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: ESG

Case: Sistema Digital de Vistorias Wily

Autor (a): Waldemir Fernando Silva

Empresa: Sabesp

Tempo:

Supervisão

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

- Proposta de melhoria de processo na RAC.
- Apresentação de modelo voltado para tecnologia com Drones.
- Aperfeiçoamento deste modelo e apresentação à instância superior.
- Apresentação à superintendência e Diretoria

Acompanhamento dos resultados

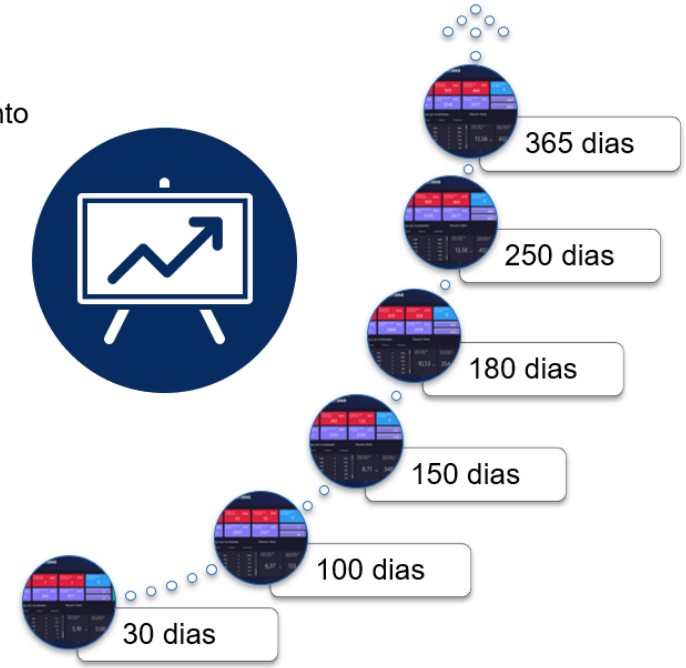
Reuniões periódicas para avaliação e monitoramento do projeto

Correções e ajustes necessários sempre que identificados problemas

Análises constantes dos relatórios fotográficos

Monitoramento dos vistoriadores para eventual desvio de conduta

Treinamento dos operadores para o correto diagnóstico das vistorias



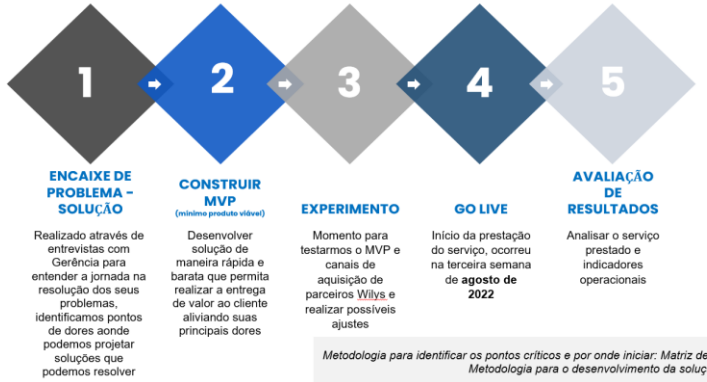
Planejamento e Idealização do programa

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

O PROBLEMA

- Dificuldade controle da qualidade e demora no atendimento das recomposições de pavimento;
- Demora no diagnóstico dos problemas relatados pela população;
- Risco de multas do poder concedente;
- Alto índice de emissão de CO2;
- Imagem negativa frente ao poder concedente, mídia e sociedade;

Fases do piloto



Metodologia para identificar os pontos críticos e por onde iniciar: Matriz de priorização
Metodologia para o desenvolvimento da solução: SCRUM

WE ARE WIL

PRODUTO WILY

WILY

Rede de pessoas com smartphones, formada pela população que reside dentro da área de atuação da UGR Ipiranga, cadastradas em um aplicativo e conectadas a um software de uso exclusivo para diagnosticar problemas relatados nos canais de atendimento.

Entrega velocidade na informação e rapidez no atendimento evitando demora na resolução do problema por falta de informação antes da mídia.

Evita deslocamento de veículos, para vistoriar problemas, reduzindo a emissão de CO2 para um mundo mais sustentável e, em paralelo, ajuda a população que mais precisa a ter uma nova fonte de renda extra.

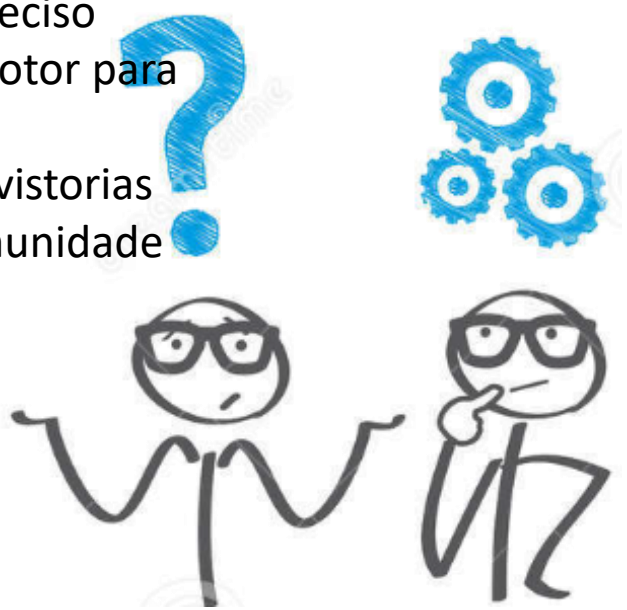
Inovação

UBERIZAÇÃO DAS VISTORIAS

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

CARÁTER INOVADOR DO PROJETO:

- Agiliza o processo de primeiro atendimento ao cliente
- Possibilita, através relatório fotográfico ou de vídeo, um diagnóstico mais preciso
- Diminui a emissão de CO2 na atmosfera, visto que não utiliza veículo automotor para deslocamentos.
- Possibilita renda extra ao usuários cadastrados na plataforma que fazem as vistorias
- Envolvimento das comunidades na resolução dos problemas da própria comunidade



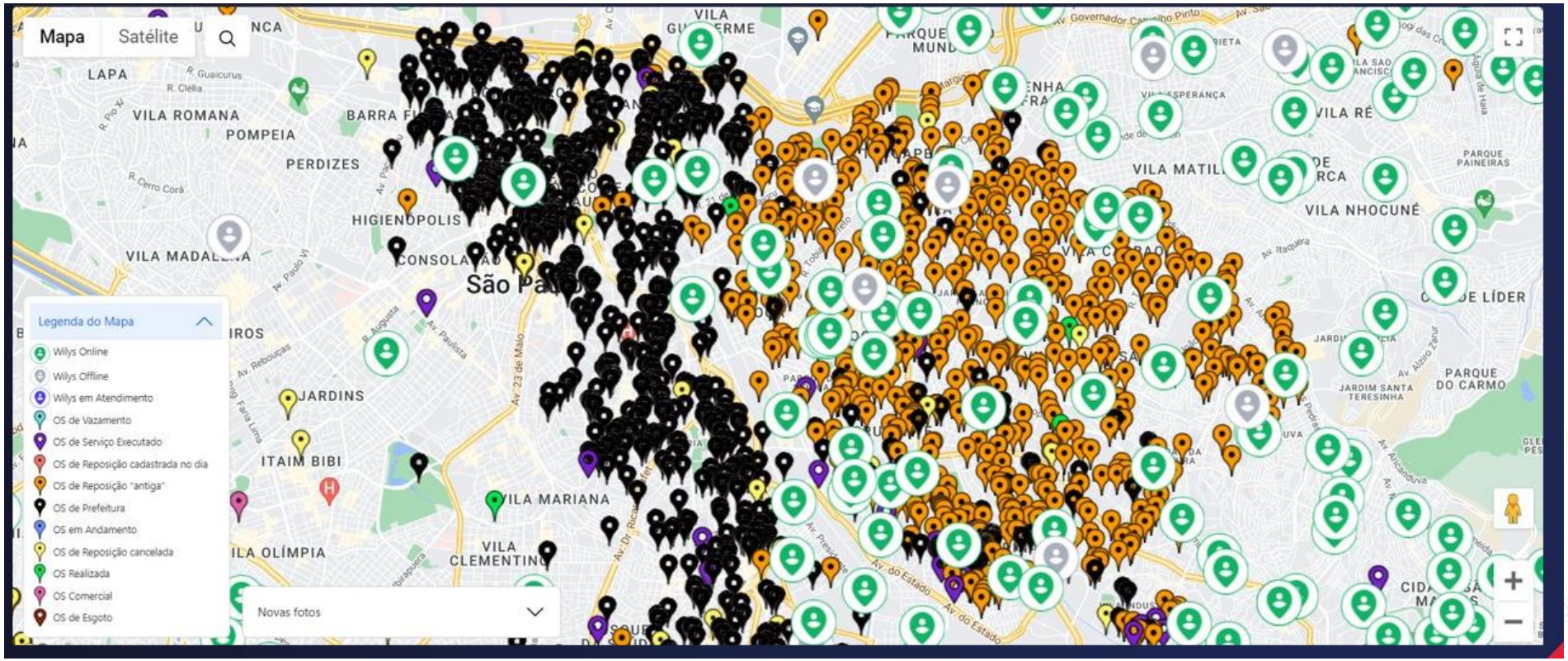
Parcerias

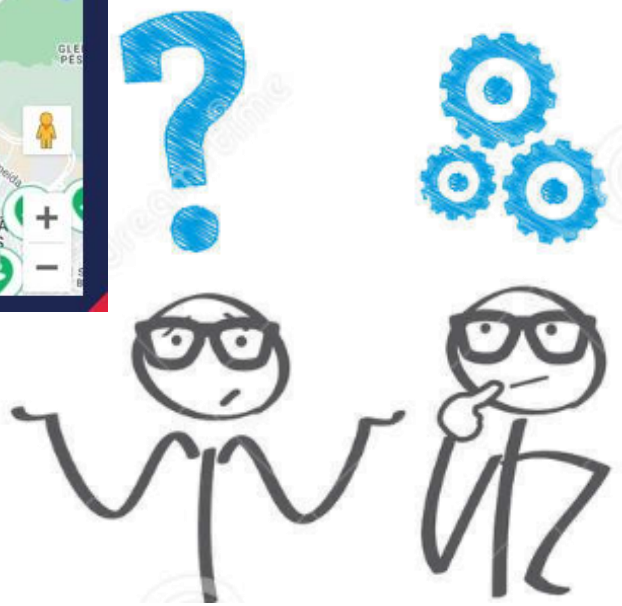
IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

- Empresa de Tecnologia WillFly (Externa)
- Comunidade local (Sociedade)
- Unidades internas da Sabesp – para testar o piloto

Engajamento

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão





- Lideranças locais
- Sociedade
- Alta Administração da empresa
- 5500 'Wilys' cadastrados na plataforma mobile

Aprendizado e Lições aprendidas

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

- Envolver a comunidade na resolução dos problemas da própria comunidade, trás ganho na velocidade resposta e maior assertividade do diagnóstico.

Indicadores e informações aplicáveis ao programa

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Indicador	Melhor Sentido	Unidade	Meta Estabelecida	Acompanhamento
Redução de emissão de CO2 - REMCO2	Maior Melhor	Ton.	40	Trimestral
Percentual de reposição conforme Decreto - PRECD	Maior Melhor	%	15	Trimestral
Taxa de Redução de tempo do primeiro atendimento - TRETEM	Maior Melhor	%	70	Trimestral

Resultados

CELERIDADE NA RESPOSTA ao problema reclamado por nosso cliente, através de diagnóstico preciso

Tempo médio de resposta de **00:50 min** → **-35 min** → para 13,56 minutos

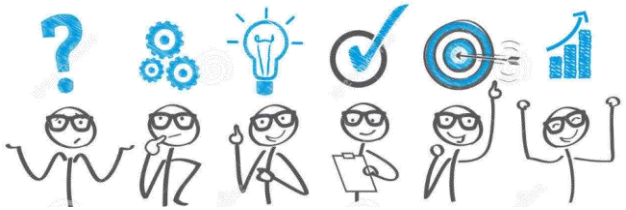
IMPACTO NO MEIO AMBIENTE

Redução de emissão de CO2 na atmosfera → **- CO2** → 35 toneladas CO2 deixou de ser emitida

Melhorar a qualidade e diminuir o tempo de execução das **REPOSIÇÕES DE PAVIMENTO**

50% das reposições não estavam conforme decreto 58.756/19 → **-10%** → Índice de 40% após a implantação

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão



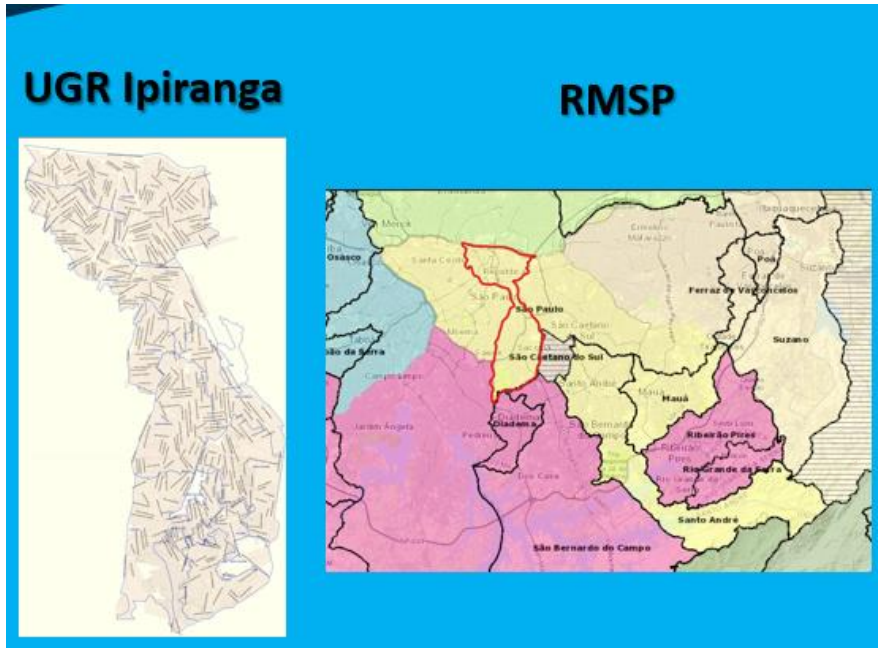
Partes interessadas

- Sociedade - Renda Extra
- Poder concedente – Qualidade e agilidade na execução das demandas
- Acionistas – Redução de custos com locomoção e visitas improdutivas e multas por parte do poder concedente.

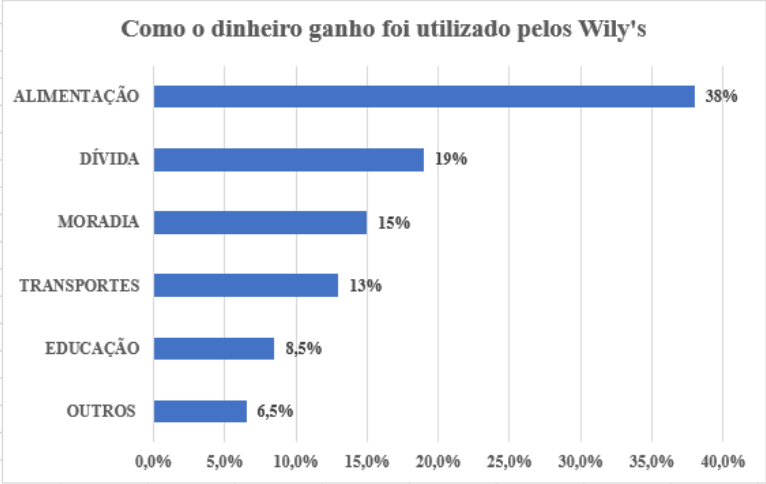
Alcance de público

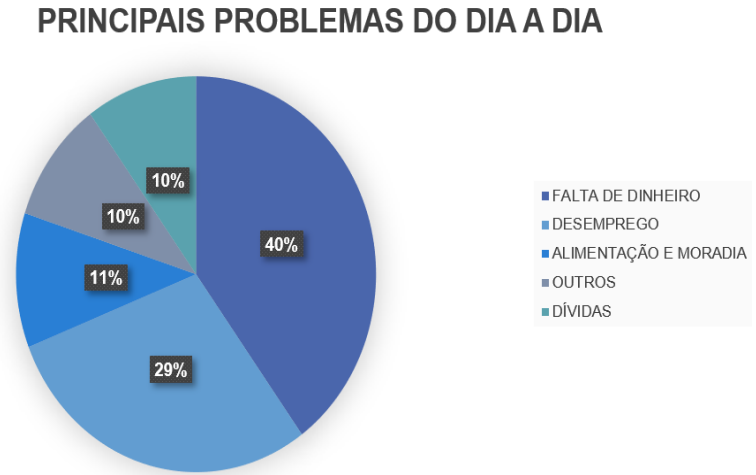
A UGR Ipiranga atende à uma população equivalente à cidade de Curitiba, 1,6 milhões de pessoas!

Áreas geográficas beneficiadas e os benefícios



- População das classes D e E
- Renda Extra distribuída a essa população: R$173.620,00
- + de 360 famílias beneficiadas diretamente com o projeto.





Depoimento

“ Fiquei sabendo através de um amigo meu do trabalho. A experiência foi bem tranquila, é bem fácil de acessar, de fazer as vistorias. Dá Pra fazer andando mesmo. As vistorias são uma do lado da outra. Dá pra gente chamar os amigos os familiares ”
Depoimento Wily: Janaina de Mendonça Barbosa

“A utilização do aplicativo pra mim foi bem ágil. A questão de enviar as fotos também foi bem rápido. Com a Wily eu consigo aproveitar meu tempo livre e fazer uma grana extra”
Depoimento Wily: Evandro Ramos Gomes

https://youtu.be/LVzt6r0y724

Encerramento

O Sistema Digital de Vistorias Wily se mostrou um projeto exitoso e inovador e que se alinha à agenda ESG amplamente divulgada internamente pela empresa e também externamente! Esperamos alcançar e beneficiar mais pessoas das comunidades e inserir novas funcionalidades que facilitaram ainda mais o atendimento ágil e preciso das reclamações que atendemos!

Agradeço pela atenção!

Waldemir Fernando Silva

Unidade de Negócio Centro - MC