

Águas do Sado: Otimização do Planeamento e Gestão de Serviços em Locais de Consumo

10 de Janeiro, 2022

A Águas do Sado é a Concessionária dos Sistemas de Abastecimento de Água e Saneamento do Concelho de Setúbal, ambos do tipo verticalizado, que integram 730 km de condutas de água e 450 km de coletores de águas residuais, para a prestação de serviços essenciais a 67 000 clientes e uma população de cerca de 120 000 habitantes.

Com mais de duas décadas de atividade, a Águas do Sado dispõe de diversos sistemas de informação de apoio à gestão, dos quais se destacam o Sistema de Gestão de Clientes – AQUAMATRIX, ERP – SAP, SIG – G/INTERAQUA, Telegestão – MACRAUT e o Sistema de Gestão de Ordens de Trabalho – AQUAFIELD, e nunca teve a expectativa, nem sequer o desejo, de ter um sistema de informação único que desse suporte às múltiplas atividades que desenvolve, mas ao contrário, sempre procurou esbater as fronteiras, de modo a criar sinergias que viabilizassem a partilha e gestão de informação de forma integrada, com o objetivo de otimizar os processos e consequentemente maximizar a eficiência.

Com esse fito, foi criada e implementada a “Plataforma de Gestão de Serviços” para apoio ao planeamento da execução dos pontos de serviço, através do cruzamento da informação existente no AQUAMATRIX, no SIG e nas informações de caracterização de locais de consumos, resultando em ganhos de produtividade, diminuição dos tempos de deslocação e redução das emissões gasosas, contribuindo para a melhoria do ambiente.

Complementarmente, é analisada a informação existente dos locais associados ao ramal de abastecimento em causa, de modo a identificar eventos que possam exigir novas deslocações, tais como, locais sem leitura há mais de 120 dias, vagos ou suspensos a fiscalizar ou clientes ativos com consumo 0, procedendo-se então à emissão de Pontos de Serviço adicionais, para a execução dessas tarefas.

Estas ações contribuem para um melhor controlo dos locais de consumo, em termos de faturação, por reduzir o número de clientes não medidos, e também para a redução das perdas aparentes, devido à fiscalização dos locais vagos e dos contadores possivelmente parados ou violados.

O último passo da organização do trabalho passa pela otimização das rotas de cada executante.

No início do dia, o executante dispõe de toda a informação dos trabalhos em carteira e da rota a seguir para a execução dos Pontos de Serviços atribuídos, com a hora prevista para a chegada a cada local de consumo e tempos de execução de cada ponto de serviço, podendo desencadear o contacto com o cliente, caso existam desvios que possam comprometer alguma marcação.

Resultados obtidos

A criação da Plataforma de Gestão de Serviços foi um passo muito importante no que diz respeito ao controlo das execuções, à melhoria do compromisso com o cliente, redução dos tempos de deslocação e à otimização das deslocações.

Trata-se, no entanto, de um processo dinâmico e de melhoria contínua, acompanhando as evoluções tecnológicas existentes por forma a agilizar os processos de processamento de dados, tornando o sistema viável e rápido para a tomada de decisões.

Com o auxílio destas ferramentas de otimização do planeamento e gestão de serviços, tem sido possível aumentar os níveis de produtividade da equipa operacional da ÁGUAS DO SADO, e reduzir o número de trabalhos não executados por falta de tempo.