

Controle de Perdas

DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA REDUÇÃO DAS PERDAS DO SISTEMA

INTRODUÇÃO:

As Perdas, em um sistema de água, pode ser compreendido como todo volume ofertado que não foi contabilizado. Podem ser visíveis ou não visíveis, e são classificadas basicamente de duas formas:

A de Gestão Comercial,

- Como fraudes...
 - ✓ Irregularidades no hidrômetro (violação do lacre de segurança);
 - ✓ Perfurações na cúpula interna do hidrômetro;
 - ✓ Desvio de água antes do hidrômetro (by-pass);
 - ✓ Ligação direta na rede de abastecimento;
 - ✓ Violação de ligações cortadas e intervenções no cavalete.

- Problemas na Medição...
 - ✓ Não contabilização dos volumes – medidor parado, quebrado;
 - ✓ Sub medição dos volumes – medidor obsoleto ou mal dimensionado;

A de Gestão Operacional,

- Vazamentos na rede de distribuição; (materiais obsoletos ou de má qualidade);
- Perdas internas no processo de tratamento;
- Regime de distribuição deficiente que impacta indiretamente na sub medição;

GESTÃO DE PERDAS:

PROCEDIMENTOS USADOS PARA REDUÇÃO DAS PERDAS NA CONCESSIONÁRIA

A partir da criação do comitê multisetorial criado entre as gerências de Operações e Comercial, com a Superintendência da concessionária como patrocinadora, demos início ao plano de ação.

Através de nossos cadastros, técnico e comercial, mapeamos todas as regiões atendidas e redesenhamos setores – setorização – com objetivo de estudar e entender cada localidade a fim de dimensionarmos e controlarmos às ações. A estes locais demos o nome de DMC – distritos de medição e controle.

Foram criados até o momento 12 DMC's, onde todo volume ofertado a



Águas de Juturnaíba
Grupo Águas do Brasil

estas regiões, são macromedidos na rede de distribuição, assim como todo volume micromedido pelos hidrômetros do DMC são contabilizados mensalmente pelo setor de faturamento. A diferença entre eles é a perda. Através destas análises assim como pelas regiões de maior incidência e registros de fraudes, atuamos de forma proativa no combate a estes desvios.

Para embasar o plano de ação elencado, fizemos um recadastramento das áreas a serem atacadas e redesenhamos nossas equipes internas. No primeiro momento (ano 2013), dobramos a equipe de fiscalização – caça fraude – além de todo maquinário e instrumental exigido. Até dezembro de 2014, iremos triplicar o efetivo fiscal, tendo em vista o retorno recebido até o momento com as ações, onde saímos do patamar de 15% de incidências de fraudes e estamos chegando no presente momento a 28%, ou seja, de cada 100 vistorias realizadas, 28 são confirmadas fraudes. Muitas literaturas hoje no mercado dizem que a média nacional é da ordem de 33%.

Com este trabalho de prevenção e conscientização, estamos podendo ofertar mais água a quem realmente paga, é cliente, mantendo as pressões a níveis regulares.

Demos incremento na campanha “gato não combina com água”, nas mídias da região e trabalhando também em material didático aos clientes e aos próprios funcionários. Observamos junto ao nosso *sítio* e SAC, considerável incremento de denúncias de irregularidades por parte dos vizinhos e moradores das ruas onde ocorrem estes desvios, o que era muito pouco registrado no passado, confirmando que a campanha atingiu seu alvo, o da conscientização popular e importância do recurso.

Em paralelo, intensificamos as ações no âmbito operacional, focando na agilidade dos consertos de vazamento de redes e ramais, redistribuindo melhor as equipes. O MGS – módulo gerenciador de serviços – ganhou maior dinamismo com sua reestruturação interna e treinamentos de pessoal e a interação com os demais setores, principalmente o comercial foi fator fundamental, resultante da criação do comitê, através de reuniões rotineiras.

Em áreas localizadas em pontos mais altos e em “ponta de rede”, as pressões estão sendo monitoradas manualmente ou através de automação do sistema facilitando o acompanhamento pela nossa Central de Controle Operacional - CCO.

Para evitar possíveis rompimentos de adutoras, periodicamente realizamos manutenções preventivas em todo o nosso sistema de distribuição. Caso ocorra algum rompimento, os reparos são priorizados.

Foram adquiridos e substituídos 10 novos motores para distribuição e até dezembro/14 serão 13 novos, mais eficientes e potentes. Substituímos no último ano 2.900 metros de redes, antigas e obsoletas.

Outras ações em curso:

Projeto em elaboração para 10/2014, com orçamento específico para o programa de combate às perdas do Grupo Águas do Brasil, (programa Água Certa) onde atacaremos no DMC Novo Horizonte. Projeto piloto;

Campanha Ligação Legal

O Programa é dividido em 3 etapas que funcionam simultaneamente:

1ª etapa:

Mapeamento: levantamento de campo nas áreas onde não tem rede (nº de economias não cadastradas – clientes potenciais). Onde tem rede, é feito um levantamento do nº de economias que não são clientes, e economias cortadas com débitos.

2ª etapa:

Fiscalização: retirada de ligações clandestinas (com ou sem ligação) e regularização das mesmas. Comercialização de novas ligações para quem não é cliente (com ou sem ligação irregular). Essa etapa conta com 2 equipes de fiscalização no bairro retirando ligações irregulares e comercializando novas ligações.

3ª etapa:

Atendimento: Essa etapa tem como ferramenta o Atendimento Móvel. O cliente é direcionado ao atendimento móvel no seu bairro para regularizar a situação, seja ela uma nova ligação, parcelamento de débitos, quitação de débitos, e pedido de religação. Neste período atuamos nas localidades de Silva Jardim, Bacaxá e vila tur;

Projeto Recorte

Objetivo:

Tem como principal objetivo vistoriar as ligações cortadas com foco na negociação. Caso o cliente com irregularidade não queira regularizar a situação do imóvel, realizamos novamente o corte, retirando a infração;



Águas de Juturnaíba
Grupo Águas do Brasil