



## **CÓDIGO 9652 “ PROJETO DEZ – DESOBSTRUÇÃO ZERO”**

### **Fabiano de Andrade Teixeira**

Cursando o 5º ano do curso de engenharia ambiental e sanitária na universidade Estácio.

Encarregado da célula de esgoto do polo de manutenção Vila Mariana.

Av. dos Imarés, 623 – Indianópolis – São Paulo – SP – Brasil. CEP 04.085-001

Tel: +55 (11) 5091-5128

fteixeira@sabesp.com.br

### **RESUMO**

Alcançar zero solicitações de serviço de desobstruções de esgoto em um polo com aproximadamente 90 mil ligações, em uma região de grande visibilidade.

**PALAVRAS-CHAVE:** Desobstrução Zero, Projeto Dez

### **CONTEÚDO DO TRABALHO**

#### **OBJEIVO:**

Atuar de forma preventiva para obter a redução no número de solicitações de desobstrução domiciliar e de rede coletora de esgotos para impactar positivamente na imagem da empresa.

#### **MELHORIA NO PROCESSO:**

Definição de estratégias e planejamento das ações de caráter preventivo e com diagnóstico preciso, tais como:

- Mapeamento das áreas críticas em obstrução de rede coletora.
- Campanha de conscientização de uso correto da rede e ramal de esgoto, com entrega de folhetos de caráter educacional. (imagem 02)
- Ações estruturadas nas áreas de maior vulnerabilidade social. (imagem 01)
- Filmagens nas redes e ramais de esgoto que já apresentaram obstrução, proporcionando precisão no diagnóstico e local correto de intervenção.
- Lavagens preventivas e limpezas de poços de visitas críticos, para evitar futuras obstruções. (imagem 03 e 04)
- Troca de rede em áreas críticas.
- Uso correto de novas tecnologias. (imagem 05)

#### **SATISFAÇÃO DO CLIENTE:**

Toda prática é voltada a satisfação do cliente, quando o cliente fica sabendo que estamos executando serviços preventivos para evitar que haja vazamento de esgoto e que não ocorra refluxo para o seu imóvel, o mesmo fica extremamente satisfeito, a redução significativa do número de reclamações comprovam sua satisfação.

#### **BENEFÍCIOS E RESULTADOS:**

Quando há uma gestão eficiente e comprometimento das equipes o resultado esperado acontece. O Polo Vila Mariana teve 15 dias sem reclamações dos serviços de esgoto desde Janeiro de 2017, quando foi implantado o projeto DEZ conforme (Tabela 1).

A principal inovação foi a mudança de cultura das equipes com foco no olhar preventivo, visando a diminuição dos serviços corretivos.

Os treinamentos das equipes na operação dos equipamentos e uso corretos dos EPI's e EPC's, tem como foco principal a segurança dos funcionários.

O trabalho para alcançar esses números foi incorporado no Objetivo Departamental da o UGR Jardins e passaram a ser feitas também no Polo Lapa, que também vem apresentando melhoria nos seus resultados.



**Tabela 1: Resultados do Projeto DEZ.**

	Dias Sem Problemas com Ramal de Esgoto	Dias Sem Problemas com Rede de Esgoto	Dias Sem Nenhum Problema de Esgoto
jan/17	2	1	1
fev/17	1	0	0
mar/17	2	2	1
abr/17	4	3	3
mai/17	1	2	1
jun/17	0	3	0
jul/17	0	1	0
ago/17	0	0	0
set/17	0	3	0
out/17	3	2	1
nov/17	1	2	0
dez/17	4	3	3
jan/18	3	1	1
fev/18	3	3	1
mar/18	2	0	0
abr/18	2	1	0
mai/18	4	4	3
jun/18	1	0	0



Imagem 01



Imagem 02



Imagem 03



Imagem 04



Imagem 05