



V-062 – APERFEIÇOAMENTO NO PROCESSO DE PAVIMENTAÇÃO

Amanda Araujo Silva ⁽¹⁾

Enfermeira do trabalho pela Universidade Cruzeiro do Sul. Encarregada de Planejamento pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Flavio Joaquim dos Santos ⁽²⁾

Ensino Médio. Técnico em Gestão pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Jones Reis ⁽³⁾

Graduado em Engenharia Mecatronica especializado em engenharia sanitária. Encarregado de manutenção água pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Nicanor Gozzo Monteiro Filho ⁽⁴⁾

Ensino Médio, Agente de saneamento ambiental pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Ozias Jose dos Santos ⁽⁵⁾

Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade Cruzeiro do Sul. Gerente do Polo de Manutenção pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Endereço ⁽¹⁾: Rua Nelson de Oliveira, 50 - Jd Sapopemba – São Paulo – SP – CEP: 03976-010 - Brasil - Tel: (11) 98371-2879 - e-mail: amandaaraujo@sabesp.com.br

RESUMO

A pavimentação é um processo na maioria das empresas, um causador de reclamações e dificuldades, pois como é um item que envolve estética final de um serviço, e esse acaba sofrendo diversos tipos de reclamações, como também há questão de reguladores das empresas como Arsesp e poder concedente, estreitar cada vez mais as exigências em atendimentos como qualidade e prazo, tornando necessário aperfeiçoamentos no processo, reformulando estratégias afim de atender esses indicadores que possibilita acompanhar a eficiência da atividade. Logo com todo o trabalho e ações desenvolvidas, foi possível conquistar resultados satisfatórios em indicadores como IPRP de prazo com redução de 76% de 2022 para 2024. Índice de desempenho da reposição (IDR) que monitora prazo, qualidade e registro fotográfico de 100%, demonstram todos evolução e que as estratégias elaboradas foram assertivas e podem ser implantadas em demais áreas. Alinhando com objetivo estratégico de Aumentar a eficiência dos processos Sabesp e fortalecer a cadeia de fornecedores.

PALAVRAS-CHAVE: Pavimentação, reposição, asfalto, passeio.

INTRODUÇÃO

As empresas que trabalham com serviços de manutenção de infraestruturas de saneamento, tem como desafio constante, prestar o serviço de reparo, renovação e outros de tubulações e ao final permitir que o pavimento em que houve danos, retorne do mesmo aspecto anterior ou melhor ainda. E cada vez a exigência para o atendimento desse requisito tem sido maior, por clientes, poder concedente, acionistas e outros, pois custos altos retrabalhos, solapamentos ocasionando transtorno aos terceiros vem sendo constante. Visando a melhoria a unidade desenvolveu um trabalho de transformar o desafio em solução e alcançar resultados satisfatórios diante quantidade de reclamações e reduções de retrabalhos, avanços na qualidade e desempenho dos prestadores de serviços.



SIMPÓSIO LUSO-BRASILEIRO
DE ENGENHARIA SANITÁRIA
E AMBIENTAL

OBJETIVO

O objetivo do trabalho é de aperfeiçoar o processo de pavimentação afim de evitar reclamações, sendo eficiente para empresa.

METODOLOGIA UTILIZADA

Através de reuniões de análise crítica da área foi constatado a necessidade de melhoria no processo, dessa forma foi estruturado um setor específico para atender melhor as solicitações, utilizando ferramentas como Canvas para desenvolver o objetivo proposto, stakeholders, grupo, objetivo, justificativa entre outros itens necessários, estruturou as pessoas chaves para andamento de processos administrativos e em campo, e elaborando um setor responsável atribui atividades e fez o acompanhamento semanalmente em novas reuniões de alinhamento, e de prestação de contas nas reuniões de análise crítica, determinando indicadores de controle e avaliando o desempenho dos mesmos. Além disso utilizando ferramentas como dashboards possibilita pelo monitoramento e controle, treinamentos, acompanhamentos in loco, pós serviço, entre outros. E mensalmente realizado a prestações de contas do andamento da ação e indicadores por reuniões de análise crítica.

OPORTUNIDADE PARA O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO

Abertura de valas para essas obras e reparos em redes já é uma prática antiga da unidade, que por muitos anos foram realizadas concomitante com processo de manutenção realizado, possibilitando prosseguir com diversas intervenções sem padrão e que muitas vezes de péssima qualidade.

Porem em 2019 o município de São Paulo lançou um decreto em que caracterizava exigências das concessionárias em melhorias na pavimentação, dessa forma através de reuniões de análise crítica avaliou a necessidade de reavaliar o processo e prática e aperfeiçoar de forma a atender essa necessidade de qualidade como também, questão de prazos, pois a agência reguladora do Estado de São Paulo, monitora a unidade através de indicador de prazo, o IPRP que esta alinhado com a deliberação 1324.

Segue o informado pela deliberação

Art. 3º. O prestador de serviço deverá executar as reposições de pavimento em decorrência de intervenções por ele realizadas. § 1º. As reposições mencionadas no caput deste artigo deverão ser executadas nos seguintes prazos:

Nível I	Nível II
Em até 7 dias úteis	Em até 20 dias úteis
95%	100%

Figura 1: Prazos de atendimento a reposição (Deliberação 1324).

Dessa forma foi estruturado, pessoas chaves e refeito a distribuição de atividades, acompanhamentos, entre outros, e isso tanto na parte interna de gestão, como também na execução com os prestadores de serviços.

DESENVOLVIMENTO

Após a análise e determinação de pessoas chaves, o processo foi dividido em duas principais macros, gestão e execução, para controle interno, portanto um ficou responsável por controlar as demandas, entradas, comunicações entre outros, e outra pessoa por garantir a execução dos serviços, realizando acompanhamentos mais intensos e in loco, garantindo o cumprimento das atividades acordadas, sendo essas:

- 1- Alinhamento diário com a prestadora de serviços, com acompanhamentos de itinerários e execuções.
- 2- Registros fotográficos para análises imediatas da fiscalização
- 3- Intensificação da fiscalização, sendo acompanhado diariamente
- 4- Alinhamento de prioridades
- 5- Controle de qualidade da execução por amostras
- 6- Treinamentos para as equipes de campo, fiscalização e lideranças, evidenciado na figura 2



Figura 2: Registro fotográfico treinamento de DCP para fiscalização.

7- Elaborado painéis de controle para prazo, fiscalização, conforme figura 3 e 4.



Figura 3: Painel para controle da pendencia de reposição.



Figura 4: Painel para controle da fiscalização pós serviço e execução.

RESULTADOS

Para monitorar o desempenho foi acompanhado alguns indicadores específicos como o IPRP - Índice de Prazo de Reposição de Pavimento em dezembro 2022 resultou 12 dias uteis o atendimento das reposições, sendo em 2023 igual a 6, sendo a meta contratual da agencia reguladora que monitora esse indicador pela deliberação 1324. No ano de 2024 a meta foi para 07 dias uteis de atendimento, sendo que a unidade desde o início do ano vem realizando as reposições em 03 dias uteis conforme figura 5 e na 6 é possível notar também a diminuição da carteira de reposição outro item importante, é essa redução de reparos na pavimentação que evita reclamações.

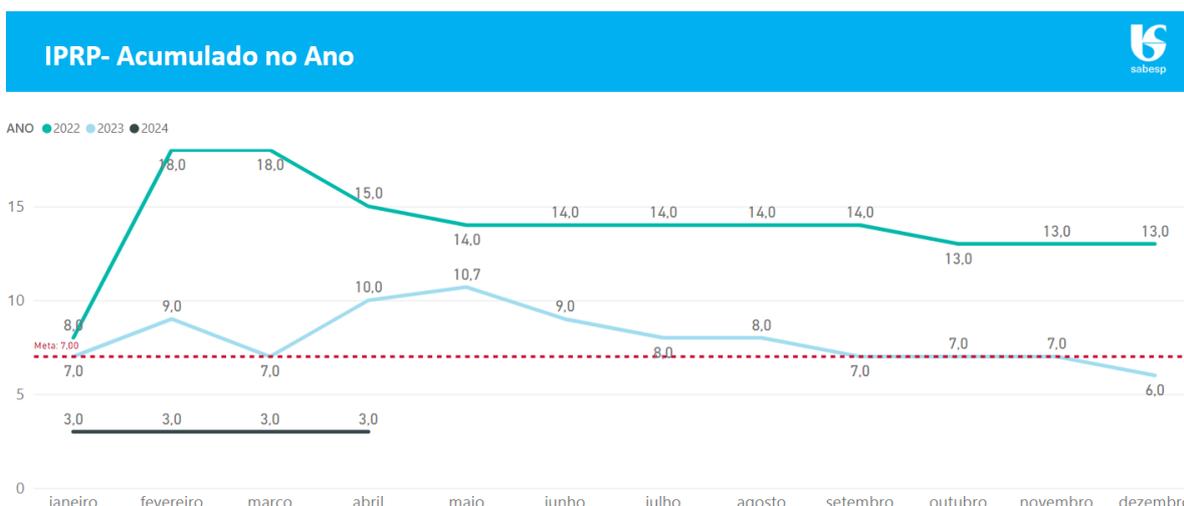


Figura 5: Indicador de atendimento no prazo de reposição acumulado do ano.

IPRP - Quantidade de Reposições

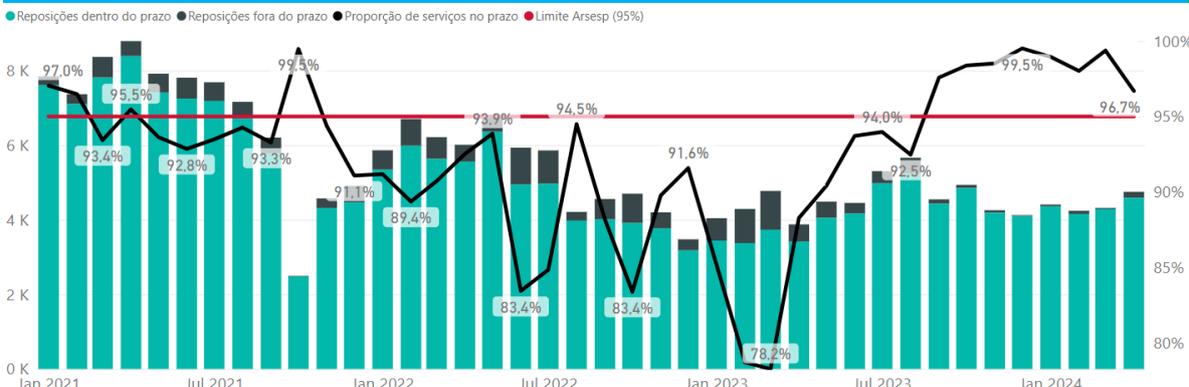


Figura 6: Indicador de atendimento no prazo de reposição por quantidade de reposição.

Já o IDR - Índice de Desempenho de Serviços de Reposição que é um conjunto de indicadores como de prazo, qualidade, execução e compactação de acordo, obteve o resultado em 2022 de 89% e em 2023 está 99,84%, ele já dá ênfase em avaliar o andamento do contrato. Sendo possível visualizar a evolução deste na figura 7.

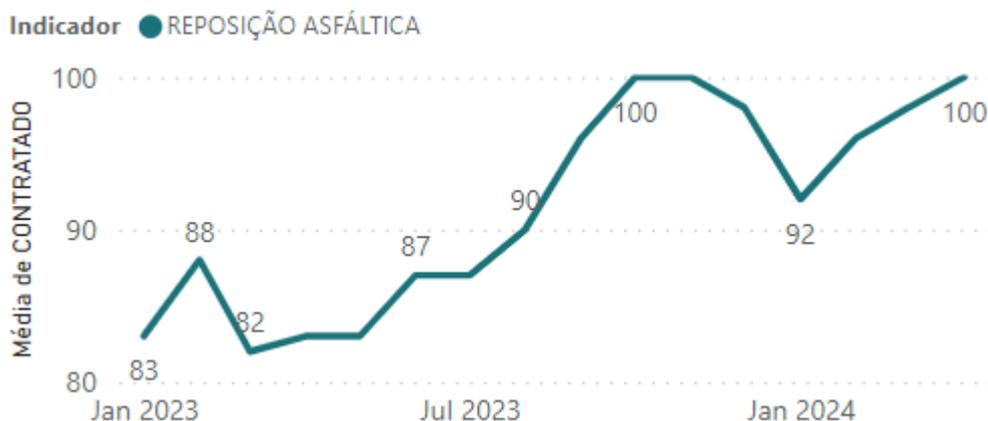


Figura 7: Indicador de atendimento no prazo de reposição por quantidade de reposição.

Esse indicador é desmembrado por outros e também por contratos, pois na unidade até o início do ano de 2024 tinha uma divisão de uma prestadora entregar reposições de leito na base e a finalização ser feita por outro contrato, logo para melhor acompanhamento era avaliado em partes o desempenho desses contratos. Conforme figura 8 e 9.

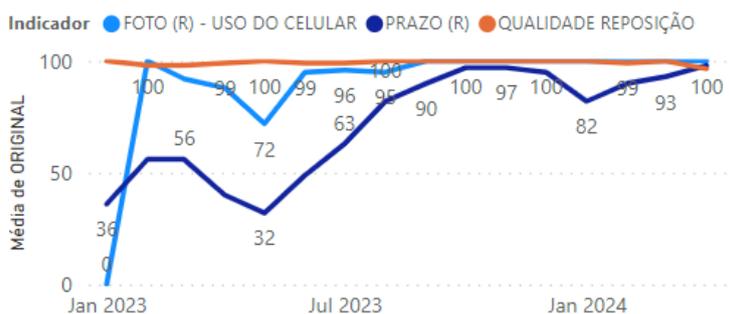


Figura 8: Indicador de desempenho de reposição Contrato capa.

