

- efetuar correções em avisos de créditos já processados, ou seja, os avisos de crédito que possuem diferenças ou a maior ou menor e incluir novas faturas no aviso de crédito;
- selecionar no banco de dados os Clientes que possuem débitos em aberto e sujeitos a interrupção no fornecimento de água e remoção de esgotos sanitários.
- apresentar a estatística dos clientes em débito com a concessionária, permitindo selecionar, através de critérios conhecidos, os clientes que serão programados para o corte.
- permite que se reative a ligação no cadastro de clientes, permitindo o retorno do serviço e do faturamento.
- possibilita a impressão do Relatório Mensal da Arrecadação, que permite avaliar os efeitos das ações de cobrança e dos cortes.

▪ **Programação de Serviços**

A programação e distribuição dos serviços de faturamento de forma eficaz, de acordo com cronogramas previamente programados, tornam o sistema confiável. O sistema que se idealiza permite de forma fácil e sem impacto na logística operativa, a utilização de roteiros flexíveis que se acomodam às alterações naturais do processo de faturamento e às próprias otimizações dos roteiros, (causada, entre outros, por modificações no sistema urbano), necessárias à melhoria contínua de performance do Sistema.

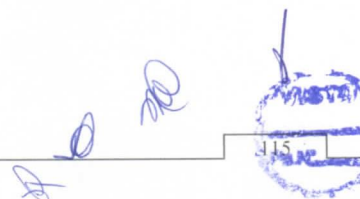
▪ **Atendimento**

Os empregados que realizam o processo de faturamento recebem um conjunto de dados e informações, previamente planejadas, consideradas essenciais para maior eficiência e produtividade da Concessionária empresa como um todo, de acordo a uma visão sistêmica da organização.

▪ **Gestão Operacional**

Na gestão do Faturamento serão utilizados Parâmetros de Avaliação de Desempenho Operativo, dos quais estão listados apenas alguns dos mais relevantes:

- Relatório de Performance do Agente de Faturamento,
- Hora de início e término de cada roteiro,
- Produtividade diária de cada Agente,
- Hora de início e término de cada leitura,
- Informações para gestão,
- Registro de anormalidades gerais,
- Registro de alterações cadastrais,
- Registro de serviços vendidos,
- Local de entrega da conta,
- Registro dos volumes medidos e faturados por roteiro.



▪ **Administração da Inadimplência**

É concebível uma administração eficiente dos clientes devedores, possibilitando em tempo real pesquisar de forma seletiva os principais devedores a níveis de valores e também pelo número de meses em atraso.

O modelo de Sistema Comercial proposto pela Concessionária se caracteriza pela alta tecnologia que será aplicada ao atendimento das solicitações, execução e controle dos serviços, com prazos e prioridades conhecidos.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]


c) Cronograma físico dos estudos e serviços de modernização


ITEM	ATIVIDADES	Duração (Anos)	ANO 1 (meses)					ANO 24	ANO 25	ANO 26	ANO 27	ANO 28	ANO 29	ANO 30
			2	4	6	8	10							
1	Assumir o Sistema Atual	0.5	█	█	█									
2	Reavaliação de Procedimentos	0.5	█	█	█									
3	Implantação do Regulamento	0.5	█	█	█									
4	Divulgação do Regulamento	0.5				█								
5	Definição de Novas Rotinas	0.5				█								
6	Migração para Novo Sistema	0.5	█	█	█									
7	Treinamento do Pessoal	1.0	█	█	█	█								
8	Integração do Sistema	1.0	█	█	█	█								

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Parte B6 – O Atendimento ao Público e a Prestação de Serviços

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]


Parte B6 – O atendimento ao Público e a Prestação de Serviços

- a) Diretrizes para o atendimento ao público e a prestação de serviços
- b) Caracterização dos Estudos e Serviços de Modernização Propostos
- c) Cronograma Físico dos Estudos e Serviços de Modernização Propostos

a) DIRETRIZES PARA O ATENDIMENTO AO PÚBLICO E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

A meta que norteará a prestação dos serviços da Concessionária será o de alcançar e manter um elevado nível de satisfação do usuário. Para isso serão desenvolvidas as ações que minimizarão a ocorrência de problemas tanto no fornecimento de água e coleta e afastamento dos esgotos como no relacionamento com a população.

As principais diretrizes são: prontidão e agilidade no atendimento; precisão nas informações fornecidas; agilização da tomada de decisão para execução de serviço; busca de qualidade nos serviços executados; redução no índice de reclamações; transparência nos procedimentos internos; satisfação pública; boa imagem e relacionamento da empresa com a população; introdução de critérios ambientais nos processos de tomada de decisão.

As solicitações dos usuários poderão ser feitas via telefone, fax, e na medida em que os usuários disponham dos meios de informática, por computador, via email. A presença do interessado somente será exigida quando da necessidade de apresentação de documentos, coleta de assinatura ou outro ato que não possa ser feito de outra forma.

O pagamento das contas, sempre entregue no local de consumo, será facilitado ao máximo, podendo ser feita na rede bancária, central de atendimento, casas lotéricas, correios, etc.

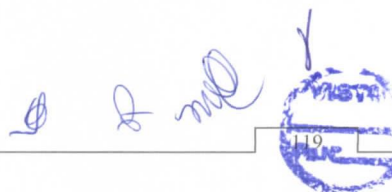
Será estabelecida uma política de aproximação com o público, incluindo visitas programadas às áreas de tratamento e reservação de água e tratamento de esgotos, mostrando os serviços que estarão sendo prestados e conscientizando o público para as vantagens da comunicação de ocorrências, da proteção do meio ambiente e o racional uso da água.

b) CARACTERIZAÇÃO DOS ESTUDOS E SERVIÇOS DE MODERNIZAÇÃO PROPOSTOS

A Concessionária implantará o Serviço de Atendimento ao Público (clientes e futuros clientes), de modo a agilizar a prestação de quaisquer informações de interesse dos usuários, que poderão ser obtidas através de consultas informatizadas, como também adotará procedimentos operacionais destinados a acelerar o tempo de prestação de serviços, de modo a propiciar eficiência máxima no atendimento aos clientes.

No relacionamento com os clientes, a Concessionária utilizará os seguintes tipos de atendimento:

1. Por telefone;
2. Personalizado;
3. Web on-line;
4. Projeto Adote um Cliente;
5. Ouvidoria;



6. Integração entre Associação de Moradores - Programa Afluentes;
7. Programa Saúde Nota 10.

Procedimentos do Setor de Atendimento aos Clientes

Neste item estão mostrados os procedimentos dos tipos de atendimento que o Concessionária utilizará.

a) Atendimento por telefone

Os clientes da Concessionária terão, à sua disposição, 3 (três) tipos de atendimento, através de telefones (à distância).

a.1) Serviços emergenciais

Para solicitar serviços emergenciais, os clientes se comunicarão com o Concessionária através do telefone 195, sem o custo da ligação, e poderão solicitar/notificar os serviços de:

- Conserto de vazamento na rede de água;
- Conserto de vazamento na ligação de água;
- Desobstrução da rede de esgoto;
- Desobstrução da ligação de esgoto;
- Verificação de falta de água;

Dar conhecimento de fraudes, tais como:

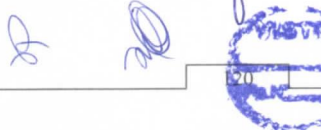
- Ligação clandestina de água;
- Ligação clandestina de esgoto;
- Religação clandestina de água;
- Desperdício de água;
- Esgotamento de águas pluviais na rede de esgoto.

Esse atendimento funcionará ininterruptamente todos os dias, inclusive aos domingos e feriados, durante 24 horas.

a.2) Serviços comerciais

Para o atendimento comercial, a Concessionária colocará, à disposição dos seus clientes, uma linha telefônica 0800 e/ou 195, através da qual poderão ser solicitados os serviços de:

- Ligação de água;
- Ligação de esgoto;
- Mudança de nome;
- Religação de água;
- Substituição do registro;
- Transferência de ligação de água;
- Ampliação da ligação de água;
- Emissão da 2ª via da conta;
- Outros.

Handwritten signatures and a blue circular stamp.

a.3) Reclamações

Para o atendimento de reclamações, a Concessionária colocará, à disposição dos clientes, uma linha telefônica 0800, através da qual poderão ser efetuadas reclamações relativas a:

- Valor da conta;
- Serviços não executados no prazo determinado;
- Cobrança indevida de débitos;
- Corte indevido do fornecimento de água;
- Qualidade da água;
- Não entrega da conta mensal;
- Falta de manutenção do hidrômetro.

Para cada solicitação e reclamação, será fornecido ao cliente um número de ordem, a ser cadastrado no sistema comercial, para que seja anotado e informado quando o mesmo consultar a Concessionária para se inteirar do andamento ou resultado final da sua solicitação ou reclamação.

Também será dado ao cliente um prazo limite para a execução do serviço solicitado ou para a resposta da reclamação, com a orientação para que o mesmo mantenha contato com a Concessionária, caso o serviço não tenha sido executado no prazo determinado.

Os prazos para a execução dos serviços e solução das reclamações serão definidos pela Concessionária, no regulamento de serviços, e não serão admitidos atrasos sem justificativas plausíveis para cada caso.

A tarifa do serviço solicitado será informada antecipadamente ao cliente, e só será registrada a solicitação após a sua aprovação; a cobrança será feita na conta mensal ou quitada antecipadamente, a depender do serviço.

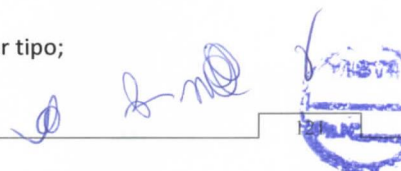
Todo e qualquer impedimento para o atendimento da solicitação do cliente será transmitido ao mesmo, formalmente, através de correspondência via telefone, fax, correios ou e-mail.

Caso a conta reclamada seja refaturada, uma nova será emitida e enviada ao cliente, se ele assim preferir. Procedimento igual será utilizado na solicitação de emissão da 2ª via da conta. Para cada solicitação e reclamação, o sistema comercial abrirá uma Ordem de Serviço (OS), que será listada na unidade responsável pelo atendimento.

Será mantido um controle diário sobre os prazos para a execução dos serviços, através da gerência de atendimento ao cliente, que enviará, diariamente, via sistema, para todas as unidades de execução, a relação dos serviços pendentes e cujos prazos estejam expirando no dia, para que sejam executados imediatamente.

A performance do serviço será avaliada mensalmente pelas gerências envolvidas sob a coordenação da gerência de comercialização, com o propósito de melhorar, a cada dia, o atendimento ao cliente e satisfazê-lo plenamente.

Na avaliação serão informados os seguintes dados:
Número de serviços solicitados e reclamações registradas, por tipo;

Handwritten signature in blue ink and a blue circular stamp with illegible text.

Número de serviços/reclamações executadas no prazo, por tipo;

Número de serviços/reclamações executadas após o prazo, com:

1 (um) dia de atraso;

2 (dois) dias de atraso;

Mais de 2 (dois) dias de atraso, por tipo.

Número de serviços/reclamações pendentes, com:

1 (um) dia de vencido;

2 (dois) dias de vencido;

Mais de 2 (dois) dias de vencido, por tipo.

Tempo médio de execução, por tipo:

Os relatórios serão emitidos por:

Total/mês;

Total/acumulado;

Unidade de execução/mês;

Unidade de execução/acumulado.

A Concessionária fará uma pesquisa, junto aos clientes que utilizarem o sistema, para avaliar o grau de satisfação quanto à prestação do serviço.

a.4) Informações comerciais

A Concessionária utilizará também um sistema automatizado de atendimento (telemarketing) ao cliente, via linha telefônica comercial, através do qual serão informados:

Serviços que a Concessionária oferece;

Procedimentos comerciais da Concessionária;

Valores das tarifas dos serviços a serem prestados;

Dados ou documentação exigidos para a prestação dos serviços;

Prazos para a execução de serviços;

Conta(s) em atraso(s) e seu(s) respectivo(s) valor(es);

Valor e data de vencimento da conta do mês;

Data prevista para o recebimento e vencimento da próxima conta;

Solicitação da 2ª via da conta;

Situação da ligação de água;

Situação da ligação de esgoto.

Para as informações referentes às ligações de água e esgoto, o cliente deverá digitar o número da sua matrícula.

b) Atendimento pessoal (postos de atendimento)

A Concessionária melhorará as instalações de atendimento ao cliente oferecendo comodidade, conforto e agilidade, para manter sempre elevados os padrões de serviços a serem prestados ao consumidor.



Será implantado também um sistema de monitoramento do fluxo de clientes na unidade de atendimento que permitirá:

- Monitorar a quantidade diária de atendimentos;
- Verificar o tempo médio de atendimento nas mesas;
- Verificar o tempo de espera;
- Avaliar os horários em que o fluxo é maior (chegada por minuto).

Todas as informações a serem geradas serão utilizadas para melhorar o atendimento nos horários de pico, além de organizar e reduzir a morosidade no atendimento ao cliente.

Será avaliada a necessidade de ampliação/implantação de novos postos de atendimento a serem espalhados estrategicamente para adequar-se ao crescimento do Município ao longo da Concessionária, permitindo praticidade na solução das necessidades pertinentes ao consumidor.

c) Atendimento utilizando a web on line

Será implantada uma "home page" na internet, possibilitando aos clientes o acesso para solicitação de serviços, reclamações, compra dos produtos/serviços, consulta sobre procedimentos comerciais e informações técnicas, visando melhorar a eficiência e comodidade dos mesmos.

O sistema de automação dos serviços operacionais comerciais integrará os serviços de atendimento ao cliente, atuando desde o acatamento da solicitação até a execução dos serviços pelas equipes de campo.

Para uma melhora na gestão desses serviços será implantado o Programa de Gestão Remota dos Serviços (GRS).

As principais funções do programa serão:

- Atendimento das solicitações de serviço;
- Apoio no atendimento ao cliente;
- Geração de Ordens de Serviços – OS;
- Emissão de OS, de forma descentralizada;
- Acompanhamento das OS;
- Elaboração de rotas de serviços;
- Atualização automática do cadastro comercial;
- Acompanhamento gerencial dos serviços;
- Acompanhamento dos prazos de execução dos serviços, por unidades executoras e gerais.

d) Ouvidoria

A Concessionária disponibilizará uma estrutura para a Ouvidoria, que será um instrumento que possibilitará a interação de forma ativa com as áreas técnicas, operacionais, comerciais, administrativa, financeira e com a gerência geral, para atuar no levantamento e encaminhamento de questões, recebendo as críticas ou denúncias de clientes que, tendo já recorrido aos canais competentes da Concessionária, não se sentirem satisfeitos com o atendimento prestado ou a resolução a ser dada ao seu problema, ou seja, será o elo de

comunicação entre o cliente e a Concessionária, integrando e facilitando propostas e soluções no atendimento.

As atendentes receberão as reclamações e as encaminharão automaticamente ao setor responsável. O acompanhamento será feito pela assessoria jurídica que encaminhará a resposta ao cliente via carta, ou através do apoio das atendentes, quando for o caso.

As atribuições da Ouvidoria serão as seguintes:

Missão

Defender os interesses dos clientes junto a todas as áreas da Concessionária, numa postura equânime, dando o devido encaminhamento às reclamações e/ou sugestões e propondo providências internas para a melhoria constante dos serviços a serem prestados à população.

Finalidade


Estabelecer critérios, princípios, conceitos e diretrizes, para a consolidação da função da Ouvidoria na Concessionária, de acordo com os dispositivos legais específicos, política e objetivos da qualidade, Contrato de Concessão e regulamento dos serviços de água e esgoto, instrumentos esses que nortearão as ações da Concessionária conforme estará estabelecido no Programa da Qualidade.

Objetivos

Contribuir para a melhoria na qualidade do serviço a ser prestado;
Agilidade na resolução dos problemas, diminuindo a burocracia;
Garantir transparência e acesso às informações da Concessionária;
Propiciar maior credibilidade à imagem da Concessionária;
Melhorar os indicadores agregados à satisfação dos clientes, criando metas desafiadoras;
Estreitar a relação da Concessionária com o Procon, Agência de Regulação e órgão afins;
Melhorar e integrar internamente os processos relacionados aos clientes;
Implantar e melhorar os Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário com o que houver de melhor no mercado, aumentando a confiabilidade dos dados e a rapidez na execução dos serviços, através de informações claras e objetivas.

Princípios

Credibilidade;
Envolvimento e genuíno interesse pelas questões que serão levantadas pelos clientes;
Profundo conhecimento dos valores, da cultura, dos serviços, da história, dos macroprocessos básicos, das operações e das características culturais e sociais da comunidade onde a Concessionária atuará;
Transparência, ética e cidadania;
Prazo máximo de 10 (dez) dias de resposta aos clientes, bem como implementação de sistemas eficazes de acompanhamento e avaliação das reclamações dos clientes;
Zelar pela imagem pública da Concessionária.



Competências

Exercer a função de representante do cliente e do cidadão, junto às áreas da Concessionária;

Avaliar a procedência de sugestões, reclamações, denúncias e seu encaminhamento às áreas competentes;

Agilizar a tramitação das questões dos clientes no âmbito da Concessionária;

Facilitar o acesso do cliente à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

Identificar e antecipar problemas no atendimento ao cliente, bem como propor às áreas, a correção de erros, omissões ou abusos cometidos;

Participar de reuniões em órgãos e entidades de proteção aos clientes;

Posicionar-se como canal de comunicação entre o Procon e a Concessionária, facilitando e intermediando soluções e demandas específicas;

Desenvolver e manter estritos vínculos de relacionamento e parceria com todas as áreas da Concessionária que se relacionarem com os clientes;

Zelar pela permanente atualização e agilidade dos processos internos de atendimento às reclamações e denúncias dos clientes;

Implementar sistemas eficazes de acompanhamento e avaliação das reclamações dos clientes;

Propor atualização da tabela de serviços da Concessionária, que envolverá as áreas comercial e operacional;

Garantir a padronização dos processos de gestão relacionados à Ouvidoria em toda a Concessionária.

Indicadores

Efetuar o acompanhamento da performance da Concessionária, através do acompanhamento dos seguintes índices e análises:

Índice de reclamações, por tipo de cliente;

Índice de soluções de problemas;

Índice de reclamações, por tipo de problema;

Índice de reincidência do problema;

Comparação das metas estabelecidas, com índices disponíveis de concessionárias similares (benchmark);

Mapeamento e número de reclamações, por categoria de serviços;

Número de casos resolvidos ou não (se não, o porquê);

Índices de eficiência no atendimento da Ouvidoria;

Posição mensal da CONCESSIONÁRIA no ranking do Procon, com benchmark de outras concessionárias.

Resultados no âmbito das áreas internas

Analisar os resultados das ações da CONCESSIONÁRIA, através das seguintes análises:

Identificação e avaliação dos padrões de atendimento;

Identificação e avaliação do tratamento dado aos serviços solicitados;

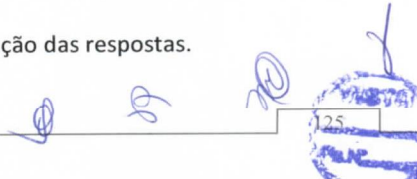
Propostas de soluções, para os problemas identificados;

Relatórios diários, mensais e anuais de reclamações;

Relatório de monitoramento, para controle de prazos;




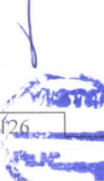
Propostas de implantação de melhorias nas prestações dos serviços, utilizando os dados de atendimento como indicadores;

Mecanismos administrativos e informatizados, para agilização das respostas.



Resultados no âmbito dos clientes

Encaminhamento e resposta de suas questões, e redução da sua insatisfação com a
Concessionária;
Comodidade

   
26

c) Cronograma físico dos estudos e serviços de modernização pro

ITEM	ATIVIDADES	Duração (Anos)	ANO 1 (meses)						P23	ANO 24	ANO 25	ANO 26	ANO 27	ANO 28	ANO 29	ANO 30
			2	4	6	8	10	12								
1	Assumir o Sistema Atual	0.5	█	█	█											
2	Avaliação de Procedimentos	0.5	█	█	█											
3	Definição de Novas Rotinas	0.5				█	█	█								
4	Migração para Novo Sistema	0.5	█	█	█											
5	Treinamento do Pessoal	1.0	█	█	█	█	█	█								
6	Integração do Sistema	1.0	█	█	█	█	█	█								


 Handwritten initials: 'E', 'R', 'me'. A blue circular stamp with the letters 'G' and 'E' and some illegible text inside.

Parte B7 - A GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]*

VISTAR
128

Parte B7 - A Gestão dos Recursos Humanos

A principal ferramenta da empresa para oferecer ao consumidor um serviço digno e bem prestado e com receptividade comunitária são os seus recursos humanos.

Os recursos humanos serão valorizados mesmo que em detrimento de investimentos em equipamentos, visando o aproveitamento da experiência dos funcionários atualmente ativos, de modo a não permitir perda de cultura do serviço. Sem esta meta se torna impraticável o bom funcionamento da empresa, pois o aparato de modernização, já descrito, perde sua razão de ser, se operado por um funcionário insatisfeito. A qualidade do serviço oferecido ao consumidor seja de que natureza ou representatividade for, é prioridade absoluta da empresa.

Visando este alvo, todos os funcionários atualmente ativos serão entrevistados individualmente. Não menos importantes, são as informações curriculares de cada um dos funcionários, a serem solicitadas e analisadas antes da entrevista.

O objetivo é oferecer um emprego estável e perfeitamente legalizado a todos os funcionários da empresa. A empresa não permitirá manobras funcionais por comodidade política ou similar, e o aspecto a ser mais valorizado no indivíduo será sua capacitação para o desempenho de suas obrigações e sua fidelidade ao objetivo central da empresa.

Será compromisso da empresa, zelar pela equidade salarial, garantida por um plano de cargos e salários rigoroso, justo e avalizado sindical e juridicamente, de modo a garantir a progressão do funcionário dentro do seu Quadro. Este plano, implantado em forma de software, prevê não apenas o enquadramento salarial inicial de cada um, como ainda especifica os valores de adicionais de função, incremento salarial por ano de empresa, bonificações especiais por pontualidade e assiduidade, escala de prioridade de dispensa e contratação, e todos os demais aspectos correlatos.

Ainda assim existirá intervenção humana no processo, pois o software tão somente indica os eventos geradores de mudanças, como cumprimento de prazos e outros.

O plano de cargos e salário ainda estabelece os procedimentos e atribuições de cada uma das funções existentes no quadro da empresa. Esta é a parte mais dinâmica do plano, pois estudos permanentes serão feitos de modo a apropriar tal descritivo a cada realidade. Sempre que for necessário substituir um funcionário, por qualquer razão, será extremamente facilitado o ingresso de um sucessor.

Haverá ainda investimentos em treinamento e reciclagem, com previsão de priorização de ascensão de cargo. Em termos práticos, isto significa que um funcionário além de ter registrado as suas atribuições no plano, e contribuir na sua manutenção, ainda estará periodicamente sendo avaliado e treinado, e terá prioridade sobre um novo contratado para substituir um funcionário de nível superior, sempre que apresentar possibilidades.

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. To the right of the signature is a blue circular stamp with illegible text inside.

A filosofia da empresa é que o funcionário contratado permaneça até sua aposentadoria, mas não sem progredir. O interesse da empresa é que haja a menor rotatividade de mão de obra possível, visando a estabilidade do desempenho das funções. Ao ser admitido, o funcionário será entrevistado, anualmente, receberá treinamento no momento da contratação e sempre que necessário for, ainda receberá uma cópia do plano de cargos e salários em vigor na época, bem como explicação de seu funcionamento. As demissões serão desestimuladas a medida do possível, dentro da filosofia geral da empresa.

É meta da empresa oferecer vagas de estágios a estudantes, cada um em sua área de especialidade. O volume de vagas oferecidas, bem como sua rotatividade será determinada caso a caso, conforme a necessidade.

Fica a encargo da empresa determinar a efetivação do mesmo após o término do período ou o seu desligamento, que pode ocorrer mesmo antes do prazo.

Os benefícios a serem oferecidos a cada um dos funcionários deverão ser proporcionalmente iguais, incluindo auxílio alimentação e transporte, convênio de assistência médica, e todos os demais que a lei determina. Isto vale dizer que um funcionário de mais alto escalão pode ter, por exemplo, um plano médico completo, mas seguramente não lhe será gratuito.

O uso de veículos da empresa, linhas telefônicas, equipamentos, computadores, material de escritório e outros, serão monitorados visando controlar os abusos e eventualmente prejuízos à concessionária.

As metas estabelecidas que nortearão a gestão dos recursos humanos, segue as seguintes premissas:

- a) As diretrizes para a Gestão dos Recursos Humanos.
- b) Caracterização dos Recursos Humanos necessários ao longo da Concessão.

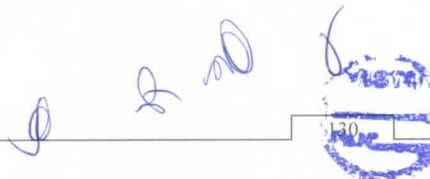
a) AS DIRETRIZES PARA A GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS.

As principais diretrizes para a gestão dos recursos humanos são as seguintes:

▪ Contratação e Remuneração de Pessoal

Para a contratação de pessoal será analisado primeiramente a escolaridade e a experiência profissional dos que ainda se encontram trabalhando no atual Sistema de Abastecimento de Água. A filosofia da Empresa é conduzi-la de forma moderna e eficiente, para isso necessita contar com técnicos experientes.

Quanto ao sistema remuneratório, serão obedecidas as leis trabalhistas, com salários justos e condizentes com a sua área de atuação, incluindo uma política de gratificação por desempenho.



▪ **Qualificação Profissional**

A política adotada pela empresa é a de oferecer constantemente Treinamento profissional a todos os seus funcionários. Os cursos serão elaborados e ministrados por instrutores especializados na área, e envolverão atividades do dia a dia da empresa como manuseio com produtos usados na desinfecção das águas, prevenção de acidentes trabalhistas e outros.

▪ **Vantagens e Benefícios**

A Concessionária visa buscar a modernidade e eficiência no trato com o consumidor usuário. Desta forma a política de vantagens e benefícios adotada pela empresa para o seu quadro de recursos humanos como auxílio alimentação, transporte, convênio de assistência médica e outros é mais uma maneira de se afirmar essa filosofia.

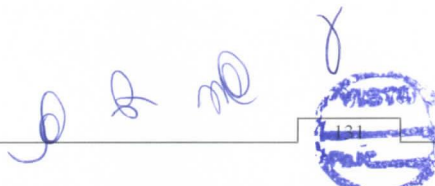
b) CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS AO LONGO DA CONCESSÃO.

É compromisso da empresa, elaborar uma estrutura organizacional que assegure a qualidade dos serviços, através de políticas administrativas condizentes com a filosofia da empresa, cuja principal diretriz será a prestação de serviço adequado.

Dentro desse contexto, a figura do Supervisor, será o principal executivo a zelar pelo cumprimento das metas estabelecidas e pelo planejamento das ações propostas pela concessionária.

As áreas técnicas e administrativas do sistema serão o apoio necessário para a realização do proposto, de modo a assegurar o resultado econômico financeiro da concessão.

No quadro 18 a seguir serão demonstradas as necessidades com recursos humanos durante o período de concessão.




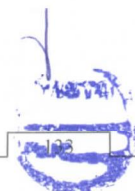


Quadro 18 – Necessidade de recursos humanos e produtividade

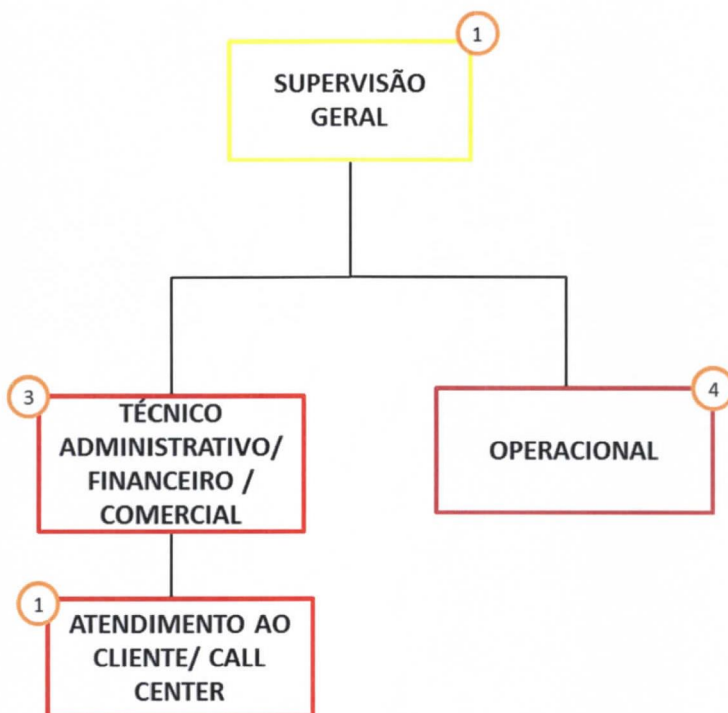
Ano	Pop. (hab.)	Atend. Água %	Pop. Atend. água (hab.)	Atend. Esgoto %	Pop. Atend. esgoto (hab.)	Ligações água (ud)	Ligações esgoto (ud)	Ligações água + esgoto (ud)	Func. (ud)	Índice prod. (lig/func)
1	4.626	100%	4.626	10%	462	1.490	148	1.638	9	182
2	4.731	100%	4.731	20%	946	1.524	303	1.827	9	203
3	4.837	100%	4.837	30%	1.451	1.558	466	2.024	9	224
4	4.942	100%	4.942	40%	1.976	1.592	637	2.229	9	247
5	5.048	100%	5.048	50%	2.524	1.627	813	2.440	9	271
6	5.153	100%	5.153	60%	3.091	1.660	996	2.656	9	295
7	5.259	100%	5.259	70%	3.681	1.694	1.186	2.880	9	320
8	5.364	100%	5.364	80%	4.291	1.728	1.382	3.110	9	345
9	5.470	100%	5.470	90%	4.923	1.762	1.586	3.348	9	372
10	5.575	100%	5.575	100%	5.575	1.796	1.796	3.592	9	399
11	5.681	100%	5.681	100%	5.681	1.830	1.830	3.660	9	406
12	5.786	100%	5.786	100%	5.786	1.864	1.864	3.728	9	414
13	5.892	100%	5.892	100%	5.892	1.899	1.899	3.798	9	422
14	5.997	100%	5.997	100%	5.997	1.932	1.932	3.864	9	429
15	6.103	100%	6.103	100%	6.103	1.966	1.966	3.932	9	436
16	6.208	100%	6.208	100%	6.208	2.001	2.001	4.002	9	444
17	6.314	100%	6.314	100%	6.314	2.034	2.034	4.068	9	452
18	6.419	100%	6.419	100%	6.419	2.068	2.068	4.136	9	459
19	6.525	100%	6.525	100%	6.525	2.103	2.103	4.206	9	467
20	6.630	100%	6.630	100%	6.630	2.137	2.137	4.274	9	474
21	6.736	100%	6.736	100%	6.736	2.170	2.170	4.340	9	482
22	6.841	100%	6.841	100%	6.841	2.205	2.205	4.410	9	490
23	6.947	100%	6.947	100%	6.947	2.239	2.239	4.478	9	497
24	7.052	100%	7.052	100%	7.052	2.272	2.272	4.544	9	504
25	7.157	100%	7.157	100%	7.157	2.306	2.306	4.612	9	512
26	7.263	100%	7.263	100%	7.263	2.341	2.341	4.682	9	520
27	7.368	100%	7.368	100%	7.368	2.374	2.374	4.748	9	527
28	7.474	100%	7.474	100%	7.474	2.408	2.408	4.816	9	535
29	7.579	100%	7.579	100%	7.579	2.443	2.443	4.886	9	542
30	7.685	100%	7.685	100%	7.685	2.476	2.476	4.952	9	550

[Handwritten signatures and a blue circular stamp]

COLABORADORES/ SETOR	PERMANÊNCIA						
	1	5	10	15	20	25	30
ADMINISTRATIVO							
SUPERVISOR GERAL							
Supervisor Geral	1	1	1	1	1	1	1
ADMINISTRATIVO/FINANCEIRO/COMERCIAL							
Técnico Administrativo/Financeiro/ Comercial	1	1	1	1	1	1	1
Limpeza	1	1	1	1	1	1	1
Vigilância	1	1	1	1	1	1	1
ATENDIMENTO/CALL CENTER							
Atendente Comercial	1	1	1	1	1	1	1
OPERACIONAL / COMERCIAL							
Operador volantes	2	2	2	2	2	2	2
Auxiliar do Operador	2	2	2	2	2	2	2
TOTAL GERAL DE COLABORADORES	9	9	9	9	9	9	9

Organograma



Descrição das Atividades e Cargos

Neste item, a LICITANTE apresenta a descrição das atividades e cargos necessários para a administração, operação e manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário do Município de Porto Esperidião e para a gestão comercial do Sistema de Abastecimento de Água com base na Estrutura Organizacional prevista para a CONCESSIONÁRIA e os recursos a serem utilizados.

Descrição dos Cargos Necessários para a Gestão e Operação do Sistema de Esgotamento Sanitário e Gestão Comercial.

Para a correta administração dos eventos técnicos, de procedimentos, de produção e de operação, serão necessárias habilidades específicas de cada profissional que integrará a equipe do futuro da Concessionária.

Analisando as informações contidas no Edital e seus Anexos, observa-se que:

[Assinaturas manuscritas e carimbo]

De um modo geral, as obras se iniciarão no primeiro ano e serão executadas em ritmo mais intenso até os cinco primeiros anos da Concessão. Haverá, posteriormente, obras de ampliação, manutenção, substituição de redes e conservação;

As atividades operacionais de esgoto terão início após a implantação das primeiras unidades do Sistema de Esgotamento Sanitário. Em relação à gestão comercial, as atividades serão desenvolvidas durante todo o período de Concessão.

Tendo em vista os aspectos específicos, mencionados anteriormente, optou-se pela implantação de uma estrutura em linha liderada pelo Supervisor Geral, cuja estrutura está detalhada no organograma apresentado anteriormente.

O principal cargo necessário para a gestão e operação do Sistema é do Supervisor Geral, cargo que será ocupado por um engenheiro.

O Supervisor Geral terá à disposição, uma equipe multidisciplinar, que está relacionada no cronograma apresentado no item ANTERIOR.

Funções e Atribuições dos Principais Cargos

Estão apresentadas, a seguir, as atribuições de cada uma das funções constantes do organograma que será a estrutura principal do futuro da Concessionária.

a) Supervisor Geral

O Supervisor Geral terá as seguintes principais funções e atribuições:

- Administrar o relacionamento com o PODER CONCEDENTE nos diversos níveis;
- Estabelecer as políticas e diretrizes gerais da Concessionária, com base nas orientações que receberá da direção da Empresa;
- Supervisionar o trabalho das supervisões, departamentos e assessorias;
- Fazer a gestão, o planejamento e executar os projetos de investimentos;
- Executar os acompanhamentos técnico, financeiro e de qualidade dos serviços de coleta e tratamento do esgoto;
- Executar a gestão comercial e os serviços complementares;
- Representar a Concessionária em juízo ou fora dele;
- Administrar os recursos financeiros da Concessionária;
- Aprovar as normas administrativas e técnicas da Concessionária, a serem encaminhadas pelas supervisões e analisadas pelas assessorias especializadas.

Para tanto, o Supervisor geral contará com uma estrutura formada pelos setores administrativos, financeiros, comercial, operações e de infraestrutura.



b) Administrativo / Financeiro/ Comercial

Esse setor subordinado ao Supervisor Geral terá como principais funções e atribuições as seguintes:

Elaborar e submeter, ao Supervisor Geral, as normas e instruções necessárias à administração das atividades da Concessionária;
Administrar a contabilidade e as finanças da Concessionária, elaborando e encaminhando os balancetes mensais;
Gerenciar os serviços de secretaria, transporte, comunicações e vigilância;
Executar atividades de recrutamento, seleção e treinamento de pessoal;
Implantar e administrar os serviços de segurança do trabalho e as atividades destinadas a garantir a preservação de saúde e a assistência social aos seus funcionários;
Assegurar a disponibilidade dos materiais necessários às atividades operacionais e de apoio, através de um controle eficiente dos estoques e de uma política adequada de compras.
Elaborar e manter atualizado o cadastro de consumidores;
Executar as medições de consumo de água;
Emitir as contas e providenciar a cobrança;
Cuidar do corte e religação de inadimplentes, reparos em cavaletes e outras medidas correlatas;

Atender às reclamações e solicitações do público relativas ao seu fornecimento de água, providenciar a 2ª via de conta e demais medidas pertinentes.

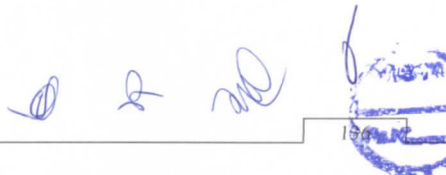
Sua estrutura será formada pelos seguintes sub-setores:

1. Administrativo, Financeiro e Comercial
2. Atendimento ao cliente e call center;
3. Faturamento comercial;
4. Leitura comercial.

c) Operações e Infraestrutura

Esse setor subordinado ao Supervisor Geral terá como principais funções e atribuições as seguintes:

Coordenar a elaboração dos projetos a serem executados por empresas especializadas, e fiscalizar sua execução em termos de adequação, qualidade e prazo;
Elaborar as normas e definir os parâmetros necessários, para a gestão técnica das obras e atividades operacionais;
Executar a fiscalização dos serviços a serem executados pelas subcontratadas;
Fiscalizar o controle tecnológico dos materiais que serão utilizados nas obras;
Analisar e aprovar as medições das subcontratadas;
Operar a coleta, tratamento, transporte e destinação final dos esgotos sanitários, de modo a liberar os efluentes sob condições controladas;
Executar a manutenção eletromecânica e de instrumentação das estações elevatórias, estações de tratamento de esgotos e de redes;



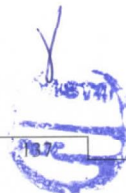


Executar a manutenção civil das estações elevatórias, estações de tratamento de esgoto e redes;


Controlar e executar a manutenção dos veículos operacionais e de gestão.

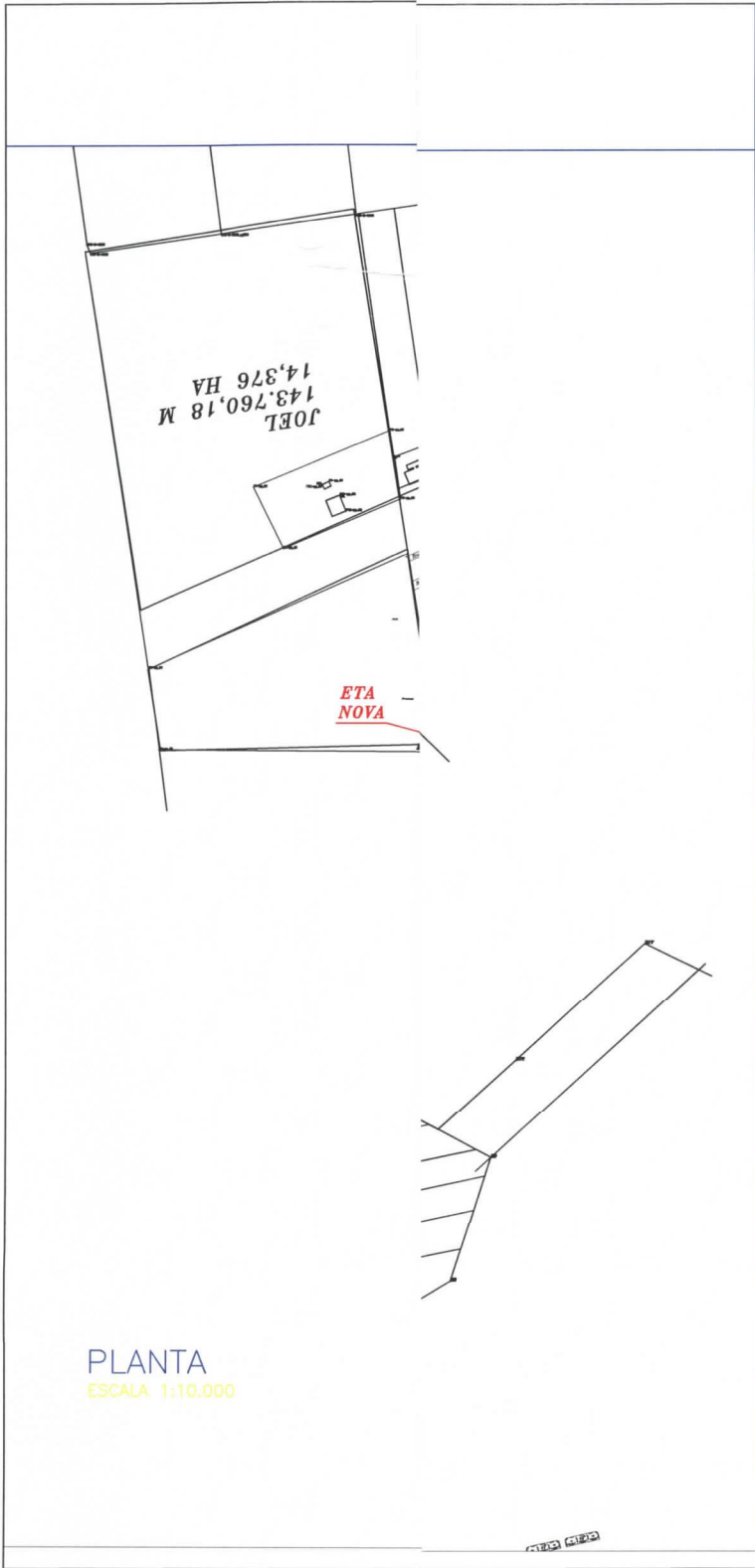
Sua estrutura será formada pelos seguintes sub- setores:

1. Operações;

PEÇAS GRÁFICAS

[Handwritten signatures]




SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

FOLHA DE LOCAÇÃO

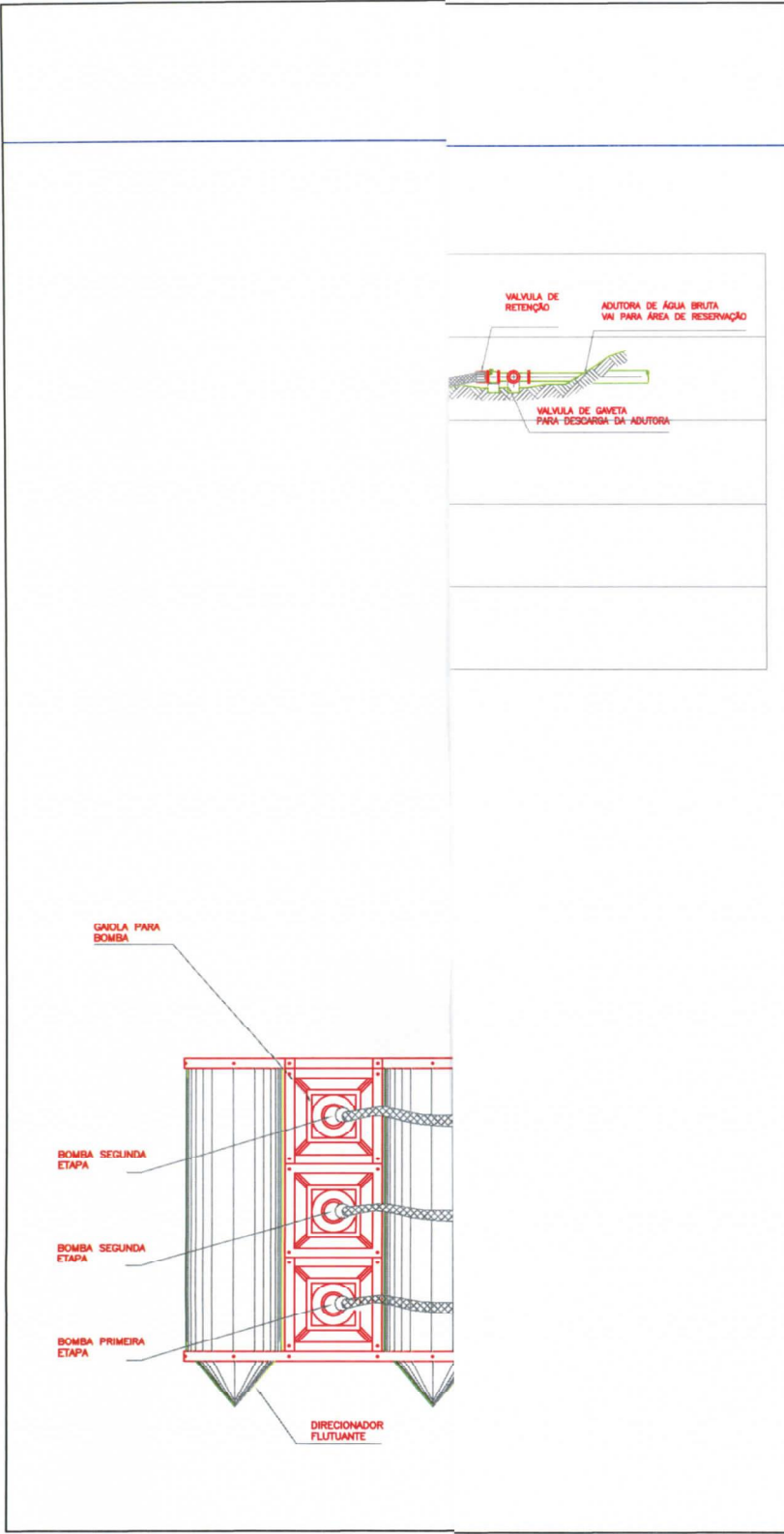
UNIDADES EXISTENTES

DATA: 2012

DESENHO 01

139





SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

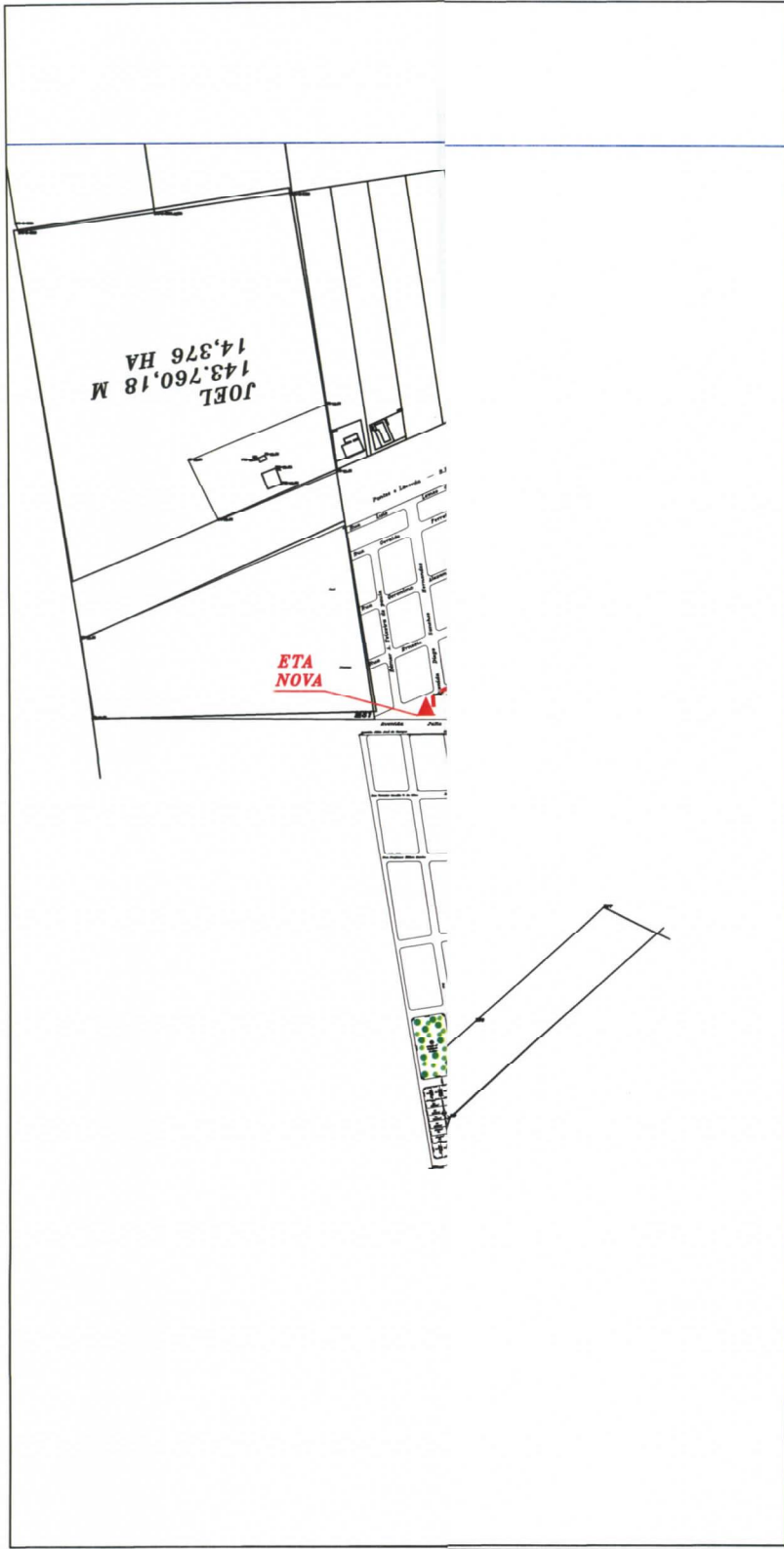
DESENHO 02

DATA: 2012

PLANTA E PERFIL CAPTAÇÃO DE ÁGUA BRUTA FLUTUANTE

140

(Handwritten signatures and a blue stamp)



SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

FOLHA DE LOCAÇÃO

NOVA ADUTORA DE ÁGUA BRUTA

DESENHO 03

DATA: 2012

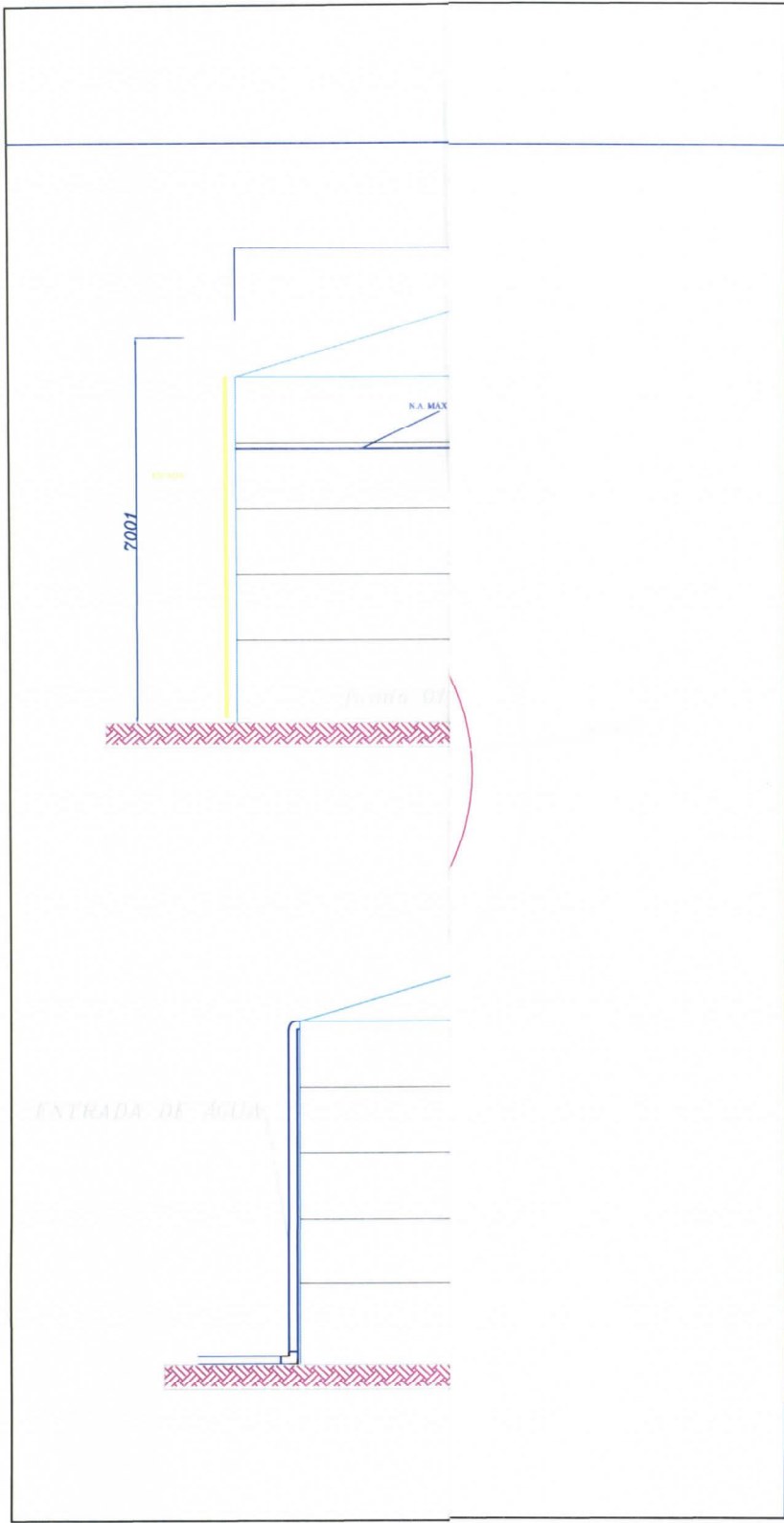
ce

de

me

14





SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

PLANTA E PERFIL

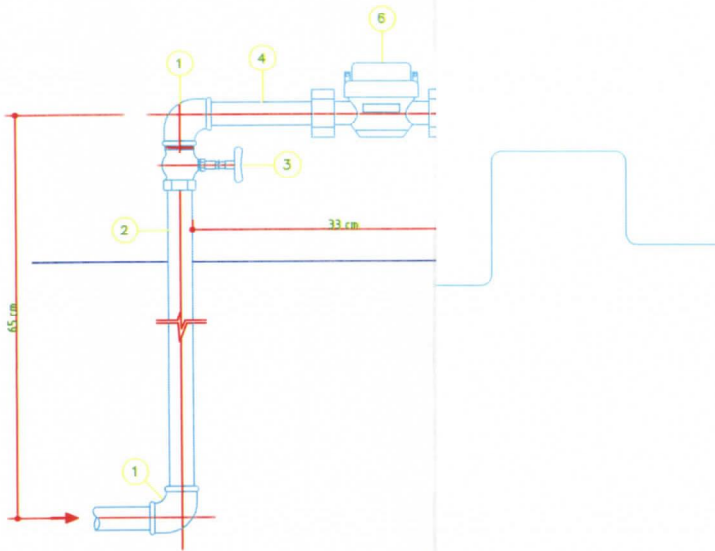
RESERVATÓRIO APOIADO METALICO 350M3

DATA: 2012

DESENHO 04

142

(Handwritten signatures and a blue circular stamp)



ITEM	MATERIAL	DIAMETRO	QUANT.
1			
2			
3			
4	P-PP	Ø REDE x 3/4"	1
5	PP	Ø REDE x 3/4"	1
6	AD	Ø REDE x 3/4"	VARIÁVEL
7	PP	Ø REDE x 3/4"	1
8			
-			
9			

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE PORTO ESPERIDIÃO - PROPOSTA TÉCNICA

DESENHO 05

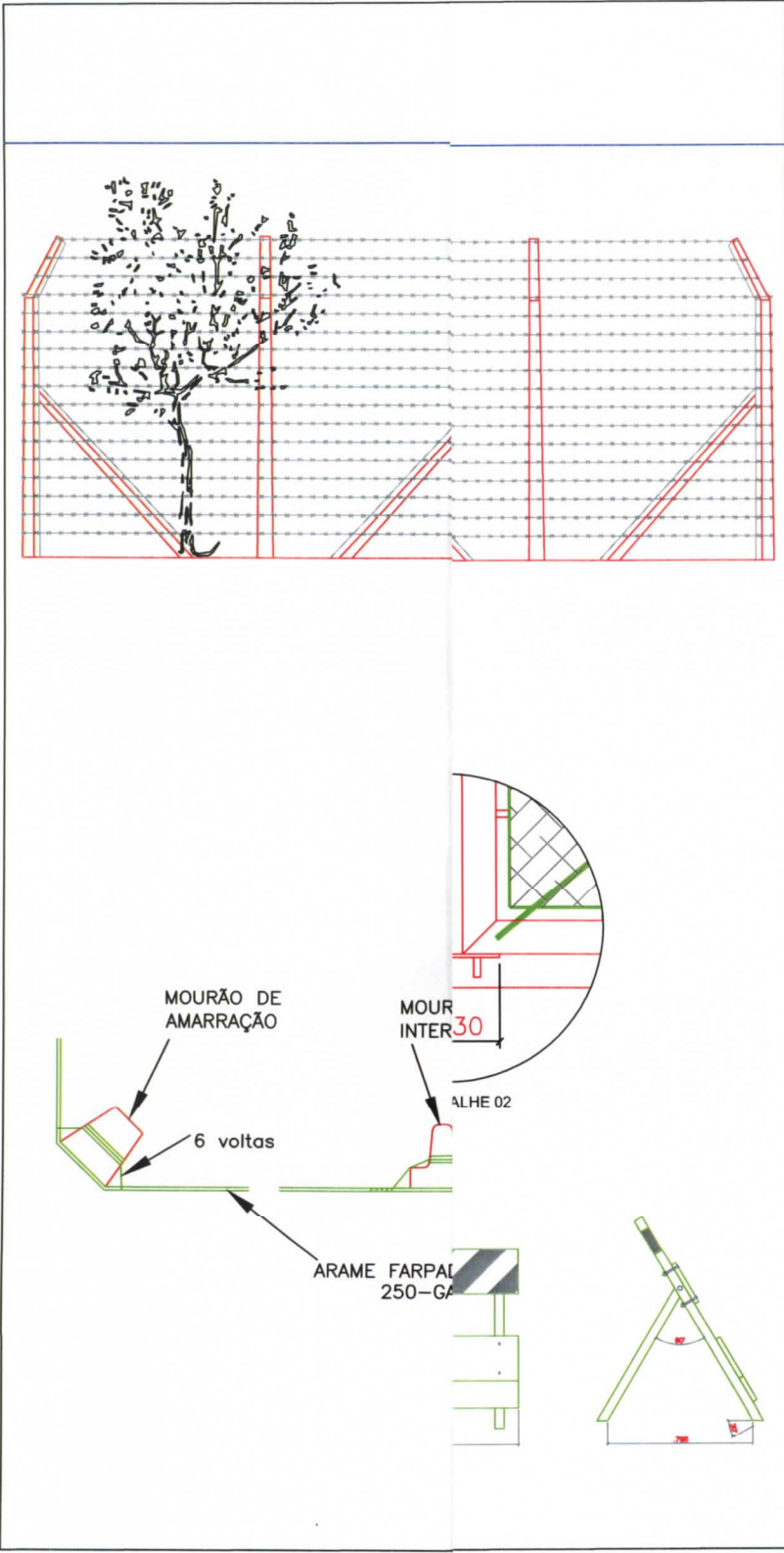
DATA: 2012

DETALHES DA LIGAÇÃO DOMICILIAR

PLANTA E PERFIL

143





SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

DESENHO 06

DATA: 2012

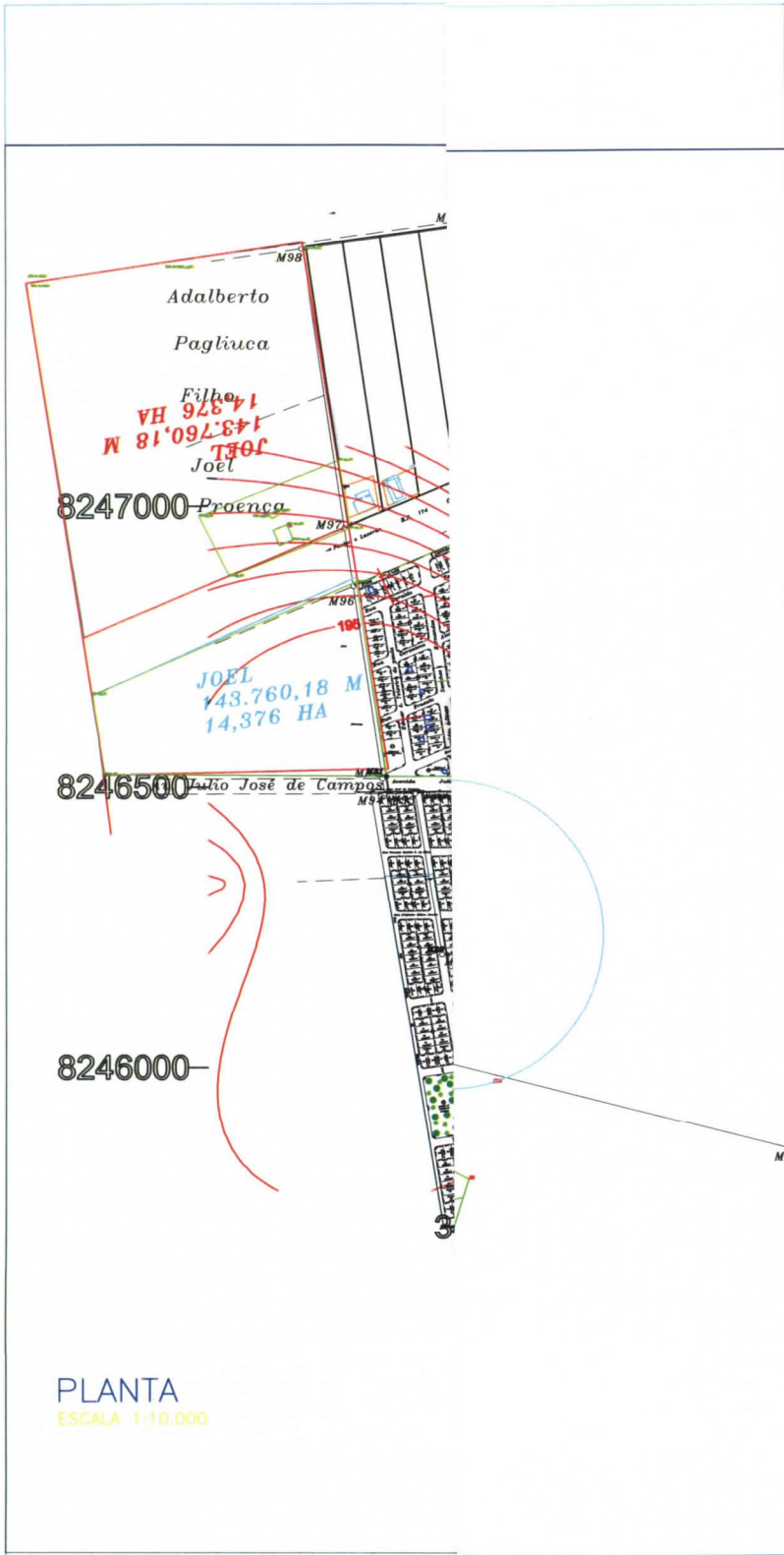
DETALHES CERCA E PORTÃO

PLACA SINALIZAÇÃO

44

Handwritten initials and marks in blue ink.

Blue ink stamp and signature.



SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

DESENHO 07

DATA: 2012

CURVAS DE NIVEL

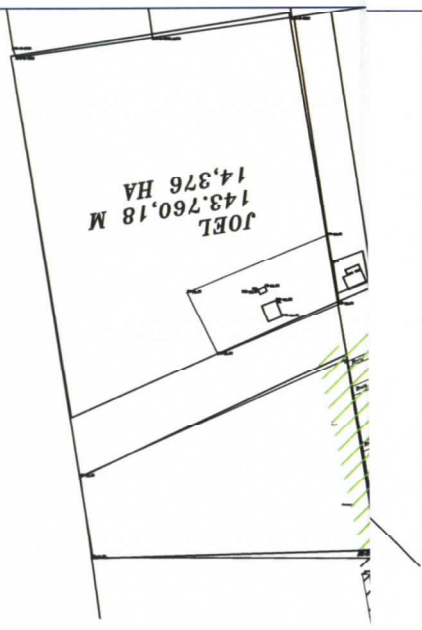
PLANTA

145

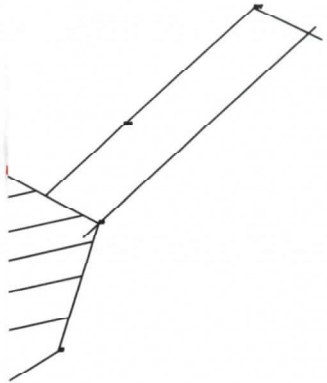


Handwritten marks or initials at the bottom of the page.

PLANTA
ESCALA 1:10.000



EEE
Q=1,19



07/2012 07/2012

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

146

PLANTA

CONCEPÇÃO GERAL DO SISTEMA PROPOSTO

DATA: 2012

DESENHO 08

Handwritten initials or marks in blue ink.

Handwritten signature and a blue official stamp.



SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

DESENHO 09

DATA: 2012

CONCEPÇÃO GERAL DO SISTEMA PROPOSTO

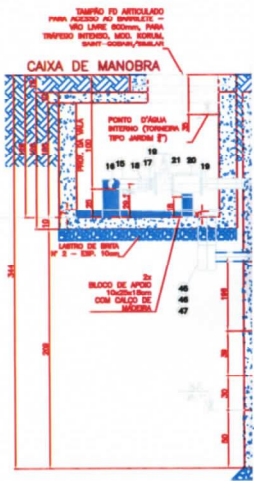
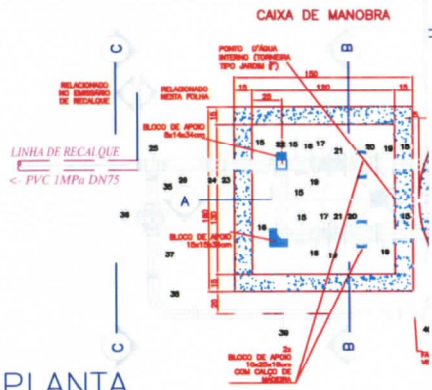
PLANTA

Handwritten mark

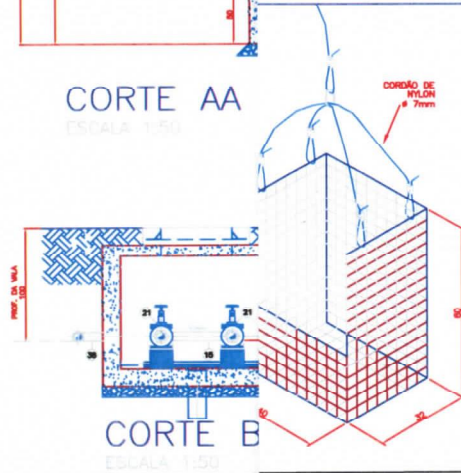
Handwritten mark

Handwritten signature and stamp

PLANTA



CORTE AA
ESCALA 1:50



CORTE B
ESCALA 1:50

MATERIAL
DE ESGOTO BRUTO

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

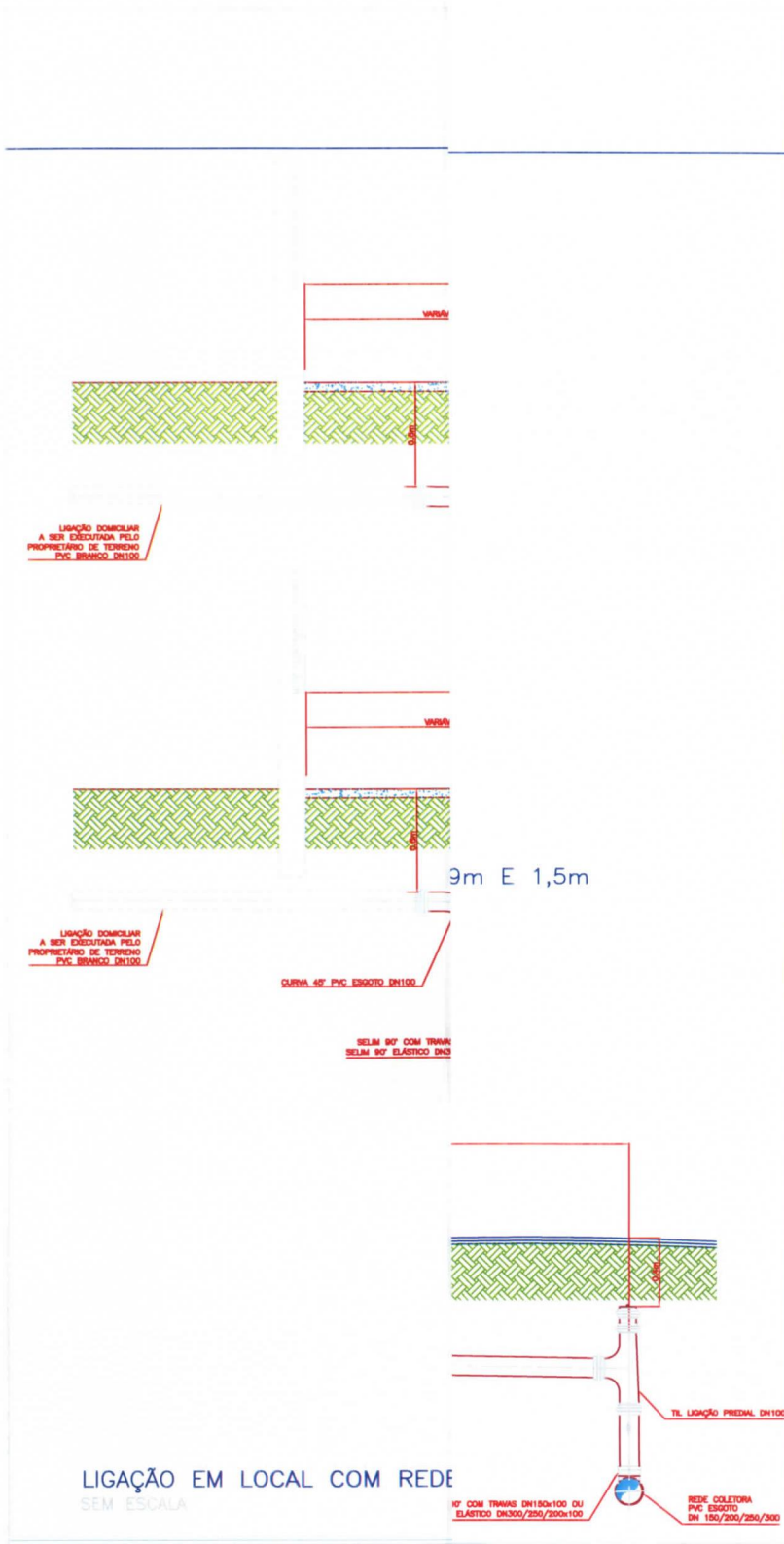
PLANTA, CORTES E DETALHES

ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ESGOTO

DATA: 2012

DESENHO 10





SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

DESENHO 11

DATA: 2012

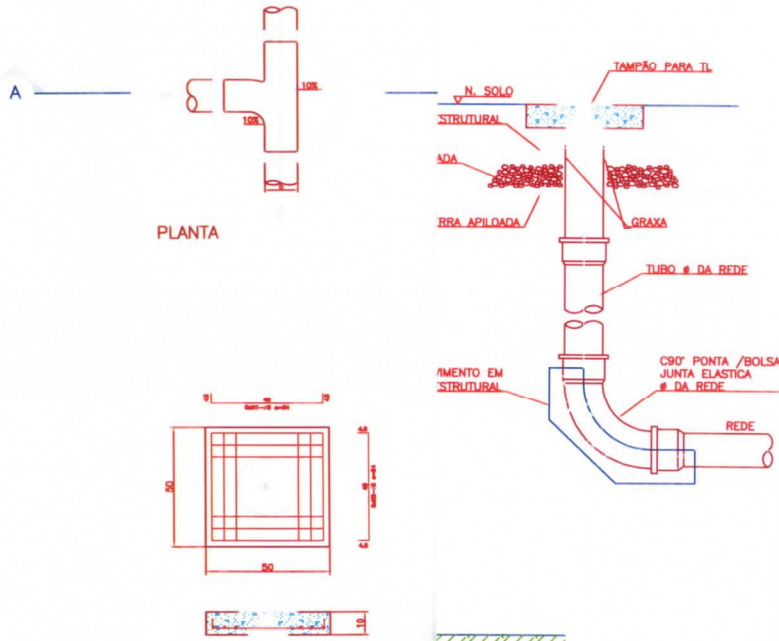
DETALHE LIGAÇÃO DOMICILIAR

PERFIL

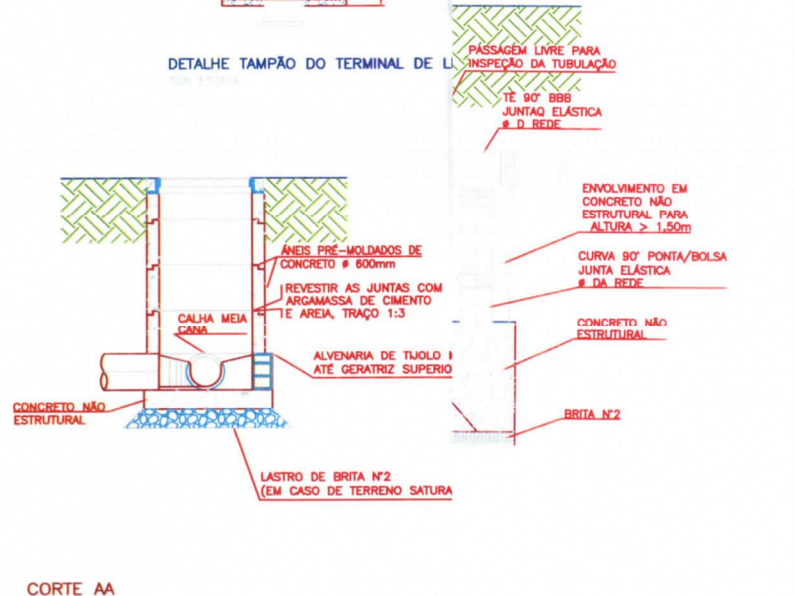


CAIXA DE INSPEÇÃO EM CONCRETO
 PARA TUBULAÇÃO Ø < 200 mm
 PARA PROFUNDIDADE < 1,50m

TERMINAL DE LIMPEZA - TL



DETALHE TAMPÃO DO TERMINAL DE LIMPEZA



CORTE AA

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE PORTO ESPERIDIÃO - PROPOSTA TÉCNICA

DESENHO 12

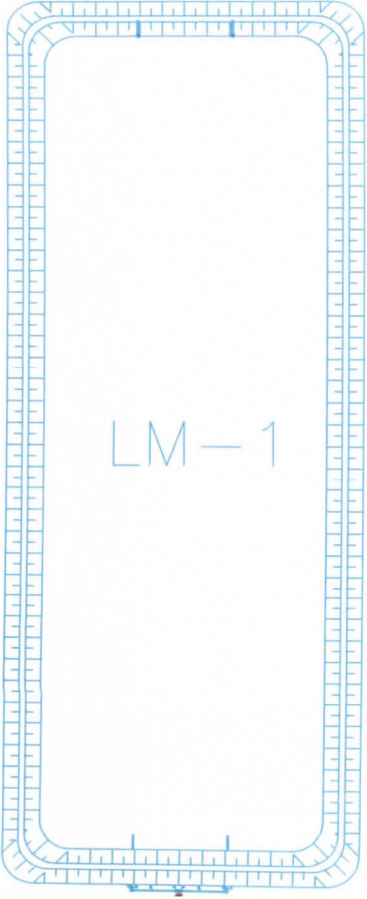
DATA: 2012

DETALHE DOS ACESSÓRIOS

PLANTA E CORTES

150





PLANTA

MINAR

LM-1

(Handwritten mark)

(Handwritten mark)

(Handwritten signature)

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE PORTO ESPERIDIÃO – PROPOSTA TÉCNICA

PLANTA E CORTES

ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO


DATA: 2012

DESENHO 13

15



ENCERRAMENTO

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]


TERMO DE ENCERRAMENTO

Este volume contempla a Proposta Técnica objeto da Licitação por Concorrência Pública nº 001/2012, da Prefeitura Municipal de Porto Esperidião – MT e apresenta 153 páginas, rubricadas e numeradas na sequência de 1 a 153.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

Porto Esperidião (MT), 10 de dezembro de 2012.

Augusto Kiyoshi Nishi
CONSÓRCIO ÁGUA E ESGOTO DE PORTO ESPERIDIÃO
Augusto Kiyoshi Nishi – Procurador
RG 11.687.841-SSP/SP – CPF 126.348.778-54

[Handwritten initials]
[Handwritten initials]
[Handwritten initials]
