



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.



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.

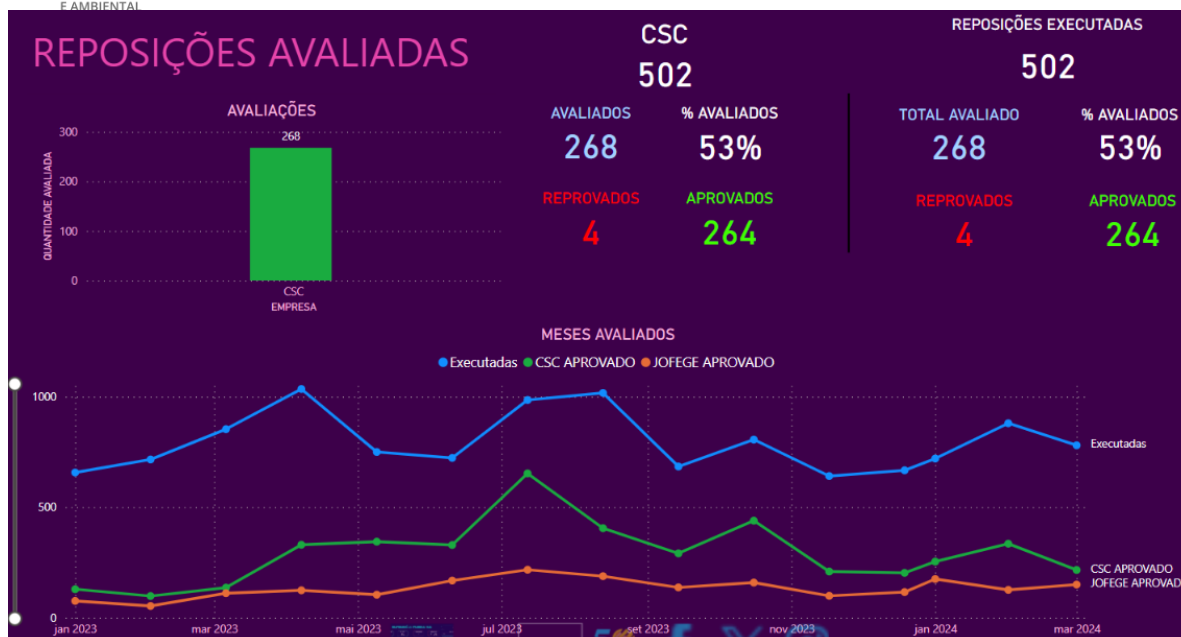


Figura 4: Painel para controle da fiscalização pós serviço e execução.

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.

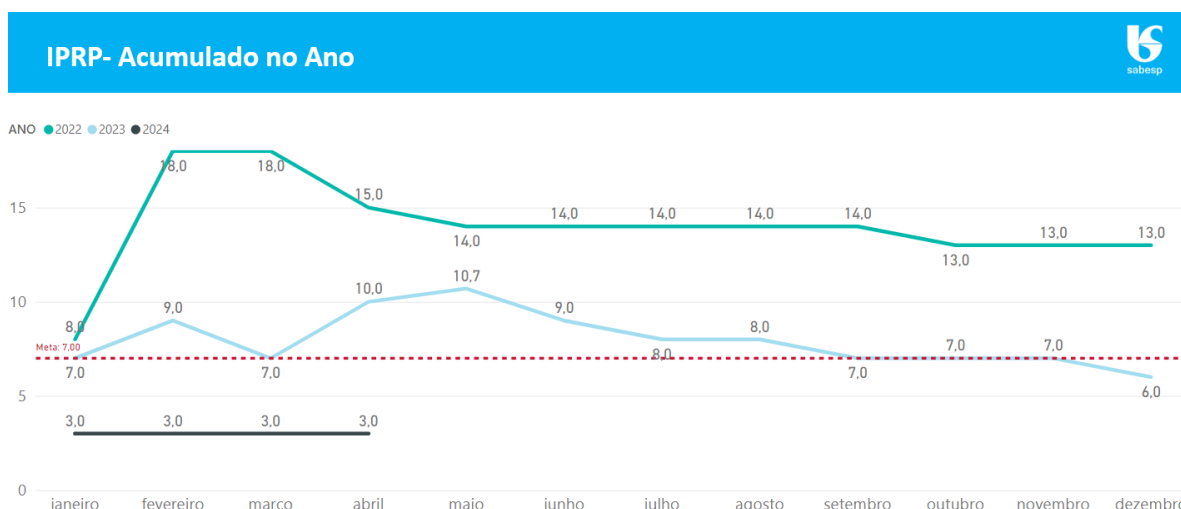


Figura 5: Indicador de atendimento no prazo de reposição acumulado do ano.

IPRP - Quantidade de Reposições

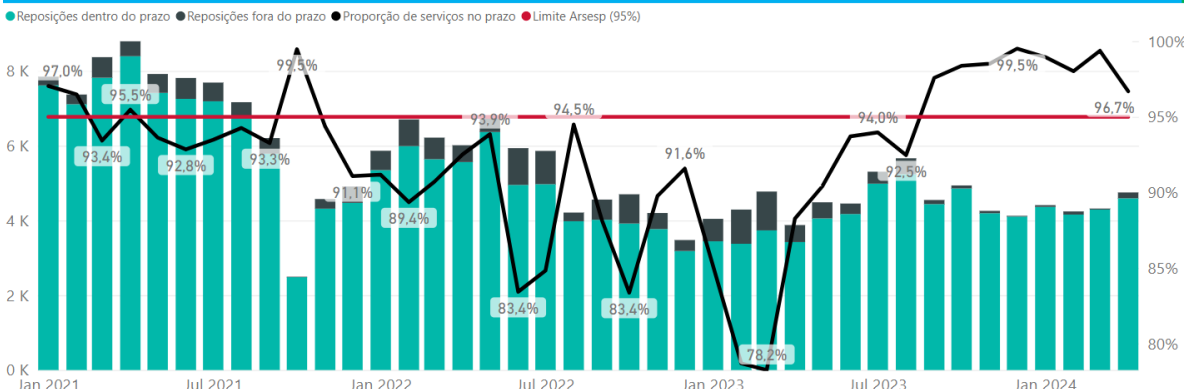


Figura 6: Indicador de atendimento no prazo de reposição por quantidade de reposição.

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.

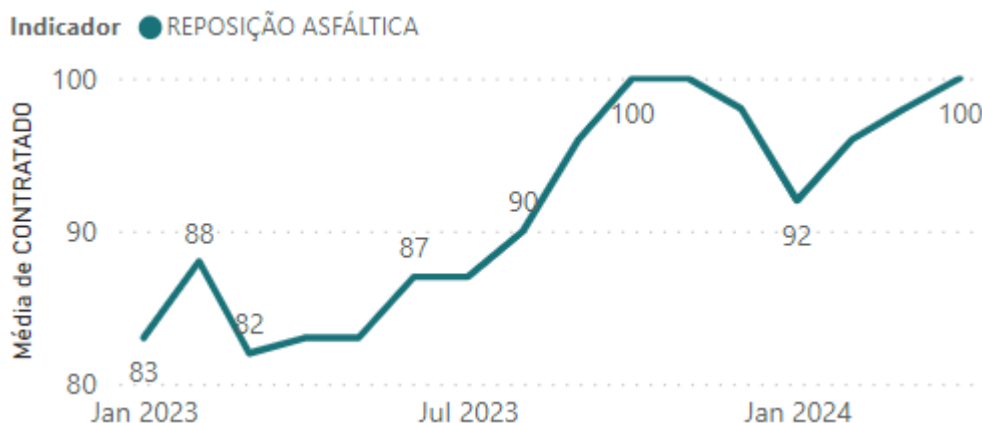


Figura 7: Indicador de atendimento no prazo de reposição por quantidade de reposição.

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.

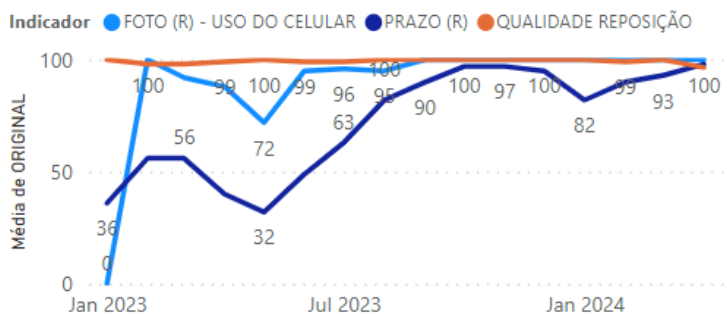


Figura 8: Indicador de desempenho de reposição Contrato capa.

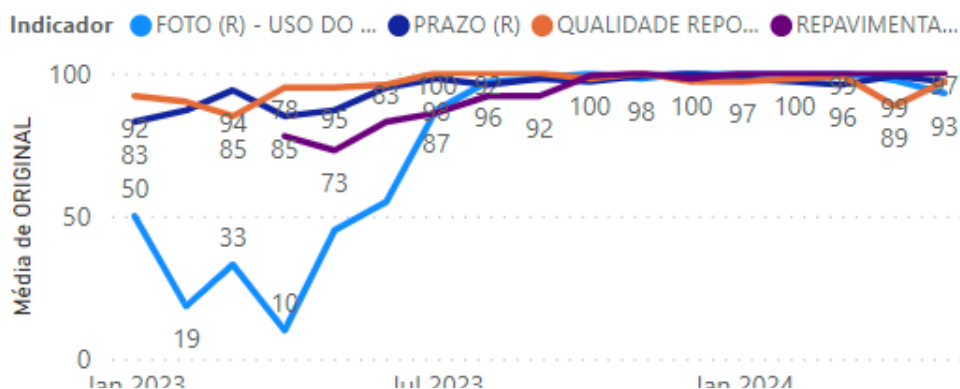


Figura 9: Indicador de desempenho de reposição Contrato Global.

Além desses indicadores que monitoram diretamente o processo, ocorreram impactos indireto em outras atividades como redução de ouvidorias, multas, reclamações, notificações entre outros itens, que de outra forma possibilita reduzir hora homem nessas atividades e outros recursos envolvidos.

CONCLUSÕES

Em um ano, já foi possível perceber uma melhoria nos indicadores de monitoramento, que foram alcançados com ajuda dessa prática adotada, obteve menores notificações por poder concedente, menores índices de reclamação entre outros que podem indiretamente melhorar outros itens da unidade, como hora/homem em que reduz, além de deslocamentos desnecessários com retrabalhos, atendimento mais ágil evita também ouvidorias entre diversas outras coisas. Sendo ao todo uma redução em despesa. Já teve troca de informações com algumas unidades interna da empresa. E é uma pratica que pode ser adotada por outros locais, pois custo de implantação é baixo e fácil, e pode fornecer a excelência na prestação de serviço.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 1.324, de 11 de agosto de 2022.
<<https://www.arsesp.sp.gov.br/LegislacaoArquivos/ld113242022.pdf>> Acessado em 16.06.24
2. Institucional Sabesp < <https://www.sabesp.com.br/site/interna/subHome.aspx?secaoId=3>> Acessado em 16.06.24