 <p>IGS Inovação da Gestão</p>	<b>PNQS</b> <b>Formulário IGS 2021</b> <b>Prêmio da Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental</b>	<b>ID Case</b> <b>1236</b>
---	--	-------------------------------

### INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

**MANTER TODOS OS ENUNCIADOS, INCLUSIVE ESTE, E NUMERAR AS PÁGINAS.**

**LIMITE DE PÁGINAS DO FORMULÁRIO PREENCHIDO: 13 páginas (não inclui Glossário e Bibliografia), formato tamanho A4. Fonte Arial ou Times New Roman, tamanho 10. Tabelas Arial 8, Figuras Arial 6. Apenas o conteúdo relatado será avaliado utilizando o “Quadro de Notas IGS” da publicação “Critérios IGS 2021”, não havendo fatores estéticos.**

Salvar arquivo em formato PDF para ser enviado, com o nome “IGS 2021 XXX - YYYYYYYYY”, onde “XXX” é o ID do Case e “YYYYYYYYYYY” é o nome do Case. O ID é o número dado pelo site ao preencher a Ficha de Elegibilidade e o nome do Case é o que foi informado na Ficha de Elegibilidade. Não é permitida a alteração no nome do Case submetido à Elegibilidade. Caso isso ocorra, o CNQA não se responsabiliza pela não localização da Ficha de Elegibilidade aprovada, e, por consequente, perda da submissão do Case ao IGS.

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

### RESUMO DO CASE

<b>Nome do Case (prática de gestão implantada)</b> - o mesmo da Ficha de Elegibilidade, máximo 60 caracteres <b>Programa Orgulho de Ser Corsan</b> Informar o ano de implantação ao lado.	<b>Case submetido em ciclo IGS anterior?</b> <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	<b>Ano implant.</b> (últ 3 anos) <b>2019</b>
<b>Tema central da Prática</b> <input type="checkbox"/> Transformação Digital <input checked="" type="checkbox"/> Gestão Avançada		
<b>Resumo da prática de gestão e de seus resultados: (Até 20 linhas, baseado no resumo informado na respectiva Ficha de Elegibilidade)</b> O Programa Orgulho de Ser Corsan surgiu durante etapa de revisão do Planejamento Tático da SURPLA para o ciclo 2019, através de benchmarking e identificação de necessidade da parte interessada empregados, ocorrida durante prática sistemática denominada Café com Superintendente. Buscou-se na época forma de melhorar a performance dos resultados dos indicadores estratégicos da Regional. Uma organização se faz das pessoas que nela trabalham. Pessoas engajadas, satisfeitas e comprometidas contribuem diretamente para a construção de organizações de sucesso. Assim, é essencial ampliar o olhar para as necessidades delas, seja pelo aspecto de valorização do ser humano, seja pela necessidade de sustentabilidade do negócio, que depende das pessoas que o constitui. A essência do programa é envolver, engajar, unir, reconhecer e valorizar os funcionários, fazendo com que se sintam valorizados e felizes em trabalhar na Corsan, contribuindo para a melhoria dos resultados da empresa. Foi formada equipe multidisciplinar, utilizada ferramenta brainstorm e construído cronograma dos eventos. O programa foi constituído em 13 eixos, os quais envolvem principalmente: a promoção de momentos para unir e integrar os funcionários, a instrução e orientação de lideranças, estímulo a trabalhos sociais que trazem gratificação pessoal e benefícios à sociedade, momentos de confraternização com colegas e com as famílias, reconhecimento das equipes destaque, valorização dos funcionários com mais tempo de empresa, orientação e suporte aos funcionários que lidam diretamente com o público externo, áreas de descompressão, entre outros. No manual da prática de gestão, consta a descrição de cada eixo, como é executado, responsáveis, período de execução, indicadores de monitoramento, versionamento do documento. Importante destacar o desempenho da SURPLA quanto aos resultados gerais dos indicadores que compõem o Acordo de Resultados firmado entre Regional e Diretoria. A SURPLA além de evoluir no resultado considerando o seu histórico (de 10.330 pontos em 2018 para 12.950 pontos em 2020), conquistou 1º lugar no ranking das 10 Regionais da Corsan em 2020, demonstrando competitividade. A 2º colocada (SURMIS) atingiu 12.860 pontos. Apresentou resultado 28,5% superior à meta proposta. Esse resultado é reflexo direto da dedicação e engajamento das pessoas que fazem parte da SURPLA. É resultado de uma série de fatores e práticas desenvolvidas, tendo o Orgulho de Ser Corsan contribuído para isso.		
No caso de Case já submetido em ciclo anterior, mesmo com outro nome, incluir acima aspecto que evoluiu na Prática ou Resultados desde então <b>A QUALIDADE DESSE RESUMO É PONTUADA NAS QUESTÕES “B.2” – RESUMO DA PRÁTICA E “C.1” – RESUMO DO RESULTADO</b>		

### INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

<b>Denominação da organização candidata:</b> Superintendência Regional Planalto - SURPLA	<b>Trata-se de:</b> <input type="checkbox"/> Organização completa <input checked="" type="checkbox"/> Unidade Autônoma <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio	<b>Operadora de:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Abastecimento de água <input checked="" type="checkbox"/> Esgotamento sanitário <input type="checkbox"/> Manejo de águas pluviais <input type="checkbox"/> Manejo de resíduos sólidos urbanos <input type="checkbox"/> Manejo de efluentes industriais
<b>Atividades principais da organização candidata:</b> Captação de água bruta, tratamento, distribuição e comercialização de água tratada. Coleta e tratamento de esgoto sanitário.	<b>Endereço principal da organização candidata:</b> Travessa Mem de Sá, 55 - B. Rodrigues - Passo Fundo - RS	
<b>Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte):</b> 605	<b>CNPJ da organização candidata:</b> 92.802.784/0363-80	
<b>Razão social responsável pela organização candidata:</b> Companhia Riograndense de Saneamento - Corsan	<b>Email Autor:</b> <a href="mailto:adriana.motta@corsan.com.br">adriana.motta@corsan.com.br</a>	
<b>Nome do Autor, para se obter informações adicionais:</b> Adriana Dossin Porcher da Motta	<b>Fone Comercial Autor:</b> (54) 3601.7500 – Ramal 2091	
<b>Dirigente responsável que autoriza a candidatura</b> Aldomir Antonio Santi	<b>Celular Autor:</b> (54) 9.9602.9143	

DECLARAÇÃO	AUTENTICAÇÃO
A organização candidata concorda em responder consultas do Especialista para esclarecimento de dúvidas, bem como, no caso de o Case ser finalista, concorda em responder consultas para compartilhar seu conhecimento em prol do saneamento ambiental.	O dirigente responsável da organização candidata autoriza a submissão do Case à ABES e responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos Especialistas designados pelo CNQA e divulgação do Case, no caso de ser declarado finalista.
<b>A. A OPORTUNIDADE (peso 15)</b>	
<b>A.1 Qual foi a oportunidade (insight, problema, dificuldade, desafio) tratada pela prática de gestão implementada?</b>	
Informar de que forma a oportunidade surgiu ou foi identificada.	
Destacar eventuais sistemáticas de estímulo à inovação (atividades ou programas de sugestão ou de experimentação ou similares) ou de análise/avaliação de desempenho, que levaram à identificação da oportunidade e desenvolvimento da ideia. <b>Complementar</b> com informações sobre o potencial de ganhos que foi estimado com a adoção de abordagem original ou inusitada ou sobre resultados adversos identificados em análises/avaliações de desempenho realizadas no período anterior ao desenvolvimento da ideia.	
Descrever a ligação da oportunidade com os objetivos estratégicos da organização.	
Informar como essa oportunidade se manifesta ou pode se manifestar no setor, segundo fontes conhecidas.	
<b>Fatores de avaliação</b>	
A.1.1 Origem da oportunidade	
A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização	
A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor	

### A.1.1 Origem da oportunidade

No final de 2018, considerando o momento anual de Revisão do Planejamento (o qual faz parte do processo de desdobramento do Planejamento Estratégico Corporativo e baseia-se também no desempenho dos resultados obtidos) iniciou-se análise do desempenho dos indicadores Estratégicos e dos resultados da Pesquisa Clima, refletindo-se quanto ao ponto que poderia ser trabalhado na SURPLA para conquista de melhor desempenho. Uma vez que o alcance de bons resultados é fundamental para a manutenção de qualquer organização, buscou-se analisar: O que faz uma organização melhorar a performance e qual é a melhor estratégia a ser adotada para a melhoria do desempenho?

No mesmo período, representantes da SURPLA participaram do evento *Rio Water Week 2018* e dos seminários de benchmarking do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento - PNQS 2018, onde foi possível obter *insights* em diversas apresentações de empresas do setor, percebendo-se como são apreciadas e utilizadas pequenas práticas de valorização aos empregados, como cartões de aniversário e funcionário destaque. Ficou evidente também a valorização de pequenas e grandes conquistas e a relevância do envolvimento e engajamento das pessoas. Durante palestra de Carmen Migueles sobre cultura e gestão da mudança, foi possível lembrar Peter Drucker que traz: “*A cultura devora a estratégia no café da manhã*”, reforçando a importância de olhar para a cultura organizacional como peça essencial para qualquer estratégia a ser adotada. Destaca-se ainda que, no retorno, durante evento Café com Superintendente realizado em dezembro do mesmo ano, evento esse que tem como objetivo aproximar a alta liderança aos empregados e oportunizar a esses um espaço para manifestações e contribuições, foi identificado anseio das equipes por maior reconhecimento de seus esforços.

Analisando os aspectos que contribuem para um bom desempenho organizacional, percebe-se que esse é obtido graças a um conjunto de inúmeros fatores, envolvendo desde processos e *compliance* até gestão e inovação. Contudo, qualquer um dos aspectos que forem avaliados possuem um ponto em comum, que é o cerne da questão: as pessoas envolvidas. São as pessoas que fazem as coisas acontecer. São delas as inovações criadas, as ações desenvolvidas e através delas é que a transformação acontece. Pessoas. Cada uma com suas aptidões, habilidades, interesses, dificuldades, conflitos particulares, valores e aspirações. E quando se fala em pessoas, se fala em Cultura Organizacional. A Cultura é algo subjetivo que está em qualquer lugar onde há um grupo de pessoas, conforme Crismeri Corrêa, conselheira da ABRH-Brasil. Segundo SCHEIN (2009), a cultura é um fenômeno dinâmico, sendo constantemente desempenhada e criada por nossas interações com os outros e modeladas por comportamento da liderança e por um conjunto de estruturas, rotinas, regras e normas que orientam e restringem o comportamento. A cultura é algo profundo, extenso e complexo que precisa ser analisado quanto aos aspectos funcionais e disfuncionais.

Partindo desses pressupostos, foram analisados os resultados da Pesquisa de Clima Organizacional, atitudes e manifestações das equipes (inclusive durante eventos como Café com Superintendente e SURPLA nas Unidades) buscando identificar aspectos disfuncionais da cultura, expectativas e necessidades das pessoas, visando definir formas de tratamento que a SURPLA teria autonomia para implantar. Assim, foram identificadas necessidades de valorização, reconhecimento, engajamento, comunicação, integração, reforço de propósito e reforço da percepção dos benefícios que a empresa oferece ao quadro funcional.

Assim, o Programa Orgulho de Ser Corsan surgiu na busca de tratar duas questões-chave identificadas, onde percebeu-se que estavam diretamente interligadas: 1. Definição de estratégia para melhoria do desempenho da SURPLA; e 2. Ampliação das formas de reconhecimento e valorização dos empregados.

Dessa forma, estruturou-se o Programa Orgulho de Ser Corsan dividido em 13 eixos, onde cada eixo busca tratar uma das necessidades identificadas focando em ações viáveis de implantação na Regional, contribuindo para aspectos da Cultura Organizacional. Considerando que trabalhar a Cultura é uma tarefa complexa, que envolve diversos aspectos e que precisa ser pensada no médio e longo prazo, o intuito é ampliar com o passar do tempo esses eixos, incluindo outras ações que possam contribuir com o propósito do programa.

### **A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização**

Uma organização se faz, fundamentalmente, das pessoas que nela trabalham. Pessoas envolvidas, satisfeitas e comprometidas contribuem diretamente para a construção de organizações de sucesso. Assim, ter um olhar ampliado para o bem-estar das pessoas é essencial, seja pelo aspecto de valorização do ser humano, seja pela necessidade de sustentabilidade do negócio que depende das pessoas que o constitui.

Para SOARES (2008), o trabalho faz parte da natureza humana e, através dele, o homem constrói o mundo e se constrói, com identidade e subjetividade próprias. A percepção do trabalho como atividade prazerosa, o que contribui por consequência para sua motivação, seu engajamento, suas entregas e sua felicidade como indivíduo, envolve o clima organizacional existente no ambiente laboral e não apenas a natureza em si do trabalho.

Outro ponto relevante a ser considerado refere-se a saúde do trabalhador. Na atualidade observa-se um aumento das doenças mentais, sendo que, segundo a Organização Mundial da Saúde – OMS, a depressão é a quarta doença mais incapacitante e há previsão de que até 2030 a doença ocupará a primeira colocação nesse quesito. O Brasil está em primeiro lugar no ranking da prevalência da doença em países considerados em desenvolvimento. Ainda, segundo estimativa da *International Stress Management Association no Brasil* (Isma-BR), cerca de 30% dos trabalhadores brasileiros sofrem com a Síndrome de *burnout*, caracterizada pelo esgotamento físico e mental. Conforme PÊGO (2015), a síndrome pode ser evitada, desde que a cultura da organização favoreça a execução de medidas preventivas do estresse crônico. A busca pela prevenção depende também de decisão interna da busca pela ressignificação do trabalho. A professora Carla Furtado, mestre em Psicologia e fundadora do Instituto Felicidade, aponta que uma das formas de suporte para situações de doenças mentais é através de uma rede de apoio, seja de amigos, parentes ou colegas.

Além dos aspectos já citados, considera-se ainda a reflexão que CORTELLA (2016) traz sobre propósito, onde as pessoas almejam empregos que conciliam uma satisfação pessoal e a certeza de não realizar um esforço “inútil” dentro da sociedade.

Dessa forma, implantar ações que buscam: fortalecer as relações entre as pessoas, de forma a criar uma rede de apoio para os momentos difíceis; reconhecer o empenho e dedicação diferenciados; acolher os novos integrantes; homenagear pessoas que dedicaram boa parte de suas vidas para a organização; reforçar a missão e valores da organização e estimular o desenvolvimento de voluntariado na comunidade, promovendo a busca de uma vivência com propósito; são ações que contribuem para a prevenção de distúrbios da ordem psicossocial, melhoram o clima organizacional e engajam as pessoas, contribuindo para o bem-estar dessas e, por consequência, para os resultados da empresa. E não há como não falar em resultados, afinal a sustentabilidade da empresa depende desses. Sendo assim, implantar um programa cujo propósito é buscar o envolvimento, engajamento, união e reconhecimento das pessoas, fazendo com que percebam que são valorizadas, para que se sintam parte e queiram sempre vestir a camisa da empresa dedicando-se a cada atividade com afinco, demonstra a relevância para o alcance da alta performance na SURPLA.

O programa contribuir direta ou indiretamente para as quatro perspectivas do Mapa Estratégico da Companhia, sendo diretamente para quatro Objetivos Estratégicos da perspectiva Aprendizado & Crescimento: Buscar o desenvolvimento organizacional e dos recursos humanos fortalecendo a cultura do trabalho orientado a resultado; Aprimorar a comunicação em todos os níveis da organização; Melhorar o ambiente de trabalho; Gerenciar pessoas de forma eficaz. De forma indireta, contribui para três Objetivos Estratégicos: Garantir a sustentabilidade econômico-financeira (perspectiva Financeira); Aprimorar os mecanismos e o relacionamento com os clientes (perspectiva Clientes); Melhorar continuamente a qualidade dos produtos e dos serviços prestados (perspectiva Processos). Dessa forma, ressaltam-se os benefícios que o programa traz para diversas partes interessadas, além dos empregados: Sociedade – com o estímulo ao voluntariado; Clientes - com a melhoria na prestação dos serviços; Acionistas – com a melhoria nos resultados.

Ainda, destaca-se que as ações desenvolvidas estão alinhadas aos valores éticos da Corsan, estando ligadas diretamente a quatro dos seis valores: Respeito às pessoas, Saúde e Segurança em primeiro lugar, Orientação para Resultados e Responsabilidade Ambiental, Social e Corporativa. O programa contribui também para a mitigação de um dos riscos classificados como A na matriz de riscos Corporativa: baixo desempenho dos recursos humanos.

Complementa-se que em relação ao ganho estimado, tinha-se a expectativa de elevar o nível de satisfação e engajamento dos empregados e, por consequência, melhorar os resultados dos indicadores estratégicos da Regional no médio e longo prazo (após no mínimo 3 anos de implantação).

### **A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor**

Considerando que o programa busca o engajamento, união e reconhecimento das pessoas e assim contribuir para a sustentabilidade do negócio, destaca-se a relevância para toda e qualquer organização, independentemente do setor de atuação. Sob a mesma ótica que essas ações desenvolvidas são de relevância significativa para a SURPLA e para a Corsan, são também para qualquer organização que tenha pessoas envolvidas, conforme exposto em A.1.2.

## B. A IDEIA (peso 50)

### B.1. De que forma a prática de gestão foi planejada ou concebida para superar obstáculos identificados?

**Informar** quais as lideranças e profissionais, internos e/ou externos, foram envolvidos no projeto ou planejamento da prática de gestão. **Resumir** a função de cada um deles nesse projeto. **Informar** se houve emprego de alguma metodologia de projeto.

**Apresentar** as principais etapas planejadas e os recursos (financeiros, humanos e materiais) orçados e realizados no projeto, até a implementação final e entrada em regime.

**Informar** os principais obstáculos identificados e a forma para superar as dificuldades.

**Citar** fontes de inspiração, internas e/ou externas, para apoiar o desenvolvimento da ideia (literatura, entidades de classe, academia, consultorias, empresas do setor ou de fora dele, outras unidades da mesma controladora ou outras) e eventuais oportunidades identificadas ou lições aprendidas nessas fontes, incluindo sobre resultados possíveis ou alcançados por elas. Se não houve lição aprendida **declarar** o fato.

**Descrever** qualquer atividade prévia de capacitação de pessoas, se houver, e sua abrangência.

**Informar** como a evolução do projeto foi controlada.

#### Fatores de avaliação

B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto

B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto

B.1.3 Uso de informações de outras fontes de referência

### B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto

Identificada a necessidade de implantação do programa e a percepção de que seria necessário definir diversas ações para que fosse possível abranger os diversos aspectos relevantes a serem tratados, foram realizadas reuniões de planejamento do trabalho, sendo utilizada técnica *brainstorm* para explorar o potencial criativo do grupo multifuncional formado por representantes dos departamentos. Nesses encontros foram definidos: coordenador geral para o programa, eixos do programa, responsáveis por cada eixo, cronograma de implantação e cronograma de eventos no ano. Definidos os eixos principais, os respectivos responsáveis propuseram a forma de trabalho de cada eixo e apresentaram aos demais para análise e definições.

Foram elencados os objetivos principais do programa, sendo eles: Reconhecimento, envolvimento, valorização, comprometimento, união, engajamento, motivação dos funcionários da SURPLA; Intensificar o sentimento de pertencimento à família Corsan em todos os funcionários; Estimular o engajamento/orgulho organizacional; Contribuir com a melhoria do Clima e da Cultura Organizacional; Estimular o trabalho em equipe; Contribuir para a melhoria do desempenho dos resultados da SURPLA.

Partindo dos objetivos do programa, buscou-se dar um olhar sistêmico sobre os aspectos que impactam as pessoas, desde questões culturais da empresa até necessidades psicológicas básicas do ser humano, como necessidade de pertencimento, de competência e de propósito. Dessa forma, foram analisadas ações para atender aos seguintes aspectos: 1. Clima Organizacional, 2. Engajamento e Atitude, 3. Conhecimento e Habilidades, 4. Saúde e Segurança e 5. Propósito. Ressalta-se que foram consideradas as práticas já desenvolvidas pela SURPLA e pela corporação, além de avaliar a viabilidade de implantação pela Regional (considerando competências das áreas, recursos humanos e financeiros). A Figura B.1.1.1 apresenta diagrama da estruturação do Planejamento do programa.

Fig. B.1.1.1 – Diagrama Estruturação Planejamento do Programa Orgulho de Ser Corsan



Foram definidas ações que promovem principalmente: momentos para unir e integrar as pessoas; instrução e orientação de lideranças; estímulo a trabalhos sociais que trazem gratificação pessoal e benefícios à sociedade; momentos de integração, valorização e comemoração com colegas e com as famílias; momentos de descontração; reconhecimento das equipes destaque; valorização dos funcionários com mais tempo de empresa; orientação e suporte aos funcionários que lidam diretamente com o público externo; área de decompressão; entre outros.

Dada a natureza do programa, a qual envolve Cultura Organizacional, o Superintendente Regional, maior liderança da SURPLA, participa ativamente. Além do Superintendente, foi amplamente discutido com Superintendente Adjunto, Consultora Interna de

Gestão de Pessoas, Psicóloga, Assistente Social, Facilitadora da Qualidade e gestores dos departamentos Regionais, desde a identificação da necessidade de implantação do programa nas reuniões ordinárias de revisão do planejamento anual, assim como em reuniões específicas. As equipes dos departamentos também estão envolvidas, sendo que participam e contribuem para a execução. O Superintendente aprovou a estruturação do programa e cada revisão e melhoria no método de trabalho passa por sua aprovação. A Consultora Interna de Gestão de Pessoas é responsável pela coordenação geral do programa. Em B.1.2 estão apresentadas as descrições de cada eixo e as respectivas lideranças e profissionais responsáveis. A função principal dos responsáveis por cada eixo é organizar e executar as ações previstas, sendo que o coordenador geral controla e contribui com a execução de todas as atividades, além de promover reuniões periódicas entre os responsáveis. A Facilitadora da Qualidade promove as reuniões de revisão anual da prática.

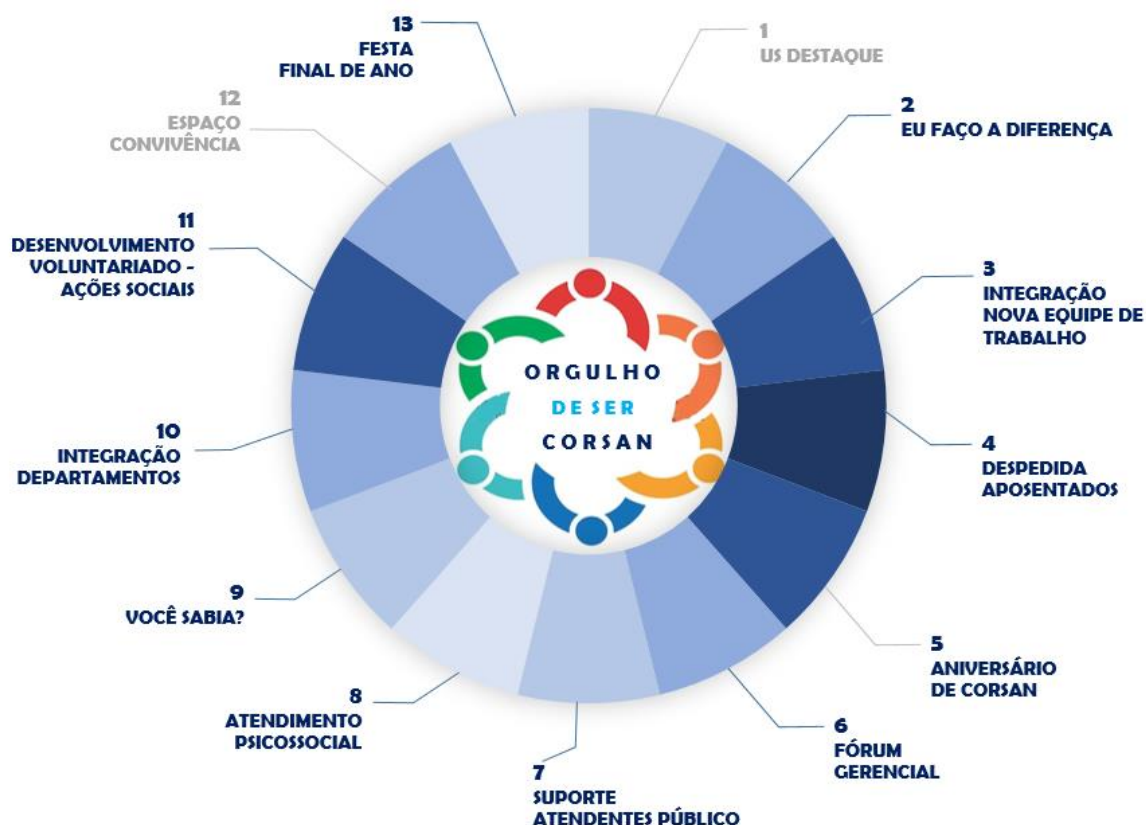
O programa faz parte do Plano de Ação do Gabinete da SURPLA, sendo mensalmente monitorado quanto ao andamento das atividades, inclusive pela alta direção. Ainda como forma de controle, os indicadores de desempenho vinculados ao programa foram incluídos no Painel de Desempenho da SURPLA, monitorado bimensalmente, e no painel gestão à vista do Gabinete.

Os principais obstáculos identificados desde a implantação do programa (e as respectivas ações utilizadas para mitigar) foram: 1. Acesso a resultados de pesquisas de clima com os empregados por Regional (foi utilizado resultado corporativo e está em análise realização de pesquisa Regional através do sistema SeSuíte); 2. A pandemia Covid-19 exigiu a adequação de alguns eixos (foram realizados de forma virtual), impossibilitou a realização de outros que dependem da integração presencial (foram suspensos até melhorar a situação pandêmica) e prejudicou o desempenho dos indicadores devido aos afastamentos de grupo de risco e empregados positivados; 3. A divulgação no início de 2021 pelo acionista majoritário de intenção de privatização da Companhia afetou de forma significativa o clima organizacional (foram realizados encontros virtuais com gestores e empregados para esclarecer o assunto e possibilitar espaço para manifestações) e, ainda, 4. Disponibilidade de tempo dos responsáveis e demais envolvidos para a execução das atividades (implantação dos eixos de forma gradativa).

### B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto

Foram definidos os eixos conforme apresentado na Figura B.1.2.1, sendo que alguns já vinham ocorrendo e foram incorporados ao programa (como o Você Sabia e o Atendimento Psicossocial) e novos serão implantados gradativamente, visando consolidar ações já identificadas e, ainda, lições aprendidas.

Fig. B.1.2.1 - Eixos do Programa Orgulho de Ser Corsan



A figura B.1.2.2 apresenta a descrição de cada eixo.

Fig. B.1.2.2 – Descrição Eixos do Programa Orgulho de Ser Corsan

<p><b>1 US DESTAQUE</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Engajamento e Atitude</p> <p><b>O que é:</b> Reconhecimento das 04 microrregiões que atingiram os melhores resultados na pontuação do Acordo de Resultados de Gestão durante o ano. As microrregiões serão divididas em grupos por similaridade (categoria de US).</p> <p><b>Como:</b> Entregar premiação (troféu/cristal/menção honrosa) para cada Microrregião e premiação (medalha/ troféu menor) para cada funcionário durante Festa de Final de Ano. Divulgar mensalmente, para mobilizar/motivar as equipes. Divulgar a pontuação, metas, data de verificação dos resultados (janeiro a novembro) e a relação dos três grupos de USs. Entrega das premiações será registrada e divulgada através do <i>Corsan online</i> e/ou <i>Você Sabia</i>.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Empregados das 20 microrregiões da SURPLA.</p> <p><b>Quando:</b> Início previsto para 2022. Anual. Entrega da premiação em dezembro durante Festa de Final de Ano.</p> <p><b>Responsável:</b> Adriana Motta (Facilitadora da Qualidade) e Fábio Brighenti (Gestor DEAD).</p>	<p><b>2 EU FAÇO A DIFERENÇA</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Engajamento e Atitude - Propósito</p> <p><b>O que é:</b> Reconhecimento do trabalho, do empenho e da dedicação das equipes, através da apresentação de vídeos e fotos dos funcionários em serviço durante o encontro <i>SURPLA nas Unidades</i> e <i>Café com Superintendente</i>. Entrega de <i>botton</i>, caneca personalizada e certificado de reconhecimento.</p> <p><b>Como:</b> Os gestores buscarão identificar as situações de dedicação, engajamento, comprometimento dos funcionários, para reconhecimento e agradecimento. Divulgar através do <i>Corsan online</i> e/ou <i>Você Sabia</i>.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Todos os empregados.</p> <p><b>Quando:</b> Durante a apresentação do Gestor de cada Microrregião no evento <i>SURPLA nas Unidades</i> e do Gestor de cada departamento no <i>Café com Superintendente</i>.</p> <p><b>Responsável:</b> Elisângela Marcante Silva (Consultora Gestão Pessoas).</p>						
<p><b>3 INTEGRAÇÃO DE NOVA EQUIPE DE TRABALHO</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Clima Organizacional</p> <p><b>O que é:</b> Promover a integração de novos empregados, estagiários, jovens aprendizes e novos gestores.</p> <p><b>Como:</b> Receber novo integrante, apresentar aos colegas locais, apresentar as dependências do prédio em que ficará lotado, promover visitas nas estações de tratamento e demais áreas da Regional, conforme a viabilidade (Gabinete, Departamentos, Coordenadorias e US). Entrega de cartilha com as principais informações da Corsan, Superintendência, Departamentos e USs. Para os novos gestores, agendar momento específico para integração e nivelamento de conhecimentos nos departamentos e gabinete. Realizar registros fotográficos e divulgar através do <i>Corsan online</i> e/ou <i>Você Sabia</i>.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Novos empregados, estagiários, jovens aprendizes e novos gestores.</p> <p><b>Quando:</b> A partir de 2021.</p> <p><b>Responsável:</b> Elisângela Marcante Silva (Consultora Gestão Pessoas).</p>	<p><b>4 DESPEDIDA APOSENTADOS</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Engajamento e Atitude</p> <p><b>O que é:</b> Momento de valorização e de reconhecimento do funcionário que dedicou anos de sua vida para a Companhia.</p> <p><b>Como:</b> Fazer o reconhecimento do funcionário através de fotografias, como a da ficha cadastral que consta na pasta funcional. Contar uma pequena história do funcionário, por onde ele esteve lotado, por exemplo. Envolver as Unidades por onde o funcionário passou. Entregar placa comemorativa e tirar foto do funcionário com os colegas para ser entregue posteriormente como recordação. Divulgar através do <i>Corsan online</i> e/ou <i>Você Sabia</i>.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Todos os empregados aposentados no ano.</p> <p><b>Quando:</b> Festa de final de ano da SURPLA.</p> <p><b>Responsável:</b> Elisângela Marcante Silva (Consultora Gestão Pessoas). Serão contatados funcionários responsáveis pelo RH ou Gestor de cada área para auxiliar.</p>						
<p><b>5 ANIVERSÁRIO DE CORSAN</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Engajamento e Atitude</p> <p><b>O que é:</b> Comemoração de 10, 20, 30, 40 anos de CORSAN.</p> <p><b>Como:</b> Enviando cartão personalizado via e-mail para o empregado, com cópia para gestor para fixar no mural da área e promover pequeno momento para homenagem junto aos colegas.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Todos os empregados.</p> <p><b>Quando:</b> A partir de 2021. Mensal.</p> <p><b>Responsabilidades:</b> Emissão Relatório: Elisângela Marcante da Silva (Consultora). Conferência Mensal: Fábio Brighenti (Gestor DEAD). Elaboração cartões e programação e-mails: Suelen Regina Sandri (Gabinete).</p>	<p><b>6 FÓRUM GERENCIAL</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Conhecimento e Habilidades – Saúde e Segurança</p> <p><b>O que é:</b> Grupo formado por Gestores das Unidades, COPs e Departamentos, visando proporcionar um espaço de diálogo, reflexão e aprendizado sobre questões da gestão. Pretende também oportunizar qualificação para que os gestores saibam lidar com as situações e dificuldades envolvendo pessoas que são inerentes ao cargo.</p> <p><b>Como:</b> Abordar assuntos de interesse dos gestores através de técnicas participativas tais como textos e dinâmicas. Realizar encontros após a reunião mensal dos gestores, com tempo de duração aproximado de 50 minutos em cada encontro.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Todos os gestores.</p> <p><b>Quando:</b> Após reunião mensal de Gestores (Durante a pandemia, adaptado para formato online através de palestras e abertura de espaço para manifestações. Após, considerando a importância das dinâmicas e atividades em equipe, serão retomadas no formato presencial).</p> <p><b>Responsável:</b> Gisiane Rodrigues Lazzaretti (Assistente social) e Cláudia Pizzinato Ferrari (psicóloga) - DEAD.</p>						
<p><b>7 SUPORTE ATENDENTES PÚBLICO</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Saúde e Segurança</p> <p><b>O que é:</b> Formação de um grupo com os empregados do atendimento, a fim de construir um espaço de diálogo e reflexão com o intuito de contribuir para o desenvolvimento de relações mais saudáveis entre os colegas e aprimoramento no atendimento aos usuários e a sociedade em geral.</p> <p><b>Como:</b> Formado pelos trabalhadores do atendimento nas Unidades de Saneamento, corte e leituristas. Inicialmente está previsto 8 encontros, porém é possível ampliar de acordo com a demanda ou necessidade do grupo. O encontro do grupo ocorre quinzenalmente, nas terças-feiras no horário das 08:00 às 08:55, tais definições foram realizadas em conjunto com o gestor, a fim de não prejudicar o trabalho da Unidade. O local para os encontros será na sala de descanso dos trabalhadores da Unidade. O tempo de duração de cada encontro será de 55 minutos. Inicialmente será realizado piloto na US Passo Fundo e posteriormente expandido para outras Unidades.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Empregados dos setores de atendimento, corte e leituristas.</p> <p><b>Quando:</b> na segunda quinzena de maio até setembro. Devido à pandemia, será retomado a partir de 2022.</p> <p><b>Responsável:</b> Gisiane Rodrigues Lazzaretti (Assistente social) e Cláudia Pizzinato Ferrari (psicóloga) - DEAD.</p>	<p><b>8 ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Saúde e Segurança</p> <p><b>O que é:</b> Atendimento individual, através da escuta sensível, visando acolher as demandas dos empregados e gestores bem como compreender as situações de conflitos e dificuldades relacionadas ao trabalho, vida familiar, contexto social e questões pessoais. Se necessário é realizado algum encaminhamento, tal como para psicoterapia com psicólogo credenciado da Corsan, e orientações sobre programas e benefícios sociais da empresa e de determinadas políticas públicas.</p> <p><b>Como:</b> Espontaneamente, o empregado pode fazer contato, diretamente, por telefone ou e-mail e agendar um atendimento. Também por gestão do gestor, que ao perceber a demanda do empregado o orienta a fazer contato com a psicóloga e/ou assistente social. Os atendimentos poderão ser realizados na superintendência e/ou na US conforme agenda das técnicas.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Todos os empregados.</p> <p><b>Quando:</b> O agendamento ocorre de forma permanente de acordo com a agenda da assistente social e psicóloga.</p> <p><b>Responsável:</b> Gisiane Rodrigues Lazzaretti (Assistente social) e Cláudia Pizzinato Ferrari (psicóloga) - DEAD.</p>						
<p><b>9 VOCÊ SABIA</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Propósito – Clima Organizacional</p> <p><b>O que é:</b> Trata-se de um comunicado via e-mail, criado para divulgar de forma clara e objetiva, a todos os funcionários da SURPLA, assuntos relevantes como temas relevantes e identificados como de baixo conhecimento em pesquisas e avaliações de eventos, ações realizadas na Regional, situações relevantes para a Regional e Companhia, assuntos que reforçam o propósito e importância de existir da Companhia, explicações e esclarecimentos diversos.</p> <p><b>Como:</b> Divulgando assuntos relevantes, com textos curtos e objetivos, através de e-mail.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Todos os empregados.</p> <p><b>Quando:</b> Quinzenalmente.</p> <p><b>Responsável:</b> Suelen Sandri (Assessoria Gabinete).</p>	<p><b>10 INTEGRAÇÃO DEPARTAMENTOS</b></p> <p><b>Aspectos Tratados:</b> Clima Organizacional - Saúde e Segurança</p> <p><b>O que é:</b> Integração entre funcionários (e familiares em alguns casos) dos setores da sede da SURPLA. Tem o propósito de estreitar relacionamentos, nutrido e criando redes de apoio entre as pessoas, facilitando questões profissionais do dia-a-dia do trabalho e ainda servindo como suporte em situações individuais difíceis.</p> <p><b>Como:</b> Almoços informais, churrascos, lanches, dinâmicas.</p> <p><b>Público-alvo:</b> Empregados sede da SURPLA.</p> <p><b>Quando:</b></p> <table border="0"> <tr> <td><b>Março</b> - 25/03 - Minha História na CORSAN 28/03 - Aniversário da CORSAN</td> <td><b>Agosto</b> - Dia dos Pais</td> </tr> <tr> <td><b>Mai</b> - Comemoração dia do Trabalhador Dia das Mães</td> <td><b>Setembro</b> - Semana da Pátria e Semana Farroupilha</td> </tr> <tr> <td><b>Junho</b> - Festa Junina</td> <td><b>Outubro</b> - Dia das Crianças</td> </tr> </table> <p><b>Responsável:</b> Aíde T. Tremea (Gestora DEFIN)</p>	<b>Março</b> - 25/03 - Minha História na CORSAN 28/03 - Aniversário da CORSAN	<b>Agosto</b> - Dia dos Pais	<b>Mai</b> - Comemoração dia do Trabalhador Dia das Mães	<b>Setembro</b> - Semana da Pátria e Semana Farroupilha	<b>Junho</b> - Festa Junina	<b>Outubro</b> - Dia das Crianças
<b>Março</b> - 25/03 - Minha História na CORSAN 28/03 - Aniversário da CORSAN	<b>Agosto</b> - Dia dos Pais						
<b>Mai</b> - Comemoração dia do Trabalhador Dia das Mães	<b>Setembro</b> - Semana da Pátria e Semana Farroupilha						
<b>Junho</b> - Festa Junina	<b>Outubro</b> - Dia das Crianças						

<b>11 DESENVOLVIMENTO VOLUNTARIADO - AÇÕES SOCIAIS</b> <b>Aspectos Tratados:</b> Propósito <b>O que é:</b> Ações realizadas para incentivar e apoiar o envolvimento dos empregados em atividades voluntárias internamente e na comunidade. A vida é feita de pequenos propósitos, sendo que cada um pode contribuir em pequenas situações para algo ou alguém além de si mesmo. Essa atitude, além de auxiliar para o bem de alguma causa, traz o sentimento de um propósito maior para a existência. <b>Como:</b> Desenvolvimento dos projetos <i>Alimente seu Coração</i> e <i>Aqueça seu Coração</i> , cartinhas de Natal, varal solidário, doação de sangue, doação medula. <b>Público-alvo:</b> Todos os Empregados. <b>Quando:</b> Permanente. <b>Responsável:</b> Suelen Regina Sandri (Gabinete).	<b>12 ESPAÇO DE CONVIVÊNCIA – ÁREA VERDE</b> <b>Aspectos Tratados:</b> Clima Organizacional - Saúde e Segurança <b>O que é:</b> Adequação de ambientes internos e externos de convivência dos empregados. Foi disponibilizada e reformada sala para utilização dos empregados, contribuindo para momentos de integração e funcionando também como espaço de descompressão. Em andamento revitalização espaço externo. <b>Público-alvo:</b> Empregados da sede da SURPLA e demais empregados visitantes. <b>Responsável:</b> Aldomir Santi (Superintendente Regional).
<b>13 FESTA FINAL DE ANO</b> <b>Aspectos Tratados:</b> Clima Organizacional - Saúde e Segurança <b>O que é:</b> Festa de confraternização dos funcionários ativos e aposentados. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Momento Funcionários completaram 20, 30, 40 anos de CORSAN.</li> <li>- Momento Aposentados</li> <li>- Momento dos Brindes</li> </ul>	<b>Como:</b> Definindo data, providenciando local, jantar, bebidas, brindes, espaço crianças, fotógrafo, convidando funcionários ativos e aposentados, contratando música, telão, organizando apresentações dos aposentados, da US Destaque. Divulgando através do <i>Corsan Online</i> e/ou <i>Você Sabia</i> . <b>Público-alvo:</b> Empregados ativo, empregados aposentados e familiares. <b>Quando:</b> Anual. Dezembro. <b>Responsável:</b> Aldomir Santi (Superintendente Regional).

Cada responsável mobiliza os recursos necessários para realização das ações, contando com o apoio da coordenadora do programa. A evolução do programa é controlada sob dois aspectos principais: 1. Execução das atividades e 2. Impacto nos resultados dos indicadores relacionados. Assim, a execução das atividades é controlada pela coordenação após cada edição, através de e-mail e reuniões de acompanhamento, sendo avaliadas as manifestações dos empregados nas pesquisas realizadas e a percepção dos responsáveis quanto ao atingimento dos objetivos e oportunidades de melhorias.

Durante o período de revisão anual do Planejamento Regional, o desempenho geral do programa é avaliado e revisado também com base nos indicadores elencados em B.3.2, visando identificar correções necessárias, promovendo assim a melhoria contínua. As metas são revisadas anualmente e apresentadas no relatório “Painel de Desempenho - SURPLA”. A Figura B.1.2.4 apresenta o cronograma anual de execução por eixo do programa.

**Fig. B.1.2.4 – Cronograma Anual Execução por Eixos do Programa**

		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Eixo 2	Eu Faço a Diferença												
Eixo 3	Integração Nova Equipe de Trabalho	a qualquer tempo											
Eixo 4	Despedida Aposentados												
Eixo 5	Aniversário de Corsan												
Eixo 6	Fórum Gerencial												
Eixo 7	Suporte Atendentes Público												
Eixo 8	Atendimento Psicossocial	a qualquer tempo											
Eixo 9	Você Sabia												
Eixo 10	Integração Departamentos												
Eixo 11	Desenvolvimento Voluntariado - Ações Sociais												
Eixo 13	Festa Final de Ano												

A Figura B.1.2.5 apresenta o orçamento anual para a execução do programa, demonstrando tratarem-se de ações de baixo custo. Os valores despendidos para o eixo 12 – Espaço de convivência referem-se à reforma, sendo realizados somente no primeiro ano.

**Fig. B.1.2.5 – Recursos Financeiros Orçados e Realizados por Eixos do Programa (Ano)**

Eixo	Recursos			Eixo	Recursos		
	Humanos	Materiais	Financeiro Orçado (R\$) Realizado (R\$)		Humanos	Materiais	Financeiro Orçado (R\$) Realizado (R\$)
1 US DESTAQUE			987,20 0,00	8 ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL			0,00 0,00
	2 (Gabinete e DEAD)	Troféu US Certificado para Equipe	600,00 0,00 387,20 0,00		2 (DEAD)	Atendimento	0,00 0,00
2 EU FAÇO A DIFERENÇA			446,80 0,00	9 VOCÊ SABIA			0,00 0,00
	2 (Gabinete)	Bottons Canecas Certificados	110,00 110,00 240,00 240,00 96,80 96,80		1 (Gabinete)	Informativo virtual	0,00 0,00
3 INTEGRAÇÃO NOVA EQUIPE DE TRABALHO			600,00 600,00	10 INTEGRAÇÃO DEPARTAMENTOS			880,00 880,00
	2 (Gabinete e DEAD)	Impressão Cartilha Deslocamento e diária	600,00 600,00 900,00 900,00		5 (DEFIN, Gabinete)	Alimentação, Bebidas e Decoração	880,00 880,00
4 DESPEDIDA APOSENTADOS			975,00 975,00	11 DESENVOLVIMENTO VOLUNTARIADO			190,00 190,00
	2 (Gabinete e DEAD)	Pin/recordação Menção honrosa	810,00 810,00 165,00 165,00		7 (DEAD, DECOM, DECOM, DEFIN, Gabinete)	Impressão Cartazes Deslocamento entrega	50,00 50,00 140,00 140,00
5 ANIVERSÁRIO CORSAN			0,00 0,00	12 ESPAÇO DE CONVIVÊNCIA			15.878,00 15.878,00
	3 (Gabinete, DEAD)	Cartão virtual	0,00 0,00		3 (Gabinete, DEAD, DEFIN)	Reforma Móveis	15.000,00 15.000,00 1.000,00 878,00
6 FÓRUM GERENCIAL			5.940,00 5.940,00	13 FESTA FINAL DE ANO			15.415,86 15.415,86
	2 (DEAD)	Deslocamento e diária	5.940,00 5.940,00		20 (DEAD, DEFIN, DECOM, DECOM, Gabinete, Us, COPs)	Alimentação e Bebidas Espaço Kids Brindes Transporte Audiovisual e Fotógrafo	13.000,00 11.712,06 630,00 630,00 1.300,00 1.223,80 250,00 250,00 1.600,00 1.600,00
7 SUPORTE ATENDENTES PÚBLICO			0,00 0,00	<b>Total Geral</b>			<b>41.312,86 39.878,86</b>
	2 (DEAD)	Deslocamento	27,50 27,50				

### B.1.3 Uso de informações de outras fontes de referência

Como fontes de inspiração, destacam-se as já citadas em A.1.1. Importante apresentar como lições aprendidas o aprofundamento do olhar para a felicidade no trabalho e sua relação direta com a sustentabilidade econômica (tema inclusive que vem sendo tratado

desde 2006 em universidades de referência como Harvard), além da relevância do cuidado com os distúrbios mentais percebido durante aula ministrada por Carla Furtado em curso de MBA na PUC-RS, especialização essa realizada por integrante do programa graças ao incentivo e contribuição financeira da Corsan. Além disso, Furtado corrobora uma visão já presente e almejada no programa, que é a busca pela garantia das necessidades psicológicas básicas do ser humano: autonomia, pertencimento, competência, propósito. Ainda, foi possível ampliar a visão sobre Cultura Organizacional com aula de José Salib Neto. Com esses entendimentos ampliados e atualizados, projeta-se aprofundamento e aprimoramento de alguns eixos para os próximos ciclos.

Além disso, para as atividades desenvolvidas com as equipes foi utilizado referencial teórico da análise institucional cuja referência é o autor Gregório Barembliitt, sendo que ocorreu a participação em dois cursos (análise institucional e dinâmica dos grupos) oferecidos pela Corsan, ministrados por profissional (psicóloga) contratada pela Superintendência de Gestão de Pessoas. Também foi utilizado conhecimento obtido em leituras diversas sobre liderança, inteligência emocional, comunicação assertiva, comunicação não violenta, psicologia positiva, educação emocional positiva e empatia. Por indicação de profissional da Unicorsan a psicóloga regional (integrante do programa) realizou curso gratuito de Inteligência Emocional da Escola Conquer, tendo acesso a importante material aplicável ao contexto da empresa. Também, houve a participação de integrantes no evento da ABRH-RS, CONGREGARH-RS, cuja inscrição foi paga pela Corsan, possibilitando acesso a conhecimento de muitas práticas relacionadas à saúde, bem-estar, satisfação no trabalho e gerenciamento de estresse laboral, adotadas por empresas de destaque no contexto empresarial.

### **B.2. Como funciona a prática de gestão?**

**Descrever** a sistemática implantada, **mencionando** os usuários e seus principais padrões gerenciais. **Elencar** as características de originalidade e vantagens obtidas, **explicando** quais representam novidade em prática já existente e quais representam ruptura radical na forma de gerir. **Descrever** qualquer característica relevante de proatividade, agilidade, abrangência, integração ao sistema de padrões existente da organização (manuais, procedimentos, sistemas informatizados ou outros), ferramentas de controle e eventuais indicadores de monitoramento da eficiência ou da eficácia. **Fornecer** informações sobre o ineditismo da prática de gestão implantada, na organização candidata, na sua controladora ou no próprio setor - no país ou mundo.

**Incluir** uma ou mais metas almejadas para indicadores de monitoramento. **Informar** eventuais capacitações ou instruções requeridas para realização da prática pelos usuários.

**Informar** como os padrões são veiculados para as áreas pertinentes.

Para descrição da prática, consultar, como referência, os padrões de descrição de práticas de gestão, exigidos nos Critérios de Avaliação MEGSA.

**O Resumo do Case no início deste documento deve sumarizar com clareza a abordagem inovadora ou exemplar relatada.**

#### **Fatores de avaliação**

B.2.1 Enfoque sistemático e com padrões gerenciais claros

B.2.2 Enfoque original ou inusitado

B.2.3 Enfoque inédito

B.2.4 Enfoque proativo, estimulando a prevenção

B.2.5 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida

B.2.6 Aplicação é suficientemente abrangente e controlada

B.2.7 Integração ao sistema de padrões da organização

#### **B.2.1 Enfoque sistemático e com padrões gerenciais claros**

Conforme apresentado em B.1.2, para cada eixo do programa há padrões de trabalho, com suas especificações, responsáveis e método de execução. Os indicadores e metas de eficiência e eficácia estão descritos na Figura B.3.2.1. Abaixo, apresenta-se a sistemática para realização de cada eixo:

**Eixo 2 – Eu faço a diferença:** responsável pelo eixo divulga o Programa durante Reuniões de Gestores e por e-mail. Gestores identificam ações realizadas por empregados (de qualquer setor da Regional) que merecem o reconhecimento, preenchem formulário e encaminham para a responsável. Comissão formada pelo Superintendente Regional, Superintendente Adjunto e Coordenadora do programa analisam e aprovam as indicações. É confeccionada caneca personalizada com o nome do empregado, *botton* e certificado de reconhecimento. É organizado pelo responsável do eixo o evento para homenagem surpresa (durante Café com Superintendente ou SURPLA nas Unidades), com a participação das lideranças e empregados da área.

**Eixo 3 – Integração Nova Equipe de Trabalho:** Os novos empregados e estagiários são apresentados aos demais setores, é realizado momento de esclarecimentos e explicações sobre a empresa e sobre o trabalho a ser desenvolvido.

**Eixo 4 – Despedida Aposentados:** Em dezembro, responsável pelo eixo emite relatório dos empregados aposentados no ano. Solicita orçamento da lembrança (hidrômetro customizado) e certificado de reconhecimento. Providencia convite para aposentados e suas famílias para participarem da homenagem (durante a Festa de Final de Ano). Providencia cerimonial.

**Eixo 5 – Aniversário de Corsan:** Gestor do DEAD realiza a conferência mensal quanto aos empregados que completam 10, 20, 30 e 40 anos de Corsan e encaminha para a responsável pela elaboração dos cartões e envio por e-mail. Encaminhamentos são registrados em planilha específica para fins de controle.

**Eixo 6 – Fórum Gerencial:** Abrange todos os gestores das USs. É um espaço de compartilhar saberes e dialogar sobre assuntos importantes para as lideranças. A intenção também é trazer informações relevantes e que contribuam com o desenvolvimento profissional e pessoal dos gestores e que isso possa ter um impacto positivo na gestão de pessoas. A participação não é obrigatória, sendo de livre adesão, constituindo um espaço onde a opinião de todos é respeitada, sendo consideradas as diferentes realidades, bem como o contexto de trabalho de cada gestor.

**Eixo 7 – Suporte Atendentes Público:** Piloto abrange empregados que realizam atendimento ao público externo da US de Passo Fundo (atendentes Unidade de Saneamento, leituristas e responsáveis pelo corte de ligações de água). Após validação, planeja-se a implantação em todas as USs da SURPLA.

**Eixo 8 – Atendimento Psicossocial:** é oferecido a todos os empregados, sendo que todos podem solicitar atendimento espontaneamente pelos canais de comunicação (e-mail, chat do Cisco, telefone) ou presencialmente. Também os gestores e colegas podem, ao perceber a necessidade de um colega, por apresentar alguma mudança de comportamento, adoecimento psíquico, ou estar vivenciando situação complicada, pessoal ou familiar, solicitar às profissionais (psicóloga e assistente social) que realizem contato com esse. O atendimento é realizado em local adequado, respeitando o sigilo e oferecendo uma escuta sensível e empática ao empregado. A partir dessa escuta podem ser feitos encaminhamentos para serviços especializados na rede pública, privada, convênio IPE ou profissionais credenciados pela Corsan, tais como atendimento com psiquiatra e psicólogos. Se necessário também são atendidos os familiares do empregado. De acordo com a demanda, e se o empregado aceitar, é possível manter um acompanhamento funcional periódico a fim de prestar orientações bem como oferecer apoio psicossocial. Além disso, em algumas situações e mediante a autorização do empregado é realizado um contato com o gestor a fim de dialogar sobre questões da organização do trabalho, relacionamento interpessoais, entre outras demandas.

**Eixo 9 – Você Sabia:** No início de cada ano, responsável pelo eixo elenca as sugestões de temas a serem abordados no comunicado, recebidas dos empregados através de pesquisas aplicadas sobre o programa e ainda em sugestões observadas em pesquisas de outros eventos e práticas da Regional. Essa relação é apresentada aos Superintendentes Regional e Adjunto, consultora de gestão de pessoas e facilitadora, sendo aprovada e definida a ordem de divulgação. Utiliza-se formulário específico para controle dos assuntos já comunicados e ainda os que serão abordados nas próximas edições do ano. O material é elaborado e encaminhado por e-mail para aprovação do Superintendente. Após, é encaminhado para o e-mail individual de todos os empregados da Regional, com orientação para que seja impresso e fixado uma cópia no mural do setor.

**Eixo 10 – Integração Departamentos:** seguindo calendário de ações preestabelecido, o responsável pelo eixo realiza divulgação por e-mail, mural e visitando os setores. Mobiliza e organiza pessoal dos departamentos para auxiliar na decoração, comidas, bebidas e demais materiais necessários. Abrange todos os empregados dos departamentos da SURPLA e, em algumas ações, seus familiares.

**Eixo 11 – Desenvolvimento de Voluntariado – Ações Sociais:** O responsável pelo eixo elabora cartazes para fixação nos setores, providencia e-mail para encaminhamento aos empregados, divulga as ações durante eventos, como Café com Superintendente. Organiza local para receber doações. Providencia entrega para instituições. A mobilização ocorre, no mínimo, 2 vezes ao ano.

**Eixo 13 – Festa de Final de Ano:** O responsável pelo eixo divide as microrregiões da SURPLA em 5 grupos, sendo que em cada ano uma cidade sediará a festa e receberá os empregados das microrregiões do seu grupo. Providencia local, comida, bebida, decoração, música, brindes, brinquedos, cerimonial, transporte com auxílio de pessoal dos departamentos. É utilizada planilha de controle do orçamento do evento e check list das providências necessárias. Abrange todos os empregados da Regional e seus familiares.

### **B.2.2 Enfoque original ou inusitado**

Como características de originalidade e vantagens, citam-se: programa único que engloba diversas ações, buscando olhar para as pessoas sob diferentes enfoques, com propósitos bem definidos; fortalecimento de rede de apoio, estruturando relacionamentos para minimizar ocorrências e efeitos de doenças psicossociais; olhar para necessidade de valorização e reconhecimento das pessoas, além do financeiro; envolvimento e integração das famílias.

### **B.2.3 Enfoque Inédito**

Destaca-se que o programa estruturado no formato atual, em eixos focando diversos aspectos para se ter um olhar mais completo sobre as pessoas, é inédito na Corsan. Foi apresentado pela Coordenadora para as demais Superintendências Regionais, sendo que a Superintendência Regional Metropolitana implantou o eixo 2 - Eu Faço a Diferença. Ainda, considerando seminário de benchmarking PNQS 2018, observa-se a realização de ações isoladas em outras empresas, voltadas para as pessoas, diferente do Programa Orgulho de Ser Corsan que procura contemplar os diversos aspectos: clima, engajamento e atitude, conhecimento e habilidades, saúde e segurança e propósito.

### **B.2.4 Enfoque proativo, estimulando a prevenção**

Conforme já mencionado em A.1.2 e A.1.3, uma das preocupações é preservar a saúde mental das pessoas. Considerando as estatísticas apresentadas, percebe-se um elevado índice de doenças como a depressão e síndrome de *burnout*, o programa vem contribuir para a prevenção desses na Regional e para que, caso ocorra, as pessoas sintam-se amparadas e possam recorrer e ter suporte da rede de apoio construída.

### **B.2.5 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida**

Destaca-se que os eixos definidos não são estáticos. O planejamento prevê a reavaliação de cada ação desenvolvida e a inclusão de novas, conforme análise realizada durante avaliações realizadas após cada evento, buscando agilidade no alinhamento caso necessário, além da revisão anual da prática.

## B.2.6 Aplicação é suficientemente abrangente e controlada

A abrangência do programa está apresentada na Figura B.1.1.1. Já a abrangência de cada eixo está citada em B.2.1. O controle do andamento do programa ocorre mensalmente durante Reunião de Análise Crítica do Gabinete da Regional quanto ao andamento das ações e ainda é realizado monitoramento dos resultados dos indicadores de desempenho através de Painel de Desempenho Regional.

## B.2.7 Integração ao sistema de padrões da organização

O programa está estruturado em manual de Prática de Gestão (PG - 018 SURPLA), documento padrão utilizado pela SURPLA para registro de suas práticas. Destaca-se que foi aprovada pela Superintendência de Gestão de Pessoas o registro nas fichas funcionais dos reconhecimentos de empregados realizados através do eixo 2 – Eu Faço a Diferença.

### B.3. Como funciona a sistemática de avaliação e de melhoria da prática de gestão depois de implementada?

**Informar** a frequência e participantes da avaliação e como ela é conduzida.

**Mencionar** indicador(es) e outras informações utilizadas para avaliar o desempenho da prática de gestão, depois da implantação.

**Exemplificar** eventuais melhorias, requeridas em função das avaliações iniciais.

#### Fatores de avaliação

B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação e melhoria) estruturado

B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar o desempenho da prática de gestão

### B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação e melhoria) estruturado

Após a implementação, o programa passou a ser avaliado tanto após cada evento, considerando as avaliações de empregados e percepção dos envolvidos na organização, como durante o período anual de Revisão das Práticas de Gestão da SURPLA (conforme calendário de reuniões preestabelecido).

As avaliações de cada evento ocorrem através de preenchimento de formulário específico pelos participantes, o qual é respondido ao final do evento/eixo. No período de pandemia, o formulário começou a ser enviado e respondido por e-mail. A assessoria do Gabinete é responsável pelo envio e consolidação dos resultados. A análise dessas avaliações é realizada previamente pela Facilitadora da Qualidade e encaminhada para discussão nas Reuniões de Análise Crítica mensais do Gabinete (onde participam também Superintendente Regional e a Coordenadora do programa). Os responsáveis pelos eixos também são envolvidos nas discussões, conforme o tema em discussão.

Quanto à revisão anual das Práticas de Gestão, são realizadas reuniões específicas com grupo multifuncional (incluindo Superintendente, Coordenadora do programa, responsáveis pelos eixos) para, através da análise das avaliações dos empregados, manifestações do participantes e verificação dos indicadores definidos (conforme apresentado em B.3.2), identificar lições aprendidas e oportunidades de melhorias para continuidade das ações no próximo ciclo. Ainda, destaca-se a identificação de melhorias durante participação dos integrantes em eventos e cursos sobre o tema. As melhorias implantadas ficam registradas em controle de versionamento do Manual da Prática de Gestão.

Como exemplo de melhorias implantadas em função de análise inicial realizada a partir das avaliações dos empregados, cita-se melhorias no eixo 9 - Você Sabia?, onde ocorreram adequações no *layout* do informativo e foi alterada a periodicidade de envio de semanal para quinzenal (avaliação realizada em 2019).

### B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar o desempenho da prática de gestão

Considerando que o propósito da prática envolve ampliar ações de valorização e aumentar o engajamento dos empregados contribuindo para a melhora no desempenho da SURPLA, como forma de avaliar o desempenho da prática foram definidos os indicadores elencados na Figura B.3.2.1. A seleção de indicadores monitorados envolvem indicadores que apontam a eficiência do programa, assim como indicadores que são impactados direta e indiretamente por esse.

**Fig. B.3.2.1 – Indicadores de Desempenho - Programa Orgulho de Ser Corsan**

Indicador	Unidade de Medida	Fórmula
<b>1. Índice de Empregados Reconhecidos Programa Orgulho de Ser Corsan - Eixo Eu Faço a Diferença</b>	%	(Quantidade de empregados reconhecidos pelo programa eixo EU FAÇO A DIFERENÇA / Quantidade total empregados da Surpla) x 100
<b>2. Índice de Percepção da Contribuição da prática Orgulho de Ser Corsan para reconhecimento e valorização dos empregados</b>	%	(Quantidade de respostas "CONTRIBUI MUITO" e "CONTRIBUI" à pesquisa "Você percebe que o Programa contribui para que os empregados se sintam mais reconhecidos e valorizados:" / Total de respondentes) x 100 (Indicador incluído em 2020 como melhoria)
<b>3. Importância do canal comunicação Você Sabia?</b>	%	Quantidade de respostas "MUITO IMPORTANTE" e "IMPORTANTE" à pesquisa "Você considera esse canal de comunicação" / Total de Respondentes x 100
<b>4. Satisfação com canal comunicação Você Sabia?</b>	%	Total de respostas ÓTIMO e BOM para avaliação dos assuntos tratados, layout, periodicidade e forma de divulgação / total de respostas x 100
<b>5. Índice Satisfação dos Empregados - Total Corsan</b>	%	Médias dos índices de favorabilidade (concordo, concordo totalmente e neutro) das questões envolvendo: engajamento, indivíduos prósperos, integridade, ambiente saudável, liderança responsável, agilidade organizacional, recompensa justa e carreira atrativa (Pesquisa Mercer – Resultado Corporativo)
<b>6. Nível Engajamento - Total Corsan</b>	%	Médias dos índices de favorabilidade (concordo, concordo totalmente e neutro) das questões envolvendo: recomendação, orgulho, comprometimento e motivação (Pesquisa Mercer – Resultado Corporativo)

		Conforme citado em B.1.1 está sendo avaliada a viabilidade de realização de pesquisa pela SURPLA, porém, o resultado corporativo é um sinalizador e acaba por contribuir para a identificação do nível de engajamento da Regional.
<b>7. Índice Absenteísmo</b>	%	$((\text{Média empregados} \times \text{horas perdidas por ausência}) / (\text{média empregados} \times \text{horas trabalhadas})) \times 100 (\text{IPe12} - \text{GRMD})$
<b>8. Índice de Rotatividade Média da Força de Trabalho</b>	%	$((\text{Empregados admitidos} + \text{empregados demitidos}) / 2) / \text{total empregados} \times 100 (\text{IPe13 do GRMD})$
<b>9. Pontuação Acordo de Resultados de Gestão</b>	Pontos	Somatório pontuação Indicadores Estratégicos Regionais que compõem o Acordo de Resultados de Gestão: Eficiência Comercial, Arrecadação, Reclamações, Razão Operacional, Hora-extra, Tempo de Atendimento ao Cliente, Cumprimento prazos Planejamento, Reuniões de Análise Crítica. (Indicador incluído em 2020 como melhoria).

## C. OS RESULTADOS (peso 35)

### C.1 Apresentar um ou mais resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática.

A demonstração dos resultados de desempenho deve ser compatível com a descrição do ganho potencial ou da situação adversa mencionados em A.1. Ex.: se os maiores impactos eram o custo elevado por reparo e a baixa produtividade por reparo, deveriam ser demonstradas reduções de custo por reparo e de tempo por reparo.

Os resultados podem ser expressos quantitativamente por meio de indicador (es) de desempenho com resultados “antes” e “depois” ou por comparação com grupos de controle relevantes em que a melhoria do desempenho de uma prática pode ser avaliada por comparação com outra organização que não implementou a prática e manteve o mesmo processo anterior que era comum a ambas.

A mudança significativa de patamar se configura quando o nível de desempenho após a implementação da prática mudar para patamar significativo acima do nível de desempenho do período anterior à prática.

A apresentação dos resultados deve ser compatível com a frequência de monitoramento da prática citada em B.2 ou de avaliação da prática mencionada em B.3.

### O Resumo do Case no início deste documento deve sumarizar com clareza o principal resultado da Prática de Gestão desta questão.

Apresentar referenciais comparativos pertinentes (ver Glossário Critérios de Avaliação MEGSA), do setor ou do mercado, que permitam avaliar a competitividade do resultado alcançado pela prática. Se o resultado apresentado não decorrer preponderantemente da prática, justificar sua correlação com ela.

#### Fatores de avaliação

C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho

C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade

#### C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho e

#### C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade

Apresenta-se na Figura C.1.2.1 a evolução dos resultados dos indicadores do programa, considerando o ano anterior ao início da prática e dois anos de implantação. Ainda, na coluna Referencial Comparativo, demonstra-se o nível de competitividade dos resultados obtidos comparados à mediana das vencedoras do PNQS de 2020. Para um dos indicadores (9. Pontuação Acordo de Resultados de Gestão), foi utilizado referencial comparativo interno, uma vez que não há dados disponíveis similares de organizações externas.

Fig. C.1.2.1 – Resultados Indicadores de Desempenho - Programa Orgulho de Ser Corsan

Indicador	unidade de Medida	Sentido	Resultados			Meta 2020	Referencial Comparativo	
			2018	2019	2020		Referencial	Valor
<b>1. Índice de Empregados Reconhecidos Programa Orgulho de Ser Corsan - Eixo Eu Faço a Diferença</b>	%	↔		2,79	<b>2,48</b>	2,00	Dados para comparação indisponíveis	
<b>2. Índice de Percepção da Contribuição da prática Orgulho de Ser CORSAN para reconhecimento e valorização dos empregados</b>	%	↔			<b>100</b>	80	Dados para comparação indisponíveis	
<b>3. Importância canal comunicação - Eixo Você Sabia?</b>	%	↔		94,0	<b>100</b>	80	Dados para comparação indisponíveis	
<b>4. Satisfação canal comunicação- Eixo Você Sabia?</b>	%	↔		90,3	<b>100</b>	80	Dados para comparação indisponíveis	
<b>5. Índice Satisfação dos Empregados - Total Corsan</b>	%	↑	76,5	74,1	<b>80,5</b>	80	PNQS	73,13
<b>6. Nível Engajamento - Total Corsan</b>	%	↑	93,0	91,0	<b>92,0</b>	93	Dados para comparação indisponíveis	
<b>7. Índice de Absenteísmo</b>	%	↔	0,16	0,14	<b>0,05</b>	0,11	PNQS	2,80
<b>8. Índice de Rotatividade Média da Força de Trabalho</b>	%	↓	1,21	0,98	<b>0,66</b>	1,15	Dados para comparação indisponíveis	
<b>9. Pontuação Acordo de Resultado de Gestão</b>	Pontos	↑	10.330	10.340	<b>12.950</b>	10.080	SURMIS	12.860

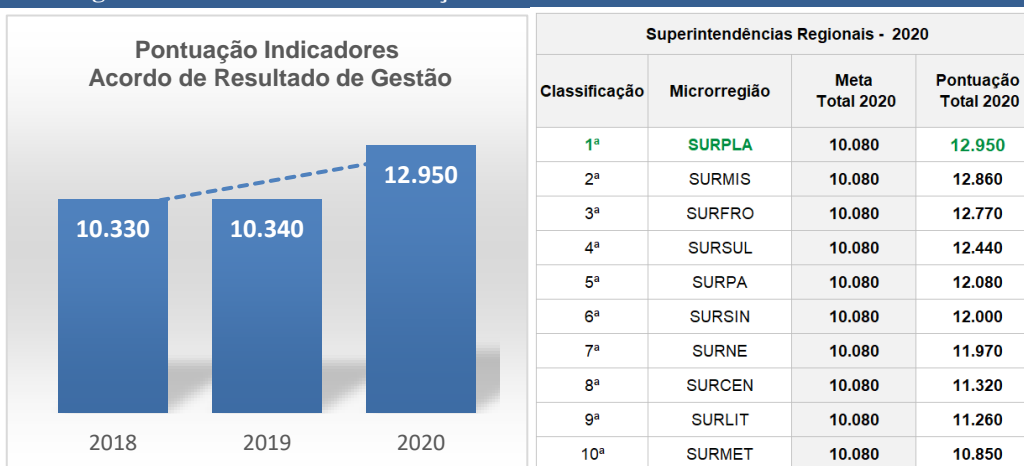
Obs 1: Os indicadores de número 1 ao 4 não apresentam resultados de 2018, pois tratam-se de ações iniciadas pelo programa em 2019.

Obs 2: O indicador 2 não apresenta resultado em 2019, pois foi uma melhoria implantada em 2020 no programa.

Obs 3: O indicador 9 foi iniciado na Companhia em 2020, assim, foi calculada a pontuação de 2018 e 2019 com base nos resultados da SURPLA nesses referidos anos, considerando os mesmos indicadores de 2020.

Importante destacar o indicador 9. Pontuação Acordo de Resultado de Gestão, que apresenta uma visão geral dos resultados envolvendo os indicadores estratégicos da Regional. Nele são considerados os indicadores que fazem parte de Acordo firmado entre Superintendente Regional e Presidência da Companhia. Esse indicador mensura o desempenho geral da SURPLA. Destaca-se que além de evoluir no resultado considerando o seu histórico, a SURPLA conquistou 1º lugar no ranking das 10 Regionais da Corsan com 12.950 pontos, conforme Figura C.1.2.2, demonstrando competitividade. A 2º colocada (SURMIS) atingiu 12.860 pontos. Mesmo sendo ano atípico devido à pandemia e estiagem, a SURPLA apresentou resultado 28,5% superior à meta proposta. Esse resultado é o reflexo da dedicação e engajamento das pessoas que fazem parte da SURPLA. É resultado de uma série de fatores e práticas desenvolvidas, tendo o Programa Orgulho de Ser Corsan contribuído para isso.

Fig. C.1.2.2 – Resultados Pontuação Indicadores Acordo de Resultado de Gestão



Ainda, quanto ao indicador 7. Índice de Absenteísmo, a SURPLA está como líder entre vencedoras (todos os níveis) do PNQS 2020 com 0,05%. O resultado do 2º lugar (Corsan - Superintendência Regional Central - SURCEN) ficou em 0,31%.

### C.2. Quais são outros benefícios intangíveis decorrentes da implementação da prática, baseados em fatos, depoimentos ou reconhecimentos?

Resumir os benefícios para cada parte interessada alcançada.

#### Fatores de avaliação

##### C.2.1 Benefícios intangíveis para partes interessadas

#### C.2.1 Benefícios Intangíveis para Partes Interessadas

Como benefícios intangíveis do programa, destaca-se a alegria e satisfação dos empregados por serem reconhecidos, conforme apresentado na Figura C.2.1.1, onde constam exemplos de postagens nas redes sociais.

Fig. C.2.1.1 – Benefícios Intangíveis



Esse sentimento de fazer parte, de ser importante para a empresa, de contribuir para algo maior e de ter o seu esforço percebido é um dos benefícios não mensuráveis, mas de grande valia para o bem-estar dos empregados, que irá refletir no dia-a-dia da organização. Ainda, a integração entre as pessoas promovida por diversos eixos do programa (inclusive envolvendo familiares) possibilita uma aproximação entre as pessoas que contribui para a criação de uma rede de apoio para momentos difíceis. Ainda, facilita e agiliza os encaminhamentos entre os setores, promovendo maior disponibilidade de ambas as partes para solucionar as situações. Esses fatores contribuem para a melhoria no atendimento à parte interessada Clientes (seja no contato direto, na prestação do serviço ou na agilidade de resposta) e refletem nos processos e resultados, atendendo às partes interessadas Acionista e, indiretamente, a Sociedade.

### C.3. Quais foram as principais lições aprendidas, favoráveis e desfavoráveis, com a implementação da prática e com o alcance de seus resultados?

Citar as lições e resumir a importância delas para outras organizações.

#### Fatores de avaliação

##### C.3.1 Lições aprendidas

### C.3.1 Lições Aprendidas

Como lições aprendidas favoráveis ressalta-se a importância do olhar para as pessoas. Demonstrar que a organização percebe e reconhece sua dedicação e esforço são grandes fatores de motivação e engajamento, uma vez que atende uma necessidade básica do ser humano: competência. O eixo Eu Faço a Diferença é um dos grandes destaques do programa. Serviu inclusive de benchmarking para a Superintendência Regional Metropolitana.

Como lições aprendidas desfavoráveis cita-se a necessidade de ampliar o acompanhamento de indicadores quanto à saúde mental, incluindo indicador de afastamento de empregados, além de viabilizar a implantação de pesquisa regional para medir a satisfação e o engajamento.

----- Limite de 13 Páginas aqui -----

<b>Glossário (opcional)</b>
<i>Citar, se necessário, glossário para siglas e termos não usuais. Não há pontuação para este tópico e não deve ser incluído na contagem para limite de páginas.</i>

<b>Referências Bibliográficas (opcional)</b>
<i>Citar, se necessário, as fontes bibliográficas que foram usadas nesse trabalho. Não há pontuação para este tópico e não deve ser incluído na contagem para limite de páginas.</i>

BAREMBLITT, Gregório. **Compêndio de Análise Institucional e Outras correntes**. Ed.Record, 1992.

CORTELLA, Mário Sergio. **Por que fazemos o que fazemos**. 1. ed. São Paulo: Planeta, 2016.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional: A teoria revolucionária que define o que é ser inteligente**. Ed.Objetiva, 1996.

KRZNARIC, Roman. **O poder da Empatia: A arte de se colocar no lugar do outro para transformar o mundo**. Ed.Zahar, 2015.

PÊGO, Francinara Pereira Lopes; PÊGO, Delcir Rodrigues. Síndrome de burnout. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, Anápolis, 06 ago. 2015. Disponível em: <https://www.rbmt.org.br/details/46/pt-BR/sindrome-de-burnout>. Acesso em 22.07.2021.

SCHEIN, Edgar H. **Cultura organizacional e liderança**. Tradução de Ailton Bonfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2009.

SOARES, Adelizira Sousa Soares. **Mobbing: relações com a síndrome de burnout e a qualidade de vida dos trabalhadores de uma instituição universitária de Campo Grande, MS**. Dissertação de Mestrado. 2008. Disponível em: <https://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/8025-mobbing-relacoes-com-a-sindrome-de-burnout-e-a-qualidade-de-vida-dos-trabalhadores-de-uma-instituicao-universitaria-de-campo-grande-ms.pdf>. Acesso em 20.07.2021.