

UNIDADE MÓVEL DE TREINAMENTO - UMT

Osmar Brandão dos Santos⁽¹⁾

Agente de Saneamento Ambiental - Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Graduação em Gestão Ambiental Incompleto, Marketing Digital, cursando.

Jéssica Cristina dos Anjos⁽²⁾

Técnico em Gestão - Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Graduação em Tecnologia em Logística e Gestão Empresarial, Pós-Graduação em Gestão do Relacionamento com o Cliente.

Gabriel da Silva Leite⁽³⁾

Encarregado em Processos de Manutenção de Água - Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Técnico em Edificação.

Clodogildo Lacerda da Silva⁽⁴⁾

Encarregado em Processos de Manutenção de Esgoto - Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo. Graduação em Gestão Ambiental.

Endereço⁽¹⁾: Rua Aurélia, 1125 - Vila Romana - São Paulo – SP - CEP: 05046-001- Brasil - Tel: +55 (11) 98371-2765 - e-mail: obsantos@sabesp.com.br.

RESUMO

O Polo de Manutenção Jardins aplica uma técnica educativa que promove uma melhor relação entre o colaborador e o cliente. O atendimento é focado no que realmente os clientes necessitam, tornando-o mais amigável e confiável, compartilhando experiências, estabelecendo uma relação de cumplicidade. Os clientes se sentem mais à vontade para compartilharem suas dúvidas e decisões para com a Unidade, atendendo suas expectativas e permitindo uma troca mais profunda entre as partes envolvidas. Durante esse processo, é comum despertar nos clientes a percepção de uma necessidade real da qual eles não haviam se dado conta, ganhando muito mais benefícios ao adquirir produtos e serviços. O atendimento consultivo tem por benefício desmistificar as antigas convicções a respeito das boas práticas de relação com os clientes internos e externos e tem como foco seu universo, promovendo uma relação negocial mais completa para ambos os lados. Foram adquiridos o máximo de informações já no início das tratativas, como: análise das rotinas dia a dia; entrevistas com clientes; acompanhamento das equipes de mão de obra terceirizada e própria; telefonemas; reuniões virtuais com as partes interessadas; treinamentos às equipes em campo; grupos de WhatsApp com Associações de Bairro e Subprefeituras.

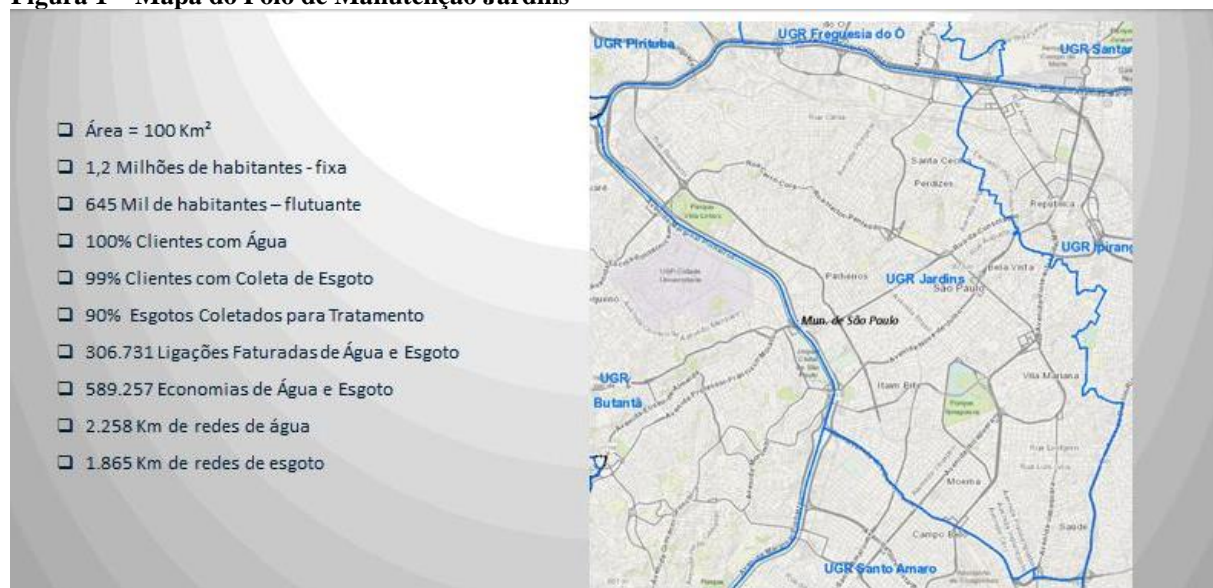
PALAVRAS-CHAVE: Unidade Móvel de Treinamento, Treinamentos e Polo Manutenção Jardins.

INTRODUÇÃO

O Polo Manutenção Jardins, tem uma área de 100 km², possui 1,2 milhões de habitantes fixos, 645 mil habitantes flutuantes, 100% dos clientes tem água, 99% dos clientes tem coleta de esgoto, 90% dos esgotos são coletados para as estações de tratamento, tem 306.731 ligações faturadas de água e esgotos, 589.257 economias de água e esgoto, 2.258 km de rede de água e 1.865 km de redes de esgotos. A Unidade de Negócio Centro (MC), promove o Objetivo Operacional 02 - Implantar Tecnologia e Melhoria de Possessos, que como desafio de estratégia: Reestruturar o programa de inovação (prime) com o foco na promoção e captação de ideias que se utilizem de novas tecnologias gerando valor agregado. O Polo de Manutenção Jardins comprometida em fortalecer esta ação investe em Gestão de Pessoas com foco na inovação e mudança de Cultura, com o intuito de promover ações como: disseminar ações e projetos para os colaboradores; agendamento e realização de Benchmarking; treinamento; atendimento consultivo; alinhamento da rotina de fiscalização em campo; processo de contratação de Consultoria Especializada e promover a busca por inovações, através de ideias sugeridas pelos colaboradores. A Unidade Móvel de Treinamento foi uma das inovações que chegou através da ideia de um colaborador, ou seja, montar em um veículo com um notebook, uma tela e banners com ilustrações e realizar treinamentos em campo para todos os colaboradores. Para melhorar atender a satisfação dos clientes, foram padronizando e inovando a disseminação de serviços e treinamentos por meio da comunicação. O Polo de Manutenção Jardins abraçou a ideia de imediato e fez as adaptações necessárias para atender a ideia exposta

pelo colaborador, foram disseminadas num primeiro momento duas ações para a realização dos treinamentos, “Estreitar o relacionamento com os clientes e o Programa de melhoria da eficiência operacional – Reposição. Mapa do Polo de Manutenção Jardins apresentado na figura 1.

Figura 1 – Mapa do Polo de Manutenção Jardins



Fonte: Companhia de Saneamento Básico Estado de São Paulo – Manutenção Centro (MC), 2021.

OBJETIVO

A Unidade Móvel de Treinamento tem por objetivo, realizar treinamentos aos colaboradores, descrevendo os conhecimentos, comportamentos e abordagens que devem dominar no final de cada treinamento. Esses objetivos são para abordá-los de diferentes ângulos e poder ajudá-los, definindo objetivos variados e complementares. Os treinamentos alinhados a UMT cria um programa de treinamento bem-sucedido, já que os colaboradores precisam estar atualizados sobre serviços prestados aos clientes. Como na pandemia não havia uma maneira prática para realização destes treinamentos, a liderança junto com seus colaboradores criou um slogan para a UMT, “Se você não pode ir até o treinamento, o treinamento vai até você!” A fim de reforçar alguns itens e incentivo à prática, os participantes recebera um brinde, uma garrafa d’água, com instruções importantes para o relacionamento com o cliente. Treinamento com a UMT apresentadas nas imagens 1 e 2, brindes garrafas d’água apresentadas na imagem 3.

Imagens 1 e 2: Treinamento com a UMT, 3: Brindes garrafas d’água.



Fonte: Polo de Manutenção Jardins, treinamento em campo, 2022.

METODOLOGIA UTILIZADA

O treinamento é agendado junto as partes interessadas através da liderança Sabesp, o engenheiro, encarregado ou fiscal da obra, criam um itinerário e a equipe que realizará o treinamento vão até as equipes que estão em campo, realizando suas tarefas e/ ou serviços. O Polo de Manutenção Jardins, realiza treinamentos aos colaboradores de mão de obra própria e terceirizadas em campo, com foco no Atendimento Consultivo: Aprendizagem - preparação do

profissional; a abordagem - o modo de se apresentar ao cliente; a sondagem - descobrir qual a real necessidade do cliente; a argumentação - propor soluções para a demanda do cliente; o fechamento - finaliza o atendimento e confirma com o cliente se todas as demandas foram atendidas; o pós-atendimento - dar retorno ao cliente e saber se existe alguma solicitação pendente e Programa de Melhoria da Eficiência na Reposição de Pavimentos: Aterro de valas - como realizar por camada; compactação – grau de compactação; reposição – método definido (quadrado ou retangular); asfalto frio – placa de provisório Sabesp e asfalto definitivo - asfaltar rente ao já existente, sem depressões ou lombadas. Multiplicadores apresentados na imagem 4, Banner Atendimento Consultivo e Reposição apresentado na imagem 5 e banner Reposição apresentado na imagem 6.

Imagens 4: Multiplicadores e 5: Banners Atendimento Consultivo e Reposição



Fonte: Deep, Polo de Manutenção Jardins, treinamento em campo, 2022.

TREINAMENTO EM CAMPO

O Polo de Manutenção Jardins na pandemia, treinou colaboradores internos e externos, no começo o treinamento era realizado através de informativos plastificados sobre o atendimento consultivo e reposição de pavimentos, depois com um veículo adaptável à realização de treinamentos em campo ficou mais flexível, tornando-se uma faceta muito importante de qualquer programa de treinamento já visto. A flexibilidade dos treinamentos nos lugares certos parece ser a raiz de muitos problemas, com certeza sem flexibilidade com a UMT, o treinamento se tornaria limitado, e seria difícil alcançar bons resultados. Treinamento com Motomés e Terceirizadas, apresentado na imagem 7 e 8,

Imagem 7: Motomés e 8: Terceirizada



Fonte: Polo de Manutenção Jardins, treinamento em campo, 2022.

RESULTADOS OBTIDOS

O treinamento com a Unidade Móvel de Treinamento é a mais recente maneira de se melhorar o treinamento com ênfase no aprimoramento da capacidade funcional do aprendizado dos colaboradores. O treinamento trata a velocidade como uma habilidade motora que pode ser treinada através de uma abordagem sistemática de correção da mecânica do movimento e de uso dos treinamentos que transfiram, de forma ideal, a velocidade obtida na aprendizagem para a realização da atividade específica de cada um. Quanto mais alta for a exigência de performance, mais atenção deve ser dada à flexibilidade. Ressalte-se que isto não significa alcançar o máximo possível de aprendizado. A flexibilidade, ao contrário de todas as outras qualidades, não é melhor quanto maior for. Existe um

nível ótimo de flexibilidade de aprendizagem para cada colaborador com o uso da UMT. Os resultados de treinamentos com a UMT foram de uma maneira data a situação alcançados, uma vez que as empresas (Sabesp e terceirizadas) não tinham, principalmente no auge da pandemia, maneiras disponíveis e consideráveis para realizarem treinamentos periódicos para as equipes. Essa nova técnicas de treinamento enfatizou mais ainda a interação entre os multiplicadores, no sentido de influenciar a mudança de comportamento ou de atitude dos que transmitem conhecimento. Esse novo processos desenvolveu entrevista interpessoal, ou seja, consciência de si e dos outros, como meio para mudar atitudes e desenvolver relações humanas.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As importâncias do treinamento estão ligadas ao bem-estar do funcionário, ao preparo do mesmo para um bom desempenho e para atender as exigências de nossos clientes. Mesmo que não haja uma forma de realizar um treinamento para seus funcionários devido a fatores imprevisíveis, sempre haverá um momento em que o fará, mesmo que de maneira diferente, como foi realizado com a Unidade Móvel de Treinamento, pois nada permanece da mesma forma ou é feito do mesmo jeito para sempre, a não ser que quiséssemos parar no tempo. Outro ponto importante é que, quanto mais prático, mais envolvente, mais dinâmico e mais interativo for o treinamento, melhor será o resultado para a empresa e também para o empregado. O Polo Manutenção Jardins procura investir em treinamento, essa é uma das formas que o Polo possui para trabalhar suas equipes de maneira a capacitá-las e, conseqüentemente, garantir o seu sucesso no ramo de atividade.

CONCLUSÕES

Vivemos em um mundo que está em constante transformação, seja por avanços tecnológicos e científicos, quebra de paradigmas, economia etc... Diante desses e de outros diversos fatores, devemos buscar constantemente o conhecimento para que possamos mudar, nos aperfeiçoar, caso contrário não conseguiremos acompanhar essas mudanças. Pode-se concluir que o treinamento com a Unidade Móvel de Treinamento é um método eficiente de preparação a toda as equipes, contribuindo para o desenvolvimento da força de trabalho e flexibilidade. Por oferecer uma enorme variação de aplicação de treinamentos, torna-se uma atividade extremamente desafiadora e motivadora, exigindo de seus idealizadores melhor controle, respeitando-se a forma de treinar, aprendendo com os limites de cada um. O treinamento bem planejado e aplicado torna-se uma ferramenta eficaz para a geração de melhorias e de qualidade dos produtos ou serviços de uma organização, gerando satisfação para todos: colaboradores, organização, atuais e futuros clientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DEEP, <http://deepessoas.com.br/>
2. UNIASSELVI, <https://www.uniasselvi.com.br/extranet/layout/request/>
3. REDEAGRO, <https://www.redeagro.agr.br/treinamento-e-capacitacao-para-profissionais-do-campo/>
4. SABESP, MSEC, PO-CQ0042, Treinamentos v.11
5. SABESP, MARS, PO-RH0848, competências e treinamentos - mars v.1