

O MAIOR  
EVENTO DE  
SANEAMENTO  
DA AMÉRICA  
LATINA



18 A 20  
SETEMBRO 2018  
EXPO CENTER  
NORTE  
SÃO PAULO - SP

**9463 - INOVAÇÃO DA SISTEMÁTICA DE GESTÃO EM  
SANEAMENTO PROMOVIDA PELO  
“REGISTRO ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIAS – REO”**

- André Clivati Astafieff
- Antônio Gil Fernandes Gameiro
- Júlio Kazuhiro Tino
- Rosimére de Castro



**SANEPAR – GIDLD – Rua Sergipe 1370 / Londrina – PR / CEP 86020-330**

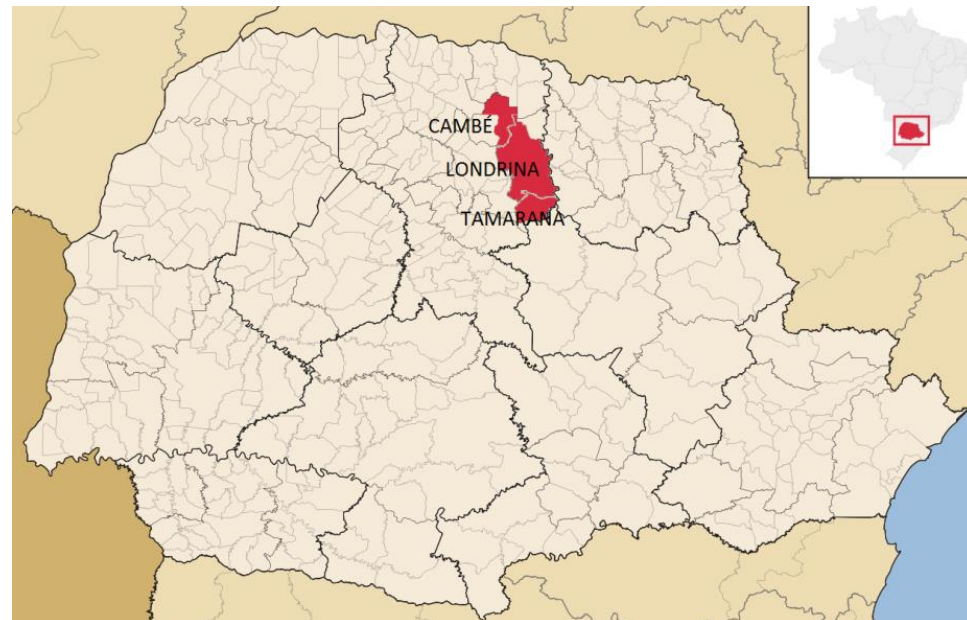
## A Gerência Industrial de Londrina atende:

- **850 mil habitantes** com **abastecimento de água** (100% da população de Londrina, Cambé e Tamarana) e
- **770 mil habitantes** com **tratamento de esgoto** (90% desta população).





## Localização da GIDLD



WILSON VIEIRA  
FOTOGRAFIA

Cidade de Londrina – Paraná



(Foto: Wilson Vieira, 2017)

## MAPA ESTRATÉGICO

### MISSÃO

Prestar serviços de saneamento ambiental de forma sustentável, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida.



### VISÃO

Ser uma empresa de excelência, comprometida com a universalização do saneamento ambiental.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PERSPECTIVAS

#### SUSTENTABILIDADE

Buscar a Sustentabilidade Econômico - Financeira e Socioambiental

#### CLIENTES

Manter e Ampliar o Mercado de Atuação

Promover a Universalização do Saneamento Ambiental

Elevar a Satisfação dos Clientes

Fortalecer a Imagem da Empresa

#### PROCESSOS

Investir no Desenvolvimento Institucional

Melhorar a Eficiência dos Processos

Buscar a Excelência dos Produtos e Serviços

Assegurar a Gestão Ambiental

#### PESSOAS

Aprimorar a Gestão do Conhecimento

Promover a Satisfação das Pessoas

Atuar com Responsabilidade Socioambiental

O parâmetro de relevância desta prática de gestão está alinhado com o **MAPA ESTRATÉGICO** da **SANEPAR**, uma vez que a estruturação da **Sistemática de Gestão** auxiliada pela **Plataforma REO** permite atender todos os requisitos preconizados nos **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** da empresa.



A necessidade de uma **VISÃO SISTÊMICA** surgiu na **Reunião de Análise Crítica** (Gerente, Coordenadores, Gestores e Equipe Técnica da Gerência) em 2017.

Motivado pela **necessidade e falta** de 2 fatores que afetavam a **Gestão dos Processos**:



1 - Falta de **sistematização** de registros das ocorrências diárias



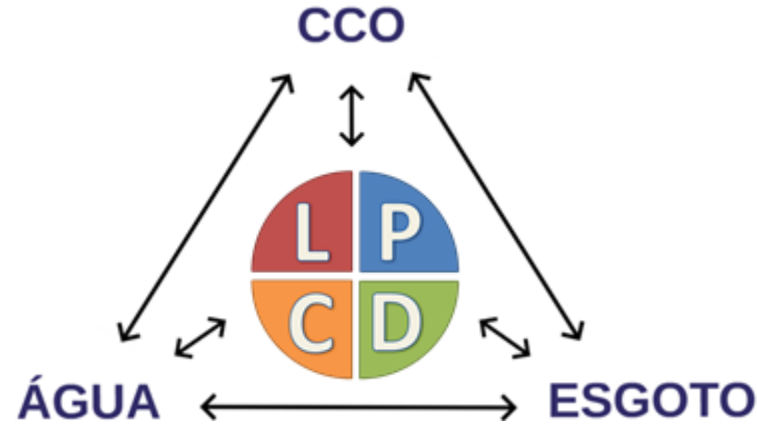
2 - Necessidade de **acompanhamento direto** dos problemas operacionais

A **Visão Sistêmica** dos processos promove uma **rede de relacionamentos da organização** entre **liderança e empregados**.



Buscando-se a **Responsabilidade Corporativa** em todos os processos, promovendo tomadas de decisão de forma **Ágil e Eficaz**.

## VISÃO SISTÊMICA



**CICLO DE APRENDIZAGEM**

**BUSCA PELA EXCELÊNCIA**

**INOVAÇÃO**

**ECOEFICIÊNCIA DOS PROCESSOS**



### A Falta de Sistematização na Gestão causa



**FALHAS NA COMUNICAÇÃO!**

## A Busca pela Excelência trouxe a **INOVAÇÃO** na **Comunicação Interna**





**SANEPAR**  
Portal Operacional Regional Londrina

Indique Principal Fale Conosco

OPERACIONAL INSTITUCIONAL ADMINISTRATIVO CADASTRO

Contratos produção CCO Virtual  
Desl. Programados Jornal Mural  
Rel. Diário de Produção - RDO Placar de Perdas

O novo RDO está no ar!  
Agora mais dinâmico e com novas informações. **Clique e confira.**

**Relatório de Gestão GGND**  
Gerência Geral Nordeste

**REO**  
REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Intranet Siga WebMail Fator RH

Os textos aqui publicados são de responsabilidade da USIDL/CPA/CCO

**Uteis**

- :: Confira o Jornal Mural da Reg. Londrina
- :: Relatório de Gestão PQNS/2017 - USIDL
- :: Relatório de Gestão PQNS/2017 - GGND
- :: RDO - Relatório Diário de Operação
- :: Indicadores CPA
- :: Mapa unidades de Água Londrina/Cambé
- :: ICP

**Programações**

- londrina-selva
- londrina-ferroville
- londrina-bairros de londrina
- londrina-maravilha
- londrina-captação tibagi

**Fundações Sanepar**

**EDITAL DA QUALIDADE**

**PARANÁ**  
GOVERNO DO ESTADO

**NC RANC**

Aniversariantes do dia

## A evolução das empresas atuais necessariamente deve passar por sistemas informatizados



The screenshot displays the SANEPAR intranet portal. At the top, there is a navigation bar with the 'intranet' logo and search fields for 'Encontrar conteúdo' and 'Encontrar pessoas'. Below this is a menu with categories like 'Empresa', 'Empregados', 'Divulgação', 'Qualidade', 'Nosso mundo', and 'Sistemas'. A secondary navigation bar features icons for 'Alterar Senha', 'Disca Virtual', 'Help-Desk', 'Meu SaneRH', 'Mochila', 'Reconnect', 'SSU', and 'WebMail', along with a 'Faça login na intranet' button. The main content area is divided into several sections: 'CENTRAL DE NOTÍCIAS' with a large article about an internal competition for water resources management; 'No Site da Sanepar' with news about audits and investments; 'PCCR' (Plano de Conservação e Reciclagem) for 2017; 'SANEPAR NA SEMANA' with a calendar of events; 'Na Mídia' with news about the company's presence in the media; and 'Giro pela Empresa' with photos of various departments. A system notification at the bottom right indicates that Windows Defender and Trend Micro OfficeScan Antivirus are disabled.



## Linha do tempo por sistema ou unidade

Sistema      Tipo

Selecione o sistema ▼      Selecione o tipo ▼

Selecione a unidade e tipo de ocorrência:

Selecione a unidade ▼

PAIQUERE REL/EET - 09/04/2018 (17:00)  
Falha operacional

A elevatória não esta desligando com o nível máximo, causando extravasamento do REL. Foi aberto uma SSe de nº 00:18/00002-9 para a Usemnd.

ELEVATORIA GUARNI EET-57 - 10/04/2018 (15:00)  
Problemas Elétricos

Ao efetuar o rodizio dos CMB's da EET 57, o operador não conseguiu fazr entrar em operação o cmb 01. Foi aberto uma SSe de nº LO:18/00233-3 p Usemnd.



**TAMARANA REL/EET - 10/04/2018 (09:45)**  
**Quebra equipamento**

Em razão de problemas operacionais na bba do cmb 01, a Usemnd a retirou para efetuar a manutenção da mesma. Dessa forma, a elevatória está



**INTERMEDIARIA TIBAGI - 09/04/2018 (05:20)**  
**Falha Automatismo**

Ao parar o sistema às 05:17 hr, pois o nível da EET-20 estava alto, a válvula de descarga de ar da EEB-15 travou aberta, desequilibrando o RHO, foi necessária intervenção manual do operador volante, para restabelecer o equilíbrio. Necessita manutenção, pois este problema está ocorrendo com mais frequência.

### Descoberta de vazamento em rede promovida pela Plataforma REO





## Aperfeiçoamento da Prática Plataforma REO



E-mail



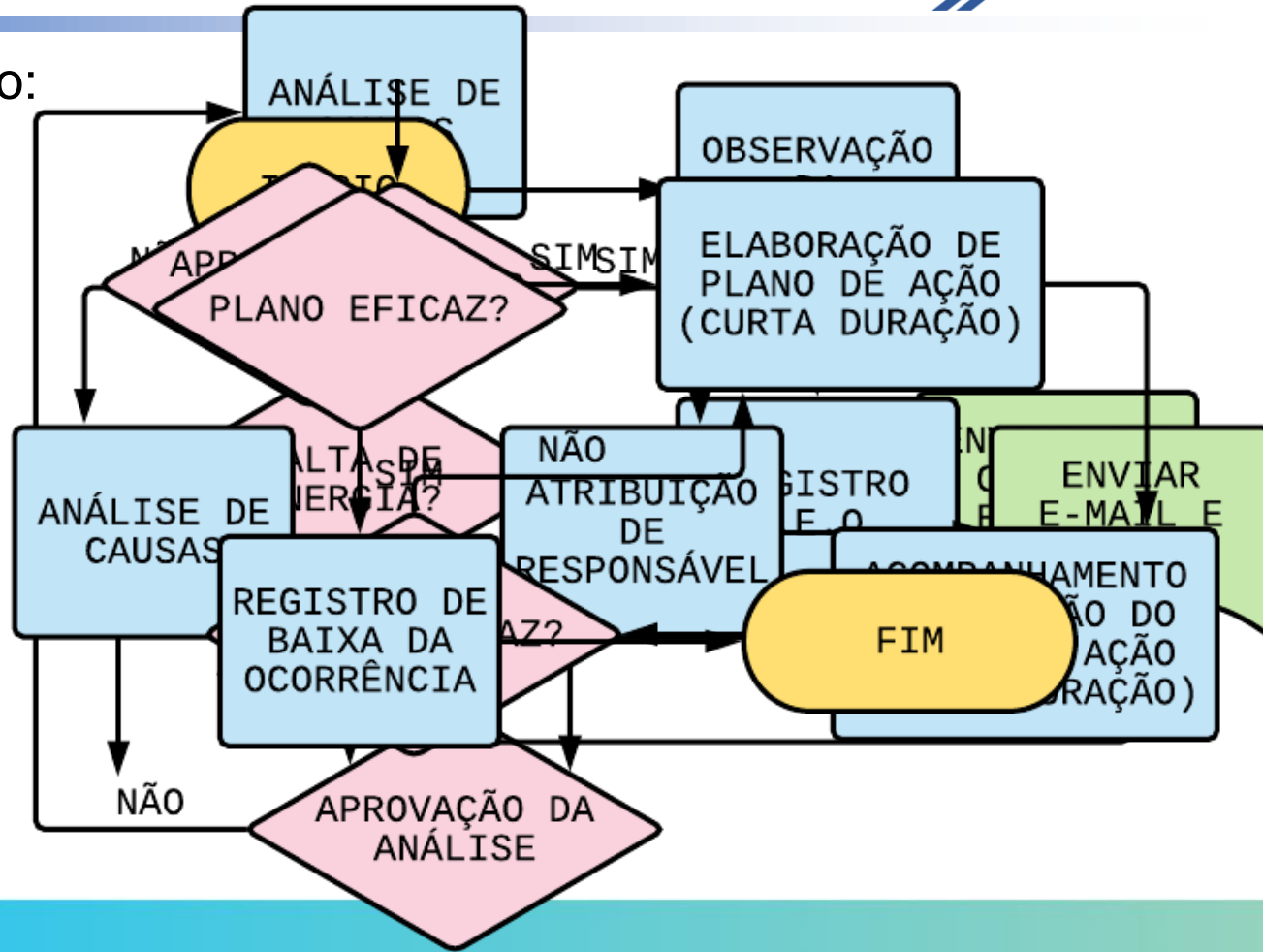
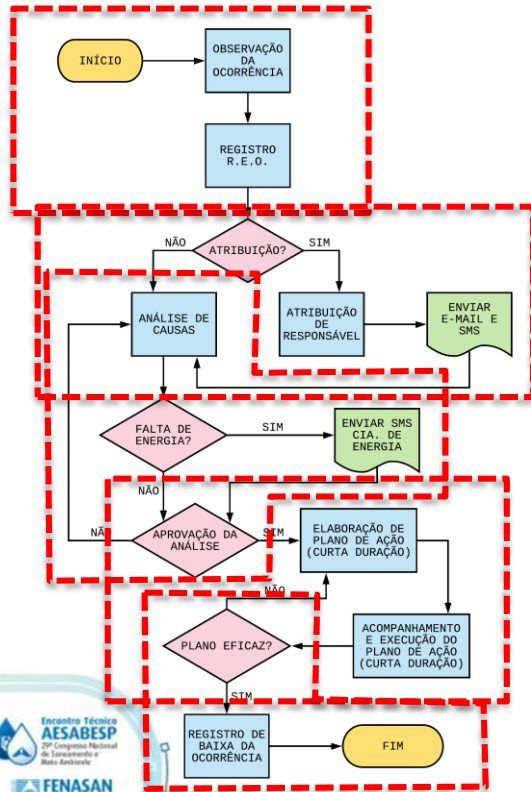
**COPEL**

Cia. de Energia



Mens. SMS

## Fluxograma Simplificado:



A utilização da Plataforma REO possibilita atender os desafios da SANEPAR:

- Abastecimento de água com **Quantidade, Qualidade e Regularidade**;
- Diminuição dos índices de **Perdas de Água**;
- Melhoria nos **Processos de Tratamento** de esgotos;
- Aumento de **Eficiência de Lançamento** nos corpos receptores;
- Aumento de **Eficiência Energética**;
- Geração de **Dados Estatísticos**;
- Promover **Melhoria em Fornecedores**;
- Disseminação de **Informações**;
- **ELEVAÇÃO DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL** (Critério 7 de MEG – Processos)



## INDICADORES:

Indicador	Sentido	Un.	Resultado	
			2016	2017
Eficácia no consumo de Energia Elétrica - Água	↘	kWh/m <sup>3</sup>	1,392	1,351

Indicador	Sentido	Un.	Resultado	
			2016	2017
Reclamações totais	↘	ud	45.259	33.292

Indicador	Sentido	Un.	Resultado	
			2016	2017
Índice de reclamações totais	↘	%	0,123	0,088

Indicador	Sentido	Un.	Resultado	
			2016	2017
Interrupções no abastecimento	↘	ud	76	44

**“A Visão Sistêmica dos Processos promovido pela Plataforma REO garante o Porvir Sustentável e a Excelência nos serviços prestados pela SANEPAR.”**

- **André Clivati Astafieff**  
Tel: +55 (43) 3373-4101 - e-mail: [aclivati@sanepar.com.br](mailto:aclivati@sanepar.com.br)
- **Antônio Gil Fernandes Gameiro**  
Tel: +55 (43) 3373-4137 - e-mail: [gilgameiro@sanepar.com.br](mailto:gilgameiro@sanepar.com.br)
- **Júlio Kazuhiro Tino**  
Tel: +55 (43) 3373-4109 - e-mail: [jktino@sanepar.com.br](mailto:jktino@sanepar.com.br)
- **Rosimére de Castro**  
Tel: +55 (43) 3373-4345 - e-mail: [rcastro@sanepar.com.br](mailto:rcastro@sanepar.com.br)

## Muito Obrigado!