



Relatório de Gestão

Ibero-americano de Qualidade - 2019



Índice

I - IV *P - Perfil*

1 - 2 *Anexo ii - Glossário Ibero-americano de termos*

1 - 11 *01 - Liderança e Estilo de Gestão*

12 - 22 *02 - Estratégia*

23 - 34 *03 - Desenvolvimento das Pessoas*

35 - 47 *04 - Recursos, Fornecedores e Alianças*

48 - 62 *05 - Processos e Clientes*

63 - 64 *06 - Resultados de Clientes*

65 - 67 *07 - Resultados de Pessoas*

68 - 70 *08 - Resultados de Sociedade*

71 - 77 *09 - Resultados Globais*



Em 01/04/1996, foi instituída a **Unidade de Negócio Centro (MC)**, uma das 16 Unidades de Negócio (UN) da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), situada em São Paulo, na Rua Sumidouro, 448, bairro de Pinheiros. Desde 2004 tem como principal executivo, o engenheiro Francisco J. F. Paracampos.

A Sabesp é uma sociedade anônima, de economia mista e de capital aberto, regulada por princípios e normas de direito público e privado. É a quarta maior empresa de saneamento do mundo em população atendida, segundo a edição mais atualizada do anuário *Arup in Depth Water Yearbook* (2014-2015). É responsável pelos sistemas de produção e distribuição de água e de coleta e tratamento de esgoto com concessão em 367 municípios do Estado de São Paulo. O Governo do Estado de São Paulo detém 50,3% do capital social e as demais ações são negociadas na Bolsa de Valores de São Paulo (BM&F Bovespa) com 24,0% e na Bolsa de Valores de Nova Iorque (NYSE) com 25,7%.

A Sabesp é responsável por cerca de 30% do investimento em saneamento básico feito no Brasil. Para o período 2018-2022, planeja investir aproximadamente R\$ 17,3 bilhões, com foco na ampliação da disponibilidade e segurança hídrica, sem prejuízo dos avanços conquistados nos índices de coleta e tratamento de esgotos.

Em 1973 a Sabesp foi criada por meio da fusão de seis empresas que operavam o sistema de saneamento do Estado. Em 1995, foi adotado um novo modelo de gestão, baseado na regionalização por bacias hidrográficas, atendendo à legislação de saneamento estadual e de recursos hídricos, onde foi estabelecida a atuação por meio de unidades autônomas e descentralizadas. Em 1996 foi criada a Diretoria Metropolitana (M) com cinco Unidades de Negócio tendo por objetivo operar os serviços de distribuição de água e coleta de esgotos na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP). O relacionamento institucional com a Sabesp ocorre por meio da M.

A MC atua no setor de saneamento, sendo responsável pelos serviços de distribuição de água e de coleta de esgoto na região do centro expandido e parte da região leste do município de São Paulo, abrangendo uma área de 281 km².

Seu propósito é contribuir para que se cumpra a missão e visão da Sabesp praticando os valores do código de conduta e integridade, atuando com eficiência, eficácia e efetividade, fortalecendo a cultura organizacional para realização das estratégias e alcance de metas, inspirados em um modelo de gestão claro e sustentável.

Em 2011, a MC reorganizou sua estrutura, regionalizando seu mercado de atuação em quatro Unidades de Gerenciamento Regional (UGR), delimitadas por setores de abastecimento, o que permite uma gestão otimizada dos recursos e ações focadas na melhoria da prestação de serviços. É gerida como núcleo independente de resultados econômico-financeiros e operacionais, com autonomia para a tomada de decisão e

orientada por diretrizes corporativas e políticas institucionais. Representa 22% do faturamento da Sabesp e 7,3% do quadro de empregados.

Modelo de Negócio

O modelo de negócio da MC estruturado no modelo Canvas (Fig.P1).

Fig. P1 - Modelo de Negócio da MC



Produtos e Serviços

Os principais produtos e serviços são: distribuição de água e de coleta de esgoto, viabilizados por meio da prestação de serviços comerciais e operacionais. Os principais serviços comerciais são: apuração e análise de consumo e entrega imediata de conta, atualização e regularização cadastral, emissão de 2ª via de conta, revisão e parcelamento de débitos, informações comerciais e aplicação de tarifas diferenciadas. Os principais serviços operacionais são: execução de ligações de água e esgoto, regularização de cavalete e troca de hidrômetro, reparos de vazamentos, desobstrução de ramal domiciliar e de coletor de esgoto e prolongamento de redes de água e de esgoto. Adicionalmente, são oferecidos no atacado água potável e tratamento de esgoto aos municípios permissionários que possuem sistema próprio de distribuição de água e coleta de esgotos, além da oferta de água de reuso.

Mercado

A MC atua em um mercado de monopólio natural, amparado por legislação e regulado pela Arsesp. Não há nenhuma empresa prestadora do mesmo serviço de distribuição de água por rede encanada e de coleta de esgotos com tubulação atendendo nas vias de sua área de atuação, entretanto reconhece a existência de empresas privadas perfuradoras de poços artesianos e distribuidores de água potável, por meio de caminhão-tanque, em geral de porte pequeno, sendo monitorado através de identificação, controle e medição da utilização de água por fontes alternativas. O *Market Share* é 100% de seu mercado de atuação.

Processos

Os principais processos da MC estão apresentados na Fig. P2.

Fig. P2 - Processos MC



diagnosticar e elaborar propostas de atuação em questões específicas que envolvem todas as unidades, que são aprovadas pelo Grupo da Reunião de Alinhamento (GRA).

Isso propicia a gestão híbrida que além de atender aos níveis hierárquicos, também tem o foco nas melhorias dos processos, promovendo agilidade nas tomadas de decisões e fomentando a melhoria contínua e a inovação, com a participação de empregados de várias áreas e processos.

Instalações e Equipamentos

As principais informações relativas ao porte, instalação e equipamentos estão apresentadas na Fig. P3.

Fig.P3 – Principais Informações Relativas ao Porte, Instalações e Equipamentos - MC

4.257.694 milhões de habitantes - população fixa (IBGE – 2015)	588.656.433 milhões de m3 de volume faturado
100 % de índice de abastecimento de água	R\$ 3.082.441.030 de faturamento bruto
94,72% - índice de coleta de esgoto	7 Pontos de Atendimento Pessoal
87,8% - índice de esgoto coletado entregue para tratamento (IEC)	14 Estações Elevatórias de Água (EEA)
789.402 ligações de água e 746.937 ligações de esgoto	22 Reservatórios
6.016 km de redes de água (distribuição)	10 Boosters
5.243 km de redes de esgoto (coleta)	233 Válvulas Redutoras de Pressão (VRPs)

Quadro Resumo de Partes Interessadas

O resumo das partes interessadas da MC estão apresentados na Fig. P4.

Organograma (Fig. P5) e Força de Trabalho (Fig. P6)

Grupos da Colmeia (Fig. P7)

Os Grupos do Sistema de Gestão MC, denominados Grupos da Colmeia, são grupos compostos por representantes de todos os departamentos integrantes da estrutura formal, que se reúnem periodicamente para

Essa prática é pioneira na Sabesp, compõe o banco de boas práticas da FNQ, além de ter sido indicada como uma prática de excelência a ser adotada na Empresa, no diagnóstico de maturidade da gestão - Autoavaliação Assistida promovido pela Fundação Nacional da Qualidade e coordenado pela PIO.

Desafios Estratégicos

Os principais desafios ou barreiras para manutenção ou aumento da competitividade são:

- Cumprir o contrato com o Poder Concedente (PMSP) e atender as demandas e deliberações da Arsesp;
- Garantir a rentabilidade do negócio estabelecida pelo acionista;
- Manter elevada a satisfação do cliente;
- Reduzir a perda do volume de água;
- Despoluir lagos e córregos, contribuindo para a universalização dos serviços de coleta e de tratamento de esgoto;
- Regularizar e manter ligações de água e esgoto nas áreas com maior vulnerabilidade social e com maior risco de inadimplência.

Histórico da Busca da Excelência

A busca pela Qualidade da Gestão é uma prática constante desde a criação da MC, que vem desenvolvendo e aprimorando práticas visando à melhoria da gestão e do desempenho (Fig. P8).

Fig. P4 - Quadro resumo das Partes Interessadas

	PI	Descrição	Interlocutores
Tradicionais	Acionista	Diretoria Metropolitana, representando os proprietários de ações Sabesp.	Superintendente (MC)
	Sociedade	As sociedades alvo são: Núcleo de Baixa Renda (favelas e cortiços); Outras Comunidades e Entidades (Associações de bairro, Consegs, Instituições de ensino, ONGs, entre outros).	Gerente da UGR São Mateus (MCS)
	Clientes	Todas as pessoas físicas e jurídicas na área de atuação da MC que utilizam os serviços de água e/ou esgoto.	Gerente do Departamento de Planejamento Integrado e Relações Comerciais (MCI)
	Força de trabalho	Empregados que trabalham sob coordenação direta da MC.	Gerente do Departamento Administrativo e Financeiro (MCD)
	Fornecedores Externos	Os Fornecedores Externos são os que prestam serviços contínuos.	Gerente do Departamento Administrativo e Financeiro (MCD)
	Fornecedores Internos	Os Fornecedores Internos são áreas da Sabesp.	Gerente do Departamento de Engenharia (MCE)
Não tradicionais	Poder Concedente	Prefeitura do Município de São Paulo (PMSP)	Gerente do Departamento de Planejamento Integrado e Relações Comerciais (MCI)
	Arsesp	Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo	Representante do Departamento de Planejamento Integrado e Relações Comerciais (MCI)

Fig. P5 - Organograma MC

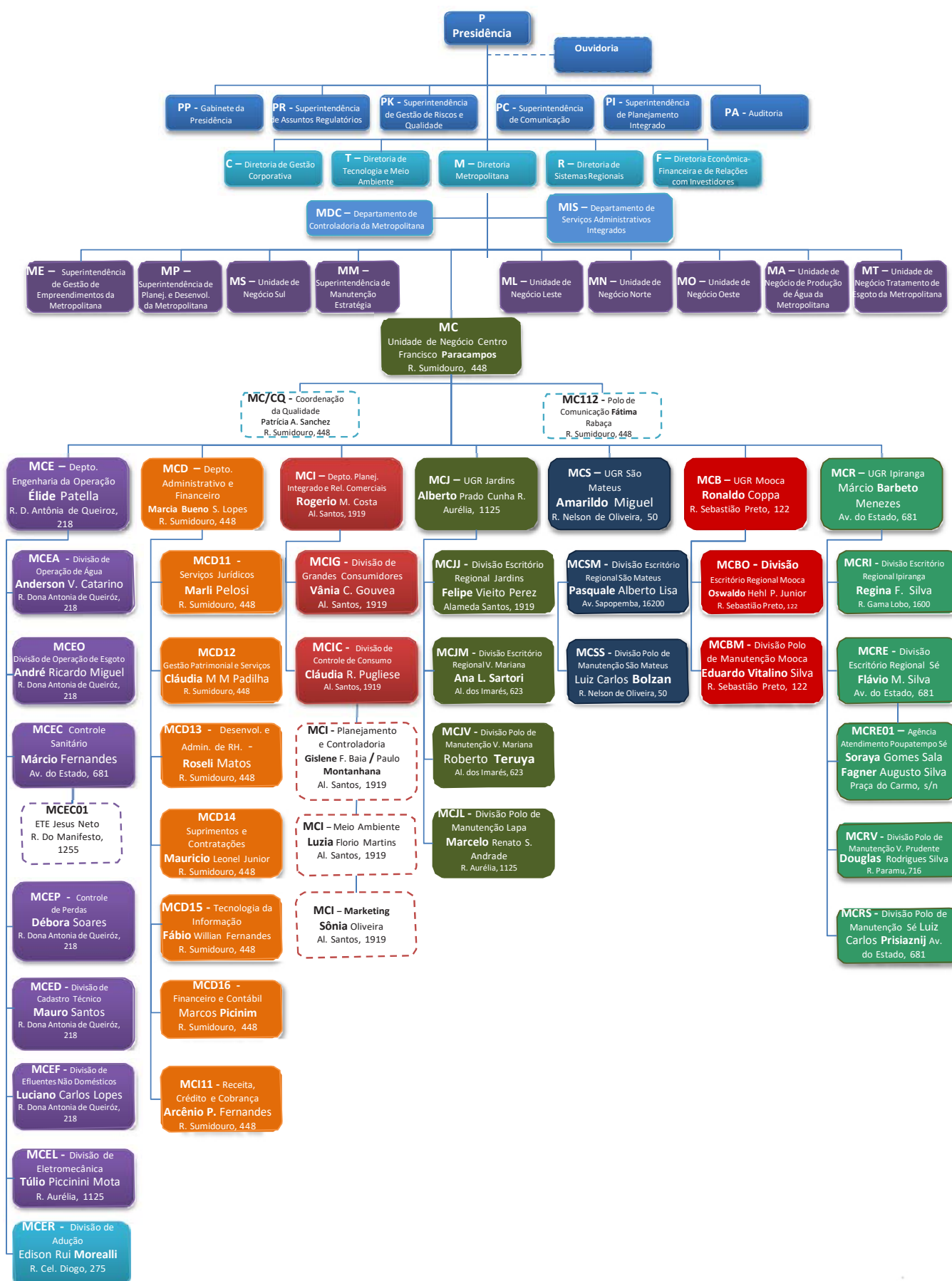


Fig.P6 - Perfil dos empregados

Nível Hierárquico						Nível de escolaridade		
Líderes	Qtde	%	Não Líderes	Qtde	%	Nível de Instrução	Qtde	%
Superintendente	1	0,1	Universitário	102	10,3	Pós-graduação/MBA/Mestrado/Doutorado	110	11,11
Departamento	7	0,71	Técnico	386	38,99	Superior completo	217	21,92
Divisão/Setores/Gestores	35	3,54	Operacional	376	37,98	Ensino médio completo	533	53,84
Encarregados	77	7,78	Total	864	87,27	Ensino fundamental completo	74	7,47
Supervisor	6	0,61	Total da FT	990	100	Ensino fundamental incompleto	56	5,66
Total	126	12,73				Total	990	100

Fig. P7 - Grupo do Sistema de Gestão (Grupo da Colmeia) - MC



Fig.P8 - Histórico da Busca da Excelência

	Ação
2015	• Cases (3) finalistas no Programa Melhores Práticas da Diretoria Metropolitana
2014	• Reconhecimento no PNQS – Troféu Ouro Nível II - UGR Mooca • Reconhecimento no PNQS - Troféu Prata Nível II - UGR São Mateus • Case Inclusão Digital MC – Ação Socioambiental – Finalista da 10ª Edição do Prêmio Mário Covas - UGR Mooca e São Mateus
2013	• Reconhecimento no PNQ - Destaque no Critério Clientes • Case finalista do Prêmio Inovação da Gestão em Saneamento (IGS) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) • Case vencedor no Programa Melhores Práticas da Diretoria Metropolitana
2012	• Cases finalistas no prêmio Inovação da Gestão em Saneamento (IGS) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes). • Participação no PNQ.
2011	• Reconhecimento do Programa Abraço Verde MC pelo Prêmio <i>Benchmarking</i> Ambiental Brasileiro.
2010	• Participação no PNQ.
2009	• Participação no PNQ. • Reconhecimento do trabalho "Regularização da favela Mário Cardim: Redução de perdas e resultados sociais e ambientais" no Prêmio Governador Mário Covas 2009.
2008	• Acreditação dos serviços de coleta e ensaios laboratoriais na ISO/IEC 17025:2005. • Participação no PNQS – níveis I e II. • Reconhecimento no PPQG – nível III – Troféu Governador do Estado. • Cases finalistas no prêmio Inovação da Gestão em Saneamento (IGS) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes).
2007	• Reconhecimento no PNQS – nível II – Troféu Quíron Prata. • Participação no PPQG – nível III. • Certificação OHSAS 18001:1999.
2006	• Certificação ISO 9001:2000. • Consolidação do Código de Ética e Conduta Sabesp.
2005	• Implantação do Sistema Integrado Sabesp (SIS) com base nas Normas ISO 9001 e OHSAS 18001.
2003	• Certificação ISO 9001:2000. • Reconhecimento PPQG – nível II – Categoria Ouro.
2002	• Reconhecimento PNQS – nível I. • Reconhecimento PPQG – nível II – Categoria Prata.
2001	• Adoção do Modelo de Excelência do PNQ e participação no PNQS – nível I.
1998	• Certificação ISO 9002:1994, com posterior migração para a versão 2000 da ISO 9001.
1997	• Treinamento para a sensibilização quanto à qualidade – Redesenho de Processos.
1996	• Criação da Política Institucional Qualidade – PI0011.

Fig.P8 - Histórico da Busca da Excelência

	Ação
2018	• Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) 2018, concedido pelo Comitê Nacional da Qualidade (CNQA) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes): • Nível III – Troféu Quíron Platina: UGR Mooca (MCB); • Nível II – Troféu Quíron Ouro: UGRs Ipiranga (MCR) e São Mateus (MCS); • Nível I – Troféu Quíron Bronze: Departamento Administrativo e Financeiro (MCD), Planejamento Integrado e Relações Comerciais (MCI) e UGR Jardins (MCJ). • Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão PPQG 2018, promovido pelo Instituto Paulista de Qualidade da Gestão (IPEG): Troféu Governador do Estado: Unidade de Negócio Centro (MC).
2017	• Prêmio Melhores em Gestão®, como Destaque, concedido pela Fundação Nacional de Qualidade (FNQ) por suas práticas, consideradas de nível classe mundial, através da melhoria dos processos de gestão, auxiliando no ganho de produtividade e excelência da prestação de serviços. • Cases (7) vencedores no Programa Melhores Práticas da Diretoria Metropolitana, conquistando o prêmio TOP entre as Unidades de Negócio da Diretoria.
2016	• Case vencedor do Prêmio Inovação da Gestão em Saneamento (IGS) da Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental (Abes) • Case vencedor no Programa Melhores Práticas da Diretoria Metropolitana • Certificado Rumo a Excelência no PNQS – Nível III – UGR Mooca • Certificado Rumo a Excelência no PNQS – Nível II – UGR São Mateus • Certificado Rumo a Excelência no PNQS – Nível II – UGR Ipiranga • Cases (8) finalistas no Programa Melhores Práticas da Diretoria Metropolitana • Cases (5) vencedores no Programa Melhores Práticas da Diretoria Metropolitana

(d_ xxxx) Início da prática de gestão
(i_ xxxx) Inovação
(m_ xxxx) Melhoria da prática de gestão
A
ABES - Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental.
ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACR - Avaliação de Controle de Resultados
ACT - Atestado de Capacidade Técnica
ADF - Avaliação do Desempenho do Fornecedor
Adutora - Canalização de grande diâmetro, destinada a conduzir a água entre as unidades de um sistema de abastecimento de água que antecedem a rede de distribuição
AESABESP - Associação dos Engenheiros da Sabesp
AHP - <i>Analytic Hierarchy Process</i> (método de análise hierárquica)
AIDIS - Associação Interamericana de Engenharia Sanitária e Ambiental
ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica
APIMEC - Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais
APR - Análise Preliminar de Riscos
ARSESP - Agência Reguladora de Saneamento do Estado de São Paulo
Autoridade Funcional - Autoridade da Unidade Organizacional, responsável pela função estratégica especializada de natureza institucional, que atua no âmbito da Empresa como um todo.
AVAPE - Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência
B
BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento.
BIRD - Banco Internacional para a Reconstrução e o Desenvolvimento
BM& FBOVESPA - Bolsa de Valores do Estado de São Paulo
BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
Booster - Conjunto de moto bomba com finalidade de aumentar a pressão na rede de água.
C
C - Diretoria de Gestão Corporativa
C&D - Capacitação e Desenvolvimento
Caden - Centro de Aperfeiçoamento e Desenvolvimento da MC.
CAT - Central de Atendimento Telefônico
CAUFESP - Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo
CCO - Centro de Controle da Operação
CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano.
CECRES - Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados e Servidores da Sabesp e em Empresas de Saneamento Ambiental do Estado São Paulo
CEF - Caixa Econômica Federal
CET - Companhia de Engenharia de Tráfego
CETESB - Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental
CI - Superintendência de Tecnologia da Informação

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CJ - Superintendência Jurídica
CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
CM - Superintendência de Marketing
CNQA - Conselho Nacional Qualidade Ambiental
COD - Centro de Operação da Distribuição
CODEC - Conselho de Defesa dos Capitais do Estado
COHAB - Companhia Metropolitana de Habitação.
COMGÁS - Companhia de Gás de São Paulo
CONAMA - Conselho Nacional do Meio Ambiente
CONSEG - Conselho Comunitário de Segurança
CONVIAS - Departamento de Controle de Uso de Vias Públicas da Prefeitura do Município de São Paulo
COSO - <i>Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission</i> - Comitê das Organizações Patrocinadoras da Comissão Treadway
CPTM - Companhia Paulista de Trens Metropolitanos.
CQG - Comitê da Qualidade da Gestão
CR - Superintendência de Recursos Humanos
CS - Superintendência de Suprimentos e Contratações Estratégicas
CSC/M - Centro de Serviços Compartilhados da Diretoria Metropolitana
CSQ - Departamento de Qualificação e Inspeção de Materiais.
CVM - Comissão de Valores Imobiliários
D
DAEE - Departamento de Águas e Energia Elétrica
DBO - Demanda Bioquímica de Oxigênio
DC - Desobstrução de coletores de esgoto
DD - Desobstrução domiciliar de rede de esgoto
DEPRN - Departamento Estadual de Proteção dos Recursos Naturais
<i>DocAction</i> - Módulo do GEDoc que automatiza as ações corretivas e preventivas.
<i>DocAudit</i> - Módulo do GEDoc que automatiza as auditorias internas.
DQO - Demanda Química de Oxigênio
DSI - Documento do Sistema Integrado
DTCOM - TV Corporativa via Satélite, provedora de canais de treinamentos
E
EEA - Estação Elevatória de Água.
EEE - Estação Elevatória de Esgoto
EFLUENTE - Esgoto lançado
END - Efluentes Não-Domésticos.
EPM - Enterprise Project Management - conjunto de ferramentas que auxilia e otimiza a gestão de projetos, maximizando os resultados do negócio
ER - Escritório Regional.
ETA - Estação de Tratamento de Água.
ETE - Estação de Tratamento de Esgotos.
F
F - Diretoria Econômica Financeira e de Relações com Investidores

FAC - Formulário de Avaliação da Contratada
FAC-MAT - Formulário de Avaliação da Contratada de Materiais
FAM - Formulário de Avaliação Mensal.
Fator K - Fator de carga poluidora de um efluente não doméstico.
FDI - Formulário de Detalhamento de Indicador.
FENASAN - Feira Nacional de Saneamento e Meio Ambiente
FFE - Departamento de Planejamento e Execução Financeira.
FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
FI - Superintendência de Captação de Recursos e Relações com Investidores
FNQ - Fundação Nacional da Qualidade.
FOFA - Matriz para levantamento das Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças.
FT - Força de Trabalho
FTO - Departamento de Orçamento da Diretoria Financeira
G
GAI - Grupo de Avaliação de Intervenção
GAL - Grupo de Almoxxarifados
GAU - Grupo de Automação
GC - Gestão do Conhecimento
GC - Segmento de Grandes Consumidores
GCOR - Grupo Gestão do Conhecimento Organizacional
GDL - Grupo Desenvolvimento da Liderança
GEA - Grupo de Encarregados de Água
GEC - Grupo de Encarregados Comerciais
Gedoc - Gerenciador Eletrônico de Documentos.
GEE - Grupo de Encarregados de Esgoto
GEP - Grupo Estratégias e Planos
GES - Gestão Empresarial Sabesp
GESP - Governo do Estado de São Paulo
GFA - Grupo de Faturamento e Arrecadação
GHE - Grupo Homogêneo de Exposição
GM - Grupo de Melhorias
GNV Gás Natural Veicular
GPL - Grupo de Encarregados de Planejamento
GPMA - Grupo de Polos de Manutenção e Adução
GQ - Grupo da Qualidade
GRC - Grupo de Gerentes Comerciais
GRE - Grupo Reconhecimento MC
GRMD Guia Referencial para medição de desempenho
GRS - Grupo Responsabilidade Socioambiental
GSST - Grupo Segurança e Saúde do Trabalho
GTQ-M - Grupo Técnico da Qualidade M.
GTQ - Sabesp - Grupo Técnico da Qualidade Sabesp.
H
HIDROCONTROL - Sistema de controle de Hidrômetros
I
IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBOPE - Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
IGS - Inovação em Gestão do Saneamento
IHE - <i>Institute for Water Education</i>
Interceptor - Canalização que recebe os esgotos coletores tronco ao longo de seu caminho e os conduzindo ao emissário.
Inter-relacionamento - Implementação de modo complementar com outras práticas de gestão da organização quando apropriado.
IPEG - Instituto Paulista da Excelência em Gestão
IPT - Instituto de Pesquisas Tecnológicas
IWA - <i>Internacional Water Association</i>
J
JBIC – <i>Japan Biological Informatics Consortium</i>
JICA - <i>Japan International Cooperation Agency</i> - Agência de Cooperação Internacional do Japão
L
LAIA - Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais
LNT - Levantamento de Necessidades de Treinamento
M
M - Diretoria Metropolitana da Sabesp
MA - Unidade de Negócio de Produção de Água
MASPE - Metodologia de Análise e Solução de Problemas de Esgoto
MASPP - Método de Análise e Solução de Problemas de Perdas de Água
MC - Unidade de Negócio Centro
MDC - Departamento de Controladoria da Metropolitana
ME - Superintendência de Controle e Gestão de Empreendimentos da Metropolitana
MEG - Modelo de Excelência da Gestão
MM - Superintendência de Manutenção Estratégica
MN - Unidade de Negócio Norte
MO - Unidade de Negócio Oeste
MP - Superintendência de Planejamento e Desenvolvimento da Metropolitana
MPC - Departamento de Gestão das Relações com os Clientes
MPD - Departamento de Desenvolvimento e Gestão da Metropolitana.
MPE Brasil - Prêmio de Competitividade para Micro e Pequenas Empresas.
MPI - Departamento de Planejamento Integrado.
MS - Unidade de Negócio Sul
MT - Unidade de Negócio de Tratamento de Esgotos
N
NGA - Núcleo de Gestão Ambiental
NR - Norma Regulamentadora.
NTS - Normas Técnicas Sabesp
O
ONG - Organização Não Governamental.
OSCIP - Organização da Sociedade Civil de Interesse Público

OT - Objetivo Tático
P
P&D - Pesquisa e Desenvolvimento
PA - Superintendência de Auditoria
PAC - Programa de Aceleração do Crescimento
PARE - Programa de Atendimento e Recuperação do Empregado
PC - Superintendência de Comunicação
PCCP - Programa de Capacitação e Certificação Profissional
PCD - Plano de Capacitação e Desenvolvimento
PCMSO - Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional
PDL - Programa de Desenvolvimento da Liderança
PE - Planejamento Estratégico
PEA - Programa de Educação Ambiental
PEAD - Polietileno de Alta Densidade
PEG - Programa Excelência Gerencial
PI - Superintendência de Planejamento Integrado
PID - Programa Individual de Desenvolvimento
PIR - Plano Integrado Regional.
PK - Superintendência de Gestão de Riscos e Qualidade
PMA - Plano Metropolitana de Água
PME - Plano Metropolitana de Esgoto
PMSP - Prefeitura Municipal de São Paulo.
PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade.
PNQS - Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento
PO - Planejamento Operacional
PP - Gabinete da Presidência
PPC - Programa de Participação Comunitária
PPI - Plano Plurianual de Investimentos
PPIM - Plano Plurianual de Investimentos da Metropolitana
PPM - Padronização dos Procedimentos da Manutenção.
PPQG - Prêmio Paulista da Qualidade da Gestão
PPR - Programa de Participação nos Resultados
PPRA - Programa de Prevenção de Riscos de Acidentes
PPV - Programa de Promoção à Vida
PR - Superintendência de Assuntos Regulatórios
PREND - Programa de Recebimento de Efluentes Não Domésticos
Procon - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor.
PURA - Programa de Uso Racional da Água
R
RA - Relatório de Avaliação.
Ramais de água e esgoto - Parte do sistema de distribuição de água ou de coleta de esgoto que conecta à rede da Sabesp ao imóvel do consumidor.
RC - Segmento de clientes gerenciados pelos Escritórios Regionais
RH - Recursos Humanos
RMSP - Região Metropolitana de São Paulo.
RPI - Requisito da parte interessada

RSA - Responsabilidade Socioambiental
S
SABESPREV - Fundação Sabesp de Seguridade Social
SACD - Sistema de Avaliação de Competência e Desempenho
SACE - Sistema de Faturamento Comercial
SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESI - Serviço Social da Indústria
SESMT - Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho.
SGA - Sistema de Gestão Ambiental
SGC&D - Sistema de Gestão de Capacitação e Desenvolvimento
SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho
SLA - <i>Service-level agreement</i> (Acordo de Nível de Serviço)
SMA - Secretaria do Estado de Meio Ambiente
SSA - Sabesp Soluções Ambientais, atendimento diferenciado que conta com um conjunto de soluções para as empresas aperfeiçoarem recursos e ao mesmo tempo, preservarem o meio ambiente.
SWOT - Forças (<i>Strengths</i>), Fraquezas (<i>Weaknesses</i>), Oportunidades (<i>Opportunities</i>) e Ameaças (<i>Threats</i>)
T
T - Diretoria de Tecnologia, Empreendimentos e Meio Ambiente
T&D - Treinamento e Desenvolvimento.
TA - Superintendência de Gestão Ambiental
TAC - Termo de Ajustamento e Conduta
TACE - Técnico de Atendimento Comercial Externo.
TARIFA POPULAR SOCIAL - Cobrança diferenciada para os consumidores de baixa renda
TCE - Tribunal de Contas do Estado
TDT - Time de Desenvolvimento Tecnológico
TI - Tecnologia da Informação
TX - Superintendência Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação
U
UES - Universidade Empresarial Sabesp
UGR - Unidade de Gerenciamento Regional
UN - Unidade de Negócio. Possui autonomia crescente para gerir recursos de acordo com as Políticas Institucionais.
V
VD - Volume Distribuído
VOIP - Tecnologia que permite a transmissão de voz por IP
VRIO - Valor, Raridade, Imitabilidade e Organização
VRP - Válvula redutora de pressão.
VU - Volume Utilizado
W
WATERCAD - Software para dimensionamento e projetos hidráulicos