

## XI-047 – ÁGUA LEGAL. UM NOVO OLHAR PARA A REGULARIZAÇÃO DE ÁREAS

**Sandra Garcia Lopes**

Pedagogia com MBA em Gestão Empresarial

**José Jusciê Uchôa Costa**

**Endereço<sup>(1)</sup>:** Rua Graham Bell, 647 – Alto da Boa Vista – São Paulo - SP – Brasil - Tel.: (11) 5682-2903 - e-mail: [sandralopes@sabesp.com.br](mailto:sandralopes@sabesp.com.br)

### RESUMO

As perdas de água se constituem hoje num dos maiores problemas enfrentados pelas empresas de saneamento, onde as ligações clandestinas são as maiores vilãs, além de se encontrarem sua maioria em áreas com habitação chamadas de subnormais, onde impera um alto índice de vulnerabilidade social, pois aí se encontram famílias com baixa renda econômica e grande densidade demográfica, tornado assim um grande desafio, além de exigir uma alta complexidade em obras, bem como um alto investimento grande, para sanar o problema. A principal forma de regularizar estas áreas pela UGR é através de contratos estabelecidos com empresas que prestam estes tipos serviços, porém estes contratos não garantem o total sucesso da ação, uma vez que são limitados quanto ao seu resultado, e é aí que entra a modelagem contratual de performance, onde a garantia de retorno é superior aos tradicionais.

**PALAVRAS-CHAVE:** Vulnerabilidade Social, Perdas de Água, Baixa Renda, Performance.

### INTRODUÇÃO - OPORTUNIDADE

As perdas de água possuem dois fatores importantes: as perdas reais, que se originam principalmente de vazamentos encontrados na rede de distribuição e as perdas aparentes, decorrentes principalmente de ligações irregulares e estas perdas normalmente em áreas de habitações subnormais, onde o fator financeiro é o principal complicador para regularizar esta situação.

O problema das perdas em áreas de baixa renda é hoje um dos principais desafios que a sociedade enfrenta, sendo crônico nos grandes centros urbanos, onde se concentra a maior densidade demográfica populacional, principalmente nos estados de maior de maior relevância financeira do país, tornando o trabalho altamente complexo e desafiador.

O trabalho de regularização de ligações de água nesses grandes núcleos habitacionais de pouca disponibilidade de renda, com um índice de vulnerabilidade social alto, é de extrema importância não só nestas áreas irregulares como também nas áreas oficiais, pois o atendimento da distribuição de rede de água nas áreas formalmente constituídas, pode ser comprometido por estas áreas que possuem ligações irregulares, afetando seriamente a qualidade desta água distribuída, devido as frágeis conexões clandestinas que são pontos suscetíveis à contaminação hídrica, onde muitas vezes o esgoto também não faz parte da oficialidade de saneamento destas áreas, tornando-os pontos extremamente frágeis no que tange a qualquer uso de água, mesmo que tratada e utilizada de forma irregular.

Outro problema enfrentado nestas áreas de abastecimento irregular são as ramificações de ligações inativas no entorno dessas áreas e que se aproveitam para também se utilizar destas ligações não oficiais e que tornam a clandestinidade um processo quase normal dentro destas áreas, além disso, ainda tem aquelas ligações que são ativas, porém por utilizarem destas clandestinidades, comprometem a medição correta de seus consumos originais de água, pois apesar de pagarem a conta muitos deles com consumo 0 (zero) metro cúbico, afetando assim o faturamento normal destas contas.

Diante deste cenário, muitas vezes caótico, fica extremamente complicado resolver estes problemas isoladamente, irregularidades, clandestinas, inativas, consumo abaixo do normal, inadimplência nas áreas após o

processo de regularização das ligações tornando tais ações não sustentáveis, ocasionando em médio prazo, a volta da situação original encontrada, perdas, perigo de contaminação e tantos outros ocasionados por esta questão grave hídrica e social.

O alto índice de crescimento da população destas regiões, principalmente nas grandes metrópoles, faz com que as grandes companhias principalmente a O.C. tenha que demandar grandes somas de investimentos para minimizar ou sanar de vez o problema das perdas como um todo, porém a questão torna-se muito mais complexa, pois envolve o fator humano e inteiramente social, pois não adianta só regularizar, tem toda dinâmica para poder garantir a sustentabilidade destas ações, onde o principal fator a ser considerado são as perdas envolvidas nesta situação encontrada.

Portanto tem que se levar em conta o fator crucial que é a pouca renda encontrada nas famílias que estão no meio deste intrincado problema, logo não basta só seguir padrões normais de regularização de áreas, há que se encontrarem meios diferentes para garantir o sucesso dessas operações, buscando uma alta sinergia entre todos os fatores que regem este cenário, fatores como; conscientização, mudança de cultura, de hábito, conciliação entre todas as áreas envolvidas da O.C., além do acompanhamento da pós-regularização entre outros.

Há alguns anos que esta questão de perdas em áreas de baixa renda é tema de grande relevância nos processos de planejamento da O.C., sendo mais relevante com a questão da crise hídrica que assola grandes centros urbanos no país.

O fato de efetuar a regularização total, com acompanhamento dos serviços executados antes, durante e depois, ou seja, conscientizando, regularizando, acompanhando o pós-serviço e fidelizando os clientes destas áreas, faz com que a contribuição deste tipo de prática para a O. C. seja de extrema importância, pois abrange benefícios múltiplos, como; melhor imagem da companhia em termos de credibilidade, de respeito à sociedade, meio ambiente e clientes, combate a perdas no tocante à escassez hídrica, contribuição do volume e valor faturado com acompanhamento, oriundos das contas faturadas, contribuição na melhoria do abastecimento no entorno destas áreas regularizadas, etc.

Sendo assim dois objetivos estratégicos do planejamento operacional da O.C. que influenciam diretamente na tomada de decisões com relação à solução dos problemas citados, são:

1. Explorar o potencial dos mercados atuais de água e de esgotos voltados à universalização.
2. Maximizar o abastecimento de água com qualidade, quantidade e reduzir perdas.

Dentro desses objetivos temos macroações que ajudam a alcançar de forma planejada e integrada o resultado positivo que ajuda não só na regularização destas áreas como também na fidelização desses clientes assim como a sustentabilidade do negócio, estas macroações são definidas na etapa do planejamento e acompanhadas em reuniões de análise crítica mensais, tendo um gerente como coordenador, um encarregado como responsável pelas ações e estas estão contidas num formulário 5W e 2H, onde estão descritas toda diretriz das ações que vão garantir os referidos.

Na área de abrangência da OC existem locais onde, apesar de todos os esforços empregados, nem todos os imóveis possui ligação regular de água, devido às questões sócias econômicas com um índice de vulnerabilidade social alto, adensamento de casas, topografia de difícil acesso, e outros tantos problemas encontrados, que tornam o trabalho um verdadeiro desafio à Universalização de ligações dessas áreas.

Diante deste cenário, dentro de uma das etapas do planejamento da O. C. alinhado aos planejamentos estratégico tático e operacional foram incluídas questões a respeito das ligações a serem regularizadas cujo problema se agrava nas áreas onde se encontram domicílios de baixa renda, interferindo diretamente no volume faturado, já que estas ações são um fator importante no trabalho de combate a perdas, por isso, estas questões foram incluídas dentro da análise crítica de uma macroação específica, na qual é realizada com a participação de vários profissionais como, gerente, encarregados e pessoas chaves, determinando um coordenador e definindo o papel de cada um na ação, nesta análise são levadas em conta várias propostas precedido de um brainstorming, onde se reúne profissionais que participam direta ou indiretamente do processo comercial, o que aponta ações que sejam não usuais utilizando assim processos diferenciados, para obterem resultados também diferenciados.



## A IDEIA

Uma vez identificado o problema das ligações clandestinas nas áreas de baixa renda na região de atuação da O.C., através de brainstorm, realizado nas reuniões de análise crítica, o próximo passo foi criar meios para instituir a universalização do saneamento nestas áreas, começando com a regularização das ligações clandestinas e mais importante que regularizar é fidelizar estes clientes de baixa renda, uma vez que existe um elevado índice de perdas por parte dessas ligações, além dos problemas de saúde pública associados. Numa situação de crise hídrica fica mais evidente de que é extremamente necessário e imperioso olhar para esta situação de uma forma crítica tomando decisões com ações eficazes com o intuito de contribuir para minimizar os efeitos da crise hídrica.

Uma das ferramentas de qualidade que ajudou a compor a ação na qual seria empregada esforços para incrementar volume medido e faturado dentro dessas áreas de baixa renda, foi o 5W e 2H que possibilitou ter uma noção mais clara do que iria ser feito contribuindo para os resultados dos objetivos estratégicos.

| PLANEJAMENTO OC 2014 a 2018 |                                   |                                      |         |       |                                   |                                 |                           |                           |                           |                           |                           |             |
|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---------|-------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------|
| Nome do Plano de Ação       |                                   | Nome do Coordenador do Plano de Ação |         |       | Indicador Do Plano de Ação        |                                 | meta 2014                 | meta 2015                 | meta 2016                 | meta 2017                 | meta 2018                 |             |
| Objetivo Estratégico:       |                                   |                                      |         |       | Indicador do Objetivo Estratégico |                                 | meta 2014                 | meta 2015                 | meta 2016                 | meta 2017                 | meta 2018                 |             |
| Fator Crítico:              |                                   |                                      |         |       | Valor Total do Plano de Ação      |                                 |                           |                           |                           |                           |                           |             |
|                             |                                   | Despesa                              |         | R\$ 0 | R\$ 0                             | R\$ 0                           | R\$ 0                     | R\$ 0                     | R\$ 0                     | R\$ 0                     | R\$ 0                     |             |
|                             |                                   | Investimento                         |         | R\$ 0 | R\$ 0                             | R\$ 0                           | R\$ 0                     | R\$ 0                     | R\$ 0                     | R\$ 0                     | R\$ 0                     |             |
| O QUE FAZER (AÇÃO)          | % (Peso da Ação sobre o total do) | QUEM?                                | QUANDO? | COMO? | fonte de recursos:                | conta despesa ou nº do contrato | Quanto Custa 2014 valores | Quanto Custa 2015 valores | Quanto Custa 2016 valores | Quanto Custa 2017 valores | Quanto Custa 2018 valores | Custo total |
| ação 1                      |                                   |                                      |         |       | Despesa                           |                                 |                           |                           |                           |                           |                           | R\$ 0       |
|                             |                                   |                                      |         |       | Investimento                      |                                 |                           |                           |                           |                           |                           | R\$ 0       |
| ação 2                      |                                   |                                      |         |       | Despesa                           |                                 |                           |                           |                           |                           |                           | R\$ 0       |
|                             |                                   |                                      |         |       | Investimento                      |                                 |                           |                           |                           |                           |                           | R\$ 0       |
| ação 3                      |                                   |                                      |         |       | Despesa                           |                                 |                           |                           |                           |                           |                           | R\$ 0       |
|                             |                                   |                                      |         |       | Investimento                      |                                 |                           |                           |                           |                           |                           | R\$ 0       |

Figura:01 – Planilha do planejamento das ações

Nesta planilha foram expressos a quantidade de pessoas envolvidas na prática cerca de 04 pessoas, sendo 01 encarregado, 01 fiscal, 02 técnicos e 01 estagiário, além é claro da contratada que efetua a parte de execução, com um prazo de 18 meses.

Os problemas comerciais encontrados nestas áreas de baixa renda e que se dirimidos podem ajudar na universalização destas ligações, são divididos em várias formas de perdas não faturadas, como:

- Ligações clandestinas: são ligações sem aparelho de medição oficial ou qualquer cadastro da empresa
- Ligações inativas com débitos: são ligações com status de suprimidas no cadastro e que podem estar com abastecimento cortado ou não, porém possuem débitos em aberto
- Ligações inativas sem débitos: são ligações com status de suprimidas no cadastro e que podem estar com abastecimento cortado ou não, porém não possuem débitos em aberto
- Ligações com consumo 0 (zero): são ligações ativas sem débitos, porém não possuem consumo algum, embora tenham pessoas consumindo água e que estão residindo nos imóveis

Com este quadro, muitas ações adotadas pela O.C. podem ter sua eficácia evidenciada, porém não conseguem a eficiência necessária para sustentar a fidelização desses clientes de baixa renda.

As obras de regularizações de ligações clandestinas realizadas nas áreas de baixa renda nem sempre são efetuadas completamente, pois sempre resta pendências a serem sanadas, tais como: corte dos pontos de clandestinidades (redes que abastecem as ligações clandestinas), inativas não tratadas, falta de conscientização dos moradores dos imóveis regularizados consequentemente a falta de credibilidade em relação ao serviço efetuado, inativas não tratadas no entorno da área regularizada, bem como a falta de tratamento de imóveis com consumo 0 (zero), pois muitas vezes o planejamento e a execução desta ação não é adequado à complexidade dos serviços efetuados nessas áreas, além da falta de sincronia entre as áreas internas da unidades da O.C. e os parceiros terceirizados comprometem todo o resultado do trabalho.

Com isso pode-se afirmar que tratando todas as causas juntas da clandestinidade dessas ligações, é possível garantir o total sucesso da ação, pois é feito início, meio, fim e manutenção das ações efetuadas nos pós regularização, ou seja trabalha-se em quatro pontos principais:

1. Ação social
2. Ação comercial
3. Ação operacional
4. Ação de fidelização

É claro que para isso pressupõem que se tenha recursos para trabalhar desta forma o que nem sempre condiz com a realidade apresentada, por mais que haja esforços das várias áreas envolvidas neste tipo de ação, principalmente da área comercial e operacional, estes não conseguem manter a sustentabilidade dos resultados desta ação de regularização de áreas com ligações clandestinas, pois a demanda advinda dessas áreas vai sempre suplantar a capacidade de execução das unidades da O.C.

Com isso tornou-se imperativo um modelo de contrato que contemplasse todas essas questões contidas e segmentadas nos quatro pontos principais buscando um resultado altamente positivo com retorno garantido às partes interessadas.

O Contrato foi firmado com o seguinte objeto: “PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ENGENHARIA PARA INCREMENTO DO VOLUME FATURADOPOR MEIO DA RECUPERAÇÃO / REGULARIZAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES INATIVOS E LIGAÇÕES CLANDESTINAS NA REGIÃO DA O.C.”

O valor para subsidiar o referido contrato e garantir todas as execuções das ações necessárias expressas no objeto, foi de R\$ 1.501.999,67, divididos em preços e serviços de despesas e investimentos. Que ficou resumido na seguinte descrição de frente de serviços: a) canteiro de serviços; b) ação socioeducativa, comunicação e educação ambiental para regularização de ligações clandestinas; c) serviços comerciais; d) serviços especiais; e) execução de ligação avulsa – método convencional; f) execução de levantamento e reposição de pavimento padrão – ligação avulsa; g) execução de ligação sucessiva; h) reposição de leito/passeio em ligações sucessivas; i) serviços especiais em ligações de água – avulsa e sucessiva; j) execução de prolongamentos de rede de 32mm (pead); k) serviços especiais em prolongamentos.

Sendo o prazo para a execução de 18 meses incluindo o monitoramento pós regularização das áreas tratadas.

## **PRÁTICA DE GESTÃO**

A prática com todos os seus aspectos é apresentada da seguinte forma:

A atuação da contratada pela O.C. engloba serviços e ações num universo de 10.000 ligações clandestinas, 4.000 ligações inativas e 6.000 ligações com baixo consumo de maneira a resultar na redução e controle de perdas “não físicas” ou “aparentes” além dos reflexos nas perdas físicas, com aumento de receita para a O.C., contemplando as seguintes etapas:

1. Comunicação e apoio

Inclui todos os recursos necessários para o planejamento, desenvolvimento, e operacionalização dos processos de comunicação, educação ambiental, estrutura de visitas prévias e posteriores, análises de débitos, negociações, acompanhamentos, registros, formulários, prospectos, materiais de divulgação, sensibilização, etc.

2. Comercial

Apresenta serviços comerciais de; prospecção, vendas, negociações, inspeções, supressões, religações, pesquisa de irregularidades, levantamento e cadastro de ligações.

3. Operacional

Execução de ressurreições, ligações, sondagens, prolongamentos de rede de água em pead de 32mm, esses serviços garantem melhores resultados, promovendo a diminuição das “perdas comerciais de água” através de uma ação concentrada e integrada entre a O.C e a contratada, sendo que a contratada se responsabiliza integralmente pelos serviços contratados, cumprindo evidentemente, as disposições legais e posturas, municipais, estaduais e federais encontradas nos tramites legais na área atuada e que possam interferir de alguma maneira na execução das ações.

4. Atuação nos locais de serviços

Trata-se de situações já detectadas por meio de identificação de quadras comerciais já previamente escolhidas pela O.C. com alta incidência de ligações, clandestinas, inativas e ativas com baixo consumo além do normal, onde a contratada para isto tem que manter uma base fixa de serviço por meio de um canteiro/escritório, no âmbito de atuação da O.C.

5. Acompanhamento pós-atuação / monitoramento

Os serviços de monitoramento foram realizados no final do contrato, onde consistiram de pesquisa sistemática de campo, onde, com dados advindos do acompanhamento vias sistema comercial da O.C. a contratada garantiu que todas as ações definidas no diagnóstico e efetivadas posteriormente permaneçam com performance adequada, na micromedição e correlatos.

6. Relatórios

Os relatórios apresentados pela contratada à O.C. garantem a análise para verificação da eficácia e eficiência da ação, relatórios estes que são divididos em: diagnóstico inicial que é o ponto de partida da ação a ser executada numa determinada área escolhida; relatório de execução e monitoramento, onde contempla a estratégia de trabalho a ser implementada e acompanhada, as quantidades, os prazos e as especificações técnicas; relatórios mensais e de acompanhamento, estes servem de base para a medição e o relatório final contendo gráficos, tabelas, fotos, análises técnicas etc., contemplando os tópicos: ações realizadas para o cumprimento de todos os itens constantes do contrato, resultados alcançados, eventuais problemas técnicos e/ou de operacionalização, principais redirecionamentos ou ajustes técnicos efetivados e plano de continuidade.

7. Prazo e cronograma de execução

Contém o prazo de vigência do contrato que foi de 18 (dezoito) meses, conforme cronograma básico que sintetiza as principais atividades a serem desenvolvidas.

| CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO E DESEMBOLSO |     |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |            |
|-------------------------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------------|
| ATIVIDADE                           | MÊS |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | EXECUÇÃO   |
|                                     | 1   | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18  |            |
| Etapa 1 - Comunicação e apoio       | 6%  | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6% | 6%  | Física     |
|                                     | 6%  | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% | 4% |    |    |    |    |    | 50% | Financeira |
| Etapa 2 - Ações comerciais          | 4%  | 6% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 7% | 5% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1%  | Física     |
|                                     | 4%  | 6% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 7% | 5% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1%  | Financeira |
| Etapa 3 - Ação Operacionais         | 4%  | 6% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 7% | 6% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 0%  | Física     |
|                                     | 4%  | 6% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 9% | 7% | 6% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | 0%  | Financeira |

**Figura: 02 – Cronograma da execução das atividades e seu desembolso de medição**

Esta prática utiliza uma metodologia estratégica envolvendo parcerias de várias áreas funcionais internas da OC, além de empresas contratadas, onde cada um desempenha um papel importante para que não haja nenhum tipo de transtorno ao cliente, pois são executados serviços diferenciados, como por exemplo, a montagem e instalação da caixa UMA sem qualquer custo ao cliente, palestras de conscientização ambiental e de uso racional de água, negociação de débitos, acompanhamento, controle e verificação pós-regularização, além disso, vale ressaltar que estes imóveis estão inseridos em áreas de grandes dificuldades de acesso, tornando a obra altamente complexa, provocando em muitos casos o trabalho completamente manual, ou seja, sem a possibilidade de qualquer auxílio de maquinário ou veículos, pois estes não conseguem chegar até o local da obra, causando bastante morosidade no andamento do serviço.

### SISTEMÁTICA E MELHORIA

Com o término do contrato e das ações efetuadas nas áreas escolhidas para a regularização total e de posse dos relatórios advindos da contratada, é feito análise geral da ação em sua total extensão, utilizando quadros comparativos para subsídio desta análise, além de acompanhar os indicadores principais através do nosso mapa estratégico, tendo no painel de bordo uma principal ferramenta de controle, acompanhamento e análise da performance da ação que impactaram nas metas da O.C. percebidos no indicador da perspectiva clientes C.3 (Ter clientes satisfeitos e aumentar a percepção de valor de serviços e produtos) e C.4 (Explorar o potencial dos mercados atuais de água e esgoto voltado à universalização), permeando o nosso mapa estratégico estão destacadas três palavras: superação, inovação e comprometimento, que traduz a nossa essência por estes sentimentos:





## A Mapa Estratégico

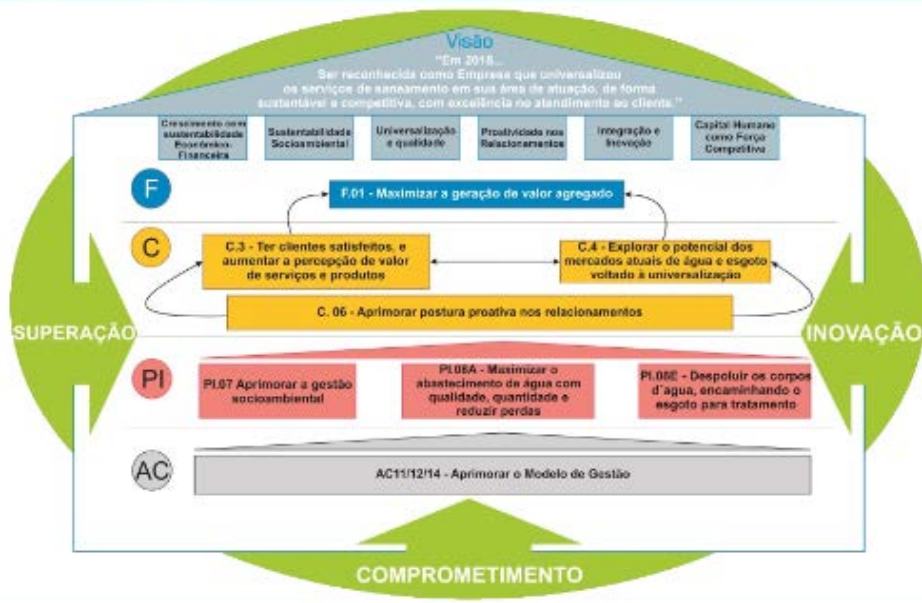


Figura:03 – Mapa Estratégico

São feitos também análises nas reuniões de análise crítica mensal, onde se acompanha e discute os resultados obtidos da prática, com base nestes indicadores no painel de bordo.

Levando-se em consideração que onde se concentram as ligações inativas e com consumo zero, existem redes coletoras de esgoto, o trabalho efetuado nestas áreas gera uma recuperação não só de volume faturado de água quanto de esgoto, o que eleva o valor faturado das contas emitidas nestas áreas, tornando assim a ação muito efetiva destas áreas, além de serem tipos de ligações a serem recuperadas com mais agilidade e com menos esforço e gasto de contrato, tornando assim um trabalho otimizado e com bastante visibilidade de recuperação.

E com o monitoramento e acompanhamento do pós regularização, as ligações que ainda se encontrarem de forma irregular, estas passam novamente por um processo de visita, análise e ação tomada a fim de sanar novamente a irregularidade apresentada e repassado novo relatório destas ações, o que retorna novamente ao ciclo de ações do processo, com isto garante-se a credibilidade do trabalho em relação ao cliente, morador destas áreas, que também cria vínculo com a O.C. levando-o à futuramente, caso ele venha a ter algum problema em relação ao consumo e pagamento deste, procure a O. C. antes de se tornar um cliente com uma ligação inativa novamente, tornando totalmente fidelizado em relação ao nosso produto e serviço.

O fato de efetuarmos reuniões com a comunidade, além da visita social em cada imóvel, traz uma garantia a mais, de que o trabalho surtirá efeito quanto à sua credibilidade, bem como a fidelização por parte destes clientes, pois os mesmos passaram por uma importante ação de sensibilização e conscientização, como mostram as figuras abaixo:



Figura:04 – Visita social



Figura:05 – Reunião com a comunidade

## OS RESULTADOS

A prática foi realizada em um cenário de 11 (onze) áreas escolhidas e regularizadas num prazo de 12 (doze) meses onde os resultados esperados foram: a recuperação, conquista e fidelização das ligações incorporadas ao cadastro da O.C., tendo um total de ligações regularizadas e fidelizadas de 2.641 unidades, sendo: 2.186 ligações novas, instalação gratuita de 2.049 caixas UMA, 148 ligações inativas recuperadas, 307 ligações com consumo zero normalizadas, melhorias nas ligações já existentes (consumos abaixo do normal, débitos pendentes, cadastros desatualizados etc...), com uma recuperação de volume faturado anual de 185.228 m<sup>3</sup>, com um valor anual faturado de R\$ 180.644,40 (lembrando que todas estas ligações são cadastradas na tarifa social devido às condições de baixa renda em que se encontram) e com um investimento R\$ 1.296.679,68, conforme demonstrado na figura abaixo:

| Serviços Executados/Retorno |                |                               |                                   |                              |                               |  |                 |                   |                          |
|-----------------------------|----------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|--|-----------------|-------------------|--------------------------|
| Áreas                       | Ligações Novas | Ligações Inativas Recuperadas | Ligações Cons. Zero Regularizadas | TOTAL LIGAÇÕES REGULARIZADAS | Medida VOLUME (M3) Recuperado | Medida VALOR (\$) Recuperado T. SOCIAL | Recup. Anual M3 | Recup. Anual \$   | VALOR INVESTIDO CONTRATO |
| AFEGANISTAO                 | 280            | 57                            | 11                                | 348                          | 11                            | 6,69                                   | 45.936          | 27.937,44         | 151.410,82               |
| BAVIERA                     | 361            | 4                             | 37                                | 402                          | 10                            | 5,70                                   | 48.240          | 27.496,80         | 229.655,38               |
| CRISPIM                     | 132            | 2                             | 13                                | 147                          | 7                             | 5,70                                   | 12.348          | 10.054,80         | 73.870,06                |
| FLORIDA                     | 79             | 1                             | 12                                | 92                           | 8                             | 5,70                                   | 8.832           | 6.292,80          | 48.487,67                |
| HENRI LAUBE                 | 298            | 16                            | 18                                | 332                          | 11                            | 6,69                                   | 43.824          | 26.652,96         | 273.113,12               |
| HENRI LAUBE 2               | 340            | 19                            | 75                                | 434                          | 9                             | 5,70                                   | 46.872          | 29.685,60         | 176.750,63               |
| ITRAPOA                     | 460            | 11                            | 91                                | 562                          | 9                             | 5,70                                   | 60.696          | 38.440,80         | 230.085,96               |
| PURUBA                      | 78             | 18                            | 31                                | 127                          | 6                             | 5,70                                   | 9.144           | 8.686,80          | 34.932,63                |
| ROTARY                      | 38             | 6                             | 1                                 | 45                           | 11                            | 6,69                                   | 5.940           | 3.612,60          | 23.738,78                |
| S. DUMONT                   | 23             | 13                            | 2                                 | 38                           | 7                             | 5,70                                   | 3.192           | 2.599,20          | 13.859,36                |
| VILA CALU                   | 97             | 1                             | 16                                | 114                          | 7                             | 5,70                                   | 9.576           | 7.797,60          | 40.775,27                |
| <b>TOTAL</b>                | <b>2.186</b>   | <b>148</b>                    | <b>307</b>                        | <b>2.641</b>                 | <b>9</b>                      | <b>5,70</b>                            | <b>285.228</b>  | <b>180.644,40</b> | <b>1.296.679,68</b>      |

Figura:06 – Resultados pós serviços executados nestas áreas específicas.



Além disso temos um resultado positivo na inclusão de ligações novas e recuperadas incluídas na base cadastral comercial da O.C. como vemos no exemplo abaixo de uma das áreas atuadas:



Figura:07 – Área Antes da Regularização

Figura: 08 – Área pós Regularização

Na parte operacional obtivemos um assentamento de 5.698 metros de rede de pead de 32mm, com instalação gratuita ao morador das casas dessas áreas, de 2.049 caixas UMAs, utilizando já o padrão novo de ligação, garantindo assim uma maior segurança nestas ligações, melhorias nas ligações já existentes (com a regularização dos consumos abaixo do normal, débitos pendentes, cadastros desatualizados, etc.), identificação e supressão de 89 grandes pontos clandestinos de distribuição de água, melhorias e atualizações cadastrais nas ligações existentes já regularizadas.



Figura 09 – Caixa UMA instalada



Figura 10 – Area trabalhada

Após conclusão do trabalho nas áreas, 97% das ligações recuperadas e regularizadas continuam ativas e com pagamentos das contas em dia (base 12/2014-do sistema comercial de faturamento da O.C.), mostrando um alto índice de assertividade por parte do trabalho executados nestas áreas, os outros 3% dessas ligações foram repassadas à contratada para que estas seja vistoriadas e tratadas novamente, este número equivale a 79 ligações que ao serem vistoriadas e tratadas novamente caiu para 28 casos, isto torna a prática bem vista perante os clientes bem como perante outras unidades da O.C. que buscam resultados expressivos em seus trabalhos no mesmo segmento nosso.

Outro resultado importante fruto desta prática é o índice de ligações acrescidas na meta de novas ligações de água totais da O.C. que foi cerca de 17,07%., além disso esse acréscimo de ligações contribuiu com cerca de 285.228m<sup>3</sup> em consumo faturado ao longo dos doze meses totalizando 0,48% de incremento no volume faturado total e 0,14% de contribuição no valor faturado total da O.C.





Figura: 11 - Indica o principal indicador da contribuição do acréscimo de ligações novas de água

| RESULTADOS DE 2015 ATÉ MARÇO / 2019 |                         |
|-------------------------------------|-------------------------|
| LIGAÇÕES (ÁGUA)                     | 19.130                  |
| LIGAÇÕES (ESGOTO)                   | 1.023                   |
| INATIVAS                            | 5.510                   |
| CONSUMO ZERO                        | 3.931                   |
| VOLUME ACUMULADO TOTAL              | 6.267.623m <sup>3</sup> |

Figura: 12 – Resultados alcançados de 2015 até março de 2019

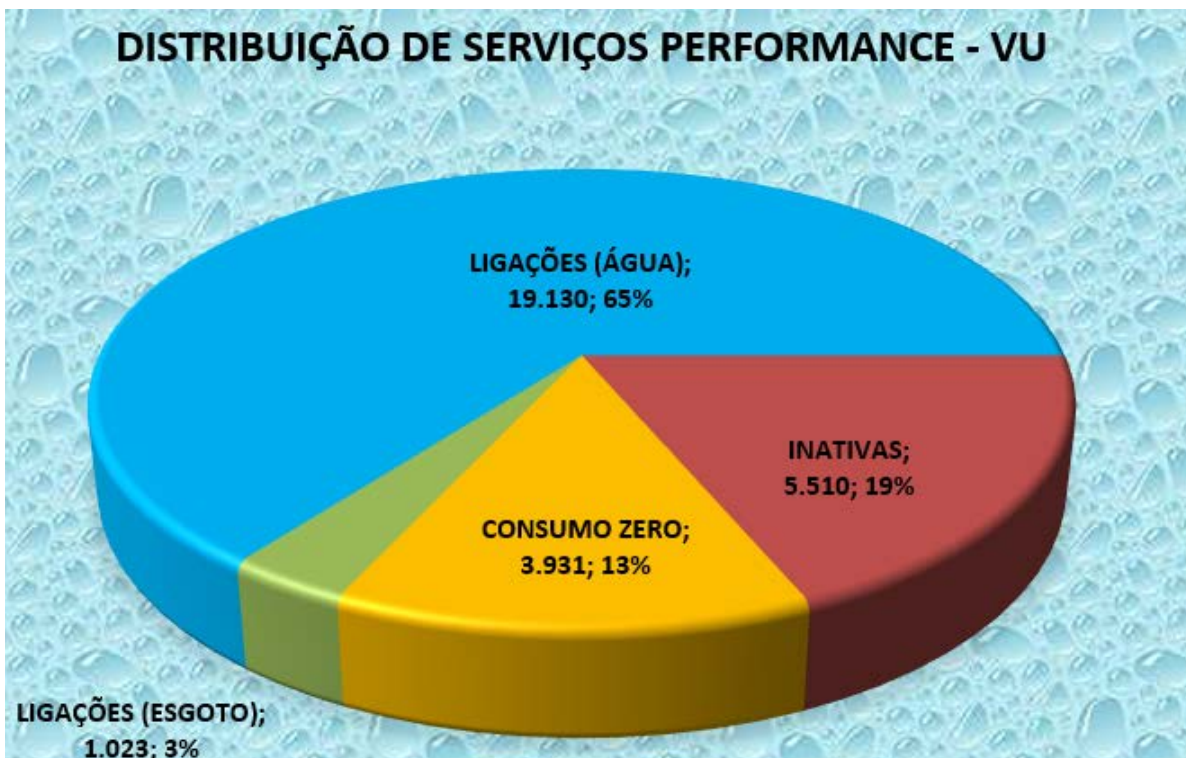


Figura: 13 – Distribuição de Serviços

## **BENEFÍCIOS INTANGÍVEIS**

Foram alcançados com a implantação desta prática, benefícios intangíveis, dentre os quais podemos destacar:

- Clientes sensibilizados quanto à importância da regularização das ligações atuadas.
- Maior conscientização da população local, quanto ao uso consciente da água.
- Melhor relacionamento com o cliente.
- Boa aceitabilidade dos serviços prestados pela companhia em relação aos clientes.
- Melhor interação entre os processos.
- Melhor integração entre as áreas internas.
- Melhor parceria junto aos fornecedores externos.
- Contribuição com o menor índice de reincidência de ligações inativas e ou irregulares, através do acompanhamento do pós-serviço, com atuação imediata nos clientes que voltarem a se inativos ou que estão com consumo abaixo do normal.
- Melhora da imagem percebida pelo cliente
- Maior interação com as associações de moradores de bairros, através das reuniões das comunidades.
- Satisfação dos funcionários da O.C. com sentimento de “dever cumprido” já que o trabalho é feito do início ao fim cumprindo todas as etapas e percebendo o resultado positivo principalmente no pós-regularização que é o acompanhamento dos serviços executados para garantir a permanência desses resultados.
- Confiança na O.C. por parte dos líderes comunitários em relação aos serviços executados diferenciados.
- Fácil acesso dos funcionários da O.C. na manutenção das nossas instalações, devido à proximidade da comunidade no decorrer da ação.

Á inovação, superação e comprometimento, aliada à capacidade técnica da equipe de trabalho da empresa OC, foram fundamentais para que as dificuldades encontradas ao longo da ação fossem suplantadas, buscando assim o sucesso da pratica.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Não há.