



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

A) Informações sobre o Case

Nome do Case Aumento da eficiência operacional nos setores de abastecimento da UGR Santana, com redução de perdas em áreas de alta vulnerabilidade social, por meio de contrato de performance.		Ano 2017
Tema central REDUÇÃO DE PERDAS	Região (Assinalar com "X") <input type="checkbox"/> Grupo 1 - N, NE, CO <input checked="" type="checkbox"/> Grupo 2 - S, SE, DF	
Temas associados Manutenção e reabilitação de ativos e de infraestrutura		
Abrangência ou alcance O programa abrange os sete setores de abastecimento: Derivação Tremembé, Edu Chaves, Mirante, Santana, Tucuruvi, Vila Maria e Vila Medeiros da Unidade de Gerenciamento Regional (UGR) Santana localizada no distrito da zona norte do município de São Paulo.		
Natureza do Case (Assinalar com "X") <input checked="" type="checkbox"/> Gerenciamento de Melhoria <input type="checkbox"/> Gerenciamento de Emergência Programa que mostra os principais aspectos do gerenciamento da melhoria da Eficiência Operacional, centrada nos temas acima, em condições normais de operação e os resultados alcançados. Programa mostra os principais aspectos do gerenciamento de uma grave crise centrada nos temas acima, em condições extremas ou adversas de qualquer natureza e os resultados alcançados.		
Resumo do Case (até 12 linhas) Em 2016 o Instituto Mapa Brasil mapeou 14,9% da população da capital paulista vivendo em locais denominados áreas irregulares. Normalmente, essa população se abastece de ligações clandestinas, que causam grandes perdas de água, seja por conta de consumo irregular, ou pelos vários vazamentos que ocorrem nos encanamentos precários. Nesses locais, a SABESP é impedida legalmente de atuar, porém em parceria com as Prefeituras tem obtido autorizações para implantar o sistema de abastecimento de água. As ações de regularização do abastecimento se dão por meio de uma modelagem inovadora de contratação, chamado de contrato de Performance, onde os custos com investimentos e infraestrutura ficam por conta da contratada. Ela executa redes e ligações, instalam as caixas de medição, os hidrômetros, suprimem as ligações clandestinas e somente começa a receber da SABESP em função do consumo de água medido em cada imóvel conectado. Essa iniciativa permitiu a regularização da ligação de água de sete mil imóveis na área de atuação da UGR Santana, atendendo cerca de 21 mil moradores e evitando a perda de aproximadamente 144 mil litros de água tratada.		
Resumir os aspectos relevantes do Programa descrito neste Case. Citar as razões, direcionamentos, decisões, desafios, metas e aspectos mais relevantes que determinaram a prioridade. Mencionar níveis de liderança e áreas ou equipes multidisciplinares envolvidas, bem como eventuais parcerias. Sintetizar o processo ou forma encontrada para atingir os objetivos, destacando novas abordagens ou inovações e principais vantagens. Citar eventuais tecnologias de informação e de processo relevantes utilizadas. Informar um ou mais resultados quantitativos de melhoria da eficiência operacional associados ao Programa.		

B) Perfil da Organização
Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case

Nome da organização candidata Unidade de Negócio Norte - MN	Razão Social responsável pela candidata Sabesp – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
Serviços prestados pela candidata Distribuição e tratamento de água e coleta de esgotos	CNPJ 43.776.517/0406-45

Forma de atuação da candidata <input type="checkbox"/> Empresa pública <input checked="" type="checkbox"/> Unidade de empresa pública <input type="checkbox"/> Serviço Autônomo <input type="checkbox"/> Empresa privada <input type="checkbox"/> Unidade de empresa privada <input type="checkbox"/> Departamento Municipal <input type="checkbox"/> Consórcio de empresas <input type="checkbox"/> Autarquia <input type="checkbox"/> Outro: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

Força Trabalho 980 pessoas Incluir terceiros com supervisão direta	Porte operacional A unidade candidata atende aproximadamente 3.100.000 habitantes (projeção SEADE 2016). Possui 920.154 ligações ativas (set/2017), com 1.124.528 economias residenciais ativas de água. (dez/2016). Com 6.800 km de rede e água (dez/2016) e 4.550 km de redes de esgoto (dez/2016), aproximadamente. Usar informações pertinentes ao setor de saneamento. Ex.: ligações, economias, habitantes, extensão de rede, volumes, etc.
--	--

Responsável pela candidatura Eliane R. M. Horcaio	Principal dirigente da organização candidata César Fornazari Ridolpho
Email ehorcaio@sabesp.com.br	Email cridolpho@sabesp.com.br
A organização candidata concorda em responder consultas presenciais ou remotas da Banca Avaliadora para esclarecimento de dúvidas, bem como, no caso de o Case ser finalista, concorda em responder consultas de associados da ABES para compartilhar seu conhecimento em prol do saneamento ambiental.	Este Case deve ser remetido do endereço de email do principal dirigente para <i>cnqa@abes-dn.org.br</i> , que ao fazê-lo, responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pela Banca Avaliadora do PEOS e divulgação, no caso de ser declarado finalista.
Cel (11) 98685-3219	Endereço principal da candidata Rua Antônio Pereira de Souza, 110 –Santana –São Paulo.
Outras particularidades relevantes (até 5 linhas) XXXXXXXXXX Utilizar esse espaço para fornecer outras informações que considerar relevantes para contextualizar a análise do Case.	



Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

Utilizar no preenchimento tipo Arial, mínimos: texto tamanho 10, texto tabelas tamanho 8, texto figuras tamanho 6
Limite de 14 páginas total com enunciados

C) Perfil Complementar

Informações utilizadas para contextualizar a análise do Case

1. Origem da organização candidata

Informar a origem da organização candidata mencionando, de forma breve, datas e fatos relevantes sobre a instituição ou alteração do controle e do principal executivo (Ex.: fundação, criação, aquisições, fusões, reestruturações, desmembramentos, incorporações, separações, alteração de controle acionário, troca do principal executivo etc.).

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

Instância de governança

Informar nesse espaço a denominação dos principais níveis de governança da organização candidata responsáveis pelo seu desempenho estratégico e operacional. Ex.: Conselho, Proprietário, Diretoria corporativa (de uma unidade autônoma), Departamento etc..

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

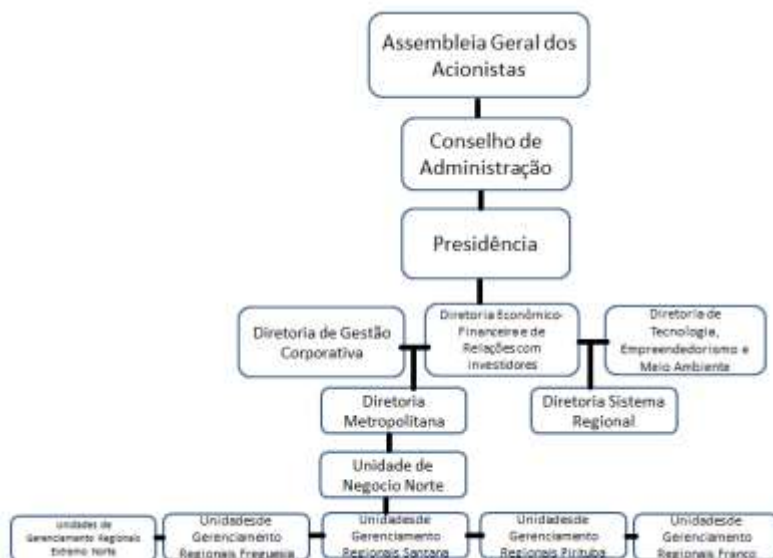


Figura: 1 organograma da unidade

Instância de controle da sociedade

Informar, se existir, a denominação do órgão ou órgãos controladores do desempenho da organização, em termos de Eficiência Operacional em tema central ou associado ao Programa (Ex. Agência Reguladora, Secretaria Municipal, Órgão Ambiental, Ministério etc.). Se não existir, declarar o fato.

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



2. Áreas internas envolvidas

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

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

Grupos de Projeto/Trabalho

Informar a denominação dos Terceiros envolvidos no Programa e suas responsabilidades, como fornecedores, parceiros, consultores, prestadores, áreas corporativas e outros.

Gestão de Contrato de Performance de regularização de áreas irregulares – composto por colaboradores de toda a estrutura da UGR.

3. Terceiros envolvidos

Informar a denominação dos Terceiros envolvidos no Programa e suas responsabilidades, como fornecedores, parceiros, consultores, prestadores, áreas corporativas e outros.

- **Consórcio LCS** – responsável por toda implantação do escopo determinado pelo contrato e monitoramento das ligações geradas pelo contrato.
- **TECDATA** – responsável pela leitura e emissão de contas.

4. Desafios para aumento da Eficiência Operacional

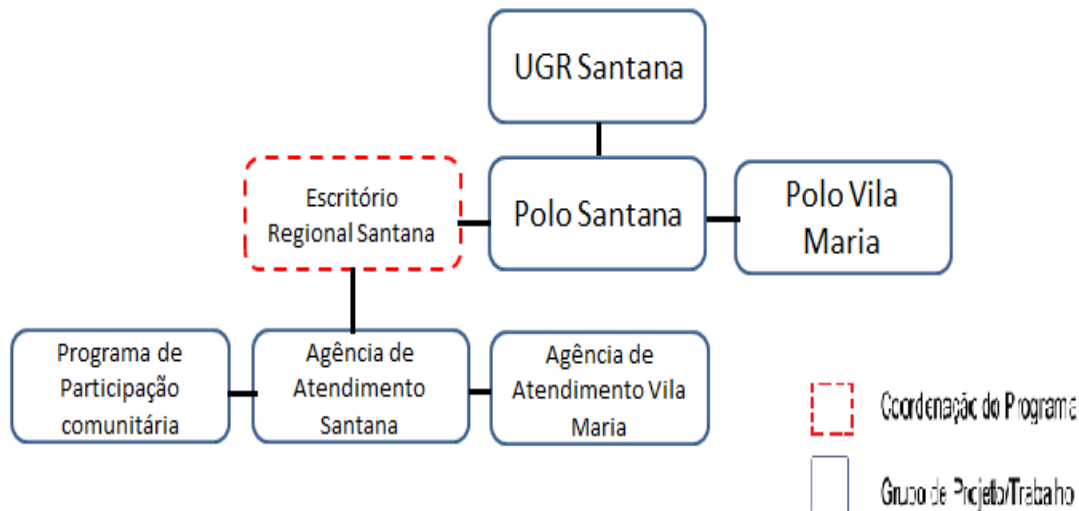
Informar os principais obstáculos à melhoria da Eficiência Operacional ou à recuperação da súbita perda de eficiência (crise), conforme a Natureza do Case acima, bem como outras restrições relevantes.

Entre os principais obstáculos estão:

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

5. Organograma ou estrutura

Informar a estrutura organizacional envolvida no Programa e linha de reporte do Líder ou Coordenação do Programa. Usar organograma ou tabela com as principais áreas, se desejar. Se a organização for uma unidade autônoma, indicar os principais vínculos com a organização controladora e outras áreas corporativas, se for pertinente ao Case.





Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

Critérios PEOS
Oito Critérios aplicados ao Case

Os oito Critérios se correlacionam com os equivalentes do modelo do PNQS e em cada um deles busca-se questionar os aspectos da excelência em gestão aplicada ao Programa de melhoria da Eficiência Operacional descrito no Case. Os sete primeiros questionam os processos gerenciais associados ao Programa e algumas evidências associadas e o oitavo solicita os resultados alcançados pelo Programa implantado.

Questões de processos gerenciais

Critérios de 1 a 7

Sistema de pontuação (por questão)

Grau	0: Não responde	1: Responde pouco	2: Responde boa parte	3: Responde quase tudo	4: Responde tudo ou praticamente tudo
Escala%	0	25	50	75	100

1. Liderança **Peso 12**

a) descrever o valor, princípio organizacional, credo, política ou outro direcionamento formal que destaque a busca da eficiência operacional, alto desempenho ou objetivo similar, como sendo cultura relevante na organização e informar de que forma isso é anunciado formal e ativamente à força de trabalho e terceiros envolvidos.

A Sabesp estabelece, valida e atualiza seus valores e princípios organizacionais durante o ciclo de planejamento estratégico, o qual se desdobra em planejamento tático (nível da Diretoria Metropolitana - M) e operacional (nível da Unidade de Negócio Norte – MN), com o envolvimento da força de trabalho.

A MN busca incessantemente a eficiência operacional em seus processos. Em relação à redução de perdas de água, foco desse trabalho, essa busca está fortemente alinhada à cultura organizacional da MN e aos seguintes direcionadores:

Missão	Visão de Futuro	Diretrizes Estratégicas
Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.	Ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Segurança Hídrica: Garantir a disponibilidade hídrica para sua área de atuação. ✓ Sustentabilidade: Promover o crescimento da Sabesp com equilíbrio econômico-financeiro de forma ambientalmente correta e socialmente justa.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeito ao meio ambiente: Sendo responsável em relação a seus contemporâneos, bem como às gerações futuras, buscando o desenvolvimento sustentável, promovendo a educação e a consciência ambiental, zelando pela recuperação e preservação dos recursos hídricos. ✓ Competência: Atuando com profissionalismo, agilidade, eficácia, garantindo a qualidade de seus processos, serviços e produtos. Valorizando os conhecimentos compartilhados, a proatividade, a criatividade, a inovação, a simplicidade e a flexibilidade na busca de soluções. 	
Objetivos Operacionais		
Aperfeiçoar o Processo Água	<i>Garantir disponibilidade hídrica</i>	
Ação Estruturante	Ação Estruturante	
Implementar nas UGRs a capacidade de responder pelo sistema de distribuição de água e seus respectivos indicadores de engenharia operacional.	Incrementar análises e ferramentas que subsidiem ações para potencializar a redução de Perdas na MN.	

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



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

Canal	Público	Conteúdo
Site Sabesp	Todas as partes interessadas	Agência Virtual, Relatório de Sustentabilidade, Código de Ética e Conduta, entre outros.
MN Informa	Força de trabalho	Informações do PASG (Plano de Aperfeiçoamento do Sistema Gerencial), desempenho da UN (metas e planos de ação), notícias de relevância sobre a MN e a Sabesp, assuntos gerais de utilidade pública.
Mural Sabesp	Força de trabalho	Fatos relativos à Sabesp, MN, RH, Grêmio, Entidades, Saúde, Classificados e outros.
Painel do PASG	Força de trabalho	Mapa operacional da MN (visão, diretrizes e objetivos do ano), Campanha “É Importante Saber”, análise de performance mensal da gerência, realizações do PASG.
Reuniões Estruturadas	Força de trabalho	Pendências da reunião anterior, Espaço da Excelência (valores, diretrizes, práticas de gestão), Divulgação da performance da gerência (indicadores, planos de ação, reclamações e auditorias, se houver). Espaço da Segurança, Espaço do Colaborador (aniversários o que foi feito de bom, entre outros).
Semana do Compromisso	Força de trabalho	Mapa operacional da MN, Missão, Visão, diretrizes, objetivos, metas e planos de ação, entre outros.
Painel Nossa Gente	Fornecedores	Fatos relativos à Sabesp e MN, entre outros.
Reunião de Partida	Fornecedores	Código de Ética e Conduta, Missão, Visão, diretrizes, cláusulas contratuais.
Dia do Compromisso	Fornecedores	Mapa operacional da MN, Missão, Visão, diretrizes, objetivos, metas e planos de ação, entre outros.
Encontro com Fornecedores	Fornecedores	Código de Ética e Conduta, Missão, Visão, diretrizes, cláusulas contratuais, melhoria de processos, entre outros.
Encontro com Fornecedores e SESMT	Fornecedores	Práticas seguras, indicadores de SST, entre outros.

b) informar qualquer ação de mudança cultural relativa ao Programa, destacando qual ou quais são os aspectos negativos da cultura reprimidos ou positivos são reforçados e os respectivos motivos.

A MN busca sempre mecanismos e práticas que auxiliem a mudança cultural e melhoria dos processos, de forma integrada, a decisão da Alta Administração da MN, com destaque para gestão de uma nova forma de contrato que visa a busca de melhores desempenhos da redução de perdas de água e aumento da carteira de cliente e, consequentemente gerar maior rentabilidade.

A UGR criou equipe multisetorial no intento de gerir o contrato de performance da unidade, alinhada à ideia de mudança na gestão de terceiros, através de colaboradores com perfil e conhecimento que permitem estruturar planos, práticas e ferramentas. O conhecimento adquirido é compartilhado com o objetivo de disseminar e esclarecer os benefícios gerados pelas mudanças culturais.

Essa nova filosofia de contrato trouxe grandes possibilidades e desafios para a organização, sobretudo para o controle de perdas e administração de contrato que demonstram ótimos resultados e mudanças culturais, tanto internas como dos prestadores de serviços. Dentre as principais mudanças na cultura da organização podemos destacar uma inovação de proposta de modelo de contrato intitulada “Água Legal”, que tem como objetivo reduzir perdas em áreas de alta vulnerabilidade social tem como objetivo ações de regularizar as ligações de água com a supressão da infraestrutura irregular e recuperação de clientes, visando o aumento da eficiência operacional.

c) Informar de que forma o Programa consta do mapeamento de riscos da organização como ação mitigadora.

Mencionar o grau do risco mitigado pelo Programa. Fornecer a escala de graus de risco utilizada no mapeamento.

A UGR Santana, sob coordenação do administrador do contrato, com base na descrição do **Plano Municipal de Saneamento do Município de São Paulo, do Planejamento operacional da Unidade de Negócio** e atender a legislação, identificou como maiores riscos ligados ao negócio, os riscos financeiros, estratégicos e operacionais.

Os riscos empresariais identificados recebem tratativa através dos planos de ação, cabendo a MN assumir riscos de cunho operacional relacionados à sua autonomia de gestão. Na tabela abaixo, temos um extrato dos principais riscos identificados pela MN, no qual a questão da redução de perdas de água está inserida.



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

Natureza	Descrição	Tratativas	Objetivos
Operação	Não fornecer água potável em quantidade e qualidade adequadas.	Atendimento a portaria MS 2914/11 para qualidade da água e ações para ampliação da oferta (ICAD e IRD). Busca-se controlar e minimizar as avarias e quebras de ramais de distribuição por meio da Renovação de Ativos (d_2009). O programa de substituição de redes iniciará em 2014.	✓ Aperfeiçoar o Processo Água ✓ Garantir disponibilidade hídrica

Além disso, a UGR, por meio de procedimento corporativo, contribui a cada dois anos para o **Levantamento de Aspectos e Impactos Socioambientais**.

Uma vez caracterizado o aspecto (quanto sua condição, intervenção, situação, probabilidade e frequência) e classificados os impactos (quanto à severidade, abrangência e imagem da companhia), há condições suficientes para discriminar o nível de significância dos impactos em: baixo, moderado e crítico.

Os impactos considerados críticos são controlados nas reuniões de análise crítica por meio de indicadores, planos de ação e objetivos operacionais. Em que para os impactos moderados são estabelecidas medidas de controle ou formas de monitoramento que visem mitiga-los ou mantê-los sob controle.

A tabela abaixo mostra um extrato dos impactos socioambientais negativos, de origem antrópica, considerados críticos:

Aspecto	Impacto	Ações Mitigadoras	Indicadores
Distribuição de Água	✓ Perdas de água ✓ Redução de recursos naturais	Programa Corporativo de Redução de Perdas	Índice de perdas totais de água - IPDt
Desabastecimento de água	Incômodo à sociedade	Planos preventivos e corretivos, atendimento aos procedimentos estabelecidos no Plano de Contingência Operacional e ações de renovação de ativos.	Índice de Regularidade da Distribuição - IRD

d) informar quais indicadores de eficiência operacional associados ao Programa são utilizados para avaliar o desempenho da Direção, informando as áreas avaliadas.

Os Indicadores de eficiência operacional associados ao contrato são: Índice de água não comercializada - IANC, Índice de perda por ligação – IPDT, Volume disponibilizado – VD, Volume utilizado- VU, Volume de uso social – VUS e número de economias regularizadas e número de economias regularizadas.

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

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

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



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

Legenda: Superintendente - Sup; Gerentes de Departamento - GD; Gerentes de Divisão - GDiv; Unidade de Gerenciamento Regional – UGR.

f) Sumarizar como e quando foi realizada a última atividade de controle externo, relativo ao Programa, pela instância de governança da organização e pela instância de controle da sociedade, mencionadas no Perfil. Se não houve atividade de controle dessas instâncias sumarizar quando e o que foi informado na última prestação de contas. Em relação à instância de governança da Sabesp, a prestação de contas da Unidade de Gerenciamento Regional ocorre de acordo com o quadro abaixo:

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

Para viabilidade deste fluxo os assuntos de alta relevância da Diretoria são apresentados na reunião da Alta Administração da MN.

Em relação à instância de controle da sociedade, a UGR Santana presta contas à ARSESP (sempre que solicitada), as lideranças comunitárias/stakeholders da unidade (bimestralmente) e as prefeituras Regionais (periodicamente).

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

2. Estratégias e Planos	Peso 10
--------------------------------	----------------

a) Citar um ou mais objetivos estratégicos associados ao Programa e sumarizar as principais estratégias nele incorporadas. Se aplicável, informar de que maneira o Programa está inserido no Plano de Saneamento Básico de **município(s) atendido(s) pela organização, quando aplicável. Se não for aplicável, declarar o fato.**

A ação está associada a sete objetivos do mapa operacional da Unidade de Negócio Norte: em assegurar a qualidade dos serviços, satisfazer o cliente, fortalecer a imagem da Sabesp, garantir a disponibilidade hídrica, aprimorar as ações socioambientais e gerar lucro.

Estando mais fortemente ligado ao objetivo de combate às perdas por meio da análise e controle dos respectivos indicadores, na RAC, através do indicador acompanhado pela atuação do contrato, destaca-se que o IPDT índice de Perdas Totais, que faz parte do **Plano Municipal de Saneamento do município de São Paulo**, descreve a atuação da regularização de ligação de água em domicílios de loteamentos irregulares, como ferramenta de redução de impactos ambientais negativos, contribuindo a melhora das condições de habitabilidade, redução de perdas de água e minimização da desigualdade socioespacial.

b) Apresentar os indicadores de desempenho e as metas de curto e longo prazos relativas ao Programa que foram estabelecidas, inclusive relativas à sua duração, e informar onde foram explicitadas.

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

As metas de curto prazo, para atender aos indicadores acima, englobam ações num universo de 7.000 ligações de água, sendo 4.970 ligações a regularizar, 1.230 ligações inativas e 800 ligações com consumo zero, dentro do período de um ano, de maneira a resultar no incremento de volume medido, além dos reflexos nas perdas reais, com aumento de receita da SABESP; em longo prazo o volume total micro medido das ligações a serem regularizadas será estipulada em 84.400 m³/mês; evitando perda, de aproximadamente, 144 mil litros de água tratada.



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

c) Citar as principais macro-ações, etapas ou partes que compuseram o Programa e respectivas áreas responsáveis, mencionando o montante de recursos previstos e a fonte. Citar as formas de acompanhamento regular dessas ações pela Direção.

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

Esse novo modelo de contrato tem o objetivo de otimizar recursos no que tange a redução dos Recursos hídricos captados no manancial, minimização dos insumos oriundos ao tratamento de água, redução do consumo de energia elétrica, diminuição da compra de água bruta (nos casos em que há cobrança pelo uso da água); mão de obra, união de vários tipos de serviços em um mesmo contrato, intensificação das ações socioeducativas visando a redução do consumo nos 16 núcleos pelos técnicos comunitários da UGR e da contratada aumento o raio de atuação.

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

d) Informar qualquer atividade de investigação de soluções alternativas relativas ao Programa, em organizações de referência, congressos ou literatura especializada. Citar o motivo que levou à escolha da(s) fonte(s). Citar uma ou mais lições aprendidas, se houver, e se não houver, declarar o fato.

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

3. Clientes	Peso 4
--------------------	---------------

a) Explicar a relação entre o Programa e quaisquer componentes ou características dos serviços prestados aos clientes salvo

e quais necessidades, expectativas ou comportamentos identificados nesses clientes, esses componentes ou características pretendem atender.

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

b) Citar as formas de envolvimento dos clientes, direta ou indiretamente, no desenvolvimento do Programa, explicando a

relevância desse envolvimento, se aplicável. Se não aplicável, declarar o fato.

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

Recebem visitas dos técnicos do contrato que efetuam o cadastramento técnico e comercial da área e dos clientes, orientando-os a fazer as instalações internas, e nomeação das ruas/Vielas, em conjunto com a comunidade.

Visando disseminar o bom uso do produto é oferecido Curso de Pesquisa de Vazamento que tem o objetivo de gerar conhecimento e ação responsável considerando a escassez de água no planeta, por meio de detecção e reparo de vazamentos.

c) Informar as mudanças introduzidas no serviço ao cliente, inclusive no protocolo de atendimento, por força do Programa, se aplicável. Se não aplicável, declarar o fato. Mencionar como os clientes foram informados dessas



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

mudanças proativamente.

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

4. Sociedade	Peso 4
---------------------	---------------

a) Informar, se houver, ações de mitigação de impactos sociais ou ambientais adversos decorrentes da implementação

do Programa nos produtos, processos ou instalações. Se não houver, declarar o fato.

Diminuir as perdas é tarefa fundamental para a segurança no abastecimento e aprimoramento da eficiência na gestão e na qualidade do produto oferecido. As interferências na distribuição impactam diretamente no controle e redução de perdas de água que são analisadas mensalmente nas RACs, sendo acompanhadas e traçadas medidas de controle aos impactos atrelados aos indicadores de redução de perdas - IANC, IPDT, VU, VD e VUS.

A unidade executa ações socioambientais baseadas nas diretrizes de garantir a disponibilidade hídrica da população atual e futura e mitigar seus possíveis impactos, através de práticas socioambientais com foco na sustentabilidade.

A UGR conta com duas técnicas comunitárias que fazem interface com a sociedade diretamente para promover o saneamento e a educação ambiental, sendo um canal de comunicação com uma função de combate as perdas, através de uma gama de ações voltadas as questões ambientais de preservação dos recursos hídricos através de palestras, reuniões em órgãos públicos, privados e terceiro setor, distribuição de material de conscientização, oficinas socioambientais, visitas as Estações de Tratamento água, cadastramento do benefício da tarifa social, atuando fortemente nos núcleos de vulnerabilidade social.

No intento de intensificar as ações de perdas, nestas áreas de regularização, contemplou-se no novo modelo de contrato que se deve ter uma equipe socioambiental da terceirizada atuando nos núcleos regularizados pois a empresa terceirizada é responsável pelo desempenho de toda a ação; contribuindo mais efetivamente a redução de perdas com intermédio das técnicas comunitárias para entrar nestas áreas vulneráveis para regularização da ligação de água, com a supressão da infraestrutura irregular, recuperação e criação de novos clientes .

São oferecidas pelo programa de voluntariado diversas ações e projetos de cidadania alinhados aos objetivos de desenvolvimento sustentável sendo o curso “Ensinando a Pescar”, que é um curso ministrado por funcionários voluntários e parceiros tendo como público alvo os moradores de áreas baixa renda o qual é mais procurado pelas lideranças comunitárias. São transmitidas noções básicas em hidráulica e possibilita a inserção no mercado de trabalho.

b) Explicar as consequências positivas, diretas ou indiretas, para a sociedade e para o meio ambiente decorrentes da implementação do Programa e de que forma são alcançadas.

A regularização de núcleos com alta vulnerabilidade distribui para esses moradores uma gama de ações socioambientais de cidadania e inclusão social , através da distribuição de água potável que proporciona a melhoria da saúde e da qualidade de vida, conta com tarifa diferenciada correspondente a fatia de mercado em que estão inseridos, tendo sua conta de água nominal e valida como comprovante de endereço. Os cursos oferecidos pela empresa visam gerar o empreendedorismo no interno de ser mais uma ferramenta na redução das perdas de água nestes locais, além de outras ações socioambientais no intuito de gerar consciência quanto o uso adequado do produto e recebimento de todo a implantação de rede e ligações na área sem gastar nenhum centavo.

Esta ação gera muitos ganhos para as empresas de saneamento como: aumento da carteira de clientes ativos da companhia sem nenhum investimento inicial visto que o contrato que executa a ação somente começa receber após implantação do escopo mínimo. Também posterga investimentos necessários para atender ao aumento da demanda decorrente do crescimento populacional, aumentando a eficiência na produção e distribuição de água, a mesma quantidade produzida atende mais pessoas gerando ganhos intangíveis associados ao ganho de imagem de uma operadora focada em eficiência e preservação dos recursos naturais.

A redução do índice de perdas também leva à diminuição com energia consumida na produção de água e assim reduz custos de energia resultando em benefícios indiretos, gerando a sustentabilidade do negocio em que de acordo com ABES (2005), cada R\$ 1 gasto em conservação de energia, evita R\$ 8 em investimento em geração, preservando os recursos hídricos e garantindo água para futuras gerações.

5. Informações e Conhecimento	Peso 10
--------------------------------------	----------------

a) Informar as principais mudanças introduzidas nos sistemas de informação para atender ao Programa. Destacar **adequações em sistemas e tecnologias de coletas de dados e de medição da eficiência operacional.**

Para os serviços de nova ligação de água; transformação de ligação simples para múltiplo; vistoria de ligações inativas e vistoria de consumo “zero”, necessários ao contrato de performance, a Sabesp disponibilizou serviços com



Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

nomes específicos, o que nos permite criar bancos de dados precisos de quais serviços foram executados pelo contrato e mensurar, para efeito de medições e acompanhamentos, como estão evoluindo o consumo; a adimplência; e o crescimento vegetativo do núcleo regularizado, e principalmente qual o impacto em porcentagem a ação influência nas perdas dentro do setor de abastecimento onde o núcleo regularizado está inserido. Com isso temos um controle de todas as ações do contrato, e podemos emitir relatórios contendo todas as informações dentro do programa água legal e comparar resultados de antes e depois.

b) Destacar formas de assegurar a integridade e confiabilidade da coleta de dados e da medição da eficiência operacional no tema do Programa, mencionando as técnicas ou métodos utilizados. Caso não sejam utilizadas metodologias de medição recomendadas no setor, ou, caso sejam utilizadas com variações, explicar os motivos de não

adotar o método. (Ex. no tema Perdas, é recomendado o emprego de técnicas de macromedição, micromedição, balanço hídrico etc. no processo de medição da eficiência).

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

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

O processo de retenção do conhecimento da organização visa identificar, reter e disseminar os conhecimentos e habilidades críticas (relevantes) para a melhoria contínua do saneamento. Para atender essa demanda foi criado programa de gestão do conhecimento composto por quatro itens fundamentais: 1. Conhecimento Crítico (Retenção e Compartilhamento por meio de Cursos); 2. Programa Melhores Práticas (Retenção e Compartilhamento por meio de Trabalhos); 3. Campeonato de Operadores (Retenção e Compartilhamento por meio de Habilidade) e 4. Padronização dos Serviços Operacionais (Retenção e Compartilhamento por meio de Vídeos e Procedimentos Operacionais). Estes processos iniciaram-se a partir da escolha da equipe que é composta por colaboradores da UGR Santana das áreas comercial e operacional. O intuito é buscar uma visão sistêmica do processo, estimulando a troca de conhecimento e compartilhamento de informações. Como start da ação foi realizado *benchmarking* em outra unidade de negócio onde foi implantado projeto piloto com o objeto de obter mais conhecimento desta nova metodologia.

Nas reuniões estruturadas, Reunião de Análise Crítica do departamento, divisão e nas Reuniões de Análise Crítica de Perdas, (reunião que visa o estabelecimento de definições estratégico e correção de rumos), são compartilhadas as experiências da área, onde as ações mais efetivas servem de base para implementação de novos padrões comerciais e operacionais de melhorias do processo de redução de perdas. Após rodado o PDCL e atingido níveis eficientes de resultados a liderança sempre incentiva que as ações sejam inscritas e apresentadas no programa melhores práticas.

6. Pessoas	Peso 8
-------------------	---------------

a) informar a maneira de escolha do líder do Programa e de configuração da equipe de desenvolvimento e implantação do Programa, destacando as áreas representadas e a função de cada membro. Mencionar eventuais mudanças na estrutura organizacional realizadas durante ou após a implantação, em decorrência do Programa e os benefícios dessas mudanças.

Informar a maneira de escolha do líder do Programa e de configuração da equipe de desenvolvimento e implantação do Programa, destacando as áreas representadas e a função de cada membro. Mencionar eventuais mudanças na estrutura organizacional realizadas durante ou após a implantação, em decorrência do Programa e os benefícios dessas mudanças.

A definição da equipe administrará o contrato e definida da seguinte forma: o administrador do contrato de Performance deve ser o gerente da área comercial da unidade devido sua área permear por todas as etapas da ação. Também será definido para auxiliar na administração deste contrato uma equipe de dois técnicos comunitários, um técnico de gestão, um técnico de saneamento e dois fiscais da área comercial. Na área Operacional



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

estão inseridos os gerentes dos dois polos, um fiscal de contrato dois encarregados de serviços de água e dois fiscais de obras.

Na antiga estrutura de regularização de áreas irregulares a parte comercial era composta por mão de obra própria e os polos pelas empresas terceirizadas ligadas ao contrato global sourcing que prestam vários tipos de serviços operacionais essa nova estrutura o contrato inteiro está focado nesta ação específica, fazendo tanto a parte comercial quanto a operacional.

b) Citar os treinamentos essenciais conduzidos e sua abrangência visando ao êxito do Programa.

Antes do início do contrato a Foi realizado benchmark com a Unidade de Negócio Sul, que realizou projeto piloto, foram envolvidos nesta ação colaboradores das áreas : área comercial (E.R. Santana); operacional (Polos Vila Maria e Santana), setor de perdas e setor de suprimentos e contratações e outras das áreas que fazem interface com essa inovação que são a área de planejamento, suprimentos e contratações e engenharia: cadastro técnico, engenharia de água, controle Sanitário, manobra. Esses colaboradores se reuniram após visita e estruturaram contrato de performance voltado para as necessidades da UGR Santana e realizaram treinamento para os demais colaboradores e funcionários da contratada.

A avaliação de eficácia destes treinamentos é realizada sistematicamente nos fóruns de Análise Crítica e anualmente no Planejamento Operacional, sendo que seus resultados e oportunidades de melhoria são utilizados como inputs no próximo ciclo de avaliação dos colaboradores, o que permite monitorar a evolução das competências e comportamentos, contribuindo para o desenvolvimento integral dos mesmos.

c) Explicar quaisquer formas de incentivo ou de reconhecimento de pessoas da equipe de Programa e da organização, aplicadas em decorrência de atuação destacada no seu desenvolvimento e implantação.

Os colaboradores participantes do programa são reconhecidos, no âmbito local, por meio da apresentação do case na Reunião de Análise Crítica da MN, e respectiva inscrição destes no programa “MN Reconhece Você”, onde as ações que mais se destacaram são premiadas ao final de cada ciclo. No âmbito tático e estratégico, os cases são apresentados no Seminário de Melhores Práticas da M, onde a Diretoria Metropolitana reconhece as melhores ações, por meio de premiações e participação em congressos nacionais e internacionais. A título de exemplo, no Congresso FENASAN 2017 foram inscritos 03 cases de autoria de colaboradores envolvidos da UGR Santana.

d) Mencionar, se houver, ações de mitigação de perigos e riscos à saúde e segurança ocupacional decorrentes de mudanças incorporadas pelo Programa nas rotinas de trabalho. Se não houver, declarar o fato.

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

7. Processos	Peso 12
---------------------	----------------

a) Apresentar mudanças nos processos e melhorias nos produtos ou serviços, se houver, incorporadas pelo Programa,

destacando as principais características que foram alteradas. Informar aonde a especificação dos novos padrões operacionais estão registrados. Se não houver melhoria em produtos ou serviços, declarar o fato. Destacar quaisquer ideias originais ou inusitadas e seus benefícios (inovações), incorporados pelo Programa nos processos ou produtos, informando as formas de percepção desses benefícios.

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



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

qualidade, disponível todos os dias, além de contribuir para saúde local diminuindo o fluxo de pessoas nas unidades de Saúde.

b) Destacar, se houver, tecnologias de processo incorporadas pelo Programa, resumindo seus benefícios. Se não houver, declarar o fato.

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

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

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

c) Informar as simplificações, se houver, no gerenciamento das rotinas dos processos afetados pelo Programa, que foram por ele incorporadas. Se não houver, mencionar o fato. Destacar as formas de autogerenciamento pela equipe operacional.

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

d) Sumarizar as maneiras de avaliar e melhorar o desempenho dos processos afetados pelo Programa, durante e logo

após sua implantação. Dar exemplo de melhoria decorrente dessa avaliação.

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

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



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

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

Como exemplo de melhorias decorrentes do ciclo de avaliação e aprendizado do contrato, destaca-se o fato que estão em andamento mais dois contratos com o mesmo modelo em outras duas UGR's.

Questões de Resultados

8. Resultados	Peso 40
----------------------	----------------

Sistema de pontuação (por questão)					
Grau	0: Não responde	1: Evolução desfavorável	2: Evolução regular	3: Evolução regular de resultado diretamente associado ao Programa	4: Evolução significativa de resultado diretamente associado ao Programa E em "e", alcançou meta e nível competitivo
Escala%	0	25	50	75	100

Apresentar uma ou mais evoluções, conforme conveniente, de resultados direta ou indiretamente associados ao Programa para as questões abaixo.

Usar, na apresentação, indicadores de desempenho com série histórica ou evidências como fotos "antes" e "depois", reconhecimentos recebidos, resultados de pesquisas etc. No caso de resultados indiretos, explicar por que o Programa alavancou o resultado.

a) Econômico ou financeiro	Peso 8
-----------------------------------	---------------

INDICADOR	mai/2016	ago/17
Faturamento (R\$) (MS p/ cima)	R\$ 0,00	R\$ 521.868,87
IANC - Índice de água não comercializada (%) (MS p/ baixo)	43	40,7

b) Social ou ambiental	Peso 4
-------------------------------	---------------

INDICADOR	mai/2016	ago/17
VUS - Volume de uso social (m ³) (MS p/ baixo)	795.735	561.728
VD - Volume disponibilizado (m ³) (MS p/ baixo)	6.862.263	6.880.977

c) Clientes ou mercados	Peso 4
--------------------------------	---------------

INDICADOR	mai/2016	ago/17
Nº Áreas regularizadas (un) (MS p/ cima)	1	16
Nº Ligações regularizadas (un) (MS p/ cima)	612	5.397

d) Pessoas	Peso 4
-------------------	---------------

Resultados não mensuráveis, sendo os mais relevantes relativos à satisfação dos colaboradores, por levar saúde e qualidade de vida a uma população extremamente carente e ver os indicadores de perdas reduzindo; investimento alto em capacitação e desenvolvimento dos colaboradores nos novos processos executados. Gerando Know how que são apresentando em forma de case em congressos.



Critérios e Formulário PEOS 2017
Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

e) Eficiência de processo

Peso 20

Apresentar também nessa questão, quando aplicáveis, a meta almejada e o nível de competitividade atingido por meio da apresentação de referencial comparativo pertinente (ver Glossário Guia PNQS).

INDICADOR	mai/2016	ago/17
Nº Ligações inativas tratadas (un) (MS p/ cima)	0	2.699
Nº Ligações com consumo zero tratadas (un) (MS p/ cima)	0	2.156
IPDt - Índice de perda por ligação (L/lig.dia) (MS p/ baixo)	276	278
VU - Volume utilizado (m ³) (MS p/ cima)	3.908.775	4.083.131
Volume Recuperado (m ³) (MS p/ cima)	0	88.246

Obs.: Resultados mensais, que sofrem interferência de outros parâmetros, tais como temperatura, nos resultados.

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

Utilizar no preenchimento tipo Arial, mínimos: texto tamanho 10, texto tabelas tamanho 8, texto figuras tamanho 6

Limite de 14 páginas total com enunciados

No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com o autor Prof. Carlos Schauff, Consultor Técnico do PNQS no email cschauff@compumax.com.br ou, em caso de urgência, no fone 11 5594-1592.

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