

I-333 – LABORATÓRIO MÓVEL

Juciane Silva da Motta⁽¹⁾

Bióloga pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Mestre em Solos e Nutrição de Plantas pela Universidade Federal de Lavras (UFLA). Analista de Sistemas de Saneamento e Chefe da Divisão de Gestão e Pesquisa da CESAN – ES.

Elza de Abreu Costa

Química pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Mestre Engenharia Ambiental pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Analista de Sistemas de Saneamento e Gerente da Gerencia de Gestão e Controle da Qualidade da CESAN – ES.

Nadja Gorza Lima

Engenheira Química pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Analista de Sistemas de Saneamento da CESAN e presidente da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental – ABES/ES.

Anderson Terra Werner

Técnico em Meio Ambiente pela Centro Universo de Educação e Desenvolvimento. Técnico de Sistemas de Saneamento da CESAN.

Rafael de Souza Bergo

Engenheiro Químico pela Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais. Analista de Pesquisa e Desenvolvimento da CESAN.

Endereço⁽¹⁾: Rua Francisca Guimarães, S/N – Cobi de Cima – Vila Velha - ES - CEP: 29.117-115 - Brasil - Tel: +55 (27) 2127-6866 - e-mail: juciane.motta@cesan.com.br.

RESUMO

As ações de monitoramento e controle de qualidade da água para consumo humano têm como base legal a Portaria MS nº 518/04 – Norma de Qualidade de Água para Consumo Humano, cuja operacionalidade deve estar pautada em diretrizes técnicas de um sistema eficiente como pressuposto para a garantia da qualidade da água distribuída à população. Com a política de foco no cliente adotada pela CESAN, observou-se uma oportunidade de melhoria no tempo de resposta às reclamações de qualidade da água que chegam à empresa. O objetivo da instituição de um Laboratório Móvel é, portanto, fornecer um atendimento imediato a reclamações de clientes referentes à qualidade da água, desinfecção de redes em apoio à operação da rede de distribuição e apoio a caça-fraudes, contribuindo, assim, para a melhoria do índice de satisfação dos clientes internos e externos. Entre janeiro de 2009 e janeiro de 2010 foram atendidos 128 processos de caça-fraudes e no período de janeiro de 2009 a março de 2011 foram atendidas 1595 reclamações devido à qualidade da água. Com a implementação do Laboratório Móvel, observou-se uma intensificação na relação cliente-empresa, o que tem fortalecido a imagem e credibilidade da CESAN perante a população atendida. Observou-se também um ganho de agilidade em operações de intervenção na rede, gerando economias para a empresa.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade da água, atendimento, cliente.

INTRODUÇÃO

O Laboratório Móvel da CESAN/ES foi instituído com o objetivo de fornecer um atendimento imediato a reclamações, desinfecção e apoio a caça-fraudes, contribuindo, assim, para a melhoria do índice de satisfação dos clientes internos e externos. Atua também em pontos críticos da rede de distribuição conforme mapas elaborados de acordo com os relatórios de anomalias de qualidade e estatística de reclamações.

Com a implementação do Laboratório Móvel, observou-se uma intensificação na relação cliente-empresa, o que tem fortalecido a imagem e credibilidade da CESAN perante a população atendida. Observou-se também um ganho de agilidade em operações de intervenção na rede, gerando economias para a empresa. Por fim, constatou-se ganho de agilidade no processo de tomada de decisões devido à agilidade no fornecimento de informações usadas para subsidiar as decisões.

PROBLEMA ENFRENTADO E OPORTUNIDADE PERCEBIDA

As ações de monitoramento e controle de qualidade da água para consumo humano têm como base legal a Portaria MS nº 518/04 – Norma de Qualidade de Água para Consumo Humano, cuja operacionalidade deve estar pautada em diretrizes técnicas de um sistema eficiente como pressuposto para a garantia da qualidade da água distribuída à população. Com a política de foco no cliente adotada pela CESAN, observou-se uma oportunidade de melhoria no tempo de resposta às reclamações de qualidade da água que chegam à empresa. Até então as análises necessárias para responder aos questionamentos dos clientes eram enviadas ao Laboratório Central, entrando na sua programação de análises e gerando demora nas respostas.

Identificou-se, também, uma oportunidade de melhoria no acompanhamento de processos de desinfecção de redes e reservatórios e intervenções na rede de distribuição. Respostas imediatas seriam capazes de agilizar esses processos, gerando economia de tempo.

SOLUÇÃO ADOTADA

O objetivo da instituição de um Laboratório Móvel (Figura 1) é fornecer um atendimento imediato a reclamações de clientes referentes à qualidade da água, desinfecção de redes em apoio à operação da rede de distribuição e apoio a caça-fraudes, contribuindo, assim, para a melhoria do índice de satisfação dos clientes internos e externos.



Figura 1: Comparação Laboratório Móvel.

Identificou-se dentre as análises que eram encaminhadas ao laboratório central aquelas que poderiam ser realizadas no local sem prejuízo da qualidade do resultado. Adaptou-se, então, um veículo de forma que este pudesse oferecer condições técnicas adequadas para a realização dos ensaios, gerando respostas imediatas.

O Laboratório Móvel tem sido utilizado também para divulgação de informações importantes, sobretudo quanto à higienização de reservatórios particulares (Figura 2), e conscientização de clientes sobre a importância de sua contribuição com a manutenção da qualidade da água distribuída pela CESAN.



Figura 2: Material informativo distribuído nos atendimentos do Laboratório Móvel.

Os investimentos incluíram a aquisição de um veículo, sua adaptação e equipamentos necessários para realização das análises para verificação da qualidade da água.

CARACTERÍSTICAS DA INICIATIVA

Esse tipo de laboratório, em função da facilidade de deslocamento e presteza na realização de análises laboratoriais, tem condições de agilizar as intervenções e ações corretivas que se fizerem necessárias para a melhoria da qualidade da água, principalmente em situações de emergência que demandam respostas imediatas. Assim, o Laboratório Móvel se tornou um importante elo entre as unidades operacionais (Produção, Centro de Controle Operacional e Distribuição) na detecção do problema e na tomada de decisão em tempo hábil.

Soma-se o ganho na imagem da CESAN por se tratar de uma nova estratégia de marketing à disposição da empresa: um atendimento personalizado que proporciona maior contato entre o cliente e a empresa. Esse contato mais próximo oportuniza a divulgação de materiais informativos, como folhetos com instruções da limpeza de reservatórios entre outros (Figura 2).

Para operacionalizar as atividades previstas no escopo do Laboratório móvel, a Divisão de Gestão e Pesquisa conta, em seu dimensionamento, com dois Técnicos em Química.

RESULTADOS ALCANÇADOS

A partir da instituição do Laboratório Móvel, a CESAN passou a atuar mais intensamente no controle de qualidade da água distribuída, buscado reduzir as reclamações de clientes e, por consequência, aumentar sua satisfação, pela ação pró-ativa e ágil na resolução dos problemas identificados em parceria com a área operacional (Figura 3).



Figura 3: em atendimento realizando análises no Laboratório Móvel.

Dentre as atividades executadas pelo técnico que opera o Laboratório Móvel, pode-se citar:

- Análises in loco para avaliação da qualidade da água distribuída:
 - turbidez;
 - cor;
 - cloro;
 - fluoreto.
- Operação:
 - realizar acompanhamento das intervenções na rede de distribuição;
 - desinfecção de redes e reservatórios;
 - descargas de rede (em caso de verificação de turbidez/cor altas e com autorização do CCO);
 - comunicação de anomalias à área operacional.
 - Apuração de fraudes: comprovação, perante o cliente, quanto à existência de ligação direta de água por meio de análises físico-químicas;
 - elaboração de relatórios.

Quantitativo Realizado

Os resultados abaixo apresentados para apuração de fraudes representam o período de janeiro de 2009 a janeiro de 2010, enquanto os resultados para reclamações atendidas representam o período de janeiro de 2009 a março de 2011.

Apuração de fraudes:

No período entre janeiro de 2009 a janeiro de 2010 foram realizadas 125 vistorias visando identificação e eliminação de ligações irregulares. Os dados mensais são apresentados no gráfico abaixo (Figura 4). Havia um passivo de processos caça fraudes acumulados que foi sanado com a instituição do Laboratório Móvel. Os novos processos são atendidos com rapidez e não houve mais acúmulos, contribuindo para a satisfação do cliente interno e, conseqüentemente, do cliente final, uma vez que sua resposta chega mais rápido. O acompanhamento desse parâmetro foi interrompido devido ao baixo número de processos de apuração de fraudes abertos atualmente. Essa redução do número de processos se deve, sobretudo, ao atendimento do passivo existente antes do Laboratório Móvel.

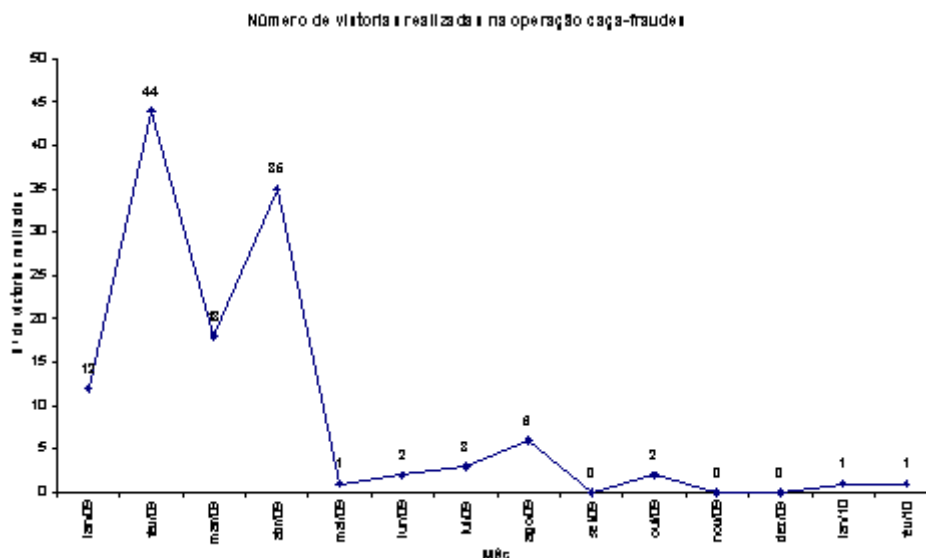


Figura 4: Número de vitórias realizadas na operação Caça Fraudes.

Atendimento a reclamação de clientes

No período entre janeiro de 2009 a janeiro de 2010 foram atendidas 920 reclamações quanto à qualidade da água. Os dados mensais são apresentados na Figura 5. As reclamações atendidas pela Central de Atendimento a Clientes passaram a ser registradas através do SICAT – Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento, proporcionando maior controle sobre informações como o tempo de atendimento das reclamações (Figura 5). Ainda, durante o atendimento a reclamações, o técnico do Laboratório Móvel leva informações sobre limpeza e manutenção dos reservatórios para manutenção da qualidade da água.

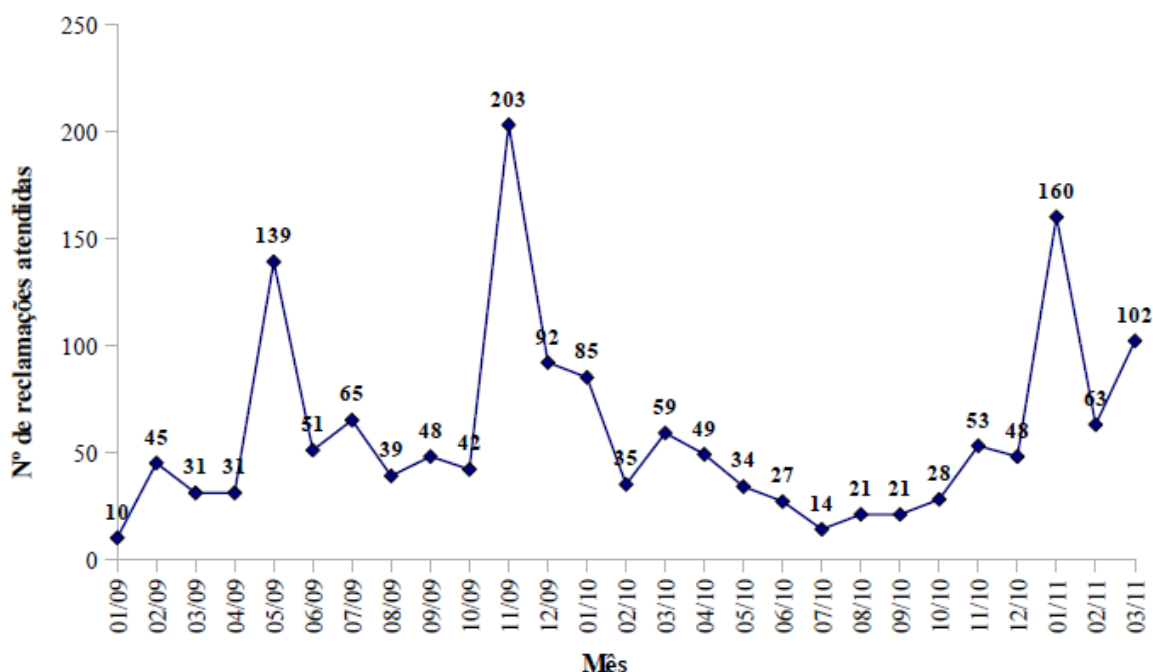


Figura 5: Número de reclamações atendidas pelo Laboratório Móvel.

O expressivo número de atendimentos tem demonstrado o quão importante foi a implementação do Laboratório Móvel. Através dos resultados obtidos com este atendimento várias ações de ordem operacional foram iniciadas

contribuindo para melhorias significativas na qualidade da água distribuída e por consequência para a satisfação do cliente.

APRENDIZAGEM

A instituição do Laboratório Móvel trouxe uma maior proximidade entre clientes e empresa, o que tem fortalecido a presença da CESAN junto à população atendida. A presença de um técnico capaz de oferecer ao cliente respostas imediatas aos seus questionamentos tem contribuído para o fortalecimento da credibilidade quanto à qualidade dos serviços prestados pela CESAN. Ainda, as análises imediatas oferecidas pelo Laboratório Móvel têm conferido maior agilidade em situações de desinfecção de redes e intervenções, trazendo economias para a empresa. Identificou-se, também, ganho de agilidade em tomadas de decisão devido à agilidade do Laboratório Móvel em fornecer informações para subsidiar as decisões tomadas.