



67 - GESTÃO NOS SERVIÇOS DE RELIGAÇÃO DE ÁGUA

José Carlos de Castro ⁽¹⁾

Agente de Saneamento Ambiental Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP.

Marcelo Renato da Silva Andrade ⁽²⁾

Tecnólogo em Construção Civil - Edifícios pela Faculdade de Tecnologia de São Paulo. Engenheiro Civil pela Faculdade de Engenharia São Paulo. MBA em Gestão Estratégica do Meio Ambiente pelo Instituto Mauá de Tecnologia, MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Instituto de Administração - FIA. Gerente de Divisão na Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP.

Endereço ⁽¹⁾: Rua Aurélio, 1125 – Vila Romana – São Paulo - SP - CEP: 05046-001 - Brasil – Tel.: + 55 (11) 3866-2173 - e-mail: jccastro@sabesp.com.br.

RESUMO

A exigência de um serviço de qualidade tem sido uma cobrança constante da sociedade de um modo geral, frente à essa realidade a Companhia de Saneamento do Estado de São Paulo no seu plano de gestão, tem se empenhado em entregar para seus clientes uma excelência em seus serviços prestados. Afim de atingir essa condição a empresa procura fazer um trabalho que vai desde o primeiro contato até a execução do serviço solicitado. E para obter sucesso todos os funcionários envolvidos trabalham em conjunto, para que essa a ação valorize o relacionamento entre a empresa e as partes interessadas (comunidade, fornecedores, clientes, etc.) garantindo transparência, cumprimento de prazos e melhoria na imagem da Sabesp).

PALAVRAS-CHAVE: Prestação de serviço, agilidade no processo, satisfação dos clientes.

INTRODUÇÃO

A ação foi executada pelo polo de Manutenção da Lapa que tem uma alta demanda de serviços numa área de atuação complexa, onde existe a dificuldade de locomoção das equipes e uma exigência do público quanto a agilidade e qualidade do serviço prestado. E como a empresa está sempre procurando se adequar a essa realidade a mesma atuou com medidas para que estes serviços atendessem os prazos e as expectativas dos clientes. No caso em questão iremos abordar a gestão dos trabalhadores nos serviços de religação e o impacto dos resultados que esse trabalhou gerou ao longo da ação.

A religação de água é um dos principais serviços dentre os trabalhos que a SABESP atende em sua demanda, tendo um prazo estabelecido pela ARSESP de 48 horas para concluir a etapa que vai desde a religação até mesmo a reposição e uma meta desafiadora da Unidade de Negócio Centro – MC para atendimento em 24 horas. Em muitos casos o cliente necessita de que o imóvel esteja com seu abastecimento o mais rápido possível, entretanto, algumas religações são bem mais complexas, necessitando a troca do ramal que em determinados casos estão desviados (fora do alinhamento do cavalete mais de 1,20 metros), ou também as equipes podem se deparar com a supressão feita no passeio oposto ou com um ramal de ferro que por procedimentos internos é obrigatória a troca deste, podendo haver a necessidade de se atravessar a rua enfrentando o tráfego dos veículos e imposições dos órgãos de trânsito. Sendo assim a vitória da equipe deve ser feita o quanto antes para que o prazo curto não prejudique a execução do serviço.

OBJETIVO

A proposta deste trabalho é demonstrar o quanto a proatividade das equipes, que atuam diretamente junto ao cliente, faz com que os indicadores internos e a relação empresa/cliente obtenham resultados satisfatórios melhorando a imagem da empresa e a satisfação do cliente com serviço prestado.

METODOLOGIA

Para obter as melhorias, a gestão ocorreu da seguinte forma:

- No momento em que o cliente fosse solicitar o pedido de religação, o primeiro atendimento coletava o máximo de informações possíveis para inserir na folha de campo, como telefone, nome do responsável que estará no local, imóvel onde o cliente poderia ser encontrado entre outras.



- Após o serviço sair para campo, o profissional que irá executar o serviço liga para o cliente e em comum acordo procuram agendar um horário onde ambas as partes são beneficiadas.

VANTAGENS DO PROCESSO

- Com esse método o cliente não precisa ficar no local o dia inteiro aguardando a chegada da equipe, podendo ter a disponibilidade de horário para seguir sua rotina diária. Uma vez que cada dia que passa encontrar tempo no horário comercial tem sido algo cada vez mais difícil; e
- As equipes não correm o risco de encontrar o imóvel fechado, pois caso haja um imprevisto as duas partes podem entrar em contato, facilitando o processo e dando liberdade das equipes seguir os outros serviços que estão no itinerário do dia aumentando a agilidade e a produtividade dos colaboradores, o que impactará positivamente em outros indicadores. Os resultados são surpreendentes.

RESULTADO

Antes de começar a ser feito esse trabalho os indicadores internos, mostrava uma deficiência no processo, pois não havia comunicação entre as partes envolvidas. O prazo estabelecido pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (ARSESP), era que 100% dos serviços deveriam ser executados no período de 48 horas.

Tabela 1: Indicador da religações no ano de 2012

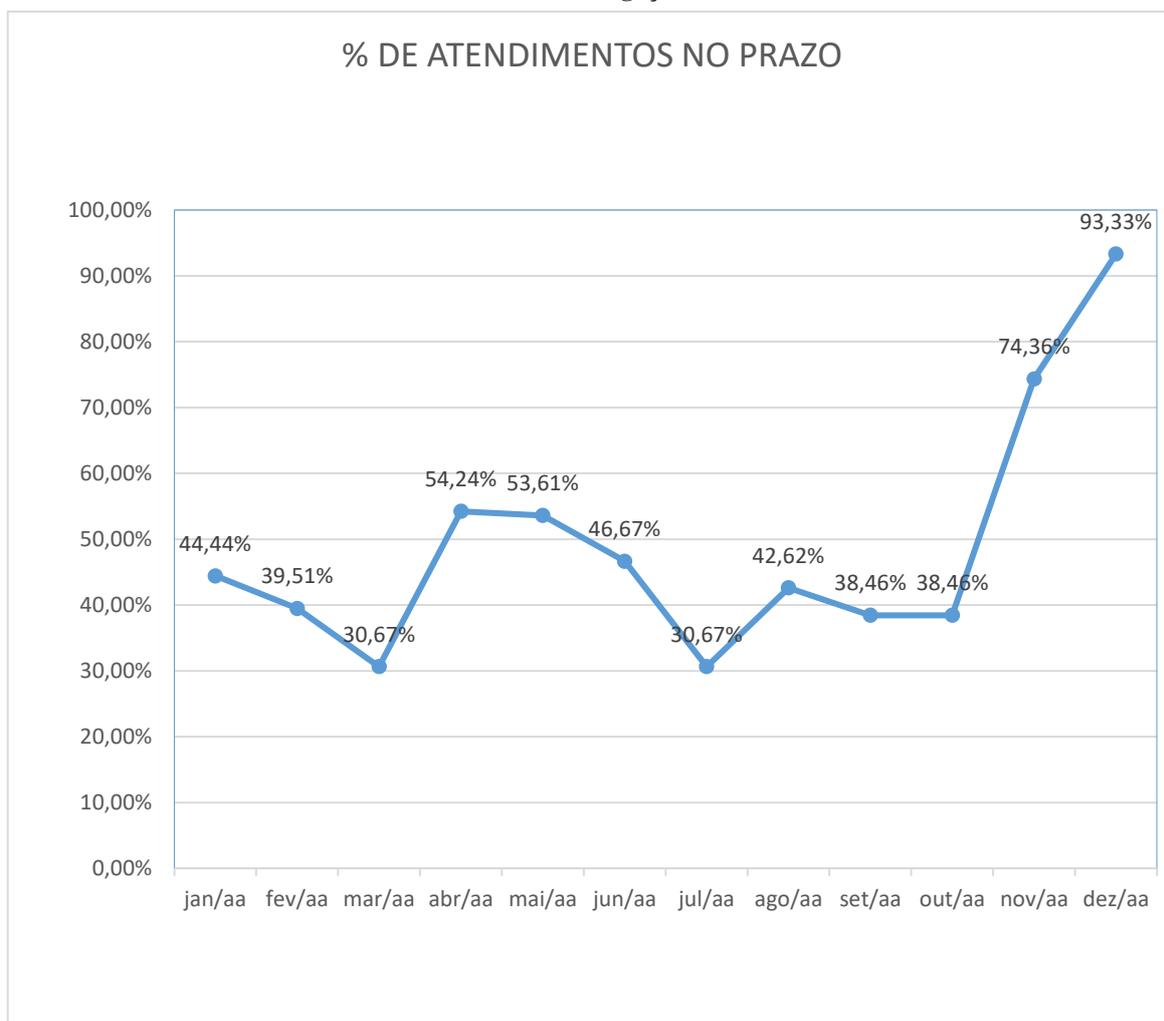
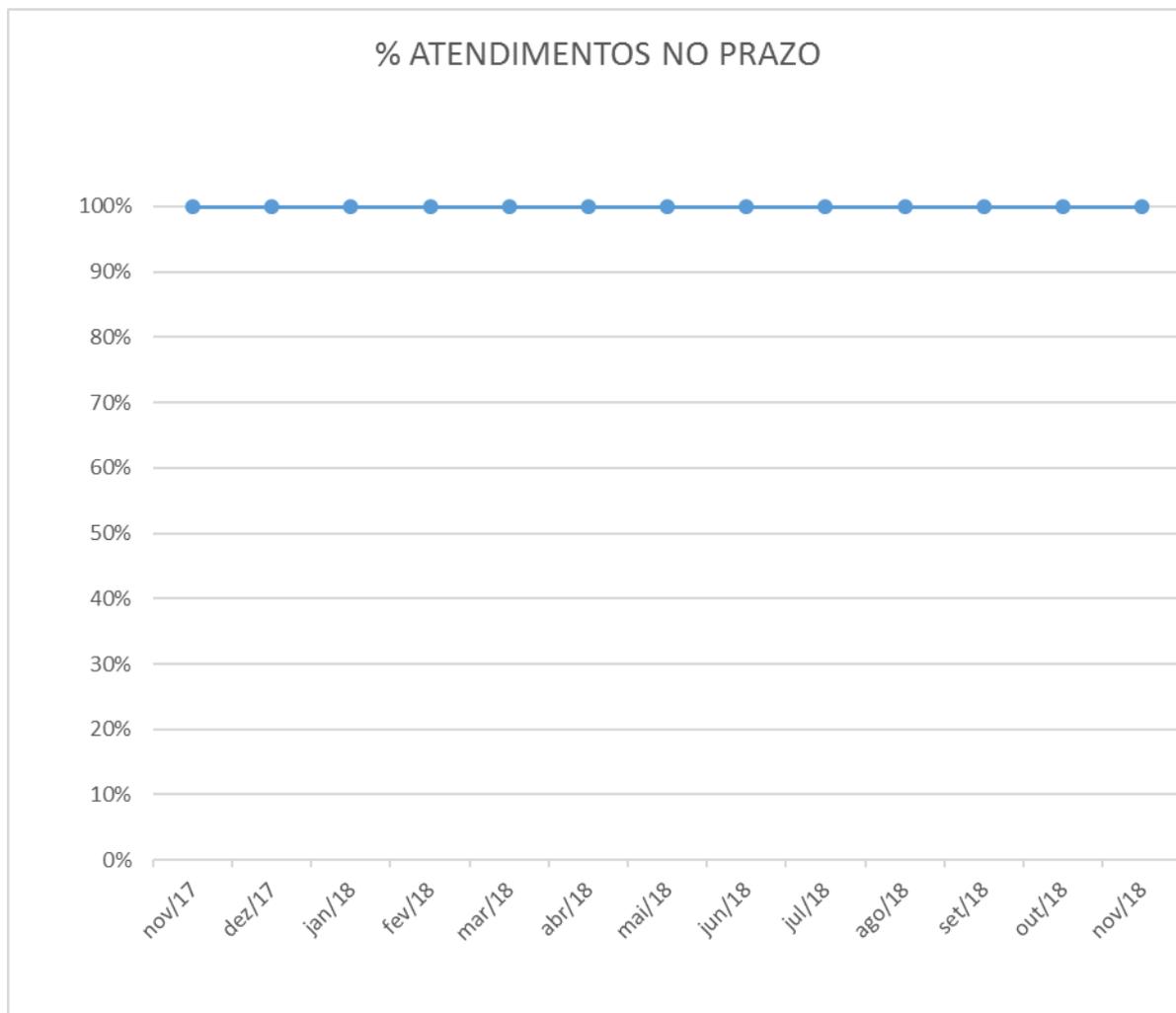




Tabela 2: Indicador da religações período de nov/17 e nov/18



A gestão gerou 100% dos serviços executados no prazo entre novembro de 2017 a novembro de 2018 o que também reduziu 100% das solicitações registradas na ouvidoria referente a religação, a partir de janeiro de 2018 e se manteve ao longo do ano, resultado expressivamente positivo em relação a 2012.

CONCLUSÃO

A gestão nos resultados favorece a imagem da empresa e automaticamente o relacionamento com o cliente. O resultado foi alcançado por uma gestão conjunta da equipe de religação que atua diretamente com nas Células de Planejamento e Água. A equipe de execução do serviço em campo, agenda atendimento, repassa ao escritório regional as demandas sobre ocorrências, além de negociar prazos para execução, auxiliando no atendimento satisfatório das solicitações.

Podemos ver que os resultados são muito bons e que se todos os serviços forem prestados com essa visão sistêmica, tanto a empresas quanto os clientes serão favorecidos o que é bom para sociedade como um todo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. SABESP, Companhia de Saneamento do Estado de São Paulo.
2. ARSESP, Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo