GESTÃO DOS SERVIÇOS EM TEMPO REAL: VELOCIDADE E QUALIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS OPERACIONAIS

Fernando Figueiredo da Silva[(1)]
Especialista em Gestão de Operações e Logística pelo INPG e Pós-Graduando em MBA de Gestão Estratégica de Negócios pelas Faculdades Anhanguera. Graduado em Tecnologia Eletromecânica pela UNIVILLE em parceira com SENAI/SC e Graduando em Administração de Empresas pela UFSC. Atua desde 2008 na Companhia Águas de Joinville onde ocupa o cargo de Assessor de Plan. e Desenvolvimento Operacional.

Thiago Zschornack[(2)]
Graduado em Administração de Empresas pela FCJ e Sistemas de Informação pela UDESC. Especialista em Gestão da Qualidade pela PUC-PR e pós-graduando em MBA executivo em Gerenciamento de Projetos pela UGF. Atua desde 2006 na Companhia Águas de Joinville onde ocupa o cargo de Assessor de Planejamento e Desenvolvimento Administrativo e Financeiro.

Endereço[(1)]: Rua XV de novembro, 3950 - Bairro Glória - Joinville – Santa Catarina - CEP: 89211-324 - Brasil - Tel: +55 (47) 2105-1712 - Fax: +55 (47) 2105-1643 - e-mail: **fernando.figueiredo@aguasdejoinville.com.br.**

Endereço[(2)]: Rua XV de novembro, 3950 - Bairro Glória - Joinville – Santa Catarina - CEP: 89211-324 - Brasil - Tel: +55 (47) 2105-1718 - Fax: +55 (47) 2105-1643 - e-mail: **thiago.zschornack@aguasdejoinville.com.br.**

RESUMO

Este projeto tem por objetivo apresentar a experiência na Companhia Águas de Joinville na gestão dos serviços de campo em tempo real, mediante uso do PDA – *Personal Digital Assistant*, o que vem possibilitando à empresa uma melhor gestão das informações e atendimento das expectativas do cliente. O projeto para uso de coletores de dados visando informações em tempo real teve início em 2009, sendo que a sua implementação efetiva na Companhia Águas de Joinville ocorreu no segundo semestre de 2010.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Serviços, Ordens de Serviços, Tempo Real

INTRODUÇÃO

Com o advento da transmissão de dados sem fio, com liberdade de mobilidade, as informações circulam em velocidade cada vez maior. No Brasil, desde a década de 90 iniciou-se uma revolução tecnológica principalmente com o uso da telefonia móvel. A gestão dos serviços está em evolução na mesma velocidade, exigindo agilidade, qualidade e confiança na prestação dos serviços. Este trabalho nasceu a partir da necessidade constatada da informação em tempo real.

A gestão de serviços em tempo real surgiu da necessidade em se administrar as informações de uma forma cada vez mais rápida, tendo em vista os avanços da legislação, especialmente com a criação das agencias reguladoras, e principalmente em atender os anseios dos clientes da Cia Águas de Joinville, que se pautam em critérios de agilidade e qualidade.

Em 2009, a Companhia Águas de Joinville tomou a decisão de informatizar alguns dos seus procedimentos relacionados a gestão de serviços operacionais. Esta decisão foi baseada em estudo de mapeamento e redesenho de processos, cuja coordenação se deu pelo professor Paulo Rocha da Fundação Dom Cabral. Neste estudo foram levantadas as possíveis rupturas/gargalos existentes no processo de planejamento, execução e fiscalização dos serviços operacionais, cuja prestação é feita por empresas terceirizadas. A partir das informações levantadas foi possível o estabelecimento de um plano de ação, no qual ficou compreendido uma ação relativa a informatização do processo de coleta de dados durante a execução dos serviços. Esta ação

visou atender as premissas do redesenho de processos, que na visão de Paulo Rocha, visa “o encurtamento, em todos os sentidos, da distância entre o fornecedor e o cliente”.

OBJETIVO

Este trabalho tem por objetivo geral apresentar a experiência da Companhia Águas de Joinville na gestão dos serviços de campo mediante uso de tecnologia de transmissão de dados em tempo real.

MATERIAIS E MÉTODOS

O presente estudo usou de pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva. A coleta de dados se deu por intermédio de entrevistas e consulta a documentos da empresa. Os documentos e equipamentos consultados foram:

a) Sistema SANSYS (Sistema Comercial da Cia Águas de Joinville): software gerenciador das informações, o qual garante a comunicação entre as informações do PDA e o sistema comercial.
b) Telas de monitoramento (Monitores LCD): telas que permitem o monitoramento em tempo real das atividades de campo;
c) Coletores de dados do Tipo PDA (figura 01): equipamento utilizado pelas equipes de campos, especialmente dos fiscais de serviços.



Figura 01: Exemplos de telas do coletor de dados.

RESULTADOS

O uso dos PDAs pelas equipes de campo visou atender algumas situações relevantes, as quais impactaram diretamente nas atividades realizadas pela empresa e, por conseqüência, foram cruciais para o alcance dos primeiros resultados.. Entre as situações mais relevantes, destacam-se:

a) Atender a Resolução nº 36 do Conselho Municipal de Água e Esgoto que estabelece os prazos máximos para a prestação de serviços na cidade de Joinville;
b) Substituir o papel no fluxo das ordens de serviços;
c) Eliminar a necessidade de digitação das informações vindas de campo;
d) Transmitir as informações para os agentes de campo visando uma roteirização mais eficaz, com a respectiva redução do tempo na execução do serviço.
e) Atender a elevada quantidade de serviços;
f) Melhorar a imagem da Cia Águas de Joinville.

O fluxograma desenvolvido com vistas a ilustrar as atividades relacionadas ao processo de automatização da coleta de dados segue descrito na Figura 2.

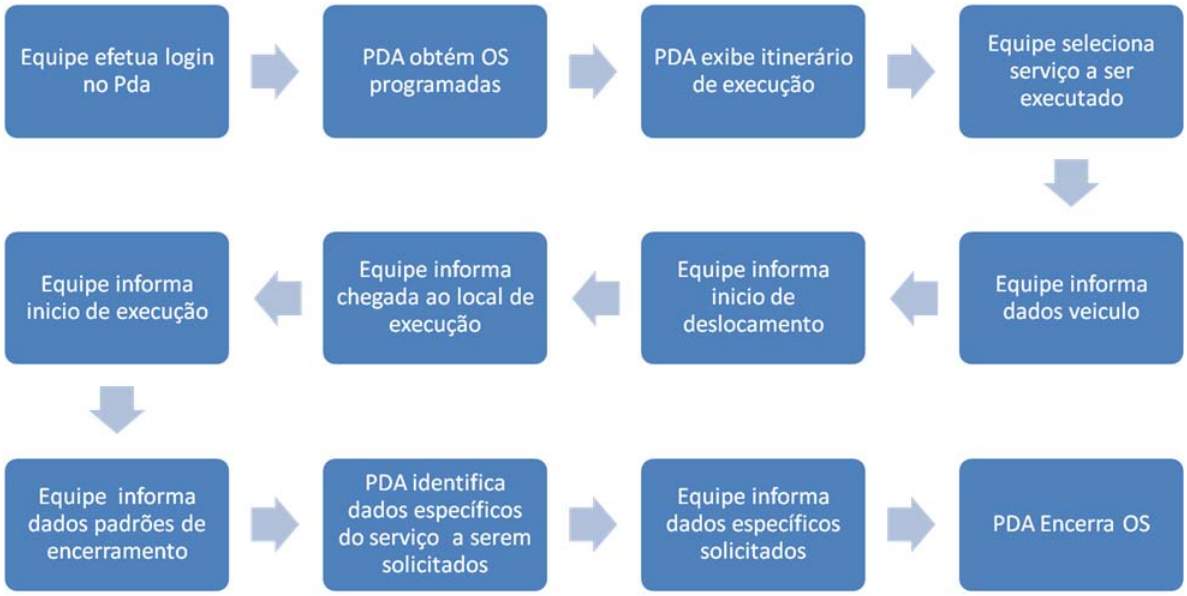
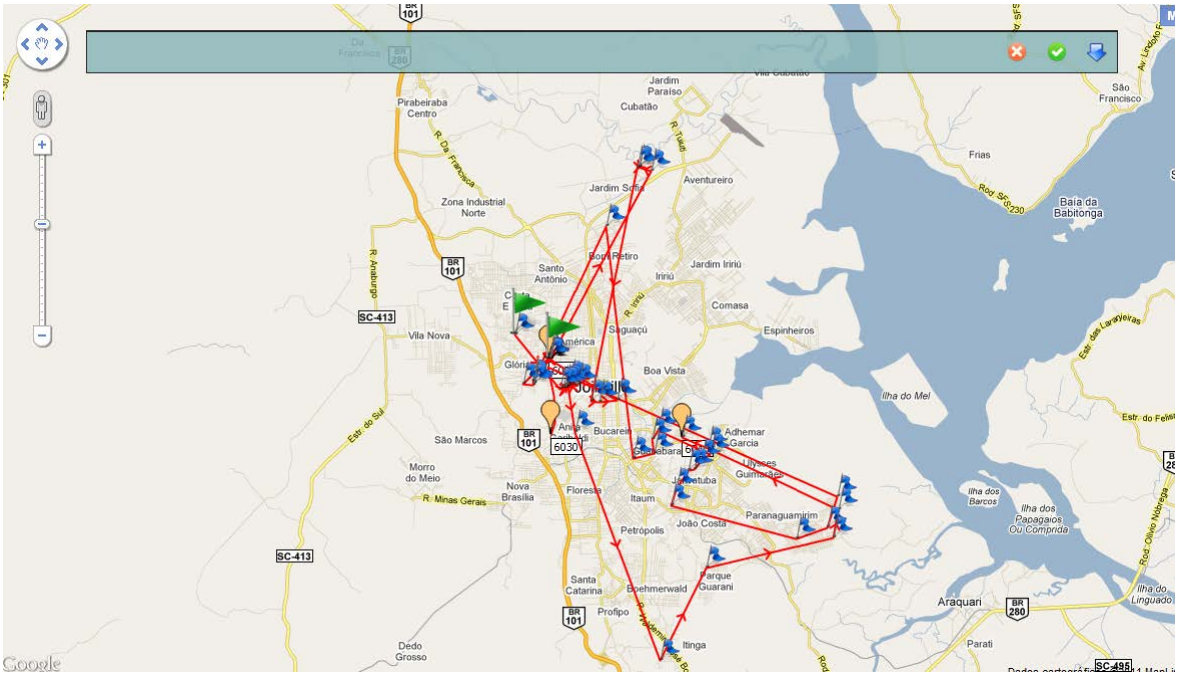


FIGURA 02: Fluxograma das informações.

Nota-se no processo ilustrado que as equipes de campo recebem diariamente as informações das Ordens de Serviço programadas, as quais são alimentadas a partir das demandas dos clientes lançadas no sistema comercial. Além das OS, o PDA exibe itinerário da execução, cabendo a equipe selecionar os serviços que serão executados. A equipe então informa o início dos trabalhos, o qual garante o acompanhamento em tempo real da execução, já que informações são transmitidas para um ponto de recepção na Sede da Empresa, que o disponibiliza em um monitor de controle.

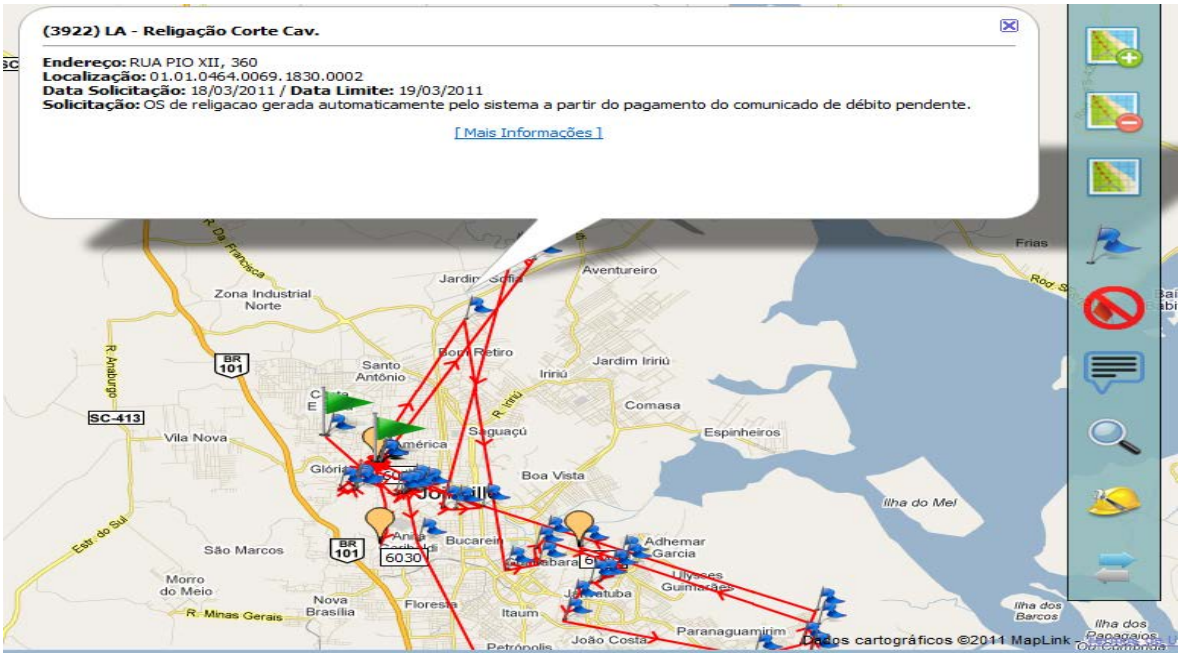
Dentre os principais resultados alcançados, o mais relevante tem sido o atendimento das expectativas dos clientes da empresa em vários aspectos, como: maior agilidade na execução dos serviços e maior clareza e detalhe na prestação de informações. Tal resultado tem sido garantido, pois os atendentes da empresa conseguem em tempo real verificar possíveis situações de pendência, programação, execução de serviços, previsões de realização do serviço etc.
No âmbito da gestão, os seguintes resultados vem sendo alcançados:

a) Maior clareza das rotas executadas, conforme figura 3.
b) Maior controle sobre os serviços executados, permitindo maior avaliação de produtividade e monitoramento dos deslocamentos.
c) Maior assertividade e agilidade na comunicação com as equipes de campo, já que o mapa temático garante a localização geográfica das equipes, facilitando a comunicação sobre serviços que precisam ser executados em regiões próximas.



(Figura 03: Rotas percorridas pelas equipes de campo).

Na figura 04 pode-se visualizar a obtenção de informações pela tela de monitoramento (localizada na sede). Por intermédio desta tela, há melhor possibilidade de se gerenciar os trabalhos, haja vista o recurso visual.



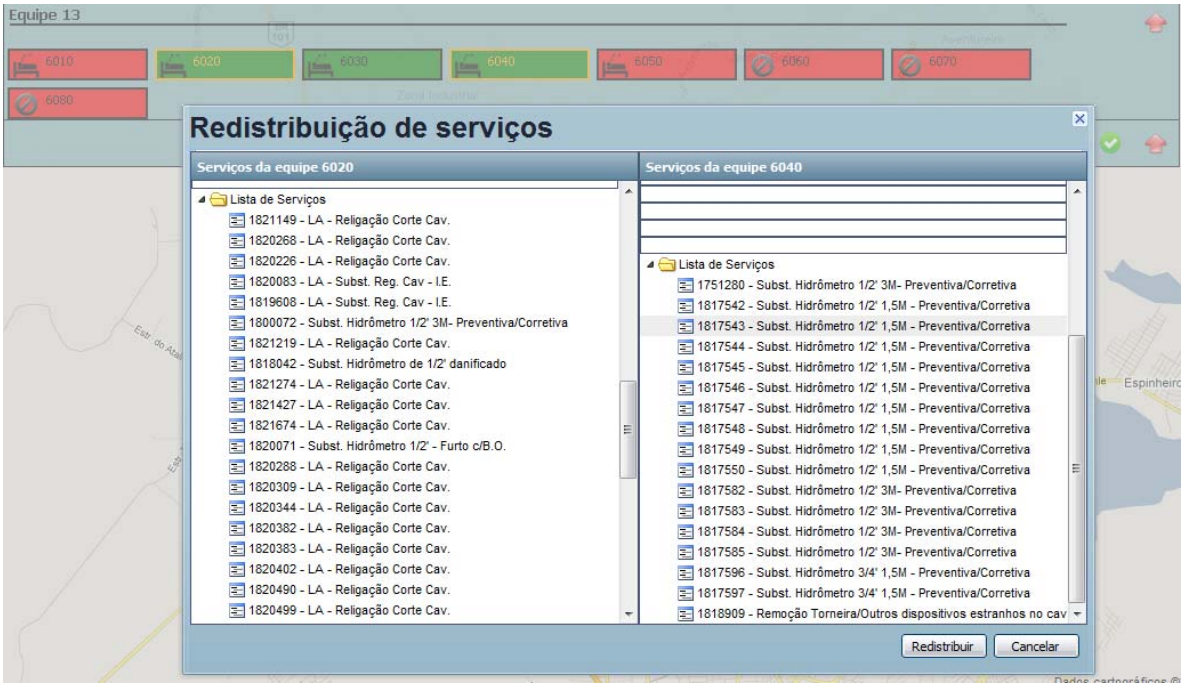
(figura 04: Cada bandeira azul significa um serviço executado, clicando em cima voçê consegue obter as informações dos serviços)

O sistema permite também a obtenção de relatórios em tempo real dos serviços previstos para cada equipe de campo (figura 05) e também a redistribuição dos serviços entre as equipes de campo (figura 06) a fim de facilitar a roteirização e conseqüentemente diminuir o tempo de execução dos serviços.



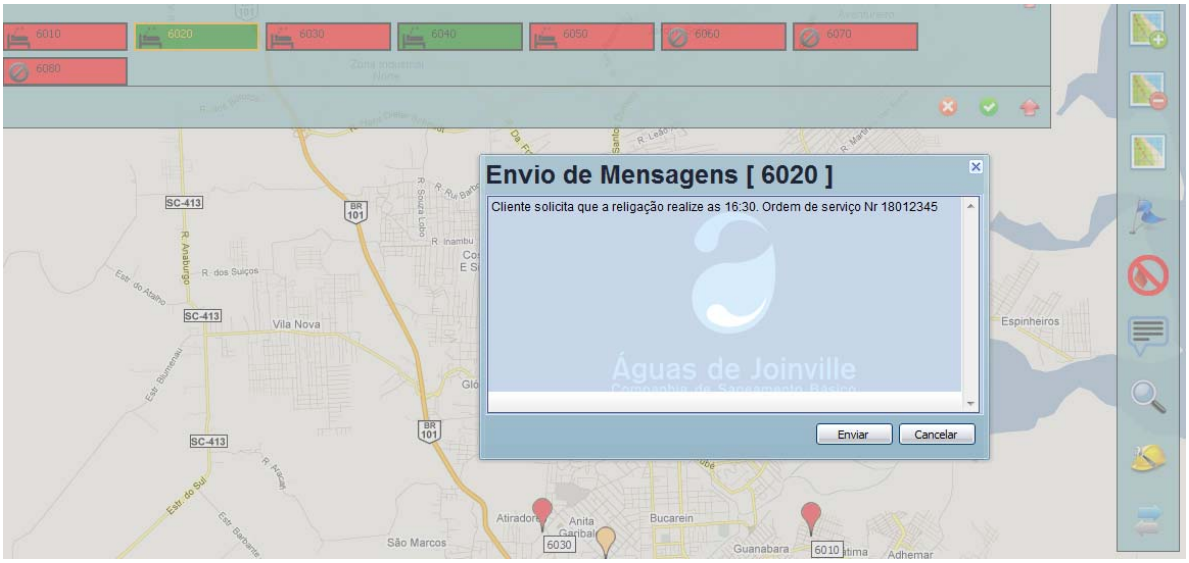
(**figura 05: Lista com detalhamento dos serviços pelos agentes de campo)**

Na figura 5, visualiza-se um relatório de serviços por rota, o qual é organizado conforme o protocolo de solicitação, a descrição do serviço, a data limite para execução conforme Resolução da agência Reguladora e o status do serviço.



(figura 06: Redistribuição dos serviços entre as equipes)

A possibilidade em se programar os serviços através do PDA também garante grande flexibilidade na execução dos serviços. As mudanças necessárias, decorrentes da quebra de um veículo, por exemplo, são facilitadas em função da supervisão em tempo real, o que garante a redistribuição das tarefas de uma equipe para outra.. Além disto, com a possibilidade de monitoramento pode-se evitar atrasos também durante a execução dos serviços (Figura 07), já que a ferramenta permite a troca de informações entre a Central de Operações e a equipe mediante o envio de mensagens. Estas mensagens podem ser utilizadas com vistas a comunicar, por exemplo, sobre rotas que estejam inacessíveis em função de inundações ou sobre serviços demandam maior urgência em seu cumprimento.



(figura 07: envio de mensagens para as equipes de campo)

Apesar destes resultados percebidos, algumas dificuldades atrapalharam o inicio dos trabalhos em 2009, quando da previsão inicial. Entre eles, destacam-se:

a) Agentes de campo não possuíam habilidades para manusear o equipamento;
b) A área da Tecnologia da Informação da Cia Águas de Joinville não possuía experiência necessária para oferecer suporte, necessitando apoio direto da empresa desenvolvedora do sistema;
c) O sistema móvel não estava desenvolvido para atender todas as necessidades que a Cia Águas de Joinville solicitava;
d) Constante havia travamento do equipamento, gerando certa descredibilidade do equipamento frente aos agentes de campo.

CONCLUSÃO

A gestão dos serviços em tempo real vem facilitando a interação de diversas áreas da Cia Águas de Joinville, promovendo assim o maior sincronismo dos processos. Os clientes, por conseqüência, vêm conseguindo identificar uma série de benefícios decorrentes dos ganhos desta nova tecnologia. Estes resultados, muitos deles imensuráveis, comprovam a preocupação com a qualidade e expressa práticas de responsabilidade ambiental, especificamente pela grande redução no consumo de papel.

RECOMENDAÇÕES

No âmbito deste estudo, recomenda-se sempre que todas as áreas envolvidas no âmbito da gestão dos serviços operacionais devam estar conectadas para haver discussão a fim de dirimir qualquer tipo dúvidas em relação a este projeto.
Recomenda-se ainda elaborar um projeto e em cada fase um plano de ação para sempre checar se todas as ordens de serviços executadas em campo de fato foram executadas e também auditar as Ordens de serviços dadas como executadas pelo equipamento.
Por ultimo, recomenda-se que depois de ultrapassar as fases do projeto deve-se iniciar os testes com as ordens de serviços reais, utilizando-se de equipes individuais, a fim de não causar receio nos demais profissionais, com o objetivo de se garantir os resultados desejados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ROCHA, Paulo. Redesenho e gerenciamento de processos. (s.d). Disponível em: <http://info.lanic.utexas.edu/pyme/esp/publicaciones/biblioteca/pdf/segundo.pdf>. Acesso em: 01 Fev.
2. KOTLER, Philip. Administração de marketing: analise, planejamento, implementação e controle; tradução Ailton Bomfim Brandão. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998.
3. SPILLER, Eduardo Santiago et al. Gestão de serviços e marketing interno.1.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.
4. BRAGA, Marconi Augusto F. de Castro. Gestão e controle da Administração Pública Municipal Contemporânea e Ciência da Informação. Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, n. 2, 2003, p. 112.
5. CARVALHO, André Regis de. Reengenharia Federativa: a questão dos consórcios intermunicipais. Administração Pública – Direito Administrativo, Financeiro e Gestão Pública: prática, inovações e polêmicas. Editora Revista dos Tribunais. Organizadores: Carlos Maurício Figueiredo e Marcos Nóbrega, 2002.