

IX Seminário de Tecnologia em Saneamento Ambiental da Regional São Paulo



Vantagens de um Sistema de Gestão da Qualidade nos Serviços de Saneamento Básico – indicadores e resultados

Perfil Institucional

- Semasa - Autarquia Municipal criada em 13 de novembro de 1969
- A cidade de Santo André conta com uma população de 707.613 habitantes (IBGE, julho 2014)
- Número de funcionários diretos 1260 (nov/15)
- Até 1996 era responsável pelos serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto





Ações para Implantar e Manter o Sistema de Gestão da Qualidade

- Vontade/Determinação da Direção
- Escolha/definição do modelo de gestão a ser adotado
- Sensibilização dos gestores e funcionários
- Definição de uma Política da Qualidade
- Descrição e mapeamento dos processos/atividades
- Definição de instrumentos de acompanhamento e monitoramento dos resultados (**indicadores e pesquisas**)
- Comunicação interna

- Treinamento e conscientização dos funcionários
- Formação de grupos da Qualidade
- Realização de auditorias internas para verificar atendimento dos itens da norma
- Recebimento de auditorias externas
- Utilização das ferramentas de gestão da Qualidade visando a melhoria contínua

A primeira certificação da Qualidade ISO 9002 em 27 de dezembro de 1996 para Sistema de Abastecimento de Água e Coleta de Esgoto

Incorporação de serviços



DRENAGEM
Março de 1997



**GESTÃO DE RISCOS
AMBIENTAIS**
Defesa Civil
Janeiro de 2001



GESTÃO AMBIENTAL
(licenciamento,
educação,
fiscalização)
Outubro de 1998



GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS
(varrição, coleta, aterro sanitário)
Julho de 1999

Escopo de Certificação



semasa.
SANEAMENTO AMBIENTAL



FUNDAÇÃO VANZOLINI

CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

certifica que a organização

SERVIÇO MUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL DE SANTO ANDRÉ
Avenida José Caballero, 143 - Santo André - SP - Brasil

para o seguinte escopo:

Gestão de saneamento ambiental abrangendo: sistema de abastecimento de água, sistema de coleta de esgoto, sistema de drenagem urbana, licenciamento, fiscalização e educação ambiental, fiscalização, varrição, coleta e disposição de resíduos sólidos, projeto/desenvolvimento, fiscalização de obras, cadastros de redes e defesa civil.

implementou e mantém um

Sistema de Gestão da Qualidade

Através de auditoria da Fundação Vanzolini foi comprovado que este Sistema de Gestão cumpre os requisitos da norma:

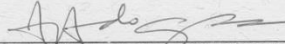
NBR ISO 9001: 2008

Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos

Este certificado é válido até: 16 de Julho de 2018

Número do Certificado: SQ-15714
(endereços indicados no anexo)

São Paulo, 17 de Julho de 2015


FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI
Rua Camburilú, 255
Alto da Lapa - São Paulo - SP - Brasil

A validade deste documento poderá ser confirmada em:
<http://www.vanzolini.org.br/cert/validade>



PAPEL 100% NATURAL, 50% RECICLADO

“Gestão de Saneamento Ambiental abrangendo:

Sistema de abastecimento de água, coleta de esgotos, drenagem urbana, varrição, coleta e disposição de resíduos sólidos, licenciamento, fiscalização e educação ambiental, projetos e desenvolvimento, fiscalização de obras, cadastros de redes e atividades de defesa civil”.

Certificado válido até 16/07/2018



SQ-M00486

ms

- A certificação da ISO é um **instrumento de auxílio à gestão**. O princípio é a busca da *melhoria contínua*
- Para manter a certificação e obter resultados positivos, são recomendados o uso das ferramentas de gestão:
 - Controle de documentos e registros – que visam manter as informações atualizadas
 - Toda a documentação é controlada pelo Sistema Isosystem e desde 2006 não há mais pastas de documentos em papel
 - Apontamento de Ações Corretivas e Preventivas – analisar as causas dos problemas, definir plano de ações e prevenir a ocorrência de problemas potenciais
 - Medição e monitoramento das atividades, o Semasa utiliza **Indicadores da Qualidade e pesquisas**

- Os indicadores estratégicos são avaliados trimestralmente pela Alta Direção
- Além dos indicadores estratégicos o SGQ acompanha os resultados dos indicadores gerenciais que são coletados e avaliados mensalmente pelos gestores, utilizando o instrumentos 5W2H para análise e definição de plano de ação para resultados negativos
- O SGQ conta com 20 indicadores estratégicos e cerca de 65 indicadores gerenciais

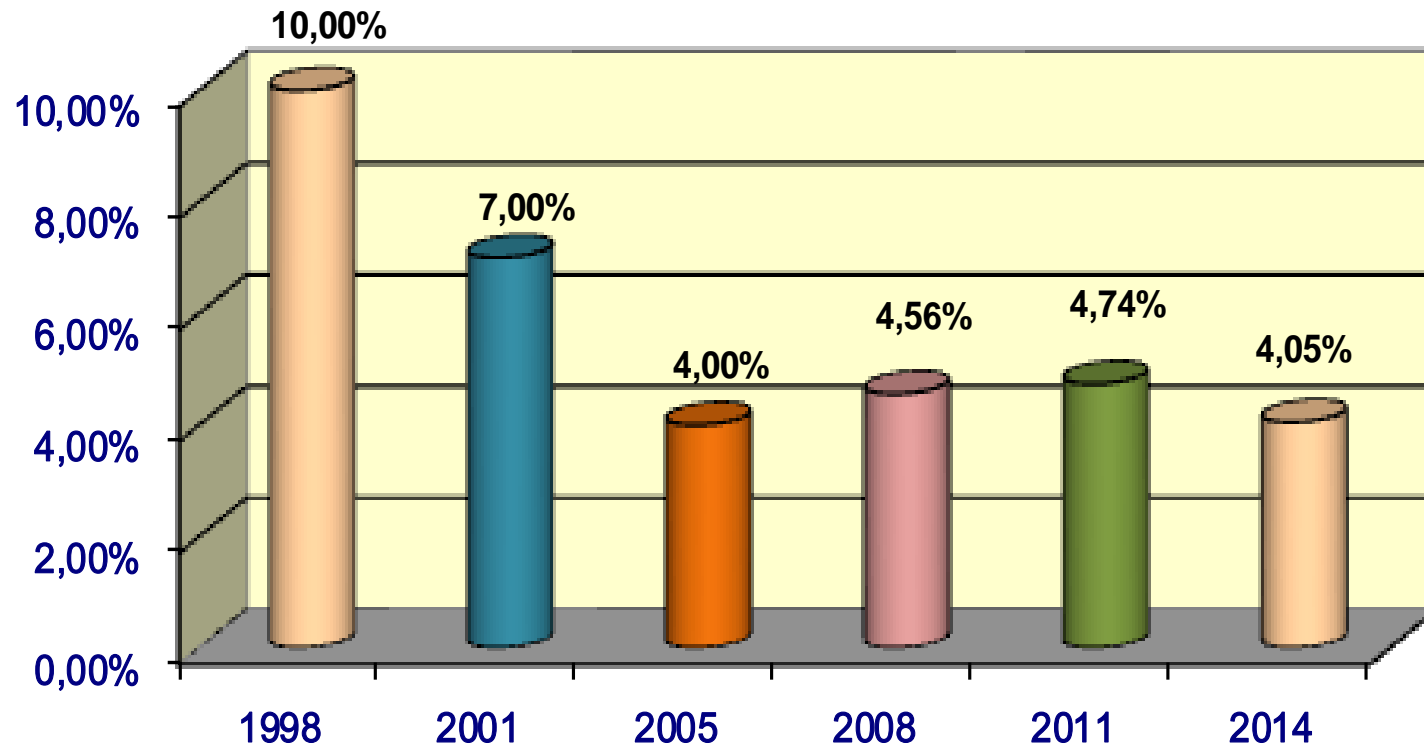
Indicadores Estratégicos



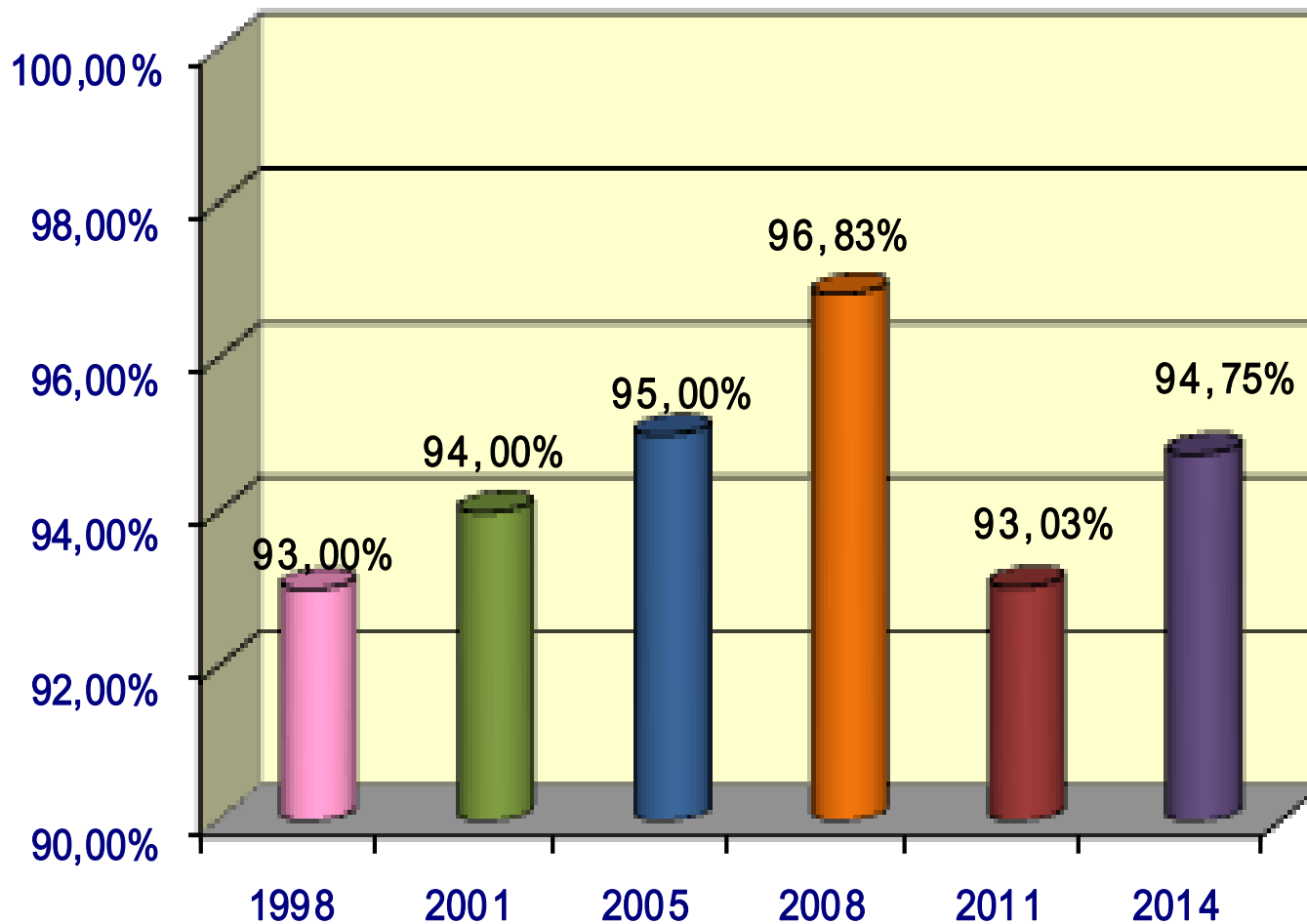
Parte Interessada	Indicador de Monitoramento
Usuário	RU – Reclamação de Usuário IASS - Indicador Atendimento dos Serviços Solicitados IQAD – Indicador da Qualidade da Água Distribuída IOPD – Planilha de Acompanhamento de Ocorrências de Problemas de Drenagem
Funcionários	IAT – Indicador de Aplicabilidade de Treinamento TF – Treinamento de Funcionários
Fornecedores	IPL – Indicador de Processos Licitatórios IEM – Indicador de Estoque de Materiais IEA – Indicador de Estoque de Apoio IRASI – Indicador de Regularidade de Abastecimento dos Sistemas
Organização	IGI – Indicador Geral de Inadimplência PL – Indicador de Perdas por Ligação CPCD – Consumo Per Capta Disponível IGRS – Indicador de Gestão de Resíduos Sólidos IQO – Indicador de Qualidade de Obras
Sociedade	IEDLA – Indicador de Expedição de Documentos e Licenças Ambientais IAEA – Indicador de Abrangência de Educação Ambiental ISEA – Indicador de Satisfação da Educação Ambiental

**Alguns exemplos dos
resultados obtidos**

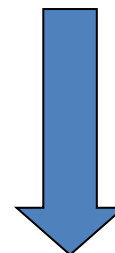
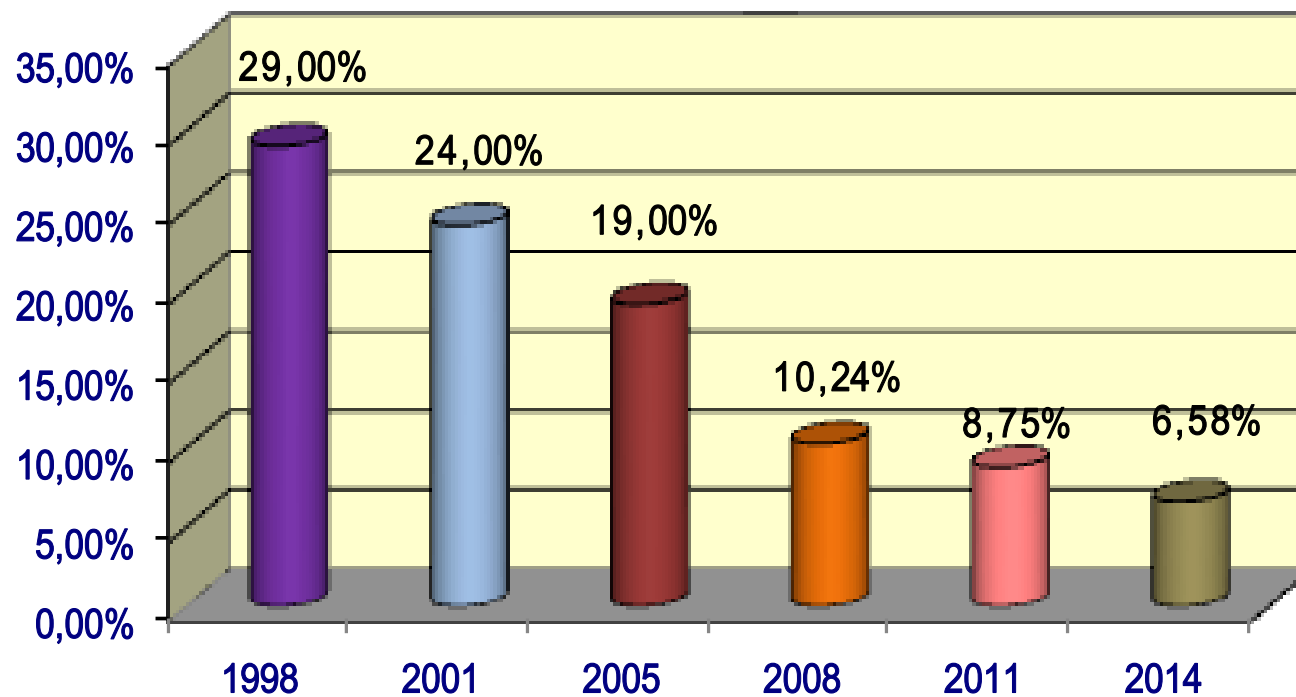
Reclamação de Usuário



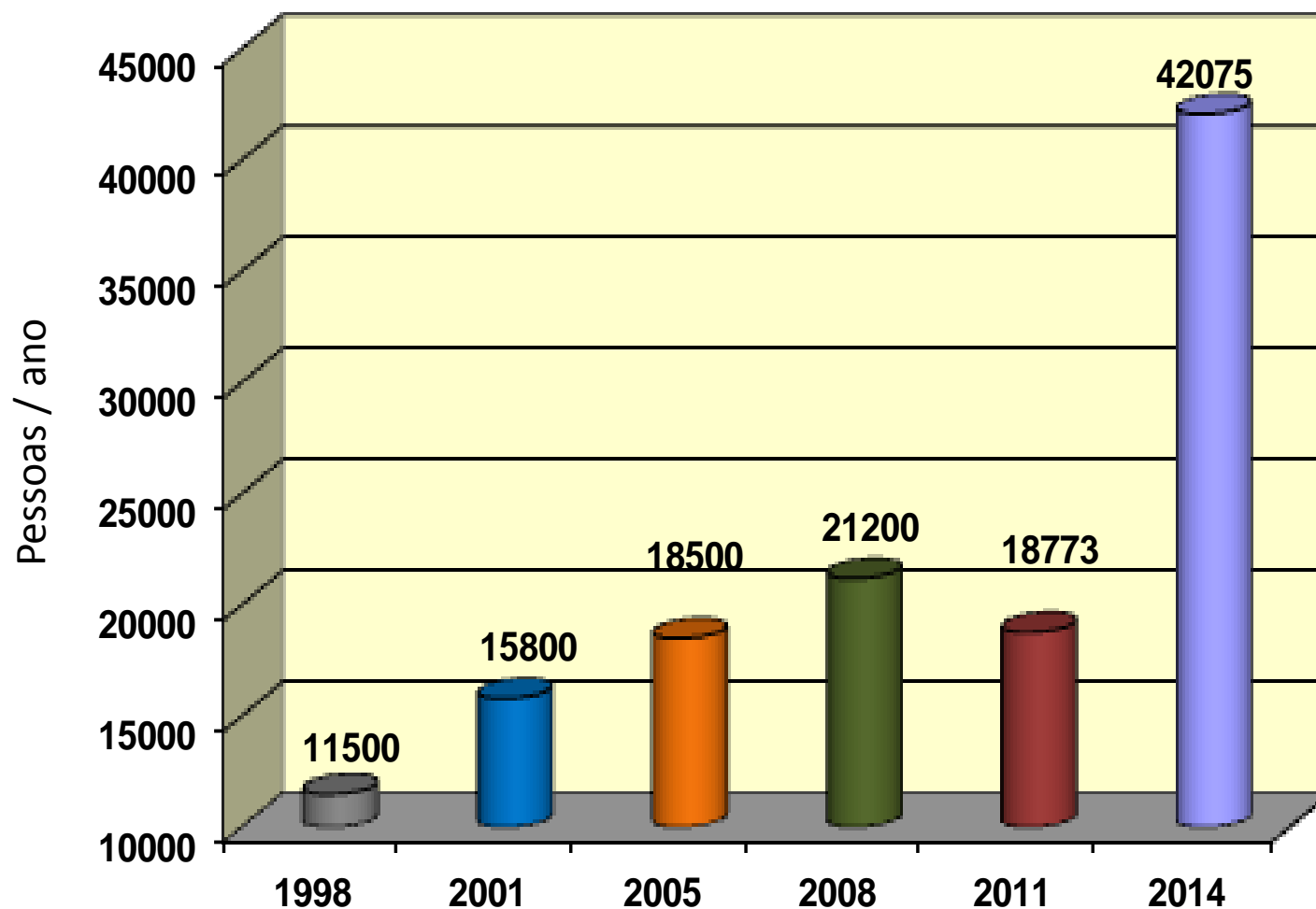
Indicador de Atedimento dos Serviços Solicitados



Indicador Geral de Inadimplência



Indicador de Abrangência de Educação Ambiental



Benefícios e Vantagens de Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade

Benefícios do SGQ



- Implantar e manter um SGQ traz uma série de benefícios a qualquer organização, no Semasa constatamos:
- Utilização como um instrumento de gestão que auxilia no planejamento, tomada de decisões, revisão de sistemáticas de trabalho, dentre outras ações;
- Foco e melhoria no atendimento ao usuário;
- Maior satisfação dos usuários e controle dos processos – medição e monitoramento;

Atendimento ao usuário



- Atendimento Presencial: 05 postos de atendimento estrategicamente localizados
- Telefone 115 e 199
- Site: www.semasa.sp.gov.br
- Fale Conosco
- Facebook: SemasaSanto André
- Flickr: [photos/semasa](https://www.flickr.com/photos/semasa/)



Melhoria da comunicação interna

Auditorias internas apontam 49 SACs

As auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) terminaram em 10 de junho com o apontamento de 49 Solicitações de Ação Corretiva (SACs). Realizadas anualmente, as auditorias avaliam a execução das atividades e os indicadores gerenciais e estratégicos. "Por meio delas é possível obter um diagnóstico das atividades para buscar a melhoria contínua dos serviços do Semasa", explica a encarregada do SGQ, Isabel Cristina da Silva de Sousa.

Ainda foram indicadas 33 Oportunidades de Melhorias, que demonstram situações que merecem atenção antes de se tornarem não conformidades. Os 25 auditores internos que participam dos grupos de Melhoria da Qualidade e de Multiplicadores passaram por um curso de formação em abril, a fim de executar uma melhor análise dos itens a serem auditados. As auditorias internas são um preparo para as auditorias externas que ocorrem em 28, 29 e 30 de julho.

Análise Crítica - Já na segunda Reunião de Análise Crítica (RAC) do ano, em maio, foram analisados os indicadores do primeiro trimestre de 2014, que estavam fortemente influenciados pelos períodos sazonais. As metas relativas aos serviços de água, por exemplo, foram bastante afetadas pela crise de escassez hídrica. A primeira RAC havia sido realizada em fevereiro, quando foi apresentado o balanço de 2013.



Auditoria do DMO (acima) e da Estação de Tratamento de Esgoto Parque Andreense (ao lado)



Multiplicando a Qualidade



Auditoria externa destaca capacidade técnica dos funcionários do Semasa



Audidores da Fundação Vanzolini estiveram no Semasa em julho

As auditorias externas da Fundação Vanzolini no Semasa, em julho, destacaram que o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da autarquia possui solidez e boa capacidade técnica do corpo de empregados. Ao final, foram apontadas duas Oportunidades de Melhoria e duas Não-Conformidades Menores. Neste ano, as auditorias foram de suporte/manutenção da norma ISO 9001/2008.

Ações corretivas - Para cada apontamento foi aberta uma Solicitação de Ação Corretiva (SAC). As ações, iniciadas logo após

as auditorias, incluem levantamento de dados e reuniões com gestores das áreas, não apenas das que receberam os apontamentos, mas todas as que utilizam registros semelhantes, possuem equipamentos de medição e indicadores.

"Além disso, serão realizados treinamentos internos sobre a formatação de documentos descritos em fluxogramas, revisão do conceito de indicadores e a contratação de treinamento externo para controle e monitoramento de equipamentos utilizados no SGQ", explica a encarregada do SGQ, Isabel Cristina da Silva de Sousa.



Benefícios do SGQ



📍 Envolvimento e desenvolvimento das pessoas



Benefícios do SGQ



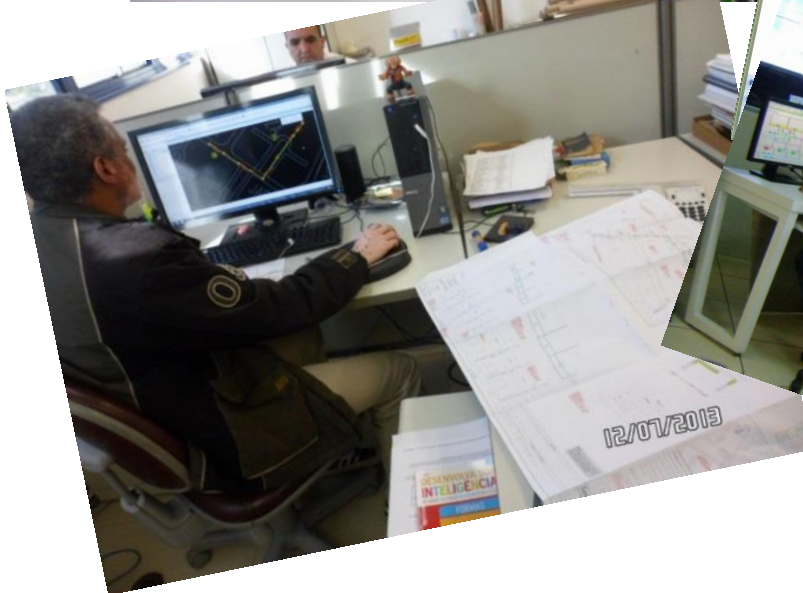
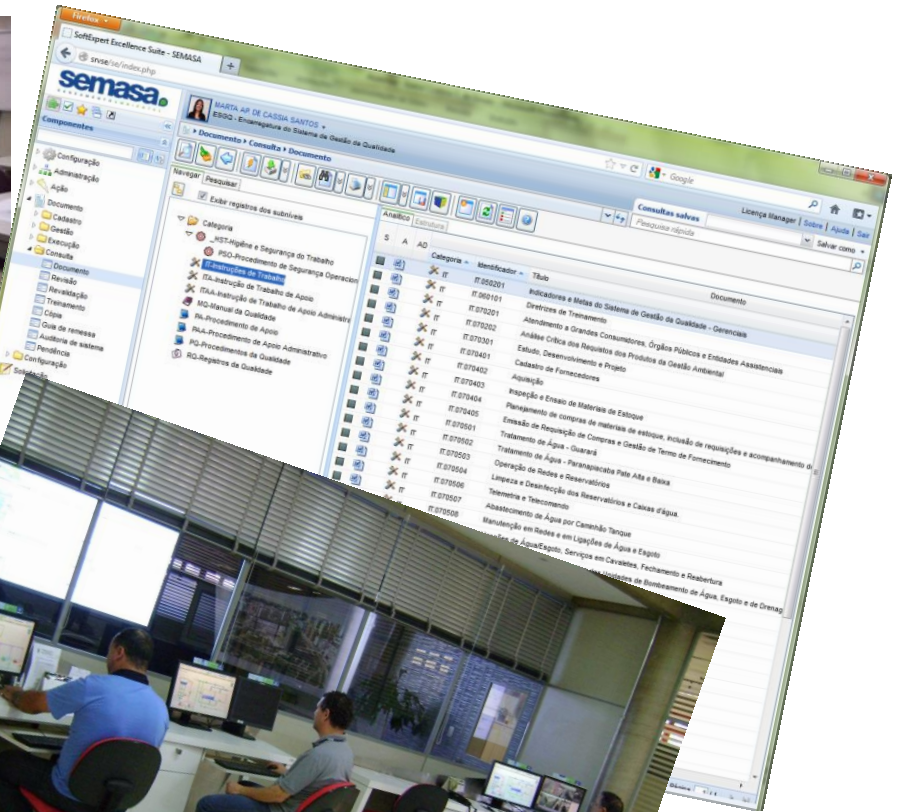
- Melhoria da produtividade e prestação de serviços



Benefícios do SGQ



Melhoria dos recursos tecnológicos



Benefícios do SGQ



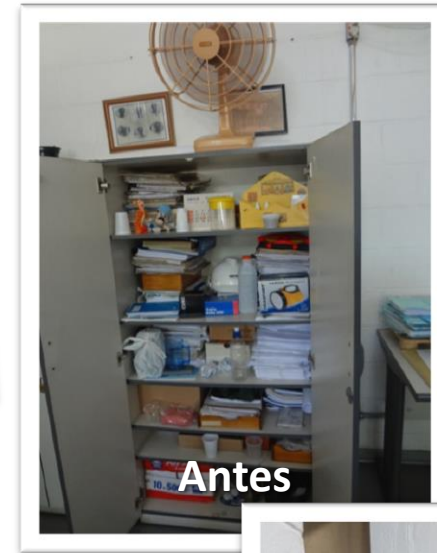
● Melhoria dos ambientes de trabalho (5S)



Antes



Depois



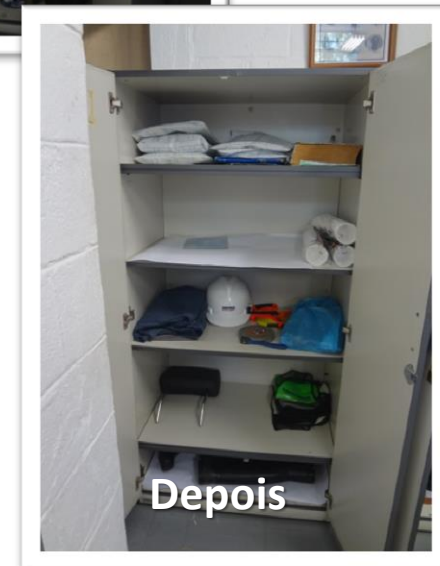
Antes



Antes



Depois



Depois

Benefícios do SGQ



- Uma das principais vantagens é utilizar os instrumentos de gestão como **ciclo PDCA**, Análise das Causas (**5 Porquês, Ishikawa**), priorização das ações como **Método GUT**, levantamento e apontamento de ações preventivas
- A gestão torna-se **mais eficiente e efetiva**, refletindo-se na prestação de serviços, com foco nas necessidades dos usuários e da sociedade

Benefícios do SGQ



- A certificação e a manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, melhoram todos os processos da Autarquia, refletindo-se na prestação de serviços
- A versão 2015 da norma, em vigor desde 24 de setembro, está mais voltada à gestão e gestão de riscos
- Foram inúmeras as conquistas e melhorias promovidas ao longo destes 19 anos de certificação.



A Qualidade é feita todos os dias por todos nós!

Isabel Cristina S. de Sousa

Encarregada do Sistema de Gestão da Qualidade do Semasa

isabels@semasa.sp.gov.br

Fone: (11) 4433-9647/ (11) 4433-9654

www.semasa.sp.gov.br