

Sinistros Operacionais, mais uma oportunidade para melhorarmos nosso sistema.

Julho 2013





A Sabesp
Informações Básicas

Unidade de
Negócio Sul
Características da
Organização MS

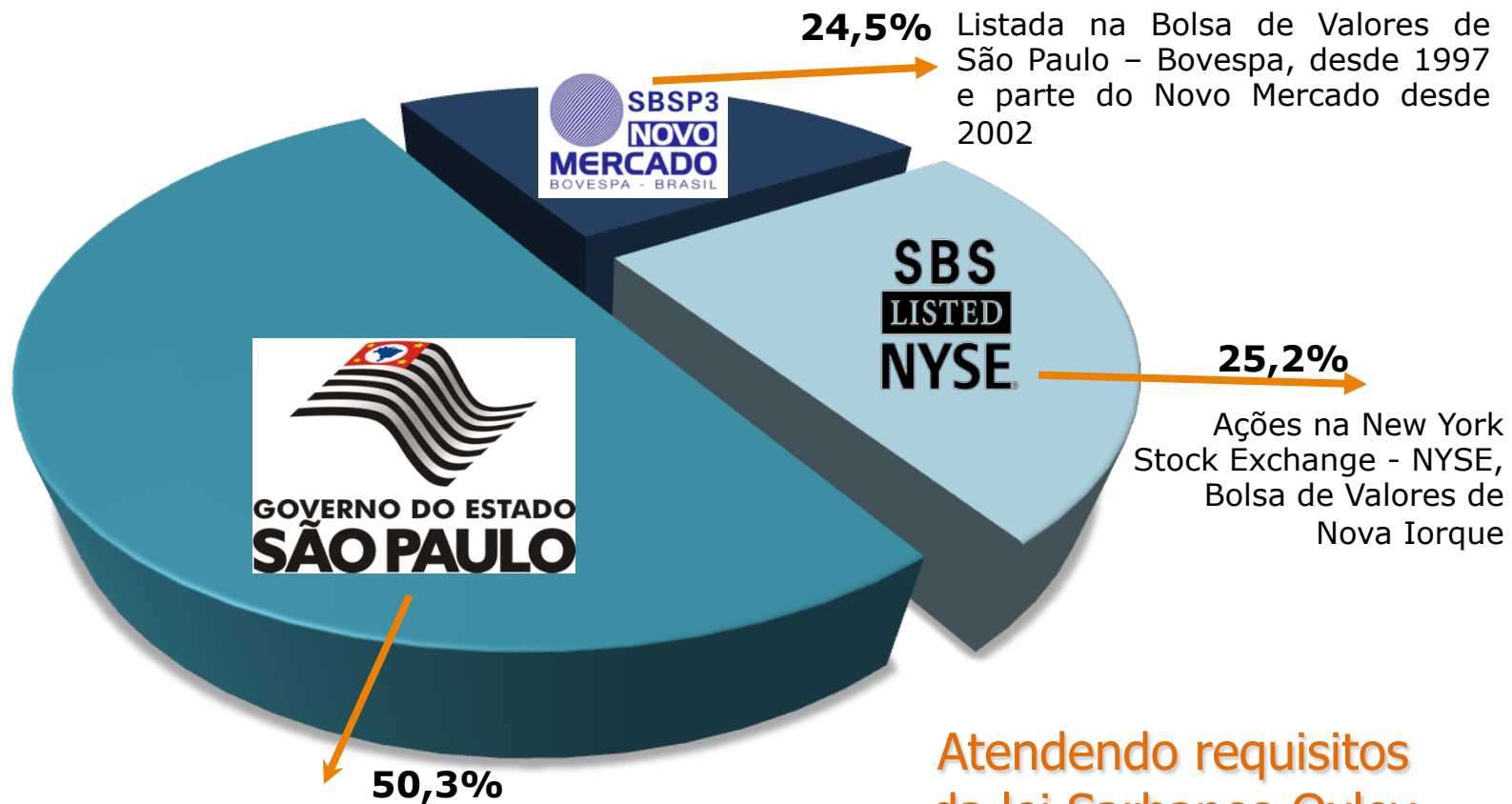
O que nos faz MS
Práticas de Excelência e
Estado da Arte

Planejamento e
Aprendizado



Distribuição de Capital Social

Primeira empresa de saneamento e a única companhia listada na NYSE (*Bolsa de Valores de Nova Iorque*) a participar do Novo Mercado da Bovespa

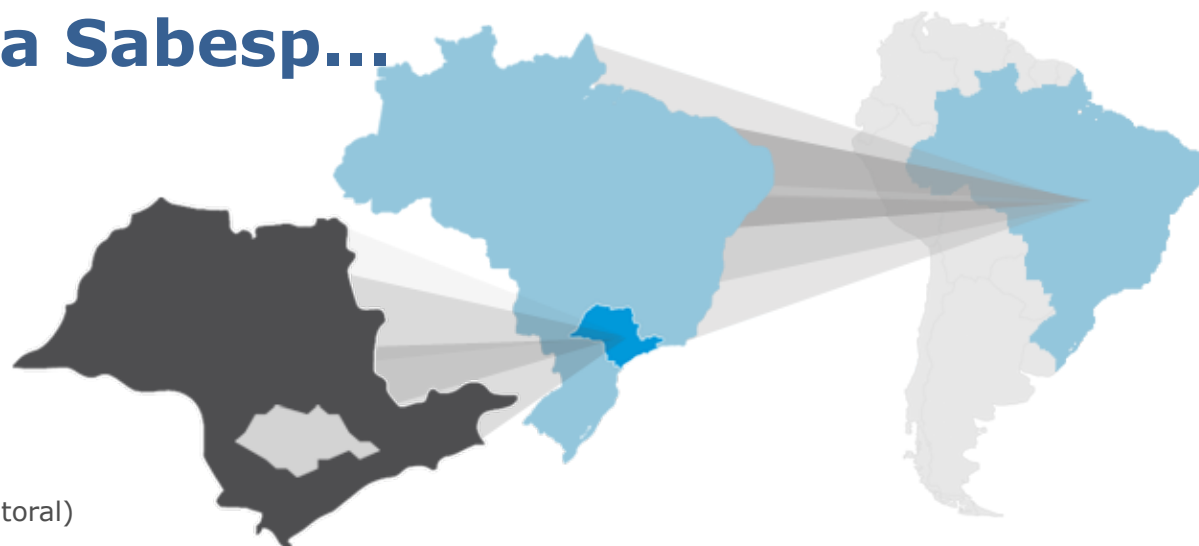


Sólio compromisso com os acionistas minoritários
Representantes no Conselho de Administração

Atendendo requisitos
da lei Sarbanes-Oxley



Números da Sabesp...



- Sistemas Regionais (Interior e Litoral)
- Região Metropolitana

Informações básicas

Fundação: **1973**

Empregados¹: **15.019**

Empresa de capital misto: **50,3%** Estado, **49,7%** minoritários

Municípios operados¹: **363** dos **645** do Estado

População atendida¹: **27,7 milhões, 70%** da população urbana do Estado

Indicadores¹

	Água	Esgoto
Ligações (milhões)	7.6	6.1
Cobertura (%)	100%	83%
Tratamento (%)	100%	77%(²)
Patrimônio Líquido(bilhões)	Total 11,7 bilhões	

(1) Fonte: Relatório de Gestão MS / Apresentação Institucional abr/2013

(2) Percentual de esgoto tratado sobre o coletado



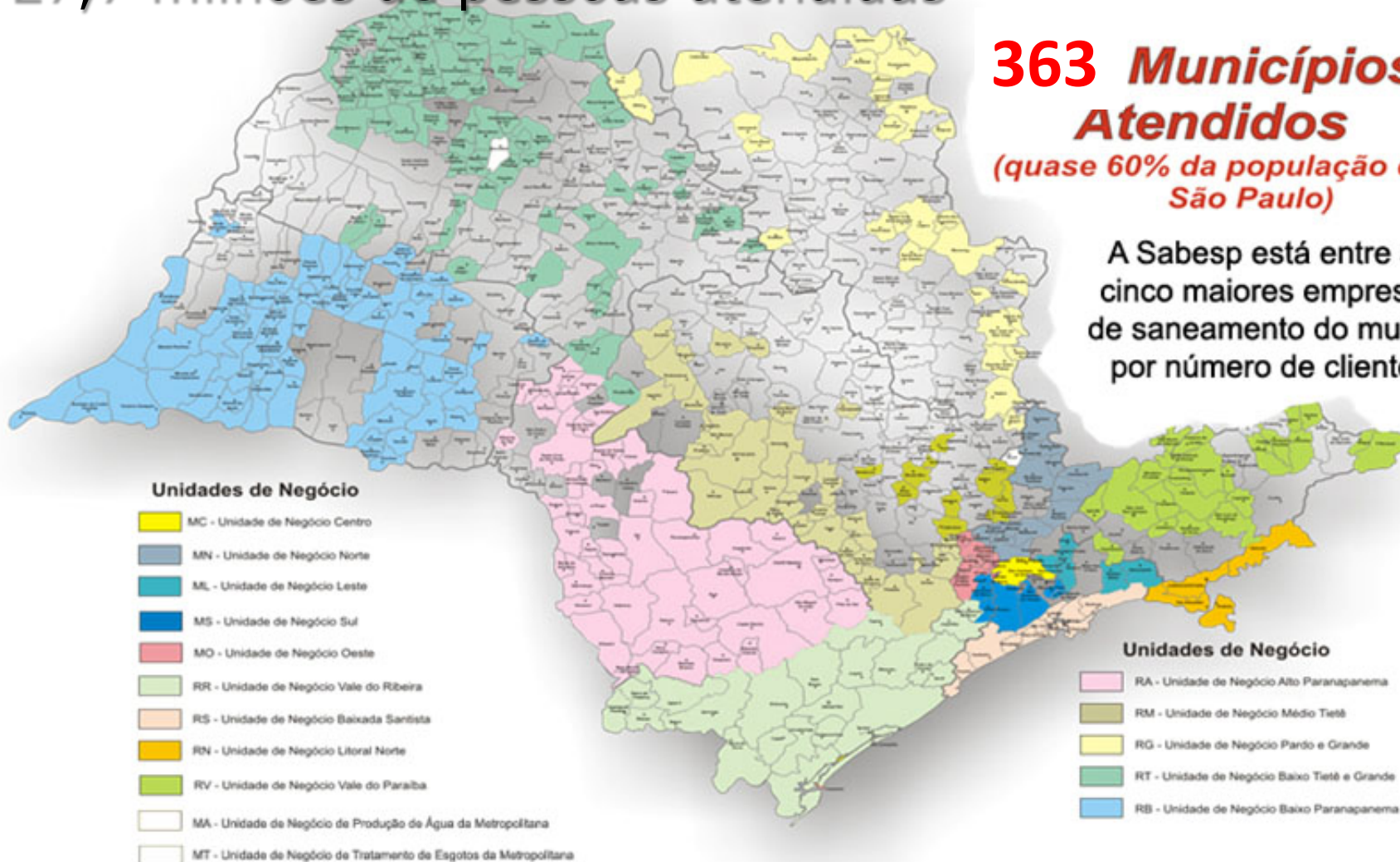
Municípios atendidos pela Sabesp

27,7 milhões de pessoas atendidas

363 Municípios Atendidos

(quase 60% da população de São Paulo)

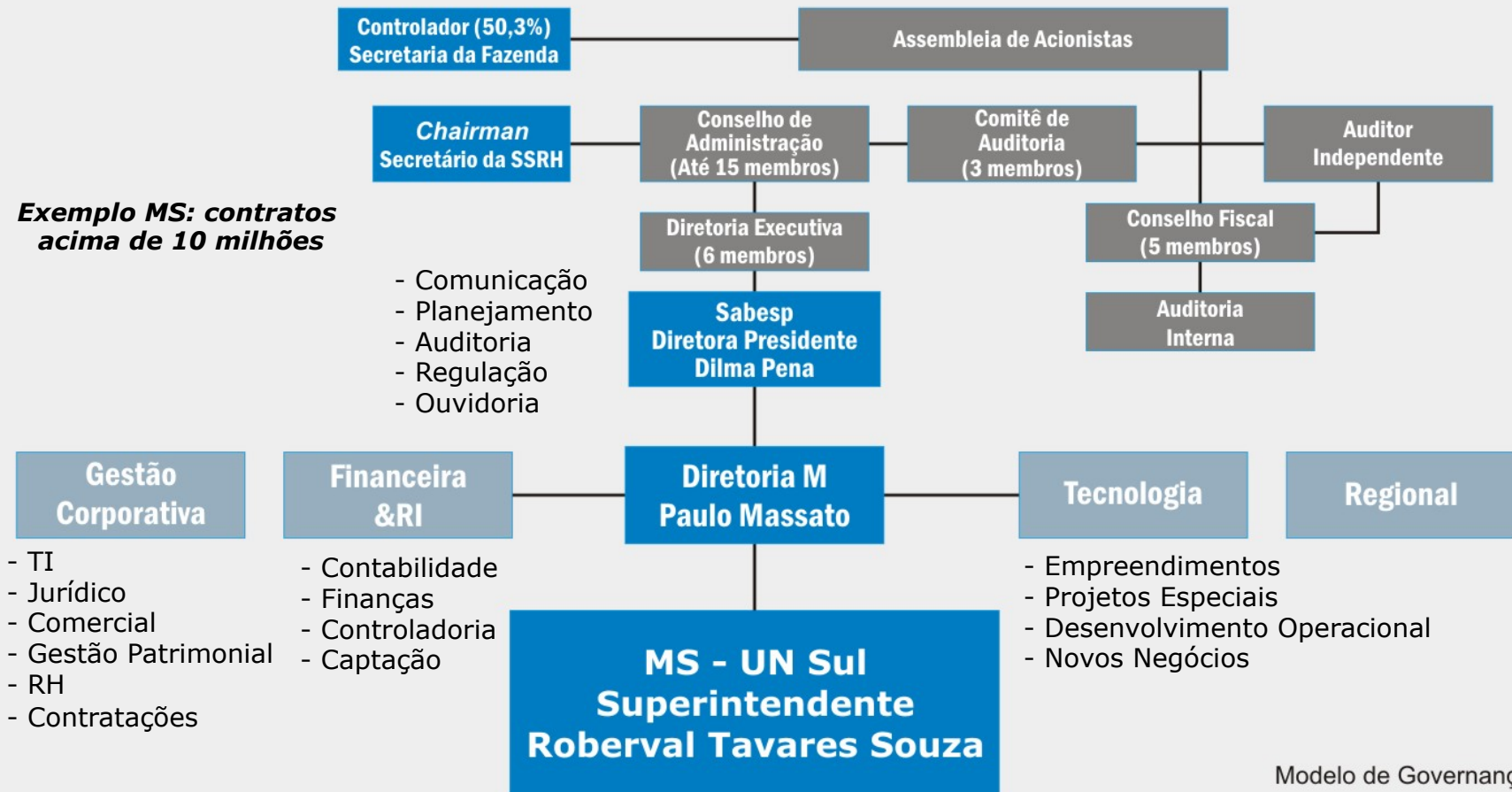
A Sabesp está entre as cinco maiores empresas de saneamento do mundo por número de clientes



Divisão por bacias hidrográficas – Unidades Independentes

Governança Corporativa

Exemplo MS: contratos acima de 10 milhões

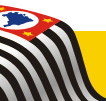
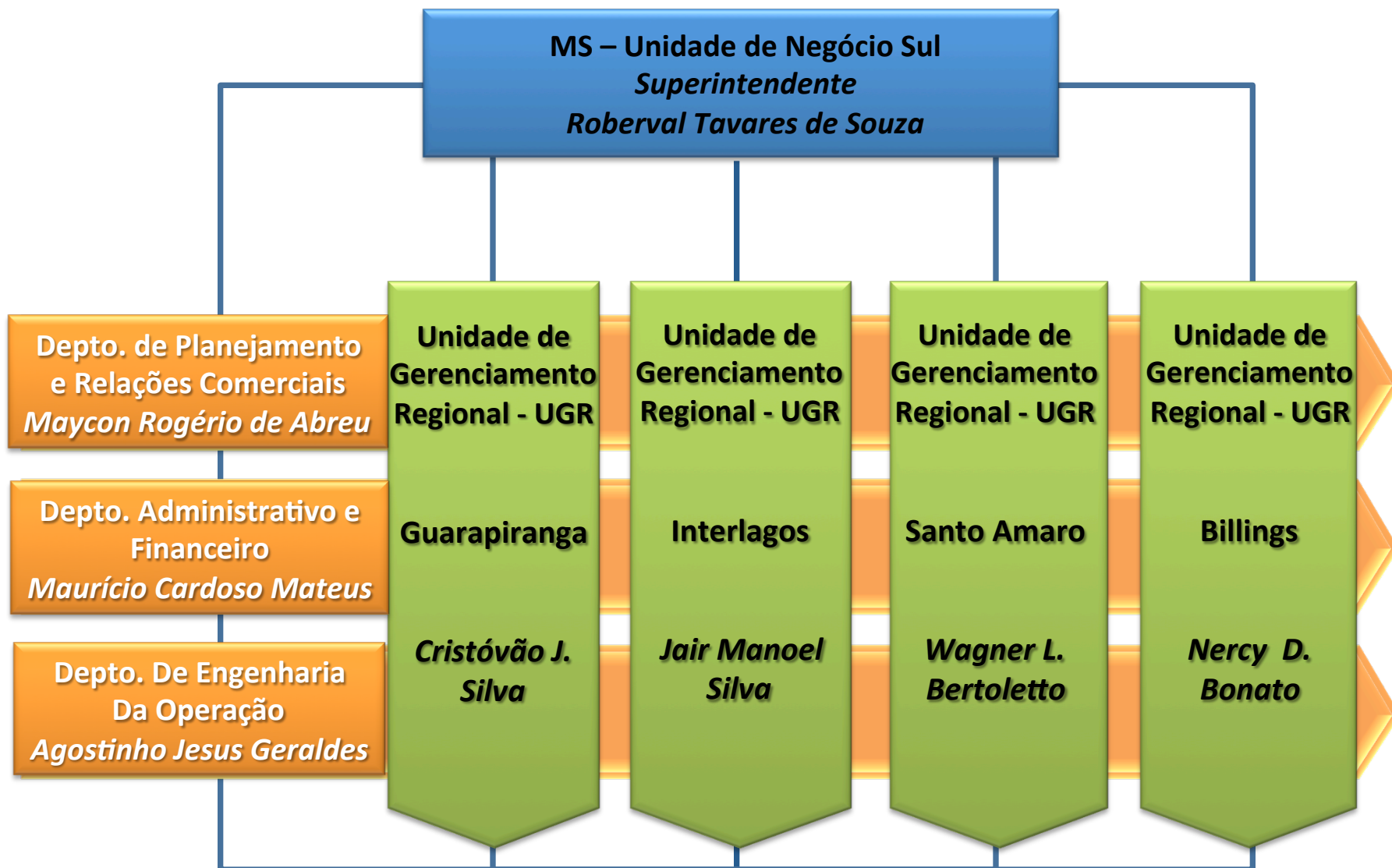


Recebe há 12 anos o Troféu Transparência

"ANEFAC-FIPECAFI E SERASA"



MS Organograma



Nossa Identidade: Sabesp & MS

Missão

“Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.”

Visão

"Em 2018..."

Ser reconhecida como Empresa que universalizou os serviços de saneamento em sua área de atuação, de forma sustentável e competitiva, com excelência no atendimento ao cliente."

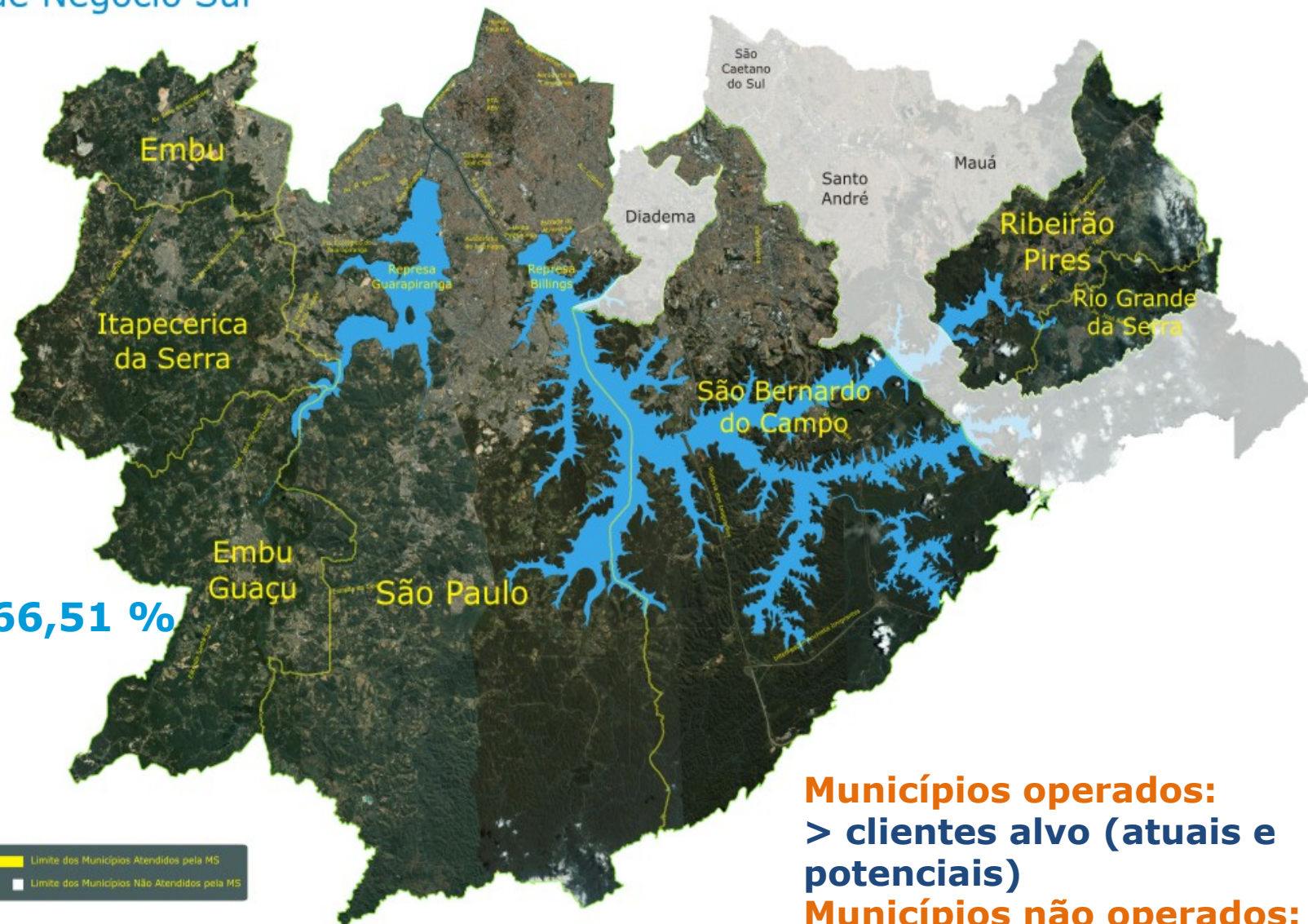
Valores

- Respeito à sociedade e ao cliente
- Respeito ao meio ambiente
- Respeito às pessoas
- Integridade, competência e cidadania

O que nos faz MS ?

Superação
Comprometimento
Inovação

Área de Atuação
Unidade de Negócio Sul
MS



**Market Share > 66,51 %
Líder**

Municípios operados:
> clientes alvo (atuais e potenciais)
Municípios não operados:
> mercado potencial

Perfil MS

Área Territorial	1.566km ²
População Atendida	3,6 milhões
Número municípios	6 + zona sul SP
Atendimento Água %	Tende à universalização
Atendimento Esgoto %	82,4%
Ligações Água (A/AE)	922.132
Ligações Esgoto (E/AE)	706.039
Área de proteção de Mananciais	78%
Extensão de rede de água (m)	7.640.414
Extensão de rede de esgoto (m)	5.223.229
Número funcionários MS	898



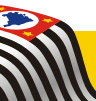
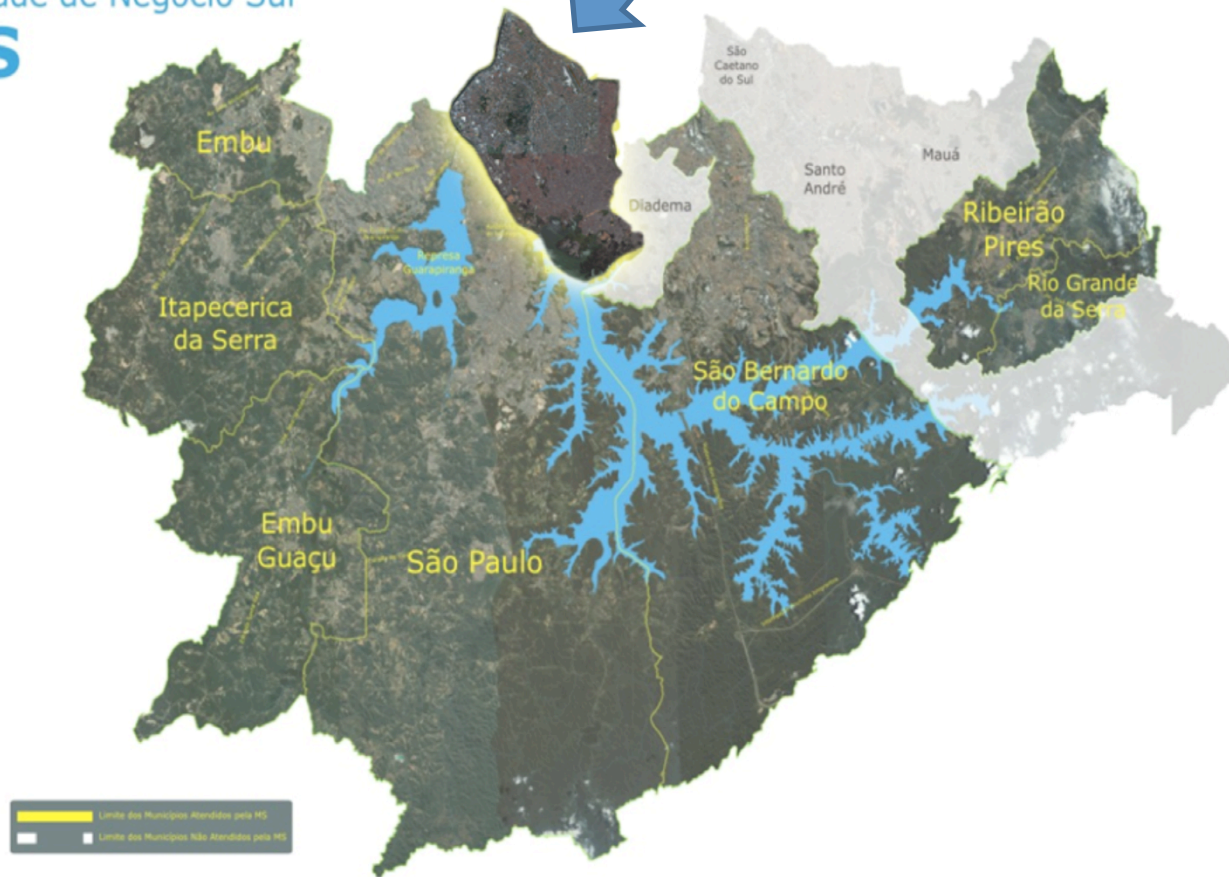
A UGR Santo Amaro



Onde estamos...

Área de Atuação
Unidade de Negócio Sul
MS

UGR Santo Amaro



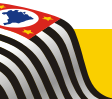
Perfil da UGR Santo Amaro

Perfil	UGR Santo Amaro
Área Territorial	81 km ²
População Atendida	1,2 milhões
Número municípios	1
Atendimento Água %	Tende à universalização
Atendimento Esgoto %	80%
Ligações Água (A/AE)	260.575
Ligações Esgoto (E/AE)	202.826
Extensão de rede de água (km)	1.702
Extensão de rede de esgoto (km)	1.482
Número funcionários	156

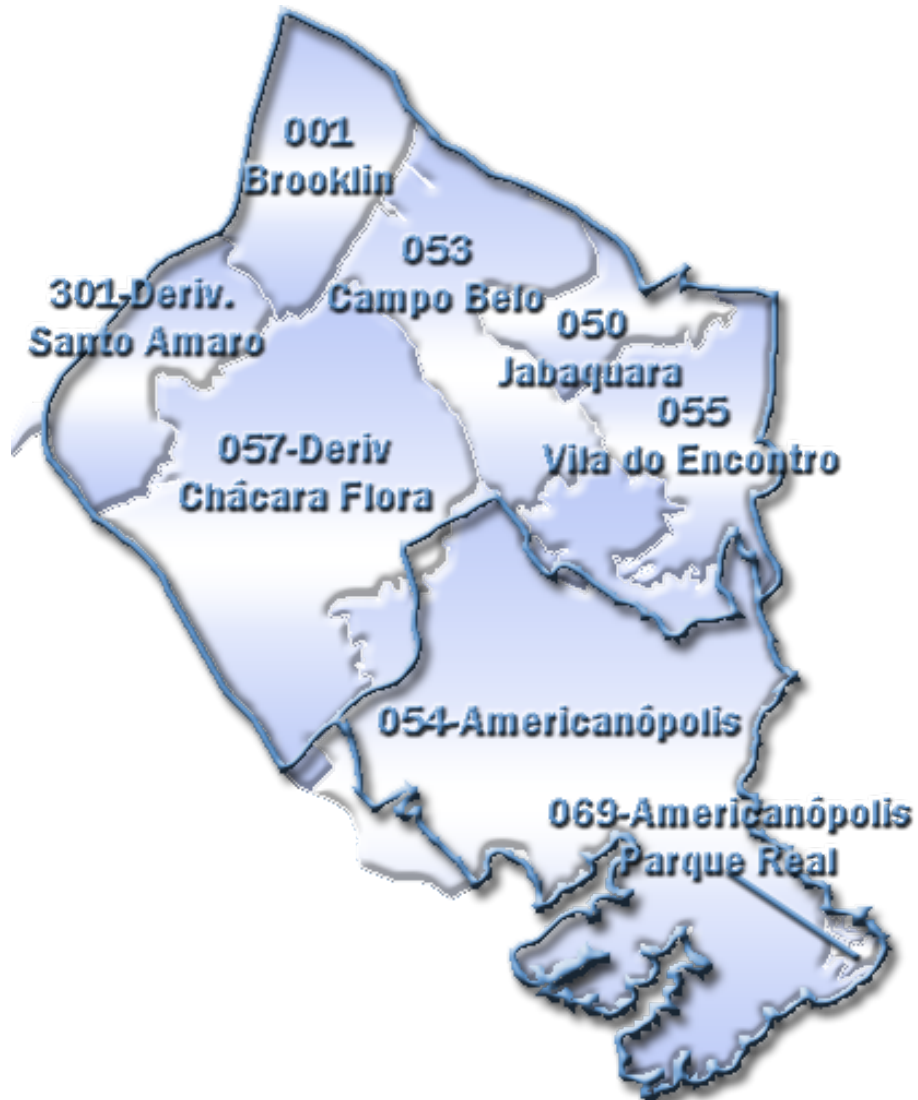


Faturamento

A UGR Santo Amaro representa 40% da UN Sul.

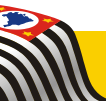


Setores de Abastecimento



SETOR	VOLUME UTILIZADO (m³)
Americanópolis	2.888.265
Pq Real	16.909
Campo Belo	868.354
Brooklin	597.455
Chacara Flora	969.456
Santo Amaro	321.273
Jabaquara	228.622
Vila do Encontro	592.557
TOTAL	6.482.891

Ref. fev/12



Histórico de Mudança (2010 – 2012)

Os serviços de manutenção das redes de água e esgoto, eram executados pelas equipes dos Pólos de Manutenção em toda a Unidade de Negócio Sul.



Com a implantação do modelo de Gestão de Valor Agregado G.V.A houve uma reestruturação.



Foram criadas quatro Unidades de Gerenciamento Regional – UGR
COM FOCO NA OPERAÇÃO DO SISTEMA

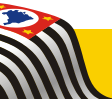


Sinistros Operacionais, mais uma oportunidade para melhorarmos nosso sistema.



Objetivos

Reduzir as incidências, os dispêndios financeiros e aumentar a satisfação de nossos clientes. Além de contribuir para a melhora da imagem da Companhia.



Conceito

Sinistro Operacional – Toda vez que alguém tem prejuízos em móveis, imóveis, veículos ou danos à saúde física em decorrência de falhas na operação de nossas instalações de água ou esgoto.



A oportunidade



Metodologia

Historicamente são realizadas cerca de 170 vistorias por ano, em imóveis com algum tipo de problema em relação às nossas instalações



Para a realização de 170 vistorias utilizamos um profissional de nível superior (**Tecnólogo/Engenheiro**) na maioria dos dias úteis. Isto para não falar dos procedimentos administrativos relativos à cada processo.

No entanto podemos salientar que o número representa um percentual muito pequeno em relação ao total de serviços da UGR.E que o faturamento da UGR Sto Amaro foi de R\$ 470.000.000,00 em 2012 representando 39 % do faturamento da MS.



Metodologia

Buscou-se então pensar em uma forma prática da utilização destas informações.



Metodologia

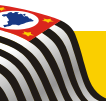
Com a realização de análise crítica, ocorrência a ocorrência.

companhia de saneamento básico do estado de são paulo



Planta de localização

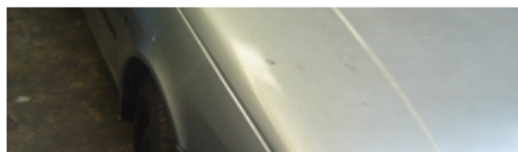
Sinistro nº: 03-50.150/07L1-34/09/09 Data da Vistoria: 16/06/2009
Endereço: R S Benedito, 627 - Santo Amaro
Cidade: São Paulo
Interessado: Carlos Nolberto de Carvalho



companhia de saneamento básico do estado de são paulo



- sabesp



Diversas análises são efetuadas



companhia de saneamento básico do estado de são paulo - sabesp

Relatório de Inspeção de Sinistro



<input checked="" type="checkbox"/> Sinistro Operacional	NÚMERO DO SINISTRO: 11-MSSS-40/04/09	SIGLA DA UNIDADE: MSSS	DATA DO SINISTRO: 07/11/2008
IDENTIFICAÇÃO DA OBRA OU SISTEMA ONDE OCORREU O ACIDENTE: Rede Coletora de Esgotos			
LOCAL ONDE OCORREU O ACIDENTE (RUA, NÚMERO, BAIRRO, ETC.): R Joaquim Nabuco, 1321			
LOCAL DA OBRA (TRECHO DA RUA, BAIRRO ONDE ESTÁ SENDO EXECUTADA A OBRA): R Joaquim Nabuco, 1321			
DENOMINAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA PARA EXECUÇÃO DA OBRA:		Nº DO CONTRATO DA OBRA:	
NOME DO ADMINISTRADOR DO CONTRATO E DA UNIDADE:			
LOCALIZAÇÃO DO IMÓVEL OU DO BEM SINISTRADO (AVENIDA, PRAÇA, RUA E Nº): Rua Joaquim Nabuco, 1321			
BAIRRO: Brooklin Paulista		CIDADE: São Paulo	
NOME DO PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL OU BEM SINISTRADO: Ione Muscas			

lo estado de são paulo

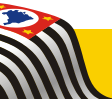


- sabesp

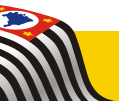


Metodologia

Fazemos então o direcionamento de manutenções preventivas na região circunvizinha à ocorrência.



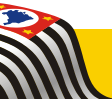
**Sinistros operacionais
não podem ser encarados como
processos em si mesmos, e sim como
parte dos processos da companhia.**



Dados históricos

Manutenções Preventivas

Ano	Troca de Ramal	Filmagem de Rede Coletora
2009	4.968 un	800 m
2010	7.782 un	4800 m
2011	12.986 un	6800 m
2012	16.506 un	7000 m



Dados históricos

Alguns números em relação a Sinistros Operacionais

Sinistros	2009	2010	2011	2012
Vitorias realizadas	217	184	150	139
Processos Montados	60	43	28	33
Valores Aproximados	R\$500.000,00 31.546 UFESP	R\$410.000,00 24.969 UFESP	R\$ 300.000,00 17.192 UFESP	R\$ 285.000,00* 15.455 UFESP

* Recurso suficiente para trocar aproximadamente 900 ramais de água.



Resultados

- Ø Redução no número de incidências.
- Ø Otimização dos ativos da UGR.
- Ø Melhor direcionamento da Mão de Obra Especializada.
- Ø Auxílio na renovação da infra estrutura.



OBRIGADO

Daniel Pyrrho Tambasco
Divisão de Água – UGR Santo Amaro

Tecnólogo– MSNN01
dtambasco@sabesp.com.br

