



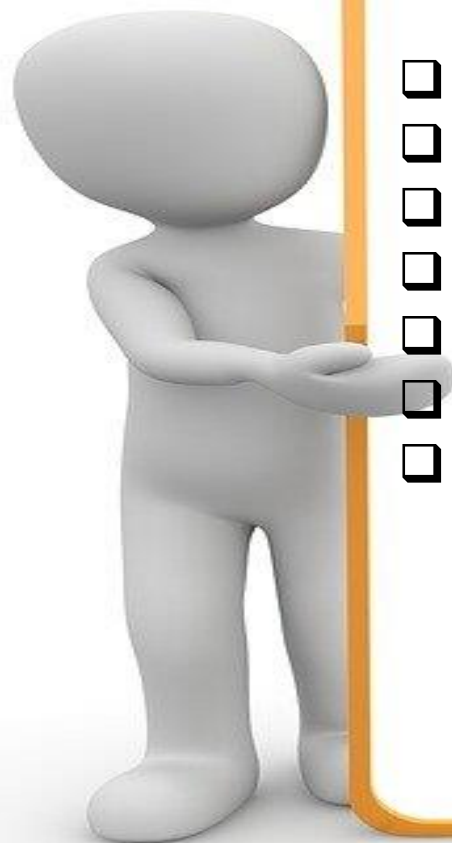
# Encontro Técnico **AESABESP**

31º Congresso Nacional  
de Saneamento e  
Meio Ambiente

**VISTORIAS REALIZADAS NO MUNICIPIO DE SANTO ANDRÉ  
DE FORMA NÃO PRESENCIAL – CÓDIGO 5494**

**ASSUNÇÃO DO MUNICIPIO DE SANTO ANDRÉ PROMOVE  
AÇÕES INOVADORAS NOS PROCESSOS INTERNOS E  
PROPORCIONA AGILIDADE NO ATENDIMENTO AOS  
ANDREENSES**

**Luciane de Fatima Pereira Fiochi Alberto  
Guilherme Augusto Arruda de Oliveira  
Walber Nagot  
SABESP- Saneamento Básico do Estado de São Paulo**



- Assunção de Santo André
- Diagnóstico
- Propósito
- Meta
- Prática
- PDCA
- Resultados



# **SABESP EM SANTO ANDRÉ**

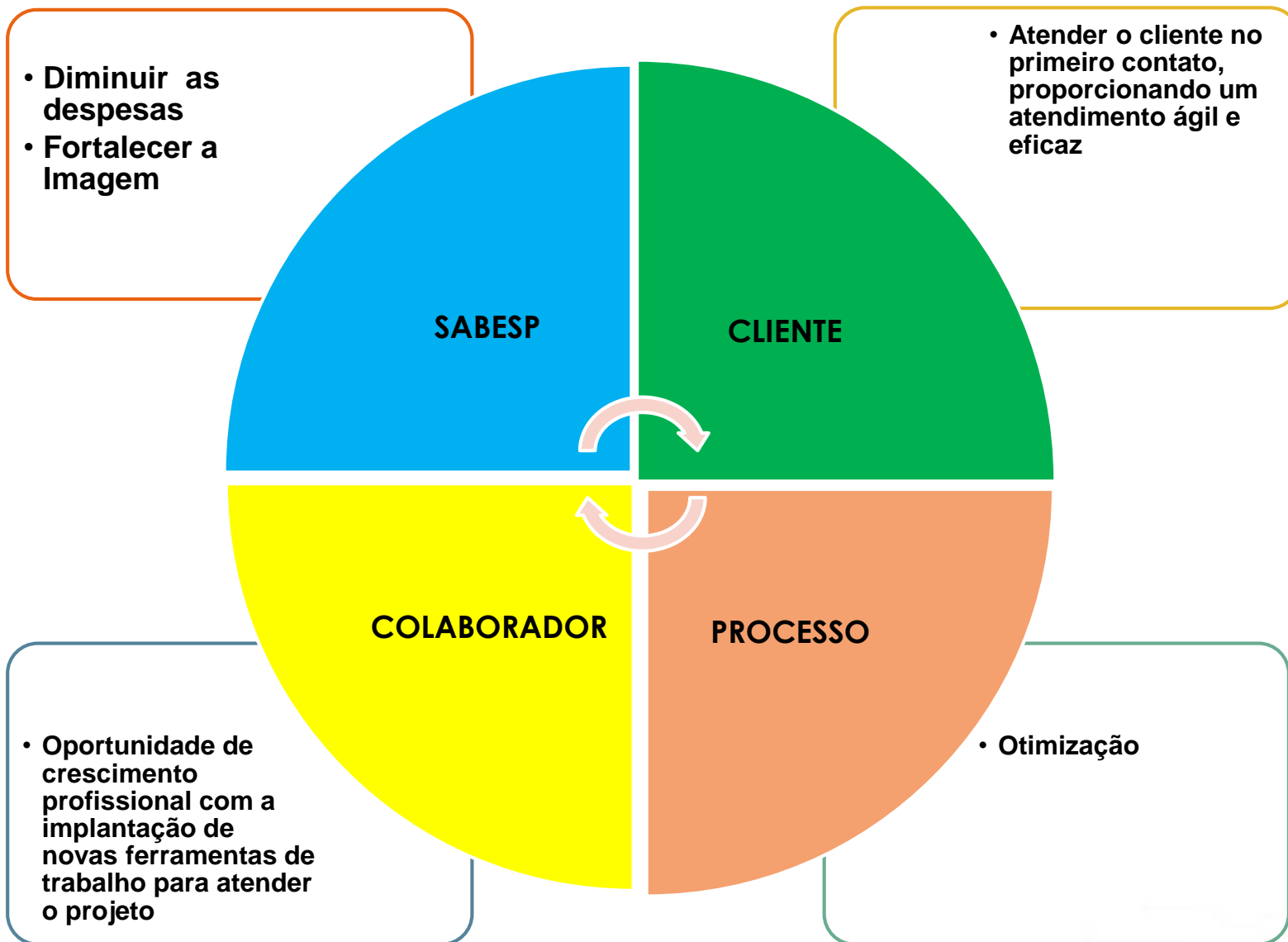
## **UGR TAMANDUATEÍ- SETEMBRO 2019**

# DIAGNÓSTICO - VISTORIAS

Quantidade elevada de vistorias solicitadas pelos clientes no Município

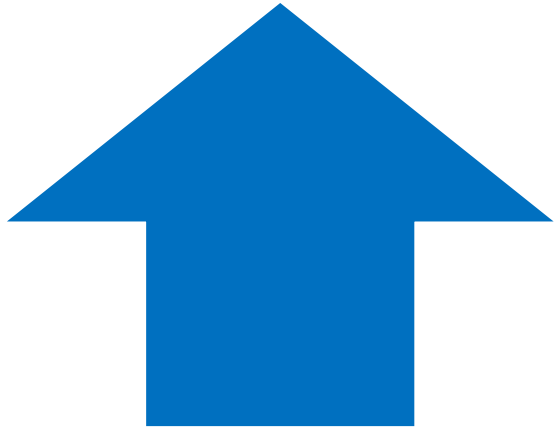


**P  
R  
O  
P  
Ó  
S  
I  
T  
O**



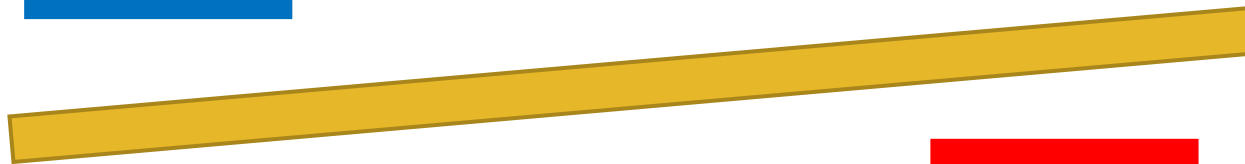
# PROJETO VISTORIAS NÃO PRESENCIAIS (janeiro/2020)

Realizar 80% das vistorias à distância até julho/2020



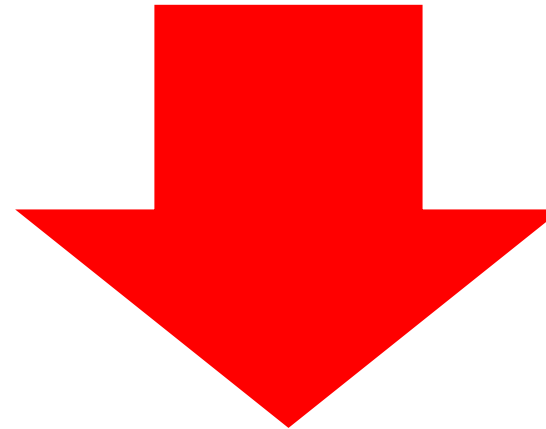
## OPORTUNIDADES

- Estruturar a nova unidade utilizando novas ferramentas e readequando os processos já existentes para realidade local

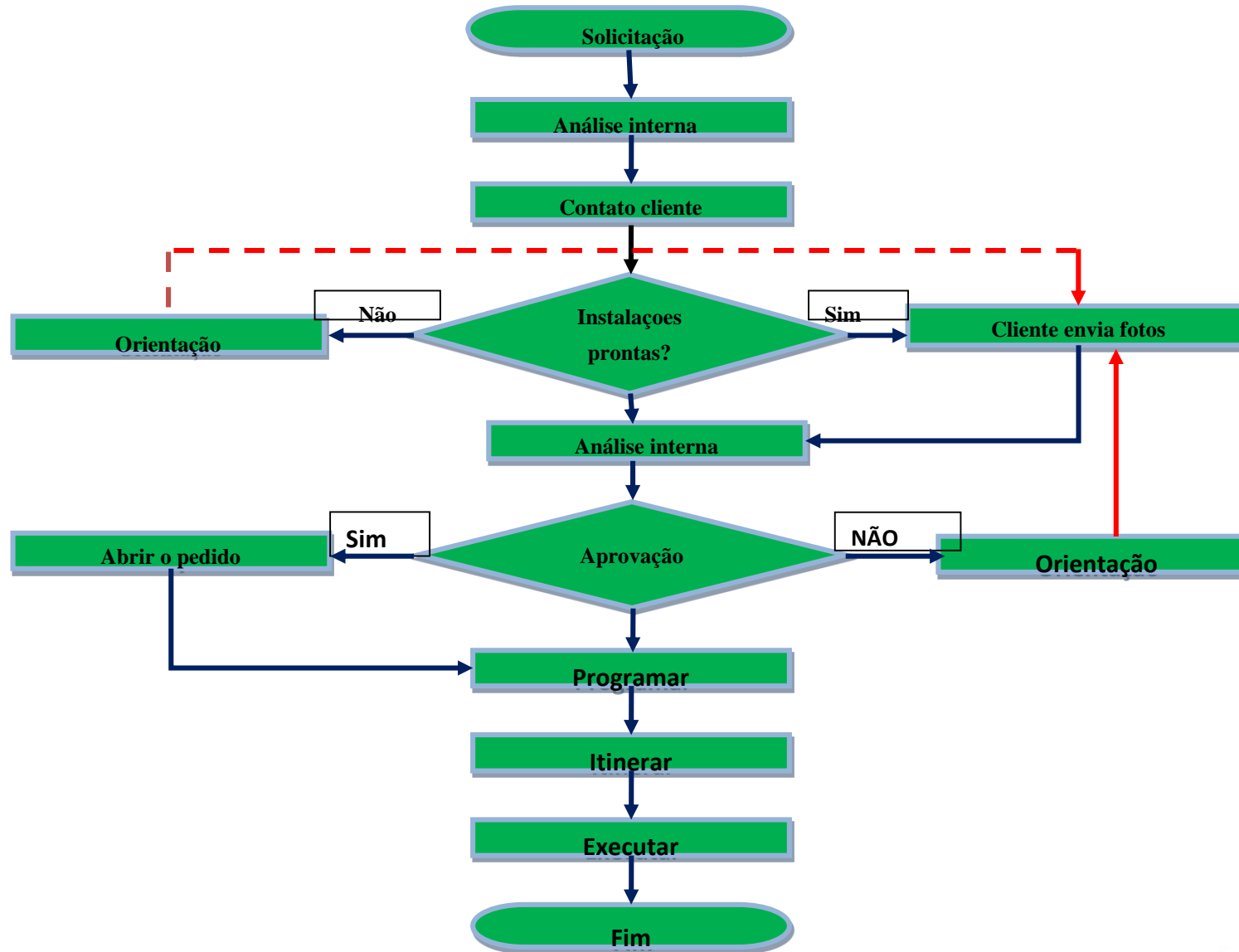


## DESAFIOS

- A adaptação dos colaboradores da antiga operadora cedidos para a SABESP em caráter temporário.
- A mudança de cultura dos clientes habituados com a antiga operadora



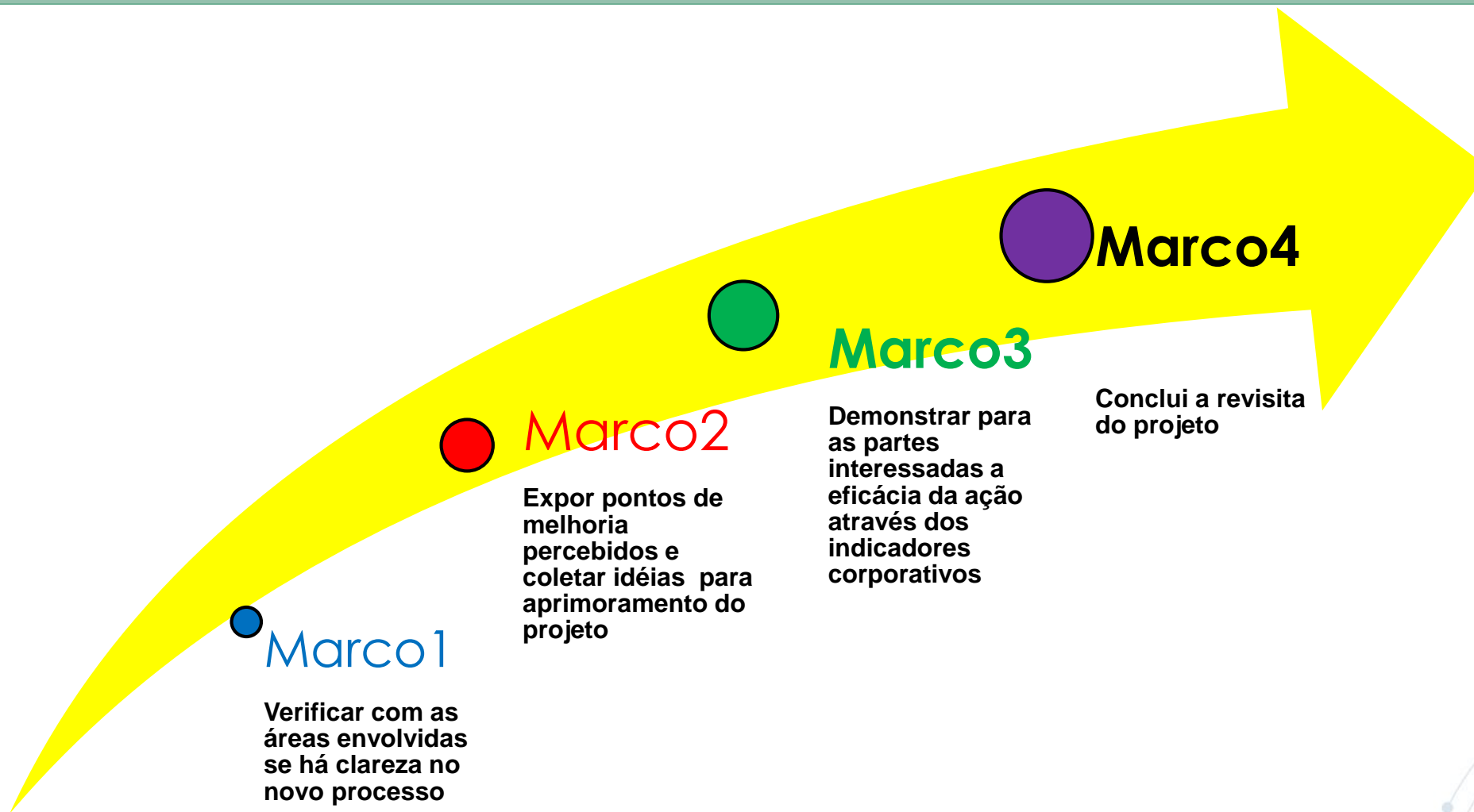
# PRÁTICA - FLUXOGRAMA DO ITL – REPRESENTA 60% DO TOTAL DAS VISTORIAS



*ITL-Informar Tipo de Ligação (vistoria que antecede as ligações pretendidas)*

# ACOMPANHAMENTO DO PROJETO - PDCA

Avaliação permanente





# EFICÁCIA DO PROJETO

Meta: 80%- Realizado: 85%



Janeiro 2020

100% de vitorias executadas de forma presencial

15% de vitorias executadas de forma presencial

Outubro 2020

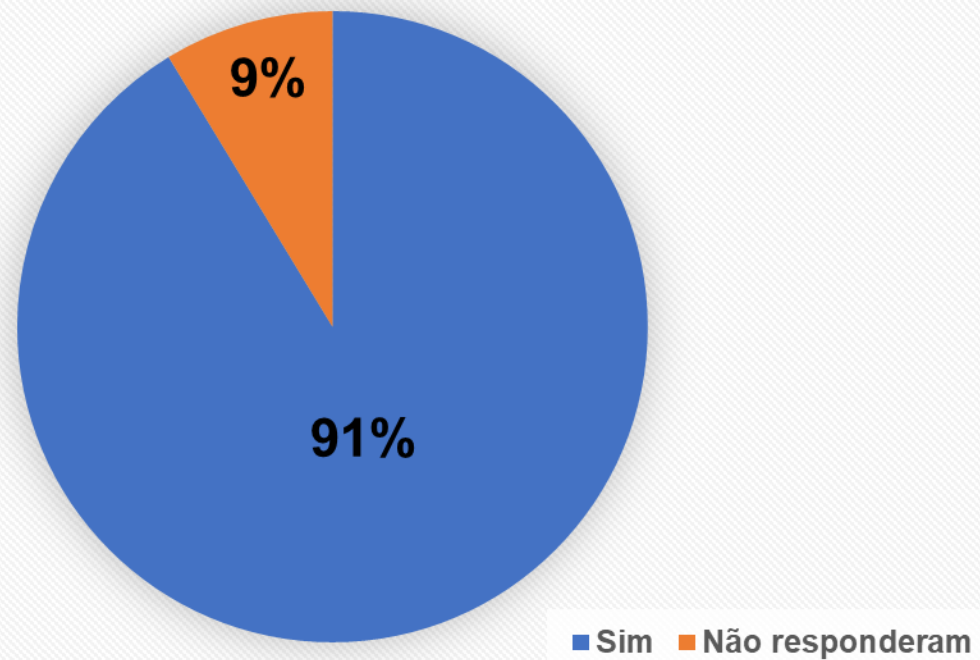
# RESULTADO DESPEAS

## Despesas gerais com vistorias em campo (R\$78,00)

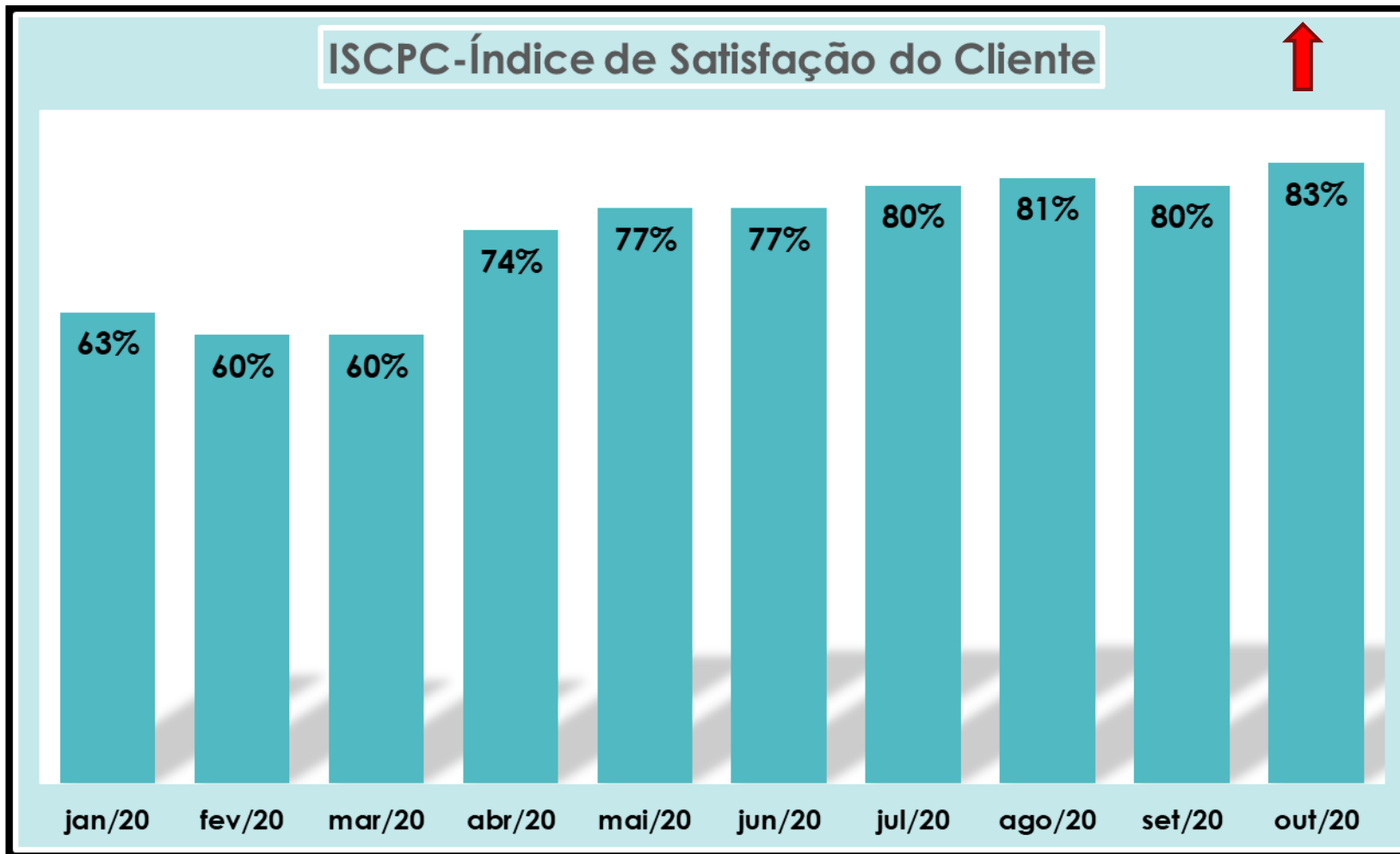
Janeiro de 2020	R\$ 66.300,00
Outubro de 2020	R\$ 10.140,00
Redução	R\$ 56.160,00

## RESULTADO FORÇA DE TRABALHO

Os feedbacks recebidos pela liderança impactaram de forma positiva no desempenho de suas atividades?



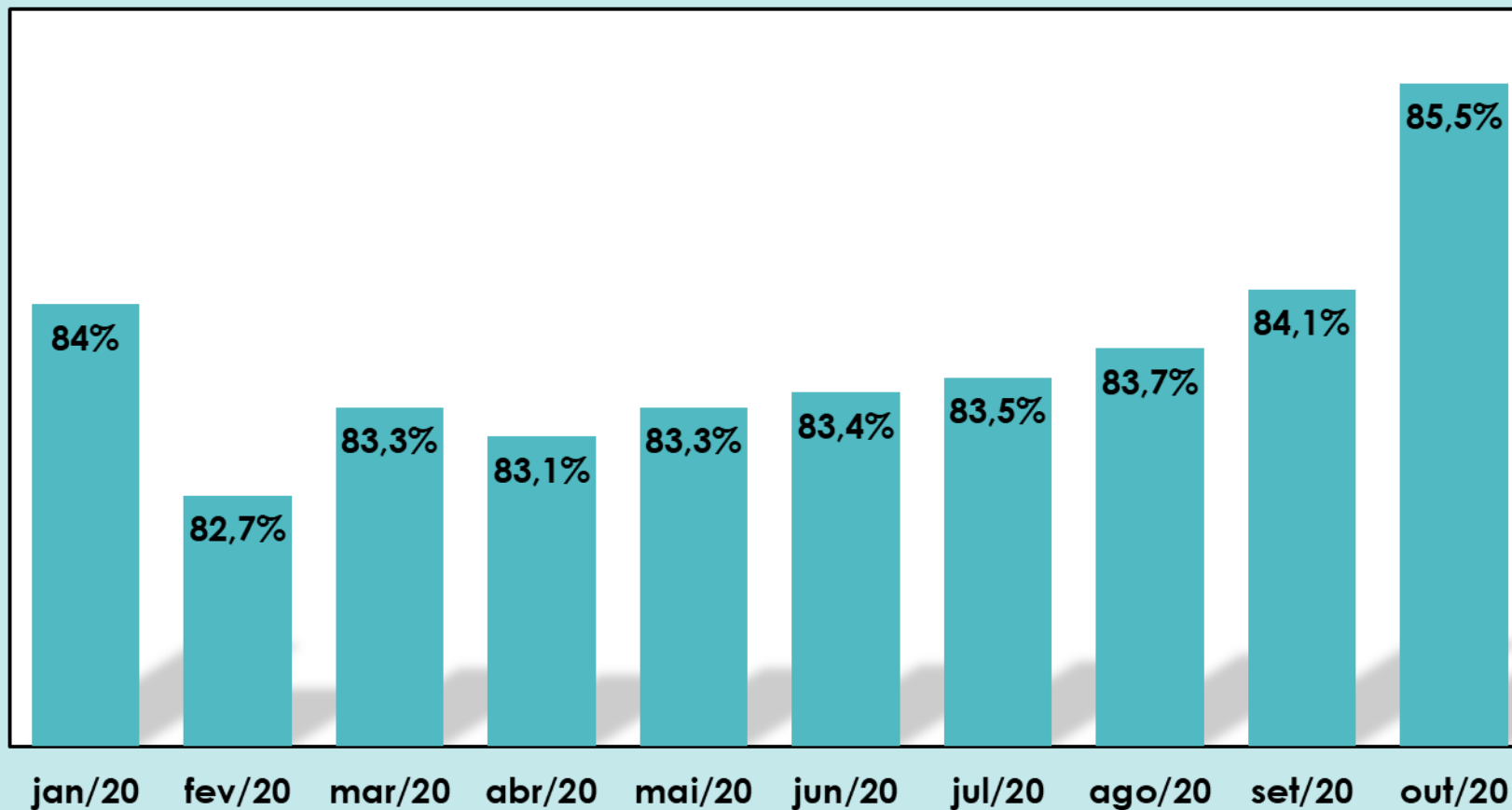
# RESULTADO CLIENTE



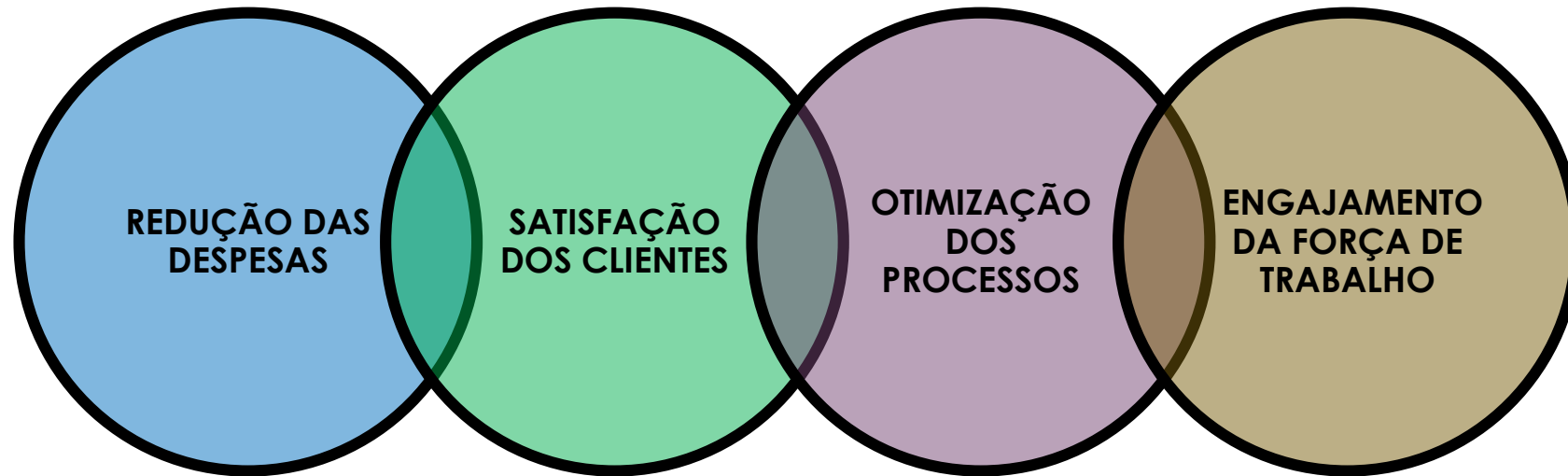
# RESULTADO CLIENTE

Meta: 85%

IEAM- Índice de Eficácia no Atendimento das manifestações



## PRÓXIMOS PASSOS REFINAR O PROCESSO



OBRIGADA!