



PNQS

2018

RELATÓRIO GERENCIAL

Nível B - Primeiros Passos para Excelência



CONASA

Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Folha para Determinação de Elegibilidade

Parecer da Elegibilidade

Aprovado

Selecione a categoria

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

- Nivel B Nivel I Nivel II Nivel III Nivel IV Nivel IV Plus

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

Tipo de Organização

Unidade autônoma de outra organização?

- Sim Não

Razão Social

SANESALTO SANEAM

Candidata (Responsável)

Sanesalto

Forma de Direito

- Público
 Privado

CNPJ

02.724.983/0001-34

Endereço Home-page (se existir):

RUA NOVE DE JULHO, 849, CENTRI

Principais atividades

"CONCESSIONÁRIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE COLETA, TRATAMENTO E DESTINO DOS ESGOTOS SANITÁRIOS DO MUNICÍPIO DE SALTO".

"CONCESSIONÁRIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE LEITURA, EMISSÃO,

Quant. de pessoas na força de trabalho

31

Data de início das atividades

 30/07/2007

Locais das instalações com força de trabalho

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

[Cadastrar Local](#)

| Nome | Endereço | Qtd. Pessoas |
|------------------------------|--|--------------|
| Elizangela Regina Dias Silva | Rua 9 de Julho, 849 - ; Salto - SP | 20 |
| Fábio Vecchiato | Estrada da Servidão, s/n, Condomínio Santa Filomena, Estação de Tratamento de Esgoto de Salto/SP, S/N - ; Salto - SP | 11 |

Contatos

Principal dirigente

| Nome | Telefone | E-mail |
|----------------------|--------------|---------------------|
| André Cortês Velloso | 11 40293-700 | andre.velloso@conas |

Responsável candidatura

| Nome | Telefone | E-mail |
|-------------------------|--------------|---------------------|
| Elizangela Dias Silva (| 11 40293-700 | lia.dias@conasa.com |

Representante no Seminário de benchmarking

| Nome | Telefone | E-mail |
|-----------------------|--------------|---------------------|
| Elizangela Dias Silva | 11 40293-700 | lia.dias@conasa.com |

Aplicável para categoria AMEGSA

Declaração de autonomia da organização candidata:

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

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

SUMÁRIO

Perfil da SANESALTO

| | | |
|----|-------------------------------------|-----|
| P1 | Descrição da SANESALTO | I |
| P2 | Concorrência e ambiente competitivo | V |
| P3 | Aspectos relevantes | V |
| P4 | Histórico da busca pela excelência | VI |
| P5 | Organograma da SANESALTO | VII |

Primeiros passos para EXCELÊNCIA

| | | |
|---|-----------------------------|----|
| 1 | Liderança | 1 |
| 2 | Estratégia e Planos | 8 |
| 3 | Clientes | 12 |
| 4 | Sociedade | 16 |
| 5 | Informações e Conhecimentos | 22 |
| 6 | Pessoas | 25 |
| 7 | Processos | 30 |
| 8 | Resultados | 36 |
| | Glossário | 39 |
| | Diagnóstico de Gestão | 41 |
| | Comprovante de depósito | 43 |
| | Carta de Idoneidade | 45 |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

P1 – DESCRIÇÃO DA SANESALTO

P1.A – INSTITUIÇÃO, PROPÓSITO E PORTE A empresa CONASA SANESALTO surgiu como resultado de mais uma concessão de serviços públicos bem-sucedida, representando um avanço memorável para o saneamento básico da cidade de Salto, no estado de São Paulo. Essa concessão, com duração de 25 anos, é uma parceria com a Prefeitura da Estância Turística de Salto que, no futuro, resultará em um bem municipal precioso.

O sistema de tratamento implantado pela SANESALTO atingiu os pré-requisitos da CETESB para o tratamento do esgoto comercial, doméstico e industrial coletado na cidade. A tecnologia adotada é considerada uma das mais modernas do Brasil.

A Estação de Tratamento de Esgotos Santa Isabel está dimensionada para atender os habitantes do município e seu crescimento vegetativo até o final do período de concessão, e com isso gerar mais saúde, bem-estar e qualidade de vida a todos os saltenses.

Para a SANESALTO e seus colaboradores, o compromisso com a prestação de serviços na área de tratamento de esgoto e o legado que fica para o município é de suma importância. O compromisso assumido pela SANESALTO e seus colaboradores reflete diretamente no Ranking da Universalização do Saneamento 2017, elaborado pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) que coloca Salto em 19º lugar na avaliação no saneamento entre as 231 cidades brasileiras com mais de 100 mil habitantes. Salto também está em evidência dentro da Região Metropolitana de Sorocaba (RMS) como segundo município melhor avaliado pela Abes, com uma pontuação de 483,32% para 500% do município líder.

A SANESALTO investe constantemente em melhorias em suas instalações e sistemas, que possibilitaram ao longo do tempo um aumento significativo, tanto na cobertura de tratamento do município como também na qualidade do efluente, que é devolvido ao corpo receptor após o tratamento. O aumento da cobertura do sistema de coleta de esgoto vem acontecendo com a construção de novas estações elevatórias de esgoto nos anos 2007 (4 estações elevatórias), 2010 (4 estações elevatórias) e 2014 (2 estações elevatórias). Há uma nova estação elevatória que entrará em operação ainda esse ano (2018). As melhorias na qualidade do tratamento também acontecem constantemente. Na estação de tratamento de esgotos (melhoria no balanço hídrico entre os sistemas, construção de leitos de secagem, melhoria dos sistemas de pré-tratamento, construção de sistema terciário no pós-tratamento) e nas estações elevatórias (melhoria dos sistemas de gradeamento, melhoria dos sistemas elétricos, tele monitoramento).

Os serviços concedidos para a empresa SANESALTO caracterizam-se como uma parte do sistema de saneamento municipal. Há o SAAE Ambiental, autarquia pública, responsável pelos serviços de captação, tratamento e distribuição de água; coleta de esgoto dos imóveis até as estações elevatórias de esgoto; instalação de novas ligações de água e de esgoto à rede existente.

P1.B - MODELO DE NEGÓCIO A SANESALTO atua como concessionária dos serviços públicos municipais de leitura, emissão e entrega de contas de consumo de água e esgoto, supressão e religação do fornecimento de água de inadimplentes, interceptação de todas as redes de coleta de esgoto e elevação até a estação de tratamento, bem como o tratamento e destinação final do efluente tratado do município ao corpo receptor. A seguir é demonstrado alguns dos principais números (Tabela P1.B.1 – dezembro 2017) operacionais da SANESALTO e a evolução do tratamento no município (Tabela P1.B.2 – set_07 a dez_14).

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

| Serviço | População atendida (%) | Volumes Anuais (m³) | Ligações Totais | Ligações Ativas | Economias ativas |
|---------|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Esgoto | 91,66% | 6.468.657 | 39.506 | 38.026 | 40.238 |
| Leitura | 100% | 6.710.541 | 42.338 | 40.774 | 43.069 |

*Leitura: Leitura e Medição de consumo de água/esgoto.

Tabela P1.B.2 – Evolução do Tratamento no município

| TRATAMENTO DE ESGOTO | | |
|----------------------|---------------------------|--|
| Ano | Porcentagem de Tratamento | Evento |
| 2007 | 70% | Início da operação (ETE e EEE's 1, 2, 3 e Final) |
| 2010 | 85% | Construção Estações Elevatórias Burú 1 e2 e Guaraú 1 e 2 |
| 2012 | 87% | Ligação Interceptor Jardim Celani |
| 2014 | 96% | Construção Estações Elevatórias Jardim Nações e Rondon |

P1.B1 - CADEIA DE VALORES A população saltense obteve ganhos em termos de saúde, valorização imobiliária, geração de emprego, redução de doenças de veiculação hídrica e ganhos significativos com a preservação do meio ambiente, além da melhora na qualidade da água do Rio Tietê, o grande cartão postal da cidade.



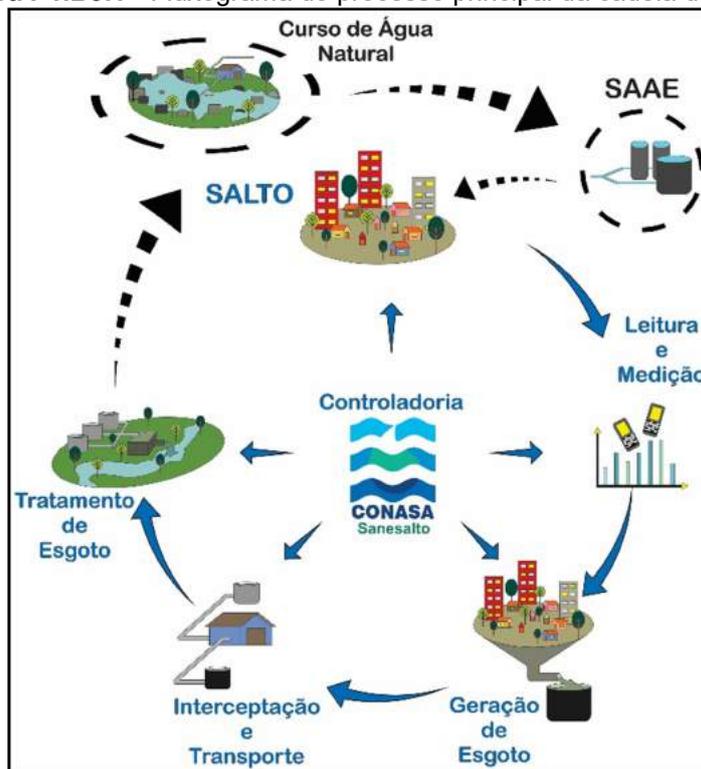
Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

P1.B2 - PRINCIPAIS GANHOS DA SOCIEDADE A cidade de Salto por meio do serviço prestado pela empresa CONASA SANESALTO, desde o início de sua atuação no município em 2007, teve uma evolução de 0% de tratamento dos efluentes domésticos gerados para 96% nos dias atuais. A evolução do tratamento de esgoto no município também pode ser demonstrada por meio da tabela acima demonstrada (Tabela P1.B.2).

P1.B3 - SERVIÇOS OU PRODUTOS E PROCESSOS A empresa SANESALTO atua nas áreas de interceptação e tratamento de esgoto, bem como a destinação final do esgoto sanitário da área urbana do município de Salto/SP. Além disto, a SANESALTO presta os serviços de leitura e medição de água e de esgoto.

A cadeia de valores da Companhia SANESALTO, é dividida entre: principais e de suporte, representados a seguir pelo fluxograma (Figura P1.B3.1) que representa o escopo dos processos principais da SANESALTO.

Figura P1.B3.1 - Fluxograma do processo principal da cadeia de valor



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

Tabela P1.B3.1 - Processos de Suporte

| PROCESSOS | DESCRIÇÃO |
|---|--|
| Sistema Integrado de Gestão (meio ambiente e qualidade) | Objetivo é a manutenção de sistema de gestão integrado na área de qualidade e meio ambiente que vise o planejamento e a execução de tarefas conforme procedimentos e instruções de trabalho implantados e controlados. |
| Recursos Humanos | A busca da promoção e desenvolvimento do capital intelectual dos seus colaboradores. |
| Compras | Prover recursos de materiais para execução das tarefas inerentes à prestação de serviços. |
| Vender | Relacionamento entre ao poder concedente (SAAE Ambiental) visando a manutenção e desenvolvimento da prestação conjunta de serviços. |
| Infra - estrutura | Prover recursos para manutenção da estrutura civil e mecânica para a prestação do serviço. |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

UNIDADES OPERACIONAIS

Tabela P1.B3.2 - Descrição unidade operacionais

| Unidades | Endereço | Bairro | CEP |
|------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Unidade Administrativa | Rua Nove de Julho, 849 | Centro | 13320-005 |
| ESGOTO | | | |
| Elevatória Final | Rua Fagundes Varela, 04 | Jd. São Francisco | 13320-490 |
| Elevatória 01 | Rua Marechal Deodoro, 950 | Centro | 13320-140 |
| Elevatória 02 | Rua Vicente Schivitaro, 65 | Barra Centro | 13320-190 |
| Elevatória 03 | Praça Álvoro Guião, s/n | Estação | 13323-169 |
| Elevatória Guaraú 01 | Rua Curimbatas, 671 | Salto de São Jose | 13324-275 |
| Elevatória Guaraú 02 | Rua Estado do Rio Grande do Sul, 450 | Terras de S. Pedro e S. Paulo | 13324-450 |
| Elevatória Buru 01 | Rua Vaticano, 849 | Jd. Saltense | 13327-100 |
| Elevatória Buru 02 | Avenida Brasília, 1743 | João Jabour | 13329-030 |
| Elevatória Jd Nações | Rua Rodesia, 292 | Jd das Nações | 13322-214 |
| Elevatória Rondon | Rua Hilario Ferrari, 10 | Rondon | 13323-230 |
| ETE | Estrada da Servidão, s/n, | dentro cond. Sta Filomena | 13320-000 |

P1.B4 - PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÕES E TECNOLOGIAS DE PRODUÇÃO

Tabela P1.B4.1 – Principais equipamentos, instalações e tecnologias de produção.

| EQUIPAMENTOS | | |
|---|--|------|
| Quantidade | Veículos / Equipamentos | Ano |
| 1 | Renalt Logan 1.0 Expression Hi-Flex 16V ano 2009 modelo 2010 | 2009 |
| 1 | Caminhonete Cabine Dupla - Ford Ranger XL CD4 22H - Ano modelo 2014/2014 | 2014 |
| 1 | Grade Mecanizada tipo Cremalheira | 2007 |
| 1 | Grade Manual - Espaçamento livre entre barras 25mm | 2007 |
| 2 | Unidade de Desarenação - Vazão máxima de cada unidade - 700L/s - Fabricante: Guaruja | 2007 |
| 1 | Calha Parshall - Largura da garganta da calha: 3" - Fabricante: EDRA | 2007 |
| 1 | Tanque de Equalização: 15mx20m - Profundidade útil: 4m | 2007 |
| 4 | Bombas Submersas KRT K200-330/326UG (312 mm) 141,67 L/s | 2007 |
| 4 | Reatores Anaeróbios 17m x 23m - Volume Util: 1759,50 m³ | 2007 |
| 4 | Filtros Anaeróbios 18m x 24m - Volume Util: 1254,63 m³ | 2007 |
| 2 | Decanter Centrifugo - Pieralise - 5m³/h | 2007 |
| 2 | Bomba Lodo Netzsch - Vazão 10 m³/h | 2007 |
| 2 | Bomba Polímero Netzsch - 0,3L/s | 2007 |
| 1 | Medidor de vazão Ultrasonico sobre a calha Parshall - ACROS | 2012 |
| 1 | Multiranger - Marca SIEMENS | 2012 |
| 2 | Tanque de Aeração: 33m x 11m Volume útil: 2.178 m3 | 2016 |
| 1 | Decantador: Diâmetro: 28 m - Volume útil: 1.847 m3 | 2016 |
| 2 | Soprador Aerzen GM 80L | 2016 |
| 1 | Removedor de Lodo tipo tração periférica 19,76m | 2016 |
| 2 | Bomba recirculação de lodo KSB Megaflo 150-315 | 2016 |
| 2 | Bomba descarte de Lodo KSB Megaflo 50-200 | 2016 |
| 1 | Medidor de vazão Magnético Optiflux 2050w CONAUT DN 450mm | 2016 |
| 1 | Medidor de vazão Magnético Optiflux 2050w CONAUT DN 50mm | 2016 |
| 1 | Medidor de vazão Magnético Optiflux 2050w CONAUT DN 250mm | 2016 |
| 3 | Conversor (vazão) IFC050W CONAUT | 2016 |
| 1 | Analizador de Oxigênio Dissolvido Knick | 2016 |
| 1 | Alalisador de pH Knick | 2016 |
| 1 | Analizador de Redox Kinick | 2016 |
| 4 | Bombas de Recalque - Elevatória Final - KRT K150-401/804 UNG (351mm) 132 L/s | 2007 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória 01 - KRT K150-401/654UG (325 mm) 94 L/s | 2007 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória 03 - KRT K200-401/506UG - 100 L/s | 2007 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória 02 - KRT E80 - 200 - 19 L/s | 2010 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória Guaraú 01 - Flygt CP 3301 180HT 36 L/s | 2010 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória Guaraú 02 - Flygt CP 3152-181 MT 64 L/s | 2010 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória Burú 01 - Flygt CP 3231 115 L/s | 2010 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória Burú 02 - Flygt CP 3231 115 L/s | 2010 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória Nações - ABS EJ 75B 20 L/s | 2015 |
| 2 | Bombas de Recalque - Elevatória Rondon - ABS XFP 100 G CB 1.6 - PE 185/4 -G-60 FM 65 L/s | 2015 |
| TECNOLOGIAS | | |
| Sistema comercial Inteligest Web | | |
| Sistema Software Tinos | | |
| Sistema de gestão de documentos GED TOTVS | | |
| Sistema de controle financeiro PROTHEUS | | |
| Sistema de controle suprimentos/compras PROTHEUS | | |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

P1.C - PARTE INTERESSADA, SÓCIOS, MANTENEDORES OU INSTITUIDORES A SANESALTO Saneamento S/A é uma empresa do Grupo CONASA Infraestrutura S.A, atuante como operador de sistemas privados de saneamento no Brasil. O Grupo CONASA Infraestrutura S.A opera além da SANESALTO, os serviços de tratamento de água e esgoto dos municípios de Águas de Meriti/RJ e Itapema/SC, e os serviços de coleta e tratamento de efluentes industriais de Salto/SP (Sanetrat). A CONASA Infraestrutura também atua nas áreas de infraestrutura, serviços ambientais e energia elétrica.

P1.D - FORÇA DE TRABALHO A força de trabalho da empresa SANESALTO é composta por 31 colaboradores diretos e 6 indiretos sendo este divididos conforme segue Tabelas P1.D.1 e P2.D.2 7:

Tabela P1.D.1 - Força de trabalho colaborador direto.

| COLABORADORES DIRETOS | | | | | |
|------------------------|------|----------------------|------|--|------|
| Descrição Cargo | Qtd. | Descrição Cargo | Qtd. | Descrição Cargo | Qtd. |
| Gerente Administrativo | 1 | Atendente | 3 | Operador De Estação De Tratamento De Esgoto I | 1 |
| Coord.De Atendimento | 1 | Aux. Serviços Gerais | 1 | Operador De Estação De Tratamento De Esgoto Ii | 10 |
| Coordenador De Ti | 1 | Coletor/Entregador | 8 | Coord. Operacional | 1 |
| Monitor Relacionamento | 1 | Entregador | 2 | Técnico De Laboratório | 1 |

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

| COLABORADORES INDIRETOS | | | | | |
|--------------------------|------|--|------|--------------------------------|------|
| Descrição Cargo | Qtd. | Descrição Cargo | Qtd. | Descrição Cargo | Qtd. |
| Engenheiro eletricitista | 1 | Eletricista | 1 | Pedreiro e pedreiro hidráulico | 4 |
| Técnico mecânico | 1 | Operador de caminhão muncck e hidrotrato | 1 | Engenheiro ambiental | 1 |

P1.D1 - CLIENTE E MERCADOS-ALVO O mercado de atuação da Companhia SANESALTO está definido no Contrato de Concessão e suas alterações contratuais, onde constitui como uma sociedade de propósito específico (SPE) e se restringe à área urbana do município de Salto/SP e seus clientes encontram-se segmentados conforme tabela abaixo.

Tabela P1.D1.1 - Categoria de usuários.

| CATEGORIA | DESCRIÇÃO |
|--------------|--|
| RESIDENCIAIS | 1. Cada casa, apartamento ou instalação predial com um ponto de consumo, destinada ao uso exclusivamente residencial, consideradas concomitantemente, por economia. |
| COMERCIAIS | 1. Todo prédio ocupado por uma pessoa jurídica com ligação predial, que compreende: 2. Estabelecimentos comerciais (lojas, mercados, quitandas, Barbearias, salões de beleza, laboratórios, açougues, confeitarias, mercearias, oficinas de bicicletas, consertos de sapatos, etc.); 3. Escritórios; 4. Bares, restaurantes; 5. Hotéis e Pensões; 6. Cinemas e casas de diversões; 7. Escolas particulares;9 8. Hospitais particulares; 9. Oficinas mecânicas, Serralheria, Serraria e afins; 10. Pequenas oficinas artesanais (relojoeiro, rádio, televisão e outros); 11. Frigoríficos, matadouros, granjas e pocilgas; 12. Postos de gasolina, que não tenham suprimento próprio para lavagem de automóveis. 13. Clubes e Associações recreativas e esportivas; 14. Construções comerciais; 15. Cemitérios particulares e terceirizados; 16. Outros similares. |
| PÚBLICOS | 1. Todo ou parte do prédio ocupado por uma pessoa jurídica com ligação predial, que compreende: 2. Órgãos Públicos da Administração Direta e Indireta e Fundações Federais, Estaduais e Municipais; 3. Escolas públicas; 4. Hospitais Públicos e Postos de Saúde; 5. Quartéis e corporações militares; 6. Entidade de classes sem fins lucrativos; 7. Associações culturais; 8. Organizações com fins filantrópicos (asilos, orfanatos, albergues e similares); 9. Cemitérios Públicos; 10. Templos e Igrejas; 11. Outros similares. |
| INDUSTRIAIS | 1. Todo ou parte do prédio ocupado por uma pessoa jurídica com ligação predial, que compreende: 2. Fábricas em geral (sorvetes, gelo, artefatos de cimento, tecidos, papel, conservas, bebidas, móveis, cerâmicas, balas, sapatos, etc.); 3. Indústrias metalúrgicas e siderúrgicas; 4. Panificadoras; 5. Lava-jatos de automóveis e postos de gasolinas se for o caso; 6. Lavanderias; 7. Construções industriais; 8. Indústria de laticínios; 9. Outros similares. |



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

P1.D2 - INSUMOS, MATERIAIS E SEUS FORNECEDORES Os principais tipos de fornecedores da SANESALTO são empresas que fabricam e/ou comercializam materiais essenciais para atendimento dos serviços de leitura e tratamento de esgoto, sendo os principais: manutenção de bombas, fornecimento de bobinas de leitura, transporte de resíduos gerados no processo de tratamento de esgoto e energia elétrica. A tabela abaixo apresenta os valores dos principais insumos e serviços prestados no ano de 2017.

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

| Insumos, materiais e serviços prestados | Fornecedores | Valores aproximados de compras em 2017 |
|---|--------------------------|--|
| Energia Elétrica | CPFL Piratininga | R\$ 1.491.440,67 |
| Manutenção de bombas | SBV Bombas e Manutenções | R\$ 282.115,11 |
| Produtos Químicos | Produquímica | R\$ 31.449,00 |
| | CIAL | R\$ 3.224,03 |
| Transporte de Lodo | Corpus | R\$ 161.707,50 |
| Bobinas de leitura | Regispel | R\$ 55.915,00 |
| Tratamento de resíduo | Proactiva | R\$ 73.246,57 |

P1.D3 - SOCIEDADE A empresa SANESALTO através da agência reguladora ARES/PCJ (Agência de Regulação PCJ), representante da principal parte interessada (governo do Município de Salto), presta contas junto ao poder concedente dos aspectos técnicos, econômicos e financeiros específicos à concessão dos serviços prestados. Além dos aspectos elencados acima, a prestação de serviços dentro dos padrões de qualidade também impacta a sociedade como um todo e foram identificados pela SANESALTO, sendo:

- Degradação e/ou poluição do meio ambiente através da destinação inadequada de resíduos dos processos de tratamento de esgoto; contaminação da água e do solo por descartes impróprios de produtos e resíduos perigosos;
- Poluição dos corpos hídricos por meio de despejo irregular de efluente não tratado.

Para os impactos ambientais negativos identificados acima, foi determinado e implantado (d_2010) um procedimento de identificação de Aspectos e Impactos Ambientais significativos (PR SGA 001), de modo a controlá-los. Para situações emergenciais que fujam das medidas estabelecidas para a mitigação dos impactos, estabeleceu-se (d_2010) um Plano de Preparação e Resposta a Emergências (PR SGA 004). No referido plano estão descritas as ações de mitigação a serem adotadas em cada caso.

Os passivos ambientais gerados nos processos de leitura e tratamento de esgoto são controlados por meio de procedimento (d_2010) de Gerenciamento de Resíduos e Coleta Seletiva (PR SGA 002), cujo objetivo geral é descrever as diretrizes para o correto acondicionamento, armazenamento, coleta, transporte e destinação final dos resíduos sólidos e materiais reciclados, e seus resultados anuais são apresentados para o órgão de controle estadual (CETESB – Companhia Ambiental do Estado de São Paulo).

P1.D4 - OUTRAS PARTES INTERESSADAS Além do poder concedente, são partes interessadas nos processos da SANESALTO os usuários dos serviços, sendo eles: cidadãos (população em geral) e órgãos públicos.

P2 - CONCORRÊNCIA E AMBIENTE COMPETITIVO A empresa SANESALTO, por tratar-se de uma concessão de serviços públicos, é o único prestador de serviços de tratamento de esgoto residencial urbano no município de Salto/SP.

Em 2010 a empresa conquistou a certificação das ISOs 9001 e 14001, onde seus requisitos são a base da política do sistema integrado de gestão, que demonstra objetivos e metas claras para diminuição dos aspectos e impactos significativos e atendimento a requisito legal e regulamentar. No Brasil, apenas 1.734 empresas possuem certificação ISO 14001. Segundo os auditores dos órgãos independentes de certificação, os serviços prestados pela SANESALTO se destacam pelo atendimento eficaz, pela constante busca da satisfação do usuário e a busca da melhoria contínua em seus processos.

Os principais fatores de diferenciação são o compromisso no atendimento aos investimentos previstos em contrato, prestação de serviço eficiente e de qualidade aos usuários, compromisso com a sustentabilidade de suas ações e busca da conscientização socioambiental da população do município.

Os principais desafios estratégicos da SANESALTO são: atendimento ao cronograma de obras estabelecido no contrato de concessão, desenvolvimento intelectual de seus funcionários, desenvolvimento de ações socioambientais junto à população, análise e desenvolvimento de projetos para a eficiência do processo de leitura.

P3 - ASPECTOS RELEVANTES Os requisitos legais e regulamentares são auditados anualmente por órgãos independentes de auditoria, conforme procedimento (d_2010) de Auditoria Interna (PR SIG 004) e também são fiscalizados pelo órgão ambiental estadual CETESB. O contrato de concessão que determina obrigações e requisitos regulamentares aplicáveis a concessão tem seu atendimento fiscalizado pela agência reguladora ARES/PCJ. A

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

empresa SANESALTO Saneamento S/A nunca sofreu sanções ou conflitos de qualquer natureza referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais ou contratuais.

P4 HISTÓRICO DA BUSCA DA EXCELÊNCIA

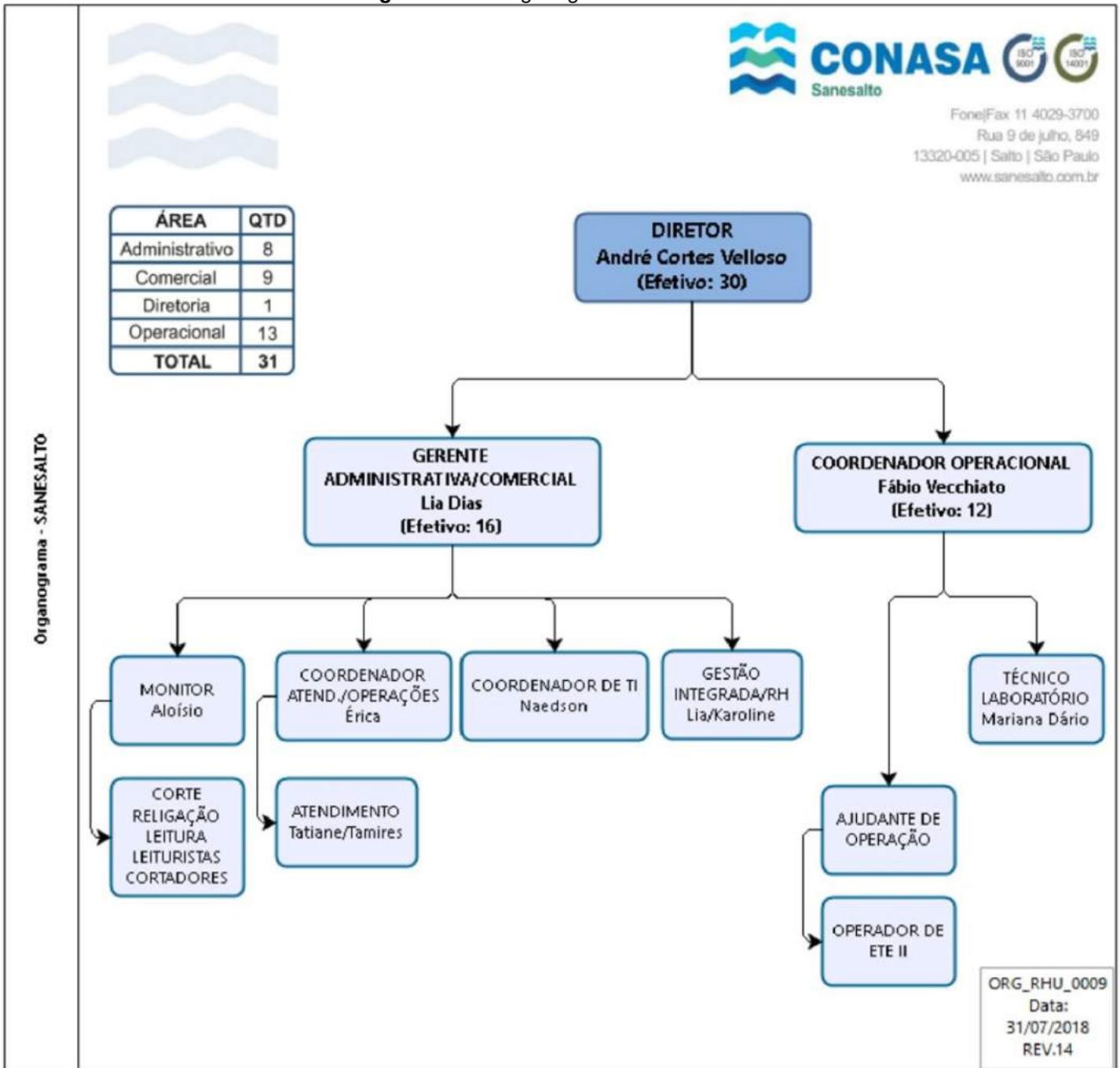
Tabela P4.1 – Retrospectiva SANESALTO.

| ANO | DESCRIÇÃO |
|-------------|---|
| 2007 | Início da Concessão da empresa CONASA SANESALTO. |
| 2007 a 2010 | Adequação do cadastro comercial, visando a eficiência da medição do consumo de água e esgoto. |
| 2010 | Início da implantação do sistema de gestão integrado NBR ISO 9001 e 14001. |
| | Início e conclusão das obras das estações elevatórias de esgoto BURU I e II e Guarau I e II. |
| 2011 | Certificação nos sistemas de Gestão Integrada e Meio Ambiente NBR 9001 e 14001, com auditoria realizada pelo órgão de certificação BRTUV com os auditores Magali Marques Raviglioli, e Paulo Roberto Mendes, recebendo um parecer POSITIVO sobre o Sistema Implantado, e a indicação para a CERTIFICAÇÃO. |
| 2012 | Ligação do interceptor de esgoto Jardim Celani. |
| | Auditoria de manutenção da certificação nos sistemas de Gestão Integrada e Meio Ambiente NBR 9001 e 14001, com o auditor BRTUV Carlos Nakamura, recebendo um parecer POSITIVO sobre a manutenção do Sistema Implantado, e a manutenção da CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001 E 14001. |
| 2013 | Melhoria do sistema de pré-tratamento e pós-tratamento da ETE. |
| | Melhoria do Balanço Hídrico. |
| | Construção do leito de secagem de lodo na estação de tratamento de esgoto. |
| 2014 | Auditoria de manutenção da certificação nos sistemas de Gestão Integrada e Meio Ambiente NBR 9001 e 14001, com o auditor BRTUV Carlos Nakamura, recebendo um parecer positivo sobre a manutenção do Sistema Implantado, e a manutenção da certificação NBR ISO 9001 E 14001 |
| | Monitoramento remoto das estações elevatórias. |
| | Construção Estações Elevatórias Jardim Nações e Rondon. |
| | Sistema de controle financeiro PROTHEUS. |
| | Sistema de controle suprimentos/compras PROTHEUS. |
| | Implantação do Sistema de gestão de documentos GED TOTVS. |
| 2015 | Prêmio Taperá pela conferência desenvolvidas no município em 2013. |
| | Auditoria de (re)certificação com o auditor do Órgão Certificador para a DNV – Líder Mundial em Certificações de Sistema de Gestão Carlos Foiani, recebendo um parecer POSITIVO sobre a manutenção do Sistema Implantado, e a manutenção da CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001 E 14001. Cabe salientar que a mudança de órgão de certificação BRTUV/DNV foi para avaliar o sistema em uma certificação líder Nacional em Sistemas de Gestão. |
| | Auditoria de manutenção, com auditor do Órgão Certificador para a DNV – Líder Mundial em Certificações de Sistema de Gestão Carlos Foiani, recebendo parecer positivo sobre a manutenção do Sistema Implantado, e manutenção da certificação NBR ISO 9001 E 14001. |
| 2016 | Início da obra de melhoria de sistema pós - tratamento na Estação de Tratamento de Esgoto Santa Isabel. |
| | Termino da obra de melhoria de sistema pós - tratamento na Estação de Tratamento de Esgoto Santa Isabel. |
| 2017 | Auditoria de manutenção certificação com o auditor do Órgão Certificador para a DNV – Líder Mundial em Certificações de Sistema de Gestão Carlos Foiani, recebendo um parecer POSITIVO sobre a manutenção do Sistema Implantado, e a manutenção da CERTIFICAÇÃO NBR ISO 9001 E 14001. |
| | Troca de órgão de certificação para a BR Veritas, visando a submissão do sistema implantado na área de Gestão Integrada (versão NBR ISO 2015) para diferentes órgãos visando a demonstração da solidez e eficiência dos serviços. |
| | Prêmio Taperá pela ampliação na Estação de Tratamento de Esgoto no município, concluída em 2016. |
| | Auditoria de (re) certificação com o auditor Paulo Ivo do Órgão Certificador Bureau Veritas, recebendo um parecer positivo sobre a manutenção do Sistema Implantado, e a manutenção da certificação NBR ISO 9001 E 14001 versão 2015. |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

P5 ORGANOGRAMA SANESALTO.

Figura P5.1 – Organograma SNESALTO





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

1. LIDERANÇA



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

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

Desde o início de suas atividades (d_2007), os princípios organizacionais que balizam a atuação da empresa SANESALTO vêm sendo adotados e difundidos pelos seus colaboradores. No entanto tal ação ganhou voz e amplitude a partir de 2010 com processo de certificação integrada de Qualidade ISO 9001 e Meio Ambiente ISO 14001, que busca a Gestão Integrada (qualidade e meio ambiente), satisfação de seus clientes, diminuição e minimização de seus impactos ambientais significativos e atendimento a requisitos legais e regulamentares. O conjunto de valores e princípios organizacionais necessários à promoção da cultura da excelência e a criação de valores para todas as partes interessadas, está expresso por meio da Política do sistema de gestão Integrado (m_2017) e seus Objetivos (PQM 001, m_2017), conforme Tabela 1.A.1 e através do Código de Conduta Ética.

Tabela 1.A.1 - Política da Qualidade

| Missão |
|--|
| “Tratar 100% do esgoto coletado pela rede pública da cidade de Salto”. |
| Visão |
| “Buscar aperfeiçoamento contínuo dos nossos processos e serviços”. |
| “Preservar o meio ambiente, prevenindo impactos ambientais e contribuindo para a integridade dos rios e mananciais do município de Salto”. |
| “Atender à legislação ambiental pertinente e o contrato de concessão firmado com o município de Salto”. |
| Valores |
| Defesa e preservação do meio ambiente proporcionando às futuras gerações um ambiente equilibrado. |
| Comprometimento, respeito e geração de valores junto à população Saltense, poder concedente, funcionários e acionistas. |

As formas de comunicação dos objetivos, missão, visão e política de qualidade às partes interessadas é procedida conforme Tabela 1.A.2.

Tabela 1.A.2 - Comunicação com as partes interessadas.

| Partes Interessadas | Formas de Comunicação |
|--|---|
| Usuários (Sociedade como um todo) | Através do site na internet, via folders, placas na sede e estações, publicações periódicas em jornais e comunicação institucional nos veículos da frota com adesivos da logo da SANESALTO. |
| Cliente (Poder Concedente) | Através de correspondências e relatórios mensais. |
| ARES/PCJ (Agência reguladora) | Visitas semestrais, reuniões por demanda e envio de relatórios mensais. |
| CETESB (Órgão Regulador e Fiscalizador) | Visitas semestrais, reuniões por demanda e envio de relatórios mensais. |
| Força de trabalho (Colaboradores diretos e terceirizados) | Através da integração de novos colaboradores, mural de avisos (princípio da “gestão à vista”), jornal de veiculação interna, palestras de divulgação interna e Auditorias Internas. |
| Acionistas | Através de reuniões com a Diretoria do Grupo CONASA/Relatórios. |
| Prestadores de serviços e Fornecedores de matéria-prima | Mensagem via e-mail e reuniões. |

Os objetivos da Gestão Integrada (MT OM 001), incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos da prestação de serviço, foram estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes da organização.

Os objetivos da Gestão Integrada são mensuráveis e consistentes com a Política Integrada (PQM 001) da empresa SANESALTO. O monitoramento destes objetivos é realizado por meio dos indicadores apresentados na Figura 1.A.1.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 1.A.1 – Monitoramento dos Objetivos e Metas

| MONITORAMENTO DOS OBJETIVOS E METAS DO SIG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | MT - DM - 001 Rev. 05 Data: 10/11/2013 | | |
|--|-------------------|-------------|---|---|--|--|---------------------------------------|---------------------------|--|---|--|---|--|-----------------------------------|--|----------------------------|---------------------------------|--|--|------------------------------------|---|-----------------------|--------------------------|--|---|-----------------|
| A SANESALTO Saneamento SA concessionária de Tratamento de esgoto da Estância Turística de Salto, tem como objetivo: A busca do aperfeiçoamento contínuo dos processos e serviços, atendendo com excelência às necessidades da população e contribuindo para a qualidade de vida de todos; Ser uma das melhores e mais respeitadas empresas de Saneamento básico do Brasil, tratando 100% do esgoto gerado na cidade de Salto, e cobrando preço justo. Preservar o meio ambiente através de ações que visam prevenção, controle e minimização de seus impactos ambientais significativos. Atender à legislação ambiental e requisitos regulamentares específicos. | GERIR RECURSOS RH | | COMPRAR E SUPRIR | | INFRA-ESTRUTURA | | | | PROCESSO VENDER | | LEITURA E MEDIÇÃO | | | | Operação ETE | | | SIG | | | GERIR O NEGÓCIO | | Processo Gerir o Negócio | | EFICÁCIA DO SIG Todos os indicadores dos Processos (Média Geral) | |
| | Clima Interno | Absenteísmo | Tempo de Atendimento entre a Solicitação de Compra e Efetivação | Índice de Tempo de Parada de Manutenção Coletor Reserva - Manutenção Preventiva Corretiva | Índice de Tempo de Parada de Correção e Manutenção do Inteligent | Manutenção Corretiva de Bombas ETE/Elevatórias | Manutenção Preventiva das Elevatórias | Manutenção Preventiva ETE | Atendimento ao Cronograma de Obras - MAORE PAULINA | Estudo de tarifa para verificação de cobrança justa | Solicitações executadas X Solicitações atendidas | Contas pagas em duplicidade X Valores restituídos | Certa de Fornecimento de Água (Inteligent) | Religação de Fornecimento de Água | Leituras Realizadas X Medidas pela Média | Consumo de Energia Reativa | Índice de atendimento ao art 18 | Índice de confiabilidade laboratório interno - ETE | Redução de Consumo de Energia Elétrica | Eficiência das Auditorias Internas | Índice de Consumo de Água EEE(s) e Escritório | Satisfação do Cliente | PONTOS POSSÍVEIS | PONTOS OBTIDOS | | EFICÁCIA MENSAL |
| PONTUAÇÃO MÁXIMA | 372 | 192 | 252 | 234 | 234 | 198 | 198 | 198 | 462 | 354 | 336 | 372 | 462 | 390 | 162 | 270 | 417 | 534 | 192 | 468 | 210 | 576 | 7083 | | % | |
| jan/17 | 76% | 0 | 8% | 0 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 35,73 | 1941 | 41% | 29% | 249 | 2,18% | 3 | 96% | 0,54% | 3585 | 96% | 3 | 91% | 7083 | 6075 | 86% | ☹️ |
| fev/17 | 76% | 1 | 8% | 22 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 35,73 | 1768 | 37% | 36% | 381 | 2,20% | 5 | 100% | 26% | 3554 | 98% | 3 | 91% | 7083 | 5724 | 81% | ☹️ |
| mar/17 | 85% | 0 | 3% | 17 | 1 | 100% | 100% | 0 | 0 | 35,73 | 2077 | 32% | 38% | 347 | 2,12% | 4 | 100% | 18,49% | 4310 | 98% | 2 | 98% | 7083 | 5761 | 81% | ☹️ |
| abr/17 | 85% | 0 | 13% | 9 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 35,73 | 1504 | 29% | 42% | 343 | 2,25% | 4 | 96% | 4,53% | 3473 | 96% | 3 | 92% | 7083 | 5822 | 82% | ☹️ |
| mai/17 | 85% | 0 | 3% | 23 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 2203 | 37% | 41% | 378 | 2,80% | 3 | 100% | 12,39% | 3919 | 96% | 4 | 96% | 7083 | 5353 | 76% | ☹️ |
| jun/17 | 85% | 0 | 1% | 20 | 2 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 1799 | 35% | 30% | 364 | 3,06% | 3 | 100% | 15,06% | 2049 | 96% | 2 | 94% | 7083 | 5755 | 81% | ☹️ |
| jul/17 | 85% | 0 | 12% | 9 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 1661 | 36% | 32% | 215 | 3,07% | 1 | 96% | 2,72% | 1879 | 96% | 2 | 98% | 7083 | 5336 | 75% | ☹️ |
| ago/17 | 85% | 0 | 5% | 19 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 1603 | 9% | 29% | 332 | 3,15% | 4 | 100% | 4,43% | 1688 | 96% | 4 | 90% | 7083 | 6269 | 89% | 😊 |
| set/17 | 85% | 0 | 23% | 21 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 2020 | 17% | 30% | 338 | 3,00% | 3 | 96% | 2,73% | 1967 | 96% | 4 | 94% | 7083 | 5390 | 76% | ☹️ |
| out/17 | 85% | 0 | 0% | 0 | 2 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 2138 | 14% | 37% | 348 | 2,87% | 4 | 96% | 4,40% | 3243 | 96% | 4 | 98% | 7083 | 5876 | 83% | ☹️ |
| nov/17 | 85% | 0 | 0% | 21 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 2002 | 7% | 30% | 319 | 2,81% | 4 | 100% | 9,17% | 2542 | 96% | 9 | 94% | 7083 | 5816 | 82% | ☹️ |
| dez/17 | 85% | 0 | 0% | 35 | 0 | 100% | 100% | 0 | 0 | 39,56 | 1763 | 7% | 35% | 283 | 2,73% | 4 | 100% | 0,04% | 2667 | 96% | 10 | 92% | 7083 | 5816 | 82% | ☹️ |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

1.B) Como os processos gerenciais são aperfeiçoados?

Para implementar as ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos, a empresa SANESALTO, conta com colaboradores treinados e com ampla experiência em sistema de gestão, tratamento de esgoto, faturamento e arrecadação, que mensalmente lançam seus resultados conforme metodologia de indicadores implementada e os apresentam nos relatórios gerenciais, que são avaliados internamente em relação ao alcance de suas metas e possíveis desvios. Após análise da equipe dos resultados obtidos e da definição de ações para correção dos desvios, os mesmos são reportados pela direção ao conselho de administração, que emite *feedback* dos resultados em comparação aos objetivos e metas corporativos.

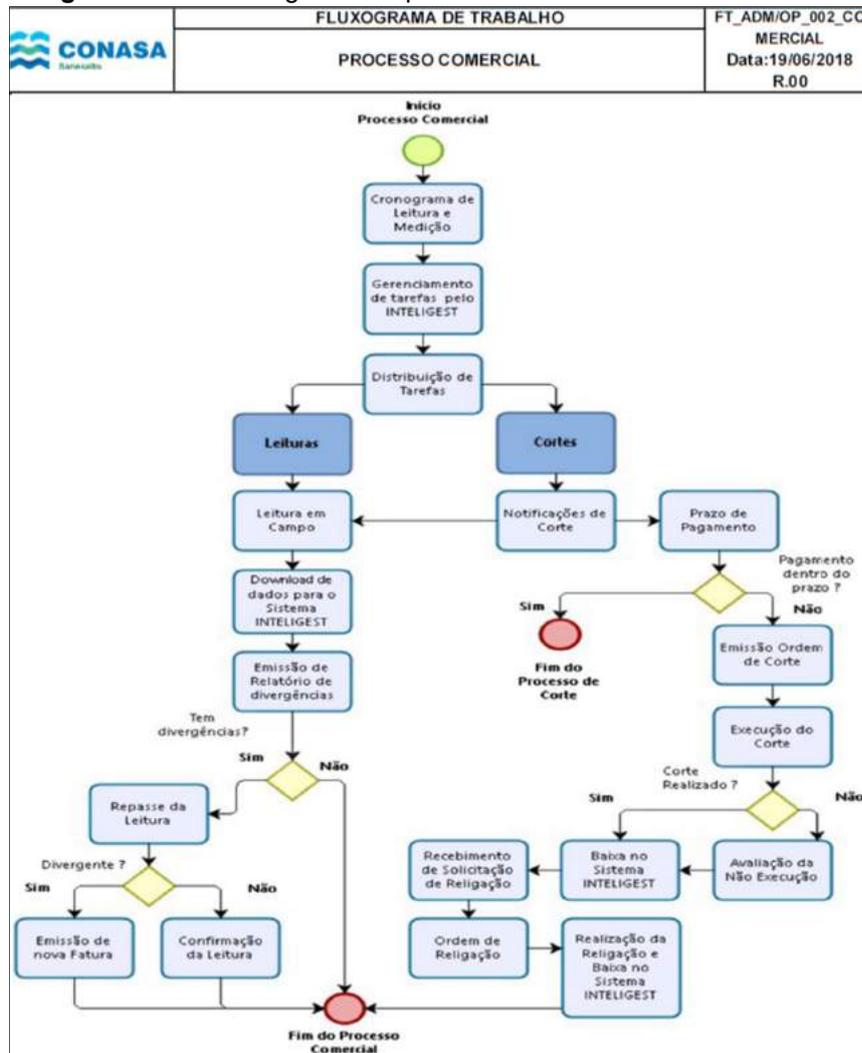
O sistema de Gestão Integrada da empresa SANESALTO, compreende os seguintes documentos:

Tabela 2.B.1 - Documentos SGI

| Documento | Descrição |
|--|--|
| Manual da qualidade | Demonstra de forma sintética o atendimento dos requisitos da NBR ISO9001/14001, com os objetivos e metas definidos e implantados. |
| Procedimentos | Procedimentos relacionados às atividades obrigatórias do âmbito da norma, que devem ser devidamente documentados e consistentes com os requisitos da norma NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001. |
| Instruções de trabalho | Demonstra as etapas de execução de tarefas operacionais em todos os setores da empresa SANESALTO. |
| Anexos | Formulários para registros dos cumprimentos das atividades nos procedimentos e instruções de trabalho. |
| Registros do Sistema de Gestão Integrado | Todas as evidências de cumprimento de determinada atividade, sendo: fotos, formulários preenchidos, planilhas, etc. |

Elaborou-se um fluxograma para cada um dos processos “chave” (m_2017), desenvolvidos pela empresa SANESALTO, de modo a organizar a operação dos mesmos, bem como definir a sequência e interação entre eles, além de assegurar a disponibilização de recursos e informações necessárias para a operação e monitoramento das atividades desses processos, conforme modelo da Figura 1.B.1.

Figura 1.B.1 – Fluxograma de processo setor Comercial



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

As formas de verificação do cumprimento dos padrões dos processos gerenciais e da mitigação de possíveis desvios são monitoradas por meio da Tabela 1.B.2:

Tabela 1.B.2 – Monitoramentos atividades

| Atividade | Responsável | Descrição | Frequência |
|---|---|---|--|
| Monitoramento do processo de tratamento de esgoto | Monitoramento online | Monitoramento do sistema de esgotamento sanitário através das variáveis: Níveis de poços de elevatórias e estação de tratamento de esgoto e sua operacionalização. | Online |
| Monitoramento da leitura diária | Monitor de leitura | Análise por meio de telefones celulares das rotas e execução de leitura | Por ocorrência |
| Monitoramento dos processos de tratamento de esgoto | Operadores de ETE | Acompanhamento dos parâmetros de tratamento do esgoto coletado. | Programação diária |
| Monitoramentos dos padrões de lançamentos de efluentes | Laboratório ETE | Realização de análises de laboratório como forma de assegurar o cumprimento dos parâmetros de tratamento e lançamento de efluente no corpo receptor. | Programação diária |
| Monitoramento dos objetivos e metas do Sistema de Gestão Integrado | Gerente, coordenadores e Diretores. | Acompanhamento do atendimento dos objetivos e metas, como forma de verificar se os processos estão sendo executados a fim de alcançar seu objetivo almejado. | Mensal |
| Monitoramento da Legislação aplicável | Gerente Administrativa e Superintende | Análise de legislação aplicável em nível Municipal, Estadual e Federal. | Mensal |
| Monitoramento dos níveis de fumaça preta | Laboratorista e coordenador operacional | Análise dos níveis de emissão de fumaça preta por meio do anel <i>ringelmann</i> . | Por evento |
| Nível de ruído externo | Gerente Administrativa e Superintende | Análise de níveis de ruído dos sites da empresa, para atendimento legal e de relacionamento com a população vizinha. | A cada inauguração de novo site da empresa |
| Potabilidade da Água | Gerente Administrativa | Análise da qualidade da água ofertada para os funcionários, dentro de padrões estabelecidos pela agência nacional de saúde. | Anual |
| Quantidade dos resíduos gerados pela SANESALTO Saneamento S.A (Escritório e pela ETE) | Monitor de relacionamento e Gerente Administrativa | Gerenciamento da coleta seletiva interna e geração de resíduos da estação de tratamento e sua correta destinação, transporte e acondicionamento. | Mensal |
| Controle de vacinação dos funcionários que trabalham na operação de esgoto (vacina contra Tétano e Difteria) | Gerente Administrativa | Controle das vacinas necessárias para a preservação de doenças possíveis de serem adquiridas em decorrência do trabalho em saneamento. | Mensal |
| Monitoramento da validade das licenças municipais e ambientais (Atestado do Corpo de Bombeiros, CETESB, IBAMA e Vigilância Sanitária) e seus requisitos | Gerente Administrativa e Superintende | Controle de validade e requisitos necessários para manutenção das licenças ambientais e municipais necessárias para a sustentabilidade da empresa. | Mensal |
| Validade dos extintores, brigada de incêndio e plano de atendimento a emergências | Gerente Administrativa | Validade dos programas de combate a incêndio, e suas ferramentas de uso (extintores) para que na ocorrência de possível emergência, a empresa possua recursos para sua contenção. | Mensal/por evento |
| Programas de Prevenção de Riscos Ambientais | Gerente Administrativa | Controle de programa de riscos ambientais, visando o controle das tarefas executadas pelos funcionários na execução de suas atividades | Anual |
| Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional | Gerente Administrativa | Controle por meio de programa médico de saúde ocupacional, das possíveis doenças adquiridas na execução de tarefas pelos funcionários. | Anual |
| Realização de auditorias internas do Sistema de Gestão Integrado | Gerentes, coordenadores e diretores/auditor independente. | Verificação da eficácia e efetividade do sistema de gestão integrado, através de auditores independentes semestralmente. | Semestral |
| Realização de auditorias externas do Sistema de Gestão Integrado | Gerentes e coordenadores/organismo de certificação | Verificação da eficácia e efetividade do sistema de gestão integrado, através de auditores de órgão de certificação. | Anual |

A empresa SANESALTO busca constantemente o aperfeiçoamento e inovação dos seus processos através da disseminação dos métodos descritos na tabela apresentada na sequência.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Tabela 1.B.3 - Processos de Melhoria Contínua

| Atividade | Responsável | Descrição | Frequência |
|--|--|--|------------------|
| Realização de pesquisa de clima interno. | Gerente Administrativo | Realização de pesquisa anual com o objetivo de analisar as questões voltadas a gestão de recursos humanos e suas possíveis melhorias. | Anual |
| Realização de pesquisa de atendimento | Coordenadora de atendimento | Realização de pesquisa mensal com a população atendida e que procura o atendimento da SANESALTO para busca de informações, visando analisar o nível de satisfação. | Mensal |
| Preparação de Atendimento a Emergência | Coordenador operacional e gerente administrativo | Manutenção de programa que visa a contenção de possíveis riscos ambientais e de meio ambiente. | Anual |
| Abertura de RACs (Registros de ações Corretivas) e RAMs (Registros de ações de Melhorias). | Gerente Administrativo | Formalização do tratamento de problemas apontados diariamente, em auditorias internas e externas. | Por evento |
| Reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão Integrado | Coordenador operacional, gerente administrativo e Diretor. | Reunião para análise do sistema de gestão implantado, opções de melhoria e resultados de auditoria. | Semestral |
| Gestão de Indicadores | Coordenadores, gerente e Diretor. | Análise de indicadores de desempenho, identificando metas e ações planejadas. | Mensal |
| Reunião mensal com equipe de leitura | Coordenadora de atendimento | Reunião mensal com equipe de leitura, visando identificar possíveis problemas na rota de leitura e no desenvolvimento do serviço que possam afetar a eficiência do atendimento. | Mensal |
| Reunião mensal com equipe Operacional | Coordenadora Operacional | Reunião mensal com equipe operacional, visando identificar possíveis problemas relacionados à estação de tratamento e elevatórias que possam afetar a eficiência das operações. | Mensal |
| Revisão Instruções de Trabalho (d_2010) | Liderança | Realização de revisões das instruções de trabalho para melhoria na execução das etapas dos processos e facilitar a visualização das mesmas. | Quando aplicável |
| Elaboração do PAE (Plano de Ação Emergencial). (d_2010) | Liderança e Direção | Política de Ação em Emergência da SANESALTO tem como objetivo proporcionar a todas as suas áreas treinamentos e recursos necessários ao controle efetivo de uma emergência, além de promover cooperação para responder eficientemente, de maneira coordenada, as situações apresentadas. | Anual |
| Benchmark (m_2017) | Liderança, Comitê SGI e Direção | Visita às organizações da CONASA INFRAESTRUTURA, e empresas referência e/ou atuantes no mesmo ramo de atividade fim, para conhecimento de boas práticas adotadas. | Quando aplicável |
| Implementação de Tecnologias (m_2017) | Liderança e Direção | Uso de novas tecnologias nas áreas comerciais e de operação para aprimorar e aperfeiçoar a transmissão dos dados e otimizar o tempo de resposta das ações. | Quando aplicável |

1.C) Como as principais decisões tomadas são acompanhadas?

As decisões estratégicas da empresa SANESALTO são tomadas pela Direção que levam em consideração as necessidades e expectativas das partes interessadas, disponibilidade de recursos diversos como: financeiros, força de trabalho, tecnologias, requisitos legais e avaliação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão.

Todas as decisões estratégicas são tomadas através de reuniões dentre as quais estão descritas no quadro abaixo, no entanto, decisões cotidianas ou de menor impacto são definidas através de e-mail ou até mesmo conversas formais. As ações são implementadas pelos gestores de cada área, repassando aos seus subordinados e avaliando seus resultados com base nos indicadores, quando pertinentes à atividade desenvolvida.

Tabela 1.C.1 - Tomada de decisões.

| Atividade | Descrição | Objetivo |
|---|--|--|
| Reuniões das estações de tratamento de esgoto | Reunião mensal com a equipe operacional visando analisar as possíveis falhas ocorridas no mês, atendimento a procedimentos e instruções de trabalho e resultado alcançado nos indicadores. | Eficiência no desenvolvimento do trabalho operacional. |
| Reuniões das estações de tratamento de esgoto | Reunião mensal entre a Consultoria operacional (H2O Consultoria) e Coordenador operacional. | Análises dos resultados operacionais e correções de possíveis desvios. |
| Reunião mensal com equipe de leitura | Reunião mensal com equipe de leitura, visando identificar possíveis problemas na rota de leitura e no desenvolvimento do serviço que possam afetar a eficiência do atendimento. | Eficiência no desenvolvimento do trabalho comercial. |
| Acompanhamento orçamentário | Análise mensal do orçamento aprovado para avaliação de possíveis ajustes. | Avaliar os gastos conforme previsão orçamentária. |
| Reuniões com a Diretoria | O Diretor da unidade frequentemente se reúne para discutir as ações, planilhas orçamentárias e os projetos e alinhar os procedimentos para alcance das metas. | Alinhar as ações planejadas e fazer uma análise de resultados e investimentos. |
| Elaboração do orçamento anual | Análise do orçamento anual vigente e possíveis ajustes para orçamento do ano seguinte e possibilidade de investimentos. | Acompanhar o planejamento financeiro. |



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

1.D) Como a direção interage com os clientes, força de trabalho e outras partes interessadas mais relevantes?

A Direção exerce a liderança alinhada aos valores preconizados pela Política Integrada (PQM 001) e princípios organizacionais, garantindo todo o referencial necessário à sua atuação.

Através de um conjunto de eventos realizados pela empresa SANESALTO é possível disseminar, efetivar e realizar a comunicação dos objetivos e metas estabelecidos a todas as partes interessadas. O quadro abaixo demonstra os principais eventos realizados para disseminação dos valores da empresa SANESALTO e a promoção da interação entre clientes, empresa e força de trabalho.

Tabela 1.D.1 – Interações entre SANESALTO, clientes e força de trabalho.

| Eventos | Parte interessada | Frequência |
|---|--|---------------|
| Auditoria interna | Diretor, coordenadores, gerente e colaboradores diretos. | Semestral |
| Auditoria Externa | Diretor, coordenadores, gerente e colaboradores diretos. | Anual |
| Reunião de Análise Crítica | Diretor, coordenador operacional e gerente. | Semestral |
| Conferência CONASA | Diretor, Gestores, Colaboradores Diretos e Sociedade. | A cada evento |
| Reunião com Poder Concedente | Diretor e diretores. | A cada evento |
| Reunião com Agências Reguladoras | Diretor e diretores. | A cada evento |
| Mural Gestão à vista | Diretor, coordenadores, gerente e colaboradores diretos. | Diário |
| Projeto "Pintando o Meio Ambiente" | Colaboradores internos e sociedade. | A cada evento |
| Visitas na Estação de Tratamento de Esgoto | Coordenador Operacional. | A cada evento |
| Coluna quinzenal | Diretor. | Quinzenal |
| Mensagem de conscientização em contas de consumo de água/esgoto | Diretor, gerência e coordenadores. | A cada evento |

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

A análise de desempenho da empresa SANESALTO é realizada mensalmente e ocorre através de reuniões de análise de dados e tem como base o resultado dos indicadores operacionais, indicadores gerenciais, plano de Ação Anual e acompanhamento do planejamento orçamentário. Os indicadores de desempenho operacionais, cujas metas não são alcançadas em um período de tempo determinado, podem gerar a abertura de Registros de Ações Corretivas e de Melhoria Contínua (RAC/M), conforme procedimento (PR SIG 002), com o objetivo de analisar das causas e avaliação do não cumprimento de metas. Quando necessário, se definem as ações de melhoria ou ações corretivas para eliminação da causa de seu não cumprimento.

O quadro abaixo, chamado de “gestão à vista”, demonstra os indicadores do sistema de Gestão Integrada que ficam à vista para visualização de todos os colaboradores.

Figura 1.E.1 - Mural de gestão à vista



Figura 1.E.1 - Modelo de indicador



**2. ESTRATÉGIAS
E PLANOS**



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

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

As estratégias da SANESALTO são preestabelecidas com base no atendimento ao contrato de concessão, aliados à missão, visão e valores da Política da Qualidade e Meio Ambiente (PQM 001) da empresa. Através do contrato de concessão firmado com o poder concedente são avaliadas as estratégias e realizada a análise SWOT (m_2017), para levantamento dos aspectos positivos (oportunidades e pontos fortes) e aspectos negativos (ameaças e pontos fracos). Através da elaboração da Análise SWOT, em consonância com os requisitos legais aplicáveis e aspectos e impactos significativos, foram identificados os planos e as estratégias, conforme apresentado a seguir (Figura 2.A.1).

Figura 2.A.1 – Análise SWOT

|  | | ANÁLISE SWOT | |
|---|---|--|-------------------------------|
| | | ASPECTOS POSITIVOS OPORTUNIDADES | ASPECTOS NEGATIVOS AMEAÇAS |
| EXTERNO AMBIENTE | <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o relacionamento com a agência reguladora (processos); • Análise técnica/financeira de aumento de quadro; • Estudo de novas ligações visando a possibilidade de aumento da capacidade de tratamento; • Estudo da possibilidade de pavimentação de áreas com maior movimentação de pessoas; • Estudo da possibilidade técnica e financeira para informatização do corte; • Estudo da possibilidade técnica e financeira para mudança de coletores de leitura; • Análise e priorização de projetos socioambientais voltados a população. | <ul style="list-style-type: none"> • Perda do contrato de concessão; • Crise hídrica; • Concorrência; • Despejo irregular; • Falta de energia; • Instabilidade governamental. | |
| | PONTOS FORTES | PONTOS FRACOS | |
| INTERNO EMPRESA | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestão NBR ISO 9001 e 14001; • Tratamento de esgoto conhecido pela eficácia e com controles eficientes; • Plano de análises além dos requisitos legais; • Rapidez no atendimento; • Tecnologia na leitura e agência virtual; • Comprometimento da equipe; • Ideias criativas; • Atendimento inclusivo. | <ul style="list-style-type: none"> • Limitações contratuais; • Equipe enxuta; • Limitações operacionais ETE e elevatórias; • Pavimentação ETE; • Acesso aos hidrômetros (leitura/corte); • Informatização do corte; • Idade avançada terminais de leitura; • Pouca atuação no socioambiental; • Capacitação e desenvolvimento de pessoas. | |



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

2.B) Como são definidos os planos de ação para êxito das estratégias?

O plano de ação anual (m_2017) é definido conforme com o planejamento estratégico e é preestabelecido com base no contrato de concessão, e medido por meio dos objetivos e metas. As metas corporativas são definidas e avaliadas através do Relatório Gerencial, onde são analisados indicadores administrativos, comerciais e operacionais.

Tabela 2.B.1 - Principais Estratégias do Plano de Ação

| PLANOS PRINCIPAIS | ÁREA DE ABRANGÊNCIA | PRINCIPAIS AÇÕES |
|---|--|---|
| 1.Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos | Administrativo, Operacional e Comercial. | - Levantamento das necessidades de treinamento; - Elaboração do cronograma e execução dos treinamentos; - Avaliação de desempenho de treinamento; - Eficácia do treinamento. |
| 2.Desenvolvimento de novos Talentos | Administrativo, Operacional e Comercial. | - Levantamento das funções desenvolvidas; - Análise de possíveis substitutos; - Desenvolvimento de habilidades; - Avaliação de desempenho na função pretendida. |
| 3.Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços. | Administrativo Comercial. | - Levantamento de projetos que visem a eficiência dos processos; - Pedido de desenvolvimento a INTELIGEST WEB; - Análise de Projeto desenvolvido pelo INTELIGEST WEB; - Implantação de projetos. |
| 4.Diminuição de leitura medida pela média | Comercial. | - Solicitação de projeto para o desenvolvedor INTELIGEST WEB voltado ao estudo do parque de hidrômetros do município; - Análise do projeto enviado pelo INTELIGEST WEB; - Implantação do projeto; - Reunião mensal com a equipe de leitura para análise dos resultados obtidos no ciclo mensal. |
| 5.Aumentar o índice de satisfação dos clientes | Comercial e Operacional | - Participação de eventos comunitários, ações sociais; - Realização de pesquisas; - Elaboração de Folders e folhetos explicativos. |
| 6.Estudo de novas ligações para análise populacional | Comercial e Operacional | - Estreitamento na comunicação com a secretaria de governo responsável; - Solicitação mensal de informações relacionadas a novos bairros; - Análise das regiões com maior aumento populacional em relação a capacidade de atendimento comercial operacional. |
| 7.Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais | Administrativo, Operacional e Comercial. | - Análise de projetos voltados à conscientização da população local; - Implantação dos projetos voltados à conscientização da população local; - Análise do alcance dos projetos voltados à conscientização local. |
| 8.Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e investigação de despejos irregulares) | Administrativo. | - Análise nas EEE de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos; - Informação e relatório dos resultados obtidos nas análises de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos; - Reuniões para discussão de assuntos relacionados ao contrato de concessão. |

Tabela 2.B.2 - Objetivos e Indicadores

| OBJETIVOS | INDICADORES | ESTRATÉGIAS |
|---|--|---|
| Capacitação da força de trabalho – conforme item 1 e 2 da Tabela 2.B.1. | Indicador de horas de treinamento. | - Assegurar o cumprimento das metas contratuais, garantindo a satisfação do Cliente - Demonstrar aos colaboradores a importância do cumprimento das metas para atingimentos dos indicadores contratuais - Manter relação de confiança com o Poder Concedente e Agência Reguladora, baseado nos preceitos do Código de Ética e Postura da CONASA INFRAESTRUTURA S.A. |
| Satisfação do Cliente – conforme item 3,5,6 e 7 da Tabela 2.B.1. | Indicador de pesquisa de satisfação de Clientes. | |
| Manutenção do contrato de concessão – conforme item 5, 6 e 8 da Tabela 2.B.1. | Indicador de pesquisa de satisfação de Clientes. | |
| Atendimento as Metas Contratuais – Conforme item 8 da Tabela 2.B.1. | Indicador de atendimento de cronograma de obras. | |
| Desenvolvimento da comunicação com partes interessadas – conforme item 7 e 8 da Tabela 2.B.1. | Indicador de população atendida com projetos sociais. | |
| Futuros investimentos – conforme item 6 da Tabela 2.B.1. | Indicador Solicitação e recebimento de dados de novos empreendimentos imobiliários do município. | |
| Manutenção do equilíbrio contratual financeiro – conforme item 8 da Tabela 2.B.1. | Indicador de resultados obtidos de cargas da EEE. | |

Os planos de ação, desenvolvidos pela empresa SANESALTO, são acompanhados através do fornecimento de relatórios técnicos mensalmente à diretoria da unidade, juntamente com os gestores, através de reunião, para análise dos planos de ações, indicadores e comparativo das atividades executadas nos processos para seus resultados e eficácia.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 2.B.1 - Modelo de plano de ação utilizado pela SANESALTO

|  | | PLANO DE AÇÃO PLURIANUAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----------------|---|-----------------------------------|-------|---------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|-------|------|------|--------|--------|------|-------|--|---|--|-----------------------|------------|---|-------------|-----|---------------|---|--|-----------------------|----------------|--|-----------------------------------|-----|---------------|---|---|-----------------------|-------------|--|----------------------|-----|---------------|--|---|-----------------------|------------|--|-------------|-----|---|
| <p style="text-align: center;">MISSÃO</p> <p style="text-align: center;"><i>Tratar 100% do esgoto coletado pela rede pública da cidade de Salto.</i></p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos.</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Levantamento das necessidades de treinamento</td> <td>Elaboração da Matriz de Avaliação</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para elaboração de Cronograma de Treinamento</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Elaboração do cronograma e execução dos treinamentos</td> <td>Lançamento em cronograma dos treinamentos a serem realizados durante o ano conforme matriz de avaliação</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para elaboração de Cronograma de Treinamento</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Avaliação de desempenho de treinamentos</td> <td>Avaliação do desempenho dos colaboradores conforme atrelado de avaliação</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para avaliação dos colaboradores</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Eficiência do treinamento</td> <td>Desenvolvimento de metodologia para avaliação de eficácia de treinamento conforme cronograma</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para avaliação dos treinamentos realizados</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos. | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Levantamento das necessidades de treinamento | Elaboração da Matriz de Avaliação | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para elaboração de Cronograma de Treinamento | Escritório | R\$ | - | Elaboração do cronograma e execução dos treinamentos | Lançamento em cronograma dos treinamentos a serem realizados durante o ano conforme matriz de avaliação | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para elaboração de Cronograma de Treinamento | Escritório | R\$ | - | Avaliação de desempenho de treinamentos | Avaliação do desempenho dos colaboradores conforme atrelado de avaliação | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para avaliação dos colaboradores | Escritório | R\$ | - | Eficiência do treinamento | Desenvolvimento de metodologia para avaliação de eficácia de treinamento conforme cronograma | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para avaliação dos treinamentos realizados | Escritório | R\$ | - |
| META VINCULADA: Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Levantamento das necessidades de treinamento | Elaboração da Matriz de Avaliação | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para elaboração de Cronograma de Treinamento | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboração do cronograma e execução dos treinamentos | Lançamento em cronograma dos treinamentos a serem realizados durante o ano conforme matriz de avaliação | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para elaboração de Cronograma de Treinamento | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Avaliação de desempenho de treinamentos | Avaliação do desempenho dos colaboradores conforme atrelado de avaliação | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para avaliação dos colaboradores | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eficiência do treinamento | Desenvolvimento de metodologia para avaliação de eficácia de treinamento conforme cronograma | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para avaliação dos treinamentos realizados | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">VISÃO</p> <p style="text-align: center;"><i>Buscar aperfeiçoamento contínuo dos nossos processos e serviços. Preservar o meio ambiente, prevenindo impactos ambientais e contribuindo para a integridade dos rios e mananciais do município de Salto.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Atender à legislação ambiental pertinente e o contrato de concessão firmado com o município de Salto.</i></p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Desenvolvimento de novos Talentos</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Levantamento das funções desenvolvidas</td> <td>Elaboração da Matriz de Avaliação.</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para análise das funções desenvolvidas por cada colaborador e desenvolvimento de possíveis substitutos.</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Análise de possíveis substitutos</td> <td>Desenvolvimento de metodologia para análise</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Cruzamento entre análise realizada e os perfis existentes do quadro de colaboradores</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Desenvolvimento de habilidades</td> <td>Desenvolvimento de metodologia para análise de habilitados.</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para o desenvolvimento de forma de análise das habilidades existentes em relação as atividades</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Avaliação de desempenho na função pretendida</td> <td>Desenvolvimento de metodologia para avaliação de desempenho dos colaboradores.</td> <td>André, Fábio e Lia</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para avaliação do programa de possíveis substitutos.</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Desenvolvimento de novos Talentos | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Levantamento das funções desenvolvidas | Elaboração da Matriz de Avaliação. | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para análise das funções desenvolvidas por cada colaborador e desenvolvimento de possíveis substitutos. | Escritório | R\$ | - | Análise de possíveis substitutos | Desenvolvimento de metodologia para análise | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Cruzamento entre análise realizada e os perfis existentes do quadro de colaboradores | Escritório | R\$ | - | Desenvolvimento de habilidades | Desenvolvimento de metodologia para análise de habilitados. | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para o desenvolvimento de forma de análise das habilidades existentes em relação as atividades | Escritório | R\$ | - | Avaliação de desempenho na função pretendida | Desenvolvimento de metodologia para avaliação de desempenho dos colaboradores. | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para avaliação do programa de possíveis substitutos. | Escritório | R\$ | - |
| META VINCULADA: Desenvolvimento de novos Talentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Levantamento das funções desenvolvidas | Elaboração da Matriz de Avaliação. | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para análise das funções desenvolvidas por cada colaborador e desenvolvimento de possíveis substitutos. | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise de possíveis substitutos | Desenvolvimento de metodologia para análise | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Cruzamento entre análise realizada e os perfis existentes do quadro de colaboradores | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desenvolvimento de habilidades | Desenvolvimento de metodologia para análise de habilitados. | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para o desenvolvimento de forma de análise das habilidades existentes em relação as atividades | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Avaliação de desempenho na função pretendida | Desenvolvimento de metodologia para avaliação de desempenho dos colaboradores. | André, Fábio e Lia | 31/08/2018 | Para avaliação do programa de possíveis substitutos. | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">VALORES</p> <p style="text-align: center;"><i>Defesa e preservação do meio ambiente proporcionando às futuras gerações um ambiente equilibrado.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Comprometimento, respeito e geração de valores junto à população Saltense, poder concedente, funcionários e acionistas.</i></p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Levantamento de projetos que visem a eficiência dos processos</td> <td>Análise de projetos para melhoria da eficiência dos processos comerciais</td> <td>André, Lia e Nardson.</td> <td>31/12/2018</td> <td>Para melhoria na eficiência dos projetos</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Pedido de desenvolvimento e INTELGEST WEB</td> <td>Solicitação a empresa INTELGEST WEB para desenvolvimento do projeto</td> <td>André, Lia e Nardson.</td> <td>31/12/2018</td> <td>Para melhoria na eficiência dos projetos</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Análise de Projeto desenvolvido pelo INTELGEST WEB</td> <td>Recebimento e análise do projeto.</td> <td>André, Lia e Nardson.</td> <td>31/12/2018</td> <td>Para melhoria na eficiência dos projetos</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>Em orçamento.</td> </tr> <tr> <td>Implantação de projetos</td> <td>Contratação e implantação dos programas.</td> <td>André, Lia e Nardson.</td> <td>31/12/2018</td> <td>Para melhoria na eficiência dos projetos</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Levantamento de projetos que visem a eficiência dos processos | Análise de projetos para melhoria da eficiência dos processos comerciais | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | - | Pedido de desenvolvimento e INTELGEST WEB | Solicitação a empresa INTELGEST WEB para desenvolvimento do projeto | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | - | Análise de Projeto desenvolvido pelo INTELGEST WEB | Recebimento e análise do projeto. | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | Em orçamento. | Implantação de projetos | Contratação e implantação dos programas. | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | - |
| META VINCULADA: Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Levantamento de projetos que visem a eficiência dos processos | Análise de projetos para melhoria da eficiência dos processos comerciais | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pedido de desenvolvimento e INTELGEST WEB | Solicitação a empresa INTELGEST WEB para desenvolvimento do projeto | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise de Projeto desenvolvido pelo INTELGEST WEB | Recebimento e análise do projeto. | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | Em orçamento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Implantação de projetos | Contratação e implantação dos programas. | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para melhoria na eficiência dos projetos | Escritório. | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p style="text-align: center;">VALORES</p> <p style="text-align: center;"><i>Defesa e preservação do meio ambiente proporcionando às futuras gerações um ambiente equilibrado.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Comprometimento, respeito e geração de valores junto à população Saltense, poder concedente, funcionários e acionistas.</i></p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Diminuição de leitura medida pela média</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Solicitação de projeto para o desenvolvimento INTELGEST WEB voltado ao estudo do parque de hidômetros da municipalidade</td> <td>Análise de projetos para melhoria da eficiência dos processos comerciais</td> <td>André, Lia e Nardson.</td> <td>31/12/2018</td> <td>Para diminuição de leituras medidas pela média</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Análise de projeto enviado pelo INTELGEST WEB</td> <td>Solicitação a empresa INTELGEST WEB para desenvolvimento do projeto</td> <td>André, Lia e Nardson.</td> <td>31/12/2018</td> <td>Para diminuição de leituras medidas pela média</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Implantação do projeto</td> <td>Recebimento e análise do projeto</td> <td>André, Lia e Nardson.</td> <td>31/12/2018</td> <td>Para diminuição de leituras medidas pela média</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>Em orçamento.</td> </tr> <tr> <td>Reunião mensal com o e equipe de leitura para análise dos resultados obtidos no ciclo mensal</td> <td>Preparação dos dados do ciclo mensal, agendamento de reuniões em dia vago no cronograma de leituras. Apresentação dos dados para análise de leitura</td> <td>Érica.</td> <td>Mensal.</td> <td>Para diminuição de leituras medidas pela média.</td> <td>Escritório.</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Diminuição de leitura medida pela média | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Solicitação de projeto para o desenvolvimento INTELGEST WEB voltado ao estudo do parque de hidômetros da municipalidade | Análise de projetos para melhoria da eficiência dos processos comerciais | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para diminuição de leituras medidas pela média | Escritório. | R\$ | - | Análise de projeto enviado pelo INTELGEST WEB | Solicitação a empresa INTELGEST WEB para desenvolvimento do projeto | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para diminuição de leituras medidas pela média | Escritório. | R\$ | - | Implantação do projeto | Recebimento e análise do projeto | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para diminuição de leituras medidas pela média | Escritório. | R\$ | Em orçamento. | Reunião mensal com o e equipe de leitura para análise dos resultados obtidos no ciclo mensal | Preparação dos dados do ciclo mensal, agendamento de reuniões em dia vago no cronograma de leituras. Apresentação dos dados para análise de leitura | Érica. | Mensal. | Para diminuição de leituras medidas pela média. | Escritório. | R\$ | - |
| META VINCULADA: Diminuição de leitura medida pela média | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitação de projeto para o desenvolvimento INTELGEST WEB voltado ao estudo do parque de hidômetros da municipalidade | Análise de projetos para melhoria da eficiência dos processos comerciais | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para diminuição de leituras medidas pela média | Escritório. | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise de projeto enviado pelo INTELGEST WEB | Solicitação a empresa INTELGEST WEB para desenvolvimento do projeto | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para diminuição de leituras medidas pela média | Escritório. | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Implantação do projeto | Recebimento e análise do projeto | André, Lia e Nardson. | 31/12/2018 | Para diminuição de leituras medidas pela média | Escritório. | R\$ | Em orçamento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reunião mensal com o e equipe de leitura para análise dos resultados obtidos no ciclo mensal | Preparação dos dados do ciclo mensal, agendamento de reuniões em dia vago no cronograma de leituras. Apresentação dos dados para análise de leitura | Érica. | Mensal. | Para diminuição de leituras medidas pela média. | Escritório. | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>1 'Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos.</p> <p>2 'Desenvolvimento de novos Talentos</p> <p>3 'Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços</p> <p>4 'Diminuição de leitura medida pela média</p> <p>5 'Aumentar o índice de satisfação dos clientes</p> <p>6 'Estudo de novas ligações para análise populacional</p> <p>7 'Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais</p> <p>8 'Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares).</p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Aumentar o índice de satisfação dos clientes</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Participação de eventos comunitários, ações sociais</td> <td>Análise de projetos voltados a conscientização da população local. Implantação dos projetos voltados a conscientização da população local.</td> <td>Toda equipe.</td> <td>31/08/2018</td> <td>Melhoria da comunicação das partes interessadas.</td> <td>Escritório</td> <td></td> <td>Em orçamento</td> </tr> <tr> <td>Realização de pesquisas</td> <td>Realização mensal de pesquisa junto a população que procura o atendimento da SANESALTO. Pesquisa junto a população com pesquisa indesejável.</td> <td>André e Érica.</td> <td>Mensal e Anual</td> <td>Análise da satisfação dos clientes.</td> <td>Escritório e Região do Município.</td> <td></td> <td>Em orçamento</td> </tr> <tr> <td>Elaboração de Folders e folhetos explicativos</td> <td>Desenvolvimento junto ao departamento corporativo de material para distribuição junto a população.</td> <td>André.</td> <td>Por evento.</td> <td>Melhoria da comunicação das partes interessadas.</td> <td>Escritório</td> <td></td> <td>Em orçamento</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Aumentar o índice de satisfação dos clientes | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Participação de eventos comunitários, ações sociais | Análise de projetos voltados a conscientização da população local. Implantação dos projetos voltados a conscientização da população local. | Toda equipe. | 31/08/2018 | Melhoria da comunicação das partes interessadas. | Escritório | | Em orçamento | Realização de pesquisas | Realização mensal de pesquisa junto a população que procura o atendimento da SANESALTO. Pesquisa junto a população com pesquisa indesejável. | André e Érica. | Mensal e Anual | Análise da satisfação dos clientes. | Escritório e Região do Município. | | Em orçamento | Elaboração de Folders e folhetos explicativos | Desenvolvimento junto ao departamento corporativo de material para distribuição junto a população. | André. | Por evento. | Melhoria da comunicação das partes interessadas. | Escritório | | Em orçamento | | | | | | | | |
| META VINCULADA: Aumentar o índice de satisfação dos clientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Participação de eventos comunitários, ações sociais | Análise de projetos voltados a conscientização da população local. Implantação dos projetos voltados a conscientização da população local. | Toda equipe. | 31/08/2018 | Melhoria da comunicação das partes interessadas. | Escritório | | Em orçamento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Realização de pesquisas | Realização mensal de pesquisa junto a população que procura o atendimento da SANESALTO. Pesquisa junto a população com pesquisa indesejável. | André e Érica. | Mensal e Anual | Análise da satisfação dos clientes. | Escritório e Região do Município. | | Em orçamento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboração de Folders e folhetos explicativos | Desenvolvimento junto ao departamento corporativo de material para distribuição junto a população. | André. | Por evento. | Melhoria da comunicação das partes interessadas. | Escritório | | Em orçamento | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>1 'Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos.</p> <p>2 'Desenvolvimento de novos Talentos</p> <p>3 'Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços</p> <p>4 'Diminuição de leitura medida pela média</p> <p>5 'Aumentar o índice de satisfação dos clientes</p> <p>6 'Estudo de novas ligações para análise populacional</p> <p>7 'Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais</p> <p>8 'Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares).</p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Estudo de novas ligações para análise populacional</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Estreitamento na comunicação com a secretaria de governo responsável</td> <td>Elaboração de carta modelo com solicitação de estudos.</td> <td>André, Fábio e Lia.</td> <td>Mensal.</td> <td>Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitação mensal de informações relacionadas a novas ligações</td> <td>Solicitação mensal das informações.</td> <td>André, Fábio e Lia.</td> <td>Mensal.</td> <td>Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Análise das regiões com maior aumento populacional em relação a capacidade de atendimento comercial operacional</td> <td>Análise de informações.</td> <td>André, Fábio e Lia.</td> <td>Mensal.</td> <td>Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Estudo de novas ligações para análise populacional | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Estreitamento na comunicação com a secretaria de governo responsável | Elaboração de carta modelo com solicitação de estudos. | André, Fábio e Lia. | Mensal. | Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos | Escritório | R\$ | | Solicitação mensal de informações relacionadas a novas ligações | Solicitação mensal das informações. | André, Fábio e Lia. | Mensal. | Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos | Escritório | R\$ | | Análise das regiões com maior aumento populacional em relação a capacidade de atendimento comercial operacional | Análise de informações. | André, Fábio e Lia. | Mensal. | Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos | Escritório | R\$ | | | | | | | | | |
| META VINCULADA: Estudo de novas ligações para análise populacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Estreitamento na comunicação com a secretaria de governo responsável | Elaboração de carta modelo com solicitação de estudos. | André, Fábio e Lia. | Mensal. | Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos | Escritório | R\$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Solicitação mensal de informações relacionadas a novas ligações | Solicitação mensal das informações. | André, Fábio e Lia. | Mensal. | Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos | Escritório | R\$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise das regiões com maior aumento populacional em relação a capacidade de atendimento comercial operacional | Análise de informações. | André, Fábio e Lia. | Mensal. | Para conhecimento do aumento populacional por região e futura necessidade de investimentos | Escritório | R\$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>1 'Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos.</p> <p>2 'Desenvolvimento de novos Talentos</p> <p>3 'Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços</p> <p>4 'Diminuição de leitura medida pela média</p> <p>5 'Aumentar o índice de satisfação dos clientes</p> <p>6 'Estudo de novas ligações para análise populacional</p> <p>7 'Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais</p> <p>8 'Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares).</p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análise de projetos voltados a conscientização da população local</td> <td>Reunião com a equipe para análise de projetos voltados a conscientização da população local</td> <td>Toda equipe.</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades.</td> <td>Escritório.</td> <td></td> <td>Em orçamento.</td> </tr> <tr> <td>Implantação dos projetos voltados a conscientização da população local</td> <td>Escolha de projeto e etapas de desenvolvimento.</td> <td>Toda equipe.</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades.</td> <td>Escritório.</td> <td></td> <td>Em orçamento.</td> </tr> <tr> <td>Análise do alcance dos projetos voltados a conscientização local</td> <td>Criação de metodologia de análise do alcance dos projetos implantados</td> <td>Toda equipe.</td> <td>31/08/2018</td> <td>Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades.</td> <td>Escritório.</td> <td></td> <td>Em orçamento.</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Análise de projetos voltados a conscientização da população local | Reunião com a equipe para análise de projetos voltados a conscientização da população local | Toda equipe. | 31/08/2018 | Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades. | Escritório. | | Em orçamento. | Implantação dos projetos voltados a conscientização da população local | Escolha de projeto e etapas de desenvolvimento. | Toda equipe. | 31/08/2018 | Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades. | Escritório. | | Em orçamento. | Análise do alcance dos projetos voltados a conscientização local | Criação de metodologia de análise do alcance dos projetos implantados | Toda equipe. | 31/08/2018 | Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades. | Escritório. | | Em orçamento. | | | | | | | | |
| META VINCULADA: Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise de projetos voltados a conscientização da população local | Reunião com a equipe para análise de projetos voltados a conscientização da população local | Toda equipe. | 31/08/2018 | Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades. | Escritório. | | Em orçamento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Implantação dos projetos voltados a conscientização da população local | Escolha de projeto e etapas de desenvolvimento. | Toda equipe. | 31/08/2018 | Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades. | Escritório. | | Em orçamento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise do alcance dos projetos voltados a conscientização local | Criação de metodologia de análise do alcance dos projetos implantados | Toda equipe. | 31/08/2018 | Para melhora da comunicação socioambiental junto as comunidades. | Escritório. | | Em orçamento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>1 'Capacitar o corpo funcional da SANESALTO referente aos processos desenvolvidos.</p> <p>2 'Desenvolvimento de novos Talentos</p> <p>3 'Informatização de processos comerciais visando a eficiência dos serviços</p> <p>4 'Diminuição de leitura medida pela média</p> <p>5 'Aumentar o índice de satisfação dos clientes</p> <p>6 'Estudo de novas ligações para análise populacional</p> <p>7 'Desenvolvimento de projetos Sócio Ambientais</p> <p>8 'Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares).</p> | | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="8">META VINCULADA: Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares)</th> </tr> <tr> <th>O QUE</th> <th>COMO</th> <th>QUEM</th> <th>QUANDO</th> <th>PORQUE</th> <th>ONDE</th> <th>CUSTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análise nos EEE de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos</td> <td>Análise manual por meio de laboratório contratado</td> <td>André e Fábio.</td> <td>Mensal.</td> <td>Para melhora na relação com os órgãos reguladores.</td> <td>EEE.</td> <td></td> <td>Em orçamento.</td> </tr> <tr> <td>Informação e relatório dos resultados obtidos nas análises de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos</td> <td>Elaboração de relatório com dados das análises para envio junto ao órgão de fiscalização e regulação</td> <td>André.</td> <td>Mensal.</td> <td>Para melhora na relação com os órgãos reguladores.</td> <td>Escritório</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Reuniões para discussão de assuntos relacionados ao contrato de concessão</td> <td>Comunicação junto aos órgãos de regulação para discussão de assuntos voltados para Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares.</td> <td>André.</td> <td>Mensal.</td> <td>Para melhora na relação com os órgãos reguladores.</td> <td>Órgãos de regulação.</td> <td>R\$</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | META VINCULADA: Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares) | | | | | | | | O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | Análise nos EEE de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos | Análise manual por meio de laboratório contratado | André e Fábio. | Mensal. | Para melhora na relação com os órgãos reguladores. | EEE. | | Em orçamento. | Informação e relatório dos resultados obtidos nas análises de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos | Elaboração de relatório com dados das análises para envio junto ao órgão de fiscalização e regulação | André. | Mensal. | Para melhora na relação com os órgãos reguladores. | Escritório | R\$ | - | Reuniões para discussão de assuntos relacionados ao contrato de concessão | Comunicação junto aos órgãos de regulação para discussão de assuntos voltados para Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares. | André. | Mensal. | Para melhora na relação com os órgãos reguladores. | Órgãos de regulação. | R\$ | - | | | | | | | | |
| META VINCULADA: Melhora de relação com órgãos reguladores (Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| O QUE | COMO | QUEM | QUANDO | PORQUE | ONDE | CUSTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise nos EEE de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos | Análise manual por meio de laboratório contratado | André e Fábio. | Mensal. | Para melhora na relação com os órgãos reguladores. | EEE. | | Em orçamento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Informação e relatório dos resultados obtidos nas análises de cargas e de características diferentes dos efluentes residenciais urbanos | Elaboração de relatório com dados das análises para envio junto ao órgão de fiscalização e regulação | André. | Mensal. | Para melhora na relação com os órgãos reguladores. | Escritório | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reuniões para discussão de assuntos relacionados ao contrato de concessão | Comunicação junto aos órgãos de regulação para discussão de assuntos voltados para Manutenção do Contrato de concessão, Equilíbrio Contratual e Investigação de despejos irregulares. | André. | Mensal. | Para melhora na relação com os órgãos reguladores. | Órgãos de regulação. | R\$ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

3. CLIENTES



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

3.A) Como as necessidades e expectativas dos clientes-alvo são utilizadas para a definição e melhoria dos processos da organização?

As expectativas dos clientes da SANESALTO são levantadas através da realização de pesquisa de satisfação externa, esta pesquisa é realizada por empresa terceirizada (d_2013) e tem como principal objetivo identificar as necessidades e expectativas dos usuários com relação aos serviços prestados pela empresa. Além da pesquisa externa, a SANESALTO possui canais de comunicação onde os usuários se manifestam registrando solicitações de serviços, reclamações e sugestões e elas são submetidas à área comercial, operação ou de manutenção para solucionar a ocorrência aberta, deste modo ajudam na melhoria dos processos operacionais da empresa.

O processo de segmentação contempla os clientes, conforme Tabela 3.A.1. Assim, os principais critérios utilizados para segmentar o mercado e agrupar os clientes que abrangem as categorias de utilização para efeito de cobrança.

Tabela 3.A.1 - Quadro de segmentação por categoria

| Categoria | Critério para Segmentação | Quantidade de Clientes |
|--------------------|---|------------------------|
| Residencial | Destinada ao uso exclusivamente residencial | 90,79% |
| Comercial | Imóvel utilizado por uma pessoa jurídica destinada a estabelecimentos comerciais | 7,19% |
| Industrial | Imóvel utilizado por uma pessoa jurídica destinada a estabelecimentos industriais, e em obras | 0,50% |
| Público | Imóvel utilizado por uma pessoa jurídica destinada a estabelecimentos de órgãos públicos | 0,34% |
| Social | Destinada ao uso exclusivamente residencial comprovado critérios de baixa renda | 1,18% |

As necessidades e expectativas dos clientes-alvo por meio das práticas constantes estão expressas na Tabela 3.A.2 abaixo:

Tabela 3.A.2 - Necessidades e expectativas dos clientes

| Práticas | Atendimento personalizados aos clientes | Reunião | Pesquisa de satisfação dos clientes |
|----------------------|--|---|---|
| Metodologia | Atendimento realizado por atendentes capacitadas nos balcões, telefones e e-mails | Reuniões mensais com equipe do setor comercial | Através de protocolo de ordem de serviço (OS) |
| Continuidade | Desde 2007 | Desde 2007 | Desde 2012 |
| Periodicidade | Diariamente | Mensal | Diariamente |
| Responsável | Coordenadora de atendimento | Coordenadora de atendimento | Atendentes/SAC |
| Melhorias | <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento realizado por atendentes capacitadas nos balcões, telefones e e-mails (desde 2007) - Processo de leitura com emissão simultânea em campo: revisão de leitura em campo, comunicado de fatura retida, certidão anual negativa de débito e comunicado de débito (desde 2007) - Implantação e manutenção do procedimento PR SIG 003 - Comunicação - Interna e Externa (desde 2010) - Implantação de equipamentos de pesquisa (desde 2014) - Criação de SAC - Cooperativo 2017 | Aprimorar melhorias no atendimento as necessidades e expectativas dos clientes | Aplicação de pesquisa externa (2014) |
| Público Alvo | Poder concedente (Prefeitura Municipal de Salto, SAAE Ambiental, residenciais, comerciais, indústrias e novos clientes) | Poder concedente (Prefeitura Municipal de Salto, SAAE Ambiental, residenciais, comerciais, indústrias e novos clientes) | Todos os seguimentos de clientes |
| Pesquisa | Pesquisa realizada junto a população nos anos de 2017 e 2018 para análise da satisfação em relação aos serviços prestados. | Anual | Empresa contratada |

Evidenciado na pesquisa realizada nos anos de 2017 e 2018 (Figuras 3.A.1 e 3.A.3 abaixo), a avaliação do serviço de coleta e tratamento de esgoto. Embora a coleta seja de responsabilidade da Autarquia SAAE Ambiental, o tratamento de esgoto alcançou nos últimos anos 96% do coletado, tornando a cidade de Salto destaque no cenário estadual de saneamento e na preocupação e comprometimento com o meio ambiente.

O atendimento prestado pela equipe no setor de atendimento e avaliado nas pesquisas dos anos 2017 e 2018 (Figuras 3.A.2 e 3.A.4 abaixo) junto a população do município por meio de empresa terceira é destaque pela agilidade, tempo de espera e conhecimento técnico da equipe, que está pronta também para atendimento inclusivo de deficientes auditivos por meio de língua de sinais.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 3.A.1 – Conceito do Serviço de Esgoto (2017)



Figura 3.A.2 – Conceito do Serviço de Esgoto (2017)

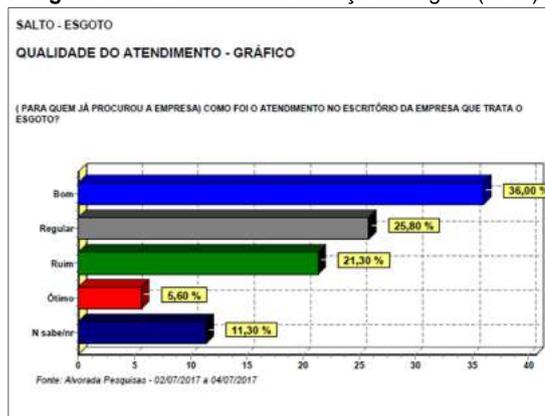


Figura 3.A.3 – Conceito do Serviço de Esgoto (2018)

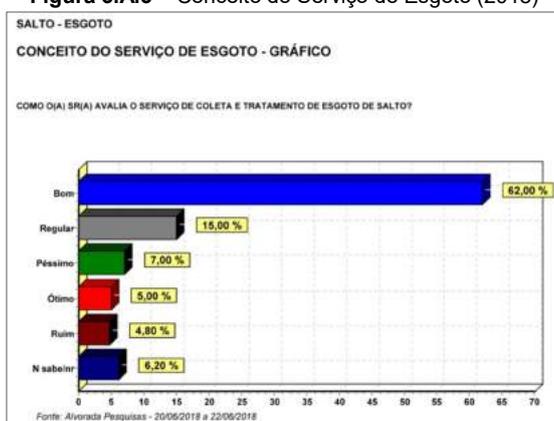
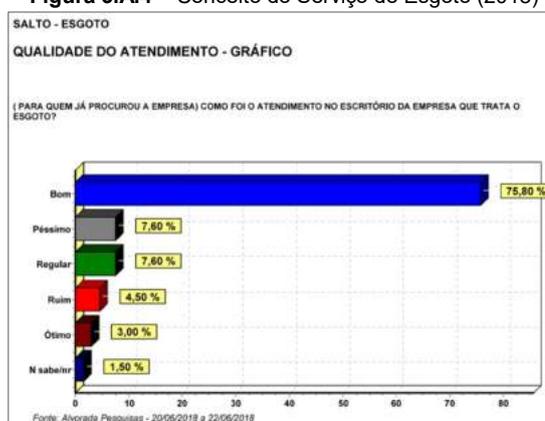


Figura 3.A.4 – Conceito do Serviço de Esgoto (2018)



3.B) Como os produtos são divulgados aos clientes-alvo e ao mercado?

Desde 2015 a SANESALTO promove a divulgação dos serviços com o objetivo demonstrar e esclarecer a população e o poder concedente (Prefeitura Municipal de Salto) sobre os trabalhos realizados e promoveu melhoria contínua deste processo por meio de panfletos entregues nas contas de água/esgoto com assuntos de interesse da população (d_2018). A tabela 3.B.1 resume os canais para divulgação dos serviços e demais informações no campo de atuação da empresa.

Tabela 3.B.1 - Canais de comunicação

| Canal | Descrição | Responsável | Frequência |
|-----------------------------|---|-------------|---------------|
| Fatura de Água e/ ou Esgoto | Divulgação das características físicas e químicas da água distribuída; informações sobre canais de atendimento e mensagens de utilidade pública. | Comercial | Trimestral |
| Agência Virtual | Site traz informações sobre a empresa, produtos e serviços, incluindo canal de comunicação com o aporte de publicações da Companhia. Algumas solicitações como segundas vias de faturas são disponíveis no site. www.sanesalto.com.br | TI | Permanente |
| Colunas de notícias | Coluna quinzenal no jornal de maior circulação da cidade, descrevendo ações voltadas a comunidade, investimentos, treinamentos e ações de conscientização. | Comunicação | Quinzenal |
| Assessoria de Imprensa | Os jornalistas interagem com a empresa SANESALTO por meio da Assessoria de Imprensa que também trabalha para a divulgação de notícias por meio do envio de sugestões de pautas aos veículos de comunicação | Comunicação | Permanente |
| Conferências | A empresa SANESALTO realiza Conferências abertas à participação da população para a discussão de temas relevantes sobre o meio ambiente e políticas públicas, com palestras e mesas-redondas para proposições de melhorias na localidade. | Comunicação | Por evento |
| Participação em eventos | A empresa SANESALTO participa de eventos da comunidade com o objetivo de interagir com a população local. | Comunicação | Sob encomenda |
| Jornal CONASA | Publicação reúne notícias sobre a empresa SANESALTO voltadas para o público interno e externo, lideranças e formadores de opinião. | Comunicação | Trimestral |

Quinzenalmente é publicado em jornal de maior circulação no município as principais ações projetos desenvolvidos pela SANESALTO.

A empresa conta com agência eletrônica virtual para facilitar o acesso dos usuários dos serviços na retirada de segunda via de contas, histórico de consumo e certidão negativa de débitos, além da emissão de faturas em campo no momento da retirada da leitura mensal.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

3.C) Como são tratadas as reclamações e sugestões dos clientes?

Existem dois métodos utilizados pela empresa SANESALTO para tratativa das reclamações e sugestões dos usuários dos serviços prestados.

Primeiramente, a empresa possui um serviço de atendimento “in loco” à poluição, onde nele são recebidas as solicitações de serviços, tais como: segunda via de fatura e dúvidas sobre de contas de consumo, pedido de religação de água por falta de pagamento, dúvidas em geral e reclamações sobre os serviços. As solicitações destes serviços e ocorrências são tratadas através de abertura de ordens serviços e encaminhadas aos setores responsáveis para que seja efetivada a solicitação e/ou sanada a reclamação.

Paralelo a este canal de atendimento, a empresa, possui um procedimento de Comunicação Interna e Externa (PR SIG 003, d_2010), onde são recebidas e respondidas as reclamações, dúvidas e sugestões de melhoria, que são analisadas pelo Sistema de Gestão Integrado e encaminhadas à direção, conforme sua pertinência.

As melhorias a serem implantadas tem por objetivo sanar suas causas ou problemas onde foram indicados, podendo desta maneira eliminar sua repetição, com prioridade para o cumprimento de alguns serviços destacados no contrato de concessão que é acompanhado através de indicadores.

Os serviços que tiveram sua solicitação pelo atendimento “in loco” são avaliados pelo SAC – Sistema de atendimento ao Consumidor existente no corporativo do Grupo CONASA (m_2017), que recebe diariamente lista gerada pelo sistema comercial de todas as pessoas que compareceram ao atendimento e fizeram solicitações e sua satisfação com o atendimento geral recebido. O resultado desta pesquisa pode ser verificado nos dados abaixo:

Figura 3.C.1 – Satisfação Mensal - Atendimento (2017)



Figura 3.C.2 – Satisfação Acumulado - Atendimento (2017)



Figura 3.C.3 – Percentual de Satisfação - Serviços (2017)



Figura 3.C.4 – Satisfação Acumulado - Serviços (2017)





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

4. SOCIEDADE



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

4.A) Como a organização atua para se manter na legalidade?

A SANESALTO, com base no levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais Significativos (PR SGA 001, m_2010), e conforme metodologia descrita no procedimento de Requisitos Legais (PR SGA 003, m_2010), mensalmente, pesquisa e analisa as legislações aplicáveis nas esferas municipal, estadual e federal, conforme apresentação de modelo de planilha de levantamento abaixo:

Figura 4.A.1 – Atendimento a legislações Federais

| BY PASS | | | | | | | PR- SGA- 003 A1 Revi. 06 Data: 11/01/2011 |
|-------------------------|------------|--|--|-----------|------------------|---------------|--|
| NÚMERO | EMISSÃO | TEMA | APLICABILIDADE | TIPO | ORIGEM | ÂMBITO | ATENDIMENTO |
| Resolução CONAMA 357/05 | 17/03/2005 | Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências | Padrões de lançamento para despejo de esgoto tratado no Rio Tietê | Resolução | Governo Federal | Federal | A empresa lança no rio esgoto tratado respeitando os padrões definidos na presente resolução. |
| Lei 997/76 | 31/05/1976 | Dispõe sobre o Controle da Poluição do Meio Ambiente | Art. 3º - Fica proibido o lançamento ou liberação de poluentes nas águas, no ar ou no solo. Parágrafo único - Considera-se poluente toda e qualquer forma de matéria ou energia que, direta ou indiretamente, cause poluição do Meio Ambiente de que trata o artigo anterior. | Lei | Governo Estadual | Estadual - SP | Outorga de lançamento superficial emitida pela portaria DAAE 259 de 27/01/2015 |
| Decreto 8468/76 | 08/09/1976 | fontes de poluição, água, ar, solo, efluentes | Artigo 2.º — Fica proibido o lançamento ou a liberação de poluentes nas águas, no ar ou no solo Artigo 17 — Os efluentes de qualquer natureza somente poderão ser lançados nas águas interiores ou costeiras, superficiais ou subterrâneas, situadas no território do Estado, desde que não sejam considerados poluentes, na forma estabelecida no artigo 3.º deste regulamento. Parágrafo único — A presente disposição aplica-se aos lançamentos feitos, diretamente, por fonte de poluição, ou indiretamente, através de canalizações públicas ou privadas, bem como de outros dispositivos de transporte, próprio ou de terceiros. | Decreto | Governo Estadual | Estadual - SP | A empresa controla conforme licença de operação os limites de lançamento nos corpos receptores e matém a manutenção e controle das bombas existentes na ETE e estações elevatórias em condições apropriadas para que não gere parada |
| Lei 9433/97 | 08/01/1997 | Política Nacional de Recursos Hídricos, bacia hidrográfica, água, recurso hídrico, captação de água, poço, corpo hídrico, aquífero, consumo final, abastecimento público, insumo de processo produtivo, lançamento em corpo de água, esgoto doméstico, efluente industrial, tratamento, potencial hidrelétrico; outorga. | Art. 11. O regime de outorga de direitos de uso de recursos hídricos tem como objetivos assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso à água. Art. 12. Estão sujeitos a outorga pelo Poder Público os direitos dos seguintes usos de recursos hídricos: III - lançamento em corpo de água de esgotos e demais resíduos líquidos ou gasosos, tratados ou não, com o fim de sua diluição, transporte ou disposição final; | Lei | Governo Federal | Federal | A empresa controla conforme licença de operação os limites de lançamento nos corpos receptores e matém a manutenção e controle das bombas existentes na ETE e estações elevatórias em condições apropriadas para que não gere parada |

ELABORADO POR: Elizangela Dias

REVISADO POR: Elizangela Dias

REVISADA EM 18/06/2018



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Tal levantamento inclui a avaliação de todas as licenças necessárias para manutenção do negócio e principalmente o controle do atendimento de todas as suas condicionantes, com envio ao órgão emissor de sua comprovação, caso necessário.

Figura 4.A.2 - Licenças Ambientais

| CONASA Sanesalto | | BY PASS | | | | | PR-SGA-003 A1 Revi. 06 Data: 11/01/2011 |
|-------------------------|------------|--|--|-----------|------------------|---------------|---|
| NÚMERO | EMISSÃO | TEMA | APLICABILIDADE | TIPO | ORIGEM | ÂMBITO | ATENDIMENTO |
| Resolução CONAMA 357/05 | 17/03/2005 | Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências | Padrões de lançamento para despejo de esgoto tratado no Rio Tietê | Resolução | Governo Federal | Federal | A empresa lança no rio esgoto tratado respeitando os padrões definidos na presente resolução. |
| Lei 997/76 | 31/05/1976 | Dispõe sobre o Controle da Poluição do Meio Ambiente | Art. 3º - Fica proibido o lançamento de poluentes nas águas, no ar ou no solo. Parágrafo único - Considera-se poluente toda e qualquer forma de matéria ou energia que, direta ou indiretamente, cause poluição do Meio Ambiente de que trata o artigo anterior. | Lei | Governo Estadual | Estadual - SP | Outorga de lançamento superficial emitida pela portaria DAAE 259 de 27/01/2015 |
| Decreto 8468/76 | 08/09/1976 | fontes de poluição, água, ar, solo, efluentes | Artigo 2.º — Fica proibido o lançamento ou a liberação de poluentes nas águas, no ar ou no solo Artigo 17 — Os efluentes de qualquer natureza somente poderão ser lançados nas águas interiores ou costeiras, superficiais ou subterrâneas, situadas no território do Estado, desde que não sejam considerados poluentes, na forma estabelecida no artigo 3.º deste regulamento. Parágrafo único — A presente disposição aplica-se aos lançamentos feitos, diretamente, por fonte de poluição, ou indiretamente, através de canalizações públicas ou privadas, bem como de outro dispositivo de transporte, próprio ou de terceiros. | Decreto | Governo Estadual | Estadual - SP | A empresa controla conforme licença de operação os limites de lançamento nos corpos receptores e mantém a manutenção e controle das bombas existentes na ETE e estações elevatórias em condições apropriadas para que não gere parada |
| Lei 9433/97 | 08/01/1997 | Política Nacional de Recursos Hídricos, bacia hidrográfica, água, recurso hídrico, captação de água, poço, corpo hídrico, aquífero, consumo final, abastecimento público, insumo de processo produtivo, lançamento em corpo de água, esgoto doméstico, efluente industrial, tratamento, potencial hidrelétrico; outorga. | Art. 11. O regime de outorga de direitos de uso de recursos hídricos tem como objetivos assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso à água. Art. 12. Estão sujeitos a outorga pelo Poder Público os direitos dos seguintes usos de recursos hídricos: III - lançamento em corpo de água de esgotos e demais resíduos líquidos ou gasosos, tratados ou não, com o fim de sua diluição, transporte ou disposição final; | Lei | Governo Federal | Federal | A empresa controla conforme licença de operação os limites de lançamento nos corpos receptores e mantém a manutenção e controle das bombas existentes na ETE e estações elevatórias em condições apropriadas para que não gere parada |

ELABORADO POR: Elizângela Dias

REVISADO POR: Elizângela Dias

REVISADA EM 05/03/2018

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

A empresa SANESALTO, possui um procedimento de levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (PR SGA 001, m_2010), com seus respectivos meios de controle e mitigação, incluindo o âmbito social. A metodologia utilizada leva em consideração o local de geração do aspecto, sua situação (normal, anormal e emergencial), sua temporalidade (atual, passado e futuro), sua influência (direta e indireta), sua classificação (adversa e benéfica), sua escala (local, interna e externa), sua severidade (baixa, média e alta), sua probabilidade e frequência (baixa, média e alta), sua significância (desprezível, moderado e significativo) e seus documentos de Controle Ambiental e Socioambiental.

No modelo de anexo existente no procedimento, é possível identificar o levantamento geral onde são demonstrados os aspectos e impactos existentes em todas as áreas da empresa de forma comum.

Figura 4.B.1 - Aspectos e Impactos Ambientais

| CONASA Sanesalto | | PLANILHA DE IDENTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTAIS | | | | | | | | | | | PR SGA 001 A1 TABELA DE ASPECTO E IMPACTO AMBIENTAIS | | | |
|---------------------|-----------------------------|--|-------|-------------|------------|----------|-------------------|-----------------------------------|--------|--------|------------|-------|--|------------|----------|--|
| | | | | | | | | | | | | | REV. 06 | 04/02/2017 | | |
| Número | Local / Espécie / Atividade | Descrição do Aspecto | Nível | Tempo-razão | Influência | Classif. | Dois | Impacto | Escala | Sever. | Freqüência | Total | Significância | Legislação | Controle | Documentos de controle |
| GERAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Genral | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Genral | Utilização de lâmpadas fluorescentes | N | A | D | A | Aterro Industrial | Ocupação de aterros industriais | 3 | 3 | 1 | 7 | M | S | PR | PR-SGA-002 - Gerenciamento de resíduos e Coleta Seletiva |
| 1.2 | Genral | Descarte de lâmpadas fluorescentes | A | A | D | A | Aterro Industrial | Ocupação de aterros industriais | 3 | 3 | 1 | 7 | M | S | PR | |
| 1.3 | Caixa de água | Reserva de água | N | A | D | B | Ambiente | Esgotamento dos recursos naturais | 1 | 1 | 1 | 3 | D | S | | |
| 1.4 | Caixa de água | Vazamento de água | A | F | D | B | Solo | Esgotamento dos recursos naturais | 1 | 1 | 1 | 3 | D | S | OM | Objetivos e Metas |

A possibilidade de ocorrência de aspectos significados em determinada área e seu impacto adverso influenciou a elaboração na empresa do procedimento de Preparação e Atendimento à Emergência (PR SGA 004), que leva em consideração área, risco, causa, controles existentes e ações de controle determinadas pelo plano. Na Tabela 4.B.2, é possível verificar o modelo de anexo do procedimento, onde descreve a metodologia e ações.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 4.B.2 - Ações para atendimento a emergência

| ETE (ESTRADA SANTA FILOMENA SALTO/S.P) | | | | |
|---|--|--|--|---|
| AREA | RISCOS | CAUSA | CONTROLES EXISTENTES | PAE - PLANO DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIA |
| ADMINISTRATIVO (COZINHA/ALMOXARIFADO I E II/ VESTIÁRIO/ LABORATÓRIO/SALA DE CENTRIFUGA) | INCÊNDIO e EXPLOSÃO | CURTO CIRCUITO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Extintor de combate a incêndio; 2. Programa de Controle de extintores; 3. Brigada de emergência; 4. Manutenção preventiva da rede elétrica; 5. Telefones de emergência. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acionar Brigadistas; 2. Desligar a chave geral; 3. Abandonar a área; 4. Verificar a necessidade de auxílio externo de bombeiros; 5. Correr para o ponto de encontro (fora do portão azul) |
| AREA | RISCOS | CAUSA | CONTROLES EXISTENTES | PAE - PLANO DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIA |
| TANQUE DE EQUALIZAÇÃO | BY PASS (lançamento de esgoto sem tratamento) | Falha nas bombas de recalque | <ol style="list-style-type: none"> 1. Controle DIÁRIO das anormalidades ligados ao Sistema de bombeamento; 2. Rodizio dos equipamentos para evitar desgaste; 3. Equipamento em duplicidade (4 bombas no tanque de equalização). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acionar o rodizio de bombas; 2. Entrar em contato com o coordenador da ETE; 3. O coordenador da brigada irá acionar o electricista; 4. O coordenador da Brigada irá acionar o SIG - Sistema Integrado de Gestão; 5. O SIG irá Registrar o problema numa RNC (Relatório de Não Conformidade) e discutir com a direção; 6. Acionar a CETESB caso a Direção, o coordenador da ETE e o Gestor do SIG julgue necessário. |
| AREA | RISCOS | CAUSA | CONTROLES EXISTENTES | PAE - PLANO DE ATENDIMENTO A EMERGÊNCIA |
| ALMOXARIFADO I E II/ LABORATÓRIO | DERRAMAMENTO /VAZAMENTO | Queda de produtos químicos/Vazamento de produtos químicos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Contenção para os produtos ácidos e sodas (manusear as soluções dentro da contenção); 2. Brigada de emergência treinada; 3. Equipamentos de proteção individual (óculos e luvas). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Acionar os brigadistas; 2. Neutralizar o produto ácido com soda; 3. Lavar o local abundantemente. |

Para execução no acionamento do Procedimento de Preparação e Atendimento a Emergência empresa conta com equipe de brigada treinada, que executada anualmente simulados, conforme os cenários definidos, avaliando sua atuação e principalmente a efetividade das ações.

Tabela 4.B.1 – Equipe Brigada de Emergência

COMPOSIÇÃO DA BRIGADA EMERGÊNCIA

| | | | |
|------------|--|------------|---|
| ADM | Monitor de relacionamento: Aloisio Borin | ETE | Operador de ETE Nível 1: Thiago Ribeiro |
| | Atendente: Karoline Nascimento | | Operador de ETE Nível 2: Danilo Flaviano Mendes |
| | Atendente: Tamiris Lopes de Araújo | | |

Segurança do Trabalho, Saúde e Meio Ambiente SANESALTO conta com Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, que determina ações a serem realizadas visando a diminuição dos riscos das atividades por meio de medidas de controle, EPIs, EPCs e treinamentos. A saúde dos colaboradores é monitorada por meio do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional onde são realizados exames periódicos (anuais e semestrais) e monitoramento de vacinação e campanhas, como a da Gripe Influenza H1N1 que é realizada anualmente desde 2016, conforme registros abaixo:



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 4.B.3 – Campanha de Vacinação



Tabela 4.B.2 - Documentos de segurança do trabalho

| Documento | Emissão | Vencimento | Órgão Fiscalizador | Empresa Responsável |
|--|------------|------------|----------------------------------|---------------------|
| Programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA) | 30/04/2018 | 30/04/2019 | Ministério de Trabalho e Emprego | PREVENT |
| Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) | 30/04/2018 | 0/04/2019 | Ministério de Trabalho e Emprego | PREVENT |
| Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT) | 30/04/2018 | 0/04/2019 | Ministério de Trabalho e Emprego | PREVENT |

4.C) Como a organização participa de forma voluntária, em ações de preservação ambiental e desenvolvimento da sociedade?

Projetos Sociais A SANESALTO desenvolve junto ao público infantil um projeto de barraca de desenho, onde em datas comemorativas (dia da água e semana do meio ambiente) promove em parceria como SAAE Ambiental e a Secretaria do meio ambiente da cidade, um trabalho lúdico de interação com imagens ambientais visando à conscientização da importância da preservação do meio ambiente na primeira idade, além de ações de plantio de árvores, e palestras em universidades. A tabela abaixo demonstra algumas das ações sociais promovidas pela empresa.

Tabela 4.C.1 - Validade de programas e laudo de segurança do trabalho.

| Ação social | Objetivo | Público alvo | Data |
|---|--|----------------------------------|-----------|
| I Conferência - Inovações e Desafios do Saneamento Básico do Rio Tietê 2014 | Discutir temas relevantes para a qualidade de vida e sustentabilidade ambiental. | Lideranças e comunidade em geral | 2014 |
| Projeto barraca de desenho | Fazer com que as crianças interajam com questões ambientais por meio de pinturas e desenhos com o tema | Ensino básico | 2012/2017 |
| Animando o meio ambiente | Fazer com que as crianças interajam com questões ambientais por de animação | Ensino básico | 2015 |
| Plantio de árvores | Plantio de arvores na Estação de Tratamento de Esgoto - na área do tratado | Interno e comunidade geral | 2011/2014 |

Figura 4.C.1 – Monitoramento de evolução plantio de vegetação



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 4.C.2 – Ações Sociais desenvolvidas pela SANESALTO (Semana do meio Ambiente 2012).



Figura 4.C.3 – Ações Sociais desenvolvidas pela SANESALTO (Semana do meio Ambiente 2014).



Figura 4.C.4 – Ações Sociais desenvolvidas pela SANESALTO (Semana do meio Ambiente 2015).



Figura 4.C.5 – Ações Sociais desenvolvidas pela SANESALTO (Semana do meio Ambiente 2015).





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

5. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

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

A SANESALTO distribui seus dados e informações pelos usuários e parceiros, pelo sistema de gerenciamento de documentos (TOTVS ECM), que é determinado pelas regras básicas da Política de Segurança, que definem como e quem pode acessar as informações de acordo com os devidos departamentos e hierarquias. O controle da segurança dos dados é de responsabilidade da área de Tecnologia da Informação da CONASA INFRAESTRUTURA S.A.

A atualização, disponibilidade e a integridade também são garantidas por um moderno sistema de armazenamento de dados centralizados na CONASA INFRAESTRUTURA S.A. e gerenciado pela Tecnologia da Informação. As informações são armazenadas e gerenciadas em uma solução de Bancos de Dados reconhecida no mercado de Tecnologia de Informação (SQL SERVER). A SANESALTO possui uma extensa gama de sistemas utilizados como suporte para execução de suas atividades, conforme descritos na tabela abaixo.

Tabela 5.A.1 - Softwares utilizados pela SANESALTO

| Sistema | Definição | Finalidade | PI |
|----------------------|--|--|--|
| Microsiga Protheus | Sistema ERP Administrativo Financeiro e Contábil | Sistema que trabalha como ferramenta de gestão do negócio. Opera com informações financeiras (contas a pagar/receber e movimentação bancária), processo de compras e lançamento de notas fiscais, controle de estoque, contabilidade gerencial, etc. Desta forma, o sistema interage com todos os setores da empresa e fornece informações para as operações diárias e tomadas de decisão das áreas envolvidas. Servidor e Bases de Dados ficam localizados na CONASA INFRAESTRUTURA S.A. em Londrina/PR. | Setor Administrativo, Financeiro e RH. |
| Inteligest Web | Sistema Comercial e Operacional | Sistema que gerencia o atendimento comercial e ao público, controla cadastro de clientes, faturamento, ordens de serviço em aberto e atendidas, etc. O sistema dá suporte a todo o setor operacional e de serviços e dá apoio diário nas áreas envolvidas e nas tomadas de decisão. Servidor e Bases de Dados ficam localizados na sede da empresa GMF. | Comercial / Operacional |
| Tinnos | Sistema Comercial e Operacional | Sistema de apoio operacional que trabalha em paralelo ao sistema Inteligest. Controla e registra as ordens de serviço em aberto e os atendimentos realizados. O sistema funciona online em dispositivos móveis que ficam com o pessoal de operação. Servidor e Bases de Dados ficam localizados na localizados na sede da empresa GMF. | Comercial / Operacional |
| Infometter | Telemetria Sistema | Sistema utilizado para controle operacional de coleta de esgoto. Nele é possível verificar os poços das estações elevatórias de esgoto tanto com relação ao nível quanto a operacionalidade das bombas. Desta maneira ele auxilia fornecendo informações técnicas para tomada de decisões referentes a operação. | Operacional |
| TOTVS ECM | Sistema Gerenciador de Documentos | Sistema que realiza a Gestão Eletrônica de Documentos (GED), sendo uma tecnologia que possibilita gerenciar documentos através de WORKFLOW com as seguintes funcionalidades: incluir documentos, organizá-los de forma eficiente, armazenar como um banco de dados, proteger de deterioração e extravios, manter as informações atualizadas para os interessados. Objetiva-se assim a organização das atividades de todas as áreas para a recuperação rápida e assertiva das informações das quais se necessita, facilitando pesquisas, localizações e cruzamento das mesmas, como também a emissão de relatórios, gerando assim praticidade e eficiência de processos. Servidor se localiza na CONASA INFRAESTRUTURA S.A. em Londrina/PR. | Todas as áreas da empresa SANESALTO |
| EzPoint | Ponto | Sistema suporte para folhas de pagamento utilizado para extração de informações de ponto eletrônico das unidades e posterior transferência de dados ao Microsiga Protheus. | RH |
| Servidor de arquivos | Ambiente Interno de Compartilhamento de arquivos | Servidor de médio porte que tem a finalidade de centralizar e disponibilizar as Informações de uma maneira em que todos os usuários tenham acesso aos arquivos de trabalho. As informações são utilizadas para apoiar as operações diárias e tomadas de decisões das áreas envolvidas. | Todas as áreas da empresa SANESALTO |
| Servidor de Backup | Ambiente interno de armazenamento de informações | Utilizado um software Symantec Backup Excel 2012 e um servidor de médio porte que gerencia os backups das informações da empresa em uma Library com capacidade para 16 Fitas Ultrium LTO5 de até 3TB cada. Essa medida de segurança é muito importante caso ocorra algum problema no servidor ou perda de algum arquivo. Servidor se localiza na CONASA INFRAESTRUTURA S.A. em Londrina/PR. | TI |

Desde 2007 a SANESALTO vem desenvolvendo e aprimorando suas práticas para garantia da segurança, atualização, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações por ela controladas.

Todas as ferramentas são desenvolvidas e gerenciadas pelo setor de Tecnologia da Informação da CONASA INFRAESTRUTURA S.A.. A tabela a seguir (Tabela 5.A.2) descreve a forma de desenvolvimento e gerenciamento dos recursos de tecnologia da informação.



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Tabela 5.A.2 - Recursos para garantia da segurança da informação e computadores

| Mecanismo | Descrição |
|---|---|
| Roteadores | Estes equipamentos possuem regras específicas que fazem a filtragem inicial dos dados. Correspondem à primeira barreira de proteção contra acessos não autorizados. Também segmentam a rede em 2 links sendo um dedicado a utilização de sistemas localizados na holding e outro para a navegação na internet e outros serviços de dados. |
| Switches | Esses equipamentos interligam a rede de dados da SANESALTO levando as informações com confiabilidade, integridade e segurança ao servidor de arquivos e sistemas remotos. |
| Firewall | Sistema de proteção contra-ataques à dados da rede da empresa através de um firewall DELL Sonicwall. As regras de firewall e autenticação são estabelecidas pela CONASA INFRAESTRUTURA S.A. em Londrina-PR. |
| Controle de acesso ao sistema de banco de dados | Todo acesso a qualquer sistema de informação é realizado por meio de controle de senhas e fica localizado na CONASA INFRAESTRUTURA S.A. em Londrina-PR. Assegura disponibilidade, confidencialidade e integridade. |
| Servidores | São computadores de médio porte, onde ficam armazenados os arquivos de trabalho de todos os departamentos. Utilizam também uma ferramenta de "backup", que é armazenado fora do servidor caso ocorra algum problema com este. Assegura disponibilidade, confidencialidade e integridade. |

5.B) Como os conhecimentos mais importantes da organização são desenvolvidos?

Em 2010 a SANESALTO iniciou o processo de implantação do sistema de Gestão Integrado, NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001, onde planejou, determinou e executou um sistema de documentação, por meio do Procedimento de Controle de Documentos e Registros (PR SIG 001), e definiu sua estrutura documental e sua forma de divulgação.

A implantação do sistema de gestão integrada permitiu uma análise criteriosa de seus processos, seus responsáveis diretos e indiretos e principalmente a forma de execução padronizada das tarefas, por meio de procedimentos e instruções de trabalho, onde foi possível uma melhor análise de seus resultados e possuir ferramentas para informação dos funcionários de forma eficaz. As ferramentas de informação definidas pelo sistema de gestão integrada incluem: procedimentos, instruções de trabalho, fluxogramas, treinamentos, reuniões mensais, semestrais e anuais, quadros de gestão à vista, pesquisas de clima e canais de comunicação por meio do procedimento de Comunicação Interna e Externa.





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

6. PESSOAS



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

6.A) Como as funções e responsabilidades das pessoas são definidas?

Organização do Trabalho É definida e implementada com base nas diretrizes corporativas com alterações estipuladas pela Direção com foco no trabalho em equipe, na orientação por processos de forma interdisciplinar e multifuncional, favorecendo assim a integração, a delegação planejada, o diálogo entre todos os Integrantes da organização, o comprometimento pela busca de melhorias e, conseqüentemente, os resultados satisfatórios para a empresa.

A estrutura organizacional da SANESALTO é formada pela Diretoria, Gerência, Coordenação e demais cargos Conforme Organograma Funcional (RHU 009, m_2017). São acompanhados, mediante a supervisão diária, reuniões e indicadores. Atualmente, para elaboração do perfil do cargo, utiliza-se a Descrição de Cargos (RHU 007), que tem como objetivo uma linguagem única de cargos nos setores da empresa, destacando a autonomia dos diversos níveis da força de trabalho para definir, gerir e melhorar os processos.

Seleção e Contratação O processo de seleção e contratação de pessoas da SANESALTO está escriturado conforme (FT RHU 001, d_2010). Os interessados em concorrer às vagas enviam seu currículo no site, por e-mail e podem também entregar o currículo impresso. O processo seletivo é composto de sete etapas: Recebimento de currículos de diversas fontes; Separação dos candidatos dentro do perfil para o cargo; Contato por telefone/e-mail com os selecionados; Entrevista com responsável pelo RH local e Líder da área; O aprovado é encaminhado para fazer os exames médicos e providenciar os documentos de admissão; Entrega dos documentos e abertura de conta salário e Programa de Integração.

A empresa garante que as pessoas são selecionadas e contratadas em consonância com as estratégias e o modelo de negócio da Organização por meio da Descrição de Cargo. A SANESALTO assegura a não discriminação, no qual não há limitador de idade, sexo e raça. No seu primeiro dia de trabalho, a integração das pessoas recém-contratadas é realizada visando prepará-las para a execução das suas funções, com um dia de duração e a participação de representantes da área. Os novos integrantes também são apresentados à cultura da empresa, cujos princípios básicos estão voltados para a satisfação dos clientes e a simultânea realização das pessoas.

A avaliação de desempenho dos colaboradores é executada por seus superiores diretos de forma a reduzir suas deficiências para o melhor desempenho das funções da empresa e seu desenvolvimento pessoal.

6.B) Como as pessoas são reconhecidas por contribuições extraordinárias?

A SANESALTO busca desenvolver atividades com seus colaboradores, que visem o incentivo a sua contribuição para com a empresa por meio de prêmios e ações em datas comemorativas.

Figura 6.B.1 - Reconhecimento dos colaboradores.



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

Além dos treinamentos iniciais como a integração, que inserem os novos colaboradores a cultura da empresa, e os treinamentos específicos relacionados à função, os líderes realizam o levantamento das necessidades de capacitação e desenvolvimento das pessoas, voltadas para o êxito de estratégias e para a melhoria do desempenho individual, com base em oportunidades e demandas que eles próprios identificam. A necessidade de capacitação também pode ser identificada por meio das práticas e dos processos descritos nos procedimentos e instruções de trabalho de cada área, ou por necessidade de atualizações tecnológicas.

As necessidades dos Integrantes são consideradas na concepção da forma de realização dos programas de capacitação e de desenvolvimento, por meio da interação do integrante com a liderança, e apoio da área de RH. Desta forma, a liderança e os integrantes participam da definição de qual a melhor forma de realização de sua capacitação, podendo ser, por exemplo, participação em cursos internos e externos, seminários, palestras, visitas, estágios em outras áreas e orientação. A realização dos programas de capacitação e de desenvolvimento é concebida por meio do Programa Anual de Treinamentos (RHU 004, d_2010).

Criado com o intuito de atingir os objetivos estratégicos, buscando melhorias técnicas e comportamentais dos integrantes por meio de cursos, palestras, visitas técnicas etc. Toda a capacitação é alinhada às metas da empresa e ao perfil de cargo de cada colaborador. Esses treinamentos visam aprimorar o conhecimento, o entendimento, a



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

aceitação da Cultura, a competência da tarefa empresarial, a capacidade de desenvolver-se enquanto conduz a tarefa empresarial. Abaixo segue o Programa Anual de Treinamento:

Figura 6.C.1 – Treinamento do Sistema de Gestão Integrada



Figura 6.C.2 – Treinamento de Brigada de Incêndio



Figura 6.C.3 – Conferência do Rio Tietê



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 6.C.4 - Programa Anual de treinamento

| TÍTULO DO TREINAMENTO | Nº PARTIC. | AVALIAÇÃO RESULTADO | CRONOGRAMA | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|--|
| | | | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OCT | NOV | DEZ | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Política da Qualidade e Meio Ambiente | 28 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Organograma Hierarquia - SANESALTO | 28 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Manual do Sistema Integrado de Gestão | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Monitoramento dos Objetivos e Metas | 28 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Monitoramento e Medição | 28 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aspecto e Impacto Ambiental | 28 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gerenciamento de Resíduo e Coleta Seletiva | 28 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Requisitos Legais | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Preparação a Atendimento a Emergência | 28 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mapeamento e Sequência dos Processos SANESALTO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo de Gestão - Gerir o Negócio | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo de Gestão - Gerenciar Recursos - Infra Estrutura | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo Suporte - Gerenciar Recursos "RH" | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo Suporte - Vender | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo Suporte - "Comprar / Suprir" | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo ETE - (Operação e Tratamento) | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo Leitura e Medição | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diagrama Tartaruga - Processo Gestão Integrada | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fluxograma de Trabalho- Inspeção Recebimento Material | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fluxograma de Trabalho -Recursos Humanos | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fluxograma de Trabalho- Funcionamento do Inteligest | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Monitoramento e Medição de Fumaça Preta | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Qualificação de Fornecedores | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Controle de Calibração de equipamentos | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aquisição | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emissão de Ordem de Corte | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emissão de Ordem de Religação | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Baixa de Ordem de Corte e Religação | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Emissão de Ordem de Repasse | 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Metodologia de Backup e Manutenção dos servidores | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medição e Faturamento | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Retenção de Irregularidades | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cronograma de leitura | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Decreto Municipal 105 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Envio de Débito Automático | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lubrificação e Engraxamento de Centrífuga | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operação do Tanque de Equalização - Tratamento Preliminar | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operação do Reator Anaeróbio | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza dos Filtros Anaeróbios | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operação e Partida - Centrífuga | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operação / Manutenção do Queimador de Biogás | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Controle de Análise e qualidade de efluente | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza das Estações Elevatórias de Esgoto (Grade e cesto) | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza grade - tratamento preliminar | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza Manual desarenador mecanico - tratamento preliminar | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Lubrificação e Engraxamento - Grade e Desarenador | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboração de Análises de DQO | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise de Sólidos Sedimentáveis/ pH/ Temperatura | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mistura de Polímeros | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Efluente não conforme- Tratamento preliminar | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análises de Sólidos UASB | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Análise de Alcalinidade e AGV | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Limpeza Manual leito de secagem | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Preparo reagente de DQO | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sólidos Suspensos | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Operação tanque de aeração | 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Manutenção Predial EEE | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Manutenção Predial - ESCRITORIO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Manutenção Predial - ETE | 2 | | | | | | | | | | | | | | | |

AREA EMITENTE: SIG - Sistema Integrado de Gestão
 Elaborado por : Elizângela Dias
 DATA EMISSÃO: 10/02/2017
 APROVAÇÃO DIRETORA: Aprovado em 10/02/2017 pela Superintendência

| | |
|--|--------------|
| | PREVISTO |
| | REALIZADO |
| | REPROGRAMADO |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

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

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

- Estudos específicos conduzidos pelas áreas de RH e Segurança;
- Levantamento dos riscos.

Essas informações são consolidadas pela direção, para atender às estratégias e planos, e às necessidades de melhoria do ambiente de trabalho. Nas áreas que demandam perigos e riscos são definidas pessoas capacitadas para acessá-las. Elas são identificadas como áreas restritas de acesso. As condições dos ambientes de trabalho são identificadas durante as inspeções não programadas. Assim, as principais ações, decorrentes das informações / resultados obtidos e relacionadas à melhoria do ambiente de trabalho, principalmente em relação aos aspectos de segurança e saúde ocupacional, de forma a deixá-lo mais seguro e mais saudável, ou seja, eliminado ou minimizando os perigos e riscos, são:

Tabela 6.D.1 – Programas e atividades para minimização de riscos

| | |
|---------------|---|
| PCMSO | (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional) – estabelece o controle de saúde física e mental do integrante em função de suas atividades, e obriga à realização de exames médicos admissionais, periódicos, de mudança de função, de retorno ao trabalho e demissionais. O Médico do Trabalho analisa o PPRA e define os exames necessários de acordo com os riscos de cada atividade; |
| PPRA | (Programa de Prevenção de Risco Ambiental) – os riscos químicos, físicos e biológicos são levantados, verificados e analisados com os objetivos de verificar o grau de eficácia das medidas de prevenção e mitigação dos perigos e riscos de Saúde e Segurança no Trabalho - SST, assegurar o cumprimento de parâmetros legislados e/ou de boas práticas de SST e garantir o atendimento às condições de SST. A realização desse trabalho segue as etapas: antecipação e reconhecimento dos riscos; estabelecimento de prioridades e metas de avaliação e controle; avaliação dos riscos e da exposição dos Integrantes; avaliação da eficácia da prevenção de riscos ambientais; registro e divulgação dos dados. A abrangência dessa etapa de antecipação e reconhecimento deve considerar os agentes físicos, químicos e biológicos; |
| LTCAT | (Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho) – elaborado com o intuito de documentar os agentes nocivos existentes no ambiente de trabalho e concluir se estes podem gerar insalubridade para os trabalhadores eventualmente expostos. Somente é renovado caso sejam introduzidas modificações no ambiente de trabalho; |
| TREINAMENTOS | Treinamentos de espaço confinado, trabalho em altura, brigada de incêndio, etc |
| CAMPANHAS | Campanhas de imunização da gripe; |
| EPIS | Fornecimento de EPIs certificados e aprovados, necessários para desempenhar atividades específicas; |
| EXAMES | Encaminhamento médico dos integrantes, caso haja alguma alteração em seu estado de saúde verificado nos exames admissionais e periódicos; |
| MAPA DE RISCO | Mapas de Risco – identificam os agentes de risco de cada área. |

6.E) Como o bem-estar e a satisfação das pessoas são promovidos?

São promovidos através da disponibilização de benefícios e ações desenvolvidas para melhoria da qualidade de vida dos colaboradores. Fatores que afetam o bem-estar e a satisfação dos colaboradores são diagnosticados por meio de pesquisa de Clima Interno, realizada anualmente. A pesquisa é promovida por meio de um questionário estruturado com perguntas abertas e fechadas, que todos os integrantes são convidados a responder. Desta forma são levantadas as necessidades das pessoas, e os gestores devem montar um plano de ação para tratativas destas.

Tabela 6.E.1 – Serviços disponibilizados aos colaboradores

| Benefício | Subsídio / Observações |
|-----------------------------------|--|
| Plano de Saúde | Empresa paga 100% do valor das mensalidades dos colaboradores. Demais despesas ficam a encargo dos empregados. |
| Seguro de Vida | Empresa paga 100% do valor dos colaboradores. |
| Ticket Alimentação / Cesta Básica | Valor pago pela empresa é o estabelecido em CCT (Convenção Coletiva de Trabalho) referente a alimentação e cesta básica dos colaboradores. |
| Vale Transporte | Quando solicitado, a empresa concede o VT e desconta 6% do SB (Salário Base) em folha de pagamento. |

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

Tabela 6.E.2 - Promoção à qualidade de vida

| Evento | Descrição |
|--------------------------------|---|
| Alimentação / Refeição | Alimentação de colaboradores em reuniões, palestras, SIPAT e eventos nas dependências da empresa. |
| Ambiente Climatizado | Salas são equipadas com ar condicionado para maior conforto dos colaboradores. |
| Aniversariantes do mês | No final de cada mês, é celebrado os aniversariantes do respectivo mês. Promove a integração e valorização dos colaboradores. |
| Confraternização de Fim de Ano | Promove a integração e valorização dos colaboradores. |
| Refeitório | Local para refeições de pessoal que permanece na empresa durante o intervalo. |
| Vale alimentação afastados | Benefício estendido a empregados afastados para promover auxílio com alimentação. |

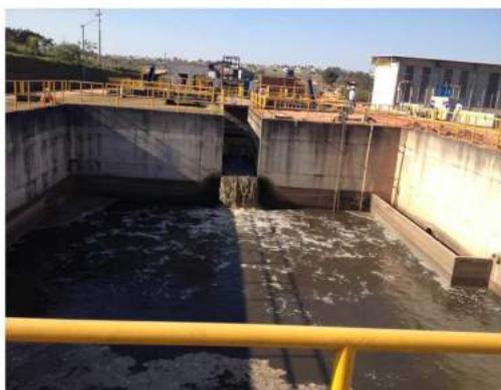




PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

7. PROCESSOS



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

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

A SANESALTO busca permanentemente a satisfação da sociedade, de seus usuários, dos acionistas, dos fornecedores e de seus colaboradores. O estabelecimento dos padrões para os processos da cadeia de valor tem a finalidade de assegurar a sua correta execução por meio de instruções de trabalho das tarefas que possam comprometer diretamente os processos principais (Operação da ETE e Comercial).

Figura 7.A.1 – Instruções de Trabalho.

| | |
|------------------|---|
| IT-SGA-001 | Monitoramento e Medição de Fumaça Preta |
| IT-SUP-001 | Qualificação de Fornecedores |
| IT- INFRA- 001 | Controle de Calibração de equipamentos |
| IT-SUP-002 | Aquisição |
| IT-ADM OP - 001 | Emissão de Ordem de Corte |
| IT-ADM OP - 002 | Emissão de Ordem de Religação |
| IT-ADM OP - 003 | Baixa de Ordem de Corte e Religação |
| IT-ADM OP - 004 | Emissão de Ordem de Repasse |
| IT-ADM OP - 005 | Metodologia de Backup e Manutenção dos servidores |
| IT-ADM OP - 006 | Medição e Faturamento |
| IT-ADM OP - 007 | Retenção de Irregularidades |
| IT-ADM OP - 008 | Cronograma de leitura |
| IT-ADM OP - 009 | Decreto Municipal 105 |
| IT-ADM OP - 010 | Envio de Débito Automático |
| IT- TEC- OP -001 | Lubrificação e Engraxamento de Centrífuga |
| IT- TEC- OP -002 | Operação do Tanque de Equalização - Tratamento Preliminar |
| IT- TEC- OP -003 | Operação do Reator Anaeróbio |
| IT- TEC- OP -004 | Limpeza dos Filtros Anaeróbios |
| IT- TEC- OP -005 | Operação e Partida - Centrífuga |
| IT- TEC- OP -006 | Operação / Manutenção do Queimador de Biogás |
| IT- TEC- OP -007 | Controle de Análise e qualidade de efluente |
| IT- TEC- OP -008 | Limpeza das Estações Elevatórias de Esgoto (Grade e cesto) |
| IT- TEC- OP -009 | Limpeza grade - tratamento preliminar |
| IT- TEC- OP -010 | Limpeza Manual desarenador mecanico - tratamento preliminar |
| IT- TEC- OP -011 | Lubrificação e Engraxamento - Grade e Desarenador |
| IT- TEC- OP -012 | Elaboração de Análises de DQO |
| IT- TEC- OP -013 | Análise de Sólidos Sedimentáveis/ pH/ Temperatura |
| IT- TEC- OP -014 | Mistura de Polímeros |
| IT- TEC OP- 015 | Efluente não conforme- Tratamento preliminar |
| IT- TEC OP- 016 | Análises de Sólidos UASB |
| IT- TEC OP- 017 | Análise de Alcalinidade e AGV |
| IT- TEC OP- 018 | Limpeza Manual leito de secagem |
| IT- TEC OP- 019 | Preparo reagente de DQO |
| IT- TEC OP- 020 | Sólidos Suspensos |
| IT- TEC OP- 021 | Operação tanque de aeração |
| IT- TEC OP- 022 | Alinhamento |
| IT- TEC OP- 023 | Visitantes |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

A empresa conta com procedimento de calibração dos equipamentos internos (IT INFRA 001) e contrata laboratório terceirizado, para validação de seus resultados, com acreditação ISO 17025 (IEC).

Para determinar e desenvolver os processos necessários para a realização do produto, a empresa SANESALTO elaborou sua cadeia de valores identificando quais são suas atividades principais, atividades de apoio e os indicadores de desempenho.

Tabela 7.A.1 – Processos e Indicadores

| Processos | Produtos e Processos | Descrição | Parte interessada | Indicadores |
|-----------|-----------------------------|---|------------------------------|-------------------------------------|
| Principal | Tratamento de Esgoto | Atendimento rigoroso às leis vigentes com relação ao tratamento e a disposição final do efluente; | Sociedade, Poder Concedente. | ICm06, Isp03, IsC09. |
| | Comercial | Qualidade e rapidez no atendimento, baixo custo dos serviços, tarifas acessíveis, disponibilidade do serviço; | Usuários | Icm02, Icm09, Icm13. |
| Apoio | Pessoas e Organização | A SANESALTO busca a promoção e desenvolvimento do capital intelectual dos seus colaboradores; | Colaboradores. | IPe03, IPe04, IPe05, IPe09 e IPe12. |
| | Sistema de Gestão Integrada | A SANESALTO busca permanentemente a melhoria contínua da eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade. | Colaboradores | Indicadores SGI. |

Além da definição dos processos da cadeia de valor e seus respectivos indicadores, a SANESALTO possui fluxogramas de trabalho para cada processo principal onde determina as fases de interação de suas etapas. Os fluxogramas são baseados no sistema de Gestão Integrada e servem como norteadores das instruções de trabalho, referentes a cada processo. Os indicadores dos processos principais estão indicados na tabela abaixo.

Tabela 7.A.2 - Indicador do sistema de gestão Integrado

| Processo | Tipo | Indicadores |
|-----------------------------|-----------|--|
| Alta Direção | Gestão | - Monitoramento dos objetivos e metas do Sistema de Gestão Integrado |
| Operação e Manutenção | Principal | - Consumo de Energia Reativa - Índice de atendimento ao Art. 18 - Índice de confiabilidade laboratório interno - ETE |
| Comercial | Principal | - Solicitadas executadas X Solicitações atendidas - Corte de Fornecimento de água (Inteligest) - Religação do Fornecimento de Água - Leituras Realizadas X Medidas pela Média |
| RH | Apoio | - Absenteísmo - Pesquisa de clima |
| Sistema de Gestão Integrada | Apoio | - Eficácia da Auditoria Interna. |

7.B) Como a organização desenvolve e melhora produtos e processos da cadeia de valor?

A SANESALTO analisa seus processos da cadeia de valor através de reuniões periódicas de análise de indicadores financeiros, operacionais e de qualidade. O responsável por cada área apresenta os seus indicadores através de gráficos/dados. Se as metas não estiverem sendo alcançadas é elaborado um plano de ação visando corrigir as situações indesejadas. Caso o problema seja de média ou grande complexidade é informado à diretoria, visando a solução do problema.

A empresa pretende melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão integrada e fará isso por meio de seus objetivos e estratégias, definidos em sua política integrada e avaliados por meio de resultados de auditorias internas e externas e sua análise crítica.

Para a tomada de decisão referente a melhoria dos processos, os indicadores são fundamentais para avaliação da satisfação do cliente, reclamações e sugestões sobre a prestação dos serviços. Com base nestes dados a SANESALTO vem desenvolvendo a melhoria contínua nos processos de leitura e tratamento de esgoto, otimizando o tempo dos serviços com a aquisição de novos equipamentos, leitura simultânea de dados, manutenção periódica de equipamentos, realização de pesquisas com a população e colaboradores.

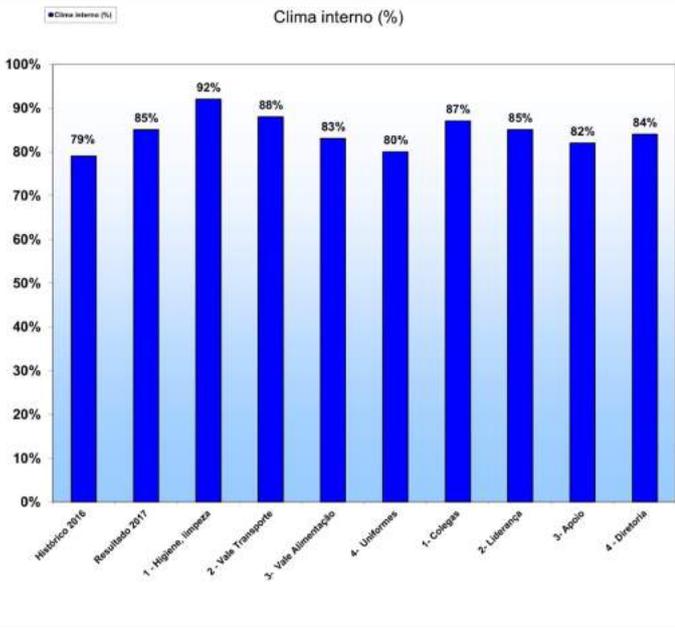
Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 7.B.1 – Pesquisa clima interno

|  PESQUISA DE CLIMA INTERNO | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|--------------|
| Para nós, sua opinião é muito importante. O objetivo desta pesquisa, é proporcionar a oportunidade de você expressar sua opinião para que possamos tomar as ações necessárias para melhorar o ambiente e as condições de trabalho. CONTAMOS COM A SUA COLABORAÇÃO !!! | | | | | | | |
| 1) QUAL A SUA AVALIAÇÃO QUANTO | | | | | | | |
| 1- | Higiene, limpeza, ventilação e segurança | Muito Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Pouco Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Insatisfeito  <input type="checkbox"/> | Observações: | |
| 2- | Vale Alimentação | Muito Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Pouco Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Insatisfeito  <input type="checkbox"/> | Não usuário <input type="checkbox"/> | Observações: |
| 3- | Uniformes | Muito Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Pouco Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Insatisfeito  <input type="checkbox"/> | Não usuário <input type="checkbox"/> | Observações: |
| 2) QUAL A SUA AVALIAÇÃO QUANTO AO RELACIONAMENTO COM: | | | | | | | |
| 1- | Colegas | Muito Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Pouco Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Insatisfeito  <input type="checkbox"/> | Observações: | |
| 2- | Liderança (líder direto) | Muito Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Pouco Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Insatisfeito  <input type="checkbox"/> | Observações: | |
| 3- | Apoio (Manutenção, RH) | Muito Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Pouco Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Insatisfeito  <input type="checkbox"/> | Observações: | |
| 4- | Diretoria | Muito Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Pouco Satisfeito  <input type="checkbox"/> | Insatisfeito  <input type="checkbox"/> | Observações: | |
| 3 - No último ano, você sentiu mudanças positivas e/ou negativas em relação à sua liderança (coordenador direto)? Relate-as. | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| 4 - Caso VOCÊ pudesse mudar algo no seu ambiente de trabalho, o que mudaria? | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 7.B.2 – Resultados da Pesquisa de clima interno

| ANUAL | | Legenda do Status | | | PLANO DE GESTÃO DOS OBJETIVOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|-------------------------------|------------------------|-------------|---------|------|---|-----|--------|------|---|-----|--------|------|---|-----|--------|------|---|-----------------|--------|------|--|-----------------|--------|------|--|-----------------|-------------|------|---|-----------------|-------------|------|----|-----|----|------|--|--|--|------|--|--|--|
|  | PESQUISA CLIMA INTERNO (ESCRITÓRIO/ ETE) |  |  |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Ideal >=75% | Atende 60% à 74% | Não Atende <=60% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | Meta: 75% Anual | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | ANÁLISE DA SITUAÇÃO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>STATUS</th> <th>Quem?</th> <th>Quando?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>O valor de vale alimentação será revisto conforme pesquisa de valores</td> <td>Lia</td> <td>set/10</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas</td> <td>Lia</td> <td>jul/11</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas</td> <td>Lia</td> <td>mar/13</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas/Mudança na gestão, horários e escala da coordenação</td> <td>Lia/Fábio/André</td> <td>ago/14</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>As sugestões de melhoria de melhoria serão avaliadas pela equipe na próxima reunião de indicadores</td> <td>Lia/Fábio/André</td> <td>jun/15</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>As sugestões de melhoria serão avaliadas pela equipe na próxima reunião de indicadores</td> <td>Lia/Fábio/André</td> <td>dezembro-16</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>Após avaliação dos pontos apresentados chegou a conclusão sobre a não necessidade de tratativas</td> <td>Lia/Fábio/André</td> <td>dezembro-17</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Ano | STATUS | Quem? | Quando? | 2010 | O valor de vale alimentação será revisto conforme pesquisa de valores | Lia | set/10 | 2011 | As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas | Lia | jul/11 | 2012 | As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas | Lia | mar/13 | 2013 | As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas/Mudança na gestão, horários e escala da coordenação | Lia/Fábio/André | ago/14 | 2014 | As sugestões de melhoria de melhoria serão avaliadas pela equipe na próxima reunião de indicadores | Lia/Fábio/André | jun/15 | 2016 | As sugestões de melhoria serão avaliadas pela equipe na próxima reunião de indicadores | Lia/Fábio/André | dezembro-16 | 2017 | Após avaliação dos pontos apresentados chegou a conclusão sobre a não necessidade de tratativas | Lia/Fábio/André | dezembro-17 | | | | | | | | | | | | |
| Ano | STATUS | Quem? | Quando? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2010 | O valor de vale alimentação será revisto conforme pesquisa de valores | Lia | set/10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas | Lia | jul/11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2012 | As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas | Lia | mar/13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2013 | As sugestões de melhoria dos uniformes serão analisadas e implantadas/Mudança na gestão, horários e escala da coordenação | Lia/Fábio/André | ago/14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2014 | As sugestões de melhoria de melhoria serão avaliadas pela equipe na próxima reunião de indicadores | Lia/Fábio/André | jun/15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | As sugestões de melhoria serão avaliadas pela equipe na próxima reunião de indicadores | Lia/Fábio/André | dezembro-16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | Após avaliação dos pontos apresentados chegou a conclusão sobre a não necessidade de tratativas | Lia/Fábio/André | dezembro-17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PLANO DE AÇÃO (8.2.3) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Atividade (como fazer)</th> <th>Responsável</th> <th>Prazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>Pesquisa de valores - vale alimentação</td> <td>LIA</td> <td>set/10</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>Melhoria dos uniformes</td> <td>LIA</td> <td>set/12</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>Implantação de cronograma para compra de uniformes</td> <td>LIA</td> <td>mar/13</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>NA</td> <td>LIA</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>NA</td> <td>LIA</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>NA</td> <td>LIA</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>NA</td> <td>LIA</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>NA</td> <td>LIA</td> <td>NA</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Item | Atividade (como fazer) | Responsável | Prazo | 2010 | Pesquisa de valores - vale alimentação | LIA | set/10 | 2011 | Melhoria dos uniformes | LIA | set/12 | 2012 | Implantação de cronograma para compra de uniformes | LIA | mar/13 | 2013 | NA | LIA | NA | 2014 | NA | LIA | NA | 2015 | NA | LIA | NA | 2016 | NA | LIA | NA | 2017 | NA | LIA | NA | 2018 | | | | 2019 | | | |
| Item | Atividade (como fazer) | Responsável | Prazo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2010 | Pesquisa de valores - vale alimentação | LIA | set/10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | Melhoria dos uniformes | LIA | set/12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2012 | Implantação de cronograma para compra de uniformes | LIA | mar/13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2013 | NA | LIA | NA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2014 | NA | LIA | NA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2015 | NA | LIA | NA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2016 | NA | LIA | NA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2017 | NA | LIA | NA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2018 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2019 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável pela Gestão: Elizângela Dias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Data da última avaliação: 10/04/2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

7.C) Como os fornecedores são selecionados?

A SANESALTO, possui um procedimento de Qualificação de Fornecedores (IT SUP 001, d_2010), onde são avaliados em níveis A, B e C, sendo : NÍVEL A – Qualificação com Certificados de Sistemas de Gestão ou do Inmetro, NÍVEL B – Qualificação através de Questionário de Avaliação de Fornecedores e/ou apresentação de requisitos legais (ambiental), NÍVEL C – Qualificação Controlada, após aprovação do Plano de Ação.

Os fornecedores qualificados, conforme procedimento acima são aqueles que podem comprometer a qualidade dos serviços prestados aos clientes da SANESALTO e/ou que possam provocar qualquer tipo de impacto ambiental.

O processo de aquisição é definido pela instrução de trabalho Aquisição (IT SUP 002, d_2010), que identifica os responsáveis do processo interno que visa adquirir produtos e serviços de menor preço, melhor qualidade e tempo eficiente de entrega.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

Figura 7.C.1 – Modelo de planilha de Qualificação de Fornecedores

|  | PLANILHA DE PRODUTOS E SERVIÇOS CONTROLADOS SETOR: SIG - Sistema Integrado de Gestão ELABORADO POR: Elisângela Dias | | | | | | | | | IT - SUP - A2 - 002 Rev.: 08 28/07/2011 |
|--|---|---|------|-------|-----|---|--|---|--------------|---|
| Atividade | Produto/ serviço prestado para a Sanesalto | Fornecedor | 9001 | 14001 | EIC | Pré-requisito do fornecedor (Licenças ou registros) | Documentação Comprobatória (enviada pelo fornecedor) | Validade (se aplicável) | Qualificação | Observações |
| Segurança do Trabalho e Patrimonial | Instalação e Atestado Técnico de Pára Raios | ABC Pára Raios | X | | | - Atendimento ao Questionário de qualificação | - Questionário atendido | validade 04/10/2018 | B | OK |
| | Inspeção técnica, manutenção e fornecimento de extintores | Previne Extintores | | | | - Certificação Inmetro RTB - Certificação de qualidade dos extintores | - Certificação Inmetro RTB - Certificação de qualidade dos extintores | validade 07/12/2019 | A | OK |
| Fornecimento de água | Fornecimento de água | Águas Rizzi | | X | | - Outorga DAEE para captação de águas subterrâneas | - Outorga DAEE para captação de águas subterrâneas | Outorga DAEE - 25/06/2012 a 25/10/2012 (cancelada em 27/12/2011) a processo de renovação das outorgas | B | Solicitar renovação em maio 2017 e pedir questionário |
| Manutenção de equipamentos | Manutenção de painéis | Erioo Sebestjen Molnar Marques (ESM Elétrica) | | | | - Atendimento ao questionário de qualificação | - Questionário atendido | validade 10/10/2018 | B | OK |
| | Manutenção de bomba e troca de Óleo | Matesa (VT Bombas) | | | | - Atendimento ao questionário de qualificação | - Questionário atendido | validade 11/10/2018 | B | OK |
| Descarte de resíduos | Destinação de resíduos sólidos de gradimento | Este Ambiental | | X | | - Licença ambiental da empresa | - Licença de Operação | LO - 04/03/2021 | B | OK |
| | Destinação de resíduos sólidos de gradimento | Proseiva/Veolia Serviços Ambientais | X | X | | - Licença ambiental da empresa - Certificação ISO 14001/9001 - | - Licença de Operação - Certificado ISO 14001 | LO - 30/06/2020 ISO 14001:2005 - 15/09/2018 OHSAS 18001 - 05/11/2019 | A | OK |
| | Destinação de material reciclado | CORBES | | | X | - Licença ambiental da empresa - CADRI - Certificado de Destinação de Resíduos Industriais | - Licença de Operação - CADRI | LO 28/11/2018 CADRI 28/02/2019 | B | OK |

7.D) Como é mantido o fluxo financeiro equilibrado?

O planejamento e controle orçamentário anual da SANESALTO é realizado usualmente, com início entre os meses de agosto e setembro. A partir de uma base de centros de custos e naturezas orçamentárias pré-definidas pela contabilidade corporativa da CONASA INFRAESTRUTURA S.A., são iniciados os estudos para o orçamento do ano subsequente, incorporando todas as áreas da empresa, operacional, administrativa, comercial, financeira e investimentos.

Inicialmente os valores de receitas e despesas são projetados pela superintendência da empresa para posterior avaliação e/ou alterações da diretoria da CONASA Holding INFRAESTRUTURA S.A., a qual até o mês de dezembro aprova a versão final do orçamento a ser utilizado para o próximo ano.

Para o orçamento de receitas, são previstas as quantidades de economias de esgoto que o sistema contará ao longo do próximo ano, já avaliando o crescimento vegetativo de cada sistema e/ou investimentos previstos, e com a média de consumo do ano anterior, se projeta a receita mês a mês. É feita análise ainda das sazonalidades, conforme estações do ano. Para os custos e despesas, são avaliadas as necessidades de gastos para cada natureza orçamentária para manutenção da operação comercial e tratamento de esgoto, manutenções preventivas e corretivas, além das despesas necessárias para custear a área administrativa, desde a mão de obra direta, até serviços e materiais para tal operação.

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

As receitas provenientes das faturas mensais emitidas pela SANESALTO aos consumidores de água e tratamento de esgoto do município, garantem os recursos financeiros necessários para as demandas operacionais. Os investimentos necessários são definidos de acordo com as obrigações contratuais existentes no contrato de concessão.





**PNQS
2018**

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

8. RESULTADOS



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

| 8 RESULTADOS - PNQS NÍVEL B - CICLO 2018 | | | | | | | | | | |
|--|--------|---|---------|--|-----------------------------|----------|----------------|------|---|--|
| 8.a - INDICADORES RELATIVOS À GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA | | | | | | | | | | |
| Exigência | GRMD | Indicador | Sentido | Unidade | Competitividade/compromisso | | | | Nota | |
| | | | | | 2016 | 2017 | Média do setor | RPI | | |
| O | IFn01 | Índice de desempenho financeiro | ↗ | % | 127,33 | 223,91 | 99,98 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis I Bronze | |
| S | IFn03 | Despesas totais com os serviços por m³ faturado | ↘ | R\$/m³ | 23,87 | 16,52 | 5,65 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis I Bronze | |
| S | IFn04 | Indicador da execução orçamentária dos investimentos | → | R\$ | 0,00 | 1,97 | 1,41 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III | |
| S | IFn05 | Margem líquida com depreciação | ↗ | % | -0,29 | 61,04 | 33,72 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro Exeto CESAN | |
| S | IFn06 | Indicador do nível de investimentos | ↗ | % | 23,15 | 0,26 | 15,61 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro Exeto SANEPAR GGSO; URPB; URCA | |
| S | IFn07 | Indicador de dias de faturamento comprometidos com contas a receber | ↘ | Dias | 67,32 | 50,94 | 62,77 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III | |
| O | IFn15 | Índice de evasão de receita | ↘ | % | 3,69 | -2,08 | 5,84 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis I Bronze | |
| S | IFn16 | Índice de Retorno sobre Patrimônio Líquido | ↗ | % | 0,37 | -114,54 | 11,46 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro Exeto SANEPAR GGSO; URPB; URCA | |
| S | IFn17 | Índice de Liquidez Corrente | ↗ | % | 42,19 | 117,07 | 56,45 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi | |
| S | IFn19 | Custo do tratamento de esgoto | ↘ | R\$/m³ | 12,16 | 11,87 | 2,13 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Prata Exeto DESOGREC | |
| 8.b - INDICADORES RELATIVOS A SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE | | | | | | | | | | |
| Exigência | GRMD | Indicador | Sentido | Unidade | Competitividade/compromisso | | | | Nota | |
| | | | | | 2016 | 2017 | Média do setor | RPI | | |
| O | ISc02 | Indicador de sanções e indenizações | ↘ | % | 0,00 | 0,00 | 0,50 | 0 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro | |
| S | ISc04 | Indicador de mitigação de impactos ambientais | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Prata Exeto CORSAN SURSIN | |
| S | ISc08a | Índice de Comprometimento do salário mínimo com a Tarifa | ↘ | % | 2,44 | -2,53 | 2,66 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis I Bronze Exeto SANEPAR, DESOGREC e SANEAGUA | |
| S | ISc09 | Índice de tratamento de esgoto gerado (indicador igual ao ICM07 do GRMD) | ↗ | % | 111,21 | 118,09 | 68,00 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis IV | |
| O | ISc10 | Índice de Tratamento de Esgoto - SNIS | ↗ | % | 68,49 | 73,17 | 87,66 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis II Ouro Exeto SANEPAR GGSO e URPB | |
| O | ISc11 | Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 91,95 | 100 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze Exeto SANEPAR | |
| 8.c - INDICADORES RELATIVOS A CLIENTES E AOS MERCADOS | | | | | | | | | | |
| Exigência | GRMD | Indicador | Sentido | Unidade | Competitividade/compromisso | | | | Nota | |
| | | | | | 2016 | 2017 | Média do setor | RPI | | |
| O | ICm02 | Índice de satisfação dos clientes | ↗ | De acordo com metodologia | Não Realizada | 96,10 | 80,00 | 85% | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis IV Rubi | |
| S | ICm03 | Índice de favorabilidade da imagem da organização | ↗ | De acordo com metodologia | Não Realizada | 96,10 | 15,00 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis IV Rubi Exeto SABESP ML | |
| S | ICm04 | Índice de conhecimento dos serviços e produtos | ↗ | De acordo com metodologia | Não Realizada | 56,80 | 93,46 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro | |
| O | ICm06 | Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário (Indicador N047 do SNIS) | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 61,54 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível B | |
| S | ICm09 | Índice de atendimento total de esgoto sanitário | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 89,06 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Níveis III SABESP INTERLAGOS | |
| S | ICm10 | Tempo médio de resposta à reclamação dos cidadãos/usuários | ↘ | h/Reclam | 0,00 | 0,00 | 15,91 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze Exeto CORSAN SURNE | |
| S | ICm13 | Índice de ocorrências no órgão de defesa do consumidor | ↘ | Registro de ocorrência/1.000lig. A e E | 0,00 | 0,00 | 0,43 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III | |
| S | ICm14 | Índice de audiências no órgão de defesa do consumidor | ↘ | % | 0,00 | 0,00 | 10,77 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III | |
| 8.d - INDICADORES RELATIVOS ÀS PESSOAS | | | | | | | | | | |
| Exigência | GRMD | Indicador | Sentido | Unidade | Competitividade/compromisso | | | | Nota | |
| | | | | | 2016 | 2017 | Média do setor | RPI | | |
| S | IPe01 | Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos | ↗ | Ligações/empregado | 2.752,71 | 2.789,52 | 2.030,00 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi | |
| S | IPe02 | Índice de criatividade do pessoal | ↗ | Sugestões implantadas/empregado | 0,03 | 0,03 | 0,02 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV | |
| O | IPe03 | Índice de capacitação anual da força de trabalho | ↗ | h/ano/empregado | 7,02 | 9,43 | 10,11 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Prata | |
| S | IPe03a | Índice de cumprimento do plano de capacitação e desenvolvimento | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 98,00 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi | |
| S | IPe03b | Índice de eficácia de treinamento | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 98,50 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi | |
| O | IPe04 | Índice de satisfação dos empregados | ↗ | De acordo com metodologia | 80,00 | 80,00 | 73,70 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi | |
| O | IPe05 | Índice de frequência de acidentes | ↘ | Acidente X milhão/hora | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III | |
| S | IPe06 | Coefficiente de gravidade de acidentes | ↘ | Dias x milhão/hora | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível III | |
| S | IPe09 | Comprometimento da força de trabalho com as diretrizes | ↗ | De acordo com metodologia | 76,00 | 85,00 | 89,00 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi | |
| S | IPe12 | Índice de absenteísmo | ↘ | % | 0,21 | 1,70 | 1,39 | 0,00 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro | |



Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

| 8.e - INDICADORES RELATIVOS AOS PROCESSOS | | | | | | | | | |
|---|--------|--|---------|---------------------------|-----------------------------|--------|----------------|--------|--|
| Exigência | GRMD | Indicador | Sentido | Unidade | Competitividade/compromisso | | | | Nota |
| | | | | | 2016 | 2017 | Média do setor | RPI | |
| O | ISp03 | Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento | ↗ | % | 84,96 | 83,23 | 82,63 | 80,00 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro |
| S | ISp19 | Eficiência da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede | ↗ | % | 62,99 | 66,61 | 91,32 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro |
| O | ISp23 | Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 97,25 | 100,00 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível I Bronze Exceção SANEPAR, DESOGREC e SANEAGUA |
| S | ISp24 | Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado | ↘ | % | 4,33 | 6,67 | 0,00 | 0,00 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível B Exceção SANEAGO ANÁPOLIS |
| S | IPa01 | Incidência de atraso no pagamento a fornecedores | ↘ | % | 0,00 | 0,00 | 0,48 | 0,00 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro Exceção SANEPAR LURPB |
| O | IPa02 | Índice de hidrometração | ↗ | % | 99,01 | 99,20 | 99,06 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro |
| S | IPa04b | Consumo médio de energia elétrica - esgoto | ↘ | kWh/metro cúbico (kWh/m³) | 0,34 | 0,38 | | | Nenhuma Empresa Avaliou esse Indicador |
| S | IPa09 | Satisfação dos usuários de informações | ↗ | De acordo com metodologia | 76,00 | 85,00 | 90,40 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV |
| S | IPa10 | Índice de serviços externos executados dentro do prazo | ↗ | % | 100,00 | 100,00 | 92,50 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi |
| S | IPa11 | Índice de maturidade da gestão | ↗ | % | 95,00 | 96,00 | | | Nenhuma Empresa Avaliou esse Indicador |
| O | IFr01 | Índice de atraso nas entregas dos fornecedores | ↘ | % | 0,00 | 0,00 | 1,55 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro Exceção SABESP BILLINGS |
| S | IFr02 | Índice de insumos químicos entregues fora de especificação | ↘ | % | 0,00 | 0,00 | 5,42 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível II Ouro |
| S | IFr02a | Índice de insumos críticos não químicos entregues fora de especificação | ↘ | % | 0,00 | 0,00 | 0,00 | | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV SABESP METROP. |
| S | IFr07 | Índice de desempenho de Prestadores de serviço | ↗ | % | 96,00 | 97,00 | 95,50 | 100 | Média das Premiadas Ciclo 2017 - Nível IV Rubi |

| 8.f - INDICADORES RELATIVOS A SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA | | | | | | | | | |
|---|--------------|---|---------|------------|-----------------------------|----------|----------------|--------------|---|
| Exigência | GRMD | Indicador | Sentido | Unidade | Competitividade/compromisso | | | | Nota |
| | | | | | 2016 | 2017 | Média do setor | RPI | |
| SGQ | CI | Clima Interno | ↗ | % | 79,00 | 85,00 | | >=75% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | ABST | Absenteísmo | ↘ | Ocorrência | 0,17 | 0,08 | | 1 | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | ITPMCR - MPC | Índice de Tempo de Parada de Manutenção Coletor Reserva Manutenção Preventiva Corretiva | ↘ | Dias | 9,33 | 14,83 | | 10 dias | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | ITPCM - INT | Índice de Tempo de Parada de Correção e Manutenção do Inteligest | ↘ | Dias | 0,00 | 0,08 | | 4 hrs | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | ETVCJ | Estudos de tarifa para verificação de cobrança justa | ↔ | R\$ | 35,70 | 38,28 | | <= R\$39,56 | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | SE x AS | Solicitações executadas X Solicitações atendidas | ↗ | % | 1.963,83 | 1.924,75 | | 100% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | CPD x VR | Contas pagas em duplicidade X Valores restituídos | ↘ | % | 39,00 | 25,00 | | 50% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | CFA | Corte de Fornecimento de Água (Inteligest) | ↗ | % | 30,00 | 34,00 | | 100% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | RFA | Religação do Fornecimento de Água | ↗ | % | 234,75 | 324,58 | | 100% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | LR x MM | Leituras Realizadas X Medidas pela Média | ↘ | % | 3,00 | 0,03 | | 5% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | IA - ART18 | Índice de atendimento ao art 18 | ↗ | % | 99,00 | 98,00 | | 100% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | ICLI - ETE | Índice de confiabilidade laboratório interno - ETE | ↗ | % | 5,00 | 0,08 | | 0 a 5% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | RCEE | Redução de Consumo de Energia Elétrica | ↘ | kWh | 2.722,25 | 2.938,75 | | <= 3.100 kWh | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | EAI | Eficiência das Auditorias Internas | ↗ | % | 95,00 | 97,00 | | 95% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | ICA (EEE/E) | Índice de Consumo de Água EEE(s) e Escritório | ↘ | m³ | 10,08 | 4,17 | | 10m³ | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |
| SGQ | SC | Satisfação do Cliente | ↗ | % | 89,00 | 95,00 | | 85% | Fator comparativo pela meta interna da SANESALTO. |

GLOSSÁRIO



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

| A | |
|---------------------------|---|
| ABES | Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental |
| ARES - PCJ | Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá |
| B | |
| Backup | Cópia que destina guardar dados em um servidor |
| BR Veritas | Bureau Veritas |
| C | |
| CETESB | Companhia Ambiental do Estado de São Paulo |
| CONASA | Holding administradora da Empresa CONASA |
| CTF | Cadastro Técnico Federal |
| D | |
| DQO | Demanda Química de Oxigênio |
| DNV | Líder Mundial em Certificações de Sistema de Gestão |
| E | |
| EEE | Estação elevatória de Esgoto |
| EPC | Equipamentos de Proteção Coletiva |
| EPIs | Equipamentos de Proteção Individual |
| ETE | Estação de Tratamento de Esgoto |
| EZPoint | Software de Gestão de Folhas de Pagamento de Pontos Eletrônicos de Jornada de Trabalho |
| F | |
| Firewall | Dispositivo de Segurança de Rede de Dados |
| FT - Fluxograma | Representação Gráfica de Procedimentos |
| I | |
| ISO | Organização Internacional para Padronização |
| IBAMA | Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis |
| IEC 17025 | Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração |
| L | |
| LO | Licença de Operação |
| LTCAT | Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho |
| M | |
| Microsiga Protheus | Software Administrativo Financeiro |
| MT OM | Matriz de Objetivos e Metas |
| N | |
| NBR ISO 9001 | Norma Regulamentadora do Sistema de Gestão da Qualidade |
| NRR ISO 14001 | Norma Regulamentadora do Sistema de Meio Ambiente |
| P | |
| PAE | Plano de Ação Emergencial |
| PCMSO | Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional |
| PGR | Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos |
| PQM | Política de Qualidade e Meio Ambiente |
| Poder Concedente | Prefeitura municipal de Salto |
| PPRA | Programa de Prevenção de Riscos Ambientais |
| PR | Procedimento |
| R | |
| RACs | Registro de Ações Corretivas |
| RAMs | Registro de Ações de Melhorias |
| RH | Recursos Humanos |
| RHU | Nomenclatura Processo Recursos Humanos |
| RMS | Região Metropolitana de Sorocaba |
| S | |
| SAAE | Sistema de Abastecimento de Água e Esgoto |
| SAC | Serviço de Atendimento ao Cliente |
| SGA | Sistema de Gestão Ambiental |
| SIG | Sistema de Gestão Integrada |
| Sansys | Software de Gestão Comercial e de Manutenção |
| SPE | Sociedade de Propósito Específico |
| Sistema ERP | Enterprise Resource Planning - Planejamento dos Recursos da Empresa |
| SST | Sistema de Segurança do Trabalho |
| SUP | Suprimentos |
| Switches | Dispositivo de conexão de computadores em rede |
| SWOT | Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças) |
| T | |
| TOTVS ECM | Sistema Gerenciador de Documentos |





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

DIAGNÓSTICO



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B

|  CONASA Sanesalto | | FOLHA DE DIAGNÓSTICO DA GESTÃO - PNQS 2018 Nível B - 125 pontos | | | | | |
|---|------------|---|-----------------|-------------|------------|------------------|------------------|
| Organização: Sanesalto | | | | | | Data: 03/08/2018 | |
| Critério | Percentual | | | | | Pontuação máxima | Pontuação obtida |
| | Enfoque | Aplicação | Aprendizado | Integração | Resultante | | |
| 1 | 100% | 100% | 90% | 100% | 98% | 13 | 12,68 |
| 2 | 100% | 100% | 90% | 100% | 98% | 10 | 9,75 |
| 3 | 100% | 100% | 95% | 100% | 99% | 9 | 8,89 |
| 4 | 100% | 100% | 95% | 95% | 98% | 7 | 6,83 |
| 5 | 100% | 100% | 95% | 100% | 99% | 6 | 5,93 |
| 6 | 100% | 100% | 90% | 100% | 98% | 10 | 9,75 |
| 7 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 13 | 13,00 |
| 1 - 7 | 100% | 100% | 94% | 99% | 98% | 68 | 66,81 |
| | Relevância | Evolução | Competitividade | Compromisso | Resultante | | |
| 8 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 57 | 57,00 |
| Total | | | | | | 125 | 123,81 |



PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

COMPROVANTE



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B**30**
horas**Banco Itaú - Comprovante de Transferência
de conta corrente para conta corrente**

Identificação no extrato: SISPAG FORNECEDORES

Dados da conta debitada:Nome da empresa: **SANESALTO SANEAMENTO SA**Agência: **9323**Conta corrente: **07574 - 8****Dados da conta creditada:**Nome: **ABES R ASS BRAS ENG SANITARIA**Agência: **0310**Conta corrente: **16624 - 4**Valor: **R\$ 16.500,00**Informações fornecidas pelo
pagador: **PG NF 7824 NF 7764 ABES**

Transferência efetuada em 27/07/2018 às 14:58:04 via Sispag, CTRL 799888045000018.

Autenticação:

D4FCAD07DD9E05348D0192695AF647FC1C9D47E6





PNQS
2018

RELATÓRIO GERENCIAL
Nível B - Primeiros Passos para Excelência

CARTA



CONASA
Sanesalto



Tratando bem a Água. Tratando bem a vida.

Relatório Gerencial - PNQS 2018 Nível B



Fone/Fax 11 4029-3700
Rua 9 de julho, 849
13320-005 | Salto | São Paulo
www.sanesalto.com.br

DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

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

Salto/SP, 01 de Agosto de 2018.



André Cortes Velloso
Diretor - SANESALTO