

**Andreia Cristina de Carvalho
Henrique Carlos da Costa Marques**

**Programa de Adaptação de Novos Empregados da Unidade Regional de
Santo Antônio da Platina**

Projeto Técnico apresentado como
conclusão do Curso de capacitação de
Facilitadores para Qualidade,
Universidade Federal do Paraná.

**Santo Antônio da Platina
2006**

Agradecimentos

A todos que de alguma forma colaboraram para que vencêssemos mais este desafio em nossa caminhada profissional.

Sumário

GLOSSÁRIO - LISTA DE SIGLAS	I
LISTA DE QUADROS	II
1. INTRODUÇÃO	1
1.1 . Apresentação do Tema.....	1
1.2. Justificativa.....	3
1.3. Definição dos Objetivos.....	5
1.3.1.Objetivo Geral.....	5
1.3.2.Objetivos Específicos.....	5
1.4. Apresentação da Sanepar.....	5
1.4.1.Apresentação da URSP - Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.....	7
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA EMPIRICA	12
3. DIAGNÓSTICO ATUAL	16
3.1. Descrição do Problema.....	25
3.2. Análise das Causas do Problema.....	26
3.3. Importância Percebida Pelo Pessoal da Área,Dirigentes, Clientes em Relação ao Problema e Prioridade de Sua Resolução	26
3.4. Disponibilidade de Recursos e Competências Para Resolver o Problema.....	26
4. PROPOSTA	28
4.1. Método, Modelo, Sistema, Processos a Serem Implantados.....	28
4.1.1. Tipo de Pesquisa.....	34
4.1.2. Abordagem.....	35
4.1.3. Nível de Análise.....	35
4.1.4. Objeto de Estudo.....	35
4.1.5. Instrumento de Coleta de Dados.....	35
4.1.6. Limites do Trabalho.....	35
4.2. Etapas de Implantação e Cronograma.....	36
4.2.1. Etapas.....	36
4.2.2. Como Implementar Cada Etapa.....	37
4.2.3. Formas de Monitoramento.....	38
4.2.4. Cronograma Físico das Etapas de Implantação.....	39
4.2.5. Cronograma de Recursos (Financeiros, Pessoal, Equipamentos, etc).....	40
5. ANÁLISE DA VIABILIDADE DO PROJETO	41
5.1. Como e Com que Eficiência a Proposta Resolve Todos os Problemas Encontrados no Diagnóstico.....	41
5.2. Como e Com que Eficiência a Proposta Atende os Requisitos de Solução dos Problemas Encontrados no Diagnóstico.....	48
5.3. Análise de Custos Benefícios da Proposta.....	48
5.4. Possibilidade de Disseminação nas Outras Unidades.....	50
6. CONCLUSÃO	54
7. BIBLIOGRAFIA	56

8. ANEXOS	58
Anexo 1 . Modelo do questionário aplicado.	59
Anexo 2 . Resposta das entrevistas com os empregados contratados no período de 2003 a outubro de 2005.....	61
Anexo 3 . Resposta das entrevistas com os empregados que participaram da primeira Reunião de Adaptação em Fevereiro de 2006.	66
Anexo 4 . Manual do Novo Empregado.....	70
Anexo 5 . Entrevista Informal.....	105

Glossário – Lista de Siglas

Amunorpi : Associação dos Municípios do Norte Pioneiro.

AQL : Alteração do Quadro de Lotação.

CC : Coordenação de Clientes.

CI : Coordenação Industrial.

Cipa : Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

CPA : Coordenação de Planejamento e Administração.

CR : Coordenação de Redes.

DO : Diretoria de Operações.

ETA : Estação de Tratamento de Água.

ETE : Estação de Tratamento de Esgoto.

ISO : Do grego “igual” – International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização).

Pares : Processo de Avaliação e Reconhecimento da Excelência Sanepar.

RH : Recursos Humanos.

PNQ : Prêmio Nacional da Qualidade.

SAA: Sistema de Abastecimento de Água.

Sanepar : Companhia de Saneamento do Paraná.

SAP : Santo Antônio da Platina.

SES : Sistema de Esgotamento Sanitário.

SIS : Sistema de Informações da Sanepar.

URSP : Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

USRH : Unidade de Serviços de Recursos Humanos.

WB : Wenceslau Braz.

Lista de Quadros

Quadro 1 : Quantidade de Ligações de Água, Esgoto e População.....	7
Quadro 2 : Mapa da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.....	8
Quadro 3 : Cronograma Físico.....	39
Quadro 4 : Cronograma de Recursos.....	40
Quadro 5 : Quadro Comparativo de Custos.....	49

1 - INTRODUÇÃO

Hoje em dia, um dos objetivos primordiais das grandes organizações é consolidar-se no mercado, independentemente do setor de atuação. Vários são os caminhos seguidos na busca desta consolidação, sendo que um deles é a contratação e preparação de uma equipe qualificada, que possa servir de pilar para a entrada e permanência destas empresas no mercado.

Afirmção esta antecipada pelo líder da revolução na Qualidade da América, CROSBY (1992), que escreveu: com o passar do século XX a tecnologia por meio de seus desenvolvimentos seria tão completa que as pessoas participariam ativamente, na realidade, seriam a parte mais importante nos processos organizacionais.

Dentro deste contexto o presente Projeto trata da Adaptação de Novos Empregados nas organizações, como na descrição de RODRIGUES (1999), do Departamento de Engenharia e Informática da Universidade de Coimbra, Portugal, em seu trabalho de monografia, esta adaptação está intrinsecamente ligada ao acolhimento desta nova força de trabalho.

No Projeto de Adaptação de Novos Empregados da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina, as informações corporativas serão abordadas, porém estaremos enfatizando a Cultura da Excelência, isto é, a disseminação da missão, visão, valores, objetivos e metas da empresa, inclusive o próprio organograma da empresa e da Unidade, uma vez que estes são pontos não trabalhados com os novos empregados, passando a impressão de que dados como estes são desnecessários, no entanto sabemos que estas informações são primordiais na busca da excelência da empresa junto à população e mercado de atuação.

1.1 - Apresentação do Tema

O Programa de Adaptação de Novos Empregados da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina tem como proposta inicial que este seja aplicado nos vinte e cinco Sistemas que compõem a URSP, pois a ausência de tal Programa de Adaptação

pode fazer falta nas atividades diárias, nas informações que devem ser repassadas aos clientes e até mesmo a demais colaboradores da empresa.

E, ainda com a implantação do Programa de Adaptação de Novos Empregados os recém-contratados irão sentir-se parte da organização.

É importante esclarecer que este Programa de Adaptação não se trata de um treinamento propriamente dito, onde cada colaborador irá aprender a desempenhar suas atividades diárias, mas sim em conhecer de forma mais esclarecida as políticas, objetivos e metas, estrutura organizacional, missão, visão e valores da Sanepar e principalmente da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

Para esclarecermos a diferença comentada acima de forma teórica podemos citar as definições de AMORA (1998) e FERREIRA (1986); nas duas fontes citadas observamos claramente as diferenças existentes entre os termos treinar e adaptar. Em nenhuma das fontes os termos foram utilizados como sinônimos.

Sendo assim, podemos afirmar categoricamente que o ato de treinar está relacionado a tornar apto para alguma tarefa ou atividade, o mesmo que adestrar. Já o termo adaptar que será utilizado ao longo do Projeto, está ligado intrinsecamente ao fato de colocarmos em harmonia, acomodar, adequar o indivíduo a determinada situação.

Podemos, neste caso, ainda citar a opinião de CHIAVENATO (1997) que relata que o indivíduo precisa passar por um processo de integração. Processo este que recebe outras denominações, dependendo do autor, mas em nenhum momento este processo é denominado treinamento. Para CHIAVENATO este processo pode ser comparado com uma cerimônia de adaptação, comparação esta que em sintonia com a proposta do presente projeto. Para o autor aqui citado, este processo de integração faz com que o novo empregado assimile a cultura da empresa. CHIAVENATO chega a citar que este processo de integração é conhecido como adaptação.

1.2 - Justificativa

Com o presente Projeto buscar-se-á os benefícios que a implantação de um Programa de Adaptação de Novos Empregados pode trazer para a URSP, visto que a Unidade tem sua sede em Santo Antônio da Platina, mas ainda conta com mais 24 Sistemas na sua estrutura de Unidade Regional, abrangendo um raio de aproximadamente 115 quilômetros.

Para tanto, em um primeiro momento será realizado através de uma minuciosa investigação de caráter exploratório um diagnóstico da atual sistemática de adaptação de novos empregados, visto que a empresa possui um programa corporativo, mas este não se expandiu para todas as Unidades, conforme documentado pela própria Unidade de Serviços de Recursos Humanos – USRH.

A análise destes dados permitirá a realização de um estudo de como o referido programa poderá ser aplicado na URSP.

Com a aplicação deste projeto, serão respondidos questionamentos como: Quais as vantagens que um Programa de Adaptação de Novos Empregados pode trazer para a Unidade Regional de Santo Antônio da Platina? E ainda, Quais são as ações que podem integrar este Programa? Uma vez que se está ciente de que no decorrer da implementação do mesmo as questões surgirão.

Com base no estudo realizado surge um segundo item que faz com que a implantação do Programa de Adaptação de Novos Empregados seja necessária, pois conforme pesquisado, a chegada de novos empregados nas organizações sempre gera influências na rotina de trabalho, estas podem se tornar negativas, caso a adaptação dos recém-contratados não seja realizada adequadamente.

A imagem percebida pelo novo empregado pode ser interpretada como desmotivação na equipe conforme alguns comentários, pode gerar impressão de abandono e desorganização da empresa, que certamente trará prejuízos à empresa e ao empregado.

Sentimentos como estes poderão dificultar a construção de um juízo de valor correto pelo novo empregado referente às políticas, objetivos e metas, visão, missão, hierarquias, direção da Empresa e da Unidade, uma vez que o repasse destes itens não segue uma metodologia, pois depende do entendimento do empregado local que já construiu um juízo de valor. Juízo este que está acompanhado de experiências passadas positivas e negativas, assim o novo empregado através do convívio diário tende a incorporar tais conceitos.

E, se houver trabalho já de início com os novos empregados poder-se-á inculcar neles os valores corretos seguidos pela organização.

Os principais focos deste programa não são abordados no Programa Corporativo “Conhecendo a Sanepar”, pois este trata apenas da Empresa como um todo, não enfocando os itens relacionados à Excelência da Qualidade, tais como a missão, visão, políticas da Qualidade e Ambiental, organograma estrutural, objetivos e metas, etc.

O Programa de Adaptação de Novos Empregados na Unidade Regional de Santo Antônio da Platina, também procura atender a vários itens do PARES – Processo de Avaliação e Reconhecimento da Excelência Sanepar, processo este que é desenvolvido com base nos Critérios da Excelência do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, esta avaliação do PARES é bianual, com isso inclusive os novos contratados terão condições de participar desta avaliação.

Portanto a URSP, além de buscar a melhoria no processo da integração de pessoal, também estará se preparando para avaliações futuras.

Porém, a necessidade principal da implantação de um programa de adaptação de novos empregados se deve à contratação imediata de 20 novos colaboradores na URSP, no mês de fevereiro de 2006, e outros no decorrer no ano.

Outro foco importante do projeto que deve ser salientado é que a aplicação deste programa torne-se uma constante dentro da URSP, e quiçá, seja adotado por outras Unidades, uma vez que se percebe a necessidade de programas como este em pra-

ticamente toda a empresa, já que foi constatado junto aos entrevistados que nos últimos quatro anos não houve na Unidade, e também em outras, nenhum tipo de reunião de adaptação, onde estas informações fossem repassadas, e tão pouco a distribuição de materiais de apoio.

Devido ao exposto, é que se chegou à conclusão da necessidade da elaboração de um Programa de Adaptação de Novos Empregados, bem como as ações que irão compor o Programa dentro da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

1.3 - Definição dos Objetivos

O objetivo geral deste projeto apresenta-se como base primordial do mesmo, e os objetivos específicos abordam de forma mais detalhada a implementação do programa.

1.3.1 - Objetivo Geral

Identificar as vantagens que um Programa de Adaptação de Novos Empregados trará para a Unidade Regional de Santo Antônio da Platina, bem como ações de melhoria que irão compor o Programa.

1.3.2 - Objetivos Específicos

- Diagnosticar os pontos negativos que ocorrerem devido à ausência de um Programa de Adaptação de Novos Empregado na URSP.
- Identificar os benefícios e custos que a implantação do Programa trará para a Unidade.
- Propor um Programa de Adaptação de Novos Empregados na Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

1.4 - Apresentação da Sanepar

Em 23/01/1963, foi criada a **Companhia de Saneamento do Paraná - Sanepar**, sendo que pela Lei N. ° 4.684/63, o Governo do Estado do Paraná, instituiu a Sane-

par com a tarefa de melhorar, através de concessões públicas junto aos municípios, a qualidade de vida da população por meio da operação dos Sistemas de Abastecimento de Água (**SAA**) e Sistemas de Esgotamento Sanitário (**SES**).

Neste período, a Sanepar sempre buscou a especialização dos empregados, oferecendo programas como o Incentivo Educação (1º Grau, 2º Grau, 3º Grau e Pós Graduação – Conforme interesse estratégico), treinamentos técnicos e valorização dos seus recursos humanos, aprimorando os conhecimentos, informatizando e automatizando seus processos, através da expansão da Rede Corporativa; objetivando o aumento da produtividade, da redução dos custos e ainda a satisfação dos colaboradores e clientes. Em consonância com a tendência da economia, tornando-se modelo no ramo do saneamento básico, detendo hoje, lugar de destaque no cenário nacional e até mesmo na América Latina. Atendendo 99% da população com água tratada, mais de 8,1 milhões de pessoas, em 621 sistemas.

A busca é constante em proporcionar aos seus clientes a excelência na prestação de serviços, ofertar mais qualidade e ampliar o mercado de atuação, fato que explica a necessidade da gigantesca infra-estrutura, com instalações que superam 36 mil quilômetros de tubulação, quase a circunferência da Terra, estendida desde os grandes centros urbanos até os pontos mais distantes da zona rural. E para operar esta infra-estrutura, a Empresa conta com 4.879 colaboradores efetivos e 600 contratados, num total de 5.479 colaboradores, conforme informações do Sistema de Recursos Humanos na referência de janeiro de 2006.

Desde novembro de 1998 a Sanepar tem um modelo de gestão que está dividido em 2 dimensões:

- **Estratégica:** centrada na Diretoria.
- **Operacional:** direcionada na reorganização da empresa em Unidades de Negócios.

Em abril de 2004, a empresa passou por uma reformulação e redefinição na formação das regiões e dos processos das Unidades de Negócios, quando surge a URSP, a qual será apresentada adiante.

1.4.1 - Apresentação URSP – Unidade Regional de Santo Antônio da Platina

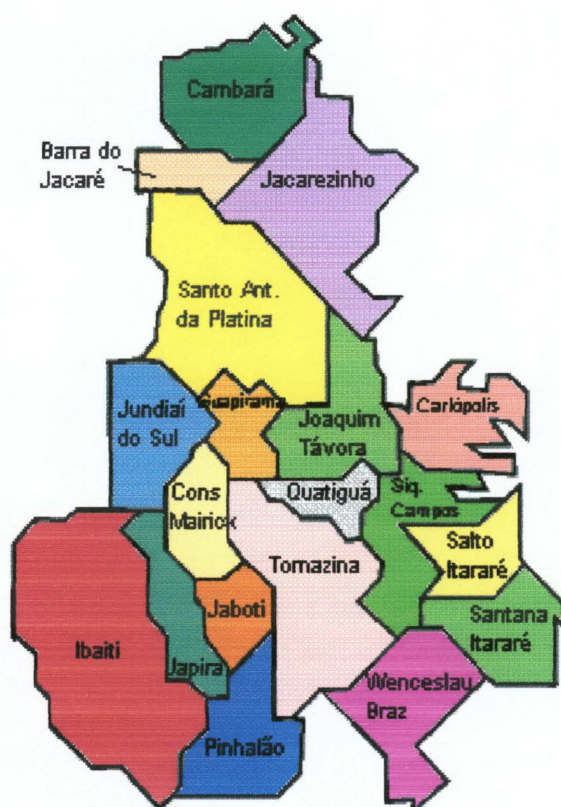
A Unidade Regional de Santo Antônio da Platina está vinculada à Diretoria de Operações, composta de 25 sistemas, onde 19 são sedes municipais. Em todas estas cidades a Sanepar mantém contrato de concessão junto as Prefeituras, para exploração dos serviços de água e esgoto. Na figura que segue, listaram-se os sistemas que compõem a unidade bem como o número de ligações de água e esgoto e, ainda a dados populacionais:

Sistemas	Lig. Água	Lig. Esgoto	População Abastecida SIS
003 – Cambará	7.137	6.750	21.809
009 – S A Platina	10.553	9.125	33.596
027 – Siq. Campos	4.304	2.702	11.901
053 – Barra do Jacaré	597	-	1.428
070 – Carlópolis	2.880	2.349	8.209
082 – Cons. Mairinck	839	559	2.191
109 – Guapirama	973	-	3.022
116 – Ibaiti	6.083	904	18.631
134 – Jaboti	1.012	-	2.613
135 – Jacarezinho	10.646	9.636	28.292
140 – Japira	866	-	2.256
145 – Joaquim Távora	2.665	2.400	7.600
146 – Jundiá do Sul	753	-	1.947
202 – Pinhalão	1.085	69	3.674
215 – Quatiguá	2.212	-	6.029
235 – Salto do Itararé	1.204	288	2.665
246 – Santana Itararé	1.133	-	3.004
280 – Tomazina	1.161	-	3.251
286 – Wenceslau Braz	4.947	934	14.561
527 – São Roque Pinhal	238	-	643
757 – Vila Guay	438	-	1.091
787 – Campinho	622	-	1.760
822 – Marques Reis	364	-	1.110
846 – Joá	44	-	141
851 – Cruzeiro	55	-	155
Total URSP	62.811	35.716	181.579

Quadro 1 – Quantidade Ligações de Água, Esgoto e População.

*** Sistema de Informações da Sanepar - SIS 01/06

A sede da URSP está instalada em Santo Antônio da Platina, município de pouco mais de 40.000 habitantes, localizado a 370 km da capital.



Quadro 2 – Mapa da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

Quase todas as cidades pertencentes à URSP fazem parte da AMUNORPI - Associação dos Municípios do Norte Pioneiro, a economia dessa região é agropecuária.

A URSP é classificada como Unidade Regional no atual modelo de gestão, dentro da área urbana dos sistemas em que atua: opera o SAA com captação, tratamento e distribuição da água, o SES na coleta e tratamento de esgoto sanitário, além dos processos de manutenção preventiva e corretiva em ligações e ramais; e processos de comercialização dos produtos e serviços.

Todos os processos executados pela Unidade são constantemente atualizados acompanhando as evoluções tecnológicas implementadas em nível corporativo, otimizando-os e tornando os resultados compatíveis com as metas e planos firmados. Os resultados são reflexos do comprometimento e dedicação de todos os colaboradores na constante busca dos seguintes propósitos:

- Produzir, distribuir e comercializar água com qualidade, freqüência e quantidade necessária ao atendimento às exigências dos clientes e Portaria 518/2004 do Ministério da Saúde;
- Efetuar serviços de esgoto sanitário, tratando e devolvendo os efluentes aos corpos receptores dentro dos padrões exigidos por lei;
- Efetuar a comercialização dos produtos e serviços, cobrando por meio de tarifas, o fornecimento de água, esgotamento sanitário e os serviços associados com garantia e qualidade;
- Efetuar manutenção em ligações, ramais, redes e adutoras, corretiva e preventiva, a fim garantir a melhor eficiência no abastecimento;
- Obter resultados financeiros compatíveis ao porte da Unidade, baseando-se em metas corporativas negociadas com a Diretoria da empresa;
- Administrar a Unidade de forma a alcançar uma remuneração do imobilizado técnico com taxa equiparada às praticadas pelo mercado financeiro.

Os principais processos da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina estão divididos da seguinte forma:

Processo Industrial - Responsável: Coordenação Industrial - **CI**

Água: Atividades de captação, adução, tratamento, elevação, reservação, distribuição, controle de qualidade e desenvolvimento operacional.

Esgoto: Atividades de coleta, remoção, tratamento e desenvolvimento operacional.

Processo Clientes - Responsável: Coordenação de Clientes - **CC**

É composto das atividades de atendimento telefônico, personalizado, grandes clientes, leitura e entrega de faturas de água/esgoto/serviços, cadastro comercial, corte e religação, arrecadação, faturamento, processamento e controle comercial.

Processo Redes - Responsável: Coordenação de Redes - **CR**

Compreende os serviços de cadastro técnico, manutenção em adutoras, redes, ramais e ligações, preventiva e corretiva de água/esgoto.

Processo Planejamento e Administração - Responsável: Coordenação de Planejamento e Administração. - **CPA**

Desenvolve as atividades administrativas em geral, financeiras, recursos humanos, patrimônio, frota, informática, planejamento, controle entre outras.

A URSP possui um quadro de 133 colaboradores, sendo que 122 são efetivos da Sanepar e 11 são contratados. Dados da referência de janeiro de 2006, no SIS.

O alicerce organizacional da URSP é a Gerência e os Coordenadores, os quais juntamente com toda equipe são responsáveis de maneira direta e indireta por todos os processos da Unidade.

Por meio de procedimentos específicos da USRH, são realizadas as contratações da URSP, podendo ser:

- **Contratações Efetivas:** Os concursos públicos para este tipo de contratação são realizados desde 1990. São Concursos Mistos, onde podem participar candidatos não pertencentes ao quadro funcional da Empresa, como candidatos já empregados na Sanepar, que buscam melhorias. Os candidatos que passarem no Concurso assumirão a vaga para a qual se inscreveram desde que preencham todos os requisitos.
- **Contratações de Portadores de Deficiência Física, Agentes de Prefeitura e Estagiários:** A URSP possui em seu quadro efetivo um portador de deficiência física e agentes de prefeituras, os quais atuam como atendentes comerciais, operadores de sistemas e funções administrativas. Importante salientar que estes colaboradores são tratados com igualdade, como se fizessem parte do quadro efetivo da empresa.
- **Transferência Interna:** Esta se dá através do preenchimento do Cadastro de Empregabilidade e Cadastro Espontâneo de Transferência, os quais estão

disponíveis na Unidade de Serviço de Recursos Humanos. Sendo que o primeiro é uma relação de pessoas disponibilizada pelas suas Unidades por motivos diversos e que aguardam novas funções. A URSH faz uma consulta às Unidades procurando recolocar o candidato para uma função a qual ele preencha os requisitos e sinta-se satisfeito. No Cadastro Espontâneo será viabilizada a intenção de transferência do Colaborador e a necessidade de pessoal na Unidade destino, neste caso também são analisados diversos requisitos. Estas transferências se dão através de AQL – Alteração do Quadro de Lotação.

2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA EMPIRICA

Durante o desenvolvimento do Projeto embasou-se em diversos autores. A escolha dos mesmos se deu pelo fato de que durante os estudos realizados sobre o assunto, eles tratavam diretamente sobre o tema proposto.

Viu-se que diversos são os métodos utilizados para a Adaptação de Novos Empregados, sendo através destes relatos e experiências que iremos desenvolver-se-á um Projeto na Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

Segundo CARRETO (2002), a Adaptação dos Novos Empregados deve ser uma preocupação para as organizações e, esta deve passar pelos novos colaboradores, e também pela preparação da equipe interna. Atitudes simples como a preparação do espaço físico e do respectivo material de apoio poderá fazer a diferença no primeiro dia e tornar mais acolhedora a chegada do novo empregado. CARRETO cita que é importante o acompanhamento do novo empregado, na apresentação da empresa e das pessoas a ele. Para que ele se sinta integrante e importante na organização. É fundamental que a empresa transmita ao novo empregado, em primeira mão, informações tão importantes, tais como: Missão e Principais Objetivos; Produtos e Serviços; História da Empresa; Informação Financeira; Informação sobre os elementos de clientes e da concorrência; Organograma; Cultura da Empresa; Estilo de Gestão; Estilo de Comunicação (Formal ou Informal) Plano de Carreira. Tal adaptação ainda servirá para evitar situações de resistência ao novo empregado, para que este não seja visto como ameaça para os empregados que já fazem parte do quadro da organização, principalmente os mais antigos.

O consultor americano BARBAZETTI (2002), observa que os programas de Adaptação de Novos Empregados continuam apresentando utilidade e ótima relação custo-benefício para as empresas. E, isso é verdade sólida também nas novas empresas que crescem em ritmo acelerado.

Autor de vários trabalhos sobre o assunto, BARBAZETTI é autor de um manual que mostra tudo sobre como montar um programa. No Brasil os programas de adaptação foram muito populares na década de 70, quando as empresas literalmente caçavam

profissionais a laço para suprir as vagas, mas com o passar dos anos perderam um pouco do brilho devido ao enxugamento e redução das contratações. A perda da importância imediata fez muitas empresas raciocinarem erroneamente sobre sua relevância em termos de motivação e produtividade. Hoje, novamente é necessário que as organizações tenham percepção de que um bom programa de adaptação é uma necessidade, seja para a empresa, seja para o próprio empregado.

Aprofundando a pesquisa pode-se perceber que além da integração ser diferente de treinamento, esta ainda recebe outras denominações, neste caso baseou-se em CHIAVENATO (1992), que trata da integração como uma Socialização Organizacional, ou seja, o desempenho do papel de cada novo empregado depende da socialização, através de um conjunto de processos, onde os sistemas de valores, as normas e os padrões de comportamento são apreendidos pelo novo membro.

CHIAVENATO ainda coloca que os itens a seguir geralmente são os que devem ser repassados neste processo de socialização do novo membro: objetivos da organização; os meios preferidos através dos quais os objetivos serão alcançados; as responsabilidades básicas de cada membro no papel que lhe está sendo dado na organização; os padrões de comportamento requeridos para o desempenho eficaz do papel; e um conjunto de regras ou princípios que asseguram a manutenção da integridade da organização.

O autor ainda deixa claro que o grau de socialização será determinado pela organização, visto que muitas vezes a socialização organizacional exige uma fase de desapego dos valores previamente adquiridos em organizações anteriores. Finalmente o próprio CHIAVENATO esclarece que o processo de socialização organizacional é conhecido como programa de integração de novos empregados.

Também para se ter base na metodologia utilizada para a coleta de dados, neste caso a pesquisa-questionário, consultou-se alguns autores que escreveram sobre esta metodologia.

Segundo TRIVIÑOS (1992), entrevista semi-estruturada é aquela que parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, e tem como objetivo

oferecer subsídios pertinentes à pesquisa, oferecendo um vasto campo de interrogativas, conforme suas palavras. Desta maneira, o informante, seguindo espontaneamente a linha de seu pensamento e de suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, começa a participar da elaboração do conteúdo da pesquisa.

A escolha deste tipo de questionário ainda é endossada por FERREIRA (1980), que esclarece que a pesquisa ao ser realizada com pessoas, através de entrevista, resulta em um levantamento de dados, os quais deverão ser convenientemente analisados para se chegar a conclusões e formulações de propostas para a solução dos casos considerados. Entrevistas constituem o fundamento e o princípio de todo o trabalho.

Ele ainda cita alguns tipos de pesquisa, que se acredita ser interessante listá-las aqui com intuito de repassar a amplitude desta forma de diagnóstico, entrevista com o novo empregado; entrevistas periódicas (Semestrais/Anuais); entrevistas com supervisores; entrevistas especiais de aconselhamento e pesquisa sobre causa de evasão.

KIDDER (1987) disse que a pesquisa de avaliação, que é o caso do questionário aqui proposto, cujo modelo se encontra no Anexo 1, trata-se de um tipo especial de pesquisa aplicada, elaborada para avaliar programas, geralmente programas sociais de melhoramento.

Estes são alguns dos motivos que nos levaram a optar por este modelo de diagnóstico, visto que as fontes de dados foram os empregados entrevistados, os quais nos últimos quatro anos não passaram por Programas de Adaptação, uma vez que no formato proposto ele não existe dentro da Sanepar.

A afirmação de que no modelo proposto o programa não existe dentro da Sanepar pode ser feita com segurança, uma vez que ao iniciar o Projeto entrou-se em contato com a área de Recursos Humanos, na pessoa da Gerente da Unidade, para esclarecer qual era a proposta do projeto, e nesta conversa informal já foi relatado que este Programa não se confronta com o programa Corporativo existente na Sanepar.

E, ainda se recebeu URSH, por meio físico, informações de que mesmo o programa corporativo não foi expandido para as demais Unidades da Sanepar, fato que encorajou os pesquisadores ainda mais a buscar a implantação do Programa de Adaptação de Novos Empregados na Unidade Regional de Santo Antônio da Platina, principalmente no formato proposto, uma vez que os itens missão, visão, valores, objetivos e metas organizacionais, segundo CHIAVENATO (1997), constituem o complicado contexto dentro do qual as pessoas trabalham e se relacionam nas organizações.

3 - DIAGNÓSTICO ATUAL

Atualmente a URSP não possui um programa de adaptação para novos empregados. Os empregados iniciam suas atividades sem um prévio conhecimento da empresa, sem conhecer a Unidade, em algumas vezes, quando em Sistemas distantes da Sede, não chegam a conhecer nem o próprio gerente. Assim, os dados que o novo empregado adquire são baseados em informações de terceiros, fato este que na maioria das vezes não contribui para o bom desempenho do novo colaborador.

Para endossar o que foi diagnosticado no decorrer das pesquisas, usar-se-á como ponto de apoio o texto de CHIAVENATO (1991), no qual se observará que depois de vencerem os obstáculos do processo seletivo, os recém-admitidos devem ser integrados pela organização, para que façam parte deste novo contexto organizacional. E, os hábitos de antigos empregos que na maioria das vezes estão arraigados em cada indivíduo devem ser banidos, para evitar prejuízos diversos para a organização.

O Programa de Adaptação de Novos Empregados na URSP vai além de simples informações sobre salários, benefícios oferecidos pela empresa, uma vez que o intuito do mesmo é transmitir aos novos empregados a cultura da Excelência da Qualidade.

Através da metodologia de pesquisa, aplicada aos empregados contratados no período de 2003 até outubro de 2005, a qual se encontra no Anexo 2, chegou-se aos resultados comentados, os quais reforçam a necessidade da implantação do Programa de Adaptação de Novos Empregados na URSP.

Para melhor esclarecer os resultados do Anexo 2, far-se-á um estudo das variáveis encontradas nas respostas, uma vez que são nelas que se pode nos embasar com maior segurança para implantar o Programa de Adaptação de Novos Empregados na URSP.

Nesta fase, dos 100% do público alvo entrevistado, 67% têm menos de um ano na Empresa, os outros 33% mais de dois anos. Com isso já pode-se perceber que den-

tro deste universo encontrar-se-ão variáveis que influenciarão nos dados, isso face o modelo de gestão pelo qual a empresa passava no momento da contratação de cada empregado.

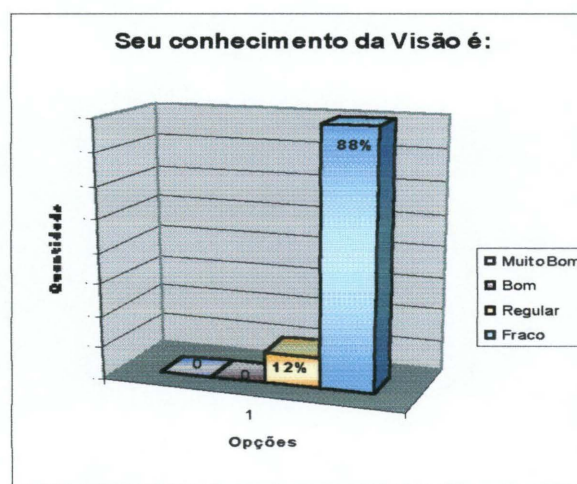
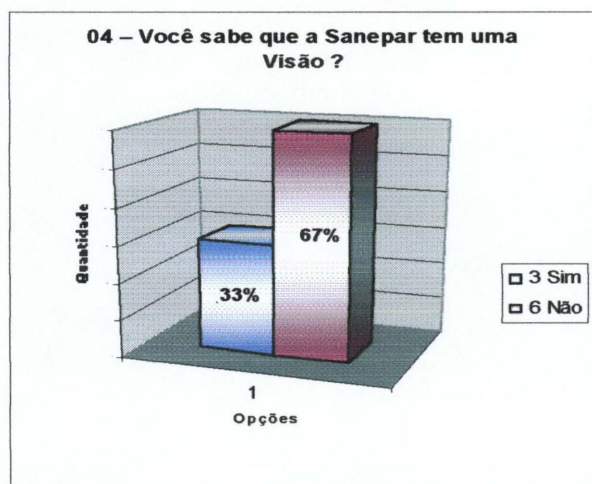
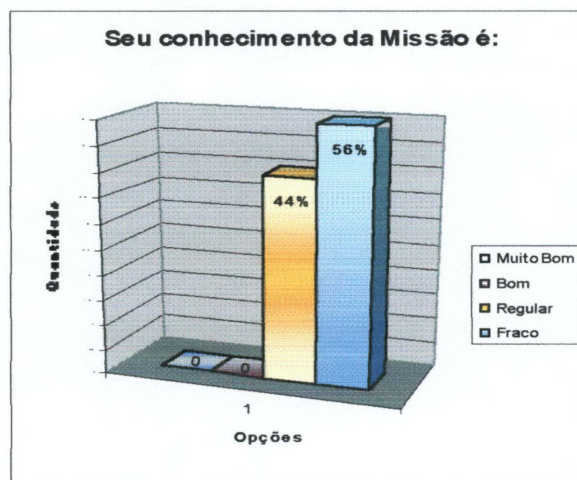
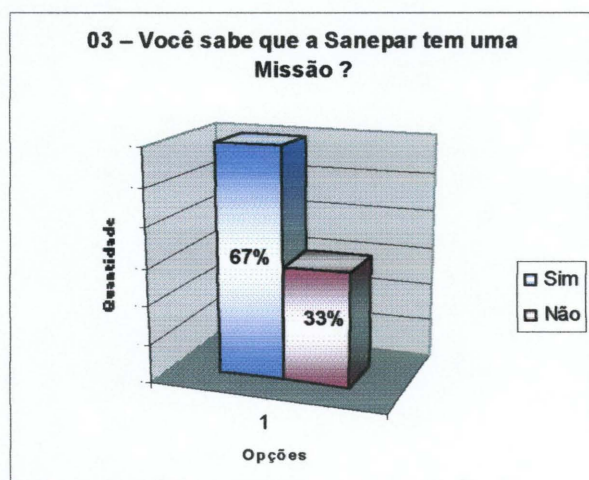


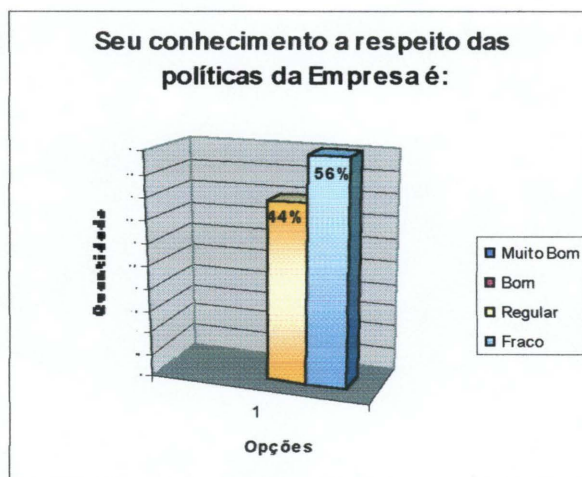
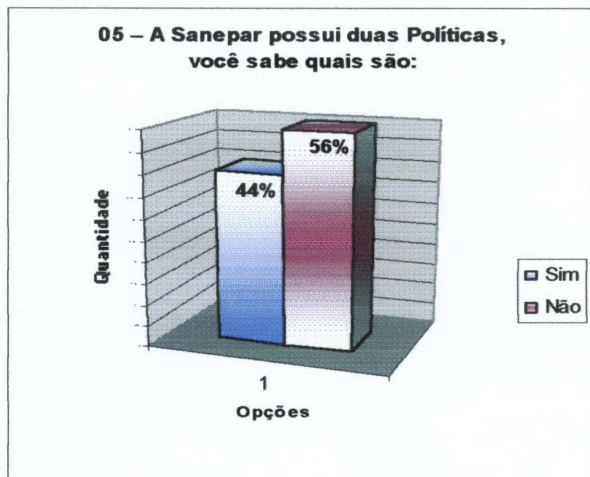
Quando questionados a respeito do processo de integração no momento da contratação de cada um, obtiveram-se respostas tais como: não houve integração; foram feitas apresentações rápidas e informais a alguns colegas de trabalho; o empregado que disse conhecer a empresa, comentou que este conhecimento se resumia ao que conhecia anteriormente (já havia trabalhado como contratado na Sanepar); um empregado chegou a se deslocar sozinho para o local de trabalho sem uma apresentação prévia; outro empregado comentou ainda que houve impasse quanto ao local onde iria trabalhar. O ponto positivo nesta fase foi que a maioria disse ter sido bem recebida pelas pessoas, mas sempre de maneira informal.

A partir do segundo questionamento enfocaram-se questões voltadas para a Cultura da Excelência da Empresa e Estrutura Organizacional.

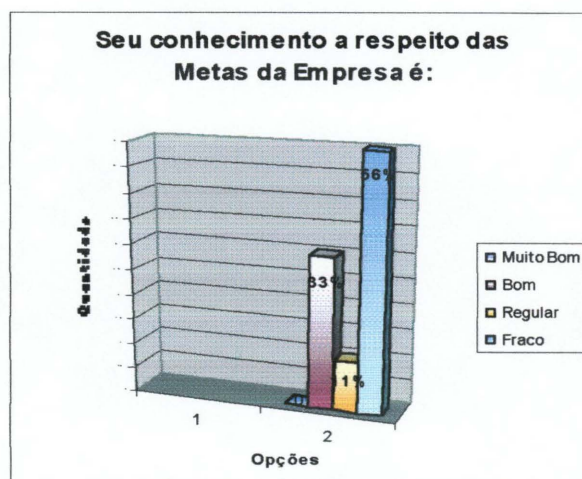
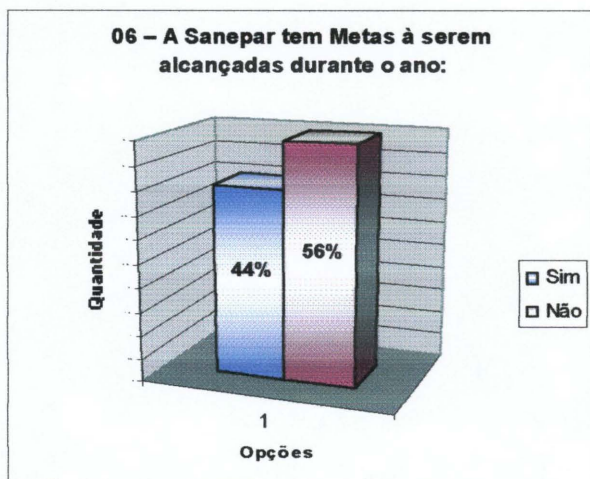
Ao questionar sobre a Missão, Visão, Política da Qualidade e Política Ambiental, percebeu-se que em nenhum momento estas informações foram sistematicamente repassadas aos entrevistados, tanto que as respostas foram as mais diversas possíveis e apesar de as pessoas já terem ingressado na empresa há algum tempo, alguns até sabem da existência destes itens, no entanto não conseguem informar qual a importância deles dentro da empresa.

A maioria conhece apenas a Política da Qualidade e, não sabe da Política Ambiental, outros não conhecem nem uma nem outra; alguns afirmaram categoricamente não saber que a empresa possui uma missão, tão pouco uma visão. Os que afirmaram pelo menos terem ouvido falar destes assuntos, informaram que foi através de cartazes na unidade, quadro na parede, papel de parede do micro, jornal Diálogo, Portal da URSP, Agenda da URSP, Folders, etc. Com relação à Missão, Visão, Política da Qualidade e Política Ambiental, 44% afirmaram que o seu conhecimento é regular e 56% que o conhecimento é fraco.



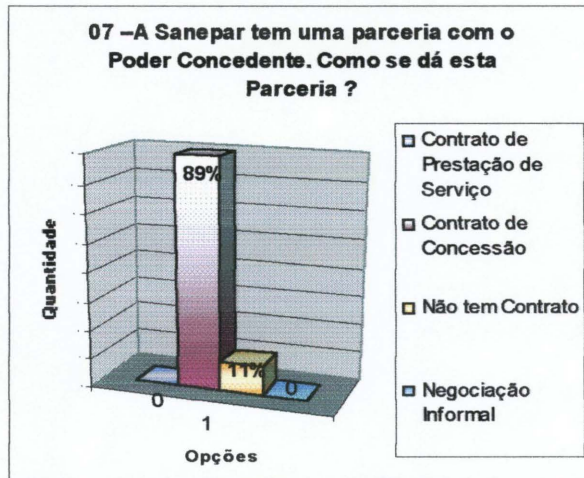


Ao abordar um assunto estratégico que são as metas da empresa, apenas um dos entrevistados afirmou não ter conhecimento sobre o assunto, no entanto a maioria que afirmou saber que a empresa possui metas. Deduziram esta informação, uma vez que todas as empresas possuem metas; outros ficaram sabendo muito tempo depois de estarem na empresa e mesmo assim através de comentários. Alguns disseram saber das metas através do dia-a-dia e conseguiram citar como metas da empresa apenas, Pendências e Atendimento de Esgoto.

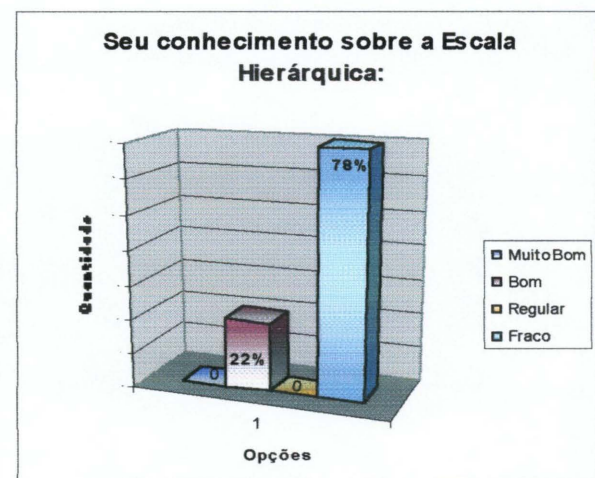
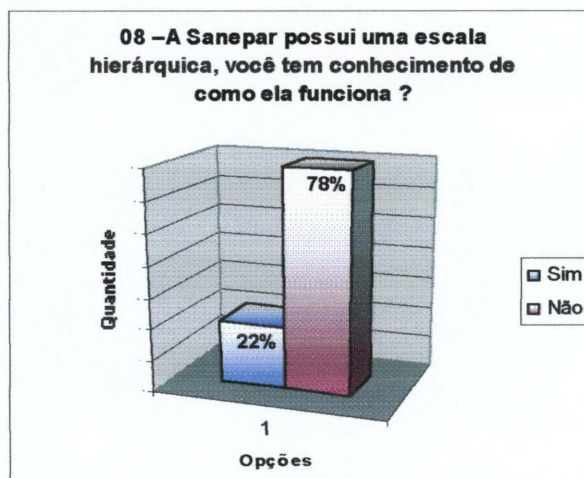


Uma das questões que muito chamou a atenção foi relacionada aos Contratos de Concessões, a maioria dos entrevistados não sabia de forma alguma responder o que é o Poder Concedente, depois de se esclarecer este fato, 89% afirmaram que esta parceria entre Sanepar e as Prefeituras se dá através do contrato de concessão. A maioria afirmou nunca ter visto um contrato de concessão; e os que sabem sobre o assunto são informações que ouviram ou leram na imprensa; conversas in-

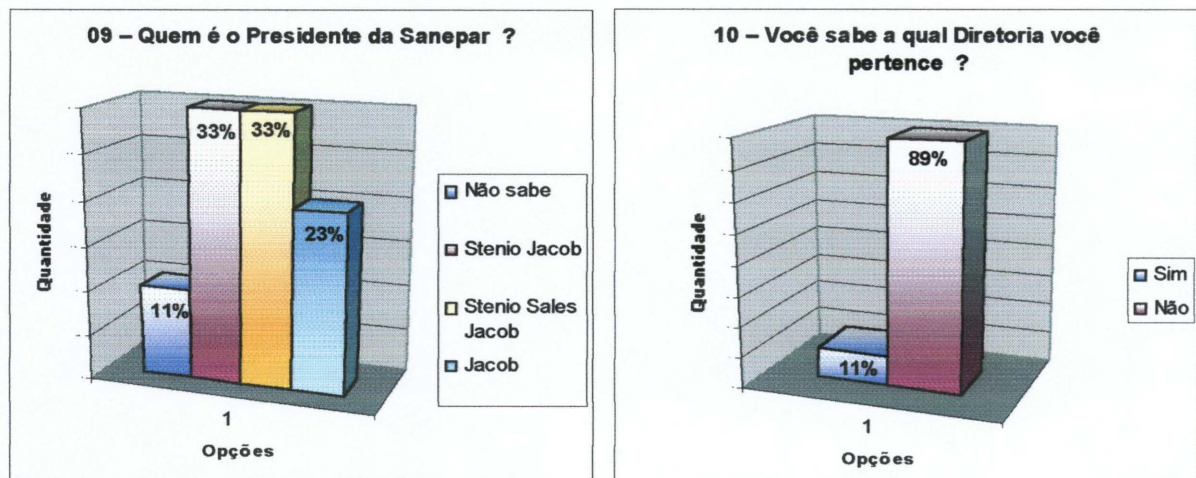
formais; suposição. A resposta que mais chamou a atenção nesta questão foi que um funcionário respondeu que soube mais detalhes do Contrato de Concessão há seis meses, quando passou a exercer atividades relacionadas, porém este funcionário tem dois anos de Sanepar.



Com relação ao funcionamento da escala hierárquica da empresa, a maioria dos entrevistados não sabe como funciona, na grande maioria das vezes conseguiram apenas citar uma hierarquia dentro da Unidade, e algumas vezes de forma equivocada. Percebeu-se que os entrevistados não conseguem ver a empresa como um todo.



Apenas um entrevistado não soube responder o nome do presidente, os demais sabem, no entanto eles nunca obtiveram esta informação de maneira formal, ou seja, quando da admissão na empresa. Ao se pesquisar a forma com que eles haviam adquirido estas informações as respostas foram: através de jornais; panfletos; jornal Diálogo ou por informações de colegas.



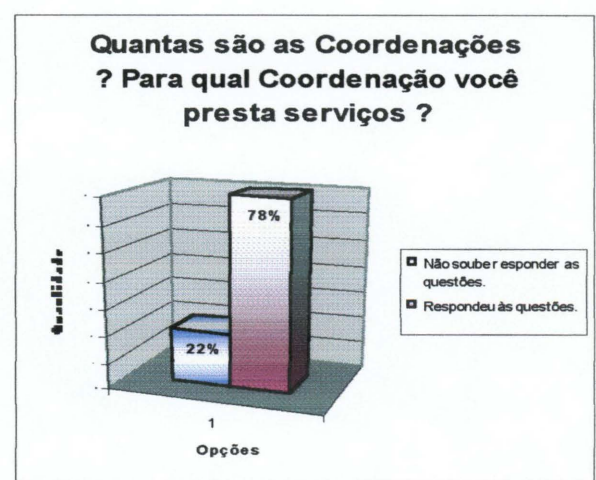
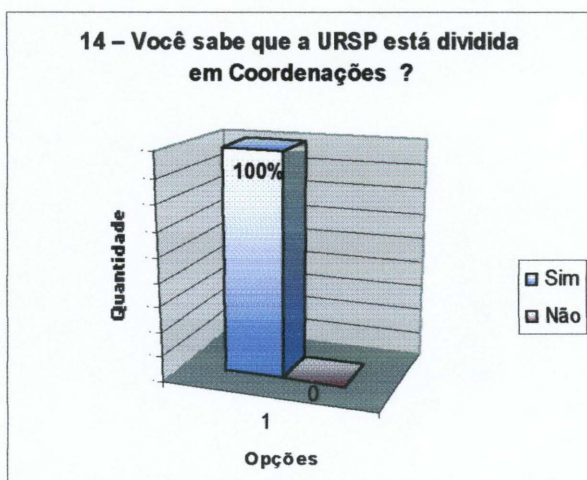
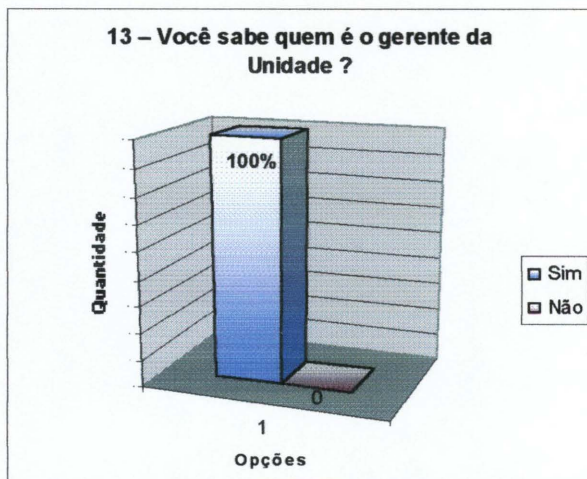
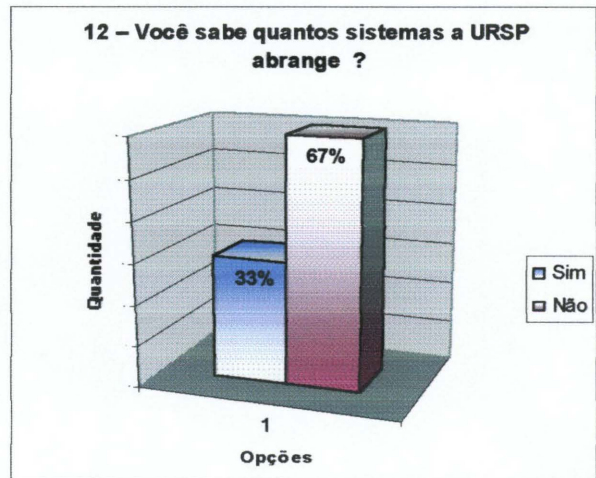
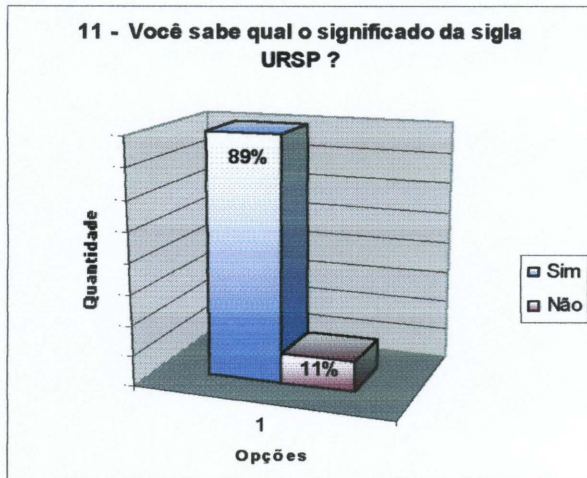
Percebeu-se que com relação à questão a qual diretoria os entrevistados pertencem, existe uma lacuna muito grande, apenas um respondeu à Diretoria de Operações. Os demais tentaram deduzir e confundiram muito diretoria com coordenação. E mesmo assim dois empregados não souberam responder a qual coordenação pertencem, mesmo todos tendo afirmado que já foram apresentados aos seus coordenadores.

Todos sabem quem é o gerente da Unidade, porém nem para apresentação do gerente conseguiu-se identificar uma sistematização, pois alguns foram apresentados de maneira informal; um chegou a se apresentar por iniciativa própria; alguns foram apresentados quando da mudança da estrutura da Unidade; apenas um entrevistado conversou sobre um assunto específico de trabalho com o gerente.

Nem todos os entrevistados foram apresentados aos próprios colegas de trabalho, dos nove entrevistados, um não soube informar a quem se dirigir quando encontrar alguma dificuldade em suas atividades; os demais souberam informar, no entanto também não há uma sistematização para se obter esta informação.

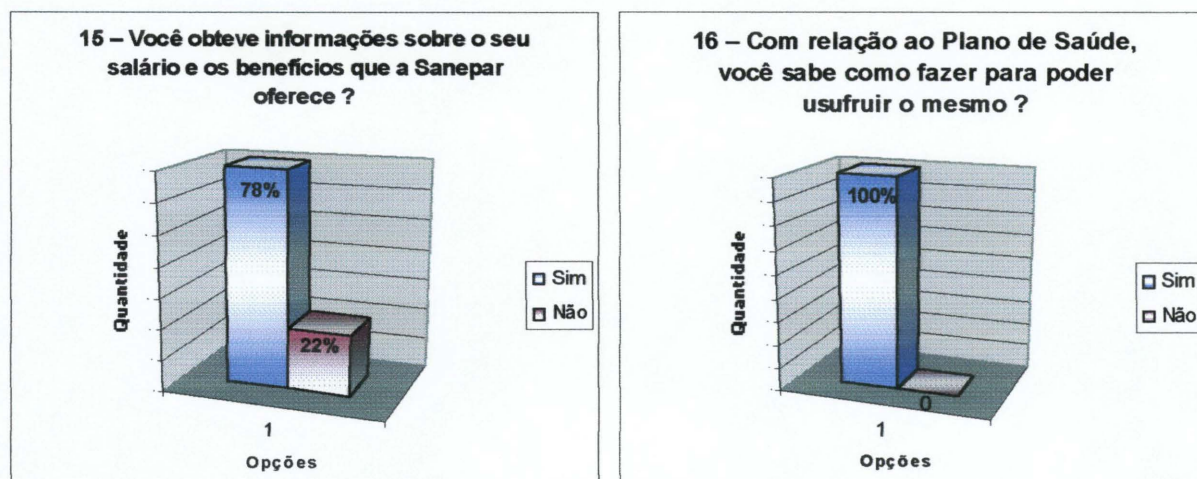
Um dos entrevistados não soube dizer o que significa a sigla URSP, os que responderam de forma afirmativa (Unidade Regional de Santo Antônio da Platina), repassaram aos pesquisadores as seguintes variáveis de como foram informados sobre o significado da sigla: quando ocorreu a mudança da estrutura da empresa; dedução da sigla; conversa com os colegas; por assimilação e divulgação interna. Apenas

33% dos entrevistados souberam responder quantos sistemas a unidade abrange, o que reforça a afirmativa que na maioria das vezes, o empregado sabe apenas da existência do seu sistema e do o seu trabalho, faltando maiores informações estratégicas.



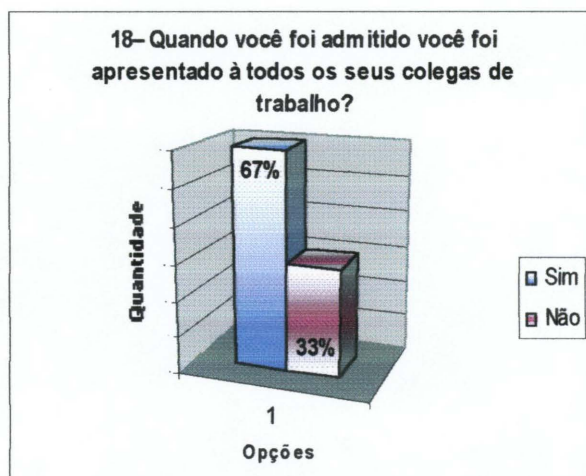
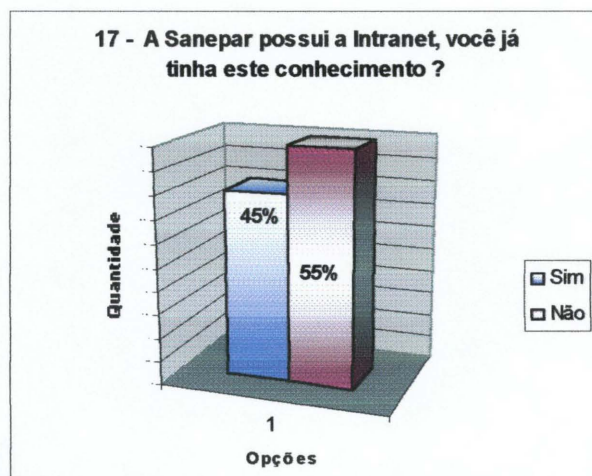
Sobre o salário e benefícios que a empresa oferece a grande maioria obteve informações, mas neste caso se percebe que é mais por curiosidade pessoal, isto é, to-

dos buscaram a informação, até porque se trata da parte financeira, do retorno que eles terão da empresa. Alguns já buscaram a informação no manual do candidato, quando da inscrição para o concurso público; outros de maneira informal em conversas com os colegas; apenas um citou ter recebido um material escrito dias após a contratação; alguns procuraram bater um papo informal com o responsável do RH.

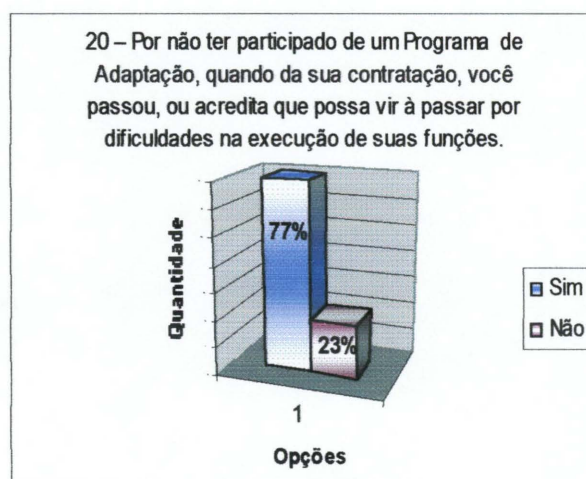
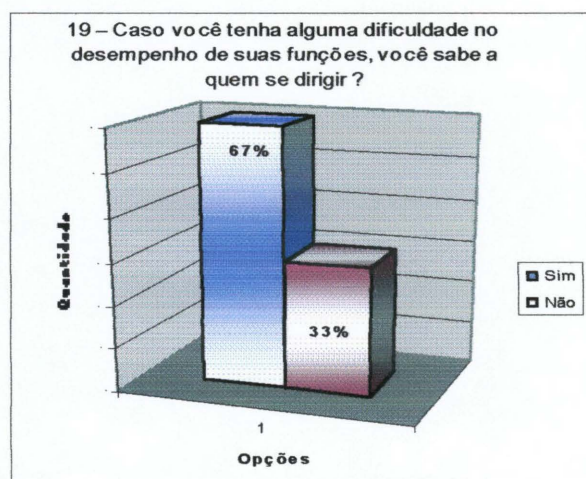


O fato de os entrevistados buscarem as informações também ocorreu com relação ao Sanesaúde, pois todos sabiam como fazer para usufruir o mesmo, sendo que alguns por iniciativa própria ligaram para a Fundação para obterem esta informação; outro procurou pessoalmente o representante da fundação; alguns entrevistados procuraram o responsável pelo RH; os que receberam material escrito por malote afirmaram não ter entendido muito bem as orientações, mas com o tempo buscaram se informar melhor.

Mais da metade dos entrevistados não sabem que a Sanepar possui a Intranet, apenas os que trabalham diretamente com micro, conseguiram responder afirmativamente esta questão. Destes, alguns pesquisaram informações gerais por curiosidade; um por iniciativa própria pesquisou o Sistema Normativo; também a utilizaram para pesquisa de e-mails e telefones.



Em uma das questões onde se buscou saber se os entrevistados sabiam quais eram as Responsabilidades Sociais que a Sanepar possui, as respostas foram as mais diversas: atender bem o cliente; oferecer água de boa qualidade; responsabilidade com o meio ambiente; atender a exigências dos acionistas e investidores; tarifa social; pesquisa de satisfação do cliente; saneamento básico; participação dos empregados junto à comunidade; alguns não souberam responder. Ficou claro durante a entrevista que estas respostas são deduções e não afirmativas que seguem uma metodologia.



Aproveitando o assunto sobre Responsabilidade Social, questionou-se cada entrevistado se eles participam como voluntários de algum programa social, obtiveram-se dados que 90% não participam, uns por falta de interesse; falta de tempo; falta de oportunidade; falta de convite; não tem na cidade em que mora ou prefere ajudar financeiramente. O que participa afirmou que foi buscar aprender algo e acabou se envolvendo, e além do mais sempre gostou de participar da igreja.

Dos entrevistados, dois acreditam não ter enfrentado nenhuma dificuldade por não ter passado por programa de adaptação na empresa. Os demais afirmaram categoricamente que sim, que a falta do programa de adaptação é prejudicial, neste caso também as variáveis foram muitas: falta de conhecimentos gerais da empresa; insegurança em repassar informações aos colegas e clientes; dificuldade na integração com os colegas; dificuldade no dia-a-dia ao buscarem informações; existem muitas informações que fazem falta inclusive citaram o caso das siglas, muito utilizadas dentro da Empresa.

Cabe esclarecer que durante a aplicação do questionário se percebeu diversos fatores que influenciaram nas respostas dos entrevistados. Tais como época da admissão; estrutura da empresa na ocasião da contratação; características das regionais, uma vez que alguns entrevistados foram contratados em outras regionais; o fato de alguns antes da efetivação terem sido empregados terceirizados; características do Sistema de lotação (no caso de Sistema ser pequeno, médio ou de grande porte); contato com companheiros de trabalho; disponibilidade do uso do microcomputador e diferença nas atividades desempenhadas.

No entanto, todos tiveram dificuldades em responder aos questionamentos, ficando comprovada a necessidade da implementação do Programa de Adaptação.

3.1 - Descrição do problema

O novo empregado não conhecendo a empresa para a qual está trabalhando, certamente não irá desenvolver todo seu potencial. Podendo repassar informações equivocadas aos clientes, não executar adequadamente as tarefas, trabalhar fora das Normas da Empresa por não conhecê-las e ainda não atender o cliente interno e externo de forma adequada.

Através das pesquisas realizadas, percebeu-se ainda que em algumas vezes os entrevistados têm receio até mesmo de conversar sobre alguns assuntos pertinentes à Empresa e à Unidade com seus superiores e colegas de trabalho.

3.2 - Análise das causas do problema

As deficiências citadas se devem à falta de um programa específico de Adaptação de Novos Empregados, uma vez que hoje os empregados vão construindo seu conhecimento de forma fragmentada por meio de informações que em algumas vezes já estão desatualizadas.

3.3 - Importância percebida pelo pessoal da área, dirigentes, clientes em relação ao problema e prioridade de sua resolução

Como os colaboradores tornaram-se ao longo do tempo pilares para a consolidação das empresas no mercado, na Sanepar não é diferente, tornando a implantação do Programa extremamente necessária dentro da URSP.

Outra vantagem que se pode destacar com a implantação do programa é o fato de que a partir do momento em que o colaborador conhece a empresa de forma coesa e clara, certamente irá empenhar-se com maior eficácia no desenvolvimento dos processos no qual está inserido, tendo consciência de que é parte de um todo, e seu desenvolvimento e empenho nas atividades da empresa serão fundamentais para o sucesso da mesma, pois dentro de uma organização cada colaborador deve ser um suporte para que se realize a missão, para que se tenha uma visão ampla da empresa e conheça profundamente os deveres e os realize de forma entusiástica.

As vantagens acima, quando apresentadas ao gerente e coordenadores da URSP foram também entendidas por eles como primordial para o bom desempenho de cada novo empregado. Tanto que, todos apoiaram a implantação do Programa de imediato.

3.4 - Disponibilidade de recursos e competências para resolver o problema

Os recursos financeiros necessários para implantação do programa não seriam um montante muito alto, até porque o custo x benefício será enorme, pois se o colaborador conhecer a empresa de forma adequada poderá evitar falhas que causem per-

das financeiras futuras. Falhas estas que podem com certeza ser geradas pela desmotivação causada pela falta de conhecimento do ambiente de trabalho.

Estes recursos financeiros estariam diretamente ligados à confecção de material didático, despesas com refeições e transporte quando da visita de empregados de outros sistemas à Sede.

A URSP atualmente possui em seu quadro de funcionários pessoas que podem colaborar na implantação do programa, uma vez que são colaboradores que no decorrer dos anos adquiriram um bom conhecimento da empresa.

Interessante também salientar que como o Programa deverá repassar diversas informações da URSP e Excelência da Qualidade, é muito importante que os instrutores sejam da própria Unidade, diminuindo ainda mais o custo.

E no caso, a URSP possui colaboradores capacitados para tal procedimento, sendo que quem irá repassar estas informações são os alunos do Curso de Capacitação de Facilitadores da Qualidade que desenvolveram o Projeto, que possuem conhecimentos sobre as ferramentas da qualidade e de informações estratégicas. Com relação à formação acadêmica um possui formação em Administração e o outro na área Pedagógica, fato que faz com que ambos tenham os requisitos para repassar as informações contidas no Programa.

4 - PROPOSTA

Inicialmente foi feita uma coleta de dados junto aos funcionários contratados no período de 2003 a outubro de 2005, sobre a carência de informações devido à falta do programa de adaptação. Estes dados foram colhidos através do questionário semi-estruturado Anexo 1, sendo que os resultados foram a base para a montagem de plano de ação, que subsidiará o Programa de Adaptação de Novos Empregados da URSP.

Para definir o público alvo foi levado em consideração a época que houve mudanças de gestão na empresa, ou seja, no início de 2003.

O programa será destinado aos funcionários que serão contratados em 2006, especificamente em fevereiro. Após esta primeira etapa do Programa, far-se-á a entrevista com quem participou do referido, para que através das variáveis sejam mensuradas as melhorias alcançadas com a implantação do mesmo.

4.1 - Método, modelo, sistema, processos a serem implantados

A metodologia utilizada no presente projeto para obtenção dos dados que indicaram a real necessidade do programa foi um questionário semi-estruturado Anexo 1, (uma coleta) de dados, o qual foi elaborado e aplicado durante a montagem do Projeto, isto é, um período de elaboração relativamente longo, no entanto, acredita-se ter chegado a um modelo de diagnóstico que veio de encontro com as necessidades, lançou-se mão de uma entrevista com perguntas que buscaram uma explicação concisa do entrevistado. Através deste questionário/entrevista foram colhidos dados quali-quantitativos junto aos empregados da Unidade, que foram contratados a partir de 2003 até outubro de 2005, estes forneceram informações sobre as dificuldades enfrentadas por eles devido à ausência de um Programa de Adaptação. E, através destas informações identificaram-se as ações necessárias para preencher a lacuna existente hoje, bem como as ações que irão implementar o Projeto da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

O questionário foi aplicado sem identificação, conforme Anexo 1, fato que foi esclarecido aos entrevistados no momento da aplicação do referido, para que eles sentissem total segurança ao responderem as questões.

Percebeu-se neste período, através de um diagrama de causa e efeito, diagrama este que possibilitou que se encontrassem as causas dos problemas diagnosticados, que as lacunas existentes no processo de contratação de novos empregados, estejam relacionadas principalmente no que diz respeito à Cultura da Excelência da Qualidade, diretrizes, estrutura organizacional e etc.

Após muito se analisar concluiu-se que além da montagem do Manual do Novo Empregado, que se encontra no Anexo 4, com as seguintes informações: Perfil da Companhia, Perfil da Unidade, Missão, Visão, Política Empresarial, Política da Qualidade, Política Ambiental, Diretrizes, Marca Registrada, Capital Social, Uniforme, Crachá, Cartão Ponto, Hora Extra, Biblioteca, Comunicação na Sanepar, Sanesaúde, Use o Bom Senso, Assesa, Sistema Normativo, Treinamentos, ISO, Siglas Usadas na Empresa, Serviços, Conselho de Administração, Diretoria de Operações, Organograma da Empresa e da Unidade, Gestão por Competência, Jornais Internos, CIPA, Responsabilidade Social, Coordenações, Metas e Objetivos, Concessão, PARES, seria necessário que se passasse algumas horas conversando com estes novos empregados sobre estes itens, pois assim a forma de assimilação seria mais entusiasta, uma vez que elas estariam sendo repassadas pelos novos colegas de trabalho.

Para melhor se trabalhar estas informações definiu-se por dividir o cronograma da Reunião de Adaptação em 16 horas.

Estes dois dias deverão ser preparados com antecedência e atenção, uma vez que, receber-se-ão novos funcionários, e para que eles se adaptem à cultura da empresa, e também um aos outros.

Além de todas as atividades dos dois dias de reuniões, onde receberão informações sobre os itens acima citados, terão a oportunidade de assistirem vídeos, que ilustra-

rão o que lhes foi repassado, participarão de dinâmicas, para que eles se sintam ainda mais valorizados e no último dia será realizada uma entrevista com perguntas informais, conforme modelo no Anexo 5, onde cada um definirá seu perfil, e estes dados juntamente com a foto de cada novo empregado serão colocados no Portal da Unidade, para que os demais colaboradores conheçam os novos colegas.

Também serão realizadas visitas em alguns Sistemas, para que eles conheçam as diversas realidades de uma mesma Unidade. E, ainda conheçam nossas captações, ETAs, ETEs.

A entrega de um kit contendo uma Agenda da URSP, lápis e chaveiro da Sanepar fará com que o empregado sinta-se acolhido pela Unidade.

Para esclarecer sobre a metodologia aplicada, a seguir descreveram-se as especificações técnicas da pesquisa (coleta de dados) e o roteiro da Reunião de Adaptação:

Objetivo: Levantar junto aos empregados contratados a partir de 2003 até outubro de 2005 dados que possam vir a subsidiar o tema proposto.

Local: Todos os Sistemas da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina, onde estiverem lotados o referido público alvo.

Período de Aplicação do Questionário: de 05 de dezembro de 2005 a 06 de janeiro de 2006

Universo Pesquisado: Colaboradores contratados a partir de 2003 até outubro de 2005.

Amostra: Todos os questionários respondidos por funcionários contratados a partir de 2003 até outubro de 2005 serão utilizados como dados mensuráveis.

Atividade: Todas desde que a contratação tenha sido a partir de 2003 até outubro de 2005.

Número de Entrevistas: 100% do público proposto.

Controle de Qualidade: Uma vez que esta pesquisa será realizada diretamente com o entrevistado, já teremos certeza da qualidade das respostas no momento de aplicação da mesma.

A Reunião de Adaptação seguirá o roteiro abaixo, podendo obviamente haver alguma mudança no decorrer da mesma, caso seja percebido que com isso o aproveitamento da reunião será melhor.

Para se chegar a este roteiro, utilizou-se a todo o momento a ferramenta 5W e 2H, visto que sempre havia perguntas: o que fazer? quem irá fazer? quando fazer? onde fazer? por que fazer? como fazer? quanto custará? O 5W e 2H também foi utilizado para a elaboração do Manual do Novo Empregado. No caso do roteiro também foi necessário lançar mão do Fluxograma, uma vez que haveria que ter como base onde a Reunião se iniciaria e onde terminaria. Neste ponto, o fluxograma foi fundamental já que ele define através de uma representação gráfica todas as etapas do processo.

1º Dia:

Abertura: Apresentação do gerente e coordenadores (Convidados).

Apresentação dos Instrutores: Momento em que os instrutores farão um breve relato de suas experiências na empresa, desde o ingresso até os dias de hoje.

Apresentação dos Novos Empregados: Todos os participantes se apresentarão, repassando informações que façam com que todos se familiarizem, tais como: nome, time de futebol, onde trabalhava antes, etc.

Esclarecimento do Motivo da Reunião: Momento onde será esclarecido o como surgiu a idéia da Reunião de Adaptação, quais são os objetivos que se pretende alcançar nestes dois dias.

Quebra-Gelo: Vídeo com uma música e uma ginástica – Descontraído.

Entrega do Material: Momento que será realizada a entrega das pastas com lápis, chaveiro, agenda e o manual do novo empregado.

Início dos Temas a serem abordados: Iniciar-se-ão os assuntos a serem explanados durante os dois dias, seguindo a seqüência do manual, e da apresentação em datashow.

Intervalo: Momento para pausa e café de aproximadamente 10 minutos, onde as pessoas podem interagir umas com as outras.

Vídeo Ilustrativo: Apresentação de um vídeo que tenha alguma relação com o que está sendo abordado.

Continuação dos Temas: Seqüência dos assuntos do manual e datashow.

Vídeo Ilustrativo: Apresentação de um vídeo que tenha alguma relação com o que está sendo abordado.

Almoço: Momento onde todos estarão juntos, uma vez que o almoço será com a participação de todos.

Dinâmica: Será aplicada uma dinâmica relacionada com o trabalho em Equipe.

Vídeo Motivacional: Apresentação do vídeo Motivando com Criatividade, do consultor Daniel Godri.

Continuação do Temas: Seqüência dos assuntos do manual e datashow.

Intervalo: Momento para pausa e café de aproximadamente 10 minutos, onde as pessoas podem interagir umas com as outras.

Vídeo Ilustrativo: Apresentação de um vídeo que tenha alguma relação com o que será abordado.

Encerramento: No encerramento do primeiro dia falar-se-á da importância da continuação dos trabalhos do dia seguinte.

2º Dia

Quebra-Gelo: Um vídeo para que todos se descontraíam no início do dia.

Continuação dos Temas Propostos: Seqüência dos assuntos do manual e datashow.

Vídeo Ilustrativo: Apresentação de um vídeo que tenha alguma relação com o que está sendo abordado.

Intervalo: Momento para pausa e café de aproximadamente 10 minutos, onde as pessoas podem interagir umas com as outras.

Vídeo Motivacional: Apresentação do vídeo O Coração no Poder, do consultor Daniel Godri.

Continuação dos Temas: Seqüência dos assuntos do manual e datashow.

Almoço: Momento onde todos estarão juntos, uma vez que o almoço será com a participação de todos.

Preenchimento de Entrevista Pessoal: Será repassado para cada participante da reunião uma entrevista Anexo 5, com perguntas bem simples, para que as respostas sejam colocadas no Portal da URSP.

Fotos para o Portal: Serão tiradas fotos dos participantes para que as mesmas sejam colocadas no Portal juntamente com a entrevista acima citada, estas fotos serão ao lado do Banner da Política da Qualidade.

Visitas: Os novos empregados serão levados a alguns Sistemas da Unidade, para conhecer os escritórios, ETAs, ETEs e captação.

Encerramento: Serão passados o vídeo Filtro Solar e o Gladiador, para que cada um pense na sua importância dentro da empresa. Também serão realizados os agradecimentos.

Com a implantação do Programa de Adaptação de Novos Empregados na URSP será adotado um Manual para os novos empregados, onde eles encontrarão informações relacionadas com a Excelência da Qualidade da Unidade, tais como visão, missão, política da qualidade, política ambiental, estrutura organizacional, objetivos e metas, sendo que o manual terá como foco principal o escopo da própria Unidade.

Deve ficar claro que este manual não é um guia de instruções onde o empregado encontrará informações de como desempenhar suas funções, ou ainda benefícios oferecidos a eles, uma vez que o intuito do projeto não é treinar ou ensinar, mas sim adaptar e integrar os novos empregados com a realidade da Sanepar.

A opção pelo manual como material didático consiste no fato de que ele pode ser um instrumento de apoio para seus usuários. E, através de um manual específico sobre dados que levam à Cultura da Excelência da Qualidade, poder-se-ão sanar as dúvidas que surgiram no questionário aplicado, quando das entrevistas.

4.1.1 - Tipo de Pesquisa:

Levantamento de dados com os empregados contratados no período de 2003 a outubro de 2005. Através destes dados realizou-se de forma mensurável qual o grau de conhecimento que cada colaborador obteve no momento de sua contratação bem como as dificuldades enfrentadas por não terem recebido estas informações, este diagnóstico está voltado mais para as informações da Empresa como um todo e

principalmente da Unidade, do que a função propriamente dita, uma vez que se acredita conforme afirmação de MARTINS (2005), que para a ambientação de novos é imprescindível um programa bem estruturado de ambientação, onde o clima interno de coleguismo e colaboração é fundamental no desenvolvimento das atividades.

4.1.2 - Abordagem:

Questionário Semi-Estruturado - Qualiquantitativo - entrevista serão abordadas as dificuldades geradas pela inexistência de um Programa de Adaptação de Novos Empregados.

No Anexo 2, será apresentado o questionário que foi utilizado para o levantamento de dados junto ao público alvo.

4.1.3 - Nível de Análise:

Departamental por ser somente na URSP, uma das Unidades Regionais da Sanepar, e Individual por ter como público alvo os novos empregados.

4.1.4 - Objeto de Estudo:

Os empregados da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina, contratados a partir de 2003 até outubro de 2005.

4.1.5 - Instrumento de Coleta de Dados:

- Questionário Semi-Estruturado.

4.1.6 - Limites do Trabalho:

O projeto será restrito aos novos empregados da Unidade Regional de Santo Antônio da Platina, podendo futuramente ser expandido para as demais Unidades, e até mesmo se tornar Corporativo, uma vez que ele difere do "Conhecendo a Sanepar".

4.2 - Etapas de implantação e cronograma

A primeira versão do programa terá onze etapas, a partir da segunda o programa terá início na sexta etapa.

4.2.1 - Etapas:

1. Início do Projeto.
2. Pesquisa sobre o assunto.
3. Elaboração do questionário (pesquisa).
4. Entrevistas com empregados contratados a partir de 2003 até outubro de 2005.
5. Elaboração do Cronograma da Reunião e Manual do Novo Empregado.
6. Aplicação do programa para os contratados em fevereiro de 2006.
7. Entrevista com os empregados contratados em fevereiro de 2006.
8. Comparação dos dados da quarta com a sétima etapa, para acompanhamento do desempenho do programa.
9. Divulgação junto à gerência.
10. Revisão do Programa.
11. Manutenção do Programa.

4.2.2 - Como implementar cada etapa

O projeto está dividido basicamente em onze etapas, as quais serão trabalhadas da seguinte forma, uma vez que já no início do Projeto serão estabelecidas as etapas seguintes:

01 – Definição e início do Projeto, no mês de julho de 2005 no módulo específico de preparação de projeto técnico já foi decidido o tema que seria trabalhado, tendo aí início o Projeto do Programa de Adaptação de Novos Empregados da URSP.

02 – Através do estudo das bibliografias descritas neste projeto iniciamos os trabalhos referentes ao projeto.

03 – Elaboração do questionário através de pesquisa do material bibliográfico.

04 – Definição do público a ser estudado e visitas aos Sistemas para Entrevistas.

05 – Elaboração de materiais para a Aplicação do Programa em Fevereiro de 2006. Estes materiais serão definidos com base nos dados colhidos na entrevista, pois deverão ser enfatizados os tópicos que necessitem de maior divulgação para o empregado.

06 – Realização da primeira reunião em fevereiro de 2006. Com o material e um Programa em mãos será realizada a primeira aplicação do Programa de Adaptação de Novos Empregados na Unidade Regional de Santo Antônio da Platina. Onde também os detalhes como: apresentação em datashow, vídeos, roteiro, carga horária, local data, entre outros serão pré-definidos através dos 5W e 2H e brainstorm, uma vez que através destas ferramentas diversas idéias serão lançadas e as pertinentes ao assunto serão utilizadas.

07 – Aplicação do questionário de Adaptação para aos empregados contratados em fevereiro de 2006.

08 – Comparação dos dados obtidos na entrevista com os recém-contratados e os já ativos.

09 – Apresentação dos resultados junto à gerência, pois é de suma importância que a gerência veja os resultados do programa, para que apóie a continuidade do mesmo nas futuras contratações.

10 – Revisão do Programa, através de uma análise serão definidos os pontos negativos e positivos do programa, bem como as melhorias que poderão compor as próximas reuniões.

11 – Manutenção do Programa, continuidade do programa a todos os novos contratados na URSP.

4.2.3 - Formas de Monitoramento

Os benefícios trazidos pelo Programa de Adaptação de Novos Empregados serão acompanhados através da aplicação do questionário Anexo 3 aos participantes das Reuniões de Adaptação.

Participarão desta pesquisa os colaboradores contratados no último concurso da empresa, e através de suas respostas nos serão fornecidas informações sobre os benefícios que a implantação do programa trouxe para a URSP.

4.2.4 - Cronograma Físico das etapas de implantação

O Cronograma foi elaborado de forma a atender todas as necessidades encontradas no decorrer do projeto.

Fases	Jul/05	Ago/05	Set/05	Out/05	Nov/05	Dez/05	Jan/06	Fev/06	Mar/06	Abr/06	Mai/06	Jun/06	Jul/06	Ago/06	Set/06	Out/06	Nov/06	Dez/06	
Início do Projeto	█																		
Pesquisa Sobre o Assunto	█	█																	
Elaboração do Questionário			█	█															
Aplicação do Questionário						█	█												
Elaboração do Material							█												
Aplicação do Programa 1ª Reunião.								█											
Aplicação do Questionário									█										
Medição dos Resultados										█									
Apresentação Resultados											█								
Revisão do Programa											█								
Manutenção do Programa											█	█	█	█	█	█	█	█	█

Quadro 5 – Cronograma Físico

4.2.5 - Cronograma de Recursos (financeiros, pessoal, equipamentos, etc)

<i>Fases</i>	<i>Nov/05</i>	<i>Dez/05</i>	<i>Jan/05</i>	<i>Fev/05</i>	<i>Mar/05</i>	<i>Abr/05</i>	<i>Total</i>
<i>Custo com Material para Questionário</i>	50,00						50,00
<i>Custo com Deslocamento para Entrevistas</i>		50,00					50,00
<i>Custo com a Elaboração do Material</i>				176,10			176,10
<i>Custo com Locação de Data Show</i>				200,00			200,00
<i>Custo com Alimentação para os Participantes da Reunião de Integração</i>				391,00			391,00
<i>Custo com Coffee - Break</i>				276,00			276,00
<i>Custo com Deslocamento para Aplicação do Programa</i>				100,00			100,00
<i>Total das Despesas</i>	50,00	50,00	0,00	1.143,10	0,00	0,00	1.243,10

Quadro 6 – Cronograma de Recursos

5 - ANÁLISE DE VIABILIDADE DO PROJETO

A implantação do Programa é totalmente viável, pois no decorrer das entrevistas percebeu-se que os colaboradores não receberam nos últimos quatro anos as informações necessárias relativas: a metas da empresa, missão, visão, políticas da qualidade e ambiental, coordenações, diretorias, divisão dos sistemas.

Os entrevistados que conseguiram responder aos questionamentos, em todas as vezes construíram seus conhecimentos através de fragmentos de informações de colegas, leituras informais de um ou outro material que se encontrava disponível, e até mesmo por dedução.

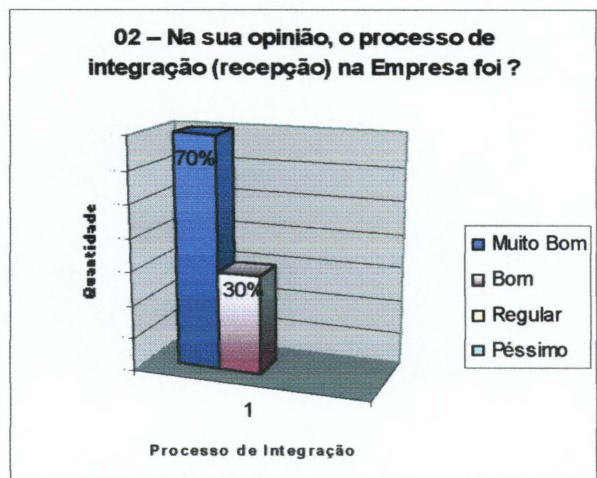
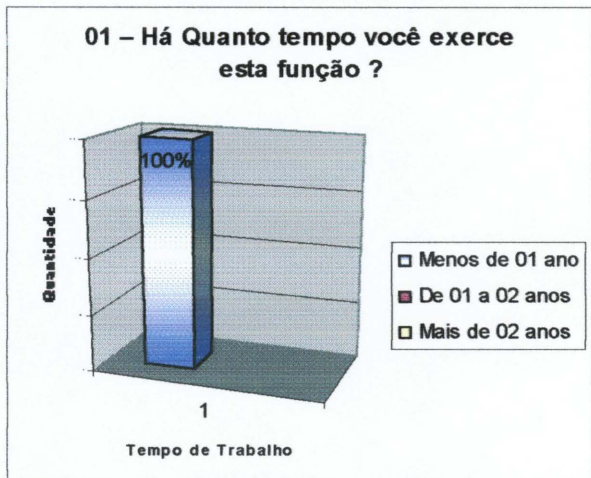
Nesta análise vale lembrar que na URSP várias são as realidades dos entrevistados. Uns já trabalhavam na empresa prestando serviços terceirizados, outros trabalharam na empresa há mais de dez anos como contratados, saíram e agora retornaram como efetivos, outros foram contratados em outras regionais, porém a situação do conhecimento é a mesma, alguns foram contratados quando da antiga estrutura das Regionais. Estas diferentes realidades validam ainda mais o fato da importância da implementação do Programa, uma vez que comprovam que realmente não existe este Programa na Empresa, pois se percebeu que independentemente da época e estrutura da contratação, os novos empregados não participaram de Programas de Adaptação.

5.1 - Como e com eficiência a proposta resolve todos os problemas encontrados no diagnóstico

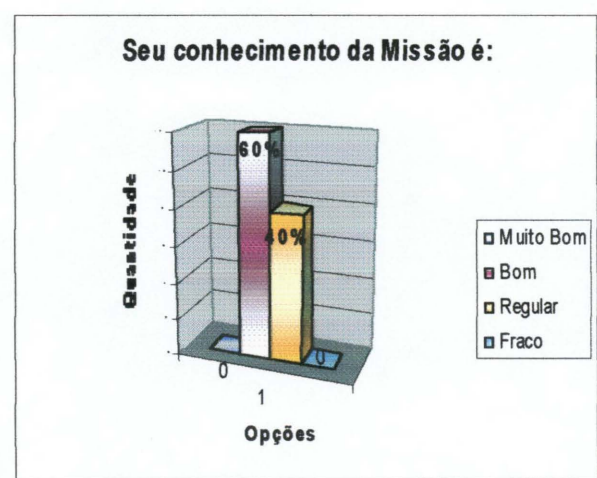
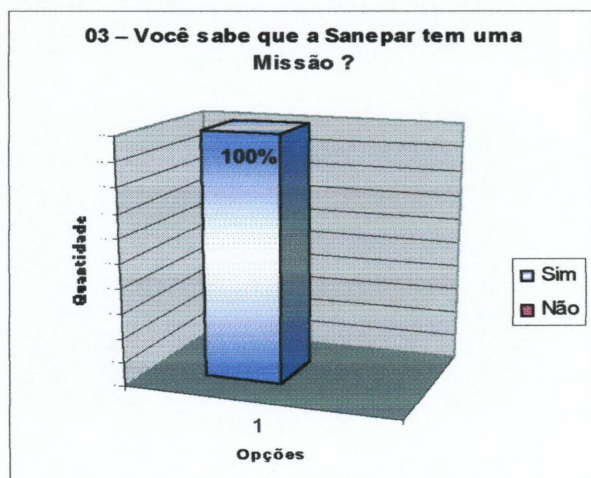
Certamente o Programa irá ajudar a resolver os problemas encontrados no diagnóstico quando da aplicação do questionário, uma vez que, com a implantação do Programa estar-se-á trabalhando de forma eficaz, o interesse de cada novo empregado; a manutenção de todas as informações repassadas, sabe-se ser salutar sempre divulgar as informações pertinentes a todos.

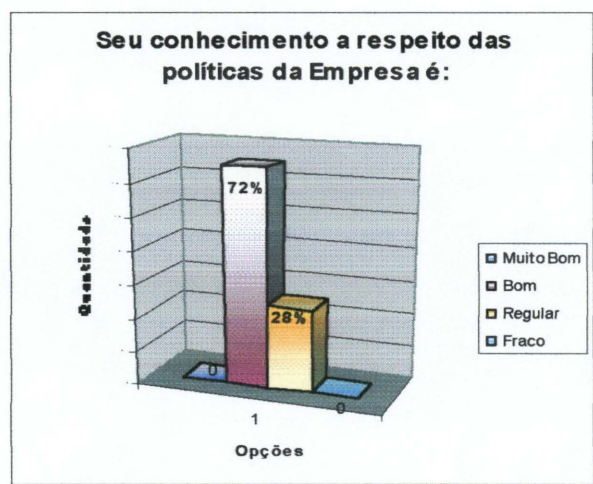
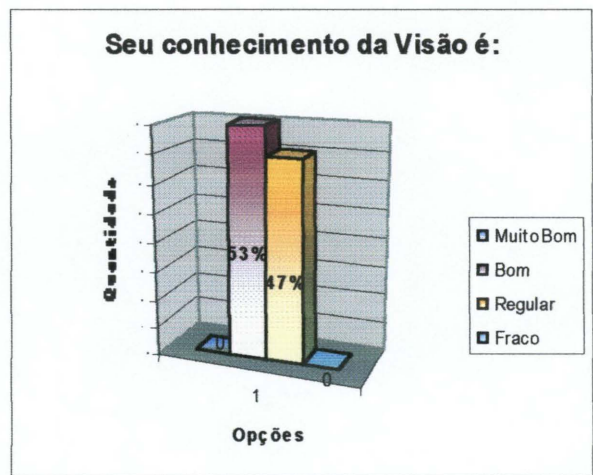
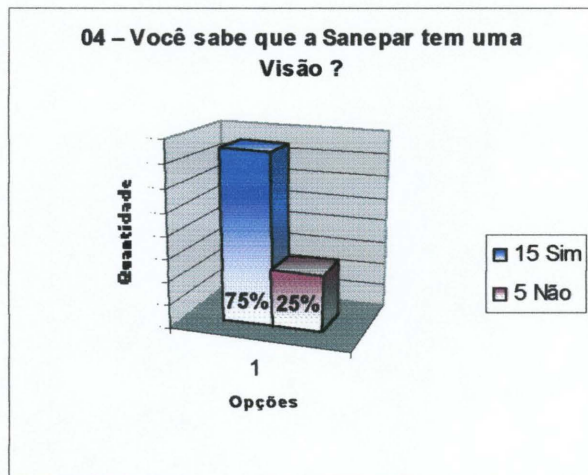
Estas afirmações podem ser feitas com base nas variáveis encontradas no questionário Anexo 3.

Neste caso, 100% dos empregados têm menos de sessenta dias de contratação. Com relação ao processo de integração na empresa, 70% acharam que foi muito bom, os demais 30% afirmam que foi bom, e ainda justificaram dizendo que foram bem recebidos pelo pessoal; já nos primeiros dias conheceram todas as salas e funcionários da Sede; salientaram o dinamismo da Reunião de Adaptação.

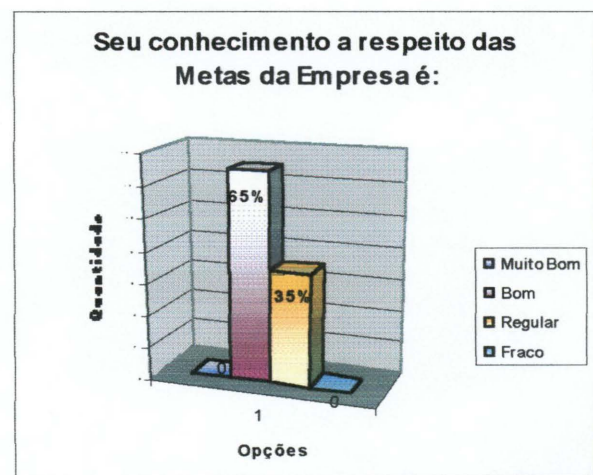
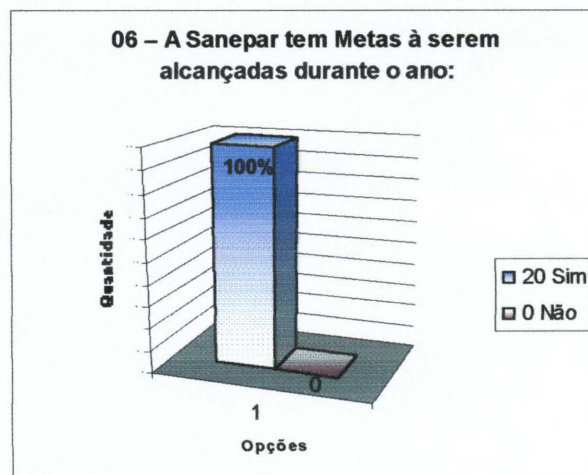


Quando questionados a respeito da Missão, Visão, Política da Qualidade, Política Ambiental, as respostas foram satisfatórias, alguns afirmaram já ter ouvido falar sobre estes itens na Reunião de Adaptação; terem lido no Manual do Novo Empregado. Os entrevistados já conseguiram afirmar que seus conhecimentos sobre estes assuntos estão entre bom e regular, e ainda afirmaram que com o material recebido certamente este irá melhorar.

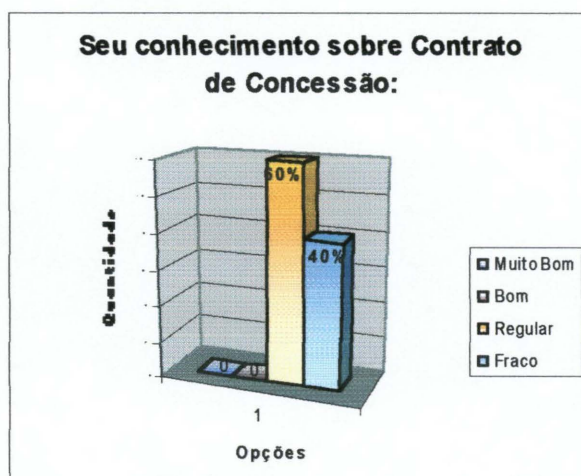
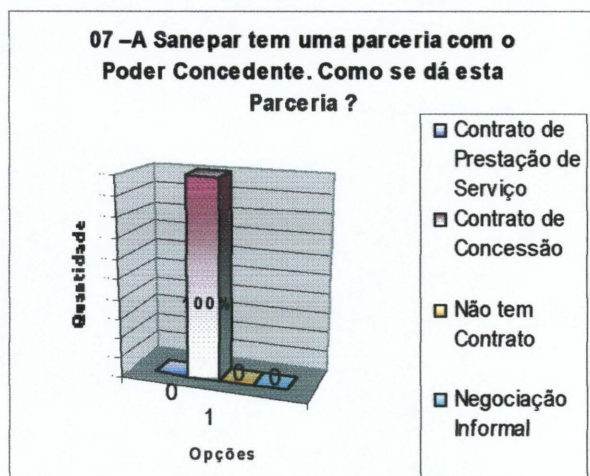




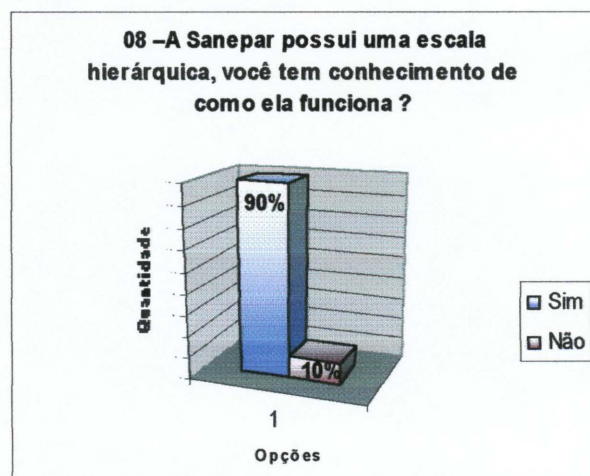
Todos os novos empregados no dia da entrevista, vale lembrar que esta foi realizada trinta dias após a Reunião de Adaptação, já disseram ter ouvido falar nas metas da empresa, tanto no dia da reunião, como viram no manual, inclusive citaram o quadro de indicadores estratégicos que lhes foi apresentado no dia da Reunião de Adaptação em datashow. Lembrou-se também que o quadro faz parte do Manual do Novo Empregado.



Todos sabiam falar quem era o Poder Concedente e como funcionava o Contrato de Concessão, pois este assunto também foi bem trabalhado no dia da Reunião, e no Manual do Novo Empregado há um item que para esclarece esta parceria, no entanto eles mesmos ainda acham que o conhecimento é de regular a fraco, visto que todos sabem que existem cláusulas contratuais que eles ainda não conhecem.

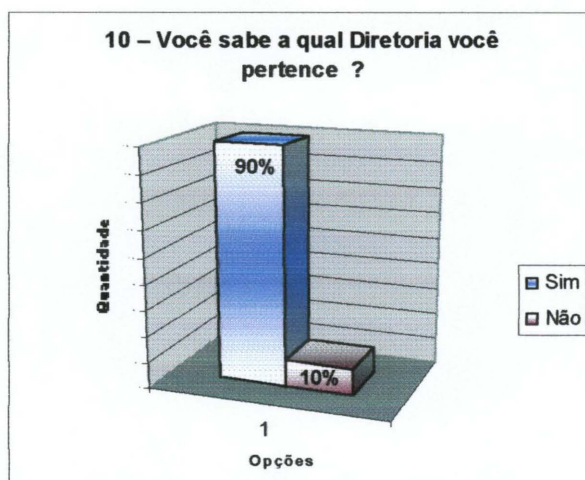
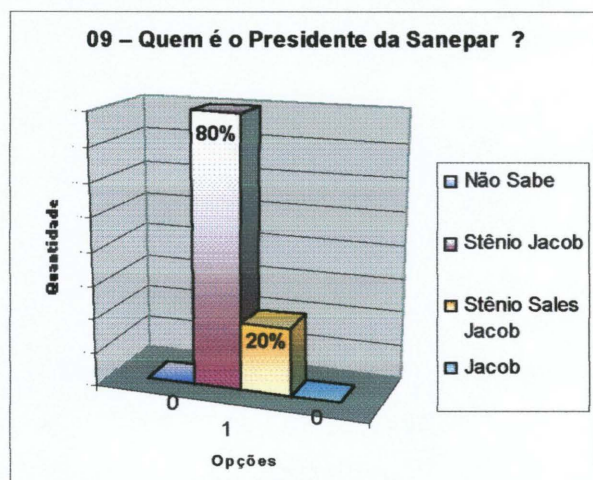


A maioria afirmou saber como funciona a hierarquia dentro da empresa, apenas 10% dos entrevistados não conseguiram detalhar o funcionamento, por achar o assunto muito difícil, na avaliação deles sobre o tema o resultado vai de bom a fraco. Todos souberam responder sobre a divisão das coordenações e também informar a qual coordenação pertencem. E, ainda mais importante, todos já sabem a quem recorrer caso surjam dúvidas na execução de suas tarefas diárias, bem como buscar informações estratégicas.



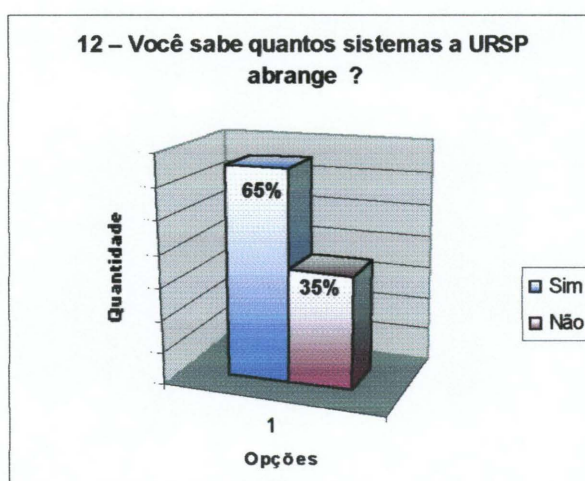
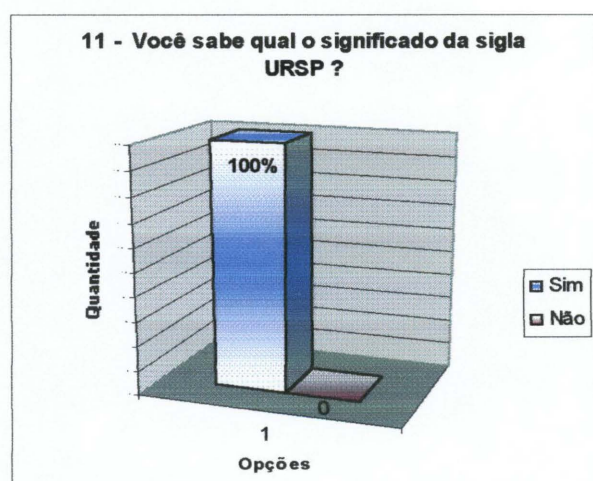
Com relação a quem é o presidente 80% responderam de forma correta. É interessante observar no Anexo 3 que eles usavam formas diferentes para dizer o nome do Presidente Stênio, outro fato peculiar nesta pergunta é que todos se lembram da foto

do presidente que foi mostrada no datashow, junto com a equipe da URSP quando de uma visita dele na Unidade em 2005.



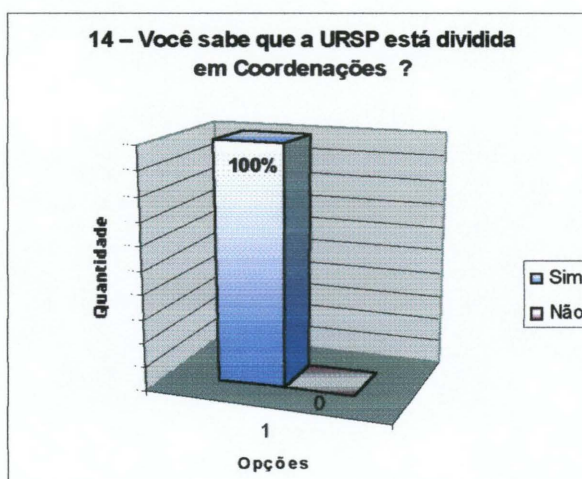
Dentre os entrevistados, 90% dos empregados já conseguiram distinguir Diretoria de Coordenação, isto é, estes afirmaram saber que pertencem à Diretoria de Operações, pois ouviram na Reunião de Adaptação e também há um item específico sobre esta Diretoria no Manual do Novo Empregado.

Todos afirmaram saber o significado da sigla URSP, até porque ela faz parte da capa do Manual do Novo Empregado, na animação da apresentação o símbolo do Projeto já é apresentado no início das atividades, então ficou claro o que significa URSP.



Com relação aos Sistemas que a URSP abrange nem todos conseguiram responder, sete dos entrevistados ficaram na dúvida, apesar de o mapa da Unidade ter sido apresentado em datashow e estar no Manual, no entanto eles justificaram o fato de

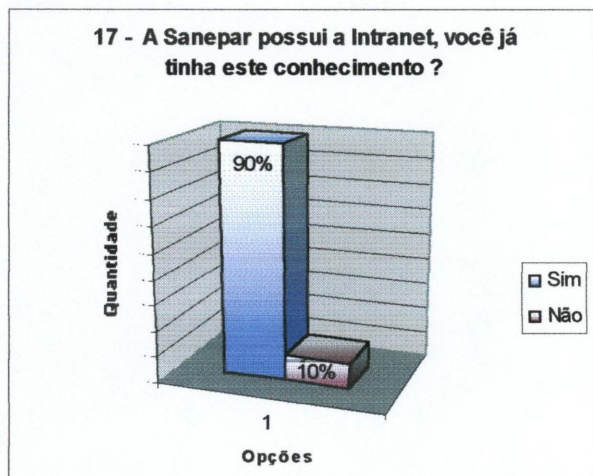
não saber responder, uma vez que todos são agentes de leitura e se confundiram, pois eles executam leitura em Sistemas que não pertencem a URSP.



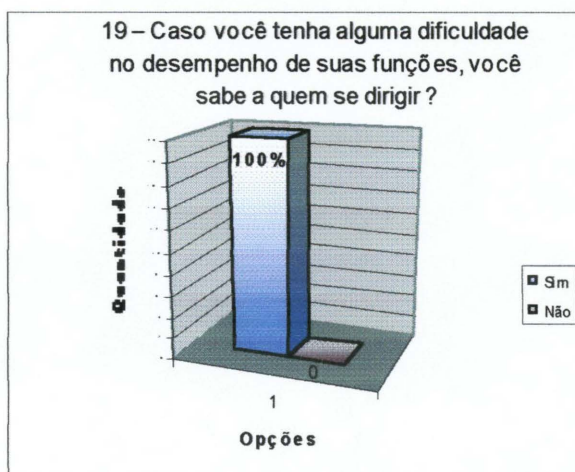
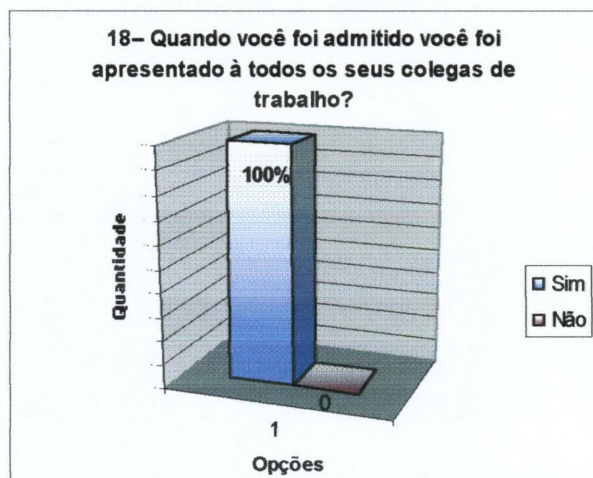
Todos afirmaram ter recebido informações sobre o salário e os benefícios que a empresa oferece, e também sobre o Sanesaúde no treinamento específico de leitura, pois lá ouviram palestras de um representante da Fundação e um RH, no entanto não receberam materiais. Este é um dos fatores que afirma que o simples fato de trabalhar com um projeto para os novos empregados, muita coisa mudou não só dentro da Unidade, mas também na Empresa, visto que este treinamento foi idealizado durante o desenvolvimento do mesmo.



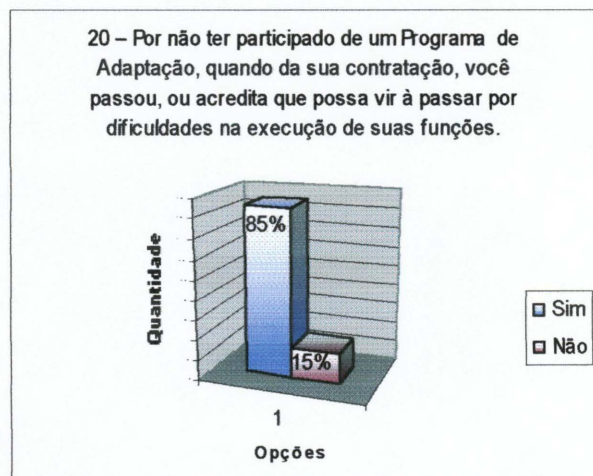
Todos foram apresentados à Intranet no dia da Reunião de Adaptação, pois apesar deles não terem acesso a micros, é nosso intuito que eles saibam que existe esta ferramenta. No entanto no dia da entrevista, dois não lembraram deste fato.



Com relação às Responsabilidades Sociais da Empresa as respostas foram basicamente as mesmas. Sendo que citaram que o Saneamento básico é o maior benefício que a empresa pode oferecer para a população, isto é, saúde, dignidade.



Dos vinte entrevistados, 85% acharam muito bom ter participado de uma Reunião de Integração, uma vez que a Reunião foi muito motivadora; aprenderam muito sobre a empresa, com isto ganham mais confiança para iniciarem suas atividades.



Maioria dos entrevistados, quinze, não participa de programas de voluntariado e basicamente por falta de tempo; falta de interesse; falta de convite; nunca pensaram no assunto. Os que participam disseram se sentir bem servindo ao próximo.

Baseados na análise das respostas dos entrevistados, concluiu-se que o Programa de Adaptação de Novos Empregados da URSP alcançou plenamente seus objetivos.

No entanto, uma vez que no diagnóstico realizado foi percebido que existe uma lacuna muito grande com os funcionários que não participaram de nenhum programa de adaptação, e a partir da implantação deste programa na URSP, os empregados recém-contratados obterão este conhecimento, teve-se a certeza de que o nivelamento das informações deverá ser realizado, para tanto se sugere o desenvolvimento de um projeto específico para o repasse das questões estratégicas aos empregados contratados até 2005. Embora o presente projeto possa ser usado como base terá que ser realizada uma nova pesquisa e análise de dados para que se defina os detalhes e a viabilidade da realização de tal projeto.

5.2 - Como e com que eficiência a proposta atende os requisitos de solução dos problemas encontrados no diagnóstico

Partindo dos dados colhidos no questionário aplicado, mais especificamente na pergunta número 20 "Por não ter participado de um Programa de Adaptação, quando da sua contratação, você passou, ou acredita que possa vir a passar por dificuldades na execução de suas funções?", a proposta atende de maneira eficaz os problemas encontrados no diagnóstico.

Este resultado satisfatório se dará com a aplicação do Programa a todos os novos contratados na Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

5.3 - Análise de Custos benefícios da Proposta

Ao analisar os custos benefícios da implantação do Programa de Adaptação de Novos Empregados na Unidade Regional de Santo Antônio da Platina conclui-se que além do Programa ter um custo pequeno, sendo que os gastos serão apenas com

refeições, aluguel de datashow, confecção de material, os benefícios que este programa trará para a Unidade e para os novos empregados serão inúmeros.

Cabe citar que o custo com a confecção do Manual do Novo Empregado é bem baixo, principalmente ao se constatar que este material servirá para esclarecer dúvidas futuras que possam surgir.

Com base no Cronograma de Recursos, onde consta o custo total do Programa aplicado nos 20 novos empregados, pôde-se concluir que houve um custo unitário de R\$ 62,15 (Sessenta e Dois Reais e Quinze Centavos), um custo irrisório por empregado. Custo este que certamente retornará, uma vez que com estes empregados adaptados na empresa, buscarão desempenhar suas atividades voltadas para a Excelência da Qualidade.

O valor aqui levantado certamente é um valor baixo mesmo que não sejam levados em consideração os benefícios advindos pela implantação do programa, e quando se sabe ainda que estas pessoas terão papel importante na empresa, com um retorno deste investimento satisfatório. Esta afirmação pode ser confirmada com análise dos comparativos abaixo, referentes ao Treinamento Técnico para os Agentes de Leitura e o da Reunião de Adaptação.

QUADRO COMPARATIVO DE CUSTOS

Custos Treinamento MCP		Custos Reunião de Adaptação	
Item	R\$	Item	R\$
Aluguel Data Show	500,00	Aluguel Data Show	200,00
Coffee-Break	1.902,00	Coffee-Break	276,00
Refeição	3.170,00	Refeição	391,00
Material	1.080,00	Material	226,10
Outros	1.200,00	Outros	150,00
TOTAL	7.852,00	TOTAL	1.243,10

Empregados Participantes	20	Empregados Participantes	20
--------------------------	----	--------------------------	----

Dias de Treinamento	12	Dias de Reunião	2
---------------------	----	-----------------	---

Custo Unitário	65,43	Custo Unitário	62,15
-----------------------	--------------	-----------------------	--------------

Quadro 6 – Quadro Comparativo de Custos

Pode-se ainda salientar que se estes empregados tivessem que se deslocar para Curitiba para participarem de uma Reunião, onde fossem, receber estas informações, apenas uma passagem custa R\$ 50,00 (Cinqüenta Reais), e uma diária de hotel R\$ 80,00 (Oitenta Reais), ou seja só com estes dois itens já teríamos um custo de R\$ 130,00 (Cento e Trinta Reais) e no caso seriam duas passagens, duas diárias, no mínimo, mais refeição, táxi, etc.

5.4 - Possibilidade de disseminação nas outras Unidades

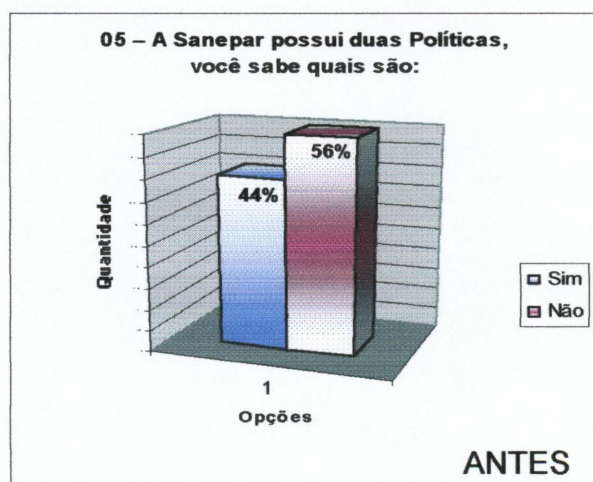
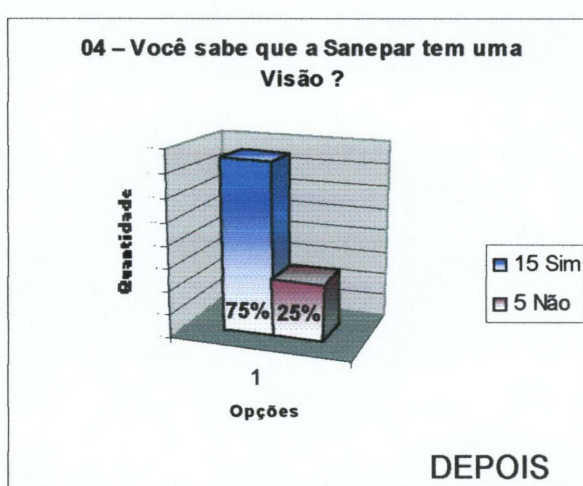
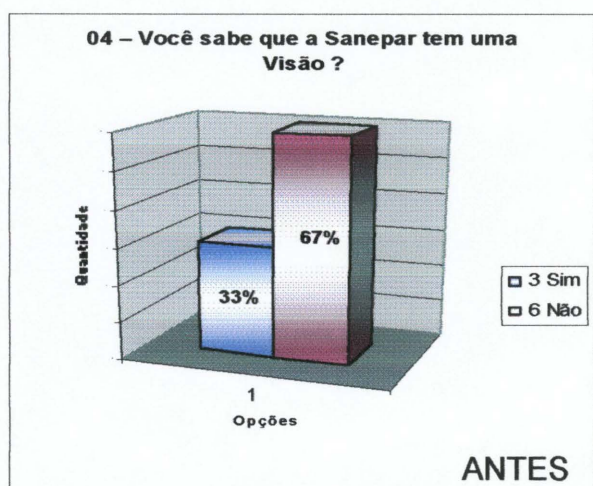
A possibilidade de se disseminar este programa em outras Unidades é de grande necessidade, e porque não dizer imprescindível, uma vez que a maioria, senão todas as Unidades não possuem um Programa específico de Adaptação de Novos Empregados.

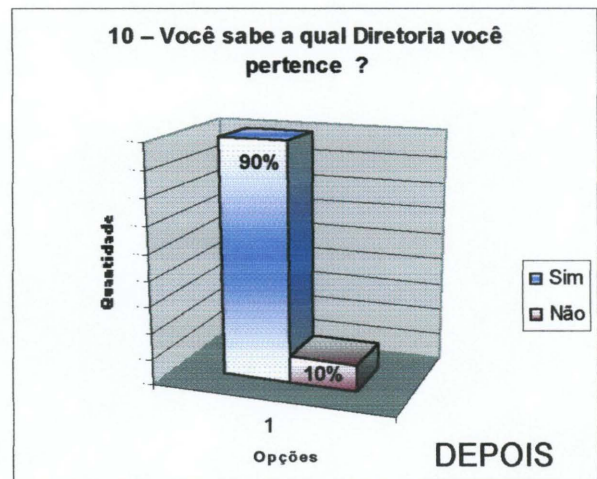
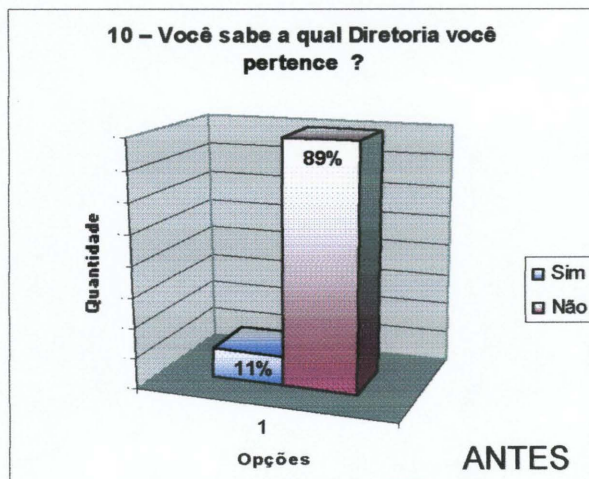
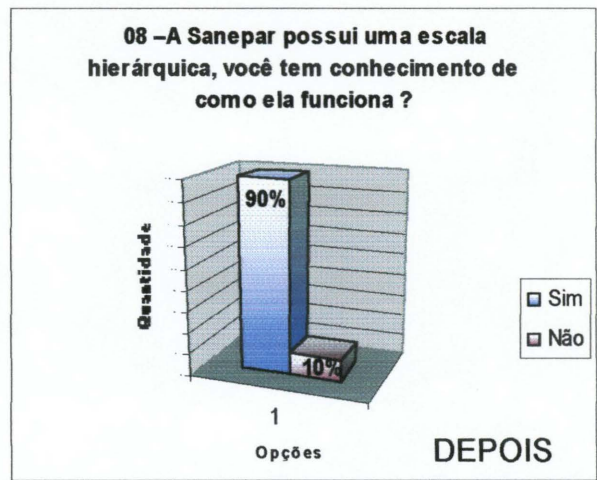
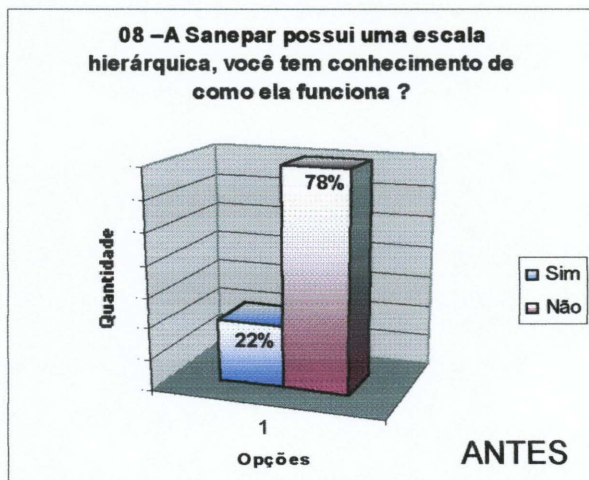
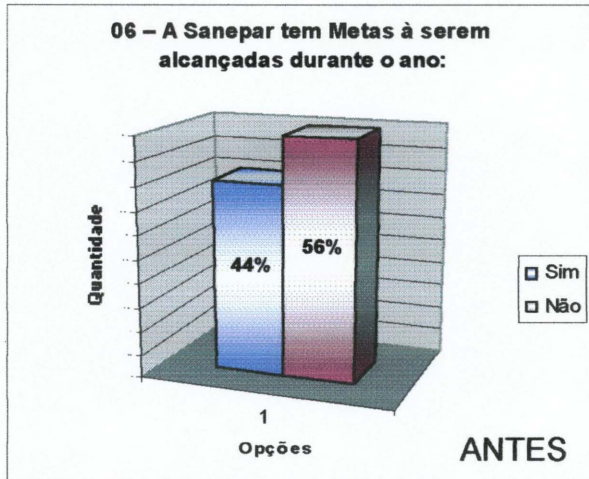
Afirmção que pode ser feita com segurança, pois com base na fonte de dados do projeto, ou seja, os empregados contratados no período de 2003 a outubro de 2005, onde existiam empregados contratados em outras Unidades, estas passam pela mesma carência que a URSP.

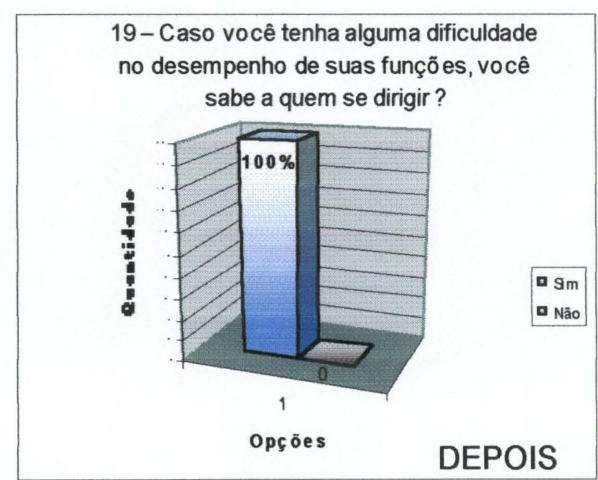
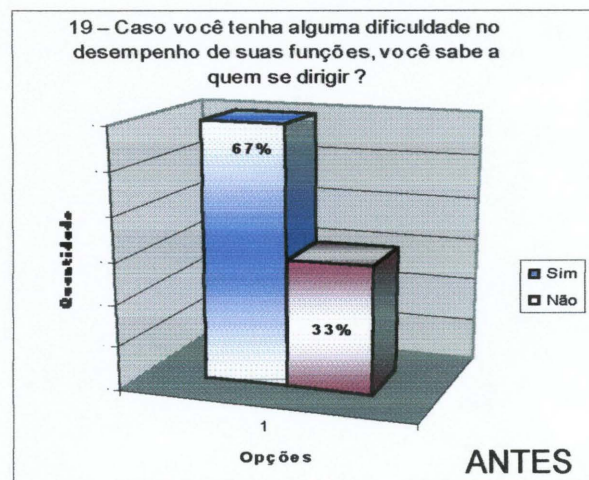
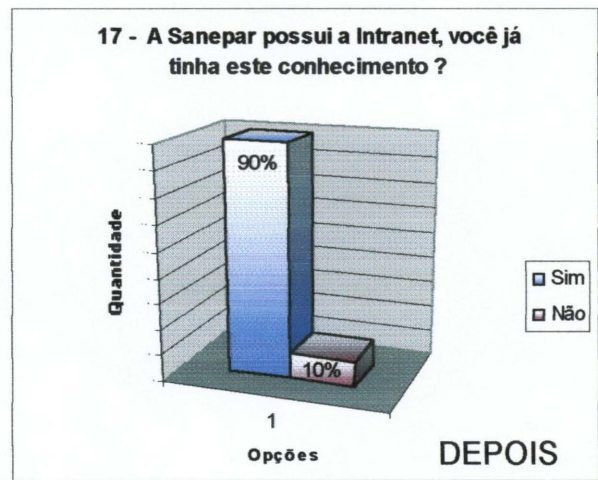
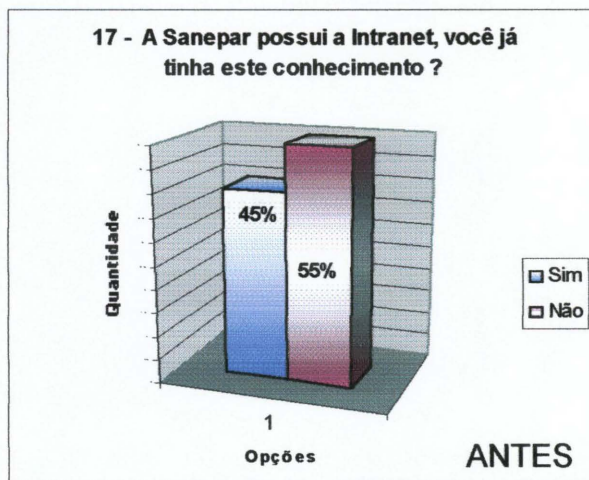
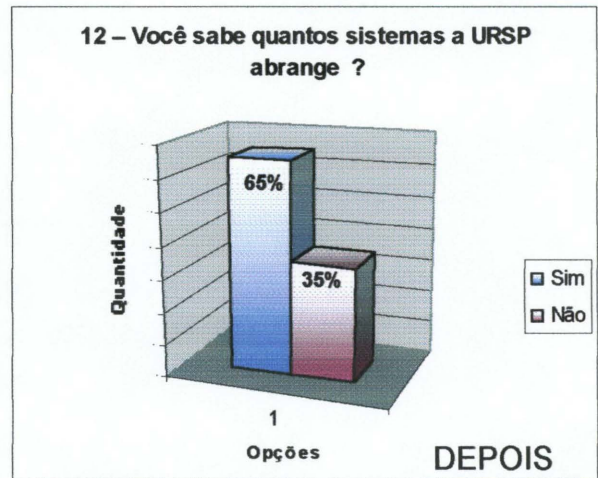
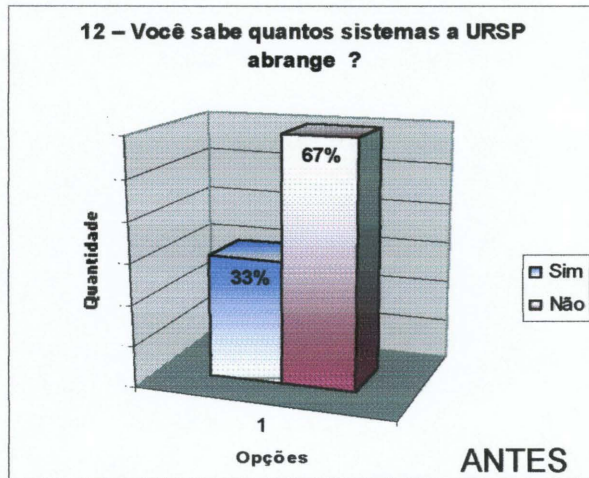
Com relação ao custo também pode-se afirmar que aplicação do mesmo é totalmente viável, pois ficou comprovado que o custo de implantação do programa é bem baixo, R\$ 62,15 (Sessenta e Dois Reais e Quinze Centavos) por empregado, e certamente as demais Unidades que adotarem o Programa de Adaptação de Novos Empregados da URSP terão os mesmo benefícios que a URSP teve e já ficou comprovado no decorrer do projeto, sem necessidade de grandes investimentos financeiros, apenas a disponibilidade para se fazer algumas adaptações no projeto da URSP, que estará disponível a quem queira implantá-lo.

O baixo custo, os benefícios, bem como a necessidade da implantação da Reunião de Adaptação em outras Unidades da Empresa podem ser comprovados, ainda pelos ganhos qualitativos, conforme comprovado com as pesquisas realizadas.

PRINCIPAIS DIFERENÇAS







6 - CONCLUSÃO

Ao se iniciar este Projeto já se imaginou a necessidade de uma Adaptação de Novos Empregados na URSP, visto que sempre que foi acompanhada a entrada dos Novos Empregados percebeu-se que não existia uma metodologia para este processo.

A aplicação do questionário reforçou o que se suspeitava, de que o Empregado ao iniciar suas atividades não era “apresentado” às políticas da empresa, diretrizes, visão, missão, objetivos e metas, e na grande maioria das vezes não conhecia nem a hierarquia da empresa, tão pouco a da Unidade.

Um dos pontos fundamentais que se percebeu ao longo da elaboração e aplicação do Projeto é que mudou a visão dos nossos colaboradores em relação à chegada do Novo Empregado.

Isto se deu porque durante meses conversou - se sobre o Projeto, como poderia se fazer, o que seria viável ou não, e com isso a equipe da URSP, foi se despertando para este fato. Tanto que, mesmo antes de se aplicar o Projeto na Unidade muitas coisas mudaram, quando da contratação dos 20 novos empregados, que compuseram a primeira turma do Projeto, o RH da Unidade, as Coordenações e Gerência mostraram grande preocupação em receber estes novos empregados de forma mais acolhedora, o que facilitou o nosso trabalho, uma vez que estes empregado já possuíam mais informações que muitos dos empregados antigos. Outro fato que surpreendeu foi que até o próprio RH da Empresa atentou para elaborar treinamentos para os novos empregados. Claro, treinamento não era o objetivo principal, mas o fato de observar a preocupação com estes empregados, deixou claro que a aplicabilidade deste projeto realmente foi de suma importância.

Ao finalizar o projeto percebeu-se que a metodologia utilizada atendeu os objetivos propostos, uma vez que com ela criou-se um ambiente agradável e amigável, para repassar informações estratégicas da empresa, que seriam de suma importância no trabalho diário de cada um.

Pode-se afirmar que as principais características do Projeto; a ênfase na receptividade do novo empregado, o repasse de informações corporativas, a cultura da excelência da qualidade, foram plenamente atendidas com a metodologia escolhida.

Ao longo destes oito meses de elaboração e aplicação do Projeto concluiu-se que toda empresa para alavancar seus negócios depende da sua força de trabalho, e para que isto aconteça cada empregado deve estar satisfeito com a empresa. Esta satisfação vai muito além de questões financeiras, ou seja, o ambiente que ele está também deve ser satisfatório. E sem dúvida, o empregado começará a perceber isso ao ingressar na empresa. Fato que fará com que a URSP adote este Programa de Adaptação de Novos Empregados como uma constante nos seus processos de contratação.

7 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMORA, ANTÔNIO SOARES AMORA; Mini Dicionário Soares Amora da Língua Portuguesa, Saraiva, 2ª ed. 1998.

BARBAZETTI, JEAN; Artigo: Gestão de RH, 2002, disponível no site www.manager.com.br : acessado em 30/06/05.

CARRETO, ROSA; Artigo: A Integração de Novos Colaboradores , 2002, disponível no site www.hirestrus.net : acessado em 30/06/05.

CHIAVENATO, IDALBERTO; Gerenciando Pessoas – Edição Compacta; 3ª ed. Revisada e Ampliada, São Paulo, Makron, 1997.

CHIAVENATO, IDALBERTO; Recursos Humanos – Edição Compacta; 2ª ed., São Paulo, Atlas - 1992.

CHIAVENATO, IDALBERTO; Recursos Humanos na Empresa; 1º Vol., São Paulo, Atlas, 1991.

CROSBY, PHILIP B., Integração – Qualidade e Recursos Humanos para o ano 2000, Makron Books / Dutton. – 1992.

FERREIRA, AURÉLIO BUARQUE DE HOLANDA; Novo Dicionário da Língua Portuguesa, 2ª ed. , Editora Nova Fronteira, 1986.

FERREIRA, PAULO PINTO, Administração de Pessoal: Relações Industriais; 5ª ed., São Paulo, Atlas, 1980.

KIDDER, L. H; Métodos de Pesquisa Nas Relações Sociais, 2ª ed. Editora Pedagógica e Universitária Ltda, 1987.

MARTINS, ONILZA BORGES; Gerenciamento de Equipes Para a Qualidade, Material para o Curso de Capacitação de Facilitadores da Qualidade – SANEPAR, Curitiba, 2005.

RODRIGUES, ANTÔNIO; Gestão de Recursos ou Gestão de Pessoas?, 1999 – Trabalho de Monografia.

TRIVIÑOS, A . N. S; Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: A pesquisa qualitativa em educação; 1ª ed., São Paulo, Atlas, 1992.

8 - ANEXOS

- **Anexo 1** - Modelo do Questionário Aplicado.
- **Anexo 2** - Resposta das entrevistas com os empregados contratados no período de 2003 a outubro de 2005.
- **Anexo 3** - Resposta das entrevistas com os empregados que participaram da primeira Reunião de Adaptação em Fevereiro de 2006.
- **Anexo 4** - Manual do Novo Empregado.
- **Anexo 5** – Entrevista Informal.

O presente questionário tem como intuito obter informações a respeito dos conhecimentos por você obtido quando da sua admissão na Empresa.

<p>01 – Há Quanto tempo você exerce esta função ? <input type="checkbox"/> Menos de 01 ano <input type="checkbox"/> De 01 a 02 anos <input type="checkbox"/> Mais de 02 anos</p>
<p>02 – na sua opinião, o processo de integração (recepção) na Empresa foi ? <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Péssimo</p> <p>Justifique sua resposta: </p>
<p>03 – Você sabe que a Sanepar tem uma Missão ? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? </p> <p>Seu conhecimento da Missão é: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco</p>
<p>04 – Você sabe que a Sanepar tem uma Visão ? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? </p> <p>Seu conhecimento da Visão é: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco</p>
<p>05 – A Sanepar possui duas Políticas, você sabe quais são: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? E Quais são estas políticas ? </p> <p>Seu conhecimento a respeito das políticas da Empresa é: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco</p>
<p>06 – A Sanepar tem Metas à serem alcançadas durante o ano: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Cite algumas metas ? </p> <p>Seu conhecimento a respeito das Metas da Empresa é: </p>

<p>07 – A Sanepar tem uma parceria com o Poder Concedente. Como se dá esta Parceria ? <input type="checkbox"/> Contrato de Prestação de Serviço <input type="checkbox"/> Não tem Contrato <input type="checkbox"/> Contrato de Concessão <input type="checkbox"/> Negociação Informal</p> <p>Explique sua resposta, e como você obteve esta informação? </p> <p>Seu conhecimento a respeito das Concessões da Empresa é: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco</p>
<p>08 – A Sanepar possui uma escala hierárquica, você tem conhecimento de como ela funciona ? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação? </p> <p>Seu conhecimento a respeito da hierarquia da Empresa é: <input type="checkbox"/> Muito Bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Fraco</p>
<p>09 – Quem é o Presidente da Sanepar ? </p> <p>Como você obteve esta informação ? </p>
<p>10 – Você sabe a qual Diretoria você pertence ? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação? Qual é a Diretoria ? </p>
<p>11 - Você sabe qual o significado da sigla URSP ? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Qual o significado? </p>

12 – Você sabe quantos sistemas a URSP abrange ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Quantos sistemas compõem a URSP ? E, ainda onde fica a sede a Unidade ?

.....

.....

.....

13 – Você sabe quem é o gerente da Unidade ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Você já foi apresentado a ele ?

.....

.....

.....

14 – Você sabe que a URSP está dividida em Coordenações ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Quantas são as Coordenações ? Para qual Coordenação você presta serviços ?

.....

.....

.....

Você já foi apresentado para o seu Coordenador ?

.....

15 – Você obteve informações sobre o seu salário e os benefícios que a Sanepar oferece ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

.....

.....

.....

16 – Com relação ao Plano de Saúde, você sabe como fazer para poder usufruir o mesmo ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

.....

.....

.....

17 - A Sanepar possui a Intranet, você já tinha este conhecimento ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Você já utilizou a Intranet e para qual finalidade?

.....

.....

.....

18 – Quando você foi admitido você foi apresentado à todos os seus colegas de trabalho?
 Sim Não

19 – Caso você tenha alguma dificuldade no desempenho de suas funções, você sabe a quem se dirigir ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, a quem ?

.....

20 – Por não ter participado de um Programa de Adequação, quando da sua contratação, você passou, ou acredita que possa vir à passar por dificuldades na execução de suas funções.
 Sim Não

Explique sua resposta:

.....

.....

.....

21 – Na sua opinião quais são as Responsabilidades Sociais que a Sanepar possui? Explique sua resposta:

.....

.....

.....

.....

22 – Você participa como voluntário de algum programa social (religião, clubes de serviços, asilos, creches, ajuda social e socioambiental) ?
 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, qual o programa ?

.....

.....

.....

Explique o motivo pelo qual você participa ?

.....

.....

.....

Questionário de Adaptação Público Alvo - Estudo - Anexo 2

01 – Há Quanto tempo você exerce esta função ?

6 Menos de 01 ano De 01 a 02 anos 3 Mais de 02 anos

02 – Na sua opinião, o processo de integração (recepção) na Empresa foi ?

3 Muito Bom 3 Bom 3 Regular Péssimo

Justifique sua resposta:

Treinamento em campo em Ibaiti, se deslocou sozinho de SAP para Ibaiti.

Não houve integração, já conhecia a empresa, pois tinha trabalhado como contratado.

Não houve, foi feito apresentações informais rápidas, minutos.

Foi apresentado aos colegas na parte da manhã pelo responsável pela RH.

Foi muito bem acolhido pelas pessoas.

Apresentado ao gerente e coordenador direto pelo RH, houve impasse quanto ao local de trabalho.

Trabalhava como terceirizado, na admissão almoçou em SAP, conheceu o pessoal de SAP e WB.

Foi regular, não houve integração.

Teve apoio dos colegas e incentivo da chefia.

03 – Você sabe que a Sanepar tem uma Missão ?

6 Sim 3 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

Cartazes na Unidade

Pesquisa própria

Quadro na parede

Papel de parede do microcomputador

Através do Jornal Diálogo

Através da empresa terceirizada

Conhecimento adquirido no dia-a-dia (ouviu comentários)

Seu conhecimento da Missão é:

Muito Bom Bom 4 Regular 5 Fraco

04 – Você sabe que a Sanepar tem uma Visão ?

3 Sim 6 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

Quadro na parede

Através da empresa terceirizada

Conhecimento adquirido no dia-a-dia (ouviu comentários)

Seu conhecimento da Visão é:

Muito Bom Bom 1 Regular 8 Fraco

05 – A Sanepar possui duas Políticas, você sabe quais são:

4 Sim 5 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? E Quais são estas políticas ?

Ouviu falar

Papel de parede no micro, Portal da URSP e Agenda.

Conhece apenas a Política da Qualidade

Folders

Num treinamento em um curso técnico

Conhecimento adquirido no dia-a-dia (ouviu comentários)

Seu conhecimento a respeito das políticas da Empresa é:

Muito Bom Bom 4 Regular 5 Fraco

06 – A Sanepar tem Metas à serem alcançadas durante o ano:

8 Sim 1 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Cite algumas metas ?

Dedução

Por conclusão própria

Através do dia-a-dia - Indicador: Pendências

Por suposição, afinal todas as empresas têm metas - Indicador: Inadimplência e atendimento esgotado.

Num treinamento em um curso técnico

Ficou sabendo meses depois através de comentários

Através do Diálogo

Seu conhecimento a respeito das Metas da Empresa é:

Muito Bom 3 Bom 1 Regular 5 Fraco

07 –A Sanepar tem uma parceria com o Poder Concedente. Como se dá esta Parceria ?

Contrato de Prestação de Serviço 1 Não tem Contrato
 8 Contrato de Concessão Negociação Informal

Explique sua resposta, e como você obteve esta informação?

Não soube afirmar, questionou ainda o que quer dizer Poder Concedente.

Depois de explicado o que quer dizer Poder Concedente, respondeu mas com informações externas.

Quando passou a exercer atividade relacionada ao assunto, isso há 6 meses atrás.

Também questionou a expressão "Poder Concedente", respondeu baseado nas informações da imprensa.

Suposição.

Imprensa (Jornal e TV).

Através da terceirizada.

Comentários da empresa. Inclusive citou que nunca viu um Contrato de Concessão

Através de conversas informais no dia-a-dia.

1 Muito Bom Bom Regular 8 Fraco

08 –A Sanepar possui uma escala hierárquica, você tem conhecimento de como ela funciona ?

2 Sim 7 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação?

Na intranet através de pesquisa.

Através de dedução

Muito Bom 2 Bom Regular 7 Fraco

09 – Quem é o Presidente da Sanepar ?

1 Não sabe
 3 Stenio Jacob
 3 Stenio Sales Jacob
 2 Jacob

Como você obteve esta informação ?

Através do jornal.

Quando o mesmo foi empossado.

Conversa com colegas.

Repasado por colegas.

No Contrato de Trabalho e Jornal Diálogo.

Na imprensa (TV), notícias políticas.

Na divulgação geral quando o mesmo assumiu

10 – Você sabe a qual Diretoria você pertence ?

1 Sim 8 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação? Qual é a Diretoria ?

Após exitar muito, por dedução. Diretoria de Operações

11 - Você sabe qual o significado da sigla URSP ?

8 Sim 1 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Qual o significado?

Quando ocorreu a mudança da estrutura da empresa.

Quando houve a mudança.

Dedução da sigla e conversa com colegas.

Por assimilação.

Nos impressos da Unidade.

Dedução.

Divulgação interna.

Conversas informais.

Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

12 – Você sabe quantos sistemas a URSP abrange ?

3 Sim 6 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

Quantos sistemas compõem a URSP ? E, ainda onde fica a sede a Unidade ?

Relação de telefones.

Quando ocorreu a mudança da estrutura.

Conhece a relação mas não sabe a quantidade.

São 25 sistemas e a sede fica em Santo Antônio da Platina.

13 – Você sabe quem é o gerente da Unidade ?

9 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

Você já foi apresentado a ele ?

Trabalhava na empresa terceirizada, se apresentou por iniciativa própria.

Apresentação formal, mas não conversou (bate-papo).

Na mudança da estrutura da empresa.

Apresentado formalmente, apenas cumprimentou.

Não houve apresentação, conversa informal.

Conversa informal no sistema.

Apresentação formal.

Na mudança da estrutura.

Obteve informação através de conversas informais, conversou uma vez sobre um assunto específico.

14 – Você sabe que a URSP está dividida em Coordenações ?

9 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

Quantas são as Coordenações ? Para qual Coordenação você presta serviços ?

2 Não soube responder as questões.

7 Respondeu às questões.

Você já foi apresentado para o seu Coordenador ?
Todos responderam que foram apresentados.

15 – Você obteve informações sobre o seu salário e os benefícios que a Sanepar oferece ?

7 Sim 2 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

- 3 *Buscou informações no manual do candidato; não recebeu nenhum material escrito quando admitido.*
- 1 *De maneira informal, conversas.*
- 1 *Através do gerente da época, recebeu material impresso dias após a admissão.*
- 3 *De maneira informal, pelo responsável do RH.*
- 1 *Edital do concurso e posterior informações do RH.*

16 – Com relação ao Plano de Saúde, você sabe como fazer para poder usufruir o mesmo ?

9 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

- 2 *Através de material da Fundação, veio por malote, não entendeu muito bem.*
- 1 *Não se recorda.*
- 4 *Através do responsável pelo RH (conversa). Não recebeu material impresso.*
- 1 *Direto na Fundação. Ligou para obter informações.*
- 1 *Direto na Fundação. Pessoalmente.*

17 - A Sanepar possui a Intranet, você já tinha este conhecimento ?

4 Sim 5 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

Você já utilizou a Intranet e para qual finalidade?

- 3 *No sistema não tem microcomputador.*
- 1 *No dia-a-dia. Pesquisou E-mail's e telefones.*
- 1 *Por curiosidade. Pesquisou o sistema normativo.*
- 3 *Através de colegas. Pesquisou informações gerais.*

18– Quando você foi admitido você foi apresentado à todos os seus colegas de trabalho?

6 Sim 3 Não

19 – Caso você tenha alguma dificuldade no desempenho de suas funções, você sabe a quem se dirigir ?

8 Sim 1 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, a quem ?

Todos os que responderam SIM souberam indicar a quem recorrer.

20 – Por não ter participado de um Programa de Adaptação, quando da sua contratação, você passou, ou acredita que possa vir à passar por dificuldades na execução de suas funções.

7 Sim 2 Não

Explique sua resposta:

Falta de conhecimento e informação geral da empresa.

No relacionamento com colegas e insegurança em algumas informações junto ao cliente.

Dificuldade na integração com os colegas e no conhecimento da empresa.

Não soube responder.

Dificuldades no dia-a-dia em buscar informações. A quem recorrer.

No trabalho diretamente não causou dificuldades. Mas as informações que foram questionadas seriam importantes ter conhecimento.

Não fez falta pois conhecia a empresa antes através da terceirizada. Mas estas informações fariam falta para um empregado que não conhecesse a empresa.

Falta de conhecimento e informações sempre gera dificuldades.

Existem informações que não sabemos e fazem falta. Ex: Siglas.

21 – Na sua opinião quais são as Responsabilidades Sociais que a Sanepar possui?

Explique sua resposta:

- 2 *Atender bem o cliente*
- 1 *Oferecer água de boa qualidade*
- 4 *Meio Ambiente*
- 1 *Exigências dos acionistas e Investidores.*
- 4 *Social - Tarifa Social*
- 1 *Pesquisa de satisfação do cliente.*
- 1 *Saneamento básico.*
- 3 *Não soube citar.*
- 1 *Maior participação dos empregados na comunidade*

Todos tiveram dificuldade em responder, não conseguiram ser objetivos na explicação das respostas.

22 – Você participa como voluntário de algum programa social (religião, clubes de serviços, asilos, creches, ajuda social e socioambiental) ?

- 1 *Sim*
- 8 *Não*

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, qual o programa ?

Movimente religioso e Educacional.

Explique o motivo ?

Não participação:

Falta de interesse.

Falta de tempo.

Falta de oportunidade

Falta de oportunidade e tempo.

Falta de convite.

Não tem na cidade.

Prefere ajudar financeiramente.

Participação:

Foi buscar aprender e acabou se envolvendo

Sempre gostou de participar de movimentos de Igreja.

Resumo das Variáveis

CONFORME A ÉPOCA DA ADMISSÃO. ESTRUTURA DA EMPRESA NA OCASIÃO.

CONFORME A REGIONAL, UMA VEZ QUE ALGUNS FORAM CONTRATADOS EM OUTRAS REGIONAIS E POSTERIORMENTE TRANSFERIDO PARA URSP.

CONFORME A SITUAÇÃO DO EMPREGADO, POIS POR SEREM TERCEIRIZADOS, ACREDITAVA-SE QUE JÁ TINHAM CONHECIMENTO DA EMPRESA.

CONFORME O CONDIÇÃO DE TEMPO DO EMPREGADO DA RH, EM ÉPOCAS MAIS TRANQUILAS É POSSÍVEL DAR MAIS ATENÇÃO, EM OUTRAS NEM TANTO.

CONFORME A CIDADE EM QUE O EMPREGADO FOI TRABALHAR.

CONFORME O COLEGA DE TRABALHO QUE O NOVO EMPREGADO TEVE.

CONFORME A FUNÇÃO (OPERACIONAL/ADMINISTRATIVA).

CONFORME O NÍVEL DE ACESSO A INFORMAÇÕES. EMPREGADOS DA ESTRUTURA E DOS SISTEMAS.

CONFORME A DISPONIBILIDADE DO USO DO MICRO COMPUTADOR.

**Questionário de Adaptação – Novos
Empregados – Anexo 3**

01 – Há Quanto tempo você exerce esta função ?

20 Menos de 01 ano De 01 a 02 anos Mais de 02 anos

02 – Na sua opinião, o processo de integração (recepção) na Empresa foi ?

14 Muito Bom 6 Bom Regular Pésimo

Justifique sua resposta:

Fomos muito bem recebidos pelo pessoal

No primeiro dia visitamos todas as salas

O fato de conhecer os novos colegas de trabalho

O dinamismo da Reunião de Adaptação

03 – Você sabe que a Sanepar tem uma Missão ?

20 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

13 - Na reunião de Integração dos novos empregados

5 - No manual do novo empregado

2 - No treinamento para Leitura

Seu conhecimento da Missão é:

Muito Bom 12 Bom 8 Regular Fraco

04 – Você sabe que a Sanepar tem uma Visão ?

15 Sim 5 Não

9 - Na reunião de Integração dos novos empregados

6 - No manual do novo empregado

Seu conhecimento da Visão é:

Muito Bom 8 Bom 7 Regular Fraco

05 – A Sanepar possui duas Políticas, você sabe quais são:

18 Sim 2 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? E Quais são estas políticas ?

Ouviu falar

11 - Na reunião de Integração dos novos empregados

7 - No manual do novo empregado

Seu conhecimento a respeito das políticas da Empresa é:

Muito Bom 13 Bom 5 Regular Fraco

06 – A Sanepar tem Metas a serem alcançadas durante o ano:

20 Sim 0 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Cite algumas metas ?

15 - Na reunião de Integração dos novos empregados

4 - No manual do novo empregado

1 - No treinamento para Leitura

Seu conhecimento a respeito das Metas da Empresa é:

Muito Bom

13 Bom

7 Regular

Fraco

07 –A Sanepar tem uma parceria com o Poder Concedente. Como se dá esta Parceria ?

Contrato de Prestação de Serviço

Não tem Contrato

20 Contrato de Concessão

Negociação Informal

Explique sua resposta, e como você obteve esta informação?

14 - Na reunião de Integração dos novos empregados

4 - No manual do novo empregado

2 - No treinamento para Leitura

Seu conhecimento a respeito de Contrato de Concessão é:

Muito Bom

Bom

12 Regular

8 Fraco

08 –A Sanepar possui uma escala hierárquica, você tem conhecimento de como ela funciona ?

18 Sim

2 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação?

16 - Na reunião de Integração dos novos empregados

2 - No manual do novo empregado

Seu conhecimento a respeito da hierarquia da empresa é:

Muito Bom

13 Bom

4 Regular

1 Fraco

09 – Quem é o Presidente da Sanepar ?

Não sabe

16 Stênio Jacob

4 Stênio Sales Jacob

Jacob

Como você obteve esta informação ?

17 - Na reunião de Integração dos novos empregados

3 - No manual do novo empregado

****Interessante salientar que todos comentaram da foto do presidente Stênio, a qual foi apresentada no datashow na Reunião de Adaptação.*

10 – Você sabe a qual Diretoria você pertence ?

18 Sim

2 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação? Qual é a Diretoria ?

17 - Na reunião de Integração dos novos empregados

1 - No manual do novo empregado

Diretoria de Operações

11 - Você sabe qual o significado da sigla URSP ?

20 Sim

Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ? Qual o significado?

13 - Na reunião de Integração dos novos empregados

2 - No manual do novo empregado

5 - No treinamento para Leitura

Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

12 – Você sabe quantos sistemas a URSP abrange ?

13 Sim

7 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?
Quantos sistemas compõem a URSP ? E, ainda onde fica a sede a Unidade ?

9 - Na reunião de Integração dos novos empregados

4 - No manual do novo empregado e na agenda

*** Importante lembrar do mapa da Unidade que foi apresentado no datashow, que está impresso no manual do novo empregado, na agenda da Unidade, porém os que não conseguiram responder se confundiram pelo fato das bases de leituras terem sistemas de outras URs.

São 25 sistemas e a sede fica em Santo Antônio da Platina.

13 – Você sabe quem é o gerente da Unidade ?

20 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?
Você já foi apresentado a ele ?

Fomos apresentados no primeiro dia de trabalho

14 – Você sabe que a URSP está dividida em Coordenações ?

20 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?
Quantas são as Coordenações ? Para qual Coordenação você presta serviços ?

13 - Na reunião de Integração dos novos empregados

7 - No manual do novo empregado

Você já foi apresentado para o seu Coordenador ?

Todos responderam que foram apresentados.

15 – Você obteve informações sobre o seu salário e os benefícios que a Sanepar oferece ?

20 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

20 - No treinamento para Leitura (houve uma palestra do representante da RH)

16 – Com relação ao Plano de Saúde, você sabe como fazer para poder usufruir o mesmo ?

20 Sim Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

20 - No treinamento para Leitura (houve uma palestra do representante da Fundação)

17 - A Sanepar possui a Intranet, você já tinha este conhecimento ?

18 Sim 2 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, como você obteve esta informação ?

Você já utilizou a Intranet e para qual finalidade?

20 - Na reunião de Integração dos novos empregados

18– Quando você foi admitido você foi apresentado à todos os seus colegas de trabalho?

20 Sim Não

19 – Caso você tenha alguma dificuldade no desempenho de suas funções, você sabe a quem se dirigir ?

20 Sim

1 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, a quem ?

Todos os que responderam SIM souberam indicar a quem recorrer.

20 – Por não ter participado de um Programa de Adaptação, quando da sua contratação, você passou, ou acredita que possa vir à passar por dificuldades na execução de suas funções.

17 Sim

3 Não

Explique sua resposta:

5 – A Reunião de Adaptação foi motivadora

2 – Diretamente não usei no serviço as informações, mas aprendi muito sobre a empresa o que nos dá mais confiança no trabalho.

13 – Acreditam que a partir da Reunião de Adaptação não passarão mais por estas dificuldades

21 – Na sua opinião quais são as Responsabilidades Sociais que a Sanepar possui?

Explique sua resposta:

Atender bem o cliente

Oferecer água de boa qualidade

Meio Ambiente

Exigências dos acionistas e Investidores.

Social - Tarifa Social

Pesquisa de satisfação do cliente.

Saneamento básico.

Não soube citar.

Maior participação dos empregados na comunidade

22 – Você participa como voluntário de algum programa social (religião, clubes de serviços, asilos, creches, ajuda social e socioambiental) ?

5 Sim

15 Não

Caso sua resposta tenha sido afirmativa, qual o programa ?

Movimento religioso e Educacional.

Explique o motivo ?

Não participação:

Falta de interesse.

Falta de tempo.

Falta de oportunidade

Falta de oportunidade e tempo.

Falta de convite.

Não tem na cidade.

Prefere ajudar financeiramente.

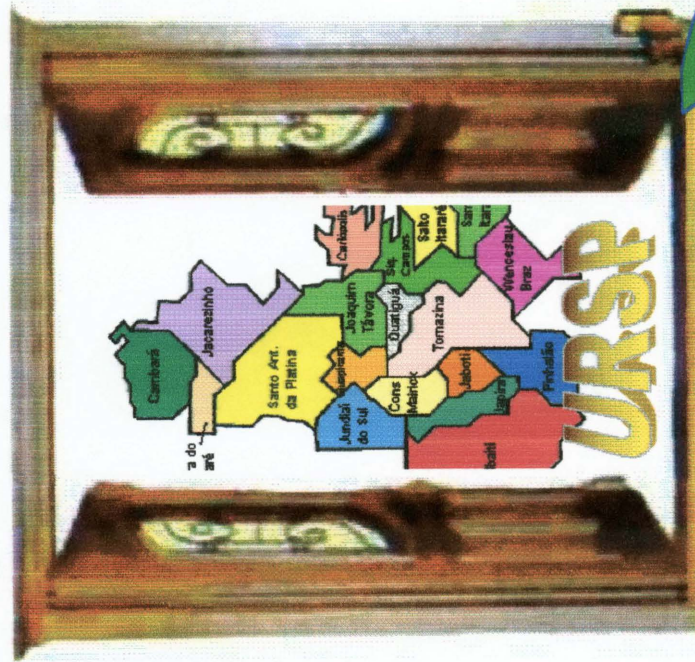
Participação:

Foi buscar aprender e acabou se envolvendo

Sempre gostou de participar de movimentos de Igreja.

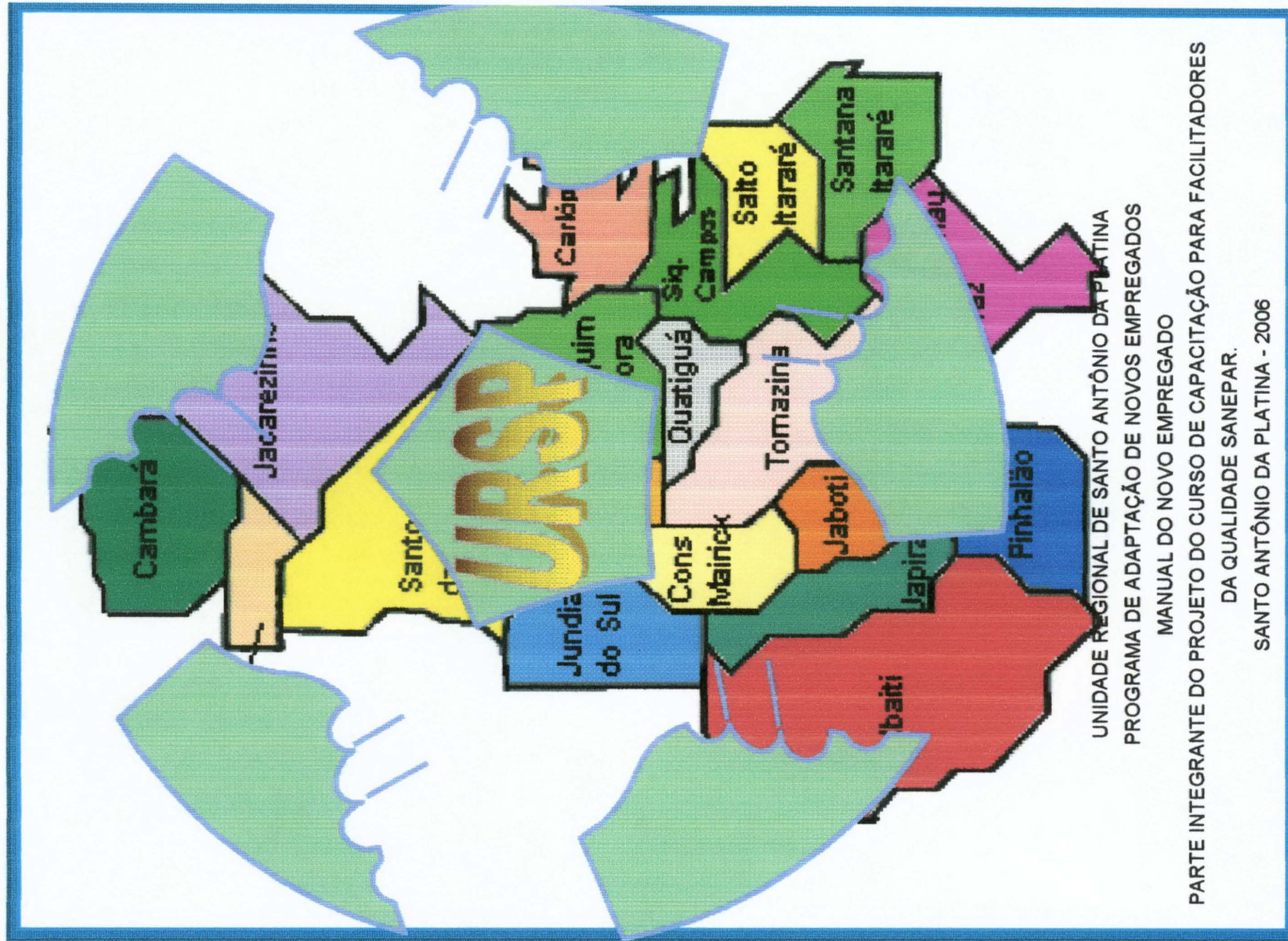


PROGRAMA DE ADAPTAÇÃO DE NOVOS EMPREGADOS
UNIDADE REGIONAL DE SANTO ANTÔNIO DA PLATINA



PARABÉNS! AGORA VOCÊ FAZ PARTE DA NOSSA FAMÍLIA SANEPARIANA!

Bem-Vindo!
Bem-Vindo!



UNIDADE REGIONAL DE SANTO ANTÔNIO DA PLATINA
PROGRAMA DE ADAPTAÇÃO DE NOVOS EMPREGADOS
MANUAL DO NOVO EMPREGADO
PARTE INTEGRANTE DO PROJETO DO CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA FACILITADORES DA QUALIDADE SANEPAR.

SANTO ANTÔNIO DA PLATINA - 2006

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

PROJETO TÉCNICO:
PROGRAMA DE ADAPTAÇÃO DE NOVOS EMPREGADOS

MANUAL DO NOVO EMPREGADO

ANDREIA CRISTINA DE CARVALHO
HENRIQUE CARLOS DA COSTA MARQUES

SANTO ANTÔNIO DA PLATINA, FEVEREIRO DE 2006

A Unidade Regional de Santo Antônio da Platina está imensamente feliz, pois a partir de agora você faz parte da nossa Equipe, ou seja você é fundamental na caminhada da URSP para que ela alcance seus objetivos, metas e desenvolva um trabalho socioambiental que venha atender o anseio da população por ela atendida.

O trabalho que você irá desempenhar é muito importante para a empresa e para a população do Paraná, e espera-se que através dele você seja bem-sucedido profissional e pessoalmente.

O objetivo deste manual é fazer com que você obtenha informações importantes sobre a Sanepar e a URSP.

Estas informações farão parte do seu cotidiano, e em muito lhe ajudarão no seu crescimento profissional.

Seja bem-vindo, a partir de agora você é o mais novo Sanepariano!

Com mais de 40 anos de atuação, a Sanepar é referência para o mundo como a melhor empresa de saneamento básico na América Latina. E se deve essa conquista a cada um dos mais 5.000 empregados que hoje trabalham na empresa e aos muitos outros que por aqui já passaram, e que fazem parte da história da Sanepar.

Foi devido ao empenho, compromisso e, principalmente, amor aos Saneparianos pelo trabalho que realizam que se transforma o perfil do saneamento básico no Estado. Hoje, o Paraná possui os melhores índices de atendimento do País, distribuindo saúde a mais de 8 milhões de paranaenses.

E você, a partir de agora, também fará parte dessa história.

Uma história de vitórias e conquistas na qual você é peça fundamental.

Stênio Jacob
Presidente da Sanepar.

Sejam Bem-vindos à Família Sanepar, parabéns pelos excelentes resultados no teste seletivo, desejamos a todos uma perfeita adaptação às novas atividades com um desenvolvimento profissional sólido e constante.

É de fundamental importância a fase de integração e treinamento para a formação e o alicerçamento dos conhecimentos técnicos necessários para o satisfatório desempenho da função através do relacionamento saudável e cortês com toda comunidade paranaense atendida por nós.

Marcos Antônio Carvalho
Gerente – URSP

A Companhia de Saneamento do Paraná - Sanepar - foi criada no dia 23 de janeiro de 1963 para cuidar das ações de saneamento básico em todo o Estado do Paraná. Ela é uma empresa estatal, de economia mista, cujo maior acionista é o governo do Estado, com 60% das ações. A Sanepar tem como parceiro estratégico o Grupo Dominó, formado pelas empresas Vivendi, Andrade Gutierrez, Opportunity e Copel, que, juntas, detém 39,7% das ações. A Sanepar está presente em 621 localidades, beneficiando mais de 8,1 milhões de habitantes.

O Paraná, quando a Sanepar foi criada, tinha um baixo índice de atendimento da população com água tratada e esgoto. Apenas 8,3% da população recebia água tratada e 4,1% tinha rede de esgoto. Das 221 sedes municipais existentes na época, 19 possuíam os serviços de água e esgoto e 37 recebiam somente água tratada.

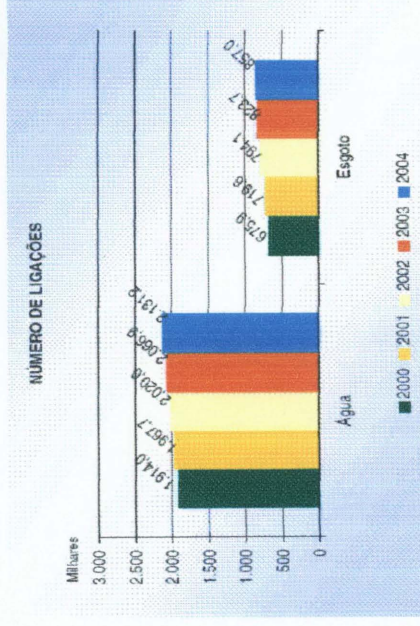
Trenta e quatro anos depois, em setembro de 1997, a Sanepar foi a primeira empresa de saneamento da América Latina a obter o certificado ISO 9002 para um sistema produtor de água, em

função da política de qualidade adotada.

A Sanepar foi também a primeira empresa de saneamento da América a receber a certificação pelas normas da ISO 14001 para um sistema completo de água e esgoto, em novembro de 1999. O certificado é considerado um dos mais importantes e de maior reconhecimento em todo o mundo na área do meio ambiente e atesta que o sistema de Foz do Iguaçu é operado de forma ambientalmente responsável, desde a captação da água para tratamento até a destinação final do esgoto. A auditoria para indicação para a ISO 14001 foi feita pela empresa americana AB Quality Evaluations.

É por isso que a companhia paranaense é hoje referência na América Latina e presta serviços de consultoria e promove intercâmbios e parcerias com outras companhias de saneamento. A Sanepar tem uma estreita relação com universidades e instituições científicas e desenvolve trabalhos que projetam seu domínio tecnológico e gerencial no Brasil e no exterior.

A Sanepar tem atualmente um foco social, que vai além da melhoria da prestação de serviços públicos, concentrando esforços na transmissão de informações, na educação e na conservação ambiental.



Perfil da Companhia

A Sanepar presta serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em 341 dos 399 municípios do Estado do Paraná, atendendo com água tratada aproximadamente 8,1 milhões de pessoas, cobrindo 98,8% da população urbana e, com serviços de esgoto sanitário 3,7 milhões de pessoas, cobrindo 45,8% da população urbana. Há 43 anos, a Companhia é a principal prestadora desses serviços no Estado.

A Sanepar possui contratos de concessão com municípios que representam 99% de sua receita. A Companhia é líder em qualidade, o que é evidenciado pelo fato de ter sido a primeira companhia brasileira a receber os certificados ISO-9002 e ISO-14001. Foi, também, a única empresa a receber o Prêmio Nacional de Qualidade Sanitária no Brasil nos cinco últimos anos.

A Sanepar também presta o serviço de coleta e disposição final dos resíduos sólidos urbanos da cidade de Cianorte (80.000 habitantes).

Dentro das organizações, a missão, os valores e a cultura de excelência da qualidade devem estar correlacionadas entre si, ou seja todas devem caminhar para a obtenção de um mesmo resultado.

Estes resultados não estão relacionados apenas com a obtenção de lucros da organização, mas também com a satisfação do cliente e com o sucesso profissional do colaborador.

Quando a empresa adota a cultura da excelência ela tende a falar a mesma linguagem dos clientes internos e externos, e esta é uma receita de sucesso e conquistas.

A missão da empresa deve ser mantida com vitalidade. Cada um é importante para cumprimento da missão e isso deve ser feito de forma entusiástica.

O que é Missão ?

Missão é a definição que é dada para apresentar ao mercado aos funcionários, acionistas e parceiros de negócios o porque a Empresa existe, qual é sua finalidade. Ou seja, a missão é um:

promessa que a empresa faz principalmente aos seus clientes, ela está intrinsicamente ligada ao criar um diferencial positivo aos clientes, funcionários e acionistas.

Deve-se fazer uso constante da Missão da empresa, pois ela é vital no dia a dia de uma organização.

A Missão da Sanepar

“Consolidar a Sanepar como empresa pública, com atuação social e ambientalmente responsável, comprometida com a universalização do acesso aos serviços de saneamento”.

O que é Visão?

A maioria dos autores definem visão como uma posição futura da empresa, ao contrário da missão que é o momento presente.

Já que a visão é um estado futuro ela caracteriza-se como o “sonho” da organização, ou seja é o futuro dos negócios, onde a empresa estará amanhã.

Visão da Sanepar

** Ampliar e melhorar os serviços de coleta e tratamento de esgotos;*

** Levar água tratada a todos os paranaenses;*

** Praticar preços acessíveis, em especial, aos menos favorecidos;*

** Praticar uma política ambiental e socialmente responsável;*

Política Empresarial da Sanepar

Promover a qualidade de vida da população pelo acesso aos serviços públicos do saneamento;

Política da Qualidade

Hoje em dia ouve-se a todo instante se falar em Qualidade dentro de uma empresa, e este fato está intimamente relacionado com a sobrevivência da organização no mercado.

Qualidade envolve todas as segmentações de uma organização.

E para que ela possa ocorrer, é necessária uma mobilização de toda a organização, das pessoas em todos os níveis, dos parceiros e fornecedores. Todas as áreas, técnicas e gerenciais devem estar envolvidas.

Isso é possível através de um comprometimento diário e total de todos. Estar sempre focado na qualidade, ou seja, a qualidade quem faz acontecer somos nós.

O que é Política da Qualidade?

Hoje em dia todas as organizações falam sobre a Política da Qualidade.

Mas o que é Qualidade dentro de uma organização ?

Qualidade não é algo ilusório, mas sim esforços concretos e transformadores, que estão ligados ao aperfeiçoamento constante.

Qualidade não deve ser considerada uma “febre momentânea”, mas sim, uma “contagiosa” e poderosa força que a organização possui para satisfazer seus clientes internos e externos e melhorar diariamente seus processos.

Política da Qualidade da Sanepar

A SANEPAR busca permanentemente a satisfação de seus clientes, acionistas e colaboradores.

Para tanto, devemos estar todos comprometidos com os seguintes objetivos:

- ✓ Melhoria constante dos processos;
- ✓ Cumprimento das normas e disposições legais;
- ✓ Promoção do autodesenvolvimento;
- ✓ Competitividade da empresa no mercado;
- ✓ Relacionamento com fornecedor;
- ✓ Atender a programas de responsabilidade social;
- ✓ Atuação ambientalmente responsável.

Marca Registrada da Sanepar

Atendimento social;

1. *Assegurar a renovação dos contratos de concessão;*
2. *Fortalecer a imagem da Sanepar como empresa de Governo que respeita todas as classes sociais e conserva o meio ambiente;*
3. *Ampliar a atuação nas áreas de concessão com serviço de saneamento ambiental;*
4. *Assegurar receitas operacionais em níveis iguais aos indicados nos projetos e sua viabilidade;*
5. *Reduzir a zero as pendências ou débitos superiores a 60 dias;*
6. *Crescer o nível de atendimento com água e esgoto;*
7. *Atuar de forma proativa no relacionamento com o Poder Concedente, estabelecendo mecanismos de integração e prestação de informações;*
8. *Investir na melhoria da medição;*
9. *Investir na infra-estrutura das unidades;*
10. *Investir na melhoria da satisfação interna;*
11. *Investir na melhoria da satisfação externa;*
12. *Consolidar a política de meio ambiente com a implementação da Agenda Ambiental Corporativa e a elaboração dos Planos de Ação Ambiental;*
13. *Vincular as reduções de custos a melhoria dos processos;*
14. *Definir a política de terceirização e fazer a gestão dos contratos de forma compartilhada com o parceiro;*

15. *Trabalhar com o modelo de gestão cuja marca registrada desse governo seja o Atendimento Social e sua operacionalidade com 70 unidades e 142 coordenações;*
16. *Criar estímulo para que as unidades alcancem padrão de excelência em serviços;*
17. *Criar estímulos para que as unidades dêem continuidade a negociações de contratos de concessão;*
18. *Estimular a promoção de ações de responsabilidade social nas áreas de concessão;*
19. *Implantar programa de extensão visando a efetiva implementação das tecnologias geradas no âmbito das pesquisas*
20. *Buscar modelos de excelência em gestão ambiental, inovação tecnológica, qualidade e ação social, visando à disseminação e internalização destas práticas na empresa;*
21. *Estimular e estabelecer parcerias para o desenvolvimento de programas, projetos e ações ambientais e inovação tecnológica, educação socioambiental e qualidade;*
22. *Desenvolver, implementar e manter, de forma planejada e integrada, um processo de gestão que englobe a análise de riscos, ações preventivas, contingência e de controle, relacionadas a situações de emergência e acidentes ambientais na Sanepar;*
23. *Propor e implementar ações visando a inserção da dimensão ambiental em todos os níveis e processos organizacionais, atuando de forma preventiva e proativa para evitar a geração de passivos ambientais;*

A tarefa institucional da Sanepar é a de exercer continuamente sua identidade sanitária, alicerçada em indiscutível compromisso com a qualidade de vida da população através da operação de concessões públicas de serviços de saneamento básico.

Para cumprir este compromisso, a Sanepar instituiu várias políticas corporativas dentre as quais a de meio ambiente, criando junto a sua dimensão estratégica, um grupo específico de meio ambiente.

Seus objetivos são o de coordenar programas, projetos e ações em âmbito organizacional e específico, visando disponibilizar às unidades de negócios da empresa, mecanismos e instrumentos para o cumprimento da sua política ambiental.

Como estratégia de atuação o planejamento ambiental estratégico é constituído por um conjunto de programas, projetos e procedimentos e compromissos ambientais que permeia toda a organização sistematizando as atividades desenvolvidas pela Sanepar, em consonância com sua política ambiental e sua tarefa institucional. sua internalização ocorre nos níveis estratégico e gerencial e junto aos gestores ambientais e colaboradores da empresa

A SANEPAR busca, em suas atividades de saneamento, conservação ambiental, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população, baseando-se nos seguintes princípios:

- ◆ Melhorar constantemente os processos que geram impactos ambientais significativos;
- ◆ Prevenir e reduzir os riscos e danos ambientais;
- ◆ Atender a legislação ambiental aplicável em suas atividades;
- ◆ Estabelecer, revisar e acompanhar os objetivos e metas ambientais;
- ◆ Promover a comunicação com as partes interessadas e disseminar ações para educação ambiental.

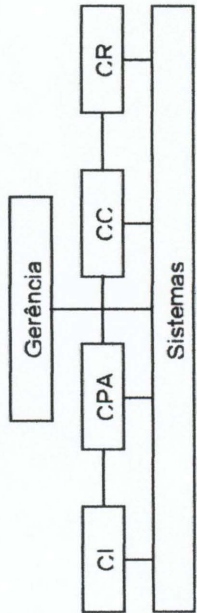
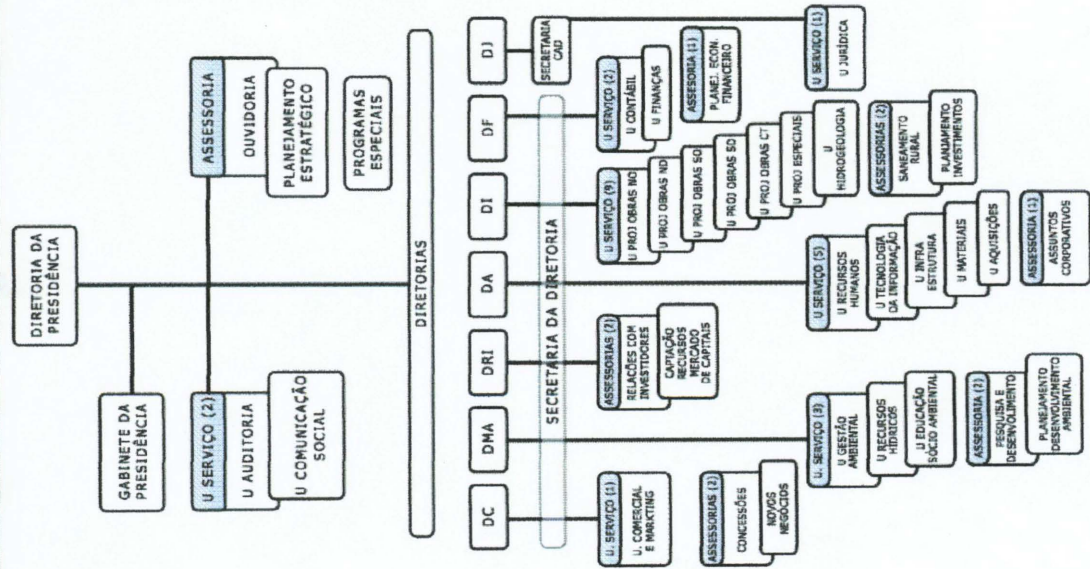
Serviços



Água

A Sanepar capta água de rios e poços, que é levada para as estações de tratamento por adutoras. O primeiro passo para o tratamento da água é a adição do sulfato de alumínio

para a coagulação das impurezas em suspensão. Esses flocos



O Conselho de Administração (CAD) é o órgão deliberativo responsável por determinar as diretrizes e orientação geral para nossos negócios e por formular e expressar nossas políticas. O Conselho de Administração é responsável por eleger nossos diretores e supervisionar-lhes a administração. O conselho de administração também monitora a implementação, pelos diretores das diretrizes e políticas gerais. O Conselho de Administração reúne-se, ordinariamente, a cada quinze dias e extraordinariamente, quando convocado pelo presidente ou pelo vice-presidente do conselho, por um terço dos membros do conselho ou pela diretoria executiva.

Diretoria

Nome	Cargo
Stênio Sales Jacob	Diretor Presidente
Hudson Calefe	Diretor Financeiro
Maria Arlete Rosa	Diretora de Meio Ambiente e Ação Social
Wilson Barion	Diretor de Operações
Heitor Wallace E. de Mello e Silva	Diretor de Investimentos
Germinal Poca	Diretor de Relações com Investidores
Rogério Distefano	Diretor Jurídico
Stênio Sales Jacob	Diretor Administrativo em Exercício
Amadeu Luiz de Mijo Geara	Diretor Comercial

Os diretores são representantes legais e são responsáveis por nossa organização interna e administração executivas do cotidiano, e também pela implementação das diretrizes e políticas gerais estabelecidas pelo conselho de administração. Os diretores têm responsabilidades individuais estabelecidas pelo estatuto social e pelo conselho de administração. O endereço comercial de cada um dos diretores é o endereço da sede.

Apresentação Pessoal

Uniforme

A maneira como você se apresenta condiz muito com a sua personalidade. A Sanepar espera que você seja correto em sua apresentação no ambiente de Trabalho.

Alguns empregados, de acordo com suas funções, recebem uniformes para a execução do seu trabalho. Zele por ele, conservando-o sempre em perfeitas condições.

Crachá

Você receberá seu crachá de identificação funcional. Ele deve ser usado em local visível, sempre que ingressar e permanecer dentro das dependências da Sanepar. O zelo com o crachá também é fundamental.

Cartão Ponto e Horas Extras

CARTÃO PONTO: O Registro do cartão ponto deve ser realizado de forma sistemática, nos horários de entrada e saída. Havendo necessidade de sair mais cedo e/ou entrar mais tarde, em casos emergenciais, deve-se conversar antecipadamente com o Coordenador da área. O Cartão Ponto não deve conter rasuras. Se tiver alguma dúvida quanto ao apontamento do cartão, procure o responsável pelos Recursos Humanos da Unidade.

HORAS EXTRAS: No caso de horas extras, a sistemática atual é que sejam liberadas antecipadamente pelo coordenador da área e devidamente anotadas e justificadas no impresso próprio.

Oportunidades que a empresa oferece a cada empregado

A Sanepar oferece as ferramentas.

A responsabilidade e a vontade de crescer profissionalmente dependem do seu esforço.

Em 20/12/05 foi aprovado pelo Conselho de Administração (CAD), o Plano de Gestão por Competências, este é o mecanismo de enquadramento de cargos e salários dos Saneparianos, que visa corrigir possíveis distorções salariais, além de servir como estímulo para o crescimento profissional dos funcionários da Sanepar.

Este plano é uma antiga aspiração da empresa, e é um marco na

história da Sanepar

O que é Gestão de Pessoas por Competências ?

É um sistema que determina com critérios claros e transparente: a trajetória de desenvolvimento profissional do empregado desde o momento de seu ingresso na Empresa.

Este Sistema utiliza dois conceitos de competências:

- ✓ A contribuição que a Empresa espera dos empregados de acordo com a complexidade de suas atividades: quanto mais complexa a atividade, maior tende a ser o valor agregado pelo empregado e maior tende a ser a sua remuneração. Este conceito está contemplado nas atribuições e responsabilidades.
- ✓ O conjunto de conhecimentos, habilidades e experiências através dos requisitos de acesso, o sistema determina o que é necessário o empregado possuir para que possa atuar em seu nível de complexidade.

Este programa está sendo implantado porque valores individuais coletivos são os principais recursos para manter a Empresa em destaque no cenário de Saneamento do País.

Ele contempla as mudanças e, é capaz de reconhecer a contribuição e o desenvolvimento das pessoas, sinalizando uma trajetória natural de crescimento profissional.

Jornais Internos

A Sanepar não deixa de informar seus colaboradores, pois se sabe que hoje em dia a informação é de suma importância no cotidiano de todos os cidadãos.

Para tanto a Sanepar disponibiliza alguns meios para se obter estas informações. São eles:

O Diálogo: Informativo mensal onde são informadas todas as ações da Sanepar, projetos em andamento, parcerias, eventos, premiações, além de dicas de livros, aniversariantes do mês, perfil dos colaboradores, etc...

O Diálogo ainda conta com o encarte Planeta Água, encarte este disponibilizado pela Diretoria de Meio Ambiente e Ação Social, nele todos os meses encontra-se matérias relacionadas ao Meio Ambiente, tais como Sustentabilidade, ICMS Ecológico, Aquecimento Global do Planeta, Calendários Socioambientais, Água como Direito Humano, Coleta de embalagens de agrotóxicos, resíduos e seu destino, além de muitos outros assuntos de grande importância socioambiental.

Diálogo Especial – Relatório Anual de Administração e Demonstrações Contábeis: informativo anual sobre o balanço anual da empresa, este informativo mostra de maneira clara quais foram os investimentos, custos e receitas da empresa.

Saber Mais – Saúde e Previdência: Nele pode ser encontrada informações relacionadas a Fusanprev e o Sanesaúde informações como aposentadorias, pecúlios, pensões, dicas de saúde, tira dúvidas e muito mais.

Marca D'água: A Assesa também disponibiliza seu informativo onde encontramos matérias a respeito de todas as associações de empregados da Sanepar, eventos esportivos confraternizações,

Bis On-Line: São as notícias informatizadas da Sanepar, tudo que é relacionado ao saneamento encontramos nesta página de Intranet.

Leitura Clip: É realizado um apanhado de todas as notícias que são publicadas nos grandes jornais de circulação, estas são recortadas e encaminhadas para todas as regionais, onde os colaboradores podem ter acesso.

Revista Sanare: Criada em 1994, a Sanare é a única revista técnica mantida por uma companhia de saneamento. Em 12 anos de publicação ininterrupta tem contribuído para disseminar conhecimento, dentro e fora da empresa, além de enriquecer o capital intelectual dos funcionários da Sanepar.

Universitários e pós-graduandos de diversos cursos utilizam os artigos publicados na Sanare como fonte de referência para o aprendizado acadêmico. "Esta prática é recomendada por professores que reconhecem a qualidade da revista publicada pela Sanepar", enfatiza a presidente do Conselho Editorial.

"A Sanare já se destaca nacional e internacionalmente, por conta do alto nível dos artigos técnicos e científicos que a publicação apresenta. No entanto, identifica-se que se pode aprimorar ainda mais: é preciso criar oportunidades para mesclar a informação acadêmica com as experiências práticas do setor", informa a presidente do Conselho Editorial e diretora de Meio Ambiente e Ação Social da Sanepar, Maria Arlete Rosa.

Biblioteca

"A leitura torna o homem completo; a conversação torna-o ágil; e o escrever dá-lhe precisão."

Francis Bacon

A Sanepar além de muitas outras preocupações com o colaborador, preocupa-se com o seu desenvolvimento intelectual, por este motivo ela mantém em sua Sede, em Curitiba, uma biblioteca

Onde pode ser encontrado um acervo diversificado, que abrangem as áreas de Engenharia Sanitária e Ambiental, Direito Administrativo e Informática, e também um grande número de títulos da literatura brasileira, americana, francesa e outras.

O acervo ainda possui periódicos, folhetos, trabalhos de congressos, norma técnica. Na biblioteca da Sanepar ainda encontramos vários títulos disponíveis em fitas de vídeos.

Este acervo encontra-se todo informatizado, e pode ser acessado através do SAB (Sistemas de Automação de Biblioteca).

A biblioteca da Sanepar disponibiliza seu acervo para todos os empregados, sejam eles efetivos, contratados, estagiários ou aposentados.

Comunicação na Sanepar

A Sanepar oferece diversas ferramentas de trabalho a seus colaboradores, ferramentas estas que estão disponíveis para facilitar o trabalho diário de cada um.

Dentre elas estão as ferramentas de comunicação, sendo que algumas delas são corporativas e outras são ferramentas da Unidade.

Portal

O Portal é uma ferramenta da URSP, ele foi criado em 2005, pelo Coordenador de Planejamento e Administração.

Desde sua criação, ele foi muito bem aceito por todos os colaboradores, e hoje se tornou uma ferramenta indispensável para o trabalho.

Nele encontramos informações estratégicas e corporativas, que nos mantêm informados sobre a situação atual da Unidade e da Empresa como um todo.

Além de estar disponível 24 horas na Rede da Unidade para consulta, existem links onde todos trabalham ligados dando maior transparência na execução dos processos.

E-mail

O e-mail é disponibilizado na Sanepar para os funcionários que tem necessidade de uma comunicação mais rápida tanto com os clientes internos quanto com os externos.

Deve ser utilizado de maneira consciente, ou seja de forma profissional.

Telefone

Todos os sistemas da URSP possuem telefone, o que permite que todos se comuniquem de forma a resolverem problemas, que possam surgir e necessitem de urgência.

Nos Sistemas maiores e na Sede todos os colaboradores possuem um ramal, para facilitar ainda mais a comunicação.

Fax

Também visando a agilidade na execução de alguns serviços, a maioria dos sistemas da URSP possuem um aparelho de Fax.

Editais

Todos os Sistemas da URSP possuem um edital onde são colocadas diversas informações, para que todos possam se atualizar.

Gerenciador/Exodus

Mais uma ferramenta de comunicação muito utilizada na URSP ele está disponível em todos os micros, pode ser usado para comunicação entre todos os colaboradores.

Internet

A Internet é liberada para os funcionários que necessitam da mesma para a realização de seus trabalhos diários.

Seu uso é controlado por Curitiba através da chave de acesso de cada colaborador.

Intranet

A Intranet está disponibilizada nos micros para que os empregados tenham a possibilidade de obter maiores informações sobre a Sanepar e outros assuntos

Atendimento Virtual – www.sanepar.com.br

A Sanepar possui sua página na Internet para acesso dos clientes. Nesta página estão disponibilizados informações de interesse da comunidade, e ainda o atendimento virtual, onde o cliente pode fazer várias consultas sobre sua fatura, emitir 2ª via, solicitar serviços e etc.

A sigla CIPA significa Comissão Interna de prevenção de Acidentes.

É objetivo de toda CIPA observar e relatar condições de risco no ambiente de trabalho, e de solicitar medidas para reduzir, e até mesmo eliminar os riscos existentes nestes locais.

Caso haja algum acidente é atribuição da CIPA após discutir encaminhar o resultado da análise do acidente aos Serviços Especializados de Engenharia de Segurança do Trabalho e em Medicina do Trabalho, bem como ao empregador, solicitando as medidas cabíveis para que o mesmo seja sanado, e ainda orientar os demais trabalhadores quanto a prevenção de acidentes.

A URSP desde de agosto de 2004 possui a sua CIPA, e tem como atual presidente o colaborador Valdir Romão, as reuniões da CIPA/ Sanepar de santo Antônio da Platina são realizadas nas últimas quintas-feiras de cada mês, podendo haver convocação extraordinárias.

A CIPA da URSP, entre outros eventos já ministrou treinamento de Direção Defensiva, Manuseio de Gás Cloro, Combate a Incêndios, e outros.

A CIPA da URSP está voltada para a segurança de todos os colaboradores.

A Sanepar tem grande preocupação com a saúde de seus colaboradores, por este motivo ela oferece a eles o SaneSaúde, que tem por objetivo a promoção da saúde e prevenção de seus beneficiários, através do atendimento médico hospitalar e odontológico, em conformidade com o estabelecido no regulamento SaneSaúde e na lei 9.656/98.

O SaneSaúde é administrado e operado pela Fundação Sanepar de Assistência Social, pessoa jurídica de direito privado e sem fins lucrativos.

O novo empregado poderá fazer adesão ao Plano após o cumprimento do período de experiência, sendo que para a utilização das coberturas oferecidas haverá carência de três meses, a contar da data de adesão.

Poderão fazer parte do SaneSaúde os empregados e seus dependentes diretos, que são: cônjuge ou companheira (o); filhos solteiros que tenham até 21 anos incompletos ou se forem estudantes universitários até 24 anos incompletos; filhos solteiros designados, até 30 anos incompletos; menores sob guarda e enteados.

⁸⁷ O SaneSaúde é custeado por meio de contribuições mensais das

patrocinadoras e dos beneficiários, conforme tabela de valores definidos por faixas etárias, anualmente.

Use o Bom Senso

A Sanepar, fundamentada em sua política da qualidade, de melhoria e preocupada com o respeito e a promoção da qualidade de vida de seus colaboradores, criou no ano 2000 o Programa Use o Bom Senso. Programa que, em 2004, passou por reformulações, incorporando, além de melhorias, mais um senso.

O Use o Bom Senso hoje é composto dos 5S + 3R + o conceito de Responsabilidade Social.

O Use o Bom senso objetiva a melhoria contínua das atividades realizadas pela Sanepar, buscando o comprometimento de todos os colaboradores.

Os 5S são sensores originados no Japão na década de 50, no período pós-guerra, com o objetivo de reorganizar o sistema produtivo do país.

Benefícios para o colaborador:

- ✓ Melhorar as condições no ambiente de trabalho.
- ✓ Despertar a criatividade e inovação.
- ✓ Exercitar o trabalho em equipe.
- ✓ Participar da solução de problemas da unidade onde trabalha e da empresa.
- ✓ Desenvolver a auto-realização e a autoconfiança.
- ✓ Melhorar a qualidade de vida.
- ✓ Contribuir para maior satisfação no trabalho.
- ✓ Desenvolver seu papel na sociedade através do exercício da cidadania.

Benefícios para empresa:

- ✓ Melhorar a qualidade dos produtos e serviços.
- ✓ Aproveitar melhor os recursos disponíveis.
- ✓ Identificar lideranças dentro da empresa e aproveitar seu potencial.
- ✓ Eliminar desperdícios.
- ✓ Diminuir erros e evitar retrabalhos.
- ✓ Melhorar a Comunicação.

Os 3R são sensores originados no Japão na década de 50, no período pós-guerra, com o objetivo de reorganizar o sistema produtivo do país.

Os 3R foram propostos na Agenda 21, durante a realização da ECO 92, baseado em uma resolução da ONU – Organização das Nações Unidas, com o objetivo de estabelecer estratégias e medidas de manejo ambientalmente saudável dos resíduos gerados pelas atividades humanas.

E, agregado aos 8 Sensores está o conceito de Responsabilidade Social, como prática importante para todos os cidadãos.

Os Sensores são:

- ✓ Senso de Utilização
- ✓ Senso de Ordenação
- ✓ Senso de Limpeza
- ✓ Senso de Saúde
- ✓ Senso de Redução
- ✓ Senso de Reutilização
- ✓ Senso de Reciclagem
- ✓ Senso de Responsabilidade Social
- ✓ Senso de Autodisciplina/Comprometimento.

- ✓ Propiciar condições para a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores e da comunidade.
- ✓ Promover a conservação do meio ambiente.
- ✓ Ser reconhecida como empresa socialmente responsável.

Assesa

A Assesa é a União das Associações de Empregados da Sanepar. É comandada por uma equipe coesa, que vem demonstrando grande responsabilidade em seus trabalhos.

A Assesa é uma entidade sem fins lucrativos, com objetivos sociais e recreativos, a qual representa todos os empregados da Sanepar.

Hoje a associação conta com 21 Sedes Regionais, que visam proporcionar momentos de lazer e descontração aos colaboradores.

Dentre as 21 Sedes Regionais encontra-se a AFUSARE, que é a Associação dos Funcionários de Santo Antônio da Platina e Região, criada em 2004 ela é uma das caçulas da Assesa, e tem como objetivo integrar todos os colaboradores da URSP e seus familiares.

A Afusare tem como presidente o colaborador Alcione Alves dos Santos.

A Afusare conta com cada novo colaborador para fazer parte desta Associação.

Sistema Normativo

Sistema Normativo Eletrônico

Esta base de dados disponibiliza os documentos do Sistema Normativo da SANEPAR, e as visões principais são: Documento Aprovados, Fase e Cancelados e Substituídos.

O Sistema Normativo Permite

Consultar Documento

Consultar e Imprimir Lista Mestra

Imprimir Documento

Processo do Documento

Propor Criação do Documento

RHU Recursos Humanos
STA Suporte Técnico Administrativo
TRA Transporte

· Categoria
ISO 9000
ISO 14000

· Escopo
UPI Campo Largo
Foz do Iguaçu
· Cópia Controlada

É todo documento reproduzido no papel Fundo Azul Água contendo a inscrição: "Documento fundo azul/água com logotipo da SANEPAR, padrão original. Demais padrões, cópia de caráter informativa e atualização não garantida", ou reproduzidos de outra forma e identificados como "Cópia Controlada".

As cópias controladas são distribuídas através da Lista de Distribuição e só podem ser impressas pelos controladores de documentos.

Propor Atualização do Documento
Propor Cancelamento do Documento
Revisar Documento
Lista de Distribuição
Cadastrar Documentos Complementares
Tipos de Documentos do Sistema Normativo
PF Padrão de Funcionamento
IT Instrução de Trabalho
IA Instrumento de Apoio
MQ Manual do Sistema de Gestão da Qualidade
MA Manual do Sistema de Gestão Ambiental
MN Manual

· Processo
AQS Aquisições
COM Comercial
CTB Contábil
FIN Financeiro
INF Informática
MAT Materiais
NEG Negócio
OPE Operacional
PAT Patrimonial

Treinamentos

Uma das metas da Sanepar é que todo o colaborador tenha no mínimo 20 horas/anuais de treinamento, para que cada colaborador participe de um treinamento é necessário que o gerente o responsável pela equipe identifique a necessidade do treinamento, pois os treinamentos devem estar relacionados com a atividade desempenhada pelo colaborador.

Está em andamento vários programas de Treinamento, tais como : Projeto Água, Excelência Humana, Tratando Esgoto Ambiente Legal, na área de clientes

ISO

A ISO é uma das ferramentas usadas dentro do processo de qualidade de uma organização, ela se dedica em garantir a qualidade, tem sua origem na série ISO 9000 – International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização) é vinculada a ONU, no Brasil a ABNT que representa a ISO. Ela elabora as normas que são registradas no INMETRO passando a ser normas oficiais brasileiras.

A Sanepar conquistou em 1997, no sistema produtor de água de Campo Largo, a certificação ISO 9002. O certificado, emitido pela ABS Quality Evaluations abrangendo o processo de captação, adução e tratamento de água, foi o primeiro da América Latina para um sistema produtor de água.

Em agosto de 1999, quando foram completados dois anos de certificação, muitas foram as melhorias constatadas através de auditorias internas e externas, tanto de qualificação de pessoas como nos ambientes físicos, no desenvolvimento das atividades na produtividade, na redução de custos e maior compromisso de empresa em manter a qualidade e melhorar continuamente seus processos.

Em dezembro de 2003, Campo Largo passou por uma nova auditoria, desta feita, para adequação aos requisitos da nova versão da ISO 9001:2000.

A busca da certificação teve como objetivo implantar em uma unidade de produção de água uma ferramenta para garantir a gestão de todos os processos, primando pela melhoria contínua visando a qualidade do produto final – a água – e a satisfação dos clientes.

Em Novembro de 2005 a Unidade produção de Londrina também recebeu a recertificação da ISO 9000

ISO 14000

A Sanepar também possui a ISO 14000, em Gestão Ambiental na Unidade de Foz do Iguaçu, onde se busca adequar os procedimentos operacionais, oferecendo um atendimento de qualidade para a população, contudo também se preocupando com a não degradação do Meio Ambiente.

E, essa luta pela preservação ambiental não para por aí, pois a empresa busca em médio prazo implantar o SGA em outros sistemas.

Responsabilidade Social

É comum em todos os lugares em todos os momentos ouvirmos falar em responsabilidade social. No entanto, deve-se ter consciência que a responsabilidade social está ligada de maneira coesa com ações.

E, a Sanepar faz a sua parte, tanto que hoje um dos principais focos da empresa é a Tarifa Social, que beneficia milhares de pessoas carentes, dando oportunidade de que elas tenham um

Existem ainda dentro da Sanepar alguns outros programas sociais, como o Projeto Sorrir, Programa de Incentivo a Educação e o Projeto Banco de Sangue – Doar é Vida.

Não se pode deixar de dizer que os Serviços de Saneamento básico são certamente de caráter social, uma vez que seu objetivo é trazer qualidade de vida a toda a população.

A URSP não foge a sua responsabilidade social, tanto que possui três projetos do Fundo Azul, onde verbas são destinadas para preservação de Mananciais.

A URSP

A Unidade Regional de Santo Antônio da Platina está vinculada Diretoria de Operações, é composta de 25 sistemas, onde 19 são sedes municipais, Em todas estas cidades a Sanepar mantém contrato de concessão para exploração dos serviços de água esgoto, de acordo com os Contratos e as Leis vigentes. Na figura abaixo listamos os sistemas que compõem a unidade bem como número de ligações de água, esgoto e metragens de redes de água e esgoto:

Sistemas	Lig. Água	Lig. Esgoto	População SIS
003 – Cambará	7.137	6.750	21.809
009 – S A Platina	10.553	9.125	33.596
027 – Siq. Campos	4.304	2.702	11.901
053 – Barra do Jacaré	597	-	1.428
070 – Carlópolis	2.880	2.349	8.209
082 – Cons. Mairinck	839	559	2.191
109 – Guapirama	973	-	3.022
116 – Ibaiti	6.083	904	18.631
134 – Jaboti	1.012	-	2.613
135 – Jacarezinho	10.646	9.636	28.292
140 – Japira	866	-	2.256
145 – Joaquim Távora	2.665	2.400	7.600
146 – Jundiá do Sul	753	-	1.947
202 – Pinhalão	1.085	69	3.674
215 – Quatiguá	2.212	-	6.029
235 – Salto do Itararé	1.204	288	2.665
246 – Santana Itararé	1.133	-	3.004
280 – Tomazina	1.161	-	3.251
286 – Wenceslau Braz	4.947	934	14.561
527 – São Roque Pinhal	238	-	643
757 – Vila Guay	438	-	1.091
787 – Campinho	622	-	1.760
822 – Marques Reis	364	-	1.110
846 – Joá	44	-	141
851 – Cruzeiro	55	-	155
Total URSP	62.811	35.716	181.579

Os dados acima são alterados mensalmente, e os mesmos estão disponíveis para consulta no SIS – Sistema de Informação da Sanepar.

Todos os processos executados pela Unidade são constantemente atualizados acompanhando as evoluções tecnológicas implementadas em nível corporativo, otimizando-os, tornando os resultados compatíveis com as metas e planos firmados. Os resultados são reflexos do comprometimento e dedicação de todos os colaboradores na constante busca dos seguintes propósitos:

- ◆ Produzir, distribuir e comercializar água com qualidade, frequência e quantidade necessária ao atendimento às exigências dos clientes e Portaria 518/2004 do Ministério da Saúde;
- ◆ Efetuar serviços de esgoto sanitário, tratando e devolvendo os efluentes aos corpos receptores dentro dos padrões exigidos por lei;
- ◆ Efetuar a comercialização dos produtos e serviços, cobrando por meio de tarifas, o fornecimento de água, esgotamento sanitário e os serviços associados com garantia e qualidade;
- ◆ Efetuar manutenção em ligações, ramais, redes e adutoras corretiva e preventiva, a fim garantir a melhor eficiência no abastecimento;

Gerente

Os gerentes das Unidades são nomeados pela Diretoria de Sanepar, através de Resoluções e com definições de responsabilidades.

Os gerentes seguem as orientações estratégicas para atingir o objetivos corporativos, alinhados com os objetivos da Unidade.

O mesmo conta no seu dia a dia com o apoio dos Coordenadores e demais colaboradores.

Coordenações

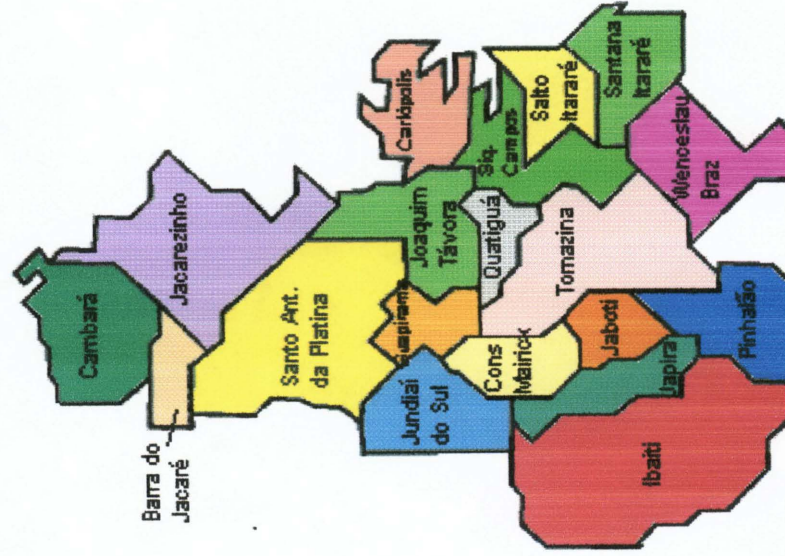
As Unidades Regionais da Sanepar são divididas em quatro coordenações cada uma delas é responsável por um processo específico, no entanto todas estão intrinsecamente ligadas uma às outras, uma vez que todas trabalham pelo bem comum da população.

Cada Coordenação tem um coordenador responsável pela equipe de trabalho, ele junto com esta equipe busca a perfeição de cada processo. Os coordenadores são nomeados por Resoluções, seguem as orientações e normas da empresa.

◆ Obter resultados financeiros compatíveis ao porte da Unidade, baseando-se em metas corporativas negociadas com a Diretoria da empresa;

◆ Administrar a Unidade de forma a alcançar uma remuneração do imobilizado técnico com taxa equiparada às praticadas pelo mercado financeiro.

A sede da URSP está instalada em Santo Antônio da Platina, município de pouco mais de 40.000 habitantes, localizado a 370 km da capital. A população urbana da URSP está distribuída da seguinte forma



Os coordenadores junto com o gerente são responsáveis pela tomada de decisões dentro da Unidade, esta parceria entre gerência e coordenações faz com que cada processo ganhe agilidade e confiabilidade perante os demais colaboradores, população e poder concedente.

As Coordenações estão divididas em:

Coordenação Industrial – CI

Responsável pelo Processo Industrial de Água e Esgoto.

Água: Atividades de captação, adução, tratamento, elevação, reservação, distribuição, controle de qualidade e desenvolvimento operacional.

Esgoto: Atividades de coleta, remoção, tratamento e desenvolvimento operacional.

Coordenação de Clientes – CC

Responsável pelo Processo Comercial que compreende as atividades de atendimento telefônico, personalizado, grandes clientes, leitura e entrega de faturas de água/esgoto/serviços,

cadastro comercial, corte e religação, arrecadação, faturamento processamento e controle comercial.

Coordenação de Redes – CR

Responsável pelo Processo de Redes.

Está relacionada com os serviços de cadastro técnico manutenção em adutoras, redes, ramais e ligações, preventiva e corretiva.

Coordenação de Planejamento e Administração – CPA

Responsável pelo Processo de Planejamento e Administração.

Desenvolve as atividades administrativas em geral, financeiras recursos humanos, patrimônio, frota, informática, planejamento controle e outras.

Lista de Ramais e e-mails

Você poderá aprimorar mais as informações recebidas através do Manual, para isto estamos colocando abaixo a lista de ramais de todos os colaboradores da URSP em Santo Antônio da Platina.

A partir de agora você pode contar com cada um deles para obter mais informações.

Colaborador	Função	Ra-mail	e-mail
Abel	CI/Esgoto	3907-1716	abeljs@sanepar.com.br
Ademir	CC/Serv. Campo	3907-1704	-
Afrânio	CC/Atend. SAP	233	afraniocn@sanepar.com.br
Alcione	CPA/Patrimônio	3907-1705	alcioneas@sanepar.com.br
Alexandre	CC/MCP	225	alencara@sanepar.com.br
Andreia	CC/Proc. Comerciais	3907-1724	andreiac@sanepar.com.br
Bianco	CPA/RH	3907-1702	osvaldob@sanepar.com.br
Cláudio	CR/ Fiscal Empret.	3907-1723	claudiobf@sanepar.com.br
Claudinei	CR/ Fiscal Empret.	3907-1721	-
Dimaura	CC/Atend. SAP	222	-
Dionizia	CC/Arrecadação	3907-1718	dioniziacr@sanepar.com.br
Edméa	CR/Administrativo	3907-1709	edmeamob@sanepar.com.br
Eides	CI/Administrativo	3907-1717	eidesvgr@sanepar.com.br
Everton	CC/Atend.SAP	232	evertonv@sanepar.com.br
Henrique	CPA/Coordenador	3907-1703	henriqueccm@sanepar.com.br
Florisvaldo	CI/Administrativo	3907;1725	ffigueiredo@sanepar.com.br
João	CPA/Financeiro	3907-1700	joaobf@sanepar.com.br

José Oliveira	CC/Coordenador	3907-1719	joliveiro@sanepar.com.br
Júnior	CR/Fiscal Empreit	3907-1721	juniorits@sanepar.com.br
Marcos	GERENTE	3907-1715	marcosac@sanepar.com.br
Otaviano	CI/Água	3907-1716	otavianovf@sanepar.com.br
Pedro Olívio	CI/Prod. SAP	3907-1716	-
Ricardo	FUNDAÇÃO	3907-1708	rpaulino@fundacaosanepar.org.br
Roberto	CR/Coordenador	3907-1722	toncovitch@sanepar.com.br
Sidney	CI/Coordenador	3907-1720	sidneysd@sanepar.com.br
Valciney	CI/Prod. SAP	3907-1725	valcineyb@sanepar.com.br
Valdir	CR/Cadastro	3907-1713	valdirr@sanepar.com.br

Metas e objetivos

Um dos objetivos de uma empresa ao escrever suas metas é orientar o seu quadro de profissionais, onde ela quer chegar e de certa forma indicar o caminho a ser seguido, uma vez que as metas de uma organização estão sempre ligadas umas a outras. As metas são norteadoras tanto a médio quanto a longo prazo.

É interessante esclarecer que metas e objetivos estão intrinsicamente unidos, no entanto existe uma diferenciação entre os dois.

Metas: Indica intenções gerais da empresa, ou seja é uma espécie de caminho básico que indica onde se quer chegar. As metas estão relacionadas a missão e a visão da empresa.

Objetivos: São especificamente ações mensuráveis que indicam os passos que devem ser seguidos para se atingir as metas.

A Sanepar possui suas metas anuais, para tanto todo ano é realizado o Planejamento, onde cada unidade define suas metas e, em seguida busca-se um consenso global para que todos atinjam suas metas.

Dentro da URSP cada coordenação elabora suas metas, no entanto sobre a orientação da Coordenação de Planejamento e Administração.

A seguir você terá uma relação das metas anuais da URSP - 2006.

INDICADORES ESTRATÉGICOS	PREV	REAL	R/M
ACRESC. LIG. AGUA	2.374	0	0,00%
ACRESC. LIG. ES	1.775	0	0,00%
APLICACAO DE HIDROME	0	0	0,00%
CONSUMO RESIDENCIAL	10,14	0	0,00%
EBITDA	9.607.419	0	0,00%
ECONOMIAS IARCE	0,00	0,00	0,00%
EMPREGADOS CONTRATAD	0	0	0,00%
EMPREGADOS EFETIVOS	0	0	0,00%
EVASAO DE RECEITA	2,37%	0,00%	0,00%
EVASAO DE RECEITA II	0,00%	0,00%	0,00%
HORAS EXTRAS	0,00	0,00	0,00%
HORAS SOBREAVISO	3.470,00	0,00	0,00%
ICP	0,00	0,00	0,00%
IND. ACIDENTE TRABAL	0,00%	0,00%	0,00%
IND. DE PRAZO EXEC.	2,01%	0,00%	0,00%
IND. DE RETRABALHO	0,47%	0,00%	0,00%
IND.ATEN.REDE COL.ES	0,00%	0,00%	0,00%
IND.CONF.DEMANDAXPRO	0,00%	0,00%	0,00%
IND.ECO.RES. ESGOTO	0,00%	0,00%	0,00%
IND.PERDAS FATURAMEN	20,21%	0,00%	0,00%
IND.PERDAS POR ECONO	190,25	0,00	0,00%
IND.PERDAS POR KM RE	0,00	0,00	0,00%
IND.PERDAS POR LIGAC	185,71	0,00	0,00%
IND.POT.TRAT.ESGOTO	58,42%	0,00%	0,00%
INDICE ATEND. AGUA	0,00%	0,00%	0,00%
INDICE ATEND. ESGOTO	0,00%	0,00%	0,00%
INTERRUPCAO ABASTECI	40	0	0,00%
IQTE	0,00%	0,00%	0,00%
KWH EN ELETR M3 ESG TRAT.	0,035	0,000	0,00%
KWH FAT AGUA/ESGOTO		0	0,00%
KWH FAT/M3 TRAT.AGUA	0,00	0,00	0,00%
KWH REAL AGUA/ESGOTO	0	0	0,00%
MARGEM DESPESA PESSO	19,74%	0,00%	0,00%
MARGEM OPERACIONAL	65,41%	0,00%	0,00%

A Concessão

A Sanepar atua em 341 Municípios através de Contratos de Concessão, estes contratos são realizados entre a Sanepar e a Prefeituras Municipais, que são o “Poder Concedente”, ou seja como as definições já explicam, conceder: permitir; dar licença; € mais especificamente neste caso “privilégio que o Governo dá particulares, a companhias ou empresas para exploração d serviços de utilidade pública ou particular”.

Os Contratos de Concessão da Sanepar geralmente possui um prazo determinado de trinta anos. Estes contratos são renovado por igual período mediante negociações de novos benefício que Sanepar venha a oferecer aos Municípios.

A URSP tem conseguido renovar todos os seus Contratos de Concessão, e quem ganha com isso é a população por ela atendida, uma vez que a qualidade dos serviços prestado continuará sendo a mesma, e a URSP sempre busca melhoria para os Municípios.

NUM. EMP. > 20H/TREI	0,00%	0,00%	0,00%
PENDENCIA	0	0	0,00%
PRD.Q.ESG/M3 ESG.TRA	0,000	0,000	0,00%
PROD.QUIM.AG./VOL.PR	0,000	0,000	0,00%
PRODUTIVIDADE	0	0	0,00%
PSD1	32,51%	0,00%	0,00%
PSD12	0,00%	0,00%	0,00%
PSP12	0,00%	0,00%	0,00%
RECLAMACOES TOTAIS	0,00%	0,00%	0,00%
REFLUXO ESGOTO	0,000	0,000	0,00%
REPOSICAO DE PAVIMEN	0,00%	0,00%	0,00%
RESULTADO LIQUIDO	4.712.744	0	0,00%
RETORNO SOBRE CAPITA	0,00%	0,00%	0,00%
SATISFACAO CLI EXTER	0,00	0,00	0,00%
SATISFACAO COLABORAD	0,00	0,00	0,00%
VOL TOT ESG TRATADO	421.504	0	0,00%
VOL. MEDIDO RESIDENC	627.680	0	0,00%
VOL.MED.ESG.RES	4.885.774	0	0,00%
VOLUME ADUZIDO	13.806.648	0	0,00%
VOLUME FAT. AGUA	10.621.819	0	0,00%
VOLUME FATURADO ESGO	5.777.513	0	0,00%
VOLUME MICRO MEDIDO	9.153.922	0	0,00%
VOLUME PRODUZIDO	13.563.524	0	0,00%
VOLUME TRAT.ES.RES	0	0	0,00%

A Sanepar possui diretorias, cada uma é responsável por um processo, no entanto 95% dos empregados pertencem a D O – Diretoria de Operações, de acordo com o estatuto social a D O tem como responsabilidade todos os itens abaixo:

De acordo com o Estatuto Social, a DO é responsável:

- a) planejar, coordenar e manter o controle das atividades de operação, manutenção e modernização do sistema de saneamento;
- b) promover a orientação normativa aos órgãos da Companhia em sua área de atuação;
- c) orientar e acompanhar a elaboração e implantação de normas, métodos e rotinas operacionais, de acordo com as mentas estabelecidas;
- d) propor à Diretoria a celebração de contratos de parcerias com outras empresas de saneamento;
- e) acompanhar as atividades da área no que se refere à sua participação no programa de expansão;
- f) operar e manter o serviço de saneamento;
- g) estudar e promover a introdução de novas tecnologias e serviços da Companhia;
- h) executar, em conjunto com o Diretor de Investimentos, o Plano Diretor de Saneamento da Companhia;

- i) elaborar, em conjunto com o Diretor Financeiro e com o Diretor Administrativo, o Orçamento Anual e o Plano de Negócios da Companhia;
- j) planejar e coordenar as atividades de comercialização dos serviços;
- k) realizar análise do mercado visando a melhoria da qualidade dos serviços existentes;
- l) comercializar os serviços e suas facilidades, administrando o faturamento dos serviços prestados, efetuando o planejamento do desenvolvimento dos serviços operacionalizando sua implementação;
- m) planejar a expansão do sistema de saneamento da Companhia;
- n) relacionar-se comercialmente com o consumidor final e efetuar a venda dos serviços de água e esgotamento sanitário e demais serviços correlatos;
- o) acompanhar e supervisionar o atendimento aos usuários e suas solicitações;
- p) planejar, em conjunto com os diretores de Investimentos Comerciais, a expansão dos serviços de saneamento da Companhia;
- q) coordenar, em conjunto com o Diretor Presidente, a contratação de empresa de serviços de saneamento básico visando adquirir novas tecnologias operacionais para a Companhia.

Siglas

Sabemos que as siglas estão incorporadas no nosso dia a dia, algumas siglas são tão comuns que fazem parte o linguajar de alguns países.

Dentro das organizações as siglas também ocupam lugar de destaque, ou seja cada organização, pode se dizer, tem um linguajar próprio.

A Sanepar não é diferente, e também possui suas siglas.

Amunorpi : Associação dos Municípios do Norte Pioneiro.

APE : Assessoria de Planejamento Estratégico.

AQL : Alteração do Quadro de Lotação.

AS : Autorização de Serviço.

BAAD : Boletim de Análise da Água Distribuída.

BCO : Boletim de Controle Operacional.

BDT : Boletim Diário de Tratamento.

BMT : Boletim Mensal de Tratamento.

BMT-P : Boletim Mensal de Tratamento de Água de Poço.

CAD : Conselho de Administração.

CC : Coordenação de Clientes.

CI : Coordenação Industrial.

CPA : Coordenação de Planejamento e Administração.

CR : Coordenação de Redes.

DA : Diretoria Administrativa

DC : Diretoria Comercial

DF : Diretoria Financeira

DI : Diretoria de Investimentos.

DJ : Diretoria Jurídica.

DMA : Diretoria de Meio Ambiente

DO : Diretoria de Operações.

DP : Diretoria da Presidência.

DRI : Diretoria de Relações com Investidores.

ETA : Estação de Tratamento de Água.

ETE : Estação de Tratamento de Esgoto.

HD : Hidrômetro.

IA : Instrumento de Apoio.

ICQ : Índice de Controle de Qualidade.

ICQAD : Índice de Controle de Qualidade da Água Distribuída.

ICQET : Índice de Controle de Qualidade de Esgoto Tratado.

IQAD : Índice de Qualidade de Água Distribuída.

IQET : Índice de Qualidade de Esgoto Tratado.

IT : Instrução de Trabalho.

MA : Manual do Sistema de Gestão Ambiental.

MCP : Micro Computador Portátil

MIC : Manual de Instruções Comerciais.
MN : Manual
MOS : Manual de Obras de Saneamento
MQ : Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.
Pares : Processo de Avaliação e Reconhecimento da Excelência Sanepar.
PDA : Programa de Despoluição Ambiental.
PF : Padrão de Funcionamento.
PNQ : Prêmio Nacional da Qualidade.
RALF : Reator Anaeróbico de Leito Fluidizado.
RAP : Reservatório Apoiado.
REL : Reservatório Elevado
REN : Reservatório Enterrado.
RSE : Reservatório Semi Enterrado.
SAA: Sistema de Abastecimento de Água.
SAM : Sistema Administrativo de Materiais
Sanepar : Companhia de Saneamento do Paraná.
SCP : Sistema de Controle de Processos
SCT : Sistema de Custos.b
SES : Sistema de Esgotamento Sanitário.
SFI : Sistema Financeiro .
SGA : Sistema de Gerenciamento Ambiental.
SGC : Sistema de Gerenciamento Comercial
SGI : Sistema de Gerenciamento de Imóveis
SGM : Sistema de Gerenciamento de Manutenção

SGO : Sistema de Gerenciamento Obras.
SIS : Sistema de Informações da Sanepar.
SQA : Sistema de Qualidade da Água
SRA : Sistema de Rede Alternativa
SSA : Sistema Sanepar de Arrecadação
STB : Sistema de Transferência Bancária.
URSP : Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.
USAQ : **Unidade de Serviços de Aquisição**
USCS: Unidade de Serviço de Comunicação Social
USFI : Unidade de Serviço Finanças
USIA : Unidade de Serviço de Infra Estrutura Administrativa
USJU : Unidade de Serviços Jurídicos.
USMV : Unidade de Serviço de Medidores de Vasão.
USPO : Unidade de Serviços de Projetos e Obras.
USRH : Unidade de Serviços de Recursos Humanos.
USTI : Unidade de Serviço de Tecnologia e Informação

Siglas do Sistema Normativo.

AQS : Aquisições
COM : Comercial
CTB : Contábil
FIN : Financeiro
MAT : Materiais
NEG : Negócio

OPE : Operacional

PAT : Patrimonial

RHU : Recursos Humanos

STA : Suporte Técnico Administrativo

TRA : Transporte

PARES

O que é o PARES ?

Processo de Avaliação e Reconhecimento da Excelência de Sanepar.

O PARES foi desenvolvido com o propósito de estabelecer um referencial de excelência para a gestão das Unidades de negócios e para estimular a prática de técnicas de gestão visando a busca pela excelência.

OBJETIVOS

- ✓ Disponibilizar um instrumento de Avaliação confiável consagrado tecnicamente, abrangente e adaptável a realidade de Sanepar.
- ✓ Apoiar as Unidades no desenvolvimento da excelência na gestão.
- ✓ Estimular a troca de experiências e informações sobre conceitos e práticas desenvolvidas pelas Unidades.
- ✓ Diagnosticar a gestão da Sanepar, baseada nos pontos fortes e oportunidades de melhorias corporativas.
- ✓ Proporcionar o reconhecimento público das Unidades, em três possíveis níveis: Ouro, Prata e Bronze

BENEFÍCIOS ESPERADOS

Este processo de avaliação traz benefícios para a Empresa, para os colaboradores e para a população.

FUNDAMENTOS DA EXCELENCIA

O PARES tem como modelo o PNQ.

A avaliação do PARES é bianual, realizada por avaliadores de Sanepar.

FUNDAMENTOS DA EXCELENCIA

No momento atual, os fundamentos da excelência, que servem de referencial para os critérios do PARES são os seguintes:

- ✓ Liderança e constância de propósitos.
- ✓ Visão de Futuro.
- ✓ Foco no Cliente e no Mercado.
- ✓ Responsabilidade Social.
- ✓ Gestão Baseada nos Fatos.
- ✓ Valorização das Pessoas.
- ✓ Abordagem por Processos.
- ✓ Orientação para os Resultados.
- ✓ Inovação.
- ✓ Agilidade.
- ✓ Aprendizado Organizacional.
- ✓ Visão Sistêmica.

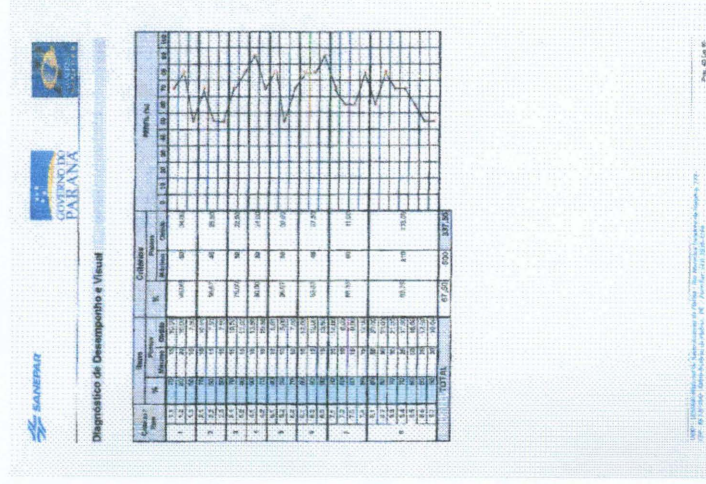
CRITÉRIOS DE EXCELENCIA – MODELO PARES

São oito os critérios da excelência que norteiam o PARES:

- ✓ Liderança.
- ✓ Estratégias e Planos.
- ✓ Clientes.
- ✓ Sociedade.
- ✓ Informação e Conhecimento.
- ✓ Pessoas.
- ✓ Processos.
- ✓ Resultados da Unidade.

A URSP e o PARES.

Como a URSP é uma Unidade nova, ela neste modelo de estrutura participou do PARES apenas em 2005 e obteve 28 pontos – Bronze.



Esperamos que após a leitura destas informações, você tenha uma visão mais ampla do que é a Sanepar e a Unidade Regional de Santo Antônio da Platina.

Nossa intenção é que a partir de agora você se sinta parte da Equipe, e que busque seu desenvolvimento pessoal e profissional dentro da Empresa.

Desejamos a você boa sorte nesta caminhada para a construção da história da Sanepar, onde você é peça fundamental.

Use o Manual, busque aprimorar seu conhecimento com estas informações, caso ainda surjam dúvidas, fato este muito natural, quando se está ingressando em uma nova empresa, com uma nova realidade, novas metas, novos objetivos, procure as pessoas que foram citadas nas páginas deste Manual, elas certamente lhe atenderão da melhor forma possível.

A Sanepar através da URSP deseja à você muito sucesso nesta carreira que se inicia.

QUEREMOS CONHECER VOCÊ !!!!!
Anexo 5

01 – Nome Completo

.....

02 – Data de Nascimento

.....

03 – Onde Nasceu

.....

04 – Signo

.....

05 – Estado Civil

.....

06 – Time de Futebol

.....

07 – Prato Preferido

.....

08 – Cor Preferida

.....

09 – Hobby

.....

10 – Música Preferida

.....

11 – Cantor Preferido

.....

12- Filme Preferido

.....

13 – Ator ou Atriz Preferido

.....

14 – Perfume Preferido

.....

15 – Esporte Preferido

.....

16 – Um Ídolo

.....

17 - O que você não gosta

.....

18 – Eu por mim mesmo

.....

19 – Uma Frase ou Pensamento

.....

20 – Qual a sua expectativa nessa sua nova fase profissional.

.....

FOTO