IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Prêmio Paulista na Qualidade da Gestão – PPQG ESG 2023

CONECT@R Ligação Esgoto

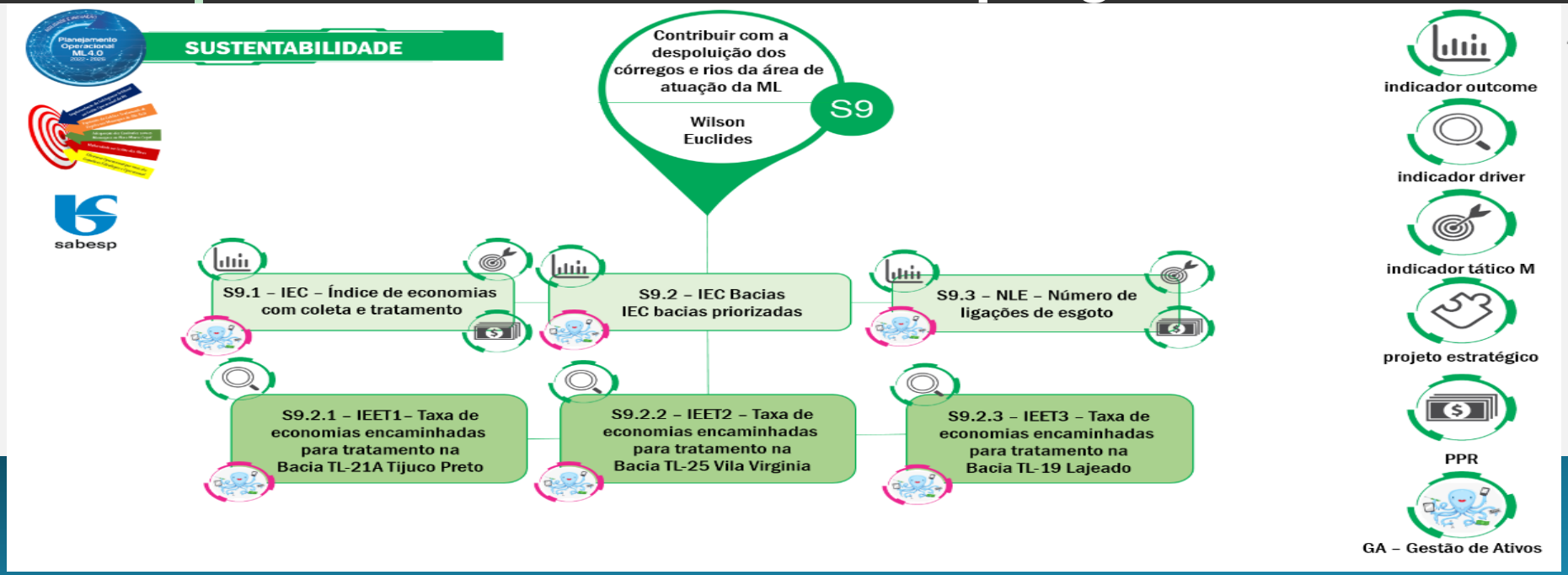
Estreita Relação do ESG com o Saneamento

MIG ESG 2023 - MODALIDADE: ESG

MARCIO MORI
SABESP - UN LESTE

Supervisão | Estrutura de controle do programa

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão



- A prática está alinhada aos objetivos estratégicos no BSC (Mapa Nosso Compromisso).
- Pertence ao Objetivo de Sustentabilidade S.9 Contribuir com a despoluição dos córregos e rios da área de atuação da ML (Unidade Leste).
- Tem a prestação de contas das suas ações e resultados alcançados por meio do CQG e dos representantes dos Fóruns de Processos, os quais participam de reuniões junto ao Fórum de Vendas (Direção) e em reuniões de repasse das informações relevantes de seus processos, onde apresenta planos de ações, bem como os resultados da análise crítica que realiza.

Planejamento e Idealização do programa |

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Oportunidade | Venda de Ligações Factíveis de Esgoto

Universalização

- Ligação de Esgoto
- Doenças
- Sociedade (Mídia)
- Setor Saneamento

Amazônia

15 das 16 cidades do Amapá registram doenças relacionadas à falta de saneamento básico

novembro 8, 2018 | Chico Terra | 0 comentários | Amapa, doenças, Saúde

Com apenas 5,9% dos domicílios com coleta de esgoto, estado é o segundo mais atrasado do país em relação ao serviço. Entre 2014 e 2016, investimento por habitante correspondeu a 16% da média nacional

Levantamento da Confederação Nacional da Indústria (CNI) com base em dados oficiais mostra que 15 dos 16 municípios do Amapá, o correspondente a 93,75% das cidades, registraram doenças relacionadas à falta de saneamento básico, em 2017. Os números revelam que apenas 5,9% da população têm acesso à rede de

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Oportunidade | Venda de Ligações Factíveis de Esgoto

Fator Crítico

- Despejo irregular de Esgoto
- Clientes não reconhecem o valor do esgoto
- Dificuldade de adesão após implantação das redes

Planejamento e Idealização do programa |

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Oportunidade | Venda de Ligações Factíveis de Esgoto

Ligações Factíveis x volume e Valores não Faturados

Ano	Ligações FACTÍVEIS	VOLUME ESGOTO NÃO COLETADO (m^3/Ano)	NÃO FATURAMENTO (R$/Ano)
2017	24.161	2.319.456	R$ 5.218.000
2018	24.374	2.347.459	R$ 5.264.784
2019	25.779	2.482.775	R$ 5.568.264

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

METODOLOGIA

Parcerias | Metodologia Atuação Factíveis

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Escritório Regional

Pólo Esgoto

MLEE

LIGAÇÕES DE ESGOTO

METODOLOGIA

- **Identificação de Trechos** para solução de problemas na rede de Esgoto.
- **Identificação de Trechos** onde imóveis estejam provavelmente Ligados - Atuação por carta
- **Venda Porta a Porta** da Ligação de Esgoto

Inovação

- Aplicação da metodologia “Buffer”
- Metodologia de “Venda Porta a Porta”
- Reuniões periódicas com equipe multifuncional

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Oportunidade | Características originais da prática

Inovação

- Aplicação da metodologia "Buffer"
- Metodologia de "Venda Porta a Porta"
- Reuniões periódicas com equipe multifuncional

Permite a identificação através de mapa de imóveis não conectados a rede de esgoto que estão a 20 m de uma rede existente.

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Oportunidade | Características originais da prática

Inovação

- Aplicação da metodologia "Buffer"
- Metodologia de "Venda Porta a Porta"
- Reuniões periódicas com equipe multifuncional

Capacita os funcionários quanto a abordagem e convencimento dos clientes em relação aos benefícios de se conectarem a rede de esgoto.

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

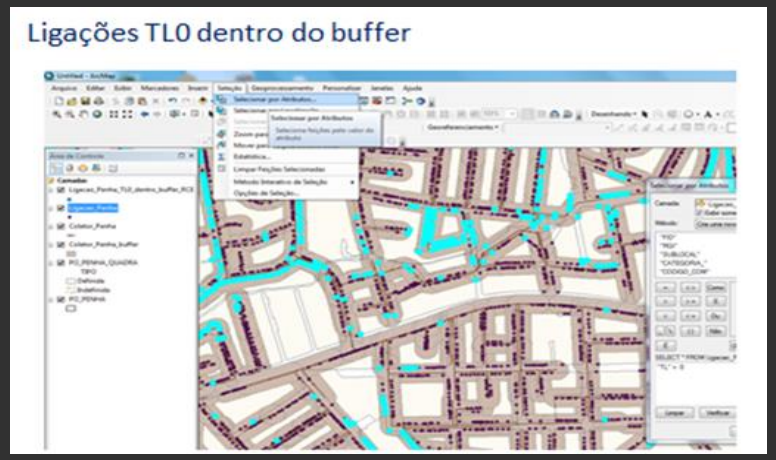
Oportunidade | Características originais da prática

Inovação

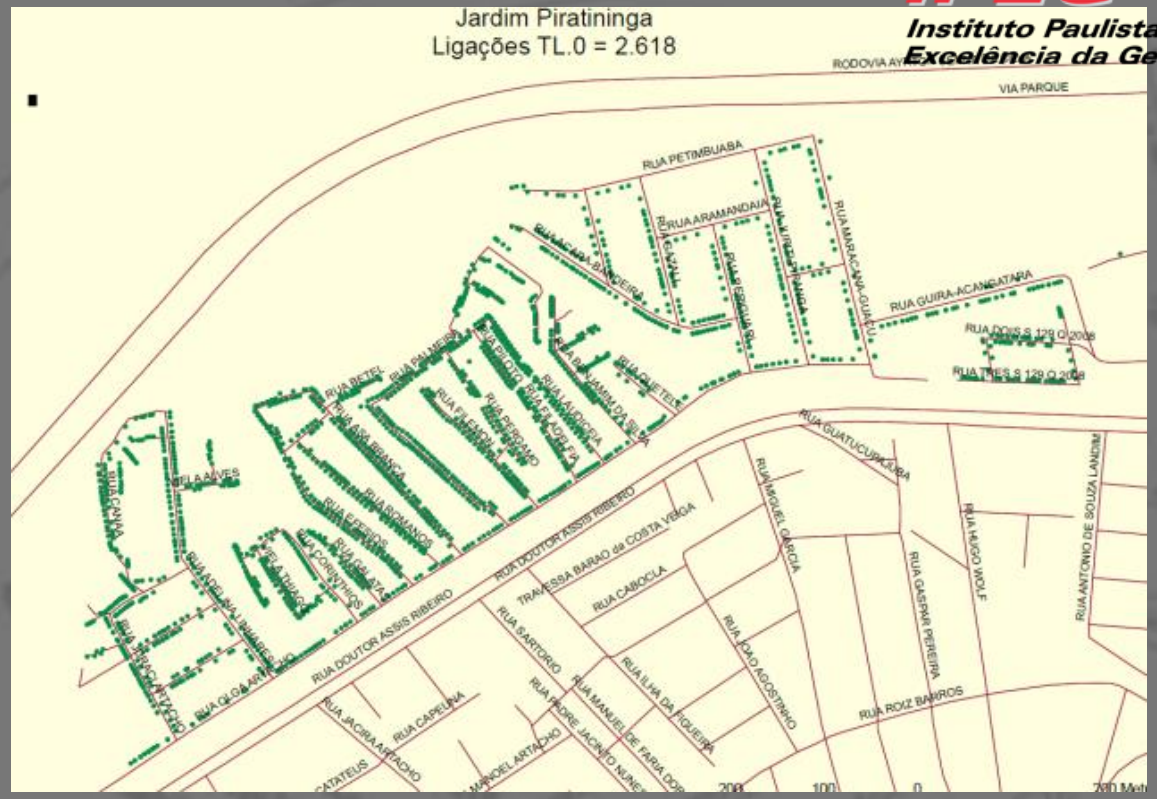
- Aplicação da metodologia "Buffer"
- Metodologia de "Venda Porta a Porta"
- Reuniões periódicas com equipe multifuncional

Permite explorar o conhecimento da força de trabalho em relação a interligação das redes de esgotos existentes.

Inovações | Aplicação Inteligência de Mercado na criação de Mapas Temáticos



- Mapeamento de **25.000 RGIs** para Venda Porta a Porta



- Estudo e imersão do mercado
- Mapas Buffer
- Concepção do modelo mental da venda Porta a Porta

Engajamento | Recursos Necessários

“ Equipe Venda Porta a Porta”

- Formação da equipe de venda Porta a Porta

- Parceria entre o Polo de Manutenção de Esgoto Escritório Regional

- Sensibilizar a população e potenciais clientes

Solução | Venda de Ligações Factíveis de Esgoto

ESG – Ligação Esgoto

- Aspecto Ambiental
- Aspecto Social
- Aspecto Governança
- Setor Saneamento

Solução | Venda de Ligações Factíveis de Esgoto

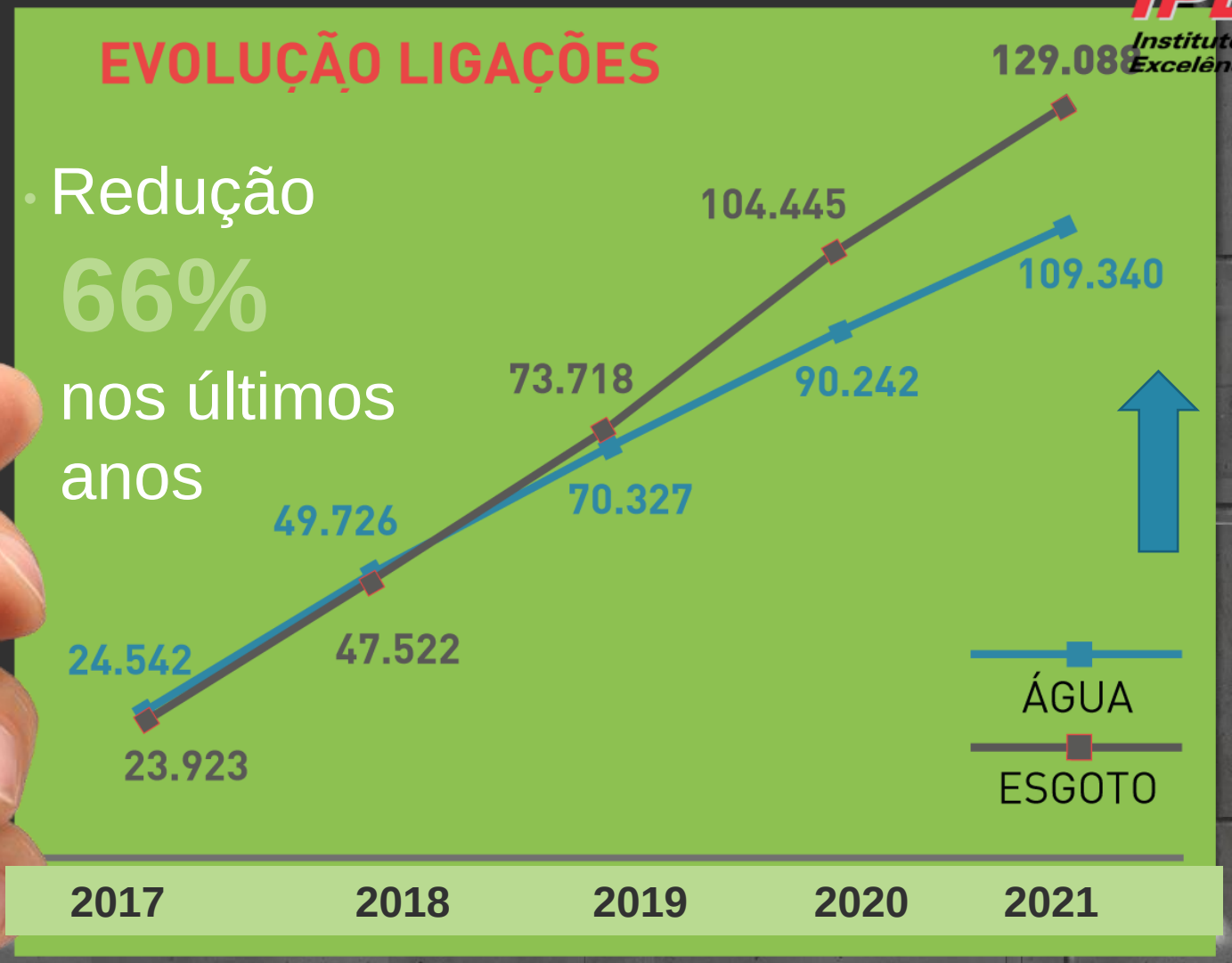
IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

Característica da Prática	Desenvolvimento Sustentável	Benefícios	
Aplicação da metodologia "Buffer"	Coleta e Tratamento de Esgoto	Ambiental	O lançamento de efluentes líquidos não tratados, provenientes das indústrias e esgotos sanitários, em rios, lagos e córregos provocam um sério desequilíbrio no ecossistema aquático. O esgoto doméstico, por exemplo, consome oxigênio em seu processo de decomposição, causando a mortalidade de peixes
		Social	Para prevenir a transmissão dessa doença de veiculação hídrica, é importante realizar a coleta e tratamento do esgoto.
Metodologia de "Venda Porta a Porta"	Diminuição na utilização de combustíveis fósseis (gasolina, diesel)	Ambiental	Otimização da venda de novas ligações com o aumento do índice de sucesso nas vendas de ligações de esgoto, evitando o deslocamento de veículos as residências dos clientes.
Reuniões periódicas com equipe multifuncional	Diminuição na utilização de combustíveis fósseis (gasolina, diesel)	Ambiental	Permite explorar o conhecimento da força de trabalho em relação a interligação das redes de esgotos existentes evitando o deslocamento de veículos as residências dos clientes.

3:19
Search
BITCOIN
Crypto
$3,812.57
+$10.72 (0.28%) TODAY
LIVE 1D 1W 1M 3M 1Y 5Y
The Robinhood Crypto chat is currently unavailable.
BUY

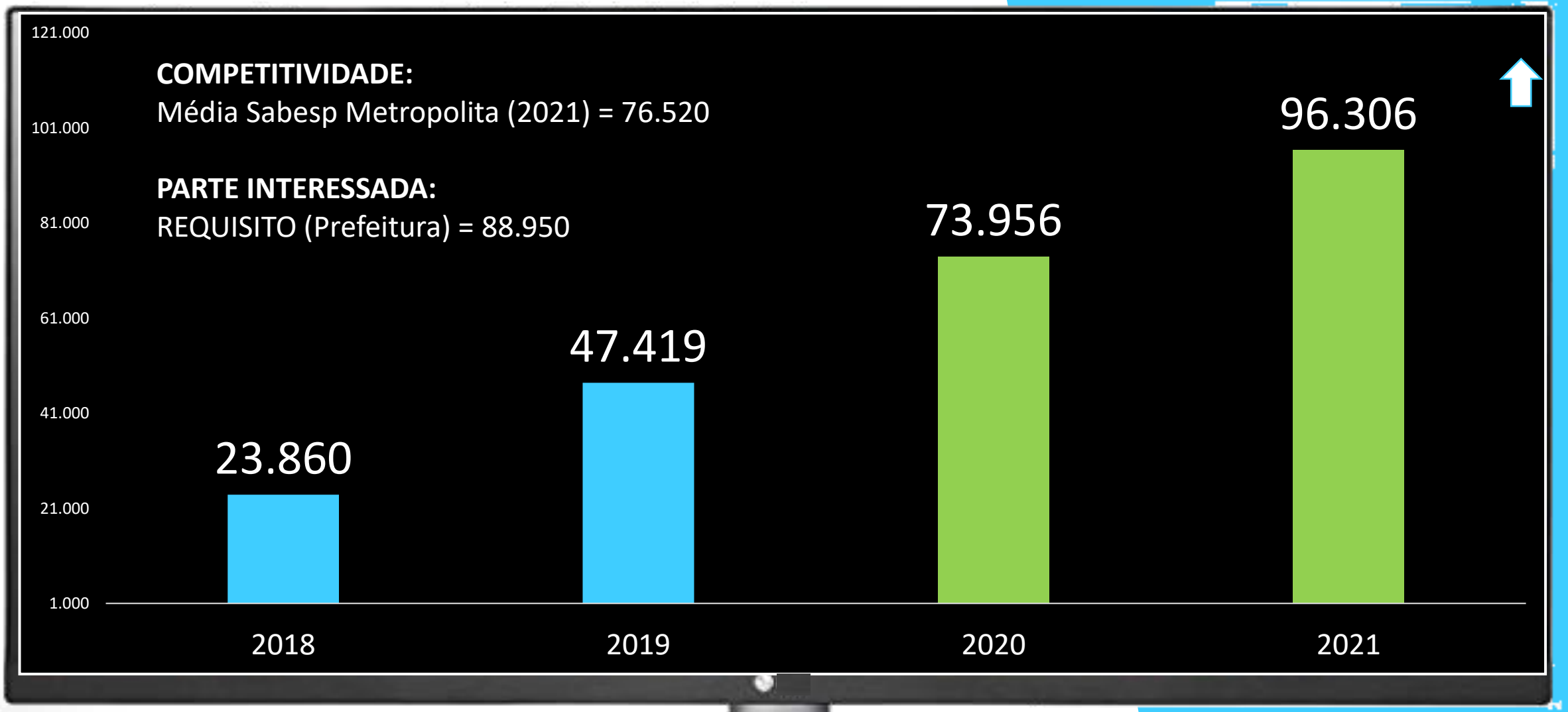
RESULTADOS

Resultados |
Venda Ligações
“ Boca do Jacaré “

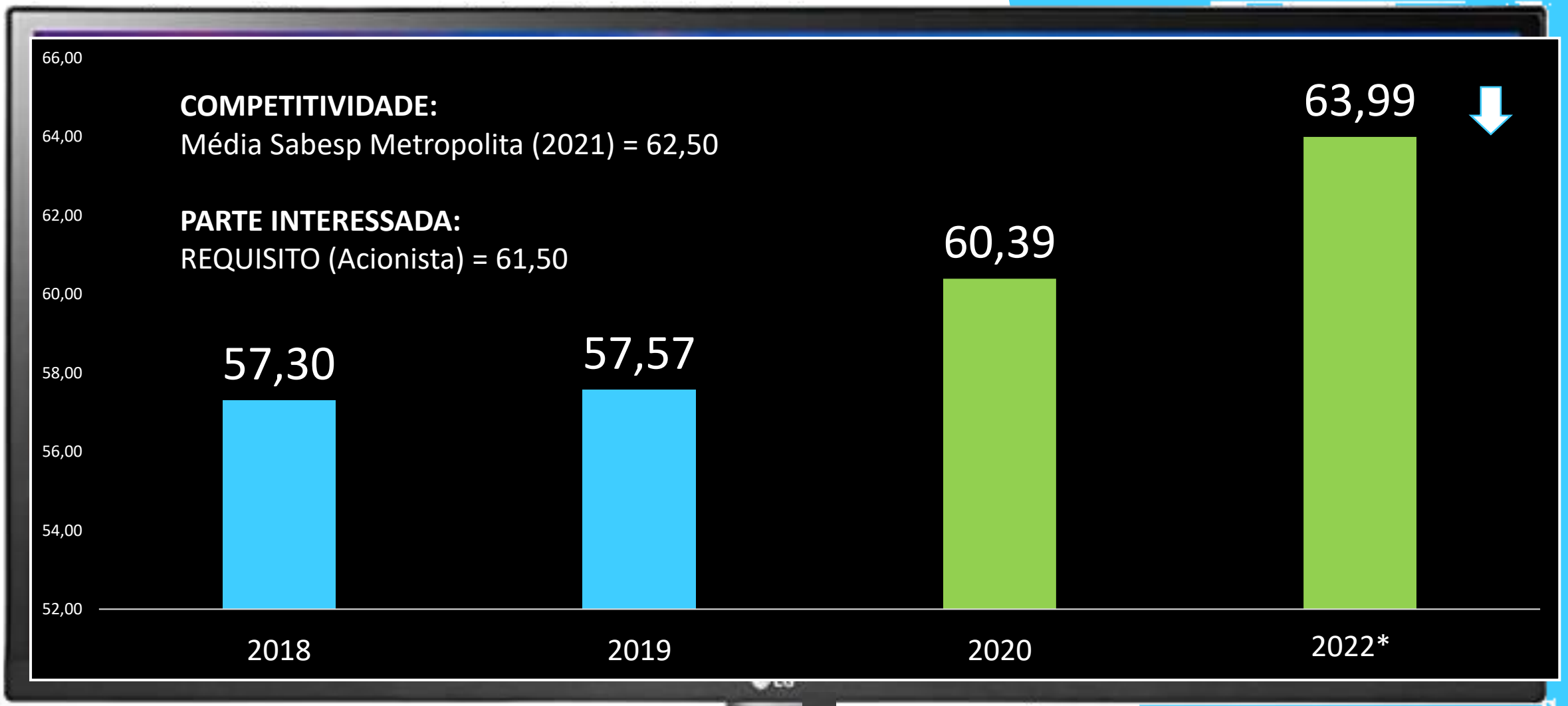


IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

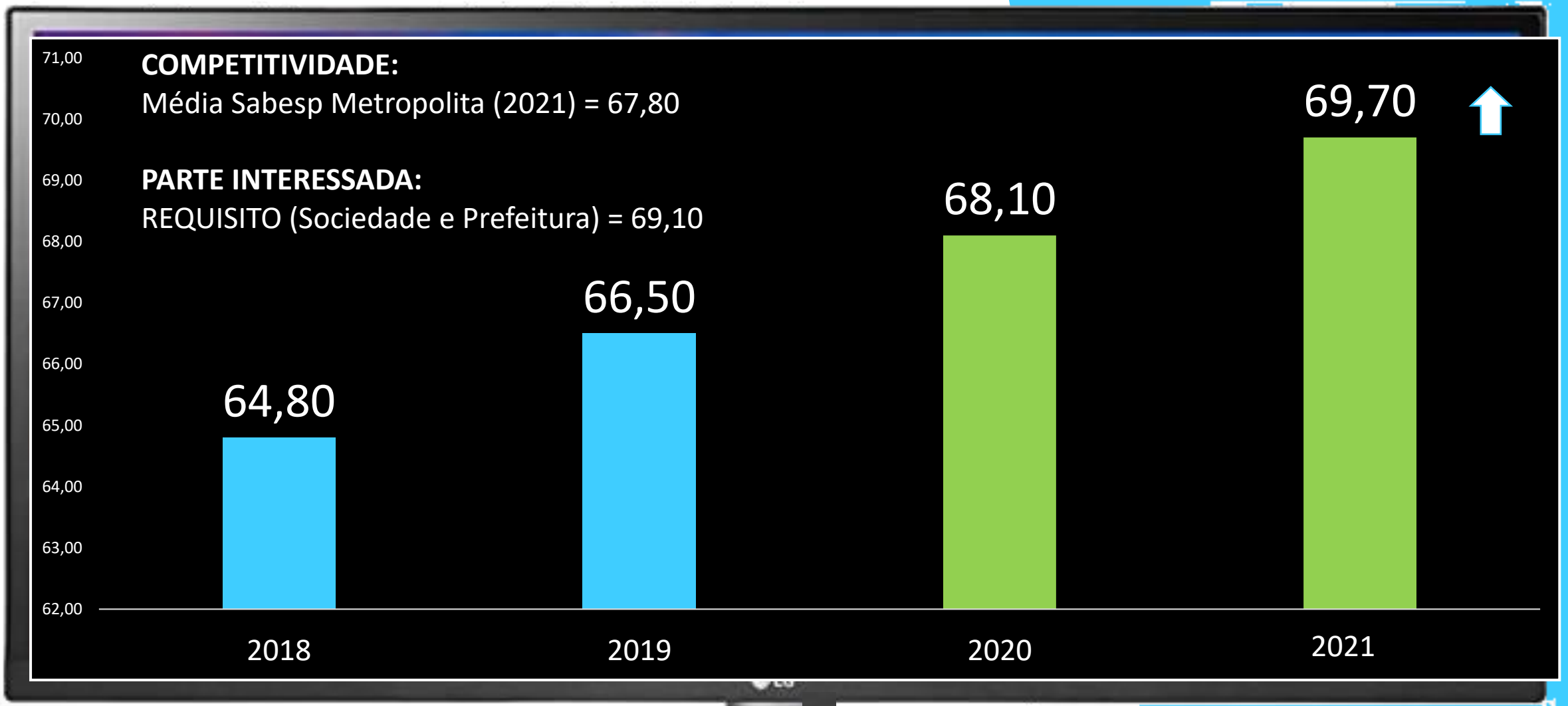
Resultados – Ligações Novas de Esgoto Acumuladas



Resultados – Índice de Faturamento por Ligação de Esgoto (R$/Ligações



Resultados – IEC – Índice de Economias Coletadas (%)



Aprendizados | Lições Aprendidas

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

LIÇÕES FAVORÁVEIS

- ✓ Aplicação da Metodologia "Buffer", que permitem a identificação através de mapa, a imóveis não conectados a rede de esgoto que estão a 20 m de uma rede existente. Confirmação de que os dados só são transformados em conhecimentos e resultados se o uso da tecnologia for associado com uma metodologia contida em uma prática de gestão sólida;
- ✓ Metodologia de "Venda Porta a Porta", onde os funcionários são capacitados quanto a abordagem e convencimento dos clientes em relação aos benefícios de se conectarem a rede de esgoto. Necessidade de vários colaboradores aptos para realizar as diversas atividades que compõem a prática de gestão a fim de reduzir os gargalos.

LIÇÕES DESFAVORÁVEIS

Sem as reuniões periódicas com as equipes funcionais o conhecimento e a experiência em campo eram ignorados na questão de aumento de vendas de ligações de esgoto. Como observamos nos resultados após a implantação da prática houveram ganhos significativos em relação aos indicadores acompanhados pela prática de gestão.

Resultados – Intangíveis (Partes Interessadas)

Comunidade

- Benefícios em relação a Saúde. Quando os imóveis são ligados ao sistema de saneamento, a população passa a contar com um importante serviço de saúde pública, de significativa contribuição para a qualidade de vida e com reflexos positivos ao meio ambiente.

Acionista

- Benefícios em relação a Dividendos e Bonificações. Com o aumento do valor faturado através da cobrança de novas ligações de esgoto os acionistas recebem benefícios através do aumento do volume faturado.

Fornecedores

- Benefícios em relação ao Desenvolvimento Tecnológico / Capacitação da MOT. Os fornecedores conseguem desenvolver sua capacitação tecnológica para identificar irregularidades em ligações. Além de desenvolvimento profissional de sua força de trabalho.

Poder Concedente

- Benefícios em relação as Metas PLANASA e Novo marco saneamento. Os municípios concessionários cumprem as metas estabelecidas no Plano Nacional de Saneamento Básico, além da meta de universalização do saneamento do novo marco legal do saneamento.

Projeção Metropolitana | Ligações, Volume e Valores

IPEG
Instituto Paulista de Excelência da Gestão

R$ 14.904.000

- Faturamento Esgoto/Ano

6.210.000 m³

- Volume Esgoto/Ano

69.000

- Vendas Ligações Esgoto

Ligações Factíveis = **102.890**

Marcio Mori
mrmmachado@sabesp.com.br
(11) 98685-5168

qrplus.solutions/wHnk2p