

## Desafio 3

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



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

---

# Desafio Raiz

Melhorar o monitoramento e 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 a produtividade, serviços pendentes, planejamento de roteiros de atendimento, tipo e quantidade de material utilizado, de forma padronizada e em tempo real, para apoiar a tomada de decisão.

# Resumo

Na atualidade, os fiscais não conseguem acompanhar, através dos sistemas disponíveis na companhia, o trabalho realizado pelas referidas equipes terceirizadas em tempo real, o que dificulta a otimização e fiscalização dos trabalhos. As atividades realizadas pelas equipes só são disponibilizadas para acompanhamento pela Compesa após 12 (doze) horas da sua execução.

Por isso, a Compesa deseja uma plataforma/solução que facilite o monitoramento dos trabalhos de manutenção, executados por equipes próprias e/ou empresas terceirizadas, com maior controle de identificação, em tempo real, do trabalho destas equipes, bem como ofereça informações precisas sobre produtividade, controle de chamados pendentes e urgentes, planejamento de roteiros de atendimento, com informação de materiais utilizados.

# Objetivo

- 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 prestados aos cidadãos do Estado de Pernambuco;
- Transformar os seus processos relativos à gestão de equipes;
- Automatizar os serviços sem a necessidade de constante consultas a vários sistemas – o que é feito na atualidade;
- Tornar mais eficientes as atividades dos colaboradores e o acompanhamento dos serviços de campo.

# Resultados pretendidos

- **Aumentar a produtividade no monitoramento e registro das atividades de campo;**
- **Reduzir o tempo médio de atendimento;**
- **Melhorar a qualidade dos serviços, possibilitando a fiscalização dos trabalhos em tempo real;**
- **Promover a padronização na execução dos serviços;**
- **Melhorar o controle de materiais utilizados na execução dos serviços.**

# Resultados pretendidos

- Aumentar a segurança do colaborador e redução no risco de acidente;
- Melhorar a aquisição e distribuição de materiais e equipamentos;
- Melhorar a estimativa de custos e redução do desperdício de materiais e tempo de trabalho;
- Diminuir o retrabalho na execução dos serviços de gestão, monitoramento e serviços desenvolvidos pelas equipes de campo;
- Reduzir o registro inadequado dos serviços, em especial evitando duplicidade no registro de chamadas.

# Requisitos técnicos



Após análise pela equipe técnica, entende-se que a solução apresentada deve ser capaz de se integrar ao sistema existente na Compesa, o GSAN, em especial utilizar-se de seus bancos de dados para que seja capaz de resgatar os registros realizados neste sistema.

---

# Funcionalidades desejáveis

- Possibilite a visualização dos serviços em andamento, pelas equipes próprias ou terceirizadas, em tempo real;
- Permita a programação ou reprogramação dos serviços das equipes de manutenção;
- Efetue planejamentos de roteiro usando métricas preestabelecidas, por bairros, quadras, lotes, ruas ou avenidas, menor deslocamento pelo maior atendimento, tipos de equipes por tipos de serviços a serem executados, cálculo das produtividades versus demandas de serviços reprimidos;
- Permita consultas e pesquisas rápidas sobre serviços que ocorreram ou estão pendentes;
- Possua painéis de monitoramento e controle com possibilidade de criação de “query” que permitam modelar o sistema conforme visão do gestor/usuário que estiver operando.

# Possibilidade de fornecimento

---

Após análise da equipe técnica, considerando que o desafio a ser atacado é referente à gestão interna da entidade, entende-se que, após o seu desenvolvimento, será necessário que a solução seja fornecida em quantidade suficiente para utilização por cerca de 1.000 (mil) usuários.

# 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)