

# XXVII

EXPOSIÇÃO DE  
EXPERIÊNCIAS  
MUNICIPAIS EM  
SANEAMENTO



Realização:



## GOVERNANÇA E GESTÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO BASEADOS NOS PRINCÍPIOS DA QUALIDADE DA NBR ISO 9001:2015

- **Autores:**
- de Oliveira, Sílvia M. Shinkai
- Nogueira, Vera Lúcia
- Bachiega, Carlos Alberto
- Souza, Silvana



# XXVII

## EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## PENÁPOLIS- SP



- ✓ 61.679 HABITANTES (Censo IBGE-2022)
- ✓ GESTÃO MUNICIPAL – AUTARQUIA MUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL DE PENÁPOLIS (DAEP)
- ✓ 100% ATENDIMENTO URBANO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS SÓLIDOS

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Objetivo

- ✓ Apresentar o modelo de governança e gestão de uma autarquia municipal de saneamento que baseou-se nos requisitos da norma internacional NBR ISO 9001 para definição de seus processos, metodologias de controle e monitoramento, matriz de indicadores de desempenho e outros requisitos tendo como foco a satisfação dos usuários dos serviços.



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Material e métodos

VISÃO SISTÊMICA → novo patamar de qualidade dos serviços prestados visando a melhoria contínua dos processos. Caráter voluntário da certificação internacional.

AUTARQUIA MUNICIPAL : adoção, desde 2004, da certificação da norma NBR ISO 9001:2015

20 anos de  
certificação



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Material e métodos

ESCOPO: a certificação ISO 9001:2015 engloba

- ✓ Processo de captação, tratamento e distribuição de água;
- ✓ Coleta e tratamento de esgotos
- ✓ Coleta e destinação final de resíduos sólidos

TODAS ETAPAS DOS PROCESSOS → adoção dos princípios da norma internacional sendo alterados os procedimentos, desde o planejamento, metodologia de análise de dados, controle e monitoramento e os registros de informações.





ÁGUA

ESGOTO

RESÍDUOS SÓLIDOS

100% DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS



# ÁGUA

## XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

**52º CNSA**  
CONGRESSO NACIONAL DE  
SANEAMENTO  
DA ASSEMAE  
20 a 24 de Maio de 2024  
RIBEIRÃO PRETO • SÃO PAULO

Realização:

**assemae 40 anos**  
Associação Nacional dos Serviços  
Municipais de Saneamento



✓ **28.539** ligações

**31.360** economias

✓ **9** ensaios NBR/IEC 17.025:17

# ESGOTO

## XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



20 a 24 de Maio de 2024  
RIBEIRÃO PRETO • SÃO PAULO

Realização:



Associação Nacional dos Serviços  
Municipais de Saneamento



- ✓ 28.263 ligações
- ✓ 31.083 economias
- ✓ Manutenção preventiva

# RESÍDUOS SÓLIDOS

## XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

**52° CNSA**  
CONGRESSO  
NACIONAL DE  
SANEAMENTO  
DA ASSEMAE

20 a 24 de Maio de 2024  
RIBEIRÃO PRETO • SÃO PAULO

Realização:



Associação Nacional dos Serviços  
Municipais de Saneamento



**45 toneladas/dia**  
**IQR = 9,4 ( 2023)**

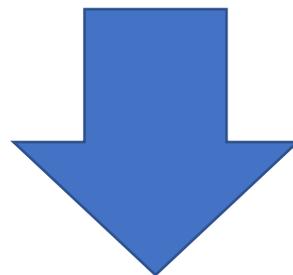
# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## MODELO DE GESTÃO



## FOCO NO CIDADÃO

## (GESTÃO VOLTADA PARA O CIDADÃO)



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



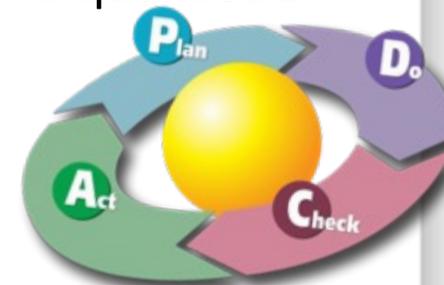
Realização:



## Material e métodos

Dentre os requisitos na gestão pública introduzidas com a qualidade destacam:

- ✓ identificação das partes interessadas,
- ✓ análise de risco,
- ✓ criação de matriz de indicadores com metas definidas,
- ✓ análise crítica da gestão periódica,
- ✓ sistematização da identificação das necessidades dos usuários dos serviços,
- ✓ associação de práticas socioambientais às políticas públicas de saneamento,
- ✓ gestão da informação e conhecimento,
- ✓ auditorias internas e análise de resultados.



# DEFINIÇÃO DOS VALORES ORGANIZACIONAIS

## XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



### MISSÃO DO DAEP

Contribuir para a saúde preventiva da população por meio de saneamento eficaz, novas tecnologias e capacitação dos recursos humanos.

### VISÃO DO DAEP

Avançar diariamente na área de saneamento, com sustentabilidade sócio-ambiental, agregando inovações e políticas modernas de gestão de serviços e pessoas, visando o bem-estar da sociedade.

### PRINCÍPIOS E VALORES DO DAEP

Administrar os recursos públicos com seriedade e responsabilidade, desenvolvendo o relacionamento com os cidadãos internos e externos com moralidade, respeito, dignidade, honestidade e lealdade.



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Política de Gestão Integrada



O DAEP Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis, autarquia municipal de tratamento de água, esgoto e coleta de resíduos sólidos, localizada em Penápolis/SP e atuando nesse município, definiu seu contexto de atuação organizacional, alicerçado no seu Planejamento Estratégico, e busca permanentemente a satisfação dos cidadãos, servidores e demais partes interessadas, por meio de:

- Melhoria contínua dos processos;
- Cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e outros;
- Inovações tecnológicas;
- Capacitação e comprometimento dos servidores;
- Prevenção de danos e doenças ocupacionais
- Preservação do meio ambiente e prevenção da poluição
- Administração dos recursos públicos com eficiência e transparência.

# XXVII

## EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



# PROCESSOS



PROCESSO	NECESSIDADES DOS CIDADÃOS
ÁGUA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ininterrupção</li><li>• Límpida, inodora e incolor</li><li>• Boa pressão</li></ul>
ESGOTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rede coletora</li><li>• Tratamento adequado</li></ul>
RESÍDUOS SÓLIDOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumprimento da coleta e limpeza pública programada</li><li>• Destinação final adequada</li></ul>
Preços justos	

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Resultados e discussão

A adoção dos requisitos da NBR ISO 9001:2015 proporciona a melhoria contínua nos processos e gera uma cultura de excelência nos serviços prestados.

Numa pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de saneamento, realizada em outubro de 2023, com 500 entrevistas foi obtido o índice de 93% de satisfação dos serviços prestados pela autarquia. No ano anterior, o índice registrado foi de 94,2%. O indicador é analisado anualmente juntamente com outros indicadores e serve para traçar o plano de ação de atuação da autarquia a curto e médio prazo.

O presente estudo pode ser objeto de análise comparativa com autarquias que não adotam critérios de qualidade e apresentam índices de satisfação inferiores junto aos seus usuários de serviços.



# RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA EM OUT/2023

## XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PARA:



OS SERVIÇOS  
PRESTADOS PELO  
DAEP SÃO  
SATISFATÓRIOS



A QUALIDADE DA ÁGUA  
É ÓTIMA E BOA



A FATURA É ENTREGUE  
DENTRO DO PRAZO



A QUALIDADE DO  
SERVIÇO DE COLETA  
DE LIXO É ÓTIMA E  
BOA



O TRABALHO DE COLETA  
DE LIXO RECICLÁVEL É  
ÓTIMO E BOM



O ATENDIMENTO  
TEM CONCEITO  
ÓTIMO E BOM

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Conclusões

Embora a adoção de um sistema de gestão da qualidade não seja obrigatório entre os prestadores de serviços de saneamento, é evidente os benefícios advindos de sua efetividade para a governança e gestão do saneamento bem com para o usuários dos serviços.



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## Referências

CHIAVENATO, I. Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. Edição compacta. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.



RESERVATÓRIO  
SEMI-ENTERRADO · 1000m<sup>2</sup>

DAEP

**OBRIGADA!**

Email: [custos@daep.com.br](mailto:custos@daep.com.br)

Fone: 18-3654-6112