



PNQS
Formulário IGS 2025
Prêmio da Inovação da Gestão em Saneamento Ambiental

ID Case
072/25

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

MANTER TODOS OS ENUNCIADOS, INCLUSIVE ESTE, E NUMERAR AS PÁGINAS.

LIMITE DE PÁGINAS DO FORMULÁRIO PREENCHIDO: 13 páginas (não inclui Glossário e Bibliografia), formato tamanho A4. fonte Arial ou Times New Roman, tamanho 10. Tabelas Arial 8, Figuras Arial 6. Apenas o conteúdo relatado será avaliado utilizando o “Quadro de Notas IGS” da publicação “Critérios IGS 2025”, não havendo fatores estéticos.

Salvar arquivo em formato PDF para ser carregado no SINP, com o nome “IGS 2025 XXX - YYYYYYYY”, onde “XXX” é o ID do Case e “YYYYYYY” é o nome do Case. O ID é o número dado pelo SINP ao preencher a **Ficha de Inscrição** e o nome do Case é o que foi informado **nela**. Não é permitida a alteração no nome do Case submetido à Elegibilidade. Caso isso ocorra, o CNQA não se responsabiliza pela não localização da Ficha de **Inscrição** aprovada, e, por **consequência, possível** perda da submissão do Case. Consultar os Critérios IGS 2025 para enquadramento no tema apropriado. No caso de dúvidas de preenchimento, entrar em contato com cnqa@abes-dn.org.br.

RESUMO DO CASE

Nome do Case (prática de gestão implantada) - o mesmo da Ficha de Elegibilidade, máximo 60 caracteres Modelo estruturado de gestão contratual Informar o ano de implantação ao lado.	Case submetido em ciclo IGS anterior? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Ano implant. (últ 3 anos) 2023
Tema central da Prática de gestão <input type="checkbox"/> Pessoas <input type="checkbox"/> ESG <input type="checkbox"/> Comunicação <input type="checkbox"/> Segurança digital <input type="checkbox"/> Financeira <input checked="" type="checkbox"/> Suprimentos <input type="checkbox"/> Inteligência Artificial <input type="checkbox"/> Gestão Avançada (outros)		
Resumo da prática de gestão e de seus resultados: (Até 20 linhas, baseado no resumo informado na respectiva Ficha de Inscrição) Diante de um cenário crítico, marcado por passivos trabalhistas, descentralização de processos e ausência de controle sobre obrigações contratuais, a Agreste Saneamento iniciou uma transformação estrutural em sua gestão contratual. O desafio foi reposicionar essa gestão como um pilar estratégico, capaz de garantir eficiência, transparência, governança, segurança jurídica e operacional. Desenvolvemos o Modelo Estruturado de Gestão Contratual, uma iniciativa robusta, ancorada em fluxos padronizados, responsabilidades bem definidas e ferramentas digitais organizadas. Com a publicação no SoftExpert de uma Instrução de Trabalho inédita na operação, consolidamos um processo claro e replicável, abrangendo todo fluxo contratual, desde a requisição até o encerramento. Essa Instrução de Trabalho serve como guia completo, integrando políticas, responsabilidades, prazos e ferramentas digitais, garantindo o alinhamento entre todas as áreas envolvidas. A estrutura foi fortalecida pelo uso articulado de sistemas como SAP (requisições, medições e pagamentos), Portal Jurídico e DocuSign (minutas e assinaturas), Colaborativo (gestão de processos CAPEX), WeHandle (avaliação e controle documental), ARIBA (negociação), além de um dashboard em Power BI que centraliza o acompanhamento das principais informações contratuais, tornando dados acessíveis e riscos visíveis. Um dos pontos-chave está no controle documental preventivo. Por meio de uma planilha automatizada vinculada aos dados da WeHandle, relatórios são tratados com fórmulas que identificam documentos que bloqueiam pagamento ou execução, classificam o status de cada item e geram alertas. Essa base alimenta cards semanais enviados às equipes da operação via WhatsApp, com alertas visuais por empresa e colaborador, promovendo ações preventivas e corretivas ágeis. A mesma ferramenta acompanha a evolução da conformidade das documentações dos fornecedores e os dias trabalhados pelos terceiros, baseado em formulários preenchidos pela contratada. Oficinas colaborativas com fornecedores são realizadas desde 2023, reforçando boas práticas contratuais, segurança e sustentabilidade. Internamente, promovemos a capacitação contínua das equipes, padronizamos rotinas e fortalecemos a cultura de governança e integridade.		
No caso de Case já submetido em ciclo anterior, mesmo com outro nome, incluir acima aspecto que evoluiu na Prática ou Resultados desde então. A QUALIDADE DO RESUMO ACIMA É PONTUADA NAS QUESTÕES “B.2” – RESUMO DA PRÁTICA E “C.1” – RESUMO DO RESULTADO Na descrição dos Critérios A, B e C, consultar, como referência, os fatores de pontuação da questão a ser respondida.		

INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

Denominação da organização candidata: Agreste Saneamento S.A. Atividades principais da organização candidata: Captação, adução e tratamento de água.	Trata-se de: <input type="checkbox"/> Organização completa <input checked="" type="checkbox"/> Unidade Autônoma <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio	... de Operador direto ou indireto de: <input checked="" type="checkbox"/> Abastecimento de água <input type="checkbox"/> Esgotamento sanitário <input type="checkbox"/> Manejo de águas pluviais <input type="checkbox"/> Manejo de resíduos sólidos <input type="checkbox"/> Manejo de efluentes industriais <input type="checkbox"/> de Fornecedor de operador <input type="checkbox"/> de Regulador
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 130	Endereço principal da organização candidata: Rua Antônio Estevão da Silva, 274, Arapiraca/AL	
Razão social responsável pela organização candidata: Agreste Saneamento S.A.	CNPJ da organização candidata: 15.401.489/0001-80	
Nome do Autor, para se obter informações adicionais: Gabryelle Gomes da Silva	Email Autor: gabryelle.silva@igua.com.br	Fone Comercial Autor: (82) 98113-8837
Dirigente responsável que autoriza a candidatura Angela Cristina Lins da Silva	Celular Autor: (82) 99624-7078	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> DECLARAÇÃO A organização candidata concorda em responder a eventuais consultas do Especialista para esclarecimento de dúvidas, bem como, no caso de o Case ser finalista, concorda em responder a eventuais consultas de interessados, para compartilhar seu conhecimento em prol do saneamento ambiental. </div> <div style="width: 45%;"> AUTENTICAÇÃO O dirigente responsável pela organização candidata autoriza a submissão do Case à ABES e responsabiliza-se pela autenticidade das informações fornecidas, bem como autoriza sua análise pelos Especialistas designados pelo CNQA e a divulgação do Case. </div> </div>		

A. A OPORTUNIDADE (peso 15)
<p>A.1 Qual foi a oportunidade (insight, problema, dificuldade, desafio) tratada pela prática de gestão implementada? Informar de que forma a oportunidade surgiu ou foi identificada. Destacar eventuais sistemáticas de estímulo à inovação (atividades ou programas de sugestão, de experimentação, de benchmarking ou similares) ou de análise/avaliação de desempenho, que levaram à identificação da oportunidade e desenvolvimento da ideia. Complementar com informações sobre o potencial de ganhos que foi estimado com a adoção de nova abordagem ou reversão de resultados adversos identificados em análises/avaliações de desempenho realizadas no período anterior ao desenvolvimento da ideia. Descrever a ligação da oportunidade com os objetivos estratégicos da organização, incluindo os relacionados ao desenvolvimento sustentável ou ODS's¹. Informar como essa oportunidade se manifesta ou pode se manifestar no setor, segundo fontes conhecidas.</p>
<p>Fatores de avaliação A.1.1 Origem da oportunidade A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor e para sociedade ou meio ambiente</p>

A.1.1 Origem da oportunidade

A oportunidade de estruturar um modelo de gestão contratual foi identificada em 2023 nas reuniões sistemáticas mensais das lideranças de avaliação dos resultados da organização. A análise de relatórios gerenciais de desempenho, financeiros e de auditoria interna, juntamente com levantamentos documentais, evidenciou impactos significativos tanto no aspecto financeiro quanto de governança, como por exemplo, riscos de perdas por falhas no acompanhamento de reajustes e obrigações contratuais, retrabalhos pela falta de padronização, baixa transparência na tomada de decisão, descumprimento de normas legais e de segurança do trabalho e falhas de comunicação com fornecedores decorrentes da falta de padronização e de monitoramento dos contratos.

Esse diagnóstico, baseado em dados e fatos, resultou na definição de um cronograma de ações e no início de um projeto de transformação estrutural na gestão contratual, o qual está alinhado a atitude do DNA “Sustentabilidade é a base” e ao objetivo estratégico da Agreste de “assegurar a conformidade legal, regulatória, de compliance e ambiental”.

A.1.2 Relevância da oportunidade para a organização

A reestruturação da gestão contratual gerou resultados mensuráveis e benefícios estratégicos que impactam diretamente no desempenho e na sustentabilidade da organização. Houve redução significativa de riscos trabalhistas e melhoria na conformidade documental, garantindo segurança jurídica e eficiência operacional.

A padronização de processos, o engajamento das equipes e a automação de controles permitiram decisões mais rápidas, previsíveis e consistentes, enquanto a performance dos fornecedores evoluiu, refletindo maior confiabilidade nas operações. Além disso, a iniciativa fortaleceu a governança, a cultura de integridade e transformou os contratos em instrumentos de geração de valor, com baixo investimento e alto potencial de ganhos sustentáveis, consolidando-se como uma oportunidade decisiva para a organização.

A relevância da implantação do modelo para o êxito da Agreste pode ser demonstrada por alguns resultados já obtidos que evidenciam ganhos concretos em eficiência operacional e mitigação de riscos:

- Os processos trabalhistas de terceiros caíram de 75% em 2022 para 20% em 2023 e 5% em 2024, representando uma redução de 93% nos passivos. Em 2025, até o mês de agosto, não há processo trabalhista de terceiros.
- A conformidade documental manteve-se elevada, saiu de 54% em 2022, para 99% em 2023 e 98% em 2024.
- A performance dos fornecedores evoluiu de 76,91% em 2023 para 84,73% em 2024.

A.1.3 Relevância da oportunidade para as organizações do setor e para sociedade ou meio ambiente

O projeto representa um avanço significativo na forma como a Agreste conduz suas parcerias e uma oportunidade para a garantia da conformidade legal e regulatória, além de propiciar boas práticas para as organizações do setor.

Mais do que garantir eficiência administrativa, ele estabelece que apenas fornecedores plenamente regulares em segurança, saúde e meio ambiente possam prestar serviços, promovendo alinhamento com a ODS 8 – emprego digno e crescimento econômico e ODS 3 – boa saúde e bem-estar.

Esse controle é assegurado pela disponibilização de toda a documentação dos terceiros em plataforma digital (Wehandle) e pela análise especializada de consultores, garantindo rigor técnico. Assim, cada contrato firmado está alinhado a valores de proteção à vida, ao trabalhador e ao meio ambiente.

A relevância dessa prática se confirma em dados nacionais: em 2022, o Brasil registrou 612,9 mil acidentes de trabalho, com mais de 2.500 mortes (ANAMT, 2023). Isso demonstra que falhas de controle em segurança podem resultar em perdas humanas irreparáveis e custos bilionários para as empresas e a sociedade. No quesito ambiental, casos recentes mostram multas milionárias aplicadas a organizações que descumpriram normas de sustentabilidade, evidenciando os riscos financeiros e reputacionais de manter fornecedores irregulares (METRÓPOLE MS, 2025).

¹ Objetivos do Desenvolvimento Sustentável para 2030, das Nações Unidas

Ao exigir e garantir a conformidade por meio de gestão contratual, o projeto reduz riscos trabalhistas e ambientais, fortalece a integridade corporativa e cria uma rede de fornecedores comprometidos com práticas seguras e sustentáveis. O impacto ultrapassa os limites da organização, contribui para a sociedade, ao proteger direitos e promover condições mais justas, e para o meio ambiente, ao minimizar riscos de degradação e incentivar políticas responsáveis.

Este modelo se consolida como uma iniciativa que une eficiência operacional, responsabilidade social e sustentabilidade ambiental, demonstrando que a gestão de contratos pode, e deve, ser uma ferramenta de transformação positiva para toda a cadeia de valor.

B. A IDEIA (peso 50)	
<p>B.1. De que forma a prática de gestão foi planejada ou concebida para superar obstáculos identificados? Informar quais as lideranças e profissionais, internos e/ou externos, foram envolvidos no projeto ou planejamento da prática de gestão. Resumir a função de cada um deles nesse projeto. Informar qual a sistemática de trabalho em projeto, citando a metodologia de projeto adotada. Apresentar um ou mais objetivos da prática, com os quais os resultados de C.1 têm relação. Resumir as principais etapas planejadas e os recursos (financeiros, humanos e materiais) orçados e realizados no projeto, até a implementação final e entrada em regime. Informar os principais obstáculos identificados, <i>antes ou durante a implantação</i>, e a forma para superar as dificuldades. Citar fontes de inspiração, internas e/ou externas, para apoiar o desenvolvimento da ideia (literatura, entidades de classe, academia, consultorias, fornecedores, congressos, feiras, empresas do setor ou de fora dele, outras unidades da mesma controladora ou outras) e eventuais oportunidades identificadas ou lições aprendidas nessas fontes, incluindo sobre resultados possíveis ou alcançados por elas, informando quando as localizações das fontes forem decorrentes de práticas de busca de conhecimento disseminadas na organização. Se não houver lição aprendida nas fontes, declarar o fato. Descrever qualquer atividade prévia de capacitação de pessoas, se houver, e sua abrangência. Informar como a evolução do projeto foi controlada.</p>	
<p>Fatores de avaliação B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto B.1.3 Uso de informações de outras fontes de referência</p>	

B.1.1 Planejamento e gerenciamento de projeto

O planejamento e gerenciamento do projeto “Modelo Estruturado de Gestão Contratual” envolveu diversas áreas, com etapas e recursos planejados para garantir eficiência e acompanhamento, conforme demonstrado na Tabela 1, sendo conduzido pela coordenação administrativo-financeiro, responsável por avaliar o status de cada etapa e assegurar a execução das atividades.

Tabela 1 – Etapas do planejamento do projeto					
Etapa	Atividades	Áreas Responsáveis	Função no projeto	Quando	Custo (R\$)
Oportunidades	Reuniões de resultados	Todas as áreas da organização	Identificar oportunidades de melhoria através de reuniões estratégicas	nov/22	-
	Busca por referenciais comparativos	Administrativo	Identificar cenários ideais internos e externos para comparação	nov/22	-
Grupos de trabalho	Levantamento das necessidades e oportunidades	Administrativo Gestão de Gente SST	Levantar as necessidades da organização e buscar possíveis soluções para os pontos críticos identificados	jan/23	-
	Análise de diretrizes e procedimentos	Meio Ambiente SST	Levantar diretrizes e procedimentos corporativos para alinhamento da prática	fev/23	-
Planejamento da solução	Definição do cronograma de ações	Administrativo Diretoria	Avaliar principais obstáculos e pactuar cronograma de atividades e objetivos	mar/23	-
	Definição da metodologia do projeto	Administrativo	Estabelecer a metodologia de gerenciamento de projeto que orientará a execução e o acompanhamento	mar/23	-
	Benchmarking	Administrativo CAPEX	Benchmarking em empresa referência do grupo, visando conhecer melhores práticas e avaliar soluções aplicáveis	abr/23	-
Construção da solução	Workshop de contratos	Administrativo CAPEX Gestão de Contratos (Iguá Rio) SST Meio Ambiente Facilities Jurídico Gestão de Gente	Discutir principais dificuldades da operação e boas práticas da Iguaçu Rio	mai/23	1.980,00
	Elaboração do plano de ação	Administrativo	Definir quais ações serão implementadas na operação e cronograma de implantação	mai/23	-

	Reuniões de acompanhamento do plano de ação	Administrativo CAPEX Diretoria Gestão de Gente SST	Acompanhamento do cronograma e gestão de obrigações legais	jun/23	-
Implementação da solução	Construção de dashboard de contratos em Power BI	Administrativo	Centralizar e monitorar indicadores contratuais	ago/23	-
	Implantação de sistemas	Corporativo	Integrar ferramentas SAP, Ariba, Portal Jurídico, 4MDG, Wehandle e agilizar fluxos contratuais	dez/23	690,00
	Elaboração de instrução de trabalho para contratos	Administrativo	Padronizar e orientar a força de trabalho sobre todo o processo contratual	dez/23	-
	Construção de planilha automatizada de controle documental	Administrativo	Gestão eficiente de documentos trabalhistas, ambientais e de saúde e segurança	mar/24	-
	Formulário de controle de acesso nas unidades	SST Gestão de Gente	Padronizar e garantir o monitoramento eficiente da entrada, circulação e saída de prestadores de serviços nas unidades	mar/24	-
	Implementação de crachás inteligentes com QRCode	SST	Garantir acesso de terceiros com a documentação regularizada às unidades e verificação em tempo real	mar/24	-
	Oficina de contratos	Administrativo CAPEX Meio Ambiente SST Gestão de Gente	Comunicação, alinhamento e integração entre fornecedores e equipe interna, garantindo compreensão dos processos, cumprimento de obrigações de SSMA e melhoria na colaboração contratual	out/24	1.950,00
Avaliação	Avaliação dos eventos e da satisfação dos fornecedores	Administrativo	Identificar a satisfação dos fornecedores com as ações e eventos e mensurar a eficácia dos processos implementados	out/24	-
	Avaliação de fornecedores	CAPEX Administrativo	Identificar a evolução na performance dos fornecedores	dez/24	-

Durante o andamento do projeto, foram identificados obstáculos que demandaram atenção constante e a tomada de ações ao longo da implantação do projeto, distribuídos em quatro dimensões:

- No campo **estrutural e cultural**, houve resistência inicial à mudança de processos já consolidados, além da necessidade de fortalecer a cultura de governança e garantir o engajamento contínuo de todas as áreas envolvidas.
- Em relação aos **processos**, a descentralização e a ausência de padrões dificultaram a consolidação de um fluxo único, exigindo ajustes para alinhar políticas, responsabilidades e prazos, bem como reduzir inconsistências entre sistemas.
- No aspecto **tecnológico**, o grande desafio foi integrar diferentes ferramentas e sistemas, lidar com dependência de parametrizações corretas e superar a curva de aprendizado para uso eficiente desses recursos.
- Na dimensão **externa**, destacou-se a diversidade da maturidade contratual dos fornecedores, a necessidade de reforçar continuamente boas práticas e o risco de bloqueios ou atrasos por documentação incompleta ou não conforme.

B.1.2 Sistemática de trabalho em projeto

A sistemática do projeto seguiu as etapas constantes na Tabela 1 (item B.1.1), em alinhamento ao fluxo de implantação de novo ou melhoria em processo já definido na Agreste (Figura 1).

O planejamento e a execução foram conduzidos de forma integrada, envolvendo múltiplas áreas e utilizando ferramentas digitais para padronização, controle, governança e transparência.

A seguir é apresentado o detalhamento das etapas e principais atividades da implantação do projeto:

1. Identificação de oportunidades: foi realizado o levantamento das necessidades e oportunidades de melhoria, com apoio de pesquisas de mercado e reuniões com áreas-chave da operação, identificando pontos críticos relacionados a descentralização dos processos, ausência de controle contratual, passivos trabalhistas relacionados a terceiros e impactos financeiros.
2. Definição do grupo de trabalho: foi definida a equipe multidisciplinar, coordenada pela área administrativo-financeira, formada por representantes de todas as áreas da organização, com responsabilidades distribuídas entre a área de gestão de contratos na gestão geral e documental, gestão de gente nos quesitos trabalhistas e treinamentos, jurídico



Figura 1 - Fluxo para novo ou melhoria de processo

na análise legal, financeiro na análise de notas e retenções, facilities no apoio operacional, equipe de SST na revisão de procedimentos, área de comunicação na divulgação interna, além das demais áreas no suporte transversal, que aturam para cumprimento do cronograma de entregas.

3. Busca de solução: busca de soluções metodológicas, incluindo análise de referências externas por meio de benchmarking, definição da metodologia de gestão contratual e realização de sessões de alinhamento para discutir diretrizes, boas práticas e procedimentos aplicáveis à operação.

4. Avaliação: o projeto passou pela fase de avaliação e aprovação, com validação de fluxos de trabalho e definição de critérios, métodos e indicadores de monitoramento, como o índice de processos trabalhistas, conformidade e aderência documental, de modo a garantir alinhamento com as áreas envolvidas e o atingimento dos objetivos estratégicos.

5. Implementação de projeto piloto: foram definidas entregas-chave, como a publicação da Instrução de Trabalho no SoftExpert, a automatização de controles documentais via planilha integrada ao WeHandle, a criação de dashboard de acompanhamento contratual em Power BI, implementação de reuniões de Kick-off com fornecedores, após o fechamento dos contratos e a implantação de sistemas complementares.

6. Validação de projeto piloto: análise de resultados dos indicadores citados nos itens C.1.1 e C.1.2 e ajustes em processos e ferramentas conforme as oportunidades de melhoria identificadas na etapa de implementação do projeto piloto, garantindo consistência e confiabilidade.

7. Implantação do novo projeto: implantação definitiva do novo processo, com atualização de normas internas, consolidação da padronização e oficinas colaborativas junto aos fornecedores, assegurando a disseminação de boas práticas, conformidade documental e atendimento das diretrizes e procedimentos da organização.

8. Sustentação do novo projeto: para garantir a sustentação do modelo, foram estruturados canais de comunicação interna contínua: reuniões periódicas entre áreas, treinamentos internos, cards semanais enviados via WhatsApp para alertas preventivos, fortalecendo a cultura de governança e integridade.

9. Acompanhamento do processo implantado: os indicadores são acompanhados regularmente nas reuniões mensais de análise de desempenho, tanto pela área de gestão de contratos, quanto pela alta liderança, que solicitam ajustes no processo caso necessário.

B.1.3 Uso de informações de outras fontes de referência

O insight que levou a essa transformação não foi apenas interno, mas também se baseou em referências e melhores práticas de gestão de contratos de outras empresas, como por exemplo o benchmarking realizado na Iguá Rio de Janeiro, que seguiu o Procedimento de Benchmarking (PR-COR-QUA-001), com o objetivo de identificar práticas de gestão aplicáveis à realidade organizacional da Agreste.

Essa etapa permitiu conhecer diferentes métodos de controle de contratos, governança, além de mecanismos de acompanhamento que aumentam a confiabilidade dos processos. Como lição aprendida, foi possível perceber, através de uma gestão sólida, a importância de padronizar fluxos de trabalho, criar indicadores claros e fortalecer a comunicação entre áreas, propiciando decisões mais ágeis e consistentes. O benchmarking também evidenciou gaps críticos em nossos processos, orientando ajustes estratégicos que foram incorporados no projeto, como controles documentais mais rigorosos e acompanhamento contínuo de contratos. Este benchmarking proporcionou a comparação de desempenho, auxiliando na identificação do que poderia ser melhorado, na detecção de gaps e orientação de decisões estratégicas para otimizar processos e resultados.

B.2. Como funciona a prática de gestão?

Descrever a sistemática implantada, **mencionando** os usuários e **os** principais padrões gerenciais **associados à prática** (plano, procedimento, rotina, programa ou similar).

Elencar as características de originalidade e, se existirem.

Citar uma ou mais características promotoras de consequências positivas no meio ambiente, na sociedade ou na governança² (ESG) **ou para os ODS's**, **resumindo** as vantagens advindas **dessas** características e **explicando** quais **delas** representam novidade ou diferenciais **de práticas conhecidas** e quais representam ruptura radical na forma de gerir.

Descrever qualquer característica relevante de a) otimização ou simplificação, b) proatividade (que previnam problemas na gestão), c) agilidade (adaptação ágil a novas demandas), d) incorporação de tecnologia digital³, destacando, **se houver**, o emprego de IA, e) abrangência, f) integração ao sistema de padrões existente da organização (manuais, procedimentos, sistemas informatizados ou outros), g) ferramentas de controle e eventuais indicadores de monitoramento da eficiência, eficácia ou efetividade.

Fornecer informações sobre o ineditismo da prática de gestão implantada, se houver, na organização candidata, na sua controladora ou no próprio setor - no país ou no mundo.

Incluir uma ou mais metas almejadas para indicadores de monitoramento.

Informar eventuais capacitações ou instruções requeridas para realização da prática pelos usuários.

Informar como os padrões são aprendidos pelas pessoas nas áreas pertinentes.

O Resumo do Case no início deste documento deve sumarizar com clareza a abordagem inovadora ou exemplar relatada.

Fatores de avaliação

² As características promotoras da governança estão associadas direcionamento e controles externos, à transparência, à ética, à avaliação da atuação ESG e afins.

³ Ver glossário "tecnologia digital" no MEGSA@ESG

B.2.1 Enfoque sistemático, enxuto⁴ e com padrões gerenciais claros (Resumo do Case o sumaria)
 B.2.2 Enfoque original, inusitado ou inédito, com emprego de tecnologia digital e IA (Resumo do Case o sumaria)
 B.2.3 Enfoque promotor do desenvolvimento sustentável ou do alcance dos ODS's
 B.2.4 Enfoque proativo, prevenindo problemas na gestão
 B.2.5 Enfoque ágil, para resposta rápida
 B.2.6 Aplicação é suficientemente abrangente e controlada
 B.2.7 Integração ao sistema de padrões da organização

B.2.1 Enfoque sistemático, enxuto e com padrões gerenciais claros

O Modelo Estruturado de Gestão Contratual foi desenvolvido com base em práticas que fortalecem a governança, a padronização de processos e a comunicação entre as áreas envolvidas. As iniciativas implementadas buscam garantir maior transparência, eficiência e alinhamento estratégico na gestão de contratos. A Tabela 2, apresentada a seguir, reúne as práticas que compõem o modelo, acompanhadas da descrição de seu funcionamento.

Tabela 2 – Práticas componentes do Modelo Estruturado de Gestão Contratual		
Prática	Áreas Responsáveis	Como funciona
Kick-off de contratos	Administrativo CAPEX Fornecedor	Em até 10 dias após a assinatura do contrato entre o fornecedor e a Agreste no DocuSign, é realizada a reunião de Kick-off, presencial ou via Teams, com a participação do gestor do contrato, áreas de SST, Gestão de Gente e Meio Ambiente, requisitante ou coordenador do serviço, representante legal do contratado e demais envolvidos no processo, com o objetivo de alinhar com o fornecedor os pontos centrais do contrato, como escopo, obrigações, prazos, valores, regras de faturamento, retenções, documentação, acessos às unidades e responsabilidades colaborativas. A reunião é registrada em ATA com lista de presença.
Instrução de trabalho para contratos	Administrativo	Visando garantir maior assertividade na execução dos processos, foi desenvolvida a instrução de trabalho específica para contratos (IT-AG-ADM-ADM-001). O documento reúne, em formato de passo a passo, todas as etapas do ciclo contratual, incluindo sistemas utilizados, áreas envolvidas, atividades, prazos, SLAs, workflows e obrigações legais. O documento foi validado, apresentado para as áreas e disponibilizado no SoftExpert para que todos os usuários tenham acesso.
Dashboard de contratos em Power BI	Administrativo	Inicialmente, foi definido um relatório abrangente que reúne todas as informações cruciais dos contratos. Como melhoria foi desenvolvido um dashboard de contratos no Power BI que centraliza e monitora indicadores contratuais, como saldo, vigência e garantias. Este relatório é atualizado mensalmente para acompanhamento das áreas requisitantes, com base em informações extraídas do SAP e relatório de acompanhamento.
Formulário de controle de acesso nas unidades	SST Gestão de Gente	Para otimizar o monitoramento dos prestadores de serviço em campo, foi criado o formulário de controle de acesso. Semanalmente, as empresas registram os colaboradores, dias trabalhados e assinaturas, encaminhando o documento à área técnica da Agreste para validação. Os dados validados alimentam a planilha de controle que é enviada para diretoria e gerência, consolidando informações e gerando histórico das atividades.
Planilha automatizada de controle documental	Administrativo	Visando garantir o acompanhamento assertivo das documentações dos prestadores de serviço, foi desenvolvida a planilha automatizada de controle documental. Para atualização da planilha, é extraído um relatório da plataforma Wehandle onde constam todas as informações relacionadas aos documentos de segurança, meio ambiente e trabalhista. Quando essas informações são incluídas na planilha, são tratadas e alguns alertas são acionados, com a informação se o documento bloqueia o pagamento e a prestação de serviço da empresa e/ou do colaborador.
Cards informativos	Administrativo	Para evitar irregularidades, como a liberação de serviços prestados por terceiros ou empresas inabilitadas, foi criado um grupo no WhatsApp com todas as áreas para enviar atualizações semanais, todas as sextas-feiras, sobre o status das documentações dos fornecedores ativos. Com base na planilha documental, cards no excel são atualizados automaticamente, trazendo informações consolidadas sobre as documentações.
Oficina de contratos	Administrativo CAPEX Meio Ambiente SST Gestão de Gente	Evento anual que acontece com todos os nossos fornecedores de mão de obra e as equipes internas, organizado pela equipe de gestão de contratos, com apoio fundamental nas apresentações das equipes de segurança, meio ambiente e recursos humanos. O encontro foi desenhado para integrar colaboradores e fornecedores, promovendo a troca de experiências, esclarecimento de dúvidas e alinhamento de expectativas. A programação contempla a apresentação da empresa e de seus valores, a explicação detalhada dos processos de contratação e responsabilidades mútuas, bem como a exposição de procedimentos de segurança, sustentabilidade e boas práticas contratuais. Essa dinâmica colaborativa fortaleceu a compreensão dos processos, ampliou o engajamento dos fornecedores e consolidou a integração entre áreas internas e externas, assegurando maior alinhamento, confiança e assertividade na execução contratual.

⁴ Ver nos Critérios MEGSA@ESG o fator “Enxuto”, usado para avaliar processos gerenciais, para melhor compreensão

Avaliação de fornecedores	CAPEX Administrativo	Como forma de incentivo e reconhecimento, mensalmente são realizadas avaliações pelas áreas técnicas, com base em formulário único, avaliando critérios de segurança, ambientais e contratuais. Os resultados das avaliações geram um ranking institucional segmentado por CAPEX e OPEX e premiando os melhores desempenhos com certificados, que destaca as três empresas com melhor desempenho. Os rankings são compartilhados por e-mail, garantindo que todos os setores, inclusive os próprios fornecedores, tenham visibilidade sobre o desempenho e o nível de aderência ao programa.
---------------------------	-------------------------	--

B.2.2 Enfoque original, inusitado ou inédito, com emprego de tecnologia digital e IA

A prática incorpora um caráter de originalidade ao estabelecer um Modelo Estruturado de Gestão Contratual que rompe com a forma tradicional de gerir contratos, substituindo controles fragmentados e manuais por um processo integrado, padronizado e digital. Com exceção do Kick-off de contratos, a Agreste foi a primeira SPE do grupo Iguá Saneamento a implementar tantas práticas voltadas para a padronização e gestão eficaz dos contratos. Ao consultar Cases IGS e Sumários de Gestão de organizações reconhecidas no PNQS disponibilizados, não foi identificada prática tão abrangente e similar a implementada pela Agreste.

A utilização de ferramentas avançadas como Power BI (Figura 3) e Wehandle (Figura 2), com destaque para o uso de I.A. (inteligência artificial) na validação automatizada dos documentos anexados pelos fornecedores na plataforma de gestão documental (Wehandle), aplicada ao monitoramento e análise de informações contratuais, garante maior assertividade na tomada de decisão, previsibilidade de riscos e automação de tarefas antes realizadas de forma operacional.

Esses diferenciais não apenas otimizam a governança e a eficiência, mas também impulsionam a transparência, a rastreabilidade e a melhoria contínua. Assim, o case evidencia seu aspecto inovador ao combinar práticas sistematizadas (conforme descritas na Tabela 2) com recursos de tecnologia de ponta, entregando resultados concretos, como demonstrado pelos indicadores de avaliação dos fornecedores, conformidade e aderência documental, que transformam a gestão contratual em um processo estratégico e orientado por dados.

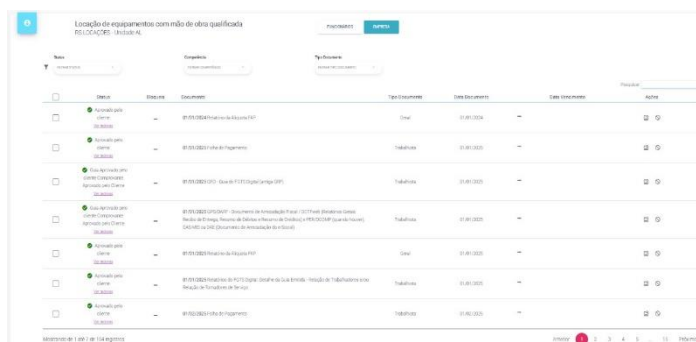


Figura 2 – Wehandle (exemplo de tela de controle documental)

B.2.3 Enfoque promotor do desenvolvimento sustentável

O Modelo Estruturado de Gestão Contratual incorpora um enfoque claro de promoção do desenvolvimento sustentável, traduzido em diferentes frentes que se complementam.

Em primeiro lugar, o projeto estabelece que todos os fornecedores devem atender a requisitos essenciais baseados em normas internacionais reconhecidas, como ISO 9001 (gestão da qualidade), ISO 14001 (gestão ambiental) e ISO 45001 (saúde e segurança ocupacional). Dessa forma, garante-se que os parceiros adotem padrões elevados de gestão, alinhados às melhores práticas globais de sustentabilidade. Essa abordagem resulta em benefícios diretos, como a redução de riscos de acidentes de trabalho, maior proteção ao meio ambiente e fortalecimento da governança organizacional.

Outro aspecto relevante está no controle preventivo e digitalizado (plataforma Wehandle) da documentação, que abrange desde laudos técnicos, treinamentos obrigatórios, PGR, PCMSO, até licenças ambientais e documentos trabalhistas. Esse processo automatizado, com bloqueios de pagamentos em caso de não conformidade, cria um sistema de incentivo positivo, onde apenas fornecedores regulares e comprometidos com saúde, segurança e meio ambiente podem atuar. Assim, o projeto não apenas garante o cumprimento das exigências legais, mas também promove uma cultura de responsabilidade socioambiental em toda a cadeia de valor.

Além disso, a prática promove o engajamento contínuo por meio de oficinas colaborativas com fornecedores, fortalecendo o aprendizado coletivo e disseminando práticas de sustentabilidade. Esse movimento gera impacto direto na sociedade e no meio ambiente ao contribuir para a redução de passivos trabalhistas e ambientais e ao assegurar que as atividades executadas estejam alinhadas a critérios técnicos e responsáveis.

Dessa forma, o projeto vai além da eficiência administrativa, ele se consolida como uma prática inovadora que une responsabilidade social, sustentabilidade ambiental e segurança do trabalho, demonstrando benefícios tangíveis e alinhados aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), ampliando sua relevância para a empresa, para fornecedores e para a sociedade.

B.2.4 Enfoque proativo, estimulando a prevenção de problemas

O modelo adota um enfoque essencialmente proativo, com mecanismos criados para antecipar e prevenir problemas críticos antes que eles se materializem.

Um dos pontos centrais é o controle documental preventivo, no qual todas as documentações são monitoradas de forma digital, automatizada, com auxílio da I.A. e com periodicidade adequada. O processo implementado gera alertas visuais e sinaliza para necessidade de bloqueio de pagamentos em caso de pendências, assim como, alertas para bloqueio da execução de serviços por fornecedores irregulares.

Essa característica assegura que potenciais riscos, como acidentes de trabalho, falhas ambientais, passivos jurídicos e descumprimentos contratuais, sejam tratados preventivamente, evitando impactos maiores.

O uso de dashboards em Power BI (Figura 3), cards informativos (Figura 4) e acompanhamento da evolução semanal por meio da planilha automatizada de controle documental (Figura 5) também reforça a prevenção, permitindo que gestores acompanhem em tempo real a evolução da conformidade e atuem rapidamente sobre qualquer não conformidade.

Além disso, as oficinas colaborativas com fornecedores funcionam como instrumento contínuo de sensibilização e capacitação, garantindo que as empresas contratadas estejam preparadas e alinhadas às diretrizes da organização, reduzindo a probabilidade de desvios futuros.

Com essas medidas, o projeto não apenas corrige problemas já existentes, mas, sobretudo, cria um sistema robusto de prevenção, assegurando conformidade, mitigando riscos e fortalecendo a cultura de segurança, sustentabilidade e governança em toda a cadeia de valor.

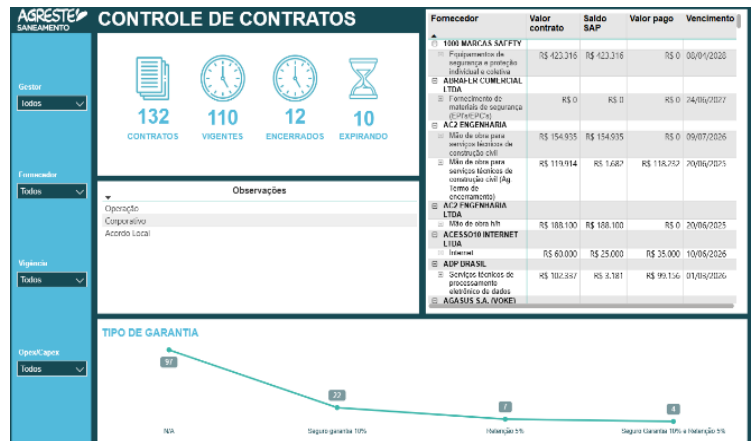


Figura 3 - Dashboard em Power BI

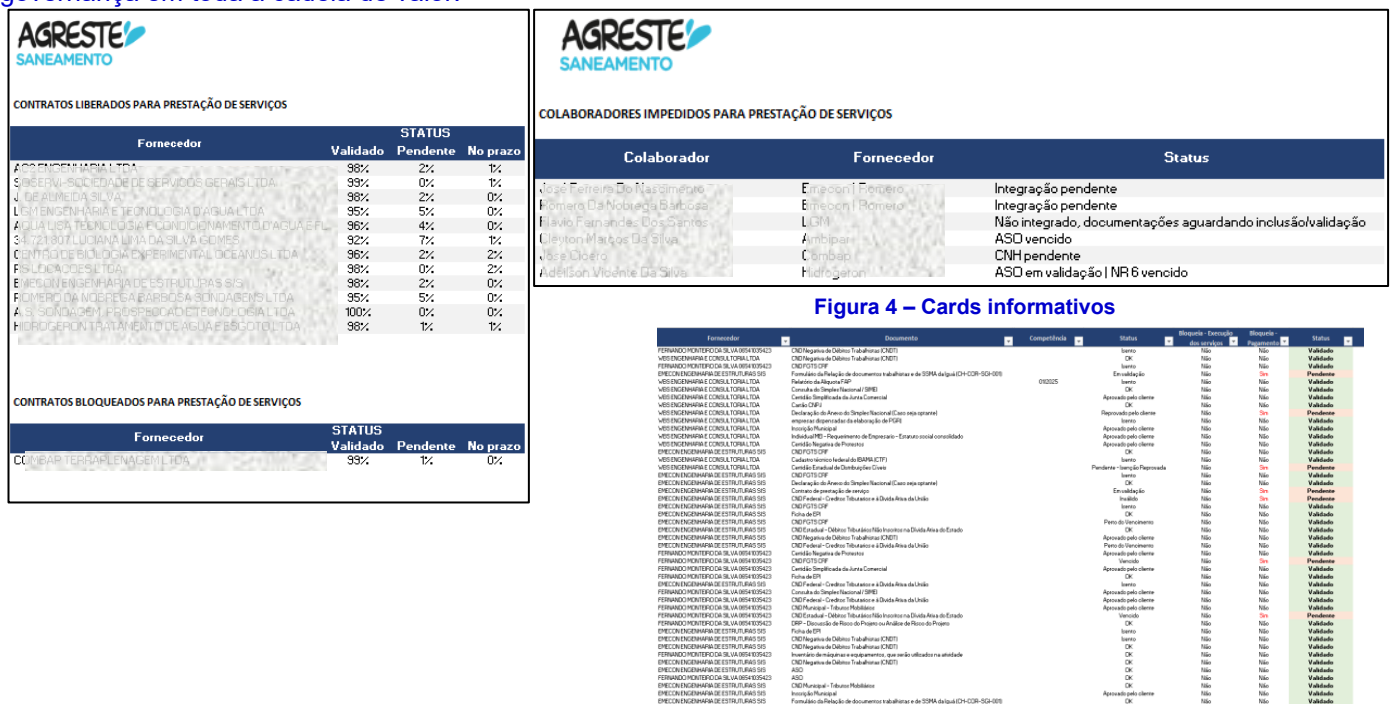


Figura 4 – Cards informativos

Figura 5 - Planilha automatizada de controle documental

B.2.5 Enfoque ágil, estimulando a resposta rápida

O projeto incorpora um enfoque ágil fundamentado em ferramentas digitais e fluxos claros que permitem respostas rápidas às demandas da operação.

A automação do controle documental por meio do sistema WeHandle, possibilita a identificação imediata de pendências, com alertas visuais e bloqueios sinalizados que reduzem tempo de análise manual e permitem ações corretivas de forma instantânea.

Além disso, a utilização de sistemas como SAP, Ariba, WeHandle, Portal Jurídico, DocuSign e Power BI proporciona agilidade em todo o ciclo contratual, desde a requisição, assinatura digital de minutas e medições, até o acompanhamento em dashboards atualizados em tempo real. Essa integração garante que gestores tenham informações consolidadas em poucos cliques, eliminando retrabalhos e reduzindo o tempo de resposta a imprevistos. Outro diferencial é a comunicação ágil com as equipes operacionais viabilizada pelos cards informativos (Figura 4) semanais enviados via WhatsApp, que transformam dados técnicos em alertas visuais de fácil interpretação, acelerando a tomada de decisão e a execução de medidas preventivas ou corretivas.

Combinando digitalização, integração sistêmica e comunicação direta, o projeto assegura não apenas eficiência, mas também capacidade de adaptação rápida a novas demandas e mudanças regulatórias, fortalecendo a governança contratual e o alinhamento com as diretrizes de sustentabilidade e segurança.

B.2.6 Aplicação é abrangente suficientemente e controlada

As práticas do Modelo Estruturado de Gestão Contratual abrangem todas as áreas da Agreste Saneamento e envolve os principais responsáveis de cada setor pelos contratos com fornecedores, além dos próprios fornecedores.

O controle da execução e o cumprimento dos padrões são assegurados por indicadores de conformidade, aderência, evolução, processos trabalhistas relacionado a terceiros e avaliação de fornecedores e da Agreste (descritos no Item B.3.2), com metas claramente definidas e monitoradas de forma contínua.

As reuniões “N” permitem o acompanhamento, em todos os níveis, dos resultados dos indicadores de desempenho e controle contratual que são influenciados pelas práticas desse projeto.

B.2.7 Integração ao sistema de padrões da organização

Todos os procedimentos, políticas e diretrizes utilizados no Modelo Estruturado de Gestão Contratual estão alinhados aos padrões corporativos do Grupo Iguá, devidamente documentados e disponibilizados no SoftExpert, sistema oficial de controle de documentos da organização. Além disso, documentos específicos elaborados pela SPE, como a Instrução de Trabalho para Contratos (IT-AG-ADM-ADM-001), passam obrigatoriamente pela validação da equipe de Qualidade do grupo antes de sua publicação, garantindo padronização, conformidade e integração ao sistema de gestão corporativo.

<p>B.3. Como funciona a sistemática de avaliação da efetividade⁵ e de melhoria da prática de gestão depois de implementada? Informar a frequência e participantes da avaliação e como ela é conduzida. Mencionar indicador(es) e outras informações utilizadas para avaliar o desempenho da prática de gestão, depois da implantação. Exemplificar eventuais melhorias incorporadas em função das avaliações iniciais. Citar atividades relacionadas à replicação ou disseminação da prática em outras áreas da organização e os ganhos conhecidos ou em outras empresas.</p>
<p>Fatores de avaliação B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação da efetividade e melhoria) B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar a efetividade da prática de gestão B.3.3 Potencial de replicação</p>

B.3.1 Mecanismo de aprendizado da prática de gestão (avaliação da efetividade e melhoria)

A sistemática de avaliação do Modelo e de suas práticas é realizada de forma estruturada e inclui a reunião anual de Kick-off (já foram realizadas duas – 2024 e 2025) e as reuniões mensais de análise (“N”) de desempenho (desde 2023) onde são avaliados os indicadores de conformidade, aderência, evolução, processos trabalhistas relacionados a terceiros, avaliação de fornecedores e da Agreste pelos fornecedores (descritos no Item B.3.2), conforme mencionado no item B.2.6.

As melhorias implementadas nas práticas que compõem o Modelo estão apresentadas na Tabela 3.

Tabela 3 - Melhorias implementadas (entre 2024 e 2025)		
Prática	Melhoria implementada	Resultado da melhoria
Kick-off de contratos	Inicialmente, as reuniões eram realizadas apenas com a equipe de contratos e o fornecedor. Como melhoria, foram incluídas as equipes de SST, meio ambiente, gestão de pessoas e área técnica, permitindo um alinhamento mais amplo antes da execução do contrato.	Redução de falhas, retrabalhos e riscos operacionais, além de suporte técnico mais eficiente em caso de dúvidas ou ajustes durante a execução.
Oficina de Contratos	Em 2023, o evento (ainda chamado de workshop) tinha menor abrangência, focando em compliance, diversidade, equidade e principais cláusulas contratuais. Em 2024, o modelo foi aprimorado com apresentação objetiva do Modelo demonstrando a conexão direta aos procedimentos e diretrizes da empresa, fluxo completo do processo contratual, local mais amplo e confortável, com pausa para coffee-break e bate-papo entre participantes.	Maior engajamento dos participantes, compreensão clara das responsabilidades contratuais e fortalecimento do relacionamento com fornecedores.
Instrução de Trabalho para Contratos (IT-AG-ADM-ADM-001)	Os procedimentos documentados são revisados, no mínimo, a cada 2 anos, conforme definido o PR-COR-GPQ-001 (Controle de Documentos e Registros) e atualizados sempre que necessário, garantindo aderência às práticas da Agreste e às diretrizes do grupo Iguá.	Maior clareza, governança, padronização e replicabilidade dos processos contratuais.
Dashboard em Power BI (Figura 3)	Inicialmente o dashboard apresentava apenas saldo e vigência de contratos. Como melhoria, foram consolidadas as informações sobre escopo, garantias, áreas responsáveis, tipo e status dos contratos.	Tomada de decisão mais ágil, baseada em dados consolidados e evidências, com maior controle sobre os contratos ativos, encerrando e encerrados.

⁵ Ver nos Critérios MEGSA®ESG o fator “Efetivo”, usado para avaliar processos gerenciais, para melhor compreensão

Planilha automatizada de controle documental (Figura 5)	A planilha era totalmente manual, exigindo preenchimento individual e acompanhamento manual das pendências. Agora, permite atualização automática de bloqueios de pagamento e prestação de serviço, status de regularização e alertas sobre documentos fora do prazo.	Maior eficiência no acompanhamento documental, redução de erros manuais e prevenção de pagamentos indevidos.
Cards informativos (Figura 4)	Inicialmente enviados apenas com percentuais de conformidade e não conformidade. Como melhoria, foram incluídos detalhes de porcentagem de documentos dentro do prazo para regularização, se há algum colaborador bloqueado para prestação de serviço, qual o respectivo motivo e atualização do layout.	Aumento da prevenção, rapidez na resposta a irregularidades e melhor comunicação com fornecedores e gestores internos.
Formulário de controle de acesso nas unidades	O formulário inicial era manual, exigindo impressão e digitalização. Foi implementado formulário online (Forms) acessado via smartphone, facilitando preenchimento, envio e monitoramento em tempo real.	Maior segurança nas unidades, controle eficiente de acesso, redução de erros e atrasos no envio.

B.3.2 Consistência dos indicadores para avaliar a efetividade da prática de gestão

Para garantir que o Modelo de Gestão Contratual seja efetivo e gere valor real e mensurável para a organização e para suas partes interessadas, é utilizado um conjunto de indicadores consistentes que permitem mensurar resultados de forma objetiva. Cada indicador foi selecionado para refletir aspectos essenciais da eficiência, da eficácia e do impacto das ações implementadas.

Os principais indicadores são:

- Conformidade documental: o índice avalia a quantidade de documentos aderentes que são válidos (documentos perto do vencimento, ok, liberado com ressalvas e isentos) em relação ao total de documentos, incluindo os inválidos (documentos vencidos, inválidos e com isenção reprovada);
- Aderência documental: o índice é calculado a partir da quantidade de documentos postados e a quantidade de documentos pendentes e em validação;
- Evolução: acompanha o progresso da conformidade da documentação dos fornecedores, semanalmente, evidenciando melhorias contínuas e resultados alcançados;
- Processos trabalhistas relacionados a terceiros: monitora ocorrências e contingências associadas a fornecedores em relação ao total de processos trabalhistas, fornecendo insights sobre riscos operacionais e de governança e a necessidade de ajustes nos contratos ou práticas de gestão;
- Avaliação de fornecedores: permite que a Agreste monitore o desempenho dos fornecedores (nota) considerando critérios como qualidade, prazo, conformidade e atendimento às normas de segurança e sustentabilidade, visando a promoção de melhoria contínua e maior confiabilidade na execução dos contratos;
- Satisfação dos fornecedores: possibilita que os próprios fornecedores deem feedback sobre a empresa, fortalecendo a relação bilateral, aumentando a transparência e gerando oportunidades de aprimoramento na gestão contratual;
- Net Promoter Score (NPS): utilizado para mensurar a satisfação do cliente (CASAL), refletindo a experiência do cliente e indicando pontos de melhoria na relação e na qualidade dos serviços prestados relacionado a segurança do trabalho.

Essa estrutura de indicadores garante consistência na avaliação da efetividade da prática de gestão, permitindo mensurar não apenas o cumprimento de processos, mas também o valor agregado às operações, à governança e à experiência dos stakeholders.

B.3.3 Potencial de replicação

Nosso projeto apresenta alta replicabilidade, uma vez que todo o processo está detalhado em uma instrução de trabalho clara e estruturada.

Essa prática de gestão foi implementada na Iguá Sergipe antes mesmo do início da operação plena (março/2025) demonstrando o reconhecimento da importância da gestão contratual.

Para consolidar essa transferência de conhecimento e implantação das práticas, representantes da Agreste realizaram uma visita de benchmarking durante uma semana na sede da empresa em Sergipe, quando apresentou o fluxo completo de gestão contratual, a instrução de trabalho, planilhas de apoio, além de ministrar treinamentos sobre o uso dos sistemas utilizados.

A implementação nesta empresa demonstra sua aplicabilidade em outros tipos de empresa, visto que a Iguá Sergipe é uma operadora com concessão plena (água e esgoto), permitindo validar o modelo em um contexto operacional diferente, proporcionando ganhos em padronização de processos, eficiência na gestão de contratos e capacitação da equipe, reforçando a consistência e o valor agregado da prática em múltiplos ambientes.

C. OS RESULTADOS (peso 35)

C.1 Apresentar um ou mais resultados relevantes, medidos antes e depois da implementação da prática.

A demonstração dos resultados de desempenho deve ser compatível com as descrições do ganho potencial ou da situação adversa mencionados em A.1 e dos objetivos da prática citados em B.1. Ex.: se os maiores impactos eram o custo elevado por reparo e a baixa produtividade por reparo e o objetivo reduzir custos, deveriam ser demonstradas reduções de custo por reparo e de tempo por reparo.

Se o resultado apresentado não decorrer preponderantemente da prática, justificar sua correlação com ela.

Os resultados podem ser expressos quantitativamente por meio de indicador(es) de desempenho⁶ com resultados “antes” e “depois” ou por comparação com grupos de controle relevantes em que a melhoria do desempenho de uma prática pode ser avaliada por comparação com outra organização que não implementou a prática e manteve o mesmo processo anterior que era comum a ambas.

A mudança significativa de patamar se configura quando o nível de desempenho após a implementação da prática mudar para patamar significativo acima do nível de desempenho do período anterior à prática.

O Resumo do Case no início deste documento deve sumarizar com clareza o principal resultado da Prática de Gestão desta questão.

Apresentar referenciais comparativos pertinentes (ver Glossário Critérios de Avaliação MEGSA®ESG), do setor ou do mercado, que permitam avaliar a competitividade do resultado alcançado pela prática. Se o resultado apresentado não decorrer preponderantemente da prática, justificar sua correlação com ela.

Fatores de avaliação

C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho (Resumo do Case o sumaria)

C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade

C.1.1 Evolução de resultados comprova ganho

C.1.2 Nível de desempenho alcançado demonstra competitividade

A implementação das práticas de gestão contratual gerou ganhos expressivos, sustentáveis e com investimento irrisório de apenas R\$ 4.620,00 para execução das atividades, como evidenciado pela evolução de indicadores-chave comparando o período anterior (2022) e posterior (a partir de 2023) à adoção da prática:

Tabela 4 - Indicadores							
Indicador	Sent	Unidade	2022	2023	2024	Referencial comparativo (resultados de 2024)	
Processos trabalhistas relacionados a terceiros	↓	%	75	20	5	46	Média de outras empresas do grupo Iguá
Conformidade documental	↑	%	54	99	98	94	Média de outras empresas do grupo Iguá
Aderência documental	↑	%	79	100	100	87	Média de outras empresas do grupo Iguá
Avaliação de fornecedores	↑	%	-	76,91	84,73	97,00	Média Ganhadoras PNQS 2024
Satisfação dos fornecedores	↑	Nota (0 a 10)	8,7	9,5	9,5	8,3	Média Ganhadoras PNQS 2024
NPS (segurança do trabalho)	↑	Nota (0 a 100)	77	77	100	100	Nível de excelência

C.2. Quais são outros benefícios intangíveis decorrentes da implementação da prática, baseados em fatos, depoimentos ou reconhecimentos?

Resumir os benefícios para cada parte interessada alcançada, enfatizando o impacto transformador positivo decorrente da prática. Incluir a contribuição para o alcance dos objetivos estratégicos da organização que foram citados em A.1.

Fatores de avaliação

C.2.1 Benefícios intangíveis para as partes interessadas

C.2.1 Benefícios intangíveis para as partes interessadas

A prática de gestão contratual gerou benefícios intangíveis relevantes para diferentes partes interessadas, fortalecendo a credibilidade, a transparência e a confiança nos processos. Entre os principais ganhos, destacam-se:

- **Sociedade:** maior segurança e confiabilidade na execução dos serviços prestados, resultado da melhoria na conformidade e na gestão de fornecedores, o que contribui indiretamente para a qualidade do saneamento ofertado. Além disso, a padronização contratual reforça critérios ambientais e de sustentabilidade, ampliando os impactos positivos sobre a comunidade e contribuindo para a preservação de recursos naturais, em alinhamento com os compromissos ESG da Companhia e com os ODSs.
- **Acionistas:** fortalecimento da governança e mitigação de riscos trabalhistas e contratuais, agregando valor ao negócio e assegurando sustentabilidade dos resultados.
- **Colaboradores:** padronização e clareza nos processos, com acesso a instrumentos como a Instrução de Trabalho e o Dashboard de Contratos, aumentaram a eficiência, reduziram retrabalhos e facilitaram a tomada de decisão. Rogério Biehl, Coordenador Técnico Operacional, compartilha sua percepção sobre essas mudanças: “Antes, cada área tinha um jeito diferente de tratar os contratos, o que gerava dúvidas e retrabalho. Com a estruturação da área de contratos ao modelo atual ficou muito mais fácil acompanhar os prazos e responsabilidades. Hoje conseguimos tomar decisões de forma rápida e com muito mais segurança”.

⁶ Ver glossário “Indicadores” no MEGSA®ESG.

- Cliente (Casal): reforço da confiança na gestão da operação, evidenciado pela nota obtida no NPS de segurança do trabalho, que alcançou 100 em 2024, refletindo transparência, confiabilidade e melhoria contínua na experiência do cliente.
- Fornecedores: maior transparência nas relações, com melhoria na comunicação e maior segurança no atendimento de requisitos legais. Josenildo Silva, sócio da empresa J. de Almeida e nosso fornecedor parceiro relata como percebeu essa evolução: *“No início da nossa relação havia bastante dificuldade em entender os requisitos e prazos, e muitas vezes a comunicação não era tão clara. Depois da implantação das novas práticas, tudo ficou mais transparente e organizado. Agora recebemos orientações claras, conseguimos planejar melhor nossas entregas e sentimos mais confiança na relação com a Agreste. Além disso, a exigência de atender às normas de segurança e meio ambiente nos trouxe mais disciplina e responsabilidade, o que fortalece ainda mais a parceria.”*
- Grupo Iguá: a Agreste desenvolveu um modelo de referência que pode e está sendo utilizado por outras operações da Companhia. Wilson Jesus, Analista Administrativo da Iguá Sergipe, destaca o impacto dessa iniciativa: *“A iniciativa da Agreste se tornou um modelo dentro do Grupo. A forma como estruturaram o processo contratual trouxe ganhos reais de padronização e governança. Aqui em Sergipe já estamos aplicando parte do modelo apresentado e percebendo resultados positivos.”*

Além desses benefícios, a prática recebeu reconhecimento institucional dentro do grupo Iguá, por meio do programa Manda Bem, conquistando destaque com duas iniciativas premiadas: a Instrução de Trabalho para Contratos e o Dashboard de Contratos. Este reconhecimento reforça o caráter inovador, replicável e alinhado ao DNA Iguá, validando a relevância da prática para além da unidade local.

Assim, os benefícios alcançam múltiplos públicos, demonstrando impacto positivo tanto em governança e resultados empresariais quanto na percepção de valor por parte da sociedade e stakeholders.



Figura 6 – DNA Iguá

C.3. Quais foram as principais lições aprendidas, favoráveis e desfavoráveis⁷, com a implementação da prática e com o alcance de seus resultados?

Citar as lições e resumir a importância delas, para outras organizações considerarem.

Fatores de avaliação

C.3.1 Lições aprendidas

C.3.1 Lições aprendidas

A implantação do Modelo Estruturado de Gestão Contratual proporcionou diversas lições, destacadas na tabela 5 abaixo, as principais que devem ser consideradas na implantação desta prática por outras organizações:

Tabela 5 - Lições aprendidas		
Tipo	Lições aprendidas	Impacto na prática
Favorável	A padronização por meio da Instrução de Trabalho trouxe maior clareza para os colaboradores e transparência aos processos.	Redução de falhas, retrabalhos e maior eficiência na execução contratual.
	O baixo investimento financeiro (R\$ 4.620) foi suficiente para estruturar a prática e gerar resultados expressivos	Demonstrou alta relação custo-benefício e viabilidade de replicação em outras unidades
	O uso de indicadores consistentes possibilitou mensurar ganhos expressivos e sustentar a melhoria contínua.	Fortalecimento da governança e valorização da prática como referência.
	A implementação em outra unidade (Iguá Sergipe) comprovou a replicabilidade do modelo.	Consolidação da prática como aplicável em diferentes contextos e operações.
	O reconhecimento pelo programa Manda Bem validou a inovação e relevância da prática.	Aumento do engajamento das equipes e valorização institucional.
Desfavorável	Necessidade de maior tempo de adaptação de alguns fornecedores ao novo modelo.	Demandou reforço em treinamentos e comunicação para alinhar expectativas.
	Inicialmente houve resistência interna em adotar novos controles e ferramentas.	Requeru ações de sensibilização e capacitação para garantir adesão.
	O acompanhamento de alguns indicadores demandou ajustes metodológicos para maior precisão.	Necessidade de revisar processos de coleta de dados e ampliar a integração sistêmica.

----- Limite de 13 Páginas aqui -----

⁷Algo que não deu certo ou que poderia ter dado melhor resultado se fosse feito de forma diferente, requerendo cuidados ou atenção especial

Glossário (opcional)

Citar, se necessário, glossário para siglas e termos não usuais.

Não há pontuação para este tópico e não deve ser incluído na contagem para limite de páginas.

SoftExpert: plataforma de gestão integrada utilizada para automatizar processos, controles, documentos e indicadores.

WeHandle: sistema voltado para a gestão documental, garantindo maior precisão na análise e consolidação de documentos.

Kick-off: reunião inicial de um projeto ou contrato, realizada para alinhar expectativas, responsabilidades e metas entre as partes envolvidas.

Gaps: lacunas ou falhas identificadas em processos, documentos ou práticas que precisam ser corrigidas ou aprimoradas.

SLA (Service Level Agreement): acordo de nível de serviço que define os padrões mínimos de qualidade, prazos e responsabilidades entre contratante e contratado.

Reuniões N: encontros periódicos realizados para acompanhar indicadores e avaliar o desempenho das partes, servindo como fórum de alinhamento contínuo.

SST – Saúde e Segurança do Trabalho

Referências Bibliográficas

Citar a bibliografia utilizada no âmbito do Case, exceto os Critérios MEGSA®ESG.

Não há pontuação para este tópico e não deve ser incluído na contagem para limite de páginas.

ANAMT – Associação Nacional de Medicina do Trabalho. Acidentes de trabalho no Brasil somam 612 mil em 2022. 27 jul. 2023. Disponível em: <https://www.anamt.org.br/portal/2023/07/27/acidentes-de-trabalho-no-brasil-somam-612-mil-em-2022/>. Acesso em: 13 set. 2025.

METRÓPOLE MS. Multa para empresas irregulares em sistema de reciclagem ultrapassa R\$ 20 milhões. 18 jul. 2024. Disponível em: <https://metropolems.com.br/2024/07/18/multa-para-empresas-irregulares-em-sistema-de-reciclagem-ultrapassa-r-20-milhoes/>. Acesso em: 13 set. 2025.

Revisores 2025 Ver página 2 Critérios IGS