



**Critérios e Formulário PEOS 2017**  
**Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento**

V1e

**A) Informações sobre o Case**

<b>Nome do Case</b> Gestão de Redução de Perdas na UGR Freguesia do Ó <small>Procurar utilizar o nome pelo qual o Programa, implantado, tornou-se conhecido na organização. Por "Programa" pode-se designar aqui um projeto, plano, iniciativa, ação, processo, atividade ou similar.</small>		<b>Ano</b> 2017
<b>Tema central</b> REDUÇÃO DE PERDAS	<b>Região</b> <small>(Assinalar com "X")</small> <input type="checkbox"/> Grupo 1 - N, NE, CO <input checked="" type="checkbox"/> Grupo 2 - S, SE, DF	
<b>Temas associados</b>  <small>Informar, se existirem, quaisquer outros temas relevantes associados ao tema central, que também são tratados pelo Projeto (Ex.: consumo de energia, manutenção e reabilitação de ativos de infraestrutura, qualidade de materiais, controles operacionais vitais, medições chave, produtividade da mão de obra e outros).</small>		
<b>Abrangência ou alcance</b> O programa abrange todos os setores de abastecimento na área de abrangência da UGR Freguesia do Ó <small>Fornecer informações sobre as áreas geográficas, localidades, segmentos, áreas da organização ou outros dados que, conforme os temas acima, mostre o alcance ou cobertura do Programa descrito neste Case.</small>		
<b>Natureza do Case</b> <small>(Assinalar com "X")</small> <input checked="" type="checkbox"/> Gerenciamento de Melhoria <input type="checkbox"/> Gerenciamento de Emergência <small>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.</small> <small>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.</small>		
<b>Resumo do Case</b> <small>(até 12 linhas)</small> A UGR Freguesia implantou um programa com o objetivo de redução de perdas e otimização da operação visando à eficiência operacional. Incorporamos à realidade das áreas de manutenção e comercial ações praticadas antes na área de engenharia de operação de água. Implantamos gestão de pressão, operação e macromedição. Realizamos controle ativo de vazamento, remanejamento de redes em áreas de baixa renda, regularização de ligações, aumentando a performance do sistema de distribuição. Desenvolvemos gestão ativa sobre os processos que impactam no volume de perdas, deixando de ser reativo, pois eram desenvolvidas pelas áreas de apoio. Houve mudança de paradigma, proporcionando protagonismo à força de trabalho e participação efetiva dos fornecedores na estratégia. A área de apoio passou a ter papel de consultoria. As ações são proativas com novo olhar para problemas antigos, por meio da utilização de ferramentas de gestão inovadoras, alinhados às melhores práticas. A equipe busca por inovações técnicas e novas metodologias atuando de forma integrada em frentes de trabalho com a participação das stakeholders. <small>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.</small>		

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

<b>Nome da organização candidata</b> Unidade de Gerenciamento Regional – UGR Freguesia do Ó	<b>Razão Social responsável pela candidata</b> Sabesp – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
<b>Serviços prestados pela candidata</b> Distribuição e tratamento de água e coleta de esgotos	<b>CNPJ</b> 43.776.517/0625-33
<b>Forma de atuação da candidata</b> <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: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	
<b>Força Trabalho</b> 360 pessoas <small>Incluir terceiros com supervisão direta</small>	<b>Porte operacional</b> A unidade candidata tem aproximadamente 900.000 habitantes (IBGE - 2010), 223.446 ligações de água set/16, 1.266 Km de extensão de rede de água, volume macromedido 63.752.409 m <sup>3</sup> (2016) e micromedido 39.486.363 m <sup>3</sup> (2016). <small>Usar informações pertinentes ao setor de saneamento. Ex.: ligações, economias, habitantes, extensão de rede, volumes, etc.</small>
<b>Responsável pela candidatura</b> Silvana Granado Garcia	<b>Principal dirigente da organização candidata</b> José Júlio Pereira Fernandes
<b>Email</b>	<b>Email</b>



**Critérios e Formulário PEOS 2017**  
**Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento**

V1e

<a href="mailto:sggarcia@sabesp.com.br">sggarcia@sabesp.com.br</a>	<a href="mailto:josejullo@sabesp.com.br">josejullo@sabesp.com.br</a>
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 <a href="mailto:cnqa@abes-dn.org.br">cnqa@abes-dn.org.br</a> , 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.
<b>Cel</b> <a href="tel:(11)98684-2189">(11) 98684-2189</a>	<b>Endereço principal da candidata</b> <a href="#">Rua José Soriano de Souza, 297</a>
<b>Outras particularidades relevantes</b> (até 5 linhas)	
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 denominação da organização candidata é UGR Freguesia do Ó, departamento da Unidade de Negócio Norte, denominada como MN, inserida na Diretoria Metropolitana (M) da Companhia de Saneamento do Estado de São Paulo (SABESP).

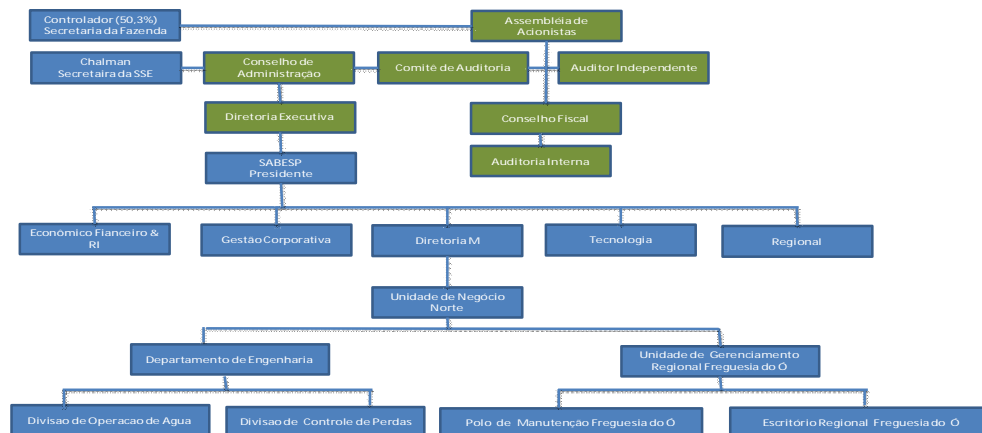
A SABESP foi fundada em 1973 a partir da fusão da Companhia Metropolitana de Água de São Paulo – COMASP e Companhia Metropolitana de Saneamento de São Paulo – SANESP, autorizada pela Lei Estadual 119 de 29/06/1973 e sob as diretrizes do Plano Nacional de Saneamento (Planasa). O acionista majoritário é o Governo do Estado de São Paulo (50,3%) e suas ações são negociadas no Novo Mercado da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuro de São Paulo (BM&F BOVESPA) e na forma de American Depositary Receipts (ADR) – Nível III da Bolsa de Valores de Nova York (NYSE).

A SABESP é composta por 5 diretorias, sendo uma delas a M, de atuação Operacional, formada por sete Unidades de Negócio(Uns), dentre ela a Unidade de Negócio Norte, que é responsável pela produção, distribuição de água e coleta de esgoto na região norte do município de São Paulo e mais 13 municípios. O principal executivo é José Júlio Pereira Fernandes, engenheiro Civil e administrador de empresas.

#### 2. 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.

O organograma com as principais áreas envolvidas no nosso Programa está apresentadas abaixo.



#### 3. 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 Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (ARSESP) criada pela Lei Estadual Complementar 1.025/07 é um dos principais órgãos de controle, fiscalização e regulamentação.

#### 4. Áreas internas envolvidas

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

Unidade de Gerenciamento Regional Freguesia do Ó; Polo de Manutenção Freguesia do Ó; Escritório Regional Freguesia do Ó; Divisão de Controle de Perdas; Divisão de Operação de Água

#### 5. Terceiros envolvidos



## Crêterios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

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

- a) Consórcio Eficiência: responsável pela fiscaliza o das a es de redu o de perdas no âmbito do programa.
- b) Consórcio Pesquisar: responsável pela detec o de vazamentos não visíveis no âmbito do programa
- c) Consórcio Nova Norte 2: responsáveis pela execu o das interven es operacionais no sistema de distribui o de água (obras e serviços) no âmbito do programa
- d) Concremat Engenharia e Tecnologia Ltda. – responsável pelo controle tecnológico das interven es realizadas pelo programa.
- e) Tecdata Engenharia e Serviços Ltda - responsável pela apura o de consumo.

### 6. Desafios para aumento da Eficiência Operacional

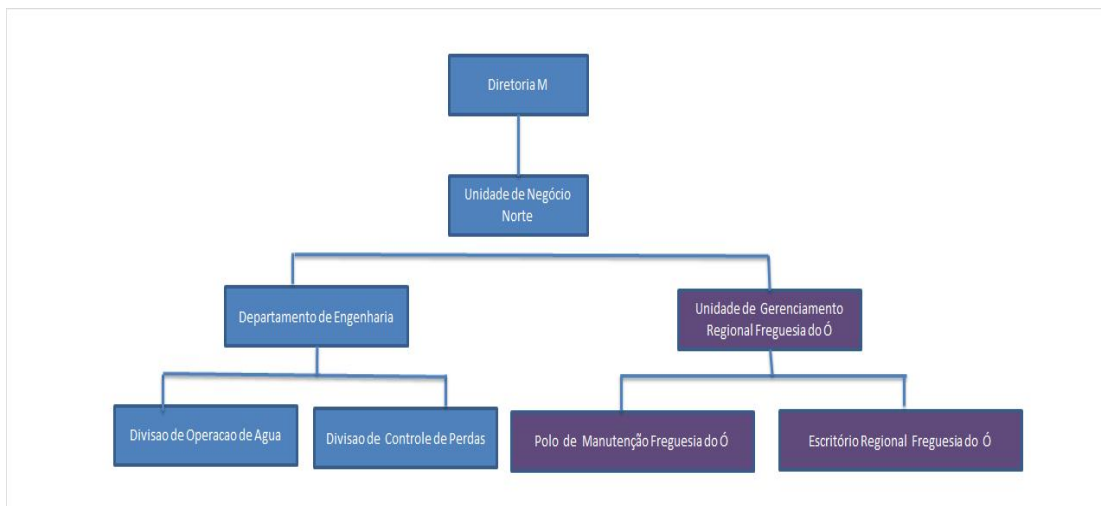
Informar os principais obstáculos   melhoria da Eficiência Operacional ou   recupera o da súbita perda de eficiência (crise), conforme a Natureza do Case acima, bem como outras restri es relevantes.

Os maiores obstáculos para garantirmos melhoria na Eficiência Operacional são as perdas aparentes e físicas sendo que os principais são:

- A. Infraestrutura antiga da década de 60 e 70:
  - a. Redes envelhecidas e frágeis propiciando o surgimento de vazamentos;
  - b. Obstru o da rede existente produzindo uma baixa performance do sistema de distribui o de  gua.
- B. Perdas Aparentes: A UGR tem grande quantidade de liga es irregulares em área de baixa renda, isto  , grandes volumes consumidos e perdidos através de vazamento e não mesurado em nosso volume micromedido. A permissão para atuarmos depende do órgão concedente e muitos terrenos são particulares impedindo nossa atua o;
- C. Irregularidades em liga es ativas: As inúmeras formas que os clientes burlam a medi o do volume micromedido, dificultando a localiza o da irregularidade.

### 7. Organograma ou estrutura

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





## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

<b>D) Critérios PEOS</b> 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.

<b>Questões de processos gerenciais</b>
---

<b>Critérios de 1 a 7</b>
---------------------------

<b>Sistema de pontuação (por questão)</b>
---

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

<b>1. Liderança</b>	<b>Peso 12</b>
---------------------	----------------

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.

*Anualmente no Planejamento estratégico a SABESP atualiza e revisa a Missão, Visão e Valores e durante o ciclo do Planejamento Estratégico determina as diretrizes e princípios organizacionais que servem de base para as atribuições dos valores e princípios, que se desdobram no Planejamento Operacional. Na Cultura Organizacional estão inseridos os valores e crenças proporcionando coesão de equipe, alinhamento na obtenção dos objetivos da empresa e no desempenho dos empregados. Elementos essenciais para melhorarmos nossa eficiência operacional e avançarmos continuamente com foco na qualidade, satisfação do cliente e resultados.*

<b>Missão</b>	<i>Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente.</i>
<b>Visão</b>	<i>Ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente</i>
<b>Valores</b>	<p><i>Respeito à sociedade e ao cliente - Oferecer produtos e serviços com qualidade e com tarifas adequadas.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>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.</i></li> <li>• <i>Respeito às pessoas - Promover a equidade de oportunidades, respeito participação por meio da comunicação e da integração.</i></li> </ul> <p>• <i>Integridade - Agir com justiça, legalidade, coerência, transparência, ética e honestidade em todas as práticas e decisões.</i></p> <p>• <i>Competência - Atuar com profissionalismo, agilidade, eficácia, garantindo a qualidade de processos, serviços e produtos.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Valorizar os conhecimentos compartilhados, proatividade, criatividade, inovação, simplicidade e flexibilidade na busca de soluções.</i></p> <p>• <i>Cidadania - Atuar com consciência cidadã e responsabilidade na promoção do bem público.</i></p>

**Objetivos estratégicos:**

- ✓ *Garantir Disponibilidade Hídrica e Aperfeiçoar o processo água*

**A divulgação e a disseminação à nossa força de trabalho e a terceiros são:**

<i>Dia do Compromisso (anual):</i>	<i>Disseminar os resultados do planejamento e estabelecer o compromisso individual para atingirmos as metas.</i>	<i>Fornecedores</i>
<i>Mural Sabesp</i>	<i>Informações relativas à SABESP, aniversários, classificados, saúde.</i>	<i>Força de trabalho</i>
<i>Notes</i>	<i>Correio eletrônico (email)</i>	<i>Força de trabalho</i>
<i>Painel do PASG</i>	<i>Mapa operacional da MN (visão, diretrizes e objetivos do ano), Campanha "É Importante Saber", análise de performance mensal da gerência, realizações do PASG.</i>	<i>Força de trabalho</i>
<i>Portal Sabesp (diário)</i>	<i>Difundir informações corporativas, assim como valores e princípios e está disponível na intranet à toda força de trabalho.</i>	<i>Força de trabalho</i>
<i>Reunião com Fornecedores (anual)</i>	<i>Disseminar as diretrizes da SABESP, visão, missão, valores, metas e informações em geral buscando a melhoria da qualidade dos serviços, assim mesmo como o desempenho de nossos fornecedores.</i>	<i>Fornecedores</i>
<i>Reunião de Partida</i>	<i>Visão, Visão, valores, código de conduta, objetivos operacionais e cláusulas contratuais</i>	<i>Fornecedores</i>
<i>Reunião Estruturada (bimestral)</i>	<i>Disseminar visão, missão, valores, metas, políticas de segurança e saúde, indicadores, ouvidorias e principais decisões da alta administração</i>	<i>Força de trabalho</i>
<i>Sabesp Informa e MN</i>	<i>Jornal digital com notícias da empresa e que reforçam a missão, visão, valores</i>	<i>Força de trabalho</i>



## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

<i>Informa</i>	<i>e objetivos estratégicos.</i>	
<i>Semana do Compromisso (anual)</i>	<i>Disseminar os resultados do planejamento e estabelecer o compromisso individual para atingirmos as metas.</i>	<i>Força de Trabalho</i>

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.

*Na nossa superintendência há práticas estruturadas que auxiliam na mudança cultural, podemos citar as equipes de melhorias, grupo multidisciplinar, com participação de membros da UGR que estimulam a participação dos colaboradores na busca por melhorias no desempenho. O conhecimento adquirido é compartilhado, disseminando as mudanças culturais. A ideia de implantar algumas atividades do Departamento de Engenharia de Operação na UGR é uma mudança cultural, que enriqueceu a visão sistêmica dos colaboradores e somente trouxe benefícios que podem ser visualizado nos resultados.*

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.

*Na SABESP temos uma Política Institucional de Gestão de Riscos Corporativos que utiliza como base o modelo internacional COSO ERM: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management Framework 2004 e normas ABNT NBR ISSO 31000:2009 e ABNT ISSO GUIA 73:2009. O processo de gestão de risco está baseado em 4 categorias, entre elas a Operacional onde se encaixa o nosso Programa. Os riscos são analisados nos ciclos o Planejamento Tático e Operacional e com base neles são criadas macroações, desdobradas na Unidade de Negócio (UN). Em 2015 um grupo com representantes de todas as Uns. mapeou e identificou os riscos .*

<i>Macroprocesso</i>	<i>Processo</i>	<i>Natureza</i>	<i>Descrição do Risco</i>	
<i>Água</i>	<i>Distribuição de Água</i>	<i>Operacional</i>	<i>Indisponibilidade de água tratada na quantidade necessária</i>	<i>Objetivos Operacionais: Aperfeiçoar o Processo Água; Garantir disponibilidade hídrica</i>
<i>Água</i>	<i>Distribuição de Água</i>	<i>Operacional</i>	<i>Redução da eficiência da infraestrutura de água devido ao envelhecimento</i>	<i>Contrato para renovação de rede</i>

*A Unidade de Negócio Norte realiza a cada 02 anos Levantamento de Aspectos e Impactos Socioambientais, com a participação de representantes de todas as UGRs. Em reuniões de análise crítica são avaliados os planos de ação, indicadores dos riscos com impactos críticos e para os considerados moderados são definidas ações para mitigar e controlar.*

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

*Os indicadores abaixo são utilizados para avaliar o desempenho de nosso programa:*

- ✓ Índice de Perdas de Totais de Água (IPDt);*
- ✓ Índice de Reclamação de Falta d'Água (IRFA)*
- ✓ Índice de Mitigação Socioambiental;*
- ✓ Volume Faturado*
- ✓ Índice de Regularidade da Distribuição (IRD)*

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

*A evolução dos resultados é acompanhada através de indicadores estabelecidos no Planejamento que estão alinhados ao objetivo Operacionais que está diretamente vinculado aos resultados esperados do nosso Programa. O desempenho é analisado mensalmente em Reuniões de análise Crítica utilizando sistema informatizado baseado na metodologia do BSC conhecido como Painel de Bordo, nele há uma correlação do indicador e ações estratégicas. Registramos as ações definidas e resultado da análise do desempenho. Temos reuniões de análise crítica (RAC) específicas que tratam assuntos referentes as atividades que envolvem a Redução de Perdas e Operação de Água. Todas as reuniões abaixo mencionadas tem a participação do gerente do Departamento da UGR, gerente de Divisão e pessoas chaves vinculadas ao assunto.*

- 1. RAC de Análise Crítica da UGR Freguesia do Ó, frequência mensal e analisa indicadores, ações preventivas e corretivas e resultados.*
- 2. RAC Programa de Perdas, frequência bimestral que tratam de ações, acompanhamento e troca de experiências relacionadas com o controle de perdas.*
- 3. RAC Distribuição de Água, frequência bimestral analisam os principais problemas e ações que foram implantadas na área.*
- 4. RAC Desempenho Global, bimestral que avalia a evolução dos objetivos operacionais*





## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

*As reuniões de âmbito na Unidade de Negócio são importantes, pois disseminam as boas práticas desenvolvidas nas UGRs a toda nossa superintendência servindo de inspiração e aprendizado podendo ser aproveitado em nossa área.*

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.

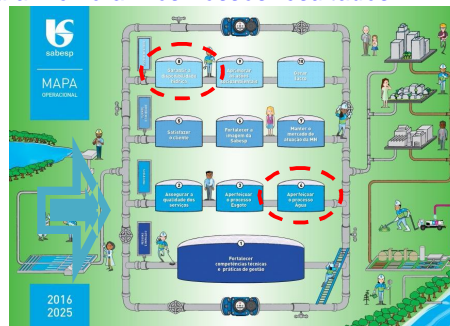
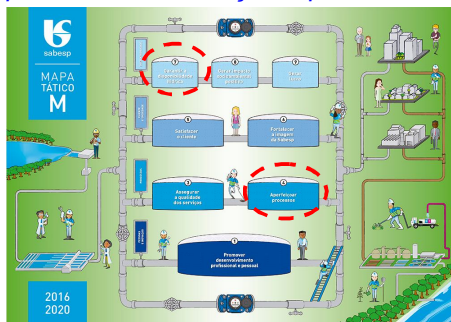
Fórum	Descrição	Participantes
Reunião do diretor com os superintendentes.	Discussão de metas e programas em desenvolvimento nas unidades e resultados alcançados.	Diretor, superintendentes, assistente executivo e assessores.
Reunião da Diretoria Colegiada.	Deliberações de caráter institucional, prestação de contas, aprovação de licitações, plano de carreira, estruturação tarifária, novos negócios, alterações estruturais.	Presidente, diretores assistentes executivos.

*A ARSESP solicita o envio de informações assim como realiza visitas em nossa área. A última prestação de conta foi em julho/17. Temos o Relatório de Sustentabilidade, que está disponível no Site da SABESP, promovendo transparência e para sua elaboração há audiências públicas de sustentabilidade.*

<b>2. Estratégias e Planos</b>	<b>Peso 10</b>
--------------------------------	----------------

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.

*O nosso Programa está inserido no Planejamento Estratégico e Tático onde temos o Objetivo **Garantir a Disponibilidade Hídrica** e o de **Aperfeiçoar o Processo Água** que estão desdobrados no Planejamento Operacional. Estamos inseridos na Macroação Aprimorar a Gestão “M” / Processo Água, sendo seu indicador o Índice de Regularidade da Adução (IRA) e Reduzir Perdas e aumentar a eficiência energética, sendo o indicador Índice de Perdas Totais de Água (IPDt). No Planejamento Operacional temos o objetivo Operacional Aperfeiçoar o processo Água e Garantir a disponibilidade hídrica. **Na UGR Freguesia do Ó realizamos o desdobramento do Planejamento Operacional, criando macroações no âmbito da nossa área de atuação visando uma melhoria da eficiência Operacional. Nosso objetivo é melhorar o abastecimento e reduzir o volume perdido de água utilizando-se de ferramentas de gestão, sendo proativo e por meio de intervenções operacionais de forma a melhorarmos nossos resultados.***



Garantir a  
Disponibilidade  
Hídrica

Gestão de  
Perdas na  
UGR  
Freguesia

Aperfeiçoar o  
Processo Água

*No Plano Municipal de Saneamento do município de São Paulo estão inseridos o Índice de Perdas Totais de Água (IPDt) e o índice de Perdas de Faturamento (IPF) e fazem parte do contrato de concessão do município e a SABESP no anexo de Plano de Metas.*



## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

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.

*No Planejamento Tático são definidas as metas da SABESP, sendo desdobradas no Planejamento Operacional, sendo que cada UGR deverá atender os indicadores com metas de curto e longo prazo.*

Meta (l/lig*dia)		Ref. Comparativo
dez/17	2021	
195	185	164 (UGR Bragança Paulista)

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.

*Realizamos desdobramento do Planejamento Operacional na UGR Freguesia do Ó em 2016 com um grupo multifuncional, tendo como resultado criação de macroações para melhorarmos nossa eficiência operacional. A principal ação a ser implantada e que foi geminada no nosso desdobramento do Planejamento 2016 foi criação do Centro de Eficiência Operacional e que foi fortalecida e expandida no Planejamento para 2017 da Unidade de Negócio Norte, para todas as UGRs. A meta do IPDt para dez/17 é 195 l/lig\*dia.*

Macroação estratégica:	"Garantir Disponibilidade Hídrica" e "Aperfeiçoar o Processo Água"			
Indicadores:	IPDt, IRD e IRFA			
Ação	Responsável	Período		Recurso
		Início	Término	
Implementação de um Centro de Eficiência Operacional	Coord. Claudia , Equipe: Genival/ Marcel/ Geraldo/Crespo/Wilson	abr/16	dez/16	MOP
Gestão Operacional				
Gestão de Macromedição				
Gestão de Pressão		abr/16	continuo	MOP
Monitoramento de Falta d'Água		abr/16	continuo	MOP
Validação do estudo de intervenções no sistema de distribuição	Coord. Fernando, Equipe: Edilson/Ze Benedito/Wilson / Juliano	abr/16	continuo	MOP
Estudo de remanejamento de rede		abr/16	continuo	MOP
Intensificação da fiscalização do serviço executado (Siges)	Coord. Adriano, Equipe: Marcel/ Edilson/ Adriana	abr/16	continuo	MOP
Melhoria na comunicação com o cliente pela equipe de execução de serviço (Polo+ER)	Coord. Juliano, Equipe: Marcelo/Geraldo/Edilson/Gusmão / Rivail / Fernando	abr/16	dez/16	MOP
Deteção de Vazamento não visível na área de atuação da UGR	Coord. Genival, Equipe: Claudia/Zé Benedito/ Mauro / Reginaldo	abr/16	continuo	MOP
Elaboração de Mapas Temáticos para priorização das ações	Coord. Ribamar	abr/16	continuo	MOP
Geoprocessamento		abr/16	continuo	MOP
Criação de Distritos de Manobra	Coord. Genival, Equipe: Mauro e Sérgio	abr/16	mar/17	MOP
Regularização de Área	Coord. Ribamar, Equipe: Genival e Zé Benedito	abr/16	dez/17	MOP
Célula de Inativa	Coord. Marcelo - Equipe: Silvio e Vera	abr/16	dez/17	MOP

*As ações acima foram implantadas com recursos próprios. Os serviços gerados pelos grupos de melhoria foram executados pelos contratos existentes na UGR Freguesia do Ó.*

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 nosso Programa foi criado após aprendizado com a participação de nossos colaboradores em congressos, seminários nacionais e internacionais, cursos com especialistas na área de hidráulica com renome internacional além de benchmarking em outras áreas que tinham demonstrado bons resultados, que proporcionou a oportunidade de estruturamos o nosso Centro de Eficiência Operacional de forma a melhorar nossa gestão, a qualidade de nossos serviços. E implantarmos algumas atividades antes exclusivas da operação de água.*

<b>3. Clientes</b>	<b>Peso 4</b>
--------------------	---------------

a) Explicar a relação entre o Programa e quaisquer componentes ou características dos serviços prestados aos clientes-alvo e quais necessidades, expectativas ou comportamentos identificados nesses clientes, esses componentes ou características pretendem atender.

*As necessidades, expectativas ou comportamento são identificados através das manifestações dos clientes espontâneas ou estimulados, através de pesquisas qualitativas e de satisfação de clientes, utilizando ferramentas de inteligência de Mercado e reuniões com as comunidades realizadas mensalmente com a presença de lideranças locais. Com base nos resultados de pesquisa e diagnóstico percebeu que maior preocupação está na regularidade de abastecimento. O Nosso Programa visa à redução de perdas garantindo o abastecimento de forma regular, sem perdas ao cliente. Diariamente estamos realizando ações que envolvem a redução de perdas, com fechamento de áreas menores, impactando o mínimo possível na regularidade do abastecimento e atuando de forma ágil nos casos de reclamação de falta d'água. Utilizamos*





## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

*o Signos Falta d'água para controle das reclamações, identificando a causa do problema, a ação a ser realizada e avaliando a satisfação do cliente. No caso de pontos crônicos com problema de abastecimento tivemos que realizar intervenções com obras, adequações operacionais para eliminarmos a falta d'água e mantermos a regularidade do abastecimento.*

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.

*Para melhorarmos nossa eficiência operacional estamos sempre presente no dia-a-dia de nossos clientes em várias frentes.*

- ✓ *Encontro com as comunidades: são reuniões para conhecermos as expectativas, dúvidas ou reclamações da comunidade e uma oportunidade de demonstrarmos o que estamos realizando e as propostas de melhorias.*
- ✓ *Ações de educação ambiental e social, explicando a importância do uso racional da água pelos líderes comunitários.*
- ✓ *Campanha "Sempre Presente" desenvolvida para levar a SABESP às comunidades de baixa renda.*

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 mudanças proativamente.

*O nosso Programa trabalha na redução de perdas reais, portanto é imprescindível a gestão de pressão, especialmente no período noturno, horário de baixo consumo. Essa nova metodologia de trabalho proporcionou mudança nos serviços aos clientes que tiveram o abastecimento noturno reduzido. Foram disseminados incessantemente nas mídias, em palestras de Uso Racional da Água e no site da SABESP, onde podemos consultar por bairro ou RGI os horários com redução de pressão noturna.*

<b>4. Sociedade</b>	<b>Peso 4</b>
---------------------	---------------

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.

*A preocupação com impactos socioambiental está presente na missão, visão e objetivos estratégicos (Garantir Disponibilidade Hídrica). O compromisso está presente em programas, projetos e ações alinhados aos Objetivos de desenvolvimento da ONU (ODS). Uma equipe multidepartamental identifica e prioriza os aspectos e impactos bienalmente, por meio de Levantamento de Aspectos e Impactos Sociais e Ambientais (LAISA), que está alinhada ao procedimento PE-MB007, tendo como os requisitos da ISO 14.001. São avaliados os aspectos em relação à influência, temporalidade, probabilidade e consequência e são classificados em baixo, moderado e críticos. Para garantir e facilitar a utilização foi implantada a LAIA Simplificada para Operadores nas atividades de serviço e processo. O acompanhamento é realizado por meio do Índice de Mitigação de Impactos Socioambientais que estão vinculados o Índice de Perdas Totais (IPDt) e o Índice de Regularidade na Distribuição (IRD). O Programa de Participação Comunitário é gerido por técnicos comunitários, sendo um representante por Unidade de Gerenciamento Regional (UGR) que interagem diretamente com a sociedade promovendo encontros, palestras, educação ambiental e nos auxiliam nos projetos de regularização de ligações e obras de melhoria no abastecimento nas áreas de baixa renda. O Programa de Voluntariado está presentes no dia-a-dia da população, especialmente nas áreas de baixa renda.*

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.

*O Programa está inserido no objetivo estratégico, Garantir Disponibilidade Hídrica. As nossas ações para redução de perdas e melhoria na operação de água produz benefícios positivos para o meio ambiente, devido a diminuição do volume de água entregue a população mitigando os impactos nos nossos reservatórios naturais (mananciais), garantindo disponibilidade hídrica a sociedade hoje e no futuro. Para evitar reclamações de falta d'água devido a ausência de reservação de água nas residências no período noturno, foram entregues caixas d'água para a população de baixa renda.*

<b>5. Informações e Conhecimento</b>	<b>Peso 10</b>
--------------------------------------	----------------

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.

*O Centro de Eficiência Operacional da Unidade de Gerenciamento Regional Freguesia do Ó trabalha com vários sistemas em tempo real para realizar gestão de pressão, macromedição e reclamações de falta d'água, possibilitando tomadas de decisões mais rápidas e assertivas garantindo a satisfação de nossos clientes.*



## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

O SGA (Sistema de Gestão de Adução) nos auxilia para avaliarmos os sistema de adução de água, causas de problemas de abastecimento no sistema de distribuição de água, assim como fornece históricos de qualquer equipamento instalados nos reservatório e derivações, possibilitando um diagnóstico mais apurado do problema.

SCOA é um modulo de inteligência operacional da Adução onde temos informações on line como nível e vazão dos reservatórios, pressão de saída das estações de bombeamento, com operação remota. Com essa ferramenta podemos monitorar o sistema de abastecimento.

VECTORA – Sistema de gerenciamento de pressão trabalha em tempo real, disponibiliza informações de pressão e vazão das Válvulas Redutoras de Pressão (VRP) e de alguns boosters, importantes para melhorarmos nossa desempenho na redução do volume perdido de água. O sistema tem controle remoto onde podemos modificar o perfil de configuração do equipamento à distância. Supervisor de Booster, acompanhamento on line as pressões situação de operação.

SGP – Sistema de Gerenciamento de Perdas, é corporativo, disponibiliza informações atuais e históricos relativas as ações de perdas reais e aparentes, indicadores, ligação, economia, relatórios e balanços Hídricos, conforme critério e recomendações da IWA (Internacional Water Association). Os dados são mensais.

SAVE (Sistema de Acompanhamento de Vazão Estratégica) é uma ferramenta de gestão de perdas que disponibiliza indicadores calculados com volume disponibilizado diário do SCOA e projeção dos grupos de leituras que ainda não foram efetivas, possibilitando informações atuais, nos auxiliando no direcionamento das ações. Acompanhamento diário.

As informações são as mesmas disponibilizadas pelo SGP, mas com um toque de inovação, pois os indicadores somente são divulgados após vigésimo dia do mês posterior e do sistema SAVE temos uma projeção muito próxima da realizada no dia-a-dia.

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).

Na SABESP temos grupos especializados que avaliam as incertezas dos medidores de vazão, sendo ele macromedidor ou equipamentos de menor porte como hidrômetros, entre outros. As equipes são multidepartamentais com representantes da nossa Unidade de Negócio. Os macromedidores inseridos nas entradas dos setores de abastecimento e derivações são calibrados e a periodicidade depende do grau de importância do equipamento, onde algumas variáveis são utilizadas para defini-la, podendo ser a calibração anual ou bianual. Os testes geram Relatórios mencionando resultados, incertezas, condições da instalação, próximos passos e entre outras informações. Os equipamentos utilizados na realização dos testes são calibrados e podem ser rastreados. O grupo de Macromedição se reúne mensalmente para discutir assuntos referentes aos trabalhos realizados e novas tecnologias. No Centro de Eficiência Operacional da UGR Freguesia monitoramos as vazões e caso ocorra alguma inconsistência acionamos a equipe que irá realizar a manutenção. No caso dos demais medidores, como o hidrômetro, são instalados novos equipamentos e a necessidade de troca é avaliada por tempo de uso, perfil volumétrico, vandalismo e irregularidade. Todos os hidrômetros antes de ser instalados são calibrados e aferidos pelo IMETRO. Os dados da micromedição são validados pelo SACE onde disponibiliza relatórios de inconsistência, alta ou baixa de consumo e códigos não adequados. Os dados são tratados por colaboradores treinados. As informações geradas pelos equipamentos acima são a base para cálculo de indicadores de perdas, como por exemplo, IPDT, IPM, IPF e IANC e para realizar o balanço Hídrico.

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

A Diretoria Metropolitana tem um programa de Gestão de Conhecimento (PO-RH 0660) que prevê a reavaliação dos conhecimentos relevantes. A identificação, retenção e a disseminação do conhecimento garantiu o compartilhamento de forma estruturada e padronizada, visando a melhoria dos processos. Esse programa tem várias vertentes:

- ✓ Conhecimento Crítico, retenção e compartilhamento por meio de Cursos;



## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

- ✓ Programa Melhores Práticas onde a retenção é por meio de trabalhos e a disseminação é realizada em um evento;
- ✓ Campeonato de Operadores, a retenção por habilidade por meio de provas;
- ✓ Padronização dos Serviços, retenção e disseminação por procedimentos e vídeos;

Na Unidade de Gerenciamento Regional Freguesia do Ó abriu-se espaço para os colaboradores demonstrarem suas atividades, resultados e benefícios, compartilhando os conhecimentos.

<b>6. Pessoas</b>	<b>Peso 8</b>
-------------------	---------------

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.

*O nosso Programa abrange a área da Unidade de Gerenciamento Regional (UGR) Freguesia do Ó, criada em 2011, como parte do projeto Gestão de Valor Agregado (GVA), sendo o líder o gerente de departamento. A equipe de desenvolvimento e implantação foi selecionada baseada nas necessidades mapeadas dos processos e diretrizes específicos desse Programa e a identificação do grau de conhecimento, desenvolvimento e desempenho nas áreas que envolvem controle de perdas de água e a operação de água. A equipe é formada por universitários com experiência diversificada, com visões de Escritório Regional, Gestão e Operação de Água. A principal função é supervisionar sistemas de monitoramento, propondo ações de correção e inovação com o objetivo de otimizar a operação de água, reduzir perdas e potencializar os resultados.*

*O Centro de Eficiência Operacional está vinculada ao departamento da UGR, mas trabalha de forma integrada com o Polo de Manutenção, Escritório Regional, Departamento de Operação de Água e Controle de Perdas.*

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

*A equipe foi capacitada e desenvolvida com base no levantamento de necessidades de treinamento, de forma estruturada e com metodologia adequada, com elaboração do PCD (Plano de Capacitação e Desenvolvimento) voltadas aos objetivos estratégicos e direcionada ao processo água. Foram realizados cursos externos com especialista internacional na área de abastecimento de água e controle de perdas, participação em congressos, sendo que muitos ministraram palestras e ganhamos prêmio como **melhor trabalho na ABES**, com tema de redução de perdas de água. A equipe é composta por Engenheiros, Tecnólogos com pós-graduação na área e técnicos de Sistemas de Abastecimento. Tivemos ainda treinamento ministrado pela equipe do Departamento de Engenharia referente a ações de redução de perdas e melhorias de abastecimento para a equipe do Centro de Eficiência Operacional e demais colaboradores que atuam diretamente em ações que contribuíam na redução de perdas. Teve como objetivo aprimorar as competências e melhorar o desempenho onde foi registrado no Plano de Capacitação e Desenvolvimento (PCD), que está alinhado a Política Institucional de Recursos Humanos – PI 0017. As participações em Congressos dentro e fora de São Paulo contribuíram para aprimorar a experiência na área, compartilhando conhecimento com pessoas do Brasil inteiro.*

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 são reconhecidos e incentivados por meio de indicações para participarem em congressos, Programa Melhores Práticas e MN Reconhece Você. O Índice de Perdas está inserido como meta corporativa no Programa de Participação nos Resultados (PPR), realizado anualmente, que tem como objetivo de reconhecer os esforços dos colaboradores no alcance das metas estabelecidas no Planejamento Estratégico da SABESP.*

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.

*O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) implanta programas e ações voltadas a prevenção e tratamentos de perigos e riscos à saúde e segurança, entre eles temos Análise Preliminar de Riscos (APR) onde apresenta os principais riscos e formas de eliminação e ou tratamento, Minuto da prevenção, divulgada nas reuniões mensais entre outros. O nosso Programa não inseriu uma atividade nova que houvesse necessidade na alteração da APR.*

<b>7. Processos</b>	<b>Peso 12</b>
---------------------	----------------

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



## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

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.

*A crise Hídrica trouxe aprendizado e demonstrou que tínhamos que mudar, nos estruturar a fim de garantirmos o abastecimento, melhorarmos os nossos resultados e aprimorar nossas atividades. Com esse cenário houve a criação do Centro de Eficiência Operacional na Unidade de Gerenciamento Regional (UGR) Freguesia do Ó, que tem como objetivo otimizar a operação de água e a redução de perdas visando a eficiência operacional. Incorporamos à realidade das áreas de manutenção e comercial ações praticadas antes na área de engenharia de operação de água. Desenvolvemos gestão ativa sobre os processos que impactam no volume de perdas, deixando de ser reativo, pois eram desenvolvidas pelas áreas de apoio. Houve mudança de paradigma, proporcionando protagonismo à força de trabalho e participação efetiva dos fornecedores na estratégia. A área de apoio passou a ter papel de consultoria. Implantamos gestão de pressão, com estudos de setorização de áreas, supervisão do sistema Vectora e booster, gestão de operação, com implantação de distritos de manobra e gestão de macromedição. Criamos um plano de trabalho para o gerenciamento da infraestrutura, controle ativo de vazamento e aperfeiçoamento de execução de serviços com foco na qualidade. Junto a sociedade estamos realizando remanejamento de redes em áreas de baixa renda, regularizando as ligações de água, proporcionando maior qualidade de vida, aumentando o desempenho do sistema de distribuição e evitando desperdício de água, por meio de vazamentos. A equipe busca por inovações técnicas e novas metodologias atuando de forma integrada em diversas frentes de trabalho, aperfeiçoando nossos serviços com a participação das stakeholders. Os padrões de trabalhos operacionais estão disponíveis no sistema de Organização Empresarial (SOE) na intranet da SABESP para consulta da força de trabalho. Qualquer alteração nos processos principais e de apoio que são divulgados por e-mail aos envolvidos.*

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

*A UGR Freguesia na busca por inovações incorporou ao polo de Manutenção e Escritório Regional as atividades antes desenvolvidas somente pelo Departamento de engenharia. Implantou tecnologias de processo para melhorar a gestão e aprimorar as execuções em campo. Segue abaixo as tecnologias de processo incorporadas.*

- ✓ *Georreferenciamento de ramais: Atividade registra o local exato da ligação por meio de coordenadas geográficas. Essa informação é de extrema importância nos trabalhos de combate à irregularidade em ligações inativas, na execução da supressão do ramal, pois tínhamos muita dificuldade em localizar o ponto exato do ramal. No SIGNOS temos a informação do comprimento do ramal que facilita o planejamento da quantidade de material nas trocas de ramais;*
- ✓ *Fiscalização Ativa: Uma equipe especializada realizou treinamento teórico e prático para toda equipe de campo, mapeou os principais dificultadores, peças utilizadas na manutenção que tinham defeitos de fabricação e erros crônicos na execução das atividades, corrigindo-os e envolvendo fabricantes e colaboradores conforme a necessidade. Ferramenta que provocou mudanças de hábitos e aprimorou a qualidade dos serviços de manutenção.*
- ✓ *ARCGIS: O sistema fornece uma infra-estrutura para criar mapas e buscar informações geográficas. Essa ferramenta é primordial para priorizar as áreas a serem trabalhadas conforme a atividade a ser executada. Ex.: Caso eu queria realizar vistoria de ligações inativas eu escolho a área com maior número de inativas com base nos dados do mapa.*
- ✓ *Distritos de Manobra: Equipe multidisciplinar da UGR e do departamento da Engenharia que mapearam e definiram pequenas áreas para realizarem manobras padrões, onde foram catalogadas. O objetivo é reduzir o trecho a ser desabastecido no momento da manutenção de rede, evitando perda de faturamento e reclamação de falta d'água.*
- ✓ *Distrito de Medição e Controle (DMC): Ferramenta de gestão de perdas de água eficiente, onde subdividimos os setores em áreas menores, com controle de vazão, pressão e índice Perdas (IPDT). Direcionamos as ações em DMCs com o maior volume perdido, trabalhando de forma mais eficiente os recursos financeiros.*

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.





## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

Os processos são padronizados e controlados por indicadores de desempenho, alinhados ao planejamento operacional e aos anseios das partes interessadas e estão disponíveis no Painel de Bordo na intranet da SABESP. Temos outros sistemas que incorporam ferramentas de controle e apoio a gestão como:

- ✓ *MPerdas (Sistema Integrado de Gerenciamento de Perdas) : Sistema Corporativo da SABESP que permite termos previsão de indicadores para o mês presente.*
- ✓ *SAVE (Sistema de Acompanhamento de Vazão Estratégico) nos fornece vazão atual e controle da gestão de demanda no período noturno.*
- ✓ *SGP (Sistema de Gestão de Perdas): sistema Corporativo, onde temos a compilação com os históricos quantitativos de todas ações que reduzem perdas de água.*

Todos os estão disponíveis na intranet da SABESP e nos auxiliam na priorização das atividades, com foco na redução de perdas visando à eficiência operacional. Destacamos o autogerenciamento realizado pela Centro de Eficiência Operacional, onde realizamos o tratamento antecipado de praticas indesejável no processo de Distribuição de Água. Na central supervisionamos e controlamos o sistema de distribuição de água que abastece a área da UGR Freguesia do Ó. O monitoramento é realizado em tempo real e abrange equipamento como válvulas redutoras de pressão, sistema de bombeamento, centro de reservação, macromedidores e reclamações de falta d'água. Esses equipamentos podem ser acionados remotamente e se identificado alguma problema, solicitamos a intervenção de uma equipe especializada para realizar as devidas manutenções e reestalecer o abastecimento de água. O trabalho do Centro é realizado em parceria com o Departamento de engenharia de operação de água. A gestão de pressão e macromedição são primordiais para redução de perdas. As ações são proativas com novo olhar para problemas antigos, por meio da utilização de ferramentas de gestão inovadoras, alinhados às melhores práticas reconhecidas como de excelência.

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.

Os processos afetados pelo nosso Programa são avaliados por indicadores de desempenho, alinhados ao MEG, disponíveis na intranet a todos colaboradores através do Painel de Bordo. Em reunião departamental e específica, são realizadas mensalmente, RAC Perdas e RAC de Serviços, onde temos a troca de experiência, com um olhar diferenciado as questões em busca de melhorias. Essa informação é disseminada na Reunião de Análise Crítica (RAC) de nossa UGR, assim como na Reunião estruturada. Na RAC são discutidas a performance de nossos indicadores e as melhorias que podem ser implantadas. Na RAC observou que precisávamos disseminar as informações, elaborando um **relatório diário**, distribuído por meio de e-mail para todos os colaboradores da UGR, **fornecedores**, parceiros internos e externo, divulgando os indicadores operacionais, comerciais, de perdas e reclamações de falta d'água.

### 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

A UGR Freguesia do Ó obteve um incremento de 9,2%, comparando jan/16 à set/17, resultado do combate a irregularidade em ligações ativas e inativas e trocas de hidrômetro.

**Volume Faturado Mensal (m<sup>3</sup>/mês)**



#### b) Social ou ambiental

**Peso 4**





## Critérios e Formulário PEOS 2017 Prêmio de Eficiência Operacional em Saneamento

V1e

O indicador no âmbito da Unidade de Negócio, é calculado a cada 4 meses. O seu cálculo é influenciado pelo IPDt e IRD. A melhoria deve-se aos trabalhos de redução de perdas e a boa eficiência operacional. Na UGR Freguesia foi realizada varredura para a detecção de vazamento não visível abrangendo 03 vezes a nossa área. Foram trocados 20.662 ramais de

água nos últimos 16 meses, diminuindo consideravelmente o número de vazamento.

Índice de Mitigação dos Impactos Socioambientais (%)		
Ano	Abril	out
2.016	90	93
2.017	86	92

c) Clientes ou mercados	Peso 4								
O indicador IRFA na UGR Freguesia está com boa tendência reduzindo de 9% para 2,8 em agosto de 2017. O Centro de Eficiência Operacional trabalha constante para reduzir os índices, trabalhando pro ativamente nas causas de falta d'água.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Índice de Reclamação de Falta de Água (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>dez/15</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>dez/16</td> <td>6,3</td> </tr> <tr> <td>ago/17</td> <td>2,8</td> </tr> </tbody> </table>	Período	Índice de Reclamação de Falta de Água (%)	dez/15	9	dez/16	6,3	ago/17	2,8
Período	Índice de Reclamação de Falta de Água (%)								
dez/15	9								
dez/16	6,3								
ago/17	2,8								

d) Pessoas	Peso 4								
O indicador mede a eficiência no cumprimento do Plano de Capacitação e Desenvolvimento. Ao encerrar o ano é calculado com base na informação anual.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Índice de Cumprimento PCD (Plano de Capacitacao e Desenvolvimento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>96,8%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>97,5%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>98,3%</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Índice de Cumprimento PCD (Plano de Capacitacao e Desenvolvimento)	2014	96,8%	2015	97,5%	2016	98,3%
Ano	Índice de Cumprimento PCD (Plano de Capacitacao e Desenvolvimento)								
2014	96,8%								
2015	97,5%								
2016	98,3%								

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). No primeiro trimestre de 2016 tínhamos 214 l/lig*dia e atualmente estamos no patamar de 187 l/lig*dia no 2º trimestre de 2017 e avançaremos continuamente na redução do índice de perdas. No início dos trabalhos tivemos um período de maturação, onde ajustamos a prática e hoje estamos com uma boa tendência de resultados.	<div style="text-align: center;"> <p><b>IPDT trimestral (l/lig*dia) - UGR Freguesia do Ó</b></p> <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico de IPDT Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>IPDT (l/lig*dia)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º trim/16</td> <td>214</td> </tr> <tr> <td>2º trim/16</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>3º trim/16</td> <td>226</td> </tr> <tr> <td>4º trim/16</td> <td>216</td> </tr> <tr> <td>1º trim/17</td> <td>203</td> </tr> <tr> <td>2º trim/17</td> <td>187</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Trimestre	IPDT (l/lig*dia)	1º trim/16	214	2º trim/16	219	3º trim/16	226	4º trim/16	216	1º trim/17	203	2º trim/17	187
Trimestre	IPDT (l/lig*dia)														
1º trim/16	214														
2º trim/16	219														
3º trim/16	226														
4º trim/16	216														
1º trim/17	203														
2º trim/17	187														

Meta (l/lig*dia)		Ref. Comparativo
dez/17	2021	
195	185	180 (UGR São Matheus)

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](mailto: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.