



PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL

Nível I - Compromisso com a Excelência



CONASA
Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.



PNQS

Folha para Determinação de Elegibilidade

Parecer da Elegibilidade

Aprovado

Selecione a categoria

- Inovação em Gestão no Saneamento – IGS Eficiência Operacional no Saneamento – PEOS
 As Melhores de Gestão no Saneamento – AMEGSA
 Selo de Qualidade do Fornecedor da Prestação de Serviços e Insumos de Saneamento Ambiental – SQFSA

- Nível B Nível I Nível II Nível III Nível IV Nível IV Plus

Nota: Candidatas Nível III e IV/IV Plus devem candidatar, respectivamente e no mínimo, um e dois trabalhos, na categoria IGS

Tipo de Organização

Unidade autônoma de outra organização?

- Sim Não

Razão Social

Candidata (Responsável)

Forma de Direito

- Público Privado

CNPJ

Endereço Home-page (se existir):

Principais atividades

Quant. de pessoas na força de trabalho

Data de início das atividades

79

 30/04/2004

Locais das instalações com força de trabalho

(No caso da categoria IGS e PEOS, informar onde a prática ou programa é aplicado)

Cadastrar Local

Nome	Endereço	Qtd. Pessoas
Sede Companhia Águas de Itapema	Avenida Marginal Leste, 05 - ; Itapema - SC	51
Estação de tratamento de água - Morretes	Rua 422, s/n - ; Itapema - SC	4
Estação de tratamento de água - Areal	Rua 722, s/n - ; Itapema - SC	4
Estação de tratamento de água - São Paulinho	Rua 716, s/n - ; Itapema - SC	4
Estação de tratamento de água - Ilhota	Rua 1208, s/n - ; Itapema - SC	4
Estação de recalque de água bruta	Estrada Geral do Sertão do Trombudo, s/n - ; Itapema - SC	4
Estação de tratamento de esgoto - ETE	Rua 438, s/n - ; Itapema - SC	7
Estação de tratamento de Água - Sertãozinho	Rua 900, 48 - ; Itapema - SC	1

Contatos

Principal dirigente

Nome	Telefone	E-mail
------	----------	--------

Eduardo Vergutz Fernanc

48 99620-1234

eduardo@conasa.com

Responsável candidatura**Nome****Telefone****E-mail**

Guilherme Maurício Marc

47 99756-1115

eduardo@conasa.com

Representante no Seminário de benchmarking**Nome****Telefone****E-mail**

Eduardo Vergutz Fernanc

48 99620-1234

eduardo@conasa.com

Aplicável para categoria AMEGSA**Declaração de autonomia da organização candidata:**

Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização.

Concordamos com a participação de empregados de empresas do setor como acompanhantes da banca de examinadores.

SUMÁRIO

Perfil da Águas de Itapema

P1	Descrição da Águas de Itapema	I
P2	Concorrência e ambiente competitivo	V
P3	Aspectos relevantes	V
P4	Histórico da busca pela excelência	V
P5	Organograma da Águas de Itapema	VI

Critérios de Excelência

1	Liderança	1
2	Estratégia e Planos	8
3	Clientes	13
4	Sociedade	19
5	Informações e Conhecimentos	27
6	Pessoas	33
7	Processos	39
8	Resultados	45
	Glossário	49
	Diagnóstico de Gestão	52
	Comprovante de depósito	54
	Carta de Idoneidade	56
	Anexos	60

P1 - DESCRIÇÃO DA ÁGUAS DE ITAPEMA

P1.A – INSTITUIÇÃO, PROPÓSITO E PORTE A Companhia Águas de Itapema foi criada exclusivamente para operar os serviços de captação, tratamento e distribuição de água e coleta e tratamento de esgoto no município sendo esta uma SPE (Sociedade de propósito Específico) empresa privada de capital fechado. A empresa e o Município de Itapema (Poder Concedente) assinaram o Contrato de Concessão Plena de Serviços de Abastecimento de Água, Coleta e Tratamento de Esgoto Sanitário em abril de 2004. A Ordem de Serviço Global, que marca o início efetivo do período de concessão, que é 25 anos, foi emitida no início de julho do mesmo ano e em 2015 foi realizado o segundo termo aditivo ao contrato para reequilíbrio econômico financeiro, estendendo a concessão até 2044.

Desde que assumiu o serviço, a empresa executa uma série de obras para melhorar a infraestrutura da cidade e oferecer mais qualidade de vida à população. Na área de produção e distribuição de água, a CAI executou projetos de ampliação, reforma e construção de estações de tratamento, implantou novas redes de distribuição, hidrometração, substituiu tubulações antigas e construiu reservatórios de água bruta e tratada. Com essas e outras ações, multiplicou a capacidade de produção nas estações de tratamento da cidade. A concessionária também implantou, a partir do zero, o sistema de coleta e tratamento de esgoto. Hoje as redes coletoras estão disponíveis para mais da metade da população. Todos os dias, a estação de tratamento construída pela Companhia recebe e trata milhares de litros de esgoto que deixam de ser despejados *in natura* no meio ambiente.

Com área de atuação restrita à área urbana do município de Itapema, a empresa concentra investimentos e ações apenas no Município, o que garante mais obras na cidade.

A CAI mantém seu legado com base em sua Política da Qualidade, priorizando atividades que vão além das atividades fins, com a realização de ações sociais junto à comunidade, respeito ao meio ambiente e promoção do capital intelectual.

Tabela P1.A.1 - Principais números operacionais da CAI.

Serviço	População atendida (%)	Volumes Anuais (m³)	Ligações Totais	Ligações Ativas	Economias ativas	Extensão de rede (metros)
Água	100%	5.780.670,00	14.424	14.424	43.067	282,686
Esgoto	63,20%	2.410.742,00	4.679	4.679	27.403	105,600

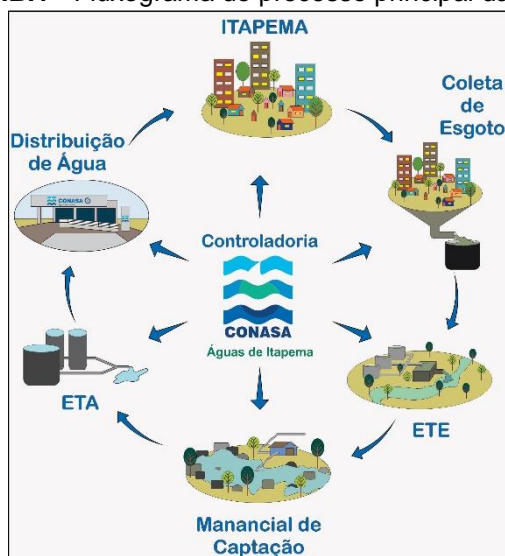
P1.B - MODELO DE NEGÓCIO A Companhia Águas de Itapema atua nas áreas de captação, tratamento e distribuição de água, além de coleta, tratamento e destinação final de esgoto sanitário na área urbana do município de Itapema/SC. Além disto a CAI presta os serviços de manutenção de redes e ramais coletores de esgoto, manutenção em adutoras, redes e ramais de água, comercialização e administração dos processos operacionais controle de materiais e equipamentos pertinentes ao desenvolvimento das atividades na área urbana do município de Itapema/SC.

Tabela P1.B.1 - Principais números operacionais da CAI.

CLIENTES	PRINCIPAIS GANHOS
RESIDENCIAIS COMERCIAIS PÚBLICOS INDUSTRIAIS	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecimento de água potável com qualidade ininterruptamente. • Abastecimento pleno durante a alta temporada de verão. • Melhoria na qualidade de vida da população e turistas. • Valorização do imóvel devido a infraestrutura existente para abastecimento de água e coleta e tratamento de efluente. • Melhoria na Saúde Pública. • Despoluição de rios e das praias.

Os processos da cadeia de valor estão divididos entre principais e de suporte, o fluxograma abaixo demonstra os principais processos pertinentes ao escopo da CAI.

Figura P1.B.1 - Fluxograma do processo principal da cadeia de valor



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Os processos de suporte têm a função de oferecer reforço/apoio para os processos principais, contribuindo para a correta operacionalização dos mesmos. A tabela abaixo apresenta os processos de suporte.

Tabela P1.B.2 - Processos de Suporte.

PROCESSOS	DESCRIÇÃO
Suprimentos	Objetivo de suprir a CAI com materiais, produtos, serviços e equipamentos necessários ao atendimento com qualidade respeitando os prazos e minimizando custos operacionais.
Pessoas e Organização	A CAI busca a promoção e desenvolvimento do capital intelectual dos seus colaboradores
Gestão da Qualidade	A CAI busca permanentemente a melhoria contínua da eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade.
Gestão Estratégica	Assegurar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade

P1.B - UNIDADES OPERACIONAIS Abaixo estão descritas as unidades operacionais e instalações da CAI.

Tabela P1.B.3 - Descrição unidade operacionais.

Unidade	Endereço	Unidade	Endereço
Sede Administrativa	Avenida Marginal Leste, 05 – Centro	Sede Administrativa	Avenida Marginal Leste, 05 – Centro
ÁGUA		ESGOTO	
ETA Morretes	Rua 422, s/ n° – Morretes	ETE	Rua 438, s/ n° – Morretes
ETA Areal	Rua 722, s/ n° – Várzea	EEE 115	Rua 115, s/ n° – Centro
ETA São Paulinho	Rua 716, s/ n° – Várzea	EEE 133	Rua 129, s/ n° – Centro
ETA Ilhota	Rua 1208, s/ n° – Ilhota	EEE 165	Rua 165, s/ n° – Centro
ETA Sertãozinho	Rua 900, 48 – Sertãozinho	EEE 201	Rua 201, s/ n° – Meia Praia
Lagoa de Acumulação	Estrada Geral Sertão do Trombudo, s/ n° – Sertão	EEE 205	Rua 205, s/ n° – Meia Praia
Booster Alto São Bento	Rua 902 C1, s/ n° - Alto São Bento	EEE 229	Rua 229, s/ n° – Meia Praia
		EEE 332	Rua 332, s/ n° – Meia Praia

P1.B - PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÕES E TECNOLOGIAS DE PRODUÇÃO

Tabela P1.B.4 – Principais equipamentos, instalações e tecnologias de produção.

EQUIPAMENTOS					
QTD	VEÍCULO	ANO	QTD	VEÍCULO	ANO
01	Retroescavadeira New Holland - LB90	2007	01	Renault LOGAN EXP 1.0 16V	2009
01	Caminhão Caçamba basculante VW 13180 CNM	2007	03	CG 125 CARGO KS	2011
01	Caminhão Hidrojato Ford Cargo 1717 E Prominas	2007	01	CG 150 TITAN KS	2008
01	Caminhonete Hyundai HR HDLWBSC	2010	01	NXR150 BROS ESD	2005
01	Pick-up FIAT Strada Working 1.4	2013	01	CG150 FAN ESDI	2012
01	Pick-up FIAT Strada Working 1.4	2014	01	CG 125 CARGO	2004
01	Pick-up FIAT Strada Working 1.4	2016	01	CG 125 FAN KS	2010
01	Ford Ecosport 4WD 2.0	2009	01	NXR150 BROS ESD	2008
			01	Renault LOGAN EXPR 1.6 16V	2014
01	Renault CLIO EXP 1.0 16VH	2013	01	CG 125 TITAN KS	2004
TECNOLOGIAS					
Sistema comercial Sansys			Sistema Komvex Scada		
Sistema de gestão de documentos GED TOTVS			Sistema Lite Scada		
Sistema de Ordem de Serviço Mobile Sansys			Sistema de controle financeiro PROTHEUS		
Sistema de controle financeiro PROTHEUS			Sistema de controle suprimentos/compras PROTHEUS		

P1.B - COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS Para a Companhia Águas de Itapema as principais competências que a organização deve possuir para desenvolvimento de suas atividades são: Conhecimento técnico específico a atividade fim, profissionais habilitados para execução das atividades fins e tecnologia estratégica.

P1.C - QUADRO RESUMO DE PARTES INTERESSADAS E REDES DE ATUAÇÃO A Companhia Águas de Itapema é uma empresa da CONASA INFRAESTRUTURA S.A, atuante como operador de sistemas privados de saneamento no Brasil. A CONASA INFRAESTRUTURA S.A opera além de Itapema/SC, o serviço de água de Santo Antônio de Pádua/RJ (Águas de Santo Antônio) e os serviços de coleta e tratamento de esgoto de São João do Meriti/RJ (Águas de Meriti), Salto/SP (Sanesalto) e coleta e tratamento de efluentes industriais de Salto/SP (Sanetrat). As principais partes interessadas e sus necessidades e expectativas estão descritos na tabela abaixo.

Tabela P1.C.1 – Necessidades e expectativas das partes interessadas.

PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES	EXPECTATIVAS
Cliente (Poder Concedente)	Cumprimento Das Cláusulas Contratuais	Qualidade Dos Serviços Prestados
		Cumprimento dos prazos
		Comportamento ético
Fornecedores	Receber Pelos Serviços Prestados	Receber Pagamentos Em Dia



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES	EXPECTATIVAS
	Informações Claras	Atender As Necessidades Dos Clientes
Colaboradores	Ambiente De Trabalho Seguro E Adequado	Cumprimento Das Nrs
	Emprego Legalmente Constituído	Cumprimento Da Clt/Act/Cct
	Desenvolvimento Profissional	Receber Treinamentos
	Segurança Financeira	Estabilidade No Trabalho
	Remuneração E Benefícios	Receber Salários E Benefícios Em Dia
Usuário	Receber Água Tratada	Remuneração e benefícios compatíveis às funções exercidas
	Coleta Do Efluente Doméstica	Água Com Qualidade
		Fornecimento contínuo
Acionista	Lucratividade	Efluente Tratado
		Sem extravasamentos
		Perpetuação da Empresa

P1.D - DETALHES SOBRE PARTES INTERESSADAS ESPECÍFICAS A Companhia Águas de Itapema é uma Sociedade de Propósito Específico (SPE), controlada pela CONASA INFRAESTRUTURA.

A força de trabalho da empresa Águas de Itapema é composta por 79 colaboradores diretos e 18 indiretos sendo este divididos conforme tabelas abaixo.

Tabela P1.D.1 - Força de trabalho colaboradores diretos.

COLABORADORES DIRETOS					
Descrição Cargo	Qtd.	Descrição Cargo	Qtd.	Descrição Cargo	Qtd.
Analista Administrativo	1	Engenheiro Químico	1	Servente	4
Analista Comercial	1	Eletrotécnico	1	Secretária	1
Assistente Comercial	2	Fiscal De Consumo	4	Diretor	1
Assistente Jurídico	1	Inspetor De Saneamento	2	Encanador	5
Atendente Comercial	5	Laboratorista	1	Serviços Gerais ETE	2
Auxiliar Comercial	1	Jovem Aprendiz	4	Serviços Gerais	1
Auxiliar Operacional	2	Operador De CCO	4	Técnico Operacional II	1
Auxiliar Encanador	4	Operador de ETA	17	Técnico Operacional IV	1
Cadista	1	Operador de ETE	4	Técnico Segurança Do Trabalho	1
Coordenador Comercial	1	Operador De Retroescavadeira	1	Vigia	2
Coordenador De Operações	1	Programadora de Ordens de Serviços	1		

Tabela P1.D.2 - Força de trabalho colaboradores indiretos.

COLABORADORES INDIRETOS			
Descrição Cargo	Qtd.	Descrição Cargo	Qtd.
Engenheiro Eletricista	1	Engenheiro Civil Obras	1
Técnico Mecânico	1	Encarregado De Obras	1
Auxiliar Mecânico	1	Oficial De Encanador	1
Encarregado Repavimentação Calçamento	1	Servente De Obras	2
Servente De Obras	3	Meio Oficial	1
Motorista	1	Ajudante	2
Operador De Máquinas	1	Encarregado Repavimentação Asfáltica	1

A CAI possui um total de 79 colaboradores diretos, sendo 77,30% do sexo masculino e 22,70% do sexo feminino. No que se refere a escolaridade 11,40% possuem nível superior, 4,50% possuem nível técnico, 58,00% possuem nível médio e 26,10% possuem nível fundamental.

P1.D1 - CLIENTES E MERCADOS-ALVO O mercado de atuação da Companhia Águas de Itapema está definido no Contrato de Concessão 97/2004 e está constituído como uma sociedade de propósito específico (SPE) e se restringe a área urbana do município de Itapema/SC. Os clientes da CAI encontram-se segmentados conforme tabela abaixo.

Tabela P1.D1.1 - Categoria de usuários.

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
RESIDENCIAIS	Cada casa, apartamento ou instalação predial com um ponto de consumo, destinada ao uso exclusivamente residencial, consideradas concomitantemente, por economia.
COMERCIAIS	<p>Todo prédio ocupado por uma pessoa jurídica com ligação predial, que compreende:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estabelecimentos comerciais (lojas, mercados, quitandas, barbearias, salões de beleza, laboratórios, açougues, confeitarias, mercearias, oficinas de bicicletas, consertos de sapatos, etc.); b) Escritórios; c) Bares, restaurantes; d) Hotéis e Pensões; e) Cinemas e casas de diversões; f) Escolas particulares; g) Hospitais particulares; h) Oficinas mecânicas, Serralheria, Serraria e afins; i) Pequenas oficinas artesanais (relojeiro, rádio, televisão e outros);



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
	j) Frigoríficos, matadouros, granjas e pocilgas; k) Postos de gasolina, que não tenham suprimento próprio para lavagem de automóveis. l) Clubes e Associações recreativas e esportivas; m) Construções comerciais; n) Cemitérios particulares e terceirizados; o) Outros similares.
PÚBLICOS	Todo ou parte do prédio ocupado por uma pessoa jurídica com ligação predial, que compreende: a) Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta e Fundações Federais, Estaduais e Municipais; b) Escolas públicas; c) Hospitais Públicos e Postos de Saúde; d) Quartéis e corporações militares; e) Entidade de classes sem fins lucrativos; f) Associações culturais; g) Organizações com fins filantrópicos (asilos, orfanatos, albergues e similares); h) Cemitérios Públicos; i) Templos e Igrejas; j) Outros similares.
INDUSTRIAIS	Todo ou parte do prédio ocupado por uma pessoa jurídica com ligação predial, que compreende: a) Fábricas em geral (sorvetes, gelo, artefatos de cimento, tecidos, papel, conservas, bebidas, móveis, cerâmicas, balas, sapatos, etc.); b) Indústrias metalúrgicas e siderúrgicas; c) Panificadoras; d) Lava-jatos de automóveis e postos de gasolinas se for o caso; e) Lavanderias; f) Construções industriais; g) Indústria de laticínios; h) Outros similares.

P1.D2 - FORNECEDORES E INSUMOS Os principais tipos de fornecedores da CAI são empresas que fabricam e/ou comercializam materiais essenciais para atendimentos dos serviços de água e esgoto, sendo os principais: tubos e conexões para água e esgoto, materiais hidráulicos, tampões de ferro fundido, hidrômetros, bobinas de papel térmico, produtos químicos e energia elétrica. A tabela abaixo apresenta valores dos principais insumos e serviços prestados no ano de 2017.

Tabela P1.D2.1 - Valores de insumos de 2017.

INSUMOS E MATERIAIS	FORNECEDORES	VALORES APROXIMADOS DE COMPRAS EM 2017
Energia Elétrica	CELESC S.A.	R\$ 1.170.323,00
Tubos e conexões	Amanco, Tigre, DualPlastic e Poliorg.	R\$ 180.471,00
Produtos Químicos	Projesan, Hidromar, Buschlëpper. Engetequi.	R\$ 1.271.510,00
Hidrômetros	Itron, Actaris.	R\$84.160,00

As principais fontes de captação de água bruta da CAI são: Rio Perequê, Rio Areal, Rio São Paulinho, Rio Mata Camboriú, Rio Sertãozinho. A Companhia Águas de Itapema não possui atividades dos processos principais executados por empresas terceirizadas.

P1.D3 - SOCIEDADE A Companhia Águas de Itapema presta contas perante os aspectos técnicos, econômicos e financeiros específicos à concessão dos serviços de água e esgoto através da agência reguladora ARESC (Agência Regulação dos serviços públicos de Santa Catarina), representante da principal parte interessada, o Governo Municipal. Além das necessidades citadas acima, há também as necessidades comum a todos os grupos, da prestação de serviços dentro dos padrões de qualidade.

Os impactos negativos potenciais identificados pela CAI são:

- Degradação e/ou poluição do meio ambiente através da destinação inadequada de resíduos dos processos de tratamento de água e esgoto; contaminação da água e do solo por descartes inadequados de produtos e resíduos perigosos;
- Redução da capacidade dos mananciais superficiais;
- Desperdício de recursos naturais, através de perdas no processo e vazamentos não visíveis;
- Transtornos à população provenientes de obras de infraestrutura, reparos em redes e ramais;

Para os impactos negativos identificados acima, foram identificadas as medidas de controle necessárias à correta operação da CAI, de modo a mitigar esses impactos. Para situações emergenciais que fujam das medidas estabelecidas para a mitigação dos impactos, estabeleceu-se um Plano de Ação Emergencial para o sistema de esgotamento sanitário da área urbana de Itapema/SC (PAE). No PAE está descrito as ações de mitigação a serem adotadas em cada caso.

Os passivos ambientais associados à CAI estão diretamente associados ao descarte de materiais de escritório, laboratório e resíduos do processo de produção das ETAs e ETE.

Para minimizar os impactos citados foi elaborado um plano de gerenciamento de resíduos sólidos (PGRS), cujo objetivo geral é descrever as diretrizes para o correto acondicionamento, armazenamento, coleta, transporte e destinação final dos resíduos sólidos gerados na Companhia Águas de Itapema visando o cumprimento da Política Nacional de Resíduos Sólidos. Além do poder concedente, são partes interessadas nos processos da CAI os usuários dos serviços, sendo eles: cidadãos (população em geral), comunidades carentes e órgãos públicos.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

P1.D4 - PARCEIROS Entre os principais parceiros da CAI, estão a UNIVALI – Universidade do Vale do Itajaí com atividades de monitoramento da qualidade da água do Rio Perequê desde 2013, FAACI, desenvolvendo ações conjuntas para promoção de ações sociais desde 2017, ONG OCAM (Coração Amigo) com campanhas de arrecadação de alimentos e roupas e Secretaria Municipal de Educação através de palestras e visitas às unidades operacionais.

P2 - CONCORRÊNCIA E AMBIENTE COMPETITIVO A Companhia Águas de Itapema por tratar-se de uma concessão de serviços públicos, não possui concorrência direta em relação aos serviços prestados ao município de Itapema/SC, apenas concorrentes indiretos na qual alguns usuários utilizam de fontes alternativas de abastecimento de água, através de poços artesianos e captação em cachoeiras. Por tratar-se de uma concessão a Companhia Águas de Itapema não atua em mercado competitivo.

Os principais fatores de diferenciação são a sua capacidade de realizar investimentos e atender aos padrões de serviços adequados para seus usuários e o compromisso com a sustentabilidade de suas ações e o desenvolvimento do capital intelectual de seus colaboradores.

Os principais desafios estratégicos da CAI são: realizar as obras de ampliação/implantação do sistema de esgotamento sanitário da área urbana de Itapema/SC, manutenção e distribuição de água com qualidade e pressão suficiente para atendimento aos usuários.

Atualmente existe parceria estratégica com a UNIVALI – Universidade do Vale do Itajaí, através do monitoramento periódico da qualidade do Rio Perequê, com relação a novas tecnologias a CAI está investindo em processos de automação de unidades operacionais, objetivando o controle remoto das mesmas e uso de OS Mobile para as equipes de manutenção hidráulica.

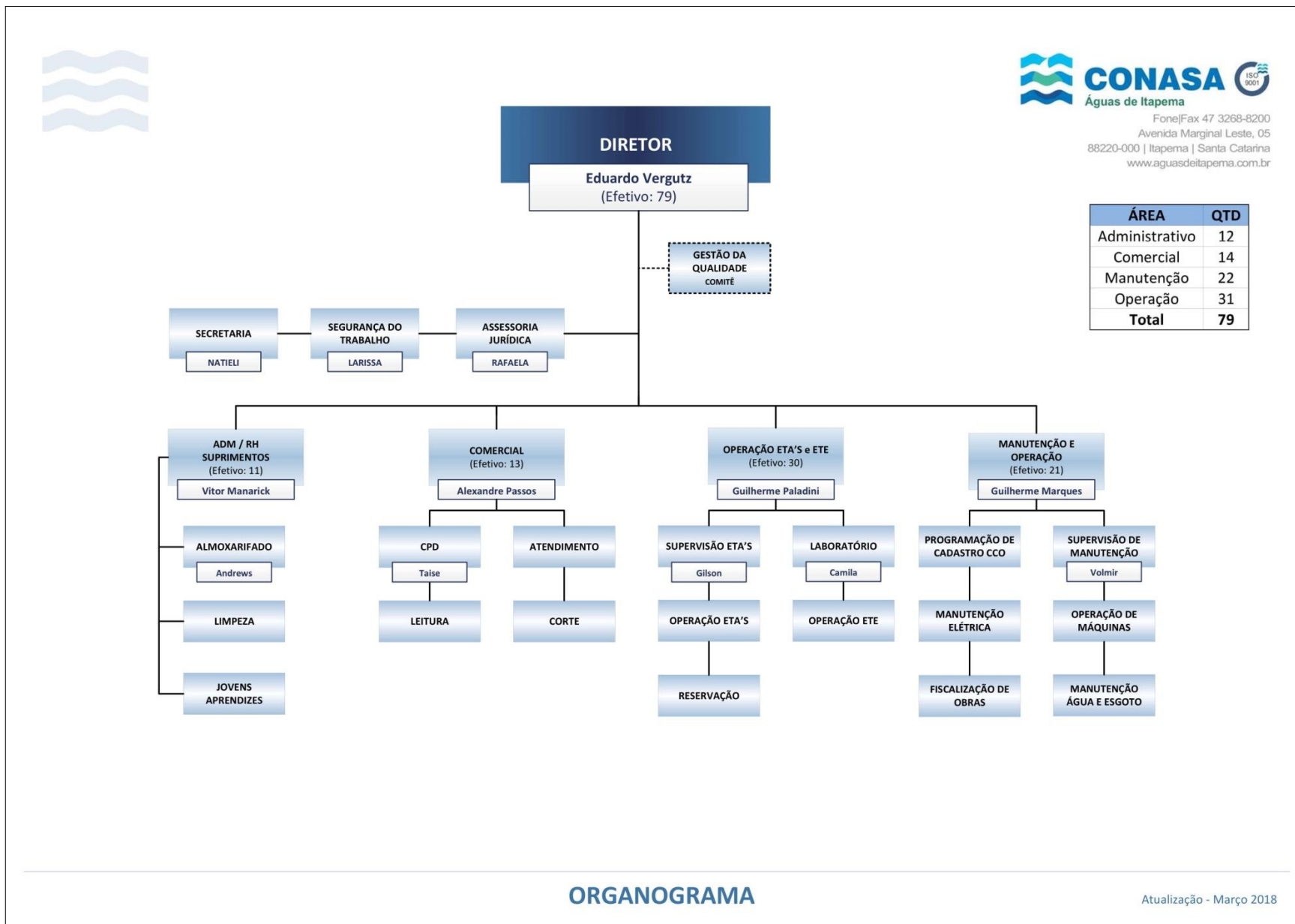
P3 - ASPECTOS RELEVANTES Os requisitos legais e regulamentares são fiscalizados através da agência reguladora ARESC e tem como objetivo regular, fiscalizar e controlar as atividades da Companhia Águas de Itapema, além de atuar entre a concessionária, o poder concedente e o usuário, fazendo cumprir as normas estabelecidas no contrato de concessão 097/2004, bem como as portarias do Ministério da Saúde, resoluções, Normas Regulamentadoras e Licenças Ambientais. A Companhia Águas de Itapema não sofreu sanções ou conflitos de qualquer natureza, referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais ou contratuais.

P4 - HISTÓRICO DA BUSCA DA EXCELÊNCIA

Tabela P4.1 – Histórico da busca da Excelência.

ANO	DESCRIÇÃO
2004	Início da Concessão da Companhia Águas de Itapema.
2004 a 2009	Desde que assumiu o serviço, a concessionária executa uma série de obras para melhorar a infraestrutura da cidade e oferecer mais qualidade de vida à população. Na área de produção e distribuição de água, a Águas de Itapema executou projetos de ampliação, reforma e construção de estações de tratamento, implantou novas redes de distribuição, hidrometração, substituiu tubulações antigas e construiu reservatórios de água bruta e tratada. Com essas e outras ações, multiplicou a capacidade de produção nas estações de tratamento da cidade. A concessionária também implantou, a partir do zero, o sistema de coleta e tratamento de esgoto.
2009	No ano de 2009 a empresa Companhia Águas de Itapema deu início ao processo de certificação de qualidade com base na norma NBR ISO 9001 buscando a gestão da qualidade e a satisfação dos clientes. Os sistemas de gestão constituem-se em um diferencial competitivo, na medida em que agilizam o fluxo de informações, eliminam trabalhos redundantes, trabalham o atendimento a requisitos legais aplicáveis ao ramo de atividade da empresa, identificam e diminuem os impactos ambientais significativos, aumentando desse modo, a eficiência e eficácia dos processos internos.
2010	Certificação no processo ISO 9001:2008.
2011	Adoção de ferramentas da qualidade e métodos de análise e acompanhamento dos processos. Sistematização do tratamento de reclamações e implementação de pesquisas de satisfação de clientes. Análise sistemática dos resultados obtidos, por meio de reuniões de análise crítica. Identificação e eliminação da causa dos problemas detectados no cotidiano da operação.
2012	Auditoria de Supervisão CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001:2008.
2013	Início operação com uso de geradores em todas as unidades operacionais durante a temporada de verão.
2013	Implantação do CCO (Centro de Controle de Operações), Implantação de Equipe de Pitometria, Realização de cadastro operacional das unidades do SAA e SES.
2013	Informatização para acompanhamento de processos judiciais
2014	Substituição do sistema comercial SCI para Sansys
2015	Centralização do setor de Compras
2015	Adoção do sistema TOTVS para efetuar solicitações de compras
2015	Implantação do sistema OS Mobile.
2016	Recadastramento Comercial.
2016	Implantação de Pós-venda
2016	Melhoria processo recrutamento e seleção de pessoal – implantação de roteiro de entrevista, prova de raciocínio lógico e teste prático quando aplicável.
2017	Política de Compliance
2017	Implantação de novo sistema de telemetria para as unidades operacionais
2017	Curso Gestão Classe Mundial Nível B – para participação ao PNQS.

P5 - ORGANOGRAMA ÁGUAS DE ITAPEMA





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

1. LIDERANÇA



CONASA

Águas de Itapema




Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

1.A) Como são comunicados os valores e princípios organizacionais, padrões de conduta, objetivos e metas, interna e externamente?

Desde o início de suas atividades em 2004, os princípios organizacionais que balizam a atuação da CAI vêm sendo adotados e difundidos pelos seus colaboradores, no entanto tal ação teve melhoria significativa a partir de 2009 com processo de certificação de Qualidade ISO 9001:2008, buscando a gestão da qualidade e a satisfação dos clientes. O conjunto de valores e princípios organizacionais necessários à promoção da cultura da excelência para a CAI, à demonstração dos valores para todas as partes interessadas está expresso por meio da Política da Qualidade, conforme Tabela 1.A1 e através do Código de Conduta Ética. A comunicação é realizada a todos os colaboradores da Companhia no momento da sua integração à empresa, sendo esta realizada no momento de sua contratação. Buscando a melhoria contínua na transmissão dos valores, princípios e padrões de conduta da CAI e objetivando reavivar na memória dos colaboradores a importância sobre estes temas, adotou-se a partir de 2017 a realização de palestras sobre *Compliance* com consultor corporativo (m_2017).

Tabela 1.A1 - Política da Qualidade.

 COMPANHIA ÁGUAS DE ITAPEMA Av. Marginal Leste, nº05, Centro – Itapema –SC – CEP88220-000 Fone/Fax: (47) 3268-8200		
MISSÃO “Ser provedora de serviços de saneamento ambiental que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da população e o desenvolvimento socioeconômico, visando à satisfação da sociedade, usuários, colaboradores e acionistas.”	VISÃO “Ser reconhecido pela população e visitantes de Itapema, como empresa de excelência na prestação de serviços de saneamento, com um quadro de pessoal qualificado e motivado, até 2019, contribuindo para o desenvolvimento socioambiental da cidade.”	POLÍTICA DA QUALIDADE A companhia Águas de Itapema busca permanentemente a satisfação de seus usuários, acionistas, fornecedores e colaboradores na área de saneamento ambiental. Para tanto, devemos estar todos comprometidos com os seguintes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Respeito ao meio ambiente; • Melhoria contínua dos processos; • Cumprimento das normas e disposições legais; • Promover o desenvolvimento do capital intelectual;

As formas adotadas pela Companhia para prevenir desvios de conduta, tratar irregularidades estão descritas no capítulo III item 3 – Prevenção ao conflito de interesses do Código de Ética e Postura da CONASA INFRAESTRUTURA, além disto há uma valorização muito grande por parte da empresa com base na relação existente entre os gestores e os colaboradores, pois considera-se o melhor meio de comunicação para transmissão dos valores, padrões de conduta, objetivos e metas. Os gestores promovem reuniões mensais onde nestas tratam dos objetivos e metas pertinentes a cada setor, demonstram a evolução dos indicadores da empresa, discutem sobre questões de saúde e segurança do trabalho, diálogo periódico de segurança, ações sociais, relatórios ao poder concedente, conselho administrativo e agência reguladora além do esclarecimento de dúvidas, sugestões e opiniões dos colaboradores, sempre buscando inserir algo que possa trazer melhoria aos processos, pessoas e clientes. A CAI orgulha-se em afirmar que nosso maior bem são os colaboradores, por este motivo temos a cultura de estabelecer uma comunicação direta entre as diversas áreas do Grupo. A maneira utilizada para captar a manifestação dos diferentes públicos é realizada, por pesquisa clima organizacional, para avaliação das manifestações dos colaboradores, pesquisa satisfação Externa e pesquisa Pós-Venda, para avaliação da manifestação dos usuários, cumprimento dos Indicadores Contratuais, as formas de tratar são realizadas com base no levantamento de necessidades apontadas nas pesquisas e indicadores como uma oportunidade de melhoria ou corretiva, desta maneira é realizado plano de ação para tratar a irregularidade identificada.

Os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do produto, foram estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes da organização. Os objetivos da qualidade são mensuráveis e consistentes com a política da qualidade da CAI. O monitoramento destes objetivos é realizado por meio dos indicadores de gestão da qualidade onde cada setor realiza seu controle e são transmitidos ao setor de qualidade para realização do monitoramento dos objetivos e metas mensalmente, conforme apresentado no anexo 1A - Figura 1.A1. Além disto cada setor possui instruções de trabalhos onde determinam atividades a serem cumpridas com seus objetivos e metas.

Tabela 1.A2 - Comunicação com as partes interessadas.

PARTE INTERESSADA	FORMAS DE COMUNICAÇÃO
Usuários (Sociedade como um todo)	Através do site na internet, via folders, placas na sede e estações, publicações periódicas em jornais, rádios e comunicação institucional nos veículos da frota através de adesivos com a logo da CAI.
Cliente (Poder Concedente)	Através de ofícios, relatórios mensais e reuniões periódicas.
Agência Reguladora	Através de ofícios, relatórios mensais e reuniões periódicas.
Força de trabalho (Colaboradores diretos e terceirizados)	Através da integração de novos colaboradores, mural de avisos (princípio da “gestão à vista”), jornal de veiculação interna “Jornal CONASA”, informativo “Olho D’água”, adesivos na frota de veículos, crachás, palestras de divulgação interna, campanhas corporativas, ações sociais e auditorias internas.
Acionistas	Através de reuniões com a Diretoria da CONASA INFRAESTRUTURA, Relatórios e apresentações de temporada.
Prestadores de serviços e Fornecedores de matéria-prima	Através de integrações, mensagens via e-mail, reuniões e manual de fornecedores.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

As formas de comunicação dos objetivos, missão, visão e política de qualidade às partes interessadas é procedida conforme Tabela 1.A3.

Tabela 1.A3 - Comunicação com as partes interessadas internas e externas.

PARTE INTERESSADA	FORMAS DE COMUNICAÇÃO
Usuários (Sociedade como um todo) - Externa	Assessoria de imprensa local. (m_2017)
	Folders (d_2004).
	Placas de identificação de unidades, Totem. (d_2004)
	Publicações em Jornais e Rádios. (d_2004)
	Comunicação Institucional nos veículos da frota, uniformes, Placas de sinalização de obras. (d_2004)
Cliente (Poder Concedente) - Externa	Através de ofícios, relatórios mensais e reuniões periódicas. (d_2004)
Agência Reguladora – Externa	Através de ofícios, relatórios mensais e reuniões periódicas.
Força de trabalho (Colaboradores diretos e terceirizados) – Interna	Integração de novos colaboradores. (d_2014)
	Mural de avisos. (d_2006)
	Gestão à Vista. (d_2009)
	Jornal CONASA. (d_2014)
	Informativo Olho D'água – projeto em 2017 para início em 2018. (m_2017)
	Adesivos na frota de veículos, placas de identificação de unidades, crachás de identificação com descrição da Política da Qualidade. (d_2004)
Acionistas – Externa	Através de reuniões com a Diretoria da CONASA INFRAESTRUTURA, Relatórios e apresentações de temporada. (d_2007)
Prestadores de serviços e Fornecedores de matéria-prima - Externa	Através de integrações, mensagens via e-mail, reuniões e manual de fornecedores. (d_2004)

1.B) Como são estabelecidos os principais padrões para os processos gerenciais e como é verificado o seu cumprimento?

Os padrões para os processos gerenciais são estabelecidos de acordo com as orientações definidas pela CONASA INFRAESTRUTURA, deste modo atendem de maneira uniforme á todas controladas, facilitando o controle de gestão e avaliação de indicadores onde se é possível realizar benchmark entre outras unidades da Holding.

Desde 2009 a CAI possui Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008, com isso todos processos realizados pela Companhia foram descritos e desde então o manual da qualidade, instruções de trabalho, indicadores de processos, fluxograma de trabalho são elaborados pelos gestores dos setores com acompanhamento do Comitê de Gestão da Qualidade, cabe também aos gestores a revisão, inclusão e elaboração de novas instruções de trabalho e a aprovação dos documentos é realizada pelo diretor da unidade.

Todos os documentos do sistema de gestão da qualidade da CAI possuem número de rastreabilidade e estão inseridos em uma lista mestra, onde é acompanhado as revisões realizadas nos documentos, além disto todas as instruções de trabalho citam quais as responsabilidades e os respectivos responsáveis pela instrução de trabalho. Toda informação é mantida em meio eletrônico através do servidor de dados e é disponibilizado uma cópia controlada física e digital para consulta de todos. Para verificar se os processos estão sendo cumpridos, mensalmente é realizado reuniões de análise crítica com o Comitê de Gestão da Qualidade, onde nestas reuniões são verificados os registros de ações corretivas e de melhorias abertos em cada setor, avaliação dos indicadores do SGQ e preenchimento do monitoramento dos objetivos e metas do SGQ, o responsável por cada área apresenta os seus indicadores através de gráficos/dados. Se as metas não estiverem sendo alcançadas é elaborado um plano de ação visando corrigir as situações indesejadas. São realizadas também auditorias internas da qualidade semestralmente, auditorias externas da qualidade anualmente, auditorias contábeis, reuniões mensais com gestores para avaliação de indicadores gerenciais, relatórios emitidos ao conselho administrativo, acionistas e poder concedente.

As demais práticas de gestão da CAI que não fazem parte do SGQ, possuem padrão de gerenciamento e sua retenção é realizada através de Atas de Reunião, e-mails, apresentações e relatórios administrativo, conselho e gerenciais. O sistema da qualidade da empresa CAI compreende os seguintes documentos descrito na Tabela 1.B1:

Tabela 1.B1 - Documentos SGQ.

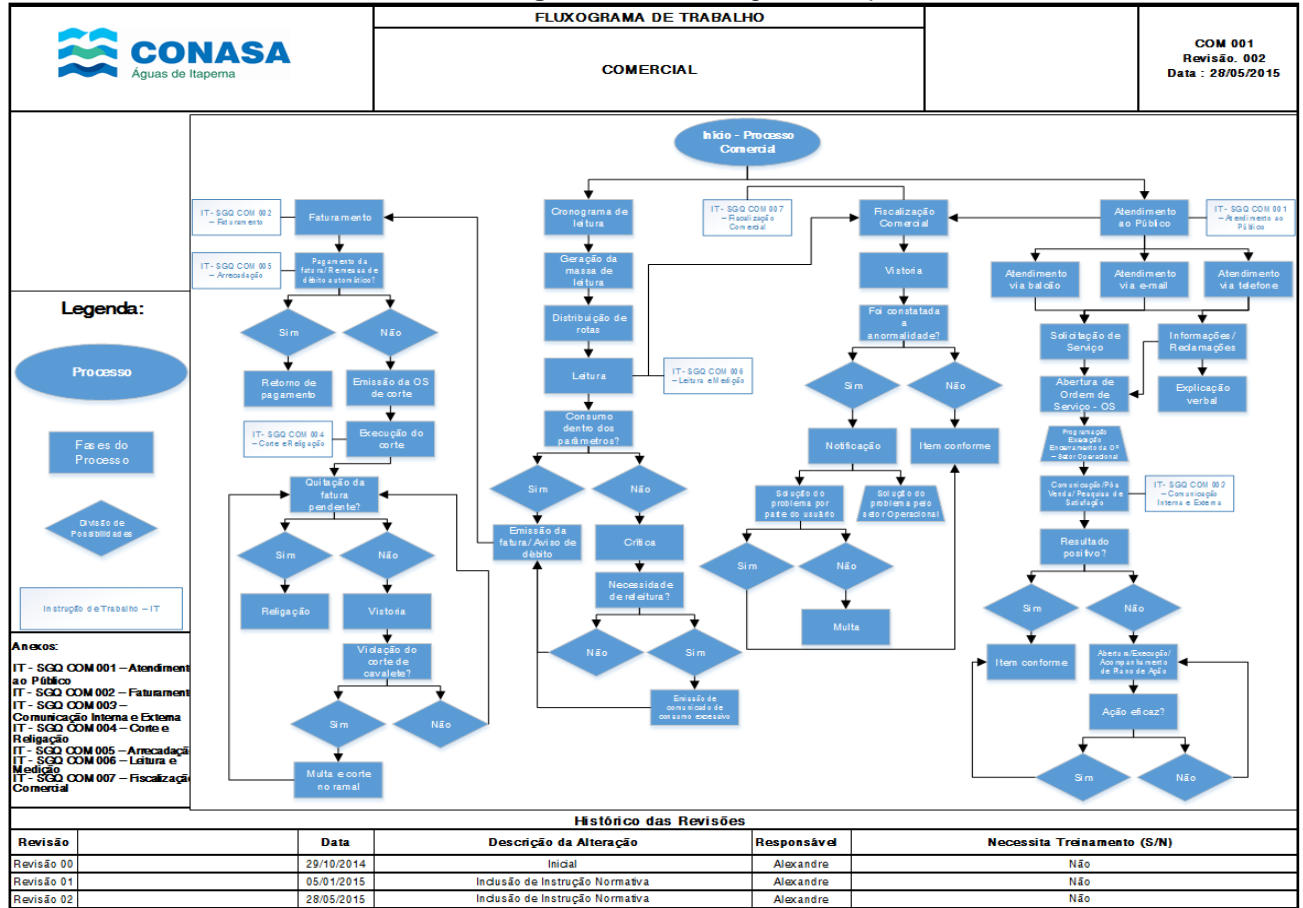
DOCUMENTO	DESCRIÇÃO
MANUAL DA QUALIDADE	Descreve a política da qualidade (item 5.3), os objetivos e diretrizes da qualidade (item 5.4) e a interação dos processos, além dos requisitos estatutários e regulamentares da empresa. (d_2009)
PROCEDIMENTOS	Procedimentos relacionados às atividades obrigatórias do âmbito da norma, que devem ser devidamente documentados e consistentes com os requisitos da norma NBR ISO 9001:2008. (d_2009)
INSTRUÇÕES DE TRABALHO	Instruções de Trabalho são usadas para detalhar em nível operacional as atividades a serem desenvolvidas em cada site da Companhia. Os fluxogramas de cada processo indicam suas respectivas Instruções de Trabalho, quando aplicável. (d_2009)
ANEXOS	São modelos de formulários e referências utilizados para complementar e evidenciar o S.G.Q. – Sistema de Gestão da Qualidade. (d_2009)

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

REGISTROS DA QUALIDADE

Registros da Qualidade são estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. (d_2009)

Visando a padronização e uniformização a CAI utiliza fluxograma para cada um dos processos desenvolvidos, de modo a organizar a operação dos mesmos bem como definir a sequência e interação entre eles, além de assegurar a disponibilização de recursos e informações necessárias para a operação e monitoramento das atividades desenvolvida, conforme Figura 1.B1.

Figura 1.B1 – Fluxograma de processo setor Comercial.


As formas de verificação do cumprimento dos padrões dos processos gerenciais encontram-se resumidas na tabela 1.B2.

Tabela 1.B2 – Monitoramentos atividades.

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO	FREQUÊNCIA
Monitoramento do processo de produção e distribuição de água	Centro de Controle de Operações (CCO)	Monitoramento do sistema de esgotamento sanitária através das variáveis: Níveis de poços de elevatórias e operacionalização das bombas das elevatórias. Monitoramento do sistema de abastecimento de água, através das variáveis: Pressão da rede de distribuição, níveis de reservatórios, Rotações de bombas, vazões de água bruta e demais Parâmetros. (d_2013)	Online
Monitoramento dos padrões de potabilidade da água	Laboratórios ETAs	Realização de análises de laboratório como forma de assegurar o cumprimento dos parâmetros de potabilidade na produção e na distribuição.	Conforme PQ
Monitoramento dos processos de tratamento de água	Operadores de ETAs	Acompanhamento dos parâmetros de produção e distribuição de água. (d_2004)	Conforme PQ
Monitoramento dos processos de tratamento de esgoto	Operadores de ETE	Acompanhamento dos parâmetros de tratamento do esgoto coletado. (d_2007)	Conforme PQ
Monitoramentos dos padrões de lançamentos de efluentes	Laboratório ETE	Realização de análises de laboratório como forma de assegurar o cumprimento dos parâmetros de tratamento e lançamentos de efluentes no corpo receptor. (d_2007)	Conforme PQ
Monitoramentos dos serviços realizados pelas equipes de manutenção via Sansys	Programadora de O.S. / Técnico Operacional	Acompanhamento das atividades diárias das equipes de manutenção, garantindo que os prazos sejam cumpridos e avaliando se a execução está de acordo com as instruções de trabalho, através do Sansys Mobile. (m_2015)	Online
Monitoramento dos objetivos e metas do SGQ	Comitê SGQ	Acompanhamento do atendimento dos objetivos e metas, como forma verificar se os processos são eficazes e se suas sistemáticas são cumpridas. (d_2009)	Mensal

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

1.C) Como os processos gerenciais são aperfeiçoados ?

A CAI, busca constantemente o aperfeiçoamento e inovação dos seus processos através da disseminação dos métodos descritos abaixo.

Tabela 1.C1 - Processos de Melhoria Contínua.

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO	FREQUÊNCIA
Realização de pesquisa de clima interno. (d_2010)	Recursos Humanos	Realização de pesquisas semestrais com objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos diversos setores da CAI.	Semestral
Elaboração do PAE (Plano de Ação Emergencial) do SES. (d_2014)	Liderança e Direção	Política de Ação em Emergência da CAI tem como objetivo proporcionar a todas as suas áreas treinamentos e recursos necessários ao controle efetivo de uma emergência, além de promover cooperação para responder eficientemente, de maneira coordenada, as situações apresentadas.	Anual
Abertura de RACs (Registros de ações Corretivas) e RAMS (Registros de ações de Melhorias). (d_2009)	Liderança e Comitê SGQ	Formalização do tratamento de problemas e melhorias identificados, nos diversos setores da CAI através da abertura de ações corretivas e de melhorias.	Quando aplicável
Reuniões de análise crítica do SGQ. (d_2009)	Comitê SGQ	Reunião para análise de indicadores e monitoramento dos objetivos e metas do SGQ.	Mensal
Gestão de Indicadores (d_2009)	Liderança e Direção	Análise de indicadores de desempenho, identificando metas e ações planejadas.	Mensal
Plano de Ações Anual (d_2009)	Direção	Elaboração e realização das estratégias em planos e programas de ação para todos os setores da CAI.	Anual
Revisão Instruções de Trabalho (d_2009)	Liderança e Comitê SGQ	Realização de revisões das instruções de trabalho para melhoria na execução das etapas dos processos e facilitar a visualização das mesmas.	Quando aplicável
Auditorias Internas (d_2009)	Liderança, Comitê SGQ e direção	Realização de auditorias internas para melhoria contínua e aperfeiçoamento das ferramentas de controle da qualidade.	Semestral
Auditorias Externas (d_2009)	Liderança, Comitê SGQ e Direção	Realização de auditorias externas para verificação do cumprimento das normas e aperfeiçoamento dos processos de gestão.	Anual
Treinamentos (d_2004)	Liderança, Comitê SGQ e Direção	Capacitação dos gestores, colaboradores e diretor da CAI para aperfeiçoamentos das técnicas de gestão, manutenção e operação dos sistemas do SAA e SES, bem como as áreas administrativas e comercial.	Quando aplicável
Benchmark (m_2017)	Liderança, Comitê SGQ e Direção	Visita a organizações da CONASA INFRAESTRUTURA, e empresas referência e/ou atuantes no mesmo ramo de atividade fim, para conhecimento de boas práticas adotadas.	Quando aplicável
Pesquisa de Satisfação Externa (d_2013), (m_2017)	CAI através de contratação de empresa especializada na realização de pesquisas.	Realização de pesquisas de satisfação dos usuários, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria nos processos e imagem da organização.	Bienal
		Após participação da CAI no PNQS ciclo 2017 Nível B, adotou-se como melhoria contínua nos processos a realização da pesquisa de satisfação dos usuários com intervalo de tempo anual.	Anual
Reuniões Setoriais (d_2014)	Liderança	Mensalmente os gestores fazem reuniões com seus colaboradores para apresentação de indicadores, informar sobre o cumprimento de procedimentos.	Mensal
Participação PNQS Ciclo 2017 Nível B (m_2017)	Liderança, Comitê SGQ, Direção e Colaboradores	Participação da CAI no PNQS, objetivando adoção de práticas de gestão e melhoria contínua dos processos.	Anual
Implementação de Tecnologias (m_2017)	Liderança e Direção	Uso de novas tecnologias nas áreas comerciais e de operação para aprimorar e aperfeiçoar a transmissão dos dados e otimizar o tempo de resposta das ações.	Quando aplicável

A CAI realiza visitas a unidades de SAA e SES da região e unidades da CONASA INFRAESTRUTURA para verificação dos seus processos gerenciais e processos operacionais identificando boas práticas adotadas por estas empresas para verificação de viabilidade de implementação nos processos da CAI, além de identificarmos oportunidades de implantação de processos oriundos de outras empresas que possam repercutir de maneira positiva, podemos também transmitir nosso método de operação e gestão dos processos para outras empresas, deste modo podemos identificar os pontos fortes da CAI e implementar melhorias. Outra prática adotada pela CAI para aperfeiçoamento dos processos gerenciais consiste no uso do MEGSA (m_2017) e seus respectivos indicadores sendo eles benchmark para a CAI para promoção de planos de melhoria.

1.D) Como as principais decisões são tomadas e acompanhadas?

As decisões estratégicas da CAI são tomadas pela Direção que levam em consideração o Plano Orçamentário Anual, as necessidades e expectativas das partes interessadas, disponibilidade de recursos diversos como: financeiros, força de trabalho, tecnologias, requisitos legais e avaliação do equilíbrio econômico-financeiro. Todas as decisões estratégicas são tomadas através de reuniões dentre as quais estão descritas na Tabela 1.D1, no entanto decisões cotidianas ou de menor impacto são definidas através de e-mail ou até mesmo conversas formais. As ações são implementadas pelos gestores de cada área, repassando aos seus subordinados e avaliando seus resultados com base nos indicadores, quando pertinentes a atividade desenvolvida.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Tabela 1.D1 – Método de Comunicação para Tomada de decisões.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	OBJETIVO
Reuniões das estações de tratamento de água (d_2014)	O Gestor do setor se reúne mensalmente com os colaboradores para apresentação de indicadores, cumprimento de procedimentos, e avaliação da saúde e segurança dos colaboradores.	Alinhar ações planejadas, motivação organizacional
Reuniões das estações de tratamento de esgoto (d_2014)		
Reuniões da CIPA (d_2005)	Os membros da CIPA se reúnem mensalmente. São tratados assuntos relacionados à segurança e prevenção de acidentes.	Prevenir acidentes
Acompanhamento orçamentário (d_2009)	Os gestores juntamente com o diretor da unidade reúnem-se mensalmente para avaliação dos gastos orçamentário e ajustes de contas.	Avaliar os gastos conforme previsão orçamentária.
Reuniões com a Diretoria (d_2004)	O Diretor da unidade frequentemente se reúne para discutir as ações, planilhas orçamentárias e os projetos e alinham os procedimentos para alcance das metas.	Alinhar as ações planejadas e fazer uma análise de resultados e investimentos
Reunião do Conselho (d_2009)	Bimestralmente, é realizado o acompanhamento das ações pelo Conselho de Administração, com acompanhamento dos indicadores estratégicos.	Avaliar os gastos conforme previsão orçamentária. Alinhar as ações planejadas e fazer uma análise de resultados e investimentos
Elaboração do orçamento anual (d_2009)	Anualmente os gestores em conjunto com o diretor, elaboram planilhas e relatórios para o orçamento e controle dos gastos.	Acompanhar o planejamento financeiro
Sansys – Software Comercial (d_2014)	Sistema de informações cadastrais comerciais	Permite extrair informações comerciais, inadimplência, nº de economias, arrecadação, faturamento, hidrometria e cadastro de clientes, auxiliando da tomada de decisões.
Assessoria de Imprensa Local (m_2017)	Contratação de assessoria de imprensa local.	Melhora no tempo de resposta as partes interessadas, como poder concedente, usuários, sociedade e colaboradores.
Reunião Centro de Controle de Operações (d_2014)	O Gestor do setor se reúne mensalmente com os colaboradores para apresentação de indicadores, cumprimento de procedimentos, e avaliação da saúde e segurança dos colaboradores.	Alinhar ações planejadas, motivação organizacional
Reunião Equipes de manutenção (d_2014)		
Diálogo Periódico de Segurança (d_2014)		

A CAI trata os riscos pertinentes as suas atividades através da avaliação global dos riscos oriundos nos diversos setores da Companhia, definindo desta maneira os principais riscos à organização, ao ambiente e ao processo, instituindo as ações de mitigação e seus responsáveis diretos, conforme descrito no item 4.B Tabela 4.B1, além disto os riscos oriundos aos processos e ao negócio são descritos na Análise SWOT e tratados através do PAE SES (Plano de Ação Emergencial), PEC SAA (Plano de Emergência e Contingência).

1.E) Como a direção presta contas das suas ações aos controladores da organização?

A CAI é uma empresa controlada pela CONASA INFRAESTRUTURA e a direção presta contas aos seus controladores através da apresentação dos relatórios financeiros, operacionais, relatórios OPEX/CAPEX, Demonstrativos de Resultado do Exercício (DRE), Demonstrativo de Fluxo de Caixa e Apresentações de diretoria.

Além destas ações, as solicitações de compras realizadas através do software TOTVS Protheus que está vinculado as contas orçamentárias do Plano de Orçamento Anual. Com isso a prestação de contas é simultânea e toda e qualquer compra solicitada acima do orçamento previsto obrigatoriamente deve ser contingenciada e autorizada pelo diretor de operações junto ao diretor financeiro da CONASA INFRAESTRUTURA.

Toda prestação de serviços realizadas para CAI é efetivada através de contratos de serviços e os valores obrigatoriamente devem estar inseridos no software TOTVS Protheus no módulo de compras, quando estes são serviços contratuais programados e aprovados pelo setor jurídico da CAI e da CONASA INFRAESTRUTURA. A definição dos limites de alçada que devem ser seguidos são definidos na elaboração do Plano de Orçamento Anual, onde nele são definidos os prestadores de serviços e valores para aprovação do Conselho. Demais serviços realizados fora do escopo de valores previsto no orçamento serão liberados mediante aprovação.

1.F) Como a direção exerce a liderança e interage com as partes interessadas relevantes?

A direção da CAI exerce a liderança alinhada aos valores preconizados pela política da qualidade e princípios organizacionais, garantindo todo o referencial necessário à sua atuação. O contato direto entre gestores, colaboradores e direção é algo que a CAI orgulha-se em manter o mais próximo possível, desta forma facilita a compreensão e o conhecimento dos principais anseios das partes interessadas relevantes.

A diretoria da CAI zela pela qualidade no fluxo das informações entre seus colaboradores, por isso incentiva a realização de reuniões mensais, confraternizações dos aniversariantes do mês, garantindo um grau de entrosamento e entusiasmo entre seus colaboradores, gestores e diretores. Estas ações demonstram o comprometimento da empresa com seus colaboradores, sendo estes, partes interessadas relevantes.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Consequentemente a transmissão dos valores demonstram qualidade na prestação dos serviços refletindo na satisfação dos usuários/clientes e retorno esperado pelos acionistas.

Através de um conjunto de eventos realizados pela CAI é possível disseminar, efetivar e realizar a comunicação com as partes interessadas e identificar seus objetivos, necessidades e expectativas. A tabela 1.F1 demonstra os principais eventos realizados para disseminação dos valores da CAI promoção da interação entre as partes interessadas. A CAI busca constantemente a melhoria contínua em suas ações sociais, com isso a partir de 2017 iniciou uma parceria com a FAACI (fundação ambiental do município) para o desenvolvimento de ações conjuntas nas escolas e parques, além de iniciar campanha de vistoria de ligações de esgoto irregulares no município. (m_2017).

Tabela 1.F1 - Método de Interação com as partes interessadas.

PARTE INTERESSADA	FORMAS DE INTERAÇÃO	OBJETIVO	
Colaboradores	Reuniões mensais, palestras, confraternizações, encontro dos amigos, aniversariantes do mês, pesquisa de satisfação (CLIMA), Reuniões de Análise Crítica, Auditoria Interna e Externa, Jornal CONASA, DPS, CIPA, SIPAT, Mural Gestão à Vista, contato direto entre gestores, diretores e colaboradores, Conferência CONASA.	Manter os colaboradores informados e engajados com a Política da Qualidade da Companhia, gerar satisfação do nosso maior bem e transmitir informações sobre as necessidades e expectativas da CAI, demonstrando os resultados esperados de suas atribuições.	
Usuários	Atendimento ao público presencial, via telefone e internet, Publicação em Jornais e Rádios, Pesquisa de Satisfação dos Usuários anual, Laudos laboratoriais emitidos nas faturas, visitas à Unidades Operacionais, Palestras, Ações Sociais, Reuniões com Associações de moradores, Reuniões com Câmara de Vereadores, Reuniões com Poder Concedente, Reuniões com Comitê da Bacia Hidrográfica, Reuniões com Agência Reguladora, Pesquisa Pós-Venda, Ouvidora CONASA 0800.	Manter os Usuários inteirados das ações executadas pela CAI, prestar serviços de qualidade que atendam as expectativas, garantindo a satisfação de nossos Usuários e Cliente.	
Cliente Concedente)	(Poder	Relatórios Comerciais/Operacionais/Investimentos Mensais, Apresentação de Indicadores Contratuais, Reuniões com Câmara de Vereadores, Reuniões com Poder Concedente, Reuniões com Comitê da Bacia Hidrográfica, Reuniões com Agência Reguladora, envio de correspondências e respostas a Ofícios, Reuniões com secretarias de Obras, Planejamento Urbano, Reuniões com a FAACI, Parcerias em Ações Sociais Conjuntas.	Assegurar o cumprimento do Contrato de Concessão e atender ao PMSB de Itapema, manter um relacionamento harmonioso e transparente entre a CAI e o Poder Concedente.
Acionistas	Reuniões Mensais, Apresentação de Relatórios, Indicadores e Demonstrativo dos DRE e DFC Mensais, visitas periódicas à Unidade da CAI.	Garantir transparência e eficiência na gestão dos processos e cumprimento das metas estabelecidas.	
Fornecedores	Reuniões Periódicas, Visitas para conhecimento de suas estruturas, apresentação de cases de sucesso, realização de contratos de serviços, fiscalização de serviços prestados, Avaliação de Fornecedores.	Garantir a contratação de Fornecedores Idôneos, Zelar pela qualidade dos produtos e serviços ofertados, garantir a competitividade do mercado e assegurar que os preços estão dentro das metas orçamentárias previstas.	
Agência Reguladora	Relatórios Comerciais/Operacionais/Investimentos, Envio de Correspondências, Respostas a Ofícios, Visitas e Fiscalizações	Cumprimentos das exigências previstas pela ARES, estreitar o relacionamento entre Agência Reguladora, Poder Concedente e Companhia.	

1.G) Como a direção analisa o desempenho estratégico e operacional da organização?

A análise de desempenho estratégico e operacional é realizada de maneira sistêmica através do acompanhamento mensal de indicadores gerenciais, comerciais, operacionais, financeiros, realizações de auditorias contábeis, acompanhamento mensal do DRE e DFC, realização de revisão orçamentária semestral e avaliação do cumprimento das metas do PMSB.

O principal método de avaliação de desempenho, consiste na análise dos indicadores sendo que estes estão distribuídos em todas as esferas, abrangendo todos os setores, estas avaliações são realizadas através de reuniões de análise crítica, reuniões de Conselho, Reunião entre diretor e gestores e nas reuniões entre gestores e colaboradores.

Os indicadores de desempenho, possuem metas a serem cumpridas, sendo estas RPI (Requisito da parte interessada) e Benchmark com base na MEGSA ou Benchmark próprio quando o indicador é específico para alguma atividade desempenhada somente na CAI. Adotou-se o Benchmark como melhoria proveniente da participação do PNQS ciclo 2017 e atualmente serve de referencial comparativo para avaliação da competitividade da organização no mercado e até mesmo entre as controladas.

Os indicadores de desempenho operacionais cujo as metas não são alcançadas em um período de tempo determinado, podem gerar a abertura de Registros de Ações Corretivas (RACs) e/ou Registros de Ações de Melhoria (RAMs) com o objetivo de avaliarem-se as causas do não cumprimento da meta e de se definirem ações de melhoria ou ações corretivas, estas últimas com foco para a eliminação da causa do não cumprimento.



PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

2. ESTRATÉGIAS E PLANOS



CONASA
Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

2.A) Como são analisadas as forças impulsoras e restritivas do ambiente externo?

As forças impulsoras e restritivas do ambiente externo são avaliadas anualmente para elaboração do Plano Orçamentário Anual, visando à definição de prioridades quanto às estratégias para seu aproveitamento ou mitigação.

Para realização da análise das forças impulsoras e restritivas para inserção das ações no Plano Orçamentário, são levados em conta fatores como características da sazonalidade do último ciclo proveniente da temporada de verão, fatores macroeconômicos, evolução de histogramas de consumo, projeções de crescimento populacional, cenário político, disponibilidade de recursos hídricos e verificação das oportunidades e ameaças descritas na análise SWOT. A análise SWOT passou a ser integrada após conhecimento das ferramentas de gestão com a participação do ciclo 2017 PNQS Nível B. (m_2017).

As redes importantes são consideradas na análise de dados provenientes das informações obtidas de relatórios e indicadores que demonstrem os impactos que estas redes possam ter sobre os negócios da CAI, estes relatórios podem ser de fonte própria das redes importantes, consultores terceiros e análise própria da direção. São consideradas redes importantes: Poder Concedente, Agência Reguladora, Câmara Municipal de Vereadores e Comitê de Bacias Hidrográficas. A análise é realizada através das informações descritas na Tabela 2.A1:

Tabela 2.A1 – Informações para análise das forças impulsoras e restritivas.

OBJETIVO DA INFORMAÇÃO	FONTE DE PESQUISA
Avaliação do Crescimento População, taxa de incremento no número de ligações e economias, projeção de receita, custos e investimentos	Consultoria empresa Notus
Pesquisa de Satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CAI	Pesquisa Externa – Alvorada Pesquisas
Indicadores de desempenho, Planos de investimentos	Contrato de Concessão e PMSB de Itapema
Planejamento e preservação dos recursos hídricos	Comitê Hidrográfica do Rio Tijuca
Fontes alternativas para novos recursos Hídricos	Consultoria empresa CISM
Leis Municipais, Licenças e decretos	Setor jurídico
Demandas operacionais identificadas na última temporada de verão	Setor de engenharia da CAI
Resoluções sobre serviços prestados para o SAA e SES	Agência Reguladora - ARESC

As informações analisadas, são de extrema importância para a tomada de decisão quanto a necessidade de mitigação das forças restritivas bem quanto a necessidade de investimentos nas forças impulsoras, exemplo disto são a ampliação da capacidade de produção da ETA Morretes de 300 l/s para 400l/s e aumento da sua capacidade de reservação de 4000m³ para 8000m³, aumento da potência instalada dos CMBs de recalque da Lagoa de acumulação de água bruta, Investimento em nova tecnologia para sistema de Telemetria (m_2017), Plano de Emergência e Contingência pra o SAA e Plano de Ação Emergencial para o SES (d_2014). Estas são algumas das ações realizadas após análise conjunta das informações obtidas das fontes descritas na tabela 2.A1.

2.B) Como são analisadas as forças impulsoras e restritivas do ambiente interno?

As forças impulsoras e restritivas para o ambiente interno são analisadas com base na matriz SWOT (m_2017), onde nela são identificados os pontos fortes e fracos da empresa. Após identificação é realizada a análise de forma contínua das oportunidades de melhorias e minimização dos riscos oriundos dos pontos fracos e maximizado os pontos fortes da empresa. Tais ações são realizadas através das reuniões de diretorias e Conselho, reuniões mensais entre gestores e colaboradores com o objetivo de propor estratégias para mitigar os pontos fracos identificados nas equipes de trabalho, processos, infraestrutura, tecnologias e demais fatores. São realizadas ações para maximizar os pontos fortes do ambiente interno para a obtenção da melhoria continua da organização, conforme descrito na Tabela 2.B1.

Tabela 2.B1 – Fontes analisadas x Formas de controle.

FONTES ANALISADAS	FORMA DE CONTROLE
Ativos Intangíveis – Imagem da CAI perante seus usuários e cliente	Pesquisa Satisfação Usuários (d_2013), Indicadores Contratuais (d_2004).
Infraestrutura	Mapa de Risco, DPS (d_2014), PPRa, LTCAT e PCMSO (d_2006)
Processos	Auditoria Interna e Externa, Registros de Ações de Melhoria (RAM), Registro de Ações Corretivas (RAC), Análise Crítica de Indicadores (d_2009).
Colaboradores	Pesquisa CLIMA, Cápsula de Ideias (m_2016), Reuniões mensais entre gestores e colaboradores, Confraternizações, Informativo Interno.
Econômico-Financeiro	Acompanhamento orçamentário, justificativas orçamentárias, Aquisição conforme previsão orçamentária. (d_2013)
Tecnologias	Implantação de nova tecnologia para telemetria das unidades operacionais, uso de ordem de serviço eletrônica.(m_2017)

2.C) Como são definidas as estratégias a serem adotadas pela organização?

As estratégias da CAI são preestabelecidas com base no plano municipal de saneamento básico aliados a missão, visão e política da qualidade. Através do PMSB são avaliadas as estratégias e realizada análise da matriz SWOT (m_2017) para identificação dos pontos fortes e fracos, identificadas oportunidades e ameaças com ênfase nos aspectos ligados diretamente aos processos da cadeia de valor.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Figura 2.C1 - Análise SWOT (Matriz FOFA).

		ANÁLISE SWOT	
		ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
EXTERNO	AMBIENTE	OPORTUNIDADE <ul style="list-style-type: none"> Redução do índice de inadimplência. Qualificação de capacitação de colaboradores. Implementação de Ações Sociais Controle de perdas. Divulgação dos serviços prestados pela Companhia. 	AMEAÇAS <ul style="list-style-type: none"> Existência de fontes de captações secundárias. Escassez de recursos hídricos. Mudança cenário político a cada 4 anos. Cenário econômico com impacto direto no turismo.
	EMPRESA	PONTOS FORTES <ul style="list-style-type: none"> Cumprimento do contrato de concessão. Bom relacionamento com o Poder Concedente. Conhecimento técnico e mão-de-obra disponível. Gestores qualificados e capacitados Cobertura total da área urbana do município com redes de distribuição de água tratada. Prestação de serviço de atendimento ao usuário com qualidade. Porcentagem total de cobertura de esgoto em relação ao Estado de Santa Catarina. 	PONTOS FRACOS <ul style="list-style-type: none"> Baixo grau de escolaridade para níveis técnicos. Baixa reservação de água tratada. Ausência macromedição. Baixa automação das unidades operacionais.

As principais estratégias do plano de ação da organização para cumprir a missão e alcançar a visão de futuro estão descritas na Tabela 2.C2.

Tabela 2.C2 - Principais Estratégias do Plano de Ação.

PLANOS PRINCIPAIS	ÁREA DE ABRANGÊNCIA	PRINCIPAIS AÇÕES
1 -Capacitar o corpo funcional da Companhia Águas de Itapema referente aos processos desenvolvidos.	Comercial e Operacional	- Levantamento das necessidades de treinamento - Elaboração do cronograma e execução dos treinamentos - Avaliação de desempenho - Eficácia do treinamento
2 - Manter o índice de reclamação dos clientes < 1%	Comercial e Operacional	- Gerência das atividades através do comitê da qualidade. (D_2009) - Implantação do SAC (M_2016)
3 - Aumentar o índice de satisfação dos clientes	Comercial e Operacional	- Participação de eventos comunitários, ações sociais (D_2009) - Realização de pesquisas (D_2013) - Elaboração de Folders e folhetos explicativos - Manter o abastecimento contínuo, bem como a qualidade do produto.
4 - Aumento em 20% da produção de água tratada Aumento da capacidade de coleta de efluente doméstico	Operacional	- Término da reforma da ETA Morretes (M_2017) - Implantação de nova ETA com capacidade de tratar 100 l/s (M_2017)
5 - Aumento da capacidade de reservação de água tratada	Operacional	-Execução de reservatório de aço vitrificado com capacidade de armazenagem de 4000 m³ de água tratada (M_2017)
6 - Aumento da capacidade de coleta do efluente doméstico	Operacional	- Execução de rede coletora nos bairros Centro, Jardim Praiamar e Canto da Praia (M_2017)
7 - Aumento da capacidade de distribuição de água tratada	Operacional	- Substituição de redes precárias no bairro Alto são Bento (M_2016) - Implantação de adutora DN 150mm no Bairro Alto São Bento (M_2016) - Implantação de pressurizador de água tipo "Booster" no bairro Alto São Bento (m_2016)
8 - Melhoria Contínua das unidades Operacionais	Operacional	- Reforma geral da ETA São Paulinho (m_2016)

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

PLANOS PRINCIPAIS	ÁREA DE ABRANGÊNCIA	PRINCIPAIS AÇÕES
		- Reforma EEE 237 (m_2017)
9 - Redução de perdas no SAA	Operacional	-Realização de pesquisa de vazamentos (d_2014) -Substituição de redes precárias e subdimensionadas (d_2006) -Redução do percentual de não leitura
10 - Aumento da capacidade de recalque de efluente doméstico	Operacional	- Substituição de conjunto moto-bomba re-autoescorvante da elevatória 133 por bombas submersíveis de maior potência (m_2016) - Substituição de bombas de 80 CV por bombas de 140 CV na elevatória 205 (M_2016) - Substituição de 01 moto-bomba re-autoescorvante de 50CV por bomba submersível de 85CV na elevatória 165. (M_2016) - Execução de nova EEE rua 115.(m_2016)

Os principais objetivos e estratégias da organização estão descritos na Tabela 2.C3:

Tabela 2.C3 - Objetivos e estratégias.

OBJETIVOS	ESTRATÉGIAS
Universalização da coleta e tratamento de efluente – conforme item 6 da tabela 2.C2	<ul style="list-style-type: none"> - Assegurar o cumprimento das metas contratuais, garantindo a satisfação do Cliente - Demonstrar aos colaboradores a importância do cumprimento das metas para atingimentos dos indicadores contratuais -Manter relação de confiança com o Poder Concedente e Agência Reguladora, baseado nos preceitos do Código de Ética e Postura da CONASA INFRAESTRUTURA.
Eficiência na prestação de serviços de atendimento ao Público – conforme itens 2, 3, 4, 5, 6 e 7 da tabela 2.C2	
Redução de perdas no SAA – conforme item 9 da tabela 2.C2	
Atendimento as Metas Contratuais – Conforme contrato de concessão.	
Eficiência Econômica - Conforme indicadores financeiros	
Fornecer água com qualidade – Conforme indicadores de processos	
Foco no aprendizado – Conforme item 1 da tabela 2.C2	
Satisfação dos clientes – Conforme itens 2 e 3 da tabela 2.C2	

As competências essenciais que precisam ser desenvolvidas estão descritas na Figura 2.C1, como os pontos fracos da CAI.

2.D) Como são estabelecidas as metas e definidos os respectivos planos de ação para o êxito das estratégias?

O plano de ação plurianual é definido de acordo com o planejamento estratégico e é preestabelecido com base no PMSB com referência do segundo termo de aditivo contratual, os indicadores e metas são avaliados de acordo com o contrato de concessão e estão diretamente ligados aos planos de ações desenvolvidos. As metas corporativas são definidas e avaliadas através do Relatório Gerencial onde são analisados indicadores gerenciais, comerciais, operacionais, financeiros, acompanhamento mensal do DRE e DFC, realização de revisão orçamentária semestral e avaliação do cumprimento das metas do PMSB. As metas são definidas através do contrato de concessão, PMSB e RPI.

Tabela 2.D1 – Principais indicadores

INDICADORES	META 2017	AÇÕES PLANEJADAS
Cm05 - Índice de atendimento urbano de água	100%	Manutenção para atendimento do SAA existente.
ICm06 – Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário	> 80%	Execução de novas redes coletoras para atendimento aos bairros ainda não cobertos pelo serviço, mediante a investimentos previstos no PMSB.
Índice de Eficiência na Prestação de Serviços e no Atendimento ao Público (IESAP)	>nota 8	Execução dos serviços dentro do prazo contratual previsto, realização de pesquisa pós-venda
ISP14 - Indicador de perdas totais de água por ligação	<370 (L/lig. x dia)	Executar os vazamentos de redes e ramais com tempo menor que o previsto no indicador de tempo médio de execução de serviços, identificar fraudes e manter a pressão da rede de distribuição controlada.
Indicadores Contratuais	7 a 9	Atendimento as metas dos indicadores contratuais, executando serviços nos tempos preestabelecidos com qualidade e agilidade, garantindo a satisfação dos usuários e cliente.
EBTDA	*Será informado na visita	Está diretamente ligado a Receita Operacional Bruta Custos e Despesas operacionais
Receita Operacional Bruta	*Será informado na visita	Aumento da capacidade de distribuição de água tratada, ampliação da rede coletora de esgoto, realização de recadastramento comercial, substituição de hidrômetros, combate a fraudes, redução do percentual de não leituras.
Custos e Despesas operacionais	*Será informado na visita	Redução do custo de energia elétrica utilizando manobras de redes, maior controle das horas extras, reaproveitamento de

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

		matérias.
Ipe05 – Índice de frequência de acidentes	0%	Realização de diálogos periódicos de segurança, SIPAT, CIPA, Palestras e Treinamentos da NR.
Índice de Inadimplência	<=2,50%	Negativação de usuários inadimplentes, Corte no fornecimento de água.
Isp02 - Incidência das análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão	<5%	Monitoramento da qualidade da água, desde a chegada bruta no tratamento, análise no reservatório e na distribuição.
Ipe03 – Índice de Capacitação da Força de Trabalho	>1 h.mês/colaborador	Realização de treinamentos e palestras
ICm02 - Índice satisfação dos clientes	>95%	Agilidade da execução dos serviços, agilidade nas respostas a Ofícios, melhoria nos canais de atendimento com a implantação de SAC CONASA, Participação de Fóruns, Realização de treinamento das equipes, participação de prêmios (PNQS), realização de pesquisa pós-venda.

Os planos de ações desenvolvidos pela CAI são acompanhados através do fornecimento de relatórios técnicos quando solicitado e mensalmente pela diretoria da unidade juntamente com os gestores através de reunião para análise dos planos de ações, indicadores e comparativo das atividades executadas nos processos avaliar seu resultado e eficácia.

Figura 2.D1 - Modelo de plano de ação utilizado pela CAI.

CONASA Águas de Itapema		PLANO DE AÇÃO PLURIANUAL																																									
<p>POLÍTICA DA QUALIDADE</p> <p>A Companhia Águas de Itapema, busca permanentemente a satisfação de seus usuários, acionistas, fornecedores e colaboradores na área de saneamento ambiental. Para tanto, devemos estar todos comprometidos com os seguintes objetivos?</p> <ul style="list-style-type: none"> Melhoria contínua dos processos Promover o desenvolvimento do capital intelectual. Cumprimento das normas e disposições legais. Respeito ao meio ambiente. 		<p>META VINCULADA: Cumprir o plano Trienal da Companhia Águas de Itapema referente aos processos operacionais.</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Implementação das necessidades de infraestrutura</td> <td>Elaboração de fichas de L.M.T. para implementação de projetos necessários de infraestrutura</td> <td>TR</td> <td></td> <td>Desenvolver as necessidades de infraestrutura</td> <td>Água de Itapema</td> <td>?</td> </tr> <tr> <td>Elaboração do cronograma e execução dos investimentos</td> <td>Através de cursos internos e externos</td> <td>TR</td> <td></td> <td>Realização dos cursos com o objetivo de capacitação</td> <td>Água de Itapema</td> <td>?</td> </tr> <tr> <td>Realização de treinamentos</td> <td>Determinar o comprometimento dos colaboradores e sua motivação e capacitação</td> <td>Setor Gestor</td> <td></td> <td>Realizar formação de equipes e capacitação dos colaboradores</td> <td>Água de Itapema</td> <td>?</td> </tr> <tr> <td>Elaboração de materiais</td> <td>Procedimentos de limpeza, tratamento</td> <td>Participação da turma</td> <td>Término da turma</td> <td>Garantir a eficácia dos investimentos</td> <td>Água de Itapema</td> <td>?</td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Implementação das necessidades de infraestrutura	Elaboração de fichas de L.M.T. para implementação de projetos necessários de infraestrutura	TR		Desenvolver as necessidades de infraestrutura	Água de Itapema	?	Elaboração do cronograma e execução dos investimentos	Através de cursos internos e externos	TR		Realização dos cursos com o objetivo de capacitação	Água de Itapema	?	Realização de treinamentos	Determinar o comprometimento dos colaboradores e sua motivação e capacitação	Setor Gestor		Realizar formação de equipes e capacitação dos colaboradores	Água de Itapema	?	Elaboração de materiais	Procedimentos de limpeza, tratamento	Participação da turma	Término da turma	Garantir a eficácia dos investimentos	Água de Itapema	?
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Implementação das necessidades de infraestrutura	Elaboração de fichas de L.M.T. para implementação de projetos necessários de infraestrutura	TR		Desenvolver as necessidades de infraestrutura	Água de Itapema	?																																					
Elaboração do cronograma e execução dos investimentos	Através de cursos internos e externos	TR		Realização dos cursos com o objetivo de capacitação	Água de Itapema	?																																					
Realização de treinamentos	Determinar o comprometimento dos colaboradores e sua motivação e capacitação	Setor Gestor		Realizar formação de equipes e capacitação dos colaboradores	Água de Itapema	?																																					
Elaboração de materiais	Procedimentos de limpeza, tratamento	Participação da turma	Término da turma	Garantir a eficácia dos investimentos	Água de Itapema	?																																					
<p>MISSÃO</p> <p>Ser reconhecida pela população e visitantes de Itapema, como empresa de excelência na prestação de serviços de saneamento, com um quadro de pessoal qualificado e motivado, até 2016, contribuindo o desenvolvimento sócio-ambiental.</p>		<p>META VINCULADA: Manter o índice de reclamação dos clientes < 1%</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Condição das instalações em relação à qualidade da água</td> <td>Através de indicadores de reclamação/satisfação dos clientes</td> <td>Comitê de Qualidade/Desempenho</td> <td></td> <td>Condição índice de satisfação e reclamação no sistema de reclamações</td> <td>Água de Itapema</td> <td>?</td> </tr> <tr> <td>Implementação do SAC</td> <td>Atualização e redação de ofícios</td> <td>Call Center/Helping</td> <td></td> <td>Atualização dos serviços prestados pelo Call Center/Helping de Itapema</td> <td>CONASA</td> <td>?</td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Condição das instalações em relação à qualidade da água	Através de indicadores de reclamação/satisfação dos clientes	Comitê de Qualidade/Desempenho		Condição índice de satisfação e reclamação no sistema de reclamações	Água de Itapema	?	Implementação do SAC	Atualização e redação de ofícios	Call Center/Helping		Atualização dos serviços prestados pelo Call Center/Helping de Itapema	CONASA	?														
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Condição das instalações em relação à qualidade da água	Através de indicadores de reclamação/satisfação dos clientes	Comitê de Qualidade/Desempenho		Condição índice de satisfação e reclamação no sistema de reclamações	Água de Itapema	?																																					
Implementação do SAC	Atualização e redação de ofícios	Call Center/Helping		Atualização dos serviços prestados pelo Call Center/Helping de Itapema	CONASA	?																																					
<p>VISÃO</p> <p>Ser provedor de serviços de saneamento ambiental que contribuem para a melhoria da qualidade de vida da população e o desenvolvimento sócio-econômico, visando a satisfação da sociedade, usuários, colaboradores e acionistas</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar o índice de satisfação dos clientes</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realização de eventos comunitários</td> <td>Fóruns e eventos, associação de bairro e eventos locais em geral</td> <td>Setor Comercial e Setor Técnico</td> <td></td> <td>Manter interação com a comunidade e desenvolver os serviços prestados pela CAI</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realização de pesquisas</td> <td>Condição de infraestrutura, avaliação de ações com equipe externa</td> <td>Setor Comercial</td> <td></td> <td>Realizar pesquisas de satisfação dos clientes</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elaboração de Planos de Trabalho Operacionais</td> <td>Definição do melhor tipo de material para utilização</td> <td>Setor Comercial/Assessoria de Engenharia</td> <td></td> <td>Realizar melhorias nos materiais e redução de desperdícios de materiais</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Manter o equipamento em condições, com custo e qualidade de materiais</td> <td>Manutenção dos veículos, avaliação de peças, na compra de peças</td> <td>Setor Técnico de manutenção e operação</td> <td></td> <td>Garantir o bom estado dos veículos, manutenção e material de reposição</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Realização de eventos comunitários	Fóruns e eventos, associação de bairro e eventos locais em geral	Setor Comercial e Setor Técnico		Manter interação com a comunidade e desenvolver os serviços prestados pela CAI	Água de Itapema		Realização de pesquisas	Condição de infraestrutura, avaliação de ações com equipe externa	Setor Comercial		Realizar pesquisas de satisfação dos clientes	Água de Itapema		Elaboração de Planos de Trabalho Operacionais	Definição do melhor tipo de material para utilização	Setor Comercial/Assessoria de Engenharia		Realizar melhorias nos materiais e redução de desperdícios de materiais	Água de Itapema		Manter o equipamento em condições, com custo e qualidade de materiais	Manutenção dos veículos, avaliação de peças, na compra de peças	Setor Técnico de manutenção e operação		Garantir o bom estado dos veículos, manutenção e material de reposição	Água de Itapema	
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Realização de eventos comunitários	Fóruns e eventos, associação de bairro e eventos locais em geral	Setor Comercial e Setor Técnico		Manter interação com a comunidade e desenvolver os serviços prestados pela CAI	Água de Itapema																																						
Realização de pesquisas	Condição de infraestrutura, avaliação de ações com equipe externa	Setor Comercial		Realizar pesquisas de satisfação dos clientes	Água de Itapema																																						
Elaboração de Planos de Trabalho Operacionais	Definição do melhor tipo de material para utilização	Setor Comercial/Assessoria de Engenharia		Realizar melhorias nos materiais e redução de desperdícios de materiais	Água de Itapema																																						
Manter o equipamento em condições, com custo e qualidade de materiais	Manutenção dos veículos, avaliação de peças, na compra de peças	Setor Técnico de manutenção e operação		Garantir o bom estado dos veículos, manutenção e material de reposição	Água de Itapema																																						
<p>1. Capacitar o corpo funcional da Companhia Águas de Itapema referente aos processos desenvolvidos.</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar em 20% a produção de água tratada</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Treinamento de pessoal da ETA Moraes</td> <td>Realização de cursos presenciais, on-line e cursos de atualização de cursos através de treinamentos de laboratório no interior do reservatório</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td>Melhoria na eficiência de água produzida</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Implementação de uma ETA com capacidade de 100 L/s</td> <td>Realização de ETAs através da contratação de consultoria de 100 L/s</td> <td>CONASA</td> <td>2017</td> <td>Aumento da capacidade de tratamento e distribuição</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Treinamento de pessoal da ETA Moraes	Realização de cursos presenciais, on-line e cursos de atualização de cursos através de treinamentos de laboratório no interior do reservatório	CONASA	2016	Melhoria na eficiência de água produzida	Água de Itapema		Implementação de uma ETA com capacidade de 100 L/s	Realização de ETAs através da contratação de consultoria de 100 L/s	CONASA	2017	Aumento da capacidade de tratamento e distribuição	Água de Itapema															
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Treinamento de pessoal da ETA Moraes	Realização de cursos presenciais, on-line e cursos de atualização de cursos através de treinamentos de laboratório no interior do reservatório	CONASA	2016	Melhoria na eficiência de água produzida	Água de Itapema																																						
Implementação de uma ETA com capacidade de 100 L/s	Realização de ETAs através da contratação de consultoria de 100 L/s	CONASA	2017	Aumento da capacidade de tratamento e distribuição	Água de Itapema																																						
<p>2. Manter o índice de reclamação dos clientes < 1%</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar o índice de satisfação dos clientes</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Execução de rede coletora nos bairros Centro e Moraes</td> <td>Através da contratação de empresas para execução de rede e instalação de água</td> <td>CONASA</td> <td>2014/2017</td> <td>Melhoria no índice de satisfação de água distribuída para o município</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Execução de rede coletora nos bairros Centro e Moraes	Através da contratação de empresas para execução de rede e instalação de água	CONASA	2014/2017	Melhoria no índice de satisfação de água distribuída para o município	Água de Itapema																						
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Execução de rede coletora nos bairros Centro e Moraes	Através da contratação de empresas para execução de rede e instalação de água	CONASA	2014/2017	Melhoria no índice de satisfação de água distribuída para o município	Água de Itapema																																						
<p>3. Aumentar o índice de satisfação dos clientes</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar em 20% a produção de água tratada</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Substituição de rede coletora no bairro São João</td> <td>Através da contratação de empresa de S.A., para utilização de materiais que necessitam de substituição</td> <td>CONASA</td> <td>2016/2017</td> <td>Melhoria na eficiência de água produzida para o município</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Implementação de rede de 100mm no bairro Aço São Bento</td> <td>Realização de substituição hidráulica e contratação de empresa para execução do projeto de 100mm</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Implementação de rede coletora de Água tipo "Bocoré" no bairro São João</td> <td>Através da contratação de empresa para execução e contratação de materiais de substituição</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Substituição de rede coletora no bairro São João	Através da contratação de empresa de S.A., para utilização de materiais que necessitam de substituição	CONASA	2016/2017	Melhoria na eficiência de água produzida para o município	Água de Itapema		Implementação de rede de 100mm no bairro Aço São Bento	Realização de substituição hidráulica e contratação de empresa para execução do projeto de 100mm	CONASA	2016				Implementação de rede coletora de Água tipo "Bocoré" no bairro São João	Através da contratação de empresa para execução e contratação de materiais de substituição	CONASA	2016										
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Substituição de rede coletora no bairro São João	Através da contratação de empresa de S.A., para utilização de materiais que necessitam de substituição	CONASA	2016/2017	Melhoria na eficiência de água produzida para o município	Água de Itapema																																						
Implementação de rede de 100mm no bairro Aço São Bento	Realização de substituição hidráulica e contratação de empresa para execução do projeto de 100mm	CONASA	2016																																								
Implementação de rede coletora de Água tipo "Bocoré" no bairro São João	Através da contratação de empresa para execução e contratação de materiais de substituição	CONASA	2016																																								
<p>4. Aumento da capacidade de coleta de efluente doméstico</p>		<p>META VINCULADA: Melhorar a condição das unidades operacionais</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reformagem da ETA São Paulo</td> <td>Reforma das ETAs, com de substituição, manutenção, caso de quebra de materiais</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td>Realizar melhorias nas operações de manutenção das unidades operacionais</td> <td>Água de Itapema</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Reformagem da ETA São Paulo	Reforma das ETAs, com de substituição, manutenção, caso de quebra de materiais	CONASA	2016	Realizar melhorias nas operações de manutenção das unidades operacionais	Água de Itapema																						
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Reformagem da ETA São Paulo	Reforma das ETAs, com de substituição, manutenção, caso de quebra de materiais	CONASA	2016	Realizar melhorias nas operações de manutenção das unidades operacionais	Água de Itapema																																						
<p>5. Aumento da capacidade de distribuição de água tratada</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar a capacidade de rede de distribuição de água tratada</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João</td> <td>Contratação de empresa especializada para substituição de bomba</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015				Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015				Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016										
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015																																								
Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015																																								
Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016																																								
<p>6. Aumento da capacidade de distribuição de água tratada</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar a capacidade de rede de distribuição de água tratada</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João</td> <td>Contratação de empresa especializada para substituição de bomba</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015				Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015				Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016										
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015																																								
Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015																																								
Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016																																								
<p>7. Melhoria Contínua das unidades Operacionais</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar a capacidade de rede de distribuição de água tratada</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João</td> <td>Contratação de empresa especializada para substituição de bomba</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015				Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015				Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016										
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015																																								
Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015																																								
Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016																																								
<p>8. Aumento da capacidade de recalque de efluente</p>		<p>META VINCULADA: Aumentar a capacidade de rede de distribuição de água tratada</p> <p>FUNÇÃO PRINCIPAL: Operar UT</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVO</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PARQUE</th> <th>ORÇ.</th> <th>CUSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João</td> <td>Contratação de empresa especializada para substituição de bomba</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João</td> <td>Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior</td> <td>CONASA</td> <td>2016</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO	Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015				Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015				Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016										
		OBJETIVO	COMO	QUEM	QUANDO	PARQUE	ORÇ.	CUSTO																																			
Substituição de bomba para 100 CV no bairro São João	Contratação de empresa especializada para substituição de bomba	CONASA	2015																																								
Substituição de bomba de 100 CV por bomba de 140 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2015																																								
Substituição de 01 motor-bomba de 100 CV por motor-bomba de 100 CV no bairro São João	Execução de novo sistema e instalação de nova bomba com potência maior	CONASA	2016																																								



PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

3. CLIENTES



CONASA
Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

3.A) Como são definidos os clientes-alvo nos segmentos de atuação?

Os clientes-alvo estão definidos no contrato nº097/2004 de concessão plena de serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento esgoto sanitário entre o município de Itapema e a CAI.

Conforme contrato de concessão a empresa possui em seu capítulo XI sua segmentação e classificação nas categorias de ocupação e ou natureza, sendo: residencial, comercial, industrial e pública. A CAI também pratica uma tarifa diferenciada de caráter social, destinada aos clientes que atendem aos parâmetros especiais de renda. Na Tabela 3.A1 são representados os segmentos de mercado, enquadramento tarifário, número de ligação e economias de água e sua proporção.

Tabela 3.A1 - Quadro de segmentação de Mercado por categoria

Categoria	Tipo de tarifa	Valor TBDCO	Nº de ligações água	% Total de ligações água	Nº de economias água	Critério de Segmentação
Residencial	Normal	34,42	12.249	84,92%	38.538	I – CATEGORIA RESIDENCIAL, cada casa, apartamento ou instalação predial com um ponto de consumo, destinada ao uso exclusivamente residencial, consideradas concomitantemente, por economia.
Comercial	Normal	54,09	990	6,86%	3.298	II – CATEGORIA COMERCIAL, todo prédio ou móvel utilizado por uma pessoa jurídica destinada a estabelecimentos comerciais.
Industrial	Normal	54,09	939	6,51%	971	IV – CATEGORIA INDUSTRIAL, todo ou parte do prédio ocupado por uma pessoa jurídica com ligação predial.
Publica	Normal	52,89	161	1,12%	168	III - CATEGORIA PÚBLICA, todo ou parte do prédio destinada a estabelecimentos de órgãos públicos.
Residencial	Social	6,55	85	0,59%	92	I a – CATEGORIA SOCIAL, destinada ao uso exclusivamente residencial comprovado critérios de baixa renda.
Total			14.424		43.067	

A equipe de atendimento informa na inclusão de novos clientes que toda ligação nova de água será enquadrada em uma categoria conforme critério de segmentação de acordo com o valor praticado para cada categoria econômica. A segmentação de clientes é importante para definir o seu posicionamento na prestação de serviço. Através destas informações são criadas estratégias e planos de ação, para trabalhar efetivamente mais próximo aos clientes de forma a atender suas necessidades e expectativas.

Os clientes-alvos atuais e potenciais são considerados as pessoas físicas e jurídicas em sua totalidade que estejam na área de atuação da CAI, conforme a classificação na Tabela 3.A2.

Tabela 3.A2 – Definição dos Clientes - Alvo

Classificação	Descrição	Critério	Prática
Clientes	Grandes consumidores	Continuidade	Monitoramento quinzenal do consumo (m_2017)
	Potenciais	Disposição	Pessoa física ou jurídica, proprietária ou titular do direito de posse de imóvel situado em logradouro que não dispõe dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.
	Normal	Continuidade	Clientes não enquadrados nos demais critérios.
Sociais	Clientes baixa renda	Continuidade	Economias utilizadas para famílias com enquadramento nos critérios conforme anexo do edital: Renda familiar igual ou inferior a 1,5 (um e meio) salários mínimos; Possuir apenas um imóvel residencial, com área máxima de até 60m²; Não possuir veículo próprio. (d_2004)
Poder Publico	Unidades utilizadas pela Prefeitura Municipal	Continuidade e disposição	Emissão de faturas centralizadas com datas específicas e tabela tarifaria diferenciada (d_2014)
Residencial – obras	Clientes vinculados a SINDUSCON	Continuidade e disposição	Tabela diferenciada para valores de esgoto durante período de obra (d_2014)

Em 2017 foi desenvolvido o monitoramento do consumo de clientes grandes consumidores com o objetivo de acompanhar as leituras e consumos de aproximadamente 100 clientes. Nestes imóveis as leituras de seus hidrômetros são realizadas quinzenalmente, onde são avaliados seu desempenho levando em consideração, histórico de consumo, número de economias e disponibilidade de oferta. Esta melhoria tem propósito de minimizar as perdas de faturamentos, pois antecipa ações antes do ciclo de leitura, como nos casos de hidrômetros parados, sub medição e/ou consumos elevados em possíveis vazamentos internos onde é realizada a comunicação aos clientes, conforme anexo 03 (IT-SGQ-COM-002 FATURAMENTO).

3.B) Como as necessidades e expectativas dos clientes-alvo nos segmentos de atuação são identificadas e utilizadas para a definição e melhoria dos processos da organização?

As necessidades e expectativas dos clientes da CAI são identificados desde 2010 através de pesquisas de satisfação dos clientes. Contudo, desde o início de suas atividades a CAI teve por principal tarefa priorizar e solucionar os problemas relacionados ao desabastecimento ou irregularidade na continuidade do abastecimento de água na cidade. Não menos importante a implantação da rede coletora de esgoto na cidade demonstra-se como uma



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

das principais necessidades deste polo turístico conhecido e apreciado nacionalmente, agregando grande valor ao desenvolvimento da cidade.

O conhecimento do perfil do cliente, e suas necessidades e expectativas, são essenciais para a CAI na busca contínua de suas práticas e melhoria em gestão.

Na CAI a gestão dessas necessidades e expectativas fica a cargo da coordenação comercial, em conjunto com a diretoria, com apoio das demais gerencias, através do compartilhamento das informações buscando sanar as necessidades dos clientes uma vez identificadas.

Na Tabela 3.B1 demonstra alguns meios e atividades utilizadas pela empresa na identificação das necessidades e expectativas dos clientes.

Tabela 3.B1 – Identificação das necessidades e expectativas dos Clientes-Alvo

MEIOS	METODOLOGIA	DESDE	PERIODICIDADE
Conversação	Método de observação e conversas informais com os clientes	2004	Diariamente
Canais de relacionamento	Atendimento realizado diretamente em balcão de atendimento	2004	Diariamente
	Atendimento realizado diretamente em balcão de atendimento, em horário de almoço	2014	Diariamente
	Atendimento realizado diretamente por telefone	2004	Diariamente
	Atendimento via agencia virtual em diversos serviços que se encontram disponíveis e e-mail para contato	2009	Sob demanda
Pesquisa externa	Através de pesquisa externa realizada na cidade	2010	Bianual
Pesquisa de satisfação em pós-venda	Através de pesquisa realizada por telefone após a realização dos atendimentos	2016	Semanalmente
Reunião com associações de bairros	Participação em reuniões com moradores ligados a associações de bairros e seus representantes	2014	Sob demanda
Reunião com poder concedente	Participação em reunião com o poder concedente, secretários e câmeras de vereadores, buscando verificar as necessidades e expectativas dos moradores	2010	Sob demanda

Identificadas às expectativas e necessidades dos clientes, essas são analisadas e discutidas nas reuniões mensais do comitê da qualidade, buscando avaliar sua aplicabilidade e possíveis propostas de melhorias. Uma vez definidas as ações a serem implantadas, estas serão inseridas no plano de ação e executadas pelo setor em que as necessidades dos clientes foram destacadas. A análise dos indicadores utilizados na verificação do atendimento das ações previstas no plano colabora para o êxito das demandas e integração dos envolvidos com o sistema de gestão da qualidade e suas equipes treinadas, capacitadas e comprometidas com a qualidade.

Outra forma de avaliação da imagem da organização externamente é acompanhada através do Clipping de notícias, onde constam informações obtidas em veículos de comunicação locais, tais como jornais, revistas, etc.

Verifica-se que o compromisso com a qualidade pode ser dimensionado em algumas práticas conforme requisitos de desempenho relativos ao mercado e os clientes apresentados na Tabela 3.B2.

Tabela 3.B2 – Requisitos de Desempenho

NECESSIDADE E EXPECTATIVAS	REQUISITOS	INDICADOR
Análise da qualidade de água	Qualidade de água	ISp01 - Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída
		ISp02 – Incidência das análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão
Redução das reclamações da qualidade de água	Compromisso com qualidade de água distribuída	ISp08 – Incidência de reclamações sobre qualidade da água
Regularidade de abastecimento	Abastecimento contínuo	ISp11- Índice de continuidade no abastecimento de água
Satisfação dos clientes	Compromisso com a qualidade	ICm01a -Índice de reclamações de problemas
		ICm02 – Índice de satisfação dos clientes
		ICm05 - Índice de atendimento urbano de água
		ICm06 - Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário (Indicador IN047 do SNIS)
		ICm10 - Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários
Satisfação dos clientes internos	Compromisso com a qualidade no ambiente interno	IPe04 – Índice de satisfação dos empregados
Implantação da rede coletora de esgoto	Compromisso com a saúde pública	ICm09 – Índice de atendimento total de esgoto sanitário

Em 2016 a CAI efetuou um recadastramento em sua área de atuação. A visita na totalidade dos imóveis no município possibilitou conhecer e verificar as informações acerca de abastecimento e disposição dos imóveis. Este



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

procedimento trouxe melhoria nas informações, destacando-se o georreferenciamento dos imóveis, seus respectivos medidores, fotos dos imóveis, enquadramento nas categorias e números de economias que buscam melhorar a qualidade dos serviços a serem desenvolvidos em campo e comercialmente.

3.C) Como os produtos são divulgados aos clientes e ao mercado?

A CAI promove a divulgação dos produtos e serviços com o objetivo demonstrar e esclarecer seus clientes, bem como seu principal cliente-alvo que é representado pelo poder concedente.

A fatura de água e/ou esgoto desde o início da concessão em 2004 busca difundir a seus clientes a imagem da CAI e vem evoluindo com as informações sobre as características físico-químicas da água distribuída desde 2011, em acordo com a legislação vigente. Na própria fatura o cliente pode acompanhar seu histórico de consumo, bem como demais informações relativas ao faturamento dos imóveis, tudo isto demonstrado em um *layout* simples e autoexplicativo, que traz em seu corpo informações importantes sobre educação de consumo, bem como os demais canais de atendimento.

Para divulgar as informações dos produtos, serviços e demais informações no campo de atuação da empresa aos clientes a CAI se utiliza de vários canais de divulgação conforme o Tabela 3.C1.

Tabela 3.C1 – Canais de comunicação de divulgação dos serviços e produtos

CANAL	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	FREQUÊNCIA
Fatura de Água e/ou Esgoto (d_2004)	Divulgação das características físicas e químicas da água distribuída; informações sobre canais de atendimento e mensagens de utilidade pública	Comercial	Mensal
Atendimento direto (d_2004)	Atendimento realizado em nossa loja direta em nosso balcão de atendimento, ou via telefone e ou por e-mail	Comercial	Semanal
Agência Virtual (d_2009)	O site www.aguasdeitapema.com.br traz informações sobre a empresa, produtos e serviços, incluindo canal de comunicação com o aporte de publicações da Companhia.	TI	Permanente
Colunas de notícias (d_2013)	A CAI publica semanalmente colunas com notícias sobre ações da companhia com o objetivo de ampliar o acesso da população às informações da empresa	Comunicação	Semanal
Assessoria de Imprensa (d_2004)	Os jornalistas interagem com a Companhia por meio da Assessoria de Imprensa que também trabalha para a divulgação de notícias por meio do envio de sugestões de pautas aos veículos de comunicação	Comunicação	Permanente
Conferências (d_2013)	A CAI realiza Conferências abertas à participação da população para a discussão de temas relevantes sobre o meio ambiente e políticas públicas, com palestras e mesas-redondas para proposições de melhorias na localidade	Comunicação	Trinial
Documentário (d_2015)	Em 2015 a CAI publicou um documentário inédito sobre Gestão das Águas com o objetivo de levar as comunidades a discutirem as ações de cada um e seus impactos no meio ambiente	Comunicação	Sob demanda
Participação em eventos (d_2006)	A CAI participa de eventos da comunidade com o objetivo de interagir com a população local. Nas oportunidades, divulga produtos e serviços por meio de folhetos e folders.	Comunicação	Sob demanda
Jornal CONASA (d_2013)	Publicação reúne notícias sobre a Companhia voltadas para o público interno e externo, lideranças e formadores de opinião. Publicações estão também disponíveis no site da Companhia	Comunicação	Trimestral
Rádio (d_2004)	A CAI veicula spots sobre utilidade pública, informações sobre serviços e ações importantes para o conhecimento da população na principal emissora de rádio de Itapema	Comunicação	Periódica
Identificação visual (d_2004)	A CAI tem sua imagem amplamente divulgada através da padronização de sua logomarca em veículos, mídias, panfletos, uniformes, faturas.	Comunicação	Periódica
Relatórios mensais (d_2005)	Mensalmente a CAI envia ao Poder Concedente um relatório com as informações previstas em contrato, bem como, demais informações das atividades da CAI. O mesmo relatório em enviado em cópia para a Câmara de vereadores em formato digital.	Comercial	Mensal
Informativo interno (m_2017)	Olho d'água foi criado com o objetivo de informar aos colaboradores sobre as atividades desenvolvidas e seus eventos.	Comunicação	Mensal
Vídeos institucionais (d_2004)	Vídeos institucionais exibidos contemplando ações, investimentos e melhorias na prestação dos serviços da CAI.	Comunicação	Sob demanda
Panfletos (d_2004)	Panfletos são produzidos enviados aos clientes e ou distribuídos em nosso balcão de atendimento com o objetivo de divulgar as informações importantes sobre o consumo de água e o tratamento de esgoto.	Comunicação	Sob demanda

Através da participação do PNQS 2017 – onde recebeu o Troféu Quíron Cobre a CAI obteve reconhecimento nacional/internacional o qual destacou a sua logomarca. A mesma pode ser identificada em suas faturas, sendo estas grandes difusoras de sua imagem tendo um papel fundamental na divulgação de informações da CAI, conforme figura 3.C1.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Figura 3.C1 – Fatura Água e Esgoto



PATRÍCULA: _____ MED: _____
 NOME ENDEREÇO:
 MORADOR: _____
 LOCALIDADE: _____ GRUPO: _____ NÚMERO DO HIDRÔMETRO: _____
 HISTÓRICO DO CONSUMO: _____
 MÊS: _____ TIPO: _____ LITROS: _____ AUTIMADO: _____
 ESCONDIAS / CATEGORIAS / TIPO TUBERIA: _____

Logomarca da fatura água / esgoto

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E QUÍMICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PORTARIA 2914/2011 DO M.S. e Decreto nº8648)

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DISCONFORMIDADE	MEDIA-MED	VALOR PERMITIDO
pH	00	00	0	6,45	6,0-8,5
Turbidez	00	00	0	0,50	5,0 UT
Cloro	00	00	0	1,10	0,2-0,8 mg/l
Cor	00	00	0	1,27	10 PC
Ftoreanos	00	00	0	0,00	0,7-1,0 mg/l

CARACTERÍSTICAS MICROBIOLÓGICAS DA ÁGUA DISTRIBUÍDA (PORTARIA 2914/2011 DO M.S. e Decreto nº8648)

PARÂMETROS	AMOSTRAS REALIZADAS	AMOSTRAS EM CONFORMIDADE	AMOSTRAS EM DISCONFORMIDADE	MEDIA-MED	VALOR PERMITIDO
Bactérias Totais	00	00	0	Ausente	500 UFC/ml
Coliformes Totais	00	00	0	Ausente	100 Ausente
Escherichia Coli	00	00	0	Ausente	0

DATA EMISSÃO: 10/05/2018 HORA EMISSÃO: 14:43

Indicadores de qualidade impressos nas faturas

A rádio tem grande audiência na cidade, por este motivo a CAI possui inserções diárias de anúncios em sua programação além da participação em colunas periódicas em jornais de grande circulação na cidade. As colunas têm efetuado ampla divulgação das campanhas com ênfase principalmente nos projetos em andamento, como a ampliação da rede coletora de esgoto, beneficiando outros bairros de cidade, melhorias da tubulação de rede água existente e recadastramento.

Através da contratação de nova assessoria de imprensa local houve melhoria na divulgação das ações realizadas pela CAI, tais como, participação em ações solidárias e o informativo interno “Olho D’água” citados no item sociedade 4C. (m_2017).

Os canais de comunicação visam divulgar os serviços disponíveis para os clientes, com o objetivo de facilitar e dar comodidade aos mesmos que a cada dia possuem menos tempo, além melhorar o atendimento a clientes que possuem imóveis na cidade somente para veraneio, ou seja, são residentes em outro município, ou até outro estado. Destacam-se os serviços de débito automático de faturas e o serviço de envio de faturas por e-mail. Desde 2014 nosso sistema comercial possibilita que as faturas possam ser impressas em campo no momento da leitura e simultaneamente e enviados por e-mail, mediante cadastro.

3.D) Como são tratadas as solicitações, reclamações e sugestões, formais ou informais, dos clientes?

Com a implantação do sistema comercial SANSYS em 2014 foi possível implantar através da funcionalidade de pesquisa externa pós-venda dos serviços executados pela CAI.

Todas as informações, solicitações, sugestões, reclamações e elogios são devidamente registrados possibilitando a pesquisa telefônica dos serviços inquirindo diretamente os clientes sobre sua opinião. A reclamação que demande serviço de manutenção tem ordem de serviço (OS) imediatamente gerada e direcionada ao setor responsável com prazos para execução já definidos de acordo com o tipo de atividade a ser executada.

Destaca-se a melhoria em 2016 onde a CAI implantou o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Desenvolvida internamente pela CONASA INFRAESTRUTURA, onde foi selecionada e capacitada uma equipe, com experiência em pós-venda, tornando-a apta para efetuar pesquisas diárias sobre os serviços prestados em saneamento, além de receber diretamente reclamações dos clientes.

As pesquisas que tem o resultado negativo são separadas para que a gerência comercial ou a gerência direcionada entre em contato com os clientes, com o objetivo de verificar as causas e buscar possíveis soluções para a satisfação do cliente, sendo a meta melhorar cada vez mais nosso atendimento.

Para isso, cada crítica recebida deve ser compreendida como uma nova oportunidade de melhoria e ser tratada de modo a sanar suas causas ou problemas onde foram indicados. Nestes casos poderemos minimizar ou eliminar sua repetição, com prioridade para o cumprimento de alguns serviços destacados em seu regulamento, sendo acompanhados através de indicadores internos e externos.

Os principais mecanismos e canais de interação da CAI com seus clientes estão descritos na tabela 3.C1.

3.E) Como é avaliada a satisfação dos clientes?

A satisfação dos clientes é avaliada através da realização de pesquisas, a principal é a Pesquisa de opinião, realizada por empresa contratada.

Esta pesquisa é realizada junto à população na zona urbana do município de Itapema, onde a CAI atua. As entrevistas foram distribuídas tempo por base os dados disponíveis no IBGE, em amostragem que possibilite a projeção dos resultados sobre o universo do município.

Os dados disponíveis na amostra escolhida são estatisticamente significativos, utilizando-se cotas proporcionais dos domicílios entrevistados, em função das variáveis como sexo, idade, grau de instrução, por setor de atividade e PEA – população economicamente ativa. As entrevistas são realizadas com os clientes e as perguntas abrangem a avaliação com a satisfação dos serviços prestados pela CAI, com atribuição de notas de 0 a 10, e posicionamento por resposta afirmativa ou negativa.



PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

4. SOCIEDADE



CONASA
Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

4.A) Como as leis, regulamentos e normas ou códigos de adesão voluntária, aplicáveis à organização são identificados e atendidos?

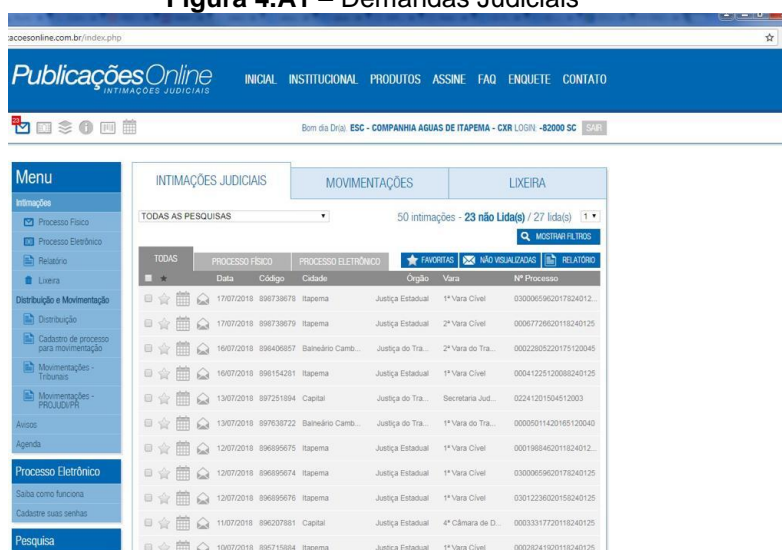
Desde quando assumiu a concessão dos serviços públicos de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos no ano de 2004, as leis, regulamentos e normas aplicáveis a CAI são identificadas pelos setores envolvidos de acordo com o tema específico de cada área, com suporte do departamento jurídico.

Através de constante diálogo com órgãos, conselhos e fóruns municipais e estaduais, a CAI busca constantemente a sua atualização diante do cenário jurídico que se apresenta. Ainda, há o acompanhamento através do departamento responsável pelas publicações em sites e no diário oficial das publicações de novas leis concernentes aos serviços prestados pela CAI.

Desde o ano de 2013, todas as atividades e funções relacionadas a gestão de assuntos jurídicos estão subordinadas ao Departamento Jurídico vinculado a CONASA INFRAESTRUTURA, atuando em apoio ao setor jurídico da CAI, em um primeiro momento as demandas são identificadas no setor jurídico próprio localizado na CAI, e posteriormente dependendo do caso ele é enviado à CONASA INFRAESTRUTURA.

Desde o ano de 2013 a CAI possui contrato com o software de publicações online conforme figura 4.A1, um sistema informatizado de controle de processos judiciais, onde diariamente são recebidas intimações de processos em que a CAI é litigante, bem como atualizações de jurisprudências e boletins jurídicos.

Figura 4.A1 – Demandas Judiciais



TODAS	PROCESSO FÍSICO	PROCESSO ELETRÔNICO	FAVORITAS	NÃO VISUALIZADAS	RELATÓRIO	
	Data	Código	Cidade	Origem	Vara	Nº Processo
	17/07/2018	896739078	Itapema	Justiça Estadual	1ª Vara Cível	03000059620178240125
	17/07/2018	896739079	Itapema	Justiça Estadual	2ª Vara Cível	0006728620188240125
	16/07/2018	896498957	Balneário Camb.	Justiça do Tra...	2ª Vara do Tra...	0002280320175120045
	16/07/2018	896154201	Itapema	Justiça Estadual	1ª Vara Cível	0004122512008340125
	13/07/2018	897251894	Capital	Justiça do Tra...	Secretaria Jud...	02241201504512003
	13/07/2018	897638722	Balneário Camb.	Justiça do Tra...	1ª Vara do Tra...	00005011420165120040
	12/07/2018	896895675	Itapema	Justiça Estadual	1ª Vara Cível	00019884620188240125
	12/07/2018	896895674	Itapema	Justiça Estadual	1ª Vara Cível	03000059620178240125
	12/07/2018	896895676	Itapema	Justiça Estadual	1ª Vara Cível	03012236020188240125
	11/07/2018	896207881	Capital	Justiça Estadual	4ª Câmara de D...	00033317720188240125
	10/07/2018	896715894	Itapema	Justiça Estadual	1ª Vara Cível	00028241920188240125

O departamento jurídico da CAI acompanha mensalmente a evolução das demandas judiciais e administrativas, fornecendo relatórios mensais de acompanhamento de demandas à diretoria, visando subsidiá-la na tomada de decisões, no sentido de traçar estratégias para eliminar pendências e evitar demandas.

No ano de 2016, foi implantado o sistema de acompanhamento de contratos com fornecedores e prestadores de serviços através de numeração padrão, facilitando dessa forma o controle dos contratos pelos gestores, trazendo mais adequação ao planejamento de renovação dos contratos. Como melhoramento, no ano de 2017 foi instituído o acompanhamento de desempenho dos fornecedores com base nos contratos celebrados, onde verifica-se o cumprimento das cláusulas contratuais, aliadas ao desempenho na prestação dos serviços contratados pela CAI, conforme indicador IFR07.

Em constante diálogo com o órgão de defesa do consumidor, a CAI consegue solucionar os pleitos de seus usuários de forma administrativa, sem a necessidade de formalização de reclamação e intervenção do judiciário, diminuindo a quantidade de ações em que a CAI figura como polo passivo e reclamações formalizadas perante o órgão de defesa do consumidor, evidenciando um melhoramento, que pode ser verificado no decorrer dos anos através das tabelas 4.A1 e 4.A2.

Tabela 4.A1 – Histórico de Ações

Tabela 4.A2 – Histórico PROCON

ANO	NÚMERO DE AÇÕES	CONDENAÇÕES	IMPROCEDENTES	PROCON	RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS
2015	18	16	103	2015	0
2016	8	6	8	2016	0
2017	7	2	2	2017	0

Nesse sentido, como melhoria do processo de atendimento à legislação, a CAI conta com o departamento jurídico próprio localizado na CONASA INFRAESTRUTURA (d_2013), composto por advogados e estagiários de direito e uma advogada que atua diretamente na sede da CAI, trazendo mais segurança jurídica na tomada de decisões pela diretoria e no atendimento diário aos usuários, não dependendo de escritórios externos para solução de demandas da sua atividade.




Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Com relação a legislação trabalhista, a CAI cumpre rigorosamente as disposições aplicáveis a matéria, além das normas relativas à saúde e segurança dos seus colaboradores descritos em 6.f.

No que tange ao licenciamento ambiental, a CAI possui sistema de acompanhamento mensal, realizada pelo setor de engenharia ambiental da CONASA INFRAESTRUTURA (d_2007), conforme tabela 4.A3.

Tabela 4.A3 – Planilha de Acompanhamento de Licenças Ambientais

 Tabela 1 - Licenças ambientais							
Empresa	Nº da Licença	Emissão	Vencimento	Data Limite de Renovação	Órgão Emissor	Tipo	Atividade Licenciada
Águas de Itapema	LAI 842	13/03/2012	12/03/2018	Não passível de renovação	FATMA	Licença Ambiental de Instalação	Redes coletoras, EEEs, emissários e ligações – bacias 3 e 7
	LAO 097	06/02/2012	-*	-*	FATMA	Licença Ambiental de Operação	Pedido de renovação protocolado por meio da Corresp. Nº 136/2014 em 17/07/2014, complementado por meio da Corresp. Nº 01/2015 protocolada em 14/05/2015, Corresp. Nº 160323 e Corresp. Nº 067/2016
	LAO 157	21/08/2015	21/08/2019	21/03/2019	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Operação da lagoa de água bruta capacidade 206.651,37 m³
	LAI 071	26/10/2017	26/10/2022	29/05/2022	FAACI	Licença Ambiental de Instalação	Ampliação da estação de tratamento de água - ETA, onde possui atualmente a capacidade de 300 l/s, com uma reservação de 4.000 m³ onde será ampliado para mais 95 l/s de tratamento e instalação de mais um reservatório de 4.000 m³, totalizando 395 l/s e reservação 8.000 m³
	LAO 158	21/08/2015	21/08/2019	21/03/2019	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Operação da lagoa de água bruta capacidade 82044 m³
	LAO 039	17/01/2014	17/01/2018	17/08/2017	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Produção de água, estação elevatória de água tratada, tratamento de água, reservação de água bruta e tratada, rede de distribuição e ligações domiciliares
	LAO 011	09/02/2015	09/02/2019	19/10/2018	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Captação de água bruta e medidor de vazão
	LAI 071	26/10/2017	26/10/2019	26/10/2019	FAACI	Licença Ambiental de Instalação	Ampliação da Estação de Tratamento de Água Morretes
	CTF - CR	25/06/2018	25/09/2018	--	IBAMA	Cadastro Técnico Federal - Certificado De Regularidade - CR	Cadastro Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras

A CAI por ser uma concessionária de serviço público, está constantemente sujeita a fiscalização em termos contábeis, financeiros, orçamentários, operacionais e patrimoniais pelos órgãos da Administração Federal, Estadual e municipal, cita-se: Tribunal de Contas, Ministério Público, Ministério da Saúde, ARES, e o Poder Concedente através de suas secretarias, além de se submeter a legislação aplicável na prestação de seus serviços, de acordo com as tabelas 4.A4, 4.A5, 4.A6 e 4.A7.

Tabela 4.A4 – Atendimento a legislações Federais.

LEGISLAÇÃO	ATIVIDADE
Lei 11.445, de 05 de janeiro de 2007	Diretrizes nacionais para o saneamento básico.
Medida Provisória nº 844, de 6 de julho de 2018	Atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas competência para editar normas de referência nacionais sobre o serviço de saneamento, a Lei nº 10.768, de 19 de novembro de 2003, para alterar as atribuições do cargo de Especialista em Recursos Hídricos, e a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País.
Lei 9.605, de fevereiro de 1998	Sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente
Decreto 5.440, de 04 de maio de 2005	Controle de qualidade da água de sistema de abastecimento público.
Portaria MS Nº 05, de 28-09-2017	Consolidação Portaria MS Nº 2.914, de 12-12-2011. Procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.
Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990	Código de defesa do consumidor
Lei nº 6050, de 24 de maio de 1974	Fluoretação da água em sistemas públicos de abastecimento
RESOLUÇÃO CONAMA nº 357, de 17 de março de 2005	Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências
RESOLUÇÃO CONAMA no 396, de 3 de abril de 2008	Classificação e diretrizes ambientais para o enquadramento das águas subterrâneas e dá outras providências
RESOLUÇÃO CONAMA nº 397, de 3 de abril de 2008	Classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes.
RESOLUÇÃO CONAMA nº 302, de 20 de março de 2002	Dispõe sobre os parâmetros, definições e limites de Áreas de Preservação Permanente de reservatórios artificiais e o regime de uso do entorno.
RESOLUÇÃO N 430, DE 13 DE MAIO DE 2011	Condições e padrões de lançamento de efluentes, complementa e altera a Resolução no 357, de 17 de março de 2005, do Conselho Nacional do Meio Ambiente-CONAMA.
RESOLUÇÃO CONAMA nº 274, de 29 de novembro de 2000	Considerando que a saúde e o bem-estar humano podem ser afetados pelas condições de balneabilidade

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Tabela 4.A5 - Atendimento as legislações Estaduais.

LEGISLAÇÃO	ATIVIDADE
LEI Nº 14.675, de 13 de abril de 2009.	Código Estadual de Meio Ambiente e estabelece outras províncias.
LEI Nº 5.793, de 16 de outubro de 1980	Dispõe sobre a proteção e melhoria da qualidade ambiental e dá outras providências
DECRETO Nº 14.250, de 05 de junho de 1981	Regulamenta dispositivos da Lei nº 5.793, de 15 de outubro de 1980, referentes à Proteção e a Melhoria da Qualidade Ambiental
Portaria nº 024 de 28 de fevereiro de 1979	Enquadra os cursos d'água do Estado de Santa Catarina.
PORTARIA Nº 017/02 – FATMA DE 18/04/2002	Estabelece os Limites Máximos de Toxicidade Aguda para efluentes de diferentes origens e dá outras providências.
Lei nº 13.517, de 04 de outubro de 2005	Lei nº 13.517, de 04 de outubro de 2005 Lei nº 13.517, de 04 de outubro de 2005

Tabela 4.A6 - Atendimento as legislações Municipais.

LEGISLAÇÃO	ATIVIDADE
Lei complementar 9/2002 de 09 - 06 de fevereiro de 2002	Dispõem sobre a política de proteção, conservação e recuperação do meio ambiente e dá outras províncias
Lei 1703 - 7 de dezembro de 1999	Exige que a tubulação de águas pluviais das edificações seja encaminhada à sarjeta dos logradouros públicos.
Lei nº 2732, de 16 de julho de 2009	Dispõe sobre a política municipal de saneamento básico, cria o fundo e o conselho municipal de saneamento e dá outras providências.
Lei Complementar nº 7/2002	Institui o Plano Diretor de Itapema e dá outras providências.
Lei 3369 de 28 de outubro de 2014	Institui o Plano Municipal de Saneamento Básico e dá outras providências

Tabela 4.A7 - Licenças Ambientais.


Nº DA LICENÇA	EMIÇÃO	VENCIMENTO	ÓRGÃO EMISSOR	TIPO	ATIVIDADE LICENCIADA
LAI 842	13/03/2012	12/03/2018	FATMA	Licença Ambiental de Instalação	Redes coletoras, EEEs, emissários e ligações – bacias 3 e 7
LAO 097	06/02/2012	-	FATMA	Licença Ambiental de Operação	Pedido de renovação protocolado por meio da Corresp. Nº 136/2014 em 17/07/2014, complementado por meio da Corresp. Nº 01/2015 protocolada em 14/05/2015, Corresp. Nº 160323 e Corresp. Nº 067/2016
LAO 157	21/08/2015	21/08/2019	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Operação da lagoa de água bruta capacidade 206.651,37 m ³
LAO 158	21/08/2015	21/08/2019	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Operação da lagoa de água bruta capacidade 82044 m ³
LAO 039	17/01/2014	17/01/2018	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Produção de água, estação elevatória de água tratada, tratamento de água, reservação de água bruta e tratada, rede de distribuição e ligações domiciliares.
LAI 071/2017	26/10/2017	26/10/2022	FAACI	Licença Ambiental de Instalação	Ampliação da Estação de Tratamento de Água para atingir a capacidade de 395 l/s e 8000 m ³ de reservação.
LAO 011	09/02/2015	09/02/2019	FAACI	Licença Ambiental de Operação	Captação de água bruta e medidor de vazão
CTF - CR	18/04/2018	18/07/2018	IBAMA	Cadastro Técnico Federal - Certificado De Regularidade - CR	Cadastro Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras

4.b) Como a organização trata impactos sociais e ambientais adversos decorrentes de seus produtos, processos e instalações?

A CAI realiza constantemente análises dos aspectos e impactos ambientais relativos aos processos sendo estes apresentados na Tabela 4.B1. Já o Plano de Ação Emergencial (d_2014) tem como objetivo proporcionar a todas as suas áreas treinamentos e recursos necessários ao controle efetivo de uma emergência, além de promover cooperação para responder de forma eficiente e coordenada, as situações apresentadas. Para isso, os responsáveis atuarão reciprocamente com as instituições de atendimento às emergências locais, do Município e do Estado, com os meios de comunicação e o público em geral.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I
Tabela 4.B1 - Aspectos e Impactos Ambientais.

		IDENTIFICAÇÃO DE ASPECTOS E AVALIAÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS						
IDENTIFICAÇÃO					GERENCIAMENTO			
PROCESSOS	ÁREA	ATIVIDADE GERADORA	AGENTE CAUSADOR	IMPACTO	CONTROLE	PROCEDIMENTO DE CONTROLE	SITUAÇÃO	
ADMINISTRATIVO	Comercial RH Diretoria	Instalações Prediais	Consumo de Energia	Esgotamento da fonte/ diminuição da disponibilidade	Normal	Conscientizar colaboradores sobre ações de economia de energia	CONTÍNUO	
			Consumo de água para administrativo	Esgotamento da fonte/ diminuição da disponibilidade	Normal	Conscientizar colaboradores sobre ações de economia de água.	CONTÍNUO	
			Ar Condicionado/ Gás Refrigerante	Contaminação do ar	Normal	Conscientizar colaboradores sobre o uso correto e ações de economia quanto ao ar condicionado.	CONTÍNUO	
		Escritório	Uso contínuo de papel A4 com geração de resíduos	Contaminação do Solo	Normal	Destinação correta dos resíduos, reutilizar folhas para rascunho.	EM EXECUÇÃO	
			Geração de resíduos de impressão (toner)	Contaminação da água e do solo.	Normal	Utilização de toners recarregáveis.	EM EXECUÇÃO	
Frota Veicular	Emissão de Gases	Contaminação do ar.	Normal	Manter manutenção veicular em dia.	CONTÍNUO			
OPERAÇÃO	Estação de Tratamento de Esgoto (ETE)	Tratamento de Esgoto	Lançamento de efluente no corpo receptor.	Contaminação da água, do solo e impacto social.	Normal	Tratamento de esgoto conforme plano da qualidade.	EM EXECUÇÃO	
			vazamentos de esgoto	Contaminação da água, do solo, do ar e impacto social	EMERGENCIA	Atendimento ao plano de ação emergencial. (PAE)	CONTÍNUO	
			Vazamentos de produtos químicos	Contaminação da água, do solo, do ar e impacto social.	EMERGENCIA	Atendimento ao plano de ação emergencial. (PAE)	CONTÍNUO	
			Geração de resíduos químicos.	Contaminação da água, do solo, do ar e impacto social.	Normal	Local de armazenamento correto, disposição ambientalmente correta.	EM EXECUÇÃO	
		Laboratório	Consumo de energia	Esgotamento da fonte/ diminuição da disponibilidade	Normal	Conscientizar colaboradores sobre ações de economia de energia	CONTÍNUO	
			Uso contínuo de papel A4 com geração de resíduos	Contaminação do Solo	Normal	Destinação correta dos resíduos, reutilizar folhas para rascunho.	EM EXECUÇÃO	
			Geração de resíduos químicos.	Contaminação da água, do solo, do ar e impacto social.	Normal	Local de armazenamento correto.	CONTÍNUO	
			Geração de resíduos de impressão (toner)	Contaminação da água e do solo.	Normal	Utilização de toners recarregáveis.	CONTÍNUO	
	Estação de Tratamento de Água (ETA)	Tratamento da água	Vazamento de produtos químicos	Contaminação da água, do solo, do ar e impacto social.	EMERGENCIA	Atendimento ao plano de ação emergencial. (PAE)	CONTÍNUO	
			Geração de resíduos químicos.	Contaminação da água, do solo, do ar e impacto social.	Normal	Local de armazenamento correto, disposição ambientalmente correta.	EM EXECUÇÃO	
		Laboratório	Consumo de energia	Esgotamento da fonte/ diminuição da disponibilidade	Normal	Conscientizar colaboradores sobre ações de economia de energia	CONTÍNUO	
			Geração de resíduos químicos	Contaminação da água, do solo, do ar e impacto social.	Normal	Local de armazenamento correto, disposição ambientalmente correta	EM EXECUÇÃO	
			Extensão de rede de água e esgoto	Interferências no trânsito.	Desvios de trânsito e impacto social	Anormal	Comunicado a comunidade sobre as obras de investimentos por meio de folders, visitas às residências, palestras e ações. Atendimento telefônico e sinalização.	CONTÍNUO
			Ligações novas (água/esgoto)	Interferências no trânsito e passeio.	Desvios de trânsito e impacto social	Anormal	Sinalização	CONTÍNUO
ALMOXARIFADO	Sede Administrativa	Diversos materiais utilizados no serviços operacional	Geração de resíduos.	Contaminação do solo.	Normal	Reciclagem e separação de materiais que são destinados a sucatas.	CONTÍNUO	

Tendo em vista a atuação de cada unidade no processo de tratamento do efluente, tem-se a possibilidade da ocorrência de eventos emergenciais que podem colocar em risco o funcionamento da estação. Desta forma a tabela 4.B3 demonstra as ações e providências que devem ser tomadas no caso de acontecimentos de situações emergenciais nas unidades de tratamento de efluentes.

A ativação do PAE (Plano de Ação Emergencial) se dará através da comunicação da emergência, ou de qualquer situação de não conformidade que provoque ou possa provocar avaria no sistema de esgotamento sanitário. Tais eventos podem ter origem de uma fonte externa (comunidade ou consumidor) que na percepção de uma invasão das instalações, um vazamento na tubulação ou instalação, incêndio, etc., informará a CAI através dos telefones divulgados no presente documento e em outros meios.

Ao receber a ligação com a informação, o técnico de plantão deve perguntar sobre a gravidade, o local exato da emergência e se há representante de algum órgão ou autoridade presente. Na sequência, deve comunicar o Técnico de Segurança do Trabalho e o gestor da área, os quais deverão designar o funcionário/equipe e/ou dirigir-se imediatamente para o local, verificar o nível da emergência, se a mesma for dos Níveis 2 e/ou 3, o PAE será ativado e os participantes envolvidos direta ou indiretamente serão acionados. Chegando ao local da emergência deve-se avaliar a situação e iniciar as ações de controle e extinção.

As emergências de Nível 1 (pequeno porte): são os eventos que pela sua natureza e extensão, podem ser controlados e extintos com recursos humanos e materiais existentes na CAI, que empreenderá as ações em primeira instância, não tendo consequências para a operação, pessoas ou ambiente.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Emergência Nível 2 (médio porte): as emergências caracterizadas como nível 2 são aquelas que requerem recursos internos e externos à CAI que iniciará as ações para seu controle.

Emergência Nível 3 (grande porte): são emergências de nível 3 aquelas decorrentes de grandes vazamentos, com grande área de influência.

Tabela 4.B3 - Demonstração da metodologia de comunicação do PAE.

QUEM	O QUE	QUANDO	POR QUE	ONDE	COMO
Qualquer pessoa ou sistema de telemetria	Informa a emergência	Ao perceber situação anormal no sistema	Para a tomada de ação	Local mais próximo	Telefonando para 3268-8200 ou Plantão (47) 84048200
Serviços de Plantão ou Escritório	Recebe informação referente à emergência	A qualquer momento	Para a tomada de ação	Onde se encontrar	Telefonando para Gerência de Manutenção (47)9952-1316
Gerente de Manutenção ou Serviços de Plantão ou Escritório	Pergunta sobre a gravidade e local da emergência	Ao receber a informação	Para repassar informação e facilitar a ação e localização	Onde se encontrar	
Gerência de Manutenção e/ou Técnico de Segurança do Trabalho	Registra e designa funcionário e/ou se desloca para o local, verifica o nível de emergência e se necessário deflagra o PAE	Após fazer anotações precisas	Para a tomada de ação	Para o local informado	Através da viatura disponível

Em todo tipo de emergência ocorrida, todos os envolvidos devem contribuir com a elaboração do RAI (Relatório de Análise de Impactos Ambientais), relatório detalhando todos os fatos e ações desenvolvidas. Deve ser realizada uma avaliação de todas as ações realizadas no controle e extinção da emergência. Deve ser constituído um grupo multidisciplinar para realizar uma análise dos eventos que levaram a ocorrência da emergência utilizando-se ferramentas sistêmicas.

4.C) Como a organização promove, de forma voluntária, ações para o desenvolvimento sustentável?

A CAI promove ações sociais na região em que atua, visando atuar com responsabilidade socioambiental e fortalecer a imagem da empresa, aproximando a comunidade da empresa, promovendo ações educativas de preservação ao meio ambiente e demonstrando a importância do saneamento na cidade. Os Projetos sociais são programados e desenvolvidos de acordo com o Plano de ação Social Plurianual (m_2017). Previstos para épocas específicas, como: Campanha do Agasalho, Campanha de Alimentos, Natal Solidário, Campanha de arrecadação de brinquedos, Outubro Rosa, parcerias com ONGs do Município conforme descritos na Tabela 4.C1. Também há o programa de TARIFA SOCIAL que tem por objetivo atender as comunidades que possuem renda familiar, até ou igual a 1,5 (um e meio) salários mínimos, e que se mantêm na faixa de baixo consumo. Em 2017 a CAI possuía 92 economias cadastradas na tarifa social.

Importante ressaltar que nos projetos relacionados ao desenvolvimento sustentável, as principais práticas desenvolvidas de forma voluntária seriam participação e apoio em projetos como, Conferência – Água, Desenvolvimento e Futuro (d_2014), Projeto Águas do Amanhã parceria com a UNIVALI (d_2014), Projeto de limpeza do rio Perequê parceria firmada com a equipe Amigos da Ecologia (d_2015), palestras em instituições de ensino, associações e condomínios, visitas nas unidades de tratamento e captações de água, seminários e participação em eventos municipais, tais como, aniversário da cidade, encontro dos amigos, Dia Mundial da Água, Semana do Meio Ambiente.

Além disso a CAI incentiva seu quadro de funcionários e a comunidade em geral, a participar das ações que estão sendo promovidas e atividades que estão contribuindo para a sociedade, através da assessoria de imprensa local que divulga em veículos de comunicação, e com o informativo interno “Olho D’água”, destinado exclusivamente aos colaboradores visando divulgar o engajamento da organização na causa, informativo este, que foi implantado em 2010 com nome Pingo D’água e foi retomado o seu desenvolvimento com arte personalizada em 2017.

A empresa, desde 2016 desenvolve ações de inclusão social por meio de Programa de Jovens Aprendizes e de Estágio, oferecendo aos jovens a oportunidade de se inserir no mercado de trabalho. Através de estágios profissionais de nível técnico e universitário, onde é contribuído e correlacionado a teoria do aprendizado com a prática, trazendo para a empresa o conhecimento técnico e acadêmico. O Programa de Jovem Aprendiz entre a empresa e a instituição de ensino Associação Du Projetos, estabelecido desde 2016 visa promover a contratação de jovens entre 16 e 24 anos, onde cumprem 04 horas de carga horária diária na empresa e uma vez na semana participam de um curso de aprendizagem profissional, promovido pela associação, atualmente a CAI possui 04 aprendizes e 01 estagiário a nível acadêmico.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I
Tabela 4.C1 – Tabela de Melhorias

AÇÕES IMPLEMENTADAS E APOIADAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL			
PROCESSO	MELHORIA	ORIGEM	RESULTADOS
Ações Sociais	Desenvolvimento do Plano de Ações Sociais Plurianual	2017 Aprendizado Ferramenta 5W2H	Programação e antecipação quanto as ações desenvolvidas.
	Parceria com ONG – Coração Amigo	2016 CIPA	Conscientização dos colaboradores quanto as ações solidárias.
Ações para o desenvolvimento da sociedade	Parcerias com órgãos públicos do município	2017 Reuniões Diretoria	Divulgar para sociedade os trabalhos realizados pela CAI. Fortalecimento da imagem da empresa.
	Instaurado Programa de Jovens Aprendizizes	2016 Departamento Pessoal	Inclusão Social, oportunidade de jovens se inserirem no mercado de trabalho.
	Assessoria de Imprensa local CAI	2017 Comitê da Qualidade	Divulgação nos veículos de comunicação locais, envolvimento e apoio nas ações promovidas pela CAI.
	Desenvolvimento Informativo Interno	2017 Assessoria de Imprensa	Divulgação interna para os colaboradores.

Figura 4.C1 - Amigos da Ecologia – Limpeza Rio Perequê (2016)

Figura 4.C2 - Visitas de Escola a ETE (2016)

Figura 4.C3 - Amigos da Ecologia – Limpeza Rio Perequê (2017)

Figura 4.C4 - Visitas de Escola a ETA (2017)

Figura 4.C5 - Campanha Arrecadação de Alimentos (2016)

Figura 4.C6 - Visitas Univali (2017)


Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Figura 4.C7 - Outubro Rosa (2017)



Figura 4.C8 - Semana Mundial da Água – palestra (2016)



Figura 4.C9 - Natal Solidário (Arrecadação de Alimentos 2017)



Figura 4.C10 - Campanha de Natal, Brinquedos (2016)





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

5. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



CONASA
Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

5.A) Como são identificadas as necessidades de informações para operar e gerenciar a organização?

A CAI identifica as necessidades de informação com objetivo de fornecer ferramentas que auxiliem todo o processo de gestão do negócio, desde o operacional à alta direção. Desde o início das operações em 2004 a CAI vem de forma contínua avaliando, aperfeiçoando e investindo em sistemas que servem de apoio para concretização do planejamento estratégico.

O processo de identificação de necessidades de informações se inicia com o levantamento da demanda por parte da gestão de área. Quando se trata de uma solução informatizada a demanda é então encaminhada ao Diretor Técnico que avalia criticamente e aprova o encaminhamento para área de Tecnologia da Informação (TI) da CONASA INFRAESTRUTURA. O setor de TI é então responsável pela busca das melhores soluções/adequações que se enquadrem nas melhores práticas existentes no mercado, bem como na implantação e implementação do novo sistema ou melhoria daquele já existente. Esta sistemática não se aplica aos sistemas Sansys e telemetria Komvex Scada (Tabela 5.B1), onde, como forma de agilizar as melhorias necessárias, as demandas de personalização dos softwares são informadas às empresas que fornecem os programas mediante contrato com a CAI. Desta maneira, qualquer necessidade de personalização é solicitada junto a empresa que presta o serviço diretamente pelo gestor de área que irá realizar o orçamento, sendo este, aprovado pelo Diretor Técnico. A concretização da personalização é então efetivada pela empresa contratada com o acompanhamento do TI da CONASA INFRAESTRUTURA e gestor da área interessada.

As demais necessidades de informações referentes a áreas de interesse específicas não informatizadas são identificadas por cada gestor de área que avalia a necessidade de aprovação ou não de níveis hierárquicos superiores, quando esta, não gerar relevante impacto econômico ou no desempenho da operação.

5.B) Como são disponibilizados os principais sistemas de informação para apoiar a operação e o gerenciamento da organização?

Desde 2013 a CONASA INFRAESTRUTURA trabalha com a gestão documental da organização que levou à implantação de um Centro de Documentação, com o objetivo de criar procedimentos para o arquivamento de documentos. Além da padronização que facilita a obtenção de dados, o projeto criou uma cultura de organização que permite aos colaboradores contribuir com a manutenção de rotinas que trazem mais produtividade, mais eficiência e mais resultados ao trabalho desenvolvido pelas diversas áreas, além de contribuir com a competitividade da Companhia. Esta metodologia permite que as informações produzidas pela empresa estejam disponibilizadas para acesso rápido, independente das pessoas que as geraram. Desta maneira, a forma de uso e distribuição dos dados e informações pelos usuários e parceiros da CAI é realizada desde 2014 pelo sistema de gerenciamento de documentos (TOTVS ECM) e determinada pelas regras básicas da Política de Segurança, que definem como e quem pode acessar as informações de acordo com os devidos departamentos e hierarquias.

Em 2016 a CAI iniciou o planejamento para identificação de melhorias na utilização de tecnologias a serem aplicadas ao sistema de telemetria. A partir de 2017 foi dado início a instalação do um novo sistema para monitoramento das unidades operacionais de SES e SAA. Esta melhoria implicará a partir de 2018 no significativo aumento do número de grandezas monitoradas e analisadas, permitindo assim, maior agilidade na identificação de demandas técnicas para a otimização da operação do sistema beneficiando todos os setores da CAI.

A CAI disponibiliza como meio de comunicação aos usuários seu site institucional (www.aguasdeitapema.com.br), constantemente atualizado, onde estão disponíveis informações como:

- A CONASA INFRAESTRUTURA e seu histórico;
- Agência virtual;
- Tarifas em vigor;
- Informações sobre serviços prestados pela CAI;
- Notícias;
- Legislações vigentes e documentação legal;
- Telefones de contato;
- Trabalhe conosco.

A Tabela 5.B1, apresenta os principais sistemas de informação disponibilizados pela CAI de apoio a operação e gerenciamento da organização:

Tabela 5.B1 – Sistemas de informação

SISTEMA	DEFINIÇÃO	FINALIDADE	USUARIOS
Microsigla Protheus (d_2006)	Sistema ERP Administrativo Financeiro e Contábil	Sistema que trabalha como ferramenta de gestão do negócio. Opera com informações financeiras (contas a pagar/receber e movimentação bancária), processo de compras e lançamento de notas fiscais, controle de estoque, contabilidade gerencial, etc. Desta forma, o sistema interage com todos os setores da empresa e fornece informações para as operações diárias e tomadas de decisão das áreas envolvidas. Servidor e Bases de Dados ficam localizados na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina/PR.	Setor Administrativo, Financeiro e RH.
Sansys (d_2014)	Sistema Comercial e Operacional	Sistema que gerencia o atendimento comercial e ao público, controla cadastro de clientes, faturamento, ordens de serviço em aberto e atendidas, etc. O sistema dá suporte a todo o setor operacional e de serviços e dá apoio diário nas áreas envolvidas e nas tomadas de decisão. Servidor e Bases de Dados ficam localizados na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina/PR.	Comercial / Operacional
Sansys	Sistema Comercial	Sistema de apoio operacional que trabalha em paralelo ao sistema Sansys. Controla e	Comercial /



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

SISTEMA	DEFINIÇÃO	FINALIDADE	USUÁRIOS
Mobile (d_2015)	e Operacional	registra as ordens de serviço em aberto e os atendimentos realizados. O sistema funciona online em dispositivos móveis que ficam com o pessoal de operação. Servidor e Bases de Dados ficam localizados na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina/PR.	Operacional
Sansys Leitura (d_2014)	Sistema Comercial	Sistema de apoio ao comercial utilizado para registro de leituras de consumo de água e emissão em campo das faturas aos clientes.	Comercial
Sansys Operacional (d_2014)	Sistema Operacional	Sistema de apoio operacional que trabalha em paralelo ao sistema Sansys. Controla a área operacional da CAI e dá suporte as tomadas de decisão. Servidor e Bases de Dados ficam localizados na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina/PR.	Operacional
SLAWeb d_2016	Recadastramento	Sistema específico de recadastramento que trabalha em paralelo ao sistema Sansys. Gerencia a atualização cadastral de moradores e proprietários dos imóveis da cidade.	Comercial
SCADABR (d_2015)	Telemetria Lagoa de acumulação de água bruta	Sistema de monitoramento de vazão de captação do Rio Perequê para lagoas de acumulação de água bruta da ETA Morretes. Possibilita medição em tempo real com monitoramento de vazão instantânea bem como geração de gráficos de acompanhamento e histórico. Ferramenta de utilizada tanto para monitor quanto registrar do uso da água de acordo com Outorga concedida à CAI.	Operacional
MEye (d_2015)	Câmera	Aplicativo utilizado para monitoramento via Smartphone de câmeras de monitoramento das Lagoas de Acumulação de Água Bruta e ETE. Auxilia a operação e segurança patrimonial.	Operacional
CMS (d_2015)	Câmera	Aplicativo utilizado para monitoramento via PC de câmeras de monitoramento das Lagoas de Acumulação de Água Bruta e ETE. Auxilia a operação e segurança patrimonial.	Operacional
Komvex Scada (d_2013)	Telemetria Sistema	Sistema utilizado para controle operacional de distribuição de água e coleta de esgoto. Nele é possível verificar o controle de pressões nas redes de distribuição de água e situação das bombas de recalque. O sistema também controla poços elevatórios de esgoto tanto com relação ao nível quanto a operacionalidade das bombas. Desta maneira ele auxilia fornecendo informações técnicas para tomada de decisões referentes a operação.	Operacional
TOTVS ECM (GED) (d_2014)	Sistema Gerenciador de Documentos	Sistema que realiza a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), sendo uma tecnologia que possibilita gerenciar documentos através de WORKFLOW com as seguintes funcionalidades: incluir documentos, organizá-los de forma eficiente, armazenar como um banco de dados, proteger de deterioração e extravios, manter as informações atualizadas para os interessados. Objetiva-se assim a organização das atividades de todas as áreas para a recuperação rápida e assertiva das informações das quais se necessita, facilitando pesquisas, localizações e cruzamento das mesmas, como também a emissão de relatórios, gerando assim praticidade e eficiência de processos. Servidor se localiza na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina/PR.	Todas as áreas da CAI
EzPoint (d_2012)	Ponto	Sistema suporte para folhas de pagamento utilizado para extração de informações de ponto eletrônico das unidades e posterior transferência de dados ao Microsiga Protheus.	RH
Acelerato (d_2016)	Controle de chamados e pesquisa de satisfação	Sistema de controle de chamados abertos por meio do site ou ligação 0800 para nosso SAC. Usado na apuração de indicadores de satisfação dos Clientes em função dos serviços prestados pela CAI, as informações são utilizadas para apoiar as operações diárias e tomadas de decisões das áreas envolvidas. O sistema é utilizado na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina/PR.	SAC
Servidor de arquivos (d_2004)	Ambiente Interno de Compartilhamento de arquivos	Servidor de médio porte que tem a finalidade de centralizar e disponibilizar as informações de uma maneira em que todos os usuários tenham acesso aos arquivos de trabalho. As informações são utilizadas para apoiar as operações diárias e tomadas de decisões das áreas envolvidas.	Todas as áreas da CAI
Servidor de Backup (d_2014)	Ambiente interno de armazenamento de informações	Utilizado um software Symantec Backup Exec 2012 e um servidor de médio porte que gerencia os backups das informações da empresa em uma Library com capacidade para 16 Fitas Ultrium LTO5 de até 3TB cada. Essa medida de segurança é muito importante caso ocorra algum problema no servidor ou perda de algum arquivo. Servidor se localiza na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina/PR.	TI
Sistemas não informatizados (d_2004)	-	Murais de gestão à vista, boletins de controle operacional água e esgoto, plano da qualidade, murais de segurança do trabalho.	Todas as áreas da CAI

5.C) Como a Segurança das informações é mantida?

Desde 2004 a CAI vem desenvolvendo e aprimorando suas práticas para garantia da segurança, atualização, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações por ela controladas. Todas as ferramentas são desenvolvidas e gerenciadas pelo setor de Tecnologia da Informação da CONASA INFRAESTRUTURA. O controle da segurança dos dados também é de responsabilidade da área de Tecnologia da Informação da CONASA INFRAESTRUTURA. As informações são armazenadas e gerenciadas em uma solução de Bancos de Dados reconhecida no mercado de Tecnologia de Informação (SQL SERVER). A Tabela abaixo apresenta o conjunto de recursos utilizados pela CAI para manter a segurança da informação.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Tabela 5.C1 – Mecanismos de segurança das informações

MECANISMO	DESCRIÇÃO
Roteadores (d_2016)	Estes equipamentos possuem regras específicas que fazem a filtragem inicial dos dados. Correspondem à primeira barreira de proteção contra acessos não autorizados. Também segmentam a rede em 2 links sendo um dedicado a utilização de sistemas localizados na CONASA INFRAESTRUTURA e outro para a navegação na internet e outros serviços de dados.
Switches (d_2004)	Esses equipamentos interligam a rede de dados da CAI levando as informações com confiabilidade, integridade e segurança ao servidor de arquivos e sistemas remotos.
Firewall (d_2016)	A CAI possui um sistema de proteção contra-ataques à dados da rede da empresa através de um firewall DELL Sonicwall. As regras de firewall e autenticação são estabelecidas na CONASA INFRAESTRUTURA em Londrina-PR.
Controle de acesso ao sistema de banco de dados (d_2013)	Todo acesso a qualquer sistema de informação da CAI é realizado por meio de controle de senhas e fica localizado em Londrina-PR. Assegura disponibilidade, confidencialidade e integridade.
Servidor (d_2004)	É um computador de médio porte, onde são armazenados os arquivos de trabalho de todos os departamentos da CAI. Utilizam também uma ferramenta de “backup”, que é armazenado fora do servidor caso ocorra algum problema com este. Assegura disponibilidade, confidencialidade e integridade.
Arquivos Manuais (d_2004)	<p>Informações de maior relevância também são arquivadas em meio físico por períodos definidos nos controles de registro de cada setor da CAI como forma de garantir sua integridade:</p> <p>Tratamento de água e esgoto - laudos externos de análises de qualidade de água e esgoto, boletins de controle diário, certificados de calibração, certificados de qualidade de produtos químicos.</p> <p>RH - pastas funcionais.</p> <p>Comercial - parcelamentos de debito, alterações cadastrais, documentos de ligação nova e reativação, OS de corte, declaração de esgoto, declaração regularize, notificação, OS da viabilidade do redimensionamento de ligação de água, OS de viabilidade de deslocamento de ramal, Termo de Cancelamento de ligação de água, ofícios, relatórios comerciais e pesquisas de satisfação.</p> <p>Manutenção – ordens de serviço e projetos hidrossanitários.</p>

Com o objetivo de assegurar a continuidade dos serviços prestados em situações emergenciais, a CAI possui desde 2014 redundância no acesso à internet tendo duas operadoras contratadas. Desta forma, em caso de intermitência de um provedor por qualquer motivo, utiliza-se o alternativo, garantindo tanto o atendimento comercial quanto a continuidade dos serviços na gestão do setor de manutenção via Sansys. Nas estações de tratamento de água e esgoto os boletins manuais de análise garantem desde o início das operações da CAI a continuidade do registro das informações em caso de intermitência de energia ou eventuais problemas nos computadores. A CAI também possui instalados no Centro de Controle Operacional (CCO), Estações Elevatórias de Esgoto (EEE) e servidor interno nobreaks desde 2013. Desta forma fica garantida continuidade do fluxo e armazenamento das informações operacionais e comerciais do sistema em caso de oscilações na rede de energia elétrica recorrentes principalmente ao longo do período de alta temporada de verão.

5.D) Como os conhecimentos mais importantes da organização são desenvolvidos (difundidos 2017)?

A CAI tem como um dos pilares para concretização de seu planejamento estratégico a difusão e o desenvolvimento de forma clara e sistêmica dos conhecimentos aplicados a cada processo. Desde 2009 quando deu início ao processo de certificação NBR ISO 9001 a empresa vem aperfeiçoando de forma contínua o fluxo de informação, evitando redundâncias no trabalho e conseqüentemente promovendo maior agilidade nos processos em todas as áreas. O principal e mais efetivo meio para desenvolvimento dos conhecimentos se dá pela interação entre as partes, desde a diretoria técnica até a base da força de trabalho:

- **Processo de integração de novos funcionários (m_2014):** apresentação da CAI e CONASA INFRAESTRUTURA, normas de segurança, introdução à NBR ISO 9001, código de ética e postura visita às unidades operacionais.
- **Treinamentos:** Realizados periodicamente a fim de introduzir novas práticas ou reforçar o conhecimento prático/teórico daquelas já utilizadas.
- **Reunião Comitê de Gestão da Qualidade (d_2009):** Apresentação e discussão dos indicadores de cada setor entre gestores para posterior divulgação aos demais colaboradores nas reuniões setoriais e Quadro de Gestão a Vista.
- **CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) (d_2005):** Reuniões mensais do comitê visando identificação e busca de melhorias no que diz respeito a segurança no trabalho.
- **SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho) (d_2009):** Semana de palestras e treinamentos visando sensibilização e novos conhecimentos referentes a área saúde e segurança.
- **Reuniões Setoriais (d_2014):** Periodicidade mensal tem por objetivo a difusão de informações da CAI por parte dos gerentes de área para com os colaboradores onde há diálogo periódico de segurança (DPS), discussão de indicadores e resultados bem como melhorias de processo.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

O envolvimento de toda força de trabalho dentro do desenvolvimento dos conhecimentos gera não apenas a sua retenção por parte dos colaboradores como também a criação de novas práticas oriundas de insights também originados da própria base da força de trabalho. Estes insights que são motivados pela clara percepção que todos são partes integrantes e fundamentais dos processos e principalmente de suas melhorias, dentro de uma visão sistêmica dos processos que integra todas as atividades da CAI. Os insights são transformados em novos conhecimentos de forma concreta junto aos gestores de área nas reuniões setoriais onde a equipe torna-se parte central do desenvolvimento dos processos. Desta maneira, os colaboradores são participantes efetivos da elaboração de todas as instruções de trabalho referentes as atividades desempenhadas bem como suas revisões. Assim, a CAI entende que o conhecimento não será apenas difundido, mas principalmente, incorporado de forma prática e concreta, com aplicação efetiva no ambiente de trabalho elevando a agilidade, a eficiência, os resultados obtidos com as atividades desempenhadas e conseqüentemente a competitividade da empresa. A Tabela abaixo apresenta os principais conhecimentos da CAI, como estes são difundidos, desenvolvidos e melhorias recentes obtidas:

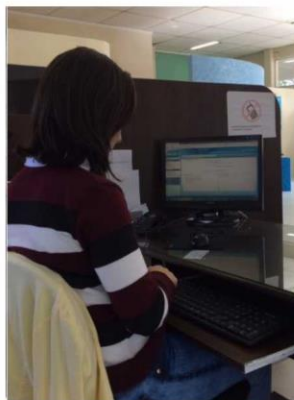
Tabela 5.D1 – Principais conhecimentos da CAI

CONHECIMENTO	DIFUSÃO	MEIOS DE DESENVOLVIMENTO	MELHORIAS
Missão, visão e política da qualidade (d_2009)	<ul style="list-style-type: none"> Integração Reuniões Setoriais Murais de gestão a vista Servidor GED 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões mensais de análise crítica do comitê da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Participação do PNQS 2017 com a incorporação dos seus indicadores no sistema de gestão da qualidade permitindo a aumento no nível de detalhe analítico aos controles de processo da CAI.
Código de ética e postura (d_2016)	<ul style="list-style-type: none"> Integração Treinamentos Servidor E-mail GED 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões trimestrais do Comitê de Compliance da CONASA INFRAESTRUTURA 	<ul style="list-style-type: none"> Contratação de consultor corporativo para treinamento referente ao Compliance a partir de 2017.
Normas e recomendações de Segurança do Trabalho, Saúde Ocupacional e Meio Ambiente (d_2004)	<ul style="list-style-type: none"> Integração Treinamentos Diálogos de Segurança Reuniões Setoriais Servidor GED 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões CIPA Reuniões mensais de análise crítica do comitê da qualidade SIPAT Inspeções de segurança 	<ul style="list-style-type: none"> Criado em 2015 com manual de integração para prestadores de serviço à CAI (IT SGQ SEG 020). Criado manual de procedimentos para visitantes em 2015 (IT SGQ SEG 004).
Planos da qualidade, instruções de trabalho e boletins de controle operacionais (d_2009)	<ul style="list-style-type: none"> Integração Treinamentos Reuniões Setoriais Murais de Plano da Qualidade Instruções de Trabalho Servidor GED 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões Setoriais Cápsula de Ideias 	<ul style="list-style-type: none"> Revisão das instruções de trabalho das estações de tratamento de água, esgoto e laboratórios em 2017 com a inclusão de imagens otimizando o processo de aprendizagem e consulta referente aos conhecimentos aplicados.
Cadastro e informações técnicas das unidades do sistema de água e esgoto (d_2004)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório Comercial Relatório Operacional Relatório do Conselho de Administração Sansys Servidor 	<ul style="list-style-type: none"> Recadastramento Amarrações de redes e ramais realizadas pela equipe de manutenção hidráulica Atualização mensal dos mapas cadastrais 	<ul style="list-style-type: none"> Realizado recadastramento das ligações de água e esgoto em 2017 auxiliando na identificação de possíveis ligações de água subdimensionadas e/ou fora do padrão.
Informações sobre serviços realizados e status de acompanhamento (d_2014)	<ul style="list-style-type: none"> Sansys Mural de gestão a vista Relatório Comercial Relatório Operacional Relatório do Conselho de Administração Apresentação de Diretoria 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões setoriais Reuniões mensais do comitê da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Participação do PNQS 2017 com a incorporação dos seus indicadores no sistema de gestão da qualidade permitindo a aumento no nível de detalhe analítico aos controles de processo da CAI.
Informações sobre os clientes, consumo, número de ligações e economias (d_2004)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório Comercial Relatório Operacional Relatório do Conselho de Administração Sansys 	<ul style="list-style-type: none"> Personalização do sistema Sansys Recadastramento 	<ul style="list-style-type: none"> Realizado recadastramento das ligações de água e esgoto em 2017 atualizando informações que possibilitaram a negatização de clientes por inadimplência.
Controle operacional em tempo real dos processos operacionais de água e esgoto (d_2013)	<ul style="list-style-type: none"> Sistema on line Komvex Scada 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões setoriais Benchmark 	<ul style="list-style-type: none"> Iniciada em 2017 implantação de novo sistema de telemetria possibilitando o aumento de grandezas monitoradas com inclusão de gráficos comparativos. Este tipo de conhecimento permitirá maior controle da informação, aumento da capacidade de armazenamento de banco de dados e agilidade no tempo de resposta.
Informações sobre a	<ul style="list-style-type: none"> Sisagua (Sistema de informação de vigilância 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões setoriais Reuniões mensais de análise 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporação dos indicadores do PNQS no sistema de gestão da qualidade em 2017

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

CONHECIMENTO	DIFUSÃO	MEIOS DE DESENVOLVIMENTO	MELHORIAS
qualidade da água (d_2004)	da qualidade da água para consumo humano – Vigilância Sanitária <ul style="list-style-type: none"> • Divulgação na Conta de água • Divulgação dos indicadores de qualidade nos murais de gestão a vista • Relatório Comercial • Relatório Operacional • Relatório do Conselho de Administração • GED 	crítica do comitê da qualidade	permitindo a aumento no nível de detalhe analítico aos controles de processo da CAI.
Informações financeiras (d_2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório Comercial • Relatório Operacional • Relatório do Conselho de Administração • Apresentação de Diretoria • Publicação anual do Balanço 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões gerenciais • Reuniões do conselho de administração 	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporação dos indicadores do PNQS no sistema de gestão da qualidade em 2017 permitindo a aumento no nível de detalhe analítico aos controles de processo da CAI.

6. PESSOAS



CONASA
Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

6.A) Como a organização do trabalho é definida?

A Estrutura Organizacional é definida e implementada com base nas diretrizes corporativas com alterações definidas pela Direção com foco no trabalho em equipe, favorecendo assim a integração, o diálogo entre todos os integrantes da organização, o comprometimento pela busca de melhorias aumento da eficiência das atividades e conseqüentemente, resultados satisfatórios para a empresa. A Estrutura Organizacional da CAI é formada pela Diretoria, Coordenação, Supervisão e demais cargos, conforme Organograma Funcional (P5). São acompanhadas mediante a supervisão diária, reuniões e análise de indicadores. Atualmente, para elaboração do perfil do cargo, utiliza-se a Descrição de Cargos (A2 IT SGQ RHU 001) (d_2010), que tem como objetivo uma linguagem única de cargos nos setores da CAI, destacando a autonomia dos diversos níveis da força de trabalho para definir e gerir os processos.

O Programa de Estágio (d_2010) tem a função de propiciar ao estagiário o aprendizado social, profissional e cultural. Foram incorporados a força de trabalho regular as contratações temporárias (d_2014), que visam um melhor atendimento comercial e vigilância em elevatórias de esgoto na alta temporada, período crítico para a operação. Foi implantado o Programa Jovem Aprendiz (m_2016) que visa a iniciação e capacitação profissional de jovens ao mercado trabalho.

Os colaboradores têm a oportunidade de contribuir como a melhoria dos processos, seja no contato direto com gestor, ou através das reuniões setoriais (d_2014), das Pesquisa de Clima Interno (m_2017) ou através da Cápsula de Ideias (m_2016) que tem por função apresentar ferramentas inovadoras de trabalho visando

uma otimização dos processos e combate aos desperdícios.

Figura 6.A1 – Programa Jovem aprendiz (m_2016)



6.B) Como as pessoas mais adequadas são selecionadas, interna e externamente?

O processo de seleção e contratação de pessoas da CAI está escriturado conforme (IT-SGQ-RH 001 – Recrutamento e Seleção) (m_2016) e é composto por 7 etapas:

Tabela 6.B1 – Etapas do processo de seleção e contratação de pessoas.

1	Recebimento de currículos de diversas fontes;
2	Separação dos candidatos dentro do perfil para o cargo;
3	Contato por telefone/e-mail com os selecionados;
4	Entrevista com responsável pelo RH e Gestor da área;
5	Encaminhamento a exame admissional e solicitação de documentos pertinentes;
6	Entrega dos documentos e abertura de conta salário;
7	Manual de Integração.

A empresa garante que as pessoas são selecionadas e contratadas em consonância com as estratégias e o modelo de negócio da organização por meio da Descrição de Cargo, no qual não há limitador de idade, sexo e raça. É utilizado um roteiro de entrevista (m_2016) que tem a função de padronizar e deixar candidatos em níveis de igualdade no processo. No caso de equilíbrio entre candidatos finalistas, pode ser utilizado a Prova de Raciocínio Lógico (m_2016) ou específica (m_2016). Em um primeiro momento, são avaliados pela área de RH e gestores envolvidos os colaboradores da CAI (d_2007), afim de valorizar os talentos internos, desde que haja perfil compatível no quadro, atendendo pré-requisitos para vaga em aberto.

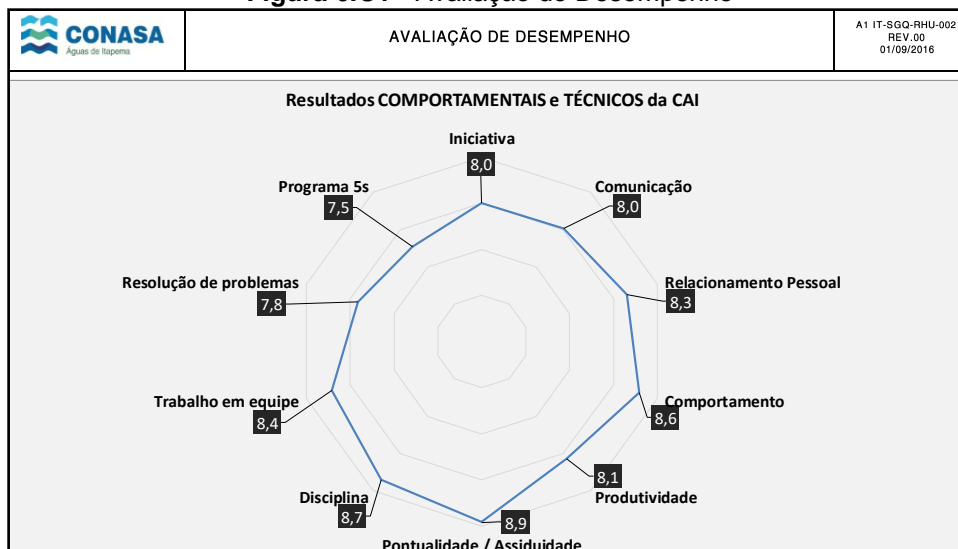
No seu primeiro dia de trabalho, o novo colaborador é integrado a empresa visando agilidade na adaptação e preparando-o para a execução das suas funções conforme Manual de Integração (A3 IT SGQ SEG 001) (m_2016). O mesmo é apresentado aos representantes de todas as áreas, vídeo institucional corporativo (d_2014) e demais postos de trabalho (m_2016) como estações de Tratamento de Água e Esgoto. Os novos Integrantes também são apresentados à Política da Qualidade, Missão e Visão da CAI. Nesta oportunidade é apresentada a OSS (Ordem de Serviço de Segurança) (A1 SGQ SEG 001) (d_2014) e ao Código de Ética e Postura (m_2016) da empresa. Ao final da integração, o novo Integrante recebe todos os itens necessários para o desempenho de sua função e identificação. O mesmo é então direcionado e apresentado a área de atuação, onde é treinado e orientado nos procedimentos pertinentes ao setor.

6.C) Como o desempenho das pessoas, incluindo líderes, é avaliado?

O desempenho da força de trabalho é avaliado por meio da Avaliação Individual (IT-SGQ-RHU-002) (m_2016) em dois momentos. Inicialmente, em caso de admissões, a avaliação do integrante é efetuada no primeiro trimestre após seu ingresso na empresa, por meio da Avaliação de Desempenho pelo gestor de área. Anualmente, da mesma forma, é avaliado todo corpo funcional. A mesma é realizada por meio de um formulário que visa analisar de modo geral as características do colaborador e seu nível de alinhamento à cultura organizacional. O modelo de avaliação de desempenho geral da empresa é apresentado na Figura 6.C1.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Figura 6.C1 - Avaliação de Desempenho



6.D) Como as pessoas são reconhecidas por contribuições extraordinárias e incentivadas a atingir e superar metas?

Os colaboradores são reconhecidos e incentivados como demonstrados na Tabela 6.D1. As formas de recompensa podem ser as mais variadas, dependendo do caso que podem ser folgas do trabalho, entrega de brindes, propensão a participações em cursos, palestras e congressos, além de promoções de cargo, quando oportuno. Tais reconhecimentos e incentivos tem por finalidade o atingimento das metas estabelecidas pela CAI.

Tabela 6.D1 - Reconhecimento e Incentivo

	PRÁTICA	DESCRIÇÃO
Reconhecimento	Cápsula de Ideias (m_2016)	Tem o intuito de gerar ideias extraordinárias que podem ser reconhecidas e premiadas através de folgas de trabalho, brindes, indicações para participação em eventos, etc.
	Avaliação de Desempenho (m_2016)	Avaliação que destaca empregados que podem ser premiados com folgas de trabalho, brindes, indicações para participação em eventos, etc.
	Auxílio Educação (d_2007)	Bolsa de estudo de percentual a ser definido para colaborador destaque, em estudo compatível com atividade da empresa.
Incentivo	Feedback (d_2004)	Retorno dado pelo gestor em relação as atividades diárias do colaborador, resultados esperados, postura, etc.
	Programa Anual de Treinamento (d_2010)	Todo o corpo funcional é contemplado, desde treinamentos técnicos, Gestão, Comportamentais, Desenvolvimento Pessoal, entre outros.
	Datas Comemorativas (d_2014)	Lembranças em datas como: Dia Internacional da Mulher, Dia do Trabalhador, Dia dos Pais/Mães, Campanhas como o Outubro Rosa e Novembro Azul.

Figura 6.D1 – Reconhecimento/Brindes (2016)



Figura 6.D2 – Reconhecimento/Congresso RH (2017)



Figura 6.D3 – Reconhecimento/Assembleia (2016)



6.E) Como as pessoas são capacitadas e desenvolvidas?

Além dos treinamentos iniciais como a integração (d_2010) que inserem os novos colaboradores a cultura da empresa e os treinamentos específicos relacionado a função, os gestores realizam o levantamento das necessidades de capacitação e desenvolvimento das pessoas buscando aumentar a competitividade da CAI, voltadas para o êxito



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I


de estratégias e para a melhoria do desempenho individual, com base em oportunidades e demandas que eles próprios identificam. A necessidade de capacitação também pode ser identificada por meio das práticas e dos processos descritos nos procedimentos e instruções de trabalho de cada área, ou por necessidade de atualizações tecnológicas. As necessidades dos Integrantes são consideradas na concepção da forma de realização dos programas de capacitação e de desenvolvimento por meio da interação do Integrante com o gestor e apoio da área de RH. Desta forma, as lideranças e os integrantes participam da definição de qual a melhor forma de realização de sua capacitação, podendo ser, por exemplo, participação em cursos internos e externos, seminários, palestras, visitas, estágios em outras áreas e orientação.

A realização dos programas de capacitação e de desenvolvimento é concebida por meio do Programa Anual de Treinamentos (A2 IT SGQ RHU 002) (d_2010) demonstrado na Figura 6.E2. Criado com o intuito de atingir os objetivos estratégicos, buscando melhorias técnicas e comportamentais dos Integrantes por meio de cursos, palestras, visitas técnicas etc. Toda a capacitação é alinhada às metas da empresa e ao perfil de cargo de cada colaborador. Esses treinamentos, visam aprimorar o conhecimento, o entendimento, a aceitação da Cultura, a competência da tarefa empresarial, a capacidade de desenvolver-se enquanto conduz a tarefa empresarial.



Figura 6.E1 – Treinamento/Integração (2016)

Figura 6.E2 – Programa Anual de Treinamento.

	PROGRAMA ANUAL DE TREINAMENTO 2017	A2 IT-SGQ-RHU-002 REV.00 27/05/2015
---	---	---

NOME DO TREINAMENTO	Treinamento Interno ou Externo?	CRONOGRAMA											
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CIPA - Comissão interna de Prevenção de Acidentes.	Interno												
Dialogo Periódico de Segurança	Interno												
Excel (Basico / Intermediario / Avançado)	Externo												
Gestão em liderança	Externo												
Integração da Companhia / Segurança	Interno												
Interpretação da ISO 9001/2015	Externo												
NR 18 - Procedimento em Obras	Interno												
NR 33 - Espaço Confinado	Externo												
NR 35 - Trabalho em Altura	Externo												
PNQS	Externo												
Programa 5S	Interno												
Programa Jovem Aprendiz	Externo												
Qualidade no Atendimento ao Cliente	Externo												
SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho	Interno												



Área emitente: Recursos Humanos	Elaborado por: Vitor Manarick	 REALIZADO
Atualização: 04/01/2018	Aprovação Diretoria: Eduardo Vergutz	 PROGRAMADO

Figura 6.E3 – Treinamento NR 35 (2017)



Figura 6.E4 – Treinamento Comissão CIPA (2016)



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Figura 6.E5 – Treinamento Compliance (2017)



Figura 6.E6 – Treinamento Brigada de Incêndio (2015)



6.F) Como os riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança das pessoas são tratados?

Desde 2004 os principais fatores relacionados à saúde ocupacional e a segurança são identificados e revisados anualmente, como forma de melhorar o local de trabalho, por meio da atuação da área de Segurança, que contempla principalmente os seguintes métodos:

- Estudos específicos conduzidos pelas áreas de RH e Segurança;
- Levantamento dos riscos;
- Inspeções de segurança, realizadas por técnico de segurança, nas diversas áreas, atendendo a uma programação prévia ou não programada;
- Atuação da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
- Avaliações periódicas do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT.

Essas informações são consolidadas pela área Segurança, para atender às estratégias e planos, e às necessidades de melhoria do ambiente de trabalho. As áreas de perigos e riscos são identificadas como restritas e apenas pessoas capacitadas poderão acessá-las. As condições dos ambientes de trabalho são identificadas durante inspeções não programadas.

As principais ações relacionadas à melhoria do ambiente de trabalho de forma a zelar pela segurança e integridade física dos colaboradores são descritas Tabela 6.F1.

Tabela 6.F1 – Ações da Área Segurança

CIPA (d_2006)	(Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) – visa à prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, buscando conciliar o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde de todos os Integrantes;
PCMSO (d_2006)	(Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional) – estabelece o controle de saúde física e mental do Integrante em função de suas atividades, e obriga à realização de exames médicos admissionais, periódicos, de mudança de função, de retorno ao trabalho e demissionais. O Médico do Trabalho analisa o PPRA e define os exames necessários de acordo com os riscos de cada atividade;
PPRA (d_2006)	(Programa de Prevenção de Risco Ambiental) – os riscos químicos, físicos e biológicos são levantados, verificados e analisados com os objetivos de verificar o grau de eficácia das medidas de prevenção e mitigação dos perigos e riscos de Saúde e Segurança no Trabalho - SST, assegurar o cumprimento de parâmetros legislados e/ou de boas práticas de SST e garantir o atendimento às condições de SST na CAI. A realização desse trabalho segue as etapas: antecipação e reconhecimento dos riscos; estabelecimento de prioridades e metas de avaliação e controle; avaliação dos riscos e da exposição dos Integrantes; avaliação da eficácia da prevenção de riscos ambientais; registro e divulgação dos dados. A abrangência dessa etapa de antecipação e reconhecimento deve considerar os Agentes Físicos, Químicos e Biológicos;
LTCAT (d_2006)	(Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho) – elaborado com o intuito de documentar os agentes nocivos existentes no ambiente de trabalho e concluir se estes podem gerar insalubridade para os trabalhadores eventualmente expostos. Somente é renovado caso sejam introduzidas modificações no ambiente de trabalho;
TREINAMENTOS (m_2014)	Treinamentos de Espaço Confinado, Trabalho em Altura, Brigada de Incêndio, etc.
CAMPANHAS (m_2009)	Campanhas de imunização da gripe, Hepatite A, prevenção de doenças infectocontagiosas, etc.
DPS (m_2014)	Diálogo Periódico de Segurança – treinamento de curta duração realizado no início da jornada de trabalho, no qual se obtém e se transmite informações referentes ao ambiente e riscos de cada área e/ou atividades, saúde e qualidade de vida;
SESMT(d_2013)	(Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho) dimensionado, que usa conhecimentos multidisciplinares promovendo a saúde e a integridade física do Integrante dentro da organização;
EPIS (d_2004)	Fornecimento de EPIs certificados e aprovados, necessários para desempenhar atividades específicas;
EXAMES (d_2004)	Encaminhamento médico dos Integrantes, caso haja alguma alteração em seu estado de saúde verificado nos exames admissionais e periódicos;
MAPA DE RISCO (d_2014)	Mapas de Risco – identificam os agentes de risco de cada área;

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

OSS (d_2014)	Ordem de Serviço de Saúde e Segurança do Trabalho – é um formulário destinado à orientação do trabalhador, que descreve os riscos da sua atividade, procedimentos de segurança e proibições no seu dia a dia de trabalho, buscando a prevenção de possíveis acidentes.
PALESTRAS (d_2009)	Diversos temas são promovidos durante a SIPAT, por exemplo, agregando valores, melhorando a qualidade de vida dos Integrantes;

6.G) Como o bem-estar e a satisfação das pessoas são avaliados e desenvolvidos?

São promovidos através da disponibilização de benefícios e ações desenvolvidas para melhoria da qualidade de vida dos colaboradores. Fatores que afetam o bem-estar e a satisfação dos colaboradores são diagnosticados por meio da pesquisa de Clima Interno (m_2017), realizadas duas vezes ao ano. A pesquisa é realizada por meio de um questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas, que todos os integrantes são convidados a responder.

Desta forma são levantadas as necessidades das pessoas, e gestores devem montar um plano de ação para tratativas destas. A CAI coloca à disposição de todos os colaboradores vários benefícios, são eles:

Tabela 6.G1 – Benefícios

BENEFÍCIO	SUBSÍDIO / OBSERVAÇÕES
Plano de Saúde (m_2017)	Empresa paga 100% do valor das mensalidades dos colaboradores. Demais despesas ficam a encargo dos empregados.
Plano Odontológico (d_2008)	As mensalidades ficam a encargo dos colaboradores.
Seguro de Vida (d_2008)	Empresa paga 100% do valor dos colaboradores.
Ticket Alimentação / Cesta Básica (m_2014)	Valor pago pela empresa é o estabelecido em CCT (Convenção Coletiva de Trabalho) referente a alimentação e cesta básica dos colaboradores.
Vale Transporte (d_2004)	Quando solicitado, a empresa concede o VT a trabalhador para deslocamento (6% do SB é descontado em folha

Destacam-se como ações desenvolvidas para a melhoria da qualidade de vida fora do ambiente de trabalho:

Tabela 6.G2 – Ações/Qualidade de Vida

EVENTO	DESCRIÇÃO
Aniversariantes do mês (d_2014)	Uma vez por mês, nos reunimos para celebrar os aniversariantes do respectivo mês. Promove a integração e valorização dos colaboradores.
Bolsa de Estudo (d_2007)	Visa aumentar a empregabilidade e o conhecimento.
Encontro dos Amigos da Cidade (d_2012)	Evento promovido pela prefeitura da cidade. Promove a integração e valorização dos colaboradores.
Confraternização de Fim de Ano (d_2004)	Promove a integração e valorização dos colaboradores.

Figura 6.G1 – Encontro dos Amigos (2016)



7. PROCESSOS



CONASA

Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

7.A) Como são definidos os requisitos aplicáveis aos produtos e aos processos da cadeia de valor?

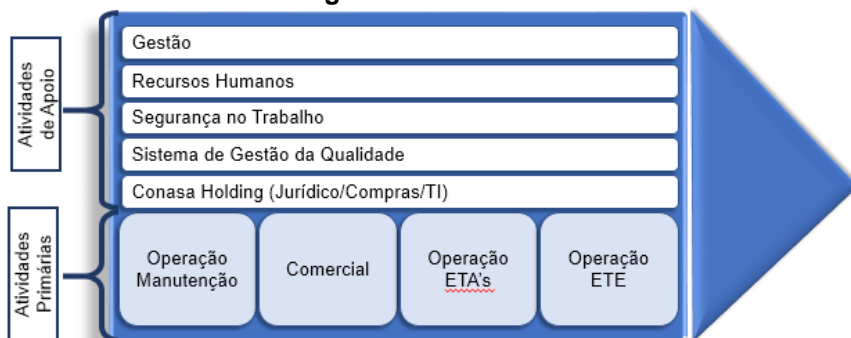
A CAI busca permanentemente a satisfação de seus usuários, acionistas, fornecedores e colaboradores, garantindo a preservação do produto durante o processo e entrega no destino pretendido. Atendendo rigorosamente às Leis vigentes com relação à qualidade da água produzida e distribuída, e toda a legislação referente ao tratamento e à disposição final do esgoto.

Também executa análises e controles horários e diários em laboratórios físico-químico e bacteriológico próprios afim de evidenciar a conformidade do produto. As ETA's (Estação de Tratamento de Água) e a ETE (Estação de Tratamento de Esgoto) possuem Planos da Qualidade os quais determinam os requisitos relativos aos produtos, e estabelecem as atividades a serem executadas como medições, monitoramento, inspeção e atividades de ensaio, bem como, os critérios para a aceitação do produto.

Os dispositivos de medições que afetam a qualidade do produto são calibrados e verificados conforme a instrução de trabalho Controle de Calibração de Equipamentos IT-ETALAB-030. As cópias dos registros dos resultados da calibração são arquivadas no Controle Operacional localizado na Estação de Tratamento de Esgoto.

Para determinar e desenvolver os processos necessários para a realização do produto, a CAI elaborou sua cadeia de valores identificando quais são suas atividades primárias e suas atividades de apoio, conforme figura 7.A1, e os requisitos pertinentes a cadeia de valor estão descritos na tabela 7.A3.

Figura 7.A1 – Cadeia de Valores



Além dela elaborou-se um fluxograma de trabalho (d_2014), conforme Figura 1.B1 para cada um dos processos desenvolvidos pela CAI de modo a organizar a operação dos mesmos bem como definir a sequência e interação entre eles, além de assegurar a disponibilização de recursos e informações necessárias para a operação e monitoramento das atividades desses processos administrativos e operacionais.

Para implementar as ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos a CAI, conta com o Comitê da Qualidade, grupo que realiza o gerenciamento dos indicadores de desempenho.

Com a participação no Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento e afim de melhorar o gerenciamento dos indicadores de desempenho, foram unificados os indicadores anteriormente utilizados pela ISO 9001 com os do PNQS (m_2017).

Figura 7.A3 – Principais requisitos da cadeia de valor (2016)

PRODUTOS E PROCESSOS		REQUISITO	PARTE INTERESSADA	INDICADORES
Principais	Captação, Produção e Distribuição de água	Atendimento rigoroso às Leis vigentes com relação à qualidade da água produzida e distribuída.	Sociedade e Poder Concedente.	Isp01, Isp02, Isp14, Isp20.
	Coleta e Tratamento de Esgoto	Atendimento rigoroso às Leis vigentes com relação ao tratamento e a disposição final do efluente.	Sociedade e Poder Concedente.	ICm06, Isp03, IsC09.
	Comercial	Qualidade e rapidez no atendimento, baixo custo dos serviços, tarifas acessíveis, disponibilidade do serviço.	Usuários e Poder Concedente.	ICm02, ICm05, ISp10, ICm06 e IESAP
	Serviços de manutenção de rede	Assegurar a execução dos serviços de manutenção de forma eficaz, com qualidade e dentro dos prazos preestabelecidos.	Usuários e Poder Concedente.	ISp10, Ipa02, ISP14
Apoio	Suprimentos	Objetivo de suprir a CAI com materiais, produtos, serviços e equipamentos necessários ao atendimento com qualidade respeitando os prazos e minimizando custos operacionais.	Fornecedores, Acionistas e Colaboradores.	IFr01
	Pessoas e Organização	A CAI busca a promoção e desenvolvimento do capital intelectual dos seus colaboradores	Colaboradores.	IPe03, IPe04, IPe05, IPe12
	Gestão da Qualidade	A CAI busca permanentemente a melhoria contínua da eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade	Colaboradores	Indicadores do SGQ
	Gestão Estratégica	Assegurar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e Operacional da CAI.	Acionistas.	IFn01, IFn03 e EBITDA.

7.B) Como os processos da cadeia de valor são controlados?

Para controlar os processos da cadeia de valor a CAI possui um Sistema de Gestão da Qualidade que auxilia na garantia de excelência dos processos e consequentemente na qualidade do produto final. Os documentos que compreendem o SGQ são:

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

- **Manual da Qualidade (d_2009):** Descreve a política da qualidade, os objetivos e diretrizes da qualidade e a interação dos processos, além dos requisitos estatutários e regulamentares da empresa e do sistema da qualidade e demonstrando a capacidade em fornecer produtos que atendem os requisitos regulamentares aplicáveis e objetivando o aumento da satisfação do cliente.
- **Procedimentos (d_2009):** Procedimentos relacionados às atividades que devem ser devidamente documentados e consistentes no âmbito de atender os requisitos obrigatórios da norma NBR ISO 9001:2008 a qual a empresa é certificada.
- **Instruções de Trabalho (d_2009; m_2016):** Instruções de Trabalho são usadas para detalhar em nível operacional as atividades a serem desenvolvidas em cada processo da CAI. Os fluxogramas de cada processo indicam suas respectivas Instruções de Trabalho, quando aplicável.
- **Anexos (d_2009):** São modelos de formulários e referências utilizados para complementar e evidenciar o Sistema de Gestão da Qualidade.
- **Registro da Qualidade (d_2009):** Registros da Qualidade são estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade.
- **Controle de Documentos (d_2009):** O Controle de Documentos está descrito e implementado através do Procedimento PR-SGQ-COR 001 – Controle de Documentos e Registros. Tem como objetivo estabelecer uma sistemática para descrição de documentos internos e externos, bem como sua emissão, aprovação, revisão, distribuição e cancelamento dos mesmos.
- **Controle de Registros (d_2009):** O Controle de Registros é estabelecido e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Estes registros evidenciam a conformidade com requisitos e com a eficácia do sistema de gestão da qualidade.
- **Plano da Qualidade (d_2009):** Estabelece a periodicidade de monitoramento, responsáveis e os critérios para a aceitação do produto de acordo com requisito interno e legislações vigentes. Estabelece as ações em caso de não conformidade.

Em busca de melhoria contínua na qualidade e eficiência dos processos no ano de 2016 foram recriadas as Instruções de Trabalho, conforme figura 7.B1 adicionando fotos e tornando os itens mais claros e objetivos, afim de facilitar a execução dos processos, podendo um colaborador executar a atividade com excelência sem que haja a necessidade de outrem acompanhá-lo.


A CAI, conta com o Comitê da Qualidade, grupo que se reúne mensalmente e realiza o gerenciamento dos indicadores de desempenho, conforme descritos na tabela 7.A3. O responsável por cada área apresenta os seus indicadores através de gráficos/dados. Se as metas não estiverem sendo alcançadas é elaborado um plano de ação visando corrigir as situações indesejadas. Caso o problema seja de média ou grande complexidade é solicitado apoio da equipe técnica da CONASA INFRAESTRUTURA, visando a solução.

A empresa pretende melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade e fará isso por meio de sua política da qualidade e seus respectivos objetivos, pela avaliação do resultado de auditorias e análise de dados, além da adoção de ações corretivas e preventivas e análise crítica pelo principal executivo e comitê da qualidade.

As sistemáticas para eliminar as causas de não conformidade bem como evitar sua repetição são definidas no procedimento documentado *PR-SGQ-002- Não Conformidades, Ações Corretivas, Ações Preventivas e Produto Não Conforme* o qual determina ainda que as ações corretivas devem sanar as causas das não conformidades encontradas.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Figura 7.B1 – Novo modelo Instrução de Trabalho

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT-STS-06
	Operação do Sistema de Cloro Gás	Revisão: 00
		Data: 01/11/2016
		Páginas: 2 de 7

3. Verificar se existe sobra de cloro nesse conjunto ligando ao sistema e verificando se há movimento no manômetro;



4. Fechar a válvula do cilindro;
 5. Fechar a válvula da linha de dosagem;
 6. Fechar a válvula de esfera;



7.C) Como a organização analisa e melhora os produtos e os processos da cadeia de valor?

Para realizar a melhoria dos produtos e processos a CAI conta com diversas práticas de análises para a identificação de pontos que necessitam modificações. As formas de análises utilizadas são:

- **Satisfação dos clientes:** As informações relativas as percepções dos clientes são obtidas através de pesquisas e de um processo pós-venda (checagem telefônica e por amostragem de solicitações de serviços que possam ser medidos), conforme já elencado no critério 3 Cliente item (E).
- **Auditoria Interna:** São executadas auditorias internas a intervalos planejados para determinar a consistência e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido e implementado conforme PR-SGQ-003 – Auditoria Interna.
- **Medição e monitoramento de processos:** Para aplicação, monitoramento e medição dos processos procurando alcançar resultados planejados os mesmos são providos de procedimentos e instruções de trabalho definindo a forma de execução de qualquer atividade.
- **Medição e monitoramento de produto/serviço:** Para medir e monitorar as características do produto/serviço, verificando se seus requisitos são atendidos, foi elaborado o plano de qualidade da ETA e ETE definindo os critérios de aceitação, bem como os registros e pessoas envolvidas.
- **Controle de produto/serviço não – conforme:** A CAI dispõe do procedimento PR-SGQ-002 - Não Conformidades Ações Corretivas Preventivas e Produto Não Conforme para assegurar que produtos que não estejam em conformidade com os requisitos adequados, sejam identificados e controlados para evitar seu uso ou entrega não intencional.
- **Análise de dados:** Para demonstrar a eficácia do sistema de gestão da qualidade e avaliar onde melhorias podem ser realizadas, o principal executivo junto com o comitê da qualidade reúne-se mensalmente para análise dos indicadores de desempenho.
- **Cápsula de ideias:** são ideias elaboradas pelos próprios colaboradores que visam formas de economizar materiais, organização do trabalho, higiene, segurança, entre outras (m_2017).
- **Pesquisa de Clima Interno:** conforme já elencado no critério Pessoas 6 item (G).
- **Benchmark:** conforme já elencado no critério Cliente 1 item (C).

Na tabela 7.C1 são apresentadas algumas melhorias e inovações recentemente implementadas em produtos e em processos da cadeia de valor.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Tabela 7.C1 – Melhorias e Inovações.

PROCESSO	MELHORIA	BENEFÍCIO	ANO
Alta Direção	- Adoção indicadores PNQS-GRMD	- Melhora no controle e análise dos dados	2017
Operação e Manutenção	- Início operação com uso de geradores em todas as unidades operacionais durante a temporada de verão. - Contratação de vigias temporários	- Garantia de operação ininterrupta das unidades do SAA e SES - Melhoria na Segurança e controle operacional das unidades	2013
			2014
Comercial	- SAC	- Maior imparcialidade na análise de reclamações e elogios dos usuários	2016
Operação ETE	- Reforma UASB 1 - Voluta desaguadora de lodo	- Melhoria na qualidade do efluente tratado. - Remoção contínua de lodo, aumento na eficiência do sistema	2017
Operação ETA's	- Construção ETA Compacta Morretes - Nova bomba de adução Morretes - Novo reservatório Na ETA Morretes - Instalação bombas dosadoras de sulfato de alumínio tipo Nemo na ETA Areal - Gerador de Hipoclorito ETA Areal	- Aumento na capacidade de produção em 100 l/s e melhoria da qualidade da água distribuída - Aumento na capacidade de recalque - Aumento na capacidade de armazenamento em 4.000m ³ - Melhoria no controle consumo de produtos químicos e segurança no processo de tratamento - Melhoria no controle do processo, segurança operacional e redução do custo do processo.	2017
Sistema de Gestão da Qualidade	- Consolidação dos indicadores PNQS/ISO	- Melhoria no controle dos processos.	2017

7.D) Como os fornecedores são selecionados e avaliados?

Os fornecedores e prestadores de serviços que atuam diretamente com a CAI, são selecionados e avaliados pelos gestores responsáveis com o apoio do setor de compras do GRUPO CONASA e com base no Manual de Avaliação e qualificação de Fornecedores.

Para os fornecedores de materiais de uso comum são levados em consideração as verificações de preço, qualidade e prazos do produto e serviços e referências de atuação no segmento. A CAI prioriza parcerias locais, como forma de valorizar a comunidade, desde que o fornecedor cumpra os requisitos preestabelecidos para prestação e/ou fornecimento de determinado serviço e/ou produto.

A avaliação dos fornecedores é realizada pelo setor de compras e consiste no preenchimento de formulário de avaliação e qualificação de fornecedores conforme descrito no Manual de Avaliação e Qualificação de Fornecedores, conforme anexo.

Todos os prestadores de serviços participam de reunião de integração, onde nesta são apresentados o Código de Conduta e Ética, normas de saúde e segurança no trabalho, padrões de trabalho, vídeo institucional do GRUPO CONASA e demais itens abordados conforme Manual de integração de terceiros.

Os principais indicadores utilizados na avaliação dos terceiros são o índice de atraso nas entregas dos fornecedores (IFr01); índice de insumos químicos entregues fora de especificação (IFr02) e índice de desempenho de prestadores de serviço (IFr07).

7.E) Como é elaborado e controlado o orçamento e mantido o fluxo financeiro equilibrado?

A elaboração do orçamento anual da CAI é realizado no segundo semestre. A partir de uma base de centros e custos e naturezas orçamentárias pré-definidas pela contabilidade da CONASA INFRAESTRUTURA são iniciados os estudos para o orçamento do ano subsequente, incorporando todas as áreas da empresa, operacional, administrativa, comercial, financeira e investimentos.

Inicialmente os valores de receitas e despesas são orçados pela equipe gestora da CAI, para posterior avaliação e/ou alterações da diretoria da CONASA INFRAESTRUTURA, a qual até o mês de dezembro aprova a versão final do orçamento a ser utilizado para o próximo ano.

Para o orçamento de receitas, são previstas as quantidades de economias projetadas para o ano seguinte, em água e esgoto, já avaliando o crescimento vegetativo de cada sistema e/ou investimentos previstos, e com a média de consumo do ano anterior, se projeta a receita mês a mês, analisando ainda as sazonalidades ocorridas em Itapema, em função de ser uma cidade turística. Para os custos e despesas, são avaliadas as necessidades de gastos para cada natureza orçamentária, com base nas projeções de produção de água, tratamento de esgoto, manutenções preventivas e corretivas, além das despesas necessárias para custear as áreas administrativas e comerciais, desde a mão de obra direta, até serviços e materiais para tal operação.

O monitoramento do orçamento anual é realizado através de uma ferramenta chamada de Acompanhamento Orçamentário (d_2009), onde o mesmo é avaliado mensalmente todo o realizado e comparado com o previsto, analisando os desvios em todas as naturezas orçamentárias, sendo eles para mais ou para menos, para possíveis correções que se façam necessárias.

As receitas provenientes das faturas mensais emitidas pela CAI aos consumidores de água e tratamento de esgoto do município, garantem os recursos financeiros necessários para as demandas operacionais dos sistemas de abastecimento de água e tratamento de esgoto.

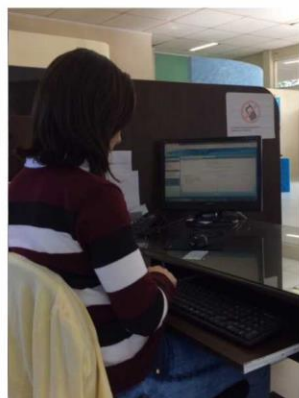
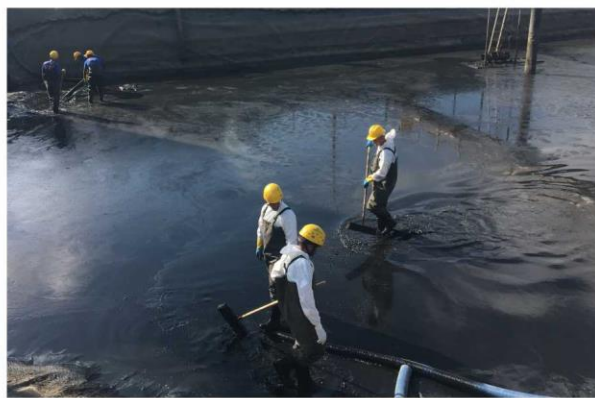
Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

Os investimentos necessários são definidos de acordo com as obrigações contratuais existentes no documento firmado entre o Município de Itapema e a CAI, que hoje estão baseados no PMSB, Plano Municipal de Saneamento Básico. A CONASA INFRAESTRUTURA, através de fontes financiadoras garante os recursos necessários para a execução do plano de investimentos da CAI.

A partir de 2015 o Plano de Orçamento Anual passou a ser vinculado ao software TOTVS Protheus (m_2015). Com isso a prestação de contas é simultânea e toda e qualquer compra solicitada acima do orçamento previsto no mês obrigatoriamente deve ser contingenciada e autorizada pelo diretor de operações junto ao diretor financeiro da CONASA INFRAESTRUTURA.

Toda prestação de serviços realizadas para CAI é efetivada através de contratos de serviços e os valores obrigatoriamente devem estar inseridos no software TOTVS Protheus no módulo de compras, quando estes são serviços contratuais programados e aprovados pelo setor jurídico da CAI e da CONASA INFRAESTRUTURA. A definição dos limites de alçada que devem ser seguidos são definidos na elaboração do Plano de Orçamento Anual, onde nele são definidos os prestadores de serviços e valores para aprovação do Conselho. Demais serviços realizados fora do escopo de valores previsto no orçamento serão liberados mediante aprovação.

8. RESULTADOS



CONASA

Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

8 RESULTADOS - PNQS NÍVEL I - CICLO 2018										
8.a - INDICADORES RELATIVOS À GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA										
Exigência	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Ano		Competitividade/compromissão		Nota
						2016	2017	Média do setor	RPI	
O	IFn01	Índice de desempenho financeiro	O	↗	%	169,00	200,08	99,98		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	O	↘	R\$/m³	4,46	4,05	5,65		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	IFn04	Indicador da execução orçamentária dos investimentos	O	→	R\$	1,44	1,36	1,09		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro, Nível III e Nível IV
S	IFn05	Margem líquida com depreciação	O	↗	%	12,99	2,54	15,42		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	IFn06	Indicador do nível de investimentos	O	↗	%	46,25	25,67	12,58		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze, Nível II Prata, Nível II Ouro, Nível III, Nível IV e Nível IV Rubi
O	IFn07	Indicador de dias de faturamento comprometidos com contas a receber	O	↘	Dias	807,79	358,72	39,42		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	IFn15	Índice de evasão de receita	O	↘	%	6,27	2,52	5,84		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	IFn16	Índice de Retorno sobre Patrimônio Líquido	O	↗	%	6,29	1,09	14,01		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro e Nível IV
S	IFn17	Índice de Liquidez Corrente	O	↗	%	53,47	22,38	28,8		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II, Nível III e Nível IV
S	ROB	Receita Operacional Bruta	E/O	↗	1.000 R\$	*	*	*	*	*Será informado na visita
S	CDO	Custos e Despesas operacionais	E/O	→	1.000 R\$	*	*	*	*	*Será informado na visita
S	EBT	EBITDA	E	↗	1.000 R\$	*	*	*	*	*Será informado na visita
8.b - INDICADORES RELATIVOS A SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE										
Exigência	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Ano		Competitividade/compromissão		Nota
						2016	2017	Média do setor	RPI	
O	ISc02	Indicador de sanções e indenizações	O	↘	%	0,10	0,05	3,70		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	ISc05	Incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes	O	↘	%	0,56	0,69	0,59		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro e Nível IV Rubi
S	ISc08	Índice de comprometimento da renda familiar	O	↘	%	2,68	3,97	4,29		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro, Nível IV e Nível IV Rubi.
S	ISc08a	Índice de Comprometimento do salário mínimo com a Tarifa	O	↘	%	0,7	0,70	2,66		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	ISc09	Índice de tratamento do esgoto gerado (indicador igual ao ICM07 do GRMD)	O	↗	%	0,56	0,57	23,92		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISc10	Índice de Tratamento de Esgoto – SNIS	O	↗	%	100	100	87,66		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	ISc11	Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados	O	↗	%	100	100	91,95	100	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
8.c - INDICADORES RELATIVOS A CLIENTES E AOS MERCADOS										
Exigência	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Ano		Competitividade/compromissão		Nota
						2016	2017	Média do setor	RPI	
O	ICm01a - Total	Índice de reclamações de problemas	E	↗	%	0,007	0,006	0,23	<1%	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ICm01a - Faturas	Índice de reclamações de problemas	E	↗	%	0,014	0,008	0,23	<1%	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ICm01a - Serviços	Índice de reclamações de problemas	E	↗	%	0,253	0,012	0,23	<1%	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ICm02	Índice de satisfação dos clientes	E	↗	De acordo com metodologia	94,83	96,75	20,27	>95%	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	ICm03	Índice de favorabilidade da imagem da organização	E/O	↗	De acordo com metodologia	NÃO REALIZADA	80,00	59,57		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro, Nível III, Nível IV e Nível IV Rubi
S	ICm04	Índice de conhecimento dos serviços e produtos	O	↗	De acordo com metodologia	NÃO REALIZADA	78,50	97,70		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ICm05	Índice de atendimento urbano de água	E	↗	%	100,00	100,00	98,33	100%	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro
O	ICm06	Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário (Indicador N047 do SNIS)	E	↗	%	61,73	75,89	71,00	>80%	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro
S	ICm08	Índice de atendimento total de água	E	↗	%	99,21	99,27	96,82	>95%	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Prata, Nível III, Nível IV e Nível IV Rubi
S	ICm09	Índice de atendimento total de esgoto sanitário	E	↗	%	61,24	75,89	68,50		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Prata, Nível III, Nível IV e Nível IV Rubi
O	ICm10	Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários	O	↘	h/Reclam	8,17	1,45	15,91		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	ICm13	Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor	O	↘	Registro de ocorrência/1.000lig. A e E	0,00	0,00	0,46		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III, Nível IV e Nível IV Rubi
S	ICm14	Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor	O	↘	%	0,00	0,00	9,06		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III, Nível IV e Nível IV Rubi
S	IN	Índice de Inadimplência	O	↘	%	2,84	2,39	1,59		Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017. - gerado em 24/07/2018

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

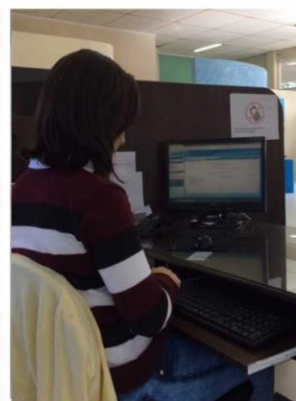
8.d - INDICADORES RELATIVOS ÀS PESSOAS.										
Exigência	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	2016		2017		Nota
						2016	2017	Média do setor	RPI	
O	IPe01	Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	O	↗	Ligações/empregado	220,38	222,47	380,40		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	IPe03	Índice de capacitação anual da força de trabalho	O	↗	h.ano/empregado	2,92	2,35	10,11	1,00	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II - Prata
O	IPe04	Índice de satisfação dos empregados	E	↗	De acordo com metodologia	73,08	84,55	71,87	75,00	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II - Ouro e Nível IV - Rubi exceto SANEPAR URCA
O	IPe05	Índice de frequência de acidentes	O	↘	Acidente X milhão/hora	26,37	57,71	21,23	0	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II - Ouro
O	IPe06	Coefficiente de gravidade de acidentes	O	↘	Dias x milhão/hora	71,03	320,07	507,04		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II - Ouro
S	IPe09	Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes	O	↗	De acordo com metodologia	73,08	84,55	23,70		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II - Ouro
O	IPe11	Índice de produtividade de pessoal total (equivalente)	O	↗	lig./empregado	158,42	125,34	318,45		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II - Prata
S	IPe12	Índice de absenteísmo	O	↘	%	0,20	0,32	2,26	0,5	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II - Prata e Nível II - Ouro

8.e - INDICADORES RELATIVOS AOS PROCESSOS										
Exigência	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	2016		2017		Nota
						2016	2017	Média do setor	RPI	
O	ISp01	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	O	↗	%	135,59	131,15	115,64	100	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp02	Incidência das análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão	O	↘	%	10,52	9,90	6,04		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis I Bronze e II Prata
O	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	O	↗	%	93,42	72,58	73,72	80% ou 60 mg/L	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze. Concentração de DBO na saída do efluente tratado teve resultado médio de 48,41 mg/L em 2017.
O	ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	O	↘	h/Ligação	89,38	144,44	246,19	<168	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	O	↘	h/Ligação	182,52	148,27	170,23	<168	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	ISp08	Incidência de reclamações sobre qualidade da água	O	↘	%	2,54	1,63	2,20		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	ISp09	Incidência de reclamações sobre falta d'água	O	↘	%	60,91	42,38	9,32		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços	O	↘	h/serv. Executado	3,63	3,10	31	<6	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
S	ISp11	Continuidade no abastecimento de água	O	↗	%	100,00	100,00	90,73	100	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	ISp13	Incidência de extravasamentos de esgotos sanitários	O	↘	Extravasamento/km	0,19	0,17	0,46	<0,32	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação	O	↘	L/lig/dia	353,75	298,19	332,98	<=370	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp15	Incidência das análises de cloro residual fora do padrão	O	↘	%	-	0,68	1,17	<5	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp16	Incidência das análises de turbidez fora do padrão	O	↘	%	1,28	0,45	2,2	<5	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp17	Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão	O	↘	%	0,00	0,00	0,35		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp18	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	O	↗	%	100,00	100,00	108,06	100	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	O	↗	%	93,42	72,58	78,83	80% ou 60 mg/L	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro, III e IV exceto SABESP Billings. Concentração de DBO na saída do efluente tratado teve resultado médio de 48,41 mg/L em 2017.
O	ISp20	Incidência das análises fora do padrão para aferição da qualidade da água tratada	O	↘	%	6,52	2,21	2,71	<5	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze Exceto CORSAN SURPLA
O	ISp23	Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	O	↗	%	100,00	100,00	97,25	100	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze, exceto SANEPAR
S	ISp24	Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado	O	↘	%	0,00	0,00	-		Não há média de referencial comparativo entre as premiadas do ciclo 2017.
O	IPa01	Incidência de atraso no pagamento a fornecedores	O	↘	%	0,00	0,00	6,42		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	IPa02	Índice de hidrometração	O	↗	%	100,00	100,00	99,06	100	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	IPa03	Índice de macromedicação	O	↗	%	0,00	0,00	55,45		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	IPa04	Consumo médio de energia elétrica	O	↘	kWh/metro cúbico (kWh/m³)	0,28	0,29	0,76	<=0,29	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água	O	↘	kWh/metro cúbico (kWh/m³)	0,23	0,21	0,82	<=0,23	Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze
O	IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	O	↘	kWh/metro cúbico (kWh/m³)	0,34	0,38	-	<=0,35	Não há média de referencial comparativo entre as premiadas do ciclo 2017.
O	IPa09	Satisfação dos usuários de informações	O	↗	De acordo com metodologia	73,08	84,55	36,05		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
S	IPa10	Índice de serviços externos executados dentro do prazo	O	↗	%	93,13	91,75	91,90		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
S	IPa11	Índice de maturidade da gestão	O	↗	%	-	84,60	-		Não há média de referencial comparativo entre as premiadas do ciclo 2017.
O	IFr01	Índice de atraso nas entregas dos fornecedores	O	↘	%	0,00	0,00	1,55		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	IFr02	Índice de insumos químicos entregues fora de especificação	O	↘	%	0,00	0,00	5,42		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
S	IFr03	Índice de falhas no fornecimento de energia elétrica	O	↘	h/est. Elev X ano	11,54	18,81	20,11		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	IFr07	Índice de desempenho de Prestadores de serviço	O	↗	%	85,58	89,86	89,92		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro
O	IFn02	Indicador de águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)	O	↘	%	22,46	22,84	26,49		Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

8.e - INDICADORES RELATIVOS AOS PROCESSOS										
Exigência	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade			Competitividade/compro misso		Nota
						2016	2017	Média do setor	RPI	
SGQ	PCI	Pesquisa de Clima Interno	E	↗	%	73,08	84,55	84,55	75	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	PPV	Pesquisa Pós Venda	O	↗	%	96,00	97,00	98	90	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	ABSEN	ABSENTEÍSMO	O	↘	%	0,25	0,32	0,20	0,40	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2016.
SGQ	THE	Total de Horas Extras	O	↘	h (horas)	14,40	14,61	9,8	<15	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2015.
SGQ	IRP	Índice de Rotatividade de Pessoal	O	↘	%	2,43	4,45	0,54	<3	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	HTPC	Horas de Treinamento por Colaborador	O	↗	h (horas)	2,92	2,35	9,63	>1	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2016.
SGQ	IAT	Índice de Acidente de Trabalho	O	↘	Valor Unitário	0,33	0,75	0,33	0	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2016.
SGQ	PNL	Percentual de não leitura	O	↘	%	0,92	0,73	0,49	<1	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	PRL	Percentual de reclamação por ligação	O	↘	%	0,60	0,60	0,34	<1	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2016.
SGQ	IAAC	Índice de Análises de Água Conformes	O	↗	%	97,94	99,18	99,62	>97	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	IETE	Índice de Eficiência do Tratamento de Esgoto	O	↗	%	79,88	70,24	94,3	80% ou 60 mg/L	Concentração de DBO na saída do efluente tratado teve resultado médio de 48,41 mg/L em 2017.
SGQ	LEDP	Ligação de Esgoto Dentro do Prazo	O	↗	%	97,22	98,96	100	>=94	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	LAFP	Ligação de Água Fora do Prazo	O	↘	%	8,17	13,72	4,55	<=6	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2016.
SGQ	SC x SCE	Solicitações de Compra X Solicitações de Compra Executadas	O	↗	%	-	71,81	94,12	>80	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2015.
SGQ	TAA	Tempo de Atendimento Água	O	↗	%	90,54	90,34	98,68	>80	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	TAE	Tempo de Atendimento Esgoto	O	↗	%	89,79	92,65	96,67	>80	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	TRA	Tempo de Repavimentação Asfalto	O	↗	%	89,00	88,73	95,45	>90	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	TRC	Tempo de repavimentação calçamento	O	↗	%	90,00	89,85	100	>90	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	NP X NN	Notícias Positivas x Notícias Negativas	E	↗	%	76,00	85,41	100	>90	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
SGQ	AUDITORIA INTERNA	Eficácia Auditoria Interna	O	↗	%	97,88	99,37	99,37	>95	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
CONTRATUAL	IQE	Índice de Qualidade do Efluente	O	↗	%	100,00	100,00	100	>95	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
CONTRATUAL	IQA	Índice de Qualidade da Água	O	↗	%	99,55	99,46	100	>97	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2015.
CONTRATUAL	ICA	Índice de Continuidade no Sistema de Abastecimento de Água	O	↗	%	99,02	99,47	99,47		Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
CONTRATUAL	CBA	Cobertura do sistema de abastecimento de água	O	↗	%	100,00	10,00	100		Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.
CONTRATUAL	IACS	Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços	O	→	nota	8,83	8,08	9	7 a 9	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2015.
CONTRATUAL	IESAP	Índice de eficiência na prestação de serviços e no atendimento ao público	E	→	nota	10	10	10	7 a 9	Referência - Benchmark Companhia Águas de Itapema ano 2017.

GLOSSÁRIO



CONASA
Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

A	
Adutoras	Tubulações que levam água até o ponto de distribuição
ARESC	Agência Regulação dos serviços públicos de Santa Catarina
ARIS	Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento
B	
Backup	Cópia que destina guardar dados em um servidor
Booster	Sistema de Pressurização de Água na Rede de Distribuição
C	
CAI	Companhia Águas de Itapema
CCO	Centro de Controle de Operações
CELESC	Centrais Elétricas de Santa Catarina
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
Comitê da Qualidade	Grupo de Colaboradores em prol do Sistema de Gestão da Qualidade
CONASA	Holding administrador da Companhia Águas de Itapema
CMBs	Conjunto Motobombas
Clipping	Meio de informação de notícias através do e-mail
CTF	Cadastro Técnico Federal
D	
DPS	Diálogo Periódico de Segurança
E	
EEE	Estação elevatória de Esgoto
EPIs	Equipamentos de Proteção Individual
ERAB	Estação de Reclaque de Água Bruta
ERAT	Estação de Recalque de Água Tratada
ETA	Estação de tratamento de água
ETE	Estação de Tratamento de
EZPoint	Software de Gestão de Folhas de Pagamento de Pontos Eletrônicos de Jornada de Trabalho
F	
FAACI	Fundação Ambiental Área Costeira de Itapema
FATMA	Fundação do Meio Ambiente
Firewall	Dispositivo de Segurança de Rede de Dados
Fluxograma	Representação Gráfica de Procedimentos
k	
Komvex Sacada	Software de monitoramento de unidades via telemetria
L	
LAI	Licença Ambiental de Instalação
LAO	Licença Ambiental de Operação
LTCAT	Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho
M	
Microsiga Protheus	Software Administrativo Financeiro
MS	Ministério da Saúde
N	
NBR ISO 9001	Norma Regulamentadora do Sistema de Gestão da Qualidade
NR	Normas Regulamentadoras
O	
O.S.	Ordem de Serviço
ONG	Organização Não Governamental
OS Mobile	Sistema Informatizado de Emissão de Ordens de Serviços Online



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

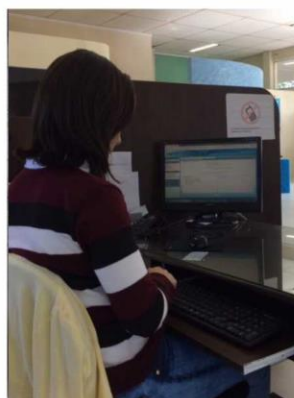
P	
PAE	Plano de Ação Emergencial
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PGRS	Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
PMI	Prefeitura municipal de Itapema
Poder Concedente	Prefeitura municipal de Itapema
PQ	Plano da Qualidade
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
R	
RACs	Registro de Ações Corretivas
RAMs	Registro de Ações de Melhorias
S	
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SAC	Serviço de Atendimento ao Cliente
Sansys	Software de Gestão Comercial e de Manutenção
SCADABR	Software de Telemetria
SEE	Sistema de Esgotamento Sanitário
SESMT	Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho
Sistema ERP	Enterprise Resource Planning - Planejamento dos Recursos da Empresa
SLAWeb	Software de Recadastramento Comercial
SPE	Sociedade de Propósito Específico
SUP	Suprimentos
Switches	Dispositivo de conexão de computadores em rede
SWOT	Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças)
T	
Telemetria	Sistema de Monitoramento Remoto Via Onda de Rádio
TOTVS ECM	Sistema Gerenciador de Documentos
UNIVALI	Universidade do Vale do Itajaí



PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

DIAGNÓSTICO




CONASA

Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I

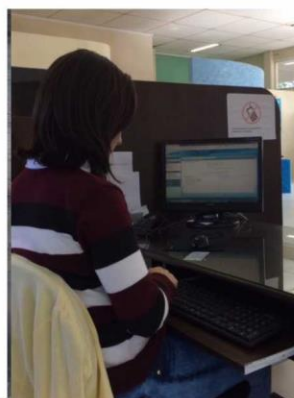
		FOLHA DE DIAGNÓSTICO DA GESTÃO - PNQS 2018 Nível I - 250 pontos					
Organização: Companhia Águas de Itapema						Data: 03/07/2017	
Critério	Percentual					Pontuação máxima	Pontuação obtida
	Enfoque	Aplicação	Aprendizado	Integração	Resultante		
1	100%	100%	90%	100%	98%	25	24,38
2	100%	100%	90%	100%	98%	20	19,50
3	100%	100%	90%	100%	98%	20	19,50
4	100%	100%	80%	80%	90%	11	9,90
5	100%	100%	90%	100%	98%	13	12,68
6	100%	100%	100%	100%	100%	20	20,00
7	100%	100%	100%	100%	100%	26	26,00
1 - 7	100%	100%	91%	97%	97%	135	131,95
	Relevância	Evolução	Competitividade	Compromisso	Resultante		
8	100%	100%	100%	100%	100%	115	115,00
Total						250	246,95



PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

COMPROVANTE



CONASA

Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.



Associado: COMPANHIA AGUAS DE ITAPEMA
Cooperativa: 2606 **Conta Corrente:** 00122-8

Impresso em 27/07/2018 13:23:31

TED Outra Titularidade

Solicitante: MANOEL MOTTA NETTO
Cooperativa Origem: 2606
Conta Origem: 00122-8
Número de Controle: 344947418
Instituição: ITAU UNIBANCO
Cooperativa/Agência: 310
Tipo de Conta Destino: Conta Corrente
Conta Destino: 166244
Favorecido: ASSOCIACAO BRASILEIRA DE ENGENHARIA SANI
CPF/CNPJ: 33.945.015/0001-81
Data Transferência: 27/07/2018
Hora Transferência: 12:00:34
Valor a Transferir (R\$): 10.125,00
Finalidade: CREDITO EM CONTA
Motivo Transferência: PG NF 7839 ABES
Identificador:
Tarifa (R\$): 3,20
Autenticação Eletrônica: D89B.FBC6.1361.FEEE.588B.B7FD.9573.4563
Autorizadores:

MANOEL MOTTA NETTO - Autorizado	✓
MARIO VIEIRA MARCONDES NETO - Autorizado	✓

* A transação acima foi realizada via Sicredi Internet conforme as condições especificadas neste comprovante.
* Os dados digitados são de responsabilidade do usuário.

Sicredi Fone 3003 4770 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
0800 724 4770 (Demais Regiões)
SAC 0800 724 7220
Ouvidoria

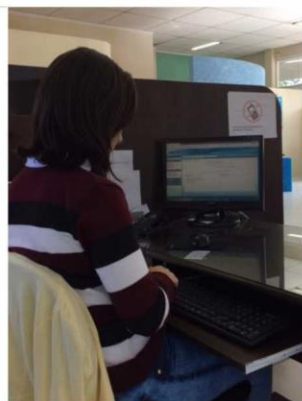




PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível I - Compromisso com a Excelência

CARTA



CONASA

Águas de Itapema



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.




Fone/Fax: 47 3255-8233
Avenida Marginal Leste, 05
89520-900 | Itapema | Santa Catarina
www.aguasdeitapema.com.br

DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

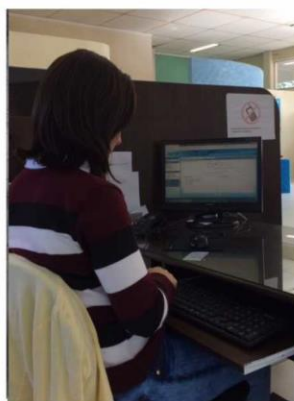
A Companhia Águas de Itapema, por seu responsável principal abaixo assinado, declara, para os fins de direito, que são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e à força de trabalho.

Itapema/SC, 25 de julho de 2018



Eduardo Vergutz Fernandes
Diretor

ANEXOS



CONASA

Águas de Itapema




Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

ANEXOS

ANEXO 1 - Questão 1a) - Figura 1.A1 – Monitoramento dos Objetivos e Metas.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível I
ANEXO 01 – Questão 1a) - Figura 1.A1 – Monitoramento dos Objetivos e Metas.

 A companhia Águas de Itapema busca permanentemente a satisfação de seus usuários, acionistas, fornecedores e colaboradores na área de saneamento ambiental. Para tanto, devemos estar todos comprometidos com os seguintes objetivos: I. Respeito ao meio ambiente Melhorar continuamente os processos I. Cumprimento das normas e disposições legais Promover o desenvolvimento do capital intelectual		SEGURANÇA		GERIR RECURSOS				COMPRAR E		OPERAR O					PROCESSO			LEITURA E MEDIÇÃO			OPERAÇÃO E E		OPERAÇÃO		SISTEMA DE		PROCESSO GERENCIAL		MT - OM - SGQ 001 Rev 01 24/11/2016	
		Acidente de Trabalho	Absenteísmo	Horas Extras Trabalhador	Rotatividade de Pessoal	Treinamento por Colaborador	Clima Interno	Pedidos de Compra X Pedidos de Compra Executados	Ligação de Água fora do Prazo	Ligação de Esgoto dentro do Prazo	Tempo de Atendimento de Água	Tempo de Atendimento de Esgoto	Tempo de Reparamentação Asfalto	Tempo de Reparamentação Calçamento	Noticias Positivas X Negativas	Pós Venda	Percentual de Não Leitura PML	Reclamação por Ligação PRL	Índice de Eficiência do Tratamento de Esgoto	Índice de Análises de Água Conformes	Eficiência Auditoria Interna	PONTOS POSSÍVEIS	PONTOS OBTIDOS	EFICÁCIA MENSAL	EFICÁCIA DO SGQ Todos os indicadores dos Processos (Média Geral)					
PONTUAÇÃO MÁXIMA		28	18	12	34	48	36	20	64	64	40	42	22	22	20	46	36	32	46	40	36	706								
jan/17	1	0,91%	20,1	0,54%	0,26	73,0%	66,0%	6,52%	100,00%	92,46%	94,44%	95%	83%	n/a	98%	0,50%	1,17%	75,70%	98,0%	98,42%	706	565	80,03%	⊖						
fev/17	3	0,79%	13,9	2,20%	0,66	73,0%	54,3%	39,29%	100,00%	87,00%	90%	80,00%	100%	n/a	97%	0,77%	0,70%	46,45%	99,2%	98,42%	706	565	80,03%	⊖						
mar/17	0	0,38%	13,4	4,07%	1,57	75,8%	99,3%	32,14%	100,00%	88,96%	92%	100,00%	90%	75%	98%	1,24%	0,90%	73,13%	99,11%	98,42%	706	615	87,11%	⊖						
abr/17	0	0,36%	12,8	2,33%	1,76	81,9%	93,8%	28,00%	100,00%	92,58%	92,21%	84,62%	91,67%	100%	97%	0,98%	0,39%	80,22%	99,20%	98,42%	706	640	90,65%	😊						
mai/17	0	0,27%	11,1	4,22%	5,46	81,9%	99,0%	16,67%	100,00%	86,13%	94,26%	83,33%	86,67%	n/a	97%	0,84%	0,39%	78,24%	99,18%	98,42%	706	635	89,94%	😊						
jun/17	0	0,24%	15,3	1,20%	2,81	81,9%	90,6%	9,09%	100,00%	87,78%	98,42%	90,00%	92,86%	n/a	96%	0,84%	0,50%	73,67%	99,98%	98,42%	706	638	90,37%	😊						
jul/17	0	0,15%	12,7	1,79%	2,37	81,9%	60,9%	5,71%	100,00%	97,73%	91,67%	86,67%	86,67%	25%	97%	0,67%	0,45%	67,94%	99,43%	98,42%	706	653	92,49%	😊						
ago/17	0	0,18%	10,2	1,81%	1,57	81,9%	98,3%	7,69%	100,00%	92,31%	93,75%	88,24%	90,00%	25%	98%	0,51%	0,54%	78,73%	99,44%	98,42%	706	655	92,78%	😊						
set/17	0	0,10%	11,5	0,60%	1,5	81,9%	83,1%	0,00%	100,00%	90,63%	90,63%	88,89%	80,00%	n/a	94%	0,48%	0,57%	80,70%	99,54%	98,42%	706	679	96,18%	😊						
out/17	0	0,13%	12,3	2,38%	1,66	81,9%	99,4%	7,69%	100,00%	93,85%	96,67%	90,00%	94,44%	n/a	97%	0,45%	0,50%	55,81%	99,25%	98,42%	706	677	95,89%	😊						
nov/17	0	0,16%	16,9	0,60%	1,8	87,2%	90,5%	7,14%	100,00%	93,41%	95,83%	86,67%	87,50%	n/a	97%	0,49%	0,38%	52,65%	99,43%	99,37%	706	692	98,02%	😊						
dez/17																						706	0	0,00%						