

**ATA DA REUNIÃO Nº 21 DO COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO DA
COMPANHIA CATARINENSE DE ÁGUAS E SANEAMENTO – CASAN**

DATA: 21/5/2019 (vinte e um de maio de dois mil e dezenove). **INÍCIO:** 9h. **TÉRMINO:** 11:50h. **LOCAL:** Edifício Sede Social da Matriz – Rua Emílio Blum, nº 83, em Florianópolis – SC. **PRESENCAS:** Sergio Stangler – Presidente do CAE, Dirlete de Pieri Vitoretti – Membro do CAE, Isabela Oliveira Moritz – Membro do CAE, Edwin Fabiano Carreira Alves - Chefe de Gabinete, Rafael Frizzo Callegaro – Analista de Sistemas, Helton Machado Krauss – Chefe da Divisão de Políticas Comerciais (DIPCO). Registrando a participação também do Conselheiro de Administração Alexandre Bach Trevisan, do Ouvidor Raphael Santos Coelho e do funcionário Laerte Salvador. **PRESIDÊNCIA DOS TRABALHOS:** Sergio Stangler – Presidente do CAE. **SECRETARIA DOS TRABALHOS:** Marina Salvador – Secretária da Presidência. **1.Ouvidoria:** O Ouvidor Raphael explicou que atualmente as denúncias feitas no site da CASAN são direcionadas para a Ouvidoria Geral do Estado, que, após receber, encaminha à Ouvidoria da CASAN. Ele explicou que está implementando um novo canal no site, com o programa e-OUV e que com este programa as denúncias passarão a vir diretamente à ouvidoria da empresa. **2. Canal de denúncias:** Quando Rafael Frizzo abriu o site da CASAN na tela, todos concordaram que o canal de denúncias precisa estar mais visível para que qualquer pessoa possa encontra-lo de forma rápida. O analista de sistemas mostrou um exemplo de denúncia no site da Petrobrás, onde fica bem claro para qualquer pessoa que quiser realizar uma denúncia onde deve entrar. Raphael explicou que para implementar um modelo semelhante teria que comprar um programa e verificar os custos reais da aquisição. O e-OUV é um programa gratuito, o qual serviria para uso da Ouvidoria da CASAN, requerendo ainda análise para verificar se o mesmo irá atender às necessidades do CAE. **3. Implantação do Canal:** Raphael sugeriu a criação de um único canal (Ouvidoria e CAE), onde todas as denúncias fossem direcionadas a ouvidoria, filtradas e encaminhadas ao CAE apenas as que fossem de competência dele. Dirlete lembrou da importância de que fique bem claro para qualquer usuário a diferença entre ouvidoria e CAE. Isabela ressaltou que o CAE deve ter um canal único, para que, no caso de denúncias internas, ofereça credibilidade e segurança aos funcionários, além disso, pontuou a necessidade de criação de um canal único de denúncias para o CAE é uma exigência legal (Lei 13.303. Art. 24 § 1º). Dirlete sugeriu que a informática e os demais setores interessados se reúnam e entrem em um consenso sobre a melhor forma de implantar o canal de denúncias e, em 15 dias, apresentem a proposta ao CAE. **4. Divulgação do CAE aos funcionários:** Isabela sugeriu a publicação de uma matéria na rede da CASAN com uma explicação clara do que é o Comitê de Auditoria Estatutário, explicando sua importância e finalidade aos funcionários da Companhia, pois atualmente muitos não sabem sequer da existência desse Comitê. Essa divulgação também ajudará os mesmos a saberem para onde realizarem suas denúncias, se é para o CAE ou para a Ouvidoria. **5. Sistema Unificado:** Ressaltada pelos membros a relevância de a CASAN ter um sistema de dados unificado. Hoje existem muitas informações espalhadas por diversos sistemas, como SAP, SCI,

ATA-CAE-21, de 21/5/2019 – fl. 1

Sênior, Click View. Essa grande quantidade de programas causa uma insegurança nos dados fornecidos, é preciso otimizar o processo. **6. Visibilidade do CAE no site da CASAN:** Solicitaram novamente que as informações sobre o CAE sejam mais fáceis de encontrar no site. Frizzo informou que na remodelagem que a GIN fará no site essa questão será resolvida. **7. Apresentação Sistema Comercial Integrado (SCI):** O Comitê solicitou ao Helton Krauss uma apresentação mostrando as principais funcionalidades do sistema para eventual uso de informações no futuro. Helton abriu o sistema e explicou que para iniciar as buscas, inicialmente necessita ter a matrícula do usuário ou o protocolo (que pode estar associado a uma matrícula ou a um logradouro). Todo atendimento no 0800 ou presencial gera um número de protocolo, nele consta o horário de abertura da solicitação e a matrícula do atendente. Cada serviço possui um prazo de atendimento definido pela Agência Reguladora, geralmente de cinco dias. O SCI possui em torno de 850 códigos de serviço. O Chefe de Divisão informou que está em andamento um estudo elaborado por comissão para reduzir a quantidade de códigos, para em torno de cem para atividades relacionadas ao setor comercial e cem para atividades voltadas ao operacional. Helton abriu algumas Autorizações de Serviço (AS), que são geradas pelos códigos citados, e mostrou como funciona a pesquisa. Abrindo a AS se pode verificar quem solicitou, a rua, o tipo de serviço (vazamento, falta de água) se foi ou não executada, o prazo de execução. Também explicou que caso o cliente ligue questionando uma AS ainda em aberto é realizada uma reiteração de AS (no sistema ficará claro a existência de outra solicitação para o mesmo serviço, podendo ser priorizada a execução dele). Dirlete perguntou se é possível abrir um quadro onde conste todas as AS, retratando se foram ou não executadas dentro do prazo, distribuídas por serviço. Helton explicou que até é possível, mas a melhor forma de visualizar é pelo Click View, através do IEPA (Índice de Eficiência no Prazo de Atendimento). **8. Avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas terceirizadas a CASAN:** Helton explicou que hoje quem faz a avaliação das terceirizadas é o gestor e o fiscal do contrato. Muitos funcionários são gestores/fiscais de diversos contratos, o que dificulta muito a análise individual de cada caso. Isabela destacou a importância do acompanhamento da prestação de serviços terceirizados, pois as prestadoras de serviços estão representando a CASAN e devem manter uma postura condizente com os valores da Companhia. O chefe de divisão mostrou como exemplo positivo o contrato de leiturista. Este possui nove indicadores no ANS (Acordo de Nível de Serviço) e manual, mas informou que mesmo assim a fiscalização para verificar se a empresa cumpre os indicadores é feita de forma esporádica. **9. Indicadores de avaliação:** A Gerência de Planejamento está revendo os indicadores utilizados na avaliação institucional. Um indicador importante é o cumprimento de metas dentro do prazo e prestação de serviço de qualidade. Se esses indicadores realmente servirem para aumentar a nota da avaliação da CASAN, será um incentivo para os funcionários melhorarem o desempenho de suas atividades, bem como cobrar um trabalho de qualidade das empresas prestadoras de serviço para a CASAN, uma vez que, aumentando a nota da avaliação, a nota individual de cada empregado aumentará e, conseqüentemente, a progressão por merecimento (retorno financeiro). **10. Planejamento estratégico:** Dirlete destacou a importância de a empresa ter os

ATA-CAE-21, de 21/5/2019 – fl. 2

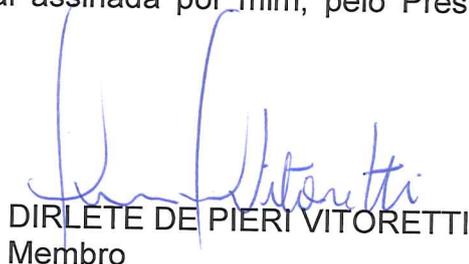
indicadores ligados ao planejamento estratégico. Nada mais havendo a tratar, Coordenador declarou encerrada a reunião da qual eu, Marina Salvador, lavrei a presente ata que após lida e aprovada vai assinada por mim, pelo Presidente e demais Membros.



SERGIO STANGLER
Presidente



ISABELA OLIVEIRA MORITZ
Membro



DIRLETE DE PIERI VITORETTI
Membro



MARINA SALVADOR
Secretária