 Inovação da Gestão	<b>PNQS</b> <b>Formulário IGS 2022</b> <b>Prêmio da Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental</b>	<b>ID Case</b> <b>175/22</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 2022”, não havendo fatores estéticos.

Salvar arquivo em formato PDF para ser enviado, com o nome “IGS 2022 XXX - YYYYYYYY”, 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>SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações</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>2020</b>
--	--	--

#### Tema central da Prática

☐ Adaptação Digital

☒ Gestão Avançada

☐ Livre (Fornecedores)

**Resumo da prática de gestão e de seus resultados:** (Até 20 linhas, baseado no resumo informado na respectiva Ficha de Elegibilidade)

A prática de gestão **"HORTA SUSTENTÁVEL ESG: Compromisso com as Futuras Gerações"** vai de encontro ao cumprimento dos objetivos de desenvolvimento sustentável estabelecidos pela ONU, que visam acabar com a fome, com a pobreza e proteger o meio ambiente. A horticultura urbana vem se apresentando como estratégia para o fornecimento de produtos frescos, nutritivos e disponíveis a todos. Melhorando o acesso econômico da população mais pobre aos alimentos e a cidadania. A SABESP (Unidade Negócio Leste) em parceria com o CREN (centro de referência internacional na área de educação nutricional) que há 27 anos trabalha no tratamento de distúrbios nutricionais primários para mudar o cenário de subnutrição e obesidade em crianças, desenvolveu um projeto que visa promover dignidade e qualidade de vida aos moradores de áreas de alta vulnerabilidade social e com precariedade ou a inexistência de condições sanitárias e ambientais mínimas e outras ações relativas ao trabalho socioambiental nas áreas de educação ambiental, onde foram criadas Hortas Hidropônicas comunitárias que abrangem as áreas com ações integradas onde ocorreram a implementação do programa Córrego Limpo da Sabesp.

Nesta prática foram desenvolvidos **Aspectos Inovadores** como:

- Implementação da Horta Agroecológica;
- Desenvolvimento de Atividades de EAN (Educação Alimentar e Nutricional) apoiados na horticultura;
- Segurança alimentar, despertar da educação ambiental, desenvolvimento social da comunidade

Com a implantação da prática podemos observar **Resultados Relevantes para os indicadores** medidos no projeto:

- Número de Famílias - Insegurança Alimentar (Córrego Limpo): Diminuição de 35,8%;
- Taxa de Engajamento ao ODS: Resultado de 100%;
- Taxa de Contribuição para o atingimento das metas do ODS: Aumento de 11%;
- TAXA de córregos com GOVERNANÇA COLABORATIVA: Aumento de 46%.

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

<b>Denominação da organização candidata:</b> <b>UNIDADE DE NEGÓCIO LESTE - ML</b>	<b>Trata-se de:</b> <input type="checkbox"/> Organização completa <input checked="" type="checkbox"/> Unidade Autônoma <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio	<b>É ou fornece para Operador direto ou concessionário de:</b>
<b>Atividades principais da organização candidata:</b> <b>Distribuição de água tratada, coleta e tratamento de esgoto</b>		<input type="checkbox"/> Abastecimento de água <input 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>Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte):</b> <b>726</b>	<b>Endereço principal da organização candidata:</b> <b>Rua Najatu, 72 – São Paulo -SP</b>	
<b>Razão social responsável pela organização candidata:</b> <b>CIA. DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SABESP</b>	<b>CNPJ da organização candidata:</b> <b>43.776.517/0619-95</b>	
<b>Nome do Autor, para se obter informações adicionais:</b> <b>Lilian de Almeida Soares Rodrigues</b>	<b>Email Autor:</b> <b>lasrodrigues@sabesp.com.br</b>	<b>Fone Comercial Autor:</b> <b>11 2030-4900</b>

		<b>Celular Autor:</b>	<b>11 98685-5182</b>
<b>Dirigente responsável que autoriza a candidatura</b> <b>Marcio Gonçalves de Oliveira</b>			
<b>DECLARAÇÃO</b> 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.		<b>AUTENTICAÇÃO</b> 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.	
<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>			
<b>Informar</b> de que forma a oportunidade surgiu ou foi identificada. <b>Destacar</b> 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. <b>Descrever</b> a ligação da oportunidade com os objetivos estratégicos da organização, <i>incluindo de potencialização do desenvolvimento sustentável.</i> <b>Informar</b> 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 e para sociedade ou meio ambiente			

**A.1.1**

A oportunidade surgiu no período do planejamento estratégico da ML. O planejamento da ML é operacional no contexto da Sabesp (Estratégico), e Diretoria (Tático). Desde 2020, de forma pioneira na Unidade Leste o planejamento ocorre em ciclos curtos que permitem a gestão ágil, com colaboração e tomada de decisão no tempo requerido pelo contexto atual, de forma proativa, colaborativa, participativa, integrativa, entre pessoas, processos e tecnologia; com participação da alta administração, responsáveis por metas e projetos e envolvidos nos processos.

O ciclo de planejamento está estruturado em etapas que tem como objetivo o **estímulo a inovação**, contemplando formulação (incluindo análise de cenários), implementação, acompanhamento e controle das estratégias, permeado pelo orçamento empresarial. Todo ciclo é avaliado trimestralmente e medido pelo indicador de eficácia de planejamento.

Identificamos no ciclo de planejamento estratégico da ML que a insegurança alimentar ocorre quando uma pessoa não tem acesso regular e permanente a alimentos. E este problema tem correlação com as ODS que envolvem as atividades da SABESP. A Insegurança Alimentar é classificada em três níveis:

1 – LEVE: Incerteza quanto ao acesso a alimentos em um futuro próximo e/ou quando a qualidade da alimentação já está comprometida.

2 – MODERADA: Quantidade insuficiente de alimentos.

3 – GRAVE: Privação no consumo de alimentos e fome.

De acordo com avaliação pela Unidade Leste por meio de bancos de dados da instituição CREN por meio de análise do potencial avaliado com a implantação da prática chegamos a projeção dos seguintes resultados provenientes da análise de dados históricos da área de atuação da Unidade Leste, que foram levantadas no período anterior ao desenvolvimento da ideia e implementação da prática, conforme a tabela a seguir.

FAMÍLIAS - INSEGURANÇA ALIMENTAR				
ANO	Subnutrição	Excesso de Peso	Eutrofia	TOTAL
2017	1.250	1.856	681	<b>5.804</b>
2018	1.435	2.131	783	<b>6.367</b>
2019	1.828	2.715	997	<b>7.559</b>

*Tabela A.1.2 – Famílias em situação de Insegurança Alimentar.*

**A.1.2**

A prática está alinhada aos objetivos estratégicos no BSC (Mapa Nosso Compromisso) e pertence ao Objetivo de Sustentabilidade S.8 Contribuir com ODS 6. E devido a sua relevância para a Unidade Leste foi criado indicadores Outcome (S8.1 – TCAM – ODS TAXA DE CONTRIBUIÇÃO PARA O ATINGIMENTO DAS METAS DO ODS) e (S8.2 – TE – ODS TAXA DE ENGAJAMENTO AO ODS ) além do driver (S8.2.1 – TCGC – TAXA DE CÓRREGOS COM GOVERNANÇA COLABORATIVA) para acompanhamento mensal do cumprimento da meta estabelecida.

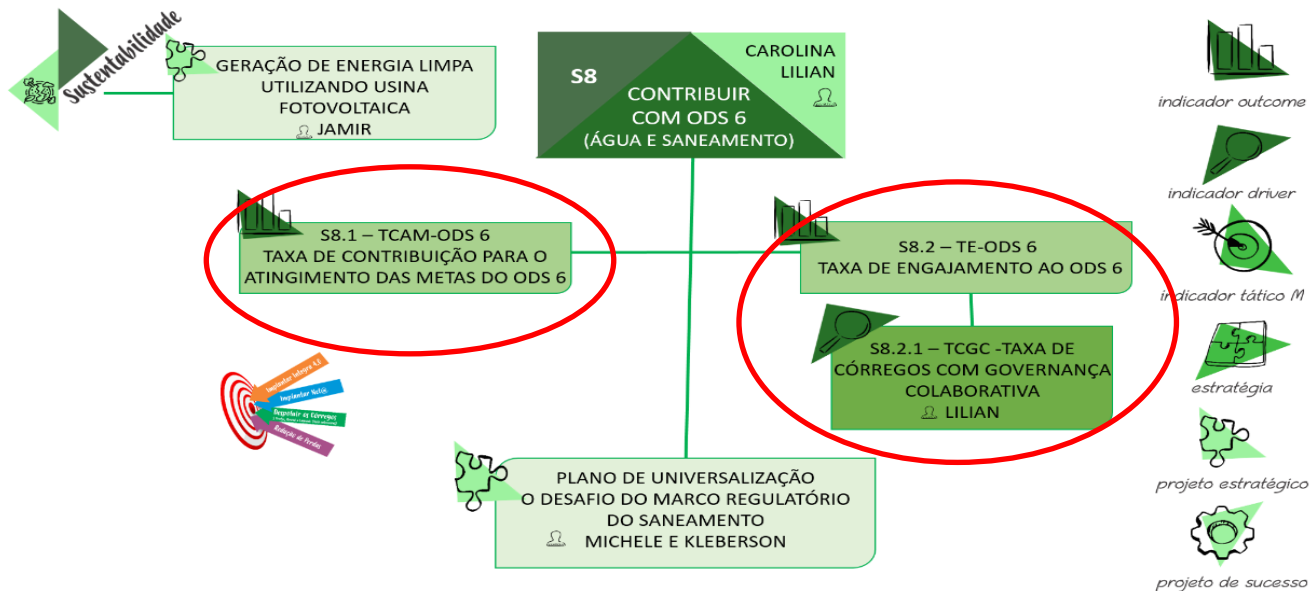


Figura A.1.3 – Mapa Nosso Compromisso

Sendo considerado um indicador de relevância para a Sabesp pois seus resultados são incluídos no Relatório de Sustentabilidade da Sabesp. Publicado anualmente, neste documento apresentamos nosso modelo de negócio, nossa estratégia de sustentabilidade e o desempenho financeiro, social e ambiental no período entre primeiro de janeiro e 31 de dezembro. Por meio deste relatório, reafirmamos o compromisso com a transparência e com o diálogo aberto com todos os públicos impactados pela nossa atuação. Em linha com as melhores práticas de sustentabilidade, adotamos as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão GRI Standards, a mais recente e utilizada no mundo todo para o reporte de informações ESG (ambientais, sociais e de governança, na sigla em inglês)

**Conforme descrito na Tabela A.1.2 o potencial de ganho** para Unidade Leste é a diminuição por meio de ações com base na ODS do número de famílias em situação de insegurança alimentar, que representa 7.559 famílias.

#### CORRELAÇÃO DOS ODSS COM AS ATIVIDADES DA SABESP



### A.1.3

As referências obtidas foram essenciais para o melhor entendimento dos conceitos e problemáticas referentes às questões de ocupação de espaços urbanos percepção de eixos centrais de atuação das empresas do **setor de saneamento**, representados no Marco de Gestão Socioambiental – MGSA, da Sabesp são: i) mobilização, organização e fortalecimento social; ii) educação sanitária e ambiental; iii) geração de trabalho e renda (desenvolvimento socioeconômico em âmbito local).

A **sociedade** como um todo seria muito beneficiado pela ampla aplicação dessa prática de gestão, pois permitiria que problemas relacionados a Insegurança Alimentar **conforme evidenciados** em matérias recentes de grandes veículos de comunicação do Brasil (**Figura A.1.5**)



Figura A.1.5 Reportagens sobre relevância do problema para o setor e a sociedade

## 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

Desde 2019, como metodologia de projetos, a definição dos indicadores para o êxito das estratégias, as metas de curto e longo prazos da Unidade Leste são estabelecidos e definidos durante as etapas na elaboração do Planejamento Operacional da ML, onde ocorrem o Pre-Work e o Workshop das Macroações, respectivamente, e contam com a participação dos gerentes e gestores. Os respectivos planos de ação são definidos de forma participativa, utilizando a ferramenta 5W2H, pelos tutores de metas e planos de ação, após as definições dos indicadores e metas.

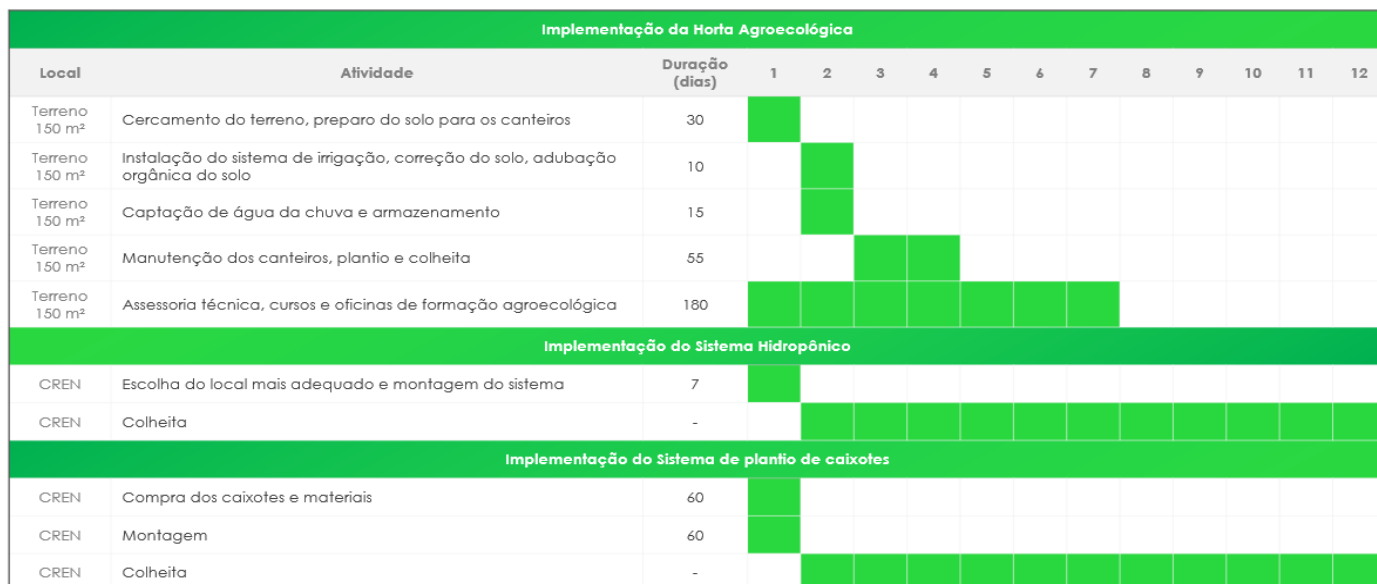
Esta metodologia de projetos permite estabelecer as etapas, funções orçamento e cronograma das práticas definidas na etapa do planejamento. Para a prática de gestão “SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações” estabelecemos os respectivas etapas e responsáveis:

Etapa	Responsável	Cargo	Função no Projeto	Orçamento	Cronograma
PRÉ IMPLANTAÇÃO					
Estudo e Levantamentos de Parcerias do Projeto	Noemi	Gerente Comercial	Coordenar os estudos	R\$ 5.000 / Despesa	Jan a Fev
	Lilian	Encarregada	Analisar as informações		
	Gilson	Analista	Levantar os dados		
Treinamento e capacitação da equipe	Lilian	Gerente Engenharia	Capacitar as equipes	Sem Custo / MOP	Fev
	Dolores	Técnica em Saneamento	Montar o treinamento		
FASE I - IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE PRODUÇÃO					

Implementação da Horta Agroecológica	CREN	Engenheiro Agrônomo	Coordenar as equipes	R\$ 10.000 / Despesa	Mar a Abr
	CREN	Técnico Saneamento	Implantação		
Implementação do Sistema Hidropônico	CREN	Engenheiro Agrônomo	Capacitar as equipes	R\$ 13.372 / Investimento	Mar a Abr
	CREN	Técnico Saneamento	Implantação		
Implementação do Sistema de plantio de caixotes	CREN	Engenheiro Agrônomo	Analisar as informações	R\$ 6.000 / Despesa	Mar a Abr
<b>FASE II - DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE ATIVIDADES DE EAN</b>					
Desenvolvimento de Atividades de EAN apoiados na horticultura	CREN	Coordenação	Implantar o EAN	R\$ 16.300 / Despesa	Mai a Dez
<b>FASE III - MONITORAMENTO DOS RESULTADOS</b>					
Monitoramento e controle dos resultados das ações estratégicas implementadas	Noemi	Gerente Comercial	Analisar as informações	Sem Custo / MOP	Mensalmente
	Lilian	Encarregada	Analisar as informações		

**Tabela B.1.1 Etapas, Responsáveis, Funções, Cronograma e Orçamento**

Para avaliação do status da evolução e controle do projeto é realizada reunião de análise crítica mensal denominada Interfóruns, onde é possível acompanhar o andamento de cada etapa do projeto.



**Figura B.1.2 Avaliação do Status do Projeto**

Para identificar os principais obstáculos em relação a prática de gestão, utilizamos a metodologia GUT. As ações propostas foram avaliadas e priorizadas por meio de uma matriz GUT (gravidade, urgência e Tendência), além do que, o diagnóstico também mostrou o impacto de cada oportunidade de melhoria na gestão.

Problema	Gravidade	Urgência	Tendência	Grau Crítico (GxUxT)	Sequência de Atividades
Não encontrar empresa parceira para o Projeto	4	5	4	80	1°
Disponibilidade de local para implantar a horta	5	3	3	45	2°
Falta de clareza / entendimento sobre ESG	5	3	2	30	3°
Falta de capacitação das equipes do Projeto	3	3	1	9	4°

**Tabela B.1.3 – Matriz GUT.**

Para implementação de ações preventivas/corretivas com foco nos resultados da matriz GUT, são discutidas e desenvolvidas ações de melhorias do processo estas análises são disponibilizadas em sistema e podem ser consultados por qualquer funcionário de qualquer área da empresa.

### B.1.2

A **sistemática de trabalho** é estruturada após a construção dos planos de ação é elaborada uma planilha por unidade/área, contendo apenas as ações às quais cada área é **responsável ou corresponsável**.

Nessa planilha, cada ação é sempre vinculada ao driver e ao objetivo aos quais pertence, para reforçar o desdobramento da estratégia. Os recursos financeiros, humanos e materiais para execução dos planos estão detalhados no próprio plano de ação e os mesmos ficam disponíveis no Sistema de Acompanhamento do Planejamento. A avaliação dos recursos financeiros ocorre todos os anos, durante a revisão orçamentária e no ciclo do planejamento e o acompanhamento ocorre por meio das reuniões do CQG e pela Área Financeira na gestão do processo financeiro e controladoria.

O **Sistema de comunicação** é disponibilizado no portal da intranet as atas de reuniões de análise crítica e os indicadores de desempenho no Sistema de Planejamento, onde é possível avaliar o potencial de alcance de meta associada ao Programa, ao acompanhar a evolução dos resultados que pode ser consultado por qualquer empregado da Sabesp.

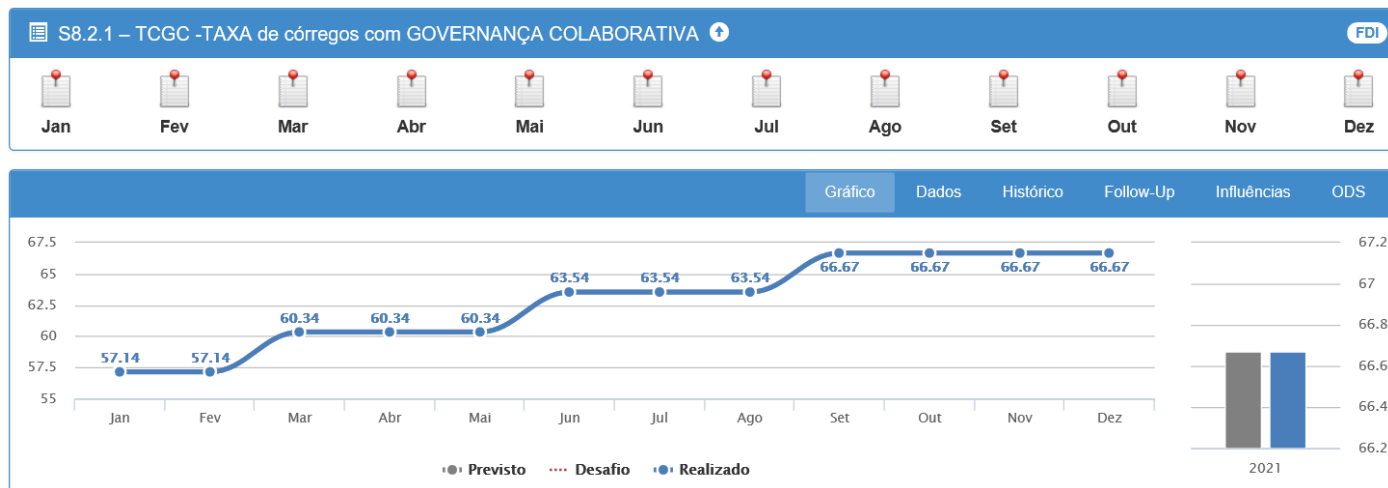


Figura B.1.4 – Sistema de análise crítica dos indicadores da prática onde é disponibilizado a análise crítica dos projetos

Para **capacitação da equipe** a Unidade Leste realiza o Levantamento das Necessidades de Treinamento - LNT, considerando as diferentes categorias profissionais, por meio das seguintes entradas: Planejamento Operacional e Programa de Desenvolvimento da Liderança. Para êxito do programa foram realizados para as áreas de Divisão Escritório Regional - MLGR e Divisão Polo de Manutenção de Água – MLGM, onde as equipes realizaram os seguintes treinamentos:

- Planejamento Operacional: WORKSHOP LANÇAMENTO DE MODELO DE GESTAO DE INOVACAO (2020), sua importância é desenvolver a equipe em relação as ações para gestão de inovação em projetos.
- Liderança: PROJECT MODEL CANVAS (2020) - Essa metodologia favorece uma nova abordagem para realizar a gestão dos projetos de inovação baseados em agrupamentos lógicos que facilitam a análise, simplicidade de preenchimento e estabelece bases de relacionamento entre os diversos envolvidos.

### B.1.3

Além de larga experiência prática nos desafios que compõem levar água potável e esgotamento sanitário a áreas de alta vulnerabilidade socioambiental, advinda do trabalho cotidiano com essas comunidades, o grupo de implantação inspirou-se na literatura produzida pela academia. Vale destacar o material produzido pela **Escola de Engenharia de São Carlos, da Universidade de São Paulo**, mais especificamente, no Núcleo de Pesquisa e Extensão em Sustentabilidade. **As referências** obtidas foram essenciais para o melhor entendimento dos conceitos e problemáticas referentes às questões de ocupação de espaços urbanos, percepção de comunidades vulneráveis, inovações tecnológicas e criativas para implantação de redes, entre outros.

Também foi importante o apoio obtido de **consultoria externa** para a construção do modelo de mapeamento das informações referentes a questão da insegurança alimentar, com o Instituto CREN (Centro de referência de Educação Alimentar). Entre os **resultados obtidos** pelo CREN tivemos: 5.541 crianças e adolescentes atendidos; 4.218 consultas domiciliares; 15.676 Pessoas Alcançadas.



Figura B.1.5 Fontes de Referência

Como **lição aprendida** dessas instituições a prática “SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações” compartilhou o aprendizado de gestão que tange a busca constante melhorias no processo podemos destacar: i) mobilização, organização e fortalecimento social; ii) educação sanitária e ambiental; iii) geração de trabalho e renda (desenvolvimento socioeconômico em âmbito local); iv) Produção de hortaliças, ervas aromáticas e medicinais; v)- Assessoria técnica Engº Agrônomo.

#### 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 existem, as promotoras de consequências positivas no meio ambiente, na sociedade ou na governança<sup>1</sup> (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.**

#### 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

A prática “SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações” tem como premissa inovadora para a SABESP parceria com o CREN desenvolveu um projeto para a criação de uma Horta Hidropônica comunitária. A área de abrangência deste projeto contempla as áreas identificadas como de baixa vulnerabilidade e naquelas áreas adjacentes já consolidadas, porém afetadas pela situação existente na vizinhança. As ações integradas nas áreas de implementação do programa Córrego Limpo da Sabesp, nas áreas de alta vulnerabilidade social e com precariedade ou a inexistência de condições sanitárias e ambientais mínimas e outras ações relativas ao trabalho socioambiental nas áreas de educação ambiental.

A metodologia escolhida para a elaboração do projeto foi o Project Model Canvas, por ser bastante difundida na Unidade Leste e proporcionar uma visão abrangente do produto, além de permitir o acompanhamento e controle do projeto. Essa ferramenta trabalha com cinco blocos: • Por quê? o Justificativa o Objetivo Smart o Benefícios • O quê? o Produto o Requisitos • Quem? o Stakeholders externos o Equipe • Como? o Premissas o Grupos de entrega o Restrições • Quando / quanto? o Riscos o Cronograma o Custos Como recurso financeiro para implantação das ações a Unidade Leste.

O trabalho social permeia todo o programa antes, durante e após a implantação física das intervenções. O caráter socioambiental do programa junta-se às salvaguardas do Programa Saneamento Sustentável e Inclusivo. Após a obtenção das licenças por parte da Prefeitura de São Paulo e da Fundação Florestal, iniciou-se a fase de levantamento das necessidades das comunidades envolvidas. Sabemos que todo projeto socioambiental deve contar com o maior número de atores sociais possível, para que ele possa ser efetivo. Com essas etapas realizadas, foi realizada a parceria com as empresas para consecução das obras, da comunicação com a população envolvida e dos trabalhos socioambientais, parte integrante e indispensável do programa. A coordenação e monitoração dos trabalhos é realizada pela Unidade Leste. O Plano de Gestão Socioambiental compreende a **sistemática**:

- Diagnóstico e planejamento
- Pesquisa socioeconômica para definição do perfil social e econômico da população;

- Mapeamento dos agentes de mudança e interlocutores da comunidade;
- Mapeamento dos impactos socioambientais.
- Desenvolvimento das atividades, contemplando: o Estimular a participação social; o Fortalecer entidades representativas; o Desenvolver ações visando à melhoria socioeconômica, de qualidade de vida das famílias e dar sustentabilidade nas áreas de atuação do projeto;
- Apresentar intersectorialidade na abordagem do trabalho social; o Disponibilizar informações sobre políticas de proteção social; o Estar articulado com outras políticas públicas de caráter social e com organismos públicos e organizações não-governamentais atuantes nas mesmas áreas de intervenção.

Para assegurar a **repetibilidade** da prática após a implantação foi criado um documento com a Instrução de Trabalho e disponibilizado no portal da Unidade Leste para que seja assegurado o **controle e a padronização da prática de gestão**.

### B.2.2

A prática de “SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações” exige uma constata busca por inovações em estratégias de gestão socioambiental. A tabela abaixo destaca as **principais inovações aplicadas** na prática de gestão:

Característica Original da Prática	Benefícios
Implementação da Horta Agroecológica	Alternativa sustentável para pequenos cultivos agrícolas. Sistemas de produção integrada de hortaliças agroecológicas, sem componentes químicos e ambientalmente sustentáveis.
Desenvolvimento de Atividades de EAN apoiados na horticultura	As ações de EAN complementam a diversidade de escolhas alimentares dos indivíduos, sejam elas voluntárias ou não. A EAN reflete sobre as escolhas dos alimentos e preparações que além de nutrientes também trazem significados e aspectos simbólicos.
Segurança alimentar, despertar da educação ambiental, desenvolvimento social da comunidade	Fornecer os alimentos gerados na horta para a população em vulnerabilidade social da região, fortalecendo assim a mudança de cultura e reflexão coletiva.

*Figura B.2.1 Inovações e benefícios.*



*Figura B.2.2 Horta implanta no Córrego Cruzeiro do Sul*

Essas inovações aplicadas **permitiram uma ruptura** na forma de atuação socioambiental das empresas de saneamento. Antes da metodologia as atividades referentes as ações socioambientais da Unidade Leste estavam ligadas diretamente aos objetivos de desenvolvimento relacionados a questão do acesso a água. Como vimos é possível desenvolver objetivos de desenvolvimentos socioambientais relacionados a outras ODS, como a ODS 11. Cidades e Comunidades Sustentáveis. Como podemos observar nos resultados após a implantação da prática houveram ganhos significativos em relação aos indicadores acompanhados pela prática de gestão.

### B.2.3

ESG e saneamento básico têm uma relação muito estreita, em especial no que se refere aos aspectos ambiental e social do conceito. Afinal, os serviços de saneamento visam à proteção e preservação do meio ambiente, contribuindo, também, para a melhoria da qualidade de vida da população.

A prática “SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações” está associado diretamente ao desenvolvimento sustentável, com **características e benefícios** que demonstram a importância do desenvolvimento de cidades e comunidades sustentáveis para a **sociedade, o meio ambiente e para sua governança**.

No quadro abaixo relacionamos essas características do projeto:

Característica da Prática	Desenvolvimento Sustentável	Benefícios	
Implementação da Horta Agroecológica	Utilização de técnicas agrícolas que não prejudiquem o solo.	Ambiental	O plantio direto é o cultivo de plantas agrícolas sob os restos vegetais do cultivo anterior, evitando assim o revolvimento do solo. Essa prática reduz os efeitos erosivos, visto que a camada de resíduos vegetais atua como um escudo contra a água e o vento
		Social	A agricultura sustentável é uma forma de cultivo que respeita mais o meio ambiente, além de reduzir custos e elevar a produtividade. A busca por uma vida saudável pressupõe, entre outras condições, o consumo de produtos de boa qualidade.
Desenvolvimento de Atividades de EAN apoiados na horticultura	Valorização da produção e consumo de alimentos orgânicos.	Ambiental	A produção de alimentos orgânicos respeita o meio ambiente e visa a qualidade da iguaria. Não utilizam agrotóxicos sintéticos, transgênicos ou fertilizantes químicos e por isso, não causa nenhum dano à saúde do consumidor. Além de serem alimentos mais saborosos e nutritivos.
Segurança alimentar, despertar da educação ambiental, desenvolvimento social da comunidade	Criação de áreas verdes nos grandes centros urbanos.	Social	Ações socioambientais e segurança alimentar evidencia estratégias de Educação Ambiental e de divulgação sobre a importância dos alimentos orgânicos direcionadas justamente para o desenvolvimento social da comunidade.

*Tabela B.2.3 benefícios importantes, diretamente associados à promoção do desenvolvimento sustentável*

#### B.2.4

A natureza da prática é proativa, voltada para a prevenção pois age de maneira a antecipar as necessidades da comunidade de alta vulnerabilidade antecipando o problema que a insegurança alimentar causa nestas comunidades.

Característica	Problemas	Prevenção
Necessidades das comunidades de alta vulnerabilidade	Insegurança Alimentar grave afeta 9% da população – ou seja, 19 milhões de brasileiros estão passando fome	Proatividade para evitar que ocorram a situação GRAVE de privação no consumo de alimentos.
Promoção da saúde e a manutenção do bem-estar da pessoa atendida.	Incerteza quanto ao acesso a alimentos em um futuro próximo e/ou quando a qualidade da alimentação já está comprometida.	As pessoas recuperem a confiança em si, ampliem sua rede de relacionamentos, aprendam os caminhos para buscar ajuda nas dificuldades e para encontrar os programas e recursos disponíveis.

*Tabela B.2.4 características para prevenir principais problemas.*

#### B.2.5

A avaliação da implantação da prática de gestão que passou a ser realizado periodicamente por meio de análise crítica de desempenho dentro das áreas da Unidade Leste (conforme **procedimento operacional PO-QA0046**). Um exemplo de melhoria identificado na análise crítica que permite a **adaptação a novas demandas** da prática de gestão foi a necessidade de desenvolvimento de ações de esforço para cumprimento do objetivo estratégico.

AÇÕES DE ESFORÇO – ADAPTAÇÃO A NOVAS DEMANDAS		
Pontos Fortes	Aprendizado	Melhorias
Implantação da Governança Colaborativa em 2 novos córregos da Unidade Leste	Necessidade de aprimorar o mapeamento do impacto social das nossas atividades, para potencializar os nossos resultados, estabelecer novas parcerias e atender as necessidades e expectativas das partes interessadas.	Aprimorar a metodologia da Governança Colaborativa
Parcerias com as Prefeituras Municipais – Compromisso	Aumentar a percepção das nossas ações para TODAS as partes interessadas	ML Sustentável + ESG Index

*Tabela B.2.5 características que proporcionam agilidade para resposta ou na adaptação a novas demandas.*

O controle dos prazos visando a **agilidade** é uma característica da prática que tem como um dos seus objetivos a redução do tempo de resposta entre inspeção, relatório e comunicação para as áreas responsáveis.

Vale destacar o importante papel de prevenção da coordenação da prática de gestão que **abrange** toda a área de atuação da Unidade Leste em coletar informações e elaborar diagnóstico situacional das hortas implantadas.

#### B.2.6

A prática de gestão “SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações” foi apresentada no Programa Pitch Metropolitano. O Pitch M é uma inovação da Diretoria Metropolitana para **disseminar internamente o conhecimento sobre suas práticas de gestão para inovação ou programas de aumento da eficiência operacional**. Este projeto tem como principais benefícios: otimizar custos, ampliar a participação de empregados,

reduzir a repetição de temas, potencializar resultados da inovação na Sabesp Metropolitana e resguardar a imagem da Sabesp e tem o **objetivo de compartilhar boas práticas** e estruturar a participação da Diretoria M no PNQS e outros congressos. A prática demonstra para as empresas de saneamento do país que é possível desenvolver objetivos de desenvolvimentos socioambientais relacionados a ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis).

A prática **abrange as seguintes áreas da Unidade Leste**, Escritório Regional, Planejamento e Engenharia. Desde o desenvolvimento, todas as áreas envolvidas e os controles necessários foram relacionados de modo a possibilitar a incorporação da melhoria contínua no processo. As principais **partes interessadas** foram identificadas e a prática foi desenvolvida com o propósito de atender aos seus requisitos (**conforme descrito em C.2**).

A prática é controlada por meio dos processos de análise crítica e Interfóruns onde são disponibilizados em sistema informatizado denominado Mapa Nosso Compromisso (figura A.1.3), toda força de trabalho tem acesso para acompanhar se os cronogramas, metas, responsáveis pela prática de gestão está cumprindo com o planejado.

MECANISMOS DE CONTROLE		
PROCESSO	Periodicidade	Controle
Análise Crítica	Mensal	Ata de reunião
Interfóruns	Trimestral	sistema informatizado denominado Mapa Nosso Compromisso

*Tabela B.2.6 Mecanismos de controles da prática*

Os indicadores de eficiência e eficácia utilizados para controle dos resultados da prática de gestão são:

Indicador	Melhor Sentido	Unidade	Meta Anual	Acompanhamento
Número de Famílias - Insegurança Alimentar (Córrego Limpo)	Menor Melhor	Qtde	4.200	Anual
Taxa de Engajamento ao ODS	Maior Melhor	%	100	Mensal
Taxa de Contribuição para o atingimento das metas do ODS	Maior Melhor	%	95	Mensal
TCGC -TAXA de córregos com GOVERNANÇA COLABORATIVA	Maior Melhor	%	76,2	Mensal

*Tabela B.2.6.1 indicador com metas estabelecidas e acompanhadas*

## B.2.7

A prática de gestão está **integrada ao sistema de padrões da organização** por meio de documento de Instrução de Trabalho. A prática foi padronizada e incorporada no sistema da organização e disponibilizada no portal da Unidade Leste para que sejam assegurados o **controle e a padronização** da prática de gestão. Os procedimentos são disponibilizado para consulta de toda Diretoria Metropolitana. Todos os Procedimentos Operacionais – PO descrito estão disponíveis no Sistema GEDOC – Sistema de Gerenciamento de Documentos da Organização.

A segurança da informação na Sabesp é orientada pelas diretrizes corporativas descritas na PI0006, pelo procedimento empresarial de Segurança de Informação PE-TI0024 e pelo Plano Diretor de Segurança da Informação - PDSI, que são aderentes ao Código de Ética e Conduta da Sabesp e à SOX. Essa infraestrutura, interligada e interdependente é avaliada seguindo as novas demandas de aplicações, de serviços e das atualizações tecnológicas onde contempla as ações que atenderão corporativamente aos **requisitos de funcionalidade, integridade, confiabilidade e disponibilidade de dados e informações**.

### 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

A avaliação das melhorias da prática de gestão que passou a ser realizado por meio de análise crítica de desempenho (Interfórum) dentro das áreas em ciclos trimestrais, o tutor da macroação relacionada a prática de gestão apresenta os resultados e a análise para **todos os gerentes e equipe responsável da Prática de Gestão** onde são realizados feedbacks sobre o desempenho da prática de gestão assim como a disponibilidade das informações para a força de trabalho.

A condução dessa avaliação ocorre pelo ciclo do PDCL – do inglês: Plan (planejar), Do (realizar), Check (verificar), Learn (aprender). Assim, conseguimos garantir que as prevenções de problemas ocorram na prática, pois

sistematicamente as causas dos problemas são analisadas pelos segmentos responsáveis e descritas em análise crítica disponibilizada e as ações de para aprimoramento são desenvolvidas e incorporadas à prática.

CICLOS TRIMESTRAIS DE AVALIAÇÃO DA PRÁTICA						
2020			2021			
2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
Ações de Aprimoramento/Melhorias			Ações de Aprimoramento/Melhorias			
Identificação e priorização das lacunas nas práticas ESG versus processos priorizados (TO BE)			Desenvolvimento da ação "ML Sustentável + ESG Index" desenvolvimento para demonstrar o compromisso da ML com as boas práticas ESG (AMEGSA-Index)			

*Tabela B.3.1 Ciclo de Avaliação da Prática "SABESP HORTA SUSTENTÁVEL Compromisso com Futuras Gerações"*

### B.3.2

A definição dos indicadores para o êxito das estratégias, as metas de curto e longo prazos da Unidade Leste são estabelecidas e definidas durante as etapas na elaboração do Planejamento Operacional, onde ocorrem o Pre-Work e o Workshop das Macroações, respectivamente, e contam com a participação dos gerentes e gestores.

Os indicadores de eficiência e eficácia utilizados para controle dos resultados da prática de gestão são:

Indicador	Melhor Sentido	Unidade	Meta Anual	Acompanhamento
Número de Famílias - Insegurança Alimentar (Córrego Limpo)	Menor Melhor	Qtde	4.200	Anual
Taxa de Engajamento ao ODS	Maior Melhor	%	100	Mensal
Taxa de Contribuição para o atingimento das metas do ODS	Maior Melhor	%	95	Mensal
TCGC -TAXA de córregos com GOVERNANÇA COLABORATIVA	Maior Melhor	%	76,2	Mensal

*Tabela B.3.2 Indicadores de desempenho da Prática*

## 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

Demonstrar livremente os dois fatores usando tabelas, gráficos ou relato.

INDICADOR - TCGC -TAXA DE CÓRREGOS COM GOVERNANÇA COLABORATIVA							
Unidade Medida	SENTIDO	ANTERIOR		POSTERIOR			REFERENCIAL COMPARATIVO COMPETITIVIDADE
%	Maior Melhor 	2018	2019	2020	2021	Meta 2022	UNIDADE MS (UNIDADE SUL) SABESP
		52,4	52,1	57,1	66,7	76,2	61,5

INDICADOR - NÚMERO DE FAMÍLIAS - INSEGURANÇA ALIMENTAR (Córrego Limpo)							
Unidade Medida	SENTIDO	ANTERIOR		POSTERIOR			REFERENCIAL COMPARATIVO COMPETITIVIDADE
Qtde	Menor Melhor ↓	2018	2019	2020	2021	Meta 2022	UNIDADE MS (UNIDADE SUL) SABESP
		6.367	7.559	5.448	4.850	4.200	7.350

Critério do referencial UN Sul: Similaridade, Porte e Planejamento Estratégico com indicadores similares, MS é a 2ª UN com maior número de córregos com governança implementada em 2021. (Total de córregos limpos 13, total de córregos com governança 8).

INDICADOR - TAXA DE ENGAJAMENTO AO ODS							
Unidade Medida	SENTIDO	ANTERIOR		POSTERIOR			REFERENCIAL COMPARATIVO COMPETITIVIDADE
%	Maior Melhor ↑	2018	2019	2020	2021	Meta 2022	UNIDADE MO (UNIDADE OESTE) SABESP
		NA	85,7	95,2	100,0	100,0	62,5

INDICADOR - TAXA DE CONTRIBUIÇÃO PARA O ATINGIMENTO DAS METAS DO ODS							
Unidade Medida	SENTIDO	ANTERIOR		POSTERIOR			REFERENCIAL COMPARATIVO COMPETITIVIDADE
%	Maior Melhor ↑	2018	2019	2020	2021	Meta 2022	UNIDADE MO (UNIDADE OESTE) SABESP
		NA	83,3	90,5	92,3	95,0	62,5

Critério do referencial UN Oeste: *Empresa reconhecida no ano de 2021 na Categoria AMEGSA – As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental AMEGSA Nível III+ – 1000 pontos – Constância de Propósitos - Troféu Quíron “Turmalina Paraíba” ID774 SABESP – MO – Unidade de Negócio Oeste.*

<b>C.2. Quais são outros benefícios intangíveis decorrentes da implementação da prática, baseados em fatos, depoimentos ou reconhecimentos?</b>
Resumir os benefícios para cada parte interessada alcançada.
<b>Fatores de avaliação</b>
C.2.1 Benefícios intangíveis para partes interessadas

#### C.2.1

Demonstrar livremente o fator usando tabelas, gráficos ou relato.

O saneamento tem um papel importante para a saúde, principalmente para a população de baixa renda, que é a camada social que mais sofre pela privação desses serviços (HELLER, 1998). O autor aponta que a relação entre saneamento e desenvolvimento social é explícita: países desenvolvidos têm melhor atendimento em saneamento e sua população é mais saudável a deficiência em higiene, esgotamento sanitário, insegurança alimentar e fornecimento de água potável são as causas de grande parte das moléstias.

Dentre os benefícios às partes interessadas temos:

- **Sociedade:** Benefícios em relação a Saúde. Segurança alimentar, despertar da educação ambiental, desenvolvimento social da comunidade. Fornecer os alimentos gerados na horta para a população em vulnerabilidade social da região, fortalecendo assim a mudança de cultura e reflexão coletiva.
- **Poder Concedente (Prefeituras):** Os municípios concessionários cumprem com seu papel de levar saúde a população de baixa renda. As pessoas recuperem a confiança em si, ampliem sua rede de relacionamentos, aprendam os caminhos para buscar ajuda nas dificuldades e para encontrar os programas e recursos disponíveis.



CREN na BBC Brasil: A geração que pode viver menos que os pais  
A geração que pode viver menos que os pais porque não sabe comer – e como reverter a tendência Paula Adamo Idoeta – Fonte: B...



Organização divulga mapa da desigualdade infantil em São Paulo  
Na matéria da Globo, o CREN aparece como solução para faces da desigualdade infantil. O Observatório da Primeira Infância e o Mapa da



No #diadadoar, a BrazilFoundation convida a fazermos nossa parte  
Para celebrar este movimento no país, a BrazilFoundation preparou uma ação especial para #diadadoar. Na plataforma abraçobrasil.org, est...

Figura C.2.1 Reportagens referentes aos benefícios para a Sociedade/Poder Concedente (<https://www.cren.org.br/noticias/saiu-na-midia/>)

- **Acionista:** Atualmente as empresas estão cada vez mais investindo em responsabilidade social, pois desenvolver nessa área é investir no futuro da empresa, além do valor agregado que aumenta. A responsabilidade social empresarial se tornou um fator de competitividade no mercado, um dos motivos é o aumento do consumo mais consciente das pessoas, procura de produtos ou serviços que se preocupam com a conservação do meio ambiente e o desenvolvimento da sociedade.

- **Força de Trabalho:** A importância dos colaboradores apropriarem-se dos valores da organização, mantendo assim uma conformidade técnica e ética que os integre no todo sem perder a sua identidade pessoal, com uma atitude consciente, responsável e criativa, quando a empresa segue uma política de ética e respeito, em relação à dignidade, liberdade e emancipação do indivíduo, esse é o melhor caminho, e consequentemente o trabalho terá como resultado a verdadeira missão de levar o ser humano a estabelecer seus ideais e resultados satisfatórios da produção, contribuindo para uma nova ordem social.

A pesquisa de clima realizada pela Great Place To Work realizada no ano de 2021 compara essa evolução em relação as melhores empresas.

Pesquisa com funcionários - 2021	Médias	Área de Trabalho
<b>SABESP - Cia Saneamento Básico do Est de SP (ML) - Visão Empresa</b>	20 Melhores GPTW - Grandes Região Metropolitana 2020	ML-GR
Sinto que eu faço a diferença aqui	89	100
Meu trabalho tem um sentido especial. Para mim, não é só "mais um emprego"	93	100
Quando vejo o que fazemos por aqui, sinto orgulho	94	100
Eu me sinto bem com a forma pela qual contribuimos para a comunidade	94	100
Eu conheço e compartilho dos valores e princípios da Sabesp	***	100
<b>Média Geral</b>	<b>93</b>	<b>100</b>

*Tabela C.2.2 Pesquisa Clima Great Place To Work – Demonstra os ganhos para a Força de Trabalho e Acionista*

### **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.*

Com a implantação do projeto conseguimos destacar lições de grande valia para outras organizações com projetos similares com foco na responsabilidade social, na questão do saneamento e insegurança alimentar.

#### **LIÇÕES FAVORÁVEIS :**

- A principal lição aprendida com a prática é a importância fundamental do envolvimento da comunidade. Ele estimula a formação de vínculos sociais comunitários e cria condições para uma melhoria do ambiente urbano da área de intervenção do projeto. Formando assim uma verdadeira parceria entre a Sabesp/ML e a Sociedade.

- Também é muito positiva a utilização das lideranças locais nos trabalhos socioambientais e a criação de programas que apoiem a geração de renda e o combate a insegurança alimentar.

#### **LIÇÕES DESFAVORÁVEIS:**

- Dentre a principal lição desfavorável apurada durante a implantação do projeto temos a Identificação e priorização das lacunas nas práticas ESG versus processos priorizados (TO BE), o que gerou a necessidade de Desenvolvimento da ação "ML Sustentável + ESG Index" desenvolvimento para demonstrar o compromisso da ML com as boas práticas ESG (AMEGSA-Index). Podemos dizer que as práticas de ESG atuam como um termômetro e, por meio dele, conhecemos o posicionamento de uma organização em relação à sociedade e ao meio ambiente.

## **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.*

*ArcGis – Software utilizado na elaboração de mapas temáticos de sistema de informações geográficas*

*BSC – Balanced Score Card*

*CQG – Comitê de Qualidade e Gestão*

*CSI – Sistema Comercial de Informações*

*DMG – Diagnostico de maturidade de gestão*

*GEDOC - Gerenciamento Eletrônico de Documentos*

*IAE – Índice de Atendimento de Esgoto*

*Ligações Ativas – Ligação de água e/ou esgoto pertencente ao rol de clientes da OC*

*Ligação Inativas – Ex-clientes com Ligação de água e/ou esgoto da OC*

*ML – Unidade de Negócio Leste*

*MEG – Modelo de excelência de gestão*

*MOP – Mão de obra própria*

*MOT – Mão de obra terceirizada.*

*OC – Organização Candidata*

*PO-QA0046 – Procedimento operacional para análise crítica e avaliação de desempenho*

*PO-MR0054 – Procedimento de relações comerciais com os clientes*

*SACE – Sistema de retorno e cadastro das informações comerciais*

*UGR – Unidade de Gerenciamento regional*

*UM Leste – Unidade de negócio Leste – ML*

## **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.*

*Portal Corporativo Sabesp*

*[www.fnq.org.br](http://www.fnq.org.br) (site da Fundação Nacional da Qualidade)*

*[www.corsan.com.br](http://www.corsan.com.br) (site da Empresa de saneamento do Rio Grande do Sul)*

*[www.embasa.ba.gov.br](http://www.embasa.ba.gov.br) (site da Empresa de saneamento da Bahia)*

*[www.copasa.com.br](http://www.copasa.com.br) (site da Empresa de saneamento de Minas Gerais)*

*[www.snis.gov.br](http://www.snis.gov.br) (Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento)*

*[www.cren.org.br/](http://www.cren.org.br/)*