



## CASO DE ÉXITO

### 15 AÑOS DE TRABAJO

El Servicio Municipal de Agua y Alcantarillado (Semaes) es una autoridad municipal en São Leopoldo, en la región metropolitana de Porto Alegre. Es la novena ciudad más grande de Rio Grande do Sul, Brasil, con una población estimada de 237 mil habitantes, según datos de 2019 del IBGE. En la economía, se ubica como el 13er mayor PIB del Estado.

Semaes es una entidad con autonomía financiera, económica y administrativa, creada en 1971 con la extinción de la antigua Dirección de Saneamiento. Actualmente, tiene la capacidad de capturar hasta 1,500 litros de agua cruda por segundo en el río de los Sinos, con dos plantas de tratamiento de agua, 37 embalses y 25 estaciones de bombeo de agua tratada, estratégicamente ubicadas en toda la ciudad.





La red de distribución de agua de Semae comprende una extensión de aproximadamente 765 mil metros lineales. São Leopoldo también tiene cinco casas de bombas para contener inundaciones, cinco estaciones de tratamiento de aguas residuales y 19 elevadores de aguas residuales con una red de aproximadamente 125 mil metros lineales.



**São Leopoldo**  
RS - Brasil



**9ª ciudad más grande en RS**  
237 mil habitantes  
(IBGE, 2019)

## SEMAE EN NUMEROS



Fundación  
**1971**



Captación  
**1,5 mil litros/seg.**  
del río de los Sinos



Tratamiento  
**2 plantas de tratamiento**  
de agua



Almacenamiento  
**37 depósitos**



Transporte  
**25 elevadores de agua tratada**



Red de distribución  
**765 mil metros lineales**



Contención de inundaciones  
**5 casas de bombas**



Alcantarillado  
**5 plantas de tratamiento**

## NECESIDAD DE SEMAE

2005-2017

Semae ha sido cliente de Interact durante 15 años. En 2005, la autarquía leopoldense estaba buscando una herramienta de planificación estratégica. El objetivo era facilitar el monitoreo de todas las áreas de sus indicadores estratégicos y operativos, renovados cada ciclo de cuatro años.

Para esto, el área de Tecnología de la Información (TI) de Semae adquirió SA Performance Manager, módulo de la Suite SA Strategic Adviser de Interact. El sistema es ideal para sistematizar la planificación estratégica y operacional de las empresas. Creado en base a la metodología BSC - Balanced Scorecard, ofrece una visualización integrada de los resultados corporativos a través de mapas estratégicos, indicadores de desempeño y planes de acción.



## SA Performance Manager

Con los años, el software ha evolucionado, así como las necesidades de los clientes han cambiado. En 2012, se realizó una capacitación para revitalizar el sistema. En ese momento, el entonces Analista de Sistemas de Semae, Luiz Gustavo da Silva, y el Asesor de Calidad, Danilo da Costa Duarte, participaron en la implementación.





# Cambios de estructura 2017-2018

Semae experimentó cambios en su estructura organizativa en 2017. SA Performance Manager ahora es administrado por la Gestión de sistemas integrados, desde el Departamento de Calidad de Procesos. Fue el comienzo de una nueva era en la planificación estratégica de Semae.

A principios de 2018, la versión desktop de SA migra a la web. La consultora de proyectos de Interact, Sabine Datsch, realizó una capacitación de presentación inicial para el Gerente de Sistemas Integrados, Alessandro da Silveira Brito, y hoy el Director General de Semae, Anderson Etter.



## FNQ Y PNQS COMO MODELOS

2018

En 2018, se promovió otra nueva ronda de capacitación en SA Performance Manager, impartida por Sabrine. El objetivo era apoyar la construcción del nuevo ciclo de planificación estratégica (2017-2020) en Semaes.

Los empleados de Semaes, Alexsandro da Silveira Brito y Rafael Pazinato, participaron en las rondas. El propósito de las reuniones fue consolidar con las prácticas del sistema Interact recomendadas por el MEG (Modelo de Excelencia en la Gestión), la Fundación Nacional de Calidad (FNQ) y el PNQS (Premio Nacional de Calidad en Saneamiento), para la estructuración de indicadores y planes de acciones, así como la realización de análisis críticos.



Primer workshop de la Viaje de Excelencia de Semaes



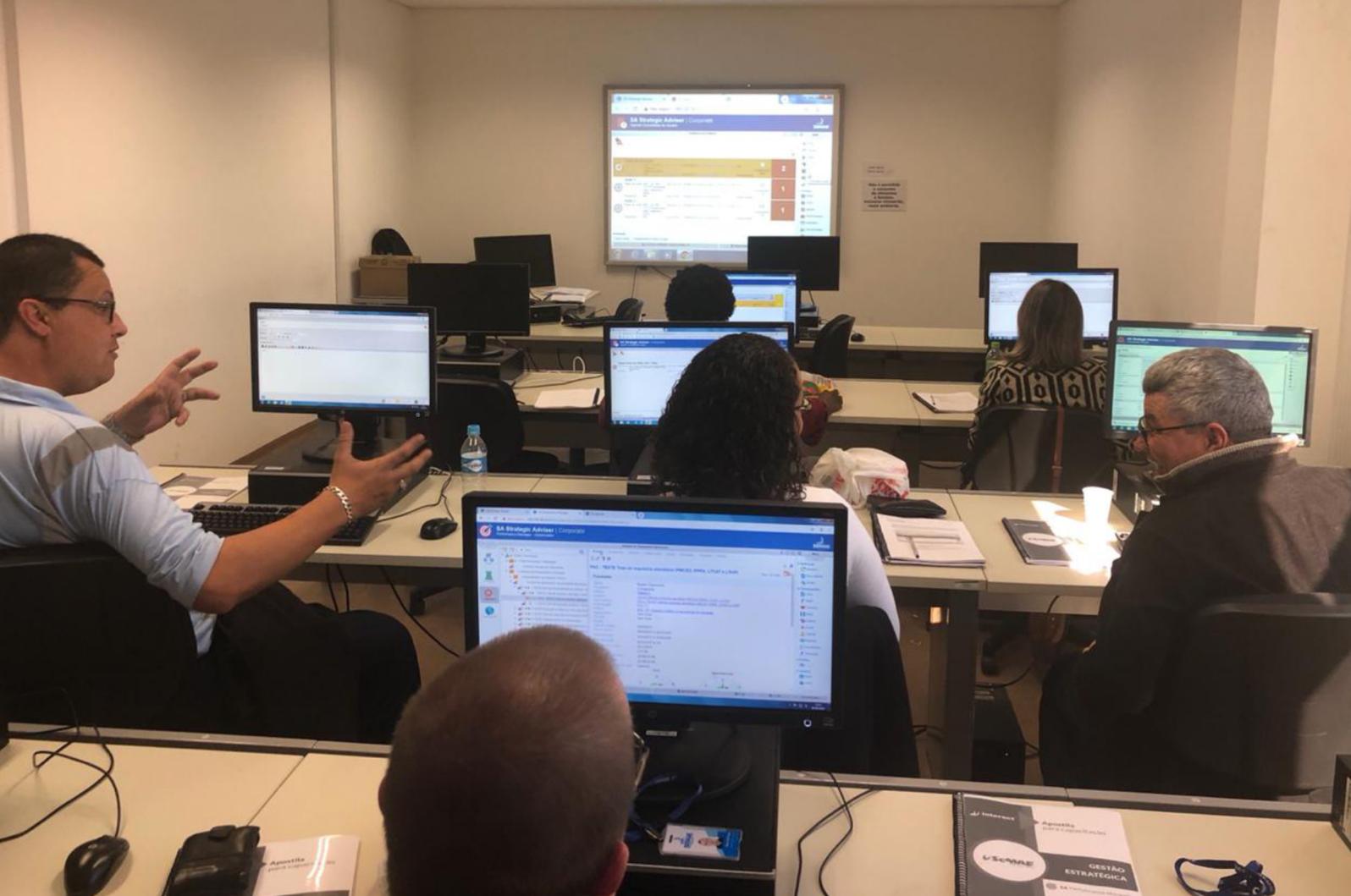
Grupo de trabajo de Semaes que coordinó la búsqueda del Premio Nacional a la Calidad del Saneamiento

## REFERENCIA NACIONAL

2019

En mayo del año siguiente, Semaes tuvo dos artículos técnicos aprobados por el Congreso Nacional de Assemaes (Asociación Nacional de Servicios de Saneamiento Municipal), celebrado en Cuiabá (MT). La autarquía también estuvo representada por el Asesor de Gestión Organizacional, Anderson Etter, quien impartió el mini curso "Aplicación de conceptos de calidad en la gestión del saneamiento público". Durante la presentación, se mostraron pantallas del SA y se explicó cómo el sistema ha estado apoyando la gestión estratégica de Semaes.





## EQUIPOS FORMADOS

2019

En septiembre de 2019, los empleados de Semae recibieron capacitación impartida por Sabrine en el módulo de planificación estratégica de Interact. En total, 60 usuarios recibieron capacitación durante una semana, incluidos gerentes, supervisores, directores, ingenieros, asesores, abogados y técnicos de Semae.

SEMAE tiene su planificación estratégica bajo la metodología del Balanced Scorecard. La capacitación incluyó folletos, con todo el contenido programático. El objetivo era instruir en la creación y alimentación de indicadores y planes de acción de la autarquía, así como la práctica del análisis crítico.

## TAREA DE TODOS

2020

Actualmente, el sistema Interact opera en dos frentes en Semae. Por un lado, prevé el seguimiento de los resultados estratégicos y operativos de la planificación estratégica del municipio. Por otro lado, apoya al Comité de Análisis Crítico en reuniones mensuales para evaluar los resultados obtenidos.

Varias áreas de Semae usan SA para monitorear sus resultados y planes de acción. Entre ellos, destacamos Comercial, Financiero, Eléctrico e Industrial, Hidráulico, Legal, Mantenimiento de Alcantarillado, Logística, Operaciones, Recursos Humanos, Administrativo, Planificación y Expansión, Suministros y TI.

Durante la pandemia de Covid-19, Semae comenzó a celebrar reuniones del Comité de Análisis Crítico en la oficina central. Con este fin, se solicitaron nuevas licencias en SA para que más equipos puedan acceder al sistema simultáneamente, continuando el trabajo durante la crisis. Con acceso remoto a través de la web, SA Performance Manager ha ayudado a los equipos a monitorear resultados estratégicos, así como a llevar a cabo planes de acción y análisis críticos de desempeño. Por lo tanto, en

15 años de asociación, el sistema Interact ha ofrecido a Semae una herramienta poderosa para llevar a cabo la planificación estratégica, con alimentación, ejecución y análisis crítico de indicadores y planes de acción, que involucran a diferentes áreas y empleados del cliente. Con el escenario actual de la pandemia, también ha contribuido a la continuidad de las actividades y los resultados de la autarquía a través del trabajo remoto de los equipos en la oficina central.

## Gestión remota en la pandemia

2020



## TESTIMONIO

"SA se ha utilizado normalmente como si estuviéramos trabajando dentro de las instalaciones de Semaes. Este es el gran diferencial que se puede observar cuando se promueven las mejoras desde 2017 hasta el momento actual, una herramienta 100% web que nos permitiría trabajar desde cualquier lugar, incluso en home office.

Diría que, desde el punto de vista del uso de esta herramienta para el trabajo en casa, está completa en este momento, como la alimentación de datos, la generación de gráficos de indicadores, el monitoreo de resultados y planes de acción y análisis críticos. La novedad de este período se debió al RAC remoto (Reunión de Análisis Crítico), donde todos podían acceder a la SA, debido al aumento en el número de licencias.

Cuando pensamos en una herramienta que nos permitiera acceder a otros lugares, ciertamente no pensamos que podríamos vivir, en el futuro, un momento en el que estamos viviendo actualmente, de aislamiento social y semanas en cuarentena por la pandemia. El trabajo en casa o el teletrabajo todavía se ven de una manera muy prejuiciosa, especialmente en el servicio

público, donde necesitaría leyes y regulaciones para implementarlo. Sin embargo, ya es una realidad en varias empresas del sector privado. Por lo tanto, en ese momento, saber que tenemos la posibilidad de continuar con nuestras actividades en SA, independientemente de la ubicación a la que se esté accediendo, es de suma importancia.

El suministro de agua y el tratamiento de aguas residuales sanitarias son servicios esenciales, principalmente en vista del uso del agua para la higiene de las manos, tan importante en la lucha contra el coronavirus. En base a esto, Semaes no ha detenido sus actividades, normalmente generando los datos que se insertan en la SA, especialmente aquellos en las áreas más sensibles en ese momento: mantenimiento financiero, hidráulico (tuberías, redes y sucursales), operación de sistemas de agua y alcantarillado. Continuar analizando los indicadores en estas áreas y los efectos causados por la pandemia, a pesar de que la ejecución de algunas acciones puede verse afectada, nos hace sentir un poco cómodos en el sentido de que no estamos "caminando en la oscuridad" o "al abismo sin darse cuenta".

**Alexsandro da Silveira Brito**  
Gestión de sistemas integrados  
SEMAE





 0800 643 5100

 [www.interact.com.br](http://www.interact.com.br)

 [interact-latam](https://www.linkedin.com/company/interact-latam)