PPQG - MIG 2023 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

MANTER TODOS OS ENUNCIADOS, INCLUSIVE ESTE, E NUMERAR AS PÁGINAS.

LIMITE DE PÁGINAS COM OS ENUNCIADOS DO FORMULÁRIO PREENCHIDO/CASE EDITORADO: 5 páginas numeradas (inclui Glossário e Bibliografia), usar folha A4. Fonte Arial, tamanho 10. (em tabelas e figuras opcionais, o tamanho deve ser Tabelas Arial 8 e figuras Arial 6). Apenas o conteúdo relatado será avaliado, não havendo fatores estéticos. A adição de glossário e bibliografia é opcional. Salvar arquivo em formato PDF para ser anexado e enviado, com o nome "MIG EOS 2023 e nome do Case. Não é permitida a alteração no nome do Case submetido à Elegibilidade. Caso isso ocorra, o IPEG não se responsabiliza pela não localização da Ficha de Elegibilidade aprovada, e, por consequente, perda da submissão do Case ao MIG. Não são aceitos documentos além da Descrição da prática e hiperlinks e páginas excedentes serão ignorados.

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com **o IPEG, pelo e-mail** ppqg@ppqg.org.br ou cida.oliveira@ppqg.org.br.

"MIG EFICIÊNCIA OPERACIONAL SUSTENTAVEL - EOS"

NOME DO CASE: Gestão integrada e sustentável dos sistemas de esgotamento sanitário
NOME DA ORGANIZAÇÃO / UNIDADE: MN
NOME DO AUTOR(A): José Rafael Santa Rita da Silva

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

(redigir de forma que o leitor possa entender como foi feito e como funciona)

O Programa de Gestão Integrada e Sustentável dos Sistemas de Esgotamento Sanitário de Guarulhos representa uma resposta estratégica para resolver os desafios que o município enfrentava em relação ao gerenciamento, manutenção e expansão dos sistemas de esgoto. Sua origem remonta à identificação de lacunas substanciais nos processos de gestão existentes, abrangendo desde infraestrutura deficitária até recursos humanos insuficientes para atender às crescentes demandas da população. Esses desafios não apenas comprometiam a qualidade dos serviços prestados, mas também ameaçavam a conformidade com as regulamentações do setor de saneamento.

Para abordar essas questões complexas, o programa adotou uma abordagem multidisciplinar. A integração de metodologias ágeis, como o framework SCRUM, proporcionou flexibilidade e adaptabilidade no planejamento e execução das ações. Isso permitiu a formação de equipes multifuncionais, conhecidas como "squads", responsáveis por analisar, padronizar e disseminar as melhores práticas em diversas áreas.

Além disso, a origem deste trabalho está nas reuniões de análise de oportunidades, onde a equipe identificou indicadores preocupantes e realizou benchmarking tanto dentro quanto fora da unidade, buscando inspiração em outras experiências de ganhos de eficiência. Em feiras e congressos, foram buscadas novas tecnologias e ferramentas para aprimorar ainda mais o programa.

No âmbito das ações de planejamento e engenharia, destaca-se o uso de técnicas avançadas, como o diagnóstico de rede coletoras através de mapas de kernel e testes de fumaça, além do trabalho de conscientização para a retirada de água da chuva da rede coletora. Essas práticas inovadoras contribuíram significativamente para a melhoria dos sistemas de esgoto.

Atualmente, o cerne do programa está no Programa de Eficiência Operacional (PEO), focado em aprimorar a qualidade dos contratos e, por conseguinte, elevar a satisfação dos clientes. Isso se concretiza por meio do estabelecimento de diretrizes de gestão e monitoramento constante dos indicadores de desempenho, como o Índice de Obstruções na Rede Coletora (IORC), o Índice de Eficácia ao Atendimento às Manifestações (IEAM) e

o Índice de Satisfação dos Clientes.

A sustentabilidade é um pilar fundamental do programa. Além de otimizar a eficiência operacional, a gestão sustentável dos sistemas de esgoto envolve a conscientização ambiental para reduzir a contaminação dos recursos hídricos e promover o tratamento adequado dos resíduos. O programa também se destaca pela promoção da educação ambiental, sensibilizando a população sobre a importância de práticas sustentáveis e responsáveis.

Os resultados obtidos são impressionantes e confirmam a eficácia do programa. O Índice de Obstruções na Rede Coletora registrou uma redução de 39,4% ao longo de três anos, enquanto o Índice de Satisfação dos Clientes aumentou em 7,4%. A expansão do tratamento de esgoto, evidenciada pelo aumento no número de economias conectadas ao sistema em 183,29%, demonstra que a abordagem integrada e sustentável está gerando melhorias significativas.

Além dos resultados quantitativos, há uma série de benefícios intangíveis que fortalecem o programa. Isso inclui a melhoria da reputação da organização, o aumento do envolvimento dos colaboradores em projetos relevantes e o desenvolvimento profissional da equipe. A participação da comunidade e o reconhecimento externo reforçam ainda mais a importância e o impacto positivo do programa.

Em resumo, o Programa de Gestão Integrada e Sustentável dos Sistemas de Esgotamento Sanitário de Guarulhos desempenha um papel essencial na transformação dos sistemas de esgoto. Ao adotar uma abordagem inovadora, sustentável e focada em resultados, contribui para a eficiência operacional, a satisfação dos clientes e a conscientização ambiental. Os resultados, tanto mensuráveis quanto intangíveis, confirmam a relevância desse modelo para aprimorar a gestão dos sistemas de esgoto e enfrentar os desafios do saneamento no século XXI.

Fator 1: Supervisão - estrutura de controle do programa com participação de instância controladora.

Fator 2: Planejamento - idealização do programa e relação com os processos primários ou de apoio da organização, identificação e priorização de problemas e oportunidades e estabelecimento de metas de aumento da eficiência operacional e expectativas de ganhos de ecoeficiência ou socioeficiência.

Fator 3: Tecnologia - Investigação de soluções e tecnologias voltadas ao aumento da eficiência, ecoeficiência e/ou socioeficiência dos processos.

Fator 4: Inovação - exploração de ideias originais ou inusitadas no processo, que potencializaram resultados ou benefícios alcançados de forma significativa.

Fator 5: *Benchmarking* - Busca de outras experiências de ganhos de eficiência de qualquer tipo, dentro ou fora do setor, em processos com finalidade similar.

Fator 6: Engajamento - da força de trabalho e outros públicos, formas de comunicação para mobilização.

Fator 7: Aprendizado - avaliação de resultados, melhorias potenciais encontradas e incorporadas ao programa e lições aprendidas

OBS: 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)

(redigir de forma que o leitor possa entender os ganhos por meio de medições ou estimativas, avalições consensuais ou especializadas)

Com base nos indicadores fornecidos, os resultados da implementação da prática "Gestão Integrada e Sustentável dos Sistemas de Esgotamento Sanitário" são impressionantes e demonstram um progresso significativo ao longo dos anos:

1. Índice de Obstruções na Rede Coletora (IORC):
- **2021: 191 ocorrências/100 km rede**
- **2022: 155 ocorrências/100 km rede**
- **Jun/2023: 149 ocorrências/100 km rede**
- **Redução de 39,43% entre 2021 e Jun/2023**

2. Índice de Satisfação dos Clientes Pesquisa Corporativa:
- **2021: 80%**
- **2022: 83%**
- **Jun/2023: 83%**
- **Aumento de 2,47% entre 2021 e Jun/2023**

3. Índice de Satisfação dos Clientes com os Serviços de Esgoto Pesquisa Corporativa:
- **2021: 74%**
- **2022: 79%**
- **Jun/2023: 80%**
- **Aumento de 8,11% entre 2021 e Jun/2023**

4. Índice de Eficácia ao Atendimento às Manifestações (IEAM):
- **2021: 89,9%**
- **2022: 88,2%**
- **Jun/2023: 89,7%**
- **Aumento de 9,66% entre 2021 e Jun/2023**

5. Volume Tratado de Esgoto:
- **2021: 1.125.555 m³**
- **Mar/2023: 1.067.966 m³**
- **Aumento de 155,81% entre 2021 e Mar/2023**

6. Nº Economias Conectadas ao Sistema de Tratamento de Esgotos:
- **2021: 64.904 economias**
- **2022: 98.581 economias**
- **Jun/2023: 100.522 economias**

- Aumento de 187,91% entre 2021 e Jun/2023

7. Índice de Tratamento de Esgoto:
- 2021: 14,64%
- 2022: 21,4%
- Jun/2023: 21,32%
- Aumento de 204,57% entre 2021 e Jun/2023

8. Índice Experiência Positiva do Cliente - Execução:
- 2021: 72%
- 2022: 67%
- Jul/2023: 78%
- Aumento de 11,43% entre 2021 e Jul/2023

9. Índice Experiência Positiva do Cliente - Execução - Esgoto:
- 2022: 75%
- 2023: 82%
- Aumento de 9,33% entre 2022 e 2023

Esses são os indicadores dos últimos três anos, refletindo a evolução do desempenho da prática de gestão integrada e sustentável dos sistemas de esgotamento sanitário durante esse período.

Os resultados da aplicação da prática também demonstram uma série de benefícios intangíveis significativos em várias frentes:

(i) Experiência dos Colaboradores (COLABORADORES): A experiência dos colaboradores na aplicação da Governança Colaborativa tem sido enriquecedora, promovendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e estimulando o aprendizado contínuo.

(ii) Satisfação da População (CLIENTES e SOCIEDADE): A satisfação da população em relação aos serviços prestados pela OC tem aumentado consideravelmente, refletindo uma melhoria significativa na qualidade de vida, graças à eficiência do sistema de esgotamento.

(iii) Melhoria da Imagem da Empresa (ACIONISTAS, COLABORADORES, GOVERNO e SOCIEDADE): A imagem da empresa tem se fortalecido, com a redução dos extravasamentos e a ampliação do sistema de tratamento de esgotos, gerando impactos positivos em várias partes interessadas.

(iv) Impactos Ambientais Positivos (SOCIEDADE): O meio ambiente também se beneficia com a prática, pois os impactos ambientais são reduzidos pela eliminação do despejo de efluentes em corpos d’água.

(vii) Aprendizado da Equipe (COLABORADORES): A equipe tem aprendido muito com a integração de diferentes atividades, adquirindo novos conhecimentos e habilidades que contribuem para o aprimoramento contínuo da prática.

(viii) Visão Sistêmica da Equipe (COLABORADORES): A equipe desenvolveu uma visão sistêmica, passando a focar suas ações por processos e não mais por atividades independentes, o que aumenta a eficiência e a eficácia das operações.

PPQG - MIG 2023 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO

Em resumo, os números positivos apresentados, como a redução de obstruções na rede coletora, o aumento da satisfação dos clientes, a expansão do tratamento de esgoto e a melhoria na eficácia do atendimento às manifestações, evidenciam a eficácia da prática na gestão integrada e sustentável dos sistemas de esgotamento sanitário. Essa abordagem contribui não apenas para uma operação mais eficiente, mas também para a satisfação dos clientes e impactos ambientais positivos, fortalecendo a imagem da empresa e promovendo o aprendizado contínuo da equipe.

Fator 1: Indicadores e informações aplicáveis ao programa

Fator 2: Partes Interessadas, com alcance de público ou áreas geográficas beneficiadas e os benefícios.

OBS: notas possíveis para cada Fator:	0:Não informa 1:Incompleto 4:Faltam quantitativos 7:Resultados significativos 10:Resultados excepcionais

O Sistema de Pontuação do PPQG - Modalidade Mérito de Inovação em Gestão, utilizado pelos Examinadores para avaliar os Fatores dos Critérios com notas de 0 a 10, estão disponíveis a partir do Regulamento desta Modalidade no site do PPQG.

Os Critérios dessa Modalidade do PPQG estão baseados nos Critérios de Premiação da Inovação em Gestão©, copyright da Compumax®.

Após preenchimento enviar para ppqg@ppqg.org.br juntamente com o Comprovante de Inscrição (ver regulamento e site).