



APRIMORANDO A QUALIDADE DA REPOSIÇÃO NOVOS MÉTODOS E FERRAMENTAS DE CONTROLE

Fernando Henrique Garcia

Adriana dos Santos / Alberto Prado Cunha / Edson Rui Moreali / Marcelo Renato da Silva Andrade

Sabesp – UGR Jardins: Rua Aurélia N° 1125

1. Introdução e Objetivos

A Sabesp tem sua estrutura organizacional composta por Unidades de Negócio. A Unidade de Negócio Centro - MC, contém 5 Unidades de Gerenciamento Regional – UGRs. Esse trabalho está sendo aplicado na UGR Jardins - MCJ, que gerencia 2 áreas operacionais, sendo denominados Processo Água e Esgoto, responsáveis por executar serviços de manutenção preventiva e corretiva na área delimitada de seu atendimento, e 1 área comercial, denominada Processo Vendas, responsável pelo atendimento aos clientes nas necessidades de suporte cadastral e comercial. O perfil de atendimento nessa região é muito complexo devido a vários fatores, dentre eles: tráfego intenso de veículos, vias arteriais que ligam extremos da cidade, clientes exigentes, fiscalização rígida de órgãos reguladores e municipais, interferências subterrâneas diversas (concessionárias), entre outros.

A atuação da UGR Jardins na execução dos serviços operacionais por meio de suas contratadas, gera um grande quantitativo de valas com necessidade de breve recomposição de pavimento asfáltico e/ou passeio (calçada). Diante desse cenário a melhoria da qualidade da reposição do pavimento tornou-se o propósito desse trabalho, obtendo como resultado a assertividade na fiscalização do pós-serviço com base nos critérios estabelecidos e evolução no cumprimento das metas da MC.

2. Metodologia

A metodologia utilizada para análise e acompanhamento dos trabalhos é realizada em parte pelo método 5W2H, composição de perguntas essenciais que auxiliam o planejamento e acompanhamento das ações definidas, BSC (*Balanced Scorecard*), que consiste na análise de indicadores que refletem a satisfação do cliente com os serviços executados, reuniões periódicas em consonância com atividades estabelecidas pelo grupo de trabalho denominado, AOD - Ação Operacional Departamental, Assegurar Qualidade dos Serviços, formado no ciclo 2019 / 2020 do Planejamento Operacional Departamental da UGR Jardins.

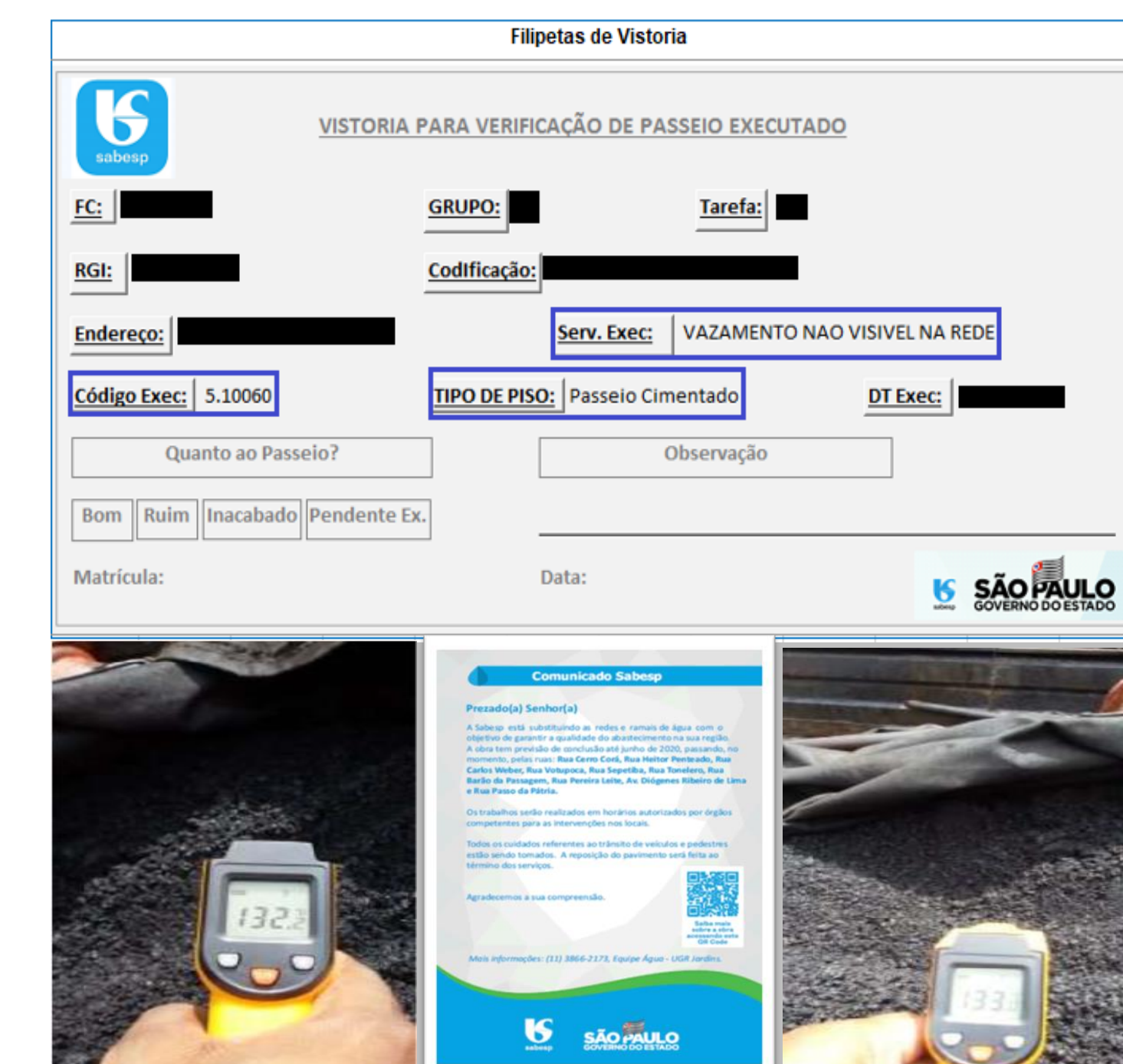
3. Resultados e Discussão

Avaliamos o banco de dados do total de reclamações registradas no *Call Center*, que embasam os indicadores da UGR Jardins relativas as reclamações de todos os tipos de serviço, incluindo reposição de pavimento. Pudemos observar o seguinte cenário:

O percentual de reclamação de reposição de pavimento em relação ao total de todos os tipos de reclamação aumentou somente 0,60%, mesmo havendo um acréscimo de 17,6% na quantidade de reclamações de reposição registradas;

Foram executados entre 2018 e 2019 uma média anual de 60.000 serviços, onde dessa totalidade 29% representam serviços que geram valas (17.388 em 2019).

Os números demonstram a manutenção dos resultados pois mesmo havendo um aumento de 4,48% na quantidade de valas abertas, o aumento nas reclamações de reposição em relação a 2018 foi de apenas 0,60%. Podemos concluir também que além da adoção de métodos de fiscalização mais rígidos, a crescente contratação de serviços subterrâneos por método não destrutivo (exemplo: furo direcional) reflete diretamente na percepção do cliente, quando evitamos a necessidade de abertura de valas.



MCJ	Média anual de Reclamação de Reposição de Pavimento	Média anual de Reclamação de todos os tipos de serviço	(reclamação pavimento/ reclamação todos os serviços)	MCJ	Total de Serviços que geram valas	% diferença entre 2018 e 2019
Ano						
2016	195	3862	5,0%			
2017	122	3393	3,6%			
2018	85	3513	2,4%	2018	16642	4,48%
2019	100	3303	3,0%	2019	17388	

IRERE - INDICE DE RECLAMAÇÃO DA QUALIDADE DA REPOSIÇÃO			
2017	2018	2019	2020
11,02	6,98	7,07	7

4. Conclusões

Com a utilização de novas ferramentas de controle, podemos concluir que a UGR Jardins vem atendendo uma das premissas da Cia., que é buscar inovações contínuas de modo à maximizar os processos. Ações tão complexas, só tornam-se possíveis se todos os envolvidos estiverem alinhados ao mesmo objetivo.

Os autores do projeto preveem novas ações para o futuro, realização de benchmarking em outras empresas, sempre visando garantir a qualidade da reposição de pavimento.

A conclusão é que há um controle muito maior sobre a qualidade das reposições executadas, seja de asfalto ou do passeio, isso deve-se as novas ferramentas que aferem a qualidade do serviço. Além disso, existe o ganho intangível, onde a imagem da empresa é fortalecida perante a sociedade. Cabe ressaltar, que ações visam a melhoria dos indicadores de qualidade e diminuição das reclamações.

5. Referências

- MEIRELES, Manuel. Ferramentas administrativas para identificar, observar e analisar problemas: organizações com foco no cliente. São Paulo; Arte & Ciência, 2001.
- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Org.) Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- Normas Técnicas de Pavimentação – Instrução de Execução 03/2009. Prefeitura do Município de São Paulo. <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/infraestrutura/arquivos/SMS%202018/NORMAS%20TECNICAS%20DE%20PAVIMENTACAO/INSTRUCOES%20DE%20EXECUCAO/ie_03_2009_camadas_de_concreto_asfaltico_usinado_a_quente.pdf>. Acesso em 03 de março de 2020.