

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****





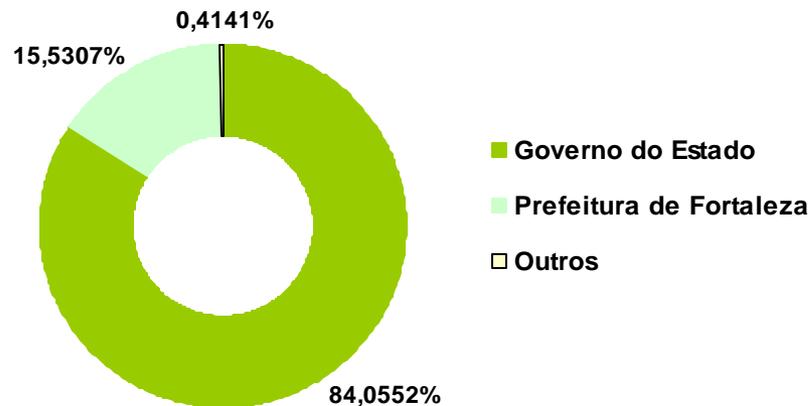
Cagece Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará

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.

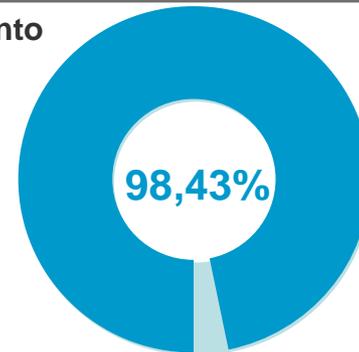
Nossos Valores:

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

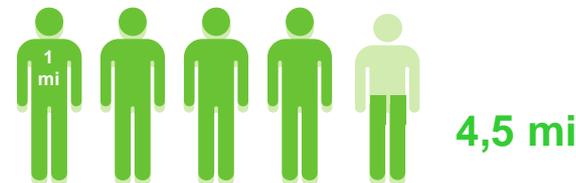
1. *Quantidade de ligações reais de água – 1.499.735*
2. *Quantidade de ligações factíveis de água – 202.821*
3. *Quantidade de ligações reais de esgoto – 473.315*
4. *Quantidade de ligações factíveis de esgoto – 87.573*
5. *Valor do faturamento total anual (2011) – R\$ 673.476.866,99*
6. *Índice de 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.

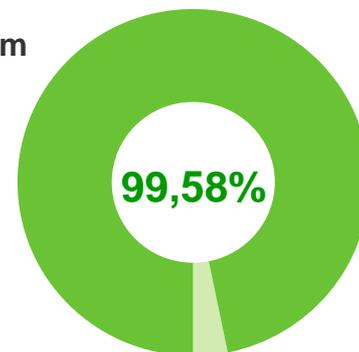
Rede de Distribuição

9.784 km



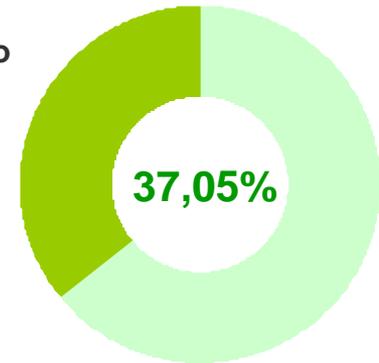
- Quanto ao total de ligações de água no estado, **99,58%** são hidrometradas, idade média 3,5 anos.

Ligações com Hidrômetro

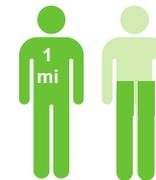


- No Estado, são atendidas 64 localidades, com cobertura de 37,05%, beneficiando mais de 2 milhões de pessoas.

Esgotamento Sanitário



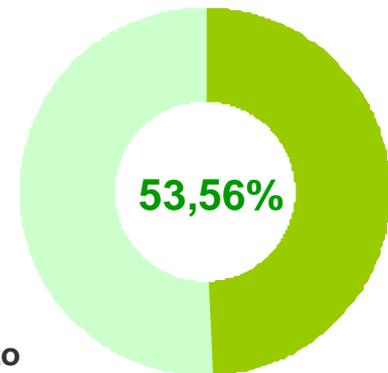
Pessoas Beneficiadas



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.

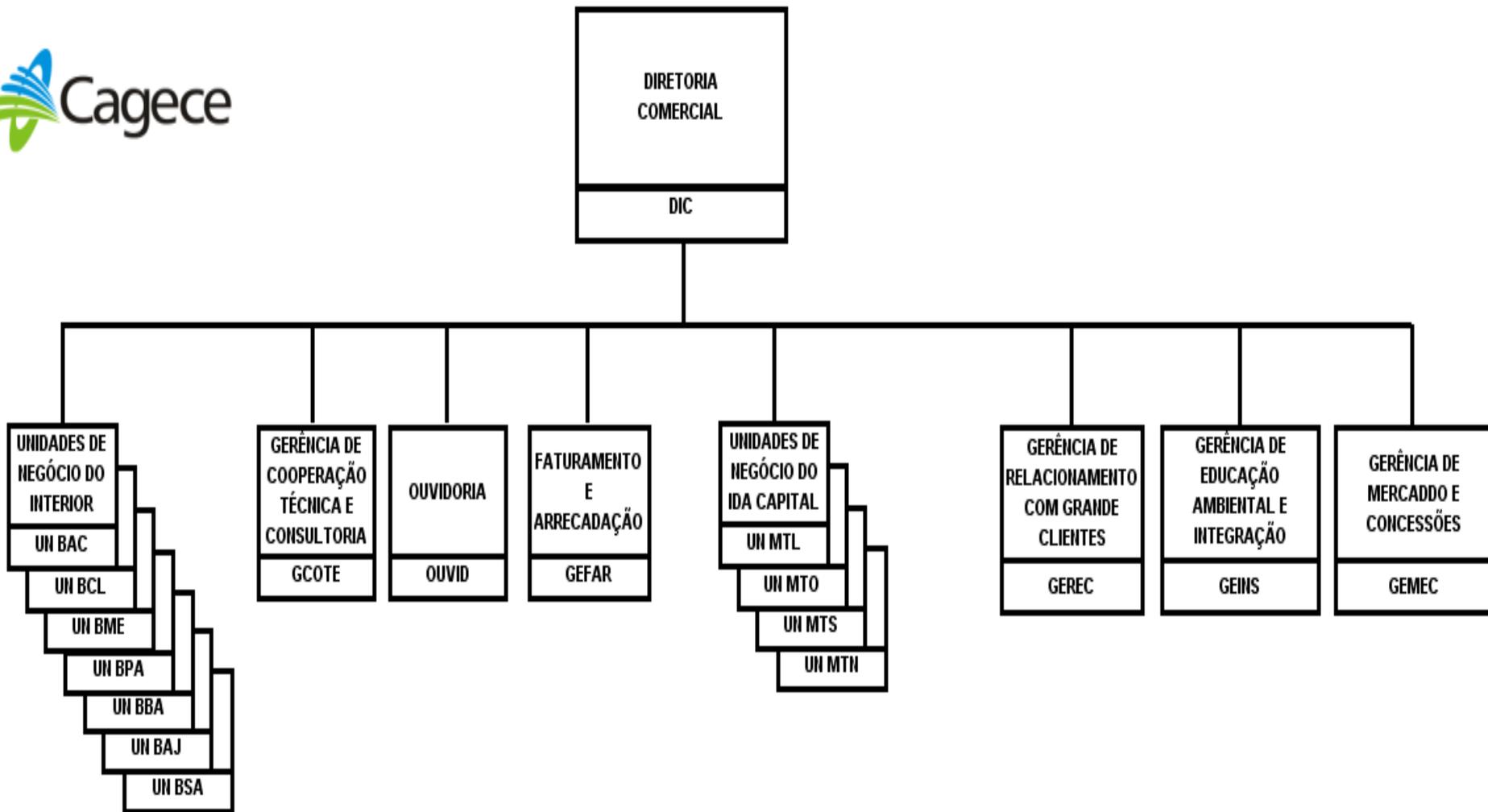


ANEXO II DA RESOLUÇÃO Nº 017/12/DPR

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.

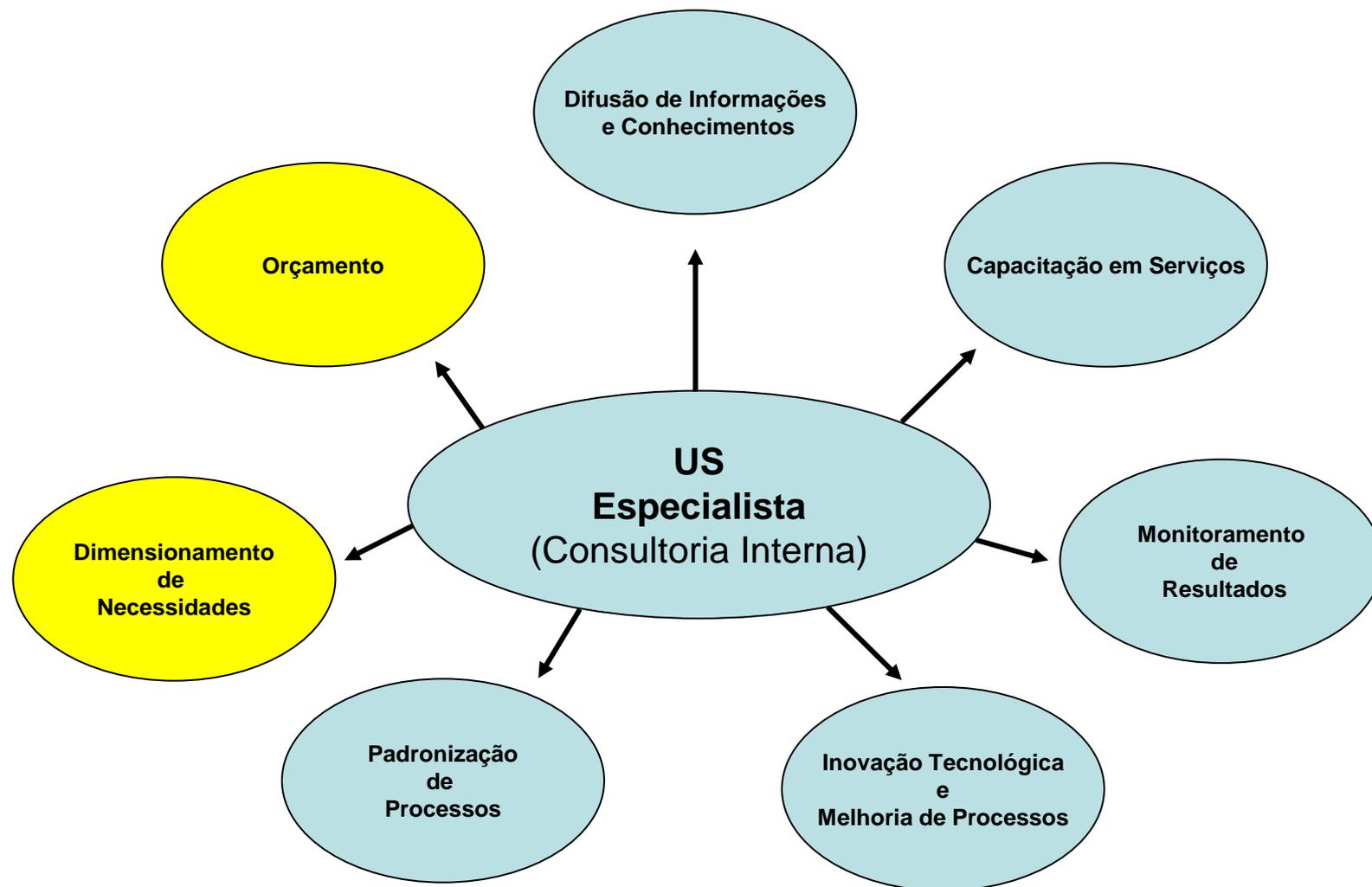
Processo: Conjunto limitado de atividades inter-relacionadas, cada qual tendo entradas e saídas predefinidas, onde as entradas são convertidas por uma série de atividades em saída que é dirigida a um receptor que pode ser um cliente externo ou interno à empresa.

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:

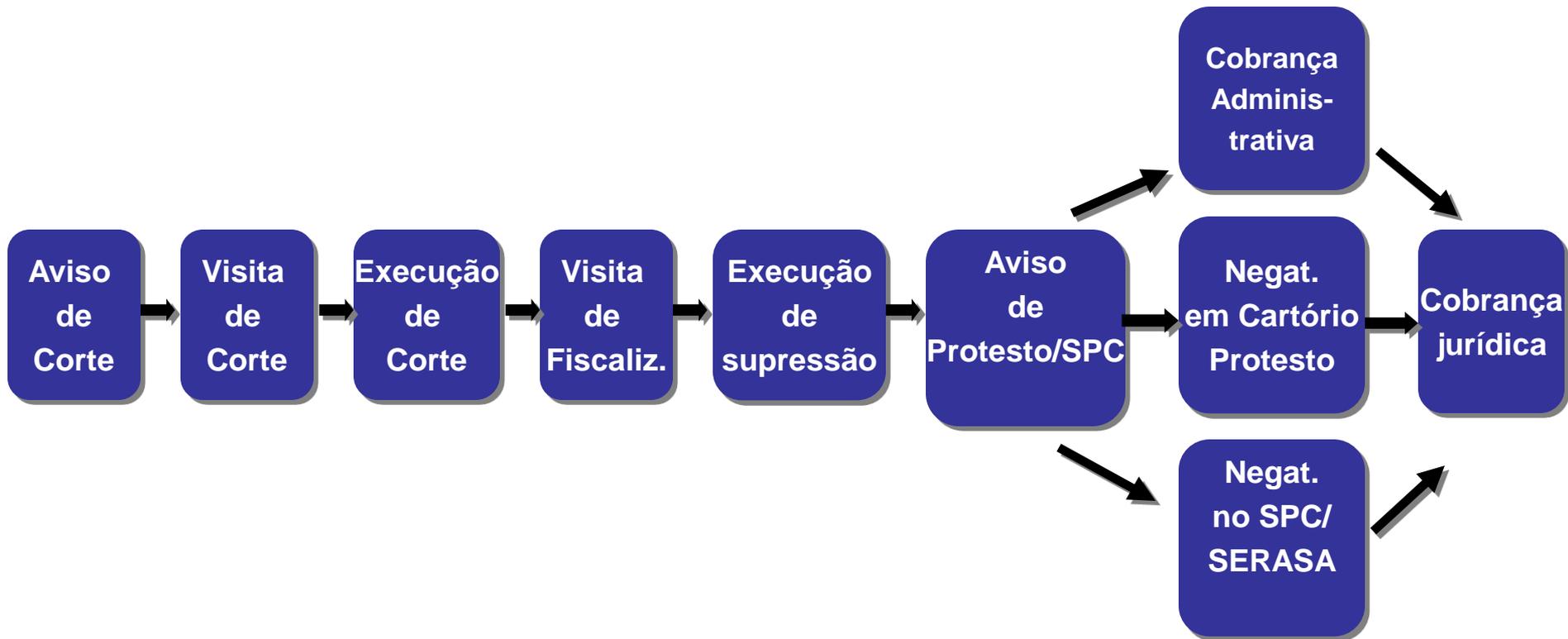
- Melhorias nos procedimentos de atualizações cadastrais;
- Desenvolvimento de aplicativo software “*web-service*” para atualização de cadastro de clientes;
- Medição individualizada em condomínios;
- Programa de substituição sistemática dos hidrômetros;
- Sistema de medição de esgotos para indústrias;
- 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)

Parceria:
ganha / ganha

EMPRESA DE SANEAMENTO

EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

TERCEIRIZADA
(empresa especializada)
Gerencia e Executa

OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS
(MATERIAL + MÃO-DE-OBRA)

Preocupações:

- Vol. Dist. (m³)
- Vol. Fat. (m³)
- Faturam. (R\$³)
- Arrecad. (R\$)
- Custo Op. (R\$)
- Perdas?
- Controle Op.?
- Leitura?

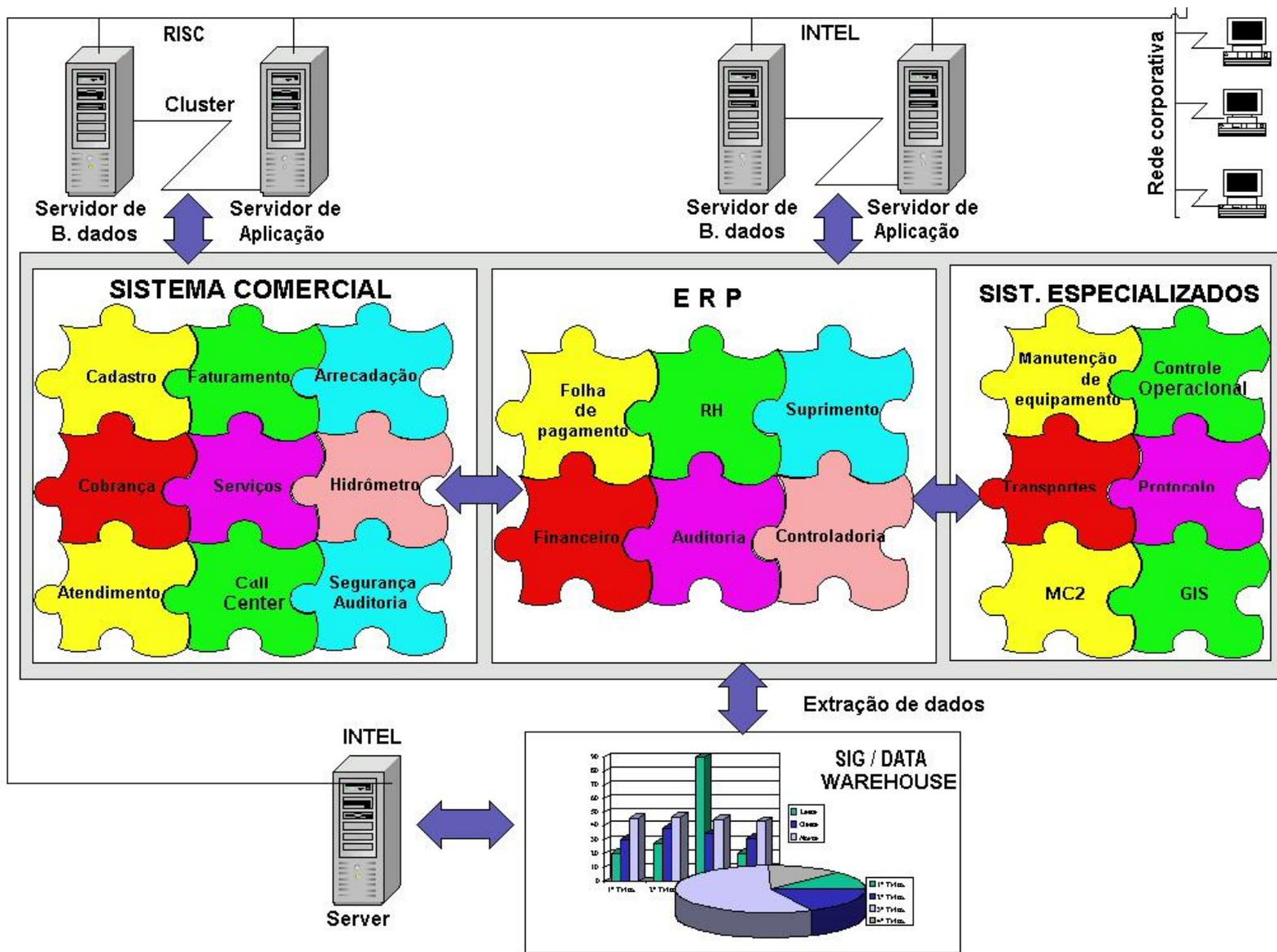
Negócio

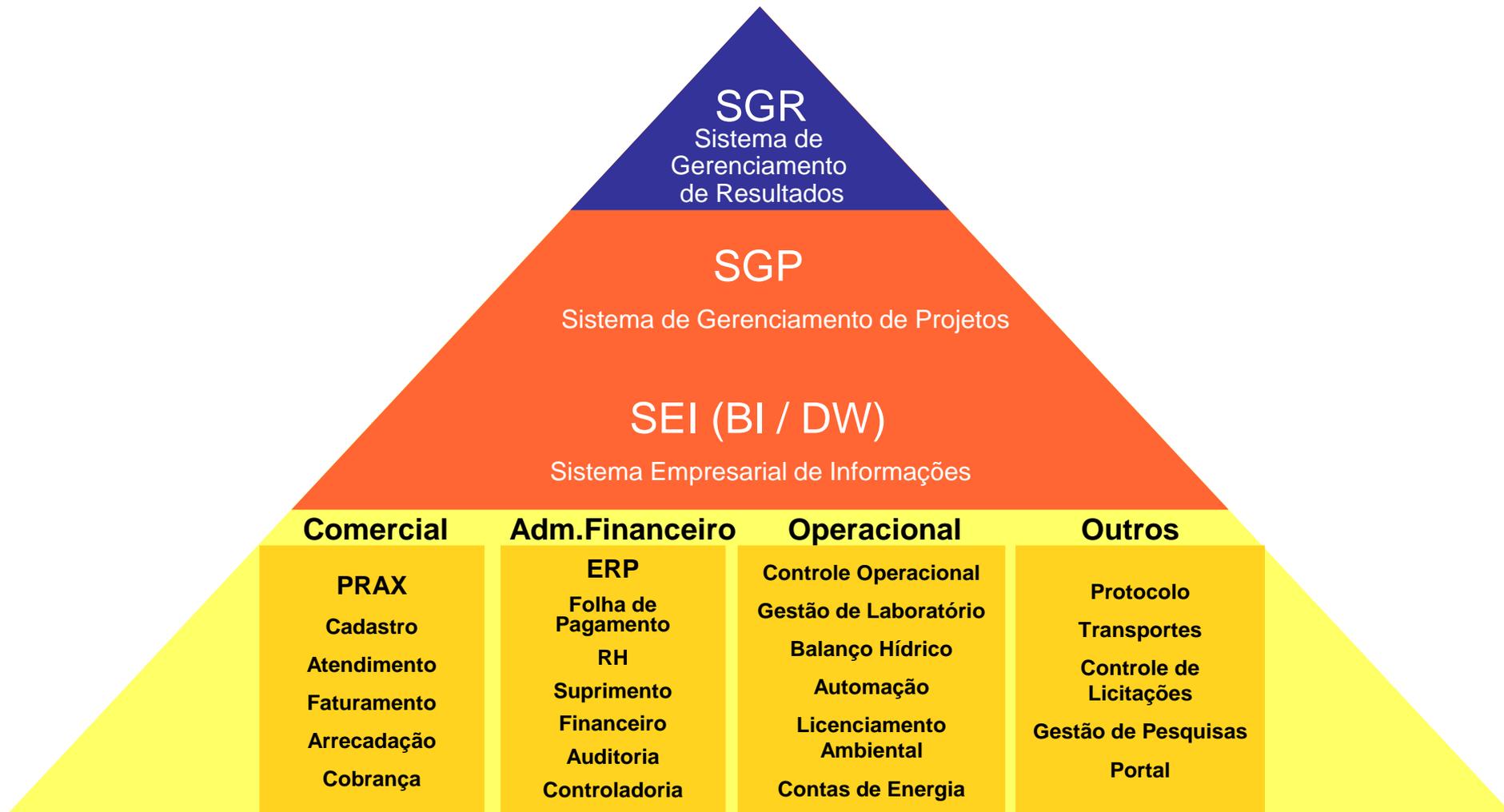


Cagece

Companhia
de Água e Esgoto
do Ceará

Ambiente de TI em funcionamento







- ⊕ 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

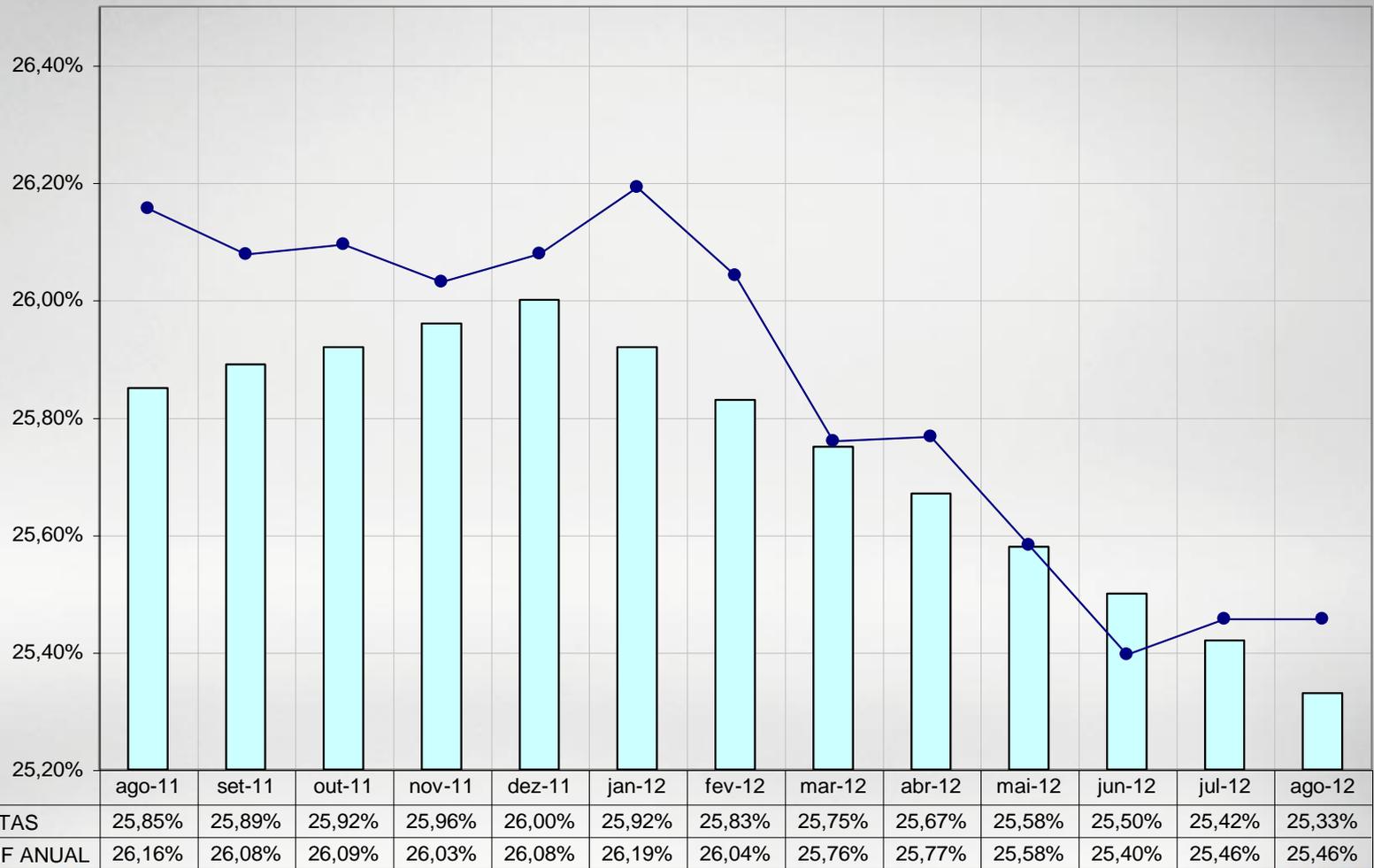
⊕ Relação com o Mercado

- ✓ 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)

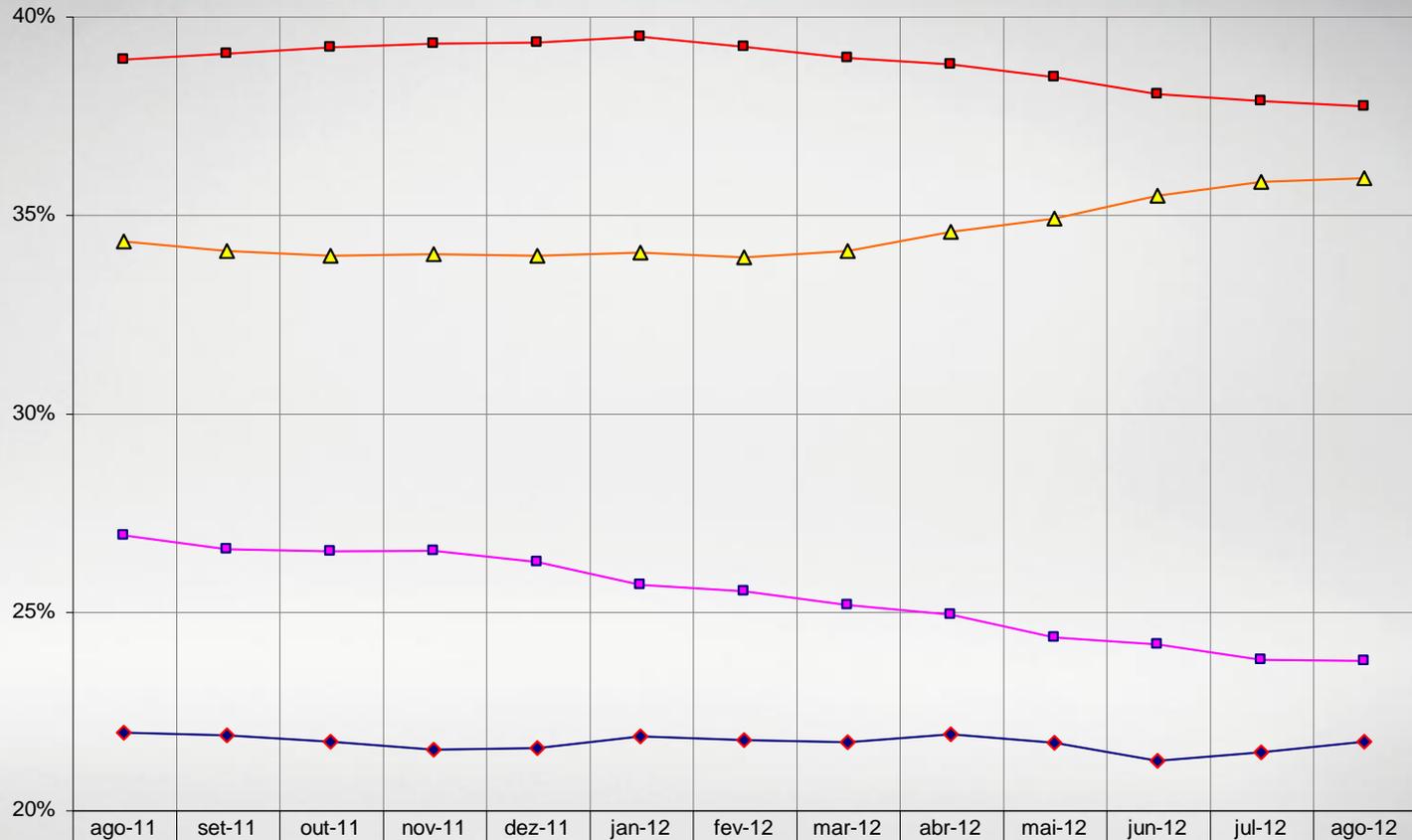
- ⊕ Aplicação totalmente Web, fácil navegabilidade, robusta, de alto desempenho, distribuída;
- ⊕ Utilização de tecnologia de ponta, padrão de mercado como Java p/ Web, EJB 3 e AJAX;
- ⊕ Possibilitar o intercâmbio de informação, em tempo real;
- ⊕ Relacionamento com cliente pró-ativo, personalizado e 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



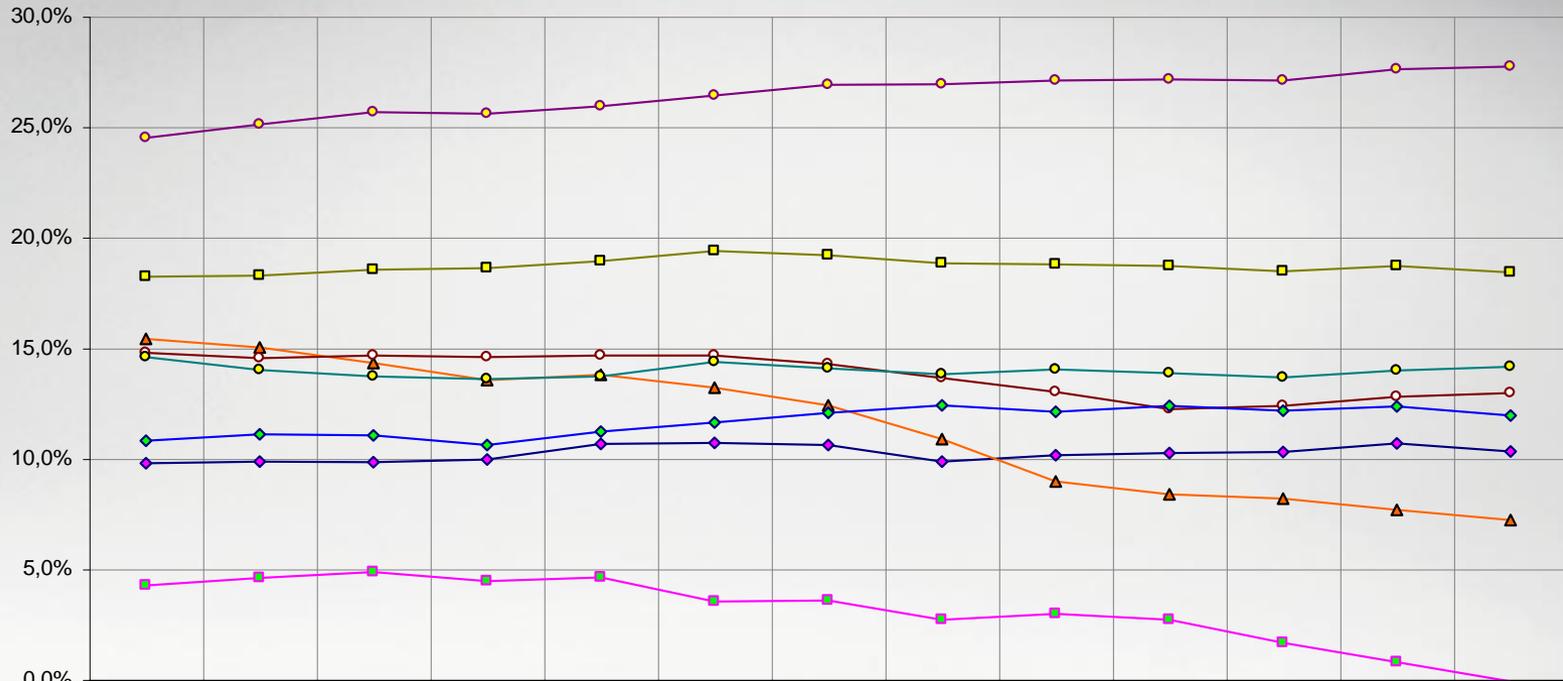
CAPITAL - IANF Anual



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