

Experiência da UN Oeste – MO – no uso de Sistema de Gestão dos Serviços de Campo SIGES



Unidade de Gestão Regional Osasco - MOS

Estado de São Paulo



A SABESP opera **364** municípios dos **645** municípios do Estado de São Paulo (**57%**)

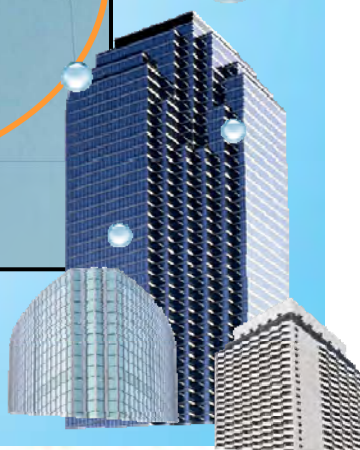
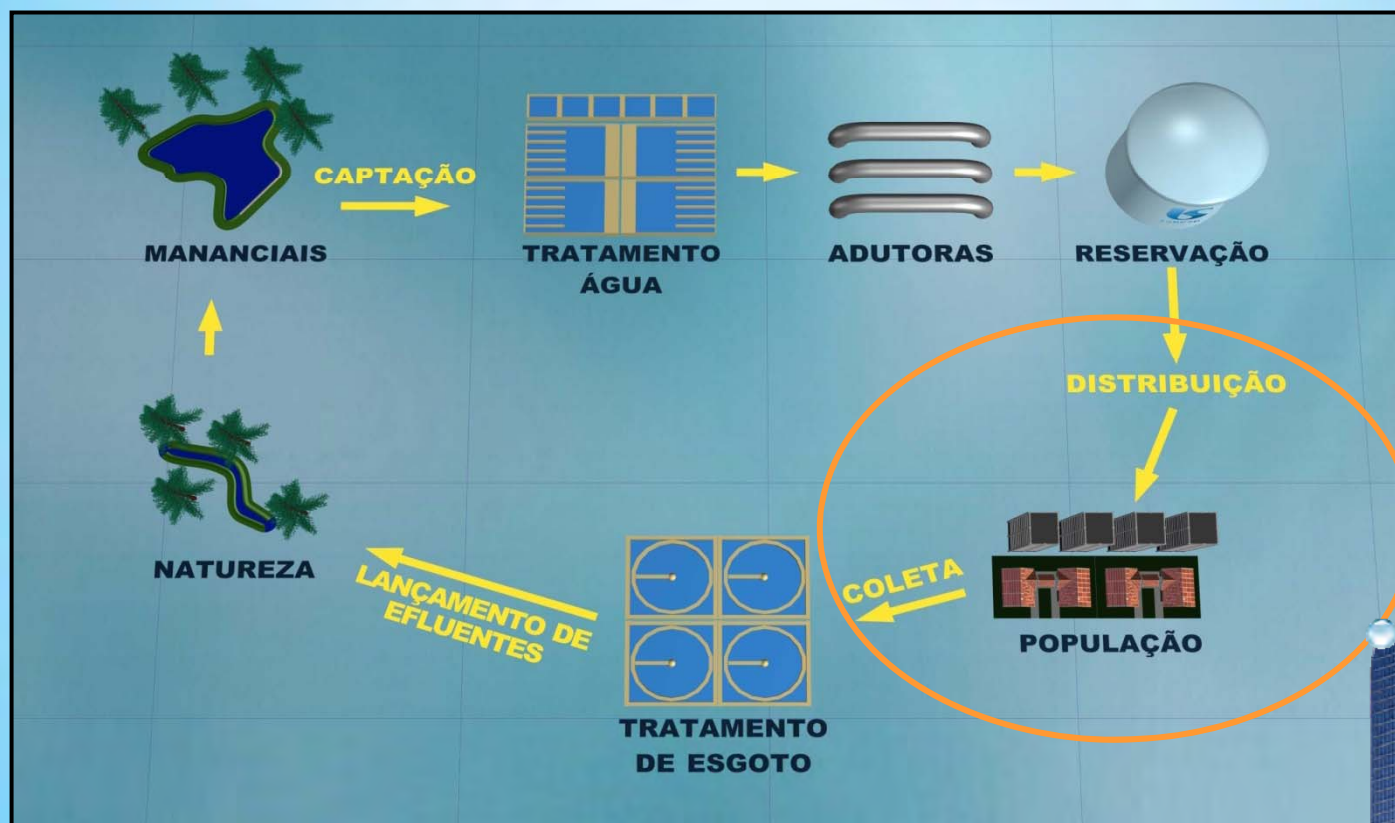
Atende **27 milhões** de habitantes dos **41 milhões** de habitantes do Estado de São Paulo (**61%**)

■ RMSP:

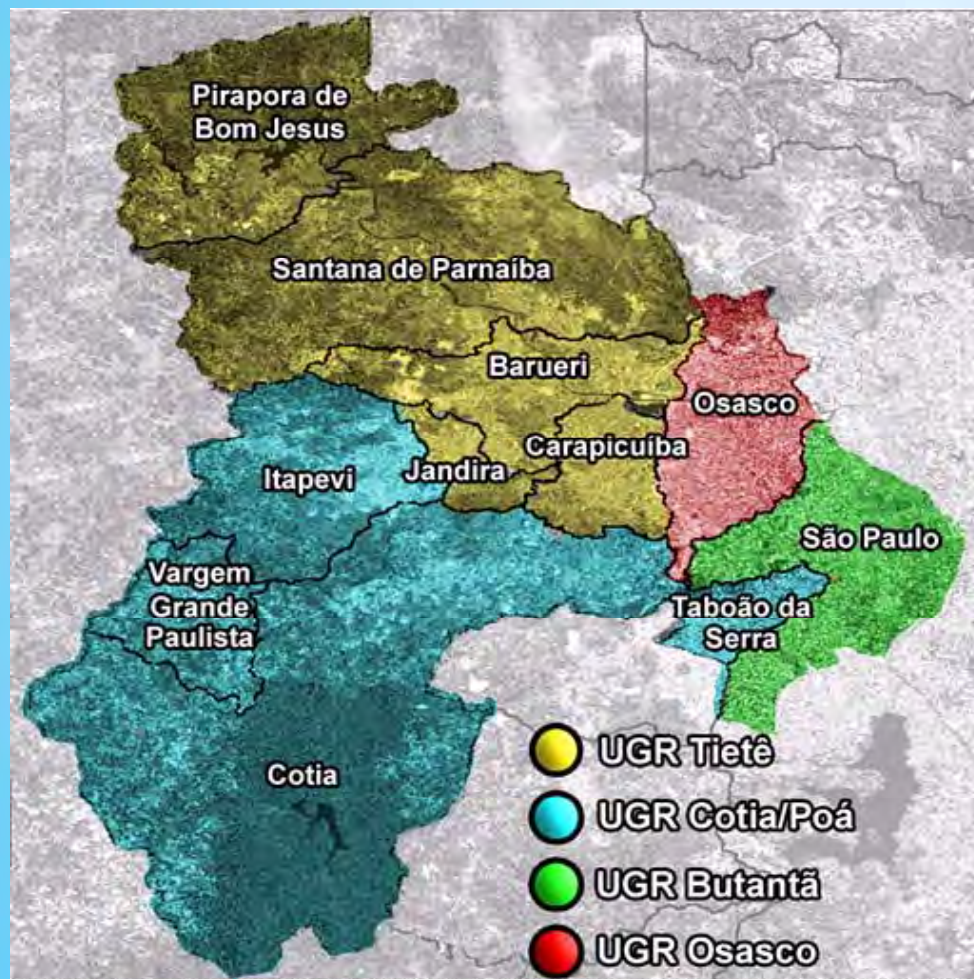
- **39 municípios**
- **19,6 milhões de habitantes**

Negócio da Diretoria Metropolitana

Processo gerido pela MO



MO – Unidade Negócio Oeste



- **População Atendida :**
3,5 milhões
- **Municípios Atendidos:**
10 (Parte Capital)
- **Ligações de Água:**
700 mil
- **Ligações de Esgotos:**
460 mil

O Que é o SIGES?



**Equipamento com
câmera/GPS**

**Sistema de Gestão dos
Serviços de Campo** desenvolvido
em plataforma WEB para gerir a
interface entre os sistemas
corporativos e as equipes de
manutenção das redes, obtendo
informações on-line do campo.

● Fluxograma antes do SIGES



Processo Antigo - Características

Formulário de Solitação de Serviço (Form 100) preenchido com dados pessoais e profissionais de um servidor público. O formulário contém campos para identificação do servidor, dados pessoais, dados profissionais, e uma seção para a solicitação de serviço. Há uma rubrica manuscrita "12/12" no lado esquerdo e uma data "14/07/2005" no canto inferior direito.

Folha de Campo - SIGAO (Form 101) preenchido com dados de campo e uma tabela de acompanhamento de atividades. O formulário contém campos para identificação do servidor, dados de campo, e uma tabela de acompanhamento de atividades. Há uma rubrica manuscrita "12/12" no lado esquerdo e uma data "14/07/2005" no canto inferior direito.

Fluxo de Informações em Papel;
Deslocamento das equipes;
Redigitação das informações de campo na baixa do serviço;
Dificuldades na gestão processo.

● Fluxograma com SIGES



Processo Novo - Ganhos



Acompanhamento

Serviço
21.0045 - EXAME PREDIAL

RGI Nº 061207752 NÚMERO DA SOLICITAÇÃO 457225470 R/ITINERÁRIO

CODIF SABESP 614732201113406 DOC. ORIGEM-TIPO/Nº

ENDEREÇO R AUSTOLFO HARQUES 171 DATA E HORA DA

REFERÊNCIA GUIA 188-N-86 BAIRRO JO STA TEREZINHA MUNICÍPIO

COD. LOG 04345240 COD. ÁREA

PONTO DE REFERÊNCIA

CLIENTE / INTERESSADO TELEFONE

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO ACATAMENTO

UMA - Unidade medição de Água

Acatamento: 21.0045

IMÓVEIS DE REFERÊNCIA

REDE Diâmetro Material Profund.

FAÇA ESQUOTA

PASSEIO PASSEIO OPOSTO

EIXO

TERÇO TERÇO OPOSTO

DIÂMETRO Ramal

CATEGORIA

INJESTO

RESTO

CLIENTE ESPECIAL

HIDROMETRO CADASTRADO CPH

Y62X93328 0

Redução do uso de papel;
Maior agilidade as equipes de campo;
Melhoria no processo de gestão;
Registro fotográfico do serviço.

Solicitação de Serviço

RGI 575543788 GR 27

AP 187 050606/07

579063 HURMS 22/11/07

EXAME PREDIAL

PG GONIA

Etapas

Código	Serviço
21.0045	EXAME PREDIAL
99.9992	EXATIDÃO DE ÁGUA SERIAL
10.0002	LIGADO DE ÁGUA - 3ª ETAPA LIGADO

MATERIAL APLICADO:

Código	Descrição	Quantidade	Un. Medida
4059020	ABRACADEIRA FF P/REPARO DE TU DN 200 - 250 MM (COM	1	UN

FOTOS

Clique para ampliar

VERSÃO 1.0.1.1

SAIR INICIAR VOLTAR

Sexta-feira, 25 de Maio de 2007

Usuário: Phelpe

Código **Descrição**

4059020 ABRACADEIRA FF P/REPARO DE TU DN 200 - 250 MM (COM

Fotos

Clique para ampliar

SIGES – Outras Vantagens

- Consultas de cadastros de redes água/esgoto e COMGÀS na realização do serviço de campo(Segurança);
- Coordenadas do local de execução do serviço (GPS);
- Envia/Recebe mensagens de texto;
- Acompanhamento on line do serviço.

Processo de Implantação do Siges



1º Passo: Treinamento dos Multiplicadores



2º Passo: Sensibilização e Treinamento da Força de Trabalho



SIGES – Dificuldades na Implantação

Pessoas:

- **Desconfiança no Novo Sistema;**
- **Resistência de alguns colaboradores em lidar c/ novo (aprender);**
- **Falta de paciência / ansiedade quando algo não dava certo.**

Técnicos :

- **Bateria do aparelho com pouca duração;**
- **Divergências nas informações entre os relatórios de serviços executados ;**
- **Problemas esporádicos de interface entre SIGAO / CSI e SIGES.**



Siges



Login do usuário 

User ID

Senha

Confirmar

Limpar

Fechar



GOVERNO DE
SÃO PAULO



sabesp

Siges - Sistema de Gestão dos Serviços de Campo



Serviços | Contrato | Acompanhamento | Cad. de Usuários | Mapa e Programações | Perfil | Disp. de Materiais | Mensagens | Equipe | Relatórios

Seja bem-vindo ao SIGES.



SERVIÇOS



CONTRATO



ACOMPANHAMENTO



CADASTRO DE
USUÁRIOS



MAPA E
PROGRAMAÇÕES



PERFIL



DISPONIBILIZAÇÃO
DE MATERIAIS



MENSAGENS



EQUIPE



RELATÓRIOS



GOVERNO DE
SÃO PAULO



sabesp

Siges - Sistema de Gestão dos Serviços de Campo

Serviços | Contrato | Acompanhamento | Cad. de Usuários | Mapa e Programações | Mensagens | Relatórios

☐ POLO DE MANUTENCAO DE OSASCO - UNIDADE DE NEGOCIO OESTE

☐ +	29AACT01T CARRO TANQUE	Qtde.: 1	Implantada em 30/06/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EEDC06E MURILO GONCALVES DE LIMA.VA	Qtde.: 13	Implantada em 30/01/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EEDC08E JOAO DE JESUS.VA	Qtde.: 2	Implantada em 30/01/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA02A LISTAO DE LNA, SML E CAVALETE MULTIPLO SAENGE	Qtde.: 63	Implantada em 30/06/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA03A RUBENS VICENTE DA SILVA	Qtde.: 2	Implantada em 30/06/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA04A CARLOS DOS SANTOS	Qtde.: 6	Implantada em 30/06/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA06A JURACY DOS SANTOS JUNIOR.SAENGE	Qtde.: 20	Implantada em 18/06/2010	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA07A MARLUCIO GOMES LOURENCO.SAENGE	Qtde.: 9	Implantada em 18/06/2010	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA08A EDEVALDO DIAS DE AGUIAR.SAENGE	Qtde.: 52	Implantada em 28/07/2011	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA96A TURMA DE LIGACOES DE AGUA - 96	Qtde.: 6		▲▼					☐	☒
☐ +	29EELA99A TURMA DE LIGACOES DE AGUA - 99	Qtde.: 3		▲▼					☐	☒
☐ +	29EELE03E ALEXANDRE SILVA SANTOS	Qtde.: 3	Implantada em 30/06/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EELE97E TURMA DE LIGACAO DE ESGOTOS - 97	Qtde.: 3		▲▼					☐	☒
☐ +	29EEMC01A LISTAO CAVALETES SAENGE	Qtde.: 4	Implantada em 07/02/2009	▲▼					☐	☒
☐ +	29EEMC03A OSMAR MARIANO DE ASSIS	Qtde.: 20	Implantada em 14/07/2008	▲▼					☐	☒





sabesp

Siges - Sistema de Gestão dos Serviços de Campo



Serviços | Contrato | Acompanhamento | Cad. de Usuários | Mapa e Programações | Mensagens | Relatórios

☐	29SAMC05A BENEDITO PEDRO DE ARRUDA	Qtde.: 5	Implantada em 30/03/2008					☐	☒
☐	29SAMC06A JOSELINO	Qtde.: 1	Implantada em 31/03/2008					☐	☒
☐	29SEDD01E HAROLDO J R BORGES	Qtde.: 2	Implantada em 03/04/2008					☐	☒
☐	960871296 DESOBSTRUCAO DE RAMAL DE ESGOTOS C/CAIXA R PRESIDENTE CASTELO BRANCO 192 21 943 014 127 115-B-12 2907							☐	☒
☐	960871014 DESOBSTRUCAO DE RAMAL DE ESGOTOS C/CAIXA R TREZE DE SETEMBRO 286 C/1	16 937 011 11	142-B-11 2912					☐	☒

Legendas

	Urgência/Emergente (Você deve justificar a mudança neste caso)
	Retrabalho
	Normal
	Prioridade e Retrabalho
	Agendamento
	Prioridade
	Prazo de execução próximo do vencimento
	Prazo de execução vencido



GOVERNO DE
SÃO PAULO



Siges



sabesp

[Serviços](#) | [Contrato](#) | [Acompanhamento](#) | [Cad. de Usuários](#) | [Mapa e Programações](#) | [Perfil](#) | [Disp. de Materiais](#) | [Mensagens](#) | [Equipe](#)

> Envio de Mensagens

Dados da Mensagem

Para: < Selecione > ▼

Título:

Descrição:

[Cadastrar Mensagem](#)

	Data	Título	Destinatário
	06/06/2010	R DR FAUSTO D FERRAZ, 93 - C/1.	RENATA PEDRO SANTOS
	06/08/2010	Teste de Mensagens	Marcelo A. Oliveira Santos

<<| Anterior [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) Próximo |>>



GOVERNO DE
SÃO PAULO



Siges

sabesp

Serviços | Contrato | Acompanhamento | Cad. de Usuários | Mapa e Programações | Mensagens | Relatórios

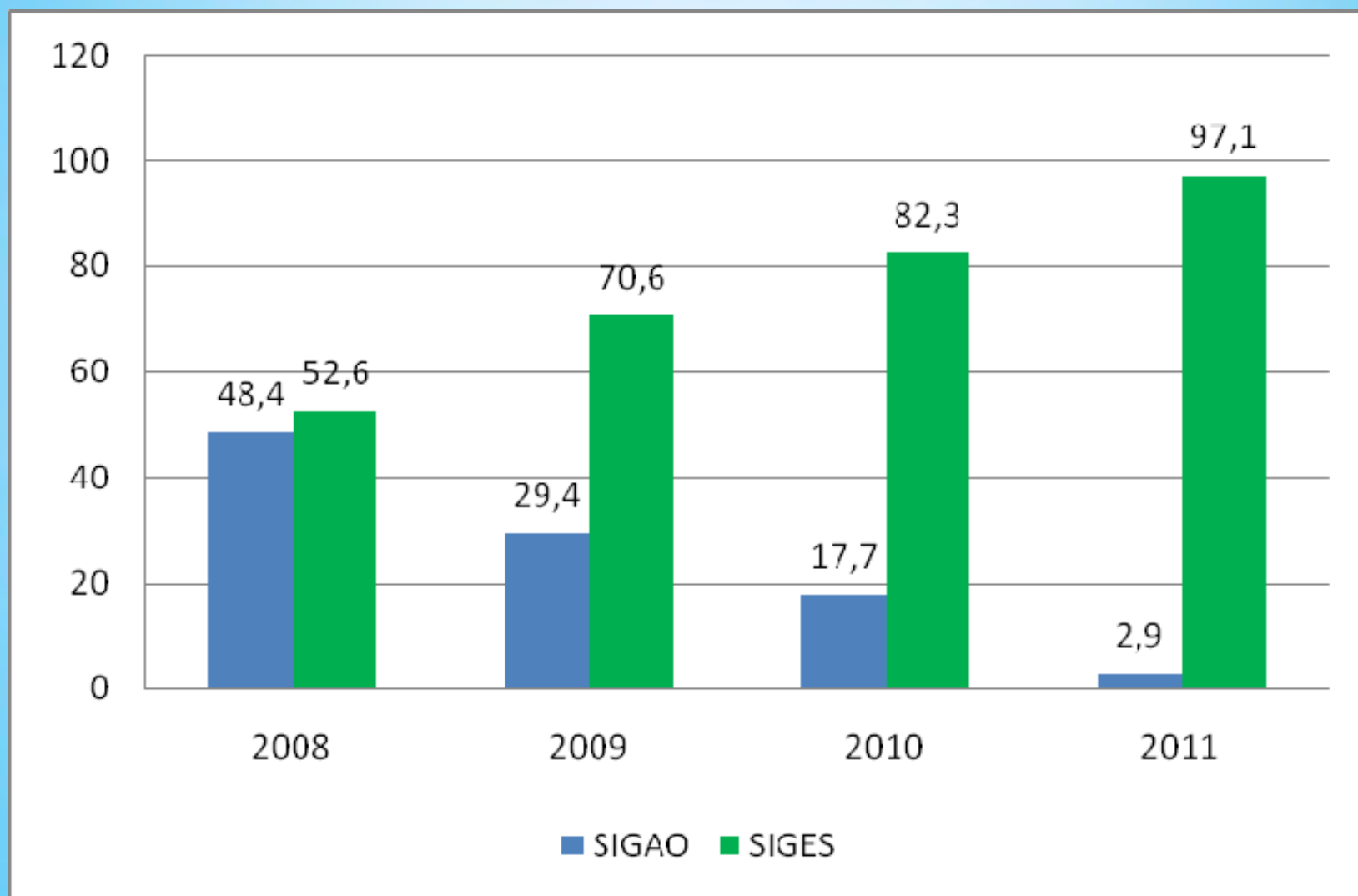
- **Tempo de execução dos serviços**
- **Divergência Web x Campo**
- **Divergência de Localização de Serviço Acatado x Serviço Executado**
- **Materiais aplicados**
- **Expiração Senha AD**
- **Status dos Serviços Executados**
- **Implantação de Equipes**
- **Falhas de Sincronismo**
- **Serviços Executados**



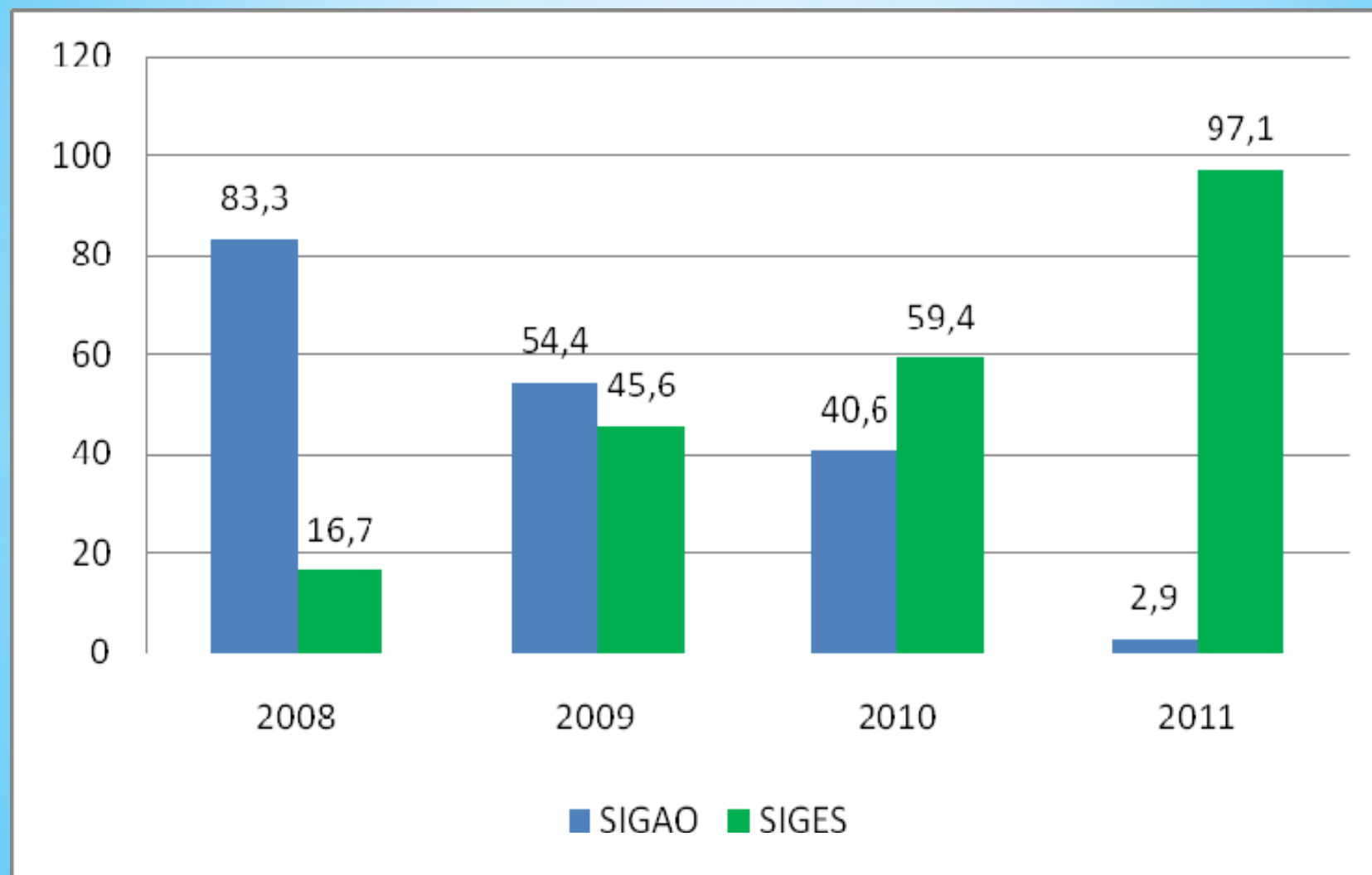
GOVERNO DE
SÃO PAULO



Utilização do SIGESxSIGAO - MOP



Utilização do SIGESxSIGAO - MOT



SIGES – Melhorias Identificadas

- Simplificar "enxugar" os códigos de serviços e materiais;
- Utilizar novas tecnologias para que o envio de fotos seja feita concomitante a baixa do serviço;
- Adaptar leitor óptico de código barras aos aparelhos para agilizar o lançamento do material utilizado;
- Assinatura eletrônica dos clientes em serviços que necessitam de orçamentos.



Redução de matérias-primas na produção de papel/ano:

- 150 Eucaliptos poupados;
- 300 mil litros de água;
- 15 mil kw/h de energia.

❖ Segundo a ONG WWF-Brasil, a produção de uma tonelada de papel novo consome de 50 a 60 eucaliptos, 100 mil litros de água e 5 mil KW/h de energia.





SIGES + Ganhos

Eficiência operacional: ganho na ordem de 10% com a redução dos deslocamentos (base/campo/base);

Precisão da informação ao Cliente: eliminou-se o retrabalho que acontecia na digitação dos dados apontados nas ordens de serviço; incompletos, distorcidos e com letras ilegíveis comprometendo a veracidade das informações;

Novos relatórios de Gestão: produtividade das equipes, dos tempos de execução, materiais utilizados. O que melhorou muito a gestão e agilizou a tomada de decisão;

Valorização da força de trabalho: investimento em sua capacitação e inclusão digital;

Fiscalização da contratada: melhorou através do uso das fotos, devido à obrigatoriedade de fotografar o local antes, durante e depois da execução dos serviços de campo;

OBRIGADO

Valdiney Custódio dos Santos

vcsantos2@sabesp.com.br

