

RELATÓRIO DE GESTÃO 2010

SERVIÇO INTERMUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO - SIMAE
JOAÇABA - HERVAL D'OESTE - LUZERNA

PNQS - NÍVEL II - 500 PONTOS



PNQS
Programa da Qualidade SIMAE



Folha de Determinação de Elegibilidade ao PNQS 2010
Categoria: () Nível I (X) Nível II () Nível III () IGS

| | | |
|---|--|--|
| Nome da organização candidata: SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto (Autarquia Intermunicipal) | | () Unidade autônoma de outra organização No caso de Nível III, só é elegível agrupamento com mais de uma cidade. |
| Razão social responsável: Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto | | |
| Forma de Direito: (X) Público () Privado | | |
| Número de inscrição no CNPJ: 84.591.890/0001-43 | | |
| Endereço <i>Home-page</i> (se existir): www.simae.sc.gov.br | | |
| Principais atividades: - Abastecimento de Água Tratada . Produção de Água Tratada . Distribuição de Água Tratada - Esgotamento Sanitário . Coleta, recalque, tratamento e disposição final de esgoto | | Data de início das atividades: 13/02/1971 |
| Quantidade de pessoas na força de trabalho da organização: - 71 (setenta e um) servidores efetivos - 03 (três) terceiros (Incluir terceiros que estejam sob coordenação da candidata. No caso de unidade autônoma, informar também o percentual da força de trabalho da candidata em relação à organização controladora) | | |

Locais das instalações (No caso da categoria IGS, onde a Prática é definida e aplicada)

| Nome | Endereço | Qtd. Pessoas |
|--|--|--------------|
| Centro Administrativo | Rua Tiradentes, 123 – Centro – Joaçaba-SC | |
| - Atividades Administrativas | | 22 |
| - Atividades Técnicas | | 42 |
| Estação de Tratamento de Água | Av Caetano Natal Branco, 1894 – Joaçaba | 10 |
| Estação de Tratamento de Esgoto (1) | Rua Francisco Sartori – Herval d'Oeste | - |
| Estação de Tratamento de Esgoto (1) | Rodovia SC 303 – Luzerna | - |

(se necessário aumentar o número de linhas da tabela)

| Contatos | Nome | Fone | E-mail |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------------|---|
| Principal dirigente | Elisabet Maria Zanela Sartori | (49) 3551 8200 | diretoria@simae.sc.gov.br |
| Respons. candidatura | Valdirene Aparecida Dorini | (49) 3551 8200 | qualidade@simae.sc.gov.br |

Aplicável para categorias Nível I, Nível II ou Nível III

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.

Somente para Categoria IGS

| | | |
|---|--|----------------------|
| Denominação da Prática: <small>(Práticas implantadas há mais de cinco anos não são elegíveis.)</small> | | Data de implantação: |
| Resumo da prática: (Máximo 12 linhas) | | |
| Área, setor, divisão, departamento, grupo, equipe ou assemblado, responsável pela Prática: | Itens e Aspectos dos Critérios PNQS Nível II ou III com os quais a prática tem relação direta: (Ex.: 1.1b; 4.1c, 6.3b, 8.3a e 8.6a) | |
| Resultados alcançados (ver instruções no Guia PNQS 2010): | | |
| Partes interessadas beneficiadas diretamente pela Prática: | | |

*O **SIMAE**, 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 que sejam relevantes para a avaliação dos resultados da organização em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio-ambiente e força de trabalho.*

Joaçaba – SC, 02 de julho de 2010.

Elisabet Maria Zanela Sartori

Diretora do SIMAE

Parecer do Comitê de Elegibilidade:

- Elegível
 Não elegível no contexto apresentado

Razão da inelegibilidade

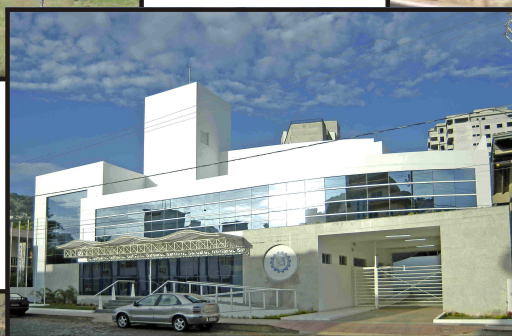
| |
|--|
| |
|--|

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|----|
| Critério | Perfil da Organização..... | i |
| 1 | Liderança..... | 01 |
| 2 | Estratégias e Planos..... | 12 |
| 3 | Clientes..... | 18 |
| 4 | Sociedade..... | 25 |
| 5 | Informação e Conhecimento..... | 30 |
| 6 | Pessoas..... | 35 |
| 7 | Processos..... | 41 |
| 8 | Resultados..... | 49 |
| | Glossário..... | 55 |
| | Folha de Diagnóstico..... | 59 |
| | Organograma..... | 60 |
| | Cópia de Comprovante de Inscrição..... | 61 |
| | Declaração de Idoneidade..... | 62 |
| | Plano de Melhoria do Sistema Gerencial..... | 63 |



Perfil



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II**

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

P1. Descrição da organização

a) Instituição e propósitos e porte

O SIMAE - Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto é uma Autarquia¹ Intermunicipal e atua nos municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna.

O SIMAE foi instituído pelas Leis n.º 342 de 02 de fevereiro de 1968, da Prefeitura Municipal de Herval d'Oeste e n.º 520 de 02 de março de 1968, da Prefeitura Municipal de Joaçaba. Posteriormente, com a emancipação do município de Luzerna, pela Lei de integração ao SIMAE n.º 250 de 27 de novembro de 2000. A inauguração oficial do sistema de abastecimento de água foi em 13 de fevereiro de 1971. A partir desta data, o SIMAE ficou encarregado da prestação de serviços associada ao fornecimento de água tratada e esgotamento sanitário dos municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna. O SIMAE tem como missão "Assegurar o fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário com padrões crescentes de qualidade e quantidade, respeitando o meio ambiente e promovendo a satisfação dos clientes e colaboradores² com auto-sustentabilidade econômica e financeira".

• Informações sobre o porte do SIMAE

| Descrição | Valor | Unidade |
|-----------------------|-----------|---------------------|
| Ligações de Água | 13.780 | Ligação |
| Economias de Água | 18.394 | Economia |
| Ligações de Esgoto | 3.522 | Ligação |
| Economias de Esgoto | 6.055 | Economia |
| Micromedição | 100% | Cobertura |
| Rede de Água | 314,478 | Km |
| Rede de Esgoto | 54,416 | Km |
| Capacidade captação | 208 | l/s |
| Capacidade da ETA | 250 | l/s |
| Produção de Água | 4.177.499 | m ³ /ano |
| Água faturada | 3.227.566 | m ³ /ano |
| Esgoto coletado | 1.002.600 | m ³ /ano |
| Esgoto tratado | 1.002.600 | m ³ /ano |
| Faturamento Água | 5.698.142 | R\$/ano |
| Faturamento Esgoto | 1.558.164 | R\$/ano |
| Elevatórias de Água | 23 | Elevatória |
| Sistemas isolados | 10 | Elevatória |
| Elevatórias de Esgoto | 11 | Elevatória |
| População atendida | 46.704 | Habitante |

Tabela P1.a1: Informações sobre o porte
Dados referentes à 31/12/2009

b) Serviços ou produtos e processos

¹ Autarquia: serviço autônomo criado por lei, com personalidade jurídica, patrimônio e receita própria, para executar atividades típicas da administração pública, que demanda para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada.

² Nesse contexto, *colaboradores* compreende: servidores, terceirizados, prestadores de serviço e fornecedores.

Os principais serviços prestados são: i) abastecimento de água tratada, e ii) esgotamento sanitário e, ambos são ofertados nos três segmentos de mercado e disponíveis às categorias de consumo. Seus *principais* processos do negócio, processos de apoio e seus subprocessos estão descritos na tabela P1.b1.

Sucintamente, os principais serviços são realizados da seguinte forma:

Abastecimento de água: a água bruta é captada do Rio do Peixe e direcionada para um poço de sucção. A partir deste, é recalçada até a estação de tratamento através de conjuntos motor bomba de eixo vertical e adutora de ferro fundido DN 350 (150 metros de extensão). Na Estação de Tratamento de Água (ETA), é submetida ao processo de tratamento do tipo convencional. Ao dar entrada ao processo, recebe o coagulante Policloreto de Alumínio Catiônico (PAC). A aplicação de PAC é feita com o auxílio de um monitor de cargas (*chemtrac*) que mede as cargas positivas e negativas da água bruta regulando a dosagem de coagulante até seu equilíbrio. Após o equilíbrio das cargas, passa por floculadores hidráulicos e mecânicos de pás horizontais e, em seguida, para o processo de decantação e pelos filtros descendentes de areia e carvão antracito. Na continuidade, a água passa pela câmara de contato onde recebe adição de cloro gasoso para desinfecção, flúor (na forma de Ácido Fluossilícico) para prevenção da cárie dental e Hidróxido de Cálcio para correção de pH. O Controle da Qualidade da água produzida é feito de acordo com as exigências da Portaria 518/2004 do Ministério da Saúde utilizando-se de modernos laboratórios e sistema de automação para dosagem de produtos químicos.

Devido às características topográficas acidentadas na região de atuação do SIMAE, a distribuição da água tratada é feita por um sistema intermediado por 31 elevatórias e 32 reservatórios. As principais elevatórias e reservatórios estão inseridas no sistema de telemetria para monitoramento de vários parâmetros de forma *online*, permitindo a telesupervisão em terminais instalados na ETA e na Sede Administrativa e monitoramento via *internet*. Este sistema funciona de forma automática ou manual, possibilitando aos operadores interferir na operação do sistema de abastecimento de água a qualquer momento para adequações de volume e distribuição. O sistema de telesupervisão possibilita gerar histórico funcional por meio de *software* específico.

Esgotamento sanitário: o esgoto coletado dos clientes das cidades de Joaçaba e Herval d'Oeste é transportado através de redes coletoras e elevatórias para a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) de Herval d'Oeste para tratamento em lagoas de estabilização. Este

sistema é constituído por três lagoas: a primeira anaeróbia, a segunda facultativa e a terceira aeróbia. Por sua vez, o esgoto coletado dos clientes da cidade de Luzerna é transportado, através de redes coletoras e elevatórias, e tratado em uma ETE composta por um reator do tipo anaeróbio de fluxo ascendente UASB e biofiltros aerados submersos.

Devido às características topográficas acidentadas, o sistema de esgotamento sanitário possui 11 elevatórias. O sistema atende aproximadamente 41,0% da população urbana da cidade de Joaçaba, 33,0% de Luzerna e 20% de Herval d'Oeste. Por sua vez, 100% do esgoto coletado é tratado.

As atividades de rotina do SIMAE são sustentadas por uma série de processos principais do negócio e de processos de apoio. A tabela P1.b1 apresenta os processos principais do negócio, processos de apoio e seus respectivos subprocessos.

| Processos Principais do negócio | Subprocessos |
|--|--|
| Produção de Água Tratada A água bruta para tratamento é captada a partir de mananciais superficiais e subterrâneos | - Captação - Adução por recalque - Macromedição - Tratamento - Controle da qualidade da água produzida - Reservação - Adução por recalque - Reservação principal |
| Distribuição de Água Tratada | - Macromedição - Redes de distribuição - Adução e recalque - Reservação - Macromedição - Redes de distribuição - Controle da qualidade da água distribuída - Micromedição |
| Esgotamento Sanitário O tratamento de esgoto é realizado em ETEs e Sistemas isolados | - Coleta - Recalque - Tratamento - Controle da qualidade do efluente - Disposição final |
| Processos de Apoio | Subprocessos |
| Gestão de Pessoas Classifica-se em Controle de frequência, Folha de pagamento e Treinamento | - Movimentação de pessoas - Acompanhamento do registro ponto - Lançamento e conferência - Depósito bancário - Levantamento de Necessidades de Capacitação - Elaboração e Gestão do Plano de capacitação |
| Gestão da Informação Classifica-se em comunicação interna e externa | - Utilização de softwares - Disponibilização em Murais - Comunicação Interpessoal - Informativos internos - Publicações diversas - Entrevistas para meios de comunicação - Participação em eventos - Benchmarking |
| Gestão Orçamentária, Contábil e Financeira | - Planejamento plurianual - Planejamento (LDO/LOA) - Controle e execução - Lançamentos e registros - Demonstrativos, balancetes e balanços - Ordens de pagamentos - Aplicações financeiras |

| | |
|---|--|
| Gestão de Suprimentos | - Aquisição de bens e serviços - Movimento e controle de estoques - Elaboração de contratos - Controle e execução orçamentária |
| Gestão Patrimonial | - Cadastro de bens - Controle de localização de bens - Responsabilidade de uso de bens - Conservação e manutenção de bens - Alienação de bens |
| Gestão Comercial Classifica-se em atendimento ao cliente, faturamento, arrecadação e cobrança | - Atendimento de balcão - Atendimento ao telefone - Cadastro de clientes - Medição, geração e entrega de faturas - Recebimento e controle de arrecadação de faturas - Comunicação de débitos - Interrupção de fornecimento de água - Dívida ativa |
| Gestão de Projetos | - Estudo de viabilidade de obras - Planos de expansão do sistema - Planos de melhoria e inovação - Redução e controle de perdas - Cadastro técnico do sistema |

Tabela P1.b1 – Principais processos e processos de apoio e seus subprocessos

A estrutura operacional do SIMAE visa a atender às necessidades atuais da clientela e está representada na tabela P1.b2:

| Instalações |
|--|
| Centro Administrativo Localização: Rua Tiradentes, 123 - Joaçaba Características: Abriga o Setor Administrativo, a Direção, as Coordenadorias, a Engenharia, o Atendimento ao Público, o Almoarifado e a Garagem. Área construída de 1.708m ² |
| Estação de Tratamento de Água Localização: Av. Caetano Natal Branco, 1849 - Joaçaba Características: Capacidade nominal 250 l/s, tipo convencional, com laboratórios de controle da qualidade da água e efluentes |
| Sistema de Captação de Água Localização: Av. Caetano Natal Branco, 1849 - Joaçaba Características: Captação de água bruta com capacidade nominal de 208 l/s, instalada à margem do Rio do Peixe, perímetro urbano de Joaçaba |
| Reservatórios de Água (Tipos) RAP – Reservatório Apoiado (29) REL – Reservatório Elevado (dois) RSE – Reservatório Semi-enterrado (um) Localização: Diversas Características: Reservação para posterior distribuição da água tratada. Capacidade atual de reservação: 10.936 m ³ |
| Elevatórias de Água (Tipos) EAT – Elevatória de Água Tratada (31) EAB – Elevatória de Água Bruta (uma) Localização: Diversas Características: conjunto motor bomba e respectivo sistema de acionamento, para recalque. Equipamentos inseridos no sistema de telesupervisão |
| Estação de Tratamento de Esgoto ETE de Herval d'Oeste Localização: Rua Francisco Sartori, s/nº Características: Sistema de lagoas anaeróbicas, facultativas e aeróbicas |
| ETE de Luzerna Localização: Rod. SC 303, km 12 Características: UASB e biofiltros aerados submersos |
| Sistemas Isolados de Esgoto Joaçaba (quatro) |
| Elevatórias de Esgoto EEJ – Elevatórias de Esgoto de Joaçaba (seis) EEH – Elevatórias de Esgoto de Herval d'Oeste (uma) EEL – Elevatórias de Esgoto de Luzerna (quatro) Localização: Diversas Características: Conjunto motor bomba para recalque de funcionamento automatizado |

Sistemas Isolados de água tratada
Joaçaba (cinco), Herval d'Oeste (três), Luzerna (dois)
Tabela P1.b2 – Estrutura operacional

c) Sócios Mantenedores ou Instituidores

O SIMAE é uma Autarquia intermunicipal, foi instituído pelos municípios de Joaçaba (1968), Herval d'Oeste (1968) e Luzerna (2000) e, criado para atender à população urbana de seus instituidores com serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário.

As principais necessidades e expectativas dos instituidores são:

- Universalização dos serviços de abastecimento de água potável;
- Ampliação da área de cobertura dos serviços de esgotamento sanitário;
- Continuidade do abastecimento de água;
- Satisfação dos munícipes (clientes SIMAE);
- Investimento mínimo em infraestrutura.

d) Força de trabalho

- **Denominação genérica:** servidores
- **Composição da força de trabalho:**

A estrutura de cargos e o nível de escolaridade da força de trabalho está apresentada na tabela P1.d1 e ilustrada no gráfico P1.d1.

| Nível Escolar | Cargo | Servidores |
|-------------------------------|-------------------------------|------------|
| Ensino Fundamental Incompleto | Auxiliar de operações | 07 |
| | Encanador | 02 |
| | Pedreiro | 02 |
| | Vigilante | 01 |
| Subtotal | | 12 |
| Ensino Fundamental Completo | Auxiliar de operações | 04 |
| | Encanador | 01 |
| | Leiturista | 01 |
| | Mecânico de Manutenção | 01 |
| | Motorista | 02 |
| | Operador de máquinas | 01 |
| Vigilante | 01 | |
| Subtotal | | 11 |
| Ensino Médio Completo | Auxiliar administrativo | 04 |
| | Auxiliar de Operações | 05 |
| | Auxiliar de serviços gerais | 01 |
| | Encanador | 03 |
| | Escriturário | 01 |
| | Operador de ETA/ETEs | 03 |
| Operador de máquinas | 01 | |
| Subtotal | | 18 |
| Graduação Completa | Auxiliar administrativo | 01 |
| | Auxiliar controle operacional | 02 |
| | Auxiliar de operações | 03 |
| | Auxiliar Técnico | 02 |
| | Encanador | 01 |
| | Escriturário | 02 |
| | Leiturista | 03 |
| | Mecânico de Manutenção | 02 |
| | Operador ETA/ETEs | 03 |
| | Oficial técnico | 01 |
| Químico | 01 | |
| Subtotal | | 21 |
| Pós-graduação | Administradora | 01 |
| | Auxiliar administrativo | 02 |
| | Contador | 01 |
| | Desenhista/projetista | 01 |
| | Engenheiro | 01 |
| | Escriturário | 02 |
| Subtotal | | 08 |

Total de Servidores

70

Tabela P1.d1: Estrutura funcional por nível de escolaridade

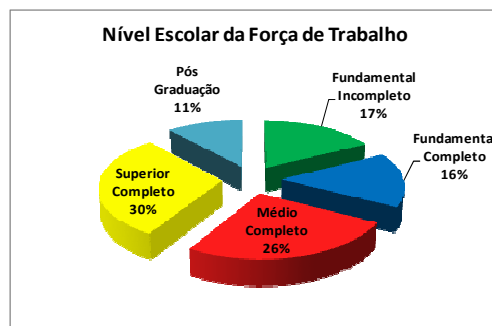


Gráfico P1.d1: Nível escolar da Força de Trabalho

Os cargos que ocupam funções gerenciais formais e sua respectiva proporção estão ilustrados a seguir nos gráficos P1.d2 e P1.d3.

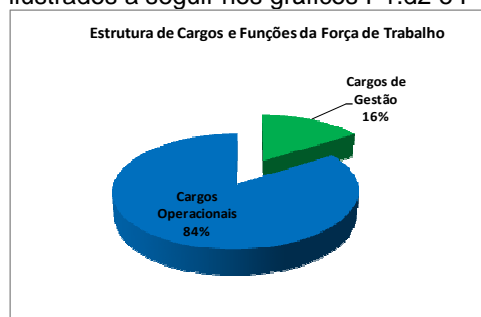


Gráfico P1.d2: Estrutura de cargos e Funções da Força de Trabalho

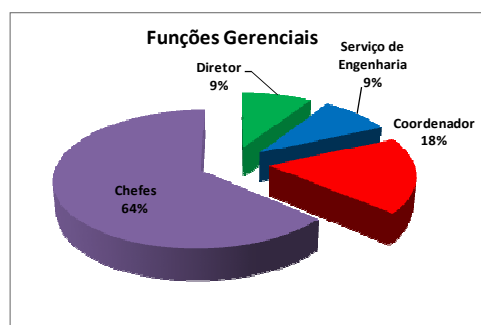


Gráfico P1.d3: Proporção das Funções Gerenciais

O número de terceirizados não atinge 5% da força de trabalho total e o SIMAE não possui vagas para estágios fixos.

As principais necessidades e expectativas da força de trabalho são:

- Saúde e segurança no trabalho;
- Satisfação no trabalho;
- Acesso às informações;
- Treinamento e desenvolvimento;

e) Clientes e mercado

O SIMAE possui seus clientes segmentados por município de atuação, ou seja, Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna. O Gráfico P1.e1 apresenta o mercado segmentado por economias de água, enquanto que o Gráfico P1.e2 por economias de esgoto.

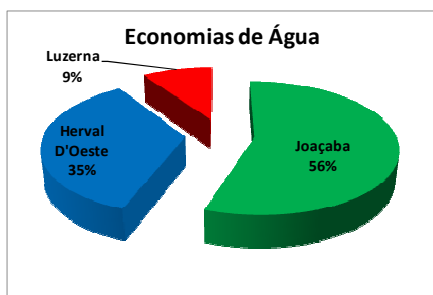


Gráfico P1.e1: Segmentação por Economias de Água

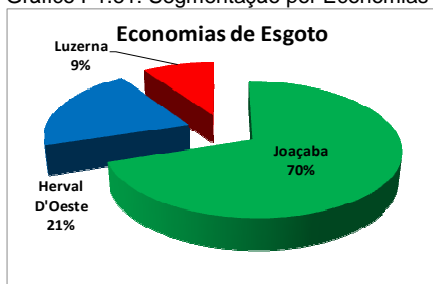


Gráfico P1.e2: Segmentação por Economias de Esgoto

O agrupamento dos clientes é feito por categoria de Consumo, assim sendo, as categorias também nomeiam os tipos de clientes. A tabela P1.e1 ilustra essa distribuição por categoria, por tipo de atendimento e por segmento de mercado.

| Categoria de consumo | Economias de Água | Economias de Esgoto | Segmento de mercado |
|----------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| Residencial | 8.431 | 3.187 | Joaçaba |
| | 5.880 | 1.052 | Herval d'Oeste |
| | 1.504 | 523 | Luzerna |
| Comercial | 1.589 | 977 | Joaçaba |
| | 520 | 175 | Herval d'Oeste |
| | 161 | 34 | Luzerna |
| Industrial | 58 | 14 | Joaçaba |
| | 16 | 06 | Herval d'Oeste |
| | 24 | 03 | Luzerna |
| Pública | 104 | 53 | Joaçaba |
| | 42 | 23 | Herval d'Oeste |
| | 19 | 08 | Luzerna |

Tabela P1.e1: Categorias de Consumo
Dados relativos a 31/12/2009

As principais necessidades e expectativas dos clientes são:

- Qualidade nos serviços prestados;
- Qualidade nos produtos fornecidos;
- Agilidade no atendimento;
- Continuidade no abastecimento de água;
- Ampliação da área de cobertura dos serviços de esgotamento sanitário;
- Cobrança de serviços e produtos com preços justos;

Visando atender melhor a estas necessidades, às expectativas atuais e a outras que possam surgir, o SIMAE realiza pesquisa de mercado bianual e disponibiliza diversos canais de relacionamento aos clientes para conhecer em tempo real ou antecipar ações preventivas.

f) Fornecedores e insumos

Para a execução das atividades, o SIMAE mantém relacionamento comercial com uma série de fornecedores de diferentes áreas de atuação. Eles são agrupados como:

- *Fornecedores de insumos críticos* – fornecem insumos químicos, produtos e serviços indispensáveis à sustentação das atividades com qualidade e agilidade;
- *Fornecedores de insumos básicos* – fornecem insumos e produtos básicos que sustentam as atividades de rotina;
- *Fornecedores de obras e serviços* – fornecem serviços para execução de obras, manutenção e ampliação das infraestruturas de água e esgoto
- *Sociedade* – fornece água bruta;
- *Clientes* – fornecem esgoto *in natura* para coleta, afastamento e tratamento;

A tabela P1.f1 apresenta os principais fornecedores, o insumo ou o produto adquirido e o valor gasto em R\$ ou m³ no ano de 2009.

| Fornecedor | Insumo | Valor em R\$ |
|--------------------------------|---|--------------|
| CELESC Distribuição | Energia Elétrica | 1.034.282 |
| Brasil Telecom | Telefonia Fixa | 15.634 |
| Claro | Telef. Móvel | 9.229 |
| Hidromar | Cloro gás | 37.086 |
| Cobrascal | Cal hidratada | 24.840 |
| Avanex Ind. Quim. | PAC e Flúor | 124.744 |
| HEXIS | Reagentes | 24.984 |
| Manfra | GPS | 44.000 |
| Controle e Soluções | Controle ETA | 19.450 |
| Combustível Michellos | Combustível | 79.985 |
| L'ART Arquitetura | Projeto esgoto | 138.600 |
| EMEC Brasil | Dosadoras | 14.217 |
| Sercon Ind Comércio | Autoclave | 18.150 |
| Amanco | PVC Água e | 89.803 |
| Doal Plastic | Esgoto | 15.300 |
| Nicol Tubos | | 10.024 |
| Plastimax | Caixa Padrão | 14.240 |
| Saint-Gobain | Conexões de | 30.027 |
| Angolini & Angolini | ferro fundido | 20.700 |
| Francisco Lindner | | 15.000 |
| Markafer | Tampão esgoto | 45.184 |
| Empreiteira M. Breda | Pav. Asfalto | 45.962 |
| Emp. Const.C.Oliveira | Pav. Calçamento | 10.736 |
| ABS Bomba | Motor Bomba | 10.700 |
| Altenburger Rep. Ltda | Det vazamento | 60.000 |
| MDA Soluções | Coletor Leitura | 46.887 |
| MS Instrumentos | Medidor Nível | 7.980 |
| Emerson Process | Macromedidor | 47.070 |
| Concretos Água Doce | Materiais de | 10.216 |
| Concretos Cruzeiro | Construção | 11.900 |
| Concatan | | 9.525 |
| Bonato Mat. Cont | | 31.268 |
| Andrade Construções | Obras diversas | 156.341 |
| Construter | Redes esgoto | 545.580 |
| Pedreira Triângulo | Brita | 46.276 |
| Sociedade | Água bruta/m ³ | 4.177.499 |
| Clientes | Esgoto <i>in natura</i> /m ³ | 1.002.600 |

Tabela P1.f1: Principais fornecedores, insumos e valor gasto em 2009

Outros fornecedores são incorporados quando da necessidade de aquisição de novos produtos, serviços ou obras de acordo com o estabelecido pela Lei 8.666/93.

As principais necessidades e expectativas dos fornecedores são:

- Equidade nos processos de licitação;

- Pagamento conforme contrato;
- Entrega conforme contrato

g) Sociedade

O relacionamento do SIMAE com as comunidades visando elucidar e atender às suas necessidades é realizado por meio de parcerias e/ou outros canais, conforme apresentado na tabela P1.g1.

| Comunidade/ Entidade | Principais Necessidades |
|-------------------------|--|
| Sociedade | Fornecimento de água tratada; Coleta e tratamento de esgoto; |
| Comunidades vizinhas | Universalização dos serviços; Atendimento à legislação ambiental; Atenuação dos aspectos potenciais causadores de impactos ambientais e sociais; |
| FATMA | Atendimento às licenças ambientais; Cumprimento da legislação ambiental. |

Tabela P1.g1: Relacionamento com a sociedade e suas necessidades

Os principais impactos negativos potenciais dos produtos, processos e instalações do SIMAE são:

- A produção de lodo;
- Extravasamento de esgoto;
- Vazamento de água;
- Retirada de água da natureza.

A lista completa dos aspectos potenciais causadores de impactos ambientais, sociais e de saúde e segurança ocupacional são apresentados em 4.1. Inexiste passivo ambiental atribuído ao SIMAE.

h) Parceiros

Os principais parceiros e os objetivos comuns das parcerias estão descritos na Tabela P1.h1.

| Parceiro | Objetivos / competências comuns | Início |
|----------------------|---|--------|
| Funasa | Orientação técnica e parceria na elaboração e financiamento de projetos de expansão do sistema de água e esgoto | 1968 |
| Rede Bancária | Rede de cobrança de faturas (bancos e lotéricas) | 1990 |
| Assemae | Promotor de feiras tecnológicas Interlocutor para políticas de saneamento básico Cursos de capacitação | 1995 |
| Vigilância Sanitária | Fornecimento de informações para fiscalização e adesão da sociedade à rede coletora de esgoto | 2000 |
| Unoesc | Parceria na capacitação dos Servidores e realização pesquisa aplicada ao saneamento básico | 2003 |
| Rede de Ensino | Promoção de ações conjuntas de Educação Ambiental | 2006 |

Tabela P1.h1: principais parceiros, objetivos/competências e início das parcerias

i) Relacionamento com outras partes interessadas

A Tabela P1.i1 apresenta as partes interessadas do SIMAE e seus interlocutores.

| Partes interessadas | Interlocutores |
|---------------------|---|
| Poder Concedente | - Poderes Executivo e Legislativo dos municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna |
| Clientes | - Consumidores de água tratada - Fornecedores de esgoto <i>in natura</i> |
| Fornecedores | - Representantes legais de pessoas jurídicas e físicas |
| Força de Trabalho | - Servidores - Sindicato dos servidores - Associação de servidores |
| Sociedade | - Comunidades organizadas - Entidades públicas e privadas |

Tabela P1.i1: Partes interessadas e seus interlocutores

P2. Concorrência e ambiente competitivo

a) Ambiente competitivo

Considerando a especificidade do mercado de concessão e a importância do serviço de saneamento básico, responsabilidade primária dos municípios, a concorrência e a competitividade possuem um contexto diferenciado se comparado ao de livre mercado. Contudo, a eficácia e a eficiência caracterizam-se como sendo premissas básicas de longevidade e credibilidade desse tipo de organização. Diante disso, para o SIMAE, são concorrentes próprios a ineficácia e a ineficiência. A concorrência pode levar à perda de mercado, de credibilidade, e conseqüentemente à perda da concessão do serviço.

Atualmente a oferta agressiva de água engarrafada e perfuração de poços aliadas à melhoria da qualidade de vida da população brasileira requerem estratégias de combate para este tipo de concorrência, considerada pequena, mas que apresenta índices crescentes nos últimos anos.

b) Desafios estratégicos

São desafios constantes do SIMAE, os seus objetivos estratégicos vigentes e o nível "Rumo para a Excelência" do PNQS, 500 pontos. Esses desafios alicerçam a visão do SIMAE para 2012 de: "Ser reconhecido como referência nacional de Serviço Público Municipal em água e esgoto". Eles foram adotados com vistas a nortear os desafios estratégicos e atingir a visão de futuro. Atualmente o Decreto 7.212/2010 que regulamenta a Lei 11.445/2007 que instituiu as Diretrizes Nacionais de Saneamento Básico, constitui-se em outro desafio estratégico, pois a partir desta Lei foi elaborado o Plano Municipal de Saneamento Básico de Luzerna e estão em fase final os de Joaçaba e Herval d'Oeste. Eles trazem as metas associadas às dimensões de abastecimento de água e esgotamento sanitário - de responsabilidade do SIMAE - para os próximos 20 anos.

P3. Aspectos relevantes

O SIMAE é uma Autarquia intermunicipal, e pela própria natureza jurídica, possui suas contas fiscalizadas pelo controle interno do município sede do SIMAE e fiscalizadas e julgadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC). Desde a sua instituição, o SIMAE sempre teve suas contas aprovadas pelo TCE/SC.

Os principais requisitos de segurança e saúde para as pessoas que formam a força de trabalho são atendidos por meio de ações preventivas e neutralizadoras das possíveis condições ou causas inseguras. São utilizados, para isso, equipamentos de proteção individual e coletivos de acordo com o exigido nas diversas Normas Regulamentadoras (NRs) e orientações do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Laudo Técnico de Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT). Os requisitos de saúde são atendidos por meio do Plano de Saúde e Assistência Social dos Servidores Públicos do Município de Joaçaba (PLASS) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) está em implantação.

Inexiste qualquer sanção ou conflito contra o SIMAE nos últimos três anos relativos aos requisitos legais, regulamentares, éticos e ambientais, julgados como procedentes. Atualmente, existe em tramitação a reivindicação por parte de servidores quanto ao direito ao adicional de periculosidade e insalubridade, a qual está em negociação junto ao Tribunal de Contas do Estado sobre a legalidade de pagamento a funcionário público.

P4. Histórico da busca da excelência

As principais ações do SIMAE na busca da melhoria contínua do desempenho estão apresentadas resumidamente na tabela P4.1.

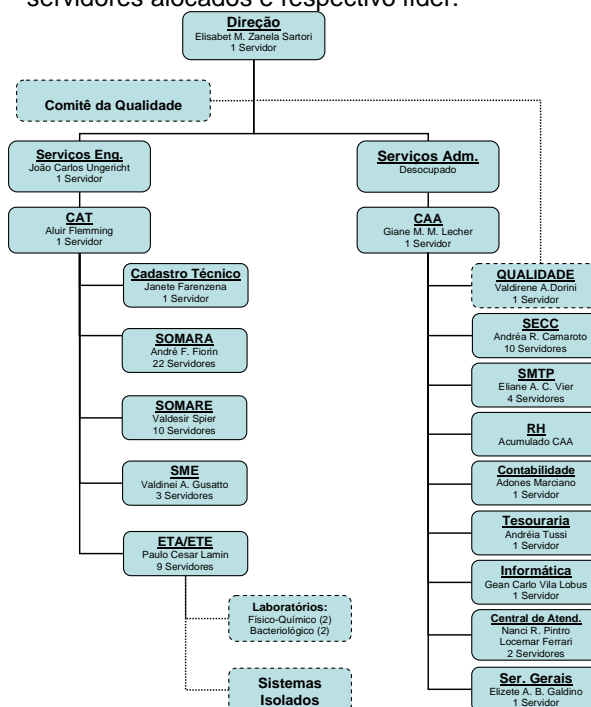
| Período | Ações |
|-----------|---|
| 1968 | Criação da Autarquia Intermunicipal em Joaçaba e Herval d'Oeste |
| 1971 | Inauguração da ETA e início das atividades Início da Gestão pela Fundação SESP |
| 1991 | Inauguração da ETE de Herval d'Oeste |
| 1997 | Início da gestão por servidor da Autarquia |
| 1997 | Início do Programa de Redução e Controle de Perdas e Uso Eficiente da Água |
| 1998 | Implantação do sistema de telemetria |
| 1999 | Alteração do convênio de gestão plena para cooperação técnica com a FUNASA |
| 2000 | Integração do município de Luzerna |
| 2004 | Inauguração do Centro Administrativo Inauguração da ETE de Luzerna |
| 2004 | Capacitação de dois servidores no curso de pós-graduação em Administração Pública |
| 2004/2005 | Reforma da Estação de Tratamento de Água |
| 2005 | Capacitação de 22 servidores no curso de Gestão de Instituições Públicas - 180 h |
| 2006 | Contratação de Assessoria para a gestão da Qualidade |
| 2006 | Formação Superior de 14 Servidores no curso de Gestão Pública |
| 2006 | Instituição do Comitê da Qualidade |
| 2006 | Capacitação de 20 servidores como facilitadores e avaliadores do programa 5S |
| 2006 | Implantação do Programa 5S |

| | |
|-------------|---|
| 2006 | Elaboração do Planejamento Estratégico |
| 2006 e 2008 | Realização de Pesquisa de Clima Organizacional |
| 2006 | Instalação do Laboratório de Controle da Qualidade de Efluentes |
| 2006 | Adequação à Portaria MS 518/04 e ao Decreto 5440/05 |
| 2007/2009 | Realização de Pesquisa de Mercado |
| 2007 | Capacitação de 15 servidores no curso de Gestão Pública de Instituições do Setor de Saneamento Ambiental (GESPÚBLICA) |
| 2007 | Realização de palestras educativas relacionadas à qualidade de vida no trabalho |
| 2007 | Elaboração do Plano de Metas para 2007/2012 |
| 2008 | Capacitação de 13 servidores (<i>in company</i>) no curso de Gestão Classe Mundial Nível I, ministrado pela ABES |
| 2008 | Participação do PNQS Nível I |
| 2009 | Reconhecimento de Gestão Nível 2 do GesPública |
| 2009 | Participação do Prêmio Catarinense de Excelência (PCE) Nível I |
| 2010 | Capacitação de 13 servidores no curso de Pós-Graduação em Saneamento Básico |
| 2010 | Capacitação de 02 servidores no curso de Gestão Classe Mundial Nível II, ministrado pela ABES (SANEPAR Curitiba) |
| 2010 | Participação no PNQS Nível II |

Tabela P4.1: Histórico da busca de excelência

P5. Organograma³

O organograma apresenta a estrutura organizacional por setor com número de servidores alocados e respectivo líder.



Organograma P5.1: Estrutura organizacional por setor, número de servidores e líder.

³ Uma cópia em tamanho A4 está como apêndice



1 - Liderança



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II**

1. LIDERANÇA

1.1 Governança Corporativa

a) Revisão dos valores e dos princípios organizacionais necessários à promoção da excelência e à criação de valor para todas as partes interessadas: Os valores e princípios organizacionais são revisados bianualmente, desde 2006, conjuntamente com o Planejamento Estratégico, no mês de dezembro dos anos pares. Participam da revisão a Direção, responsáveis pelos setores e representantes de todas as funções existentes e com lotação na Autarquia. Anteriormente à data da reunião, a equipe responsável pela revisão recebe da assessoria da qualidade, material em meio físico e digital para leitura prévia e alinhamento das tendências do setor de saneamento básico. A técnica utilizada para a revisão tem o seguinte fluxo: i) realização de uma palestra de sensibilização da assessoria da qualidade, ii) divisão do grupo em subgrupos, iii) discussão interna e proposições de alterações por meio da técnica de *brainstorming*, iv) consenso interno no grupo, v) apresentação das proposições ao grande grupo por meio do relator, vi) alinhamento das proposições pelo moderador (assessor da qualidade), vii) ajustamento entre as partes envolvidas se necessário, viii) consenso final e aprovação, ix) publicidade e sensibilização e, x) impressão e distribuição. Se necessário são efetuadas mais de uma reunião para a revisão. Em 2007, conjuntamente com a implementação do Planejamento Estratégico 2007/2012, foram promovidas apresentações lúdicas a todos os servidores visando propiciar um melhor entendimento e internalização dos valores e princípios organizacionais. Na ocasião foram entregues cartilhas a todos os servidores, repetindo-se uma nova distribuição no início de 2009, devido às revisões feitas nesta cartilha, no final de 2008. Os valores e princípios organizacionais estabelecidos pelo SIMAE estão descritos no Quadro 1.1.a.

| Valores | Princípios Organizacionais Associados |
|--|--|
| Transparência | Pautar as ações na honestidade, fidelidade ao interesse público, na clareza e no respeito aos Servidores, Clientes, Fornecedores e Sociedade, divulgando as ações de gestão e permitindo o controle social. |
| Comprometimento | Demonstrar atuação condizente com as diretrizes organizacionais por meio de postura pró-ativa de sua força de trabalho visando garantir a continuidade e sustentabilidade do negócio. |
| Comportamento Ético | Pautar as ações internas e externas pelo comportamento ético, respeitando o Estatuto do SIMAE e os princípios da Legalidade, Moralidade, Eficiência, Publicidade e Impessoalidade. |
| Visão empreendedora | Desenvolver e disponibilizar continuamente aos clientes melhorias na qualidade e na quantidade dos serviços prestados a fim de posicionar o SIMAE como referência entre os Serviços Municipais de água e esgoto. |
| Responsabilidade Socioambiental | Promover ações internas e externas de desenvolvimento socioambiental visando o engajamento da força de trabalho e das demais partes interessadas para a construção de uma sociedade atuante em questões de preservação do meio ambiente e respeito à legislação vigente correlata. |
| Valorização e desenvolvimento humano | Respeitar a diversidade e promover a equidade profissional, garantir adequadas condições de trabalho, fomentar o desenvolvimento e o compartilhamento do conhecimento e de competências. |
| Sustentabilidade econômica e financeira | Assegurar, prioritariamente e continuamente, o sucesso do negócio visando fortalecer o desenvolvimento econômico e financeiro. |

Quadro 1.1.a - Valores e princípios organizacionais

Os valores e seus princípios apresentados no Quadro 1.1.a. norteiam as Diretrizes Organizacionais da Qualidade, apresentadas no Quadro 1.1.b.

| Diretriz | Definição |
|----------|--|
| Negócio | “Prestar serviços de água e esgoto com responsabilidade socioambiental”. |
| Visão | “Ser reconhecido como referência nacional de Serviço Público Municipal em água e esgoto”. |
| Missão | “Assegurar o fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário com padrões crescentes de qualidade e quantidade, respeitando o meio ambiente e promovendo a satisfação dos clientes e colaboradores com auto-sustentabilidade econômica e financeira”. |

Quadro 1.1.b – Diretrizes Organizacionais da Qualidade

O processo de revisão das diretrizes organizacionais da qualidade é feito conjuntamente com o processo de revisão dos Valores e Princípios Organizacionais.

b) Tratamento de questões éticas nos relacionamentos internos e externos: O SIMAE por ser uma Autarquia intermunicipal possui desde o início de funcionamento (1971) o Estatuto dos Servidores Públicos com regras definidas quanto ao comportamento de seus Servidores. Ao longo do tempo foram feitas adequações com o intuito de torná-lo mais prático, entendido e aplicável, porém este documento não contempla Comitê de Ética. Visando disponibilizar um instrumento mais adequado em termos de entendimento, envolvimento e gestão iniciou-se em setembro de 2009 a elaboração do Código de Conduta Ética do SIMAE. O processo deu-se a partir de discussões nas reuniões do Comitê da Qualidade e aprovação do fluxo de elaboração. Ficou a cargo da assessoria da qualidade a coordenação da sua elaboração e tendo com base os valores organizacionais. A partir disso elaborou-se uma ferramenta e teve início a sua aplicação às partes interessadas visando elencar direcionadores para cada valor. Duas estagiárias do curso de Psicologia da Universidade local foram utilizadas para aplicar as ferramentas às partes interessadas, juntamente com uma gincana que continha ações de sensibilização e internalização de todo o planejamento estratégico aos Servidores do SIMAE. Após este trabalho, iniciou-se a elaboração do Código de Conduta Ética do SIMAE, o qual foi implementado em 2010. Trata-se de um instrumento orientador para conduta de todos os Servidores, cujo objetivo é nortear o comportamento e a postura entre colegas e nas relações com as partes interessadas. Para assegurar o cumprimento das regras definidas no Código, foi criado um Comitê de Conduta Ética, formado por quatro Servidores, dois indicados pela Direção, sendo preferencialmente um da área técnica e um da área administrativa e dois eleitos pelos servidores na ativa. O Comitê é o canal para receber denúncias e consultas relacionadas à Conduta Ética estabelecidos no Código. Todos os servidores receberam uma versão impressa e foram sensibilizados da sua importância em aderir ao processo candidatando-se aos cargos eletivos do comitê e participando sempre que necessário com consultas e denúncias. Está garantido o sigilo às denúncias e consultas a todos os Servidores como meio de incentivo aos casos que podem caracterizar-se como infrações ao mesmo. O Código de Conduta Ética contém regras de postura e conduta ética direcionadas a dirigentes, servidores e Prestadores de Serviços.

Os canais de acesso ao Comitê de Conduta Ética são: o próprio comitê, a caixa de sugestão disponível no Setor de Atendimento ao Público, o meio eletrônico, telefone, fax ou através de documento formal utilizando correio ou entregue presencialmente no SIMAE.

c) Identificação, Classificação e Tratamento dos Riscos Empresariais: Até o ano de 2006 a direção monitorava continuamente a execução da LOA e da LDO, considerando como riscos empresariais o não cumprimento das metas de receita de serviços, despesas correntes e investimentos em obras e serviços. A partir de 2006, por definição do Planejamento Estratégico utilizou-se indicadores do Sistema de Medição de Desempenho associados à sustentabilidade econômica e financeira e ampliação da cobertura dos serviços. No final de 2009, com apoio de assessoria externa, iniciou estudos e definiu metodologia para a gestão dos Riscos Empresariais. Em 2010, com a participação ativa do Comitê da Qualidade, identificou a partir de análise ambiental quais os riscos podem interferir diretamente na consecução dos seis objetivos estratégicos do Plano 2007/2012. Após dois *workshops*, definiu 15 riscos empresariais e classificou-os em cinco dimensões, a saber: Negócio, Operacional, Financeira, Saúde e Segurança no Trabalho e Ambiental. Estes riscos estão associados a uma série de indicadores de desempenho que permitem o seu monitoramento e

gestão por meio do PDCA. O Quadro 1.1.c apresenta a Matriz de Riscos Empresariais para o período de 2010/2012. A análise crítica dos mesmos é feita no Comitê da Qualidade, trimestralmente, conjuntamente à análise crítica do Sistema de Medição de Desempenho. A análise dos Riscos Empresariais é feita por meio do somatório de medidas relativas resultantes da comparação da(s) meta(s) estabelecida(s) frente aos resultados do período acumulado relativamente à quantidade de indicadores utilizados para monitorar cada risco. Para os riscos empresariais com resultado igual ou inferior a 95% da(s) meta(s), atribui-se *status* de risco na cor vermelha e deve ser aberto plano de ação para a condução do mesmo em níveis igual ou superior a 105% do conjunto de meta(s) que compõem o referido risco. Para os resultados maiores que 95% e menores que 105% é atribuído *status* na cor amarela indicando que o mesmo está em estado de sentinela e, caso tenha esse *status* no último trimestre do ano corrente também recebe indicação de abertura de plano de ação. Por sua vez, os riscos com resultados associados iguais ou superiores a 105% recebem *status* na cor verde e não há indicação de plano de ação por estarem superando a meta.

| MATRIZ DE RISCOS EMPRESARIAIS - 2010 A 2012 | | | META | Resultados Parciais | | | | Resultado Acumulado | Status do Risco |
|---|---|---------------------------|--------|---------------------|--------|--------|--------|---------------------|-----------------|
| DIMENSÃO | RISCO EMPRESARIAL | INDICADOR | 2010 | 1o TRI | 2o TRI | 3o TRI | 4o TRI | | |
| NEGÓCIO | REDUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES | ICM01 (recl/lig) | 0.117 | 0.0033 | | | | 0.0033 | |
| | | ICM02 (percentual) | 83% | 84% | | | | 84% | |
| | PERDA DE MERCADO | ICM06 (percentual) | 33% | 38% | | | | 38% | |
| | | ICM08 (percentual) | 91% | 100% | | | | 100% | |
| PERDA DE AUTONOMIA DA AUTARQUIA | Plano de Ação* | ESA | ESA | | | | ESA | | |
| OPERACIONAL | AUMENTO DAS PERDAS DE ÁGUA | ISP14 (m³/lig/ano) | 89.16 | 86.76 | | | | 86.76 | |
| | | IPA05 (percentual) | 8.64% | 5% | | | | 5% | |
| | FALTA DE COLETA DE ESGOTO SANITÁRIO | ISP13 (extravkm de rede) | 1.34 | 0.000329 | | | | 0.000329 | |
| | | ICM06 (percentual) | 33.1% | 38.3% | | | | 38.3% | |
| | FALTA DE MONITORAMENTO DOS MANANCIAS | Plano de Ação** | ESA | ESA | | | | ESA | |
| | FALTA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL | ISPO2 (percentual) | 5.00% | 0.31% | | | | 0.31% | |
| | | ISP11 (percentual) | 100% | 100% | | | | 100% | |
| INSATISFAÇÃO DO CLIENTE NO ATENDIMENTO | ISP14 (m³/lig/ano) | 89.16 | 86.76 | | | | 86.76 | | |
| | ISP10 (horas/Serviço exec) | 54.9 | 24.79 | | | | 24.79 | | |
| ICM10 (horas/reclamação) | 72 | 10.83 | | | | 10.83 | | | |
| FINANCEIRO | REDUÇÃO DO DESEMPENHO FINANCEIRO | IFN01 (percentual) | 129.5% | 136.2% | | | | 136.2% | |
| | | IFN02 (percentual) | 24% | 27.8% | | | | 27.8% | |
| | ELEVAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA | IFN07 (dias/ano) | 11.50 | 9.85 | | | | 9.85 | |
| | AUMENTO DOS CUSTOS DOS INSUMOS | IFR05 (R\$/m³) | 1.094 | 1.01 | | | | 1.01 | |
| SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO | INCIDÊNCIA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS E/OU OUTRAS | ISST1*** (h/Servidor/ano) | 2.5 | 0.028 | | | | 0.028 | |
| | | IPPE05 (acid/milhão/hora) | 55.1 | 0.00 | | | | 0.00 | |
| | RISCO DE ACIDENTES DE TRABALHO | IPPE06 (dias/milhão/hora) | 40.5 | 1183.6 | | | | 1183.6 | |
| | | | | | | | | | |
| AMBIENTAL | POLUIÇÃO DAS FONTES DE PRODUÇÃO DE ÁGUA | ISC04 (percentual) | 85% | 87.5% | | | | 87.5% | |
| | | ISPO3 (percentual) | 80% | 77.7% | | | | 77.7% | |
| | | ISP13 (Extrav/Km de rede) | 1.34 | 0.00033 | | | | 0.00033 | |
| | | ISP19 (percentual) | 80% | 77.7% | | | | 77.7% | |
| | | ICM06 (percentual) | 33.1% | 38.3% | | | | 38.3% | |
| | | ICM07 (percentual) | 19.7% | 33.1% | | | | 33.1% | |
| | REDUÇÃO DA CAPACIDADE DE PRODUÇÃO DOS MANANCIAS | Plano de Ação** | ESA | ESA | | | | ESA | |

*Ações pró-ativas com o Poder Concedente / Plano de Ação
**Definir ações de monitoramento dos mananciais / Plano de Ação
**Criar índice para medir a capacidade de produção dos mananciais / Plano de Ação
***Índice de afastamento para tratamento de saúde ocupacional e/ou outras doenças
ESA - Ações do Plano em Execução e sem atraso
ECA - Ações do Plano em Execução e com atraso
ANI - Ações do Plano não iniciadas

Quadro 1.1.c – Matriz de Riscos Empresariais

d) Tomada, comunicação e implementação de decisões: as principais decisões do SIMAE são tomadas, comunicadas e implementadas por meio das seguintes práticas de gestão:

Reuniões Gerenciais: desde 1998, quinzenalmente, e, a partir de 2000, mensalmente, ocorrem reuniões gerenciais da Engenharia e Coordenação Técnica com os setores sob sua responsabilidade, para avaliação e planejamento das metas de ampliação e melhorias dos produtos e serviços.

Reuniões Setoriais: desde 2010, mensalmente, os responsáveis de cada setor com envolvimento de seus subordinados, repassam informações referentes à gestão da qualidade (com repasse de conteúdos da reunião do Comitê da Qualidade), indicadores e metas do setor e demais assuntos/melhorias/práticas referentes ao andamento do setor em questão. Padrão de Trabalho PT 1.14 – Realização de Reuniões Setoriais.

Reuniões do Comitê da Qualidade: inicialmente, como comitê para viabilização do Programa de Redução e Controle de Perdas e Uso eficiente de Água, instituído pela Portaria JHO-06/06 de 20/02/2006 e, a partir da Portaria JHO 18/06 de 29 de maio de 2006, como Comitê da Qualidade mantendo os membros do Comitê de Perdas e seus objetivos agregando a gestão da qualidade. A partir disso, ocorrem reuniões mensais para propor, discutir, planejar, deliberar, monitorar e avaliar as ações de gestão.

Reuniões de Análise Crítica (RAC): trimestralmente, desde 2007, são realizadas RACs no Comitê da Qualidade. Nestas reuniões são apresentados resultados do trimestre e/ou acumulados do período do Sistema de Medição de Desempenho, analisadas e sugeridas ações de melhorias para as metas que estão abaixo da meta proporcional do período. O Padrão de Trabalho PT – 1.07 especifica o procedimento das mesmas. A partir de 2010, estas reuniões são utilizadas também para avaliar os Riscos Empresariais.

Reunião com o Poder Concedente: semestralmente, desde 1998, a Direção do SIMAE se reúne com os prefeitos municipais para analisar as ações propostas, sua evolução e o impacto das mesmas diante do intento desejado. Anualmente, desde 1998, a Direção do SIMAE se reúne também para apresentar, discutir e definir as ações e investimentos para o exercício seguinte. A partir de 2010 foi estabelecido um Plano de Ação visando a dar efetividade a essas reuniões, as quais incluem, além dos prefeitos, o poder legislativo de cada município.

Planejamento Anual (LOA): anualmente, desde 1999, a direção do SIMAE se reúne com o Serviço de Engenharia e Coordenação Administrativa e Técnica, para discutir, planejar e definir as ações e investimentos para o exercício seguinte. A partir de 2007, esta prática passou a ser discutida também no Comitê da Qualidade.

Planejamento Plurianual: a cada quatro anos, desde 1997, a Direção se reúne com os Coordenadores, Administrativo e Técnico e Serviço de Engenharia para estabelecer o Plano Plurianual para o período dos quatro anos seguintes.

Planejamento Estratégico: desde 2006, a partir da análise dos ambientes externos e internos e da avaliação estratégica, o SIMAE definiu seu planejamento estratégico, conforme descrito no item 2.a para o período 2007/2012. A sua comunicação deu-se através de reunião gerencial geral valorada pela distribuição de um exemplar desse planejamento a cada servidor. Para as demais partes interessadas e parceiros, foram entregues exemplares do documento durante visitas realizadas pela Direção ou durante visitas ao SIMAE. O Planejamento Estratégico foi revisado no final de 2008 e uma nova edição foi adotada a partir de 2009. Houve distribuição de um exemplar atualizado para cada servidor e atividades lúdicas de sensibilização e internalização foram desenvolvidas com a força de trabalho e demais partes interessadas.

Tempestivamente, diante da ocorrência de fatos relevantes, a Direção convoca reuniões de abrangência parcial ou geral, para deliberar, avaliar e decidir sobre questões de interesse da Força de Trabalho, a exemplo de reuniões de avaliação por exercício, divulgação de Pesquisas de Clima Organizacional e de Mercado, esclarecimentos sobre o LTCAT, PPRA e PCMSO, além de fatos extraordinários ao andamento das atividades da Autarquia e/ou que envolvam membros da sua Força de Trabalho.

Canais de comunicação espontâneos ou compulsórios periódicos também são utilizados para comunicar as decisões tomadas no âmbito de atuação do SIMAE. Entre eles destacam-se:

- Informativo SIMAE impresso: jornal distribuído para todos os clientes, desde 2006, no mês de março de cada ano;
- Informativo SIMAE falado: inserções diárias em duas Rádios AM com esclarecimentos sobre normas regulamentares e atividades desenvolvidas;
- *Internet*: inserções no portal e disponibilização de *e-mail* para contato;
- Fatura dos serviços: inclusões, desde 2006, no verso das faturas, para informar sobre os resultados do controle da qualidade da água. A partir de 2009, com a leitura e emissão de faturas simultâneas, o cliente, quando inadimplente, recebe comunicado impresso que possui débito em atraso, evitando com isso transtornos por esquecimento;

- Jornais de circulação regional: publicação do PPA, da LDO e da LOA, onde constam as metas físicas e financeiras;
- Processos licitatórios: através dos quais os fornecedores são informados das exigências mínimas quanto a prazos, garantias e controle da qualidade dos produtos adquiridos;
- Murais: com espaços destinados às informações da qualidade, indicadores e metas para acompanhamento dos setores, atualizado trimestralmente pela Coordenação da Qualidade.

e) Prestação de contas das ações e resultados alcançados pela Direção: No final de cada exercício, ou quando necessário, a Direção promove reuniões de planejamento e avaliação de metas associadas à prestação de serviços e ampliação das áreas de cobertura, apresentando seus resultados e ações a cada um dos gestores dos municípios instituidores da Autarquia SIMAE.

A Autarquia é submetida, legalmente, a avaliações do Controle Interno do município de Joaçaba e auditorias do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina (TCE/SC). Os relatórios recebidos do TCE/SC são encaminhados às Prefeituras e Câmara de Vereadores dos municípios da área de atuação.

No encerramento de cada exercício financeiro, são realizadas reuniões gerais entre a Direção e todos os Servidores para repasse de informações sobre os resultados do ano e programação para o ano vindouro. Além deste repasse, também é entregue a cada um dos Servidores um relatório contendo todas as referidas informações de modo a incutir o conhecimento em todas as faixas de escolaridade dos Servidores.

1.2 Exercício da liderança e promoção da cultura de excelência

a) Exercício da liderança e interação com as partes interessadas, identificando suas expectativas e buscando o alinhamento de interesses: Objetivando o alcance da visão de futuro e a implementação das estratégias necessárias ao atingimento dos objetivos da Autarquia, a Direção exerce a liderança buscando conhecer as necessidades e expectativas das partes interessadas, viabilizando os recursos necessários ao seu atendimento, verificando e atendendo ao contido na legislação vigente quanto às finalidades e competências da Autarquia, traçando metas de universalização do sistema de água e esgoto, definindo prioridades de atendimento nos três municípios de atuação. A partir de 2009 participa ativamente no desenvolvimento dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) dos três municípios de atuação, fazendo parte dos Comitês Executivos e Consultivos, envolvendo-se na mobilização e no acato dos interesses da sociedade e participando do planejamento do mesmo de modo geral. A direção participa de grupos de trabalho no setor de saneamento básico em nível local (Conselho Municipal do Meio Ambiente e do Desenvolvimento Econômico), regional (Consórcio CISAM-MO, Comitê do Rio do Peixe), estadual (Assemae e Grupo Técnico de Apoio da Funasa/SC) e nacional (Assemae), entre outras. Realiza visitas a empresas de saneamento consideradas referenciais visando conhecer melhores práticas de gestão e troca de experiências.

A interação com as Partes Interessadas ocorre de forma colaborativa e pró-ativa com diversas entidades representativas da sociedade que visam à melhoria da qualidade de vida da população atendida pelo SIMAE e, de forma compulsória, na prestação de contas às partes interessadas das ações desenvolvidas com vistas ao atendimento dos seus propósitos. A conduta de posicionamento nas questões de interesse da sociedade é pautada na missão, na visão e nos valores organizacionais do SIMAE, cujo objetivo é mobilizar a estrutura organizacional para melhor atender as necessidades dos clientes e do Poder Concedente⁴.

A mobilização de todos para o êxito das estratégias do SIMAE é feita pela interação da liderança com as demais partes interessadas por meio das seguintes práticas:

Poder Concedente: anualmente, desde 1998, a Direção se reúne com o Poder Executivo e o Poder Legislativo para apresentar o diagnóstico do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, resultados operacionais e financeiros do ano anterior, discutir e definir o Plano de Metas do ano corrente. Sempre que solicitado ou surgirem demandas, a Direção se reúne com o Poder Executivo e/ou Legislativo para discuti-las ou (re)definir prioridades.

Sociedade: bianualmente, desde 2003, a Direção participa das reuniões preparatórias e da realização das Conferências das Cidades, do Meio Ambiente e da Saúde, elaborando, melhorando ou

⁴ Poder concedente: Prefeituras Municipais de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna.

contribuindo na sistematização das propostas a serem discutidas e aprovadas pela plenária. Em 2009 participou ativamente da elaboração do PMSB de Luzerna e Joaçaba e em 2010 de Herval d'Oeste. Entre outras participações destaca-se: Comitê da Bacia do Rio do Peixe, Assemæ Regional de Santa Catarina, CISAM-MO Consórcio Intermunicipal de Saneamento Ambiental do Meio Oeste, Funasa, Conselhos Municipais do Meio Ambiente e Comissões Municipais de Defesa Civil. A partir de 2010, passou a fazer parte do Conselho de Saneamento da Secretaria de Desenvolvimento Regional de Santa Catarina.

Tempestivamente, quando convidada para discussões, deliberações, palestras, grupos de trabalho e seminários, ouve, discute e acolhe os interesses da sociedade, depondo a respeito dos valores, princípios e diretrizes da Autarquia.

Cientes: tempestivamente, desde 1998, participa em entrevistas ao vivo e/ou gravadas em rádios, TVs e jornais, sensibilizando, mobilizando, informando e interagindo com os clientes a respeito das metas, valores e diretrizes da Autarquia. Promove e aceita pedidos de visitas à ETA e ETE. Participa nas reuniões de trabalho e audiências públicas para definição do Plano Diretor integrado e do PMSB atuando na mobilização, discussão e participando do desenvolvimento do mesmo, segundo as expectativas manifestadas em audiências públicas dos três municípios atendidos pelo SIMAE. Desde 2007, interage pela realização da Pesquisa de Mercado bianual, na qual além de conhecer as expectativas dos clientes possibilita a manifestação dos mesmos via descrição de seus anseios, sugestões ou reclamações.

Fornecedores: anualmente, desde 1999, os fornecedores são convidados a participar de seminários e assembleias organizadas pela Assemæ para discussões, desenvolvimento técnico, adequações de normas e especificações técnicas e, no SIMAE quando há interesse comum. Dentre elas destaca-se a parceria com a empresa Raiz Soluções para o desenvolvimento de *software* de gerenciamento da Estação de Tratamento de Água, controle das análises laboratoriais e gerenciamento dos indicadores de desempenho e a empresa Geomais no cadastro técnico georreferenciado de redes de água e esgoto.

Desde 2008 são promovidas reuniões de início e final de obra ou contratação de serviços, onde é discutido o conteúdo do Termo de Referência e todas as obrigações contratuais para melhor entendimento das responsabilidades das partes envolvidas.

Força de Trabalho: anualmente, desde 2000, a Direção se reúne com todos os servidores para apresentar o planejamento do próximo exercício e prestar contas do exercício corrente. Tempestivamente, a Direção reúne todos os servidores para apresentação, discussão e definição da forma de atuação, para consecução das ações visando atingir as metas e objetivos propostos. Desde 2006, interage pela realização da Pesquisa de Clima Organizacional bianual, na qual, além de conhecer as expectativas dos Servidores, possibilita a manifestação dos mesmos via descrição de seus anseios, sugestões ou reclamações. Para assuntos de interesse próprio ou comum é utilizada a caixa de sugestões. Ambas as ferramentas induziram a abertura de diversos planos de ações para atender demandas solicitadas e/ou indicadas.

A partir de 2010, através de reuniões setoriais mensais, cada chefe de setor interage com sua equipe, onde dentre os assuntos da pauta há espaço para as proposições dos membros da equipe.

Outras formas de interação tempestivas são desenvolvidas em parceria, o que permite criar novas oportunidades para as ações do SIMAE. Entre elas destacam-se: a participação em projetos de pesquisa com universidades; ação conjunta com a Vigilância Sanitária visando a fiscalização e a efetiva ligação do esgoto sanitário na rede pública adequada disponível; com o Ministério Público, contribuindo com a atuação do mesmo no sentido de identificar e exigir que todos os imóveis situados em vias contempladas com redes públicas de água e esgoto sirvam-se das mesmas; participando em programa municipal de limpeza e despoluição do Rio do Tigre (manancial que corta o centro da cidade), efetuando o monitoramento da qualidade da água; com demais sistemas autônomos municipais de água e esgoto da região, na instalação do Consórcio Intermunicipal dos Serviços Municipais de Saneamento Ambiental em parceria com a Funasa para a implantação da sede do consórcio e do Laboratório Regional de Controle da Qualidade de Água e de Esgoto Sanitário que visa a fortalecer e orientar a gestão e os serviços de interesse comum dos entes consorciados.

b) Comunicação dos valores e princípios organizacionais para a força de trabalho e, quando pertinente, às demais partes interessadas: Desde 2006, com a elaboração do Plano Estratégico, os princípios e valores são disseminados a toda força de trabalho, utilizando os seguintes

mecanismos: atividades lúdicas, cartilhas, *banners*, crachás e reuniões gerais com todos os Servidores. Como melhoria, em 2009, realizou-se, com a participação de duas estagiárias do curso de Psicologia, uma série de atividades lúdicas visando melhorar a integração dos Servidores, entender e internalizar os valores e princípios organizacionais do SIMAE. Destaca-se que durante as atividades foram levantados como tarefa, os direcionadores éticos para a elaboração do Código de Conduta Ética, envolvendo os servidores em equipes com os clientes e a sociedade. As regras de conduta ética estão alinhadas com os valores e princípios organizacionais, o que ajuda a Força de Trabalho a discernir e internalizar os valores organizacionais.

Em 2010, além dos mecanismos de divulgação utilizados anteriormente, disponibilizou-se nas telas dos computadores, como plano de fundo, as diretrizes organizacionais, como forma de interação contínua. Também em 2010, ampliou-se o sistema de reuniões, instituindo-se as reuniões setoriais, onde cada responsável por setor deve, em posse do Plano Estratégico e outros documentos dele desdobrados, realizar constante sensibilização e simplificação dos mesmos visando a melhorar a assimilação e traduzir numa prática de rotina o comprometimento pela busca da excelência da qualidade.

Outra forma de verificar o entendimento dos valores e princípios é a pesquisa de Clima Organizacional, os resultados das avaliações do Programa 5S e do sistema de gestão da qualidade, como o PNQS, GesPública e PCE.

A tabela 1.2.a apresenta os principais mecanismos de comunicação com a Força de Trabalho e as respectivas partes interessadas.

| Mecanismos de disseminação | Parte Interessada |
|------------------------------------|------------------------------|
| Reuniões gerenciais | Servidores |
| Reuniões setoriais | Servidores |
| Treinamentos internos | Servidores |
| Plano Estratégico | Todas |
| Código de Conduta Ética | Todas |
| <i>Banners</i> físico e digital | Todas |
| Informativo SIMAE | Todas |
| Crachás | Servidores |
| Reuniões externas | Poder Concedente e Sociedade |
| Imprensa falada e escrita | Todas |
| Portal Corporativo | Todas |
| Cartilha “Diretrizes da Qualidade” | Servidores |
| Mural interno e externo | Todas |

Tabela 1.c2: Mecanismos de comunicação dos valores e princípios organizacionais

c) Avaliação e desenvolvimento, nos líderes, das competências necessárias para o exercício das lideranças: Todos os servidores são avaliados anualmente através de Avaliação de Desempenho, realizada no mês de ingresso no SIMAE. A avaliação de desempenho contempla fatores que apontam para características profissionais, entre elas o perfil de liderança. São eles: Iniciativa/dedicação ao trabalho; Senso de responsabilidade; Respeito às normas/disciplina/receptividade às ordens superiores; Relacionamento, Coleguismo, Grau de cooperação e Relacionamento com o público e Capacidade profissional.

A partir da avaliação de desempenho, os Servidores que apresentam lacunas em determinados fatores, são incluídos em programas de treinamento/desenvolvimento com o objetivo de suplantar as dificuldades apresentadas na execução das atividades laborais.

Outros fatores de destaque são: i) a observação da direção e atuais líderes, de servidores que se destacam no desenvolvimento de suas atividades profissionais e, ii) o desenvolvimento de atividades profissionais em diversos setores antes de assumir um cargo de chefia, com o objetivo de conhecer melhor os processos desenvolvidos na organização.

Entre as atividades de desenvolvimento dos atuais e potenciais líderes, realizou-se em 2009 com assessoria de empresa especializada, emanada da Pesquisa de Clima Organizacional de 2008, o Programa de Capacitação de Liderança. A capacitação foi composta por entrevistas, palestras, dinâmicas de grupo, análises psicológica e grafológica, elaboração do perfil e *feedback* individual para cada um dos participantes, indicando lacunas e potencialidades associadas ao desenvolvimento de competências associadas ao referido perfil.

O programa envolveu 20 Servidores, todos os chefes e mais sete considerados potenciais para funções futuras. Atualmente dois destes potenciais líderes já desempenham a função de chefia.

Em 2010, dando continuidade ao Plano de capacitação de liderança e potenciais líderes, o SIMAE disponibilizou capacitação sobre Negociação Eficaz e forneceu bolsa de estudos a todos os líderes para cursar Pós Graduação em nível de especialização na área de Gestão Integrada de Saneamento Básico.

Complementarmente, as atribuições definidas no Plano de Carreira, Cargos e Vencimentos para os cargos de liderança, constituem-se no banco de competências que devem ser atendidas para os ocupantes e postulantes ao cargo.

d) Estabelecimento e Verificação do cumprimento dos principais padrões de trabalho para os processos gerenciais: Os padrões de trabalho inicialmente, seguiam as definições da Funasa. A partir de 2006, no processo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade SIMAE, as práticas de gestão estão sendo descritas e/ou reescritas visando padronizar a elaboração, a revisão e o cancelamento de documentos ou práticas. A sistemática segue o Padrão de Trabalho *PT - 1.01 – Controle de Documentos do Sistema de Gestão*.

A elaboração visa à padronização e documentação de todas as atividades realizadas no SIMAE. Prioritariamente, os de maior impacto e os que atendem aos objetivos estratégicos e posteriormente os de menor impacto e/ou micro processos.

Os padrões de trabalho são elaborados, discutidos e homologados pelo Comitê da Qualidade, disponibilizados em meio físico em pastas nos setores e na rede interna em meio digital. Os formulários são elaborados e revisados conforme demanda de usuários e relatório de avaliações internas e externas em conformidade com o padrão existente. O PT 1.1 – Controle de documentos do sistema de gestão define a estrutura dos documentos e os responsáveis pela emissão e controle dos documentos. Todas as alterações ocorrem após solicitação dos envolvidos e aprovação pelo Comitê da Qualidade.

O cumprimento dos padrões de trabalho é verificado desde o início das atividades da Autarquia, por auditorias do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, controladoria interna do município de Joaçaba, reuniões gerenciais e de encerramento do exercício com o Poder Concedente. A partir de 2006 iniciaram-se as avaliações do **Programa 5S**: avaliando a conformidade na manutenção do Programa, de acordo com o estabelecido no Manual; a partir de 2007 iniciou-se a verificação também pela **Análise de resultados de indicadores de desempenho**: análise e monitoramento das metas setoriais pelas coordenações e áreas e **Reuniões de Análise Crítica do Comitê da Qualidade**: análise do plano de metas global e cumprimento da LOA; a partir de 2008, o acompanhamento de sugestões e reclamações registradas conforme *PT - 1.07 – Relacionamento com os Clientes*, a **Avaliação Externa da Qualidade** para sistemas de gestão da qualidade para a excelência (PNQS, GesPública e PCE); a partir de 2009, **Avaliação Interna da Qualidade**: avaliação em conformidade com os critérios de excelência preconizados pela FNQ; a partir de 2010, **Avaliação Externa e Interna para Sistema PNQS nível II**: avaliação com base nos requisitos do PNQS para 500 pontos.

Após o recebimento dos relatórios de avaliação a assessoria da qualidade em conjunto com os setores envolvidos utiliza a metodologia 5W2H para programar ações corretivas visando sanar possíveis não conformidades. A responsabilidade da gestão dos planos é dos setores com colaboração da Assessoria da Qualidade.

e) Melhoria dos processos gerenciais decorrentes do aprendizado: o SIMAE melhora suas práticas de gestão utilizando uma série de mecanismos. Os mais representativos estão transcritos a seguir:

Planejamento da LOA: desde 1971, o SIMAE elabora e submete à aprovação do Poder Concedente o orçamento do exercício seguinte. Esta prática foi aquilatada pela Lei de Responsabilidade Fiscal. *Aprendizado: Alteração do método de planejamento, responsabilização pelas despesas auferidas, acompanhamento das receitas e despesas diante das previsões e melhoria na alocação dos recursos financeiros do exercício seguinte.*

Programa de Controle de Perdas e Uso Eficiente de Água: desde 1999, em reuniões de avaliação dos procedimentos operacionais, planejamento e execução de melhorias no sistema visando à redução e controle de perdas e ao uso eficiente da água produzida. *Aprendizado: Avaliação dos sistemas, proposições de investimento, acompanhamento das melhorias, monitoramento dos resultados obtidos e levantamento de oportunidades de melhorias.*

Planejamento Estratégico: desde 2006, por meio da análise dos ambientes externos e internos e revisão das diretrizes estratégicas. *Aprendizado: Melhoria contínua do Sistema de Gestão, levantamento de novas oportunidades e fortalecimento das diretrizes estratégicas, e revisão de indicadores e metas de desempenho.*

Avaliação do Programa 5S: desde 2006, as avaliações e suas análises críticas da equipe de avaliação e posterior do Comitê da Qualidade, induzem a elaboração de planos de ação de melhorias. *Aprendizado: Melhoria do ambiente de trabalho, do nível de comprometimento e da auto-estima dos servidores.*

Reuniões com o Poder Concedente: desde a sua instituição, são realizadas reuniões anuais com Prefeitos e Câmaras de Vereadores para prestação de contas e discussão do planejamento e, tempestivas, demandadas por ambas as partes, sempre que algum fato novo relacionado ao saneamento básico surgir. *Aprendizado: Melhoria da integração com as Prefeituras e suas Câmaras, consequentemente, melhoria da imagem da Autarquia e visibilidade das ações desenvolvidas.*

Reuniões de Análise Crítica: desde 2007, trimestralmente, o Comitê da Qualidade realiza a análise do desempenho, através do Sistema de Medição (SMD), conforme PT - 1.08 – *Análise Crítica de Desempenho*. *Aprendizado: Melhoria dos processos, dos resultados organizacionais, da satisfação dos clientes, da imagem organizacional e do ambiente de trabalho.*

Avaliação Externa e Interna da Qualidade: desde 2008, os relatórios de avaliação do PNQS e do PCE (externo) e *internos* são analisados pelo Comitê da Qualidade, onde são elaborados planos de ações decorrentes das OMs apontadas nos referidos relatórios. *Aprendizado: Melhoria dos processos, da satisfação dos clientes, da imagem organizacional, do ambiente de trabalho, do nível de comprometimento e da auto-estima dos Servidores.*

Além dos mecanismos citados anteriormente, propostas de melhorias no sistema de Gestão da Qualidade podem ser aduzidas tempestivamente, pelas partes interessadas, à Direção, aos componentes do Comitê da Qualidade ou a qualquer servidor que as remeterá à instância superior imediata para análise e, caso viável, para posterior adoção. Para isso, o PT - 1.07 – *Relacionamento com os Clientes*, padroniza esta prática. Como exemplo, pode-se citar a instituição da “Tarifa Social”, referendada pelo Poder Concedente em 2004, a “Tarifa Comercial II” (para pequenos comércios), solicitada pelos clientes em 2007 e a ampliação do horário de atendimento ao público feito a partir de 2009.

Complementarmente, investiga externamente as boas práticas de gestão em organizações de referência para apoiar o processo de aprendizado. A seleção é feita a partir de organizações do setor de saneamento vencedoras de prêmios de excelência na qualidade, PNQS, GesPública e/ou outros prêmios alinhados aos fundamentos da Fundação Nacional da Qualidade. Além disso, são selecionados, prioritariamente, sistemas públicos municipais que atendam uma população superior a atendida pelo SIMAE e que atue no mínimo com serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

As informações comparativas são obtidas através dos relatórios de gestão das vencedoras disponibilizados pelas organizações direta ou indiretamente, em eventos e visitas de *benchmarking*, feiras do setor e participações em grupos de trabalho como a Funasa e a Assemae estadual e nacional, a exemplo da assembleia nacional realizada de 14 a 18/06/2010 em Uberaba – MG em que houve a participação de cinco servidores do SIMAE, além de material técnico/científico disponibilizado por empresas, universidades e publicações do gênero na *internet*, revistas e livros e utilizadas para melhoria dos processos gerenciais e a análise comparativa dos resultados.

1.3 Análise do desempenho da organização

a) Identificação das necessidades de referenciais comparativos para análise do desempenho operacional e estratégico: desde a implantação do Programa de Redução e Controle de Perdas e Uso Eficiente da Água, o SIMAE analisa o seu desempenho comparando com instituições congêneres. A partir de 2006, com a implantação do Programa da Qualidade, o SIMAE melhora suas

práticas de gestão tendo como base os resultados de seus indicadores associados às metas, planejadas anualmente para as dimensões operacionais e estratégicas.

Os referenciais são identificados a partir das diretrizes estratégicas do SIMAE, focadas principalmente na visão que intui o alcance do *status* de referência nacional entre os serviços públicos municipais que atuam em serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Para determinar os resultados a serem comparados, são utilizados todos os indicadores que compõem o GRMD e, indicados como obrigatórios para o Nível II do PNQS, visto eles representarem as necessidades do setor de saneamento brasileiro e serem referendados pelo Comitê Nacional da Qualidade da ABES. A avaliação comparativa é realizada anualmente e os referenciais de excelência são selecionados em cada ciclo.

São critérios de definição de pertinência dos referenciais comparativos e a obtenção das informações:

- i. Ser uma organização integrante do Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento (SNIS);
- ii. Ter porte maior em relação à população atendida e ao número de ligações de água;
- iii. Ter sido reconhecido pelo PNQS da ABES ou Prêmio da Qualidade na Gestão Pública (do Ministério do Planejamento), em nível(is) superior(es) ao adotado pelo SIMAE, no último ciclo;
- iv. Ter os resultados disponibilizados publicamente de forma direta (Relatórios) ou indireta (CNQA e PNQS);
- v. Ser um sistema municipal ou intermunicipal de saneamento, exceto se não houver vencedores no último ciclo que atenda aos incisos ii, iii e iv.

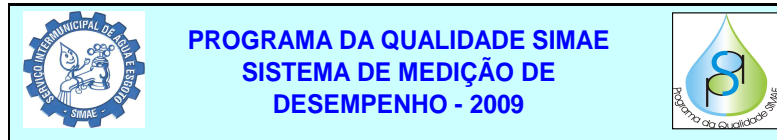
b) Avaliação do desempenho operacional e estratégico visando ao desenvolvimento sustentável: Desde 2008, com a implantação do Programa da Qualidade e definição das diretrizes estratégicas, a missão contempla o respeito ao meio ambiente e a auto-sustentabilidade econômica e financeira. O desempenho operacional e estratégico, visando o desenvolvimento sustentável, é avaliado trimestralmente desde 2007, em reuniões ordinárias do Comitê da Qualidade. Consequentemente, o desempenho operacional e estratégico, extraído da verificação do cumprimento das metas e indicadores alinhados aos objetivos estratégicos, indica o sucesso dos mesmos e a eficácia e eficiência das suas estratégias.

As informações são lançadas no Sistema de Medição de Desempenho (disponível em rede interna de computadores) com periodicidade mensal pelos setores envolvidos na coleta. De forma automatizada os dados são utilizados para calcular as medidas, que por sua vez, são associadas aos indicadores de desempenho. A figura 1.3.b. ilustra a estrutura do SMD, disponível na rede interna e nas análises críticas de desempenho. Todos os dados ficam disponíveis para consulta *online* e cada interessado tem acesso às informações.

A análise dos resultados ocorre pela comparação do resultado da meta prevista frente ao resultado atingido. Quando o resultado atingido fica abaixo de 95% da meta estipulada, assume *status* de cor vermelha e o(s) setor (es) responsável (eis) deve (m) elaborar e implementar um plano de ação para corrigir a não conformidade. Os indicadores que atingem resultados entre 95% e 105% da meta assumem *status* de cor amarela e, significa que o mesmo está em sentinela, caso esteja neste *status* no último trimestre, recebe indicação de responsável (eis) para elaboração de Plano de Ação. Os indicadores que atingem no mínimo 105% estipulada para o período, assumem *status* na cor verde e considera-se resultado superado. Em 2009, além da avaliação externa do PNQS e do PCE, foi implantada a avaliação interna da qualidade. Após recebimento do RA, é iniciado o processo de melhorias às não conformidades indicadas.

A avaliação considera também, os referenciais comparativos pertinentes definidos conforme critérios descritos no item 1.3.a para análise do nível atual dos resultados e consequente atingimento dos objetivos, sucesso das estratégias e tomada de decisões.

Adicionalmente, nas análises críticas, estabelecimento e revisão de metas, consideram-se possíveis variáveis interferentes nos resultados. Entre as comumente consideradas estão: i) estiagens prolongadas, ii) precipitações pluviométricas acima da média, iii) situação econômica, iv) atuação dos fornecedores, v) variações na Força de Trabalho (movimentação de pessoas) etc. Ademais, são consideradas as necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas, descritas no Perfil Organizacional, quando pertinentes.

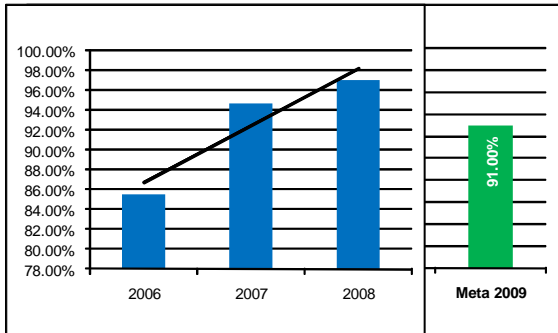
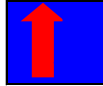


INDICADOR

Índice de atendimento total de Água

| HISTÓRICO DO INDICADOR | | | META |
|------------------------|--------|--------|-----------|
| 2006 | 2007 | 2008 | Meta 2009 |
| 85,58% | 94,73% | 97,10% | 91,00% |

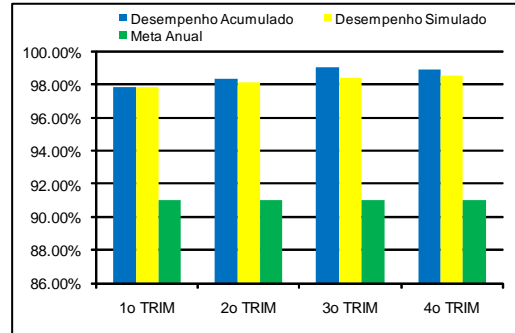
SENTIDO



UNIDADE DE MEDIDA

Porcentagem

| PERÍODO | Desempenho Acumulado | Desempenho Simulado | Meta Anual |
|---------|----------------------|---------------------|------------|
| 1o TRIM | 97,87% | 97,87% | 91,00% |
| 2o TRIM | 98,33% | 98,10% | 91,00% |
| 3o TRIM | 99,06% | 98,42% | 91,00% |
| 4o TRIM | 98,90% | 98,54% | 91,00% |



ANÁLISE CRÍTICA DO DESEMPENHO

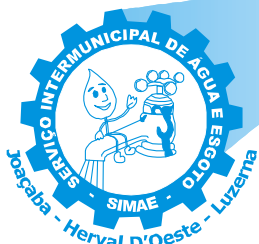
RESULTADO SUPERIOR A META

AÇÃO

MANTER AS AÇÕES

Figura 1.3.b – Estrutura dos Indicadores do SMD

c) Acompanhamento da implementação das decisões decorrentes da análise do desempenho da organização: Nas reuniões de análise de desempenho, as decisões tomadas ficam registradas em atas com definição das áreas responsáveis para implementação de plano(s) de ação(ões), aos quais demandam, quando necessário, estudos, projetos e orçamentos para a sua consecução. O acompanhamento das ações ocorre nas reuniões mensais do Comitê da Qualidade e os planos de ação ficam disponíveis para acompanhamento da direção e demais setores na rede interna de computadores, permitindo a consulta pelos servidores interessados. Para verificar se as ações programadas estão dando os resultados esperados utiliza-se o PDCA.



2 - Estratégias e Planos



Diretrizes da Qualidade

Visão
"Ser reconhecido como referência nacional de Serviço Público Municipal em Água e Esgoto."

Missão
"Assegurar o fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário com padrões crescentes de qualidade e quantidade, respeitando o meio ambiente e promovendo a satisfação dos clientes e colaboradores com auto-sustentabilidade econômica e financeira."

Valores
- Transparência - Comprometimento
- Comportamento ético - Visão empreendedora
- Responsabilidade Socioambiental
- Valorização e desenvolvimento humano
- Sustentabilidade econômica e financeira

2. ESTRATÉGIAS E PLANOS

2.1 Formulação das Estratégias

a) Análise do macroambiente, das características do setor, do mercado de atuação e das tendências: O SIMAE, desde a sua fundação, define, revisa e atualiza suas estratégias organizacionais durante o ciclo de planejamento que envolve diversos processos. Até 2006, a análise do ambiente externo era realizada em reuniões com a participação da direção e chefias. Essas reuniões ocorriam principalmente no período de elaboração do Plano Plurianual (PPA), da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e da Lei Orçamentária Anual (LOA).

Com a implantação do Programa da Qualidade em meados de 2006, foi instituído o Comitê da Qualidade. No mês de setembro do mesmo ano, envolvendo 24 servidores, com pelo menos um representante de cada cargo, iniciou-se a elaboração do Planejamento Estratégico para o período 2007/2012. Foram quatro *workshops* findados em dezembro de 2006. As atividades contaram com duas consultorias, uma em gestão da qualidade e outra técnica operacional do setor de saneamento básico. Em final de 2008, conforme PT - 1.05 – *Estratégias e Planos*, foi feita a revisão para o período de 2009/2010.

O processo de planejamento levou em consideração a análise do macroambiente nas dimensões: mercado de atuação, tecnológica, legal, social, econômica e política, no que tange às características atuais e suas tendências. As informações base foram coletadas do setor de saneamento por meio da *internet*, diagnóstico do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), cenário macroeconômico, aspectos ambientais e legais, avanços tecnológicos, fontes alternativas de abastecimento de água, força de trabalho disponível, pesquisas de mercado para avaliar as necessidades dos clientes, visitas de *benchmarking*, contato com as partes interessadas (fornecedores, poder concedente) e do histórico de atuação do SIMAE nos últimos anos.

Na análise do ambiente externo, a equipe de trabalho utilizou ferramentas de *brainstorming* e *brainwriting* para levantar as oportunidades e ameaças associadas às dimensões de análise macro ambientais. A ferramenta técnica nominal de grupo (TNG) foi utilizada para priorizar as informações levantadas. Posteriormente, após a análise do ambiente interno, foi adotada a matriz SWOT⁵, para correlacionar as oportunidades e ameaças com as forças e fraquezas, definindo com isso os fatores críticos de sucesso (FCS) a serem considerados para elaboração de estratégias e objetivos. O Quadro 2.1.a apresenta as oportunidades e ameaças escolhidas para o Planejamento Estratégico. Os itens escritos em *itálico* foram adotados a partir da revisão de 2008, válidos a partir de 2009.

| Oportunidades | Ameaças |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Força de trabalho disponível• Inovação tecnológica• Demanda crescente para os produtos e serviços• <i>Oferta de recursos não onerosos para o setor de saneamento</i> | <ul style="list-style-type: none">• Sistemas alternativos de abastecimento de água• Surgimento de tecnologias não confiáveis• Atraso no prazo de fornecimento (bens/serviços)• <i>Instabilidade macroeconômica</i>• <i>Falta de fiscalização e proteção dos mananciais</i> |

Quadro 2.1.a – Oportunidades e Ameaças oriundas da análise do Macroambiente

b) Análise do ambiente interno da organização

Similarmente ao processo de análise do macroambiente, ocorre a avaliação do ambiente interno, resguardados os limites de análise. Especificamente, nesta fase foram adicionadas as dimensões de avaliação: os Ativos Intangíveis (Estrutural, Humano e de Mercado) e as Competências Essenciais associadas ao abastecimento de água e esgotamento sanitário visando à melhoria dos resultados operacionais e estratégicos, frente aos benefícios e estímulos oferecidos aos Servidores, descritos no item 6.1.d.

Compõem os ativos intangíveis do SIMAE:

⁵ A SWOT é um acrônimo de: *Strengths* (S), *Weaknesses* (W), *Opportunities* (O) e *Threats* (T) que possui como tradução Força, Fraqueza, Oportunidade e Ameaça, respectivamente

- Ativo estrutural – composto pela infra-estrutura e tecnologia dos processos e sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e processos organizacionais;
- Ativo humano – integra a inovação, o conhecimento dos Servidores, a capacidade de trabalhar em equipe, as parcerias e ações socioambientais, e
- Ativo mercado – formado pela marca, a atuação ética e os canais de relacionamento.

A análise interna foi realizada de forma sequencial a análise do macroambiente, durante os *workshops*, citados em 2.1.a. O Quadro 2.1.b apresenta as forças e fraquezas escolhidas para o Planejamento Estratégico. Os itens escritos em *itálico* foram adotados a partir da revisão de 2008, válidos a partir de 2009.

| Forças | Fraquezas |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Regularidade e continuidade no abastecimento de água • Programa de redução e controle de perdas • Equilíbrio econômico e financeiro • Disponibilidade para investimentos • <i>Qualidade da força de trabalho</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação deficiente • Resistência às mudanças • Morosidade nas soluções de problemas • <i>Falta de cooperação entre setores das coordenadorias</i> |

Quadro 2.1.b – Forças e Fraquezas oriundas da análise do ambiente interno

c) Avaliação das alternativas decorrentes das análises dos ambientes e da definição das estratégias: A elaboração do PE iniciada em 2006, para o período de 2007-2012, revisado no final de 2008 para o mesmo período, levou em consideração a análise dos ambientes de atuação. A avaliação das alternativas decorrentes da análise dos ambientes foi realizada com a aplicação da metodologia da Matriz SWOT que resultou nos fatores críticos de sucesso. Eles são a base dos objetivos e das estratégias de consecução dos mesmos.

Até o ano de 2006 a Direção monitorava continuamente a execução da LOA e da LDO, considerando como riscos empresariais o não cumprimento das metas de receita de serviços, despesas correntes e investimentos em obras e serviços. A partir de 2006, por definição do Planejamento Estratégico considerou-se como riscos empresariais as ameaças decorrentes da análise do macroambiente e, a partir deles, estabeleceu-se os objetivos e estratégias. Em 2010, passou-se a considerar os riscos empresariais associados às dimensões: Negócio, Operacional, Financeira, Saúde e Segurança no Trabalho e Ambiental, descritos em (1.1.c).

Devido à natureza jurídica e a função do SIMAE, o modelo de negócio está centrado nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e têm a eficácia, a eficiência e a efetividade como fator crítico para o sucesso. Isso justifica a adoção dos critérios da Fundação Nacional da Qualidade (PNQS, Gespública) como Modelo de Excelência em Gestão, pois através dele realiza-se a avaliação contínua e uma conseqüente potencialização do negócio, demonstradas na evolução dos resultados organizacionais e do nível I para o nível II do PNQS. O modelo do negócio é composto por 64 metas com respectivos indicadores que abrangem as dimensões Econômico-financeira, Clientes e Mercado, Pessoas, Sociedade, Processos e Fornecedores que a cada análise crítica potencializa a busca pela superação das metas propostas para curto e longo prazo.

Os objetivos estratégicos e suas respectivas estratégias estão dispostos na Tabela 2.1.c.

| Objetivos | Estratégias |
|---|--|
| 1 - Aumentar a capacidade de investimentos com recursos próprios | <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a geração interna; - Reduzir custos nos processos de produção; - Reduzir custos nas aquisições de bens e serviços; |
| 2-Universalizar o atendimento de água | <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a área de cobertura de abastecimento de água; - Melhorar a eficiência da micromedicação; - Aprimorar a mobilidade de atendimento aos clientes; - Aumentar a satisfação dos clientes; - Desenvolver e aplicar pesquisa de mercado; - Melhorar os canais de comunicação com os clientes; |
| 3 - Melhorar o índice de cobertura do atendimento em esgoto | <ul style="list-style-type: none"> - Expandir o sistema de esgotamento sanitário; - Incentivar a população para ligação à rede de esgotos; - Aprimorar a mobilidade de atendimento aos clientes; |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Aumentar a satisfação dos clientes; - Desenvolver e aplicar pesquisa de mercado; - Melhorar os canais de comunicação com os clientes; |
| 4 - Melhorar a eficiência operacional | <ul style="list-style-type: none"> - Aperfeiçoar o sistema de operação e distribuição de água; - Garantir a qualidade da água distribuída; - Manter a regularidade e continuidade no abastecimento; - Implementar plano de comunicação visando à melhoria dos processos de informações; - Padronizar os processos operacionais; - Aprimorar a mobilidade de atendimento aos clientes; - Intensificar parcerias para o desenvolvimento de novos produtos e serviços; |
| 5 - Melhorar o grau de satisfação da força de trabalho | <ul style="list-style-type: none"> - Definir plano de capacitação com a participação dos servidores; - Promover programas de capacitação profissional que fortaleçam a comunicação interna, a ética e a satisfação profissional; - Conscientizar sistematicamente os funcionários visando à realização das atividades com qualidade; - Desenvolver e aplicar pesquisa de clima organizacional; - Promover ações de melhoria da qualidade de vida, extensiva às famílias dos servidores; - Descentralizar responsabilidades de níveis operacionais visando à agilização e a pronta resposta às necessidades dos clientes; - Promover ações de responsabilidade socioambiental; - Implementar plano de comunicação visando à melhoria dos processos de informações. |
| 6 – Promover ações internas e externas de preservação do Meio Ambiente | <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar os aspectos potenciais causadores de impactos ambientais e/ou sociais advindos das atividades operacionais; - Definir plano de tratamento dos aspectos potenciais causadores de impactos ambientais e/ou sociais advindos das atividades operacionais; - Promover programas internos e externos de educação sanitária e ambiental; - Realizar parcerias institucionais visando a executar ações sanitárias e ambientais; - Executar ações de preservação de mananciais; - Envolver a comunidade em ações de consciência socioambiental. |

A tabela 2.1.c – Objetivos estratégicos e principais estratégias organizacionais

2.2 Implementação das Estratégias

a) Definição dos indicadores para a avaliação da implementação das estratégias, estabelecimento das metas de curto e longo prazos e definição dos planos de ação: Após elaboração do PE, em 2006, foram definidos, pelo Comitê da Qualidade, os indicadores de desempenho para avaliar os objetivos estratégicos e suas respectivas estratégias. Foram considerados os processos de negócio e de apoio, alinhados aos objetivos, e tendo como base o GRMD proposto pelo CNQA.

A partir dos indicadores estratégicos e operacionais, foram definidas as metas de curto (2007 e 2008), médio (2009 e 2010) e longo (2011 e 2012) prazos. Atualmente consideram-se metas de curto prazo as metas para 2010 e longo prazo as metas para 2011 e 2012. Utilizou-se na parametrização das metas, a série histórica para os resultados disponíveis, as tendências macroeconômicas, disponibilidade e planejamento financeiro, infraestrutura, tecnologia, Força de Trabalho, dados do SNIS, referenciais comparativos e os requisitos das partes interessadas, entre outros. Os resultados alcançados pelos referenciais comparativos e a sua associação com as necessidades das partes interessadas estimulam metas desafiadoras visando a atingir a visão organizacional no horizonte de 2012. O quadro 2.2.a apresenta os principais indicadores, suas metas e ações planejadas para a implementação das estratégias.

O desdobramento das metas e dos planos de ações nas áreas responsáveis pelos principais processos de negócio e processos de apoio ocorre de forma alinhada ao Planejamento Estratégico e ao Plano de Metas. Ele também considera as ações prioritárias integrantes do PPA, LDO e LOA. Essas considerações garantem a coerência das metas e dos planos resultantes das próprias estratégias.

| PERSPECTIVA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | INDICADOR | META 2010 | PROJETOS PARA 2010 | DISPONIBILIDADE FINANCEIRA |
|----------------------|--|-------------------------------------|-----------|---|----------------------------|
| ECONÔMICO-FINANCEIRA | Aumentar a capacidade de investimentos com recursos próprios | Índice de desempenho financeiro | 129,5% | Aquisição de hidrômetros | R\$ 112.500,00 |
| | | | | Aquisição de macromedidores | R\$ 10.000,00 |
| CLIENTES | Universalizar o atendimento de água | Índice de atendimento total de água | 91% | Ampliação e melhorias nas Redes de Água | R\$ 30.000,00 |

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – SIMAE
Relatório de Gestão – PNQS 2010 Nível II – 500 Pontos

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|----------------|
| | | Índice de atendimento urbano de água | 100% | Construção de Reservatório de Água Tratada | R\$ 200.000,00 |
| | | | | Execução de novas ligações de água | R\$ 30.000,00 |
| | Melhorar o índice de cobertura do atendimento em esgoto | Índice de atendimento total de esgoto | 29% | Ampliação e melhorias nas redes de esgoto | 762.500,00 |
| | | Índice de atendimento urbano em esgotamento sanitário | 33,1% | Substituição de conjuntos motobombas nas elevatórias | R\$ 70.000,00 |
| TECNOLOGIA E PROCESSOS | Melhorar a eficiência operacional | Projetos implantados no prazo | 85% | Todos os projetos planejados | |
| | | Indicador de águas não faturadas por volume (m³) | 24,2% | Aquisição de hidrômetros | R\$ 112.500,00 |
| | | | | Aquisição de macromedidores | R\$ 10.000,00 |
| | | Continuidade no abastecimento de água | 100% | Construção de reservatório de água tratada | R\$ 200.000,00 |
| | | | | Substituição de adutora | R\$ 25.000,00 |
| | | | | Perfuração de poço artesiano na área rural | R\$ 35.000,00 |
| | | Indicador de perdas total de água por ligação (m³/lig/ano) | 89,16 | Sistema de Supervisão para EAT | R\$ 21.000,00 |
| | | | | Aquisição de hidrômetros | R\$ 112.500,00 |
| | | | | Aquisição de macromedidores | R\$ 10.000,00 |
| | | Índice de macromedição | 100% | Aquisição de macromedidores | R\$ 10.000,00 |
| | | Índice de micromedição | 100% | Aquisição de hidrômetros | R\$ 112.500,00 |
| | | Incidência de reclamações sobre falta de água | 1,47% | Construção de Reservatório de Água Tratada | R\$ 200.000,00 |
| | | | | Sistema de Supervisão para EAT | R\$ 21.000,00 |
| | | Consumo médio de energia elétrica | 0,466 | Substituição de conjuntos motobombas nas elevatórias | R\$ 70.000,00 |
| | | FORÇA DE TRABALHO | Melhorar o grau de satisfação da força de trabalho | Índice de produtividade da força de trabalho | 252,7 |
| Aquisição de retroescavadeira e veículo para esgoto | R\$ 290.000,00 | | | | |
| Aquisição de móveis e equipamentos para escritório | R\$ 40.000,00 | | | | |
| Índice de produtividade de pessoal equivalente | 193 | | | Aquisição de veículos – água | R\$ 175.000,00 |
| | | | | Aquisição de retroescavadeira e veículo para esgoto | R\$ 290.000,00 |
| | | | | Aquisição de móveis e equipamentos para escritório | R\$ 40.000,00 |
| MEIO AMBIENTE | Promover ações internas e externas de preservação do Meio Ambiente | Índice de tratamento de esgoto gerado | 19,7% | Substituição de conjuntos motobombas nas elevatórias | R\$ 70.000,00 |
| | | | | Tratamento de lodo – obra civil | R\$ 160.000,00 |
| | | | | Execução de novas ligações de esgoto | R\$ 70.000,00 |
| | | Incidência de extravasamentos de esgoto | 1,34 | Ampliação e melhoria das redes de esgoto | R\$ 762.500,00 |

| | | | | | |
|--|--|---|-----|--|----------------|
| | | Número de extravasamento de esgoto | | Execução de novas ligações de esgoto | R\$ 70.000,00 |
| | | Indicador de mitigação de impactos ambientais | 85% | Ampliação e melhoria das redes de esgoto | R\$ 762.500,00 |
| | | | | Substituição de conjuntos motobombas nas elevatórias | R\$ 70.000,00 |
| | | | | Tratamento de lodo – obra civil | R\$ 160.000,00 |
| | | | | Execução de novas ligações de esgoto | R\$ 70.000,00 |

Quadro 2.2.a – Principais indicadores, suas metas e ações para 2010.

b) Alocação dos recursos para assegurar a implementação dos planos de ação: Na elaboração do PPA são definidas as diretrizes, os objetivos e as metas e estimados os recursos para o período de quatro anos. A contagem do período inicia no segundo ano de mandato do prefeito do município onde está localizada a sede administrativa do SIMAE e termina no primeiro ano do mandato da gestão seguinte.

Anualmente, é elaborada a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, encaminhada ao Poder Legislativo do município onde está localizada a sede administrativa do SIMAE até o final de agosto, e a Lei Orçamentária Anual – LOA, encaminhada até o final do mês de outubro que devem ser aprovadas até o encerramento do período legislativo anual, para vigorar no ano seguinte.

A direção do SIMAE, juntamente com a Engenharia e as Coordenadorias das Atividades Técnicas e Administrativas define as prioridades de investimentos, considerando os objetivos estratégicos, as tendências macroeconômicas e tecnológicas, a disponibilidade e planejamento financeiro, a infraestrutura, a Força de Trabalho, os referenciais comparativos e os requisitos das partes interessadas. O Comitê da Qualidade é o fórum de discussão e de sugestões para a LOA. Enquanto que as reuniões gerais de final de ano são o fórum de apresentação dos resultados do ano corrente, do orçamento e das metas de investimento a todos os servidores.

Projetos estratégicos de melhoria e expansão da infraestrutura são submetidos tempestivamente a organismos governamentais e de fomento, visando a angariar recursos para investimento em saneamento básico, priorizados os de caráter não-oneroso. As reuniões do Comitê da Qualidade e de análise crítica avaliam a implementação das prioridades e utilização dos recursos destinados aos planos de ação.

c) Comunicação das estratégias, metas e os planos de ação às pessoas da Força de Trabalho e demais partes interessadas, quando pertinente: Até o final de 2005 a Direção fazia um resumo de investimentos ocorridos no ano e previsão para o ano seguinte e apresentava aos servidores em reuniões gerais de encerramento do exercício. Enquanto que, para os Poderes Executivos e Legislativos dos três municípios de atuação o fazia em reuniões agendadas. A partir de 2006, em reunião geral, a Direção apresenta a todos os servidores, um balanço das atividades findadas e as ações programadas para o ano seguinte. Após a elaboração da primeira versão do PE, todos os servidores receberam um exemplar das “Diretrizes Estratégicas”, distribuídos em reunião geral de sensibilização, feita por equipes de servidores em atividade lúdicas. Por sua vez, no início de 2007, os servidores receberam um exemplar impresso do Plano Estratégico 2007/2012 que foi entregue em reunião geral pela Direção do SIMAE. Em 2009, todos os servidores receberam cópia revisada do referido PE, em reunião geral, com apresentação e explicações detalhadas da Assessoria da Qualidade e da Direção. Na reunião geral de final do exercício, em 2009, todos os servidores receberam um documento impresso contendo todos os resultados da execução físico-financeiro de 2009 e planejado para 2010. O plano de metas, parte integrante do Sistema de Medição de Desempenho (SMD) são desdobrados em setores e ficam expostos em murais setoriais. Em 2010, como melhoria, foram disponibilizadas em destaque, as metas relativas ao setor, proporcionando melhor compreensão por parte dos Servidores. Outra ferramenta utilizada é a implantação de reuniões setoriais mensais, que proporcionam maior integração da equipe e o repasse das informações referentes aos indicadores e metas, possibilitando a visualização, entendimento e esforços para alcançá-las. Os planos de ação também são repassados durante as reuniões com intuito de explicar como serão realizadas as tarefas para atingir a meta que está com resultado planejado a quem, as responsabilidades e a gestão dos referidos planos.

As estratégias, as metas e os planos de ação são comunicados às demais partes interessadas em visitas ao SIMAE, em eventos, feiras e outras ocasiões especiais. O quadro 2.2.c apresenta os principais canais de comunicação das estratégias, metas e planos de ações às partes interessadas.

| Canais de Comunicação | Periodicidade | Partes Interessadas |
|--|-----------------------|---|
| Emissoras de rádio (Líder e Catarinense) | Diária | Todas |
| Jornais de circulação estadual e regional | Diária | Todas |
| Informativo SIMAE Impressos corporativos (Manuais, panfletos etc.) | Anual | Clientes, sociedade, Poder Concedente e Força de trabalho |
| Feiras, exposições e outros | Anual/Bianual | Todas |
| Dia Mundial da Água | Anual | Todas |
| Palestras do programa de qualidade de vida no trabalho | Trimestral | Servidores e familiares |
| Reuniões setoriais | Mensal | Força de trabalho |
| Mural interno e externo | Contínua | Todas |
| Visita às instalações (Sede Administrativa, ETA e ETEs) | De acordo com demanda | Sociedade e organizações do setor de saneamento |
| Portal (<i>internet</i>) | Contínua | Todas |
| Disponibilização de informações na rede interna de computadores | Contínua | Servidores |
| Elaboração dos Planos Municipais de Saneamento | Anual | Todas |
| Reuniões externas com entidades, comunidades e organizações do setor de saneamento | Tempestiva | Todas |

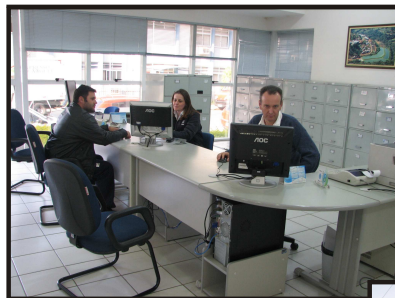
Quadro 2.2.c - Canais de comunicação das estratégias, metas e planos de ação

d) Monitoramento da implementação dos planos de ação: Mensalmente, desde 2007, os dados que alimentam o Sistema de Medição de Desempenho (SMD) são lançados pelos diversos setores da Autarquia e, trimestralmente, ocorre à análise crítica, conforme descrito no item 1.3.c e PT – 1.08 *Análise Crítica de Desempenho* e servem de base para a elaboração e o monitoramento da implementação dos referidos planos.

Os planos de ação são oriundos de diversas ações monitoradas, como a análise crítica do desempenho, análise dos riscos empresariais, levantamento de aspectos potenciais causadores de impactos ambientais, sociais e de saúde e segurança ocupacional e de Pesquisas de Mercado e de Clima Organizacional. A metodologia de elaboração e monitoramento é a ferramenta do 5W2H e está disponível na pasta do SMD, rede interna de computadores, para a gestão dos responsáveis e acompanhamento dos demais setores. Até 2009, os responsáveis pelos Planos de Ação apresentavam no Comitê da Qualidade o seu *status* e resultados e, a partir de 2010, com a realização de Reuniões Setoriais, ocorre também a sua disseminação para todos os servidores da área, quando pertinente.



3 - Clientes



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II**

3. CLIENTES

3.1 Imagem e conhecimento de mercado

a) Segmentação do mercado:

O mercado de atuação é segmentado conforme legislação vigente e geograficamente pelos municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna. Os serviços disponibilizados à clientela destes municípios estão associados ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário. O mapa 3.1.a ilustra a delimitação dos respectivos segmentos de mercado.



Mapa 3.1.a - Segmentos de mercado

O mercado destes segmentos está ilustrado nos gráficos 3.1.a1 e 3.1.a2. O primeiro segmenta o mercado por economias de água, enquanto que o segundo, por economias de esgoto.

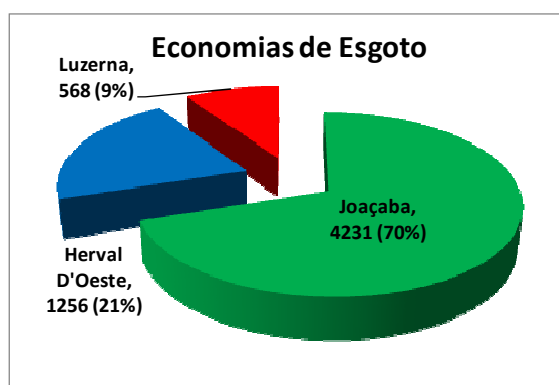
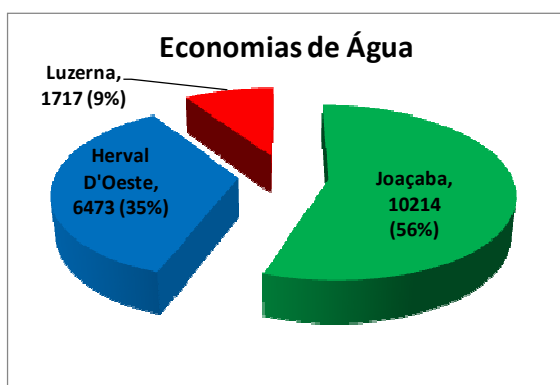


Gráfico 3.1.a1 - Segmentação por Economias de Água

Gráfico 3.1.a2 - Segmentação por Economias de Esgoto

Os clientes são cadastrados em programa específico utilizado no SECC, proporcionando aos Leituristas a facilidade na realização de leituras e entrega das faturas simultaneamente. No momento em que o Leiturista faz a leitura do hidrômetro e o sistema constata que o volume medido está fora da faixa de consumo médio do cliente, não emite a fatura. Posteriormente é feita análise crítica e após apuração e resolução das causas é liberado para emissão de nova fatura.

Durante a realização das leituras, os clientes inadimplentes recebem o comunicado de débito, com código de barras, junto com a fatura atual. Os Leituristas, também informam aos clientes de baixa renda e proprietários de pequenos comércios a possibilidade de enquadramento na tarifa Social e Comercial II, respectivamente. Para obtenção de esclarecimentos adicionais, os clientes são encaminhados ao escritório central do SIMAE.

Dentro da sistemática do SIMAE, são adotadas regras estabelecidas no Regulamento que definem e classificam os tipos de ligação de acordo com o fato gerador de sua situação. A Tabela 3.1.a1 apresenta o enquadramento da classificação das ligações de acordo com o fato gerador da situação.

| Classificação | Fato gerador |
|---------------|---|
| Factível | Possui rede de água e/ou de esgoto disponível para ligação, mas não está ligada; |
| Potencial | Não possui rede de água e/ou esgoto disponível para realizar a ligação (ex.: loteamento); |
| Ativa | Possui ligação em rede(s) do sistema. |
| Suprimida com | Enquadram-se as seguintes situações: |

| | |
|--------------------------|--|
| hidrômetro | - Suspensão por falta de pagamento, fica disponível por 150 dias, e sem retorno do cliente, é retirado o hidrômetro; - Suspensão do fornecimento temporário por solicitação do cliente, durante um período de 180 dias, renovável por mais 180 dias, a pedido do cliente. |
| Suprimida sem hidrômetro | Enquadram-se as seguintes situações: - Em casos de violação, após constatação da infração (vistoria), retira-se o hidrômetro imediatamente; - Solicitação pelo cliente para retirada definitiva do hidrômetro. |

Tabela 3.1.a1 - Enquadramento da classificação dos tipos de ligações

O SIMAE considera clientes-alvo todos os munícipes residentes nos três municípios de atuação e todas as pessoas jurídicas com atividades estabelecidas na região de abrangência. Eles são agrupados por categorias de consumo de acordo com o tipo do imóvel e/ou atividade jurídica. O Quadro 3.1.a1 ilustra sua categorização e respectivos critérios de agrupamento.

O grupo de clientes, denominados de grandes consumidores são monitorados por hidrômetros de classe “C” com *data logger*, cujo objetivo é acompanhar o consumo de água do cliente, com vistas a dimensionar o hidrômetro adequado ao seu perfil de consumo e evitar perdas de volume causadas pela submedição.

| Categoria | | Critério de agrupamento |
|-------------|------------------|--|
| Residencial | Normal | Toda residência não enquadrada nas categorias social e rural; |
| | Rural | Unidades consumidoras localizadas na zona rural que desenvolvam atividade rural com objetivo econômico sujeito a comprovação perante o SIMAE; |
| | Social | Residências com área inferior a 70 m ² ; Rendimento familiar até dois salários mínimos vigentes; Possuir apenas um imóvel cadastrado no município; |
| Comercial | Normal | Estabelecimentos comerciais ou congêneres, estabelecimentos prestadores de serviço, consultórios, escritórios, hospitais, hotéis; Construções; Demais estabelecimentos não enquadrados nas categorias residencial, industrial e pública; |
| | Rural | Unidade consumidora na qual a atividade desenvolvida seja a agricultura e/ou pecuária, que utilize água do sistema público nas atividades tais como: criação, recreação ou engorda de animais, silvicultura ou reflorestamento, extração de produtos vegetais, entre outros etc; |
| | Pequeno Comércio | Estabelecimentos comerciais ou congêneres, estabelecimentos prestadores de serviço com área igual ou inferior a 70m ² e que não possuam mais que dois banheiros no estabelecimento; |
| Industrial | Normal | Indústrias em geral; |
| | Rural | Unidade consumidora localizada fora do perímetro urbano do município, na qual seja desenvolvida atividade industrial de transformação e/ou beneficiamento de produtos; |
| Pública | Normal | Estabelecimentos públicos nas esferas municipais, estaduais e federais; |

Quadro 3.1.a1 - Categorias de consumo e respectivos critérios de agrupamento.

b) Identificação, análise e utilização das necessidades e expectativas dos clientes-alvo para definição e melhoria dos produtos e processos: Para identificação das necessidades e

expectativas dos clientes alvo, o SIMAE utiliza a Pesquisa de Mercado, realizada desde 2005, com periodicidade bi-anual. A partir de 2007 foi reestruturada para atender as diretrizes do sistema de gestão do PNQS. Para a edição de 2009, o formulário de pesquisa foi analisado e recebeu adequações visando atender também os requisitos inseridos na versão do PNQS Nível II.

A pesquisa é elaborada e aplicada pelos próprios Servidores da Autarquia. Após tabulação dos dados da pesquisa, são analisadas as não-conformidades, recomendações e sugestões. As informações abstraídas das pesquisas e demais canais de relacionamento com os clientes são utilizadas na melhoria contínua do sistema de gestão, das práticas organizacionais, produtos e serviços e projetos de ampliação da infraestrutura. A sua implementação, quando pertinente, é feita por meio da adoção de Planos de Ação, conforme descrito em 2.2.

Com base nas necessidades explícitas dos clientes, utilizou-se a pesquisa de mercado para verificar quais fatores os deixariam insatisfeitos, caso ocorressem. Os Quadros 3.1.b1 e 3.1.b2 apresentam os fatores de insatisfação para os clientes de água e esgoto, respectivamente, e as ações pró-ativas tomadas pelo SIMAE para proteger seus clientes.

| Fatores de Insatisfação (Água) | Resultados (%) | Ação Pró-ativa |
|---------------------------------|----------------|---|
| Falta d'água | 46 | - Monitoramento do sistema; - Manutenção periódica de redes e ramais; - Maior capacidade de reservação; |
| Água suja (amarela) | 25 | - Setorização e descargas de rede; - Eliminação de pontas de rede; - Coleta e análise de água; |
| Problemas no hidrômetro | 11 | - Controle da qualidade nas compras; - Substituição periódica; - Instalação de caixa de proteção; - Sensibilização do cliente; |
| Demora na execução dos serviços | 10 | - Maior agilidade na prestação dos serviços; - Diminuição do tempo de execução de serviços; |

Quadro 3.1.b1 - Fatores potenciais de insatisfação dos clientes de abastecimento de água

| Fatores de Insatisfação (Esgoto) | Resultados (%) | Ação Pró-Ativa |
|----------------------------------|----------------|--|
| Extravasamento | 40 | - Manutenção periódica de redes e caixas coletoras; |
| Mau Cheiro | 30 | - Manutenção periódica de redes, caixas coletoras e estações de tratamento; |
| Entupimento | 27 | - Manutenção periódica de redes e caixas coletoras; - Disponibilização de equipe tecnicamente treinada e equipada para possíveis ocorrências; |

Tabela 3.1.b2 - Fatores potenciais de insatisfação dos clientes de esgotamento sanitário

c) Divulgação das marcas e produtos da organização de forma a criar credibilidade, confiança e imagem positiva: O SIMAE divulga suas ações através de diversos mecanismos, cujo objetivo é disseminar seus produtos e serviços aos clientes, com foco na missão, valores e objetivos estratégicos. As mídias de rádios, com veiculação diária de programetes direcionadas para o uso consciente da água, aos trabalhos que estão sendo realizados pelo SIMAE, a importância de efetuar limpeza da caixa d'água, a correta destinação do lixo, entre outras, direcionadas para atender as necessidades dos clientes apontadas na Pesquisa de Mercado. A participação do SIMAE, em eventos, feiras, datas comemorativas promovidas pelo próprio SIMAE ou em parceria com outros órgãos, com distribuição de material educativo sobre o meio ambiente, o uso consciente da água, o tratamento e a qualidade da água e a importância de destinação adequada do esgoto doméstico.

Em 2009, foram produzidos vídeos institucional e educativos (um destinado a crianças e outro a adultos), sendo utilizados em visitas às instalações do SIMAE e/ou na realização de palestras externas. Ações de educação ambiental também são desenvolvidas com a comunidade, principalmente em idade escolar. Para melhor atender a esta demanda, foi desenvolvido e implantado o Programa de Educação Ambiental SIMAE, cujo objetivo principal é trabalhar com a população em idade escolar, empresas e grupos sociais diversos, através da realização de palestras e visitas às unidades operacionais do SIMAE ou palestras em empresas e entidades de interesse.

O SIMAE utiliza a Pesquisa de Mercado para saber qual é o meio de comunicação mais utilizado nas residências e/ou estabelecimento e diante disso, foca as ações de divulgação que melhor atenda as

preferências dos clientes. Além das Rádios AM, de Joaçaba e Herval d'Oeste, também são utilizados Rádio FM, TV e jornal impresso, objetivando atingir todo o público alvo. Para confrontar a eficácia dos processos de divulgação, pesquisou-se sobre o conhecimento dos produtos e serviços fornecidos pelo SIMAE, a qual apontou que 95% conhecem os serviços prestados.

d) Avaliação da imagem da organização pelos clientes: Para avaliar a imagem organizacional, o SIMAE considera três atributos: i) a Satisfação dos Serviços Prestados, ii) a Satisfação do Atendimento por Telefone e, iii) a Satisfação no Balcão de Atendimento. Aos clientes, além dos critérios citados, é avaliada a própria Imagem, a qual leva embutida a conduta organizacional no que se refere aos processos de comunicação, a atuação do corpo de Servidores, as melhorias implementadas e as conquistas do SIMAE.

Na pesquisa de mercado realizada no ano de 2009, a avaliação da imagem apresentou os seguintes resultados: Ótimo (33%), Bom (59%), Regular (6%) e não responderam (2%), o que resulta como Imagem um índice positivo de 92%, considerados os conceitos Ótimo e Bom.

| AÇÕES DE MELHORIA IMPLEMENTADAS E CONQUISTAS | ANO |
|--|------|
| Implementação da pesquisa Pós-Venda | 2010 |
| Programa de Educação Ambiental SIMAE | 2010 |
| Conquista do Prêmio Catarinense de Excelência Nível I 250 pontos | 2009 |
| Reconhecimento do GesPública | 2009 |
| Leitura e impressão de fatura simultânea | 2009 |
| Elaboração e implantação do Padrão de Ligação de Água | 2009 |
| Conquista do PNQS Nível I | 2008 |
| Adoção do indicador Índice de Serviços Solicitados e Executados dentro do prazo | 2008 |
| Adequação de cartilhas e materiais informativos | 2008 |
| Veiculação de informativos diários em Rádios AM | 2007 |
| Aquisição de caminhão limpa fossa para atender clientes onde não há rede coletora de esgotamento sanitário | 2007 |

3.2 Relacionamento com clientes

a) Definição e divulgação dos canais de relacionamento para os clientes, considerando a segmentação de mercado e o agrupamento de clientes: Os principais canais de comunicação com os clientes foram definidos pelo Comitê da Qualidade e estão descritos no PT-1.07 – *Relacionamento com os Clientes* e compreendem os canais de Telefone, Balcão de Atendimento, Contato Externo dos Servidores, *Internet* e a Caixa de Sugestões, nos quais é possível solicitar informações e serviços e registrar reclamações. Além desses, são adotados outros canais de forma esporádica para atendimentos pontuais e/ou de acordo com as necessidades de interação. Os canais de relacionamento adotados estão descritos no Quadro 3.2.a1.

| CANAIS DE ACESSO | INFORMAÇÕES E SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS | ANO IMPLANTAÇÃO |
|-------------------------------------|--|----------------------------|
| Mídia (TV, jornais, rádios, outros) | Utilizado para repasse de informações de interesse da comunidade e educativas, avisos de falta d'água, prestação de contas, esclarecimentos gerais, informações sobre pessoas, balanço contábil, fornecedores etc. | Desde o início de operação |
| Atendimento pessoal ao cliente | Prestar informações, serviços, reclamações e sugestões, criticar ou elogiar. A localização é de fácil acesso, no centro da cidade sede | Desde o início de operação |
| Visita Técnica | Disponibilização de visita as instalações do SIMAE (Administrativa, Técnica e Operacional) por escolas, grupo de faixas etárias, órgãos públicos, entre outros | Desde o início de operação |
| Certidão Negativa de débito | Enviada aos clientes que não possuem débitos, atendendo a legislação federal como forma de gerar menos transtornos e acúmulo de faturas pagas pelos clientes | 2010 |
| Caixa de Sugestões | Canal disponibilizado para o cliente registrar suas sugestões e/ou reclamações e fazer a avaliação do atendimento | 2007 |
| Pesquisa de Mercado | Canal disponibilizado aos clientes (pessoa física e pessoa jurídica) cujo objetivo é conhecer as necessidades dos clientes e receber <i>feedback</i> pelos serviços prestados. Possibilita também expressar fatores de insatisfação, registrar reclamações e sugestões | 2005 |
| Informativo SIMAE anual | Jornal de distribuição aos clientes, anualmente, no mês de março, com informações da Portaria 518/2004 do Ministério da Saúde e referente a gestão do SIMAE e dicas diversas | 2005 |
| Fatura de Serviços | Informações sobre a qualidade da água, o consumo de 6 meses e outras informações legais e complementares | 2005 |
| Portal de Internet | Disponibiliza serviços de emissão de 2ª via e outras informações, | 2003 |

| | | |
|--|---|--|
| | análises de qualidade da água, relatório de gestão, solicitação de visita e outras informações relevantes | |
|--|---|--|

Quadro 3.2.a1 – Canais de relacionamento com os clientes

Os canais de relacionamento informados no Quadro 3.2.a1 são utilizados de forma genérica ou específica de acordo com as necessidades, considerando os segmentos de mercado (Municípios de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna) e o agrupamento de Clientes (Residencial, Comercial, Industrial e Público). Caso as informações sejam de interesse de um segmento ou determinado grupo de clientes, as mesmas são direcionadas aos diretamente envolvidos.

Outros canais utilizados para atender a grupos específicos são a participação em reuniões da comunidade, seminários, encontros de cooperação técnica e comitês de inserção local, regional, estadual e nacional. Um exemplo disso é a efetiva participação na elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico para o período de 2010-2030 - de Luzerna, Herval d'Oeste e Joaçaba.

b) Tratamento das solicitações, reclamações e sugestões, formais ou informais, dos clientes, visando assegurar o atendimento ou solução pronta e eficaz: As reclamações e sugestões são tratadas de acordo com o padrão *PT-1.07 – Relacionamento com os Clientes*. Ele apresenta o fluxograma, no qual, através de canais de relacionamento, o cliente pode registrar reclamações e sugestões e/ou solicitar serviços, formal ou informalmente.

As reclamações formais são tratadas por meio de registro via ordens de serviço (OS). Após a solicitação do cliente, feita através de um dos canais de relacionamento, é emitida a OS e encaminhada ao setor responsável para a sua execução e/ou providências cabíveis. Após a solução da reclamação é dado um retorno ao autor, por telefone ou pessoalmente, informando as providências tomadas. Demandas que envolvem o Poder Concedente, órgãos ambientais, reuniões comunitárias, audiências públicas e imprensa são tratados diretamente pela Direção, quando pertinente, com apoio da assessoria jurídica, do Serviço de Engenharia e Coordenadorias de Áreas. Quando necessário e de acordo com a solicitação, é designado um técnico para *in loco* fazer a verificação e/ou coleta de material para análise.

As reclamações ou sugestões formais, devidamente identificadas, feitas através da caixa de sugestão, disponíveis no Setor de Atendimento ao Público na Sede Administrativa e na Estação de Tratamento de Água, seguem os procedimentos estabelecidos no padrão PT-1.07 e permite o retorno ao autor. Quando efetuada de modo oculto, o procedimento segue o mesmo fluxo, entretanto impossibilita o autor de receber a resposta. Quando informais, também podem ser feitas por meio de um dos canais de relacionamento disponíveis, sendo que inicialmente, o atendente procura sanar a dúvida do cliente, e caso não seja de seu conhecimento, encaminha ao Setor competente para esclarecimento.

As sugestões de clientes e Servidores, feitas por meio de um dos canais de relacionamento, são encaminhadas às reuniões mensais da qualidade e, depois de analisadas, discutidas e, se aprovadas, são adotadas para melhorias ou padronizadas, conforme o caso, e divulgadas em reuniões gerais e setoriais e publicadas em murais e outros canais, conforme a pertinência.

Atualmente, o Código de Conduta Ética constitui-se no mais novo instrumento de base para sugestões e/ou reclamações disponível aos Servidores e demais partes interessadas.

c) Avaliação da satisfação e insatisfação dos clientes, inclusive de outras organizações de referência: A avaliação da satisfação e insatisfação dos clientes ocorre, desde 2005, através da Pesquisa de Mercado com periodicidade bianual, por meio da manifestação da resposta de três questões: i) avaliação dos serviços prestados, ii) avaliação do atendimento ao telefone, e iii) avaliação do atendimento no balcão. As opções de resposta são: ruim, regular, bom e ótimo. São considerados satisfeitos os clientes cujas indicações são “bom” e “ótimo”. A satisfação geral dos clientes é formada pela média aritmética das três questões acima citadas. A pesquisa de 2009 apresentou como satisfação geral dos clientes um valor de 84,3%. O gráfico 3.2.c1 ilustra os três resultados por critério de avaliação e a satisfação geral. Para avaliar a satisfação dos clientes do SIMAE frente outras organizações adotadas como referência, efetuam-se a comparação anualmente quando da análise crítica global.

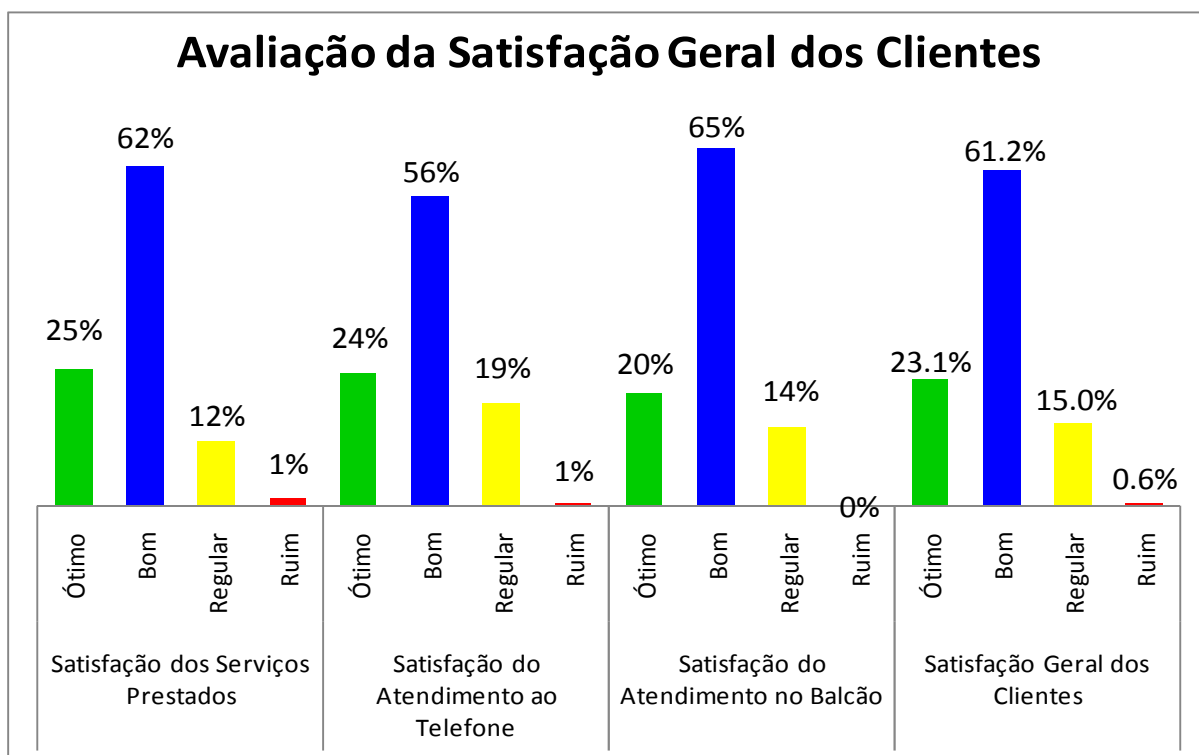


Gráfico 3.2.c1: Satisfação dos clientes por critério de avaliação e satisfação geral

Outra ferramenta disponível, desde 2007, para avaliação da satisfação do cliente é a caixa de sugestões. Ela está disponibilizada no setor de atendimento da Sede Administrativa e na Estação de Tratamento de Água, onde o cliente espontaneamente pode avaliar os serviços prestados e/ou o atendimento dispensado a qualquer momento, além de poder registrar uma possível reclamação. Semanalmente, a coordenação do Programa de Qualidade faz a coleta e tabulação dos dados e, trimestralmente, os resultados obtidos são apresentados em reuniões do Comitê da Qualidade para análise, compreensão e tomada de decisões e, caso haja reclamação, é encaminhada ao setor responsável para providências.

Por sua vez, a insatisfação dos clientes é medida na pesquisa de mercado desde 2007, por meio de duas questões indutivas, ou seja, em caso de ocorrência deixaria os clientes insatisfeitos. Uma associada aos fatores relacionados à insatisfação dos serviços de abastecimento de água e outra aos serviços de esgotamento sanitário em ordem de prioridade (1 a 6) sendo 1 a mais importante e 6 a menos importante. Os resultados relacionados aos fatores causadores de insatisfação dos clientes por tipo de serviço prestado, apurados na pesquisa de mercado de 2009, estão ilustrados nos Gráficos 3.2.c1 e 3.2.c2.

Os fatores que recebem maior incidência são tratados nos planos de ações visando neutralizar ou mitigar suas possibilidades de ocorrência, propiciando-se deste modo, condições para manter bons índices de satisfação.

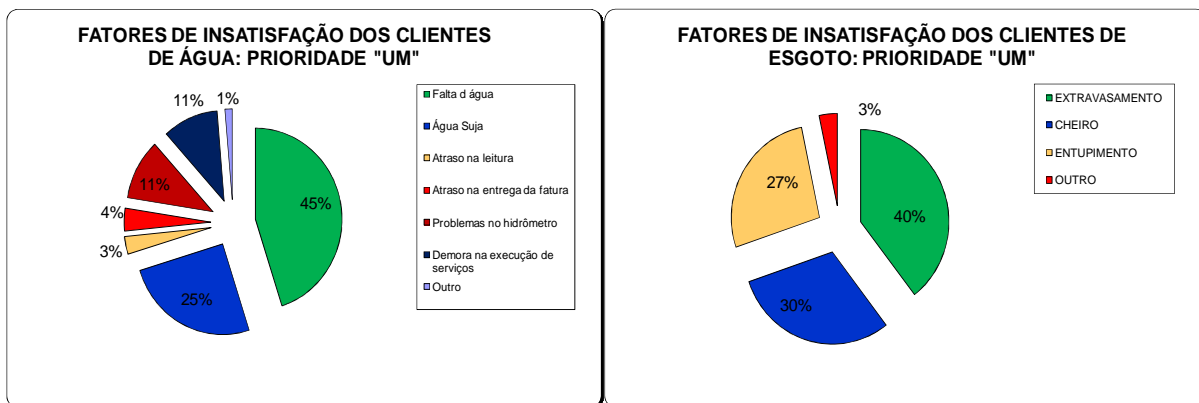


Gráfico 3.2.c1 – Fatores de Insatisfação nos serviços de abastecimento de água

Gráfico 3.2.c2 – Fatores de Insatisfação nos serviços de esgotamento sanitário

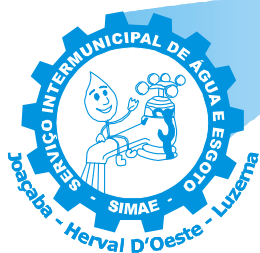
As transações recentes com os novos clientes e produtos entregues são feitas por meio de esclarecimentos em canais de comunicação, reuniões e entrega de materiais informativos. Como é o caso da ocorrência de ampliação da rede coletora de esgoto. Nesses casos, os clientes recebem material informativo e são orientados sobre os procedimentos de ligação na rede coletora por servidores do SIMAE. Em 2010, visando melhorar as transações recentes, foi implantado o padrão PTA - 3.07 - *Pesquisa de Pós-Venda*, cujo objetivo é avaliar os serviços classificados como críticos para os Clientes. São eles: serviços de extensão de rede de água e esgoto, ligações novas e mudanças de ligações de água e esgoto, limpeza de tanques sépticos e desentupimentos de ligação de esgoto.

Especificamente, no processo de solicitação de uma nova ligação de água ou esgoto, o cliente recebe as primeiras orientações no balcão de atendimento. Após abertura da OS, a mesma é encaminhada ao setor competente para dar prosseguimento ao atendimento. Quando a ligação for de água, o cliente é informado sobre o procedimento de confecção da caixa padrão para proteção do hidrômetro e recebe um folder com as informações técnicas. Quando necessário, ocorre à participação do Serviço de Engenharia para elaboração de projeto e dimensionamento de redes. Em outros, o setor responsável pela água dá encaminhamento ao processo e executa os serviços.

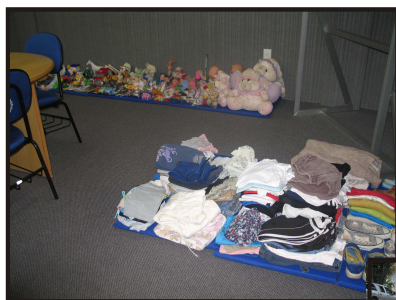
As novas ligações de esgoto ficam a cargo do setor responsável seguindo o fluxo idêntico a execução de ligação de água. Quando necessário, ocorre à participação do Serviço de Engenharia para elaboração de projeto e dimensionamento de redes coletoras. Em caso de execução de obra efetuada por terceiros, o SIMAE informa aos clientes sobre a necessidade de aguardar o recebimento de correspondência indicando a liberação da rede coletora para a efetivação das ligações correspondentes.

Após a efetivação dos serviços a novos clientes e decorridos o prazo máximo de 30 dias, o encarregado pelo setor entra em contato para verificar a satisfação do serviço recebido.

Para os locais onde não há rede coletora de esgoto implantada, o SIMAE disponibiliza o serviço de limpeza de tanques sépticos por meio da utilização de caminhão equipado e equipe treinada para realização do serviço. O esgoto coletado é transportado até a ETE e recebe o tratamento e disposição adequada.



4 - Sociedade



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II**

4. SOCIEDADE

4.1 Responsabilidade socioambiental

a) Identificação dos aspectos e tratamento dos impactos sociais e ambientais negativos de seus produtos, processos e instalações: As ações de identificação dos aspectos causadores de impactos sociais e ambientais iniciaram em 1997 com a implantação do Programa de Controle de Perdas e Uso Eficiente da Água. O programa realizou inicialmente um diagnóstico de todo o sistema de abastecimento de água, estabeleceu prioridades, capacitou servidores e desde então vem realizando uma série de ações de combate as perdas de energia e uso eficiente da água, principalmente no que tange o combate as perdas físicas e financeiras.

Com a implantação do Programa da Qualidade em 2006, quando da elaboração do Plano Estratégico ficou evidenciada na Missão e nos Valores a preocupação com as questões ambientais e sociais. A Autarquia busca identificar, avaliar e tratar os aspectos e impactos sociais e ambientais de seus produtos e serviços por meio de ações de rotina executadas pela Força de Trabalho. O levantamento dos aspectos potenciais causadores de impactos é feito em todas as fases do processo produtivo e administrativo, levando-se em consideração o grau de severidade, ocorrência, demandas da sociedade, risco e legislação. O Comitê da Qualidade foi o fórum de discussão e definição dos impactos sociais e ambientais na época. Complementarmente, desenvolveu-se através de empresa especializada o Laudo Técnico das Condições de Trabalho (LTCAT) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), cujo objetivo foi identificar possíveis aspectos potenciais causadores de impactos na saúde e segurança ocupacional dos Servidores.

Em 2009, visando aumentar a abrangência e realizar um estudo mais detalhado das atividades e seus possíveis impactos decorrentes dos produtos, processos e instalações, designou-se por meio de Portaria JHL 072/09 de 18 de novembro de 2009 um grupo de trabalho (GT) multidisciplinar para fazer um levantamento de aspectos potencialmente causadores de impactos. Adicionalmente ao levantamento anterior, de aspectos Ambientais e Sociais, foi considerada a dimensão de Saúde e Segurança Ocupacional. O GT, após quatro meses de trabalho, identificou 51 aspectos, aos quais foi aplicada a metodologia de Análise de Falhas e seus Efeitos (FMEA) para priorizar um número mínimo a ser regularizado no período de um ano. Com a aplicação da metodologia proposta no PT – 1.13 - *Levantamento dos Aspectos Potenciais Causadores de Impactos Ambientais, Sociais e de Saúde e Segurança Ocupacional*, os aspectos foram avaliados numa escala de um dez para os critérios de (i) Gravidade, (ii) Ocorrência, (iii) Detecção e (iv) Custo de implantação, gerando o IRASs - Índice de Risco Ambiental, Social e de Saúde e Segurança Ocupacional. Foram considerados emergenciais os aspectos que obtiveram IRASs igual ou maior a 900 pontos, o que resultou em 20 aspectos, sendo os mesmos incluídos em Planos de Ação e designados gestores para desdobramento e execução das ações necessárias para eliminação ou minimização dos impactos. Todos os gestores designados apresentaram os planos de ação durante a realização da reunião do Comitê da Qualidade, os quais receberam sugestões e aprovação. O Quadro 4.1.a1 apresenta os 20 aspectos potenciais causadores de impactos ambientais, sociais e de saúde e segurança ocupacional e respectivas ações neutralizadoras indicadas pelo GT.

| LOCAL | ASPECTO POTENCIAL | IMPACTO POTENCIAL | AÇÃO NEUTRALIZADORA |
|---|------------------------------------|--|--|
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao sistema de abastecimento de água | | | |
| Sistema de abastecimento de água | Vazamento de água | Danos à saúde pública, ambientais à sociedade e prejuízos físicos e financeiros ao SIMAE | Monitoramento e manutenção preventiva do sistema |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao controle da qualidade da água e esgoto | | | |
| Controle da qualidade da Água e do Esgoto | Resíduos gerados em laboratório | Contaminação do meio ambiente | Contratar empresa para destinação adequada dos resíduos de reagentes |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao sistema de tratamento de água | | | |
| Tratamento de Água | Captação de água de rios e subsolo | Impacto ao meio ambiente | Estudo de monitoramento da capacidade dos mananciais |
| Tratamento de Água | Acesso ao poço de captação de água | Riscos de acidente e à saúde do Servidor | Adequar conforme indicado no PPRA atual |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao tratamento de água em sistemas isolados | | | |
| Tratamento de Água | Transporte de | Riscos a saúde pública e do | Transporte em embalagens |

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – SIMAE
Relatório de Gestão – PNQS 2010 Nível II – 500 Pontos

| | | | |
|---|---|--|--|
| em Sistemas Isolados | produtos químicos | Servidor | adequadas, armazenadas em compartimento antivazamento |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao tratamento de esgoto em sistemas isolados | | | |
| Tratamento de esgoto sanitário em Sistemas Isolados | Sistemas de fossa-filtro ineficientes | Contaminação dos mananciais e do solo, danos à saúde a ao meio ambiente | Utilização de biodigestor para elevação de microorganismos degradadores de matéria orgânica |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao sistema de esgotamento sanitário | | | |
| Sistema de esgotamento sanitário | Extravasamento de esgoto em elevatórias e ETEs | Contaminação dos mananciais e do solo e danos à saúde do Servidor | Programa de inspeção periódica de entrada de água pluvial e entupimento de redes |
| Sistema de esgotamento sanitário | Rompimento de redes de esgoto | Contaminação dos mananciais e do solo e prejuízos financeiros | Realizar manutenção preventiva |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao sistema de esgotamento sanitário | | | |
| Coleta e tratamento de esgoto | Entrada de água pluvial no sistema de tratamento de esgoto | Desequilíbrio no sistema de tratamento de esgoto com redução de eficiência do sistema | Realizar inspeção permanente |
| Tratamento de Esgoto | Lodo da ETE de Luzerna | Riscos à saúde pública e contaminação do meio ambiente | Estudar a destinação adequada do lodo |
| Tratamento de Esgoto | Contato direto do efluente com o solo nas lagoas da ETE de Herval d'Oeste | Contaminação do meio ambiente | Fazer poços de monitoramento da qualidade da água do lençol freático |
| Tratamento de Esgoto | Entrada de efluente com alta carga de matéria orgânica | Contaminação do meio ambiente | Estudar uma forma de descarte |
| Tratamento de Esgoto | Sistema de desinfecção de efluentes ausente nas ETEs | Contaminação do solo, manancial e risco à saúde pública | Instalação de sistema de desinfecção |
| Tratamento de Esgoto | Mau cheiro nas ETEs e Elevatórias de esgoto | Transtornos à população e reclamação de clientes | Implantar um controle de operação das estações de tratamento, filtro natural (bagaço de cana de açúcar) no respiro do poço das elevatórias de esgoto |
| Tratamento de Esgoto – ETE de Luzerna | Estrutura da ETE (escada, passarela e corrimão) oxidada | Riscos de acidentes | Elaboração de projeto para correção dos problemas na infraestrutura. |
| Tratamento de Esgoto – ETE de Luzerna | Transbordamento das peneiras estáticas da ETE de Luzerna | Contaminação do meio ambiente | Modificações na peneira (aumentar tanque) e manutenção periódica |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados ao sistema de água e esgoto | | | |
| Sistema de água e esgoto | Consumo de energia elétrica | Prejuízos financeiros ao SIMAE | Programa de redução do consumo de energia elétrica e adoção de energia alternativa |
| Sistema de água e esgoto | Execução de obras e serviços | Transtornos sociais | Adotar procedimento para esclarecimentos à população local antes da execução das obras e/ou serviços. |
| Aspectos potenciais causadores de Impactos relacionados saúde e segurança ocupacional | | | |
| Atividades laborais | Perigos e riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia | Doenças relacionadas ao trabalho, acidentes de trabalho, stress e insatisfação no trabalho | Implantação do LTCAT, PPRA, PCMSO, CIPA, Programa de Qualidade de Vida e Programa 5S |
| Atividades laborais | Nível de poluição sonora | Danos à Saúde do Servidor | Fornecer de acordo com a indicação no LTCAT atual |

Quadro 4.1.a1- Aspectos potenciais causadores de impactos sociais e ambientais e respectivas ações neutralizadoras

b) Comunicação dos impactos sociais e ambientais dos produtos, processos e instalações assim como as políticas, ações e resultados relativos à responsabilidade socioambiental à sociedade, incluindo as comunidades vizinhas potencialmente impactadas: O SIMAE, desde a sua criação, comunica os clientes, através de entrevistas a Rádios, TV e jornais, reuniões em bairros, reuniões com o Poder Concedente e Câmara de Vereadores, audiências públicas, informativos técnicos, correspondências à Comissão de Trânsito e Polícia Militar, inserções informativas em rádio, distribuição de materiais educativos e faturas de serviços. Em caso de ocorrência de problemas associados aos processos e instalações, a Direção convoca os Servidores e explica o que está

ocorrendo preparando-os, para disseminar as informações de modo seguro e confiável. A responsabilidade em repassar as informações técnicas aos veículos de comunicação e autoridades fica a cargo da Direção do SIMAE, e em casos esporádicos, o Serviço de Engenharia e as Coordenadorias de Áreas.

Os critérios adotados para definir as informações a serem divulgadas são a pertinência, a abrangência e a urgência do fato gerador. Antes de sua divulgação, as informações são repassadas a Direção para deferimento e, a seu critério, pode solicitar parecer jurídico antes da divulgação. Os principais fatos geradores de informações são os associados a impactos sociais e ambientais. O Quadro 4.1.b1 apresenta alguns impactos, informações, público alvo e canais de comunicação.

| Impacto | Informação | Público alvo | Canal de comunicação |
|--|--|--|--|
| Risco de falta d'água | Comunicado de falta d'água no setor de abastecimento atingido | Clientes do setor | Rádios AM |
| Risco de extravasamento de esgoto | Programetes informativos alertando para a ligação correta da água pluvial e o destino adequado do lixo | Clientes | Rádios AM e informativo anual |
| Execução de obras e serviços (ampliação de redes de água e esgoto) | Divulgação da realização das obras | Clientes/ comunidade Poder Concedente | Reuniões em bairros Correspondência a clientes, Polícia Militar e Comissão de Transito, entrevista em Rádios locais |
| Falta de informações sobre produtos e processos. | Programa de Educação Ambiental | Estudantes Sociedade | Palestras em escolas e empresas, material educativo, demonstração aos visitantes do processo de tratamento da água e do esgoto |
| Odor nas ETEs | Esclarecimento sobre ações neutralizadoras | Comunidade Poder Concedente | Radio AM Servidores |

Quadro 4.1.b1- Impactos, informação, público alvo e canais de comunicação

c) Identificação e análise dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis a questões sociais e ambientais e implementação de ações de melhoria visando o seu pleno atendimento: Desde 1971, o SIMAE atende as legislações e regulamentações das esferas municipal, estadual e federal nas questões pertinentes ao saneamento básico. No que tange aos requisitos legais e regulamentares o SIMAE atende a Portaria 518/04 do Ministério da Saúde que estabelece os procedimentos e responsabilidades relativos ao controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade; ao Decreto 5440/05 que institui mecanismos de divulgação sobre a qualidade da água para consumo humano; a Resolução CONAMA 357/05 que 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; ao Decreto 1.161 de 15 de julho de 1998 que regulamenta a prestação de serviços de água e esgoto pelo SIMAE e ao Código de defesa do Consumidor.

Buscando atualização constante a fim de atender a legislação, o SIMAE participa do grupo Técnico de Apoio, criado pela Funasa e a Assemae, dos quais fazem parte os diretores das empresas de saneamento municipais do estado de Santa Catarina. Estes órgãos auxiliam na identificação e análise de questões relativas aos requisitos legais e socioambientais do setor de saneamento. A exemplo da regulamentação da Lei 11.445/2007 a qual foi efetivada por meio do Decreto 7.212/2010 anunciada pelo Presidente da República, na cerimônia de abertura da Assemae nacional em Uberaba - MG, no último mês de junho.

O SIMAE conta também com Assessoria Técnica e Jurídica e, para as atividades operacionais de rotina, a liderança de cada setor identificam e analisam os requisitos associados aos processos e instalações, e conforme necessidade encaminham os mesmos à Direção para os procedimentos cabíveis. As melhorias implantadas vão além dos requisitos legais e regulamentares, elas podem ser implementadas tempestivamente sempre que vislumbradas oportunidades de atender plenamente as questões sociais e ambientais.

Para elaboração dos projetos de expansão dos serviços, sejam eles de infraestrutura ou instalação de novos equipamentos, cabe a engenharia a identificação e análise dos requisitos legais durante a execução dos projetos e sua implantação. Neles são identificadas as necessidades de elaboração de estudo de impactos ambientais, obtenção de licenças ambientais e conservação de áreas de preservação permanente.

O Tratamento de pendências ou eventuais sanções legais, relacionados à exploração de recursos naturais e na utilização de produtos químicos em seus processos de produção, atende à legislação específica para o funcionamento de suas instalações, operações e controle de processo. Para a utilização de produtos químicos, o licenciamento junto a Polícia Federal, a partir de 2009, foi liberado devido à baixa quantidade utilizada. Para as Estações de Tratamento de Esgoto, o licenciamento é obtido junto à Fundação do Meio Ambiente (FATMA), órgão ambiental da esfera estadual do Governo de Santa Catarina.

A preocupação constante do SIMAE é manter atualizadas suas licenças e antecipar eventuais sanções por meio do cumprimento da legislação aplicável. Inexistem sanções referentes aos requisitos legais e regulamentares expedidas contra o SIMAE. A Assessoria Jurídica, contratada para acompanhar, orientar e representar o SIMAE em processos e/ou representações é responsável para providências necessárias em assuntos pertinentes a legislação.

d) Seleção e promoção voluntária de ações com vistas ao desenvolvimento sustentável: A seleção e promoção de ações direcionadas ao desenvolvimento sustentável são feitas a partir dos temas e objetivos associados à missão, aos valores e as estratégias do SIMAE. Na missão as ações que promovem o respeito ao meio ambiente, nos valores ações de responsabilidade socioambiental e para as estratégias ações de abrangência interna e externa na temática de preservação do meio ambiente.

As parcerias são desenvolvidas com foco indutivo e/ou participativo. Indutivo para as promovidas pelo próprio SIMAE onde as partes interessadas pertinentes são convidadas, envolvidas e sensibilizadas para os propósitos da ação. Participativo para as promovidas por outras instituições ou partes interessadas pertinentes onde o SIMAE participa desenvolvendo as ações de sua responsabilidade e contribuindo de modo geral para a consecução da(s) ação(ões) e projetos de desenvolvimento sustentável.

As principais ações implementadas como forma de contribuição para a preservação ou recuperação de ecossistemas com a participação do SIMAE são:

- Eventos públicos no dia Mundial da Água e dia do Meio Ambiente;
- Programa de Controle e Redução de Perdas e Uso Eficiente da Água;
- Desenvolvimento de material institucional em vídeo para ações de educação ambiental;
- Implantação do Programa de Educação Ambiental SIMAE;
- Separação do lixo reciclável e respectiva doação a cooperativa de catadores;
- Programa de qualidade de vida no trabalho extensivo a familiares;
- Participação no Comitê de gerenciamento da bacia do Rio do Peixe;
- Participação em fóruns de discussão, seminários e outros eventos como apresentador de temáticas associadas ao desenvolvimento sustentável;
- Parceria com a Vigilância Sanitária visando à fiscalização de adesão a rede coletora de esgoto;
- Desenvolvimento de pesquisas científicas aplicadas aos processos em parceria com as Universidades locais e regionais;
- Disponibilidade de caminhão limpa fossa para coleta e transporte do esgoto doméstico à ETE, de clientes que não possuem rede coletora a disposição.

- Atendimento de alguns bairros, atualmente desprovidos de rede coletora, através da instalação de sistemas de tanque séptico coletivo e filtro para tratamento do esgoto sanitário lá produzido.

4.2 Desenvolvimento Social

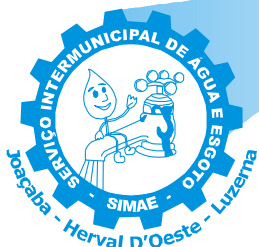
a) Identificação, análise e utilização das necessidades e expectativas da sociedade, incluindo as comunidades vizinhas às instalações da organização para definição e melhoria da sua atuação social: A identificação das necessidades e expectativas da sociedade, incluindo as comunidades vizinhas é feita por meio da realização e/ou participação de atividades correlatas ao SIMAE, como reuniões, conferências, audiências, fóruns, seminários e outras atividades afins, além da interação entre Servidores e clientes e o acesso da sociedade aos diversos canais de relacionamento, conforme *PT - 1.07 – Relacionamento com os Clientes*.

A análise e utilização das necessidades e expectativas da sociedade, descritas na Tabela P1.g1, para definição e melhoria da atuação social são feitas pela Direção em conjunto com as demais lideranças e pelo Comitê da Qualidade. Quando cabível, as necessidades e expectativas também são analisadas com a parte interessada. Estas informações são utilizadas para a elaboração do PPA e desdobradas em ações na LDO observando a prioridade técnica e a disponibilidade financeira.

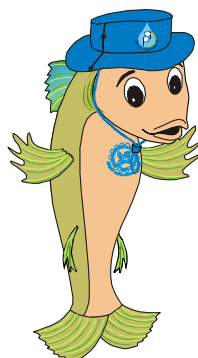
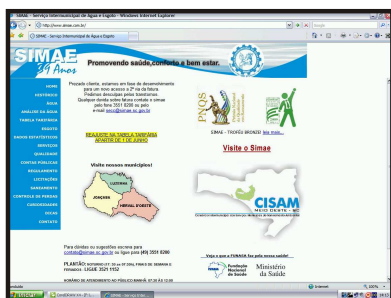
b) Direcionamento de esforços da organização para o fortalecimento da sociedade e das comunidades vizinhas, executando ou apoiando projetos voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial: O SIMAE estimula e envolve a força de trabalho e seus parceiros na implementação e apoio aos seus projetos sociais, catalisando-os com vistas aos benefícios que eles trazem à sociedade e ao meio ambiente, além da satisfação pessoal das pessoas envolvidas e a sua contribuição para o desenvolvimento nacional, regional, local e setorial. São critérios de seleção e apoio aos projetos de desenvolvimento, a sua pertinência com a finalidade do SIMAE e o tipo e volume da contrapartida exigida na participação. A participação do SIMAE pode ser vislumbrada através das seguintes ações: cobrança do FUNREBOM na fatura de água e repasse até o 5º dia útil do mês subsequente à cobrança, com o objetivo de uniformizar os aportes mensais e estabilizar as necessidades financeiras do Corpo de Bombeiros oriundos deste tributo; a adoção da Tarifa Residencial Social e Comercial II para beneficiar população carente e pequenos comércios; a composição dos conselhos do Comitê do Rio do Peixe e do Meio Ambiente, na Comissão de Defesa Civil de Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna e na participação efetiva na elaboração do Plano Diretor e do Plano de Saneamento Básico dos três municípios de atuação. Entre os principais projetos em que há o envolvimento socioeconômico do SIMAE destaca-se a instalação do Consórcio Intermunicipal de Saneamento Ambiental do Meio Oeste (CISAM-MO), cujo principal objetivo é desenvolver tecnologicamente os serviços municipais de saneamento básico, desprovidos de profissionais específicos na área de engenharia sanitária, civil, química, serviços administrativos, contábeis, jurídicos, e implantação de projetos de abastecimento de água, para atender a população residente em áreas distantes ou rurais e empresas em áreas industriais e áreas ocupadas por pessoas de baixa renda.

A participação em ações sociais de cunho benemerente vem sendo intensificadas desde 2007, através de campanhas de arrecadação de alimentos e agasalhos com os Servidores, familiares, clientes e comunidade vizinha. Em 2009 foram realizadas campanhas de Páscoa, aos desabrigados da enchente de Santa Catarina e de Natal, para arrecadação de alimentos e agasalhos. Na campanha de Natal foram arrecadados aproximadamente 824 kg de alimentos não perecíveis. Outras campanhas de doação de sangue também foram realizadas, sendo que na campanha de final do ano de 2009 resultou em 24 doações.

Para executar projetos voltados ao desenvolvimento, o SIMAE envolve parceiros e/ou partes interessadas pertinentes solicitando a participação efetiva e voluntária da sua execução e/ou com contrapartida quando for o caso. Nesse caso destaca-se a solicitação e intermediação para liberação de recursos não onerosos aos municípios, para o desenvolvimento dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB). Outras parcerias envolvendo a Vigilância Sanitária Municipal e a Secretaria Municipal de Educação são desenvolvidas no âmbito dos três municípios de atuação.



5 - Informação e Conhecimento



Mascote da Qualidade



RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II

5. INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

5.1 Informações da organização

a) Identificação das necessidades de informações e de seu tratamento para apoiar as operações diárias e acompanhamento dos planos de ação e subsidiar a tomada de decisão em todos os níveis e áreas da organização: As necessidades de informações são identificadas em todos os níveis da Autarquia, tanto operacionais como tecnológicas, com base nas dificuldades em executar as atividades diárias. Nas reuniões setoriais realizadas mensalmente, as dificuldades operacionais do dia-a-dia, podem ser apresentadas e discutidas com o grupo, para em conjunto buscar a melhor solução do problema. As necessidades de atualização e/ou melhoria do sistema de informações (TI) são identificadas e tratadas em todos os níveis da organização, durante reuniões do Comitê da Qualidade, gerenciais, setoriais, engenharia com área técnica e demais reuniões informais intra e inter setores. Além das reuniões, a identificação ocorre em participações de eventos externos, oferta de fornecedores, diagnóstico realizado pela área de informática associado-o as atividades desenvolvidas nos setores visando à realização das tarefas de rotina de forma eficiente e eficaz. Como ferramenta de apoio para identificação das necessidades de informação é utilizada também Pesquisa de Mercado e de Clima Organizacional, ambas bianuais, além da caixa de sugestões, e-mail, telefone e balcão de atendimento.

A partir de 2009, o SIMAE abriu vaga e contratou profissional com formação na área de informática para assessorar a Direção e setores envolvidos na definição, desenvolvimento e implantação dos sistemas informatizados.

Visando alavancar o negócio do SIMAE são realizadas análises frequentes das tecnologias adotadas frente às necessidades de informações para a melhoria da gestão e tomada de decisão. Como exemplo pode-se citar:

- O estudo e implantação do sistema de telemetria, em 1998, nas principais unidades para gerenciar os níveis de água em reservatórios, funcionamento das elevatórias, e reformulado a partir de 2005 com a inclusão do gerenciamento da macromedição. O sistema permite visualizar e controlar o funcionamento de modo *online* e operar forma remota;
- A partir de 2007, definiu e implantou sistema informatizado de análise e dosagem química no processo de tratamento de água. A dosagem é realizada de acordo com a alteração das características da água.
- Em 2010, está em fase de conclusão um software para controle de análises de terminais de rede de água e gerenciamento da ETA;
- Visando agilizar o sistema de leitura e emissão de fatura dos serviços, foi implantada em 2009 a leitura do hidrômetro com impressão simultânea da fatura. A adoção da tecnologia proporcionou maior eficácia no trabalho, e permite a entrega da fatura com até 30 dias de antecedência ao pagamento. Esse processo proporcionou ao SIMAE diminuir uma visita mensal ao cliente, sendo anteriormente necessário uma para coletar os dados do hidrômetro e outra para entregar a fatura.
- A partir de 2009 foram adquiridos equipamentos de geomática (estação total, GPS e software específico), visando realizar cadastro digital dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, integrando as informações por município. Todas as unidades operacionais do SIMAE, endereço dos clientes e as regiões delimitadas de abrangência serão registradas, possibilitando as ações de manutenção e consertos de redes com rapidez devido à precisão de localização;
- Com o objetivo de melhorar o atendimento ao cliente, gerenciar o SECC e atender com eficácia as Ordens de Serviço (OSs), em 2009 foi implantado um sistema, denominado Sansys, visando atender as necessidades específicas do SIMAE, agilizando o atendimento ao cliente, o repasse das OSs para as equipes de campo e o encerramento das mesmas.
- A partir de 2007, foi implantado o Sistema de Medição de Desempenho (SMD) em planilhas do Excel onde os setores lançam a informações para atendimento a GRMD do PNQS. Este sistema está disponibilizado em rede interna de computadores permitindo o acompanhamento e controle através de gráficos e tabelas o status dos indicadores adotados. Aos indicadores que não atingiram a meta são abertos planos de ação e estes ficam disponibilizados no sistema.

Para elaboração dos planos de ações, utiliza-se a ferramenta *Word*, em modelo desenvolvido especificamente para essa finalidade. A avaliação do progresso de cada plano de ação é feita pelo responsável e apresentada por meio de seu *status* em reuniões do Comitê da Qualidade e a sua periodicidade de atualização é definida em cada plano, dependendo da intensidade e abrangência das ações.

As principais tecnologias de informação utilizadas para alavancar o negócio e subsidiar a tomada de decisão estão descritas na Tabela 5.1.a1.

| | Sistema de informação | Finalidade da Informação |
|---------------------------|---|--|
| PROCESSOS ADMINISTRATIVOS | BETHA Sistemas (desde 1995) | Controle de registro de ponto, folha de pagamento, contabilidade pública e protocolo |
| | Banco de Dados SYBASE (desde 2000) | Gerencia e armazena as informações do setor de contabilidade |
| | SANSYS (desde 2009) | Gerencia o setor de contas e consumo, faturas e ordens de serviço (Até 2009 utilizava-se o Foxfat da Sanegraph) |
| | BETHA Sistemas (desde 2009) | Gerencia o setor de compras e licitações, controle de estoque e materiais, transportes e patrimônio (Até 2009 utilizava-se o Sigecom da Sanegraph) |
| | EFPH / Produsoft (desde 2005) | Gerencia, armazena e transmite dados para Secretaria Estadual da Fazenda |
| | ESFINGE (desde 2003) | Captura dados da Contabilidade, Pessoas e Compras, e através do controle Interno do município de Joaçaba transmite as informações ao TCE/SC |
| | Digitro / Telefonia (desde 2004) | Gerencia o atendimento via telefone Registra o ponto (entrada e saída) dos Servidores |
| | Geomais, Posição (desde 2009), Auto Cad e Projecad (desde 1997) | Sistema gráfico para cadastro digital de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Até 2009 utilizava-se o Foxargos da Sanegraph) |
| PROCESSOS TÉCNICOS | Elipse E3 (desde 1998) | Sistema de telesupervisão para monitoramento, operação em modo automático e comando manual a distância. Aquisição de dados elétricos e hidráulicos em curto espaço de tempo com geração de relatórios |
| | SANSYS (desde 2009) | Gerencia a coleta de leituras dos hidrômetros (Até 2009 utilizava-se o Sicol da Sanegraph) |
| | Elipse 3 (desde 2007) | Gerencia, armazena informações e controla as dosagens dos produtos com intuito de manter com economia e qualidade os padrões exigidos |
| | EXCEL | Planilhas de apoio operacional onde são inseridos dados do Programa de Controle de Perdas, consumo de energia elétrica em cada unidade operacional do SIMAE e o controle dos indicadores de desempenho |

Tabela 5.1.a1 - Principais tecnologias de informação utilizadas para alavancar o negócio e subsidiar a tomada de decisão

Além dos sistemas informatizados também são utilizadas outras fontes de informação como: projetos de engenharia, Cadastro Geral do sistema de água e de esgoto, editais de licitação, contratos, relatórios contábeis e administrativos, relatórios de coleta e análises de água e esgoto, relatórios de controle da qualidade da água e relatórios de gestão.

b) Disponibilização da Infraestrutura de informações aos usuários internos e externos à organização e compatibilização com o crescimento do negócio e da demanda por informações: As atividades administrativas internas são realizadas utilizando diversos *softwares*, específicos para cada atividade desenvolvida e estão instalados atualmente 29 microcomputadores, disponibilização de nove impressoras e um *ploter* (para impressão de mapas com tamanho de até 1,20m de largura). No setor administrativo cada Servidor possui um microcomputador, os quais possibilitam o desempenho da função com eficiência e eficácia. No setor técnico são priorizados *hardware* e *softwares* específicos a serem utilizados pelos responsáveis do setor, enquanto que na ETA, estão instalados dois microcomputadores para o lançamento das informações sobre as análises de água e esgoto e gerenciamento. Também no prédio da ETA, está instalada a central da automação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e possui dois microcomputadores.

Neste ano de 2010, foi instalado um microcomputador na sala de convivência, local destinado aos servidores lotados na área operacional para que nos intervalos, os mesmos possam acessar a rede interna com objetivo de promover a inclusão digital acessar informações associadas aos programas da qualidade e demais atividades laborais.

A infra-estrutura disponibilizada aos usuários externos são os diversos canais de relacionamento descritos no padrão *PT - 1.07 - Relacionamento com os Clientes*. Entre eles destacam-se o portal, o

balcão de atendimento, o telefone, os correios eletrônico e físico, a caixa de sugestões, o contato direto com os Servidores, na realização de atividades externas ou de representação do SIMAE. Outras informações são disponibilizadas através de mural interno (exposto nos diversos setores administrativos e técnicos, ETA e corredores) e mural externo (Prefeitura Municipal de Joaçaba), *banners*, faixas, crachás, telas de computadores, jornais, rádios (com veiculação diária), Informativo anual, veículos com logomarca, telefone e frases educativas.

A avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de informação é verificada bi-anualmente, através de pesquisa, sendo para os usuários internos a Pesquisa de Clima Organizacional e para os usuários externos a Pesquisa de Mercado.

c) Garantida a Segurança das informações: A integridade, confidencialidade e a segurança das informações são garantidas pela sistemática de *backup*, programa *antivirus* e delimitação de acesso com senha. O *backup* é realizado diariamente, nos sistemas que estão em rede de forma automática, como cópia de segurança. Para as informações *offline*, o *backup* fica por conta de cada usuário.

A manutenção, atualização e aprimoramento das ferramentas dos sistemas de informação são realizados priorizando-se a interface do usuário em contraste com uma melhor utilização do equipamento, cujo objetivo é facilitar o fluxo dos processos e respectivas informações associadas, o entendimento e a utilização das informações para obtenção dos resultados desejados.

A integridade das informações divulgadas nos veículos de comunicação se dá pela pré-aprovação da Direção, Engenharia e Coordenadorias, conforme a pertinência. Informações repassadas ao público durante a realização de eventos, palestras em empresa e/ou escolas, visitas a ETA e ETEs são de responsabilidade dos setores envolvidos e seguem os materiais institucionais desenvolvidos para este fim, como vídeos, apresentações, materiais informativos institucionais entre outros. A comunicação com o Poder Concedente e demais outros órgãos públicos e privados é da Direção, Engenharia e Coordenadorias. Ao público interno ocorre através de reuniões gerais, setoriais, pela chefia do setor tempestivamente, reuniões do Comitê da Qualidade e de Análise Crítica, quadros e murais, crachás, e-mail, comunicador instantâneo *jabber*, cartilhas, gincana, memorandos, palestras, entre outras.

5.2 Ativos intangíveis e conhecimento organizacional

a) Identificação dos ativos intangíveis que mais agregam valor ao negócio gerando um diferencial competitivo para a organização: Na revisão do PE foram identificados os principais ativos intangíveis do SIMAE, considerando as análises do ambiente interno e externo. A visualização dos critérios dá-se pela congruência entre as dimensões humana, estrutural e de mercado. A figura 5.2.a1 ilustra a formação dos Ativos Intangíveis do SIMAE.



Figura 5.2.a1: Esquema de formação dos ativos intangíveis

Os ativos intangíveis contribuem para o desenvolvimento e busca da perenidade organizacional. Ademais, eles alicerçam a visão organizacional de o SIMAE ser reconhecido como referência nacional de excelência entre os serviços públicos municipais de água e esgoto. Tabela 5.2.a1 apresenta os principais Ativos intangíveis e sua composição.

| ATIVOS INTANGÍVEIS | COMPOSIÇÃO DOS ATIVOS INTANGÍVEIS |
|--------------------|--|
| ESTRUTURAIS | Infraestruturas de abastecimento de água e esgotamento sanitário; Cadastro técnico das redes de água e esgoto; Processos principais do negócio; Processos de apoio administrativo. |
| HUMANOS | Conhecimento científico e tácito dos servidores; Capacidade de trabalhar em equipe; Capacidade criativa e inovativa. |
| MERCADO | Marca e Imagem do SIMAE; Canais de relacionamento; Relacionamentos com entes externos; Estatuto; Regulamentos; Procedimentos; Manuais; Código de Conduta Ética. |

Tabela 5.2.a1: Principais Ativos Intangíveis e sua composição.

b) Desenvolvimento e proteção dos principais ativos intangíveis: O desenvolvimento dos principais ativos intangíveis é feito por meio de treinamentos internos e externos, visitas técnicas em organizações congêneres, cursos, seminários, encontros e apresentações técnicas, adoção de novas tecnologias, ações de *benchmarking* direto e reverso. Ações de *benchmarking* acontecem continuamente desde 2007, dentre elas destaca-se: A.C.E.A. – Azienda Comunale Energia Ambiente - ETE – Impianto di Depurazione Roma Nord - Processo de Tratamento de Esgoto Empresa Multiservize Depuratore de Jesi - Sistema de captação de água da Serra de San Quirino de Jesi na Itália, CORSAN de Cachoeirinha - RS, SEMAE São Leopoldo - RS, SANEPAR - PR e o DAEP de Penápolis - SP. A própria adoção da gestão baseada em critérios de excelência e os constantes investimentos em melhorias e ampliações do sistema caracterizam-se, também, como forma de desenvolvimento de ativos intangíveis. As principais práticas de desenvolvimento estão descritas na tabela 5.2.b1.

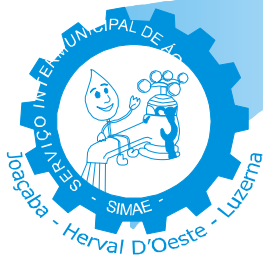
| ATIVOS INTANGÍVEIS | COMPOSIÇÃO DOS ATIVOS | PRÁTICAS DE DESENVOLVIMENTO |
|--------------------|---|--|
| ESTRUTURAIS | Infraestruturas de abastecimento de água e esgotamento sanitário | Investimentos constantes em infraestruturas e uso de tecnologias atualizadas, |
| | Cadastro técnico das redes de água e esgoto | Atualização constante do cadastro técnico Utilização de plataforma amigável ao <i>Computer aided-design</i> e <i>programa específico</i> ; |
| | Processos principais do negócio | Tecnologia de produção, controle da qualidade do produto, monitoramento on line do sistema, Programa de Redução e Controle de Perdas; |
| | Processos de apoio administrativo | Atendimento ao cliente, Gestão orçamentária e financeira, da informação, de suprimentos, de projetos, de pessoas, comercial e patrimonial; |
| HUMANOS | Conhecimento científico e tácito dos servidores | Plano de capacitação, visitas de <i>benchmarking</i> , política de bolsas de estudos, programas de qualidade de vida no trabalho; |
| | Capacidade de trabalhar em equipe | Reconhecimento das chefias; Descentralização de responsabilidades; Possibilidades de integrar grupos de trabalho; Avaliação de desempenho; |
| | Capacidade criativa e inovativa | Ambiente de bem-estar e satisfação; Política de benefícios; Programa de qualidade; Investimentos constantes em tecnologias e infraestruturas; Valorização do trabalho em equipe; |
| MERCADO | Marca e Imagem SIMAE | Atuação ética, cumprimento dos valores e princípios constitucionais; Satisfação dos clientes externos, dos Servidores e do Poder Concedente; Conquistas externas PNQS e PCE; |
| | Canais de relacionamento | Disponibilidade de canais confiáveis e de fácil acesso (internet, telefone, balcão de atendimento) |

| | | |
|--|--|---|
| | Relacionamentos com entes externos | Envolvimento de servidores em Grupos de Trabalho na sociedade e no setor de atuação; Participação em Comitês, Conselhos, Audiências Públicas; Relacionamento interpessoal dos servidores na comunidade e no setor de atuação; |
| | Estatuto, Regulamentos, Procedimentos, Manuais, Código de Conduta Ética | Avaliação, atualização, análise crítica e aplicação, política de melhoria contínua; Programa da Qualidade SIMAE; Adoção dos critérios de excelência como base da gestão |

Tabela 5.2.b1 - Ativos intangíveis e principais práticas de desenvolvimento.

A proteção dos ativos intangíveis é feita por meio de registros físicos e/ou digitais como relatórios, manuais, fluxogramas, projetos, cadastros, banco de dados, padrões de trabalho e outras tarefas críticas documentadas; parcerias institucionais; publicidade; plano de capacitação; adicional de titulação, compartilhamento de conhecimentos; planejamento estratégico; universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

c) Compartilhamento e retenção dos conhecimentos que sustentam o desenvolvimento das estratégias e operações: O compartilhamento dos conhecimentos que sustentam o desenvolvimento das estratégias e operações é feito por meio da aplicação - abstraída em atividades de treinamentos, capacitações, participações em seminários, congressos, grupos técnicos, comitês, visitação às unidades operacionais pelos servidores, cursos técnicos, de graduação e especialização, disponibilização de materiais advindos de eventos, elaboração de manuais, padrões de trabalho, projetos e outros procedimentos internos - em atividades de rotina nas equipes, setores e áreas específicas e reuniões com servidores. Outras formas de compartilhamento é a disseminação através de relatórios regidos pelo *PTA - 3.03 - Relatórios de Treinamento*, em reuniões gerais com a participação de todos os servidores, reuniões do Comitê da Qualidade e Reuniões setoriais. A retenção do conhecimento ocorre através da elaboração de relatórios, manuais, implantação de sistemas informatizados, implantação de programas de educação ambiental, aprendizado de tarefas realizadas pelos diversos setores da Autarquia. Como forma de retenção de pessoas chaves utiliza-se os resultados da Avaliação de Desempenho como critério de inclusão em cursos de capacitação técnica, graduação e pós-graduação, progressão estabelecidas no PCCV, estabilidade no serviço público. As pessoas que apresentaram perfil com potencial de liderança foram incluídas em 2009, no programa de desenvolvimento de lideranças, juntamente com todo o corpo gerencial, desenvolvido especificamente para o SIMAE.



6 - Pessoas



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II**

6. PESSOAS

6.1 Sistemas de trabalho

a) Definição e implementação da organização do trabalho visando ao alto desempenho e à inovação: A estruturação de cargos é regida através do Plano de Carreira, Cargos e Vencimentos (PCCV) e Estatuto dos Servidores Públicos do município de Joaçaba, ambos definidos por lei, os quais padronizam todo o processo de ingresso, responsabilidades, direitos, deveres, proibições e penalidades, efetivação no cargo, promoções e progressões. Ao ingressar no SIMAE através de concurso público, no cargo que prestou as provas e foi aprovado, passa por um estágio probatório de três anos, onde é avaliado semestralmente por uma comissão instituída para esse fim. Após o estágio, se aprovado, o servidor adquire a estabilidade, os direitos a promoções e/ou progressões previstas no PCCV.

No PCCV está definida a hierarquia funcional bem como as atribuições de cada cargo e função e obedece a estrutura definida no organograma. Cada chefia/coordenação estrutura sua equipe, com atividades diárias e escalas sistematizadas, estimula a participação ativa no ambiente de trabalho e quando pertinente, delega autonomia a seus subordinados para a solução de problemas, instigando à tomada de decisão. A partir de agosto de 2005, a edição da Resolução Interna nº 001/2005 alterou a estrutura do Serviço de Engenharia onde foram atribuídos novos setores e chefias visando à descentralização de responsabilidades. Melhorias incrementais foram incorporadas na Resolução nº 001/2007 de janeiro 2007. Em 2009, uma equipe de Servidores, iniciou os trabalhos para reestruturação do PCCV e está em fase de discussão entre Direção do SIMAE e Poder Concedente para encaminhamento e aprovação no Poder Legislativo. A implementação do novo PCCV deve ocorrer ainda em 2010.

Para a realização das tarefas as equipes buscam a cooperação, troca de experiências possibilitando a realização dos trabalhos de forma a atender a missão e objetivos definidos no Planejamento Estratégico, que é promover a satisfação dos clientes e colaboradores através da prestação de serviços e disponibilização de produto com qualidade. Ademais, a busca pelo atendimento das metas estabelecidas de curto e longo prazos estimulam a cooperação e comunicação com vistas ao êxito da missão e da visão organizacional.

Nas reuniões setoriais, todos os Servidores podem apresentar ideias e/ou sugestões de melhorias, suas dificuldades e questionamentos diversos acerca das atividades desenvolvidas no setor. Outra ferramenta utilizada para comunicação é a Caixa de Sugestão, onde os Servidores depositam suas sugestões e/ou reclamações e o assunto é levado para discussão no Comitê da Qualidade. As ideias e/ou sugestões adotadas são comunicadas ao autor, quando identificado, o mesmo procedimento é adotado no caso de reclamações.

Em 2009, como forma de integração e cooperação entre as pessoas de diferentes áreas e localidades, foi realizada uma Gincana, envolvendo os servidores da área técnica e administrativa, compondo as equipes através de sorteio, para a realização de atividades semanais. Para realização das tarefas os membros das equipes reuniram-se em diversos encontros para planejamento, discussão e realização das atividades propostas. Entre os destaques foi a apresentação de atividades lúdicas empregando a visão, a missão os objetivos estratégicos e a aplicação de uma pesquisa com as partes interessadas que apontou os direcionadores de conduta ética para o Código de Conduta Ética desenvolvido e adotado pelo SIMAE em 2010.

b) Seleção e contratação de pessoas, interna e externamente, em consonância com as estratégias e as necessidades: O processo de contratação da Força de trabalho ocorre através de concurso público de acordo com o estabelecido no PCCV e Estatuto. Os critérios de seleção são definidos nos editais do Concurso Público e obedecem a qualificação para cada cargo, independente de raça, sexo, crença religiosa e político partidária. O concurso é aberto a candidatos externos e dele podem participar também servidores pertencentes ao quadro funcional do SIMAE, desde que atendam os requisitos do cargo almejado, o que propicia igualdade de condições ao cargo postulado a qualquer interessado apto.

O concurso público é elaborado por empresa especializada, contratada para este fim, de acordo com Lei de Licitações 8666/93. O edital de licitação envolve diversas etapas, desde a publicação do edital do concurso, homologação dos candidatos, realização das provas e o resultado final. O concurso é realizado somente a partir da disponibilidade de vagas.

Por sua vez, para os cargos de chefia são selecionadas as pessoas do quadro funcional de acordo com o perfil, escolaridade, aptidão e os resultados da Avaliação de Desempenho Anual.

A inclusão de minorias ocorre com a disponibilidade dos cargos independentemente de sexo, raça, religião, como é o caso da efetiva contratação de pessoas do sexo feminino para realização de tarefas antes exclusivas ao sexo masculino, tais como, nas funções de Operador de ETA e Auxiliar de Operações.

A integração de novos Servidores ocorre sistematicamente a partir da investidura em cargo público. Até 2007, a integração de novos servidores era realizada de forma individual, devido a pouca rotatividade de pessoal. O novo Servidor no seu primeiro dia de trabalho era recepcionado pela Coordenação Administrativa e responsável pelo RH, onde todas as informações relativas aos benefícios, direitos e deveres indicados no PCCV e Estatuto eram repassadas e entregue cópias resumidas contendo as informações prestadas. No processo de integração também era feita uma apresentação dos novos colegas em todos os setores da Autarquia.

Em 2008, quando houve o ingresso de um grupo maior de novos Servidores (oito) a integração ocorreu com a participação da direção, coordenadorias e chefes de setor no auditório da sede administrativa do SIMAE. Nela, além da apresentação institucional e normas gerais de funcionamento, ocorreu o repasse das informações referentes ao funcionamento dos setores, estatutos, PCCV e gestão da qualidade. A partir de 2010, a integração ocorre de acordo com o descrito no *PTA - 3.06 – Integração de Novos Servidores no SIMAE*.

c) Avaliação do desempenho das pessoas e das equipes de forma a estimular o desempenho profissional: O desempenho das pessoas é avaliado anualmente com base em formulário específico previsto no PCCV, no aniversário de entrada na Autarquia. Neste sistema, todos os servidores recebem uma via para auto avaliação e outra é entregue para a chefia imediata. Decorrido o prazo estabelecido para tal, servidor e chefia se reúnem para consenso das pontuações, e o formulário assinado é encaminhado para o setor de RH para as devidas providências. O formulário de avaliação de desempenho contempla os seguintes quesitos: Qualidade de trabalho; Quantidade de trabalho e cumprimento das tarefas; Conhecimento do trabalho; Iniciativa/Dedicação ao trabalho; Senso de Responsabilidade; Respeito às normas/disciplina/receptividade as ordens superiores; Zelo com o patrimônio da Autarquia; Relacionamento, Coleguismo, grau de cooperação, relacionamento com o público; Assiduidade/pontualidade e Capacidade Profissional.

As avaliações, além de propiciar ascensão de carreira e promoções salariais, tem por objetivo diagnosticar as necessidades de treinamento, estimular o auto desenvolvimento, a busca de melhores resultados e identificar possíveis líderes.

Para atender os objetivos estratégico definidos no PE, a efetividade dos trabalhos realizados pelas equipes de é acompanhado através dos indicadores de desempenho: Ipe 01 - Índice de Produtividade da Força de trabalho; Ipa 07 - Projetos implantados no prazo; Isp 04 - Tempo médio de execução de ligação de água Isp 06 - Tempo médio de execução de ligação de esgotamento sanitário; Isp 10 - Tempo médio de execução de serviços; Isp 11 - Continuidade no abastecimento de água. Nas reuniões de análise crítica de desempenho são avaliados os indicadores e o atingimento das metas.

d) Remuneração, reconhecimento e incentivos de estímulo no alcance de metas: O SIMAE segue as políticas de remuneração descritas no PCCV que tem por base a avaliação de desempenho anual, que geram progressões horizontais para os servidores que atingirem a média 7 e progressão vertical ao servidores que atingem fatores determinantes, tais como: Tempo de Serviço, Tempo de serviço em Cargos e Gratificações por função, Escolaridade, Treinamento e Avaliação de desempenho.

Aos servidores são disponibilizados incentivos como tíquetes alimentação; triênios; adicional por tempo de serviço; plano de saúde extensivo à família que contempla: Assistência Social, Auxílio funeral, Pecúlio especial, Auxílio natalidade, Assistência Oftalmológica, Auditiva, Médica e Laboratorial; campanhas de vacinação; oportunidade de treinamento e bolsa de estudos na universidade local; como incentivo para o alcance de metas. Outro fator importante de incentivo e reconhecimento é a licença prêmio. Nela, a cada ano ininterrupto de efetivo exercício, o servidor ocupante de cargo de provimento faz jus a 12 dias de licença com remuneração integral, podendo ser convertida em pecúlio, caso o servidor opte por não fruí-la. Outra forma de reconhecimento, adotada a partir de 2008, é a homenagem pelos serviços prestados. Nela, os servidores que completam 20, 25

e 30 anos de serviços prestados, são homenageados em reunião geral de encerramento de exercício e recebem uma placa de reconhecimento. Além das citadas anteriormente, os membros da equipe de avaliação do programa 5S receberam em reunião geral de servidores o Certificado de Reconhecimento pelas contribuições à melhoria do ambiente de trabalho. Nas cerimônias de premiação do PNQS (2008) e PCE (2009), foram designados 40 servidores representativos da Autarquia.

A partir de 2010, com a reformulação do PCCV um novo incentivo está sendo instituído e vem a atender uma reivindicação pleiteada pelos Servidores. Trata-se do pagamento de Adicional de Titulação aos Servidores que possuem escolaridade acima do estipulado para o cargo, aos que concluíram Graduação, Pós-Graduação, Mestrado e/ou Doutorado.

Como incentivo social, a Associação dos Servidores do SIMAE, com apoio da Direção, atua para facilitar aos servidores a aquisição de mercadorias no comércio por meio de convênios que concedem prazos e descontos, além de ser um instrumento de confraternizações festivas e esportivas.

6.2 Capacitação e desenvolvimento

a) Identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento das pessoas: Até 2006, as necessidades de capacitação eram atendidas conforme a demanda e a oferta de programas relacionados, levando-se em consideração a disponibilidade financeira. Por sua vez, a sua identificação ficava a cargo de cada servidor em conjunto com a chefia imediata.

A partir de 2007, e atendendo os resultados da pesquisa de clima organizacional, foi desenvolvido um formulário para Levantamento de Necessidades de Capacitação (LNC) descrito no PTA 3.01 – Levantamento das Necessidades de Capacitação, que é aplicado a cada dois anos. Em 2009, foi revisado o PTA 3.01, como melhoria foi disponibilizado espaço para constar as necessidades dos setores para os respectivos cargos, apontadas pelos responsáveis da área e reduzindo o tempo para efetivar a realização.

Em reunião convocada especificamente para esse fim, os servidores recebem formulário específico de LNC para a indicação de suas necessidades de capacitação profissional, e as priorizam com grau de importância 1, 2 ou 3, sendo o grau 1 de maior importância e o grau 3 de menor importância.

Após o LNC preenchido, cada servidor faz o consenso com seu chefe imediato, considerando as necessidades profissionais dos setores e dos servidores. A capacitação é feita para atender aos objetivos estratégicos, as necessidades individuais e coletivas dos servidores de acordo com a disponibilidade de recursos financeiros.

b) Concepção da forma de realização dos programas de capacitação e de desenvolvimento: A partir do formulário do LNC, preenchido pelo Servidor e aprovado em conjunto com o chefe imediato ocorre a elaboração do plano/cronograma de capacitação dos servidores para o biênio seguinte. Após o cronograma estabelecido, o mesmo é submetido à aprovação da Direção. A priorização leva em conta a atividade que o servidor desenvolve e o interesse em melhorar/inovar as práticas de gestão e seus respectivos processos operacionais relacionados. Cabe ao chefe do setor acompanhar a disponibilidade ou oferta de treinamento junto ao setor de RH e ao Coordenador de área, depois do cronograma aprovado. O setor de RH, em posse do cronograma, verifica o tipo de capacitação por demanda e as classifica a partir das necessidades individuais de menor demanda; e coletivas de maior demanda.

Para as necessidades de maior demanda são envidados esforços para viabilizar a capacitação nas dependências do SIMAE; aproveitando a infra-estrutura completa do auditório, devidamente mobiliado, dispondo de *datashow*, TV, vídeo, som, ar-condicionado, cadeiras estofadas e móveis. A execução fica restrita à disponibilidade financeira, à participação do Servidor e à contribuição para o seu crescimento profissional e pessoal. Entretanto, para as necessidades de capacitação individuais, ou de pouca demanda, viabiliza-se a participação externa, de acordo com a oferta e disponibilidades.

Para as ações de capacitação e desenvolvimento individuais é disponibilizada bolsa de estudos para o nível técnico, de graduação e de pós-graduação em cursos relacionados à Administração Pública e

Gestão Integrada em Saneamento Básico. A solicitação é feita através de requerimento específico de acordo com o interesse do Servidor.

Para incentivar o retorno aos bancos escolares, a Direção juntamente com o órgão educador para adultos, promoveu um encontro para explicações e esclarecimentos de dúvidas. A necessidade surgiu pela demanda de novas tecnologias presentes no mercado e adotadas pelo SIMAE e a necessidade de satisfação dos Servidores, contribuindo para o programa de inclusão social, aumentando sua capacidade intelectual, a auto-estima e atendimento ao PE.

Sempre que possível e desde que haja necessidade são realizadas visitas de benchmarking em organizações de referência com objetivo de conhecer as tecnologias, práticas de gestão, sistemas de tratamento de esgoto e de água e quando adequadas as nossas necessidades, são adotadas pela Autarquia.

Todo treinamento/curso é lançado em planilhas específicas no Setor de RH para acompanhar o plano oriundo do LNC e na ficha funcional, utilizando também a pontuação para progressão vertical, podendo se beneficiar de até 400 pontos.

c) Eficácia dos programas de capacitação e de desenvolvimento: A eficácia dos programas de capacitação é avaliada desde a criação do SIMAE, através de relatórios de treinamentos/cursos. A partir da definição do PTA 3.03 onde o Servidor comunica o que é aplicado no seu setor de trabalho e quando pertinente, é solicitado explanação para toda a Força de trabalho. A eficácia também é acompanhada pelo chefe imediato que analisa a melhoria do desempenho do subordinado no relacionamento com o grupo e na melhoria das práticas na realização das tarefas. Outro fator utilizado é através do indicador de desempenho Ipe 03 - Índice de capacitação da força de trabalho analisado nas RACs

6.3 Qualidade de Vida

a) Identificação dos perigos e tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional e segurança: Os perigos são identificados através dos servidores pela observação, constatação em suas atividades rotineiras e por ações da CIPA.

Os riscos relacionados à saúde e segurança ocupacional são uma preocupação constante do SIMAE, por isso eles vêm ao longo do tempo sendo identificados e tratados. Estas práticas acontecem em vários momentos e entre elas destacam-se:

Em 1998 - contratação de empresa especializada em perícia, para apurar locais insalubres e/ou perigosos nos ambientes de trabalho;

Em 2003 - desenvolvimento de estágio por servidor do SIMAE para a conclusão de curso de Técnico em Segurança do Trabalho, foram apurados os riscos químicos, biológicos e físicos. Após a conclusão do estágio, o servidor disponibilizou cópia de seu relatório para o SIMAE implementar ações neutralizadoras.

Em 2007 - contratação de empresa especializada para executar Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT) e do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

Em 2009 – contratação de empresa especializada para atualização do Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT) apontando as atividades insalubres e perigosas; do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) para identificar os riscos físicos, químicos, biológicos e ergonômicos indicando ações para minimiza-los ou quando possível eliminá-los; elaboração do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) indicação de exames para todas as atividades realizadas e periodicidade de realização. As informações relativas ao PCMSO são lançadas em software específico disponibilizado pela empresa contratada, de preenchimento obrigatório pelo setor de RH, e permite o controle das condições de saúde do Servidor e o acompanhamento através dos exames.

Uma série de ações são desenvolvidas por vários setores do SIMAE visando atender os requisitos de saúde e segurança ocupacional dos servidores, entre elas destacam-se:

- Fornecimento de todos os EPI's e EPC's necessários em quantidade e qualidade para neutralizar ações e riscos individuais e coletivos de saúde e segurança ocupacional;

- Capacitação da Força de trabalho;
- Aquisição de equipamentos para amenizar os trabalhos braçais;
- Ginástica laboral para todos os servidores;
- Melhoria no ambiente de trabalho através de ações propostas pelo programa 5S;
- Palestras educativas de qualidade de vida no trabalho;
- Avaliações de flexibilidade realizada através profissional responsável pela Ginástica Laboral;
- Ações correlatas promovidas pela CIPA, tais como:
 - Direção defensiva;
 - Prevenção de acidentes;
 - Primeiros socorros;
 - Prevenção de incêndios;
 - Fornecimento de protetor solar;
 - Vacinação: é desenvolvido um trabalho de conscientização entre os servidores sobre a importância de estar com as vacinações em dia, sendo bem aceito pelos mesmos. Atualmente, todos os Servidores estão vacinados contra a difteria, tétano e em grande número pela tríplice viral e a Gripe H1N1.

b) Identificação e Análise das necessidades e expectativas da Força de trabalho e do mercado, utilizadas para desenvolvimento de políticas e programas de pessoal e de benefícios: As necessidades e expectativas da Força de trabalho são identificadas através da Avaliação de Desempenho anual, Pesquisa de Clima aplicada bianualmente, reuniões setoriais realizadas mensalmente, contato direto com a chefia, setor de RH ou Direção, Caixa de Sugestões e na adoção de novas tecnologias. São analisadas pelas chefias e coordenação de área e posteriormente encaminhadas à Direção. Todas as informações e necessidades quando viáveis, são utilizadas para melhoria das tarefas, relacionamento, crescimento profissional e pessoal. Várias palestras são realizadas com intuito de promover a integração da área técnica e administrativa, melhorar os relacionamentos internos e familiares e a conduta do Servidor. A tabela 6.3.b1 ilustra a comparação dos benefícios oferecidos pelo SIMAE aos seus servidores com organizações do setor de saneamento reconhecidas no PNQS nível II em 2009.

| SIMAE | EMPRESAS DO SETOR |
|-------------------------------------|---|
| Tíquetes alimentação | Vale alimentação,ou refeição e cesta básica |
| Adicional por triênios | Programa de saúde |
| Adicional por tempo de serviço | Auxílio educação |
| Plano de saúde extensivo à família | Auxílio Funeral |
| Campanhas de vacinação | Empréstimos com Bancos conveniados |
| Oportunidade de treinamento | Programa de Assistência Especial |
| Bolsa de estudos | Lanche padrão |
| Licença prêmio | Seguro de vida em grupo |
| Empréstimos ADS/ Bancos conveniados | Auxílio creche |
| Instituto de previdência Próprio | Plano de previdência complementar |
| Biblioteca interna dos servidores | Programa de apoio e prevenção a AIDS |
| Associação dos Servidores | Programa de preparação para aposentadoria |

Tabela 6.3.b1 – Comparativo de benefícios oferecidos pelo SIMAE e organizações do setor

c) Avaliação do bem-estar, satisfação e comprometimento das pessoas: Os fatores que afetam o bem-estar, a satisfação e o comprometimento das pessoas são avaliados através da Pesquisa de Clima Organizacional, Avaliação de Desempenho anual e de Estágio Probatório, Caixa de Sugestões, bate-papo informal e reuniões setoriais. A pesquisa de Clima Organizacional é aplicada a todos os Servidores que compõem o quadro funcional. A Avaliação de Desempenho caracteriza-se de fundamental importância, pois o servidor pode conversar sobre suas perspectivas diante da organização e suas deficiências/necessidades na execução das tarefas de rotina. A Caixa de sugestões disposta no setor de atendimento e na ETA está disponível para a contribuição de sugestões de melhorias. Nas reuniões setoriais é possível discutir assuntos de trato individual ou coletivo. Enquanto que, o programa 5S é outro mecanismo de acesso dos servidores para sugestões de melhoria do ambiente de trabalho. O Comitê Gestor da Qualidade é a instância de proposição e deliberação de melhorias que afetam os fatores de bem-estar, satisfação e motivação das pessoas.

Fatores que afetam o bem-estar, identificados pelos mecanismos anteriormente citados são levados à discussão e dentro das possibilidades são implementadas ações visando a atender ao máximo os

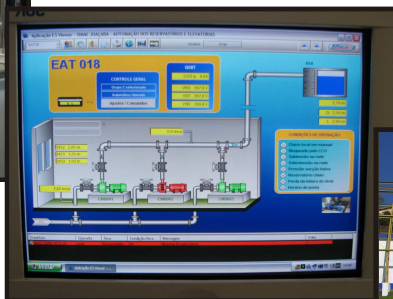
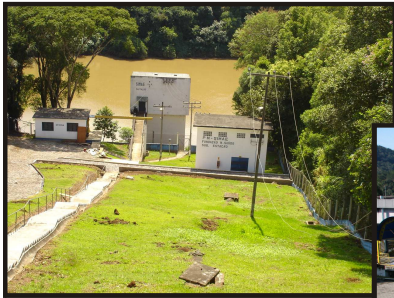
anseios que promovem o bem-estar dos servidores e dos clientes, quando estão nas dependências do SIMAE.

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho visando atender as necessidades identificadas desde 2006, viabiliza palestras sobre motivação, tabagismo e qualidade de vida; planejamento financeiro familiar, festas de confraternização, treinamentos, benefícios, reconhecimento profissional, coleguismo, ações de solidariedade (campanhas de Natal e de Páscoa destinadas a entidades que atendem pessoas carentes). Estas ações servem para promover o bem-estar dos Servidores.

d) Colaboração da organização para a melhoria da qualidade de vida das pessoas fora do ambiente da trabalho: O SIMAE busca assegurar o conforto e tranquilidade aos Servidores e familiares, por meio de ações que estende-se também aos inativos (aposentados). Oportuniza o afastamento de servidor para tratamento de alcoolismo, contribui financeiramente com parcelas mensais para a Previdência própria e para o Plano de Saúde, promove palestras abertas à participação de familiares, participa de programas sociais e esportivos promovidos pela Associação Desportiva, tais como, festa do Dia do Trabalhador, Natal, Copa SAMAE (integração de todos os serviços municipais de saneamento SC) . Também oferece bolsas de estudo para os servidores que estejam frequentando cursos de graduação e pós-graduação na área de gestão pública ou relacionada ao saneamento básico. Incentivo os Servidores para retornar aos bancos escolares, com objetivo de conclusão do ensino fundamental e médio, para melhorar a auto-estima e oportunizar o acesso a tecnologias.



7 - Processos



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II**

7. PROCESSOS

7.1 Processos principais do negócio e processos de apoio

a) Determinação dos requisitos aplicáveis aos produtos e aos processos principais do negócio e processos de apoio: O SIMAE, buscando suprir as necessidades e expectativas dos clientes e demais partes interessadas na elaboração do PE em 2006, definiu sua missão e estabeleceu objetivos estratégicos focados na melhoria dos produtos e serviços.

Para determinação dos requisitos aplicáveis aos processos do negócio e de apoio, são utilizadas a legislação vigente aplicada e as normas pertinentes, a concretização das ações propostas no Plano Plurianual (PPA) elaborado pelo SIMAE, revisado anualmente e encaminhado ao Poder Legislativo através da LOA e LDO.

Os processos principais do negócio e apoio foram estabelecidos considerando a estrutura da Autarquia e as atividades desenvolvidas. Os processos de negócio consistem na produção e distribuição de água tratada e coleta e tratamento de esgoto sanitário, e os processos de apoio servem de base para sustentação e estruturação na realização das atividades, dentre eles destaca-se: Gestão de Pessoas, da Informação, Patrimonial, Suprimentos, Orçamentária, Contábil e Financeira, Comercial e de Projetos. As tabelas 7.1 a1 e 7.1 a2 apresentam os processos e seus subprocessos do negócio e de apoio, respectivamente.

Os processos principais e seus sub-processos estão descritos na Tabela 7.1 a1.

| PROCESSOS | SUB-PROCESSOS |
|------------------------------|---|
| Produção de água Tratada | Área urbana: Captação, adução por recalque, macromedição, etapas de tratamento na ETA, controle da qualidade, reservação, adução por recalque, reservação principal. Área rural com sistema de filtro lento: captação, adução por gravidade, filtração, cloração, fluoretação, controle da qualidade e reservação; Área rural com poços artesianos: adução por recalque, cloração, fluoretação, controle da qualidade e reservação. |
| Distribuição de Água Tratada | Macromedição, redes de distribuição, adução e recalque, reservação, controle da qualidade e micromedição. |
| Esgotamento Sanitário | Sistemas isolados (bairros distantes do centro da cidade): coleta, tratamento, controle da qualidade e disposição final; Sistemas urbanos (ETEs): coleta, recalque, tratamento, controle da qualidade e disposição final. |

Tabela 7.1a1 - Processos principais do negócio e seus sub-processos

Os processos de apoio e seus sub-processos estão descritos na Tabela 7.1 a2.

| PROCESSOS | SUB-PROCESSOS |
|--|--|
| Gestão de Pessoas | Compreende: movimentação de pessoas, folha de pagamento e treinamento e desenvolvimento |
| Gestão da Informação | Público interno: softwares, interpessoal, rádio amador, murais e informativos; Público externo: faturas de serviços, informativo, inserções educativas em rádios, publicações legais, entrevistas, murais de prefeituras, participação em eventos, benchmarking, visitas a ETA e ETEs e contato direto. |
| Gestão Patrimonial | Cadastro, controle e localização dos bens, responsabilidade de uso, alienação |
| Gestão de Suprimentos | Aquisição: através das modalidades definidas na Lei 8666/93 Almoxarifado: controle de entrada e saída Contratos: elaboração e controle da execução |
| Gestão Orçamentária, Contábil e Financeira | Orçamentária: PPA, LDO/LOA, controle e execução Contábil: lançamentos, registros e encerramento exercício; Financeira: emissão de Ordens de Pagamento, controle de saldos bancários e aplicações financeiras |
| Gestão Comercial | Atendimento ao cliente: Balcão e Telefone – solicitações de serviços, reclamações ou sugestões; Faturamento: cadastro dos clientes, leitura dos medidores e entrega das faturas; Arrecadação: recebimentos e conferências; Cobrança: comunicação de débitos, interrupção de fornecimento, parcelamento de dívidas, controle de inadimplentes. |
| Gestão de Projetos | Estudos de viabilidade, expansão, melhorias e inovação, controle de perdas e cadastro do sistema |

Tabela 7.1a2 - Processos de apoio e seus sub-processos

Os principais processos são acompanhados pela Direção, pelo Comitê da Qualidade e demais servidores através de consulta dos dados disponíveis no SMD. Na tabela 7.1.a3 são apresentados os principais processos, requisitos das partes interessadas os indicadores utilizados para atingimento das metas.

| Processo principal | Requisito | Indicadores de desempenho |
|--------------------|-----------|---------------------------|
|--------------------|-----------|---------------------------|

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – SIMAE
Relatório de Gestão – PNQS 2010 Nível II – 500 Pontos

| | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| Produção de Água Tratada | Quantidade | Isp 08 – Incidência de reclamações sobre a qualidade da água; Isp 09 – Incidência de reclamações sobre falta de água; Isp 18 – Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água produzida; Isp 20 – Incidência de análise de aferição da qualidade da água produzida fora de padrão. |
| | Qualidade | |
| Distribuição de Água Tratada | Qualidade do produto | Isp 01 - Índice de conformidade da quantidade da água distribuída; Isp 02 - Incidência de análise de aferição da qualidade da água distribuída fora de padrão; Isp 15 – Incidência das análises de Cloro Residual fora do padrão; Isp 16 – Incidência das análises de Turbidez fora do padrão; Isp 17 – Incidência das análises de Coliformes Totais fora do padrão; |
| | Qualidade do serviço | Isp 08 – Incidência de reclamações sobre a qualidade da água; Isp 09 – Incidência de reclamações sobre falta de água; Isp 04 – tempo médio de execução de ligação de água; Isp 10 – tempo médio de execução dos serviços; |
| | Continuidade no abastecimento | Isp 11 – Continuidade no abastecimento de água; Isp 14 – indicador de perdas totais de água por ligação; |
| | Micromedição | Ipa 02 – Índice de micromedição; |
| | Macromedição | Ipa 03 – Índice de macromedição; |
| | Universalização | ICm 05 – Índice de atendimento urbano de água; ICm 08 – Índice de atendimento total de água. |
| Esgotamento sanitário | Ampliação da área de cobertura | ICm 06 – Índice de atendimento urbano em esgotamento sanitário; ICm 09 – Índice de atendimento total em esgotamento sanitário; ICm 07 – Índice de tratamento do esgoto gerado; |
| | Qualidade do Serviço | Isp 03 – Eficiência do tratamento de esgoto; Isp 19 – Carga Poluente removida dos esgotos coletados; Isp 06 – Tempo médio de execução de ligação de esgotamento sanitário; Isp 10 – Tempo médio de execução dos serviços; Isp 13 – Incidência de extravasamento de esgoto sanitário. |

Tabela 7.1a3 - Principais requisitos relativos aos processos principais do negócio

Os principais requisitos relativos aos processos de apoio estão descritos na tabela 7.1.a4.

| Processo de Apoio | Requisito | Indicadores de desempenho |
|-------------------|--|--|
| Gestão de Pessoas | Saúde e Segurança no Trabalho | IPe 05 – Índice de frequência de acidentes; |
| | Satisfação no Trabalho | IPe 04 – índice de Satisfação geral dos Servidores; |
| | Acesso às informações | IPe 09 – Satisfação dos usuários de informações; |
| | Treinamento e Desenvolvimento | IPe 03 – índice de capacitação dos Servidores. |
| Gestão Comercial | Qualidade nos Serviços Prestados | Isp 04 – tempo médio de execução de ligação de água; Isp 06 – tempo médio de execução de ligação de esgotamento sanitário; Isp 09 – Incidência de reclamações sobre falta de água; Isp 10 – tempo médio de execução dos serviços; |
| | Qualidade nos Produtos fornecidos | Isp 08 – Incidência de reclamações sobre a qualidade da água; |
| | Cobrança dos produtos e serviços com preço justo | Isc 08 – Índice de comprometimento de renda familiar. |

Tabela 7.1a4 - Principais requisitos relativos aos processos de apoio

Obs.: Outras necessidades e expectativas são traduzidas em requisitos nos itens 7.2 e 7.3.

b) Projeto dos processos principais do negócio e os processos de apoio, visando ao atendimento ou superação de requisitos estabelecidos: Os processos principais do negócio e de apoio são projetados visando atender a missão e alcançar a visão do SIMAE. As necessidades dos

diversos processos são identificadas pelos Servidores durante a realização das tarefas, atendimento a reclamação de clientes, incorporação de novas tecnologias, expansão da capacidade de produção, alteração dos insumos, introdução ou alteração da legislação, entre outros. Além disso, a identificação advém de outras práticas, como:

- Pesquisa de Mercado;
- Pesquisa de Clima Organizacional;
- Avaliações internas e externas da gestão;
- Visitas de *benchmarking*;
- Participação em congressos, seminários e demais eventos.

Os projetos relativos a novos produtos ou alteração dos existentes, relacionados ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, são de responsabilidade do Serviço de Engenharia que juntamente com a coordenadoria responsável pelo setor definem a elaboração de projeto das obrigações legais, contratuais e de implantação. Atualmente estão em fase de desenvolvimento os Planos Municipais de Saneamento Básico, os quais contemplarão uma série de necessidades com vistas à universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário.

Para acompanhamento e controle do planejamento anual são utilizados indicadores de desempenho associados às metas.

c) Garantia do atendimento dos requisitos aplicáveis aos processos principais do negócio e processos de apoio: O atendimento aos requisitos dos principais processos do negócio e de apoio é assegurado por meio de ações envolvendo a direção, a engenharia, as coordenadorias e as chefias, conforme o grau de abrangência e complexidade são contratados serviços e/ou adquiridos produtos para assegurar o atendimento dos referidos requisitos.

Para a sua verificação é utilizada uma série de indicadores de desempenho, que de acordo com o padrão PT - 1.08 “*Análise Crítica de Desempenho*” são avaliados e em caso de desvios, são aberto Planos de Ação para reconduzir as metas em níveis planejados. Além desta prática, as auditorias de avaliação do programa 5S e do Sistema de Gestão, das auditorias do TCE/SC, em reuniões gerenciais e de encerramento de exercício com o Poder Concedente, pela controladoria interna do município e, por todos os servidores na execução das rotinas de trabalho.

O método de padronização e controle são a elaboração de padrões de trabalho (PTs) conforme metodologia específica, manuais, fluxogramas e check list. A padronização é realizada em conjunto com os Servidores responsáveis pela realização das tarefas e disponíveis na rede interna para disseminação das demais áreas. O controle ocorre através de avaliações internas e externas de conformidade (PNQS, Programa 5S, GesPública).

Nas reuniões do Comitê da Qualidade ou de análise de desempenho trimestral, quando verificadas não-conformidades é solicitado ao responsável direto a elaboração de ações utilizando a ferramenta 5W2H e disponibilizando na rede interna para acompanhamento e controle. Ademais, a partir dos relatórios de avaliações do Sistema de Gestão da Qualidade emitidos pelos avaliadores internos e externos apontando possíveis não-conformidades, são gerados planos de ação visando a o seu tratamento.

Em casos específicos que envolvem o Código de Conduta Ética e/ou outras Normas Regimentais, Estatutárias e Legais, procede-se à abertura de processo administrativo interno para tratar a não-conformidade.

d) Análise e melhora dos produtos e dos processos principais do negócio e dos processos de apoio: A análise e incremento de melhorias aos produtos e processos são feitos pela Direção em conjunto com o Serviço de Engenharia, as coordenações, os setores envolvidos diretamente e o Comitê da Qualidade, quando pertinente e durante reuniões de análise crítica e de planejamento.

As melhorias podem ser ocasionadas por sugestões apresentadas pelo próprio Servidor, de modo formal ou informal. No modo formal, utilizando-se da Caixa de Sugestões, das visitas de *benchmarking*, da participação em cursos, dos relatórios de avaliações, das pesquisas de clima organizacional e de mercado, dos seminários técnicos, das ofertas de novas e/ou eficientes tecnologias e de produtos químicos com qualidade superior, menor custo e risco. De modo informal

durante reuniões setoriais ou em conversas diretas com a Direção e demais chefias. A avaliação das ideias feitas por servidores e/ou partes interessadas são avaliadas pelo Comitê da Qualidade e quando necessário são realizados estudos técnicos pela área responsável e se apresentar viabilidade são implementadas.

Além das práticas citadas acima, a análise crítica constitui-se noutro instrumento muito utilizado para a investigação de melhorias a serem aplicadas nos processos principais do negócio e de apoio. A forma de seleção de organizações de referência que são investigadas para a obtenção de melhorias e inovações incrementais está descrita no item 1.3.

As principais inovações e melhorias implementadas nos processos decorrentes da análise e investigação estão descritas no quadro 7.1 b1.

| MECANISMOS DE INVESTIGAÇÃO | INOVAÇÕES E MELHORIAS IMPLANTADAS |
|---|---|
| Pesquisa de Mercado | Extensão do horário de atendimento ao público externo; |
| | Veiculação de programas educativos em veículo(s) de comunicação de maior acesso pela sociedade |
| | Agilidade na realização dos serviços; |
| | Aumento da cobertura de esgotamento sanitário; |
| | Disponibilidade das informações da qualidade da água no <i>Site</i> e divulgação em informativo anual e nas faturas de serviços; |
| Pesquisa de Clima Organizacional | Realização de Palestras sobre temas relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho; |
| | Concessão do adicional de Titulação; |
| | Contratação de empresa para elaboração do PPRA, PCMSO e LTCAT; |
| Comitê da Qualidade | Estabelecimento de meta e controle de indicadores de desempenho; Elaboração e revisão do Planejamento Estratégico; Discussão e aprovação do Código de Conduta Ética; |
| Análise comparativa com referências de excelência do setor e Saneamento Avaliações Internas e externas do sistema de gestão | Melhoria da Gestão da Qualidade; |
| | Mapeamento dos principais processos; |
| | Levantamento dos aspectos causadores de impactos ambientais, sociais e de saúde e segurança organizacional; |
| | Retenção de conhecimento; |
| Visitas de <i>benchmarking</i> | Adoção de práticas para melhoria do processo de negócio e apoio; Utilização como referencial comparativo; |
| Participação em congressos, seminários e demais eventos | Participação da principal área envolvida no tema apresentado; |
| | Identificação de tecnologias atualizadas; |
| | Identificação de Necessidade de Capacitação; |
| Retorno às atividades escolares dos Servidores | Bolsas de estudo para os cursos de Graduação e Pós-Graduação relacionados à Gestão Pública e a Gestão Integrada em Saneamento Básico; Incentivo a conclusão de nível fundamental e médio; Participação em comitês e grupos de trabalho. |

Quadro 7.1 b1 – Mecanismos de investigação e inovações e melhorias implementadas

7.2 Processos relativos a fornecedores

a) Identificação e análise das necessidades e expectativas dos fornecedores e utilização para definição e melhoria das políticas e programas: As necessidades e expectativas dos fornecedores são identificadas através da participação do certame licitatório, em conversas informais e no preenchimento de formulário para definição do Código de Conduta Ética do SIMAE.

O SIMAE por ser um órgão público é regido pelo Lei 8666/93, e a aquisição de materiais, equipamentos, obras e serviços é necessário a realização de licitação exigida por lei (Dispensa ou Inexigibilidade, Carta-Convite, Tomada de Preços e Concorrência) e a partir de 2008 através da Lei Federal nº 10.520/2002 e Decreto Municipal 2879 de 05/12/2006 outra forma de licitação é praticada, o Pregão Presencial. Para participar de licitação é exigida a qualificação jurídica, técnica, econômico-financeira e fiscal.

O SIMAE elabora os editais com termos de referência detalhados, procede a análise das documentações e propostas e emite, quando necessário, pareceres técnicos. Ao recebimento dos materiais, uma equipe treinada faz as inspeções da qualidade e se tratando de obras e serviços o acompanhamento é no mínimo mensal.

Os editais de licitação são disponibilizados em murais da Autarquia e da Prefeitura Municipal de Joaçaba, site do SIMAE e quando pertinente em Jornal de circulação regional.

Quando do lançamento de novos produtos, os fornecedores são convidados para participar de encontros no SIMAE para disseminação ao corpo técnico e quando possível com envolvimento dos Servidores lotados em áreas afins.

b) Qualificação e seleção de fornecedores: O SIMAE, alinhado às diretrizes de aquisições próprias e em consonância com a Lei Federal de Licitações e Contratos nº 8.666/93, seleciona os fornecedores observando o atendimento às especificações técnicas exigidas no edital, o menor preço e os requisitos legais, tributários, financeiros, trabalhistas, jurídicos e fiscais que habilitam a empresa a participar das licitações.

A modalidade Pregão foi adotada pelo SIMAE em 2007, sendo utilizada preferencialmente na aquisição de materiais e serviços. Essa modalidade visa a maior transparência, negociação, menor custo e maior agilidade na condução dos procedimentos licitatórios. Além disso, reforça os valores pois estimula a concorrência leal e transparente, contribuindo ao atendimento aos objetivos estratégicos de “Aumentar a capacidade de investimentos com recursos próprios e Melhorar a eficiência Operacional”. Com relação à qualidade, a seleção ocorre por meio das exigências técnicas dos materiais ou equipamentos a serem adquiridos, utilizando o Termo de Referência e Normas da ABNT, como forma de padronização. Para as empresas prestadoras de serviços, além da documentação legal citada acima, devem apresentar um atestado de habilidade técnica relativo ao objeto a ser contratado, comprovando qualificação para a prestação do respectivo serviço.

A qualificação dos fornecedores é realizada através das Comissão de Licitação, designada pela Diretora através de portaria, que após análise das exigências previstas nos editais, os fornecedores que se enquadrarem habilitados, possam ser contratados. Para participar das licitações, todos os fornecedores devem apresentar declaração de que não utilizam-se de trabalho infantil, degradante ou forçado.

O SIMAE utiliza o sistema da empresa Betha Sistemas para gerenciamento das informações relativas a seleção e qualificação dos fornecedores.

O fornecimento de energia elétrica, é regulado pela ANEEL, estabelece requisitos que devem ser atendidos pelos clientes, conforme a Lei 9.427/96, adota critérios para seleção e qualificação quanto a área de atuação. A Resolução 456/2000 da ANEEL regula as condições básicas de fornecimento de energia elétrica aos clientes conforme faixa de consumo e estabelece contrato de adesão entre a unidade consumidora e a concessionária de energia elétrica. O SIMAE utiliza a Tarifa Horó sazonal nas principais unidades operacionais.

Os mananciais de água bruta são selecionadas pela disponibilidade hídrica e qualidade da água. Com relação ao Estado de Santa Catarina, ainda não é necessário a outorga.

O SIMAE, tempestivamente, convida fornecedores para apresentar seus produtos em palestras técnicas e fóruns de discussão, com a participação de seus técnicos e de Servidores dos SAMAEs da região.

c) Atendimento aos requisitos da organização por parte dos fornecedores: Os requisitos de fornecimento (preço, prazo, quantidade, especificação técnica e condições gerais de fornecimento) são estabelecidos nos editais de licitação e nos contratos.

Para verificar o atendimento às especificações contidas no edital, termo de referência e contrato, todos os materiais adquiridos passam por processo de inspeção. A inspeção é realizada por técnicos responsáveis pelo controle de qualidade no ato do recebimento, seguindo normas técnicas de inspeção do fabricante, da ABNT, do INMETRO e do próprio SIMAE, conforme aplicações. Quando as entregas forem de grandes quantidades por item, a inspeção é realizada por amostragem; nos outros casos é feita individualmente.

Para apoiar as inspeções de materiais são utilizados vários equipamentos de medição, como por exemplo, paquímetro, micrômetros etc. Nesse processo, existindo não-conformidades, o lote é rejeitado e o fornecedor é notificado imediatamente pelo Setor de Materiais, Transporte e Patrimônio através do envio por fax do laudo de avaliação do material onde constam as irregularidades, solicitando o pronto re-estabelecimento do produto ou serviço não-conforme, nos prazos contratuais.

Para melhorar os processos de recebimento, acompanhamento e controle, em 2009, foi instituído o Gestor de Contrato. A responsabilidade do gestor é acompanhar a execução de todos os itens e prazos constantes do contrato. Qualquer irregularidade, o gestor deve comunicar imediatamente ao SMTP para providências.

No caso de serviços e obras, quando da assinatura do contrato, o prestador de serviços é convidado a participar de discussão para reforçar o entendimento de todos os itens contratuais. O acompanhamento da execução é efetuado pelo gestor do contrato, diariamente, analisando desde a execução dos serviços, materiais utilizados, cumprimento de prazos, até os EPIs disponibilizados e utilizados pela equipe contratada. Para o controle e registro das informações é utilizado o Diário de Obras e quando necessário fotográfico, existindo não-conformidades, é comunicado imediatamente ao prestador de serviços, informal e quando necessário formalmente.

A análise e melhoria do processo relativo aos fornecedores são realizadas em reuniões com a Direção, engenharia e equipe técnica envolvida, onde são revistos os procedimentos, visando à melhoria do processo para as próximas aquisições, respeitadas as políticas institucionais de aquisição.

Os fornecedores são avaliados constantemente durante os contratos de fornecimento. Ocorrendo falhas de fornecimento, sejam elas técnicas ou de prazo, os fornecedores são notificados para o pronto reestabelecimento das condições contratuais e, em havendo descumprimento de prazos, sejam eles diretos ou ocasionados pela devolução, por não-conformidades técnicas, são condicionadas sanções, como multas, e suspensão por tempo determinado na participação em contratações futuras. O desempenho dos fornecedores é monitorado por meio dos indicadores Quantidade de entregas de produtos químicos e de outros insumos críticos de processo recebidas com atraso – FR-04, Quantidade de entregas de produto químico e de outros insumos críticos de processo fora das especificações – FR-07 e Quantidade de entregas de insumos críticos de processo fora das especificações – FR-08.

A concessionária de energia elétrica é avaliada através do acompanhamento efetuado pelos técnicos lotados no SME, que fazem leituras periódicas nas unidades operacionais para registro do consumo. Ao recebimento das faturas de energia elétrica, mensalmente, o setor responsável lança informações referente consumo e valor para acompanhamento e quando pertinente, tomar as medidas cabíveis. O contrato com a concessionária de energia elétrica estabelece que seja informado ao SIMAE a falta de energia no setor que atinge o abastecimento de água efetuado pelo SIMAE. Com isso, é possível adequar o armazenamento de água na quantidade necessária para atender a região durante o período informado.

Em 2010, foi implantado o Desempenho dos Prestadores de Serviços, onde o gestor de contrato é o responsável para avaliar de acordo com os itens elencados e enviar ao SMTP para posterior envio ao fornecedor.

d) Envolvimento e comprometimento dos fornecedores com os valores e princípios organizacionais: O SIMAE, desde 2005, inclui nos contratos, os requisitos que traduzem os valores e princípios organizacionais para assegurar a assimilação por parte dos fornecedores e prestadores de serviços. Os valores e princípios dizem respeito à qualidade, agilidade, segurança, preocupação com o meio ambiente, entre outras.

Para assegurar o cumprimento dessas e demais condições contratuais em todos os contratos são atribuídas através de portaria a responsabilidade ao gestor de contrato.

Em caso de execução de serviços e/ou obras, um Servidor do SIMAE é designado para acompanhamento e fiscalização. Além das atribuições normais também é solicitado ao Servidor observar os aspectos de segurança, tais como, utilização de EPIs e EPCs, entre outros. Os fatores adversos são comunicados ao gestor de contrato para contatar a empresa prestadora de serviços, solicitando as providências cabíveis.

Como forma de divulgação dos princípios organizacionais, desde 2007, foram afixados banners contendo a Missão, Visão e Valores do SIMAE na sede administrativa e na ETA.

7.3 Processos econômico-financeiros

a) Determinação dos requisitos de desempenho econômico-financeiro da organização e gerenciamento dos aspectos que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio:

Os requisitos de desempenho são determinados visando atender a missão e valores institucionais de manter a auto-sustentabilidade econômica e financeira, sendo controlada pelos seguintes indicadores: Índice de desempenho financeiro resultante da somatória da receita operacional de água FN 01, da receita operacional de esgoto FN 03 e do saldo do crédito das contas a receber FN 18 dividido pela despesa total com os serviços FN 08; Indicador de execução orçamentária dos investimentos extraído do resultado do orçamento do plano de investimentos FN 11 e da variação do orçamento de investimentos FN 12; Indicador do nível de investimentos com recursos próprios obtido através da divisão entre os investimentos totais realizados FN 10 pela receita operacional FN 17.

Os aspectos que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio do SIMAE são gerenciados pela área financeira e alta direção, no que tange aos seguintes requisitos: comportamento da receita em relação à meta estabelecida para o exercício, comprometimento da despesa em relação à receita e o não atendimento ao planejamento e execução de obras. Em reuniões de análise crítica do desempenho global, são avaliados os indicadores financeiros a fim de verificar se os aspectos que causam impacto na sustentabilidade econômico-financeira da Autarquia estão dentro dos parâmetros estabelecidos.

O SIMAE para manutenção e ampliação da estrutura, utiliza somente recursos próprios oriundos da cobrança de tarifas de água e esgoto e de serviços prestados, não recorre a financiamentos em instituições financeiras, e busca angariar através de projetos, recursos não onerosos advindos do Governo Federal.

b) Garantia dos recursos financeiros necessários para atender às necessidades operacionais:

Para assegurar os recursos financeiros que sustentem as suas operações, o SIMAE conta com a cobrança dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado nos três municípios de atuação. Os contratos através de credenciamento para recebimento das faturas de água e esgoto com instituições financeiras, localizadas nos municípios de atuação do SIMAE, transmitem os dados e disponibilizam os valores das arrecadações através de sistema informatizado. As baixas ocorrem diariamente e os lançamentos financeiros confrontados com os valores disponíveis na conta bancária.

A cada quatro anos, o SIMAE elabora o Plano Plurianual e anualmente desdobra as ações através da Lei de Diretrizes Orçamentárias provendo recursos necessários para garantir a execução na Lei Orçamentária Anual. O planejamento de investimentos em execução de obras e serviços e aquisição de máquinas e equipamentos é realizado anualmente e o controle fica a cargo da Direção, do Serviço de Engenharia e das Coordenadorias de Área.

Mensalmente, são calculados os indicadores FN 10, FN 11 e FN 12, os quais são avaliados nas reuniões de análise crítica, citadas em 1.3, onde é avaliada a eficácia do planejamento e são tomadas as devidas ações corretivas, quando necessário.

O equilíbrio orçamentário é assegurado pelo monitoramento através de relatórios emitidos pelo sistema de contabilidade e a comparação dos resultados de receitas e despesas realizadas com as previstas.

c) Definição dos recursos financeiros e avaliação dos investimentos necessários visando suportar as estratégias e planos de ação: O SIMAE utiliza o modelo tarifário instituído pela Fundação Nacional da Saúde e é o instrumento que assegura os recursos financeiros necessários para sustentação e realização das atividades operacionais.

Para atender aos objetivos estratégicos “Aumentar a capacidade de investimentos com recursos próprios, Universalizar o atendimento de água, Melhorar o índice de cobertura do atendimento em esgoto, Melhorar a eficiência operacional, Melhorar o grau de satisfação da força de trabalho e Promover ações internas e externas de preservação do Meio Ambiente”, o SIMAE planeja e projeta suas ações de forma a assegurar a concretização da execução.

O SIMAE opera somente com recursos próprios, não é política da Autarquia a captação de recursos onerosos para investimentos, planejando seus investimentos exclusivamente com os recursos disponíveis na conta bancária.

A Direção, juntamente com as Coordenadorias e Serviço de Engenharia determinam o limite anual de investimentos, buscando o equilíbrio entre o atendimento às necessidades e o comprometimento do fluxo de caixa.

d) Elaboração e controle do orçamento visando assegurar o atendimento dos níveis esperados de desempenho financeiro: A cada quatro anos elabora-se o Plano Plurianual (PPA), em

atendimento a CF/88 (Art.165, parágrafo 1º), Lei 4320/64 e Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) 101/2000, composto de receitas, despesas e investimentos, estabelecendo diretrizes, objetivos e metas da administração do SIMAE. O plano é elaborado de forma a buscar o equilíbrio entre o atendimento às demandas de saneamento básico e a geração de recursos que permitam o crescimento sustentável. O PPA é elaborado em conjunto com as Coordenações, Serviços de Engenharia, discutido no Comitê da Qualidade e consolidado pela Direção.

Anualmente, é elaborada a Lei de diretrizes Orçamentárias (LDO), também em atendimento à Constituição de 1988, tornando-se, depois, em conjunto com a LRF, peça obrigatória da gestão fiscal dos Poderes públicos. De acordo com a Constituição, a LDO deve, no mínimo, identificar e estabelecer os seguintes itens:

- as metas e prioridades;
- os critérios adotados para elaboração da Lei Orçamentária Anual;
- os critérios a implantar na política de pessoal;
- os critérios para limitação de empenhos, quando as receitas não evoluírem de acordo com a estimativa orçamentária.

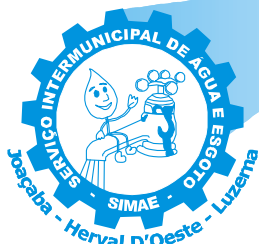
Além disso, a LDO deverá ser acompanhada dos chamados anexos de metas fiscais.

Anualmente, também é elaborada a Lei do Orçamento Anual (LOA). O Orçamento Público, em sentido amplo, é um documento legal contendo a previsão de receitas e a fixação de despesas a serem realizadas pelo SIMAE, dentro do exercício em questão.

O orçamento da Autarquia considera o planejamento dos recursos de receitas, despesas e investimentos a serem realizados no ano vigente e nos dois seguintes. Ele é revisado anualmente com o objetivo de direcionar e limitar os gastos em função do planejamento técnico e atender as metas propostas pelo SIMAE e as demais partes interessadas. A elaboração do orçamento é uma atividade realizada pelas Coordenadorias, Serviço de Engenharia e Direção.

O orçamento de despesas é baseado nas necessidades da Autarquia em relação à manutenção das atividades através de despesas de custeio como pessoal, materiais e serviços de manutenção e operação dos sistemas, energia elétrica, entre outras. O orçamento de investimentos é baseado nas necessidades levantadas no PPA, nas pesquisas de mercado, de clima organizacional, das demais partes interessadas e em reuniões técnicas para inclusão no PPA.

O setor responsável de contabilidade diariamente acompanha a execução do orçamento utilizando sistema informatizado e/ou relatórios impressos, confrontando os valores previstos com os realizados, remanejando-os, quando necessário para atender as necessidades operacionais.



8 - Resultados



**RELATÓRIO DE GESTÃO 2010
PNQS - NIVEL II**

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – SIMAE
Relatório de Gestão – PNQS 2010 Nível II – 500 Pontos

CRITÉRIO 8 - RESULTADOS

8.1 - RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

| RESULTADOS | INDICADOR | CÓDIGO | UNIDADE | SENTIDO | 2007 | 2008 | 2009 | REFERENCIAL | R | T | N | L | C | RPI | |
|--|--|--------|---------|---------|---|--------|--------|-------------|--------|--|---|---|---|-----|-------|
| ECONÔMICOS E FINANCEIROS | Índice de desempenho financeiro | IFn01 | % | C | 124,0% | 125,0% | 129,1% | R1 | 107,6% | | | | | E | |
| | Índice de águas não faturadas por volume | IFn02 | % | D | 26,0% | 25,8% | 22,6% | R1 | 25,2% | | | | | E | 24,2% |
| | Despesas totais com serviços | IFn03 | R\$/m³ | D | 1,08 | 1,13 | 1,19 | R1 | 2,10 | | | | | O | |
| | Indicador de Execução Orçamentária dos Investimentos | IFn04 | ~ 1 | ~ 1 | 1,04 | 0,85 | 0,997 | R2 | 1,16 | | | | | E | |
| | Margem Líquida com Depreciação | IFn05 | % | C | 26,9% | 26,5% | 24,4% | R2 | 13,3% | | | | | E | |
| | Indicador do nível de investimentos | IFn06 | % | C | 26,1% | 26,8% | 27,9% | R2 | 33,0% | | | | | E | 25,0% |
| | Indicador de dias de faturamento comprometidos a receber | IFn07 | Dias | D | 13,10 | 12,71 | 9,90 | R2 | 35,5 | | | | | E | |
| | Índice de evasão de receitas | IFn15 | % | D | 3,58% | 3,48% | 2,71% | R4 | 1,69% | | | | | E | |
| Sentido Preferencial - C (Crescente); D (Decrescente); ~1 (Desejável) | | | | | R Relevância | | | | | Estabilizado em Nível de Excelência | | | | | |
| Referencial Comparativo Pertinente - Vencedoras PNQS 2009 - Categoria Ouro | | | | | T Tendência | | | | | Tendência Positiva/Nível Igual ou Superior | | | | | |
| R1 (Copasa Norte); R2 (Copasa Sudoeste); R3 (Corsan Canoas); R4 (Foz do Cachoeiro) | | | | | N Nível Atual | | | | | Tendência Negativa/Nível Inferior | | | | | |
| Classificação do Indicador - E (Estratégico); O (Operacional) | | | | | L Lider ou Co-lider do Setor | | | | | Não Permite Avaliar/Não se Aplica | | | | | |
| | | | | | RPI Requisitos Partes Interessadas | | | | | Resultado de Lider ou Co-lider | | | | | |

Comentários

IFn03 e IFn05 - estes indicadores apresentaram resultados com tendência negativa devido ao crescimento do custo operacional motivado pelo aumento do quadro funcional em 12% a partir de 2008.

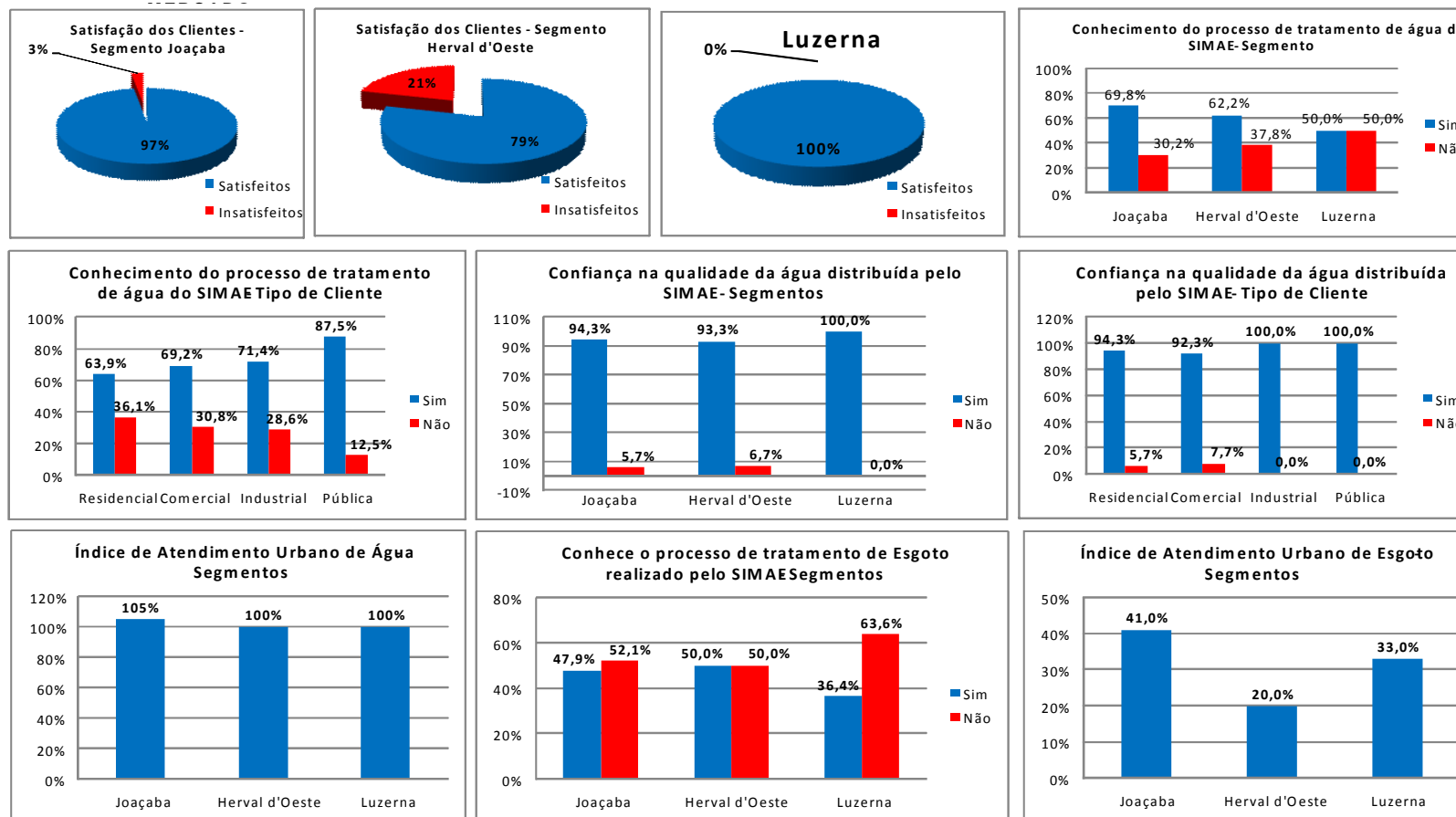
8.2 - RESULTADOS RELATIVOS A CLIENTES E MERCADO

| RESULTADOS | INDICADOR | CÓDIGO | UNIDADE | SENTIDO | 2007 | 2008 | 2009 | REFERENCIAL | R | T | N | L | C | RPI | |
|--|---|--------|----------|---------|---|-----------------|---------------|-------------|-------|--|---|---|---|-----|--------|
| CLIENTES E MERCADO | Índice de Reclamações e de comunicações de problemas | ICm01 | % | D | 0,018 | 0,010 | 0,002 | R3 | 0,004 | | | | | E | 0,130 |
| | Índice de Satisfação dos clientes | ICm02 | % | C | 72,2% (2005) | 78,3% (2007) | 84% (2009) | R3 | 83,0% | | | | | E | 76,2% |
| | Índice de favorabilidade da imagem da organização | ICm03 | % | C | | | 92% | R3 | 89,00 | | | | | E | |
| | Índice de conhecimento dos serviços e produtos | ICm04 | % | C | | | 95% | R3 | 78,92 | | | | | E | |
| | Índice de atendimento urbano de água | ICm05 | % | C | 100,0% | 102,5% | 103,8% | R3 | 98,1% | | | | | O | 100,0% |
| | Índice de atendimento urbano em esgotamento sanitário | ICm06 | % | C | 31,4% | 33,1% | 37,4% | R3 | 13,5% | | | | | O | 30,9% |
| | Índice de tratamento do esgoto gerado | ICm07 | % | C | 15,7% | 20,2% | 25,6% | R3 | 15,9 | | | | | O | 18,4% |
| | Índice de atendimento total de água | ICm08 | % | C | 94,7% | 97,1% | 98,5% | R3 | 98,1 | | | | | E | 91,0% |
| | Índice de atendimento total de esgoto sanitário | ICm09 | % | C | 28,9% | 30,4% | 34,4% | R3 | 13,5 | | | | | E | 27,9% |
| | Tempo médio de resposta à reclamação dos clientes | ICm10 | h/Reclam | D | | | 5,30 | R3 | 0,02 | | | | | E | 72,00 |
| Sentido Preferencial - C (Crescente); D (Decrescente) | | | | | R Relevância | | | | | Estabilizado em Nível de Excelência | | | | | |
| Referencial Comparativo Pertinente - Vencedoras PNQS 2009 - Categoria Ouro | | | | | T Tendência | | | | | Tendência Positiva/Nível Igual ou Superior | | | | | |
| R1 (Copasa Norte); R2 (Copasa Sudoeste); R3 (Corsan Canoas); R4 (Foz do Cachoeiro) | | | | | N Nível Atual | | | | | Tendência Negativa/Nível Inferior | | | | | |
| Classificação do Indicador - E (Estratégico); O (Operacional) | | | | | L Lider ou Co-lider do Setor | | | | | Não Permite Avaliar/Não se Aplica | | | | | |
| | | | | | RPI Requisitos Partes Interessadas | | | | | Resultado de Lider ou Co-lider | | | | | |

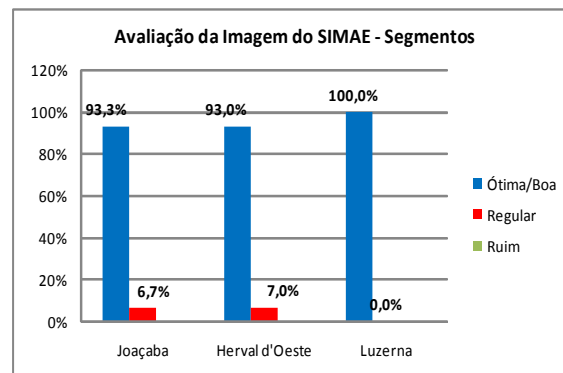
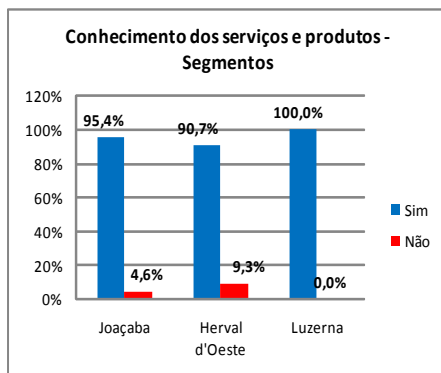
Comentários

ICm03 e ICm04 - estes indicadores foram medidos pela primeira vez em 2009 e sua periodicidade será bianual.

8.2 - RESULTADOS ESTRATIFICADOS DE CLIENTES E



Comentários: A Satisfação dos Clientes de Herval d'Oeste apresenta índices inferiores na comparação com Joaçaba e Luzerna devido principalmente aos transtornos causados pelas obras de ampliação do sistema de coleta de esgoto. Em contrapartida a área de cobertura passará de 20 para 28% ainda em 2010. Observa-se uma oportunidade de melhoria para ações de educação ambiental no que se refere ao conhecimento do processo de tratamento de água utilizado pelo SIMAE, o que poderia elevar ainda mais o consumo humano familiar de água direto na torneira. Para melhorar esses índices o SIMAE criou o Programa de Educação Ambiental. Ele contribuirá também para elevar o nível de conhecimento dos processos de tratamento de esgoto, que mesmo assim, apresentam índices bem superiores a área de cobertura em ambos os segmentos de mercado. Entretanto, a confiança da qualidade da água distribuída pelo SIMAE apresenta índices acima de 90%.



Comentários: O conhecimento dos serviços e produtos ofertados pelo SIMAE apresenta índices acima de 90%, refletido na Avaliação da Imagem Institucional, igual e superior a 93%. Refletida principalmente pelo Modelo de Gestão adotado pelo SIMAE em 2006 e pelo reconhecimento dele advindo, como o PNQS e o PCE Nível I e o REconhecimento do Gespública.

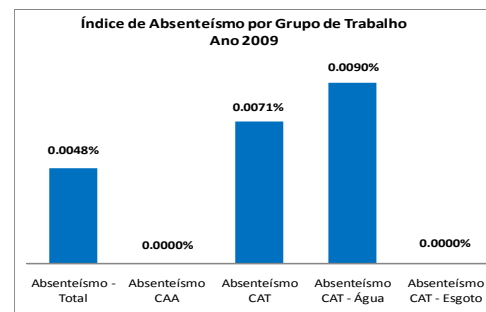
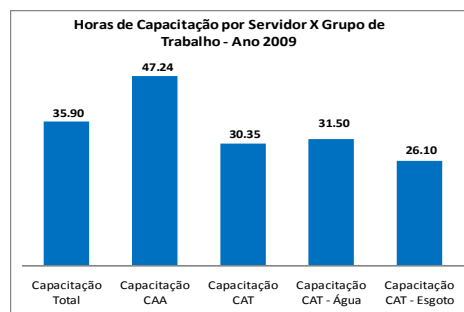
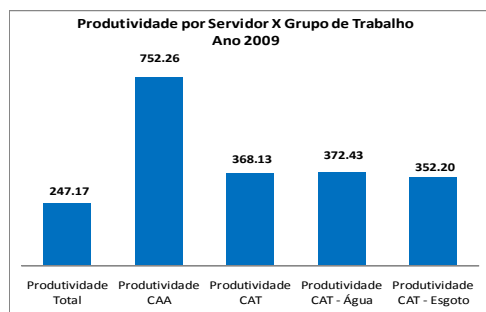
8.3 - RESULTADOS RELATIVOS À SOCIEDADE

| RESULTADOS | INDICADOR | CÓDIGO | UNIDADE | SENTIDO | 2007 | 2008 | 2009 | REFERENCIAL | R | T | N | L | C | RPI |
|--|--|--------|------------|---------|---|--------|---------|--|---------|---|---|---|---|-------|
| SOCIEDADE | Indicador de sanções e indenizações | Isc02 | % | D | 0,00% | 0,00% | 0,00% | R1 | 0,24% | | | | O | 0,00% |
| | Indicador de mitigação de impactos ambientais | Isc04 | % | C | 87,50% | 87,50% | 87,50% | R1 | 76,19% | | | | O | 85,0% |
| | Incidência de processos administrativos internos | Isc05 | % | D | 5,20% | 4,41% | 1,39% | R1 | 0,00 | | | | O | |
| | Incidência de processos judiciais recebidos | Isc07 | Ocor/mil/h | D | 0,000 | 0,000 | 0,00000 | R1 | 0,00007 | | | | O | 0,00% |
| | Índice de comprometimento de renda familiar | Isc08 | % | D | 2,26% | 2,23% | 1,66% | R4 | 1,72% | | | | E | 2,31% |
| | Índice de tratamento de Esgoto Gerado | Isc09 | % | C | 15,7% | 20,2% | 25,6% | R3 | 15,94% | | | | O | 18,4% |
| Sentido Preferencial - C (Crescente); D (Decrescente) | | | | | R Relevância | | | Estabilizado em Nível de Excelência | | | | | | |
| Referencial Comparativo Pertinente - Vencedoras PNQS 2009 - Categoria Ouro | | | | | T Tendência | | | Tendência Positiva/Nível Igual ou Superior | | | | | | |
| R1 (Copasa Norte); R2 (Copasa Sudoeste); R3 (Corsan Canoas); R4 (Foz do Cachoeiro) | | | | | N Nível Atual | | | Tendência Negativa/Nível Inferior | | | | | | |
| Classificação do Indicador - E (Estratégico); O (Operacional) | | | | | L Líder ou Co-líder do Setor | | | Não Permite Avaliar/Não se Aplica | | | | | | |
| | | | | | RPI Requisitos Partes Interessadas | | | Resultado de Líder ou Co-líder | | | | | | |

8.4 - RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS

| RESULTADOS | INDICADOR | CÓDIGO | UNIDADE | SENTIDO | 2007 | 2008 | 2009 | REFERENCIAL | R | T | N | L | C | RPI |
|--|--|--------|---------------|---------|---|--------------|--------------|-------------|-------|--|---|---|---|-------|
| PESSOAS | Índice de produtividade da força de trabalho | IPe01 | Lig/Emp | C | 261,44 | 245,70 | 247,17 | R2 | 445,0 | | | | E | |
| | Índice de capacitação da força de trabalho | IPe03 | h.ano/Emp | C | 25,46 | 34,68 | 35,14 | R2 | 19,88 | | | | E | 30,00 |
| | Índice de satisfação geral dos servidores | IPe04 | % | C | 59% (2005) | 69,2% (2006) | 91% (2008) | R2 | 85,19 | | | | E | 76,2% |
| | Índice de frequência de acidentes | IPe05 | Ac/Milhão/h | D | 0,84 | 2,22 | 2,47 | R2 | 12,83 | | | | O | 55,10 |
| | Coeficiente de gravidade de acidentes | IPe06 | Dias/Milhão/h | D | 9,77 | 62,05 | 572,07 | R2 | 84,94 | | | | O | |
| | Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes | IPe09 | % | C | 57% (2005) | 74% (2006) | 83,5% (2008) | R2 | 80,49 | | | | O | |
| | Índice de produtividade de pessoal equivalente | IPe11 | Lig/Emp | C | 189,47 | 198,23 | 199,21 | R2 | | | | | E | |
| Índice de absenteísmo | IPe12 | % | D | 0,23% | 0,22% | 0,0048% | R2 | 2,96 | | | | E | | |
| Sentido Preferencial - C (Crescente); D (Decrescente) | | | | | R Relevância | | | | | Estabilizado em Nível de Excelência | | | | |
| Referencial Comparativo Pertinente - Vencedoras PNQS 2009 - Categoria Ouro | | | | | T Tendência | | | | | Tendência Positiva/Nível Igual ou Superior | | | | |
| R1 (Copasa Norte); R2 (Copasa Sudoeste); R3 (Corsan Canoas); R4 (Foz do Cachoeiro) | | | | | N Nível Atual | | | | | Tendência Negativa/Nível Inferior | | | | |
| Classificação do Indicador - E (Estratégico); O (Operacional) | | | | | L Líder ou Co-líder do Setor | | | | | Não Permite Avaliar/Não se Aplica | | | | |
| | | | | | RPI Requisitos Partes Interessadas | | | | | Resultado de Líder ou Co-líder | | | | |

Comentários IPe01 - Este indicador apresentou uma queda no resultado em 2008 devido ao aumento do quadro funcional em 12%, mas está retomando a partir de 2009.
IPe05 e 06 - Estes indicadores possuem relação direta. O aumento excessivo no IPe06 está associado ao afastamento de 90 dias de um Servidor.



Reconhecimento da Força de Trabalho



Reconhecimento da Força de Trabalho



Integração de Novos Servidores

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – SIMAE
Relatório de Gestão – PNQS 2010 Nível II – 500 Pontos

8.5 - RESULTADOS RELATIVOS A PROCESSOS

| RESULTADOS | INDICADOR | CÓDIGO | UNIDADE | SENTIDO | 2007 | 2008 | 2009 | REFERENCIAL | R | T | N | L | C | RPI |
|------------|---|--------|------------|---------|---|---|-----------------|-------------|--------|---|--|---|---|-------|
| PROCESSOS | Índice de conformidade da qualidade da água distribuída | lsp01 | % | >=100% | 132,2% | 145,3% | 163,3% | R1 | 132,1% | | | | E | |
| | Incidência de análise de aferição da qualidade da água distribuída para a | lsp02 | % | <=5% | 0,55% | 0,44% | 0,28% | R1 | 1,23% | | | | E | 5% |
| | Eficiência do tratamento de esgoto / Remoção de DBO | lsp03 | % | >=80% | 84,7% | 82,1% | 84,9% | R2 | 81,4% | | | | E | |
| | Tempo médio de execução de ligação de água | lsp04 | h/Lig | D | 119,5 | 112,3 | 81,49 | R1 | 141,50 | | | | O | 106,4 |
| | Tempo médio de execução de ligação de esgotamento sanitário | lsp06 | h/Lig | D | 277,3 | 170,5 | 75,22 | R4 | 234,00 | | | | O | 167,0 |
| | Incidência de reclamações sobre qualidade da água | lsp08 | % | D | 0,21% | 0,12% | 0,09% | R1 | 0,18% | | | | O | 0,21% |
| | Incidência de reclamações sobre falta de água | lsp09 | % | D | 1,02% | 1,33% | 0,69% | R1 | 7,57% | | | | O | 1,5% |
| | Tempo médio de execução dos serviços | lsp10 | h/Ser/Exec | D | 109,2 | 59,5 | 45,4 | R1 | 98,70 | | | | E | 54,9 |
| | Continuidade abastecimento de água | lsp11 | % | C | 100% | 100% | 100% | R1 | 98,8% | | | | E | 100% |
| | Incidência de extravasamentos de esgotos sanitários | lsp13 | Extrav/Km | D | 1,41 | 1,26 | 1,39 | R3 | 1,40 | | | | O | 1,34 |
| | Indicador de perdas totais de água por ligação | lsp14 | L/Lig/Dia | D | 90,48 | 95,79 | 94,25 | R1 | 152,53 | | | | E | 89,16 |
| | Incidência das análises de cloro residual fora do padrão | lsp15 | % | <=5% | 1,32% | 0,15% | 0,08% | R1 | 2,84% | | | | O | 5% |
| | Incidência das análises de turbidez fora do padrão | lsp16 | % | <=5% | 0,96% | 0,17% | 0,06% | R1 | 5,87% | | | | O | 5% |
| | Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão | lsp17 | % | <=5% | 0,25% | 0,04% | 0,00% | R1 | 0,27% | | | | O | 5% |
| | Índice de conformidade da qualidade da água produzida | lsp18 | % | >=100% | 101,8% | 103,1% | 101,1% | R1 | 75,4% | | | | E | |
| | Carga poluente removida dos esgotos coletados (DBO) | lsp19 | % | >=80% | 84,7% | 82,1% | 84,9% | R1 | 14,9% | | | | E | 80% |
| | Incidência de análise de aferição da qualidade da água produzida para a | lsp20 | % | <=5% | 0,5% | 0,3% | 0,1% | R1 | 2,6% | | | | E | 5% |
| | Incidência de atraso no pagamento de fornecedores | lpa01 | % | ~ 0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | R1 | 0,0% | | | | E | 0% |
| | Índice de micromedição | lpa02 | % | C | 100,0% | 100,0% | 100,0% | R1 | 91,0% | | | | O | 100% |
| | Índice de macromedição | lpa03 | % | C | 100,0% | 100,0% | 100,0% | R1 | 90,1% | | | | O | 100% |
| | Consumo médio de energia elétrica | lpa04 | kwh/m³ | D | 0,504 | 0,488 | 0,411 | R1 | 0,790 | | | | O | |
| | Índice de reparos pró-ativos | lpa05 | % | C | 0,00% | 0,65% | 5,50% | R1 | 0,31% | | | | O | |
| | Projetos implantados no prazo | lpa07 | % | C | 76,0% | 81,0% | 84,5% | R1 | 95,0% | | | | E | |
| | Índice de Avaliação do Sistema de Gestão | lpa08 | % | C | 48,0% | 79,4% | 81,2% | R3 | 59,0% | | | | E | |
| | Satisfação dos usuários de informações | lpa09 | % | C | | 74% (2006) | 83,5% (2008) | R1 | 78,3% | | | | O | 61,8% |
| | Sentido Preferencial - C (Crescente); D (Decrescente); >=100% e >=80%, <= 5% e ~0% (Desejável) | | | | | Referencial Comparativo Pertinente - Vencedoras PNQS 2009 - Categoria Ouro R1 (Copasa Norte); R2 (Copasa Sudoeste); R3 (Corsan Canoas); R4 (Foz do Cachoeiro) | | | | | Classificação do Indicador - E (Estratégico); O (Operacional) | | | |
| | | | | | R Relevância T Tendência N Nível Atual L Líder ou Co-líder do Setor RPI Requisitos Partes Interessadas | | | | | Estabilizado em Nível de Excelência Tendência Positiva/Nível Igual ou Superior Tendência Negativa/Nível Inferior Não Permite Avaliar/Não se Aplica Resultado de Líder ou Co-líder | | | | |



Reconhecimento PCE - 2010



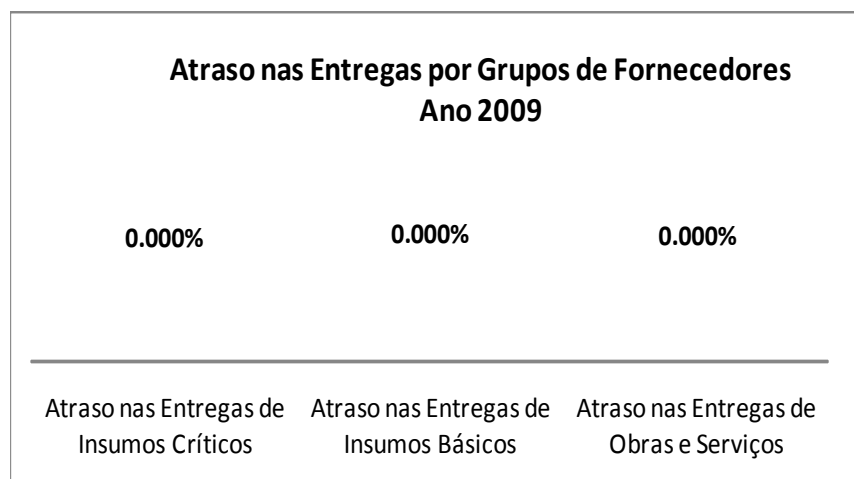
Reconhecimento Gespública - 2010



Troféu Nível I - PNQS

8.6 - RESULTADOS DE RELATIVOS A FORNECEDORES

| RESULTADOS | INDICADOR | CÓDIGO | UNIDADE | SENTIDO | 2007 | 2008 | 2009 | REFERENCIAL | R | T | N | L | C | RPI |
|--|--|--------|---------|---|-------|-------|-------|-------------|--|---|---|---|---|-------|
| FORNECEDORES | Índice de atraso nas entregas dos fornecedores | IFr01 | % | D | 7,75% | 13,1% | 0,00% | R3 | 1,64% | | | | O | 7,30% |
| | Índice de insumos químicos entregues fora da especificação | IFr02 | % | D | 4,23% | 0,23% | 0,00% | R3 | 1,53% | | | | E | 2,3% |
| | Índice de insumos críticos entregues fora da especificação | IFr2a | % | D | 4,00% | 2,26% | 0,00% | R1 | 0,00 | | | | O | 4,80% |
| Sentido Preferencial - C (Crescente); D (Decrescente) | | | | R Relevância | | | | | Estabilizado em Nível de Excelência | | | | | |
| Referencial Comparativo Pertinente - Vencedoras PNQS 2009 - Categoria Ouro | | | | T Tendência | | | | | Tendência Positiva/Nível Igual ou Superior | | | | | |
| R1 (Copasa Norte); R2 (Copasa Sudoeste); R3 (Corsan Canoas); R4 (Foz do Cachoeiro) | | | | N Nível Atual | | | | | Tendência Negativa/Nível Inferior | | | | | |
| Classificação do Indicador - E (Estratégico); O (Operacional) | | | | L Lider ou Co-lider do Setor | | | | | Não Permite Avaliar/Não se Aplica | | | | | |
| | | | | RPI Requisitos Partes Interessadas | | | | | Resultado de Lider ou Co-lider | | | | | |



GLOSSÁRIO

ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

ASSEMAE – Associação dos Serviços Municipais de Água e Esgoto.

CAA – Coordenação de Atividades Administrativas.

CAT – Coordenação de Atividades Técnicas.

CELESC – Celesc Distribuição S/A (Centrais Elétricas de Santa Catarina).

CF – Constituição Federal

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

CISAM-MO – Consórcio Intermunicipal de Saneamento Ambiental do Meio Oeste.

CNQA – Comitê Nacional da Qualidade ABES.

CONAMA – Conselho Nacional do Meio Ambiente.

CORSAN – Companhia Riograndense de Saneamento.

DAEP – Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis.

DN – Diâmetro Nominal.

EAT – Elevatória de Água Tratada.

EAB – Elevatória de Água Bruta.

EEH – Elevatória de Esgoto de Herval d'Oeste.

EEJ – Elevatória de Esgoto de Joaçaba.

EEL – Elevatória de Esgoto de Luzerna.

EFPH – Escrita Fiscal, sistema de captura de dados.

EPC – Equipamento de Proteção Coletivo.

EPI – Equipamento de Proteção Individual.

ETA – Estação de Tratamento de Água.

ETE(s) – Estação(ões) de Tratamento de Esgoto.

FATMA – Fundação do Meio Ambiente do Estado de Santa Catarina.

FCS – Fatores Críticos de Sucesso.

FMEA – Metodologia de Análise de falhas e seus efeitos.

FNQ – Fundação Nacional da Qualidade.

FUNASA – Fundação Nacional de Saúde.

Fundação SESP – Fundação Serviços de Saúde Pública.

FUNREBOM – Fundo (Municipal) de Reequipamento do Corpo de Bombeiros.

GESPÚBLICA – Gestão Pública de Instituições do Setor de Saneamento Ambiental.

GPS – Equipamento usado georreferenciamento (Global Positioning System).

GRMD – Guia de Referência para Medição de Desempenho.

GT – Grupo de Trabalho.

ICm – Indicador relativo a Clientes e Mercado do GRMD.

Ifn – Indicador Econômico-financeiro do GRMD.

Ifr – Indicador relativo aos Fornecedores do GRMD.

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia.

IPe – Indicador relativo as Pessoas do GRMD.

Ipa – Indicador relativo aos Processos de Apoio do GRMD.

IRASs – Índice de Redução dos Riscos Ambientais, Sociais e Saúde e Segurança Ocupacional.

ISp – Indicador relativo aos Processos Principais do Negócio do GRMD.

JHL – Joaçaba, Herval d'Oeste e Luzerna.

JHO – Joaçaba e Herval d'Oeste.

LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias.

LNC – Levantamento de Necessidades de Capacitação.

LOA – Lei Orçamentária Anual.

LRF – Lei de Responsabilidade Fiscal.

LTCAT – Laudo Técnico de Condições Ambientais de Trabalho.

MS – Ministério da Saúde

NRs – Normas Regulamentadoras.

OM – Oportunidade de Melhoria.

OS – Ordem de Serviço.

PAC – Policloreto de Alumínio Catiônico.

PCE – Prêmio Catarinense de Excelência.

PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional.

PCCV – Plano de Carreira, Cargos e Vencimentos.

PDCA – Conjunto de ações seguindo a sequência das letras: P (plan: planejar), D (do: executar), C (check: controlar), A (action: Agir).

PE – Planejamento Estratégico.

pH – Potencial Hidrogeniônico.

PLASS – Plano de Saúde e Assistência Social dos Servidores Públicos do Município de Joaçaba.

PMSB – Plano Municipal de Saneamento Básico.

PNQS – Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento.

PPA – Plano Plurianual.

PROSAB – Programa de Pesquisa em Saneamento Básico.

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

PTA – Padrão de Trabalho Administrativo

PT – Padrão de Trabalho.

RA – Relatório de Avaliação

RAC – Reuniões de Análises Críticas.

RAP – Reservatório Apoiado.

REL – Reservatório Elevado.

RH – Recursos Humanos.

RSE – Reservatório Semi-Enterrado.

SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto.

SANEPAR – Companhia de Saneamento do Paraná

SC – Santa Catarina.

SECC – Seção de Emissão de Contas e Consumo.

SEMAE – Serviço Municipal Autônomo de Água e Esgoto

SIGECOM – Sistema Geral de Compras.

SIMAE – Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto.

SMD – Sistema de Medição de Desempenho.

SME – Seção de Manutenção de Eletromecânica.

SMTP – Seção de Materiais, Transporte e Patrimônio.

SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento.

SOMARA – Seção de Operação, Manutenção e Ampliação de Redes de Água.

SOMARE – Seção de Operação, Manutenção e Ampliação de Redes de Esgoto.

SWOT – acrônimo de: Strengths (S), Weaknesses (W), Opportunities (O) e Threats (T) que possui como tradução Força, Fraqueza, Oportunidade e Ameaça, respectivamente

TCE/SC – Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina.

TI – Tecnologia da Informação.

TNG – Técnica Nominal de Grupo.

TVs – Televisões.

UASB – Reator do tipo anaeróbio de fluxo ascendente seguindo a sequencia de letras: Upflow Anaerobic Sludge Blanket.

UNOESC – Universidade do Oeste de Santa Catarina

5S – Ferramenta focada na melhoria e manutenção dos ambientes de trabalho, no que diz respeito a utilização, organização, limpeza, conservação e auto-disciplina.

5W2H – Ferramenta auxiliar na utilização do PDCA, principalmente na fase de planejamento com acréscimo de custo.

DIAGNÓSTICO DA GESTÃO

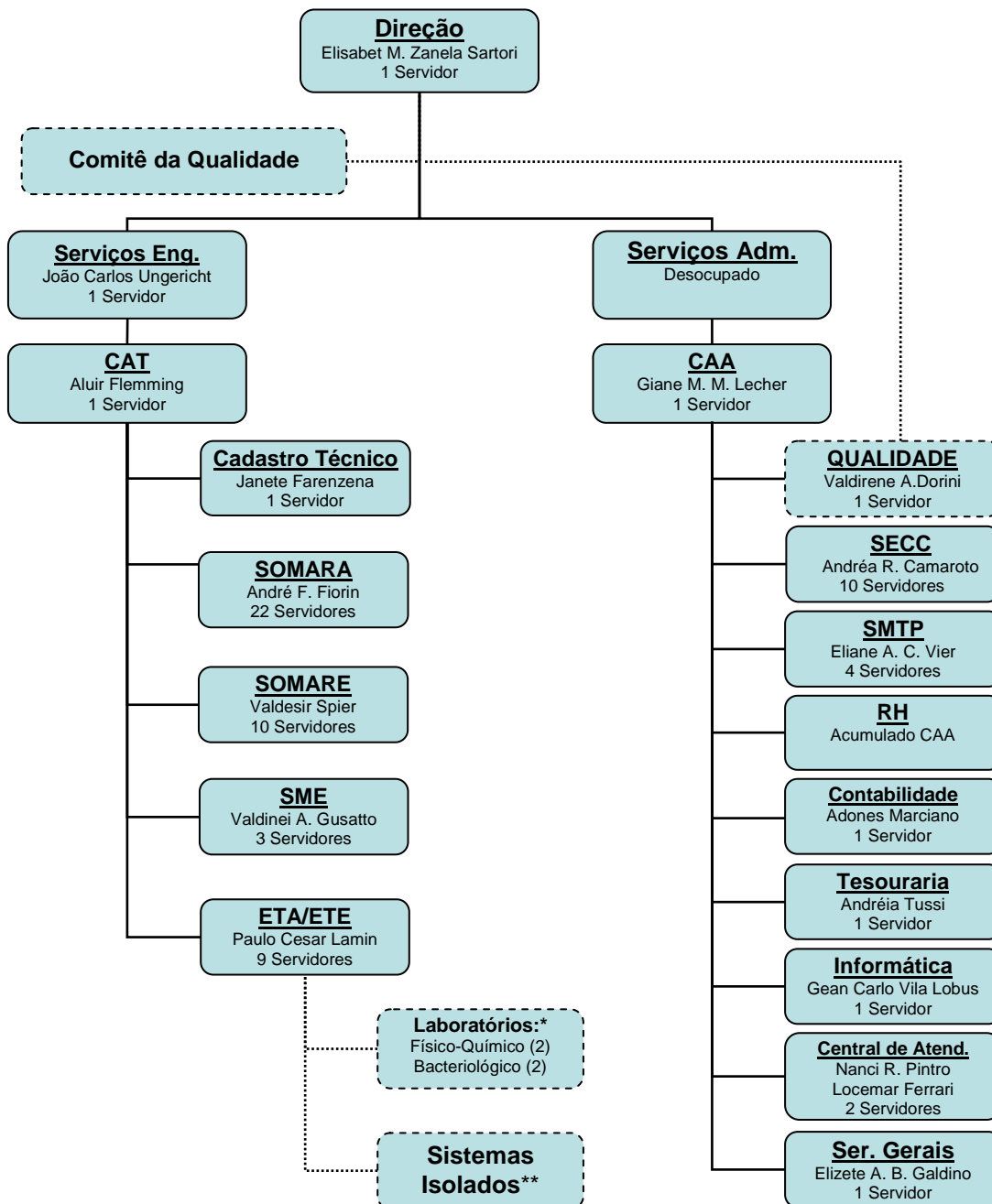
PNQS 2010 – NÍVEL II – 500 PONTOS

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – 10 de junho de 2010.

DIAGNÓSTICO DA GESTÃO – PNQS 2010 NÍVEL II – 500 PONTOS

| Critério | Item | Percentual Fator | | | | | Pontuação Máxima | Pontuação Obtida |
|--------------------|-----------------|------------------|-----------|-------------|------------|------------|------------------|------------------|
| | | Enfoque | Aplicação | Aprendizado | Integração | Resultante | | |
| 1 | 1.1 | 100 | 100 | 80 | 100 | 90 | 15 | 13.5 |
| | 1.2 | 100 | 100 | 60 | 100 | 70 | 15 | 10.5 |
| | 1.3 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 20 | 20.0 |
| | Subtotal | | | | | | 50 | 44.0 |
| 2 | 2.1 | 100 | 100 | 80 | 100 | 90 | 20 | 18.0 |
| | 2.2 | 100 | 80 | 80 | 80 | 80 | 20 | 16.0 |
| | Subtotal | | | | | | 40 | 34.0 |
| 3 | 3.1 | 100 | 100 | 80 | 100 | 90 | 10 | 09.0 |
| | 3.2 | 100 | 100 | 80 | 80 | 90 | 20 | 18.0 |
| | Subtotal | | | | | | 30 | 27.0 |
| 4 | 4.1 | 80 | 80 | 60 | 80 | 70 | 15 | 10.5 |
| | 4.2 | 80 | 80 | 60 | 80 | 70 | 15 | 10.5 |
| | Subtotal | | | | | | 30 | 21.0 |
| 4 | 5.1 | 100 | 80 | 80 | 100 | 90 | 15 | 13.5 |
| | 5.2 | 100 | 80 | 80 | 80 | 80 | 10 | 08.0 |
| | Subtotal | | | | | | 25 | 21.5 |
| 6 | 6.1 | 100 | 100 | 80 | 100 | 90 | 15 | 13.5 |
| | 6.2 | 100 | 80 | 80 | 100 | 90 | 15 | 13.5 |
| | 6.3 | 100 | 100 | 80 | 80 | 90 | 10 | 9.0 |
| | Subtotal | | | | | | 40 | 36.0 |
| 7 | 7.1 | 100 | 80 | 60 | 80 | 70 | 30 | 21.0 |
| | 7.2 | 80 | 80 | 60 | 80 | 70 | 15 | 10.5 |
| | 7.3 | 100 | 100 | 80 | 80 | 90 | 10 | 09.0 |
| | Subtotal | | | | | | 55 | 40.5 |
| 1-7 | Total | | | | | | 270 | 224 |
| 8 | Item | Relevância | Tendência | Nível Atual | | Resultante | | |
| | 8.1 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 50 | 50 |
| | 8.2 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 50 | 50 |
| | 8.3 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 30 | 30 |
| | 8.4 | 80 | 100 | 100 | | 90 | 30 | 27 |
| | 8.5 | 100 | 100 | 100 | | 100 | 50 | 50 |
| | 8.6 | 80 | 100 | 100 | | 90 | 20 | 18 |
| | Subtotal | | | | | | 230 | 225 |
| Total Geral | | | | | | | 500 | 449 |

ORGANOGRAMA FUNCIONAL



Legenda:

CAT – Coordenação das Atividades Técnicas

SOMARA – Seção de Operação, Manutenção e Ampliação de Redes de Água

SOMARE – Seção de Operação, Manutenção e Ampliação de Redes de Esgoto

SME – Seção de Manutenção Eletromecânica

ETA – Estação de Tratamento de Água

ETE – Estação de Tratamento de Esgoto

CAA – Coordenação das Atividades Administrativas

SECC – Seção de Emissão de Contas e Consumo

SMTP – Seção de Materiais, Transporte e Patrimônio

RH – Recursos Humanos

***Laboratórios:** São dois laboratórios para análise de Água e dois para análise de Esgoto.

****Sistemas Isolados:** Compreende a operação e controle da qualidade da água distribuída dos sistemas localizados em: Santa Helena, Duas Casas, Linha Bonitinho, Nova Petrópolis e Distrito Industrial em Joaçaba; Barreiros, Perpétuo Socorro e Sede Belém em Herval d'Oeste; e Vila Kennedy e Linha Limeira em Luzerna.

COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO



ABES ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL
Capítulo Nacional da AIDIS



Rua São Paulo, 824 – 14º andar - Centro
30170-131 – Belo Horizonte – MG
Tel/Fax: (31) 3224-8248 –
E-mail: abes-mg@abes-dn.org.br
abesmg@abes-mg.org.br

CNPJ.: 33945015/0001-81

| RECIBO | OR Nº | 005/2010 |
|---|--------------------|-----------|
| Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – SIMAE Rua Tiradentes, 123 – Centro Joaçaba - SC | Data de Expedição | 21/7/2010 |
| | Data de Vencimento | |
| | Valor | 10.000,00 |

RECEBEMOS A IMPORTÂNCIA CITADA, CORRESPONDENTE A:

Pagamento referente à inscrição no Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento – PNQS - nível II – edição 2010.

OBSERVAÇÕES DA ABES

O depósito deverá ser efetuado no Banco Bradesco, ag. 3421-5 – cc: 720.819-7, em nome da ABES

Comitê Nacional da Qualidade ABES-CNQ

R. São Paulo, 824 - 14º andar
30.170-131 - Belo Horizonte - MG

Tel./Fax.: (31)3224-8248

Site: WWW.pnqs.com.br

23/07/2010 - BANCO DO BRASIL - 15:12:59
013710017 0361

OUVIDORIA BB 0800 729 5678

COMPROVANTE DE TED COM CPMF

=====

| | |
|-----------------------|------------------------------------|
| NR. DOCUMENTO | 13.761 |
| DATA DA TRANSFERENCIA | 23/07/2010 |
| REMETENTE | SIMAE SERV INTER AGUA ESG |
| FAVORECIDO | ASSOC BRAS ENG SANI AMBIE |
| CGC | 33.945.015/0001 81 |
| BANCO: | 237 AGENC: 3421 CONTA: 00007208197 |
| FINALIDADE: | 010 OBSERVACAO: |
| VALOR | 10.000,00 |
| VALOR DA TARIFA | 0,00 |
| VALOR TOTAL | 10.000,00 |

=====

NR.AUTENTICACAO A,B43,F70,5AA,48C,EA5

DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

O Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto (SIMAE), por meio de seu responsável principal, abaixo-assinado, declara para os devidos fins de direito, que são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas que sejam relevantes para a avaliação dos resultados da organização em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio-ambiente e à força de trabalho.

Joaçaba – SC, 30 de julho de 2010.

Elisabet Maria Zanela Sartori
Diretora do SIMAE

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto - SIMAE
Início das ações: Janeiro de 2009
Última revisão: Junho de 2010

| Critério | O que Fazer | Quem | Quando | | Onde | Como | Por quê | Prioridade | | |
|----------|--|-------------------------------------|-------------------|------------------|--|--|---|------------|----------|----------|
| | | | Início | Término | | | | 1 | 2 | 3 |
| 01 | Manter Avaliações do programa 5S | Assessoria Coordenação do programa | Março de 2009 | Contínuo | SIMAE | Atualizando o Manual, capacitando servidores e formando equipe de avaliação | Incentivar ações de melhoria contínua no ambiente de trabalho e nos processos | E | | |
| 01 | Implantar Sistema de Medição de Desempenho PNQS Nível II | Assessoria Coordenação da Qualidade | Fevereiro de 2009 | Contínuo | SIMAE | Atualizando sistemática de coleta, alimentação e cálculo das medidas de desempenho | Monitorar os processos e subsidiar as análises críticas de desempenho | | E | |
| 01 | Definir os Riscos Empresariais | Assessoria Coordenação da Qualidade | Janeiro de 2010 | Abril de 2010 | SIMAE | Definindo por metodologia específica quais os Riscos que devem ser monitorados | Conhecer, monitorar e gerenciar os riscos empresariais | | | C |
| 01 | Elaborar e implantar o Código de Conduta Ética | Assessoria Direção | Setembro de 2009 | Contínuo | SIMAE | Elaborando e implantando o Código por meio de Comitê de Conduta Ética | Sistematizar os direcionadores e regras de conduta ética para o SIMAE | | | E |
| 02 | Revisar Plano Estratégico | Comitê da Qualidade | Novembro 2008 | Janeiro de 2009 | SIMAE (Bi-anual) | Aplicando estrutura e metodologia adequada | Alinhar planejamento estratégico para a busca da excelência | C | | |
| 03 | Elaborar pesquisa de mercado alinhada aos requisitos do PNQS | Comitê da Qualidade SECC | Julho de 2009 | Novembro de 2009 | SIMAE Municípios de atuação (Bi-anual) | Revisando e aplicando pesquisa anterior | Conhecer melhor os clientes e embasar plano de expansão dos serviços | | C | |

Serviço Intermunicipal de Água e Esgoto – SIMAE
Relatório de Gestão – PNQS 2010 Nível II – 500 Pontos

| | | | | | | | | | | |
|----|--|--|-------------------|------------------|------------------|--|--|----------|----------|----------|
| 04 | Identificar aspectos causadores de impactos ambientais, sociais e de saúde ocupacional | Assessoria Coordenações | Setembro de 2009 | Maior de 2010 | SIMAE | Diagnosticando fatores potenciais causadores de impactos | Conhecer e estabelecer ações neutralizadoras visando a evitar impactos | | | C |
| 05 | Implementar ações de comunicação interna e externa | Qualidade SECC | Fevereiro de 2009 | Contínuo | SIMAE | Desenvolvendo ações espontâneas e melhorando as ações compulsórias de comunicação | Melhorar a imagem do SIMAE e evitar problemas de relacionamento com as partes interessadas | | E | |
| 06 | Elaborar pesquisa de clima organizacional | Assessoria Direção Coordenações RH | Setembro de 2010 | Dezembro de 2010 | SIMAE (Bi-anual) | Revisando e aplicando pesquisa anterior a força de trabalho | Diagnosticar o clima organizacional e avaliar os fatores de segurança, bem-estar, motivação e satisfação | | E | |
| 06 | Elaborar Plano de Capacitação da Força de Trabalho | Assessoria RH | Fevereiro de 2010 | Março de 2010 | SIMAE (Bi-anual) | Atualizando e aplicando formulário de coleta de necessidades de capacitação dos servidores | Conhecer as necessidades profissionais e pessoais de capacitação da força de trabalho | | C | |
| 07 | Revisar padrões de trabalho relacionados às áreas técnicas e administrativas | Assessoria Comitê da Qualidade Coordenações Servidores | Março de 2009 | Contínuo | SIMAE | Incentivando os servidores para melhoria contínua | Atualizar padrões visando a melhoria contínua dos processos | | E | |
| 07 | Intensificar ações do comitê de controle de perdas e uso eficiente da água | Assessoria Engenharia Coordenações Servidores | Março de 2009 | Contínuo | SIMAE | Adequando processos e intensificando ações de eliminação de vazamentos visíveis e invisíveis | Melhorar a eficiência operacional | E | | |

Prioridades: Alta (1); Média (2); Baixa (3).
Avaliação: Atrasada (A); Em execução (E); Concluída (C)