



MASPP - Princípio Organizacional na GGNO



PNQS PEOS 2018



Critérios e Formulário PEOS 2018
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

Responsável pela candidatura Luciano Ferreira Silva	Dirigente responsável na organização candidata Heterley Ubaldo de Souza
Email lucianofs@sanepar.com.br	Email heterleyus@sanepar.com.br
Celular (44)999447965 – (44)999886965 (WhatsApp)	Endereço principal da candidata Av. Pedro Taques, 1381 – Jd. Alvorada – Maringá/PR
A organização candidata concorda em responder consultas presenciais ou remotas da Banca Avaliadora para esclarecimento de dúvidas, bem como, no caso de o Case ser finalista, concorda em responder consultas de associados da ABES para compartilhar seu conhecimento em prol do saneamento ambiental.	AUTENTICAÇÃO Este Case deve ser remetido do endereço de email de dirigente responsável na organização candidata para cnqa@abes-dn.org.br , que ao fazê-lo, responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos Avaliadores do PEOS e divulgação do Case, no caso de ser declarado finalista.
Outras particularidades relevantes (até 5 linhas) Utilizar esse espaço para fornecer outras informações que considerar relevantes para contextualizar a análise do Case.	

C) Perfil Complementar

Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case

1. Origem da organização candidata

Informar a origem da organização candidata mencionando, de forma breve, datas e fatos relevantes sobre a instituição, criação ou alteração do controle ou do principal executivo (Ex.: fundação, criação, aquisições, fusões, reestruturações, desmembramentos, incorporações, separações, alteração de controle acionário, troca do principal executivo etc.).

Criada em 23/01/1963 pela Lei nº 4.684 do Governo do Estado do Paraná, a Sanepar é uma empresa pública de economia mista, capital aberto, sediada em Curitiba - PR, com ações negociadas no Novo Mercado da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (B3), sendo o Estado do Paraná seu acionista majoritário. A Companhia atende 345 dos 399 municípios do Paraná e um de Santa Catarina. O modelo de gestão adotado pela Companhia, desde 2004, está baseado em duas dimensões: uma Estratégica, centrada nas Diretorias e outra Operacional, calcada na organização da empresa em Unidades de Negócio (Gerências Regionais) e estruturada por coordenações de processos. As Gerências Regionais têm gestão financeira própria, baseada em planejamento plurianual, com projeções para infraestrutura, orçamento e investimentos individualizados. Em 2011 foram criadas as 05 Gerências Gerais, dentre elas a GGNO - Gerência Geral Noroeste, neste momento assumiu como Gerente Geral Paulo Rogério Bragatto Battiston (Atual Diretor Financeiro e de Relações com Investidores da Sanepar), em 2014 houve a troca do Principal Executivo assumindo o cargo de Gerente Geral o empregado Sergio Ricardo Veroneze (Atual Diretor Administrativo da Sanepar) e a partir de Julho de 2018 o principal executivo da Unidade é o empregado Heterley Ubaldo de Souza.

2. Instância de governança

Informar nesse espaço a denominação dos principais níveis de governança da organização candidata responsáveis pelo seu desempenho estratégico e operacional. Ex.: Conselho, Proprietário, Diretoria corporativa (de uma unidade autônoma), Departamento etc..

A Sanepar conta com uma gestão profissional consolidada, segue estritamente elevados critérios éticos e de conduta e prima pela transparência nas tomadas de decisão, a equidade e o respeito aos públicos de relacionamento. Visando o aprimoramento contínuo, a Companhia adotou, em 2016, uma série de medidas alinhadas aos requisitos do Nível 2 de governança do mercado de capitais. As iniciativas também asseguram a adequação à Lei n.º 13.303/2016, que regulamenta a atividade econômica das empresas públicas, sociedades de economia mista – caso da Sanepar – e subsidiárias. A Empresa também passou a ter três membros independentes no Conselho de Administração, indicados pelo acionista minoritário. Atualmente o Organograma da Empresa está formatado conforme Figura 01: Organograma.

3. Instância de controle da sociedade

Informar, se existir, a denominação do órgão ou órgãos controladores do desempenho da organização, em termos de Eficiência Operacional em tema central ou associado ao Programa (Ex. Agência Reguladora, Secretaria Municipal, Órgão Ambiental, Ministério etc.). Se não existir, declarar o fato.

No Estado do Paraná, em 27 de dezembro de 2016 foi sancionada a Lei Complementar nº 202/2016 que instituiu a competência do exercício das funções de regulação, fiscalização e controle do serviço de saneamento básico, integrado pelos serviços públicos de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, à Agência Reguladora do Paraná - AGEPAR, desde que haja gestão associada entre Estado e municípios na forma autorizada pela Lei Federal nº 11.107 de 06/04/2005 e nos termos da Lei Federal nº 11.445 de



05/01/2007. Adicionalmente, a mesma Lei Complementar revogou a referida competência do Instituto das Águas do Paraná. Neste contexto, o Poder Concedente pode delegar a prestação dos serviços de saneamento por meio de Contrato de Programa autorizado em Convênio de Cooperação à Companhia de Saneamento do Paraná – SANEPAR.

4. Áreas internas envolvidas

Informar a denominação das principais áreas ou equipes internas envolvidas no Programa.

A GGNO é constituída por 4 Gerências Regionais: GRMA - Maringá, GRCM - Campo Mourão, GRPV - Paranavaí e GRUM - Umuarama e a GEMNO - Gerência de Manutenção Eletromecânica. Dentro das Gerências Regionais há divisões em coordenações específicas, conforme Figura 01: Organograma . A aplicação do Programa é realizada nas Gerências Regionais e as coordenações possuem suas atribuições específicas conforme pertinência.

5. Outras partes envolvidas

Informar a denominação de outras partes envolvidas no Programa e suas responsabilidades, como fornecedores prestadores, clientes, instituições parceiras, consultores, áreas corporativas e outros.

Dentre as Diretrizes do processo de Combate a Perdas no MASP-P. Há quatro diretrizes de atuação para Volume Produzido: 1) Gerenciamento da pressão; 2) Controle ativo de vazamentos; 3) Velocidade e qualidade dos reparos; 4) Gerenciamento da infraestrutura, nas quais os processos de Manutenção de redes decorrentes dessas atividades são realizados em sua maioria por empresa terceirizada contratada como fornecedora de serviços de manutenção de redes.

6. Desafios para aumento da Eficiência Operacional

Informar os principais obstáculos à melhoria da Eficiência Operacional ou à recuperação da súbita perda de eficiência (crise), conforme a Natureza do Case acima, bem como outras restrições relevantes.

Para a situação atual dos resultados da GGNO, configura um cenário em que o maior desafio de aumento da Eficiência Operacional é a manutenção dos Índices dos Indicadores relativos a perdas de Água. O Índice alcançado de 114,92 litros/ligação/dia no IPL do ano de 2017 é abaixo da média da própria Sanepar que é referência no Brasil (231,9) e muito abaixo da média truncada das premiadas do PNQS 2017 (338,38) e pode-se considerar como Líder no Setor se comparado com o menor índice entre as premiadas (expresso em litros/ligação/dia) que foi de 192,62 litros/ligação/dia.

7. Organograma ou estrutura

Informar a estrutura organizacional envolvida no Programa e linha de reporte do Líder ou Coordenação do Programa. Usar organograma ou tabela com as principais áreas, se desejar. Se a organização for uma unidade autônoma, indicar os principais vínculos com a organização controladora e outras áreas corporativas, se for pertinente ao Case.

Seguindo a estrutura formal da Empresa a aplicação do Programa é realizada nas Gerências Regionais, o Comitê Técnico do MASPP presta conta aos Gerentes Regionais, este presta conta a GGNO que presta contas a DO - Diretoria de Operações que por sua vez presta contas para a DP - Diretoria da Presidência. Os Índices previstos no Planejamento dos Indicadores e seus resultados seguem essa mesma estrutura, os resultados das Gerências Regionais compõe o resultado da GGNO e os resultados da GGNO compõe o resultado institucional. Conforme Figura 01 – Organograma



Critérios e Formulário PEOS 2018 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

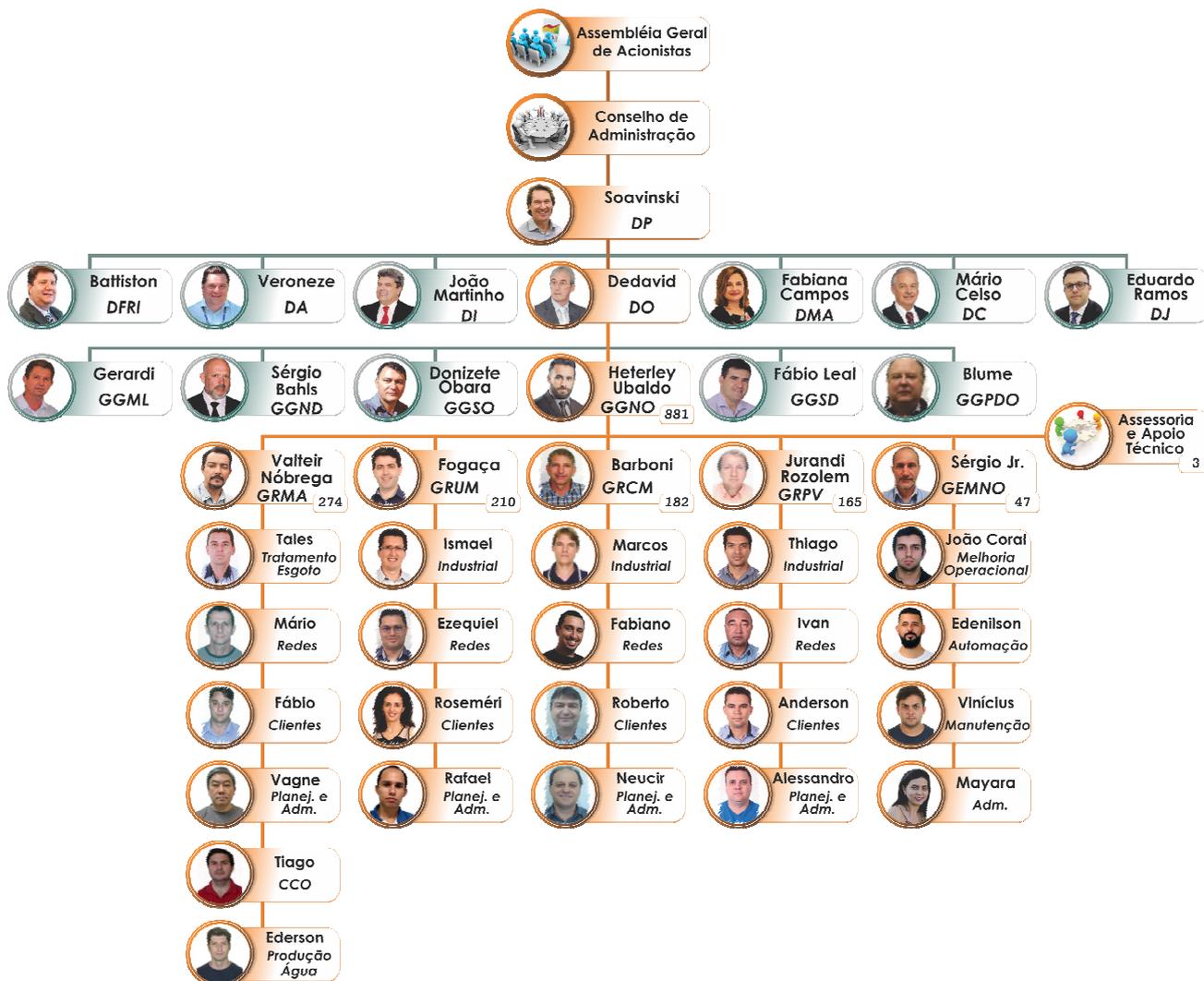


Figura 01 – Organograma



D) Critérios PEOS

Oito Critérios aplicados ao Case que receberão nota do Avaliador

Os oito Critérios se correlacionam com os equivalentes do MEGSA e em cada um deles busca-se questionar os aspectos da excelência em gestão aplicada ao Programa de melhoria da Eficiência Operacional descrito no Case. Os sete primeiros questionam os processos gerenciais associados ao Programa e algumas evidências e o oitavo solicita os resultados alcançados pelo Programa implantado.

Questões de processos gerenciais

Critérios de 1 a 7

Sistema de pontuação (por questão)					
Grau	0: Não responde	1: Responde pouco	2: Responde boa parte	3: Responde quase tudo	4: Responde tudo ou praticamente tudo
Escala%	0	25	50	75	100

1. Liderança **Peso 12**

a) Descrever o valor, princípio organizacional, credo, política ou outro direcionamento formal que destaque a busca da eficiência operacional, alto desempenho ou objetivo similar, como sendo cultura relevante na organização e informar de que forma isso é anunciado formal e ativamente à força de trabalho e outros públicos envolvidos.

O Mapa Estratégico (Figura 02), introduzido na gestão em 2008, e na sua terceira versão (d2011), demonstra de forma integrada, as perspectivas e os Objetivos Estratégicos que visam potencializar as forças, corrigir as fraquezas, aproveitar oportunidades e reduzir ameaças, de forma a cumprir a Missão e atingir a Visão da Empresa. Dentre os Objetivos Estratégicos da Perspectiva Processos o programa é vinculado ao objetivo “Melhorar a Eficiência dos Processos” que tem por Diretrizes “Buscar a Otimização dos processos” e “Monitorar o desempenho dos processos”, por fim na definição das Estratégicas ligadas a esse



Figura 02 – Mapa Estratégico

Objetivo estão as seguintes: “Promover ações eficazes visando à otimização dos processos desenvolvidos nas Unidades” e “Realizar a análise de desempenho por meio de utilização de indicadores.” A disseminação a força de trabalho, do Mapa Estratégico, Objetivos, Diretrizes e Estratégias é realizada principalmente por meio da Intranet e treinamentos, externamente para os terceiros, fornecedores e sociedade o principal canal é o Site Institucional (www.sanepar.com.br).

b) Informar qualquer ação de mudança cultural relativa ao Programa, destacando qual ou quais são os principais aspectos disfuncionais da cultura que são tratados e principais aspectos funcionais que são reforçados, explicando os motivos. (Ver “aspectos da cultura” no Glossário dos Critérios de Avaliação MEGSA)

O processo de Eficiência Operacional sobre Perdas é um **Princípio Organizacional muito forte** dentro da GGNO, o Programa maximiza o preceito principal da Diretoria de Operações que diz que “Água não pode faltar e Qualidade é condição de Fornecimento”. Como o programa impacta diretamente em processos gerenciais de reconhecimento aos empregados, isso reforça **os aspecto funcionais identificados: Eficiência Operacional, Busca da Excelência, Engajamento das Pessoas e Orgulho Sanepariano**. Além disso, o reconhecimento por meio do PPR – Programa de Participação de Resultados e PCCR – Programa de Cargos, Carreiras e Reconhecimento (ver 6c e 8d) e o trabalho em equipe, são ações de tratamento do **aspecto disfuncional de desmotivação dos empregados**, bem como o fato de reduzir a incidência de



Critérios e Formulário PEOS 2018
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

problemas de desabastecimento ajuda a tratar o **aspecto disfuncional de Ações Judiciais** conforme indicador ISc02 – Índice de Sanções e Indenizações (ver 8b).

c) Informar de que forma o Programa consta do mapeamento de riscos da organização como ação mitigadora. Mencionar o grau do risco mitigado pelo Programa. Fornecer a escala de graus de risco utilizada no mapeamento.

O Programa está mapeado junto aos Riscos Ambientais e registrado na Planilha de Aspectos e Impactos – PAI. Na planilha está registrado entre os aspectos a questão de Perdas de Água que pela metodologia que analisa (Frequência, Importância e Amplitude) classifica o aspecto como “Significativo” com pontuação de 27, como temos como fator atenuante a aplicação do MASP-P e redução de perdas, a pontuação real cai para 12, diminuindo o impacto ambiental. Além disso a questão de Perdas de Água está mapeada dentro do risco de falta de água, o qual é tratado por meio de previsões de investimentos no processo de Planejamento Estratégico, na etapa de formulação do Plano Plurianual de Investimentos – PPI.

Além disso, de forma corporativa a partir de 2017 foi implantado o Processo de Gerenciamento de Riscos Corporativos, no qual foram elencados 25 riscos estratégicos e destes foram priorizados 6 para serem tratados e monitorados. O primeiro deles é Redução de Receita no qual o MASPP tem processos que mitigam esse risco como redução nas interrupções no fornecimento, medição de forma justa e correta e redução dos índices de perdas.

d) Informar quais indicadores de eficiência operacional associados ao Programa são utilizados para avaliar o desempenho da Direção, informando as áreas avaliadas.

Os principais Indicadores utilizados para medir a Eficiência Operacional são o IPL – Índice de Perdas Por Ligação e o IPLp – Índice de Perdas por Ligação na Produção, estes indicadores são gerenciados nas Gerências Regionais com ações operacionais sobre os atributos Volume Aduzido, Volume Produzido, Volume Medido e Ligações de Água. Os resultados das Gerências Regionais compõem o Resultado da GGNO

e) Citar as formas de acompanhamento conjunto e regular do Programa e da evolução de seus resultados pelos dirigentes da organização.

O acompanhamento pelos Dirigentes da Organização é realizado por meio da realização mensal de Reunião de Análise Crítica e Avaliação de Resultados que é feita em três níveis: 1) Alta Direção da GGNO; 2) Alta Direção das Gerências Regionais e 3) Setorial nas Coordenações das Gerências Regionais. As análises críticas são registradas no SISWeb – Sistema de Informações da Sanepar e ficam disponíveis na Intranet da Sanepar.

f) Sumarizar como e quando foi realizada a última atividade de controle externo, relativo ao Programa, pela instância de governança da organização e pela instância de controle da sociedade, mencionadas no Perfil. Se não houve atividade de controle dessas instâncias sumarizar quando e o que foi informado na última prestação de contas.

Mensalmente os resultados da GGNO são analisados e justificados, por meio do Sistema de Informações da Sanepar (SISWeb), o qual as Diretorias, Conselho de Administração e Acionistas possuem acesso para verificar como está a Eficiência Operacional e Financeira da GG e Gerências Regionais. Além disso, mensalmente ocorrem reuniões entre as Gerências Gerais e Diretorias, para análise e justificativas dos resultados e tomada de decisões para correções de rumos. A última referência analisada e justificada foi 07/2018, com reunião realizada em 31/08/2018.

2. Estratégias e Planos	Peso 10
--------------------------------	----------------

a) Citar um ou mais objetivos estratégicos associados ao Programa e sumarizar as principais estratégias nele incorporadas. Se aplicável, informar de que maneira o Programa se relaciona com Planos oficiais Municipais, Estaduais ou de Bacias de localidades atendidas pela organização. Se não for aplicável, declarar o fato.

Conforme citado em 1a, dentre os Objetivos Estratégicos da Perspectiva Processos do Mapa Estratégico, está o objetivo “Melhorar a Eficiência dos Processos” que tem por Diretrizes “Buscar a Otimização dos processos” e “Monitorar o desempenho dos processos”, por fim na definição das Estratégias ligadas a esse Objetivo estão as seguintes: “Promover ações eficazes visando à otimização dos processos desenvolvidos nas Unidades” e “Realizar a análise de desempenho por meio de utilização de indicadores.” Além disso os Indicadores IPL e IPLp estão ligados ao Objetivo Estratégico de Assegurar a Gestão Ambiental que possui, entre outras, a Diretriz de “Identificar os aspectos ambientais significativos nas atividades e promover ações para reduzi-los ou eliminá-los”. A implantação do programa está inserida no Planos Municipais de Saneamento Básico e conseqüentemente nos Contratos de Programa dos municípios atendidos, visto que está relacionado à manutenção da meta de atendimento de 100% da população urbana com disponibilidade de água tratada e continuidade de abastecimento.



Critérios e Formulário PEOS 2018 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

b) Apresentar os indicadores de desempenho e as metas de curto e longo prazos relativas ao Programa que foram estabelecidas, inclusive relativas à sua duração, e informar onde foram explicitadas.

O Processo de Planejamento Estratégico da Sanepar e consequentemente da GGNO ocorre anualmente, as metas e planos de ação definidas são lançados no Sistema de Informações da Sanepar (SISWeb) e validadas pela Diretoria e Conselho de Administração, O ciclo de planejamento atual é 2018-2022 e as metas são:

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
IPL – Índice de Perdas Por Ligação	125,8	129,2	127,8	119,8	116,4	116,3	114,4	114,7	114,7	114,6	114,7
IPLp – Índice de Perdas por Ligação na Produção	8,50	6,35	6,14	5,91	6,14	7,17	7,88	7,63	6,45	6,14	5,56
Índice de Hidrometração	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Índice de Macromedicação	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

c) Citar as principais macro-ações, etapas ou partes que compuseram o Programa e respectivas áreas responsáveis, mencionando o montante de recursos previstos e a fonte. Citar as formas de acompanhamento regular dessas ações pela Direção.

ETAPAS (Área Responsável)	• AÇÕES
IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA (Alta Direção da GGNO)	<ul style="list-style-type: none"> • Criação do Comitê Técnico MASP-P;
FASE DE PLANEJAMENTO (Alta Direção da GGNO) (Comitê Técnico MASPP GGNO)	<ul style="list-style-type: none"> • Na fase de planejamento da implantação do método definiu-se o âmbito de aplicação, as principais medições e indicadores que serão utilizados para monitorar os processos, identificam-se as principais causas dos problemas destes processos, elaboram-se novos planos de ação e novas metas. <ul style="list-style-type: none"> ○ Levantamento da situação atual dos Resultados dos Principais Indicadores relativos a Perdas (IPL e IPLp), segmentados por Unidade e Localidade atendida; ○ Priorização da atuação por meio de análise de Pareto classificando as localidades com maiores volumes de perdas em m³, definiu-se a aplicação em 25 localidades que representam 80% do total de volume de perdas da GGNO; ○ Elaboração de Ishikawa por meio de Brainstorming para levantamento das causas principais; ○ Priorização por meio de GUT (Gravidade x Urgência x Tendência) para as principais causas nas quais os esforços serão dedicados; ○ Aplicação dos Planos de Ação com acompanhamento dos Resultados dos Indicadores no SISWeb;
FASE DE DESENVOLVIMENTO (Comitê Técnico MASPP GGNO) (Coordenações das Gerências Recionais)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de Planos de Ação para melhoria do desempenho e definição das práticas de trabalho; • Aplicação dos Planos de Ação e acompanhamento; • Definição dos Controles para as Centrais de Controle: <ul style="list-style-type: none"> ○ CCO - Central de Controle Operacional: Os controles e ações realizados pela Central de Controle da Operação são voltados para a redução do volume produzido (VP) em excesso, que não é consumido pelos clientes e alimenta os vazamentos. A redução do VP conduz também a uma redução do volume aduzido (VA). Portanto, devem ser reduzidas as perdas no processo produtivo e o volume de água perdido em vazamentos na rede de distribuição. Controles aplicados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acompanhamento do volume produzido com CEP com utilização do SCI – Sistema de Controle Industrial; ▪ Acompanhamento da vazão de distribuição com CEP com utilização de controle em planilhas;; ▪ Acompanhamento da pressão nas redes com utilização de controle em planilhas; ○ CCC - Central de Controle Comercial: Os controles e ações realizados pela Central de Controle Comercial são voltados para o aumento do volume Medido (VM), por meio do aumento da eficiência da medição. Portanto, devem-se realizar ações para identificar e eliminar ligações clandestinas e fraudes, acompanhar as variações de consumo, bem como reduzir a submedição dos hidrômetros, ou seja, ações que levem à redução da perda aparente. É importante não confundir aumento de VM com aumento de consumo dos clientes. Controles aplicados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acompanhamento do volume Medido com CEP com utilização de controle em planilhas e SAPIENS - Sistema de Análise e Solução de Problemas de Perdas Sanepar; ▪ Análise de matrículas com anormalidades com utilização do Sistema de MCP – Microcomputador Portátil e SAPIENS; ▪ Acompanhamento de grandes consumidores, via planilha de controle; ▪ Gestão do parque de hidrômetros com utilização do SAPIENS; ▪ Comercialização da ligação, seguindo os procedimentos definidos da Diretoria



Critérios e Formulário PEOS 2018 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

	<p>Comercial no SNS – Sistema Normativo Sanepar;</p> <ul style="list-style-type: none"> o CCM - Central de Controle da Manutenção: A CCM realiza a análise e controle das atividades de manutenção que exercem impactos tanto no VM quanto no VP. O foco das ações deve estar na melhoria da qualidade e agilidade da execução dos serviços. As principais atividades a serem controladas são os consertos de rede e ramal, com análise da frequência de ocorrência e localização, bem como o tempo para a realização dos serviços e tempo de fechamento de setor de manobra. Além disso, controla-se o percentual de cancelamentos de serviços, bem como outras variáveis julgadas importantes. Controles aplicados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Análise do número de consertos com utilização do SAPIENS; ▪ Análise do tempo de execução dos serviços e manobras com utilização do SAPIENS; ▪ Análise da eficiência do corte para os serviços com utilização do SAPIENS: <ul style="list-style-type: none"> • 1410 - corte por sanção regulamentar; • 1415 - corte de ligação clandestina; • 700 - verificação de ligação de água clandestina; • 702 - verificar situação da ligação; ▪ Monitoramento de falta d'água e baixa pressão com utilização do SAPIENS;
FASE DE ANÁLISE (Alta Direção da GGNO) (Coordenações das Gerências Regionais) (Comitê Técnico MASPP GGNO)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análise dos resultados dos indicadores e sua comparação com as metas estabelecidas. Para o acompanhamento de volumes, é importante comparar o resultado de cada mês com a meta e o volume acumulado mensal (de janeiro até o mês atual), com o objetivo de identificar se o saldo total existente em relação à meta anual é favorável ou desfavorável. Utiliza-se o SISWEB para verificação mensal dos resultados dos indicadores; ▪ Avaliação da situação dos planos de ação voltados para a melhoria da eficiência dos processos. ▪ Identificação das principais causas dos desvios dos resultados obtidos, de acordo com as conclusões obtidas da análise dos indicadores; ▪ Verificação do cumprimento das práticas de gestão e padrões de trabalho relacionados aos processos que interferem no resultado dos volumes. ▪ Na fase de análise é realizada a Análise dos resultados nas Reuniões de Análise Crítica e Avaliação de Resultados mensal por meio do SISWeb.
FASE DE AÇÃO DE MELHORIA (Coordenações das Gerências Regionais) (Comitê Técnico MASPP GGNO)	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta fase observam-se exemplos de melhoria nos processos, decorrentes da aplicação do método nas fases anteriores. Assim, a fase de tomada de ação de melhoria deve abranger, como resultado das análises realizadas, ações referentes à: <ul style="list-style-type: none"> • Determinação da manutenção, atualização ou definição de novas práticas de gestão. • Determinação da manutenção, atualização ou definição de novos padrões de trabalho. • Determinação de modificação ou definição de novos planos de ação. • Revisão Anual das Metas dos Indicadores: Anualmente as Metas são revistas no processo de planejamento estratégico da empresa e consequentemente da Gerência Geral; • Em 2018, como melhoria implantamos sistema de auditoria interna do Programa, para verificação da aplicação do Programa e proposição de melhorias.
INVESTIMENTOS (Alta Direção da GGNO)	<ul style="list-style-type: none"> • Na implementação do programa, não foram necessários investimentos de grande porte, os custos necessários foram operacionais, hora-homem e custos com deslocamentos para reuniões e disseminação do programa.

d) Informar qualquer atividade de investigação de soluções alternativas relativas ao Programa, em organizações de referência, congressos ou literatura especializada. Citar o motivo que levou à escolha da(s) fonte(s). Citar uma ou mais lições aprendidas nessa investigação, se houver, e se não houver, declarar o fato.

A IWA – International Water Association é a referência mundial relativa a assuntos relativos a Eficiência em combate a Perdas de Água, há um que apresenta uma classificação em categorias de gestão de desempenho segundo a pressão média, conforme segue:

CATEGORIAS DE DESEMPENHO EM RELAÇÃO A PERDAS						
Categoria de desempenho de Gestão	Índice de perdas em litros/ligação/dia, quando o sistema está com as seguintes pressões médias					
	10 mca	20 mca	30 mca	40 mca	50 mca	
Países em Desenvolvimento	A1	< 55	< 80	< 105	< 130	< 155
	A2	55-110	80-160	105-210	130-260	155-310
	B	110-220	160-320	210-420	260-520	310-620
	C	220-400	320-600	420-800	520-1000	620-1200
	D	> 400	> 600	> 800	> 1000	> 1200

Fonte: IWA - (LIEMBERGER, 2010)

Como a GGNO possui nas localidades atendidas uma média de 40 mca, a Categoria em que é enquadrada é a A1 que prescreve o seguinte: *“Performance de classe mundial em gestão de perdas. Pequeno potencial de redução, a não ser que ainda exista alguma possibilidade de redução de pressão ou melhoria na exatidão da medição de grandes consumidores”.*

Com base no estudo e considerando que a Norma Brasileira, NBR-12218, preconiza que “as redes de distribuição de água devem ter pressão dinâmica mínima de 10 mca e estática máxima de 50 mca”, a lição



Critérios e Formulário PEOS 2018
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

aprendida e aplicada foi a opção em manter os índices de perdas da GGNO em cerca de 115,00 litros/ligação/dia.

3. Clientes	Peso 4
--------------------	---------------

Explicar a relação entre o Programa e quaisquer componentes ou características dos serviços prestados aos clientes-alvo e quais necessidades, expectativas ou comportamentos identificados nesses clientes, esses componentes ou características pretendem atender.

A Sanepar é grande incentivadora do uso racional de água e busca constantemente chamar atenção da população por meio de campanhas publicitárias, atendimentos de educação ambiental e até mesmo com notificação a clientes denunciados em situação de desperdício de água tratada para adoção de comportamentos de economia. Devido a essa sensibilização, a empresa também é frequentemente questionada pela sociedade sobre os índices de perdas de água.

Com a implantação do Programa, houve uma redução significativa de perdas, principalmente no IPL que reduziu de 129,30 litros/ligação/dia para 114,92. Como consequência aos clientes, acarretou um ganho de vida útil dos Sistemas de Abastecimentos da GGNO, propiciando manter a continuidade do abastecimento (RPI dos clientes) mesmo em condições extremas de consumo, principalmente nos períodos de estiagem e de temperaturas mais elevadas.

b) Citar as formas de envolvimento dos clientes, direta ou indiretamente, no desenvolvimento do Programa, explicando a relevância desse envolvimento, se aplicável. Se não aplicável, declarar o fato.

Na aplicação do processo não houve envolvimento direto dos clientes, entretanto, os clientes percebem os resultados do programa por meio da continuidade do abastecimento mesmo quando a demanda dos mesmos aumenta em decorrência de períodos quentes, bem como no tempo de atendimento às reclamações de pressão baixa que nos últimos anos reduziu de 23 horas (2014) para 11 horas (2017).

c) Informar as mudanças introduzidas no serviço ao cliente, inclusive no protocolo de atendimento, por força do Programa, se aplicável. Se não aplicável, declarar o fato. Mencionar como os clientes foram informados dessas mudanças proativamente.

Decorrente dos processos do MASPP não houve alteração em procedimentos relativos aos clientes, uma vez que o programa utilizou os serviços e códigos de serviços pré-existent na Sanepar, principalmente aqueles relativos a falta de água e baixa pressão, **entretanto houve uma otimização nos tempos de resposta a reclamações dos clientes**, principalmente as de baixa pressão que reduziram de 23 horas (2014) para 11 horas (2017), conforme já citado. Além disso, a Sanepar dispõe de Diretoria específica para melhoria dos processos relativos a Clientes que padroniza as melhorias para toda a empresa, de acordo com as necessidade e expectativas identificadas principalmente por meio das Pesquisas de Satisfação dos Clientes realizadas anualmente..

4. Sociedade	Peso 4
---------------------	---------------

a) Informar, se houver, ações de mitigação de impactos sociais ou ambientais adversos decorrentes da implementação do Programa nos produtos, processos ou instalações. Se não houver, declarar o fato.

Anualmente a GGNO em suas Unidades, atualiza os impactos sociais e ambientais adversos decorrentes de suas atividades, resultando na Planilha PAI – Planilha de Aspectos e Impactos sociais e ambientais, dentre os aspectos identificados há a questão de Perdas de Água que pela metodologia que analisa (Frequência, Importância e Amplitude) classifica o aspecto como “Significativo” com pontuação de 27, como temos como fator atenuante a aplicação do MASP-P e redução de perdas, a pontuação real cai para 12, diminuindo o impacto ambiental. A partir das informações da PAI, temos a formação do indicador TIA – Taxa de Impacto Ambiental, que como podemos ver em 8b, vem reduzindo gradativamente.

b) Explicar as consequências positivas, diretas ou indiretas, para a sociedade e para o meio ambiente decorrentes da implementação do Programa e de que forma são alcançadas.

Com a aplicação do programa MASPP e conseqüentemente a redução das perdas de água, beneficia diretamente a sociedade e o meio ambiente, uma vez que a redução da produção, incide em menor exploração dos mananciais de abastecimento, reduz a aplicação de produtos químicos e o consumo de energia elétrica.

5. Informações e Conhecimento	Peso 10
--------------------------------------	----------------

a) Informar as principais mudanças introduzidas nos sistemas de informação para atender ao Programa e seus benefícios. Destacar adequações em sistemas e tecnologias de coletas de dados e de medição da eficiência operacional.



Decorrente do MASP-P foi desenvolvido o **SCI - Sistema de Controle Industrial**, o qual a GGNO utiliza lançamento dos dados e o acompanhamento diário dos Boletins de Controle Operacional e Boletins Diários de Tratamento (Unidades de Tratamento), de forma a melhorar a análise diária de Volume Produzido, Volume Aduzido e Volumes utilizados para Operacionalizar a ETAs – Estações de Tratamento de Água (Lavagem de Filtros e Decantadores), o Sistema foi desenvolvido nas Unidades da GGNO (GRPV e GRGM) e com base neste, posteriormente foi desenvolvido Sistema Corporativo, sendo implantado em toda a Sanepar;

Além disso a partir de controles desenvolvidos pelo Programa na GGNO, posteriormente foram realizadas melhorias no Sistema Corporativo **SAPIENS – Sistema de Análise e Solução de Problemas de Perdas Sanepar**: as melhorias aplicadas forma a parametrização e regras para a análise de consumo (Volume Medido) e priorização de trocas de hidrômetros, para melhor eficiência neste processo.

Nos principais Sistemas (maior porte) foram implantadas automações de coleta de dados, por meio de Supervisórios do CCO – Central de Controle Operacional, dispensando a leitura e lançamento manual dos dados. Os dados de volumes e vazão são lidos por equipamentos de medição eletrônicos e os dados vão diretamente para a base de dados para serem utilizados.

b) Destacar formas de assegurar a integridade e confiabilidade da coleta de dados e da medição da eficiência operacional no tema do Programa, mencionando as técnicas ou métodos utilizados. Caso não sejam utilizadas metodologias de medição recomendadas no setor, ou, caso sejam utilizadas com variações, explicar os motivos de não adotar o método. (Ex. no tema Gestão de Perdas, é recomendado o emprego de técnicas de macromedição, micromedição, balanço hídrico etc. no processo de medição da eficiência).

Os equipamentos de medição, independente se eletrônicos ou mecânicos, são aferidos, calibrados ou substituídos constantemente de forma a garantir a confiabilidade dos dados, a GGNO mantém índices de macromedição e hidrometração em 100%.

Nos principais Sistemas (maior porte) foram implantadas automações de coleta de dados, por meio de Supervisórios do CCO – Central de Controle Operacional, dispensando a leitura e lançamento manual dos dados. Os dados de volumes e vazão são lidos por equipamentos eletrônicos e os dados vão diretamente para a base de dados para serem utilizados.

Além disso, para medição relativa à macromedição:

- Volumes Aduzido e Produzido: diariamente é realizada a leitura dos macromedidores da Unidade, estas leituras são lançadas no SCI – Módulo Gestão Operacional de Água; quando lançado, de acordo com o padrão operacional definido o próprio Sistema destaca variações nos dados e sugere ações de correção, garantindo a confiabilidade do lançamento dos dados; Diariamente nas ETAS os volumes gastos na lavagem de filtros e decantadores são lançados no SCI para contabilizar as Perdas na Produção;

Para medição relativa à micromedição:

- Volume Medido: a GGNO trabalha com Leitura e Emissão de faturas simultânea, ao final do dia, os dados são migrados do coletor para Servidor Central em Curitiba, que após consistenciamento dos dados, disponibiliza nos diversos Sistemas da Empresa, dentre eles o SAPIENS que é utilizado principalmente para acompanhamento dos volumes medidos por grupos de leituras, bem como acompanhamento de anormalidades dessas leituras.

Para acompanhamento da eficiência operacional são utilizados acompanhamento diário do Fator de Pesquisa ou menor vazão noturna, bem como acompanhamento do balanço hídrico (relação entre produção e consumo) para direcionamento das atividades de pesquisa de vazamento.

Como a área de atuação da GGNO é extensa, para priorização das atividades utilizamos Pareto sobre os dados de balanço hídrico (volume de perdas), priorizando as maiores perdas e desta forma melhorando nossa eficiência.

c) Explicar as formas de reter e de disseminar o conhecimento relevante aprendido durante e após a conclusão do Programa.

A Sanepar possui o SNS – Sistema Normativo Sanepar, o qual segue os preceitos da ISO 9001. Este sistema permite o cadastramento dos principais Padrões de Funcionamento, Instruções de Trabalho e Instrumentos de Apoio relativos aos processos da Sanepar e alguns são documentos normativos aplicáveis a qualquer processo, como os já citados:

- IT/NEG/0113 - Gráfico de Pareto
- IT/NEG/0114 - Matriz GUT
- IT/NEG/0117 - Controle Estatístico de Processos;
- MN/NEG/0001 - Manual da Metodologia de Análise e Solução de Problemas - MASP



Critérios e Formulário PEOS 2018
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

Especificamente do MASP-P foi registrado o PF/NEG/0033 – Metodologia de Análise e Solução de Problemas aplicada a Perdas que descreve todo o procedimento para aplicação da metodologia, perenizando o conhecimento na Sanepar.

Como forma de disseminar o conhecimento, por meio do SNS é disponibilizado os documentos a toda força de trabalho da GGNO, bem como a disseminação é realizada por meio dos diversos treinamentos dos procedimentos relativos ao Processo

6. Pessoas	Peso 8
<p>a) Informar a maneira de escolha do líder do Programa e de configuração da equipe de desenvolvimento e implantação do Programa, destacando as áreas representadas e a função de cada membro. Mencionar eventuais mudanças na estrutura organizacional realizadas durante ou após a implantação, em decorrência do Programa e os benefícios dessas mudanças.</p>	
<p>O Comitê Técnico do Programa é composto por Coordenadores das áreas envolvidas (Coordenações Industrial, de Redes e de Clientes), integrantes das Unidades que compõe a GGNO (empregados com conhecimento técnico dos controles das Centrais de Controle de VA, VP e VM) e integrantes da Estrutura da GGNO. Um dos participantes é escolhido como representante que terá a função de liderar o grupo, os critérios para escolha foram o conhecimento e experiência a respeito do Processo Perdas. Anualmente, é avaliado a participação dos membros e as Gerências validam ou propõe mudanças nos integrantes. A partir de 2016 foram ampliados o número de integrantes de 1 para 2 por Gerência, como benefício, a participação de especialistas em Produção e Medição simultaneamente, “oxigenando” com conhecimentos propiciando melhorias nos processos e nas tomadas de decisões.</p>	
<p>b) Citar os treinamentos essenciais conduzidos e sua abrangência visando ao êxito do Programa. Os principais treinamentos são os relativos aos procedimentos normativos; procedimentos de operação das ETAs e preenchimento dos Boletins de Controle, normas comerciais que se relacionam aos controles de Volume Medido. Os procedimentos são disponibilizados no Sistema Normativo da Sanepar que tem por procedimento, sempre que houver uma atualização nas normas, esta é repassada a todos os envolvidos no processo em todas as Gerências. Em 2018, por exemplo, foram treinados mais de 100 empregados que efetuam a análise dos dados de controle, neste treinamento foram repassadas as normas MN/NEG/0001-009 - Manual da Metodologia de Análise e Solução de Problemas – MASP e PF/NEG/0033 – Metodologia de Análise e Solução de Problemas aplicada a Perdas,</p>	
<p>c) Explicar quaisquer formas de incentivo ou de reconhecimento de pessoas da equipe do Programa e da organização, aplicadas em decorrência de atuação destacada no seu desenvolvimento e implantação. O IPL é um dos principais indicadores da Diretoria de Operações e da Sanepar e por isso ele é um dos Indicadores componentes do PCCR – Plano de Cargos e Carreiras da Sanepar, de acordo com os resultados que a Gerência Geral, Unidades e a Corporação alcançam nestes indicadores, os empregados são reconhecidos por este alcance de metas com aumentos salariais (Steps), que podem variar de 2% a 6% anualmente. Além disso, o IPL está entre os Indicadores que determinam os valores para o PPR – Programa de Participação nos Resultados, que é pago anualmente de acordo com os resultados financeiros e de outros indicadores operacionais.</p>	
<p>d) Mencionar, se houver, ações de mitigação de perigos e riscos à saúde e segurança ocupacional decorrentes de mudanças incorporadas pelo Programa nas rotinas de trabalho. Se não houver, declarar o fato. Não houve aplicação de ações de mitigação de perigos e riscos à saúde e segurança ocupacional originadas da aplicação do MASP-P na GGNO.</p>	

7. Processos	Peso 12
<p>a) Apresentar mudanças nos processos e melhorias nos produtos ou serviços, se houver, incorporadas pelo Programa, destacando as principais características que foram alteradas, principalmente se estão fortemente relacionadas com o aumento da eficiência operacional. Destacar quaisquer ideias originais ou inusitadas e seus benefícios (inovações), incorporados pelo Programa nos processos ou produtos, informando as formas de percepção desses benefícios. Se não houver melhoria ou inovações em produtos ou serviços, declarar o fato. Informar aonde a especificação dos novos padrões operacionais estão registrados.</p>	
<p>Em relação aos processos relativos aos Volumes Aduzido e Produzido, foram implantadas as seguintes melhorias:</p>	
<p>1) Gerenciamento da pressão: instalação VRP - Válvulas redutoras de pressão nas diversas localidades da GGNO, reduzindo as pressões média nas redes, o que resulta na menor incidência de vazamentos;</p>	



- 2) Controle ativo de vazamentos: otimização da infraestrutura e eficiência, com direcionamento das equipes para as áreas com maiores índices de perdas;
- 3) Velocidade e qualidade dos reparos: priorização de equipes para atendimento aos serviços que impactam nos resultados relativos a perdas, resultando na redução do tempo de atendimento a reclamações de baixa pressão e na eficiência na qualidade dos reparos, reduzindo retrabalhos;
- 4) Gerenciamento da infraestrutura: melhoria no planejamento de investimentos em infraestrutura, com definição de padrões para troca de hidrômetros e macromedidores, aplicação de VRPs e compra de equipamentos para pesquisa de vazamentos.

Destaque para a aplicação de Metodologias eficazes de controle de volumes. A avaliação era realizada apenas no fechamento do mês, quando se calculavam os índices de perdas para depois tomar qualquer decisão. A partir da aplicação do MASPP na GGNO, e com a aplicação de novos métodos de controle, as ações são tomadas diariamente, logo após a atualização dos dados. A cultura organizacional foi alterada e os processos foram transformados de reativos para proativos, com a premissa de mudar de “Perder para Controlar” para “Controlar para não perder”.

b) Destacar, se houver, tecnologias de processo incorporadas pelo Programa, resumindo seus benefícios, principalmente se estão fortemente relacionadas com o aumento da eficiência operacional. Se não houver, declarar o fato.

Nos principais Sistemas (maior porte) foram implantadas automações de coleta de dados, por meio de Supervisórios do CCO – Central de Controle Operacional, dispensando a leitura e lançamento manual dos dados. Os dados de volumes e vazão são lidos por equipamentos eletrônicos e os dados vão diretamente para a base de dados para serem utilizados.

Além disso, para medição relativa à macromedição:

- Volumes Aduzido e Produzido: diariamente é realizada a leitura dos macromedidores da Unidade, estas leituras são lançadas no SCI – Módulo Gestão Operacional de Água; quando lançado, de acordo com o padrão operacional definido o próprio Sistema destaca variações nos dados e sugere ações de correção, garantindo a confiabilidade do lançamento dos dados; Diariamente nas ETAS os volumes gastos na lavagem de filtros e decantadores são lançados no SCI para contabilizar as Perdas na Produção;

Para medição relativa à micromedição:

- Volume Medido: a GGNO trabalha com Leitura e Emissão de faturas simultânea, ao final do dia, os dados são migrados do coletor para Servidor Central em Curitiba, que após consistenciamento dos dados, disponibiliza nos diversos Sistemas da Empresa, dentre eles o SAPIENS que é utilizado principalmente para acompanhamento dos volumes medidos por grupos de leituras, bem como acompanhamento de anormalidades dessas leituras.

c) Informar as simplificações, se houver, no gerenciamento das rotinas dos processos afetados pelo Programa, que foram por ele incorporadas. Se não houver, mencionar o fato. Destacar formas de autogerenciamento pela equipe operacional.

Nos principais Sistemas (maior porte) foram implantadas automações de coleta de dados, por meio de Supervisórios do CCO – Central de Controle Operacional, dispensando a leitura e lançamento manual dos dados. Os dados de volumes e vazão são lidos por equipamentos de medição eletrônicos e os dados vão diretamente para a base de dados para serem utilizados.

Após a Fase de Desenvolvimento, definidos os padrões operacionais a ser seguidos, a própria equipe operacional direciona/prioriza as atividades principalmente no que diz respeito ao Controle Efetivo de Vazamentos, a equipe tem autonomia para analisar diariamente os resultados em relação aos limites de controle e conforme o processo sai destes limites à equipe atua na região afetada.

d) Sumarizar as maneiras de avaliar e melhorar o desempenho dos processos afetados pelo Programa, durante e logo após sua implantação. Dar exemplo de melhoria implantada decorrente dessa avaliação.

Os processos são avaliados e proposições de melhorias são realizadas durante as Reunião de Análise Crítica e Avaliação de Resultados que é feita em três níveis, mensalmente, conforme descrito em 1e.

Na implantação do Programa melhorias foram aplicadas nos processos de controles e ao longo do tempo algumas práticas que eram realizadas em algumas das Unidades da GGNO foram disseminadas para toda a Gerência, podemos citar:

- Utilização do SCI para controle Operacional e de tratamento;
- Utilização do SAPIENS para controle dos volumes medidos por grupo de leitura e de suas anormalidades;
- Utilização da verificação de Patamar Noturno, por meio do acompanhamento das Vazões Mínimas registradas nas madrugadas (para as localidades de maior porte);
- Utilização do SISWEB para o acompanhamento dos Indicadores de Desempenho e análise crítica de resultados;



Critérios e Formulário PEOS 2018
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

Questões de Resultados

8. Resultados **Peso 40**

Sistema de pontuação (por questão)					
Grau	0: Não responde	1: Evolução desfavorável	2: Evolução regular	3: Evolução regular de resultado diretamente associado ao Programa	4: Evolução significativa de resultado diretamente associado ao Programa E em "e", alcançou meta e nível competitivo
Escala%	0	25	50	75	100

Apresentar uma ou mais evoluções, conforme conveniente, de resultados direta ou indiretamente associados ao Programa para as questões abaixo.

Usar, na apresentação, indicadores de desempenho com série histórica ou evidências como fotos "antes" e "depois", reconhecimentos recebidos, resultados de pesquisas etc. No caso de resultados indiretos, explicar por que o Programa alavancou o resultado.

a) Econômico ou financeiro **Peso 8**

GRMD	PROPÓSITO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO
Operacional	Desempenho Econômico	Economia na Produção de Água	Volume não desperdiçado com base Ano 2012 * Custo Produção de Água (IFn18)	R\$	▶
Operacional	Desempenho Econômico	Economia Energia Elétrica	Volume não desperdiçado com base Ano 2012 * Custo Energia Elétrica Água / m ³	R\$	▶
Operacional	Desempenho Econômico	Economia Produto Químico	Volume não desperdiçado com base Ano 2012 * Custo Energia Elétrica Água / m ³	R\$	▶

Volume não desperdiçado com base Ano 2012: é a diferença entre o volume perdido no ano e o cálculo de volume de perdas com base nos Índices de Perdas de 2012 (anterior ao MASP-P).

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Economia na Produção de Água	0	1.261.360	3.495.234	3.823.780	2.767.592	2.866.778
Economia Energia Elétrica	0	666.812	1.817.393	2.035.630	1.442.909	1.464.747
Economia Produto Químico	0	69.375	192.238	210.308	152.218	157.673

Estes valores comprovam a eficiência e economia que o programa MASP-P tem proporcionado a GGNO, em quatro anos acumula-se uma economia de mais de R\$ 14,2 milhões.

RC e RPI = Objetivo Estratégico: Buscar Sustentabilidade Econômico-Financeira e Socioambiental, atendidos em todos os anos de aplicação do Programa.

b) Social ou ambiental **Peso 4**

GRMD	PROPÓSITO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO
Estratégico	Responsabilidade socioambiental	Taxa de Impacto Ambiental – TIA	Somatório do Impacto Real / Somatório dos Aspectos Atuais	%	▼

RC = GGSO - Gerência Geral Sudoeste: Aplicação do conceito da ISO 14001 para o processo esgoto e certificação externa na NBR ISO 14001 em Foz do Iguaçu.
RPI = Reduzir o Impacto Ambiental.
No ano de 2017 houve uma revisão na metodologia de cálculo do indicador, a partir da implantação do Sistema de Gerenciamento de Riscos Ambientais, com base na ISO 31.000.

GRMD	PROPÓSITO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO
Isc02	Responsabilidade socioambiental	Indicador de Sanções e indenizações	FN15 / (FN01 + FN03 + FN05)	%	▼

RC = PNQS – Média Ponderada das Ganadoras PNQS – Ciclo 2017.
RPI = Reduzir o Impacto Ambiental.



Critérios e Formulário PEOS 2018
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

INDICADOR	2014	2015	2016	2017	RC	RPI
TIA – Taxa de Impactos Ambientais	6,31	6,08	5,90	6,57	GGSO 6,90	Reduzir o Impacto Ambiental
ISc02 - Indicador de Sanções e indenizações	-	1,69	0,44	0,38	PNQS 2,58	
Gradualmente os resultados apresentam evolução e o MASP-P influência neste indicador.						

c) Clientes ou mercados **Peso 4**

GRMD	PROPÓSITO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO
ICm10 Operacional	Reclamações: Tempo de solução de problemas	Tempo Médio de Resposta a reclamação dos cidadãos	CM22 / CM23	H/Reclamação	▼
RC = PNQS – Média Ponderada das Ganadoras PNQS – Ciclo 2016 e 2017;					

INDICADOR	2014	2015	2016	2017	PNQS
Tempo Médio de Resposta a reclamação dos cidadãos	7:26	8:39	5:30	6:59	2016 = 34:19 2017 = 29:42
Mesmo com variações nos últimos anos, os índices da GGNO são favoráveis em relação à Média das vencedoras do PNQS.					

d) Pessoas **Peso 4**

GRMD	PROPÓSITO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO
Operacional	Satisfação do Pessoal	Empregados contemplados com PCCR	(Nº Empregados reconhecidos / Total de Empregados) *100	%	►
RPI = Requisito dos empregados: 100% reconhecidos					
Operacional	Satisfação do Pessoal	Satisfação com Abono e PPR	Metodologia Pesquisa de Satisfação	Conceito	►
RPI = Meta de Satisfação dos Empregados de acordo com a Metodologia da Pesquisa de Clima Organizacional					

INDICADOR	2014	2015	2016	2017	RPI/Meta
Empregados reconhecidos com PCCR	> 99 %	~99%	> 99 %	> 99 %	~100
Satisfação com Abono e PPR	8,55	8,48	8,45	*	7,50
A GGNO mantém índices próximos aos 100% dos empregados com reconhecimento no PCCR de acordo com as metas atingidas no período avaliado. Os resultados relativos à satisfação variam de acordo com outros aspectos que os empregados analisam, no ponto de vista do MASP-P sua influência é por meio do indicador de IPL que contribuiu para o reconhecimento das pessoas (PCCR) e incentivo (PPR), uma vez que atingiu a meta acordada com a Diretoria e o RPI de manter próximo a 115 litros/ligação/dia. * O indicador de Satisfação é baseado no resultado da Pesquisa de Clima Organizacional Fale Francamente que passou a ser bienal e será realizada no ciclo 2018.					

e) Eficiência de processo **Peso 20**

Apresentar também nessa questão, quando aplicáveis, a meta almejada e o nível de competitividade atingido por meio da apresentação de referencial comparativo pertinente (ver “referencial comparativo pertinente” no Glossário Critérios de Avaliação MEGSA).

Destacar as principais lições aprendidas com o Programa.

Os principais indicadores são o IPL e o IPLp:

GRMD	PROPÓSITO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO
Estratégico	Eficiência do processo Tratamento da água	IPL – Índice de Perda por Ligação/dia	((Vol. Produz. 12 meses-Vol. Micromedido 12 meses) / (Nº lig. Água*365 dias))*1000	Vol. Perd./ lig. dia	►
Operacional	Eficiência do processo Tratamento da água	IPLp – Índice de Perda por Ligação/dia na Produção	((Vol. Aduzido. 12 meses-Vol. Produz. 12 meses) / (Nº lig. Água*365 dias))*1000	Vol. Perd./ lig. dia	►
RC IPL = SNIS – Média das Empresas Estatais no Indicador IPL; RC IPL= PNQS – Média Ponderada das Ganadoras PNQS – Ciclo 2017; LM IPL = Sanepar URCA – Segundo Melhor Resultado entre as Ganadoras PNQS – Ciclo 2017 RPI IPL = Manter Índices em estado de controle, próximo de 115 l/lig/dia, conforme quadro de metas. RPI IPLp = Metas acordadas com a Diretoria.					



Critérios e Formulário PEOS 2018
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

METAS

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
IPL – Índice de Perdas Por Ligação	125,8	129,2	127,8	119,8	116,4	116,3	114,4	114,7	114,7	114,6	114,7
IPLp – Índice de Perdas por Ligação na Produção	8,50	6,35	6,14	5,91	6,14	7,17	7,88	7,63	6,45	6,14	5,56

RESULTADOS

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	SNIS	PNQS	LM
IPL – Índice de Perdas Por Ligação	129,30	122,68	111,99	110,11	116,72	114,92	484,28	338,38	192,62
IPLp – Índice de Perdas por Ligação na Produção	5,82	5,37	4,26	4,94	4,17	5,75	-	-	-

Apesar dos resultados de 2014 e 2015 melhores que 2016, consideramos melhoria, pois atendemos ao RPI de manter o IPL em Índice próximo a 115 litros/ligação/dia, além disso, o resultado é considerado Líder de Mercado pois está abaixo do melhor resultado (expresso em litros/ligação/dia) entre as ganhadoras do PNQS no Ciclo 2017.

Em relação ao IPLp: apesar da variação dos resultados, anualmente atendemos ao RPI que é a Meta acordada com a Diretoria, o Índice também é o menor em relação a outras Gerências da Sanepar.

Além do IPL e IPLp podemos destacar os indicadores de Índices de Macromedição (GRMD = IPa03) e de Hidrometração (GRMD = IPa02):

GRMD	PROPÓSITO	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO
IPa02 Operacional	Eficiência de Processo (Hidrometração)	Índice de Hidrometração	$(SP03/SP01)*100$	%	▲
IPa03 Operacional	Eficiência de Processo (Macromedição)	Índice de Macromedição	$((SP09-SP13) / (SP07+SP11-SP13))*100$	%	▲

RC = PNQS – Média Ponderada das Ganhadoras PNQS – Ciclo 2016;
LM = Liderança de Mercado por atingir Índice de Excelência.

METAS

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Índice de Hidrometração	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Índice de Macromedição	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

RESULTADOS

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	8/2017	PNQS	LM
Índice de Hidrometração	100	100	100	100	100	100	99,17	100
Índice de Macromedição	100	100	100	100	100	100	65,78	100

Alcançado Índices de Excelência nos dois indicadores, garantindo confiança na medição do desempenho dos indicadores IPL e IPLp.



DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

A Gerência Geral Região Noroeste – GGNO por seu responsável principal abaixo-assinado, declara para os fins de direito, que são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização, em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e à força de trabalho.

Maringá, 26 de setembro de 2018.

Heterley Ubaldo de Sousa
Gerente Geral Região Noroeste



COMPROVANTE DE PAGAMENTO

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

DATA: 20/09/2018
TERMINAL: 1102

HORA: 13:15:33
NSU: 000204

RECIBO DE ENVIO DE TED - AGENCIA 3158
TED - PAG0108/STR0008 DIFERENTE TITULARIDADE
REMETENTE:
BANCO: CAIXA ECONOMICA FEDERAL
AG: 3158-5 OP: 003 CONTA-DV DEBITO: 00000001-1
NOME: SANEPAR CONTA MOVIMENTO
CPF ou CNPJ: 76.484.013/0001-45

DESTINATARIO:
INSTITUICAO FINANCEIRA:
ITAU
AG: 0310 CONTA-DV: 00000016624-4

Tipo de Conta: Conta Corrente
Tipo de Pessoa: Juridica

NOME: ABES ASSOC BRAS ENG AMB
CPF ou CNPJ: 33.945.015/0001-81

FINALIDADE:
00010-Credito em Conta

Cod. Identificador:

VALOR DA TED : 6.180,00

TARIFA SERVICO : 0,00

TOTAL : 6.180,00

AUTENTICACAO
CEF31582009180000003000204 6.180,00RD1102

A CAIXA NAO SERA RESPONSAVEL PELA DEMORA OU NAO
CUMPRIMENTO DA TRANSFERENCIA EM DECORRENCIA
DE INFORMACOES INCORRETAS.

DEBITO REALIZADO COM SUCESSO. A PREVISAO DE
CREDITO NA CONTA DE DESTINO E DE 60 MINUTOS.

Informacoes, reclamacoes, sugestoes e elogios
SAC CAIXA 0800 726 0101
Ouvidoria da CAIXA: 0800 725 7474
www.caixa.gov.br