

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%**)

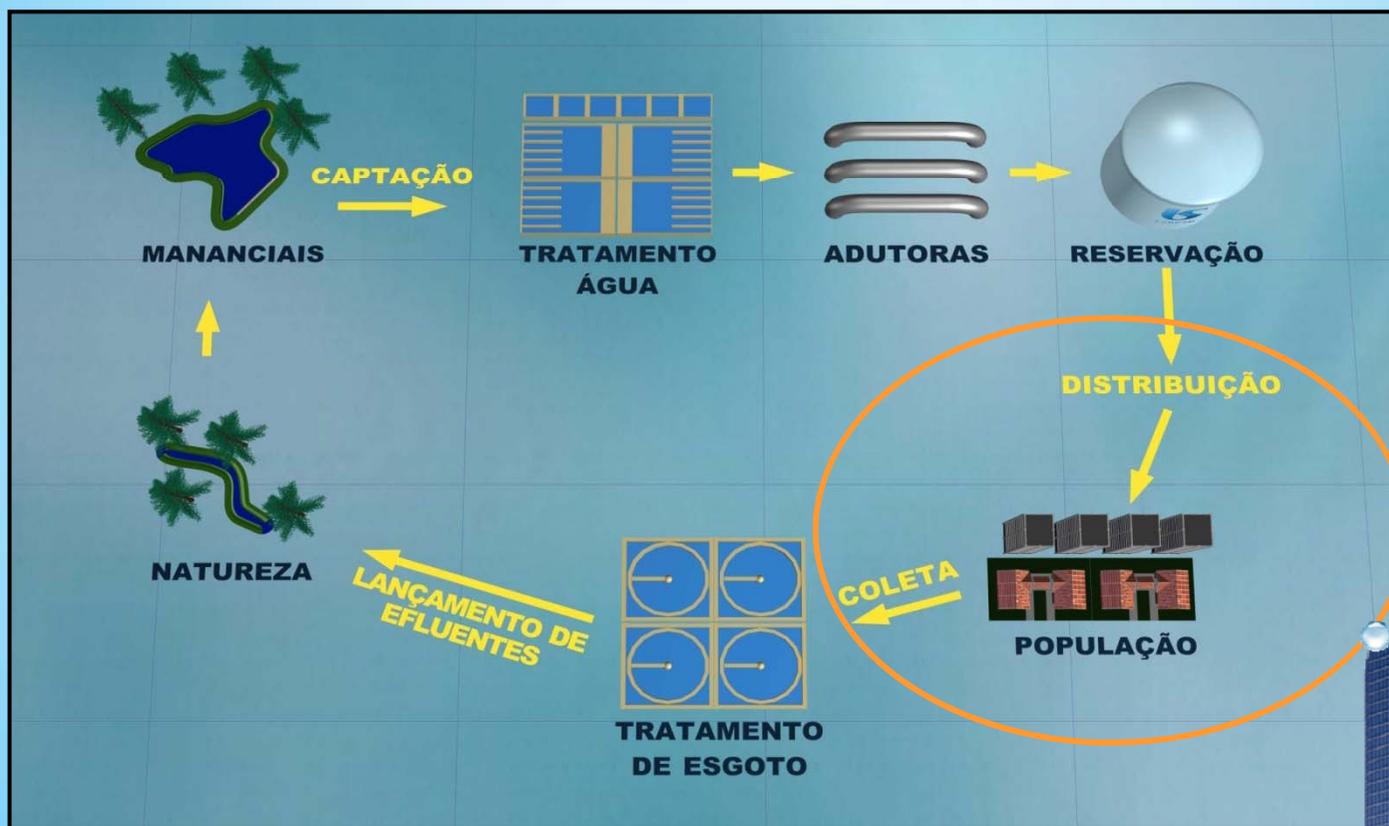
Atende **27 milhões** de habitantes dos **41 milhões** de habitantes do Estado de São Paulo (**61%**)

■ RMSP:

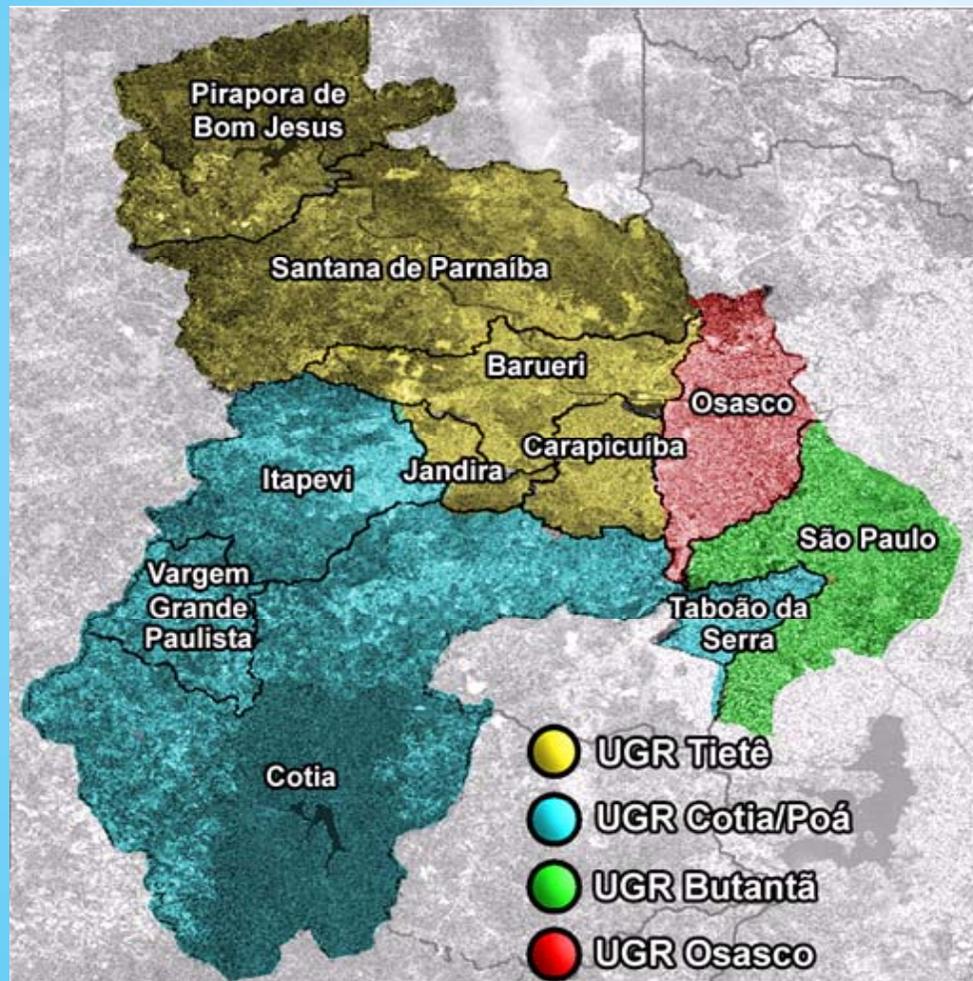
- 39 municípios**
- 19,6 milhões de habitantes**

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

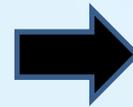
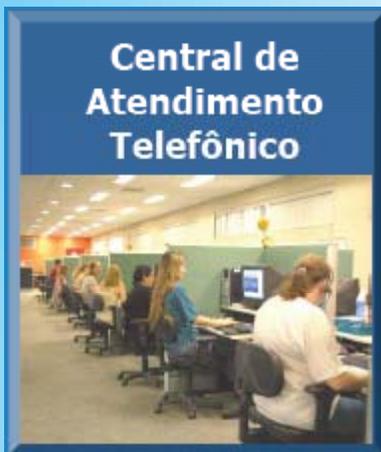
○ O Que é o SIGES?



**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 579043788-UR 27

AF 927 05088/07
579053 80883 22/11/07

EXAME PROFIAT
R. SEBASTIAO ADUNICIA DA CUNHA 00167 A
271346000077104300000000
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
L0114 02489864 09 7900003221 08-09-08
CIVILPEC 2/4
NORMAL ASSIDA: 22/11/07

PG SORTA
00100
31.004E

44284718

ABRILATO CEMENRADO

00:00:00
Assinado - AVANADO

731 22 11 07

FOLHA DE CAMPO - SIGAO

BRASILEIRO 2 24/07/08 - 08/11/08

BR: 00170001

LOCAL: BARRAGEM

COORDENADAS: 23° 11' 00" S 46° 41' 00" W

PROPOSTA: 00170001

ASSINA: 24/07/08

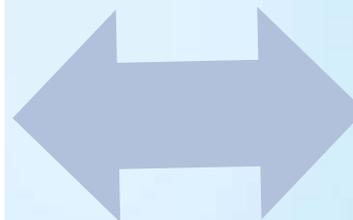
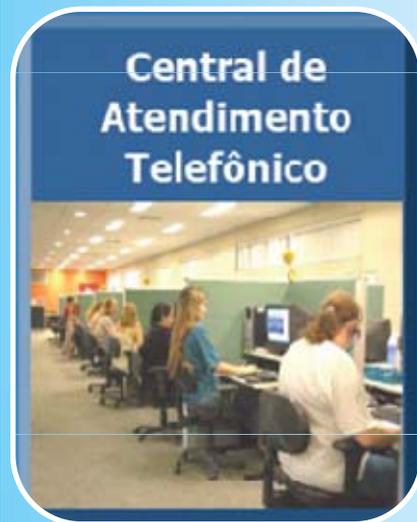
00:00:00

Assinado - AVANADO

22/11/07

- 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 0612107752 NÚMERO DA SOLICITAÇÃO 952275470 N° ITINERÁRIO

CÓDIF SABESP 61473220113400 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. 06385200 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 CATEGORIA

REDE Diâmetro Material Profund. RESIDENCIAL

ÁGUA ESGOTO INDUSTRIAL

PASSEIO OPOSTO MISTO CLIENTE ESPECIAL

EIXO HIDROMETRO CADASTRADO CPH

TERÇO Y62X043320 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 PQ GONIA

00:00/00 -

Relatório - ABRACADEIRA

DATA	LOCAL	PROBLEMA	CAUSA	SOLUÇÃO	STATUS
22/11/07	JD STA TEREZINHA	ABRACADEIRA

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





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





> Envio de Mensagens

Dados da Mensagem

Para: < Selecione >

Título:

Descrição:

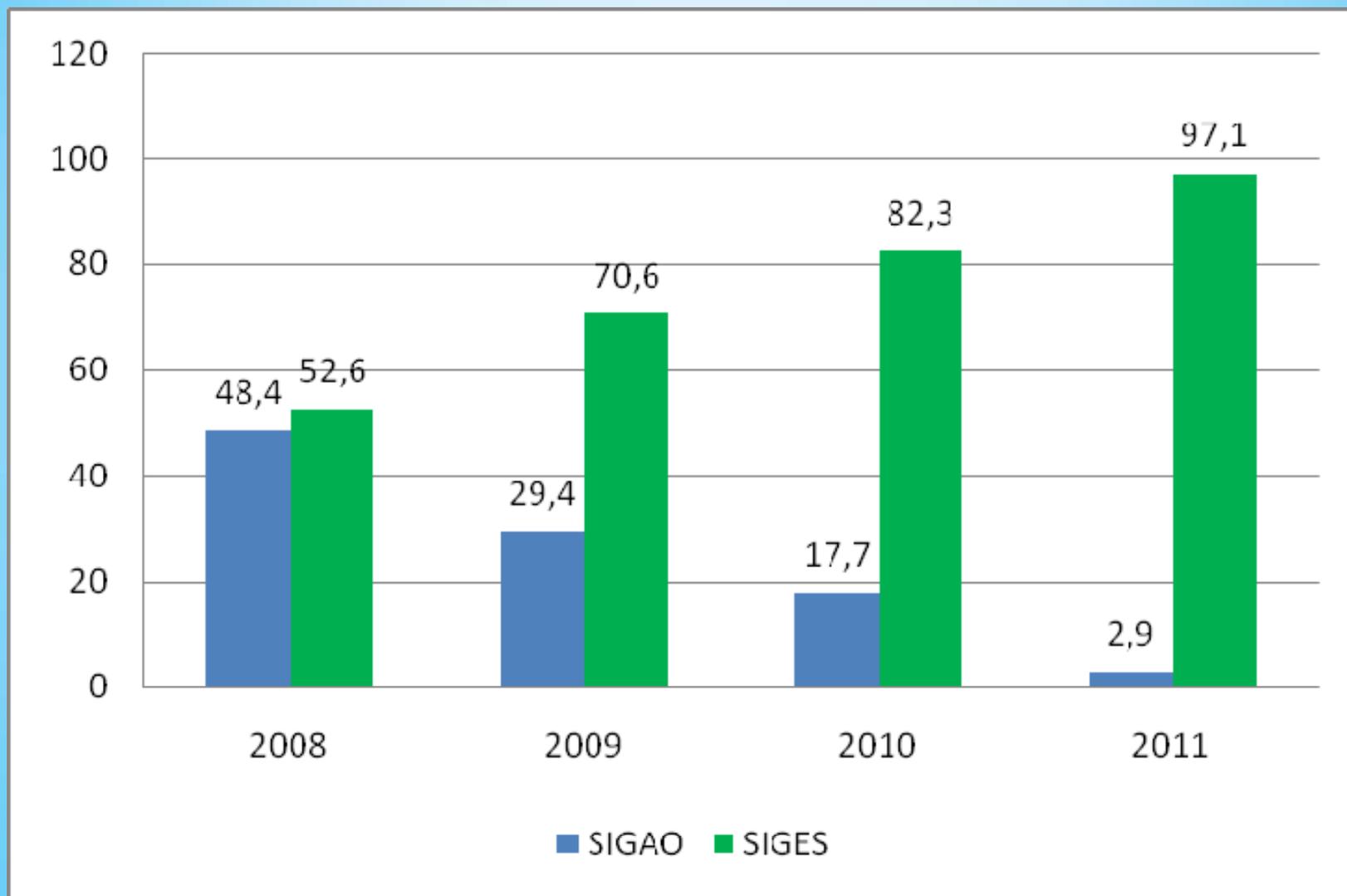
	Data	Título	Destinatário
	06/06/2010	R DR FAUSTO D FERRAZ, 93 - C/1.	RENATA PEDRO SANTOS
	06/08/2010	Teste de Mensagens	Marcelo A. Oliveira Santos

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

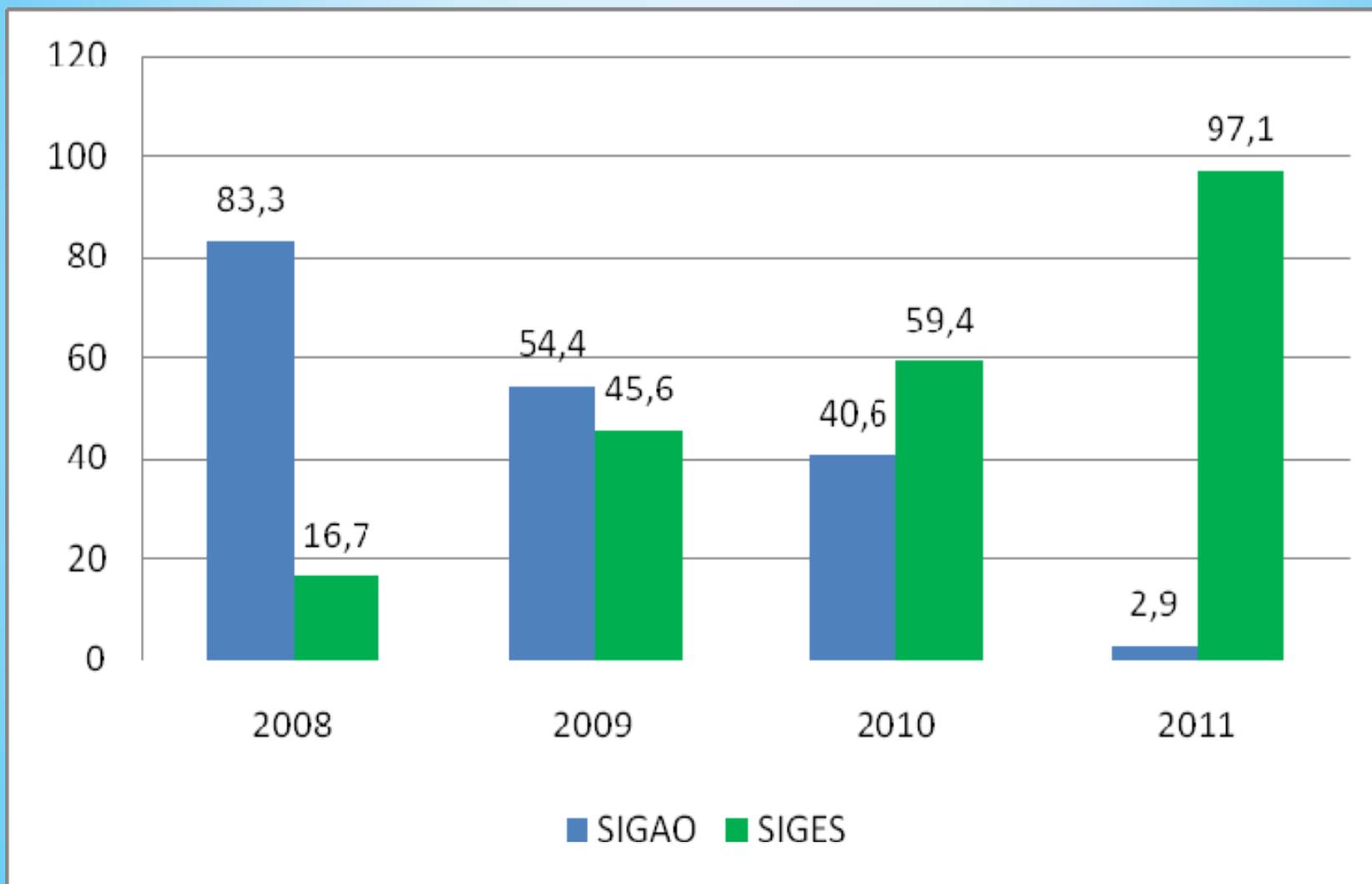


- ▶ **Tempo de execução dos serviços**
- ▶ **Divergência Web x Campo**
- ▶ **Divergência de Localização de Serviço Acatado x Serviço Executado**
- ▶ **Materiais aplicados**
- ▶ **Expiração Senha AD**
- ▶ **Status dos Serviços Executados**
- ▶ **Implantação de Equipes**
- ▶ **Falhas de Sincronismo**
-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