

**COMITÊ DE GESTÃO COMERCIAL  
CONTRATO DE INTERDEPENDÊNCIA**

REUNIÃO REALIZADA EM 08 DE JANEIRO DE 2014

---

**Participantes Rio-Águas:** Edson Mendonça, Andrei Santos e Patricia Felix Tassara

**Participantes Foz Águas 5:** Sergio Wagner Firmino Pinto, Erich Wyatt, Marilda Pagano

**Participantes CEDAE:** Marco Antonio Feijó Abreu, Regina Ornelas, Roberto Queyroi e Luis Eduardo Freitas de Farias

**Participantes SEOBRAS:** Não compareceu

**Agenda**

O Comitê de Gestão de Comercial ("CGC") foi convocado para dar continuidade aos assuntos tratados na última reunião, realizada no dia 16 de dezembro de 2013, e acompanhar a evolução dos temas referentes à gestão comercial pela Foz Águas 5 e CEDAE na AP-5.

- 1) **A reunião foi iniciada às 14h40min, com a presença de todos os participantes abaixo assinados.**
- 2) **Aberta a reunião do CGC, o Sr. Edson Mendonça solicitou ao Sr. Marco Abreu o envio das informações sobre a prestação de serviços complementares, constantes do SASB, considerando que a Foz Águas 5 informou à Rio-Águas, via ofício, que esses dados estão no referido sistema até o período de 08/08/2013. O Sr. Marco Abreu solicitou que sejam especificados quais são os serviços complementares e que, após esse esclarecimento, levantará as informações e enviará à Rio-Águas.**
- 3) **O Sr. Sergio Wagner reiterou, via email, a solicitação do envio de informações contábeis pela CEDAE (período de utilização do SASB em 2013) para fechamento do Balanço, tendo o Sr. Marco Abreu informado por e-mail que tais informações serão enviadas até o dia 17/01/2014.**
- 4) **O Sr. Marco Abreu, por sua vez, formalizou via email a solicitação da área financeira da CEDAE, quanto ao envio pela Foz Águas 5 das informações contábeis necessárias ao fechamento do Balanço da CEDAE. A Foz Águas 5 formalizou a entrega das informações nesta reunião.**
- 5) **O Sr. Edson Mendonça questionou ao Sr. Sergio Wagner sobre o email enviado pelo Sr. Marco Abreu em 07/01/2014 (Anexo I), cujo objeto é o ajuste/integração dos sistemas comerciais SAN/SASB, tendo o Sr. Sergio Wagner informado que o email será respondido até o dia 10/01/2014, com cópia para a Rio-Águas.**
- 6) **O Sr. Sergio Wagner enviará a Rio-Águas o cronograma de conclusão dos layouts, que foi elaborado em conjunto pela Foz Águas 5 e CEDAE. Sem prejuízo do envio do**

**COMITÊ DE GESTÃO COMERCIAL  
CONTRATO DE INTERDEPENDÊNCIA**

REUNIÃO REALIZADA EM 08 DE JANEIRO DE 2014

cronograma em questão, a Sra. Marilda Pagano ajustará o referido cronograma, de modo a contemplar as atividades constantes do email enviado pelo Sr. Marco Abreu em 07/01/2014, anexo.

- 7) Os presentes concordam em se reunir novamente no próximo dia 07/02/2014 às 14:00h, na sede da Rio-Águas, para discutirem a evolução dos temas tratados nesta reunião.
- 8) Nada mais havendo a reunião foi encerrada, tendo sido lavrada a presente ata que foi assinada por todos os presentes.

  
Edson Mendonça

  
Sergio Wagner Firmino Pinto


  
Andrei Santos

  
Marilda Pagano

  
Patricia Felix Tassara

  
Erich Wyatt

  
Marco Antonio Feijó Abreu

  
Regina Ornelas

  
Roberto Queyroi

  
Luis Eduardo Freitas

  
NICHOLAS BURGOS RIBEIRO

## ANEXO

**De:** Marco Antônio Feijó Abreu <marcoabreu@cedae.com.br> 07/01/2014 15:32

**Para:** Sergio Wagner Firmino Pinto <sergiowagner@fozaguas5.com.br>, Edson de Barros Mendonca <edsonbm@pcrj.rj.gov.br>, ptassara.pgm@pcrj.rj.gov.br

**cc:** Sérgio Pimentel - Jurídico CEDAE <sergio.pimentel@cedae.com.br>, Marcello Barcellos Motta <marcellomotta@cedae.com.br>, Roberto Queyroi <rqueyroi@cedae.com.br>, Daisy Menezes <daisymenezes@cedae.com.br>, Jorge Luiz Ferreira Briard <briard@cedae.com.br>

**Assunto:** reunião AP5 comite de governança

Prezados

Em complementação a convocação para nossa reunião de amanhã dia 8 a tarde apresento na tabela ao final alguns tópicos para pauta e discussão que estão sendo analisados pelo grupo técnico, mas que precisam de um posicionamento. Os pontos listados e atendidos de forma coordenada irão nos permitir responder as metas de negócio que são o foco da parceria:

- Meta de cadastramento de Clientes?
- Meta de Melhoria da performance comercial?
- Meta de instalação de matriculas de Esgoto?
- Metas de Aumento da Base de clientes (hidrometração)?
- Meta de Diminuição da Inadimplência?
- Meta de Utilização das mesmas Regras comerciais da CEDAE ?
- Metas de Integração de sistemas com a e retroalimentação do Sistema Comercial da CEDAE?

ITEM	ESCOPO / ASSUNTOS	CONSIDERAÇÕES / IMPLICAÇÕES	DATA PREVISTA (SOLUÇÃO)	IMPACTOS E RISCOS DA "NÃO SOLUÇÃO" DOS ASSUNTOS
1	<b>Cálculo da média do Consumo no Sistema da FAB</b>	- Divergências nas regras de cálculo; - Planejamento não concluído; - Assunto tratado com baixa prioridade pela FAB;	<b>Não Informado até o momento</b>	- Emissão de conta com valores indevidos, gerando vários transtornos; - Faturamento indevido = Arrecadação indevido; - O sistema SAN (FAB) não está considerando a mesma regra de cálculo utilizada pela CEDAE, com isso o cálculo para a média pode produzir diferenças por conta de arredondamentos e truncamentos; - A cada novo dia de faturamento desconsiderando as regras de média da CEDAE, se emitem contas com valores indevidos; - A FAB está com a estratégia postergar essa situação para > = 12 meses visando justificar que a média final deste período não terá mais impacto pela critério da CEDAE, fato que a CEDAE não concorda e entende que trará divergências de critérios nos cálculos das contas de água;  Necessidade de acerto nas contas dos clientes com débito ou credito das diferenças a exemplo do esgoto.

**ANEXO**

ITEM	ESCOPO / ASSUNTOS	CONSIDERAÇÕES / IMPLICAÇÕES	DATA PREVISTA (SOLUÇÃO)	IMPACTOS E RISCOS DA "NÃO SOLUÇÃO" DOS ASSUNTOS
2	<b>Homologação das rotinas de cálculo do faturamento da FAB, ajustando todas as regras pré-existentes da CEDAE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contas calculadas de maneira diferente da CEDAE;</li> <li>- A FAB está fazendo um trabalho de análise individual/manual, ficando difícil analisar as contas (400.000 rubricas) apontadas com divergência dentre todas aquelas calculadas (rubricas 700.000) na medição 09/2013;</li> </ul>	<b>Não Informado até o momento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de dias de faturamento para matrículas com LC está diferente do simulado pela pratica da CEDAE;</li> <li>- Não há como saber quais situações já estão resolvidas nos critérios de faturamento da FAB alinhados aos critérios de faturamento da CEDAE;</li> <li>- Está ocorrendo uma estratégia de análise pontual onde a CEDAE se vê obrigada a ter que explicar a diferença que foi calculada pelo sistema da FAB, quando a homologação evitaria estes eventos;</li> <li>- O esforço da CEDAE em calcular e simular as contas não esta tendo uma contra-partida da FAB em operar as análises em grandes volumas de dados;</li> <li>- A decisão da FAB de não usar o aplicativo de "cálculo da conta componentizado" produzido pela CEDAE e entregue para FAB, não sendo questionado em nenhum momento se haviam dúvidas técnicas para sua utilização. A decisão em não utilizar o componente levou a consequência da FAB ter que reprogramar, sujeito a erros, todo o sistema de calculo da CEDAE.</li> </ul>
3	<b>Retroalimentação o Diária do Sistema Comercial da CEDAE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não entrega dos arquivos nos layouts solicitados;</li> </ul>	<b>29/04/2014</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impossibilidade de atualizar o sistema comercial da CEDAE (SASB);</li> <li>- Impossibilidade de validar o trabalho realizado pela FAB;</li> <li>- Cronograma já apresenta atrasos e a CEDAE não está confiante na sua execução, visto que os layouts já haviam sido entregues a FAB há 6 meses.</li> </ul>
4	<b>Go Live</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise, para Compatibilização do SAN, a partir do manual de integração FAB (carga resumida) para carga dos dados do SASB para o GO LIVE não foi concluída pela FAB.</li> <li>-Trabalho iniciado pela Stefanini mas interrompido pelo cancelamento do contrato.</li> </ul>	<b>Não Informado até o momento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atraso nas entregas;</li> <li>- FAB está optando por considerar o cadastro copiado diretamente da base de dados da CEDAE, quando esta concedeu acesso ao seu Sistemas. Contudo, está carga foi unilateral e já há indícios de não terem considerados todos os campos necessários a uma correta migração. Vide exemplo de cálculo da média;</li> <li>- A não migração dos dados causa prejuizos a CEDAE, pois não carregam os dados históricos dos clientes, tais como os débitos pregressos;</li> </ul>
5	<b>Recadastrament o</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não atualização do sistema SASB (CEDAE);</li> <li>- A FAB está atualizando somente as informações em seu sistema comercial - SAN;</li> </ul>	<b>NI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O resultado da "não" atualização implica em bases de dados diferentes (SASB x SAN);</li> <li>- A FAB ao utilizar o sistema SASB (CEDAE) para criar uma ligação nova atualiza somente os dados dos "imóveis", o restante dos dados ficam pendentes. Utiliza-se deste método apenas para gerar o número da nova matrícula;</li> <li>- A FAB optou por não atualizar o Sistema da CEDAE unilateralmente, ficando a CEDAE segregada das atualizações cadastrais;</li> <li>- A Decisão de não atualizar os dados cadastrais da CEDAE, em tempos distintos, torna muito difícil a situação da CEDAE em evidenciar e homologar os cálculos de contas da FAB geradas nos últimos 6 meses (09/13 até 02/14);</li> <li>- cuidados para a alimentação e carga do recadastramento não interferir com a retroalimentação pela divergência de dados na data faturamento e na data de retroalimentação do faturamento (que está em suspenso)</li> </ul>
6	<b>Parcelamento dos débitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O sistema SAN (FAB) não possui histórico de débitos dos clientes;</li> <li>- Falta de migração do Go Live;</li> </ul>	<b>Não Informado até o momento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A FAB está parcelando somente débitos dos cliente que possuem histórico a partir do início da sua concessão;</li> <li>- A FAB não está realizando parcelamento para os cliente que possuem débitos anteriores à concessão por não possuírem seu histórico;</li> <li>- A CEDAE e a Prefeitura estão deixando de arrecadar débitos anteriores;</li> <li>- Imagem negativa perante aos clientes que desejam se regularizar;</li> <li>- FAB argumenta que deve priorizar a conta presente e não se preocupa com as contas pregressas, criando uma situação de "anistia" aos devedores costumeiros;</li> <li>- não pode ser estratégia de gestão de uma concessionária "nova" que parte do zero, esquecendo dos ativos da CEDAE e da Prefeitura na forma de débitos pretéritos a concessão.</li> </ul> <p>A cobrança tem que ser em conta mensal de consumo.</p>

**ANEXO**

ITEM	ESCOPO / ASSUNTOS	CONSIDERAÇÕES / IMPLICAÇÕES	DATA PREVISTA (SOLUÇÃO)	IMPACTOS E RISCOS DA "NÃO SOLUÇÃO" DOS ASSUNTOS
7	<b>Homologação do sistema SAN (FAB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A CEDAE não teve acesso ao sistema SAN (FAB);</li> <li>- Falta de treinamento e material de apoio para acesso ao sistema da FAB;</li> </ul>	<b>Não Informado até o momento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A CEDAE não tem condições de avaliar as regras aplicadas no Sistema da FAB;</li> <li>- A CEDAE não tem visão gerencial do Sistema da FAB e não foi dado o mesmo suporte/apoio que a CEDAE forneceu quando concedeu acesso aos seus sistemas;</li> </ul>
8	<b>Planejamentos / Cronogramas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não existem planejamento das tarefas;</li> <li>- Os cronogramas e tarefas são definidos a cada nova situação emergencial por falta de planejamento na implantação do Sistema SAN da FAB;</li> </ul>	<b>Não Informado até o momento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atrapalham todo planejamento desenvolvido pela CEDAE;</li> <li>- Algumas tarefas são tratadas em paralelo com outras da Companhia, fazendo com que a equipe CEDAE tenha uma sobrecarga de atividades;</li> <li>- Novos emergências surgem a cada nova etapa por descobertas de processos com falhas. Exemplos: (Nada Consta, 2ª Via, Baixa de Débitos Emitidos pela FAB, Ciclos Matriculas Baixadas);</li> </ul>
9	<b>Devolução/Cobrança de diferenças cobradas pelo SAN (FAB)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diferenças de critérios de emissão das contas que prejudicam a imagem e o resultado comercial da CEDAE;</li> </ul>	<b>Não Informado até o momento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geração de faturas com valores indevidos, tanto pra mais quanto pra menos;</li> <li>- CEDAE precisa identificar os valores e permitir a restituição ou cobrança dos valores indevidos cobrados dos seus clientes/consumidores;</li> </ul>
10	<b>Apoio Técnico da CEDAE à Implantação do sistema comercial da FAB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga de atividades dos analistas da CEDAE com atividades adicionais de apoio após a implantação abrupta do sistema SAN para assunção da gestão comercial pela FAB</li> </ul>	<b>09/08/2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Várias inconsistências;</li> <li>- Retrabalhos;</li> <li>- Não entendimento às regras;</li> <li>- A CEDAE está utilizando e alocando muitos recursos próprios para minimizar os impactos e apoiar nas soluções;</li> </ul>
10	<b>Apoio Técnico da CEDAE à Implantação do sistema comercial da FAB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobrecarga de atividades dos analistas da CEDAE com atividades adicionais de apoio após a implantação abrupta do sistema SAN para assunção da gestão comercial pela FAB</li> </ul>	<b>09/08/2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Várias inconsistências;</li> <li>- Retrabalhos;</li> <li>- Não entendimento às regras;</li> <li>- A CEDAE está utilizando e alocando muitos recursos próprios para minimizar os impactos e apoiar nas soluções;</li> </ul>

MarcoAntonio Feijó Abreu  
 Diretor de Projetos Estratégicos e Sustentabilidade  
 CEDAE - Companhia Estadual de Águas e Esgotos  
 tel 021 23323620  
 fax 021 23323617  
 email [marcoabreu@cedae.com.br](mailto:marcoabreu@cedae.com.br)