





 Prêmio Nacional
 de Qualidade
 no Saneamento

Distrito Inhumas

Relatório de Gestão
 Nível B



SANEAGO

02/07/2018

PNQS - Administrativo

PNQS Admin

Saneago - Saneamento de Goiás S.A

Aprovado

Categoria:

As Melhores de Gestão no Saneamento - AMEGSA

Sub Categoria:

Nivel B

Tipo da organização candidata:

Unidade Autônoma

Unidade autônoma de outra organização?

Sim

Razão Social:

Saneago - Saneamento de Goiás S.A

Candidata (Responsável):
Forma de Direito:

Público

CNPJ:

01.616.929/0001-02

Home-page:

www.saneago.com.br

Principais Atividades:

Distrito de Inhumas: Abastecimento de água (captação de água bruta, tratamento e distribuição de água tratada)
Esgotamento Sanitário (coleta e afastamento de esgoto, tratamento e disposição final) Comercialização de água

Data de início das atividades:

01/01/1976

Qtde. de pessoas na força de trabalho:

39

Perc. da força de trabalho:

0,65%

Locais das instalações com força de trabalho

Nome:
Endereço:
Qtde. de pessoas:

02/07/2018

PNQS - Administrativo

Atendimento ao Público Rua Goiás, 191 - ; Inhumas 3
 Vapt-Vupt Unidade - GO
 Inhumas

Nome:	Endereço:	Qtde. de pessoas:
Distrito de Inhumas	Rua Antônio Raiza, 878 - ; Inhumas - GO	36

Contatos

Principal dirigente

Nome:	Fone:	Email:
Thathianne de Medeiros Costa Melo	62 39845-315	thathianne@saneago.com.br

Responsável Candidatura

Nome:	Fone:	Email:
Mauro Zanon Marques	62 32433-434	maurozanon@saneago.com.br

Apresentador do Case no Seminário de benchmarking

Aplicável AMEGSA

Declaração de autonomia da organização candidata:

Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização.

Concordou

Concordamos que, no caso de candidatura ao Nível B ou I, essa elegibilidade, mesmo que aprovada, poderá ser suspensa se uma organização controladora, que abranja a organização aqui candidata, vier a pleitear elegibilidade em nível acima do aqui postulado.

Concordou

Concordamos com a participação de empregados de empresas do setor como acompanhantes da banca de examinadores.

02/07/2018

PNQS - Administrativo

Concordou

Sumário



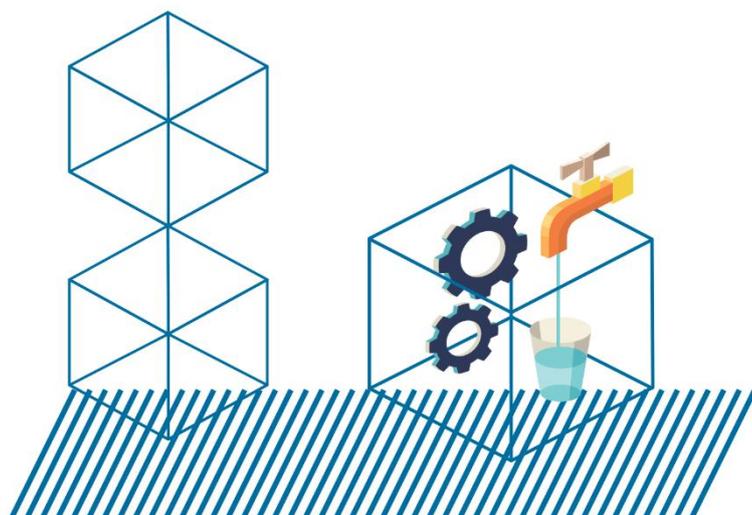
Perfil da Organização	I a VIII
Liderança	01
Estratégias e Planos	05
Clientes	07
Sociedade	10
Informações e Conhecimento	13
Pessoas	16
Processos	22
Resultados	26
Glossário	I-III
Anexos	IV-VI

Distrito Inhumas



DISTRITO INHUMAS

CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO



PNQS



SANEAGO

O perfil da organização serve para resumir o modelo de negócio, com a intenção de limitar o escopo de avaliação.

P1 – Descrição da organização

A) Instituição, propósitos e porte.

(1) A organização denomina-se Distrito Inhumas, uma das unidades autônomas entre as 231 que integra a empresa Saneamento de Goiás S.A. (Saneago).

(2) A Saneago é uma empresa brasileira de economia mista e de capital aberto constituída pela Lei Estadual 6.680 de 13/09/1967 atuando em 226 dos 246 municípios de Goiás. É controlada pelo Governo do Estado de Goiás, GoiásPrev e Goiás Parcerias tendo como objetivo social explorar serviços de saneamento básico no Estado de Goiás. O Distrito Inhumas está vinculado à Superintendência de Operações do Interior – SUINT jurisdicionado à Diretoria de Produção – DIPRO. A participação do Distrito em relação à Saneago está detalhada na tabela P1.1.

Tabela P1.1 – Porte do Distrito Inhumas			
Informações	Inhumas	Saneago	Relação
Empregados (un)	39	5.985	0,65
Receita bruta global em 2017 (R\$)	21.948.599	2.243.622.769	0,98

(3) Na Tabela P1.2 encontra-se um breve histórico da origem da administração do sistema de saneamento do Município de Inhumas:

Tabela P1.2 – Histórico da origem da organização.	
Ano	Evento
1960	Estado de Goiás cria o Departamento Estadual de Saneamento (DES)
1967	Estado de Goiás extingue o DES e funda a SANEAGO
1976	Município de Inhumas celebra o primeiro contrato de concessão com a SANEAGO.
1986	Ampliação da Estação de Tratamento de Água – ETA Inhumas
1990	Início da operação da estação de tratamento de esgoto – ETE Inhumas
1998	Renovação do contrato de concessão com o Município de Inhumas por mais 20 anos
2000	Criação da Regional de Inhumas
2004	Ampliação da ETE Inhumas
2013	Inauguração da Barragem Nélio Egídio Balestra

(4) Atuando no setor concessionário de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, O Distrito Inhumas tem como negócio principal a operação de sistemas de saneamento. Suas principais atividades são captação e adução de água bruta; tratamento, adução e distribuição de água tratada; coleta, afastamento e tratamento de esgotos; manutenção de adutoras, redes e ramais de água; manutenção de redes coletoras de esgoto, controle de qualidade; arrecadação; faturamento; atendimento a clientes; gerenciamento de materiais e equipamentos para o desempenho das atividades.

(5) A seguir, na tabela P1.3 são encontradas informações relevantes ao porte da organização:

Tabela P1.3 – Porte do Distrito Inhumas					
Indicadores/Informações	Água	Esgoto	Indicadores/Informações	Água	Esgoto
População atendida	49.060	39.364	Volume produzido (m³/ano)	2.209.986	1.532.040
Ligações	18.738	13.757	Volume faturado (m³/ano)	2.268.870	1.765.448
Economias ativas	19.697	14.743	Índice de atendimento (%)	100	80,78
Extensão de rede (m)	246.378	99.980	Índice de tratamento de esgoto (%)	----	100

A sede do Distrito Inhumas está localizada na Rua Antônio Raíza, no Setor Central, município de Inhumas – Goiás. Desde maio de 2018 seu principal gestor é a gerente Thathianne de Medeiros Costa Melo, o qual atua na Saneago desde 2008.

(6) Além dos serviços e produtos disponibilizados à população, o Distrito Inhumas busca deixar como legado a preservação do meio ambiente por meio de ações de recuperação ambiental como reflorestamento de áreas desmatadas. Outro legado deixado para a população atendida é a formação de uma conscientização ambiental por meio de ações educativas sobre a preservação dos recursos hídricos, uso comedido da água tratada e o uso correto do sistema de esgotamento sanitário.

B) Modelo de negócio

(1) O produto oferecido aos clientes é a água potável e a prestação dos serviços de coleta, afastamento e tratamento de esgotos sanitários, além da sua disposição em um corpo receptor. Para a disponibilização desses produtos e serviços, são executadas diversas atividades comerciais e operacionais detalhadas na tabela P1.4:

Tabela P1.4 – Perfil de Competências Necessárias para o Distrito Inhumas

Serviços Comerciais	Serviços Operacionais
<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento ao Público e Regularização Cadastral; • Leituras dos hidrômetros, análise do consumo e de débitos; • Emissão de 2º via de conta; • Cobrança de débitos/Emissão comunicados; • Ações comerciais preventivas e corretivas referentes a fraudes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa com haste de escuta e geofone para localização de vazamentos não visíveis • Execução de ligações de água e esgoto, reparo em cavaletes e substituição de hidrômetros. • Desobstruções de ramais domiciliares e coletores de esgoto • Vistorias em instalações de esgoto, domiciliares e industriais

(2) Entre os principais ganhos para os clientes ao receber os produtos e serviços disponibilizados pelo Distrito Inhumas se destacam: melhoria nos índices de qualidade de vida (o acesso ao saneamento básico reduz a incidência de problemas de saúde e mortalidade infantil), promoção da preservação ambiental (o acesso ao tratamento de esgoto diminui a contaminação do solo e dos lençóis freáticos, causada pela disposição de esgoto sem tratamento diretamente no solo ou por meio de fossa negra ou seca) e a valorização imobiliária (imóveis atendidos por saneamento são mais valorizados financeiramente em comparação aqueles não contemplados pelo serviço)

(3) Os processos da cadeia de valor são separados conforme os macroprocessos da Companhia e estão detalhados na tabela P1.5:

Tabela P1.5 – Processos da Cadeia de Valor

Macroprocessos finalísticos	Unidade de Suporte	Descrição
Sistema de Abastecimento de água	Superintendência Regional de Operações do Interior	Distribuir água potável, através de reservação setorial, estações elevatórias, redes de distribuição, boosters e válvulas redutoras de pressão, finalizando nos ramais de abastecimento dos clientes. Inclui ainda manutenção, operação e distribuição de redes de distribuição da água.
Sistema de Esgotamento Sanitário	Superintendência Regional de Operações do Interior	Operação das estações elevatórias de esgoto - EEE, estações de tratamento de esgoto – ETE, tratamento e disposição dos efluentes nos corpos receptores. Inclui também operação e manutenção de redes esgoto.
Macroprocessos de suporte	Unidade de suporte	Descrição
Comercialização	Superintendência de Comercialização	Comercialização de produtos e serviços, medições, faturamento, cadastro, cobrança e arrecadação.
Expansão	DIGEO/ SUESP/SUENG	Prover a manutenção e ampliação da estrutura física por meio da gestão de projetos e obras.
Tecnologia da informação	Superintendência de Tecnologia da Informação	Prover e manter soluções e serviços de tecnologia da informação e comunicação.
Relacionamento com clientes e partes interessadas	Superintendência de Atendimento ao Cliente	Prover a gestão de relacionamento com o cliente
Gestão Ambiental	SUESP E SUTOM	Suporte nas atividades sociais e ambientais
Relacionamento com o Poder Concedente	Superintendência de Expansão e Concessão	Administrar e gerir os contratos de concessão e programa celebrados com os Poderes Públicos Municipais.
Administração e finanças	Diretoria de Gestão Corporativa	Administração de bens, controle de veículos, serviços gerais, controle de custos e despesas e aquisições.
Gestão de pessoas	Superintendência de Recursos Humanos	Administração e desenvolvimento de pessoas.

(4) As principais instalações, equipamentos e tecnologias do Distrito Inhumas estão apresentados na Tabela P1.6:

Tabela P1.6 – Instalações e Equipamentos

Qtde.	Instalações e Equipamentos	Qtde.	Equipamentos
01	Prédio administrativo	03	Estação Elevatória de Esgoto
02	Prédios operacionais	13	Computadores
01	Captação de Água Bruta	03	Telefones
08	Centro de Reservação de Água	09	Veículos
01	Estação de Tratamento de Água	16	Válvulas Redutoras de Pressão
01	Estação de Tratamento de Esgoto	03	Macromedidores e/ou medidores de vazão
07	Estação Elevatória de Água	03	Poços Tubulares Profundos

(5) As demandas atuais do mercado, exige o desenvolvimento de habilidades e tecnologias (descritas na tabela P1.7) que possa beneficiar as partes interessadas da Saneago.

Tabela P1.7 – Principais Competências Essenciais

Competência	Descrição	Abrangência
Gestão de Micromedição	“Projeto Mensus”: Metodologia, desenvolvida a partir de estudos da força de trabalho da Saneago, que possibilitaram o estabelecimento de critérios e regras para a adequação de da aplicabilidade dos medidores conforme o perfil de consumo do usuário, características	Todas as partes interessadas

	estruturais do imóvel e a capacidade dos medidores.	
Sistema Supervisório (CLP)	Tecnologia desenvolvida a partir de estudos da força de trabalho da Saneago, com o intuito de monitorar e automatizar a operação de níveis de reservatórios, funcionamento de bombas, abertura e fechamento de válvulas, inversores e outros equipamentos.	Força de trabalho, Clientes, Sócios e Sociedade.

C) Quadro resumo de partes interessadas e redes de atuação

Tabela P1.8 – Descrição sucinta das principais partes interessadas		
Denominação	Interlocutores	Necessidades e expectativas
Sócios, mantenedores ou instituidores	<ul style="list-style-type: none"> Governo do Estado de Goiás; Acionistas; Conselho de Administração e Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> Ser competitiva universalizando o saneamento, retornando investimento, priorizando a sustentabilidade econômico-financeira e maximizando a satisfação dos clientes.
Força de trabalho	Empregados, Sindicato	<ul style="list-style-type: none"> Capacitação e desenvolvimento pessoal adequado; Valorização e reconhecimento profissional; Trabalho em ambiente seguro e saudável.
Poder Concedente	Prefeitura Municipal de Inhumas	<ul style="list-style-type: none"> Cumprimento integral do Contrato de Concessão.
Clientes e mercados	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Qualidade e continuidade na água distribuída e esgoto coletado. Agilidade no atendimento dos serviços comerciais prestados.
Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Fornecedores de Materiais Prestadores de Serviços e Obras 	<ul style="list-style-type: none"> Transparência na concorrência dos processos licitatórios Cumprimento e pontualidade nos pagamentos dos contratos.
Sociedade	<ul style="list-style-type: none"> Ministério da Saúde Ministério Público Controladoria e Tribunais de Contas Secretarias de Meio Ambiente Vigilância Sanitária Agência Reguladora 	<ul style="list-style-type: none"> Regularidade e qualidade no abastecimento de água Atendimento aos requisitos legais Excelência no atendimento dos serviços prestados Preocupação com a educação ambiental

D) Detalhes sobre as partes interessadas específicas

(1) Os principais acionistas da Saneago são o Estado de Goiás, 64,66% em ações ordinárias e 73,60% em ações preferenciais; a Goiás Previdência (GoiásPrev), 24,57% em ações ordinárias e 26,39% em ações preferenciais; e a Goiás Parcerias, 10,76% em ações ordinárias. A empresa cumpre os seus objetivos sociais por meio dos seguintes órgãos:

Tabela P1.9 – Partes Interessadas Específicas	
Órgão	Propósito
Assembleia Geral	Órgão superior de deliberação da Saneago, constituída por acionistas com direito a voto, com poderes para deliberar sobre negócios pertinentes ao objeto social.
Conselho de Administração	Órgão normativo e deliberativo da Saneago, que atua sobre diretrizes dos negócios, definição dos integrantes da diretoria colegiada, convocação de Assembleia Geral, entre outras.
Conselho Fiscal	Órgão ligado ao Conselho de Administração incumbido de fiscalizar os atos dos administradores e verificar cumprimento dos seus deveres legais e estatutários.
Comitê de Auditoria Estatutário	Comitê designado para supervisionar a integridade dos controles e procedimentos de apresentação de relatórios financeiros e contábeis além de monitorar e supervisionar a qualidade dos mecanismos de controle interno.
Diretoria Colegiada	Órgão executivo colegiado com poderes para exercer a administração da Saneago. Sua composição está detalhada na figura P01.

(2) A força de trabalho do Distrito Inhumas é composta de 39 empregados próprios e 10 terceirizados (03 Soluções; 05 FR Incorporadora e 02 Sitran) totalizando 49 colaboradores. A descrição dos colaboradores próprios do Distrito Inhumas, está na tabela P1.10:

Tabela P1.10 – Perfil da Força de Trabalho					
Escolaridade	Qtde.	(%)	Nível funcional	Qtde.	(%)
Superior	16	41,02	Gerencial	3	7,69
Médio	16	41,02	Administrativos	13	33,33
Fundamental	7	17,94	Operacionais	23	58,97

(3) O mercado-alvo do Distrito Inhumas compreende os clientes factíveis (pessoas físicas ou jurídicas que habitam regiões atendidas com redes de água e esgoto cujo imóvel não esteja conectado a elas), potenciais (pessoas físicas ou jurídicas cujo imóvel seja desprovido de rede de distribuição de água e/ou coleta de esgoto sanitário) e clientes reais ativos (cujo imóvel possua fonte alternativa de água e que esteja ligado na rede de esgoto) e reais inativos (aqueles cujo imóvel esteja com a ligação suspensa por corte ou suprimida). O mercado do Distrito Inhumas é limitado geograficamente conforme a divisão organizacional realizada pela Saneago e compreende o Município de Inhumas conforme contrato de concessão com a Prefeitura Municipal.

(4) Por se tratar de economia mista, as contratações da Saneago são regulamentadas pelas regras da Lei 13.303/2016 e são consolidadas no Regulamento dos Procedimentos de Contratação da Saneago – RG00.0048. Os principais fornecedores podem ser encontrados na Tabela P1.11.

Tabela P1.11 – Perfil dos Fornecedores do Distrito Inhumas		
Fornecedores	Insumo	Valor pago em 2017 (em R\$)
Mananciais Superficiais e poços	Água bruta	Captado no Meio Ambiente

Tabela P1.11 – Perfil dos Fornecedores do Distrito Inhumas

Fornecedores	Insumo	Valor pago em 2017 (em R\$)
Diversos: Bauminas, Beraca	Materiais para tratamento de água e esgoto	248.169,34
Oi Comunicação	Telefone e Internet	8.596,75
Enel Distribuição Goiás	Energia Elétrica	1.180.608,47
FR Incorporadora	Serviços de leitura, corte, entrega e recadastramento	383.098,25
Comercial Brilho, Leal Comércio e Serviços	Materiais de conservação e manutenção de sistemas	122.576,80
Soluções e SITRAN	Serviços gerais e de limpeza e Vigilância	382.603,40

O processo de aquisição de materiais/insumos é realizado de forma centralizada pela Saneago através da Superintendência de Logística. O procedimento de contratação de serviços comuns é feito diretamente pelas Superintendências responsáveis por cada processo. As Superintendências de Estudos e Projetos – SUESP e de Obras – SUPOB são responsáveis pela contratação de projetos e obras/serviços de engenharia respectivamente.

Os requisitos específicos de cada contratação são apresentados nos editais de licitação. As emissões de documentos como os atestados técnicos fornecidos pela Companhia aos seus fornecedores contratados validam a conformidade dos produtos ou serviços fornecidos de acordo com o especificado na licitação, sendo uma forma efetiva de avaliação da qualificação desses fornecedores em outras licitações.

(5) A principal Agência de Regulação a qual o Distrito Inhumas se submete e presta contas é a AGR – Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos. O Distrito Inhumas se relaciona com a comunidade do município de Inhumas, mais especificamente com a população vizinha às unidades administrativas e operacionais, associações de moradores, comunidades escolares, órgãos públicos que atuam no município incluindo órgãos gestores de meio ambiente, Comitê da Bacia do Rio Meia Ponte, além do comércio e indústria.

Os principais impactos negativos potenciais são as perdas físicas, descontinuidade do abastecimento decorrente de manutenção preventiva ou corretiva dos sistemas operacionais de água e interrupções no fornecimento de energia elétrica; danificação da pavimentação na via pública; consumo de energia elétrica; baixa pressão nas redes de distribuição. Não há sanções referentes a processos de passivos ambientais no Distrito Inhumas.

(6) O Distrito Inhumas considera como conceito de parceria qualquer atividade desenvolvida em conjunto com outra parte interessada, já citada anteriormente, com o objetivo de potencializar a competência de cada uma e proporcionar benefícios mútuos. Nesse sentido consideramos com principal parceiro a Gerência Regional de Serviços (GRS-Inhumas) da controladora que atua na mesma região onde o Distrito exerce suas atividades, sendo responsável por prover de suporte técnico e ser o canal de comunicação e relacionamento com a sede da controladora. Além disso, os diversos órgãos da controladora também são considerados parceiros, detalhados na tabela P1.12:

Tabela P1.12 – Perfil das principais parcerias do Distrito Inhumas

Parceiros	Interlocutor	Objetivos comuns	Início	Competências compartilhadas
Órgãos do Poder Público Municipal e Estadual, incluindo educação e saúde.	Próprio Distrito	Universalização do Saneamento	1969	Competências técnicas para elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico
	SUMAR	Trabalhar a conscientização ambiental dos habitantes para o uso racional da água e preservação dos mananciais entre outros.	2000	Desenvolvimento de cultura de preservação ambiental e disseminação da educação sanitária e ambiental.
Agentes Arrecadadores	SUCOM	Recebimento, repasse de faturas e cobrança	2000	Acesso facilitado e retorno financeiro
SECIMA	SUTOM/SUESP	Outorgas e licenciamentos ambientais	1969	Atender a legislação ambiental
Vapt-Vupt	SURAC	Fornecer a infraestrutura e localização adequada no atendimento ao cidadão.	2016	Proporcionar facilidade e agilidade no atendimento ao cidadão

P2 – Concorrência e ambiente competitivo

A) Ambiente competitivo

(1) O Distrito considera como concorrente qualquer solução equivalente ou semelhante aos serviços oferecidos que possa reduzir ou limitar o seu faturamento. Partindo desse conceito, os concorrentes são as empresas de perfuração de poços, clientes que se utilizam de fossas, além de fornecedores de água por meio de caminhão do tipo pipa ou envasada (água mineral). As empresas que oferecem esse tipo de serviço são privadas, de pequeno porte e nacionais. Também são considerados concorrentes, empresa ou autarquia municipal e empresas privadas prestadoras de serviços de saneamento ambiental.

(2) A exploração do sistema de água e esgoto é estabelecido por meio de contrato de concessão, firmado com a Prefeitura que concede à Saneago o direito à exclusividade da exploração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Devido isto, o Distrito Inhumas possui monopólio natural do serviço e a concorrência não é significativa.

(3) Os ativos intangíveis, principalmente a técnica operacional da força de trabalho da Saneago, a infraestrutura, a capacidade de investimentos, a qualidade reconhecida nos produtos disponibilizados, manutenção e ampliação dos programas internos de qualidade e a credibilidade de mais 50 anos de atuação da Saneago no mercado, o histórico da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade do Distrito Inhumas e o seu alinhamento com a busca pelo compromisso com a excelência – PNQS conferem ao Distrito Inhumas um grande diferencial no mercado.

(4) O marco regulatório do saneamento, promulgado na Lei 11.445/07, conhecida como Lei do Saneamento Básico, foi uma das principais mudanças ocorridas no ambiente competitivo. Ele estabelece diretrizes para a prestação dos serviços nessa área e prevê a participação da iniciativa privada no setor. Também foram fixados os direitos e obrigações dos titulares, o exercício das competências regulatórias, de planejamento e fiscalização, e as condições gerais de contratação da prestação de serviços, bem como foram exigidos a criação de normas e entidades reguladoras. A Saneago visando se antecipar aos impactos causados pela lei do saneamento, buscou parceria com os municípios oferecendo suporte técnico às prefeituras para a elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico. O contrato com o município de Inhumas está em fase de negociação para renovação.

Outros fatores que interferem no mercado de atuação são os impactos ambientais causados pelas mudanças do ambiente externo como a crise hídrica, aliado ainda à instabilidade do cenário político e econômico atual, que resulta no aumento da inadimplência e diminuição da capacidade de investimentos. Contudo, a Saneago e o Distrito Inhumas buscam manter-se no mercado aperfeiçoando sua forma de atuação com foco na melhoria contínua dos serviços prestados.

B) Desafios estratégicos

(1) Os principais desafios estratégicos relativos ao aumento da competitividade são o aprimoramento e a universalização dos serviços no município de Inhumas, a renovação da parceria da Saneago com o Município de Inhumas por meio da celebração do contrato de programa nos moldes da lei 11.445/2007 e a manutenção e melhoria no trabalho de redução das perdas de água. Soma-se a garantia de disponibilidade de água bruta, a manutenção e melhoria da qualidade dos produtos e serviços disponibilizados, redução dos custos operacionais e as mudanças provocadas pelas novas regras de governança estabelecidas para o negócio da Saneago devido à promulgação da lei 13.303/2016 (lei das estatais).

(2) Alinhada com a sua missão, a Saneago estabelece parcerias de modo a contribuir com o alcance de suas estratégias criando valor para os clientes e a sociedade. Além das parcerias citadas na tabela P1.12, a Saneago, junto ao Distrito Inhumas, mantém parcerias com os produtores rurais usuários da bacia do Rio Meia Ponte a fim de garantir o uso consciente dos recursos hídricos dos mananciais de abastecimento, uso racional de agrotóxicos e manejo adequado. Também realiza parcerias com empreendedores locais para a execução de pequenas obras e com a Prefeitura Municipal a fim de comunicar as execuções de obras bem como o auxílio para maior agilidade nos serviços e interferências que possam afetar o sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.

(3) A Saneago entende que o incentivo à inovação é a melhor ferramenta para o fortalecimento da organização frente aos desafios impostos pelo mercado nos tempos atuais. Diante disso, a empresa está desenvolvendo estudos para a migração do cadastro técnico de redes de água e de esgoto para o software GIS (sistema de informações geográficas), além de outras aplicações próprias como o aplicativo Saneago para smartphones. Desde 2010 é utilizado o Controlador Lógico Programável (CLP) em painel de automação desenvolvido por equipe da Saneago para controle de níveis dos reservatórios e vazões de macromedidores. Por fim, a Saneago optou por participar desde 2017 do PNQS para disseminar o Modelo de Excelência em Gestão a todas as unidades da Saneago, incluindo, a partir de 2018, o Distrito Inhumas, através de parceria do Distrito com SUPLA, SUINT e outras unidades organizacionais da empresa.

P3 – Aspectos relevantes

(1) Em razão de a Saneago estar sob o controle acionário do Governo do Estado, o Distrito Inhumas e seus processos, bem como seu apoio corporativo, estão sujeitos aos requisitos legais específicos que impactam no negócio, como a Lei Federal Nº 11.445/2007 (marco regulatório do saneamento básico). A tabela P3.1 apresenta os principais requisitos legais:

Tabela P3.1 – Requisitos Legais e Regulamentares

Tabela P3.1 – Requisitos Legais e Regulamentares			
Processos		Legislação	Descrição
Principais	Produção e distribuição de água	Portaria de Consolidação nº 05 – MS	Dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, e dá outras providências.
	Coleta e Tratamento de esgoto	CONAMA 365/2005	Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências.
		Lei Estadual 8.544/1978	Dispõe sobre o controle da poluição do meio ambiente
	Prestação de serviços públicos	Lei 13.303/2016	Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, sociedade de economia mista e de suas subsidiárias
Resolução AGR – 09/2014		Condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos	

Tabela P3.1 – Requisitos Legais e Regulamentares

Processos	Legislação	Descrição	
	Lei 14.939/2004	Institui o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e cria o Conselho Estadual de Saneamento	
	Resolução AGR 068/2009	Dispõe sobre o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário	
Apoio	Segurança dos trabalhadores	Lei Federal 6.514/1977	Relativo a segurança e medicina do trabalho e dá outras providências.
	Contratação de fornecedores	Lei 13.303/2016	Institui normas para licitações e contratos nas empresas públicas e sociedades de economia mista.

(2) O Distrito Inhumas não possui sanções ou conflitos de qualquer natureza, referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais ou contratuais. Não existem inquéritos na área de saúde e segurança do trabalho.

(3) O Distrito Inhumas não possui autonomia nas decisões relativas às tarifas, cabendo à Diretoria Colegiada, da Saneago, assessorada pela SUREG, proporem eventuais ajustes tarifários à Agência Goiana de Regulação – AGR, entidade reguladora responsável pelas deliberações sobre reajustes anuais e revisões tarifárias.

P4. Histórico da busca da excelência

A busca pela qualidade na Saneago é uma prática constante, desde a sua criação. Em 1994, foi criada a Política de Qualidade na Saneago, com a finalidade de estabelecer os conceitos, diretrizes e responsabilidades que norteiam o processo de qualidade. Este trabalho culminou com a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade nos moldes da norma NBR ISO 9001:2000 cuja certificação ocorreu no ano 2000. Ocorreram novas certificações em 2009 e, por fim, em 2014 conforme a norma NBR ISO 9001:2008 em um escopo limitado, porém com a implantação de partes das ferramentas a todas as unidades da empresa. Ao findar o último ciclo de certificação, a Saneago optou por inovar no campo da gestão tendo em mente as seguintes premissas:

- Busca, no mercado, das melhores práticas de excelência em gestão para o setor de saneamento para implantação na Saneago;
- Buscar compreender o Modelo de Excelência em Gestão – MEG;
- Aderir a concursos e prêmios relacionados a práticas de gestão com o intuito de divulgar a marca da Saneago no mercado;
- Modernizar a gestão por meio do estabelecimento de um Sistema de Gestão Integrado, que seja capaz de atender às diversas necessidades das partes interessadas e integrar outros sistemas de gestão certificáveis conforme a necessidade das diversas áreas da empresa, aprimorando e implantando em todas as unidades da empresa as ferramentas já implantadas pelo Sistema de Gestão da Qualidade.

Tabela P4.1 – Histórico da busca da excelência na gestão.

Ano	Acontecimento
1994	Saneago começa a implantar o Programa da Qualidade e resolve adotar como modelo de referência a norma NBR ISO 9001:1994.
2001	Saneago obtém o certificado do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2000 em escopo limitado.
2007	Publicado o primeiro Planejamento Estratégico – Ciclo 2007 a 2011
2009	Saneago obtém novo certificado do Sistema de Gestão da Qualidade conforme NBR ISO 9001:2008 em escopo limitado, porém ampliado.
2011	Publicado o segundo ciclo do Planejamento Estratégico – 2012 a 2015
2015	Realizada reorganização estrutural da Saneago
	Publicado o terceiro ciclo do Planejamento Estratégico – 2016 a 2020
2017	Publicado o primeiro Relatório de Sustentabilidade da Saneago
	Capacitação da Saneago no Modelo de Excelência de Gestão – MEG e Modelagem de Processos à luz do MEG.
	Saneago concorre ao Prêmio Nacional de Qualidade no Saneamento – PQNS com o Distrito Anápolis conquistando o prêmio referente ao nível B
2018	Início da implantação do Sistema Integrado de Gestão Empresarial (SAP) para os setores financeiro, contábil e logístico.
	Distrito Inhumas é escolhido pela Saneago para concorrer ao Prêmio Nacional de Qualidade no Saneamento – PNQS
	Revisão do Planejamento Estratégico com o início do Ciclo 2018 a 2022
	Instituição do Sistema de Gestão Integrado da Saneago com a publicação do Manual do SGI da Saneago – MG00.0001

P5. Organograma

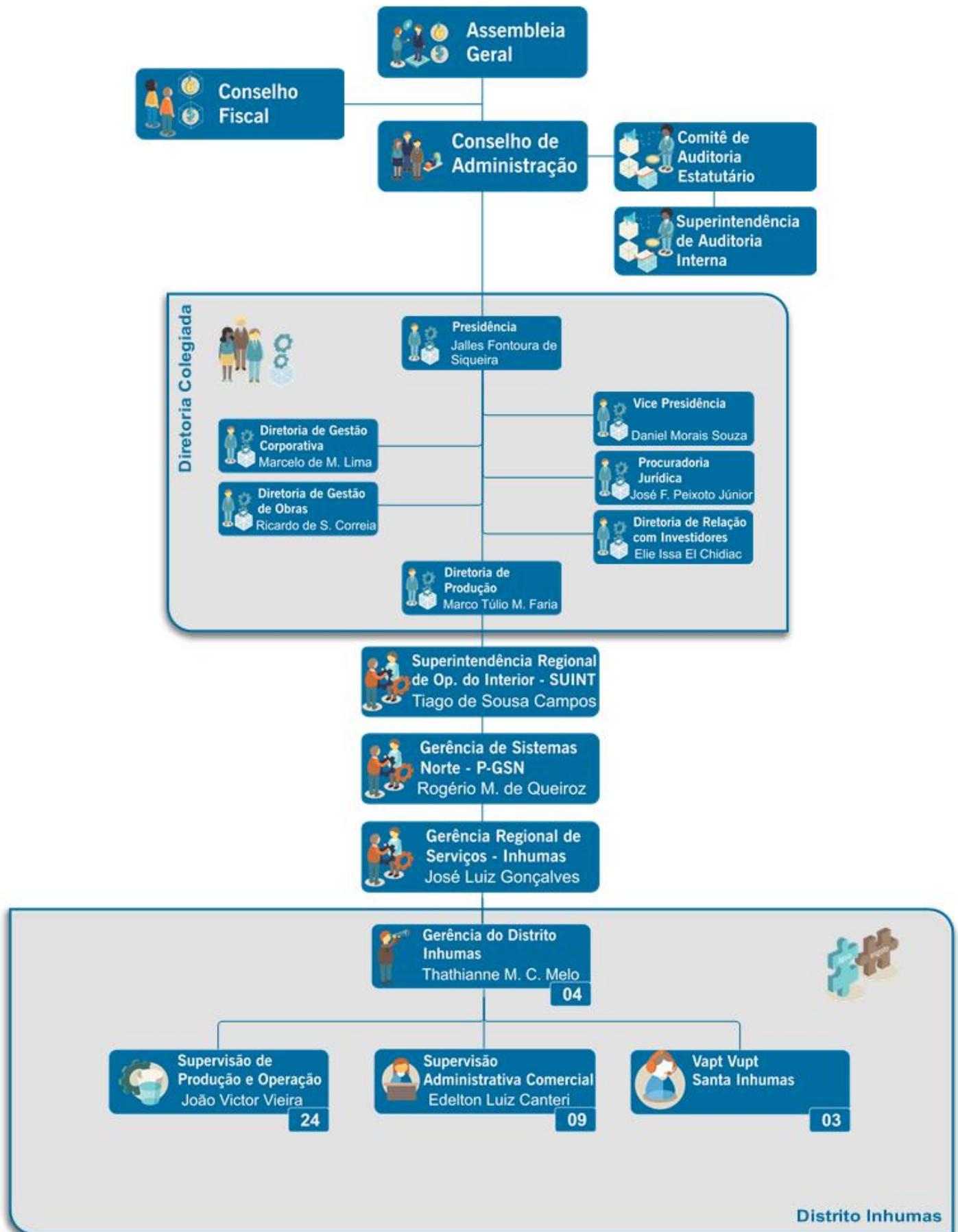
(1) O Distrito Inhumas é subordinado à Gerência Regional de Inhumas – GRS17, que por sua vez é vinculada à Gerência de Sistemas Norte – P-GSN, umas das unidades de apoio da Superintendência de Operações do Interior – SUIOT que, por fim, faz parte da Diretoria de Produção, uma das diretorias que compõe a Diretoria Colegiada da Saneago, a qual, junto ao Conselho de Administração, são os responsáveis pela Administração da Saneago. O Organograma é exibido na Figura P1. O Distrito Inhumas é organizado em 03 equipes permanentes sob a orientação de um líder conforme tabela P5.1.

Tabela P5.1 – Perfil das equipes organizacionais do Distrito Inhumas		
Equipe	Responsável	Pessoas
Gerência do Distrito	Thathianne de Medeiros C. Melo	4
Supervisão Administrativa e Comercial	Edelton Luiz Canteri	9
Supervisão de Produção e Operação	João Victor Vieira	24

(2) Além da estrutura organizacional formalizada pelo Organograma, há uma equipe específica para a atividade de redução de perdas conforme descrito na tabela P5.2:

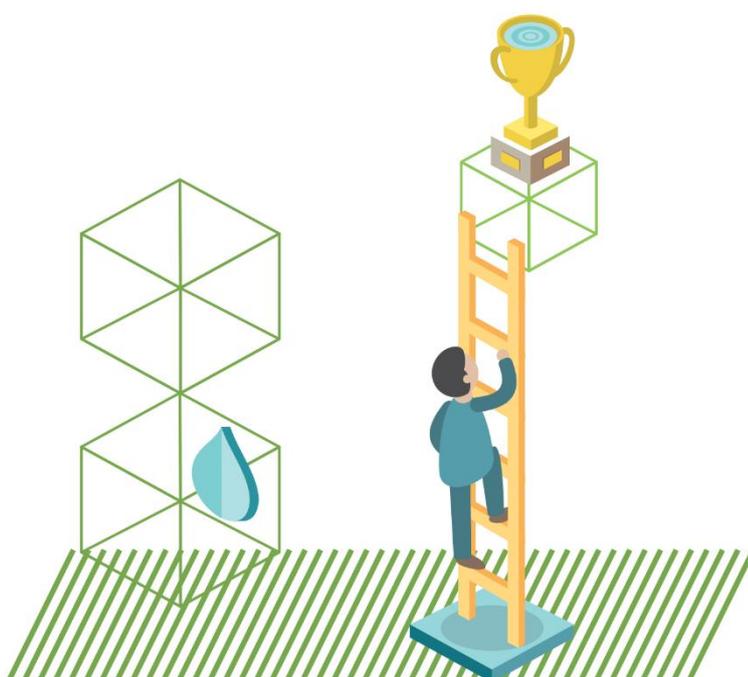
Tabela P5.2 – Perfil das equipes organizacionais do Distrito Inhumas			
Equipe	Liderança	Atribuição (Práticas principais)	Tipo de equipe
Redução de Perdas	Alex Moreira Gonzaga	Planejamento, gerenciamento e execução das atividades de combate às perdas físicas de água	Multidepartamental

Figura P1: Organograma do Distrito Inhumas





CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B
LIDERANÇA



SANEAGO

Aborda processos gerenciais relativos à cultura organizacional e desenvolvimento da gestão, governança, exercício da liderança e análise do desempenho da organização.

1 – LIDERANÇA

a) Como são comunicados os valores e princípios organizacionais e padrões de conduta, interna e externamente?

Os princípios organizacionais, estabelecidos desde 1967 e expressos pela Missão, Visão e Valores Organizacionais, são direcionadores na busca pela excelência. Anualmente, são validados e atualizados durante o ciclo do Planejamento Estratégico. Os atuais estão descritos na tabela 1.a.1. A comunicação, incluindo a missão e visão da Saneago, é realizada corporativamente a todos os empregados na cartilha de apresentação do Planejamento Estratégico, no Manual do Sistema de Gestão Integrado da Saneago – MG00.0001, no ambiente Intranet, no treinamento de integração do novo empregado e outros treinamentos realizados internamente. No Distrito Inhumas as informações são comunicadas aos empregados através de reuniões, treinamentos, cartilhas, manuais e folhetos. Dessa forma, o grupo é informado sobre alterações e melhorias reforçando os valores e princípios da nossa organização. Temos o planejamento estratégico exposto no mural do Distrito, que está disponível também, para a força de trabalho terceirizada. A divulgação às Partes Interessadas ocorre, corporativamente, por meio de publicação no site da Saneago, no relatório de sustentabilidade, no balanço anual, nas redes sociais incluindo *Twitter*, *Facebook* e *Instagram*.

Tabela 1.a.1 – Missão, Visão e Valores Organizacionais.	
Missão	Visão
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade	Até 2020, ser referência em gestão e resultados, na prestação de serviços de saneamento básico no Brasil.
Valores Organizacionais	
<ul style="list-style-type: none"> • Integração • Inovação • Profissionalismo e comprometimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética e Transparência • Responsabilidade • Agilidade e competência • Respeito e cordialidade

As regras de conduta da Saneago sempre foram definidas e divulgadas no Regulamento Disciplinar de Pessoal, documento este que era divulgado a todos os empregados e também para o público externo no site, mais especificamente no Portal da Transparência. Em 2017, foi elaborado o Código de Conduta e Integridade e aprovado pelo Conselho de Administração. A partir disso, o Regulamento Disciplinar foi revisado para promover o alinhamento das regras ao Código de Conduta tendo sido aprovado, pela Presidência, em maio de 2018.

O Código constitui um compromisso individual e coletivo de todos, incluindo membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva, dos ocupantes de Funções Gerenciais, dos Empregados, dos Estagiários e dos Prestadores de Serviços. Promovendo seu cumprimento, em todos os níveis da cadeia produtiva da Saneago e nas relações com as partes interessadas.

A comunicação é realizada corporativamente por meio da divulgação, no ambiente intranet, e disponibilização, nos locais de trabalho, do Regulamento Disciplinar de Pessoal, do Regimento Interno, dos diversos documentos normativos internos (detalhados na tabela 1.a.2) e do Código de Conduta.

Em 2018, a Saneago implementou, por meio de treinamento presencial e a distância (EAD), o Código de Conduta à sua força de trabalho incluindo todos os empregados efetivos, terceirizados, estagiários, menores aprendizes e aos seus prestadores de serviços fornecendo também material gráfico impresso em forma de cartilha.

A Saneago recebe denúncias de irregularidades por meio das suas diversas unidades organizacionais e canais de comunicação descritos no critério Clientes (tabela 3.c.1). O tratamento das irregularidades, incluindo esclarecimentos de dúvidas e ações para evitar sua recorrência, é realizado conforme o item 3.c do critério Clientes. As irregularidades relacionadas a comportamento de empregado são tratadas desde 2014 conforme as diretrizes Regulamento Disciplinar de Pessoal – PR06.0687 atualmente sob a responsabilidade da Gerência Correccional, subordinada a Superintendência de Auditoria Interna.

Tabela 1.a.2 – Documentos Normativos internos relativos à liderança			
Descrição		Elaboração	Resp.
Políticas	Política de Prevenção de Atos de Corrupção – PL05.0003: Definir a regulamentação da Lei Anti Corrupção em conformidade com o Código de Conduta e Integridade da Saneago, de 17 de julho de 2017, com amparo na Lei n.º 12.813, de 16 de maio de 2013.	2017	SUCOI
	Política de Segurança da Informação – PL04.0006: Definir o tratamento que deve ser dado às informações armazenadas, processadas ou transmitidas no ambiente convencional ou no ambiente de tecnologia da Saneago.		SUTEC
	Política de Distribuição de Dividendos – PL06.0001: Definir a regulamentação da Política de Distribuição de Dividendos, e estabelecer as regras e os procedimentos relativos à matéria, de maneira transparente e de acordo com os dispositivos legais, estatutários e demais regulamentos internos na empresa em conformidade com o Código de Conduta e Integridade da Saneago, de 17 de julho de 2017 e a Lei n.º 12.813, de 16 de maio de 2013.		DIRIN
	Política de Porta Vozes, comunicação e Divulgação de Informações da Saneago – PL05.0002: Promover a comunicação integrada na Saneago, levando em consideração todos os seus públicos de relacionamento e os diversos canais de comunicação disponíveis, atendendo plenamente às diretrizes do Planejamento Estratégico da Companhia, além de atender o que preconiza a legislação em vigor.		SUMAR
	Política de Prevenção de Conflito de Interesses na Saneago – PL05.0004: Definir a regulamentação do Conflito de Interesses na empresa em conformidade com o Código de Conduta e Integridade da Saneago, de 17 de julho de 2017 e a Lei N.º 12.813, de 16 de maio de 2013.		SUCOI

Tabela 1.a.2 – Documentos Normativos internos relativos à liderança

Descrição		Elaboração	Resp.
Políticas	Política de Acesso à Informação – PL04.0007: Definir as diretrizes de acesso à informação	2017	SUPLA
	Política de Patrocínio da Saneago – PL06.0008: Definir a regulamentação da Política de Patrocínio da Saneago, refletindo o entendimento da Companhia acerca do tema e delimitando as diretrizes para sua atuação como patrocinadora.		SUMAR
	Política de Compliance – PL00.0043: Estabelecer princípios, diretrizes e funções de compliance em todos os níveis da Saneago, além de disseminar a cultura e prática de compliance, demonstrando a importância de conhecer e cumprir as determinações legais, regulamentares, normativas e procedimentais, tanto externas quanto internas.	2018	SUCOI
	Política de Gestão de Riscos – PL00.0046: Estabelecer princípios, diretrizes e responsabilidades a serem observadas no processo de gestão dos riscos da Saneago		SUPLA
	Política de Gestão Integrada: Garantir a qualidade dos serviços prestados, por meio da melhoria contínua do Sistema de Gestão, conforme as exigências legais. Promover um modelo de organização, funcionamento e gestão, apoiado em ciência, qualidade, transparência e ética. Proporcionar o desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores por meio do aprendizado organizacional e inovação.		SUPLA
Código de Conduta e Integridade	CO00.0007 – Conteúdo: missão, valores, princípios e condutas éticas; Regras de Conduta; Proteção ao Patrimônio da Companhia; Sistema Eletrônico de Informações; Sigilo das Informações confidenciais; Propriedade Intelectual; Padrão de Qualidade de Desempenho na Prestação de Serviço; Comunicação Responsável; Imprensa; Mercado Publicitário; Reputação e Imagem; Conduta Externa do Empregado; Integridade e Confiabilidade dos Contratos, Registros e Controles; Contratações, transações financeiras e registros contábeis; Conflito de Interesse; Comercialização de Mercadoria; Participação Política; Integridade no Relacionamento com as Partes Interessadas; Governo; Clientes; Comunidade; Fornecedores e Prestadores de Serviços; Sindicatos e Entidades Associativas; Meio Ambiente; Relações de Trabalho; Ambiente Laboral e Segurança no Trabalho; Trabalho Infantil ou Escravo; Preconceito e Discriminação; Assédio ou Abuso de Poder; Uso de Álcool, Drogas e Porte de Armas; Corrupção e Fraude; Brindes, Presentes, Convites e Hospitalidades; Doações e Patrocínios; Violação do Código de Ética e Gestão de Consequência; Violação ao Código; Gestão do Código e Governança; Gestão do Código; Órgão de Assessoramento; Omissões e Questionamento; Canais de Comunicação.	2017	SUCOI
Regulamentos	Regulamento Disciplinar de Pessoal – PR06.0687: Estabelecer conceitos, tipificar infrações disciplinares, graduar a aplicação de sanções administrativas e fixar procedimentos administrativos e processuais.	2018	SUREH

Figura 1.1: Ciclo de Aperfeiçoamento Organizacional

b) Como os processos gerenciais são aperfeiçoados?

O aperfeiçoamento dos processos gerenciais é realizado por meio da utilização do Ciclo PDCA, conforme figura 1.1, visando torná-lo cada vez mais eficiente e eficaz, buscar a excelência e, conseqüentemente, promover o atendimento das necessidades das partes interessadas.

Os processos gerenciais são traduzidos em padrões de trabalho que são desenvolvidos com a participação dos empregados que atuam nas diversas atividades. Esses padrões devem ser estabelecidos levando em consideração o Sistema de Gestão Integrado da Saneago consolidado no Manual de Gestão – MG00.0001.

Após consolidação, os padrões de trabalho são registrados nos documentos normativos internos, detalhados na tabela 1.b.1, controlados e publicados a todos os empregados, através do Sistema Gestão da Qualidade de acordo com as diretrizes do procedimento PR04.0002 – Controle de documentos da Saneago.

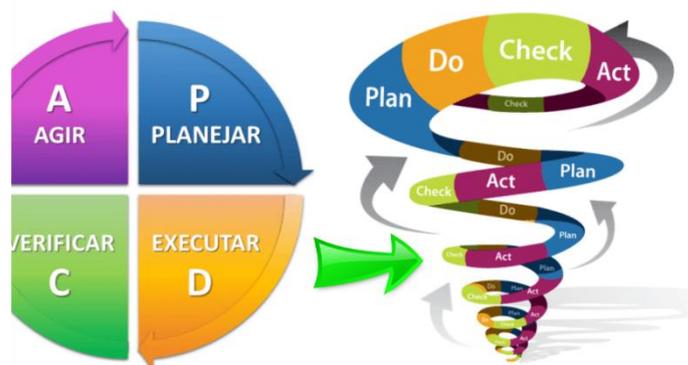


Tabela 1.b.1 - Estrutura Normativa geral da Saneago

Tipo	Descrição
Especificação Normalizada	Asseguram características exigíveis de produtos (matéria-prima, insumo ou produto acabados), serviços, equipamentos.
Formulário	Documento padronizado e elaborado com características e campos apropriados para receber, preservar e transmitir informações referentes a realização de um processo.
Instrução de Trabalho	Descreve a forma específica de executar uma atividade ou processo. Trata-se do conjunto sequencial de ações que permite realizar o trabalho de forma correta.
Instrução Normativa	Descreve o Sistema de Gestão e o relaciona com os requisitos de referência e a legislação aplicável. Ele proporciona uma visão global do sistema e remete os detalhes para outras categorias de documentos.
Manual de Gestão	Descreve o Sistema de Gestão e o relaciona com os requisitos de referência e a legislação aplicável. Ele proporciona uma visão global do sistema e remete os detalhes para outras categorias de documentos.
Método	Detalha o modo de execução de inspeção e ensaios.
Política	Estabelece as diretrizes que se aplicam na Saneago para direcioná-la a alcançar os seus objetivos.

Os padrões de trabalho executados pelo Distrito Inhumas são avaliados periodicamente por meio de análises expressas na forma de indicadores, reuniões com as equipes para o redirecionamento das ações e outras atividades elencadas na tabela 1.b.2:

Tabela 1.b.2 - Monitoramento das atividades essenciais e rotineiras.			
Atividade	Descrição	Periodicidade	Responsabilidade
Monitoramento dos reservatórios de água tratada	Monitoramento dos níveis dos reservatórios e funcionamento das elevatórias de água tratada.	Tempo Real	Supervisão de Operações e Manutenção
Monitoramento dos padrões de qualidade da água	Coleta e análise de água em todo processo de tratamento, a fim de garantir correção necessária para garantir o cumprimento dos padrões de potabilidade da água.	2 Horas	Laboratório da ETA
Monitoramento da eficiência da estação de tratamento de esgoto	Análise dos resultados e eficiência do tratamento gerado na coleta de esgoto de acordo com cronograma estabelecido	Mensal	Supervisão de Operações e Manutenção
Monitoramento dos serviços executados pelas equipes de manutenção	Acompanhamento das atividades diárias das equipes de manutenção, com finalidade de garantir o cumprimento dos prazos de acordo com instrução de trabalhos e órgãos reguladores.	Tempo Real	SIPSAP
Monitoramento dos resultados	Análise crítica dos resultados, a fim de adequações nos planos de ação para atingir as metas e objetivos vinculados ao PES.	Diário	Gestor da Unidade
Realização de Checklist no Sistema da Qualidade	Verifica a eficácia do SGQ para manutenção da implantação do mesmo e sucesso nas auditorias internas, externas e atendimento a legislação	Semestral	Gestor da Unidade

Após avaliação, as melhorias identificadas são propostas visando a eficiência e efetividade dos processos. Esse aperfeiçoamento também é promovido pela interação com outras unidades. A partir de 2011 essas boas práticas foram incorporadas na gestão e seus resultados são obtidos de forma positiva até os dias atuais.

Com o objetivo de identificar pontos fortes e oportunidades de melhorias na gestão, são realizadas reuniões bimestrais com a GRS (Gerência Regional de Serviços) de Inhumas, para avaliação das ações gerenciais (apresentação de resultados), alinhados ao Planejamento Estratégico. Para tanto é realizado o monitoramento diário das atividades do SIPSAP (Sistema Integrado Prestação de Serviços e Atendimento ao Público) que inclui atividades operacionais e comerciais, mínima noturna para gerenciamento de perdas, eficiência energética e controle da qualidade da água.

c) Como as principais decisões tomadas são acompanhadas?

As decisões são tomadas seguindo a hierarquia dos cargos definidos na estrutura organizacional da Saneago e respeitando os procedimentos internos estabelecidos. As ações definidas são focadas nos objetivos estratégicos e alcance dos resultados esperados por meio do cumprimento das metas estabelecidas, levando em consideração as necessidades e expectativas das partes interessadas, buscando ainda o alinhamento com o ambiente interno conforme tabela 1.c.1.

Tabela 1.c.1 – Alinhamento das decisões tomadas – ambiente interno		
Atividade	Descrição	Periodicidade e Objetivo
Reuniões ETA e ETE	Avaliação dos relatórios gerados e conformidade das atividades diárias de acordo com documentos normativos e requisitos legais	Semanalmente, a fim de garantir o abastecimento contínuo e qualidade do produto.
Reunião de Orçamento Anual	Confecção do orçamento de programa do Distrito	Anual, a fim de as necessidades de investimento do Distrito.
Reunião da CIPA	Membros da CIPA se reúnem para discutirem assuntos relacionados à segurança. Aberto aos demais funcionários.	Mensal, para prevenção de acidentes.
Reunião das equipes de manutenção e SIPSAP	Gestores da unidade se reúnem para apresentação dos resultados e deliberação da equipe acerca dos resultados	Mensalmente, para alinhar ações e motivação organizacional.

O acompanhamento das decisões é realizado por meio da avaliação dos resultados e indicadores obtidos. Entre os principais que são acompanhados pelo Distrito estão: Índice de Desempenho do SIPSAP, Índice de Perdas, Índice de Despesas de Exploração (DEX), o Índice de Qualidade da Água (IQA), Incremento de faturamento e Eficiência de Cobrança. A prestação de contas das ações tomadas e os resultados são acompanhados pela Alta Direção através dos diversos sistemas informatizados que são compostos por dados alimentados automaticamente conforme cada processo. A análise é realizada por meio da “Análise Crítica do SGI” conforme procedimento PR005.0004. Para as diversas partes interessadas, a prestação de contas ocorre por meio de:

- Publicação do Relatório Anual de Administração (desde 2001) e Relatório de Sustentabilidade (desde 2017), onde são divulgadas informações sobre o desempenho econômico-financeiro, investimentos, desempenho operacional, programas sociais e ambientais, demonstrações contábeis e balanço social anual.

- Publicação dos resultados da qualidade da água distribuída diretamente na fatura de prestação de serviços de cada cliente.
- Encaminhamento de relatório dos dados relativos à qualidade da água distribuída, por meio do relatório SISAGUA para a Secretaria Municipal de Saúde
- Publicação de informações, no site da Saneago e na imprensa oficial, relativas à estrutura organizacional, despesas, investimentos, programas e projetos, e convênio com repasse de recursos, realizações financeiras e contábeis, contratos entre outros para fins de prestação de contas à Sociedade
- Divulgação de informações sobre a qualidade da água disponibilizada, tratamento do esgoto coleta, dados financeiros e econômicos, e outros no Sistema Nacional de Informações do Saneamento – SNIS.

d) Como a direção interage com os clientes, força de trabalho e outras partes interessadas mais relevantes?

A interação do Distrito Inhumas com as partes interessadas, incluindo os clientes e a força de trabalho, é realizada através de um conjunto de eventos, descritos na tabela 1.d.1.

Tabela 1.d.1 – Principais práticas de interação da Liderança com as Partes Interessadas			
Parte Interessada	Forma de interação	Finalidade	Responsável
Diretoria Colegiada	Reuniões com a GRS	Analisar o desempenho das Unidades, resultados dos indicadores estratégicos, despesas das Unidades e planos de ação para atendimento às diretrizes e metas.	Próprio Distrito
	Reuniões administrativas periódicas com a Alta Direção	Estabelecimento de metas; planejamento; avaliação de desempenho.	Diretoria Colegiada
	E-mails, Registro de atendimento, Ordens de Serviços e telefone.	Atendimento de solicitações, melhoria de serviços, esclarecimentos de processos e prestação de informações.	Próprio Distrito
Força de Trabalho	Negociação para definição do Acordo Coletivo de Trabalho.	Atender as necessidades. Definir Acordo Coletivo de Trabalho para cada período.	STIUEG
	Realização de SIPAT, CIPA e outras ações para garantir a segurança do trabalho.		SUREH
Clientes	Avaliação da satisfação do cliente		SUMAR
	Redes sociais	Garantir que os serviços prestados estejam adequados as expectativas dos clientes, identificar o valor percebido na organização.	Próprio Distrito
	Atendimento presencial		SURAC
Fornecedores	Atendimento Eletrônico e Telefônico		
	Contratos, ofícios e e-mails.	Execução de serviços operacionais	
Agência Reguladora	Reuniões sazonais; relatórios mensais; Indicadores.	Garantir o fluxo de informações e acompanhamento das metas pelos acionistas REVER	Gestor do Contrato
	Relatórios periódicos de investimentos, visitas e fiscalizações, reuniões e ofícios.	Criar relação de confiança, assegurar o cumprimento das exigências da agência reguladora, para a realização de um serviço dentro das normas e leis.	SUREG
Sociedade e Poder Concedente	Fatura mensal de Prestação de Serviço.		
	Internet e redes sociais.	Prestar esclarecimentos, informações, divulgações de serviços, levantamento de necessidades.	
	Audiências públicas	Agendamento de visitas escolares periódicas e apresentação dos processos de tratamento de água e esgoto; participação em eventos.	Próprio Distrito
	Visitas Institucionais		
	Participação em eventos comunitários.		

O Distrito Inhumas também interage com os clientes quando há a necessidade de atuação específica, tendo em vista que o atendimento personalizado é realizado na Agência Vapt-Vupt e pela Central de Atendimento ao Cliente. Também são realizadas interações através das emissoras locais de rádios e propaganda volante quando há necessidade de repasse de informações e/ou procedimentos técnicos de interesse dos clientes.

Os anseios das partes interessadas são considerados desde a elaboração do planejamento estratégico. Durante o desenvolvimento das atividades de cada ciclo estratégico a alta direção da Saneago atua de forma a garantir a coerência entre as necessidades de todas as partes interessadas e os objetivos e estratégias da empresa.

e) Como a direção analisa o desempenho estratégico e operacional da organização?

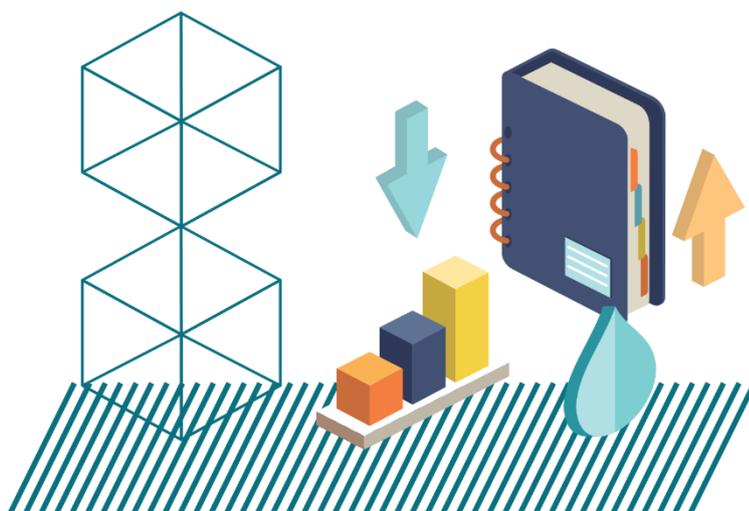
A análise do desempenho está estruturada e integrada com as estratégias, planos de ação e principais requisitos das partes interessadas. Ela é realizada, corporativamente pela Diretoria Colegiada, por meio da análise crítica do Planejamento Estratégico e por meio do acompanhamento dos resultados setoriais, análise das tendências dos indicadores estratégicos e operacionais, avaliação das metas estabelecidas e do grau de atendimento dos requisitos das partes interessadas e legais, e observação do referencial comparativo adotado pelo Distrito, baseado nos próprios resultados alcançados no mesmo período do ano anterior. Os resultados do Distrito também são analisados periodicamente, por meio de relatórios ou planilhas. Esses resultados são discutidos através de reuniões entre os gestores do Distrito e os empregados, em que as peculiaridades dos resultados são apresentadas e identificadas as possíveis necessidades de adoção de novas ações para o alcance das metas.

DISTRITO INHUMAS



CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B

ESTRATÉGIAS E PLANOS



SANEAGO

Aborda processos gerenciais relativos à cultura organizacional e desenvolvimento da gestão, governança, exercício da liderança e análise do desempenho da organização.

2 - ESTRATÉGIAS E PLANOS

a) Como são definidas as estratégias a serem adotadas pela organização?

As estratégias da Saneago são institucionalizadas e definidas com base no processo de Planejamento Estratégico, cujos princípios, valores, diretrizes e objetivos foram definidos de forma corporativa pela Diretoria Colegiada.

Em sua elaboração, a Saneago buscou atender parâmetros como universalização dos serviços de água e esgotamento sanitário; atendimento às peculiaridades de cada município atendido; sustentabilidade econômico-financeira; gestão transparente; segurança e regularidade nos serviços prestados.

A primeira experiência com a elaboração de um Planejamento Estratégico na Saneago aconteceu no ano de 2007, no qual a definição das estratégias foi realizada pela Diretoria Colegiada analisando o ambiente externo, considerando a aprovação no congresso da lei nº 11.445 de 5 de janeiro de 2007, que institui o marco regulatório a nível federal e a declaração de preferência do governo federal pela municipalização dos sistemas.

O segundo ciclo, de 2011 a 2015 contou com a participação efetiva de diversos trabalhadores da empresa direcionando os esforços para a consolidação de uma cultura de planejamento e tinha como escopo desenvolver não somente a área estratégica, mas também diversas áreas táticas e operacionais.

Para o ciclo 2016-2020, os princípios, valores, diretrizes e objetivos foram revisados e estabelecidos a partir da análise do ambiente externo e interno da Saneago com a identificação das forças impulsoras e restritivas do negócio, com base na metodologia *SWOT*. Para a definição dos objetivos foi adotado a metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC), onde perspectivas de gestão foram distribuídas de modo balanceado entre as quatro dimensões de avaliação: econômico-financeira; cliente, mercado e poder concedente; processos internos e aprendizado e crescimento.

O Planejamento Estratégico 2018-2022 (ver figura 2.1) tem como norteador de funcionamento o ciclo PDCA onde foram definidos os objetivos, metas e ações que promovam a sustentabilidade econômico-financeira, assegurando o crescimento da companhia, com o desafio de universalizar o atendimento de água tratada e tornar o Estado referência em serviços de esgotamento sanitário no Brasil.

O planejamento estratégico é divulgado e disseminado na Saneago através de cartilha de divulgação disponibilizada na *intranet* a todos os colaboradores e por meio de quadros interativos distribuídos e afixados nas paredes das unidades.

O Distrito Inhumas, na definição de suas estratégias se alicerça no Planejamento Estratégico da companhia. Para a concretização, ações e metas são estabelecidas e são extraídos indicadores para garantir o alcance dos resultados (ver tabela 2.b.1).

As forças impulsoras e restritivas do ambiente externo e interno são analisadas pela Diretoria Colegiada da companhia na fase de concepção do Planejamento Estratégico. O estudo do macro e microambiente da Saneago permite: a análise das principais redes envolvidas com a organização; o estudo da concorrência; análise do ambiente competitivo; conhecimento dos seus principais produtos/serviços e processos (através da ferramenta Análise de *SWOT*). Normalmente são realizados no mínimo a cada quatro anos, com revisões anuais (no mês de setembro ou outubro). Após a análise do macro e microambiente são reavaliadas as diretrizes, os objetivos e as metas organizacionais e ficam evidentes as competências essenciais que tornam a companhia capaz de cumprir sua missão e alcançar sua visão de futuro.

b) Como são definidos os planos de ação para o êxito das estratégias?

Os indicadores para avaliação dos objetivos e da estratégia, além das metas anuais corporativas são estabelecidos, pela Diretoria Colegiada, durante a revisão do planejamento estratégico. Os indicadores são definidos e gerenciados com base na metodologia do *Balanced Scorecard* (BSC) demonstrando a correlação entre os indicadores e os objetivos estratégicos representados no mapa estratégico.

De posse das informações dos indicadores e metas corporativas e, considerando os requisitos das partes interessadas, o Comitê de Gestão de Planejamento – CGP inicia o desdobramento do planejamento estratégico estabelecendo as metas por Distrito divulgando-as no sistema informações gerenciais, na aplicação MIG401 – MetaxRealizado.

Figura 2.1: Mapa Estratégico da Saneago



O Distrito Inhumas, em conjunto com a GRS Inhumas, elabora um plano de ação específico baseado nos indicadores e metas definidas no Planejamento Estratégico. Para a definição das ações, é levada em consideração a situação dos planejamentos anteriores, resultados de atividades de monitoramento e medição do desempenho, suficiência de recursos humanos e financeiros, mudanças pertinentes que possam afetar o seu desempenho e oportunidades de melhorias. O resultado das ações pode ser verificado por meio do MIG401, uma das aplicações disponíveis para acompanhamento das ações executadas.

Para acompanhar a implementação, são realizadas reuniões periódicas, em que é realizada a análise crítica das ações e resultados. Os principais indicadores definidos para o Distrito, suas metas e principais planos de ação são demonstrados na tabela abaixo.

Tabela 2.b.1 – Principais Indicadores Estratégicos, Metas para 2018 e Ações Planejadas

Ações Estratégicas	Indicadores	Meta Saneago	Meta Distrito	Ações Planejadas	Resultados Esperados
Maximizar a Receita	Eficiência de Cobrança	97%	97%	<ul style="list-style-type: none"> Intensificar ações que visam o cumprimento rigoroso do cronograma de atividades comerciais. 	<ul style="list-style-type: none"> Melhor eficiência na execução dos serviços comerciais contratados. Melhor análise de possíveis irregularidades. Detectar e evitar irregularidades. Recebimento de débitos em aberto. Evitar possíveis reincidências nas irregularidades.
	Incremento de Faturamento	5,90%	8,49%	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer ações, que visam a recuperação de clientes inativos, para reativar ligações suprimidas 	<ul style="list-style-type: none"> Atualização da classificação de cadastros conforme segmentação de mercado. Adequação nos cadastros comerciais para verificação do cumprimento de requisitos de inclusão em tarifa social. Melhoria na eficiência de medição de volume consumido; Identificação de possíveis irregularidades e inclusão das ligações factíveis de esgoto na rede coletora.
	Incremento de Arrecadação	9,51%	10,74%	<ul style="list-style-type: none"> Realizar ações de recuperação de débitos através do Programa Sanear. 	<ul style="list-style-type: none"> Recebimento de débitos em atraso Eficiência na cobrança das contas de uso do poder público
Otimizar Custos	Despesas de Exploração	73,73%	76,71%	<ul style="list-style-type: none"> Aperfeiçoar os processos produtivos, visando a utilização racional dos recursos humanos, materiais e energéticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Economia na compra de insumos para o distrito
Reduzir Perdas Operacionais	Índice de Perdas	28,50%	21,02%	<ul style="list-style-type: none"> Realização contínua de vistoria por meio de haste de escuta para identificação/retirada de vazamentos não visíveis. 	<ul style="list-style-type: none"> Redução do volume de água tratada Setorização e redução de pressão das redes do SAA Redução do volume de água tratada
	Utilização Eficiente de Energia	1,23%	0,97%	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhamento do fator de potência da ETA; Acompanhamento do funcionamento da EEAB e EEAT's do distrito; 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar recebimento de multas Melhor gestão dos níveis para economia de energia
Manter a excelência na qualidade dos produtos e serviços	Índice de Qualidade da Água	93	93	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar a gestão das unidades de tratamento visando garantir a execução/melhorias de procedimentos de tratamento da água. 	<ul style="list-style-type: none"> Rastreabilidade e garantia dos resultados Atendimento aos requisitos da portaria de Consolidação nº05 MS Garantir qualidade do produto.

DISTRITO INHUMAS



CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B
CLIENTES



SANEAGO

Aborda processos gerenciais relativos à análise e desenvolvimento de mercado e de relacionamento com clientes.

3 – CLIENTES

a) Como as necessidades e expectativas dos clientes-alvo são utilizadas para a definição e melhoria dos processos da organização?

A Saneago entende que saneamento é direito de todos e definiu como sua missão a promoção da qualidade de vida por meio da prestação de serviços de saneamento.

Partindo dessa premissa, a Diretoria Colegiada definiu como cliente alvo todas as unidades usuárias (imóveis) do seu mercado de atuação, sendo classificados conforme tabela 3.a.1. A segmentação do mercado da Saneago foi definida tendo como base a Instrução Normativa nº 09/2014 e Resolução 305/2008 da Agência

Goiana de Regulação - AGR que considera como critérios de classificação as características de utilização do imóvel e condições socioeconômicas dos clientes. A segmentação do mercado está detalhada na tabela 3.a.2

Tipo	Definição
Factível	Clientes de regiões atendidas com redes de água tratada e esgotamento sanitário cujo imóvel não esteja conectado a elas.
Potencial	Cliente cujo imóvel seja desprovido de rede de distribuição de água e/ou coleta de esgoto sanitário.
Real Ativo	Aquele que tem seu imóvel conectado com as redes de água e/ou esgoto sanitário, ou ainda, o que possui só ligação de esgoto, é habilitado, mas o imóvel não está ligado à rede.
Real Inativo	Aquele que tendo seu imóvel conectado com a rede de água está com o fornecimento suspenso temporariamente, por falta de pagamento, irregularidade ou a pedido, podendo estar com a ligação cortada ou suprimida.

Categoria de uso		Descrição
Residencial	Normal	Classificação que define a utilização para fins domésticos e higiênicos em economias residenciais.
	Social	Classificação que define a utilização da água para fins domésticos e higiênicos em economias residenciais de baixa renda. Ser beneficiado por um Programa Social; Residir em imóvel residencial, que apresente características que o definam como popular/rústico ou com área de até 60 m ² ; Possuir renda familiar de até dois salários-mínimos comprovados; não possuir fonte alternativa de abastecimento no imóvel; apresentar consumo mensal de até 20 m ³ por ligação/mês.
Comercial	Comercial I	Classificação que define a utilização da água para fins comerciais ou de prestação de serviços, ou outra atividade não prevista nas demais categorias.
	Comercial II	Classificação que define a utilização da água para fins comerciais de bens e/ou serviços para clientes com baixo consumo (média de até 10 m ³ /economia/mês). Apresentar consumo médio nos últimos 6(seis) meses de até 10 m ³ por economia; Não possuir fonte alternativa de abastecimento; Apresentar consumo mensal de até 10 m ³ /economia mês
Industrial		Classificação que define a utilização da água para fins industriais, em estabelecimentos produtores de bens e serviços, definidos pelo IBGE, como por exemplo: laticínios, frigoríficos, fábricas de pré-moldados, marcenarias, confecções, sorveterias, lava jatos e postos de gasolina com box para lavagem de veículos.
Pública		Classificação que define a utilização da água em prédios de órgãos públicos municipais, estaduais, ou federais independentemente da atividade desenvolvida na economia. Classificam-se também nesta categoria as entidades filantrópicas (associações e/ou fundações sem fins lucrativos) como: hospitais públicos, asilos, orfanatos, albergues, e demais instituições de caridade, instituições religiosas, organizações cívicas e entidades de classe e sindicais.

As necessidades e expectativas dos clientes são identificadas corporativamente por meio do *feedback* em canais de relacionamento (aplicativo e site da Saneago, ouvidoria, atendimento presencial e eletrônico incluindo redes sociais), análise de registros de atendimentos – RA, audiências públicas, monitoramento diário e sistemático dos parâmetros de consumo dos clientes, tendo como destaque a realização de análise crítica dos mesmos que são consolidadas no processo de elaboração do Planejamento Estratégico. As práticas realizadas para o atendimento das necessidades, incluindo as melhorias desejadas estão detalhadas na tabela 3.a.3.

Necessidades e expectativas	Práticas para atendimento	Melhorias no processo
Qualidade e continuidade na água distribuída e esgoto coletado;	Aprimoramento dos processos de gestão de perdas de água;	Aperfeiçoamento no SAA e SES; Desenvolvimento de novas técnicas para diminuir as perdas; Implementação de novas rotinas de trabalho; Desenvolvimento das competências e habilidades da força de trabalho
	Executar melhorias no SAA e SES.	Obtenção de matéria-prima de maior qualidade; Aumento da capacidade de produção; Otimização da operação do Sistema de Tratamento de Água;
	Garantir a disponibilização dos produtos conforme padrões de potabilidade	Utilização eficiente dos produtos químicos; Desenvolvimento de novas técnicas de análise.
Agilidade no atendimento dos serviços comerciais prestados	Garantir o atendimento nos prazos definidos para cada serviço conforme órgão regulador.	Melhorias nas condições de trabalho para garantia de cumprimento dos prazos e melhorias

b) Como os produtos são divulgados aos clientes-alvo e ao mercado?

A divulgação aos clientes e ao mercado, dos produtos e outras informações importantes, é feita desde 1969, por meio dos diversos canais de relacionamento detalhados na tabela 3.b.1:

Tabela 3.b.1 – Principais formas de divulgação dos produtos ao mercado				
Canais		Canal	Alvo	
Corporativo	Atendimento eletrônico	Portal Saneago	Divulgação de informações institucionais e relacionadas aos serviços e produtos disponibilizados pela Saneago tendo como público alvo clientes, investidores e fornecedores.	
		Redes Sociais		
		Agência Virtual		
		0800-6450115		
		Chat		
		Ouvidoria		Acatar de forma independente e autônoma denúncias e manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais de atendimento.
		SMS		Tráfego de informações relacionadas à prestação de serviços comerciais após solicitação de atendimento dos clientes.
		Aplicativo		Divulgação de informações institucionais e relacionadas aos serviços e produtos disponibilizados pela Saneago tendo como público alvo clientes, investidores e fornecedores.
	Redes Sociais	Divulgação de informações institucionais e relacionadas aos serviços e produtos disponibilizados pela Saneago por meio de <i>Facebook, Instagram, Twitter</i> .		
		Copos de água envasada	Distribuição de água envasada em copos de plástico como a logomarca da Saneago em eventos culturais, esportivos, religiosos, educacionais entre outros.	Todos os clientes e população em geral
	Materiais de comunicação	Divulgação de informações institucionais e relacionadas aos serviços e produtos disponibilizados pela Saneago por meio de cartazes, banners, folders, folhetos e outros tipos de materiais impressos.		
Distrito	Fatura de serviços	Divulgação dos parâmetros de análise de qualidade da água distribuída no mês anterior, impresso nas faturas de serviços em cumprimento do Decreto Federal 5440/2005. Divulgação de mensagens e informações institucionais, comerciais e de utilidade pública.		
	Atendimento Presencial	Acatar solicitações e reclamações de serviços comerciais e direcioná-las para as áreas competentes. Permitir esclarecimento de dúvidas sobre os serviços e produtos oferecidos e outras informações diversas.		
	Ações educativas	Realizar palestras e outros tipos de eventos educacionais em escolas e universidades ou por meio de visitas institucionais às unidades do Distrito com a finalidade de promover educação ambiental.		

c) Como são tratadas as reclamações e sugestões dos clientes.

As reclamações e sugestões formais dos clientes são recebidas pelos canais de relacionamento detalhadas na tabela 3.c.1 e tratadas conforme o tipo de reclamação detalhado abaixo:

- Reclamação referente à qualidade da água disponibilizada:** A reclamação do cliente é registrada na aplicação ECO701, onde é gerado um Registro de Atendimento – RA, o qual será encaminhado para o Distrito responsável pela área do Cliente. Um empregado do Distrito realiza uma análise da água no local da reclamação para verificar se a reclamação é procedente. A resposta da Saneago é registrada no Sistema Comercial e o atendente comunica ao cliente a situação. O cliente também pode verificar o status da reclamação no site institucional ou diretamente nos canais de relacionamento.
- Reclamação referente aos serviços comerciais:** As reclamações referentes aos serviços comerciais como falta de execução ou baixa qualidade do serviço, excesso de consumo, reaviso de débito também são registradas na aplicação ECO701, sendo gerado um RA. Esta reclamação também é encaminhada para o Distrito responsável pelo tratamento, que irá repassá-la para a empresa responsável pela execução do serviço, a qual realizará a verificação e retornará a resposta para o Distrito conforme prazo contratual. Por fim, a resposta é registrada no Sistema Comercial e comunicada ao cliente por meio do atendente ou disponibilizada no site da Saneago por meio da Agência Virtual.
- Reclamações referentes à conduta de empregados:** As reclamações são abertas diretamente na Ouvidoria da Saneago, podendo ser realizada via internet (Portal da Ouvidoria no site da Saneago), aplicativo, Call Center (0800-6450117) ou ainda presencialmente na sede da Ouvidoria. A partir da reclamação, a ouvidoria gera um Registro de Ouvidoria – RO que será encaminhado para a Gerência de Correição – PR-GCR que irá realizar o tratamento conforme Regulamento Disciplinar de Pessoal – PR06.0687.
- Reclamações informais:** As reclamações recebidas diretamente pelos empregados em trabalho de campo, são registradas diretamente pelo Distrito na aplicação ECO701, tendo o mesmo tratamento das formais. As reclamações referentes à conduta de empregados seguem as diretrizes do Regulamento Disciplinar de Pessoal.

Tabela 3.c.1 – Canais de interação com os clientes	
<ul style="list-style-type: none"> Site Institucional da Saneago Fatura dos serviços prestados Informações relativas aos produtos e serviços prestados Atendimento telefônico (Serviço 0800) Ouvidoria Informações em caso de ações de contingência 	<ul style="list-style-type: none"> Redes Sociais Materiais de comunicação específicos Atendimento eletrônico via aplicativos Atendimento Presencial Palestras em escolas e vistas às unidades operacionais Feiras e Exposições

- Chat (bate papo online)

A satisfação dos clientes é avaliada por meio de pesquisas realizadas nas agências de atendimento quanto à qualidade do atendimento prestado pelos atendentes e também quanto à qualidade dos serviços prestados pela Companhia. Ela é realizada no final do atendimento. Também é realizada pesquisa similar no atendimento via telefone (Call Center) após o final do atendimento.

As diretrizes para pesquisa de satisfação do cliente são detalhadas na Instrução Normativa IN08.0407 – Pesquisas de Satisfação do Cliente. A Diretoria Colegiada, esporadicamente, também contrata pesquisas, realizada através de metodologia própria da contratada, com intuito de avaliar a imagem e os serviços prestados pela Saneago à população para servir de base para o desenvolvimento das estratégias e melhoria do grau de atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e outras partes interessadas.

DISTRITO INHUMAS



CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B
SOCIEDADE



PNQS



SANEAGO

Aborda processos gerenciais relativos à
responsabilidade socioambiental
e ao desenvolvimento social.

4 – SOCIEDADE

a) Como a organização atua para se manter na legalidade?

A Saneago tem como princípio na condução do seu negócio, a ética e transparência que traduz em agir em conformidade com a legislação e normas internas da Companhia, visando imparcialidade, disciplina e integridade. Tendo em vista esse conceito e alinhado ao fato de ser uma empresa de economia mista, todos os seus atos devem atender os princípios da administração pública. Os requisitos legais e estatutários que influenciam nos processos da Saneago são traduzidos na forma de leis, normas, regulamentos e códigos de adesão voluntária. Conforme atribuições definidas no Regimento Interno, as unidades responsáveis pelos processos, com o apoio do setor jurídico analisam a legislação vigente e identificam as leis que se aplicam à empresa conforme a tabela 4.a.1. Além disso, as unidades divulgam a legislação à força de trabalho diretamente no ambiente Intranet, no espaço Saneago. As diretrizes estão detalhadas no procedimento PR04.0002 – Controle de Documentos da Saneago. A tabela 4.a.2 demonstra um resumo da legislação aplicável nas atividades da Saneago, incluindo o Distrito Inhumas

Requisitos	Área Gestora
Regulação	R-GTR/SUREG
Ambiental	PR-GPA/P-GPN
Trabalhista	SUREH
Processo de Água/Esgoto	DIPRO
Aquisições	SULOG/PR-CPL
Governança	SUAUD/SUCOI
Financeiro/Contábil	SUFIN/SUCONT
Comercial	SUCOM

Legislação Federal	
<ul style="list-style-type: none"> • Lei 12527/2011: Lei de Acesso à Informação (LAI). • Lei 11445/2007: Lei do Saneamento Básico (regulamentada pelos decretos 7217/2010 e 8211/2014). • Lei 8078/1990: Código de Defesa do Consumidor. • Decreto 5.440/2005: Controle de qualidade da água de sistema de abastecimento público. • CONAMA 357/2005: Classificação dos corpos d'água. • CONAMA 396/2008: Enquadramento de águas subterrâneas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lei 11107/2005: Consórcios Públicos (regulamentada pelo decreto 6017/2007). • Lei 13.303/2016: Lei de Responsabilidade das Estatais • Portaria de consolidação nº5 – MS: Dispõe sobre os padrões de potabilidade da água. • Lei 6050/1974: Fluoretação da água em sistemas públicos de abastecimento. • CONAMA 430/2011: Condições e padrões de lançamento de efluentes.
Legislação Estadual	
<ul style="list-style-type: none"> • Decreto nº 5.462 de 09/08/2001: Código de Conduta Ética da Alta Administração do Estado de Goiás • Lei 18025/2013: Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527/2011 no Estado de Goiás 	<ul style="list-style-type: none"> • Lei 14939/2001: Marco Regulatório do Saneamento no Estado de Goiás. • Resolução AGR 068/2009: Regulamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. • Resolução AGR 009/2014: Condições gerais para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Legislação Municipal	
<ul style="list-style-type: none"> • Lei 2675/2007: Institui o Plano Diretor e o Processo de Planejamento do Município de Inhumas. 	

A Saneago também participa de forma proativa, em câmaras técnicas e fóruns de discussão que estudam e propõem alterações em leis, normas e regulamentos pertinentes ao setor de Saneamento, tendo como exemplos a participação da Saneago, na revisão da NBR 15784 (Produtos químicos utilizados no tratamento de água para consumo humano — Efeitos à saúde — Requisitos), no apoio à elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico e também no aprimoramento das legislações regulatórias relativas ao Saneamento no Estado de Goiás.

Os requisitos legais, regulamentares, estatutários e códigos de adesão voluntária aplicáveis à Saneago são atendidos por meio do cumprimento das normas internas consolidadas nas políticas, procedimentos, instruções normativas entre outros documentos normativos detalhados no MG00.0001 – Manual do Sistema de Gestão Integrado da Saneago.

Os requisitos relativos à Segurança e Medicina do Trabalho (NR's) são consolidadas, desde fevereiro de 2015, no procedimento PR06.0681 – Infraestrutura e Ambiente de Trabalho.

Os requisitos relativos aos padrões de qualidade da água e esgoto são detalhados, desde 2003, no procedimento PR08.0015 – Inspeção e Ensaio, na Instrução Normativa IN07.0009 – Índice de Qualidade da Água e nos Planos de Controle de Qualidade da Água e Esgotos.

Em cumprimento à Lei 11445/2007, a Superintendência de Assuntos Regulatórios – SUREG atua no gerenciamento dos processos tarifários e atendimento das diversas demandas regulatórias.

No caso da legislação trabalhista, a Saneago está sujeita ao regime jurídico de empresas privadas e cumpre as disposições previstas na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, bem como aquelas pactuadas nos acordos coletivos firmados com o Sindicato que representa os empregados.

O Distrito Inhumas, por meio da Gerência de Estudos e Projetos Ambientais – PR-GPA, elaborou em 2016 o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos em cumprimento à lei 12305/2010 – Lei dos Resíduos Sólidos.

Os códigos de adesão voluntária, adotados pela Saneago são: ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos, implementado na Saneago desde 1994 por meio do Programa da Qualidade Saneago, e atualmente consolidado no Sistema de Gestão Integrado – SGI, detalhado no Manual de Gestão MG00.0001.

O controle do atendimento da legalidade é realizado por meios dos diversos órgãos de controle e fiscalização conforme tabela 4.a.3.

Tabela 4.a.3 – Órgãos de Controle e Fiscalização da Saneago

Órgão	Finalidade
Conselho Fiscal	Fiscalizar os atos dos administradores e verificar cumprimento dos seus deveres legais e estatutários em atendimento ao artigo 163 da lei 6404/1973.
Comitê de Auditoria Estatutário	Supervisionar a integridade dos controles e procedimentos de apresentação de relatórios financeiros e contábeis além de monitorar e supervisionar a qualidade dos mecanismos de controle interno em atendimento à lei 13.303/2016
Comitê de Elegibilidade	Auxiliar os acionistas na indicação de administradores, conselheiros fiscais e dos representantes do Comitê de Auditoria Estatutário e sobre o preenchimento dos requisitos e a ausência de vedações para as respectivas eleições ou designações.
Auditoria Interna	Aferição da adequação do controle interno, da efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e da confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registros e divulgação de eventos e transações.
Controle Interno	Órgão composto pela área de <i>Compliance</i> e Gestão de Riscos, responsável pela verificação de cumprimento de obrigações e de gestão de riscos.

Eventuais sanções ou pendências, de qualquer natureza, que são movidas por órgãos competentes, são conduzidas pelas áreas pertinentes com o apoio das áreas gestoras dos processos e pela Procuradoria Jurídica, através da SUBJU que age subsidiando respostas e defesas ou firmando acordos e compromissos quando necessário. O Distrito Inhumas não possui sanções ou conflitos de qualquer natureza, referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais ou contratuais. Não existem inquéritos na área de saúde e segurança do trabalho no Distrito Inhumas.

b) Como a organização trata impactos sociais e ambientais adversos decorrentes de seus produtos, processos e instalações?

A Saneago tem como diretriz estratégica a sustentabilidade socioambiental que se caracteriza no compromisso com o meio ambiente e a sociedade, sendo traduzido por meio do comportamento ético, transparente e exemplar que tem como objetivo principal a melhoria da qualidade de vida da população atendida e de outras áreas da sociedade. Esse comportamento inclui a atuação em conformidade com a legislação ambiental, realização de ações para a preservação do meio ambiente, utilização racional dos recursos naturais e incentivo para a utilização de tecnologias ambientalmente corretas.

Para consolidar essas premissas, a Saneago identifica os problemas que podem ser gerados pelas atividades, analisa os impactos ocasionados, incluindo sociais e ambientais e, por fim, planeja e realiza ações para minimizar ou eliminar o impacto causado. O detalhamento destas atividades está registrado na tabela 4.b.1. Essas ações, após implementação, são padronizadas e registradas nos diversos documentos normativos da Saneago.

Tabela 4.b.1 – Aspectos, Impactos e Tratamento

Aspecto	Impacto	S A	Tratamento
Interrupção no fornecimento de água.	Transtornos à população atendida pelo desabastecimento	S	Ações de combate às perdas de água tratada conforme Instrução Normativa IN07.6002, ações ambientais visando a preservação dos recursos hídricos, projetos de ampliação da estação de tratamento de água (ETA)
Rompimento de tubulações.	Danos físicos, financeiros e sociais causados por erosão de solo e danificação de vias públicas, perda de água e interrupção no fornecimento.	S A	Substituição de redes e ramais antigos, instalação de válvulas redutoras de pressão – VRP.
Vazamento, extravasamento de esgoto bruto.	Contaminação do solo e água e transtornos à população	S A	Vistoria técnica nas redes de esgoto e manutenção nos equipamentos das elevatórias.
Lançamento de esgoto <i>in natura</i>	Contaminação do corpo receptor, água, solo e transtornos à população.	S A	Manutenção dos equipamentos da ETE
Resíduos oriundos do tratamento de água	Contaminação do solo e água do corpo receptor dos resíduos.	A	Elaboração de projeto de tratamento de resíduos do tratamento de água.
Ruído ambiental	Perturbação da fauna e transtornos à população.	S A	Instalação de Cortina Verde
Odor (esgoto)	Contaminação do ar e transtornos à população vizinha às ETE's e EEE's.	S A	Instalação de cortina verde na Estação de Tratamento.
Perda de água	Danos financeiros, consumo de recursos naturais e transtornos à população	S A	Conforme Instrução Normativa de gestão de perdas de água – IN07.6002.

*S – Social *A – Ambiental

c) Como a organização participa, de forma voluntária, em ações de preservação ambiental e de desenvolvimento da sociedade?

O direcionamento de esforços para os projetos sociais e ambientais é realizado sistematicamente e com a participação dos empregados. Todos os projetos são desenvolvidos de forma contínua ou periódica, conforme as demandas já previstas para épocas específicas conforme tabela 4.c.1.

Tabela 4.c.1 – Principais ações voluntárias de desenvolvimento socioambiental				
Ação	Descrição	P A	D S	Principais Parceiros
Visitas às Estações de Tratamento (ETA e ETE)	Recebimento de visitas de grupos de escolas e universidades (realizada desde 2003) com o intuito de apresentar o processo de tratamento de água e esgoto, onde também é oferecido conteúdo referente às ações de preservação ambiental.	P	D	Instituições de ensino públicas e privadas.
Programa de Estágio	Contratação de acadêmicos visando o aprimoramento da vivência prático-pedagógica, e aproximando-o da realidade de sua área de formação. Também auxilia a compreender diferentes teorias que regem o exercício profissional.	P	S	IEL e Instituições de Ensino.
Programa Olho no Óleo	Programa de coleta de óleo usado proveniente das residências e comércios como restaurantes e bares. O óleo coletado é mensurado e depois é convertido em crédito na fatura do cliente.	P	S	Clientes e comércio em geral
NEA – Núcleo de Educação Ambiental	Realização de visitas em instituições de ensino pelo corpo técnico da Gerência de Educação Ambiental e Sustentabilidade – PR-GAS onde é realizada apresentação teatral e audiovisuais focado na educação e preservação ambiental e dos recursos hídricos	P	S	Instituições de ensino
Programa Faça seu Papel	Ação voluntária dos empregados da Saneago com foco na reciclagem de papel utilizado nas unidades da empresa. Inclui ações de educação ambiental como palestras e apresentações multimídias para estimular a redução do consumo, reutilização e reciclagem de papel.	P	S	Força de trabalho da empresa
Saneago parceira da OVG - Trindade	Ação voluntária dos empregados com foco em colaborar com a Organização das Voluntárias de Goiás – OVG no apoio aos participantes (romeiros) da festa do Divino Pai Eterno no município de Trindade – GO. Os empregados são responsáveis da cozinha da “Barraca de Apoio aos Romeiros” onde são elaborados e distribuídos diversos tipos de lanches.	A	S	Força de trabalho da empresa
Saneago – Festa do Muquém	Durante a festa de Nossa Senhora da Abadia do Muquém, realizada anualmente durante o mês de agosto, no município de Niquelândia, a Saneago disponibiliza água tratada a todos os romeiros e também para os organizadores da festa, através de redes de distribuição. A disponibilização é sem custos para os romeiros. A manutenção do sistema, durante a festa é coordenada pelo Distrito Niquelândia com o devido apoio dos demais empregados da empresa, convidados a participar de forma voluntária.	P	S	Distrito Niquelândia e Força de Trabalho.
Programa Produtor de Água	Programa de parceria entre a Saneago e proprietários de terras banhadas por mananciais de abastecimento público onde a Saneago realiza pagamento por serviços ambientais – PSA pela execução de projetos de conservação de água e solo, readequação de estradas internas e/ou carreadores e implantação de boas práticas agropecuárias e sanitárias; conservação de remanescentes de vegetação nativa existentes; recomposição e conservação e manutenção de áreas de preservação permanente e reserva legal.	P	S	SUTOM e Proprietários Rurais.
Programa Ser Natureza	Programa promovido pelo Ministério Público de Goiás pautado na atuação extrajudicial visando à redução dos problemas ambientais em todo o Estado de Goiás. A Saneago participa voluntariamente como parceira através da doação de mudas, materiais para cercamento de nascentes e também doação de mão de obra quando necessário.	A	S	SUTOM, SUESP, Força de Trabalho, Proprietários Rurais e Ministério Público.
Feira Internacional de Cinema Ambiental - FICA	Festival de cinema e vídeo ambiental realizado pelo Governo do Estado com o intuito de promover produções audiovisuais voltadas para a preservação ambiental. A Saneago participa por meio da distribuição de água tratada em tonéis e copos de água envasada, picolés e sorvetes aos participantes do evento. A Saneago desde 2017 patrocina o prêmio “Mostra Saneago” voltado para divulgação de trabalhos relativos à preservação de recursos hídricos.	A	S	SUMAR, GRS e Distrito Goiás, Governo do Estado e Força de Trabalho.
Programa Natal Solidário	Programa promovido pela PR-GAS em parceria com as associações de empregados (ATISA e ACESAN) onde os empregados são convidados a doarem roupas e alimentos para doação a instituições de caridade no período natalino.	P	S	PR-GAS, ATISA, ACESAN e Força de Trabalho.

*P – Promotor *A – Apoiador

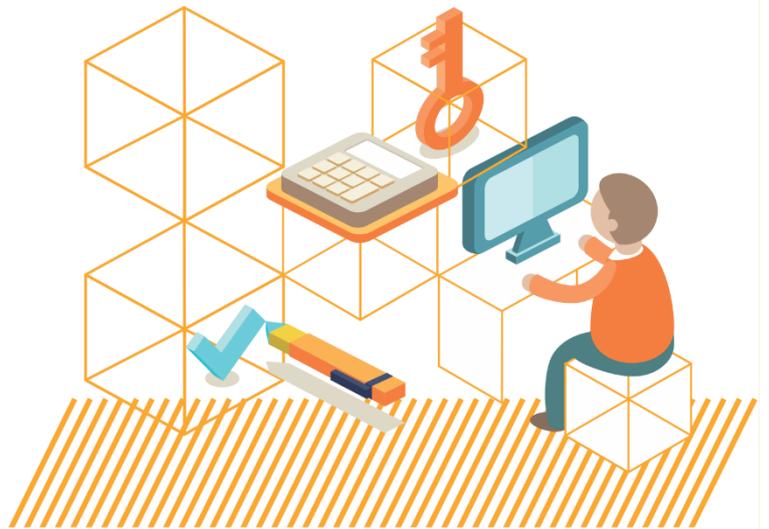
*D – Executado pelo Distrito Inhumas *S – Atividade realizada em toda a Saneago

DISTRITO INHUMAS



CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B

INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



SANEAGO

Aborda processos gerenciais relativos à informações da organização e ao conhecimento organizacional.

5 – INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO
a) Como são disponibilizados os principais sistemas de informação para apoiar a operação e o gerenciamento da organização?

A gestão das informações representa um fator fundamental para o sucesso do negócio. Ela age como ferramenta de apoio para tomada de decisão, de interação e de conexão dos processos. Para assegurar a disponibilidade das informações a Saneago utiliza-se de diversos mecanismos sendo eles informatizados ou não.

A Saneago oferece o mecanismo de processo administrativo como sistema de ordenamento de informações que permite a formalização, registro, rastreamento, identificação e controle das atividades executadas. Esse mecanismo é voltado para todas as partes interessadas, incluindo a força de trabalho. Os processos administrativos são regulados de acordo com a lei estadual 13800/2001. O controle dos processos é realizado corporativamente pela Gerência de Tramitação e Controle de Documentos – G-GTD através do sistema Trâmite de Processos. Além dos processos administrativos, a Saneago também disponibiliza os formulários que são documentos impressos com campos determinados onde são preenchidas informações pré-estabelecidas que permita a identificação do gerador e formalização do registro das informações. O controle dos formulários é realizado corporativamente pela Gerência de Desenvolvimento Organizacional - PR-GDO que dispõe do sistema "Gestão da Qualidade" como ferramenta para controle de revisões e mecanismo de divulgação. As diretrizes de controle, revisão, alterações e armazenamento são definidas no procedimento PR04.0002 – Gestão de Documentos da Saneago e na Instrução Normativa IN04.2000 – Gestão de Arquivos da Saneago.

Visando atender a diretriz estratégica de sustentabilidade econômico-financeira, a Saneago busca racionalizar os custos administrativo-operacionais por meio da disponibilização e controle das informações. Para isto, ela dispõe da Superintendência de Tecnologia da Informação – SUTEC responsável por prover estrutura de informatização, desenvolvimento e manutenção de *hardwares e softwares* com a função de agilizar a disponibilidade, automatizar o registro e centralizar a organização das informações, garantindo ainda a segurança e o controle. A disponibilização das informações para a Força de Trabalho é realizada via aplicativos para *smartphones* e softwares proprietários e externos detalhados na tabela 5.a.1. Para as demais partes interessadas, o acesso às informações é por meio do aplicativo Saneago e site institucional.

Tabela 5.a.1 – Sistemas de informações Corporativos

Sistemas que apoiam a operação do negócio do Distrito Inhumas (Disponibilizados via Intranet)		
Sistema	Finalidade	Gestor
Comercial	Controle dos processos comerciais abrangendo as atividades de leitura, emissão e entrega de fatura e reaviso de débitos, consumo, lançamentos, parque de hidrômetros, cronograma de atividades, tarifas, faturamento, arrecadação, baixa de arrecadação, corte, revisão de corte, religação, registros de atendimento (RAs), atendimento ao cliente, controle de titularidade, cobrança e negociação de débitos, controle de irregularidades, programa de olho no óleo, ligações de água e esgoto, cobrança de serviços.	SUCOM
Controle e Qualidade do Produto	Controle de análises e da qualidade da água. Elaborar o cadastramento de cada ponto de coleta e emissão da nota do IQA- Índice de Qualidade de Água	P-GAQ
Controle Operacional WEB	Controle operacional do Sistema de Abastecimento de Água. Engloba assuntos como Unidade Operacional, Captação de Água Bruta, Estação de Tratamento de Água, Reservatórios, controle de bombeamento, entre outros.	P-GDI
Índice de Qualidade do Esgoto	Controla várias informações de análise e recebimento sobre amostras de esgotos nos laboratórios.	P-GAQ
Painel de Manobras	Controle das manobras de manutenção. Controla quais bairros são afetados ao fechamento de determinadas válvulas, assim é possível ao atendimento da SANEAGO informar ao cliente quando uma falta de água está generalizada e prazos para retorno do fornecimento.	P-GDI
SIPSAP	Sistema Integrado de Prestação de Serviços e Atendimento ao Público. Aperfeiçoa a gestão em sintonia com as propostas do planejamento Estratégico da Empresa, considerando principalmente o índice de Satisfação do Cliente.	P-GDI
Sistemas que apoiam o gerenciamento do negócio do Distrito Inhumas (Disponibilizados via Intranet)		
Sistema	Finalidade	Gestor
Administração de Materiais	Sistema utilizado para requisição, aquisição, transferência, baixa, devolução e licitação de materiais. Consultas diversas e emissão de relatórios para controle e gestão de almoxarifado.	SULOG
Administração Pessoal	Gerenciar o cadastro da força de trabalho com o objetivo de viabilizar a elaboração da folha de pagamento, gerar os tributos, contribuições e atender as legislações decorrentes de eventos correspondentes.	SUREH
Click View	Software de <i>Business Intelligence</i> voltado para a retirada de informações de um banco de dados e sua transformação em informações qualitativas com a finalidade de auxiliar os gestores nas tomadas de decisões.	SUTEC
Desenvolvimento e Melhoria Operacional	Sistema de consulta de indicadores operacionais por determinado período, para demonstrar índices de desempenho e melhoria operacional. O sistema também permite o registro de resultados.	P-GDI
Gestão da Qualidade	Sistema que controla o cadastro das normas internas e formulários da empresa e o registro e acompanhamento do tratamento de não conformidades.	PR-GDO
GED – Gestão Eletrônica de Documentos.	Sistema de gerenciamento eletrônico de documentos. Permite aos usuários a criação e trâmite digital de documentos garantindo que as tarefas sejam executadas pelas pessoas corretas no tempo previamente definido. O sistema também permite controlar o acesso e a confidencialidade dos mesmos. Permite aos gerenciadores monitorar a criação, armazenamento, processamento, manutenção, disponibilização e descarte dos documentos.	SUPLA
Gestão de Contratos	Sistema responsável pela gestão das informações financeiras e de execução dos contratos realizados pela empresa	PR-GPG
Gestão de Transporte	Sistema responsável pela gestão da manutenção dos veículos e pela organização do tráfego da frota.	G-GGT

Tabela 5.a.1 – Sistemas de informações Corporativos

Gestão energética	Efetua a gestão do consumo de energia elétrica, mantém todos os cadastros relacionados à gestão energética, tabelas de controle, e estruturas de tarifas, além disso gera relatórios diversos e permite consulta de contas, tarifas, parâmetros e consumo de eletricidade. O sistema acrescenta ainda o registro de interrupções no fornecimento.	P-GDI
Informações Gerenciais	Sistema de informações gerenciais que trabalha com todos os indicadores comerciais e de produção para fornecimento de relatório	PR-GDO

O Distrito Inhumas age como gerador de informações, alimentador dos sistemas e usuário das informações tratadas, protegidas e disponibilizadas pela própria Saneago. Para a viabilização desse processo, é disponibilizada estrutura composta por 07 computadores e 01 impressoras ligados diretamente à rede da Saneago.

A fim de assegurar a disponibilidade e confidencialidade das informações e atender os requisitos legais citados na tabela 5.a.2, o acesso aos sistemas ocorre por meio de uma credencial de autorização de uso composta de login de identificação e senha pessoal, a todos os empregados da Saneago conforme diretrizes Código de Conduta e Integridade da Saneago e da Instrução Normativa – IN06.0633. Todos os usuários são monitorados pelas áreas de controle de TI, sendo feito o controle do tempo de uso, alteração e bloqueio de senha. Em todos os sistemas é registrada a identificação do empregado que registrou alterações nas informações, o que possibilita o rastreamento do usuário.

Além da credencial de uso, ainda é atribuído a cada usuário um perfil de acesso aos sistemas corporativos conforme as diretrizes da Política de Controle de Acesso aos Sistemas de TI – IN04.2007 elaborada em 2017, que estabelece níveis diferenciados de acesso às informações conforme cargo, funções executadas, lotação e local de atuação. O perfil é definido antes de acessar as informações conforme a complexidade ou importância estratégica das operações.

Para fortalecer a confidencialidade das informações, a Saneago criou a Comissão de Avaliação de Documentos e Acesso - CADA com a atribuição apoiar a Diretoria Colegiada na classificação de sigilo das informações, cujas diretrizes são estabelecidas, desde 2017, na Política de Acesso à Informação – PL04.0007 em atendimento ao Código de Conduta e Integridade da Saneago.

A fim de garantir a disponibilidade e confidencialidade das informações, a Saneago dispõe de estrutura de *hardware* composta por vários servidores de processamento e armazenamento dos dados situado na sede da SUTEC com sala cofre e antichama. Além desta estrutura, a Saneago ainda realiza backup das informações, realizado em local físico diferente em atendimento às diretrizes da administração do banco de dados corporativos da Saneago estabelecidos em 2017 por meio da Instrução Normativa IN04.2004 sob a responsabilidade da Coordenação do Banco de Dados – PR-CBD.

A segurança das informações armazenadas, processadas ou transmitidas no ambiente de tecnologia da Saneago é estabelecida por meio da Política de Segurança da Informação, aprovada em 2017. Para isto, a Saneago dispõe de serviços de antivírus, firewall e IPS (Sistema de Prevenção de Intrusão), incluindo estrutura física sob a responsabilidade da Coordenação de Segurança da Informação - PR-CIN da SUTEC.

A continuidade dos sistemas, mesmo em caso de emergência ou desastre, é garantida, desde 2014, por meio de ambiente computacional replicado, em local diferente, que recebe continuamente os dados do ambiente principal e tem capacidade de assumir o processamento principal em momentos de emergência ou instabilidades. Testes são realizados periodicamente para garantir o funcionamento do sistema proposto. Além disso, a Saneago disponibiliza um “sistema redundante de link de internet” proveniente de diferentes operadoras de comunicação, a fim de garantir a disponibilidade de acesso à informação em caso de emergência.

Para os clientes, a Saneago disponibiliza as informações por meio do Sistema "Agência Virtual", via site e aplicativo para plataforma Android e IOS, em que por meio de acesso controlado, via identificação da conta e do CPF do titular, poderão ser emitidas informações financeiras e históricas da conta além de solicitação de serviços. A Saneago ainda disponibiliza no site próprio a plataforma da Lei de Acesso à Informação em atendimento à lei federal 12527/2011 e a lei estadual 18025/2013 do Estado de Goiás.

b) Como os conhecimentos mais importantes da organização são desenvolvidos?

Conhecimento é um dos ativos intangíveis de maior importância em uma organização devendo ser gerido com a finalidade de agregar valor aos processos corporativos e, evoluir o capital humano, uma das principais características que diferenciam uma empresa em um mercado competitivo. Aliado a essa premissa, a Saneago estabeleceu como um dos pilares do Planejamento Estratégico a evolução e desenvolvimento do aprendizado e dos conhecimentos por meio da Gestão do Conhecimento que engloba a sua identificação, desenvolvimento, retenção e proteção e, por fim, sua difusão e utilização na organização.

Desde a sua criação, os conhecimentos são identificados visando possibilitar o seu melhor aproveitamento, para agregar valor aos diversos processos da Saneago com o intuito de torná-los o grande diferencial competitivo. Esses conhecimentos são identificados durante o Planejamento Estratégico na fase de análise do contexto da organização, mais precisamente na fase da construção da matriz FOFA também conhecida como matriz SWOT. No Distrito Inhumas a identificação desses conhecimentos também é realizada no dia a dia pela liderança local durante a análise crítica dos processos. Os principais conhecimentos e as práticas para o seu desenvolvimento estão discriminados na tabela 5.b.1.

Tabela 5.b.1 – Conhecimentos mais importantes da Saneago			
Dimensão	Conhecimento	Fontes	Desenvolvimento
Clientes e Mercado	Necessidades dos clientes	Pesquisas de satisfação e atendimento pós-execução de serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamento das informações dos resultados de pesquisas.
	Características dos clientes	Cadastro de clientes	
Produtos	Legislações Pertinentes	Conama 430/11 e Portaria de Consolidação nº5 - MS	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação e atualização periódica da legislação e das especificações; • Comunicação e divulgação conforme procedimento PR04.0002.
	Características dos Produtos	Especificações Técnicas vigentes	
Processos	Processos da cadeia de valor	Mapeamento de processos e padrões de trabalho estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de documentos normativos; • Práticas de capacitação por meio de treinamentos; • Participação em congressos e <i>benchmarking</i> • Aprimoramento de controles de processos.
Força de trabalho	Necessidades dos empregados	Pesquisa de clima organizacional e avaliação de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Práticas de capacitação por meio de treinamentos; • Aprimoramento das práticas operacionais e gerenciais.
	Competências dos empregados	PCCR, RACCS	
Fornecedores	Necessidades dos Fornecedores	Condições contratuais e reuniões	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades de interação com os Fornecedores.
	Características dos Fornecedores	Cadastro e avaliação de Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> • Atualização periódica do cadastro; • Aprimoramento da avaliação dos Fornecedores.
Tecnologias e Inovação	Características das tecnologias utilizadas nos processos	Treinamentos e reuniões diversas.	<ul style="list-style-type: none"> • Práticas de capacitação por meio de treinamentos; • Padronização dos processos já consolidados.
Memória Organizacional	Retenção de capital intelectual	Documentos normativos	<ul style="list-style-type: none"> • Padronização dos processos já consolidados; • Transmissão do conhecimento para a Força de Trabalho.

A criação de ambiente favorável para a busca e geração de conhecimento é iniciada no Programa de Treinamento detalhado no critério 6.c que busca proporcionar à força de trabalho a troca de experiências. Outro ambiente favorável para a geração de conhecimento são as diversas comissões estabelecidas para o desenvolvimento de diversas atividades que permitem aos participantes uma visão sistêmica dos processos da Saneago e ao mesmo tempo discussões para melhoria destes. Outras formas de criar um ambiente favorável ao desenvolvimento do conhecimento estão na tabela 5.b.2. A retenção dos conhecimentos ocorre em âmbito corporativo e no Distrito Inhumas através da padronização formal dos procedimentos já consolidados em documentos normativos e também por meio de outras práticas discriminadas na tabela 5.b.3:

Tabela 5.b.2 – Formas de desenvolvimento do conhecimento	
Forma	Descrição
Mapeamento de processos	Análise e remodelagem das atividades de cada processo por meio da metodologia BPM.
Reuniões	Apresentação, discussão e aprimoramento de práticas organizacionais.
Análise Crítica	Prática de criticar as informações e resultados estratégicos e operacionais
<i>Benchmarking</i>	Comparação prática realizada em outras unidades ou organizações, através de pesquisa <i>in loco</i> .
Auditorias Internas de Gestão	Processo para prover evidências e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios são atendidos.
Compartilhamento de informações	Divulgação por meio do ambiente intranet, folders.

Tabela 5.b.3 – Formas de retenção, proteção e armazenamento de conhecimento	
Tipo	Descrição
Competências dos empregados.	Avaliação das competências pelo Plano de Cargos, Carreiras e Remuneração, ferramentas do Sistema de Gestão Integrado: (Análise Crítica, RACP), cursos de aperfeiçoamento e registros de documentos normativos.
Sistemas de informação.	Conforme Política de Segurança da Informação – PL04.0006
Processos, procedimentos, manuais técnicos e cadastros.	Segurança da informação e documentos normativos.
Legislação pertinente	Atualização e divulgação periódica da legislação
Processos da cadeia de valor	Registro dos procedimentos dos processos, práticas de capacitação e segurança da informação.
Características dos produtos e serviços.	Análise crítica do Sistema de Gestão Integrado – SGI e avaliação dos resultados dos processos administrativo-operacionais.

Por fim, os conhecimentos já desenvolvidos e consolidados são difundidos no Distrito Inhumas por meio de treinamentos, reuniões, capacitações, participações em seminários e congressos, divulgação em murais, publicidade no ambiente Intranet, e principalmente por meio dos documentos normativos geridos e controlados conforme procedimento PR04.0002 – Gestão de Documentos da Saneago.

DISTRITO INHUMAS



CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B
PESSOAS



SANEAGO

Aborda processos gerenciais relativos aos sistemas de trabalho, à capacitação e desenvolvimento, à satisfação e à qualidade de vida.

6 – PESSOAS
a) Como as funções e responsabilidades das pessoas são definidas?

As funções e responsabilidades da força de trabalho estão estruturadas em duas dimensões de forma a atender as necessidades e expectativas das partes interessadas, a dinâmica do mercado, o modelo de negócio da Saneago e, por fim, estimular o alto desempenho e a inovação. A discriminação das duas dimensões está na tabela 6.a.1:

Tabela 6.a.1 – Sistemas de informações Corporativos			
Dimensão	Documento	Descrição	Gestor
Processos	Regimento Interno da Saneago e Organograma.	Define a Estrutura Organizacional da Empresa, contendo as competências de suas Diretorias, as atribuições de todas as Unidades Organizacionais e o seu esquema de Organização.	SUPLA
Pessoas	RACCS – Regulamento de Administração de Cargos, Carreira e Salários.	Estabelecer as regras pertinentes aos processos de dimensionamento de equipes, lotação, remanejamento, transferência, remoção, readaptação, admissão de pessoal, remuneração de cargos, promoção, progressão e acesso de empregados.	SUREH
	PCCR – Plano de Cargos, Carreira e Remuneração.	Definir as macro funções, responsabilidades e carreiras de cada classe de cargo.	
	Descrição dos Cargos – RACCS.	Define as atribuições e atividades de cada classe de cargo de empregados.	

O desdobramento corporativo das funções e responsabilidades nos processos administrativos e operacionais é estruturado nos documentos normativos que são aplicados, desde 1994, e constitui-se instrumento norteador das ações servindo como suporte para a organização do sistema de trabalho, abrangendo todos os empregados e também as partes interessadas.

As funções e responsabilidades da Alta Administração da Saneago (Conselho de Administração e Diretoria Colegiada) são estabelecidas no Estatuto Social, sendo observadas as diretrizes da lei 6404/1976 e 13.303/2016, controlado pela Superintendência de Planejamento e aprovado pela Assembleia Geral dos Acionistas.

As funções de gestão (Superintendente, Gerente, Supervisor e Coordenador) são estabelecidas em níveis e subníveis conforme a complexidade dos processos a serem geridos, no Regimento Interno desde 1975 e detalhadas no Plano de Carreira Gerencial - PR06.4005, criado em 2017.

Desde 1989, a contratação de empregados é realizada por concurso público, em atendimento a Constituição Federal. O último concurso foi realizado em 2017. A distribuição dos empregados contratados pelo concurso é realizada pela G-GDP, que leva em conta as necessidades das unidades organizacionais e proposições efetuadas pelo setor de psicologia, buscando aliar essas necessidades com os interesses dos empregados, mediante análise dos requisitos de desempenho e competências do empregado.

Os membros da Diretoria Colegiada e do Conselho de Administração são indicados, tendo como base o disposto na lei 13.303/2016, pelos acionistas controladores. A verificação da conformidade do processo de indicação é realizada pelo Comitê de Elegibilidade Estatutário. Os gestores são designados pela Diretoria Colegiada através de ato normativo próprio (RD) levando em consideração as diretrizes do Plano de Carreira Gerencial. Os aprendizes são contratados por meio de parceria com a Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração – RENAPSI que é responsável pelo recrutamento e seleção conforme diretrizes próprias.

As funções operacionais e comerciais do Distrito Inhumas são distribuídas pelos Gestores, que verifica o potencial da força de trabalho por meio da avaliação contínua do perfil do empregado e da área de atividades.

A fim de integrar a força de trabalho nas suas funções e na cultura organizacional, os empregados, após a contratação e antes de iniciarem suas atividades, participam do treinamento “Integração do Novo Empregado” destinado a apresentar a estrutura organizacional e os macroprocessos da Saneago. São realizadas palestras destinadas a expor os conhecimentos específicos exigidos para a classe do cargo contratado, noções sobre saneamento, meio ambiente, recursos hídricos, segurança do trabalho, governança, descrição do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração entre outros assuntos. Os membros da Diretoria Colegiada e Conselho de Administração devem participar na posse, e anualmente de treinamentos específicos sobre legislação societária, mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, código de conduta, Lei Anticorrupção e demais temas relacionados às atividades da Saneago em atendimento à lei 13.303/2016. O Distrito Inhumas integra os novos empregados na rotina de trabalho por meio do treinamento *On The Job*, onde os empregados recém contratados são treinados diretamente pelos empregados mais experientes, escolhidos pelos gestores.

A avaliação da força de trabalho nas suas funções é realizada, desde 2017, por meio da Gestão do Desempenho – consolidado no procedimento – PR06.4006, que busca analisar anualmente o desempenho de todos empregados da empresa, com base nas competências requeridas e nos resultados alcançados, sendo identificados os pontos fortes e as oportunidades de melhoria que subsidiarão as promoções e os planos de capacitação. É apoiada por um sistema disponível na Intranet. Os empregados que apresentarem os melhores resultados recebem promoção por mérito através de progressão horizontal no plano de carreira, conforme o procedimento PR00.0009. O Distrito Inhumas avalia a força de trabalho continuamente, na verificação das informações e resultados operacionais. A partir do segundo semestre de 2018, o Distrito Inhumas também passará a avaliar, periodicamente, a força de trabalho durante a autoavaliação do Sistema de Gestão Integrado – SGI, juntamente com a GRS Inhumas conforme o procedimento PR05.0004, em fase de implementação.

b) Como as pessoas são reconhecidas por contribuições extraordinárias?

A fim de promover uma melhor atuação dentro do ambiente de trabalho e buscar a melhoria contínua dos processos, a Saneago disponibiliza, em nível corporativo, a concessão de elogio funcional como ferramenta para estímulo dos empregados. A solicitação de elogio funcional é realizada pelo Gestor Imediato à Superintendência de Recursos Humanos – SUREH, que deve apresentar as práticas relevantes realizadas pelos empregados que demonstraram maior engajamento e comprometimento, gerando melhor eficiência nos processos ou resultados de alto desempenho. O elogio funcional é registrado no histórico funcional do empregado (dossiê). Os Gestores também divulgam o elogio e a prática do empregado para toda a força de trabalho no portal de notícias corporativo do ambiente Intranet. O Distrito Inhumas também busca reconhecer esses empregados por meio da divulgação das ações relevantes exercidas acrescido de elogio, nos grupos de WhatsApp dos empregados da unidade.

c) Como as pessoas são capacitadas e desenvolvidas?

A fim de atender o objetivo estratégico “Promover inovação e desenvolvimento contínuo”, a gestão de pessoas atua em várias frentes para o desenvolvimento do capital humano com a intenção de torná-lo o grande diferencial competitivo da Saneago. Essa diretriz estratégica é consolidada em treinamentos e capacitações formais como cursos, palestras, reuniões, *benchmarking* e estimulada por meio de disponibilização de bolsas de estudos, incentivo intelectual, parcerias com instituição de ensinos e parcerias educacionais com as associações de classes de empregados detalhadas na tabela 6.c.1:

Tabela 6.c.1 – Práticas de capacitação e desenvolvimento pessoal					
Prática	Descrição	Alvo			
Capacitação	Externo	<i>Benchmarking</i>	Processo de pesquisa que permite aos empregados compararem produtos, práticas, serviços ou metodologias usadas pelos parceiros e concorrentes, absorvendo algumas características para alcançar um nível de superioridade gerencial ou operacional.	Grupos específicos de empregados	
		Cursos	Evento destinado à formação e profissionalização. A pessoa aprende sobre determinado assunto/área podendo envolver tanto teoria quanto prática na sua grade curricular e explana sobre diversos temas dentro do assunto proposto.	Força de trabalho	
		Palestras	Reunião de pessoas com curta duração e que se concentra no discurso de apenas uma pessoa cujo objetivo é informar ou ensinar sobre determinado tema.		
		Treinamentos	Evento cujo objetivo é capacitar o empregado para determinada área ou assunto. Durante o treinamento, as pessoas aperfeiçoam suas habilidades a respeito do seu ramo para depois aplicá-la na vida profissional. Sua duração pode variar de acordo com a característica, podendo ser dividido por etapas ou fases.		
	Interno	Comissões	Formação de grupos, composto por empregados nomeados pela Diretoria Colegiada, destinados a realizarem análise profunda sobre determinado tema ou processo organizacional, incluindo pontos fortes e necessidades de melhorias e apresentarem uma proposta de aperfeiçoamento do processo.		Grupos específicos nomeados por RD.
		<i>On The Job</i>	Treinamento realizado no próprio ambiente de trabalho onde o empregado recém contratado recebe o seu treinamento participando da rotina de trabalho da sua unidade, sendo supervisionado por um funcionário veterano que possui a experiência adequada.	Empregados recém contratados ou inexperientes.	
		Trilha do Conhecimento	Programa, elaborado em 2017 e ainda em desenvolvimento, constituído por um conjunto de cursos e treinamentos, que aponta um caminho para que o próprio empregado escolha e desenvolva o seu “programa de capacitação” orientado pela G-GDP.	Todos os empregados	
		<i>Workshop/ Seminários</i>	Evento destinado a explicar um tema de forma aprofundada. Um empregado atua como condutor das atividades, orientando e tirando as dúvidas, porém com uma participação maior dos envolvidos. A vantagem dos workshops é que são mais dinâmicos e possibilitam o compartilhamento de informações entre todos.	Grupos específicos de empregados conforme tema.	
		Avaliação	Pesquisa de clima	Ferramenta, instituída em 2018, para coletar diversos tipos de dados, trazendo informações relevantes sobre a percepção dos empregados em relação aos fatores que podem impactar o seu desenvolvimento e motivação dentro da Saneago.	Toda a força de trabalho
			Avaliação de Desempenho	Instrumento de análise periódica do desempenho de todos empregados, instituída em 2017, com base nas competências requeridas e nos resultados alcançados identificando ainda os pontos fortes e as oportunidades de melhoria.	
Desenvolvimento	Incentivo	Custeio de pós-graduação e especialização	Programa de investimento para custeio de especialização técnica de nível médio com carga horária mínima de 220 horas ou de pós-graduação <i>lato sensu</i> ou <i>stricto sensu</i> de no mínimo 360 horas em tema a ser aplicado nos processos da Saneago. Após a realização do curso, o empregado deverá enviar para a Saneago a tese final para divulgação aos empregados e efetivação do projeto. É regulamentado, desde 2003, pela Instrução Normativa IN06.0297.	Empregados de nível médio e superior.	
		Incentivo intelectual	Programa de incentivo educacional, direcionado a todos os empregados, para elevar o nível de formação da força de trabalho. O programa compreende o abono de faltas dos empregados durante a realização de provas escolares e a concessão de adicional salarial, por meio de progressão no Plano de Carreira. É regulamentado, desde 2015, pela Instrução Normativa IN06.0811.	Empregados abrangidos pelo PCCR.	
		Parcerias com instituições de ensino	Realização de parcerias entre a Saneago e instituições de ensino para oferecer descontos e subsídios em cursos. Além disso, a parceria se estende na disponibilização, pela Saneago ou pelos parceiros, de estrutura para a realização dos cursos (sala de aula e equipamentos diversos).	Toda a força de trabalho	
		Parcerias educacionais com associações	Realização de parcerias entre a Saneago e associações de empregados e de outras para proporcionar aos empregados descontos e subsídios em matrículas e mensalidades de cursos voltados para o setor de saneamento ambiental.	Toda a força de trabalho	
		Progressão por mérito	Programa, iniciado em 2018, que compreende a concessão de benefícios à força de trabalho que apresentam os melhores resultados na gestão de desempenho. Aos empregados é concedida	Toda a força de trabalho	

progressão horizontal no plano de carreira conforme diretrizes do procedimento PR00.0009.

As necessidades de capacitação são identificadas por meio do Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT) elaborado pelos gerentes no final de cada ano apoiados pela Gerência de Desenvolvimento de Pessoal – G-GDP através do sistema “Treinamento WEB” conforme as diretrizes do procedimento PR06.0005 – Gestão de Treinamento. Os gestores levam em conta, o cargo e função de cada empregado, os requisitos legais e estatutários, as necessidades e expectativas das partes interessadas e outras demandas. Outras práticas para identificar as necessidades de capacitação e desenvolvimento são detalhadas na tabela 6.c.2:

Tabela 6.c.2 – Identificação de necessidades de capacitação e desenvolvimento pessoal		
Formas	Descrição	Frequência (Desde)
Análise de desempenho operacional	Durante as reuniões para análise e avaliação do desempenho operacional, os empregados identificam as necessidades de treinamento que impactam nos processos.	Permanente (1969)
Avaliação de desempenho	Os resultados da avaliação de desempenho global dos empregados são analisados pela G-GDP para identificar os pontos de melhorias a serem realizados no plano de treinamentos.	Anual (2017)
Auditorias do SGI	Os resultados das auditorias do Sistema de Gestão Integrado podem constatar por meio das não conformidades, observações e oportunidades de melhorias, as carências relativas ao desenvolvimento pessoal da área auditada.	Anual (2003)
Implantação de Programas de qualidade	Os programas de qualidade exigem a realização de treinamentos e outros métodos de capacitação em normas específicas (ISO, MEG), em sistemas de informação, entre outros.	Permanente (1994)
Manifestação individual do empregado	Os empregados podem solicitar treinamentos e outros tipos de capacitação quando visualizarem oportunidades de melhorias	Permanente (1969)
Novas metodologias ou tecnologias	Quando há alteração dos procedimentos, quanto à forma de execução ou utilização de novas tecnologias, é necessária a realização de práticas de capacitação (por meio de treinamentos ou outra forma de aprendizado definida pelo gestor do processo) dos empregados envolvidos nos processos.	Permanente (1994)
Observação na rotina diária	Os empregados são observados em suas rotinas de trabalho pelos superiores. Facilita a identificação de deficiências e necessidades de treinamentos.	Permanente (1969)
Planejamento Estratégico	O planejamento estratégico aponta as necessidades de mudanças de processos, expansões e outros desenvolvimentos que impactam na capacitação das pessoas.	Anual (2007)
PPRA	Identifica as necessidades de treinamentos com base no levantamento dos riscos e demais situações relativas à segurança do trabalho.	Anual (1978)
Tratamento de não conformidades	As ações propostas para evitar a recorrência das situações de não conformidades incluem treinamentos, reuniões, cursos entre outros.	Permanente (2003)

Os gestores do Distrito Inhumas identificam os empregados que apresentam um maior nível de conhecimento, proatividade, foco e comprometimento com a rotina de trabalho, para execução de atividades com maior grau de complexidade e auxílio à gestão. Além disso, outras ações são realizadas pelo Distrito conforme as práticas discriminadas na tabela 6.c.3:

Tabela 6.c.3 – Práticas para o desenvolvimento das lideranças		
Formas	Descrição	
Lideranças	Substituição de chefia	Na ausência durante férias, licenças ou ausências maiores do Gestor, outro empregado assume a condição de líder formal, gerenciando os processos de forma a adquirir maior experiência no exercício dessa atribuição. As substituições formais são precedidas de concessão de gratificação de substituição de função.
	Formação de auditores internos	Capacitação de empregados para se tornarem avaliadores internos do Sistema de Gestão Integrado da Saneago – SGI. São indicados pelos gestores ou através de solicitação do próprio empregado.
	Banco de talentos	Programa, instituído em 2017 e atualmente em fase final de desenvolvimento, constituído para a formação de cadastro de reserva com empregados qualificados e habilitados a assumir funções de gestão.
	Comissões	Participação em grupos destinados a avaliarem e deliberarem por melhorias e outras mudanças sobre determinado tema ou processo. A instituição de comissão temporária ou permanente e a nomeação dos seus membros é realizada pela Diretoria Colegiada.
Gestores	Trilha do conhecimento gerencial	Programa, ainda em desenvolvimento pela G-GDP, constituído pelo conjunto de cursos e treinamentos necessários para o desenvolvimento e capacitação dos gestores da Saneago.
	Avaliação de desempenho gerencial	Ferramenta de gestão gerencial que visa analisar o desempenho individual dos empregados da empresa detentores de função de gestão. A análise é baseada no grau de conhecimento, habilidades, atitudes, resultados apresentados e complexidade da função exercida.
	Plano de Carreira Gerencial	Metodologia, instituída em 2017, para estruturar as regras de acesso, avaliação, carreira dos funcionários que exercem função de gestão. É regulamentado pelo procedimento PR06.4005.

A Saneago almeja, desde 1994, o alcance dos resultados desejados por todas as partes interessadas, criando valor sustentável, de forma proativa e com constância de propósitos. A fim de assegurar que a força de trabalho persiga esse propósito, em harmonia com o ambiente com os quais interage e depende, foi instituído, o Programa da Qualidade que culminou com a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ no ano 1998, coroadado com certificação na norma ISO 9001 até o ano de 2016, em escopo limitado. Esse desejo da Saneago de possuir uma característica de superioridade no quesito gestão, fez com que os laboratórios centrais de água e esgoto da Saneago também buscassem o reconhecimento da sua gestão conforme a norma ISO 17025, que foi consolidado com a conquista do reconhecimento do sistema de gestão do laboratório de água em 2015 e do laboratório de esgoto em 2017.

A fim de solidificar essa aspiração surgida em 1994 e diante das características e demandas atuais do mercado e das partes interessadas, cada dia mais exigente, a Saneago, desde 2007, busca criar no ambiente de trabalho uma cultura que preza pela excelência nos processos. Para colocar em prática, o Planejamento Estratégico 2011-2015 estabeleceu como objetivo a promoção da sustentabilidade nos processos definindo como ação a implantação de projeto inovador de melhoria na gestão dos processos por meio do Modelo de Excelência da Gestão – MEG. Desde 2017, estão em andamento diversas ações com a intenção de criar uma cultura de excelência na Saneago destacando-se entre elas:

- Capacitação, por meio de treinamento *in company*, de interpretação dos fundamentos do Modelo de Excelência – MEG realizada em 2017, com 30 empregados pertencentes a diversas áreas da empresa.
- Realização de treinamentos periódicos específicos (ver tabela 6.c.4) com o intuito de promover uma cultura de excelência
- Desenvolvimento e implantação de um programa de análise, mapeamento e aprimoramento dos processos através da metodologia BPM – *Business Process Manager* iniciado em 2016 com treinamentos e realização de diversos mapeamentos possibilitando identificar pontos fracos com intuito de apresentar oportunidades de melhorias nos diversos processos mapeados.
- Reavaliação e revisão, em 2017, das ferramentas e processos do Sistema de Gestão da Qualidade, consolidando-as no Sistema de Gestão Integrado da Saneago – SGI. O SGI foi estabelecido pela Presidência em 2018, e está detalhado no Manual de Gestão – MG00.0001. Atualmente, está em andamento a fase de capacitação dos empregados.
- Revisão e reestruturação do processo de tratamento de não conformidades, iniciado em 2017 com a revisão do procedimento PR08.0019 – Não Conformidade e Ação Corretiva. A nova sistemática do processo foi aprovada pela Presidência em 2018 e atualmente estão em andamento diversas melhorias no sistema RACP para atender às demandas para a expansão e implantação da ferramenta em todas as unidades organizacionais da Saneago.
- Revisão do processo de análise crítica do sistema de gestão, iniciada em 2017 com a revisão do procedimento PR05.0004 – Análise Crítica do SGI e aprovada a nova metodologia em 2018 pela Presidência onde foi ampliado o escopo de realização da análise crítica de forma a abranger todas as Unidades da empresa e também integrar nos temas abordados os resultados alcançados para o atendimento do Planejamento Estratégico.

Treinamentos	Desde
Treinamento “Excelência em Gestão”	2017
Gestão Classe Mundial – PNQS	2017
Formação de Auditores Internos do SGI	1994
Interpretação da norma ISO 17025	2015
Interpretação do Sistema de Gestão Integrado	2018

d) Como os riscos relacionados à saúde ocupacional e à segurança das pessoas são tratados?

A Saneago atua na identificação dos riscos relacionados à saúde ocupacional, segurança e ergonomia utilizando metodologias e programas conduzidos pela Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho – G-GST discriminados na tabela 6.d.1:

Práticas	Objetivo	Revisão
Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA.	Preservar a saúde e a integridade dos trabalhadores através da antecipação, reconhecimento, avaliação e controle da ocorrência de riscos ambientais no trabalho e processos.	Anual
PCMSO – Programa de Controle e Saúde Ocupacional.	Promover a saúde da força de trabalho levando em consideração o perfil epidemiológico. São realizados exames médicos ocupacionais para controlar as condições de saúde dos empregados e diagnóstico preventivo dos riscos à saúde relacionados às atividades laborais.	Anual
Inspeção de Segurança do Trabalho.	Levantamento efetuado pelos técnicos de segurança da Saneago, nos locais de trabalho, para identificação de condições de trabalho que apresentem riscos. O relatório da inspeção é encaminhado para o Gestor para a tomada de providências e eliminação dos riscos.	Quando solicitado
Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho – LTCAT.	Documento emitido para os empregados para avaliação de aposentadoria especial pelo INSS. Para a elaboração do laudo é feito levantamento para identificar, analisar e avaliar quanto à gravidade e nível de exposição que o empregado está submetido.	Quando solicitado
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA.	Grupo formado por representantes dos empregados eleitos e indicados pela Saneago que discutem e elaboram propostas de ações para promover a saúde e segurança dos empregados, além de análise de acidentes, riscos das edificações ocupadas, e outras atribuições das Normas Regulamentadoras – NR’s.	Reunião mensal
Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT.	Evento realizado pela G-GST que visa conscientizar os empregados nas questões relacionadas à saúde e segurança no trabalho, por meio de palestras e apresentações audiovisuais.	Anual
Mapa de riscos	Representação gráfica dos fatores que podem representar riscos à saúde e segurança dos empregados para prevenir, informar e conscientizar as pessoas.	Anual

Os riscos identificados são tratados conforme descrito por meio da disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivos – EPI’s e EPC’s, uniformes adequados à rotina de trabalho executada e conforme descrito na tabela 6.d.2. Quando houver acidentes, a G-GST providencia a emissão da CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho. Além disso, outras atividades são realizadas conforme legislação trabalhista vigente.

Tabela 6.d.2 – Tratamento da saúde ocupacional

Riscos	Prevenção/Tratamento
Ambientais: Físicos, químicos e biológicos.	Orientação e treinamentos sobre a utilização de equipamentos de proteção individuais e coletivos.
Tratamento de riscos biológicos	Realização de treinamento e orientação aos empregados que realizam atividades em redes de esgoto, sobre os riscos biológicos inerentes à rotina de trabalho.
Dependências químicas	Trabalho de identificação, realizado pela Assistência Social, da necessidade de encaminhamento do empregado com dependência química a clínicas de recuperação.
Espaço confinado	Treinamento de NR-33 e padronização dos processos de trabalho conforme legislação vigente.
Vazamento de cloro	Treinamento e reciclagem para uso, prevenção e controle de vazamentos; Disponibilização de dispositivos sonoros de segurança.
Incêndio	Treinamento sobre prevenção de incêndios e disposição e manutenção periódica de extintores.
Desabamento	Realização de treinamento sobre escoramento de valas aos empregados que realizam atividades em locais profundos durante manutenção de redes.
Eletricidade	Realização de treinamento sobre NR-10.

e) Como o bem-estar e a satisfação das pessoas são promovidos?

Desde a sua criação, a Saneago busca a melhoria da qualidade de vida da força de trabalho, visando atender aos fatores relativos à saúde, lazer, assistência social e financeira para a promoção do bem-estar dos empregados e seus familiares. As ações, incluindo as realizadas pelo Distrito Inhumas são discriminadas na tabela 6.e.1:

Tabela 6.e.1 – Ações de promoção do bem-estar e qualidade de vida

Ações		Objetivos	S D
Trabalho	Vestiários	Disponibilizar aos empregados local adequado para a troca de uniformes, sanitários.	D
	Refeitório	Disponibilizar para os empregados, espaço adequado na área do Distrito Inhumas com mobiliário para a realização de lanches e refeições.	D
	Vale lanche	Disponibilização de crédito em “cartão refeição” para o fornecimento de café da manhã aos trabalhadores que executam atividades que exigem alto esforço físico. Não é cobrada participação do empregado e o valor é revisado durante a campanha salarial.	S
	Pesquisa de clima organizacional	Iniciada em 2018, pela Gerência de Desenvolvimento de Pessoal, destinada a avaliar o bem-estar e a satisfação dos empregados por meio de pesquisa com abrangência de todos os empregados.	D D
Saúde	Plano de Saúde	Fornecer assistência médico-hospitalar em parceria com a CAESAN, através da disponibilização de plano de saúde familiar próprio da CAESAN e também UNIMED. Inclui subsídio da Saneago no pagamento da mensalidade dos empregados, parcelamento da coparticipação entre outros.	S
	Campanhas de vacinação	Programa de fornecimento de vacinas contra gripe e H1N1 oferecido a todos os empregados, realizado anualmente diretamente nos locais de trabalho.	S
	Assistência Odontológica	Fornecer assistência odontológica em parceria com a CAESAN por meio da rede São Francisco Odonto. Inclui ainda patrocínio na mensalidade dos empregados e dependentes, onde são cobrados R\$2,00 pelo empregado e R\$14,00 por cada dependente.	S
	Outubro rosa e novembro azul	Campanhas preventivas direcionadas aos empregados para a prevenção do câncer de mama e de próstata. Nessa campanha os exames necessários são subsidiados pela Saneago através de parceria com a CAESAN.	S
Lazer	Convênio com Assesgo	Realização de parceria entre a Saneago, ASSESGO e CAESAN através de um patrocínio mensal para o fornecimento de aulas de natação, hidroginástica, treinamentos funcionais, aulas de futebol, disponibilização de área de lazer, desconto em cursos e outros serviços para os associados, entre outros.	S
	Vale Cultura	Fornecimento em cartão, de crédito para uso em eventos culturais (shows, teatro), livros e cinema.	S
	Campo de futebol	Disponibilização no Distrito Inhumas, de área para a prática de futebol destinado aos empregados da Saneago e seus familiares.	D
	Área para confraternização	Disponibilização no Distrito Inhumas, de área para a interação e integração empregados da Saneago e seus familiares.	D
	Convênio com Sesi	Convênio com o Serviço Social da Indústria para a disponibilização de desconto no uso das dependências de lazer pelos empregados e familiares.	S
Social	Auxílio Escola/ Creche	Benefício concedido aos empregados (pai e mãe biológicos ou com adoção definitiva) para os filhos de 06 meses até 12 anos de idade para cobertura das despesas com creche e educação escolar. Não é cobrado participação do empregado e o valor é revisado durante a campanha salarial.	S
	Confraternização de aniversários e datas comemorativas.	Realização de eventos de confraternização entre os empregados com o intuito de promover a interação e integração dos empregados e familiares. É realizada em datas festivas como Festas Juninas (Arraiá), Natal e Fim de Ano.	D
	Auxílio Funeral	Oferecer assistência social e auxílio financeiro aos familiares por ocasião do falecimento do empregado.	S
	Vale transporte	Concessão de sub aos empregados estudantes para o deslocamento do trabalho para a escola.	S
	Abono de ponto	Dispensa parcial do ponto para a realização de provas e/ou exames educacionais.	S
	Licença maternidade – 180 dias	Benefício concedido às empregadas (mães biológicas ou com adoção definitiva), para que a mãe possa usufruir mais tempo com seus filhos.	S

Tabela 6.e.1 – Ações de promoção do bem-estar e qualidade de vida

Ações		Objetivos	S D
	Licença paternidade – 20 dias	Benefício concedido aos empregados (pais biológicos ou com adoção definitiva), para que o pai possa usufruir mais tempo com seus filhos.	S
	Incentivo Intelectual	Concessão de progressão horizontal no plano de carreira para os empregados que realizarem e concluírem cursos de capacitação, graduação, pós-graduação <i>stricto e lato sensu</i> proporcionando incremento salarial.	S
	Folga de aniversário	Concessão de folga por ocasião do aniversário de nascimento do empregado.	S
Financeiro	Empréstimo consignado	Realização de convênio entre a Saneago e instituições financeiras para facilitar a contratação de empréstimo pelos empregados com desconto direto na folha de pagamento.	S
	Previdência Suplementar	Oferecimento de plano previdenciário, administrado pela PREVSAN, que visa suplementar a previdência oficial, assegurando maior conforto e segurança financeira para o empregado após a aposentadoria. A adesão é facultativa.	S
	Vale alimentação/refeição	Conceder a todos os empregados, por meio de cartão eletrônico um valor para aquisição de gêneros alimentícios em rede credenciada. O valor é revisado durante o acordo coletivo de trabalho.	S
	Gratificação de retorno de férias	Concessão de 40% do valor do salário base do empregado durante o retorno das férias do empregado, sendo observado, para concessão, um valor mínimo do salário base da empresa.	S
	Bonificação natalina	Concessão a todos os empregados de bonificação sendo 50% do valor por meio de cartão eletrônico para aquisição de gêneros alimentícios e os outros 50% por meio de bonificação no contracheque.	S
	Garantia de vale-alimentação para os afastados	Concessão de vale alimentação/refeição para os empregados afastados por meio de auxílio doença e outras licenças concedidas pelo INSS (Licença maternidade, paternidade).	S
	Plano de Participação nos Resultados – PPR	Programa, estabelecido por meio de acordo coletivo de trabalho, para a distribuição de parte dos resultados apurados a todos os empregados.	S
*S – Saneago *D – Distrito Inhumas			

DISTRITO INHUMAS



CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B
PROCESSOS



PNQS



SANEAGO

Aborda processos gerenciais relativos aos processos da cadeia de valor, processos relativos a fornecedores e processos econômico-financeiros.

7 - PROCESSOS
a) Como os processos da cadeia de valor são controlados?

Os processos da cadeia de valor da Saneago são planejados, estabelecidos e implementados, monitorados e controlados com base nas necessidades e expectativas das partes interessadas alinhadas aos requisitos legais e estatutários detalhados na tabela 7.a.1.

Tabela 7.a.1 – Principais requisitos legais e estatutários		
Documento		Descrição
Água	Portaria de Consolidação nº 05 do Ministério da Saúde	Consolida as normas sobre as ações e os serviços de saúde do SUS, incluindo os procedimentos de controle e vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.
	Conama 357/2005	Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento.
	Lei Federal 6.050/1974	Dispõe sobre a fluoretação da água em sistemas de abastecimento quando existir estação de tratamento.
	Lei Federal 9.433/1997	Institui a Política Nacional de Recursos Hídricos
Esgoto	Conama 430/2011	Estabelece as condições e os padrões de lançamento de efluentes, além de complementar a resolução 357/2005.
	Lei 12.305/2010	Política Nacional de Resíduos Sólidos.
	Conama 375/2006	Define critérios e procedimentos para o uso agrícola de lodos de esgoto gerados em estações de tratamento de esgoto sanitário e seus produtos derivados.
Comercial	Resolução AGR 212/2003	Disciplina a qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, operado pela Saneago.
	Resolução AGR 265/2008	Dispõe sobre a política de ligação de água da Saneago.
	Resolução AGR 68/2009	Dispõe sobre o Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Saneago.
	Resolução AGR 09/2014	Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário,

Na fase de planejamento, os gestores de cada processo determinam os requisitos necessários incluindo recursos específicos, critérios de monitoramento e medição, inspeção, validação, ensaios específicos e os devidos registros. Após a determinação dos requisitos, os processos são padronizados e estabelecidos pelos seus gestores conforme as diretrizes do Sistema de Gestão Integrado da Saneago - SGI e são registrados em documentos normativos aprovados pela Superintendência, Diretoria ou Conselho de Administração, que são controlados pela PR-GDO conforme as diretrizes do procedimento PR04.0002 – Gestão de Documentos da Saneago. Os principais documentos normativos aplicáveis estão discriminados na tabela 7.a.2.

Tabela 7.a.2 – Principais Documentos normativos			
Documento		Descrição	Desde
Operacional	PR08.0015	Inspeção e ensaios – Fixar diretrizes para a sistemática de Inspeção e Ensaios na Saneago, visando o atendimento dos requisitos especificados para os produtos e materiais.	2003
	IN07.0009	Índice de Qualidade da Água – Padronizar os valores referenciais para avaliação da qualidade da água tratada nos diversos sistemas de abastecimento.	2011
	IT07.0678	Operação do Sistema Produtor Inhumas – Reunir as informações importantes em relação ao Sistema Produtor de Inhumas de Goiás, detalhando e padronizando as atividades de operação da Estação de Tratamento Água – ETA Inhumas.	2013
Comercial	IT06.0367	Procedimentos gerais de atendimento – Orientar e esclarecer os procedimentos adotados nas atividades de atendimento ao cliente.	2005
	IT06.0365	Comercialização – Orientar e esclarecer os procedimentos adotados nas atividades de comercialização relacionadas à ligação de água e esgoto, irregularidades e medição.	2006
	IT06.0360	Leitura – Orientar e esclarecer sobre os procedimentos adotados nas atividades comerciais e situações relacionadas à leitura de hidrômetros, análise de consumo e atendimento ao cliente.	2005
Administrativo	IN06.2008	Planejamento e elaboração do orçamento programa - Regulamentar os procedimentos de elaboração e publicação do Orçamento Programa da Saneago, desde a solicitação das propostas orçamentárias das unidades até a publicação na intranet do Plano de Negócios com o Orçamento Programa.	2017
	PR06.4006	Gestão do desempenho - Definir regras e procedimentos para a Gestão de Desempenho da Saneago.	2017
	PR05.0004	Análise Crítica do SGI – Estabelecer e manter procedimentos para realização da reunião de análise crítica pela Diretoria Colegiada da Saneago e que as decisões que garantam a melhoria contínua do SGI sejam tomadas e implementadas.	2003
	PR06.0005	Gestão de Treinamento – Fixar diretrizes para identificação das necessidades de treinamentos dos empregados e providências para a elaboração e realização garantindo o pleno desempenho de suas atividades.	2003

Após o estabelecimento dos processos, os documentos normativos são divulgados e implementados nas unidades envolvidas na execução do processo conforme recomenda o procedimento PR04.0002 e por meio das práticas de capacitação elencadas na tabela 6.c.1 no critério Pessoas.

Os processos executados no Distrito Inhumas são monitorados e controlados, por meio das seguintes ações:

- Os operadores de sistemas da Supervisão de Produção e Operação realizam o monitoramento contínuo de cada fase do processo de tratamento da água na ETA, por meio de ensaios específicos conforme o documento “Plano de Controle de Qualidade da Água” para garantir o controle de qualidade.
- A Supervisão de Apoio Técnico da GRS Inhumas realiza o monitoramento da qualidade da água desde a saída da ETA até a disponibilização no ramal do consumidor conforme plano de amostragem específico para o Distrito Inhumas.

- A Supervisão de Laboratório de Esgoto – P-SLE, realiza o monitoramento do tratamento do esgoto coletado conforme o plano de amostragem específico.
- Os níveis dos reservatórios de distribuição são monitorados continuamente pelos operadores de sistemas, grupo “combate a perdas” e Supervisão de Produção e Operação.
- As redes de distribuição de água e de coleta de esgoto são monitoradas diariamente através de vistorias específicas e de acordo com as reclamações dos clientes.
- O controle dos serviços solicitados pelos clientes é monitorado pelo Sistema Integrado de Prestação de Serviço e Atendimento ao Público – SIPSAP.

Os processos são monitorados e controlados por meio de elaboração de relatórios setoriais que são analisados pela própria gestão do Distrito, para a execução contínua dos processos na rotina diária dos trabalhos. A fim de garantir que os processos sejam executados dentro dos parâmetros de desempenho estabelecidos, a Saneago disponibiliza aos gestores e demais empregados, diversos sistemas informatizados (descritos na tabela 7.a.3) que reúnem os dados relativos aos resultados operacionais, comerciais e financeiros e os transformam em indicadores de desempenho. Os dados que alimentam esses indicadores são coletados automaticamente por meio de outras aplicações desenvolvidas na Saneago, ou ainda carregados manualmente pelas áreas de apoio do Distrito.

Tabela 7.a.3 – Principais sistemas gerenciais			
Sistema	Descrição	Desde	
Web	Informações Gerenciais - MIG	Sistema que reúne os indicadores operacionais, comerciais e financeiros para fornecimento de relatórios.	2007
	Índice de Qualidade da Água - IQA	Sistema que reúne os indicadores de qualidade, permitindo a elaboração de gráficos e relatórios.	2007
Legado	IDO – OP000	Sistema que reúne os indicadores operacionais permitindo aos usuários a emissão de relatórios.	1998
	OC000	Sistema que reúne os indicadores relacionados à qualidade da água	1992

Os indicadores funcionam como o “diário de bordo” do Distrito para propiciar aos gestores o desempenho de sua unidade, avaliar a eficiência, eficácia e diagnosticar problemas nos processos, para a tomada de decisões. Os principais indicadores utilizados pela gestão estão descritos na tabela 7.a.4. O estabelecimento dos indicadores é realizado pelas unidades gestoras dos sistemas com o devido apoio das unidades usuárias que podem indicar a inclusão de novos indicadores e atualização da forma de cálculo conforme demandas e expectativas de todas as partes envolvidas.

Tabela 7.a.4 – Principais indicadores da cadeia de valor		
Indicador	Descrição	
Água	Atendimento com água tratada (%)	Relação entre a população atendida com água e a população urbana total.
	Índice de qualidade da água	A relação entre o quali-quantitativo das análises realizadas de água tratada, requeridas, e as que cumpriram os valores paramétricos.
	Índice de renovação de ramais (%)	Calcula a relação entre o total de ramais de água substituídos no período e o total de ramais do Distrito.
Esgoto	Atendimento com esgotamento sanitário (%)	Calcula a relação entre a população servida de coleta de esgoto e a população urbana total do município.
	Índice de tratamento de esgoto (%)	A relação entre o volume de esgoto coletado e o efetivamente tratado
	Incremento de economias de esgoto (%)	É o aumento do número de economias ativas de esgoto no final período e o número de economias ativas de esgoto no final do período imediatamente anterior
Comercial	Índice de micromedição (%)	É a relação entre o volume micromedido e o volume disponibilizado para o consumo.
	Volume produzido por economia (m³/economia)	É o volume de água disponibilizado para consumo menos o volume de água de serviço, dividido pelo número de economias de água do município.
	Custo médio de água produzida (R\$/m³)	É o valor dos custos de operação dos sistemas de água e esgoto, acrescidos dos custos da água tratada importada, dividido pelo volume de água produzido, mais o volume de água tratada importado.
	Utilização eficiente da energia (KWh/m³)	É a relação entre o consumo de energia das instalações operacionais e o volume de água consumido.

b) Como a organização desenvolve e melhora produtos e processos da cadeia de valor?

A Saneago visa alinhar seus processos utilizando suas capacidades criativas e transformadoras para desenvolver e melhorar seus produtos por meio de inovação, principalmente no uso eficiente dos recursos disponíveis, dessa forma gerando valores que possam satisfazer, de forma equilibrada, as necessidades das partes interessadas. Partindo desse preceito, os gestores e empregados identificam as oportunidades de melhorias nos produtos e processos através das práticas descritas na tabela 7.b.1. Além disso, os gestores do Distrito Inhumas proporcionam aos empregados a possibilidade de apresentarem propostas de melhorias dos processos durante a rotina de trabalho e nas reuniões de análise e avaliação do desempenho operacional. Essas ideias são avaliadas e, caso seja percebido um potencial de melhoria ou inovação, os gestores buscam concretizá-las ou encaminhá-las aos setores que são responsáveis pela gestão do processo a ser melhorado.

Formas	Período
Monitoramento e medição	Contínuo
Análise de dados e informações	Contínuo
Pesquisas de satisfação	Eventual
Auditoria interna do SGI	Anual
Análise Crítica do SGI	Trimestral
Reuniões/ <i>benchmarking</i>	Eventual
Ações corretivas e preventivas	Eventual

A fim de garantir uma melhor eficiência na contratação de fornecimento de produtos e prover as unidades com insumos de melhor qualidade, a Saneago está criando novo cadastro de materiais da empresa, por meio da higienização do banco de dados de materiais, eliminando os itens duplicados, implantando um padrão para a descrição dos materiais conforme metodologia elaborada na empresa, incluindo também a criação de cadastro de serviços e obras. Esse processo é coordenado pela PR-GDO em parceria com as unidades técnicas da empresa, com previsão de uso a partir de janeiro de 2019, juntamente com o início de operação do sistema SAP.

c) Como os fornecedores são selecionados?

A Saneago é uma empresa cuja natureza jurídica requer o atendimento à lei 13.303/2016, que, dentre outros assuntos, estabelece as normas gerais sobre licitações e contratos com o intuito de oferecer condições igualitárias de concorrência e participação aos provedores externos.

As regras para a contratação, seleção, qualificação e avaliação de provedores de serviços e produtos são definidas no Regulamento dos Procedimentos de Contratação da Saneamento de Goiás – RG00.0048, aprovado pelo Conselho de Administração em 2017 em atendimento ao disposto na Lei de Responsabilidade das Estatais – Lei 13.303/2016. As regras são avaliadas trimestralmente pelo Comitê de avaliação de aplicação da normativa de contratações, composto por membros nomeados pelas Superintendências envolvidas no processo de contratação. O comitê tem por objetivo avaliar a aplicação da normativa, identificando as deficiências no processo e propondo melhorias ao Conselho de Administração.

A contratação de fornecedores de materiais é de responsabilidade da Superintendência Logística – SULOG. A contratação de serviços comuns e de engenharia é realizada conforme demanda das Superintendências gestoras dos processos que se responsabilizam por formalizar os devidos processos administrativos. As obras são contratadas diretamente pela Superintendência de Gestão de Obras. A seleção dos fornecedores é executada pela Comissão Permanente de Licitação – CPL conforme legislação em vigor. O detalhamento das regras de contratação, seleção e avaliação de fornecedores estão nos documentos normativos específicos discriminados na tabela 7.c.1.

Tabela 7.c.1 – Principais normativas relacionadas à contratação e Fornecedores			
Documento	Descrição	Gestor	Desde
PR07.0008	Aquisição – Padroniza as atividades para o processo de aquisição de materiais.	SULOG	2003
PR00.0003	Gerenciamento de Contratos – Fixar diretrizes para o gerenciamento dos contratos celebrados pela Saneago	SUPLA	2009
IN06.4013	Avaliação de Desempenho de Fornecedores – Define as regras de avaliação do fornecimento de materiais.	SULOG	2017
PR07.0006	Manual de Qualificação de Materiais, Homologação de Marcas e Qualificação Subjetiva de Fornecedores – Estabelece os procedimentos para a qualificação dos materiais e fornecedores.	G-SQL	2003

A avaliação do fornecedor de materiais é realizada no momento da entrega dos produtos em que são avaliados diversos critérios e periodicamente é gerada uma nota de desempenho do Fornecedor conforme as diretrizes da Instrução Normativa – IN06.4013. Os gestores dos contratos de serviços e obras de engenharia avaliam o cumprimento das obrigações contratuais pelas empresas por meio da fiscalização. Em caso de não conformidades, são realizadas reuniões com os empreiteiros com o objetivo de regularizar a situação. A partir de 2019, os fornecedores serão avaliados automaticamente por meio do SAP, quanto aos quesitos de cumprimento dos prazos de entrega e aprovação no controle de qualidade. A cada fornecimento, eles serão pontuados e, periodicamente, os dados serão compilados, gerando uma nota de desempenho individual do fornecedor.

d) Como é mantido o fluxo financeiro equilibrado?

A fim de atender a diretriz estratégica de “Sustentabilidade Econômico-Financeira” que busca assegurar o crescimento da empresa com sustentabilidade, a Saneago controla os aspectos que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio desde a década de 70 por meio do acompanhamento do “Orçamento Programa”, que tem como princípio básico o equilíbrio da estratégia, as iniciativas e os recursos destinados à sua execução. A elaboração do orçamento empresarial é realizada pela SUPLA com parceria das Unidades Organizacionais, conforme as diretrizes da IN06.2008 - Planejamento e Elaboração do Orçamento Programa, através de reuniões para definição do equilíbrio entre a receita e a despesa.

No terceiro trimestre do ano, as previsões de despesas para o ano seguinte são levantadas por todas as Superintendências, tendo como base o Planejamento Estratégico aprovado pelo Conselho de Administração, que definem suas prioridades para incluir no planejamento da área e as encaminham à SUPLA, a fim de incluir no orçamento específico de cada unidade que comporão o Plano de Negócios.

A SUPLA solicita a previsão de receitas próprias e externas para a SUCOM, SURIN e a previsão de incremento de novas ligações de água e esgoto para a SUPOB e as unidades organizacionais subordinadas à DIPRO, de posse dessas informações, a SUPLA, juntamente com a SUCOM e SURIN consolidam a previsão das receitas e despesas para o ano seguinte e disponibiliza para as unidades organizacionais.

Com as projeções consolidadas, a SUPLA apresenta as informações ao Colegiado de Superintendentes e à Diretoria Colegiada, onde serão analisadas e discutidas sendo aprovadas pela Diretoria Colegiada. Eventuais ajustes necessários, após aprovação do orçamento, serão realizados pela SUPLA juntamente com as áreas afetadas. Os valores são cadastrados no sistema de orçamento da empresa nas aplicações (SO211, SO228 e SO230) do portal

legado. A execução do orçamento é acompanhada continuamente pela Gerência de Planejamento Empresarial – PR-GPG, diretamente nos sistemas informatizados.

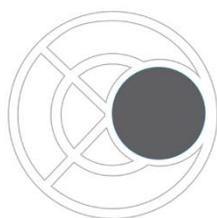
O controle do fluxo financeiro é monitorado continuamente por meio de indicadores de desempenho (descrito na tabela 7.d.1), estabelecidos no Planejamento Estratégico e outros definidos pela gestão. Esses indicadores estão disponíveis para consulta contínua no sistema “Informações Gerenciais”.

Tabela 7.d.1 – Principais indicadores de desempenho econômico-financeiro

Ação	Indicador	Descrição	Gestor
Maximizar a receita	Eficiência de Cobrança (%)	É a razão entre a arrecadação no final do período atual e o faturamento no final do período imediatamente anterior.	G-GAR
	Índice de Evasão de Receita (%)	É a relação da diferença da receita operacional total e a arrecadação total em relação à própria arrecadação total.	G-GAR
	Incremento de Arrecadação (%)	É a razão entre a arrecadação no final do período atual em relação ao período imediatamente anterior.	G-GAR
	Incremento de Faturamento (%)	É a razão entre o faturamento no final do período atual em relação ao período imediatamente anterior	G-GAF
Otimizar custos	IDEX médio 12 meses (%)	É definido como a relação entre a despesa operacional e a receita operacional (últimos 12 meses)	G-GOC
	Índice de Desempenho Financeiro (%)	É a relação da soma da receita operacional de água e esgoto pela despesa total com serviços.	G-GOC
	Resultado Operacional (%)	É a razão entre a diferença da Despesa Operacional e a Receita Operacional em relação à própria Receita Operacional.	G-GOC
	Custo médio de água produzida (R\$/m ³)	É o valor dos custos de operação dos sistemas de água e esgoto, acrescidos dos custos da água tratada importada, dividido pelo volume de água produzido, mais o volume de água tratada importada.	SUTOM

DISTRITO INHUMAS

CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B
RESULTADOS



Aborda a apresentação de resultados estratégicos e operacionais relevantes para a organização, na forma de indicadores que permitam avaliar, no conjunto, a melhoria dos resultados, o nível de competitividade e o cumprimento de compromissos com requisitos de partes interessadas, nas perspectivas econômico-financeira, socioambiental e relativas a clientes e mercados, a pessoas e aos processos da cadeia de valor.



SANEAGO

8 - RESULTADOS

Letras que aparecem na primeira coluna do título PES – Indicador do Planejamento Estratégico da Saneago IDO – Indicador de Desenvolvimento Operacional S – Sugerido O – Obrigatório	Letras que aparecem entre [] no final do indicador [E] – Estratégico [O] – Operacional [E/O] – Estratégico/Operacional
Legenda RPI – Requisito da Parte Interessada	REF – Referencial Comparativo

Glossário do GRMD		
rec./lig – Reclamações por ligação	lig./emp – Ligações por empregado	hs/lig. – Horas por ligação
h./recl. – Horas por reclamação	acid.x milhão/hora – Acidentes x milhão/ hora	h/serv. executado – Horas por serviço executado
Extr./km – Extravasamentos por quilômetro	l/lig/dia – Litros por ligação por dia	

8.1 – GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.

O – PES	IFn01 – Índice de desempenho financeiro [E]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS – 2017
8.1.1	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	89,20	88,07	169,00	Conasa Itapema	↗	111	
Comportamento negativo ocasionado pelo aumento das despesas de exploração principalmente tarifa de energia e despesa de pessoal.							
S	IFn03 – Despesas totais com os serviços por m³ faturado [E/O]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS – 2017
8.1.2	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
R\$/m³	4,69	5,15	0,72	Sabesp Billings	↘		
Comportamento negativo ocasionado pelo aumento das despesas de exploração principalmente tarifa de energia e despesa de pessoal.							
S	IFn07 – Indicador de dias de faturamento comprometidos com contas a receber [E]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.1.3	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
Dias	51,74	61,69	13,81	Sanepar URPB	↘		
Cenário econômico nacional acarretou em aumento do desemprego e inadimplência dos clientes.							
O – PES	IFn15 – Índice de evasão de receitas [E]						Referencial: Troféu Nível II – Ouro do PNQS 2017
8.1.4	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	3,50	5,86	6,60	Cesan	↘	5,9	
Cenário econômico de recessão ocasionou aumento dos débitos e inadimplência dos clientes.							
PES	Saneago – Eficiência de cobrança [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: Descrição do indicador na tabela 7.d.1
8.1.5	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	96,98	94,56	97	Saneago	↗	95	
Cenário econômico de recessão ocasionou aumento dos débitos dos clientes.							
PES	Saneago – Resultado Operacional [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: Descrição do indicador na tabela 7.d.1
8.1.6	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	19,20	15,94	27,5	Saneago	↗		
Cenário econômico de recessão ocasionou aumento dos débitos dos clientes.							
PES	Saneago – IDEX médio 12 meses [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: Descrição na tabela 7.d.1
8.1.7	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	80,80	84,06	75	Saneago	↘		
Comportamento negativo ocasionado pelo aumento tarifário de energia e das despesas de pessoal.							
PES	Saneago – Incremento de Faturamento [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: É a razão entre o faturamento no final do período atual em relação ao período imediatamente anterior
8.1.8	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	26,65	9,34	6,8	Saneago	↗		
O comportamento negativo é ocasionado pelo cenário econômico de recessão durante o período.							
PES	Saneago – Incremento de Arrecadação [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: É a razão entre a arrecadação no final do período atual em relação ao período imediatamente anterior
8.1.9	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	30,15	6,66	6,8	Saneago	↗		
O comportamento negativo é ocasionado pelo cenário econômico de recessão durante o período.							
PES	Saneago – Índice de Perdas [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: É definido como a percentagem de perdas na distribuição nos últimos 12 meses.
8.1.10	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	28,81	21,26	25	Saneago	↘	25	

8.2 – GESTÃO SOCIOAMBIENTAL.

O	ISc02 – Indicador de sanções e indenizações [E]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.2.1	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	0,03	0,00	0	Sabesp Billings	↘		

S	ISc05 – incidência de processos administrativos internos julgados como procedentes [E]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.2.2	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	0,00	0,00	0	Sabesp ML	↘		

O	ISc10 – Índice de tratamento de esgoto - SNIS [E/O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.2.3	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	100	100	100	Sanepar URCA	↗		

O – PES	ISc11 – Índice de unidades operacionais dos SAA e SES licenciados [E/O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.2.4	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	50	50	100	Sabesp Billings	↗	100	

PES	Saneago – Indicador de Outorgas [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Descrição do indicador: A razão entre o número de outorgas existentes e o número de outorgas exigidas.
8.2.5	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	100	100	100	Saneago	↗	100	

PES	Saneago – Utilização do volume de água outorgado [E]						Referencial: Nível de excelência Saneago Descrição do indicador: É a porcentagem do volume de água outorgado em relação ao volume captado.
8.2.6	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	100	100	100	Saneago	↗	100	

8.3 – GESTÃO DE CLIENTES E MERCADO.

O	ICm01a – Índice de reclamação de problemas [E/O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.3.1	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
Rec./Lig	0,35	0,32	0,02	Corsan SURFRO	↘		

O – PES	ICm05 – Índice de atendimento urbano de água [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.3.2	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	100	100	100	Saneago	↗	99	

O – PES	ICm06 – Índice de atendimento urbano de esgoto sanitário [E/O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.3.3	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	79,78	80,78	89,1	Sabesp Billings	↗	65	

S	ICm10 – Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários [E/O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.3.4	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
h./recl.	6,22	9,99	0,01	Sanepar	↘		

Comportamento negativo ocasionado pela diminuição do quantitativo de funcionários devido Programa de Demissão Voluntária - PDV

Saneago – Satisfação do Cliente com o atendimento (Vapt-Vupt) [E]							Referencial: Nível de excelência Saneago
8.3.5	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	99,96	99,91	100	Saneago	↗		

Comportamento negativo ocasionado por alterações nos procedimentos de atendimento ao público durante o período.

PES	Saneago – Índice de renovação de ramais [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Descrição do indicador: A porcentagem média anual de reabilitação de ramais em relação ao total.
8.3.6	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	0,29	0,30	0,5	Saneago	↗		

8.4 – GESTÃO DE PESSOAS.

S	IPe01 – Índice de produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgoto [E/O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.4.1	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
Lig./empregado	646,24	663,16	4208	Sabesp Interlagos	↗		

O – PES	IPe03 – Índice de capacitação anual da força de trabalho [E]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.4.2	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
h.ano/empregado	15,31	23,18	54,06	Sanepar	↗	25	

O Ipe05 – Índice de frequência de acidentes [E]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.4.3	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
Acid.xmilhão/hora	0,00	0,00	0	Sabesp Interlagos	↘	0	

S Ipe06 – Coeficiente de gravidade de acidentes [E]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.4.4	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
DiasxMilhão/hora	0,00	0,00	0	Sabesp Interlagos	↘		

S Ipe11 – Índice de produtividade de pessoal total (equivalente) [E]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017
8.4.5	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
Lig/emp.	834,59	849,30	4208	Sabesp Interlagos	↗		

PES Saneago – Índice de treinamento de pessoal [E]							Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: a razão entre o número de empregados treinados pelo número de empregados totais.
8.4.6	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	84,61	100	100	Saneago	↗	100	

8.5 – GESTÃO DOS PROCESSOS DA CADEIA DE VALOR E FORNECEDORES.

O ISp01 – Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída [O]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017. Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – Ministério da Saúde
8.5.1	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	77,61	59,32	167,39	Sabesp ML	↗	100	

Comportamento negativo devido a ausência de estrutura de laboratório de monitoramento exclusivo para as análises do Distrito.

O ISp02 – Incidência das análises de aferição da qualidade da água distribuída fora do padrão [O]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017. Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – Ministério da Saúde
8.5.2	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	0,25	0,47	0	Sabesp ML	↘	0	

Comportamento negativo devido problemas na aquisição de materiais durante o período analisado.

O ISp03 – Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento [O]							Referencial: Líder das ganhadoras nível II do PNQS 2017.
8.5.3	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	85,30	74,96	90,03	Sanepar URCA	↗	100	

A ETE Inhumas está operando acima da capacidade projetada para remoção da carga poluente.

O ISp04 – Tempo médio de execução de ligação de água [E/O]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017.
8.5.4	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
hs/lig.	92,37	58,06	6,22	Sabesp Billings	↘		

O ISp06 – Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário [O]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017.
8.5.5	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
hs/lig.	67,58	86,73	5,46	Sabesp Billings	↘		

O desempenho negativo é resultado da diminuição do quantitativo de funcionários devido adesões ao Programa de Demissão Voluntária – PDV.

S ISp08 – Incidência de reclamações sobre qualidade da água [O]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017.
8.5.6	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	0,09	0,01	0,03	Corsan SURFRO	↘		

O ISp09 – incidência de reclamações sobre falta de água [O]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017.
8.5.7	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	0,09	0,08	2,94	Sanepar URPB	↘		

O ISp10 – Tempo médio de execução dos serviços [E/O]							Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017.
8.5.8	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
h/serv. executado	10,34	9,48	3,63	Conasa Itapema	↘		

S ISp13 – Incidência de extravasamentos de esgotos sanitários [O]							Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.9	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
extr./km	5,96	7,16	0	Deso GREC	↘	0	

O comportamento negativo é reflexo do mau uso da rede de esgotamento sanitário pelos usuários.

O ISp14 – Indicador de perdas totais de água por ligação [E/O]							Referencial: Líder das ganhadoras Nível II – PNQS 2017.
8.5.10	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
l/lig/dia	137,15	89,69	192,62	Sanepar URCA	↘		

O	ISp15 – Incidência das análises de cloro residual fora do padrão [O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017.
8.5.11	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – Ministério da Saúde
%	1,16	0,19	0	Conasa Itapema	↘	0	
O	ISp16 – Incidência das análises de turbidez fora do padrão [O]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS 2017
8.5.12	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – Ministério da Saúde
%	0,77	0,00	0	Corsan SURFRO	↘	0	
O	ISp17 – Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão [O]						Referencial: Líder das ganhadoras do PNQS 2017.
8.5.13	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – Ministério da Saúde
%	0	0	0	Conasa Itapema	↘	0	
O	ISp18 – Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada [E]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS 2017
8.5.14	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – MS
%	139,99	115,94	214,31	Sanepar URCA	↗	100	Observações: Resultado acima de 100% devido o número realizado superar o requerido pela legislação.
O comportamento negativo é reflexo da ausência de estrutura de laboratório exclusivo para as análises da unidade.							
S	ISp19 – Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede [O]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS 2017
8.5.15	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Justificativa: Aumento real de ligações na rede de esgoto durante o período.
%	85,30	74,86	122,70	Sabesp Billings	↗		
O	ISp20 – Incidência das análises fora do padrão para aferição da qualidade da água tratada [O]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS 2017
8.5.16	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – Ministério da Saúde
%	0,68	0,85	0,01	Sabesp Metropolitana	↘	<5%	
Desempenho negativo devido problemas técnicos ocorridos nos filtros da ETA durante o período.							
O	ISp23 – Índice de conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.17	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	97,5	87,5	100	Saneago	↗		
S	ISp24 – Incidência das análises fora do padrão para aferição do esgoto tratado [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.18	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	10	25	0	Conasa Itapema	↘		
Desempenho negativo devido a operação da ETE Inhumas estar acima da capacidade de operação projetada.							
S	ISp27 – Índice de perdas de água na distribuição [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.19	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	28,82	21,26	25	Saneago	↘		
O	IPa02 – Índice de hidrometração [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.20	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	99,81	99,79	99,01	Saneago	↗		
O	IPa03 – Índice de macromedicação [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.21	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	100	100	100	Sanepar	↗		
S	IPa04a – Consumo médio de energia elétrica - água [O]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS 2017
8.5.22	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
Kwh/m ³	0,76	0,76	0,21	Sabesp MO	↘		
S	IPa04b – Consumo médio de energia elétrica – esgoto [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.23	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
Kwh/m ³	0,01	0,01	0,15	Saneago	↘		
S	Saneago (Substitui o IPa10) – Índice de Desempenho do SIPSAP [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.24	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Observações: A razão entre o número de serviços solicitados atendidos no prazo e o número de serviços solicitados.
%	99,81	99,79	95	Saneago	↗		
S	IFr02 – Índice de produtos químicos entregues fora de especificação [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.25	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	Requisito da parte interessada: ABNT NBR 15784:2014
%	0,00	0,00	0	Saneago	↘	0	

S	IFn02 – Indicador de águas não faturadas por volume [O]						Referencial: Líder das ganhadoras PNQS 2017
8.5.26	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	28,90	21,33	17,45	Sanepar URCA	↘		

PES	Saneago PES – Índice de qualidade da água - IQA [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: A percentagem das análises realizadas de água tratada entre as requeridas, e as que cumpriram os valores paramétricos.
8.5.27	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	96,86	99,40	93	Saneago	↗		

IDO	Saneago – PCV1-55 – Consumo de sulfato por volume de água bruta [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.28	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
g/m ³	26,91	26,96	13,00	Saneago	↘		
Desempenho negativo devido aumento do índice de turbidez média da água durante o período.							

IDO	Saneago – PCV3-57 – Consumo de cloro por volume de água produzida [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.29	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
g/m ³	2,15	2,16	1,6	Saneago	↘		

IDO	Saneago – CIT-65 – Consumo interno para tratamento de água [O]						Referencial: Nível de excelência Saneago
8.5.30	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	2,51	3,78	5,0	Saneago	↘		
Desempenho negativo ocasionado por problemas técnicos ocorridos no leito filtros da ETA Inhumas durante o período.							

IDO	Saneago – GSE-66 – Grau de saturação da ETA [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: É a relação entre a capacidade de produção da ETA e a atualmente utilizada.
8.5.31	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	88,50	85,81	75	Saneago	↘		

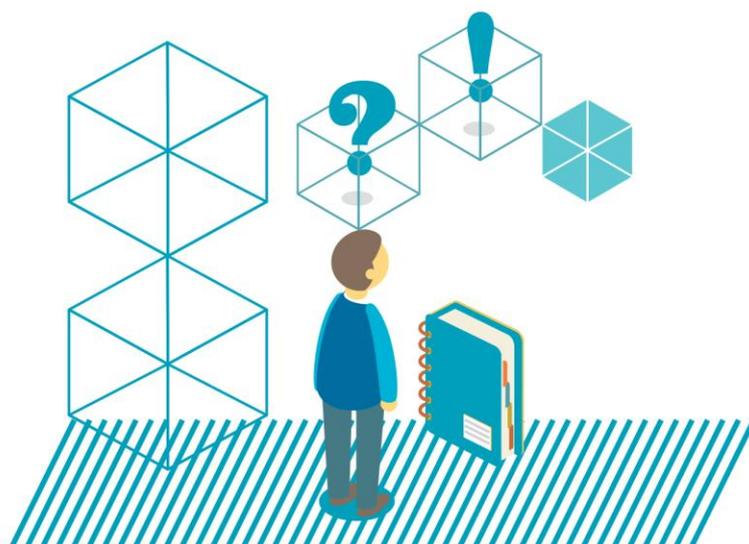
IDO	Saneago – IRE-67 – Índice de reservação [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Observações: A relação entre a capacidade de reservação e a média de volume disponibilizado diariamente.
8.5.32	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	59,55	65,16	70	Saneago	↗		

IDO	Saneago – IFA-107 – Índice de fluoretação de água [E/O]						Referencial: Nível de excelência Saneago Requisito da parte interessada: Portaria de Consolidação nº 05 – Ministério da Saúde
8.5.33	2016	2017	REF	Empresa	Sentido	RPI	
%	100,00	100,00	100	Saneago	↗	100	

DISTRITO INHUMAS

CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B

GLOSSÁRIO



PNQS



SANEAGO

A

ACESAN – Associação de Administradores, Advogados, Analistas de Sistemas, Contadores e Economistas da Saneago

AGR – Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

AGR – Agência Goiana de Regulação, controle e fiscalização de serviços públicos

ASSEGO – Associação dos Servidores da Saneago

ATISA – Associação dos Técnicos Industriais da Saneago

B

BENCHMARKING – Processo de comparação de produtos, serviços e práticas empresariais

BPM – “Business Process Management” - Gestão de processos de negócio

BSC – *Balanced Scorecard* – Metodologia de medição e gestão de desempenho.

C

CADA – Comissão de avaliação de documentos e acesso

CAESAN – Caixa de assistência dos empregados da Saneago

CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho

CGP – Comitê de Gestão de Planejamento

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

CLICK VIEW – Software de *Business Intelligence* - inteligência empresarial ou inteligência de negócios

CLP – Controlador Lógico Programável

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas

CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE – Documento que estabelece os direitos e deveres de uma organização, a partir da sua missão, cultura e posicionamento social, e que deve ser seguido pelos funcionários no exercício de suas funções profissionais.

COMPLIANCE – O termo “*compliance*” tem origem no verbo em inglês *to comply*, que significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido, ou seja, estar em “*compliance*” é estar em conformidade com leis e regulamentos externos e internos.

CONAMA – Conselho Nacional do Meio ambiente

CPL – Comissão Permanente de Licitação

D

DES – Departamento Estadual de Saneamento

DEX – Despesa de Exploração

DIGEO – Diretoria de Gestão de Obras

DIPRO – Diretoria de Produção

DIRIN – Diretoria de Relações com Investidores e Regulação

DOSSIÊ – Série de documentos importantes que tratam, revelam a vida de um ou mais indivíduos, de um país, de uma instituição.

E

EEE – Estação Elevatória de Esgoto

EPC – Equipamento de proteção coletiva

EPI – Equipamento de proteção individual

ETA – Estação de Tratamento de Água

ETE – Estação de Esgotamento Sanitário

F

FEEDBACK – Informação que o emissor obtém da reação do receptor à sua mensagem, e que serve para avaliar os resultados da transmissão

FICA – Festival Internacional de Cinema e Vídeo Ambiental

FOFA – Forças, oportunidades, fraquezas, ameaças

G

GED – Gestão Eletrônica de Documentos

G-GAR – Gerência de Arrecadação

G-GDP – Gerência de Desenvolvimento de Pessoal

G-GFA – Gerência de Faturamento

G-GGT – Gerência de Gestão e Controle de Transportes

G-GOC – Gerência de Orçamentos e Custos

G-GST – Gerência de Segurança e Medicina do Trabalho

GOIASPREV – Goiás Previdência

GRS – Gerência Regional de Serviços

G-SQL – Supervisão de Qualidade

I

IEL – Instituto Evaldo Lodi

IN – Instrução Normativa

IN LOCO – No próprio local

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

INTRANET – Rede de computadores privada que assenta sobre a suíte de protocolos da internet, porém, de uso exclusivo de um determinado local

IPS – Sistema de Prevenção de Intrusos

IQA – Índice de Qualidade da Água

ISO – Norma brasileira “International Organization for Standardization “

L

LNT – Levantamento de Necessidades de Treinamento

LTCAT – Laudo técnico de condições ambientais do trabalho

M

MEG – Modelo de Excelência em Gestão

MG – Manual de Gestão

MIG – Sistema Informações Gerenciais

MS – Ministério da Saúde

N

NEA – Núcleo de Educação Ambiental

NR – Normas Regulamentadoras

O

ON THE JOB – Treinamento que ocorre no local de trabalho

OVG – Organização das Voluntárias de Goiás

P

PCCR – Plano de Carreira, Cargos e Remuneração

PCMSO – Programa de Controle e Saúde Ocupacional

PDCA - “Plan” - Planejar, “Do” - Executar, “Check” - Verificar, “Action” - Atuar

P-GAQ – Gerência de Proteção Ambiental e Qualidade do produto

P-GDI – Gerência de Desenvolvimento Operacional e Inovação tecnológica

P-GNP – Gerência de Proteção de Mananciais

P-GSN – Gerência de Sistemas Norte

PNQS – Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento

PPR – Plano de Participação nos Resultados

PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais

PR – Procedimento

PR-CBD – Coordenação de Administração de Banco de dados

PR-CIN – Coordenação de Segurança da Informação

PR-CPL – Comissão Permanente de Licitação

PREVSAN – Fundação de Previdência dos Empregados da Saneago

PR-GAS – Gerência de Educação Ambiental e Sustentabilidade

PR-GCR – Gerência de Correição

PR-GPA – Gerência de Estudos e Projetos Ambientais

PR-GPG – Gerência de Planejamento e Gestão empresarial

P-SLE – Supervisão de Laboratório de Esgoto

R

RA – Registro de Atendimento

RACCS – Regulamento de administração de carreira cargos e salários

RACP – Registro de Ação Corretiva ou Preventiva

RD – Resolução da Diretoria

REGIMENTO INTERNO – É um conjunto de regras estabelecidas por um grupo para regulamentar o seu funcionamento.

RENAPSI – Rede Nacional de Aprendizagem, Promoção Social e Integração

R-GTR – Gerência de Regulação Técnica

RO – Registro de Ouvidoria

S

SAA – Sistema de Abastecimento de Água

SANEAGO – Saneamento de Goiás – S.A

SAP – Sistema integrado de gestão empresarial

SECIMA – Secretaria de Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Infraestrutura, Cidades e Assuntos Metropolitanos

SES – Sistema de Esgotamento Sanitário

SESI – Serviço Social da Indústria

SIGI – Sistema de Gestão Integrado

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes

SIPSAP – Sistema Integrado de Prestação de Serviço e Atendimento ao Público

SISAGUA – Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para consumo humano

SNIS – Sistema Nacional de Informações do Saneamento

STIUEG – Sindicato dos Trabalhadores nas indústrias urbanas do Estado de Goiás

Stricto sensu – em sentido estrito

SUAUD – Superintendência de Auditoria Interna

SUBJU – Subprocuradoria Jurídica

SUCOI – Superintendência de Controle Interno

SUCOM – Superintendência de Comercialização

SUCONT – Superintendência Contábil

SUESP – Superintendência de Estudos e Projetos

SUFIN – Superintendência de Finanças

SUINT – Superintendência Regional de Operações do Interior

SULOG – Superintendência de Logística

SUMAR – Superintendência de Comunicação e Marketing

SUPLA – Superintendência de Planejamento

SUPOB – Superintendência de Gestão de Obras

SURAC – Superintendência de Atendimento ao Cliente

SUREG – Superintendência de Assuntos Regulatórios

SUREH – Superintendência de Recursos Humanos

SURIN – Superintendência de Relação com Investidores

SUS – Sistema Único de Saúde

SUTEC – Superintendência de Tecnologia da Informação

SUTOM – Superintendência de Tecnologia Operacional e Meio Ambiente

SWOT – Sigla em inglês para Forças - *Strengths*, Fraquezas - *Weakness*, Oportunidades - *Opportunities*, Ameaças - *Threats*.

T

TI – Tecnologia da Informação

V

VRP – Válvula Redutora de Pressão.

W

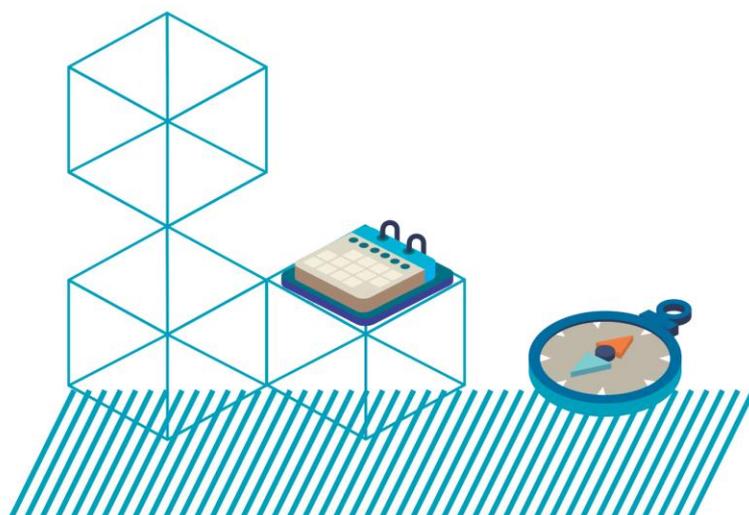
WHATSAPP – Aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz e vídeo.

WORKSHOP – seminário ou curso intensivo, de curta duração, em que técnicas, habilidades, saberes, artes

DISTRITO INHUMAS

CICLO PNQS 2018 - NÍVEL B

ANEXOS



PNQS



SANEAGO

Folha de Diagnóstico de Gestão – PNQS 2018 NÍVEL B – 125 pontos
Organização: Distrito Inhumas

Data: 01/08/2018

Critério	Percentual					Pontuação máxima	Pontuação obtida	
	Enfoque	Aplicação	Aprendizado	Integração	Resultante			
1	100	100	70	100	92,5	13	12,02	
2	100	100	70	100	92,5	10	9,25	
3	80	100	70	100	87,5	10	8,75	
4	90	100	60	90	85	6	5,10	
5	100	100	80	70	87,5	6	5,25	
6	100	100	90	90	95	10	9,50	
7	90	90	80	90	87,5	13	11,37	
1-7							68	61,24
	Relevância	Evolução	Competitividade	Compromisso	Resultante			
8	80	90	90	90	87,50	57	49,80	
					Total	125	111	

**30**
horas**Banco Itaú - Comprovante de Transferência
de conta corrente para conta corrente**

Identificação no extrato: SISPAG FORNECEDORES

Dados da conta debitada:Nome da empresa: **SANEAGO TESOUREARIA**Agência: **4604**Conta corrente: **02989 - 4**

Dados da conta creditada:Nome: **ASSOC BRAS ENG SANITARIA E AM**Agência: **4604**Conta corrente: **02979 - 5**Valor: **R\$ 19.125,00**Informações fornecidas pelo
pagador:

Transferência efetuada em 31/07/2018 às 14:38:22 via Sispag, CTRL 199853062000016.

Autenticação:

5F3883132D805C3AFE1F0541728511C2C87C0FB0

Dúvidas, sugestões e reclamações: na sua agência. Se preferir, ligue para o SAC Itaú: 0800 728 0728 (todos os dias, 24h) ou acesse o Fale Conosco no www.itaubr.com. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada, ligue para a Ouvidoria Corporativa Itaú: 0800 570 0011 (em dias úteis, das 9h às 18h) ou Caixa Postal 67.600, CEP 03162-971. Deficientes auditivos ou de fala: 0800 722 1722 (todos os dias, 24h).



Declaração

Título | DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

O Distrito Inhumas, por seu responsável principal abaixo assinado, declara, para os fins de direito, que são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e à força de trabalho.

Inhumas, 24 de Julho de 2018

THATHIANNE DE MEDEIROS COSTA MELO
Gerente do DISTRITO-INHUMAS