

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 ESG 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.

"PPQG 2023 MIG ESG"

NOME DO CASE: Sistema de Vitorias Digital Wily

NOME DA ORGANIZAÇÃO / UNIDADE: Sabesp – Unidade de Negócio Centro - MC

NOME DO AUTOR (A): Waldemir Fernando Silva

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

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

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

A UGR Ipiranga trata os seus tópicos relevantes nas reuniões mensais de análise crítica (RAC). É nessa reunião que os assuntos importantes são tratados, as inovações são fomentadas e os resultados dos indicadores de processo são acompanhados. Desta reunião participam todas as pessoas chave como encarregados, gerentes de divisão e gerente de departamento.

Os resultados do projeto de Vitorias Digital Wily, são acompanhados e apresentados nessa reunião para eventuais alinhamentos e correção de rumos necessários.

A Unidade de Negócio Centro MC, trata seus assuntos estratégicos através do GRA (Grupo Reunião de Alinhamento), formado pelo Superintendente, Gerentes de Departamento e pessoas chave da Unidade.

São feitas reuniões semanais com a presença dos principais gestores da unidade onde assuntos relevantes são tratados para posterior disseminação à força de trabalho.

Durante a elaboração e andamento do projeto Wily, foram apresentadas as propostas do projeto no GRA. Após a implantação do projeto piloto na UGR Ipiranga, aconteceram encontros com este grupo para apresentação dos resultados obtidos e acompanhamento do andamento das ações do projeto.

Após se consolidar na Unidade, o projeto foi apresentado também à Diretoria Metropolitana que busca viabilizar a prática em toda a Diretoria.

Através da Diretoria Metropolitana, o Projeto de Vitorias Digital Wily foi inscrito para participar dos Prêmios PPQG 2023 e PNQS 2023, além de ter sido apresentado e divulgado nacionalmente no Congresso da ABES em Belo Horizonte, Minas Gerais em 2023.

Através desta sistemática, a Unidade de Negócio Centro monitora o andamento e desenvolvimento do projeto em suas fases.

Fator 2: Planejamento - idealização do programa e relação com os produtos (bens e serviços) ou processos primários ou de suporte (apoio) da organização, inserção na estratégia ESG da organização ou da controladora, critérios de escolha da ação ou ações de ESG, alinhamento aos ODS, método de planejamento, investimentos previstos, pessoas-hora envolvidas na execução aproximadas.

Ao fim de 2021 percebemos a necessidade de busca por soluções no mercado para corroborar com a resolução de problemas inerentes aos processos de manutenção e sistema de abastecimento de água da Unidade Gerenciamento

Regional Ipiranga (UGR Ipiranga, SABESP), desde um ágil diagnóstico nas solicitações dos clientes como reclamações de vazamentos, até a conferência da conclusão da execução bem como a qualidade da recomposição de pavimentos.

Naquele momento, a empresa de tecnologia chamada Will Fly, apresentou uma solução focada em acompanhamento de obras de maneira remota por meio de drones. A solução a princípio fez total sentido uma vez que a empresa possuía uma grande rede de pilotos parceiros disponíveis, a ideia era utilizá-los para fazer todas

PPQG - MIG 2023 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO

nossas verificações. Em uma reunião para verificação da aplicabilidade da solução foram identificadas várias barreiras, dentre elas a legislação brasileira, autonomia dos equipamentos, custos operacionais, tudo isso inviabilizou a solução para este propósito.

Contudo, a empresa WillFly entendeu a dimensão do problema propôs a realização de um *discovery* para compreender nossas principais necessidades, processos e mercado para viabilizar uma solução mais apropriada. Após algumas reuniões e muitas pesquisas, chegamos a uma concepção de uma solução mais pertinente e sustentável para o processo. A ideia é formada por 02 (dois) ambientes: um deles, via aplicativo gratuito disponível para smartphones, chamado WILY; e um segundo ambiente, uma plataforma gerencial de demandas de acesso exclusivo da administração, estrutura formada por um ambiente de interação entre os gestores, parceiros e colaboradores, em que a Sabesp pode gerenciar as demandas e as iniciativas de participação voltadas aos cidadãos de forma prática e inteligente, atreladas às ferramentas de tecnologias que oferecem serviços de estruturação, implantação e acompanhamento.

Então criou-se a Plataforma **WILY** que oferece solução tecnológica focada em **cidadania**, integrada a um monitor de gestão de demandas e relacionamento, consultoria para gestão pública colaborativa, **participação e engajamento do cidadão** para apoio à tomada de decisão; outsourcing de atendimento e relacionamento com cidadãos.

O Sistema de Vistorias WILY apresenta algumas funcionalidades exclusivas como, avaliação de sentimento sobre as solicitações, recebimento de alertas, modulação de tipos de demanda enviadas à Sabesp pelo Poder Público (missões), sendo que tais funcionalidades conferem melhor qualidade nas demandas realizadas pelos fornecedores e compatibilização com dados solicitados pela Companhia.

A plataforma WILY permite customização para adequação aos padrões de execução da Sabesp, de forma a permitir registrar mais de um arquivo no sistema além de funcionar como um manual de instrução ao qualificador. Tais características são primordiais para execução do projeto. Nesse sentido, os elementos fornecidos pela solução WILY são fundamentais para a verificação da hipótese de comprovação do plano piloto, que é a verificação da substituição de etapa de qualificação de demanda física, ou seja, suprir a necessidade de deslocar uma equipe até o local para fazer a verificação e determinar qual tipo de serviço(s) e equipe(s) necessários para solução do problema.

Sendo assim, reduzindo custos, trazendo mais celeridade para a etapa em relação ao processo de prestação de serviço público tradicional e trazendo **a população como parceiros gerando renda extra** a uma parcela da sociedade com vulnerabilidade social a partir do uso de smartphones, para registrar imagens por vídeos ou fotos que permitirão o diagnóstico para avaliação das reclamações ou serviços executados.

Durante a concepção do projeto Wily, a Organização Candidata procurou atrelar às necessidades apontadas pela liderança **à agenda ESG** enfatizando, entre outras coisas, o envolvimento das comunidades na resolução dos problemas dentro da área de atuação da Unidade de Negócio Centro, com uma proposta inovadora na área do Saneamento.

Desta maneira, o projeto traz contribuição de forma sustentável para o meio ambiente, sociedade e para a governança corporativa da organização!

No que diz respeito ao meio ambiente podemos destacar que se evita o deslocamento de veículos automotores como carros ou motos, diminuindo desta forma a emissão de CO2 na atmosfera. No âmbito social, a plataforma possibilita renda extra às famílias carentes e menos privilegiadas das comunidades da região onde a organização atua.

Em termos de governança corporativa, podemos citar a melhoria de imagem da empresa junto às partes interessadas (população e poder concedente) em face à celeridade de resposta e possibilidade de atendimento com maior qualidade por parte das contratadas atuantes, como por exemplo nos serviços de reposição de pavimento.

O Projeto ainda atende ainda a seis dos dezessete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

Objetivo 1- Erradicação da Pobreza – O projeto dá oportunidade às famílias carentes de terem uma renda extra.

Objetivo 6- Água Limpa e Saneamento – Com a celeridade de resposta e com diagnóstico correto, é possível priorizar casos mais graves de vazamentos evitando-se as perdas de água tratada, preservando os recursos hídricos.

Objetivo 8- Emprego Digno e Crescimento Econômico – Com a renda extra os “Wily’s” conseguem honrar compromissos financeiros e investir na economia de bairro além de reduzir substancialmente o desemprego entre os mais jovens.

Objetivo 10- Redução da Desigualdades – O aplicativo WILY é aberto a todos para se cadastrar e começar a atender às demandas, independente de classe social, religião, gênero, raça, etc.

Objetivo 11- Cidades e Comunidades Sustentáveis – Reduz impacto ambiental negativo no que diz respeito à qualidade do ar.

Objetivo 13- Combate às Alterações Climáticas – Redução da emissão de CO2 na atmosfera em função de não deslocamento de veículos automotores.

Para a implantação do projeto, a empresa WillFly, através de parceria com a UGR Ipiranga, elaborou todos os estudos e desenvolveu a plataforma sem nenhum custo à Organização. A Unidade de Negócio Centro disponibilizou 300h/h para coordenação dos estudos e acompanhamento do projeto.

Fator 3: Inovação - ideias originais ou inusitadas incorporadas na ação ou ações ESG, podendo ser de gestão, que potencializaram resultados ou benefícios alcançados de forma significativa.

PPQG - MIG 2023 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO

O Sistema de Vistorias Digital Wily, foi concebido através de alguns insights importantes, visando sempre a fomentação de inovações tecnológicas voltadas para o negócio da organização. Durante as reuniões de trabalho a equipe multidisciplinar envolvida no projeto fez questão que a **agenda ESG** estivesse em pauta para que o projeto tivesse também este viés.

Alguns dos fatores discutidos foram:

- 1) Redução da emissão de CO2 na atmosfera e
- 2) Envolvimento da comunidade na resolução dos problemas da própria comunidade.

Neste caso o caráter inovador da prática diz respeito ao **engajamento dos moradores das comunidades** pois ao se cadastrar na plataforma Wily, os moradores passam a estar disponíveis para gerar os relatórios de vistorias na plataforma, em troca de remuneração paga através de pix. Após a confirmação da solicitação do cliente, por meio de fotos ou vídeo é possível um diagnóstico mais preciso e tempo de resposta menor, **evitando-se** o deslocamento de fiscal da organização através de **veículos automotores**.

Vale ressaltar aqui que este ambiente tecnológico já era usado por empresas de aplicativos de entrega de comida, ou de condução alternativa, como o Ulber, porém no Saneamento, esta é uma experiência pioneira e uma inovação disruptiva.

Fator 4: Parcerias - cooperação com outras organizações (empresas, instituições ou órgãos de governo).

Por se tratar de um projeto exitoso, o Projeto Wily ganhou notoriedade em outras unidades de negócio da Diretoria Metropolitana. Recebemos na Unidade Centro, a Unidade de Negócio Oeste (MO), para implantação do projeto nas UGRs Butantã e Osasco, além disso, as UGRs Jardins e Mooca também aderiram ao projeto. Em 2022 projeto foi apresentado à Diretoria Metropolitana através do **Motor M**, ocasião em que o Diretor, Roberval Tavares estava presente e fez algumas observações de melhorias que estão em fase de implementação nos próximos meses.

A parceria com a empresa de tecnologia de Drones, WillFly, foi de suma importância para o desenvolvimento e melhorias do projeto como um todo.

Fator 5: Engajamento - da força de trabalho e outros públicos, formas de comunicação para mobilização.

O projeto Wily, inicialmente teve engajamento de uma equipe multidisciplinar composta por técnicos e gerência da Organização Candidata e técnicos da parceira Willfly.

Esta equipe foi responsável pelo desenvolvimento e implantação do projeto piloto na UGR Ipiranga, bem como foi responsável pela divulgação às demais Unidades de Negócio e Diretoria Metropolitana. Após todas as tratativas e desenvolvimento das plataformas digitais, por premissa, houve a necessidade de dar notoriedade pública ao projeto para engajamento da população das comunidades. Desta forma, estabeleceu-se um plano de ação que teve como start inicial, levar a equipe em bairros de comércio popular nos bairros do Brás, Pari, Canindé e região da 25 de Março e boca a boca a boca a apresentar aos transeuntes o app para smartphone e cadastrá-los no projeto para que se iniciassem as vistorias.

Após essa ação, foram feitas, pela parceira, campanhas de incentivo nas redes sociais.

Após 1 ano de projeto nós já temos mais de 5500 'Wily's cadastrados nas mais diversas regiões de atuação da Organização que estão aptos a executar as vistorias.

Além deste engajamento da população, a organização providenciou também um treinamento externo aos operadores. Isso foi necessário para a realização dos diagnósticos mais assertivos.

Fator 6: Aprendizado - avaliação de resultados, melhorias potenciais encontradas e incorporadas ao programa e lições aprendidas.

A avaliação dos resultados do projeto foi feita de forma periódica conforme figura abaixo:



Figura 1 – Acompanhamento dos Resultados

Conforme mostrado na figura 1, estabeleceu-se um fluxo de avaliações periódicas para acompanhamento dos resultados e correção dos rumos, além de se usar este processo de avaliação, nas reuniões estruturadas da área, para proposta de melhorias a serem implantadas. Como exemplo de implementação de melhoria da prática, podemos citar a inserção de vistorias de falta de água local, que a pedido da Gerência da organização, foi implementada a partir de julho de 2023.

Nas reuniões de análise crítica (RAC) mensais, os resultados eram apresentados e debatidos entre as lideranças da organização, verificando-se os padrões de qualidade e a possibilidade de inserção de novas atividades na rotina

PPQG - MIG 2023 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO

de trabalho dos Wily's.

Durante as reuniões, a equipe multidisciplinar estabeleceu um cronograma de próximos passos e possíveis melhorias a serem implantadas conforme a seguir:

- Expansão de cobertura de vistorias na MC – setembro de 2023
- Melhoria do tempo de resposta da Unidade de Negócio – outubro de 2023
- Criação de envio de mensagem ao cliente, quando o Wily é acionado – novembro de 2023
- Capacitação dos Wily's para vistoria técnica de água e esgoto – dezembro de 2023
- Implementação de aplicativo para verificar as medidas dos pavimentos executados – janeiro de 2024

Há dois fatores importantes a ressaltar sobre lições aprendidas:

- 1) **Fator Positivo:** Houve um engajamento de forma massiva por parte da população das comunidades, o que foi preponderante para garantir a exequibilidade do projeto, sem este engajamento o projeto não teria vida e isso foi extremamente positivo.
- 2) **Fator Negativo:** Em julho de 2023, fizemos um teste de inserção de uma nova atividade na rotina dos Wily's, essa nova atividade foi a verificação de **falta de água local**, no entanto trata-se de um serviço amplamente técnico que demanda maior tempo de verificação no local. Para este processo, os Wily's não se mostraram eficazes e existem algumas barreiras que precisaram ser melhores avaliadas para alguns serviços técnicos da organização. Não descartamos a possibilidade de usá-los para este fim, mas a princípio o consenso foi suspender essa atividade.

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 da descrição)

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

Fator 1: Indicadores e informações aplicáveis ao programa

Como principais indicadores de acompanhamento podemos destacar os seguintes que apresentaram resultado positivo:

- 1) **Taxa de redução de emissão de CO2:** A organização deixou de emitir 42 toneladas de CO2 na atmosfera. Esse cálculo é feito levando-se em conta o deslocamento das motos de 150 CC usadas pela contratada de vistorias.
- 2) **Taxa de redução do tempo de primeiro atendimento:** Com base no mesmo contrato de motoqueiros da organização, que tem como meta fazer o primeiro atendimento em até 1,5 horas e que a média de resposta em 2022 foi de 50 minutos, a redução foi de 72% aproximadamente, visto que os 'Wily's' chegam ao local da ocorrência, em média em 14 minutos.

Há resultados que não podem ser comparados neste momento, devido essa prática ser inédita no Saneamento, mas podemos destacar:

- 1) Melhoria da imagem da organização frente ao poder concedente e população.
- 2) Constatação de que 32% das solicitações dos clientes da organização não são procedentes.
- 3) Constatação de que 47% das reposições executadas não atendiam ao decreto da PMSP e com este dado foi possível evitar 37 milhões em multas por parte do poder concedente, destacando-se a proatividade da prática.



Figura 2 – Resultados

PPQG - MIG 2023 - MÉRITO DA INOVAÇÃO EM GESTÃO

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

O Sistema de Vistorias Digital Wily, tem abrangência em toda área de atuação da Organização, alcançando as comunidades dentro desta área. Com a plataforma foi possível, alcançar 360 famílias carentes que utilizaram os recursos recebidos pelo Wily das mais diversas formas.

Quem são os 'Wily's':

Os Wily's são a própria população de São Paulo, pessoas das classes C, D e E, que possuem trabalho informal, que estão indo ao trabalho, vendedores ambulantes, entre outros. São pessoas que possuem celulares com internet e que em algum momento do dia, estão com tempo livre para ganhar uma renda extra.

Foi feita uma pesquisa com os Wily's que atuaram, nela conseguimos destacar alguns insights como os principais problemas por eles enfrentados e como a Wily tem ajudado eles no dia a dia com a renda extra.

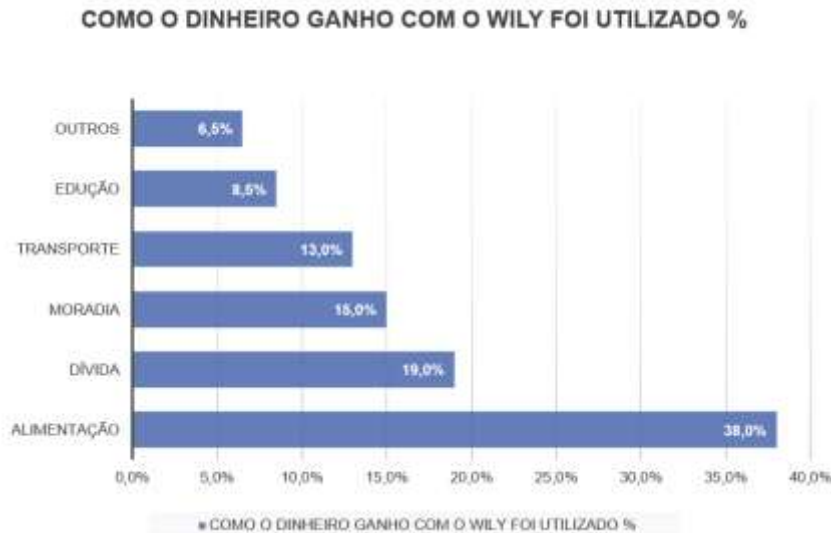


Figura 3 – Utilização dos recursos recebidos pelo projeto Wily

Como mostrado anteriormente, o projeto atende a 6 dos 17 ODS, deixando claro que a prática vai de encontro à agenda ESG e é promotora de inovação tecnológica tão necessária para melhoria dos processos nas mais variadas camadas da sociedade e em todos os níveis de governança dentro das corporações. O Saneamento no Brasil, precisa dar celeridade de resposta à sociedade! O Sistema de Vistorias Digital Wily, vem de encontro a essa necessidade cada vez mais latente nos dias atuais!

OBS: notas possíveis para cada Fator	0: Não informa 1: Incompleto 4: Faltam quantitativos para corroborar 7: Resultados significativos 10: Resultados excepcionais, inclusive no Fator 1, com referencial comparativo ou reconhecimento ou parecer independente sobre eles
---	---

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).