

MODELO DE APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO ESG

Cláudia Mariano Menegueta

Economista (UNICAMP), especialista em Cidades Inteligentes (FACENS) com MBA em Gestão Econômica e Financeira de Empresas (FGV), é analista de gestão da Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo Sabesp – Unidade RA. Consultora e embaixadora Lixo Zero pelo Instituto Lixo Zero Brasil, com curso de Strategic Management & International Marketing pela University of La Verne – EUA.

Endereço: Rua Antonio Leonel Loenert, Número 687 - Estância Conceição - Itapetininga – S.P. - CEP: 18206-040 - Brasil - Tel: +55 (15) 99755-9403 - e-mail: cmenegueta@sabesp.com.br

RESUMO

Buscando o atendimento aos requisitos do ASG (ambiental, social e governança), a Unidade de Negócio Alto Paranapanema (RA) da Sabesp implantou o Programa 3R's (reduzir, reutilizar e reciclar), em 2020. Inicialmente, foi realizada, a palestra sobre zero desperdício. Após a análise crítica, por meio de estudo de caso e de pesquisa “ex-post-facto”, em Itapetininga, identificou-se a necessidade de melhoria para incentivo de redução, reutilização e melhor separação, visando a reciclagem. Com isso, iniciativas ASG foram incorporadas ao planejamento operacional, em 2022 e 2023, que aliadas à aceleração da transformação digital, promoveu-se rotina sem o uso de papel impresso. Comparando os resultados, em 2019, comprou-se 370 unidades por mês de resmas de papel; em 2020, 206; e em 2021 e 2022, 100 - uma redução de 73%, e, em 2023 até março, uma média de 65 resmas de papel por mês. Iniciou-se, em conjunto, a iniciativa de redução do uso de copos de plásticos: em 2019 foram 45.192 unidades por mês; em 2023 até março, uma média de 40.333, queda de 11%. Para aperfeiçoar o processo, incorporou-se o modelo colaborativo, em conciliação a compromissos de neutralidade de carbono, propondo caminhos para a gestão de mudança eficaz de resíduos.

PALAVRAS-CHAVE: ESG, MODELO, RESÍDUOS.

INTRODUÇÃO

O sistema hoje nos cobra praticidade e eficiência, com ambientes formatados de forma funcional e lógica, então, por que não replicar isso para a gestão de resíduos? Este trabalho foi movido pelo “repensar” sobre a atitude de geração de lixo, que gera poluição, um problema de saneamento, ressaltando a importância da responsabilidade compartilhada e de redução de desperdício, visando o ajuste do nosso “orçamento ecológico”. As soluções encontradas aqui buscam as causas do problema “lixo” e não apenas seu tratamento, concentradas na prevenção, não na remediação, cara e muitas vezes ineficaz.

As oportunidades no aperfeiçoamento da gestão no Programa 3Rs (reduzir, reutilizar e reciclar) surgiram do enfrentamento de problemas, tais como: ambiental, na geração de lixo que muitas vezes não têm valor de reciclagem, agravando ainda mais as condições climáticas pela liberação do gás metano em aterros, coleta e transporte, sem preocupação com a otimização de recursos e com os desperdícios atuais; saúde pública, pelo contato físico com o porta copos de descartáveis, uso de bebida quente em copo de plástico, a geração de micro plásticos ou de lixos no meio ambiente, contaminando água, solo e ar; econômico, pela produção e compra de descartáveis de uso único ou de resma de papel, cortando árvores, sem a devida separação, em partes, para logística reversa, reutilização e reciclagem, que poderiam gerar valor econômico; social, na medida em que se perde chances de gerar empregos ligados à resíduos sólidos, quando direcionados adequadamente à redução, reutilização ou reciclagem, com a oportunidade de fortalecimento de cultura de zero desperdício.

A gestão atende a Missão da Sabesp, pois visa a contribuição na qualidade de vida e do meio ambiente, soma na Visão, uma vez que busca fortalecer iniciativas de sustentabilidade e em conformidade com os Valores da Sabesp, porque é um exercício de cidadania para respeito à sociedade com a inclusão social a partir da geração de renda com a reutilização e reciclagem, bem com o respeito ao meio ambiente e, consequentemente a preservação de vidas, com a otimização de recursos e mudança de cultura para hábitos mais sustentáveis. A

gestão, por derivação, busca atender no Mapa Estratégico, sobretudo, o objetivo estratégico Gerar Impacto Socioambiental positivo.

O modelo não se limita à gestão de resíduos, mas propõe que a partir disso seja estabelecido um processo virtuoso de transformação social, fundamentado na justiça social e ambiental, respeitando e engajando os atores na otimização de recursos, com o contínuo aprimoramento dos processos iniciados. O potencial lucrativo da redução, reutilização ou reciclagem dos resíduos sólidos pode auxiliar a mudança de visão de sociedade, gerando mais empregos e mais impactos positivos ao meio ambiente. Em adição, a gestão preventiva de resíduos aponta menos poluição atmosférica com menos coletas e também o trânsito vai fluir melhor com menos caminhões nos centros urbanos, menos lixo gerado, menos desperdício de materiais e recursos como na produção, inclusive de água e energia, e mais geração de renda com a reciclagem, beneficiando a parte interessada sociedade. Em resumo, busca impactos na melhoria da qualidade de vida da população; otimização e preservação do meio ambiente e o uso racional dos recursos naturais; desenvolvimento de ações para promoção da responsabilidade socioambiental e de ações para minimizar a emissão de carbono. Assim, visa contribuir para o atendimento ao ODS 12 - Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis, que tem como meta reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reuso, o escopo da gestão de GEE (Gases de Efeito Estufa) e mudanças climáticas.

OBJETIVO

O processo foi planejado a partir do objetivo estratégico da SABESP, período de 2016/2025, no âmbito de sustentabilidade para gerar impacto socioambiental positivo, com o Programa 3R's, retomado na Diretoria de Sistemas Regionais (R), em 19 de novembro de 2020, um conjunto de medidas que objetivou promover a sustentabilidade e a preservação dos recursos naturais através de três principais ações: reduzir o consumo, reutilizar os materiais consumidos e reciclar o lixo gerado.

Em 2021, com a retomada do trabalho presencial, o processo tomou força no planejamento tático de forma a estruturar a gestão ASG na Diretoria R, quando foi definido no planejamento operacional da Unidade de Negócio Alto Paranapanema (Unidade RA) o objetivo que visa promover a redução de resíduos sólidos na sedes administrativas, promovendo, no primeiro ciclo, o incentivo à redução da compra de papel A4 e de copo descartável, redução do consumo e a minimização da geração, com o público alvo focado no público interno e prestadores de serviços terceirizados internos, com as metas em planejamento operacional. No âmbito do consumo de papel, priorizamos alternativas digitais para processos internos, permitindo-nos alcançar redução significativa no consumo de papel. Foram traçados plano de ação na unidade para contribuir na redução e reutilização, baseado na separação na origem, com o destino adequada, através da construção mental para um gerenciamento sustentável com compromisso com os custos ambientais, sociais e econômicos, gerindo os excessos valiosos, a partir da mudança de hábitos e reflexão diária. Vários objetivos e metas foram definidos: diagnosticar compras atuais, aquisição de caneca reutilizável, comunicação, design de ambientes, reuniões, estudo de digitalização de documentos, com foco na eliminação de impressão, trânsito e guarda de papel, com realização de pesquisa e apresentação de resultado no fim do ciclo, além de sensibilizar os empregados quanto ao uso adequado dos recursos naturais e desenvolver ações para promoção da responsabilidade socioambiental. Atendendo a estes objetivos, são atendidas as diretrizes estratégicas da Empresa e com a identificação das origens do problema, através do mapeamento de compras, do trabalho em campo e da análise das manifestações dos envolvidos, foi possível identificar a principal causa: a ausência de incentivo na origem à redução. Utilizavam-se as reuniões de análise crítica das áreas para gerenciar o problema e as reuniões estruturadas para buscar definir meios para o alcance de metas. Outras áreas foram envolvidas no processo de investigação e definição do escopo do projeto, como financeiro, compras, comunicação e planejamento. Por fim, o projeto passou a implementar um modelo colaborativo para compartilhar práticas e comparar localidades, com a finalidade de avançar nas ações de ESG.

METODOLOGIA

O presente estudo trata o projeto para mitigar a ocorrência do fenômeno de geração de lixo nos polos administrativo, baseado em uma pesquisa “ex-post-facto” com a técnica “estudo de caso” da Unidade de Negócio Alto Paranapanema (Unidade RA), formada por 49 cidades na região sudoeste Paulista, atendendo uma população de cerca de 1 milhão de habitantes, com três divisões, são elas na região de Avaré, Itapetininga

e Itapeva. Isso ocorreu devido à proximidade dos pesquisadores ao ambiente. Na Tabela 1, indicadores de estrutura da Unidade RA.

Tabela 1 – Estrutura da Unidade de Negócio Alto Paranapanema

Indicador	UM	MS	2.021	2.022
			ESTRUTURA	
População Urbana/ Efetivo	Índice	↑	1.866,9	1.894,2
Bairros Rurais ou Isolados atendidos	Quantidades	↑	169,0	171,0

Fonte: elaboração própria a partir de dados de sistema da Sabesp.

Após o levantamento de dados, recorreu-se a ferramentas de análise para clarear e compreender melhor a situação da Unidade e quais caminhos o plano deverá seguir. Para tanto, foi utilizada a matriz SWOT, que permitiu a identificação dos pontos fortes e fracos, as ameaças e oportunidades presentes na Unidade, considerando tanto o ambiente interno quanto o externo gerando direcionamentos estratégicos.

Por fim, foi proposto o modelo avaliativo para aperfeiçoamento das práticas de gestão: ele foi utilizado tanto para a coleta de dados quanto para a análise e proposição de recomendações de aperfeiçoamento, quando aplicável. Nele, através de um questionário, é gerado um diagnóstico sobre a situação do ESG, com base na certificação Lixo Zero, que é o conceito que se traduz em reduzir desperdícios, além de recomendações para melhorias. Complementando essa ferramenta, o sistema possui capacidades de análise e de demonstração de resultados proporcionadas pelo modelo, permitindo a aferição individual e a possibilidade de comparações com uma localidade de referência,

O diagnóstico apresenta níveis de prontidão para cada dimensão analisada, que variam de 1 (um), menos avançado, até o nível 7 (sete), mais avançado. O resultado desse diagnóstico é apresentado por gráficos.

A redação dos resultados é iniciada por meio das práticas adotadas e indicadores, finalizando com a avaliação pelo modelo.

RESULTADOS E ANÁLISES

Para mitigar os problemas causados pela geração de lixo, no retorno da atividade presencial, em meados de 2021, houve a análise crítica na sede da Unidade de Negócio Alto Paranapanema (Unidade RA), da Sabesp, em Itapetininga, que detectou a não separação na origem de alguns resíduos e a falta de um programa de redução e de reutilização de plástico de uso único e de papel, apesar de iniciativas descentralizadas. Havia lixeiras exclusivas para plásticos e papel, mas a ausência do fortalecimento da cultura de 3Rs (reduzir, reutilizar e reciclar) e, por vezes, havia a mistura no lixo entre reciclado e rejeito. Assim, em 20/01/2022, ocorreu a vistoria de condições sanitárias pela CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) da Sede da Unidade de Negócio RA da Sabesp. Com este estudo de caso e pesquisa “ex-post-facto”, traçou-se a análise SWOT, destacando:

Forças: • Programa corporativo e preocupação com as questões climáticas, de sustentabilidade e de geração de valor;

Fraquezas: • Falta de orçamento e de um sistema de informações integrado, cultura incipiente;

Oportunidades: • Mercado ASG, pautado no ambiental social e governança em ascensão, programas de captação de recursos financeiros a custo mais baixo para compromissos de sustentabilidade;

Ameaças: • Escassez de recursos humanos qualificados na temática específica.

Desta forma, com a identificação da necessidade de melhoria para incentivo de redução, reutilização e melhor separação na origem para destinação correta, visando a reciclagem, as iniciativas ASG foram incorporadas ao planejamento operacional, em 2022, com as metas de redução de compra de papel A4 e de redução no uso de copos plásticos, contando com o apoio das lideranças.

A gestão passou a priorizar o repensar, recusar e o “design” para redução e reuso, com iniciativas na origem, sendo o processo de reciclagem o último, alinhado aos 17 objetivos de desenvolvimento sustentável da ONU (Organização das Nações Unidas), não somente atenuando os impactos ambientais, mas contribuindo para a economia, criação de empregos e o aumento da integração social.

Desde a adição do objetivo no planejamento operacional, foram 630 empregados diretos e indiretos sensibilizados, 730 canecas reutilizáveis entregues de café e 800 copos de água, incluindo empregados, parte dos terceiros, estagiários e aprendizes, nove palestras na Unidade e um teatro na SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho). Houve ainda atividades na comunidade e em outras unidades, como RN e RB. Em conjunto, iniciou-se a implementação do piloto de rotinas administrativas digitais pelo sistema

1DOC, uma plataforma de comunicação e gestão documental, na Divisão de Itapeva, sendo multiplicado através de treinamentos.

Os objetivos de planejamento operacional foram acompanhados por planos de ações definidos, entre eles: diagnóstico da quantidade folhas (resma) de papel A4 são comprados por mês na RA por setor; diagnóstico da quantidade de copos plásticos descartáveis comprados por mês nos setores; aquisição de copos para café e água reutilizável que não tenha plástico na composição; adaptação de caixas de reuso/lixeriras (reciclável/orgânico) por ambiente e retirada de copos plásticos (café e água); instalação de comunicados próximos às máquinas de café e bebedouros com orientações sobre a higienização dos copos e uso adequados dos equipamentos; comunicação sobre a importância do projeto e incentivo ao uso; palestra aos empregados sobre as mudanças e a importância da redução de resíduos sólidos administrativos (copos e papel A4) e do uso de copo reutilizável; treinamento do sistema 1DOC; distribuição aos empregados e terceirizados dos copos de uso pessoal reutilizável; comunicação na entrega com mensagem acolhedora com preocupação com a saúde e segurança do trabalhador e com a sustentabilidade; publicação sistemática de informações sobre o tema, com incentivo à redução do consumo de copos e papel, reutilização de papel, etc.; reunião com as áreas para avaliar processos que podemos reduzir papel na RA/Sede, incluindo o controle de impressão e quais planos de ação podem ser implantados; apresentação aos empregados do resultado.

Para a realização do projeto foi necessário o investimento em canecas reutilizáveis e se espera que a economia em descartáveis retorne o investimento pago. A participação de gerentes teve o papel fundamental no sentido de mobilizar as lideranças locais que mantiveram os empregados e terceirizados motivados. Assim, um grande destaque desta prática foi a cooperação entre o público interno, onde várias unidades foram parceiras e contribuíram para o sucesso do projeto. As etapas macro do projeto foram repassadas a todos os empregados da Unidade de Negócio, através do Workplace, palestras locais e também da reunião estruturada, quando ocorre o alinhamento para identificar os pontos fortes, fracos, riscos e oportunidade de melhoria. Os indicadores estão sendo apresentados em reunião estruturada para monitoramento e revisões das partes interessadas junto às respectivas áreas. Em conjunto, há o programa de instalação de resíduos nas sedes e do programa prol de coleta de óleo usado, em fase de ampliação.

Em comparação ao ano de 2019, reduzimos em 73% o consumo de papel em nossas operações, em 2022, e 82% em 2023 até março. Em função da atividade de trabalho remoto, durante o período de distanciamento social, devido à pandemia, ocorrido parcialmente em 2020 e 2021, não foi possível a comparação com estes anos. De acordo com o simulador do mundo wap, a economia de papel entre 2022 e 2019 equivale à 950 metros quadrados de área preservada, árvores não desmatadas, pessoas beneficiadas, menos lixo e menos emissão de gás carbônico, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – Indicadores ligados ao ESG

Indicador	UM	MS		
			2.021	2.022
IMPACTOS - AMBIENTAIS - ESCOPO 1				
Tratamento do esgoto gerado	%	↑	99,9	99,7
Índice de economias conectadas ao tratamento de esgoto (IEC)	%	↑	99,8	99,7*
PRESERVAÇÃO				
Participação de fontes renováveis	%	↑	48,7	50,1
Nº pessoas envolvidas diretamente nas palestras de educação sanitária e ambiental nas unidades operacionais e em escolas, comunidades e empresas e eventos correlatos por mil economias	Un/Mil Economia	↔	(*)	15
Apeixamento	Unidade	↔	40.000	50.000
Preservação ambiental e reflorestamento: mudas plantadas voluntariamente	Unidade	↔	11.070	3.930
ESCOPO 3				
Educação - Sensibilização Socioambiental ESG - Net Zero e Lixo Zero (presencial na Unidade RA e comunidade)	Unidade	↔	8	28
Programa 3Rs - redução de compra média de resmas de papel, em relação a 2019*	%	↑	73	73,0
Economia - uso de 1DOC nas rotinas diárias (estimativa)	R\$ / mês	↑	5565	13.668
Quantidade de impressões reduzidas (estimativa)	número / mês	↑	3902	9.583
Área preservada - estimativa em relação a 2019	metros ²	↑	950	950
Árvores não desmatadas - estimativa em relação a 2019	árvores	↑	106	106
Pessoas Beneficiadas pelo não desmatamento - estimativa em relação a 2019	pessoas	↑	422	422
Água economizada no processo produtivo de papel - estimativa em relação a 2019	mil litros	↑	10.560	10.560
Lixo a menos no planeta - estimativa em relação a 2019	toneladas	↑	48	48
Emissão de CO ² a menos na atmosfera - estimativa em relação a 2019	toneladas	↑	1,2	1,2

Fonte: elaboração própria a partir de dados internos da Sabesp e simulação do MUNDOWAP, 2023 e do 1DOC, 2023.

De acordo com o simulador do 1Doc, para cada 630 empregados, o potencial de economia é aproximadamente de R\$ 13.667,52/ mês, em torno de uma redução de 9.583 impressões/mês, com a economia direta em impressões, envio e armazenamento. Indiretamente, houve a redução de custos de deslocamentos, tempo e combustível. Para o cálculo, foi considerado o número de empregados impactados.

No âmbito da redução de copos descartáveis, a estimativa é de redução de 791.028 copos plásticos no ano, gerando uma economia estimada de 47.462 reais, além de quilos de carbono não emitidos. Além disso, os insumos plásticos usados nas operações prediais de alimentação foram substituídos por materiais biodegradáveis. Na Tabela 3, são apresentados indicadores da estimativa de redução de emissão de gás carbônico, após o uso de copos reutilizáveis e a satisfação pública com relação a Unidade RA, no âmbito ambiental.

Tabela 3 – Indicadores redução de copo de plásticos

Indicador	UM	MS			Competitividade	
			2.021	2.022	Ref.	Res.
IMPACTOS - AMBIENTAIS - ESCOPO 1						
Impacto ambiental da substituição do descartável pelo reutilizável em 01 ano - estimativa	Kg de carbono deixaráo de ser emitidos	↑	0	93257,5kg = plantio de 100 árvores		NC
Percepção pública positiva da responsabilidade ambiental	%	↑	83	83	Unidade SABESP RM	81

Fonte: elaboração própria a partir de dados do MEUCOPECO, 2023 e Pesquisa de Relacionamento com o Cliente da Sabesp.

Em 2023, até março, já constatado uma redução de 34% em relação à volumetria média de copos descartáveis de 2022. O projeto de substituição do uso de copos plástico por copos reutilizáveis de metais ou de papel nos polos administrativos auxiliou na redução de plástico.

Dando continuidade ao processo, foram propostos: um orientador de design, disponibilizado à Unidade para estimular a redução, reutilização e o método para promover o ciclo sustentável e minimizar a geração de resíduos; campanhas periódicas, de comunicação contínua; e um modelo avaliativo de gestão do ESG para estabelecimentos administrativos, com o objetivo de auxiliar no plano de implantação, diagnosticando e centralizando ações e procedimentos ligados à gestão de resíduos, com proposição de cenários para guiar a equipe para práticas de impactos positivos, medir, revisar e aperfeiçoar. O objetivo é centralizar em uma plataforma todos os procedimentos e ações relacionadas a resíduos administrativos e, a partir deste diagnóstico, traçar planos de ação e metas de gerenciamento de risco, design, redução, reutilização, reciclagem, logística reversa, divulgação de resultados, reconhecimento de ações, engajamento da comunidade, entre outros.

Na aplicação do modelo avaliativo nas sedes das divisionais da Unidade, nas cidades de Avaré, Itapetininga e Itapeva, observou-se boa pontuação em ações, porém, oportunidades para aperfeiçoamento em indicadores, comunicação, engajamento, comunidade, na evolução dos projetos e sistematização dos dados, conforme Gráficos 1, 2 e 3.

Gráfico 1 – Aplicação do Modelo Avaliativo de ESG da Cidade de Avaré

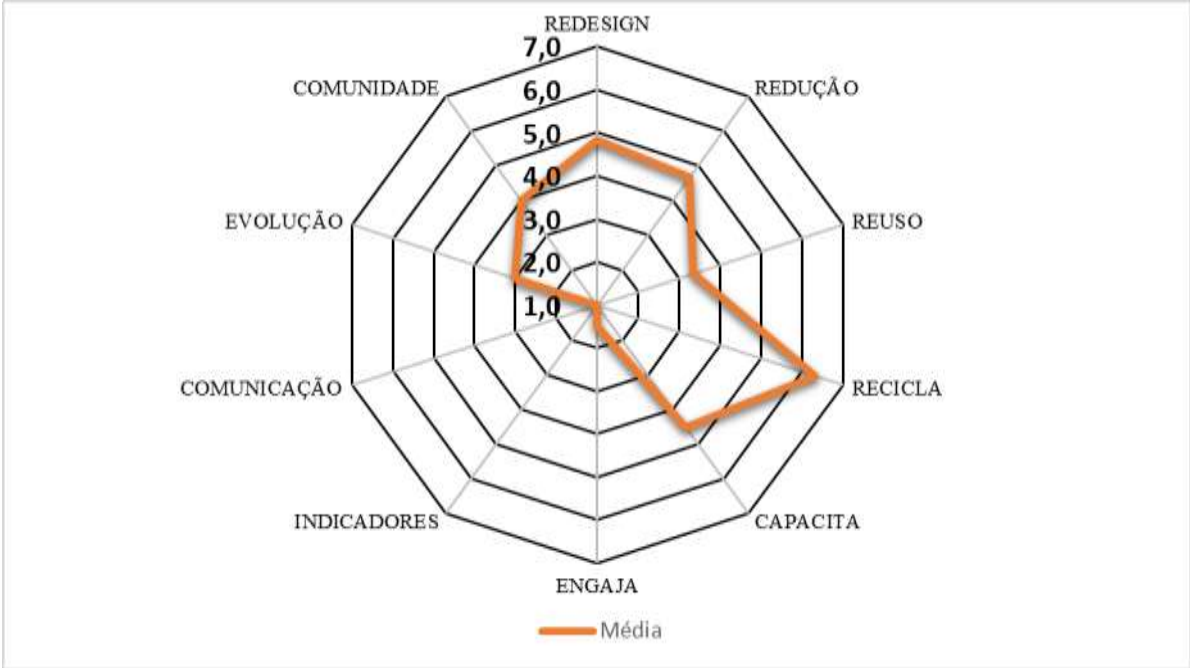


Gráfico 2 – Aplicação do Modelo Avaliativo de ESG da Cidade de Itapeva

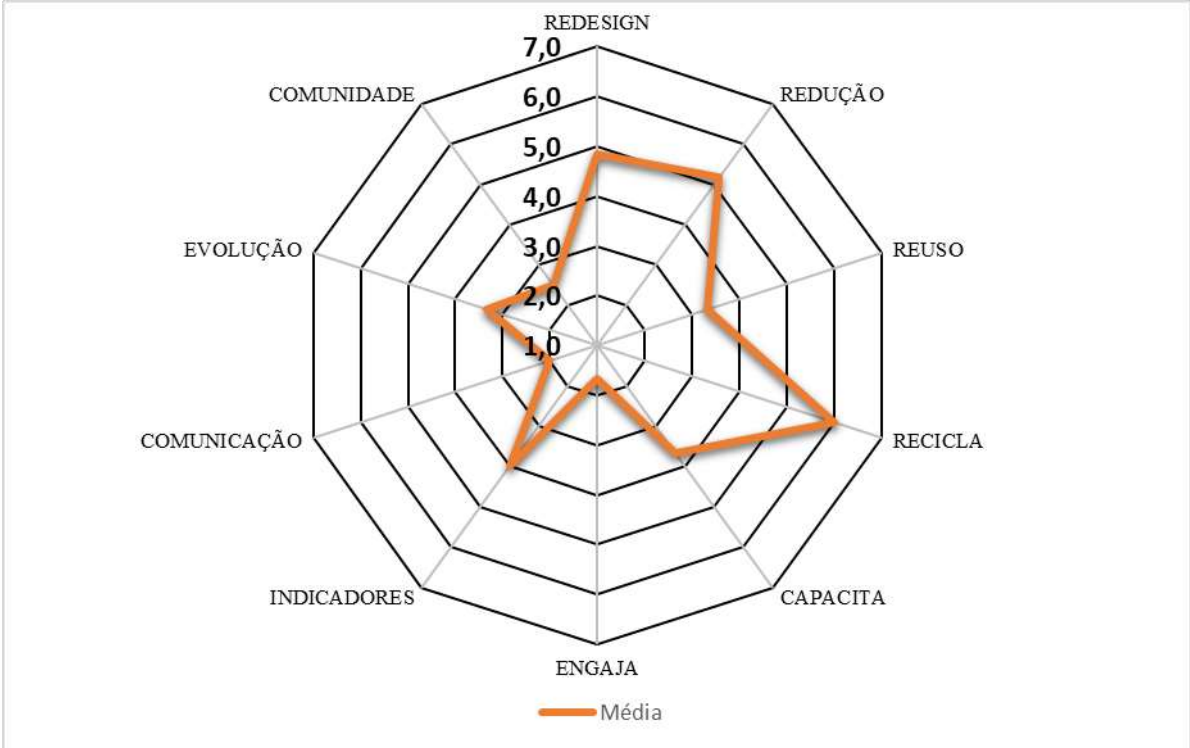


Gráfico 3 – Aplicação do Modelo Avaliativo de ESG da Cidade de Itapetininga



DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os benefícios da gestão de zero desperdício são imensos, parte de uma visão sistêmica, onde todas as partes interessadas estão interligadas em uma teia. Para a força de trabalho, a premissa básica se iniciou pela transformação da cultura, contribuindo para reduzir seus impactos negativos socioambientais não somente na empresa, mas na comunidade, auxiliando na limpeza de áreas com a redução de geração de lixo ou com o encaminhamento para reciclagem de forma organizada, com a redução do consumo de bebidas quente no plástico e redução do contato com porta copos, medidos pela redução do uso de descartáveis e de papel. Para a sociedade, a redução de descarte do plástico, por exemplo, pode interferir na queda do micro plástico em rios e oceanos, que contaminam alimentos, e a redução da geração de lixo, reduzindo coleta, transporte e aterros sanitários e, com isso, redução de emissão de gás efeito estufa. Pela reciclagem, dando um novo significado ao conceito de lixo para algo que, se organizado, pode gerar valor e empregos, alimentando famílias ou projetos sociais, ou ainda, quando reduzido, gera economia, impactos positivos no meio ambiente, como a própria economia do uso de água na produção de produtos consumidos ou o corte de árvore. São medidos, inicialmente, pela quantidade de árvores preservadas e satisfação de clientes (ambientais e sociais). Para os acionistas, a geração de lucro com a economia de compras de descartáveis e de papel, além de economia em custos diretos e indiretos, o gerenciamento de risco em questão climáticas e de governança, gerando impacto positivo ao negócio, na medida em que presta conta e comunica de forma eficiente e transparente e acompanha a conduta. De acordo com o ESG, oferece aos acionistas a melhora da imagem, da credibilidade e do aumento da satisfação social e ambiental, do por consequência, expectativas de ganhos no faturamento. Foi escolhido o indicador que mede a quantidade de quilos de carbono que deixarão de ser emitidos. Em adição, os indicadores intangíveis são a satisfação do cliente em termos social e ambiental, que demonstram o avanço do projeto pautado nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável propostos pela ONU, visando a redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE), com compromissos de neutralidade de carbono e de geração de economia a Empresa, agilidade para a força de trabalho e de receita para projetos que fomentem a economia verde.

CONCLUSÕES

O projeto pretendeu estimular, através da gestão eficiente de resíduos, a iniciativa de preservação de recursos naturais, pelo eficaz programa 3R's (reduzir, reutilizar e reciclar) aliado ao ESG, alinhada a expectativa da regulamentação do futuro mercado global de carbono, conciliando com a monetização de ativos e criando uma agenda sustentável dentro do ciclo produtivo. Por outro lado, objetivou reduzir o gasto com transporte e

tratamento de lixo em aterros, reduzindo as emissões de gases de efeito estufa (GEE), promovendo a economia circular, e preservação dos recursos naturais. O próximo passo será um contínuo aprimoramento, estudando os rejeitos, constatando quais materiais ou objetos continuam configurando um problema, formando um elo com a economia circular e inovação. Além da redução do consumo, estar atento à logística reversa, ao ciclo de vida do produto e de processo produtivo, ao engajamento social, ao sistema de inventários e de ações positivas e à pesquisa científica e tecnológica.

O modelo avaliativo utilizado pretende contribuir não somente apontando deficiências e limitações, mas também e, principalmente, propondo caminhos em favor das partes interessadas. Desta forma, o modelo permite entender o nível de aplicação de ESG, colaborando para a resolução das dificuldades encontradas, servindo como instrumento de comunicação e transparência.

Em linha ao propósito de estar preparado ao “novo normal”, é medida a capacitação por entender que os cenários mudam a todo momento, sendo preciso estar em constantes renovações, buscando inovações, resiliência, diversidade e inclusão, fortalecimento de cadeias locais, o entendimento de mudanças de hábitos de consumidores, flexibilidade, criatividade, transparência e qualidade de vida. Por fim, a satisfação do cliente com relação a imagem social e ambiental da Unidade, por entender que as ações internas interferem no comportamento do empregado também na sua comunidade, além de campanhas de conscientizações ao Programa 3Rs e de zero desperdício na sociedade, a própria atividade de impacto da Sabesp e outras ações voluntárias.

Apesar de ser um primeiro passo, considerando que parte dos empregados já trazem uma preocupação com o meio ambiente como parte de seus valores pessoais, é uma força a ser utilizada na jornada para a empresa reduzir seu impacto ambiental.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. IDOC, 2023. Calculadora de economia. Disponível em: <https://1doc.com.br/governo/calculadora-de-economia/>, acesso em Maio de 2023.
2. MEUCOPECO,2023. Calculadora de Economia Financeira e Impacto Ambiental. Disponível em: <https://www.meucopoco.com.br/>, acesso em Maio de 2023.
3. MUNDOWAP, 2023. Sustentabilidade. Disponível em: <https://mundowap.com.br/mw/sustentabilidade.html?sim=699>. Acesso em Maio de 2023.