

Ações Estruturantes na Gestão de Perdas da SAE de Ituiutaba/MG



Ituiutaba



- 114 anos (2015);
- 102.690 habitantes;
- 2.598,046 km² de extensão territorial;
- Clima tropical;
- Agronegócio (agricultura da soja e milho, pecuária de corte e leite).

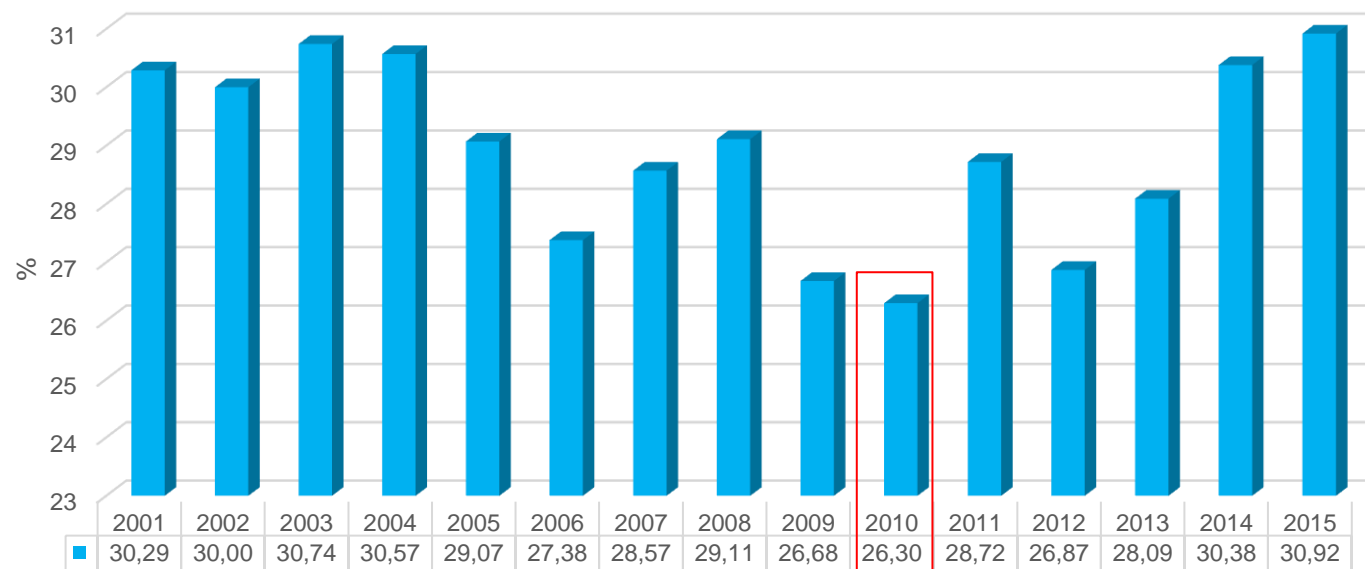
Ituiutaba

-
- Autarquia Municipal
 - 100% de água tratada
 - 99,8% de coleta de esgoto
 - 97% de esgoto tratado
 - 40.284 ligações de água
 - 39.905 ligações de esgoto
 - 131 colaboradores efetivos

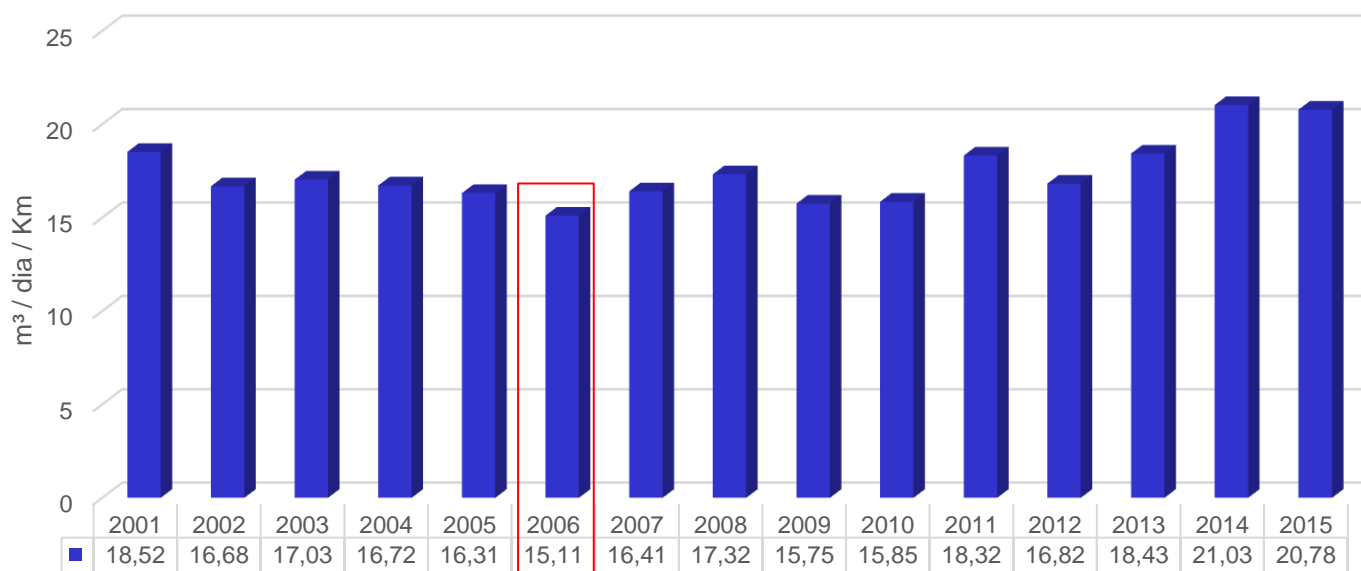
Índice de Perdas por Ligação



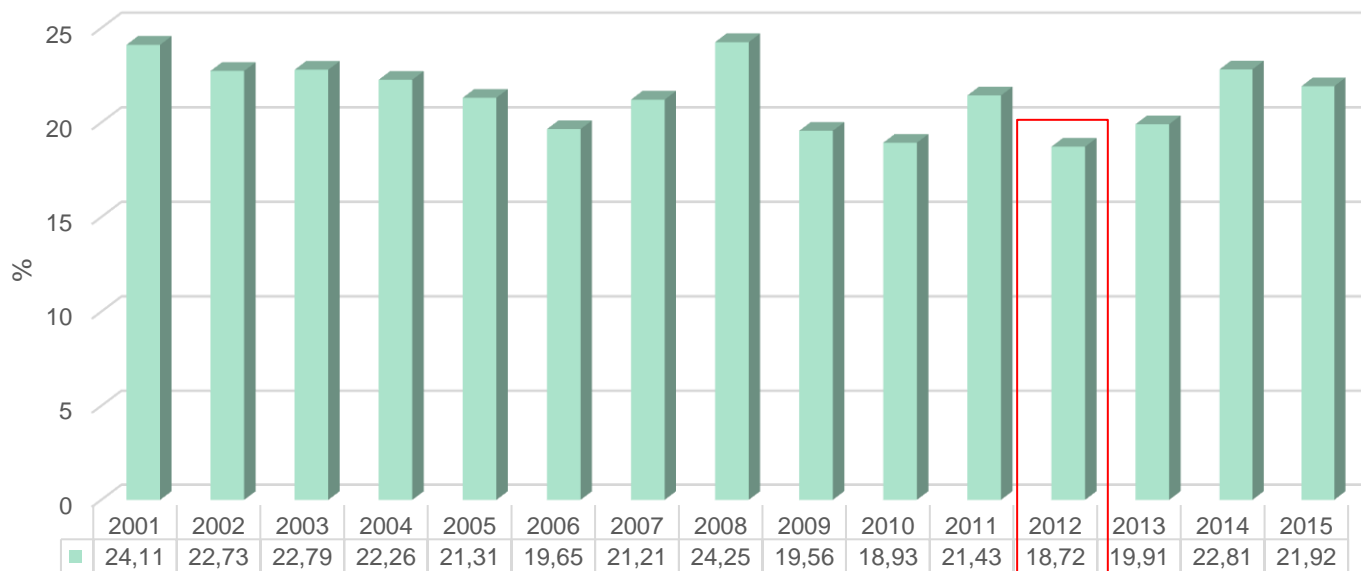
Índice de Perdas na Distribuição



Índice Linear Bruto de Perdas



Índice de Águas Não Faturadas por Volume



Ações realizadas

2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015



Mudança de Gestão do Poder Executivo Municipal
(Diretoria)

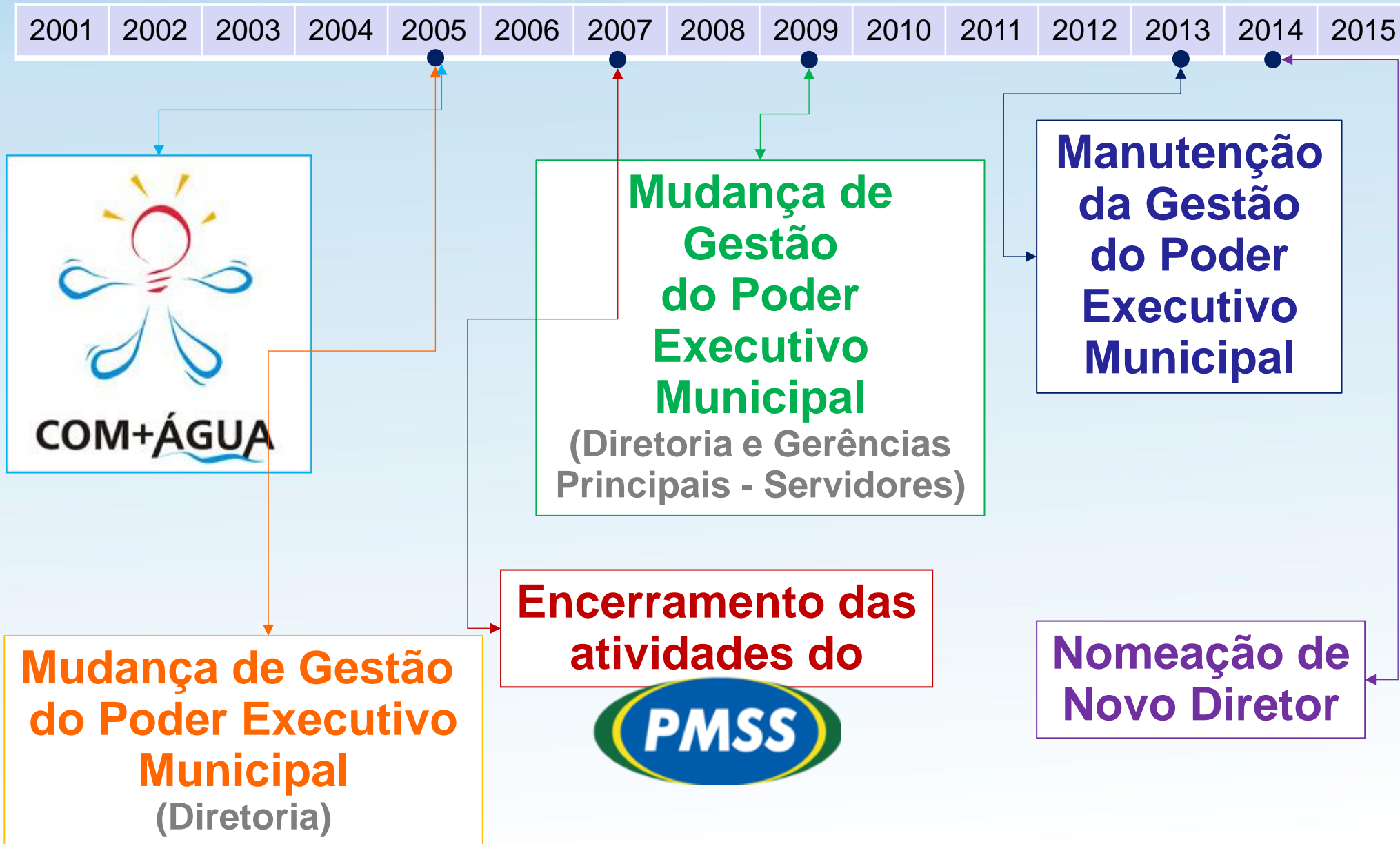
Mudança de Gestão do Poder Executivo Municipal
(Diretoria e Gerências Principais - Servidores)

Encerramento das atividades do



Manutenção da Gestão do Poder Executivo Municipal

Nomeação de Novo Diretor



Principais ações realizadas

- Melhoria no processo de aquisição de hidrômetros;
- Pesquisa de vazamentos;
- Agilidade no reparo de vazamentos (frota);



Principais ações realizadas

- Qualidade dos materiais (padronização - ligação de água);
- Gerenciamento da infra-estrutura (substituição de redes e ramais - pontos estratégicos);



Principais ações realizadas

- Transferências de padrões internos:
 - Redução dos custos e facilidade de pagamento para o cliente;
 - Redução de fraudes;
 - Melhoria do processo de leitura (inspeção e resultados).



AUTORIZAÇÃO: TRANSFERÊNCIA DE PADRÃO

Prezado Cliente,
Nossa equipe esteve em seu imóvel e detectou a necessidade de transferência do seu padrão devido a:

<input type="checkbox"/> Falta de leitura (hidrômetro)	<input type="checkbox"/> Vazamento após o padrão
<input type="checkbox"/> Hidrômetro de difícil acesso	<input type="checkbox"/> Vazamento antes do padrão
<input type="checkbox"/> Hidrômetro soterrado	<input type="checkbox"/> Imóvel sem atendimento / portão trancado
<input type="checkbox"/> Outros:	

A SAE solicita sua autorização para realizar a transferência do hidrômetro para a testada do lote. Para isso, é cobrado um valor (condições abaixo) que pode ser dividido em até 10 parcelas iguais, cobradas na conta de água e esgoto.

Contratação do Serviço (Orçamento):

<input checked="" type="checkbox"/> Transferência de padrão: R\$ 150,39	<input type="checkbox"/> Instalação de caixa protetora: R\$ 92,00	<input type="checkbox"/> Composição de calçada: R\$ 65,00
---	---	---

Quantidade de parcelas (pagamento do serviço executado):

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

Telefone: _____ Nº: _____

CPF: _____ Proprietário Inquilino

AÇÕES: _____ Outro: _____

Autorizo a execução e a cobrança dos serviços acima citados.

ASSINATURA DO CLIENTE _____

Execução do serviço conforme Regulamento da SAE.

Data: / / _____ Em caso de dúvidas, ligue: 0800.34.8195

LABORADOR Hora: : _____

SAE - Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba - MG

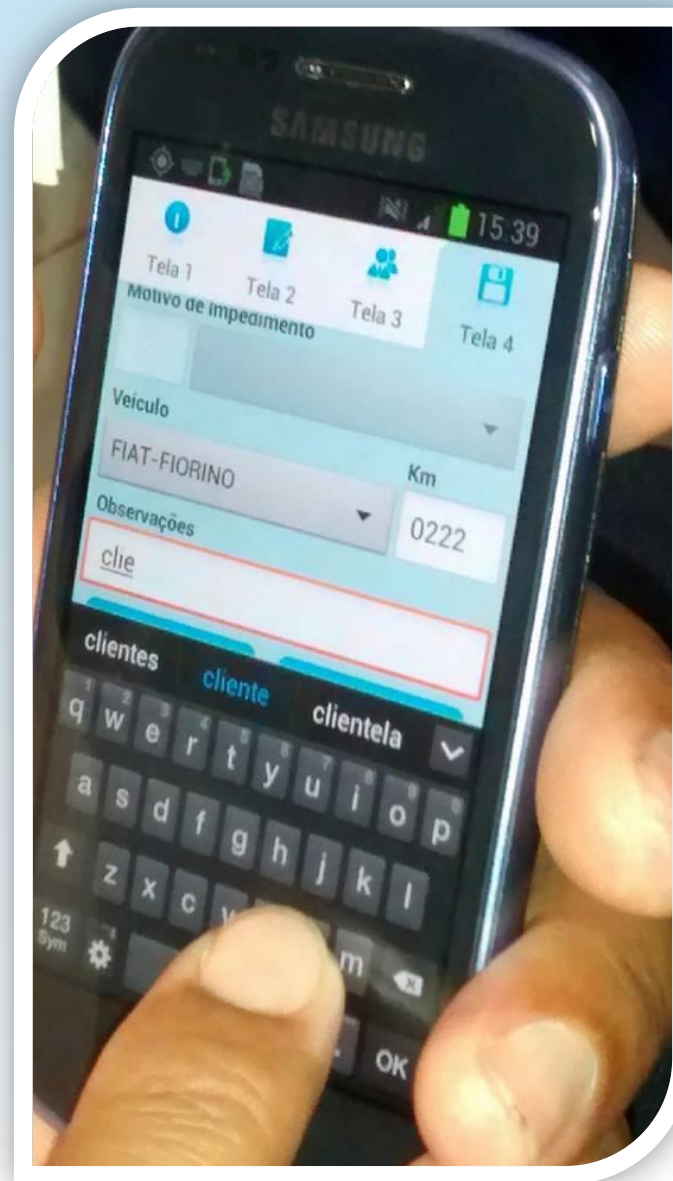
Principais ações realizadas

- Atuação em fraudes:
 - Coleta de informações;
 - Caracterização da categoria do imóvel;
 - Tipo de irregularidade;
 - Condições para regularização do abastecimento.

Superintendência de Água e Esgotos de Ituiutaba	
Nº00001	
TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE	
Data: ___/___/___	Horário: ___:___
B.O: _____	
INDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO	
Nome de usuário: _____	CPF: _____
SITUAÇÃO DO IMÓVEL	
<input type="checkbox"/> Própria <input type="checkbox"/> Alugada <input type="checkbox"/> Cedido <input type="checkbox"/> Outro	
ENDEREÇO DO IMÓVEL	
Rua/av: _____	nº: _____
ATIVIDADE DESENVOLVIDA	
<input type="checkbox"/> Residência <input type="checkbox"/> Comércio <input type="checkbox"/> Indústria <input type="checkbox"/> Outro	
CÓD LIGAÇÃO E DADOS DO HIDRÔMETRO	
Cód lig: _____	Hidrômetro: _____
Leitura: _____	
Lacre: _____	
<input type="checkbox"/> Padrão cimento <input type="checkbox"/> Caixa prot. <input type="checkbox"/> Kit cavalete.	
DESCRIÇÃO DETALHADA DE IRREGULARIDADE	
<input type="checkbox"/> Lacre violado c/ retirada/perfuração do disco de corte, sem medição de consumo <input type="checkbox"/> Lacre violado c/ retirada/perfuração do disco de corte com medição de consumo <input type="checkbox"/> Travamento do hidrômetro por inserção de objetos na saída do mesmo <input type="checkbox"/> Travamento do hidrômetro por inserção de objetos na relojoaria <input type="checkbox"/> Ligação clandestina direta no ramal disponível <input type="checkbox"/> Derivação do ramal antes do cavalete <input type="checkbox"/> Outros _____	
TIPO DE CORTE	
<input type="checkbox"/> Cavalete <input type="checkbox"/> Pé do cavalete <input type="checkbox"/> Ramal <input type="checkbox"/> Rede	
CONDIÇÕES NECESSÁRIAS PARA RELIGAÇÃO	
<input type="checkbox"/> Transferência do padrão com caixa protetora para testada do imóvel <input type="checkbox"/> Substituição do hidrômetro <input type="checkbox"/> Livre acesso ao medidor <input type="checkbox"/> Outros _____	
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELO IMÓVEL OU TESTEMUNHAS	
Usuário: _____	
IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE RESPONSÁVEL PELA NOTIFICAÇÃO	
Colaborador: _____	ass: _____
Colaborador: _____	ass: _____
ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO	
1 - Procurar a sae para regularizar a situação de posse dos seguintes documentos: 1.1 -Cópia do termo de ocorrência de irregularidade deixada pelo funcionário da sae. 1.2 - Identidade e cpf. 2 - A regularização junto a sae só poderá ser feita pelo proprietário do imóvel ou pelo locatário desde que de Posse do contrato de aluguel do imóvel ou com procuração fornecida pelo proprietário do imóvel. 3 - E assegurado ao infrator o direito de recorrer à sae, no prazo de (05) cinco dias, contados do recebimento da notificação.	
Atendimento ao cliente: 0800 - 348 - 195 <i>A Serviço da Vida!</i>	

Principais ações realizadas

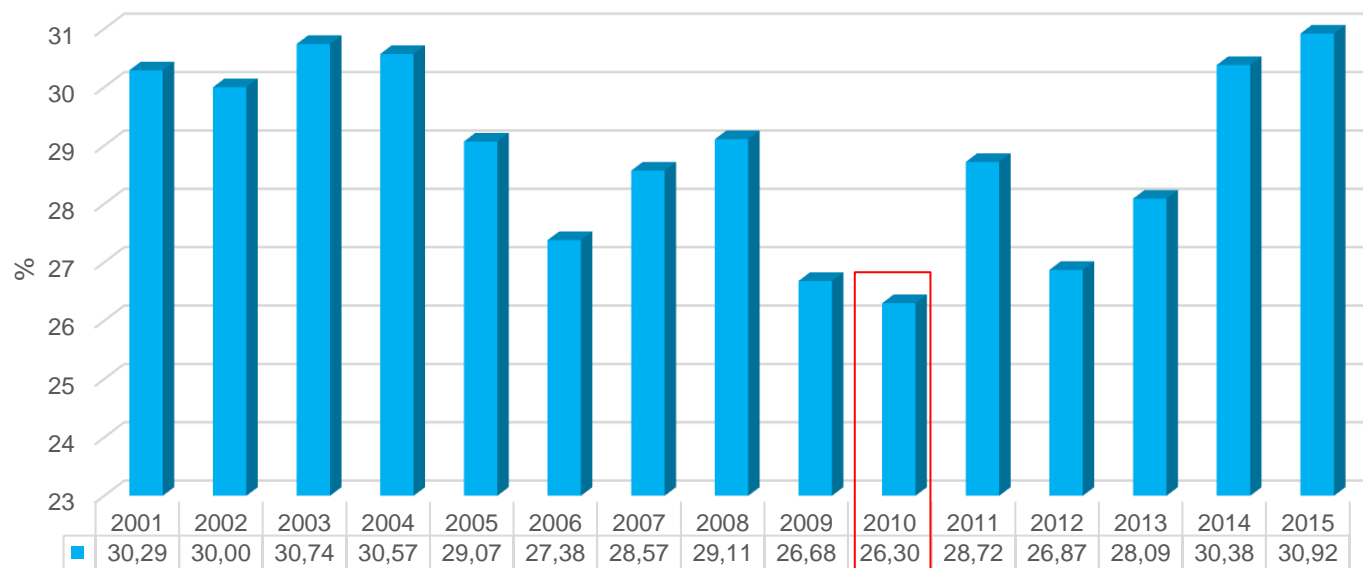
- Ordem de Serviço Eletrônica:
 - Corte e religação;
 - Manutenção corretiva;
 - Expansão;
 - Agilidade e melhor gestão do processo.



Índice de Perdas por Ligação



Índice de Perdas na Distribuição







GESTÃO

AÇÕES ESTRUTURANTES

Ações estruturantes

- O Plano Nacional de Saneamento Básico (PLANSAB) separa o foco de atuação no setor de saneamento, em ações estruturais (com foco na ampliação e melhoria do ativo) e ações estruturantes (cujo foco é a gestão de ativos).



Ações estruturantes

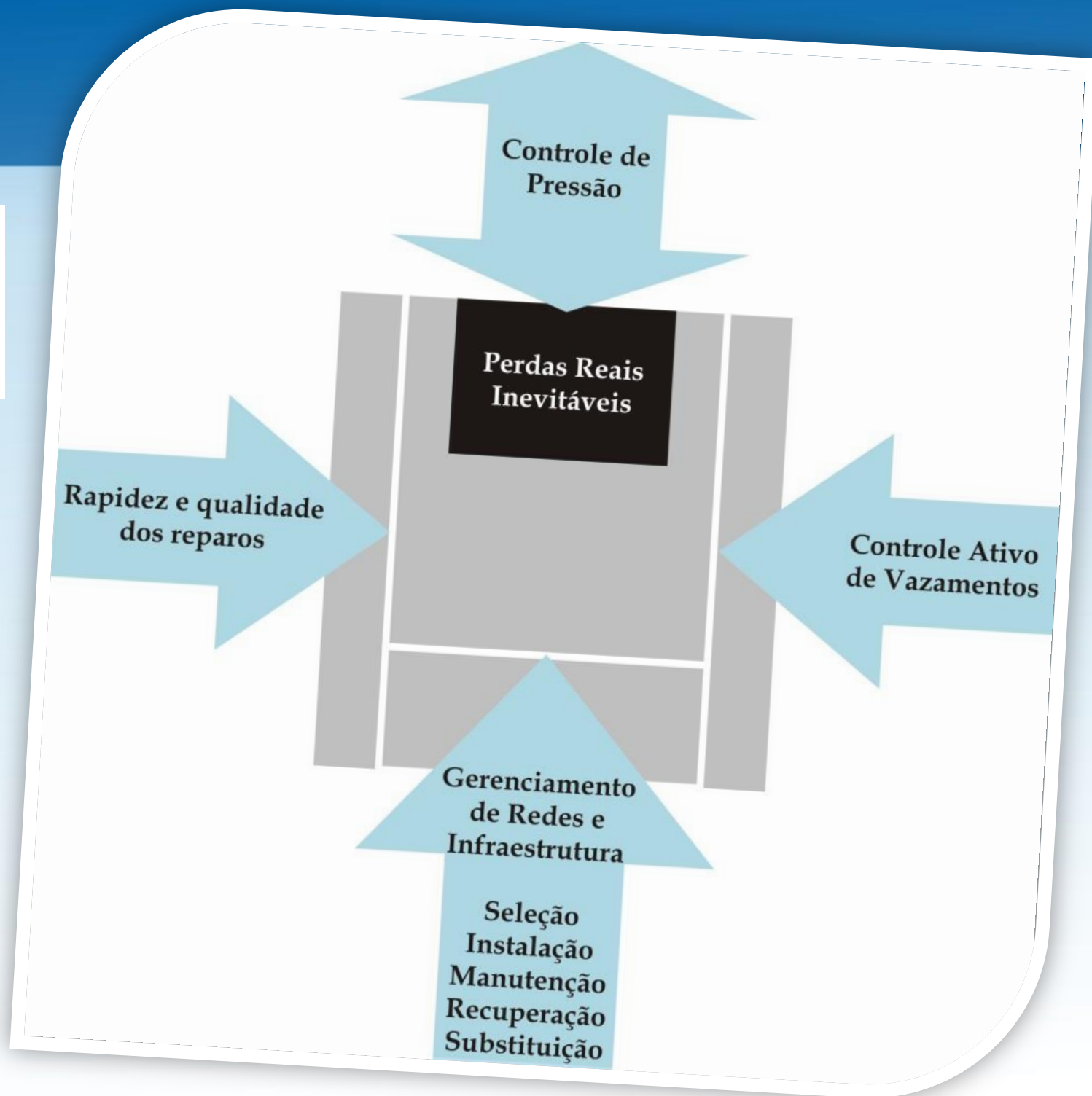
- Atacar as causas das perdas;
- **Ações estruturantes** antecedem as **ações estruturais**:
 - Diagnóstico;
 - Definição de Metas;
 - Indicadores de Controle;
 - Planos de Ação;
 - Estruturação e Priorização;
 - Acompanhamento das Ações e Avaliação de Resultados.

As principais causas das perdas

- Mão de obra desqualificada;
- Falta de planejamento;
- Falta de ferramentas de controle ;
- Projetos inadequados.



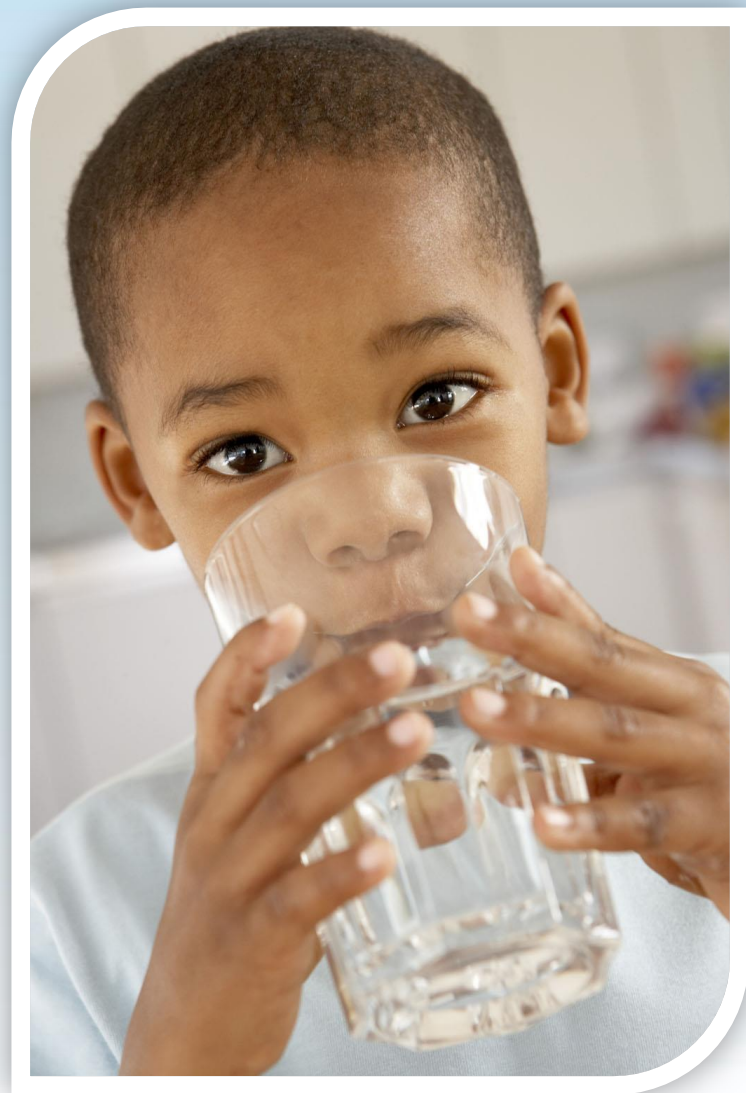
Causas Específicas



Ações estruturantes

- **Saneamento:** medidas estruturais para o alcance da universalização do saneamento básico – porém com o crescente fortalecimento das medidas estruturantes, que lhe dariam sustentação;

- **Medidas estruturais:** substituição de sistemas obsoletos ou a adequação dos sistemas a novos padrões de qualidade.



PROCESSO ESTRATÉGICO

Mapeamento
de processos

Auditorias da
qualidade

Indicadores

Registro
de não
conformidades

Gestão das
manifestações
dos clientes

Planejamento Estratégico

Ações estruturantes



- **Alternativa:** projeção do futuro (situação presente);
- **Estratégia:** norte para a assertividade (dados);
- **Serviço público:** gestão complexa, demandando visão estratégica e transparência para atender bem a sociedade.

Ações estruturantes

- **Recursos:** definir as estratégias, acompanhar e avaliar os resultados alcançados;
- **Prioridades:** não sejam relegadas em segundo plano;
- **Desafio:** criar valores para gestão e melhoria dos processos voltada para a satisfação da comunidade;
- **Busca:** excelência na prestação de serviços de saneamento.





Missão

Prestar serviços de saneamento com qualidade, contribuindo para o desenvolvimento da cidade e a preservação da vida.



Visão

Desenvolver ações para ampliação do saneamento em Ituiutaba, até o ano de 2016, destacando-se pela qualidade dos serviços prestados.



Política

Os compromissos da SAE são:

- o desenvolvimento da empresa e das pessoas que a compõe;
- a qualidade no atendimento e a satisfação dos clientes;
- a sustentabilidade do setor de saneamento;
- a melhoria contínua do seu desempenho.

Código de Ética

HUMANIDADE

Agir com respeito, honestidade, justiça, e transparência no relacionamento interpessoal.

NATUREZA

Ter atitudes comprometidas com a vida da atual e futuras gerações.

TECNOLOGIA

Adotar práticas ambientalmente positivas para melhoria contínua da Autarquia.



SAE

Ituiutaba-MG

Lema

FGWS

Nós a Serviço

da Vida!



Ações estruturantes

Formulação de Objetivos e Metas



Objetivos

Incentivar o fortalecimento da Equipe SAE, criando condições para melhoria da qualidade de vida no trabalho.

Pessoas

Desenvolver mecanismos que garantam a melhoria contínua dos serviços prestados para o benefício da comunidade.

Melhoria de Processos

Ambiente

Prestar serviços de qualidade para atender bem nossos clientes, buscando o envolvimento com a comunidade e o cuidado com o meio ambiente.

Prosperidade

Ter atitudes responsáveis, racionais e solidárias, que garantam a sustentabilidade da gestão pública.

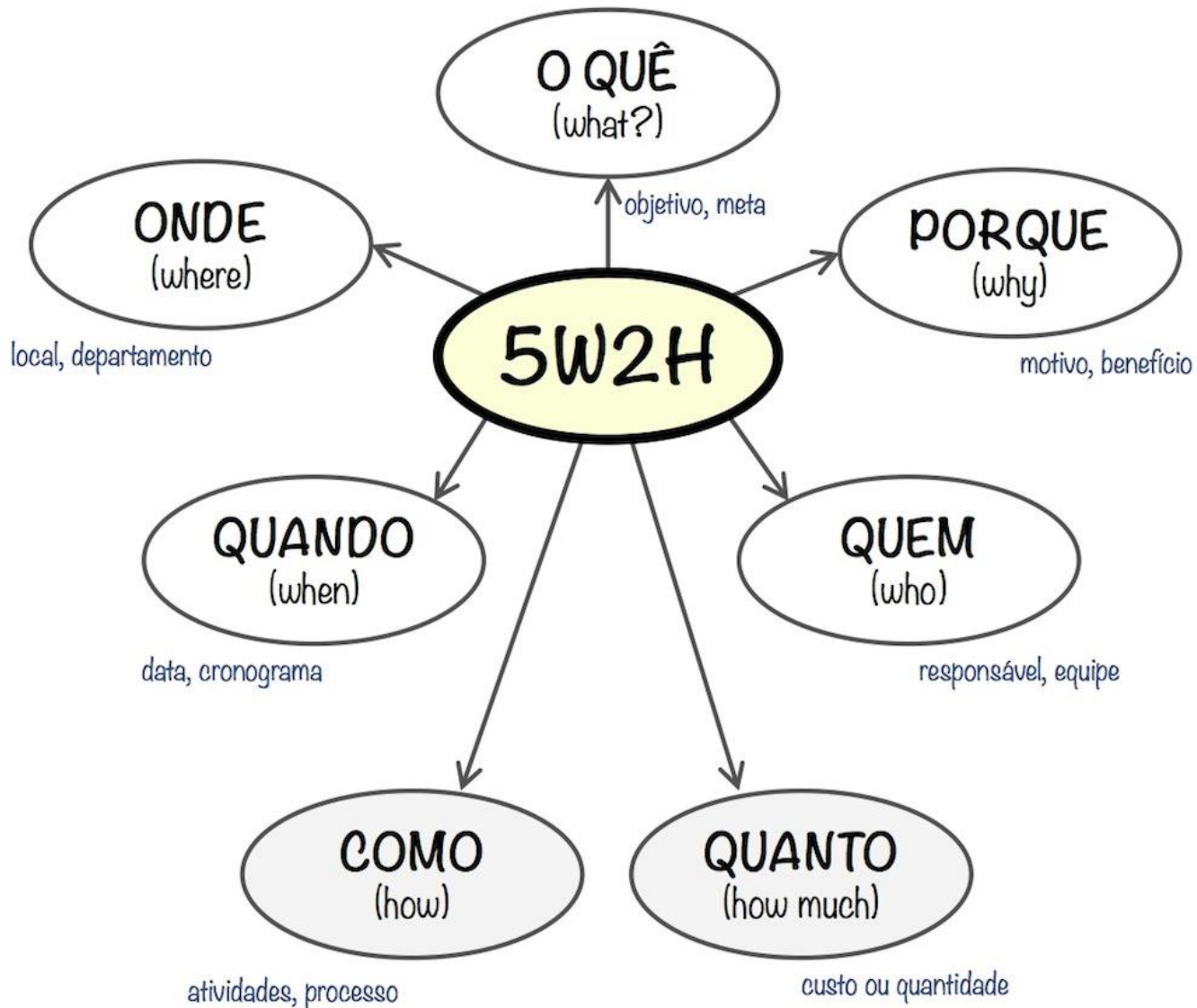


Ações estruturantes



Programa
Redução de Perdas
e Eficiência Energética

Ações estruturantes



Ações estruturantes

Gerência:

Executar o plano de ação



Disseminar para os
colaboradores da área



Executar as ações



Ações estruturantes

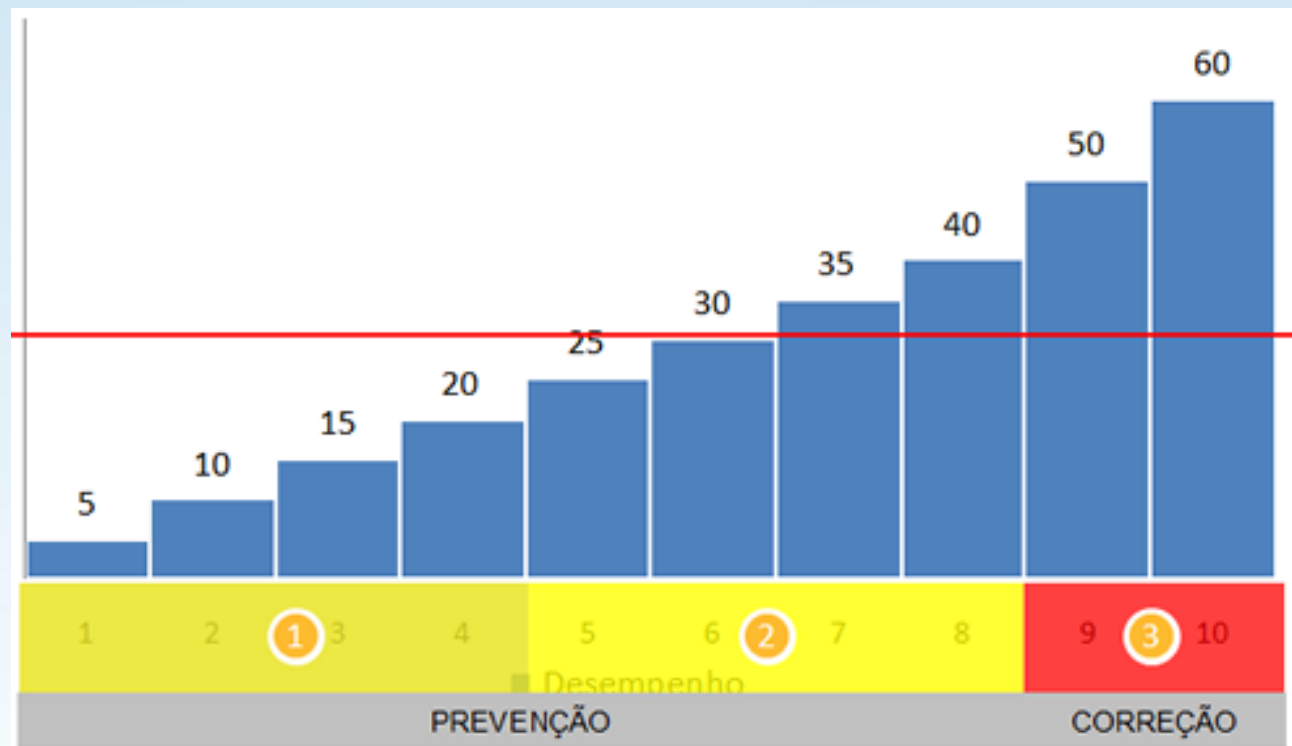
Ação Corretiva

corrigir para que não ocorra novamente

Ação Preventiva

prevenir para que o fato não ocorra

- Cronograma, Gráfico de Gantt, Indicadores de Desempenho.



Ações estruturantes



Ações para 2015 e 2016

- Criar uma equipe multidisciplinar;
- Realizar diagnóstico;
- Planejar ações (5w2h);
- Padronizar processos;
- Capacitar pessoas;
- Monitorar resultados;
- Gerar aprendizado.



OBRIIGADA!

CÍNTIA MARIA RIBEIRO VILARINHO

Gerente de Desenvolvimento da Excelência | cintiamrv@saeituiutaba.com.br

www.saeituiutaba.com.br | (34) 3268-0400