



A Scottish Water está a utilizar a certificação ISO 55001 para gerir ativos físicos com eficiência e melhorar os níveis de serviço ao cliente

“Nós esforçamo-nos continuamente para desenvolver e melhorar a nossa abordagem de gestão de ativos. A ISO 55001 estabelece uma estrutura que impulsiona as melhores práticas, proporcionando uma configuração natural ao nosso objetivo de ser líderes em gestão de ativos.

Esta é uma etapa fundamental na nossa jornada para esse destino, permitindo futuras melhorias nas nossas práticas de trabalho, bem como um claro alinhamento entre a direção estratégica da Scottish Water e as atividades realizadas durante o ciclo de vida do ativo.”

Geoff Aitkenhead

*Diretor de Gestão de Ativos,
Scottish Water*

Necessidades do cliente

- Demonstrar as melhores práticas
- Melhorar o serviço de entrega ao cliente
- Cumprir com os regulamentos da indústria da água
- Melhorar o valor para os nossos clientes

Benefícios para o cliente

- Melhoria dos controlos de gestão de ativos
- Exceder as expectativas do cliente
- Conformidade regulatória
- Melhoria do desempenho do negócio
- Melhoria da reputação como um negócio bem gerido

Histórico do cliente

A Scottish Water está entre as cinco maiores concessionárias de água do Reino Unido, fornecendo serviços regulamentados de água e esgoto para cinco milhões de clientes em 2,4 milhões de residências e 124.000 empresas. A empresa, com sede em Dunfermline, emprega quase 3.400 pessoas em toda a Escócia. Opera mais de 46.000 km de rede de água, 50.000 km de esgotos, 280 obras de tratamento de água e 1.800 obras de tratamento de águas residuais. É o único fornecedor de serviços de água e esgoto numa área de quase 78.000 km quadrados - um terço da área de Grã-Bretanha - com uma população pequena e relativamente dispersa, o que exige que esta faça a gestão de uma vasta gama de ativos físicos. A empresa investiu £ 487 milhões em melhorias de qualidade e padrões em 2012-13, mantendo e atualizando obras de tratamento, condutas de água, esgotos e redes, em toda a Escócia.

Porquê a certificação?

Um dos principais focos da estratégia da Scottish Water é o investimento na sua infraestrutura, mantendo e atualizando os seus ativos físicos para ajudar no fornecimento de água potável e na recolha e tratamento eficientes das águas residuais. Os locais e serviços da empresa são operados sob sistemas de gestão de negócio que seguem os mais altos padrões. Isso inclui a Certificação da BSI para ISO 9001 e ISO 14001, o que demonstra seu compromisso com as robustas melhoras práticas dos sistemas de gestão, além da PAS 55, que foi a primeira especificação disponível ao público para otimizar a gestão de ativos físicos, bem como a Acreditação pelo UKAS para: ISO / IEC 17025, que demonstra a competência dos seus laboratórios de ensaio à água e de calibração.

Agora, a empresa tornou-se a primeira do seu setor a ser certificada com a nova norma internacional ISO 55001, lançada em janeiro de 2014, que representa as mais recentes melhores práticas internacionais em gestão de ativos físicos.

O Gestor da Qualidade, Robert Doughty, refere que a obtenção da certificação tem sido uma aspiração fundamental da Scottish Water. "A ISO 55001 permite-nos demonstrar aos clientes e reguladores que alcançámos um elevado grau de profissionalismo na gestão otimizada dos nossos ativos, operados para produzir água potável limpa e tratar águas residuais com segurança e eficiência"

Benefícios

Embora seja muito cedo para a Scottish Water quantificar os benefícios decorrentes da ISO 55001, Simon Parsons, Diretor de Planeamento Estratégico de Serviço ao Cliente, afirmou acreditar que a certificação colherá recompensas crescentes ao longo do tempo: "A certificação é apenas o começo e o principal benefício é permitir-nos melhorar continuamente a partir daqui". "Veremos benefícios internamente na Scottish Water e externamente entre clientes e outras partes interessadas".

A ISO 55001 foi desenvolvida com base no sucesso da PAS 55, amplamente adotada pelas indústrias de serviços, transporte, extração mineira, indústrias transformadoras, em todo o mundo. "Agora temos uma estrutura em funcionamento que nos permite alinhar os nossos processos de melhoria contínua às melhoras práticas das normas internacionais em gestão de ativos", referiu Colin Duguid, o Gestor da Qualidade Adjunto. Este referiu ainda que "desde que promovemos a norma internamente, esta ajudou a quebrar os silos departamentais, incentivando as pessoas a trabalharem em conjunto, e forneceu uma oportunidade de entrega de um serviço mais consistente aos nossos clientes."

Ele cita o exemplo da norma, que "requer uma manutenção mais proativa de ativos, como estações de tratamento de água e condutas de água, e isso deve levar a novas melhorias no serviço que prestamos. A ISO 55001 ajudará a dar aos clientes a confiança de que estamos a gerir ativos com eficiência, assegurando-lhes a garantia de abastecimento, da qualidade da água potável e da correta cobrança da água".

A Scottish Water também vê a ISO 55001 como uma marca de garantia para os seus reguladores, ajudando a empresa a obter o melhor valor dos seus ativos, libertando dinheiro para melhorias na infraestrutura e mantendo uma média baixa das contas domésticas de água na Escócia, que atualmente é uma das mais reduzidas do Reino Unido. Num relatório sobre o desempenho da empresa em 2012-13, a Water Industry Commission for Scotland salienta que superou as projeções em várias áreas-chave, nomeadamente: níveis de serviço aos clientes; cumprimento do seu programa de investimento 2010-15; redução de perdas; e mantendo a solidez financeira.

Implementação

A ISO 55001 define os requisitos para um sistema de gestão eficaz e integrado de ativos, da mesma maneira que a ISO 9001 especifica os recursos essenciais de um sistema de gestão da qualidade. Devido à experiência da Scottish Water com a ISO 9001 e a PAS 55, a empresa considerou a implementação da nova norma relativamente simples, mas, diz Colin Duguid, "Novos requisitos incluídos: demonstrar que entendemos o ambiente em que operamos; compreendemos as necessidades dos clientes e das partes interessadas; mostrando como cumprimos os seus requisitos; e como o reportamos." Ele afirma que a questão mais desafiadora foi convencer as pessoas da necessidade de melhorar para alcançar as melhores práticas. "Alguns estavam apreensivos sobre o quão oneroso poderia ser. Nós esforçámo-nos muito para aproximar as pessoas, formando um grupo de trabalho com representantes das principais partes da organização, publicando artigos e fazendo apresentações para mostrar como eles o poderiam fazer".

O papel da BSI

A BSI tem um relacionamento de longa data com a Scottish Water e, tendo sido fortemente envolvida no desenvolvimento da ISO 55001, estava bem posicionada para apoiar a transição da empresa da PAS 55 para a nova norma. "Temos uma excelente relação de trabalho construída ao longo do tempo com a BSI", comenta o Gestor da Qualidade Robert Doughty. "Os seus especialistas saíram regularmente para realizar a análise de lacunas e as avaliações das fases 1 e 2 e estiveram disponíveis para prestar orientação durante todo o processo de certificação." Simon Parsons, Diretor de Planeamento Estratégico de Serviço ao Cliente, conclui que a manutenção da infraestrutura da Scottish Water é crucial para satisfazer os requisitos dos clientes e os regulamentares no presente e no futuro, referindo: "A ISO 55001 desempenhará um papel central na bem-sucedida gestão dos ativos da Scottish Water no futuro".

Publicado originalmente pela BSI em janeiro de 2014. Visite bsigroup.com.