

 IGS Inovação da Gestão	PNQS Formulário IGS 2022 Prêmio da Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental	ID Case 136
--	--	-----------------------

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 2022”, não havendo fatores estéticos.

Salvar arquivo em formato PDF para ser enviado, com o nome “IGS 2022 XXX - YYYYYYYYYY”, 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.

RESUMO DO CASE

Nome do Case (prática de gestão implantada) - o mesmo da Ficha de Elegibilidade, máximo 60 caracteres GESTÃO TRANSFORMADORA PROGRAMA ENGAJAR PARA TRANSFORMAR Informar o ano de implantação ao lado.	Case submetido em ciclo IGS anterior? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Ano implant. (últ 3 anos) 2020
Tema central da Prática <input type="checkbox"/> Adaptação Digital <input checked="" type="checkbox"/> Gestão Avançada <input type="checkbox"/> Livre (Fornecedores)		
Resumo da prática de gestão e de seus resultados: (Até 20 linhas, baseado no resumo informado na respectiva Ficha de Elegibilidade) A COPASA MG sempre estabeleceu presença, diálogo e afinidade com as comunidades onde atua por meio de ações de mobilização social, porém, de forma descoordenada, sem uma diretriz institucional, o que inviabilizava a mensuração, análise e governança dos resultados alcançados. Nesse sentido e, com o intuito de estruturar as ações de mobilização social, em 2020, foi criado o Programa Engajar para Transformar que, alinhado à Política de Responsabilidade Social, à Matriz de Materialidade e aos objetivos estratégicos da Companhia, especialmente ao que se refere a “atuar de acordo com padrões ambientais, sociais e de governança”, com o objetivo de estabelecer uma padronização do planejamento e otimização das ações para garantir a adesão e valorização aos serviços prestados pela COPASA. A metodologia estabelecida pelo Programa compreende as etapas de planejamento, desenvolvimento e monitoramento de projetos, que são adaptados às características locais, levando-se em conta as particularidades, anseios e perfis socioeconômicos e culturais de cada localidade. Em cada projeto é feito o diagnóstico da situação a ser trabalhada e é definida a área de abrangência. Estabelecidas as ações a serem empreendidas, estipulam-se o cronograma das atividades, os compromissos e os resultados pretendidos. Para garantir a sustentabilidade das ações de engajamento, a sociedade e demais partes interessadas são estimuladas a serem atuantes e corresponsáveis pelas iniciativas propostas que, durante a execução dos projetos, são monitoradas constantemente para identificação de necessidades de melhorias. O Programa e suas iniciativas articulam-se com os compromissos da Agenda ESG da Companhia e com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas – ONU por meio dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS, destacando-se os ODS: 3 (Saúde e Bem-Estar), 6 (Água Potável e Saneamento), 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura), 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis) e 15 (Vida Terrestre) – que são priorizados pela COPASA.		
No caso de Case já submetido em ciclo anterior, mesmo com outro nome, incluir acima aspecto que evoluiu na Prática ou Resultados desde então A QUALIDADE DESSE RESUMO É PONTUADA NAS QUESTÕES “B.2” – RESUMO DA PRÁTICA E “C.1” – RESUMO DO RESULTADO		

INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

Denominação da organização candidata: Companhia de Saneamento de Minas Gerais	Trata-se de: <input checked="" type="checkbox"/> Organização completa <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio	É ou fornece para Operador direto ou concessionário de: <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
Atividades principais da organização candidata: Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	Endereço principal da organização candidata: Rua Mar de Espanha, nº 453, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, Cep 30330-900	
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 07	CNPJ da organização candidata: 17.281.106/0001-03	
Razão social responsável pela organização candidata: Cia de Saneamento de Minas Gerais		

Nome do Autor, para se obter informações adicionais: Poliane Araujo Gonçalves	Email Autor:	poliane.araujo@copasa.com.br
	Fone Comercial Autor:	(31)3250-1719
	Celular Autor:	(31)97127-3027
Dirigente responsável que autoriza a candidatura Luciana Barbosa Silveira		
DECLARAÇÃO 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.		AUTENTICAÇÃO O dirigente responsável pela 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.
A. A OPORTUNIDADE (peso 15)		
A.1 Qual foi a oportunidade (insight, problema, dificuldade, desafio) tratada pela prática de gestão implementada? 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. Complementar 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, <i>incluindo de potencialização do desenvolvimento sustentável.</i> Informar como essa oportunidade se manifesta ou pode se manifestar no setor, segundo fontes conhecidas.		
Fatores de avaliação 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 e para sociedade ou meio ambiente		

A.1.1

As ações de mobilização social sempre foram utilizadas pela COPASA para estabelecer presença, diálogo e afinidade com as comunidades dos municípios onde atua. Porém, essas ações eram realizadas de forma descoordenada, sem uma diretriz institucional, ou seja, cada gestor conduzia a dinâmica de trabalho da sua equipe de acordo com a maneira que entendia ser pertinente.

Diante disso, com o intuito de estruturar as ações de mobilização social, em 2020, a partir de um diagnóstico que considerou a necessidade de instituir as diretrizes da atuação social da COPASA, de forma a tornar mais efetiva a execução, mensuração, análise e governança dos resultados do trabalho social desenvolvido pela empresa, foi criado o Programa Engajar para Transformar. A metodologia do Programa direciona as ações que tratam dos impactos das atividades de mobilização social e promoção do engajamento interno não só das equipes socioambientais, mas de todos os colaboradores que se relacionam com a sociedade.

A.1.2

Alinhado aos temas elucidados pela Matriz de Materialidade da COPASA, como aqueles que influenciam o processo de tomada de decisão dos stakeholders perante a Companhia – especialmente Atendimento ao Cliente e Gestão ESG, bem como o mapeamento da Cadeia de Valor que estabeleceu o Cliente no centro dos seus processos e destacou o “Relacionamento” como um dos macroprocessos do negócio, o Programa Engajar para Transformar objetiva estabelecer uma padronização do planejamento e otimização das ações de mobilização social para garantir a adesão e valorização dos serviços prestados pela COPASA.

Considerando as metas de universalização do saneamento estabelecidas pela Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, conhecida como Marco Regulatório do Saneamento Básico, o Programa se configura como um importante instrumento para alcance dessas metas, tendo em vista que sua metodologia de trabalho por projetos leva em consideração as necessidades e peculiaridades de cada localidade onde a Companhia atua.

A.1.3

Desde sua fundação, a COPASA estabelece presença, diálogo e afinidade com as comunidades onde atua por meio de ações de mobilização social que visam incentivar e promover sensibilização transformadora sobre as melhorias sociais, ambientais e econômicas advindas dos serviços de saneamento, que garantem o exercício da cidadania e propiciam a corresponsabilidade de todas as partes envolvidas para buscar a universalização dos serviços de água e esgoto com qualidade e de forma sustentável.

A COPASA entende que a ampliação e melhoria dos serviços de saneamento básico não podem se restringir apenas à execução física do empreendimento, mas, também, objetivar a elevação do padrão de vida da população, visando o fortalecimento de sua organização, a integração socioeconômica e ampliação da consciência dos clientes enquanto cidadãos agentes de transformação, foco prioritário e estratégico da Companhia.

O Programa Engajar para Transformar e suas iniciativas articulam-se com os compromissos da Agenda ESG da Companhia e com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas – ONU por meio dos Objetivos de

Desenvolvimento Sustentável - ODS, destacando-se os ODS: 3 (Saúde e Bem-Estar), 6 (Água Potável e Saneamento), 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura), 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis) e 15 (Vida Terrestre) – que são priorizados pela COPASA.

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

O Programa foi idealizado e planejado pela Diretoria de Relacionamento e Mercado por meio da Unidade de Responsabilidade Social – RESO a partir da necessidade de estruturar as ações de mobilização social, definindo as diretrizes do relacionamento da COPASA com a sociedade. Além de estar envolvida na idealização e planejamento, a RESO atua na Coordenação do Programa.

O planejamento e a gestão dos projetos desenvolvidos no âmbito do Programa são realizados em conjunto com as Unidades de Apoio Administrativo de cada Unidade de Negócio da Companhia, sendo as equipes locais compostas pelos colaboradores que atuam na área socioambiental.

Como área de abrangência, têm-se os 640 (seiscentos e quarenta) municípios, e suas localidades, onde a COPASA detém concessão do serviço de água e esgoto.

As ações planejadas e executadas, bem como os resultados alcançados, são registrados mensalmente no Sistema de Informações de Desenvolvimento Social – IDS, conforme cartilha disponibilizada a todos os usuários no diretório “orientações” do referido sistema, e monitorados pela RESO.

B.1.2

A metodologia estabelecida pelo Programa compreende as etapas de planejamento, desenvolvimento e monitoramento de projetos, que são adaptados às características locais, levando-se em conta as particularidades, anseios e perfis socioeconômicos e culturais de cada localidade. O objetivo é potencializar os impactos positivos e tratar/mitigar os impactos negativos decorrentes das intervenções da Companhia, com o intuito de obter a licença social para operar.

De forma mais detalhada, em cada projeto, primeiramente, é feito o diagnóstico da situação a ser trabalhada e definida a área de abrangência das ações de engajamento identificadas como adequadas à realidade local. Estabelecidas as ações a serem empreendidas, estipulam-se o cronograma das atividades, os compromissos e os resultados pretendidos. As estratégias de atuação de cada projeto são planejadas a médio e longo prazo, de forma continuada e articulada com os interesses da Companhia e demais atores envolvidos (Poder Concedente, autoridades, colaboradores, clientes, sociedade). Para garantir a sustentabilidade das ações de engajamento, a sociedade e demais partes interessadas são estimuladas a serem atuantes e corresponsáveis pelas iniciativas propostas. Durante a execução dos projetos, as iniciativas são monitoradas constantemente pelos supervisores das equipes socioambientais de cada Unidade de Negócio e pela coordenação do Programa por meio do IDS para identificação de necessidades de ações corretivas e incorporação de novos aprendizados. Além do IDS, também são utilizadas outras ferramentas de monitoramento, como videoconferência, chamadas de telefone e grupos de whatsapp, que têm agilizado a resposta às demandas e o compartilhamento de informações com todos os colaboradores envolvidos de forma tempestiva.

Bimestralmente são realizados encontros virtuais com as equipes das Unidades de Negócio da Companhia, denominados de “Diálogos de Monitoramento”, para monitoramento e avaliação dos projetos em andamento, com o objetivo de verificar os meios e prazos das práticas planejadas e avaliar sua efetividade para aprimoramento e correção de rotas, se necessário, assim como para evidenciar, enaltecer e replicar as práticas eficientes.

A imagem a seguir ilustra a governança do Programa.



A transformação proposta pelo Programa teve início com a capacitação de alguns colaboradores da COPASA, incluindo os gestores, para aumentar a integração e os aprendizados sobre os serviços, os processos e as práticas da Companhia, reforçando a consciência interna sobre o valor do saneamento e a importância da Companhia para a saúde e qualidade de vida de toda população.

B.1.3

Para a construção do Programa foram utilizadas como referências normativas e diretrizes norteadoras do serviço de saneamento, como: Constituição Federal de 1988 – art. 225; Política Nacional de Saneamento Básico – Lei Federal nº 11.445/2007; Política Nacional do Meio Ambiente – Lei Federal nº 6.938/1981; Estatuto das Cidades – Lei Federal nº 10.257/2001; Resoluções da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS; Diretrizes da Global Reporting Initiative; Diretrizes sobre Responsabilidade Social – ISO 26000; Estratégia Corporativa e Políticas Institucionais; Caderno de Orientação Técnico Social da Caixa Econômica Federal; Caderno Metodológico para Ações de Educação Ambiental e Mobilização Social em Saneamento do Ministério das Cidades; Corporação Financeira Internacional – IFC; e Indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis.

Além das referências citadas acima, a construção da prática proposta pelo Programa também foi fruto da realização de benchmarking com empresas de saneamento e de outros setores por meio da consulta aos seus relatórios de sustentabilidade, troca de experiências na Câmara Técnica de Gestão Ambiental da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento (Aesbe), Companhias do setor de saneamento, como Sabesp, Sanepar, Embasa e Compesa, da participação em redes colaborativas, como as plataformas de ação do Pacto Global, do Instituto Ethos e da Rede Desafio 2030. Este processo permitiu uma maior aplicação da teoria na prática e um maior engajamento dos colaboradores, favorecendo a formação de agentes transformadores, mudança da rotina estabelecida e obtenção de soluções mais eficientes.

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, se existirem, as promotoras de consequências positivas no meio ambiente, na sociedade ou na governança¹ (ESG), **citando** as vantagens obtidas, **explicando** quais das características 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, eficácia ou efetividade.

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 fatores de pontuação da questão.

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

¹ As características promotoras da governança estão associadas direcionamento e controles externos, à transparência, à ética, à avaliação da atuação ESG e afins.

Fatores de avaliação

- B.2.1 Enfoque sistemático e com padrões gerenciais claros
- B.2.2 Enfoque original, inusitado ou inédito
- B.2.3 Enfoque promotor do desenvolvimento sustentável
- 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

Apesar de ter sido implantado em março de 2020, o Programa Engajar para Transformar foi formalizado, inicialmente, a partir do Comunicado da Diretoria CD DRM 003/2020, de 25/08/2020, e institucionalizado pelo documento PRG-CSMG012/0, que se encontra disponível no Sistema de Gestão de Padrões e Documentos Institucionais – SISPAD, sistema utilizado pela COPASA MG e por suas Subsidiárias para a centralização e disponibilização de documentos, localizado na Intranet. Os padrões gerenciais e operacionais da prática estão sendo revisados para incorporação dos aprendizados e diretrizes estabelecidas pelo Programa.

B.2.2

O enfoque inusitado da prática se configura no fato de conjugar as iniciativas socioambientais de maneira integrada e articulada com uma visão sistêmica a partir da Matriz de Materialidade, que determina os temas mais relevantes relacionados à sustentabilidade, e da Cadeia de Valor, que contempla os principais processos da Companhia, alinhados aos ODS. A base de sustentação do Programa é o engajamento interno, envolvendo diversos empregados das mais variadas áreas de atuação, sempre com foco no cliente. Após o processo de capacitação de todos os profissionais envolvidos e análise das intervenções necessárias, são definidas estratégias, até então, diferenciadas para os processos de mobilização e implementação das ações.

B.2.3

O Programa se configura num instrumento de promoção da sustentabilidade dos serviços de saneamento a medida que estabelece diretrizes e recursos para as ações de mobilização social que visam impactar positivamente a sociedade, o meio ambiente e a eficiência operacional; que contribua para a mitigação dos riscos, que atendam condicionantes e exigências de órgãos financiadores e reguladores; que potencializem oportunidades e que contribuam no posicionamento e na defesa da Companhia.

A necessidade de valorização do saneamento como fonte de saúde e qualidade de vida, de melhoria do relacionamento com os clientes e da qualidade dos serviços prestados demanda o diálogo e resposta constante com diversos segmentos da sociedade.

A COPASA considera o engajamento e a mobilização social como importantes estratégias para alcançar a universalização dos serviços de saneamento básico, para reforçar a responsabilidade social como estratégia do negócio e gerar valor para os stakeholders – clientes, comunidades, colaboradores, fornecedores, investidores e sociedade.

Nesse sentido, o enfoque inédito da prática proposta pelo Programa está relacionado à metodologia estabelecida no processo de mobilização social.

B.2.4

A proatividade do Programa pode ser observada no momento em que é estabelecido o gerenciamento de ações que visam demonstrar a atuação socialmente responsável da COPASA e prevenir repercussões negativas de fatos relevantes junto aos atores da sociedade envolvidos. Considerando que uma marca exerce uma função social, o impacto das decisões da Companhia é inevitavelmente transferido para a percepção que o público possui sobre o negócio.

B.2.5

A prática permite agilidade quanto às respostas das demandas feitas pelas comunidades e lideranças envolvidas no processo uma vez que há integração entre as equipes socioambientais, comerciais e operacionais, bem como uma maior aproximação entre as partes interessadas.

Apesar de exigir uma maior disponibilidade de tempo junto à sociedade, a prática permite construir um ambiente de cooperação e parceria que contribui para a agilidade da compreensão e soluções dos problemas apresentados.

B.2.6

Como área de abrangência, o Programa abarca os 640 (seiscentos e quarenta) municípios que estão sob a concessão do serviço de água e esgoto da Companhia, distribuídos em todas as regiões do Estado de Minas Gerais.

O planejamento é realizado anualmente com a priorização dos municípios onde serão implementados os projetos e a construção do cronograma com as atividades propostas, os compromissos firmados e os resultados pretendidos.

O controle é feito por meio da sistemática de reuniões, de contatos via videoconferência, chamadas de telefone e grupos de whatsapp, conforme descrito no item B.1.2. O IDS também se constitui em instrumento de monitoramento das ações desenvolvidas, permitindo a geração de relatórios por tipo de iniciativa, localidade, Gerência Regional, Unidade de Negócio e total COPASA.

Além disso, mensalmente são aferidos os indicadores definidos para gestão do risco de perda de valor pelo impacto da não aderência da responsabilidade social aos processos do negócio, por meio dos fatores de risco definidos, que estão associados à Responsabilidade Social Interna, Impactos Socioambientais do Negócio e Sustentabilidade Corporativa. A meta estabelecida no plano de resposta ao risco foi a de realizar 100% das atividades planejadas, constante nos projetos que compõem o Programa Engajar para Transformar, tendo como limite crítico a execução de 70%.

B.2.7

O Programa “Engajar para Transformar” segue a padronização de documentos estabelecida pela Companhia, estando disponível a todos os colaboradores no Sistema de Gestão de Padrões e Documentos Institucionais – SISPAD, via Intranet, sob o código PRG-CSMG-012/0, conforme descrito no item B.2.1. Além disso, os dados de monitoramento encontram-se no IDS, com acesso disponível, também, a todos os colaboradores.

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

Na etapa de planejamento é firmado o compromisso e realizado o engajamento dos gestores; no desenvolvimento, destacamos o engajamento de todos os colaboradores envolvidos nos projetos; a checagem abarca os processos de monitoramento e avaliação do Programa, que ocorre de maneira coletiva, envolvendo principalmente os atores impactados pelos projetos, como as lideranças das comunidades, os gestores, a coordenação e os supervisores das equipes socioambientais de cada Unidade de Negócio, o que possibilita rever as atividades previstas e redefini-las de acordo com as necessidades identificadas. A partir de informações técnicas e compartilhamento de experiências, as sugestões de melhoria, que surgem principalmente nos Diálogos de Monitoramento, conforme descrito no item B.1.2, são analisadas e, quando pertinente, os aprendizados são incorporados.

Em 2022 foi integrado na dinâmica dos Diálogos de Monitoramento uma etapa denominada “Clínica de Crise”, que se constitui num momento dedicado à escuta dos empregados da Companhia que estão na ponta do processo, executando os projetos planejados no âmbito do Programa. Nesse momento, é oportunizado o relato das dificuldades enfrentadas no dia-a-dia desses empregados para que os gestores, em conjunto, busquem soluções concretas para mitigar os problemas apontados.

A pandemia de COVID-19 também possibilitou aprendizados na forma de atuar nos processos de planejamento, execução e monitoramento dos projetos uma vez que, em função das restrições impostas, foi necessário incorporar novas tecnologias para que os trabalhos pudessem ter continuidade.

B.3.2

Os indicadores do Programa “Engajar para Transformar” utilizados para avaliar o desempenho dos projetos estão alinhados aos indicadores do negócio da Companhia, tendo em vista que as ações de mobilização social têm papel precípua de agregar valor para as pessoas e potencializar os resultados.

Nesse sentido, os indicadores do Programa são: número de adesão aos serviços de água e esgoto; número de abordagens com a sociedade; número de reuniões com o Poder Concedente e lideranças; número de pessoas capacitadas; e número de atualizações cadastrais.

Esses indicadores possibilitam a mensuração dos resultados de desempenho dos trabalhos de mobilização social, demonstrando o engajamento dos empregados e das comunidades no processo de construção coletiva de soluções e

estratégias em prol da universalização e sustentabilidade dos serviços de água e esgoto. Os dados citados no item C.1.1 retratam uma melhoria nos resultados dos indicadores do Programa desde a sua implantação.

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 ESG), 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 e C.1.2

Os resultados de desempenho do Programa Engajar para Transformar podem ser observados no quadro abaixo, que apresenta um comparativo dos indicadores entre os anos de 2020 (ano de sua implementação) e 2021.

NOSSOS RESULTADOS	2020	2021	Média mensal 2020	Média mensal 2021	%
 Adesões de ligações de água e esgoto	10.318	13.207	1.031	1.100	7% ↑
 Abordagens com a sociedade	47.370	115.943	4.737	9.661	103% ↑
 Reuniões com poder concedente e lideranças	273	724	27	60	122% ↑
 Pessoas Capacitadas	1.242	3.979	124	331	166% ↑
 Atualizações Cadastrais	7.844	45.950	784	3.829	388% ↑

A mensuração dos resultados do Programa teve início a partir de março de 2020 e, conforme demonstrado no quadro acima, houve uma evolução numérica dos indicadores, retratando o engajamento das partes envolvidas.

No ano de 2021, estima-se que os resultados do Programa contribuíram para gerar um incremento de receita para a Companhia da ordem de R\$ 8 milhões.

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

O Programa proporcionou a capacitação de 5.221 pessoas, contribuindo para o desenvolvimento pessoal e profissional do público beneficiado. Além disso, o “Engajar para Transformar” recebeu as seguintes premiações:

- 2020 – Vencedor na categoria “Responsabilidade Social” do Prêmio Ética nos Negócios
- 2021 – Vencedor na categoria “Produtos e Serviços – Empresa de Grande Porte” do Prêmio ECO Brasil da Amcham

Para as partes interessadas, como valor agregado e intangível, destacam-se:

- *Sociedade – conscientização quanto à importância dos serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário prestados para a melhoria da saúde;*
- *Clientes – maior exercício de cidadania com a participação mais direta na identificação e solução dos problemas socioambientais;*
- *Colaboradores – engajamento e valorização do trabalho realizado;*
- *Poder Concedente – maior aproximação e estreitamento no relacionamento com a Companhia.*

Segue abaixo alguns depoimentos de pessoas impactadas pelo Programa Engajar para Transformar:

“Trabalho no Boníssimo Gourmet e tenho uma empresa de um ano, e graças a Deus resolveu pela COPASA e Engajar para Transformar a ligação de água na minha empresa, onde consigo atender a demanda das marmitex”. (Laila A. – Moradora de Ibirité/MG)

“Excelente iniciativa esta da Copasa, pois visitar todas as residências nos orientando tanto sobre a tarifa social, dando a possibilidade de negociar débitos e atualizar nossos cadastros, faz a diferença, pois é um sinal de que a Companhia se preocupa com a população” (Riberto de Assunção Ramos – Morador do bairro Piratininga, Ibirité/MG)

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

Demonstrar livremente o fator usando relato, imagens, tabelas ou gráficos

Em função da oportunidade identificada de implantação do Programa Engajar para Transformar para estruturar as ações de mobilização social de forma a estabelecer uma diretriz institucional, uma das lições aprendidas foi a necessidade de construir uma estratégia de hierarquização das demandas a serem atendidas. Essa priorização precisou considerar a necessidade das demandas quanto à mitigação dos riscos de forma a minimizá-los e/ou evitá-los, ou compensá-los sobre os impactos referentes às seguintes temáticas: adesão aos serviços de esgoto, compromissos firmados com os órgãos reguladores, renovação e novas concessões, início de faturamento, alteração de patamar tarifário e reputação institucional abalada.

Outra lição aprendida diz respeito a necessidade de realização de um gerenciamento compartilhado com os gestores e supervisores das equipes socioambiental e comercial das unidades envolvidas que devem avaliar as demandas recebidas e compatibilizar com as necessidades das comunidades identificadas em campo, pois ressalta-se que alguns fatores afetam negativamente e resultam em resistências aos empreendimentos, programas e projetos, estando relacionados aos aspectos financeiros e culturais. Nesse sentido, as ações de mobilização social devem ser eficientes para convencer a comunidade envolvida que os benefícios obtidos justificarão os possíveis impactos negativos.

Como lição desfavorável aprendida, destaca-se o preenchimento das informações de planejamento das ações e de seus resultados em planilhas de Excel, o que demanda muito tempo das equipes socioambientais e retrabalho quanto ao lançamento das mesmas informações no IDS. A transformação digital, via melhoria do software IDS, para abrigar as ações do Programa tem sido uma importante ferramenta de gestão e demonstração dos resultados.

Destarte, essas lições aprendidas são de suma importância para as demais organizações que tenham a mesma característica de conjugar as iniciativas sociais com uma visão sistêmica e metodologia de mobilização, com aderência aos critérios ESG, com vistas à universalização dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto. Todas as ações desenvolvidas no âmbito do Programa Engajar para Transformar contribuem para a melhoria na gestão de riscos e da reputação da Companhia, bem como na melhoria dos processos e crescimento da receita.

----- Limite de 13 Páginas aqui -----

Glossário (opcional)

Citar, se necessário, glossário para siglas e termos não usuais.

Não há pontuação para este tópico e não deve ser incluído contagem para limite de páginas.

ARSAE MG - Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

COPASA MG – Companhia de Saneamento de Minas Gerais

ESG – Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança)

IDS – Sistema de Informação de Desenvolvimento Social

ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

RESO – Unidade de Responsabilidade Social

SISPAD – Sistema de Gestão de Padrões e Documentos Institucionais

Referências Bibliográficas (opcional)

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.