

## "PPQG MIG 2022 ESG"

Case "Otimização na emissão de pareceres das diretrizes imobiliárias com leitura on line das pressões"  
"SABESP - Departamento de Engenharia de Operação da Unidade de Negócio Leste"  
Autora: Sandrelli Droppa Leta

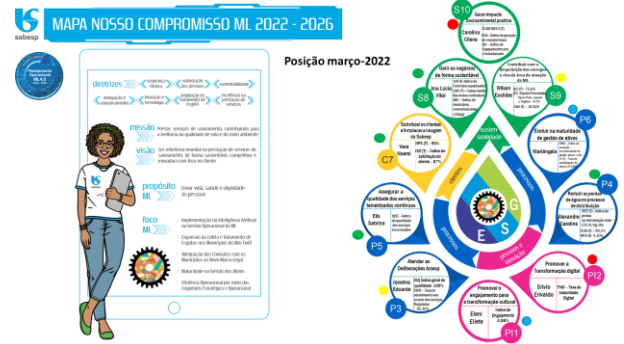
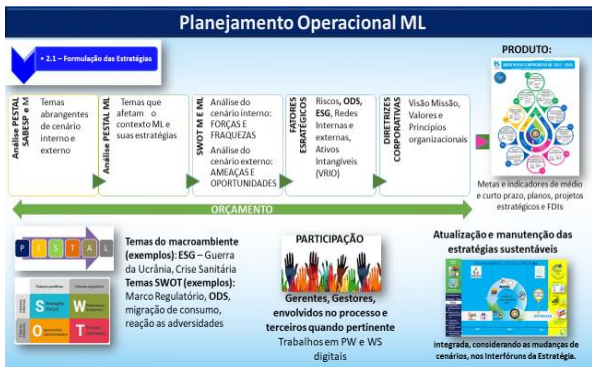
### I - DESCRIÇÃO DO ENFOQUE DO PROGRAMA

#### **Fator 1: Supervisão - estrutura de controle do programa com participação de instância controladora**

A **Supervisão** da prática "Otimização na emissão de pareceres das diretrizes imobiliárias com leitura on line das pressões", ocorre sob a responsabilidade da Divisão de Operação de Água Leste - MLEA, que tem a incumbência da emissão dos pareceres de água para novos empreendimentos e pelo monitoramento da leitura da pressão da água que é realizado on line por sistemas de apoio nos pontos de referência de abastecimento, utilizando a **tecnologia digital** incorporada por sistemas de autogerenciamento, com transmissão em **tempo real** dos dados coletados, sendo controlado e supervisionado remotamente via SCOA-Sistema de Controle Operacional no Abastecimento e **análise dos relatórios** gerados. Ademais, norteadas pelo procedimento POPL0025 (m\_2020) o controle é realizado na Reuniões de Análise Crítica (RAC), sendo: Departamental – MLE (mensal) envolvendo os gerentes, tutores dos indicadores e representantes do processo. De forma inovadora e exemplar, no Interfórum de Desempenho, realizado mensalmente, conta com a participação dos gerentes, gestores e pessoas chave, para avaliar criticamente todos os indicadores que não atendem às metas estabelecidas e planos de ação, e trimestralmente nos Interfórum da Estratégia (i\_2020), participam o **Superintendente da UN Leste (sendo ele o controlador)**, Gerentes, gestores e pessoas chave de modo a analisar transversalmente o desempenho estratégico e operacional que possa influenciar os processos. A análise é correlacionada com os objetivos e projetos estratégicos e operacionais e fatores como riscos, a consistência dos indicadores em relação ao desempenho da prática. Os resultados da análise estão disponíveis no sistema de planejamento, atas eletrônicas, no aplicativo Trello, onde são acompanhadas, gerenciadas e controladas as ações, tarefas e produtos. Sendo necessário, ações preventivas e corretivas são estabelecidas e acompanhadas pelo sistema DocNix com notificação automática sobre prazos e demais ações.

#### **Fator 2: Planejamento - idealização do programa e relação com os produtos (bens ou serviços) ou processos primários ou de apoio da organização, inserção na estratégia ESG da organização ou da controladora, critério de escolha da ação ou ações ESG, alinhamento aos ODS, método de planejamento, investimentos previstos, pessoas-hora envolvidas na execução aproximadas.**

A Divisão de Operação de Água Leste - MLEA, na análise crítica mensal, identificou uma oportunidade de melhoria para a emissão de pareceres de água das diretrizes de Empreendimentos Imobiliários, era imprescindível otimizar o processo favorecendo as necessidades dos clientes e reduzindo os custos operacionais decorrentes da inserção de loggers, equipamentos que fazem a medição in loco das pressões e as armazenam. Tal equipamento precisa permanecer pelo menos 07 (sete) dias em campo, armazenando os dados necessários à análise para emissão do parecer. Além da redução dos custos dos equipamentos, tinham-se os custos com o deslocamento de funcionários para colocação e retirada dos loggers e despesas acessórias, tornando o subprocesso moroso e dispendioso. Posto isso foi estabelecido o desafio à equipe de buscar formas inovadoras e ágeis para melhoria do processo. A integração eficaz das informações e o estabelecimento de uma rotina orientada na análise precisa, em tempo real é essencial para a ML se adaptar às demandas dos clientes de atendimento digital, baseados no mindset ágil, uma medida indispensável, uma vez que os desafios e concorrências estão mais presentes, tendo em vista as definições do Marco Regulatório, exigem respostas ágeis e assertivas das Companhias de Saneamento. A importância da prática nos traz a **Visão** compartilhada alinhada **as diretrizes da Sabesp e do mercado, a integração e engajamento das equipes e inserção de temas de grande importância como ODS e ESG para a estratégia, no setor de saneamento**, sociedade e meio ambiente. Destaca-se que em 2007, a Sabesp tornou-se signatária do Pacto Global. Durante o Planejamento Operacional ML, no desdobramento das diretrizes empresariais da controladora, são estabelecidas as ações **ESG** (Environmental, Social and Governance) e o alinhamento às Metas da agenda 2030 ONU (Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis-ODS). Deste modo, as metas, indicadores e planos de ação são estabelecidos, sob a responsabilidade do coordenador do OE, contemplado em todas as perspectivas, os conceitos de ESG e ODS, cita-se a contribuição do MLE/MLEA, com os objetivos estratégicos "S8 - Gerir os negócios de forma sustentável", "S10 Gerar impacto Socioambiental positivo", "P4 Reduzir as perdas de água no processo de distribuição", sendo que nesses objetivos o MLE atua fortemente com ações aderentes ao ODS 6 – Água Potável e Saneamento, ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis, entre outros ODS. Inovou em 2022 considerando no Planejamento Operacional e no "Mapa Nosso Compromisso", os conceitos de ESG e ODS em todas as perspectivas. A sustentabilidade é avaliada nos pilares econômico-financeiro, ambiental e social, nos seus OEs, produtos e serviços, processos primários e de apoio da organização.



A idealização da prática surgiu, a partir da necessidade apontada na análise crítica, norteadas pela metodologia de aprendizado organizacional ML, foi montado um grupo multidisciplinar, que contou com representante da Divisão de Grandes Consumidores Leste – MLIG (área responsável pelo acatamento das solicitações das diretrizes), para interpretar os resultados e chegar às causas dos problemas e confirmar hipóteses levantadas, por meio de *feedbacks* e *insights* baseados em métodos ágeis e dinâmica remota. De posse deste levantamento a liderança ML optou por adotar no planejamento e desenvolvimento da prática as ferramentas e metodologias ágeis, com destaque para *Canvas*, *Design Thinking*, *Framework Scrum*, *MVP*, *PMBook* e *Kanban*. Utilizaram também os conceitos do Mérito Gestão e Inovação, que permite o desenvolvimento de inovações, por meio de projetos que agregassem valor e minimizassem custos, convertendo-os em produtos e processos junto à incorporação dos **ODS**, conectando a geração de ideias à prototipação. Com o desafio em mãos, buscou-se conhecimento em metodologias utilizadas no mercado e consultas a áreas corporativas da Sabesp (MPI, MPC, CM). As etapas de planejamento e desenvolvimento do projeto foram guiadas pelo Framework SCRUM, acompanhada e controlada pela ferramenta Trello. A modelagem do processo foi executada através da construção gráfica de todas as etapas, perfazendo ao final um desenho completo do fluxo de trabalho, utilizando-se ainda, a metodologia BPM - Business Process Management, que em português seria Gestão de Processos de Negócio, onde concentra-se a realização do subprocesso ou processo escolhido em melhoria de resultados. Foi elaborado Protótipos (com a devida aprovação de todas as áreas, que seriam usuários finais da solução); Teste e validação pela equipe de construção e pelos usuários finais; Entrega oficial do projeto. Esta metodologia ajuda a integrar as estratégias e os objetivos com as expectativas e necessidades do cliente. A partir daí foi redesenhado um novo processo, resultando em 2020, na implantação da “**Otimização na emissão de pareceres das diretrizes imobiliárias com leitura on line das pressões**”, integrado a um sistema digital de autogerenciamento em tempo real, moderno, inovador e adequado ao contexto atual dos clientes, mercado e do setor, utilizando a leitura dos dados necessários obtidos remotamente. Destaca-se que a prática agregou **agilidade** na acessibilidade do produto ao cliente, reduzindo o prazo de entrega dos pareceres de água de 8 para 1 dia, com consequente aumento de receita, tendo em vista que ao receber a diretriz em curto tempo o empreendedor torna-se um potencial novo cliente dos Grandes Consumidores.

### Informação on line

| Nº de Série | Descrição/Endereço            | Última atualização  | P1        |
|-------------|-------------------------------|---------------------|-----------|
| 49840984    | PC VRP ZB Alfredo R. Castro 1 | 04/10/2022 12:00:00 | 20.45 mca |
| 49841058    | PC - VRP Arlindo Bettio       | 04/10/2022 12:00:00 | 20.88 mca |
| 49841104    | PC VRP Benedito Manoel Santos | 04/10/2022 12:00:00 | 18 mca    |
| 49841118    | PC VRP Guilherme da Cruz      | 04/10/2022 12:00:00 | 10.87 mca |
| 49841197    | PC VRP Dalila                 | 04/10/2022 12:00:00 | 27.46 mca |
| 49841226    | DMC Victorio Negrelle         | 04/10/2022 12:00:00 | 29.45 mca |
| 49841257    | PC VRP Joao Cirillo           | 04/10/2022 12:00:00 | 14 mca    |
| 49841260    | PC VRP S.P. Jequitinhonha     | 04/10/2022 13:00:00 | 13.44 mca |
| 49841291    | PC VRP Avenida Industrial II  | 04/10/2022 13:00:00 | 14.32 mca |
| 49841348    | DMC Jose Pereira Gomes        | 04/10/2022 12:00:00 | 36.79 mca |
| 49841490    | PC VRP da Paz                 | 04/10/2022 12:00:00 | 13 mca    |
| 49841502    | PC VRP da Promissao           | 04/10/2022 12:00:00 | 16.71 mca |
| 49841610    | DMC Manuel Bueno da Fonseca   | 04/10/2022 13:00:00 | 26.13 mca |
| 49841780    | PC VRP Raimundo Nogueira      | 04/10/2022 12:00:00 | 15.62 mca |
| 49841794    | DMC Bairro de Alagoas         | 04/10/2022 12:00:00 | 17.84 mca |
| 49841806    | PC VRP Anuja 2                | 04/10/2022 12:00:00 | 10 mca    |
| 49842022    | PC VRP Acacias                | 04/10/2022 12:00:00 | 17 mca    |
| 49842067    | VRP Antenor P. Mendonça MLNS  | 04/10/2022 12:00:00 | 10.10 mca |
| 49842189    | PC VRP Sol                    | 04/10/2022 13:00:00 | 13.59 mca |
| 49842221    | DMC Pe Virgilio Campelo       | 04/10/2022 12:00:00 | 25.42 mca |
| 49842357    | DMC Teodoro B Nascimento 1    | 04/10/2022 12:00:00 | 43.32 mca |
| 49842391    | PC Eugenio Grieco             | 04/10/2022 13:30:00 | 13.11 mca |
| 49842434    | PC VRP Lazurita               | 04/10/2022 12:00:00 | 16 mca    |
| 49842511    | PC VRP Ponte Rasa 2           | 04/10/2022 13:00:00 | 13.63 mca |
| 49842525    | PC VRP Pereira Frazao         | 04/10/2022 10:00:00 | 14.37 mca |

| 47806940 - Jd Popular ZB VRP Wolstein |       |         |  |
|---------------------------------------|-------|---------|--|
| Pressão Jusante                       |       |         |  |
| Data e Hora                           | Valor | Unidade |  |
| 03/10/2022 15:00:00                   | 22.73 | mca     |  |
| 03/10/2022 16:00:00                   | 25.00 | mca     |  |
| 03/10/2022 17:00:00                   | 22.90 | mca     |  |
| 03/10/2022 18:00:00                   | 22.86 | mca     |  |
| 03/10/2022 19:00:00                   | 21.44 | mca     |  |
| 03/10/2022 20:00:00                   | 22.57 | mca     |  |
| 03/10/2022 21:00:00                   | 11.01 | mca     |  |

Fig. 1 – Sistema Vectora – Informação em tempo real - Rede Corporativa

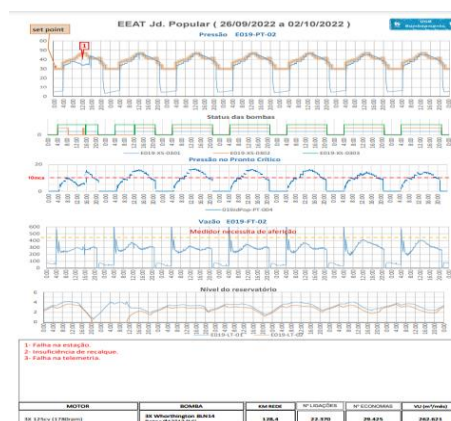
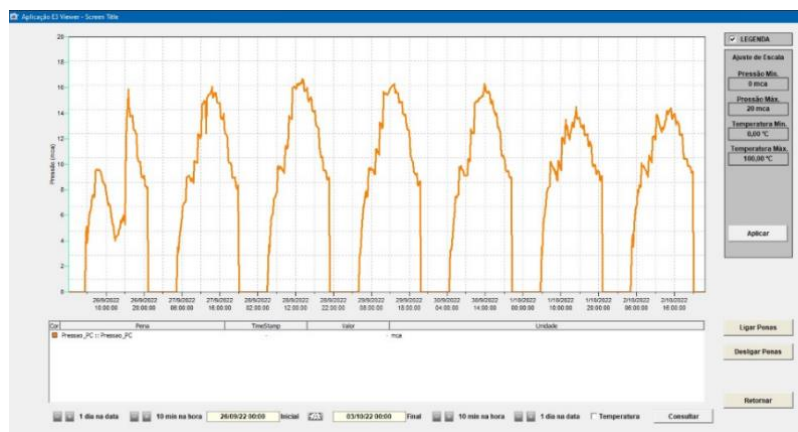


Fig. 2 – Sistema Viewer – Informação em tempo real - Rede Corporativa

Cerca de 93% dos equipamentos existentes, estão automatizados, facilitando a gestão do sistema de operação de água da unidade de negócios leste. Os dados são armazenados e apresentados no supervisório SCOA vindos de sistemas de apoio VECTORA e VIEWER, dispensando em 95% dos casos, a parte morosa e onerosa do subprocesso: a necessidade de implantação dos loggers, para a mensuração das pressões. Redesenhou-se assim e implementou-se a melhoria do subprocesso, assim como o projeto que o precedeu no mesmo processo o sistema *EiMob* (i\_2020), desenvolvido e implementado na ML, a qual foi escolhida pela classe dos Empreendedores Imobiliários para piloto, na adoção de um novo sistema digital de atendimento ao cliente diferenciado, implementado em parceria com a CM (Superintendência Comercial e de Relacionamento com os Clientes). Este projeto, além de **inovador**, permitiu agregar maior agilidade na acessibilidade dos produtos e serviços e relacionamento com o Cliente, facilitando o processo da entrega física, a anexação de documentos e o atendimento presencial ao **modelo unicamente em formato digital** através de correio eletrônico, proporcionando ao Cliente uma dinâmica mais eficiente, atendendo ao “**ODS 9 Indústria, Inovação e Infraestrutura**” e “**ODS 12 Consumo e produção responsáveis**”. Contribuiu com o Setor de Empreendimentos Imobiliários Leste, lotado na Divisão de Cadastro Técnico- MLED, que modificou PO-EO0005 e a estrutura de recebimento de documentos necessários para a realização dos pedidos de inspeção e dos trâmites para doação final das estruturas construídas do cliente diferenciado, que eram realizados através de entregas físicas, passando os documentos a ser recebido unicamente em formato digital através de correio eletrônico. Destaca-se que a digitalização proporcionou a **eliminação da necessidade de impressão** de documentos na unidade, reduzindo aproximadamente 25kg de papel impresso por ano. E também na **redução de resíduos sólidos** gerados pelo encerramento dos processos, mensurado para algo em torno de 300kg de papel/ano descartados.

**Fator 3: Inovação - ideias originais ou inusitadas incorporadas na ação ou ações ESG, podendo ser de gestão, que potencializaram resultados ou benefícios alcançados de forma significativa.**

A “**Otimização na emissão de pareceres das diretrizes imobiliárias com leitura on line das pressões**”, tem enfoque inovador de gestão, composto por tecnologia digital incorporada ao autogerenciamento remoto, com transmissão em tempo real dos dados coletados, sem intervenção humana, garantindo que a totalidade das informações disponibilizadas pelo sistema SCOA - Sistema de Controle Operacional no Abastecimento e análise dos relatórios gerados, sem perda de padronização ou conceito, favorecendo a resposta rápida e a tomada de decisão ágil. Proativamente o monitoramento se antecipa a eventuais falhas, permitindo a correção imediata. A prática **é inédita e original**, pois no mercado não foi verificado algo parecido, como também, em nenhuma publicação de veículo de comunicação. A aplicação dos conceitos de **desenvolvimento sustentável** nos trouxe o benefício da ferramenta para Diagnóstico de Maturidade da Gestão Sustentável (**ESG**), que potencializa significativamente os resultados, tendo em vista as novas condições de análise para a emissão do parecer de água, o objetivo foi atingido pelo cumprimento dos prazos necessários à viabilidade da implementação dos projetos e obras para a ligação definitiva de água dos empreendimentos aos Sistema da Concessionária e, portanto, evitando atraso na entrega das unidades habitacionais e, por conseguinte, prejuízo aos Empreendedores, em acordo aos preceitos da **ODS 9**, apoiando o desenvolvimento econômico da indústria da construção civil e na criação de empregos nesta área **ODS 8**. Garantiu-se a satisfação do cliente, com a diminuição da burocracia no atendimento das demandas, principalmente no sentido de propiciar aos clientes maior velocidade no recebimento dos produtos e serviços. O ganho com a nova metodologia na emissão dos pareceres de água, se deu com a redução efetiva do tempo de análise das condições para a implantação da nova ligação, que demandava no **mínimo 08 (oito) dias para ser concluída e após a inserção da prática passou a 01 (um) dia**, levando em consideração neste cálculo o momento em que o profissional pega a solicitação para análise, não sendo considerados aí o tempo de fila. Conseguiu-se a eliminação da necessidade de deslocamentos dos profissionais para instalação e retirada dos loggers, combustíveis e despesas acessórias contribuindo com o meio ambiente, alinhado neste ponto às condições preconizadas na **ODS 12** de consumo responsável de recursos naturais e satisfação interna dos funcionários envolvidos que passaram a realizar outras atividades, sob as condições da **ODS 8**, de trabalho otimizado perante

os recursos disponíveis e mais produtivo, também a qualidade dos dados recebidos em tempo real, aumentando a confiabilidade das informações apresentadas nos pareceres de água. Ainda em relação aos resultados relacionados à benefícios ambientais, destaca-se a eliminação da emissão de gases relacionados à queima de combustíveis fósseis, nas viagens dos funcionários para instalação e retirada dos loggers em campo. Como ordem de grandeza, seguindo parâmetros de cálculo obtidos através do site da Esalq-USP, considerando apenas as viagens e tomando como base a quantidade de serviço executado por ano, bem como estas viagens sendo realizadas apenas por carros movidos à gasolina, teríamos uma redução da ordem de 9 toneladas de CO2 equivalente por ano, números que necessitariam de, aproximadamente, 2.100 árvores para absorção destes gases em uma área de 10.000 m<sup>2</sup> para comportá-las, em acordo aos preceitos da **ODS 13** de ações contra mudança global do clima. A utilização de soluções tecnológicas no subprocesso através do uso da automação, com transmissão de dados de pressões de cotas no abastecimento, reduz os erros, bem como aumenta a confiabilidade da análise.

#### **Fator 4: Parcerias - cooperação com outras organizações (empresas, instituições ou órgãos de governo)**

Parte essencial do desenvolvimento da prática, desde sua concepção até a implantação, foi o estabelecimento de parcerias e cooperação, garantindo total aderência e padronização com os dados oficiais da empresa e consulta ao site da Esalq-USP. Os principais parceiros internos foram: áreas corporativas, sendo elas MPI, MPC, CM, FF; áreas internas como MLI, MLD, Unidades de Gerenciamento Regional (UGRs), Divisão de Grandes Consumidores e Divisão de Controle de Consumo, área corporativa de tecnologia (CI), Superintendência de Gestão de Risco e Conformidade, Fornecedores e Clientes diferenciados categoria Empreendedores Imobiliários.

#### **Fator 5: Engajamento - da força de trabalho e outros públicos, formas de comunicação para mobilização**

Foram disponibilizadas várias formas de comunicação para mobilização e engajamento da FT, fornecedores, clientes internos e demais públicos envolvidos no desenvolvimento e implantação da prática, com destaque para: treinamentos, reuniões relâmpagos realizadas de forma híbrida, Reuniões Análise Crítica, correio eletrônico, *WhatsApp*, *Workplace* e Fóruns de Processos.

#### **Fator 6: Aprendizado - avaliação de resultados, melhorias potenciais encontradas e incorporadas ao programa e lições aprendidas**

A implementação de uma prática requer avaliação constante desde seu desenvolvimento, e na “**Otimização na emissão de pareceres das diretrizes imobiliárias com leitura on line das pressões**” não foi diferente. A melhoria da prática segue a metodologia do Sistema de Aprendizado Organizacional ML sendo os resultados avaliados no POML, nas reuniões mensais de análise crítica e do Interfóruns, seguindo as etapas: 1) Avaliação: diagnóstico atual da prática; 2) Análise: análise dos problemas e as oportunidades para melhoria; 3) Plano de ação: definição das ações para melhoria. Uma das melhorias da prática decorrente do aprendizado em aproveitando o processo recém automatizado, atendendo ainda os requisitos de inovações tecnológicas, adotou-se sistema de alimentação com energia solar, para as VRPs (Válvulas Redutoras de Pressão), com protocolo aberto, sendo o sistema controlado e supervisionado remotamente via SCOA - Sistema de Controle Operacional no Abastecimento. Como lições aprendidas, podemos destacar que do modelo inicial, foram retiradas propostas de construção de indicadores que não faziam parte do escopo geral das demais Unidades de Negócio, evitando a quebra de padronização. Em relação à segurança da informação, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, foi apontada a necessidade de um protocolo de acesso aos sistemas para que apenas os envolvidos diretamente nas análises possam acessar cada tipo de informação, funcionalidade apontada pela Superintendência de Gestão de Risco e Conformidade e em desenvolvimento no momento. Entre os principais aprendizados podemos destacar o trabalho em ciclos curtos quinzenais com equipes multidisciplinares e entregas frequentes, e a cultura do aprendizado. Como princípios norteadores e que ficaram enraizados nos colaboradores que participam do projeto estão os quatro valores do desenvolvimento ágil: Indivíduos e interações mais que processos e ferramentas; Software em funcionamento mais que documentação abrangente; Colaboração com o cliente; responder a mudanças mais que seguir um plano. Ainda, cita-se lições aprendidas com a adoção de ferramentas e metodologias ágeis: Trello, Canvas e framework SCRUM. Ressalta-se ainda, o Desenvolvimento Sustentável que integra e permeia toda a cadeia de valor da ML, fortalecendo ações e estratégias com foco na geração de valor para as partes interessadas, que fortalecem o alcance de resultados e faz da ML uma organização altamente competitiva. Arelado à Transformação digital, utilizou-se em suas reuniões virtuais mensais as ferramentas Survey Monkey, Google Forms e Zoom, dando celeridade ao processo. Os treinamentos dos colaboradores possibilitaram também a participação na gestão e entende-la como a excelência desejada. Adicionalmente, as lições aprendidas dos treinamentos e consultas de benchmarking ao site da Esalq/USP foram o cruzamento dos impactos organizacionais com os temas ESG e ODS gerando ações estratégicas com iniciativas de melhoria e/ou transformação nos processos. Aprendeu-se que a coleta e utilização das pressões transmitidas on-line, não necessitam de acompanhamento por períodos extensos como no caso das leituras por loggers, pois no momento da extração do dado necessário em tempo real, este dado pode ser comparado e sequenciado com o histórico armazenado, consolidando de imediato uma referência para a análise necessária ao parecer, ou ainda durante um mesmo dia ser coletados dados em horários específicos como os horários conhecidos como picos de consumo, consolidando também base sólida para a análise. As lições aprendidas são de grande importância para nossa busca pela excelência, norteada pela visão de futuro “ser referência mundial” e para as organizações do setor e fora dele, contribuindo com práticas exemplares, sempre com a atuação dos líderes de forma ética, inspiradora, exemplar e comprometida com a excelência.

## II. DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS DO PROGRAMA

### Fator 1: Indicadores e informações aplicáveis ao programa:

O alinhamento da “Otimização na emissão de pareceres das diretrizes imobiliárias com leitura on line das pressões” às estratégias da empresa demonstra o nível de desempenho alcançado garantindo a competitividade entre as Unidades de Negócio da M. Resultados qualitativos são demonstrados através da mensuração do custo da inserção dos loggers (07 dias), parte integrante do subprocesso. Utilizando como base a média de emissões de pareceres de água entre os anos de 2020 e 2021: 230 emissões/ano, realizando a instalação do logger para todas as emissões, como indica o procedimento para coleta de pressão, esta etapa do subprocesso custaria R\$ 407.173,60. Considerando o custo unitário para a etapa de R\$ 1.770,32, custo este que inclui a colocação e retirada dos loggers em campo (07 dias), combustível, automóvel, mão de obra e despesas acessórias. Com a realização da etapa através das leituras on line, possibilitada pela **progressão da automação dos equipamentos**, entre os anos de 2020 e 2021, de **36%** para **93%**, temos:

| Serviço  | Un.  | Quant. | Preço Unitário (R\$) | Preço Total (R\$) | % uso logger | Custo Processo (R\$) 2020 | Custo Processo (R\$) otimizado 2021 |     |
|--|------|--------|----------------------|-------------------|--------------|---------------------------|-------------------------------------|-----|
| MEDIÇÃO DE PRESSÃO EM REDES DE ÁGUA POR 7 DIAS | UNID | 230,00 | 1.770,32             | 407.173,60        | 74%          | 301.308,46                | 28.502,15                           | 91% |
| TOTAL 2021                                     |      |        |                      | 407.173,60        |              |                           |                                     |     |
| MEDIÇÃO DE PRESSÃO EM REDES DE ÁGUA POR 7 DIAS | UNID | 230,00 | 1.770,32             | 407.173,60        | 7%           |                           |                                     |     |
| TOTAL 2021                                     |      |        |                      | 407.173,60        |              |                           |                                     |     |

### Outros indicadores:

| Nome do indicador   | Sentido | Medida | Evolução |       |
|---|---------|--------|----------|-------|
|   |         |        | 2020     | 2021  |
| TCAM-ODS 6 - Taxa de contribuição p/ o atingimento das metas do ODS 6 – ML            | ▲       | %      | 83,3     | 92,3  |
| TE-ODS6 - Taxa de engajamento ao ODS 6 – ML   | ▲       | %      | 85,7     | 100   |
| TUER - Taxa de utilização de energia renovável  | ▲       | %      | 37,15    | 42,28 |
| Índice de resíduos gerados nos processos com destinação adequada – MLE                | ◀▶      | %      | 100      | 100   |
| Redução de CO <sub>2</sub> com a utilização de etanol em veículos de frota leve – MLE | ◀▶      | %      | 100      | 100   |
| Índice de Favorabilidade da imagem – ML   | ▲       | %      | 72,00    | 74,00 |
| Índice de produtividade – ML  | ▲       | %      | 1.146    | 1.410 |
| Taxa de automação dos equipamentos eletromecânicos                                    | ▲       | %      | 36       | 93    |

### Fator 2: Partes interessadas, com alcance de público ou áreas geográficas beneficiadas e os benefícios

A prática beneficia 9 Municípios atendidos, sendo: Zona Leste de São Paulo, Arujá, Itaquaquecetuba, Salesópolis, Suzano, Poá, Ferraz de Vasconcelos, Mogi das Cruzes (4% do Município) e Biritiba Mirim, com alcance de 7.197.855 de habitantes. Também beneficia todas as partes interessadas, em especial os acionistas, cuja necessidade e expectativa é a sustentabilidade da organização. Já para os clientes e sociedade, alinhado as Metas da Agenda 2030 da ONU de Desenvolvimento Sustentável e aos conceitos de ESG, contribui com ações voltadas a SAÚDE, QUALIDADE DE VIDA, E PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE. Ainda, para os clientes e poder concedente a prática se traduz por melhoria nos serviços entregues. Os benefícios intangíveis decorrentes da implementação da prática para Força de Trabalho, cuja necessidade e expectativa é a valorização e reconhecimento, a capacitação e desenvolvimento, e o orgulho, são: Agilidade na comunicação; Transparência nas decisões; Visão Sistêmica da liderança e conceitos de ESG; Visão crítica e analítica; Habilidade na condução de grupos; Habilidades de comunicação, relacionamento interpessoal, proatividade, engajamento, protagonismo. Já para os Fornecedores: processos ajustados com foco nos melhores resultados e compromissos assumidos. A implementação da prática trouxe como benefício intangível facilitar o processo de implantação de novos empreendimentos na área da ML, no intuito de melhorar as condições para novos investimentos dos Empreendedores e, por conseguinte, crescer também o próprio negócio da SABESP.

Os benefícios ou produtos intangíveis no sub processo tem natureza qualitativa, mas de muitas maneiras tão reais quanto os tangíveis, dentre eles podemos elencar a satisfação do cliente, interno e externo visto os feedbacks positivos que recebemos dos empreendedores, bem como de melhorar a imagem da Empresa junto aos clientes, garantindo a transversalidade dos Fundamentos da Excelência da Gestão® em todos os processos da ML, além da forte abordagem da questão central da integração ambiental, social e direcionadores de valor de governança (ESG).