

# Os desafios do mercado de saneamento no trato com o consumidor

Por Leandro Moreira\*

A pressão por transparência do governo e do consumidor – atualmente amparado pelas redes sociais – tem levado as empresas de saneamento a investir em projetos baseados em Sistemas de Informação Geográfica (GIS), principalmente nos últimos dois anos. O amadurecimento desse mercado quanto à utilização do GIS está ligado, entre outras coisas, à necessidade das empresas se adequarem às leis e regulamentações do setor, de forma a gerir melhor os negócios e apresentar resultados mais satisfatórios aos clientes, como redução no tempo de atendimento.

Considerada um diferencial, a aplicação da geotecnologia no setor de saneamento agrega valor ao negócio pela melhoria na qualidade da gestão, e colabora para analisar, gerenciar e melhorar continuamente os processos operacionais da empresa. Quase todas as informações inerentes aos processos operacionais em saneamento possuem um aspecto geográfico: áreas de mananciais, redes de distribuição de água e de coleta de esgoto, pontos de entrega para os consumidores e equipes de serviço só podem ser adequadamente compreendidos e gerenciados se vistos no contexto de sua distribuição geográfica. A plataforma GIS suporta os processos de trabalho das empresas de saneamento e mantém todas as informações sobre tais entidades sempre atualizadas em sua base de dados, permitindo acesso às informações em tempo real e dando apoio à tomada de decisão correta e em tempo oportuno.

O novo marco regulatório do setor de saneamento, de 2007, mirando a universalização do saneamento básico para toda a população, exigiu dos titulares dos serviços de saneamento a elaboração de planejamento que guie a ação das empresas – os Planos Diretores de Saneamento. Até hoje, entretanto, muitas prefeituras ainda não prepararam seu Plano. A elaboração do plano é complexa, e demanda estudo da geografia local, suas áreas de mananciais, contingentes populacionais e sua situação socioeconômica. Também aqui, a plataforma GIS é fundamental – não apenas para realizar o Plano, mas para a criação de um sistema de informações de saneamento básico.

Nesse novo marco regulatório, os governos municipais e estaduais (estes últimos nas regiões metropolitanas) passam a regular e fiscalizar a qualidade dos serviços de saneamento prestados. Todavia, com a cobrança dos órgãos reguladores, a prestação de contas deve refletir o planejamento das empresas – um desafio para aquelas que dependem de um registro manual *offline*, isto é, que atualizam seus dados manualmente muitos dias (às vezes meses!) após uma ocorrência ou alteração em campo. Esse modelo deixa a empresa no descrédito e gera custos, além de levar tempo – o tempo de atendimento e resposta ao consumidor.

Do ponto de vista de gestão, uma forma de atender às normas e reduzir custos e tempo com deslocamento de equipes é utilizar a plataforma GIS para suportar os processos de trabalho da empresa. No caso do relacionamento com o cliente, para oferecer um serviço de qualidade é fundamental que os departamentos interajam entre si e sob uma visão única e atualizada da situação operacional, de maneira a assegurar que as informações serão entregues na mesma velocidade em que culminam as ocorrências.

Um cadastro técnico que reflita a realidade da empresa, que permita conhecer as reais dimensões da rede, o local dos ramais de ligação, e os indicadores de eficiência na prestação de serviços é o fator

determinante para prever problemas futuros, diagnosticar causas de custos altos, localizar vazamentos, e controlar inadimplências, entre outros estudos.

A partir desse panorama, as empresas privadas ou governamentais podem passar para a próxima etapa, que consiste em: planejar níveis de expansão, praticar uma gestão eficaz de ativos, medir e prever o tempo de vida útil dos equipamentos, monitorar qualidade de serviços para os consumidores, identificando e atendendo às necessidades de desenvolvimento futuro.

O GIS é uma plataforma de gestão indispensável para as empresas de saneamento que queiram realmente realizar uma gestão proativa para poder oferecer serviços de qualidade, atendimento rápido e certo e, conseqüentemente, repassar tarifas mais justas ao consumidor. Seu uso, quando finalmente for generalizado, permitirá suprir muitas das deficiências do setor, trazendo agilidade e clareza na gestão dos serviços de saneamento.

*\*Leandro Moreira é Analista de Negócios para a indústria de Saneamento na Imagem.*