

ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA REDE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE AVARÉ

Alita Daniele de Araujo¹, Sergio Augusto Rodrigues²

¹ Aluna da Faculdade de Tecnologia de Botucatu, São Paulo, Brasil. alita.araujo@hotmail.com

² Docente da Faculdade de Tecnologia de Botucatu, São Paulo, Brasil. sergio@fatecbt.edu.br

RESUMO. A globalização possibilitou uma maior interação entre países e aproximação entre as pessoas do mundo todo, abrindo as portas para um comércio universal. As novas tecnologias que surgem a cada instante trazem facilidade e rapidez ao dia a dia das pessoas, tornando muito maior a concorrência entre os diversos produtos ou serviços prestados a população. Consequentemente exige-se cada vez mais das organizações uma gestão de serviços com qualidade e competência, de forma a satisfazer as necessidades dos clientes e usuários. Para Hargeaves (2005) a prestação de serviços de qualidade está associada com a satisfação dos clientes e, portanto, as empresas prestadoras de serviços devem oferecer serviços que atendam ou excedam a expectativas de seus clientes. De acordo com Sampaio (2009) existem serviços que atendem desejos e os que atendem necessidades, sendo que o primeiro está relacionado às manifestações de vontades e cobiças, enquanto que o último relaciona-se com coisas básicas como: alimentação, moradia, segurança, saúde, educação e outros fatores que são essenciais à vida humana. Para Ribeiro e Rooke (2010) saneamento básico é distribuir e possibilitar à população o acesso aos resíduos domésticos tratados com segurança, garantindo a existência das fontes esgotáveis (água e meio ambiente) mais importantes para a vida e saúde, fornecer auxílio e serviços preventivos a locais sujeitos a alagamentos, garantir água potável e menor risco a doenças causadas por águas contaminadas. O serviço de saneamento básico é considerado necessidade básica do ser humano, visto que o homem não vive sem água. O tratamento da água é fundamental para a vida, pois água é um recurso esgotável e sem seu adequado tratamento pode ser fonte de doenças e contaminação para os seres vivos e para o meio ambiente (BARBOSA, 2011). Wartchow (2009) destaca que o fornecimento de água e esgoto com qualidade é aquele que oferece uma quantidade necessária, dentro dos padrões de uso e preço acessível, atendendo as ocorrências de manutenção em seus sistemas. A manutenção e reparos dos serviços prestados à rede de abastecimento de água e esgoto não pode ser demorada, pois os prejuízos são grandes e em alguns casos irreversíveis. O objetivo desse trabalho é mostrar a importância da gestão de filas na prestação de

serviços de saneamento básico, contribuindo com uma empresa prestadora de serviços nessa área, identificando os principais serviços solicitados, o tempo de realização de um serviço e a capacidade de atendimento da empresa. Para isso, o gráfico de Pareto será usado na identificação dos serviços mais solicitados nos últimos seis meses. Por meio da estatística descritiva será possível verificar o tempo médio do atraso na execução dos principais serviços realizados, bem como conhecer a variabilidade desse processo utilizando algumas medidas de dispersão. Da mesma forma, pode-se analisar o comportamento da chegada de pedidos e o faturamento de cada serviço realizado. Concomitantemente, pretende-se avaliar cada variável a fim de identificar o modelo probabilístico mais adequado, possibilitando realizar uma simulação desses serviços durante um determinado tempo para a visualização do comportamento das principais variáveis.

REFERÊNCIAS

- Barbosa, R. P., 2011. Gestão de infraestrutura de saneamento básico no município da Lapa. Monografia de Graduação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba.
- Hargreaves, L. et al., 2005. Qualidade em prestação de serviços. Rio de Janeiro. Senac nacional.
- Sampaio, J. R., 2009. O Maslow desconhecido: uma revisão de seus principais trabalhos sobre motivação. Revista de administração da Universidade de São Paulo, v. 44, n 1, p. 5-16.
- RIBEIRO, J. W.: ROOKE, J. M. S. Saneamento básico e sua relação com o meio ambiente e a saúde pública. 2010. 28f. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em análise ambiental) Engenharia Ambiental, Universidade Federal de Juiz de Fora, 2010.
- Wartchow, D., 2009. Serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário: compromisso com a universalização e a qualidade. In: CORDEIRO, B. S. Conceitos, características e interfaces dos serviços públicos de saneamento básico. Brasília: Editora, cap. 8 p. 273-274.