



copasa



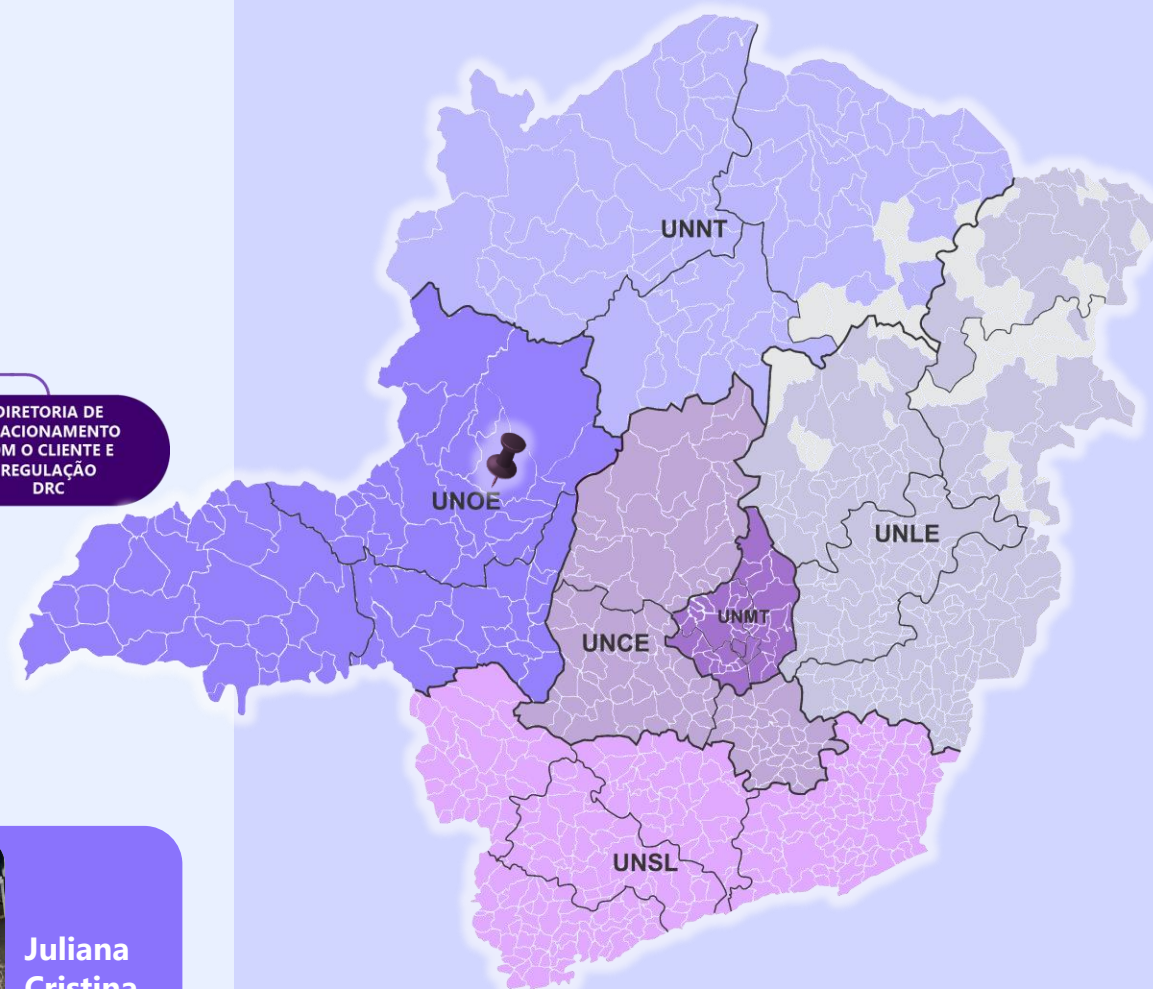
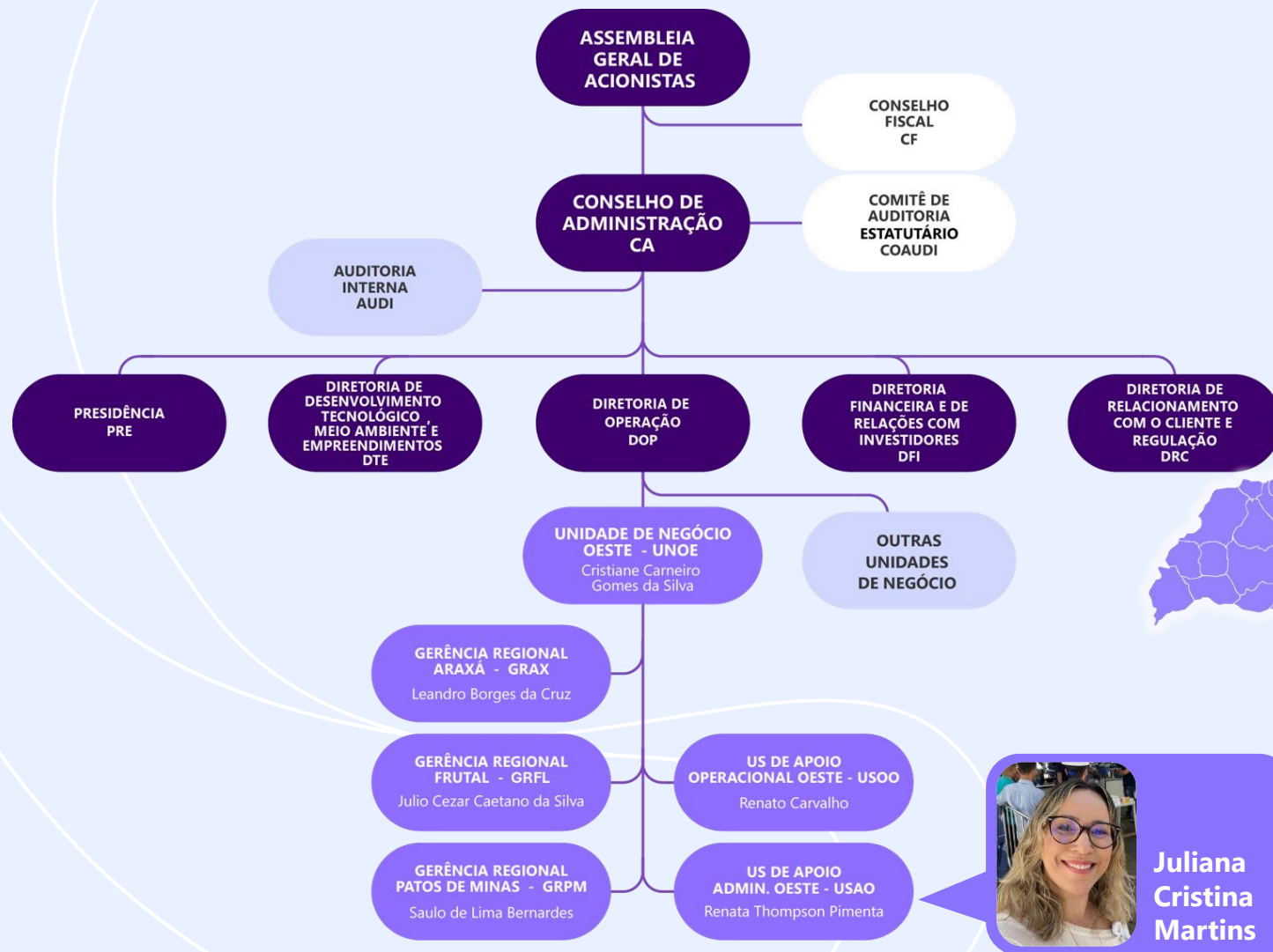
Sugestões UNOE

Inovações para excelência na gestão.



Quem Somos!

Organograma



58 municípios (58 SAA e 22 SES)
Ligações Água: 415.891
Ligações Esgoto: 275.660



**Juliana
Cristina
Martins**

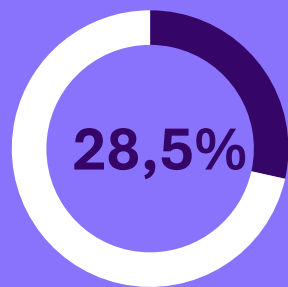
2021

Resultados insatisfatórios da Avaliação da Pesquisa de Clima Organizacional

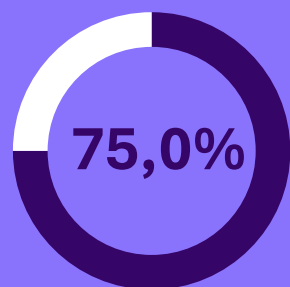


A Copasa incentiva seus empregados (as) à inovação e à melhoria contínua dos processos.

Concordância total



Índice de Satisfação dos Empregados



A Ideia
Oportunidade



Unidade não foi reconhecida na candidatura



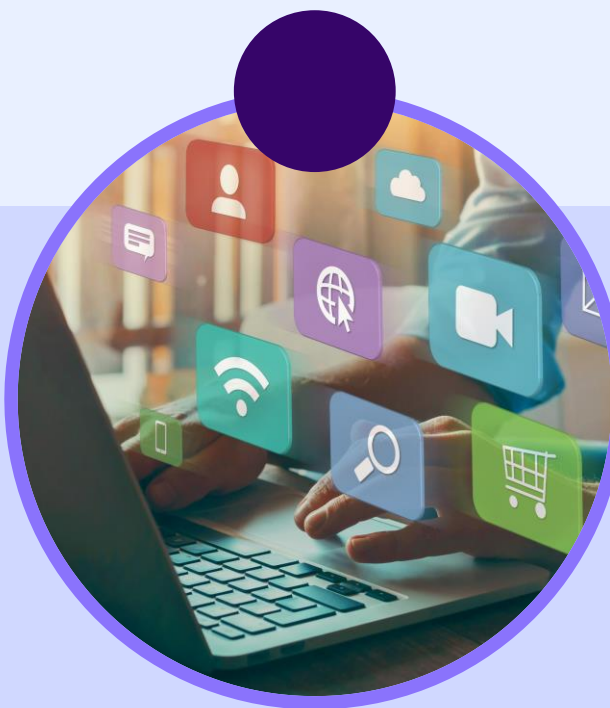


Cenário:

**Reuniões
Sistematizadas**
presenciais e virtuais



Canais virtuais
E-mail, Teams, WhatsApp,
GTs e outros



**Gestão
acessível**



Uso de Informações Externas



2022

Concepção da Prática



Clima
organizacional

Comunicação

Resultados

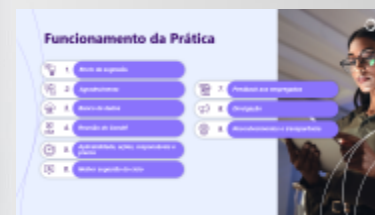
Inovação

Melhorias em
processos

Evolução
tecnológica

Satisfação
do cliente

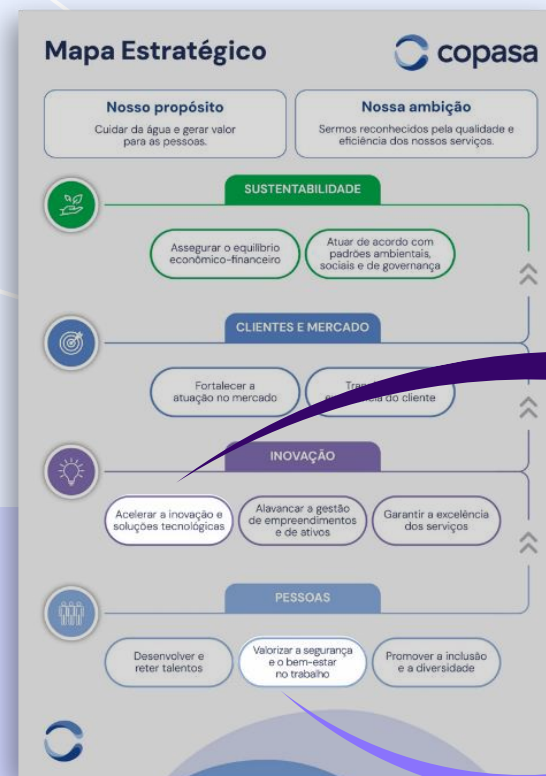




Alinhamento Estratégico
Formalização e Abrangência
Funcionamento



Alinhamento Estratégico



Fazemos acontecer com criatividade e inovação.

Acelerar a inovação e soluções tecnológicas.

Valorizar a segurança e o bem-estar no trabalho

Risco R014
SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS
Descrição do Risco: Estagnação Tecnológica.

— Gestão de Riscos

Risco R045
COMUNICAÇÃO
Descrição do Risco: Comunicação ineficaz podendo ocasionar prejuízos à imagem, à qualidade da prestação do serviço, à estratégia do negócio ou multa decorrente de atuação de reguladores.

Formalização e Abrangência



Sistematização

Junho 2022						
Domingo	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
Mai 29	30	31	Jun 1 14:00 PNOS 2022 - SG	02 14:00 PNOS 2022 - SG	03 14:00 Alinhamento UNO	04
05	06	07 10:00 Alinhamento Subj	08	09 9:30 Pesquisa Clientes - J	10 7:30 IV Workshop de Ger	11 10:00 Alinhamento UNO
12	13	14 15:00 Reunião UNOE	15 9:00 Alinhamento de Id	16	17	18
19	20 8:00 SG UNOE - VE	21 8:00 SG UNOE - VE	22 9:00 Mentoria Feminista	23 9:00 Cancelado: Reunião	24	25
26	27 14:00 PNOS 2022 - Subj	28 14:00 Programa de Suge	29	30	01	02

Formalização

COPASA COMUNICADO DE SUPERINTENDENTE Página 1/1

CS nº: 06/2022 DATA: 01/07/2022

ASSUNTO: Programa de Sugestões UNOE

A Superintendente da Unidade de Negócio Oeste (UNOE), no uso de suas atribuições, e

CONSIDERANDO:

- a necessidade de criação de um canal oficial para o incentivo de ideias, participação e engajamento dos empregados nos processos e práticas da Unidade de Negócio;
- a melhoria da satisfação dos empregados, bem avaliada em Pesquisa de Clima Organizacional;
- a evolução dos resultados dos indicadores com a melhoria nos processos da Unidade.

RESOLVE:

- instituir o PRG Sugestões UNOE, que tem por objetivo a estimulação do protagonismo dos colaboradores, a sistematização da cultura da inovação e o recebimento de soluções de problemas por parte dos colaboradores.

Cristiane Carreiro Gomes da Silva
Superintendente da Unidade de Negócio Oeste

Padronização

COPASA PROGRAMA SUGESTÕES PRG-COP-0030

Visualização: COP/UNOE/USAG
Validade: 05/07/2026
Página: 1/1

- ABRANGÊNCIA**
Aplica-se aos empregados no âmbito da Unidade de Negócio Oeste.
- OBJETIVOS**
 - Estimular a criatividade, inovação e melhoria contínua nos processos;
 - Incentivar os empregados ao auto-desenvolvimento;
 - Engajar as pessoas nos valores, princípios, estratégias e objetivos da organização;
 - Aproximar a liderança de seus colaboradores;
 - Acolher a cultura da inovação;
 - Estimular a apresentação de Casos de Sucesso.
- DESCRIPTIVO**
O Programa de Sugestões é uma importante ferramenta da qualidade. Permite criar um canal oficial para incentivar ideias e receber soluções de problemas por parte dos colaboradores. O foco do programa está na melhoria contínua dos processos e engajamento da força de trabalho.
- 3.1 Metodologia**
As sugestões dos empregados serão enviadas ao e-mail unoe@copasa.com.br ou via formulário físico, direcionado à Equipe Desempenho Empresarial. O empregado receberá o agradecimento e feedback sobre a aplicabilidade. As sugestões serão avaliadas nas reuniões gerenciais e as ações direcionadas aos responsáveis pela situação.
- 3.2 Resultados Esperados**
 - Gatificação e engajamento dos empregados;
 - Evolução dos processos da Companhia;
 - Melhoria da imagem da Copasa;
 - Evolução nos resultados dos indicadores de desempenho.
- 3.3 Reconhecimento**
Trimestralmente será escolhida e reconhecida a melhor sugestão. A escolha será feita por um comitê, composto pelos gestores da Unidade de Negócio e dois empregados, indicados a cada ciclo. A melhor sugestão será divulgada nos canais digitais da Companhia, Copanews e quadros de gestão à vista.

Informações de Controle:
Versão 0 (instituição): aprovada por Comunicado de Superintendente CG UNOE nº 06/2022 de 01/07/2022.
Unidade responsável pela gestão do documento: Unidade de Serviço de Apoio Administrativo Oeste.
Instância de revisão: Equipe Desempenho Empresarial.
Instância de aprovação: Unidade de Negócio Oeste.

CÓPIA CONTROLADA Versão registrada no SISPAD em 05/07/2022, às 10:27

Divulgação

COPASA COPANEWS

UNOE percorre mais uma vez o caminho da Inovação

A Unidade de Negócio Oeste (UNOE) implantou neste mês o "Programa de Sugestões UNOE", um projeto criado pela Equipe de Desenvolvimento Empresarial para melhorar constantemente a prestação de serviços aos clientes internos e externos.

Um e-mail oficial foi definido e os empregados que tiverem alguma ideia para melhorar o andamento da rotina interna de trabalho e de abastecimento e esgotamento devem encaminhar unoe@copasa.com.br. As opiniões serão avaliadas pelos gerentes e outros dois empregados indicados trimestralmente. Todas as ideias que apresentarem viabilidade, colaborador que sugerir a melhor receberá reconhecimento.

De acordo com a superintendente da Unidade de Negócio Oeste, que estimula a criatividade, o auto-desenvolvimento entre lideranças e colaboradores, é uma importante "junção, poderemos chegar a soluções de compartilhamento de práticas assertivas e até mesmo das equipes aos valores e propósitos da empresa".

A supervisora da Equipe de Desenvolvimento Empresarial explicou como a coleta de sugestões contribui para "Será possível estimular o comprometimento dos empregados e a evolução da empresa, alcançar resultados inclusive, melhorar a imagem da Copasa".

Data: 01/07/2022

PROGRAMA DE SUGESTÕES UNOE

Cuidar da água e gerar valor para as pessoas é o propósito da Copasa, e isso só é possível com o comprometimento de todos.

Para que possamos alcançar resultados cada vez mais positivos e melhorar a imagem da nossa empresa, é necessário estarmos engajados nessa causa.

Com esse objetivo, a equipe de Desenvolvimento Empresarial criou o "Programa de Sugestões UNOE", um projeto democrático que reconhece a experiência de todos os colaboradores e, por isso, quer ouvir cada um que deseja falar.

Se você tem uma experiência positiva para compartilhar ou uma sugestão que pode melhorar a rotina de trabalho e/ou a prestação de serviços aos nossos clientes internos e externos, envie sua sugestão para o e-mail: unoe@copasa.com.br.

Após encaminhada, sua ideia será avaliada por um comitê composto pelos gestores e dois empregados indicados pela gerência periodicamente. Serão implantadas todas as ideias que apresentarem viabilidade, e a que mais se destacar receberá reconhecimento.

Participe!

COPASA

PROGRAMA DE SUGESTÕES UNOE

O QUE É?
O programa de sugestões é um canal criado pela UNOE para incentivar ideias e receber soluções de problemas por parte dos colaboradores. O programa é uma importante ferramenta da qualidade, com foco na melhoria contínua dos processos e engajamento da força de trabalho.

COMO FUNCIONA?
As sugestões dos empregados podem ser enviadas ao e-mail unoe@copasa.com.br ou por meio de um formulário físico, direcionado à Equipe de Desenvolvimento Empresarial. Após o envio, o empregado recebe um agradecimento e feedback sobre a aplicabilidade de sua sugestão.

Essas sugestões são avaliadas durante as reuniões do comitê, e as ações decorrentes são direcionadas aos responsáveis pela implementação. Trimestralmente, é escolhida a melhor sugestão por um comitê composto pelos gestores da UNOE, juntamente com dois empregados indicados para cada ciclo. A sugestão escolhida é divulgada nos canais digitais da Companhia. Além disso, os autores das sugestões selecionadas recebem o reconhecimento durante o encontro anual de resultado da Unidade de Negócio Oeste.

FLUXOGRAMA

- Envio das sugestões
- Avaliação do comitê
- Direcionamento das ações aplicáveis
- Seleção da melhor sugestão
- Divulgação e reconhecimento

Envie sua sugestão para unoe@copasa.com.br

copasa Sugestões UNOE

724 empregados

Funcionamento da Prática



1. *Envio da sugestão.*



2. *Agradecimento*



3. *Banco de dados*



4. *Reunião do Comitê*



5. *Aplicabilidade, ações, responsáveis e prazos*



6. *Melhor sugestão do ciclo*



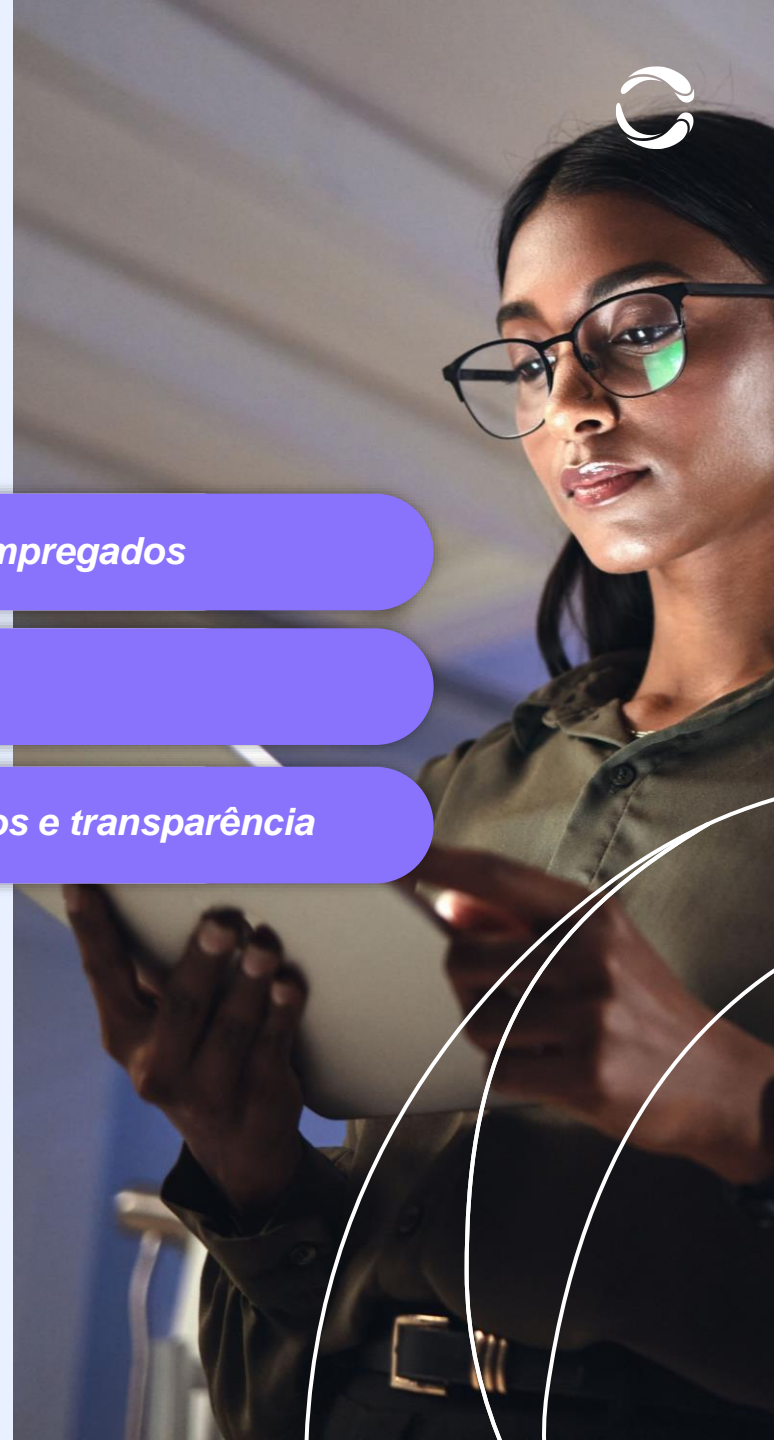
7. *Feedback aos empregados*



8. *Divulgação*

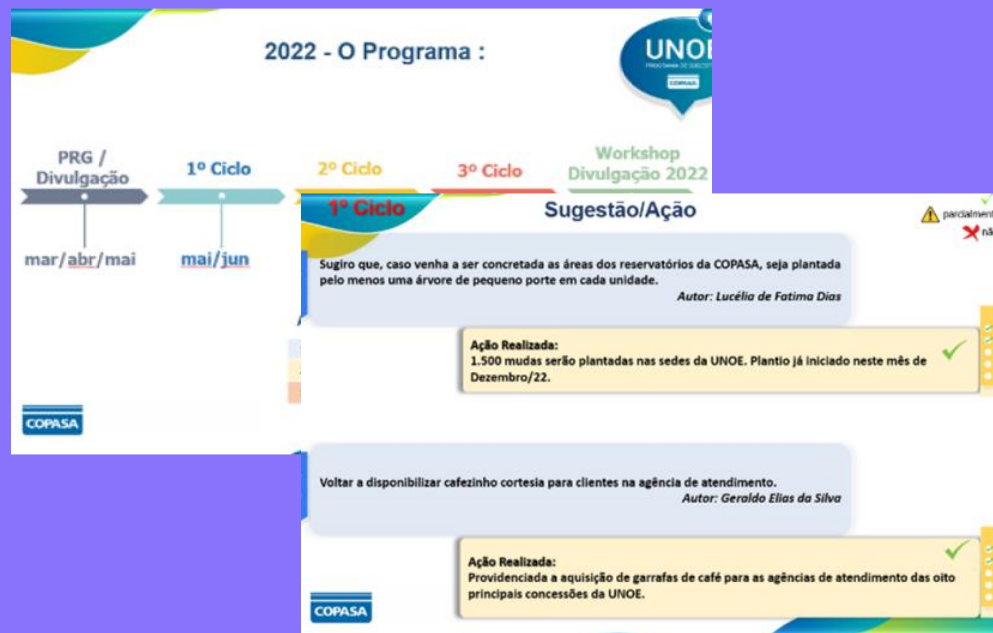


9. *Reconhecimentos e transparência*





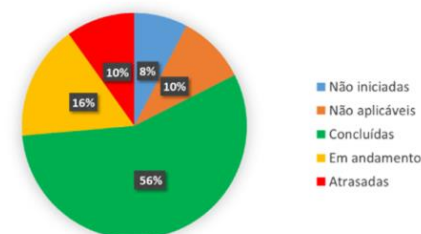
Workshop 22/12/2022



Workshop 20/12/2023

Gerenciamento do programa

Sugestões recebidas: 91
2022 e 2023



Encontro de Resultados 31/01/2024



Relevância para a Organização



SISPAD

PROGRAMA	PROPOSTA	PROPOSTA
SUBSISTEMAS	UNIDADE	UNIDADE
COPASA	COPASA	COPASA

1. **OBJETIVO**
Aplicar as sugestões da Unidade de Negócio Centro.

2. **DESCRIÇÃO**
a) Definir a estratégia, visão e missão da Unidade de Negócio Centro.
b) Avaliar as sugestões de melhoria dos processos.
c) Avaliar as sugestões de melhoria dos processos.
d) Avaliar as sugestões de melhoria dos processos.
e) Avaliar as sugestões de melhoria dos processos.

3. **DESCRIÇÃO**
O Programa de Sugestões é uma importante ferramenta de qualidade. Tem por objetivo promover a melhoria contínua e a inovação, visando a melhoria dos processos e dos resultados da empresa. O foco do programa está na melhoria dos processos e na inovação.

3.1. **Metodologia**
As sugestões são recebidas por meio de formulários disponíveis em todos os setores da empresa. As sugestões são avaliadas e aprovadas pelo Comitê de Sugestões. As sugestões aprovadas são encaminhadas para a Unidade de Negócio Centro para implementação.

3.2. **Resultados Esperados**
a) Melhorar a eficiência dos processos.
b) Reduzir os custos da empresa.
c) Melhorar a qualidade dos produtos e serviços.
d) Promover a inovação e a melhoria contínua.

3.3. **Recursos Necessários**
Para a implementação das sugestões, é necessário a participação de todos os colaboradores da empresa. É necessário também a disponibilização de recursos humanos e materiais para a implementação das sugestões.

Informações de Destaque:
Versão 01 (atualizada) aprovada por Comitê de Sugestões em 01/07/2022.
Unidade responsável pela gestão do Programa: Unidade de Negócio Centro.
Modalidade de trabalho: Trabalho Presencial/Remoto.
Modalidade de aprovação: Unidade de Negócio Centro.

CÓPIA CONTROLADA

Programa INOVA

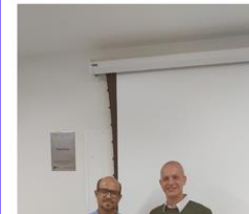


Benchmarking Interno

UNCE e UNLE

Empregados da UNCE recebem reconhecimento por sugestões inovadoras

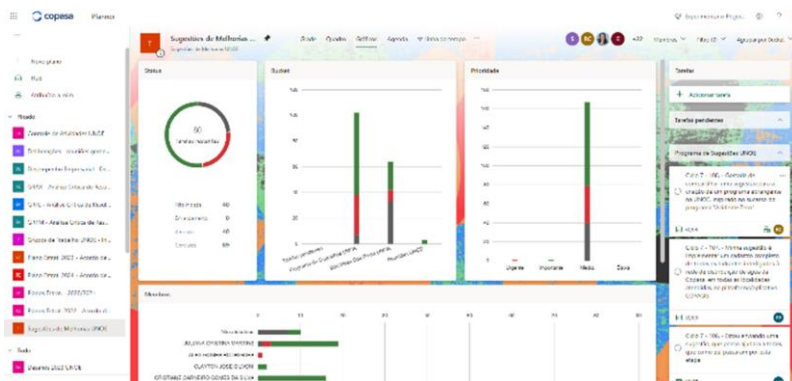
Os empregados que apresentaram as melhores ideias no Programa de Sugestões da Unidade de Negócio Centro (UNCE) receberam um certificado em reconhecimento à iniciativa de compartilhamento de suas propostas, visando a melhoria contínua da qualidade e eficiência dos processos e dos resultados da empresa. Instituído pela Unidade de Serviços de Apoio Administrativo Centro (USAC), o Programa, que busca estimular a criatividade e a inovação da equipe, está ancorado no alcance da visão estratégica da Copasa de "Seremos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços".



A ideia vencedora no 1º Ciclo do Programa foi a implantação de filtro lento pós tratamento em fossa filtro, apresentada pelo técnico em tratamento de esgoto do Núcleo Operacional Curvelo (NOCV), Janaziel Francisco Araújo das Neves. Segundo o profissional, a proposta é fruto de sua experiência trabalhando na área. "Inicialmente, minha participação visava registrar uma melhoria feita no sistema de tratamento de esgoto do Engenho do Ribeiro. Foi uma alegria constatar que o trabalho foi visto com bons olhos pelos gestores do programa, recebendo esse reconhecimento", contou.

Janaziel afirmou que foi uma surpresa tanto para ele, quanto para

Gestão e resultados



Aplicabilidade

Aplicabilidade Implantação

82,5%

55,1%

Reconhecimentos



2022



2023

Certificações em excelência



2022



2023

Benchmarking Reconhecidas

Sumário da Gestão

UNOE
Unidade de Negócio Oeste



PNQS AMEGSA 2023
MEGSA ESG
NÍVEL III



Benchmarking Externo – DAE Jundiaí

Mapa do Site

Info.



A COPASA

FIQUE POR DENTRO

UTILITÁRIOS

ÁREA DO EMPREGADO

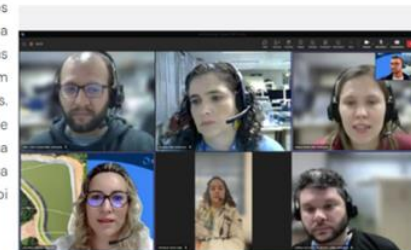
INF

Você está em: / Intranet / notícias

UNOE apresenta cases de sucesso para empresas de saneamento de outros estados

Compartilhar práticas assertivas e incentivar os colaboradores a sugerirem melhorias para o dia a dia dos serviços têm sido experiências positivas para a Copasa, e os resultados alcançados com isso estão chegando até mesmo a outros estados. Com a finalidade de conhecer alguns dos cases de sucesso da Companhia, o Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Jundiaí (SP) solicitou à empresa uma reunião para benchmarking, a qual foi realizada no último dia 26 de julho, virtualmente.

O Programa de Mentoria Feminina, projeto com o objetivo de alcançar a equidade de gêneros em cargos de liderança na Copasa por meio do encorajamento e preparo de mulheres para que elas possam construir suas trajetórias profissionais e evoluir em suas carreiras; e o Programa de Ideias da UNOE, um dos trabalhos premiados no Seminário INOVA, evento que reuniu profissionais de toda a Copasa com a finalidade de compartilhar boas práticas de gestão, estão em consonância o propósito da empresa de cuidar da água e gerar valor para as pessoas.



Resultados Esperados

 Satisfação dos empregados

 Evolução nos resultados

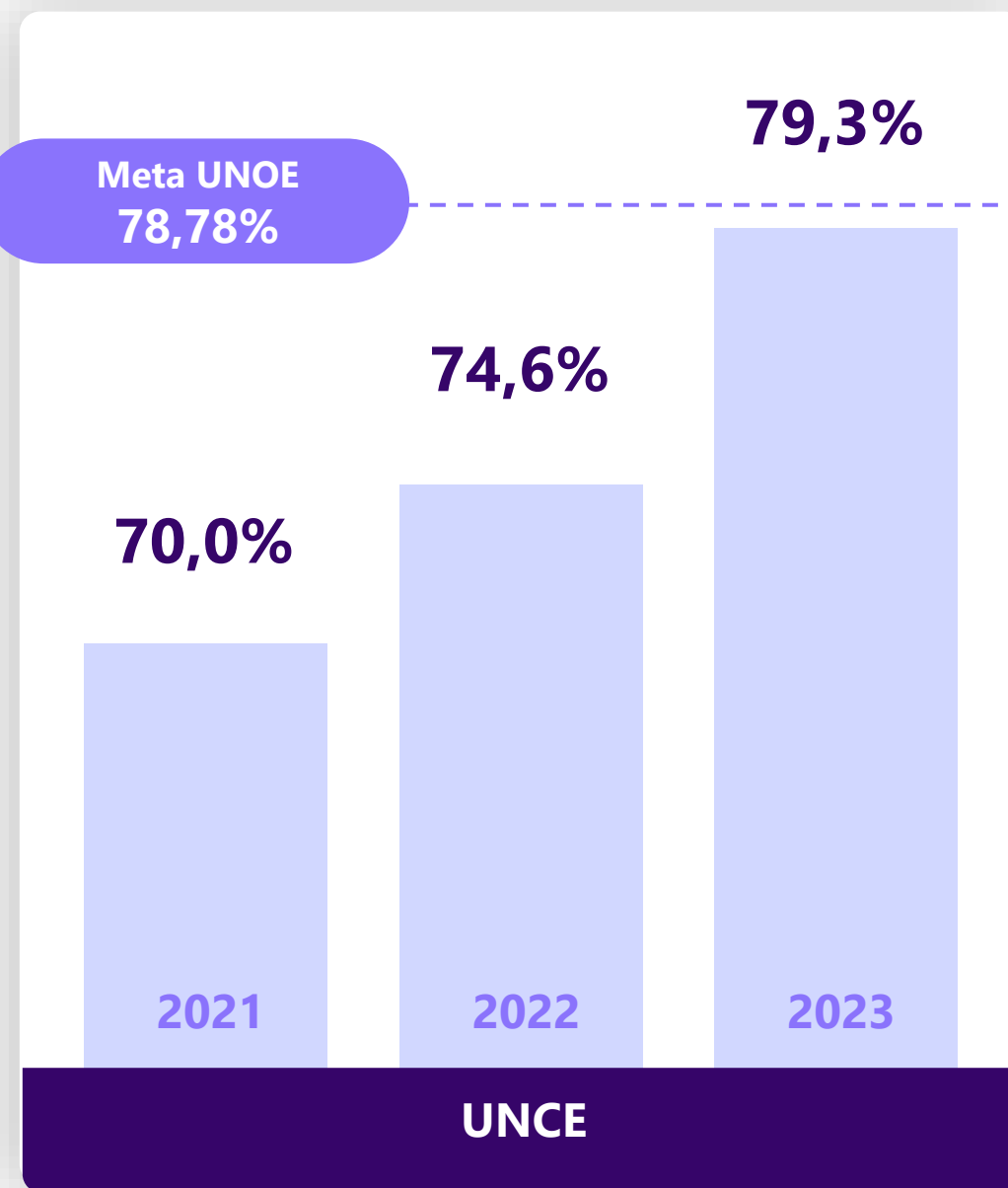
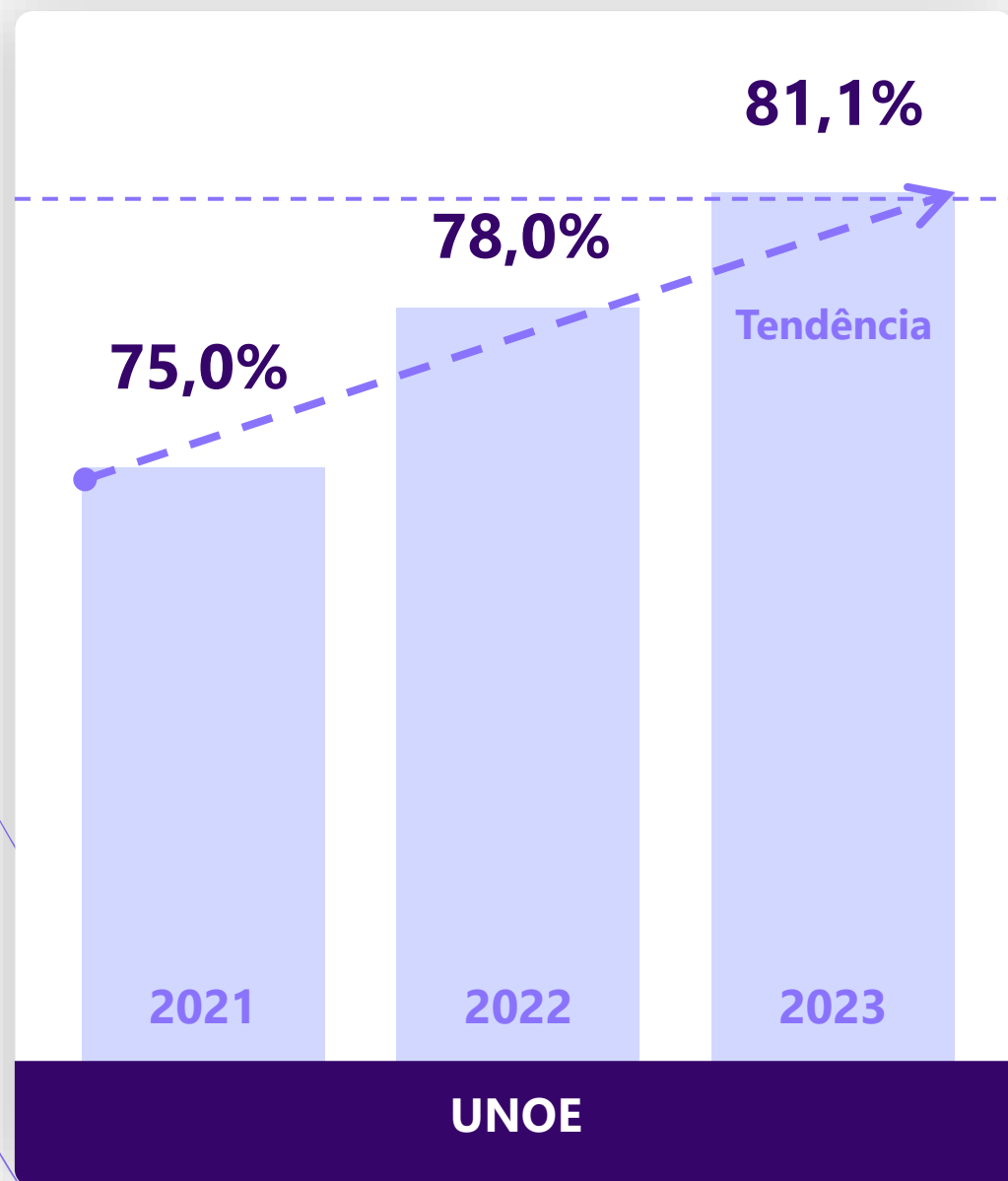
 Evolução nos processos



Resultados

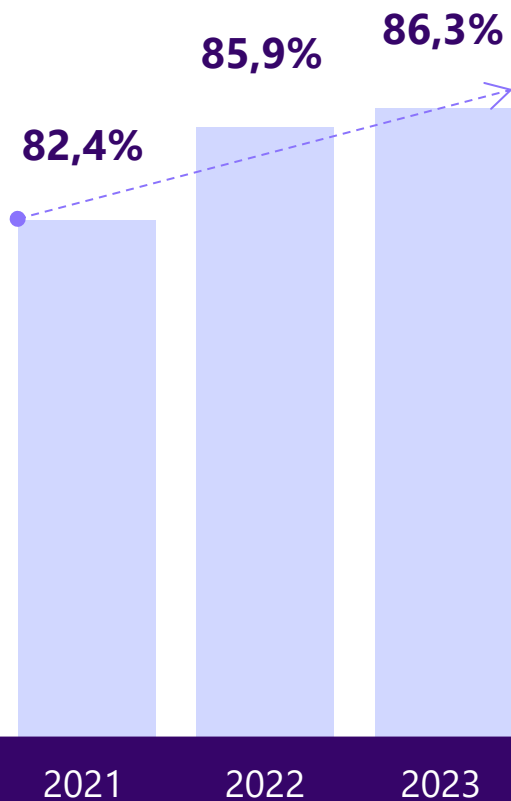


Satisfação dos Empregados

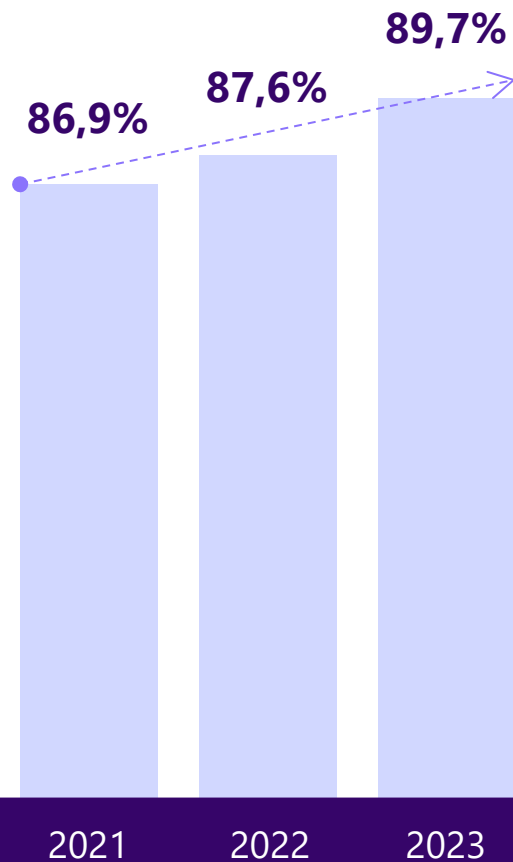




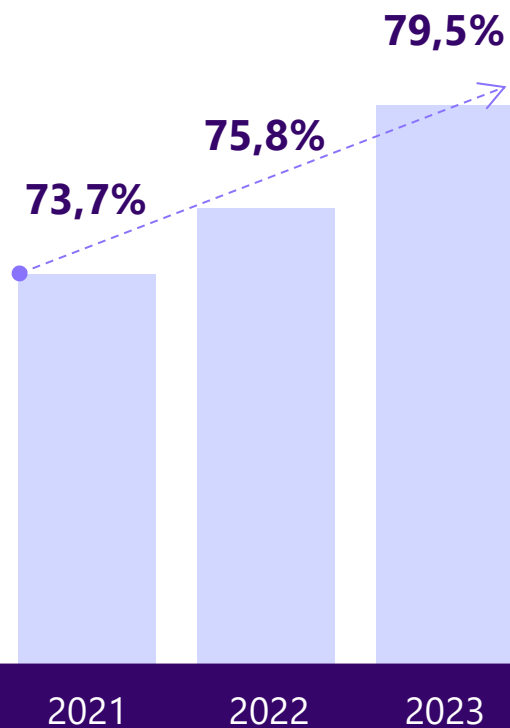
Propósito e Cultura



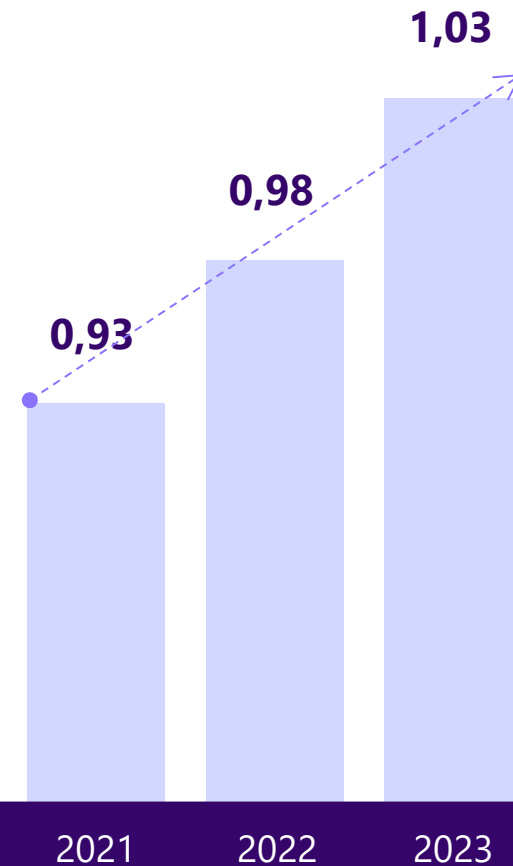
Engajamento com o Trabalho Atual



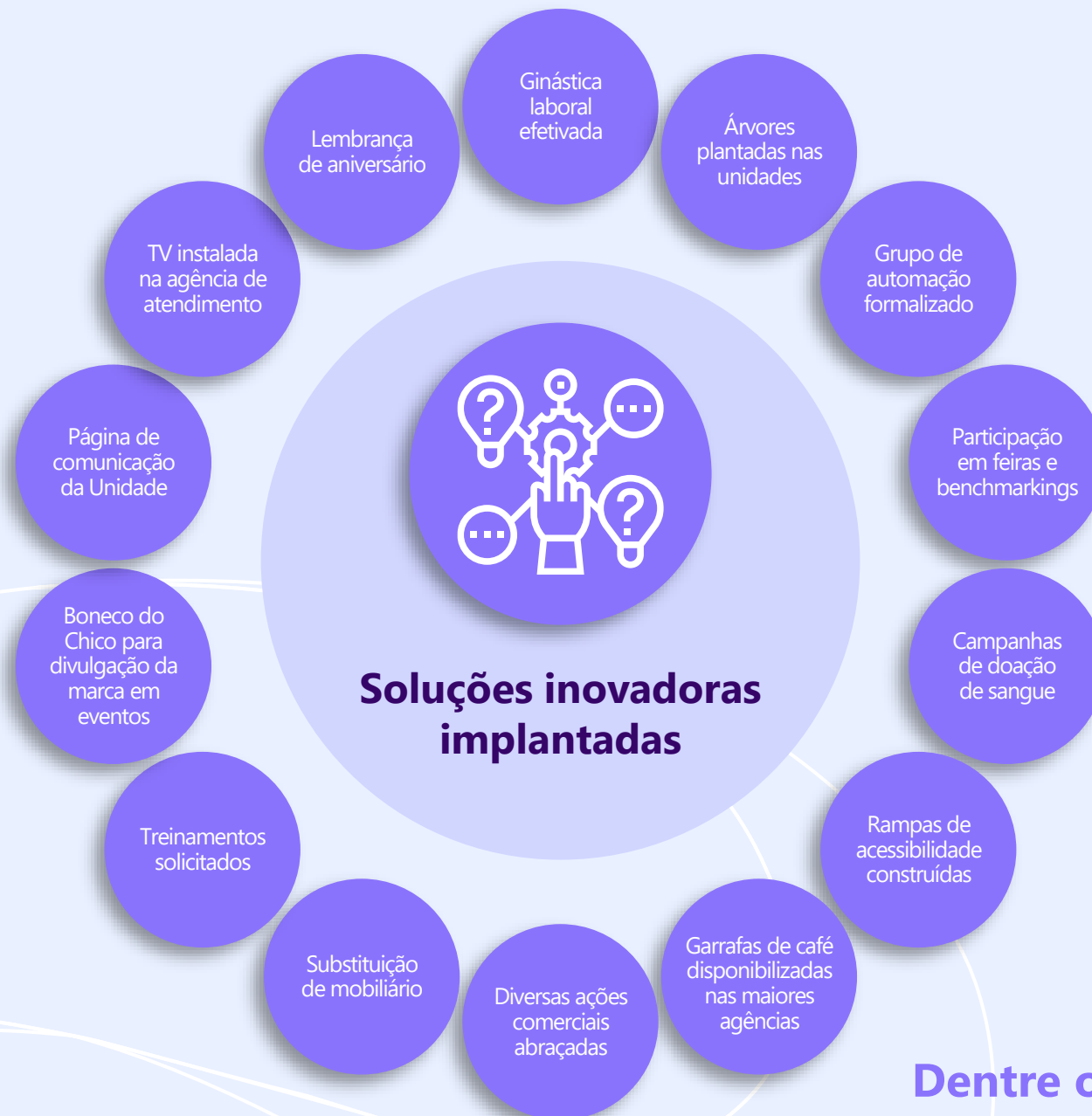
Responsabilidade e Autonomia



Índice de Alcance de Metas Estratégicas



Exemplos de Resultados qualitativos diretos





Benefícios para as partes interessadas



PESSOAS

Clima Organizacional,
engajamento, motivação
e senso de
pertencimento.



CLIENTES

Melhorias no
atendimento ao cliente e
avaliação da imagem da
Companhia.



SOCIEDADE

Ações em prol da
sustentabilidade.



LIDERANÇAS

Resultados,
clima Organizacional,
aproximação equipe.



De sucesso:

- Excelência do trabalho das pessoas é a base para a excelência dos processos
- Sentimento de pertencimento e engajamento
- Transformação cultural
- Construção de uma relação de confiança



De insucesso:

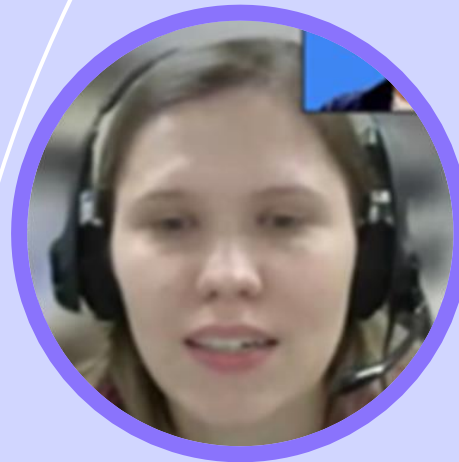
- Proposição de indicador da prática
- Oscilação no número de ideias
- Forma de reconhecimentos



Depoimento da Superintendente da UNOE:

“Para a superintendente da Unidade de Negócio Cristiane Carneiro Gomes da Silva *“enxergar o colaborador como um dos principais ativos da companhia é de fundamental importância para conquistarmos os resultados desejados. **Ser uma empresa participativa em que o colaborador é valorizado, respeitado e tem a oportunidade de participar na evolução dos processos, resulta no seu senso de pertencimento aos resultados,** visto que ações se iniciam de boas sugestões e de boas práticas implantadas. Além disso, transferir as boas práticas para outras unidades da empresa por meio deste Programa reforça o compromisso não só com a operação, mas com a companhia como um todo.”*

Depoimentos

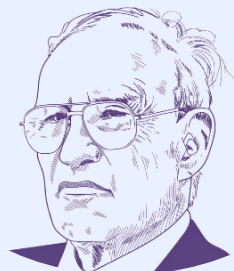


Depoimento de Naira Poiati – colaboradora da DAE / Jundiaí e participante do projeto Inova 2030:

“Na oportunidade de realização do benchmarking a DAE Jundiaí pode conhecer o programa de maneira mais detalhada e esclarecer duvidas, o que contribuiu para o fortalecimento do projeto da DAE. O benchmarking foi muito proveitoso, com informações detalhadas e exemplos práticos. A organização e **gestão do programa pode ser feita de maneira simples com bons resultados no engajamento e sensação de pertencimento dos funcionários.”**

"Todas as inovações eficazes são surpreendentemente simples. O maior elogio que uma inovação pode receber é haver quem diga: Isto é óbvio! Por que não pensei nisso antes?"

Peter Drucker



Juliana Cristina Martins

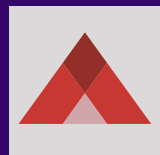
juliana.martins@copasa.com.br

34 996681518





copasa



**MINAS
GERAIS**

**GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.**