



6° ENCONTRO DE  
**INOVAÇÃO**  
DA CESAN

# Implantação de Modelo de Gestão como Melhoria nos Processos Operacionais

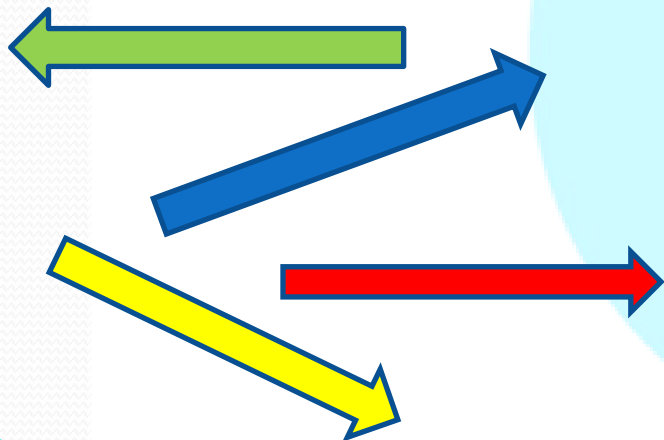
Rita Rampinelli  
Colaboração: Priscila Pires

**Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto - M-GCT**  
Gerente: Luiz Cláudio Victor Rodrigues

# Oportunidade Percebida

3

**A ausência de padronização na solução de problemas na área técnica operacional se reflete na dificuldade de se obter informações objetivas sobre os resultados alcançados, sejam eles de caráter operacional ou gerencial.**



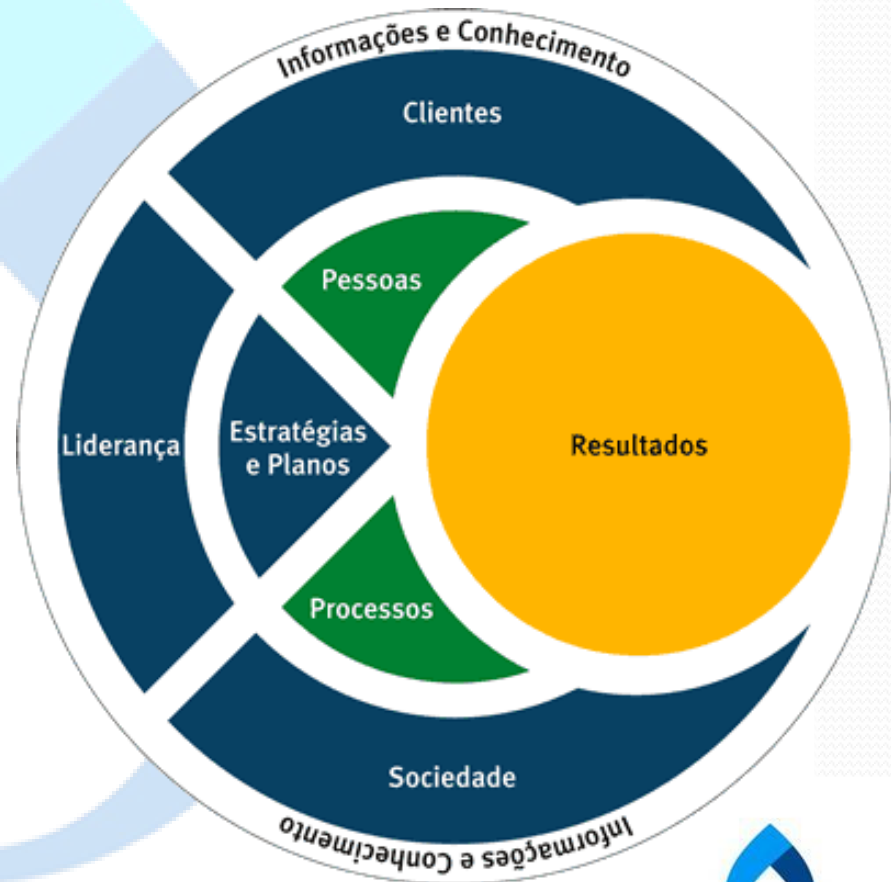
# Solução adotada

4

## Implantação do MEG – Modelo de Excelência da Gestão

### Fundamentos da Excelência

1. Pensamento Sistêmico
2. Aprendizado Organizacional
3. Cultura de Inovação
4. Liderança e Constância de propósitos
5. Orientação por processos e informações
6. Visão de Futuro
7. Geração de Valor
8. Valorização de Pessoas
9. Conhecimento sobre o cliente e o mercado
10. Desenvolvimento de parcerias
11. Responsabilidade Social





# Metodologia

5

Ações Estratégicas	Ferramenta Usada	Resultado Esperado
Criar o Comitê da Qualidade <b>MEG</b>	Reunião Semanal registrada em <b>ATA</b>	Comprometimento e Registro
Criar o Comitê da Qualidade <b>10S</b>	<b>Manual</b> do Programa (Diagnóstico, PA e Auditorias)	Mudança na cultura existente
Sensibilizar os <b>Empregados</b>	Palestras e Treinamentos	Conhecimento das Ferramentas
Formar <b>grupos</b> de estudo	<b>Relatório</b> de Gestão	Conhecimento das Práticas e dos Resultados
Sensibilizar os <b>Contratados</b>	Participação direta dos Gestores nas Palestras	Disseminação do Modelo e Comprometimento
<b>Validar</b> todo o processo	<b>Workshop</b> com a presença do Diretor e do NGQ	Liderança e Constância de Propósitos



**ETAPA 1:**

- 1 - O polígono será interligado a trechos de rede em operação?  S  N
- 2 - Há necessidade de Topografia?  S  N
- 3 - Porcentagem de clientes impossibilitados de se interligar à rede (abaixo do nível da rua, outros)  <50%  >50%

**ETAPA 2:**

4 - Condições operacionais	Pontuação (*)
4.1 - Calçamento	<input type="checkbox"/> 1, 3, 5, 7 ou 10
4.2 - Drenagem pluvial	<input type="checkbox"/> 3, 5 ou 10
4.3 - Imóveis impossibilitados de se interligar (abaixo do nível da rua e outros)	<input type="checkbox"/> 1, 3, 5 ou 10
4.4 - Representatividade do débito total em relação ao faturamento anual : [Débito/receita] (%)	<input type="checkbox"/> 1, 3, 5 ou 10
4.5 - Presença de Aclives / Declives	<input type="checkbox"/> 1, 5, ou 10
4.6 - Iluminação pública	<input type="checkbox"/> 1, 3, ou 5
	<input checked="" type="checkbox"/> 0 Total

\* Observar critérios para pontuação

**CRITÉRIOS PARA PONTUAÇÃO**

<p><b>4.1 - Calçamento no polígono</b></p> <p>Asfalto / blocos em todo <input type="checkbox"/> 10</p> <p>Asfalto / blocos em parte <input type="checkbox"/> 7</p> <p>escória em todo <input type="checkbox"/> 5</p> <p>escória em parte <input type="checkbox"/> 3</p> <p>s/ pavimentação <input type="checkbox"/> 1</p>	<p><b>4.2 - Drenagem pluvial no polígono</b></p> <p>Total <input type="checkbox"/> 10</p> <p>Parcial <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Inexistente <input type="checkbox"/> 3</p>	<p><b>4.3 - Imóveis abaixo do nível da rua e impossibilitados de se interligar</b></p> <p>Nenhum <input type="checkbox"/> 10</p> <p>&lt; 10% <input type="checkbox"/> 7</p> <p>10 - 20% <input type="checkbox"/> 5</p> <p>21 - 30% <input type="checkbox"/> 3</p> <p>31 - 50% <input type="checkbox"/> 1</p>
<p><b>4.4 - Representatividade do débito total em relação ao faturamento anual : [Débito/receita] (%)</b></p> <p>&lt; 10% <input type="checkbox"/> 10</p> <p>10- 30% <input type="checkbox"/> 5</p> <p>31 - 50% <input type="checkbox"/> 3</p> <p>&gt;50% <input type="checkbox"/> 1</p>	<p><b>4.5 - Presença de Aclives / Declives</b></p> <p>Fraco (&lt;20%) <input type="checkbox"/> 10</p> <p>Médio (&gt;20; &lt;40) <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Forte (&gt; 40%) <input type="checkbox"/> 1</p>	<p><b>4.6 - Iluminação pública</b></p> <p>Existente <input type="checkbox"/> 5</p> <p>Parcial <input type="checkbox"/> 3</p> <p>Inexistente <input type="checkbox"/> 1</p>

**PRIORIDADE**

Faixa de pontuação	Prioridade do processo	Observação:
46 a 55 pontos	1	O PROCESSO SEGUE PARA A M-DSE COM PRIORIDADE: <input type="checkbox"/>
31 a 45 pontos	2	
16 a 30 pontos	3	
<15 pontos	4	

# Resultados

6

Na Divisão de Suporte aos Serviços de Esgoto podemos destacar a criação do Formulário de Análise Multicritério na Ordenação de Prioridades que auxilia o Gestor na tomada de decisões.



Cultura de Inovação

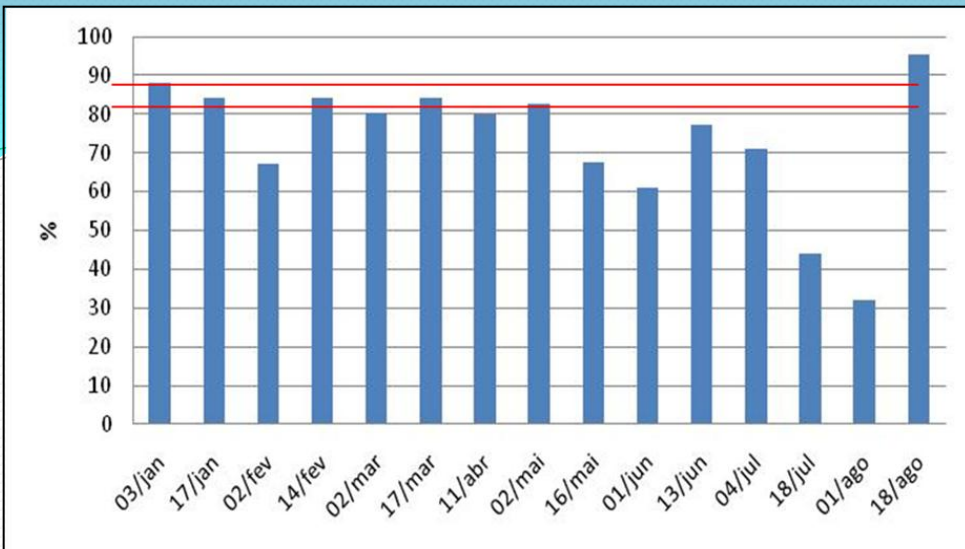
Orientação por Processos e Informações

Aprendizado Organizacional

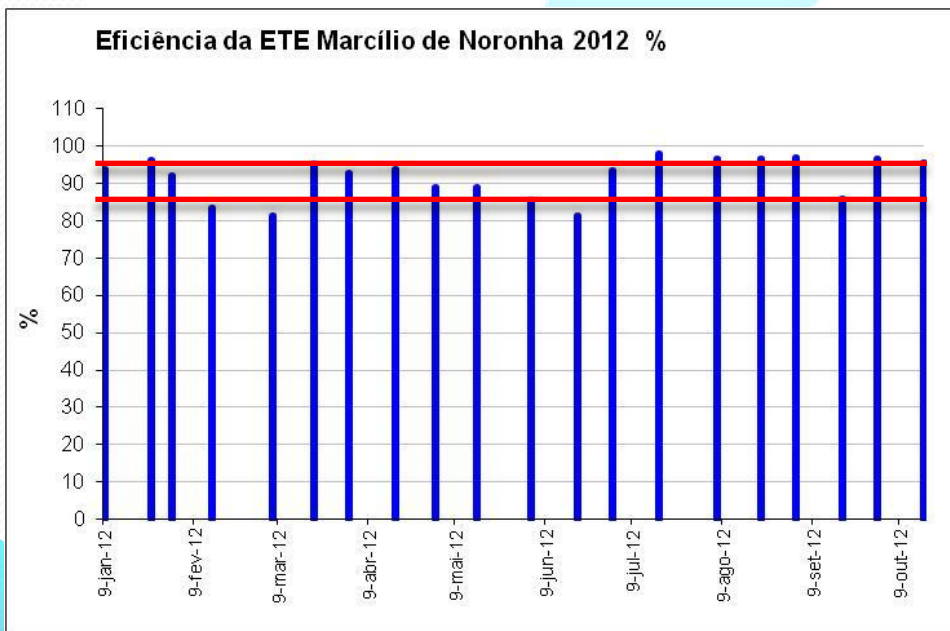


# Resultados

Na **Divisão de Operação de Esgoto**, a utilização das ferramentas de **Solução de problema de Desempenho – SPD**.



**Eficiência da ETE Marcílio de Noronha em 2011 - (%)**



**Eficiência da ETE Marcílio de Noronha em 2012 - (%)**



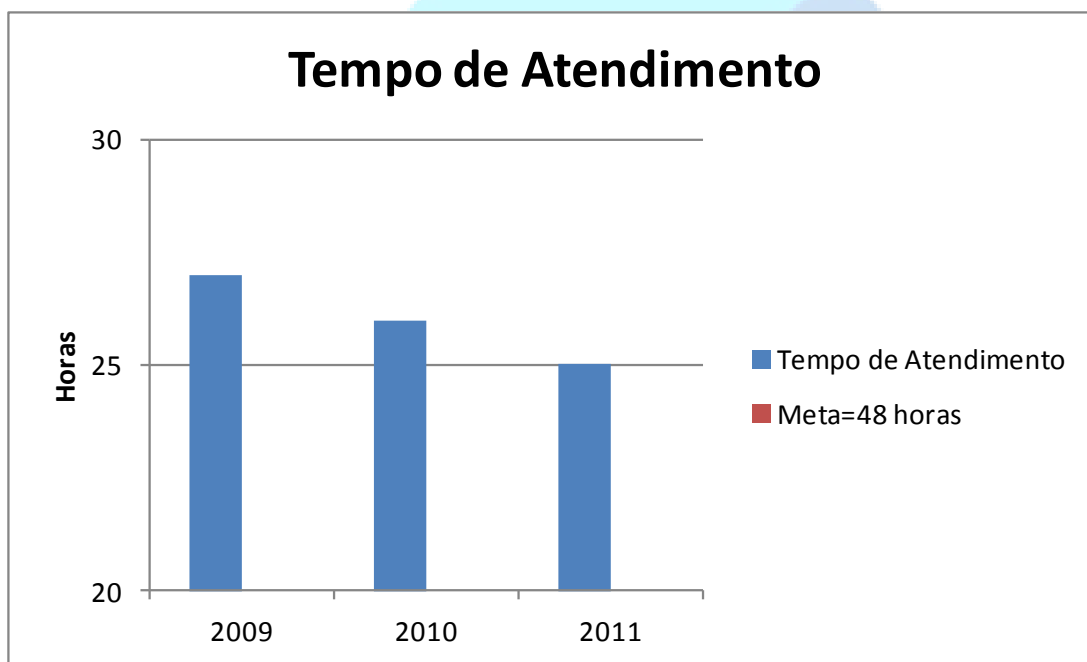
Cooperação

Aprendizado Organizacional



# Resultados

Na **Divisão de Manutenção de Esgoto**, o destaque fica para a queda no valor do Tempo Médio de Atendimento, que possuía um histórico de 48 horas e reduziu para 27 horas em 2009 e atingindo 25 horas em 2011.



Aprendizado Organizacional

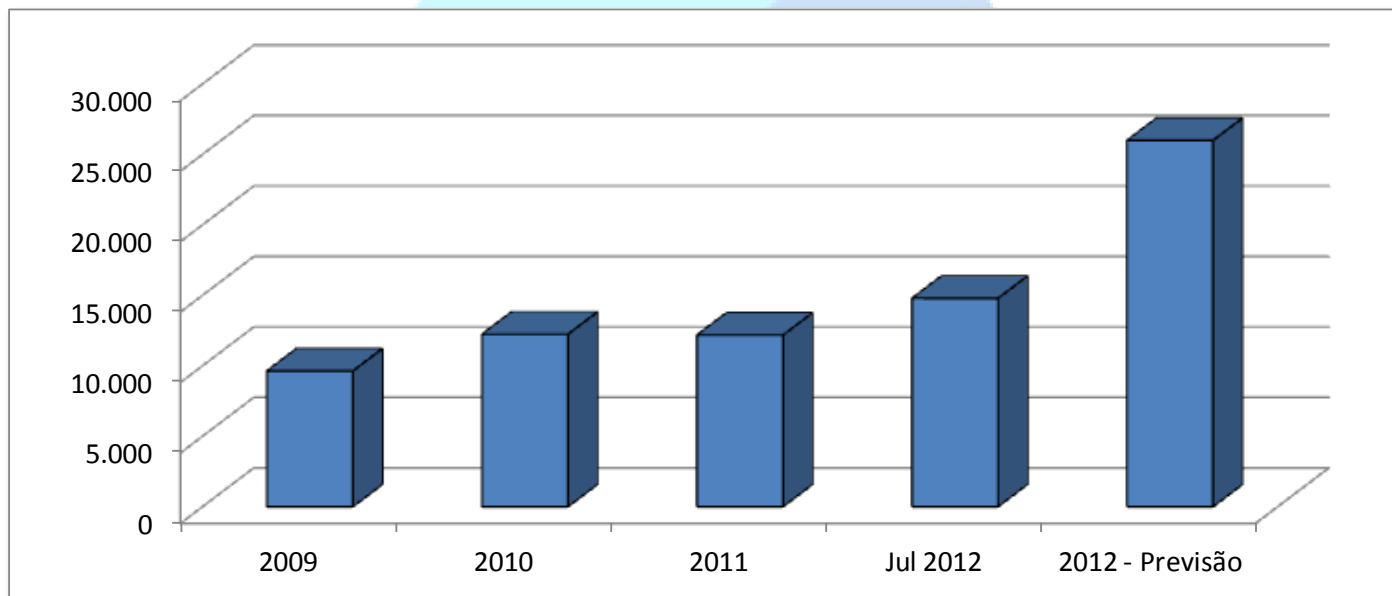
Geração de Valor

Tempo Médio de Atendimento para Desobstrução



# Resultados

Na **Divisão de Adesão de Esgoto**, como resultado da **organização dos processos** e de uma **gestão com foco em resultados**, temos a evolução do número de economias de esgoto faturadas no período de existência da Divisão, de 2010 a 2012.



↑  
Sentido favorável

**Evolução do Número de Economias Faturadas**

Aprendizado Organizacional

Orientação por Processos e Informações

Conhecimento sobre o cliente e o mercado



# Resultados

GRMD - Mozilla Firefox

Arquivo Editar Exibir Histórico Favoritos Ferramentas Ajuda

Google Agenda 6039 COLLINS AV #1230 MIAMI BEAC... MAISON GRAND CONDO #1230 - 603... GRMD

ejc-mgct49643:8080/gexplan/indicadorValor/planilhaResultadosGrmd

CESAN GEXPLAN - Gestão da Excelência no Planejamento Sexta-feira, 26 de Outubro 2012 10:21:19

» Renato Teixeira Lima (2977-9:M-GCT:Gestão da Informação) «

» 2012:PNQS-ABES: II - 500 « » CESAN - 2009:2013 - Qualidade em Saneamento - Em vigor « [Login] [Sair]

HOME EMPRESA ENTIDADE NÍVEL CICLO CRITÉRIO PLANEJAMENTO INDICADORES RG ATA

Home Listar Valor(es) Novo Valor Planilha dos Resultados

### Resultados relativos à sociedade - 4 indicadores

ISc02	Obrigatório	P-CPE	%		0,091 0,5	0,21 0,5	0,1 0,5		0,12 Copasa PNQS Nível III Platina - Ciclo 2011	0 CAGECE Bacía do Salgado	
ISc04	Obrigatório	M-DOE	%		100 100	100 100	100 100		100 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011	100 CAGECE Bacía do Salgado	
ISc09	Obrigatório	M-DOE	%		122,8 100	118,2 100	116,7 100		100 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011	100 CAGECE Bacía do Salgado	
Mgct17	Próprio	M-DOE	Unid.		2 0	1 0	1 0				

### Resultados relativos às pessoas - 9 indicadores

IPe01	Obrigatório	P-CPE	ligações/empregado		506,42 450	494,41 450	494,89 450	495,1 BIRD Exigido	462,99 Copasa PNQS Nível III Platina - Ciclo 2011	1,464 SABESP Sto Amaro	
IPe01e	Próprio	M-GCT	ligações/empregados		1.319,95 1.400	1.400 1.400	1.513,57 1.400			1,464 SABESP Sto Amaro	
IPe02	Obrigatório	M-GCT	Sugestão implantada / empregado		0,9 1,5	2,19 1,5	3,76 1,5		0,12 Copasa DNT PNQS Nível IV - Ciclo 2011	2,19 M-GCT	
IPe03	Sugerido	M-GCT	h.ano/ empregado		64,9 50	62,8 50	89 60		56 Sabesp - MO PNQS Nível III Platina - 2011	62,8 M-GCT	
IPe03a	Obrigatório	P-CPE	%		-	179 100	182 100		131,44 Copasa PNQS Nível III - Platina - Ciclo 2011	131,44 COPASA DCL	
IPe04	Obrigatório	M-GCT	De acordo com metodologia		-	75,4 70	70 70		78,72 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011	89,9 COPASA DNT	
IPe05	Obrigatório	M-GCT	Acidente X milhão/ hora		15,08 0	0 0	0 0	6,1 GER-IPe05 Exigido	0 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011	0 CAGECE Bacía do Salgado	
IPe06	Obrigatório	M-GCT	Dias X milhão /hora		37,7 0	0 0	0 0		0 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011	0 CAGECE Bacía do Salgado	
IPe11	Obrigatório	P-CPE	lig./ empregado		270 250	261 250	253 250	250 AMD/CAIXA Exigido	352,85 Copasa PNQS Nível III Platina - Ciclo 2011	1.298,28 CAGECE Bacía do Salgado	

### Resultados relativos a processos - 25 indicadores

BIRD5	Próprio	M-DME	Horas/S.S.		27 48	26 48	25,2 48		72 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011		
IPa01	Obrigatório	M-DOE	%		0 0	0 0	0 0		0 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011	0 COPASA DNT	
IPa04	Obrigatório	M-DOE	kWh/metro cúbico		0,355 0,42	0,237 0,42	0,3 0,42		0,49 CAGECE PNQS Nível II - Ciclo 2011	0,08 SANEPAR Francisco Beltrão	
IPa07	Obrigatório	P-CPE	%		0	61,76	92		77,01	100 SANEPAR Francisco Beltrão	

Na Gerência, o resultado mais significativo é a criação do GEXPLAN.



# Conclusão



LUIZ CLAUDIO VICTOR RODRIGUES DALTON LUIZ CUNHA RAMALDES

ALEJANDRO ALABRIM CABRERA LUIZ ANTONIO COSTALONGA MICHELLY GONÇALVES 12

FERNANDES RENATO TEIXEIRA LIMA ANDERSON SOUZA JULIANE GIACOMIN BOF

OVANI ALMIR GOBBI ANTOYR JOSE MAROCHIO JUNIOR ARDEM MARCOS DE

BARROS BARBARA FUKAI CARLOS NOGUEIRA DE MATTOS CESAR RODRIGUES

FOGOS FERNANDO BAPTISTA FERNANDO RODRIGUES VALLIM JOAO LUIS CRETO

BINDA JOÃO VICTOR RIBEIRO BRAGA LUCIANA DA SILVA CANUTO MARINA DE

OLIVEIRA POLESE MIRIAM PATRÍCIA LOUREIRO THAISA NUNES VICTOR CORREIA

FAUSTINI DANIEL CAULYT SANTOS DA SILVA ALEXANDRE ALEGRO ANDREA DA

CONCEICAO ARLINDO MARCIO FERREIRA PATRICIO DILMA RODRIGUES FERNANDES

FERNANDA CUZZUOL GORZA FILIPE DE SANTANA CARVALHO INGRID CARVALHO

ISMAEL FONSECA

JUACY GONÇALVES VIEIRA

JUAREZ VITOR DA SILVA

LUIZ CARLOS TAVARES

MARCELO DE ASSIS EVARISTO

MARCELO ALEXANDRE COSTA

SILVA MARCO ANTONIO MARQUES FILHO NAIR JANUARIA RIBEIRO PATRICIO

CORREA DE ALMEIDA ROBERTA PEREIRA ROSANNI DORNELAS NOGUEIRA GAUDIO

SERGIO LUIZ BERNARDI DA SILVA SERGIO LUIZ MACHADO BORGES SIMONE PEREIRA

VAZ DA SILVA THOBIAS TOSE ROMMERSON FÁBIO SOARES ADIVAL TADEU

FERNANDES BENEVIDES ERIVELTO DIOGO DA SILVA JAQUELINE DAL PIASSI DOS

REIS HALINY CUZZUOL JOÃO AFONSO FERREIRA POLONI LEONARDO BULHÕES

GOMES LUIZ FERNANDO ZANETTI LICIA CRISTINA SILVA DE LIMA ROBERTA MAIN

VERLANI MACHADO SIRTOLI MONTEIRO GABRIELA THOMAZ CUZZUOL TROIA EDSON

BARBOSA PEDRA GEANINNE GIRONDOLI KETLIN RECLA CANCIAN

LEANDRO ANDERSON CARVALHO SALES MANOEL ANDRADE JÚNIOR

NEIVA LUZIA ESPÍNDULA PRISCILA APARECIDA DE ANDRADE PIRES

SUELEN MEYRE MACHADO DE OLIVEIRA VERA LÚCIA DA SILVA



**CESAN**

**Obrigada!**