

**RELATÓRIO DE GESTÃO
PRÊMIO QUALIDADE ESPÍRITO SANTO 2011**



CESAN

Sumário

Perfil

P1 – Descrição da Organização	5
P2 – Concorrência e Ambiente Competitivo	9
P3 – Aspectos Relevantes	9
P4 – Histórico da Excelência	10

Critério 1 - Liderança

1.a – Estabelecimento dos valores e princípios organizacionais	17
1.b – Comunicação dos valores e princípios organizacionais	17
1.c – Tratamento das questões éticas nos relacionamentos internos e externos	17
1.e – Exercício da liderança e interação com as partes interessadas	19
1.f – Verificação do cumprimento dos principais padrões de trabalho	19
1.g – Avaliação e melhoria das práticas de gestão e dos padrões de trabalho	20
1.h – Análise de desempenho operacional e estratégico considerando as informações comparativas e os requisitos das partes interessadas.....	20

Critério 2 - Estratégias e Planos

2.a – Definição das estratégias considerando os ambientes interno e externo da organização.....	23
2.b – Definição dos indicadores para avaliação da implementação das estratégias	23
2.c – Comunicação das estratégias, metas e planos de ação	25
2.d – Monitoramento da implementação dos planos de ação	25

Critério 3 - Clientes

3.a – Segmentação do mercado e definição dos clientes alvo	29
3.b – Identificação, análise e compreensão das necessidades e expectativas dos clientes-alvo.....	30
3.c – Divulgação dos produtos e marcas para os clientes e mercado	31
3.d – Tratamento das reclamações ou sugestões formais ou informais dos clientes	31
3.e – Avaliação da satisfação dos clientes e a promoção de ações de melhoria.....	32

Critério 4 - Clientes

4.a – Tratamento dos impactos sociais e ambientais adversos de produtos, processos e instalações.....	35
4.b – Identificação e análise dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis a questões socioambientais.....	37
4.c – Conscientização e envolvimento da força de trabalho nas questões relativas à responsabilidade socioambiental	39
4.d – Seleção e desenvolvimento de projetos sociais voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial	39

Critério 5 - Informações e Conhecimento

5.a – Definição dos sistemas de informações para apoiar as operações diárias e a tomada de decisões	43
5.b – Tratamento da segurança das informações para assegurar a sua atualização, confidencialidade, integridade e disponibilidade.....	45
5.c – Obtenção e manutenção das informações comparativas	46
5.d – Compartilhamento e retenção de conhecimentos geradores de diferenciais.....	46

Critério 6 - Pessoas

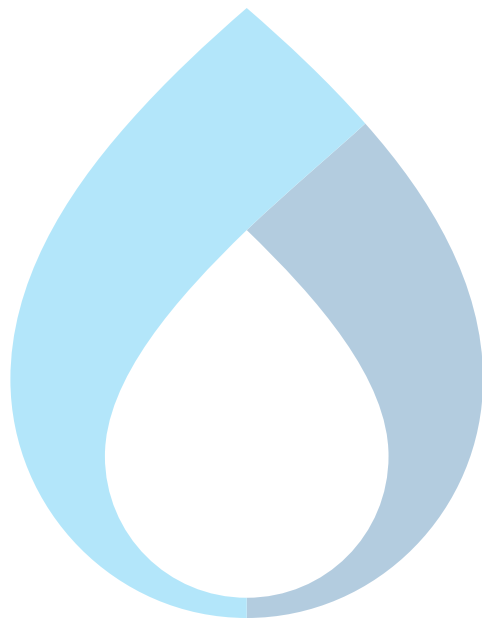
6.a – Definição e implementação da organização do trabalho.....	51
6.b – Seleção interna e externa e contratação de pessoas para a força de trabalho	51
6.c – Identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento	52
6.d – Definição dos programas de capacitação e desenvolvimento	52
6.e – Identificação dos perigos e tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia	52
6.f – Avaliação da satisfação das pessoas.....	54

Critério 7 - Processos

7.a – Determinação dos requisitos aplicáveis aos processos principais e de apoio, a partir das necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas	59
7.b – Controle dos processos principais e de apoio para assegurar os requisitos aplicáveis.....	61
7.c – Análise e melhoria dos processos principais e de apoio	62
7.d – Seleção dos fornecedores	65
7.e – Envolvimento e comprometimento dos fornecedores com os valores e princípios da organização, incluindo aspectos de segurança e saúde	65
7.f – Elaboração e controle do orçamento e manutenção do fluxo financeiro equilibrado	66

Critério 8 - Resultado.....	69
-----------------------------	----

Glossário	75
-----------------	----



Perfil

P1 – Descrição da Organização

A) Instituição, Propósitos e Porte da Organização

- 1) **Denominação:** Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan).
- 2) **Forma de atuação:** empresa de economia mista, de regime jurídico de direito privado, sociedade anônima sediada na cidade de Vitória (ES). O acionista majoritário é o Governo do Estado do Espírito Santo, com 99,04% das ações. Os acionistas minoritários têm 0,96% das ações.
- 3) **Data de instituição da Organização:** foi criada em 8 de fevereiro de 1967 pela Lei n. 2.282/67 com a extinção do Departamento de Água e Esgoto. Foi modificada por meio das Leis n. 2.295/67 e 6.863/01 e regulamentada pelo Decreto n. 2.575/67.
- 4) **Descrição do negócio:** atua no setor concessionário de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, realizando estudos, projetos, construção, operação e exploração industrial dos serviços. Atua em 52 dos 78 municípios do Espírito Santo, sendo 7 na Região Metropolitana da Grande Vitória e 45 no interior.
- 5) **Informações sobre o porte:**

Indicadores Financeiros		Instalações e Equipamentos		Quantidade
Receita Operacional Líquida (R\$/mil)	408.095	Diretorias		5
Custos Operacionais Totais (R\$/mil)	212.223	Assessorias / Coordenadorias		11
Lucro Líquido (R\$/mil)	62.412	Gerências / Divisões		65
Ativo Total (R\$/mil)	1.803.247	Pólos / Escritórios de Atendimento		36
Patrimônio Líquido (R\$/mil)	1.053.992	Laboratório Central (água e esgoto)		1
Indicadores Operacionais	Água	Esgoto	Estações de Tratamento de Água – ETA's	88
Número de ligações faturadas (un)	520.892	129.753	Estações de Tratamento de Esgoto – ETE's	74
Extensão de rede (Km)	6.754	1.582	Captações	103
Municípios Concessão	52	43	Frota de Veículos	
Municípios Operação	52	23	Caminhão (45) – Motocicleta (47) – Passeio (146) -Utilitário leve (141) – Utilitário Médio (24)	403
			Oficinas de Manutenção Eletromecânica	1
			Almoxarifado	1

B) Produtos e Processos

- 1) **Principais serviços/produtos da organização:** a atividade-fim da Cesan é a prestação de serviços públicos de abastecimento de água, por meio dos processos de produção e distribuição de água tratada, e de esgotamento sanitário, por meio dos processos de coleta, tratamento e disposição final.
- 2) **Descrição do processo principal e de apoio:** descritos na tabela abaixo, conforme Critério 7:

Tipo de Processo	Processo	Atividades
Principal	Produção de Água	Operação, Manutenção
	Distribuição de Água	Operação, Manutenção, Melhorias e Expansão
	Coleta, tratamento de Esgoto e disposição final de resíduos	Operação, manutenção, Melhorias e Expansão
	Comercialização	Faturamento, Arrecadação, Cobrança, Atendimento
Apoio Operacional	Gestão Ambiental	Gestão de Resíduos e Recursos Hídricos, Licenciamento e Educação Ambiental
	Desenvolvimento Operacional	Controle de Perdas, Cadastro, Análise Operacional, Automação e Controle Operacional e Serviços Operacionais
	Controle da Qualidade	Controle de Água e Esgoto
	Empreendimentos	Execução de Obras (Projetos, Orçamento e Obras)
Apoio de Gestão	Administração Geral	Jurídico, Gestão de Pessoas, Logística, Tecnologia da Informação, Planejamento e Financeiro.

- 3) **Principais equipamentos, instalações e tecnologias de produção utilizados pela Organização:**

Equipamentos

Os principais são: motocicletas, automóveis, caminhões (basculante, carroceria, pipa e hidrojateador), caminhonetes, equipamentos de informática, conjuntos motobombas, bombas, eletro-eletrônicos, geofones mecânicos e eletrônicos, hastes de escuta, válvulas redutoras e pressão, válvulas de controle de nível de reservatórios, medidores de vazão, compactadores, valetadeiras, transformadores elétricos, entre outros.

Instalações

Região da Grande Vitória:

Centro Administrativo e Operacional de Carapina (gerências: Relação com o Cliente, Recursos Humanos, Logística, Produção de Água, Distribuição de Água, Engenharia de Serviços, Operacional Sul, Operacional Norte, Empreendimentos; Oficina Eletro Mecânica, Pitometria, Call Center e Centro de Controle Operacional;

Ed. Rui Barbosa (gerências: Tecnologia da Informação e Comercial);

Ed. BEMGE (gerências: Financeira e Contábil, Meio Ambiente; Coordenadorias: Planejamento Estratégico, Comunicação Empresarial; Assuntos Jurídicos, de Relações Institucionais; Assessoria de Captação de Recursos, Auditoria e Diretorias;

Escritórios de Atendimento Presencial (Vitória, Laranjeiras, Campo Grande, Vila Velha, Cariacica/Viana);

Estações de Tratamento de Água – ETAs;

Estações de Tratamento de Esgoto – ETEs;

Cobi (gerência: Gestão e Controle da Qualidade) - Laboratório Central.

Outros endereços: Alberto Torres (Ilha de Santa Maria); Barra do Jucu; Belvedere; Boa Vista; Caçaroca; Jardim da Penha; Jucu; Ponta da Fruta; Santa Clara; Santa Lúcia; Serra (Centro); Vale Esperança; Viana (Unidades Operacionais e Administrativas, Reservatórios de Água, Elevatórias de Água e Esgoto, Redes de Água e Esgoto.

Divisão Centro Norte: Boa Esperança, Conceição da Barra, Montanha, Ponto Belo, Nova Venécia, Pedro Canário e Pinheiros.	Estações de Tratamento de Água, Reservatórios de Água, Elevatórias de Água e Esgoto, Redes de Água e Esgoto, Estações de Tratamento de Esgoto, Unidades Administrativas, Escritórios de Atendimento Presencial.
Divisão Noroeste: Barra de São Francisco, Ecoporanga, Mantenópolis, Pancas e São Gabriel da Palha.	
Divisão Litorânea: Piúma, Guarapari (Pólo de Água, Pólo de Esgoto e Escritório de Atendimento).	
Divisão Serrana: Afonso Cláudio, Fundão, Marechal Floriano, Santa Maria de Jetibá, Santa Teresa e Venda Nova do Imigrante.	
Divisão Sul: Bom Jesus do Norte, Castelo, Ibatiba, Iúna, Muqui, Rio Novo do Sul e São José do Calçado.	

Tecnologias

ERP/SAP (Enterprise Resource Planning) – gestão integrada dos sistemas de controladoria, empreendimentos, gestão da manutenção, recursos humanos e suprimentos.

Portal Corporativo - ambiente integrado para colaboração, gerenciamento de aplicações corporativas / departamentos e gerenciamento de arquivos, em rede intranet / internet.

Sistema de Indicadores e Grandezas Empresariais - Sistema que realiza a gestão dos indicadores do Banco Mundial

Infogeo / Geoweb - Sistema informatizado de pesquisa e atualização de cadastro de clientes georreferenciados

Unilims - Banco de dados gerador de relatórios com informações relativas a resultados de análises físicoquímicas e bacteriológicas de qualidade da água tratada e distribuída.

Progen - Programa de gestão de energia elétrica que possibilita a visualização e controle das contas de energia de todas as unidades da Cesan.

Sistema de Telemetria / Telecomando - monitoramento e operação dos sistemas de abastecimento de água via rádio de uso operacional.

Rastreamento - Sistema de monitoramento e rastreamento dos veículos da Cesan.

Sistema de Gestão Ambiental (SGA) - Fornece as informações dos processos ambientais de licenciamento ambiental, recuperação ambiental, auditoria ambiental, educação ambiental, outorga de captação e outorga de lançamento.

Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento (SICAT) – Sistema que foi implantado em 05/10/2005, destinado ao desenvolvimento comercial e de atendimento ao cliente. Possui módulos integrados de Cadastro, Hidrometria, Faturamento, Cobrança, Arrecadação, Atendimento, Serviços e Segurança.

Portal de compras - disponibiliza editais e informações sobre licitações em diversas modalidades, requisitos para participação, além de acompanhamento on-line ou recebimento de e-mail contendo documentos com os dados sobre o andamento e resultados dos processos licitatórios. Também instruções para cadastro de fornecedores, links sobre legislação e obtenção de certidões, além de download de softwares e planilhas para formulação de propostas de preços pelos fornecedores participantes das licitações.

Portal do Centro de Controle Operacional (Portal CCO) – permite o monitoramento dos sistemas de abastecimento de água em tempo real.

SINCOP - Sistema de informações operacionais que tem como banco de dados o SQLServer e conta com o auxílio de planilhas eletrônicas. Será substituído pelo SIGA-O.

C) Sócios, Mantenedores ou Instituidores

C1) **Composição da sociedade ou identificação dos membros instituidores da organização:** A Cesan é uma empresa de economia mista, de regime jurídico de direito privado com sociedade anônima. O acionista majoritário é o Governo do Estado do Espírito Santo, com 99,04% das ações, com 0,96% de acionistas minoritários. Está presente em 52 municípios do Estado do Espírito Santo, mediante delegação do Governo do Estado e de contratos de concessões com os municípios. A instância controladora imediata, integrante da administração, é o Conselho de Administração.

C2) **Necessidades e expectativas dos sócios, mantenedores ou instituidores:** a Cesan adota um modelo de gestão que tem por base a transparência, a prestação de contas e a responsabilidade corporativa, de acordo com os preceitos do seu acionista majoritário. As alterações, envolvendo a parte organizacional, a completa revisão do Planejamento Estratégico, alinhado ao Plano Estratégico Espírito Santo 2025, do Governo do Estado, e a publicação do Código de Ética contribuem para uma gestão moderna. Fruto disso é que, em 2010, pelo segundo ano consecutivo, a Cesan ficou em primeiro lugar do ranking da publicação “As 500 melhores de ISTO É Dinheiro”, na Categoria Governança Corporativa, no setor de serviços públicos.

D) Força de Trabalho

D1) **Denominação genérica da força de trabalho:** empregados.

D2) **Composição da força de trabalho:** 1.482 empregados efetivos, regidos pela CLT e 336 adolescentes aprendizes/estagiários, totalizando 1.818

Empregados						Outros		
Perfil por escolaridade	Quant.	%	Perfil por Função	Quant.	%	Função	Quant.	%
Fundamental	133	9,0	Gerencial	18	1,2	Estagiários	287	-
Técnico	368	24,9	Assessoria	16	1,1	Adolescente Aprendiz	49	-
Superior	458	30,9	Administrativo/ Operacional	1348	90,9			
Ensino Médio	217	14,6	Gestor	95	6,5			-
Ensino pós- médio	85	5,7	Diretor	5	0,3			
Não informado	221	14,9						
Total	1.482	100	Total	1.482	100	Total	336	

Tabela – Perfil da Força.

D3) **Principais necessidades e expectativas da força de trabalho:** são identificadas por meio de Acordos Coletivos, em que são esboçadas as demandas dos empregados para que sejam discutidas e implementadas, com mediação do sindicato. Também são verificadas por meio das pesquisas: Diagnóstico de Saúde e Estilo de Vida dos Empregados e Modelo Sesi de Sustentabilidade no Trabalho, realizadas pelo Sesi.

As principais necessidades e expectativas identificadas são: crescimento e remuneração compatível com o mercado, melhoria da qualidade de vida, necessidade de adoção de hábitos saudáveis, necessidade de prevenção das doenças e fortalecimento dos laços familiares.

D4) **Principais atividades executadas por membros da força de trabalho que não sejam empregados:** estagiários e menores aprendizes executam tarefas relacionadas a serviços administrativos e operacionais.

E) Clientes e Mercados

E1) **Principais mercados nos ramos de atuação da organização:** a Cesan atua como concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto no Espírito Santo, regidos por contratos de concessão com municípios e através da Lei Estadual nº 6.871/2001 e pela Lei Complementar nº 325/2005. A segmentação de clientes foi elaborada pela Gerência Comercial (R-GCO).

E2) **Principais clientes e clientes-alvo:** os clientes-alvo são segmentados por faixa de consumo e categorias conforme característica física do imóvel. A metodologia desenvolvida pela Cesan pressupõe correlação entre o tipo de imóvel e a renda. As classificações imobiliárias constam na Norma Interna COM/AT/057/001//2009 e são: social, popular, padrão e padrão superior, para clientes residenciais; comercial pequeno, comercial/outros, industrial e pública, para clientes não residenciais. A Cesan também faz diferenciação entre clientes da Região Metropolitana da Grande Vitória e interior, conforme tabela de classificação imobiliária, demonstrada no Critério 3, marcador a. A Cesan tem ainda quatro categorias de clientes que recebem tratamento diferenciado, conforme tabela abaixo:

Status	Descrição	Status	Descrição
Inativos	Clientes que tiveram o fornecimento de produtos ou serviços suspensos. Essa classificação foi criada em 2006 e, revisada em 2010.	Clientes especiais	Fazem parte dessa categoria os clientes que se enquadram em uma ou mais das seguintes situações:
Fraudador	Que cometem irregularidades no sistema visando benefício próprio. São segmentados em, primeiro fraudador e reincidente;		Consumo médio de água, em 12 meses, igual ou superior a 400 m³/mês em uma matrícula. Caso o proprietário responsável por uma matrícula que atenda a esse critério possua outras ligações, elas serão tratadas também como especiais, mesmo que o consumo destas seja inferior a 400 m³/mês;
Em cobrança	São clientes que estão em débito e que podem ter o fornecimento de água temporariamente interrompido.		Clientes que merecem tratamento especial: empresas de comunicação, hospitais com leitos de permanência e que têm apenas serviço de esgoto;
			Possuem subvenção de tarifas;
			Cadastrados na categoria pública;
			Possuem contrato de demanda para água e esgoto.

Obs.: A partir de agosto de 2011, a classificação de clientes foi alterada pela Resolução 012/2011 da Arsi (Agência Reguladora de Saneamento e Infraestrutura Viária)

E3) **Organizações que atuam entre a Organização e os clientes:** Não há organizações atuando entre a empresa e seus clientes. A Cesan possui prestadores de serviços que executam atividades relacionadas à execução de obras, serviços de vigilância e limpeza, leitura e entrega de contas e atendimento por telefone no call center.

E4) **Necessidades e expectativas dos clientes:** qualidade da água que atenda à portaria 518/2004, continuidade no abastecimento, tarifas justas e serviços de coleta e tratamento de esgoto.

F) Fornecedores e Insumos

F1) Principais tipos de fornecedores que compõem a cadeia de suprimentos da Organização:

Principais Fornecedores	Ramo	Principais Fornecedores	Ramo
Carbocloro (cloro)	produto químico	Construtora Norberto Odebrecht	prestador de serviço
Indústria Química Cataguases		Montalvani Engenharia	
Ical		Construtora Montenegro	
Saint-Gobain Canalização	tubos e conexões	Visel Vigilância e Segurança	segurança patrimonial
Tigre S.A.		Embratel	telefonia
Concremat	prestador de serviços	EDP Energias do Brasil	energia elétrica

F2) **Eventuais particularidades e limitações no relacionamento com fornecedores:** Ao contrário de todos os outros insumos, o fornecimento de energia elétrica é feito por uma concessionária e regulado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), por meio da Resolução N° 456/00, que estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica. Na Cesan, é gerido com apoio da O-GES, que é responsável por repassar as demandas de todas as demais áreas, analisar e definir a melhor opção de tarifa de acordo com o consumo da instalação, avaliar os contratos, o reajuste anual da tarifa da energia elétrica, entre outras atribuições. Os fornecedores de materiais e serviços são selecionados e qualificados por meio de Editais Públicos de Licitação, com base na Lei Federal 8.666/93 e em critérios como preço, conhecimento e especificação técnica dos materiais necessários e a Lei 10.520/2002 – Pregão Eletrônico.

F3) **Principais necessidades e expectativas de cada tipo de fornecedor e sua tradução em requisitos:** participação nos processos licitatórios, transparência nas licitações, cumprimento dos contratos e pontualidade nos pagamentos.

G) Sociedade

G1) **Principais comunidades:** na Cesan, a sociedade é denominada público-alvo. As comunidades de relacionamento são aquelas em que a empresa atua, atendendo os clientes urbanos ativos e potenciais e rurais.

G2) **Principais impactos:** a Gerência de Meio Ambiente atua no licenciamento ambiental, gestão dos resíduos e dos recursos hídricos, educação ambiental e identificação dos aspectos e impactos ambientais provenientes das atividades, processos e instalações da empresa, atuando junto às outras unidades para seu tratamento. Os principais impactos são obras, não conformidade de efluentes de ETE, lodo de ETA, lodo de ETE, sonoro e visual de elevatórias, falta d'água, acidentes-sinistro, inclusão de tarifa de água e esgoto, odor e lâmpadas fluorescentes.

Também estão descritos no Critério 4, marcador a:

G3) **Passivos ambientais:** a Cesan, desde a publicação da Resolução CONAMA n°01, de 1986, licencia os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em implantação. Os sistemas antigos ou recebidos de prefeituras vêm sendo regularizados. Com o objetivo de adequar esses sistemas, em médio e longo prazo, a Cesan elaborou, em 2010, um Plano de Regularização Ambiental, que foi apresentado ao órgão ambiental estadual para análise, e prevê prazos para melhoria e adequação dos sistemas, incluindo uma proposta de alteração da legislação, por meio de decreto específico para o licenciamento de atividades de saneamento no Espírito Santo.

G4) **Principais necessidades e expectativas da comunidade e sociedade:** patrocínios de eventos, tarifas justas, continuidade e qualidade do abastecimento de água, preservação do meio ambiente e recuperação das ruas após a execução de obras.

H) Outras Partes Interessadas

H1) **Denominação de outras partes interessadas:** acionistas, órgãos reguladores (Arsi, Procon), órgãos municipais (prefeituras e secretarias), órgãos estaduais (Iema, DER-ES e Secretarias), órgãos federais (Dnit, Ministérios Federais, Caixa Econômica Federal e BNDES), órgãos internacionais (BIRD) e órgãos setoriais (Crea, Abes e Aesbe).

H2) Principais necessidades e expectativas de outras partes interessadas:

	Outras Partes Interessadas	Necessidades e Expectativas	Requisitos
Investidores	Acionistas minoritários	Participação nas decisões corporativas	Cumprimento das reuniões
	Governo do Estado	Qualidade de vida e saúde da população	Alinhamento com o Planejamento Estratégico
Órgãos reguladores	Arsi	Serviços de saneamento básico dentro das exigências	Atendimento ao Regulamento da Agência
	Procon	Atendimento ético à população	Código de Defesa do Consumidor
Órgãos municipais	Prefeituras e secretarias	Universalização dos serviços de saneamento básico	Cumprimento dos contratos de concessão
Órgãos estaduais	Iema	Preservação do meio ambiente	Atendimento às normas e à legislação
	Caixa e BNDES	Atendimento aos indicadores	Realização dos investimentos
Órgãos internacionais	Bird	Atendimento aos indicadores	
Órgãos setoriais	Abes, Aesbe, Sindicatos e Conselhos de Classe.	Relacionamento ético	Atendimento aos códigos de ética

P2 – Concorrência e Ambiente Competitivo

A) Ambiente Competitivo

- A1) **Tipo de Concorrência:** Os principais concorrentes são os Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAEs), Foz do Brasil S/A e empresas particulares com abastecimento de água e serviços de manutenção na rede de esgoto das residências.
- A2) **Parcela de Mercado:** a Cesan detém a concessão de 67% dos serviços de água e 55% dos serviços de esgoto dos 78 municípios capixabas.
- A3) **Citar os principais fatores que diferenciam a organização perante os concorrentes:** 1) investimento em recursos humanos com realização de concursos públicos; 2) Programa Águas Limpas com R\$ 1 bilhão de investimentos em saneamento; 3) investimentos em melhorias das estações de tratamento de água, adutoras e reservatórios, dobrando a capacidade de reservação; 4) construção de estações de tratamento de esgoto, redes e elevatórias; 5) certificações em gestão da qualidade com ISO 9001:2008 e premiações de qualidade.
- A4) **Principais mudanças que estão ocorrendo no ambiente competitivo que possam afetar o mercado ou a natureza das atividades:** Em 2007, entrou em vigor a Lei do Saneamento nº 11.445, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal do saneamento básico. No ano de 2008, por meio da Lei Estadual Complementar nº 477, foi criada a Arsi, que tem como finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, os serviços de saneamento básico, inclusive determinando as tarifas cobradas pela Cesan. Em 2010, foi instituída pela Arsi a Resolução nº 008, de 7/Dez/2010, que estabelece as condições gerais para prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de saneamento sanitário.

B) Desafios Estratégicos

- B1) **Principais Desafios ou Barreiras:** alcançar 60% de atendimento na coleta e tratamento de esgotos, até 2011, e 70% até 2014; manter a universalização do abastecimento de água tratada com qualidade; conscientizar a sociedade da importância da adesão à rede de coleta de esgoto para a saúde e bem estar da população e meio ambiente. As principais barreiras ou entraves que podem ocorrer para alcançar esses objetivos são: Captar recursos para viabilidade dos investimentos em saneamento básico; mudar a percepção da sociedade de que a tarifa de esgoto não é uma taxa e sim uma prestação de serviço que visa à qualidade de vida da população.
- B2) **Estabelecimento, ampliação ou reconfiguração de parcerias ou alianças estratégicas:** Desde 2003, diante da necessidade de investir no saneamento básico, foram mobilizadas diversas esferas do Governo Estadual, em parceria com o Governo Federal e as Prefeituras. A Cesan preparou-se internamente para realizar as obras e operar as novas estruturas, buscou inovações tecnológicas, transparência na contratação de fornecedores e fortalecimento na relação com os clientes. Para assegurar que os investimentos tenham continuidade, a Cesan e o Governo do Estado trabalharam, paralelamente, em duas frentes. Uma delas foi a consolidação de uma legislação para o setor de saneamento e a inclusão desses investimentos no escopo do Plano de Desenvolvimento Espírito Santo 2025. Também foi elaborado o Plano Diretor de Esgoto da Região Metropolitana da Grande Vitória, que aponta as obras e os investimentos necessários para a universalização do serviço, após o término das obras do Programa Águas Limpas, abrangendo de 2011 a 2025. A outra frente foi a construção de parcerias com as prefeituras e organismos financiadores para captação de recursos para esses investimentos.
- B3) **Estágio da introdução de novas tecnologias importantes, incluindo as da gestão:** para alcançar o objetivo estratégico de "Aprimorar a infraestrutura de automação e tecnologia da informação", a Cesan criou, em 2003, o comitê para fomentar atividades relacionadas aos sistemas de informação, descritos no critério 5 – marcador a. Melhorias também estão sendo realizadas no Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento (Sicat), com inserção de novos módulos. A criação do Encontro de Inovação Tecnológica e Práticas Inovadoras e sua consolidação como um dos mais importantes eventos internos da Cesan está na base da estratégia de incentivo à busca de novas formas de realizar os procedimentos internos. O Encontro impulsionou a implantação de ferramentas mais eficientes e envolveu os colaboradores na gestão da empresa. A busca por soluções inovadoras também resultou na implantação de um modelo de Estação de Tratamento de Esgoto compacta, que utiliza processo biológico, mais eficiente e mais barato do que o procedimento tradicional, com produtos químicos. Esse modelo é utilizado nas estações de Mulembá, em Vitória, Bandeirantes, em Cariacica, Araçás, em Vila Velha e Aeroporto, em Guarapari.

P3 – Aspectos Relevantes

- 1) **Requisitos Legais e Regulamentares:** Normas regulamentadoras e legais descritas na tabela abaixo:

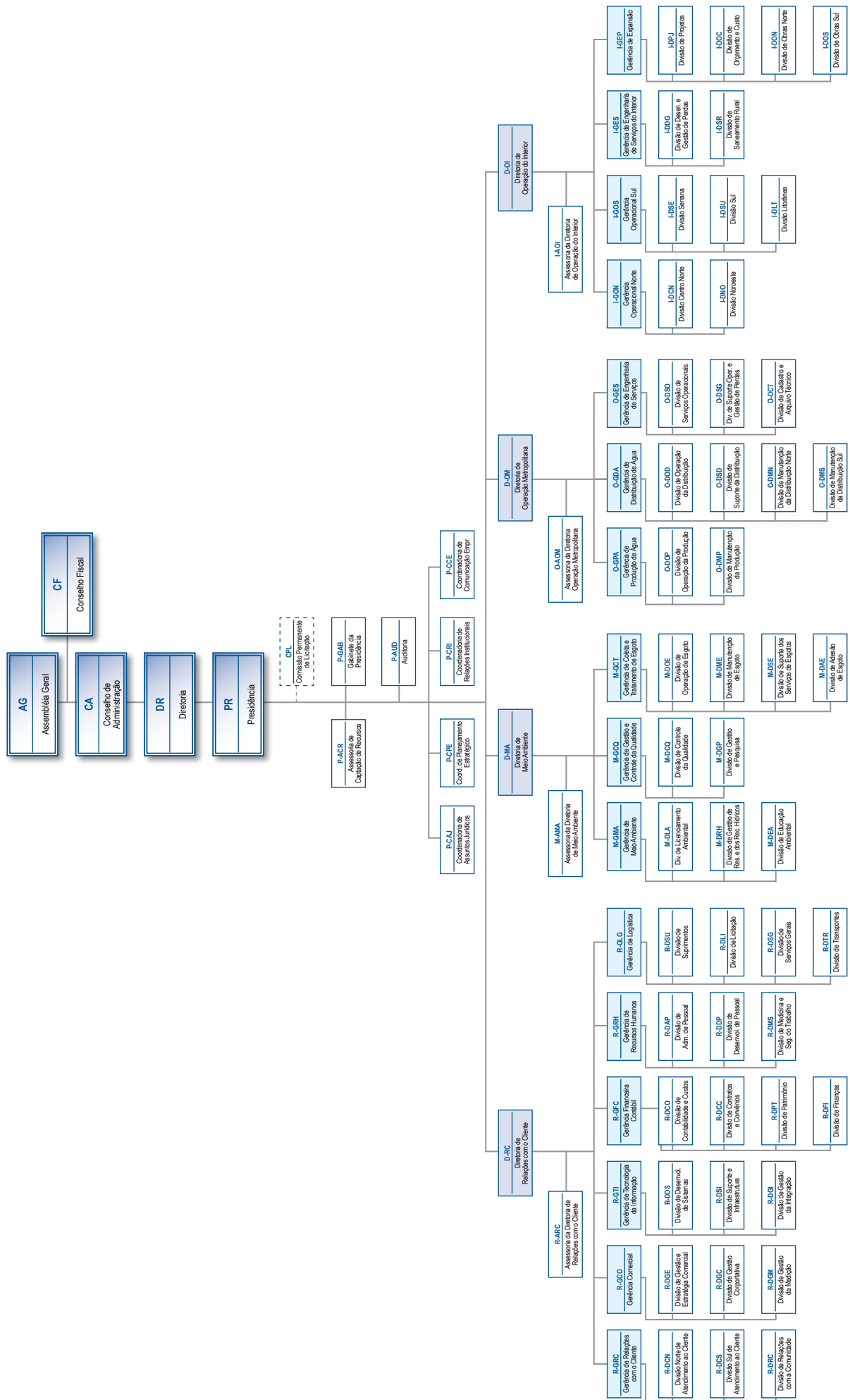
Parte interessada	Requisito	Parte interessada	Requisito
Poder concedente	Concessões dos municípios da Grande Vitória	Clientes/ Sociedade	Lei Federal nº 8.078/90, Portaria Federal nº 518/04, Portaria Municipal nº 12/01, Decreto Federal nº 5.440/05, Normas da ABNT e Leis Ambientais
Fornecedor externo	Leis Federal nºs 8.666/93 e 10.520/2002 e contratos	ARSI	Lei Estadual Complementar nº 477/08 e Regulamentos
Cesan	Resoluções, instruções, deliberações e normas internas	Empregados	Código de Ética, Normas de Conduta, Acordo Coletivo e leis trabalhistas
Outras partes	Diretrizes governamentais, programas, contratos e leis específicas		

- 2) **Sanções ou conflitos de qualquer natureza:** Considerando a abrangência de atuação da Cesan e as necessidades da sociedade quanto a conduta da empresa, ela possui ações e sanções e outras demandas judiciais em trâmite, devidamente tratadas pela Coordenadoria de Assuntos Jurídicos, com o apoio das outras Unidades para o fornecimento de dados e informações.

- 3) **Outros Aspectos:** Com relação às sanções ambientais, a Cesan mantém diálogo constante com as partes e os órgãos competentes, analisando os casos que lhes são postos, buscando o posicionamento mais adequado à fundamentação, propositura, contestação e acompanhamento de processos administrativos e eventuais ações judiciais. Nesses processos são acionadas as áreas técnicas para análise das sanções e pendências ambientais, subsidiando decisões. Demais informações constam do Critério 4, marcador b.

P4 – Histórico da Excelência

Ano	Ação
1992	Adoção do Programa Qualidade Total/ Implantação do Programa 5s
1999 - Adoção do Modelo de Excelência em Gestão	
1999	Pólo de São Gabriel da Palha e Sistema Santa Maria – premiação no PNQS
2000	Sistema Jucu e Pólos de Santa Teresa e Conceição da Barra - premiação no PNQS
2001	Pólos de Mantenópolis e Pinheiros - premiação no PNQS
2002	Pólo de Venda Nova do Imigrante - premiação no PNQS
2003	Pólos de Afonso Cláudio e Pedro Canário - premiação no PNQS
2004	Pólo de Fundão - premiação no PNQS
2008	Pólo de Piúma - premiação no PNQS
2008	Pólo de Piúma e Pólo de Montanha - Premiados no PQES
2010	Gerências de Produção de Água, Distribuição de Água e Coleta e Tratamento de Esgoto - Premiadas no PQES
2010	Gerência de Distribuição de Água - Premiada no PNQS
2002	
2002	Processos de Revitalização da Cesan
2002	Adoção do Planejamento Estratégico como principal ferramenta de gestão
2006 – Implantação da ISO 9001:2008	
2006	Certificação - Gerência de Gestão e Controle da Qualidade e Laboratório
2010	Recertificação - Gerência de Gestão e Controle da Qualidade e Laboratório
2010	Certificação do Call Center e Escritórios de Atendimento Presencial dos Municípios que compõem a Região Metropolitana de Vitória (Cariacica/Viana, Fundão, Guarapari, Serra, Vila Velha e Vitória)
2010	Implantação no Centro de Controle Operacional – CCO
2006	
2006	Implantação da Gestão Empresarial por Resultados – GER
2009	Implantação do Programa 10 Sentidos - premiação troféu ouro para as Gerências de Engenharia de Serviços e Gestão e Controle da Qualidade
2010	Implantação do ERP – SAP - integração dos sistemas da Controladoria, Empreendimentos, Gestão da Manutenção, Recursos Humanos e Suprimentos.
2006 – Participação no INOVES	
2006	Menção Especial – destaque participação
2007	Menção destaque/ Premiados – Gestão Empresarial por Resultados – GER/ Portal de Compras
2008	Menção Especial – destaque participação
2009	Premiado – Projeto – “Uso do Lodo de Esgoto na Adubação de Fruteiras”
2010	Premiado – Avaliação de Desempenho
2010 - MEG Corporativo	
2010/2011	Ampliação do Modelo de Excelência de Gestão implantado nas Unidades para o Modelo de Excelência Corporativo

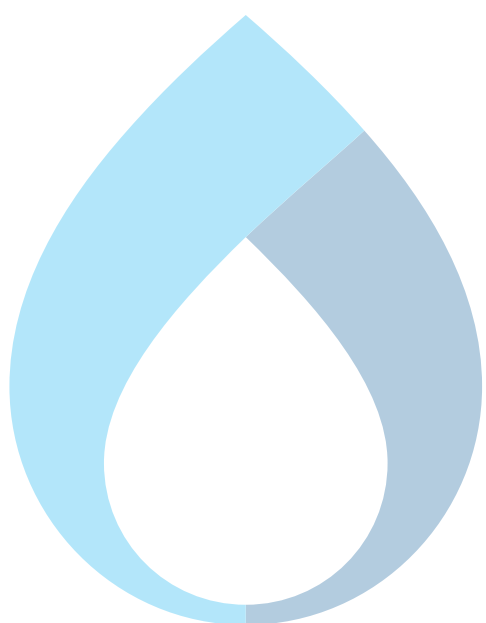


Presidência (PR) – local: Ed. Bemge (todas as unidades)	
Gabinete da Presidência (P-GAB)	Coordenadoria de Assuntos Jurídicos (P-CAJ)
Coordenadoria de Relações Institucionais (P-CRI)	Coordenadoria de Comunicação Empresarial (P-CCE)
Coordenadoria de Planejamento Estratégico (P-CPE)	Assessoria de Captação de Recursos (P-ACR)
Comissão Permanente de Licitação (CPL)	Auditoria (P-AUD)
Diretoria Meio Ambiente (D-MA) – local: Ed. Bemge	
Assessoria da Diretoria de Meio Ambiente (M-AMA) – local: Ed. Bemge	
Gerência de Gestão e Controle da Qualidade (M-GGQ) – local: ETA Cobi - todas as unidades <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Controle da Qualidade (M-DCQ) Divisão de Gestão e Pesquisa (M-DGP) 	Gerência de Meio Ambiente (M-GMA) – local: Ed. Bemge - todas as unidades <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Licenciamento Ambiental (M-DLA) Divisão de Gestão de Resíduos e Recursos Hídricos (M-DRH) Divisão de Educação Ambiental (M-DEA)
Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto (M-GCT) – local: ETE Camburi - todas as unidades <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Operação de Esgoto (M-DOE) Divisão de Manutenção de Esgoto (M-DME) Divisão de Suporte dos Serviços de Esgoto (M-DSE) Divisão de Adesão de Esgoto (M-DAE) 	
Diretoria de Operação Metropolitana (D-OM) – local: Ed. Bemge	
Assessoria da Diretoria de Operação Metropolitana (O-AOM) – local: Ed. Bemge	
Gerência de Produção de Água (O-GPA) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina - todas as unidades <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Operação da Produção (O-DOP) Divisão de Manutenção da Produção (O-DMP) 	Gerência de Distribuição de Água (O-GDA) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Operação da Distribuição (O-DOD) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina Divisão de Suporte da Distribuição (O-DSD) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina Divisão de Manutenção da Distribuição Norte (O-DMN) - local: Santa Lúcia Divisão de Manutenção da Distribuição Sul (O-DMS) - local: Vale Esperança
Diretoria de Relações com o Cliente (D-RC) - local: Ed. Bemge	
Assessoria da Diretoria de Relações com o Cliente (R-ARC) - local: Ed. Bemge	
Gerência Comercial (R-GCO) - local: Ed. Rui Barbosa <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Gestão e Estratégia Comercial (R-DGE) - local: Ed. Rui Barbosa Divisão de Gestão Corporativa (R-DGC) - local: escritório de atendimento de Vitória - Ed. Ouro Verde Divisão de Gestão da Medição (R-DGM) - local: Ed. Rui Barbosa 	Gerência de Relações com o Cliente (R-GRC) - local: escritório de atendimento ao cliente de Laranjeiras <ul style="list-style-type: none"> Divisão Norte de Atendimento ao Cliente (R-DCN) - local: escritório de atendimento ao cliente de Laranjeiras Divisão Sul de Atendimento ao Cliente (R-DCS) - local: escritório de atendimento ao cliente de Vila Velha Divisão de Relações com a Comunidade (R-DRC) - local: escritório de atendimento ao cliente de Laranjeiras
Gerência de Tecnologia da Informação (R-GTI) - local: Ed. Rui Barbosa - todas as unidades <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Desenvolvimento de Sistemas (R-DDS) Divisão de Suporte e Infraestrutura (R-DSI) Divisão de Gestão da Integração (R-DGI) 	Gerência Financeira e Contábil (R-GFC) - local: Ed. Bemge - todas as unidades <ul style="list-style-type: none"> Divisão de Contabilidades e Custos (R-DCO) Divisão de Contratos e Convênios (R-DCC) Divisão de Patrimônio (R-DPT) Divisão de Finanças (R-DFI)

<p>Gerência de Recursos Humanos (R-GRH) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina - todas as unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Desenvolvimento de Pessoal (R-DDP) • Divisão de Administração de Pessoal (R-DAP) • Divisão de Medicina e Segurança do Trabalho (R-DMS) 	<p>Gerência de Logística (R-GLG) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina - todas as unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Suprimentos (R-DSU) • Divisão de Serviços Gerais (R-DSG) • Divisão de Transportes (R-DTR) • Divisão de Licitação (R-DLI)
Diretoria de Operação do Interior (D-OI) – local: Ed. Bemge	
Assessoria da Diretoria de Operação do Interior (I-AOI) – local: Ed. Bemge	
<p>Gerência Operacional Norte (I-GON) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão Centro Norte (I-DCN) – Nova Venécia • Divisão Noroeste (I-DNO) – Barra de São Francisco 	<p>Gerência Operacional Sul (I-GOS) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão Serrana (I-DSE) – Santa Teresa • Divisão Sul (I-DSU) - Castelo • Divisão Litorânea (I-DLT) - Guarapari
<p>Gerência de Engenharia de Serviços do Interior (I-GES) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina - todas as unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Desenvolvimento e Gestão de Perdas (I-DDG) • Divisão de Saneamento Rural (I-DSR) 	<p>Gerência de Expansão (I-GEP) – local: Centro Administrativo e Operacional de Carapina - todas as unidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Projetos (I-DPJ) • Divisão de Orçamento e Custo (I-DOC) • Divisão de Obras Norte (I-DON) • Divisão de Obras Sul (I-DOS)



O astronauta brasileiro Marcos Pontes realiza palestra no 4º Encontro de Inovação Tecnológica da Cesan



Critério 1

Liderança

1.a – Estabelecimento dos valores e princípios organizacionais

O planejamento estratégico é a ferramenta chave para a gestão da Companhia. Foi reestruturado em 2002, com a definição da visão, missão e valores, e sua atualização é feita em eventos que contam com a participação de mais de 400 empregados. Questionários são enviados para os gestores, que interagem com a força de trabalho no processo de análise e resposta às perguntas. Os questionários respondidos servem de base para a revisão do planejamento estratégico, feita no workshop anual entre gestores e a alta direção da empresa.

As reuniões de planejamento estratégico ocorrem anualmente. A cada dois anos são analisados e estabelecidos os valores e princípios organizacionais da empresa, conforme prática detalhada no marcador 2 a).

Visão

Ser uma referência no setor de saneamento do Brasil.

Missão

Prestar serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que contribuam para a melhoria da qualidade de vida da população e o desenvolvimento socioeconômico e ambiental, visando à satisfação da sociedade, dos clientes, acionistas e colaboradores.

Valores

- Respeito e satisfação dos clientes;
- Utilização eficiente e eficaz dos seus recursos;
- Ética;
- Responsabilidade Socioambiental;
- Transparência nas informações, decisões e ações;
- Qualidade nos produtos e serviços;
- Comprometimento com os resultados; Respeito e valorização dos profissionais; Liderança empreendedora; Responsabilidade com o desenvolvimento sustentável.

Tabela 1.a.1 - Valores e Princípios da Cesan

1.b – Comunicação dos valores e princípios organizacionais

Os valores e princípios da Cesan estão publicados no site corporativo www.cesan.com.br e estão acessíveis à força de trabalho, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade.

Parte interessada	Forma de comunicação
Força de trabalho	Encontros de apresentação do relatório empresarial, treinamentos e apresentações institucionais e intranet. O entendimento dos valores e dos princípios organizacionais é verificado na avaliação de desempenho da força de trabalho.
Clientes	Encontros organizados com autoridades do poder concedente, grandes clientes, empresários e sociedade civil organizada, para apresentação dos resultados da empresa e do relatório empresarial.
Fornecedores	Reunião anual com fornecedores.
Sociedade	Encontros organizados com autoridades do poder concedente e empresários, para apresentação dos resultados da empresa e do relatório empresarial. Encontro anual com lideranças comunitárias.
Acionistas	Encontro com autoridades do Governo do Estado, principal acionista, e representantes dos acionistas minoritários para apresentação dos resultados da empresa e do relatório empresarial.

Tabela 1.b.1 - Formas de comunicação de valores e princípios

Desde 2003, a diretoria da Cesan promove anualmente três encontros. Um evento é realizado com autoridades do poder concedente, grandes clientes, empresários e sociedade civil organizada, outro com empregados do interior e da Grande Vitória e o terceiro com fornecedores. O objetivo é interagir com os públicos de interesse, apresentar os resultados da companhia, o balanço patrimonial, o relatório empresarial e os valores e princípios organizacionais da empresa.

Com o mesmo formato, a partir de 2010 a Cesan também passou a realizar o Encontro Anual de Lideranças, que envolve representantes de comunidades da Região Metropolitana da Grande Vitória.

Os princípios organizacionais também estão presentes nos slides de treinamentos e apresentações institucionais realizadas para a força de trabalho.

1.c – Tratamento das questões éticas nos relacionamentos internos e externos

Além da lei 11.445/2007, que estabelece as diretrizes nacionais e a política federal de saneamento básico e das normas disciplinares da empresa, o Código de Ética da Cesan orienta os relacionamentos internos e externos da Companhia e estabelece critérios de conduta para a força de trabalho e para as atividades junto às partes interessadas. O Código foi elaborado pelos empregados, aprovado e instituído pelo Conselho de

Administração da empresa em 2005, pela deliberação nº 3081/2005. O acompanhamento da aplicação das normas do Código é realizado pelo Conselho de Ética.

Premissas do Código de Ética da Cesan

- Definir normas de conduta pessoal e profissional para empregados da Cesan, independente de cargo ou função ocupada;
- Criar um padrão de relacionamento interno com empregados e externo com clientes, sindicatos, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, governo e comunidades;
- Viabilizar um comportamento ético pautado em valores incorporados por todos como justos e pertinentes;
- Reduzir riscos de interpretações pessoais subjetivas quanto aos aspectos morais e éticos;
- Fortalecer a imagem da Cesan e de seus empregados junto ao público.

O Código de Ética é de acesso público e está disponível no site e na intranet da empresa. Também foi produzida uma cartilha para cada integrante da força de trabalho. Os novos empregados recebem informações sobre o Código no treinamento de integração.

Conselho de Ética

As atribuições do Conselho de Ética são definidas pelo seu regimento interno. As denúncias ao Conselho podem ser feitas por clientes, empregados, prestadores de serviços, fornecedores e acionistas por meio de:

- Contato telefônico com os integrantes do Conselho de Ética;
- Correspondência endereçada ao Conselho de Ética;
- Correio eletrônico dos integrantes do Conselho de Ética ou através do e-mail conselhodeetica@cesan.com.br.

Conselho de Ética se reúne ordinariamente uma vez por mês e extraordinariamente quando há necessidade. É formado por 6 integrantes:

- 3 indicados pela diretoria;
- 2 eleitos pelos empregados;
- 1 indicado pelo sindicato.

Os integrantes têm mandato de 2 anos, sendo permitida uma recondução. Não gozam de qualquer privilégio ou remuneração.

As principais atribuições do Conselho de Ética da Cesan são:

- Assessorar os órgãos diretivos da empresa em questões que envolvam normas do Código de Ética;
- Receber denúncias sobre atos e omissões contrárias ao Código de Ética e proceder à apuração da veracidade, respeitando o direito de defesa do denunciado, desde que, devidamente instruídas e fundamentadas, inclusive com a identificação do denunciante, mantendo sempre a garantia de sigilo quanto a este;
- Informar ao denunciante as providências adotadas ao final do procedimento;
- Dirimir dúvidas a respeito da interpretação do Código de Ética e deliberar sobre casos omissos;
- Participar das comissões de inquérito administrativo como membro indicado pela diretoria da Cesan;

Atendimento externo

A Cesan também recebe denúncias, reclamações e sugestões pelos canais de atendimento como Call Center, que tem chamada gratuita pelo telefone 115 que está em operação desde junho de 2005; Escritórios de Atendimento ao Cliente, canal Fale Conosco, no site da Companhia; e atendimento à imprensa, realizado pela Coordenadoria de Comunicação Empresarial. As demandas são analisadas e encaminhadas para apuração pelas unidades internas de acordo com suas respectivas atribuições.

1.d – Comunicação e implementação das principais decisões.

Desde a elaboração do planejamento estratégico em 2002, as principais decisões são tomadas em reuniões semanais da diretoria, e nas reuniões mensais do Conselho de Administração da Cesan, de acordo com suas atribuições estatutárias.

As decisões da diretoria e do Conselho de Administração são publicadas na intranet da empresa e enviadas para o e-mail de toda a força de trabalho. São implementadas a partir da autorização ou ordem de execução enviada aos gestores por meio do sistema de protocolo interno.

As decisões dos gestores são orientadas pelo Planejamento Estratégico, pelos indicadores de desempenho e pelos Planos de Ação e Trabalho, elaborados pelas gerências. Também levam em conta as metas da Gestão Empresarial por Resultados (GER), instrumento empresarial que estabelece critérios de desempenho para participação dos empregados nos lucros da Companhia.

A comunicação das decisões gerenciais é feita por meio de reuniões com a força de trabalho, divulgação das atas de reuniões por e-mail ou pela intranet e também pela circulação da ata entre os participantes das reuniões, que têm a responsabilidade de colocar em prática e concluir as ações que forem decididas.

1.e – Exercício da liderança e interação com as partes interessadas

A direção da empresa exerce a liderança por meio de um conjunto de mecanismos e práticas que propiciam a uniformidade do gerenciamento para tomada de decisões, tendo como base a constante avaliação de melhorias realizadas e o modelo participativo que envolve gestores e a força de trabalho.

Parte Interessada	Interação
Acionista	<ul style="list-style-type: none"> • Assembléias ordinárias e extraordinárias de acionistas; • Reuniões mensais do Conselho de Administração;
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • É mantenedora do Prodfor (Programa Integrado de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores); • Avaliação de desempenho; • Reunião anual organizada pela Gerência de Logística (R-GLG); • A partir de 2010, a direção da empresa abriu espaço para fornecedores participarem do Encontro de Inovação Tecnológica da Cesan, para expor seus produtos, participar dos seminários e interagir com diretores, gestores e empregados;
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões eventuais com comunidades para solucionar demandas e promover a adesão aos sistemas de saneamento; • Encontro anual com lideranças comunitárias da Região Metropolitana de Vitória que, desde 2010, apresenta para os líderes de associações de moradores os resultados da empresa, as principais obras e benefícios implantados nas respectivas comunidades e recebe demandas da população; • Audiências públicas realizadas a pedido dos poderes públicos para debater com a sociedade os grandes projetos e assuntos relacionados à empresa; • Relacionamento com a imprensa, com entrevistas concedidas a pedido de jornalistas de rádios, jornais e TV's, sobre assuntos ligados à atuação da Cesan; • Apresentação do relatório empresarial para autoridades, empresários, imprensa e lideranças comunitárias; • Participação em feiras, seminários e eventos ligados aos negócios da empresa;
Força de Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Publicação da coluna "Palavra do Presidente" no Cesan Notícias, informativo da companhia entregue periodicamente na residência dos empregados; • Reuniões da alta direção com a força de trabalho para apresentação dos resultados da empresa, do relatório empresarial e, eventualmente, para a apresentação de grandes projetos a serem desenvolvidos na Companhia; • Mensagens enviadas pela diretoria para o e-mail de todos os integrantes da força de trabalho; • Notícias veiculadas na intranet e canais de comunicação da empresa; • Pronunciamento e participação em eventos de confraternização no final do ano e em ocasiões especiais, como reconhecimento de empregados destaques na empresa e recebimento de prêmios; • Pronunciamento de abertura das Semanas Internas de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT).
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do relatório empresarial para autoridades, empresários e lideranças comunitárias; • Reuniões com o poder concedente para apresentação de planos de investimento, obras, entre, outros assuntos; • Solenidades abertas ao público e à imprensa para inauguração de obras, assinatura de convênios, contratos e ordens de início de serviços de grandes projetos; • Reuniões eventuais com comunidades para solucionar demandas e promover a adesão aos sistemas de saneamento; • Encontro anual com lideranças comunitárias da Região Metropolitana de Vitória que, a desde 2010, apresenta para os líderes de associações de moradores os resultados da empresa, as principais obras e benefícios implantados nas respectivas comunidades, recebe demandas da população e promove a adesão aos sistemas de saneamento;

Tabela 1.e.1 - Interação da direção com partes interessadas

O exercício da liderança pelos gestores é determinado pela estrutura hierárquica do organograma da Cesan. As atribuições de cada unidade são descritas no Manual de Organização e nos instrumentos normativos da empresa. A relação com empresas terceirizadas também obedece aos contratos firmados entre as partes após o processo de licitação.

Toda a força de trabalho tem acesso, por meio da intranet, ao organograma da Cesan, ao Manual de Organização, desde 1997 e aos instrumentos normativos. A atualização do manual é realizada quando da mudança de estrutura organizacional ou a pedido da Diretoria e a Coordenadoria de Comunicação Empresarial informa sobre as alterações por e-mail, enviado para toda a força de trabalho.

1.f – Verificação do cumprimento dos principais padrões de trabalho

As atribuições das unidades gerenciais da Cesan estão estabelecidas no Manual de Organização. Os padrões de trabalho, denominados na empresa como normas internas, são criados ou modificados a partir dessas atribuições, por determinação da alta direção ou por exigências legais. De acordo com a demanda, cada unidade cria ou revisa uma norma interna conforme Norma de Padronização da Cesan INS/OG/0001/01/96.

As normas internas, elaboradas pelas unidades, são enviadas à Coordenadoria de Planejamento Estratégico, que analisa, compila e formata o documento. A homologação é feita pela alta direção, publicada pela Coordenadoria de Comunicação Empresarial na intranet da Companhia e enviada para o e-mail de todos os integrantes da força de trabalho.

Cada unidade responsável pela norma interna verifica seu cumprimento através de reuniões com a força de trabalho e do acompanhamento contínuo da realização das atividades. Quando são identificadas não conformidades na execução dos padrões, ações corretivas são executadas de acordo com os procedimentos estabelecidos pela Norma de Padronização da Cesan INS/OG/0001/01/96. Além disso, nas unidades com certificação ISO 9001, são realizadas auditorias internas periódicas com o objetivo de verificar a conformidade, cumprimento e adequação dos procedimentos. As unidades certificadas na Cesan são: Escritórios de Atendimento ao Cliente de Serra, Fundão, Cariacica/Viana, Vila Velha e Guarapari e Gerência de Gestão e Controle da Qualidade.

1.g – Avaliação e melhoria das práticas de gestão e dos padrões de trabalho

A Cesan integra a Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais (Aesbe) que, entre outras atividades, promove a disseminação de conhecimento e a troca de informações entre as empresas desse setor. A interação é feita por meio de câmaras técnicas, seminários, encontros, cursos e visitas técnicas.

Anualmente, gestores e técnicos da Cesan participam do seminário de benchmarking promovido pelo Comitê Nacional da Qualidade (CNQA) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) para empresas premiadas no Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS), do qual a Cesan participa desde 1999.

Corporativamente, as práticas de gestão também são avaliadas e melhoradas mediante visitas técnicas realizadas a outras Companhias, participação em congressos, mudanças tecnológicas e demandas advindas de órgãos externos, como o Governo do Estado.

Como forma de se comparar com outras organizações, a Cesan incentiva a inscrição de práticas projetos desenvolvidos na empresa em prêmios ligados à gestão e ao setor de saneamento, como Prêmio da Agência Nacional de Águas (ANA), Prêmio Sesi e Prêmio Inovação na Gestão Pública do Estado do Espírito Santo (Inoves).

A pesquisa de inovação e a disseminação de boas práticas nos processos são estimuladas na empresa também pelo Encontro de Inovação Tecnológica, realizado anualmente desde 2008. Além de participarem de palestras de especialistas convidados e de seminários técnicos, os empregados podem inscrever trabalhos de inovação em processos, práticas ou técnicas, que são avaliados por uma comissão independente. Os trabalhos selecionados são expostos em estandes para serem conhecidos e disseminados para outras unidades da empresa. Os três melhores trabalhos são premiados.

Em 2010, o Encontro de Inovação Tecnológica da Cesan também envolveu fornecedores, que puderam expor novos equipamentos e produtos nos estandes do evento, e a sociedade, em palestra com o astronauta brasileiro Marcos Pontes, aberta ao público com entrada franca.

1.h – Análise de desempenho operacional e estratégico considerando as informações comparativas e os requisitos das partes interessadas

O Planejamento Estratégico é a principal ferramenta de gestão da Cesan. Em 2004, foi criado o Comitê de Planejamento Estratégico, do qual fazem parte diretores da empresa, entre outros técnicos. Conforme a resolução 4382, o objetivo do Comitê é acompanhar a implementação e atualização da estratégia empresarial.

O desempenho operacional e estratégico da Cesan também é avaliado, desde 2006, pela diretoria nas reuniões trimestrais de Avaliação do Planejamento Estratégico e de Orçamento Empresarial, onde os gestores são convidados a apresentarem os indicadores e resultados de suas unidades e as principais atividades desenvolvidas.

Os gestores, por sua vez, acompanham o desempenho operacional e estratégico de suas unidades nas reuniões mensais com a força de trabalho. São avaliados os indicadores operacionais, a adoção de ações, recursos humanos, materiais e financeiros necessários para atuar nos indicadores com tendências desfavoráveis. As informações seguem para as instâncias superiores de decisão por meio dos relatórios mensais.

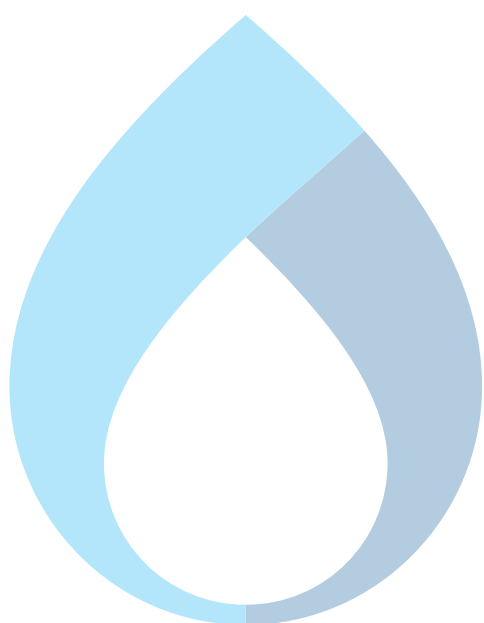
A Coordenadoria de Planejamento Estratégico elabora, mensalmente, relatório com informações corporativas sobre desempenho empresarial, que é enviado para a alta direção e publicado na intranet.

O desempenho operacional também é acompanhado de forma online por meio dos sistemas informatizados da empresa. O ERP SAP integra os processos das áreas administrativas e abrange controladoria, empreendimentos, manutenção, suprimentos e recursos humanos. O Sicat (Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento) registra e controla informações sobre todas as demandas dos clientes e o atendimento realizado.

Os referenciais utilizados pela Cesan para avaliação do desempenho operacional e estratégico são o relatório anual do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) e os relatórios empresariais de companhias premiadas, que servem de base para a comparação de processos, conforme apresentado no marcador 5 c.

A Cesan realiza anualmente a pesquisa de satisfação de clientes como forma de verificar a qualidade dos serviços prestados, identificar pontos de melhoria e reorientar a estratégia de atuação no mercado. A empresa também recebe informações do Governo do Estado, que realiza pesquisa comparativa de satisfação da população com os serviços públicos prestados no Espírito Santo.

As necessidades das partes interessadas têm reflexo direto na Gestão Empresarial por Resultados (GER), ferramenta desenvolvida pela empresa para acompanhar indicadores que determinam a participação da força de trabalho nos lucros da Cesan. Os critérios da GER são revisados anualmente para acompanharem as tendências apontadas pelos métodos de análise e avaliação do desempenho operacional e estratégico aplicados pela Cesan.



Critério 2

Estratégias e Planos

2.a – Definição das estratégias considerando os ambientes interno e externo da organização

Em 2002, a Cesan viveu um processo de revitalização, quando passou a adotar o planejamento estratégico como principal ferramenta de gestão. Desde então, é realizada, bianualmente, a análise dos ambientes externo e interno, através de workshops e questionários envolvendo a força de trabalho, conforme descrito em 1.a.

Para a elaboração do PE Empresarial, foi levado em consideração os ambientes interno e externo e a adequação às expectativas dos acionistas, clientes e sociedade, sendo submetido ao Conselho de Administração da empresa. Esta revisão da Visão, Missão, Valores e os Objetivos Estratégicos da empresa, buscaram a formação de uma Nova Identidade, que passou a ser denominada Carta Compromisso Cesan.

Foi formulado o Mapa Estratégico da Cesan, com todos os Objetivos Estratégicos vinculados através de relação de causa e efeito, com seus respectivos Indicadores de Desempenho e com o estabelecimento das Iniciativas Estratégicas (projetos e planos de ação), de todas as áreas da Cesan, necessários para alcance destes objetivos, baseados no BSC (Balanced Scorecard, Organização Orientada para a Estratégia). Mais uma vez, contou com a participação de todo o corpo gerencial da empresa e as partes interessadas pertinentes.

A revisão Estratégica para 2009 a 2013 foi feita, em novembro de 2008, com a participação de 400 empregados. Os questionários preenchidos pela força de trabalho foram compilados e levados para o Workshop de Alinhamento Estratégico com a Diretoria e os Gestores, que ocorreu em Novembro de 2009, que definiu a nova Missão, Visão, Valores e Objetivos Estratégicos.

O Planejamento Estratégico da Cesan está diretamente alinhado com o Plano Estratégico do Espírito Santo 2025 do Governo do Estado e das diretrizes do governo, cuja meta é manter a Universalização dos Serviços de Abastecimento de Água, alcançada no ano de 2008, e Elevar a Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário para 60% até o final de 2011, e 100% até 2025.

Esse novo Planejamento foi apresentado a todos os empregados no evento realizado, em Dezembro de 2009, e divulgado na intranet e no site da empresa. Este repensar conjunto da Organização propicia ganhos de amplitude perceptiva e a obtenção de uma visão sistêmica e integrada com os objetivos estratégicos, na busca da realização da sua missão.

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Código Obj. Estr.
Financeira e resultado	Universalizar os Serviços nos Sistemas Operados pela Cesan (Prioritário)	OE01
	Ser Sólida Financeiramente (Prioritário)	OE02
	Reduzir Perdas de Água e Esgoto (Prioritário)	OE03
Mercado e clientes	Aumentar a Adesão ao Serviço de Esgotamento Sanitário (Prioritário)	OE04
	Fortalecer a marca da Cesan	OE05
	Ampliar o número de concessões	OE06
	Elevar o Grau de Satisfação do Cliente	OE07
Processos internos	Ter melhoria contínua nos processos (Prioritário)	OE08
	Fazer Gestão e Controle Empresarial	OE09
	Ser Reconhecida como empresa Social e Ambientalmente Responsável	OE10
	Absorver, Gerar e Operar Novas Tecnologias	OE11
Aprendizado e crescimento	Aprimorar a infra-estrutura de automação e tecnologia da informação (Prioritário)	OE12
	Ser referência na gestão de pessoas	OE13
	Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar	OE14

Tabela 2.a.1 - Objetivos Estratégicos e Perspectivas da Cesan

Em 2010, o corpo gerencial da Cesan junto com a Diretoria ratificou o planejamento estratégico, sem grandes modificações, aguardando as orientações do futuro governo a se instaurar em 2011. As diversas Unidades atualizaram os planos de ação com a visão 2011/2015.

2.b – Definição dos indicadores para avaliação da implementação das estratégias

Corporativamente, os indicadores foram definidos no Planejamento Estratégico, desde 2002, sendo que para cada objetivo estratégico existe um conjunto de indicadores, bem como os Planos de Ação. Todas as Unidades da empresa estão representadas neste Planejamento e os Planos de Ação estão alinhados às perspectivas.

Alguns indicadores do Planejamento Estratégico estão ligados ao programa da Gestão Empresarial por Resultados – GER, desde 2006, representados sob forma de remuneração variável. Peso é a pontuação máxima que o indicador pode atingir. A soma de todos os pesos é igual a 100, o que significa que as metas foram totalmente atingidas com indicadores globais e setoriais. Anualmente, uma Comissão de trabalhadores e representantes da empresa se reúnem, com base na avaliação de históricos anuais, para pactuar novas metas para o ano seguinte. O documento é aprovado em assembleia dos trabalhadores e no Conselho de Administração e homologados pela DRT.

Para os indicadores que são monitorados pelos agentes financiadores como o Banco Mundial, Caixa Econômica e BNDES, as metas são de longo prazo (3 a 5 anos). Anualmente, as metas são revistas e, caso necessário, são repactuadas com a Diretoria e com as áreas envolvidas.

As metas dos indicadores são definidas pela Diretoria, em consonância com o Governo do Estado, relativos a cobertura dos serviços de água e de esgoto, ao tratamento de esgoto e aos requisitos das partes interessadas. São consideradas também, para definição de metas, as diretrizes para o período, o histórico dos resultados da empresa, bem como o resultado de outras organizações comparáveis. Algumas metas são definidas por legislações específicas, caso da Portaria 518/2004.

Os planos de ação que suportam a implementação dos objetivos estratégicos são elaborados pelas unidades executoras dos processos, com orientação da Coordenadoria de Planejamento Estratégico, que garante o alinhamento com os objetivos estratégicos. Os planos são revisados, anualmente, e acompanhados pelos gestores, mensalmente; e a cada trimestre, o Comitê de Planejamento Estratégico define dois gerentes por reunião para apresentarem o andamento dos seus planos.

Objetivos Estratégicos Prioritários	Código Indicadores	Unid.	Meta 2011	Meta 2014	Projetos/ Planos de Ações
Universalizar os Serviços nos Sistemas Operados pela Cesan	ICA – Índice de Cobertura de Água	%	100	100	Programas Águas Limpas
	ICE – Índice de Cobertura de Esgoto		60	70	
Ser Sólida Financeiramente	IN029 – Índice de Evasão de Receita	%	5	5	Campanhas de Redução da Inadimplência
	IN061- Liquidez Corrente		1,24	1,24	Política Tarifária
	IN066 – Retorno sobre o patrimônio líquido		3,4	3,4	Criação da Assessoria de Captação de Recursos
Reduzir Perdas de Água e Esgoto	IN049 – Índice de Perdas da Distribuição	%	38,8	27,2	Programas Águas Limpas Trabalho de estudo do Comitê de Perdas
Aumentar a Adesão ao Serviço de Esgotamento Sanitário	ICFE – Índice de Clientes Factiveis de Esgoto	%	20	10	Programas Águas Limpas Incentivo à adesão ao Sistema de Esgoto Criação da Divisão de Adesão ao Esgoto
Ter melhoria contínua nos processos	IQA – Índice de Qualidade da Água	%	96,5	97	Implantação do Portal de Compras Implantação do Modelo de Gestão nas três Gerências da Diretoria de Operação Metropolitana. Recertificação da Gerência de Gestão e Controle da Qualidade na ISO. Certificação do Call Center e Escritórios de Atendimento (Vitória, Vila Velha, Serra, Viana/Cariacica, Fundão e Guarapari) Implantação do Programa 10 Sensores em algumas Unidades da empresa.
Aprimorar a infraestrutura de automação e tecnologia da informação	IET – Índice de Elevatórias Telecomandadas Grande Vitória IRT - TÍndice de Volume de reservação telemedido ITI – Índice de Investimento em Tecnologia da Informação	%	70	100	Integração dos sistemas através do ERP-SAP
			80	100	Implantação da ISO no Centro de Controle Operacional
			5	5	Programa de Encontro de Inovação Tecnológica e Práticas Inovadoras

Tabela 2.b.1 - Metas , Ações e Indicadores de Desempenho

2.c – Comunicação das estratégias, metas e planos de ação

Desde 2002, as estratégias, indicadores, metas, os planos de ação e outras informações de gestão alinhadas ao Planejamento Estratégico são comunicados para a força de trabalho e partes interessadas, desde 2002, conforme tabela:

Parte interessada	Forma de comunicação
Força de trabalho	<p>Intranet, reuniões gerenciais e reuniões de avaliação de planejamento e gestão, reunião da diretoria com os empregados.</p> <p>Anualmente, a diretoria se reúne com empregados da Grande Vitória e interior para repassar as metas traçadas e divulgação de resultados, além de divulgar as melhorias alcançadas, através dos investimentos.</p> <p>Os gestores realizam reuniões com seus colaboradores para divulgação dos planos de ação e respectivas metas, buscando o comprometimento de todos para o alcance dos resultados traçados.</p> <p>Divulgação das metas e busca de comprometimento, através da avaliação de desempenho onde cada colaborador tem que cumprir sua meta específica.</p> <p>Cartilha da GER que está disponível na Intranet para os colaboradores, já que traça metas para alguns Indicadores que estão relacionados aos objetivos estratégicos.</p>
Clientes/ Fornecedores/Sociedade	Relatório Empresarial, site da empresa, encontro com lideranças, divulgação do balanço patrimonial.
Sociedade	<p>Relatório Empresarial, site da empresa, encontro com lideranças.</p> <p>A participação em prêmios de âmbito estadual e nacional também funciona como fonte de divulgação, através dos Relatórios de Gestão.</p> <p>Além do Relatório de Gestão, a Cesan também comunica suas estratégias no Relatório Empresarial que é entregue a força de trabalho em reunião específica conduzida pela Diretoria. Este Relatório também é entregue a empresários, fornecedores e lideranças políticas em evento direcionado à sociedade.</p>
Acionistas	Relatório Empresarial, site da empresa, relatório mensal de planejamento e gestão, reunião mensal do conselho de Administração

Tabela 2.c.1 - Formas de comunicação com as partes interessadas

As estratégias, metas e os planos de ação são comunicados também para os novos empregados, quando da realização da Integração de novos empregados, já descrito no critério 6, marcador b.

2.d – Monitoramento da implementação dos planos de ação

Corporativamente, desde 2002, o monitoramento dos planos é realizado nas reuniões da Diretoria, a cada três meses, onde é convidado um ou dois Gestores de diferentes Gerências para exposição de seu gerenciamento, de acordo com Critério 2, marcador b.

Cada Gestor, desde 2002, monitora a realização das ações específicas dos seus planos de ação, com periodicidade definida pela Gerência, com a utilização de ferramentas específicas de acordo com as particularidades de cada Unidade.

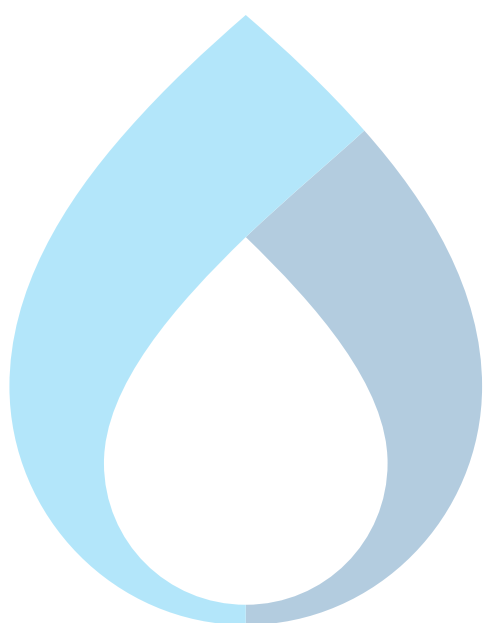
No caso da GER, desde 2006, as Unidades responsáveis pelo monitoramento dos Indicadores, repassam mensalmente os resultados para a Coordenadoria de Planejamento Estratégico para consolidação dos dados e posterior divulgação na intranet pela Coordenadoria de Comunicação Empresarial.



Reunião de planejamento estratégico



Encontro de reflexão estratégica



Critério 3

Clientes

3.a – Segmentação do mercado e definição dos clientes alvo

A segmentação de clientes foi elaborada pela Gerência Comercial (R-GCO), em 1996, e é revisada continuamente, conforme legislação em vigor, Regulamento de Serviços de Água e Esgoto, Norma Interna COM/FT/029/04/09 e Manual de Diretrizes Comerciais.

Os clientes-alvo são segmentados por faixa de consumo e categorias conforme característica física do imóvel. A metodologia desenvolvida pela Cesan pressupõe correlação entre o tipo de imóvel e a renda. As classificações imobiliárias foram revisadas na Norma Interna COM/AT/057/001//2009 e são: social, popular, padrão e padrão superior, para clientes residenciais; comercial pequeno, comercial/outros, industrial e pública, para clientes não residenciais. A Cesan também faz diferenciação entre clientes da Região Metropolitana da Grande Vitória e interior, conforme tabela de classificação imobiliária:

Classificação Imobiliária

1 - Categoria Residencial									
Casa/Sobrado		Atributos Físicos							
1 - Área Construída	Pts	2 - Estrutura	Pts	3 - Instal. Sanitárias	Pts	4 - Cobertura	Pts	5 - Piso	Pts
01- Até 50m ²	10	01- Alvenaria Rústica ou Madeira Simples	10	01- 1 Sanitário	10	01- Telha de fibro-cimento comum (*1) sem laje	10	01- Cimentado rústico ou Madeira bruta	10
02- De 51 a 100m ²	50	02- Madeira Fina ou Similar	50	02- 2 Sanitários	50	02- Laje	50	02- Cimentado acabado	30
03- De 101 a 150m ²	100	03- Alvenaria Acabada	100	03- 3 Sanitários	150	03- Telha de fibro-cimento comum c/ laje ou cerâmica comum (*2) com/sem laje	150	03- Cerâmica, granito, mármore, porcelanato, madeira acabada	100
04- De 151 a 200m ²	200			04- Acima de 3 Sanitários	250				
05- Acima de 200m ²	300					04- Telhas Especiais (Colonial, Coloridas ou Amianto tipo Kalheirão)	150		

(*1) Telha de fibro-cimento comum: ondulada pequena, (*2) Telha de cerâmica comum: tipo Simonassi

Apartamento		Atributos Físicos					
1 - Área Construída com fração ideal	Grupo						
01- Reassentado	Reassentado						
02- Até 50m ²	Popular						
03- De 51 a 120m ²	Padrão						
04- Acima de 121m ²	Padrão Superior						

Tabela de Pontos

Social	até 150 pontos
Popular	de 151 a 290 pontos
Padrão	de 291 a 520 pontos
Padrão superior	acima de 521 pontos

☞ Aplica-se a esta categoria todo imóvel que utiliza água para fins domésticos em unidades de consumo exclusivamente residencial;

☞ Aplica-se a esta categoria e no grupo popular os imóveis de **comércios de subsistência**, sede própria de pequenos templos religiosos e sede própria de associações de moradores de comunidade carentes;

☞ **Comércio de subsistência** é todo aquele anexo a residência e explorado pelo proprietário do imóvel;

☞ Na classificação de sobrado (térreo + um andar) a cobertura do segundo pavimento será considerada também para o primeiro;

☞ Imóveis residenciais acima de dois pavimentos serão classificados como apartamentos;

☞ A área de **fração ideal** é aquela que compreende as áreas de corredores, escadas, etc compartilhada entre os apartamentos e normalmente descrita na escritura do imóvel ou memorial de incorporação;

☞ O termo **Reassentado** sugere imóveis provenientes do programa de governo denominado "Reassentamento Familiar";

2 - Categoria Comercial

☞ Aplica-se a esta categoria cujos imóveis utilizam água em estabelecimentos comerciais de bens e/ou serviços;

1 - Pequeno Comércio

Área individual até 100m² ou maior que 100m² com subdivisões.

a) Nas edificações comerciais (horizontais ou verticais) compostas de salas e/ou lojas e/ou garagens, com instalações hidro-sanitárias **individuais**, será considerado para efeito de classificação imobiliária, uma unidade de consumo para cada 100m² de área construída;

b) Nas edificações comerciais (horizontais ou verticais) compostas de salas e/ou lojas e/ou garagens, com instalações hidro-sanitárias **comuns**, será considerado para efeito de classificação imobiliária, uma unidade de consumo para cada ligação. Pequeno comércio até 100 m² e grande comércio se maior que 100m²;

✓ Considerar nesta classificação os hotéis, apart-hotéis, pensões e pousadas.

2 - Grande Comércio

Área maior que 100m² sem subdivisões ou com subdivisões e instalações comuns.

c) Nas edificações comerciais (horizontais ou verticais) compostas de salas e/ou lojas e/ou garagens, com instalações hidro-sanitárias **individuais e comuns** será aplicado:

✓ O item "a" acima, para a área atendida com instalações individuais e

✓ O item "b" acima, para a área atendida com instalações comuns, sendo que, quando existir mais de um pavimento com instalações comuns, aplica-se uma unidade de consumo para cada pavimento;

✓ Considerar nesta classificação os hipermercados e shopping centers;

d) Os imóveis não enquadrados em nenhuma das demais categorias serão classificados na categoria comercial;

3 - Categoria Industrial

☞ Aplica-se a esta categoria cujos os imóveis utilizam água para exercício de atividades classificadas como Industrial pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas IBGE, e cada ligação corresponde a uma unidade de consumo.

4 - Categoria Pública

☞ Aplica-se a esta categoria os imóveis ocupado por órgãos e entidades do poder público e civil, são ainda incluídos nesta categoria: hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues e demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e políticas, entidades de classe e sindicais e cada ligação corresponde a uma unidade de consumo.

Imóvel em Construção

☞ Na ligação para construção de imóveis, será considerada uma unidade de consumo para cada ligação.

Uma Residência	Comércio (Independente)	Indústria ou Órgão Público
12 - Residencial Popular até 50m ²	22 - Comercial	31 - Industrial
13 - Residencial Padrão De 51 a 120m ²	Condomínio Residencial ou Comercial	
14 - Residencial Padrão Superior Acima de 121m ²	31 - Industrial	

Tabela 3.a.1 - Classificação imobiliária

Obs.: As informações são referentes ao ano de 2010. A partir de agosto de 2011, a classificação de clientes foi alterada pela Resolução 012/2011 da Arsi (Agência Reguladora de Saneamento e Infraestrutura Viária)

Devido às especificidades de relacionamento, a Cesan tem ainda quatro categorias de clientes que recebem tratamento diferenciado:

- **Inativos:** clientes que tiveram o fornecimento de produtos ou serviços suspensos. Essa classificação foi criada em 2006 e, revisada em 2010;
- **Clientes especiais:** classificação criada em 2007 e, revisada em 2009. Fazem parte dessa categoria os clientes que se enquadram em uma ou mais das seguintes situações:

Consumo médio de água, em 12 meses, igual ou superior a 400 m³/mês em uma matrícula. Caso o proprietário responsável por uma matrícula que atenda a esse critério possua outras ligações, elas serão tratadas também como especiais, mesmo que o consumo destas seja inferior a 400 m³/mês;

- **Clientes que merecem tratamento especial:** empresas de comunicação, hospitais com leitos de permanência e que têm apenas serviço de esgoto;

Possuem subvenção de tarifas;

Cadastrados na categoria pública;

Possuem contrato de demanda para água e esgoto.

- **Fraudador:** que cometem irregularidades no sistema visando benefício próprio. São segmentados em, primeiro fraudador e reincidente;
- **Em cobrança:** são clientes que estão em débito e que podem ter o fornecimento de água temporariamente interrompido.

3.b – Identificação, análise e compreensão das necessidades e expectativas dos clientes-alvo

A empresa identifica, analisa e compreende as expectativas e necessidades dos clientes por meio de outros canais:

Canal de identificação	Forma de identificação, análise e compreensão
Processos e demandas registradas pelo call Center e nos escritórios móvel e de Atendimento aos Clientes.	Desde 2010, após a certificação da ISO 9001/2008, os Procedimentos Operacionais (POP's) determinam a forma de análise crítica das demandas, que posteriormente são encaminhadas para o grupo de apoio específico que toma as providências e emite parecer final. Para cada atendimento realizado é gerado um "item de atendimento", e caso necessário é registrada uma solicitação de serviço (SS's) no Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento (Sicat), que é repassada para a área relacionada. Nos casos em que clientes não têm possibilidade de regularizar débitos devido à carência financeira, são abertos processos socioeconômicos que vão ser analisados por profissionais do Serviço Social.
Monitoramento da satisfação com serviços prestados, realizado anualmente por instituto de pesquisa.	Desde 2003, os dados orientam a revisão anual do planejamento estratégico da empresa, no que se refere à Perspectiva Mercado e Clientes.
Ouvidoria da Agência Reguladora (ARSI)	Desde 2008, são recebidas pelo gabinete da presidência e tratadas internamente.
Demandas recebidas pelo link "Fale conosco" no site da empresa e pelo Portal da Transparência, do Governo do Estado.	São avaliadas pelo ouvidor e, quando necessário, encaminhadas às unidades responsáveis para providências. As informações do atendimento são registradas no Sicat para acompanhamento.
Solicitações da sociedade, por intermédio de associações de moradores e organizações não governamentais, protocoladas na Cesan ou apresentadas nas reuniões sistemáticas com as comunidades.	Há mais de 10 anos, a análise e o encaminhamento das demandas são realizados pela Divisão de Relações com a Comunidade (R-DRC), que conta com profissionais qualificados e treinados para esse tipo de atendimento.
Ofícios dos órgãos de proteção ao consumidor.	Há mais de 10 anos, são analisados e a empresa presta esclarecimentos ao órgão solicitante, através das áreas competentes da localidade que foi acionada.
Relacionamento com o poder concedente (prefeituras e câmara de vereadores)	Em 2003, foi criada Divisão de Relações Institucionais, passando, em 2006, à Coordenadoria (P-CRI), ligada à presidência, que mantém informações sobre as demandas dos municípios concedentes, órgãos públicos externos e políticos, além de atuar junto aos municípios não operados pela empresa, para viabilizar contratos de concessão com estes municípios.
Ofícios de lideranças políticas	Há mais de 10 anos, são encaminhados aos diretores da Cesan por intermédio de ofício, gerando um processo interno protocolado e enviado à área responsável para as providências ou informações sobre a solicitação.

Tabela 3.b.1 - Canal de identificação/necessidades e expectativas dos clientes

Desde 2009, o Call Center e os Escritórios de Atendimento ao Cliente da Região Metropolitana da Grande Vitória elaboram relatórios e planilhas específicas, a partir das demandas de clientes, que são utilizadas como entradas para análise e melhoria dos processos gerenciais da Cesan.

3.c – Divulgação dos produtos e marcas para os clientes e mercado

Há mais de 10 anos, a Cesan divulga seus serviços e a sua marca, reforça sua reputação, cria credibilidade e confiança junto aos seus clientes através de:

- Campanhas publicitárias em TV, rádio, internet, mídia impressa, outdoor, entre outras ações de propaganda;
- Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia;
- Website;
- Distribuição anual do Relatório Empresarial;
- Escritórios de Atendimento ao Cliente;
- Unidade Móvel Educativa Ambiental;
- Escritório Móvel de Atendimento ao Cliente;
- Laboratório móvel de controle da qualidade da água;
- Patrocínios;
- Distribuição de folders com orientações sobre os serviços prestados pela Cesan;
- Conta d'água;
- Frota da empresa;
- Placas de sinalização de obras;
- Participação em programas que reconhecem as organizações que se destacam no desenvolvimento de programas de gestão da qualidade, como o Prêmio Qualidade Espírito Santo (PQES) e Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS);
- Figuração nos ranking de publicações como: 500 melhores da Isto é Dinheiro, 200 Melhores do ES (Findes), Anuário de Infraestrutura da revista Exame e Melhores do Saneamento, da Revista Saneamento Ambiental;
- Relatório da Qualidade da Água, distribuído anualmente para todos os clientes;
- Encontro anual com lideranças comunitárias;
- Distribuição gratuita de água envasada com a marca Cesan, como apoio a eventos de interesse;
- Visitas monitoradas do público às estações de tratamento de água e esgoto;
- Projeto Cesan na escola;
- Projeto de educação ambiental em áreas de implantação e ampliação de sistemas de saneamento;
- Projeto Gordura Zero, para redução do lançamento de óleo de fritura na rede de esgoto;
- Participação em eventos com temática ambiental como: Feira do Verde, Feira Ambiental de Cariacica e Feira da Terra.
- Participação no Projeto de atendimento Integrado do Governo do Estado do Espírito Santo (Central Faça Fácil)

3.d – Tratamento das reclamações ou sugestões formais ou informais dos clientes

Tratamento das solicitações, reclamações e sugestões de rotina:

Canal de relacionamento	Tratamento das solicitações, sugestões e reclamações
Processos e demandas registradas pelo Call Center e nos escritórios móvel e de Atendimento aos Clientes	Desde 2010, após a certificação na ISO 9001/2008 para cada atendimento realizado é gerado um "item de atendimento", e caso necessário é registrada uma solicitação de serviço (SS's) no Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento (Sicat), que é repassada para a área relacionada. Os Procedimentos Operacionais (POP's) determinam a forma de atendimento das demandas e o grupo de apoio específico que irá atendê-las. Nos casos em que clientes possuam especificidades, os mesmos poderão ter tratamento diferenciado dos demais clientes, após análise do Comitê Comercial, instituído pela Resolução 4295/2003 e tendo sua última atualização pela Resolução 5073/2009.
Ouvidoria da Agência Reguladora (Arsi)	Desde 2008, são recebidas pelo gabinete da presidência e tratadas internamente.
Solicitações da sociedade, por intermédio de associações de moradores e organizações não governamentais, protocoladas na Cesan ou apresentadas nas reuniões sistemáticas com as comunidades.	Há mais de 10 anos, a análise e o encaminhamento das demandas são realizados pela Divisão de Relações com a Comunidade (R-DRC), que conta com profissionais qualificados e treinados para esse tipo de atendimento.
Demandas recebidas pelo link "Fale conosco" no site da empresa e pelo Portal da Transparência, do Governo do Estado.	Há mais de 10 anos, são avaliadas pelo ouvidor e, quando necessário, encaminhadas às unidades responsáveis para providências. As informações do atendimento são registradas no Sicat para acompanhamento.
Atendimento às demandas de imprensa	Há mais de 10 anos, reclamações e solicitações feitas pelos clientes por meio da imprensa, no rádio, jornal, tv e portais de notícias, são atendidas pela Coordenadoria de Comunicação Empresarial (P-CCE). É verificado se a reclamação já foi registrada nos canais formais de relacionamento com o cliente. Caso o processo de atendimento já tenha sido iniciado internamente, a P-CCE envia a resposta com o status de atendimento à demanda aos veículos de imprensa. Caso o processo de atendimento ainda não tenha sido iniciado internamente, a demanda é repassada por e-mail ou telefone para a área responsável para atendimento prioritário.

Tabela 3.d.1

Desde 2004, as demandas classificadas como não rotineiras, registradas pelos canais de atendimento, são encaminhadas por e-mail para as unidades responsáveis. Caso seja necessário dar prioridade, é feito contato telefônico com a unidade.

3.e – Avaliação da satisfação dos clientes e a promoção de ações de melhoria

A principal ferramenta para monitorar a satisfação dos clientes é a pesquisa realizada anualmente, desde 2003, por instituto de pesquisa independente. A amostragem é definida de acordo com critérios de densidade populacional, de forma a representar o universo de clientes atendidos nos 52 municípios do Espírito Santo onde a Cesan atua.

Entre outros critérios, o público é segmentado por renda familiar e faixa etária. Só responde à pesquisa pessoas maiores de 16 anos, que tenham informações da conta de água e que sejam chefes da família ou responsáveis pelo pagamento da conta.

O índice de satisfação do consumidor é obtido pelo questionamento de 14 indicadores, ponderados pelo nível de importância que o cliente confere a cada indicador. A pesquisa também avalia a satisfação dos clientes com todos os serviços prestados pela Cesan, operacionais e de atendimento, além de verificar a audiência de campanhas publicitárias. Os resultados são apresentados em reunião anual da diretoria com os gestores, que utilizam os dados para orientar planos de ação nas unidades.

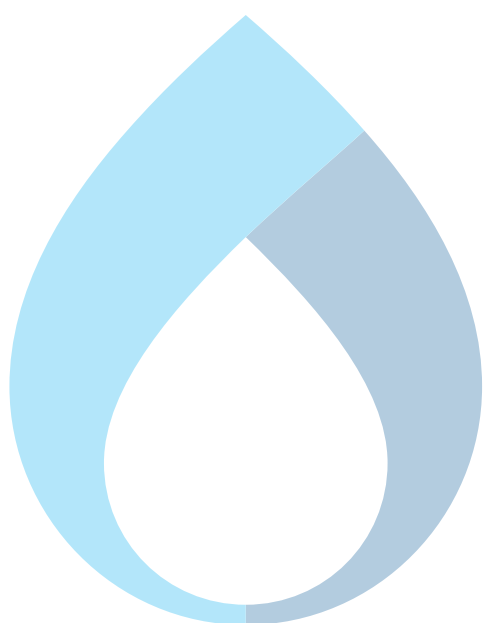
O Call Center e os Escritórios de Atendimento ao Cliente na Região Metropolitana da Grande Vitória são certificados pela ISO 9001:2008 e avaliam a satisfação por meio de urnas colocadas nos escritórios, onde os clientes podem manifestar-se sobre a qualidade do atendimento prestado. As sugestões são analisadas e, caso sejam viáveis, são desenvolvidas e implantadas.



Escritório de atendimento ao cliente, em Vila Velha



Escritório móvel de atendimento ao cliente



Critério 4

Sociedade

4.a – Tratamento dos impactos sociais e ambientais adversos de produtos, processos e instalações

A Cesan, desde 1983, busca informar a sociedade sobre a necessidade das obras, bem como acerca de seus benefícios, sejam eles de melhoria da qualidade de vida da população atendida, ou de redução dos impactos ambientais oriundos do lançamento de esgoto em corpos hídricos. Para tanto, são realizadas atividades informativas e educativas, junto a diversas instituições públicas e privadas tais como Secretarias Municipais de Saúde, Educação e Meio Ambiente, escolas e comunidade de forma geral, trabalhando:

- O entendimento sobre os serviços prestados;
- A busca de apoio e à adesão aos sistemas de esgoto;
- O uso correto e conservação dos sistemas;
- Reuso do lodo de ETE;
- A minimização dos conflitos dos clientes com a empresa.

Em 2002, a Cesan estabeleceu sua Política Ambiental, com objetivo de orientar as ações da empresa para que sejam desenvolvidas de forma ambientalmente sustentável. Nesse ano foi criada a Diretoria de Meio Ambiente que passou a gerir os assuntos relacionados aos impactos ambientais advindos dos processos de tratamento e distribuição de água e de coleta e tratamento de esgotos, através da Gerência de Meio Ambiente e suas divisões, que atuam em ações relacionadas ao licenciamento ambiental, à gestão dos resíduos e dos recursos hídricos, à educação ambiental e à identificação dos aspectos e impactos ambientais provenientes das atividades, processos e instalações da empresa, atuando junto às outras unidades para seu tratamento.

Desde 2007, são elaborados Planos de Gerenciamento dos Resíduos das Estações de Tratamento de Água e Esgoto, nos quais são estabelecidas as diretrizes para a destinação adequada dos resíduos e ações de educação ambiental relativas à difusão de conceitos e minimização de resíduos sólidos.

Em 2010, foi lançado o Manual Ambiental de Projetos e Obras, que contém as diretrizes a serem seguidas pela Cesan e empresas contratadas, no desenvolvimento de projetos, na execução de obras e também na operação dos sistemas de água e esgoto, com o objetivo de minimizar os impactos negativos sobre o meio ambiente. O conteúdo desse Manual vem sendo trabalhado junto aos empregados em treinamentos de sensibilização para que seja internalizado e as ações implantadas.

Os principais impactos negativos estão listados na tabela abaixo, juntamente com o tratamento dado a cada um deles.

Impactos	Gerenciamento
Obras	<p>Cesan e empresas contratadas são orientadas a destinar os resíduos de obra conforme a legislação vigente e procedimentos do Instituto Estadual de Meio Ambiente. No caso de realização incorreta a Cesan solicita a remoção do resíduo e a correta destinação.</p> <p>A Cesan desenvolve o Projeto de Comunicação Social, voltado para o Transtorno de Obras, enfatizando a importância do SAA e do SES para a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população e proteção do meio ambiente, visando sensibilizar a comunidade e reduzir o impacto da implantação dos empreendimentos em todas as obras contratadas pela empresa.</p> <p>Através de parcerias para a divulgação da implantação e melhorias dos empreendimentos, são implementadas ações junto com instituições públicas, escolas, organizações comunitárias e ambientais, propiciando a manutenção de canais diretos com a população. São realizadas palestras, exposições, feiras educativas, semanas culturais, eventos culturais nas comunidades, seminários, encontros de lideranças comunitárias, reuniões informativas com moradores, capacitação de agentes comunitários de saúde e de meio ambiente, capacitação de professores, cinema na comunidade, visitas técnicas às obras, visitas monitoradas às Estações de Tratamento de Água e de Esgoto, abordagens domiciliares e divulgação do Call Center para registro de reclamações.</p>
Não conformidade de efluentes de ETE	São realizados monitoramentos, com frequência definida, dos efluentes das ETEs com o objetivo de verificar o enquadramento destes com a legislação vigente e as características previstas em projeto. Ainda são monitorados os corpos receptores, para verificar se o efluente está causando impacto negativo. Quando são detectadas não conformidades procura-se fazer ajustes operacionais para melhorar a qualidade do efluente.
Lodo de ETA	Em 2010 foi iniciado um Monitoramento Piloto dos Lançamentos de Resíduos de Estações de Tratamento de Água, o qual objetiva conhecer as características dos resíduos gerados nas ETAs e seus possíveis impactos em corpos d'água. Os resultados desse monitoramento subsidiarão as futuras decisões quanto ao gerenciamento de resíduos de ETA na Cesan. Destaca-se a ETA Caçaroca, onde o lodo está sendo tratado e direcionado para aterro sanitário.
Lodo de ETE	<p>O lodo gerado nas ETEs é disposto em aterros sanitários licenciados. Um desses aterros está contemplado no Programa de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL).</p> <p>Está sendo prevista a implantação de unidade piloto para produção de bio-sólidos (lodo de ETE higienizado com cal) para uso na agricultura, o que vai aumentar o tempo de vida útil dos aterros, beneficiando a sociedade e o meio ambiente.</p>
Outros resíduos	Resíduos originados dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (redes coletoras, elevatórias, unidades preliminares de ETEs) são encaminhados para aterro sanitário licenciado.
Sonoro e visual de elevatórias	Algumas estações elevatórias, de acordo com sua localização, são concebidas de forma a emitir a menor quantidade possível de ruídos e são construídas com estrutura arquitetônica de forma a se integrar à paisagem local.

Impactos	Gerenciamento
Falta de água	<p>A falta d'água decorrente da paralisação programada do sistema é comunicada com antecedência à população, através dos meios de comunicação de massa, contatos com lideranças comunitárias e sonorização volante.</p> <p>Nos casos de falta d'água localizados, são mantidos diálogos constantes com as lideranças e moradores para a realização de diagnósticos situacionais e avaliação técnica para adoção de procedimentos necessários à correção do problema. Além disso, o atendimento, à população afetada é realizado através de medidas emergenciais, como abastecimento com carros-pipa e manobras operacionais.</p>
Acidentes-sinistros	<p>A Cesan atende a todas as solicitações dos clientes que demandam da empresa, ressarcimento por algum tipo de dano sofrido em função de obra ou operação dos sistemas.</p> <p>As ocorrências de sinistro são acompanhadas por uma equipe de assistentes sociais que, assessoradas pela área técnica, definem os procedimentos a serem adotados para o atendimento ao reclamante, podendo envolver remanejamento dos moradores, ressarcimento dos bens avariados e assistência médica.</p>
Inclusão de tarifa de água e esgoto	<p>A Cesan desenvolve o Projeto de Adesão aos sistemas, com o objetivo de sensibilizar a população sobre a importância desses para melhoria da saúde, qualidade de vida e do meio ambiente, buscando dentre outros, a valoração dos serviços, a redução do impacto político e econômico da implantação das tarifas e conseqüentemente, o entendimento da necessidade do pagamento das tarifas como garantia da sustentabilidade dos sistemas.</p> <p>Tendo em vista a importância do estabelecimento de parcerias locais para a mobilização e sensibilização da população, as ações são desenvolvidas juntamente com as organizações comunitárias e ambientais, escolas, instituições públicas e também são realizadas reuniões com lideranças e moradores, abordagens domiciliares, visitas técnicas, feiras educativas, capacitação de professores, semanas culturais, palestras nas escolas, mostras de saneamento, treinamentos de agentes municipais de saúde e ambientais, visitas monitoradas às estações de tratamento de água e esgoto e cinema na comunidade.</p>
Odor	<p>Quando são detectados odores desagradáveis nas ETEs, pela força de trabalho ou comunidade, são comparadas as características do esgoto afluente com as de projeto, visando diagnosticar possíveis problemas. Normalmente, são realizados ajustes operacionais, visando reduzir a geração de odores e em alguns casos são instaladas redes de percepção de odor, de forma interativa com a comunidade.</p> <p>Algumas ETEs e estações elevatórias de esgoto possuem filtros biológicos para redução de odor.</p>
Lâmpadas Fluorescentes	São armazenadas e acondicionadas conforme norma ambiental específica, sendo encaminhadas para reciclagem por empresas licenciadas.

Tabela 4.a.1

Focada nos objetivos estratégicos, a Cesan desenvolve e apóia, de forma proativa, projetos voltados à minimização do consumo de recursos renováveis, conservação dos recursos não renováveis, reciclagens ou reutilização de materiais:

Ano de implantação	Ação	Descrição	Objetivo
1980 (reformulado em 2009)	Eficiência Energética	Ações desenvolvidas nas áreas operacionais, visando reduzir o consumo de energia.	Conservação dos recursos naturais.
1980 (reformulado em 2006)	Projeto de Visitas técnicas às estações de tratamento da Cesan	<p>Nas visitas às estações de tratamento da Cesan são trabalhados os temas:</p> <p>Saneamento e qualidade de vida;</p> <p>Meio Ambiente;</p> <p>Recursos hídricos;</p> <p>Uso e conservação desses sistemas (água e esgoto);</p> <p>Combate ao desperdício de água</p> <p>Uso de lodo de ETEs na agricultura.</p>	Conservação dos recursos naturais.
1983	Campanha de Educação Ambiental	Campanhas de mídia e ações educativas que visam informar à população sobre a necessidade de preservação dos recursos naturais, em especial dos recursos hídricos.	Preservação dos recursos hídricos.
1990	Campanhas para reduzir desperdício de água	São realizadas, anualmente, campanhas educativas e informativas na mídia e diretamente com os clientes.	Preservação dos recursos hídricos
1990	Eventos e Feiras Ambientais	Eventos que a Cesan promove ou participa, visando informar e sensibilizar a população sobre a necessidade de preservação dos recursos naturais, em especial sobre recursos hídricos.	Conservação dos recursos naturais.

Ano de implantação	Ação	Descrição	Objetivo
1995	Unidade móvel de educação ambiental	Caminhão baú, contendo maquetes educativas sobre: Bacias hidrográficas do Estado do Espírito Santo; Sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário; Combate ao desperdício de água e uso e conservação dos sistemas de água e esgoto.	Preservação dos recursos hídricos.
1996	Cesan na Escola	Projeto de ação educativa que visa atender a diversas instituições através de recursos didáticos e palestras	Preservação dos recursos hídricos.
1998	Campanha de Adesão ao Esgoto	São realizadas campanhas educativas e informativas onde é trabalhada a importância da interligação do imóvel à rede coletora pública, visando a melhoria das condições de saúde e da qualidade de vida da população e preservação dos recursos hídricos.	Preservação dos recursos hídricos.
1998	Conselhos de Meio Ambiente	Participação nas reuniões e deliberações.	Conservação dos recursos naturais.
2003	Participação em comitês de bacias hidrográficas	Patrocínio e atuação na organização e nas ações de comitês.	Preservação dos recursos hídricos.
2004	Caminhada Ecológica	Caminhada educativa, realizada para os empregados da Cesan, em unidade de conservação ambiental	Conservação dos recursos naturais.
2007	Projeto "Critérios de uso e manejo agrícola e florestal do Lodo de ETE".	Estabelecer os critérios para o uso sustentável do lodo tratado na agricultura.	Evitar contaminação do solo, preservar os recursos naturais e reduzir o efeito estufa.
2009	Projeto Florestas para Vida	Projeto do governo estadual com patrocínio parcial da Cesan que visa estimular a adoção de boas práticas de uso do solo nas Bacias dos Rios Jucu e Santa Maria da Vitória.	Preservação da biodiversidade e dos recursos hídricos.
2009	Projeto "Gordura Zero"	Projeto de ação educativa que visa informar à população sobre a problemática do lançamento de óleo nas redes coletoras de esgoto.	Preservação dos recursos hídricos.
2009	Substituição de copos descartáveis	Aquisição, por algumas unidades da Cesan, de copos permanentes para reduzir o consumo de descartáveis	Conservação dos recursos naturais.
2009	Doação de resíduos administrativos (papéis)	Doações voluntárias e pontuais de papéis usados para associações de catadores.	Conservação de recursos florestais.
2010	Projeto Nascentes	Projeto da Cesan de reflorestamento de nascentes e áreas de recarga.	Aumentar a produção de água, melhorar a sua qualidade e contribuir com o aumento da cobertura florestal e a conservação do solo.
2010	Projeto de Reciclagem de resíduos sólidos administrativos e de manutenção	Inventário de resíduos sólidos administrativos e de manutenção de algumas unidades da Cesan.	Conservação dos recursos naturais.
2010	Projeto "Carbono Neutro"	Inventário de Gases do Efeito Estufa (GEE) de toda a empresa. Está sendo elaborado um projeto piloto para avaliar a redução da emissão de GEE por uma ETE operada pela Cesan.	Conservação dos recursos naturais.

Tabela 4.a.2

4.b – Identificação e análise dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis a questões socioambientais

A Cesan, através de constante diálogo com órgãos, conselhos, fóruns e comissões municipais e estaduais, sempre participa de processos de elaboração e alteração de legislações e planos municipais de saneamento (estes a partir da Lei Federal 11.445/2007). Ainda, há constante acompanhamento das publicações em sites e no diário oficial do Estado.

Em 2007, a Cesan iniciou a capacitação e treinamento dos seus empregados, com o objetivo de propiciar conhecimento sobre a legislação ambiental, subsidiando a análise da adequação da empresa a essas leis.

Desde 2009, a Cesan participa da elaboração das normas e novas regras da ARSI (Agência de Regulação do Saneamento e Infraestrutura do Estado do Espírito Santo), que é responsável pela implantação, fiscalização e regulamentação das normas no setor de saneamento.

A Cesan elabora, desde 2010, o planejamento da concessão, via contrato, onde constam as diretrizes e orientações para o equacionamento das condicionantes de natureza político institucional, legal e jurídico, econômico financeiro, administrativa, cultural e tecnológica, com impacto na consecução das metas e objetivos estabelecidos nos Planos Municipais de Saneamento.

No planejamento dos empreendimentos da Cesan, com grande impacto junto à população, estão contemplados Projetos Técnico Sociais em consonância com as orientações contratuais do órgão financiador. No desenvolvimento dos projetos são implementadas ações educativas/informativas que possibilitam a população conhecer os diferentes aspectos relacionados ao saneamento como expressão da cidadania e promotores da melhoria da saúde e da qualidade de vida da população e proteção de recursos hídricos. Dessa forma, os trabalhos desenvolvidos objetivam motivar os moradores a se engajarem nas ações propostas, identificando oportunidades de melhorias no meio onde vivem.

A Cesan, desde a publicação da Resolução CONAMA nº01, de 1986 vêm licenciando os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em implantação. Os sistemas antigos ou recebidos de prefeituras vêm sendo gradativamente regularizados. Com o objetivo de adequar esses sistemas, a médio e longo prazo, a Cesan elaborou, em 2010, um Plano de Regularização Ambiental, que foi apresentado ao órgão ambiental estadual para análise, e prevê prazos para melhoria e adequação dos sistemas, incluindo uma proposta de alteração da legislação, por meio da criação de decreto específico para o licenciamento de atividades de saneamento no estado do Espírito Santo.

No que se refere à Outorga de Direito de Uso dos Recursos Hídricos, desde a publicação da Resolução Normativa Nº005/2005, a Cesan vêm regularizando suas captações de água e seus lançamentos de efluentes, visando atender à Lei Federal nº 9.433/1997.

Em 2010, foi implantado um Sistema de Gestão Ambiental e Operacional – SIGA-O, informatizado, para controle, dentre outros processos, das licenças ambientais com suas respectivas condicionantes, dos projetos de educação ambiental, das outorgas de captações e lançamento e das notificações e multas. A figura abaixo ilustra detalhe de um dos projetos realizado através do SIGA-O Ambiental.

ID	% Comp.	Status	Nome da Tarefa	Anotações	Hoje	Duração	Início	Término
1	33%		LA LAR ETE SANTA TERESA 215 2010			530d	5/8/2010	13/9/2012
2	100%		Obtenção da Licença			9d	5/8/2010	5/8/2010
3	0%		Vigilância da Licença			730d	5/8/2010	4/8/2012
4	57%		COPO 1 - Integra a presente Licença Ambiental de Regularização, Termo de Co			530d	5/8/2010	13/9/2012
5	57%		Termo de Compromisso Ambiental nº 216/2010 - Compromissos de Adequa	1.2 Este term		530d	5/8/2010	13/9/2012
6	0%		3.1 Tornar operacional o biofiltro de gases do tratamento primário. Para c	3.1 Tornar op		102d	2/12/2010	16/5/2011
7	0%		Elaborar relatório descritivo e fotográfico da operacionalização do biof			99d	22/12/2010	9/5/2011
8	0%		Encaminhar à A-DIA o relatório descritivo e fotográfico da operacionaliza			5d	5/5/2011	12/5/2011
9	0%		Elaborar ofício encaminhando ao IBAMA o relatório descritivo e fotográfo	Encaminhado		2d	12/5/2011	16/5/2011
10	100%		3.2 Disponibilizar por meio de placa, telefone da empresa para que o cons	Prazo: 60 dia		40d	5/8/2010	1/10/2010
11	100%		Elaborar relatório fotográfico de placa ou pintura na ETE com o telefone	JUSTIFICATIV		5d	20/9/2010	24/9/2010
12	100%		Elaborar ofício encaminhando ao IBAMA o relatório de placa ou pintura	na ETE com o		5d	27/9/2010	1/10/2010
13	100%		3.3 Tornar operacional o Tratamento Secundário por Flotação, devendo	Prazo: 90 dia		54d	5/8/2010	28/10/2010
14	100%		Elaborar relatório descritivo e fotográfico da operacionalização do Trat	Secun		43d	5/8/2010	14/10/2010
15	100%		Encaminhar à A-DIA o relatório descritivo e fotográfico da operacionaliza	do Tra		5d	22/10/2010	21/10/2010
16	100%		Elaborar ofício encaminhando ao IBAMA o relatório descritivo e fotográfo	da operac		5d	22/10/2010	28/10/2010
17	100%		3.4 Tornar o local de lançamento do efluente tratado no rio Tribuí acessí	vel para a		730d	5/8/2010	4/8/2012
18	0%		3.5 Implantar Plano de Gerenciamento dos Resíduos Sólidos da Estação de	Tratament		730d	5/8/2010	4/8/2012
19	0%		3.6 Elaborar o Plano de Gerenciamento do Itens nº 3.1.5 deste Termo de Co	mpromiss		730d	5/8/2010	4/8/2012
20	0%		3.7 Implantar Plano de Operação e Manutenção periódica preventiva da	Estação de		730d	5/8/2010	4/8/2012
21	0%		3.8 Encaminhar semestralmente ao órgão Ambiental Relatório de Monit	o 1º relatór		530d	5/8/2010	13/9/2012
22	54%		Solicitar, através do CI, a unidade de controle de qualidade que adequ	e a program		15d	5/8/2010	25/8/2010
23	100%							

Figura 4.b.1

Com relação às sanções ambientais, a Cesan mantém diálogo constante com as partes e os órgãos competentes, analisando os casos que lhes são postos, buscando o posicionamento mais adequado à fundamentação, propositura, contestação e acompanhamento de processos administrativos e eventuais ações judiciais. Nesses processos são acionadas as áreas técnicas para análise das sanções e pendências ambientais, subsidiando decisões.

4.c – Conscientização e envolvimento da força de trabalho nas questões relativas à responsabilidade socioambiental

Ações específicas são desenvolvidas com o intuito de conscientizar os colaboradores nas questões relativas à responsabilidade socioambiental, como por exemplo o programa “De Olho no Futuro”, onde em 2010 foi realizada uma palestra sobre voluntariado e uma visita a um asilo. Outro exemplo, é a parceria com HEMOES, onde são feitas conscientizações e coletas de sangue em unidades específicas.

Desde 2008, com a implantação do programa 10 S, em algumas unidades da empresa, através do senso “Responsabilidade Social” os colaboradores são conscientizados nas questões socioambientais.

A Cesan, continuamente, promove eventos que contam com a participação dos colaboradores. Todos os eventos são divulgados na intranet.

Início	Tipo de Evento	Objetivo	Participantes
1980	Doações de Sangue	Doações de sangue, quando a força de trabalho ou familiares necessitam.	Colaboradores da empresa
2000	Descida Ecológica do Rio Jucu	Chamar a atenção da população para a importância da preservação do Rio Jucu.	Colaboradores da empresa, Autoridades locais e sociedade civil
2004	Campanha de Donativos	Prover os mais necessitados de roupas e alimentos (Entidades carentes e vítimas de enchentes)	Colaboradores da empresa
2004	Caminhada Ecológica	Contato com a natureza e conhecimento das questões ambientais	Colaboradores da empresa

Tabela 4.c.1

4.d – Seleção e desenvolvimento de projetos sociais voltados para o desenvolvimento nacional, regional, local ou setorial

As solicitações de apoio externo iniciam-se, a partir, de uma solicitação oficial protocolada na empresa e encaminhada à Coordenadoria de Comunicação Empresarial. A solicitação é submetida à análise e aprovação da Diretoria.

Também são patrocinados projetos ou eventos que estão relacionados à gestão pública, apoiados pelo Governo do Estado e alguns projetos aprovados pelas Leis de incentivo à Cultura e Esportes. Segue, na tabela, alguns projetos, promovidos e apoiados pela empresa:

Ano	Tipo	Projeto	Forma de Desenvolvimento/Apoio
1991	Promovidos pela Cesan	Programa de Saneamento em Comunidades Rurais (Pró-Rural)	É um programa de saneamento básico (água e esgoto) em comunidades rurais com concessão da Cesan, através da parceria entre a Companhia, município e comunidade, para população de 50 a 1500 habitantes, sem cobrança de tarifa. A comunidade opera e faz a manutenção dos sistemas (auto-gestão comunitária).
2003		Campanha “Poupe água, poupe a natureza”	A Cesan realiza campanhas nos diversos meios de comunicação ressaltando a importância do uso racional da água para a preservação da saúde e do meio ambiente. No verão, época em que o consumo de água aumenta em mais de 50% nos balneários, entra no ar a Campanha “Poupe Água. Poupe a Natureza”, percorrendo as praias da Grande Vitória com brincadeiras, sorteio de brindes e distribuição de material educativo sobre responsabilidade no uso da água.
2007		Critérios de uso e manejo agrícola e florestal do Lodo de ETE	Convênio de cooperação técnica e financeira com Incaper, cujos resultados proporcionarão o uso de biossólidos na agricultura, beneficiando o agricultor na redução do custo de produção
2007		Projeto coleta diferenciada de materiais reaproveitáveis	Doação de toneladas de resíduos sólidos administrativos para a Associação de Catadores de Materiais Reaproveitáveis. Desta forma, a Cesan reduz o impacto ambiental, evitando a destinação de resíduos sólidos para lixões e aterros sanitários. As doações são realizadas de acordo com a necessidade da empresa, mas também por demanda externa.
2010		Nascentes	Pagamento a pequenos produtores locais para reforestamento de áreas próximas a nascentes estratégicas para o Estado do Espírito Santo.
2003		Tarifa Social	A tarifa social é um mecanismo que cria condições para que a população de baixa renda se beneficie do saneamento básico, pagando por isso um valor menor do que o valor da tarifa média praticada. Os critérios de seleção dos beneficiados levam em conta principalmente a tipologia do imóvel e o consumo do cliente.
2008		Doação de uniformes	Doação de uniformes e sapatos novos e usados, para Associação de Catadores de Materiais Recicláveis

Ano	Tipo	Projeto	Forma de Desenvolvimento/Apoio
2001	Apoiados pela Cesan	Fornecimento de água potável em copos de 200 ml.	Fornecimento de água em copos, para uso em eventos de comunidades e órgãos públicos.
2003		Concessão de patrocínios a eventos	Doação Financeira.
2004		Concessão de patrocínio à Associação Capixaba Contra o Câncer Infantil	Contribuição mensal com recursos para os projetos sociais desenvolvidos em benefício de mais de 500 crianças com câncer e suas famílias.
2009		Coletar	Recolhimento de óleo usado, na cidade de Castelo, para ser transformado em biodiesel. A renda obtida foi destinada a Associação dos Amigos e Famílias com Câncer (AFACA) de Castelo.
2009		Florestas para a Vida	Projeto do governo estadual com patrocínio parcial da Cesan que beneficiará os produtores rurais a obterem maior produtividade.

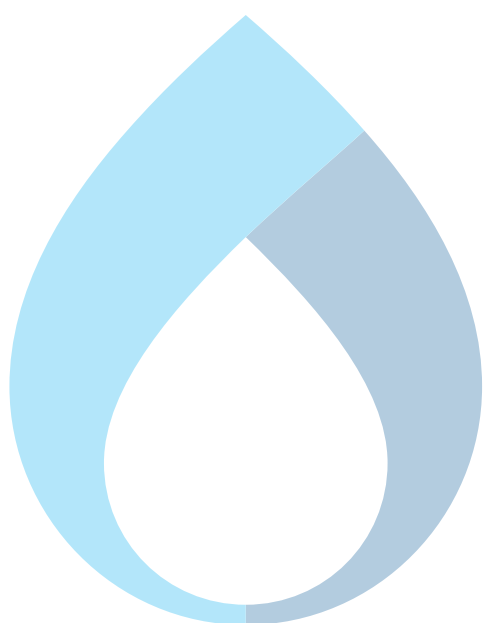
Tabela 4.d.1



Estande da Cesan na Feira da Terra, em Vila Velha



Visita técnica de estudantes à ETE Mulembá



Critério 5

Informações e Conhecimento

5.a – Definição dos sistemas de informações para apoiar as operações diárias e a tomada de decisões

Com a estruturação do Planejamento Estratégico, em 2002, foi necessário realizar o redesenho de processos em algumas Unidades para adequação e racionalização de alguns processos, dando oportunidade para a criação de novas unidades. Com este redesenho sentiu-se a necessidade de criação de uma área específica para tratar dos assuntos relacionados à tecnologia da informação e ao mesmo tempo alinhar as atividades a um dos objetivos estratégicos prioritários que é “Aprimorar a infra-estrutura de automação e tecnologia da informação”.

Em 2003 foi estruturada a área de TI com criação de Núcleo de Tecnologia da Informação, através da resolução 4188/2003 de 20/02/2003, que foi alterada pela resolução 4347/2003 em 12/11/2003 com a mobilização de profissionais ligados a área e definido plano de ação para uma atuação corporativa, uma vez que até então cada área tinha seu profissional de informática.

Em 2006, foi criada a Gerência de Tecnologia da Informação e as Divisões de Desenvolvimento de Sistemas e Suporte e Infra-Estrutura, através da resolução 3139/2006 de 24/01/2006, a partir de uma proposta de estruturação com apoio de pesquisas, visitas técnicas em empresas locais e de saneamento, por exemplo COPASA, CAGECE, Garoto, Arcelor Mital entre outras. Na proposta foi solicitado novo dimensionamento de pessoal.

Para uma melhor definição e priorização de investimento em informatização, em 05/07/2006 foi criado o Comitê Permanente, através da resolução 4698/2006 e atualizado pelas resoluções 4797/2007 de 18/07/2007 e 4988/2009 de 11/02/2009 para avaliar, propor, fomentar e acompanhar o PETI – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e atuar na priorização dos projetos propostos ou já aprovados. As demandas de melhorias dos sistemas de informações e infra-estrutura são encaminhadas ao Comitê para análise e implementação.

Em 2007 foi contratada consultoria para realização de diagnóstico, junto a cada gerência, para identificação das necessidades de informatização. Essas informações foram analisadas e priorizadas pelo Comitê Permanente, de acordo com os objetivos estratégicos. Todas as demandas priorizadas pelo Comitê foram implementadas até 2010, com exceção do GIS Corporativo que será finalizado em 2011.

Os sistemas de informação são definidos com a identificação das necessidades por meio das seguintes ações:

- **Iniciativa do usuário** - através de solicitação formal a área de TI com relato do escopo básico inicial. A solicitação vai para análise preliminar da Gerência e encaminhada para a unidade responsável pela gestão da demanda que analisa a viabilidade técnica e financeira.
- **Iniciativa do Analista de TI** - através do conhecimento de área de negócio da empresa que propõe soluções.
- **Reuniões anuais planejadas e realizadas com as gerências da empresa.** As informações são organizadas e encaminhadas aos analistas de TI para análise e previsão orçamentária.
- **Ação proativa da TI** - através de práticas de mercado ou benchmarking, propondo soluções para a empresa.

As demandas identificadas são apresentadas e submetidas à priorização do Comitê Permanente, definindo o orçamento empresarial. Por definição do Comitê, trimestralmente, ocorre o acompanhamento e identificação de novas demandas. A partir daí, busca-se, no mercado, alternativas através de sistemas consolidados ou desenvolvimento por empresas especializadas ou ainda, pelos profissionais da unidade. Na área de TI são realizadas semanalmente, reuniões com os gestores da Gerência para alinhamento das execuções das ações para atender as demandas identificadas.

Principais Sistemas Corporativos:

- **ERP SAP** - A implantação de um sistema ERP foi a solução encontrada pela empresa para substituição de sistemas inadequados e suporte a processos operacionais sem apoio tecnológico, alinhada à diretriz estratégica empresarial de implantação de sistemas integrados e corporativos. Através do processo licitatório CPS 002/2008 foi contratada a solução SAP ERP 6.0. O projeto de implantação denominado Manancial teve a duração de 10 meses (implantado em 03/05/2010) e seu escopo contemplou os seguintes macro-processos: Controladoria, Empreendimentos, Gestão da Manutenção, Recursos Humanos e Suprimentos.
- **Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento (SICAT)** – Sistema que foi implantado em 05/10/2005, destinado ao desenvolvimento comercial e de atendimento ao cliente. Possui módulos integrados de Cadastro, Hidrometria, Faturamento, Cobrança, Arrecadação, Atendimento, Serviços e Segurança. Está em processo de modernização, com novos módulos de adesão ao esgoto, fraude, pague fácil, entre outros. Com estes novos módulos, a Cesan pretende criar maior independência em relação aos fornecedores, documentação adequada com uma base de dados, rastreamento das transações realizadas, e ainda facilitar o controle dos processos operacionais.
- **Sistema SIGBEN** – Sistema Integrado de Gestão de Benefícios é um sistema utilizado para a administração do plano de saúde da Cesan, implantado em 2009, e que está em constante evolução. Os dados imputados no SIGBEN são acessados através do Portal-Saúde, módulo web acessado através do site da Cesan ou da intranet, onde os empregados, dependentes e credenciados podem verificar a utilização do plano, obtendo informações completas das despesas e faturas. O Portal Saúde foi premiado no 4º Encontro Tecnológico na Cesan onde foi eleito pelos empregados como o melhor sistema.
- **Portal de compras** - disponibiliza editais e informações sobre licitações em diversas modalidades, requisitos para participação, além de acompanhamento on-line ou recebimento de e-mail contendo documentos com os dados sobre o andamento e resultados dos processos licitatórios. Também instruções para cadastro de fornecedores, links sobre legislação e obtenção de certidões, além de download de softwares e planilhas para formulação de propostas de preços pelos fornecedores participantes das licitações. Tem como objetivo facilitar a comunicação entre a empresa e seus fornecedores, população em geral e órgãos de controle. Foi vencedor do Prêmio Inovação na Gestão Pública do Estado do Espírito Santo (Inoves) em 2007 na categoria “Transações Digitais para a Sociedade” e também o Prêmio SESI Qualidade no Trabalho (PSQT) 2010 onde alcançou o 1º lugar na categoria “inovação”.

- **Meridian** - É um GED (Gestão Eletrônica de Documentos) de engenharia que permite preservar e organizar eletronicamente os desenhos e documentos técnicos de engenharia. Foi implantado em 2004 para a informatização do arquivo técnico.
- **Portal do Centro de Controle Operacional (Portal CCO)** – permite em tempo real, o monitoramento dos sistemas de abastecimento de água. Esse sistema foi disponibilizado em 2009 e está em fase de incorporação de novos dados para disponibilização aos usuários.

Existem ainda outros sistemas de informação que dão suporte aos processos administrativos e operacionais das Unidades da Cesan, conforme Tabela abaixo:

Outros Sistemas de Informação da Cesan

Sistema de informação	Descrição	Abrangência	Implantação
Sistema de Informações Operacionais (SINCOP)	Sistema de informações operacionais que tem como banco de dados o SQLServer e conta com o auxílio de planilhas eletrônicas. Será substituído pelo SIGA-O.	Departamental	DBase 3 -1981 SQL - 1999
Site Institucional	Site público da empresa, com acesso a consulta de protocolo, licitação, análises químicas, informações corporativas, pesquisa estudantil, registro de solicitações de serviços, acompanhamento de processos.	Estratégico	1995
Clipping	Informações da imprensa relativas à Cesan e demais comunicados internos através de e-mails.	Corporativo	1998
Portal Linha D'água	Propicia ambiente integrado para colaboração, gerenciamento de aplicações corporativas / departamentos e gerenciamento de arquivos, em rede intranet / internet. Está em fase de melhoria a ser disponibilizada em 2011.	Corporativo	2002
Sistema de Controle de Processos - SISCOP	Sustenta operações de protocolamento e trâmite de documentação.	Corporativo	2004
Sistema de Indicadores e Grandezas Empresariais	Sistema que realiza a gestão dos indicadores do Banco Mundial	Departamental	2005
Infogeo / Geoweb	Sistema informatizado de pesquisa e atualização de cadastro de clientes georreferenciados.	Departamental	Infogeo – Novembro/2005 Geoweb – Janeiro/2010
Unilims	Banco de dados gerador de relatórios com informações relativas a resultados de análises físico-químicas e bacteriológicas de qualidade da água tratada e distribuída.	Corporativo	Qualidade - 2005 Unidades Operacionais - 2008
Progen	Programa de gestão de energia elétrica que possibilita a visualização e controle das contas de energia de todas as unidades da Cesan.	Departamental	2007
Sistema de Telemetria / Telecomando	Sistema de monitoramento e operação dos sistema de abastecimento de água via rádio de uso operacional.	Departamental	2007
Rastreamento	Sistema de monitoramento e rastreamento dos veículos da Cesan.	Departamental	2008
E-Consig	Sistema corporativo que utiliza a tecnologia da internet e proporciona a realização de operações de Consignações on-line de forma segura e ágil aos seus usuários.	Corporativo	2008
Sistema de Gestão Ambiental - SGA	Fornecer as informações dos processos ambientais de licenciamento ambiental, recuperação ambiental, auditoria ambiental, educação ambiental, outorga de captação e outorga de lançamento.	Corporativo	2009
Qjuridico	Controle de processos do departamento jurídico (P-CAJ).	Departamental	2009
Pague Fácil	Sistema on-line de arrecadação de agentes arrecadadores alternativos e controle da arrecadação bancária.	Departamental	2009
Sistema de Acesso - Portaria	Sistema de acesso a portaria.	Corporativo	2010
SisPaEv	Sistema responsável pelos eventos e palestras da Segurança do trabalho e que influenciam no GER.	Corporativo	2010
GERECIPAS	Sistema cooperativo responsável pela administração e acompanhamento das gestões das CIPA's existentes na instituição.	Corporativo	2010
Inscrição on-line em palestras e eventos	Sistema cooperativo criado para a inscrição em palestras e eventos on line pelos empregados.	Corporativo	2010

Tabela 5.a.1

Sistemas em Desenvolvimento (Projetos)

Sistema de informação	Descrição	Abrangência	Previsão de Implantação
Sistema de Indicadores, Gestão Ambiental e Operacional (SIGA-O)	Objetiva auxiliar na gestão dos processos ambientais e operacionais, além de automatizar a busca e registro de Indicadores. Sendo que os módulos de sistema de indicadores e gestão operacional estão em fase de homologação.	Corporativo	Ambiental – 2009 Operacional – 2011 Indicadores - 2011
Sistema de Macromedição e Pitometria (SIMP)	É uma ferramenta de gestão para o planejamento, execução e acompanhamento das principais tarefas que envolvem as atividades de macromedição e pitometria. O sistema gerencia a instalação, performance, inspeção de medidores e do banco de dados dos volumes medidos.	Departamental	2011
Agência Virtual	Disponibilização on-line de alguns serviços disponíveis nos escritórios de atendimento, como segunda via de conta, nada consta, e outros.	Estratégico	2011
Novo Portal Corporativo	Intranet com notícias da empresa, links de acessos a sistemas, consulta de status de projetos, e outros.	Corporativo	2011
SAI - Sistema de Acesso Internet.	Sistema que permite consultar os acessos dos usuários ao websites.	Corporativo	2011
SGT - Sistema de Gestão de Telefonia	Sistema que permite consultar os acessos dos usuários a telefonia.	Corporativo	2011
GeoSS	Sistema GIS responsável pelo envio de Solicitações de Serviço para equipes em campo.	Departamental	2011
GIS Corporativo	Sistema de Informações Geográficas Corporativo da Cesan.	Corporativo	2012

Tabela 5.a.2

5.b – Tratamento da segurança das informações para assegurar a sua atualização, confidencialidade, integridade e disponibilidade

Em 2006, foi aprovada a Norma Interna INS/IF/033/01/06 – Regulamentação para Utilização dos Recursos de Tecnologia da Informação. Esta norma estabelece os critérios e procedimentos relacionados à aquisição, contratação e utilização de equipamentos, softwares e serviços de Tecnologia da Informação da Cesan.

A partir de 2007, os dados informatizados são disponibilizados para todos os colaboradores através da intranet e sua confidencialidade é assegurada por meio de senhas individuais de acesso. Essas informações abrangem tanto as relacionadas ao processo operacionais quanto administrativas.

Todos os computadores, notebooks e servidores da Cesan possuem o antivírus Trend Micro Office Scan que protege os equipamentos contra diversos malwares como vírus, spywares e trojans. Além de proteger contra ameaças em tempo-real, o antivírus executa, uma vez por semana, uma varredura em todos os arquivos e pastas de computadores e notebooks.

O IMSS da Trend Micro é uma ferramenta que identifica e remove vírus e spams que chegam via sites e mensagens de correio eletrônico.

É utilizada VPN(Rede Virtual Privada) para acesso de usuários à rede interna da Cesan via internet. Isso permite uma maior segurança dos dados trafegados. Para utilizar a VPN os usuários e sua chefia imediata têm que assinar um termo de compromisso que é arquivado na R-DSI.

Em 2009, foi implantado na Grande Vitória o Microsoft Active Directory (AD) que permitiu maior segurança à rede da Cesan. Os usuários deixaram de ser administradores dos computadores e todas as estações de trabalho são atualizadas, semanalmente, com a instalação dos pacotes de segurança da Microsoft, remotamente.

Para acessar qualquer microcomputador é obrigatório o uso de login e senha eletrônica, pessoal e intransferível, garantindo assim a confidencialidade e integridade das informações. Paralelamente a isso, o empregado ao ser admitido na empresa, assina um termo de compromisso de utilização dos serviços corporativos, assegurando que qualquer violação de uso será de sua responsabilidade. Menores aprendizes, estagiários, terceiros e conveniados que venham a utilizar os recursos de TI também têm que assinar o termo de compromisso. Todos os termos de compromisso são arquivados na R-DSI.

A segurança das informações é tratada considerando os seguintes contextos:

- **Sistemas:** cada sistema implementa seu próprio conjunto de regras de controle de acesso por meio do perfil do usuário, conjunto de permissões e senha.
- **Backup:** A Cesan faz backups periódicos de bancos de dados e possui servidores com redundância de HDs (RAID). Em 2010 iniciou a implantação de solução de backup (CA ARCserve) que possibilita o backup dos dados do storage e dos servidores para fitas.

- **Data Center:** Foi construído em 2010 o novo Data Center da Cesan com sala cofre para abrigar os equipamentos. A Sala-Cofre é um ambiente estanque, testado e certificado, que protege o Data Center contra fogo, calor, umidade, gases corrosivos, fumaça, água, roubo, arrombamento, acesso indevido, sabotagem, impacto, pó, explosão, magnetismo e armas de fogo. Esse ambiente foi construído para atendimento das normas NBR 11515, NFPA 75 e NBR ISO IEC 27002. Há gerador e no-breaks para suportar quedas e variações de energia elétrica. Existem também equipamentos e câmeras de vídeos para controle de acesso de pessoas nas dependências do Data Center.
- **Redundância de algumas aplicações:** Alguns serviços críticos são redundantes como o caso dos controladores de domínio de Carapina, do TMG (firewall, Proxy e VPN Server) e SAP.
- **File Server:** Armazenamento de documentos importantes das unidades em um único local (servidor) com controle de acesso e segurança (backup). Foi iniciado o planejamento em 2010 e será implantado em 2011 após a implantação da solução de backup.

A área de Comunicação Empresarial é responsável pela atualização das informações corporativas, tanto no site da Cesan, quanto na intranet. As informações de responsabilidade das Gerências são atualizadas internamente e encaminhadas para a P-CCE para divulgação. Além da disponibilização no site e intranet, algumas informações são, imediatamente, atualizadas para a força de trabalho, através de e-mails. Algumas Unidades da Cesan possuem colaboradores autorizados pela P-CCE para atualizarem as respectivas pastas da Intranet de suas Gerências, possibilitando maior rapidez na divulgação.

5.c – Obtenção e manutenção das informações comparativas

As informações comparativas são fundamentais para avaliar os indicadores operacionais e estratégicos da empresa. Não são comparáveis os resultados dos indicadores de medições internas, cuja base de cálculo seja específica da organização. Levando-se em consideração a dificuldade de obtenção de informações comparativas externas atualizadas e confiáveis, a Cesan adota as seguintes fontes para coleta destes referenciais:

- **Relatório de Gestão de Unidades de Saneamento** – já premiadas ou certificadas em algum prêmio de qualidade que adote o modelo de excelência em gestão. Estas informações são utilizadas por serem específicas do setor de saneamento e pela facilidade de comparação de vários aspectos descritos no perfil destas Unidades. Ressaltamos em especial, as Organizações reconhecidas no PNQS, cujos relatórios são disponibilizados pelo Comitê Nacional de Qualidade Abes (CNQA) ao final de cada ciclo.
- **Relatório do SNIS** – Sistema Nacional de Informações, cujos dados são fornecidos por prestadores de serviços de água e esgotos em todo o país. As informações do SNIS são importantes para as análises preliminares de desempenho das entidades prestadoras dos serviços, fundamentadas nas informações coletadas, com algumas relações entre elas, possibilitando uma comparação mais refinada.
- **Referências Bibliográficas/Atendimento aos Requisitos Contratuais** – Estes referenciais são utilizados quando da impossibilidade de coleta dos relatórios mencionados acima.

Definidas as fontes, a Cesan busca as informações, considerando:

- Similaridade nos processos;
- Organizações que executam atividades de mesma natureza;
- Similaridade no porte, características semelhantes de faturamento, quantidade de clientes e força de trabalho.

Ressaltamos que não são comparáveis os resultados dos indicadores específicos de Unidades com medições particulares, cuja base de cálculo seja exclusivamente da Cesan.

As referidas fontes encontram-se descritas no Critério 8 - Resultados

5.d – Compartilhamento e retenção de conhecimentos geradores de diferenciais

Para compartilhamento e retenção de conhecimentos, destacamos:

Compartilhamento:

Repasse de conhecimentos, por meio de palestras quando o empregado participa de cursos, congressos, Pós-graduação, visitas técnicas; como forma de compartilhar experiências.

O Programa de Desenvolvimento Gerencial da Cesan, criado em 2008, atuando pontualmente e instituído corporativamente em 2010, busca desenvolver, além dos gestores, empregados aptos para assumir os cargos chave da empresa. Para tanto, além das aulas teóricas, os empregados recebem nas suas unidades treinamentos on the job, sendo nomeados interinamente no impedimento dos titulares (férias etc). Além desse PDGC, a Cesan contratou para início em 2011 um MBA em Gestão Empresarial para 45 gestores e sucessores, visando também a perenidade dos conhecimentos.

A empresa iniciou, em 2008, um programa de sucessão com o objetivo de compartilhar e reter os conhecimentos, visando a continuidade dos processos. Existe uma Deliberação do Conselho de Administração (CA) que prevê a possibilidade de um gestor ser nomeado com 6 meses de antecedência, visando a sucessão de um que vai se aposentar. No caso de sucessão de empregado chave, a Cesan o coloca no quadro suplementar e promove ou contrata outro profissional que fica durante um período aprendendo as atividades do aposentável.

Encontro de Inovação Tecnológica da Cesan, já mencionado no Critério 1, marcador g, e Encontro Técnico, realizado semestralmente desde 2008 entre os empregados da Diretoria de Operação Metropolitana (D-OM), com apresentação de inovações e compartilhamento de experiências.



Centro de Controle Operacional da Cesan, em Carapina



Treinamento de gestão

Os empregados que participam de cursos de pós-graduação, por meio do Programa de Desenvolvimento Acadêmico da Cesan, são obrigados a deixar a monografia/TCC disponível para a consulta de demais empregados.

Boletins de Saúde e Segurança: por meio da intranet, desde 2007, os empregados têm acesso ao conhecimento voltado a práticas de hábitos saudáveis e de qualidade de vida.

Retenção:

De Pessoas na empresa:

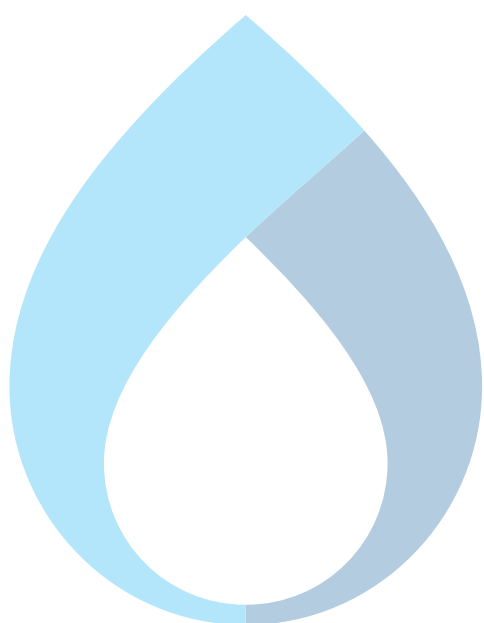
- Programa de incentivo à educação continuada: a Cesan oferece bolsas de pós-graduação aos empregados.
- Plano de Carreira e Remuneração – PCR
- Promoções internas
- Participação nos lucros, por resultados;
- Benefícios: vale alimentação; assistência médica e odontológica; etc.
- Programa de Instrutor Interno – pagamento aos empregados para a realização de palestras nos eventos internos da Cesan. Esta é uma forma de valorização dos empregados, visando a permanência por meio da motivação dos empregados que possuem conhecimentos específicos da empresa.

De Informações:

Sistemas informatizados e Banco de dados

- **Sistemas de Gestão** – ISO 9001 - Gerência de Gestão e Controle da Qualidade, Call Center e Escritórios de Atendimento Presencial dos Municípios que compõem a Região Metropolitana (Cariacica/Viana, Fundão, Guarapari, Serra, Vila Velha e Vitória), Centro de Controle Operacional – CCO (com os procedimentos todos descritos). Previsão de certificação em 2011.
- **Modelo de Excelência em Gestão - MEG** – Pólos: São Gabriel da Palha, Santa Teresa, Afonso Claudio, Conceição da Barra, Pinheiros, Mantenópolis, Fundão, Venda Nova do Imigrante, Pedro Canário e Piúma. Sistemas: Santa Maria e Jucu. Gerências: Distribuição de Água, Produção de Água e Coleta e Tratamento de Esgoto;

Sistemas de gestão ISO 9001 e de excelência, retêm informações na medida em que definem práticas, procedimentos documentados e referências para benchmarking.



Critério 6

Pessoas

6.a – Definição e implementação da organização do trabalho

A organização do trabalho é definida através:

- do Organograma da Cesan desde 1997, que é composto por níveis hierárquicos,
- pelo Manual Organizacional, desde 1997 que define as competências e responsabilidades de cada Unidade
- pelo Quadro de Dimensionamento de Pessoal que contém, quantitativa e qualitativamente, as vagas, ocupadas por cargos e funções necessários ao funcionamento de cada Unidade Organizacional, incluindo-se estudos de criação e extinção de vagas e funções, e seu planejamento anual é de responsabilidade do Gestor e administrado pela Área de Recursos Humanos.

E ainda pelo Plano de Carreiras e Remuneração – PCR, implementado em 2006, que é um instrumento da administração de Recursos Humanos, devidamente comprometido com a Missão da Cesan e com a política de gestão de pessoas, alinhado com o Planejamento Estratégico, tendo como objetivos e diretrizes principais:

- Regularizar os processos de admissão, demissão e crescimento funcional dos empregados;
- Regularizar os processos de promoção por Mérito e Antiguidade;
- Regularizar as questões salariais, suas alterações, modificações e a movimentação de pessoal, na carreira para atrair, reter e recompensar os empregados;
- Regularizar a política de remuneração com base nos níveis praticados pelo mercado;
- Estruturar os cargos e funções necessárias ao desenvolvimento dos processos da empresa;
- Estabelecer tratamento justo, ético e democrático aos empregados;
- Promover a conciliação de expectativas e interesses da Organização e dos empregados.

6.b – Seleção interna e externa e contratação de pessoas para a força de trabalho

As seleções dentro de toda a Cesan são desenvolvidas, conforme previsões do PCR e estão descritas a seguir:

- **Seleção Externa para Contratação de Pessoal:** Toda contratação de empregados é feita através de concurso público, conforme legislação vigente. Estas contratações permitiram uma renovação e ampliação do quadro de profissionais, tanto nas áreas operacionais, quanto administrativas.
- **Seleção Interna para Promoção:** A Promoção Funcional é um dos processos de movimentação de pessoal previstos no PCR para provimento de vagas na Cesan. A seleção interna é a metodologia adotada no processo de promoção que busca identificar dentre os candidatos, aqueles que reúnam as melhores condições técnicas, físicas e psíquicas para o provimento da vaga. Este processo oportunizou o autodesenvolvimento e ascensão funcional de 101 empregados desde a sua implantação em 2006.
- **Contratação de Terceiros:** Para contratação de serviços e terceirização, a Cesan é regida pela Lei Federal 8.666/1993. Dentro dos editais, já são descritos métodos para a seleção, através de menor preço, melhor técnica ou técnica e preço e documentos habilitatórios. Porém, são adotados ainda critérios bem mais específicos para selecionar seus terceiros. As exigências são feitas em requisitos de capacidades técnicas, certificações, regularidades fiscais e índices de desempenho administrativos e financeiros. Porém, a Cesan não exerce a supervisão direta nestes prestadores de serviços e, conseqüentemente, não entra como força de trabalho da empresa. A relação com terceiros está melhor detalhada no marcador 7 d.
- **Adolescente Aprendiz:** A Cesan tem convênio com uma Instituição que disponibiliza menores de 18 anos para atuarem na empresa. Estes adolescentes aprendizes são treinados pela Instituição e monitorados em sua função pelos Gestores das Unidades a que estão subordinados. O Adolescente aprendiz recebe salário, vale transporte, vale alimentação e seguro de vida.
- **Estagiário:** A Cesan faz a concessão de estágio remunerado aos estudantes matriculados no ensino médio, pós-médio ou superior através de convênio com o CIEE/ES. O estagiário recebe bolsa educacional, vale transporte e seguro de vida.

Integração de Novos Empregados:

- **Integração de Novos Empregados:** O “Primeiros Passos: Programa de Integração à Cesan” objetiva compartilhar informações institucionais com os novos empregados, estagiários e adolescentes aprendizes e facilitar sua ambientação à empresa. O programa é composto pelos seguintes treinamentos:
- **“Primeiros Passos: Conhecendo a Cesan”:** realizado mensalmente, com o objetivo de proporcionar conhecimentos básicos sobre a empresa aos novos empregados, estagiários e adolescentes aprendizes e favorecer a boa conduta profissional. São abordados neste treinamento assuntos como: missão, visão e valores da empresa, estrutura orgânica, segurança no trabalho, direitos, deveres, benefícios e comportamento profissional.
- **“Primeiros Passos: Aprofundando Conhecimentos”:** realizado semestralmente, a fim de aprofundar conhecimentos dos novos empregados sobre a empresa e favorecer a atuação comprometida com a Cesan. Os participantes conhecem os principais programas e projetos institucionais e são instruídos quanto às políticas e estratégias empresariais.

- **“Primeiros Passos: Desenvolvendo Estagiários e Aprendizes”**: realizado semestralmente, buscando consolidar conhecimentos sobre o comportamento requerido no trabalho e contribuir com a trajetória profissional dos estagiários e aprendizes. O treinamento aborda temas como empregabilidade e competências requeridas pelo mercado de trabalho.

6.c – Identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento

O desenvolvimento de competências dos empregados contribui para o alcance dos objetivos empresariais por meio de ações de Treinamento e Desenvolvimento.

A Divisão de Desenvolvimento de Pessoal – R-DDP, mediante análise das estratégias da organização, da solicitação dos Gestores, Normas Internas específicas, avaliação de desempenho, indicação do empregado, Programas da Gerência de Recursos Humanos e Diagnósticos de Conhecimento e Habilidades para o exercício da função, novas metodologias e ferramentas implantadas, planeja ações de treinamentos ou outras ações com o objetivo de suprir as competências dos empregados para atender aos requisitos de função, programas e projetos institucionais, e objetivos estratégicos empresariais.

Visando aproveitar o conhecimento e experiência de empregados, a Cesan utiliza o processo de Capacitação por Instrutores Internos por meio da implementação de alguns treinamentos internos, através de empregados que dominam o desenvolvimento de alguma tarefa ou ferramenta que ministram treinamentos para grupos de empregados que necessitam de obter tal conhecimento. Essa identificação é feita nas Gerências e a R-DDP estrutura esses treinamentos como forma de aproveitar o potencial conhecimento dos próprios empregados das Unidades da empresa.

Como forma de buscar conhecimento e desenvolvimento e ainda realizar intercâmbio tecnológico com outras empresas, que se apresentem no mercado como referência, a Cesan promove a participação de empregados em Visitas Técnicas, Congressos Nacionais e Internacionais e Encontros Técnicos.

6.d – Definição dos programas de capacitação e desenvolvimento

A educação empresarial da Cesan está definida e estruturada com os seguintes programas de capacitação e desenvolvimento:

- **Funcional** - Tem o objetivo de atender aos requisitos de função no que diz respeito à capacidade técnica, compreendendo ações de formação, aperfeiçoamento e atualização. Os GAP's individuais são identificados e são promovidas as ações necessárias para sua eliminação.
- **Comportamental** - Tem por objetivo possibilitar o debate e a reflexão acerca das relações entre as pessoas no ambiente de trabalho, ou seja, comportamentos que facilitam ou dificultam o sucesso de tais relações no plano pessoal, profissional e social. Objetiva também desenvolver uma visão sistêmica do ser humano, visualizar e administrar de forma eficaz os focos de conflitos, proporcionando a melhoria do trabalho em equipe. Os GAP's individuais são identificados e são promovidas as ações necessárias para sua eliminação.
- **Gerencial** - Objetiva desenvolver competências duráveis essenciais para o máximo desempenho em liderança, o que exige compromisso com autodesenvolvimento, visão estratégica e sistêmica do negócio, inovação, flexibilidade e considerável habilidade de gerir e inspirar pessoas. Esse programa visa enfatizar práticas relativas à liderança, como perfis e estilos de lideranças, planejamento e negociação a fim de promover nos participantes a segurança necessária para facilitar a mudança de postura gerencial frente aos cenários em constante mudança. O público-alvo são todos os gestores da Cesan e os empregados com potencial para assumir função gerencial. Os GAP's individuais são identificados e são promovidas as ações necessárias para sua eliminação.
- **Acadêmico** – Objetiva o aperfeiçoamento profissional, crescimento na carreira, atualização do conhecimento, retenção de talentos e implantação de novas tecnologias. O público alvo para os cursos de Pós-graduação, são os empregados da carreira universitária e para os Cursos do Pós-médio, empregados da carreira técnica.
- **Institucional** - Objetiva atender aos requisitos de cada função e abrange ações de formação (condições mínimas para o exercício da função), Aperfeiçoamento (aprimoramento no exercício da função) e Atualização (novos conceitos, técnicas e metodologias para o exercício da função). O Público alvo são os empregados da Cesan.

6.e – Identificação dos perigos e tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia

A identificação dos perigos é realizada inicialmente pelo Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, conforme preconizado pela Norma Regulamentadora (NR-9) do Ministério do Trabalho e Emprego.

O PPRA é obrigatório para todas as empresas que admitam trabalhadores e visa a preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores, através de uma seqüência de processos, tais como: antecipação e reconhecimento dos perigos e conseqüentes riscos, avaliação dos perigos e riscos, e controle da ocorrência dos riscos existentes ou que venham a existir no ambiente de trabalho.

O PPRA surgiu na Cesan em 2000 e esse veio sendo revisado desde então. Em 2008 foi contratada uma empresa para atualizá-lo tendo em vista as diversas contratações que vinham ocorrendo desde 2004.

Implementado o PPRA, a Divisão de Medicina e de Segurança do Trabalho – R-DMS da Cesan, divisão esta na qual se constitui o Serviço Especializado de Segurança e de Medicina do Trabalho (SESMT), conforme preconizado pela NR-4 é responsável por divulgar os dados contidos no PPRA, ou seja, os perigos e riscos apresentados nas diversas áreas da empresa e coordenar a execução das medidas de controle através da elaboração de um plano de ação para cada uma dessas áreas.

O PPRA identifica os perigos e riscos relacionados aos agentes ambientais, ou seja, os agentes físicos, químicos e biológicos na qual os empregados possam estar expostos.

Os Riscos Ergonômicos, que não são contemplados no PPRA, estão sendo identificados através de freqüentes inspeções dos Técnicos e Engenheiros de Segurança do Trabalho da R-DMS que observam as situações apresentadas e encaminham as áreas responsáveis medidas corretivas e preventivas para que sejam devidamente mitigadas.

Os Riscos de Acidentes, que também não são contemplados no PPRA, da mesma forma que os Riscos Ergonômicos são observados pelos Técnicos e Engenheiro de Segurança para elaboração do Plano de Ação visando a eliminação e/ou neutralização dos riscos observados.

Após a implementação do PPRA, a área de Medicina do Trabalho implementou o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), conforme preconizado pela NR-7, documento este que visa prevenir, rastrear e diagnosticar precocemente os agravos à saúde relacionados ao trabalho, além da constatação da existência de casos de doenças profissionais ou danos irreversíveis à saúde dos empregados, sendo atualizado anualmente.

Dentro deste contexto esse programa possui como objetivos estabelecer diretrizes para rotinas de exames clínicos ocupacionais e de protocolos de exames complementares adequados aos dados obtidos das avaliações dos locais de trabalho (PPRA), com vistas ao rastreamento e diagnóstico dos trabalhadores expostos a eventuais riscos ambientais existentes, bem como identificar os eventuais agravos à saúde dos empregados decorrentes dos fatores de riscos ambientais e dos fatores humanos que os agravam, inclusive os decorrentes da organização do trabalho.

Esse programa visa ainda estabelecer parâmetros objetivos para as avaliações médicas com perfis clínicos e complementares para controles de exposição aos eventuais riscos, especialmente os químicos, físicos, biológicos e ergonômicos, estabelecer a periodicidade dos exames clínicos ocupacionais, bem como dos exames complementares a serem efetuados em cada posto de trabalho.

Os resultados dos exames são divulgados aos empregados como forma de orientar sobre as medidas preventivas a serem adotadas e estimulando-os a ter uma participação ativa na preservação de sua saúde, podendo deste modo adotar procedimentos apropriados para trabalhar com segurança, além do uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI's).

A R-DMS realiza diversas Campanhas Educativas sobre os mais variados temas relativos à segurança e saúde do trabalho. Estas campanhas ocorrem através de diversos meios de comunicação, tais como: palestras nos locais de trabalho, boletins informativos disponíveis na intranet e também afixados em locais com grande circulação de pessoas.

As Campanhas Educativas são abordadas em palestras técnicas com um vasto conteúdo relativo aos assuntos mais atuais que possam ter conseqüências negativas para os empregados, nas quais se ressaltam: a lei antitabagismo, a gripe H1N1, segurança no trânsito e doenças venéreas.

Desde a Implantação do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), em 1980, os Técnicos de Segurança da Cesan vem realizando visitas técnicas nas áreas da empresa. Em 2006 essas visitas tomaram maiores proporções, com objetivo de implementar a cultura de preservação, promoção e proteção da saúde física e mental dos empregados.

Outra ferramenta que se iniciou no ano de 2007 visando à conscientização dos empregados de todas as áreas da empresa são os Diálogos de Segurança (DSs).

Os DSs são um momento bem dinâmico, com aproximadamente 15 minutos, no qual são abordados diversos assuntos relacionados às tarefas executadas pelos empregados em seus locais de trabalho.

Os DSs são personalizados para cada área da empresa, ou seja, uma área exclusivamente administrativa recebe informações sobre ergonomia, trânsito, etc. Uma área operacional recebe informações de segurança e de saúde relativas às atividades operacionais, além de ter informações também de ergonomia, dentre outros que façam parte do ambiente de trabalho da área.

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), formada por empregados da empresa tem realizado diversas atividades proativas relativas à prevenção de acidentes de trabalho e/ou doenças ocupacionais.

As CIPAs, por exemplo, são responsáveis pela estruturação das Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPATs), que consistem num evento que busca a conscientização dos empregados da Cesan sobre as melhores práticas de segurança e saúde do trabalho em suas atividades profissionais e até particulares.

As SIPATs são realizadas na empresa anualmente, por estar presente em diversos municípios do Estado do Espírito Santo, o evento ocorre de forma descentralizada visando beneficiar a presença do maior número possível dos empregados da empresa.

Nas SIPATs são abordados diversos temas relativos à Segurança e Saúde do Trabalho através de palestras técnicas, stands técnicos e educativos e campanhas educativas em geral. Todos os anos os temas são devidamente atualizados visando que os empregados estejam interessados com o que há de mais novo sobre a temática de segurança e de saúde no trabalho em suas atividades laborais e, conseqüentemente no seu cotidiano.

Essas ferramentas são atualizadas freqüentemente de acordo com o surgimento de novos riscos nos ambientes de trabalho, além também do surgimento de novas informações sobre os riscos existentes e seus meios de controle na qual possamos atuar de forma corretiva e preventiva.

Visando um maior envolvimento dos empregados quanto à segurança do trabalho a Cesan trata em sua Gestão Empresarial por Resultados (GER) meta para o Indicador de Segurança do Trabalho desde 2008 através do índice de número de acidentes de trabalho com afastamento, o cumprimento dessa meta vem exigindo maior comprometimento dos empregados com ações para evitar a ocorrência de acidentes no trabalho.

Na GER de 2010, como forma de comprometer os empregados com a participação nos eventos e palestras promovidos pela R-DMS, foi incluído como meta também um indicador que mede o Nível de Participação dos Empregados nos Eventos de Medicina e Segurança no Trabalho, sendo exigida presença mínima de 75% para atingir a pontuação máxima desse indicador.

Tendo em vista que o Exame Periódico, é um instrumento valioso para a empresa e empregados, já que através dele, torna-se possível identificar doenças ou situações potencialmente danosas à saúde do trabalhador, para a adoção de medidas corretivas, a Cesan assegurou outra forma de

zelar pela saúde e bem estar do trabalhador por meio da medicina preventiva vinculando o pagamento da GER a realização do exame periódico, anual, previsto no PCMSO. O prazo para sua realização é de 15 dias contados a partir da data de agendamento pela R-DMS, descontados os dias de férias, licença prêmio e atestados, a partir desse prazo haverá desconto percentual do pagamento da GER, conforme tabela.

Realização do exame*	Salários base
Até 30 dias	100%
De 31 a 60 dias	75%
Acima de 60 dias	50%
Não realização	Zero

Tabela 6.e.1 – Realização do Exame Periódico

A Cesan desenvolve também um Programa de Reabilitação e Readaptação Funcional, regulamentado pela Norma Interna ADM/TR/054/03/2010, cujo objetivo é identificar, avaliar, encaminhar e acompanhar os casos de reabilitação, readaptação e restrição funcional temporária. O Programa tem como objetivo a recuperação laborativa e resgate de auto-estima dos empregados, garantindo condições de recolocação aos que apresentem limitações físicas e/ou psíquicas para o exercício de suas funções, diagnosticadas pelo INSS ou pela Medicina do Trabalho.

6.f – Avaliação da satisfação das pessoas

A empresa, preocupada com o bem estar da sua força de trabalho, desenvolve ações que visam a identificação do nível de satisfação para promover melhorias. Dentre as ações, destaca-se:

Pesquisa de Satisfação

Desde 1999, nas Unidades (Pólo São Gabriel da Palha; Sistema Santa Maria; Sistema Jucu; Pólo Santa Teresa; Pólo Afonso Claudio; Pólo Conceição da Barra; Pólo Pinheiros; Pólo Mantenópolis; Pólo Fundão; Pólo Venda Nova do Imigrante; Pólo Pedro Canário; Pólo de Piúma; Gerência Distribuição de Água; Gerência de Produção de Água, Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto) foi realizada Pesquisa de Satisfação, quando as mesmas participaram de Prêmios da Qualidade, com a força de trabalho, com o objetivo de identificar o nível de satisfação. O formulário da pesquisa tem 34 questões de caráter quantitativo e também de aspecto discursivo, contemplando um espaço para observações, caso o colaborador deseje opinar com sugestões ou questionamentos.

A estratégia para aplicação da pesquisa é:

- Apresentação do objetivo da pesquisa;
- Explicação das pontuações de avaliação;
- Leitura e explicação de cada quesito.

O ponto de vista de cada entrevistado é representado em cada questão, conforme escala de valores, assim representados:

- Excelente;
- Bom;
- Regular;
- Ruim.

O resultado da pesquisa é apresentado de duas formas:

- Em relação a cada questão;
- Em relação ao total dos questionamentos efetuados.

E uma forma de simplificar o resultado da pesquisa em relação a cada questão, é agrupar de acordo com as seguintes variáveis:

- Processos/Organização;
- Gestores;
- Equipe;
- Próprio entrevistado.

Em anos anteriores, a pesquisa era aplicada, pessoalmente, por técnicos da Área de Recursos Humanos aos colaboradores. No ano de 2010, houve a inovação desse processo para agilizar a obtenção dos dados, através da contratação de consultoria para informatizar a pesquisa, que passou a ser enviada on line diretamente a consultoria. Porém, para aqueles colaboradores que atuam em campo e/ou que não tem acesso a computador, a pesquisa foi realizada pessoalmente, sendo que para isso foram treinados facilitadores para repassar orientações sobre a pesquisa. Essas pesquisas presenciais são lacradas pelo empregado e encaminhadas diretamente à consultoria contratada para tabulação.

Diagnóstico de Saúde e Modelo SESI:

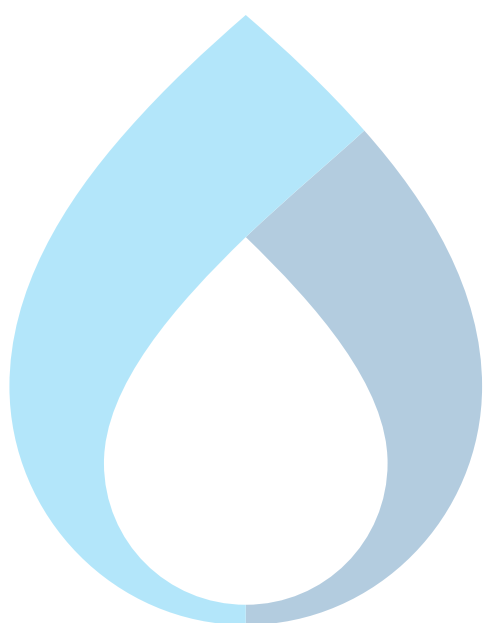
- **Com a realização das duas pesquisas:** Diagnóstico de Saúde e Estilo de Vida dos empregados da Cesan - Pesquisa realizada pelo SESI com os empregados da Cesan, para diagnosticar o hábito de vida, nível de qualidade de vida e saúde dos empregados. E o Modelo Sesi de Sustentabilidade no Trabalho - Ferramenta de diagnóstico e auto-avaliação que propõe à empresa uma reflexão sobre seus processos de gestão relacionados à sustentabilidade com foco na qualidade de vida no trabalho. Foram elaboradas diversas ações voltadas à melhoria da qualidade de vida do empregado. Dentre elas temos:
- **Aulas de culinária saudável:** caminhão da cozinha brasil: Entre os dias 08 e 10 de novembro de 2010 foram ministradas, em parceria com o SESI, aulas de culinária saudável para os empregados da Cesan. O objetivo estava em orientar aos empregados sobre a necessidade de adotar hábitos saudáveis de alimentação. O curso contou com cerca de 120 inscritos.
- **Campanha antitabagismo:** Realizada no mês de outubro de 2009, a campanha teve por objetivo a divulgação da Lei 9.220 que proíbe o uso de produtos fumígenos em recintos de uso coletivo, público ou privado. Para tanto foram confeccionado folders e realizadas palestras em diversas unidades da Grande Vitória e Interior para os empregados da Cesan.
- **Campanha de dst-aids:** Realizada em fevereiro de 2010 para empregados da Grande Vitória e Interior, com o intuito de orientá-los quanto à necessidade de prevenção das DSTs e AIDS. A campanha foi aplicada na semana antecedente ao carnaval, por meio de palestras nas áreas, distribuição de materiais informativos e preservativos.
- **Campanha de imunização contra a gripe:** Realizada anualmente a todos os empregados da Cesan no período que antecede ao inverno. Tem por objetivo promover a imunização contra diferentes tipos de vírus da gripe, visando à promoção da saúde e qualidade de vida dos empregados.
- **Campanha de prevenção contra a dengue:** Em parceria com as Comissões Internas de Prevenção de Acidentes – CIPA's foi promovida uma campanha composta de palestras e mutirão de limpeza para eliminação dos focos do mosquito. A campanha foi desenvolvida nos meses de janeiro e fevereiro de 2010, nas unidades da Grande Vitória e Interior.
- **Convênio com academias:** Dentro do contexto de Promoção da Qualidade de Vida para os empregados foram realizados convênios com academias visando à promoção de desconto aos empregados e, com isso o incentivo à prática de atividades físicas.
- **Elaboração do projeto – dia da saúde com a família:** Desenvolvimento do anteprojeto do “Dia da Saúde com a Família” um evento destinado a promover ao empregado e seus familiares, um dia para tratar do tema saúde, com vias ao fortalecimento das práticas sadias no contexto familiar.
- **Elaboração do projeto – programa vida saudável:** Desenvolvimento do anteprojeto do Programa Vida Saudável. Proposta que surgiu após os resultados do Diagnóstico de Saúde e Estilo de Vida dos Empregados da Cesan, com o objetivo de propor ações globais de atendimento à saúde e qualidade de vida do empregado e de sua família.
- **Ginástica laboral:** Implantada em novembro de 2010, em algumas unidades da Cesan, a Ginástica Laboral tem como objetivo levar ao empregado maior Qualidade de Vida no ambiente de trabalho, bem como prevenir doenças de cunho laboral. A proposta está em estendermos a atividade para as demais localidades da empresa no ano de 2011.
- **Implantação de boletins de saúde e segurança:** A Divisão de Medicina e Segurança do Trabalho (R-DMS) vem utilizando diversos instrumentos para levar a orientação sobre a prevenção aos empregados. Dentre os meios, a intranet tem sido um recurso eficaz na divulgação de medidas preventivas de saúde e segurança. Os Boletins semanais levam ao empregado, via e-mail, informações importantes sobre hábitos saudáveis de vida, e atitudes que levam a uma vida mais saudável e segura.
- **Jogos de integração da Cesan:** Realizado inicialmente em maio de 2010, trata-se de um evento anual de cunho esportivo com o objetivo de levar a integração aos empregados, o estímulo ao cultivo de atividades físicas, bem como a valorização de conceitos importantes para o âmbito organizacional como: espírito de equipe, cooperação, dedicação, amizade, disciplina, motivação, e força de vontade.
- **Norma interna de readaptação funcional:** A R-DMS, em parceria com a Divisão de Desenvolvimento de Pessoal - R-DDP, reelaborou a Norma Interna de Readaptação Funcional com o objetivo de padronizar a metodologia de atendimento dos casos de Readaptação visando à melhoria e otimização dos casos de homologação.
- **Proposta de incentivo às Cipas:** Implantada em 2010 a proposta tem por objetivo incentivar a atuação das CIPA's da Cesan bem como promover um momento de reconhecimento das atividades desenvolvidas pelos membros das comissões. Consiste na premiação das CIPA's que se destacaram durante o ano, bem como no momento de integração dos membros com apresentação das atividades e trocas de vivências.
- **Realização de palestras:** No ano de 2010 foram realizadas cerca de 30 palestras nas unidades da Cesan, destinadas à orientação, reflexão e conscientização dos empregados acerca dos cuidados e prevenção com a saúde e segurança no trabalho.
- **Semana interna de prevenção de acidentes de trabalho – SIPAT:** As SIPATs são eventos anuais de caráter educativo que atendem às exigências preconizadas na NR nº5. Tem por incumbência proporcionar a aproximação do empregado aos temas relacionados à saúde e segurança, como item imprescindível à manutenção do fator prevenção na empresa. Trata-se de diversas atividades que são oferecidas aos empregados durante a semana.
- **Unidade móvel odontológica:** No segundo semestre de 2010, em parceria com o SESI, foram oferecidos atendimentos odontológicos gratuitos aos empregados da Cesan. Durante uma semana a Unidade Móvel ficou lotada na unidade da Cesan de Carapina e realizou cerca de 50 atendimentos.

A Cesan identifica e trata das demandas que afetam o bem-estar, a satisfação e o incentivo aos empregados através de:

- **Acordo Coletivo:** Ato jurídico realizado, anualmente, que é celebrado entre a Cesan e o SINDAEMA, no qual se estabelecem regras na relação trabalhista existente entre ambas as partes.
- **Programa 10S:** Sistema de mudança comportamental, de hábito e atitude, que permite criar um ambiente limpo, organizado, saudável, onde o empregado sinte-se bem consigo mesmo e com os demais colegas.
- **Avaliação de Desempenho:** durante as entrevistas anuais de avaliação e estabelecimento de metas, tanto o empregado como o Gestor tem a oportunidade de apresentar fatores relativos a satisfação mútua das relações do trabalho, que são refletidas na avaliação e justificadas quanto aos requisitos técnicos e de relações interpessoais.



Treinamento de integração para novos empregados



Critério 7

Processos

7.a – Determinação dos requisitos aplicáveis aos processos principais e de apoio, a partir das necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas

A empresa atua na realização de estudos, projetos, construção, operação, manutenção e comercialização dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário.

Os processos principais do negócio, descritos no Perfil da Organização, são projetados levando em consideração as exigências legais, aparecimento de novas tecnologias e a interação com as partes interessadas, que formam a base para definição dos requisitos aplicáveis dos processos alinhados às estratégias da empresa.

Os requisitos dos processos são estabelecidos no Manual de Organização, desde a sua existência e é atualizado sob demanda da Diretoria ou mudança na estrutura organizacional, no qual são descritos os objetivos operacionais e as competências de cada Unidade.

Os requisitos também são determinados em função da necessidade de atendimento às normas técnicas, legislações existentes e aplicáveis, às normas internas e às demandas sociais. Aplica-se a legislação em todas as fases do processo, promovendo mudanças culturais e contribuindo para fortalecer a imagem da empresa.

Alinhado ao mapa do negócio da empresa, segue tabela com requisitos/indicadores:

Tipo de Processos	Processos	Atividades	Requisitos	Indicadores
Principais	Produção de Água	Operação e Manutenção	Volume captado Volume de água tratada	Índice de Perdas na produção de água Índice de Despesa com produto químico
	Distribuição de água	Operação, Manutenção, Melhorias e expansão	Regularidade e continuidade no abastecimento (redução de falta d'água e redução de perdas) Agilidade e qualidade na prestação dos serviços	Incidência de reclamações sobre falta de água Índice de Perdas totais de água por ligação (idem SNIS) Vazamento por 100 km de rede Índice de reclamações de cliente água Tempo total para serviços de eliminação de vazamentos na rede de distribuição Tempo médio de execução de ligação de água
	Coleta, Tratamento de esgoto e Disposição final de resíduos	Operação, Manutenção, Melhorias e Expansão	Redução de impactos ambientais Disposição adequada dos resíduos Manter plano de manutenção preventiva Redução de tempo de atendimento aos serviços solicitados de redes Redução do tempo de ligação de esgoto Extensão de rede para atendimento aos clientes potenciais. Promover ligações à rede de esgoto dos clientes factíveis. Volume do esgoto coletado e tratado Qualidade do efluente	Índice de tratamento do esgoto gerado (indicador In016 do SNIS) Eficiência de remoção de DBO Índice de controle da Qualidade das ETEs Índice de reclamações de cliente de esgoto Tempo total de atendimento para manutenção de rede de esgoto Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário Índice de clientes factíveis de esgoto
	Comercialização	Faturamento, arrecadação e Cobrança	Garantia da receita Equilíbrio econômico Financeiro Reduzir número de inadimplentes Tornar mais justa a relação de consumo Incrementar o fluxo de caixa	Indicador de águas não faturadas Índice de evasão de receita Índice de hidrometação Tarifa média praticada
		Atendimento	Qualidade dos serviços	Satisfação de cliente de água e esgoto Tempo Médio de atendimento nos escritórios personalizados Tempo Médio de atendimento call Center

Tipo de Processos	Processos	Atividades	Requisitos	Indicadores
Apoio Operacional	Gestão Ambiental	Gestão de Resíduos e recursos hídricos	Legislações vigentes Contratos dos órgãos financiadores Normas internas Demandas sociais Redução do Passivo Ambiental	Eficiência de Remoção de DBO Índice de recuperação ambiental
		Licenciamento	Legislações vigentes Contratos dos órgãos financiadores Normas internas Demandas sociais Redução do Passivo Ambiental	Atividades em processo de licenciamento Atividades licenciadas Índice de ETes fora do padrão de eficiência Captações com processo de outorga iniciados Captações outorgadas Lançamentos com processo de outorga iniciados Lançamentos outorgados
		Educação Ambiental	Legislações vigentes Contratos dos órgãos financiadores Normas internas Demandas sociais Redução do Passivo Ambiental	Nº de pessoas atendidas nos projetos de Educação Ambiental
	Desenvolvimento Operacional	Controle de Perdas	Redução e Controle das Perdas de água Eficiência Energética	Índice de perdas totais por Ligação/dia Índice de Consumo médio de energia elétrica por m³ de água aduzida Índice de macromedição Índice de multas por ultrapassagem de demanda elétrica
		Análise Operacional	Melhoria dos sistemas de abastecimento de água	Índice de Abrangência da Análise Operacional
		Automação e controle operacional	Garantir Automação dos sistemas monitoramento e controle dos SAA	Índice de elevatórias telecomandadas na Grande Vitória
	Serviços Operacionais	Atender com eficiência os clientes internos com serviços de oficina eletromecânica	Índice de atendimentos às ordens de serviços de manutenção	
	Controle da Qualidade	Controle de água	Atendimento a legislação de saúde – Portaria MS 518/04. Qualidade dos mananciais em atendimento a Resolução Conama 357/2005 e Portaria MS 518/04.	IQA (Índice de Qualidade da água – Indicador do BIRD) Incidência de reclamação da qualidade da água
		Controle de Esgoto	Monitoramento dos sistemas de tratamento de esgoto e corpos receptores em atendimento as condicionantes de licença ambiental e de outorga de lançamento e controle operacional	Índice de Controle da Qualidade de ETes – ICQE (Indicador do BIRD)
	Empreendimentos	Execução de obras (Projetos, orçamento, obras)	Cumprimento do Programa de Investimentos	Nível de investimento

Tipo de Processos	Processos	Atividades	Requisitos	Indicadores
Apoio de Gestão	Administração Geral	Jurídico	Legislações vigentes; Suporte às demandas jurídicas internas	Indicador de Sanções e Indenizações Incidências de processos administrativos internos julgados como procedentes Ocorrências no órgão de Defesa do consumidor; Audiências no órgão de Defesa do Consumidor
		Gestão de Pessoas	Capacitação e valorização das pessoas Segurança e saúde CLT	Índice de Produtividade Índice de frequência de acidente de trabalho Coeficiente de gravidade de acidentes Avaliação de Desempenho Concessão de Benefícios Turn over
		Logística	Quantidade Qualidade Agilidade Continuidade Atendimento a legislação	Custo no tratamento da água Índice de Desempenho de Fornecedores Nº de fornecedores certificados Índice de atraso na entrega dos fornecedores Incidência de insumos químicos entregue fora de especificação
		Tecnologia da Informação	Agilidade Acesso às informações Corporativas e Departamentais	Índice de estação informatizada de trabalho Índice de investimento em tecnologia da informação
		Planejamento e financeiro	Resultado dos Indicadores Controle Orçamento (investimento/custeio) Atender as necessidades orçamentárias das Unidades	Índice de desempenho financeiro Retorno sobre o patrimônio líquido Despesas totais com os serviços por m³ Margem Líquida com depreciação Liquidez corrente Margem da despesas com pessoal próprio Indicador de dias de faturamento com contas a receber

7.b – Controle dos processos principais e de apoio para assegurar os requisitos aplicáveis

Desde 2005, o controle dos processos para assegurar o atendimento aos requisitos é realizado pela equipe da Coordenadoria de Planejamento Estratégico, através do Relatório mensal de planejamento e gestão, por meio do acompanhamento de indicadores de processos pactuados com o Planejamento Estratégico, Banco Mundial – BIRD, AMD e GER.

A verificação do atendimento aos requisitos das partes interessadas se dá por meio do acompanhamento e análise dos indicadores realizada, mensalmente, pelos gestores, e trimestralmente, pelo Comitê Estratégico conforme descrito no marcador 2d.

Os principais processos da empresa estão padronizados e organizados em manuais, procedimentos operacionais, instruções técnicas. A busca pela padronização e certificação da qualidade, na empresa, teve o marco consolidado com a certificação da Gerência de Gestão e Controle da Qualidade na ISO 9001 no ano de 2006. Em seguida os Escritórios de Atendimento da Região Metropolitana de Vitória (Cariacica/Viana, Fundão, Guarapari, Serra, Vila Velha e Vitória) e Call Center também alcançaram a certificação ISO 9001:2008 no ano de 2010. Outras unidades estão em processo de certificação como o Centro de Controle Operacional – CCO que se encontra em estágio avançado de implantação dos requisitos da norma.

As áreas de Coleta e Tratamento de Esgoto, Produção e Distribuição de Água da região metropolitana foram premiadas, no ano de 2010, no PQES e a Gerência de Distribuição de água no PNQS. Os fluxos dos principais processos e procedimentos estão catalogados e são submetidos a um controle de geração de documentos por parte das áreas específicas e estão disponibilizados no formato PDF na Intranet possibilitando o acesso de todos os empregados.

A Cesan, desde 1999, vem atuando de acordo com o Modelo de Excelência em Gestão conforme tabela abaixo:

Ano	Unidade	Status
1999	Pólo de São Gabriel da Palha - Sistema Santa Maria	Premiados no PNQS
2000	Sistema Jucu e Pólos de Santa Teresa e Conceição da Barra	Premiados no PNQS
2001	Pólos de Mantenópolis e Pinheiros	Premiados no PNQS
2002	Pólo de Venda Nova do Imigrante	Premiado no PNQS
2003	Pólos de Afonso Cláudio e Pedro Canário	Premiados no PNQS
2004	Pólo de Fundão	Premiado no PNQS
2008	Pólo de Piúma	Premiado no PNQS
2008	Pólo de Piúma e Pólo de Montanha	Premiados no PQES
2010	Gerências de Produção de Água, Distribuição de Água e Coleta e Tratamento de Esgoto	Premiadas no PQES
2010	Gerência de Distribuição de Água	Premiada no PNQS

7.c – Análise e melhoria dos processos principais e de apoio

Esforços estão voltados para melhoria nos processos de forma a facilitar a execução das ações elencadas no Planejamento Estratégico e nos Planos de Ação das unidades e dos comitês.

As Gerências realizam reuniões com suas divisões e seus respectivos colaboradores e acompanham as ações previstas nos Planos de Ação. Estas ações contempladas nos Planos de Ação são desmembradas do Planejamento Estratégico da Cesan.

Por meio dos Canais de Coleta de Informação sobre os Processos, os colaboradores identificam pontos relevantes de melhoria de nossos serviços e produtos. Esses pontos são analisados, discutidos nessas reuniões, e quando conveniente, a boa prática é incorporada aos nossos processos, conforme tabela:

Melhorias relevantes implementadas, em 2009 e 2010, nos processos da empresa, de acordo com os objetivos estratégicos:

Processo	Melhoria	Objetivo Estratégico
Produção de água	Ampliação do Sistema de Automação para melhoria da performance do processo de flotação da ETA V; Melhorias operacionais em 20 estações de Tratamento de Água;	Universalizar os Serviços nos Sistemas Operados pela Cesan
	Rejuvenescimento dos Motores das Unidades 02, 03 e 04, equipamentos essenciais ao Sistema de Produção de Água Santa Maria.	Ser Sólida Financeiramente
	Realização de diagnóstico Barreiras de Proteção no Sistema de Abastecimento de Água de Duas Bocas. Implantação e execução do Plano de Manutenção Preditiva com pessoal próprio; Realização de treinamento de Fluoretação de Água para o aperfeiçoamento dos operadores de Estações de Tratamento de Água.	Ter Melhoria Contínua nos Processos
	Substituição das bombas dosadoras de diafragma para dosagem de ácido fluossilícico nas ETAs Cobi, Vale Esperança, Carapina e Santa Maria, por bombas peristálticas para garantir maior controle na dosagem.	
	Estruturação dos laboratórios operacionais com aquisição de equipamentos nas ETAs; Implantação da Flotação em São Gabriel da Palha e em Ponto Belo.	
	Melhorias Operacionais nas ETA's de Guarapari, Garrafão, Santa Maria de Jetibá, Santa Teresa, Serra Pelada, Possmouser e Fundão.	
	Assentamento de rede de Água em Guarapari, Piúma e Anchieta	
	Aquisição de novos Turbidímetros;	
	Aquisição de novos equipamentos analíticos para os laboratórios das ETAs do Interior Sul do Estado	
	Avaliação e classificação dos SAA das Divisões de acordo com o IQA	
Recuperação dos filtros da ETA Cobi e da ETA Vale Esperança.	Reduzir Perdas de Água e Esgoto	

Processo	Melhoria	Objetivo Estratégico
Distribuição de água	Atualização do fluxo de ligação de água	Universalizar os Serviços nos Sistemas Operados pela Cesan
	Implementação de novo fluxo para tratar reclamações de clientes quanto à qualidade da água	Elevar o grau de satisfação do Cliente
	Implantação do Programa de Gestão de Energia Elétrica Georeferenciamento das ligações de água de diversos Sistemas do Interior.	Ser sólida financeiramente
	Implantação do contrato de pesquisa de vazamento não-visível.	Reduzir Perdas de Água e Esgoto
	Implementação do plantão técnico; Inclusão nos editais de itens relacionados ao conhecimento, envolvimento e comprometimento com os valores e princípios organizacionais; Redimensionamento dos processos da operação da rede de distribuição de água para melhoria do seu controle; Elaboração de procedimentos operacionais das atividades de manutenção e automação. Substituição de redes de água em Fundão e Timbuí.	Ter Melhoria Contínua nos Processos
Coleta, Tratamento de esgoto e Disposição final de resíduos	Aplicação do produto BqBio na ETE Camburi para controle de odor. Atendimento das demandas da audiência pública de Cariacica: monitoramento da geração de odores da ETE Marcílio de Noronha; Interrupção no lançamento de esgoto em galeria pluvial do Bairro São Conrado; reparo de PV com buraco no Córrego Maria Preta;	Elevar o grau de satisfação do cliente
	Recebimento dos SES de Ilha do Frade, Ilha do Boi e Soteco (Viana). Palestras informativas nas áreas dos sistemas de produção de água e esgotamento sanitário junto às escolas, comunidades e público em geral. Execução de redes de coleta de esgoto em diversas Localidades de abrangência da Gerência Operacional Sul	Aumentar a adesão aos serviços de esgotamento sanitário
	Avaliação operacional e execução de rede na sub bacia "C" na Praia da Costa – Vila Velha Serviços de remoção, desaguamento e destinação final de lodos das ETEs Valparaíso e Laranjeiras Construção de 17.771,28 metros de rede coletora de esgoto nos sistemas de Barra de São Francisco, São Gabriel da Palha, Ponto Belo, Itamira, Itaúnas e Montanha. Implantação dos SES de Montanha e Itaúnas, Pedro Canário Melhorias operacionais na ETE de Itabaiana. Recuperação de rede de esgoto em Venda Nova do Imigrante	Ter melhoria contínua nos processos
	Pré-partida da ETE Manguinhos Execução do Reator UASB na ETE Eldourado Melhorias Operacionais nas ETE's Venda Nova do Imigrante, Santa Maria de Jetibá, Castelo Assentamento de rede de Esgoto em Guarapari, Piúma e Anchieta Obras de melhoria na ETE de Meaípe e Anchieta;	Universalizar os serviços nos sistemas operados pela Cesan
	Aprimoramento do processo de Regulamentação para Credenciamento de Agentes Arrecadores (tecnologia mais segura para Cesan, Agente e Cliente); Elaboração e implementação do Projeto de Recuperação de Receita; Sistematização de pesquisa de fraudes nas matrículas suspeitas em todos os SAA's do Interior Extensão da leitura, emissão e entrega simultânea de contas em todas as localidades atendidas pela Cesan	Ser sólida Financeiramente
	Revisão dos Clientes Inativos no Sistema Comercial Reforma e adequações de escritórios de atendimento ao cliente de Guarapari, Fundão, Santa Teresa, Castelo, Rio Novo do Sul e Divino São Lourenço Implantação do 115 em Municípios do Interior	
	Definição de Indicadores – Tempo de Atendimento nos Escritórios. Ajustes na escalas praticadas pelos atendentes terceirizados do Call Center – Novo contrato considerando os horários de pico.	Ter melhoria contínua nos processos.

Processo	Melhoria	Objetivo Estratégico
Gestão Ambiental	<p>Sistema de Indicadores de Gestão Ambiental e Operacional (SIGA-O) Em 2010 foi implantado um Sistema de Indicadores de Gestão Ambiental, por meio do qual é feito o controle, dos projetos de educação ambiental, recuperação ambiental, das licenças ambientais com suas respectivas condicionantes, das outorgas de captações e lançamento e das notificações e multas;</p> <p>Em processo de implantação o Sistema de Informação Geográfica;</p> <p>Lançamento do Manual Ambiental.</p> <p>Coleta dos resíduos das análises de cloro e flúor das ETAs</p> <p>Substituição do coagulante cloreto férrico para coagulante orgânico/biodegradável na ETE de Santa Teresa.</p>	Ter melhoria contínua nos processos.
Desenvolvimento Operacional	<p>Programa 10 Sensores;</p> <p>Instituição dos Comitês de Automação, Energia Elétrica e Cadastro Técnico;</p> <p>Início do Processo de Implantação da ISO 9001/2008 no Centro de Controle Operacional –CCO;</p> <p>Reforma da Oficina de Manutenção Eletromecânica;</p> <p>Aquisição da UMN – Unidade Móvel de Manutenção;</p> <p>Implantação da Análise Operacional de Esgoto utilizando Software de Modelagem Hidráulica. Projeto pioneiro em Companhias de saneamento;</p> <p>Contratação de mão de obra própria para a Oficina de Manutenção Eletromecânica;</p> <p>Elaboração de contrato que irá propiciar a Gestão da Manutenção Eletromecânica</p> <p>Construção do Setor de Lavagem com separador de água e óleo na oficina de manutenção eletromecânica</p>	Ter melhoria contínua nos processos.
	<p>Implantação do PROGEN – Programa de Gestão de Energia Elétrica;</p> <p>Celebrado Contrato com a EDP/Escelsa para projeto de Eficiência Energética (instalação de variadores hidráulicos no Baixo e Alto Recalque que são responsáveis por 32% do consumo de energia elétrica da Cesan).</p> <p>Instalação de Telecomando em diversas unidades operacionais dos SAA's do Interior</p>	Fazer Gestão e controle empresarial
Controle da Qualidade	<p>Elaboração do Plano Diretor de Perdas;</p> <p>Projeto "REDUZA", para sensibilizar funcionários e empresas contratadas para a importância das ações de redução de perdas de água;</p> <p>Elaboração dos Projetos de Implantação de Ações Integradas de redução de perdas nos setores Caçaroca, Garoto e Boa Vista;</p> <p>Implantação do Sistema de Telemetria e Telecomando dos Sistemas de Água e Esgoto e Sala do Centro de Controle Operacional- CCO;</p> <p>Implantação do SIMP – Sistema de Gestão da Macromedição e Pitometria.</p>	Reduzir Perdas de Água e Esgoto
	<p>Programa 10 sensores</p> <p>Recertificação ISO 9001 da Gerência</p>	Ter melhoria contínua nos processos
Administração Geral	<p>Modernização da estrutura, aprimorando a infra-estrutura de automação e tecnologia da informação (Integração dos sistemas de automação) através da implantação do Sistema de Gestão de Dados – ERP/ SAP;</p> <p>Implantação do Sistema de Gestão Ambiental e Operacional (SIGA-O)</p>	Absorver, gerar e operar novas tecnologias
	<p>Implantação do Programa Ampliando Horizontes como forma de preparar os seus profissionais para o pós-carreira;</p> <p>Implantação do programa de Olho no futuro;</p> <p>Implantação do programa Preparação para o amanhã</p>	Ser reconhecida como uma das melhores empresas para se trabalhar
	<p>Criação dos cargos de técnico de cadastro e apoio técnico operacional nas divisões Noroeste e Centro-Norte;</p> <p>Complementação do quadro de operadores de ETA, passando a operar em 100% dos sistemas com mão-de-obra própria.</p>	
	<p>Criação e estruturação dos pólos administrativos e operacionais de Boa esperança e Ponto Belo na Divisão Centro Norte;</p> <p>Treinamento dos operadores das ETAs</p>	
<p>Implantação do Sistema de Monitoramento da frota</p> <p>Aquisição/substituição de 15 veículos e 02 motos para melhorar o atendimento aos clientes;</p>	Fazer gestão e controle empresarial	

7.d – Seleção dos fornecedores

Os fornecedores são cadastrados no sistema informatizado, por especialidades através dos grupos de classe dos materiais e serviços.

Todas as contratações de bens e serviços estão sujeitas às condições estabelecidas na Lei Federal 8.666/93, quando da necessidade da realização dos processos licitatórios. Os procedimentos licitatórios já se constituem de métodos para a seleção de fornecedores, por meio dos tipos de licitação definidos na Lei. Quando se trata de Licitação através de Pregão Eletrônico, também é condicionado à Lei 10520/2002 que trata de Pregão Eletrônico.

No entanto, a Cesan adota critérios bem mais específicos para selecionar seus fornecedores, cujas exigências são feitas nas análises de capacidade técnicas, regularidades fiscais e desempenho administrativo-financeiro, com base nos seguintes documentos: contrato social, atestado de fornecimento de bens ou serviços, último Balanço Patrimonial, Certidões Negativas com o Governo Federal, Estadual e Municipal, INSS, FGTS e outros que se julgarem necessários em função de cada processo licitatório.

Dependendo do resultado das análises, os certificados de cadastramento são emitidos pela Cesan e poderão ter validade de até 1 ano. Nos procedimentos de licitação, a seleção quanto à fase habilitatória é realizada durante o processo.

Após a publicação dos Editais no Portal de Compras, conforme citado no critério 5, marcador a, e no Diário Oficial, a Comissão de Licitação procede ao certame e o recebimento dos documentos previstos neste. Este processo ocorre em 2 fases: a primeira fase consiste na habilitação dos fornecedores participantes da licitação, sendo que estes são avaliados pelos membros da Comissão e, se aprovado, passa para a fase seguinte, de apresentação das Propostas de Preço, caso contrário, é desclassificado do processo licitatório.

Para a modalidade Pregão Eletrônico existe a inversão de fases, primeiro ocorrem as apresentações das propostas de preço seguida de disputa lance a lance em busca da melhor proposta, após é analisada a habilitação somente do vencedor, sendo esse processo conduzido pelo Pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio.

A divulgação dos resultados de cada fase acontece por meio do Diário Oficial, Portal de Compras da Cesan e no site Licitações-e do Banco do Brasil.

Após a contratação, as Unidades da Cesan acompanham a execução do objeto contratado verificando o cumprimento dos critérios estabelecidos para fornecimento através de:

- Avaliação de prestadores de serviços de engenharia;
- Inspeção dos materiais e equipamentos recebidos de acordo com as especificações.

No caso de recebimento de materiais, a Divisão de Suprimentos, e em casos específicos, a unidade requisitante realiza uma inspeção através de formulário emitido pelo sistema objetivando selecionar materiais e equipamentos que estão de acordo com as especificações descritas nos sistemas existentes.

Além de controlar internamente seus produtos e serviços, com análises e verificações constantes através de suas Unidades específicas como: Laboratório, Hidrometria e a própria Divisão de Suprimentos, a Cesan participa como uma das 12 empresas mantenedoras do Programa Integração de Desenvolvimento e Qualificação de Fornecedores – PRODFOR, através do Instituto Evaldo Lodi – IEL, incentivando os fornecedores a participarem do programa. Em 2010 a Cesan realizou encontro com seus fornecedores com objetivo de sensibilizá-los a participarem do PRODFOR e também para apresentar os resultados obtidos no ano anterior e as expectativas de contratações para o ano seguinte.

7.e – Envolvimento e comprometimento dos fornecedores com os valores e princípios da organização, incluindo aspectos de segurança e saúde

Para toda contratação, a Cesan define em seus editais os requisitos que as futuras contratadas deverão observar durante a execução dos contratos. Tais requisitos visam garantir que as contratadas atuem dentro dos Valores e princípios organizacionais da empresa. Isso garante que os fornecedores que atuam diretamente nos processos da empresa estejam envolvidos e comprometidos com as diretrizes da Cesan.

A partir de 2009, além dos requisitos estarem explicitamente descritos nos contratos, as empresas são sensibilizadas quando da realização da Reunião de Ordem de Início de Contrato, na qual também são repassadas informações para reforçar os valores e princípios organizacionais e outros programas da Cesan relativos ao controle e redução de perdas, saúde ocupacional e segurança do trabalho e manutenção cadastral das redes, com o apoio de colaboradores de outras Gerências.

Desde 2007, os fornecedores são convidados para o evento que acontece, anualmente, para apresentação do Relatório de Gestão Empresarial da Cesan, onde os princípios e valores organizacionais da empresa são abordados neste evento.

A Cesan busca que seus fornecedores sejam comprometidos em atender aos requisitos de segurança. Os profissionais das contratadas que atuam diretamente nos processos da empresa são envolvidos a partir das exigências nos editais e cláusulas contratuais, quanto ao atendimento da Legislação de Segurança e Saúde e são supervisionados quanto ao seu atendimento.

Quanto ao uso dos EPI's pelos contratados e a preocupação com segurança e saúde, a força de trabalho que atua na Cesan conta com a verificação e o apoio da Divisão de Medicina e Segurança do Trabalho, que atua realizando auditorias e diálogos de segurança nas equipes contratadas, submetidas a serviços de risco.

Como forma de garantir o envolvimento das contratadas com a segurança e saúde na execução de seus serviços, existe dois itens no aspecto "Organização" do Formulário de Avaliação da Contratada – FAC, que avaliam, mensalmente, durante as medições a utilização de equipamentos de segurança e cumprimento de normas de segurança.

7.f – Elaboração e controle do orçamento e manutenção do fluxo financeiro equilibrado

O Orçamento Empresarial 2010 foi elaborado conforme procedimento Operacional - PO- FICO-011 disponibilizado na intranet (hotsite SAP) com a participação de todas as Unidades Operacionais, em consonância com os seus programas de trabalhos e alinhados ao PE do período de 2009-2013, tendo como objetivos prioritários, citados no Critério 2, marcador a.

- Universalizar os Serviços nos Sistemas Operados pela Cesan;
- Aumentar a adesão ao Serviço de Esgotamento Sanitário;
- Reduzir perdas de água e de esgoto;
- Ser sólida financeiramente;
- Aprimorar a infra-estrutura de automação e tecnologia da informação;
- Ter melhoria contínua nos processos.

Na Cesan a Execução Orçamentária está disponível diariamente para acompanhamento pelas Unidades Operacionais através do Sistema de Integrado de Gestão Empresarial – ERP SAP, que controla a disponibilidade orçamentária, não permitindo gastos além do orçado. Os Gestores analisam o desempenho orçamentário, principalmente nas maiores classes de custo, sendo: Aquisição de materiais de conservação e manutenção de sistemas, Pagamento pelos serviços contratados para conservação e manutenção de sistemas, Pagamento de energia elétrica e Despesa de pessoal. Ao longo do exercício orçamentário, sendo necessários ajustes, ou seja, suplementos ou transferências, as unidades executam conforme procedimento PO-FICO-012, disponibilizado na Intranet (hotsite SAP)

A P-CPE elabora mensalmente o Relatório de Planejamento e Gestão com o objetivo de demonstrar os processos de Planejamento Estratégico, Orçamento Empresarial, Gestão da Qualidade e Informação, subsidiando os Gestores e dando suporte na tomada de decisão. Este Relatório está disponibilizado na pasta intranet/documentos/P-CPE/relatórios e também distribuído, em versão impressa, ao Conselho de Administração, Fiscal e Diretoria.

Além do Relatório de Planejamento e Gestão, o Comitê de Planejamento Estratégico, citado no Critério 2, acompanha e monitora a execução do orçamento.

Todo último trimestre do ano, os Gestores são convocados pela Diretoria a atualizar os Planos de Custeio, de Ativos Fixos e de Investimento para o próximo ano, baseados na análise das tendências dos custos dos serviços prestados, mudanças nos contratos ou na estrutura prevista a ser operada ou mantida.

Ao final do ano, os Planos adequados aos limites aprovados pela Diretoria e Conselho de Administração são convertidos em Orçamento e divulgados na Intranet.

Como forma de melhorar o Controle do Desempenho Orçamentário, em 2010 foi implantado o Sistema ERP/SAP, que restringe lançamentos de custos não planejados pelas Divisões, exigindo re-análise e adequação.

Para manter o Fluxo financeiro equilibrado, mensalmente é elaborado o relatório de acompanhamento de saldos à pagar e à receber, sendo possível monitorá-los diariamente através do sistema ERP/SAP, permitindo ao Gestor da Gerencia Contábil e Financeira e Diretores o gerenciamento dos recursos financeiros.



Estação de Tratamento de Água Cobi, em Vila Velha



Estação de Tratamento de Esgoto Mangueiras, na Serra



Critério 8

Resultado

INDICADORES MEG - MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO

Código Objetivo Estratégico	Código Indicador (GRMD)	Nome	Fonte	Unidade	Sentido	2009	2010	Referencial	Organização
8.1 - Resultados Econômicos-Financeiros									
OE02	IFn01	Índice de Desempenho Financeiro - IN012 do SNIS	P-CPE	%	▲	120	126	117,69	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE02	IFn03	Despesas Totais com os Serviços por m³ (volume faturado A+E) - IN003 do SNIS	P-CPE	R\$/m³	▼	1,49	1,48	2,11	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE03	IFn02	Indicador de Águas não Faturadas por Volume - IN013 do SNIS	P-CPE	%	▼	26,3	27,1	29,96	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE02	IFn07	Indicador de Dias de Faturamento Comprometidos com Contas a Receber - IN054 do SNIS	P-CPE	Dias	▼	70	62	81	Sanepar-SNIS - 2009
OE02	IN004 (SNIS)	Tarifa Média Praticada	P-CPE	R\$/m³	▲	1,80	1,86	2,22	Média Empresas Estaduais - SNIS 2009
OE02	IFn05	Margem Líquida com Depreciação - IN065 do SNIS	P-CPE	%	▲	13,0	15,3	28,22	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE02	IN066 (SNIS) Estratégico	Retorno sobre o Patrimônio Líquido	P-CPE	%	▲	6,16	6,29	15	Sabesp - SNIS 2009
OE02	IN061 (SNIS) Estratégico	Liquidez Corrente	P-CPE	R\$	▲	0,93	1,07	1,35	Copasa - SNIS 2009
OE02	IN031 (SNIS)	Margem da Despesas com Pessoal Próprio	P-CPE	%	▼	24,87	24,22	21,9	Sabesp - SNIS 2009
	IFn04	Execução Orçamentária dos investimentos	P-CPE		Bom=1	1,19	0,96	1,03	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	IFn06	Nível de Investimentos	P-CPE	%	▲	72,3	60,8	19,68	Sanepar PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE02	IFn15 Estratégico	Índice de Evasão de Receita - IN029 do SNIS	P-CPE	%	▼	8,5	6,1	3,59	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
8.2 - Resultados relativos aos Clientes e ao Mercado								Referencial	Organização
OE07	ICm02	Índice de Satisfação dos Clientes	P-CCE	%	▲	67,1	69,0	83,3	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE07	CESAN	Índice de Satisfação dos Clientes - Água	P-CCE	%	▲	68,4	70,0	85	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE07	CESAN	Índice de Satisfação dos Clientes - Esgoto	P-CCE	%	▲	59,5	65,0	83	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	ICm01	Índice de Reclamações e Comunicação de Problemas	R-ECC	Recl/ligação	▼	0,4	0,4	0,08	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	CESAN	Índice de Reclamações dos Clientes - Água	R-ECC	Recl/ligação	▼	0,4	0,4	1,41	Cagece (Unid. do Baixo e Médio Jaguaribe) PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	CESAN	Índice de Reclamações dos Clientes - Esgoto	R-ECC	ICm13	▼	0,2	0,2	0,41	Cagece (Unid. do Baixo e Médio Jaguaribe) PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE07	CESAN	Tempo Médio de Atendimento de Call Center	R-ECC	minutos	▼	3,14	3,43	(*)	Acompanhamento Interno
OE07	ICm13	Ocorrências no Órgão de Defesa do Consumidor	P-CAJ	ocor./1000 lig. A e E	▼	0,55	0,76		Acompanhamento Interno
OE07	ICm14	Índice de audiências de Defesa no Órgão do Consumidor	P-CAJ	%	▼	34	45		Acompanhamento Interno
OE04	CESAN Estratégico	Índice de Clientes Factiveis de Esgoto	P-CPE	%	▼	13,1	25,5	6,83	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE05	ICm03	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Melhores Empresas	P-CPE	Ranking	▲	3º	5º		Destaque na Revista Isto é Dinheiro - As 500 melhores empresas do Brasil
	ICm03	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Recursos Humanos	P-CPE	Ranking	▲	5º	3º		
	ICm03	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Inovação e Qualidade	P-CPE	Ranking	▲	2º	4º		
	ICm03	Índice de Favorabilidade da Imagem da Organização - Governança Corporativa	P-CPE	Ranking	▲	1º	1º		
OE05	CESAN	Inserções Positivas na Mídia	P-CCE	%	▲	85	76	69	SABESP (Esc. Reg. Butantã) PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE05 / OE10	CESAN	Índice de Audiência da Campanha Poupe Água	P-CCE	%	▲	87,4	84,1	100	Acompanhamento Interno
OE01	ICm05	Índice de Atendimento Urbano de Água - IN023 do SNIS	P-CPE	%	▲	100	100	97,15	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE01	CESAN Estratégico	Índice de Cobertura Urbano de Água	P-CPE	%	▲	100	100	100	Referência
OE01	ICm06	Índice de Atendimento Urbano de Esgoto - IN024 do SNIS	P-CPE	%	▲	31,9	33,2	81,85	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE01	CESAN Estratégico	Índice de Cobertura Urbano de Esgoto	P-CPE	%	▲	37,1	45,7	100	Referências Bibliográficas
OE10	IN015 (SNIS)	Índice de Coleta de Esgoto	P-CPE	%	▲	25,2	25,5	67,1	Sabesp - SNIS 2009
OE06	CESAN	Manutenção das Concessões	P-CPE	%	▲	100,0	100,0	100	SANEPAR PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
8.3 - Resultados relativos à Sociedade								Referencial	Organização
OE08	ISc02	Indicador de Sanções e Indenizações	P-CPE	%	▼	0,09	0,22	0,1	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE10	ISc08	Índice de Comprometimento de Renda Familiar	P-CPE	%	▼	4,20	4,30	5,42	SABESP PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE10	IN046 (SNIS)	Índice de Esgoto Tratado referente à Água Consumida	P-CPE	%	▲	31	30	70	CAESB - SNIS 2009
OE10	ISp03	Eficiência de Remoção de DBO	M-DLA	%	▲	79,0	80,0	83,4	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010

Código Objetivo Estratégico	Código Indicador (GRMD)	Nome	Fonte	Unidade	Sentido	2009	2010	Referencial	Organização
OE10	ISc09 = ICm07	Índice de Tratamento do Esgoto Gerado - IN016 do SNIS	P-CPE	%	▲	124,2	118,6	94,4	Sanepar PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	CESAN	Atividades Licenciados	M-DLA	%	▲	54,0	53,0	100	Atendimento a Legislação vigente
	CESAN	Atividades em Processo de Licenciamento	M-DLA	%	▲	72,0	73,0	100	Atendimento a Legislação vigente
	CESAN	Índice de ETes Fora do Padrão de Eficiência	M-DLA	%	▼	28,0	32,0	0	Referências Bibliográficas
	CESAN	Captações Outorgadas	M-DRH	%	▲	46,0	81,0	100	Sanepar PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	CESAN	Captações com Processo de Outorga Iniciados	M-DRH	%	▲	93,0	96,0	100	Atendimento a Legislação vigente
	CESAN	Lançamentos outorgados	M-DRH	%	▲	26,0	44,0	100	Atendimento a Legislação vigente
	CESAN	Lançamentos com Processo de Outorga Iniciados	M-DRH	%	▲	66,0	84,0	100	Atendimento a Legislação vigente
	CESAN	Índice de Recuperação Ambiental	M-GMA	%	▲	83,2	56,2	100	Atendimento a Legislação vigente
	CESAN	Número de Pessoas Atendidas nos Projetos de Educação Ambiental	M-DEA	Nº	▲	33.600	35.000	(*)	Acompanhamento Interno
	ISc05	Incidências de Processos Administrativos Internos Julgados como Procedentes	R-GRH	%	▼	0,7	1,0	0,01	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
8.4 - Resultados relativos às Pessoas								Referencial	Organização
OE13 / OE14	IPe01	Índice de Produtividade da Força de Trabalho para os Sistemas de Água e Esgotos Sanitários	P-CPE	Lig /empr	▲	506	494	451	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE13 / OE14	IPe05	Índice de Frequência de Acidentes	R-DMS	Acid /milh_h	▼	1,63	6,31	20,66	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE13 / OE14	IPe06	Coeficiente de Gravidade de Acidentes	R-DMS	Dia /milh_h	▼	17	181	398,4	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE13 / OE14	CESAN	Turn over	R-GRH	%	▼	12,78	11,35	4,3	IJUSN - Setembro 2010 - Empresas no Estado do
OE13 / OE14	IPe03	Índice de Capacitação da Força de Trabalho	R-GRH	hrs trein/empreg	▲	33,7	48,7	54,7	SABESP PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE13 / OE14	CESAN	Avaliação de Desempenho	R-GRH	%	▲	31,7	46,9	(*)	Acompanhamento Interno
OE13 / OE14	CESAN	Concessão de Benefícios	R-GRH	%	▲	17	18	(*)	Acompanhamento Interno
8.5 - Resultados dos Processos Principais do Negócio e dos Processos de Apoio								Referencial	Organização
OE03	ISp14	Indicador de Perdas Totais de Água por Ligação - IN051 do SNIS	P-CPE	L /Lig /dia	▼	472,59	459,58	219,4	Sanepar-SNIS - 2009
OE03	IN049 (SNIS) Estratégico	Índice de Perdas da Distribuição	P-CPE	%	▼	35,90	34,70	27,7	CAESB-SNIS - 2009
OE03	IPa02	Índice de Hidrometração - IN009 do SNIS	P-CPE	%	▲	92,9	94,1	99,78	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE03	IPa03	Índice de Macromedição - IN011 do SNIS	P-CPE	%	▲	73,8	73,8	94,03	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE08	CESAN/GER Estratégico	Índice de Qualidade da Água (IQA)	M-GGQ	%	▲	96,3	96,8	95,66	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE08	IPa04	Consumo Médio de Energia Elétrica por m³ de Água Aduzida	P-CPE	kWh/m³	▼	0,48	0,50	0,82	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE03	BIRD	Vazamento de Água por 100km de Rede	P-CPE	Vaz./100Km	▼	23,38	13,36	(*)	Atendimento aos Requisitos Contratuais
OE07	CESAN	Tempo Médio de Atendimento nos Escritórios	Sistema de Indicadores	minutos	▼	19,80	21,64	14,24	SABESP PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE07	ISp04	Tempo Médio de Atendimento para Ligação de Água	Sistema de Indicadores	Horas/S.S. Executadas	▼	200,07	184,50	265,61	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE07	ISp06	Tempo Médio de Atendimento para Ligação de Esgoto	Sistema de Indicadores	Horas/S.S. Executadas	▼	274,40	200,05	62,57	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE07	ISp09	Incidência de Reclamações sobre Falta de Água	R-ECC	%	▼	6,0	6,7	2,63	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE07	ISp08	Incidência de Reclamações sobre Qualidade da Água	R-ECC	%	▼	0,17	0,09	0,11	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
OE09	CESAN/GER	Fluxo Operacional	P-CPE	%	▼	59,6	56,5	(*)	Acompanhamento Interno
	CESAN	Índice de Perdas na Produção de Água	P-CPE	%	▼	5,9	5,0	5	Referências Bibliográficas
	CESAN	Índice de Despesas com Produtos Químicos	P-CPE	%	▼	3,3	2,6	(*)	Acompanhamento Interno
	BIRD	Tempo Total para Serviços de Eliminação de Vazamentos na Rede de Distribuição de Água	Sistema de Indicadores	Horas/S.S. Executadas	▼	58,7	69,7	(*)	Atendimento aos Requisitos Contratuais
	CESAN	Índice de ETes Fora do Padrão de Eficiência.	M-DLA	%	▼	28,0	32,0	0	Referências Bibliográficas
OE10	ISp03	Eficiência de remoção de DBO	M-DLA	%	▲	79,0	80,0	83,4	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	BIRD	Tempo Total de Atendimento para Manutenção de Rede de Esgoto	Sistema de Indicadores	Horas/S.S. Executadas	▼	23,8	25,1	(*)	Atendimento aos Requisitos Contratuais
	CESAN	Índice de Multas por Ultrapassagem de Demanda Elétrica	O-GES	%	▼	0,40	0,11	0	Acompanhamento Interno
	CESAN	Índice de Rede de Água Validada	O-GES	%	▲	57,7	64,3	100	Acompanhamento Interno
	CESAN	Índice de Rede de Esgoto Validada	O-GES	%	▲	24,1	44,1	100	Acompanhamento Interno





Código Objetivo Estratégico	Código Indicador (GRMD)	Nome	Fonte	Unidade	Sentido	2009	2010	Referencial	Organização
	CESAN	Abrangência da Análise Operacional	O-GES	%	▲	59,6	67,1	100	Acompanhamento Interno
	CESAN	Índice de Atendimentos às Ordens de Serviços de Manutenção	O-GES	%	▲	70,7	86,5	100	Acompanhamento Interno
OE12	CESAN Estratégico	Índice de Elevatórias Telecomandadas Grande Vitória	O-DSG	%	▲	61,3	62,6	100	Acompanhamento Interno
OE12	CESAN Estratégico	Índice de Volume de Reservação Telemedido	O-DSG	%	▲	71,1	71,1	100	Acompanhamento Interno
	BIRD	Índice de Controle da Qualidade de ETEs – ICQE	M-GGQ	%	▲	95,0	97,0	100	Atendimento aos Requisitos Contratuais
OE12	CESAN	Índice de Estação Informatizada de Trabalho	R-GTI	%	▲	86,5	92,6	100	Acompanhamento Interno
OE12	CESAN Estratégico	Índice de Investimento em Tecnologia da Informação	P-CPE	%	▲	3,3	4,8	(*)	Acompanhamento Interno

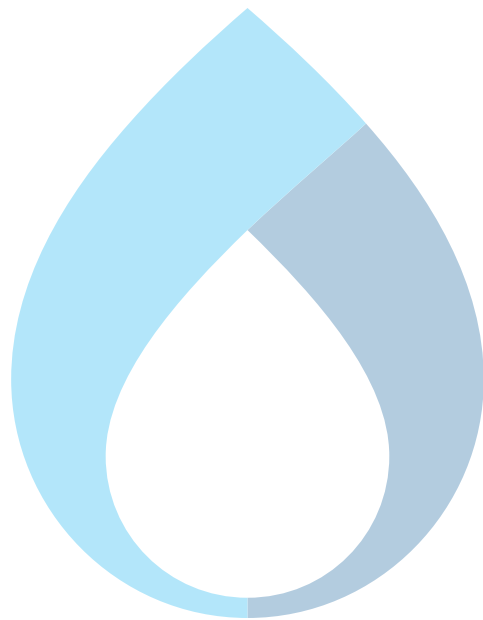
8.6 - Resultados relativos aos fornecedores								Referencial	Organização
OE09	IFr06	Custo no Tratamento da Água	P-CPE	R\$/m³	▼	1,2	1,2	0,12	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	IFr07	Índice de Desempenho de Fornecedores	I-GEP	%	▲	96	95	88,3	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2011
	CESAN	Número de Fornecedores Certificados no PRODFOR Castrados	R-GLG	Nº	▲	-	60	(*)	Acompanhamento Interno
	IFr02a	Incidência de Insumos Químicos Entregues Fora de Especificação	M-GGQ	%	▼	3,0	0,0	0,03	Copasa PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	CESAN	Número de Fornecedores Suspensos por Infração	R-GLG	Nº	▼	5	0	12	SANEPAR PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010
	IFr01	Índice de Atraso na Entrega dos Fornecedores	R-GLG	%	▼	6,5	4,6	4,41	Cagece (Unid. Neg. Metropolitana Norte) PNQS Nível II Ouro - Ciclo 2010

OBS: Para demonstrar liderança de mercado, a Cesan usou como referencial comparativo a COPASA que implantou o MEG de forma corporativa e outras Empresas de Grande porte que também adotam o Modelo de Excelência de Gestão e foram premiadas no ciclo de 2010.

(*) Acompanhamento Interno - Não são comparáveis os resultados dos indicadores de medições internas, cuja base de cálculo seja específica da organização.

LEGENDA

	Tendência favorável
	Líder e Tendência favorável
	Líder e Tendência desfavorável
	Tendência desfavorável



Glossário

ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABES	Associação de Engenharia Sanitária e Ambiental
ACACCI	Associação de Combate ao Câncer Infantil
ACT	Acordo Coletivo de Trabalho
A-DCQ	Divisão de Controle de Qualidade
A-DDP	Divisão de Desenvolvimento de Pessoal
A-DEA	Divisão de Educação Ambiental
ADERES	Agência de Desenvolvimento de Redes do Espírito Santo
AESBE	Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais
AMD	Acordo de Melhoria de Desempenho
ANA	Agência Nacional das Águas
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
A-PGC	Associação de profissionais para gestão da Cesan
ARSI	Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária
ASCAMARES	Associação de catadores de materiais recicláveis
BIRD	Banco Internacional para a Reconstrução e o Desenvolvimento
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico Social
booster	Equipamento eletromecânico utilizado para bombear água para regiões de baixa pressão, conectado diretamente na rede de distribuição
BSC	Balanced Scorecard
CAESBE	Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal
CAGECE	Companhia de Água e Esgoto do Ceará
callcenter	Centro de atendimento ao cliente por telefone e internet
CAO	Centro Administrativo e Operacional
CCO	Centro de Controle Operacional
CEF	Caixa Econômica Federal
Cesan	Companhia Espírito Santense de Saneamento
CNQA	Comitê Nacional da Qualidade
CIEE	Centro de Integração empresa-Escola do ES
CIPA	Comissão Interna de Prevenção a Acidente
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CONAMA	Conselho Nacional de Meio Ambiente
COPASA	Companhia de Saneamento de Minas Gerais
CREA	Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia
CT	Contrato
DAE	Departamento de Águas e Esgoto
D-AM	Diretoria de Administração e Meio Ambiente
DBO	Demanda Bioquímica de Oxigênio
DER-ES	Departamento de Estradas de Rodagem do Espírito Santo
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
D-OI	Diretoria de Operação do Interior
D-OM	Diretoria de Operação Metropolitana

D-RC	Diretoria de Relações com o Cliente
DS	Diálogo de Segurança
DST	Doença Sexualmente Transmissível
EAR	Elevatória de Alto Recalque
EBR	Elevatória de Baixo Recalque
EDP-ECELSA	Companhia de Energia Elétrica do ES
EMBASA	empresa baiana de Águas e Saneamento
EPC	Equipamento de Proteção Coletivo
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ERP/SAP	Sistema Integrado de Gestão Corporativa de dados
ES	Estado do Espírito Santo
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
FAC	Formulário de Avaliação de Desempenho
FECEC	Fundação dos Empregados da Cesan
FGTS	Fundo de Garantia por tempo de serviço
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FIA-USP	Fundação Instituto da universidade de São paulo
FINDES	Federação das Indústrias do ES
FUNASA	Fundação Nacional de Saúde
GAP's	Lacunas entre as competências do quadro/pessoas e as que a empresa precisa desenvolver
GER	Gestão Empresarial por Resultados
GIS	Sistema de Informações geográficas
GRMD	Guia Referencial de Medição de Desempenho da ABES
HEMOES	Centro de Hemoterapia e Hematologia do ES
IEMA	Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos
IEC 27002	Norma de Segurança da Informação
I-GEP	Gerência de Expansão
INOVES	Prêmio de Inovação na Gestão Pública do Estado do Espírito Santo
INSS	Intituto Nacional de Segurança Social
intranet	Internet interna da Cesan
IQA	Índice de Qualidade da Água
M-DEA	Divisão de Educação Ambiental
MEG	Modelo de Excelência da Gestão
M-DLA	Divisão de Licenciamento Ambiental
M-DRH	Divisão de Recursos Hídricos
M-GCT	Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto
M-GGQ	Gerência de Gestão da Qualidade
M-GMA	Gerência de Meio Ambiente
NBR 11515	Norma de Segurança e Armazenamento de Dados
NFPA 75	Norma Americana de Proteção da Tecnoogia da Informação
NGQ	Núcleo de Gestão da Qualidade

NO-BREAK	Estabilizador de energia
NR	Normas Regulamentadoras
O-DCT	Divisão de Cadastro e Arquivo Técnico
O-DMD	Divisão da Manutenção da Distribuição
O-DMN	Divisão da Manutenção da Distribuição Norte
O-DMP	Divisão da Manutenção da produção
O-DOP	Divisão da Operação da Produção
O-DSD	Divisão de Suporte da Distribuição
O-DSG	Divisão de Suporte Operacional e Gestão de Perdas
O-DSO	Divisão de Serviços Operacionais
O-GCT	Gerência de Coleta e Tratamento de Esgoto
O-GDA	Gerência de Distribuição da Água
O-GES	Gerência de Engenharia de Serviços
O-GPA	Gerência de Produção da Água
PAC	Programa de Aceleração do Crescimento
P-CAJ	Coordenadoria de Assuntos Jurídicos
P-CCE	Coordenadoria de Comunicação
PCMSO	Programa de Controle Médico de saúde Ocupacional
P-CPE	Coordenadoria de Planejamento estratégico
PCR	Plano de Carreiras e remuneração
P-CRI	Divisão de Relações Institucionais
P-DGC	Programa de Desenvolvimento Gerencial da Cesan
PE	Planejamento Estratégico
PET	Politereftalato de etileno
PETI	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação
PV	Ponto de Verificação
PIADV	Programa de incentivo a aposentadoria Voluntária
PISG	Plano de Implantação do Sistema Gerencial
PMSG	Plano de melhoria do sistema Gerencial
PNQS	Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento
POP	Procedimento Operacional Padrão
PP	Processo protocolado
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PQES	Prêmio Qualidade do Espírito Santo
PROCON	Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor
PRODFOR	Programa Integrado de Qualificação de Fornecedores
R-DCT	Divisão de Cadastro e Arquivo Técnico
R-DDP	Divisão de Desenvolvimento de Pessoal
R-DGP	Divisão de Pesquisa
R-DLI	Divisão de Licitação
R-DSG	Divisão de Serviços Gerais
R-DSU	Divisão de Suprimentos

R-DTR	Divisão de Transportes
R-ECC	Call Center
RG	Relatório de Gestão
R-GCO	Gerência Comercial
R-GLG	Gerência de Logística
R-GRC	Gerência de Relações com o Cliente
R-GRH	Divisão de Recursos Humanos
R-GTI	Gerência de Tecnologia da Informação
RMGV	Região Metropolitana da Grande Vitória
SAA	Sistemas de Abastecimento de Água
SAAE	Serviço Autônomo de Água e Esgoto
SABESP MA	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Unidade de Negócio de Produção de Água metropolitana
SABESP MP	Companhia de saneamento Básico do Estado de São Paulo – Superintendência de Planejamento e Desenvolvimento da Metropolitana
SANEPAR	Companhia de Saneamento do Paraná
SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
SESMT	Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho
SESI	Serviço Social da Indústria
SICAT	Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento
SIGA-O	Sistema Integrado de Gestão Ambiental e Operacional
SINCOP	Sistema de Informações do Controle Operacional
SINDAEMA	Sindicato dos Trabalhadores Em água, Esgoto e Meio Ambiente do espírito Santo
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidente
SISCOP	Sistema de Controle de Processo protocolado
SLIDE	“sem tradução”
SNIS	Sistema Nacional de Informações de Saneamento
SPYWARES	Vírus de computador
SS	Solicitação de Serviço
T&D	Treinamento e Desenvolvimento
TI	Tecnologia da informação
TROJANS	Vírus de Computador
VD	Volume Disponibilizado
WEB SITE	Site da empresa interno



CESAN
qualidade em saneamento



GOVERNO DO
**ESPIRITO
SANTO**
CRESCER É COM A GENTE

www.cesan.com.br