



## **9930- ACOMPANHAMENTO DE EXCESSOS DE CONSUMO EM UNIDADES ATENDIDAS PELA TUBARÃO SANEAMENTO.**

### **Filomena Patrício Vargas**

Graduada em Gestão de Recursos Humanos pelo Centro Universitário Leonardo Da Vinci e pós-graduando em Gestão de Sistemas Logísticos na Faculdade Capivari, trabalha há 5 anos na Tubarão Saneamento/SC, atualmente é analista no setor comercial, sendo responsável pela redução de inadimplência, atualizações de cadastro comercial, qualidade no atendimento ao cliente, melhoria no fluxo da leitura e gestão de excesso de consumo nas unidades comerciais.

**Endereço:** Rua Altamiro Guimarães, 685 - Centro - Tubarão – Santa Catarina - CEP: 88701-301 - Brasil - Tel: +55 (48) 3052-7408 - e-mail: [filomena.vargas@tbssa.com.br](mailto:filomena.vargas@tbssa.com.br).

### **RESUMO**

Com o intuito de orientar os usuários quanto a excessos de consumo e diminuir o tempo para resolução dos casos, onde muitas vezes transtornos foram ocasionados, a empresa adotou a estratégia de monitorar as unidades com excesso superior a 100% com relação a sua média. Para conscientizar o usuário a respeito do excesso apresentado entramos em contato via telefone informando e verificando se houve alguma situação adversa neste período. De acordo com o parecer de cada usuário é dada a tratativa necessária para resolução do problema. Através desta ação minimizamos as reclamações e solucionamos os problemas encontrados com tempo inferior do que era realizado anteriormente. A empresa obteve resultados observados através de gráficos, como a redução dos atendimentos balcão e quanto a reclamação de excessos de consumo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Excesso de consumo, conscientizar, resolução.

### **INTRODUÇÃO**

Em razão das reclamações de usuários quanto ao valor da fatura e o índice de inadimplência apresentados nos casos de faturas acima da média, percebemos a necessidade de agilizar o fluxo de informações internas que até então era um processo moroso, elevando o número de casos tratados junto a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão devido a reclamações de excesso de consumo.

Além disso, a empresa apresentava um alto índice de cancelamentos e abatimentos mensais que necessitava ser tratado.

Pensando nisso elaboramos um procedimento envolvendo setores de medição, análise de consumo e atendimento afim de otimizar o fluxo e diminuir o máximo possível de tempo.

### **OBJETIVO**

Buscado um projeto que nos possibilitasse informar em curto período de tempo quanto à alteração de consumo aos usuários com excesso superior em 100% à média, orientá-los na busca de possíveis causas e sanar eventuais suspeitas ou insatisfação dos mesmos quanto à leitura coletada e ao funcionamento do hidrômetro. Minimizando assim, o número de clientes insatisfeitos no atendimento balcão com a fatura recebida diretamente via correio, sem que houvesse algum esclarecimento anterior por meio da empresa devido ao excesso apresentado.

“Entende-se por “consumo excessivo” de água, o volume de água medido que excede em 100% (cem por cento) a média dos últimos 06 (seis) períodos medidos, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário.” (AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO, 2013).

O tempo de resolução precisava ser reduzido afim de que o problema não se estendesse a outros ciclos de leitura, evitando que estes valores permanecessem pendentes após o vencimento para que não interferissem nos indicadores de inadimplência. Também por conta do tempo os valores de abatimentos e cancelamentos apresentavam valores elevados e isso precisava ser tratado de forma que não deixássemos de atender as normas



da Resolução 008 Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão, que trata das alterações de faturas por motivo de consumo excessivo.

Por fim, almejava-se a melhoria na relação empresa, cliente e Agência Reguladora, com transparência em todos os casos e agilizando a resolução dos problemas.

Para o alcance destes objetivos, em setembro de 2016 iniciou-se a implantação do projeto, procedimento que vem sendo realizado de forma contínua.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

Para o presente documento utilizou a metodologia de pesquisa explicativa, analisando os dados até então registrados e buscando formas de aprimorar os resultados de forma qualitativa e quantitativa.

## **ETAPAS DE DESENVOLVIMENTO**

Tendo em vista os problemas constatados e as necessidades identificadas nas reclamações pelos usuários, a empresa buscou como medida um projeto em que pudesse atender essas demandas otimizando o fluxo de informações internas.



**Figura 1 – Fluxo de Informações**

## **CRÍTICA DE LEITURA**

Após a realização da leitura e fechado o ciclo do grupo de faturamento é extraído um relatório do sistema de todas as leituras com anormalidades, onde é feita uma análise preliminar, onde são revisadas as leituras de acordo com cada anormalidade encontrada.

São analisados os casos em que o consumo excede 100% (cem por cento) em relação a sua média do consumo real dos últimos seis meses e gerando demanda através da abertura de ordem de serviço para o comunicado ao usuário quanto à alteração do consumo do mês em questão.

## **COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO SOBRE O EXCESSO**

Com base nas ordens de serviço geradas pelo setor de medição após a crítica de leitura o setor de atendimento entra em contato com o usuário por telefone através de ligações gravadas para obter informações sobre o motivo pelo qual apresentou o excesso de consumo no referente mês. A assistente comercial irá proceder de acordo com as informações recebidas pelo usuário.

Abaixo segue tabela com código de serviço gerado pela Medição e possíveis códigos de encerramento pelo Atendimento:

**Tabela 1 – Códigos de registro de ordens de serviço de comunicado ao usuário no sistema Sansys.**

<b>Abertura (setor Medição)</b>	<b>Encerramento (setor Atendimento)</b>
300 - Comunicado Excesso de Consumo	302 - Comunicado Excesso de Consumo - Vazamento Interno
	303 - Comunicado Excesso de Consumo - Verificação Excesso Consumo
	304 - Comunicado Excesso de Consumo - Média Anterior
	305 - Comunicado Excesso de Consumo - Ciente Consumo



Feito isso, nos casos em que se faz necessário é gerado uma ordem de serviço para que o fiscal vá até o local afim de identificadas possíveis causas pela alteração no consumo.

## VISITA À UNIDADE

De acordo com a ordem de serviço gerada pelo atendimento o fiscal do setor de Análise de Consumo vai até a unidade para verificar possíveis causas, como o funcionamento do hidrômetro, indícios de vazamento interno ainda não localizado, vazamento interno já reparado pelo usuário, consumo, entre outros, e encerrará a ordem de serviço conforme o que for constatado. Abaixo tabela com códigos de serviços:

**Tabela 2 – Códigos utilizados para registro de ordens de serviço de visitas quanto à excesso de consumo já comunicado ao usuário.**

<b>Código Abertura</b>	<b>Códigos Encerramento</b>
5310 - Exame Predial I.E.	5311 - Exame Predial I.E. - Vazamento Oculto
	5312 - Exame Predial I.E. - Vazamento Aparente
5410 - Verificação Excesso Consumo I.E.	5411 - - Verificação Excesso Consumo I.E. - Vazamento Interno
	5412 - Verificação Excesso Consumo I.E. - Problema Interno
	5413 - Verificação Excesso Consumo I.E. - Consumo
	5414 - Verificação Excesso Consumo I.E. - Vaz. Cavalete após HD
	5415 - Verificação Excesso Consumo I.E. - Verificação de HD
	5416 - - Verificação Excesso Consumo I.E. - Problema Leitura

Durante a visita o fiscal orienta os usuários na detecção de possíveis causas com a entrega de material orientativo que indica de forma ilustrativa alguns testes a serem realizados no intuito de identificar possíveis vazamentos (material entregue anexo).

## RETORNO AO USUÁRIO

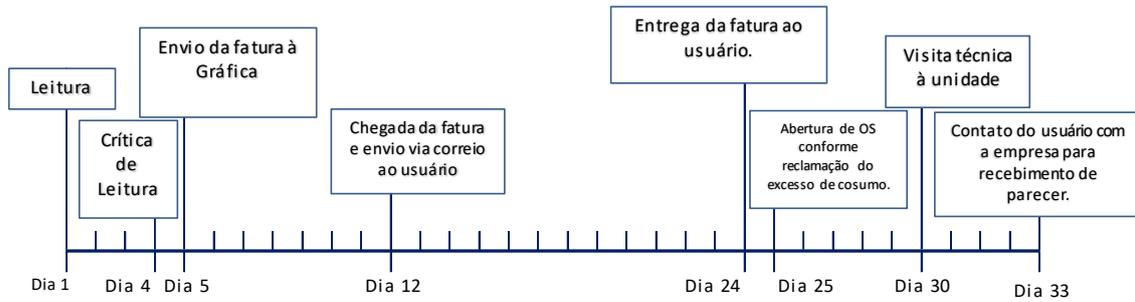
Após o encerramento da verificação feita o sistema desdobra uma ordem de serviço de retorno a ser executada pelo setor de atendimento, informando o usuário quanto ao parecer da empresa e quais alternativas possíveis para resolução.

## RESULTADOS OBTIDOS

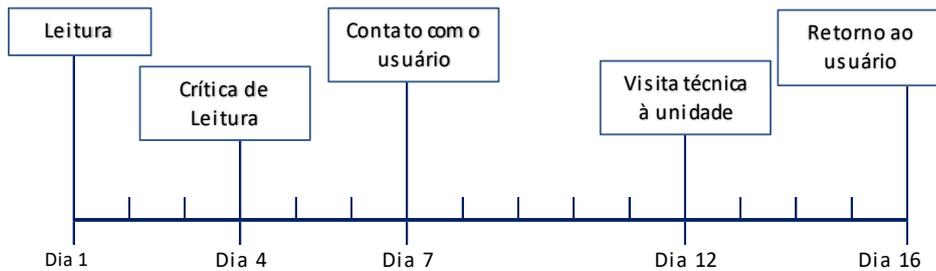
Após a implantação do projeto percebeu-se a diminuição dos casos de atendimento balcão em que o usuário já chegava com os ânimos alterados devido ao valor apresentado na fatura, hoje, por ele já ter uma prévia da informação do excesso por telefone faz com essa situação possa ser tratada de uma maneira mais equilibrada.

Vale salientar, que o desmembramento dos casos nos leva a melhorar para tratar os maiores problemas levantados após análise, para com isso poder trabalhar em cima das situações mais críticas.

Antes da aplicação do projeto o usuário só teria ação após o recebimento da fatura entregue via correio, com o tempo médio de entrega de 24 dias, levando muitos casos a se estenderem a referências posteriores. Hoje, ao chegar a fatura em sua casa a ele já tem ciência do ocorrido diminuindo os casos de ouvidorias com reclamações por excesso de consumo.



**Figura 2 – Tempo médio de resolução anterior ao projeto**

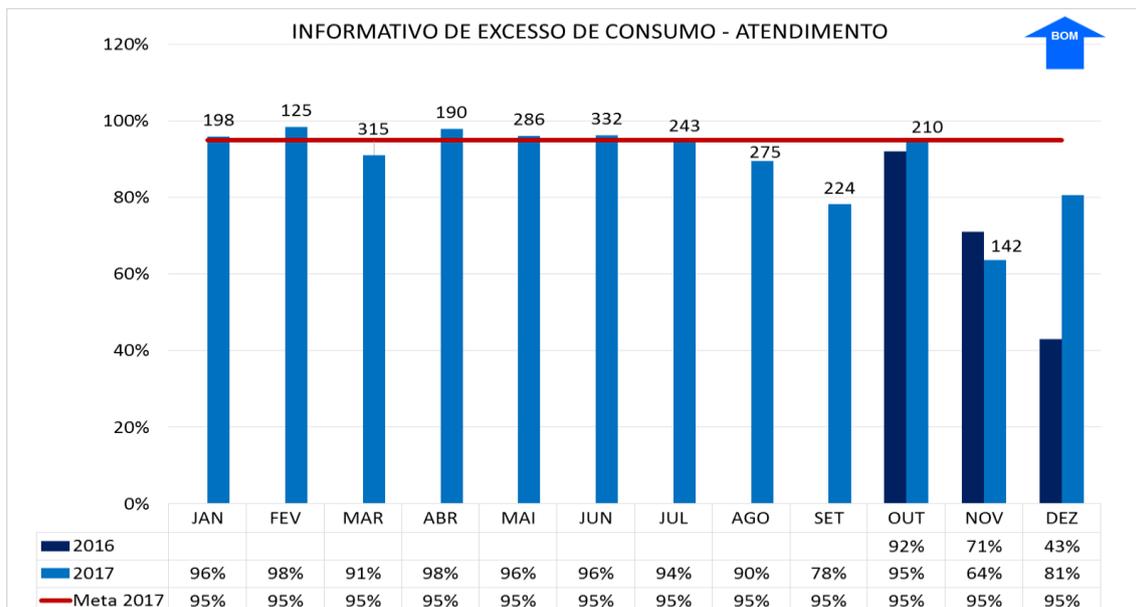


**Figura 3 – Tempo médio de resolução a partir da implantação do projeto**

Para efetivação do projeto o único recurso financeiro necessário foi a customização do sistema Sansys para que realizasse as gravações das ligações realizadas de informativo ao usuário. O custo foi de R\$ 4.000,00 já previsto no plano de negócios orçado no ano anterior.

O monitoramento do projeto é feito através de indicadores mensais com metas pré-estabelecidas aos setores envolvidos.

**Informativo de excesso de consumo:** A partir da demanda gerada pelo setor de medição o setor de atendimento tem como meta contato com 95% dos usuários.



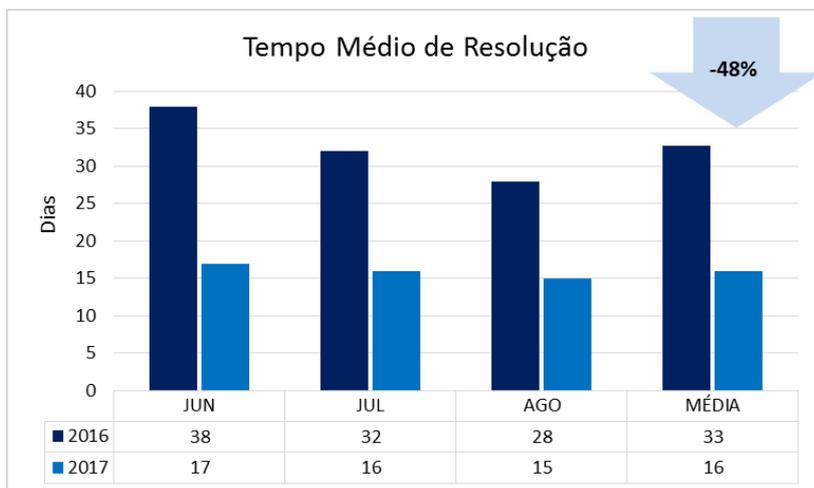
**Figura 4 – Controle mensal do percentual de usuários informados quanto ao excesso de consumo.**



**Tempo Médio de Resolução:** O tempo médio para resolução dos casos tem como meta até 18 dias para finalização.

Com a implantação do projeto passamos a observar melhorias nos processos através do acompanhamento de indicadores mensais que mostram a efetividade do trabalho desenvolvido.

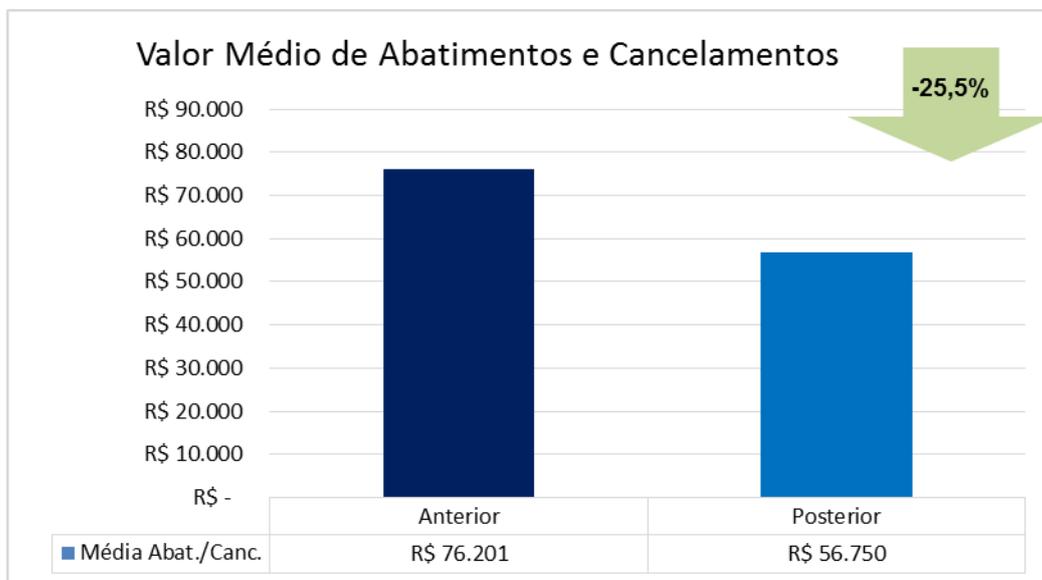
O tempo médio de resolução dos casos tratados que antes era de 33 dias na média dos 3 meses anteriores ao início do projeto no mesmo período de 2017 obteve queda de 48% baixando para 16 dias, conforme podemos observar no gráfico abaixo:



**Figura 5 – Comparativo do tempo de resolução.**

A queda no tempo de resolução refletiu nos valores oriundos de abatimentos e cancelamentos mensais, uma vez que quanto menor o tempo de excesso menos ciclos de leitura serão afetados, não sendo necessário a aplicação de descontos amparados pela Resolução 008 em duas faturas consecutivas.

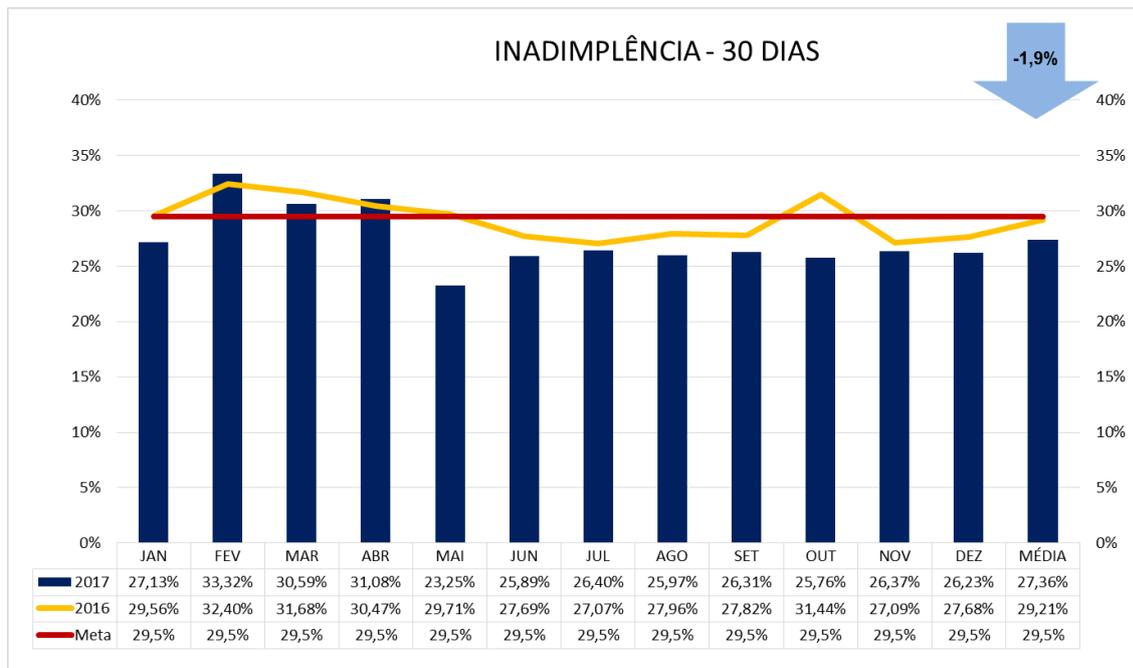
Podemos observar esta queda no gráfico a seguir:



**Figura 6 – Comparativo de média de abatimentos e cancelamentos anterior x posterior à implantação do projeto.**



Os índices de inadimplência também refletiram melhora, no gráfico abaixo verifica-se queda de 1,9% na média de 2017 em relação a 2016.



**Figura7 – Comparativo inadimplência 2016 x 2017.**

A pesquisa de satisfação dos usuários com o atendimento realizada em 2017 e comparada com 2016 mostra que este trabalho de buscarmos orientá-los na resolução de seus problemas têm contribuído para um melhor relacionamento.



**Figura 8 – Comparativo do percentual de satisfação dos usuários quanto à resolução dos problemas pelo setor comercial 2016 x 2017.**



Apesar de não ter sido um item específico tratado na pesquisa de satisfação, durante a apresentação da pesquisa realizada em maio de 2017 pela empresa contratada à Agência Reguladora e à direção da Tubarão Saneamento o pesquisador salientou a satisfação dos usuários quanto ao procedimento adotado pela empresa, tendo sido citado por várias pessoas como uma iniciativa positiva e fundamental na antecipação da resolução de problemas. O pesquisador ainda menciona o projeto como uma atividade inédita vista nos 15 anos de atividade entre diversas empresas do setor de saneamento.

Por fim conseguimos reduzir o volume de água perdido com vazamentos nas unidades, reduzindo o montante de água perdida. Além disso, apesar de ter sido um volume micromedido e faturado pela empresa não era consumido pelos usuários que acabavam tendo o custo de um volume perdido, em muitos casos sem saber de que forma proceder pagavam valores elevados por meses até que conseguissem detectar o problema.

## **CONCLUSÃO**

O acompanhamento das unidades com excesso de consumo mostrou-se uma ferramenta muito eficaz na otimização do tempo de resolução dos casos a serem tratados.

Os usuários do serviço, que na maioria das vezes levavam meses para acionar a Concessionária para investigar o problema, passaram a serem acionados imediatamente evitando maiores consequências como o atingimento de mais de um ciclo de faturamento e grande volume de água potável perdida.

Além disso, o fluxo implantado reduziu o tempo de execução dos processos internos que antes em muitos casos não eram resolvidos a tempo do vencimento da fatura, com este processo conseguiu-se reduzir a inadimplência destas unidades visto que o pagamento é realizado somente após a finalização do processo.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO. Resolução nº 008: *Regulamenta e disciplina o procedimento da Concessionária do S.A.A.E.S. na revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário.* Tubarão-SC, 2013.