

Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento



e
SANASA



GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SANEAMENTO



Considerações Iniciais

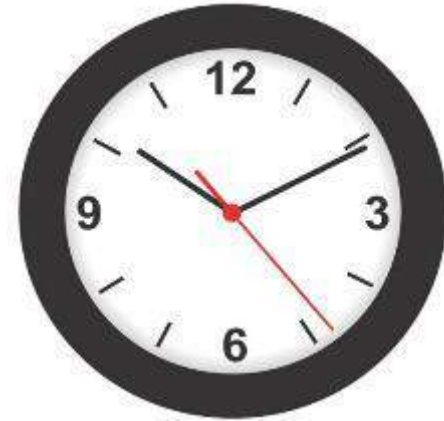
HORÁRIOS DO CURSO

Início: 8:00h

Almoço: 12:00h às 13h30h

Intervalo tarde: 15:00h às 15:15h

Término: 17h



Solicitamos a gentileza de deixarem os celulares e rádios no modo silencioso.

SEJAM BEM VINDOS !

APRESENTAÇÃO

Nome

Empresa / Área de atuação

Expectativa

A **Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento – Assemae** é uma organização não governamental brasileira, com 34 anos de trajetória, que **reúne e apoia os serviços públicos municipais** de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem urbana.

Tem quase dois mil associados, que juntos representam 25% do setor de saneamento básico no Brasil e que atendem a **mais de 50 milhões de habitantes**.

E 13 Seções Regionais.

Linhas de Atuação

- Fortalecimento do saneamento público municipal de qualidade
- Defesa da titularidade municipal no setor de saneamento
- Incentivo à gestão da qualidade, regulação, planejamento, controle social e sustentabilidade

Principais Ações

- Capacitação dos municípios
- Realização de eventos nacionais e regionais
- Representação dos serviços municipais em instâncias federais
- Proposição e acompanhamento de projetos de lei

Empresa de Economia Mista responsável pelos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em Campinas-SP

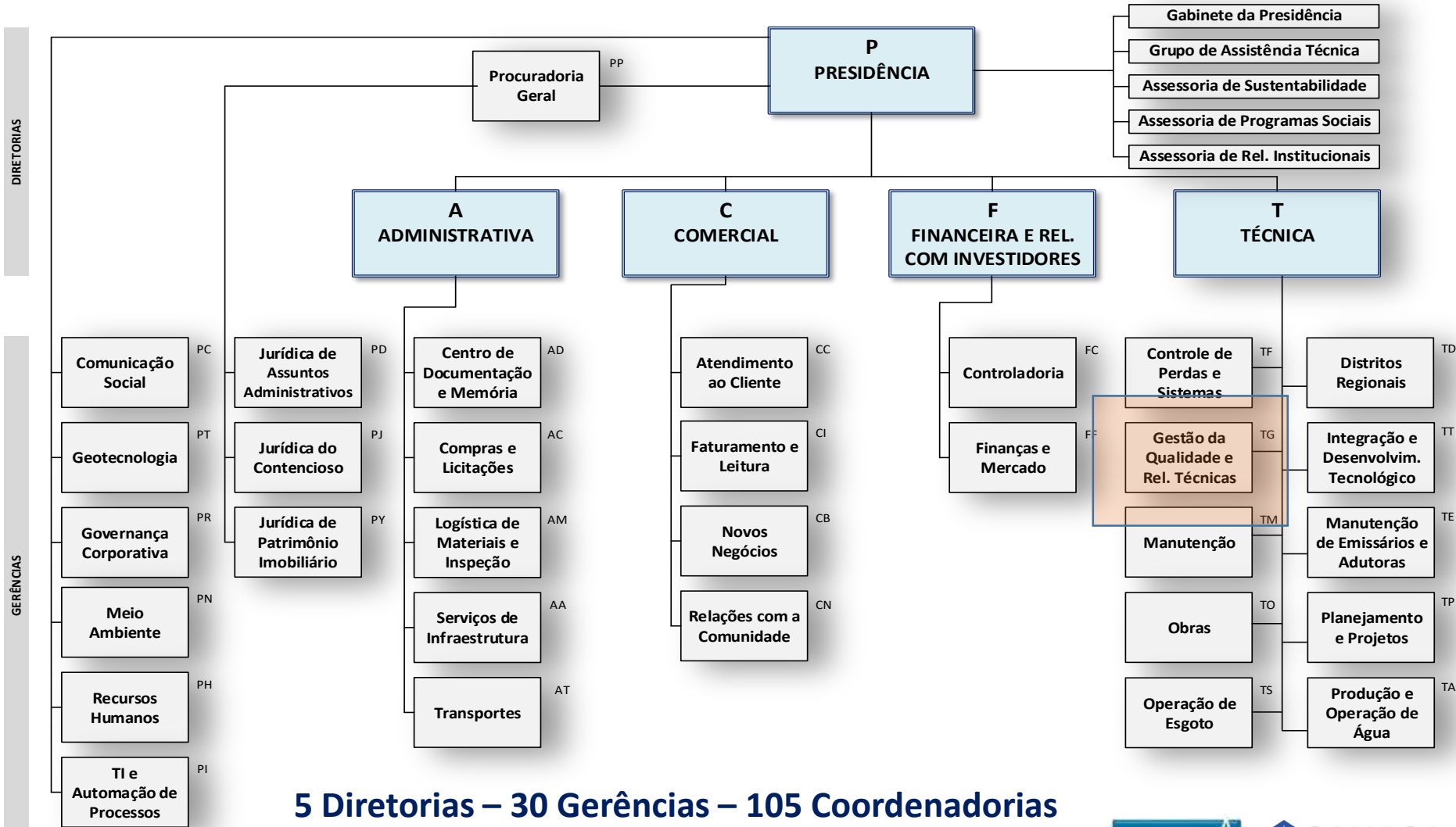
G E R A L	População Campinas: 1.194.094 (IBGE 2018)
	Área: 795,35 km ² (IGC)
	Receita Líquida 2017 (milhares): R\$ 846.136
	Funcionários: 2.229
	Domasas – Distritos de Manutenção: 10
	Agências de atendimento: 11 fixas e 2 móveis
	Set/2018

Á G U A	Índice abastecimento de água: 99,79%
	Captações de água: 2
	Estações de tratamento/ETAs: 5
	Estação de tratamento de lodo de ETAs/ETL: 1
	Extensão de rede de água: 4.689,78 Km
	Centros de reservação e distribuição/CRDs: 41
	Reservatórios: 26 elevados e 43 semienterrados
	Volume de reservação: 134.092,37 m ³
	Volume água tratada e distribuída (acumul./ano): 66.161.987 m ³
	Média mensal de água tratada e distribuída: 8.270.248 m ³
	Pontos de distribuição/booster: 3
	Índice de perdas na distribuição/IPD: 20,83%
	Índice de perdas de faturamento/IPF: 12,88%
	Economias: 503.612
Ligações: 349.371	
Residencial: 315.498 Pública: 1.301	
Comercial: 32.135 Industrial: 437	
	Ago/2018

E S G O T O	População atendida (urbana) - coleta e afastamento : 95,72%
	Capacidade instalada de tratamento de esgoto: 95%
	Estações de tratamento/ETEs: 22
	Estação de produção água de reúso/EPAR: 1
	Estações elevatórias/EEEs: 97
	Extensão de rede de esgoto: 4.405,80 km
	Economias: 459.894
Ligações: 324.316	
	Ago/2018

S E R V I Ç O S	Tipo	Total no mês		Total no ano	
Redes água	Executado Sanasa	788,02 m	9.044,19 m		
	Executado loteador	--	4.619,20 m		
Redes esgoto	Executado Sanasa	932,24 m	11.379,86 m		
	Executado loteador	--	5.744,23 m		
Recomposição de pisos e passeios		1.060	10.096		
		4.924,66 m ²	43.157,26 m ²		
Recomposição de vias		456	5.384		
		7.413,39 m ²	79.607,67 m ²		
Serviços de guias e sarjetas		85	954		
		502,38 m	3.696,28 m		
Nivelamento de PVs em passeios e vias		77	812		
Generais: ligações, reparos de água e esgoto, vistorias		14.765	169.314		
					Set/2018

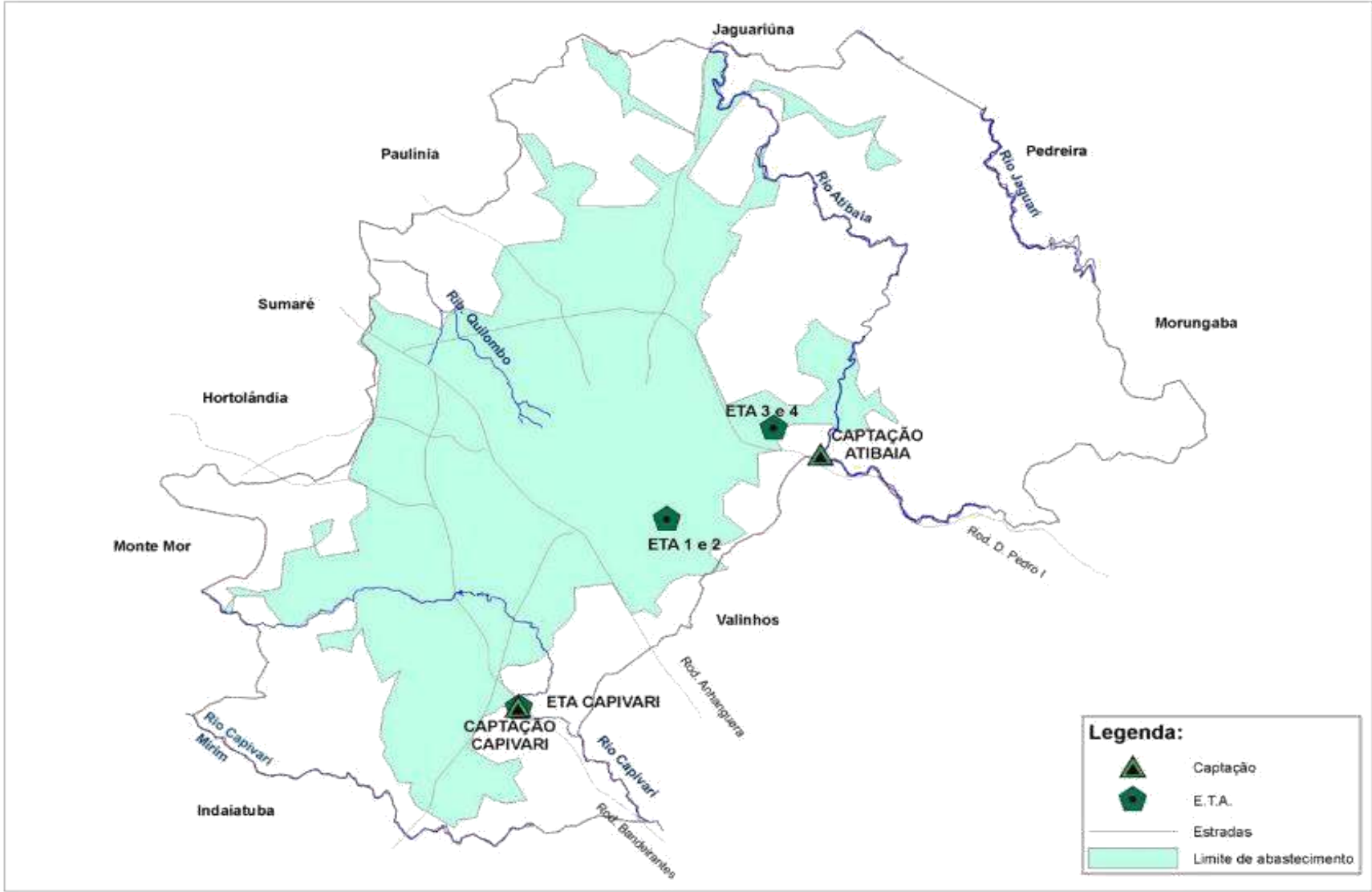
ORGANOGRAMA GERAL



5 Diretorias – 30 Gerências – 105 Coordenadorias



Sistema de abastecimento de água



Unidades

Captação Rio Atibaia



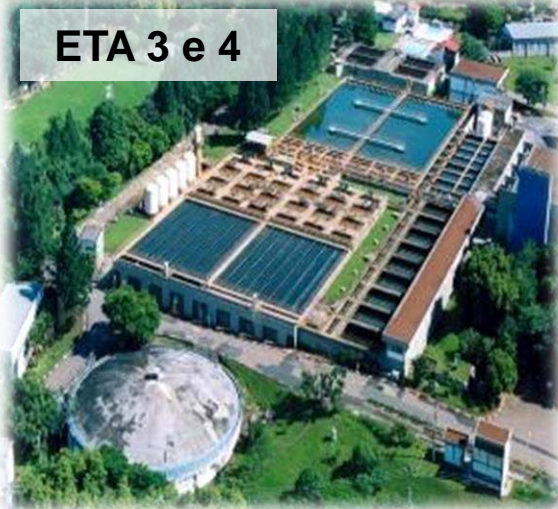
Captação Rio Capivari



ETA 1 e 2



ETA 3 e 4



ETA Capivari



Unidades



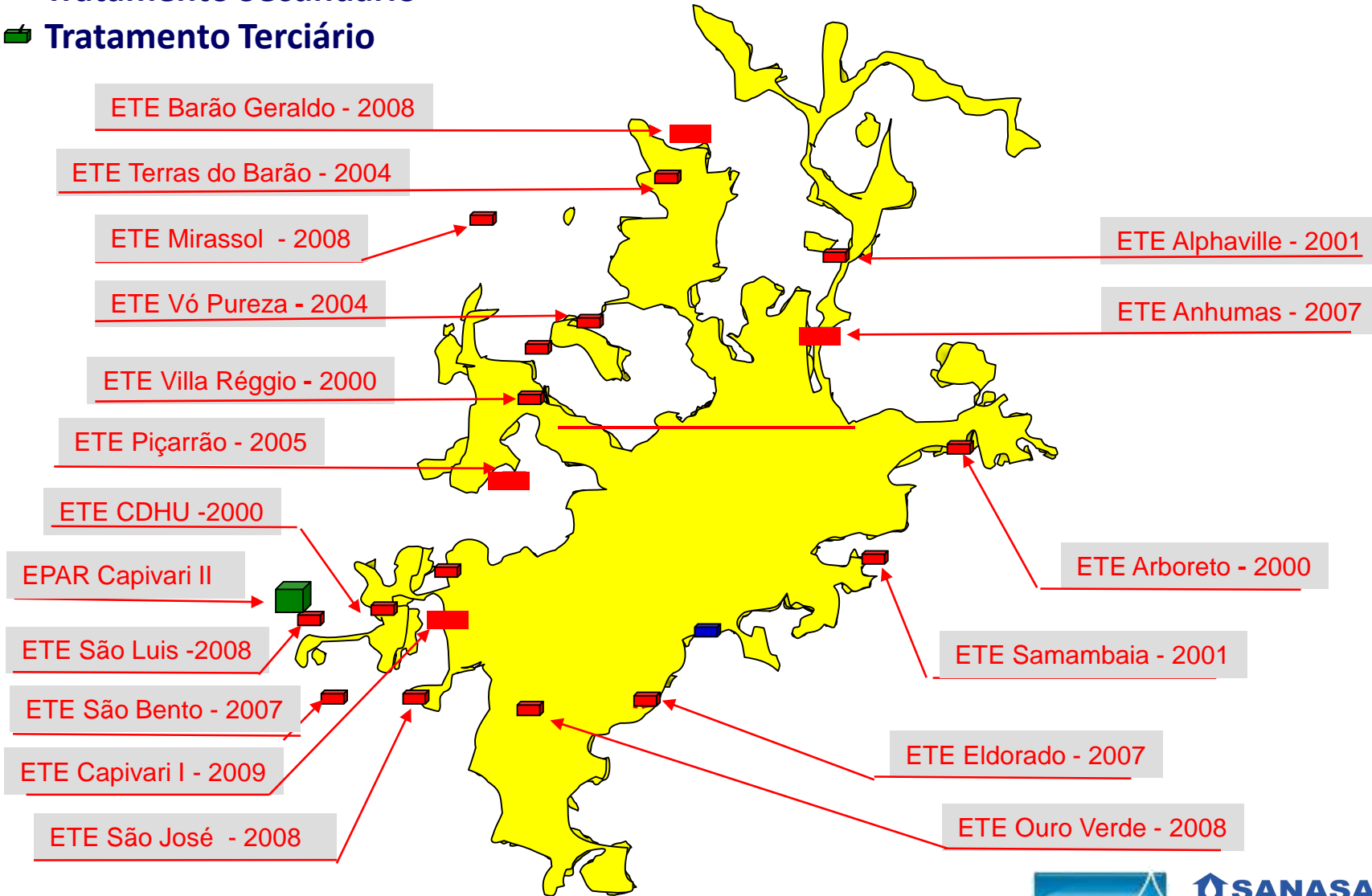
Interligada às Estações de Tratamento de Água – ETA's 3 e 4



Sistema de esgotamento sanitário

 Tratamento Secundário

 Tratamento Terciário

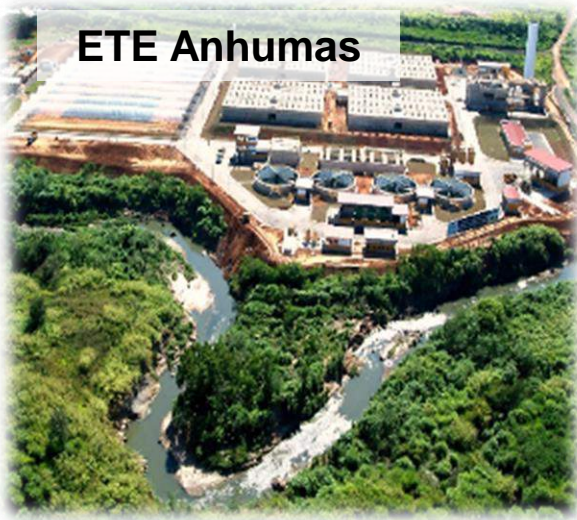


Unidades

ETE Samambaia



ETE Anhumas



ETE Barão Geraldo



ETE Capivari I



ETE Piçarrão



ETE Móvel



Unidades – EPAR Capivari II



Reatores Biológicos com Membranas Filtrantes com Remoção de Nitrogênio e Fósforo

Unidades – EPAR Capivari II



Tanque de Membranas



Efluente Tratado
99,7% de remoção de DBO



**Plano Nacional
de Capacitação**

CURSO:

**GESTÃO DA QUALIDADE EM
SERVIÇOS DE SANEAMENTO**

12 E 13 DE NOVEMBRO DE 2018

CAMPINAS-SP

Sistema de Gestão da Qualidade

Item 2.2 Conceitos fundamentais

2.2.2 Sistema de Gestão da Qualidade

- S**
- Compreende atividades pelas quais a organização identifica seus objetivos e determina os processos e recursos necessários para alcançar os resultados desejados;
- G**
- Gerencia a interação de processos e recursos necessários para agregar valor e realizar resultados para as partes interessadas pertinentes;
 - Permite a Alta Direção otimizar a utilização dos recursos considerando as consequências de sua decisão a longo e curto prazos;
- Q**
- Provê os meios para identificar ações para tratar consequências pretendidas e não pretendidas na provisão de produtos e serviços.

QUALIDADE

Algumas premissas importantes

Não há uma única estrutura organizacional “certa” e igual para todas as empresas

Não há uma única metodologia “certa” para gerenciar as empresas

Não há uma única maneira “certa” de gerenciar pessoas para todas as empresas

Portanto, cada empresa tem o seu sistema personalizado de Gestão da Qualidade.

Conceitos básicos e princípios da Qualidade

Satisfação do cliente: Percepção do cliente do grau em que as expectativas do cliente foram atendidas (3.9.2 - ABNT NBR ISO 9001:2015).

Foco no cliente: Normalmente podem ser evidenciadas através de processos específicos, traduzindo a relevância do cliente em sua rotina.

- Atendimento pós-venda
- Pontos e formas de atendimento ao cliente;
- Pesquisa de satisfação do cliente;
- Canais de comunicação (entrada e realimentação satisfação, insatisfação ou sugestões;
- Indicadores também podem ser elaborados com este foco.

Atendimento ao que foi acordado com o cliente não assegura sua satisfação.

Liderança: Importante papel da Alta Direção.

- Desenvolver e manter o sistema de gestão da qualidade (SGQ).
- Atribuir as responsabilidades demonstrando liderança e comprometimento com o escopo de certificação.
- Integrar requisitos do SGQ nos processos organizacionais
- Assegurar o foco no cliente
- Implementar a política da qualidade;
- Definir papéis e responsabilidades para assegurar o cumprimento dos requisitos aplicáveis e promover a melhoria.

Envolvimento, engajamento e conscientização das pessoas

- ❑ Valorização das atividades da Qualidade, para entendimento, execução e atendimento.



- ❑ Não é simplesmente apontar as falhas, é corrigir as falhas e fortalecer os elos. Assim as decisões passam a ser tomadas baseadas em fatos, resultando melhoria de forma contínua!



❖ **Decisão Estratégica da definição de Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade com base na NBR ISO 9001:2015, pela Alta Direção.**

❑ **Divulgação de:**

- ✓ Cronograma;
- ✓ Grupo Gestor do trabalho
- ✓ Escopo

❑ **Formação de Equipes de trabalho multissetoriais do projeto;**

- ✓ Treinamento ABNT NBR ISO 9001:2015:
 - ✓ Interpretação e implantação;
 - ✓ Formação de auditores líderes.

❑ **Diagnóstico do Sistema atual:**

- ✓ Visando as manutenções, atualizações e inovações do Sistema.

Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade

1º passo

Planejamento Estratégico

2º passo

Implantação do Programa “5S”

3º passo

Elaboração do Mapa de Processos

4º passo

Definição da Política e Obj. da Qualidade

5º passo

Grupos de Trabalho e Treinamentos

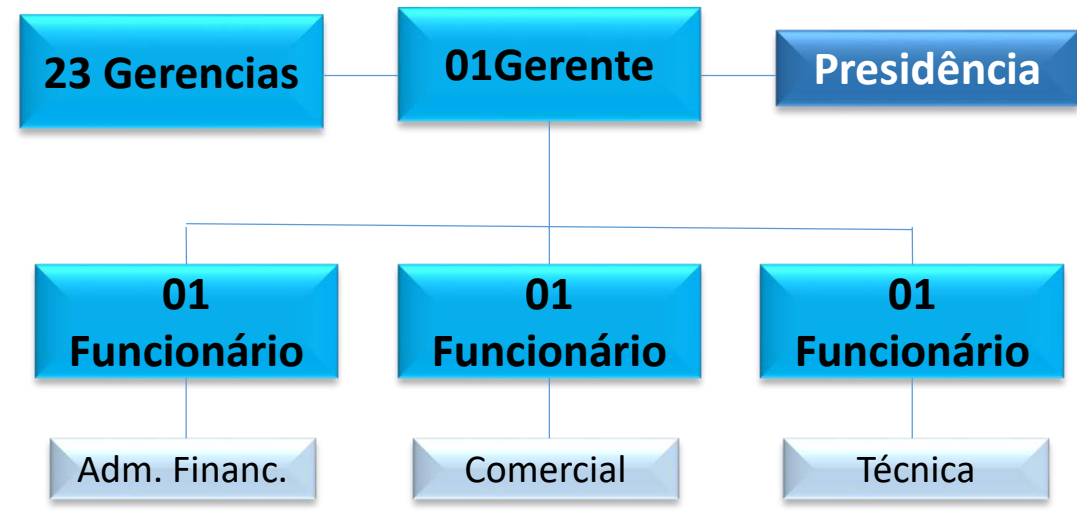
6º passo

Auditorias: Interna e Externa





Grupo Gestor:
Responsável pela implantação do sistema de Gestão da Qualidade na Empresa.



Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade

1º passo

Planejamento Estratégico

2º passo

Implantação do Programa "5 S"

3º passo

Elaboração do Mapa de Processos

4º passo

Definição da Política e Objetivos. da Qualidade

5º passo

Grupos de Trabalho e Treinamentos

6º passo

Auditorias: Interna e Externa



Programa “5 S”



1º “S”: Seiri

- Organização, e liberação de espaço

2º “S”: Seiton

- Ordem e arrumação

3º “S”: Seiso

- Limpeza

4º “S”: Seiketsu

- Padronização

5º “S”: Shitsuke

- Manutenção e disciplina

Programa "5 S"



Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade

1º passo

Planejamento Estratégico

2º passo

Implantação do Programa "5 S"

3º passo

Elaboração de Escopo e Mapa de Processos

4º passo

Definição da Política e Objetivos. da Qualidade

5º passo

Grupos de Trabalho e Treinamentos

6º passo

Auditorias: Interna e Externa



Pontos relevantes - Escopo

ISO 9001:2015: Melhoria do SGQ , visando garantir o alcance dos objetivos da organização. Inclui suas diretrizes estratégicas(e a Qualidade) que deverá constar no escopo.

ESCOPO define:

- ✓ a atuação do SGQ na organização;
- ✓ limite e a abrangência de quais setores ou processos serão auditados.

Elaboração do Escopo:

- ❑ Analisar questões: legais, tecnológicas, competitividade, mercado, culturais, sociais.
- ❑ Abranger o que for essencial para a sobrevivência da organização, todas as partes interessadas que impactem a organização ou dependa da mesma, e as diretrizes estratégicas, sempre de forma atualizadas.

Escopo - Dinâmico



PRODUÇÃO E OPERAÇÃO DE AGUA

Exemplo de Escopo: A organização atua em um município.

“Projeto, Implantação e Manutenção de Redes de Distribuição de Água, de Coleta e Afastamento de Esgoto; Tratamento de Água e de Esgoto; Atendimento e Comercialização da Distribuição de Água, Coleta e Afastamento de Esgoto do *Município de Campinas – S.P.*”

Exemplo-Atualização de Escopo: A organização poderá atuar em mais municípios.

“Projeto, implantação e manutenção de redes de distribuição de água, de coleta e afastamento de esgoto; tratamento de água e de esgoto; atendimento e comercialização da distribuição de água, coleta e afastamento de esgoto **nos municípios de atuação.**”



OPERAÇÃO DE ESGOTO E TRATAMENTO DE EFLUENTES

Mapa de Processos e Interações



Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade

1º passo

Planejamento Estratégico

2º passo

Implantação do Programa "5 S"

3º passo

Elaboração de Escopo e Mapa de Processos

4º passo

Definição da Política e Objetivos da Qualidade

5º passo

Grupos de Trabalho e Treinamentos

6º passo

Auditorias: Interna e Externa



POLÍTICA DA QUALIDADE:

- ✓ É o compromisso formalizado e declarado da organização às partes interessadas.
- ✓ Deve estar integrada as diretrizes estratégicas da empresa, apoiando a alta direção nas tomadas de decisões e priorização de projetos, contratação ou desligamento de contratos e estratégias para alcançar resultados.
- ✓ Deve interagir com as publicações institucionais da organização.

5.2 Política

5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade

A Alta Direção deve estabelecer, implementar e manter uma política da qualidade que:

a) Seja apropriada ao propósito e ao contexto da organização e apoie seu direcionamento estratégico;

Política da Qualidade e Objetivos



DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Missão

- Contribuir para a qualidade de vida da população, atendendo com excelência às necessidades de saneamento básico de Campinas e região, empreendendo e promovendo ações socioambientais.

Visão

- Ser uma empresa de excelência, comprometida com a transparência e a ética, visando à universalização do saneamento em Campinas, utilizando vanguarda tecnológica.

Valores

- Transparência, equidade, integridade e responsabilidade corporativa;
- Valorização do capital humano, com condutas e princípios éticos;
- Sustentabilidade;
- Melhoria contínua.

Diretrizes Estratégicas

- **Gestão Empresarial:** Compromisso com as metas e resultados propostos no plano de negócios da empresa, com base na análise dos riscos e oportunidades.
- **Responsabilidade Social:** Assegurar o desempenho ético e transparente da empresa, respeitando as relações de trabalho, os clientes, a comunidade e o meio ambiente e praticando tarifas socialmente justas e economicamente viáveis.
- **Vanguarda Tecnológica:** Utilizar soluções inovadoras nos processos tecnológicos e operacionais, promovendo parcerias internas e externas, com certificações e acreditações.
- **Sustentabilidade:** Assegurar as práticas de sustentabilidade socioambiental, visando a perenidade do negócio.

Metas Empresariais

- 100 % de abastecimento de água;
- 100 % de coleta e afastamento de esgotos;
- 100% de tratamento de esgotos;
- Garantia de abastecimento;
- Novos negócios na área de saneamento;
- Índice de satisfação dos clientes de 96%.

	SAN.P.IN.PO 01	ISO 9001
		Registros: 1 / 2 Data de Emissão: 03.04.2013 Número: 01 Data de Atualização: 23.03.2017 Assinatura: _____ Presidência
Política e Objetivos da Qualidade		

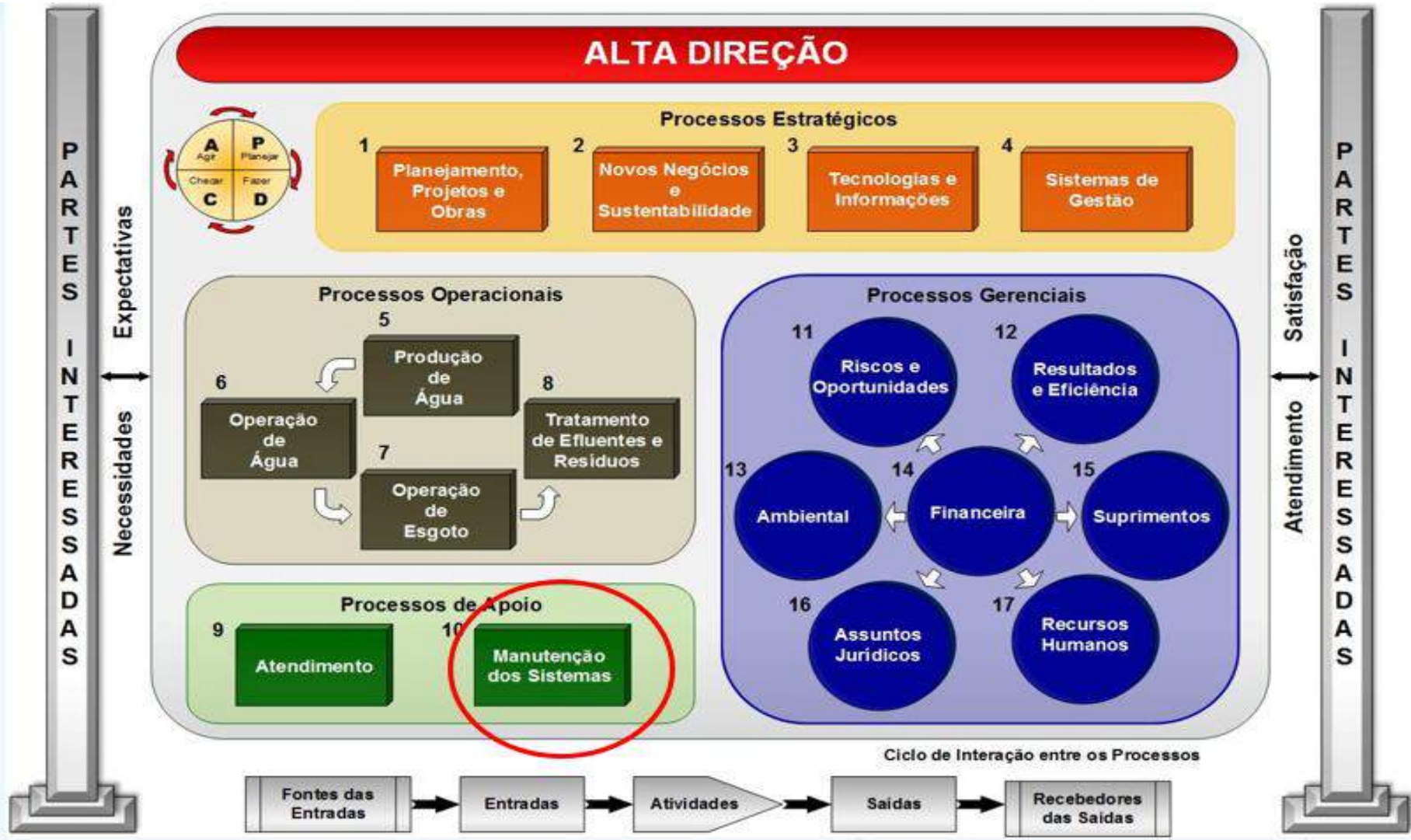
1. POLÍTICA DA QUALIDADE

Produção e Operação de Água, Operação e Tratamento de Efluentes e Resíduos do Município de Campinas, visando atingir as necessidades e expectativas das Partes Interessadas, observando:

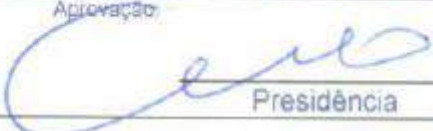
- Gestão Empresarial;
- Desenvolvimento de Ações Socialmente responsáveis;
- Desenvolvimento de ações de Vanguarda Tecnológica, voltadas à melhoria dos processos;
- Sustentabilidade.

2. OBJETIVOS DA QUALIDADE

- **Plano de Negócios:** compromisso com as metas e resultados propostos, com base na análise dos riscos e oportunidades.
- **Responsabilidade Social:** desempenho ético e transparente da empresa, respeitando as relações de trabalho, os clientes, a comunidade e o meio ambiente e praticando tarifas socialmente justas e economicamente viáveis.
- **Vanguarda Tecnológica:** soluções inovadoras nos processos tecnológicos e operacionais, promovendo parcerias internas e externas, com certificações e acreditações.
- **Ações Sustentáveis:** práticas de sustentabilidade socioambiental, visando a perenidade do negócio.
- **Atendimento dos Requisitos Aplicáveis:** cumprimento dos requisitos legais inerentes ao negócio da empresa e das informações documentadas vigentes (normas, procedimentos, manuais, resoluções e instruções).
- **Avanço e Crescimento:** comprometimento com a melhoria contínua dos processos da empresa através do sistema de gestão da qualidade.
- **Prestação de Serviços Descentralizados:** atendimento aos clientes em locais estratégicos, facilitando o acesso às informações.



Política da qualidade

	SAN.P.IN.PO 01	ISO 9001
		Paginação: 1 / 2
Política e Objetivos da Qualidade		Data da Emissão: 03.04.2013
		Revisão: 01
		Data da Aprovação: 23.03.2017
		Aprovação:  Presidência

POLÍTICA DA QUALIDADE

Produção e Operação de Água, Operação e Tratamento de Efluentes e Resíduos do Município de Campinas, visando atingir as necessidades e expectativas das Partes Interessadas, observando:

OBJETIVOS DA QUALIDADE

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Plano de Negócios: compromisso com as metas e resultados propostos, com base na análise dos riscos e oportunidades

Onde pretendemos chegar: Metas Empresariais

- 100 % abastecimento de Água
- 100 % Coleta e Afastamento de esgotos
- 100 % Tratamento de Esgotos
- 100 % Garantia de abastecimento
- Novos Negócios na área de Saneamento
- Índice de Satisfação de clientes de 96 %

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Responsabilidade Social: desempenho ético e transparente da empresa, respeitando as relações de trabalho, os clientes, a comunidade e o meio ambiente e praticando tarifas socialmente justas e economicamente viáveis.

Distritos de manutenção: Como fazem parte e contribuem:

- Atuando no dia-a-dia com profissionalismo
- Respeito ao cliente, por exemplo não deixando desníveis ou restos de materiais de poluam o meio ambiente ou causem acidentes aos clientes
- Execução de serviços que evitem vazamentos e desperdício e assim o custo da empresa não impacte negativamente no preço das tarifas

Política da Qualidade: Desenvolvimento de ações de Vanguarda Tecnológica, voltadas à melhoria dos processos

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Vanguarda Tecnológica: soluções inovadoras nos processos tecnológicos e operacionais, promovendo parcerias internas e externas, com certificações e acreditações.

Nos Distritos de Manutenção: Como acontece isso?

- Não parando no tempo, dando continuidade a evoluções e inovações tecnológicas e operacionais em seus processos.
- Promoção de parcerias internas, como interações de setores diversos com os Domasa.
- Através de interação com fornecedores para reciclagem e/ou aprendizagem ou apresentação de tecnologias avançadas de filmagem e/ou equipamentos de cortes que funcionem com bateria e não com energia elétrica evitando exposição a risco.

Exemplos que podemos destacar na Vanguarda Tecnológica

Não parando no tempo, dando continuidade a evoluções e inovações tecnológicas e operacionais em seus processos.

1998



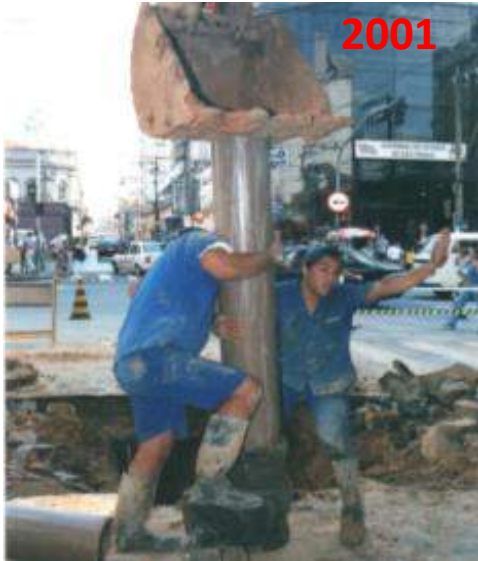
2001



2007



2001



2001



2018



OBJETIVOS DA QUALIDADE

Ações Sustentáveis: práticas de sustentabilidade socioambiental, visando a perenidade do negócio

Distritos de Manutenção, como contribuem :

Vazamento de esgoto no Poço de Visita-PV



PV desobstruído



Finalização do trabalho com lavagem, assegurando o espaço limpo e organizado



- ❑ Trabalhos envolvendo reparos de esgotos evitam a contaminação do meio ambiente
- ❑ Trabalhos eficientes e no menor tempo possível, envolvendo ligações e reparos de água finalizadas sem vazamento, reduzem o desperdício e contribuem a perenidade do nosso negócio através de economia do nosso recurso hídrico.

Objetivos da Qualidade

OBJETIVOS DA QUALIDADE

Atendimento dos Requisitos Aplicáveis: cumprimento dos requisitos legais inerentes ao negócio da empresa e das informações documentadas vigentes (normas, procedimentos, manuais, resoluções e instruções).

Caso necessário, solicitar cópia junto ao Setor de Qualidade.

 SAN.T.IN.PR 02	ISO 9001 Edição: 173 Data de Emissão: 14.05.2004 Revisão: 03 Data de Revisão: 30.05.2012
	Ligações de Ramais Prediais de Água Dir. Técnica

SUMÁRIO:

1.	FINALIDADE
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO
3.	CONCEITOS BÁSICOS
4.	PROCEDIMENTOS
5.	REVISÕES
6.	ANEXOS

1. FINALIDADE
 Este documento tem como finalidade definir os procedimentos para a execução de ligações de ramais prediais de água.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO
 Setores diretamente envolvidos na execução de ligações de ramais prediais de água.

3. CONCEITOS BÁSICOS

- DOMASA – Distrito de Operação e Manutenção da SANASA;
- GA – Sistema de Atendimento e Controle Operacional
- SSE – Solicitação de Serviços.
- Ramal Predial – Canalização que faz a conexão entre a rede pública de distribuição de água e a caixa de proteção para hidrômetro padrão SANASA

4. PROCEDIMENTOS

4.1. Programação dos Serviços

- Receber, através do sistema GA, a SSE gerada pelo CCAC;
- Definir a equipe de trabalho que executará a SSE;
- Programar, quando necessário, junto ao setor de Segurança do Trabalho da SANASA a sinalização de trânsito;
- Programar, quando necessário, junto à EMDEC, datas e horários, sinalizações e interrupções de trânsito;
- Programar, quando necessário, junto às concessionárias, (COMGÁS, Telefônica e outras) equipe para acompanhar a execução da SSE;
- Programar os equipamentos necessários para execução da SSE;
- Receber e dar baixa, no sistema GA, a SSE executada e devolvida pela equipe responsável pela execução do serviço.
- Caso haja alguma divergência, consultar as áreas envolvidas

Impressão não autorizada

Em relação a informações documentadas (documentos), no sistema de gestão, os procedimentos são elaborados e mantidos a partir da definição dos gestores/usuários. Após esta definição, de elaboração, todo o controle faz parte do sistema de gestão. Caso seja exigido por legislação registros e documentação específica para a execução de atividades, estes deverão ser elaborados. Pontos positivos, disponibilização das informações para novos funcionários, estas poder ser disponibilizadas em qualquer formato. Atualmente encontram-se em fase de teste os tabletes que poderão, num futuro, conter as informações documentadas.

Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade

1º passo

Planejamento Estratégico

2º passo

Implantação do Programa "5 S"

3º passo

Elaboração de Escopo e Mapa de Processos

4º passo

Definição da Política e Objetivos. da Qualidade

5º passo

Grupos de Trabalho e Treinamentos

6º passo

Auditorias: Interna e Externa



NBR ISO 9001:2015

7.5 Informação documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Criando e atualizando

7.5.3 Controle de informação documentada

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Codificação na SANASA

	SAN.Y.IN.XX.000	ISO 9001
		Paginação: 1 / 3
Título do Documento		Data da Emissão: 20.06.2018
		Revisão: 00
		Data da Aprovação: 20.06.2018
		Aprovação:
		Diretoria Responsável

sigla	tipo
CI	Circular
DC	Docum. Complementar
DE	Desenho Técnico
FM	Formulários
IT	Instrução Técnica
FL	Fluxograma
MA	Manuais
NA	Norma Administrativa
NC	Norma Comercial
NF	Norma Financeira
NP	Norma Presidência
NT	Norma Técnica
PA	Progr. Auditoria Interna
PR	Procedimento
PT	Portaria
RA	Relatório à Diretoria
RD	Resolução de Diretoria
PO	Políticas e Objetivos

sigla	diretoria
A	Administrativa
C	Comercial
D	Colegiada
F	Financeira
P	Presidência
T	Técnica

SAN - iniciais da Sanasa

Y – diretoria responsável

IN - informação documentada interna

XX - tipo da informação documentada

00 - número sequencial

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

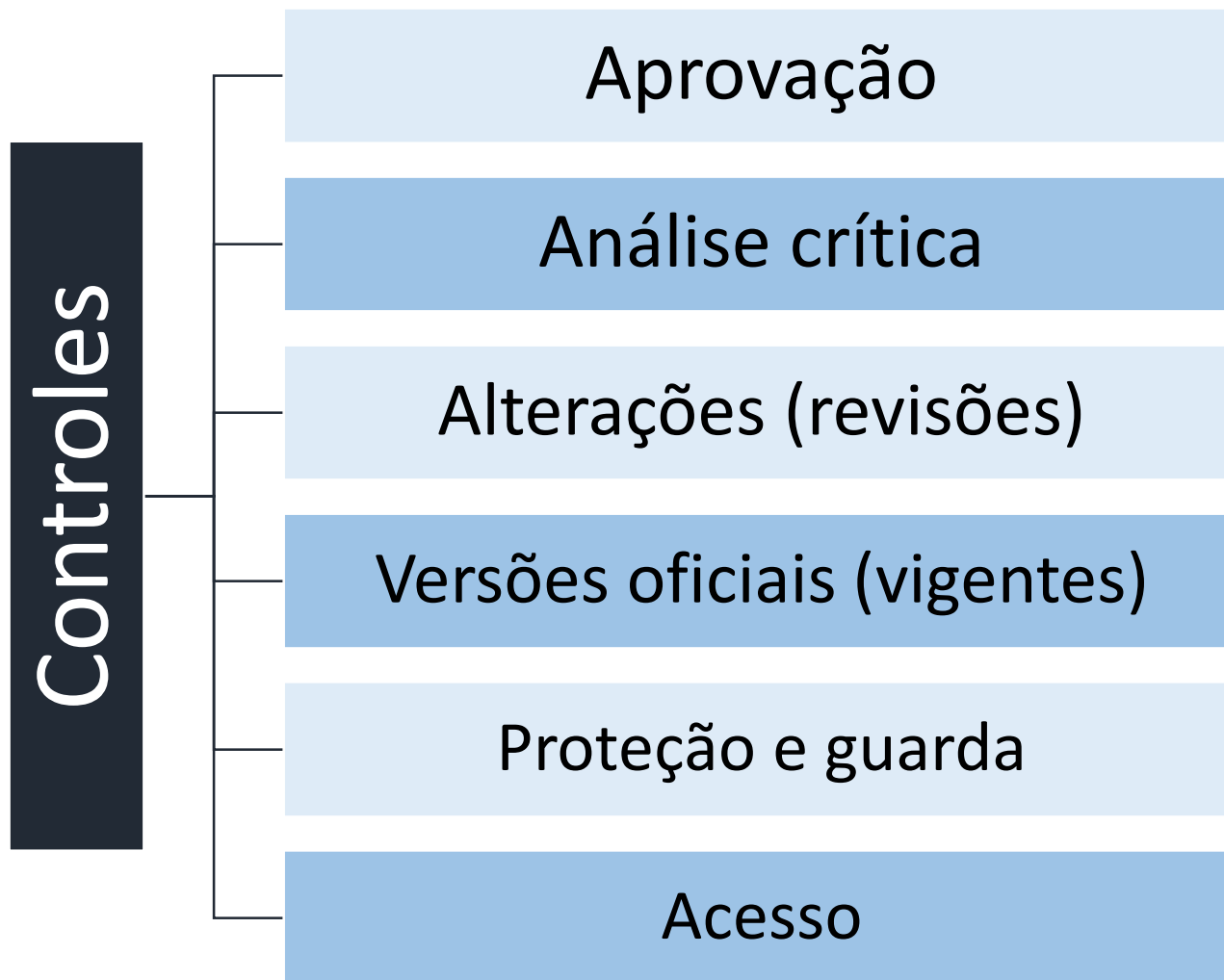
Exemplo de Procedimentos da SANASA:

SAN.P.IN.PR 01
Informação Documentada
(Documentos Internos)

SAN.P.IN.PR 02
Controle da Informação Documentada
(Registros)

SAN.P.IN.PR 13
Informação Documentada
(Documentos Externos)


Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)



Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Modelo DC 20 Setorial

ISO 9001

	SAN.P.IN.DC 20 - FOLHA DE REGISTROS	Revisão: 00
	DISTRIBUIÇÃO SETORIAL: (IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA - seguir nomenclaturas estabelecidas pelo Setor de Contabilidade ou RH)	Data: 23/06/2015 Aprovação: TG - Representante da Direção


Identificação	Emissor	Recuperação	Tipo de Arquivo	Armazenamento	Proteção	Retenção		Disposição
						Ativo	Inativo	
nome do registro	sigla do setor ou Identificação do funcionário que emite o documento	como o arquivo do registro e resgatado quando necessária a consulta ou edição	papel, digital, eletrônico	onde o arquivo dos registros esta guardado, forma de armazenamento, para arquivos digitais indicar o endereço do arquivo	o que resguarda o acesso ou o manusei indevido	em processamento, sendo utilizado, não finalizado	finalizado armazenado para consulta histórica	finalidade cumprida e sem necessidade de preservação (importante observar legislações, normas e procedimentos referentes a preservação de documentos públicos existentes)
ex: Controle de produção de Pneu	pirelli	numero de série de máquinas	papel	armário	acesso aos funcionários da gerência	últimos 3 meses	-	fragmentar
			digital	servidor / pasta produção	senha	12 meses	permanente desde 2000	-

OBS.: Caso o mesmo processo seja registrado de formas diferentes devem ser avaliados separadamente. Ex.: papel/digital

As informações de Retenção e Disposição dos registros são determinadas pelo responsável do setor, que deve observar a existência de legislações, normas e procedimentos referentes a preservação de documentos públicos.

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Como consultar na INTRANET: <http://servnet/>


Portal Colaborador

Usuário: RPGQ2004

Home Portais Aplicativos Publicações Eletrônicas Governo Legislação Site SANASA

Lista de Ramais

RH Online

Empregados Terceirizados

SEI

Gestão Qualidade

Acesso Rápido

Suporte Usuário (Equipamentos)

Voluntariado

Unidade Operacional (Consulta Endereço)

Publicações Eletrônicas

Acontece Digital

Acontece Impresso

Clipping de notícias

Classificados

Geral

Voluntariado SANASA

SANASA Reutiliza


Manuais

Consist GEM

Controle/Envio DANFE

DocFinder


Notícias



Novo Reservatório São Vicente e Reservatório Elevado

SANASA CÂMPINAS 43 ANOS, NOSSA VIDA É INOVAR


SANASA É ELEITA A MAIOR EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMENTO DO PAÍS





(02/08/2018)


A Sanasa apareceu novamente em primeiro lugar no ranking das maiores empresas municipais de saneamento da Revista


Links Úteis























Portal do Cidadão.

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Clicar em Consulta

ISO 9001 GESTÃO DA QUALIDADE

Indicadores | **Informação Documentada** | Formulários | Modelos | Notícias | Relatórios Eletrônicos | Fale Conosco

Pesquisa: Período: até

Informações

Página 1 de 1

Gerência de Gestão da Qualidade e Relações Técnicas	14/08/2018
A História da Gestão da Qualidade e suas Ferramentas	13/08/2018
Sistema de Gestão da Qualidade na SANASA - Implantação e Manutenção	13/08/2018
Como gerar e consultar os relatórios eletrônicos de auditoria e espontâneos	19/04/2018
Orientação de Consulta a Sites Oficiais - Documentos Externos	03/07/2013
Como gerar SAC-F - Solicitação de Ação Corretiva ao Fornecedor	13/12/2012
Como consultar a folha de registros (DC 20) na Intranet	30/11/2012
Como consultar documentos externos na Intranet	30/11/2012
Como consultar documentos internos na Intranet	30/11/2012

01

Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A
 Av. da Saúde nº500 - Ponte Preta - Campinas - São Paulo - CEP: 13.041-903 - Telefone: (19) 3735.5000
 CNPJ: 46.119.855/0001-37 - Inscrição Estadual: 244.371.725.111
 Copyright © 2015 - Todos os direitos reservados

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

SANASA
CAMPINAS
NOSSA VIDA É INOVAR

DSQ - Documentação Sistema da Qualidade

Indicadores Informação Documentada Formulários Modelos Notícias Relatórios Eletrônicos Fale Conosco

Documentos Sistema da Qualidade - Consulta

Consulta Documentos

Código do Documento Acesso ano Tipo

Descrição Area Status

Período até Criador

- Uma forma de consulta consiste em adicionar a sigla do documento na íntegra, no campo “**código do documento**”, como por exemplo: **SAN.T.IN.PR 01**. Após clicar em **Procura**.
- Outra forma de consulta consiste em adicionar no campo “**descrição**” parte do assunto, como por exemplo: **internos**. Após clicar em **Procura**.
- Ou ainda, através de qualquer combinação nos campo de pesquisa.

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Indicadores Informação Documentada Formulários Modelos Notícias Relatórios Eletrônicos Fale Conosco

Consulta Documentos

Código do Documento Acesso ano Tipo [últimos](#)

Descrição Área Status

Período até Criador [Pesquisa](#)

Consulta Lista (Cópia Controlada)

Setor [Distribuição por Setor](#)

Usuário [Distribuição por Usuário](#)

[Lista Mestre](#)
[Cadastro Documento](#)
[Form. para Numerar](#)
[Imprimir](#)
[Documentos Distribuídos](#)
[Alterar setor da lista de distribuição](#)

Manutenção	Tipo	Área	Documento	Assunto/Processo/Fornecedor	Rev	Pág	Emissão	Aprovação	Status	Qtd. Dias	Nomenc. Antiga	R	Nº
	Procedimento	Presidência	SAN.P.IN.PR 01	Informação Documentada (Documentos Internos)	20	8	19/04/2004	07/06/2018	Aprovado	*			7282.pdf 7282

<<< **Clicar**

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Caso necessário, solicitar cópia junto ao Setor da Qualidade.



SAN.P.IN.PR 01

**Informação Documentada
(Documentos Internos)**

ISO 9001

Paginação: **1 / 8**

Data da Emissão: **19.04.2004**

Revisão: **20**

Data da Aprovação: **07.06..2018**

Aprovação:

Presidência

SUMÁRIO:

1. FINALIDADE
2. APLICAÇÃO
3. RESPONSABILIDADES
4. PROCEDIMENTOS
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS
6. REFERÊNCIAS
7. ANEXOS

1. FINALIDADE

Descrever o controle e orientação quanto à utilização das informações documentadas (documentos internos) da SANASA relacionadas aos Sistemas de Gestão.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se às informações documentadas (documentos Internos) da SANASA relacionadas aos Sistemas de Gestão. As informações documentadas que já existiam antes da implantação dos mesmos foram analisadas, codificadas e inseridas na lista de controle.

Novas informações documentadas seguirão o controle determinado neste procedimento. As demais serão inseridas quando o assunto abordado nelas for pertinente, quando houver revisão ou quando for apontado em auditorias interna/externa a necessidade de revisão/inclusão de informações.

**Arquivo na
extensão
“PDF”**

**Somente para
visualização**

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Cópia Controlada

sempre na cor vermelha, sendo utilizado quando houver a necessidade de garantir a sua substituição devido revisão/reaprovação

Cópia

na cor azul ou preta, sempre que não houver a necessidade de garantir a sua substituição (cópia não controlada) quando houver revisão/reaprovação, por tratar-se de simples consulta

Obsoleto

na cor azul ou preta, sendo utilizado quando a informação documentada for substituída por motivos de revisão

Obsoleto Excluído

na cor azul ou preta, sendo utilizado quando a informação documentada for excluída

Encerrado

na azul ou preta, sendo utilizado quando a informação documentada for finalizada devido vencimento de prazos

Confidencial

na cor azul ou preta, sendo utilizado quando informação documentada for restrita por motivos de apuração de fatos, em caráter reservado

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)

Como consultar distribuição de cópias na INTRANET

SANASA
CAMPINAS
NOSSA VIDA É INOVAR

DSQ - Documentação Sistema da Qualidade

Indicadores Informação Documentada Formulários Modelos Notícias Relatórios Eletrônicos Fale Conosco

Consulta Lista (Cópia Controlada)

Setor

Usuário

Distribuição por Setor

Distribuição por Usuário

- Uma forma de consulta consiste em **selecionar o setor**. Após clicar em **Distribuição por Setor**.
- Outra forma de consulta consiste em **selecionar o usuário**. Após clicar em **Distribuição por Usuário**.

Grupo de trabalho: Informações Documentadas e seus Controles (documentos e registros)


DSQ - Documentação Sistema da Qualidade

NOSSA VIDA É INOVAR

Indicadores Informação Documentada Formulários Modelos Notícias Relatórios Eletrônicos Fale Conosco


Consulta Lista (Cópia Controlada)

Setor: Distribuição por Setor

Usuário: Distribuição por Usuário

Lista Mestra
Cadastro Documento
Form. para Numerar
Imprimir
Documentos Distribuídos

Alterar setor da lista de distribuição

Manutenção	Tipo	Área	Documento	Assunto/Processo/Fornecedor	Rev	Pág	Emissão	Aprovação	Status	Qtd. Dias	Nomenc. Antiga	R	Nº	Qtd cópias	
 	Manual	Presidência	SAN.P.IN.MA.01	Manual da qualidade.	14	5	21/06/2004	23/03/2017	Aprovado	*			25.pdf	25	0
 	Procedimento	Presidência	SAN.P.IN.PR.13	Informação documentada (Documentos Externos)	17	5	12/04/2005	07/06/2018	Aprovado	*			783.pdf	783	0
 	DC 20 Setorial	Diretoria Técnica	DC 20 - TG.	SAN.P.IN.DC.20 - Folha de registros setorial - Gerencia de Gestão da Qualidade	15	2	02/01/2006	13/06/2017	Aprovado	*			2835.pdf	2835	0
 	Procedimento	Presidência	SAN.P.IN.PR.23	Treinamento dos auditores internos dos sistemas de gestão na Sanasa	3	4	01/08/2011	01/04/2014	Aprovado	*			3850.pdf	3850	0

Grupos de Trabalho: Riscos e Oportunidades

	SAN.T.IN.IT 226	ISO 9001
		3 / 4
		DATA DE EMISSÃO: 03.02.2017
		VERSÃO: 00
		DATA DE ATUALIZAÇÃO: 03.02.2017
		APROVAÇÃO:
		_____ Dir. Técnica
Plano de Contingência Contra Enchentes na Captação e Adução do Rio Atibaia - TAC		

ATENÇÃO

A válvula deverá ser aberta ou fechada para escoamento das águas da área da subestação e/ou bloqueio das enchentes, conforme o nível de cada lado.

8. AÇÕES ESTRATÉGICAS CONTRA ENCHENTES:

- As ações deverão ser colocadas em prática conforme plano de emergência da tabela abaixo discriminada;

Tabela 1

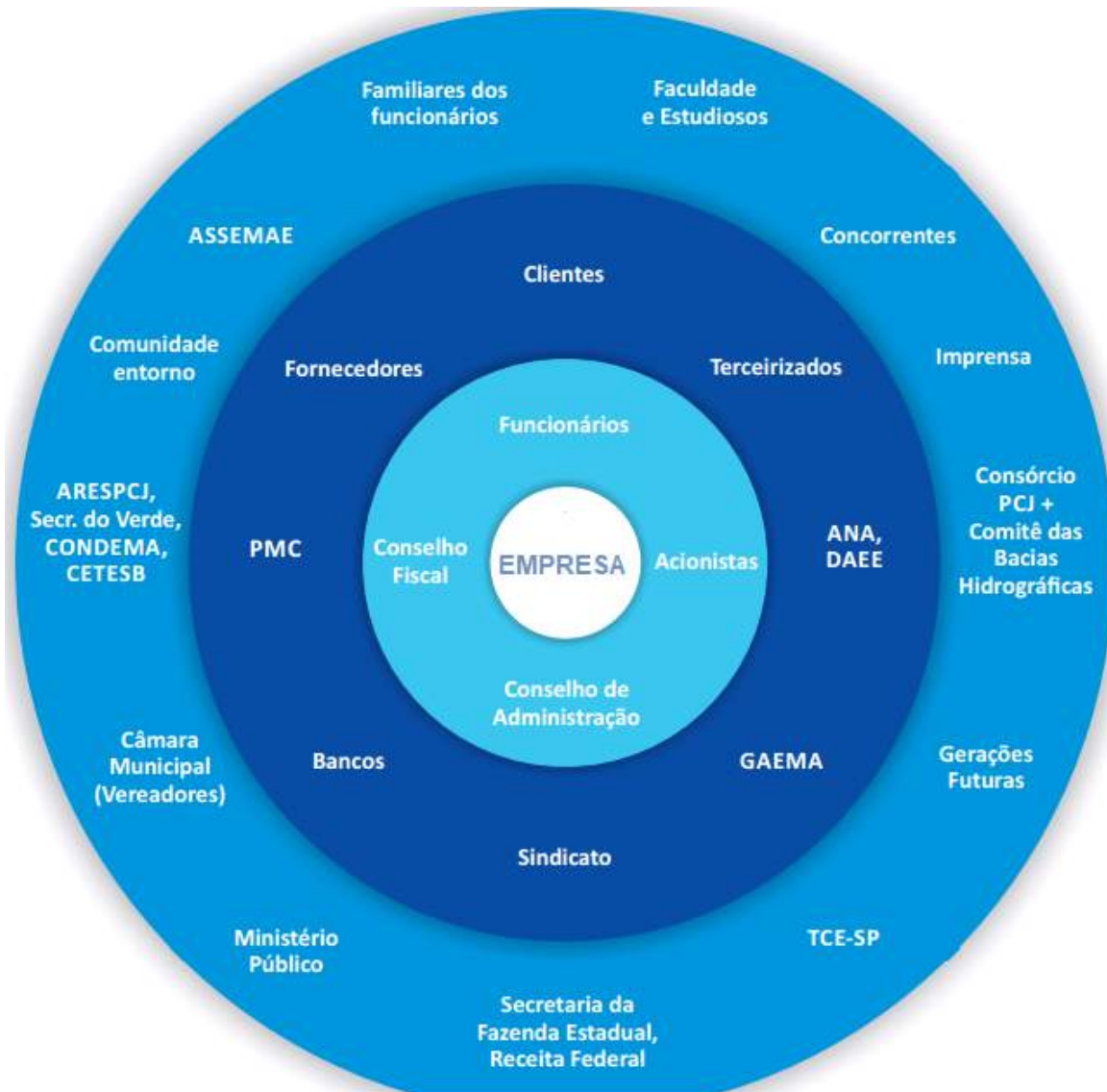
Nível (Captação)	Vazão (Ponto Valinhos)	Ações
+ 1,50 m	50 m ³ /s	Na ocorrência de fortes chuvas a montante da Captação, e o nível atingir 1,50 metros na régua da casa 1, todos os operadores deverão ficar em estado de alerta, acompanhando com frequência o a variação dos níveis. O líder de turma deverá certificar-se de que as barreiras de contenção e as bombas submersíveis instaladas nos salões de bombas estão em ordem e funcionando. As ferramentas, containers e outros equipamentos que estiverem próximo a margem do rio, deverão ser recolhidas e guardadas em local apropriado.
+ 2,10 m	106 m ³ /s	Quando o nível atingir a marca de 2,10 metros, comunicar ao Coordenador da Captação para tomada de decisões conjuntas. Nesse nível o rio já estará passando pela rua. Obs.: Todas as operações a partir desse momento deverão ser executadas com equipamentos de segurança específicos para que não ocorram acidentes, ou sejam; botas, luvas capa de chuva

As questões de planejamento e risco também podem disponibilizadas em informações documentadas, como por exemplo, Instruções de trabalhos.

Tabela 1

Nível (Captação)	Vazão (Ponto Valinhos)	Ações
+ 3,10 m	186 m ³ /s	Quando o nível atingir a marca de 3,10 metros a água já estará na altura de 0,30 m das barreiras de contenção, portanto se for se necessário; - Acionar a bomba submersível do páio da subestação 01. - Abrir a válvula de descarga do páio subestação 01, (se o nível do lado da rua estiver mais baixo). - Caso a água estiver entrando no salão de bombas das casas 01 e 02, acionar as bombas submersíveis dessas duas unidades, mantê-las ligadas enquanto estiver entrando água. - Se houver algum risco de molhar os painéis de comando elétrico ou motores, desligar todos os grupos imediatamente, inclusive as respectivas subestações, para proteção das máquinas e dos operadores. - Monitorar e se necessário, reforçar e/ou aumentar a altura das barreiras com sacos de areia. - Manter os Setores de manutenção Elétrica e Hidráulica em estado de alerta para qualquer atendimento emergencial. - Analisar em conjunto com a Coordenação as vazões a montante e condições do tempo para avaliação de outras medidas complementares. Obs.: Caso necessário solicitar a manutenção elétrica a ligação do gerador para acionamento das bombas submersíveis.
Níveis acima de 3,10 metros	Vazões acima de 186 m ³ /s	Se necessário solicitar a manutenção Hidráulica a remoção e elevação dos motores das casas de bombas 01 e 02 para evitar-se que fiquem alagados, essa decisão será tomada em conjunto com a Coordenação e Gerência - TA.

Grupos de Trabalho: Partes Interessadas



Mapa de Partes Interessadas

- É importante tratarmos esta questão avaliando partes interessadas pertinentes, que são aquelas que fornecem risco significativo para a sustentabilidade organizacional e como suas necessidades e expectativas podem ser atendidas e qual o risco se não forem atendidas.



Partes Interessadas Primárias Internas

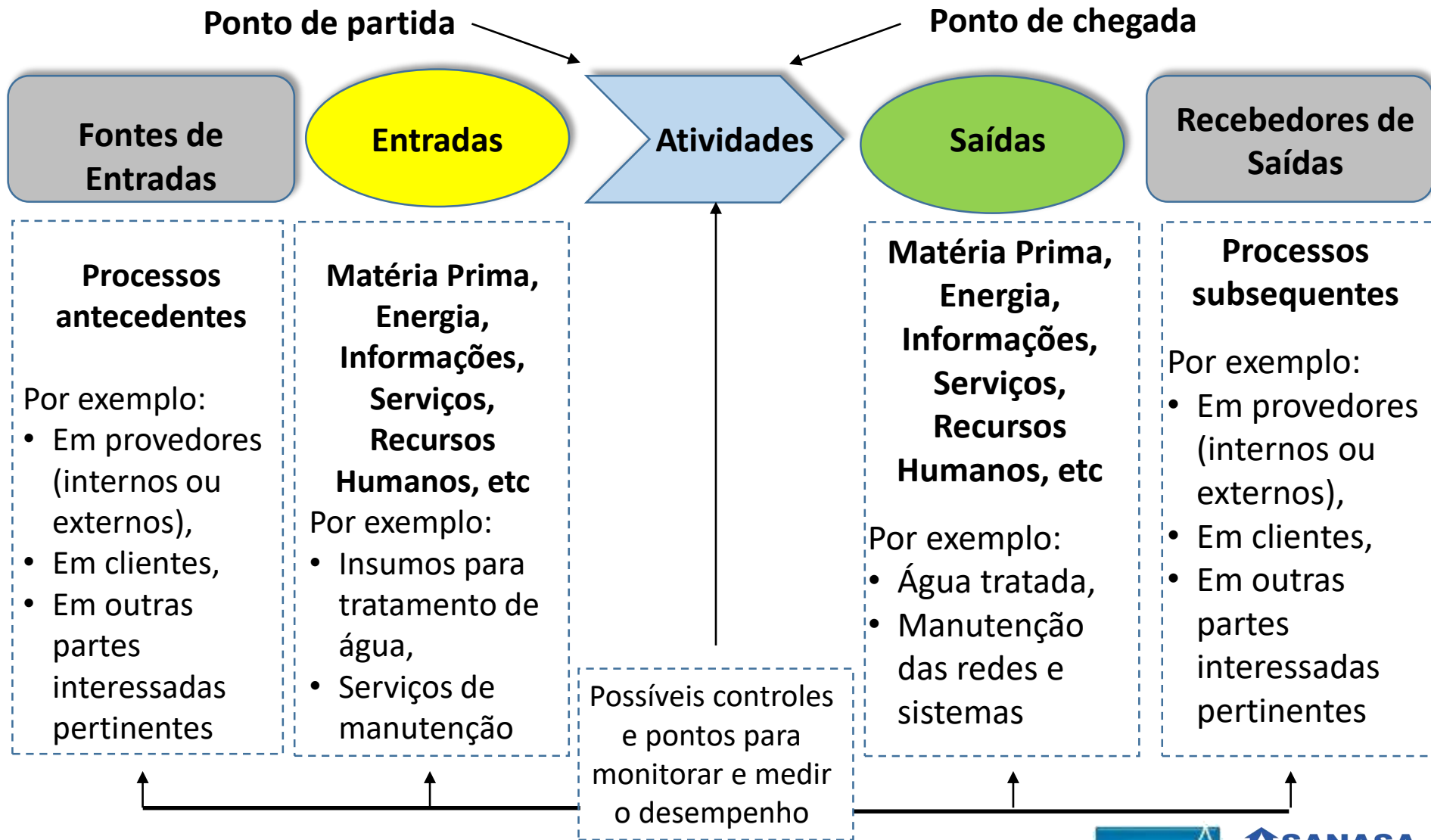


Partes Interessadas Primárias Externas

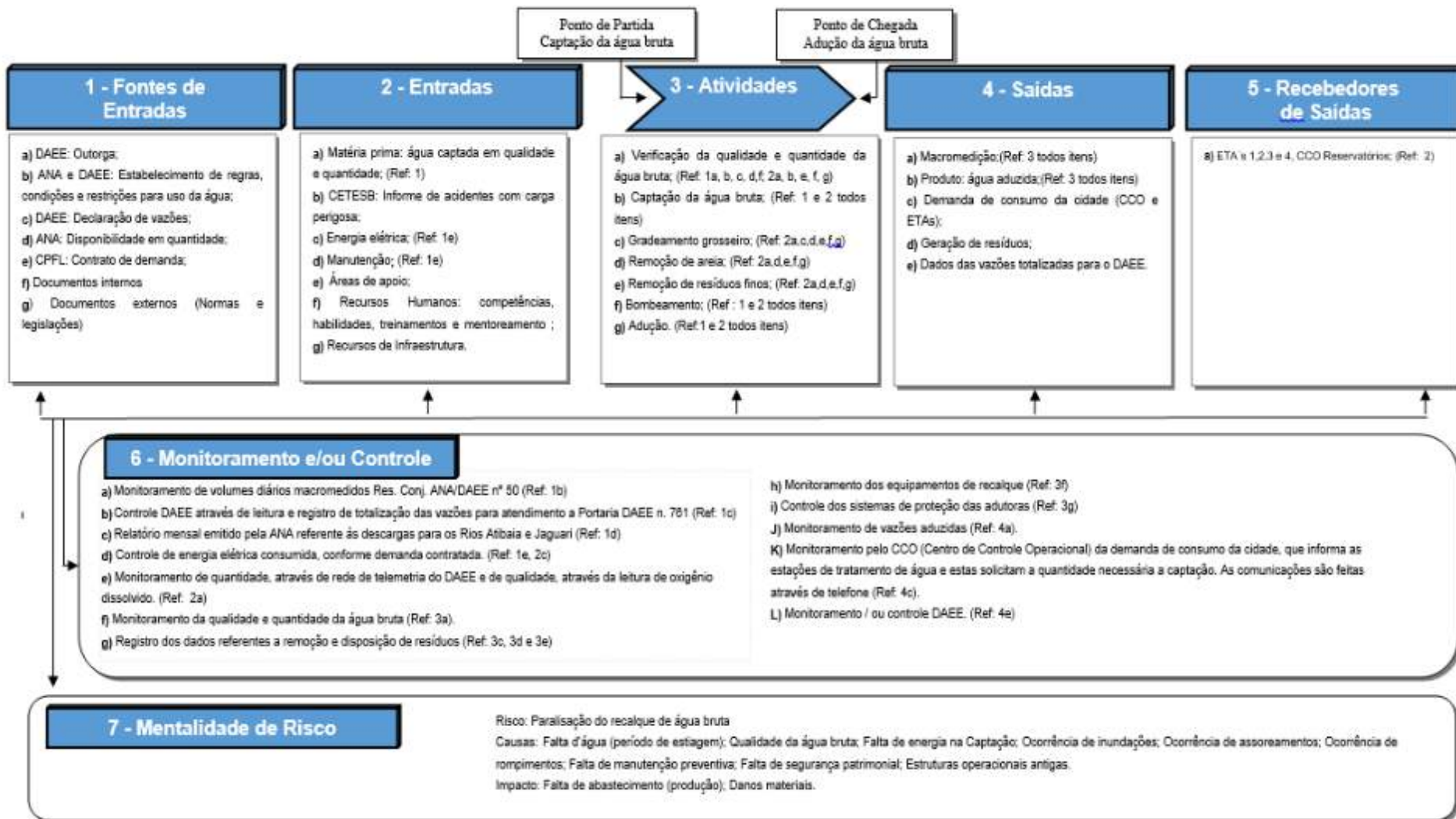


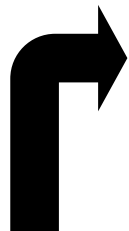
Partes Interessadas Secundárias Externas

Grupo de trabalho: Abordagem de Processos e suas Interações



Grupo de trabalho: Abordagem de Processos e suas Interações – Exemplo SANASA





- Para compor os indicadores, a confiabilidade da fonte de dados e a exatidão dos dados devem ser avaliadas em cada variável

Objetivos
Prioritários

Critérios de
Avaliação

Indicadores
de
Desempenho

- Mensuração quantitativa e qualitativa
- Acompanhamento das melhorias
- Definição de metas e prazos
- Aplicação do ciclo PDCA: planejar, fazer, checar e agir



Exatidão e confiabilidade das informações

Indicadores de Desempenho

Sigla ISC

Indicador ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Responsáveis pelo Indicador ALESSANDRO SIQUEIRA TETZNER

Emitente GUSTAVO ARTHUR MECHLIN PRADO

2011	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	R.ANO
METAS	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	
ID	96,91	96,67	98,15	99,24	95,86	98,84	97,91	97,67	97,57	97,16	97,84

2012	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	R.ANO
METAS	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	
ID	94,80	96,72	95,36	95,20	97,04	95,64	97,78	96,43	91,76	93,65	94,72	95,48	95,41

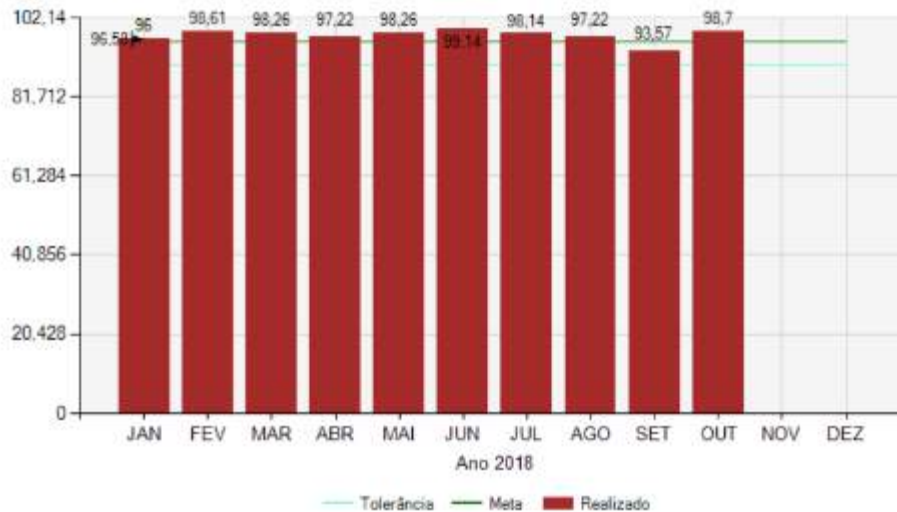
2013	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	R.ANO
METAS	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	
ID	94,20	94,94	95,01	96,24	89,51	96,77	97,83	98,30	97,95	97,44	95,38	96,36	95,78

2014	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	R.ANO
METAS	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	
ID	94,96	95,42	96,49	97,55	95,60	94,93	97,70	94,67	95,93	97,00	96,41	96,37	96,07

2015	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	R.ANO
METAS	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	96,00	
ID	93,50	96,51	95,30	97,89	98,29	98,30	97,77	99,13	98,70	99,26	98,58	98,48	97,67

Indicadores de Desempenho

Objetivo	ACOMPANHAR O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
Meta do ano	% Respostas referentes as notas de 5 à 10.
Data de atualização pelo emitente	até o dia 30 do mês subsequente
Periodo	Mensal
Fórmula de cálculo	$((SN5-6 + SN7-8 + SN9-10) / (TN)) * 100,0000$
Unidade	%
Fonte de Divulgação	SGQ
Observação	Meta Mensal: 96,00% ; Tolerância: 90,00%



Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade

1º passo

Planejamento Estratégico

2º passo

Implantação do Programa "5 S"

3º passo

Elaboração de Escopo e Mapa de Processos

4º passo

Definição da Política e Objetivos. da Qualidade

5º passo

Grupos de Trabalho e Treinamentos

6º passo

Auditorias: Interna e Externa



Internas (1ª parte)

Realizadas pela própria organização ou por equipe em seu nome

Externas (2ª parte)

Realizadas pela organização em seu fornecedor ou em seus clientes

Externas (3ª parte)

Realizadas por organismo certificador acreditado pelo INMETRO

Auditoria Interna

Execução:

- Com auditores Próprios
- Com auditoria Interna contratada



Divulgação



qui 25/10/2018 10:35

Divulgação de Documentos

ENC: Gestão da Qualidade: Divulgação de Informação Documentada

Para

Divulgação de Informação Documentada:

Planejamento de Auditoria (Nova) – Representante da Direção

SAN.P.IN.PA 20 (revisão 00)

Programa de Auditoria Interna (Sistemas de Gestão)

Link: <http://servnet/document/docsanasa/9058.pdf>

Obs.: No caso de Informação Documentada revisada, o setor que possuir cópia controlada (**carimbo vermelho**), deverá encaminhar a versão obsoleta (**revisão anterior**) para o Setor da Qualidade-TGQ (**ASA 3**), para retirar versão atual. **A solicitação de Cópias deve ser feita através Outlook - José Luis Costa**

Referências: SAN.P.IN.PR 01 – Informação Documentada (Documentos Internos)

SAN.P.IN.PR 02 – Controle da Informação Documentada Retida (Registros)

- **Elaboração/Revisão:** o conteúdo da Informação Documentada é de responsabilidade dos setores da empresa.
- **Padronização:** será efetuada pela Gerência de Gestão da Qualidade e Relações Técnicas.
- **Aprovação/Reaprovação:** pela(s) Diretoria(s) responsável(is).
- **Divulgação/Distribuição:** será efetuada pela Gerência de Gestão da Qualidade e Relações Técnicas.

NOTA: Solicitamos que os(as) Coordenadores(as) façam a divulgação formal da informação documentada listada acima aos empregados que não possuem acesso à Intranet, principalmente quando o teor da mesma trazer atividades relacionadas à Segurança no Trabalho.

Auditoria Interna - Programa de Auditoria

Caso necessário, solicitar cópia junto ao Setor da Qualidade.

	SAN.P.IN.PA 20	ISO 9001	
		Paginação: 1 / 3	Data de Emissão: 24.10.2018
Programa de Auditoria Interna (Sistemas de Gestão)		Revisão: 00	Data de Aprovação: 24.10.2018
		Aprovação: _____ Representante da Direção - TG	
		Data da Auditoria: 05 a 09/11/2018	
Tipo de Atividade: Auditoria Interna – Manutenção da Certificação ISO 9001			
Objetivo da Atividade: Verificar a conformidade do sistema de gestão implementado em relação aos requisitos da norma de referência. Registro dos fatos evidenciados através de abertura de relatórios eletrônicos no Sistema de gestão da Qualidade.			
Escopo da Certificação: *Projeto: Implantação e Manutenção de Redes de Distribuição de Água, de Coleta e Afastamento de Esgoto; Tratamento de Água e de Esgoto; Atendimento e Comercialização da Distribuição de Água, Coleta e Afastamento de Esgoto do Município de Campinas – SP*.			
Norma de Referência: NBR ISO 9001:2015			
Demais Documentos: Documentos Internos e Externos Pertinentes			
Método (s) de Avaliação: Análise crítica de registros, documentos, entrevistas e observações.			

Caso necessário, solicitar cópia junto ao Setor da Qualidade.

	SAN.P.IN.PA 20	ISO 9001	
		Paginação: 2 / 3	Data de Emissão: 24.10.2018
Programa de Auditoria Interna (Sistemas de Gestão)		Revisão: 00	Data de Aprovação: 24.10.2018
		Aprovação: _____ Representante da Direção - TG	
		Data da Auditoria: 05 a 09/11/2018	

Notas:

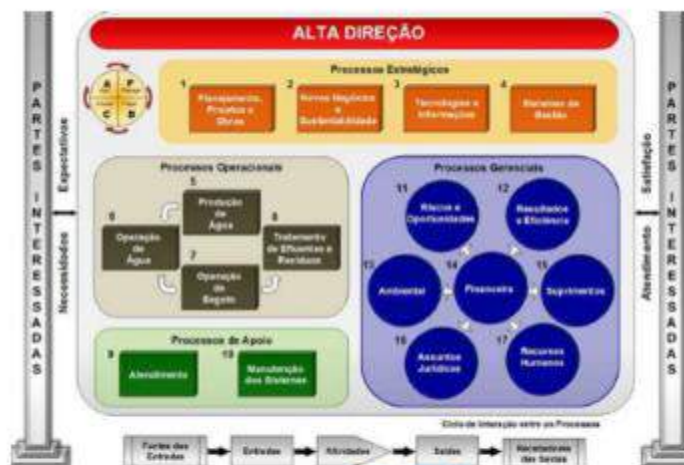
- * Líder da equipe
- ** Mapa de Processos e Interações – (SAN.P.IN.DC 01) – Anexo I
- *** Auditores em formação

Equipe:

Alessandro Siqueira Tetzner – Auditor Líder
Sônia Maria dos Santos Souza – Auditora Líder

José Luís Costa – Assistente Documental - Base TG

SAN.P.IN.DC 01 - MAPA DE PROCESSOS E INTERAÇÕES – REV. 08



ANEXO II - HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	REV.	PÁG.	DESCRIÇÃO	NOME/SETOR

Impressão não autorizada

nº	Equipe auditora	Ger.	Setor (es) Auditado (s)
01	* Jacqueline Kássia M. I. Caselli	TGQ	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenadoria de Arquivo Geral - ADG
	*** Lucas Yoshinaga Alves	TS3	
	*** José Roberto S. Moraes	TS2S	
Itens NBR ISO 9001:2015			
4 - Contexto da organização; 4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos; 7 - Apoio; 7.1.4 Ambiente para a operação dos processos; 7.1.6 Conhecimento organizacional; 7.5 Informação documentada; 8 - Operação; 8.1 Planejamento e controle operacionais; 8.2.2 Determinação de requisitos relativos a produtos e serviços; 8.5.2 Identificação e rastreabilidade; 9 - Avaliação de desempenho; 9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação; 9.1.1 Generalidades; 10 - Melhoria.			
***Processo (s): 3 e 4			
02	* Ana Flávia de Souza	TGI	<ul style="list-style-type: none"> • Coordenadoria de Operação de Água - TAA
	*** Mikaelly C. Soares	PHP	
	*** Johnny Barbosa Diotto	TS3A	
Itens NBR ISO 9001:2015			
6 Planejamento; 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades; 7 - Apoio; 7.1.3 Infraestrutura; 7.2 Competência; 7.5 Informação documentada; 8 - Operação; 8.1 Planejamento e controle operacionais; 8.5.1 Controle de produção e de provisão de serviço; 9 - Avaliação de desempenho; 9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação; 9.1.1 Generalidades; 10 - Melhoria; 10.1 Generalidades; 10.2 Não conformidade e ação corretiva.			
***Processo (s): 6			

Impressão não autorizada

Como gerar na INTRANET: <http://servnet/>

SANASA CAMPINAS
NOSSA VIDA É INOVAR

Portal Colaborador

Usuário: RPGQ2004

Home Portais Aplicativos Publicações Eletrônicas Governo Legislação Site SANASA

Lista de Ramais

- RH Online
- Empregados Terceirizados
- SEI
- Gestão Qualidade**

Acesso Rápido

- Suporte Usuário (Equipamentos)
- Voluntariado
- Unidade Operacional (Consulta Endereço)

Publicações Eletrônicas

- Acontece Digital
- Acontece Impresso
- Clipping de notícias

Classificados

- Geral
- Voluntariado SANASA
- SANASA Reutiliza

Mensais

- Consist GEM
- Controle/Envio DANFE
- DocFinder

Notícias

Novo Reservatório São Vicente e Reservatório Elevado

SANASA CAMPINAS 43 ANOS, NOSSA VIDA É INOVAR

SANASA É ELEITA A MAIOR EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMENTO DO PAÍS

(02/08/2018)
A Sanasa apareceu novamente em primeiro lugar no ranking das maiores empresas municipais de saneamento da Revista

Links Úteis

- CAIXA
- CONSIGNETI
- PROTESTO CAMPINAS
- GLOBAL
- CLIMATEMPO
- CORREIOS
- TRANE
- PREFEITURA DE CAMPINAS
- Portal do Cidadão

assemæ
Plano de Negócios dos Serviços Municipais de Saneamento

SANASA CAMPINAS
NOSSA VIDA É INOVAR

Auditoria Interna – Relatórios e Registro dos Fatos



GESTÃO DA QUALIDADE

Indicadores Informação Documentada Formulários Modelos Notícias Relatórios Eletrônicos Fale Conosco

Pesquisa

Assunto:

Gerar

Acompanhamento

WorkFlow

Estatísticas

Cadastros >

até

Procura

Gerência de Gestão da Qualidade e Relações Técnicas	16/08/2018
Orientações para Acesso e Utilização de Documentos Externos e Legislações	16/08/2018
A História da Gestão da Qualidade e suas Ferramentas	16/08/2018
Como gerar SACT - Solicitação de Ação Corretiva ao Fornecedor	16/08/2018
Relatórios Eletrônicos (Gestão da Qualidade): Como gerar, responder e consultar	16/08/2018
Diretriz para elaboração do Controle de Registros DC 20 Setorial	16/08/2018
Como consultar documentos internos na INTRANET	16/08/2018
Sistema de Gestão da Qualidade na SANASA - Implantação e Manutenção	16/08/2018



Gestão da Qualidade - Efetuar Solicitação

Número
0000 / 0000

Abertura
05/11/2018

Local : A - Diretoria Administrativa

Data : 05/11/2018

Hora : 15:37:54

Fato(s) Identificado(s) pelo Solicitante

Descrição do fato

Solicitar

Consultar Solicitações



NOSSA VIDA É INOVAR

Sugestão de textos:

OBSERVAÇÃO

“Foi observado que (...).”

NÃO CONFORMIDADE

“(…), contrariando o requisito normativo 7.2 Conscientização a) da política da qualidade”.

CONFORMIDADE

“(…) em conformidade com o requisito normativo 8.1 Planejamento e controle operacionais a) determinar os requisitos para os produtos e serviços”.

OPORTUNIDADE DE MELHORIA

“Seria conveniente, como oportunidade de melhoria, avaliar a possibilidade / pertinência de (...)”.

Nº: 2018 / 110

Abertura: 26/04/2018

Anexo



Status

FI - Finalizado

Solicitado por

OTAVIO SPERCHI HENRIQUE

Local

TA3 - Coordenadoria de ETAs 3 e 4

Solicitação

26/04/2018 às 13:45:21

Recebido por

DANDARE MANUELLE PEREIRA LIMA

Recebimento

04/05/2018

Fato(s) identificado(s) pelo solicitante e validado(s) pelo TG/TGQ

EM AUDITORIA DO PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA (SISTEMA DE GESTÃO) SAN.P.IN.PA 16 REALIZADA PELA EQUIPE 08 NO SETOR TA3 NO DIA 17/04/2018 ÀS 14:30 HRS. FOI QUESTIONADO AO AUDITADO SE O EQUIPAMENTO ESPECTROFOTOMETRO HACH DR 3900 Nº SÉRIE 1421686 UTILIZADO PARA AS DETERMINAÇÕES DA CONCENTRAÇÃO DE CLORO DAS AMOSTRAS DE ÁGUA DAS DIVERSAS FASES DO PROCESSO DE TRATAMENTO DE ÁGUA ESTAVA CALIBRADO. O AUDITADO NOS APRESENTOU O EQUIPAMENTO CONTENDO A ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO DE CALIBRAÇÃO COM DATA DE CALIBRAÇÃO DE 21/09/2017 E VALIDADE DE CALIBRAÇÃO 21/09/2018 (FOTO ANEXA) BEM COMO OS LAUDOS DE CALIBRAÇÃO CONFORME FOTOS ANEXAS. DESTA FORMA EM CONFORMIDADE COM O ITEM DA NORMA NBR ISO 9001:2015 7.1.5.2 "A) VERIFICADOS OU CALIBRADOS, OU AMBOS, A INTERVALOS ESPECIFICADOS, OU ANTES DO USO, CONTRA PADRÕES DE MEDIÇÃO RASTREÁVEIS A PADRÕES DE MEDIÇÃO INTERNACIONAIS OU NACIONAIS; QUANDO TAIS PADRÕES NÃO EXISTIREM, A BASE USADA PARA CALIBRAÇÃO OU VERIFICAÇÃO DEVE SER RETIDA COMO INFORMAÇÃO DOCUMENTADA".

Classificado por

DANDARE MANUELLE PEREIRA LIMA

Auditoria - Conformidade

Classificação

04/05/2018

Local do(s) Fatos(s)

TA3 - Coordenadoria de ETAs 3 e 4

Tipo do Relatório

PC - Processo

Processo

20 - Produção de Água (05)

Item da Norma

NBR ISO 9001:2015 : Q- 7.1.5.2 - Rastreabilidade de medição

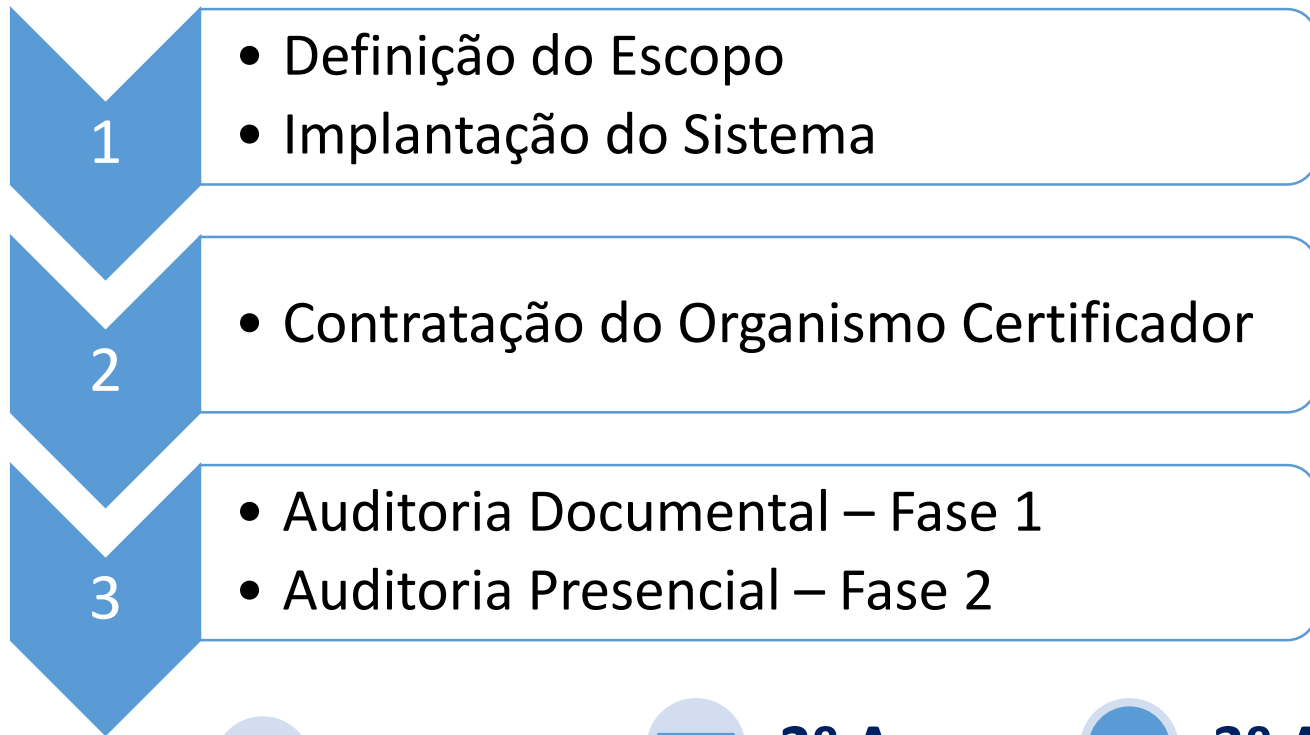


Auditoria Externa

Com organismo de Certificação contratado (Vide código e registro INMETRO)



Certificação ISO 9001



Plano de Atividade de Técnica - PAT



Plano de Atividade Técnica

SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A

Processo: 23.SP.019/04

PAT: 1629/2018

SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A

CNPJ: 46.119.855/0001-37

AVENIDA DA SAÚDE, 500

PONTE PRETA - CAMPINAS-BR-SP CEP: 13041-009

Escopo da Certificação: PROJETO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, DE COLETA E AFASTAMENTO DE ESGOTO; TRATAMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTO; ATENDIMENTO E COMERCIALIZAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, COLETA E AFASTAMENTO DE ESGOTO DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS, SP

Programa de Certificação: 23 - Sistema de gestão da qualidade

Objetivo: avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de referência, confirmar a conformidade e eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Referência Normativa: ABNT NBR ISO 9001:2015

Itens Verificados: Todos os requisitos da norma de referência; PG-15 USO DAS MARCAS.

Itens Verificados: PG-02 PG-15 PE-004 Documentação do Sistema de Gestão da Organização



SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A

CNPJ: 46.119.855/0001-37

Processo: 23.SP.019/04

PAT: 1629/2018

9 : 0	4 Contexto da organização; 4.1 Entendendo a organização e seu contexto; 4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas; 4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade; 4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos; 5 Liderança; 5.1 Liderança e comprometimento; 5.2 Política; 5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade; 5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais Auditores Marcio Afonso/Tatiana Cristina	Gerencia de Governança/ Alta Direção Matriz SANASA
10 : 30	7.4 Comunicação; 8.1 Planejamento e controle operacionais; 8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente; 8.5.3 Propriedade pertencente a clientes e provedores externos Auditor Marcio Afonso 5.1.2 Foco no cliente; 5.2 Política; 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades; 6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcança-los; 7.4 Comunicação; 8.1 Planejamento e controle operacionais; 8.2 Requisitos para produtos e serviços; 8.2.1 Comunicação com o cliente; 8.5.3 Propriedade pertencente a clientes e provedores externos; 8.6 Liberação de produtos e serviços; 9.1.2 Satisfação do cliente; 9.1.3 Análise e avaliação Auditora Tatiana Cristina	Compras e Licitações / Atendimento ao Cliente, Protocolos, O800 e Serviço Social Agência Sede / Matriz SANASA
12 : 0	Intervalo para almoço	
13 : 30	5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais; 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades; 7 Apoio; 7.1.3 Infraestrutura; 7.1.4 Ambiente para a operação dos processos; 7.2 Competência; 7.4 Comunicação; 7.5 Informação documentada; 7.5.3 Controle de informação documentada 8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente; 9 Avaliação de desempenho; 9.1.3 Análise e avaliação Auditor Marcio Afonso 6 Planejamento; 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades; 7.4 Comunicação; 9 Avaliação de desempenho; 8.7 Controle de saídas não conformes; 10.2 Não conformidade e ação corretiva; 7.1.5 Recursos de monitoramento e medição; 7.1.3 Infraestrutura; 7.1.4 Ambiente para a operação dos processos; 9 Avaliação de desempenho; 9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação Auditora Tatiana Cristina	Jurídico (Administrativo, Acompanhamento de Contratos de Terceirizados e Processos Licitações/ Controle de Perdas e Análise de Desempenho dos Sistemas (Água e Esgoto)/ Geotecnia/ Matriz SANASA
17 : 0	Encerramento das atividades	Matriz SANASA

(1) Poderão ocorrer mudanças durante as atividades.

(2) A ABNT garante a confidencialidade de todas as informações a que a equipe de auditoria venha a ter acesso, através do código de ética assinado pelos membros da equipe e arquivado na ABNT.

(3) Caso a organização não concorde com o Plano proposto, poderá contestar com a devida justificativa no prazo de 05 (cinco) dias a partir do recebimento deste. Ao término deste prazo, não havendo contestação, o PAT será considerado aprovado.

Equipe Auditora / Avaliadora

Marcio Afonso Correa (Auditor-Líder)

- » 16.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 17.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 18.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 19.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 20.07.2018 (Dia Inteiro)

Tatiana Cristina Quilici de Oliveira Santos (Auditor)

- » 16.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 17.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 18.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 19.07.2018 (Dia Inteiro)
- » 20.07.2018 (Dia Inteiro)

Escopo da Auditoria

Data: 16/07/2018

Horário	Descrição	Sector
9 : 30	Reunião de abertura Auditores Marcio Afonso/Tatiana Cristina	Matriz SANASA



NOSSA VIDA É INOVAR

Relatório de Atividade Técnica - RAT



Relatório de Atividade Técnica

SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A

Processo Nº: 23.SP.019/04

RAT Nº: 23-3407/2018

SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A

AVENIDA DA SAÚDE, 500
PONTE PRETA - CAMPINAS - BR - SP CEP: 13041-009
CNPJ: 46.119.855/0001-37

Atividades: Auditoria de Renovação

Objetivo: analisar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de referência, confirmar a conformidade e eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Critério: ABNT NBR ISO 9001:2015

Requisitos: Todos os requisitos da norma de referência; PG-15 USO DAS MARCAS.

Data de Início: 16/07/2018

Data de Término: 20/07/2018

Duração: 9 dia(s) / 10,0 HD(s)

Documentos de Referência: PG-02 PG-15 PE-004 Documentação do Sistema de Gestão da Organização

Escopo da Certificação Atual: PROJETO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, DE COLETA E AFASTAMENTO DE ESGOTO; TRATAMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTO; ATENDIMENTO E COMERCIALIZAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, COLETA E AFASTAMENTO DE ESGOTO DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS, SP

Análise Crítica da Atividade

Recomendo a renovação da certificação.

Equipe Auditora / Avaliadora

Tatiana Cristina Gulici de Oliveira Santos (Auditor)

- » 20/07/2018
- » 19/07/2018
- » 18/07/2018
- » 17/07/2018
- » 16/07/2018

Marcio Abinso Correa (Auditor-Líder)

- » 20/07/2018
- » 19/07/2018



SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A

CNPJ: 46.119.855/0001-37

Processo Nº: 23.SP.019/04

RAT Nº: 23-3407/2018

meio do certificado ABNT 23.D16/D4, divulgado na Internet www.sanasa.com.br.

Observações

- 1) Convém, definir no Setor Jurídico (PD, PDA, PDF, PDL, PDP), os critérios para o recebimento, planejamento e acompanhamento das atividades executadas nas Coordenadorias e Gerência Jurídica de Serviços Administrativos, verificando a necessidade de elaboração de informações documentadas (procedimentos) e critérios de retenção destas (registros) (requisitos normativos 7.5 e 8.1).
- 2) Convém, definir no Setor de Transportes (AT, ATO, ATT) os critérios para o monitoramento das atividades de manutenção dos veículos e máquinas no Sistema de Gestão da Qualidade, como por exemplo: análise crítica dos discos de tacógrafo e aferições necessárias, rastreadores veiculares, análise de tempos de deslocamento e apropriação de custos, prestadores de serviços de manutenção veicular, fornecedores de peças e a elaboração de informações documentadas quando necessário (procedimentos) e retenção das informações obtidas (registros). (requisito normativo 8.1)
- 3) Convém, manter o controle das informações documentadas retidas relacionado a Nomeação de Empregado, Coordenador, Prontuário no SAN.P.IN.PT.786 e SAN.P.IN.PT.773 Nomeação de Gerente no Setor de Recursos Humanos (requisito normativo 7.5.3).
- 4) Convém, rever no Setor de TI a maneira de mensurar o indicador de número de ordens de serviços com relação ao risco associado "Falha no Sistema de Automação" (requisito normativo 9.1.3)
- 5) Convém, avaliar e analisar no Laboratório Central a qualidade da água, após intervenções em redes de água para melhoria das propriedades físico química e bacteriológicas da qualidade da água fornecida, após a execução dos serviços. (requisito normativo 8.6)

Oportunidades de Melhoria

- 1) Convém, referenciar no Setor de Captação Aibaia (TAC) as informações documentadas do setor de Captação Aibaia no documento complementar SAN.P.IN.DC 44 Mapa de Abordagem de Processos e Interações Setoriais (TAC), revisão 00 de 22.05/2018, possibilitando visualizar o mapeamento dos Riscos x Causas x Ações x Oportunidades. (requisito normativo 7.5)
- 2) Convém, melhorar na Agência Agiliza Campo Grande a avaliação dos indicadores para avaliação das metas (requisito normativo 9.1.3)
- 3) Convém, que a empresa mantenha acesso as informações retidas de ações para abordar riscos e oportunidades e alcançar a melhoria identificadas nos setores. (requisito normativo 6.1.1 d)
- 4) Convém, determinar novos indicadores de processo para o Sistema de gestão da Qualidade considerando os requisitos legais aplicáveis relacionados aos laboratórios TTA (requisito normativo 9.1.3)

Conclusão

O Sistema de Gestão da Qualidade da organização está atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015. Nenhuma não conformidade foi evidenciada. Concluindo, recomendo o certificado de conformidade do sistema de gestão da qualidade para o escopo: "PROJETO, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, DE COLETA E AFASTAMENTO DE ESGOTO; TRATAMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTO; ATENDIMENTO E COMERCIALIZAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA, COLETA E AFASTAMENTO DE ESGOTO DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS, SP" a SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A - SANASA.

Não-conformidades geradas

Não foram encontradas NCs



NOSSA VIDA É INOVAR

Atividades Certificadas = Escopo

Implementado para a(s) atividade(s) de:
Implemented for the following activity(ies):

Projeto, implantação e manutenção de redes de distribuição de água, de coleta e afastamento de esgoto; tratamento de água e de esgoto; atendimento e comercialização da distribuição de água, coleta e afastamento de esgoto do município de campinas, SP

Endereços

Exercida(s) na unidade localizada em
Exerted in the unit located in:

Avenida da Saudade, 500 - Ponte Preta
13041-903 - Campinas - SP

(E demais unidades técnicas, operacionais, comerciais, administrativas e financeiras da empresa)

“A Sanasa em sua totalidade”

CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Conformity Certificate

Nº 23.016/04

A ABNT concede o certificado de conformidade de Sistema de Gestão da Qualidade à empresa:
ABNT grants the conformity certificate of the quality management system to the company:

Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A
(SANASA Campinas)
CNPJ: 48.119.855/0001-37

Implementado para a(s) atividade(s) de:
Implemented for the following activity(ies):

Projeto, implantação e manutenção de redes de distribuição de água, de coleta e afastamento de esgoto; tratamento de água e de esgoto; atendimento e comercialização da distribuição de água, coleta e afastamento de esgoto do município de campinas, SP

Exercida(s) na unidade localizada em:
Exerted in the unit located in:

Avenida da Saudade, 500 - Ponte Preta
13041-903 - Campinas - SP

(E demais unidades técnicas, operacionais, comerciais, administrativas e financeiras da empresa)

Atendendo aos requisitos da Norma:
Meeting the requirements of the Standard:

ABNT NBR ISO 9001:2015

Primeira concessão: 27/09/2004
First concession:

Período de validade:
Validity period:

15/08/2018 a 21/06/2021

Rio de Janeiro, 17 de agosto de 2018


Guy Ladvocat
Gerente de Certificação de Sistemas
Systems Certification Manager

Este certificado é emitido por contrato de atendimento à Norma e procedimentos da ABNT e é válido somente em original e com o selo da ABNT em alto-relevo seco, assinado pelo Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: gerente@abnt.org.br.
(CNPJ: 30.402.092/0001-06 - Tel.: (21) 3074-2300 / Fax: (21) 3074-2318).
This certificate is submitted by a contract of compliance with ABNT Standard and procedures and will be valid only in the original format with the ABNT stamp in dry high-relief, also signed by the Systems Certification Manager. Its validity may be confirmed at the following electronic address: gerente@abnt.org.br. (CNPJ: 30.402.092/0001-06 - Tel.: (21) 3074-2300 / Fax: (21) 3074-2318).

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treza de Mafra, 13 - 28º Andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20011-901
Rua Prossadouro Martins, 1151 - Pádua - Ilhópolis - São Paulo, SP - CEP 01203-020

Rev. 06



NOSSA VIDA É INOVAR

Certificação

CERTIFICADO DE CONFORMIDADE Conformity Certificate

Nº 23.016/04

A ABNT concede o certificado de conformidade de Sistema de Gestão da Qualidade à empresa:

ABNT grants the conformity certificate of the quality management system to the company:

Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A
(SANASA Campinas)
CNPJ: 48.119.855/0001-37

Implementado para a(s) atividade(s) de:
Implemented for the following activity(ies):

Projeto, implantação e manutenção de redes de distribuição de água, de coleta e afastamento de esgoto; tratamento de água e de esgoto; atendimento e comercialização da distribuição de água, coleta e afastamento de esgoto do município de campinas, SP

Exercida(s) na unidade localizada em:
Exercited in the unit located at:

**Avenida da Saudade, 500 - Ponte Preta
13041-903 - Campinas - SP**

(E demais unidades técnicas, operacionais, comerciais, administrativas e financeiras da empresa)

Atendendo aos requisitos da Norma:
Meeting the requirements of the Standard:


ABNT NBR ISO 9001:2015

Primeira concessão: 27/09/2004
First concession:

Período de validade:
Validity period:

15/08/2018 a 21/06/2021

Rio de Janeiro, 17 de agosto de 2018


Guy Ladvocat
Gerente de Certificação de Sistemas
Systems Certification Manager

Este certificado é emitido por contrato de atendimento à Norma e procedimentos da ABNT e é válido somente em original e com o selo da ABNT em alto-relevo seco, assinado pelo Gerente de Certificação de Sistemas. Sua validade pode ser confirmada no seguinte endereço eletrônico: ger@abnt.org.br.
(CNPJ: 30.402.092/0001-06 - Tel.: (21) 3874-2300 / Fax: (21) 3874-2318).
This certificate is submitted by a contract of compliance with ABNT Standard and procedures and will be valid only in original format with the ABNT stamp in dry high-relief, also signed by the Systems Certification Manager. Its validity may be confirmed at the following electronic address: ger@abnt.org.br. (CNPJ: 30.402.092/0001-06 - Tel.: (21) 3874-2300 / Fax: (21) 3874-2318).

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

Av. Treza de Mafio, 13 - 38º Andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20031-901
Rua Prossadouro Martins, 1151 - Pádua - Ilhópolis - São Paulo, SP - CEP 01203-020

Rev. 06

Norma e versão

Atendendo aos requisitos da Norma:
Meeting the requirements of the Standard:

ABNT NBR ISO 9001:2015

Data emissão do

Primeira concessão: 27/09/2004
First concession:

Certificado e Vigência

Período de validade:
Validity period:

15/08/2018 a 21/06/2021



NOSSA VIDA É INOVAR

Ano		Não conformidades	Observações	Oportunidades de Melhoria	Auditoria
2004	2º semestre	15	7	3	Certificação*
2005	1º semestre	3	4	4	Manutenção
	2º semestre	1	3	0	Manutenção
2006	2º semestre	0	3	1	Manutenção
2007	2º semestre	0	3	1	Renovação
2008	2º semestre	0	3	0	Manutenção
2009	2º semestre	0	3	1	Manutenção
2010	2º semestre	0	1	2	Renovação
2011	2º semestre	0	3	3	Manutenção
2012	2º semestre	0	2	0	Manutenção
2013	2º semestre	0	1	3	Renovação
2014	2º semestre	0	3	0	Manutenção
2015	2º semestre	0	4	2	Manutenção
2016	2º semestre	0	6	1	Renovação
2017	2º semestre	0	3	0	Manutenção com transição
2018	2º semestre	0	5	4	Renovação
		19	54	25	

- Em 2004 → Auditoria de testemunho do INMETRO

Pontos chaves para o sucesso

Comunicação e envolvimento em todos os níveis:

- ✓ Alta Direção
- ✓ Gerências
- ✓ Coordenadorias
- ✓ Setores Descentralizados
- ✓ Sindicato da categoria
- ✓ Auditorias internas



Alessandro Siqueira Tetzner

Gerente de Gestão da Qualidade e Relações Técnicas
Representante da Direção e Auditor Líder - Sistemas de Gestão
Vice-presidente Nacional da ASSEMAE
19 3735 5263 / alessandro.tetzner@sanasa.com.br

Sônia M. S. Souza

Coordenadora de Gestão da Qualidade
Auditora Líder - Sistemas de Gestão
19 3735 5169 / sonia.souza@sanasa.com.br

www.assemae.org.br



www.sanasa.com.br

