

25º. Encontro Técnico AESABESP

APLICAÇÃO DO GUIA "D" SIMPLIFICAÇÃO GESPÚBLICA

Renato de Sousa Avila⁽¹⁾

Tecnólogo Mecânico em Processos de Produção Formado pela FATEC-SP (1997)
Especialidade Profissional: mecânica dos Fluidos atuando a 16 anos no controle de perdas e modelagem hidráulica na unidade de negócio de Produção de Água da Sabesp.

André Luiz de Freitas

Engenheiro Mecânico formado pela Universidade Braz Cubas (2011) e Técnico Mecânico com especialidade em Projetos formado pela Escola Técnica Federal de Santa Catarina (1994).
Especialidade Profissional: mecânica dos Fluidos atuando a 3 anos no controle de perdas e modelagem hidráulica na Unidade de Negócio de Produção de Água da Sabesp.

Endereço⁽¹⁾: Rua Nicolau Gagliardi, 313, Pinheiros – São Paulo /SP - CEP: 05429-010 - Brasil –
Tel. + 55 (11) 3388-9592 - e-mail: renatosavila@sabesp.com.br, renatosavila@gmail.com.

RESUMO.

Este trabalho trata da aplicação do Guia "d" Simplificação da Gespública no processo de engenharia da Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção (MAGG), este guia trata da desburocratização por intermédio da aplicação de ferramentas de processo.

PALAVRAS-CHAVE: Desburocratização; Simplificação; Processo.

Introdução.

A Sabesp é atualmente a maior empresa de saneamento das Américas, a quinta maior do mundo em população atendida, atende 67% da população urbana do Estado de São Paulo, fornece água para 27,7 milhões de pessoas e coleta esgoto gerado por 21 milhões de pessoas, presente em 363 municípios paulistas, destes, 193 têm total cobertura dos serviços de água e esgoto.

Criada em 1973, a partir da fusão da COMASP, SAEC e SANESP, a Sabesp passou a adotar uma visão estratégica de gerenciar os serviços de abastecimento de água da RMSP de forma integrada.

Desta forma a região metropolitana encontra-se hoje loteada em cinco Unidades de Negócio regionais de distribuição de água e coleta de esgoto, e outras cinco unidades de apoio, uma de produção, adução e reservação de água, uma de tratamento de esgoto, uma de empreendimentos, uma de manutenção estratégica e uma de planejamento.

Neste contexto, a MAGG está lotada na unidade de negócio de Produção de Água e realiza estudos hidráulicos no processo de adução e reservação de modo a garantir o abastecimento de água para as cinco UNs de distribuição.

O grupo de engenharia é responsável pela solução técnica dos problemas operacionais que envolvem a adução, bem como pela indicação, determinação e pré-dimensionamento dos projetos de Empreendimentos do Sistema Adutor Metropolitano de São Paulo.

Apesar da importância desta Área para o processo de Produção de Água, a Divisão não possui um procedimento formal que auxilie na realização de estudos de modelagem hidráulica, que é a principal atividade dos estudos realizados e de onde partem as soluções e alternativas para o abastecimento, nem indicadores para medir o desempenho, a qualidade dos serviços prestados, nem o quanto este trabalho gera de resultado para a empresa.

Ao enfrentar essas dificuldades para treinamento de novos engenheiros e padronização dos estudos gerados pela equipe de engenharia da MAGG. Surgiu uma oportunidade de iniciar um processo de padronização quando na disciplina de Modelagem de Processo no curso de Pós-graduação em Gestão Pública nos foi apresentado o Guia "d" Simplificação da Gespública, este guia foi desenvolvido pelo Ministério de

Planejamento, Orçamento e Gestão com a intenção de ser aplicado em qualquer instituição pública que tiver interesse. Este Guia, tem como finalidade o mapeamento dos processos, melhoria deste processo e criação de indicadores para acompanhamento e correção destes processos de modo a tornar os serviços públicos mais eficientes.

O primeiro desafio encontrado para aplicação deste Guia foi a quebra de um paradigma, tratar um setor de engenharia que realiza projetos, como sendo um processo.

Quando se fala em projeto, tem-se a visão de algo finito, que tem início, meio e fim, fica difícil observar o processo. Se tratarmos o projeto individualmente, realmente é difícil de identificar o processo, mas se observar os diversos projetos juntos, identifica-se claramente um processo na confecção destes projetos. Partindo deste foco decidiu-se aplicar o guia neste processo de confecção de projetos.

Portanto, o principal objetivo deste trabalho é a aplicação do Guia "d" Simplificação com o intuito de se formalizar a criação de um procedimento que possibilite sistematizar o trabalho de estudos hidráulicos e implantar um sistema de indicadores que possa mensurar a eficácia, a eficiência, a produtividade e a satisfação dos clientes.

Estas ações, são ferramentas que permitirão a implementação de uma gestão com foco nos resultados, com o estabelecimento de metas e a identificação dos pontos fortes e oportunidades de melhoria para atingir os objetivos e resultados da Unidade de Negócio de Produção de Água, respondendo de forma ágil e assertiva às necessidades dos clientes.

A Simplificação.

A Simplificação é um processo definido em 04 etapas:

1) Planejamento da Simplificação;

- Pré requisitos da Simplificação Administrativa;
- Elaboração do Plano de Trabalho.

2) Mapeamento do Processo;

- Levantamento das Etapas e Normas;
- Identificação dos Elementos do Processo;
- Desenho dos Fluxos Atuais.

3) Análise e Melhoria dos dados;

- Árvore de Soluções;
- Modelagem do Processo;
- Sistema de Medição e Desempenho.

4) Implementação das Melhorias.

- Proposta da Simplificação;
- Implementação do Novo Processo.

Com isso foi criada uma equipe "D" para realizar os levantamentos e a modelagem deste processo.

Esta equipe foi selecionada por já estar engajada com a simplificação administrativa e por ter perfil necessário para a simplificação.

Esta Equipe conseguiu mobilizar a divisão com a realização de um seminário interno e a criação de grupos de discussão, criando assim um ambiente favorável a simplificação.

Planejamento da simplificação:

Nesse processo de engenharia foi identificado o subprocesso de estudos hidráulicos que não possui procedimento escrito. O foco será restrito a este subprocesso, pela sua importância para a Cia, pois ele é responsável pela indicação, determinação pré-dimensionamento dos projetos de empreendimentos do Sistema Adutor Metropolitano de São Paulo. Além disso requer pouco investimento para a aplicação da simplificação.

Para este piloto estima-se um custo de cerca de 300 horas (Engenheiro Pleno).

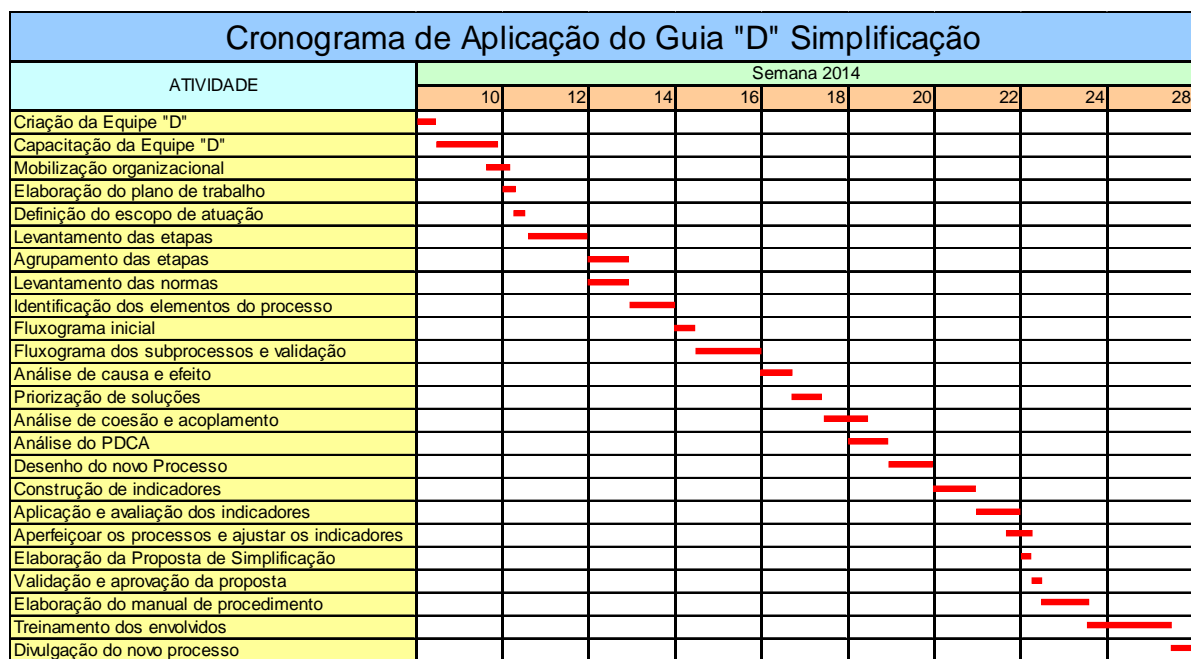


Figura 1: Cronograma de implementação da Simplificação Administrativa.

Levantamento das etapas e normas:

Durante o levantamento das etapas, foi identificado e listado os seguintes subprocessos:

- Subprocesso acatamento da demanda;
- Subprocesso de levantamento de dados;
- Subprocesso de verificação e análise de dados;
- Subprocesso de construção e calibração do modelo matemático;
- Subprocesso de criação e avaliação das alternativas;
- Subprocesso relatório técnico.

Quanto as normas foi identificado que se faz uso das seguintes normas:

Norma/Ano	Esfera	Ementa	Impacto
NBR 12211	ABNT	Estudos de concepção de sistemas públicos de abastecimento de água	Alto
NBR 12214	ABNT	Projeto de sistema de bombeamento de água para abastecimento público	Médio
NBR 12215	ABNT	Projeto de adutora de água para abastecimento público	Médio

Tabela 1: Normas Técnicas Utilizadas.

Identificação dos elementos:

SUBPROCESSO: ACATAMENTO DA DEMANDA.

ETAPAS:

01 - Acatar demanda dos clientes;

02 - Entender as necessidades dos clientes levando em consideração as estruturas existentes e empreendimentos previstos.

Fornecedor	Entrada	Processo	Produto	Cliente
Área solicitante	A demanda do serviço	1	A demanda de estudo	Engenharia
Área solicitante e engenharia	As necessidades	2	Ideia inicial da solução do estudo	Engenharia

Tabela 2: Identificação do acatamento das demandas.

SUBPROCESSO: LEVANTAMENTO DE DADOS.

ETAPAS:

- 01 - fazer levantamento cadastral das instalações compreendidas no estudo;
- 02 - fazer levantamento cadastral das adutoras existentes;
- 03 - fazer levantamento dos consumos médios do ultimo ano;
- 04 - fazer levantamento das demandas atuais e futuras projetadas para o setores;
- 05 - fazer levantamento dos dados operacionais em três momentos distintos;
- 06 - fazer levantamento do IRA (Índice de Regularidade da Adução) do ultimo ano;
- 07 - Fazer levantamento do IRD (Índice de Regularidade da Distribuição) do ultimo ano;
- 08 - fazer levantamento do IRFA (Índice de Falta D'água) do ultimo ano;
- 09 - fazer levantamento do IPD (Índice de Perdas na Distribuição) do ultimo ano;
- 10 - fazer levantamento da idade média e maior incidência de instalação das adutoras;
- 11 - fazes levantamento da população dos setores estudados;
- 12 - fazer levantamento dos empreendimentos que afetem a área de estudo;
- 13 - fazer levantamento dos volumes úteis necessários para os setores estudados.

Fornecedor	Entrada	Processo	Produto	Cliente
Signos	Pesquisa de dados das instalações	1	Dados das instalações do estudo	Modelo
Signos	Pesquisa de dados das adutoras	2	Dados das adutoras do estudo	Modelo
NovoScoa	Pesquisa de dados dos setores	3	Consumos dos setores	Modelo
PIT	Planilha de projeções	4	Projeção das demandas	Modelo
NovoScoa	Pesquisa de dados operacionais	5	Cenários de calibração	Modelo
NovoScoa	Baixar dados do IRA	6	IRA	Relatório Técnico
MPI	Planilha de dados do IRD	7	IRD	Relatório Técnico
MPI	Consulta no sistema da MPI	8	IRFA	Relatório Técnico
SGP	Consulta no sistema SGP	9	IPDT	Relatório Técnico
Signos	Pesquisa de dados da rede de distribuição	10	Idade da rede de distribuição	Relatório Técnico
MPI	Planilha de população	11	População da área de abrangência	Relatório Técnico
PDA A	Pesquisa de dados dos empreendimentos	12	Previsão de empreendimentos	Relatório Técnico
SGA	Sistema SGA	13	Gráficos dos volumes úteis necessários	Relatório Técnico

Tabela 3: Identificação do levantamento de dados.

SUBPROCESSO: VERIFICAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS.

ETAPAS:

- 01 - analisar os indicadores e comentar;
- 02 - comparar demandas atuais com as vazões médias;
- 03 - corrigir as demandas futuras;
- 04 - verificar as necessidades atuais de reservação.

Fornecedor	Entrada	Processo	Produto	Cliente
Etapas 06 a 09 do subprocesso de levantamento de dados	IRA, IRD, IRFA e IPDT	1	Comentários dos indicadores	Relatório Técnico
Etapas 03 a 04 do subprocesso de levantamento de dados	Planilha de projeção de demandas e planilha de vazões médias	2	Desvio das projeções de demanda	Planilha de demandas futuras
Etapa anterior	Planilha de demandas futuras	3	Demandas futuras corrigidas	Modelo
Etapa 13 do subprocesso de levantamento de dados	Gráficos de VUN do SGA	4	Necessidades de reservação	Relatório técnico

Tabela 4: Identificação da verificação de dados.

SUBPROCESSO: CONSTRUÇÃO E CALIBRAÇÃO DO MODELO MATEMÁTICO.

ETAPAS:

- 01 - construir o modelo atual das instalações;
- 02 - calibrar as perdas de carga do sistema em uma situação;
- 03 - ajustar as perdas de carga do sistema em outra situação distinta da anterior;
- 04 - validar perdas de carga em uma terceira situação.

Fornecedor	Entrada	Processo	Produto	Cliente
Etapas 01 e 02 do subprocesso de levantamento de dados	Topologia das adutoras e instalações	1	Modelo Matemático	modelagem
Etapa anterior e Etapa 05 do subprocesso de levantamento de dados	Modelo desenvolvido na etapa anterior e um cenário de calibração	2	Modelo calibrado em uma situação	modelagem
Etapa anterior e Etapa 05 do subprocesso de levantamento de dados	Modelo calibrado na etapa anterior e um segundo cenário de calibração	3	Modelo ajustado em duas situações	modelagem
Etapa anterior e Etapa 05 do subprocesso de levantamento de dados	Modelo ajustado na etapa anterior e um terceiro cenário de calibração	4	Modelo validado em três situações	Etapa de alternativas

Tabela 5: Identificação da construção e calibração do modelo matemático.

SUBPROCESSO: CRIAÇÃO E AVALIAÇÃO DAS ALTERNATIVAS.

ETAPAS:

01 - criar alternativas de abastecimento para atender as necessidades do cliente por um período de cerca de 20 anos.

02 - selecionar a melhor alternativa.

Fornecedor	Entrada	Processo	Produto	Cliente
Etapa 04 do subprocesso de construção e calibração do modelo, o subprocesso de acatamento da demanda.	A demanda de estudo, o modelo calibrado e a criatividade do engenheiro	1	Alternativas de solução	Relatório técnico
Etapa anterior	Alternativas de solução	2	Solução de Abastecimento	Relatório técnico

Tabela 5: Identificação da criação e avaliação de alternativas.

SUBPROCESSO: RELATÓRIO TÉCNICO.

ETAPAS:

01 - confeccionar o relatório técnico;

02 - divulgar relatório técnico;

03 - arquivar o relatório técnico.

Fornecedor	Entrada	Processo	Produto	Cliente
Etapas 06 a 13 do subprocesso de levantamento de dados, etapas 01 e 04 do subprocesso de verificação e análise de dados e o subprocesso de criação e avaliação de alternativas	IRA, IRD, IRFA e IPDT comentados, planilha de demandas futuras corrigidas, as necessidades de reservação, o modelo validado em três situações, as alternativas de solução e a melhor solução	1	Relatório técnico	Gerente da MAGG
Etapa anterior	Relatório técnico	2	Divulgação do relatório técnico	Solicitante e áreas interessadas
Etapa 01 deste subprocesso	Relatório técnico	3	Arquivamento do relatório	Arquivo técnico permanente

Tabela 6: Identificação do relatório técnico.

Fluxograma atual:

A partir destas informações foi montado e desenhado o fluxograma do processo atual conforme a seguir:

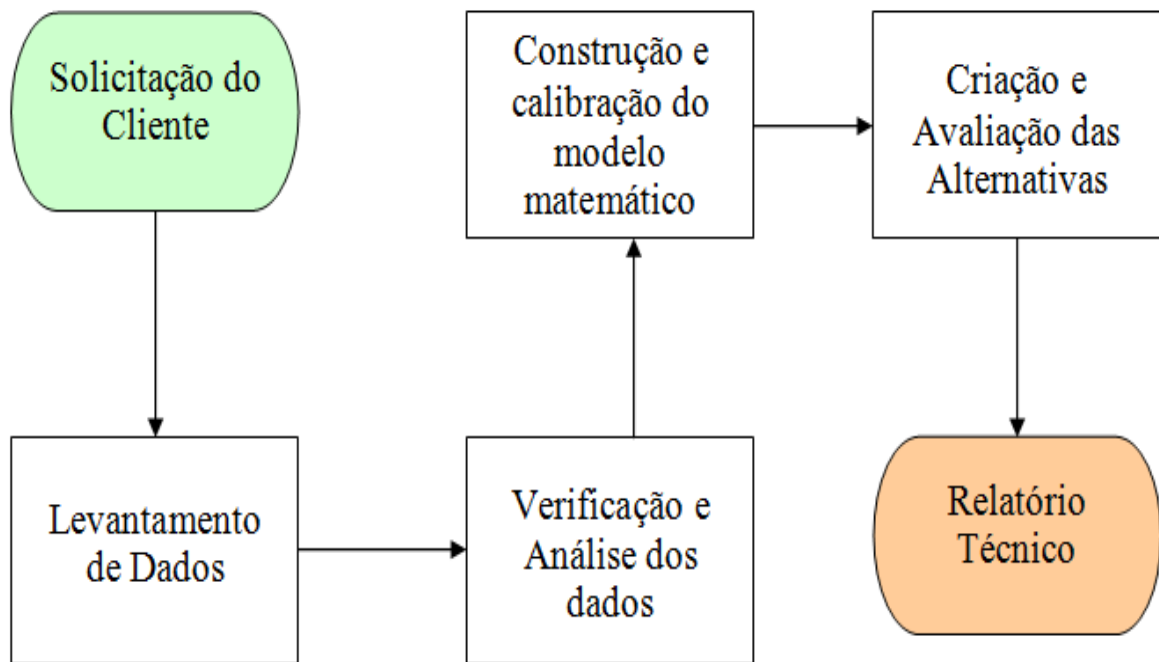


Figura 2: Fluxograma Atual.

A Arvore de Soluções:

Identificação dos problemas:

Os problemas a seguir foram identificados em “brainstorming”.

- Confiabilidade dos dados.
- Ação apenas por correção.
- Ausência de indicadores.
- Visão focada apenas no sistema adutor.

Análise de Causa e Efeito:

1) confiabilidade dos dados:

Este problema é causado por falha cadastral nos sistemas de informação.

Correções: Buscar os dados corretos com topografia, plantas cadastrais, etc.

Ações Corretivas: Informar o cadastro técnico para que este efetue a devida correção.

Ações Preventivas: Disparar processo de contratação para averiguação e correção dos dados nos sistemas.

2) ações apenas por correção:

Este problema é causado pela ausência de estudos que mostrem as deficiências futuras do sistema antes dos problemas já estarem instalados.

Correção: Executar um planejamento para se iniciar estudos antes dos problemas acontecerem.

Ações corretivas: rodar o PDCA neste planejamento.

Ações preventivas: Contratação de diagnóstico dos sistemas adutores para verificação de possíveis problemas futuros.

3) ausência de indicadores e padronização das atividades:

Esse problema foi identificado por não se ter nenhuma ferramenta para padronizar e medir este processo.

Correção: Adoção de indicador de satisfação dos clientes para início imediato de um sistema de medição e controle do processo.

Ações corretivas: Treinar pessoal para implantação de indicadores de qualidade, capacidade e eficiência.

Ações preventivas: Criação de novos indicadores capazes de medir a qualidade, capacidade e eficiência deste processo.

4) Visão focada apenas no sistema adutor:

Este problema foi detectado por estar havendo uma mudança de conceitos na empresa, não se pode resolver um problema de adução sem levar em consideração a outorga dos mananciais e a capacidade das ETAs.

Correção: Se informar sobre as capacidades de tratamento e outorgas vigentes.

Ações Corretivas: Atuar em conjunto com as unidades de Tratamento e Recursos Hídricos para a eliminação deste problema antes de seu surgimento.

Ações Preventivas: Contratação de diagnóstico global envolvendo todas as áreas, Adução, Tratamento e Recursos Hídricos.

Priorização dos problemas:

Para a priorização dos problemas foi utilizada uma matriz GUT.

Processo	Gravidade (G)	Urgência (U)	Tendência (T)	Pontos
1	3	3	3	15
2	3	3	1	9
3	3	5	3	45
4	1	3	3	9

Tabela 7: Matriz de Priorização GUT.

Portanto em ordem de priorização, deve ser primeiramente criado os indicadores e a padronização das atividades do subprocesso.

Modelagem do Processo:

A partir deste ponto é realizada uma análise de Coesão e Acoplamento para uma primeira rodada de alteração e melhoria do processo.

É feito então o levantamento das necessidades de cada etapa do processo que está descrita nos diagramas a seguir:

Acatamento da demanda

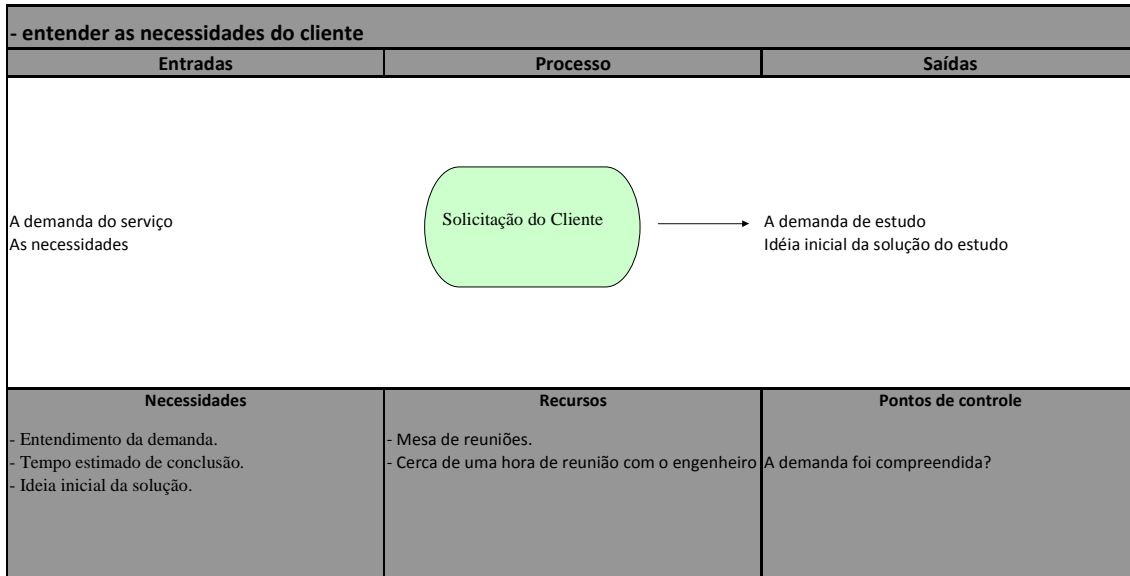


Tabela 7: Diagrama de Acatamento da demanda.

Levantamento de dados

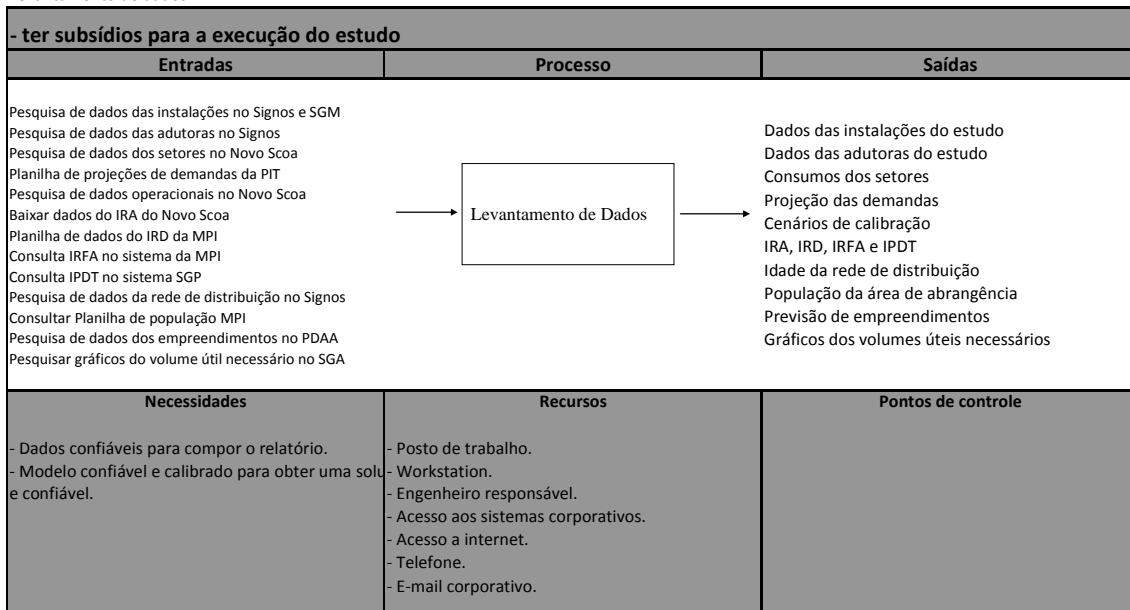


Tabela 8: Diagrama de Levantamento dos Dados.

Verificação e análise dos dados

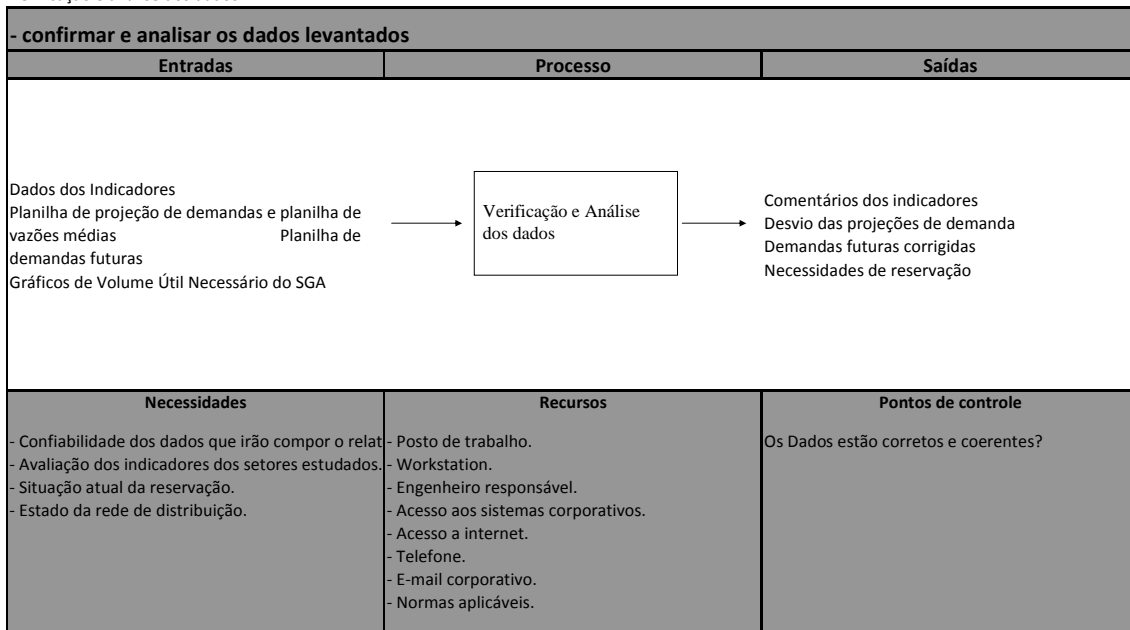


Tabela 9: Diagrama de Verificação e Análise dos Dados.

Construção e calibração do modelo

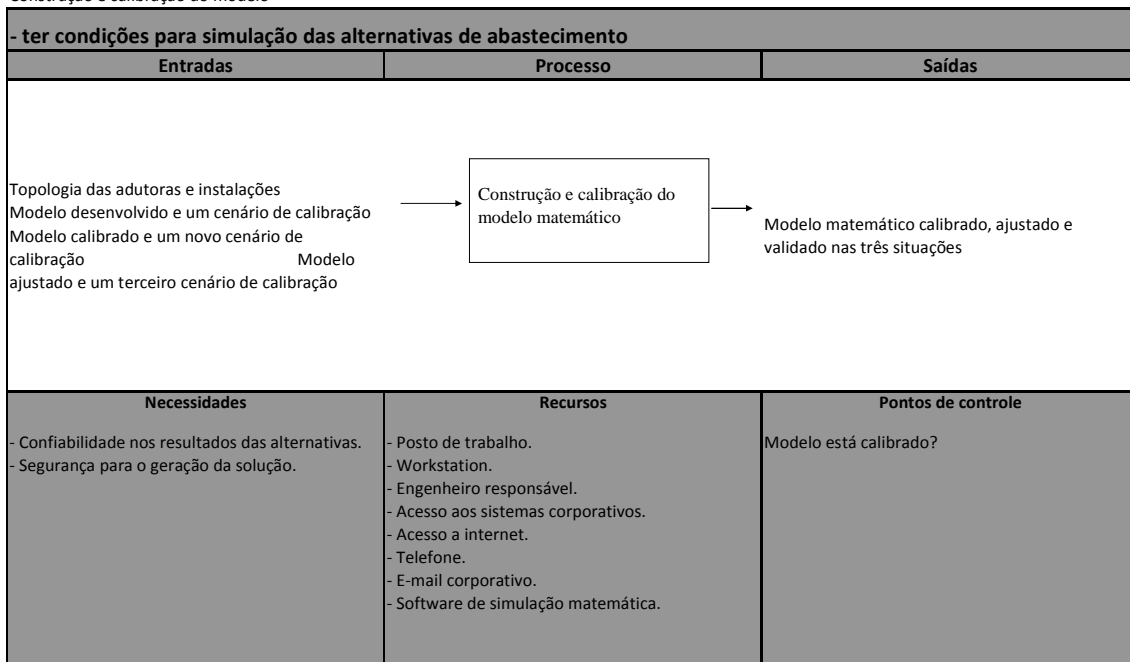


Tabela 10: Diagrama de Construção e Calibração do Modelo.

Criação e avaliação das alternativas

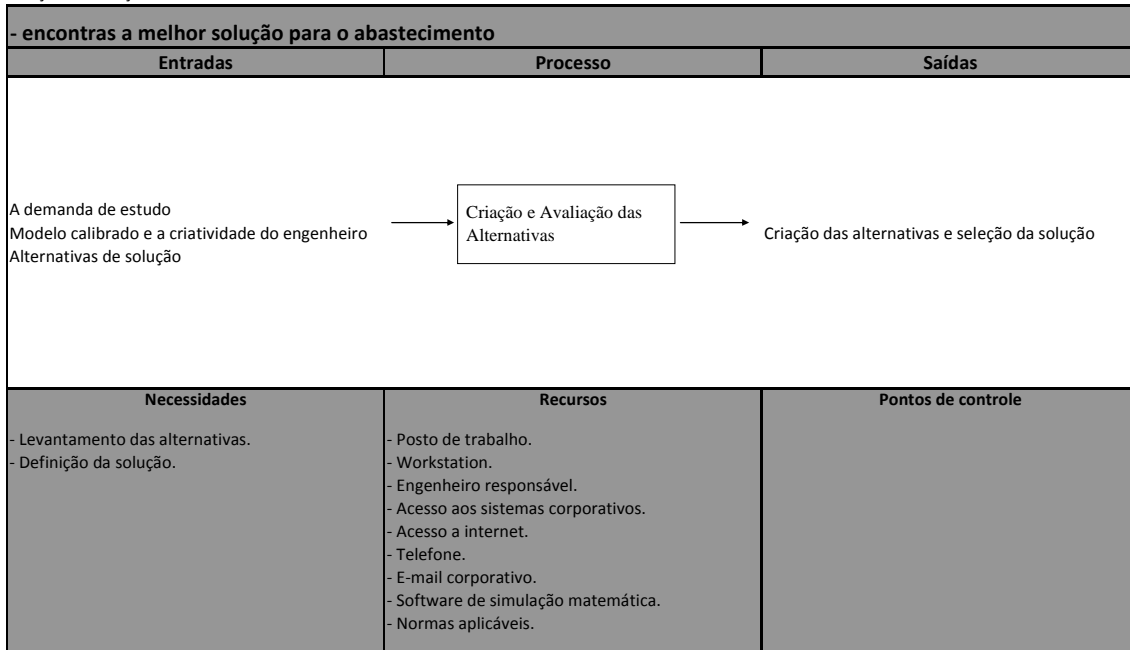


Tabela 11: Diagrama de Criação e Avaliação das Alternativas.

Relatório técnico

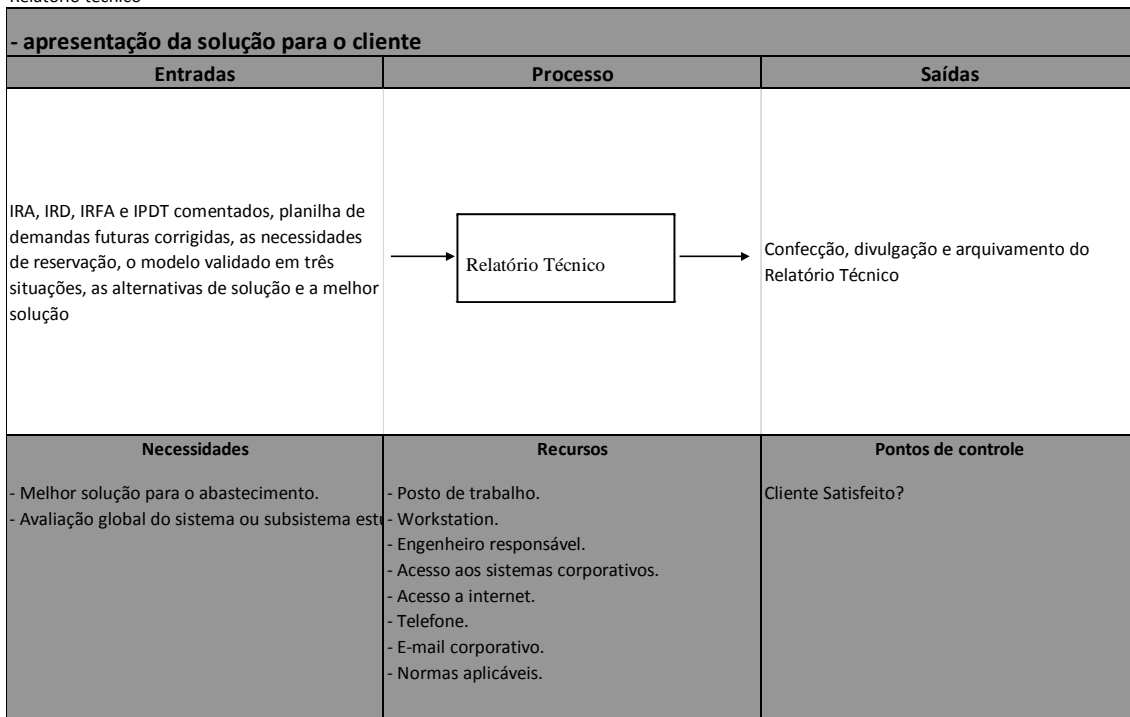


Tabela 12: Diagrama do Relatório Técnico.

Inclusão no banco de dados de empreendimentos

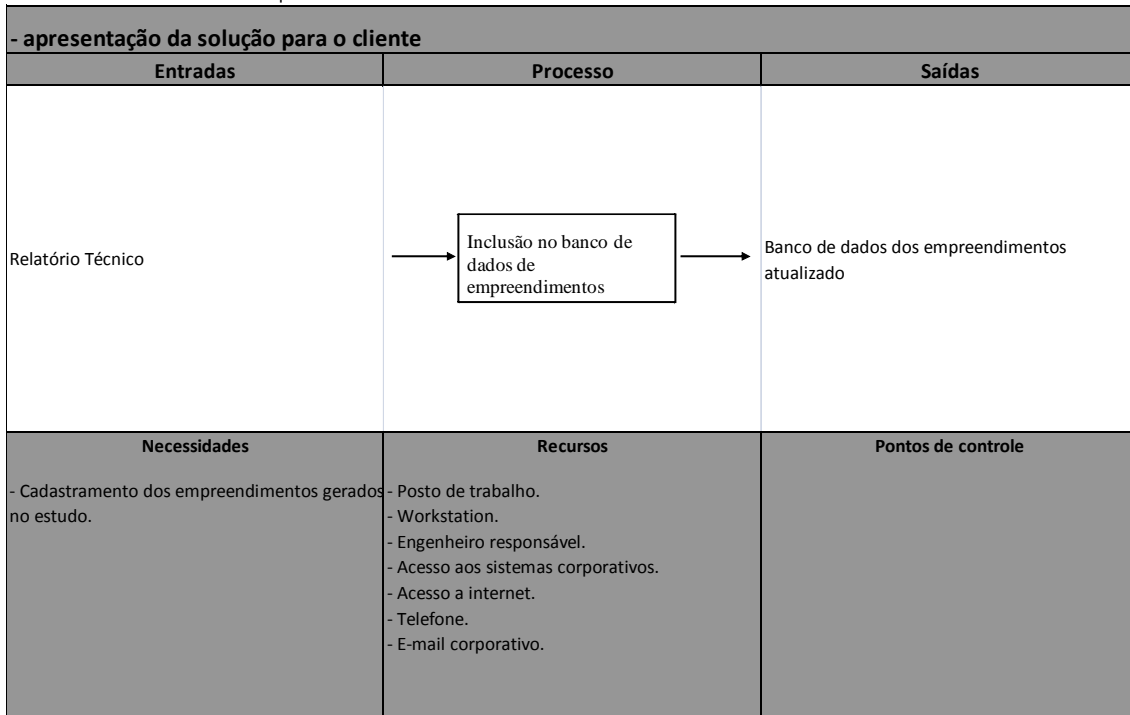


Tabela 13: Diagrama de Inclusão no Banco de Dados de Empreendimentos.

Divulgação do relatório técnico

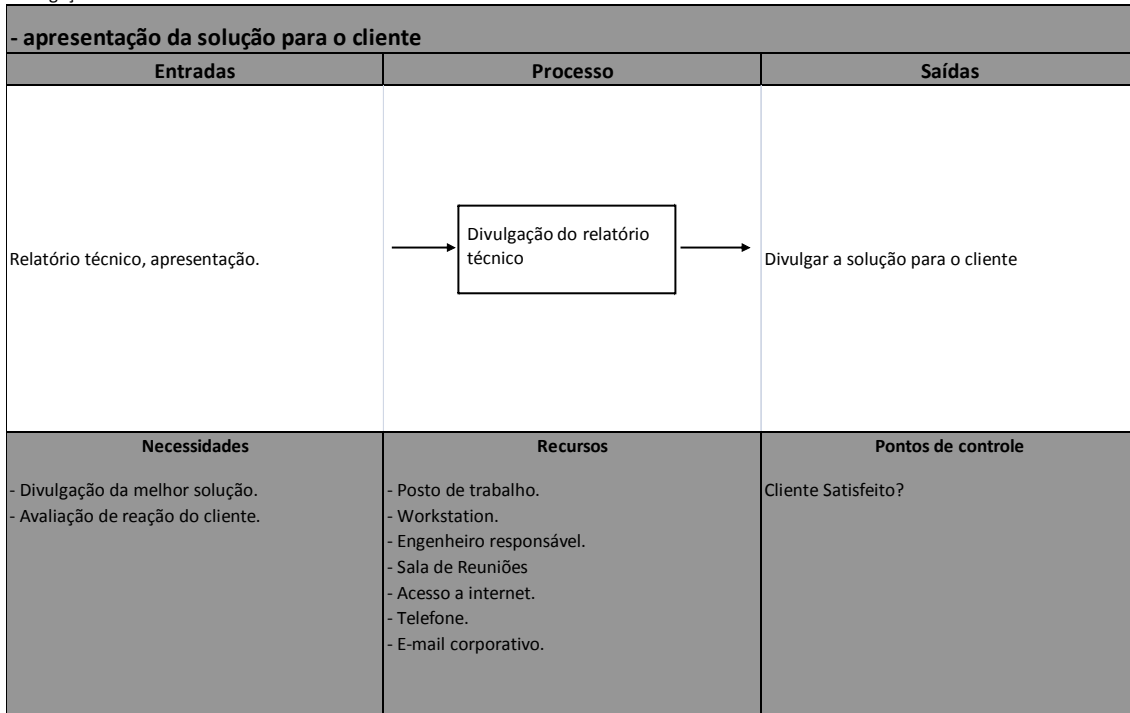


Tabela 14: Diagrama de Divulgação do Relatório Técnico.

Arquivamento

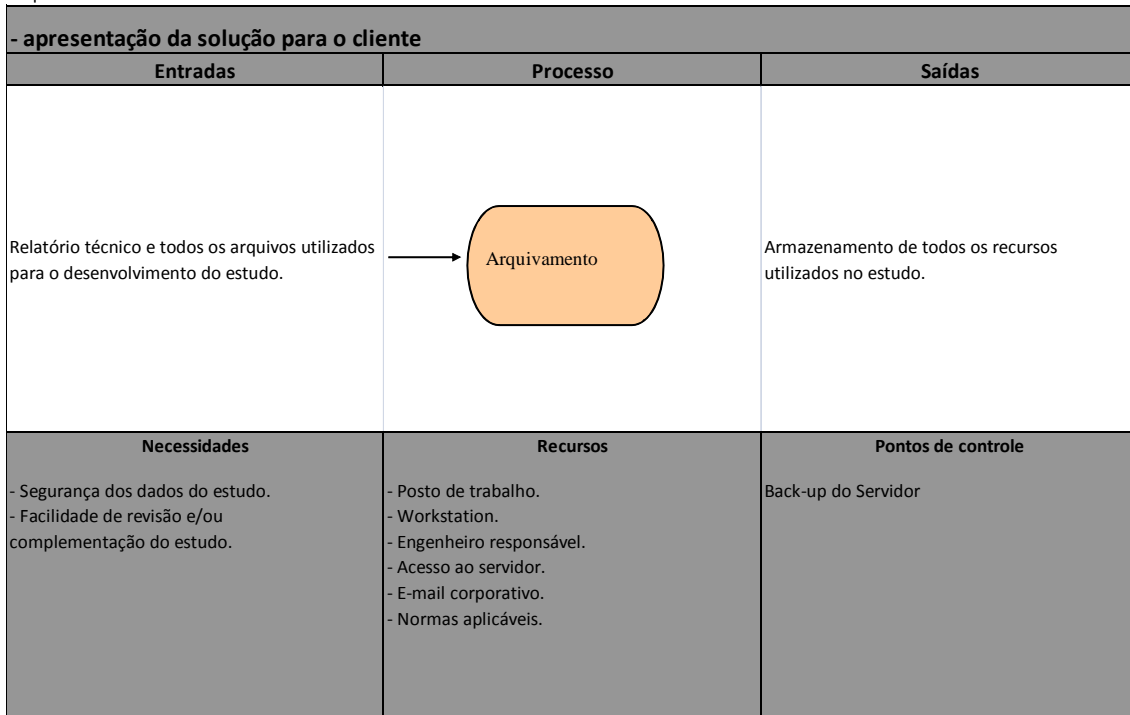


Tabela 14: Diagrama de Arquivamento.

Novo Fluxograma.

A partir desta diagramação chega-se ao novo fluxograma.

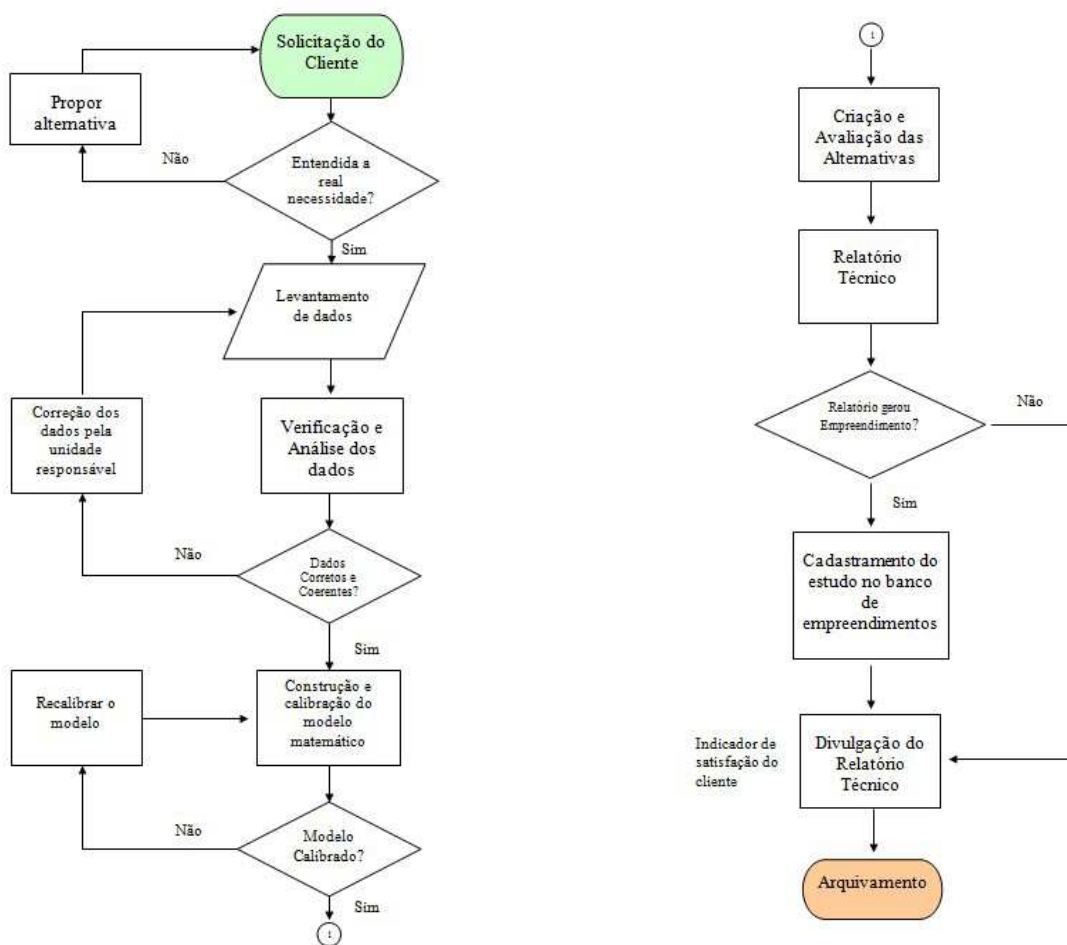


Figura 3: Fluxograma Proposto.

Sistema de Medição e Desempenho:

Até o momento não existia nenhum indicador para medir este processo, a partir desta análise, em reunião do GT decidiu-se pela criação de quatro indicadores, sendo:

- Produtividade.

Este indicador deverá contabilizar a quantidade de horas utilizadas para a confecção do estudo.

- Qualidade.

Este indicador deverá medir a satisfação dos clientes.

- Efetividade.

Este indicador medirá a efetividade dos estudos verificando se serão aplicados.

- Capacidade.

Este indicador medirá a capacidade da unidade referente as demandas dos clientes.

Cadastro de Indicador			
Nome do Processo Modelagem Hidráulica	Área Responsável MAGG	Nome do Responsável Viviana	
Nome do Indicador Produtividade Média	Unidade de medida HH/Relatório	Tipo Produtividade	Versão 26/09/2013
Descrição do indicador Mede a produtividade média da produção de relatórios	Fórmula de cálculo HH = total mensal de horas homem da equipe Rel = Número total de relatórios do mês HH/Rel	Origem dos componentes Registro de Frequência Registro de Relatórios	
Interpretações Possíveis Quanto menor o valor mais produtivo é o processo.		Faixa de aceitação Ainda não especificada, aguardar a conclusão do Primeiro trimestre para se discutir as metas	
Periodicidade de Aplicação Mensal		Periodicidade de Avaliação Trimestral	

Tabela 15: Cadastro do Indicador de Produtividade Média.

Cadastro de Indicador			
Nome do Processo Modelagem Hidráulica	Área Responsável MAGG	Nome do Responsável Viviana	
Nome do Indicador Satisfação dos Clientes	Unidade de medida %	Tipo Qualidade	Versão 26/09/2013
Descrição do indicador Mede o grau de satisfação dos clientes	Fórmula de cálculo MS = Muito satisfeito - valor = 4 S = Satisfeito - valor = 3 I = Indiferente - valor = 2 IS = Insatisfeito - valor = 1 NR = Não respondeu - valor = 0 (somatoria dos pontos de resposta) X 100 Nº de relatórios X 4	Origem dos componentes Registro de respostas de pesquisa individual de satisfação	
Interpretações Possíveis Quanto maior o valor melhor o grau de satisfação do cliente.		Faixa de aceitação Ainda não especificada, aguardar a conclusão do Primeiro trimestre para se discutir as metas	
Periodicidade de Aplicação Mensal		Periodicidade de Avaliação Trimestral	

Tabela 16: Cadastro do Indicador de Satisfação dos Clientes.

Cadastro de Indicador			
Nome do Processo Modelagem Hidráulica	Área Responsável MAGG	Nome do Responsável Viviana	
Nome do Indicador Efetividade dos Estudos	Unidade de medida %	Tipo Efetividade	Versão 26/09/2013
Descrição do indicador Mede a efetividade de aplicação dos estudos. Quantos estudos vão de fato ser implantados em relação ao total realizado.	Fórmula de cálculo PMA = N° de estudos incluídos no PMA no ano Rel = Número total de estudos no ano PMA/Rel X 100	Origem dos componentes Consulta ao PMA Registro de Relatórios	
Interpretações Possíveis Quanto maior o valor melhor a efetividade.		Faixa de aceitação Ainda não especificada, aguardar a conclusão do Primeiro trimestre para se discutir as metas	
Periodicidade de Aplicação Anual		Periodicidade de Avaliação Trienal	

Tabela 17: Cadastro do Indicador de Efetividade dos Estudos.

Cadastro de Indicador			
Nome do Processo Modelagem Hidráulica	Área Responsável MAGG	Nome do Responsável Viviana	
Nome do Indicador Capacidade da Força de Trabalho	Unidade de medida %	Tipo Capacidade	Versão 26/09/2013
Descrição do indicador Mede a capacidade de execução dos estudos em relação as demandas	Fórmula de cálculo Rel = Número de solicitações atendidas Sol = Número total de Solicitações Rel/Sol X 100	Origem dos componentes Registro de solicitações	
Interpretações Possíveis Quanto mais próximo de 100 % maior é a capacidade da força de trabalho.		Faixa de aceitação Ainda não especificada, aguardar a conclusão do Primeiro trimestre para se discutir as metas	
Periodicidade de Aplicação Mensal		Periodicidade de Avaliação Trimestral	

Tabela 18: Cadastro do Indicador de Capacidade da Força de Trabalho.

A Proposta da Simplificação:

O objetivo do presente trabalho é a formalização e criação de um procedimento que possibilite sistematizar o trabalho de estudos hidráulicos e a implantação de um sistema de indicadores que possa mensurar a eficácia, a eficiência, a produtividade e a satisfação dos clientes.

Estas ações são ferramentas que permitirão a implementação de uma gestão com foco nos resultados com o estabelecimento metas e a identificação dos pontos fortes e oportunidades de melhoria para atingir os objetivos e resultados da Unidade de Negócio de Produção de Água, respondendo de forma ágil e assertiva às necessidades dos clientes.

Novo Desenho do Processo:

A nova Modelagem do Processo incluirá uma tomada de decisão para identificar a real necessidade do cliente de modo a apresentá-lo o nosso entendimento sobre o problema. Este passo se dará logo ao se receber a demanda do cliente, em virtude do cliente muitas vezes ao transmitir a demanda já o fazer condicionando o estudo a uma solução que posteriormente mostra-se não ser a mais eficiente e/ou eficaz.

Será adicionado a Modelagem do Processo a tomada de decisão que encaminhará para a unidade responsável para correção os dados incertos ou incoerentes, de forma a se evitar o retrabalho ou a utilização de dados não confiáveis. Este passo será acrescentado após a verificação e análise dos dados.

Será ainda incorporada em diversas etapas dos Processos existentes a ação de alimentação dos indicadores que deverá ser realizada pelos próprios executores.

Sugestão de Melhorias para encaminhamento;

A fim de implantar o procedimento de modelagem hidráulica e o sistema de indicadores, será necessário viabilizar uma pesquisa de satisfação dos clientes, com parâmetros estabelecidos que permitam conhecer melhor o cliente, mostrando o que ele pensa sobre os serviços prestados e identificando suas necessidades.

Além disso, faz-se necessário a criação de um banco de dados com o registro das demandas gerais, indicando o grau de complexidade de cada estudo, as demandas atendidas, o responsável pelo atendimento, o tempo decorrido para o atendimento da demanda, o grau de urgência, a priorização e as demandas reprimidas.

Será necessário ainda criar um painel de bordo para os indicadores, definir o responsável pela alimentação e registro no banco de dados e no painel de bordo, bem como registrar o procedimento no SOE - Sistema de Organização Empresarial da Sabesp.

Deve-se também indicar as pessoas que formarão o grupo responsável pela análise crítica dos indicadores e planos de ação necessários para permanente reavaliação das estratégias adotadas.

Benefícios da Implementação do Novo Desenho do Processo:

A implementação do novo processo visa os seguintes melhorias:

- Gestão com foco no cliente;
- Aumento da produtividade estimado em 20%;
- Facilitar o treinamento de novos engenheiros;
- Redução de tempo para execução dos estudos;
- Auxiliar no planejamento das atividades com a otimização dos recursos humanos e tecnológicos;
- Conhecer e melhorar o grau de satisfação dos clientes, identificando suas necessidades e buscando maior produtividade;
- Agregar valor para a Divisão;
- Diagnóstico qualitativo e quantitativo da área com vistas à melhoria contínua.

Conclusão:

Nota-se que com uma estimativa de redução do tempo de execução dos estudos em cerca de 20%, acredita-se que o retorno do investimento deva ocorrer em cerca de 6 meses, tornando o projeto extremamente atrativo.

Alem do retorno rápido outro beneficio da aplicação da metodologia do Guia "d" Simplificação é a redução de tempo e esforços despendidos em treinamento de novos colaboradores.

Com a implantação do Guia "d" Simplificação deve-se observar outros benefícios, como:

- A nova Modelagem do Processo deverá incluir uma tomada de decisão para identificar a real necessidade do cliente, de modo a apresentá-lo o nosso entendimento sobre o problema. Este passo se dará logo ao se receber a demanda do cliente, em virtude do cliente muitas vezes ao transmitir a demanda já o fazer condicionando o estudo a uma solução que posteriormente mostra-se não ser a mais eficiente e/ou eficaz;
- Será adicionado a Modelagem do Processo a tomada de decisão que encaminhará para a unidade responsável para correção os dados incertos ou incoerentes, de forma a se evitar o retrabalho ou a utilização de dados não confiáveis. Este passo será acrescentado após a verificação e análise dos dados;
- Será ainda incorporada em diversas etapas dos Processos existentes a ação de alimentação dos indicadores que deverá ser realizada pelos próprios executores;
- Atendimento mais próximo do cliente com maior agilidade e menor retrabalho;
- Diagnóstico qualitativo e quantitativo da área com vistas à melhoria contínua;
- Auxiliar no planejamento das atividades com a otimização dos recursos humanos e tecnológicos.

Referências Bibliográficas:

1. Almeida, Haley de Sousa et all, Guia "d" Simplificação, Gespública, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
2. KANAANE, Roberto., FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças Gestão pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas. São Paulo: Atlas, 2010.
3. FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE – FNQ. Critérios de Excelência. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2011.