

# Case de Sucesso



Integrando CIOs, gerando conhecimento



Saneago quebra paradigma e melhora  
produtividade com uso de smartphones  
pessoais em operações externas

## Perfil

---

Em 12 de novembro de 1960, com a Lei 3.329 – foi criado o Departamento Estadual de Saneamento – DES de Goiás. Suas atividades foram iniciadas em 27 de fevereiro de 1.961 e encerradas no dia 13 de setembro de 1.967 com a criação da Lei nº 6.680, transformando o órgão em empresa de economia mista, com a denominação de Saneamento de Goiás S.A. – SANEAGO. Foi conferida à SANEAGO as seguintes atribuições:

- promover o saneamento básico em Goiás, cumprindo-lhe especificamente elaborar projetos, realizar estudos e praticar a exploração dos serviços de água e esgotos sanitários;
- os encargos relativos ao controle da poluição ambiental;
- promover a execução de novas obras;
- ampliar as instalações de sistemas de esgotos sanitários já existentes;
- fixar tarifas e contribuições para os seus serviços, reajustando-as, sempre que necessário, de modo a atender à amortização dos investimentos, encargos de manutenção e operação, bem como da natural e imperiosa necessidade de expansão dos sistemas.

Site: <http://www.saneago.com.br/>

## Situação

---

Nossas equipes de campo possuíam grande dificuldade em realizar suas tarefas de manutenção de redes de água e esgoto devido à dificuldade de comunicação entre as equipes e a base de operações. Isto acontecia porque a solução corporativa de comunicação da SANEAGO em campo era realizada através de rádio comunicação. Nesta tecnologia enfrentávamos grandes dificuldades em manutenção e reposição de equipamentos, bem como em manter a estrutura de antenas de comunicação em 225 municípios.

## Solução

---

Decidiu-se pela aquisição de aparelhos smartphones e no desenvolvimento de aplicativos de comunicação para dados e voz. O principal desafio foi a "fragilidade" dos equipamentos, pois os mesmos eram operados em um ambiente hostil de poeira, terra, chuva, esgoto, sol, e num curto espaço de tempo mais da metade dos equipamentos estavam danificados (50 equipamentos do projeto piloto). A instituição pesquisou no mercado nacional equipamentos que suportassem a usabilidade em campo, mas o custo era bem elevado, de 6 a 8 vezes mais alto que um aparelho comum.

Diante desta situação, verificou-se que 95% dos empregados que trabalham em campo possuíam smartphones de uso pessoal e que nenhum deles era danificado mesmo com sua utilização em ambiente hostil (valas e redes de água e esgoto, por exemplo). Percebeu-se que o que faltava as equipes era o "zelo" com equipamento. Então, a solução foi "contratar" a utilização do aparelho pessoal dos empregados para realizar suas tarefas para a SANEAGO, com o pagamento de uma gratificação mensal facultativa por utilização da aplicação.

O investimento necessário foi apenas com o volume de dados trafegado e medido pela aplicação com as operadoras, ou seja, o custo de operacionalizar a solução foi de pagar uma gratificação mensal de R\$30,00 por empregado que utilizasse o aplicativo de manutenção em campo da SANEAGO em seu aparelho celular de maneira facultativa.

Foram envolvidos 500 funcionários no projeto que durou 2 meses.

## Benefícios

---

Com a implantação deste projeto foi possível, em um curto espaço de tempo, a melhoria dos índices de produtividade das equipes de manutenção em campo. Por exemplo, com o uso da aplicação de gestão em campo agora é possível a distribuição em campo de tarefas, o envio de fotografias do material necessário aos almoxarifados e o deslocamento em campo para suprir vazamentos de água e de esgoto, entre outros.

Também gerou uma economia significativa, pois evitou a aquisição de mais de 500 aparelhos de mobilidade (smartphones) e a contratação de 500 pacotes de voz e dados. Além disso, estamos estudando ampliar a solução em novas aplicações para melhorar a produtividade de empregados de atividades comerciais, como leituristas e atendentes.

## Fala, CIO!

---

*“O projeto de mobilidade de informações para realização de serviços de manutenção em campo através de smartphones de uso pessoal, possui como maior inovação a quebra de paradigma entre o uso pessoal e o uso corporativo, onde fica evidenciado que a única diferença é o nível de zelo com o qual o técnico/operador manuseia seu equipamento, evidenciando que a fragilidade do equipamento junto às intempéries é diretamente proporcional ao zelo do operador.”*



**Marco Antonio Brenner de Oliveira,**  
CIO