

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 *

eslsantos.saae@sabesp.com.br

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.

Sabesp - UGR Guarulhos

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.

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - Sabesp

**Endereço principal da organização ***

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

Av. Emílio Ribas, 1247 - Vila Tijuco - Guarulhos - CEP 07020010

Atividades principais *

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

Prestar serviços de saneamento, contribuindo para melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.

Qtde de pessoas na força de trabalho *

Trata-se da qtde de pessoas da organização candidata.

382

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.

Gestão Eficiente & Satisfação do Cliente

Objetivo do Programa *

Sintetizar para que serve o programa.

Reduzir o número de audiências no Procon e promover a satisfação do cliente

Nome do autor deste "case" *

Esse autor apresentará o case caso seja declarado finalista.

Elaine da Silva Lougon 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 DESTA FORMULÁRIO 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.

O trabalho de converter insatisfação em satisfação e assim poder apresentar aos clientes guarulhenses o propósito da Sabesp se deu a partir do crescente número de reclamações junto ao Procon que resultavam em audiências no órgão. O cliente guarulhense era comumente atendido pelo Procon para resolver questões de abastecimento, já que a empresa anterior não possuía ouvidoria. A cultura de ter suas necessidades resolvidas apenas no Procon nos foi deixada com uma herança pesada que necessitava de 2(dois) dias fixos na semana separados para audiências no Procon entre Sabesp e seus clientes. Vale destacar que o Procon em Guarulhos é uma coordenadoria da Prefeitura Municipal, e que tamanha demanda causava desconforto diante do poder concedente. Além disso, postagem nas redes sociais prejudicavam a imagem da empresa no momento em que todos os esforços eram de construção da marca na cidade. Durante as audiências percebíamos que a insatisfação em muitos casos era algo simples e que faltava comunicação com o cliente durante o tratamento da insatisfação; explicar como a Sabesp recém chegada a cidade atendia às solicitações de seus clientes, a forma como trabalhava. Identificamos que era necessário ir além do atendimento padrão das entradas na ouvidoria, era preciso se aproximar de cada cliente que buscava o Procon, entender suas necessidades e propor soluções de acordo com as regras comerciais da empresa e assim transformar este cliente potencialmente detrator em promotor da marca Sabesp. Com uma equipe separada para atender demandas da ouvidoria vindas do Procon foi necessário treiná-la com as técnicas de excelência no atendimento e gestão de conflito. O cliente passou a ser contatado no momento da entrada da reclamação, suas queixas são ouvidas e consideradas e o responsável pelo atendimento esclarece os próximos passos para solucionar o problema, agenda vistorias e testes, bem como relata o prazo para finalização do estudo, por fim, o número de telefone da equipe é informado, caso o cliente queira entrar em contato. O foco do trabalho é resolver a questão com o cliente e não deixar dúvidas que necessite de audiência, além disso, buscamos oferecer a melhor experiência de atendimento, para que o nosso cliente perceba a Sabesp como uma empresa atenta às suas necessidades. O maior diferencial do trabalho é a mudança cultural da equipe que passou a enxergar as reclamações como fonte de oportunidades de melhorias em nossos processos.

Nos deparamos com 50% das reclamações feitas no Procon evoluíam para audiências no mesmo órgão. Tínhamos 2 dias na semana separados no Procon para as audiências da Sabesp, nossos prepostos passam o dia lá resolvendo questões que poderiam ter sido solucionadas antes. O cliente estava muito insatisfeito pela demora no atendimento. Nossa imagem estava prejudicada diante do poder concedente e os clientes insatisfeitos se manifestavam nas redes sociais como detratores. Identificamos várias oportunidades: ganhar a satisfação do cliente reclamador, evitar audiências no Procon, evitar ser ranqueado no Procon, ganhar a confiança do Procon como empresa que atende e entende seu cliente, demonstrar ao poder concedente proatividade em solucionar as demandas dos clientes, melhorar a imagem da empresa na cidade e captar através das análises e relatos dos clientes as oportunidades de melhorias em nossos processos.

No início do projeto a equipe recebeu treinamento pela Universidade Sabesp e outras plataformas virtuais com cursos de excelência no atendimento e gestão de conflito, além de treinamento in job

sobre hidrômetro necessário para superar as dificuldades de entendimento. 80% das reclamações são questões comerciais. O sistema utilizado para acompanhamento e atendimento das demandas é o STIC. Foi criado email único da equipe para as entradas das demandas do Procon Guarulhos e envio das respostas a Fundação e aos clientes. Estabeleceu-se entre o grupo a divisão das tarefas visando otimizar o atendimento, reduzindo o tempo de análise e finalização, além de garantir o envio da resposta no prazo estabelecido. Durante o tratamento, os dados da reclamação ficam registrados em planilha salva no servidor, a causa da insatisfação que motivou o cliente a ingressar no Procon está registrada na planilha para servir de oportunidades de melhorias aos gestores. São duas equipes com um coordenador e um auxiliar, mais um auxiliar responsável pelo registro e distribuição dos protocolos aos demais. Os processos são salvos no servidor corporativo e utilizado um único e-mail para comunicação. A CIP entra via e-mail ou STIC. As auxiliares analisam no sistema e contatam o cliente para identificar as causas. Quando necessárias fotos do hidrômetro e vistorias são solicitadas, sempre registradas em planilha própria. Os coordenadores com o resultado das vistorias e testes analisam o histórico do cliente nos sistemas da empresa, propondo um acordo (esclarecem o estudo e possível solução ou não). Os coordenadores alimentam a planilha com a análise da causa da insatisfação, escrevem a carta resposta detalhando todos os pontos relatando pelo cliente e os dados relevantes da análise, a proposta de acordo e a ciência do cliente. Anexam a carta no protocolo do STIC e a responsável pelo recebido da CIP faz o envio da carta resposta ao Procon e ao cliente.

A prática representa ruptura radical na forma de gerir, prática focada em reverter insatisfação em satisfação através de técnicas de excelência no atendimento. Benefícios evidentes: redução no número das audiências no Procon GRU, redução na quantidade protocolos ranqueados no Procon SP em comparação com o 1º semestre de 2020. A prática possui aspectos de originalidade quando comparado a prática existente na Sabesp, equipe treinada em resolução de conflitos que tem por objetivo resolver a questão, partindo do princípio de que o cliente tem razão na sua reclamação e analisando todas as possibilidades de forma minuciosa. Olhar com empatia para o cliente, entendendo suas necessidades. Aprendizado e oportunidades de melhorias compartilhados com os gestores. Benefícios evidentes: melhora no relacionamento com o Procon. Melhora no indicador Índice de Favorabilidade da Imagem - IFI, em comparação com 2019.

Primeiro ciclo de melhoria em janeiro/2021 após receber o ranqueamento do Procon SP das CPIs geradas em 2020. Com a preparação dos recursos foi possível identificar vários pontos de melhorias, sendo: evitar o máximo carta complementar, responder a todos os questionamentos com riqueza de esclarecimentos, era necessário ganhar tempo nas vistorias e isso motivou o ingresso de novo colaborador na equipe, o técnico vistoriador foi treinado e orientado para que as vistorias fossem produtivas e pudessem tranquilizar o cliente. Com essas melhorias o trabalho ficou mais fluído, o cliente percebeu a atenção e cuidado da equipe o que rendeu muitos elogios recebidos por WhatsApp. Além disso percebemos que era necessário ensinar o cliente a utilizar os canais de atendimento da Sabesp. Esta foi uma prática implementada neste ano, quando o cliente solicita algo mais do atendimento ele é orientado e ensinado a utilizar outros canais como App Sabesp Mobilie, Sabesp Fácil, Call Center, WhatsApp GRU.

O atendimento especial destinado aos clientes críticos nos ensinou que a comunicação pode transformar um detrator em promotor. Aprendemos que o cliente deseja atenção. Ele quer que seu problema seja priorizado e tratado como único, e quando a Sabesp oferece este tratamento temos a chance de apresentar nossos produtos e serviços, assim na maioria das vezes somos compreendidos. Enquanto o mercado pede por atendimento virtual temos um percentual de clientes que desejam um atendimento humanizado, nosso desafio é atender a todos da maneira como desejam e proporcionar a melhor experiência com a Sabesp. Por isso dedicamos um tempo para análise da insatisfação que é fonte das oportunidades de melhorias em nossos processos.

Para desenvolver uma equipe apta para atender o cliente reclamador diariamente e que esteja motivada e seja altruísta, incentivamos a participação de todos em treinamentos, capacitações e benchmarking, para enriquecer de informações válidas e ampliar a argumentação durante a interação com o cliente.

Temas relacionados na plataforma Gestão do Conhecimento: Gestão das Manifestações dos Clientes



para Redução do índice de Reclamações - Melhores Práticas 2014; Tr...
Satisfação e Insatisfação de Clientes; Gestão da Insatisfação dos Clientes (M).

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 FORMULÁRIO 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.

Comparando o percentual de audiências e FA's no ano de 2019 de 46% da CIPs recebidas, reduzimos para 9% no 2º semestre de 2020 e 8% no 1º semestre de 2021. Este resultado traduz a eficiência do trabalho, em 2019 a cada 10 CIPs que entravam na ouvidoria 4,6 migravam para audiência ou FA, no segundo semestre de 2020 este resultado mudou para a cada 10 CIPs que entraram 0,9 migraram para audiência ou FA. O ano de 2020 foi atípico devido a pandemia, tivemos um aumento de 70% nas entradas de CIP's e mesmo com a quantidade elevada o resultado superamos a adversidade e o resultado foi obtido demonstrando que estamos no caminho certo. Do ponto de vista da satisfação do cliente a imagem e os atributos podemos citar o IFI - Índice de Favorabilidade da Imagem, que obtivemos um resultado de 58,5% em 2019 e aumentamos para 65% em 2020, em 2021 até o mês de maio nosso resultado é de 64%.

Se compararmos com nossos pares, as demais UGRs da unidade Norte é notório que nossa entrada de CIPs é muito maior, cerca de 3 vezes mais, mas nosso índice resolutividade se mostra com maior eficiência. Mesmo trabalhando com quantidades muito superiores a nossos pares foi possível trazer qualidade para o processo e resolver a demanda do cliente de imediato. Podemos citar por exemplo a UGR Extremo Norte que em 2020, 21% de suas CIPs migraram para FAs, nosso resultado no 2º semestre de 2020 foi de 9%, considerando que este percentual apresenta eficiência quanto menor melhor.



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 verdadeiras. 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