



# ÁGUAS DIGITAIS

## 1º ciclo de inovação aberta

O Programa Águas Digitais visa desenvolver e agregar novas tecnologias para a gestão do fornecimento de água e saneamento no Estado, através de processos e metodologias de inovação aberta!

Visite: [www.aguasdigitaiscompesa.com.br](http://www.aguasdigitaiscompesa.com.br)

REALIZAÇÃO:



50 anos de  
dedicação a você.

Secretaria de  
Infraestrutura  
e Recursos Hídricos



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
SEMPRE DO SEU LADO

 PortoDigital

APOIO:



C . E . S . A . R

### DESAFIO 3

## Gestão de equipes, produtividade e qualidade dos serviços no campo

Como podemos transformar a gestão e monitoramento das equipes de manutenção e otimizar o controle do uso de materiais hidráulicos a fim de alcançar uma maior produtividade e satisfação dos nossos clientes?

### RESUMO DO DESAFIO

O desafio **Gestão de equipes, produtividade e qualidade dos serviços no campo** visa melhorar o planejamento, monitoramento e execução dos serviços realizados em campo, bem como o controle dos materiais utilizados pelas equipes próprias e terceirizadas, com o intuito de padronizar e melhorar a qualidade dos serviços.

### DESAFIO RAIZ

Melhorar o registro dos serviços realizados em campo de todas as equipes da Compesa e de terceirizados, bem como aperfeiçoar a extração e unificação das informações sobre o tipo e quantidade de material utilizado, de forma padronizada e em tempo real, para apoiar a tomada de decisão.

## DESAFIO 3

### Gestão de equipes, produtividade e qualidade dos serviços no campo

#### Detalhamento do Desafio

Aumentar a eficiência do planejamento e distribuição das equipes de campo é um desafio para as companhias de saneamento. Neste sentido, a Compesa visa melhorar a produtividade nos roteiros das equipes de atendimento e tornar mais eficiente a execução das ordens de serviço, resultando na maior satisfação dos clientes.

A Compesa pretende otimizar os atendimentos dos clientes externos, aumentar a qualidade dos serviços executados e obter a centralização de todas as informações e dados necessários - por exemplo, sobre materiais fornecidos às equipes, disponibilidade de estoque, visualização dos atendimentos das equipes em tempo real durante a realização dos serviços - dificultados pela pulverização geográfica e abrangência do atendimento.

## Detalhamento do Desafio

### Quem será beneficiado pela solução?

Os coordenadores de serviço regionais e de manutenção, quando precisam realizar a programação de equipes, acompanhar produtividade, qualidade da execução dos serviços e definir materiais utilizados.

Esses coordenadores precisam unificar e automatizar as informações dos:

- Boletins de Medição
- Monitoramento produtividade e qualidade dos serviços
- Atendimento de prioridades
- Acompanhamento do desempenho do contrato
- Relacionamento com órgãos e instituições
- Coordenação das demandas internas

## Detalhamento do Desafio

### Quem será beneficiado pela solução?

Além disso, as gerências regionais e de planejamento serão beneficiadas quando forem planejar novos contratos. Os gerentes são responsáveis pela gestão administrativa do contrato e pelo planejamento de novos contratos, por isso saber os dados estruturados e de forma ágil referente ao boletim de medição mensal, produtividade, materiais e qualidade dos serviços, além da necessidade de gerar histórico dos serviços e comparar Boletins de Medição mensais.

Suas metas e objetivos são:

- O levantamento de dados para planejamento de novos contratos e orçamento;
- Ter informação sobre a quantidade e tipo dos serviços, quantidade e produtividade das equipes e quantidade de materiais

Com isso, espera-se disponibilizar informações precisas para os beneficiários da inovação sobre a quantidade dos serviços e quantidade de materiais, com o intuito de realizar planejamentos cada vez mais assertivos.

Por fim, os clientes serão beneficiados, tendo em vista que alcançaremos uma melhor produtividade devido a redução no tempo de resposta aos atendimentos e aumentando a satisfação com os serviços prestados.

## Detalhamento do Desafio

### Quando observamos a oportunidade de melhoria?

- Durante o planejamento de novos contratos;
- Quando são recebidas reclamações sobre a má execução de serviços;
- Durante o levantamento de custos dos serviços;
- Durante o levantamento da produtividade das equipes;
- Durante o levantamento dos materiais gastos nos serviços;
- Durante o levantamento da produtividade das equipes.

## Detalhamento do Desafio

### Qual o impacto que a inovação vai gerar?

- Aumento na produtividade;
- Redução no Tempo Médio de Atendimento ;
- Melhoria na qualidade dos serviços;
- Padronização na execução dos serviços;
- Melhoria no controle de materiais utilizados na execução dos serviços;
- Aumento na segurança do colaborador e redução no risco de acidente;
- Melhoria na aquisição e distribuição de materiais e equipamentos;
- Melhoria na estimativa de custos e redução do desperdício de materiais e tempo de trabalho.
- Diminuição do retrabalho;
- Redução no registro inadequado dos serviços;
- Melhoria da imagem da empresa.

## Detalhamento do Desafio

### Quais as alternativas existentes?

Os sistemas utilizados hoje na Compesa como alternativas para solucionar o problema são:

- GSAN: Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento que registra todos os serviços comerciais da Compesa;
- GSANAS: aplicativo mobile da Compesa vinculado ao GSAN que registra serviços de ligação nova e outros serviços;
- GSANEOS: aplicativos mobile da Compesa vinculado ao GSAN que registra serviços de campo;
- ALPHA: software de uso da Compesa que permite registros contábeis dos contratos da Companhia;
- BI: sistema BI da Compesa que utiliza os dados do GSAN e permite gestão de alguns serviços;
- Utilização planilhas do excel para registro manual dos serviços e análise de produtividade, tempo de execução dos serviços etc;
- GISCOMP: sistema da Compesa que possui o georreferenciamento de redes e dos imóveis.





# ÁGUAS DIGITAIS

## 1º ciclo de inovação aberta

O Programa Águas Digitais visa desenvolver e agregar novas tecnologias para a gestão do fornecimento de água e saneamento no Estado, através de processos e metodologias de inovação aberta!

Inscreva-se no site: [www.aguasdigitaiscompesa.com.br](http://www.aguasdigitaiscompesa.com.br)

Acesse o regulamento ou entre em contato:

E-mail: [aguasdigitais@portodigital.org](mailto:aguasdigitais@portodigital.org) ou pelo WhatsApp: (81) 9 7343-7071.

REALIZAÇÃO:



50 anos de  
dedicação a você.

Secretaria de  
Infraestrutura  
e Recursos Hídricos



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**  
SEMPRE DO SEU LADO

 PortoDigital

APOIO:



C . E . S . A . R