
Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico

Águas de Joinville

Departamento de Operações

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

Apresentação: Fernando Figueiredo da Silva

Autores: Fernando Figueiredo da Silva e Thiago Zschornack

São Paulo, 03 de Agosto de 2011

Águas de Joinville

Como Surgiu ??

✓ Treinamento de Gestão de Processos ministrado pela Fundação DOM CABRAL;

FUNDAÇÃO DOM CABRAL
FDC
DESENVOLVIMENTO DE EXECUTIVOS E EMPRESAS

✓ Rupturas existentes no processo:

✓Necessidade de criar um processo para Gerenciar os Serviços Operacionais;

- ❑ Plano de Ação: Utilização do Coletor de Dados - PDA na execução dos serviços.

Dados - Águas de Joinville

Enquadramento Jurídico	**Economia Mista**
Ligações Ativas de Água	**130.514**
Ligações Ativas de Esgoto	**12.095**
População	**515 mil**
Percentual de abastecimento de água	**99%**
Percentual de atendimento de esgoto	**15,08 %**
Número de funcionários (próprios)	**254**
ROB (2010)	**R$ 108 milhões**

Objetivos

✓Definir procedimentos que possibilitem a Logística adequada, visando o melhor aproveitamento da equipe de campo.

✓Obter com precisão e em tempo real, todos os dados inerentes a execução do serviço, tais como: dados de deslocamento (tempo, distancia percorrida, dados de equipe homem/hora), dados de materiais, etc.



Figura 01: Exemplos de telas do coletor de dados.

Águas de Joinville

Departamento de Operações

Workflow das Ordens de Serviços



Ordens de Serviços são Programadas

PDA obtém OS programadas

PDA exibe itinerário de execução

Equipe seleciona serviço a ser executado

Equipe informa dados veiculo

Equipe informa inicio de deslocamento

Equipe informa chegada ao local de execução

Equipe informa inicio de execução

Equipe informa dados padrões de encerramento

Equipe informa dados específicos solicitados

PDA Encerra OS

Sistema recebe a informação do serviço executado.

Águas de Joinville

Exemplo de Rotas percorridas

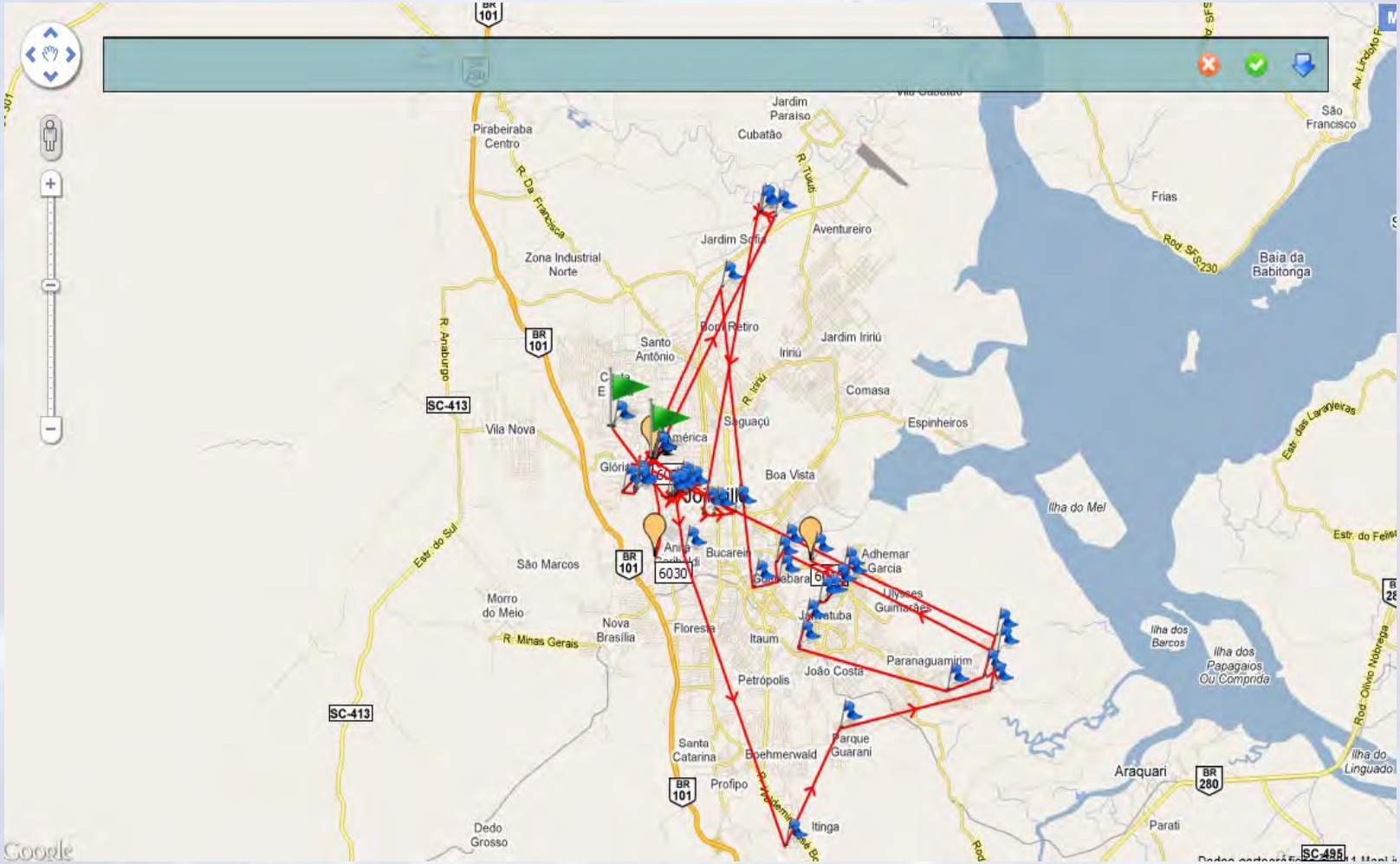
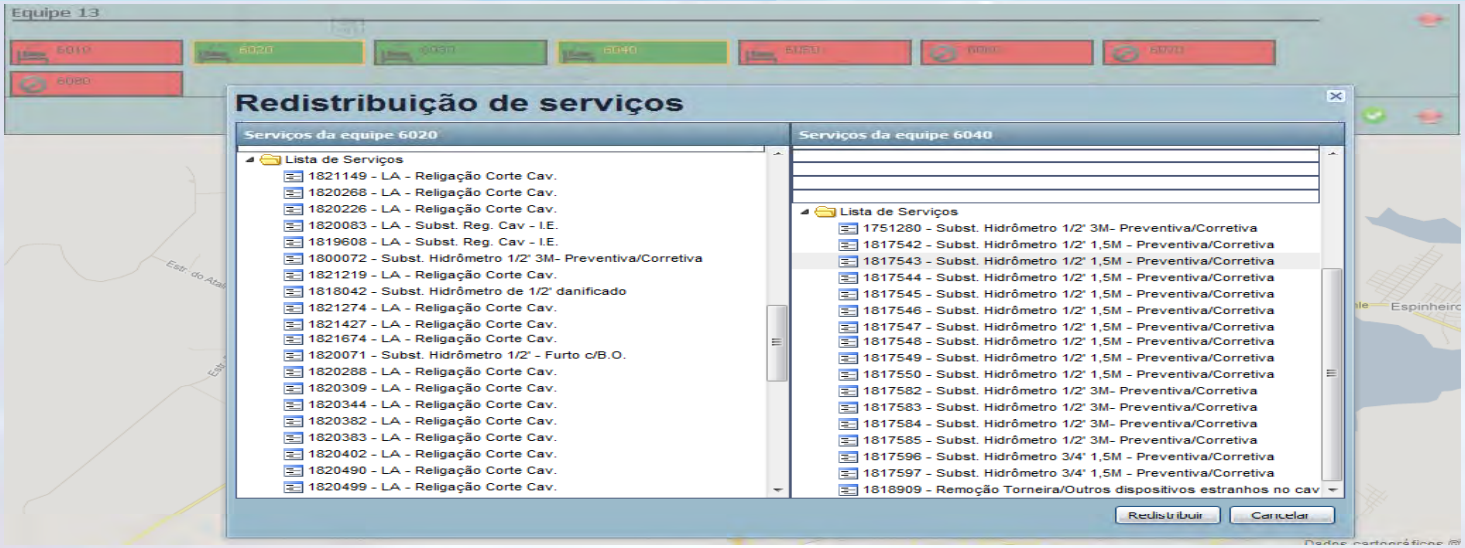


Figura 02: Rotas percorridas pelas equipes de campo).

Águas de Joinville

Redistribuição das Ordens de Serviços e envio de Msg



(figura 03: Redistribuição dos serviços entre as equipes)

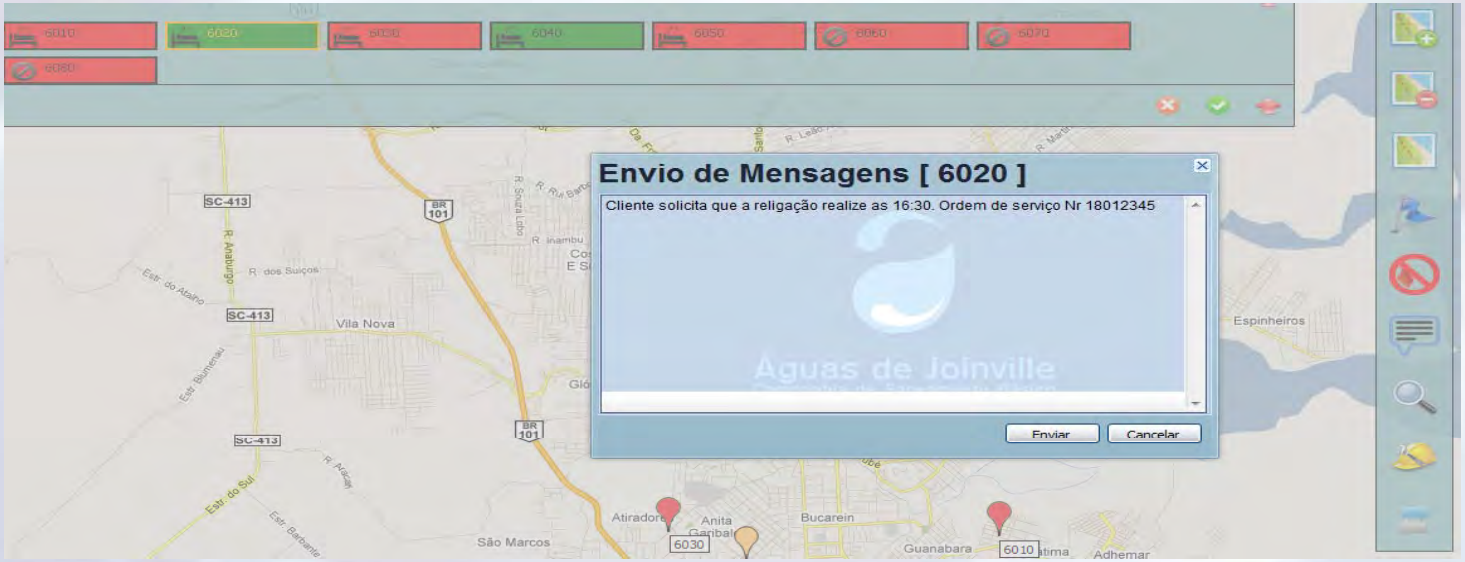


figura 04: envio de mensagens para as equipes de campo)

Resultados Obtidos

✓Substituição do papel no fluxo das ordens de serviços(economia de 6.500 folhas/mês);

✓Eliminação da necessidade de digitação das informações vindas de campo(pessoas focadas na gestão dos processos);

✓A transmissão das informações em tempo real permitiram a otimização da roteirização das equipes, tornando processo mais eficaz com a respectiva redução na execução do serviço.

✓Registros fotográficos dos serviços executados;

✓Otimização do tempo de deslocamento das equipes e de execução das Ordens de Serviços;



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.

✓Estes resultados, muitos deles imensuráveis, comprovam a preocupação com a qualidade e agilidades na prestação dos serviços, respeito aos nossos clientes e responsabilidade ambiental.

✓A informação circular em tempo real, tanto no sistema quanto em campo.

Referências Bibliográficas

•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, 2008.

•KOTLER, Philip. Administração de marketing: analise, planejamento, implementação e controle; tradução Ailton Bomfim Brandão. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1998.
•SPILLER, Eduardo Santiago et al. Gestão de serviços e marketing interno.1.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

•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.

•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.



Fernando Figueiredo da Silva
Gerente de Serviços Operacionais

Email:fernando.figueiredo@aguasdejoinville.com.br
Tel: 47 21051712
São Paulo, 03 de Agosto de 2011