

**V-082 - IMPLANTAÇÃO DA CÉLULA OPERACIONAL DE ARRECADAÇÃO –
COPERAR, COM FOCO NO MAPEAMENTO DE OPORTUNIDADES DE
ARRECADAÇÃO E A VIABILIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE PROJETOS DE
CRESCIMENTO VEGETATIVO.**

Leandro de Oliveira Aguiar

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP. Graduação em Tecnologia da Construção Civil pelo Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa.

Endereço: Avenida Interlagos, 6395 – Cidade Dutra – São Paulo - SP - CEP: 04777-001 - Brasil - Tel: (11) 5660-5013 - e-mail: loaguiar@sabesp.com.br

RESUMO

Grupo de trabalho formado com o objetivo de ser um elo de comunicação entre as divisões de ÁGUA, ESGOTO E VENDAS, com foco no mapeamento de oportunidades de arrecadação e viabilização e execução de projetos no crescimento vegetativo (expansão da rede coletora), integrando os processos na busca deste objetivo, fazendo acontecer o que muitas vezes individualmente não é possível.

Houve a necessidade de desvincular do Processo Operação de Esgotos, a atividade voltada para a arrecadação, pois com a demanda de serviços de manutenção e operacionais havia dificuldade de conciliar os objetivos de arrecadação e de operação. Com a célula dar foco em atividades operacionais, porém voltadas para a arrecadação, os resultados começaram a surgir rapidamente, além da qualidade do serviço prestado, ou seja, a interdependência associada ao inter-relacionamentos da célula COPERAR com os Processos Água, Esgoto e Vendas da Unidade de Gerenciamento demonstra que, ao dissociar algumas atividades estratégicas de negócio da Cia, consegue-se maior direcionamento de ações e com envolvimento e entendimento de toda força de trabalho atingimos metas, aumentamos faturamento / Arrecadação e, fundamentalmente, obtém-se a melhoria contínua dos processos e a continuidade da satisfação dos clientes.

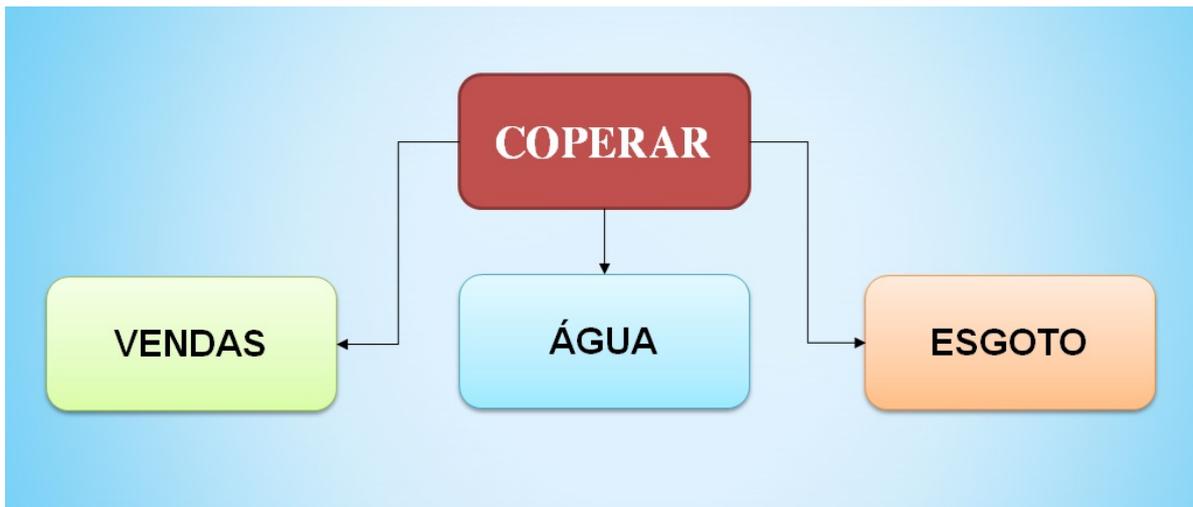
PALAVRAS-CHAVE: Integração dos processos ÁGUA, ESGOTO E VENDAS, Aumento da Arrecadação, Otimização do tempo, Aumento da Coleta de Esgoto e Área Abrangente, Prevenção de Perdas de Água e Recursos Financeiros.

INTRODUÇÃO

A equipe é constituída por 5 pessoas, onde analisa-se o banco de dados, efetua-se uma triagem de locais ainda não identificados e trabalhados pelas áreas, viabilizando assim a interface e definindo uma solução para o atendimento aos clientes e o atingimento das metas empresariais.

Trabalha com foco em três plataformas, sendo elas: VIRADA DE TL, FATOR K & TROCA PREVENTIVA DE HIDRO.

- VIRADA DE TL: Teste de Corante: Identificar imóveis já conectados a RCE ou viabilizar a sua ligação - Projetos: Identificar soluções técnicas e efetivar o projeto viabilizando a obra e o atendimento.
- FATOR K: Identificar os clientes em seus diversos ramos de atividade a oportunidade da cobrança do fator k - Coleta de efluente imediata para análise laboratorial.
- TROCA DE HIDRO: Atividade preventiva, trocando o equipamento com a vida útil comprometida e efetuando assim uma medição real com foco em arrecadação.



METODOLOGIA UTILIZADA

- TESTE DE CORANTE

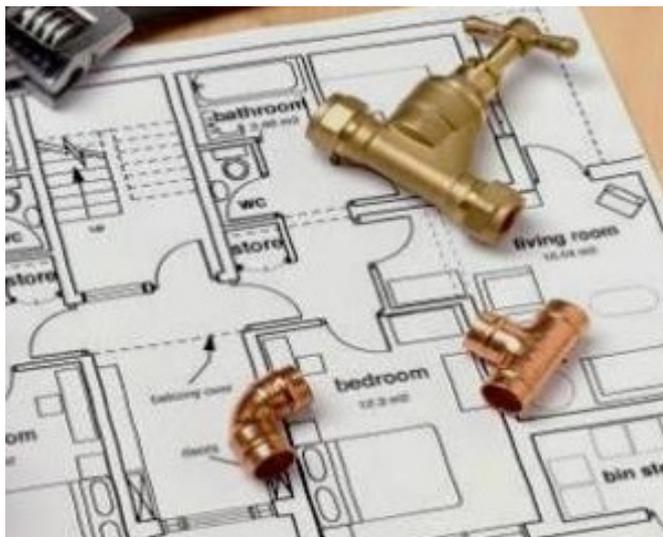


Equipe técnica e focada em arrecadação através de VIRADA DE TL.

Relizando estudos no banco de dados Signos buscando areas abastecidas e com alto indice de TL0, novos empreendimentos e loteamentos , lançamentos em galerias e fundos de vale.

Identificando os locais se iniciam as vistorias e os testes de corante para a caracterização e alteração de status dos imóveis conectados ou para a conexão onde já existe a rede disponível.

- PROJETOS

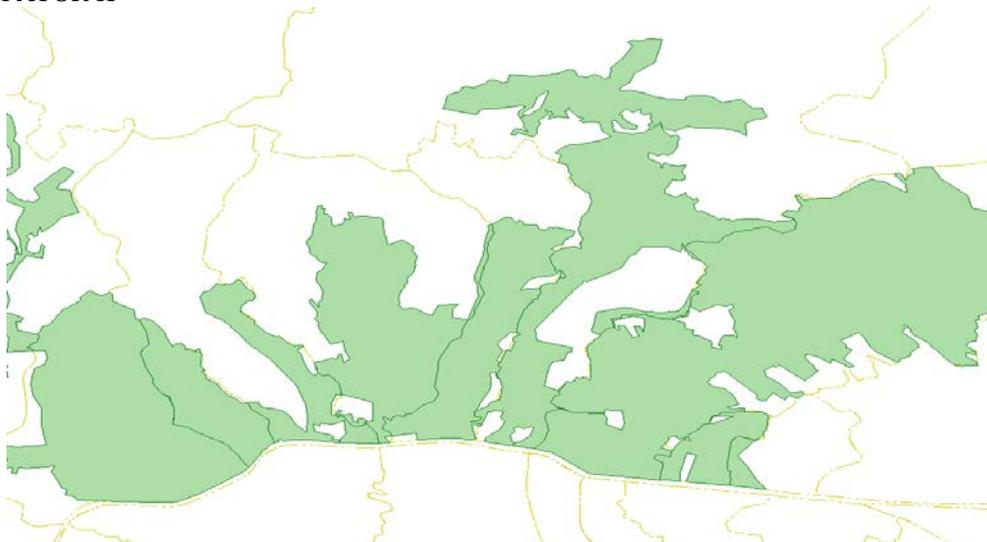


Projeto é a próxima etapa após a vistoria e o teste de corante.

Identificados locais onde existe a necessidade de Prolongamento de Rede Coletora é feito o retorno ao local para a elaboração do levantamento topográfico determinando assim um parecer técnico onde mostra as soluções cabíveis a área.

Sendo essa área tecnicamente passível de atendimento, através do levantamento topográfico é elaborado o projeto executivo onde é encaminhado a Divisão de Esgoto e feita a programação de obras ampliando a nossa área de atendimento e cobertura proporcionando novas ligações, impactando diretamente no aumento da arrecadação e na melhora dos indicadores.

- FATOR K



Num passado não muito distante, procurávamos empresas passíveis de implementação de K1 como uma “agulha no palheiro” ...

A partir de um trabalho da PI (dez/12), embasado no Signos, com o auxílio do ARC GIS e das informações fornecidas pelas áreas de engenharia de todas as UN's, obtemos as antigas e novas interligações executadas, atualizadas, uma fonte rica de dados contidas na mancha verde contendo os RGI's (T1 =0, 1 ou 2, k=0 ou K1).

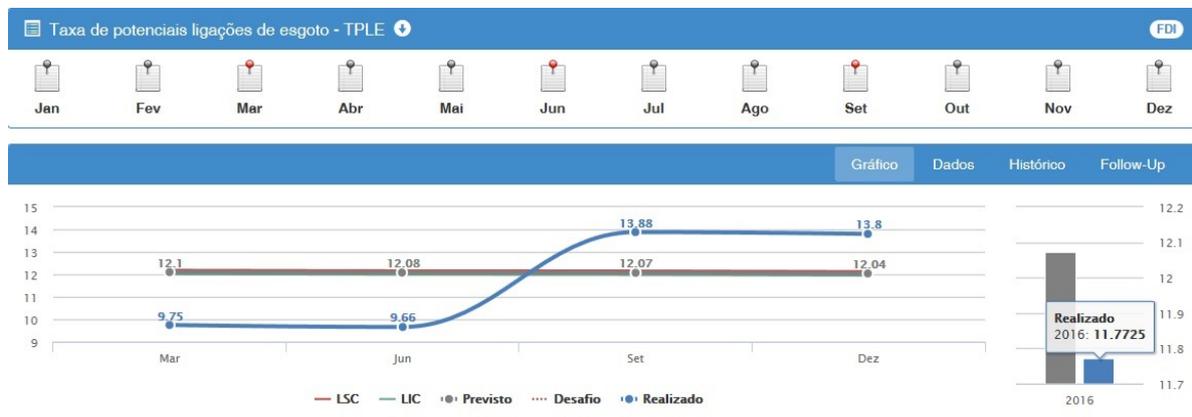
O Fator K é uma cobrança realizada pela companhia de acordo com o fator de poluição estipulado pelo ramo de atividade ou por resultados obtidos através de análises laboratoriais.

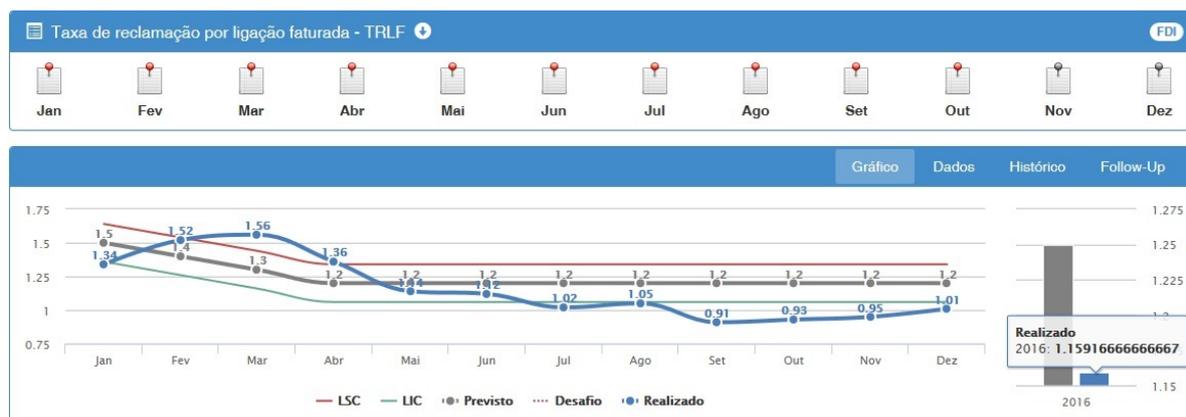
Como inovação neste processo, realizamos capacitação dos profissionais da célula e realizamos uma vistoria in loco e identificando a necessidade de coleta a mesma é realizada de imediato, agilizando o processo e impossibilitando qualquer tipo de fraude ou omissão por parte do cliente.

RESULTADO NOS PRIMEIROS 30 DIAS

COPERAR - Centro Operacional de Arrecadação								
		FATOR K			VIRADA DE TL		TROCA DE HIDRO	
OUTUBRO	Vistorias / Visitas / Testes Realizados	98 realizadas	71 incrementos	72%	57	100%	46	100%
	Faturamento Atual	R\$ 28.717,18			R\$ 31.935,40		PREVENTIVA COM RECUPERAÇÃO	
	Estimativa de Incremento Faturamento	R\$ 36.614,40			R\$ 63.870,80		ENTRE 10% e 20% FATURAMENTO	

RESULTADOS INDICADORES A/E 2016





ANALISE DOS RESULTADOS

Pode-se verificar que esta ação proativa e inovadora teve um escopo definido com retorno imediato na arrecadação, contribuindo para o atingimento dos indicadores da UGR proporcionando Novas Ligações de Esgoto, aumentando a malha de atendimento, reduzindo o tempo de espera do cliente para atendimento.

Podemos destacar também que será enviado para a ETE Barueri todas as interligações e prolongamentos implantados através dos estudos realizados em busca de faturamento, efluentes que não serão mais lançados nos corpos d'água, minimizando número de vetores e principalmente contribuindo com a qualidade de vida da comunidade e a reabilitação da natureza.

A velocidade com que foram executadas as Viradas de TL e ligações de esgoto, as identificações de Fator K, os pequenos prolongamentos, a boa técnica empregada propiciaram qualidade e contentamento à população beneficiada.

Esta metodologia pode ser utilizada em qualquer área da organização por ser de simples, com mão de obra própria valorizando e desenvolvendo o seu capital intelectual.

CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

As ações para alcance das estratégias devem antes de mais nada agregar valores à organização, sempre alinhadas à Missão e Visão, ou seja, coerentes com suas estratégias. É fato que as ações somente terão sucesso se as áreas atuarem de forma integrada, só então será possível conciliar ações sócio ambientais, às ações de negócio, garantindo a sustentabilidade da empresa, correspondendo às expectativas das partes interessadas, e resultando no cumprimento dos seus Objetivos e Metas.

Não sem esquecer, que a integração das pessoas da organização permite compartilhar conhecimento, gerando soluções diferenciadas para cliente diferenciados, seja pelo porte da empresa ou seja pela complexidade da solução técnica.

A célula COPERAR veio para agregar e comunicar as áreas de Água, Esgoto e Vendas com atividades desburocratizadas com soluções e resultados imediatos.

A melhoria das condições de saneamento, beneficiam não somente a comunidade, mas a organização, que estreita seu relacionamento com clientes, que atua de forma proativa, regulariza ligações desconhecidas, reduz ações clandestinas, melhora o ambiente e mananciais do entorno e principalmente contribui com a qualidade de vida das pessoas da comunidade.

A Visão sistêmica é a principal competência das lideranças que atuam neste cenário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BERENHAUSER, Carlos José Botelho e PULICI, Clóvis. *Previsão de Consumo de Água por Tipo de Ocupação do Imóvel*, 20 a 25 de novembro de 1983 12º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, Balneário de Camboriú, Santa Catarina. Camboriú: ABES, 1983. DZIEGIELEWSKI, Benedykt, OPITZ, Eva M., KIEFER, Jack C., BAUMANN, Duane D. *Evaluation Urban Water Conservation Programs: a Procedures Manual*. Denver: AWWA, 1993. 238 p. ISBN 0-89867-676-2. GUARULHOS, SAAE, Portaria 4.456/1984. Tabela de consumo mensal por tipo de consumidor. HOFFMANN, Rodolfo e VIEIRA, Sônia. *Análise de Regressão-Uma Introdução à Econometria*, 2.ed. São Paulo: Hucitec, 1983, 379 p. FREEDMAN, David et al. *Statistics*. 3a ed. London: Norton, 1998, 578 p. ISBN 0-393-97083-3. LAPPONI, Juan Carlo. *Estatística Usando Excel- versões 4 e 5*. São Paulo: Editora Lapponi Treinamento, 1995. JUNIOR, BENTO AFINI. *Consumo de Água em Lava-rápidos*. Revista DAE. Ano XXXV n° 99 São Paulo: SABESP, 1975, p.11-31. MACINTYRE, Archibald Joseph. *Instalações Hidráulicas*. Rio de Janeiro: Guanabara Dois, 1982. 770p. EM, RICHARD H. *Hydrologic Analysis and Design*. 2a ed., New Jersey: Prentice Hall, 1998, 814p, ISBN 0-13-134958-9. MELO, Vanderley de Oliveira & NETTO, Azevedo José M. de. *Instalações Prediais Hidráulico-Sanitárias*. 1. Reimpressão. São Paulo: Edgard Blucher, 1988, 185p. MENDENHALL, Willian e SINCICH, Terry. *A Second Course in Business Statistics: Regression Analysis*, 4 ed. New York: Macmillan Publishing Company, 1993, 859 p. SINCICH, Terry. *Statistics By Example*. New York: Maxwell Macmillan International, 1993, 5. ed., 1006 p. SPSS. *SPSS 8.0 FOR WINDOWS-Brief Guide*. Chicago: Prentice-Hall, 1998, ISBN 0-13-687914-4, 168p. com CD. GREEN, Samuel B. et al. *Using SPSS for Windows*. New Jersey: Prentice-Hall, 1997, ISBN 0-02-346434-8, 494 p. com Diskette. WALPOLE, Ronald E. e MYERS, Raymond H.. *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*, 5. ed. New York: Macmillan Publishing Company, 1993, 766 p. WITTINK, Dick R.. *The Application of Regression Analysis*. Boston: Allyn and Bacon, 1988. 324 p.
2. ABNT, Associação Brasileira de normas Técnicas: NBR13133 – Execução de levantamentos topográficos. ABNT, Associação Brasileira de normas Técnicas: NBR14166 – Rede de referênciacadastral municipal – Procedimento. ERBA, D. A.; THUM A. B.; SILVA, C. A. U.; SOUZA, G. C.; VERONEZ, M. R.; LEANDRO, R.F.; MAIA, T. C. B. Topografia para estudantes de arquitetura, engenharia e geologia. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2003. GEMAEL, C. Introdução ao ajustamento de observações, aplicações geodésicas, editora UFPR, 1994. LOCH, C.; CORDINI, J. Topografia contemporânea, planimetria, 2ª edição. Florianópolis: Editora da UFSC, 2000. MONICO, João Francisco Galera Posicionamento pelo NAVSTAR-GPS - Descrição, fundamentos e aplicações. MOREIRA, Maurício Alves. Fundamentos do Sensoriamento Remoto e Metodologias de Aplicação, 2ª Edição, 307 pag., UFV, 2003. NOVO, Evelyn M. L. de M. Sensoriamento Remoto - Princípios e Aplicações, 2ª edição, São Paulo : Edgard Blücher, 308 pag., 2002. RIBEIRO Jr. P.J. (1995). Métodos geoestatísticos no estudo da variabilidade espacial de parâmetros físicos do solo, Master's thesis, ESALQ/USP. ROCHA, C. H. B. Geoprocessamento - Tecnologia transdisciplinar, Juiz de Fora, MG: Ed. Do Autor, 2ª edição, 2002.