

Descritivo do fluxo de pipas

O descritivo abaixo apresenta o processo de atendimento às solicitações de abastecimento complementar através de caminhão pipa, detalhando as ações necessárias desde a abertura da solicitação na empresa Águas de Niterói (fluxograma 1) .

É importante ressaltar que o atendimento ao pedido de “Solicitação de pipa” será realizado quando o imóvel não estiver abastecendo pela rede de água.

- Pré-análise:

- O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) recebe a reclamação de falta de abastecimento e emite a ordem de serviço do pedido de envio de água através de caminhão pipa. A solicitação é encaminhada ao Centro de Controle Operacional (CCO) para análise, que poderá deferir o pedido ou reestabelecer o abastecimento pela rede de distribuição.
- Nos casos dos serviços essenciais a solicitação é encaminhada ao CCO em caráter de prioridade não sendo submetido à análise, mas sempre ponderando a melhor e mais rápida solução para o abastecimento, seja através do envio de carro pipa ou do reestabelecimento do abastecimento pela rede de distribuição de água.

OBSERVAÇÃO: Nos casos de paralisação do sistema produtor Imunana/Laranjal, operado pela CEDAE, a logística de análise da solicitação dos serviços de abastecimento através de caminhão pipa é tratada de forma emergencial. (fluxograma 2)

- O tratamento dos pedidos

Toda demanda de solicitação de pipa é analisada individualmente e registrada no sistema pelo **CCO**. Conforme a necessidade é checado os níveis e volumes das reservas de água do solicitante. A partir dessa análise é verificada a necessidade de abastecimento complementar por caminhão pipa, que é calculado mediante o consumo diário do cliente, podendo o pedido ser deferido de acordo com os critérios abaixo.

INDEFERIMENTO DO PEDIDO

1. O abastecimento ocorrendo normalmente;
 - a. O cliente é informado sobre o abastecimento para seu imóvel e é solicitado que verifique os registros internos e externos, assim como a boia e o abastecimento nos vizinhos.
2. Em casos de alta demanda que impossibilite efetuar a entrega do caminhão pipa antes do restabelecimento do abastecimento pela rede de água;
3. Após a checagem no solicitante e constatado que a reservação do imóvel encontra-se em condições de atender o consumo até o restabelecimento do abastecimento de água pela rede.



DEFERIMENTO DO PEDIDO

1. Caso exista alguma ocorrência que justifique a reclamação por falta de abastecimento;
2. Paralisação do sistema de abastecimento de água na cidade e que a demanda de solicitação, para os serviços essenciais, possibilite a entrega.

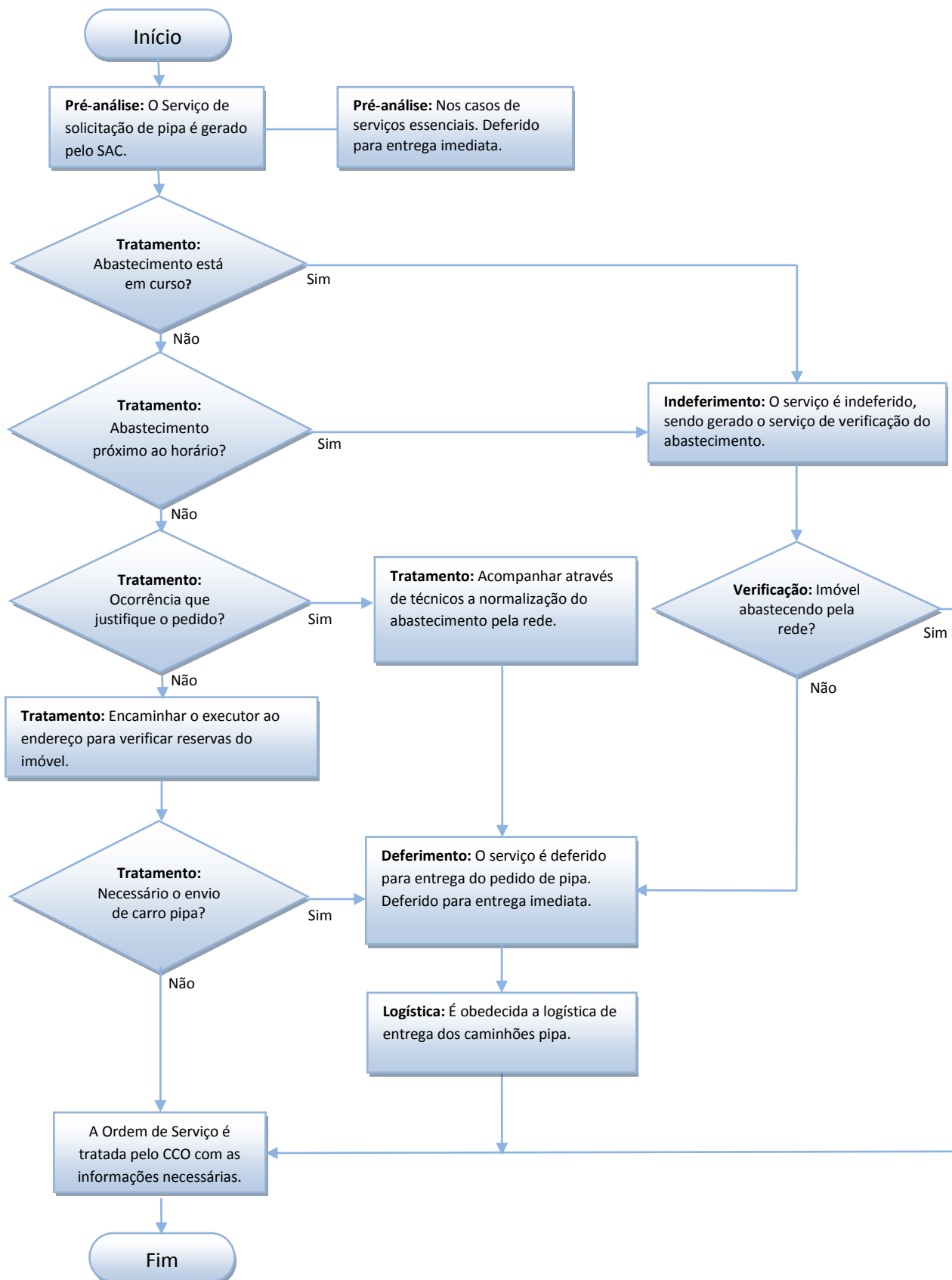
- Logística de entrega dos pedidos de caminhão pipa

A resposta da solicitação deferida é encaminhada para execução de acordo com os critérios de prioridades abaixo.

1. Hospitais e Clínicas;
2. Apoio ao Corpo de Bombeiros;
 - a. Em casos de ocorrência de incêndio.
3. Imóveis onde residam pessoas com necessidades especiais;
4. Presídios;
5. Colégios;
6. Grandes clientes;
 - a. Condomínios, por atenderem maior quantidade de pessoas no mesmo logradouro.
7. Clientes normais por ordem de entrada.

O abastecimento complementar por caminhão pipa ocorre para atender as demandas pontuais. Portanto, o empenho da empresa é para que o abastecimento ocorra sempre pela rede de água, mas constatada a necessidade do envio de caminhão pipa é autorizado e encaminhado ao endereço do cliente.

Fluxograma 1 análise para envio de carro pipa



Fluxograma 2 análise para envio de carro pipa em situações de paralisação no sistema de abastecimento de água da cidade

