XXIII Encontro Técnico AESABESP

COMBATENDO DESPERDÍCIO, PERDAS E AUMENTANDO FATURAMENTO

Autor principal[(1)]: Roberland Fabres de Mello
Qualificação: Formado em Administração, trabalha a mais de 20 anos na area de saneamento.
Autor 2: Moisés Nogueira Torres
Qualificação: Formado em Gestão de Recursos Humanos, trabalha na área de saneamento a mais de 17 anos.
Autora N: Kelly Brasil Gerhardt Viana
Qualificação: Formada em Administração, Pós-graduada e trabalha a mais de 4 anos na área de saneamento.

Endereço[(1)]: Rua Samuel Levi,15 - Bairro – Aquidaban - Cidade – Cachoeiro de Itapemirim Estado do Espirito Santo - CEP: 29300-000 – País - Brasil - Tel: +55 (28) 2101-3348 - Fax: +55 (28) 2101-3374 - e-mail: **rmello@fozdobrasil.com**

RESUMO:

A segmentação é uma ferramenta muito utilizada para dividir os grupos e melhorar os resultados. Partindo deste princípio foram criadas metas setoriais para cumprimento das metas gerais. E através da estratificação dos volumes foi possível definir as metas individuais, onde cada envolvido prioriza as ações que resultem na alavancagem do retorno e na redução de perdas, almejando que a soma do conjunto de ações resultem no atingimento das metas gerais, ou seja, fazendo com que o faturamento tenha um ganho considerável.
Este fracionamento das metas por setor possibilita que a Delegação Planejada seja aplicada, permitindo a educação pelo trabalho, com vistas à formação de novos e melhores empresários e ao aprimoramento permanente de todos, base do crescimento.
Foram criados serviços para melhoria no processo de medição, como as trocas de hidrômetros corretivas e por idade, recadastramento, vistoria de ramais nas ligações cortadas e nas suspeitas de fraudes em ligações normais.
Na Tecnologia Empresarial Odebrech(TEO) já podemos ver que a delegação é sinônimo de confiança recíproca, ou seja, a confiança do lider é passada para seu liderado a fim de obter os resultados positivos e necessários para o crescimento da organização.

PALAVRA-CHAVE:

Disperdicio, perdas e aumento de faturamento

INTRODUÇÃO

O processo anterior era bem especifico, ou seja, tinhamos metas definidas anualmente porem eram metas gerais, tanto do volume medido como do volume faturado. Foi observado que essas metas gerais impediam que fossem identificados os pontos críticos dentro de cada setor.
A partir do momento que os relatórios foram sendo criados, foi possível identificar os pontos críticos e determinar ações de melhoria.

OBJETIVO

Extratificadas as metas de volumes por setor e rota, tendo assim uma visão mais detalhada dos resultados obtidos mensalmente.
A critica ficou mais detalhada pois cada agente tem metas para suas rotas, foram estabelecidas metas mensais para cada rota e no final atingir a meta geral do Programa de Açao.
A crítica da rota também é um critério utilizado no Processo de Troca de Hidrômetros. A crítica é uma ferramenta que nos mostra tanto os consumos acima da média quanto a baixo da média. Nos casos acima da média de consumo é aberta uma ordem de serviço para verificação de suposto vazamento, e nos casos abaixo do consumo a solicitação é em relação ao tipo de avaria no hidrômetro ou alguma irregularidade.
São nos casos abaixo da média que ela entra como uma suposta ajuda na relação para troca dos hidrômetros.
As rotas que não atingem suas metas são analisadas para fim de buscar possíveis irregularidades e hidrômetros para trocas corretivas.
O conhecimento aplicado para desenvolvimento do trabalho foi extraido da planilha gerada a partir do fechamento do faturamento, gerado do sistema de Gestão de Serviços.

MATERIAIS E METODOLOGIA

Foi utilizado a metodologia da segmentação para dividir as metas por rotas facilitando assim a analise do processo e os pontos criticos de cada setor para maior atenção dos agentes.
Após o fechamento do faturamento e gerada uma planilha contendo todo os dados atualizados mensais de cada cliente para gerar as planilha de acompanhamento por setor.
O prazo para término dos relatórios é até o 10º dia util de cada mês.
Na planilha que retiramos os dados para a planilha abaixo contém todos os dados do cliente, como: setor, rota, ordem, código do cliente, nome, categoria, tipo do hidrômetro, a data de troca do hidrômetro, volume medido e faturado do mês atual, mês anterior e do ano anterior do mesmo mês para fazer a analise caso necessário entre outras informações.
A mão-de-obra utilizada para realizar as informações parte, desde o agente comercial, que vai ao campo retirar a leitura dos hidrômetros, que passa pelo faturamento para fazer o fechamento do ciclo do faturamento e que após esse fechamento as informações são enviadas para o banco de dados da Foz, onde são geradas as planilhas e a hidrometria trabalha os dados para geração dos resultados mais detalhadamente.
É utilizado o programa Excel e sistema Gestão de Serviço. Não sendo necessário utilizar outro material ou equipamento.

RESULTADOS

A melhora dos detalhamento dos resultados gerados mensalmente. As planilhas com gráficos representam os clientes versus receitas por faixa de consumo e por categoria.
Desenvolvimento de uma estratégia inovadora para alavancagem dos resultados, que é primordial para medição dos volumes e desenvolvimentos das melhorias alcançadas dentro do processo.
A meta estabelecida dos volumes foi de acordo com Plano de Ação(PA) a fim de melhorar o faturamento da empresa.

CONCLUSÃO

Uma vez que as atividades são efetuadas e já utilizamos as ferramentas existentes no departamento do Comercial/Hidrometria da Foz, como por exemplo: Excel, e os dados que são gerados do sistema Gestão de Serviços, não são necessários custos para este trabalho.

RECOMENDAÇÕES

Estas metodologias podem ser utilizadas em outras empresas de Saneamento aplicadas ao setor comercial/Hidrometria no qual é o resposavel pelo faturamento e na gestao do parque de hidrometros.

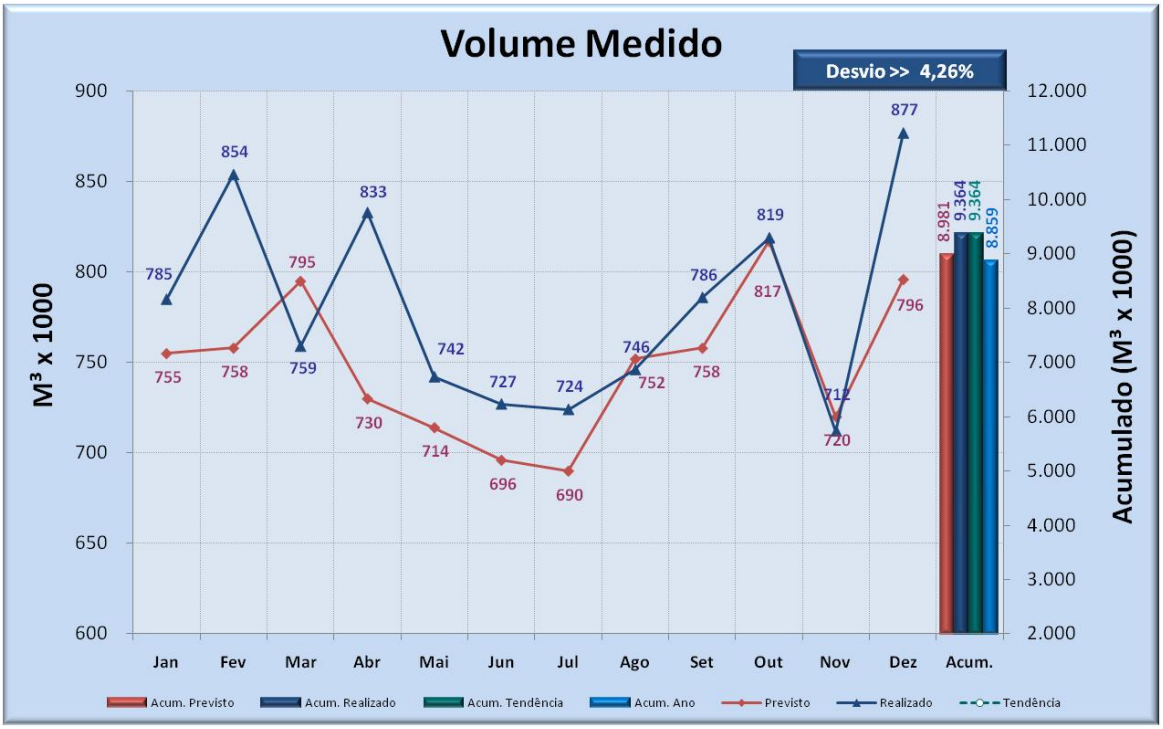


Figura 1: Gráfico com a posição do volume medido/2010 mensalmente – Foz de Cachoeiro

VOLUME MEDIDO														
Item	Descrição		2011											
			Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1.1	Volume Medido		PREV	PREV	PREV	PREV	PREV	PREV	PREV	PREV	PREV	PREV	PREV	PREV
			812	883	785	862	767	752	749	782	784	826	896	925
Setor	Rota	Agente												
Setor 1	101	Eliezer da Silva	7.747	8.163	8.321	8.227	7.605	7.814	7.695	8.579	8.228	8.549	9.441	9.522
Setor 1	105	Lacimar	7.399	7.918	7.480	8.237	6.588	6.949	7.442	6.779	6.974	7.860	8.494	9.634
Setor 1	113	Laurindo	9.061	8.165	7.407	8.082	6.685	7.321	6.708	7.094	6.864	7.574	7.875	8.207
Setor 1	199	Laurindo/Eliezer	44.112	50.418	45.515	55.957	48.524	50.871	43.488	54.012	47.729	49.946	54.671	57.441
Setor 2	201	Alvim	5.804	6.094	5.549	5.854	5.493	4.929	5.032	5.528	5.017	5.759	6.066	6.566
Setor 2	203	Alvim	5.552	6.174	5.430	5.815	5.267	5.258	5.067	5.511	5.165	5.689	6.125	6.289
Setor 2	219	Roberto Dias	1.214	1.320	1.071	1.221	1.018	1.070	1.046	1.095	1.304	1.218	1.346	1.460
Setor 2	299	Davi Mapeli	31.923	36.856	34.519	39.916	35.410	40.139	33.563	32.691	32.406	34.747	40.246	34.965
Setor 3	320	Guideth	5.576	5.827	4.680	5.010	4.658	4.254	4.208	4.757	4.705	5.161	5.318	5.336
Setor 3	325	Gleidson	7.203	7.400	6.497	7.382	6.338	5.913	6.712	6.424	6.499	7.052	8.435	7.462
Setor 3	399	José Renato	18.342	21.773	18.259	20.053	18.239	18.245	17.623	20.468	20.388	18.796	19.186	20.792
Setor 4	499	Ilson	5.738	6.751	6.434	7.657	6.262	7.056	6.065	6.528	6.560	6.510	7.420	8.727
Setor 5	515	Valentin Menini	3.950	4.162	3.399	4.060	3.403	3.389	3.649	3.425	3.897	3.612	4.044	4.653
Setor 5	599	Hugo de Jesus	11.963	12.824	13.261	14.309	10.652	12.367	11.984	12.319	12.897	12.680	13.935	14.835

Figura 2: Planilha com as metas extratificados por setor, rota e agente – Foz de Cachoeiro

					MÊS DE REFERÊNCIA:			junho/2011	ANO ANTERIOR:			junho/10	MÊS ANTERIOR:			maio/2011
SETOR	Agente	ROTA	Meta Volume Medido	Meta Volume Faturado	Hidrometro	Volume Medido	Volume Faturado	Valor Total Faturado	Hidrometro	Volume Medido	Volume Faturado	Valor Total Faturado	Hidrometro	Volume Medido	Volume Faturado	Valor Total Faturado
SETOR 1	Eliezer	101	7.814	9.713	398	7.415	9.311	56.668	392	7.550	9.504	50.440	398	8.069	9.637	59.099
SETOR 2	Alvim	201	4.929	7.310	391	5.247	6.238	25.535	384	4.762	7.153	22.579	389	4.941	6.074	24.197
SETOR 3	Laélio	308	4.937	5.715	386	4.899	5.629	24.505	395	4.770	5.592	23.051	385	5.340	5.949	26.779
SETOR 4	Silvio	401	5.714	7.441	501	5.706	7.033	28.696	476	5.521	7.281	26.246	502	6.218	7.418	31.338
SETOR 5	Valentin	506	6.168	8.930	504	6.152	7.707	30.163	483	6.016	7.581	27.766	504	5.762	7.424	28.616
Total		5	29.562	39.110	2.180	29.419	35.918	165.567	2.130	28.619	37.111	150.082	2.178	30.330	36.502	170.028

Figura 3: Planilha com as metas extratificados por setor, rota e agente para acompanhamento – Foz de Cachoeiro

	Geral			
Faixa Consumo (m³)	julho / 2010			
	Clientes		Receita - R$	
0 - 10	27.883	54,25 %	853.229	23,06 %
11 - 20	15.389	29,94 %	897.923	24,27 %
21 - 30	4.766	9,27 %	515.282	13,93 %
31 - 40	1.585	3,08 %	257.659	6,96 %
> 40	1.775	3,45 %	1.176.013	31,78 %
Total	51.398	100,00 %	3.700.107	100,00 %

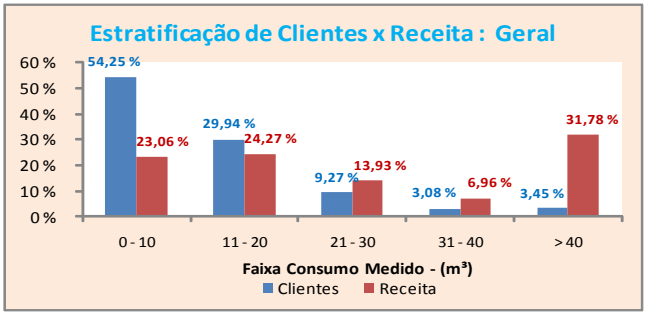


Figura 4: Planilha com os resultados gerais por faixa de consumo – Foz de Cachoeiro

Categoria	Geral			
	julho / 2010			
	Clientes		Receita - R$	
Comercial	3.981	7,75 %	562.301	15,20 %
Industrial	103	0,20 %	203.481	5,50 %
Mista	1.253	2,44 %	232.945	6,30 %
Pública	313	0,61 %	244.455	6,61 %
Residencial	45.747	89,01 %	2.455.675	66,39 %
Total	51.397	100,00 %	3.698.857	100,00 %

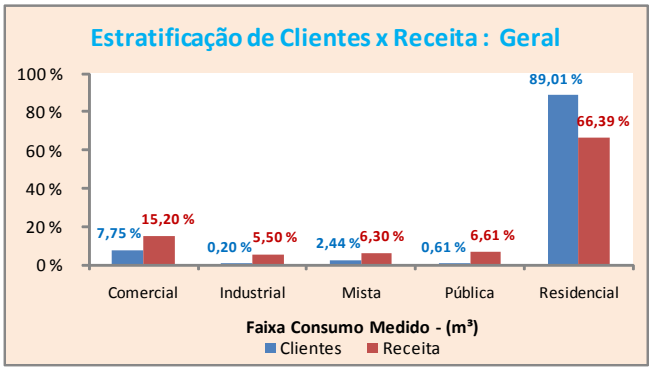


Figura 5: Planilha com os resultados gerais por categoria – Foz de Cachoeiro

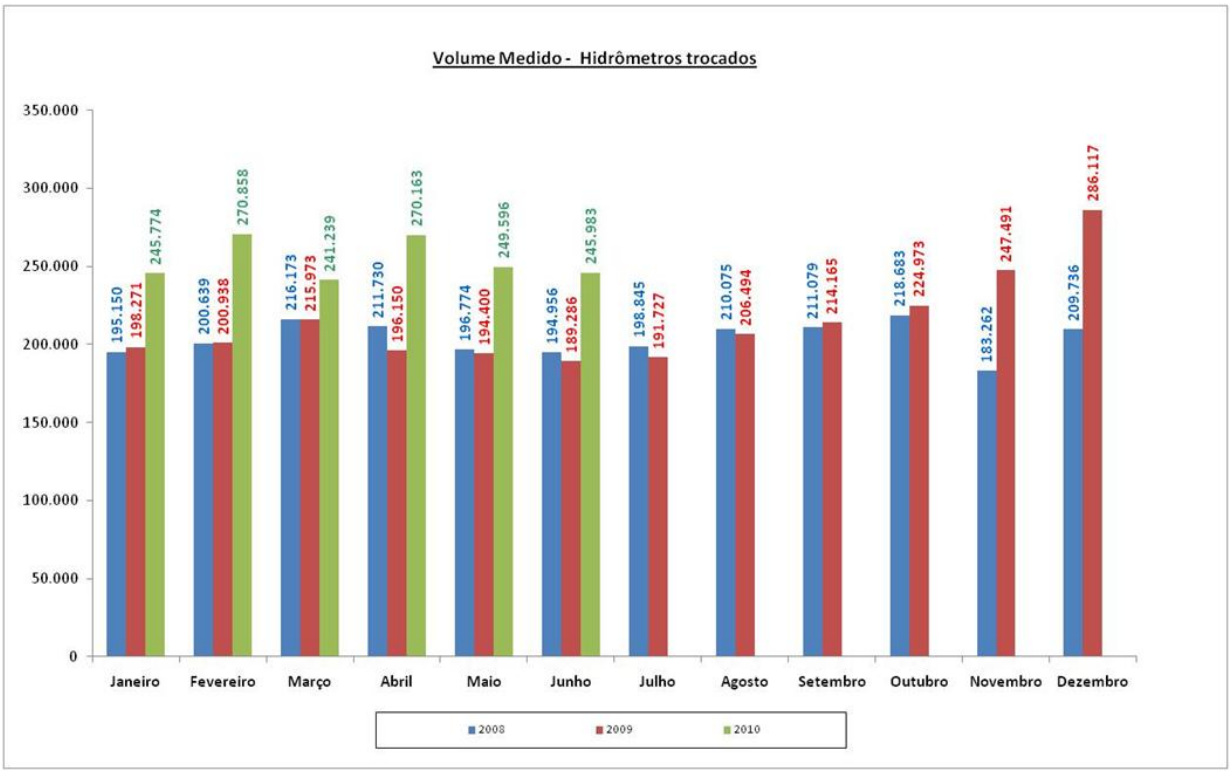
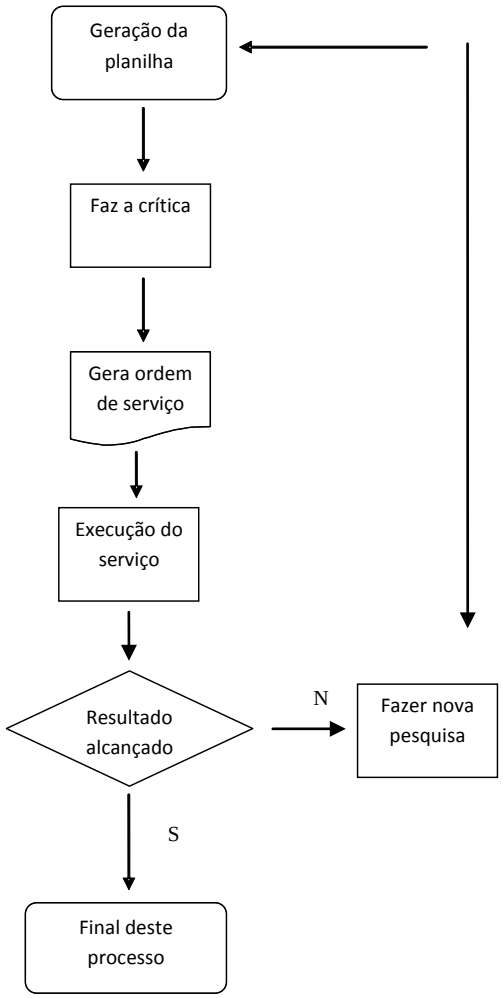


Figura 6: Gráfico demosntrando o volume medido antes e após a troca dos hidrômetros – Foz de Cachoeiro

DESENHOS CONSTRUTIVOS



REFERENCIA BIOGRAFICA

1. http://www.odebrecht.com.br/organizacao-odebrecht/tecnologia-empresarial-odebrecht/publicacoes
2. Coelho, Adalberto Cavalcanti, 1946 – Medição de água, política e pratica/ Adalberto Cavalcante Coelho. Recife: COMUNICARTE, 1996.

Os que integram a equipe devem estar alinhados em relação ao mesmo compromisso básico, afim de que a contribuição que venham a prestar esteja voltada para a identificação de oportunidades e a geração de resultados (TEO).