a troca, sendo responsável por informar a data de comparecimento. Status :Aberto| Data Fechada :
 Ouvid. Água e Esgoto MNOG
 Ana, Daniel, Elizeu, Larissa, Luiz, Programacao, Rafael, Regina, Sidinei, Sonia, Vistoria, Você

Larissa Bispo

Programacao Gopouva
NOVO Nº Protocolo : 2030082 | Nº Doc : OUV-690773-K9H3S8 | Nº do Fornecedor :953261549001 | Forma de Entrada :E-mail
Cliente .: JARMELINA MARIA DOS SANTOS...
 NOVO Nº Protocolo : 2030082 | Nº Doc : OUV-690773-K9H3S8 | Nº do Fornecedor :953261549001 | Forma de Entrada :E-mail
 Cliente .: JARMELINA MARIA DOS SANTOS
 Endereço :RUA BUENO BRANDAO ,Nº 230 - CASA 1 Bairro :JD SAO JOSE Telefone ::(11) 99357-1254
 Tipo de Insatisfação ::(OAG) - LIGAÇÃO - CAVALETE MULTIPLO SS :
 Ouvidoria veio do setor Comercial e foi aberta em 01/04 para executarmos.
 Serviços executados: OS 249643023 / 249643036 (Transformação Lig exist e Nova com aprov ramal)
 Conforme contato telefônico e via WhatsApp em 02/04/2024 por volta de 13h20 e 15h30 com senhor Francisco José Alves Tel.: 11 99357-1254, cliente confirma a execução do serviço. Autoriza o encerramento do protocolo, deixando canal de atendimento para futuras reclamações. Local sem pendências. Formalizado encerramento via WhatsApp.
 O telefone deixado no protocolo pertence ao senhor Francisco que informa ser quem fez as instalações da caixa UMA. Não conseguimos contato com a razão social descrita na ouvidoria (Jarmelina). Francisco informa responder pelo imóvel e confirmou estar tudo certo no local. Foi orientado para entrar em contato novamente em caso de dúvidas. O mesmo é um prestador de serviços que não possui parentescos com a senhora Jarmelina. Foi pedido o contato da mesma, porém não tivemos retorno até o presente momento.

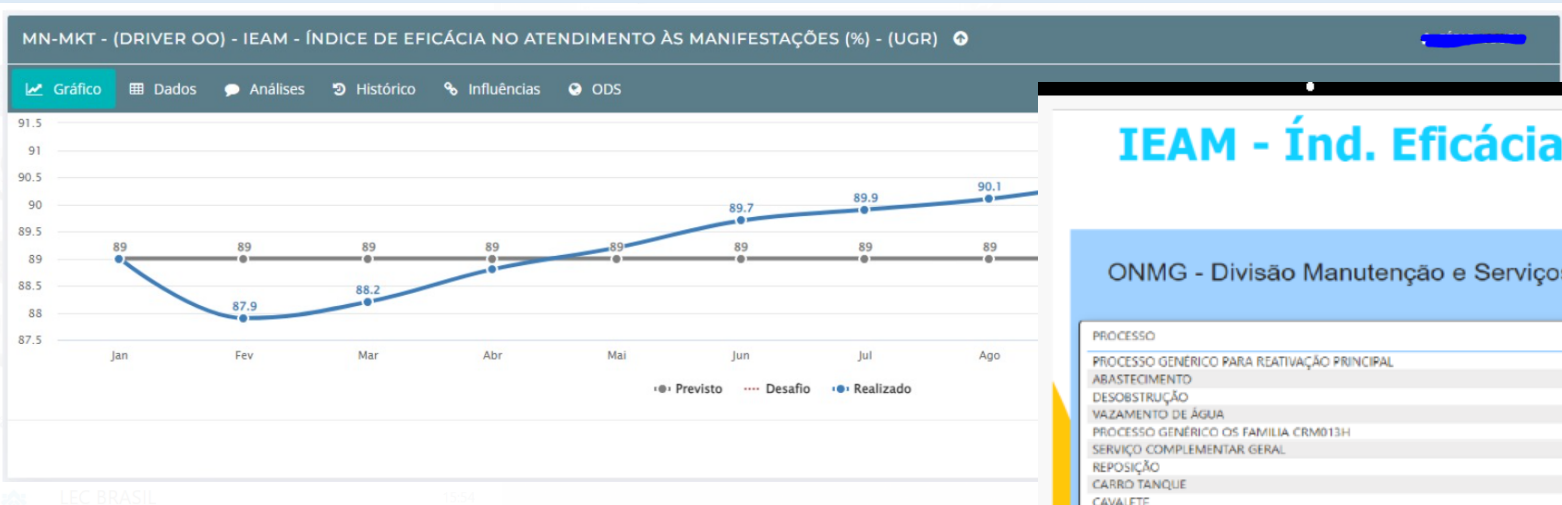
Larissa Bispo

Grupos Focados em melhorar a comunicação

Índice de Eficácia no Atendimento às Manifestações- IEAM

2023

2024



IEAM - Índ. Eficácia no Atendimento às Manifestações

ONMG - GOPOÚVA

ONMG - Divisão Manutenção e Serviços Operacionais Gopouva

IEAM Gopouva - Agosto/24
95,12%

PROCESSO	1 Manif.	2 Manif.	3 Manif.	4 Manif.	+ 4 Manif.	Total	% 1º Atendimento
PROCESSO GÊNÉRICO PARA REATIVAÇÃO PRINCIPAL	179	11				201	89,05%
ABASTECIMENTO	121	6				133	90,98%
DESOBSTRUÇÃO	210	9				228	92,11%
VAZAMENTO DE ÁGUA	592	22	2			642	92,21%
PROCESSO GÊNÉRICO OS FAMILIA CRM013H	82	3				88	93,18%
SERVIÇO COMPLEMENTAR GERAL	122	3				128	95,31%
REPOSIÇÃO	246	6				258	95,35%
CARRO TANQUE	1					1	100,00%
CAVALETE	39					39	100,00%
CRM10 OS GÊNÉRICO	10					10	100,00%
IRREGULARIDADE	10					10	100,00%
MUDANÇA DE TITULARIDADE	30					30	100,00%
OS DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	7					7	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO AFERIÇÃO	6					6	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO LACRE	5					5	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO OS FAMILIA CRM004	365					365	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO PARA NOVAS LIGAÇÕES DE ESGOTO PRINCIPAIS	3					3	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO PARA ORDENS DE SERVIÇO DE TRANSFORMAÇÃO EM CAVALETE MULTIPLO	37					37	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO PARA OS DA MODIFICAÇÃO TÉCNICA	71					71	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO PARA OS DA REATIVAÇÃO	147					147	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO PARA OS DAS NOVAS LIGAÇÕES	60					60	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO PARA OS DAS NOVAS LIGAÇÕES DE ESGOTO	2					2	100,00%
PROCESSO GÊNÉRICO VISTORIA FAMILIA CRM013V	40					40	100,00%
RAMAL DE ÁGUA	26					26	100,00%
RAMAL DE ESGOTO	1					1	100,00%
REDE DE ÁGUA	7					7	100,00%
Total	2.457	60	2			2.583	

Parcial Ago/24

Meta ONM 90%

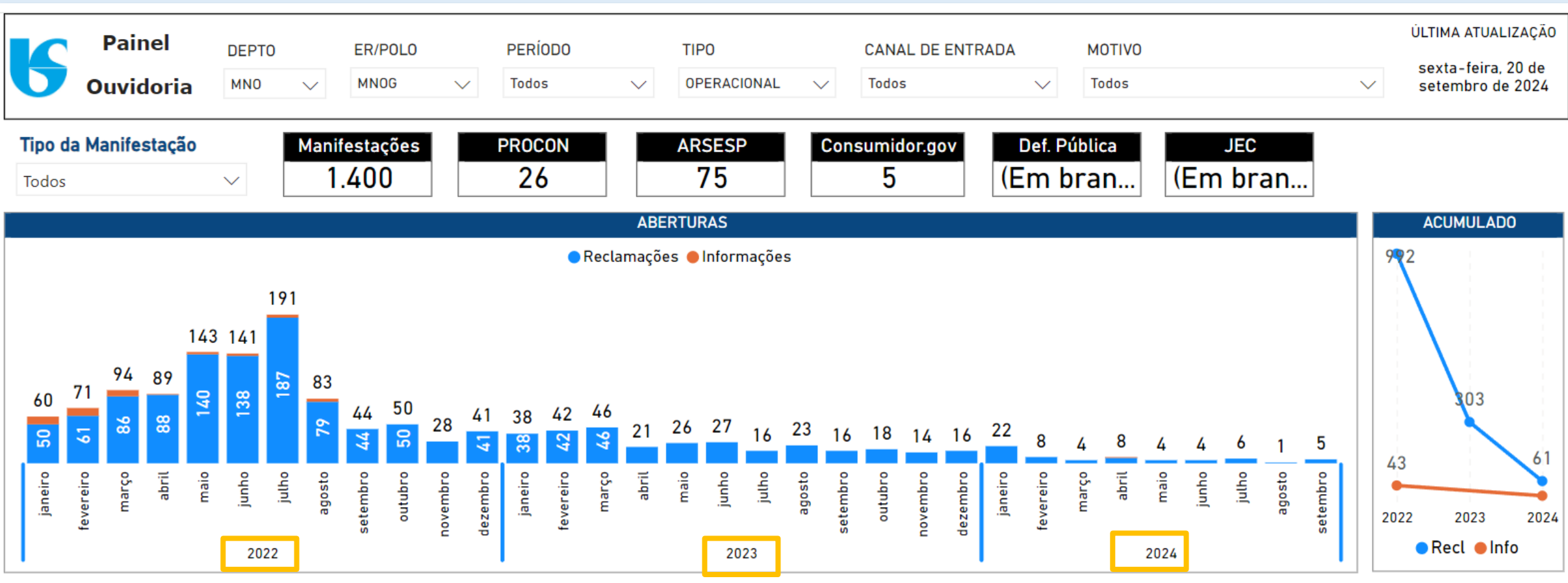
ONMG Jul/24 (até 23) 95,04%

Atualizado até: 22/08/2024

Fonte: Claudio ONM / Gestão Sabesp

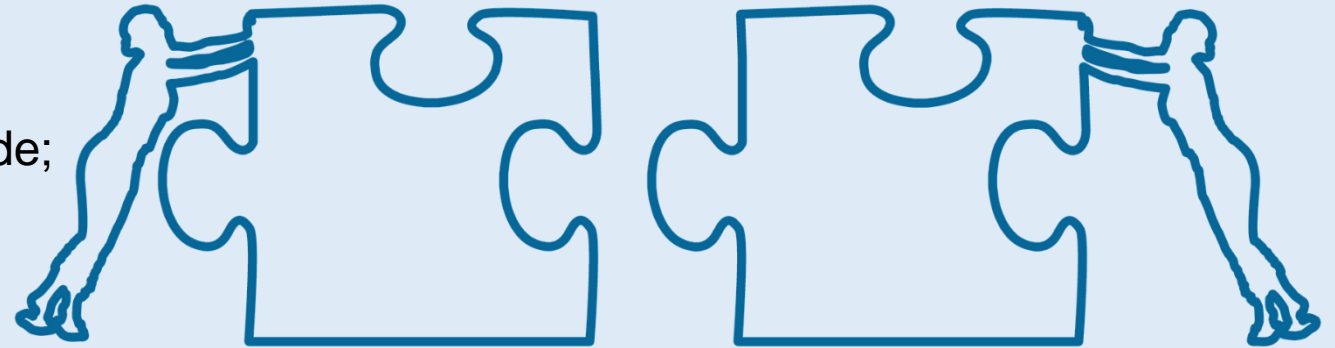


Painel Ouvidorias : Comparativo 2022, 2023 e 2024 (até Setembro/24):



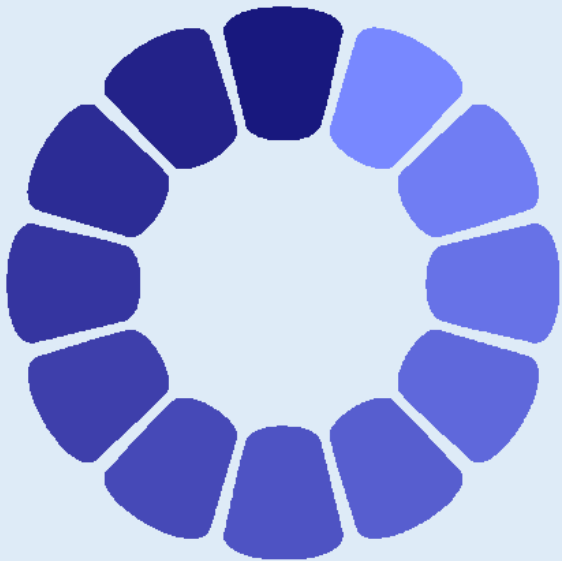
Aprendizados

- Entender para atender melhor;
- Resultados positivos com ações de proatividade;
- Melhoria na comunicação com a equipe;



Melhorias

- Buscar parceria com outras áreas para trocar feedbacks e novas práticas
- Ter um treinamento que acompanhe a rotatividade das equipes
- Buscar a excelência, zero ouvidorias



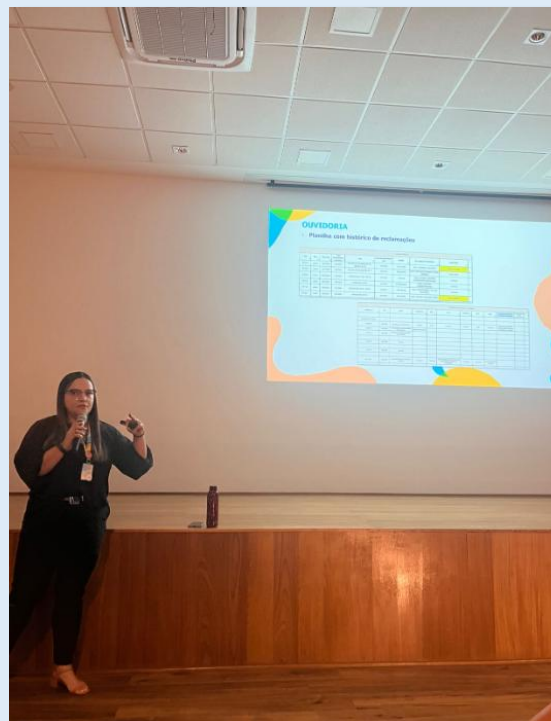
Relevância para Organização e para o Setor

Visita a Unidade Oeste – Sabesp Maio/24



Em Abril/2024 apresentamos nosso trabalho para o Superintendente e Gerentes da Norte; Em Maio/2024 recebemos o convite do Polo Butantan e em seguida recebemos a visita do Polo Pimentas para conhecer nosso trabalho mais de perto.

Visita do Polo de Manutenção Pimentas



Apresentação em Abril/2024 para o Superintendente e Gerentes

Equipe



Daniel Moraes



Barbara Leandro



Luiz Antonio



José Rafael



Larissa Bispo



**Gabrielle
Fernandes**



Luana Santana

Obrigada!

Luana Santana dos Santos

Telefone : 1198914.7992

E-mail luanasantana@sabesp.com.br

