

Case de Sucesso

it@CIO

Integrando CIOs, gerando conhecimento



empresa baiana de águas e saneamento s.a.

Desenvolvimento de software potencializa
gestão de processos e gera economia
estimada em R\$ 80 milhões para Embasa

Perfil

A Embasa é uma sociedade de economia mista de capital autorizado, pessoa jurídica de direito privado, tendo como acionista majoritário o Governo do Estado da Bahia e tem como finalidade a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Salvador e do interior do Estado.

Foi criada em 11 de maio de 1971 pela Lei Estadual 2.929 e incorporou, em 1975, como subsidiárias, as companhias até então responsáveis pela prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Salvador e do interior do estado, as extintas Comae e Coseb.

A presença da Embasa nos municípios nos quais atua acontece por meio de 13 unidades regionais (URs) no interior, e seis URs na região metropolitana de Salvador e de seus respectivos Escritórios Locais (ELs).

Site: <http://www.embasa.ba.gov.br/>

Situação

A Embasa utilizava um sistema de billing (sistema comercial integrado) implantado em 1995 e baseado em tecnologias e processos que necessitavam de atualizações. Como o sistema apresentava muitas limitações, os usuários partiram para buscar soluções paralelas através de outros sistemas e planilhas que permitissem consultas diversas.

Esse procedimento não é recomendável por diversas razões, sobretudo pelo risco de vazamento de informações. Além disso, não existia qualquer possibilidade de consultas dinâmicas à base de dados, o que gerava uma quantidade enorme de solicitações de relatórios impressos. O custo era muito alto e o resultado não atendia às necessidades dos usuários.

Solução

Identificada a necessidade de um novo sistema, buscou-se a princípio uma solução de mercado. Foram feitos vários estudos de custo versus benefício, porém o orçamento estimado ficou em torno de R\$80 milhões, o que inviabilizou a aquisição. Além disso, haveria um custo anual de manutenção do sistema estimado de 22% do valor das licenças adquiridas. Desse modo, decidiu-se partir para um desenvolvimento com equipe própria, considerando a necessidade de mapeamento e a atualização dos processos.

As equipes da superintendência de TI e superintendência comercial identificaram os processos e realizaram o mapeamento deles. Foi feita a abertura do projeto com prazo de 05 anos para finalização, contemplando os módulos de "Atendimento", "Gerencial", "Faturamento", "Arrecadação", "Cadastro", "Cobrança" e "BI". Por se tratar de um projeto de grande porte, ele foi particionado em etapas.

A tecnologia adotada para o desenvolvimento é baseada em Java/Web e o projeto foi iniciado pelo módulo de "Atendimento". Este módulo e o "Gerencial" demoraram 02 anos e meio, e os demais têm a previsão de entrada até 2016. O número de funcionários envolvidos na implementação foi de 23 pessoas

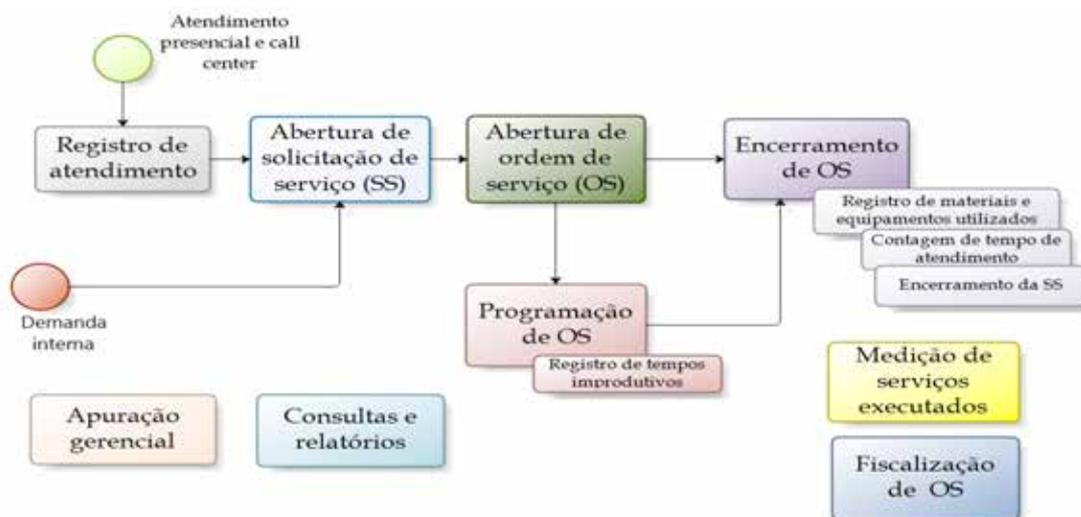


Fig1. Fluxo do processo de atendimento contemplado na primeira etapa do projeto

The screenshot shows the 'Consulta Geral' (General Query) interface of the SCI Web system. The interface includes a search filter form with the following fields:

- Período:** 14/04/2015 to 14/04/2015
- Unidade Abast.:** 0
- Unidade Abast.:** Não Selecionada
- Tipos de Situação:** 43 - VAZAMENTO DE AGUA
- Classificação:** 5 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO
- Nome:** 0
- Logradouro:** Não Selecionada
- Ordemamento da consulta:** Publico Visualizar
- Data de Abertura:** Não

Below the filter form is a table with the following columns: ID, SS, Tipo, Classificação, Canal de Abast., Tipo Área, Local, Setor, and Bairro. The table contains 10 rows of data representing water leak reports.

ID	SS	Tipo	Classificação	Canal de Abast.	Tipo Área	Local	Setor	Bairro
9154920043	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - ESC. LOCAL	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	10 - SANTO ANT DE JESUS 12 - DOZE DE SANTO ANTONIO DE JESUS 8 - BENEDETO		1200
915492883	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - UNO REGIONAL	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	901 - SALVADOR UMF 11 - SETOR ONZE DE SALVADOR	155 - BR DE QUINTAS	12811
915492884	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - UNO REGIONAL	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	901 - SALVADOR UMF 5 - SETOR CINCO DE SALVADOR	72 - VASCO DA GAMA	1547
915492885	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	902 - UMBURANAS 2 - SETOR ODS POV ALAGADICO	1 - CENTRO	2010
915492886	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	901 - SALVADOR UMF 3 - SETOR TRES DE SALVADOR	230 - 2 DE JULHO LGO	7595
915492911	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	903 - SALVADOR UMF 73 - SETENTA E TRES SALVADOR	194 - FAZ GRANDE I	1988
915492928	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	902 - SALVADOR UMF 27 - SETOR VINTE E SETE DE SALVADOR	26 - MATA ESCURA	1145
915492967	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	2 - FEIRA DE SANTANA 24 - NORTE 8	46 - GABRIELA	1436
915492975	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	872 - PARAPUSO 1 - SETOR HUM PARAPUSO	39 - PARAPUSO	1239
915492788	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	2 - FEIRA DE SANTANA 14 - CENTRO S	6 - BRASELIA	4402
915492733	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	2 - FEIRA DE SANTANA 19 - ZONA BAIXA	12 - MICHILA	3442
915492738	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	2 - FEIRA DE SANTANA 19 - ZONA BAIXA	39 - NOVA ESPERANCA	1406
915492788	43	VAZAMENTO DE AGUA 3 - VAZAMENTO NO HIDROMETRO 9 - CALL CENTER	5	UTILIDADE LOCAL	Urbana	903 - SALVADOR UMF 77 - SETOR SETENTA SETE SALVADOR	170 - VALERIA	8741

Fig 2. Tela da primeira etapa do sistema já em funcionamento

Foi necessário adquirir ferramentas de monitoramento e substituir computadores dos usuários do sistema para facilitar o uso do sistema em plataforma web, o que gerou um investimento de R\$3 milhões.

Benefícios

Com a entrada de dois dos principais módulos (Gerencial e Atendimento), já se observa uma grande evolução nas áreas de gestão desses processos. Diversos sistemas paralelos já foram desativados, proporcionando muito mais segurança das informações e outros vários benefícios, como:

- É um sistema desenvolvido internamente, totalmente aderente aos processos comerciais da Embasa;
- A implantação por módulo facilita o processo de migração, causando um menor impacto na operação;
- Por ser uma solução interna, tem um baixo custo. Sendo desenvolvido pela equipe interna, a empresa deixou de desembolsar o valor de \$80 milhões e não terá que pagar manutenção de licenças;
- Traz a possibilidade de diversas consultas dinâmicas à base de dados.

Fala, CIO!

“Trata-se de um grande desafio que está sendo concretizado de forma a minimizar os impactos da troca de um sistema considerado o mais importante e crítico da Embasa. Com a entrada dos dois primeiros módulos (Gerencial e Atendimento), já existe a possibilidade de pesquisas dinâmicas na base de dados, nas quais o usuário seleciona os filtros que necessita bem como os dados de resultado das pesquisas. Apenas para ilustrar essas possibilidades, cito alguns exemplos: verificar solicitações de serviços existentes em determinado bairro, identificando, por tipo de serviço e município, quais são suas origens e quais destas solicitações ainda permanecem pendentes. São diversas possibilidades que foram abertas e promovem a melhoria significativa na gestão comercial da empresa”



Denise Araujo Britto.
CIO