

65 anos

Sumário de Gestão

SUPERINTENDÊNCIA DE

ENGENHARIA AMBIENTAL



PNQS

Prêmio Nacional da
Qualidade em Saneamento

**As Melhores em Gestão
no Saneamento Ambiental**

**AMEGSA ESG
Nível B 2024**

Perfil  1 - 6

Liderança  1 - 3

Estratégias  4 - 7

Clientes  8 - 10

Sociedade  11 - 13

Conhecimento,
Inovação e Tecnologia  14 - 15

Pessoas  16 - 19

Processos  20 - 23

Resultados
Organizacionais  24 - 28

Glossário  1 - 2

Documentos  1 - 10

Sumário



Perfil



PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
Superintendência de Engenharia Ambiental (EA)	02/04/2007
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP	43.776.517/0001-80
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública
<input type="checkbox"/> Empresa de economia mista	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista
<input type="checkbox"/> Empresa privada	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada
<input type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública
<input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia	<input checked="" type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista
<input type="checkbox"/> Departamento Municipal	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada
<input type="checkbox"/> Consórcio	<input type="checkbox"/> Outro: _____
<input type="checkbox"/> Parceria público-privada	
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
Givanilda de Moraes Silva	Emerson Moreira Martins
E-mail	Endereço principal da candidata
gmsilva@sabesp.com.br	Rua Costa Carvalho, 300, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP.: 05429-000.
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim¹	Valores & princípios organizacionais²
<p>Missão: Prestar serviços de saneamento com excelência.</p> <p>Propósito: Transformar a vida das pessoas para uma sociedade mais inclusiva e sustentável.</p> <p>Visão ou objetivo de longo prazo</p> <p>Visão: Ser referência mundial em inovação e sustentabilidade no saneamento.</p>	<p>VALORES ÉTICOS: Integridade Competência Cidadania Respeito à sociedade e ao cliente Respeito ao meio ambiente Respeito às pessoas</p>
3. OPERAÇÕES	
Porte Operacional³	
<p>Instalações licenciáveis em operação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estações de Tratamento de Água (ETA): 228 ▪ Estações de Tratamento de Esgoto (ETE): 610 ▪ Estações Elevatórias de Esgotos (EEE): 2.686 ▪ Estações de Pré-Condicionamento (EPC): 8 ▪ Barragens: 22 	<p>Usos outorgados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Barramentos: 221 ▪ Captações: 382 ▪ Lançamentos: 636 ▪ Poços: 1.293 ▪ Travessias: 620 <p>Vazão outorgada de 227,35 m³/s</p>
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
Tipos	Resumo⁴
Equipamentos	Desktops 81, Notebooks 46
Instalações	Complexo Administrativo Costa Carvalho: Rua Costa Carvalho, 300, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05429-000.
	Complexo Administrativo Ponte Pequena: Avenida do Estado, 561, Ponte Pequena, São Paulo/SP, CEP 01107-900.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Alto Paranapanema - OP): Avenida Padre Antonio Brunetti, 1234, Vila Rio Branco, Itapetininga/SP, CEP 18208-080.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Baixada Santista - OX): Avenida São Francisco, 128, Centro, Santos/SP, CEP 11013-917.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Baixo Paranapanema - OU): Avenida Coronel José Soares Marcondes, 3623, Jardim Bongiovani, Presidente Prudente/SP, CEP 19050-230.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Baixo Tietê e Grande - OT): Rua Tenente Florêncio Pupo Netto, 300 - Bloco 3, Jd. Americano, Lins/SP, CEP 16400-680.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Capivari/Jundiá - OJ): Estrada João Bernardo Filho, 120, Bairro da Ponte, Itatiba/SP - CEP 13251-690.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Leste - OL): Rua Najatu, 72, Penha, São Paulo/SP, CEP 03613-050.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Litoral Norte - OI): Estrada do Rio Claro, 420, Caraguatuba/SP, CEP 11660-970.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Médio Tietê - OM): Rua Doutor Costa Leite, 2000, Vila Nogueira, Botucatu/SP, CEP 18606-820.
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Norte - ON): Rua Conselheiro Saraiva, 519, Santana, São Paulo/SP - CEP 02037-021.	

¹ Se optar por informar a "Missão" institucional e ela não explicar claramente a atividade-fim, completar com essa última.

² Lista de valores e princípios, sem explicar. Ver Glossário do MEGSA ESG..

³ Usar informações do setor conforme a atividade-fim. Ex.: ligações, economias, habitantes, extensão de rede, volumes, área, usuários, projetos, pedidos etc.

⁴ Informar quantidades e quais são apenas os principais

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Oeste - OO): Rua Major Paladino, 300, Prédio 10, Vila Leopoldina, São Paulo/SP - CEP 05314-001.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Pardo e Grande - OF): Avenida Doutor Flávio Rocha, 4951, Parque dos Pinhais, Franca/SP, CEP 14405-600.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Sul - OS): Rua Graham Bell, 647, Alto da Boa Vista, São Paulo/SP, CEP 04737-030.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Tratamento de Esgotos - OE): Avenida do Estado, 561, Ponte Pequena, São Paulo/SP, CEP 01107-900.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Vale do Paraíba - OV): Avenida Heitor Villa Lobos, 1229, Vila Ema, São José dos Campos/SP, CEP 12243-260.
	Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Vale do Ribeira - OR): Rua Professor Antonio Fernandes, 155, Vila Tupy, Registro/SP, CEP 11900-000.
Tecnologias	LEMA Ambiental: Sistema de Gestão das Legislações aplicáveis ao meio ambiente.
	SIGA: Sistema de Informações para Gestão Ambiental.

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos ⁵	
Processos primários ⁶	Resumo	(numerar)	
Gestão dos requisitos e demandas ambientais	Assessorar tecnicamente quanto ao cumprimento dos requisitos ambientais identificados garantindo atendimento legal, demandas das partes interessadas e melhoria do desempenho ambiental.	1.	Pareceres ambientais
Desenvolvimento e Gestão do Desempenho Ambiental	Estabelecer programas, melhorias de processos e ferramentas da gestão ambiental para atender demandas das partes interessadas e melhoria do desempenho ambiental.	2.	Programa Corporativo de Licenciamento Ambiental
		3.	Programa Corporativo de Outorgas
		4.	Programa Corporativo de Implantação do SGA
		5.	Programa de Restauração Florestal
Processos de suporte⁷		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Jurídico Ambiental	Subsidiar nos aspectos jurídicos ambientais nos processos da EA.		
Gestão de Pessoas	Prover a organização da força de trabalho necessária, qualificada, valorizada e engajada para os objetivos empresariais.		
Contratação e Suprimentos	Suprir pronta e plenamente as necessidades de bens e serviços.		
Gestão de Sistemas de Informação	Prover a organização de informações sistematizadas, suportando o processo decisório.		
Gestão Orçamentária	Promover gestão orçamentária viabilizando os programas ambientais corporativos.		
Comunicação	Disseminar ações da EA aos públicos de interesse na disseminação do valor ambiental gerado pela empresa.		

4. CLIENTES

Principais segmentos de mercado ⁸	Principais grupos de Clientes ⁹	Produtos entregues ¹⁰ (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades e expectativas predisposições ¹¹ do Grupo
Área meio da organização	Superintendências da Diretoria de Engenharia e Inovação	1, 2, 3, 5	Agilidade na obtenção das licenças e autorizações ambientais.
	Superintendências da Diretoria de Operação e Manutenção	1, 2, 3, 4, 5	Renovação das licenças e autorizações ambientais no prazo.

⁵ Principais bens ou serviços gerados pelos processos e entregues a clientes

⁶ Apenas as principais operações primárias associadas à produção, desenvolvimento, entrega, atendimento e logística reversa dos produtos principais. São esperados indicadores para acompanhar o desempenho desses processos.

⁷ Apenas as principais operações repetitivas de suporte técnico ou administrativo aos processos primários, não gerenciais. São esperados indicadores para acompanhar o desempenho desses processos. Pode incluir as operações administrativas financeiras (contabilidade, contas a pagar/a receber, tesouraria, controladoria, pagadoria e outras), de serviços de pessoal (recrutamento & seleção, depto. de pessoal, serv. de treinamento, serv. de segurança do trabalho, serv. ambulatoriais), compras e de outras áreas, cujo desempenho tem influência determinante para o resultado do negócio.

⁸ Informar o segmento de atuação definido pela organização, se existir, onde se encontra o grupo de cliente. Exs.: água, esgotamento sanitário, drenagem urbana, resíduos sólidos urbanos, efluentes industriais, projetos de saneamento, obras de saneamento, serviços de operação de saneamento ambiental, serviços de engenharia, serviços gerais, serviços de laboratório, tecnologia de informação, equipamentos de saneamento, instalação & manutenção, coleta de dados, call-center

⁹ Usar a denominação adotada pela organização para os grupos ou tipos de clientes. Incluir como grupos de clientes, outras unidades, se houver, da mesma controladora ou grupo empresarial, que são beneficiárias continuadas dos produtos da organização. Incluir como clientes, tipos de fornecedores importantes que recebem produtos da organização para adicionar valor e depois lhe fornecer.

¹⁰ Número dos principais produtos que são entregues ao grupo, separados por vírgula. Ex.: 1, 3

¹¹ Ver Introdução do Item 3.1 para entender "predisposições".

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

5. FORNECEDORES		
Principais tipos de Fornecedores ¹²	Principais produtos fornecidos ¹³	Principais necessidades e expectativas
Serviços de Estudos Ambientais	Estudos, laudos, pareceres relacionados ao licenciamento e emissão de outorgas.	<ul style="list-style-type: none"> Recebimento no prazo Cumprimento do contrato
Serviços de Restauração Florestal	Projetos e implementação de plantios.	
6. FORÇA DE TRABALHO		
Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
68	0,6%	
Grupos de pessoas ¹⁴	Qtde de cada grupo	<ul style="list-style-type: none"> Ambiente adequado de trabalho Reconhecimento Equidade Ser ouvido pela liderança
Gerentes	4	
Técnicos	8	
Operacionais	0	
Universitários	56	
Aprendizes	0	
Estagiários	0	
7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS		
Partes interessadas ¹⁵	Instância interlocutora na PI ¹⁶	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Acionistas	Diretoria E e Assesores E	<ul style="list-style-type: none"> Gestão da conformidade ambiental. Agilidade na obtenção das licenças e autorizações ambientais. Gerar impacto ambiental positivo.
Sociedade	Entidades e lideranças	
Não tradicionais ¹⁷		
Órgãos fiscalizadores e reguladores (CETESB / DAEE/ ANA / Fundação Florestal)	Representantes	<ul style="list-style-type: none"> Atendimentos aos requisitos legais.
Poder Concedente (Prefeituras)	Representantes	
8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação ¹⁸	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Comitê Cobrança pelo Uso da Água	Representar a Sabesp nas reuniões periódicas, consolidação e contribuições técnicas sobre os conteúdos discutidos.	Levar as demandas e o posicionamento da Sabesp sobre temas relacionados à cobrança pelo uso da água.
9. LEGALIDADE		
Principais legislações e regulamentos aplicáveis e seus respectivos requisitos ¹⁹ (Até 15 linhas)		
<ul style="list-style-type: none"> Resolução Conama 237/97 – Revisão e complementação dos procedimentos e critérios para licenciamento ambiental. Decreto Estadual 8468/76 – Prevenção e controle da poluição do meio ambiente. Portaria DAEE 1630/17 – Obtenção de outorga de direito de uso e de interferência em recursos hídricos de domínio do Estado de São Paulo. Resolução ANA 941/17 – Estabelece obrigações e regras para as outorgas preventivas e de direito de uso de recursos hídricos. <ul style="list-style-type: none"> Resolução SMA 032/14 – Diretrizes e Critérios sobre Restauração Ecológica no Estado de São Paulo. 		

¹² Exs: Fornecedores de serv. engenharia, prods. químicos, equipamentos, serv. técnicos, serv. de operação, serviços gerais, serviços corporativos (da mesma controladora ou grupo empresarial) e a sociedade (recursos naturais outorgados). Somente considerar fornecedores de serviços terceirizados se foram importantes e totalizarem mais de 5% da força de trabalho da candidata. Frequentemente os fornecedores de organizações do conhecimento como agências de comunicação, escritórios de engenharia e arquitetura, software-houses e similares, bem como unidades de apoio prestadoras de serviços dessa natureza, tem os próprios clientes como sendo um tipo de fornecedor relevante, cujo fornecimento deve ser avaliado em termos de qualidade e tempestividade da informação fornecida como matéria-prima.

¹³ Bens ou serviços adquiridos ou recebidos pela organização: recursos naturais (outorgados), matérias-primas, insumos, commodities, equipamentos, ferramentas, serviços técnicos, serviços gerais, serviços corporativos (da mesma controladora ou grupo empresarial).

¹⁴ Principais grupos de pessoas da força de trabalho. Ex. Gestores, Técnicos, Administrativos, Operacionais.

¹⁵ Área, nível ou cargo de interlocução pela parte interessada. Exs.: Dirigente, Diretor, Gerente, Secretário, Prefeito ou similar.

¹⁶ Usar as denominações próprias das partes tradicionais e eventuais subdivisões. Exs.: Acionistas (proprietários, sócios, mantenedores, instituidores), Clientes (consumidores, usuários, poder concedente), Sociedade (sociedade em geral, órgãos de controle, comunidades do entorno, municípios), Fornecedores, Força de trabalho.

¹⁷ Usar denominações próprias. Exs.: imprensa, terceirizados, sindicatos, associações de classe, investidores e outras que requeiram gestão de relacionamento, prestação de contas ou transparência.

¹⁸ Redes externas em que atua regularmente. Exs.: redes sociais, associações classistas, fóruns corporativos da mesma controladora da candidata, grupos de usuários ou especialistas do mercado ou da mesma controladora da candidata.

¹⁹ Principais regras ou parâmetros estabelecidos por Leis ou Regulamentos que devem ser observados, aplicáveis ao tipo de organização, suas matérias-primas, insumos, produtos e serviços; à saúde e segurança para força de trabalho, clientes e fornecedores, à produção, à proteção ambiental e os que interferem ou restringem a gestão econômico-financeira e dos processos organizacionais.

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

<ul style="list-style-type: none"> Deliberações dos Órgãos Ambientais e Fiscalizadores. 	
Eventuais pendências e sanções ²⁰	
Não há.	
Principais impactos adversos ambientais, sociais e de governança, atuais e potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
Os principais impactos são decorrentes do consumo de eletricidade e de água, e geração de resíduos sólidos.	Não há.
10. AMBIENTE COMPETITIVO²¹ (Até 15 linhas)	
A EA exerce o papel de área meio nos assuntos relacionados à engenharia ambiental da Companhia, conduzindo todos os processos de licenciamento ambiental, Programas Ambientais e suporte técnico ambiental às Superintendências das Diretorias de Engenharia e Inovação, Operação e Manutenção, e Regulação e Novos Negócios, não enfrentando assim concorrência direta de terceiros.	
Principais tipos de referenciais comparativos usados²²	Fontes ou origem destes referenciais comparativos
Índices ou médias relevantes do setor de atuação.	<ul style="list-style-type: none"> Dir. E (Diretoria de Engenharia e Inovação - Sabesp); EM (Superintendência de Gestão de Empreendimentos Metropolitanos e Baixada Santista - Sabesp) OP (Superintendência Alto Paranapanema - Sabesp); OO (Superintendência Oeste - Sabesp); RL (Requisito Legal). Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de SP) Sanepar (Companhia Saneamento do Paraná)
11. DESAFIOS E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES (Até 15 linhas)	
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar as novas atividades da Superintendência a saber: obtenção do licenciamento dos empreendimentos de toda a Companhia; gestão e execução de restaurações florestais; gestão de áreas contaminadas. Melhorar a comunicação interna com a força de trabalho e o ambiente laboral; Proatividade na articulação com os órgãos ambientais. 	
12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO	
Ano	Fato relevante (~ 5 anos)
2024	<ul style="list-style-type: none"> Revisão dos critérios para reconhecimento no Programa Corporativo ETEs Sustentáveis e inclusão de mais três ETEs com o selo sustentável.
2023	<ul style="list-style-type: none"> Workshop de Melhorias no SGA. Recertificação de 36 Estações de Tratamento na ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental. Centralização, na Superintendência de Engenharia Ambiental (EA), dos processos de licenciamento ambiental e restauração florestal de toda a organização.
2022	<ul style="list-style-type: none"> Implantação da segunda etapa do Programa Corporativo de Regularização de Licenças de ETAs e ETEs.
2020	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecimento de mais cinco ETEs no Programa Corporativo ETEs Sustentáveis.
2019	<ul style="list-style-type: none"> Certificação da ETA Vargem Grande na ISO 14001. Auditorias Ambientais contratadas para o SGA Sabesp. Reconhecimento de seis ETEs no Programa Corporativo ETEs Sustentáveis.
2018	<ul style="list-style-type: none"> Criação do Programa Corporativo de Estações de Tratamento de Esgotos Sustentáveis – ETEs Sustentáveis (DD 0407/2018). Workshop de Melhorias no SGA.
2015	<ul style="list-style-type: none"> Implantação do modelo de Sistema de Gestão Ambiental SGA Sabesp.
2010	<ul style="list-style-type: none"> Início da certificação corporativa de Estações de Tratamento na ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental.

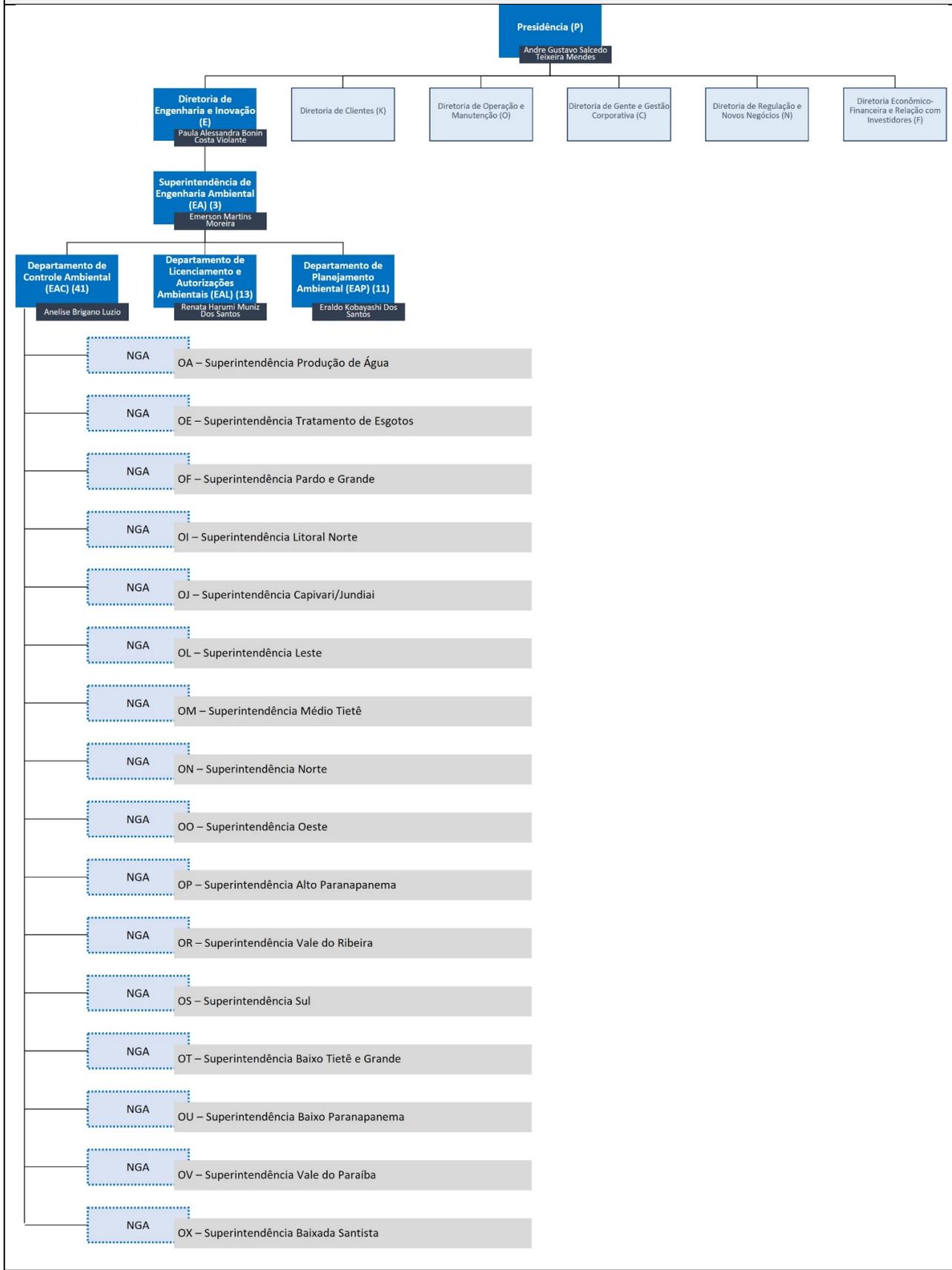
²⁰ Obrigações de fazer ou não fazer, com decisão pendente ou transitada em julgado impostas nos últimos três anos, referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais, contratuais ou outros, declarando a inexistência, se for o caso. Omitir os conflitos trabalhistas com empregados, desde que não sejam coletivos e não estejam relacionados com a saúde e com a segurança no trabalho.

²¹ Concorrência direta significativa com produtos similares ou soluções alternativas e mudanças que estão ocorrendo no macroambiente ou mercado de atuação que possam afetar ou desafiar a competitividade.

²² Ver tipos possíveis no Glossário "Referencial comparativo pertinente"

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

13. ORGANOGRAMA




PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

14. REDES INTERNAS²³

Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Comitê do Meio Ambiente	Um representante de cada Diretoria da Sabesp.	Superintendente da EA
GTAT/GOPE	Representantes das Superintendências da Diretoria de Operação e Manutenção e representantes da EA.	Gerente do Departamento EAP
Comitê de Auditoria	Superintendente da EA, Gerente do Departamento Jurídico Ambiental (CLA) e Representantes do Conselho de Administração da Sabesp.	Representante do Conselho de Administração Sabesp
Comissão Permanente para Avaliação de Valores envolvidos em contingências ambientais	Representantes das Diretorias de Regulação e Novos Negócios, de Diretoria de Operação e Manutenção, de Engenharia e Inovação e Superintendência Jurídica.	Representante da Superintendência Jurídica

²³ Principais equipes, temporárias ou permanentes, formadas por pessoas de diferentes áreas para apoiar, planejar ou realizar a gestão (comitês, comissões, grupos de trabalho, times etc.), destacando, se houver, qualquer representante de *parte interessada*, indicando o nome ou cargo do coordenador na estrutura organizacional



Liderança

1.1) Desenvolvimento da cultura

1.1.a) Estabelecimento de valores, princípios e padrões de conduta

Os valores e princípios da Sabesp estão consolidados no Código de Conduta e Integridade (d_2006), atualizado em 2014 e 2018 para responder a demandas internas, atender novas legislações, como a Lei Anticorrupção 12.846/13 e a Lei de Responsabilidade das Estatais 13.303/16, e alinhar-se ao Código de Ética da Administração Pública Estadual e ao Regulamento do Novo Mercado. Revisado (m_2021) pela Superintendência de Conformidade e Riscos (CK) e aprovado pela Diretoria Colegiada e pelo Conselho de Administração (CA), essa versão prioriza a comunicação não violenta. Em 2023, foi alinhado aos conceitos de ESG (siga em inglês para Ambiental, Social e Governança) e incorporou temas sobre inclusão social e igualdade de gênero (Fig.1.1.a.1).

mento da denúncia por meio de protocolo.

A Superintendência de Auditoria (PA) processa as informações, protege o anonimato e controla o número de denúncias, relatando os resultados ao Comitê de Auditoria e ao Diretor Presidente. As recomendações de melhoria nos processos internos é uma das formas de prevenir novos desvios e são reportadas à Comissão de Ética Sabesp, para a tomada de ações cabíveis. Na Superintendência de Engenharia Ambiental (EA), o Superintendente é responsável por receber e verificar as denúncias, e, quando procedente, são tomadas providências para a aplicação das medidas disciplinares cabíveis.

1.2) Governança

1.2.b) Controle de riscos e conformidade

A Sabesp possui um modelo de governança estru-

Fig. 1.1.a.1 – Código de Conduta e Integridade e Valores Sabesp



Os valores ‘Respeito à Sociedade e ao Cliente’ (Oferecer produtos e serviços com qualidade e com tarifas adequadas) e ‘Respeito ao Meio Ambiente’ (Promover o desenvolvimento sustentável, a educação e a consciência ambiental, zelar pela proteção, preservação e recuperação dos recursos hídricos e do meio ambiente, para as presentes e futuras gerações), expressam o compromisso da Sabesp com o desenvolvimento sustentável. O Código de Conduta e Integridade inclui temas como estímulo à diversidade, repúdio ao assédio moral e sexual, e práticas anticorrupção e antissuborno, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e ao Programa de Integridade. A divulgação para a Força de Trabalho (FT) é feita via Portal Sabesp (Intranet), *Workplace* e para o público em geral no site da Sabesp.

A Universidade Empresarial Sabesp (UES) oferece a trilha de aprendizagem ‘Conduta e Integridade’ que aborda temas como: ética, integridade, assédio sexual, corrupção, fraude, conflito de interesse, entre outros.

O conhecimento sobre o Código de Conduta e Integridade é avaliado na Pesquisa de Clima Organizacional (PCO), por meio da pergunta ‘Eu conheço e compartilho dos valores e princípios da Sabesp’, com o resultado de 73% em 2023.

O Canal de Denúncia é disponibilizado para todas as Partes Interessadas (PIs), pelo telefone 08009008001 e o link <https://www.contatoseguro.com.br/sabesp>, que é uma plataforma, gerida por empresa contratada, assegurando que as Partes Interessadas relatem preocupações e irregularidades de forma segura e confidencial, protegendo a identidade do denunciante. Também permite ao denunciante o acompanha-

mento, com a gestão de riscos desempenhando um papel fundamental. Essa gestão é orientada pela Política Institucional de Gestão de Riscos Corporativos (PI0028), baseada no modelo COSO – ERM (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management*) e nas normas ABNT NBR ISO 31.000 e ABNT ISO GUIA 73. A CK é responsável por essa área, utilizando os procedimentos PE-RI0001 – Gestão de Riscos Corporativos, aqueles que podem comprometer a capacidade da Companhia de atingir seus objetivos de negócio, e PE-RI0002 – Gestão de Riscos Operacionais, relacionados à deficiência ou inadequação de quaisquer processos internos envolvendo pessoas, sistemas ou eventos externos e inesperados.

Os riscos são classificados por sua natureza, conforme demonstrado na Fig. 1.2.b.1 e a Fig. 1.2.b.2 apresenta as etapas do processo de gestão de riscos, sendo que os riscos empresariais têm fluxo anual e os operacionais têm fluxo bienal.

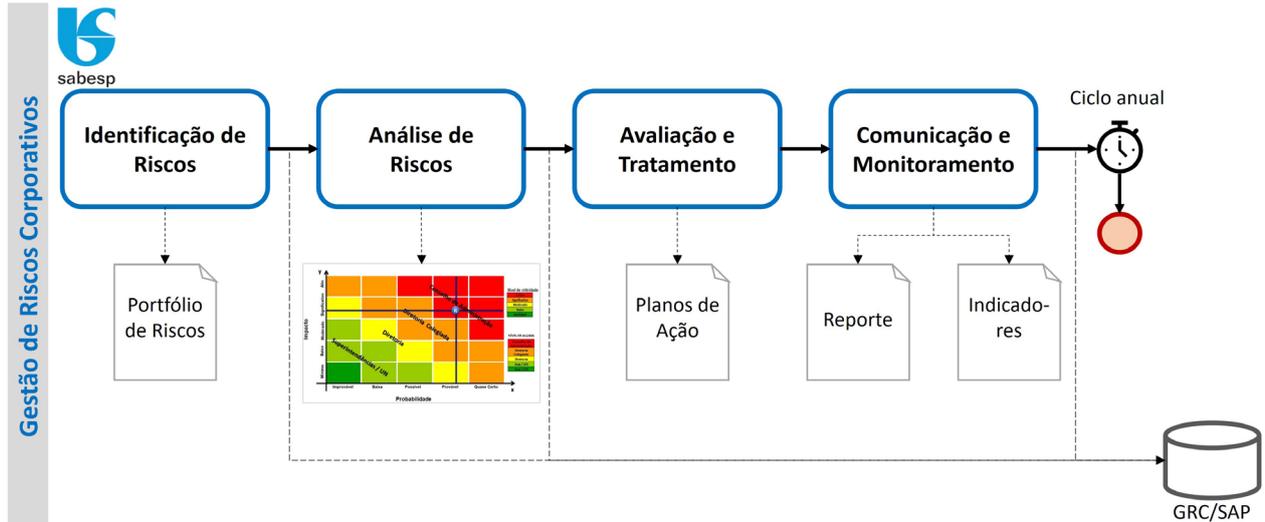
Fig. 1.2.b.1 – Classificação dos riscos

Natureza	Categoria
Estratégica	Governança, Político e Econômico, Negócio.
Financeira	Contábil, Crédito, Liquidez, Mercado.
Operacional	Ambiental, Processo e Infraestrutura, Pessoal, Informação, Tecnologia.
Conformidade	Regulamentos, Legislação.

Na etapa de Identificação de Riscos é revisado e atualizado o Mapa de Riscos, podendo ser incorporadas novas categorias/riscos e os responsáveis por eles. A Análise de Riscos considera os fatores, consequências, controles e os planos já implantados com mensurações de impacto e probabilidade que



Fig. 1.2.b.2 – Etapas da Gestão de Riscos



resulta na criticidade do risco. Com base nos resultados dessa etapa, são definidos Planos de Ação, para mitigação da exposição aos riscos identificados (etapa de Avaliação e Tratamento). Por fim, na etapa de Comunicação e Monitoramento, o Mapa de Riscos, atualizado, é submetido à aprovação do CA e o monitoramento é realizado por meio de indicadores. Todas as etapas, tanto para os riscos corporativos como operacionais, ocorrem no Sistema SAP GRC-RM, por meio de níveis de acesso por senhas.

O risco corporativo R012, ‘Não cumprimento das licenças de operação e outorgas’, está sob responsabilidade da EA. O plano de tratamento do R012 inclui diversas ações, com controles e correções já implementados, por exemplo: Controle do Sistema de Informações para Gestão Ambiental (SIGA), Controle do Programa Corporativo de Obtenção e Manutenção do Licenciamento Ambiental de Estações de Tratamento de Água (ETAs) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), dentre outros.

1.3) Exercício da liderança

1.3.a) Interação com as partes interessadas

Na EA, a Direção é composta pelo Superintendente e Gerentes de Departamento (ver Perfil – Organograma). A liderança nesses níveis busca alinhar a FT e demais PIs em relação aos fatos relevantes. Para isso, utiliza principalmente as práticas descritas na Fig. 1.3.a.1 e as etapas do processo de planejamento (ver Fig. 2.a e Fig. 2.b).

A Sabesp comunica os fatos relevantes à Comissão de Valores Mobiliários (CVM), de acordo com a Política Institucional de Divulgação de atos e fatos relevantes e negociação de valores mobiliários de emissão da Sabesp (PI0022), que estabelece critérios para identificação e diretrizes para a divulgação de atos e fatos relevantes.

1.3.b) Tomada de decisão

As reuniões da Diretoria E, composta pela Diretora, Assessores e Superintendentes, configuram-se como o principal evento decisório, em que a Diretora tem a responsabilidade de mediar, coordenar e compartilhar as informações e decisões tomadas pela Diretoria Colegiada e pelo CA, garantindo o alinhamento às diretrizes da empresa.

Na EA, as diretrizes definidas pela Alta Administração e Diretoria E (Engenharia e Inovação) são transmitidas pelo Superintendente nas reuniões semanais que realiza com os Gerentes de Departamento. Quando pertinente, decisões são tomadas de forma colegiada com a FT durante as Reuniões Estruturadas, além de informações que são compartilhadas neste mesmo fórum. Todas essas reuniões estão demonstradas na Fig. 1.3.a.1.

Além dessas reuniões, a tomada de decisão na EA também é feita nas reuniões de análise crítica (dos processos e da estratégia), conforme apresentado na Fig. 2.3.a.1.

Fig. 1.3.a.1 – Principais Canais de Comunicação e Interação da Liderança com as Partes Interessadas

Parte Interessada	Principais Canais	Liderança Envolvida	Periodicidade/Descrição
Força de Trabalho (FT)	• Reunião Estruturada (m_2024)	Superintendente	Mensalmente, todos os profissionais da Superintendência se reúnem de forma virtual e/ou presencial. A pauta fixa dessas reuniões inclui: Espaço Corporativo, Espaço da Gestão, Espaço de Reconhecimento, Espaço “Eaí Equipe?” e Informes dos Departamentos. Cada reunião é avaliada pelos participantes, que podem sugerir melhorias e temas para os próximos encontros.
	• Reunião da Superintendência (m_2023)	Superintendente e Gerentes dos Departamentos	Semanalmente, o Superintendente se reúne com os Gerentes de Departamento para repassar as reuniões dos Superintendentes de Engenharia, bem como avaliar mensalmente os indicadores e demais demandas da EA.
	• Reunião do Departamento (d_2007)	Gerente do Departamento	Mensalmente, cada Gerente de Departamento se reúne com suas equipes para discutir assuntos relacionados às atividades e demandas da área, além de informações institucionais.

Fig. 1.3.a.1 – Principais Canais de Comunicação e Interação da Liderança com as Partes Interessadas

Parte Interessada	Principais Canais	Liderança Envolvida	Periodicidade/Descrição
Força de Trabalho (FT)	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de Licenciamento de Empreendimentos (d_2024) 	Superintendente e Gerente do EAL	Semanalmente, o Superintendente se reúne com a Gerente do EAL e equipe para acompanhar os processos de licenciamentos dos empreendimentos prioritários da Sabesp.
	<ul style="list-style-type: none"> Mural EA – Grupo <i>WhatsApp</i> (m_2024) 	Superintendente e Gerentes de Departamento	Sob demanda, o Superintendente e os Gerentes de Departamento enviam mensagens no Grupo Mural para divulgar informações institucionais, da EA e de interesse da FT.
Sociedade (SO)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de Sustentabilidade (d_2009) 	Superintendente e Gerentes de Departamento	Anualmente, a liderança da EA participa na elaboração do Relatório de Sustentabilidade Sabesp, responsabilizando-se pelas informações relativas aos Programas Corporativos de Meio Ambiente.
	<ul style="list-style-type: none"> Comitês de Bacias Hidrográficas (d_2007) 	Liderança EA	Sob demanda, a liderança da EA participa dos Comitês de Bacias, visando buscar as melhores alternativas para os temas em discussão, considerando os usos múltiplos das águas, os interesses dos diferentes usuários, e os objetivos da Companhia e da Sociedade.
Acionista (AC)	<ul style="list-style-type: none"> Reunião com a Diretoria E (m_2023) 	Superintendente	Semanalmente, a Diretora E se reúne com assistentes, assessores e Superintendentes para fazer a gestão da Diretoria, tomar decisões estratégicas, atender às demandas dos acionistas, orientar o alcance das metas e acompanhar o orçamento.
	<ul style="list-style-type: none"> Reunião com a Diretora E (m_2023) 	Superintendente	Quinzenalmente, ocorrem reuniões com a Diretora E para abordar questões específicas da EA.
Fornecedores (FO)	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de Partida (m_2023) 	Liderança EA	No início do contrato, realiza-se uma reunião de partida para alinhar valores, princípios, padrões de conduta, estratégias empresariais, metas operacionais pertinentes e procedimentos/orientações específicos, conforme o escopo contratado.
	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de Acompanhamento do Contrato (m_2023) 		Mensalmente, durante a vigência do contrato, são realizadas reuniões para controle e avaliação, nas quais o fiscal do contrato supervisiona o cumprimento das cláusulas contratuais e avalia o fornecedor.
Clientes (CL)	<ul style="list-style-type: none"> Reunião 	Liderança EA e	<ul style="list-style-type: none"> Semanalmente, a equipe do Departamento de Licenciamento e Autorizações Ambientais (EAL) se reúne com as Superintendências da Diretoria E (Engenharia e Inovação), para atender as demandas relacionadas, principalmente, à obtenção das licenças e autorizações dos empreendimentos.
	<ul style="list-style-type: none"> Mensagem <i>WhatsApp</i> (m_2023) 	Núcleos de Gestão Ambiental (NGAs)	<ul style="list-style-type: none"> Sob demanda, as equipes dos Departamentos de Controle Ambiental (EAC) e Planejamento Ambiental (EAP), por meio de mensagens, reuniões e visitas, atendem as demandas das Superintendências da Diretoria O (Operação e Manutenção), com foco, principalmente, nos Programas Ambientais Corporativos.
Órgãos Fiscalizadores e Reguladores (OFR)	<ul style="list-style-type: none"> Reunião 	Liderança EA	A interação ocorre sob demanda, de ambos os lados, principalmente para tratar questões relativas às liberações de licenças, autorizações e outorgas.
Poder Concedente (PC)	<ul style="list-style-type: none"> Comunique-se (CETESB) (m_2023) 	Liderança EA	A interação ocorre sob demanda, de ambos os lados, especialmente para tratar questões relacionadas à emissão de licenças, certidões ambientais e compensações ambientais.



A partir da Visão Sabesp, de ser referência mundial em inovação e sustentabilidade no saneamento, o processo de gestão da estratégia avalia a Missão/Propósito, projeta e compreende cenários e tendências dos ambientes interno e externo, e seus possíveis efeitos sobre a organização. Avaliam-se alternativas e adotam-se estratégias sustentáveis para atingir objetivos e metas. Destacam-se, entre os principais produtos do planejamento, a estratégia desdobrada em ações, sua implementação e acompanhamento.

O Planejamento Operacional da EA (PO-EA) é realizado (d_2022) a partir do desdobramento do Planejamento Tático da Diretoria de Engenharia e Inovação (Diretoria E), que por sua vez, desdobra do Planejamento Estratégico, no âmbito Sabesp, conforme demonstrado na Fig. 2.a e é aderente à Política Institucional de Planejamento Empresarial e Gestão da Estratégia (PI0037).

da Superintendência EA, cujas necessidades foram analisadas e outras agregadas no evento 'Cenários', também realizado na Etapa 01. Este evento teve a participação, por meio de palestras/apresentações de alguns clientes da EA (superintendentes das unidades operacionais), do Diretor da E e do Assistente Executivo da Diretoria F, representando a PI Acionista, do Diretor da C, representando as PIs Fornecedores e FT, além de palestra da Superintendência de Estratégia, apresentando os principais produtos do Planejamento Estratégico.

Com base nas necessidades de cada PI, foram identificados requisitos e indicadores de desempenho para monitorar a capacidade da EA em fornecer consistentemente seus produtos. Os Requisitos de Parte Interessada (RPIs) são considerados no estabelecimento dos Objetivos Operacionais e metas da Superintendência.

Fig. 2.a – Planejamento Empresarial



Fig. 2.a – Planejamento Empresarial



O PO-EA é participativo e colaborativo (Fig. 2.b). Em cada etapa, são definidos os profissionais participantes para garantir o comprometimento de todos. São estruturados pré-works com a participação das equipes dos Departamentos e posteriormente, os materiais obtidos são consolidados, numa última fase que inclui a apresentação, ajustes e validação do produto discutido.

2.1) Estratégias sustentáveis

2.1.A) As Partes Interessadas (PIs) da EA são ratificadas durante o PO-EA, na Etapa 01 (Fig.2.b). No ciclo PO-EA 2023-2024, essa confirmação foi feita a partir das PIs da Diretoria E (Engenharia e Inovação), alinhadas às PIs da Sabesp. As PIs tradicionais e não tradicionais da Diretoria E são as mesmas

2.1.b) Mapeamento e tratamento de forças externas / 2.1.c) Compilação e tratamento das forças internas

O mapeamento de forças externas e a compilação de forças internas são realizados na Etapa 01 por meio da análise SWOT que possibilita identificar uma base de insights relevantes, que ao serem compreendidos, apoia o direcionamento da estratégia da organização. A Fig. 2.1.b/c.1 apresenta as principais ameaças e fraquezas correlacionadas aos Objetivos Operacionais estabelecidos para mitigar/tratar esses fatores, assim como as forças e oportunidades que são utilizadas/aproveitadas na execução dos Objetivos.



Fig. 2.1.b/c.1 – Principais ameaças e oportunidades | forças e fraquezas

Fatores	Descrição	Objetivos Operacionais EA 2024 (Fig. 2.1.d.1)							
		SU08	CL07	CL06	PR05	PR04	PR03	PE02	PE01
Ameaças	Morosidade na obtenção de licenças e autorizações.	★	★			★	★		
	Novas exigências técnicas dos órgãos reguladores e fiscalizadores e maior capacidade dos mesmos de mobilização e capacitação.	★	★	★		★	★	★	
Oportunidades	Fortalecimento corporativo da pauta ESG.	★	★		★	★		★	
	Promover os Programas Corporativos Ambientais.	★	★		★	★			
Forças	Competência técnica especializada, multidisciplinar e experiência da força de trabalho.	★	★	★	★	★	★	★	★
	Centralização das demandas ambientais de empreendimentos e operação.	★	★	★		★	★		★
	Estrutura descentralizada através dos NGAs, permitindo maior integração junto à operação, potencializando a disseminação dos programas ambientais e diretrizes corporativas.	★	★	★		★	★	★	
Fraquezas	Falta de plataforma única de sistemas de informações ambientais.	★	★	★	★	★	★		
	Pontos fracos da Pesquisa de Clima: ambiente laboral e comunicação.							★	★

2.1.d) Consenso estratégico

O Mapa Operacional EA materializa as estratégias do PO-EA, ciclo 2023-2024. Sua construção ocorreu ao final da Etapa 01, utilizando uma metodologia participativa com pré-work, discussões em grupos e plenárias para consolidação e validação dos produtos. A definição dos objetivos considerou as diretrizes da Diretoria E (Engenharia e Inovação), os requisitos das PIs, a matriz SWOT, a Cadeia de Valor EA, os riscos e a análise da Pesquisa de Clima Organizacional (PCO). O pré-work apresentou os Objetivos Estratégicos Sabesp e seu desdobramento em Objetivos Táticos da Diretoria, com respectivos indicadores de desempenho. O estabelecimento dos Objetivos da EA baseou-se em quatro questões 1) Qual(is) seriam os Objetivos Operacionais da EA para atender à estratégia?; 2) Qual é o foco da abordagem desse Objetivo?; 3) Que indicador poderá medir esse Objetivo Operacional? 4) Quais seriam os planos de ação para fazer acontecer este Objetivo Operacional?

Para cada Objetivo Operacional são estabelecidos um coordenador e uma equipe de trabalho, com representantes dos Departamentos, quando pertinente, para realizar as ações necessárias e suficientes para alcançar o objetivo.

Com o intuito de adequar a estratégia da EA às mudanças estruturais da Companhia e aos novos objetivos estratégicos, a EA realizou um alinhamento (m_2024) do seu Mapa Operacional, resultando em ajustes nos objetivos, indicadores, metas e planos de ação. Esse alinhamento considerou a revisão da matriz SWOT, o Mapa de Processos e seus respectivos indicadores de desempenho, as PIs, e suas necessidades e expectativas. A Fig. 2.1.d.1 apresenta os objetivos da EA a partir das dimensões do BSC, os indicadores de desempenho e respectivas metas de curto (2024), médio (2025) e longo (2026) prazos.

2.2) Implementação das estratégias

2.2.b) Desdobramento dos planos

Os planos de ação para cada Objetivo Operacional são definidos na Etapa 02, visando alavancar os resultados para atingir e superar as metas estabelecidas. Cada coordenador de Objetivo Operacional, juntamente com sua equipe, elabora os planos de ação com base na ferramenta 5W2H. Também são analisadas a necessidade de alocação de recursos financeiros ou materiais e as necessidades de capacitação dos profissionais nos temas envolvidos.

A validação dos planos é feita pelo Superintendente e pelos Gerentes de Departamento. A Fig. 2.2.b.1 apresenta as principais ações para a consecução dos Objetivos Operacionais e os processos da Cadeia de Valor EA que dão suporte às ações, caracterizando a Etapa 03.

2.3) Análise de desempenho

2.3.a) Medição e avaliação de resultados

Os indicadores de processos e da estratégia, as respectivas metas e o atendimento aos RPIs são acompanhados por meio de reuniões de análise crítica (m_2024), Fig. 2.3.a.1, e a divulgação dos resultados e das decisões são feitas nas Reuniões Estruturadas (ver Fig. 1.3.a.1). As reuniões de análise crítica fazem parte da Etapa 04.

Nas reuniões de análise crítica dos processos, são avaliados os compromissos estabelecidos em reuniões anteriores, visando informar o andamento ou a conclusão das tarefas correlatas. O responsável pela tarefa apresenta o status das ações na reunião. Os processos da EA, sob a responsabilidade dos Departamentos, são acompanhados por meio de indicadores de desempenho, com referência às metas estabelecidas e ao atendimento dos RPIs.

Os resultados dessas análises incluem a implementação de contramedidas para mitigar os resultados desfavoráveis e subsidiar a tomada de de-

cisões, visando à conformidade dos processos e alcance das metas. Informações relevantes da Alta Administração e da Diretoria E (Engenharia e Ino-

vação) que possam impactar o desempenho dos processos da EA também são analisadas e ações são tomadas, se necessário.

Fig. 2.1.d.1 – Objetivos Operacionais da Superintendência de Engenharia Ambiental

Perspectiva	Objetivo	Indicador	Metas		
			2024	2025	2026
Sustentabilidade	SU08 Assegurar a conformidade ambiental na Sabesp	CostAD (Contas Corporativas de Meio Ambiente) (*)
		Licenças ambientais protocoladas no prazo (LAPP) (*)
		Índice de Verificação de Conformidade Ambiental (VCA)
Clientes	CL07 Promover o relacionamento com os clientes	Satisfação de clientes (**)	>75%	> ano anterior	> ano anterior
	CL06 Promover a assessoria técnica especializada	Tempo de entrega de análises técnicas	<= 5 dias	<= 5 dias	<= 5 dias
Processos	PR05 Aprimorar a maturidade da gestão	Índice de Maturidade (Pontuação PNQS) (**)	80% (Nível B)	80% (Nível I)	80% (Nível II)
	PR04 Potencializar os programas ambientais	Índice de licenças de operação de ETAs e ETEs obtidas e protocoladas
		Índice de licenças de operação de EEEs obtidas e protocoladas
		Índice de outorgas obtidas
		ETAs e ETEs com o SGA implementado	100%	100%	100%
PR03 Agilizar o processo de obtenção de licença e autorizações	On-Time Delivery Performance (ODP) – Performance de entregas (*)	
Pessoas	PE02 Promover o desenvolvimento das pessoas	Indicador Individual de Desenvolvimento (***)	100%	100%	100%
	PE01 Aprimorar a gestão de pessoas	Índice de Confiabilidade (Favorabilidade) EA (GPTW)	> 68%	> ano anterior	> ano anterior

Os indicadores estratégicos estão sinalizados no Critério 8 – Resultados como “E”.

(*) Indicadores criados e acompanhados a partir de dez/23, por meio de diretrizes e orientações da nova Diretoria da Sabesp.

(**) Indicadores criados e acompanhados a partir do alinhamento do PO-EA 2024.

(***) Indicador criado e acompanhado a partir do Programa de Participação nos Resultados (PPR) de 2023.

..... Metas não públicas da Sabesp serão apresentadas aos examinadores durante as visitas, conforme carta enviada ao CNQA, em 26/06/24.

Fig. 2.2.b.1 – Objetivos Operacionais x Processos da Cadeia de Valor

Objetivo	Principais Ações	Processos da Cadeia de Valor EA
Assegurar a conformidade ambiental na Sabesp	<ul style="list-style-type: none"> Executar e acompanhar as liberações das Contas Corporativas de Meio Ambiente; Executar as ações de conformidade ambiental; Renovações das Licenças de Operação. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão Orçamentária Desenvolvimento e Gestão do Desempenho Ambiental
Promover o relacionamento com os clientes	<ul style="list-style-type: none"> Melhorar a comunicação com os clientes (áreas de empreendimentos); Melhorar a comunicação com os clientes (áreas de operação). 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento e Gestão do Desempenho Ambiental
Promover a assessoria técnica especializada	<ul style="list-style-type: none"> Aprimorar os controles relacionados a Assessoria Técnica Especializada; Aprimorar a assistência técnica quanto ao cumprimento de exigências. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão dos Requisitos e Demandas Ambientais
Aprimorar a maturidade da gestão	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar o Sistema de Gestão EA; Candidatar a Superintendência EA no PNQS MEGSA ESG - Nível B (125 pontos); Elaborar Plano de Melhoria do Sistema de Gestão EA. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão da Estratégia
Potencializar os programas ambientais	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir os Acordos da CETESB (ETAs/ETEs/EEEs); Resolução das pendências relacionadas às outorgas; Implantar o SGA nas Estações de Tratamento. 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento e Gestão do Desempenho Ambiental
Agilizar o processo de obtenção de licença e autorizações	<ul style="list-style-type: none"> Planejar as ações de licenciamento ambiental de 2025; Melhorar a qualidade do material que subsidia os processos; Estreitar relacionamento com os órgãos licenciadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolvimento e Gestão do Desempenho Ambiental
Promover o desenvolvimento das pessoas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar Plano de Capacitação Corporativa em Meio Ambiente; Realizar Plano de Capacitação e Desenvolvimento FT. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de Pessoas
Aprimorar a gestão de pessoas	<ul style="list-style-type: none"> Implantar prática de Reunião Estruturada na Superintendência; Realizar melhorias de infraestrutura/equipamentos; Realizar evento de Integração EA. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestão de Pessoas



O Departamento de Planejamento Ambiental (EAP) é responsável por garantir a realização da análise do desempenho da EA, assim como estruturar e disponibilizar a infraestrutura processual necessária para essas análises. Nas análises críticas da estratégia (m_2004), são revisados o andamento dos planos de ação dos Objetivos Operacionais definidos no PO-EA, além de acompanhar os indicadores e metas e verificar o atendimento aos RPIs.

As reuniões de análise crítica objetivam monitorar o desempenho dos processos e da estratégia da EA, permitindo a tomada de decisões assertivas e a entrega de produtos/serviços dentro dos parâmetros estabelecidos, requisitos legais e acordos com as Pls. Elas também promovem a cultura da excelência pela sistematização dos ciclos de melhoria contínua e estimulam o comprometimento da liderança e FT com o alcance das metas da Superintendência.

A construção das metas no PO-EA considera a base histórica dos indicadores, os RPIs, os referenciais comparativos e as metas sugeridas ou ad-

vindas da Alta Administração. Devido à volatilidade dos cenários que podem impactar o desempenho dos processos e indicadores, as ações podem ser revistas durante o ciclo.

2.3.b) Avaliação de progresso

A avaliação dos processos e da estratégia da EA é conduzida durante as reuniões de análise crítica (Fig. 2.3.a.1). Os critérios para selecionar os indicadores incluem aqueles que apresentam desvios em relação às metas e os que fazem parte do Programa de Participação de Resultados (PPR). A avaliação dos planos de ação dos Objetivos Operacionais também leva em conta a necessidade de novos recursos e o alinhamento às mudanças e diretrizes organizacionais.

No ciclo PO-EA 2004, foi estabelecido o indicador 'Projetos estratégicos implantados no prazo' (m_2024), permitindo uma avaliação abrangente do alcance das metas estratégicas e facilitando a tomada de decisão e ajustes necessários.

Fig. 2.3.a.1 – Reuniões de Análise Crítica da EA

Reunião	Abrangência	Participantes	Periodicidade	Conteúdo
Análise Crítica dos Processos (d_2007)	Departamento	Gerente do Departamento e equipes	De acordo com cada Departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Andamento de compromissos assumidos (tarefas) • Análises do desempenho: indicadores dos processos/metas/RPIs • Outros assuntos
Análise Crítica da Estratégia (m_2024)	Superintendência	Superintendente Gerentes dos Departamentos Coordenadores de Objetivos Operacionais	Mensal	<ul style="list-style-type: none"> • Andamento de compromissos assumidos (tarefas) • Análises do desempenho: <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores dos Objetivos Operacionais/metas/RPIs • Objetivos Operacionais (Planos de Ação) • Mudanças e necessidade de recursos • Próximos passos



Clientes



3.1) Mercado e atuação sustentável

3.1.a) Estudo do mercado

Seguindo as diretrizes da Política Institucional de Meio Ambiente da Sabesp (d_2008), os programas ambientais, com metas e indicadores correspondentes, são monitorados por um Comitê de Meio Ambiente deliberativo composto por representantes da Alta Administração. As questões ambientais são tratadas de forma transversal na Sabesp, visando fortalecer o envolvimento das áreas operacionais e melhorar a eficiência ambiental dos processos, considerando a geração de impactos positivos no meio ambiente, conforme estabelecido nos objetivos estratégicos. Considerando a ampla dispersão geográfica da Sabesp, a Superintendência de Engenharia Ambiental (EA) disponibiliza agentes operacionais de gestão ambiental em cada Superintendência, organizados nos Núcleos de Gestão Ambiental (NGAs).

Os NGAs formam uma rede crucial para assegurar a uniformidade de procedimentos e informações, fornecendo orientações estratégicas sobre gestão ambiental para a base operacional e incorporando experiências locais para melhorias contínuas nos processos corporativos. Durante a reestruturação de 2023 a EA inspirou outras unidades com a replicação do modelo de NGAs em diferentes áreas descentralizadas próximas às operações.

Outra melhoria implementada (m_2023) foi a criação do Departamento de Licenciamento e Autorizações Ambientais (EAL), que centraliza o processo de licenciamento e obtenção de autorizações para novos empreendimentos. Isso facilita a padronização e celeridade dos processos, o acompanhamento de indicadores ambientais (indicadores cód. 8.6.1, 8.2.2 e 8.2.3) e a troca de documentos entre as áreas de empreendimentos, projetos e áreas da operação.

Essa forma de atuação, considerando a transversalidade do tema em todas as atividades da Sabesp, permite que a gestão ambiental permeie todos os níveis, do estratégico ao operacional, resultando em maior agilidade na definição de estratégias, orientações e acompanhamento da evolução das ações implementadas.

A gestão dos temas ambientais na Sabesp está alinhada às melhores práticas e tendências de mercado, buscando o alinhamento com as pautas ambientais globais, além de fortalecer e legitimar o compromisso com a qualidade do meio ambiente perante os públicos de interesse. Isso inclui o cumprimento das exigências dos órgãos ambientais, reguladores, financiadores, requisitos ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança), mudanças climáticas e diversos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) conforme apresentados na Fig. 4.1.b.1.

Desse modo, a Sabesp tem dado elevada ênfase às questões ambientais em seus processos e operações. Exemplo disso foi a participação da EA, em 2020, nos programas Novo Rio Pinheiros e Geração de Energia Fotovoltaica. A implementação do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para as Unidades Recuperadoras da Qualidade de Águas em Áreas Informais (URs) e Usinas Minigeradoras Fotovoltaicas (UFVs) foi exigida pelos financiadores, sendo a contribuição da EA fundamental para a criação do sistema de gestão e capacitação dos empregados envolvidos, o que possibilitou a aprovação de um financiamento de R\$ 950 milhões, alinhado com o

ODS 7 (Energia limpa e acessível).

3.1.c) Definição de clientes-alvo

A partir da criação da área ambiental corporativa na Sabesp (d_2007), foram levantadas, identificadas e classificadas as demandas ambientais da Empresa, sendo possível estabelecer as linhas de atuação, realizar a estruturação organizacional da nova Superintendência e a segmentação dos clientes. Com a reestruturação da Sabesp em 2023 os principais clientes da EA passaram a ser as 17 Superintendências da Diretoria O (Operação e Manutenção) e as 5 Superintendências da Diretoria E (Engenharia e Inovação) Fig. 3.1.c.1.

O Departamento de Controle Ambiental (EAC) atua nas renovações das licenças e autorizações ambientais dentro do prazo estabelecido em legislação. Ao todo, são 228 ETAs, 610 ETEs, 2.686 EÉEs, 8 EPCs e 22 barragens em operação e licenciáveis. Também estão outorgados 221 barramentos, 382 captações superficiais, 636 lançamentos, 1.293 captações subterrâneas e 620 travessias, distribuídos em 376 municípios operados pelas Superintendências da Diretoria O.

Além de zelar pela obtenção e manutenção do licenciamento dos empreendimentos em operação, estão em andamento 262 licenças/autorizações e outras 529 em fase de preparação para novos empreendimentos. O EAL tem como meta a entrega de produtos e serviços dentro dos prazos acordados com as Superintendências da Diretoria E.

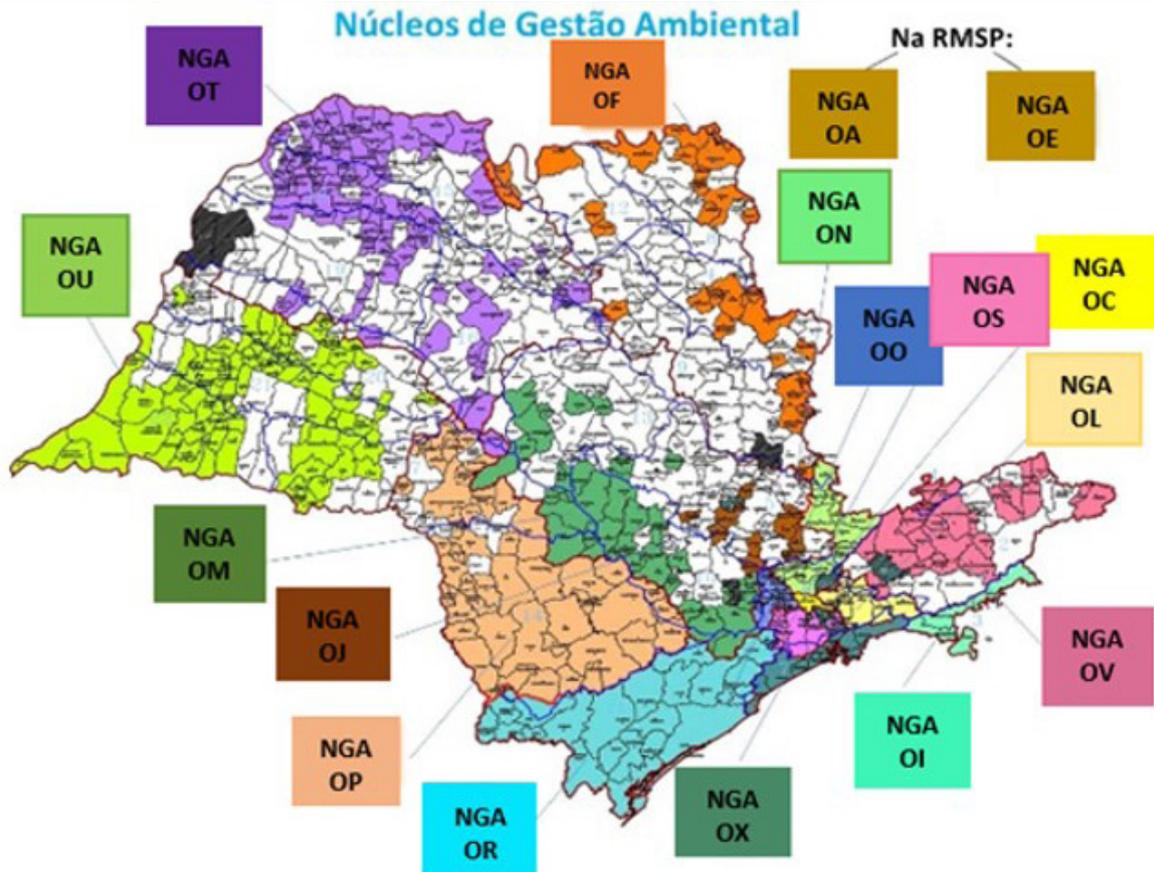
Por fim, a segmentação para definição dos clientes-alvo considera a atuação funcional da EA definida nos procedimentos de organização empresarial da Sabesp, atuando como unidade funcional para as Superintendências da Diretoria O e como unidade hierárquica para as áreas localizadas nos Complexos Administrativos. Sempre que novos municípios são incorporados pela Sabesp, implica na ampliação da área de atuação da EA.

3.1.d) Conhecimento sobre os clientes-alvo

Com o objetivo de colaborar estreitamente com os clientes, agilizando o atendimento das demandas ambientais e fomentando uma mudança na cultura ambiental da Sabesp foram criados os NGAs, compostos por especialistas da EA distribuídos em todas as Superintendências da Diretoria O. Eles constituem uma forte rede de intercâmbio voltada para o aprimoramento contínuo do desempenho ambiental da Sabesp, desenvolvendo ações e programas de natureza ambiental em sua área de atuação, a partir de diretrizes corporativas. Exemplos disso incluem adaptações a novas legislações, mudanças normativas e participação em acordos voluntários

A proximidade dos agentes ambientais com os clientes, resultou em uma sinergia robusta, sendo que todas as demandas ambientais locais são encaminhadas diretamente aos NGAs. A parceria entre NGAs e Superintendências, combinada com a centralização das estratégias na sede da EA, bem como os entendimentos entre as gerências na tomada de decisões conjuntas, no que se refere à priorização de atividades e contrapartidas, por exemplo, proporciona um profundo entendimento das principais necessidades operacionais. Esse fator possibilitou a consolidação dos programas ambientais significativos, como o Programa Corporativo de Licenciamento Ambiental (d_2010), Pro-

Fig. 3.1.c.1 – Área de atuação da EA



grama Corporativo de Outorgas (d_2008), Programa Corporativo de Implantação do SGA (d_2009), Programa de Restauração Florestal (d_2016) e Programa de ETES Sustentáveis (d_2018).

Visando a aproximação com os clientes, o desenvolvimento e o fortalecimento do trabalho conjunto, e o desenvolvimento dos Programas Corporativos de Meio Ambiente são realizadas visitas locais pelos profissionais envolvidos, bem como a criação de Grupos de trabalho, por exemplo, o Grupo Tático (GTAT) e o Grupo Operacional (GOPE), estabelecidos para a facilitar a implantação e manutenção do SGA/ISO 14001 nas ETAs e ETES.

Além disso há uma forte integração entre os NGAs das diferentes Superintendências, facilitada por diversos canais de comunicação providos pela EA, como reuniões presenciais e online via Zoom (d_2020), grupos de *WhatsApp* (d_2024), *Rainbow* (d_2019) e *Workplace* (d_2020). Esses canais permitem o compartilhamento de experiências entre os NGAs, resultando na elaboração de pareceres ambientais de maneira uniforme e eficiente, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos pelos órgãos reguladores e atendendo às expectativas das partes interessadas.

Vale destacar que a centralização do processo de licenciamento e obtenção de autorizações para novos empreendimentos no EAL permitiu um canal mais direto com os principais grupos de clientes e, portanto, maior agilidade e responsividade.

3.1.e) Planejamento de experiências sustentáveis

A EA, por ser uma área de engenharia ambiental, busca atuar de modo a contribuir para o desenvolvimento sustentável. Exemplo disso é o Programa Corporativo de Implantação Progressiva do SGA e Certificação ISO 14001 que tem possibilitado a

implementação de diversos procedimentos para minimizar riscos ambientais e sociais. Estes procedimentos incluem o Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA), além da verificação anual da conformidade legal nas ETAs e ETES.

Este programa é uma ferramenta eficaz para promover uma mudança cultural, envolvendo diretamente a base operacional. Ele permite o controle dos impactos ambientais das atividades, a redução de riscos ambientais (como acidentes e passivos), o controle e redução de custos ambientais, além de estimular o desenvolvimento de soluções ambientais. Além disso, fortalece a imagem da organização e sua posição no mercado, entre outros benefícios.

O modelo inicialmente utilizado para a implantação de sistemas de gestão ambiental na SABESP foi a Norma ISO 14001, visando a certificação de nossas instalações. Porém, diante da necessidade de ampliar e acelerar a implantação do SGA em todas as ETAs e ETES (até 2024), o Programa passou por um realinhamento estratégico (d_2015) quando passou-se a adotar dois modelos de gestão. A estratégia estabelecida mantém a Norma ISO 14001 para as estações certificadas, com a possibilidade de expansão para outras estações conforme interesse das Superintendências da Diretoria O em obter a certificação. Para as demais estações, desde então, adota-se um modelo próprio, o SGA-SABESP, desenvolvido internamente com base na Norma ISO 14001 no que se refere ao comprometimento com a prevenção à poluição, a melhoria contínua e a manutenção da conformidade ambiental das instalações considerando aspectos fundamentais da operação de ETAs e ETES, focando na excelência operacional e na conformidade ambiental porém sem a obrigação da certificação. Este realinhamento visa otimizar os



procedimentos e controles, alinhando a implantação do SGA com o avanço dos programas corporativos, como os de licenciamento ambiental e de outorgas.

O Programa Corporativo é guiado por procedimentos e diretrizes voltados para a gestão operacional, abrangendo temas como documentos mandatórios, produtos químicos, resíduos sólidos, ruído, odor e efluentes/corpo receptor. Anualmente, esses temas são avaliados através do *checklist* “Verificação da Conformidade Ambiental”, com recursos financeiros disponibilizados pela EA para corrigir eventuais não conformidades.

Outra experiência inovadora é o Programa de Restauração Florestal, iniciado em 2018, que estabeleceu bancos de áreas para cumprir futuras obrigações de licenciamento de novos empreendimentos, minimizando a geração de novos passivos ambientais. Os plantios são realizados em áreas contíguas, próximas e extensas, utilizando espécies nativas dos biomas Mata Atlântica e Cerrado, visando maximizar os ganhos ambientais e promover a sustentabilidade dos plantios a longo prazo.

O Programa Corporativo ETEs Sustentáveis, criado também em 2018, reconhece iniciativas que recuperam recursos em estações de tratamento de esgoto, alinhando-se às diretrizes ESG. O programa estabelece quatro níveis de sustentabilidade, reconhecendo ETEs que implementam soluções sustentáveis - como aproveitamento do efluente, lodo e biogás, avançando progressivamente nos níveis conforme a adoção desses tipos de práticas.

Este conjunto de iniciativas reflete o compromisso da Sabesp em promover uma gestão ambiental responsável e eficiente, integrando práticas inovadoras para garantir a sustentabilidade de suas operações e contribuir positivamente para o meio ambiente e comunidades atendidas.

3.1.f) Divulgação de produtos e características sustentáveis

Alinhada à PI0013 – Comunicação Empresarial, sob a responsabilidade da Superintendência de Comunicação (PC), a EA divulga informações sobre seus produtos, serviços e novidades para seus clientes-alvo e mercado através de diversos canais eletrônicos: Portal da EA, *Workplace*, reuniões, Relatório de Sustentabilidade, relatórios e avaliações das estações com SGA. A marca é promovida de forma corporativa e local, utilizando tecnologia digital para alcançar públicos diversos.

O Programa Corporativo de Implantação do SGA permite que as Superintendências da Diretoria O avaliem individualmente a gestão social e ambiental das ETAs e ETEs, identificando pontos fortes e áreas de melhoria. Com base nessas avaliações, são priorizadas ações para a melhoria contínua através dos programas ambientais da EA. Todos os programas são acompanhados de recursos financeiros condicionados ao cumprimento de critérios específicos pré-estabelecidos. Na prática, os programas ambientais representam uma fonte adicional de receita para as Superintendências da Diretoria O.

3.2) Experiência sustentável

3.2.a) Responsividade aos clientes

3.2.b) Resolutividade de manifestações

3.2.c) Avaliação da experiência dos clientes

A proximidade dos NGAs com as Superintendências da Diretoria O facilita uma comunicação ágil com a EA permitindo resolver alguns assuntos no dia a dia sem intervenção da EA Sede, considerando as esferas de decisão conforme as atribuições de cada profissional e as diretrizes estabelecidas nos respectivos Programas Corporativos. No entanto, em casos estratégicos ou que possam impactar a Sabesp, as tratativas são feitas em parceria entre a EA e as Superintendências. Por exemplo, o atendimento à Decisão de Diretoria da CETESB – DD nº 054/2022, que dispõe sobre a aprovação dos procedimentos para elaboração e implementação do Plano de Auto-monitoramento de Efluentes Líquidos – PAEL. Nesse caso, o novo requisito legal foi identificado pela EA Sede, que orientou os NGAs a encaminharem todas as demandas relacionadas ao PAEL para serem tratadas de forma padronizada e corporativa.

Os NGAs têm acesso completo aos processos de licenciamento e outorgas dos empreendimentos em operação e encaminham as demandas dos órgãos ambientais para as áreas responsáveis. Essa metodologia de trabalho tem se mostrado eficiente, sem histórico de reclamações e com índice de atendimento de prazos acima da meta estabelecida.

Em 2008 foi concebido e implementado de forma corporativa o Sistema de Informações para a Gestão Ambiental (SIGA) como uma ferramenta de apoio aos processos de planejamento e gestão ambiental. O SIGA conta com diversos módulos que gerenciam informações estratégicas relacionadas à conformidade ambiental e gestão de compromissos. Destacam-se o Licenciamento Ambiental (ETEs, ETAs e EEES), Outorgas de Direito de Uso dos Recursos Hídricos, Sistema de Gestão Ambiental (SGA-Sabesp e ISO 14001) e Legislação Ambiental aplicada às ETAs e ETEs. O acesso a esse sistema é compartilhado com as Superintendências da Diretoria O e entre os objetivos e benefícios alcançados destacam-se:

- Organização e centralização de dados e informações ambientais em uma única base, com integração a outros sistemas corporativos;
- Gestão das principais demandas e práticas de gestão ambiental, incluindo a administração dos programas corporativos;
- Garantia de acesso aos dados, indicadores e informações ambientais para os níveis operacional, tático e estratégico;
- Facilidade na atualização das informações e na análise dos dados;
- Automação do fluxo dos processos e suas aprovações;
- Alertas por e-mail para garantir o cumprimento de prazos dos requisitos ambientais.

Além disso, novas ferramentas como 1Doc, *Power BI* e Banco Access estão em contínua melhoria para aprimorar a comunicação e o acompanhamento das demandas dos clientes.

O monitoramento de mídias e redes sociais é conduzido pela PC através da coleta de notícias veiculadas na imprensa (*clipping*) e análise diária, mensal e anual das reportagens. Essa análise abrange os aspectos e atributos cruciais para a construção e manutenção de uma imagem positiva para a companhia, incluindo a avaliação de sentimentos (negativo, positivo ou neutro) que contribuem para a saúde da marca.



Sociedade



4.1) Responsabilidade socioambiental 4.1.a) Manutenção da legalidade

A responsabilidade socioambiental é um aspecto intrínseco aos processos e atividades desenvolvidos pela EA, pois ainda que seja uma área de engenharia ambiental, denominação que remete às ciências exatas, tem as questões sociais integradas à essência dos trabalhos realizados, que não se limitam apenas à abordagem técnica e científica dos problemas ambientais, considerando que a prestação de serviços de saneamento busca garantir que as necessidades básicas de saneamento das populações sejam atendidas, impactando diretamente a vida das pessoas e da sociedade como um todo.

No que se refere à manutenção da legalidade, a Superintendência Jurídica (CL) coordena a identificação das leis e regulamentos, além de desenvolver mecanismos para garantir o cumprimento destes. O Departamento de Planejamento Ambiental (EAP) realiza levantamentos (d_2009) das legislações ambientais federais e estaduais aplicáveis às ETAs e ETEs com Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implantado. Esse acompanhamento utiliza relatórios de um banco de legislação contratado, acessível através da LEMA Ambiental pelo site lemaambiental.com.br. Com base nesse levantamento, o EAP analisa cada legislação, elabora questões orientadoras para verificação nas estações e disponibiliza as informações no Sistema de Informações para Gestão Ambiental (SIGA), desenvolvido pela EA para auxiliar na gestão ambiental da empresa. Esse processo está alinhado com as diretrizes estabelecidas pela EA por meio do PE-MB0008 – Requisitos Legais e Outros.

Além da consulta às legislações, o contrato com o banco de legislação inclui a disponibilização de instruções claras para verificação das normativas ambientais (m_2022), apoiando o EAP na orientação e aplicação dentro do escopo do SGA. A legislação aplicável disponibilizada no SIGA é verificada obrigatoriamente pelas estações certificadas ISO 14001 e está acessível a todos os funcionários da Sabesp por meio dessa plataforma. Em caso de não conformidade com algum requisito legal, a estação certificada deve iniciar o processo de tratativa utilizando o sistema DocAction, incluindo a identificação da causa raiz, designação de responsáveis e

definição de prazos para o plano de ação.

Para as estações que integram o SGA-Sabesp, modelo de gestão ambiental desenvolvido pela empresa, o EAP criou um checklist de Verificação de Conformidade Ambiental (VCA), conforme apresentado no Critério 8 (cód. 8.2.1). Este documento simplifica a verificação dos requisitos legais, abrangendo documentos obrigatórios, produtos químicos, ruído, odor, vazão, qualidade do efluente e impacto no corpo receptor. Caso haja não conformidade com os requisitos da VCA, a estação com SGA-Sabesp deve registrar a ação no formulário Plano de Ação, disponível no anexo D do Manual-MB0001, especificando responsáveis e prazos para resolução.

Além disso, a EA mantém o Grupo de Trabalho de Legislação (GT Legislação), composto por representantes de cada departamento da Superintendência. Esse grupo se reúne periodicamente para avaliar o impacto das legislações ambientais nas operações da empresa.

4.1.b) Atuação para o desenvolvimento sustentável

Em 2023, a Sabesp revisou sua matriz de materialidade com base nas informações do Programa ESG em Movimento e de um extenso processo de consultas, sob responsabilidade da Superintendência de Sustentabilidade e Governança Corporativa (PS). Essa revisão consolidou a avaliação de desempenho da empresa em relação à implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), destacando a natureza multidisciplinar e transversal de suas atividades. Cada tema material identificado não apenas gera valor para a Sabesp, mas também contribui para alcançar múltiplos ODS. As ações desenvolvidas na EA em programas como o SGA Sabesp, o ETE Sustentáveis, bem como as iniciativas de voluntariado estão alinhadas aos temas materiais e aos ODS 6, 11, 12, 13 e 14, conforme ilustrado na Fig. 4.1.b.1.

O Programa Corporativo ETEs Sustentáveis tem como objetivo implementar ações sustentáveis em estações de tratamento de esgoto. Além de atuarem como barreiras sanitárias, protegendo a saúde pública e prevenindo a poluição, essas ETEs buscam disseminar a cultura da sustentabilidade na Companhia. O desafio consiste em aplicar boas práticas sustentáveis nas estações e realizar intervenções

Fig. 4.1.b.1 – Ações para o desenvolvimento sustentável





nos processos de tratamento, visando reduzir o consumo de recursos naturais e energia, além da contribuição para a redução de emissões de GEE. Isso é alcançado por meio da recuperação de recursos, utilizando de forma benéfica o lodo, o biogás e o efluente gerados no processo de tratamento.

O Programa tem duas frentes de atuação: ações para a conformidade e ações para a sustentabilidade, segundo os preceitos da economia circular e do desenvolvimento sustentável. Atualmente, a Sabesp possui 14 ETEs reconhecidas como ETEs Sustentáveis, baseando-se em critérios específicos do Programa, que estabelece níveis de sustentabilidade. A medida que a ETE implementa soluções sustentáveis pelo uso benéfico do lodo, do biogás e dos efluentes, ou gera energia utilizando os subprodutos do tratamento, ela avança progressivamente em direção à sustentabilidade, alcançando novos níveis no Programa e conquistando o reconhecimento como uma estação sustentável de tratamento de esgoto.

A EA mantém um grupo de empregados que, além de suas atividades regulares, participam do voluntariado da unidade, sob coordenação do EAP. Este grupo realiza e acompanha as iniciativas do Voluntariado Corporativo (d_2021), apoiados pelo PE-RS001 – Voluntariado Empresarial. O grupo se dedica a atender às demandas e campanhas do Voluntariado Corporativo, como a Campanha do Agasalho, Dia das Mães, Natal, entre outras. Atualmente, e nos anos anteriores, a EA colabora com a Instituição “Lar do Amor Cristão” (m_2022), que atende bebês de quatro meses a crianças de até quatro anos, e o Centro de Acolhida “Amparo Maternal” (m_2023), que acolhe mães solo e seus filhos. O indicador cód. 8.3.3 demonstra os resultados dessas práticas de gestão.

Alguns empregados também participam ativamente de entidades e associações, como o Subcomitê de Bacia Pinheiros-Pirapora, Conselho Estadual de Recursos Hídricos (Câmara Técnica pela Cobrança pelo Uso de Recursos Hídricos), Comitê Piracicaba, Capivari e Jundiá (Câmaras Técnicas de Outorgas e Licenças, de Planos de Bacias, de Cobrança), Comitê Médio Paranapanema (Câmara Técnica de Planejamento, Avaliação e Saneamento), e Comitê Aguapeí e Peixe (Câmara Técnica de Planejamento, Avaliação e Saneamento). Além dessas participações, um empregado da EA desempenha a função de Diretor Técnico na Associação de Especialistas em Saneamento (AESAN).

4.2) Segurança socioambiental

4.2.a) Controle de impactos adversos

A implantação voluntária do SGA nas ETAs e ETEs teve início em 2009 como uma ferramenta efetiva para o desenvolvimento operacional. O objetivo principal é aprimorar a eficiência dos sistemas por meio da gestão de riscos, implementação de ações preventivas para evitar impactos ambientais e capacitação das equipes operacionais em temas ambientais.

Uma das principais ferramentas utilizadas é o Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais (LAIA), que permite identificar e avaliar os aspectos e impactos ambientais nas estações que adotam o SGA. Existem dois modelos de LAIA: o PE-

-MB0007, utilizado pelas estações com ISO 14001, e o LAIA Padrão para ETEs e ETAs, um modelo simplificado adotado pelas estações com SGA-Sabesp, disponível nos anexos F e E do Manual do SGA-Sabesp – MANUAL-MB0001.

A identificação dos aspectos ambientais é realizada por todas as estações do SGA, considerando os processos, atividades, serviços e instalações. No LAIA Padrão (SGA-Sabesp), os impactos são categorizados com base na avaliação das condições de operação (normal, anormal ou emergencial) e da situação (real ou potencial) de cada aspecto ambiental. Por outro lado, o LAIA adotado pelas estações certificadas também considera a severidade do impacto (alta, média ou baixa), a abrangência (local, regional e global) e a preocupação com a imagem (remota, latente ou manifestada). Aspectos considerados significativos devem ter controles operacionais estabelecidos, enquanto aspectos emergenciais requerem a adoção de um Plano de Emergência como controle operacional.

O PE-MB0007 determina que as estações certificadas ISO 14001 devem listar os riscos ambientais associados aos seus processos e indicar ações de resposta para cada risco identificado.

A EA, através do EAP, desempenha um papel corporativo na elaboração de diretrizes e apoio para a aplicação do LAIA, coordenando sua elaboração em cada estação pelos Núcleos de Gestão Ambiental (NGA).

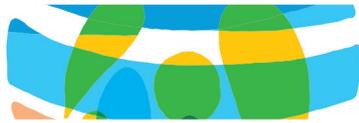
Nas obras da Sabesp, onde há potenciais ou efetivos impactos ambientais, o processo de licenciamento ambiental pode estar sujeito à realização de audiências públicas, a critério do órgão licenciador, para garantir transparência e considerar as questões trazidas pelas comunidades. Além disso, quando necessário, são realizados estudos para avaliar os potenciais impactos ambientais, que devem ser compensados por compromissos de recuperação ambiental. Esses compromissos incluem a implementação de medidas mitigadoras e compensatórias dos impactos causados pelo empreendimento. Nesse sentido, a Companhia prioriza essas compensações ambientais em projetos de recomposição florestal e de matas ciliares, além da manutenção de áreas protegidas, favorecendo a preservação dos solos, das águas e da biodiversidade.

A EA possui um Programa de Restauração Florestal decorrente do licenciamento ambiental de futuros empreendimentos. Esse programa inclui obrigações de restauração florestal para compensação ambiental, quando necessário, e já ultrapassa a marca de 700 mil mudas plantadas, visando atender às obrigações atuais e futuros compromissos.

No prédio da EA, são adotadas práticas para reduzir o consumo de água conforme o Programa de Uso Racional da Água (PURA), além da implantação de coleta seletiva seguindo as diretrizes do programa 3Rs. A Sabesp também implementou práticas de teletrabalho e o uso de ferramentas digitais como o 1Doc, o que contribuiu significativamente para a redução na geração de papel.

4.2.b) Prontidão para emergências

A elaboração dos Planos de Emergência nas estações da Sabesp, seguindo as diretrizes do PE-SS0001, é de responsabilidade da CH. Conforme



o procedimento empresarial citado, os aspectos emergenciais ambientais identificados no LAIA das estações com SGA implantado devem ser integrados aos respectivos Planos de Emergência. Para cada cenário identificado, é estabelecido um procedimento específico de atuação.

O EAP é responsável por determinar, orientar e apoiar as estações na identificação dos aspectos emergenciais, na definição dos procedimentos de atuação e na realização de simulados de emergência. Essas ações visam garantir que as equipes estejam preparadas para responder de forma eficaz e coordenada em situações críticas.

No Complexo Administrativo Costa Carvalho, onde está localizada a EA, as respostas a situações de emergência são reguladas pelo PO-SS0001 – Plano de Emergência, que detalha as ações a serem executadas nessas circunstâncias. A EA mantém equipes treinadas e preparadas para responder imediatamente a emergências, garantindo que o atendimento seja realizado de maneira uniforme e rápida para mitigar quaisquer impactos adversos.



Conhecimento, Inovação e Tecnologia



5.1) Conhecimento essencial

5.1.a) Mapeamento dos conhecimentos

Na EA, busca-se o desenvolvimento de conhecimento técnico específico, conceitual e prático referente à prestação de serviços de saneamento com ênfase nas questões ambientais. Tais conhecimentos são fundamentais para dar suporte às atividades e aos profissionais envolvidos nos programas ambientais corporativos da Sabesp, além de fornecer subsídios para a elaboração de relatórios institucionais e prestação de contas às partes interessadas, entre outros.

Os conhecimentos mais importantes são aqueles relacionados às atividades principais, essenciais para o desempenho e sucesso da Superintendência de Engenharia Ambiental (EA) em suas operações, estratégias de negócios e entrega de valor aos clientes. Esses conhecimentos são fundamentais para a inovação na cadeia de valor, identificando oportunidades novas ou melhorias nos processos existentes através do conhecimento interno e externo disponível. As etapas para identificação incluíram mapeamento das atividades principais, análise da documentação, avaliação das competências dos colaboradores, análise de riscos e oportunidades, alinhamento com o planejamento operacional e validação e priorização pela direção.

Dentre os conhecimentos mais importantes da EA destacam-se, principalmente, o conhecimento da legislação ambiental e de recursos hídricos e os impactos das obrigações e exigências contidas nesses documentos frente a operação dos sistemas, dedicando-se especial atenção à revisão e à publicação de novas legislações. Estas competências essenciais foram revisadas (m_2024) junto à Superintendência de Gente (CH) e estão de acordo com as necessidades da empresa diante do atual cenário de mercado.

5.1.b) Internalização do conhecimento

Para fomentar um ambiente propício à geração e disseminação de conhecimento, a EA disponibiliza regularmente cursos sobre temas ambientais relevantes ao negócio da Sabesp, ministrados ou não por profissionais da própria Superintendência, e que têm como público os profissionais da operação de água e esgoto da Sabesp, proporcionando condições à força de trabalho de adquirir competências para o êxito de suas atividades no que se refere à vertente ambiental.

Os temas dos cursos ministrados entre 2023 e 2024 estão listados a seguir, bem como, o total de capacitados totalizados até maio/24:

- Gerenciamento de resíduos sólidos – 246 colaboradores
- Verificação do atendimento legal ambiental – 90 colaboradores
- Alinhamento para manutenção da Certificação ISO 14001 – 277 colaboradores
- Interpretação da norma ISO 14001 – 154 colaboradores

Como forma de ampliar a oferta e abrangência dos cursos, e como consequência, alcançar uma melhoria significativa do processo de capacitação para a implantação e manutenção do SGA-Sabesp, foi disponibilizado (m_2023) através da Universidade Empresarial Sabesp (UES) um curso virtual sobre o tema alcançando até maio/24 o total de 800 colaboradores treinados.

Os conhecimentos essenciais são mantidos e pro-

tegidos por meio da elaboração de Instrumentos Organizacionais disponibilizados através do Sistema de Organização Empresarial (SOE).

O conhecimento essencial relacionado ao tema “liderança” é desenvolvido por meio de programas corporativos, sob a responsabilidade da Superintendência de Gente (CH), em parceria com entidades como Fundação Dom Cabral e Fundação Instituto de Administração que adotam modernas metodologias de gestão. O indicador cód 8.5.21 apresenta o resultado dessa prática.

5.2) Inovação sustentável

5.2.a) Fomento à inovação

O ambiente favorável à inovação e à excelência é fomentado pela participação constante e ativa da liderança, pelo incentivo ao trabalho em equipe e pela participação em grupos multifuncionais. Também se incentiva a participação e a apresentação de trabalhos em congressos, seminários e prêmios de reconhecimento nacional. Alguns resultados dessas ações incluem:

1. Grupo de Trabalho sobre Análise da Legislação Ambiental e de Recursos Hídricos. Este grupo foi formado para discutir os principais impactos das legislações ambientais nas atividades da Sabesp, com o objetivo de traduzir os requisitos legais aplicáveis ao saneamento.
2. XIV Congresso Brasileiro de Gestão Ambiental – novembro de 2023. Apresentação dos seguintes trabalhos:
 - Gestão da Conformidade Ambiental em Estações de Tratamento de Água e Esgoto
 - Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e Certificação ISO 14001 em Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) e Estações de Tratamento de Água (ETA): caminho para a excelência operacional
 - Participação da mesa redonda “Sistema de Gestão Ambiental Aplicado ao Saneamento: Benefícios Econômicos, Sociais e Ambientais.”
3. Participação no congresso: 7º Seminário sobre sistemas sustentáveis-dez/23
4. Participação de lançamento do SIMQUA (Sistema Integrado de Monitoramento da Qualidade das Águas – CETESB), integrando mesa redonda sobre troca de experiências em monitoramento em tempo real.

Para promover um ambiente propício à obtenção e à geração de conhecimento, é disponibilizado o Plano Individual de Desenvolvimento (PID), que oferece condições para os empregados adquirirem, desenvolverem e ampliarem competências para o sucesso das estratégias. Isso é feito por meio dos cursos virtuais da Universidade Empresarial Sabesp (UES), dos cursos presenciais, além de políticas e procedimentos disponíveis no SOE.

A Sabesp incentiva a força de trabalho (FT) a apresentar e disseminar soluções inovadoras por meio do Prêmio Empreendedor. Nesse programa, ideias e boas práticas são submetidas a um grupo de avaliadores e as melhores são premiadas e divulgadas em toda a empresa.

5.3) Adaptação digital

5.3.a) Desenvolvimento digital do negócio

A EA realiza a renovação tecnológica de produtos e serviços de TI conforme o PE-TI0004 – Aquisi-



Fig.5.3.a.1 – Exemplos de integração digital com as Partes Interessadas (PI)

Canal	Partes Interessadas	Objetivo
Redes Sociais	Todas	A Sabesp utiliza de suas redes sociais para informar suas ações, projetos e se comunicar com seus clientes. As manifestações abertas nestes canais são tratadas pontualmente ou encaminhadas pela PC para as áreas afins para as tratativas e respostas ao cliente.
Workplace (m_2021)	Força de trabalho	A EA também utiliza da rede social corporativa (Workplace) para comunicação divulgação e informação de suas ações para a comunidade Sabesp.
Site Sabesp	Todas	Disponibiliza informações institucionais; notícias sobre projetos e obras; Agência Virtual e Fale Conosco; serviços de emergência; Ouvidoria; Relação com Investidores; Fornecedores; Informe de pagamentos e retenções; licitações eletrônicas (pregão e convite), normas técnicas.
Relatório de Sustentabilidade (d_2009)	Todas	Comunica resultados, impactos e ações em relação a sustentabilidade, bem como sua forma de gestão nos temas de ESG. A EA tem participado ativamente de sua elaboração desde a sua primeira publicação, no que se refere ao desenvolvimento dos capítulos e temas ambientais.
SIGA (d_2010)	Força de trabalho	Mantém as informações para a gestão ambiental e para o atendimento da conformidade ambiental na empresa.
LEMA Ambiental (d_2019)	Força de trabalho	A EA disponibiliza para consulta um banco de legislações vigentes aplicáveis a meio ambiente, recursos hídricos e segurança do trabalho – nos âmbitos Federal e Estadual e no Município de São Paulo através do serviço da LEMA Ambiental.
Painéis de Acompanhamento (PowerBI) (d_2023)	Força de trabalho e Clientes	A EA disponibiliza as informações de suas principais atividades por meio de painéis desenvolvidos em PowerBI, visando a disseminação e gestão integrada dos seus processos.
Plataforma de Solução de Gestão (m_2023)	Força de trabalho	A EP disponibiliza informações em forma de painéis do PowerBI, integrando dados oriundos do SAP, Plano Plurianual de Investimentos, Avanços físicos de obra e Planejamento de Licenciamento Ambiental.

ção e Contratação de Produtos e Serviços de TI, adquirindo-os de forma corporativa por meio de ata de registro de preços ou processos locais.

A Superintendência de Tecnologia da Informação (FX) promove a transformação digital por meio de seminários, reuniões sobre modernização tecnológica, além de eventos corporativos como *lives* sobre tecnologia.

A Sabesp, para integrar digitalmente as partes interessadas, utiliza canais de relacionamento e interação conforme apresentados na Fig.5.3.a.1.

A EA também mantém o Sistema de Informações para a Gestão Ambiental (SIGA), que visa apoiar os principais processos da superintendência por meio dos seguintes módulos: Gestão e Acompanhamento de Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e Acordos Judiciais Ambientais, Gestão das Licenças Ambientais das unidades operacionais instaladas, Gestão das Outorgas de Direito de Uso dos Recursos Hídricos e Sistema de Gestão Ambiental. Esse sistema proporcione aos acionistas e à sociedade a garantia da regularização das unidades operacionais ambientais conforme os requisitos legais.

Além disso, para garantir o cumprimento e o conhecimento de todos os requisitos legais ambientais aplicáveis às atividades da Sabesp, a EA possui contrato com a empresa LEMA Ambiental, responsável por manter atualizada toda a legislação ambiental, de segurança e medicina do trabalho, bem como de recursos hídricos. Esse serviço está disponível para todos os colaboradores da Sabesp através do portal da EA.

5.3.b) Segurança digital

Os procedimentos de segurança da informação estabelecem normas para proteger os ativos de informação, garantindo disponibilidade, integridade e confidencialidade dos recursos de tecnologia da informação e comunicação. Além disso, definem diretrizes

de conduta e responsabilidade para os usuários.

O Departamento de Estratégia e Segurança de TI (FXE), em conjunto com as superintendências da Diretoria Econômico Financeira e de Relações com Investidores (F), é responsável pela manutenção e proteção das informações, recursos de TI (*hardware* e *software*) e pela aplicação dos procedimentos de segurança.

Os servidores corporativos que armazenam os dados acessados e utilizados pela Sabesp estão protegidos em dois *data centers*, localizados nos complexos administrativos Costa Carvalho e Ponte Pequena, ambos equipados com sala-cofre e interligados para garantir redundância e continuidade dos serviços em situações emergenciais. Além disso, possuem geradores para assegurar alta disponibilidade em caso de quedas de energia elétrica. A solução Gerenciamento de Infraestrutura de *Data Center* está implementada, consolidando as informações dos dispositivos de energia e TI em um repositório único para descoberta, coleta, visualização de *dashboards* e relatórios da infraestrutura.

No caso específico do SIGA, com exceção para a consulta de base de legislação, a liberação de acesso aos usuários segue um protocolo de autorização pela liderança da EA em conjunto com a liderança do usuário, devido a sensibilidade das informações.

O Procedimento de Controle de Registros do Sistema Integrado Sabesp, alinhado à Política Institucional de Informações (PI0024) e ao Código de Conduta e Integridade, orienta os colaboradores sobre suas responsabilidades no manuseio das informações. Na EA, o acesso à rede corporativa pelos prestadores de serviços requer o preenchimento do formulário FE-TI0006 Termo de Responsabilidade na Utilização da Rede Corporativa – Prestador de Serviços, em conformidade com a política institucional PI-0006 – Tecnologia da Informação.



Pessoas



6.1) Equipes de alto desempenho

6.1.a) Estruturação das equipes

Um dos objetivos da Sabesp é estabelecer uma estrutura de pessoal otimizada, com perfis e competências necessárias claramente definidas, para promover alta performance e autonomia na autogestão, permitindo a implementação de melhorias contínuas. Na Superintendência de Engenharia Ambiental (EA), a estruturação das equipes segue a Política Institucional de Recursos Humanos (PI0017) (d_2009), alinhada aos objetivos de negócio e aos processos, sustentada por uma estrutura hierárquica e matricial. Isso promove autonomia e valoriza tanto o alto desempenho individual quanto o das equipes.

A Superintendência de Gente (CH) realiza o planejamento do quadro de pessoal e das funções, seguindo as Políticas Institucionais da Sabesp, as necessidades dos processos e as diretrizes do Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CO-DEC). A Diretoria E (Engenharia e Inovação), junto com suas superintendências, avalia, define as vagas, e a EA distribui essas vagas nos departamentos, conforme a necessidade dos processos.

Na estruturação das equipes da EA consta, de forma inovadora, a criação dos Núcleos de Gestão Ambiental (NGAs) (d_2007) (ver Organograma – Perfil) que estão fisicamente alocados nas unidades operacionais, clientes da EA, assegurando a uniformidade de procedimentos e informações, fornecendo orientações estratégicas sobre gestão ambiental para a base operacional. Essa forma de atuação permite também o atendimento mais rápido nas necessidades dos clientes. Durante a reestruturação da Sabesp, em 2023, a EA inspirou outras unidades com a replicação do modelo de NGAs em diferentes áreas descentralizadas próximas às operações. Essa mesma reestruturação também resultou em uma otimização de equipes a partir da criação do Departamento de Licenciamento e Autorizações Ambientais (EAL) que centralizou os processos de licenciamento com uma equipe multidisciplinar e especializada, com consequente aproximação junto às equipes de empreendimentos e projetos, tornando assim, o processo mais ágil e efetivo.

Para impulsionar a produtividade, fomentar respostas ágeis, inovação nos processos e aprendizado organizacional, os empregados são encorajados a participar continuamente de grupos multidisciplinares, como o Grupo Técnico Legislação, criado pela EA (d_2012) com a finalidade de planejar diversas ações voltadas para a obtenção e manutenção da conformidade legal e ambiental. A atividade de acompanhamento e revisão da legislação ambiental e de recursos hídricos, incluindo orientação técnica, é uma atividade contínua da EA. As competências necessárias para as funções, tanto para empregados quanto para líderes, foram definidas corporativamente no Modelo de Gestão de Pessoas por Competências (d_2000).

Em 2012, foi implantada, pelo Comitê Estratégico de Recursos Humanos, de forma participativa e envolvendo representantes de todas as Diretorias da Sabesp, a Avaliação de Competências e Resultados (ACR) e desde então, todos os líderes e empregados, são avaliados anualmente. A ACR foi idealizada com base em um modelo de gestão de pessoas moderno, ágil e flexível, passou por diversas melhorias e atualmente está em consonância com o objetivo

estratégico ‘Ser uma empresa moderna, inclusiva e inovadora’. A ACR é uma oportunidade de focar no desenvolvimento do profissional, alinhando às expectativas do empregado com as da Sabesp e estabelecer compromissos para o aprimoramento da carreira profissional. A prática permite analisar e avaliar o nível de proficiência do profissional em cada competência, identificando as oportunidades de melhoria em sua performance. O Sistema Performance (m_2021) dá suporte à ACR, assim como na gestão de metas e no registro de *feedbacks*, além de fornecer relatórios gerenciais e analíticos. A Fig. 6.1.a.1 apresenta as competências e fatores de desempenho que são aplicados durante a avaliação.

Fig. 6.1.a.1 - Competências e Fatores de Desempenho (ACR)

Perfil	Competências	Fatores de Desempenho
Empregados	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidade • Capacidade Analítica • Competência Técnica • Engajamento Profissional • Inovação • Postura Profissional 	
Gerentes	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Mudanças • Gestão Orientada para Resultados • Inovação • Inteligência Emocional • Liderança e Gestão de Pessoas • Relacionamento com Stakeholders • Tomada de Decisão • Visão do Negócio • Visão Sistêmica 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprometimento • Conduta • Entrega com Excelência • Produtividade

As notas obtidas na ACR são utilizadas pelo Gerente, como norteador para indicação das promoções, seguindo orientações do Plano de Carreiras, Empregos e Salários (PCES), além de subsidiar no estabelecimento do Plano Individual de Desenvolvimento (PID) de cada empregado.

Essas práticas têm resultados apresentados por meio dos indicadores (cód. 8.5.3 e cód. 8.5.6) apresentados no Critério 8.

6.1.b) Composição de equipes

A seleção de novos empregados na EA segue processos internos e externos alinhados ao Código de Conduta e Integridade da Sabesp e à legislação. As necessidades de contratação são identificadas no planejamento do quadro de pessoal e aprovadas pela Diretoria C (Gente e Gestão Corporativa). A seleção externa ocorre por Concurso Público e regime Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), coordenada pela CH, garantindo transparência e igualdade de oportunidades, incluindo reserva de 5% das vagas para pessoas com deficiência (d_1992).

No processo de seleção interna, os empregados que atendam aos pré-requisitos do cargo e perfil desejado podem concorrer. O provimento de funções gerenciais como Gerente de Departamento e Superintendente, pode ocorrer tanto por meio de processo seletivo interno, quanto por indicação do superior imediato, no uso de suas atribuições. O processo seletivo interno (m_2017) tem sido cada vez mais adotado, sendo realizado por consultorias especializadas, com ampla divulgação pelos meios de comunicação interna.



Estagiários e aprendizes são contratados por concurso público, por um período máximo de dois anos, sem efetivação ao término do contrato (d_2006). O Programa Aprendiz, em parceria com o SENAI, tem o objetivo de oferecer qualificação profissional e proporcionar a inserção no mercado de trabalho aos jovens entre 14 e 22 anos, contribuindo para a redução das desigualdades sociais.

Na integração, os novos empregados e aprendizes recebem o Código de Conduta e Integridade, conhecendo os valores e a cultura da organização. A integração abrange aspectos como identidade institucional, estrutura organizacional, Segurança e Saúde no Trabalho (SST), código de conduta, comportamento, atendimento ao cliente, trabalho em equipe, qualidade e comunicação.

Nos primeiros dias na unidade, o gerente local apresenta os processos, colegas e atividades. Os novos empregados são gradualmente alinhados aos princípios culturais da empresa e preparados para suas funções pela equipe de trabalho. Durante o período de experiência de 90 dias, a EA avalia os requisitos mínimos dos novos empregados.

6.1.c) Desenvolvimento de competências das pessoas

Os programas de capacitação e desenvolvimento são atribuição do Departamento de Educação Corporativa, Saúde e Segurança Organizacional (CHD) e atendem as necessidades identificadas na ACR. Na Sabesp as competências (ver Fig. 6.1.a.1) são avaliadas anualmente, apoiada pelo Sistema Performa que gera a Matriz de Resultados (*Nine Box*), conforme Fig. 6.1.c.1, auxiliando a liderança na tomada de decisão para promoções (quando o empregado atinge nota igual ou superior a 80%) e no estabelecimento de compromissos de desenvolvimento no Plano Individual de Desenvolvimento (PID).

Fig. 6.1.c.1 – Matriz de Resultado
(Avaliação de Competências e Resultados)



A EA é responsável pelo Plano Anual de Capacitação Corporativo Ambiental, disponibilizando vagas em treinamentos técnicos para toda a Sabesp, visando potencializar os programas ambientais e mudança de cultura na empresa. Esse plano compreende cursos de implantação do SGA Sabesp, ISO 14001, Resíduos Sólidos, Atendimento a Legislação Ambiental, entre outros. Ressalta-se que alguns treinamentos são ministrados por profissionais da EA.

De forma geral, a capacitação de todos os empregados, incluindo lideranças, é feita por várias metodologias, incluindo, treinamentos externos, internos, ministrados por equipe própria ou virtuais de mercado, e também através de Educação à Distân-

cia (EAD) disponível na Universidade Empresarial Sabesp (UES), ver indicadores (cód. 8.5.4 e cód. 8.5.21) apresentados no Critério 8. O diferencial da UES é sua abrangente grade curricular, destacando programas presenciais e em plataformas de ensino *on line*, com forte estímulo ao autodesenvolvimento, além de promover o desenvolvimento, retenção e compartilhamento de conhecimento. A EA realizou, em 2023 e 2024, as seguintes iniciativas de desenvolvimento de pessoas:

- Curso presencial de Licenciamento Ambiental, visando atualizar seus técnicos;
- Curso a distância “Sistema de Gestão Ambiental” disponível na UES, com o objetivo de fomentar a cultura ambiental na empresa;
- Curso híbrido (presencial e virtual) sobre noções básicas de tratamento de esgoto;
- Curso presencial sobre noções básicas de tratamento de água;
- *Teambuilding* com a equipe do EAL, com foco na melhoria da performance da equipe;
- Visitas técnicas em Estações de Tratamento de Água e Esgoto.

A EA oferece aos técnicos da empresa um serviço de banco de dados, LEMA Ambiental, permitindo a consulta dos requisitos legais vigentes nas áreas de Meio Ambiente, Recursos Hídricos e Segurança do Trabalho, abrangendo os âmbitos Federal, Estadual e Municipal de São Paulo.

6.1.d) Tratamento dos perigos e riscos de saúde e à segurança

Na EA, a identificação, o tratamento dos riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança seguem a Política de Segurança e Saúde do Trabalho (d_2006) e tem como referência a Norma ISO 45001. A coordenação é feita pelo Departamento de Relações do Trabalho (CHS) e pelos Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) em reuniões com gerentes, funcionários e fornecedores. Destacam-se o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) para identificar exposição a riscos, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) para ações preventivas e diagnóstico de doenças, e a Análise Preliminar de Risco (APR) para verificar perigos em cada atividade, obrigatória em contratos de fornecedores.

A APR é feita anualmente durante a construção do Mapa de Riscos, considerando processo, grau e nível de exposição. O SESMT, os membros das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e Brigadistas colaboram na elaboração, definindo a padronização visual da Brigada de Emergências. O Mapa é divulgado em locais estratégicos para acesso fácil, promovendo a cultura de prevenção de acidentes entre os funcionários.

A CH realiza semestralmente o Simulado de Emergência (d_2009), conduzido pelas brigadas de emergência em todas as áreas. Os resultados são analisados, investigados e documentados no sistema SAP. Se necessário, são feitas alterações nos procedimentos, treinamento dos envolvidos e divulgação da ação por meio dos Relatórios de Simulado de Emergência. Esses relatórios são analisados em reuniões de análise crítica.

A liderança da EA colabora com o SESMT em práticas de SST, como os Simulados de Emergência.



Em 2017, o controle de acidentes/incidentes e treinamentos obrigatórios de SST migraram para o sistema SAP, proporcionando maior integração entre atividades, incluindo investigações de acidentes de trabalho.

Na EA, os perigos e riscos ligados a áreas de escritório são: ergonômicos, elétricos, incêndio, quedas e biológicos. Para mitigar esses riscos, adota-se as seguintes ações: implementação de mobiliário ergonômico, inspeções regulares de equipamentos elétricos, organização dos cabos e a Alta Administração providencia a limpeza constante dos pisos, limpeza regular dos ambientes e os serviços de dedetização.

6.1.e) Otimização do clima organizacional

A satisfação dos empregados é avaliada por meio da Pesquisa de Clima Organizacional (d_2001), que fornece subsídios para ações de melhoria considerando as dimensões Credibilidade, Respeito, Orgulho, Camaradagem e Imparcialidade. O objetivo principal é identificar oportunidades de melhoria do ambiente de trabalho e desenvolver ações que possam melhorar fatores essenciais para a produtividade e para o bem-estar de todos. A CH, responsável pelo processo de avaliação do clima em toda a Sabesp, adotou a metodologia *Great Place to Work* (GPTW) (m_2021), com o processo inteiramente conduzido pela consultoria, alinhando a pesquisa Sabesp às melhores práticas de mercado. Isso aprimorou a gestão de referenciais comparativos e otimizou o acesso à pesquisa, que pode ser realizada a partir de qualquer dispositivo conectado à internet. Em 2021, a Sabesp foi certificada pela GPTW como uma Boa Empresa para Trabalhar. O desempenho das medidas para otimizar o clima organizacional é medido pelo Índice de Confiança (Favorabilidade), ver cód. 8.5.7 – Critério 8 – Resultados, que representa o percentual de resultados positivos de todas as dimensões da pesquisa de clima. A EA instituiu um grupo (m_2024) com representantes dos departamentos para apoiar a liderança na análise e estabelecimento de ações para melhoria do clima a partir dos resultados da pesquisa. O resultado da pesquisa também é utilizado no processo de Planejamento Operacional como entrada de informações para o desenvolvimento de ações estratégicas.

A cada ciclo de avaliação, os resultados são usados pela liderança para planejar ações de melhoria de clima organizacional, construídas colaborativamente com a Força de Trabalho (FT). A EA, por exemplo, manteve uma copa desde 2007 e renovou suas instalações (m_2021), incluindo uma sala de leitura e um pergolado na área externa. Em 2024, com base nos resultados da pesquisa de 2023, a EA realiza reuniões estruturadas mensais *on line* e semestrais presenciais para comunicação direta com a liderança, disseminação de informações, busca de comprometimento e integração, e identificação de oportunidades de melhoria. Após as reuniões, os participantes podem avaliar a reunião e sugerir pautas para as próximas.

A Diretoria C mantém o Programa de Qualidade de Vida (PQV) como uma prática regular, com diversas iniciativas para melhorar o ambiente de trabalho, promover bem-estar e equilibrar vida profissional e pessoal. Durante a pandemia de Covid-19, foram implementadas ações no âmbito do PQV, incluindo comunicação clara por meio de uma central de informações, medidas preventivas como campanhas

de vacinação e distribuição de *kits* de higienização, e suporte à saúde mental e bem-estar, como o “*Home Office* do Bem”. A maioria dos funcionários trabalhou em *home office* durante esse período, e pesquisas foram conduzidas em colaboração com a área de Recursos Humanos para avaliar as condições físicas e mentais dos empregados, bem como as dificuldades enfrentadas, visando a adaptação a essa nova realidade de trabalho.

6.2) Desenvolvimento de lideranças

6.2.a) Definição de competências de liderança

A liderança, passa anualmente pelo processo de ACR, conforme descrito no item 6.1.a. Este processo valoriza as pessoas, gerencia carreiras, aprimora competências e foca no aumento da produtividade, identificando as necessidades de desenvolvimento de cada líder para a execução das estratégias e resultados empresariais.

A avaliação ocorre pelo Sistema Performa e o desempenho da liderança é avaliado com base em nove competências gerenciais (Fig. 6.1.a.1). O processo inclui autoavaliação e avaliação do superior, seguido por *feedback* individual. E em comum acordo é elaborado o PID do líder, com proposição de capacitação adequada para as competências e/ou desempenhos que precisam ser desenvolvidos.

Na EA, as principais competências e conhecimentos técnicos foram mapeados (Fig. 6.2.a.1) e são essenciais para a atuação à frente da Superintendência e dos Departamentos. O domínio dessas

Fig. 6.2.a.1 – Competências Técnicas Essenciais para a liderança e FT da EA

Competências Técnicas	Descrição
Desenvolvimento e Implementação de Programas Ambientais	Habilidade em criar ações alinhadas com princípios ambientalmente sustentáveis e de conformidade ambiental. Orienta e implementa as práticas da organização em relação ao meio ambiente, considerando aspectos de atendimento legal, conservação de recursos naturais e gestão de resíduos, incluindo o seu reaproveitamento.
Avaliação de Impacto Ambiental	Habilidade em analisar os efeitos potenciais das atividades organizacionais no meio ambiente, particularmente no setor de saneamento. Avalia criteriosamente os impactos, considerando fatores como biodiversidade, qualidade do ar e recursos hídricos. Identifica áreas de melhoria, mitiga danos ambientais, planeja e executa compensações ambientais.
Conformidade e Legislações Ambientais	Habilidade em garantir que a organização esteja em total conformidade com normas e regulamentações ambientais. Implementa procedimentos para assegurar a aderência a padrões ambientais rigorosos. Destaca-se o conhecimento sobre o processo de licenciamento ambiental, desde a concepção, operação até a desativação de estruturas do setor de saneamento.
Gestão Ambiental e Governança de Recursos Hídricos	Conhecimento das estruturas dos órgãos ambientais e de gestão dos recursos hídricos, além da habilidade de articulação junto a estes órgãos. Possui conhecimento nos aspectos relativos à cobrança pelo uso da água e seus desdobramentos.



competências é o diferencial da liderança e equipes da EA e são constantemente aprimoradas.

O indicador, apresentado no Critério 8 – cód. 8.5.21, demonstra o resultado das horas de capacitação da liderança.

6.2.b) Seleção de líderes e sucessores

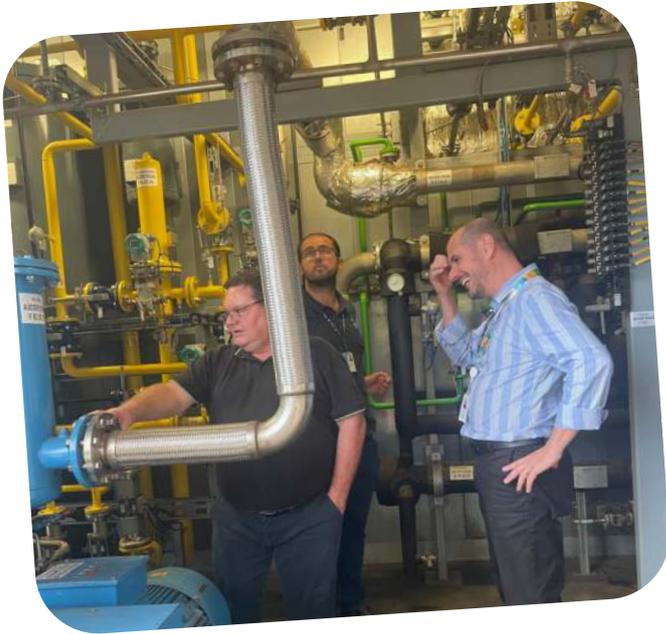
6.2.c) Desenvolvimento de competências de líderes e sucessores

A CH é responsável pelo Programa de Desenvolvimento Líderes (PDL) (d_2012), e tem como objetivo desenvolver os líderes atuais e futuros da Sabesp para conduzir a organização frente aos desafios empresariais nos próximos anos. O PDL foi ampliado (m_2019) contemplando, além dos empregados de carreira universitária, também os de carreira técnica. Em parceria com a Fundação Dom Cabral (FDC) (m_2020), o programa atua em duas importantes frentes: sucessão gerencial e desenvolvimento gerencial.

A sucessão gerencial, aplicada para os profissionais não gerentes, é composta por análise do histórico funcional do participante e contempla requisitos como experiência, formação acadêmica, histórico profissional na organização, história de vida e projetos atuais. A análise do histórico funcional leva em consideração o perfil de liderança definido pela empresa e gera uma pontuação individual como resultado dessa análise. O último ciclo do PDL contou com 3.313 inscritos e ao final do processo, passando pelas etapas de: 1) Avaliação de Perfil; 2) avaliação de Raciocínio Lógico e Analítico; 3) Dinâmica de Grupo e 4) Entrevista Individual (*Assessment*), 150 foram selecionados para integrarem o programa que conta com módulos assíncronos e síncronos, além de atividades de *coaching*.

O desenvolvimento gerencial, também contemplado no PDL, aplica dinâmica de grupo e entrevista individual para os atuais gerentes e estes seguem no programa participando dos módulos assíncronos e síncronos. O último ciclo contou com a participação de 250 gerentes. A EA contou com a participação de mais de 10 empregados no PDL.

Ressalta-se que na EA, a identificação e preparação de novos líderes e sucessores também acontecem através da observação diária das habilidades profissionais e comportamentais relevantes para a liderança.



Processos

7.1) Processos primários e de suporte

7.1.a) Planejamento de fatores de desempenho

Os requisitos aplicáveis aos produtos e aos processos da cadeia de valor são identificados e definidos considerando-se: legislações, publicações e diretrizes no âmbito do meio ambiente e recursos hídricos; licenças ambientais e outorgas de uso de recursos hídricos; Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) e acordos judiciais; órgãos fiscalizadores e requisitos das partes interessadas (Fig. 7.1.a.1).

7.1.b) Projeto de produtos e processos sustentáveis

Os produtos e processos desenvolvidos pela EA são projetados com foco na sustentabilidade, adotando tecnologias limpas, reduzindo impactos ambientais e promovendo a economia circular. A inovação é incentivada continuamente para assegurar que os processos atendam aos mais altos padrões

de qualidade e sustentabilidade. Destacam-se:

- O Programa Corporativo de ETes Sustentáveis, que visa transformar subprodutos como biogás, lodo e efluente, de forma inovadora, em recursos aproveitáveis, com valor agregado para o mercado, através do seu aproveitamento energético.
- O Programa Corporativo de Implementação Progressiva do Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e Certificação ISO 14001 em ETes e ETAs, que busca incorporar a gestão ambiental na rotina operacional. O objetivo é assegurar a conformidade ambiental das operações e desenvolver uma cultura de prevenção de impactos ambientais, reduzindo riscos de acidentes, passivos, autuações e ações judiciais.

7.1.c) Monitoramento do desempenho dos processos

A EA implementa um sistema de monitoramento para acompanhar o desempenho dos processos.

Fig.7.1.a.1 – Processos da Cadeia de Valor EA, principais fatores de desempenho e indicadores

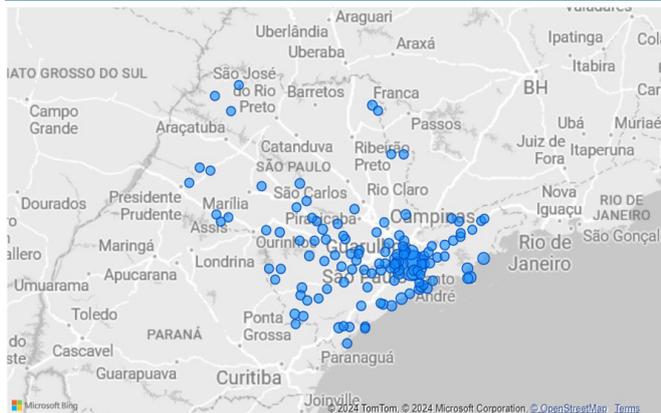
Tipo	Processos	Fatores de desempenho	PIs	Principais indicadores
Primários (*)	Gestão dos Requisitos e Demandas Ambientais	Agilidade na assessoria técnica	CL	Tempo de entrega de análises técnicas
	Desenvolvimento e Gestão do Desempenho Ambiental	Conformidade ambiental	AC ORF PC	Índice de licenças de operação de ETAs e ETes obtidas e protocoladas
			AC ORF PC	Índice de licenças de operação de EEEs obtidas e protocoladas
			AC ORF PC	Índice de outorgas obtidas
			AC	Índice de conformidade ambiental (VCA)
		Melhoria do desempenho ambiental	AC SO	ETAs e ETes com o SGA implementado
	Agilidade na obtenção das licenças e autorizações ambientais	CL AC	On-Time Delivery Performance (ODP) – Performance de entregas	
CL AC		Licenças Ambientais Protocoladas no Prazo (LAPP)		
Suporte	Gestão de Pessoas	Credibilidade	FT	Índice da dimensão Credibilidade (GPTW)
		Respeito	FT	Índice da dimensão Respeito (GPTW)
		Imparcialidade	FT	Índice da dimensão Imparcialidade (GPTW)
		Bom clima organizacional	FT	Índice de Confiabilidade (Favorabilidade) EA (GPTW)
		Cumprimento de metas	FT	Indicador Individual de Desenvolvimento (PPR)
			FT	Oportunidade de capacitação em gestão ambiental - Sabesp
	Contratação e Suprimentos	Cumprimento do contrato	FO	Atraso nas entregas dos fornecedores
		Recebimento no prazo	FO	Atraso no pagamento a fornecedores
	Gestão de Sistemas de Informação	Disponibilidade Segurança Usabilidade das informações	CL FT	Índice de acessos ao SIGA
	Gestão Orçamentária	Atendimento às diretrizes e orientações corporativas Uso adequado e otimizado dos recursos financeiros Atendimento às metas e critérios dos programas ambientais corporativos	AC	CostAD (Contas Corporativas de Meio Ambiente)
	Comunicação	Objetividade Transparência/Clareza Agilidade	FT	Satisfação geral - Reunião Estruturada EA
	Gestão da Estratégia	Cumprimento da estratégia	FT	Índice de maturidade (Pontuação PNQS)

(*) Os indicadores dos processos Primários estão sinalizados no Critério 8 - Resultados Organizacionais como "N".

Partes Interessadas (PIs): AC (Acionista) | CL (Clientes) | FO (Fornecedores) | FT (Força de Trabalho) | ORF (Órgãos Reguladores e Fiscalizadores) | PC (Poder Concedente) | SO (Sociedade)



Fig.7.1.c.1 – Exemplo de imagem em Painel BI Licenças e Autorizações Empreendimentos



Este sistema utiliza indicadores-chave de desempenho (Fig. 7.1.a.1) para avaliar continuamente os diversos processos, identificar oportunidades de melhoria e acompanhar as metas estabelecidas. Além disso, o monitoramento visa garantir o alinhamento aos objetivos operacionais, às necessidades e às expectativas das partes interessadas, às legislações vigentes e às normas aplicáveis de regulação e controle, buscando aumentar a eficiência do processo.

Para manter a qualidade do processo, a EA conta com sistemas tais como: o Sistema de Informações para a Gestão Ambiental (SIGA), o Sistema de Gestão das Legislações aplicáveis ao Meio Ambiente (LEMA) e Painéis customizados de *business intelligence* (PowerBI).

O SIGA tem como objetivo organizar e concentrar dados e informações ambientais em uma única base, possibilitando acesso (indicador cód. 8.6.9 do Critério 8), atualização e a gestão das principais demandas (Fig. 7.1.a.1), tais como licenças de operação, outorgas de uso e demais documentos mandatórios, controlando prazos legais, informações correlatas e a conformidade ambiental das instalações da Sabesp. O LEMA é um software personalizado, cujo banco de dados se destina a armazenar e atualizar a legislação ambiental aplicável ao negócio da Sabesp. Os painéis BI permitem maior agilidade e padronização na apresentação de dados; a EA possui painéis dedicados a licenças e outorgas, termos de ajustamento de conduta (TAC) e empreendimentos conforme Fig. 7.1.c.1, esse desenvolvido após a criação do EAL (m_2023) e aprimorado em junho de 2024.

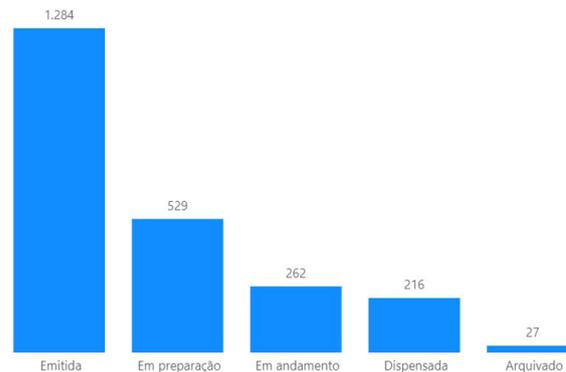
7.1.d) Análise e melhoria de processos e produtos

A análise contínua dos processos e produtos é realizada para identificar áreas de aprimoramento. A metodologia de melhoria contínua - PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) é aplicada para garantir que as mudanças implementadas resultem em ganhos de eficiência, redução de custos e menor impacto ambiental.

Nos fóruns específicos (Reunião da Superintendência, Reunião do Departamento e Reunião de NGA), os processos da cadeia de valor são sistematicamente analisados, as ações são alinhadas e as experiências são compartilhadas entre as áreas.

A presença dos NGAs nas unidades operacionais (indicador cód. 8.4.2 do Critério 8) permite o contato direto e constante com o cliente, que demanda ajustes contínuos conforme as necessidades mo-

Qtde Licenças/Autorizações por Status



mentâneas nos processos executados pela EA, resultando em soluções customizadas.

São realizados eventos de *workshops* de melhorias (d_2018) para o Sistema de Gestão Ambiental com a participação de todas as áreas envolvidas da empresa, visando a identificação de oportunidades com posterior análise da viabilidade e elaboração de plano de ação. Ressalta-se a prática estabelecida de auditorias ambientais (d_2010) para verificação da performance e melhoria contínua nas estações de tratamento com SGA implantado, tanto no modelo ISO 14001 como no modelo Sabesp, conduzidas por empresa contratada especializadas em normativos ambientais. Pendências apontadas nestas auditorias são tratadas e acompanhadas conforme orientação corporativa.

Outras melhorias contínuas e incrementais ocorrem sobre demanda, de acordo com as atualizações das normativas aplicáveis.

7.2) Processos de fornecimento

7.2.a) Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos

Com o objetivo de encontrar fornecedores alinhados à visão da Sabesp como empresa competitiva, inovadora e sustentável, futuros parceiros participantes de processos licitatórios devem comprovar conformidade com os parâmetros legais exigidos (jurídicos, sociais, fiscais, trabalhistas, segurança, técnico e econômico-financeiros). Além disso, devem declarar conhecimento e adesão ao Código de Conduta e Integridade, afirmar a ausência de interdição por crimes ambientais e assegurar a legalidade na utilização de produtos e subprodutos de madeira.

A Sabesp conduz seus negócios de maneira legal, ética, transparente e profissional, em conformidade com as leis anticorrupção. Portanto, exige que seus contratados atuem de forma a evitar práticas lesivas contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, e que estejam em consonância com os princípios da administração pública. Além disso, é essencial o cumprimento rigoroso das legislações ambientais, incluindo normativas federais e estaduais, normas técnicas aplicáveis e regulamentações de órgãos de fiscalização ambiental.

Desde 2018, a CS em conjunto com a EA estabeleceu que os contratos da Sabesp com fornecedores possuam cláusula de logística reversa para embalagens de produtos químicos, sendo de responsa-

bilidade do fornecedor a coleta e destinação das embalagens já utilizadas.

7.2.b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

A qualificação e a seleção de fornecedores seguem critérios rigorosos de sustentabilidade, em conformidade com a legislação vigente e a Política Institucional de Suprimentos e Contratações (PI0005). Os sistemas e procedimentos destacados incluem o Novo Cadastro de Fornecedores, o Sistema de Gerenciamento de Licitações (SGL) e o Sistema de Pregão Eletrônico, todos hospedados no site da Sabesp, que incorporam regras de negócios inovadoras e continuamente aprimoradas.

Os fornecedores podem obter qualificação através do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo (CAUFESP), um sistema eletrônico que mantém registros dos interessados em participar de licitações e contratações com órgãos da Administração Pública Estadual. Para serem contratados, os fornecedores devem atender às exigências estabelecidas nos editais de convocação.

O processo de pré-qualificação é conduzido corporativamente pelo Departamento de Compras e Logística (FSC) e está sempre aberto a novos interessados. Os fornecedores recebem o Atestado de Pré-Qualificação (APQ), que comprova sua pré-qualificação para o fornecimento de materiais.

Nos procedimentos licitatórios, os modos de disputa incluem menor preço, maior desconto, melhor combinação de técnica e preço, e maior retorno econômico. Microempresas e empresas de pequeno porte recebem tratamento diferenciado conforme o Estatuto da Micro e Pequena Empresa (Lei 123/06) e suas atualizações. Fornecedores de insumos exclusivos, específicos ou regulados como energia elétrica e telecomunicações têm procedimentos de seleção e qualificação específicos.

Os requisitos de fornecimento são comunicados aos fornecedores através da publicação de especificações técnicas e exigências nos editais, disponíveis no site da Sabesp e no Diário Oficial do Estado.

Em 2021, foi realizado trabalho entre as áreas de suprimentos e ambiental para que requisitos ambientais fizessem parte do processo de pré-qualificação e da elaboração de editais. Destaca-se ainda, que a CS é anualmente auditada como área de apoio nas auditorias da ISO 14001, resultando em uma melhoria contínua.

7.2.c) Monitoramento do fornecimento

O monitoramento é realizado de forma contínua através das observações da execução do objeto pelo administrador e fiscais do contrato. Independentemente do tipo, seja o fornecimento de materiais e equipamentos ou a execução de obras e serviços, a fiscalização é permanente e visa assegurar que o que está descrito no contrato e seus anexos seja conciliado com o produto ou serviço entregue.

Os fornecedores de materiais e equipamentos estratégicos passam por um processo de pré-qualificação para comprovar que o produto a ser adquirido está em conformidade com as especificações exigidas, nos aspectos técnico, legal e ambiental. Parte desses materiais é inspecionada na fábrica e os demais no momento do recebimento.

Os fornecedores de obras e serviços são monitorados em várias áreas: jurídica, técnica, administrativa, segurança, social e ambiental. A fiscalização demanda comunicação contínua entre as partes, com a participação do administrador do contrato ou pessoa designada. Inicia-se na reunião de partida do contrato para alinhar valores, estratégias e informações da Sabesp, e é repetida sistematicamente durante o contrato para controle e avaliação dos resultados.

O monitoramento dos serviços é realizado pelos Administradores de Contratos através do FAC - Formulário de Avaliação da Contratada, conforme PE-SU008 – Avaliação da Contratada via SAP, permitindo a análise dos serviços prestados quanto à qualidade, prazo, organização, apresentação de materiais, equipamentos e conformidade com a legislação, conforme especificações técnicas dos contratos. Além disso, os fornecedores de obras e serviços são avaliados em questões legais de segurança e saúde no trabalho, conforme PE-RH0003 – Procedimento Segurança, Medicina e Meio Ambiente do Trabalho em Obras e Serviços Contratados.

7.3) Processos econômico-financeiros

7.3.a) Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro

A perspectiva de Sustentabilidade e o desdobramento do objetivo estratégico Maximizar resultado econômico-financeiro orientam o processo conduzido pela Diretoria F (Econômico-Financeira e de Relações com os Investidores). Os requisitos da SOX e os mais altos padrões de governança corporativa são atendidos para garantir a capacidade de captação de recursos financeiros e a remuneração aos acionistas. O reconhecimento externo confirma a eficácia desse processo: a Sabesp foi reconhecida 22 vezes com o Troféu Transparência ANEFAC e inúmeras vezes no Prêmio Valor 1000.

No Planejamento Estratégico são estabelecidas as diretrizes empresariais, objetivos estratégicos e metas para subsidiar a definição dos requisitos econômico-financeiros, conforme a Política Institucional de Gestão Financeira (PI0002). Essas diretrizes são fundamentadas nas demandas da Diretoria Colegiada e do Conselho de Administração (CA), visando assegurar o crescimento sustentável. Além disso, são estabelecidos os níveis esperados de desempenho econômico-financeiro da Sabesp, de cada Diretoria e das respectivas Superintendências. A EA adota o CostAD como principal indicador de Gestão Orçamentária, conforme apresentado no Critério 8 (cód. 8.1.1) e colabora na geração de lucros por meio de custos evitáveis, alcançados pelas ações de gestão de riscos ambientais no âmbito administrativo e judicial.

7.3.b) Projeção orçamentária

A projeção orçamentária é realizada com base no Planejamento Estratégico que considera os recursos necessários para a execução dos processos e alcance das metas estabelecidas. O orçamento é elaborado conforme as diretrizes definidas pela Diretoria F, por meio de superintendências distintas: a Superintendência de Planejamento e Controle (FT) cuida dos orçamentos de receitas e despesas, enquanto a Superintendência de Engenharia e Plane-



jamento (EP) orienta o orçamento de investimentos. A EA tem a responsabilidade pelo controle e execução do orçamento corporativo ambiental da Sabesp, através do acompanhamento junto às unidades operacionais que aplicam o recurso em ações de viés ambiental em suas instalações, conforme regras estabelecidas. O Departamento EAP é encarregado do controle e gerenciamento do orçamento de despesas e investimentos, assegurando a disseminação interna das premissas e metas, esclarecendo dúvidas, analisando e consolidando as informações.

7.3.d) Equilíbrio do fluxo financeiro

Este critério não se aplica à EA, pois a superintendência não realiza captação de recursos, essa ação é realizada pela Superintendência de Planejamento e Controle (FT).



Resultados Organizacionais

Tipos: N: Negócio | E: Estratégico | O: Operacional | G: GRMD

Partes Interessadas (PI): AC: Acionista | CL: Clientes | FO: Fornecedores | FT: Força de Trabalho | PC: Poder Concedente | ORF: Órgãos Reguladores e Fiscalizadores | SO: Sociedade Referencial comparativo: Dir. E (Diretoria de Engenharia e Inovação - Sabesp) | EIM (Superintendência de Gestão de Empreendimentos Metropolitanos e Baixada Santista - Sabesp) | OP (Superintendência Alto Paranapanema - Sabesp) | OO (Superintendência Oeste - Sabesp) | RL (Requisito Legal) | Sabesp (Companhia de Saneamento Básico do Estado de SP) | Sanepar (Companhia Saneamento do Paraná) | Copasa (Companhia de Saneamento de Minas Gerais).

Demais siglas: UM (Unidade de medida) | MS (melhor sentido) | RC (Referencial Comparativo) | RPI (Requisito de Parte Interessada) | PI (Parte Interessada) | PAM (Potencial de Alcance de Metas)

8.1 RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
8.1.1	E	IFn04 (S)	CostAD (Contas Corporativas de Meio Ambiente)	%	7	(e)	(e)	OO	58,1	AC	90,0
(e) O indicador IFn04 (S) será apresentado na visita, por se tratar de informação sigilosa.											
PAM: Intensificação do acompanhamento dos processos de execução orçamentária.											
8.1.2	O	IFn20	Margem Ebitda (Sabesp)	%	7	32,2	35,7	Copasa	34,3		
8.1.3	O	IFn23	ROIC - Retorno sobre o capital investido (Sabesp)	%	7	7,6	10,4	PNQS	7,1		
8.1.4	O		Valor de mercado das ações Sabesp	R\$	7	55,0	74,3	Copasa	18,7		
		IFn15	Evasão de receita								
		IFn01	Índice de desempenho financeiro								
Os indicadores IFn15 e IFn01 não apresentam valores, pois a Superintendência EA não tem arrecadação por ser tratar de uma área de apoio.											

8.2 RESULTADOS AMBIENTAIS											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
IMPACTOS AMBIENTAIS											
8.2.1	E/N	ISc04 (S)	Índice de conformidade ambiental (VCA)	%	7	(a)	(a)	OP	86,0	AC	90,0
PAM: Priorização nas soluções das pendências existentes junto às unidades operacionais com disponibilização de recursos das Contas Corporativas de Meio Ambiente.											
8.2.2	E/N	ISc11 I	Índice de licenças de operação de ETAs e ETEs obtidas e protocoladas	%	7	(a)	(a)	Sanepar	92,7	AC ORF PC	100,0
PAM: Priorização nas soluções das pendências existentes junto às unidades operacionais com disponibilização de recursos das Contas Corporativas de Meio Ambiente.											
8.2.3	E/N	ISc11 II	Índice de licenças de operação de EEEs obtidas e protocoladas	%	7	(a)	(a)	RL	100,0	AC ORF PC	100,0
PAM: Priorização nas soluções das pendências existentes junto às unidades operacionais com disponibilização de recursos das Contas Corporativas de Meio Ambiente.											
(a) Os indicadores ISc04 (S), ISc11 I e ISc11 II serão apresentadas na visita, tendo em vista que são informações sigilosas.											
PRESERVAÇÃO											
8.2.4	O		Realização dos pagamentos da cobrança pelo uso da água	%	7	93,6	89,9				
A utilização efetiva do volume de água não é de responsabilidade da EA, entretanto há o controle e o acompanhamento de outorgas e da cobrança pelo uso da água.											
		ISc09	Tratamento do esgoto gerado								
		ISc10	Tratamento de esgoto - SNIS								
Os indicadores ISc09 e ISc10 não fazem parte do escopo de atuação da Superintendência EA.											



8.3 RESULTADOS SOCIAIS											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
IMPACTOS											
8.3.1	O		Mitigação do impacto de odor (VCA)	%	↗	96,0	96,0				
8.3.2	O		Mitigação do impacto de ruído (VCA)	%	↗	90,0	91,0				
		ISc02	Sanções e indenizações								
Sanções e indenizações são aplicadas nas Unidades Operacionais da Sabesp, não sendo de responsabilidade da Superintendência EA.											
DESENVOLVIMENTO SOCIAL											
8.3.3	G	ISc01 (S)	Contribuições da FT nas campanhas de voluntariado	%	↗	69,5	76,0	OO	67,0		
8.3.4	G	ISc17	Mulheres em cargo de liderança	%	↗	60,0	50,0	Dir. E	37,0		
Houve uma reestruturação em 2023, quando diminuíram os cargos de liderança na Sabesp.											
8.4 RESULTADOS RELATIVOS AOS CLIENTES E AO MERCADO											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
CLIENTES											
8.4.1	E	ICm02	Satisfação dos clientes	%	↗		(b)	OO	79,0	CL	>75,0
(b) Indicador criado a partir do alinhamento do PO-EA 2024. O resultado será apresentado na visita.											
PAM: Intensificação das ações de relacionamento com os clientes, a partir das oportunidades identificadas na Pesquisa de Satisfação.											
		ICm01a	Reclamações de problemas								
Os clientes da EA são as unidades operacionais das Diretorias E e O, e a Superintendência EA trata as reclamações durante as reuniões periódicas realizadas entre as partes.											
		ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários								
		ISp08	Reclamações sobre qualidade da água								
		ISp09	Reclamações sobre falta de água								
Os indicadores ICm10, ISp08 e ISp09 não fazem parte do escopo de atuação da Superintendência EA.											
MERCADO											
8.4.2	N		Superintendência operacional atendida por NGA	%	↗	100,0	100,0	Metodologia própria	AC	100,0	
		ICm05	Atendimento urbano de água								
		ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário								
Os indicadores ICm05 e ICm06 não fazem parte do escopo de atuação da Superintendência EA.											



8.5 RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
SISTEMA DE TRABALHO											
8.5.1	G	IPe01 (S)/ IPe11 (S)	Produtividade da FT	%	↗	106,3	105,2				
A Produtividade da FT é um indicador obtido pela Avaliação de Competência e Desempenho (ACD), numa escala de 0 a 115%, sendo mais do que 100% quando supera o esperado.											
8.5.2	G	IPe12	Absenteísmo	%	↘	1,7	0,7				
8.5.3	G	IPe18 (S)	Evolução do desempenho das pessoas	%	↗	95,6	98,1				
A Evolução do desempenho das pessoas é um indicador obtido pela Avaliação de Competência e Desempenho (ACD) que demonstra o percentual de empregados elegíveis para promoção anual.											
8.5.4	G	IPe03	Capacitação anual da FT	h. ano/emp	↗	59,4	99,4	OO	54,3		
8.5.5	O		Oportunidade de capacitação em gestão ambiental - Sabesp	unidade	↗	2650,0	2083,0				
8.5.6	E		Indicador Individual de Desenvolvimento (PPR)	%	↗	100,0	100,0	Dir. E	97,8	FT	100,0
O Indicador Individual de Desempenho (PPR) foi criado e acompanhado a partir do Programa de Participação nos Resultados de 2023. PAM: Intensificação do acompanhamento do PID de cada colaborador.											
8.5.7	E	IPe04	Índice de Confiabilidade (Favorabilidade) EA (GPTW)	%	↗	65,0	68,0	Média Sabesp	64,0	FT	> 68
PAM: Execução de ações já planejadas a partir das oportunidades identificadas na Pesquisa de Clima Organizacional.											
8.5.8	O		Índice da dimensão Credibilidade (GPTW)	%	↗	58,0	66,0	Média Sabesp	43,0		
8.5.9	O		Questão: A liderança me mantém informado(a) sobre assuntos importantes e sobre mudanças na empresa (GPTW)	%	↗	47,0	58,0				
8.5.10	O		Questão: A liderança é honesta e ética na condução dos negócios (GPTW)	%	↗	87,0	75,0				
8.5.11	O		Questão: A alta liderança representa plenamente os valores e comportamentos da nossa empresa (GPTW)	%	↗	62,0	67,0				
8.5.12	O		Índice da dimensão Respeito (GPTW)	%	↗	64,0	67,0	Média Sabesp	55,0		
8.5.13	O		Questão: A empresa me oferece treinamento ou outras formas de desenvolvimento para o meu crescimento profissional (GPTW)	%	↗	82,0	94,0				
8.5.14	O		Questão: Nossas instalações contribuem para um bom ambiente de trabalho (GPTW)	%	↗	73,0	52,0				
8.5.15	O		Questão: Temos benefícios especiais e diferenciados aqui (GPTW)	%	↗	73,0	63,0				
8.5.16	O		Índice da dimensão Imparcialidade (GPTW)	%	↗	67,0	65,0	Média Sabesp	51,0		
8.5.17	O		Questão: As promoções são dadas às pessoas que realmente mais merecem (GPTW)	%	↗	53,0	52,0				
8.5.18	O		Questão: A liderança evita o favoritismo (GPTW)	%	↗	56,0	53,0				
8.5.19	G	IPe05	Frequência de acidentes	%	↘	0,0	0,0				
8.5.20	G	IPe06	Gravidade de acidentes	%	↘	0,0	0,0				



8.5 RESULTADOS RELATIVOS ÀS PESSOAS											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
LIDERANÇA											
8.5.21	G	IPe15	Capacitação anual dos líderes formais	h.ano/líder	↗	40,0	84,0				
8.5.22	G	IPe16	Questão: A liderança sabe coordenar pessoas e distribuir tarefas adequadamente (GPTW)	%	↗	51,0	67,0				
8.6 RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS											
PRODUTO											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
8.6.1	E/N	ISp30 I (S)	On-Time Delivery Performance (ODP) – Performance de entregas	%	↗		(c)	EM	104,0*	CL AC	100,0
* O valor do RC é referente ao período de jan-mai/2024. PAM: Planejamento e tempestividade das ações preliminares relacionadas aos licenciamentos ambientais das obras.											
8.6.2	E/N	ISp30 II (S)	Licenças Ambientais Protocoladas no Prazo (LAPP)	%	↗		(c)	RL	100,0	CL AC	97,0
PAM: Intensificar o controle de prazos de renovação das licenças de operação das instalações Sabesp. (c) Os indicadores ISp30 I (S) e ISp30 II (S) foram criados e acompanhados a partir de dez/2023, por meio de diretrizes e orientações da nova Diretoria da Sabesp. Eles serão apresentados na visita, tendo em vista que são informações sigilosas.											
8.6.3	E/N	ISp10 (S)	Tempo de entrega de análises técnicas	dias	↔	3,3	4,4	Metodologia própria		CL	até 5
PAM: Manter a organização das atividades e aprimorar o desenvolvimento dos colaboradores envolvidos.											
		ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída								
		ISp02a	Água distribuída dentro do padrão								
		ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento								
		ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água								
		ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário								
		ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão								
		ISp16	Análises de turbidez fora do padrão								
		ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão								
		ISp18	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada								
		ISp20a	Água tratada dentro do padrão								
		ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado								

8.6 RESULTADOS RELATIVOS AOS PROCESSOS											
Código	Tipo	GRMD	Indicador	UM	MS	2022	2023	RC 2023		RPI 2023	
								Organização	Valor	PI	Valor
PRODUTO											
		ISp24a	Efluente de esgoto dentro do padrão								
Os indicadores ISp01, ISp02a, ISp03, ISp04, ISp06, ISp15, ISp16, ISp17, ISp18, ISp20a, ISp23, ISp24a não fazem parte do escopo de atuação da Superintendência EA.											
Certificação ISO 14001, concedida pela Bureau Veritas, mantendo o selo em todas as 36 estações de tratamento de água e esgotos certificadas em anos anteriores.											
8.6.4	E/N		Índice de outorgas obtidas	%	↗	(d)	(d)	RL	100,0	AC ORF PC	100,0
(d) As informações relativas às outorgas serão apresentadas na visita tendo em vista que são informações sigilosas. PAM: Intensificar a gestão junto aos órgãos competentes (DAEE e ANA).											
8.6.5	E/N		ETAs e ETEs com o SGA implementado	%	↗	74,0	80,0	Metodologia própria		AC SO	100,0
PAM: Intensificar a gestão junto às unidades operacionais, disponibilizando recursos das Contas Corporativas de Meio Ambiente.											
		ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação								
		ISp27	Índice de perdas de água na distribuição								
		IFn02	Águas não faturadas por volume (Índice de perdas de faturamento)								
		IPa02	Hidrometração								
		IPa03	Macromedição								
		IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água								
		IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto								
Os indicadores ISp14, ISp27, IFn02, IPa02, IPa03, IPa04a, IPa04b não fazem parte do escopo de atuação da Superintendência de EA.											
PROCESSOS DE SUPORTE											
8.6.6	G	IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	%	↘	0,0	0,0			FO	0,0
8.6.7	E	IPa11	Índice de maturidade (Pontuação PNQS)	%	↗	85,6	85,6	Média PNQS	67,5	FT	80,0
PAM: Implementar as ações advindas dos Planos de Melhorias das avaliações internas e externas do Sistema de Gestão EA. O valor de 2023 refere-se a autoavaliação.											
8.6.8	O		Índice de acessos ao SIGA	%	↗	84,3	84,1				
8.6.9	O		Disponibilidade do SIGA	%	↗	100,0	100,0				
8.6.10	O		Disponibilidade do LEMA	%	↗	100,0	100,0				
		ISp28	Reservatórios de água tratada limpos								
O indicador ISp28 não faz parte do escopo de atuação da Superintendência EA.											
FORNECIMENTO											
8.6.11	G	IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	%	↘	0,0	0,0				
		IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação								
O indicador IFr02 não faz parte do escopo de atuação da Superintendência EA.											

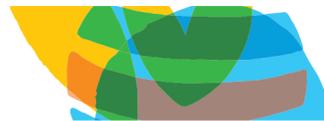


Glossário



A	
ABNT NBR	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AC	Parte interessada Acionista
ACR	Avaliação de Competências e Resultados
AESAN	Associação de Especialistas em Saneamento
ANA	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
ANEFAC	Associação Nacional de Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade
APQ	Atestado de Pré-qualificação
APR	Análise Preliminar de Riscos
B	
BI	<i>Business Intelligence</i> . Coleção de serviços de <i>software</i> , aplicativos e conectores que trabalham juntos para transformar fontes de dados não relacionadas em informações coerentes, visualmente envolventes e interativas
C	
CA	Conselho de Administração
CAUFESP	Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo
CETESB	Companhia Ambiental do Estado de São Paulo
CH	Superintendência de Gente
CHD	Departamento de Educação Corporativa, Saúde e Segurança Organizacional
CIPA	Comissão Interna de Prevenção a Acidentes
CK	Superintendência de Conformidade e Riscos
CL	Parte interessada Clientes
CL	Superintendência Jurídica
CL06	Perspectiva Clientes / Objetivo Operacional: Promover a assessoria técnica especializada
CL07	Perspectiva Clientes / Objetivo Operacional: Promover o relacionamento com os clientes
CLA	Departamento Jurídico Ambiental
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CODEC	Conselho de Defesa dos Capitais do Estado
COSO – ERM	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management</i>
CostAD	<i>Cost Adherence</i> . Indicador econômico que verifica a aderência ao custo do orçamento. É apresentado na forma acumulada
CS	Superintendência de Suprimentos
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
D	
d_xxxx	Desde (início da prática de gestão)
DAEE	Departamento de Águas e Energia Elétrica do Estado de São Paulo
DD	Deliberação de Diretoria
Diretoria E	Diretoria de Engenharia e Inovação
Diretoria F	Diretoria Econômico-Financeiro e de Relações com Investidores
Diretoria O	Diretoria de Operação e Manutenção
E	
EA	Superintendência de Engenharia Ambiental
EAC	Departamento de Controle Ambiental

EAD	Educação à Distância
EAL	Departamento de Licenciamento e Autorizações Ambientais
EAP	Departamento de Planejamento Ambiental
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EM	Superintendência de Gestão de Empreendimentos Metropolitanos e Baixada Santista
EP	Superintendência de Engenharia e Planejamento
EPC	Estação de Pré-Condicionamento
ESG	Sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança (<i>Environmental, Social and Governance</i>)
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
F	
F	Diretoria Econômico-Financeira e de Relações com Investidores
FAC	Formulário de Avaliação da Contratada
FDC	Fundação Dom Cabral
FE-TI	Formulário Empresarial Tecnologia da Informação
FO	Parte Interessada Fornecedores
FSC	Departamento de Compras e Logística
FT	Força de Trabalho
FT	Superintendência de Planejamento e Controle
FX	Superintendência de Tecnologia da Informação
FXE	Departamento de Estratégia e Segurança de TI
G	
GOPE	Grupo Operacional do SGA
GPTW	<i>Great Place to Work</i>
GT	Grupo de trabalho
GTAT	Grupo Tático do SGA
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
L	
LAIA	Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais
LEMA	Sistema de Gestão das Legislações aplicáveis ao meio ambiente
M	
m_xxxx	Melhoria (implantação da melhoria)
Matriz SWOT	Sigla em inglês para análise de cenário - Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>)
MS	Melhor sentido
N	
NGA	Núcleo de Gestão Ambiental
O	
ODP	<i>On time Delivery Performance</i> . Indicador de aderência ao prazo final. Verifica se o prazo final de cada atividade será atendido e se há riscos para o atendimento
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



OFR	Parte interessada Órgãos Fiscalizadores e Reguladores
OO	Superintendência Oeste
OP	Superintendência Alto Paranapanema
P	
PA	Superintendência de Auditoria
PAEL	Plano de Automonitoramento de Efluentes Líquidos
PC	Superintendência de Comunicação
PC	Parte Interessada Poder Concedente
PCES	Plano de Carreiras, Empregos e Salários
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PCO	Pesquisa de Clima Organizacional
PDCA	Ferramenta de melhoria contínua. Sigla em inglês para Planejamento, Ação, Verificação e Correção (<i>Plan, Do, Check, Act</i>)
PDL	Programa de Desenvolvimento de Líderes
PE01	Perspectiva Pessoas / Objetivo Operacional: Aprimorar a gestão de pessoas
PE02	Perspectiva Pessoas / Objetivo Operacional: Promover o desenvolvimento das pessoas
PE-MB	Procedimento Empresarial Meio Ambiente
PE-RH	Procedimento Empresarial Recursos Humanos
PE-RI	Procedimento Empresarial Riscos
PE-RS	Procedimento Empresarial Responsabilidade Socioambiental
PE-SS	Procedimento Empresarial Segurança e Saúde no Trabalho
PE-SU	Procedimento Empresarial Suprimentos
PE-TI	Procedimento Empresarial Tecnologia da Informação
PID	Plano Individual de Desenvolvimento
PI (número)	Política Institucional (número)
PIs	Partes Interessadas
PO-EA	Planejamento Operacional da Superintendência de Engenharia Ambiental
PPR	Programa de Participação de Resultados
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PQV	Programa de Qualidade de Vida
PR03	Perspectiva Processos / Objetivo Operacional: Agilizar o processo de obtenção de licença e autorizações
PR04	Perspectiva Processos / Objetivo Operacional: Potencializar os programas ambientais
PR05	Perspectiva Processos / Objetivo Operacional: Aprimorar a maturidade da gestão
Programa 3Rs	Reduzir, Reutilizar e Reciclar
PS	Superintendência de Sustentabilidade e Governança Corporativa
PURA	Programa de Uso Racional da Água
R	
Rainbow	Plataforma de comunicação com serviço de texto, voz e vídeo.
RC	Referencial Comparativo

RL	Requisito Legal
RPI	Requisito de Parte Interessada
S	
Sabesp	Companhia de Saneamento Básico do Estado de SP
Sanepar	Companhia Saneamento do Paraná
SAP	Ferramenta de gestão tipo ERP (<i>Enterprise Resource Planning</i>). Sistema que integra os diferentes processos da organização, além de automatizar determinadas tarefas
SAP GRC-RM	Módulo do Sistema SAP que concentra a gestão de riscos empresariais (<i>Governance, Risk, and Compliance - Risk Management</i>)
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESMT	Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho
SGA	Sistema de Gestão Ambiental
SGL	Sistema de Gerenciamento de Licitações
SIGA	Sistema de Informações para Gestão Ambiental
SIMQUA	Sistema Integrado de Monitoramento da Qualidade das Águas (CETESB)
SO	Parte interessada Sociedade
SOE	Sistema de Organização Empresarial
SOX	Lei <i>Sarbanes Oxley</i>
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
SU08	Perspectiva Sustentabilidade / Objetivo Operacional: Assegurar a conformidade ambiental na Sabesp
T	
TAC	Termo de Ajustamento de Conduta
U	
UES	Universidade Empresarial Sabesp
UFV	Usinas Minigeradoras Fotovoltaicas
UM	Unidade de medida
UR	Unidades Recuperadoras da Qualidade de Águas em Áreas Informais
V	
VCA	Verificação de Conformidade Ambiental
W	
Workplace	Plataforma de comunicação empresarial que combina bate-papo, vídeo, publicações entre outros
Z	
Zoom	Programa de <i>software</i> de videotelefonia



Documentos

CRITÉRIO 8 - RESULTADOS ORGANIZACIONAIS

Tipos: N: Negócio | E: Estratégico | O: Operacional | G: GRMD

Demais siglas: UM (Unidade de medida) | MS (melhor sentido)

Código	Tipo	GRMD	Indicador	Fórmula dos indicadores similares aos do GRMD e dos indicadores próprios da EA	UM	MS
8.1.1	E	IFn04 (S)	CostAD (Contas Corporativas de Meio Ambiente)	(Custo realizado de investimento / custo orçado de investimento) Acumulado	%	↗
8.2.1	E/N	ISc04 (S)	Índice de conformidade ambiental (VCA)	Quantidade de itens conformes - ponderado / Quantidade de itens avaliados	%	↗
8.2.4	O		Realização dos pagamentos da cobrança pelo uso da água	(Valor realizado / valor previsto)*100	%	↗
8.3.1	O		Mitigação do impacto de odor (VCA)	Quantidade do item Odor conforme / Quantidade do item Odor avaliado	%	↗
8.3.2	O		Mitigação do impacto de ruído (VCA)	Quantidade do item Ruído conforme / Quantidade do item Ruído avaliado	%	↗
8.3.3	G	ISc01 (S)	Contribuições da FT nas campanhas de voluntariado	(Quantidade de FT que contribui nas campanhas de voluntariado / Quantidade total FT)*100	%	↗
8.4.2	O		Superintendência operacional atendida por NGA	(Quantidade de superintendências operacionais atendidas por NGA / Quantidade de superintendências operacionais totais)*100	%	↗
8.5.1	G	IPe01 (S) / IPe11 (S)	Produtividade da FT	Média da pontuação obtida pela FT no fator de desempenho "Produtividade" da ACR	%	↗
8.5.3	G	IPe18 (S)	Evolução do desempenho das pessoas	(Quantidade de FT elegível à promoção / Quantidade total de FT)*100	%	↗
8.5.5	O		Oportunidade de capacitação em gestão ambiental - Sabesp	Quantidade de vagas em treinamentos oferecidos pela EA para a Sabesp	unidade	↗
8.5.6	E		Indicador Individual de Desenvolvimento (PPR)	(Quantidade de FT que cumpriu a carga horária mínima de 20h de capacitação / Quantidade total de FT)*100	%	↗
8.5.8	O		Índice da dimensão Credibilidade (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.9	O		Questão: A liderança me mantém informado(a) sobre assuntos importantes e sobre mudanças na empresa (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.10	O		Questão: A liderança é honesta e ética na condução dos negócios (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.11	O		Questão: A alta liderança representa plenamente os valores e comportamentos da nossa empresa (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.12	O		Índice da dimensão Respeito (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.13	O		Questão: A empresa me oferece treinamento ou outras formas de desenvolvimento para o meu crescimento profissional (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.14	O		Questão: Nossas instalações contribuem para um bom ambiente de trabalho (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.15	O		Questão: Temos benefícios especiais e diferenciados aqui (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.16	O		Índice da dimensão Imparcialidade (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.17	O		Questão: As promoções são dadas às pessoas que realmente mais merecem (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗



Código	Tipo	GRMD	Indicador	Fórmula dos indicadores similares aos do GRMD e dos indicadores próprios da EA	UM	MS
8.5.18	O		Questão: A liderança evita o favoritismo (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.5.22	G	IPe16	Questão: A liderança sabe coordenar pessoas e distribuir tarefas adequadamente (GPTW)	De acordo com metodologia GPTW	%	↗
8.6.1	E/N	ISp30 I (S)	On-Time Delivery Performance (ODP) – Performance de entregas	(Data final prevista de licenciamento - data inicial prevista de licenciamento / data final realizada de licenciamento - data inicial prevista de licenciamento)*100	%	↗
8.6.2	E/N	ISp30 II (S)	Licenças Ambientais Protocoladas no Prazo (LAPP)	(Total de instalações em operação com licenças ambientais renovadas no prazo / Total de instalações em operação com licenças ambientais a serem renovadas)*100	%	↗
8.6.3	E/N	ISp10 (S)	Tempo de entrega de análises técnicas	Σ (Quantidade de dias gastos por análise técnica entregue no período) / (Total de análises técnicas entregues no período)	dias	↔
8.6.4	E/N		Índice de outorgas obtidas	((Total de Usos em Operação com Outorgas Válidas + Renovações de Outorgas realizadas dentro do prazo) / (Total de Usos em Operação))*100	%	↗
8.6.5	E/N		ETAs e ETES com o SGA implementado	(Quantidade de ETAs e ETES com SGA implantado / Quantidade de ETAs e ETES totais)*100	%	↗
8.6.7	E	IPa11	Índice de maturidade (Pontuação PNQS)	De acordo com metodologia MEGSA ESG nível B	%	↗
8.6.8	O		Índice de acessos ao SIGA	(Usuários que acessaram o sistema no ano vigente/Usuários que acessaram o sistema nos últimos dois anos)*100	%	↗
8.6.9	O		Disponibilidade do SIGA	(Quantidade de horas com interrupção no sistema / 8760 horas)*100	%	↗
8.6.10	O		Disponibilidade do LEMA	(Quantidade de horas com interrupção no sistema / 8760 horas)*100	%	↗

**PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE**

CANDIDATURA	
ID: 025/24	Data de cadastro: 14/05/2024 10:10:16
Usuário cadastro: Givanilda de Moraes Silva	E-mail do usuário: gmsilva@sabesp.com.br
Situação da ficha: Aprovada	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível B	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: De 51 a 500 colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: Superintendência de Engenharia Ambiental	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: EA	
CNPJ da candidata ou responsável: 43.776.517/0001-80	Forma de direito: Mista
Tipo de organização: Unidade de Apoio	Mês e ano de instituição: 04/2007
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 68	% da força de trabalho da controladora: 0.6%
Atividades principais da organização candidata: Conduzir a gestão ambiental integrada, considerando a manutenção da conformidade; negociar com órgãos de meio ambiente e de recursos hídricos; acompanhar e avaliar tecnicamente o impacto da legislação ambiental no setor de saneamento.	
Razão social responsável pela organização candidata: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	


PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP		CNPJ da fonte pagadora: 43.776.517/0001-80
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Eraldo Kobayashi dos Santos		
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: eksantos@sabesp.com.br		
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (11) 96485-3950		Melhor data para emissão da nota fiscal: 03/06/2024
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Deve constar o número do pedido de compra que será informado pela Unidade.		
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO		
Nome da instalação	Endereço	Qtd. aprox. de pessoas
Complexo Administrativo Costa Carvalho	Rua Costa Carvalho, 300, Pinheiros, São Paulo/SP, CEP 05429-000.	36
Complexo Administrativo Ponte Pequena	Avenida do Estado, 561, Ponte Pequena, São Paulo/SP, CEP 01107-900.	8
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Alto Paranapanema - OP)	Avenida Padre Antonio Brunetti, 1234, Vila Rio Branco, Itapetininga/SP, CEP 18208-080.	02
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Baixada Santista - OX)	Avenida São Francisco, 128, Centro, Santos/SP, CEP 11013-917.	01
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Baixo Paranapanema - OU)	Avenida Coronel José Soares Marcondes, 3623, Jardim Bongiovani, Presidente Prudente/SP, CEP 19050-230.	02
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Baixo Tietê e Grande - OT)	Rua Tenente Florêncio Pupo Netto, 300 - Bloco 3, Jd. Americano, Lins/SP, CEP 16400-680.	02
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Capivari/Jundiaí - OJ)	Estrada João Bernardo Filho, 120, Bairro da Ponte, Itatiba/SP - CEP 13251-690.	02
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Leste - OL)	Rua Najatu, 72, Penha, São Paulo/SP, CEP 03613-050.	01
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Litoral Norte - OI)	Estrada do Rio Claro, 420, Caraguatatuba/SP, CEP 11660-970.	01
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Médio Tietê - OM)	Rua Doutor Costa Leite, 2000, Vila Nogueira, Botucatu/SP, CEP 18606-820.	02
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Norte - ON)	Rua Conselheiro Saraiva, 519, Santana, São Paulo/SP - CEP 02037-021.	01
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Oeste - OO)	Rua Major Paladino, 300, Prédio 10, Vila Leopoldina, São Paulo/SP - CEP 05314-001.	01
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Pardo e Grande - OF)	Avenida Doutor Flávio Rocha, 4951, Parque dos Pinhais, Franca/SP, CEP 14405-600.	02

**PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE**

LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço	Qtd. aprox. de pessoas	
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Sul - OS)	Rua Graham Bell, 647, Alto da Boa Vista, São Paulo/SP, CEP 04737-030.	01	
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Tratamento de Esgotos - OE)	Avenida do Estado, 561, Ponte Pequena, São Paulo/SP, CEP 01107-900.	02	
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Vale do Paraíba - OV)	Avenida Heitor Villa Lobos, 1229, Vila Ema, São José dos Campos/SP, CEP 12243-260.	01	
Núcleo de Gestão Ambiental (Superintendência Vale do Ribeira - OR)	Rua Professor Antonio Fernandes, 155, Vila Tupy, Registro/SP, CEP 11900-000.	03	
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Givanilda de Moraes Silva	(11) 99729-5340	gmsilva@sabesp.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Emerson Martins Moreira	(11) 99468-9275	emmoreira@sabesp.com.br
Principal dirigente	Emerson Martins Moreira	(11) 99468-9275	emmoreira@sabesp.com.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
<input checked="" type="checkbox"/> Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
<input checked="" type="checkbox"/> Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			



COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

SUMÁRIO DE GESTÃO PARA PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO - PNQS

São Paulo, 26 de junho de 2024.

À
Coordenação Nacional da Qualidade da ABES - CNQA
Ref.: Sigilo das informações relevantes Sabesp

Com objetivo de garantir a confidencialidade das informações estratégicas da Companhia, servimos por meio desse comunicado, solicitar que as informações não públicas da Sabesp, como metas e estratégias de atuação para o alcance das mesmas que serão disponibilizadas pela Companhia, não sejam referenciadas, citadas ou compartilhadas com terceiros.

Por esse motivo, as informações não públicas da Sabesp não serão incluídas no Sumário de Gestão, mas serão apresentadas aos examinadores durante as visitas às unidades, desde que os examinadores tenham o compromisso de preservação do sigilo, conforme regulamento e código de ética do PNQS. Nesse sentido, solicitamos a V.Sas. que os examinadores designados para avaliar as unidades da Sabesp sejam informados sobre essa excepcionalidade para que não haja prejuízo na avaliação das unidades candidatas ao prêmio.

Atenciosamente,

Rosana Shinzato Sakimoto

Gerente do Departamento de Gestão Corporativa

Sabrina de Menezes Correa Furstenau Sabino

Diretora de Gente e Gestão Corporativa

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp
Diretoria de Gestão e Gestão Corporativa
Departamento de Gestão Corporativa
Endereço Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo - SP
www.sabesp.com.br

Assinado por 2 pessoas: ROSANA SHINZATO SAKIMOTO e SABRINA DE MENEZES CORREA FURSTENAU SABINO. O
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://assinaturasabesp.1doc.com.br/verificacao/2441-EF5D-8277-2FCB> e informe o código 2441-EF5D-8277-2FCB.





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 2441-EF5D-8277-2FCB

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ROSANA SHINZATO SAKIMOTO (CPF 118.XXX.XXX-14) em 26/06/2024 11:53:46 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ SABRINA DE MENEZES CORREA FURSTENAU SABINO (CPF 038.XXX.XXX-22) em 27/06/2024
16:04:13 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://assinaturasabesp.1doc.com.br/verificacao/2441-EF5D-8277-2FCB>



Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP

São Paulo, 03 de Julho de 2024.

A
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE
CNPJ: 33.945.015/0001-81

REF.: CONFIRMAÇÃO DE PAGAMENTO

Confirmamos o pagamento no dia 01/07/2024 do documento de fatura N° 5102616625, no valor de R\$ 11.222,00.

O pagamento foi efetuado através do/da BANCO DO BRASIL S/A, executado pela agência N° 3070-8 e conta corrente N° 156771-3 da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP, para o banco 001 agência N° 1251-3 e conta corrente do favorecido N° 125970-9, com o documento de compensação Sabesp N° 2006621403.

Autenticação bancária: 53131C2525D42711

Referências: 11465 0107 RC ABES 11465 SS 68498/2024

Atenciosamente

Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
Rua Costa Carvalho, 300
CNPJ: 43.776.517/0001-80



DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

A **Superintendência de Engenharia Ambiental (EA)**, por seu responsável principal abaixo assinado, declara, para os fins de direito, que são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e à força de trabalho.

São Paulo, 12 de julho de 2024.

Emerson Martins Moreira
Superintendente





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BA83-EE23-9E87-C65B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ EMERSON MARTINS MOREIRA (CPF 142.XXX.XXX-64) em 12/07/2024 11:39:47 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://assinaturasabesp.1doc.com.br/verificacao/BA83-EE23-9E87-C65B>