IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Prêmio Paulista na Qualidade da Gestão – PPQG ESG 2023

Mérito da Inovação em Gestão - MIG ESG 2023 - Modalidade: Clássico

Case: Estratégia inovadora na Gestão dos Contratos de Manutenção e Crescimento Vegetativo na SABESP Guarulhos – PEO

Empresa: SABESP

Tempo: 14 minutos

PEO
PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Cenário

Guarulhos

População : 1.291.784

2ª maior no estado de SP

13ª maior no Brasil

Maior que estados : Acre , Amapá e Roraima

"Não capital de estado"

mais populosa do Brasil

PIB

3º maior do estado de SP

9º maior do Brasil

Cenário

LIGAÇÕES ÁGUA

384 mil (antes)
441 mil (depois)

COBERTURA ÁGUA ICA

89,2% (antes)
100% # (depois)

IPDT COM ÁGUA

529 Litros/Lig/Dia (antes)
279 Litros/Lig/Dia (depois)

ATENDIMENTO ÁGUA IAA

88,0% (antes)
94,1%# (depois)

LIGAÇÕES ESGOTO

344 mil (antes)
399 mil (depois)

COBERTURA ESGOTO ICE

83,3% (antes)
92,1% # (depois)

TRATAMENTO ESGOTO

3% (antes)
21,4% (depois)

ATENDIMENTO ESGOTO IAE

80,7% (antes)
85,4%# (depois)

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

9,6 mil (antes)
122 mil (depois)

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

54% (antes)
83% (depois)

ARRECADAÇÃO ANUAL

R$ 415 milhões
R$ 780* milhões

* Últimos 12 meses

Oportunidade

O PEO - Programa de Eficiência Operacional foi em idealizado em 2022, no Planejamento Operacional – SABESP Guarulhos, com foco no aprimoramento da gestão dos Contratos de responsabilidade da SABESP Guarulhos.

Tem por proposito promover ações que possibilitem o aperfeiçoamento dos processos, por meio do incremento da eficiência operacional para a melhoria do nível de satisfação dos clientes, qualidade e atendimento dos prazos regulamentares.

Oportunidade

Início em agosto/2022

Atendimento às diretrizes

Capacitação
SST

Qualidade
SST
Sustentabilidade

ESG
Impactos Sociais e Ambientais/Governança

Relacionamento e requisitos contratuais

Atendimento aos requisitos

PEO
PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

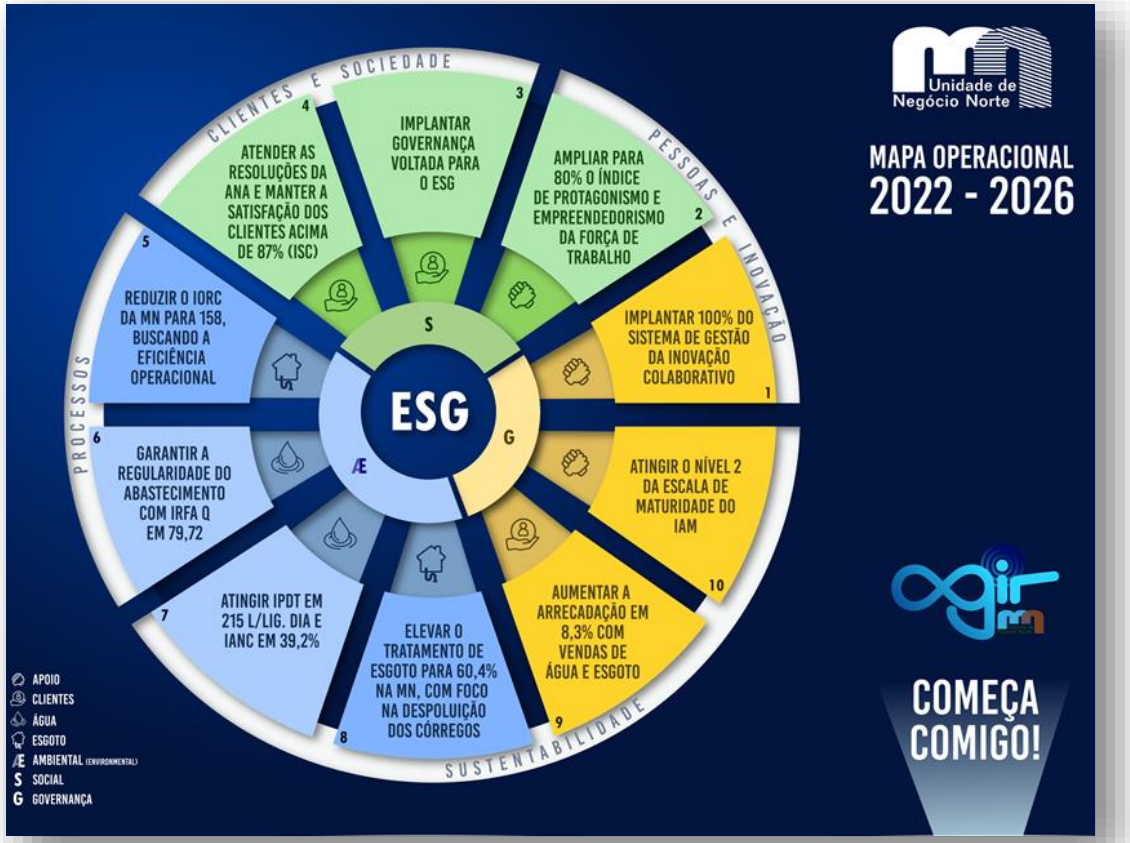
IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

MNO
UNIDADE DE GERENCIAMENTO REGIONAL
GUARULHOS

sabesp

Ideia – B.1

Planejamento



OBJETIVO	PO	SM	PATROCINADOR
OD 1 - Atingir o IPDT em 361 l/lig.dia e IANC em 49,8%	Anderson	Cícero	Daniel
OD 2 - Garantir a regularidade do abastecimento com IRFA Q <90; Água	Linecker	Cícero	Daniel
OD 3 - Elevar o tratamento de esgoto para 40% na MNO, com foco na despoluição dos córregos; Esgoto	Carol	Mauro	Carol
OD 4 - Reduzir o IORC da MN, para 168, buscando a eficiência operacional	Carol	Mauro	Carol
OD 5 - Aumentar a arrecadação para R$ 706 milhões com vendas de água e esgoto	Márcio	Miriam	Cris
OD 6 - Atender as resoluções da ANA e manter a Satisfação dos Clientes acima de 87% (ISC)	Paulo	Miriam	Cris
OD 7 - Ampliar para 80% o índice de protagonismo e empreendedorismo da força de trabalho; Apoio e gestão	Edson	Simone	Valdemir
OD 8 - Imobilizar 100% das redes e equipamentos decorrentes obras realizadas pelo global	Silvio	Miriam	Valdemir

Ideia – B.1

Ferramentas de Gestão

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Benchmarking

Scrum

UGR ÁGIL

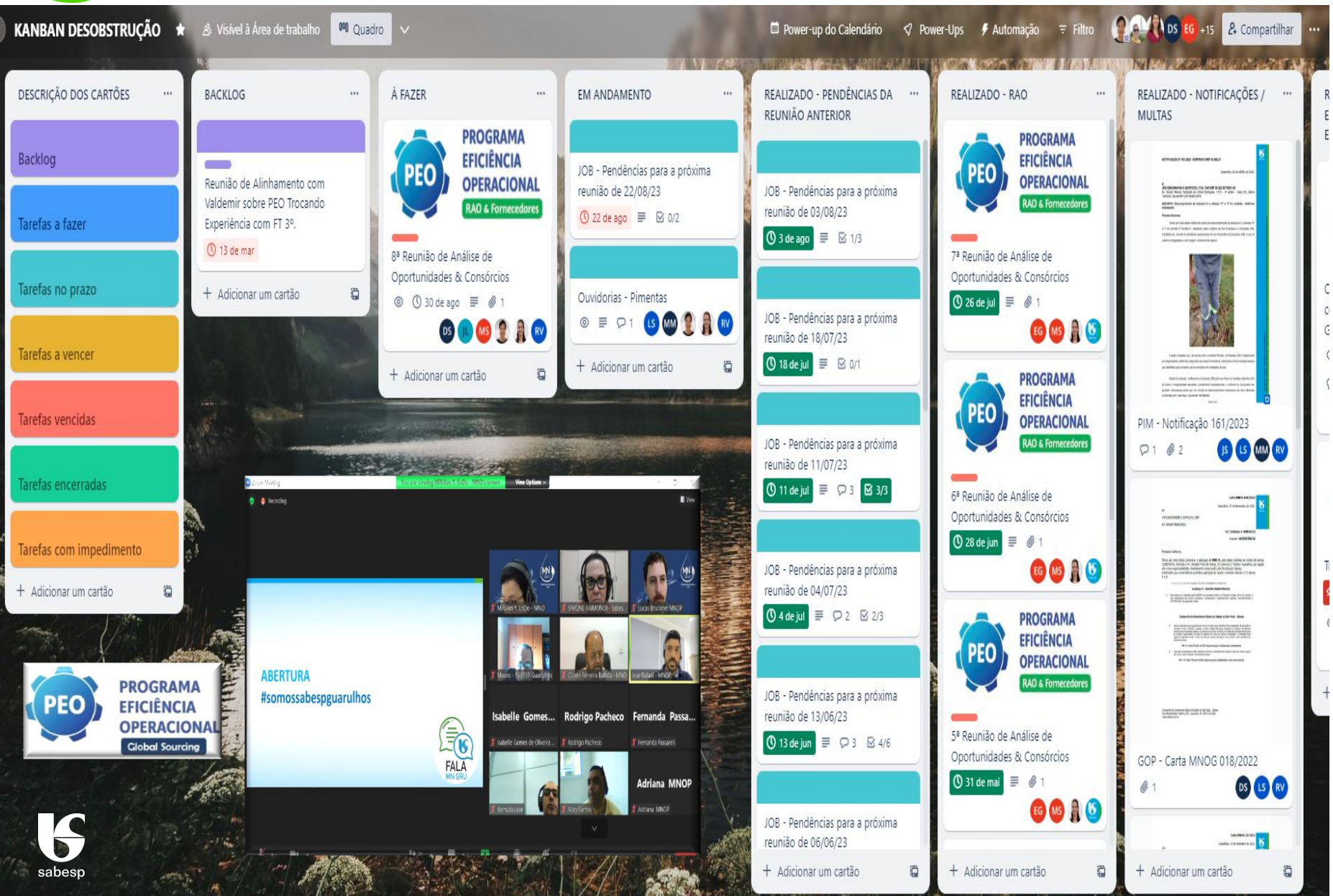
OKR

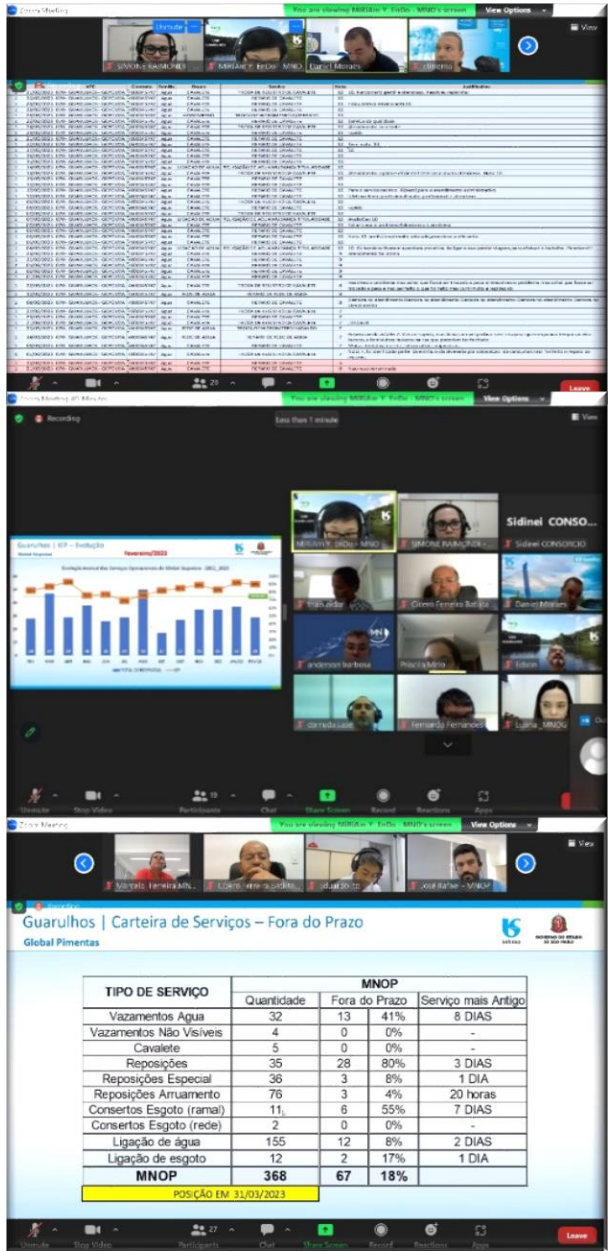
Project Model Canvas

sabesp

Ideia – B.2

Desenvolvimento





TIPO DE SERVIÇO	MNOP			
	Quantidade	Fora do Prazo		Serviço mais Antigo
Vazamentos Agua	32	13	41%	8 DIAS
Vazamentos Não Visíveis	4	0	0%	-
Cavalete	5	0	0%	-
Reposições	35	28	80%	3 DIAS
Reposições Especial	36	3	8%	1 DIA
Reposições Arruamento	76	3	4%	20 horas
Consertos Esgoto (ramal)	11,	6	55%	7 DIAS
Consertos Esgoto (rede)	2	0	0%	-
Ligação de água	155	12	8%	2 DIAS
Ligação de esgoto	12	2	17%	1 DIA
MNOP	**368**	**67**	**18%**	

POSIÇÃO EM 31/03/2023

Entradas de dados

Controle Tecnológico e Vistoria Previa

Resultados

SESMT

Vistoria Equipe Técnica Própria

Canais Relaciona-mento

Partes Interessadas

Ideia – B.2

Linha do Tempo

Agosto/22
- Reunião de partida Contratos Globais Gopoúva e Pimentas;
- Vistoria prévia e;
- Vistorias Padronizadas SABESP & Controle Tecnológico.

Setembro/22
- Projeto Hidrometria Fácil.

Outubro/22
- Reunião de partida Comercial - Contratos TACE, Cobrança e Irregularidades e;
- Treinamentos do Maratona da Experiência.

Novembro/22
- Reunião de partida Contrato de Desobstrução e;
- RAO Fornecedores.

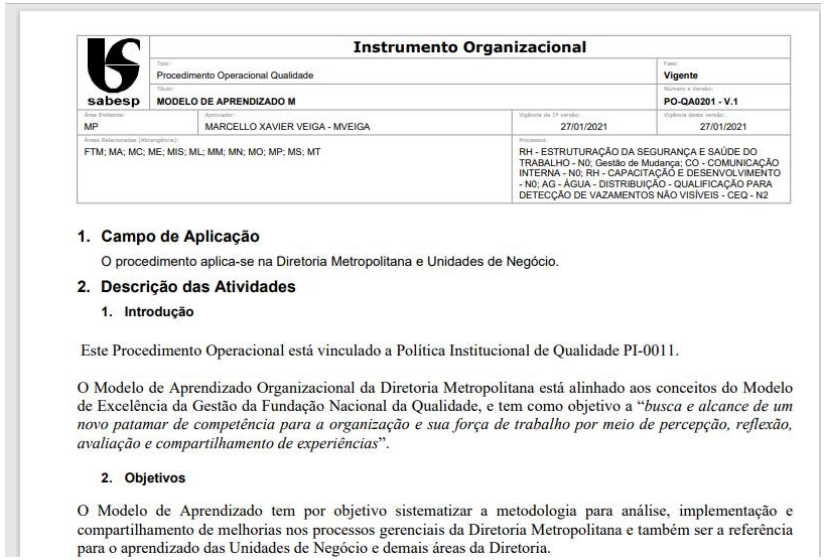
Abril/23
- Projeto Operação Eficiente.

Maio/23
- Identidade visual própria e;
- Fim do Projeto Piloto, nasceu o Programa Eficiência Operacional.

Setembro/23
Em desenvolvimento:
- Globais – Ciclo 13;
- Comercial – Ciclo 11 e;
- Desobstrução – Ciclo 10.

Aprendizado – B.3

IPEG



sabesp	Instrumento Organizacional		
	Tipo: Procedimento Operacional Qualidade		Fase: Vigente
	Título: MODELO DE APRENDIZADO M		Número e Versão: PO-QA0201 - V.1
Área Emitente: MP	Aprovador: MARCELLO XAVIER VEIGA - MVEIGA	Vigência da 1ª versão: 27/01/2021	Vigência deste versão: 27/01/2021
Áreas Relacionadas (Abrangência): FTM; MA; MC; ME; MIS; ML; MM; MN; MO; MP; MS; MT		Processos: RH - ESTRUTURAÇÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO - N0; Gestão de Mudança; CO - COMUNICAÇÃO INTERNA - N0; RH - CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO - N0; AG - ÁGUA - DISTRIBUIÇÃO - QUALIFICAÇÃO PARA DETECÇÃO DE VAZAMENTOS NÃO VISÍVEIS - CEQ - N2	

1. **Campo de Aplicação**

   O procedimento aplica-se na Diretoria Metropolitana e Unidades de Negócio.

2. **Descrição das Atividades**

   1. **Introdução**

Este Procedimento Operacional está vinculado a Política Institucional de Qualidade PI-0011.

O Modelo de Aprendizado Organizacional da Diretoria Metropolitana está alinhado aos conceitos do Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional da Qualidade, e tem como objetivo a "*busca e alcance de um novo patamar de competência para a organização e sua força de trabalho por meio de percepção, reflexão, avaliação e compartilhamento de experiências*".

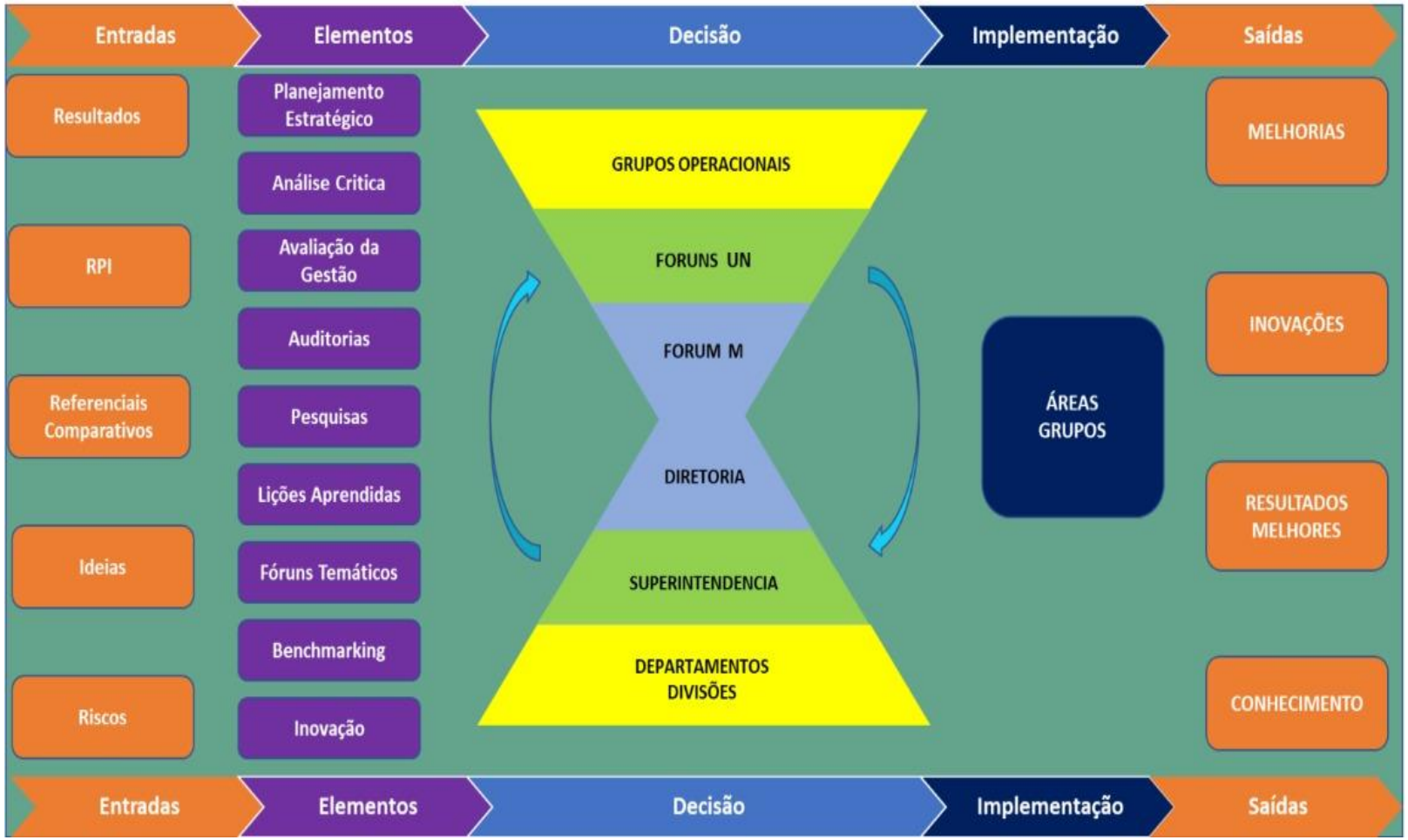
   2. **Objetivos**

O Modelo de Aprendizado tem por objetivo sistematizar a metodologia para análise, implementação e compartilhamento de melhorias nos processos gerenciais da Diretoria Metropolitana e também ser a referência para o aprendizado das Unidades de Negócio e demais áreas da Diretoria.

PEO

PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

MODELO DE APRENDIZADO M



PEO PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL Global Sourcing

PEO PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL Desobstrução

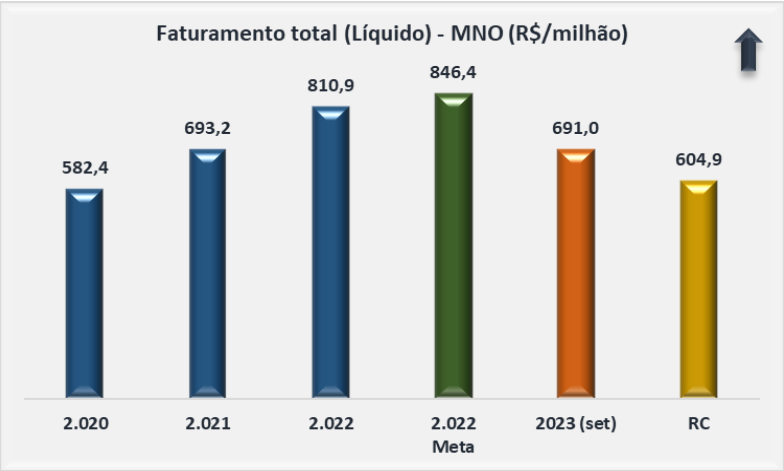
PEO PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL Clientes

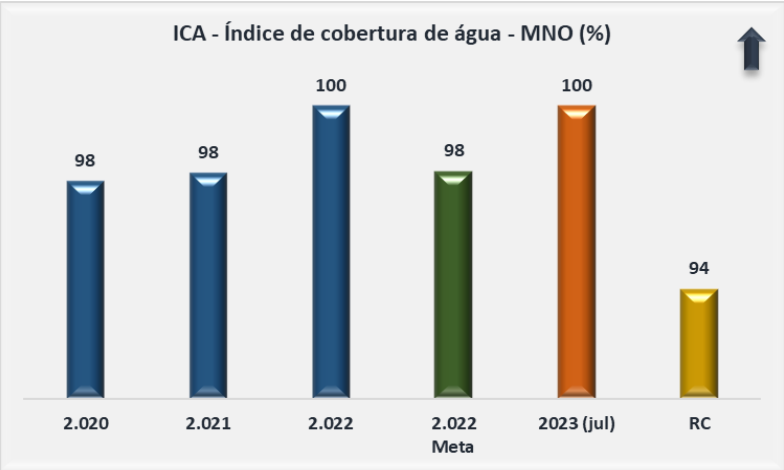
PEO PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL Hidrometria Fácil

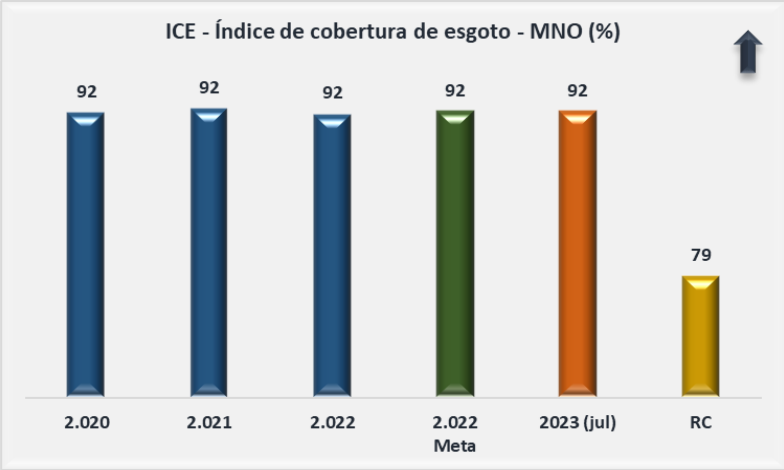
PEO PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL RAO & Fornecedores

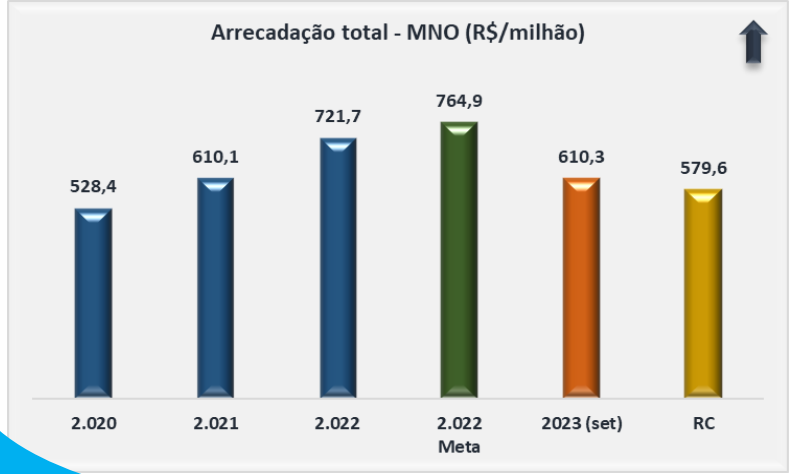
PEO PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL Operação eficiente

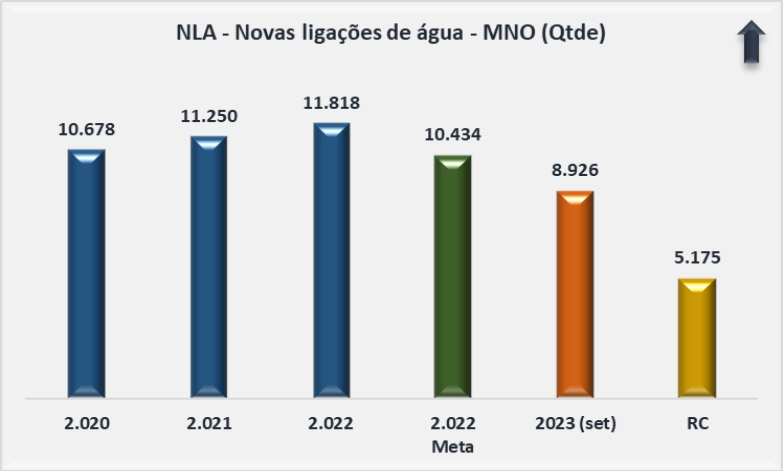
Evolução de Resultados - C.1

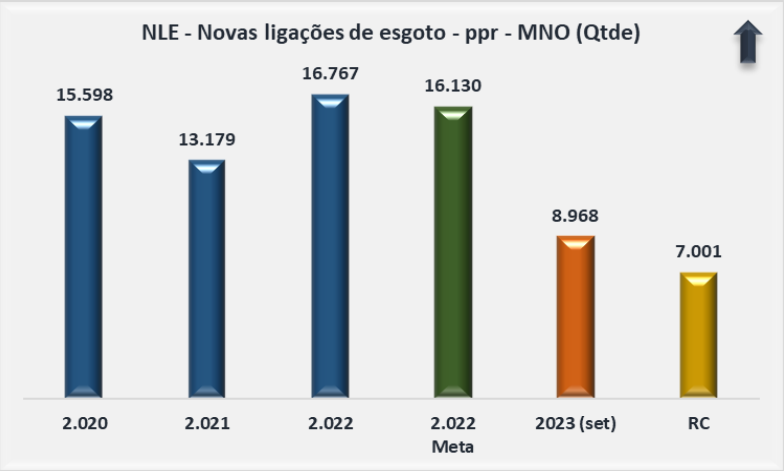




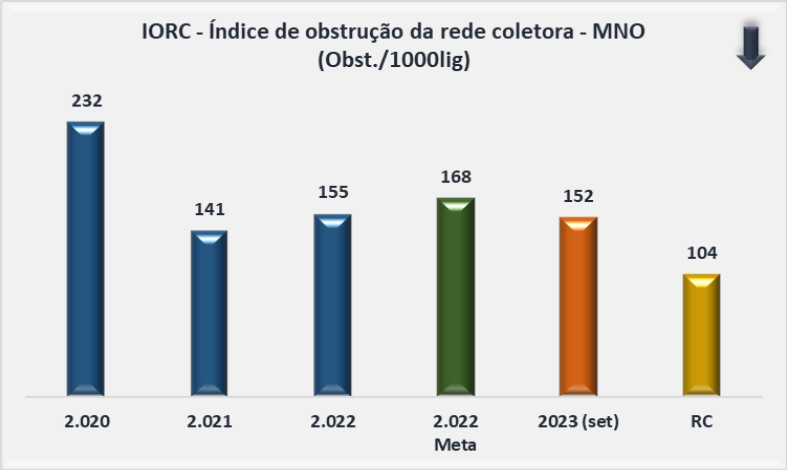


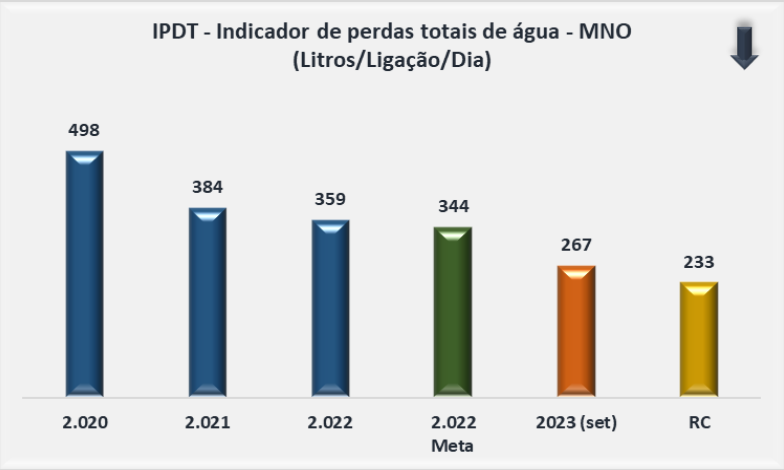


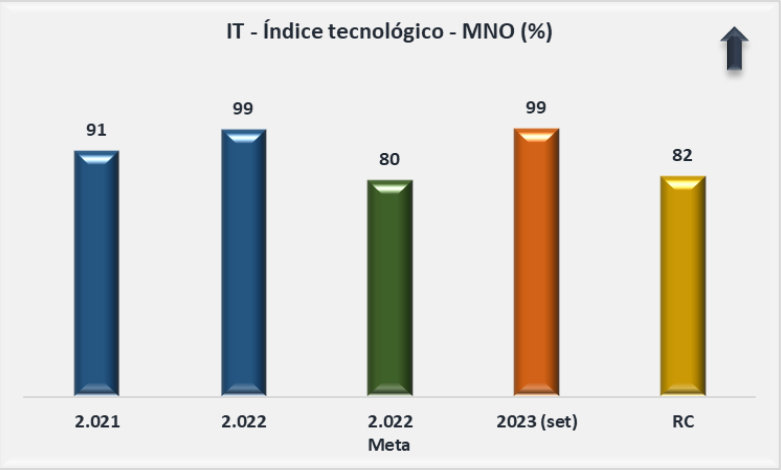


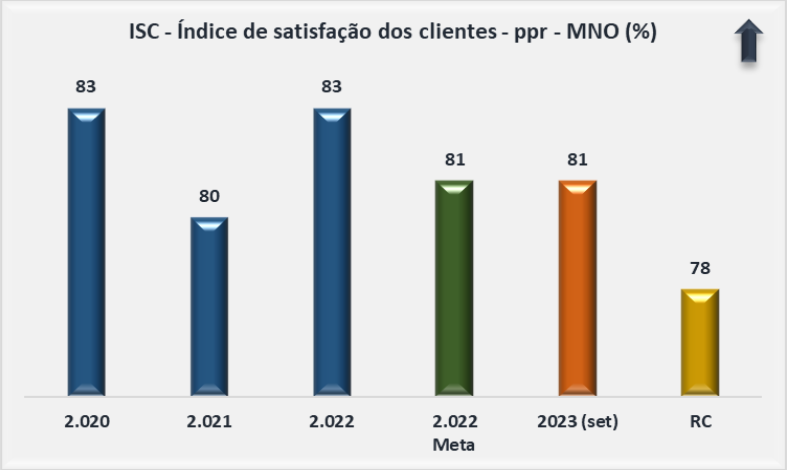


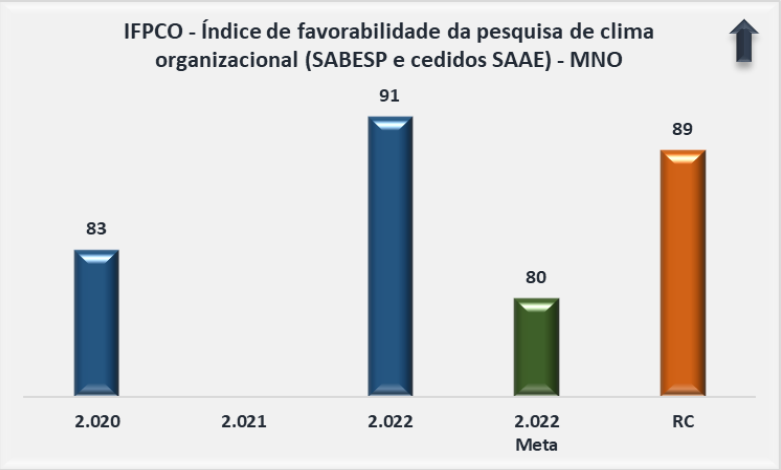
Evolução de Resultados - C.1











Evolução de Resultados - C.1

Metas Contratuais

Município	Cobertura de Água Δ		Coleta de Esgoto Δ		Tratamento Δ		IPDT ∇	
	Result.	Meta	Result.	Meta	Result.	Meta	Result.	Meta
GUARULHOS	99,0	97,9	92,7	93,0	21,5	49,8	267	280
Anos das Metas:	2025		2025		2025		2023	

Metas sendo Atendidas!

Partes Interessadas - C.2

TRIBUNA
DE GUARULHOS
ANO 1 - EDIÇÃO 6 - GUARULHOS, 4 DE DEZEMBRO DE 2019

Guarulhos comemora 459 anos

PÁGINA 5

Com o fim do rodízio de água e com a retomada do tratamento de esgoto

Colégio Carbonell
GARANTA SUA VAGA PARA 2020.
colegiocarbonell.com.br | (11) 4962-5555

Conexão MN ▸ CONEXÃO MN
26 de maio ·

Trabalho contínuo da Sabesp em Guarulhos

A Sabesp tem realizado importantes obras para ampliar o tratamento de esgoto no município. Por toda cidade encontramos nossas equipes trabalhando, ajudando a escrever uma nova história.

Nas imagens obras com a utilização do método não destrutivo nas Vielas Bacabina e Corino. Após a interligação levará os esgotos do bairros Tabão, Parque Mikali, Bevedere, Campo da Paz e Santa Lídia até a estação de tratamento.

Ver mais— com Valdemir Viana de Freitas e outras 3 pessoas.

Governo de SP libera mais 1 milhão de doses da Coronavac

FOLHA METROPOLITANA
o jornal de Guarulhos
49 anos

Ribeirão Preto terá usina de oxigênio para pacientes do estado

Acontece Pág. 2 | Terça-feira, 23 de março de 2021 | Ano 49 Nº 918 | Nacional Pág.

Guarulhos sobe de posição no Ranking de Saneamento 2021

A cidade de Guarulhos subiu da 76ª para a 40ª posição. O avanço ocorre após a Prefeitura assinar um contrato com a Sabesp, através do qual a companhia assumiu a distribuição de água e o saneamento básico na cidade

UBSs darão apoio à rede de emergência

SP investe R$ 211,6 milhões em ônibus escolares

Estado seguirá diretriz do Ministério da Saúde de não reservar a segunda dose da vacina

Novo horário do rodízio de veículos na capital paulista começou a valer nesta segunda-feira

Cotações | 2% Selic (ano) | R$ 1.100 Salário Mínimo | Disque-Denúncia 181 | "O contínuo crescimento no ranking (de saneamento) mostra que o nosso trabalho vem dando resultado" - Guti, prefeito de Guarulhos

FOTOS: DIVULGAÇÃO

Mulheres metalúrgicas de Guarulhos realizam homenagens ao dia 8

Cidade Pág. 3

FOLHA METROPOLITANA
o jornal de Guarulhos
50 anos
Quinta-feira, 10 de março de 2022 | Ano 50 Nº 1144

FOTO: ALEXANDRE MOREIRA/JUFOTOGRAFIA

CEUs promovem campanha de doação de sangue neste mês

Cidade Pág. 4

jornalfolhametro | folhametropolitanagru | fmetropolitana_ | www.fmetropolitana.com.br | Distribuição Gratuita

Programa prevê 6 mil ligações gratuitas de água em 2 meses

O Água Legal, iniciado pela Sabesp em Guarulhos em agosto do ano passado, já instalou 3 mil ligações de água na região do Sítio São Francisco e deverá chegar a 6 mil até maio, além de 720 ligações de esgoto

Pág. 5

Parceria entre Prefeitura e Sabesp promoverá várias melhorias para região da Ponte Grande

Uma parceria entre a Prefeitura de Guarulhos e a Sabesp irá promover significativas melhorias para a região da Ponte Grande e para a cidade como um todo. A instalação de uma Unidade de Recuperação da Qualidade da Água (URQ) do rio Tietê em um córrego que deságua naquele curso terá impacto direto na diminuição de pernilongos, no fim do mau cheiro presente hoje no bairro e, claro, na evolução da qualidade da água.

A URQ a ser implantada pela Sabesp ainda em 2022 irá retirar até 90% das impurezas da água do córrego, o que, na prática, significa que ela terá condições de preservar vida. A obra, de R$ 68,5 milhões, será erguida ao longo de oito meses e prevê a reconstrução da pista de skate que fica ao lado do estádio Arnaldo José Celeste com o dobro do tamanho atual, além da manutenção integral da pista de atletismo e do estádio.

Diferentemente de uma estação de tratamento de esgoto (ETE), a água do córrego a ser tratada na URQ possui uma concentração de impurezas seis vezes menor do que uma ETE, mas que ainda assim causa um mau cheiro característico na região, que será eliminado pela unidade, juntamente com os pernilongos atraídos pelo córrego.

"O bairro será substancialmente valorizado", afirma o prefeito Guti. A URQ atenderá uma população estimada em 600 mil pessoas, quase metade da população de Guarulhos. Ela terá uma capacidade de tratar 1.000 litros por segundo (L/s). Uma ETE trata, por exemplo, de 100 a 200 L/s.

A URQ será quase que inteiramente construída em aço inox, que possui uma durabilidade que pode chegar a 50 anos e evita as rachaduras presentes nas unidades do tipo feitas de concreto, além de passar uma melhor impressão visual. A Sabesp possui uma unidade similar em operação no rio Pinheiros.

Outro benefício da URQ perante as ETEs é a quantidade de tempo que os dejetos levam para ser tratados. Enquanto que a primeira faz isso em no máximo duas horas, uma estação de tratamento pode levar até 24 horas para uma determinada quantidade de esgoto a ser tratado. "Isso significa menos tempo em que o dejeto fica no local, portanto, ainda mais qualidade para o ar da região", afirma Valdemir Viana de Freitas, gerente da regional Guarulhos da Sabesp. Segundo ele, em apenas duas horas não se formam as condições químicas ideais para o mau cheiro se dissipar.

"Com a URQ Guarulhos deixará de ser a cidade que mais polui o rio Tietê", comenta Guti. Ele se refere ao fato de que apenas esta unidade será responsável pelo tratamento de 30% do esgoto do município, o que representa 7 mil toneladas de dejetos por ano.

Divulgação

URQ evita obras na região central e prejuízo para fluidez do trânsito

A construção da URQ evita ainda obras de coletores-tronco (que levam o esgoto até as ETEs) na região central, as quais seriam altamente prejudiciais ao trânsito. Intervenções longas e de alta complexidade serão evitadas, por exemplo, nas proximidades da Igreja Matriz.

A URQ na Ponte Grande também não causará transtornos sonoros à população do bairro, já que seu maquinário estará enclausurado e o restante dos equipamentos não causa ruídos, o que também poderia acontecer caso houvesse escavações para erguer a unidade.

Por mês, a Sabesp constrói entre 7 e 8 km de coletores-tronco em Guarulhos e, desde que firmou parceria com a Prefeitura, em janeiro de 2019, já investiu R$ 500 milhões na cidade no tratamento de esgoto, na sua coleta e na universalização do abastecimento de água, o que ocorreu no fim daquele ano.

Parceria entre Prefeitura e Sabesp projeta economia de R$ 2,5 milhões por ano em recursos públicos

Sexta, 03 de Setembro de 2021 - 16:00

O prefeito Guti assinou na manhã desta sexta-feira (3) o contrato do Programa de Uso Racional da Água (Pura) com a Sabesp no Paço Municipal. Ele será implantado a partir deste mês em 19 Escolas da Prefeitura de Guarulhos (EPGs) e no CEU Continental e, quando estiver completamente funcional, ou seja, atingir todas as 150 EPGs e os CEUs, poderá significar uma economia de R$ 2,5 milhões por ano em recursos públicos.

O Pura prevê que a Sabesp contrate uma empresa que instala, nas unidades escolhidas, equipamentos para economizar água, como redutores de vazão em torneiras e chuveiros, caixas acopladas nas descargas ao invés de válvulas e torneiras com temporizador (as de fechamento automático). Além disso, provê alternativas para o reaproveitamento da água e atua até mesmo no paisagismo, com o plantio de espécies que consomem menos água.

As unidades que economizarem 10% da água que gastavam em média no período pré-pandemia, quando funcionavam com a totalidade de alunos, terão um desconto de 25% na conta de água. Caso todas as unidades educacionais de Guarulhos atinjam a meta, a previsão é que ocorra a economia de R$ 2,5 milhões, recursos que serão utilizados em áreas

Partes Interessadas – C.2

Reunião FT Global Pimentas 05 04 2023

Reunião FT Global Gopouva 12 04 2023

Treinamento de Sinalização e uso de EPIs - 16/05/23

Falando sobre os clientes – 18 07 2023

Partes Interessadas – C.2

PPQG - 2021

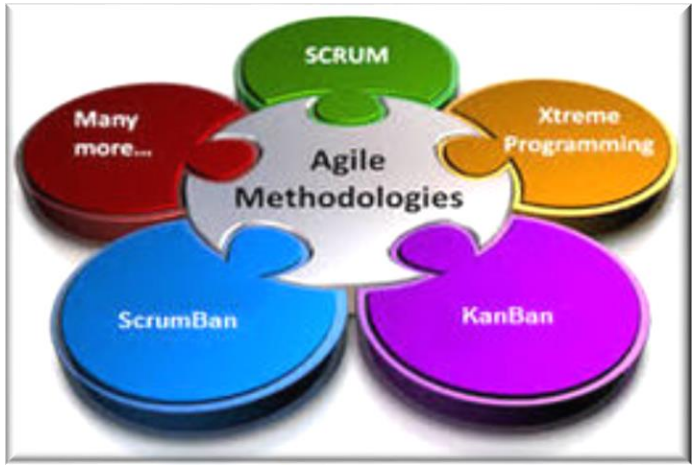
PPQG - 2022

Prêmio Líder Empresarial 2021

Aprendizado e Lições Aprendidas – C.3

Comprometimento das equipes envolvidas

Engajamento da Alta Direção



Adoção de Metodologia Ágeis

FALA MN GRU

PEO PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL Operação eficiente

Adoção de Metodologias Eficientes de Comunicação

Depoimentos

Participar do programa de eficiência operacional foi uma experiência transformadora para mim e todos da minha e a.

A orient bém nos incentiv boração entre foram

Os result , redução de retrab ida, esse programa inovação

SABESP

Melhorias: O projeto permitiu a criação de ações do grupo de Gestores para levantamento

O programa de eficiência operacional veio para dar resposta no sentido de envolver os fornecedores na missão da Sabesp visando encantar o cliente no atendimento dos serviços solicitados. Na medida que a liderança indica as oportunidades de melhoria para que seja focada a melhor prática . Ao longo das reuniões as partes foram se integrando e os bons resultados começaram a surgir. Pessoalmente entendo que contribuiu definitivamente para levar Guarulhos a referencia de boa gestão.

Valdemir Viana

SABESP

Grupo TCM

MNO
UNIDADE DE GERENCIAMENTO REGIONAL
GUARULHOS

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Equipe

PEO
PROGRAMA EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Carlos Ito

Cicero

Edson

Michelle

Miriam

Priscila

Silvia

Simone

Valdemir

sabesp

Obrigado.

Edson Geraldo V. Souza

Unidade de Gerenciamento Regional Guarulhos

UNIDADE DE NEGÓCIO NORTE

sabesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO