



**Critérios e Formulário PEOS 2018**  
**Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento**

**V1**

**A) Informações sobre o Case**

**Nome do Case (Programa)**

Aumento da eficiência operacional nos setores de abastecimento da UGR Santana, com redução de perdas em áreas de alta vulnerabilidade social, por meio de contrato de desempenho

Procurar utilizar em torno de 60 caracteres ou o nome pelo qual o Programa implantado tornou-se conhecido na organização. Por "Programa" pode-se designar aqui um projeto, plano, iniciativa, ação, processo, atividade ou similar.

**Ano**  
**2018**

**Tema central do Programa**

**Gestão de Perdas**

**Gestão Comercial**

**Temas associados**

Redução de perdas

Informar, se existirem, quaisquer outros temas relevantes associados ao tema central, que também são tratados pelo Programa (Ex.: consumo de energia, manutenção e reabilitação de ativos de infraestrutura, qualidade de materiais, controles operacionais vitais, medições chave, produtividade da mão de obra, planejamento comercial, vendas ativas, medição de consumo, cobrança, combate a fraudes, atendimento, auto-serviço e outros).

**Abrangência ou alcance**

O programa abrange os sete setores de abastecimento: Derivação Tremembé, Edu Chaves, Mirante, Santana, Tucuruvi, Vila Maria e Vila Medeiros da Unidade de Gerenciamento Regional (UGR) Santana localizada no distrito da zona norte do município de São Paulo.

Fornecer informações sobre as áreas geográficas, localidades, segmentos, áreas da organização ou outros dados que, conforme os temas acima, mostrando o alcance ou cobertura do Programa descrito neste Case.

**Natureza do Case** (Assinalar com "X")

**Gerenciamento de Melhoria**

Programa que mostra os principais aspectos do gerenciamento da melhoria da Eficiência Operacional, centrada nos temas acima, em condições normais de operação, e os resultados alcançados.

**Gerenciamento de Emergência**

Programa que mostra os principais aspectos do gerenciamento de uma grave crise centrada nos temas acima, em condições extremas ou adversas de qualquer natureza, e os resultados alcançados.

**Resumo do Case** (até 12 linhas)

Estudo do Instituto Trata Brasil mapeou 14,9% (2016) da população da capital paulista vive em locais denominados áreas irregulares. Normalmente, essa população se abastece de ligações clandestinas de água, que causam grandes perdas de água, seja por conta de consumo irregular, ou por vários vazamentos que ocorrem nos encanamentos precários. Nesses locais a SABESP é impedida legalmente de atuar, porém em parceria com as Prefeituras, têm obtido autorizações para implantar sistema de abastecimento de água. As ações de regularização do abastecimento de água se dão por meio de uma modelagem inovadora de contratação, o contrato de performance, em que os custos com investimento e infraestrutura ficam por conta da contratada. Que executa redes e ligações instala as caixas de medição, os hidrômetros e começa a receber da SABESP em função do consumo de água medido em cada imóvel conectado. Essa iniciativa permitiu a aumentar a carteira de clientes em 6 mil imóveis localizados na área de atuação da UGR Santana, atendendo cerca de 30 mil moradores e evitando a perda de aproximadamente 144 mil litros de água tratada.

Resumir acima os aspectos relevantes do Programa descrito neste Case. Citar as razões, direcionamentos, decisões, desafios, metas e aspectos mais relevantes que determinaram a prioridade. Mencionar níveis de liderança e áreas ou equipes multidisciplinares envolvidas, bem como eventuais parcerias. Sintetizar o processo ou forma encontrada para atingir os objetivos, destacando novas abordagens ou inovações e principais vantagens. Citar eventuais tecnologias de informação e de processo relevantes utilizadas. Informar um ou mais resultados quantitativos de melhoria da eficiência operacional associados ao Programa.

**B) Perfil da Organização**

Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case

**Nome da organização candidata**

Sabesp – Unidade de Negócio Norte

**Razão Social responsável pela candidata**

Sabesp – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

**Serviços prestados pela candidata**

Distribuição e tratamento de água e coleta de esgotos

**CNPJ**

43.776.517/0406-45

**Forma de atuação da candidata**

**Empresa pública**

**Unidade de empresa pública**

**Serviço Autônomo**

**Empresa privada**

**Unidade de empresa privada**

**Departamento Municipal**

**Consórcio de empresas**

**Autarquia**

**Outro: Economia mista**

**Força Trabalho**

**443 pessoas**

Incluir terceiros com supervisão direta

**Porte operacional**

A unidade candidata atende 927.646 habitantes. Possui 263.174 ligações de água e esgoto, 371.010 economias atendidas com água, 1.628 km de rede de água, 1.365 km de redes de esgoto e 3,9 Km de rede de água de reuso.



<b>Responsável pela candidatura</b> Ligia da Silva Gomes dos Reis	<b>Dirigente responsável na organização candidata</b> César R. Fornazari
<b>Email</b> <a href="mailto:ligiasgr@sabesp.com.br">ligiasgr@sabesp.com.br</a>	<b>Email</b> <a href="mailto:crisolpho@sabesp.com.br">crisolpho@sabesp.com.br</a>
<b>Celular</b> (11) 974596232	<b>Endereço principal da candidata</b> Rua Antônio Pereira de Souza, 110
<b>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.</b>	<b>AUTENTICAÇÃO</b> Este Case deve ser remetido do endereço de email de dirigente responsável na organização candidata para <a href="mailto:cnqa@abes-dn.org.br">cnqa@abes-dn.org.br</a> , que ao fazê-lo, responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos <b>Avaliadores</b> do PEOS e <b>divulgação do Case</b> , no caso de ser declarado finalista.
<b>Outras particularidades relevantes</b> (até 5 linhas) Segundo <i>Internacional Finance Corporation</i> - IFC (2013) o elevado índice de perdas de água reduz o faturamento das empresas e, conseqüentemente, sua capacidade de investir e obter financiamentos. Além disso, gera danos ao meio-ambiente na medida em que obriga as empresas de saneamento a buscarem novos mananciais cada vez mais longe. Utilizar esse espaço para fornecer outras informações que considerar relevantes para contextualizar a análise do Case.	
<b>C) Perfil Complementar</b> 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.).

A Sabesp - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - é uma empresa brasileira, de economia mista e capital aberto que foi constituída em 1973, segundo as diretrizes do Plano Nacional de Saneamento - PLANASA, a partir da fusão de seis instituições: Comasp (Companhia Metropolitana de Água de São Paulo), Sanesp (Saneamento de São Paulo), Saec (Superintendência de Águas e Esgotos da Capital), Fesb (Fomento Estadual de Saneamento Básico), SBS (Saneamento da Baixada Santista) e Sanevale (Saneamento do Vale do Ribeira), autorizada pela Lei Estadual 119, de 29/6/1973. A Sabesp é constituída por 16 Unidades de Negócios - UN, entre as quais está a MN (Unidade de Negócio Norte). Em 2011, foram implantadas cinco Unidades de Gerenciamento Regional - UGRs, como parte do projeto Gestão de Valor Agregado – GVA, onde cada UGR é responsável pela geração de valor ao negócio, tendo autonomia sobre os principais processos favorecendo a tomada de decisão e resposta rápida para as partes interessadas. A UGR Santana é responsável por 34% do faturamento geral da Unidade de Negócio Norte e é composta por um Escritório Regional com duas agências de atendimento presencial, quatro agências móveis e dois polos de manutenção. O Gerente do Departamento é o engenheiro civil Cesar Fornazari Ridolpho.

### 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 figura 1 demonstra como é realizada a prestação de contas do desempenho estratégico e operacional da empresa e como a Unidade de Gerenciamento Regional Santana está delineada nessa hierarquia.

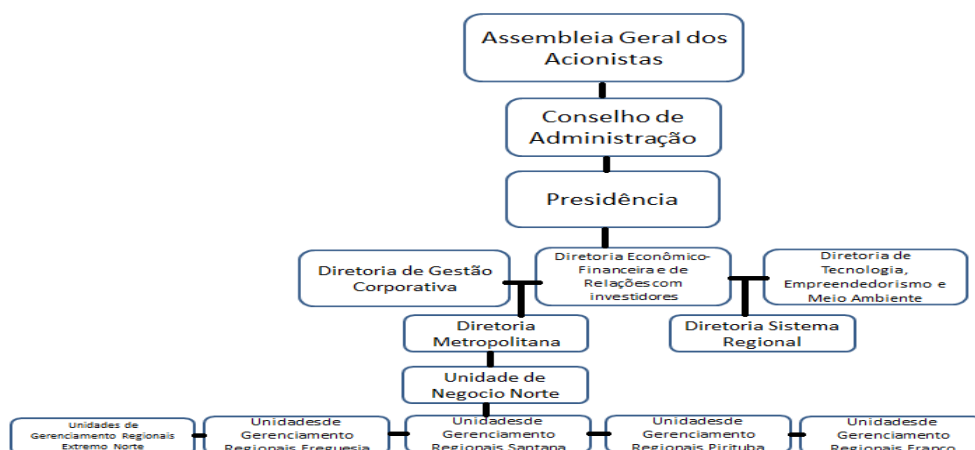




Figura: 1 organograma da unidade

**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.

A Sabesp tem como seu principal órgão controlador, como instância de controle da Sociedade, a ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo.

**4. Áreas internas envolvidas**

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

**Estrutura Formal:** Departamento, Escritório Regional Santana, Agência de atendimento Santana, Agência de atendimento Vila Maria, Polo de Manutenção Santana e Polo de Manutenção Vila Maria.

**Gestão de Contrato de Performance de regularização de áreas irregulares:** composto por colaboradores de toda a estrutura da UGR e apoio das lideranças locais.

**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.

- **Áreas de apoio** - Planejamento, Suprimentos e Contratações e Controle de Perdas; responsáveis que dão suporte quanto à licitação do contrato, aquisição de materiais e fornecimento de informações de relevância para a gestão.
- **Consórcio LCS** – responsável por toda implantação do escopo determinado pelo contrato e monitoramento das ligações geradas pelo contrato.
- **TECDATA** – responsável pela leitura e emissão de contas.

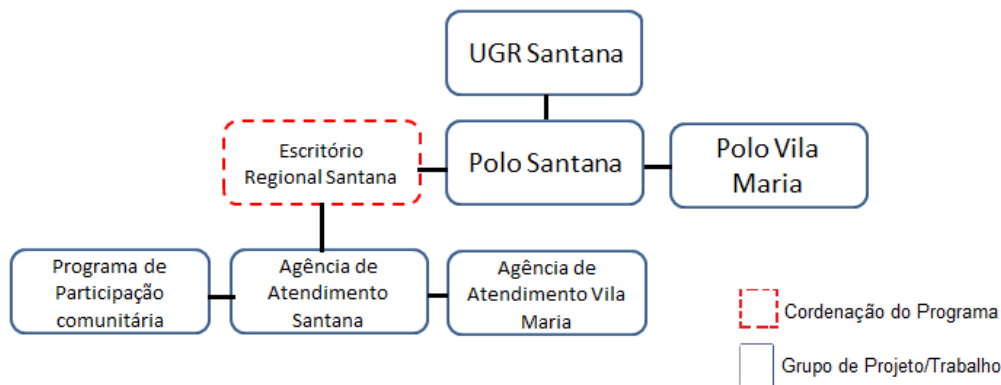
**6. Desafios para aumento da Eficiência Operacional**

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.

Os principais obstáculos estão atrelados às **perdas físicas e aparentes em áreas ocupadas de forma irregular** (aglomerados subnormais), que correspondem aos consumos não autorizados classificados como usos sociais; em que a solução para essas áreas dependem de decisões do poder pública concedente, que nem sempre são compatíveis com a urgência de implantação de estrutura adequada para evitar vazamentos e outros problemas ocasionados pelas ligações clandestinas.

**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.



**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

<b>1. Liderança</b>	<b>Peso 12</b>
---------------------	----------------



## Critérios e Formulário PEOS 2018 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

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.

A Sabesp estabelece válida e atualiza seus valores e princípios organizacionais durante o ciclo de planejamento estratégico, o qual se desdobra em planejamento tático (nível da Diretoria Metropolitana - M), operacional (nível da Unidade de Negócio Norte – MN) e Planejamento Departamental (nível da UGR Santana –MNT), com o envolvimento da força de trabalho buscando alinhar a cultura organizacional da unidade. A sustentabilidade econômico-financeira deve ser baseada na agregação de valor, a partir da melhoria da eficiência, com ênfase em um programa contínuo e de longo prazo de combate às perdas e em medidas para uso eficiente de insumos.

A UGR Santana validou como competência essencial prestação de serviços de saneamento em áreas de alta vulnerabilidade social; visando buscar incessantemente a eficiência operacional dos processos com relação à redução de perdas de água, alinhada à cultura organizacional e aos seguintes direcionadores:

Missão	Visão	Diretrizes Estratégicas
Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.	Ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente.	*Segurança Hídrica: Garantir a disponibilidade hídrica para sua área de atuação. *Sustentabilidade: Promover o crescimento da Sabesp com equilíbrio econômico-financeiro baseada na agregação de valor a partir da melhoria da eficiência, com ênfase em combate às de forma ambientalmente correta e socialmente justa.
Valores		
*Respeito ao meio ambiente: buscando o desenvolvimento sustentável, por meio de promoção de ações ambientais que visam à recuperação e preservação dos recursos hídricos.		
* Competência: Atuando com profissionalismo, agilidade, eficácia, garantindo a qualidade de seus processos, serviços e produtos. Valorizando os conhecimentos compartilhados, a pro atividade, a criatividade, a inovação, simplicidade e flexibilidade na busca de soluções.		
Objetivos Operacionais		
Aperfeiçoar o Processo Água		Garantir disponibilidade hídrica
Ação Estruturante		Ação Estruturante
Implementar nas UGRs a capacidade de responder pelo sistema de distribuição de água e seus respectivos indicadores de engenharia operacional.		Incrementar análises e ferramentas que subsidiem ações para potencializar a redução de Perdas na MN.

Esses direcionadores são comunicados aos colaboradores e fornecedores envolvidos por meio de diversos canais de comunicação, com destaque para:

Canal	Público	Conteúdo
<b>Site Sabesp</b>	Todos os stakeholders	Agência Virtual, Relatório de Sustentabilidade, Código de Ética e Conduta, entre outros.
<b>MN Informa</b>	Força de trabalho	Boletim eletrônico de notícias de relevância da MN e das UGRs com divulgação de eventos, diretrizes, práticas e desempenho da UGR (metas e planos de ação) e assuntos gerais de utilidade pública.
<b>Mural Sabesp</b>	Força de trabalho	Painel padronizado onde são divulgadas notícias sobre a Sabesp, RH, Grêmios, Entidades, Saúde, Classificados, entre outros.
<b>Painel do PASG</b>	Força de trabalho	Mapa operacional da MN (visão, diretrizes e objetivos do ano), Campanha “É Importante Saber”, análise de performance mensal da gerência, realizações do PASG.
<b>Reuniões Estruturadas</b>	Força de trabalho	Pendências da reunião anterior, Espaço da Excelência (valores, diretrizes, práticas de gestão), Divulgação da performance da gerência (indicadores, planos de ação, reclamações e auditorias, se houver). Espaço da Segurança, Espaço do Colaborador (aniversário o que foi feito de bom, entre outros).
<b>Semana do Compromisso</b>	Força de trabalho	Mapa operacional da MN, Missão, Visão, diretrizes, objetivos, metas e planos de ação, entre outros.
<b>Painel Nossa Gente</b>	Fornecedores	Fatos relativos à Sabesp e MN, entre outros.
<b>Reunião de Partida</b>	Fornecedores	Código de Conduta e integridade, Missão, Visão, diretrizes, cláusulas contratuais.
<b>Dia do Compromisso</b>	Fornecedores	Mapa operacional da MN, Missão, Visão, diretrizes, objetivos, metas e planos de ação, entre outros.
<b>Encontro com Fornecedores</b>	Fornecedores	Código de Ética e Conduta, Missão, Visão, diretrizes, cláusulas contratuais, melhoria de processos, entre outros.



## Critérios e Formulário PEOS 2018 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

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)

Busca-se sempre mecanismos e práticas que contribuam com a mudança de cultural e aperfeiçoamento dos processos, de forma integrada, as decisões gerenciais por meio de formação de equipes de melhorias que busque alinhar a diversidade de ideias na mudança e no desenvolvimento da cultura organizacional, por meio da participação de empregados com perfil e conhecimento que permita estruturar planos, práticas, ferramentas. O conhecimento adquirido é compartilhado com o objetivo de disseminar e esclarecer os benefícios gerados pelas mudanças culturais. Tendo como destaque a gestão de uma nova forma de contrato que visa contribuir com redução de perdas de água e aumento da carteira de cliente e, conseqüentemente, gerar maior rentabilidade.

Dentre as principais mudanças na cultura da organização podemos destacar uma inovação de proposta de modelo de contrato que tem como objetivo reduzir perdas em áreas de alta vulnerabilidade social por meio de ações de regularizar as ligações de água com a supressão da infraestrutura irregular e recuperação de clientes, visando o aumento da eficiência operacional. Esse benefício na minimização das perdas por uso social advém contratos de performance denominado como "Água Legal" que vem alinhado à ideia de mudança na gestão de terceiros, por meio dessa nova filosofia de contrato possibilitou alcançar resultados significativos no controle de perdas e administração de contrato que demonstram uma mudança cultural tanto internas como dos prestadores de serviço.

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.

A UGR Santana, sob coordenação da Superintendência de Gestão de Riscos da Sabesp (PK), com base na metodologia e conceitos definidos pelo COSO, identificou os riscos e estruturou uma planilha orientando a identificação, análise avaliação, tratamento e monitoramento contínuo dos riscos, utilizando os conhecimentos a respeito dos processos chave de negócio, os riscos financeiros, estratégicos e operacionais identificados na tabela abaixo, temos como os principais riscos identificados pela unidade, quanto à questão de redução de perdas de água que é tratada por meio do programa "Água Legal".

PRINCIPAIS RISCOS		
Processo	Risco identificado	Tratamento/ Objetivo
<b>Operacional</b>	Comprometimento da qualidade da água distribuída.	Atendimento à Portaria Consolidação 05/17 - Anexo XX - MS para qualidade da água. Renovação de redes e ramais de água através dos contratos Global Sourcing e JICA. Programa Água Legal.
	Indisponibilidade de água tratada na quantidade necessária.	Programa Água Legal. Programa de Redução de Perdas.
	Perdas reais e/ou aparentes de água acima dos níveis aceitáveis	Programa Água Legal.Reduzir reclamações de vazamento em cavalete. Renovação de redes e ramais de água através dos contratos Global Sourcing e JICA. Programa de Redução de Perdas.
<b>Financeiro</b>	Inadimplência dos valores faturados	Programa Água Legal, Reduzir ligações inativas. Ação de negociação e cobrança em áreas específicas.

Além disso, por meio de procedimento corporativo, com participação de representantes dos polos e do Escritório Regional da UGR, participam a cada dois anos, do **Levantamento de Aspectos e Impactos Socioambientais** que atualiza os aspectos (quanto sua condição, intervenção, situação, probabilidade e frequência) classificando os impactos (quanto à severidade, abrangência e imagem da companhia), em que impactos mais significativos são controlados nas reuniões de análise crítica por meio de indicadores, planos de ação e objetivos operacionais, são estabelecidas medidas de controle ou formas de monitoramento que visem mitiga-los ou mantê-los sob controle, Na tabela abaixo um extrato dos impactos socioambientais negativos, de origem antrópica, considerados críticos:

Aspecto	Impacto	Ações Mitigadoras
Distribuição de Água	*Perdas de água *Redução de recursos naturais	Programa Corporativo de Redução de Perdas
Desabastecimento de água	Incômodo à sociedade	Planos preventivos e corretivos, atendimento aos procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência Operacional e ações de renovação de ativos.

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





**Critérios e Formulário PEOS 2018**  
**Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento**

V1

Indicadores de perdas	
IANC - Índice de água não comercializadas (%)	Estes são os principais indicadores que medem o desempenho da Unidade de Gerenciamento Regional (UGR)
IPDT - Índice de perda por ligação (L/lig. Dia)	
VD - Volume disponibilizado (M³)	
VU - Volume utilizado (M³)	

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

Após o ciclo de planejamento operacional, realizado anualmente, onde são definidas as metas de curto e longo prazo, os resultados são monitorados e analisados nas reuniões de análise crítica, por meio do sistema Painel de Bordo, conforme abaixo:

Fórum	Descrição	Participantes
Reunião de análise crítica das gerências (frequência mensal)	Análise de indicadores e planos de ação, insatisfação dos clientes, ações preventivas e corretivas, resultado de auditorias e outras tomadas de decisão.	UGR Santana
Reunião de análise crítica do Programa de Perdas (frequência bimestral)	Análise, definição e acompanhamento das ações do Programa de Perdas.	Sup, GD, GDiv Grandes Consumidores, GDiv Perdas, GDiv Operação de Água, GDiv Controle de Consumo e UGRs.
Reunião de análise crítica da distribuição da água (frequência bimestral)	Análise de assuntos relativos à distribuição de água e tomada de decisão, visando ao atendimento das necessidades e expectativas dos clientes.	Sup, GD Engenharia, GDiv Operação de água, GDiv Controle Sanitário, GDiv Sistemas Isolados e UGRs.
Reunião de análise crítica do faturamento (frequência bimestral)	Análise de assuntos relativos ao faturamento e arrecadação.	Sup, GD, GDiv Grandes Consumidores, GDiv Controle de Consumo, GDiv Cobrança, GDiv Escritórios Regionais e UGRs.
Reunião de análise crítica do desempenho global (frequência bimestral)	Análise a evolução dos objetivos operacionais.	Sup, GD, Qualidade, Controladoria e responsáveis por objetivos

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.

Em relação à instância de governança da Sabesp, a prestação de contas da Unidade de Gerenciamento Regional ocorre de acordo com o quadro abaixo:

Fórum	Descrição	Participantes
Da MN com a M (frequência quinzenal) Reunião do diretor com os superintendentes.	Discussão de metas e programas em desenvolvimento nas unidades e resultados alcançados.	Diretor, superintendentes, assistente executivo e assessores.
Da M com a Sabesp (frequência semanal) Reunião da Diretoria Colegiada.	Deliberações de caráter institucional, prestação de contas, aprovação de licitações, plano de carreira, estruturação tarifária, novos negócios, alterações estruturais.	Presidente, diretores e assistentes executivos.

Para viabilidade deste fluxo os assuntos de alta relevância da Diretoria são apresentados na reunião da Alta Administração da MN; em relação à instância de controle da sociedade, a UGR Santana presta contas à ARSESP (sempre que solicitada), as lideranças comunitárias/stakeholders da unidade (bimestralmente) e as prefeituras Regionais (periodicamente).

Outra forma de prestação de contas para a sociedade ocorre por meio do **Relatório de Sustentabilidade**, que é disponibilizado anualmente às partes interessadas no site Sabesp. Com objetivo de promover a transparência que para obter subsídios para sua elaboração são realizadas audiências públicas de sustentabilidade, com a participação de vários atores socioambientais e econômicos, relacionados às atividades da Sabesp.

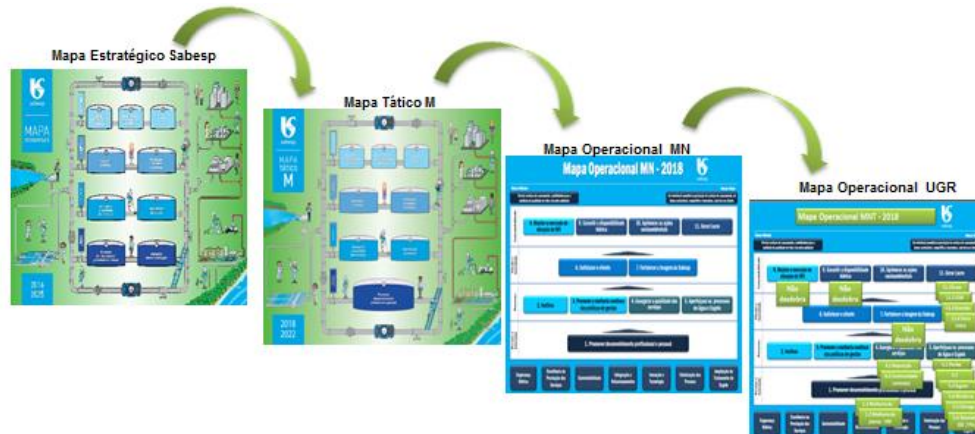
<b>2. Estratégias e Planos</b>	<b>Peso 10</b>
--------------------------------	----------------



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.

**O Plano Municipal de Saneamento do município de São Paulo** descreve que a regularização de ligação de água em domicílios de loteamentos irregulares é uma ferramenta de redução de impactos ambientais negativos a qual contribui com a melhora das condições de habitabilidade, redução de perdas de água e minimização da desigualdade socioespacial. Esta ação está associada diretamente a dois objetivos do mapa estratégico da Sabesp (**Garantir a disponibilidade hídrica e gerar impacto socioambiental positivo**), que por sua vez foram desdobrados para o mapa Tático da Diretoria Metropolitana, para o mapa operacional da Unidade de Negócio Norte e ainda para a UGR Santana.

O alinhamento estratégico entre o Programa e os 3 níveis de planejamento da Companhia (estratégico, tático e operacional), e seu respectivo desdobramento do planejamento operacional na UGR estão demonstrados na figura abaixo:



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.

Os indicadores de desempenho são declarados no planejamento operacional, sendo acompanhados nas RACs indicadores de perdas: Índice de água não comercializada - IANC, Índice de perda por ligação – IPDt, Volume disponibilizado – VD, Volume utilizado, Volume de uso social – VUS, índice de ligações inativas tratada, Nº Ligações regularizadas e número de economias regularizadas.

O contrato de performance estipula como escopo obrigatório ações num universo de 7.000 ligações de água, sendo 4.970 ligações a regularizar, 1.230 ligações inativas e 800 ligações com consumo zero, que devem ser implantadas em um período de um ano, de maneira a resultar no incremento de volume medido, além dos reflexos nas perdas reais, com aumento de receita da SABESP; em longo prazo o volume total micro medido das ligações a serem regularizadas estipuladas em 84.400 m<sup>3</sup>/mês; evitando perda, de aproximadamente, 144 mil litros de água tratada. Após um ano o contrato entra na segunda fase de apuração do desempenho com remuneração variável por 18 meses e a terceira fase são mais 18 meses com remuneração fixa.

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.

Para garantir a disponibilidade hídrica com aprimoramento das ações socioambientais, com foco na redução de perdas por uso social, por meio de regularização de ligações de água, em áreas de elevados índices de perdas aparentes, a UGR Santana, em suas reuniões de análise crítica, discute as ações do contrato de performance. Em que no primeiro ano dessa ação envolveu além da área comercial (E.R. Santana) e operacional (Polos Vila Maria e Santana) outras da unidade de negócio que tem interface com o mesmo objetivo reduzir perdas. As áreas de planejamento, o setor de perdas e setor de suprimentos e contratações e da engenharia (cadastro técnico, engenharia de água, controle Sanitário, manobrar).

Esse novo modelo de contrato tem o objetivo de otimizar recursos no que tange a redução dos recursos hídricos captados no manancial, minimização dos insumos oriundos ao tratamento de água, redução do consumo de energia elétrica, diminuição da compra de água bruta (nos casos em que há cobrança pelo uso da água); Mão de obra, união de vários tipos de serviços em um mesmo contrato, intensificação das ações socioeducativas, pelos técnicos comunitários da UGR e da contratada aumento o raio de atuação, visando a redução do consumo nos 18 núcleos regularizados.

Considerando a relação entre o valor gerado, pelo volume de água economizado e o valor do investimento tanto na infraestrutura quanto em gestão comercial para lograr a redução de perdas através da economia de água por investimento realizado que é cada vez menor, acompanha-se mensalmente por meio de relatórios que servem de base para as medições do contrato de performance.



**Critérios e Formulário PEOS 2018**  
**Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento**

**V1**

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.

O contrato de Performance foi desenvolvido a partir de um benchmarking realizado em outra unidade de negocio da companhia e complementado com análises bibliográficas de referenciais teóricos como o “Manual sobre contratos de Performance e eficiência operacional para empresas de Saneamento no Brasil” e “Contratados de performance: e eficiência energética, contratos pioneiros para redução de perdas de água”, que subsidiaram a preparação do contrato elaborando a *baseline* de forma a aferir o índice de perdas aparentes e físicas. Esta inovação na filosofia de gerir os serviços com foco no resultado tem sido um grande aprendizado por se tratar de mudança de paradigma além de aprimoramento dos processos que contribui obtenção de resultados mais efetivos nas comunidade e o meio ambiente.

<b>3. Clientes</b>	<b>Peso 4</b>
--------------------	---------------

Explique a relação entre o programa e quaisquer componente ou características dos serviços prestado aos clientes alvo e quais necessidades, expectativas ou comportamentos identificados nesses clientes, esses componentes ou características pretendem atender.

O objetivo desta ação é atingir clientes que utilizam o produto de forma clandestina ou por ligações inativadas localizadas principalmente em núcleos de alta vulnerabilidade social e seu entorno, dando acesso à água potável, conscientizando-os da importância do produto para suas vidas, assim como a saúde e qualidade de vida, foca questões de cidadania, reduzir perdas aparentes de água e aumentar a carteira de clientes ativos da companhia. Uma vez que os clientes residenciais que forem conectados na operação são inclusos na tarifa social, que representa 33% da tarifa normal, passando a ter um comprovante de endereço com a conta água.

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.

Os clientes são envolvidos em quase todas as etapas do processo de regularização das áreas, através de reuniões com as lideranças locais e população para posicioná-los das ações que ocorrerão na comunidade, palestras de conscientização do uso racional do produto e leitura da conta d’água.

Recebem visitas dos técnicos do contrato que efetuam o cadastramento técnico e comercial da área e dos clientes, orientando-os a fazer as instalações internas, e nomeação das ruas/Vielas, em conjunto com a comunidade. Visando disseminar o bom uso do produto é oferecido Curso de Pesquisa de Vazamento que tem o objetivo de gerar conhecimento e ação responsável considerando a escassez de água no planeta, por meio de detecção e reparo de vazamentos.

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.

A mudança introduzida neste processo se dá pelo fato de que a companhia se desloca até a comunidade toda gama de serviços relacionados à implantação de abastecimento de água, tais como: Informar Tipo de Ligação – ITL; fazem o cadastramento da ligação e da tarifa social no local, esclarecimento porta a porta. Ressalta-se que toda a execução dos serviços de ligação de água com a implantação do kit caixa UMA são efetuados sem custo algum para este nicho de clientes.

<b>4. Sociedade</b>	<b>Peso 4</b>
---------------------	---------------

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.

A água é imprescindível para manutenção da vida e da saúde das pessoas e um fator dos mais importantes para o desenvolvimento econômico de uma região. Esse contrato visa aplainar impactos negativos que oriundos do uso clandestino representa um risco a três esferas do tripé da sustentabilidade.

<b>Tripé da Sustentabilidade</b>			
<b>Ação</b>	<b>Econômico</b>	<b>Social</b>	<b>Ambiental</b>
<b>Programa de perdas Água Legal</b>	Redução de custos com regularização de ligações clandestinas e ampliação do faturamento	Parceria com a comunidade gerando reconhecimento de moradia perante a sociedade.	Contribuição com a universalização do saneamento básico, com fornecimento de água tratada, e de qualidade.

O **Programa de Responsabilidade Social** da UGR trabalha embasado nas diretrizes organizacionais visa garantir a disponibilidade hídrica à população atual e futura e mitigar possíveis impactos. A identificação e tratamento dos aspectos e impactos ambientais dos processos de saneamento é realizada com a matriz de Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais LAIA, impactada pelos indicadores de Índice de Perdas Totais por Ligação – IPDt e Índice de Regularidade na Distribuição – IRD.





Para mitigar possíveis impactos provenientes da redução de pressão nas tubulações no período da crise hídrica, efetuou ações sociais com intuito de minimizar também os impactos sociais, por meio de entrega de **2.500 caixas d'água**, em parceria com a Defesa Civil, em locais com alto Índice de vulnerabilidade social. Esta ação alinhada a **Gestão Compartilhada de Perdas** da MN por meio da mitigação dos impactos provenientes do ajuste da oferta personalizado por região, minimizando riscos do registro de reclamações e insatisfações dos clientes, principalmente nas comunidades de baixa renda.

Visando minimizar o consumo de recursos naturais, a UGR por meios do Programa de Participação comunitária (PPC) e voluntários que divulgam, desenvolve ações e projetos orientando os clientes sobre o bom uso de seus produtos e impactos nos recursos hídricos. Através do **Programa de Uso Racional da Água – PURA/ Curso de Pesquisa de Vazamentos, projetos de educação ambiental e Programa de Voluntariado MN/ Ensinando a Pescar** são ministrados treinamentos gratuitos à população, com ênfase no uso consciente da água, gerando conhecimento e ação socialmente responsável, orientando sobre detecção e reparo de vazamentos e substituição de equipamentos convencionais por equipamentos economizadores de água.

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.

**O Programa de Participação Comunitária da UGR** é conduzido por 2 técnicas comunitárias, que interagem diretamente com a sociedade para promover o saneamento e educação ambiental, sendo este um canal direto de comunicação as comunidades locais, permitindo o combate às perdas de água por meio de sua interface com o *stakeholders*, Sociedade.

As atividades socioambientais têm por intuito fomentar o despertar de uma nova consciência a respeito do uso racional da água, contribuindo com a menor captação de recursos hídricos, com melhora ainda da imagem da Sabesp junto aos participantes, orientando sobre pesquisa de vazamentos residenciais, funcionamento das redes de água da Sabesp e importância da comunicação de vazamentos nas redes e importância de manter as ligações regularizadas. A acessibilidade aos produtos impacta positivamente na satisfação do cliente.

<b>5. Informações e Conhecimento</b>	<b>Peso 10</b>
--------------------------------------	----------------

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. Para os serviços de nova ligação de água; transformação de ligação simples para múltiplo; vistoria de ligações inativas e vistoria de consumo “zero”, necessários ao contrato de performance, a Sabesp disponibilizou serviços com nomes específicos, o que nos permite criar bancos de dados muito precisos de quais serviços foram executados pelo contrato e mensurar, para efeito de medições e acompanhamentos, como estão evoluindo o consumo; a adimplência; e o crescimento vegetativo do núcleo regularizado; e principalmente qual o impacto em porcentagem a ação influência nas perdas dentro do setor de abastecimento onde o núcleo regularizado está inserido. Com isso temos um controle de todas as ações do contrato, e podemos emitir relatórios contendo todas as informações dentro do programa água legal e comparar resultados de antes e depois.

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 procedimentos de segurança da informação estabelecem regras para a proteção dos ativos de informação, de modo a garantir disponibilidade, integridade, autenticidade, legalidade e sigilo destes ativos e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação. No caso do programa água legal a contratada tem acesso somente a informações relevantes ao processo de regularização de área, eles não têm acesso a valores ou reformas de conta, ficando a cargo da Sabesp assim como o posicionamento de logradouros, quadras e ligações no sistema Signos. Todos os serviços executados na Sabesp são abertos no sistema CSI (Comercial Sistema de Informação) o qual contém todas as informações referentes às etapas das ligações a sua criação à atualizações e modificações de ligações existentes. No que diz respeito aos relatórios de consumo, tanto das inativas quanto das novas ligações, o CI da UGR Santana, responsável pela apuração de consumo e faturamento de toda a URG pelo sistema SACE, gera relatórios mensais com todos os campos determinados pela contratada para melhor acompanhamento dos consumos e adimplências das novas ligações e ligações reativadas, no intuito de acompanhar e manter os clientes adimplentes e ativos, sem retornar a clandestinidade.

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



## Critérios e Formulário PEOS 2018 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

O processo de retenção do conhecimento da organização visa identificar, reter e disseminar os conhecimentos e habilidades críticas (relevantes) para a melhoria contínua do saneamento. Para atender essa demanda foi criado programa de gestão do conhecimento composto por quatro itens fundamentais: 1. Conhecimento Crítico (Retenção e Compartilhamento por meio de Cursos); 2. Programa Melhores Práticas (Retenção e Compartilhamento por meio de Trabalhos); 3. Campeonato de Operadores (Retenção e Compartilhamento por meio de Habilidade) e 4. Padronização dos Serviços Operacionais (Retenção e Compartilhamento por meio de Vídeos e Procedimentos Operacionais). Estes processos iniciaram-se a partir da escolha da equipe que é composta por colaboradores da UGR Santana das áreas comercial e operacional. O intuito é buscar uma visão sistêmica do processo, estimulando troca de conhecimento e compartilhamento de informações. Como start da ação foi realizado *benchmarking* em outra unidade de negócio onde foi implantado projeto piloto com o objeto de obter mais conhecimento desta nova metodologia. Nas reuniões estruturadas, Reunião de Análise Crítica do departamento, divisão e nas Reuniões de Análise Crítica de Perdas, (reunião que ocorre para o estabelecimento de definições estratégico e correção de rumos), são também compartilhadas as experiências da área, onde as ações mais efetivas servem de base para implementação de novos padrões comerciais e operacionais de melhorias do processo de redução de perdas. Após rodado o PDCL e atingido níveis eficientes de resultados a liderança sempre incentiva que as ações sejam inscritas e apresentadas no programa melhores práticas.

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>Devido à experiência passada na crise hídrica entre 2014 e 2015, com os aumentos dos indicadores de perdas, a liderança da UGR adicionou em pauta das Reuniões de Análise Crítica, novas formas de empreender sobre as ações de perdas visando ampliar o raio de atuação, aumentar o número de ligações regularizadas por meio de licitação de nova forma de contrato por performance, o objetivo é maximizar os resultados nessa vertente. A administradora do contrato designada para gerir a ação na UGR foi a gerencia do Escritório Regional que montou uma equipe de apoio ligada a ela e aos polos de manutenção, o teve como principal benefício à maximização dos resultados do contrato por meio da integração da estrutura formal (apresentada no Perfil) e a estrutura informal (grupo de projeto/trabalho), essa equipe de apoio permitiu com que as informações e ações permeassem por toda UGR e também faz interface com o contrato prestando esclarecimentos e dando orientações aos funcionários da terceirizadas.</p> <p>b) Citar os treinamentos essenciais conduzidos e sua abrangência visando ao êxito do Programa.</p> <p>processo de identificação das necessidades de capacitação e desenvolvimento do programa ocorre anualmente no Planejamento Operacional, considerando as demandas estratégicas e a disponibilidade de recursos.</p> <p>A partir das necessidades identificadas, de forma estruturada e com metodologia adequada, é elaborado o PCD (Plano de Capacitação e Desenvolvimento) dos colaboradores indicados pelos gerentes das UGR a equipe de contrato de performance, sendo realizados os treinamentos necessários à padronização da prática de gestão, capacitando estes à realização das atividades e promovendo seu desenvolvimento para o cumprimento das ações estabelecidas e consecução dos objetivos propostos; em que a avaliação de eficácia destes treinamentos é realizada sistematicamente nos fóruns de Análise Crítica e anualmente no Planejamento Operacional, sendo que seus resultados e oportunidades de melhoria são utilizados como inputs no próximo ciclo de avaliação dos colaboradores, o que permite monitorar a evolução das competências e comportamentos, contribuindo para o desenvolvimento integral dos mesmos.</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.</p> <p>Os colaboradores têm a oportunidade de adquirir conhecimentos e desenvolver ações que já teve reconhecimento, no âmbito local, por meio da apresentação do <i>case em Workshop</i> de meio ambiente, realizado para a força de trabalho, lideranças comunitárias e terceirizadas da Unidade de Negócio - MN, e respectiva inscrição este no programa "MN Reconhece Você", recebeu premiação, ficando em segundo lugar na categoria comercial por inovação na categoria. No âmbito tático e estratégico, o case passou para a terceira fase do Premio Empreendedor Sabesp, em que se trata de mais uma forma da empresa reconhece as melhores ações, por meio de premiações e participação em congressos nacionais e internacionais.</p> <p>Está ação além da capacitação e desenvolvimento dos colaboradores envolvido neste processo, foi também tema de conclusão de trabalho acadêmico do Curso de MBA Gestão empresarial e recebeu dois <i>benchmarking</i> um de outra UGR e outro de uma aluna da universidade de Oxford que veio realizar estudo sobre regularização de áreas irregulares tema de sua dissertação de mestrado de geografia.</p>	



## Critérios e Formulário PEOS 2018 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1

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.

Os riscos à saúde e segurança ocupacional decorrentes das atividades relacionadas ao programa são identificados e monitorados por meio do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com a aplicação de ações preventivas, tratamento dos riscos e para diagnóstico precoce de doenças ocupacionais e crônico-degenerativas. O SESMT e as Unidades de Negócio trabalham na conscientização dos empregados, que além de poderem individualmente identificar situações que coloquem em risco a saúde e segurança, podem participar ativamente propondo ações preventivas nas reuniões de CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), comissões de investigação dos acidentes de trabalho e implementação e atualização as APRs (Análise Preliminar de Risco).

<b>7. Processos</b>	<b>Peso 12</b>
---------------------	----------------

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.

Essa opção de contrato de performance oferece uma nova abordagem para o desafio de redução das perdas de água, pois a essência deste modelo é de que o contratado não é remunerado apenas pela entrega dos serviços, como ocorreria no modelo tradicional, mas também pelo cumprimento das metas estabelecidas no contrato. Tal ação é uma inovação na forma de gerir contrato na companhia o que mostra as vantagens de replicar este modelo com as devidas adaptações às circunstâncias específicas de outros contratos de perdas ou outros serviços, por que tratar de benefícios em curto prazo, principalmente no que concerne ao aumento de geração de caixa e capacidade de investimento das empresas estatais. Além dos benefícios ambientais também há os benefícios sociais que leva uma condição de vida mais digna a moradores de assentamentos precários através da entrega de um produto de qualidade, disponível todos os dias, além de contribuir para saúde local diminuindo o fluxo de pessoas nas unidades de Saúde.

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.

Com o objetivo de maximizar a eficiência operacional, a UGR utiliza novas tecnologias de processo alinhadas a melhoria continua dos Processos da Unidade de Negócio.

Para melhorarmos as análises e direcionarmos as ações precisava-se de informações mais precisas e que correspondesse na nossa realidade. Estão descritos abaixo o uso das tecnologias incorporadas ao contrato:

Tecnologia Incorporada	Descrição sucinta
Banco de dados das ligações regularizadas e	Com o objetivo de monitoramento das áreas regularizadas esse novo método de abertura de pedidos de novas ligações de água e reativação de ligações inativas possibilitou a criação de bancos de dados muito precisos para análises e posteriormente comparação de várias áreas
ARCGIS	O ARCGIS é uma ferramenta para elaboração de mapas que utilizamos para análises de consumo e verificação das possíveis ligações clandestinas, com a possibilidade de visualizar a concentração de consumo "zero" podemos ter ações de combate a fraudes.
Monitoramento de consumo por parte da contratada	O modelo do contrato por performance faz com que a contratada se comprometa com metas de adimplência e consumo, monitorando os consumos e fraudes na área regularizada, diferentemente das áreas anteriores onde não havia a possibilidade desse tipo de monitoramento, pois as contratadas ganhavam por ligação executada e não tinha compromisso com a retirada da ligação clandestina.
Monitoramento das áreas regularizadas (controle feito pelo planejamento estratégico)	O Planejamento da Sabesp tem um controle por área regularizada, permitindo compararmos área a área como está o desempenho do consumo, adimplência, consumo "zero", com o auxílio do CI (centro de informática) responsável pela apuração de consumo e entrega de contas, temos como emitir relatórios específicos de cada área de acordo com a necessidade do momento.

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. Uma das principais mudanças deste modelo refere-se ao fato de que anteriormente os trabalhos eram realizados pela área comercial da UGR, encaminhados ao operacional que executava e voltava para a comercial cadastrar as ligações no Rol de clientes da unidade. Com Contrato de Performance a unidade passa de executora a gestora de todo o processo que será efetuado pelo contrato de regularização. Todo o treinamento dos funcionários da contratada foi efetuado na UGR pelos colaboradores detentores de Know How; capacitando-os a atuarem nas áreas determinadas pela administradora do Contrato que realiza mensalente reuniões com o corpo gerencial da empresa contratada para receber os relatórios de acompanhamento e sugestão de melhorias a se efetuar a ação.

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.



**Critérios e Formulário PEOS 2018**  
**Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento**

**V1**

O processo de avaliação e aprendizado do programa ocorre mensalmente, nas Reuniões de Análise Crítica de Perdas da UGR, que utiliza o Painel de Bordo da unidade de negocio norte como norteador através do indicador que mede a evolução das ligações em áreas irregulares. Em função desta meta estabelecida no planejamento operacional a unidade pode avaliar seu desempenho, assim como nas reuniões mensais a análise do relatório de acompanhamento entregue pelo contrato. Mensalmente o centro de informática e a área de planejamento da Unidade de Negócio Norte nos enviam dados que subsidiam o controle e avaliação da pratica descrito à abaixo:

Avaliação	Descrição sucinta
Banco de dados do planejamento da UGR	Este banco de dados é utilizado para verificar o consumo das novas ligações e ligações reativadas pelo contrato, este banco também serve para a medição e pagamento do contrato. Ele é emitido ao final do mês de referência, depois de termos as leituras de um mês.
Banco de dados emitido pelo CI (Centro de Informática) da UGR	Este banco de dados emitido logo após a apuração de consumo e permite que a contratada atue com mais agilidade na tratativa de contas altas e reclamações decorrentes de erros de cadastro, evitando que as agências de atendimento fiquem cheias de cliente, uma melhoria importante no processo de clientes.

Estas informações subsidiam a tomada de ações preventivas e corretivas para tratamento de eventuais desvios em relação às metas estabelecidas, gerando oportunidades de melhoria do programa e propiciando a melhoria continua de nossos processos. Devido aos bons resultados obtidos com esta ação a Unidade de negocio criou grupo com foco nessa modalidade denominado Método de Análise e Solução de problemas - MASP Perdas, em 2016, com intuito de propor melhorias para as futuras contratações a serem implantadas na UN, pois vem demonstrando ser muito eficiente. Outras UGR's tem buscado conhecer a sistemática e obter Know How para implementar em sua área. Esta sistemática possibilita a análise das informações que promovem melhorias relevantes, garantindo o aprendizado contínuo da prática, conforme ciclo PDCL. Como exemplo de melhorias decorrentes do ciclo de avaliação e aprendizado do contrato, destaca-se o fato que estão em andamento mais dois contratos com o mesmo modelo em outras duas UGR's.

**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**

INDICADOR	mai/16	MS	ago/17	abr/18
Faturamento (R\$)	R\$ 0,00	↑	R\$ 521.868,87	R\$ 732.212,05
IANC - Índice de água não comercializadas (%)	43	↓	40,7	35,2

Volume Recuperado									
jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18
87964	88246	97078	98265	97931	97838	98096	98480	101823	101628

**b) Social ou ambiental** **Peso 4**

INDICADORES	MS	PERÍODO / RESULTADO			RC
		2.016	2.017	2.018	
Novas ligações de água regularizadas	Qtde	612,0	5.080,0	5.356,0	UGR São Mateus 604,0





**Critérios e Formulário PEOS 2018**  
**Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento**

**V1**

Índice de satisfação da comunidade	>=90	94,0	97,0	93,0	UGR Freguesia	91,0
Indicador de mitigação de impactos ambientais	↑	89,0	89,0	89,0	Premiadas PNQS	80,4
Índice de satisfação geral dos programas/ações sociais	>=90	92	94	97	UGR Butantã	91
Índice de comprometimento de renda familiar	↓	3,8	2,0	1,9	UGR Freguesia	1,9

**c) Clientes ou mercados** **Peso 4**

INDICADOR	MS	mai/16	ago/17	abr/18
Nº Áreas regularizadas (un)	↑	1	16	18
Nº Ligações regularizadas (un)	↑	612	5.192	5.397

**d) Pessoas** **Peso 4**

INDICADOR	MS	2016	2017	2018
Índice de cumprimento do PCD de fornecedor	↑	35	98,75	100

**e) Eficiência de processo** **Peso 20**

INDICADORES	MS	PERÍODO / RESULTADO			RC	
		2.016	2.017	2.018		
Novas ligações de água regularizadas	Qtde	612,0	5.080,0	5.356,0	UGR São Mateus	604,0
Índice de satisfação da comunidade	>=90	94,0	97,0	93,0	UGR Freguesia	91,0
Indicador de mitigação de impactos ambientais	↑	89,0	89,0	89,0	Premiadas PNQS	80,4
Índice de satisfação geral dos programas/ações sociais	>=90	92	94	97	UGR Butantã	91
Índice de comprometimento de renda familiar	↓	3,8	2,0	1,9	UGR Freguesia	1,9

VRP instalada em um dos maiores núcleo regularizados pelo contrato de performance em fevereiro de 2018, com índices

VRPS D. Rodrigues	VD	VU	IANC	%	IPDT L/LIG*DIA
fev/18	9.129	8.848	281	3,08%	7
mar/18	9.622	9.274	348	3,62	8
abr/18	9.276	9.098	178	1,92%	4

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.

[Preencher aqui](#)

Esse Formulário deve ser utilizado de acordo com o Regulamento do PNQS – Categoria PEOS.

**INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO**

**LIMITE DE PÁGINAS COM OS ENUNCIADOS DO FORMULÁRIO: 15 páginas tamanho A4. Fonte Arial 10. Tabelas Arial 8, Figuras Arial 6.**

**MANTER TODOS OS ENUNCIADOS. NUMERAR AS PÁGINAS.**

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com [cnqa@abes-dn.org.br](mailto:cnqa@abes-dn.org.br).

Revisores 2017: Ricardo Rover Machado CORSAN e Câmara Técnica de Gestão de Perdas da ABES, Maria Angela Dumont Sargaço SANEPAR e Coordenadora do Comitê Nacional da Qualidade Abes e Sandro Adriani Camargo CORSAN e Câmara Técnica de Gestão de Indicadores de Desempenho da Abes.  
Revisores 2018: Carlos Schauff, Rodolfo Candeia.