

Construção da Central de Controle da Manutenção – CCM UGR Osasco MOS



26/junho/2012



Considerações Gerais

A reorganização dos processos internos da Diretoria Metropolitana teve como foco a criação das UGRs. Estas unidades foram dotadas de maior autonomia, proporcionando maior agilidade na condução dos processos e maior proximidade com o Poder Concedente.

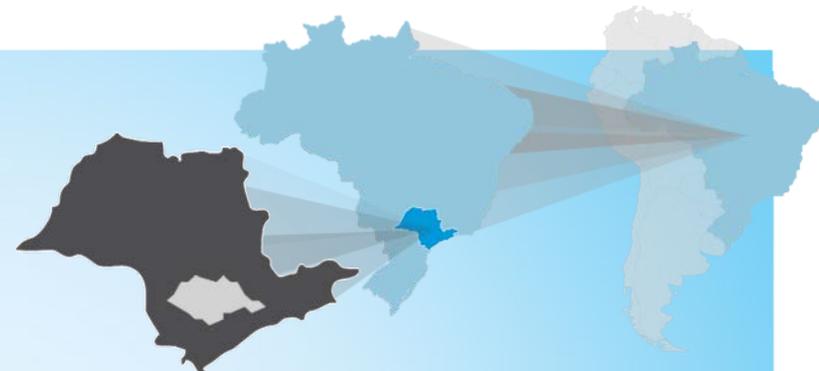
Essa reorganização repousa no tripé CCM, Engenharia da Manutenção e na reorganização da Contratada

Perfil MOS

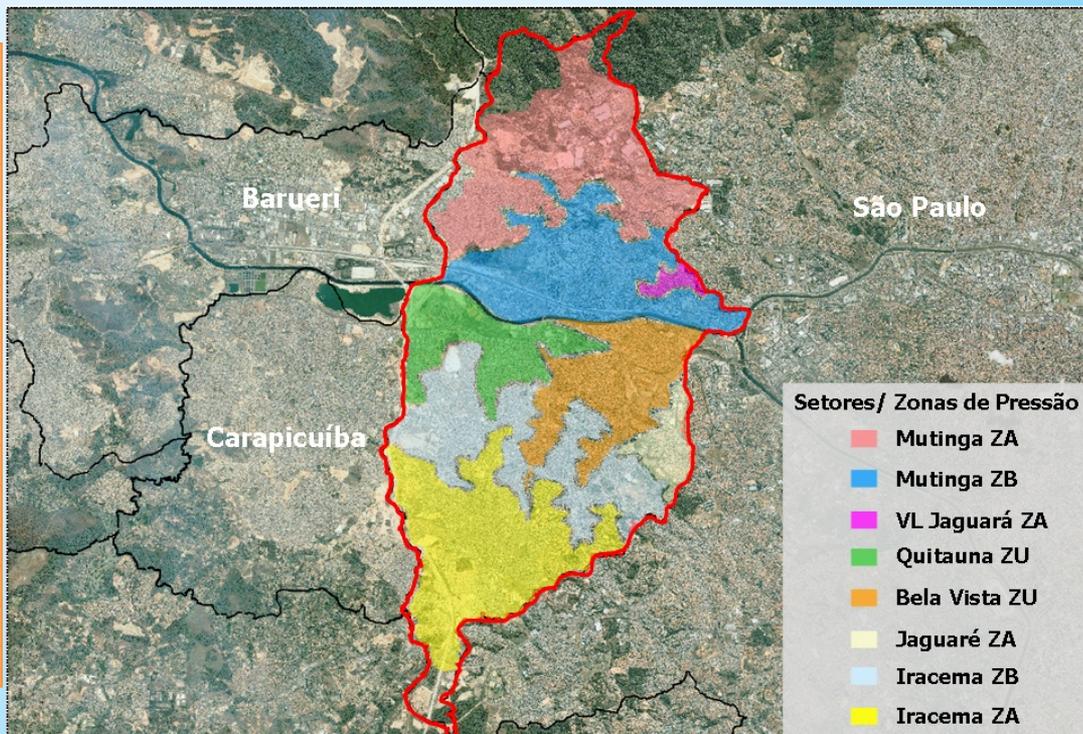


Indicadores

População atendida:
718.646 pessoas
Município de Osasco



Área de Unidade Territorial*	64,037 km ²
Densidade Demográfica*	10.411,79 hab/Km ²
PIB*	R\$ 30.024.366,200
IDH*	0,818 (elevado)
Taxa de Alfabetização	94,23%
Mortalidade Infantil* (2007)	13,9/1000
Volume Faturado Total ⁺	6.395.324 m ³
Valor Faturado Total ⁺	R\$ 18.700.331,00
Ligações Faturadas Total ⁺	159.357 unidades
Economias Faturadas Total ⁺	242.526 unidades
Extensão de rede de água ⁺	1.089 km
Extensão de rede de esgotos ⁺	685 km
Cobertura de água ⁺	100%
Cobertura de esgotos ⁺	71,26%
Tratamento de esgotos ⁺	40,73% (média)



Fontes: * IBGE (jul/11) + Sabesp – MPC

Panorama agosto/2011 - MOS

Força de Trabalho e Fornecedores

- Fornecedores: Acúmulo de serviços em carteira, aumento de reclamações, comprometimento da imagem da sabesp, dificuldades contratuais, administração precária dos materiais
- FT: desmotivada e com acúmulo de serviços; capacidade e conhecimento, profissionalismo, competência.

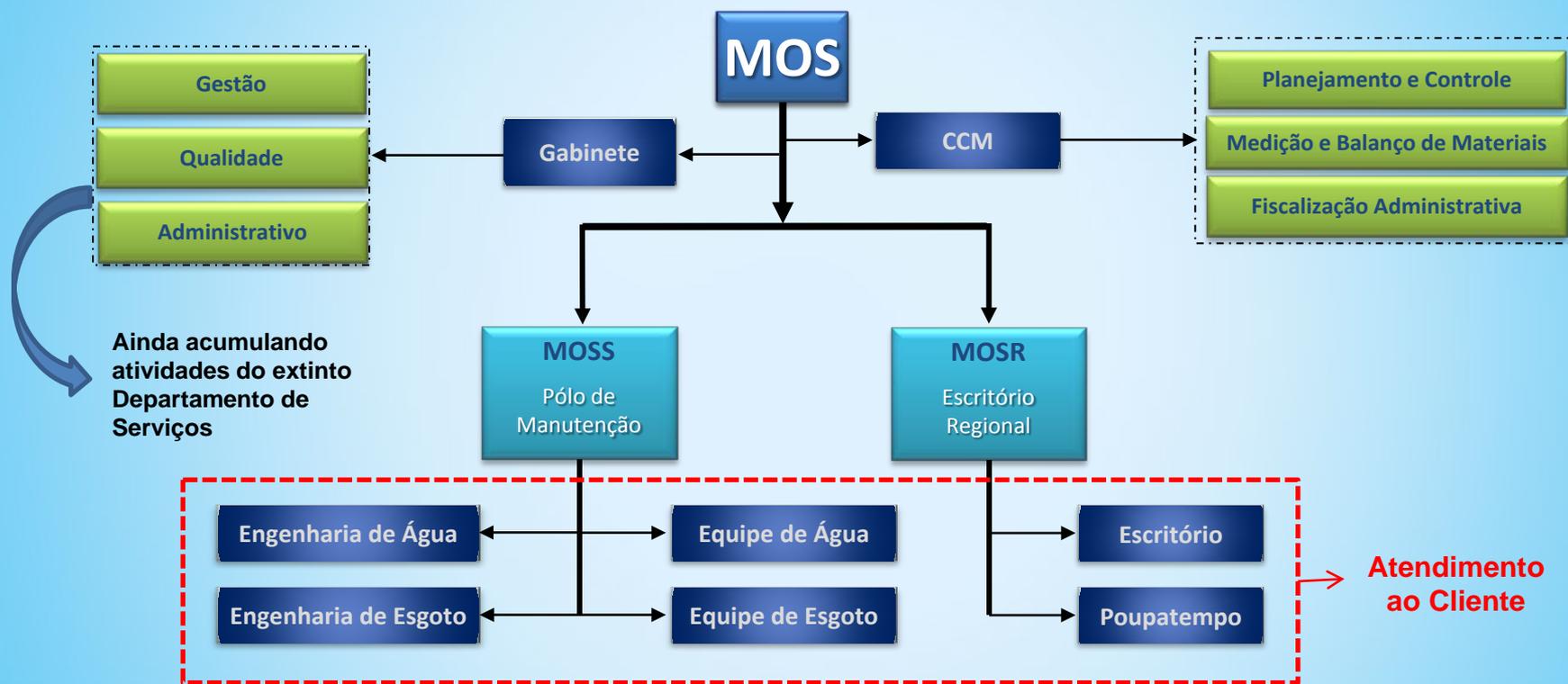
Clientes ARSESP, PROCON, Ouvidoria

- Percepção de valor junto ao cliente;
- Adequação dos processos para o atendimento aos requisitos da ARSESP;
- Carteira elevada de VIPs.

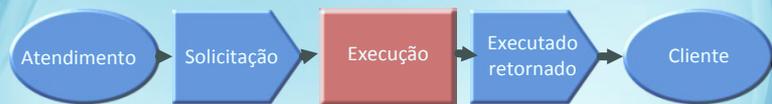
Estrutura



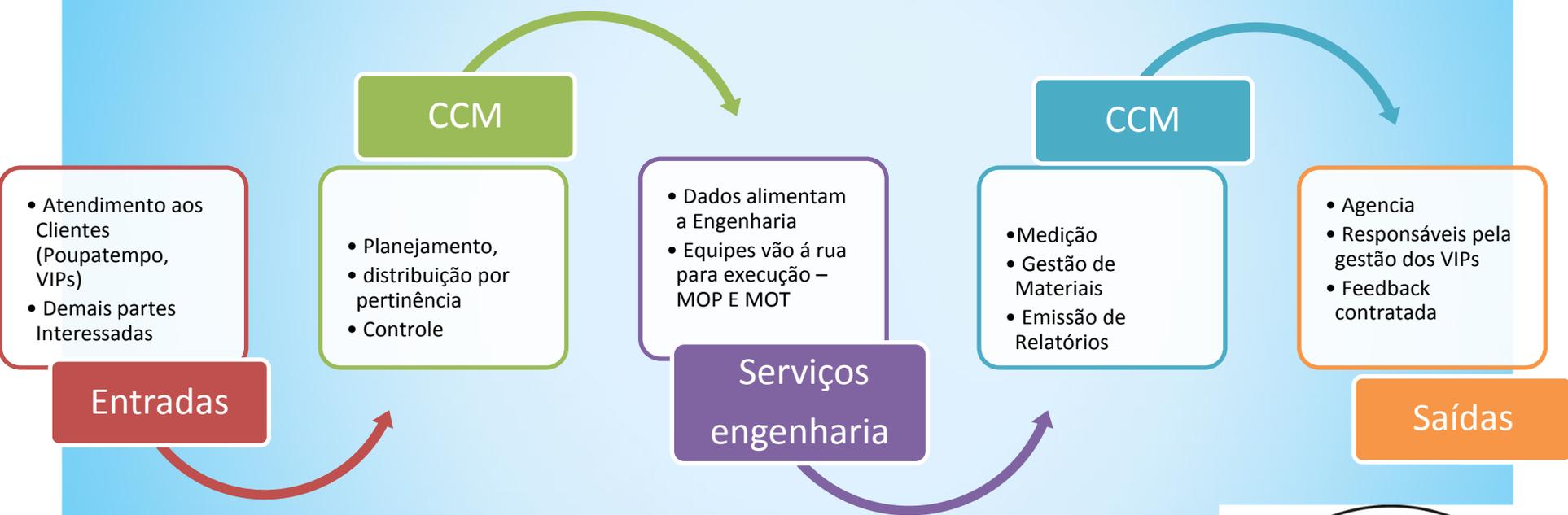
Estrutura Organizacional



Gestão por Processos



Gestão integrada por processos





Pontos Fortes:

Visão Sistêmica do Processo
Equipe Comprometida
Padrão de Trabalho Unificado
Controle efetivo dos serviços contratados
Relacionamento com as empresas contratadas
Redução gradativa da carteira de serviços

Oportunidade de Melhoria:

Disseminação das atribuições e responsabilidades dos CCM
Entendimento quanto ao atendimento e retorno ao cliente
Melhorar o mapeamento das informações repassadas ao CCM, quanto aos serviços a serem executados
Aprimorar a identificação das prioridades solicitadas
Adequar o quadro de pessoal

Desafio:

Buscar uma administração unificada e uniforme dos serviços operacionais prestados pelas contratadas, com o intuito de melhorar continuamente o atendimento ao cliente

Benefícios Esperados:

Otimizar recursos
Reduzir tempo de resposta ao cliente
Auto gerenciamento integrado
Centralizar e padronizar as atividades

Metodologia de Implantação do CCM MOS

Reuniões para definição das atividades dos CCM
Benchmarking: ML Suzano, MS Santo Amaro e MN Pirituba
Reunião para dimensionamento da estrutura física e de pessoal
Elaboração do fluxograma de materiais

Gestão

1 encarregado Sabesp - 1 empregado da contratada

Planejamento e Controle

4 empregados - 2 aprendizes

Publicação dos relatórios diários ; Analise dos serviços Comerciais e operacionais através das fcs entregues; Baixa dos serviços executados e não executados; Cobrança de serviços; Controle de ouvidorias; Divulgação dos índices corporativos; Lançamento dos indicadores no Maestro.

Grupo de usuários do SIGAO e SIGES; Homologação de novos aparelhos para SIGES; Grupo de interface CSI x SIGAO; Grupo de desenvolvimento da Célula de Programação; Acompanhamento das ações para atender Arsesp; Padronização de acatamentos comerciais e cobrança de serviços .

Medição e Balanço de Materiais

3 empregados

Balanço de materiais; Valoração e medição para pagamento de serviços; Consolidação das avaliações de contrato; Análise do Desempenho Mensal dos Contratos; Controle Administrativo

Fiscalização Administrativa

4 empregados - 1 fiscal (emprestado da Engenharia)

Vistoria para identificar responsabilidades; FAC; Retomados; Audita Medição; Lidos com pendências; Controles Administrativos.

RETRABALHO: Triagem; Apontamento dos possíveis retrabalhos; Emissão das cartas para recurso da contratada; Recebimento dos recursos; análise dos recursos; Envio à Célula de Medição para valoração

OBRI GADO

Unidade de Gerenciamento Regional Osasco – MOS
Unidade de Negócio Oeste - MO

