



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



GESTÃO DOS SERVIÇOS EM TEMPO REAL: VELOCIDADE E QUALIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OPERACIONAIS

Apresentação: Fernando Figueiredo da Silva

Autores: Fernando Figueiredo da Silva e Thiago Zschornack

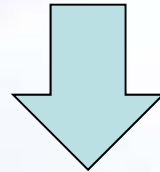
São Paulo, 03 de Agosto de 2011



- ✓ Treinamento de Gestão de Processos ministrado pela Fundação DOM CABRAL;



- ✓ Rupturas existentes no processo:



- ✓ Necessidade de criar um processo para Gerenciar os Serviços Operacionais;
 - ❑ Plano de Ação: Utilização do Coletor de Dados - PDA na execução dos serviços.



Enquadramento Jurídico	Economia Mista
Ligações Ativas de Água	130.514
Ligações Ativas de Esgoto	12.095
População	515 mil
Percentual de abastecimento de água	99%
Percentual de atendimento de esgoto	15,08 %
Número de funcionários (próprios)	254
ROB (2010)	R\$ 108 milhões



- ✓ Definir procedimentos que possibilitem a Logística adequada, visando o melhor aproveitamento da equipe de campo.
- ✓ Obter com precisão e em tempo real, todos os dados inerentes a execução do serviço, tais como: dados de deslocamento (tempo, distancia percorrida, dados de equipe homem/hora), dados de materiais, etc.

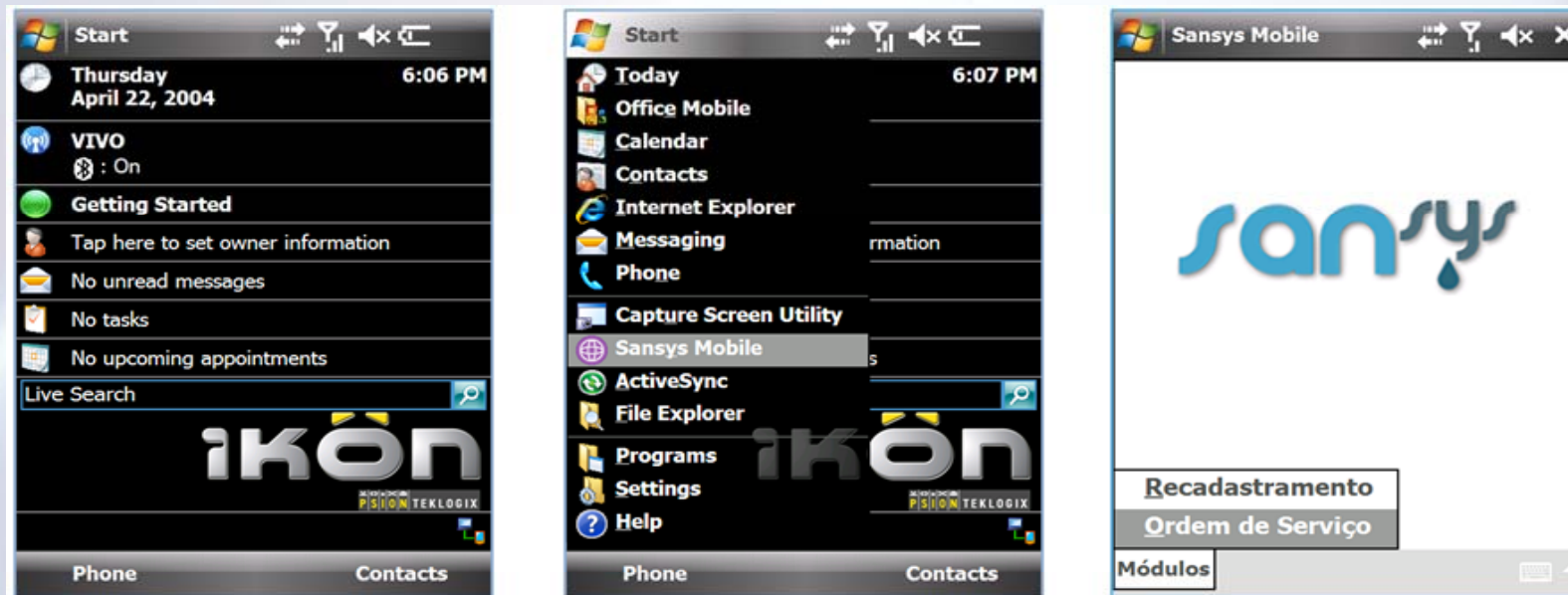
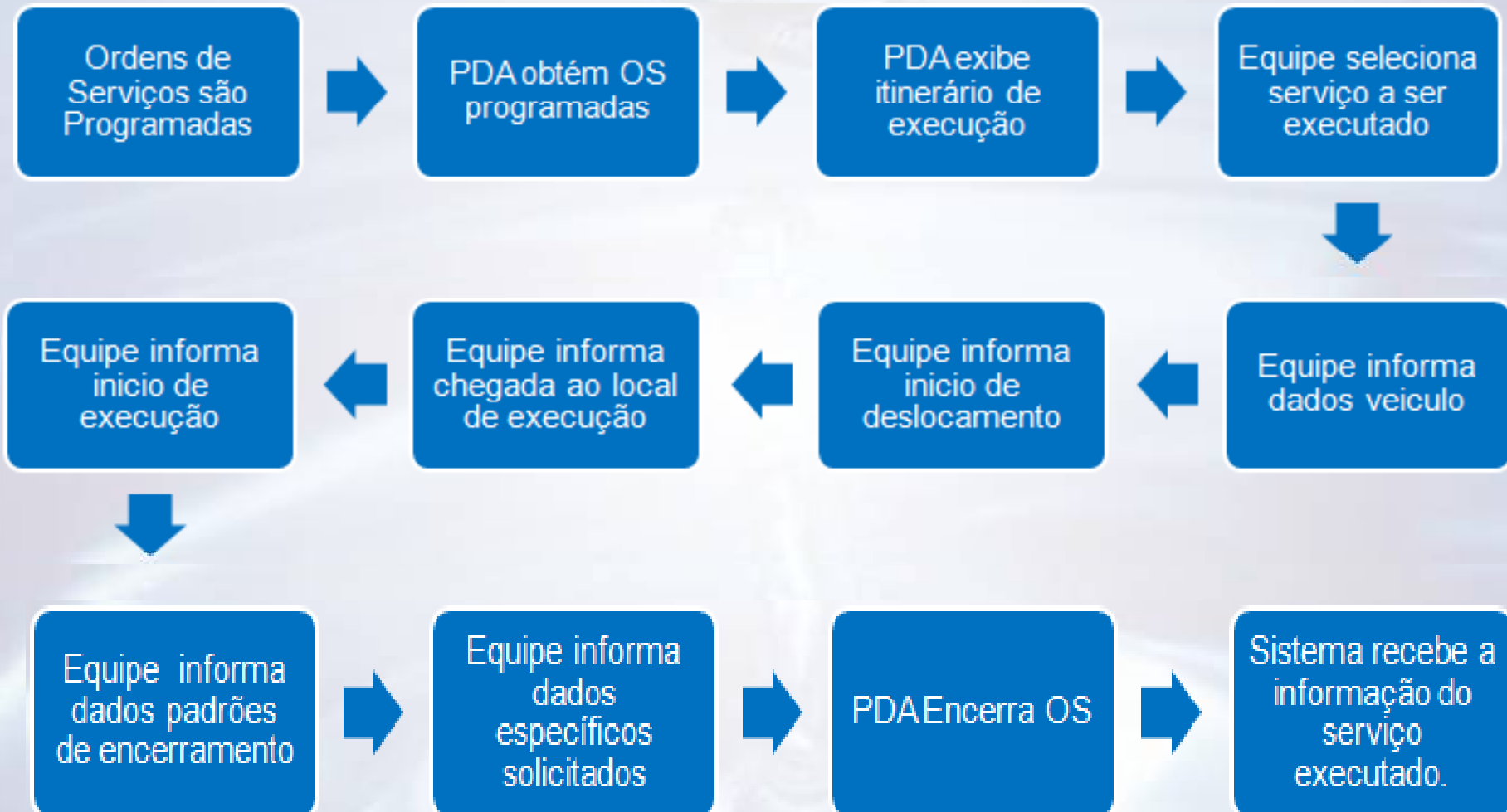


Figura 01: Exemplos de telas do coletor de dados.



Workflow das Ordens de Serviços



Exemplo de Rotas percorridas

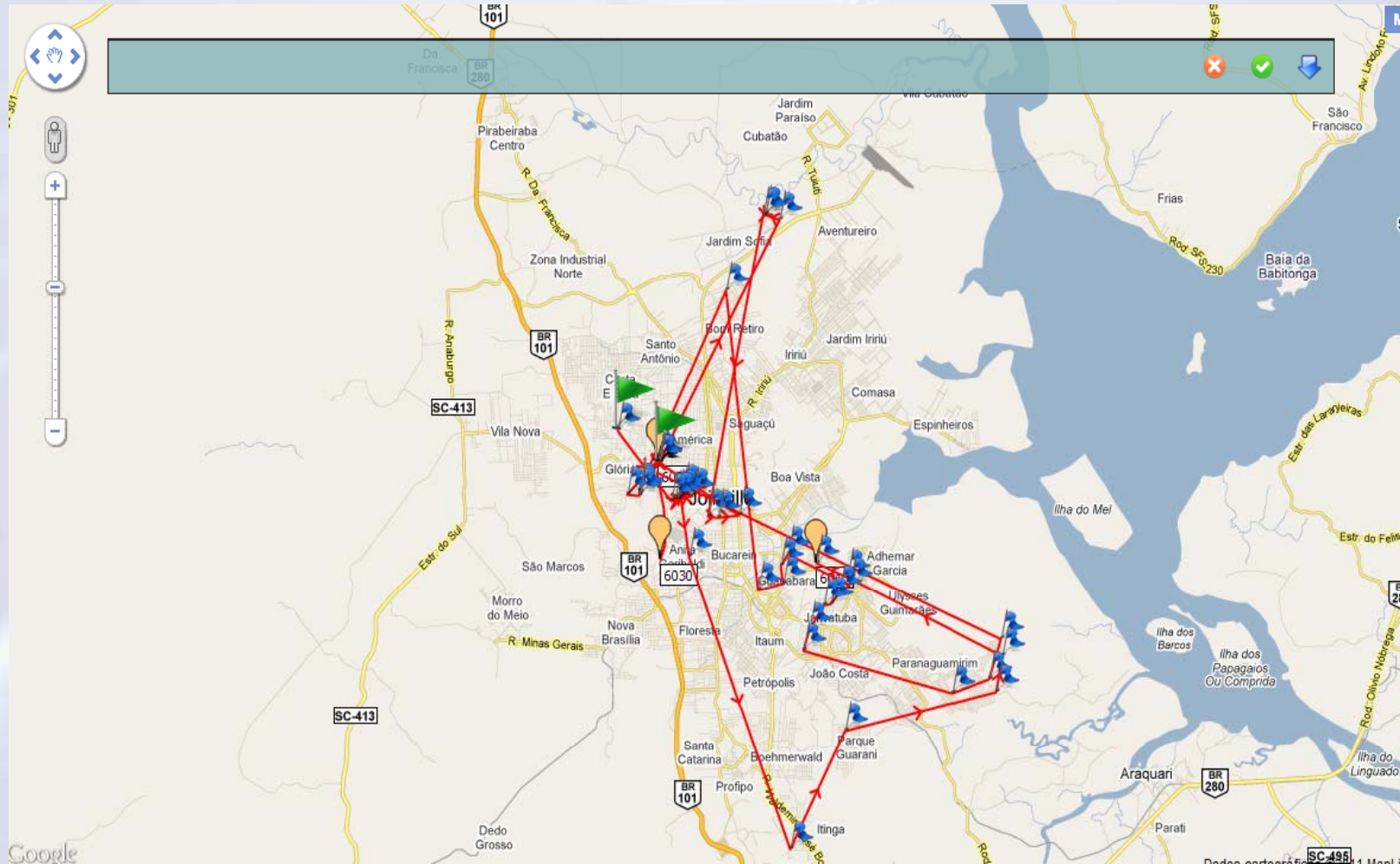
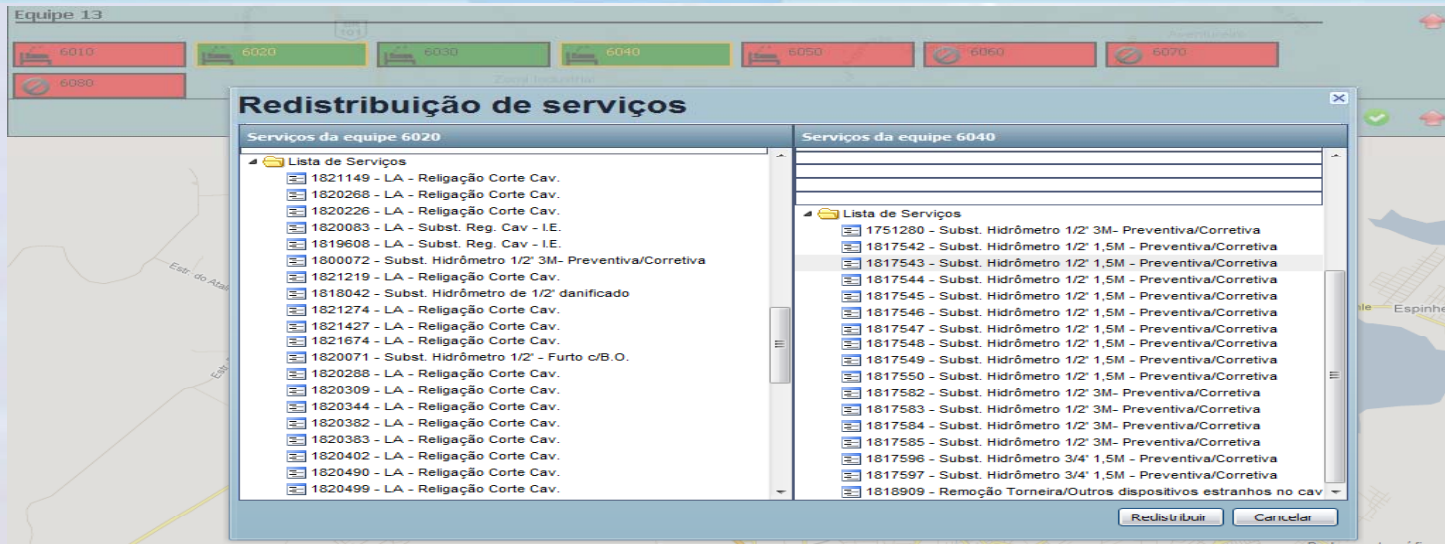


Figura 02: Rotas percorridas pelas equipes de campo).



(figura 03: Redistribuição dos serviços entre as equipes)



figura 04: envio de mensagens para as equipes de campo)



- ✓ Substituição do papel no fluxo das ordens de serviços (economia de 6.500 folhas/mês);
- ✓ Eliminação da necessidade de digitação das informações vindas de campo (pessoas focadas na gestão dos processos);
- ✓ A transmissão das informações em tempo real permitiram a otimização da roteirização das equipes, tornando o processo mais eficaz com a respectiva redução na execução do serviço.
- ✓ Registros fotográficos dos serviços executados;
- ✓ Otimização do tempo de deslocamento das equipes e de execução das Ordens de Serviços;



- ✓ A gestão dos serviços em tempo real vem facilitando a interação de diversas áreas da Cia Águas de Joinville, promovendo assim o maior sincronismo dos processos.
- ✓ Estes resultados, muitos deles imensuráveis, comprovam a preocupação com a qualidade e agilidades na prestação dos serviços, respeito aos nossos clientes e responsabilidade ambiental.
- ✓ A informação circular em tempo real, tanto no sistema quanto em campo.



- ROCHA, Paulo. Redesenho e gerenciamento de processos. (s.d). Disponível em: <<http://info.lanic.utexas.edu/pyme/esp/publicaciones/biblioteca/pdf/segundo.pdf>>. Acesso em: 01 Fev, 2008.
- KOTLER, Philip. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle; tradução Ailton Bomfim Brandão. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- SPILLER, Eduardo Santiago et al. Gestão de serviços e marketing interno.1.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
- BRAGA, Marconi Augusto F. de Castro. Gestão e controle da Administração Pública Municipal Contemporânea e Ciência da Informação. Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, n. 2, 2003, p. 112.
- CARVALHO, André Regis de. Reengenharia Federativa: a questão dos consórcios intermunicipais. Administração Pública – Direito Administrativo, Financeiro e Gestão Pública: prática, inovações e polêmicas. Editora Revista dos Tribunais. Organizadores: Carlos Maurício Figueiredo e Marcos Nóbrega, 2002.



Obrigado!!!

Fernando Figueiredo da Silva
Gerente de Serviços Operacionais

Email: fernando.figueiredo@aguasdejoinville.com.br

Tel: 47 21051712

São Paulo, 03 de Agosto de 2011