Interact SOLUTIONS

CASE DE SUCESSO

15 ANOS DE PARCERIA

O Serviço Municipal de Água e Esgotos (Semae) é uma autarquia municipal de São Leopoldo, na região metropolitana de Porto Alegre. Trata-se da 9ª maior cidade do Rio Grande do Sul, com uma população estimada em 237 mil habitantes, de acordo com dados de 2019 do IBGE. Na economia, figura como o 13º maior PIB do Estado.

SEMAE
SERVIÇO MUNICIPAL DE AGUA E ESGOTOS
SÃO LEOPOLDO - RS

O Semae é uma entidade com autonomia financeira, econômica e administrativa, criada em 1971 com a extinção da antiga Diretoria de Saneamento. Atualmente, conta com capacidade para captar até 1,5 mil litros de água bruta por segundo no rio dos Sinos, com duas estações de tratamento de água, 37 reservatórios e 25 elevatórias de água tratada, localizadas estrategicamente em toda a cidade.

A rede de distribuição de água da Semae compreende uma extensão de cerca de 765 mil metros lineares. São Leopoldo ainda conta com cinco casas de bombas para contenção de cheias, cinco estações de tratamento de esgotos e 19 elevatórias de esgotos com uma rede de aproximadamente 125 mil metros lineares.

São Leopoldo
RS - Brasil

9ª maior cidade do RS
237 mil habitantes
(IBGE, 2019)

SEMAE EM NÚMEROS

Fundação
1971

Captação
1,5 mil litros/seg. do rio dos Sinos

Tratamento
2 estações de tratamento de água

Armazenamento
37 reservatórios

Transporte
25 elevatórias de água tratada

Rede de distribuição
765 mil metros lineares

Contenção de cheias
5 casas de bombas

Esgoto
5 estações de tratamento

NECESSIDADE DO SEMAE

2005-2017

O Semae é cliente da Interact há 15 anos. Em 2005, a autarquia leopoldense buscava uma ferramenta de planejamento estratégico. O intuito era facilitar o acompanhamento de todas as áreas de seus indicadores estratégicos e operacionais, renovados a cada ciclo de quatro anos.

Para tanto, a área de Tecnologia da Informação (TI) do Semae adquiriu o **SA Performance Manager**, módulo da Suite SA Strategic Adviser da Interact. O sistema é ideal para sistematização do planejamento estratégico e operacional das empresas. Criado com base na metodologia BSC - Balanced Scorecard, disponibiliza visualização integrada de resultados corporativos através de mapas estratégicos, indicadores de desempenho e planos de ações.

SA Performance Manager

Ao longo dos anos, o software foi evoluindo, assim como as necessidades do cliente foram se transformando. Em 2012, foram realizados treinamentos para revitalização do sistema. Na época, participaram da implantação o então Analista de Sistemas do Semae, Luiz Gustavo da Silva, e o Assessor da Qualidade, Danilo da Costa Duarte.

Mudanças de estrutura

2017-2018

O Semae passou por mudanças na estrutura organizacional em 2017. O gerenciamento do SA Performance Manager passou a ser realizado pela Gerência de Sistemas Integrados, do Departamento de Qualidade de Processo. Era o início de uma nova era no planejamento estratégico do Semae.

No início de 2018 ocorre a migração da versão desktop do SA para a web. A Consultora de Projetos da Interact, Sabrine Datsch, realizou um treinamento inicial de apresentação para o Gerente de Sistemas Integrados, Alexsandro da Silveira Brito, e hoje Diretor-Geral do Semae, Anderson Etter.

FNQ E PNQS COMO MODELOS

2018

Em 2018, foi promovida mais uma nova rodada de treinamentos no SA Performance Manager, ministrados por Sabrine. O objetivo era apoiar a construção do do novo ciclo de planejamento estratégico (2017-2020) no Semae.

Os colaboradores do Semae Alexsandro da Silveira Brito e Rafael Pazinato participaram das rodadas. A proposta dos encontros foi consolidar com o sistema da Interact práticas preconizadas pelo MEG (Modelo de Excelência da Gestão), da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e pelo PNQS (Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento) para a estruturação dos indicadores e planos de ações, assim como realização de análises críticas.

Primeiro workshop da Jornada da Excelência do Semae

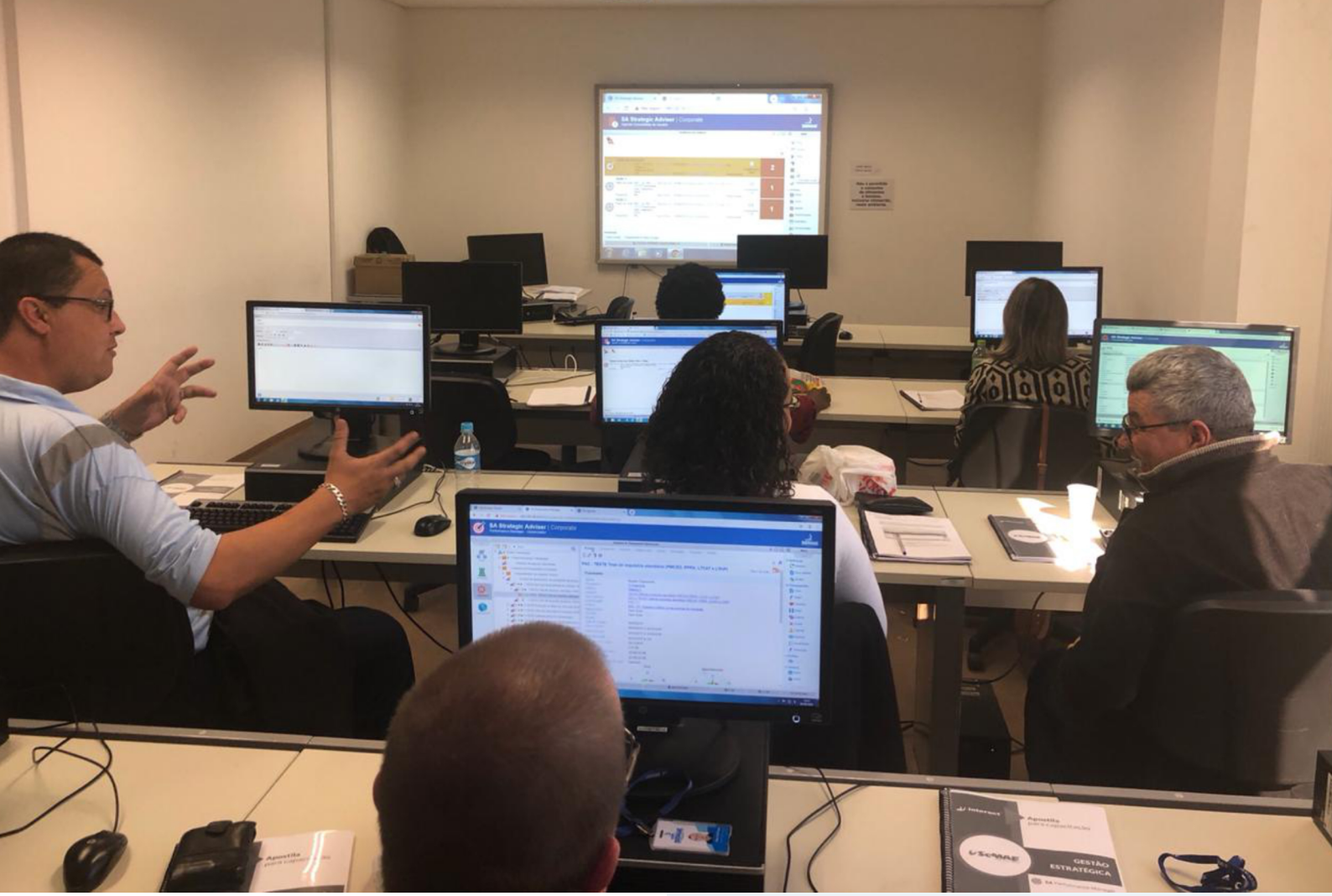
Grupo de trabalho do Semae que coordenou a busca pelo Premio Nacional da Qualidade em Saneamento

REFERÊNCIA NACIONAL

2019

Em maio do ano seguinte, o Semae teve dois trabalhos técnicos aprovados no Congresso Nacional da Assemae (Associação Nacional do Serviços Municipais de Saneamento), realizado em Cuiabá (MT).

A autarquia também esteve representada pelo assessor de Gestão Organizacional, Anderson Etter, que ministrou o o minicurso “Aplicação de conceitos de qualidade na gestão pública do saneamento”. Durante a apresentação, foram demonstradas telas do SA e explicado como o sistema vem apoiando na gestão estratégica do Semae.



EQUIPES CAPACITADAS

2019

Em setembro de 2019, colaboradores do Semae receberam treinamentos ministrados por Sabrine no módulo de planejamento estratégico da Interact. No total, 60 usuários foram capacitados durante uma semana, entre gerentes, supervisores, diretores, engenheiros, assessores, procuradores e técnicos do Semae.

O SEMAE possui seu planejamento estratégico sob a metodologia Balanced Scorecard. A capacitação contou com apostilas, com todo conteúdo programático. O objetivo foi instruir na criação e alimentação de indicadores e planos de ação da autarquia, assim como a prática de análise crítica.

TAREFA DE TODOS

2020

Atualmente, o sistema da Interact atua em duas frentes no Semae. De um lado, proporciona o monitoramento de resultados estratégicos e operacionais, oriundos do planejamento estratégico da autarquia. De outro, apoia o Comitê de Análise Crítica em reuniões mensais para avaliação dos resultados obtidos.

Diversas áreas do Semae utilizam o SA para acompanhar seus resultados e planos de ação. Entre elas, se destacam Comercial, Finanças, Eletroindustrial e Predial, Hidráulica, Jurídica, Manutenção de Esgotos, Logística, Operações, Recursos Humanos, Administrativa, Planejamento e Expansão, Suprimentos e TI.

Interact SOLUTIONS

Durante a pandemia do Covid-19, o Semae passou a realizar reuniões do Comitê de Analise Crítica em home office. Para tanto, foram solicitadas novas licenças no SA para que mais equipes tenham acesso ao sistema simultaneamente, dando continuidade aos trabalhos durante a crise.

Com acesso remoto pela web, o SA Performance Manager tem auxiliado as equipes no acompanhamento dos resultados estratégicos, assim como na realização de planos de ações e análises críticas de desempenho. Portanto, em 15 anos de parceria, o sistema da Interact tem oferecido ao Semae uma poderosa ferramenta para realização do planejamento estratégico, com alimentação, execução e análise crítica de indicadores e planos de ação, envolvendo diferentes áreas e colaboradores do cliente. Com atual cenário de pandemia, tem contribuído ainda para a continuidade das atividades e dos resultados da autarquia através do trabalho remoto das equipes em home office.

Gestão remota na pandemia

2020

DEPOIMENTO

O SA tem sido utilizado normalmente como se estivéssemos trabalhando dentro das dependências do Semae. Esse é o grande diferencial que se observa quando das melhorias promovidas de 2017 até o presente momento, uma ferramenta 100% web e que nos possibilitasse trabalhar de qualquer lugar, inclusive home office. Eu diria que, do ponto de vista da utilização dessa ferramenta para o trabalho home office, ela é plena nesse momento, como a alimentação de dados, geração de gráficos de indicadores, monitoramento dos resultados e planos de ação e análises críticas. A novidade desse período ficou por conta da realização da RAC (Reunião de Análise Crítica) de forma remota, onde todos puderam acessar ao SA, devido ao aumento no número de licenças.

Quando se pensou numa ferramenta que nos possibilitasse o acesso de outros locais, certamente não se pensou que poderíamos viver, futuramente, um momento no qual estamos vivendo atualmente, de isolamento social e semanas seguidas de quarentena. O trabalho home office ou teletrabalho ainda é visto de forma muito preconceituosa, especialmente no serviço público, onde necessitaria de leis e regulamentos para implementá-lo. Entretanto, ele já é uma realidade em várias empresas da iniciativa privada. Então, nesse momento, saber que temos no SA a possibilidade de seguirmos com as nossas atividades, independente do local que ele está sendo acessado, é de suma importância.

O abastecimento de água e tratamento de esgoto sanitário são serviços essenciais, principalmente, tendo em vista a utilização da água para a higiene das mãos, tão importante no combate ao Coronavírus. Com base nisso, o Semae não parou as suas atividades, gerando normalmente os dados que são inseridos no SA, especialmente aqueles das áreas mais sensíveis nesse momento: financeira, manutenção hidráulica (adutoras, redes e ramais), operação de sistemas de água e esgoto. Seguir analisando os indicadores dessas áreas e os efeitos causados pela pandemia, ainda que a execução de algumas ações possam estar prejudicadas, faz com que tenhamos um pouco de tranquilidade no sentido de não estarmos "caminhando no escuro" ou para "o abismo sem nos darmos conta".

Alexsandro da Silveira Brito
Gerência de Sistemas Integrados
SEMAE

Interact
SOLUTIONS

0800 643 5100 www.interact.com.br interact-solutions