

PLANOS DE INOVAÇÃO PARA QUALIDADE DO ATENDIMENTO E ELEVAÇÃO DE RECEITA

OUTUBRO/2012

CONHECENDO A CAGECE

OUTUBRO/2012

**A Cagece tem sua Sede na Av. Lauro Vieira
Chaves, 1030 – Aeroporto, em Fortaleza (CE):**





O alcance da missão da Cagece viabiliza-se pela determinação e compromisso dos seus **colaboradores**





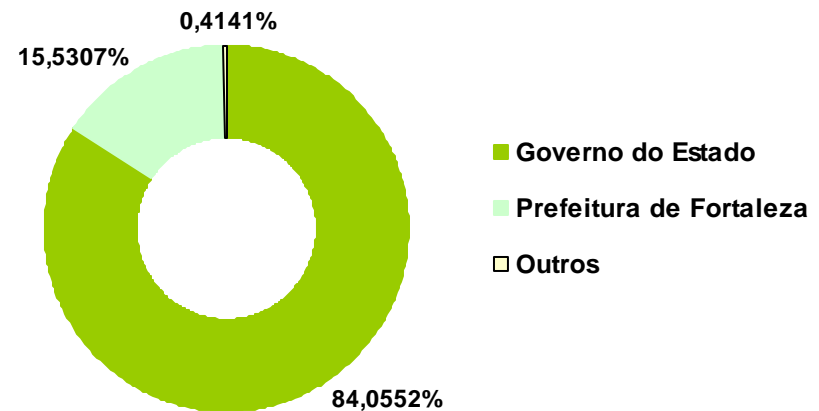
Cagece Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará

Sede da CAGECE



A Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece é uma sociedade de economia mista, criada pela Lei Nº 9.499, de 20 de julho de 1971, vinculada à Secretaria das Cidades, e tem como finalidade a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em todo o Estado do Ceará.

Participação Societária



Nossa Missão:

Contribuir para a melhoria da saúde e qualidade de vida, prestando serviços de saneamento básico, atuando de forma sustentável, com responsabilidade social e ambiental.

Nossa Visão de Futuro:

Estar entre as três melhores empresas no seu setor de atuação, com gestão focada no cliente e na contínua transformação para sustentabilidade e competitividade.

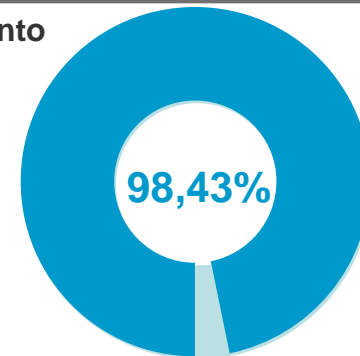
Nossos Valores:

Ética e transparência, compromisso com a sustentabilidade, foco em resultado, foco do cliente, responsabilidade social e ambiental, desenvolvimento e valorização profissional, inovação.

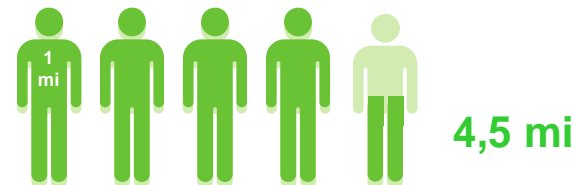
1. *Quantidade de ligações reais de água – 1.499.735*
2. *Quantidade de ligações factíveis de água – 202.821*
3. *Quantidade de ligações reais de esgoto – 473.315*
4. *Quantidade de ligações factíveis de esgoto – 87.573*
5. *Valor do faturamento total anual (2011) – R\$ 673.476.866,99*
6. *Índice de cobertura de água*
 - Capital – 98,43%*
 - Interior – 97,07%*
 - Estado – 97,70%*
7. *População coberta água – 5.052.414*
8. *Índice de cobertura de esgoto*
 - Capital – 53,45%*
 - Interior – 22,84%*
 - Estado – 37,05%*
9. *População coberta esgoto – 1.915.843*

- A cobertura de abastecimento de água no Estado é de **98,43%**, beneficiando 5,27 milhões de pessoas em 251 localidades.

Abastecimento de Água



Pessoas Beneficiadas



- A extensão da rede de distribuição de água no estado é de 9.784 km.

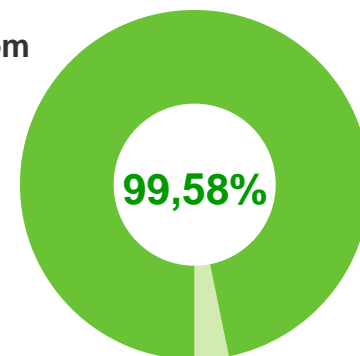
Rede de Distribuição

9.784 km



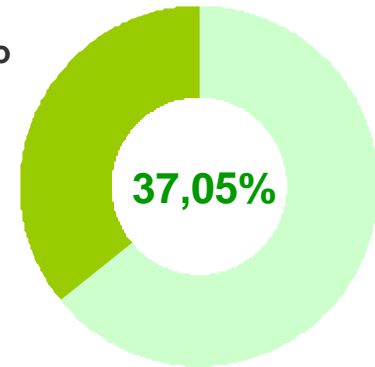
- Quanto ao total de ligações de água no estado, **99,58%** são hidrometradas, idade média 3,5 anos.

Ligações com Hidrômetro

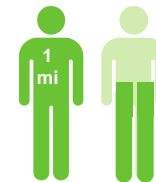


- No Estado, são atendidas 64 localidades, com cobertura de 37,05%, beneficiando mais de 2 milhões de pessoas.

Esgotamento Sanitário



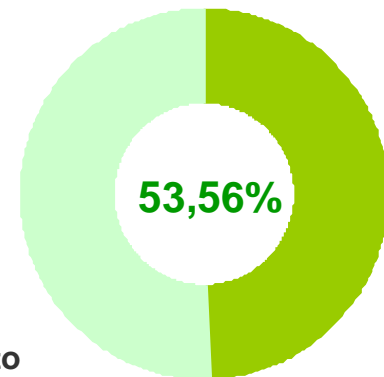
Pessoas Beneficiadas



1,67 mi

- Em Fortaleza, a cobertura é de 53,56%.

Esgotamento Sanitário



Ceará: 184 Municípios

Atuação da Cagece: Capital e 149 Municípios

Capital: Dividida em 4 Unidades de Negócio

Interior: Dividido em 8 Unidades de Negócio



- **Importância de ter uma diretoria colegiada com uma visão corporativa e sistêmica.**
- **Gestão por resultado.**
- **Estrutura Organizacional da Diretoria Comercial arquitetada com competência, orientação e alinhamento de processos para foco no CLIENTE.**



Gestão por Resultado.

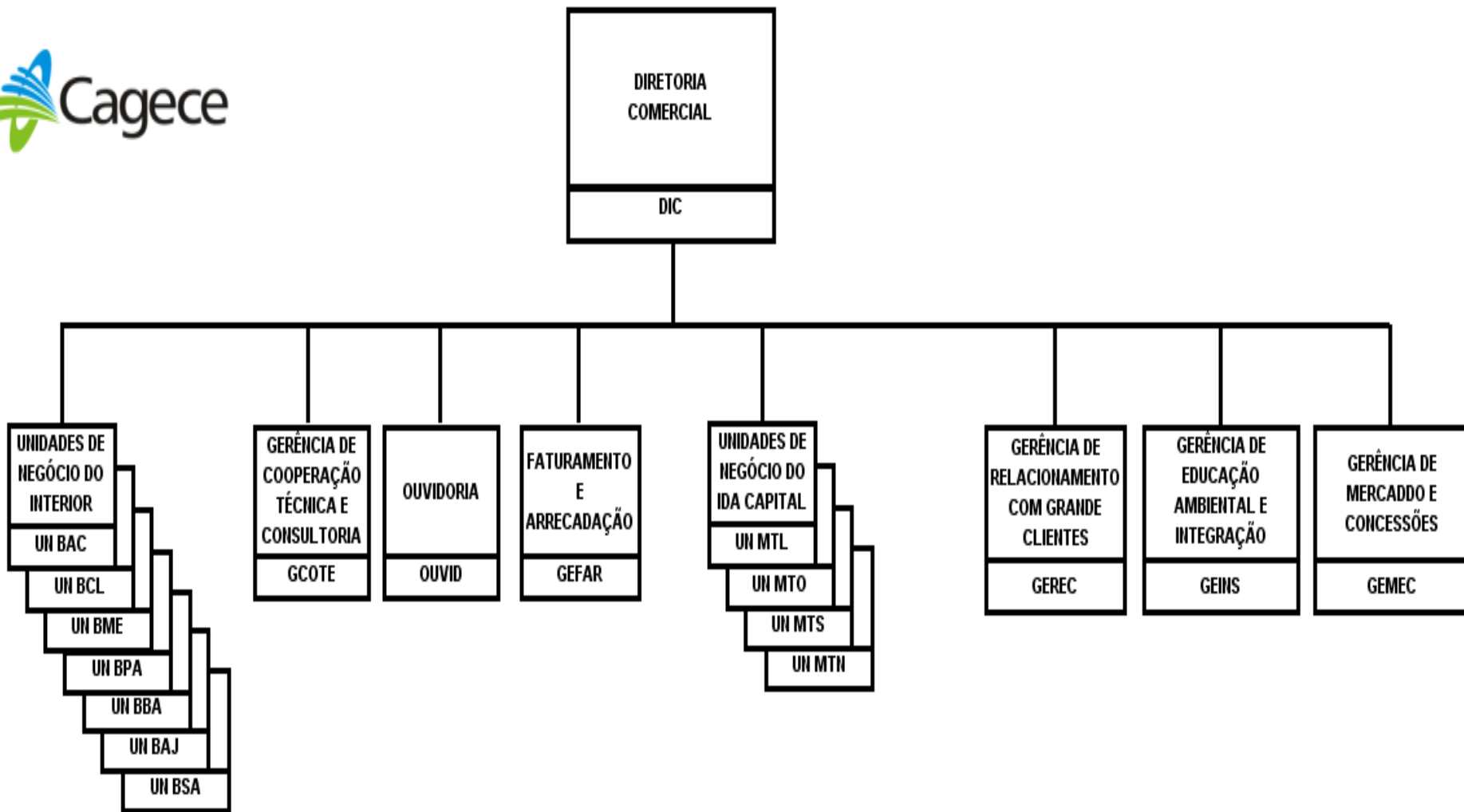


ANEXO II DA RESOLUÇÃO Nº 017/12/DPR

DIRETORIA



GERÊNCIA





Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará

Unidades de Negócio Capital



UN-BAC - Bacia do Acaraú e Coreaú

UN-BCL - Bacia do Curú e Litoral

UN-BME - Bacia Metropolitana

UN-BPA - Bacia do Parnaíba

UN-BBA - Bacia do Banabuiú

UN-BBJ - Bacia Baixo Médio Jaguaribe

UN-BAJ - Bacia do Alto Jaguaribe

UN-BSA - Bacia do Salgado



Panorama encontrado no início de 1999:

- **Faturamento mensal de R\$ 11,5 milhões.**
- **Pouco foco no clientes.**
- **Apresentando prejuízo contábil.**
- **Pouca visão de processo.**
- **Existência de 150 computadores.**
- **Não existia Diretoria Comercial. Os assuntos comerciais eram tratados pela Operação e Técnica.**

- Faturamento mensal em torno de R\$ 66 milhões.
- Arrecadação mensal superior a 100%.
- 7 anos seguidos com arrecadação acima de 100%.
- Mais de 1.500.000 ligações reais e 1.800.000 economias
- Foco no clientes.
- Gestão por resultado.
- Participação de resultado aos funcionários
- Apresentando lucro contábil por dez anos consecutivos.
- Gestão por processo.
- Existência de mais de 3.000 computadores.
- Idade média dos hidrômetros de 3,5 anos.
- Instituição de Fórum mensal com todas Unidades Presentes.
- *Criação de ranking de eficiência de arrecadação para incentivar a competitividade entre as UN's*

O que é PROCESSO?

Muitas empresas querem organizar-se por processos, mas não têm uma noção clara dos passos a seguir e das providências que devem ser tomadas.

Outras não estão certas da decisão a tomar a respeito de sua estruturação por processos e podem beneficiar-se de um raciocínio que as ajude a decidir.

Outras, não sabem o que é organizar-se por processos e/ou não têm certeza se a sua forma organizacional atual é adequada para gestão por processo.

Finalmente, há empresas que precisam de mais esclarecimentos sobre o assunto para analisar as vantagens da gestão por processo.

A essência da gestão por processo é a coordenação das atividades realizadas na empresa, em particular aquelas executadas por diversas equipes de diversas áreas. O funcionamento adequado da empresa e dos processos depende exatamente da competência com que essa coordenação é executada.

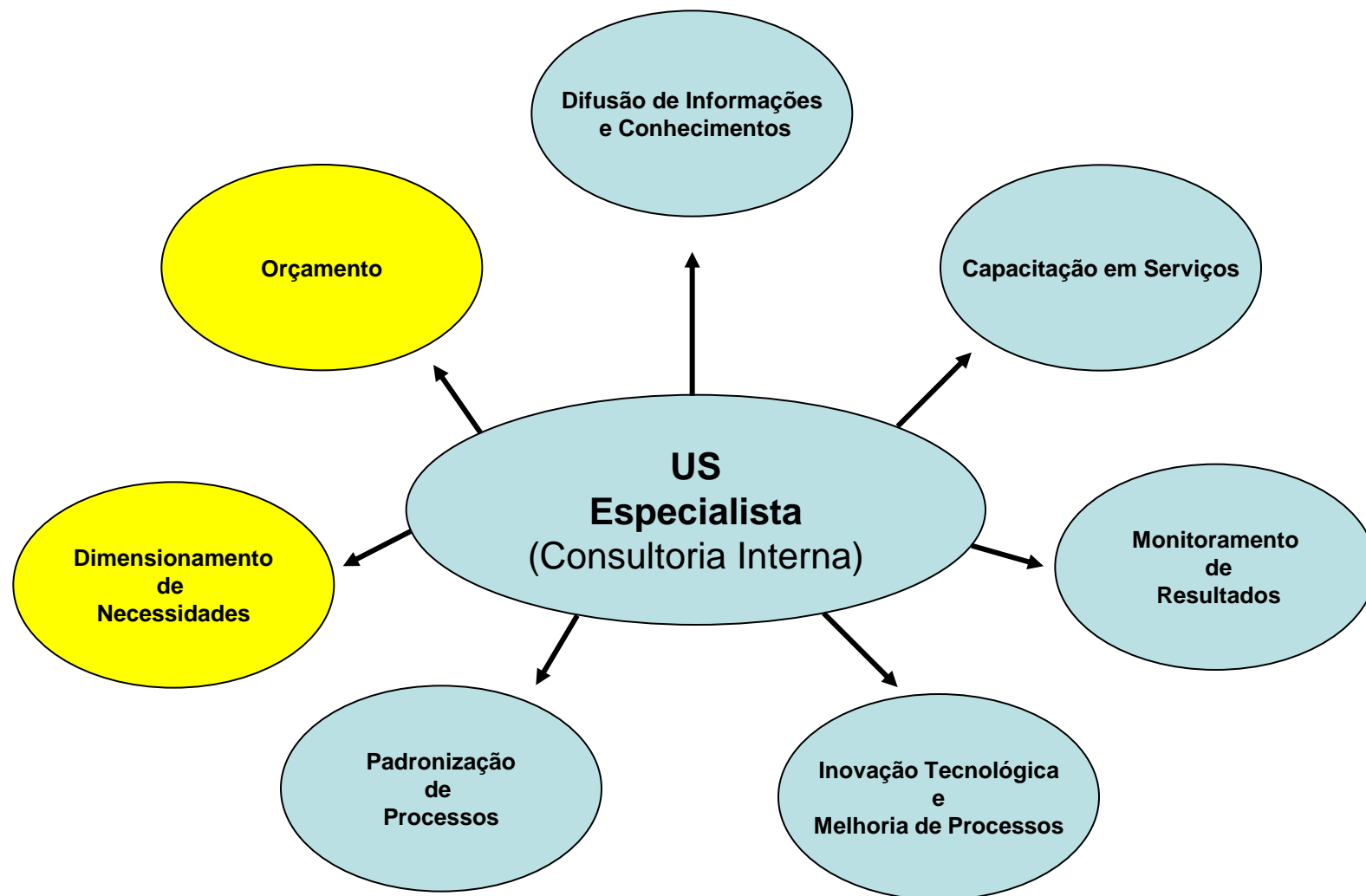
Processo: Conjunto limitado de atividades inter-relacionadas, cada qual tendo entradas e saídas predefinidas, onde as entradas são convertidas por uma série de atividades em saída que é dirigida a um receptor que pode ser um cliente externo ou interno à empresa.

É comum encontrar nas organizações entendimento que distancia gestão estratégia da gestão de processo. Não podem ser tratadas de forma separada, tem que ser integradas.

A implementação da estratégia ocorre pela execução de suas iniciativas ou projetos. A implementação de projetos se constitui em intervenções nos processos.

US





Onde pode ocorrer inovação de processo?

- **Faturamento**
- **Cobrança**
- **Cadastro**
- **Atendimento**
- **Ouvidoria**
- **Concessões**
- **Tarifas**
- **Clientes Especiais**
- **Agencias reguladoras**
- **T I**

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

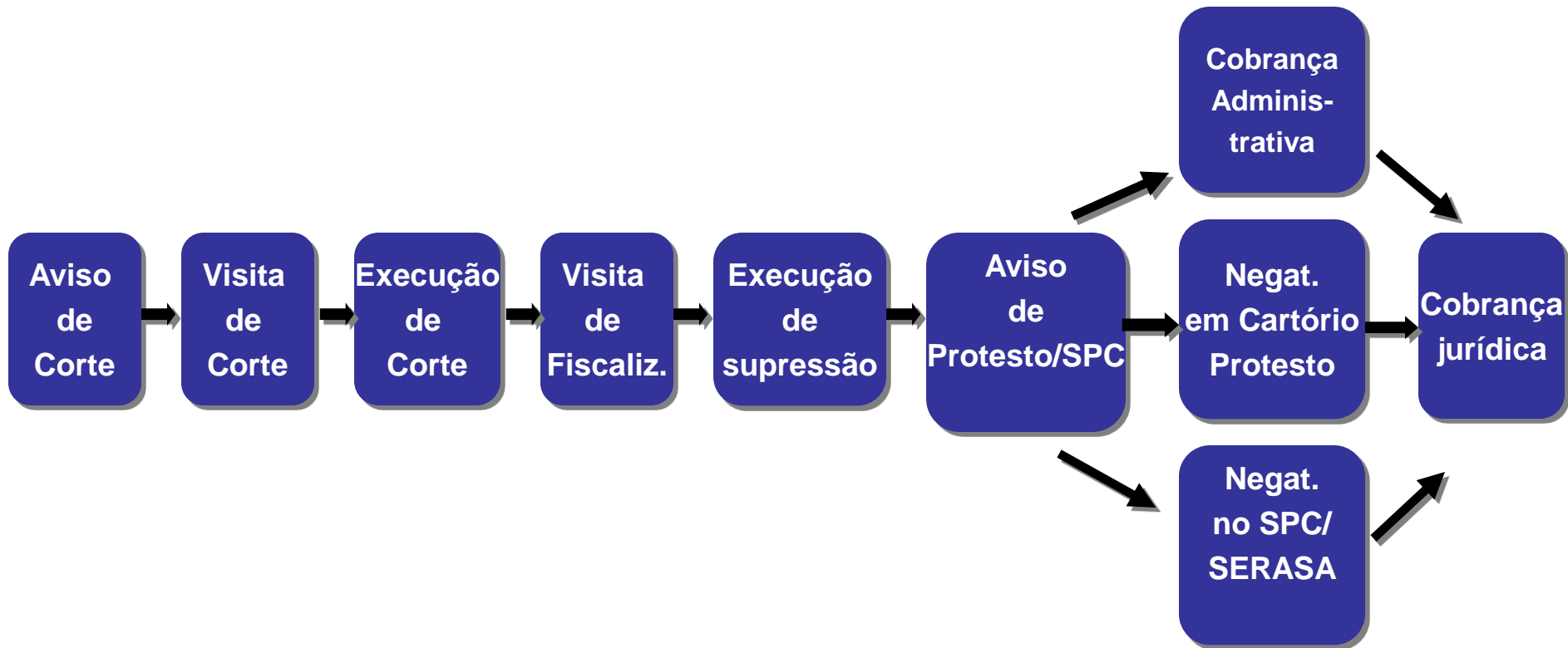
- Melhorias nos procedimentos de atualizações cadastrais;
- Desenvolvimento de aplicativo software “*web-service*” para atualização de cadastro de clientes;
- Medição individualizada em condomínios;
- Programa de substituição sistemática dos hidrômetros;
- Sistema de medição de esgotos para indústrias;
- Telemetria para grandes clientes
- Atualização de cadastro de clientes pelas empresas de leitura;
- Implantação de sala técnica de cadastro em cada UN

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

- Celebração de contrato de risco com remuneração conforme eficiência da cobradora;
- Contratação de cobradoras por credenciamento estimulando uma competição entre as empresas cobradoras;
- Monitoramento “on line” de todo andamento da cobrança executada pela cobradora contratada;
- Definição de política de corte agressiva com contratos de risco que não remunera o serviço de corte;
- Cobrança através de SPC / SERASA e Cartórios.
- Implantação de cobrança de esgoto para clientes com fonte alternativa;

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

- *Campanha de Recuperação de débitos de esgoto com cálculo e acompanhamento automáticos via PRAX;*
- *Implantação de tele cobrança pelo PRAX com relatórios de monitoramento dos resultados alcançados;*
- *Implantação de módulo de cobrança dos órgãos públicos no PRAX;*
- *Implantação de nova tabela de multas por infração com cálculo e apuração de resultados automáticos;*
- *Implantação de nova metodologia para definição do padrão do imóvel.*



Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

- **É sabido que as ações de Cadastramento e em especial de completo recadastramento, sempre produz excelentes resultados, que do ponto de visto de melhoria da qualidade do atendimento e da operação, proporcionando uma elevação significativa no Faturamento, pelas correções de distorções e atualização da base de dados dos cliente. Na CAGECE, temos tido em média um incremento da ordem de 2,5% do faturamento mensal dos clientes das áreas trabalhadas.**

Pontos fortes dos procedimentos de rotina dizem respeito ao controle e gestão dos processos de atualizações e de recadastramentos, destacando-se:

a) Desenvolvimento do sistema WebServic de gestão e controle do processo de recadastramento por firmas contratadas com carga, envio e retorno do censo de campo por meio eletrônico (smarthPhone). Neste sistema o processo de atualização do BCI - Boletim de Cadastro é todo eletrônico, com sistema parametrizado de críticas e de controle dos lotes e seu processamento. As críticas são geridas pela UNS/Fiscalização e emitidos relatórios específicos de controle de qualidade e dos resultados , analíticos e sintéticos do universo de clientes trabalhados.

b) Implementação do processo de atualização cadastral pelo agentes comerciais de leituras das firmas do faturamento imediato (capital e Interior). Neste processo, são marcados e enviados às Firmas entre 5 a 10% dos clientes de cada rota de leitura, para atualização cadastral. Atualmente é feito por uma ficha de atualização cadastral e envio eletrônico para o sistema de cadastro. O sistema é totalmente com carga nos próprios coletores de leituras, envio e retorno e alimentação no sistema eletronicamente.

3. Implementação do processo de gestão e atualização das bases cadastrais eletronicamente, com apoio nas salas técnicas de cada UNS

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

- **Implantação do módulo de atendimento no novo sistema comercial, PRAX;**
- **Melhorias no Portal Eletrônico na WEB, com maior facilidade para o cliente emitir a 2ª via de suas faturas e outros acessos de interação;**
- **Ampliação do número de atendentes no Call Center, que hoje atende em média 120 mil ligações / mês (com custo estimado de R\$ 500 mil/mês);**

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

- Ouvidoria centraliza o atendimento de todas as demandas de Órgãos de Defesa do Consumidor, inclusive as Agências Reguladoras;
- Implantação do Sistema de Ouvidoria - SOU, dando maior agilidade às demandas;
- Ouvidoria tem 4 quatro células: Ouvidoria, Defesa do Consumidor, Regulação e Atendimento.
- Repasses mensais às Agências Reguladoras (ARCE – 0,15 UFIRCE por cada ligação real, ACFOR – 0,85% do faturamento líquido de Fortaleza)

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

- **Acompanhamento dos Contratos de Concessão e de Programa;**
- **Apoio às prefeituras na elaboração dos Planos Municipais de Saneamento, já tendo realizado 20 planos e trabalhando atualmente em mais 31 em parceria com ARCE e APRECE.**
- **Regularização dos Contratos anteriores a Lei 11.445/2007;**
- **Maior proximidade com o Poder Concedente com redimensionamento de equipe especialista para atuar em campo junto às prefeituras;**
- **Ampliações de rede em regime de parceria com as Prefeituras;**
- **Concessão onerosa no município de Fortaleza, com repasse de 1,5% do faturamento líquido.**

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

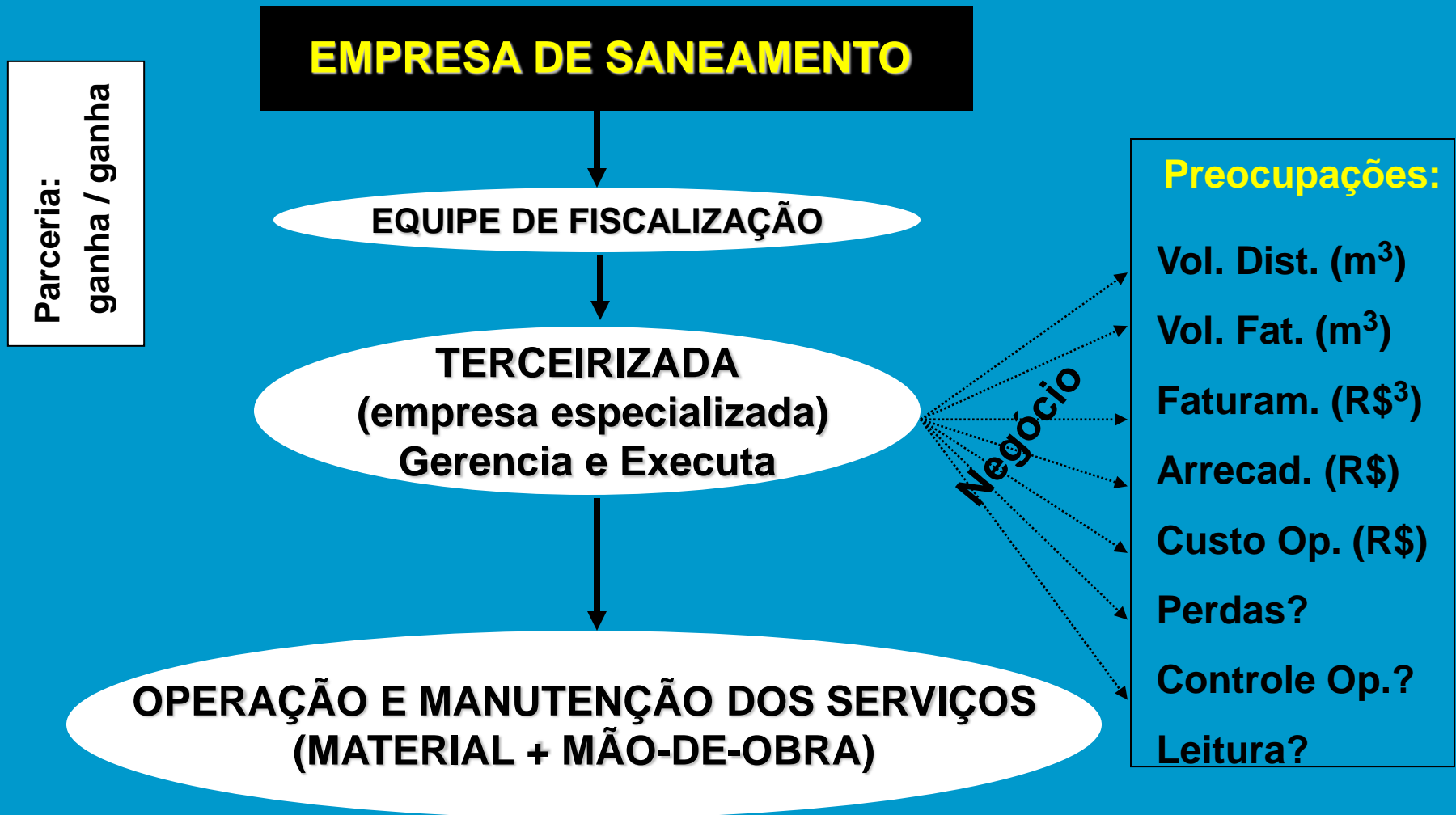
- Estudos tarifários periódicos, visando acompanhar a posição da tarifa média frente ao custo médio da prestação dos serviços;
- Atualização constante da tabela de preços dos serviços;
- Redução do subsídio nas categorias/faixas de consumo de padrão alto e médio, passando a beneficiar apenas os clientes de padrão básico;
- Estudos de contratos de demanda com tarifas diferenciadas para atrair clientes de grande porte;
- Estruturas tarifárias diferentes para os serviços de água x esgoto, permitindo recuperar a defasagem dos custos de operação.
- Tarifas médias praticadas em agosto/ 12 de R\$ 2,09/m³ (água) e R\$ 2,31/m³ (esgoto).

Principais pontos inovadores para melhorias no atendimento e elevação de receita:

- Criação de gerência específica para atendimento a grandes clientes, com executivos de relacionamento treinados para prestar serviços personalizados;
- Implantação de piloto para medição de esgoto com telemetria nas grandes indústrias;
- Implantação de medição individualizada para condomínios;
- Vantagem relevante: Melhoria da imagem junto a grandes clientes e aumento no faturamento.
- Critérios Grandes Clientes: Consumo maior que 400m³, ter mais de 10 economias, imóveis domiciliares com padrões médio e alto, indústrias. (atualmente 3.700 clientes sendo acompanhados, representando 17% do faturamento da empresa).

GESTÃO OPERACIONAL – TERCEIRIZADA

- CONTRATO POR RESULTADO
- DESVERTICALIZAÇÃO (DOWNSIZING)

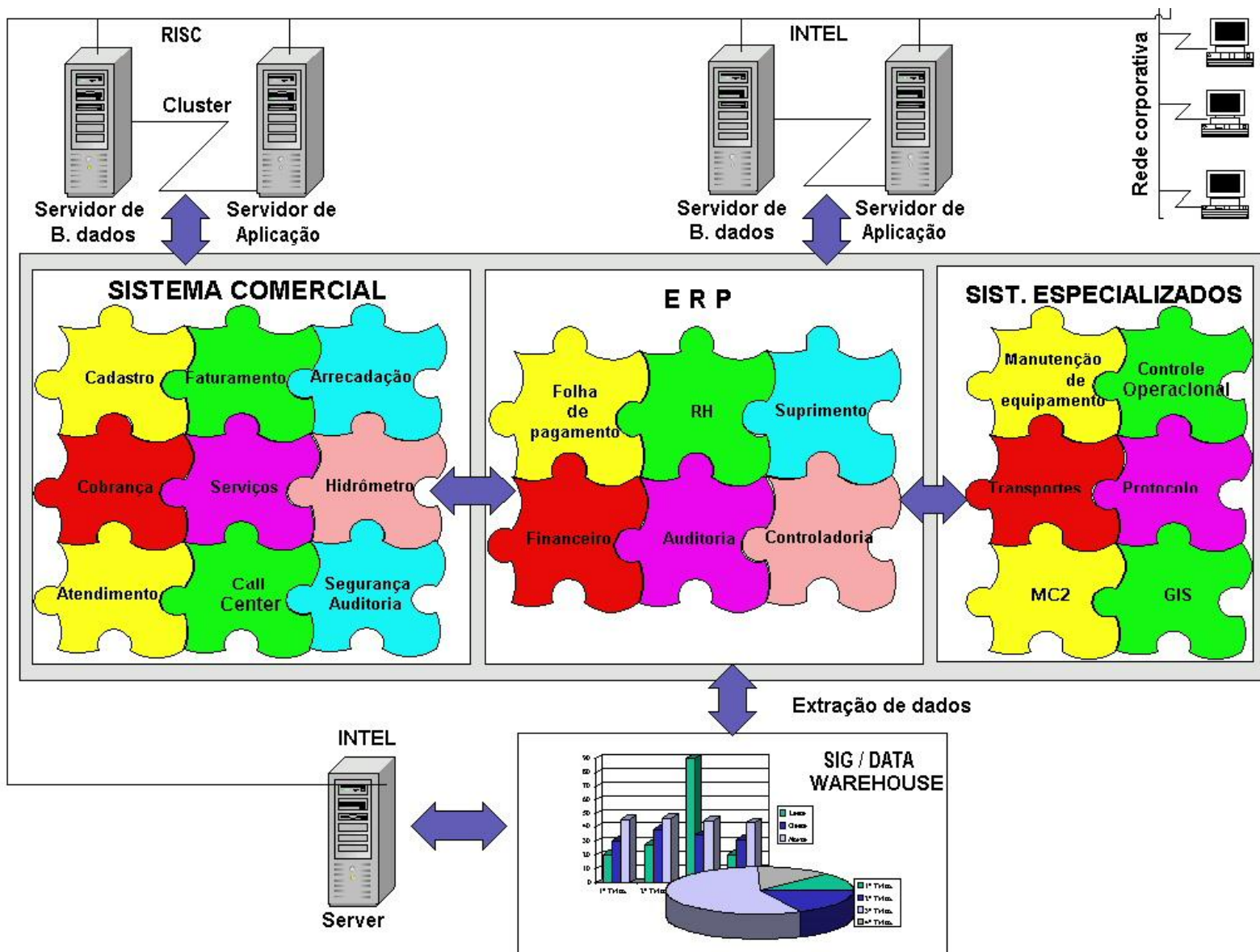




Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará

Ambiente de TI em funcionamento



SGR
Sistema de
Gerenciamento
de Resultados

SGP
Sistema de Gerenciamento de Projetos

SEI (BI / DW)
Sistema Empresarial de Informações

Comercial

PRAX
Cadastro
Atendimento
Faturamento
Arrecadação
Cobrança

Adm.Financeiro

ERP
Folha de Pagamento
RH
Suprimento
Financeiro
Auditoria
Controladoria

Operacional

Controle Operacional
Gestão de Laboratório
Balanço Hídrico
Automação
Licenciamento Ambiental
Contas de Energia

Outros

Protocolo
Transportes
Controle de Licitações
Gestão de Pesquisas
Portal



- ⊕ O Sistema de Gestão Comercial - PRAX apresenta-se como meio de contato direto com o mercado consumidor, sendo visto pela Cagece com prioridade estratégica através de uma Gestão Comercial;
- ⊕ O sistema Prax não só é suportada por tecnologias de ponta no segmento de tecnologia da informação, como também por políticas, diretrizes, regras de negócio e estrutura organizacional, os quais são os pilares integrados para o atendimento das exigências e demandas do mercado.

⊕ Modulo de Receita

- ✓ Faturamento (Simultâneo, Convencional e Especial);
- ✓ Arrecadação
- ✓ Cobrança
- ✓ Controle de Perda.

⊕ Desenvolvimento do Negócio

- ✓ Pesquisa de Mercado;
- ✓ Análise de Mercado;
- ✓ Processo Apreçamento;
- ✓ Processo Desenvolvimento de Novos Produtos e Serviços

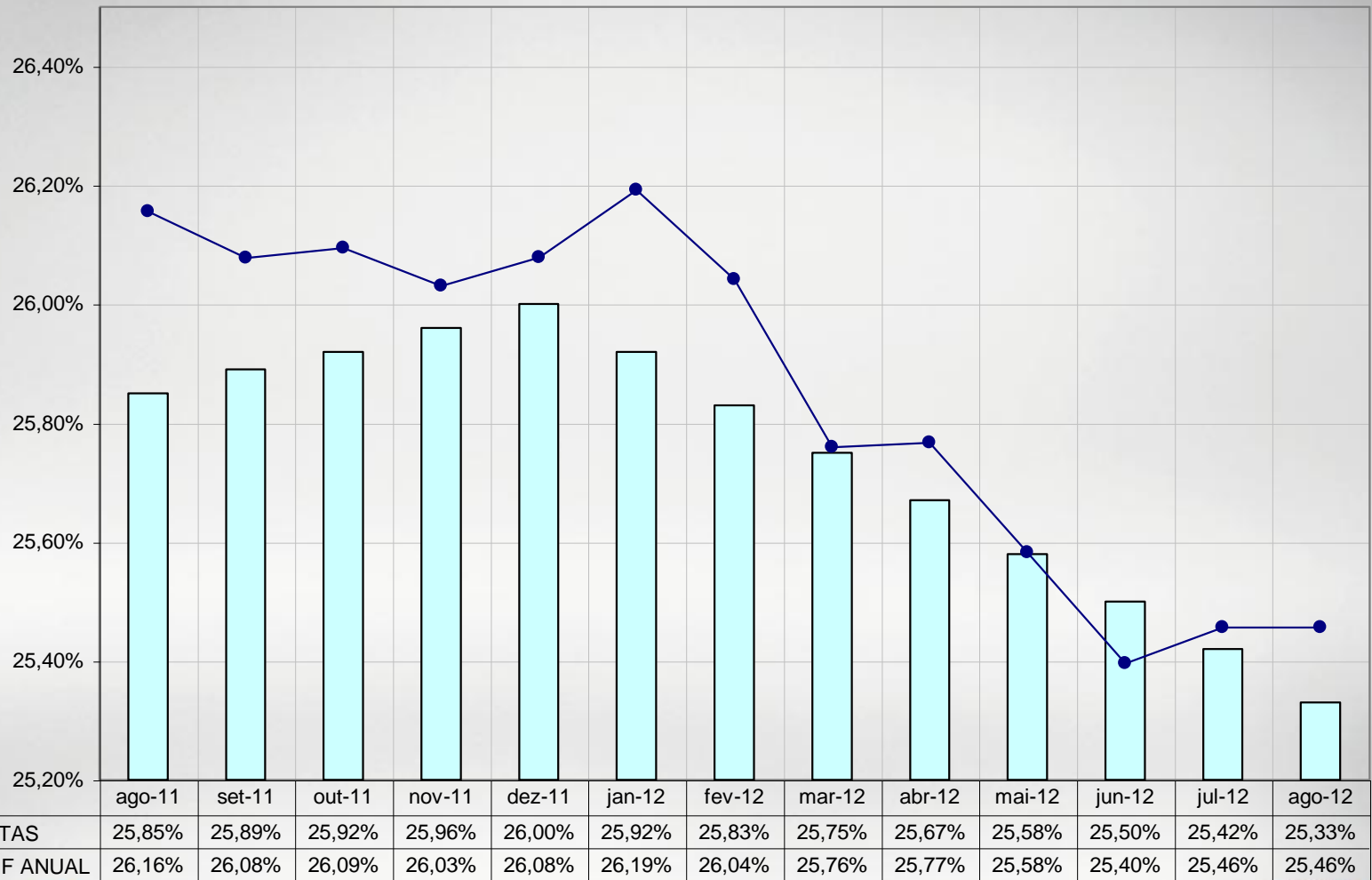
⊕ Relação com o Mercado

- ✓ Solicitação de Serviço;
- ✓ Execução do Serviço;
- ✓ Pós-Atendimento;
- ✓ Manutenção das Bases Corporativas;
- ✓ Processo de Vendas (Promoção e Conquista de Novos Clientes)
- ✓ Processo Concessões (Obtenção da Concessão e Acompanhamento da Concessão)

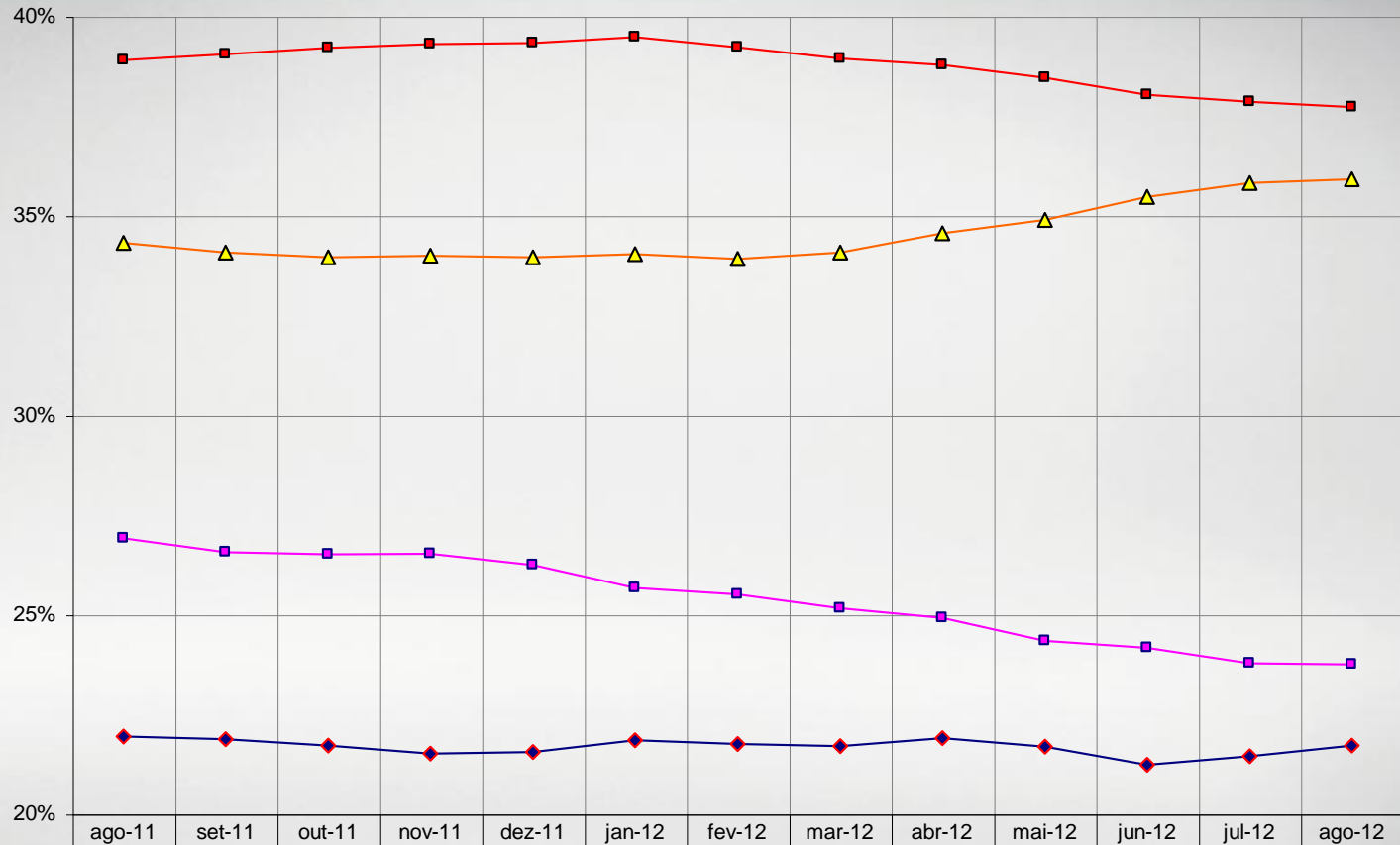
- ⊕ Aplicação totalmente Web, fácil navegabilidade, robusta, de alto desempenho, distribuída;
- ⊕ Utilização de tecnologia de ponta, padrão de mercado como Java p/ Web, EJB 3 e AJAX;
- ⊕ Possibilitar o intercâmbio de informação, em tempo real;
- ⊕ Relacionamento com cliente pró-ativo, personalizado e adequado sob procedimento único, possibilitando o acesso ao histórico, garantindo a permanente satisfação do cliente;
- ⊕ Disponibilizará informações que subsidiem estudos e negociações com o Poder Concedente, para a manutenção e conquista de concessões;
- ⊕ Suportar o crescimento vegetativo na base já instalada, do número de concessões dentro e fora do Estado do Ceará;

- ⊕ Informações disponíveis aos diversos níveis da empresa e aos clientes externos, de forma atualizada, confiável, contínua, ágil e integrada, obedecendo aos padrões de segurança;
- ⊕ Instrumentos e informações para gestão do controle de perdas, considerando as tendências tecnológicas de micro e macro medição;
- ⊕ Utilização de um modelo flexível de estrutura tarifária e faturamento por tipos de serviços;
- ⊕ Suporta a comercialização de produtos e serviços correlatos às suas atividades, tais como: reutilização da água, água engarrafada e consultoria;
- ⊕ Capacidade de medição por Telemetria;
- ⊕ Aplicação desenvolvida para atender todas as necessidades das Companhias de Saneamento Básico.

CEARÁ - IANF Anual



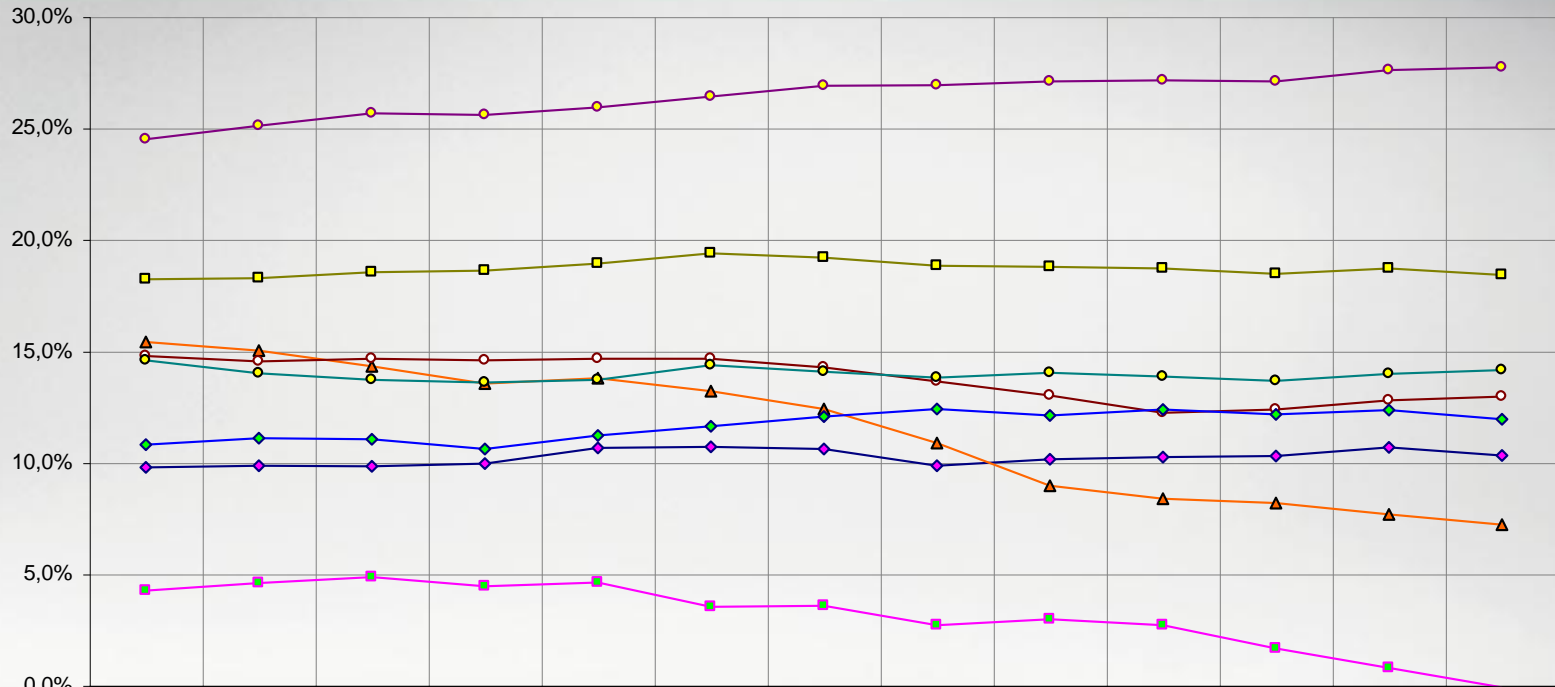
CAPITAL - IANF Anual



UNMTL Aldeota	21,94%	21,87%	21,71%	21,51%	21,56%	21,85%	21,75%	21,70%	21,90%	21,69%	21,24%	21,45%	21,72%
UNMTN Floresta	26,91%	26,57%	26,51%	26,53%	26,24%	25,67%	25,50%	25,16%	24,91%	24,34%	24,16%	23,78%	23,76%
UNMTO Conj. Ceará	34,32%	34,08%	33,96%	34,00%	33,96%	34,04%	33,92%	34,08%	34,56%	34,90%	35,48%	35,81%	35,92%
UNMTS J. Walter	38,90%	39,05%	39,21%	39,30%	39,33%	39,48%	39,23%	38,94%	38,78%	38,46%	38,03%	37,86%	37,72%



INTERIOR - IANF Anual



	ago-11	set-11	out-11	nov-11	dez-11	jan-12	fev-12	mar-12	abr-12	mai-12	jun-12	jul-12	ago-12
UNBAC	9,77%	9,84%	9,82%	9,95%	10,64%	10,70%	10,59%	9,86%	10,14%	10,23%	10,29%	10,67%	10,31%
UNBAJ	4,24%	4,59%	4,86%	4,45%	4,60%	3,51%	3,57%	2,68%	2,95%	2,70%	1,65%	0,78%	-0,11%
UNBBA	15,40%	15,00%	14,30%	13,53%	13,78%	13,19%	12,40%	10,87%	8,95%	8,36%	8,18%	7,66%	7,20%
UNBBJ	18,21%	18,25%	18,53%	18,59%	18,92%	19,37%	19,18%	18,81%	18,78%	18,70%	18,46%	18,70%	18,41%
UNBCL	14,77%	14,54%	14,66%	14,57%	14,65%	14,64%	14,25%	13,64%	12,99%	12,21%	12,36%	12,77%	12,95%
UNBME	14,57%	13,99%	13,71%	13,58%	13,71%	14,35%	14,07%	13,79%	14,01%	13,84%	13,64%	13,97%	14,14%
UNBPA	10,79%	11,09%	11,03%	10,59%	11,20%	11,62%	12,06%	12,38%	12,10%	12,37%	12,14%	12,34%	11,94%
UNBSA	24,49%	25,11%	25,67%	25,60%	25,91%	26,42%	26,90%	26,91%	27,09%	27,14%	27,09%	27,59%	27,71%



EQUIPES PERDAS – RETORNO FRAUDES

TIPO DE FRAUDE	VR MULTA*	QUANTIDADE DE JUL/2012	VR TOTAL
BY PASS	R\$ 925	26	R\$ 24.050
VIOLAÇÃO MEDIDOR	R\$ 925	82	R\$ 75.850
VIOL LACRE HIDRO/LIGAÇ	R\$ 925	77	R\$ 71.225
CLANDESTINA	R\$ 925	62	R\$ 57.350
RELIGAÇÃO	R\$ 925	23	R\$ 21.275
OUTROS	R\$ 370	7	R\$ 2.590

*RESIDENCIAL NORMAL(TAB MULTAS)

TOTAL	R\$ 252.340
CONTRATO	R\$ 162.000
RESULTADO POSITIVO	R\$ 90.340





PLANO DE NEGÓCIO

NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS



CONSULTORIA, TREINAMENTO E SOFTWARE



Cagece Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará

**Produtos e
Serviços Comercializáveis**

CONHECENDO NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Considerando o negócio da CAGECE:

“Desenvolvimento de soluções em serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário” e levando em conta o desdobramento dos serviços específicos, a CAGECE dá enorme salto como agente indutor de modernização no saneamento, elevação de suas receitas e agregação de valor à marca como ativo intangível.

CAGECE tem atuado como consultoria na prestação de serviços juntos as empresas de saneamento.

14 convênios já celebrados desde 2007.

A CAGECE ao realizar serviço de consultoria reconhece o ganho extra institucional em colaborar com o crescimento do setor de saneamento. Internamente aprimora o aprendizado e se credita com novos conhecimentos e perfil dos conveniados.

Oportuniza a criar novas receitas através do lançamento de novos produtos prospectados na lista de seu negócio para soluções em saneamento.

A proposta do presente trabalho consiste em submeter a areia e o lodo proveniente do tratamento de esgotos das ETE (estação de tratamento de esgoto) CAGECE, a um processo de lavagem e inertização, tornando-a apta para a reaproveitamento no próprio sistema e na confecção de agregados para a construção civil, com foco em bio-material para produção de blocos de concreto, peive, manilhas, guias de sargeta e material para tapa buraco (asfalto).....

- Será criado uma SPE, com incentivos estaduais.



Cagece Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará

Produtos





Bloco Estrutural



Mozart Brandão Júnior

Coordenador e Consultor

GECOT – Gerência de Cooperação Técnica e Consultoria

mozart.junior@cagece.com.br

Av. Dr. Lauro Vieira Chaves, 1030 – Vila União. CEP: 60420-280

Fortaleza – Ceará – Brasil. Fone: (85) 3101-1775 / 8878- 8710