

**QUINTA ATA DA REUNIÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO – CAE
DA COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO – CASAN**

Aos nove dias do mês de outubro do ano de dois mil e dezoito, com início às dezessete horas, na sala de Reuniões do CAE, na Rua Emílio Blum, 83, realizou-se a **quinta reunião do Comitê de Auditoria Estatutário**. Estiveram presentes os membros efetivos do CAE, Sérgio Stangler, Dirlete de Pieri Vitoretti e Isabela Oliveira Moritz; a Diretora Comercial, Senhora Janaína Guesser Prazeres, o Gerente Comercial - GCO, Senhor Helton Machado Kraus, a Chefe da Divisão de Relacionamento ao Consumidor - DIREC, Senhora Rosecler Assis Marques de Aguiar e a Senhora Elaine de Melo Motta para secretariar a reunião. Tendo como pauta os seguintes assuntos: **1. Reunião com a Diretoria Comercial; 2. Divulgação do CAE no site da CASAN; 3. Outros assuntos.** Dando início à reunião, o Coordenador do CAE saudou os presentes. No primeiro item da pauta referente à **Reunião com a Diretoria Comercial**, o Senhor Sérgio solicitou à chefe da DIREC que apresentasse os canais de atendimento da divisão em que trabalha. A Senhora Rosecler explicou que existem vários canais de atendimentos: o call center, o chat online, a URA, o atendimento virtual, o aplicativo de celular, o site e-casan, o quadro de avisos, o fale conosco, as redes sociais do Facebook e o Instagram operados esses últimos pela Gerência de Comunicação onde são repassadas as demandas para a DIREC. Para compreender melhor o funcionamento da DIREC, a Senhora Dirlete perguntou em relação ao prazo de atendimento dos serviços. A Senhora Rosecler explicou que as solicitações dos usuários são passadas para o Sistema Comercial Integrado – SCI, são abertas ordens de serviços para execução in loco ou no próprio atendimento. Complementou ainda que a ferramenta fale conosco busca informações das áreas competentes para elaborar as respostas. Logo após a Diretora Comercial informou que assumiu o cargo em julho de 2018 e percebeu a necessidade de integração das áreas comerciais bem como a padronização de procedimentos. Assim, foi lançado o “Projeto Interação DC – Primeira Fase” cujos objetivos foram elencar e priorizar problemas de fácil solução e sem custos para a Companhia; otimizar o sistema comercial e a estrutura de atendimento; implantar procedimentos padrões e elencar resultados no prazo de 90 dias. Em reuniões pelo Estado com os superintendentes, gerentes comerciais, chefes dos setores comerciais e agências expressivas foram colhidas mais de cem demandas, das quais foram trabalhadas as soluções imediatas. Os resultados da primeira fase do projeto serão apresentados no Encontro Comercial que congregará mais de cento e vinte colaboradores no auditório do CIOM em Florianópolis e que as demais fases continuarão com ações concretas e de controle. Na sequência o Senhor Sérgio explicou as funções do CAE ao Senhor Helton, perguntou-lhe sobre as demandas do comercial para poder estar integrando ao trabalho do CAE e falou da importância de unir e trabalhar em conjunto. Após Helton apresentou-se, falou que seu cargo na Companhia é de analista de sistema, detalhou que trabalhou na Gerência de Informática, foi Chefe da Divisão de Políticas Comerciais e após a saída do Gerente Comercial, o Senhor Valério Campos, no Plano de Demissão Voluntária Incentivada - PDVI assumiu a Gerência Comercial – GCO da matriz. Explicou que a Gerência Comercial é composta de três divisões: Divisão de Políticas Comerciais -

Matriz

Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044
CEP: 88.020-010



DIPCO, Divisão de Receitas – DIRE e Divisão de Relacionamento com o Cliente – DIREC. A Diretora Comercial convidou os membros do CAE para conhecerem o SCI - Sistema Comercial da CASAN, bem como a visitarem a empresa Imperatriz Tele Serviços que opera o sistema Call Center da Companhia em Santo Amaro da Imperatriz. A Senhora Dirlete disse que falta acompanhamento de indicadores e prazos e essa apresentação será bem interessante para entender o processo. A Senhora Rosecler apontou que o Sistema Comercial – SCI também apresenta prazos para execução dos serviços. Nesse aspecto a Diretora Comercial informou que em novembro de dois mil e dezoito serão capacitados para o SCI uma média de quinze colaboradores, três por base territorial das superintendências, que serão os multiplicadores para todas as agências da CASAN. O Senhor Helton reforçou a importância de estar criando esses quinze multiplicadores como uma excelente forma de capilaridade. A Diretora Comercial informou que está sendo estudado e será proposta a alteração do organograma da Companhia vinculando as Gerências Comerciais - GCOS e Setores Comerciais - SECOM's à Diretoria Comercial, bem como propondo aos SECOM's a responsabilidade pela orientação comercial as agências da sua base. A Senhora Dirlete achou que está faltando integração dos fatos e dados. Concordando com a palavra da Dirlete, o Senhor Sérgio completou que requer um conjunto confiável permanente de dados para ter uma análise para opinar. Ressaltou a necessidade de ter unificação e padronização da informação. A Senhora Dirlete argumentou sobre a necessidade da visão unificada do processo para que todos os gestores tenham as mesmas informações e acesso aos mesmos indicadores. O Senhor Helton explicou que por ano são abertos um milhão e oitocentos mil serviços sendo que cinquenta por cento são serviços operacional e outros cinquenta por cento são serviços comerciais. Esclareceu que o Índice de Eficiência Prazo de Atendimento - IEPA tem um conjunto de serviços com indicadores. Logo depois explicou sobre organograma da empresa e as dificuldades que a Diretoria Comercial vem enfrentando a respeito da subordinação dos setores que deveriam estar ligados a Diretoria Comercial. Exemplificou que cada superintendência tem um padrão de trabalhar e o objetivo da Diretoria Comercial é unificar, padronizar os serviços, por isso entendeu a necessidade dos setores comerciais estarem ligados a Diretoria Comercial por causa da linha de comando. O Senhor Sérgio disse que é necessário ter dados e fatos para derrubar todas as barreiras e modificar o organograma da empresa. O Senhor Helton falou que o Sistema Comercial Integrado existe desde o ano dois mil e que no ano de dois mil e onze a CASAN assumiu o código fonte. Ele citou que existem ferramentas auxiliares ao SCI, desenvolvidas através da plataforma de BI Qlikview, que permite acompanhar faturamento, arrecadação, serviços e indicadores. Falou que existe ainda o sistema GIS que passa informações geográficas usado para o sistema operacional, ou seja, o SCI pode ser alimentado por inúmeros sistemas e apresentar uma vasta gama de indicadores. Além do SCI está em funcionamento o sistema ALINE – responsável pela programação e acompanhamento da execução dos serviços, funcionando com apoio de mapas, que visam melhorar o atendimento. O Senhor Sérgio perguntou se há demanda da DC reprimida na GIN. O Senhor Helton respondeu que há várias, dentre elas, como criar atendimento dentro da plataforma DOMO. Por fim, a Diretora Comercial agendou com os membros do CAE para o dia seis de novembro/2018 às dezessete horas apresentação dos sistemas utilizados na

Matriz

Rua Emílio Blum Nº 83 - Centro - Florianópolis - SC
INSC. EST.: 251.835.880 - CGC: 82.508.433/0001-17
PABX GERAL: (048) 3221-5000 - FAX GERAL : (048) 3221-5044
CEP: 88.020-010






área comercial para terem conhecimento das ferramentas em funcionamento com vistas a propostas de aprimoramento. **2. Divulgação do CAE no site da CASAN;** Ficou definido pelos membros do CAE que a divulgação do CAE e do e-mail ficará igual ao moldes do fale conosco no canal de atendimento. **3. Outros assuntos.** Os membros do CAE solicitaram a Secretária Elaine para providenciar contato com Dr. Allyson com o objetivo de obter informações de como proceder a divulgação das atas. A reunião foi encerrada às dezenove horas e trinta e oito minutos. Nada mais havendo a tratar, o Coordenador declarou encerrada a reunião da qual eu, Elaine de Melo Motta, lavrei a presente ata que após lida e aprovada vai assinada por mim, pelo Coordenador e demais membros do CAE.


SERGIO STANGLER
Membro – Coordenador - CAE


DIRLETE DE PIERI VITORETTI
Membro - CAE


ISABELA OLIVEIRA MORITZ
Membro - CAE


ELAINE DE MELO MOTTA
Secretária



**Companhia Catarinense
de Águas e Saneamento**

QUINTA (5ª) REUNIÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO - CAE

Data: 09/10/2018 - 17h.

Local: Matriz – Sala do CAE

Pauta:

1. Reunião com a Diretoria Comercial;
2. Divulgação do CAE no site da CASAN;
3. Outros assuntos.