



# **I ENCONTRO DAS ÁGUAS**

13 a 15 de maio de 2009 - Campo Grande – MS

Realização: SINTERCON

**Painel: Gestão de Processos**

**Título da Palestra: Implementação de Modelo de Gestão por Meio da Utilização de Mecanismos Técnicos e Ferramentas de Planejamento na Empresa de Saneamento Básico em Campos dos Goytacazes pelo Sistema ISO 9001**

**Palestrante: Carlos Eduardo Tavares de Castro**

**Empresa: Águas do Paraíba S/A**

## **POR QUE UM NOVO MODELO DE GESTÃO?**

- Busca por Produtividade
- Necessidade de Evolução e Melhoria dos Processos
- Envolvimento dos Funcionários com o Sistema de Medição

## METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO

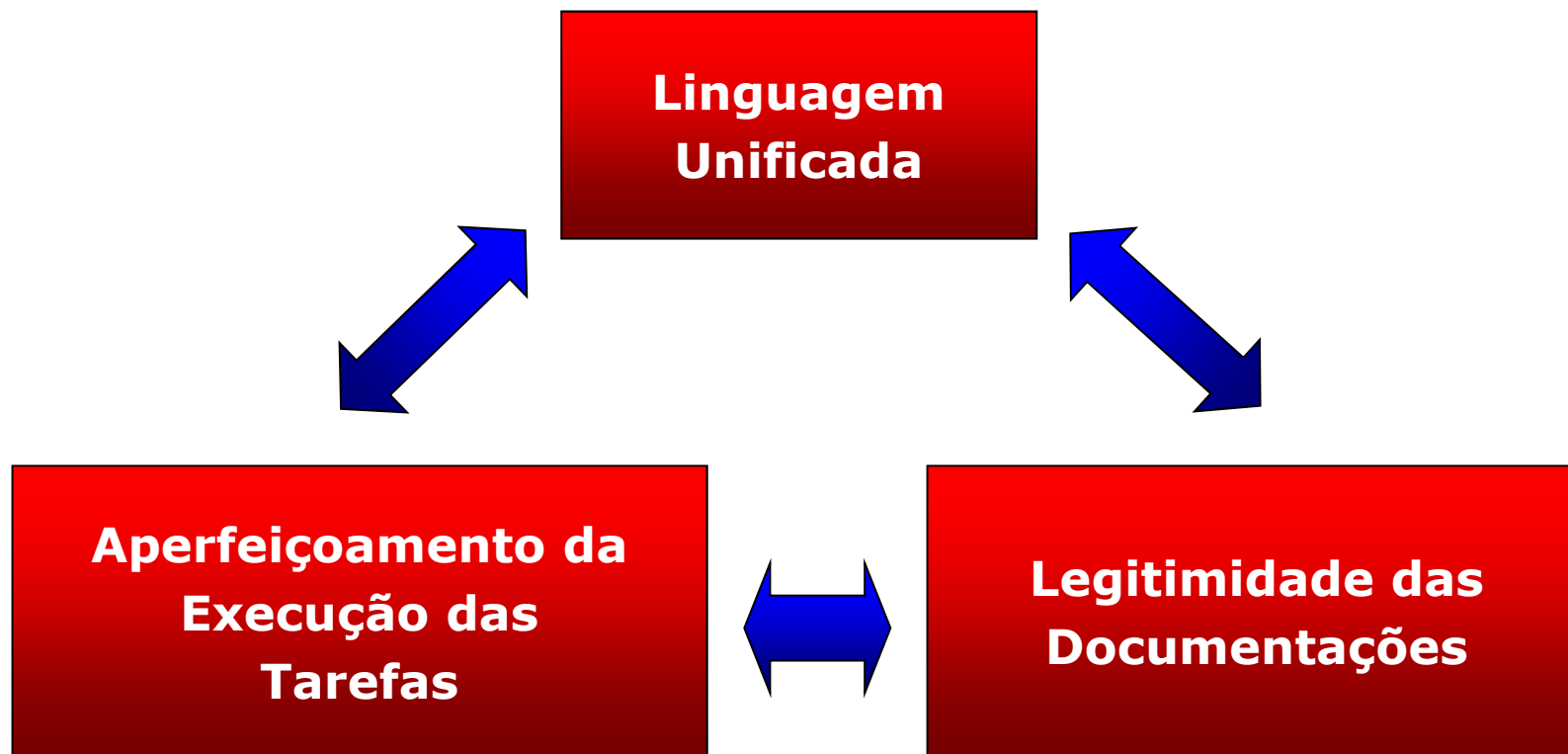
- Planejamento Sistêmico
- Abordagem de Processo

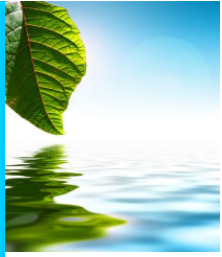
### Instrumentos e Métodos:

- Padronização de Processos
- Centrais de Controle
- Definição de Metas e Indicadores
- Capacitação de Pessoas
- Tecnologia e Sistemas
- Análise de Dados



## PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS





## DEFINIÇÃO DE METAS E CONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE MEDIÇÃO DE DESEMPENHO





## DESDOBRAMENTO DA POLÍTICA DA QUALIDADE

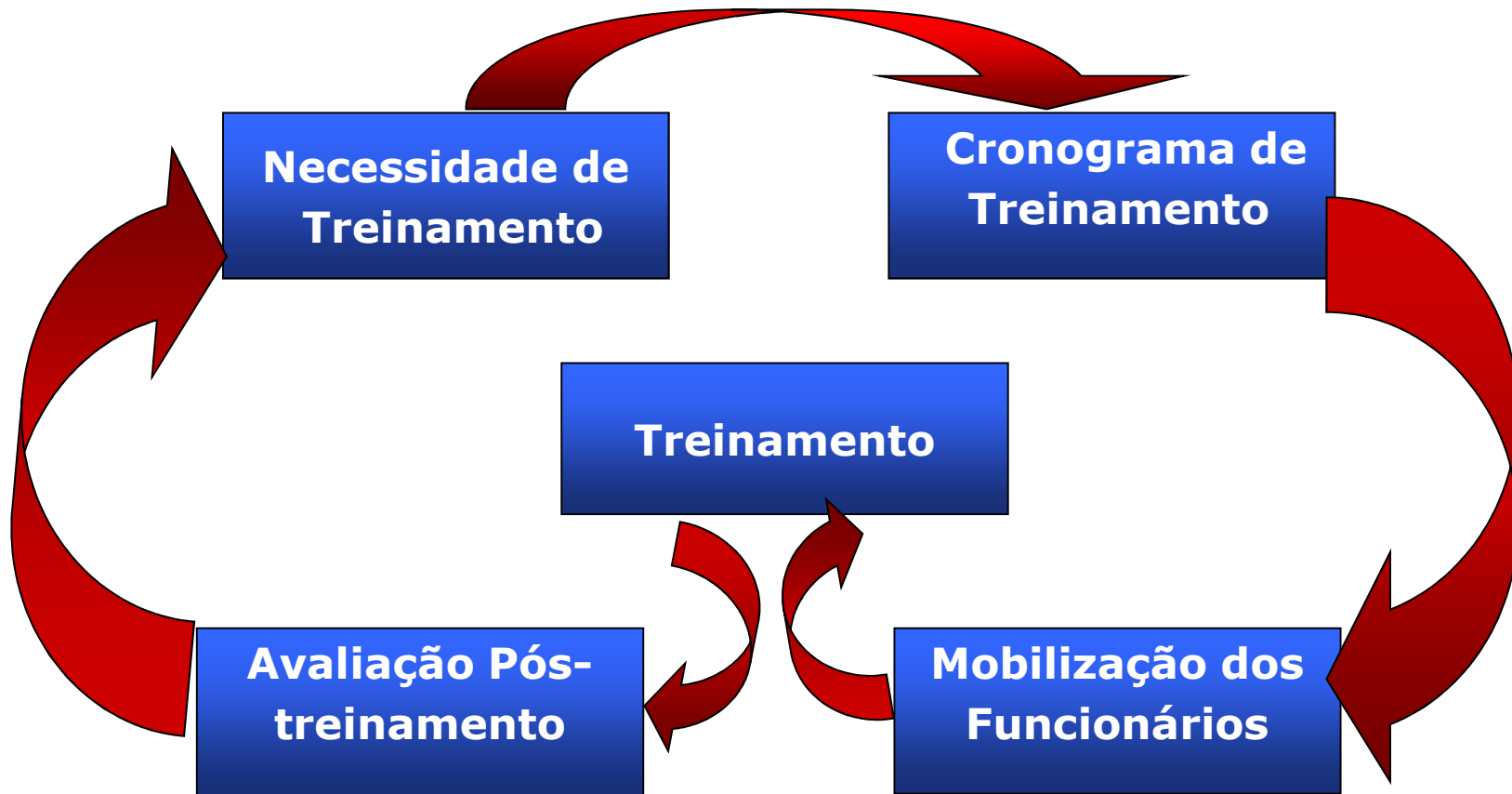
	Cliente Externo	Cliente Interno	Meio Ambiente	Acionista	Fornecedores
DEFINIÇÃO	Assegurar o aprimoramento constante dos serviços prestados objetivando sua satisfação plena	Proporcionar um ambiente saudável e integrado possibilitando o crescimento e o desenvolvimento dos colaboradores	Desenvolver constantemente as atividades da empresa visando à preservação do meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida da população	Garantir o cumprimento dos objetivos estabelecidos relativos ao capital investido e o reconhecimento pela qualidade do serviço prestado	Estabelecer parcerias sustentáveis com fornecedores de notória competência

## **CENTRAIS DE CONTROLE**

- Analisar Informações de Campo
- Demandar Serviços e Atividades às Áreas Responsáveis
- Identificar e Tratar Causas Problemáticas
- CCC / CCO / CCM



## CAPACITAÇÃO DE PESSOAS

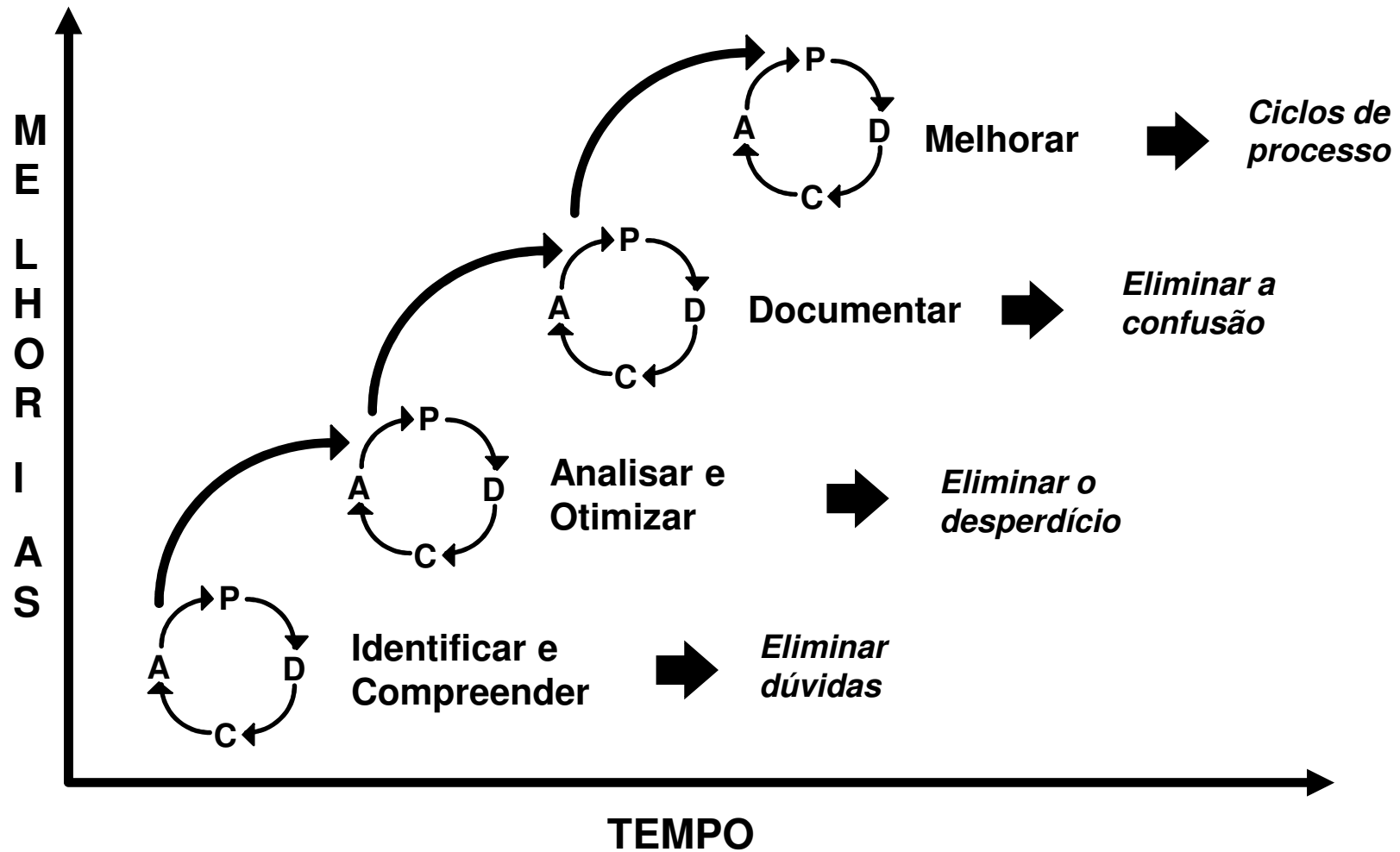




## **TECNOLOGIA E SISTEMAS**

- ENGEMAN – Manutenção
- MGS – Serviços
- Automação ETA
- EPANET

# ANÁLISE DE DADOS O CAMINHO DA COMPETITIVIDADE



## RESULTADOS OBTIDOS

- Estabilidade e Atendimento às Especificações nos Processos Produtivos
- Ganhos de Produtividade
- Certificação ISO 9001:2000
- Aumento da Satisfação dos Clientes
- Gestão do Parque de Hidrômetros
- Ganhos Intangíveis
- Re-certificação ISO 9001:2008

## CONCLUSÕES

- Desenvolvimento da Organização e das Pessoas
- Motivação e Envolvimento dos Colaboradores
- Melhoria Contínua dos Serviços
- Estabelecimento de um Painel de Indicadores Único

## CONTATO

Águas do Paraíba

[www.aguasdoparaiba.com.br](http://www.aguasdoparaiba.com.br)

Av. José Alves de Azevedo 233, Centro

Campos dos Goytacazes – RJ

Tel.: (22) 2101- 4000

Carlos Eduardo Tavares de Castro

**Engenheiro Civil, M.Sc. Engenharia de Produção**

[ccastro@aguasdoparaiba.com.br](mailto:ccastro@aguasdoparaiba.com.br)

