PPQG 2012

Relatório de Gestão

Nível I

PERFIL

P1. Descrição da Organização.

a) Instituição, propósitos e porte da organização.

1) Denominação: Servsan Saneamento e Construções Ltda.

2) Forma de atuação: Empresa de natureza jurídica como sociedade empresarial limitada de capital fechado com sede e foro em São Paulo, estado de São Paulo, à Rua Edson Bona, 45 no Bairro Jardim Peri Peri, CEP 05538-020.

3) Data de instituição da organização: Foi criada em 14 de Junho de 1982 pelo decreto lei nº 3.708 de 10 de Janeiro de 1919 e legislação posterior aplicável.

Atualmente regulamentada de acordo com a legislação vigente, que trata as sociedades limitadas pelas normas da lei das Sociedades Anônimas (Lei 6.401/76).

4) Descrição do negócio: Atua como Empreiteira ou Sub-Empreiteira de Serviços em obras de Construção Civil, tais como, Pavimentação Asfáltica e Obras Complementares, Galerias de Tubos e Moldadas de Concreto Armado, Saneamento Básico, Conservação e Limpeza, reformas em geral.

5) Informações sobre o porte: Sociedade empresarial limitada de capital fechado com receita operacional bruta em 2011 de R$ 12.744.706,99 no contrato de Santo Amaro MS, e conta atualmente com 192 colaboradores no mesmo (quantidade de colaboradores no mês de Março de 2012). Com 9% de participação na concessão de serviços de saneamento básico para concessionária Sabesp da região metropolitana de São Paulo.

b) Serviços ou produtos e processos.

1) Principais produtos da organização: Prestação de serviços de engenharia especializados em saneamento básico para concessionárias do setor.

2) Descrição do processo principal e de apoio: Processos principais e de apoio citados na tabela abaixo.

Processos	Serviços	Atividades	Áreas Responsáveis
Principais	Manutenção de Água	A manutenção da rede de distribuição de água é realizada por equipes com carros de pequeno e médio porte, contendo compressores de ar, equipamentos de perfuração método não destrutivo, bomba de sucção e aparelho de pesquisa de vazamento em alguns dos veículos, realizando conserto de vazamentos, e manutenção geral em cavaletes, ramais e rede de distribuição de água.	Coordenação da Gerência do Canteiro de Obras
	Manutenção de Redes Coletoras de Esgoto	Manutenção de rede coletora de esgoto é realizada por equipes com caminhões basculantes, retroescavadeira, bloqueador de fluxo e escoramento metálico, realizando reparos nos ramais e rede coletora de esgoto.	
	Troca Preventiva de Ligação de Água	A troca preventiva de ligação de água é realizada por equipes com caminhões de médio porte, compressores de ar e equipamento de perfuração método não destrutivo, realizando troca de ligações onde há muita perda de água e muitos vazamentos não visíveis.	
	Prolongamento e Remanejamento de Água	É realizada por equipes com carros de médio porte, compressores de ar e máquina de cortar asfalto, para ampliação ou substituição de redes de distribuidora de água.	
	Prolongamento e Remanejamento de Esgoto	É realizada por equipes com caminhões basculantes, retroescavadeira e máquina de cortar asfalto para ampliação ou substituição de redes coletora de esgoto.	
	Ligações de Água	É realizada por caminhões de médio porte, compressor de ar, equipamento de perfuração método não destrutivo e máquina de perfurar rede, para ligações novas.	
	Ligações de Esgoto	É realizada por equipes com caminhões basculantes e retroescavadeira, são realizadas ligações novas.	

Processos de Apoio:

Capacitação e Desenvolvimento: Propiciar à força de trabalho desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes para execução de suas atividades.
CCM: Administrar o banco de dados de informações dos serviços junto ao fornecedor Sabesp no centro de controle de manutenção.
Engenharia: Habilitação da empresa e executar os serviços.
Execução Financeira: Gerenciar os processos financeiros da Servsan, a gestão orçamentária e contábil.
Gestão de Frota: Manutenção e gerênciamento dos nossos veículos utilizados nos serviços.
Logística e Compras: Comprar insumos e administrar almoxarifado de materiais, recebimento e distribuição dos mesmos.
Planejamento Operacional: Executar os serviços de acordo com o planejamento estratégico.
RH: Contratar, administrar folha de pagamento e as obrigações da empresa com os funcionários.
Sesmet: Apoiar a força de trabalho quanto a aplicação das práticas de saúde e segurança do trabalho.

3) Principais equipamentos, instalações e tecnologias de produção utilizados pela organização: Instalações do canteiro de obras na Rua Jorge Duprat Figueiredo, 353 em São Paulo, estado de São Paulo e sede e foro em São Paulo, estado de São Paulo, à Rua Edson Bona, 45 no Bairro Jardim Peri Peri, CEP 05538-020. Os principais equipamentos e tecnologias estão citados na tabela dos processos principais do item 2.

c) Sócios, mantenedores e instituidores.

1) Composição da sociedade: A Servsan é uma empresa de natureza jurídica como sociedade empresarial limitada de capital fechado o Capital Social é dividido em 4.500 quotas integralizado em moeda corrente do país, e distribuído entre os sócios na seguinte proporção:

Sócios	%	Quotas
Paulo Afonso Belarmino	50,02	2.251
Ideli Aparecida Revitto Belarmino	46,87	2.109
Felipe Revitto Belarmino	2,00	90
Eduardo Akio Satake	1,11	50

2) Instância controladora: A administração da sociedade caberá e será exercida pelo sócio e diretor executivo Paulo Afonso Belarmino, que representará a sociedade em juízo ou fora dele.

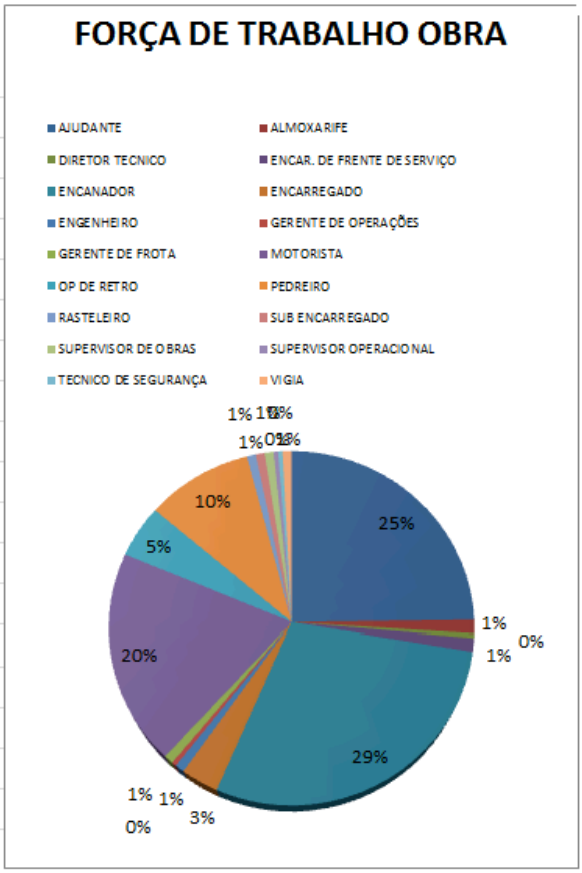
3) Necessidades e expectativas dos sócios: Os sócios poderão, de comum acordo e a qualquer tempo fixar uma retirada mensal pelo exercício da gerência, a título de "pró-labore", importância esta que será levada à conta de despesas gerais.

d) Força de Trabalho

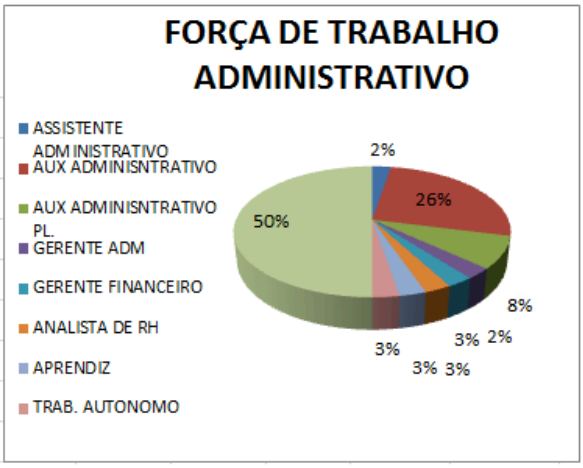
1) Denominação genérica da força de trabalho: A força de trablho é composta por 263 funcionários efetivos com contratos de trabalho regidos pela CLT, sendo que 246 trabalham na obra e 17 no setor administrativo . Também conta com 1 Aprendiz regido pela legislação específica de aprendizagem, que atua no setor administrativo e 1 terceirizado, conforme especificados nos gráficos e tabelas abaixo:

2. Composição da Força de Trabalho:

	FUNÇÃO	QTD.	%
CLT	AJUDANTE	61	24,80
	ALMOXARIFE	3	1,22
	DIRETOR TECNICO	1	0,41
	ENCAR. DE FRENTE DE SERVIÇO	3	1,22
	ENCANADOR	71	28,86
	ENCARREGADO	8	3,25
	ENGENHEIRO	2	0,81
	GERENTE DE OPERAÇÕES	1	0,41
	GERENTE DE FROTA	2	0,81
	MOTORISTA	48	19,51
	OP DE RETRO	12	4,88
	PEDREIRO	24	9,76
	RASTELEIRO	2	0,81
	SUB ENCARREGADO	2	0,81
	SUPERVISOR DE OBRAS	2	0,81
	SUPERVISOR OPERACIONAL	1	0,41
	TECNICO DE SEGURANÇA	1	0,41
	VIGIA	2	0,81
	TOTAL	**246**	**100,00**



	FUNÇÃO	QTD.	%
CLT	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	1	5,26
	AUX ADMINISNTRATIVO	10	52,63
	AUX ADMINISNTRATIVO PL.	3	15,79
	GERENTE ADM	1	5,26
	GERENTE FINANCEIRO	1	5,26
	ANALISTA DE RH	1	5,26
APRENDIZAGEM	APRENDIZ	1	5,26
TERCEIROS	TRAB. AUTONOMO	1	5,26
	TOTAL	**19**	**100,00**



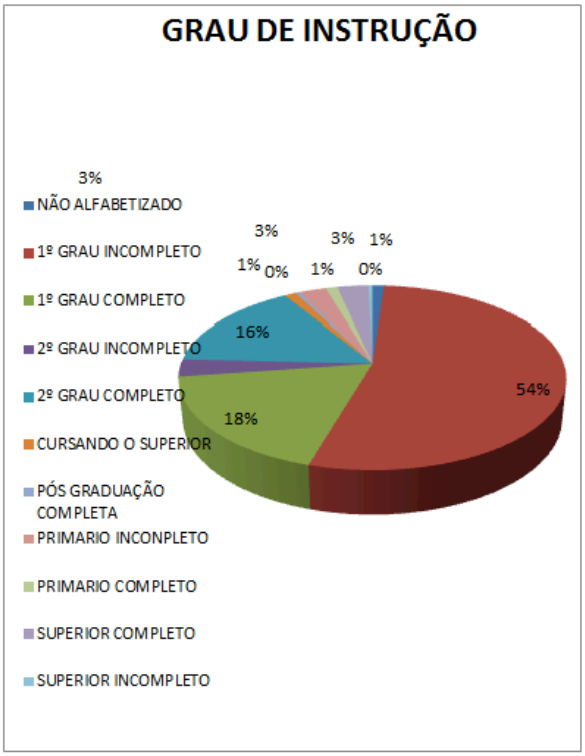
3) Estagiários: Não há.

4) Principais necessidades e expectativas da força de trabalho: As principais nececidades e expectativas da força de trabalho são equipamentos de proteção individual e coletiva, informação, comunicação interna, treinamento, capacitação e desenvolvimento profissional, CIPA (comissão interna de Prevenção de Acidentes), PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde) respeito, e cumprimento da legislação trabalhista.

5) Terceiros: somente 1.

6) Percentuais da força de trabalho por nível de escolaridade e de chefia ou gerencial: Tabela da força de trabalho por nível de escolaridade abaixo:

GRAU DE INSTRUÇÃO	QTD.	%
NÃO ALFABETIZADO	3	1,136
1º GRAU INCOMPLETO	141	53,41
1º GRAU COMPLETO	48	18,18
2º GRAU INCOMPLETO	8	3,03
2º GRAU COMPLETO	41	15,53
CURSANDO O SUPERIOR	3	1,136
PÓS GRADUAÇÃO COMPLETA	1	0,379
PRIMARIO INCONPLETO	7	2,652
PRIMARIO COMPLETO	3	1,136
SUPERIOR COMPLETO	8	3,03
SUPERIOR INCOMPLETO	1	0,379
	264	100



e) Clientes e Mercados.

O mercado de atuação da UM regional Sul da Sabesp – Região metropolitana de São Paulo, atualmente com abrangência no contrato 40.119/11 denominado como Sul I nos bairros de Santo Amaro, Brooklin, Campo Belo, Jabaquara, Americanópolis, Jardim Miriam, Pedreira, Cidade Ademar, Campo Grande, Vila Santa Catarina, Vila Mascote e outros na proximidade. O cliente alvo é a Sabesp e a missão com relação aos clientes é atender as necessidades e expectativas com relação a serviços de manutenção e ligações novas nos sistemas de água e esgoto.

f) Fornecedores e insumos.

A Servsan utiliza fornecedores externos e fornecedores de materiais conforme especificado abaixo, considerando os serviços prestados, os principais insumos: Pedra, areia, cimento, asfalto e material hidráulico.

As principais necessidades e expectativas dos fornecedores são: pagamento em dia, fidelização e parceria comercial e produtiva.

As limitações dizem respeito à compra de material qualificado e certificado tendo em vista que temos que atender a qualificação dos serviços, regulamentados pela Sabesp.

g) Sociedade.

A Servsan possui relacionamento com as autoridades municipais, estaduais, população da área de atuação, ministério público, ONG´s, entre outras comunidades.

Os impactos negativos potenciais do processo produtivo são: Obstrução das vias públicas, ruídos gerados pelos equipamentos utilizados e declaramos a inexistência de passivos ambientais no processo produtivo da Servsan.

As principais necessidades e expectativas da sociedade são respeito ao meio ambiente, bom relacionamento com a comunidade e atendimento às solicitações de serviços diárias para que haja menos desperdício de água.

P2. Concorrência e ambiente competitivo.

a) Ambiente competitivo.

No ambiente competitivo do mercado de atuação da Servsan, podemos relacionar as empresas que estão habilitadas tecnicamente para executar obras e que são participantes de obras de saneamento.

A Servsan hoje atua em 9% da concessão de serviços de saneamento básico para concessionária Sabesp da região metropolitana de São Paulo.

Os fatores que diferenciam a organização dos concorrentes são: Qualidade do fornecimento dos serviços de forma sustentável.

A principal mudança que esta ocorrendo no ambiente competitivo que pode afetar o mercado ou a natureza das atividades é a abertura do mercado para novos contratos através do financiamento do programa de controle de perdas junto à agência de fomento do governo japonês - JICA.

b) Desafios estratégicos.

Os principais desafios ou barreiras são a implantação e utilização de novas tecnologias e concorrência para novos segmentos de mercado.

O estabelecimento, ampliação ou reconfiguração de parcerias ou alianças estratégicas é realizado através de parcerias com empresas que possuem certificação para novas concorrências.

O Estágio da introdução de novas tecnologias importantes, incluindo as da gestão está em fase de implantação com a utilização de computadores de mão (PDA) pelas equipes operacionais.

P3. Aspectos relevantes.

Na Servsan há a realização de CIPA para levantamento de necessidades de utilização de EPI´s e EPC´s e há treinamento para todos os funcionários com a finalidade de orientar e informar a necessidade de uso dos equipamentos para a segurança e saúde ocupacional.

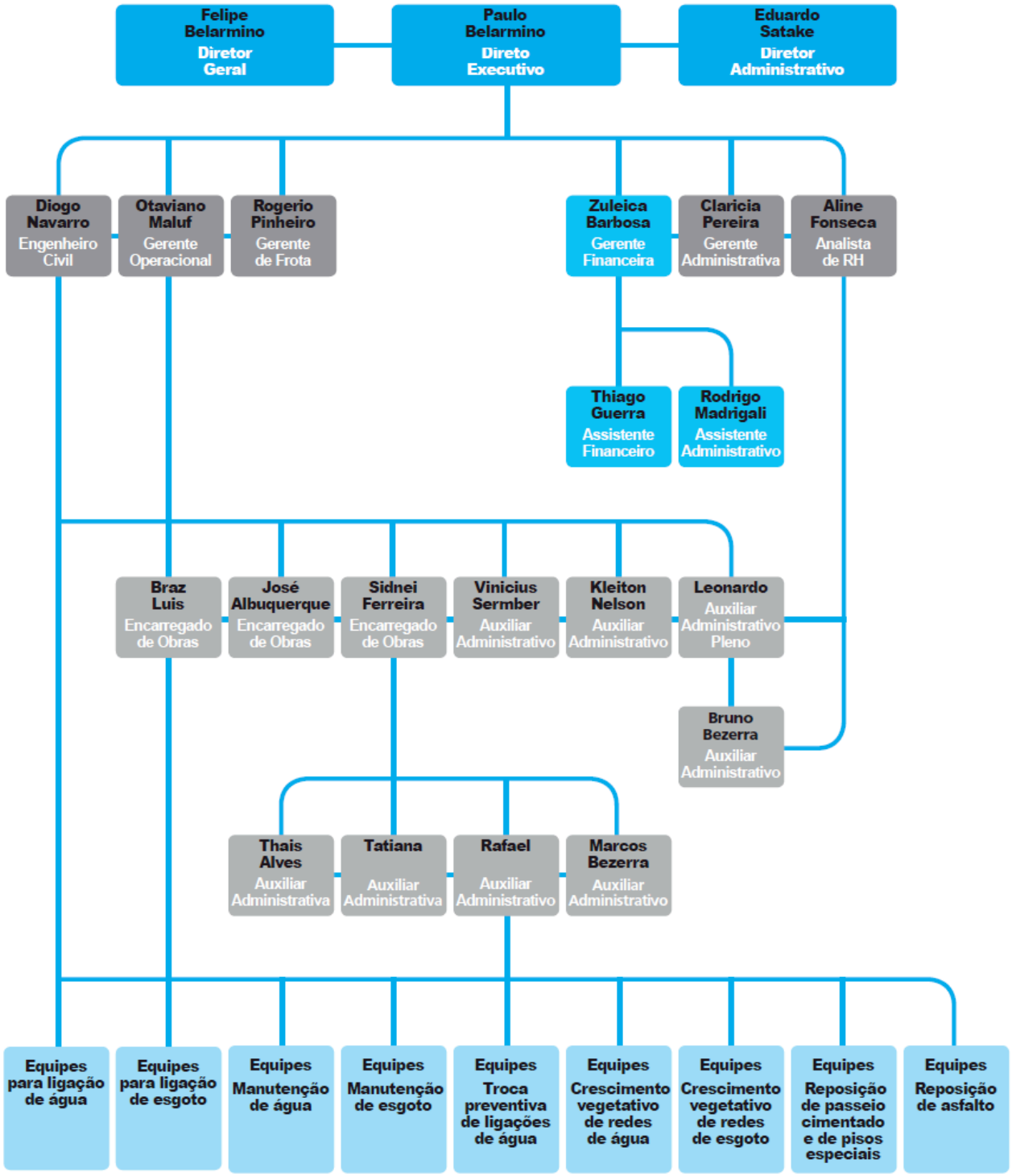
Não há nenhum conflito ou sanção de qualquer natureza.

P4. Histórico da busca da excelência.

Histórico da busca da excelência de acordo com a tabela abaixo:

Histórico da Busca da Excelência	
2003	Aquisição de equipamento e veículos novos para melhorar o atendimento nos serviços.
2005	Implantação de sistema para controle de medição.
2006	Aquisição de PDA´s para controle dos serviços.
2007	Participação na execução de trocas preventivas de ramais para redução de perdas de água.
2008	Premiação da Sabesp no Programa de Redução de Perdas.
2009	Premiação da Sabesp no Programa de Redução de Perdas.
2010	Premiação da Sabesp no Programa de Redução de Perdas.
2011	Premiação como melhor fornecedor da Sabesp na Unidade de Negócios Sul
2012	Participação no Prêmio Paulista da Exelência em Gestão do IPEG.

P5.Organograma.



1. LIDERANÇA

1.a Em 2012 os valores e os princípios organizacionais foram criados na reunião de análise crítica entre a direção e a equipe administrativa. Na reunião a liderança através de suas atitudes e decisões validaram junto com a equipe a missão, visão e valores da organização.

A reunião de análise critica e de planejamento estratégico são registradas em ata de reunião. A figura 1.1 apresenta a identidade da Servsan:

Missão

Prestar serviços de engenharia civil especializados em saneamento básico para concessionárias do setor, com excelência e pontualidade, atuando com segurança e responsabilidade ambiental, buscando resultados positivos contínuos, garantindo a satisfação dos clientes e colaboradores e o retorno dos nossos cotistas.

Visão

Expandir nosso mercado de atuação de forma sustentável, atualizando-se tecnologicamente e mantendo-se como referência na qualidade e pontualidade da prestação de serviços especializados em saneamento básico.

Valores

- Competência nos serviços prestados.
- Honestidade.
- Respeito à sociedade e ao cliente.
- Respeito ao meio ambiente.
- Segurança e qualidade de vida das pessoas.

Figura 1.1

1.b Os valores e princípios organizacionais são comunicados à força de trabalho e quando pertinente às demais partes interessadas de acordo com as práticas citadas na figura 1.2:

Comunicação de Valores e Princípios Organizacionais	
Sócios	Site da Servsan, verso do crachá, apresentações para força de trabalho, reuniões de análise critica.
Funcionários	Site da Servsan, verso do crachá, apresentações para força de trabalho, reuniões de análise critica.
Sociedade	Site da Servsan, folheto da Campanha Contra a Dengue.
Parceiros	Site da Servsan.
Clientes	Site da Servsan, apresentações para força de trabalho e folheto da Campanha Contra a Dengue.
Fornecedores	Site da Servsan e folheto da Campanha Contra a Dengue.

Figura 1.2

1.c A Servsan trata as questões éticas nos relacionamentos internos de acordo com os valores da organização citadas na figura 1.3:

Questões Éticas	
Competência nos Serviços Prestados	Buscar a satisfação do cliente garantindo a qualidade dos serviços prestados, cumpridos-os no prazo e atendendo as demandas de serviços especializados em saneamento básico.
Honestidade	Agir com honestidade e transparência frente às partes interessadas.
Respeito à Sociedade e ao Cliente	Agir com respeito frente às partes interessadas, prestando informações e esclarecendo dúvidas aos cidadãos e clientes.
Respeito ao Meio Ambiente	Executar os serviços de acordo com a legislação ambiental.
Segurança e Qualidade de Vida das Pessoas	Fornecer boas condições de trabalho, treinar e capacitar os funcionários para evolução e desenvolvimento pessoal.

Figura 1.3

1.d As decisões são tomadas estrategicamente pela direção na sede da empresa, em reuniões com o cliente e no canteiro de obras baseadas na eficiência da produção, engenharia, faturamento, lucro, verba do contrato, entre outras e depois de tomadas são comunicadas para os gerentes, equipe administrativa e para os encarregados de obra através de reuniões não estruturadas, contato por telefone e por email.

As decisões servem para produzir de maneira que atenda a demanda do cliente, de acordo com a verba contratual, buscando alto desempenho operacional, boas condições de trabalho para os funcionários, instalações adequadas e aquisição, adequação ou manutenção de equipamentos e veículos.

A partir do mês de Dezembro de 2011 foi criada e estabelecida a reunião estruturada mensal de análise crítica visando tomada de decisões da direção em conjunto com a equipe administrativa. Na Reunião as informações são discutidas em conjunto com os gerentes, engenheiro e equipe administrativa.

As decisões visam atender as demandas do contrato de prestação de serviços especializados em saneamento básico para o cliente Sabesp - Unidade de Negócios Sul, de acordo com a Figura 1.4 do cronograma de serviços previstos no contrato para 2012.

TROCA DE HIDRO PREVISTO PARA 2012													
2012	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	2000	2166	2167	2167	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	1500	24000

TROCA DE RAMAL PREVISTO PARA 2012													
2012	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	1500	1900	1900	1900	1900	1900	1650	1200	1200	1200	1000	750	18000

PROLONGAMENTO DE REDE DE ÁGUA 2012													
2012	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	1029	26	2644	1559	1433	1237	1988	1796	1291	919	1162	615	15700

LIGAÇÕES DE ÁGUA													
2012	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	456	408	451	832	815	466	746	588	504	684	398	353	6700

PROLONGAMENTO DE REDE COLETORA 2012													
2012	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	280	420	700	700	800	800	1000	1000	1000	500	400	400	8000

LIGAÇÕES DE ESGOTO 2012													
2012	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
	120	120	130	130	136	150	188	188	188	150	150	150	1800

Figura 1.4

As decisões tomadas são levadas pela equipe administrativa para serem analisadas no canteiro de obras onde são discutidas entre a direção, os gerentes, o engenheiro e os encarregados de serviços e são comunicadas para todos os níveis da organização visando implementar as ações corretivas ou pró ativas no processo produtivo.

1.e A direção exerce a liderança e interage com a força de trabalho nos encontros, confraternizações e reuniões realizados no canteiro de obras.

A interação acontece também através de um integrante da diretoria presente todas as semanas no canteiro de obras. Nestas ocasiões o diretor, os gerentes, encarregados de obras e engenheiro interagem com a força de trabalho buscando eficiência nos processos produtivos e as práticas dos objetivos estratégicos através dos planos de ação.

A liderança também é exercida através de suas atitudes e decisões, nas reuniões de disseminação da identidade da empresa para a força de trabalho, realizadas no canteiro de obras, quando também há presença de clientes parceiros e fornecedores.

1.f Os principais padrões de trabalho para os processos gerenciais são estabelecidos pela alta direção de acordo com as práticas diárias de gestão e a gerência executa de acordo com o cronograma de desembolso de serviços do contrato vigente.

A alta direção da empresa delega para a gerência as práticas de verificação do cumprimento dos serviços prestados do processo principal, através da avaliação mensal com o FAC, faturamento mensal, acompanhamento do cronograma de desembolso e previsão média de faturamento mensal no contrato 40.119/11. Se o faturamento estiver conforme o planejado e FAC suficiente, os padrões de trabalho e os processos gerenciais estarão sendo cumpridos.

Os objetivos estratégicos de curto e médio prazo são importantes também na etapa de estabelecimento dos padrões de trabalho para os processos gerenciais através dos planos de ação e seus indicadores que são acompanhados nas reuniões de análise crítica.

1.g Os processos gerenciais são melhorados através de reuniões de análise crítica onde os fatores críticos, pontos fortes e fracos são apontados e discutidos, municiando as tomadas de decisões e favorecendo o aprendizado.

Um dos processos gerenciais adotados foram a participação através do cliente Sabesp no processo de melhoria interno 5S que foi iniciado em Março de 2011 e está sendo aplicado constantemente.

A melhoria dos processos gerenciais também ocorre com a troca de informações com gerentes, administradores, engenheiros e líderes de outras organizações que atuam no mesmo ramo quando acontecem encontros técnicos, feiras, premiações do cliente e confraternizações junto ao cliente Sabesp.

Há também aprendizado, atualização tecnológica e gerencial em treinamentos do Ipeg, participação em palestras, seminários, encontros técnicos e parcerias.

1h. A direção analisa o desempenho operacional com o de medições mensais da produção dos serviços operacionais através dos gerentes, engenheiro e encarregados de obra.

A direção analisa o desempenho estratégico com reuniões de análise crítica desde Dezembro de 2011 com fundamentos nos planos de ação e indicadores estratégicos.

A análise estratégica e operacional também é executada com controle de custos que contém informações de faturamento e gastos da obra, mensalmente tendo referenciais comparativos para atender as partes interessadas e atingir as metas estratégicas.

2. ESTRATÉGIAS E PLANOS

2.a A Servsan definiu as estratégias no seminário estratégico – 2012 a 2014 realizados em 09 e 13 de Janeiro de 2012 registrados com listas de presença. As estratégias foram elaboradas considerando a visão da empresa de se expandir desenvolvendo novos negócios, o ambiente interno e externo, forças e fraquezas, oportunidades e ameaças, as partes interessadas do nosso negócio e o contrato vigente 40.119/11 – Sabesp MS Unidade Sul.

O mapa estratégico apresentado na figura 2.1:

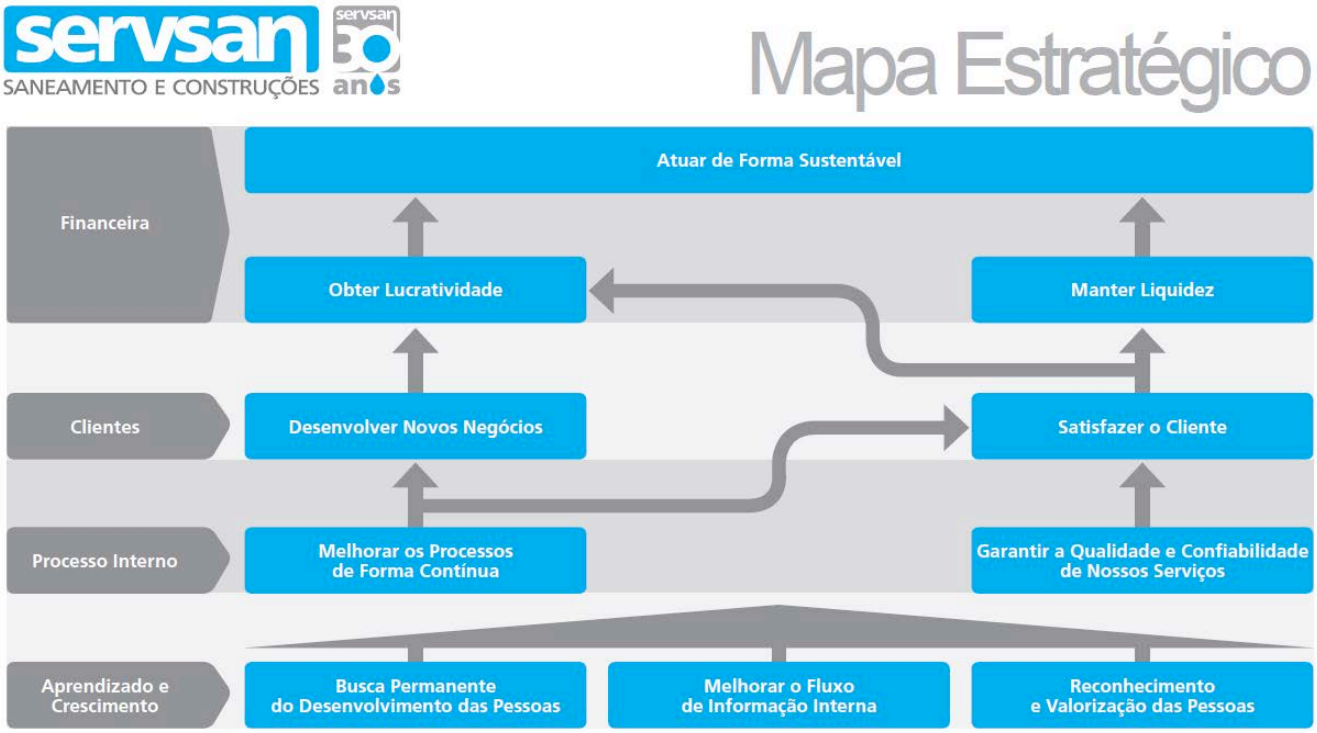


Figura 2.1

A Servsan também formula as suas estratégias e planos de curto e médio prazo conforme contratos em andamento e novos contratos a serem licitados no setor de prestação de serviços de engenharia especializados em obras de saneamento básico.

As estratégias e planos definem as diretrizes e as principais ações para cumprir seu contrato com qualidade, cumprimento de prazos do cliente e gestão de excelência, buscando ampliação de novos negócios e novas tecnologias na área de saneamento básico, para garantir a qualidade e pontualidade da prestação de serviços.

A criação do modelo de negocio da empresa, esta relacionada à definição da estratégia competitiva e da estrutura que gerará os benefícios ao cliente.

A estrutura da empresa esta fundamentada aos clientes e visam à geração de valor para as partes interessadas.

Por conta do mercado da construção civil estar aquecido, a Servsan busca treinar e qualificar sua mão de obra para melhoria da qualidade do seu serviço, suprindo assim a demanda de mercado e retendo o conhecimento do capital humano da empresa, garantindo o desenvolvimento das vantagens competitivas sustentáveis.

Outra maneira de segurar seu capital pessoal é o reconhecimento e valorização, através de premiações, por produtividade e qualidade de serviços executados.

2.b Os indicadores foram definidos através do uso na analise da matiz SWOT, para organizar as forças impulsoras e restritivas, proporcionando um quadro diagnostico da empresa.

Propondo melhorias com as forças e oportunidades, para garantir o cumprimento das metas e satisfação das partes interessadas.

Matriz SWOT apresentada na figura 2.2:

Forças	Fraquezas
Qualificação da Mão de Obra	Falta de canais de sugestões e reclamações
Baixo número de processos trabalhistas	Falta de processos e critérios nos sistemas de recuros humanos
Atendimento de espectativas e necessidades de mão de obra	Não há descrição de cargos administrativos
Baixa rotatividade de pessoal administrativo	Não há organograma organizacional
Manutenção de veiculos em boas condições visuais	Falta de um sistema integrado SAP
Execução de serviços com excelência	Não há reuniões estruturadas entre diretoria e gerência
Alta liquidez e lucratividade	Necessidade de melhorar acesso de veículos e pedestres no canteiro de obras
Estabilidade financeira	Geração de poeira causado pelos caminhões decorrentes de problemas internos
Redução de prazos de atendimento	
Relacionamento direto entre diretoria e gerência	
Poder de negociação com fornecedores	
Trinta anos de atuação no mercado	
Alto indíce de satisfação do cliente	
Oportunidades	**Ameaças**
Necessidades e expectativas dos clientes atuais atendidas	Tempo curto de duração de contratos
Aumento de desembolso/ demanda do cliente	Chuvas que atrapalham o desempenho de serviços
Busca por novos clientes	Dependência do local para descarte de entulho
Eventos sociais em comunidades vizinhas	Risco de sinistros por danos em redes de gás, telefone e outros serviços
Buscar novas tecnologias para atender as tendências do mercado	Risco de não estar habilitado para a JAICA
Empresas concorrentes com dificuldades para atender cliente em bons níveis	Concorrência de empresas habilitadas em prestação de serviços de SB
	Empresas habilitadas para atender as tendências de mercado
	Risco de perder funcionários qualificados em virtude do aquecimento de mercado

Figura 2.2

As metas são definidas através do cronograma de desembolso anual do contrato vigente, onde acompanhado através de seus indicadores para satisfação das partes interessadas.

Os planos de ação foram definidos a partir dos objetivos estratégicos na reunião de análise crítica entre a diretoria e equipe administrativa utilizando a ferramenta 5W2H. Foram nomeados responsáveis para cada plano de ação, analisados os custos e todos os fatores envolvidos no objetivo estratégico e a reunião foi registrada em ata.

Na reunião de análise crítica seguinte os planos de ação foram efetivamente definidos de acordo com a análise dos objetivos estratégicos realizados na reunião anterior. Cada plano de ação foi elaborado por seu

responsável desenvolvendo passos para serem atingidos. Os passos dos planos de ação tiveram definição de como serem atingidos e as pessoas envolvidas nas práticas, a reunião foi registrada em ata.

Os indicadores dos planos de ação e objetivos estratégicos foram definidos e estão apresentados na figura 2.3:

Objetivo Estratégico	Indicador
Busca permanente do desenvolvimento das pessoas	Indicador de promoção de cargo 2011
Melhorar o fluxo de informação interna.	Uso de sistema acesso remoto 2012
Reconhecimento e valorização das pessoas	Crescimento anual nos valores de premiação em 2011 / 2010 x 100
Melhorar os processos de forma contínua	Indice Retrabalho 2011 / 2010 x 100
Garantir a qualidade e confiabilidade de nossos serviços	IPA 2011
Desenvolver novos negócios	Novos negócios 2012
Satisfazer o cliente	FAC 2011 / 2010
Obter lucratividade	Faturamento 2011 / 2010
Manter liquidez	Lucro 2011 / 2010 x 100
Atuar de forma sustentável	Reserva de capital e aplicações

Figura 2.3

2.c A disseminação das estratégias, metas e planos de ação são feitas nas reuniões de análise crítica entre a diretoria e a equipe administrativa, através de reuniões entre a gerência, encarregados de obra e a força de trabalho operacional no canteiro de obras e também acontece disseminação de informações das estratégias e metas nos eventos de disseminação e confraternização com a força de trabalho e também com os parceiros e integrantes do cliente Sabesp presentes.

2.d O monitoramento da implementação dos planos de ação são realizados entre a diretoria e a equipe administrativa nas reuniões mensais de análise crítica que acontece desde Dezembro de 2011, quando os responsáveis pelos planos acompanham a evolução dos passos realizados pelas pessoas nomeadas que apoiam as práticas e reportam aos líderes e para a equipe administrativa quais foram os resultados obtidos nas práticas.

Esta prática é a oportunidade dos líderes se assegurarem e acompanharem as ações executadas nos períodos estipulados, para que os resultados sejam alcançados e as estratégias colocadas em ação.

3. CLIENTES

3.a Os clientes são definidos através da participação em licitações no segmento de prestação de serviços em obras de saneamento básico onde somente empresas habilitadas tecnicamente podem participar das licitações. Os atestados técnicos garantem a habilitação para participar de uma concorrência em licitações destas obras.

A participação da Servsan em licitações acontece de acordo com nosso porte, capital e participação no mercado da área metropolitana de São Paulo onde outras empresas especializadas prestadoras de serviços neste setor de saneamento básico também participam das concorrências e executam o mesmo tipo de serviço em outras áreas e unidades da concessionária do setor.

Neste segmento, o marketing é realizado através do atendimento avaliado pelo cliente em níveis satisfatórios através do cumprimento dos serviços prestados no contrato. A empresa prestadora de serviços pode receber punições perante o órgão contratado quando não atende eficientemente a prestação de serviços em níveis avaliados pelo cliente, podendo ocorrer desclassificação para a licitação posterior ao não cumprimento dos serviços ou cláusulas do contrato anterior.

Complementando o fato de avaliação por parte do cliente o marketing também pode ser feito atendendo o cliente em níveis eficientes que podem levar o IPA a 98%, 99% ou quase 100%, fazendo com que a Servsan seja uma marca confiável e uma empresa em nível de excelência no atendimento de prestação de serviços.

3.b Inicialmente, as necessidades do cliente Sabesp são analisadas através do cronograma de desembolso anual ou mensal para o cumprimento dos serviços estipulados no contrato 40.119/11 (de acordo com a tabela 1.4). Em seguida as necessidades do cliente são analisadas pela diretoria em conjunto com a equipe administrativa e engenharia para que haja equipamentos, veículos, ferramentas, funcionários treinados e experientes e equipes suficientes para execução de todos os serviços e pronto atendimento da demanda. Assim conseguimos melhorar os processos com a experiência de prestação de serviços e adequações considerando a região de atuação do contrato.

Os canais de relacionamento com o cliente são as reuniões realizadas na Sabesp - Unidade de negócios Sul - MS de Santo Amaro entre nossos diretores, engenheiro e equipe administrativa com os gestores, gerentes, administradores de serviços, administradores do contrato 40.119/11 e funcionários da Sabesp. Também acontecem encontros diários ou constantes com funcionários do cliente Sabesp no centro de controle de manutenção – CCM ou no setor de investimentos de crescimento vegetativo de redes de água e esgoto. Em ambas as situações as necessidades e expectativas de curto e médio prazo são identificadas. Posteriormente as informações são analisadas pela equipe administrativa e liderança em reuniões não estruturadas ou reuniões de análise crítica a partir de Dezembro de 2011 para que as melhorias sejam implementadas e utilizadas continuamente pela força de trabalho operacional na melhoria dos processos.

O canal de relacionamento que é divulgado nos adesivos dos veículos da frota é o telefone do canteiro de obras. O Telefone é de conhecimento do cliente Sabesp MS Sul. O telefone e o Email são canais utilizados pelos gestores e administradores e funcionários da Sabesp para que façam solicitações, divulguem suas necessidades e expectativas. Estas informações são identificadas, analisadas pela equipe e diretoria nas reuniões não estruturadas ou reuniões de análise crítica e utilizadas para as melhorias constantes dos processos operacionais e administrativos.

3.c Os produtos e marca da empresa são divulgados através de comunicação visual nos veículos e equipamentos, site da Servsan e folheto da campanha contra a dengue.

Junto ao Cliente, a qualidade dos serviços são analisados através de pesquisas de satisfação junto ao call center do cliente, além deste, é feito uma análise mensal quanto ao tempo de atendimento dos serviços realizados, impactando na performance do contrato, reforçando a boa imagem da organização.

3.d As solicitações, reclamações ou sugestões são recebidas através dos canais de comunicação (citados em 3.b) e são discutidas em reuniões não estruturadas ou de análise crítica registradas em ata.

As informações recebidas são analisadas pela direção, gerentes, encarregados de obra e engenheiro para atender o cliente pronta e eficazmente, buscando soluções rápidas e eficientes que são colocadas em prática com as equipes operacionais através de folhas de campo, PDA, contato via telefone celular ou nextel. As solicitações atendidas pelos gerentes e encarregados da obra, e são discutidas diariamente na sala administrativa do canteiro de obras e no café da manha para uma melhor analise e conhecimento entre todos os colaboradores envolvidos, dependendo do caso, são feitas reuniões para a solução dos problemas.

3.e A avaliação é feita através do levantamento de informações dos serviços e processos no relatório de FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA CONTRATADA, onde os itens de serviços do contrato são avaliados e na reunião de análise crítica mensal é feito um debate sobre os principais tópicos que precisam de melhoria, ou de reconhecimento do bom atendimento ressaltando as oportunidades que foram aproveitadas e bem executadas.

4. SOCIEDADE

4.a Desde 2008 quando iniciamos a prestação de serviços de ligações preventivas em ramais de água efetuamos entrega de panfletos dentro de um ou dois dias antes da execução das atividades. Estas atividades que afetarão a vida normal da sociedade, moradores de residências ou proprietários de estabelecimentos comerciais são comunicadas previamente aos mesmos. A prática é constante e informa ao cliente que a Servsan em conjunto com a Sabesp, realizará serviços de substituição de ramais de ligação de água das residências ou estabelecimentos para prevenção de perdas no sistema de redes de água, informando também que provavelmente haverá um leve transtorno no transito local, pois teremos a movimentação de maquinas e equipamentos executando os serviços e ocupando espaços da via e das calçadas.

Panfleto de comunicado de serviços de substituição de ligação preventiva de água na figura 4.1:

Comunicado Sabesp

Nos próximos dias, uma equipe da Sabesp executará a substituição do ramal de água do seu imóvel visando prevenir futuros vazamentos, o que é fundamental para assegurar não somente a qualidade da água que você e sua família consomem, mas também para aumentar a eficiência de todo o sistema, reduzindo perdas e combatendo o desperdício de água.

Claro que todos esses serviços são gratuitos e serão realizados com o menor desconforto possível – inclusive com a reposição do pavimento (calçada e asfalto), que tiver que ser retirado, em um prazo de até 7 dias.

Para maiores informações e o esclarecimento de qualquer dúvida, você pode entrar em contato com a central de atendimento 195 (24 horas por dia, ligação gratuita) ou com o telefone da área operacional de sua região: **(11) 5565-7853 ou 55*1*24931 e 77296282 com Sr.Otaviano** das 8h às 16h, de segunda a sexta-feira.

Agradecemos sua colaboração e compreensão!

A realização de serviços como este prova o compromisso da sabesp para com a qualidade e a regularidade do sistema de abastecimento de água. um sistema que funciona durante 24 horas por dia para levar até você um produto que é sinônimo de saúde, conforto, bem estar e qualidade de vida.

sabesp

SECRETARIA DE SANEAMENTO E ENERGIA

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO TRABALHANDO POR VOCÊ

Figura 4.1

Em caso de serviços em avenidas, vias de tráfego intenso de veículos ou vias de trajetos de ônibus, solicitamos junto à CET (companhia de engenharia de tráfego), apoio para desvios, para evitar maiores transtornos aos motoristas e pedestres, consequentemente propiciando boas condições de trabalho no local que serão executados os serviços.

Executamos serviços de reposição de solo nas valas escavadas para execução de serviços de saneamento com terra, pisos em calçadas e asfalto nas vias.

Tratamos os impactos ambientais causados pela frota de veículos mantendo todos os carros e caminhões em condições seguras de uso, com manutenção mecânica e visual, organização das ferramentas nas

caçambas e carrocerias dos veículos operacionais e realizando as inspeções veiculares do controlar em dia com os prazos.

Os materiais descartados dos nossos processos são registros de pressão que sobram das substituições de cavaletes de água nos imóveis, sobras de tubo de PEAD (tubo de polietileno) de 20mm ou 32mm, sacos de cimento vazios são vendidos e destinados para o depósitos de sucata próximo ao canteiro de obras.

Realizamos continuamente a destinação final do entulho gerado pela escavação dos serviços para o bota fora credenciado.

4.b Os requisitos são identificados e analisados logo no processo de licitação, pois declaramos sob as penas da Lei, que para a execução da(s) obra(s) e serviço(s) de engenharia somente utilizará produtos e subprodutos de madeira de origem exótica, ou de origem nativa de procedência legal, decorrentes de desmatamento autorizado ou de manejo florestal aprovados por órgão ambiental competente integrante do Sistema Nacional do Meio Ambiente - SISNAMA, com autorização de transporte concedida pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis – IBAMA, adquiridos de Pessoas Jurídicas cadastradas no CADMADEIRA.

Declaramos também cumprir todas as exigências da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, lei que institui normas e regulamenta nossos contratos.

O não atendimento das exigências na fase de execução do contrato poderá acarretar as sanções administrativas previstas nos artigos 86 a 88 da Lei Federal n º 8.666/93, e no artigo 72, § 8 º, inciso V, da Lei Federal n º 9.605/98.

4.c No canteiro de obras existem cestos para coleta de lixo reciclável e não reciclável onde os funcionários são orientados a participar da seleção de materiais.

O material é destinado para locais próximos onde a coleta de materiais recicláveis é feita. O lixo não reciclável é depositado na caçamba em frente ao canteiro de obras onde o caminhão de coleta da prefeitura do de São Paulo recolhe o lixo todas as noites.

4.d A Servsan apoia e colabora com os projetos beneficentes realizados na comunidade e em torno do canteiro de obras desde 2004 anualmente na festa do dia das crianças, anualmente com a festa de Cosme e Damião e anualmente com a campanha do agasalho em parceria com a Sabesp.

Em 2012 foi iniciada a campanha de combate contra a dengue sendo feita com impressão de panfletos que são distribuídos na comunidade vizinha, em estabelecimentos comerciais, residências e distribuído pelas equipes nas residências e estabelecimentos onde são efetuados serviços ou próximo destes.

Panfleto da campanha contra a dengue na figura 4.2:

ÁGUA PARADA
NÃO É COM A GENTE
VALE-TUDO
CONTRA
A DENGUE
Troque a água dos vasos de plantas aquáticas e lave-os com escova, água e sabão uma vez por semana
Guarde pneus em locais cobertos e verifique se não existe água no interior deles
Vire de cabeça para baixo garrafas, vasos e baldes vazios
Encha de areia até a borda os pratos das plantas ou lave-os semanalmente com escova.
Feche bem o saco de lixo e deixe-o fora do alcance de animais.
Lave semanalmente os tanques utilizados para armazenar água com escova e sabão
Coloque uma tela no ladrão da caixa d'água e mantenha-a sempre bem fechada
servsan
SANEAMENTO E CONSTRUÇÕES
ESTAMOS ATENDENDO A SABESP, PARA A SABESP ATENDER VOCÊ!!
sabesp
JUNTOS VAMOS VENCER ESSA LUTA!

Figura 4.2

5. INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO

5.a Os principais sistemas de informação para apoiar as operações diárias e a tomada de decisão, são:

- SIGES: Sistema de Gestão dos Serviços de Campo.
Finalidade: Gestão das informações dos serviços a serem executados em campo.
- SGM: Sistema de controle de serviços para apoio no gerenciamento da medição.
Finalidade: Controlar os serviços para apontamento dos serviços nas medições.
- SAF: Sistema administrativo financeiro.
Finalidade: Elaboração do fluxo de caixa financeiro da empresa, elaboração de relatórios para controles financeiros, elaboração de relatórios financeiros por tipos de despesas, elaboração de relatórios para controle de custos e armazenamento de informações básicas sobre fornecedores e funcionários.
- PAGFOR: Sistema de pagamento de fornecedores do Banco Bradesco.
Finalidade: Transações bancárias, pagamento de fornecedores e funcionários.
- PAGFOR TRIBUTOS: Sistema de pagamento de impostos do Banco Bradesco.
Finalidade: Transações bancárias com finalidade para pagamento de impostos.
- MICROSOFT MONEY: Software utilizado para controle de custos do contrato 40.119/11 alimentado por comprovantes de pagamentos, extratos bancários, fluxos de caixa e relatórios emitidos através do sistema SAF.
- PHOENIX: Sistema de folha de pagamento integrado com a contabilidade via acesso remoto.
Finalidade: Armazena os banco de dados dos funcionários, gera folha de pagamento, pró-labore, férias, rescisões, quitações, FGTS, CAGED, RAIS, GPS, INSS e imposto de renda (foi implantado em 2012).
- PERSONA: Sistema de folha de pagamento integrado com a contabilidade via acesso remoto.
Finalidade: Armazena os banco de dados dos funcionários, gera folha de pagamento, pró-labore, férias, rescisões, quitações, FGTS, CAGED, RAIS, GPS, INSS e imposto de renda (foi utilizado em 2011).
- PROSSIS: Sistema de folha de pagamento.
Finalidade: Armazena os banco de dados dos funcionários, gera folha de pagamento, pró-labore, férias, rescisões, quitações, FGTS, CAGED, RAIS, GPS, INSS e imposto de renda (foi utilizado até 2010).

5.b No caso do sistema SIGES, a segurança das informações é garantida, através do link disponibilizado pela Sabesp, em sistema criptografado, a integridade é obtida através de processo do próprio sistema, a disponibilidade das informações são obtidas através de consultas via web.

No caso do sistema de controle de serviços, o sistema é alimentado a partir das informações geradas a partir do SIGAO, e por sua vez estas informações são alimentadas e armazenadas no mesmo ambiente, e manipuladas por pessoas definidas, que tem a função de gerenciar estas informações.

5.c Os conhecimentos geradores de diferenciais para a organização, são compartilhados entre a direção e gerencia, através de reunião de análise crítica realizada mensalmente a partir do mês Dezembro de 2011, reuniões não estruturadas, encontros informais para troca de conhecimento e divulgação das experiências.

A retenção de pessoas-chave para a organização se dá através da recompensa por premiação, financeira e motivacional.

6. PESSOAS

6.a A organização de trabalho é definida de acordo com o organograma colocado no Perfil 5 e pelos cargos e funções de cada funcionário.

No quadro de funcionários administrativos da sede da Servsan, a direção delega funções e tarefas para as pessoas e todos tem oportunidade de participar das melhorias dos serviços administrativos da empresa.

No canteiro de obras a liderança delega funções e tarefas em conjunto com a equipe administrativa. E define em conjunto com os gerentes, engenheiro e encarregados de obra as funções que serão exercidas em cada cargo através de reuniões não estruturadas, encontros no local do canteiro de obras, em reuniões não estruturadas na sede da empresa ou em reuniões de análise crítica que são feitas desde Dezembro de 2011 e registradas em ata.

No canteiro de obras de acordo com as necessidade ou competência das pessoas, os cargos podem sofrer alterações ou adições de funções e tarefas. Podem ocorrer também remanejamento de pessoas de determinado cargo para outro, com simples troca do cargo de dois funcionários. Nesses casos a gerência decide em conjunto com o engenheiro e encarregados de obra as alterações necessárias nos cargos administrativos do canteiro de obras e consulta a direção em reuniões não estruturadas ou em reuniões de análise crítica registradas em ata, para tais ações que consequentemente trarão melhorias para o nosso processo principal.

Todo começo de mês, os encarregados de cada frente de serviço expõem a dificuldades e avanços de suas equipes nas reuniões e a partir dos pontos levantados, são exaltadas as melhorias alcançadas e apontadas as novas necessidades do processo produtivo. As necessidades geralmente são contratação de novos funcionários, remanejamento de empregados, treinamentos, formação de novas equipes e dispensas.

As melhorias alcançadas pelas ações dos encarregados de obras em conjunto com a gerência e engenharia trazem melhorias nos processos produtivos e são refletidas diretamente na produção operacional e consequentemente no faturamento bruto mensal.

6.b Cerca de 80 % das contratações do quadro de funcionários operacional (a maioria) é feita por indicação, o restante das contratações são pelos currículos que recebemos de moradores das comunidades vizinhas. Essas contratações são feitas constantemente, devido a constante necessidade de contratação para reposição de cargos, ou ainda por ganharmos novas obras e termos a necessidade de contratarmos trabalhadores que morem próximo ao novo canteiro.

As condições para contratação de funcionários operacionais na entrevista são a constatação de experiências anteriores em outras empresas do ramo de saneamento e construção e compatibilidade com o cargo em aberto.

O recrutamento interno também é constante, um exemplo claro disso é que um empregado entra como ajudante e desde então ele começa a ser preparado para a função de encanador ou pedreiro, surgindo a oportunidade esse funcionário já capacitado é promovido para suprir o cargo em aberto de acordo com a estratégia da empresa em desenvolver as pessoas.

6.c As necessidades de capacitação e desenvolvimento das pessoas são identificadas com o objetivo estratégico de garantir a confiabilidade dos nossos serviços e melhorar os processos de forma contínua. Estas necessidades são supridas com os treinamentos que são dados de forma coletiva ou individual.

Anualmente, o técnico de Segurança do Trabalho, ministra cursos sobre planos de emergência, utilização adequada de EPIs e EPCs e sinalização viária no canteiro de obras.

Para o processo principal os funcionários operacionais recebem curso ministrado pela SABESP de escoramento de vala e de sinalização de vias (para evitar acidentes durante a execução da obra).

Para o objetivo estratégico de busca permanente do desenvolvimento das pessoas temos parcerias de cursos com a SABESP e com a COMGAS, que ministram cursos aos empregados para conscientização e prevenção de acidentes. Recentemente os empregados receberam o treinamento 5S, que visa manter a organização e higiene do ambiente de trabalho e na vida particular.

Ainda buscando o permanente desenvolvimento das pessoas, a Servsan colabora com os funcionários que estudam em universidades pagando a metade ou integralmente a mensalidade.

Em 2012 levando toda sua equipe administrativa nos cursos de gestão do IPEG, trazendo melhorias à gestão e à administração da empresa. A instauração de reuniões de análise crítica mensais registradas em ata, conscientização de necessidades de melhorias, implantação de novas ferramentas de trabalho visa objetivo estratégico de melhorar o fluxo de informação interna, trazendo agilidade e consequentemente a equipe administrativa se conscientiza das melhorias na organização trazendo melhorias nos processos.

6.d Os perigos são identificados de acordo com a APR (Análise preliminar de riscos) onde todos os perigos existentes nos serviços são analisados pela comissão da empresa de segurança do trabalho contratada. Cada veículo tem sua APR com as instruções de como evitar os riscos nos serviços operacionais.

Os novos riscos que surgem por adição de novos equipamentos ou ferramentas são incluídos na APR´S.

Nenhum empregado inicia suas atividades na empresa sem os devidos EPI´s e EPC´s fornecidos pela empresa e apresentados pelo técnico de segurança no curso ministrado no canteiro de obras. Há renovação de modelos de equipamentos de segurança quando técnicos de segurança da Sabesp trazem as novidades. Os equipamentos comprados e utilizados na Servsan são certificados em testes de aprovação do ministério do trabalho.

Todo trabalho realizado na rua tem sinalização sendo que em ruas ou avenidas de Transito intenso, temos o apoio da CET.

Uma vez por mês acontece a reunião da CIPA registradas em ata, quando são abordados os problemas identificados através das inspeções de segurança, e a partir de então as informações e necessidades são encaminhadas aos gerentes e equipe administrativa e são tomadas as providencias necessárias relacionadas a saúde ocupacional e à segurança, como por exemplo: compra de novos equipamentos de segurança e equipamentos que facilitem a execução do serviço e da atividade, trazendo mais conforto e eficiência nos processos operacionais.

6.e A satisfação das pessoas é avaliada através de pesquisas de satisfação e clima no local de trabalho. As pesquisas são feitas com os funcionários operacionais e administrativos.

7. PROCESSOS

7.a Os requisitos dos processos principais são determinados em contrato, considerando as expectativas das partes interessadas atendemos todos requisitos, garantindo o bom relacionamento com nosso cliente, assegurando bons resultados para todas as partes interessadas, os requisitos e indicadores dos processos principais estão relacionados na tabela 7.1.

Os requisitos dos processos de apoio são determinados em reuniões de análise crítica mensal registrada em ata, quando é elaborado entre a diretoria e a gerencia, garantindo assim o funcionamento dos processos principais.

Os requisitos e indicadores dos processos de apoio estão apresentados na tabela 7.1:

	Processos	Requisitos	indicador
Principais	Manutenção de água	Qualidade, prazo e organização	FAC, PESQUISA INTERATIVA, IPA E RETRABALHO
	Manutenção de redes coletoras de esgoto	Qualidade, prazo e organização	FAC, PESQUISA INTERATIVA, IPA E RETRABALHO
	Troca preventiva de ligação de água	Qualidade e organização	FAC, PRODUTAVIDADE
	Prolongamento E remanejamento de água	Qualidade e organização	FAC, PRODUTAVIDADE
	Prolongamento E remanejamento de esgoto	Qualidade e organização	FAC, PRODUTAVIDADE
	Ligações de água	Qualidade, prazo e organização	FAC, PESQUISA INTERATIVA, IPA E RETRABALHO
	Ligações de esgoto	Qualidade, prazo E organização	FAC, PESQUISA INTERATIVA, IPA E RETRABALHO
Apoio	Gestão de pessoas	Motivação e realização financeira	PRODUTIVIDADE, INDICADOR DE PROMOÇÃO DE CARGOS
	Planejamento e controle	Organização e faturamento	PRODUTIVIDADE E FATURAMENTO
	Controle manutenção de frota	Funcionabilidade e otimização da frota e equipamentos	GASTOS COM MANUTENÇÃO
	Gestão ambientais	Reciclagem, destinação final do transbordo de carga	

Tabela 7.1

7.b O atendimento dos requisitos são assegurados através dos indicadores para acompanhamento de não conformidades, treinamentos com toda a força de trabalho para segurança e padronização dos processos, reuniões de analise critica mensais, e cumprimento do cronograma de desembolso do contrato.

7.c A empresa analisa os processos principais do negocio e os processos de apoio, através dos indicadores nas reuniões de analise critica mensal, controle de produção e faturamento mensal e também somos comparados mensalmente com as empresas prestadoras de serviço na mesma unidade de negócio.

Fazemos o uso da pratica de benchmarking comparativo em congressos, feiras e workshops onde empresas do mesmo setor de atuação participam.

Algumas melhorias implantadas no processo foram: Implantamos o uso do SIGES, para melhorar o controle e o trafego de informações e armazenamento dos dados dos serviços operacionais executados, dimensionamos os serviços com adequação de equipamentos e veículos para atendimento em um prazo

menor e modernizamos e aumentamos a frota para otimização do atendimento dos serviços garantindo um alto índice de satisfação do cliente.

7.d A forma de seleção e avaliação dos nossos fornecedores é feita com pesquisas de melhores preços, prazos, qualidade dos materiais fornecidos e conformidade dos bens ou serviços, capacidade de tratar pedidos especiais, rapidez de resposta e flexibilidade para negociação comercial.

Temos fornecedores fidelizados pela garantia de qualidade e prazo de entrega, firmando parcerias. Os principais fornecedores estão apresentados na tabela 7.2:

Fornecedores	Finalidade	
Embu S.A.	Fornecedor de areia média e brita graduada para reposição dos serviços	Área de Compra do Canteiro de Obras
Petrox	Compra de emulsão asfáltica para uso de reposição de capa	
Imperador	Material hidráulico para execução de serviços de manutenção de cavaletes comiciliares	
Cibradis	Fornecedor de cimento CP II para reposição de serviços de reposição de tapa valas	
THR	Compra de equipamentos de proteção coletica e individual	
LL Ferramentas	Compra de ferramentas de uso geral (manuteção e tapa valas)	
Elastobor	Compra de mangueiras e componentes de borracha	
Kadeshi	Fornecedor de botas de bico de aço	
Enpavi	Fornecedor de massa asfáltica	
Gran Para	Fornecedor de combustível em geral para frota	
Mascote	Fornecedor de combustível em geral para frota	
Sondek	Compra e consertos de equipamentos (mole)	
Kleber Fernando Reis Gomes ME	Retirada de entulho	

Tabela 7.2

7.e O orçamento é elaborado a partir da licitação do contrato, onde são analisados os serviços pertinentes ao objeto do mesmo. É feito um estudo sobre a viabilidade dos preços de referencia e o custo de mercado para realização em campo. O controle é feito mensalmente, com base nas medições e nos gastos do centro de custo da obra.

A manutenção do fluxo financeiro equilibrado é realizada mensalmente. Com base nas informações do centro de custo é feito uma analise geral sobre o contrato, e a reserva de recursos financeiros, são disponibilizados de acordo com a demanda dos serviços projetados.

Tabela de síntese de Auto-Avaliação

Critério	Marcar o valor percentual em cada critério (A)											Pontuação Máxima (B)	Pontuação Obtida (AxB)
	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%		
1						x						33	16,5
2							x					20	12
3								x				20	14
4						x						12	6
5							x					12	7,2
6						x						20	10
7							x					33	19,8
8						x						100	50
Total												250	135,5

Declaração de idoneidade:

servsan
SANEAMENTO E CONSTRUÇÕES

Termo de Declaração de Idoneidade

Servsan Saneamento e Construções Ltda. por seu representante legal abaixo assinado declara, para os fins de direito, que cumpre plenamente todas as obrigações societárias, ambientais, tributárias, previdenciárias, trabalhistas ou de qualquer natureza que, de forma líquida e certa, lhe são legalmente exigidas, concordando, ainda, com todas as condições expressas no Regulamento do PPQG 2012.

Declara também que todas as informações prestadas no Relatório de Gestão são verídicas.

São Paulo, 13 de Janeiro de 2012

Paulo Afonso Belarmino

Diretor Executivo

R. EDSON BONA, 45 - JD. PERI-PERI – SÃO PAULO - SP - CEP: 05538-020 - FONE/FAX (11) 3744-4350
e-mail: servsan@superig.com.br

Glossário

FAC Formulário de avaliação da contratada (Sabesp)

Matriz SWOT Ferramenta de gestão que analisa os pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e riscos da organização.

IPA Índice de pronto atendimento

CCM Centro de controle de manutenção (Sabesp)

PDA Personal digital assistant (computador de mão utilizado para lançamento e baixa de serviços operacionais

CET Companhia de engenharia de tráfego.

Tubo de PEAD Tudo de polietileno utilizado nos ramais do sistema de água.

SISNAMA Sistema nacional do meio ambiente

IBAMA Instituto brasileiro de meio ambiente

CADMADEIRA Caixote de madeira utilizado nas caçambas dos caminhões de pequeno porte para armazenamento de materiais e ferramentas

SIGES Sistema de gestão de serviços de campo

SGM Sistema de controle de acompanhamento e medições dos serviços operacionais

PAGFOR Sistema do banco Bradesco para pagamento de funcionários e fornecedores

PAGFOR TRIBUTOS Sistema do banco Bradesco para pagamento de tributos

PHOENIX Sistema de folha de pagamento integrado com a contabilidade via acesso remoto

PERSONA Sistema de folha de pagamento integrado com a contabilidade via acesso remoto

PROSSIS Sistema de folha de pagamento

FGTS Fundo de garantia por tempo de serviço

CAGED Cadastro geral de empregados e demitidos

RAIS Relação anual de informações sociais

GPS Guia de previdência social

INSS Instituto nacional da seguridade social

SIGAO Folha de campo para preenchimento dos dados dos serviços de saneamento prestados para a Sabesp pelos fornecedores

EPI Equipamento de proteção individual

EPC Equipamento de proteção coletiva

APR Análise preliminar de riscos

CIPA Comissão interna de de prevenção de acidentes