



**copasa**



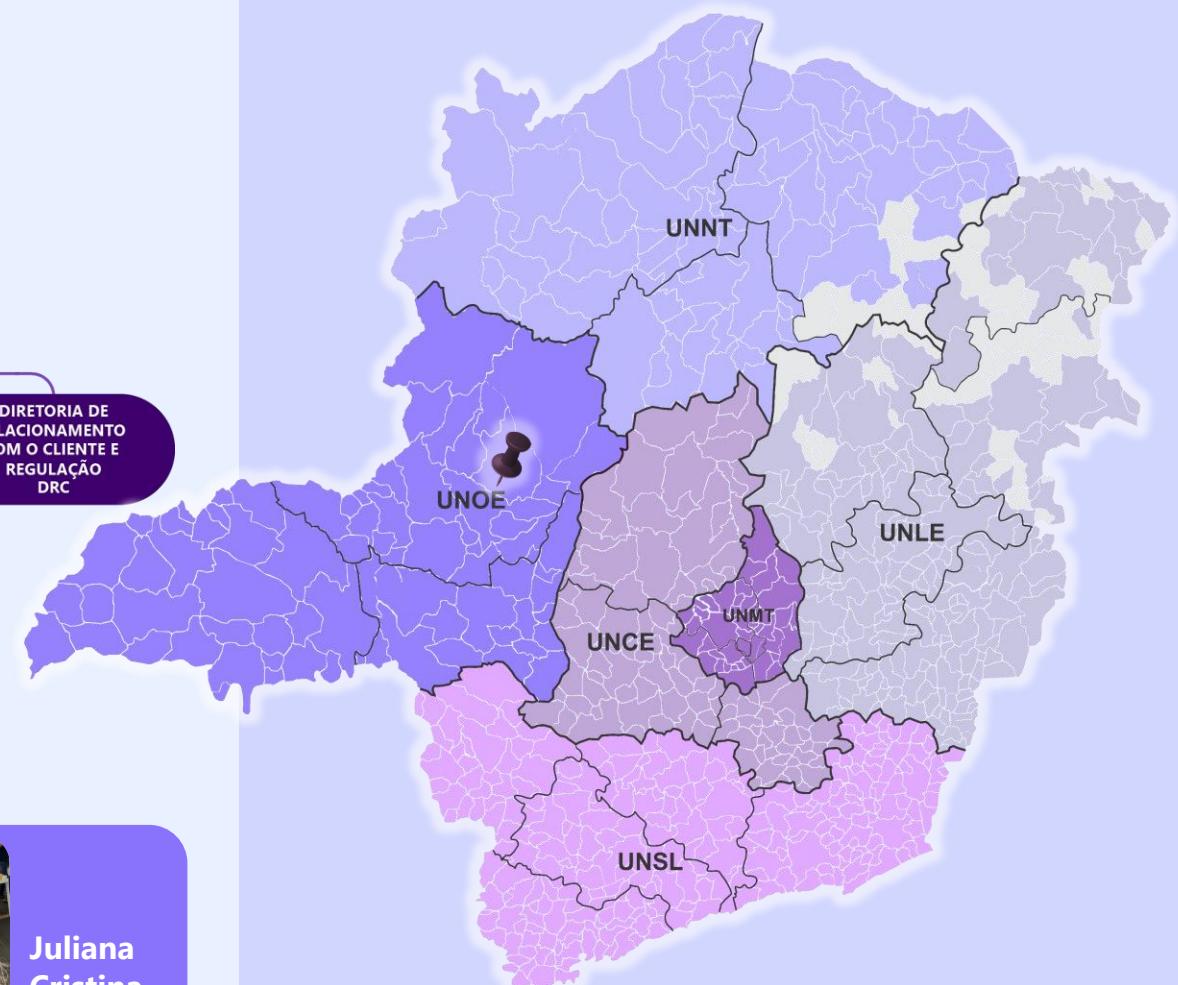
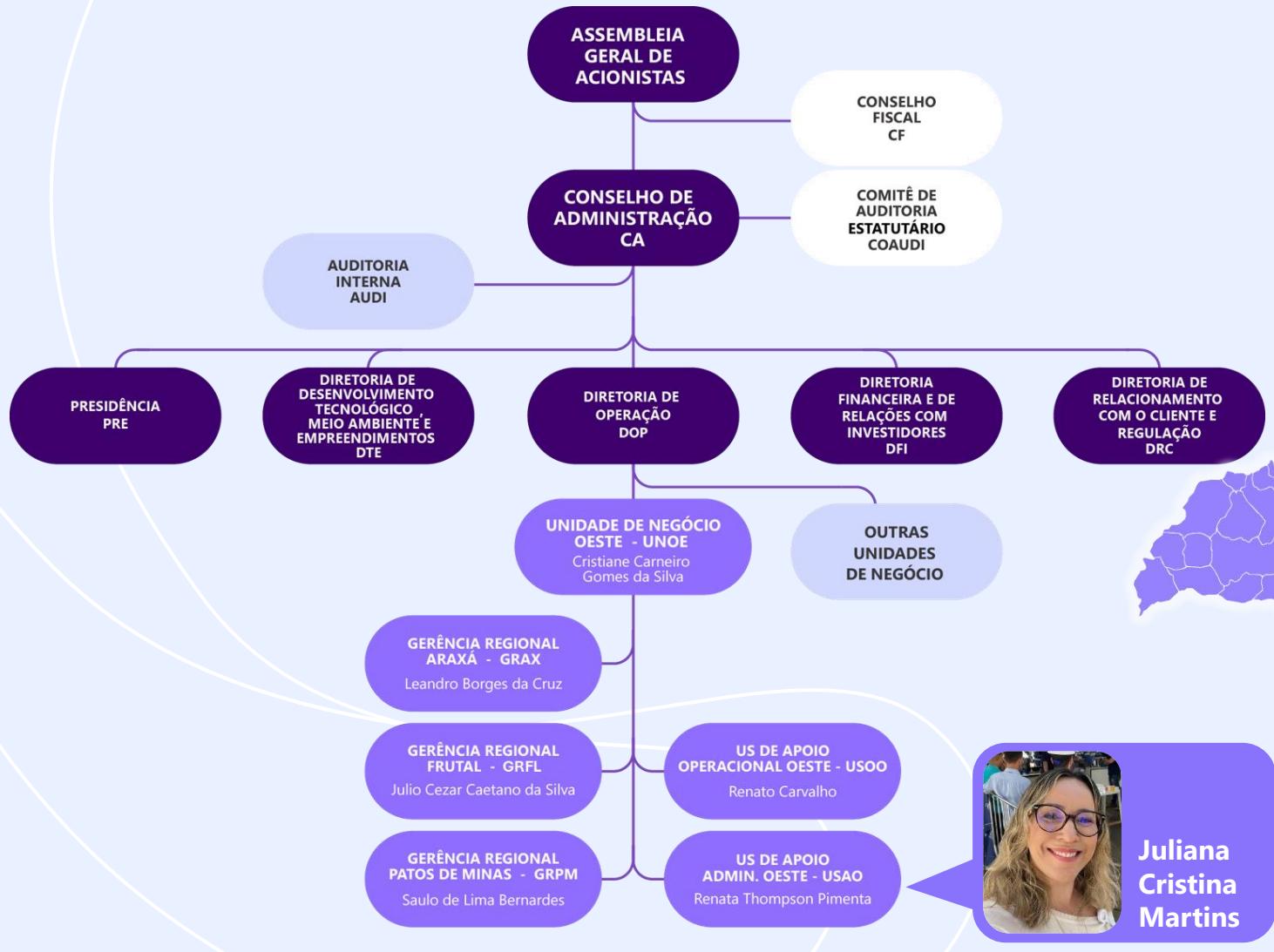
# Sugestões UNOE

Inovações para excelência na gestão.



# Quem Somos!

## Organograma



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



# 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

28,5%

Índice de Satisfação  
dos Empregados

75,0%



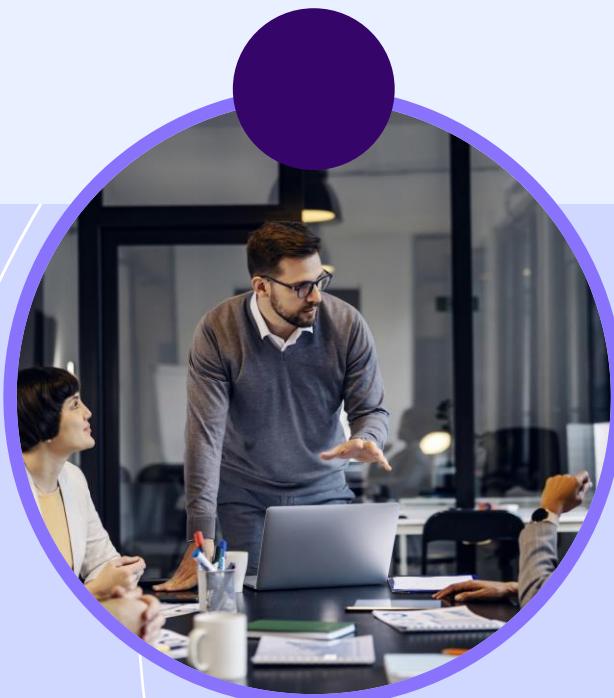
**Unidade não foi  
reconhecida na  
candidatura**





# Cenário:

**Reuniões  
Sistematizadas**  
presenciais e virtuais



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



**Gestão  
acessível**





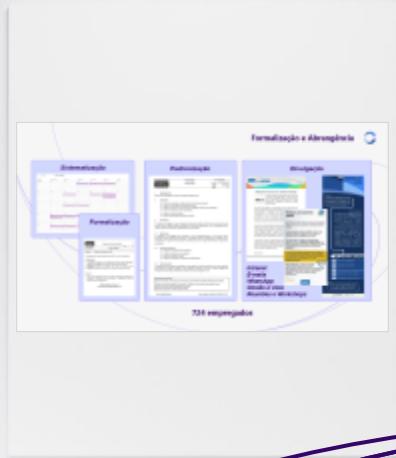
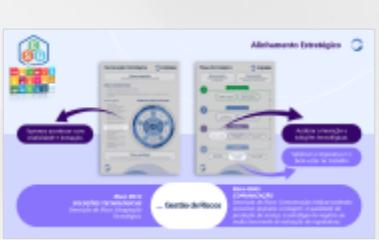
## Uso de Informações Externas



2022

Concepção da Prática



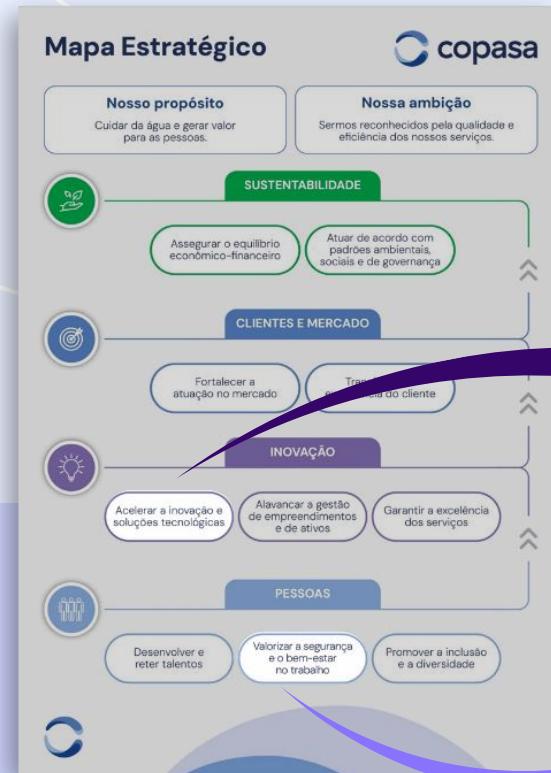


# Alinhamento Estratégico Formalização e Abrangência Funcionamento





Fazemos acontecer com criatividade e inovação.



**Risco R014**  
**SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS**  
Descrição do Risco: Estagnação Tecnológica.

## Gestão de Riscos

# Alinhamento Estratégico



Acelerar a inovação e soluções tecnológicas.

Valorizar a segurança e o bem-estar no trabalho

## 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 autuação de reguladores.*

# Formalização e Abrangência



## Sistematização

Junho 2022						
Domingo	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado
Maio 29	30	31	Jun 1	02	03	04
			14:00 PNQS 2022 - SC	14:00 PNQS 2022 - SC	14:00 Alinhamento UNO	
05	06	07	08	09	10	11
		10:00 Alinhamento Subs		09:30 Pesquisa Clientes -	7:30 IV Workshop de Ger	16:00 Alinhamento UNO
12	13	14	15	16	17	18
		10:00 Reunião UNO		9:00 Alinhamento de Inf		
19	20	21	22			
	8:00 ESG UNO - V	8:00 ESG UNO - V				
	9:00 Mentoría Feminina	8:00 Cancelado: Reunião				
26	27	28	29			
	14:00 PNQS 2022 - Encontro	14:00 Programa de Sug				

## Formalização

COPASA		COMUNICADO DE SUPERINTENDENTE	Page 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:			
1. 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.			
2. a melhoria da satisfação dos empregados, item avaliado em Pesquisa de Clima Organizacional.			
3. a evolução dos resultados dos indicadores com a melhoria nos processos da Unidade.			
RESOLVE:			
1. instalar o PRG Sugestões UNOE, que tem por objetivo a estimulação do protagonismo dos colaboradores, a aceleração da cultura de inovação e o recebimento de soluções de problemas por parte dos colaboradores.			
 Cristiane Camero Gomes da Silva Superintendente da Unidade de Negócio Oeste			

## Padronização

<b>COPASA</b>	<b>PROGRAMA</b> SUGESTÕES	<b>PRG-DOP-003/0</b> Visualização: DOP/UNOE/USADO Validade: 05/07/2026 Página: 1 / 1
<b>1 ABRANGÊNCIA</b> Aplica-se aos empregados no âmbito da Unidade de Negócio Oeste.		
<b>2 OBJETIVOS</b> a) Estimular a criatividade, inovação e melhoria contínua nos processos; b) Incentivar os empregados ao autodesenvolvimento; c) Engajar as pessoas nos valores, princípios, estratégias e objetivos da organização; d) Aproximar a liderança de seus colaboradores; e) Acelerar a cultura da inovação; f) Estimular a apresentação de Casos de Sucesso.		
<b>3 DESCRITIVO</b> 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.		
<b>3.1 Metodologia</b> As sugestões dos empregados serão enviadas ao e-mail <a href="mailto:unoe@copasa.com.br">unoe@copasa.com.br</a> ou via formulário físico, direcionado à Equipe Desenvolvimento 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 atuação.		
<b>3.2 Resultados Esperados</b> a) Gatilhamento e engajamento dos empregados; b) Evolução dos processos da Companhia; c) Melhoria da Imagem da Copasa; d) Evolução nos resultados dos indicadores de desempenho.		
<b>3.3 Reconhecimento</b> 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.		
<b>Informações de Controle:</b> 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 Desenvolvimento Empresarial. Instância de aprovação: Unidade de Negócio Oeste.		
<b>CÓPIA CONTROLADA</b>		Versão registrada no SISPAD em 05/07/2022, às 10:27

724 empregados

## Divulgação



### 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.

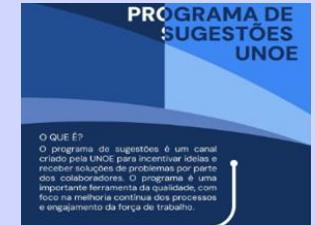
Um e-mail oficial foi definido e os empregados que tiverem alguma ideia para melhorar o andamento da rotina interna de trabalho e de abastecimento e esgotamento devem encaminhar para [unoe@copasa.com.br](mailto:unoe@copasa.com.br). As opiniões serão avaliadas pelos gestores e outros dois empregados indicados trimestralmente. Todas as ideias que apresentarem viabilidade ecológica que sugerir a melhor reestruturação.

De acordo com a superintendente da Unidade de Negócio, que estimula a criatividade, o autodesenvolvimento entre lideranças e colaboradores, é uma importante "Juntos, podemos chegar a soluções de práticas de compartilhamento de práticas assertivas e até mesmo das equipes aos valores e propósito da empresa", os

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 inclusivos, melhorar a imagem da Companhia".

Data: 06/05/2022

Informações de Superintendente de Comunicação Interna e da Unidade de Serviço de Apoio Administrativo Oeste



**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 de inovação, com foco na melhoria contínua dos processos e engajamento da força de trabalho.

Como funciona?

As sugestões dos empregados podem ser encaminhadas ao e-mail [unoe@copasa.com.br](mailto:unoe@copasa.com.br) ou por meio de 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. E, trimestralmente, é realizada a avaliação das sugestões pelo 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](mailto:unoe@copasa.com.br)

**Intranet**  
**E-mails**  
**WhatsApp**  
**Gestão à vista**  
**Reuniões e Workshops**





# 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

**2022 - O Programa :**



**Sugestão/Ação**

**Sugestão:**  
Sugiro que, caso venha a ser concretada as áreas dos reservatórios da COPASA, seja plantada pelo menos uma árvore de pequeno porte em cada unidade.  
Autor: Lucélia de Fátima Dias

**Ação Realizada:**  
1.500 mudas serão plantadas nas sedes da UNOE. Plantio já iniciado neste mês de Dezembro/22.  
Autor: Geraldo Elias da Silva

**COPASA**

## Workshop 20/12/2023

**Gerenciamento do programa**

Sugestões recebidas: 91  
2022 e 2023



Categoria	Porcentagem
Não iniciadas	16%
Não aplicáveis	10%
Concluídas	56%
Em andamento	10%
Atrasadas	8%

## Encontro de Resultados 31/01/2024





# Relevância para a Organização

## SISPAD

**COPASA**

**PROGRAMA SUGESTÕES**

**Unidade de Negócio Centro**

**Objetivo**

Apresentar aos empregados no âmbito da Unidade de Negócio Centro.

**Objetivos**

- Estimular a criatividade, inovação e melhoria contínua nos processos.
- Incentivar a participação dos empregados na melhoria contínua.
- Propor a melhoria contínua, processos, procedimentos e operações da organização.
- Apresentar a melhoria de suas contribuições.
- Analisa e avalia as contribuições.
- Promover a apresentação do Centro de Negócio.

**Descrição**

O Programa de Sugestões é uma importante ferramenta da qualidade. Permite ter um canal oficial para receber ideias e sugerir soluções de problemas por parte dos colaboradores. O foco do programa está na melhoria das pessoas e no gerenciamento de negócios.

**Metodologia**

As sugestões dos empregados serão recebidas na Unidade de Negócio Centro e encaminhadas para o Núcleo Operacional de Projeto Desenvolvimento (NOP). O empregado receberá o reconhecimento e a apreciação. As sugestões serão avaliadas nas áreas técnicas e as aplicações discutidas com os responsáveis pelas áreas.

**Reconhecimento**

Três tipos de premiação e reconhecimento a melhor sugestão. A premiação será feita por um conselho, sempre pelos gestores da Unidade de Negócio e dos empregados, incluindo a sede. A melhor sugestão será divulgada nas áreas sigilosas da Copasa, Diáspora e quadros de gestão da sede.

**Informações de Contato**

VISÃO: Programa de Sugestões da Unidade de Negócio Centro UNCE # 002022 de 03/07/2022.

Automação: Sistema de gerenciamento de sugestões da Unidade de Negócio Centro.

Instância de usuário: Copasa Desenvolvimento Empresarial.

Instância de usuário: Unidade de Negócio Centro.

CÓPIA CONTROLEDA

Versão: 0.0.0

Versão: 0.0.0

## Programa INOVA



**Case reconhecido**



## Benchmarking Interno UNCE e UNLE

### Empregados da UNCE recebem reconhecimento por sugestões inovadoras

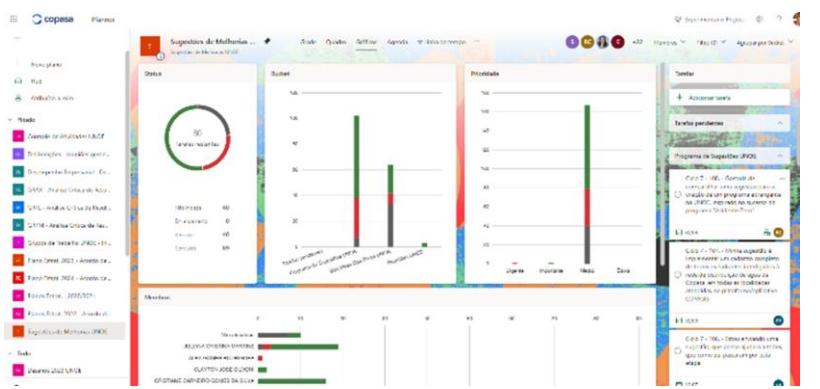
Os empregados que apresentaram as melhores ideias no Programa de Sugestões da Unidade de Negócio Centro (UNCE) receberam um certificado em reconhecimento à iniciativa de compartilhamento de suas propostas, visando a melhoria contínua da qualidade e eficiência dos processos e dos resultados da empresa. 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 "Sermos 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 Núcleo Operacional Curvelo (NOVC), 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.

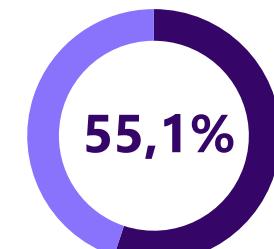
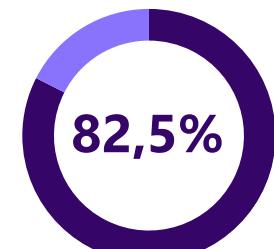
Janaziel afirmou que foi uma surpresa tanto para ele, quanto para

## Gestão e resultados



## Aplicabilidade

### Aplicabilidade Implantação



## 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**

**COPASA**

## *Benchmarking Externo – DAE Jundiaí*

Mapa do Site



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.

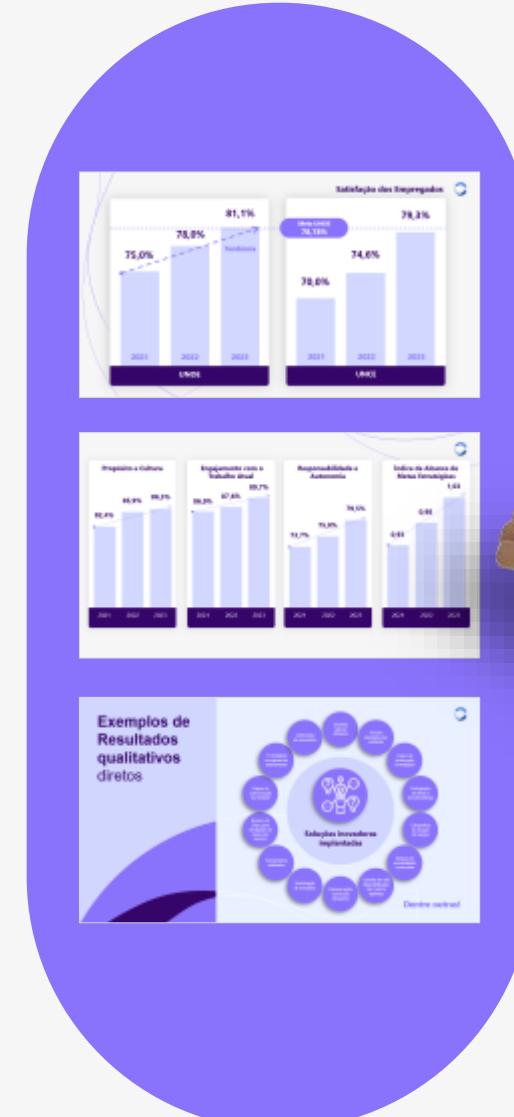


# Resultados Esperados

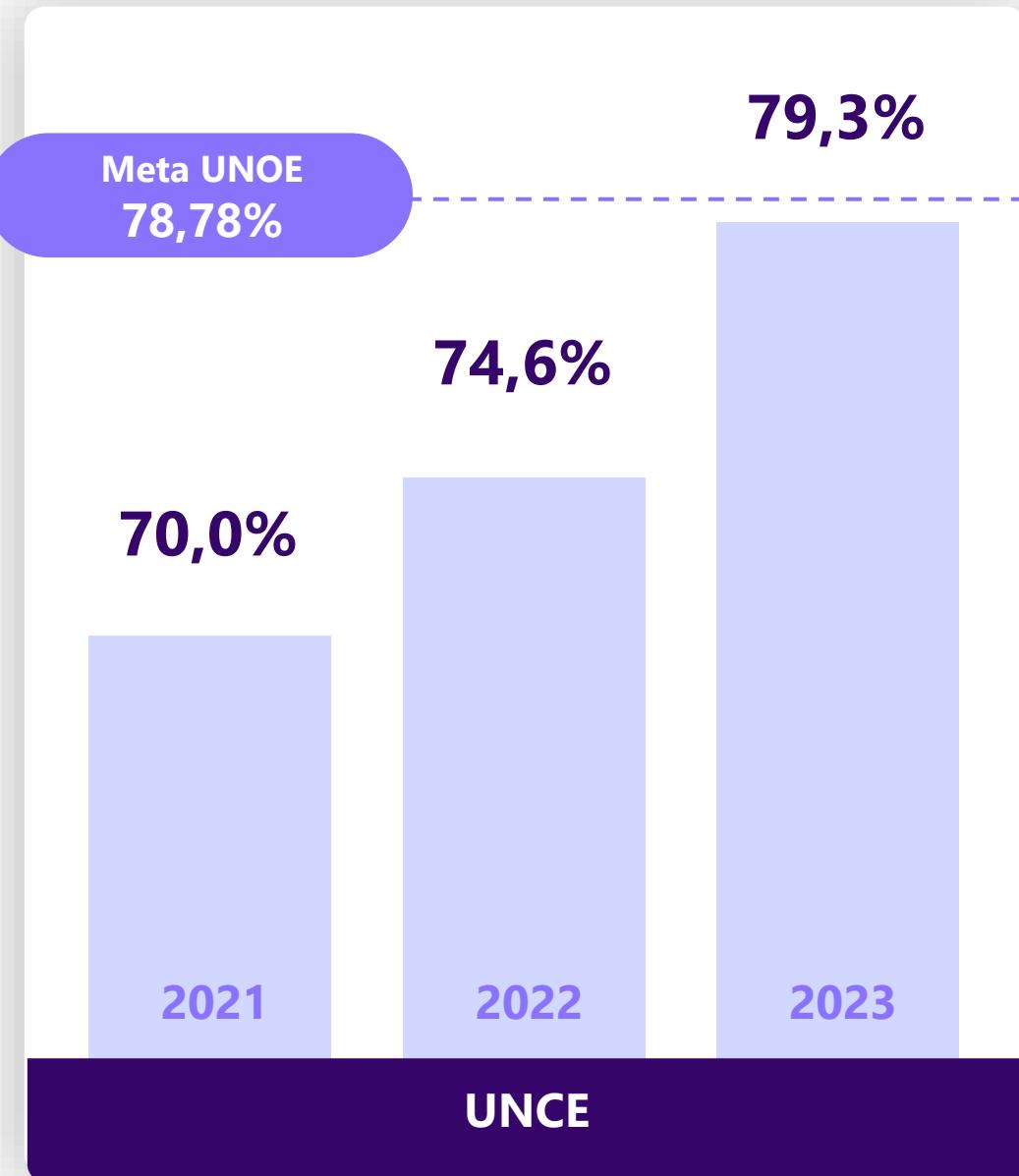
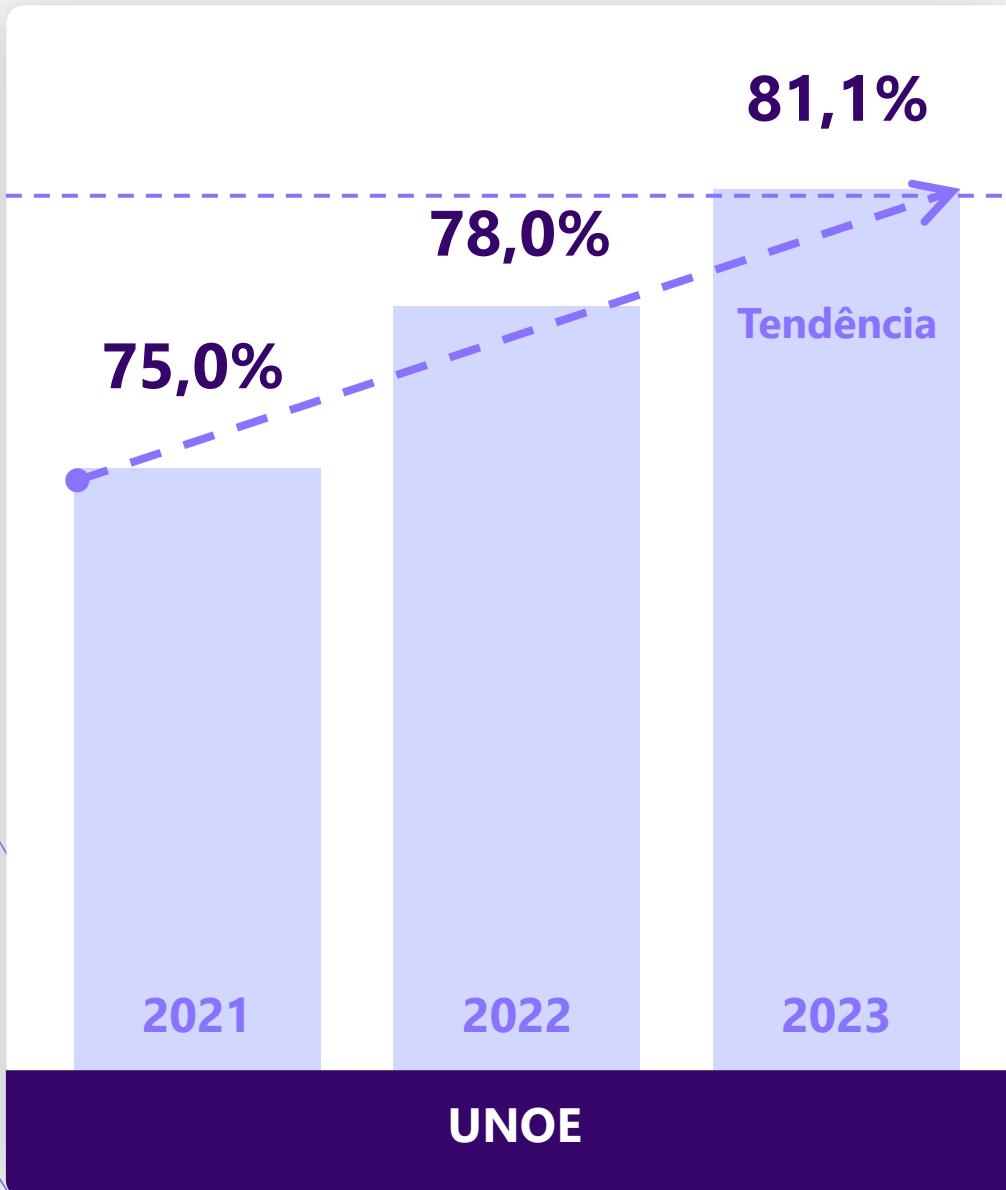
 Satisfação dos empregados

 Evolução nos resultados

 Evolução nos processos

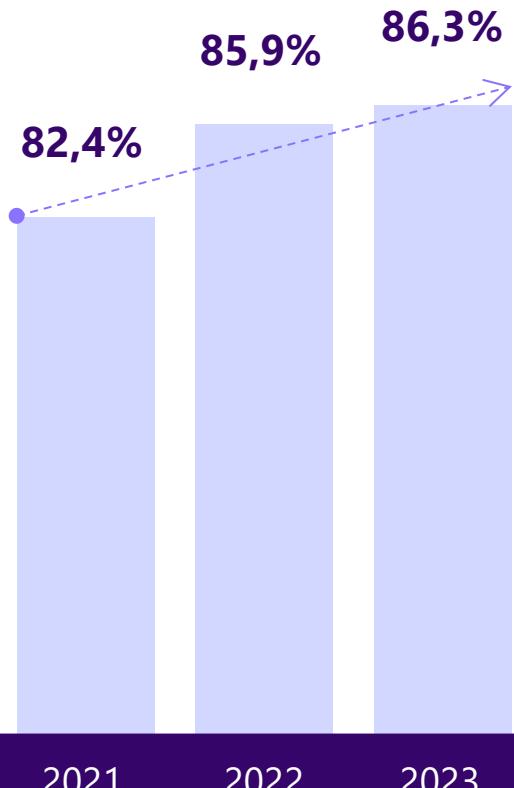


## Satisfação dos Empregados

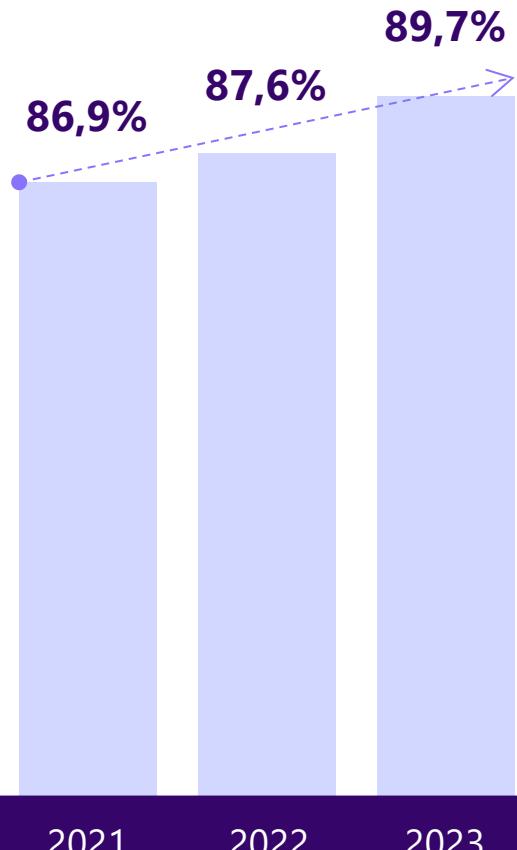




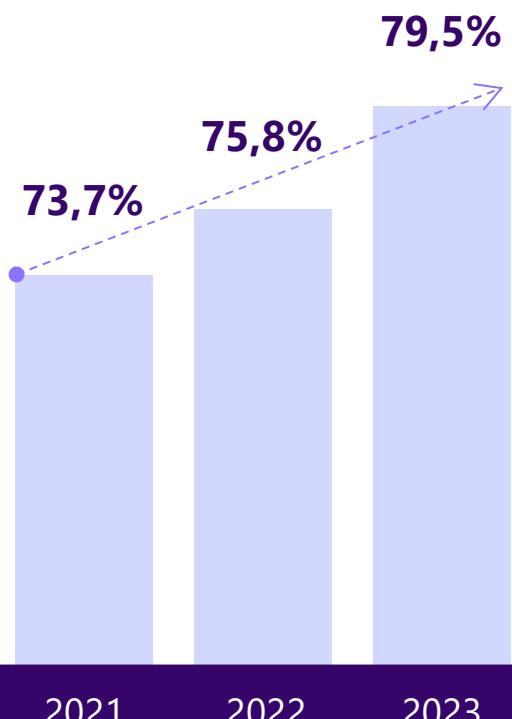
### Propósito e Cultura



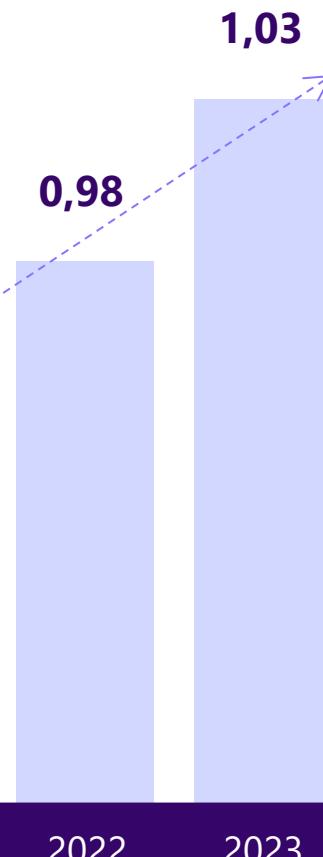
### Engajamento com o Trabalho Atual



### Responsabilidade e Autonomia



### Índice de Alcance de Metas Estratégicas



# Exemplos de Resultados qualitativos diretos



## Soluções inovadoras implantadas

TV instalada  
na agência de  
atendimento

Página de  
comunicação  
da Unidade

Boneco do  
Chico para  
divulgação da  
marca em  
eventos

Treinamentos  
solicitados

Substituição  
de mobiliário

Diversas ações  
comerciais  
abraçadas

Lembrança  
de aniversário

Ginástica  
laboral  
efetivada

Árvores  
plantadas nas  
unidades

Grupo de  
automação  
formalizado

Participação  
em feiras e  
benchmarkings

Campanhas  
de doação  
de sangue

Rampas de  
acessibilidade  
construídas

Garrafas de café  
disponibilizadas  
nas maiores  
agências

Dentre outras!



# 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.



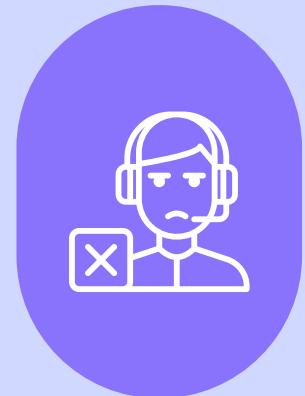
## LIDERANÇAS

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



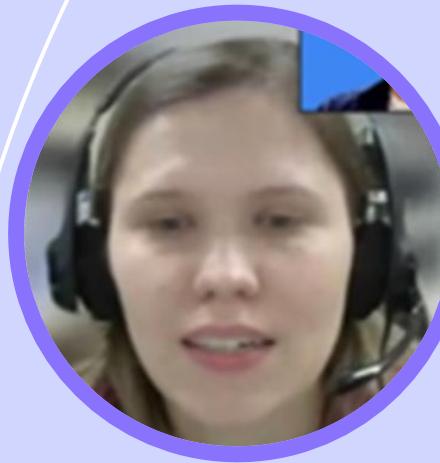
## De insucesso:

- 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.”



### 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**

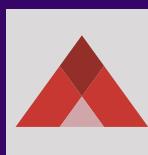
[juliana.martins@copasa.com.br](mailto:juliana.martins@copasa.com.br)

34 996681518





**copasa**



**MINAS  
GERAIS**

GOVERNO  
DIFERENTE.  
ESTADO  
EFICIENTE.