

I. PPQG 2021 MIG SUPERAÇÃO

O MIG Superação visa a captar reconhecer e disseminar, na forma de "cases", programas exemplares de superação de condições extraordinárias que desafiaram a organização e que foram implantados nos últimos três anos encerrados ou no ano corrente, nas próprias organizações candidatas.

Os "Critérios MIG Superação", que são usados na avaliação dos "cases" inscritos, encontram-se na próxima seção. Estão alinhados ao modelo "Critérios 4em1 do PPQG - As Melhores de Gestão em São Paulo -", que avaliam a qualidade da gestão completa da organização.

AS INFORMAÇÕES DE ORGANIZAÇÕES E "CASES" CANDIDATOS SÃO CONFIDENCIAIS, DE ACORDO COM O CÓDIGO DE ÉTICA DO IPEG. SOMENTE OS FINALISTAS E VENCEDORES SERÃO ANUNCIADOS. TODAS AS CANDIDATAS RECEBERÃO FEEDBACK.

I. ELEGIBILIDADES E COTA DE INSCRIÇÃO. Clique abaixo para saber todas as condições. Em até 45 dias após a inscrição, o autor já saberá se seu "case" é um Finalista escolhido para apresentá-lo ao público e Juízes.

<https://drive.google.com/file/d/13OaEZVcHiqRNntsi72nH7e0X4Af9Xj7c/view?usp=sharing>

II. ETAPAS

Clique abaixo para conhecer o funcionamento das 2 Etapas de avaliação.

- 1) Avaliação preliminar do "case" escrito e determinação de FINALISTA (Banca Examinadora)
- 2) Apresentação dos Finalistas ("LIVE MIG") e seleção dos vencedores (Juízes)

<https://drive.google.com/file/d/1bgJw6G5ldgRgw0T9D70gfLPy2GG0m02b/view?usp=sharing>

O endereço de e-mail abaixo deve ser o do Autor do Case e ele será usado para comunicação com o IPEG e para garantia da unicidade do "case" e do Autor. O Formulário só será SUBMETIDO, ao final do preenchimento, por meio do botão ENVIAR e poderá ser alterado até o pagamento da cota de inscrição.

E-mail *

lIsantos.2015@gmail.com

II. Critérios MIG SUPERAÇÃO

Saiba como o "case" descrito neste Formulário será avaliado pela Banca Examinadora na 1a Etapa e depois, caso ele seja declarado Finalista, como ele será avaliado pelos Juízes na 2a Etapa, de Apresentação Pública na "live" MIG.

1) CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DA SÍNTESE DO PROGRAMA (Peso 30% na nota geral) -

Etapa 1

I. DESCRIÇÃO DO ENFOQUE DO PROGRAMA (70% do peso)

Fator 1: Supervisão - estrutura de controle com participação de controlador, cenários potenciais e impactos esperados

Fator 2: Planejamento - plano de superação e de comunicação e método de definição desses planos

Fator 3: Agilidade de adaptação - sistema de trabalho, processos e produtos

Fator 4: Inovação - de produtos ou processos, incluindo de gestão

Fator 5: Tratamento de impactos - partes interessadas mais impactadas e impactos

Fator 6: Aprendizado - recomendações sobre o que Adotar e o que Evitar

Notas possíveis para cada Fator:

0: Não informa

1: Inteiramente superficial

4: Mais de um aspecto faltante ou superficial 7: Algum aspecto faltante ou superficial

10: Aspectos bem consistentes

II. DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS DO PROGRAMA (30% do peso)

Fator 1: Indicadores e informações aplicáveis ao programa: Econômicos, Clientes, Mercado ou Processos

Fator 2: Indicadores e informações aplicáveis ao programa: relativos às Pessoas, Sociais ou Ambientais

Notas possíveis para cada Fator:

0: Não informa 1: Incompleto 4: Faltam quantitativos

7: Resultados significativos 10: Resultados excepcionais

2) CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DA APRESENTAÇÃO PÚBLICA (Peso 70% na nota geral) -

Etapa 2

I. APRESENTAÇÃO DO ENFOQUE DO PROGRAMA (70% do peso)

Fator 1: Enfoque: Supervisão, Planejamento, Agilidade de adaptação, Inovação e Tratamento de impactos

Fator 2: Exemplaridade: Ensina lições sobre o que Adotar e o que Evitar

Fator 3: Qualidade da apresentação: Objetividade, Clareza e Domínio

Notas possíveis para cada Fator:

0: Não informa

1: Inteiramente superficial

4: Mais de um aspecto faltante ou superficial 7: Algum aspecto faltante ou superficial

10: Aspectos bem consistentes

II. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO PROGRAMA (30% do peso)

Fator 1: Indicadores e informações aplicáveis ao programa - Econômicos, Clientes, Mercado, Processos ou Produtos

Fator 2: Indicadores e informações aplicáveis ao programa - relativos às Pessoas, Sociais ou Ambientais

Notas possíveis para cada Fator:

0: Não informa 1: Incompleto 4: Faltam quantitativos

7: Resultados significativos 10: Resultados excepcionais

III. Síntese do Programa de Superação

Fornecer informações sobre a organização e sobre o "case" candidato ao MIG SUPERAÇÃO. As informações poderão ser editadas pelo Autor até o pagamento da "Cota de Inscrição", quando o "case" será repassado para a Banca examinadora. A Banca tem 45 dias para informar se o "case" é um finalista ou não.



1) INFORMAÇÕES SOBRE A ORGANIZAÇÃO

Nome da organização *

Nome simplificado da organização responsável em que a prática foi implantada.

Cia de Saneamento Básico do Estado de SP - SABESP

Tipo de organização *

Informar se é uma organização completa ou parte dela - subdivisão, repartição, unidade, filial ou similar.

- Empresa, instituição, autarquia ou órgão público completo ou organização afim
- Subdivisão, repartição, filial, unidade, subdivisão ou afim de uma das organizações acima

CONFIRMAR a atuação de alguma forma no Estado de SP *

Para ser elegível, a organização deve beneficiar diretamente alguma parte interessada estabelecida no Estado de S.Paulo - proprietário, mantenedor ou instituidor, cliente, usuário, fornecedor, sociedade, funcionário ou assemelhados.

SIM, CONFIRMAMOS

CNPJ Responsável *

Informar o número completo com pontos, barra e traço xx.xxx.xxx/xxxx-xx

43.776.517/0014-02

Razão Social Responsável *

Razão Social completa relativa ao CNQJ informado.

Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

**Endereço principal da organização ***

Informar endereço completo (logradouro, cep, bairro, cidade, estado) onde ou de onde as principais atividades são realizadas.

Av. Emilio Ribas, 1247 - Jd Tijuco - CEP 07020-010 - Guarulhos/SP

Atividades principais *

O que a organização comercializa, produz ou presta de serviços, entrega ou distribui para os clientes.

Saneamento básico

Qtde de pessoas na força de trabalho *

Trata-se da qtde de pessoas da organização candidata.

371

2) INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA DE SUPERAÇÃO**Nome do Programa ***

Denominação simplificada do programa, sistemática, processo, projeto, prática ou iniciativa de gestão para superação de condições extraordinárias que desafiaram a organização.

Degustação 90

Objetivo do Programa *

Sintetizar para que serve o programa.

Aumentar arrecadação durante a pandemia através da fidelização de grandes consumidores

Nome do autor deste "case" *

Esse autor apresentará o case caso seja declarado finalista.

Luciana Lopes dos Santos

**Número do celular do autor ***

O autor poderá ser contatado pelo IPEG em caso de necessidade. Colocar DDD e número.

Nome do dirigente responsável *

O dirigente responsável é aquele que endossa as informações prestadas.

E-mail do dirigente responsável *

O IPEG copiará ao dirigente responsável as trocas de emails com o autor.





Síntese da implantação e funcionamento do Programa de Superação *

Preencher este campo com "Ver pdf" caso essa Síntese seja entregue em arquivo PDF ÚNICO via link da nuvem, a ser informado no campo após no próximo bloco, OU escrever a Síntese neste campo. Resumir o surgimento e a constatação da condição extraordinária, a avaliação de mudanças em cenários (político, econômico, social, tecnológico, ambiental e legal), as partes interessadas mais impactadas e os impactos positivos ou negativos esperados. Destacar a estrutura e sistema de supervisão da situação e do programa com acompanhamento do controlador. Citar os principais planos de superação e de comunicação elaborados até então e o método de planejamento, destacando as etapas mais críticas e as principais ações gerenciais implementadas. Destacar as principais reconfigurações da estrutura e das operações administrativas e de produção e de produtos realizadas e prazos envolvidos, destacando eventuais inovações e seus benefícios. Resumir, se houver, ações mitigatórias de impactos negativos a partes interessadas afetadas pelo programa e também, se houver, pela própria condição extraordinária. CONSULTE A SEÇÃO ANTERIOR DESTES FORMULÁRIOS PARA CONHECER OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DESSA SÍNTESE. O limite desse campo equivale a 3 páginas de texto formato A4, fonte Arial, tamanho 10, espaço simples.

RESUMO DA PRÁTICA

Guarulhos é um município com grandes consumidores que, face à escassez hídrica, tornaram-se autônomos quanto às soluções de abastecimento para suprir suas demandas, fazendo uso de abastecimento alternativo por meio de caminhões pipa ou poços. Boa parte dessas empresas se enquadram na modalidade contratual para fidelização de serviços com tarifa reduzida, por meio do Contrato de Demanda Firme. Em 2019, com a assunção do município pela Sabesp, a UGR Guarulhos passou a ofertar o Contrato de Demanda Firme para essas empresas, com adesão significativa. A crescente na fidelização foi interrompida pela pandemia, que se iniciou em março/2020. Junto com ela, instaurou-se uma crise financeira, que retardou o processo de fidelização, face à insegurança das empresas em firmar contratos com novos fornecedores durante a crise. Houve ainda uma queda vertiginosa no faturamento da Sabesp, pela redução de consumo nas categorias industrial e comercial. Face ao exposto, surgiu o projeto DEGUSTAÇÃO 90, que consistiu em adiantar o fornecimento aos clientes que já possuíam contratos com tramitação de documentos em andamento, antecipando desta forma o benefício ao cliente e a receita à Sabesp. Mediante a viabilidade da prática e levando em conta a insegurança do cliente relacionada à situação financeira e ainda quanto ao atendimento pleno com abastecimento, a proposta foi estendida a todos clientes potenciais, com oferta de uso dos serviços no modelo contratual por período determinado, de até 90 dias. Desta forma, o cliente conheceria a qualidade na prestação de serviços da Sabesp, mitigaria a insegurança sobre a garantia de abastecimento, e a UGR poderia aproveitar este período para estudar eventuais adequações estruturais que se fizessem necessárias para garantir o atendimento pleno ao cliente. Uma vez satisfeito com a prestação de serviços e atendimento da Sabesp, dificilmente o cliente recusaria a adesão ao Contrato de Demanda Firme, que ofereceria a comodidade do abastecimento via rede, com qualidade na prestação dos serviços e tarifas reduzidas. A medida viria ainda de encontro à necessidade das empresas naquele momento, por apresentar-se como uma possibilidade de redução de custos em seus processos em plena crise financeira.

PLANO DE SUPERAÇÃO

A ideia surgiu em brainstorming, na procura de soluções de abastecimento para os potenciais clientes, e de aumento de receita para a Sabesp durante a crise financeira. A proposta consistiu em iniciar o abastecimento nas empresas com contrato de demanda firme em andamento e, considerando o significativo aumento de receita a curto prazo, foi ofertado aos clientes potenciais o uso dos serviços na modalidade contratual por período determinado, de até 90 dias. Em 2021, a prática foi incluída no indicador de vendas da Unidade de Negócio. O valor arrecadado com o DEGUSTAÇÃO 90 representa atualmente 20% do valor acumulado do incremento de vendas deste ano, que contribui para o OO-11 da Unidade de Negócio – Incrementar a arrecadação na MN em 8%

ESTRUTURA DE CONTROLE, CENÁRIOS POTENCIAIS E IMPACTOS ESPERADOS COM A IMPLEMENTAÇÃO DA PRÁTICA

Estrutura de controle: O monitoramento da prática, desde o início do a bem como as questões relativas à eventuais problemas no fornecimento e/ou adequações em infraestrutura é realizado pela célula de vendas da UGR, com periodicidade semanal. Quando ocorrem problemas com abastecimento durante o período, os clientes são prontamente atendidos pelo WhatsApp, garantindo que este terá resposta e solução ágeis, de forma imediata ou o mais breve possível.

Cenários potenciais: Guarulhos é uma empresa com um grande parque industrial, potenciais grandes consumidores que, face à precariedade no abastecimento local, tornaram-se autônomos quanto ao fornecimento de água, buscando soluções alternativas para suprir suas demandas. Boa parte dessas empresas se enquadram na modalidade contratual para fidelização da prestação dos serviços com tarifa reduzida. Após a assunção da prestação de serviços, no município, a Sabesp deu fim ao rodízio de abastecimento, tornando possível o atendimento a esta gama de clientes.

Impactos: Fidelização dos clientes, incremento nos indicadores volume utilizado e arrecadação, fortalecimento da marca Sabesp junto ao empresariado do município.

ADAPTAÇÃO DOS SISTEMAS DE TRABALHO PARA SUPERAÇÃO DA CRISE

Desde 2019, a Sabesp vem buscando recuperar a fatia de grandes consumidores aderentes à concorrência por motivos diversos, através do contrato de demanda firme.

O período entre adesão do cliente e vigência do contrato é de no mínimo 90 dias. Neste período, ocorrem no mínimo 03 ciclos de faturamento, em que o cliente já aderiu ao contrato mas não pode usufruir de seus benefícios. Algumas empresas recusaram a proposta por receio de problemas com falta d'água. O DEGUSTAÇÃO 90 permite mitigar as dúvidas do cliente quanto à escassez hídrica. Durante este período, não há o compromisso da exclusividade contratual. A Sabesp realiza diagnósticos em infraestruturas internas e externas para corrigir eventuais problemas de abastecimento. A receita é antecipada em pelo menos 03 meses, período mínimo entre a adesão e a vigência do contrato. Na abordagem ao cliente, é apresentada a modalidade contratual e ofertada a degustação dos serviços neste modelo por 90 dias.

INOVAÇÕES NO PROCESSO

De forma inovadora, a prática oferta soluções completas de abastecimento ao cliente dentro deste período de 90 dias. A Sabesp realiza as adequações necessárias para que o cliente possa realizar a degustação. Após abordagem, quando o cliente sinaliza o interesse em formalizar contrato, ou quando faz a opção por conhecer os serviços Sabesp, a dinâmica do contrato de Demanda Firme ocorre na prática. O cliente passa a ser assistido em tempo integral, e as tarifas praticadas são correspondentes às tarifas de contrato, de acordo com faixa de consumo correspondente. Desta forma, o cliente conheceria a qualidade dos serviços Sabesp, mitigaria a insegurança sobre a garantia de abastecimento, e a Sabesp aproveitaria esse período para análises e adequações em infraestruturas internas e externas, para garantir o abastecimento pleno ao cliente.

Pontos fortes: Redução de reclamações e adequações técnicas pós-venda, garantia de fornecimento ao cliente conforme a demanda contratada, antecipação da receita para a Sabesp, confiabilidade do cliente.

IMPACTOS: PARTES INTERESSADAS

Acionistas: A inovação proporcionou incremento significativo na arrecadação para a Sabesp durante a pandemia, período de retração de economia.

Clientes: os clientes podem contar com serviço de qualidade com tarifas reduzidas no momento de crise financeira.



Intangível: Fortalecimento da marca Sabesp. Empresa parceira dos grandes clientes em momentos de crise.

Impactos: Redução de adequações técnicas pós-venda, garantia de fornecimento ao cliente conforme a demanda contratada, antecipação da receita para a Sabesp, confiabilidade do cliente, benefício da redução de custos para o cliente.

APRENDIZADO

O Aprendizado da prática segue a metodologia do PDCL - Planejar (Plan), Fazer (Do), Checar (Check), Aprender (Learn). O fruto deste ciclo, é a análise, reflexão, e compartilhamento dos conhecimentos através da implementação de novas ideias e da sua experimentação.

A proposta foi planejada após percepção da oportunidade, foram analisados os cenários pós início da pandemia e utilizada a inteligência de mercado para prospecção (P). Executadas as ações planejadas (D), os resultados foram controlados através dos indicadores nas Reuniões de Análise Crítica Departamental - RAC (C). Da reflexão dessas fases, neste primeiro ciclo, a prática foi melhorada quando da integração dos processos das áreas comercial, operacional e do Centro de Controle Operacional (CCO) e também da parceria com esses clientes(L).

Os destaques das lições aprendidas(L) foram:

Positivo (adotar):

- Ouvir o cliente e suas necessidades. Para melhor assistir o cliente, é fundamental conhecer as particularidades de seus processos produtivos, entendendo as suas necessidades quanto ao uso de água. As áreas integradas estudarão essas particularidades e desta forma poderão propor soluções de abastecimento que proporcionem atendimento pleno aos clientes.
- Dar o feedback ao cliente sendo ágil e preciso nas informações. Ter as informações necessárias para poder responder e vender o produto ao cliente de forma que ele entenda o processo e possa analisar os benefícios, ou não, da contratação dessa modalidade.
- Transparência: a transparência e honestidade nas informações são virtudes que o cliente admira. Nesta prática, a Degustação 90 é ofertada aos clientes que a UGR pode atender com infraestrutura e disponibilidade do produto.

Negativos (evitar):

- Descumprimento de prazo: Não prometer o que não pode ser cumprido, ou seja, depois de 90 dias, toda a infraestrutura e o volume contratado devem ser entregues integralmente, sob pena da perda da confiança daquele cliente potencial, manchando a imagem da empresa e sendo um detrator em potencial.
- Ausência de prontidão de resposta: É de suma importância a pronta resposta a quaisquer dúvidas, demandas ou problemas do cliente. Deixar um canal de comunicação aberto com o cliente. No caso do Degustação 90, os clientes são prontamente atendidos pelo WhatsApp, garantindo desta forma a agilidade na resposta, que ocorre imediatamente ou o mais breve possível. Quando ocorre desabastecimento por manutenções emergenciais ou programadas, os clientes fidelizados, quando necessário, são prontamente atendidos com uma solução alternativa para aquele curto período (carro-pipa), ou seja a UGR possui um plano de contingência para o pronto atendimento em situações emergenciais.



Síntese dos resultados do Programa de Superação *

Preencher este campo também com "Ver pdf" caso essa Síntese seja entregue em arquivo PDF ÚNICO junto com a "Síntese da implantação e funcionamento da Prática de Gestão" via link da nuvem, a ser informado no campo do próximo bloco, OU escrever a própria Síntese dos resultados neste campo. Informar resultados (ganhos) de qualquer natureza (econômicos, clientes, mercado, processos, produtos, pessoas, sociais, ambientais) já obtidos pela Prática que comprovem seu êxito, em termos quantitativos (numericamente ou usando indicadores de desempenho) e qualitativos (descritivos), explicando se necessário. Caso os resultados sejam ainda parciais, comentar sobre tendências esperadas. EXEMPLOS: 1) a atividade não era executada no prazo por causa da indisponibilidade ou dificuldade de acesso remoto dos gestores para gerenciar pendências, acessar e autorizar o fechamento de propostas. Com a nova Prática, o ciclo de consulta e atualização, por ser móvel, foi viabilizado ZERANDO atrasos. 2) o processo anterior gerava insatisfação pelo tempo de resposta do sistema utilizado anteriormente, que chegava à média de 15min por consulta de status e aprovação de proposta, tempo esse que caiu para 3min por ser por voz e de voz para texto, gerando muita satisfação. 3) O Índice de Resposta no Prazo passou de 67% para 96% após a implantação plena, sendo que o prazo varia conforme a criticidade da consulta, determinada por algoritmo. CONSULTE A SEÇÃO ANTERIOR DESTES FORMULÁRIOS PARA CONHECER OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DESSA SÍNTESE. O limite desse campo equivale a 1,5 página de texto formato A4, fonte Arial, tamanho 10, espaço simples. Informar apenas "ver link" caso essa Síntese seja entregue em arquivo PDF ÚNICO via link no próximo bloco.

RESULTADOS

Econômicos: Antes da prática (2019), o tempo médio para iniciar a arrecadação dos clientes fidelizados era de 180 dias. Com a implantação da prática, o tempo médio para início da arrecadação passou a ser de 30 dias. O valor arrecadado médio mensal era de R\$ 688.000,00 (2019); R\$ 1.099.000,00 (2020); R\$ 1.289.000,00 (jun/21).

Clientes: A fatia de clientes fidelizados aumentou 71,4% em 2020. Deste percentual, 70% foi por meio do DEGUSTAÇÃO 90. Todos os clientes incluídos no DEGUSTAÇÃO 90 foram aderentes ao contrato de demanda firme.

Processos: Melhoria nas infraestruturas de redes de água, as mesmas são dimensionadas adequadamente para atendimento à demanda do cliente abordado e potenciais no entorno, otimizando o processo e reduzindo custos para eventuais vendas futuras. O volume médio mensal utilizado era de 45.000m³ (2019); 70.600m³ (2020); 79.900m³ (jun/21)

Pessoas: Engajamento das equipes comercial e operacional, motivação da equipe de vendas ao ofertar soluções tangíveis para o cliente. IFPCO – Índice de Favorabilidade da Pesquisa de Clima Organizacional = 77,17% (MN 2019); 83% (MNO 2020).

Sociais: Percepção qualitativa de impacto direto na saúde da população, pela qualidade e procedência da água utilizada para consumo humano em locais públicos (hospitais, shoppings, supermercados) e nos processos produtivos das empresas, como o processamento de alimentos, por exemplo.

Ambientais: Redução no índice de perdas de água do município, uma vez que os elevados consumos das grandes empresas auxiliam com a despressurização das redes, auxiliando na redução do índice de perdas por vazamentos não aparentes. IPDT – Índice de Perdas Totais de Água (litros/ligação.dia) = 614 litros/ligação.dia (2019); 567 litros/ligação.dia (2020); 417 litros/ligação.dia (abr 2021)



Link OPCIONAL com "Case" editorado

É OPÇÃO da organização, disponibilizar seu "Case", com as duas Sínteses acima, em documento PDF ÚNICO na nuvem e informar seu link ACESSÍVEL neste campo. O documento deve ser iniciado por 4 linhas: "PPQG MIG 2021 Superação", "Nome do Programa", "Nome da Organização" e "Nome do Autor" (exatamente os informados neste formulário), centralizados. Deverá ter o formato A4, totalizando até 5 páginas numeradas, orientação retrato, uma ou mais colunas, com parágrafos em texto de fonte Arial ou Times New Roman tamanho de fonte 10 e pode conter figuras, quadros ou tabelas com fonte tamanho 8. Se for indicado um link válido com um documento nesses parâmetros, ele será utilizado para avaliação em vez dos dois campos de Sínteses anteriores, que deverão conter "Ver pdf". Não são aceitos documentos além da Descrição do Programa e hiperlinks e páginas excedentes serão ignorados. Se o link não for válido ou acessível a Inscrição poderá ser ignorada, portanto recomendamos testar se o link é acessível.

Declaração de ciência, idoneidade e veracidade *

Ao submeter esse "case", declaro que eu e o dirigente responsável indicado estamos cientes e de acordo com o Regulamento do PPQG para a modalidade MIG e com as regras de ELEGIBILIDADE E COTAS DE INSCRIÇÃO & ETAPAS acima informadas. Declaramos que a organização cumpre plenamente todas as obrigações societárias, ambientais, tributárias, previdenciárias, trabalhistas ou de qualquer natureza que, de forma líquida e certa, lhe são legalmente exigidas. Declaramos também que todas as informações prestadas nesta candidatura são verídicas. Essa declaração será firmada por meio do pagamento da "Cota de Inscrição de Case".

SIM, DECLARAMOS

Formulário pode ser editado até a formalização da Inscrição

O IPEG contatará o autor para avisar sobre elegibilidade e pagamento da Inscrição.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários