



ANÁLISE E DIAGNÓSTICO TÉCNICO DA MICROMEDIÇÃO EM ZONAS ALTAS DE PRESSÃO COM ELABORAÇÃO DE MAPAS TEMÁTICOS PARA TOMADA DE DECISÃO ASSERTIVA PARA ALVANCAR O FATURAMENTO E REDUZIR PERDAS

Luiz Alberto Saldanha Alves – luizsaldanha@sabesp.com.br

Alessandro Esmeraldo, Edson Bat Matson Silva, Sinézio Ferreira Lana e Ricardo Rodrigues Leal

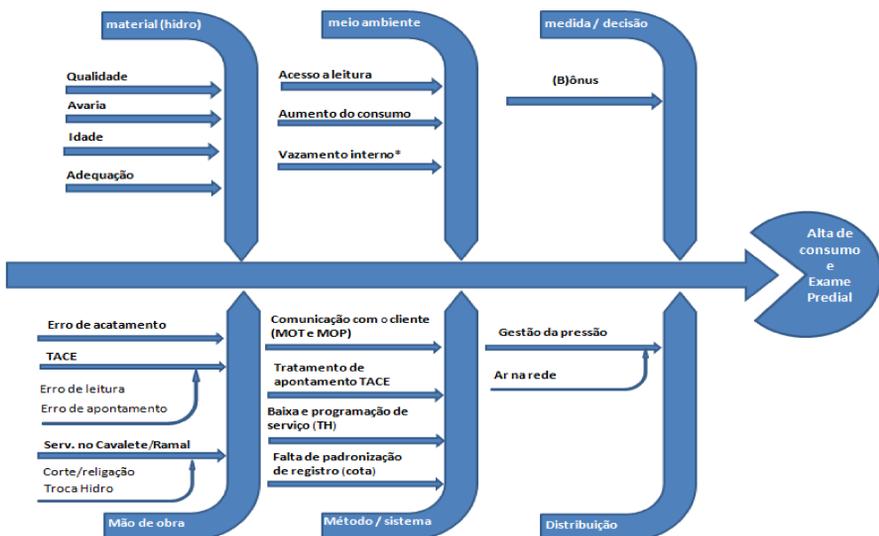
Sabesp UGR Interlagos – Av. Interlagos, 6395 – São Paulo/SP

1. Introdução e Objetivos

Em tempos em que a situação política, econômica e sanitária do país está instável devido a Pandemia da COVID-19, os investidores estão receosos os investimentos necessários para melhoria da infraestrutura e como consequência em serviços, diante do exposto, as organizações devem buscar soluções e alternativas diferenciadas para alavancar o faturamento e principalmente garantir a satisfação dos seus usuários e clientes. UGR Interlagos realizou uma análise em sua área de atuação que tivesse maior potencial no refinamento e melhoria das regras operacionais do sistema de abastecimento para redução de perdas sem prejudicar a população atendida. Desta forma, foi identificada área do Setor de Abastecimento/Hidráulico denominada Grajaú Zona Alta, que poderiam trazer resultados razoáveis com adoção de ações integradas para redução de perdas e alavancagem do faturamento. Esta região pertencente ao distrito do Grajaú atendida pela Subprefeitura da Capela do Socorro, que possui vasta área de 92 Km² e fica a 30 km do Centro da Capital, ao qual *16,77% da população morando em favelas e ou moradias subnormais. (Fonte: * Rede Nossa São Paulo).

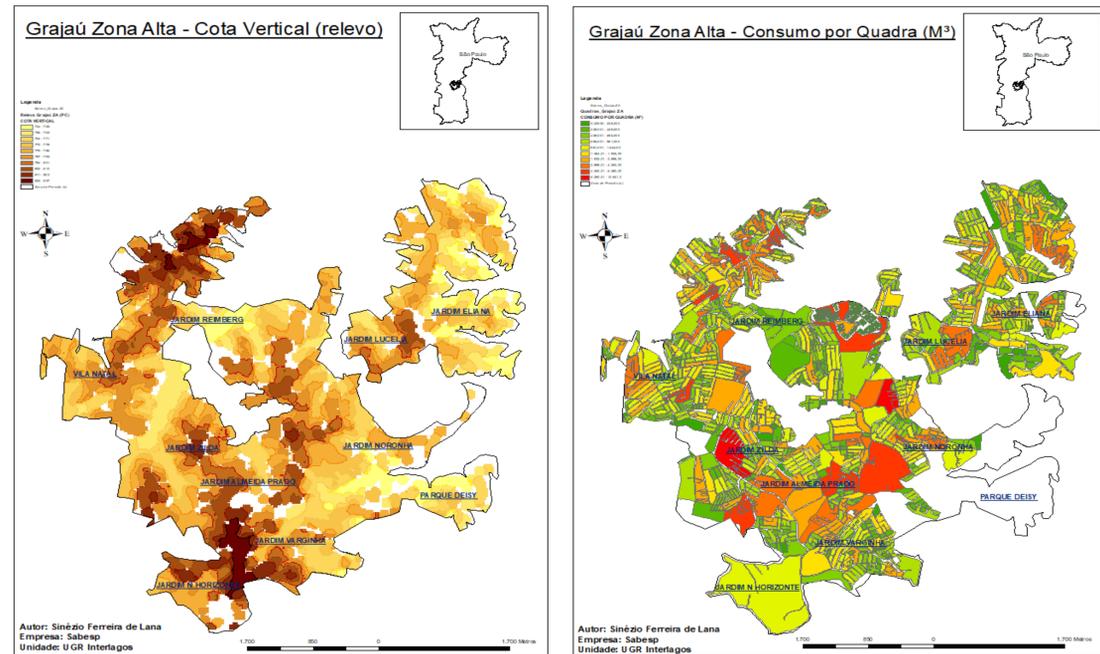
2. Metodologia

Realizamos a verificação dos principais serviços solicitados pelos clientes e que poderiam impactar no consumo e qualidade no atendimento: Alta de Consumo e Exame Predial, ocasionados das Contas por média e Consumo Zero. Utilizando-se do diagrama de Ishikawa avaliamos desde a fase do acatamento do serviço até a conclusão da análise para identificarmos pontos de melhoria no processo: utilizamos a ferramenta de informações geográficas para trabalhar os dados do Setor Grajaú Zona Alta e foram desenvolvidos mapas temáticos com a altimetria e o consumo por quadrícula, possibilitando a melhor análise e tomadas de decisões mais assertivas.



3. Resultados e Discussão

Com os ajustes e refinamento na distribuição baseados nos estudos, as ações de trocas de hidrômetros e os consertos de vazamentos não visíveis, contribuíram positivamente no incremento do Volume Micromedido – VM a partir do 2º semestre de 2019 dentro da área de abrangência do Setor Grajaú – Zona Alta. Como forma de avaliar o desempenho da prática é realizada a reunião de análise crítica, onde são avaliados o conjunto dos resultados dos indicadores. Neste momento utilizamos o método ou ferramenta 5W2H (5 porquês) e como melhoria da prática, caso seja necessária a criação de alguma ação corretiva, é lançada no Painel de Bordo um *Follow up*, podendo ser acompanhado o *status* das ações por todos os colaboradores da equipe. Os indicadores operacionais que estão alinhados com a prática e que são analisados mensalmente são: Volume Faturado – VF, apresenta a evolução do volume faturado de água e esgoto comercializado pelos clientes/ligações que tem demonstrado crescimento real de 2,5% em comparação com o mesmo período do ano anterior; Índice de Perdas na Distribuição – IPDT, é o resultado da diferença entre o volume distribuído e o volume utilizado pelos clientes e pela resultado tivemos uma queda 15 litros/ligação/dia, sendo que o melhor sentido deste indicador é para baixo, ou seja, quanto menor melhor a eficiência da operação e gestão do negócio. Podemos citar também os indicadores financeiros que norteiam e devem ser monitorados para dar a sustentabilidade do negócio, como Valor Faturado, Arrecadação e Redução da Evasão.



4. Conclusões

Concluimos que as ações integradas na área de abrangência do Setor Grajaú Zona Alta trouxeram bons resultados para os indicadores e benefícios para os nossos *stakeholders* como: **Força de Trabalho**, pois as equipes tiveram um foco maior em soluções assertivas e que fossem ao encontro da organização; **Acionista**, promovendo confiabilidade nas ações que geram valor agregado à Cia.; **Cliente** proporcionando a melhoria do relacionamento com agilidade, qualidade, transparência e objetividade no que tange à sua solicitação, garantindo maior satisfação e não menos importante a **Sociedade**, porque todas as ações convergem para a redução de perdas, desta forma o nosso recurso natural e nosso insumo principal utilizado com foco na sustentabilidade. No mundo globalizado que vivemos, onde o cliente tem a necessidade de soluções práticas e rápidas, sem deixar de buscar sua satisfação, as lideranças das organizações devem promover ações que atendam estes anseios e ao mesmo tempo busquem eficiência em seus processos com melhoria contínua, promovendo resultados consistentes com a sua estratégia, valores e visão de futuro, inovando sempre que se perceba a necessidade de melhorias junto ao consumidor e por consequência em seus próprios resultados..

5. Referências

- SACE – Banco de Dados SaceWeb
- COP – Controle *On line* de Perdas 2019/2020
- Painel de Bordo 2019/2020.
- Orçamento e Gestão de Vendas 2019/2020.
- SISTEMA ARCGIS-SIGNOS