



# PPQG - MIG 2024 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO (Aplicável a todos os Temas)

## INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

Estes Critérios estabelecem o conteúdo da Descrição detalhada e os fatores de avaliação dos Cases da modalidade MIG - Mérito da Inovação em Gestão do PPQG.

- A Descrição detalhada em PDF deve ser carregada no Formulário de Inscrição MIG. O limite desse PDF equivale a 3 páginas de texto formato A4, fonte Arial, tamanho 10, espaço simples, ocupando no máximo 1MB. Poderá conter apenas texto e imagens. Acima deste limite o Examinador não considerará o conteúdo. Apenas o conteúdo relatado será avaliado, não havendo fatores estéticos.

O PDF deverá indicar no início "PPQG MIG 2024", Nome da Prática, Nome da Organização, Nome e email do autor

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com o IPEG, pelo e-mail [ppqg@ppqg.org.br](mailto:ppqg@ppqg.org.br) ou [cida.oliveira@ppqg.org.br](mailto:cida.oliveira@ppqg.org.br).

## “PPQG 2024 - MIG 110/24” (ECIÊNCIA OPERACIONAL)

**NOME DA PRÁTICA DE GESTÃO: Projeto Atendimento Eficiente**

**NOME DA ORGANIZAÇÃO: SABESP**

**NOME E E-MAIL DO AUTOR (A): Luana Santana dos Santos -luanasantana@sabesp.com.br**

### 1. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA DE GESTÃO

A prática em questão surgiu com a finalidade de reduzir os números de reclamações na Ouvidoria Sabesp e melhorar nosso relacionamento com os clientes. Começamos a estudar todas as reclamações e reincidências cadastradas e com as análises conseguimos identificar falhas, melhoria na gestão e novas práticas.

#### 1.1. IMPLANTAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA PRÁTICA

##### Origem e concepção da Prática

Em 2022 tínhamos um número elevado de ouvidorias, começamos a estudar todos os protocolos para entender o porquê das reclamações; a realimentação de serviços executados nos ajudou a identificar retrabalhos com agilidade e avaliar a qualidade do atendimento das equipes em campo; vistoriar as reposições pós 7 e 90 dias para verificar a qualidade no ajudaram a ser proativos em relação as reclamações e aumentou a qualidade do nosso relacionamento com os clientes. Contamos com o apoio dos contratos para fazer a realimentação dos serviços, fazemos encontros com as equipes de campo para falar da importância da comunicação com o cliente (imagens 1 e 2), encontros semanais com a gerencia e pessoas chave dos contratos para verificar a quantidade de ouvidorias, analisar erros e definir novas práticas. Nas reuniões estruturadas com a presença dos fiscais Sabesp e liderança reforçamos a importância da fiscalização na redução de ouvidorias.



# PPQG - MIG 2024 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO (Aplicável a todos os Temas)



(Imagem 1)

(Imagem 2)

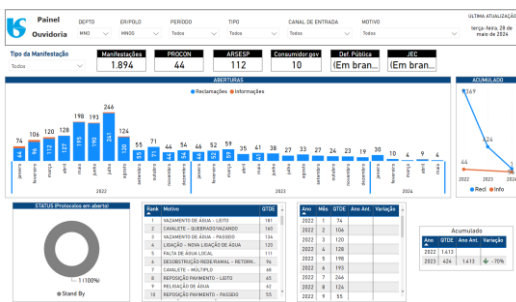
Foram feitas muitas conversas com os contratos e equipes para se criar uma prática da comunicação com o cliente, as equipes adicionaram uma nova etapa na execução do serviço, explicar e conversar com o cliente. Foi necessário reuniões com os funcionários internos sobre quais informações passar e abordar o cliente via WhatsApp. No primeiro mês de implantação (08/2022) já conseguimos observar uma queda no número de protocolos.

## Descrição do funcionamento da Prática

Os principais serviços executados como vazamentos, ligações, desobstrução e reposições são realimentados, isso é possível porque os contratos foram parceiros e disponibilizaram pessoas para fazer essa comunicação todos os dias da semana. Já as reposições fazemos uma realimentação diferente, só entramos em contato quando identificamos um retrabalho das vistorias pós 7 a 90 dias, esta proatividade na comunicação diminuiu consideravelmente a quantidade das reclamações em relação a reposição.

## Planejamento estratégico

O planejamento estratégico deste trabalho inclui reuniões semanais com encarregados responsáveis por cada processo (água, esgoto, perdas, programação e gerência) juntamente com a liderança dos contratos. Nesses encontros são discutidas a carteira de serviços com foco em diminuir retrabalhos e ouvidorias e em várias fases no processo foi aplicado o ciclo PDCL, a criação da planilha de análise de ouvidorias nos ajudou a identificar e fazer uma autoavaliação dos nossos erros, planejar melhorias, colocar em prática e ver o resultado mês a mês.



(Painel Alerta Ouidoria)

## Inovação e Originalidade:

A realimentação dos serviços foi uma ideia que surgiu porque fizemos contato com alguns clientes de ouvidoria via WhatsApp e muitos desses clientes após a execução do serviço nos enviaram um feedback positivo, com isso testamos fazer em clientes que não tinham reclamado para na ouvidoria. Essa diferenciação nos atendimentos, foi inovadora, porque nós avisamos que vamos resolver antes do cliente vir nos procurar, vale ressaltar que após apresentação da nossa prática para o superintendente e gerentes da Norte,



## PPQG - MIG 2024 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO (Aplicável a todos os Temas)

recebemos a visita da liderança do Polo Pimentas (imagem 3) e fomos convidados a apresentar para a liderança do Unidade de Negócios Oeste (imagem 4).



(Imagem 3)



(Imagem 4)

### Controle - Controle e alertas

Acompanhamento diário com grupos de cada contrato e painel Alerta Ouvidoria, semanalmente nas reuniões do Programa Eficiência Operacional (PEO), são virtuais e contam com a participação dos contratos e liderança Sabesp. É possível acompanhar as ações conforme os feedbacks dos clientes, planilha de estudo de ouvidorias, indicador de redução de ouvidorias, índice de experiência positiva (IEP), índice de eficácia no atendimento às manifestações (IEAM).

IEAM: 2022 88% (Nível Guarulhos) - 2023: 92% -2024: 93% ;

IEP: 2022 69% - 2023 75% - 2024 (até Ago/24) 93%

### Aprendizado - Avaliação e melhoria

Antes desta prática as ouvidorias e apenas resolvidas e continuavam a entrar diariamente; resolvíamos o problema e não causa. Após o início dos estudos das ouvidorias, começamos entender a causa e propor soluções. Esta prática gerou uma melhoria em nossos indicadores de experiência positiva na execução, índice de eficácia no atendimento às manifestações, índice de qualidade Sabesp e quantidade de abertura de ouvidorias conforme imagem abaixo:

#### 1.Relacionamento com o cliente

Percebemos ao identificar um retrabalho, não bastava resolve-lo o cliente precisava ser informado que nós também estamos cientes daquele problema. Isso evitou muitas reclamações, porque o cliente sabia o porque e já sabia do prazo.

#### 2.Fornecedores

A parceria com os fornecedores é fundamental porque todos se transformaram em atendentes, todos receberam a responsabilidade de fazer um trabalho que não gerasse retrabalho ou ouvidorias.



## PPQG - MIG 2024 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO (Aplicável a todos os Temas)

**Notas possíveis para cada Fator acima:**

- 0: Não informa
- 1: Descrição superficial ou lacônica
- 4: Aspectos importantes não mencionados
- 7: Descrição bem completa
- 10: Descrição Exemplar, inovação evidenciada

### 1.2. RESULTADOS DA PRÁTICA

(30% do peso da descrição da Prática)

**Fator 1: Resultados econômico-financeiros ou relativos a Clientes ou a Processos**

Indicadores de desempenho ou informações qualitativas sobre ganhos, associados à Prática.

**Fator 2: Resultados relativos a Pessoas, Sociais ou Ambientais**

Indicadores de desempenho ou informações qualitativas sobre ganhos, associados à Prática.

**Notas possíveis para cada Fator acima:**

- 0: Resultado não informado ou não pertinente ao Fator
- 1: Resultado inconclusivo
- 4: Resultado menos relevante demonstra ganho
- 7: Resultado relevante demonstra ganho
- 10: Resultado com ganho excepcional, com evidência de competitividade (comparado com referencial externo pertinente) ou reconhecimento ou parecer independente sobre o resultado alcançado

### LIMITE DAS TRÊS PÁGINAS

---

## 2. AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO PÚBLICA

(Peso 70% na nota geral) - ETAPA 2 - AVALIAÇÃO PELOS JUÍZES

Obs: cases selecionados pelos especialistas na ETAPA 1

### 2.1. APRESENTAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DA PRÁTICA (70% do peso da apresentação)

Apresentar os principais aspectos de:

Fator 1: **Planejamento**

Fator 2: **Execução**

Fator 3: **Controle**

Fator 4: **Aprendizado**

**Notas possíveis para cada Fator acima:**



## **PPQG - MIG 2024 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO (Aplicável a todos os Temas)**

- 0: Não citado
- 1: Apresentado superficialmente
- 4: Aspectos relevantes faltantes
- 7: Apresentação bem completa
- 10: Apresentação exemplar, inovação evidenciada, dentro do tempo de apresentação

### ***2.2. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PRÁTICA***

(30% do peso da apresentação)

Apresentar os principais aspectos de:

Fator 1: **Indicadores e conclusões aplicáveis ao programa**

Fator 2: **Partes interessadas mais beneficiadas e benefícios**

#### **Notas possíveis para cada Fator acima:**

- 0: Não apresentado
- 1: Apresentado superficialmente
- 4: Aspectos relevantes faltantes
- 7: Apresentação bem completa
- 10: Apresentação exemplar, resultados excepcionais, dentro do tempo de apresentação

Nota: Ver Glossário dos Critérios PPQG ESG a partir página 32 para o termo "Referencial comparativo", em <https://www.ipeg.org.br/publicacoes-gratuitas/>

-----

**EM CASO DE DÚVIDA LIGAR PARA IPEG telefone (11) 3141-1588 ou enviar email para [ppqg@ppqg.org.br](mailto:ppqg@ppqg.org.br)**