

Experiência da UN Oeste – MO – no uso de Sistema de Gestão dos Serviços de Campo SIGES



Unidade de Gestão Regional Osasco - MOS

Estado de São Paulo



A SABESP opera **364** municípios dos **645** municípios do Estado de São Paulo (**57%**)

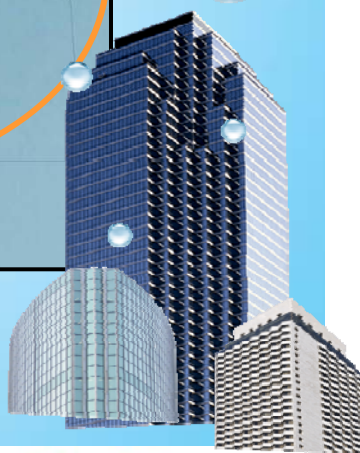
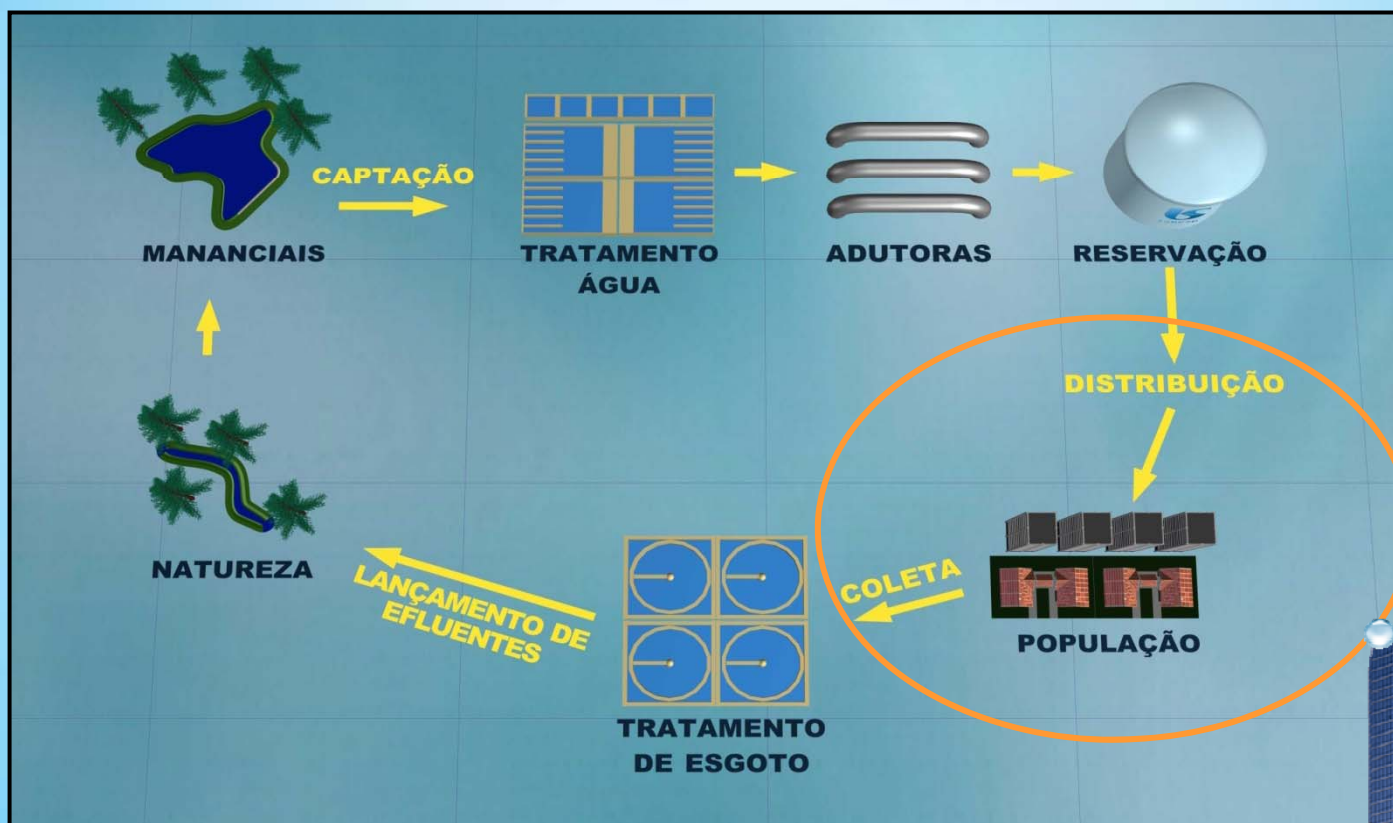
Atende **27 milhões** de habitantes dos **41 milhões** de habitantes do Estado de São Paulo (**61%**)

■ RMSP:

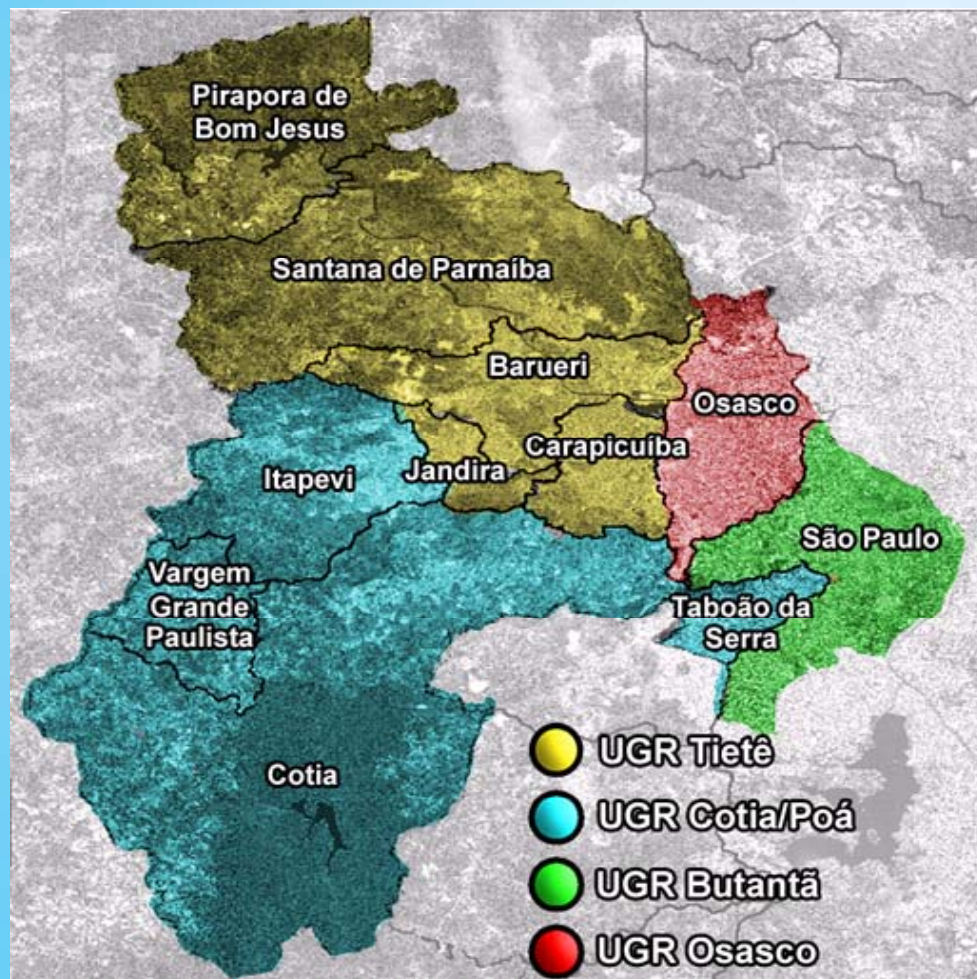
- 39 municípios**
- 19,6 milhões de habitantes**

Negócio da Diretoria Metropolitana

Processo gerido pela MO



MO – Unidade Negócio Oeste



- População Atendida : 3,5 milhões
- Municípios Atendidos: 10(Parte Capital)
- Ligações de Água: 700 mil
- Ligações de Esgotos: 460mil

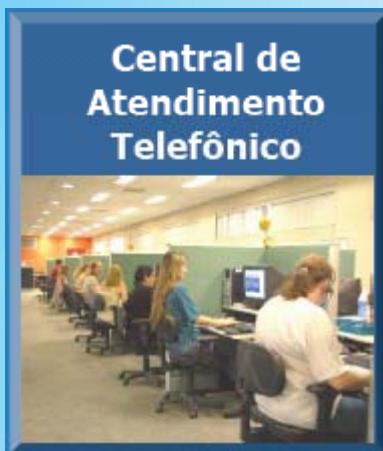
○ O Que é o SIGES?



**Equipamento com
câmera/GPS**

Sistema de Gestão dos Serviços de Campo desenvolvido em plataforma WEB para gerir a interface entre os sistemas corporativos e as equipes de manutenção das redes, obtendo informações on-line do campo.

Fluxograma antes do SIGES



Processo Antigo - Características

Solicitação de Serviço
RGI 575043788-UR 27

AF 927 05085/07
579053 60883 22/11/07

EXAME PROFIAT
R. SEBASTIAO ADVINÇA DA CUNHA 00167 A
27134600007710430000000

PG SORTA
00100

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE SAÚDE

ASSERVA, PT. 20/11/07

CURSI, CURS

791 22 11 07

FOLHA DE CAMPO - SIGAO

SECRETARIA DE SAÚDE

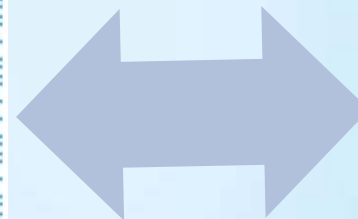
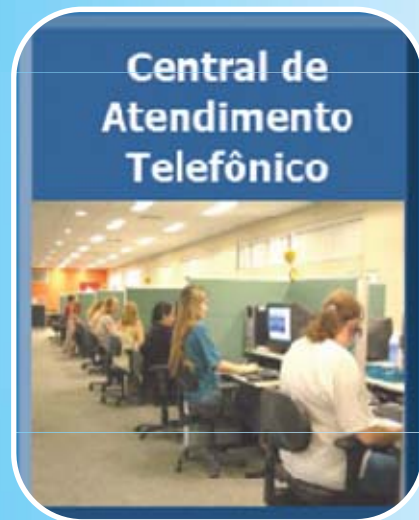
ASSERVA, PT. 20/11/07

BASTA UM SIGAO

UNIDADE	PROFESSOR	DISCIPLINA	PROFESSOR	DISCIPLINA	PROFESSOR	DISCIPLINA	PROFESSOR	DISCIPLINA	PROFESSOR	DISCIPLINA
01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01
02	02	02	02	02	02	02	02	02	02	02
03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03
04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04
05	05	05	05	05	05	05	05	05	05	05
06	06	06	06	06	06	06	06	06	06	06
07	07	07	07	07	07	07	07	07	07	07
08	08	08	08	08	08	08	08	08	08	08
09	09	09	09	09	09	09	09	09	09	09
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

- Fluxo de Informações em Papel;
- Deslocamento das equipes;
- Redigitação das informações de campo na baixa do serviço;
- Dificuldades na gestão processo.

Fluxograma com SIGES



Equipamento com
câmera/GPS

Processo Novo - Ganhos



Acompanhamento

Serviço
21.0045 - EXAME PREDIAL

RGI Nº 0612307752 NÚMERO DA SOLICITAÇÃO 952275470 N° ITINERÁRIO

CÓDIF SABESP 61473220113480 DOC. ORIGEM-TIPO/ Nº

ENDEREÇO R AUSTOLFO HARQUES 171 DATA E HORA DA

REFERÊNCIA GUIA 188-Nº-09 BAIRRO JD STA TEREZINHA MUNICIPAL

CÓD. LÓD. 88385280 COD. ÁREA

PONTO DE REFERÊNCIA

CLIENTE / INTERESSADO TELEFONE

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO ACATAMENTO

UMA - Unidade medição de Água
Não

Acatamento 21.0045 DIÂMETRO Ramal

IMÓVEIS DE REFERÊNCIA LOCAL SERV. CATEGORIA

REDE Diâmetro Material Profund. RESIDEN

ÁGUA ESGOTO INDUST

PASSEIO OPOSTO MISTO CLIENTE ESPECIAL

EIXO HIDROMETRO CADASTRADO CPH

TERÇO Y62X083320 0

TERÇO OPOSTO

Redução do uso de papel;
Maior agilidade as equipes de campo;
Melhoria no processo de gestão;
Registro fotográfico do serviço.

Solicitação de Serviço

AF	US7	050608/07
579053	HUMMS	22/11/07

EXAME PREDIAL PG GONIA

00:00/00 -

Relatório - ABRACADEIRA

DATA	LOCAL	PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	STATUS
22/11/07	JD STA TEREZINHA	ABRACADEIRA FF P/REPARO DE TU DN 200 - 250 MM (COM			

Etapas

Código	Serviço
21.0045	EXAME PREDIAL
09.0002	FALTA DE ÁGUA GERAL
10.0002	LIGACAO DE AGUA - SEGUNDA LIGACAO

MATERIAL APLICADO:

Código	Descrição	Quantidade	Un. Medida
4059020	ABRACADEIRA FF P/REPARO DE TU DN 200 - 250 MM (COM	1	UN



Código	Descrição
4059020	ABRACADEIRA FF P/REPARO DE TU DN 200 - 250 MM (COM

Fotos

Clique para ampliar

SIGES – Outras Vantagens

- Consultas de cadastros de redes água/esgoto e COMGÁS na realização do serviço de campo(Segurança);
- Coordenadas do local de execução do serviço (GPS);
- Envia/Recebe mensagens de texto;
- Acompanhamento on line do serviço.

Processo de Implantação do Siges



1º Passo: Treinamento dos Multiplicadores



2º Passo: Sensibilização e Treinamento da Força de Trabalho



SIGES – Dificuldades na Implantação

Pessoas:

- Desconfiança no Novo Sistema;
- Resistência de alguns colaboradores em lidar c/novo (aprender);
- Falta de paciência/ansiedade quando algo não dava certo.


Técnicos :

- Bateria do aparelho com pouca duração;
- Divergências nas informações entre os relatórios de serviços executados ;
- Problemas esporádicos de interface entre SIGAO / CSI e SIGES.



Siges



Login do usuário 

User ID

Senha

Confirmar

Limpar

Fechar



GOVERNO DE
SÃO PAULO



sabesp

Siges - Sistema de Gestão dos Serviços de Campo



Serviços | Contrato | Acompanhamento | Cad. de Usuários | Mapa e Programações | Perfil | Disp. de Materiais | Mensagens | Equipe | Relatórios

Seja bem-vindo ao SIGES.



SERVIÇOS



CONTRATO



ACOMPANHAMENTO



CADASTRO DE
USUÁRIOS



MAPA E
PROGRAMAÇÕES



PERFIL



DISPONIBILIZAÇÃO
DE MATERIAIS



MENSAGENS



EQUIPE



RELATÓRIOS





Siges - Sistema de Gestão dos Serviços de Campo

sabesp

Serviços | Contrato | Acompanhamento | Cad. de Usuários | Mapa e Programações | Mensagens | Relatórios

- POLO DE MANUTENCAO DE OSASCO - UNIDADE DE NEGOCIO OESTE	
+ 29AACT01T CARRO TANQUE	Qtde.: 1 Implantada em 30/06/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EEDC06E MURILO GONCALVES DE LIMA.VA	Qtde.: 13 Implantada em 30/01/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EEDC08E JOAO DE JESUS.VA	Qtde.: 2 Implantada em 30/01/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA02A LISTAO DE LNA, SML E CAVALETE MULTIPLO SAENGE	Qtde.: 63 Implantada em 30/06/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA03A RUBENS VICENTE DA SILVA	Qtde.: 2 Implantada em 30/06/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA04A CARLOS DOS SANTOS	Qtde.: 6 Implantada em 30/06/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA06A JURACY DOS SANTOS JUNIOR.SAENGE	Qtde.: 20 Implantada em 18/06/2010 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA07A MARLUCIO GOMES LOURENCO.SAENGE	Qtde.: 9 Implantada em 18/06/2010 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA08A EDEVALDO DIAS DE AGUIAR.SAENGE	Qtde.: 52 Implantada em 28/07/2011 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA96A TURMA DE LIGACOES DE AGUA - 96	Qtde.: 6 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELA99A TURMA DE LIGACOES DE AGUA - 99	Qtde.: 3 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELE03E ALEXANDRE SILVA SANTOS	Qtde.: 3 Implantada em 30/06/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EELE97E TURMA DE LIGACAO DE ESGOTOS - 97	Qtde.: 3 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EEMC01A LISTAO CAVALETES SAENGE	Qtde.: 4 Implantada em 07/02/2009 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
+ 29EEMC03A OSMAR MARIANO DE ASSIS	Qtde.: 20 Implantada em 14/07/2008 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>





sabesp

Siges - Sistema de Gestão dos Serviços de Campo



Serviços | Contrato | Acompanhamento | Cad. de Usuários | Mapa e Programações | Mensagens | Relatórios

<input type="checkbox"/>	+	29SAMC05A BENEDITO PEDRO DE ARRUDA	Qtde.: 5	Implantada em 30/03/2008					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	+	29SAMC06A JOSELINO	Qtde.: 1	Implantada em 31/03/2008					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	-	29SEDD01E HAROLDO J R BORGES	Qtde.: 2	Implantada em 03/04/2008					<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		960871296 DESOBSTRUCAO DE RAMAL DE ESGOTOS C/CAIXA R PRESIDENTE CASTELO BRANCO 192 21 943 014 127 115-B-12 2907							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		960871014 DESOBSTRUCAO DE RAMAL DE ESGOTOS C/CAIXA R TREZE DE SETEMBRO 286 C/1	16 937 011 11	142-B-11 2912					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Legendas

- Urgência/Emergente (Você deve justificar a mudança neste caso)
- Retrabalho
- Normal
- Prioridade e Retrabalho
- Agendamento
- Prioridade
- Prazo de execução próximo do vencimento
- Prazo de execução vencido



GOVERNO DE SÃO PAULO



> Envio de Mensagens

Dados da Mensagem

Para: < Selecione >

Título:

Descrição:

[Cadastrar Mensagem](#)

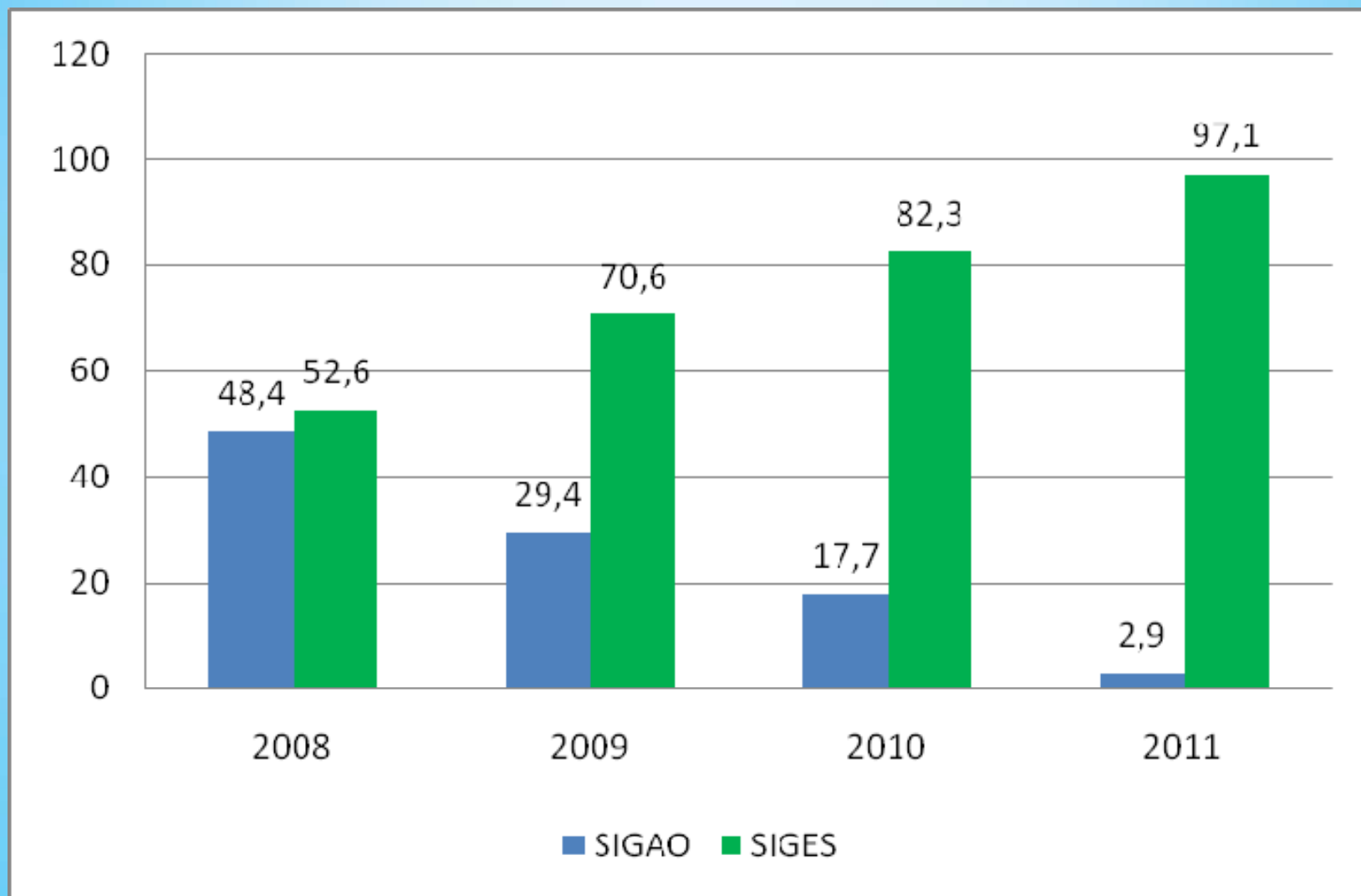
	Data	Título	Destinatário
	06/06/2010	R DR FAUSTO D FERRAZ, 93 - C/1.	RENATA PEDRO SANTOS
	06/08/2010	Teste de Mensagens	Marcelo A. Oliveira Santos

<< | Anterior **1** 2 3 4 5 Próximo | >>

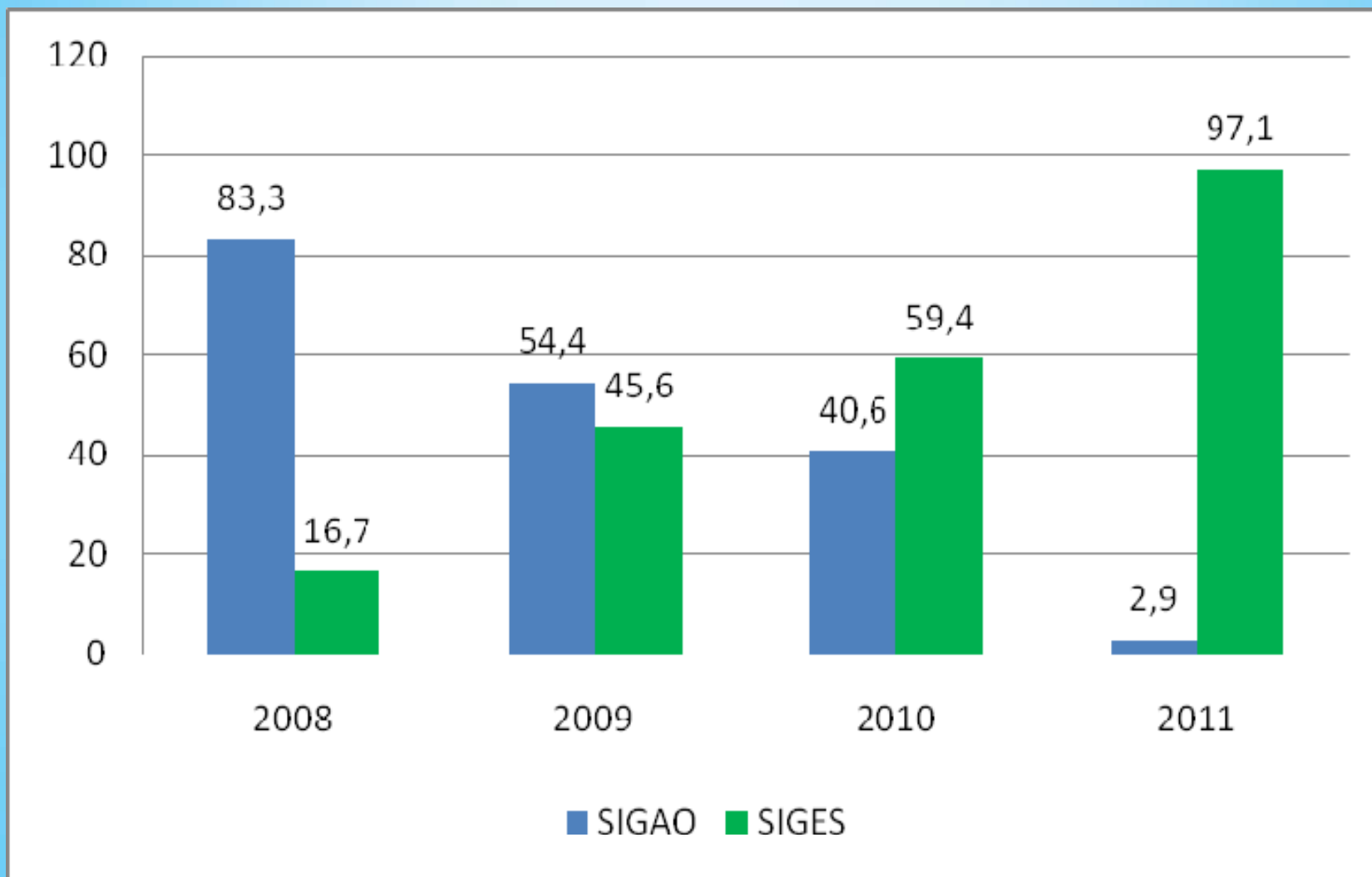


- **Tempo de execução dos serviços**
- **Divergência Web x Campo**
- **Divergência de Localização de Serviço Acatado x Serviço Executado**
- **Materiais aplicados**
- **Expiração Senha AD**
- **Status dos Serviços Executados**
- **Implantação de Equipes**
- **Falhas de Sincronismo**
- **Serviços Executados**

Utilização do SIGESxSIGAO - MOP



Utilização do SIGESxSIGAO - MOT



SIGES – Melhorias Identificadas

- Simplificar "enxugar" os códigos de serviços e materiais;
- Utilizar novas tecnologias para que o envio de fotos seja feita concomitante a baixa do serviço;
- Adaptar leitor óptico de código barras aos aparelhos para agilizar o lançamento do material utilizado;
- Assinatura eletrônica dos clientes em serviços que necessitam de orçamentos.



Redução de matérias-primas na produção de papel/ano:

- 150 Eucaliptos poupados;
- 300 mil litros de água;
- 15 mil kw/h de energia.

❖ Segundo a ONG WWF-Brasil, a produção de uma tonelada de papel novo consome de 50 a 60 eucaliptos, 100 mil litros de água e 5 mil KW/h de energia.





SIGES + Ganhos

Eficiência operacional: ganho na ordem de 10% com a redução dos deslocamentos (base/campo/base);

Precisão da informação ao Cliente: eliminou-se o retrabalho que acontecia na digitação dos dados apontados nas ordens de serviço; incompletos, distorcidos e com letras ilegíveis comprometendo a veracidade das informações;

Novos relatórios de Gestão: produtividade das equipes, dos tempos de execução, materiais utilizados. O que melhorou muito a gestão e agilizou a tomada de decisão;

Valorização da força de trabalho: investimento em sua capacitação e inclusão digital;

Fiscalização da contratada: melhorou através do uso das fotos, devido à obrigatoriedade de fotografar o local antes, durante e depois da execução dos serviços de campo;

OBRI GADO

Valdiney Custódio dos Santos

vcsantos2@sabesp.com.br