

Anexo I do edital n. 1/2018 escolagov/sad

XIII Prêmio Sul-mato-grossense de Inovação na Gestão Pública

Roteiro para Relato da Modalidade : Práticas Inovadoras de Sucesso

1. Título da Prática Inovadora de Sucesso.

SAIS – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE IMAGEM E SEGURANÇA

(Sanesul – Empresa de Saneamento do Estado de Mato Grosso do Sul)

2. Caracterização da situação anterior:

2.1. Este item busca verificar qual o contexto em que a prática foi concebida e implementada, descrevendo o problema (situação-problema) ou a oportunidade que motivou a mudança. Explicar o que motivou a Prática Inovadora e qual situação problema gerou tal prática.

A Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul foi criada em 26 de janeiro de 1979 por meio do decreto estadual nº 71/79 como empresa pública, com autonomia administrativa e financeira, compondo a Administração Indireta e vinculada ao Executivo Estadual. Posteriormente, foi transformada em Sociedade Anônima de Economia Mista em 12 de maio de 1994 pela Lei Estadual 1.496/94, sendo este seu *status* jurídico atual. A Sanesul foi criada para melhorar a qualidade de vida e a saúde da população sul-mato-grossense, atuando no abastecimento de água e esgotamento.

Sediada em Campo Grande, a Sanesul opera 19 Estações de Tratamento de Água (ETA), 398 poços ativos e 59 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), para gestão dos processos principais e de apoio, possui uma força de trabalho composta de aproximadamente 1.480 empregados, que trabalham em 10 Gerências Regionais e na Administração Central. O mercado de atuação da Sanesul abrange, em junho de 2018, 128 localidades, incluídos 68 municípios dos 79 existentes no Estado de Mato Grosso do Sul.

A atual Diretoria, que iniciou sua gestão em Junho de 2015, ao realizar visitas nos vários municípios atendidos, identificou não conformidades na conservação das infraestruturas das localidades, o que a preocupou quanto à imagem da Sanesul perante os clientes. Percebeu-se também a sinalização precária em algumas áreas, fragilizando a segurança das instalações, clientes e empregados.

Instituiu-se a estratégia de recuperação da infraestrutura e de melhoria na segurança das instalações com o objetivo de promover melhor comunicação visual entre a empresa e a população, melhorando a imagem institucional - entendida como requisito básico - para que o público possa perceber valores importantes para a Sanesul como a organização, solidez, e qualidade dos serviços.

Em resumo, entende-se como situação-problema a falta de padrão em muitas das edificações no que se refere à pintura, segurança patrimonial, limpeza, conservação de áreas físicas, logomarcas, uso de uniformes, crachás, equipamentos de segurança e na sinalização de advertência das áreas de risco.

3. Descrição da Prática Inovadora de Sucesso:

3.1. Objetivos propostos e resultados visados:

3.1.1. Informar os objetivos da prática inovadora e quais resultados foram alcançados:

Objetivo da prática é avaliar e melhorar o nível de conservação e manutenção das unidades operacionais e do escritório de atendimento, além de se certificar que os empregados estão seguindo a legislação quanto à Segurança do Trabalho nas localidades atendidas pela empresa.

Como forma de avaliar os resultados alcançados, foram adotados os parâmetros ruim, regular, bom ou ótimo para cada um dos critérios pré-definidos, por exemplo, limpeza, organização, urbanização, segurança patrimonial, sistema elétrico, conservação, sinalização de advertência, pintura e logomarca. Dentro desta metodologia, foi possível observar uma expressiva melhora nos resultados nos dois primeiros anos da prática, aumentando a nota geral da Sanesul de 59% no ano inicial (2016), considerada como regular, para 79% (2017), classificada como ótima.

3.2. Público-alvo da prática inovadora:

3.2.1. Apontar qual é o público afetado pela Prática, direta e indiretamente, nessa ordem. Por exemplo: um sistema de avaliação foi criado e indica uma melhoria do processo de trabalho da equipe X da Secretaria Y (que seria o público-alvo prioritário da prática). A melhoria do processo, por sua vez, também afetou indiretamente os implementadores em outra localidade e os beneficiários finais da política pública.

O público-alvo desta prática abrange todas as localidades operadas pela Sanesul, de forma que a Administração Central, de Campo Grande, possa monitorar e melhorar a imagem da Empresa, das instalações e elevar a segurança dos funcionários, colaboradores e clientes.

- a) Público afetado diretamente pela prática: gerentes regionais, supervisores de localidades, empregados dos escritórios de atendimento, operadores de ETE, operadores de ETA, eletromecânicos, operadores de máquina, encanadores.
- b) Público afetado indiretamente pela prática: a população sul-mato-grossense atendida pela Sanesul.

3.3. Concepção e trabalho em equipe:

Após a formatação inicial do sistema, foi criado e aplicado pela Gerência de Desenvolvimento Empresarial (GEDES) um Workshop, via teleconferência, com todas as dez regionais para que os gestores pudessem compreender a importância da ação, bem como sanar as dúvidas. Esse workshop foi muito importante, pois fortaleceu ainda mais o projeto com a compreensão, aceitação e comprometimento de todos na empresa.

3.3.1. Descrever o processo de criação e de como surgiu a vontade ou demanda.

A atual gestão, em 2016, identificou necessidade de melhorias no estado de conservação infraestrutural nas localidades atendidas pela empresa. Enquanto algumas eram mantidas em ótimo estado, outras apresentavam situações desfavoráveis à imagem da empresa. A Sanesul é dividida em dez regionais, localizadas em polos estratégicos em todo o Estado. Essas regionais têm boa parte da gestão individualizada, cada uma refletindo a ação dos seus responsáveis, sendo um Gerente Regional e seus Supervisores de Localidade.

Com a intenção de equalizar essa situação, coube à GEDES criar e implementar uma metodologia de avaliação para identificar com maior precisão, e classificar de modo justo, todas as instalações da Empresa, incluindo aquelas sob a responsabilidade de terceirizados. Para facilitar a execução dessa missão, a Sanesul então foi dividida de seguinte maneira:

Área onde não há convívio – são processos de funcionamento remoto e que não precisam da presença de empregados (poço de captação profunda, reservatório, estações elevatórias).

Estabeleceram-se os seguintes critérios de avaliação:

Critério de avaliação	Problema a ser mitigado	Pontos avaliados	Característica do serviço¹
Limpeza	Imagem negativa	Sujeira em geral, materiais não utilizáveis.	Generalidade
Organização	Acidentes com os empregados, perda de materiais.	Material utilizável fora do local apropriado, condições de armazenamento.	Segurança e eficiência
Identificação da empresa	Imagem negativa	Logomarca em destaque e nítida	Generalidade e atualidade

¹ Serviço público adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas (Lei Federal 8987/95 -Lei das concessões)

Pintura	Imagem negativa	condições de pintura predial	Atualidade
Conservação	Acidente com os empregados e imagem desgastada	Deterioração, ferrugem, soluções provisórias, condições da alvenaria.	Continuidade e regularidade dos serviços
Sistema elétrico	Incêndio, pane elétrica nos equipamentos, acidente com os empregados.	Fios aparentes, desencapados, sem acabamento, quadros em mau estado, quadros desprotegidos.	Segurança e continuidade dos serviços
Segurança patrimonial	Furtos, entrada de animais.	Cerca, muro, grade, portão, porta, cadeado, monitoramento.	Segurança
Urbanização	Imagem desgastada	Poda de árvore e grama, condições do pavimento interno e externo da área (calçada, pátio e paisagismo).	Atualidade
Sinalização de advertência	Acidente dos empregados e da população	Proibida a entrada; alerta de perigo; uso obrigatório de EPIs; equipamento energizado	Segurança

ALC 005 - PROCESSO LOCINS 2290	PONTUAÇÃO GERAL				
	NEUTRO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
ESTRUTURAL					
LIMPEZA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
ORGANIZAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
IDENTIFICAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
PINTURA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
CONSERVAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
SISTEMA ELÉTRICO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
SEGURANÇA PATRIMONIAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
URBANIZAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
SINALIZAÇÕES DE ADVERTÊNCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SUBTOTAL	-	0	40	140	600
TOTAL	86,67%				

Área onde há convívio – subdivididas em duas partes, sendo a primeira os escritórios (atendimento, regional, administrativo e operacional), e a segunda as estações de tratamento de água (ETA) e estações de tratamento de esgoto (ETE). Para os escritórios, além dos itens elencado acima, foram acrescentados ainda:

Critério de avaliação	Problema a ser mitigado	Pontos avaliados	Característica do serviço²
Acolhimento ao cliente	Imagem negativa da empresa e insatisfação do cliente	Comunicabilidade, TI, acessibilidade, água gelada, cadeira de espera, banheiro, ar condicionado	Cortesia na prestação do serviço
Uniformes	Falta de identificação do empregado a trabalho fora da empresa.	Utilização, atualização, estado de conservação e limpeza.	Cortesia na prestação

² Serviço público adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas (Lei Federal 8987/95 -Lei das concessões)

Critério de avaliação	Problema a ser mitigado	Pontos avaliados	Característica do serviço²
Crachá	Não identificação do empregado.	Utilização e estado de conservação	Cortesia na prestação do serviço
Asseio		Higiene pessoal	Cortesia na prestação do serviço
Frota	Imagem negativa, acidentes por falta de manutenção, excesso de gastos com consertos.	Condições de limpeza e estado de conservação.	Eficiência

FUNCCIONAL	PONTUAÇÃO GERAL				
	NEUTRO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
UNIFORMES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
CRACHÁS	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASSEIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
ESTRUTURAL					
CONSERVAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
LIMPEZA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
ORGANIZAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
IDENTIFICAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
PINTURA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
SISTEMA ELÉTRICO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
SEGURANÇA PATRIMONIAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
URBANIZAÇÃO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
ACOLHIMENTO AO CLIENTE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
FROTA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
SUBTOTAL	-	0	0	140	1000
TOTAL	87,69%				

Para as estações de tratamento, além dos itens elencados (exceção foi dada ao critério "Frota", que é de competência dos escritórios), foi incluída a verificação de equipamentos de proteção individual - EPIs e a exposição do Mapa de Risco em local apropriado..

Critério de avaliação	Problema a ser mitigado	Pontos avaliados	Característica do serviço³
EPI	Acidente com empregados, causas trabalhistas, custo de pessoal.	Disponibilidade, estado de conservação e armazenamento adequado.	Segurança
Mapa de risco	Acidente com empregados	Disponibilidade, de fácil compreensão, legível e fixado em local adequado.	Segurança

QUESTIONÁRIO		GEAQ-PAN - Regional Pantanal/Aquidauana		2016		
Município	Localidade	Processo				
ANASTACIO	ANASTACIO	ANA ETA 001 (LOCINS 9934)				
ANA ETA 001		PONTUAÇÃO GERAL				
ESTAÇÃO DE TRATAMENTO LOCINS 9934		NEUTRO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
FUNCIONAL						
UNIFORMES		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
CRACHÁS		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASSEIO		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
EPis		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
ESTRUTURAL						
MAPA DE RISCO		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CONSERVAÇÃO		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LIMPEZA		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
ORGANIZAÇÃO		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
IDENTIFICAÇÃO		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PINTURA		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SISTEMA ELÉTRICO		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
SEGURANÇA PATRIMONIAL		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
URBANIZAÇÃO		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
SUBTOTAL		-	0	160	280	400
TOTAL		64,62%				

3.4. Ações e etapas da implementação:

3.4.1. Descrever as principais ações desenvolvidas e as principais atividades implementadas para alcançar os objetivos, apresentando-as de forma cronológica (pode-se utilizar um quadro descritivo). Nesse item podem ser incluídas:

a) as estratégias existentes no que diz respeito a mecanismos de participação, de transparência, formas de controle e acesso à informação, caso existam;

³ Serviço público adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas (Lei Federal 8987/95 -Lei das concessões)

Data	Atividade	Descrição
03/2016	Nasce a demanda	Em visita às localidades, surge a necessidade de elaborar uma metodologia para melhorar a imagem da Sanesul quanto às suas estruturas e a segurança dos funcionários.
03/2016	Criação da equipe	GEDES – Gerência de Desenvolvimento Empresarial
04/2016	Classificação dos locais de avaliação	Verificou-se a necessidade de criar classificações diferentes quanto à utilização das áreas no momento de avaliar e assim ficaram definidas: - Áreas onde há convívio: - Áreas onde não há convívio:
04/2016	Criação dos critérios de avaliação	- Estrutural: limpeza, organização, identificação do local, pintura, conservação, sistema elétrico, segurança patrimonial, urbanização, sinalizações. frota. - Funcional: uniforme, crachá, asseio, EPI
04/2016	Definição dos tipos de pontuação	- Neutro (N/A), Ruim, Regular, Bom e Ótimo.
05/2016	Planejamento das viagens	- Cronograma das visitas: de acordo com a localização geográfica das regionais - Emissão de relatório com a lista de todos os Locins (local de instalação conforme fatura de energia)
05/2016	Viagens de diagnóstico	A equipe da GEDES inicia as viagens para visitar 100% das áreas operadas pela Sanesul.
06/2016	Criação do SAIS	Criado o Sistema de Avaliação de Imagem e Segurança da Sanesul para ser alimentado com os resultados das viagens, pontuando os critérios para que cada localidade tivesse sua nota geral.
03/2017	Realização de Workshop	Realização de Workshop, via teleconferência, com todas as dez regionais para que os gestores pudessem compreender a importância da ação, bem como sanar as dúvidas.
06 a 12/2017	Avaliação 2017	A equipe GEDES realizou a avaliação em todos os municípios operados pela Sanesul, priorizando os escritórios de atendimento e as unidades operacionais

Data	Atividade	Descrição
		com resultados mais críticos no ano anterior.
03/2017	Redução da gratificação pelo SAIS	A Sanesul possui um plano de gratificação de acordo com alcance das metas estabelecidas anualmente. Como forma de envolver os empregados e incentivar a participação de todos, foi estabelecido que em cima da gratificação, haveria redução de até 30% de acordo com a nota tirada no SAIS.
03/2017	Critérios de redução	<ul style="list-style-type: none"> - Redução de 0% para quem tirou acima de 71% - Redução de 10% para quem tirou entre 61% e 70,99% - Redução de 20% para quem tirou entre 51% e 60,99% - Redução de 30% para quem tirou abaixo de 50,99%

b) descrição das articulações institucionais da prática: as parcerias realizadas com outras práticas internas ou externas, a parceria ou cooperação entre instituições públicas ou privadas, com e sem fins lucrativos, e qual o tipo de envolvimento dessas instituições (parceria na implementação, no desenho, em recursos, integração de ações e serviços, entre outros).

O SAIS tornou-se viável em função das parcerias entre os vários setores internos envolvidos. Para uma empresa que tem uma vasta extensão geográfica para atuar, isso foi imprescindível para a execução dessa prática. Citando alguns exemplos, a Gerência de Desenvolvimento de Pessoas (GEAP), que detém o setor de Segurança do Trabalho, apoiou integralmente com a parte legislativa, normativa, orientando as ações pertinentes. A Gerência de Tecnologia da Informação (GETI) foi fundamental para a compreensão e desenvolvimento do software deixando o processo avaliativo ágil, intuitivo e transparente. A Gerência Suprimentos e Apoio Administrativo (GESAD) desempenhou um papel importante preparando-se para a alta de demanda de materiais para melhorias na infraestrutura da empresa. Houve também a completude participativa das dez regionais espalhadas pelo Mato Grosso do Sul, que compreenderam a importância da ação e buscaram ativamente a melhora da imagem e segurança de suas unidades.

Quanto às articulações institucionais, o SAIS antecipou a fiscalização iniciada em 2017 pela agência reguladora (AGEPAN), que fez constar no seu relatório a aderência entre os resultados em boa parte dos itens avaliados por essa prática e pelo órgão regulador, reforçando-o como instrumento permanente de melhoria da imagem e segurança da Sanesul.

4. Recursos utilizados:

4.1. Descrição dos recursos humanos, financeiros, materiais, tecnológicos, entre outros:

a) identificar todos os recursos utilizados na prática nos aspectos humanos, financeiros, materiais, tecnológicos, de tempo, entre outros;

Recursos Humanos:

GEDES – Gerência de Desenvolvimento Empresarial

Criação do SAIS, coleta de dados e avaliação – 03 pessoas

GETI – Gerência de Tecnologia da Informação

Desenvolvimento do software e implementação do sistema – 03 pessoas

Recursos Financeiros:

Todos os recursos utilizados no SAIS foram através de recursos próprios.

Recursos Materiais:

Veículos 02 / Câmeras Fotográficas 02

Recursos Tecnológicos:

Software: SISTEMA SAIS

Recursos de Tempo:

Avaliação inicial 2016 – maio a novembro

Avaliação 2017 – junho a dezembro

b) especificar a quantidade e o valor, bem como a origem dos recursos (orçamento próprio, parceria, financiamento, entre outros);

Recursos utilizados em 2016: R\$ 40.160,00

Recursos utilizados em 2017: R\$ 13.590,00

Todos os recursos utilizados no SAIS foram através de recursos próprios.

c) justificar, argumentar, demonstrar, comprovar como os recursos foram utilizados de forma eficiente. Podem ser usadas informações de diferentes anos do orçamento para demonstrar a economia alcançada/desejada. Fica a critério do responsável pela inscrição a inclusão de uma planilha de cálculo. Podem ser utilizadas informações referentes a diferentes medidas que demonstrem o aumento da eficiência na utilização dos recursos existentes.

Partindo dos conceitos que toda edificação tem vida útil predeterminada e a falta de manutenção pode expor um imóvel a grandes riscos, até mesmo causando vítimas e, que a imagem empresarial é extremamente importante para a formação da reputação e para o fortalecimento da marca no mercado cada vez mais competitivo, surge essa prática inovadora para recuperação dos prédios operacionais da empresa e sua infraestrutura como um todo, transformando esses valores despendidos em impactos positivos, tanto na sociedade

(melhorando a imagem da Sanesul) quanto no ambiente interno da empresa (segurança dos empregados).

O SAIS visa, indiretamente, a economia advinda da manutenção preventiva, como por exemplo:

- **Manutenção preventiva da frota:** torna mais longa a vida do veículo, melhora seu desempenho, economiza combustível, reduz tempo ocioso da frota em oficinas e traz mais segurança ao trânsito. (site sofit4)
- **Manutenção preventiva dos prédios:** evita grandes reformas, panes elétricas, incêndios, e deteriorações irreversíveis das estruturas operacionais;
- **Manutenção preventiva dos reservatórios:** evita a deterioração e possíveis vazamentos dos reservatórios.

5. Caracterização da situação atual:

5.1. Mecanismos ou métodos de monitoramento e avaliação de resultados e indicadores utilizados. Tem como função principal averiguar como são realizados o monitoramento e a avaliação da prática em relação à metodologia, indicadores, mecanismo de coleta dos dados, dentre outros.

A Empresa está dividida entre sua sede administrativa em Campo Grande e mais dez regionais distribuídas estrategicamente pelo Estado. São 68 municípios e 60 distritos com o saneamento sob a responsabilidade da Sanesul. Para que pudéssemos trazer a real situação de cada local, foram programadas viagens com técnicos da GEDES que, ao chegar na localidade, acompanhado do Supervisor da mesma, percorriam as áreas e coletavam registros fotográficos para posterior análise em conjunto com o relatório da avaliação. O SAIS é um sistema que tem a capacidade de receber e armazenar dados, exibindo as fotos e a pontuação de cada local avaliado. O próprio software coordena o ranking dos resultados após as avaliações inseridas.

O acesso ao software para visualização dos resultados é livre para todos os funcionários através da intranet da empresa. Após a divulgação dos números preliminares entra a fase recursal, para que os avaliados contestem qualquer resultado. Os recursos tem prazo para serem entregues e são julgados por uma comissão formada pela Diretoria da empresa, para que posteriormente seja divulgado o resultado final.

5.2. Resultados quantitativos e qualitativos concretamente mensurados:

Em 2016, no início da prática, foram visitadas mais de 700 áreas sob a responsabilidade da empresa. O resultado dessa primeira avaliação classificou a situação à época como regular. Em 2017, com o forte propósito de melhorar os pontos mais críticos, foram selecionados todos os escritórios de atendimento ao cliente, além das áreas que estavam

com avaliação insatisfatória, totalizando nesse ano 264 visitas técnicas. Foram registradas então as adequações e melhorias realizadas nesses locais, alterando a pontuação que saiu de regular em 2016 para ótimo no ano de 2017.

Houve também, um resultado inesperado para essa prática: O SAIS é um software interno, aberto aos funcionários para consulta. Como se trata também de um banco de imagens de todas as localidades, várias outras áreas estão utilizando-o como referência para os serviços pertinentes a cada setor, como exemplo, podemos citar a manutenção elétrica que consulta o sistema – que tem fotos de todos os quadros de comando – para uma melhor compreensão dos reparos a executar.



Destaque também para a importância do Manual de Identidade Visual da empresa que está sendo revisado. Suas diretrizes serão reformuladas, adaptadas a nova realidade da empresa, e divulgadas para que os setores envolvidos cumpram com maior rigor o novo padrão de linguagem visual estabelecido.

Há outro avanço ocorrendo nesse ano de 2018, mais precisamente em julho, o início da fase de teste do aplicativo do SAIS. Desenvolvido para *smartphones*, esse *app* será capaz de processar as avaliações e compilar os resultados em tempo real, tornando a prática muito mais ágil, economizando várias horas de trabalho.



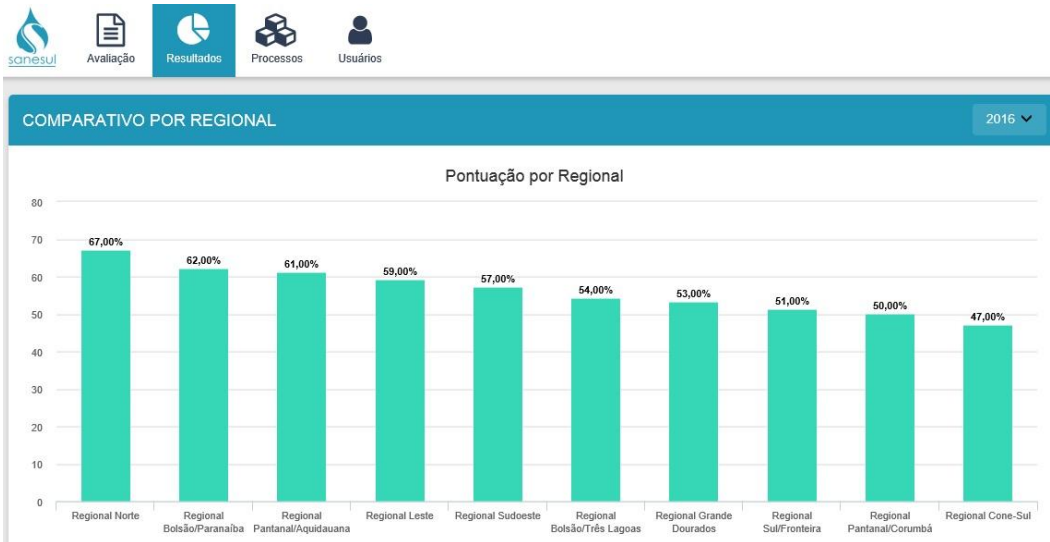
Todas essas etapas de crescimento da prática refletem a credibilidade da equipe e a eficiência da metodologia, construindo resultados acima da expectativa e integrando o saudável espírito competitivo entre os funcionários.

5.2.1. Destacar quais foram os resultados que possibilitaram a superação ou a melhoria dos problemas apresentados no item que caracteriza a situação anterior (item 2).

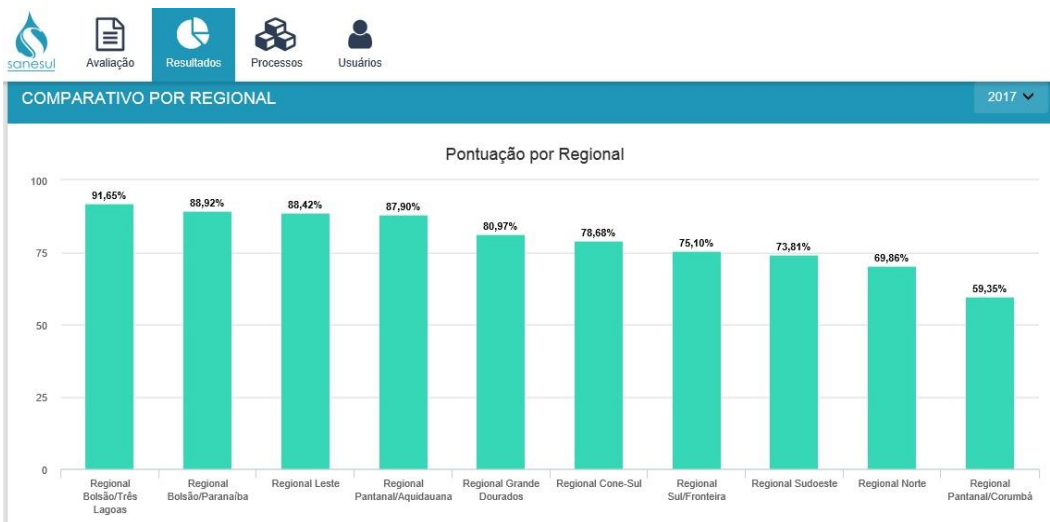
O aumento considerável do índice de aprovação aponta fatores como o envolvimento dos empregados, a disputa competitiva entre localidades, o apoio da Diretoria, a disponibilização dos recursos materiais para reforma e manutenção das áreas e a conscientização da melhoria da sinalização de advertência em ambientes de risco.

5.2.2. Apresentar os resultados mensurados a partir dos indicadores.

Dentro dos critérios avaliados, o resultado do ano 2016 atingiu uma média de 59%.



Em 2017, esse índice subiu para 79%



Quadro evolutivo da aprovação de imagem e segurança:



Exemplos de áreas que aumentaram a pontuação na avaliação:



VILA UNIÃO – VLU 001

2016



2017



AVALIAÇÃO 0 50 100

53%

AVALIAÇÃO 0 50 100

93%

APARECIDA DO TABOADO – REL 002

2016



2017



AVALIAÇÃO 0 50 100

23%

AVALIAÇÃO 0 50 100

100%

ÁGUAS DE MIRANDA – AGM CAP SUP

2016



2017



AVALIAÇÃO 0 50 100

8%

AVALIAÇÃO 0 50 100

62%



6. Lições aprendidas:

6.1. Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos encontrados. É necessário identificar, neste item, os obstáculos enfrentados na elaboração e, principalmente, na implementação da prática, assim como cada um deles foi enfrentado e superado. Caso não tenha tido nenhum obstáculo à prática, deixar isso explicitado.

Com a diversidade e distanciamento das áreas de ação da empresa, uma das dificuldades encontradas foi a unificação de identificação dos locais, já que endereços não seriam suficientes, pois há de se pensar nas áreas rurais também. A solução encontrada foi a padronização da identificação através do LOCINS, que é o local de instalação do relógio de energia. Isso simplificou muito a identificação pela praticidade de apenas um código de número conter todas as informações referentes ao local a ele pertencente.

6.2. Fatores críticos de sucesso:

- a) Projeto com formato financeiro dentro da realidade da empresa;
- b) Apoio da Diretoria;
- c) Engajamento dos empregados.

6.2.1. Especificar quais as condições, ações ou as oportunidades foram fundamentais para o sucesso da prática.

- a) A aceitação da metodologia pela Diretoria;
- b) Visita a todos os locais sob a gestão da empresa;
- c) O estreitamento da relação entre a sede na capital e as regionais no interior;
- d) Apuração realista da situação de cada localidade;
- d) A oportunidade de ouvir de perto as dificuldades enfrentadas pelos gestores dessas localidades.

e) Realização de Workshop com as dez regionais para que os gestores pudessem compreender a importância da ação, bem como sanar as dúvidas.

6.3. Por que a prática pode ser considerada uma inovação?

- a) Nos 39 anos de criação da empresa nunca houve nenhuma ação próxima ao SAIS;
- b) Pesquisa realizada nos sites característicos revela que não há registro dessa modalidade de ação permanente nas empresas de saneamento do Brasil.

6.3.1. Apontar quais características fazem da prática uma prática inovadora.

- a) Pelo ineditismo de um sistema específico para o autocontrole de imagem e segurança.
- b) O Governo do Mato Grosso do Sul possui vários órgãos como a Sanesul, com unidades espalhadas pelo Estado, e o SAIS é uma prática de possível replicação em outras instituições.

6.4. Referências Bibliográficas ou de Projetos Catalogados ou Validados.

Importância Da Manutenção Predial Preventiva. Rocha, Hildebrando Fernandes.
<http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/viewFile/104/105>

Qual a importância da imagem empresarial para o seu negócio? <http://www.abradi-sc.com.br/2014/10/importancia-imagem-empresarial-negocio/>

Lei de Concessões - Lei 8987/95 | Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995,
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18987cons.htm

5 grandes motivos para fazer a manutenção preventiva da sua frota,
<https://www.sofit4.com.br/blog/5-grandes-motivos-para-fazer-a-manutencao-preventiva-da-sua-frota/>