

PNQS

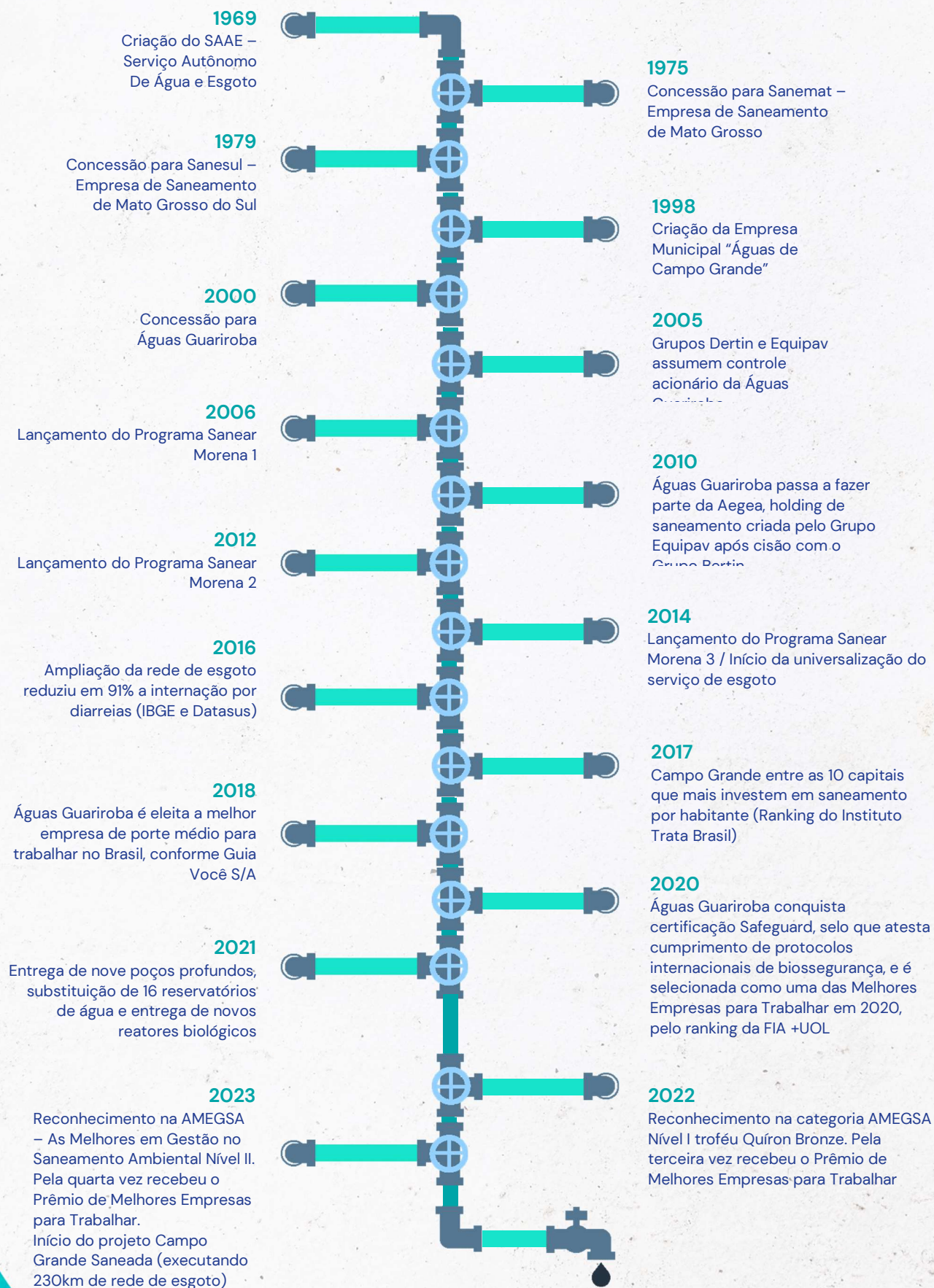
PRÊMIO NACIONAL DA
QUALIDADE EM SANEAMENTO

AMEGSA ESG
Nível III - 2024

ÁGUAS
ae GUARIROBA

20
24

NATUREZA QUE EVOLUI



PERFIL

1. LIDERANÇA	1
2. ESTRATÉGIAS	6
3. CLIENTES	10
4. SOCIEDADE	15
5. CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	18
6. PESSOAS	23
7. PROCESSOS	30
8. RESULTADOS ORGANIZACIONAIS	36

GLOSSÁRIO

ÍNDICE

PERFIL



1. IDENTIFICAÇÃO						
Nome da organização candidata – Sigla					Mês/ano de instituição	
Águas Guariroba S.A. (Concessionária Águas Guariroba) – Sigla adotada neste Sumário da Gestão: AG					Outubro/2000	
Razão Social da candidata ou da controladora					CNPJ	
Águas Guariroba S.A.					04.089.570/0001-50	
Forma de atuação (marcar com x)						
☐ Empresa pública		☐ Unidade Autônoma de empresa pública				
☐ Empresa de economia mista		☐ Unidade Autônoma de empresa de econ. mista				
☒ Empresa privada		☐ Unidade Autônoma de empresa privada				
☐ Empresa privada de grupo empresarial		☐ Unidade de Apoio de empresa pública				
☐ Serviço Autônomo ou Autarquia		☐ Unidade de Apoio de empresa de econ. mista				
☐ Departamento Municipal		☐ Unidade de Apoio de empresa privada				
☐ Consórcio		☐ Outro: _____				
☐ Parceria público-privada						
Nome do responsável pela candidatura			Nome do principal dirigente da organização candidata			
Dênis Carlos S. dos Santos			Gabriel Martins Buim – Diretor Executivo			
e-mail			Themis de Oliveira – Diretor Presidente			
denis.carlos@aegea.com.br			Endereço principal da candidata			
Celular			Sede Administrativa			
(67) 99212-7922			Rua Antonio Mario Coelho, 5401 – Santa Fé			
			79021-170 Campo Grande (MS)			
2. PROPÓSITO						
Missão, propósito ou atividade-fim					Valores & princípios organizacionais	
Propósito: “Nossa natureza movimenta a vida”.					Acessibilidade Austeridade Colaboração Evolução contínua Responsabilidade Social Transparência	
Missão: Empresariar soluções de saneamento básico com excelência e segurança empresarial, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos públicos atendidos						
Visão ou objetivo de longo prazo						
Visão: Ser reconhecida como a melhor companhia na viabilização e gestão de negócios de saneamento no Brasil e referência mundial.						
3. OPERAÇÕES						
Porte Operacional						
SERVIÇO	POPULAÇÃO ATENDIDA	VOLUMES ANUAIS	LIGAÇÕES TOTAIS	LIGAÇÕES ATIVAS	ECONOMIAS ATIVAS	EXTENSÃO DE REDE
ÁGUA	895.005	95,68 milhões de m³	397.226	328.049	380.861	4,166 km
ESGOTO	795.023	33,84 milhões de m³	267.897	236.164	290.182	2.771 km
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos						
Equipamentos/Instalações, Tecnologia	Resumo					
2 Estações de Tratamento de Água (ETAs)	Duas estações de tratamento de água do tipo convencional. Compostas pelas seguintes etapas: coagulação, floculação, decantação, filtração simples, correção de pH, fluoretação e desinfecção.					
2 Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs)	Duas estações de tratamento de esgoto doméstico. Sendo a primeira delas de tratamento do tipo anaeróbico de fluxo ascendente, composta pelas seguintes etapas: tratamento físico (gradeamento e desarenadores), tratamento biológico (reator anaeróbico de fluxo ascendente) e tratamento físico-químico. A segunda delas possui um sistema de Aeração Estendida com Ciclos Intermitentes e é composta pelas seguintes etapas: tratamento físico, aeração prolongada, adensador e digestor de lodo.					
107 reservatórios de água tratada	Sistemas de reservação com finalidade de regularizar a vazão de água distribuída no Sistema de Abastecimento de Água.					
30 Estações Elevatórias de Esgoto (EEEs)	Conjunto de bombas, equipamentos e acessórios que possibilitam a elevação do esgoto até uma cota mais elevada e, depois até a estação de tratamento.					
Controle de Qualidade	É o conjunto de ações que visam manter a regularidade dos procedimentos operacionais padrão, garantindo a precisão dos resultados do laboratório, a rastreabilidade dos procedimentos e a confiabilidade transmitidas aos usuários.					
Centro de Controle de Operações (CCO)	Setor responsável pela supervisão e controle do sistema de tratamento e distribuição de água, que propicia a automação e a comunicação de todos os processos.					
Medidores de Pressão	Dispositivos instalados na rede de distribuição que possuem o objetivo de monitorar as pressões e acompanhar o comportamento do sistema conforme demanda.					
Medidores de Vazão	Dispositivos utilizados para medir vazão e volume. Utilizados no sistema de distribuição para medição de volume distribuído para rede e adutoras e em setorização e DMC's (distritos de medição e controle).					
Medidores de Nível	Dispositivos utilizados para medição e monitoramento do nível de reservatórios de água tratada e das Estações Elevatórias de Esgoto.					
Hidrometria	É o conjunto de ações que tem dentre suas finalidades, a gestão e controle de hidrômetros utilizados nas ligações de água e/ou esgoto, bem como realizar estudos dos métodos de medição.					
Leitura	Conjunto de processos que representam as ações de programar e executar a leitura dentro de um período, a qual tem como resultado o faturamento do consumo de cada cliente.					
Geofone	Equipamento utilizado para detectar vazamentos invisíveis de água por meio de ruídos na rede.					
Tecnologia da Informação	Conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir à obtenção, ao armazenamento, à proteção, ao processamento, ao acesso, ao gerenciamento e ao uso das informações indispensáveis para a operação e o gerenciamento dos processos da AG (ver detalhamento no CE 5 deste RG).					

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos	
Processos primários	Resumo	(numerar)	
Comercial	Gerir todo o processo de relacionamento com clientes, desde a chegada deste à AG, até a emissão de contas, passando pela interface com as demais áreas da concessionárias no atendimento a seus clientes.	1	1. Clientes atendidos conforme demanda. 2. Atendimento às Ordens de Serviços (OS's). 3. Contas de água faturadas
Tratamento (Água)	Gerir todo o processo do sistema de captação, adução, tratamento e reservação de água, para obter eficiência operacional, preservar os mananciais, evitando perdas e atendendo aos requisitos normativos aplicáveis.	2	4. Água tratada de acordo com os parâmetros de potabilidade definidos por Lei. 5. Dados e informações das saídas das estações de tratamento.
Tratamento (Esgoto)	Gerir todo o processo do sistema de coleta, tratamento e afastamento de esgoto, e lançamento, obtendo maior eficiência operacional no serviço de coleta, transporte e tratamento. Gestão de Resíduos/Emissão, visando controle e qualidade dos efluentes, evitando perdas e atendendo aos requisitos normativos aplicáveis.	3	6. Esgoto coletado, tratado e lançado de acordo com os parâmetros definidos em lei. 7. Lodo das ETE's destinado adequadamente.
Transporte	Gerir todo o processo de distribuição de água, para obter eficiência operacional, evitando perdas e atendendo aos requisitos normativos aplicáveis.	4	8. Água entregue de acordo com os parâmetros de potabilidade definidos por Lei
Serviços	Gerenciar os serviços prestados a seus clientes, de modo a realizar suas atividades a partir de padrões (procedimentos, instruções e materiais) com colaboradores treinados minimizando retrabalho, avaliando seus resultados e buscando melhoria contínua.	5	9. Execução dos serviços solicitados. 10. Abastecimento alternativo (pipa). 11. Execução de melhorias operacionais e manutenção.
Processos de suporte e de gestão	Resumo	(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Planejamento	Apoiar a Direção AG, servindo como referência técnica e gerencial para elaboração de estratégias. Gerar valor para o acionista. Gerir o fluxo de caixa, monitorando receitas e despesas (orçado x realizado), assegurando o atendimento das metas estabelecidas e tomando ações para correção de eventuais desvios. Consolidar demandas da AG para adequação de infraestrutura e atendimento de expansões e outras necessidades de suas operações, executando e acompanhando as obras deliberadas. Realizar estudos e implementar soluções de automação, a partir de diretrizes da Diretoria de Operações do Aegea, para otimizar os processos operacionais. Atender às metas de cobertura de água e esgoto, conforme definido no contrato assinado e regulado pela AGEREG e suas demais cláusulas. Participar das reuniões junto ao Poder Concedente e AGEREG. Acompanhar os fluxos financeiros regulatórios e do acionista.	6	Somente entregas internas: gestão econômico-financeira da AG, curadoria de dados, inputs, relatórios gerenciais, atendimento a diversas demandas, gestão e controle do planejamento e do orçamento. Gestão dos aspectos regulatórios.
Gestão de EHS	Gerir as ações de EHS implantadas no dia a dia da AG, incorporando práticas e procedimentos corporativos, minimizando riscos de saúde e segurança do trabalho, bem como aspectos e impactos ambientais negativos. Participar das reuniões dos Comitês de Bacias, Conselhos Ambientais, SEMADUR, IMASUL, IBAMA, Secretarias de Vigilância Sanitária e eventos do setor do saneamento.	7	12. Ações socioambientais implementadas em prol das populações do município atendido pela AG. Entregas internas: licenças ambientais; mitigação de impactos ambientais
Gestão Administrativa e Suprimentos	Monitoramento do processo de compras locais e CAA, desde a solicitação da área até o pagamento da nota fiscal. Gestão das contratações de prestadores de serviço e atender às demandas de todas as unidades operacionais da AG, bem como de manutenção das unidades operacionais e administrativas.	8	Somente entregas internas: contratações, gestão de materiais, realização de pagamentos.
Gestão da Qualidade	Garantir de que práticas e procedimentos de Gestão da Qualidade sejam implantados na rotina do dia a dia das áreas AG, minimizando riscos de qualidade referentes aos processos, bem como levantamento de oportunidades nas atividades mapeadas. Garantir a conformidade dos processos das atividades e serviços de acordo com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015. Incorporar práticas e procedimentos corporativos de gestão à rotina das áreas da AG.	9	Somente entregas internas: manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da AG e de sua certificação ISO 9001.
Laboratório de Monitoramento da Qualidade da Água	Realizar o monitoramento da qualidade da água desde as captações até as residências dos clientes, assim como avaliar a qualidade dos produtos químicos utilizados no tratamento da água e atender as reclamações sobre a qualidade da água realizadas pelos clientes, mantendo a água dentro dos padrões de potabilidade.	10	13. Laudos sobre a qualidade da água distribuída à população.
Laboratório de Efluentes	Monitorar a qualidade dos efluentes tratados nas ETE's da Regional 1 (93 Estações), assim como a qualidade dos córregos onde os efluentes são lançados, além de monitorar os lodos gerados nas ETE's e o solo quando aplicado na fertirrigação como lodo e ainda monitorar a qualidade da água à montante e à jusante das Elevatórias quando solicitado nas outorgas	11	14. Relatórios de ensaios de amostras de efluentes e de água.
Gestão de Pessoas	Apoiar o desenvolvimento de pessoas e da estratégia do negócio, a agilidade dos processos, sustentando a tomada de decisões e garantindo entrega de resultado e uma relação de confiança, dentro de um ambiente que promova o equilíbrio e o bem-estar dos colaboradores. Potencialização de talentos por meio de ferramentas de gestão, aumento de repertório técnico e comportamental.	12	Somente entregas internas: Desenvolvimento humano; saúde e segurança do trabalho; ambiente favorável aos colaboradores; bem-estar.
Gestão de Frotas	Gerir a frota de veículos e equipamentos, em apoio às áreas operacionais e administrativas, buscando oportunidades de melhoria (OM's) e maior desempenho.	13	Somente entregas internas: equipamentos e veículos (leves e pesados) adequados às necessidades das áreas da AG.
Eletromecânica	Garantir produção do sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com performance média de 99,5 % em disponibilidade e confiabilidade, utilizando tecnologias de P&D, análises de falhas e desenvolvimentos e melhorias contínuas. Cumprir com metas proposta de preventivas e preditivas. Garantir que sistema supervisor esteja em pleno funcionamento, para monitoramento operacional por meio de automação e/ou telemetria, bem como sistemas e dispositivos que possuem componentes mecânicos e/ou, assegurando sua capacidade de funcionamento e atendam normas de segurança.	14	Somente entregas internas: disponibilidade física e confiabilidade dos equipamentos eletromecânicos considerados críticos para a operação; automação de processos.
Eficiência Energética	Realizar estudos para e avaliações conforme as diretrizes da gestão de energia e eficiência energética, visando à otimização do consumo de energia por meio de projetos como geração distribuída, migração ao mercado livre de energia, enquadramento tarifário, revisão dos contratos de demanda, redução dos reativos, manutenção preventiva de equipamentos e substituição de equipamentos obsoletos.	15	Somente entregas internas: economia e eficiência nos usos finais de energia; contratação de suprimento de energia que seja mais interessante para o negócio.

4. CLIENTES			
Principais segmentos de mercado	Principais grupos de clientes	Produtos entregues (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades, expectativas e predisposições do grupo
Saneamento básico (água e esgoto)	Clientes usuários residenciais Clientes comerciais Clientes industriais Clientes-alvo: ativos, inativos e potenciais de água e esgoto	1 a 10; 12	Necessidades: Água tratada e entregue de acordo com os padrões de potabilidade, em quantidade e qualidade adequadas, sem interrupções no fornecimento (regularidade no abastecimento). Coleta regular e tratamento de esgoto adequados às normas vigentes. Expectativas: Atendimento rápido em todos os canais de atendimento. Preferência por canais digitais para relacionamento e manifestações.
	Clientes Especiais: Grandes clientes e clientes públicos Clientes-alvo: ativos, inativos e potenciais de água e esgoto	1 a 10; 12	Predisposições: Preferência por se relacionar com empresas éticas, transparentes e socioambientalmente responsáveis e alinhadas com as demandas da sociedade.

5. FORNECEDORES		
Principais tipos de fornecedores	Principais produtos fornecidos	Principais necessidades e expectativas
Empresas concessionárias de energia elétrica: Energisa e Delta 7	Energia elétrica	Contrato adequado às necessidades e pagamentos em dia.
Serviços de telecomunicações: Vivo, ParlaCom, Freeway, Netmaxx, Oi, Claro	Telefonia e internet	Contrato adequado às necessidades e pagamentos em dia.
Combustível: Postos de combustível credenciados TicketLog: Unipetro e Cenze	Derivados de petróleo	Contrato adequado às necessidades e pagamentos em dia.
Fabricantes de produtos químicos: Universal Química e Bauminas	Produtos químicos	Contratos de fornecimento de longo prazo. Preços justos pelos produtos fornecidos. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Fornecedores de materiais para serviços: Tigre, Corr Plastic e Tubos Ipiranga	Materiais Serviços	Preços justos pelos produtos fornecidos, agilidade nas entregas; Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Fabricantes de hidrômetros: Accell, Diehl e Saga	Hidrômetros	Contratos de fornecimento de longo prazo. Preços justos pelos produtos fornecidos. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Fornecedores de materiais de laboratório: Hexis e JKLab	Material de laboratório e reagentes	Preços justos pelos produtos fornecidos e boa qualidade. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Fabricantes de bombas e equipamentos: Ebara, Weg, Xylem e Conaut	Bombas e equipamentos, medidores de campo	Preços justos pelos produtos fornecidos. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Empresas locadoras de equipamentos: LVE Locadora de Veículos	Locação de equipamentos pesados	Contratos de prestação de longo prazo, adequados e transparentes. Remuneração adequada aos serviços prestados, incluindo reajustes periódicos, compatíveis com a evolução dos custos envolvidos na prestação. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Empreiteiras: TDC Engenharia e CP Engenharia	Construção civil	Contratos de prestação de longo prazo, adequados e transparentes. Remuneração adequada aos serviços prestados, incluindo reajustes periódicos, compatíveis com a evolução dos custos envolvidos na prestação. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Locadoras de veículos: LVE Locadora de Veículos	Locação de veículos leves	Contratos de prestação de longo prazo, adequados e transparentes. Remuneração adequada aos serviços prestados, incluindo reajustes periódicos, compatíveis com a evolução dos custos envolvidos na prestação. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Laboratórios de análises: Laboratório São Lucas (ASL) e Laboratório Biolaqua	Análises laboratoriais, laudos	Contratos de prestação de longo prazo, adequados e transparentes. Remuneração adequada aos serviços prestados, incluindo reajustes periódicos, compatíveis com a evolução dos custos envolvidos na prestação. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Laboratórios de calibração de instrumentos: ER Analítica	Serviços de calibração	Contratos de prestação de longo prazo, justos e transparentes. Remuneração justa pelos serviços prestados, incluindo reajustes periódicos, compatíveis com a evolução dos custos envolvidos na prestação. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.
Oficinas especializadas: Rede de oficinas credenciadas com a TicketLog	Manutenção de equipamentos e veículos	Contratos de prestação justos e transparentes. Remuneração justa pelos serviços prestados. Pagamento de faturas e notas dentro dos prazos acordados.

6. FORÇA DE TRABALHO		
Quantidade de pessoas (sem terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora	Principais necessidades e expectativas
824	Cerca de 7%	
Grupos de pessoas	Total de cada grupo	
Diretores	2	Ambiente seguro e favorável ao desenvolvimento e ao crescimento profissional de cada colaborador. Possibilidades de crescimento na carreira. Capacitação e desenvolvimento profissional. Oportunidades de assumir novos desafios aliado ao reconhecimento de seu desempenho.
Gerentes	12	
Coordenadores	24	
Supervisores	34	
Especialistas	10	
Técnicos	41	
Administrativo	185	
Operacional	516	

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS		
Partes interessadas	Instância interlocutora na PI	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Acionistas, Conselho de Administração e Diretoria Aegea	Conselho de Administração da Aegea	Garantir o cumprimento dos objetivos estabelecidos pelos acionistas. Assegurar o retorno sobre o capital investido.
Sociedade	Órgãos representativos da sociedade organizada	Cumprimento da legislação aplicável às atividades da Concessionária.

Observação importante:
 As seguintes partes interessadas tradicionais já foram abordadas em tópicos anteriores deste Perfil: clientes (ver item 4), fornecedores (item 5) e força de trabalho (item 6).

Não tradicionais		
Poder Concedente (PMCG), Procuradoria Geral do Município e Poder Legislativo local	Prefeito; Procuradores Gerais do município; gerente de fiscalização e fiscais; vereadores.	Informações sobre o cumprimento dos marcos contratuais. Atendimento a demandas específicas por aceleração da execução de obras ou outras ações voltadas ao atendimento das necessidades da população de Campo Grande. Estreitamento do contato com representantes das Câmaras de Vereadores. Prestações de contas sobre serviços dentro do escopo do Contrato de Concessão.
Agentes reguladores e outras entidades ligadas ao Poder Público (incluindo meio ambiente)	AGEREG, IMASUL, CONAMA, CBH, Ministério da Saúde, Secretaria de Estado da Saúde, PROCON, Ministério da Economia (Secretaria Especial de Previdência e Trabalho), SEMADUR, Vigilância Sanitária.	Informações sobre o cumprimento dos padrões de potabilidade da água e de descarte de efluentes tratados. Atendimento a solicitações de vistorias e visitas técnicas às instalações da empresa. Desenvolver as atividades da empresa de maneira a preservar o meio ambiente e melhorar a qualidade de vida da população.
Principais comunidades	Sociedades representativas da população de Campo Grande.	Atender a demandas específicas (por exemplo: tarifas diferenciadas de cunho social), apresentadas por sociedades líderes de bairros e associações representantes de comunidades carentes.

Observação importante:
 Além das partes interessadas não tradicionais mais importantes listadas acima, as lideranças da AG também interagem, conforme demandas específicas, com órgãos setoriais do saneamento ambiental na região de Campo Grande, representantes do Ministério Público, imprensa local e sindicato. Por essa razão, não foram incluídas no quadro acima.

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Comunidades carentes	Participação em eventos comunitários, encontros com lideranças, representantes e ações socioambientais.	Ampliar e aprimorar o relacionamento da Concessionária com comunidades de baixa renda.
Comitê de Bacia Hidrográfica	Participação dos representantes da Águas Guariroba nos Conselho Ambientais, ou em reuniões, fóruns técnicos e outras instâncias de debate sobre os temas de interesse da Concessionária.	Defender os interesses da Concessionária perante organizações, instituições, entidades de classe e fóruns sobre o saneamento na região.
Mídias/redes sociais (perfis da Aegea no LinkedIn, Facebook e Instagram)	Inserções periódicas de posts no LinkedIn, no FB e no Instagram, como forma de divulgar assuntos de interesse geral (exemplos: campanhas), bem como abrir mais um canal para comunicação com os clientes.	Divulgar ações e atividades que possam ser de interesse geral de seus parceiros e da população de Campo Grande.

9. LEGALIDADE

Principais requisitos legais e regulamentares

Os requisitos legais e regulamentares aos quais a AG está sujeita, estão previstas, essencialmente, nas leis relacionadas às concessões e serviços públicos (Lei n. 8987/95), saneamento básico (Lei 11.445/07), bem como ao Contrato de Concessão firmado com a PMCG e a normas da AGEREG. Considerando os aspectos relativos à saúde pública e ao meio ambiente, inerentes às suas atividades, a AG está sujeita ao atendimento dos padrões de potabilidade presentes no Anexo XX da Portaria de Consolidação Nº 5, de 28 de setembro de 2017, do Ministério da Saúde (alterado pela Portaria GM/MS Nº 888, de 4 de maio de 2021). A empresa zela pelo controle da qualidade da água produzida e distribuída, bem como do esgoto tratado, dispondo de parceria com laboratório credenciado para realização das análises pertinentes em todas as etapas dos processos de tratamento (água e esgoto). Além disso, os parâmetros de qualidade referentes à água são reportados pelo SISAGUA. Com relação aos aspectos de saúde e segurança ocupacional, os requisitos legais a que Águas Guariroba está sujeita são a CLT, a lei 6514/1977 e a portaria MTE 3214/1978, que regulamenta as normas relativas à segurança e à medicina do trabalho

Eventuais pendências e sanções

Não existem, nos últimos três anos, sanções ou conflitos de qualquer natureza envolvendo obrigações a que a AG esteja sujeita, com decisão transitada em julgado, referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais, contratuais ou outros.

Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações sobre a sociedade e o meio ambiente

Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes

Desperdício de recursos naturais, como, por exemplo, perdas de água tratada em redes de distribuição que possam apresentar problemas de conservação, com a consequente redução da capacidade dos mananciais (superficiais ou subterrâneos), bem como consumo de energia elétrica e de produtos químicos em suas operações. Falta ou insuficiência de água potável à população atendida pela empresa. Possibilidade de fornecimento de água que não atenda aos padrões de potabilidade requeridos pela legislação vigente. Descarte de efluente doméstico sem tratamento, coletado por sua rede de esgoto, podendo ser motivado por problemas na rede, extravasamento em ramais ou outras possibilidades. Contaminação do solo e/ou de lençóis freáticos por efluentes não tratados e/ou por destinação incorreta de resíduos sólidos perigosos. Transtornos à população pela realização de obras de infraestrutura e reparo de redes e estações (ruído, contaminação do ar, do solo e da água). Emissão de particulado para a atmosfera, oriundo do escape de gases de veículos e equipamentos móveis e estacionários. Instabilidade de maciços e vias, em função de escavações que possam levar a desmoronamentos e deslizamentos de terra.

Não aplicável

10. AMBIENTE COMPETITIVO

Criada em 2010, a Aegea é líder no setor privado de saneamento básico no Brasil. Em cada município onde atua, leva mais saúde e qualidade de vida para a população, respeitando sempre o meio ambiente e a cultura local. Hoje, são mais de 21 milhões de pessoas atendidas em 489 municípios, de norte a sul do Brasil: 13 Estados (RJ, SP, ES, SC, AM, PA, RO, MS, PI, MA, MT, CE, RS); 154 Municípios; 50 Unidades de Negócio; cerca de 11 mil funcionários totais (Concessões e Empresas de Serviços) e receita bruta anual de R\$ 3,73 bilhões – base dezembro/2022.

O know-how desenvolvido ao longo dos anos ajudou a Aegea nas últimas conquistas bem-sucedidas. Em Águas Guariroba, desde a aquisição, reduziu seu índice de perdas na distribuição de água de 57%, em 2005, para os atuais 21%, em 2022, um dos índices mais baixos entre os municípios brasileiros. Além disso, a cobertura de esgoto de saiu de 27% em 2006 para 83% também em 2022.

Com o advento do Novo Marco Legal do Saneamento, abriu-se uma janela de oportunidades para investimentos no setor. O segmento privado representa atualmente cerca de 18% do mercado, sendo que a Aegea venceu 6 das maiores licitações que ocorreram no setor de 2019 a 2022, incluindo os blocos 1 e 4 do leilão da CEDAE, no Rio de Janeiro-RJ. A Aegea já possui um portfólio de ativos com alto potencial de geração de valor e a sua estratégia de crescimento prioriza o retorno ao acionista com disciplina na alocação de capital. Possui ainda como principais pilares estratégicos a Formação e Gestão de Talentos; Licença Social; e Governança e Integridade.

Principais tipos de referências comparativos usados

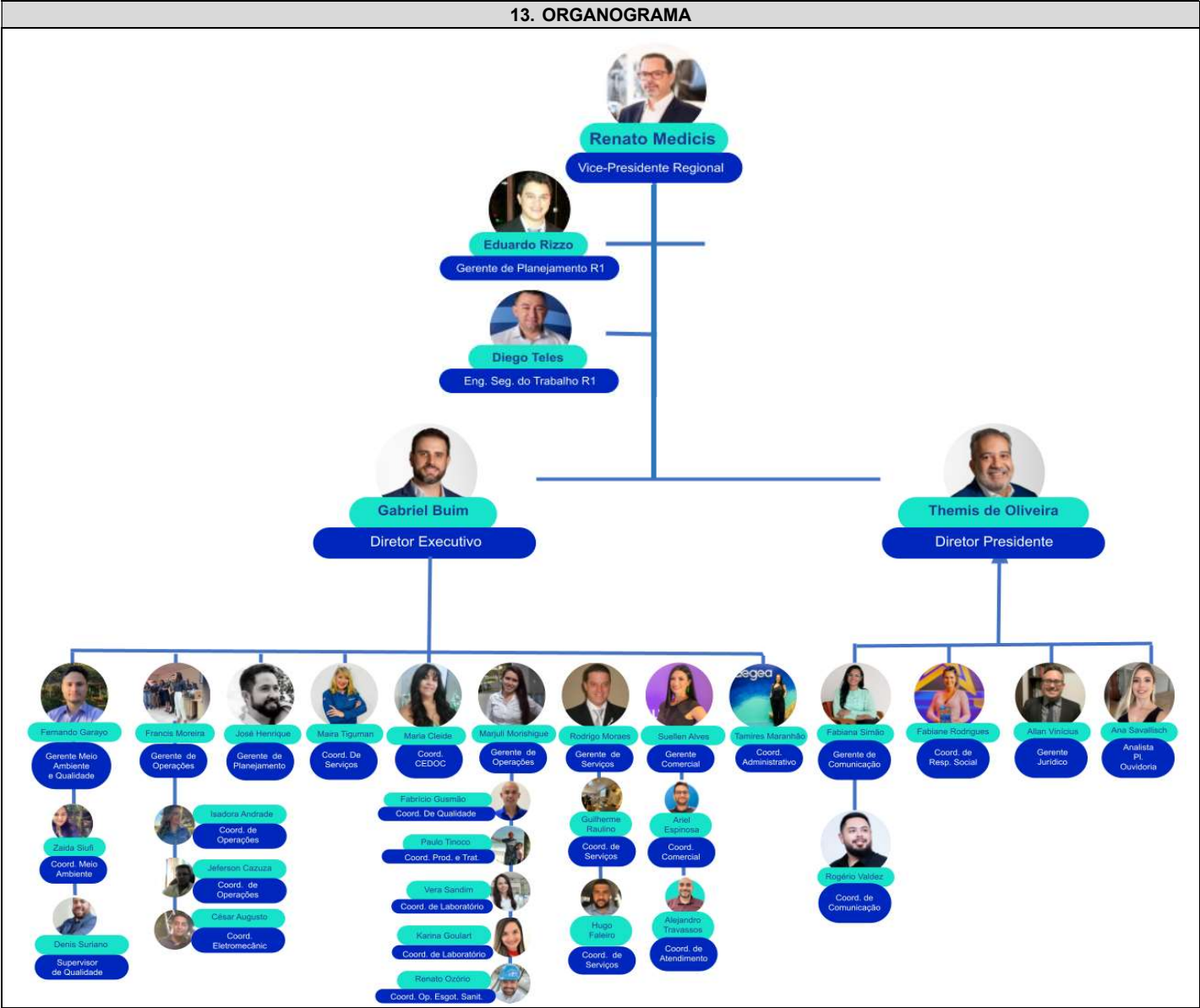
Fontes ou origem

Indicadores econômico-Financeiros (8.1)	1. Concessionária Águas de Nova Friburgo (CANF): segunda mais bem colocada entre as organizações reconhecidas pelo PNQS 2023 em relação ao indicador IFn20 (a própria AG foi a primeira colocada em 2023). 2. Concessionária Águas de Niterói (CAN): empresa privada mais bem colocada entre as organizações reconhecidas pelo PNQS 2023 em relação ao indicador IFn05. 2. Média truncada dos valores relatados pelas vencedoras do PNQS 2023.
Indicadores ambientais (8.2)	1. Referências teóricas (melhor resultado possível). 2. Média truncada dos valores relatados pelas vencedoras do PNQS 2023.
Indicadores sociais (8.3)	Média truncada dos valores relatados pelas vencedoras do PNQS 2023.
Indicadores relativos a clientes e ao mercado (8.4)	Média truncada dos valores relatados pelas vencedoras do PNQS 2023.
Indicadores relativos a Pessoas (8.5)	1. Sabesp Guarulhos: segunda mais bem colocada entre as organizações reconhecidas pelo PNQS 2023 em relação ao indicador IPe04 (a própria AG foi a primeira colocada em 2023). 2. Média truncada dos valores relatados pelas vencedoras do PNQS 2023.
Indicadores relativos a Processos (8.6)	1. Concessionária Águas de Nova Friburgo (CANF): organização mais bem colocada entre as reconhecidas pelo PNQS 2023 em relação ao indicador ISp24a. 2. Ranking do Saneamento do Instituto Trata Brasil 2024. 3. Média truncada dos valores relatados pelas vencedoras do PNQS 2023.

11. DESAFIOS E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES

Em conformidade com o último Planejamento Estratégico (2021/2025) foram definidos os principais desafios para o quinquênio, com destacar para: (i) Restabelecer bom relacionamento poder concedente e demais stakeholders; (ii) Relacionamento com Agência: possível mudança na diretoria que termina o segundo mandato em janeiro de 2021; (iii) Renegociação dos débitos municipais; (iv) Aprovar/buscar reequilíbrios contratuais; (v) Repactuar o cronograma das obras de esgotamento sanitário; (vi) Buscar alternativas tarifárias para o poder público; (vii) Mitigar e/ou eliminar as causas de processos judiciais; (viii) Estabelecer a perenidade da concessão (serviços de alta qualidade, experiência singular no relacionamento com o cliente, desenvolvimento de ações socioambientais, etc); (ix) Atuar na formação de lideranças e na retenção de talentos; (x) Reduzir os custos operacionais (Novas tecnologias, melhorias de processos, aumento de produtividade, etc.); (xi) Mitigar e/ou eliminar riscos operacionais; e (xii) Aumentar a adesão de novos clientes.

12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO	
Ano	Fato relevante
2024	Participação da AG no Ciclo 2024 do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) – AMEGSA ESG Nível III.
2023	Reconhecimento da AG com o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) – Ciclo 2023 – AMEGSA ESG Nível II – Ouro.
2022	Prêmio “Casos de Sucesso e Inovação & Tecnologia”, do Instituto Trata Brasil, pelo Programa de Redução de Perdas da AG.
2022	Reconhecimento da AG com o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS) – Ciclo 2022 – AMEGSA Clássico Nível I.
2022	Reconhecimento GPTW: melhor empresa do saneamento do ranking “Lugares Incríveis para Trabalhar”.
2021	Recertificação do SGQ de acordo com a norma ABNT NBR NBR ISO 9001:2015.
2020	Implantação do sistema remoto de trabalho (enfrentamento à pandemia), com a manutenção do quadro de colaboradores.
2020	Implementação de novos canais digitais de relacionamento com os clientes.
2019	Início do Projeto MOA – Modelo Operacional Aegea.
2018	Certificação do SGQ de acordo com a norma ABNT NBR NBR ISO 9001:2015.
2016	Acreditação dos Laboratórios de CQ pelo INMETRO/CGCRE de acordo com a norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005 (vigente à época).



14. REDES INTERNAS		
Grupo	Áreas e Partes Interessadas Integrantes	Coordenador(a) do grupo
Grupo Gestor	DP, DE, Gerentes de Processos (Operações, Comercial, Tratamento, Meio Ambiente e Qualidade, Planejamento, CCO), Coordenadores e Supervisores.	Alta Direção (DP e DE)
Análise Crítica do SGQ	DP, DE, Gerentes de Processos, Coordenadores e Supervisores.	Supervisor da Qualidade
Apresentação de resultados	Alta Direção, Gerentes de Processos, Coordenadores, Supervisores e líderes de processo.	Coordenador de Planejamento
Grupo Voluntariados	Colaboradores voluntários.	Coordenadora Social
Projeto Afluentes	Colaboradores que interagem com as lideranças comunitárias de Campo Grande, sob o comando da equipe da Coordenação Social da AG.	Coordenadora Social
Grupo de Trabalho (foco em melhorias)	Facilitadores dos processos por demanda.	Gestores dos processos

1 LIDERANÇA



1.1 Desenvolvimento da cultura

1.1.a. Estabelecimento de valores e princípios e padrões de conduta

Em 2010, a ÁGUAS GUARIROBA S.A. (AG) teve seu controle acionário assumido pela Aegea Saneamento e Participações S.A. Na Aegea e suas empresas, o estabelecimento e a revisão dos valores, princípios e padrões de conduta focam em um relacionamento ético com as diferentes Partes Interessadas (PI's) pertinentes. A metodologia participativa, adotada para construção da missão, visão e valores, conta com os executivos corporativos da Aegea e de suas empresas, responsáveis diretos pela redação e posterior disseminação desses valores e princípios. Nesse contexto, a AG adota integralmente os valores e princípios organizacionais da holding citados no item 2 – Propósito – do Perfil deste SG. Os valores e princípios atuam como fatores estruturantes do Planejamento Estratégico (PE) da holding e de suas empresas, formulado e desdobrado a cada cinco anos (ver CE 2), enfatizando, entre outros pontos, o compromisso com o desenvolvimento sustentável. Dessa forma, a Aegea assegura que todos os processos e estratégias globalmente definidos sejam pautados pelos mesmos ideais e cheguem às suas empresas (AG inclusive). A versão atual do PE engloba o período de 2021 a 2025. A revisão dos valores e princípios a cada ciclo permite que seja cumprida a finalidade de seu estabelecimento, ao mesmo tempo em que reforça seu conhecimento pelas PI's pertinentes (internas e externas), otimizando sua disseminação de forma direta, ágil e efetiva por intermédio de diversos meios e plataformas digitais adotados, em substituição a formas antigas de divulgação (exemplo: intranet e site, em substituição ao uso de e-mails). Em sintonia com os valores e princípios, os talentos/arquétipos definidos pela Aegea têm papel fundamental e são elementos que traduzem o modelo de operar da holding e de suas empresas, bem como crenças, ambições e cultura organizacionais. São eles: (i) Embaixadores da Saúde; (ii) Mestres em Brasicidades; (iii) Profissionais Além da Conta; (iv) Engenheiros da Ordem; e (v) Agentes da Dignidade (ver Mandala em 1.1.b). Internamente à AG, a comunicação dos valores e princípios organizacionais é realizada de várias formas, como, por exemplo, as reuniões gerenciais, as reuniões anuais de análise crítica (RAC's) e eventos dos quais participam colaboradores dos diversos níveis hierárquicos da empresa, onde esses conceitos são reforçados. Além disso, dentre os canais disponíveis para disseminação de valores e princípios, destacam-se os digitais, entre os quais: o site da AG; intranet; SE Suite (plataforma web para gestão de documentos); Código de Conduta – Colaboradores (versão janeiro/2022, acesso por meio do site <https://www.aegea.com.br/compliance/>). Especificamente em relação às PI's externas, essa disseminação é realizada por meio do Código de Conduta – Parceiro de Negócio (versão julho/2022, no mesmo link). Nos últimos dois anos, as inovações recentes relativas a esses canais de comunicação levaram a uma nova otimização do processo. Sua proatividade reside na tempestividade do processo de estabelecimento e comunicação dos valores, princípios e padrões de conduta, dentro da relação com cada PI pertinente, antecipando qualquer dúvida ou dificuldade com relação ao seu entendimento e estabelecendo canais de comunicação para eventuais necessidades de apoio à sua compreensão. Exemplo dessa antecipação a problemas no processo de estabelecimento e disseminação de valores, princípios e padrões de conduta é a solução de dúvidas e/ou esclarecimentos de pontos, que pode ser realizada por meio das interações dos líderes da AG diretamente com os públicos-alvo dessa disseminação. Para assegurar essa postura proativa, o time de gestores da AG, responsável por essa comunicação, é composto por seu Diretor Presidente (DP), Diretor Executivo (DE), Gerentes e Coordenadores (detalhes sobre o exercício da liderança, ver item 1.3.a adiante). Outra inovação que merece destaque, por permitir resultados extraordinários na disseminação da cultura organizacional foi a realização, a partir de 2024, da Jornada da Cultura Aegea, com jogos empresariais e outras atividades lúdicas, que aconteceram na festa do Dia do Trabalhador. Nessa nova abordagem, até então inédita em toda a holding, foi possível mensurar, por meio de indicador, o grau de absorção do conteúdo divulgado nessas atividades, atingindo-se um patamar reconhecimento de 93% (4,65 pontos em uma escala até 5) sobre a importância das atividades realizadas para a compreensão da Cultura Aegea.

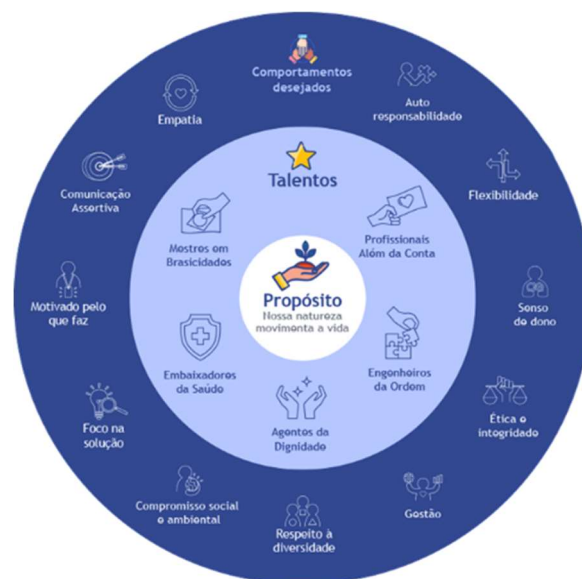
Na busca por transparência e ética em suas atividades e relações, bem como para assegurar a conformidade e integridade corporativas em todos os seus negócios, desde o início de suas operações, a Aegea desenvolve políticas que sustentam os padrões de comportamento esperados e alinhados com seus valores e princípios. Todas as políticas e procedimentos exigem que os colaboradores, fornecedores e parceiros atuem de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis ao negócio e às diretrizes internas da holding e suas Concessionárias. Nesse contexto, o Programa de Compliance é conduzido pela Diretoria de Integridade, que se reporta diretamente ao Conselho de Administração (CA) da Aegea. A Diretoria conta com o apoio de um Grupo de Gestão de Ética, que tem a responsabilidade de avaliar e acompanhar as eventuais investigações. Este Grupo assume a tarefa de garantir a idoneidade de todo o processo realizado por um Grupo Apurador. Os pilares de atuação da área de Compliance da holding são: (i) Prevenção (Pilar mais importante, além de verificar os riscos iminentes ao negócio, está atrelado ao estabelecimento de políticas e procedimentos que contam com o apoio de comunicações e treinamentos constantes para colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios); (ii) Deteção (As suspeitas relatadas são apuradas com a finalidade de esclarecer os fatos e promover a verdade, sendo o processo conduzido com completa confidencialidade e respeito aos envolvidos); e (iii) Correção (Como consequência direta do segundo pilar, as falhas identificadas ou as possíveis atitudes inadequadas devem ser corrigidas imediatamente e, quando cabível, uma medida disciplinar é aplicada). Desde 2012, em ciclos de aprimoramento contínuo, as diretrizes de conduta encontram-se formalizadas por meio do Código de Conduta (já citado acima em seus dois atuais formatos), disseminado por todas as suas empresas (AG inclusive). Naquele mesmo ano foi implementado o Canal de Ética. Em um novo ciclo de aprimoramento em 2017, foi criada a Diretoria de Integridade, responsável pela implementação do Programa de Compliance. Em nova rodada de melhoria, o Código teve uma atualização em 2022, tendo sido totalmente remodelado em sua identidade visual, como forma de torná-lo mais interessante para ser assimilado por colaboradores, terceiros de demais PI's. A prática de combate à corrupção também vem passando por etapas de aprimoramento, como, por exemplo, a elaboração, implementação, manutenção e melhoria de Diretrizes Organizacionais (DO's) sobre o tema. Um exemplo dessas diretrizes é a DO003-GIT99 – “Política de Relacionamento com o Poder Público”, na qual está explícita, entre outros pontos, a determinação de que todos os

Presidentes e demais executivos das empresas da Aegea (AG incluída) registrem sempre as reuniões e encontros realizados com agentes públicos. Um outro exemplo de diretrizes definidas para assegurar a integridade das relações da Aegea e suas empresas com as demais PI's pertinentes é a DO012-GIT99 – “Política de Doações, Contribuições e Patrocínio”. Ainda dentro do contínuo aprimoramento da prática de combate à corrupção, em dezembro de 2018, o Sistema de Gestão de Compliance e Antissuborno da Aegea obteve sua certificação de acordo com a norma ABNT NBR ISO 37001:2017 – “Sistemas de gestão antissuborno — Requisitos com orientações para uso”. A primeira recertificação do Sistema ocorreu em 2021. Ao longo dos anos que compõem o quinquênio 2021/2015, o estabelecimento e a disseminação de valores, princípios e padrões de conduta vêm passando por contínuas otimizações, com o uso intensivo de tecnologia digital (uso inovador, abrangente e, até então, inusitado das mídias sociais, que não eram utilizadas com esse fim). Com seu uso, a prática obteve resultados muito mais satisfatórios, sendo possível, por exemplo, atingir todos os grupos de interesse da AG: chegou-se a um indicador de efetividade de 100% dos colaboradores internos e das PI's mais importantes. São adotadas inserções em rádio e televisão, uso da intranet e outros meios, facilitando o acesso rápido a esses elementos por parte dos públicos interno e externo, conferindo agilidade no acesso aos respectivos conteúdos, assegurando tempestividade e abrangência em sua disseminação. Além de tudo isso, para facilitar a divulgação dos padrões de conduta adotados pela Aegea e suas empresas (a AG inclusive) em suas relações com todas as PI's, desde 2022 o Código de Conduta Aegea é divulgado externamente por meio do portal da holding na web, conforme citado acima, bem como apresentado, no momento de consultas e solicitações de propostas, aos fornecedores e prestadores de serviço com os quais a Aegea e suas empresas fazem negócios. Em todo esse contexto, é importante destacar o papel do Canal de Ética da Aegea, destinado a colaboradores, fornecedores, usuários, autoridades, servidores públicos e demais PI's com as quais as empresas do grupo Aegea se relaciona. Dedicado a apurar fatos relacionados a eventuais irregularidades ou comportamentos inadequados na condução dos negócios ou das atividades sociais, em nível empresarial ou profissional, o Canal é a forma mais eficiente de identificação dos desvios em relação ao Código de Conduta e às leis. Todas as denúncias são tratadas de forma independente, confidencial e sigilosa, não trazendo qualquer exposição ao relator. O Canal terceirizado é acessível 24x7, pelo telefone 0800-648-6301 e por meio da página <http://www.contatoseguro.com.br/aegea>. A Diretriz Organizacional DO016-GIT99 – “Política Canal de Ética” – estabelece a forma de atuação do Canal e de tratamento de denúncias, estando disponível para consulta na web. Além da certificação acima citada, uma outra forma de avaliação da efetividade do processo de gestão é realizada por meio da utilização do MEGSA ESG e da participação da AG nos ciclos anuais do PNQS (desde 2022). Especificamente em relação ao tema, há um indicador que avalia as ocorrências de violação ao Código, gerenciado pela Diretoria de Integridade da Aegea.

1.1.b. Promoção de mudanças culturais

O processo de promoção da cultura organizacional e suas mudanças na AG vem sendo fortalecido e otimizado nos últimos dois anos por meio dos talentos/arquétipos citados em 1.1.a. No âmbito da Cultura Aegea, um ciclo de inovação substituiu, em 2022, os então denominados comportamentos observáveis por onze comportamentos desejados, que se relacionam diretamente com os cinco talentos/arquétipos e com as competências organizacionais por meio da Mandala (ver figura ao lado), na qual os aspectos da Cultura Aegea encontram-se identificados. Essa sintonia entre os três conceitos (cultura, talentos e comportamentos) trouxe uma forma nova e inusitada de alinhá-los, facilitando sua identificação e sua disseminação pela força de trabalho da AG, tendo ao centro o Propósito da Aegea, reforçando os aspectos funcionais que levam ao alcance dos resultados esperados e à prática cotidiana dos valores e princípios. Nesse contexto, as mudanças culturais, necessárias à constante evolução dos processos da AG, são implementadas com foco em atender a cada finalidade, de forma proativa e efetiva, utilizando-se para tanto de canais

que privilegiem a comunicação direta e positiva com os colaboradores envolvidos, em ciclos contínuos de otimização pelos quais vem passando a prática nos últimos dois anos. Um claro exemplo da promoção de mudanças nesse contexto é a implementação da gestão ágil de projetos voltados ao aprimoramento e inovação de produtos, serviços e processos da AG (maiores detalhes no CE 5), aproveitando um dos aspectos funcionais mais evidentes na Concessionária: o “senso de dono” de seus colaboradores. Por outro lado, por se inserir em um segmento de atuação muito dinâmico e sob constante pressão, um fator disfuncional que foi detectado pela AG e que vem sendo tratado é o foco nas ações de resoluções imediatas de problemas do dia a dia (o que é positivo), em detrimento de um maior planejamento de processos e atividades (o que pode se tornar um problema mais adiante). Com o objetivo de detectar e aproveitar os aspectos funcionais e mitigar proativamente os disfuncionais (antes que estes impactem negativamente a gestão de mudanças), a área de RH da AG, com o apoio da Gerência Regional de Pessoas da Aegea, busca identificar esses aspectos a partir dos resultados de pesquisas de clima (ver CE 6) e de informações decorrentes de processos da gestão de pessoas, priorizando e implementando as ações necessárias. Isso tudo facilita a implementação de grandes mudanças de forma participativa e colaborativa (vale de novo citar, como exemplo, a implantação de ferramentas digitais e da metodologia ágil para projetos de melhoria e inovação). As variações nos resultados entre as pesquisas de clima de um ano para o outro são um claro indicativo da efetividade da mitigação de aspectos disfuncionais). Todo esse processo se dá em ambiente digital, com o apoio inovador



oferecido por plataformas corporativas utilizadas pela AG, das quais a Academia Aegea é uma delas (detalhamento nos CE's 5 e 6), da mesma forma que as Salas Ágeis da AG (ver CE 5).

1.2. Governança

1.2.a. Estruturação da governança e continuidade

A definição das diretrizes de governança e gestão de riscos na Aegea e em suas empresas (a AG inclusive) é atribuição da Diretoria de Auditoria, Riscos e Controles Internos (DARC), que se reporta diretamente ao CEO e ao CA, via Comitê de Auditoria, e contando com o apoio de auditoria externa (Ernst & Young – EY). A DARC é formada por duas gerências: a Gerência de Riscos e Controles Internos e a Gerência de Auditoria Interna. Como forma de aprimorar as práticas relativas ao tema, nos últimos três anos foram elaboradas e publicadas duas Diretrizes Organizacionais da Aegea: DO001-DRC99 – “Política de Atuação da Diretoria de Auditoria, Riscos e Controles Internos” e DO003-DRC99 – “Política de Gestão de Riscos”. A primeira delas apresenta o conceito de Governança Corporativa (GC) e seus princípios conforme IBGC (Integridade – Equidade – Responsabilização (Accountability) – Transparência – Sustentabilidade), bem como sua relação com as áreas de Compliance e com a DARC. Já a segunda estabelece a metodologia de gestão de riscos adotada pela Aegea e diretrizes gerais para a elaboração de sua análise e avaliação, bem como reforça o conceito de GC e sua relação com as áreas de Compliance e com a Diretoria da holding. Ambas atuam de forma integrada com outras políticas e diretrizes da Aegea e endereçam temas como as melhores práticas de governança praticadas no mundo e o desenvolvimento sustentável, especialmente importante no segmento do saneamento.

Nos últimos anos o processo de governança foi otimizado por meio da revisão e do aprimoramento constante das diretrizes acima citadas e de outros instrumentos, fazendo com que fossem adotadas ferramentas digitais em todas as etapas do processo, do planejamento ao controle, passando pela operacionalização da gestão e mapeamento dos riscos e da realização das auditorias. Inovações em sua aplicação vêm sendo implementadas desde então, permitindo aos gestores do processo realizá-lo de forma íntegra e efetiva (monitoramento por meio do indicador de cumprimento do cronograma de auditorias nas unidades da Aegea). A efetividade do processo também pode ser percebida pela eficácia dos instrumentos adotados pela Aegea e pela AG, confirmada pela ausência de denúncias e processos importantes relacionados à governança e aos riscos do negócio e aos reconhecimentos externos obtidos em relação a esse mesmo tema (ver 1.2.b). A continuidade dos negócios é tema, desde 2017, da atual versão do “Manual de Melhores Práticas em Gestão de Crise – Aegea” (MG001-CMN99-00), diretriz corporativa elaborada e mantida pela DARC, que orienta as Concessionárias da Aegea em casos de desastres, conflitos, epidemias e outros eventos que possam levar à ruptura da ordem natural dos negócios. O Manual trata de todos os passos envolvidos na gestão de uma crise, desde a pré-crise, a formação de comitês e definição de infraestrutura e recursos, até as formas para lidar com situações sensíveis, diretrizes de comunicação, fluxos de atividades e atribuições de responsabilidades.

1.2.b. Controle de riscos e conformidade

Atribuição da DARC, todos os riscos referentes aos negócios e processos da Aegea e de suas empresas são identificados, reconhecidos, classificados e avaliados por meio de sua alocação em uma matriz (mapa de calor), entre os eixos probabilidade e impacto, e classificados entre aceitáveis, gerenciáveis, mitigáveis ou intoleráveis. Na Aegea e na AG, os riscos são separados em categorias: (i) riscos de compliance; (ii) políticos; (iii) legais; (iv) financeiros, contábeis e fiscais; (v) de tecnologia e sistemas; (vi) ambientais, de saúde e segurança; e (vii) de planejamento e crescimento estratégico. Para cada categoria são listados os tipos de risco e sua descrição (exemplo: a categoria “riscos de compliance” tem como tipos de risco: as fraudes, o relacionamento indevido com o Poder Público, a imagem corporativa, a governança corporativa e as normas internas). De modo geral, o tratamento de riscos pode envolver uma ou mais das seguintes opções: (i) Evitar: decisão de não iniciar ou continuar com atividade que é causa do risco; (ii) Remover: decisão de eliminar as causas de risco; (iii) Reduzir a probabilidade: adoção de medidas de prevenção; (iv) Reduzir o impacto: adoção de medidas de proteção; (v) Compartilhar: decisão de dividir os efeitos do risco (por meio de seguros, por exemplo); e (vi) Reter/assumir: decisão de continuar com o risco, estando ciente de seus efeitos. A metodologia de gestão de riscos segue a legislação brasileira e as melhores práticas internacionais, como, por exemplo, a lei norte-americana de combate ao suborno de funcionários públicos no exterior, o Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), e a lei anticorrupção do Reino Unido, a UK Bribery Act. A Aegea foi uma das vencedoras da premiação do Instituto de Auditores do Brasil, IIA May Brasil 2021, campanha mundial que analisa e reconhece as empresas que mostram, da melhor forma, o valor e a importância da auditoria interna (efetividade evidenciada por meio de reconhecimento externo).

Especificamente em relação à AG e seus processos, desde a adequação de seu SGQ à versão 2015 da norma ABNT NBR ISO 9001, a empresa aplica o conceito de “mentalidade de risco” (risk thinking), que expressa a forma segundo a qual são adotadas preventivamente ações, registradas no SE Suite, para que um potencial problema não ocorra de fato. Na AG, cada risco é avaliado a partir de sua probabilidade e sua severidade, sendo que, para os riscos considerados significativos, são estabelecidas, implementadas e monitoradas medidas de controle (para minimizar as chances de ocorrência desses riscos na prática) e ações de contingência (para situações emergenciais, nas quais as medidas de controle não tenham sido eficazes). A partir da mentalidade de risco, qualquer observação, sugestão ou oportunidade de melhoria que se apresente no dia a dia do SGQ – proveniente de ciclos de análises críticas, observações de auditorias ou de outras fontes de potenciais melhorias – também é analisada e, caso seja considerada pertinente, é inserida na análise e gestão de riscos e oportunidades. No âmbito do “Negócio Águas Guariroba” e sua operação, dentre os riscos mais importantes, podem ser citados: (i) riscos ambientais, que podem levar a prejuízos ao meio ambiente em função das atividades da Concessionária; (ii) externalidades e mudanças climáticas, que podem afetar a operação, a força de trabalho e os ativos; (iii) gestão do Contrato de Concessão e processos judiciais, incluindo ineficiências ou não atendimento a marcos contratuais; (iv) saúde e segurança do trabalho de equipes próprias e terceiras; e (v) riscos relacionados a equipamentos, sistemas e demais ativos

reversíveis, que podem ter uma situação real diferente daquela informada em edital ou Contrato de Concessão. Nesse contexto, além dos riscos listados acima, merecem ainda maior destaque os riscos referentes à disponibilidade de recursos hídricos, especificamente por Campo Grande se localizar em uma região com período acentuado de estiagem. Como forma de enfrentamento ao problema e à mitigação dos riscos associados, o Programa Bacia Monitorada (PBM) foi uma importante inovação implementada em 2019/2020 pela AG, com o objetivo de monitorar ambientalmente a bacia hidrográfica dos córregos Guariroba e Lageado, as duas principais fontes de abastecimento de água da cidade. O Programa é essencial para a adoção de políticas públicas nas duas bacias. Com sua implantação, na bacia do Lageado, por exemplo, os monitoramentos realizados demonstraram um declínio em termos de vazão e qualidade ao longo dos anos, evidenciando os impactos da ocupação urbana. Um dos aspectos relacionados à inovação trazida pelo PBM refere-se ao escopo e à frequência dos monitoramentos, que extrapolam os exigidos pela legislação, provendo dados amplos de toda a evolução ambiental e de uso e ocupação do solo das bacias, a fim de prevenir e se antecipar à fatores adversos como alteração na qualidade da água, sedimentos e alteração de vazão (proatividade e efetividade). Pesquisadores do Laboratório de Hidrologia, Erosão e Sedimentos (HEROS) da UFMS vêm atuando em parceria com a AG para apoiar o monitoramento da bacia, com diversas evidências de sua contribuição. É importante destacar que todo o processo de controle de riscos e conformidade, bem como dos demais aspectos que envolvem documentos do SGQ, é digital e fica salvo em um ambiente virtual (SE Suite), onde os documentos são criados, verificados, aprovados e disponibilizados.

Diante da expansão da Aegea no cenário nacional, visando a implementar melhorias nos serviços prestados por suas Concessionárias e manter constante transparência de informações para suas PI's, a holding investiu recursos para o aprimoramento do software ProJuris, que possibilita o mapeamento, a criação e o desenvolvimento de rotinas de controle do contencioso judicial, arbitral e administrativo, bem como dos riscos a elas associados, com o emprego de Inteligência Artificial (IA). O ProJuris é uma ferramenta web para gestão de demandas e temas relacionados ao Departamento Jurídico, que possibilita que seus usuários incluam informações padronizadas, e, com isso, as disponibilizem à PI's em tempo real. As distribuições são captadas automaticamente pelo robô do módulo Distribuições. Na captação, são inseridas informações objetivas básicas sobre os processos. Nesse mesmo módulo, o robô captura os processos que foram distribuídos em nome das empresas da Aegea, permitindo que o time jurídico tenha conhecimento prévio à sua citação. Os processos capturados chegam com um pré-cadastro, trazendo as cópias do processo sempre que possível e preenchendo algumas informações básicas (número do processo, jurisdição, valor da causa, natureza, tipo de ação, etc.). No entanto, o preenchimento automático das informações básicas pelo robô não exime a obrigação do Jurídico da unidade de revisar as informações e – caso necessário – fazer alterações necessárias em alinhamento com a holding (verificação humana). O robô realiza a leitura de alguns formatos de petições iniciais e consegue identificar se houve pedido liminar/antecipação de tutela, otimizando o processo com essa inovação.

1.3. Exercício da liderança

1.3.a. Interação com as partes interessadas

Desde 2020, as mídias sociais possuem papel importante na proatividade dos canais de manifestação, com destaque para os perfis da AG no Facebook, no Instagram e no LinkedIn. As manifestações que chegam à Concessionária por meio desses canais são integradas e tratadas da mesma forma que ocorre com os demais canais disponíveis, sendo as adversas de maior gravidade acompanhadas pela Direção – especialmente nos casos de clientes (em suas categorias descritas no CE 3 adiante), da PMCG e da AGEREG, bem como de colaboradores e acionistas – e incluem respostas aos seus autores, sempre que necessário (com responsáveis e atribuições da AG definidos no MG001-CMN99-00, citado em 1.2.a). O pleno uso desses canais confere à comunicação com as PI's um forte componente digital, além do que permite à AG antecipar-se a situações complexas no relacionamento com tais partes (exemplo: antecipação de demandas da PMCG e seu alinhamento com as frentes de trabalho da Concessionária). Da mesma forma, o papel da Central de Documentação (CEDOC), que recebe os comunicados externos e direciona para o responsável pela tratativa com cada PI, garante agilidade e efetividade da comunicação com essas partes. A comunicação institucional da AG propicia informações atualizadas e relevantes aos seus públicos-alvo, sendo possível verificar o alcance das mensagens disponibilizadas.

Em 2020, quando da formulação de sua Estratégia para o quinquênio 2021/2025, a Aegea, em um ciclo de inovação da prática, introduziu em seu modelo organizacional a criação das Diretorias Regionais e definiu os papéis dos dois Diretores de suas Concessionárias: DP com atuação voltada aos relacionamentos externos e DE com foco nos processos internos da AG, ambos trabalhando de forma alinhada e sincronizada. No processo de comunicação com as PI's, devem ser destacados os seguintes casos recentes de inovação: (i) a sistematização do pedido de corte asfalto em relação à AGEREG por meio de nova ferramenta digital (desde 2022), o que levou à melhoria no atendimento aos padrões de qualidade na prestação de serviços; (ii) a proatividade dos grupos de WhatsApp, agilizando OS's prioritárias, também no relacionamento com a Agência (desde 2021); (iii) os canais digitais de atendimento disponíveis a clientes e órgãos de defesa do consumidor (desde 2020); (iv) a presença de colaboradores da AG nos pontos de atendimento desses órgãos (exemplo: PROCON, desde 2022); e (v) a sistematização, por ferramenta digital, da tratativa entre a AG e a Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos (SISEP) para análise e liberação de corte asfáltico em vias recém pavimentadas, o que reduziu o prazo para liberação da execução dos serviços em até dez dias úteis (que ocorre atualmente em até três dias).

Dois dos fatos relevantes mais recentes, comunicados pela Direção da AG a seus respectivos públicos-alvo, são: (i) o Programa Escolas Saneadas (público-alvo: população campo-grandense) e (ii) o avanço de nove posições da AG no Ranking Nacional de Saneamento de 2024 – Instituto Trata Brasil – chegando à 17ª posição em nível nacional e à 2ª posição entre as capitais (público-alvo: todas as PI's).

O quadro a seguir resume as formas de interação das lideranças com as PI's mais importantes.

Parte interessada	Liderança da AG	Principais interações, agendas planejadas e canais de manifestação	Objetivos das principais Interações
PMCG e AGEREG	DP	Reuniões de trabalho com o Prefeito e servidores da Agência. Reuniões técnicas com secretarias municipais. Participação em eventos oficiais da PMCG. Participação em campanhas específicas ligadas ao saneamento.	Estreitamento do contato com a PMCG. Prestações de contas sobre os serviços dentro do escopo do Contrato de Concessão. Atendimento aos prazos de serviços (Regulamento). Atendimento às ouvidorias.
Clientes e órgãos de defesa do consumidor	DP e Gerente Comercial	Visitas institucionais a Grandes Clientes. Participação direta nas ações junto a potenciais grandes clientes. Reuniões eventuais com clientes residenciais e comerciais. Respostas a ofícios e demais formas de comunicação com órgãos como o PROCON, o Reclame Aqui e outras entidades.	Identificação de necessidades e expectativas não atendidas dos vários grupos de clientes. Atendimento diferenciado a potenciais grandes clientes (empreendedores, construtoras, indústrias). Encaminhamento de eventuais reclamações e/ou sugestões.
Sociedade	DP e Coordenador Social	Visitas a comunidades do município. Programa Afluentes e outros programas/projetos voltados à responsabilidade socioambiental (ver descrição do CE 4 deste SG). Participação em eventos comunitários, encontros com lideranças e ações socioambientais.	Aproximação da AG a uma parte específica de seus clientes e potenciais clientes, criando um vínculo de confiança entre as partes. Construção conjunta de ações socioambientais.
Acionistas, CA e Diretoria Aegea	DP e DE	Reuniões periódicas com a Direção da Aegea.	Participação na definição das diretrizes corporativas da Aegea. Prestação de contas à Diretoria, ao CA e aos acionistas.
Força de trabalho	Todos os gestores da AG	Encontros com as áreas administrativas e operacionais, acompanhamento de serviços realizados e atuação estratégica para o cumprimento dos objetivos. Reuniões para acompanhamento das atividades. Suporte nas questões de gestão de pessoas.	Promoção de um ambiente motivacional aos colaboradores, por meio da aproximação com as lideranças da AG. Compreensão da realidade dos diversos processos do dia a dia da empresa. Avaliação e solução de problemas.
Fornecedores e prestadores de serviços	Gerentes das áreas operacionais	Contatos com prestadores locais de serviços críticos, conforme a necessidade.	Conhecimento da situação da prestação dos serviços por parte dos terceiros. Adoção de medidas mitigadoras para fazer frente a riscos.

1.3.b. Tomada de decisão

A cada ciclo de desdobramento do PE da Aegea para a AG, as principais decisões estratégicas são tomadas, de forma colegiada, no nível mais alto de sua Direção (DP, DE, Gerentes e Coordenadores), tendo como base o planejamento plurianual aprovado pelo Conselho de Administração da Aegea. Definidas as decisões estratégicas por parte da Aegea, as Vice-Presidências e Diretorias da holding são responsáveis por comunicá-las às empresas. Dessa forma, o PE é desdobrado para a AG (vide CE 2), facilitando a tomada e o acompanhamento das decisões estratégicas e táticas da empresa, dentro de um processo enxuto e focado em seus objetivos. Ferramentas digitais desempenham papel fundamental no apoio à tomada de decisão por parte dos gestores da AG, com destaque para o sistema IBM Cognos TM1, plataforma de planejamento corporativo com soluções para elaboração e acompanhamento de budgets, forecasts e planejamento, bem como aplicações analíticas e de reporting. Desde 2017, o Cognos permite colaborar em planos, orçamentos e previsões, apoiando diretamente a tomada de decisões e seu acompanhamento, incluindo análise de dados e criação de modelos, refletindo um ambiente de negócios em constante evolução. Desde 2022, painéis de Power BI, digitais e inovadores, vêm tornando a tomada de decisão mais ágil e consistente nos últimos três anos, permitindo a todos os setores acompanhar o cumprimento de objetivos e metas, o comportamento dos indicadores em tempo real e aspectos de produtividade da equipe, podendo levar a pequenos ajustes estratégicos que corroboram para atingir as metas. O monitoramento pari passu permite a antecipação a problemas, que são prontamente detectados quando de sua ocorrência. Dessa forma, os painéis e as funcionalidades do BI ajudam a monitorar métricas de desempenho e a alinhar recursos e iniciativas com os objetivos estratégicos da holding, bem como cenários e eventos do mercado local. Isso inclui o monitoramento dos compromissos firmados a partir das decisões tomadas, colaborando para sua implementação correta e tempestiva e em alinhamento com os princípios e valores organizacionais, assegurando a otimização do processo, bem como sua proatividade e efetividade, este último aspecto analisado por meio do acompanhamento dos compromissos e sua forma de cumprimento.

2 ESTRATÉGIAS

CENTRO DE CONTROLE DE OPERAÇÕES



2.1. Manutenção de estratégias sustentáveis

2.1.a. Definição da esfera de influência e objetivos

De acordo com a norma ISO 26000:2010 – “Responsabilidade Social”, esfera de influência é “*gama/extensão das relações políticas, contratuais, econômicas ou outras, por meio da qual uma organização tem a capacidade de afetar as decisões ou atividades de indivíduos ou outras organizações*”. Devido ao caráter técnico específico da modalidade de concessão plena dos serviços de água e esgoto, a esfera de influência da AG é muito bem delineada. Desde a passagem de seu controle acionário para a Aegea, a AG desdobra para sua realidade a Estratégia definida de forma corporativa pela holding. Com o aprimoramento da prática ocorrido em 2020, início do atual ciclo estratégico, foram definidas as grandes diretrizes que vêm servindo como base para as ações da holding e suas empresas nos cinco anos de sua vigência. O processo de desenvolvimento do PE da Aegea é conduzido, de forma corporativa e participativa, por meio da atuação de seus principais executivos (CEO, Vice-Presidentes e Diretores), tendo contado, naquele ano de 2020, com o apoio do BCG – Boston Consulting Group. O resultado da formulação estratégica foi condensado em cinco pilares, sintetizados na figura abaixo.



A partir da formulação estratégica a cada ciclo de PE, a AG desdobra as grandes diretrizes estratégicas definidas corporativamente pela Aegea, de modo a definir quais serão os objetivos e as metas que deverão ser atingidos pela Concessionária, com vistas ao cumprimento com as estratégias corporativas no horizonte estabelecido de cinco anos. Nesse contexto, foram identificadas as vantagens competitivas que propiciam à Aegea se destacar no setor do Saneamento: Know-how em Saneamento + Modelo de Gestão Flexível + Foco em Performance. É importante destacar que o modelo de negócios da Aegea, incluindo a forma de definir sua Estratégia, foi pensado e construído de acordo com as diretrizes e os conceitos do International Integrated Reporting Council (IIRC). Em seu âmbito, a AG, assim como as demais empresas da holding, revisita a Estratégia a cada ano dentro do quinquênio, visando a detectar necessidades de ajustes na Estratégia desdobrada para sua realidade. As PI's da esfera de influência da AG são contempladas nessa revisão, com a identificação de suas demandas e anseios, buscando levantar oportunidades e ameaças no âmbito de seus relacionamentos com a Concessionária, analisadas conforme descrito no item 2.1.b a seguir. A análise colegiada, realizada a cada ano, permite às lideranças da AG alinhar as transformações pelas quais passa o Saneamento, bem como a ratificação (ou a retificação) de objetivos e indicadores específicos e sua compatibilização com valores e princípios organizacionais, incluindo o direcionamento para temas como o saneamento ambiental integrado (em parceria com outros players locais, como a PMCG, por exemplo), a universalização dos serviços e o desenvolvimento sustentável. Todas as etapas de formulação e revisão do PE a cada ano são realizadas de forma otimizada e focada em sua finalidade, antecipando-se aos desafios de cada novo ano. Todas as informações a esse respeito são compiladas e tratadas em ferramentas digitais (exemplo: Power BI). A efetividade da prática é evidenciada pelos principais indicadores estratégicos e de negócio da AG, que demonstram o cumprimento, ano a ano, dos objetivos e das metas firmadas entre Aegea e AG.

2.1.b. Mapeamento e tratamento de forças externas

Ao longo do período de vigência do PE atual, as lideranças e profissionais mais sêniores da AG anualmente revisam as forças externas que facilitam ou dificultam suas ações para o cumprimento com as estratégias definidas corporativamente e o atendimento dos objetivos específicos da Concessionária. O processo de formulação estratégica levou à construção de cenários. Para o desenho dos cenários, foram considerados dados e informações de diversas fontes externas, dentre as quais merecem destaque: dados e informações fornecidas pelo BCG; análises políticas de institutos e especialistas; dados de instituições que analisam as tendências macroeconômicas (por exemplo: FGV); dados de entidades de classe (ABCON/SINCON, ABIMAQ, ABINEE); e agências, autarquias, sistemas e outros órgãos do Governo Federal (ANA, ANEEL, CONAMA, IBAMA, SNIS). Dessa análise de fatores externos, a formulação do PE 2021/2025 levou à definição de um resumo das principais tendências e incertezas críticas. No desdobramento do PE para a AG, esses dados e informações foram utilizados na reflexão realizada por seus gestores quando do estabelecimento dos objetivos, indicadores e metas para a Concessionária, consolidada em planilhas e gráficos digitais. Revisitadas todos os anos e dentro de uma perspectiva de curto e longo prazo (um ano à frente e 2025, respectivamente), as forças impulsoras e restritivas do ambiente externo à AG são então consideradas nas análises anuais de seus objetivos, indicadores e metas específicos para cada exercício que se inicia. As ameaças mais relevantes atualmente consideradas pela AG são: (i) eventos climáticos, crise hídrica (estiagem), ciclones, contaminação de lençol freático ou de captações superficiais; (ii) descumprimento de cláusulas do Contrato de Concessão; (iii) possibilidade de indisponibilidade de insumos e materiais; e (iv) rotatividade de colaboradores, em função de novos negócios da Aegea pelo Brasil. A primeira das ameaças citadas tem impactos econômicos e socioambientais diretos nas operações da AG. Já as oportunidades mais importantes são: (i) universalização dos serviços de esgotamento sanitário e possibilidade de repactuação de suas metas; (ii) a adoção de ferramentas tecnológicas que permitam a otimização de processos, a implantação do Centro de Controle de Serviços e a busca pela eficiência energética nas operações da AG; e (iii) aproveitamento do lodo das estações de tratamento e dos resíduos retirados de valas abertas para implantação/manutenção de redes. Em termos de impactos sociais, ambientais, econômicos e de governança mais relevantes estão: (i) as dificuldades inerentes à implementação de ações decorrentes da agenda ESG (ameaça); e (ii) a ampliação dos serviços de coleta e tratamento de esgotos (oportunidade). Dentre as informações consideradas na análise do ambiente externo e suas respectivas fontes citadas acima, é importante destacar o papel do Contrato de Concessão assinado com a PMCG, que traz periodicamente requisitos adicionais associados aos serviços concedidos (evolução dos marcos contratuais

a atender, bem como demandas pontuais apresentadas e a integração da AG com frentes de atuação da PMCG). Esses requisitos adicionais são prontamente considerados na avaliação realizada pela Concessionária em relação a planos oficiais do Poder Concedente e de órgãos ambientais referentes ao saneamento integrado. Também merecem destaque as contribuições das redes externas das quais a AG faz parte (para maiores detalhes, ver item Perfil deste SG), consideradas na análise dos fatores externos que impactam a revisitação anual do PE da Aegea desdobrado para a AG, especialmente no que se refere à identificação de novas oportunidades para o aprimoramento do relacionamento da empresa com seus clientes, já que as redes externas são canais de diálogo abertos para receber sugestões, reclamações e indagações dos diversos grupos de clientes. A maior proximidade com as redes externas vem, nos últimos anos, inovando como a AG consolida e trata as forças externas, já que a Concessionária compila e trata dados e informações obtidas nesse relacionamento, podendo cruzar dados georreferenciados e planos de crescimento do município e das empresas de Campo Grande. Deve ser dado destaque a dados e informações externos que dizem respeito à competitividade experimentada pela AG, quando se leva em consideração o ambiente de competição ao qual seu negócio está exposto, como, por exemplo, as ameaças, mesmo que pouco prováveis, à continuidade da vigência do Contrato de Concessão e/ou aquelas relacionadas ao surgimento de opções para abastecimento de água (por exemplo, o fornecimento de água de poços a indústrias e grandes comércio) e esgotamento sanitário (por exemplo, a existência de empresas que tratam efluentes industriais oferecendo tratamento de esgoto sanitário de grandes empreendimentos industriais). O mapeamento das forças externas garante a proatividade necessária para que a AG aproveite, de forma antecipada, as oportunidades e mitigue as ameaças detectadas. A efetividade da prática é mensurada indiretamente pelos resultados obtidos pela AG no relacionamento com as principais PI's, especialmente por meio de indicadores de desempenho que expressam os resultados desse relacionamento (por exemplo, cumprimento com os requisitos de parte interessada (RPI's) estabelecidos com a PMCG por meio do Contrato de Concessão: ICm05 e ICm06).

2.1.c. Compilação e tratamento das forças internas

Na análise das forças internas específicas da AG, a gestão dos riscos conduzida sob orientação da DARC, associada à identificação de riscos e oportunidades no âmbito dos processos internos da Concessionária (vide item 1.2.a e 1.2.b) possui um papel preponderante. Todos os riscos citados nesses dois itens são mapeados e considerados, incluídos aqueles relativos aos mananciais e recursos hídricos, aos ativos hidráulicos e eletromecânicos, aos ativos intangíveis, às questões culturais e às necessidades de desenvolvimento de competências específicas. Todos se constituem em itens de análise interna realizada anualmente, também dentro de uma perspectiva de curto e longo prazo, complementando a avaliação realizada na formulação do PE, bem como enfatizando questões específicas relativas à realidade local (especificidades da AG). As forças mais relevantes atualmente consideradas pela AG são: (i) busca constante pelo aprimoramento do relacionamento com as PI's e pela inclusão por meio de projetos sociais (uma das essências do desenvolvimento sustentável e das ações ESG da AG); (ii) busca constante por tecnologias de ponta e inovações; (iii) maturidade da gestão e eficiência operacional; (iv) foco em resultados + qualidade; (v) busca constante pela excelência no atendimento aos clientes; e (v) níveis de cobertura (água e esgoto). As principais fraquezas são: (i) relacionamento com a Promotora; (ii) morosidade dos órgãos municipais competentes; e (iii) aferição do índice de cobertura de esgotamento sanitário. A compilação das forças e fraquezas internas e sua análise, por meio do uso de ferramentas digitais (exemplo: Power BI) é realizada de forma integrada e proativa pelas lideranças, com foco na antecipação de potenciais impactos econômicos, sociais e ambientais que possam ocorrer nos resultados da AG. O mapeamento das forças internas garante que a AG aproveite se antecipe preventivamente a problemas, potencializando suas forças e minimizando suas fraquezas. A efetividade da prática é mensurada indiretamente por indicadores de desempenho que medem os resultados obtidos pela empresa com relação ao crescimento da produtividade de suas equipes e à diminuição da rotatividade da sua força de trabalho. A efetividade da compilação das forças internas e seu tratamento pode ser avaliada pelo constante aproveitamento das forças (destaque para a formação do time de colaboradores) e pela forma como a AG enfrenta suas fraquezas internas (exemplo: aproximação com os órgãos municipais, fortalecida ao longo dos últimos anos).

2.1.d. Consenso estratégico

Desde 2010, a AG vem desdobrando a Estratégia corporativa definida pela Aegea em seus ciclos quinquenais de Planejamento Estratégico. No ano de 2020, com o aprimoramento da prática da holding para formulação de suas estratégias, os temas da universalização do saneamento, dentro das áreas de atuação de suas empresas, e do saneamento ambiental integrado foram levados em consideração no PE atualmente vigente. Na AG, a evolução da prática pode ser evidenciada pela participação, em dezembro de 2020, de todo o seu time de gestores, especialistas e profissionais de maior senioridade no desdobramento do PE para o dia a dia da empresa. O documento "Planejamento Estratégico Guariroba", resultado dessa participação, é formado por diversos tópicos (temas) que levaram ao desdobramento do PE da Aegea a ao consenso estratégico para a AG: (i) panorama do negócio; (ii) marcos contratuais; (iii) oportunidades/pressões; (iv) resumo Base Case; (v) postura estratégica; (vi) planos de atuação; (vii) jurídico/regulatório; (viii) Plano de Negócio – Base Case; (ix) Plano Quinquênio – orçamento; e (x) planos de metas DP/DE. No âmbito do conteúdo de cada um desses tópicos, merecem destaque os temas da postura estratégica definida para a AG: (i) CAPEX Água; (ii) Plano de Estiagem; (iii) CAPEX Esgoto; (iv) Receita; (v) Arrecadação; e (vi) Gestão de OPEX. Nesse contexto, é importante destacar o papel do NAG (Núcleo de Apoio à Gestão), órgão corporativo que dá suporte à AG na análise e revisão de seu Planejamento Estratégico a cada dois anos, apoiando os gestores da Concessionária no alinhamento do PE às constantes mudanças no cenário e na conjuntura do setor do Saneamento. Essa formulação estratégica levou à elaboração da figura apresentada no início da descrição do atendimento deste CE 2, com a relação dos cinco pilares estratégicos, listados na coluna "PE" do quadro a seguir, que também traz os objetivos estratégicos definidos internamente pela AG para o cumprimento com esses mesmos pilares, bem como os principais indicadores do negócio e suas metas para 2024 (curto prazo) e menção a 2025 (longo prazo, ao final do quinquênio).

Pilar/ Estratégias	Objetivo estratégico AG	Indicador do Negócio da AG	Meta 2024 (curto prazo)	Meta 2025 (longo prazo)
Crescimento sustentável	Atingir meta de EBITDA	EBITDA (LAJIDA)	R\$ 699,13 x 10 ⁶	As metas de longo prazo, definidas para a AG para o quinquênio 2021/2025, são consideradas confidenciais, uma vez que refletem diretamente as estratégias traçadas por sua Diretoria para o período. Por essa razão, não são apresentadas neste SG.
	Atingir meta de geração de caixa operacional	Geração de Caixa Operacional	R\$ 524,51 x 10 ⁶	
Disponibilidade de água	Atingir a cobertura física de água conforme marcos contratuais	Atendimento Urbano de Água (ICm05)	100%	
Cobertura de esgoto	Atingir a cobertura física de esgoto conforme marcos contratuais	Atendimento Urbano de Esgoto (ICm06)	87%	
Excelência e eficiência operacional	Garantir a qualidade e a disponibilidade dos serviços prestados com excelência, aliadas à melhoria contínua da eficiência operacional	Indicador de Perdas Totais de Água/Ligação (ISp14)	1% a menos que no ano anterior	
		Índice de Perdas de Água na Distribuição (ISp27)	28%	
		Tratamento de Esgoto – SNIS (ISc10)	100%	
Motivação, atração e retenção de pessoas	Cumprir as metas de EHS	Número de Acidentes Ambientais	0 (zero) acidente	
	Garantir um ambiente favorável ao desenvolvimento e ao crescimento profissional de cada colaborador	Satisfação dos Empregados (IPe04)	> 90%	
		Frequência de Acidentes (IPe05)	12,10 acidentes/1 milhão de HTT	

Os pilares e seus respectivos resultados são analisados em reuniões setoriais (semanais), reuniões interdepartamentais, Reuniões de Análise Crítica (RAC's) e Reuniões de Diretoria (RD's), sempre com o apoio de ferramentas digitais, como, por exemplo, o IBM Cognos (já citado anteriormente) e o Power BI. Com isso, fica facilitada a busca pelo consenso visando ao atendimento dos requisitos das partes interessadas (RPI's), com as necessidades e expectativas mais relevantes contempladas diretamente nos tópicos específicos definidos pela AG (exemplos: tratamento de água com captação subterrânea, distribuição de água, reserva de água; coleta e tratamento de esgoto). Também com base nesses tópicos, é fácil identificar a preocupação com o desenvolvimento do saneamento e sua universalização em Campo Grande. Por sua vez, a busca pela eficiência operacional é facilmente identificada nos tópicos relacionados à gestão do OPEX, bem como a transformação digital e a inovação, representadas pela busca de novas ferramentas on-line (meios de arrecadação, como fatura digital e débito em conta) e digitais (régua de cobrança). Os investimentos necessários e seus retornos são avaliados em relação aos impactos econômicos, ambientais e sociais e visam à otimização dos recursos e seu direcionamento para o alcance das metas definidas. A efetividade do processo de obtenção do consenso estratégico é avaliada por meio do grau de cumprimento com as metas definidas para esses indicadores. As metas de curto e longo prazos, associadas aos indicadores, encontram-se detalhadas no CE 8, que traz os referenciais externos adotados para avaliação da competitividade.

Destaque deve ser dado à aplicação da IA embarcada no sistema operacional do CCO, que dá apoio direto na definição do orçamento da operação (OPEX) e plano de investimentos em produção (CAPEX), a partir da previsão do nível de reservação em até seis horas e de dados obtidos junto à Clima Tempo, o que permite realizar projeções para previsão da demanda por água em um horizonte de seis meses, facilitando a definição do melhor caminho a adotar e a obtenção de consenso a respeito desses temas.

2.2. Implementação das estratégias

2.2.a. Definição de mudanças

Nos diversos fóruns de debate sobre a gestão e os processos da AG – reuniões setoriais (semanais), reuniões interdepartamentais, RAC's e RD's – são avaliadas as estratégias formuladas para o alcance das metas estabelecidas pela AG, contando com a participação de líderes e liderados envolvidos nos processos. São levados em consideração o contexto de atuação da Concessionária, cenários (inclusive os relativos à escassez hídrica, à situação dos principais mananciais e aos ativos hidráulicos e eletromecânicos), os processos e os recursos disponíveis. Essa avaliação permite a definição das principais mudanças organizacionais e inovações necessárias ao êxito das estratégias. As mudanças abrangem processos gerenciais, operacionais (primários, de suporte e de fornecimento) e econômico-financeiros, que possuem papel fundamental no cumprimento dos pilares da postura estratégica definida para a AG. Nesse contexto, mudanças e inovações são definidas e implementadas de forma participativa. Os diversos sistemas e programas utilizados pela AG (citados no CE 5) são importantes aliados nas mudanças necessárias. Um exemplo de mudança importante nesse sentido é a transformação digital pela qual vem passando a gestão da AG e seus processos nos últimos anos. As ferramentas digitais para análise de dados vêm sendo utilizadas para uma gestão cada vez mais embasada em fatos e no tratamento desses dados, facilitando a tomada de decisão e a implementação das mudanças. Nesse sentido, destaca-se a inovação da prática, em 2020, com a disseminação da ferramenta Power BI, que facilita a análise de negócios, transformando dados em dashboards para visualizações interativas e recursos de business intelligence, o que permite às áreas da AG criar seus próprios relatórios e apresentar seus resultados de forma otimizada, proativa e efetiva. Além disso, a inovação trazida pela automatização de processos é um outro exemplo de mudanças implementadas para otimização e melhoria da produtividade e da segurança operacional das atividades (exemplo: uso de dataloggers, desde 2022/2023 – projeto de desenvolvimento proprietário junto a parceiro, ex startup da UFMS – para coletar dados de pressão da água nas redes de distribuição, permitindo seu controle pelo CCO, que proativamente se antecipa a eventuais problemas). A efetividade da prática é avaliada pelo cumprimento dos cronogramas de projetos e de planos de ação estabelecidos para a gestão das mudanças definidas.

2.2.b. Desdobramento dos planos

A AG assegura que o desdobramento das metas e planos estratégicos chegue aos processos do seu SGQ. Esse alinhamento tem como ponto de partida a definição de metas para cada ano, que leva em conta dados da própria atuação da empresa, tais como: (i) metas definidas pela Direção da Aegea; (ii) desempenho em períodos

anteriores; (iii) previsões de expansão de redes; (iv) tendências e previsões de mercado; (v) RPI's tais como aumento de demandas dos clientes por serviços de saneamento, obras de interesse social capitaneadas pelo Poder Concedente, instalação de grandes empreendimentos em Campo Grande e metas de crescimento da AG estabelecidas pelos acionistas; e (vi) referenciais de comparação (desde 2022, quando aplicáveis). Desde 2020, a definição, de forma participativa por parte da AG, de seis planos de atuação multidisciplinares e abrangentes, permite o detalhamento das ações necessárias ao cumprimento dos objetivos definidos na postura estratégica estabelecida para a Concessionária. Os planos de atuação, conforme definidos no documento "Planejamento Estratégico Guararoba" (citado no item 2.1.d deste SG(são: (i) . Obtenção da licença social para operar; (ii) Atendimento (I e II); (iii) Comunicação; (iv) Atuação social; (v) Gestão de EHS; e (vi) Gestão de pessoas. Os planos são complementados por uma relação de iniciativas estratégicas, que se constituem em ações que necessitam ser implementadas e monitoradas de forma participativa, com referência a temas específicos e relacionados diretamente com os pilares da postura estratégica da AG. Um exemplo de uma dessas iniciativas é o projeto de telemetria de dados de pressão, no qual a Concessionária buscou parceria com empresa local, desenvolvendo uma tecnologia que atendesse aos requisitos, facilidade de instalação, gestão, manutenção e economia, resultando no produto SPI (sensor de pressão inteligente). Os recursos necessários à implementação dos planos também se encontram descritos no documento "Planejamento Estratégico Guararoba", em sua seção "Plano Quinquênio – Orçamento". O Power BI é um dos exemplos de um conjunto de ferramentas digitais utilizadas desde 2020/2021, que permitiram que o processo de desdobrar e monitorar os planos estratégicos definidos para a AG ocorresse de forma ágil e focada, trazendo inovação na forma como seus gestores passaram a acompanhar esses mesmos planos, tratando preventivamente potenciais desvios antes que eles ocorram na prática, implementando as correções de rumo sempre que necessário.

2.3. Análise de desempenho

2.3.a. Medição e avaliação de resultados

A análise do desempenho operacional se dá internamente, no âmbito dos processos do SGQ da AG, enquanto a análise do desempenho estratégico da AG se dá por meio das RD's, das quais participam os Diretores, Gerentes e Coordenadores das empresas. Como aprimoramento da prática, em 2020/2021, com a formulação estratégica para o quinquênio 2021/2025, as RD's tomaram o formato atual de realização, no qual o desempenho estratégico da AG é parte da avaliação de toda a Regional e os seguintes tópicos passaram então a ser analisados: (i) destaques sobre reajustes obtidos e reequilíbrios atingidos (quando aplicável); (ii) resultados do período (dentro do conceito de DRE – Demonstração dos Resultados do Exercício); (iii) faturamento; (iv) OPEX; (v) PECLD (Perdas Estimadas para Créditos de Liquidação Duvidosa); (vi) fluxo de caixa; (vii) arrecadação; (viii) inadimplência (segmentos público e privado); (ix) CAPEX e portfólio de investimentos; e (x) gestão de EHS (no âmbito do Programa Interage). Especificamente na AG, a cada ano é realizada a RAC relativa ao desempenho do SGQ. A análise tem como referência os requisitos presentes na norma ABNT NBR ISO 9001:2015 referentes ao tema, bem como a análise do desempenho da empresa em relação a requisitos de PI's. Nessas reuniões é analisado o desempenho global do SGQ da AG, em relação ao período que se encerrou, levando em conta os resultados de auditorias, feedback de clientes, monitoramento de processos e serviços, conformidade de serviços, ações corretivas e preventivas, entre outros. Com esse conjunto de instâncias de análise de seu desempenho, a AG assegura que haja um alinhamento entre o estabelecimento (ou revisão) das metas nos ciclos de PE da Aegea e seu desdobramento para a Concessionária, bem como o monitoramento dos indicadores de desempenho, inclusive quanto a requisitos de PI's (por exemplo: PMCG e o Contrato de Concessão), analisados estrategicamente nas RRC's (Resultados Regionais e Consolidados) da R1. Com a adoção do PNQS/MEGSA em 2022, uma inovação foi implementada na prática de análise de resultados da AG, com a formalização o uso de referenciais comparativos, escolhidos entre as organizações reconhecidas pelo PNQS no ciclo imediatamente anterior. A cada ano, também é avaliado o potencial alcance das metas de curto e longo prazos associadas a indicadores de negócio e estratégicos (ver CE 8). Para a análise da competitividade em relação ao ano de 2023, as lideranças da AG escolheram os referenciais de comparação citados no item 10 do Perfil.

2.3.b. Avaliação de progresso

A avaliação integrada do progresso, em termos de evolução dos planos, do comportamento dos indicadores e dos resultados esperados versus realizados, ocorre nas instâncias de análise do desempenho citadas em 2.3.a, bem como no monitoramento mensal dos indicadores do negócio, estratégicos e operacionais. Os responsáveis pelos processos do SGQ da AG analisam indicadores e metas, podendo contar com o apoio de ferramentas de tais como o Gráfico de Ishikawa, o Método dos Porquês, o Diagrama de Pareto e outras. Quando resultados adversos (metas não alcançadas) são encontrados, são analisadas a causa-raiz e as causas contribuidoras do não atendimento, estabelecendo-se ações corretivas para sua eliminação. A inovação introduzida em 2020, com a disseminação do Power BI como ferramenta de analytics, otimizou o processo de avaliação do progresso, ao mesmo tempo em que trouxe maior precisão às análises das causas dos problemas e o aprimoramento dos processos. Com base nos dados consolidados, as lideranças da AG analisam todas as informações necessárias e a evolução da estratégia, consubstanciada no alcance das metas definidas para os indicadores de negócio, estratégicos e operacionais, definindo as ações para a melhoria dos resultados. Onde aplicável, é realizada a avaliação de resultados de referenciais de comparação (conforme critério citado em 2.3.a) e de requisitos das partes interessadas listadas no Perfil deste SG. O potencial de alcance das metas ligadas a indicadores do negócio e estratégicos é avaliado, considerando-se o curto e o longo prazos. Um resumo dessa avaliação do potencial de alcance encontra-se no CE 8. A avaliação do progresso por parte das lideranças da AG subsidia a tomada de novas decisões que possam ser necessárias para a inserção de ajustes em processos e atividades. Ações e lições aprendidas ficam registradas nos próprios painéis de BI adotados para a análise dos resultados.

3 CLIENTES



3.1. Mercado e atuação sustentável

3.1.a. Estudo do mercado

Em operação desde 2022, em uma inovação que mudou o relacionamento com seus clientes, o Zendesk passou a ser o sistema de CRM adotado pela AG para gerenciamento e operação de todos os processos envolvidos na sua relação com seus clientes, sendo a principal ferramenta digital que permite à Concessionária compreender as necessidades, expectativas e predisposições desses clientes para se tomarem clientes da empresa, conforme listadas no Perfil deste SG. De fato, o Zendesk é uma plataforma para atendimento aos clientes da AG hospedada em “nuvem”, que trouxe novos recursos digitais inovadores para a gestão das manifestações dos clientes, o acompanhamento de problemas e a prestação de serviços de atendimento ao cliente, bem como ferramentas de auto atendimento, ao mesmo tempo que aumentou a produtividade das equipes comerciais (por exemplo, na redução dos tempos de acesso dos colaboradores da loja e do call center à base de clientes durante os atendimentos realizados). Com o Zendesk é possível gerenciar a segmentação de mercado adotada pela AG (ver 3.1.b). A partir de sua adoção e implementação, a AG vem evoluindo na gestão dos processos para análise das oportunidades, com o uso dessas interações com os clientes para assegurar maior assertividade na aplicação das ferramentas para inteligência do negócio focados na experiência do cliente e na sustentabilidade. Desde então foram criadas frentes de atuação alinhadas à diretrizes do novo Marco Regulatório do Saneamento e a requisitos estabelecidos no Contrato de Concessão com a PMCG. As ações passam por estabelecer um canal frequente e amplo com a sociedade e seus representantes, que ganha capilaridade com projetos e programas (por exemplo, o Afluentes), bem como com a interação com diversos representantes dos segmentos citados em 3.1.b. Dentre outras análises possíveis, a partir desse conjunto de dados e informações, está a avaliação das vantagens competitivas da AG (longo prazo de concessão de serviços públicos, proximidade com os clientes e a PMCG) e suas desvantagens em relação a ações e situações que possam caracterizar competição (existência de fontes alternativas de água, utilização de fossas sépticas e outras). No que se refere à otimização de suas ações em prol de seus clientes, sejam eles ativos ou potenciais, a AG age proativamente, com ações cada vez mais assertivas na identificação de clientes potenciais que não estão conectados às redes de água e esgoto ou que se utilizam de fontes alternativas, com intenção de resolver essa situação e, ao mesmo tempo, melhorando a qualidade de vida, dado que tais ações são consideradas irregularidades. Um exemplo dessa situação ocorreu em 2023, quando a AG avançou no controle do DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio), atuando junto aos usuários potenciais com relação à variação do índice, buscando reduzir o impacto ambiental em observância às referências locais, resultando em uma forma inovadora de atuar e trazer ganhos para todas as PI's pertinentes. Com isso, a Concessionária ampliou em mais de 230 quilômetros da rede de esgoto, atingindo, em 2023, 89% de cobertura, projetando ser a primeira capital do Brasil na universalização do serviço, beneficiando mais de 24 mil famílias e alinhados aos princípios que norteiam sua atuação no sentido de levar qualidade de vida aos usuários. Por sua vez, na virada de 2021 para 2022, a implantação da ferramenta via web denominada NPS (Net Promoter Score), para realização de pesquisas de satisfação de seus clientes (ver item 3.2.c adiante), também inovou em relação à forma como a AG conhece e estuda o mercado. O conhecimento do mercado de atuação da AG também é potencializado pelas interações de seus colaboradores com representantes dos diversos segmentos de mercado (ver item 3.1.b). Com tudo isso, a AG consegue identificar e analisar as variáveis que influem na decisão de clientes de contratar seus serviços, a partir de um processo otimizado pelo uso das duas ferramentas digitais já citadas, bem como proativo, na medida em que o conhecimento desenvolvido permite à AG antecipar-se a demandas de seus diversos grupos de clientes.

O uso de IA embarcada para aprimorar a forma como a AG obtém dados atuais e conhecimento sobre o mercado pode ser identificado na combinação de diversas ferramentas digitais. Inicialmente a AG implementou ferramentas de programação para automatizar a correção de coordenadas de nossas bases cadastrais para automatizar a correção de coordenadas de nossas bases cadastrais. Esta abordagem substituiu processos manuais por uma solução mais eficiente, reduzindo o tempo de correção em 80% e visitas improdutivas em 60%. Em seguida, foram adotadas soluções digitais de parceiros (Google Cloud e DAMINE, uma startup incubada na UFMS, para identificar telhados usando imagens de satélite, IA e machine learning, mapeando com precisão edificações. Ao integrar esses dados com as informações da localização das ligações de água (com GIS – Geographic Information System), foi possível identificar prováveis casos de captação de água alternativa de não clientes, gerando apontamentos mais precisos para fiscalizações em campo e substituindo métodos tradicionais, com melhora significativa na identificação de irregularidades e na eficácia das operações. Adicionalmente, uma outra abordagem tecnológica foi adotada para identificar piscinas e possíveis fraudes nas ligações de água, utilizando sensoriamento remoto com imagens de satélite IA, contando com o suporte da Google Cloud e da Horus Smart Detections, ferramentas que mapeiam piscinas com precisão, cujos dados, agregados a informações de consumo em GIS, geram apontamentos para inspeções mais detalhadas. Essa abordagem substitui métodos convencionais, resultando em uma operação mais eficiente e integrada, visando a reduzir perdas e fraudes, fortalecendo a integridade do sistema de fornecimento de água. Na sequência, utilizando dados do Censo IBGE, que georreferenciou e categorizou imóveis em macro categorias como residencial ou comercial, esses dados foram cruzados utilizando GIS com a localização das ligações de água, e foram confrontadas com informações da Receita Federal para incremento da base cadastral. Isso abordagem permite uma dupla checagem, aumentando a precisão das informações e a eficácia das vistorias em campo, levando ao aumento de faturamento por meio da adequação da categoria das ligações. Para atendimento das necessidades e expectativas de clientes potenciais mapeados em áreas de vulnerabilidade social, são propostos proativamente serviços sustentáveis (tarifa social; ações de vendas e sociais; revisão sistemática das ligações factíveis sem nível), que levam em conta as demandas dessas populações e seu alinhamento com os marcos contratuais (incluindo, mais uma vez, a questão da tarifa social), estabelecidos com a PMCG e regulados pela AGEREG, e com as metas de universalização e diretrizes do novo Marco Regulatório do Saneamento. Também por se tratar da concessão de um serviço público, a forma de avaliar a participação da AG no mercado se dá por meio dos índices de cobertura de água e esgoto, representados pelos indicadores ICM05 e ICM06.

3.1.b. Segmentação do mercado

Adotados desde o começo da vigência do Contrato de Concessão, os critérios de segmentação de mercado utilizados pela AG são definidos corporativamente. Esses critérios segmentam os clientes por categorias, a partir da sua divisão em residenciais, comerciais, industriais, públicos e públicos municipais, esta última categoria imposta pela PMCG em 2020, com revisão do Contrato por meio de decreto. Em um aperfeiçoamento voltado ao relacionamento com seus clientes, além da segmentação citada acima, a AG classifica como grandes clientes aqueles clientes que se encaixam em uma das seguintes definições: (i) Grande Consumidor, que são aqueles com consumo igual ou superior a 250 m³/mês, como, por exemplo, indústrias ou grandes comércios, grandes condomínios, supermercados, escolas e shopping centers, dentre outros; e (ii) Poder Público, grupo que congrega todos os órgãos cuja administração seja do Poder Público Municipal, Estadual e Federal. O grupo de grandes clientes é formado por aqueles que, devido à sua relevância, importância de consumo e categoria, necessitam de um atendimento diferenciado e personalizado, bem como de um acompanhamento contínuo, visando ao aperfeiçoamento do relacionamento empresa/cliente. São atribuições da área de Grandes Clientes da AG: (i) o atendimento aos clientes em questões relacionadas ao serviço público; (ii) o atendimento personalizado de solicitações realizadas por meio de cartas, ofícios, WhatsApp ou e-mail; (iii) a emissão e o controle de contratos de condições especiais; (iv) a separação de faturas de órgãos públicos para envio ao cliente com protocolo de entrega; (v) a revisão de contratos com o Poder Público; (vi) a cobrança de faturas em atraso de órgãos do Poder Público; e (vii) o apoio ao setor de faturamento para decisão de aplicação de desconto ou liberação das faturas em críticas. A proatividade desse atendimento fica evidente quando da inclusão e retirada de matrículas em cada estratificação, com base em dados de consumo sempre atualizados, a cargo da área de Grandes Clientes. Toda a rotina da área de Grandes Clientes da AG encontra-se descrita na instrução de trabalho IT011-COM02 – “Grandes Clientes”.

3.1.c. Definição de clientes-alvo

Por se tratar especificamente da concessão de um serviço público, o mercado de atuação da AG é composto por todos os clientes ativos, clientes inativos e potenciais clientes de água e esgoto (clientes-alvo) no município de Campo Grande – na sede do município e em seus distritos. A segmentação dos clientes-alvo foi informada no item 3.1.b. Nos últimos dois anos, um maior foco vem sendo dispensado àqueles potenciais clientes que estejam na área de Concessão da AG e que, por falta de acesso às redes de água e/ou esgoto ou por decisão própria, não utilizam os serviços da Concessionária. A empresa atua de forma proativa na tentativa de trazer, sempre que viável, esses potenciais clientes para sua base de clientes ativos, regularizando sua situação, levando saúde e qualidade de vida a suas famílias e levando-os para uma condição de legalidade, na medida em que a não conexão a redes existentes de água e esgoto caracteriza uma irregularidade. Outros bons exemplos, que reforçam o caráter proativo e inovador da prática de definição e atendimento a clientes-alvo, são: (i) as vendas “porta a porta”; e (ii) os esforços da área comercial (área de Grandes Clientes) para buscar a viabilidade de atendimento a novos empreendimentos. A efetividade dessas ações pode ser medida pelas novas ligações de água e esgoto realizadas para esse público.

3.1.d. Conhecimento sobre os clientes-alvo

O uso da ferramenta NPS e as pesquisas realizadas pela área de Comunicação proporcionam uma visão abrangente do mercado, bem como permitem à AG conhecer as principais fases da jornada de seus clientes, seus interesses e suas dores, definido desse modo as melhores formas para como abordar os diversos grupos desses clientes. A AG identifica as necessidades, expectativas e predisposições de seus clientes por meio de diversas ações de interação com os clientes e nas interfaces entre os diversos setores da empresa, que geram um banco de dados para análises. Essas análises são concentradas na Gerência Comercial da AG, para compilação de oportunidades de aprimoramento dos processos primários da Concessionária, identificação de necessidades e expectativas, definição de melhores práticas e planejamento de ações e novos projetos, a fim de melhorar a experiência do cliente em toda sua jornada. O modelo permite identificar, informações sobre a viabilidade em atender aos clientes-alvo descritos em 3.1.c, incluindo fatores ligados à sua capacidade operacional e financeira para contratar os serviços de água e esgoto da AG de forma sustentável, avaliando inclusive a existência de fontes alternativas de água (por exemplo: poços artesianos). Nesses casos, cabe à Concessionária alertar os potenciais clientes nessa situação sobre as diferenças entre a solução própria e os serviços prestados pela empresa, incluindo as consequências da opção por fontes alternativas de água (potenciais problemas como a internação de crianças por doenças de veiculação hídrica) e da destinação incorreta de esgoto bruto (danos ao meio ambiente). Uma das formas mais efetivas de obter conhecimento e avaliar as necessidades e expectativas daqueles clientes-alvo que ainda se encontram fora da base de clientes ativos é a atuação em rede da Coordenação Social e da Gerência Comercial da AG junto a representantes de comunidades e áreas do município de Campo Grande com maior vulnerabilidade socioambiental. A AG consolida a análise e a compreensão das necessidades, expectativas e predisposições de seus grupos de clientes a partir de dados e informações sistematicamente provenientes de diversos canais de comunicação, complementados por sugestões, críticas e manifestações diversas oriundas de várias formas de comunicação e atendimento, complementados por sugestões, críticas e manifestações diversas oriundas dos canais relacionamento com seus públicos (ver item 3.2.a). Outro exemplo, nessa mesma direção, que demonstra inovação e uso de ferramentas digitais é o projeto desenvolvido em parceria com a startup Crowd Voice, voltado ao estudo de hábitos dos clientes.

3.1.e. Planejamento de experiências sustentáveis

Com foco direto no desenvolvimento sustentável, a AG especifica e projeta serviços alinhados procurando se antecipar às necessidades, expectativas e predisposições dos clientes, especialmente no atual momento do país com relação a temas como a sustentabilidade, as práticas ESG e as implicações do novo Marco Legal do Saneamento. Justamente por se tratar de uma empresa que presta serviços ambientais, o conceito de experiências sustentáveis está totalmente alinhado com os valores e princípios da AG. De fato, seus serviços contribuem diretamente com o desenvolvimento sustentável. Um exemplo disso é a obrigação de atender aos procedimentos

de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e sua potabilidade, oriundos da Portaria GM/MS888, de 4 de maio 2021. A saúde humana, objeto maior dos padrões preconizados pela Portaria, é um tema de destaque quando se fala em desenvolvimento sustentável, e a AG contribui diretamente para isso. Além dessa primeira contribuição óbvia dos serviços prestados em prol do desenvolvimento sustentável, dentre as várias características dos serviços prestados pela Concessionária e que também contribuem na mesma linha, podem ser destacadas duas delas: (i) a busca pela redução das perdas na distribuição (Campo Grande tem uma das menores perdas desse tipo entre as maiores cidades brasileiras, com 19,74%), o que contribui diretamente para uma menor captação de água bruta principais mananciais que abastecem a cidade; e (ii) estratégias harmonizadas às especificidades locais, dada a abrangência do público atendido na categoria social, com ações proativa de cadastramento e acolhimento dos usuários, notavelmente aplicado no projeto na comunidade Homex, permitindo a ampliação da cobertura de coleta e tratamento do esgotos, com, que dá aos efluentes tratados as condições necessárias para serem lançados nos corpos d'água dentro dos padrões legais vigentes. Além disso, a todo momento a AG revisita as demandas de seus diversos segmentos de clientes, a partir da base de dados e informações que possui sobre eles, buscando agilidade na identificação de novas necessidades, expectativas e predisposições. As inovadoras pesquisas de satisfação, realizadas pela Gerência Comercial (ferramenta NPS) e pela Gerência de Comunicação da AG (realizada pela H2R Pesquisas), são fontes de dados e informações para essa atualização, o que assegura otimização e proatividade ao processo de planejamento de experiências sustentáveis (ver maiores detalhes sobre ambas no item 3.2.c adiante). As novas demandas são traduzidas em novos requisitos de desempenho considerados no projeto de serviços e processos. Quaisquer que sejam os serviços prestados, existentes ou novos, o Regulamento de Serviços da AGEREG define SLA's (acordos de nível de serviço), definido metas que devem ser atingidas pela AG na relação com seus clientes. De forma geral e mais ampla, todo o processo de planejamento de experiências sustentáveis pode ser avaliado em sua efetividade por meio dos indicadores ICm02 e ICm01a.

3.1.f. Divulgação de produtos e características sustentáveis

Como forma de despertar o interesse dos clientes por seus produtos e serviços, a AG os divulga por diversos meios e formatos, sempre associando-os à sustentabilidade. Nos últimos anos, o site da empresa vem reforçando a divulgação desses itens de forma mais intensa, da mesma forma que, a partir de 2020, os canais digitais de relacionamento e a presença institucional em redes sociais tornaram-se mais algumas ferramentas com essa mesma finalidade. Da mesma maneira, para os clientes que não utilizam canais digitais, a divulgação nas lojas de atendimento presencial é intensificada por meio de cartazes e folhetos impressos. No principal ponto de atendimento da cidade há um esquema de todo o serviço prestado pela AG, que vai desde a captação de água, até o lançamento do esgoto tratado no corpo d'água, com o objetivo de divulgar toda a cadeia de serviços sustentáveis prestados à população pela Concessionária. A divulgação de produtos e serviços da AG proporciona também a seus gestores uma forma de monitorar o comportamento dos clientes-alvos da empresa e, por conseguinte, do mercado. De fato, o relacionamento com a mídia, ações de endomarketing e as demais formas de divulgação são importantes momentos para se obter feedbacks e outras informações sobre os clientes e o mercado. Por sua vez, a clareza, a autenticidade e a adequação dos conteúdos são asseguradas, previamente à sua divulgação, por meio de sua revisão e aprovação pela Gerência de Comunicação da AG e, se necessário, por seu Diretor Presidente. Além disso, os processos de comunicação estão detalhadamente descritos em procedimentos controlados pela SE Suite. Como exemplos de atividades abordadas no processo estão: a produção de release, o atendimento à imprensa, o monitoramento e a produção de conteúdo para mídias sociais, o controle e a análise de clipping, a coordenação de campanhas publicitárias, a gestão do site institucional, a coordenação da pesquisa de satisfação e a gestão de comunicação interna. Os principais canais atualmente utilizados pela AG para divulgação de produtos, serviços e outras informações pertinentes à atuação da empresa são: (i) mensagens via conta de água; (ii) banners e folhetos informativos; (iii) site da AG na web; (iv) imprensa; (v) relatórios entregues à AGEREG; (vi) mídias sociais (LinkedIn, Facebook, YouTube e Instagram); (vii) Revista Aegea; (viii) Aegea Blog; e (ix) canais digitais de relacionamento, SMS e WhatsApp. Como exemplos dos materiais de divulgação dos principais produtos e sua associação com a sustentabilidade, podem ser citados: (i) a página da AG na internet, com destaque para o projeto “Nossa Água, Nosso Orgulho”, cujos vídeos no YouTube (desde 2022) enfatizam o fato de a Concessionária produzir e distribuir a melhor água para os campo-grandenses e fazem o link com a sustentabilidade; e (ii) as comunicações e abordagens da equipe de Vendas da Concessionária na busca por clientes de esgoto nas novas redes implantadas em Campo Grande, com uma atuação que convence os clientes-alvo por mostrar os benefícios de conectar seu imóvel às redes de coleta (focos na saúde e no meio ambiente). Da mesma forma, o descarte indevido de óleo de cozinha usado na rede de esgoto vem sendo objeto de parceria com a SOLURB, desde 2022, por meio do Programa de Olho no Óleo, ampliando as ações de coleta e reciclagem desse material por toda a Campo Grande e reforçando que o uso adequado da rede é fator que contribui para o desenvolvimento sustentável. Todas as ações de divulgação de produtos e serviços sustentáveis contam com o apoio de agências de marketing, comunicação e propaganda, que atuam para apoiar as estratégias voltadas ao desenvolvimento sustentável.

3.1.g. Desenvolvimento de marcas sustentáveis

Uma das diretrizes que a Aegea tem em suas concessões é a Licença Social para Operar, amplamente divulgada para todas as Pl's, sendo utilizada como parâmetro para todas as ações comerciais e vendas de produtos e serviços, o que contribui para uma maior confiabilidade e associa um imagem positiva a suas marcas. Nesse contexto, o principal posicionamento pretendido pela AG é o reconhecimento da responsabilidade socioambiental como uma característica fundamental que está por trás das ações da empresa, dentro do seu escopo de atuação em Campo Grande, assegurando a conexão entre sustentabilidade, competitividade e foco no cliente. O slogan “A nossa natureza movimenta a vida” reforça esse posicionamento e demonstra a disposição da empresa em ajudar a resolver problemas sociais locais e superar desafios globais, por meio de iniciativas e projetos próprios e incentivados. Todas essas iniciativas contribuem para melhorar a perspectiva de um futuro mais sustentável,

reduzindo diferenças sociais e garantindo saúde e qualidade de vida às pessoas. O contínuo desenvolvimento e a proteção das marcas estão diretamente ligadas à reputação da Aegea e suas empresas. A proteção das marcas é assegurada por meio da correta utilização dos logotipos em comunicados internos e externos que preservem as identidades visuais de ambas, bem como por seu registro no INPI. A realização de campanhas publicitárias e o apoio a projetos voltados ao desenvolvimento sustentável reforçam a preocupação em alinhar discurso e prática. Além de monitorar a satisfação e a insatisfação de seus grupos de clientes, as pesquisas realizadas pela AG permitem avaliar a imagem que a empresa tem no mercado, a partir da aproximação com seus clientes, conhecendo e enfatizando aquilo que Campo Grande tem de melhor, em associação com a contribuição da Concessionária para a qualidade de vida de sua população e o desenvolvimento sustentável da Capital. Esse posicionamento vai muito além de água de qualidade ou do esgoto tratado de todos os dias. Esse foi o caso dos resultados apresentados pela pesquisa realizadas de forma inteiramente digital pela empresa H2R, na qual dois indicadores relacionados com a imagem da AG chegaram a 3,8 (em uma escala de 0 a 5,0), com relação à “imagem total”, e a 3,9/5,0 com referência “responsabilidade social”. Além da pesquisa realizada pela H2R em 2022, uma outra forma de conhecer a percepção dos munícipes em relação à atuação da AG passou por um processo de inovação em 2021/2022: a adoção do NPS, conforme já citado no item 3.1.d. Esse é um bom exemplo de utilização de ferramenta digital para, entre outros objetivos, avaliar a reputação e a imagem da AG junto ao mercado onde a Concessionária atua, uma vez que permite classificar seus clientes em “promotores”, “neutros” ou “detratores”. Um cliente promotor enxerga na empresa uma imagem positiva em relação aos serviços e sua sustentabilidade, enquanto um detrator tende a ver a empresa sob uma ótica negativa em relação à sua imagem.

3.2. Experiência sustentável

3.2.a. Responsividade aos clientes

Desde o início de suas atividades e com a incorporação de diversas melhorias ao longo dos últimos anos, o recebimento e o tratamento das manifestações (solicitações, reclamações e sugestões) dos clientes são prioridades para a AG, sendo que os canais utilizados para as receber são: (i) as seis lojas físicas (atendimentos/solicitações realizados de forma presencial ou por autoatendimento); (ii) a página da AG na web; (iii) aplicativo Águas APP; (iv) canais digitais; (v) e-mail; (vi) mídias sociais; e (vii) telefone. O foco dos canais é a busca pela redução da burocratização e a agilidade no atendimento a serviços prioritários para a sociedade (processo enxuto e proativo). Destaque deve ser dado aos grupos informais de WhatsApp, como, por exemplo, o grupo com as lideranças sociais do Projeto Afluentes e o Grupo da AGEREG. Neles, apesar de não formais, é possível dar suporte e atender aos clientes. Outra ação que demonstra o respeito da Concessionária para com seus clientes é o envio de SMS de serviços solicitados pelos clientes para informar o início do serviço (no dia da execução) e quando estes são finalizados (informações sobre o atendimento do serviço). A AG possui atendimento presencial nos principais órgãos públicos de defesa e relacionamento com o cliente/consumidor (exemplo: PROCON). No que se refere à inclusão, há disponibilização de posições de atendimento para pessoas com deficiência auditiva (os atendentes possuem instrução quanto a linguagem de sinais em Libras) e as lojas são adaptadas para pessoas com deficiência. Nesse contexto, o site da empresa e os canais digitais de relacionamento são exemplos do aprimoramento proporcionado pela tecnologia digital ao relacionamento com seus clientes, sendo que, entre todos eles, o aplicativo foi uma inovação implementada em 2022 que assegurou agilidade e efetividade à experiência sustentável desses mesmos clientes na relação com a AG. O site possui papel de destaque na responsividade aos clientes da AG, com o recebimento de reclamações e sugestões, bem como no atendimento a diversos tipos de solicitação. Especificamente da AGEREG são recebidas solicitações, reclamações e sugestões via ofício, sempre encaminhadas à Ouvidoria para tratativa e posterior resposta à solicitação também via ofício/e-mail. Todas as melhorias implementadas nos últimos três anos foram fundamentais para a melhoria no tratamento de solicitações, reclamações e sugestões dos clientes. Da mesma forma, a implantação dos canais digitais (desde 2020) aprimorou o tratamento dessas manifestações. Qualquer que seja sua fonte, reclamações e sugestões são tratadas de forma sistematizada, com todos os casos e ações subsequentes registrados no GSS (plataforma comercial de registro das solicitações, execuções, históricos, observações dos atendimentos e serviços prestados aos clientes), visando à resolução dos chamados de forma efetiva e consistente, podendo levar à revisão de processos e padrões específicos de trabalho. No caso de sugestões, cada uma é analisada em todos os aspectos envolvidos em sua eventual implementação, seus pontos positivos e negativos e a viabilidade de implementá-la, de modo a aumentar o nível de satisfação e a confiança dos clientes em relação aos serviços prestados. Todo atendimento gera um protocolo, que permite ao cliente acompanhar a resolução de sua manifestação. As manifestações e sugestões informais e reincidências são incluídas no GSS, e transformadas em entradas formais, antecipando-se a potenciais reclamações dos clientes. Todo o controle da jornada do cliente é realizado no GSS e nas ferramentas digitais de atendimento (FIFO, Zendesk e TalkDesk). São ferramentas líderes de mercado e proporcionam ao cliente uma experiência de atendimento otimizada e efetiva. Além disso, tendo todo o histórico do cliente disponibilizado, a AG desenvolve soluções de forma mais ágil, podendo usar o histórico do relacionamento para análises internas com foco em melhoria de processos, desenvolvimento de novas estratégias e melhoria contínua do atendimento. Cada serviço solicitado pelo cliente e oferecido pelos canais de relacionamento é minuciosamente explicado ao solicitante, além de ser formalizado pela geração de OS de implantação, protocolos e contrato de prestação de serviço, que é devidamente assinado pelo cliente. O Regulamento de Serviços da AGEREG estabelece os requisitos que balizam a relação comercial entre a AG e seus clientes. Um inovação que merece destaque em relação ao atendimento aos clientes da AG é um projeto criado em 2024, que vem ao encontro de um valor importante para a AG: a experiência do cliente. O Pod Call leva informações e propicia enriquecer e nivelar conhecimentos para os atendentes de uma maneira dinâmica, descontraída e, acima de tudo, rica em conteúdo. Semanalmente, são gravados vídeos nos quais especialistas em determinados assuntos são entrevistados para responder às dúvidas enviadas pelos próprios atendentes. O objetivo é esclarecer as principais dúvidas e atualizar os procedimentos, garantindo que todos estejam bem informados e preparados para prestar um atendimento resolutivo e de excelência aos clientes. Um exemplo de assunto veiculado pelo PodCall foi o episódio realizado com o setor de Cadastro sobre a atualização

cadastral realizada pela AG e seu impacto no atendimento prestado a seus clientes pelo Call Center. Outro exemplo que pode ser mencionado foi a entrevista com o time de Programação falando sobre serviços como deslocamento e reposição de calçada. Da mesma forma, com o setor de Serviços o episódio focou na implantação de redes de água e esgoto, reposição de calçada e implantação com extensão; com o CCO foram abordadas questões relacionadas à falta d'água.

3.2.b. Resolutividade de manifestações

A resolutividade das reclamações, bem como o repasse das respectivas sugestões e informações, interna e externamente, envolvem, além da Gerência Comercial da AG, todas as áreas da empresa que interagem com o cliente na solução de cada situação. Merecem destaque as atividades sob responsabilidade do Laboratório, especialmente no monitoramento da qualidade da água distribuída (nível de exigência interna quatro pontos percentuais acima do nível definido pela legislação em vigor), sempre que a AG recebe alguma reclamação ou solicitação sobre esse tema. Além da realização de coleta de amostras específicas para atendimento a cada reclamação, são realizadas análises (em campo e/ou em laboratório), bem como a análise crítica dos resultados, de modo a retornar ao cliente uma resposta técnica, mas com a preocupação de fazê-lo em uma linguagem acessível ao cliente, inclusive nos casos em que os resultados confirmem que a água não esteja atendendo a algum parâmetro de potabilidade. As devolutivas de reclamações feitas pelos clientes, são dadas através do SAC da AG, de modo que os casos não fiquem sem respostas. Os fóruns para a análise das OM's em processos e produtos são as reuniões setoriais e as RAC's. Essas oportunidades têm as solicitações, reclamações e sugestões de clientes entre suas principais fontes. A causa mais frequente de contato dos clientes, está relacionada a solicitação de informações sobre a fatura de água. Ações vêm sendo adotadas pela AG para melhor esclarecer os clientes quando ao seu conteúdo. Todas as reclamações são tratadas com prioridade, de modo que sejam definidas ações para eliminar suas causas. Isso vale também para os casos de reincidência de problemas nos processos do SGQ. O NPS é o indicador utilizado pela AG para acompanhar e avaliar a resolutividade dos problemas apresentados pelos clientes.

3.2.c. Avaliação da experiência do cliente

Desde o início de suas operações, a AG realiza sistematicamente pesquisas mensais sobre a satisfação e a insatisfação de seus clientes. Os canais de relacionamento são avaliados por meio de pesquisas específicas (desde 2020), com a finalidade de realizar uma avaliação mais precisa sobre a experiência no atendimento, inclusive no que se refere ao controle digital dos resultados e o monitoramento da avaliação do atendimento. Para tanto, a AG utiliza as mesmas ferramentas digitais adotadas no atendimento, sendo aplicadas ao final de cada contato. Como forma de ouvir os clientes que não precisaram utilizar seus canais de relacionamento, em um ciclo de melhoria, a AG proativamente realizou em 2021 uma pesquisa de satisfação representativa da população campo-grandense, aplicada por empresa especializada. A pesquisa quantitativa de coleta presencial, com duração média de 25 minutos realizada entre agosto e setembro daquele ano, em Campo Grande. Entre outras avaliações possíveis, a pesquisa permitiu a comparação dos resultados da AG em relação a outras empresas prestadoras de serviços públicos no município, ficando a AG em segundo lugar. Especificamente com relação aos serviços prestados, os resultados em relação à cobertura e ao uso da água, bem como à confiança na sua qualidade (com apenas 20% dos entrevistados dizendo possuir alguma desconfiança), revelaram níveis de satisfação significativos. Um exemplo dessa situação é o fato de que 89% dos entrevistados utilizam a água fornecida pela empresa diretamente da torneira para cozinhar. Em 2021/2022, a inovação na forma de avaliar a experiência do cliente veio com a adoção do NPS, mencionada anteriormente em partes deste SG. A adoção do NPS como ferramenta digital para avaliação da satisfação dos clientes também possibilita a otimização do processo, bem como permite a comparação dos *scores* obtidos pela AG com os níveis de satisfação dos clientes dos concorrentes ou de organizações de referência. O NPS também propicia uma forma de medição da percepção dos clientes da Concessionária quanto à sustentabilidade de serviços e processos, bem como seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. Os resultados da avaliação da experiência dos clientes são mensurados pelos indicadores ICm02 e ICm01a.

3.2.d. Fidelização de clientes

A fidelização se dá pelo atendimento de suas necessidades específicas, detectadas a partir das interações proativas da Concessionária com os clientes. Para identificação proativa de OM's e manutenção da fidelização de seus clientes, a AG considera, em seus canais de relacionamento (incluindo audições no call center e o uso de caixa de sugestões) e instrumentos de pesquisa, questões tais como: (i) valor percebido pelos clientes em relação aos serviços prestados; (ii) identificação, pelos clientes, da sustentabilidade nas práticas da Concessionária; (iii) imagem da empresa em relação à sua atuação na prestação de serviços ambientais; e (iv) anseios e dores dos clientes. A partir dessas percepções, ações de melhoria são implantadas, como, por exemplo, a oferta de contratos de demanda para novos empreendedores que chegam a Campo Grande. Por outro lado, por se tratar de serviços concedidos que atendem obrigatoriamente a um grande conjunto de leis e regulamentações, a AG entende que um dos principais fatores de fidelização é sua contribuição para que o cliente não cometa ilegalidades, tais como: (i) não se conectar à rede de abastecimento de água disponível na sua região, utilizando fontes alternativas que podem trazer sérios problemas à saúde; e (ii) utilização de fossas em locais servidos por rede de coleta de esgoto, podendo levar à contaminação do solo e de lençóis freáticos. Uma importante inovação digital implementada a partir de 2022 foram os novos processos cadastrais de identificação de clientes fora da base ou "não clientes", utilizando ferramentas de geoprocessamento de imagens. Já no âmbito das melhorias proporcionadas com a adoção do NPS está a possibilidade de se avaliar, mesmo que de forma indireta, a fidelização dos clientes, já que os promotores são clientes que tendem a uma maior fidelidade aos serviços prestados. A partir de 2021/2022, a maior interação com os clientes, por meio dos canais de relacionamento, trouxe novas demandas por rede de água e esgoto, com foco na sustentabilidade, sendo também o NPS é uma possível fonte de oportunidades. Uma forma de avaliar a efetividade da fidelização dos clientes se dá por meio dos índices de cobertura de água (ICm05) e esgoto (ICm06).

ESCOLA SANEADA

ÁGUAS GUARIROBA

Água e esgoto *tratados*
para todas as escolas
de **Campo Grande**



4.1. Responsabilidade socioambiental

4.1.a. Manutenção da legalidade

A AG identifica e analisa sistematicamente os requisitos legais, regulamentares, normativos e contratuais dentro do planejamento de seus processos, buscando a conformidade com relação a tais requisitos. Desde o início do período de vigência do Contrato de Concessão, a empresa conta com sua Gerência Jurídica, diretamente ligada ao Diretor Presidente, orientando os gestores dos processos a observar e fazer cumprir a legislação pertinente, bem como atender aos marcos contratuais dentro da realidade local. No que se refere a leis, regulamentos, normas e outros requisitos a atender, o Perfil deste SG traz um resumo dos principais requisitos legais e contratuais que são exigidos e atendidos pela AG, sendo a maior parte dos quais gerenciada por meio da plataforma web Greenlegis, com apoio de sua Gerência de Meio Ambiente. A adoção da nova plataforma foi uma inovação implementada em 2023, em substituição ao SOGI/Ambipar, que mudou a forma como os requisitos legais são identificados, reconhecidos, interpretados e tratados, com apoio de IA. Antes de sua implantação, alguns requisitos (por exemplo, condicionantes de licenças) precisavam ser tratados separadamente, em controles paralelos aos existentes no SOGI. A plataforma na “nuvem” tornou-se uma solução completa para gestão de requisitos de compliance e conformidade legal, que utiliza uma metodologia simples e direta, assegurando a otimização do processo, a partir de atributos como agilidade e facilidade em seu uso. O processo é todo automatizado e realizado pela empresa detentora da plataforma, economizando tempo das equipes da AG. Além disso, o sistema extrai os requisitos das normas e traduz em linguagem simples e objetiva. Atualizações diárias garantem a permanente atualização de obrigações e requisitos legais, acompanhadas por uma visualização otimizada de prazos de vigência de documentos, entre outras facilidades, o que, em última análise, permite a antecipação a problemas (por exemplo: vencimento de licenças). Mais de 70 mil requisitos são catalogados e atualizados diariamente, acompanhando as novidades na legislação, gerando tempestivamente relatórios que indicam, em tempo real, o atendimento a obrigações e requisitos. Requisitos não atendidos geram alertas e planos de ação, demonstrando proatividade e atuação preventiva. O Greenlegis também é a ferramenta digital para análise e autoavaliação de atendimento a requisitos legais, bem como auditorias de conformidade de EHS. O procedimento PO031-QUAR1 – “Gestão de Não Conformidades do SGQ” apresenta a sistemática adotada pela AG no tratamento das não conformidades, bem como das observações de auditorias e outras melhorias que possam ser indicadas a seu SGQ. O tratamento das não conformidades é realizado por meio do Módulo Problema (para cadastro e consulta de não conformidades) do SE Suite. Ainda com relação a esse tema, é importante destacar que a AG segue integralmente a Instrução Normativa da Aegea IN0003-EHS99 – “Gerenciamento de Requisitos Legais”. Em caso de eventual sanção aplicada pelos órgãos fiscalizadores/reguladores (AGEREG, Vigilância Sanitária, PMCG e outros), relativa a requisitos associados a leis e regulamentos aplicáveis, a Gerência de Meio Ambiente e a Gerência Jurídica da AG, avaliam a situação, juntamente com as Gerências envolvidas com cada caso, definindo a melhor forma de resolvê-la, incluindo, sempre que for o caso, a defesa cabível. Vale destacar que a AG segue as diretrizes do procedimento operacional PO045-JUR91 – “Procedimentos Judiciais”, que propicia aos colaboradores da empresa o conhecimento das atividades pertinentes à sua Gerência Jurídica, facilitando o seu desenvolvimento por meio da padronização das tarefas executadas para obtenção dos resultados esperados. Até o momento, não existem sanções contra a AG por parte dos órgãos fiscalizadores, mas apenas algumas multas ambientais com recurso impetrado. O grau de atendimento dos requisitos legais aplicáveis à AG é medido por indicador gerado pelo próprio Greenlegis.

4.1.b. Atuação para o desenvolvimento sustentável

Desde o início de suas operações, a AG desenvolve parcerias com outras instituições (PMCG, UFMS, UCDB e outras), bem como busca conscientizar e envolver seus colaboradores em projetos que visem ao desenvolvimento sustentável, buscando minimizar os impactos e a degradação socioambiental. Ações e programas corporativos, implementados localmente pela AG, são definidos a partir de critérios como impacto e abrangência, dentro de diretrizes definidas pela Aegea em sua Política de Sustentabilidade. Desde 2016, compõem esses critérios os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS's) da Organização das Nações Unidas (ONU). A Política de Sustentabilidade da Aegea (DO001-STT99) expressa a adoção, por parte da Aegea e suas empresas, dos três eixos do ESG. Conforme esse documento, os ODS's mais alinhados à Missão e à Visão da holding e suas empresas são: 3, 4, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14 e 15. Também desde 2016, a Aegea, por meio de suas operações (a AG inclusive) busca inspirar pelo exemplo, sendo signatária da Rede Brasil do Pacto Global da ONU. Em 2021 a holding tornou-se apoiadora institucional e coordenadora da Plataforma Ação pela Água e Oceano, com o objetivo de desenvolver projetos alinhados às metas do ODS 6 (Água Limpa e Saneamento) e do ODS 14 (Proteger a Vida Marinha), diretamente aplicável às empresas da Aegea localizadas em regiões litorâneas. Também em 2021, a Aegea passou a integrar o Fórum Econômico Mundial, organização internacional independente e imparcial, criada em 1971, que reúne os mais relevantes stakeholders e líderes da sociedade – políticos, empresas e instituições – na promoção de impacto positivo diante dos desafios globais, por meio de plataformas temáticas. Tendo como ponto de partida esses critérios que dizem respeito ao desenvolvimento sustentável, alguns programas socioambientais merecem destaque: (i) Programa Afluentes (com a inovação digital na implementação do uso de plataforma digitais para ampliar a proximidade com as lideranças, mesmo com dificuldades de acesso); (ii) Programa Bacia Monitorada; (iii) Programa de Olho no Óleo; (iv) Estação Fonte do Saber; (v) Projetos Pioneiros; (vi) Programa Portas Abertas; (vii) Programa Respeito Dá o Tom; (viii) Projeto Sanear; (ix) Programa Voluntariado; e (x) Projeto Escolas Saneadas (inovação na forma de parceria com a Secretaria de Educação da PMCG).

Dentre as ações socioambientais realizadas pela AG, destacam-se o viveiro de mudas Isaac de Oliveira e a tarifa social. Dentre as principais ações implementadas ou apoiadas pela AG, destacam-se as três grandes campanhas que mobilizam praticamente todos os colaboradores da Concessionária, independente de comporem ou não o time do Voluntariado: (i) Campanha do Agasalho (voltada para arrecadação de roupas de frios e cobertores, que são doados para comunidades carentes, ongs, creches, asilos, moradores de rua, etc); (ii) Campanha de Doação de Sangue (parceria com HEMOSUL e bancos de sangue de hospitais públicos); e (iii) Campanha Natal (adoção de cartas de crianças carentes com pedidos para o Papai Noel, na qual, de forma voluntária, os colaboradores se

juntas realizam doações para atender aos pedidos das crianças, com a entrega nas comunidades, levando alegria e esperança para as crianças. Além disso, o time de voluntários também realiza ações mensais, tais como: (i) visitas em asilos (roda de música e conversa); (ii) limpeza de córregos e de áreas de preservação ambiental; e (iii) revitalização de fachadas, com pinturas de paredes, muros de ONG's e creches que executam projetos sociais em comunidades carentes. Do ponto de vista de parcerias, podem ser destacadas ações conjuntas com WWF, Unicef, Pacto Global da ONU, BNDES e Instituto Homem Pantaneiro. Atualmente a AG realiza diversas ações e programas em parcerias com a SEMED (Secretaria de Educação do Município de Campo Grande), com a SED – Secretaria de Estado da Educação, com a SAS – Secretaria de Assistência Social, com o Procon (municipal e estadual) e com a AMHASF (Agência Municipal de Habitação). Por meio dessas parcerias, a Concessionária consegue desenvolver os programas de educação socioambientais já mencionados. Todos os programas e ações citadas têm no Instituto Aegea um núcleo de inteligência social, que acompanha o que há de mais avançado no Brasil e no mundo no campo do investimento social e negócios de impacto, especialmente nas áreas de saúde, educação e geração de renda. Com isso, o Instituto tem como meta buscar as melhores práticas para que as empresas da Aegea realizem seu investimento com foco e de forma estratégica, de modo a aumentar o desenvolvimento humano nos municípios em que atuam. Como mais uma inovação na atuação voltada à sustentabilidade, entre 2021 e 2022, o Programa Tarifa Social passou a realizar o cadastramento dos clientes de forma on-line (via e-mail e via WhatsApp da AG), especialmente para fazer frente às dificuldades impostas à época pela pandemia da COVID-19. Como forma de se aproximar mais ainda de seus clientes mais vulneráveis, a prática voltou a ser realizada presencialmente em nossas lojas de atendimento ou em ações sociais que ocorrem localmente aos fins de semana, com apoio dos líderes de bairro. Outra inovação que também merece destaque é o uso de óculos de realidade virtual e do aplicativo Aegea360, propiciando levar digitalmente as instalações da AG até escolas, ações sociais, ações de voluntariado e em qualquer evento em que a concessionária estiver presente. O aplicativo mostra toda a estrutura de tratamento de água e esgoto, além de explicar detalhadamente como funcionam os processos. A AG não se limita a compromissos, mas implementa ações tangíveis, como investimentos em restauração ambiental (detalhes ao final deste parágrafo), participação em programas socioambientais e parcerias com diversas entidades, com destaque para a inovação digital na implementação de programas, como o Programa Afluentes e o Programa Tarifa Social, mostrando uma abordagem moderna e eficaz na promoção da sustentabilidade. Além disso, a presença do Instituto Aegea como um núcleo de inteligência social garante que as melhores práticas sejam seguidas e que os investimentos sejam feitos de forma estratégica, maximizando o impacto nas comunidades atendidas. É importante destacar que a AG, por meio da Aegea, tem forte atuação e investimento em restauração ambiental, mantendo o Viveiro Isaac de Oliveira (ampliado em 2023), que produz 80 mil mudas por ano. Em 2023, junto ao WWF, finalizou o Diagnóstico Ambiental do território denominado "Cabeceiras do Pantanal" que abrange o sul de Mato Grosso e a porção oeste de Mato Grosso do Sul. Este estudo propiciou a criação proativa e preventiva dos alicerces para que qualquer companhia ou ONG que deseje investir em restauração ambiental saiba onde e como restaurar. Além disso, em 2022 a Aegea se tornou signatária do Programa Florestal Viva junto ao BNDES, onde o plano de trabalho para restauração de mais de 80 hectares foi apresentado em 2024 para início da restauração. Como forma de monitoramento da efetividade de sua atuação socioambiental, a AG leva a cabo uma pesquisa que correlaciona o atendimento das principais carências de Campo Grande em relação ao saneamento (água e esgoto) e as melhorias na saúde da população.

4.2. Segurança socioambiental

4.2.a. Controle de impactos adversos

Desde o início de suas operações, a AG busca prevenir os impactos sociais e ambientais que seus processos, atividades, produtos, serviços e instalações possam causar. Desde 2018/2019, com a implantação do Programa Interage, entre outras medidas de aprimoramento, a sistemática de levantamento de aspectos e impactos ambientais vem sendo realizada com base na instrução normativa IN005-MAM99 – “Levantamento de Aspectos e Impactos Ambientais”, que estabelece diretrizes e sistemáticas a serem adotadas para identificar os aspectos ambientais decorrentes das atividades e serviços da Aegea e de suas empresas, de forma a determinar medidas de controle para evitar impactos significativos sobre o meio ambiente. O Interage é um sistema de gestão em EHS de aprendizagem contínua, visando ao gerenciamento dos riscos e à aderência aos padrões de avaliação de desempenho. O Programa é baseado em nove pilares: (i) padrões de EHS nas operações Aegea (total de 70 procedimentos); (ii) atendimento aos requisitos legais; (iii) refinamento da percepção do risco; (iv) meios de garantir a sustentação de padrões; (v) procedimentos customizados; (vi) parâmetros de monitoramento; (vii) treinamento contínuo das equipes EHS e envolvidos; (viii) rotinas para entregáveis; e (ix) envolvimento da Alta Liderança. Os principais impactos adversos encontram-se citados no Perfil deste SG, tendo sido mapeados nos processos, atividades, produtos, serviços e instalações da AG. Em resumo, as principais ações mitigadoras referentes a esses impactos ambientais são: (i) PGRS – Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos; (ii) coleta seletiva nas unidades da AG, com segregação, coleta, tratamento e destinação adequados a cada tipo de resíduo sólido; (iii) manejo correto do lodo gerado nas estações de tratamento (coleta, armazenamento provisório e destinação final); (iv) manejo correto dos resíduos perigosos gerados nas atividades de manutenção (oficinas e em campo); (v) utilização de contentores para armazenamento provisório dos resíduos e contratação de empresa para destinação final dos resíduos; (vi) inspeção sistemática da rede de esgoto e das estações elevatórias; (vii) manutenção preventiva dos equipamentos das estações elevatórias; (viii) controle de extravasamentos e derramamentos de esgoto não tratado; (ix) controle da emissão de poluentes atmosféricos dos caminhões e máquinas alimentados por diesel; (x) controle de ruídos externos emitidos por suas atividades, acompanhada da elaboração de plano de ação para casos de ruído acima do limite permitido; e (xi) Monitoramento permanente da rede de distribuição de água em busca de perdas. Todo o processo ocorre de forma proativa, uma vez que proporciona a antecipação aos riscos devido a várias medidas proativas e estratégias implementadas pela AG com o objetivo de mitigar os impactos adversos. Em todo esse contexto, merecem destaque as seguintes instruções: (i) IN001-MAM99 – “Gerenciamento de Resíduos Sólidos”; (ii) IN003-MAM99 – “Gerenciamento de Gases do Efeito Estufa”; (iii) IN004-MAM99 – “Comunicação e Investigação de Acidentes Ambientais”; (iv) IN006-MAM99 – “Gerenciamento de Licenciamento

Ambiental”; (v) IN007-MAM99 – “Diretrizes Ambientais para a Captação, Tratamento e Distribuição de Água”; e (vi) IN008-MAM99 – “Diretrizes Ambientais Tratamento e Lançamento do Esgoto Tratado”. Já no que tange aos impactos sociais, destacam-se as seguintes ações mitigadoras: (i) realização de obras e outras intervenções, sempre em sintonia com as autoridades municipais, de modo a alertar previamente a população sobre sua realização (sempre que possível); (ii) programação de serviços de modo a evitar realizar trabalhos com ruído em horário noturno (se viável); (iii) reuniões com líderes de bairros, via Programa Afluentes para informar sobre as obras; (iv) ampliação das redes de distribuição de água e de coleta de esgoto; (v) regularização de ligações clandestinas; (vi) parcelamento facilitado de débitos; (vii) construção de sistemas em parceria com o Poder Concedente; (viii) parcerias com a PMCG em obras de reservatórios e sistemas de tratamento; e (ix) atendimento às Normas Regulamentadoras (NR’s) do Ministério do Trabalho e Previdência. Merecem destaque as instruções: (i) IN002-SOC99 – “Levantamento de Riscos Sociais”; (ii) IN003-SOC99 – “Contato com Comunidades Tradicionais”; (iii) IN004-SOC99 – “Elaboração Contínua de Relatórios a Comunidades Afetada”; e (iv) IN006-SOC99 – “Procedimento de Engajamento de Partes Interessadas”. A inovação trazida pelo Programa Interação pode ser evidenciada pela gestão mais eficiente e sustentável dos riscos. Como exemplo dessa situação pode ser citado o uso de sistemas de monitoramento permanente da rede de distribuição de água e esgoto (CCO), juntamente com o emprego de sistemas como Oracle Field Services para análise de risco. Isso demonstra o compromisso da AG com a excelência operacional. Essas iniciativas não apenas melhoram a eficiência operacional, mas também fortalecem o relacionamento com as PI’s e promovem uma cultura de sustentabilidade e responsabilidade social em todas as áreas de atuação da AG. A efetividade do Programa reside no fato de que a Aegea figura na lista das empresas que são referência em ESG no setor de Utilities, com indicadores tais como: ESG Industry Top-Rated 2023 da Sustainalytics, organização do grupo Morningstar eleita a melhor provedora de rating pela ESG Insight Awards 2022.

4.2.b. Prontidão para emergências

A partir das diretrizes presentes na IN013-SST99 – “Plano de Atendimento a Emergências – PAE”, a AG inclusive elabora, implementa, monitora e aprimora continuamente seu PAE. A partir desse padrão corporativo, a AG adota uma abordagem abrangente e proativa, para elaborar, implementar e monitorar seu PAE. Este documento é mantido meticulosamente atualizado, garantindo que as ações e medidas necessárias sejam prontamente identificadas e executadas em caso de emergências. Desde 2022/2023, em um novo ciclo de aprimoramento, o PAE vem sendo reestruturado. Adicionalmente, o Manual de Comunicação de Crise e o Plano de Segurança de Barragens complementam o rol de medidas a adotar em relação a situações de emergência. A identificação dos principais cenários – como rompimento de barragem, acidentes em espaço confinado, quedas com diferença de nível e choques elétricos – demonstra uma compreensão abrangente dos riscos potenciais e a prontidão da empresa para responder a essas situações de forma rápida e eficiente, demonstrando a excelência da AG em lidar com emergências, garantindo a segurança de suas operações e comunidades circunvizinhas. O monitoramento da barragem ganhou um novo sistema on-line (tecnologia digital), onde os dados de inspeção são registrados e podem ser visualizados pelo CCO. Além disso, a complementação do PAE com o Manual de Comunicação de Crise e o Plano de Segurança de Barragens destaca a abordagem holística da AG para enfrentar uma variedade de cenários emergenciais. A identificação dos principais cenários, como rompimento de barragem, acidentes em espaço confinado, quedas com diferença de nível e choques elétricos, demonstra uma compreensão abrangente dos riscos potenciais e a prontidão da empresa para responder a essas situações de forma rápida e eficiente. Essas medidas combinadas refletem a excelência operacional da AG em lidar com emergências, garantindo a segurança de suas operações e comunidades circunvizinhas.

5

CONHECIMENTO,
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA



5.1. Conhecimento essencial**5.1.a. Mapeamento dos conhecimentos**

A AG, assim como todas as Concessionárias da Aegea, possui competências organizacionais listadas e disseminadas dentre todos os colaboradores a partir de um material didático e visual, ilustrado por uma Mandala (ver item 1.1.b). A inovação foi efetivamente implementada em 2022 pela Vice-Presidência (VP) de Gestão de Pessoas da holding, cujo papel é atuar como instrumento para unificar a cultura corporativa e todo processo de educação e desenvolvimento oferecido pela Aegea de forma estruturada, buscando aprimorar competências e habilidades em nível estratégico, tático e operacional; alcançando resultados tendo os valores organizacionais como fundamento. A partir das competências organizacionais consideradas, essenciais são mapeados os conhecimentos mais importantes que precisam ser internalizados para seu atendimento, bem como para o cumprimento dos objetivos definidos nos ciclos de PE. As competências organizacionais são o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que tornam as empresas do Grupo Aegea únicas no mercado, fazendo parte do diferencial competitivo. Por isso, torna-se importante e necessário registrá-las formalmente para que sirvam de guia para o bom desempenho operacional. Pensando em facilitar a aplicação das competências na prática dos colaboradores, elas foram desdobradas em comportamentos desejáveis, que se relacionam com os arquétipos da cultura Aegea apresentados na Mandala (ver descrição em 1.1.a e a Mandala em 1.1.b). Durante o ano de 2022, com a Mandala refletindo os talentos e os respectivos comportamentos desejáveis, foi amplamente divulgada na Aegea por meio de campanhas de comunicação corporativa e workshops. A partir das competências essenciais e comportamentos desejáveis, são mapeados os conhecimentos mais importantes que precisam ser internalizados para o desenvolvimento de tais habilidades, bem como para o cumprimento dos objetivos definidos nos ciclos de Planejamento Estratégico. Todo o time de liderança foi fortemente treinado para que os gestores se baseiem nos novos comportamentos nos ciclos de feedbacks e sejam capazes de indicar o nível de aderência dos colaboradores a cada um deles. Além disso, todo o quadro da holding e suas empresas recebeu o Guia de Comportamentos, que detalha cada um dos talentos, os comportamentos desejáveis e exemplos de atitudes que simbolizam quando estão presentes e quando estão ausentes. Os conhecimentos operacionais corporativos da holding são mapeados através do Modelo Operacional Aegea (MOA), implementado em 2020, e seguido por todas as empresas do grupo a partir do momento que são integradas à Aegea. O MOA é como um guardião de práticas testadas com sucesso. Para não gastar tempo repetindo processos já experimentados, as lições aprendidas e melhores práticas são documentadas e registradas lá. Assim, a cada contratação, na formação de líderes, na incorporação dos trainees, nas novas unidades que a Aegea assume, o MOA vai sendo replicado, para que todos atuem dentro dos mesmos processos e procedimentos. Ao assumir uma nova empresa, por exemplo, é o MOA que norteia a atuação. O Modelo Operacional conta com uma plataforma on-line onde são realizados os registros, e é um importante elemento da Estratégia da Águas Guariroba, assim como de todas as empresas do grupo Aegea, especialmente no que se refere a proporcionar condições para seu crescimento sustentável, a partir da integração de novos ativos com excelência e eficiência, ao mesmo tempo que acelera a criação de valor compartilhado. O alinhamento entre a Mandala e o MOA trouxe a todas as empresas Aegea, inclusive para Águas Guariroba, uma forma inovadora de harmonizar competências essenciais, conhecimentos necessários e modo de operação. A atualização é constante e considera exemplos do mercado internacional, sempre adaptando-os à realidade brasileira e, mais especificamente, aos municípios que são atendidos pelas empresas da Holding. Além de ficarem disponíveis para consulta, esses aprendizados são difundidos na integração de colaboradores, na formação de líderes e trainees e nas demais iniciativas de capacitação. Por se tratar de um guideline para todas as operações e reunir todas as diretrizes corporativas para operar ativos de saneamento com excelência e gerir contratos e relacionamentos com stakeholders, o MOA precisa manter os conhecimentos e as tecnológicas permanentemente atualizados e alinhados à Estratégia desenhada para a holding. Todo o mapeamento dos conhecimentos corporativos é de responsabilidade conjunta da VP de Gestão de Pessoas e demais VP's e Diretorias da Aegea e suas empresas, que se pautam pelo conceito de Gestão do Conhecimento preconizados pela Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC), seguindo o seguinte ciclo: identificar, mapear, compartilhar, disseminar, reter, proteger, experimentar, criar e aplicar. Periodicamente, este Comitê levanta as necessidades de conhecimento indispensáveis dentro da Aegea e suas empresas e têm como aliado nesta busca a Academia Aegea, universidade corporativa ligada à VP de Gestão de Pessoas, que identifica os desenvolvimentos (treinamentos e capacitações) necessários à operação e à gestão de todas as empresas da holding, incluindo a formalização de conhecimentos e procedimentos desenvolvidos por pessoas chave em suas áreas (para mais detalhes sobre a Academia, ver CE 6 deste SG). A plataforma da Academia é totalmente digital e inovadora, na medida em que vem sendo remodelada para se tornar ainda mais intuitiva e de fácil navegação. A Academia Aegea também promove fóruns e grupos de trabalhos específicos dentro de todas as concessionárias da holding, para troca de conhecimento e aperfeiçoamento técnico, bem como disseminação de boas práticas dentro da área de negócio. A plataforma, que abriga a universidade, é totalmente digital e inovadora, na medida em que vem sendo remodelada para se tornar cada vez mais intuitiva e de fácil navegação. Em 2023, foi reformulada e ganhou a estrutura de um portal, repositório de capacitações e conteúdo online, que disponibiliza 190 cursos com certificação e mais de 2000 conteúdos como (palestras, materiais de apoio, tutoriais, vídeos, webinars e outros). De forma presencial, no último ano, foram 650 capacitações. Atualmente os conhecimentos mais importantes a internalizar pela Águas Guariroba são: (i) automação de sistemas operacionais; (ii) gestão e economia de energia, especialmente na obtenção do custo instantâneo do m³ distribuído, para uma melhor visão do controlador, visando à eficiência energética. O portal do MOA, a academia Aegea e o SE Suite compõem o repositório digital que permite a internalização e a disponibilidade dos conhecimentos mapeados. O número de cursos disponíveis relativos a procedimentos e instruções de trabalho supera algumas centenas.

5.1.b. Internalização do conhecimento

Os passos da Gestão do Conhecimento, conforme apresentados no item 5.1.a, permitem não somente a identificação e mapeamento dos conhecimentos estratégicos para a Águas Guariroba, mas também a sua internalização para o desenvolvimento das competências essenciais ao funcionamento da Concessionária. São fontes desses conhecimentos a internalizar: (i) universidades (UFMS e UCDB); (ii) congressos, feiras e seminários

do segmento do saneamento (Congresso da ABES, FITABES, FENASAN); (iii) benchmarkings (Sabesp, CPFL Jundiaí); (iv) missões e/ou visitas a organizações de fora do Brasil (da Alemanha, China e Índia, entre outros países); e (v) o Seminário de Benchmarking do PNQS (desde 2021). Mais uma vez, os papéis do MOA e da Academia Aegea são fundamentais na forma de compartilhar, disseminar, reter, proteger e dar acesso aos novos conhecimentos. Criada em 2014, a Academia Aegea é um sistema de educação corporativa que prepara as pessoas para ir além, sendo uma estrutura interna desenhada para atender as necessidades da organização, traduzindo o planejamento estratégico da Aegea em ações educacionais continuadas e de desenvolvimento. Além disso, atua na disseminação e fortalecimento da cultura através de seus programas e iniciativas específicas. Um exemplo disso é o Encontro de Líderes que acontece duas vezes ao ano com cerca de 400 líderes da holding e suas empresas que se reúnem para falar sobre estratégia, cultura, visão de futuro e liderança. O evento conta com palestras, painéis com convidados externos, apresentação de cases internos, reconhecimento por tempo de casa, destaques da operação e outros temas que se renovam a cada ano. Em 2023, o Portal Academia Aegea, repositório de capacitações e conteúdo online, foi repaginado, disponibilizando nesse formato 190 cursos com certificação e mais de 2000 conteúdos como (palestras, materiais de apoio, tutoriais, vídeos, webinars e outros). Além disso, de forma presencial mais de 650 capacitações foram aplicadas, alcançando a média de 36 horas/aula por colaborador, totalizando 516 mil horas de treinamento. A Academia Social foi lançada neste ano, sendo uma importante ferramenta para projetos de desenvolvimento das populações nos locais de concessão, já disponibilizando 24 cursos de soft skills. A estrutura da Academia propicia o acesso dos colaboradores aos conhecimentos necessários às suas atividades, bem como é um ecossistema que favorece a troca de experiências e casos, inclusive no apoio à transformação de conhecimentos tácitos (na “cabeça” de técnicos, especialistas e profissionais sêniores) em explícito (disponíveis de forma sistemática a quem deles necessitar). Esse ambiente, favorável à troca de conhecimentos e vivências, leva à elaboração e à execução de planos de melhoria de produtos, serviços e processos da AG (exemplo: uso do WebGis e croqui on-line para registro e atualização dos cadastros de rede, iniciado em 2023, que aumentou a confiabilidade e a rastreabilidade das alterações e extensões de rede). O lançamento da Escola de Saneamento marcou 2023 com o compromisso de oferecer soluções educacionais conectadas com a estratégia operacional do negócio, garantindo a capacitação e evolução técnica de times e líderes da operação, estruturando iniciativas ancoradas nos pilares estratégicos que contribuam com a aquisição de conhecimentos globais e específicos. É importante destacar a participação de especialistas e consultores, que trazem conhecimentos que podem contribuir para a melhoria de processos específicos (exemplo: gestão ambiental). Nesse contexto, desde 2022, a Sala do Saber, existente na Central de Serviços, tem como objetivo fomentar a inclusão digital para as equipes de campo, com a disponibilização de computadores em um ambiente digital para treinamentos, cursos, capacitação, pesquisa e outras ações. A abrangência dessas ações inclusivas atinge centenas de colaboradores da Águas Guariroba, sendo uma das formas de demonstrar a efetividade da internalização de conhecimentos essenciais. O processo de gestão do conhecimento e a troca de experiências entre os colaboradores também acontecem por meio de programas que envolvem as diversas equipes da empresa na busca por aprendizado, compartilhamento das informações e resultados, pelo envolvimento das diversas equipes na realização de uma prestação de serviço mais eficiente e de qualidade. Recentemente, foram iniciados mais dois projetos de gestão interna de conhecimento.

5.2 Inovação sustentável

5.2.a. Fomento da inovação

A Aegea fomenta a inovação por meio de um conjunto de iniciativas estratégicas e programas que visam a incentivar a criatividade, a eficiência e a melhoria contínua em suas operações. O Programa de Inovação da Aegea, criado em 2017, contempla diversas iniciativas estratégicas, incluindo o Prêmio de Inovação, que reconhece e premia os melhores projetos desenvolvidos pelos colaboradores; desafios de inovação aberta e mapeamento de startups com parceiros como Innovation Latam, MIT Startup Exchange e ISLE Utilities; parcerias com universidades nacionais e internacionais, que possibilitam a realização de projetos de P&D; e benchmarks com empresas de saneamento e outras utilities, como energia e gás, para identificar e adotar melhores práticas e soluções inovadoras. Um destaque desse programa é o Prêmio de Inovação, que reconhece os melhores projetos e iniciativas desenvolvidos pelos colaboradores. O Prêmio de Inovação é realizado por meio de uma Plataforma Digital chamada Inovae, desenvolvida pela Aevo Tecnologia, na qual ideias e projetos são avaliados com base em critérios específicos e regulamentos estabelecidos. Nos últimos dois anos, o Prêmio vem passando por diversos ciclos de inovação, como, por exemplo, a revisão geral (desde 2023) da forma de avaliação das ideias implementadas e projetos executados com base em quatro critérios fundamentais: Relevância do Problema, Inovação e Diferenciação, Viabilidade Técnica e Financeira e Escalabilidade. Além disso, treinamentos de inovação são oferecidos pela Academia Aegea, que fornece cursos e programas voltados para o desenvolvimento de habilidades inovadoras. Esses treinamentos incluem metodologias de Design Thinking, como o Diamante Duplo, que ajuda na identificação e definição de problemas e na criação de soluções inovadoras através de um processo iterativo e colaborativo. Além disso, são disponibilizados conceitos de Gestão Ágil, como Scrum, que estrutura o trabalho em sprints para aumentar a produtividade e a qualidade; Lean, que foca na eliminação de desperdícios e na criação de valor para o cliente; e Kanban, que visualiza o fluxo de trabalho para melhorar a eficiência e a gestão de tarefas. O uso do Canvas, uma ferramenta visual que ajuda na modelagem de negócios e projetos, também é ensinado. Esses treinamentos capacitam os colaboradores a identificarem OM's e a implementarem soluções criativas e eficazes em suas áreas de atuação. A Aegea também investe em projetos de P&D com universidades, estabelecendo parcerias que permitem a realização de pesquisas aplicadas e o desenvolvimento de novas tecnologias. Essas colaborações resultam em inovações que podem ser diretamente aplicadas nas operações da empresa, melhorando a eficiência e a sustentabilidade. Outro importante instrumento são os fomentos governamentais, como a Lei do Bem e recursos da FINEP, que financiam projetos de inovação. Esses incentivos permitem que a Aegea invista continuamente em novas tecnologias e processos, mantendo-se na vanguarda do setor de saneamento. Os benchmarks com outras empresas de saneamento, energia e gás são utilizados para identificar melhores práticas e soluções inovadoras. Ao comparar suas operações com as de outras empresas líderes, a Aegea pode adotar estratégias

comprovadamente eficazes e adaptá-las às suas necessidades específicas. Por meio da Diretoria de Inovação, possui dashboards dedicados à visualização e mensuração das ideias e projetos enviados na Plataforma Inovae. Esses dashboards permitem um acompanhamento detalhado do progresso e do impacto das iniciativas inovadoras. A Diretoria de Inovação também reporta os principais avanços dos projetos à Diretoria Executiva e às lideranças do Modelo Operacional Aegea (MOA), garantindo alinhamento estratégico e transparência. Além disso, as ideias e projetos de inovação que resultam em redução de custos ou aumento de receitas são monitorados continuamente para avaliar seus resultados financeiros e operacionais, assegurando que os benefícios esperados sejam efetivamente alcançados e replicados em outras Unidades e Concessionárias. As inovações implementadas nas regionais e unidades da Aegea são um reflexo desse ambiente de inovação.

Em seu âmbito, os colaboradores da AG são incentivados a buscar e compartilhar conhecimentos, bem como a buscar inovações em produtos, serviços e processos. Desde 2019, as Salas Ágeis, localizadas na sede administrativa e na Central de Serviços (renomeada como Sala do Saber em 2022), são exemplos de espaços que promovem a geração de novos conhecimentos e a inovação. Essas salas são uma aplicação concreta da "Cultura Ágil" na AG, facilitando a interação entre os colaboradores e a entrega de valor ao cliente, criando um ambiente propício para aprimorar os processos da empresa. Com tudo isso, é criado um ambiente favorável à permanente obtenção e geração de novos conhecimentos necessários ao aprimoramento dos processos da empresa. Nessa mesma linha, o Programa Inovae, conduzido de forma corporativa pela Aegea, reconhece e estimula projetos de colaboradores das empresas da holding para a melhoria contínua de processos. Na AG, o Programa possui um "embaixador", para disseminá-lo e esclarecer seu funcionamento. O Programa conta com dois pilares para promover o engajamento interno: o Inovação Aberta, que analisa projetos que para serem iniciados necessitam de investimentos da Aegea e, anualmente, o Prêmio Inovação Aegea, que reconhece os melhores projetos. Para que todas as engrenagens da inovação funcionem de forma harmônica, em uma inovação do processo de fomento e experimentação, a holding vem, desde 2021, gerenciando um ambiente virtual para envio, controle, aprovação e feedbacks, assim como controle de implementação de inovações que agreguem valor aos produtos, serviços e processos. A plataforma totalmente digital e inovadora do Inovae conta com gamificação e reconhecimento por meio de "Aegeacoins", que podem ser trocados por prêmios, o que contribui diretamente para a interação entre pessoas e seu engajamento. Além disso ações com a comunicação e os embaixadores de inovação são incentivadas ao longo do ano. Isso incentiva toda a força de trabalho da Aegea e suas empresas a se mobilizar pela inovação, enviando suas ideias inovadoras por meio da plataforma. No que se refere à incorporação de tecnologias digitais emergentes e outras tecnologias que agreguem valor a clientes e outras PI's, a área de TI é uma parceira do Programa, fornecendo informações sobre a arquitetura e disponibilizando um ambiente de testes, no qual os pilotos e validações podem ocorrer sem oferecerem riscos aos demais sistemas. O Programa Inovae conta com rodadas de pitches com startups que se desdobraram em pilotos para a AG. Em 2022, cinco projetos de inovação da AG foram reconhecidos pelo Prêmio, com classificação do primeiro e ao quinto lugares, a saber: "Contagem de imóveis em áreas de ocupação irregular", "Ferramenta de análise de saving de demanda ótima", "Secador solar de lodo", "Mapeamento foto aéreo com análise de IA – Projeto Drone" e "Sistema de gestão de portfólio CAPEX". As inovações mais importantes implementadas no último ano na AG são: (i) o sistema de CRM (GSS); o Zendesk e o Talkdesk; (iii) a OS On-line; e (iv) o uso de dataloggers para monitoramento de parâmetros das redes de distribuição de água. O modelo do Programa vem sendo remodelado, ampliando o foco para grandes parcerias e projetos, a partir do apoio de consultorias (como a AIO), tanto para remodelar a estrutura, quanto para buscar linhas de crédito e incentivo como a Lei do Bem (inovação do próprio Programa), bem como para estabelecer parcerias para desenvolvimento de projetos complexos como o MIT, num modelo em que se leva o problema e o investimento e se deixa desenvolver a solução. A plataforma do Inovae tem embarcada uma IA que identifica, analisa e agrupa ideias semelhantes de forma sistêmica, facilitando, a partir do aprendizado de máquina, a gestão das centenas de ideias cadastradas no Programa todos os anos.

5.2.b. Experimentação em larga escala

A Aegea e suas unidades utilizam o Prêmio de Inovação como um dos principais instrumentos de experimentação em larga escala. O Prêmio visa a incentivar todos os colaboradores a focarem no desenvolvimento de novas formas de tornar suas atividades mais eficientes por meio de proposições inovadoras. A abordagem de experimentação em larga escala estabelecida com o Prêmio se alinha ao MOA, garantindo a disseminação e o compartilhamento contínuo de conhecimentos entre as unidades. Além do Prêmio de Inovação, a Aegea e suas unidades mantêm práticas robustas de compartilhamento de experiências e resultados de projetos piloto, tanto em nível corporativo, com o MOA, Inovae e ITA, quanto nas unidades. Essas práticas asseguram que as lições aprendidas e as boas práticas sejam disseminadas amplamente, permitindo que todas as unidades se beneficiem das inovações e melhorias implementadas em diferentes áreas. O compartilhamento de experiências é fundamental para o sucesso da estratégia de inovação da Aegea. As unidades colaboram entre si, trocando informações sobre projetos piloto e soluções inovadoras. Isso permite que a holding e suas empresas se adaptem rapidamente a novas tecnologias e métodos, mantendo-se na vanguarda do setor de Saneamento. Na AG, a manutenção de uma carteira de pilotos ou experimentos ágeis, seguros e de baixo custo é um conceito firmado no Regulamento do Programa Inovae. Para gerenciar e validar as sugestões de ideias recebidas que tenham potencial de se converter em inovações em produtos, serviços a Concessionária conta com a "Trilha de Inovação", que contém metodologias de Design Thinking, Ágil e Lean. Para aprofundar os conhecimentos dos colaboradores e estimulá-los a participar de projetos, a Academia Aegea disponibiliza com as trilhas Fast e Agile. A AG conta com a Sala Ágil e a Sala do Saber para desenvolvimento dos projetos, já citadas no item 5.2.a anterior. Ainda com relação aos colaboradores, o incentivo à proposição, para análise, de novas ideias e potenciais experimentos e pilotos é uma característica que destaca o Programa da Aegea em relação aos seus concorrentes. Buscam-se ideias de alto desempenho e isso se reflete no formulário de envio das ideias, o que induz a maiores análises para a submissão da ideia. Um exemplo de experimento promissor na AG é o Projeto CCO – Robô Telegram, um RPA que permite aos operadores acessar em tempo real e de qualquer lugar, por meio de celulares, informações e dados operacionais dos sistemas controlados pelo CCO. Outro exemplo de experimento é o Projeto Lodo Sustentável, em parceria com a UFMS, solução

inteligente e eficiente com relação a destinação dos lodos decorrentes de ETE's, que tem como objetivo aproveitar os nutrientes (micro/macro) e a matéria orgânica presente no biossólido para recuperação da área degradada nas áreas as quais as ETE's foram implantadas. Além da expansão do uso desse piloto na própria AG, sua implementação em outras unidades é desejável e buscada. Por seu lado, a área de TI disponibilizou um ambiente de teste para os desenvolvimentos inovadores. Existem projetos na área comercial da AG que seguem essa rota. As análises são garantidas por meio dos processos estabelecidos no Programa Inovação e inseridos na plataforma Inovae. É incentivada a participação do elaborador e inclusive sua liderança na implementação da ideia quando cabível. As ideias passam pela aprovação de áreas interessadas, sendo feitas as avaliações durante o fluxo de aprovação. Com o objetivo de dar visibilidade aos melhores projetos, a Aegea instituiu o Prêmio Anual de Inovação. Desde 2022, são divulgados vídeos com depoimentos sobre o impacto de ideias para toda a holding. Os pilotos e experimentos são mapeados e inseridos no acervo da AG por meio da iniciativa ITA – Inovações e Tecnologias Avaliadas. O acervo registra os projetos e as lições aprendidas, reunindo dados e informações a respeito das implementações. Arquivos pdf, ppt, excel, cronogramas com as etapas de implementação e outros documentos podem ser inseridos e são incentivados.

5.3 Adaptação digital

5.3.a. Desenvolvimento do negócio digital

As ferramentas digitais são parte indissociável da cultura e dos processos da AG, que sempre buscou fomentar e promover a incorporação de tecnologias digitais ao negócio, com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação, que conta com a área local de TI como parceira operacional para o tema na Concessionária. Os sistemas de informação utilizados na AG são desenvolvidos e implantados levando em consideração as necessidades identificadas pelos diversos usuários. Nesse contexto, o uso intensivo da tecnologia digital é a forma de integrar a empresa a suas diversas PI's pertinentes (clientes, PMCG, AGEREG, parceiros de negócios e outras). Da mesma forma, as necessidades de uma infraestrutura compatível com os sistemas demandados é um outro fator de sucesso em sua incorporação pelas empresas da holding. Todo o desenvolvimento dos principais sistemas e a implantação de infraestrutura para que possam ser operados é responsabilidade do CAA (Centro Administrativo Aegea) e sua área de Tecnologia da Informação, que atende todas as empresas da Aegea dentro do conceito de um CSC (Centro de Serviços Compartilhados). Desde 2021 a promoção da transformação digital do "Negócio Águas Guarirôba" vem impulsionando a implantação de sistemas e ferramentas que trouxeram, além de otimização, proatividade e efetividade aos processos da Concessionária, a evolução digital do próprio negócio (analytics, Power BI, IA) e uma maior integração com as PI's (canais digitais de relacionamento). Além das recentes inovações focadas na melhoria dos processos e apresentadas ao final deste parágrafo, são exemplos de principais tecnologias e sistemas digitais: (i) GSS Comercial (módulo de gestão de todos os serviços solicitados junto aos canais de atendimento pelos clientes da AG, incluindo a emissão de ordens de serviços de campo, implementado em 2014 e aprimorado em 2022); (ii) Cognos (Plataforma de planejamento corporativo com soluções para elaboração e acompanhamento de budgets, forecasts e planejamento, bem como aplicações analíticas e de reporting); (iii) SAP (ERP adotado pela Aegea para gerenciamento dos processos operacionais, contábeis, financeiros e administrativos nas diversas áreas de suas empresas); (iv) Join RH (plataforma para gerenciamento de processos em nuvem voltados à gestão de pessoas, gestão de treinamento e desenvolvimento); (v) SE Suite (plataforma web para gestão integrada da conformidade, incluindo o controle de documentos, apoiando a gestão dos processos da AG); (vi) SMIAG (supervisão dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, responsável pelo controle e definição das melhores ações de operação); e (vi) o MS Teams (Plataforma unificada de comunicação e colaboração, com ferramentas de chat, videoconferências, armazenamento de arquivos e integração de aplicativos). As mais recentes inovações implementadas nos diversos processos de seu SGQ são exemplos dessa transformação: (i) a implantação, em 2022, do Talkdesk e do Zendesk (ferramentas digitais e inovadoras que trouxeram melhorias ao gerenciamento e à operação de todos os processos envolvidos na relação com os clientes da AG, já citados no item 5.2.a deste SG); (ii) a implementação de uma nova funcionalidade no sistema de leitura, que não precisa mais que as imagens e informações sejam descarregadas off-line; e (iii) a implantação do Robô Robô Telegram no CCO (ver item 5.2.b). A Fábrica de Softwares da Aegea busca, no mercado de tecnologia, novas potenciais soluções para atendimento, de forma otimizada, proativa e efetiva das demandas dos usuários, utilizando metodologia ágil nos desenvolvimentos sob sua responsabilidade. As demandas que chegam são dimensionadas e encaixadas nas sprints, trabalhadas dentro de um período médio de duas semanas.

5.3.b. Segurança digital

Os procedimentos de segurança digital estabelecem regras para a proteção dos ativos de informação, de modo a garantir disponibilidade, integridade, autenticidade, legalidade e sigilo desses mesmos ativos e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Também estabelecem condutas e responsabilidades aos usuários e prestadores de serviços. A Aegea e suas empresas adotam as boas práticas de Segurança da Informação, que definem como e quem pode acessar dados e informações. O controle da segurança dos dados é de responsabilidade da Diretoria de Tecnologia da Informação, com apoio operacional da área local de TI. A atualização, a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados e informações são asseguradas por meio da utilização de sistemas de segurança que abrangem senhas para acesso aos bancos de dados, senhas individuais para acesso à rede, perfis de usuários, análise de tráfego, firewalls, sistemas de detecção de intrusos (antivírus) e backups (realizados diariamente). Cada usuário que utiliza um determinado sistema detém somente um login e senha específica, pessoal e intransferível, bem como o uso de dupla autenticação de acesso. Essa prática garante a integridade e confidencialidade das informações. Com o objetivo de garantir a segurança das informações, são realizados backups, que permitem a recuperação dos dados armazenados nos servidores. Alguns exemplos das políticas e diretrizes determinadas pela Aegea para os temas abordados são: (i) DO003-DTI99 – "Política de Segurança da Informação e Privacidade"; (ii) IN001-DTI99 – "Política de Backup"; e (iii) DO002-DTI99 – "Política de Gestão de Usuário". A AG conta com o procedimento operacional PO019-ADM02-07 – "Gestão do Sistema de Informação", com abrangência local e em atendimento a requisitos específicos presentes na ABNT NBR ISO 9001:2015. Desde 2020, em mais um movimento no sentido de aprimorar as práticas de segurança das

informações, a Aegea adotou a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), em integração com as áreas corporativas de Gestão de Pessoas, Compliance e outras áreas). A AG segue diretriz organizacional que estabelece definições e controles necessários ao obter a autorização formal da Diretoria Jurídica, Diretoria de Tecnologia da Informação, DARC e Diretoria de Integridade, de forma adequada ao cumprimento dos requisitos e princípios de privacidade da informação, ao possibilitar que os dados pessoais ou corporativos/TI da Concessionária permaneçam disponíveis aos usuários autorizados que não atuem diretamente na plataforma tecnológica por meio de acesso direto e/ou lista de informações via bases de dados, acesso sistêmico que requer integrações e/ou situações de trabalho que envolva dados pessoais ou corporativos/TI de forma massiva no compartilhamento, transferências ou divulgação. Especificamente com relação ao home office, os novos riscos com relação a essa nova modalidade de trabalho, detectados de forma mais intensa em 2020, foram tratados e mitigados em uma nova rodada de aprimoramento, a partir de várias ações para garantir a segurança de dados e informações, como, por exemplo: contratação de consultor DPO e instituição de Comitê LGPD Aegea; aplicações de Security Compliance e Zero Trust; utilização de token MFA para acessos; e disponibilidade de HW e SW adequados ao trabalho a partir de casa. O principal projeto em andamento, relacionado com a segurança digital, é a criação do SOC (Centro de Operações de Segurança), com atendimento 24x7. As tarefas são organizadas em duas frentes distintas e integradas para atender aos requisitos da AG: (i) operação do ambiente Fortinet (Endpoint, Firewall, Switch); e (ii) monitoramento de segurança SOC IT, OT, Cloud MxDR com inteligência global.

6 PESSOAS



ÁGUAS
CE GUARIROBA

6.1. Equipes de alto desempenho

6.1.a. Estruturação das equipes

A Aegea, por meio da atuação da VP de Gestão de Pessoas, assegura que a formação das equipes de trabalho de suas empresas, incluindo a AG, tenha como princípio básico a padronização da estrutura funcional e do quadro de colaboradores. Assim sendo, todas as empresas do grupo mantêm as mesmas descrições de cargo, que estabelecem as responsabilidades de cada um, assim como a descrição das competências técnicas e comportamentais necessárias para atuação no Grupo, com base na Matriz de Competências, chamada de Mandala (já citada no item 1.1.b). Dentro de um ciclo de inovação, desde 2020, a Aegea passou a estruturar suas operações em Diretorias Regionais, definindo, no nível de cada Concessionária, os papéis dos dois Diretores de cada empresa: DP, com atuação voltada aos relacionamentos externos e tendo em sua estrutura as áreas de Comunicação, Social e Ouvidoria; e DE, com foco interno e englobando as áreas Comercial e de Operações. Essa estruturação otimizou o processo de gestão da AG, tornando-o muito mais ágil. Além disso, os perfis dos dois executivos são distintos, mas complementares, permitindo a cada um deles e suas respectivas equipes atuar de forma assertiva dentro de suas atribuições. Por sua vez, a estruturação das equipes da AG é planejada de acordo com as necessidades de suas áreas e as diretrizes estabelecidas pela Aegea, considerando a previsão orçamentária da Concessionária e tendo a eficiência operacional como um requisito básico. Os aspectos comportamentais exigidos para exercer a atividade fazem parte das descrições dos cargos. Por outro lado, por meio do acompanhamento mensal da estrutura de head count, é possível estimar possíveis alterações da estrutura organizacional, e assim fazer a intervenção que for necessária quanto à garantia da eficiência operacional/entregas (proatividade). Como inovação da prática e com o fortalecimento da Cultura Aegea, a partir de 2022 a AG passou a considerar os comportamentos desejáveis como requisitos para a formação de suas equipes. Os comportamentos desejáveis se relacionam com os cinco arquétipos/talentos indicados na própria Mandala. A partir das competências organizacionais, são observados os comportamentos desejáveis para cada cargo, que tem definidos os requisitos básicos (técnicos e comportamentais) a atender. Nesse contexto, a capacidade de trabalhar em times tem papel fundamental na estruturação das equipes, com destaque para a definição de responsabilidades, a cooperação entre as áreas que atendem diretamente aos clientes e a integração entre os processos-fim e os processos de apoio que lhes dão sustentação. Essa característica vem sendo mantida desde a certificação do SGQ da AG de acordo com a norma ABNT NBR ISO 9001. Isso tem implicações diretas na forma pela qual a AG vem desenhando, implementando, monitorando e aprimorando seus processos, contando com a participação de seus colaboradores, levando a um ciclo virtuoso de aprimoramento dos processos e de constante busca por inovações. Uma das consequências dessa abordagem é a otimização do processo de formação das equipes de trabalho da AG, levando essa mesma otimização à estrutura de pessoal, com a definição clara de perfis e competências necessárias para os colaboradores atuarem com alta performance e autonomia para se autogerenciar, bem como implementar melhorias e inovações. A autonomia e o autogerenciamento são exemplificados pela formação de equipes multidisciplinares (squads autogeridos) com base em metodologia ágil, que permite a seus membros desenvolver melhorias e inovações nos processos do SGQ da Concessionária. Essa abordagem propicia, além do experimento da autonomia, o exercício de liderança situacional e informal, bem como o compartilhamento de conhecimentos. Nesse ambiente, apoiado por painéis de Power BI, que foram implementados em janeiro de 2024, e outras ferramentas digitais, os controles e acompanhamentos que dão suporte à gestão permitem assegurar a efetividade do processo. Do ponto de vista quantitativo, a partir da análise de seus indicadores de desempenho, a AG define os parâmetros para dimensionamento das equipes de trabalho, garantindo que não existam equipes superdimensionadas. Como a Concessionária fomenta o uso de tecnologias para automação de processos manuais e repetitivos, com foco em aumentar a produtividade e permitindo direcionar esforços dos colaboradores a atividades que exijam o raciocínio analítico, lidar com tecnologia é um requisito importante do processo de recrutamento e seleção (R&S) descrito no item 6.1.b a seguir. As principais competências esperadas para os colaboradores em geral são aquelas definidas na Mandala: autorresponsabilidade + flexibilidade + senso de dono + ética e integridade + gestão + respeito à diversidade + compromisso social e ambiental + foco na solução + motivado pelo que faz + comunicação assertiva + empatia.

6.1.b. Composição de equipes

As competências comportamentais são levadas em consideração em todos os processos de gestão de pessoas, incluindo o R&S e a posterior contratação. Para a composição das equipes e a busca por profissionais que se adequem à organização do trabalho proposta pela AG, a Concessionária conta, em uma inovação implementada em 2020/2021, com a utilização da plataforma web Gupy, para os processos de R&S. Dentro da plataforma são descritas as competências e habilidades exigidas para cada vaga. A plataforma tria currículos por meio de uma base de dados própria e utilizando recursos de IA, apresentando o percentual de aderência de cada candidato ao cargo pleiteado, assegurando otimização, proatividade e assertividade ao processo. O principal conceito por trás dos processos de R&S pela plataforma é a “afinidade”: semelhança matemática entre a descrição da vaga, os currículos e as respostas dos candidatos, bem como o match cultural com a empresa. Desde 2023, as descrições dos cargos, levadas em consideração no processo de R&S, encontram-se registradas dentro da plataforma web Join RH e incluem as competências organizacionais e comportamentais definidas para cada cargo. Ainda com relação à composição e à formação de suas equipes, a AG utiliza em seus processos de seleção o modelo de entrevistas por competências, considerando os comportamentos observáveis como referência para a contratação do profissional. O processo é proativo porque sempre atua prontamente e de forma alinhada com o negócio “Águas Guarirôba”, permitindo a seus gestores anteciparem-se a problemas, de modo a manter os postos de trabalho guarnecidos com profissionais habilitados e capacitados, mesmo em momentos de alta rotatividade, ocasionada pela requisição de colaboradores da AG para assunção de novos desafios em outras empresas da holding, que se encontra em franca expansão de suas operações, devido às oportunidades oriundas do Novo Marco Legal do Saneamento. Dessa forma, vagas permanecem em aberto pelo menor tempo necessário, para que o impacto operacional na equipe seja minimizado. É importante destacar que, devido à escassez de mão de obra especializada no segmento do

saneamento, após a contratação, um novo colaborador é treinado no próprio local de trabalho por colegas mais sêniores e líderes que detenham os conhecimentos específicos necessários. Além da otimização, proatividade e assertividade, outra marca do processo de composição de equipes da AG, assim como em todas as demais empresas da Aegea, é a diversidade, tanto em termos de gênero e etnia, mas também cultural, pois é estimulada a composição das equipes com pessoas de muitas regiões diferentes do Brasil. Tanto processos realizados internamente quanto externamente ocorrem de forma transparente, reforçando as iniciativas de diversidade e inclusão e impacto social positivo nas localidades em que as empresas da Aegea atuam, inclusive Campo Grande, na linha do programa “Respeito Dá o Tom” (descrito no item 4.1.b). O programa possui três pilares de atuação: (i) empregabilidade (ênfase na geração de oportunidades, foco do processo de recrutamento e seleção); (ii) desenvolvimento (incluindo cursos de aprimoramento); e (iii) relacionamento (especialmente com referência à sensibilização por meio de atividades e ações para disseminação de conteúdo relacionados à questão racial). Todas essas condições asseguram, aos processos de R&S, a igualdade de direitos e oportunidades e equidade, não sendo permitido qualquer tipo de discriminação social, cultural, de raça, de credo religioso, de orientação sexual ou de qualquer outro tipo, assegurando a inclusão de minorias e a diversidade no quadro de colaboradores, com sua contribuição para um ambiente que respeita as diferenças. Um exemplo dessa situação, considerando-se a Aegea como um todo, está no oferecimento de oportunidades de trabalho para apenados e egressos do sistema prisional, dando-lhes uma nova chance (exemplo: ex-detentos trabalhando no viveiro Isac de Oliveira). Nesse contexto, o apoio de painéis de Power BI (desde janeiro de 2024) e outras ferramentas digitais, permite o controle do desempenho das equipes da AG e, por consequência, do processo de composição dessas mesmas equipes, tendo como ponto de partida a análise de indicadores de desempenho, que permite o monitoramento da performance das equipes de trabalho, garantindo que não haja sobrecargas ou subutilização de equipes.

6.1.c. Desenvolvimento de competências das pessoas

Na AG, assim como na Aegea como um todo, as ações de capacitação têm como base as demandas e necessidades da empresa e de seus colaboradores, visando ao aprimoramento da performance individual, ao crescimento profissional do time e ao desenvolvimento da própria organização. Os colaboradores, com apoio de seus líderes nas conversas de feedback, assim como a Academia Aegea e a VP de Gestão de Pessoas, são responsáveis por identificar as necessidades de desenvolvimento. A Aegea parte da premissa de que capacitar e desenvolver pessoas são formas eficientes e competitivas para atrair, reter, desenvolver e motivar talentos, um dos mais valiosos ativos intangíveis e pilar estratégico de atuação da holding e suas empresas. Isso garante pessoas alinhadas ao propósito e princípios organizacionais, bem como preparadas para assumirem novas responsabilidades, de forma a executar o plano de negócios da Aegea e possibilitar a necessária prontidão para o crescimento por meio da incorporação de novos ativos. Assim, o investimento constante em treinamento e capacitação é um vetor estratégico de expansão. A Academia Aegea é o grande programa corporativo de preparação da força de trabalho da holding e suas empresas, sendo uma estrutura interna desenhada para atender as necessidades da organização, traduzindo o planejamento estratégico da Aegea em ações educacionais continuadas e de desenvolvimento. Além disso, atua na disseminação e fortalecimento da cultura através de seus programas e iniciativas específicas, assim como na preparação de colaboradores com potencial para exercer função em posições de liderança (ver itens 6.2.a a 6.2.c). Um exemplo da união dessas duas frentes é o Encontro de Líderes, que acontece duas vezes ao ano com cerca de 400 líderes da holding. O líderes se reúnem para falar sobre estratégia, cultura, visão de futuro e liderança. O evento conta com palestras, painéis com convidados externos, apresentação de cases internos, reconhecimento por tempo de casa, destaques da operação e outros temas que se renovam a cada ano e são estrategicamente idealizados pela Academia. Além das competências comportamentais (soft skills), a AG também promove treinamentos para o desenvolvimento de competências técnicas, relacionadas à área de atuação de cada cargo (hard skills). Pela particularidade e especialidade do negócio, a Holding fortaleceu a Academia Aegea com os conteúdos relacionados à Escola de Negócios. Os treinamentos são realizados com base nos gaps identificados e estabelecidos como pré-requisitos para a função, podendo ocorrer de forma presencial ou em plataformas on-line, abordando temas como engenharia, manutenção e atendimento ao cliente, entre outros. São quatro trilhas de aprendizagem na vertente técnica, que incluem nove cursos e 37 aulas, sobre todos os processos de saneamento, focando nas possibilidades de crescimento dos colaboradores. O lançamento da Escola de Saneamento marcou 2023 com o compromisso de oferecer soluções educacionais conectadas com a estratégia operacional do negócio, garantindo a capacitação e evolução técnica de times e líderes da operação. Ainda no ano passado, a segunda turma do curso de graduação em “Processos Gerenciais com ênfase em Saneamento”, especialmente desenhado pela Aegea com duração de 2 anos, formou 45 profissionais. A Aegea foi a primeira empresa de saneamento básico do Brasil a investir em um programa personalizado de graduação para o setor. Para complementar ainda mais o desenvolvimento dos profissionais Aegea, a primeira turma do MBA em Saneamento, desenhado em parceria entre a Academia Aegea e a Fundação Getúlio Vargas (FGV), formou 32 profissionais além da conta ao longo de 18 meses. A cada ano serão abertas novas vagas para inscrições, sendo o curso 100% subsidiado pela empresa. Fruto de inovações, em 2023, o Portal Academia Aegea, repositório de capacitações e conteúdo online, foi repaginado, disponibilizando nesse formato 190 cursos com certificação e mais de 2000 conteúdos como (palestras, materiais de apoio, tutoriais, vídeos, webinars e outros). Os treinamentos disponíveis podem ser realizados de forma orientada e planejada pelo gestor, como também conforme o interesse e a necessidade de cada colaborador. Os conteúdos podem, inclusive, ser acessados por um aplicativo a qualquer tempo e lugar, permitindo a equidade de acesso a todos os colaboradores espelhados nos mais de 500 municípios onde a Aegea atua. O ensino a distância garante a abrangência e a consistências das práticas da Academia, o que preservou a continuidade dos programas de desenvolvimento de pessoas mesmo durante o período de isolamento social na pandemia. De forma presencial, em 2023, mais de 650 capacitações foram aplicadas, alcançando a média de 36 horas/aula por colaborador, totalizando 516 mil horas de treinamento. No mesmo ano, também a jornada de desenvolvimento da Liderança ganhou robustez com o Programa Evoluir, que tem como objetivo desenvolver a liderança para que sejam protagonistas na evolução cultural e

desenvolvimento de times, impulsionando a estratégia do negócio, com foco nos comportamentos desejados. A Jornada para Diretores e Gerentes contou com 24h de formação, com a participação de mais de 200 convidados em cada um dos 3 módulos. Já coordenadores e supervisores contam com uma jornada que mescla o presencial com o online, em 3 módulos que estão impactando mais de 950 profissionais. Com isso, nossa liderança contará com 17 mil horas de formação especificamente pensada para ela no Programa Evoluir. O Programa Trainee também ganhou sua sexta turma em 2023, com 39 profissionais oriundos de mercado e cinco já atuantes na Aegea. A nova turma está sendo preparada para assumir posições de liderança através de uma jornada de aculturação, treinamentos para desenvolvimento de hard e soft skills, além do acompanhamento próximo do gestor e da Academia para garantir prontidão ao final do programa. Todos os meses a Academia disponibiliza, no formato podcast, conteúdos com informações e curiosidades sobre os programas e as áreas corporativas da Aegea, em mais uma iniciativa ligada à capacitação e ao desenvolvimento de seus colaboradores.

No que se refere a competências referentes à Mandala e comportamentos desejáveis, as ações adotadas e à sua efetividade, indicadores apontam que as ações e cursos da Academia atingiram, em 2022, 100% dos colaboradores da AG. Em 2023, o workshop “Cultura Aegea”, foi ministrado também para 100% dos colaboradores. Finalmente, em 2024, outra inovação, já citada no CE 1 deste SG, foi a realização da “Jornada da Cultura Aegea”, com jogos empresariais e outras atividades lúdicas, que aconteceram na festa do Dia do Trabalhador, atingindo mais uma vez a totalidade dos colaboradores da AG. Somando a esses indicadores a média anual de horas de treinamento por colaborador, têm-se a medida da eficácia e da eficiência das ações de capacitação da AG, tanto técnicas e administrativas quanto comportamentais.

6.1.d. Tratamento dos perigos e riscos de saúde e segurança

A AG zela pela saúde e a segurança ocupacional (SSO) de seus colaboradores e dos terceiros que trabalham em seu nome, bem como pelo cumprimento da legislação relativa ao tema que seja aplicável a seus processos. Os perigos e riscos são mapeados, para todos os endereços operacionais e administrativos da AG, por parte da área de Segurança do Trabalho (ST) da Concessionária, juntamente com a CIPA e outros representantes dos colaboradores, que avaliam os riscos com base nas atividades realizadas. A CIPA é responsável por identificar os perigos e riscos nos mesmos endereços, por meio de inspeções periódicas. Medidas preventivas são estabelecidas nas reuniões mensais, para evitar ocorrências futuras. Nesse contexto, são desenvolvidos e implementados os seguintes programas: PGR, PCMSO, PCA, PPR, LTCAT, AET e outros aplicáveis. Um ciclo de aprimoramento ocorreu em 2019, com a implantação do Programa Interage pela Aegea (ver item 4.2.a), fez com que o tema SSO passasse a integrar a Estratégia da AG e das demais empresas da holding. O Interage é o principal sistema de gestão adotado pela AG para minimizar riscos relacionados a SSO, aliado ao SOC, software de gestão de SSO, que faz a mensageria para o eSocial, propiciando controle de dados e informações referentes a essa obrigação trabalhista. Nestes sistemas ficam armazenados todo o histórico de informações relacionado a saúde e segurança dos colaboradores, bem como os dados de monitoramento dos riscos. A identificação de perigos e danos e a classificação dos riscos de SSO são atividades realizadas por meio da aplicação da “Planilha de Avaliação de Riscos e Saúde Ocupacional” – AN05-IN004-EHS99 – modelo implantado no âmbito do Programa Interage. De forma resumida, cada processo/área tem suas atividades/tarefas listadas na planilha, sendo classificadas quanto à fonte geradora do perigo e o dano a ele associado, probabilidade, severidade e nível de risco, além de contar com as ações de controle. A avaliação dos riscos pode ser qualitativa ou quantitativa, que é aquela em que o agente possui limite de exposição definido nas normas regulamentadoras. São identificados os controles existentes e calculado o nível de risco, por meio da classificação de cada perigo e dano por meio da verificação da probabilidade de ocorrência e severidade do dano. Para os riscos considerados “substanciais” obrigatoriamente são identificadas ações de controle e de contingência para seu tratamento/enfrentamento. As ações podem ser detalhadas em documentos corporativos, como, por exemplo, a Instrução Normativa IN005-SST99 – “Instruções para Trabalho em Altura”. Outra ferramenta corporativa para avaliação dos perigos e danos e classificação de riscos é a Análise Preliminar de Riscos (APR), realizada por meio do formulário AN02-IN007-SST99. Desde 2021, a AG utiliza o PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos) para o monitoramento mais amplo dos riscos de SSO, havendo dentro do programa a identificação de cada risco a mensuração quando aplicável, medidas de controle e plano de ações adicionais. Como forma de levar os conhecimentos sobre os perigos e danos de SSO a todos os colaboradores, e as formas de evitar sua ocorrência, é realizada integração de segurança logo após a contratação do colaborador, bem como treinamentos obrigatórios de acordo com as normas regulamentadoras, além de contar com os treinamentos da Academia Aegea que são obrigatórios a todos os colaboradores da empresa (trilha “Todos Pela Segurança”), que são estruturados de acordo com a função de cada colaborador e é renovado bianualmente. Também são realizados DDS’s (Diálogos Diários de Segurança), com destaque para aqueles realizados em áreas operacionais. Em novo ciclo de inovação e otimização do processo, o Valida EPI, implementado em 2023 é um sistema digital que reduziu perdas de tempo e a morosidade no controle dos equipamentos de proteção individual na AG (controle antes registrado em meio físico – fichas de EPI – e hoje realizado digitalmente, com maior segurança, redução de erros e maior agilidade). Implantadas na primeira metade de 2024, em mais um exemplo de inovação na gestão de SSO, as Dez Regras de Ouro formam um conjunto de atividades críticas de saúde e segurança ocupacional que representam os maiores riscos à integridade dos colaboradores da AG, como, por exemplo, trabalhos em altura, trabalhos com eletricidade e outros. Para todas elas, 100% dos colaboradores da Concessionária firmaram um compromisso de cumpri-las integralmente, demonstrando a abrangência e a efetividade desse novo programa corporativo implementado na AG.

Os registros e as tratativas referentes aos acidentes são controlados por meio do atendimento ao fluxo EHS-SEG-01 – “Registro de Acidentes”. Cada acidente registrado no Programa Interage gera um relatório que trata da investigação da causa e elaboração do plano de ação, gravidade, entre outros. Estes dados são avaliados e compõem os indicadores de EHS, os quais são trabalhados objetivando a mitigação dessas eventualidades. Além dos documentos já citados, a AG conta também com os seguintes padrões voltados a SSO: (i) IN009-EHS99 –

“Integração em EHS”; (ii) IN001-EHS99 – “Treinamento em EHS”; (iii) IN010-SST99 – “Diálogo Periódico de Segurança – DPS”; (iv) IN004-SST99 – “Levantamento de Perigos e Análise de Riscos & PGR”; (v) IN011-SST99 – “Gerenciamento de EPI”; (vi) IN009-SST99 – “Gerenciamento de Equipamentos de Proteção Coletiva – EPC”; (vii) IN007-SST99 – “Análise Preliminar de Risco – APR”; (viii) IN006-SST99 – “Permissão de Trabalho – PT”; (ix) IN008-SST99 – “Inspeções de Segurança”; e IN013-SST99 – “Plano de Atendimento à Emergências”. A permanente educação para a prevenção dos acidentes se dá pela programação e realização de cursos e treinamentos de SSO voltados a esses conteúdos. Em inovação digital recente (2022), a AG conta também com uma gestão digital dos acidentes, por meio de gráficos elaborados em Power BI, como parte de uma iniciativa de inovação na disponibilização de informações dos indicadores para a AG. Nessa ferramenta é possível fazer cruzamento de informações importantes como causa, classificação do acidente, condição, dias perdidos, causas “top 5” de acidentes por número de ocorrências e por dias perdidos, acompanhamento de prazos de comunicação e investigação, entre outros, para ajudar nas tomadas de decisão de melhorias e PDCA. Há também outros gráficos também em Power BI com informações de infrações de trânsito, controle de listas de verificação em segurança e ações de auditorias de EHS. Os dois últimos acidentes com afastamento ocorridos na AG foram:

18/09/2023 (SE4274-2023): Colaborador empunhou a policorte posicionando-a junto à perna, com o disco de corte ainda em movimento. Durante o deslocamento até o veículo para guardá-la, acabou encostando na parte posterior da perna esquerda, ocasionando a lesão.

Ação adotada: Realização, para todo o público-alvo, treinamento do procedimento operacional da atividade, envolvendo conhecimento dos riscos associados, manuseio do equipamento e criação de procedimento de trabalho para instalação de caixa padrão.

10/01/2024 (SE4889-2024): Durante a execução de corte de galhos a serra elétrica utilizada gerou efeito rebote, causando descontrole e contato com o punho do colaborador.

Ação adotada: Realização de treinamento de percepção de risco e procedimento de trabalho ao público-alvo.

Uma vez que o fator comportamental é relevante para a prevenção de acidentes e preservação da saúde mental e física da força de trabalho, nos últimos dois anos o foco vem sendo a intensificação da informação, o reforço e a atuação preventiva dos profissionais de SSO, setor de RH local e líderes da AG, o que confere proatividade na antecipação de problemas e potenciais acidentes. Um exemplo dessa antecipação é o tratamento dado aos quase-acidentes e sua análise, como forma de evitar que venham a se tornar acidentes pessoais (aplicação prática do conceito da Pirâmide de Bird). Exemplos de inovação de processo operacional que trouxeram melhorias em relação à ergonomia são: (i) a utilização de perfuratriz no MND; e (ii) o uso de ferramentas desenvolvidas pela Oficina, como, por exemplo, a chave para abrir tampão de PV. Os principais indicadores adotados pela AG para avaliar o desempenho do tratamento dos perigos e riscos de SSO de sua força de trabalho são o IPe05 e o IPe06.

6.1.e. Otimização do clima organizacional

A VP de Gestão de Pessoas da Aegea adota uma estratégia corporativa de Employee Value Proposition (EVP), que direciona as ações de criação de valor para os colaboradores, assim como para a reputação como marca empregadora. Desde o conjunto de benefícios, passando pelo plano de carreira até o pacote de remuneração, mas especialmente pelo excelente clima do ambiente de trabalho, a Águas Guariroba busca se manter atrativa ao colaborador diante da competitividade no mercado. Os prêmios e selos recebidos nos âmbitos sociais, econômicos, ambientais e de inovação colocam a Concessionária em uma posição de atratividade para talentos e, ao mesmo tempo, de engajamento e motivação para o público interno, fazendo a otimização do clima organizacional. Assim, tanto possíveis candidatos, quanto colaboradores reconhecem a identidade da organização, bem como seus valores e sua filosofia. Todas as campanhas da empresa contam com o envolvimento dos profissionais próprios e são construídas com a proposta de valor da Aegea, que visa reconhecer a individualidade de cada um, proporcionando também um ambiente de trabalho acolhedor e de excelente clima. Nas campanhas nas redes sociais, fica evidente o olhar para a Diversidade e Inclusão e o respeito às pessoas que são parte da organização, sempre colocadas como protagonistas das peças de marketing.

Para medir e acompanhar o clima organizacional, a Águas Guariroba participa, desde 2020, da Pesquisa FIA Employee Experience, que origina o Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar, e ajuda a entender o nível de felicidade do colaborador durante a experiência que ele tem na organização, possibilitando a melhoria da gestão de clima e das pessoas colaboradoras. Com o resultado do Sumário Executivo, têm-se uma visão macro do clima porque, além da consulta dos colaboradores, também se mede o valor das práticas e políticas de gestão de pessoas pela avaliação do corpo de pesquisadores da FIA, sendo, assim, possível identificar novos gaps e continuar aprimorando as ações internas e, consequentemente, o nível de felicidade. Os resultados têm sido excelentes. Em 2023, AG foi eleita o “Lugar Mais Incrível para Trabalhar” de médio porte, no ranking nacional, um resultado ainda melhor que os anos anteriores, que sempre foram muito bons. Nos ciclos de 2021, 2022 e também em 2023, a Concessionária ficou com o primeiro lugar na categoria Saneamento do prêmio. As ações para melhoria do clima organizacional são formuladas a partir de pesquisa e benchmarking com as melhores práticas de mercado e também após serem levadas em consideração as sugestões dos times. Alguns programas são instituídos de forma corporativa, mas cabe às unidades e regionais desenharem as ações de acordo com a realidade de cada uma. Além desta pesquisa, o processo periódico e regular para medir o clima na AG se dá também de duas formas: por meio do programa Café com a Diretoria, que além de estimular uma aproximação dos profissionais de diversas funções com a diretoria, é um momento de levantar informações sobre liderança, relações com os colegas, credibilidade dos processos e confiança na relação com o empregador. Todos os pontos percebidos pelos diretores são endereçados aos responsáveis para tratativas e devolutivas para os empregados, bem como pela próxima e intensa atuação de Gestão de Pessoas junto aos colaboradores, que mantém uma relação aberta e de confiança, recebe todas as sugestões e propõe melhorias nos processos de gestão de pessoas. Outros eventos incorporados ao calendário de endomarketing e datas comemorativas complementam as ações e os aprimoramentos nas práticas para melhoria na gestão do Clima Organizacional, como, por exemplo: (i) Aniversariantes do Mês; (ii) Carnaval; (iii)

Dia do Trabalhador; (iv) Festa Junina; (v) Dia das Crianças; (vi) Dia das Mães; (vii) campanhas importantes, como Outubro Rosa e Novembro Azul, entre outros; (viii) Dia da Mulher; (ix) Dia dos Pais; (x) Dia das Crianças; (xi) Kit Bebê; (xii) Páscoa; (xiii) Natal; (xiv) Central da Churrascada; (xv) Família na Empresa; e (xvi) Festival Brasicidades (festa de final de ano). Após a implementação, tais atividades são avaliadas por meio do feedback dos colaboradores e acompanhamento de evolução dos indicadores de felicidade e satisfação nas pesquisas, como a FEEEx, por exemplo. Outra ação que contribui para o melhor clima organizacional na AG é o Programa Voluntariado (corporativo), que tem o objetivo de incentivar a atuação voluntária dos colaboradores na Concessionária e a realização de ações em prol de organizações da sociedade civil de Campo Grande. O Programa dá oportunidade para atuação cidadã dos colaboradores e fortalece o relacionamento com a comunidade. Sempre que um colaborador traz uma ideia de ação, ela é bem recebida e avaliada pelos gestores do Programa. Se comprovada a viabilidade e relevância, passa a ser utilizada para mobilizar pessoas pela causa envolvida. O pacote de benefícios também é fator relevante para a manutenção do bom clima organizacional, portanto, para compor tal cesta, são levadas em consideração as demandas e necessidades dos colaboradores. O conjunto desses benefícios visa criar condições de melhoria da qualidade de vida do colaborador e, consequentemente, facilitar sua integração e permanência na organização. Além dos benefícios previstos em lei, como vale-transporte (i) e auxílio-creche (ii), os colaboradores da Águas Guarirôba contam com auxílio-alimentação (iii), assistência médica (iv), assistência odontológica (v), seguro de vida (vi), auxílio-natalidade (vii), auxílio-deficiente mental/físico (viii), auxílio-funeral (ix), café da manhã (x), programa de aconselhamento financeiro, psicológico, jurídico e social (xi), sem cobranças ou anuidades para o colaborador, antigo Gympass, atual Wellhub (xii), plataforma corporativa de atividade física com foco na qualidade de vida, saúde e bem-estar, que dá acesso a milhares de academias, estúdios, aulas ao vivo, meditação e convênios com farmácias, estabelecimentos comerciais, academias e com universidades. Recentemente, como uma inovação à prática, visando a melhorar ainda mais o pacote de benefícios, foi incluída a adesão ao ZenKlub (xiii), um benefício de bem-estar que oportuniza ao colaborador cuidar da saúde mental. Trata-se de uma plataforma digital com atendimento 24 horas, sete dias na semana, que oferece serviços de diversos profissionais, como psicólogos, coaches, nutricionistas e terapeutas, além de instrutores de Yoga e meditação guiada. Com o subsídio da AG, os colaboradores podem utilizar até quatro consultas mensais gratuitas e as demais são cobradas o valor R\$ 70 reais, bem abaixo do mercado. Além dos benefícios, diversos programas e ações também mostram a preocupação da AG com relação ao bem-estar, à satisfação e à qualidade de vida de seus colaboradores, sempre com foco nos pilares de uma vida em equilíbrio: saúde, finanças e família. O Programa de Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho congrega uma série de ações em prol dos colaboradores da AG e seus familiares, além dos benefícios citados acima. Complementam as ações para promoção do bem-estar e da qualidade de vida dos colaboradores a Gestão de PCD (com ações diretas para inclusão de pessoas com deficiência) e o “Meu RH” (canal direto de comunicação entre colaboradores e empresa).

Como indicador para avaliar o desempenho do processo de otimização do clima organizacional, a Aegea criou um painel de PowerBI que compila todos os indicadores apurados na pesquisa FEEEx. Ele traz os dados por unidade, regional e comparativos de mercado. Assim, é possível avaliar as principais fortalezas e fraquezas da AG, olhando para dentro do grupo e também em termos de benchmarking.

6.2 Desenvolvimento de lideranças

6.2.a. Definição de competências de liderança

Em 2022, com a construção da Mandala pela VP de Gestão Pessoas da Aegea – que está em constante busca por referências e boas práticas no mercado – as competências para a liderança foram revistas, considerando os desafios estratégicos da Aegea dentro do atual momento do mercado do saneamento no Brasil. A Mandala de comportamentos desejáveis, que conecta as competências aos arquétipos da cultura Aegea, foi resultado de um projeto ágil desenvolvido entre os setores de Gestão de Pessoas, Comunicação, Engenharia e Serviços. Um trabalho em equipe, que mobilizou os colaboradores para identificarem este grupo de comportamentos que tornam a cultura do grupo única e que são traços desejados para se trabalhar na Aegea. Em um primeiro momento de dinâmica, foi realizada avaliação de Missão, Visão e Valores frente ao propósito “Nossa Natureza Movimenta a Vida” e, por fim, o grupo multidisciplinar teve a incumbência de linkar os comportamentos aos talentos, que já haviam sido consolidados no projeto de branding da Aegea. Ao todo, foram cinco sprints para se chegar à entrega final com a nova roupagem em forma de mandala, que foi finalizada com o apoio de uma consultoria externa. As competências definidas para a liderança da Aegea são os mesmos comportamentos desejados descritos na Mandala, uma vez que a Aegea optou por manter, para os líderes, o mesmo conjunto de competências que se aplica a todos os colaboradores da holding e suas empresas. A diferenciação em relação às competências específicas de lideranças ficou por conta do conjunto de competências gerenciais (gestão de pessoas, formação e desenvolvimento de equipes, adaptabilidade, alinhamento com a estratégia da Aegea, comunicação, mobilidade e visão estratégica de longo prazo) e técnicas (experiência profissional, formação acadêmica e fluência em idiomas). Esse movimento trouxe mais clareza àquilo que se espera dos líderes das empresas da Aegea, ao mesmo tempo que otimizou o processo de definição e avaliação de competências de liderança, deixando-o mais assertivo e ágil. Deve-se aprimorar também o Ciclo de Gestão de Pessoas, atualmente aplicado para a liderança (até o nível de Supervisão) e que será cascadeado para todo o quadro em breve, tendo todos os colaboradores da Concessionária – sejam os de nível de gestão ou não – sendo avaliados pelo mesmo grupo de competências. Adotada em 2023, a plataforma Culture Rocks, foi uma inovação fundamental no processo de gerir o conjunto de competências definidas para os níveis de liderança de toda a Aegea (a AG inclusive), assim como para seus demais colaboradores, pois ela abriga todo o processo de Ciclo de Gestão de Pessoas. A assertividade e a efetividade da definição de competências podem ser avaliadas com base nos indicadores provenientes da avaliação de desempenho dos líderes da AG.

6.2.b. Seleção de líderes e sucessores

Um dos pontos fortes do processo de seleção interna de talentos é a capacidade de identificação de colaboradores com potencial para assumir futuras posições de liderança, incluindo trainees e sucessores. A seleção de futuros

líderes leva em conta a análise de suas competências (atuais e a desenvolver) relacionadas à liderança (ver item 6.2.), bem como a avaliação de seu potencial atual e futuro. Com abrangência nacional, o Programa de Trainee da Aegea é promovido a cada dois anos e tem o objetivo de formar futuros gestores para assumirem posições-chave na holding e suas empresas e preparar sucessores para suportar o crescimento do negócio. Na edição de 2023, 44 trainees foram contratados (39 do mercado e 5 oriundos da Aegea) após um processo que contou com mais de 13 mil inscritos. Dentre os profissionais recém-contratados, mais de 60% são mulheres e cerca de 45% negros. Esta representatividade está alinhada às metas de diversidade em cargos de liderança estabelecidas pela Aegea em 2022. O Programa de Gestão de Talentos e Sucessão teve seu primeiro exercício de Mapa de Sucessão na holding realizado em 2023, quando o time de Desenvolvimento Organizacional ligado à VP de Gestão de Pessoas se reuniu com todos os diretores e VP's para olhar para os sucessores em cinco níveis de prontidão, chegando ao mapeamento de todos os cargos da alta liderança da Aegea. Para algumas posições, já estão sendo aceleradas a prontidão com desenvolvimentos específicos, já que esses comitês foram o primeiro passo para direcionar os planos de desenvolvimento que necessitam de aceleração. Em um ciclo de aprimoramento, em 2024, o Programa começou a descer os mapeamentos para os demais níveis de gestão, abrangendo, atualmente, até os cargos de supervisores. O Programa tem início com a sugestão do gestor dos possíveis talentos que podem ocupar sua cadeira no futuro. Para fazer tal indicação, todos os gestores passaram por um assessment, sendo capacitados para uma escolha mais assertiva. Além disso, eles também foram submetidos a um teste de perfil, identificando, assim, quais competências e habilidades necessárias para ocupação de cada cargo. Para buscar o match entre as competências dos talentos previamente identificados e as exigidas para aquela posição, os líderes e os comitês levam em consideração a Matriz de Competências, assim como os perfis profissionais, os históricos de avaliação de desempenho e PLR, e o histórico de carreira dos possíveis sucessores. Desde o 2022, após a aplicação da Matriz de Competências e análise de cumprimento de metas do ano, a AG passou a utilizar a metodologia do 9Box para avaliação de potencial e performance da liderança. Todas essas ferramentas digitais aliam o mapeamento das competências à otimização do processo de seleção de líderes. Todos os líderes foram enquadrados nos quadrantes sugeridos e, desta forma, os talentos de alta performance são consideradas para o mapeamento voltado à formação de sucessores (indicador de desempenho apontando para 100% de efetividade do processo de seleção de líderes). Esse tema é tão estratégico, a ponto de ter se tornado meta dos VP's da Aegea e dos Diretores da AG.

6.2.c. Desenvolvimento de competências de líderes e sucessores

O desenvolvimento de líderes é um tema crucial para o crescimento sustentável da Aegea e suas Concessionárias. O MOA (desenvolvido em 2021 e citado no CE 5) é uma plataforma de atualização constante dos conhecimentos organizacionais que fazem parte do desenvolvimento dos colaboradores, em especial de líderes e trainees. Sua implantação trouxe uma série de inovações na forma como o conhecimento gerado pela Aegea é disseminado por suas empresas, a Águas Guararoba, inclusive; especialmente no que se refere à disponibilidade dos conteúdos no formato on-line. Além disso, existem todos os demais programas educacionais sob o guarda-chuva da Academia Aegea. A Escola de Líderes é um deles e foi pensada para alavancar o desenvolvimento de sucessores para suportar o crescimento exponencial do grupo Aegea. Todo o processo se deu da seguinte forma: a equipe da VP de Gestão de Pessoas solicitou aos gestores que identificassem talentos em potencial e indicassem profissionais da sua equipe para participar da formação, compartilhando o compromisso de formar potenciais sucessores aprimorando skills de liderança. Em sua maioria, os gestores utilizaram critérios como a facilidade de entender situações sociais e colaborar para a resolução de conflitos entre pessoas, ter conhecimento técnico aprofundado sobre a área e realizar boas entregas com constância. Em uma conversa sobre carreira e expectativas profissionais, cada um dos 26 membros do Escola de Líder recebeu o convite individual pelo seu gestor(a) para participar, assim como um kit de boas-vindas, desenvolvido pela área de Gestão de Pessoas, contendo caderno e caneta personalizados com a identidade visual do programa e algumas guloseimas. Cada gestor(a) se comprometeu com o importante papel de desenvolver, em conjunto com a área de Gestão de Pessoas, o plano de desenvolvimento individual de cada um dos 26 participantes com este olhar especial de sucessão.

Dentro do Programa Evoluir, os treinamentos foram desenhados mapeando os comportamentos Aegea e atrelando aos níveis de desenvolvimento da Jornada da Liderança em três módulos. Mais de 200 diretores e gerentes já passaram pela jornada de desenvolvimento presencial e online do Programa que contou com 24 horas de formação em três módulos, em 2023, e agora chegou-se ao nível de coordenadores e supervisores. Também são três módulos que estão impactando, atualmente, mais de 950 profissionais. Ao todo, a liderança contará com 17 mil horas de formação especificamente pensada para ela no Programa Evoluir, que também é um case de inovação, em função da ampla aplicação de tecnologia digital, com suas ferramentas de treinamento on-line. Com o mesmo foco, também é oferecido aos colaboradores de nível de gestão o MBA em Saneamento, idealizado pela Academia Aegea e desenvolvido com a FGV-RJ, por meio da FGV In Company.

Na AG, é aplicado o Ciclo de Desenvolvimento de Líderes, voltado para os Coordenadores, Supervisores, Especialistas e alguns Analistas que estão sendo preparados para uma futura posição de liderança. Assim como os trainees Aegea que, durante os 18 meses de duração do programa, têm a oportunidade de rotação (job rotation) em diferentes concessionárias do grupo e de atuar em diferentes estados de Norte a Sul do Brasil para enriquecer a jornada de conhecimentos sobre os temas técnicos da Aegea, adquirindo uma visão sistêmica e integrada. O programa também contempla uma trilha de desenvolvimento estruturada pelo Modelo Operacional Aegea, abordando seis grandes temas sobre os pilares estratégicos do negócio. O desenvolvimento comportamental também é priorizado por meio de mentoria para que os trainees possam dividir questões sobre o negócio, carreira e desenvolvimento, gerando planos de ação a partir da perspectiva tratada em cada sessão. O desempenho é acompanhado pela área de Gestão de Pessoas em conjunto com o gestor, bem como a assimilação da aprendizagem e potencial de aplicação, realizando ajustes necessários para que a proposta do programa seja cumprida. Ao final da experiência, é feito um match entre as posições disponíveis e o perfil de cada trainee, resultando na alocação definitiva dos profissionais. Existem, ainda, as trilhas para formação de lideranças executivas

no Programa Sou + Líder, que busca desenvolver competências técnicas e comportamentais apontadas no Programa de Gestão de Talentos e Sucessão. Vigente desde 2015, o Programa Sou + Líder foi concebido com vistas a identificar e preparar talentos internos de forma estruturada, sistêmica e contínua em todos os níveis de liderança do time, abrangendo de coordenadores, gerentes, diretores, vice-presidentes até o CEO. As competências de liderança, incluindo o nível de direção, são aquelas já citadas no item 6.2.a. O Gestão na Prática é um programa que sempre traz bons resultados, em especial para a primeira gestão. São realizados workshops destinados aos vários níveis de liderança, proporcionando a aprendizagem dos processos necessários à gestão de pessoas, abordando questões como recrutamento e seleção, processo de admissão, férias e desligamento humanizado. Ao fazer isso, desenvolvem-se o repertório e o uso de técnicas, métodos e ferramentas de gestão para que os líderes se sintam cada vez mais capacitados junto de suas equipes. Para os líderes são realizadas avaliações específicas, com foco em habilidades necessárias para o exercício da função de liderança, com o claro objetivo de buscar o alto desempenho em suas funções, especialmente no que se refere ao cumprimento de objetivos e metas traçados em conjunto com os seus superiores. Em recente rodada de inovação, foi implementado o Plano de Desenvolvimento Individual das Lideranças (2022), bem como a plataforma Join RH (2023) para registro e acompanhamento do programa. Outra evolução do ano vigente é o Programa de Mentoring Aegea, que está sendo estruturado em quatro frentes (Interno / Externo / Mulheres / Negros). O primeiro voltado para a implementação da cultura de mentoring, em que os VPs e Diretores serão desenvolvidos para se tornarem mentores. Dependendo de onde estão alocados no 9Box serão escolhidos o que estão prontos para se tornarem mentores e identificados os mentorados, dentre aqueles que já têm prontidão para ocupar posições. Os que tem prontidão mediana se enquadram no segundo tipo de mentoria, a aplicada por executivos externos. O terceiro e quarto formato são ações afirmativas de desenvolvimento de liderança feminina e para formação de líderes negros. Estão sendo contratadas consultorias especializadas nos temas e, em paralelo, as pessoas que serão mentoradas já foram identificadas a partir da posição nos quadrantes 9Box. Recentemente, 13 executivos (Diretores e VPs) foram convidados a assumirem mestrados com módulos internacionais em instituições de ensino de referência mundial, como MIT e ITA, 100% subsidiados pela Aegea e que terão início no segundo semestre. Assim sendo, as práticas e os Programas exemplificados acima estão em sintonia com o que se espera de cada um deles e vêm passando por otimizações, a partir da sua revisão e da incorporação de ferramentas e plataformas digitais para sua operacionalização nas empresas da Holding (AG inclusive). As demandas pelo desenvolvimento de competências de líderes e sucessores são proativamente antecipadas, visando a identificar o que é necessário para o pleno desempenho de funções de liderança, sendo possível verificar a efetividade das práticas por meio do monitoramento do desempenho dos líderes e o cumprimento com seus respectivos objetivos e metas. Além da aplicação da Cultura e perfil gerencial Aegea sendo avaliadas pelos próprios colaboradores nas pesquisas periódicas de clima.

7 PROCESSOS



7.1 Processos primários e de suporte

7.1.a. Planejamento de fatores de desempenho

Os fatores de desempenho aplicáveis aos serviços prestados pela AG e aos seus processos operacionais são identificados e definidos a partir da tradução das necessidades e expectativas das principais PI's envolvidas. Por atuar em um segmento com atividades regulamentadas e rígidos padrões técnicos e legais a atender, inclusive no que se refere a exigências do próprio Contrato de Concessão, a AG possui parte de seus principais fatores de desempenho e requisitos aplicáveis a seus serviços e processos pré-estabelecidos em função da necessidade de atendimento a esses padrões e exigências. Isso é particularmente percebido no âmbito dos processos de tratamento de água e esgoto, nos quais os fatores de desempenho e os requisitos mais importantes já estão estabelecidos por portarias, leis e decretos (nas três esferas de governo) e também por normas e outros padrões similares, além do Contrato firmado com a PMCG. Por outro lado e de forma complementar, a AG, como empresa Aegea, necessita atender ao seu PE, inclusive no que tange à sua contribuição para os resultados estratégicos da holding, na condição de uma das maiores e mais antigas Concessionárias da holding. Dessa forma, os requisitos relativos a clientes e outras PI's, sejam eles regulamentares (externos à AG), estatutários ou estratégicos/de negócio, definem os fatores de desempenho a considerar e as métricas a perseguir, adotadas para monitorá-los e que envolvem os serviços prestados a seus clientes, bem como os processos de gestão do "Negócio Águas Guararoba", processos primários e processos de apoio. Outras fontes externas de requisitos e/ou padrões que influenciam no planejamento de fatores de desempenho são as Instruções Normativas da Aegea e as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Os processos da AG, em seu atual desenho, foram definidos a partir do desdobramento do PE da Aegea para o período 2021/2025, quando a Concessionária detalhou seus objetivos específicos e respectivos indicadores e metas. Os indicadores que medem os fatores de desempenho para serviços e processos encontram-se informados no CE 8, incluindo os relativos a ativos de infraestrutura operacional e os relativos ao desenvolvimento sustentável. Os processos, bem como o rol de serviços prestados, estão alinhados com os objetivos, indicadores e metas da AG, sendo um dos principais pilares para que a Concessionária cumpra com sua parte nos resultados almejados pelo PE da holding. Nesse sentido a certificação ISO 9001 do SGQ fez com que a AG definisse, detalhasse, implementasse e venha aprimorando seus processos nos últimos anos. Os processos são os meios pelos quais os objetivos são atingidos, pois detalham as atividades e tarefas necessárias para que cada área ou função da AG alcance os objetivos definidos. Nesse sentido, dentre os vários padrões de trabalho do SGQ da AG a Instrução de Trabalho IT238- QUA02 – "Mapeamento de Processos – Águas Guararoba" detalha a forma de mapeamento dos processos. O quadro apresentado a seguir correlaciona os processos primários da AG (foco para o atendimento direto aos clientes, organizados por escritórios/macrop processo), seus principais fatores de desempenho e indicadores.

Escritório/ Macrop processo	Processo	Principais fatores de desempenho e requisitos a atender	Principais indicadores	Parte(s) interessada(s)
Comercial¹	Atendimento	Cumprimento dos prazos de atendimento direto aos clientes e outros requisitos associados, inclusive em relação ao Contrato de Concessão.	ICm01a; ICm02	Clientes
	Call Center	Cumprimento dos prazos de atendimento direto aos clientes e outros requisitos associados, inclusive em relação ao Contrato de Concessão.	ICm01a; ICm02	Clientes
Tratamento (Água)	Produção de Água	Padrões de potabilidade da água distribuída, em atendimento à legislação aplicável (Portaria GM/MS N° 888, de 4 de maio de 2021).	IFn18; ISp02a; ISp20a	Clientes, MS, Vigilância Sanitária
	Análises de Água	Planos amostrais em atendimento à legislação específica para água (Portaria GM/MS N° 888, de 4 de maio de 2021).	ISp01; ISp18	MS, Vigilância Sanitária
Tratamento (Esgoto)	Coleta e Tratamento de Esgoto	Padrões de lançamento de esgoto tratado em corpos d'água conforme legislação (Resoluções CONAMA 357/2005 e 430/2011) e CECA 36/2012.	IFn19; Sp03; ISp19; ISp24a	AGEREG Sociedade
	Análises de Esgoto	Planos amostrais em atendimento à legislação específica (Resoluções CONAMA 357/2005 e 430/2011) e CECA 36/2012.	ISp23a	CONAMA, outros órgãos similares
Transporte	Combate a Perdas	Metas de redução dos níveis de perdas na distribuição e no faturamento.	IFn02; ISp27	AGEREG Acionistas
Serviços¹	Implantação de Redes de Água e Esgoto	Requisitos internos e externos referentes aos serviços prestados, com base no trinômio custo + qualidade + prazo.	ISp10; ISp30	PMCG, Clientes, Sociedade
	Manutenção de Redes de Água e Esgoto	Requisitos internos e externos referentes aos serviços prestados, com base no trinômio custo + qualidade + prazo.	ISp10; ISp30	PMCG, Clientes, Sociedade

Os demais processos referentes aos escritórios Comercial e de Serviços e parte dos processos de apoio relacionados à Gestão de EHS, Gestão de Pessoas, Gestão Financeira e Suprimentos encontram-se descritos nos CE's 4, 6 e 7. Complementam a relação de processos do SGQ da AG: Gestão da Qualidade, Laboratório da Qualidade, Gestão de Frotas, Eletromecânica e Eficiência Energética. Por sua vez, a gestão estratégica da AG, encabeçada pelo processo Planejamento, foi descrita nos CE's 1 e 2. A AG possui, desde 2021/2022, painéis em Power BI que permitem a seus gestores o controle dos indicadores e metas, a partir do qual são monitorados os resultados e registradas suas análises. Seu uso permite maior agilidade no controle e assertividade no processo de tomada de decisão, permitindo inclusive a antecipação de problemas que potencialmente podem vir a acontecer. Um exemplo de desdobramento das estratégias da Aegea para a AG por meio dos processos do seu SGQ, incluindo a melhoria de seus processos, são as ações de combate a perdas na distribuição, capitaneadas pelo Escritório de

¹ Relação parcial dos processos referentes ao escritório (foco para os processos que atendem diretamente aos clientes da AG).

Transporte da Concessionária. Outro fator que traz melhorias para os processos da AG são as OM's que vêm descritas nos Relatórios de Avaliação (RA's) do PNQS (desde 2022).

7.1.b. Projeto de produtos e processos sustentáveis

Cada projeto de serviço ou processo é especificado conforme normas técnicas vigentes e requisitos aplicáveis (legais, regulatórios, estatutários, regulamentares e de PI's). Além disso, são consultados e ouvidos os colaboradores, analistas, especialistas e líderes de áreas que tenham interface com o projeto, de modo a compreender as eventuais demandas de cada um, além de envolver seus líder. Isso assegura a otimização do objeto do projeto (serviço ou processo), bem como sua governança (proatividade, na medida em que é possível listar potenciais problemas e antecipar-se a eles) e efetividade. A incorporação de tecnologias digitais emergentes está presente nas etapas de cada projeto e indicada em sua estrutura analítica, incluindo seus objetivos e seus riscos (aplicação da Matriz de Riscos e Oportunidades) A execução dos projetos é realizada com o apoio das metodologias e ferramentas ágeis, buscando a melhoria da sustentabilidade e inovação, sempre que possível (exemplo: projeto de monitoramento e cobrança pelo excesso de carga poluente lançado na rede por clientes não domésticos). Sempre que viável, a implementação de projetos inclui etapas “piloto”, de modo a ser possível avaliar resultados até que o processo entre em ambiente de operação. São exemplos desse tipo de implementação: (i) o desenvolvimento de IA para previsão dos níveis de reservação a partir do histórico de operação; e (ii) a utilização de loggers para monitoramento de parâmetros em redes de distribuição de água. Após o processo de projeto ou revisão de serviços e processos, é fundamental que a interação entre as suas áreas fique definida, com os papéis e responsabilidades claros a todos os colaboradores envolvidos em cada processo. O processo de projeto de serviços e processos da AG levam à otimização de várias atividades do dia a dia, tais como: (i) redução de gastos com manutenção de máquinas e equipamentos, compra de combustíveis e demais implementos; (ii) mitigação de aspectos e impactos ambientais (exemplo: emissão de poluentes, utilização de recursos não naturais); (iii) planejamento e roteirização de ordens de serviço, com a antecipação de serviços agendados pra outros dias; e (iv) redução do tempo de deslocamento de máquinas e equipes a campo (exemplo: equipes de repavimentação e limpeza). Em 2020, em um novo ciclo de aprimoramento da forma como os processos do SGQ são detalhados, a AG adotou a ferramenta “SIPOC” (“Suppliers – Inputs – Process – Outputs – Clients”). Por meio da utilização do SIPOC, os principais processos da AG são mapeados e controlados, sendo identificados todos os elementos necessários ao seu gerenciamento (atividades; fornecedores; entradas, descrição do processo; saídas e clientes). Nos casos em que os riscos significativos (ver citação no CE 1 deste SG) dos processos indicam a necessidade de um maior detalhamento por meio de padrões de trabalho documentados, a AG adota padrões corporativos ou elabora padrões específicos. Com essa padronização, os gestores monitoram o dia a dia de seus processos, acompanhando a execução das atividades e os respectivos indicadores de desempenho. Todo o acervo de padrões de trabalho (comerciais, operacionais e administrativos, sejam corporativos ou específicos da AG) encontra-se disponível no SE Suite. Merece destaque o papel crucial desempenhado pelo TaKaDu, oferecendo monitoramento contínuo das redes de distribuição de água e de coleta de esgoto, ajudando a prever picos inesperados no consumo de água e nos requisitos de manutenção, a partir da aplicação de IA otimizando a gestão dessas mesmas redes. O software em nuvem também propicia a detecção de vazamentos e faz recomendações inteligentes para ações, permitindo localizar e consertar rapidamente vazamentos que antes levavam horas para serem detectados e enfrentados. A partir de um único software e por meio de um controle eficiente e padronizado é possível atuar preventiva e preditivamente na gestão das redes de água e esgoto. Outro exemplo de aplicação direta da IA na AG pode ser identificado pelo uso do Viridis, software de gestão de energia e utilidades, que utiliza ferramentas de IA para ampliar o controle sobre os processos operacionais e garantir a eficiência energética. Para isso, essa solução auxilia cada gestor a identificar oportunidades de melhora, implantar projetos em prol da eficiência e acompanhar os resultados dessa adoção. O Viridis também realiza a medição automática do desempenho energético, denunciando falhas e promovendo a redução do consumo. Um terceiro exemplo sobre o mesmo tema é o desenvolvimento de IA para a previsão dos níveis de reservação, a partir do histórico de operação, visando a otimizar a produção e apoiar a decisão do controlador (desde 2024). O projeto e/ou revisão de serviços e projetos trouxe, nos últimos anos, diversos casos de aumento de sustentabilidade, tais como: (i) a recuperação dos materiais retirados das valas e usados na sua recomposição (em 2022); (ii) a aquisição de cromatógrafo líquido e iônico para análises de água que podem reduzir o transporte de amostras de água (2023); (iii) a automatização de dosagem pelo sistema Kunumi, visando menor dosagem de produtos químicos no tratamento de água (2022); (iv) a dosagem automatizada pelo analisador de cargas, visando ao consumo otimizado de produto químico (2022); (v) a implantação de nova metodologia para determinação de óleos e graxas, reduzindo o consumo de produto químico e de poluição atmosférica por se tratar de um solvente volátil (2021); (vi) a implantação do sistema myLIMS para uma melhor gestão de dados operacionais em laboratórios e ETAs, reduzindo o uso do papel e otimizando o processo (2019); (vii) a implantação do laboratório de asfalto e beneficiamento (2018); (viii) a disposição do lodo e o uso de metano para geração de energia (2022); (ix) a otimização de rede de esgoto que resultou na desativação de elevatórias (2022); (x) a adoção e as melhorias decorrentes do uso do zetâmetro na ETA Lajeado (2023); (xi) monitoramento e cobrança pelo excesso de carga poluente lançado na rede por clientes não domésticos (2023). Outro ponto que merece destaque na busca por maior sustentabilidade de serviços e processos é o acompanhamento mensal dos relatórios usos finais de energia, além de acompanhamento do atendimento do prazo de execução das OS's referentes a impacto operacional falta de água e qualidade da água. O Projeto FotoJoule (2023) também é destaque na inovação focada em sustentabilidade, um vez que converte gases de uma ETE em energia com captura de carbono. Outros exemplos do mesmo período são: (i) adoção do MND (Método Não Destrutivo), com a realização de trabalhos que não trazem impactos patrimoniais, evitando a quebra de pavimentações e calçadas, bem como reduzindo custos que envolvem a operação como um todo (combustível, manutenções e mão de obra excessiva), além dos benefícios sustentáveis, diminuindo a necessidade de geração/compra de massa asfáltica e demais produtos industrializados, e realizando uma operação com mais insumos naturais; e (ii) utilização de caminhão térmico e rolo compactador, auxiliando a manutenção da temperatura

da massa asfáltica (por até 48 horas na temperatura apta para aplicação), além de não gerar desperdício do material (como transportado em caminhões caçamba). Já em 2024, novos exemplos de inovação são: (i) o processo de coleta a destinação final do lodo como subproduto do tratamento de efluentes e seu futuro reuso em mistura com esterco bovino, para que se torne um importante recurso para a agricultura, pecuária e outros setores; e (ii) a utilização de mini-carregadeira (Bobcat) em atividades da Central de Serviços, reduzindo de forma exponencial a utilização de máquina retroescavadeira em serviços de campo, com a consequente economia de combustível e manutenção, além da diminuição na emissão de gases poluentes. A performance do processo de projeto e implantação de serviços e processos, bem como sua efetividade, é indiretamente avaliada por meio de indicadores de desempenho que medem a atuação das equipes na prestação dos serviços ou nos processos aprimorados ou implementados, a produtividade dessas equipes e/ou os tempos de realização dos serviços.

7.1.c. Monitoramento do desempenho dos processos

Desde a implantação de seu SGQ, todos os processos da AG são monitorados por seus respectivos indicadores de desempenho. Esses indicadores são analisados detalhadamente em reuniões setoriais, nas RRC's, RD's e RAC's. Os processos cujos indicadores apontem para o não atendimento das metas definidas são estudados e ações corretivas são definidas para seu aprimoramento, com vistas a melhorar sua performance. O nível de automação atingido pelos processos de tratamento permite o monitoramento on-line do atendimento dos requisitos operacionais aplicáveis aos principais sistemas, permitindo a operadores e supervisores intervir rapidamente em casos de não atendimento desses requisitos, assegurando controle e confiabilidade a ambos os processos. Outras ferramentas tecnológicas digitais (por exemplo, o Power BI) vêm apoiando e aprimorando o monitoramento dos processos nos últimos anos. Para garantir o monitoramento do atendimento dos requisitos aplicáveis, são realizadas auditorias do SGQ, realizadas com base na norma ABNT NBR ISO 9001:2015 (auditorias internas e externas – FCAV). No Laboratório de Monitoramento da Qualidade da Água são realizadas auditorias internas e externas, conforme requisitos da Norma ISO/IEC 17025:2017 (CGREC). O Laboratório tem sua coleta e quinze ensaios acreditados pela Comissão Geral de Acreditação do Inmetro desde 2016, conforme requisitos da Norma ISO/IEC 17025:2017. Além disso, o Laboratório de Monitoramento de Efluentes também passa por auditorias internas e externas e possui a coleta e sete ensaios acreditados de acordo com a mesma norma. No caso de ocorrência de não conformidades em relação aos requisitos a atender e aos padrões estabelecidos, são investigadas suas causas e adotadas, sempre que possível, ações de mitigação do problema e/ou bloqueio dessas causas, determinando-se ações que evitem a ocorrência ou a reincidência do problema (ações corretivas). Em função da manutenção da certificação de seu SGQ, a AG conta com um procedimento operacional para tratamento das não conformidades, quer sejam oriundas dos processos, quer sejam oriundas de auditorias internas ou externas. O aprimoramento do padrão foi ocorrendo à medida que novos requisitos foram sendo incorporados pelo sistema (por exemplo: na transição da norma ABNT NBR ISO 9001 da versão 2000 para a 2008, e, mais recentemente, da versão 2008 para a 2015). O procedimento PO031-QUAR1 – “Gestão de Não Conformidades do SGQ”, revisado pela última vez em junho de 2021, apresenta toda a sistemática adotada pela AG no tratamento das não conformidades, bem como das observações de auditorias e outras melhorias que possam ser indicadas a seu SGQ. O tratamento das não conformidades – desde sua detecção e registro, até a implantação de ações corretivas e análise sua eficácia – é realizado por meio do Módulo Problema (para cadastro e consulta de não conformidades) do SE Suite (plataforma digital, já citada anteriormente). Uma das maiores preocupações em relação ao monitoramento dos processos do SGQ é o uso mais eficiente dos recursos naturais, priorizando uma matriz energética renovável combinada com o aumento na eficiência energética e metas de redução de consumo de energia. Atualmente, 93% da energia consumida pela concessionária é de fontes renováveis. A empresa tem avançado em parcerias e já possui projeto de geração distribuída em operação, além da compra de energia no mercado livre de fonte hidráulica, energia limpa que não impacta na emissão de gases de carbono. Além disso, a holding tornou-se a primeira empresa de saneamento da América Latina a se comprometer com metas sustentáveis ao emitir os chamados bonds sustentáveis. Por meio deles, comprometeu-se a reduzir o consumo de energia em suas unidades. Todas essas iniciativas estão monitoradas pelo acompanhamento diário de indicadores operacionais e de todas as faturas das unidades consumidoras cadastradas, por meio de painéis de gerenciamento (Power BI), o que assegura medir a efetividade desses exemplos e de outros processos. Por meio do da comparação com as séries históricas, podem ser detectadas as anomalias que geram custos adicionais na conta de energia e necessitam de correção operacional interna ou externa junto à AG (antecipação a potenciais futuros problemas). Ainda no que se refere à gestão de energia, o monitoramento evita o pagamento de multas e o desperdício de dinheiro, em situações tais como: consumo de energia reativa (indutiva, capacitiva) excedente; baixo fator de potência; baixo fator de carga; ultrapassagem da demanda contratada (ponta, fora de ponta); excesso de consumo em horário de ponta (tarifa duas vezes mais cara); procedimentos operacionais equivocados; etc. As correções mais comuns incluem a regularização da demanda contratada, a alteração da estrutura tarifária, o monitoramento dos postos tarifários e dos indicadores operacionais, a desativação de unidades consumidoras e a verificação de erros de leitura. As ações de gestão e eficiência energética, das mais simples, como o acompanhamento e monitoramento citados acima, até a realização de projetos e investimentos complexos, resultam em reduções significativas nos custos da prestação de serviço.

7.1.d. Análise e melhoria de processos e produtos

As análises e proposição de melhoria para os serviços e processos da AG são realizadas nas diversas reuniões citadas em 7.1.c, contando com a participação de líderes, analistas, especialistas, trainees e demais colaboradores dos processos primários (responsáveis pela componente técnica dos serviços prestados) e de apoio da Concessionária. Todas as oportunidades identificadas para melhoria dos processos da AG são estudadas de modo a aumentar o valor percebido por seus clientes e pelas demais PI's com relação aos serviços prestados pela empresa. Do ponto de vista externo, melhores práticas são identificadas, tanto em visitas a outras empresas da Aegea, quanto na participação de eventos onde práticas da área de saneamento são debatidas, incluindo, sempre que viável, visitas técnicas a fornecedores de equipamentos e a empresas de saneamento básico que estejam em

estágios mais avançados em relação à gestão. O potencial de melhorias e inovações em produtos, serviços e processos da AG é avaliado por meio de sua apresentação e discussão nas reuniões mencionadas no início deste parágrafo. A instalação das “Salas Ágeis”, conforme relatado no CE 5 deste SG, é um aprimoramento do processo de transformar ideias em melhorias e inovações. Além disso, todas as novas ideias com potencial para se transformar em inovações são gerenciadas por meio da planilha “ACCETA – Check-list para identificação de PD&I” (com foco para enquadramento na Lei do Bem), o que garante à AG um portfólio de projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação a implantar/em implantação e todos os seus passos, indicando o grau de inovação, a necessidade de implantação de um piloto e os conhecimentos gerados, entre outros aspectos de sua gestão. São exemplos de melhorias recentemente incorporadas em serviços ou processos, buscando o aumento da sustentabilidade: (i) a melhoria no padrão de operação de poços, trazendo retorno energético e ampliando a vida útil do equipamento; (ii) a implantação da plataforma Infra Inteligente (software em nuvem da Bentley Systems, empresa especializada em softwares de engenharia) e do software Confirm8 (ambos focados na gestão de ativos; e (iii) a realização de análises internas de água e a prestação de serviços de análises de água para outras unidades da R1, aumentando a qualidade dos resultados e reduzindo custos com as análises e o transporte de amostras, além de contribuir para a redução da emissão de GEE's, pois não é necessário encaminhar amostras para outros laboratórios fora do estado. Em complemento aos casos de aprimoramento de processos já citados em 7.1.c, alguns outros exemplos podem ser citados, tais como: (i) a melhoria no fluxo da solicitação de ligação de água e esgoto, que se inicia no atendimento que abre uma OS de levantamento para verificar os próximos passos, com foco na análise de todos os processos da implantação, com o objetivo de mapear e diminuir o prazo final dado para o cliente e também os passos que devem ser seguidos até a devolutiva, informando se o serviço será executado ou não (exemplo de não realização: solicitação de ligação de esgoto em um bairro que ainda não é atendido pelo sistema de esgotamento sanitário); (ii) o desenvolvimento do “Manual do Empreendedor Imobiliário”, com o objetivo de facilitar e agilizar o processo de doação e recebimento de redes de água e esgoto (viabilidade, aprovação de projeto, acompanhamento de obras, teste de carga) de empreendimentos imobiliários, com padrão de projeto e passos de como os processos devem ser realizados por terceiros para serem aceitos pela Concessionária, evitando atrasos das obras dos terceiros e, consequentemente, impactos na arrecadação com essas redes; (iii) a disponibilização da base da rede de cadastro em KMZ para maior agilidade no atendimento call-center; (iv) a implementação de orçamento automatizado com base na exportação do software de dimensionamento de rede coletora de esgoto (SEWERCAD), mitigando os erros ao usar a planilha antiga com muitos processos manuais; (v) a criação do “Manual Interno de Viabilidade e Levantamento”, para padronizar e garantir a confiabilidade dos processos e resultados; e (vi) a criação de painel de Power BI para acompanhar as tratativas relacionadas ao levantamento e viabilidade (que impacta o cliente). A exemplo do que ocorre com relação ao processo de projeto de serviços e processos, a efetividade do processo de análise e aprimoramento de serviços e processos é monitorada por indicadores de desempenho que medem a implementação das melhorias e inovações, com destaque para os avanços físico e financeiro de projetos. Esse monitoramento da efetividade engloba, quando aplicável, a avaliação de ganhos de produtividade em relação à ecoeficiência (exemplo: melhorar a eficiência de uma ETE) e à socioeficiência (exemplo: levar saneamento a áreas de Campo Grande não atendidas por redes de esgoto convencionais, como, por exemplo, o projeto “Escolas Saneadas”).

7.2 Processos de fornecimento

7.2.a. Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos

À medida que a Aegea e suas empresas foram, nos últimos anos, incorporando práticas ESG no seu cotidiano, questões referentes à sustentabilidade de serviços e processos chegaram aos parceiros de negócios (fornecedores de produtos, materiais e insumos e prestadores de serviços considerados críticos). O atendimento a requisitos relativos a posicionamentos social e ambientalmente responsáveis vem sendo exigido desses parceiros, ampliando o próprio conceito de competitividade, no âmbito da Aegea como um todo, e da AG, em particular. Temas como trabalho infantil, degradante, forçado ou inseguro e outros de cunho socioambiental (emprego de insumos que degradam o meio ambiente, por exemplo) não são tolerados em nenhuma hipótese, e sua prática impede a qualificação inicial de qualquer empresa (ver item 7.2.b a seguir). Após a qualificação, em caso de adjudicação de pedido de compra ou contrato, essas mesmas condições não aceitáveis passam a fazer parte do instrumento celebrado entre a AG e seu parceiro. Do ponto de vista ambiental, nos últimos três anos, inovações na cadeia de suprimentos vêm sendo implementadas nesse sentido, tais como a venda de hidrômetros como sucata (o que permite o aproveitamento de todas as partes recicláveis desse tipo de equipamento) e a devolução de bombonas de produtos químicos vazias aos respectivos fabricantes, que podem reutilizá-las por várias vezes. No que se refere a questões de cunho social, ações de fomento de negócios locais (por exemplo, empreiteiras e oficinas de reparo de equipamentos eletromecânicos) vêm sendo intensificadas, enquanto são estimulados outros temas sociais, como a inclusão social e de etnias, dentro do Programa Respeito Dá o Tom.

7.2.b. Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

Desde a implementação e certificação do SGQ, iniciou-se a qualificação de fornecedores de itens considerados críticos aos processos da Concessionária. Em um ciclo de aprimoramento das práticas de supply-chain management por parte da Aegea, a partir de 2017, todo o processo de qualificação, seleção e avaliação de fornecedores de produtos críticos passou a ser realizado de forma centralizada pelo CAA, que adquire esses insumos para todas as empresas da holding. Com a centralização, foi possível aproveitar diversos benefícios, tais como: (i) padronização de materiais e insumos críticos para a operação de todas as concessionárias; (ii) redução de custos, em função do maior poder de negociação oriundo do grande volume consolidado de compras (economia de escala); e (iii) possibilidade de avaliar mais efetivamente o desempenho dos fornecedores. A centralização é apoiada por procedimentos e outros documentos corporativos, com destaque para o procedimento PO_7.4_02 – “Gestão de Fornecedores” e o manual MAN_012 – “Manual de Suprimentos”, ambos corporativos. Um terceiro documento da Aegea (PO034-ADMR1 – “Contratos e Medições”) apresenta as formas de monitoramento dos

contratos, medições e conferência de documentação de terceiros, buscando melhor controle sobre as contratações da empresa. Qualquer que seja a natureza do que está sendo provido por terceiros (produtos, materiais, insumos ou serviços), a qualificação de um candidato a parceiro comercial da Aegea e suas empresas se inicia com o DDI, atribuição da área corporativa de Compliance, no âmbito do sistema de gestão antissuborno e de compliance implantado pela holding. Vencida a etapa de qualificação, os parceiros são selecionados a partir de um cadastro de empresas previamente qualificadas, no regime de concorrência (técnica e comercial), sempre dentro do Portal Ariba/SAP (plataforma de gestão de supply-chain adotada pela Aegea). Cada vencedor de concorrência recebe um pedido de compra ou passa por um processo de contratação, também por meio do Ariba/SAP. Um exemplo recente de substituição de insumo crítico por outro mais sustentável foi a mudança para um novo tipo de asfalto (CBUQ), menos prejudicial ao meio ambiente. Como inovação digital do processo de relacionamento com seus fornecedores – incluindo sua qualificação – desde maio de 2023 a AG conta com o novo Portal AE Fornecedores. No novo Portal, os fornecedores poderão consultar pagamentos previstos e realizados de notas fiscais, conhecer as necessidades da Aegea em relação a aquisição de materiais, produtos e serviços – que serão atualizadas semanalmente, e conferir os prazos e andamento de novas contratações. Por meio desse novo canal, empresas que ainda não fazem parte do portfólio de parceiros estratégicos da Aegea também poderão realizar seu pré-cadastro e apresentar sua empresa, área de atuação e principais produtos/serviços prestados, além de entender melhor sobre os processos, propósito e missão da holding e suas empresas.

7.2.c. Monitoramento do fornecimento

Como forma de garantir os níveis de qualidade de produtos, materiais, insumos e serviços providos por terceiros, as exigências da AG são informadas em pedidos de compra, contratos e outros documentos que balizem essa relação cliente-fornecedor. O cumprimento dessas exigências é verificado a cada fornecimento de produtos, materiais e insumos, ou em medições mensais, nos casos de serviços prestados. Em função da manutenção da certificação de seu SGQ, a AG atua em dois estágios complementares; (i) identificação, registro e disposição voltada à correção do problema (por exemplo, com a substituição de um material não conforme); e (ii) análise crítica do problema, visando à determinação de suas causas (causa-raiz e causas contribuidoras, se houver), definição de ações corretivas para evitar sua reincidência, implementação dessas ações e posterior verificação de sua eficácia. Especificamente no que diz respeito à prestação de serviços por terceiros que trabalham nas instalações da AG ou em seu nome nas ruas de Campo Grande, são realizadas vistorias sistêmicas in loco pela área de EHS da Concessionária, em obras, frentes de reparo de redes e nas demais localidades e/ou postos de trabalho que envolvam esse continente de terceiros. Notificações são enviadas aos prestadores que apresentem NC's relacionadas a SSO e ao meio ambiente. Do ponto de vista técnico e dos requisitos que devem ser atendidos pelos terceirizados, em caso de não cumprimento desses requisitos, existem cláusulas contratuais para tratamento de casos de atrasos ou de entrega dos serviços fora das especificações que constam dos termos de referência que balizam o escopo desse tipo de contratação.

7.2.d. Avaliação do fornecimento

Os fornecedores são avaliados em duas instâncias: (i) técnica (desempenho técnico-comercial, qualidade, desempenho na entrega, cumprimento de prazos contratuais e desempenho ESG); e (ii) de SSMA (execução de serviços nas instalações da AG e/ou em seu nome, obedecendo e cumprindo os requisitos de saúde e segurança ocupacional e meio ambiente, incluindo o cumprimento de requisitos legais aplicáveis e a manutenção de documentação comprobatória desse cumprimento). O desempenho de SSO de prestadores de serviço cujos colaboradores atuam a serviço da AG é avaliado por meio dos indicadores IFR08 e IFR09 (desde 2022/2023). A instrução de trabalho IT242- QUA02 – “Avaliação de Fornecedores e Produtos Críticos SGQ” – define a relação de produtos e serviços considerados críticos para o Sistema de Gestão da Qualidade, cujos fornecedores deverão ser avaliados a cada seis meses ou em periodicidade inferior pelas áreas contratantes. O mesmo Portal AE Fornecedores, citado em 7.2.b, trouxe inovação ao processo digital de avaliação dos fornecimentos efetivados.

7.3 Processos econômico-financeiros

7.3.a. Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro

Nos ciclos quinquenais de PE da Aegea são estabelecidas as diretrizes empresariais e objetivos estratégicos, com visitas a assegurar o crescimento sustentável do negócio esperado pelos acionistas. Essas diretrizes subsidiam a definição dos fatores de desempenho econômico-financeiros de cada operação. Os fatores de desempenho econômico-financeiro mais estratégicos, que podem ter impacto adverso ou favorável na sustentabilidade dos negócios da holding, são estabelecidos pela Diretoria da holding, que representam os acionistas, e disseminados às empresas da Aegea por meio do desdobramento dos ciclos quinquenais de PE. Maior ênfase vem sendo dada nos últimos três anos a fatores ligados diretamente ao desenvolvimento sustentável. Os gestores da AG participam diretamente da definição de objetivos, indicadores e metas específicos da Concessionária, em função do PE e das diretrizes traçadas corporativamente. Com isso, os fatores econômico-financeiros mais importantes são acompanhados mensalmente por meio da execução do orçamento e as correções de rumo que são necessárias quando os números reais não estão em conformidade com os valores orçados. De forma inovadora nos últimos anos, metodologias ágeis e análises por meio de painéis de Power BI foram incorporadas ao processo, para refinar a qualidade das análises de causas de não cumprimento do orçamento, conferindo maior agilidade e assertividade na tomada de decisão e correção de rumo, frente a exigências e desafios de um mercado cada vez mais competitivo, permitindo antecipação e adaptação a novas necessidades. Ferramentas tecnológicas digitais apoiam as inovações implementadas no processo, como, por exemplo, o sistema IBM CognosTM1 (para elaboração e controle do orçamento) e painéis de Power BI (já citados). Para a AG, os principais fatores de desempenho econômico-financeiro são atrelados (i) à remuneração do capital investido pelos acionistas (EBITDA, IFn20 e Geração de Caixa Operacional) e (ii) às condições necessárias para que o nível esperado de remuneração do capital investido seja atingido (Faturamento, Arrecadação). Todos esses indicadores são apresentados no CE 8.

7.3.b. Projeção orçamentária

O CFO da Aegea é responsável pela definição das diretrizes/premissas para elaboração do orçamento de todas as empresas da holding, levando em consideração as condições político-sociais e econômicas previstas para o ano, assim como previsões de possíveis ações que possam afetar significativamente o desempenho de cada empresa no ano objeto do orçamento. Com relação aos passos de elaboração e controle do orçamento da AG, o atual formato encontra-se em vigor desde 2020. Após sua definição e consolidação, as premissas são encaminhadas às empresas da Aegea, para que estas iniciem o processo de orçamento, o que ocorre na virada do terceiro para o quarto trimestre de cada ano, com vistas ao exercício do ano seguinte. As principais premissas e diretrizes orçamentárias dizem respeito ao CAPEX (investimentos em bens de capital: obras, equipamentos, sistemas), ao OPEX (despesas operacionais, ligadas ao custeio) de cada empresa da Aegea e ao crescimento de receita. Na AG, respeitando as diretrizes definidas pelo CFO, as metas são construídas com base no orçamento e o acompanhamento é realizado pela Diretoria Executiva e pelas áreas responsáveis pelo uso dos recursos previstos, juntamente com apoio da Coordenação de Planejamento Financeiro. Os ajustes do orçamento (Rolling Forecast, trimestral) também são atribuições dos gestores das áreas da AG, com o apoio direto da mesma Coordenação de Planejamento Financeiro, que consolida e apoia nas defesas de cada área. Nas revisões orçamentárias são mapeadas e discutidas as externalidades (exemplo: aumento de valores de produtos e materiais, energia, questões de sazonalidade e outras). Uma vez elaborado pelas áreas de execução (seguindo as premissas definidas pelo CFO) e aprovado pela Diretoria da AG, o orçamento segue para aprovação pelo Conselho de Administração da holding. Seu monitoramento é realizado ao fechamento de cada mês (utilização dos sistemas SAP e Cognos e painéis de Power BI), sendo discutido em reuniões periódicas, em destaque para as RD's (Reuniões da Diretoria), realizadas no âmbito da R1, das quais participam os Diretores, Gerentes e Coordenadores das empresas da Regional. Todos os passos do processo de orçamentação são realizados no sistema IBM Cognos TM1 (ver 1.3.b), apoiados, na fase de execução por painéis de BI (gerenciamento de informações e visualização de dados para acompanhamento de desempenho). É importante destacar a relevância do reajuste tarifário anual e seu impacto no orçamento. Trata-se de um mecanismo de atualização das tarifas, em função dos efeitos inflacionários, considerando-se a variação do INPC nos últimos 12 meses. Sua aplicação está prevista no Contrato de Concessão, visando a assegurar a sustentabilidade do serviço e o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato. O reajuste é homologado pela AGEREG) e é publicada no Diário Oficial do Município. Os dois principais indicadores econômico-financeiros utilizados pela AG (EBITDA e geração de caixa operacional) permitem avaliar o desempenho do processo orçamentário, acompanhado do indicador de assertividade do orçamento.

7.3.c. Qualificação de investimentos

A busca por investimentos adequados, necessários para implementação das estratégias e para o alcance dos resultados esperados para a AG, é papel da Diretoria e das áreas da Concessionárias. Gerentes e coordenadores participam das reuniões de prévia orçamentária onde são indicados pleitos/premissas de orçamento de CAPEX e elaboram suas listas de projetos com suas equipes, de acordo com as necessidades e prioridades vigentes, encaminhando para aprovação interna e por fim, submetendo-o para avaliação e defesa no período orçamentário. Os investimentos necessários a cada ano compõem uma lista de projetos que é apresentada à Diretoria da Aegea em um evento denominado Portfolio Day. Desde 2021, o SISGPI é uma ferramenta de apoio gerencial e avaliação de prioridades de investimentos, que permite identificar e avaliar o risco contratual e operacional do investimento, qual seu resultado financeiro, direcionamento estratégico e o impacto social. O SISGPI é uma ferramenta digital inovadora, que mudou a forma de a AG realizar sua gestão de portfólio de investimentos, trazendo diversos benefícios, tais como: rapidez, confiabilidade, assertividade e outras. Por sua vez, é importante destacar a inovação no processo de obtenção de linhas de investimentos com taxas mais interessantes para a Aegea e suas empresas, com a busca, pela holding, por investimentos com "selo verde" (exemplo: Sustainability-Linked Bonds – SLB). Atualmente o principal investimento da AG são os projetos de ampliação de cobertura de esgoto, visando à universalização até 2029, realizados com recursos próprios. A busca pelas melhores fontes de recursos para investimento é uma das atribuições do CFO. A AG não tem autonomia para decidir onde captar recursos.

7.3.d. Equilíbrio do fluxo financeiro

Aprovado o orçamento anual da AG, sua execução passa a ser realizada pelas áreas da Concessionária, sendo que o acompanhamento e eventuais ajustes são apoiados pela Coordenação de Planejamento Financeiro. A fase de execução consiste na realização dos desembolsos de investimentos e custeio e receita. A execução e o acompanhamento do orçamento aprovado é atribuição dos gestores das diversas áreas da empresa, com o apoio direto da Coordenação de Planejamento, que consolida e facilita o acompanhamento da execução e do fluxo de caixa da Concessionária. Dessa forma, os gestores da AG, respeitando as devidas restrições de acesso a informações de cada setor, monitoram o fluxo de caixa da empresa, com foco financeiro. Isso assegura que a elaboração e o controle do orçamento, bem como a manutenção do equilíbrio do fluxo financeiro da AG estejam alinhados com as diretrizes que vêm da Aegea. Por meio da análise do desempenho estratégico e operacional nas RD's, são realizadas avaliações dos principais pontos da DRE. Dessa forma, a Concessionária assegura que haja um alinhamento entre o estabelecimento (ou revisão) das metas nos ciclos de PE e seus desdobramentos, bem como o monitoramento dos indicadores de desempenho. Apoiando a AG nessa análise, o CSR (Centro de Segurança da Receita) traz uma visão de pontos estratégicos e comparativos entre empresas da Aegea para auxiliar nas tomadas de decisões, especialmente quanto à inadimplência e à evasão de receitas (foco na conciliação bancária).

8 RESULTADOS



		Caracterização do indicador					Evolução			Competitividade			Compromisso				
Item	Classe	Código	GRMD/ LV	Indicador	N/E/O/G	Unidade	Sentido	Anos/Períodos		Avaliação	Referenciais de comparação		Avaliação	Partes interessadas		Avaliação	
								2022	2023		Valor	OR		RPI 2023	Parte		
Econômicos		1.1.1	-	EBITDA (LAJIDA)	N	R\$ x 10 ⁶	↑	551,36	635,38	😊	N/A ^(*)	N/A	-	619,44	Acionistas	😊	
		1.1.2	IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	E	%	↑	74,30	73,70	😞	41,40	CANF PNQS 2023	🏆	73,10	Acionistas	😊	
		1.1.3	-	Faturamento	E	R\$ x 10 ⁶	↑	822,34	955,67	😊	N/A ^(*)	N/A	-	935,51	Acionistas	😊	
		1.1.4	IFn05	Margem líquida com depreciação	E	%	↑	35,12	33,45	😞	23,78	CAN PNQS 2023	🏆	32,25	Acionistas	😊	
	Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 1.1.1 a 1.1.3: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Base Case + Orçamento Plurianual e seus Rolling Forecasts trimestrais (revisões orçamentárias) + Postura Estratégica Receita. • Ações da Postura Estratégica Receita focadas em atuação junto aos maiores clientes com fontes alternativas, intensificação de vendas factíveis de esgoto, recuperação de economias cortadas, incremento da base de clientes industriais, reequilíbrios de tarifa, trocas de HD's e intensificação da fiscalização de ligações cortadas com consumo e nas ligações com consumo zerado. 🏆 AG detém o MELHOR RESULTADO para estes indicadores em comparação com as organizações reconhecidas com o PNQS 2023 . Em relação ao IFn20, a AG foi a mais bem colocada de todas as organizações reconhecidas, com 73,70%. A segunda mais bem colocada foi CANF (Concessionária Águas de Nova Friburgo), com 41,40%. Em relação ao IFn05, a AG atingiu um percentual de 33,45%, superior ao desempenho da mais bem colocada entre as reconhecidas do setor privado em 2023 – CAN (Concessionária Águas de Niterói) – que atingiu com 20,10%.																
8.1 Econômico-financeiros	Financeiros	1.2.1	-	Arrecadação	E	R\$	↑	756,83	872,34	😊	N/A ^(*)	N/A	-	750,10	Acionistas	😊	
		1.2.2	-	Geração de Caixa Operacional	N	R\$ x 10 ⁶	↑	432,90	492,95	😊	N/A ^(*)	N/A	-	402,90	Acionistas	😊	
		Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 1.2.1 e 1.2.2: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Base Case + Orçamento Plurianual e seus Rolling Forecasts trimestrais + Postura Estratégica Arrecadação. • Ações da Postura Estratégica Arrecadação focadas em Intensificação do Programa Fique em Dia (negociação personalizada), ações junto a órgãos públicos, atenção em acordos já firmados, ferramentas digitais de negociação automática, ajustes na régua de cobrança e aumento da capilaridade com novos pontos de arrecadação, em parceria com o fornecedor da tecnologia.															
		1.2.3	IFn04 LV508	Execução orçamentária dos investimentos	E	%	~1	1,02	1,12	😊	1,02	Mediana PNQS 2023	😊	~1	Acionistas	😊	
		1.2.4	IFn06	Nível de investimentos	E	%	↑	19,51	22,79	😊	21,03	Média truncada PNQS 2023	😊	20,73	Acionistas	😊	
		Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 1.2.3 e 1.2.4: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Base Case + Orçamento Plurianual e seus Rolling Forecasts trimestrais + Posturas Estratégicas Capex Água e Esgoto. • Ações da Postura Estratégica Capex Água focadas em melhorias em poços e captações existentes/adução/reservação, bem como projetos de engenharia. • Ações da Postura Estratégica Capex Esgoto focadas em implantação e melhorias nas ETE's e EEE's, na substituição em linha de recalque e projetos de engenharia. • Decisão estratégica da AG: aumentar CAPEX para ampliação de redes de água e esgoto, levando o indicador IFn04 chegar a 1,12.															
		1.2.5	IFn01	Desempenho financeiro	G	%	↓	88,01	49,14	😊	-	-	-	-	-	-	
		1.2.6	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	G	R\$/m³	↓	6,61	4,08	😊	-	-	-	-	-	-	
		1.2.7	IFn07	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	G	dias	↓	143	136	😊	-	-	-	-	-	-	
		1.2.8	IFn15	Evasão de receita (inadimplência)	O	%	↓	7,97	8,72	😞	-	-	-	8,76	Acionistas	😊	
		1.2.9	IFn18	Custo da produção de água	G	R\$/m³	↓	0,61	0,66	😞	-	-	-	-	-	-	
	1.2.10	IFn19	Custo de tratamento de esgotos	G	R\$/m³	↓	0,19	0,25	😞	-	-	-	-	-	-		
1.2.11	IFn21	Margem da despesa de exploração	G	%	↓	23,74	22,29	😊	-	-	-	-	-	-			
1.2.12	IFn22	Execução orçamentária da operação	G	%	~1	1,01	1,02	😊	-	-	-	-	-	-			

(*)1 Embora definido como "N" ou "E", este indicador apresenta valor absoluto e/ou é uma métrica específica da AG, o que impossibilita sua comparação com referências externas.

8. RESULTADOS ORGANIZACIONAIS

Caracterização do indicador							Evolução			Competitividade			Compromisso				
Item	Classe	Código	GRMD/ LV	Indicador	N/E/O/G	Unidade	Sentido	Anos/Períodos		Avaliação	Referenciais de comparação		Avaliação	Partes interessadas		Avaliação	
								2022	2023		Valor	OR		RPI 2023	Parte		
8.2 Ambientais	Impactos	2.1.1	-	Número de acidentes ambientais	N	acidentes	↓	0	0	😊	0	Referencial teórico	😊	0	Sociedade	😊	
		2.1.2	ISc11	Unidades operacionais dos sistemas de A e E licenciadas	E	%	↑	100	100	😊	100	Referencial teórico	😊	100	Diretoria Aegea	😊	
		2.1.3	-	Percentual de atendimento às condicionantes de licenças	E	%	↑	100	100	😊	100	Referencial teórico	😊	100	Diretoria Aegea	😊	
	Preservação	Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 2.1.1 a 2.1.3: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Plano de Licença Social + Plano de Gestão de EHS. • Foco do Plano de Licença Social: Ir além das transações com a comunidade, criando oportunidades de colaboração, trabalho em conjunto e geração de experiências compartilhadas para que a confiança nasça e cresça. • Foco do Plano de Gestão de EHS: Garantir a regularidade jurídica de meio ambiente, saúde, segurança da AG e consolidar a aderência do Programa Interage visando ao atendimento de padrões internacionais de governança em EHS. 🌍 AG atingiu o MÁXIMO DESEMPENHO POSSÍVEL para estes indicadores em comparação com o referencial teórico (melhor resultado possível).															
		2.1.4	ISc04	Mitigação de impactos ambientais	G	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-	-
		2.2.1	ISc10	Tratamento de esgoto – SNIS	N	%	↑	100	100	😊	100	Referencial teórico	😊	100	Acionistas	😊	
		2.2.2	ISc09	Tratamento do esgoto gerado	E	%	↑	83,20	80,67	😞	79,26	Média truncada PNQS 2023	😊	Em repactuação	AGEREG	-	
		Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 2.2.1 e 2.2.2: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Plano de Licença Social + Plano de Gestão de EHS. (Mesma descrição de planos e ações adotadas para os indicadores de impacto acima.) 🌍 AG atingiu o MÁXIMO DESEMPENHO POSSÍVEL para este indicador em comparação com o referencial teórico (melhor resultado possível).															
		2.2.3	ISc12	Água de reuso utilizada	G	%	↑	- (*3)	0	-	-	-	-	-	-	-	-
		2.2.4	ISc13	Geração de energia renovável	G	%	↑	- (*3)	2,5	😊	-	-	-	-	-	-	-
		2.2.5	ISc14	Utilização do volume de água captada outorgado	G	%	(*2)	85	80	😊	-	-	-	-	-	-	-
8.3 Sociais	Impactos	3.1.1	ISc02	Sanções e indenizações	E	%	↓	0,16	0,19	😞	0,20	Média truncada PNQS 2023	😊	< ano anterior	Diretoria Aegea	😞	
		3.1.2	ISc07	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes	E	%	↓	0,07	0,07	😊	0,16	Média truncada PNQS 2023	😊	< ano anterior	Diretoria Aegea	😞	
		3.1.3	ISc04a	Mitigação de impactos sociais	G	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-	
		3.1.4	ISc16	Não conformidade por fiscalização regulatória	E	NC's	↑	0	0	😊	0	Referencial teórico	😊	0	Acionistas	😊	
	D. Social	Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 3.1.1, 3.1.2 e 3.1.4: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Plano de Comunicação + Plano de Atuação Social + Programa Afluentes. • Ações do Plano de Comunicação focadas em reforçar o posicionamento e contribuição da concessionária como desenvolvimento do município e de sua população, para auxiliar na conquista da Licença Social para Operar, alinhada com a comunicação corporativa. • Ações do Plano de Atuação Social focadas no atendimento da população em situação de vulnerabilidade e levando seus representantes a uma posição de aliados da AG, diminuindo contenciosos. • Acompanhamento rigoroso das obrigações contratuais e regulatórias. 🌍 AG atingiu o MÁXIMO DESEMPENHO POSSÍVEL para estes indicadores em comparação com o referencial teórico (melhor resultado possível).															
		3.2.1	ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	G	%	↓	0,60	0,71	😞	-	-	-	-	-	-	-
		3.2.2	ISc17	Mulheres em cargos de liderança	G	%	↑	26,03	37,70	😊	-	-	-	-	-	-	-

(*2) 80 < valor < 100.

(*3) Indicador novo. Não havia medição em 2022.

Caracterização do indicador							Evolução			Competitividade			Compromisso				
Item	Classe	Código	GRMD/ LV	Indicador	N/E/O/G	Unidade	Sentido	Anos/Períodos		Avaliação	Referenciais de comparação		Avaliação	Partes interessadas		Avaliação	
								2022	2023		Valor	OR		RPI 2023	Parte		
8.4 Relativos a clientes e ao mercado	Clientes	4.1.1	-	NPS	E	O		N/A ^(*)	80	😊	-	-	-	> 75	Diretoria AG	😊	
		Análise do potencial de alcance da meta do indicador 4.1.1: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Plano de Atendimento + Plano de Comunicação. • Ações do Plano de Atendimento estruturadas em três pilares: processos + tecnologia + pessoas. Foco: tornar os clientes “mais digitais”, mantendo sempre olhar aberto para entrada de novas tecnologias e estratégias que direcione a AG à melhoria contínua em atendimento aliado à eficiência econômica. • Ações do Plano de Comunicação focadas em reforçar o posicionamento e contribuição da Concessionária como desenvolvimento do município e de sua população, para auxiliar na conquista da Licença Social para Operar, alinhada com a comunicação corporativa.															
		4.1.2	ICm01a	Reclamações de problemas	G	reclamação/ ligação	↓	0,07	0,02	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.3	ICm02	Satisfação dos clientes	G	%	↑	80,00	77,83	😞	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.4	ICm10	Tempo médio solução de reclamação dos cidadãos/usuários	O	horas/ reclamação	↓	7,88	7,00	😊	-	-	-	10,00	Clientes e AGEREG	😊	
		4.1.5	ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor	G	ocorrências/ 1.000 lig. A+E	↓	1,28	1,59	😞	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.6	ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	G	%	↓	19,39	11,00	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.7	ICm15	Reclamações pelos canais digitais	G	%	↑	34,77	78,96	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.8	ICm16	Resolutividade das manifestações de reclamações	G	%	↑	70,40	83,50	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.9	ICm17	Satisfação dos clientes com canais digitais de atendimento	G	%	↑	80,00	78,40	😞	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.10	ICm20	Satisfação do Poder Concedente	G	%	↑	N/A ^(*)	96,56	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.11	ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	G	%	↓	0,11	0,37	😞	-	-	-	-	-	-	-
		4.1.12	ISp09	Reclamações sobre falta de água	G	%	↓	1,33	4,61	😞	-	-	-	-	-	-	-
	Mercado	4.2.1	ICm05 LV160	Atendimento urbano de água	N	%	↑	100	100	😊	96,64	Média truncada PNQS 2023	🌐	100	PMCG e AGEREG	😊	
		4.2.2	ICm06 LV160	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	N	%	↑	82,18	89,96	😊	87,94	Média truncada PNQS 2023	😊	85,0	PMCG e AGEREG	😊	
		Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 4.2.1 e 4.2.2: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Postura Estratégica Capex Água + Postura Estratégica Capex Esgoto. • Ações da Postura Estratégica Capex Água focadas em melhorias em poços e captações existentes/adução/reservação, bem como projetos de engenharia. • Ações da Postura Estratégica Capex Esgoto focadas em implantação e melhorias nas ETE's e EEE's, na substituição em linha de recalque e projetos de engenharia. 🌐 AG atingiu o MÁXIMO DESEMPENHO POSSÍVEL para este indicador em comparação com o referencial teórico (melhor resultado possível).															
		4.2.3	ICm03 LV182/183	Indicador de reputação ou imagem pretendida (equivalente: Favorabilidade imagem da organização)	G	0 a 5,0	↑	3,8	3,8	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.2.4	ICm04	Conhecimento dos serviços e produtos	G	%	↑	91	97	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.2.5	ICm08	Atendimento total de água	G	%	↑	99,98	99,98	😊	-	-	-	-	-	-	-
		4.2.6	ICm09	Atendimento total de esgotamento sanitário	G	%	↑	82,18	89,96	😊	-	-	-	-	-	-	-

(*)3 Indicador novo. Não havia medição em 2022.

Caracterização do indicador							Evolução			Competitividade			Compromisso			
Item	Classe	Código	GRMD/ LV	Indicador	N/E/O/G	Unidade	Sentido	Anos/Períodos		Avaliação	Referenciais de comparação		Avaliação	Partes interessadas		Avaliação
								2022	2023		Valor	OR		RPI 2023	Parte	
8.5 Relativos a pessoas	Sistema de trabalho	5.1.1	IPe01	Produtividade da força de trabalho para os sistemas de A e E	G	ligações/ empregado	↑	867	901	😊	-	-	-	-	-	-
		5.1.2	IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	G	ligações/ empregado	↑	919	734	😞	-	-	-	-	-	-
		5.1.3	IPe12	Absenteísmo	G	%	↓	2,33	2,48	😞	-	-	-	-	-	-
		5.1.4	IPe13	Rotatividade média da força de trabalho	G	%	↓	2,31	2,17	😊	-	-	-	-	-	-
	Capacitação e desenvolvimento	5.2.1	IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	E	horas/ano/ empregado	↑	49,24	25,51	😞	29,52	Média truncada PNQS 2023	😞	36,00 ^(*)	FT da AG	😊
		Análise do potencial de alcance da meta do indicador 5.2.1: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Plano de Gestão de Pessoas. • Ações do Plano de Gestão de Pessoas focadas no desenvolvimento das pessoas e da estratégia do negócio, bem como na agilização de processos, sustentando a tomada de decisões e garantindo entrega de resultado e uma relação de confiança. Promover ações alinhadas com as diretrizes corporativas a capacitação constante do pessoal da unidade de forma presencial e online. Manter projetos de capacitação de colaboradores como o EJA, promovidos dentro do escopo do projeto Capacitae. Utilizar a Academia Aegea o portal online onde são feitos a maior parte da capacitação online dos colaboradores e detém toda gama de conteúdos de necessária a capacitação e desenvolvimento pessoal dos colaboradores.														
		5.2.2	IPe03a	Eficácia do planejamento de capacitação e desenvolvimento	G	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		5.2.3	IPe03b LV344	Eficácia de treinamento	G	%	↑	99,0	99,6	😊	-	-	-	-	-	-
		5.3.1	IPe04	Satisfação dos empregados	N	%	↑	94,21	93,60	😞	91,00	Sabesp Guarulhos	🏆	> 90%	Acionistas e FT da AG	😊
		5.3.2	IPe05 LV347	Frequência de acidentes	N	acidentes/ 10º de HTT	↓	16,89	14,20	😊	4,72	Média truncada PNQS 2023	😞	< ano anterior	Acionistas e FT da AG	😊
	Qualidade de vida	Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 5.3.1 e 5.3.2: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Programa Interage + Regras de Ouro de Segurança. • Foco do Programa Interage e suas ações voltadas às pessoas: Capacitação dos colaboradores em relação às boas práticas de segurança, procedimentos operacionais padrão e NR's devidas, dando continuidade às ações vigentes do Programa como um sistema de gestão com aprendizagem contínua, essencial para a melhoria contínua dos indicadores EHS. • Foco das Regras de Ouro: permitir que os colaboradores coloquem em prática o jeito de ser Aegea principalmente baseado em dois dos talentos da empresa: Profissional Além da Conta e Embaixador Da Saúde. Ambos refletem o comprometimento da Aegea com o cuidado em prol de vidas saudáveis, felizes e plenas. 🏆 AG detém o MELHOR RESULTADO para este indicador em comparação com todas as organizações reconhecidas com o PNQS 2023 . Em 2023, a própria AG foi a mais bem colocada de todas as organizações reconhecidas, com 94,21%. A segunda mais bem colocada foi a Sabesp Guarulhos com 91,00%.														
		5.3.3	IPe06	Gravidade de acidentes	G	dias parados/ 10º de HTT	↓	105,5	98,5	😊	-	-	-	-	-	-
Liderança		5.4.1	IPe15	Capacitação anual dos líderes formais	G	horas/ano/ líder	↑	N/A ^(*)	64	😊	-	-	-	-	-	-
	5.4.2	IPe16	Satisfação quanto a liderança (estratificação da FEEx)	G	%	↑	94	94	😊	-	-	-	-	-	-	

(*)4 Não havia medição em 2022. O atual ciclo de desenvolvimento de líderes iniciou-se em 2023.

(*)5 Meta atingida em 2022. Em 2023 houve uma série de mudanças na Academia Aegea (exemplo: plataforma on-line), o que fez com que o indicador apresentasse uma queda em relação a 2022.

Item	Classe	Caracterização do indicador					Evolução			Competitividade			Compromisso			
		Código	GRMD/ LV	Indicador	N/E/O/G	Unidade	Sentido	Anos/Períodos		Avaliação	Referenciais de comparação		Avaliação	Partes interessadas		
								2022	2023		Valor	OR		RPI 2023	Parte	
8.6 Relativos a produtos, serviços e processos	Produtos/Serviços	6.1.1	-	Percentual de economias na faixa de tarifa social	E	%	↑	5,50	5,88	😊	N/A ^(*)	N/A	-	5,15	AGEREG	😊
		Análise do potencial de alcance da meta do indicador 6.1.1: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Plano de Atendimento + Plano de Comunicação. - Ações do Plano de Atendimento estruturadas em três pilares: processos + tecnologia + pessoas. Foco: tornar os clientes “mais digitais”, mantendo sempre olhar aberto para entrada de novas tecnologias e estratégias que direcionem a AG à melhoria contínua em atendimento aliado à eficiência econômica. - Ações do Plano de Comunicação focadas em reforçar o posicionamento e contribuição da Concessionária como desenvolvimento do município e de sua população, para auxiliar na conquista da Licença Social para Operar, alinhada com a comunicação corporativa. Buscar por meio de suas ações sociais, agentes porta a porta e seus diversos pontos de atendimento esclarecer as informações e requisitos para o enquadramento na tarifa social e proativamente auxiliar a população. O número de economias atendidas pela tarifa social é regulamentado, sendo que a AG atende com estabelecido pela PMCG. Realizar, com suas equipes próprias e de terceiros, ações estratégicas para a vistoria de econômicas com apontamentos de alguma anormalidade de consumo, abastecidos com apontamentos feitos a partir de indicadores operacionais analisados com BI e outras ferramentas de acompanhamento.														
		6.1.2	-	Índice de potabilidade	E	%	↑	100	99,24	😊	N/A ^(*)	N/A	-	99,00	Diretoria Aegea	😊
		Análise do potencial de alcance da meta do indicador 6.1.2: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Postura Estratégica Opex. Foco específico da Postura Estratégica Opex em relação à potabilidade da água distribuída: Intensificar os controle adotados no Laboratório de CQ, com a operação do dia a dia baseada em procedimentos operacionais bem estabelecidos e a manutenção da acreditação em relação à norma ABNT ISO/IEC 17025.														
		6.1.3	ISp24a	Efluente de esgoto dentro do padrão	E	%	↑	100	100	😊	100	CANF	🏆	100	Diretoria Aegea	😊
		Análise do potencial de alcance da meta do indicador 6.1.3: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Postura Estratégica Opex. Foco específico da Postura Estratégica Opex em relação à potabilidade da água distribuída: Intensificar os controle adotados no Laboratório de CQ, com a operação do dia a dia baseada em procedimentos operacionais bem estabelecidos e a manutenção da acreditação em relação à norma ABNT ISO/IEC 17025. 🏆 AG detém o MELHOR RESULTADO para este indicador em comparação com a organização mais bem colocada entre as reconhecidas com o PNQS 2023: CANF (Concessionária Águas de Nova Friburgo), com 100%.														
		6.1.4	ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	G	%	↑	121,39	127,28	😊	-	-	-	-	-	-
		6.1.5	ISp02a	Água distribuída dentro do padrão	O	%	↑	98,94	98,76	😊	-	-	-	99,00	Diretoria Aegea	😞
		6.1.6	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido nas ETE's	O	%	↑	85,19	84,21	😞	-	-	-	75,00	Diretoria Aegea	😊
		6.1.7	ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	O	horas/ligação	↓	166,00	118,32	😊	-	-	-	240	AGEREG	😊
		6.1.8	ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	O	horas/ligação	↓	113,00	191,20	😞	-	-	-	360	AGEREG	😊
		6.1.9	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços	G	horas/serviço executado	↓	54,30	47,28	😊	-	-	-	-	-	-
		6.1.10	ISp18	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	G	%	↑	162,37	187,66	😊	-	-	-	-	-	-
		6.1.11	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	O	%	↑	85,19	84,21	😞	-	-	-	75,00	Diretoria Aegea	😊
		6.1.12	ISp20a	Água tratada dentro do padrão (PGQ)	O	%	↑	99,70	99,60	😞	-	-	-	99,00	Diretoria Aegea	😊
		6.1.13	ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	G	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		6.1.14	ISp30	Serviços executados dentro do prazo	O	%	↑	96,50	97,17	😊	-	-	-	97,0	Diretoria Aegea	😊

(*)6) Indicador específico da AG, que, embora classificado como “E”, não permite comparação com referenciais externos.

8. RESULTADOS ORGANIZACIONAIS

		Caracterização do indicador					Evolução			Competitividade			Compromisso			
Item	Classe	Código	GRMD/ LV	Indicador	N/E/O/G	Unidade	Sentido	Anos/Períodos		Avaliação	Referenciais de comparação		Avaliação	Partes interessadas		Avaliação
								2022	2023		Valor	OR		RPI 2023	Parte	
8.6 Relativos a produtos, serviços e processos (continuação)	Processos primários	6.2.1	ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação	N	litros/ligação/ dia	↓	121,51	116,90	😊	173,67	Média truncada PNQS 2023	🏆	122,00	Diretoria Aegea	😊
		6.2.2	ISp27	Índice de perdas de água na distribuição	N	%	↓	21,06	19,92	😊	29,22	Média truncada PNQS 2023	🏆	25,00	AGEREG	😊
		Análise do potencial de alcance das metas dos indicadores 6.2.1 e 6.2.2: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Postura Estratégica Opex. Foco específico da Postura Estratégica Opex em relação à redução de perdas: Trabalhar para aumento constante da eficiência operacional, otimizando o uso dos sistemas de abastecimento e das redes de distribuição. Utilizando os ajustes de pressão em rede com uso de VRP's, o uso de Softwares de como TakaDu para gestão da rede e identificação de eventos anormais, e a busca proativa de reparos de vazamentos através do uso de Geofone, manutenção de redes, bem como seguir o plano de investimento do programa de perdas. 🏆 Para este indicador, a AG detém RESULTADO SUPERIOR em comparação com a média truncada de todas as organizações reconhecidas com o PNQS 2023. ISp27: Campo Grande figura em quarto lugar no Ranking de Saneamento do Instituto Trata Brasil 2024. ISp14: Campo Grande figura em segundo lugar no Ranking de Saneamento do Instituto Trata Brasil 2024.														
		6.2.3	ISp11	Continuidade no abastecimento de água	O	%	↑	99,07	99,78	😊	-	-	-	99,00	Diretoria Aegea	😊
		6.2.4	ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários	O	extravasamentos por km	↓	0,24	0,26	😞	-	-	-	< ano anterior	Diretoria Aegea	😞
		6.2.5	ISp31	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de água	G	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		6.2.6	ISp32	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de esgoto	G	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		6.2.7	IFn02	Águas não faturadas por volume (perdas no faturamento)	G	%	↓	23,51	20,74	😊	-	-	-	-	-	-
		6.2.8	IPa02	Hidrometração	O	%	↑	99,99	99,99	😊	-	-	-	-	-	-
		6.2.9	IPa03	Macromedicação	O	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		6.2.10	IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água	O	kWh/m³	↓	1,29	1,08	😊	-	-	-	1,07	Diretoria Aegea	😊
		6.2.11	IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	G	kWh/m³	↓	0,17	0,19	😞	-	-	-	-	-	-
		6.2.12	IPa17	Setorização da rede de distribuição de água	G	%	↑	100	100	😊	-	-	-	-	-	-

		Caracterização do indicador					Evolução			Competitividade			Compromisso			
Item	Classe	Código	GRMD/ LV	Indicador	N/E/O/G	Unidade	Sentido	Anos/Períodos		Avaliação	Referenciais de comparação		Avaliação	Partes interessadas		Avaliação
								2022	2023		Valor	OR		RPI 2023	Parte	
8.6 Relativos a produtos e serviços e processos (continuação)	Processos de suporte	6.3.1	-	Execução do plano de auditoria interna de EHS (MA)	E	%	⬆️	100	100	😊	N/A ^{(*)6}	N/A	-	100	Diretoria Aegea	😊
		Análise do potencial de alcance da meta do indicador 6.3.1: Estudos, projeções ou avaliações do PE 2025: Plano de Gestão de EHS + Programa Anual de Auditorias de EHS. • Foco do Programa Anual de Auditorias de EHS: Atuar de forma diligente com os setores de Meio Ambiente, Qualidade e EHS, para realização dos planos de ação apontados nas auditorias internas afim de sanar quaisquer inconformidades encontradas.														
		6.3.2	ISp25	Reabilitação de redes de água	G	%/ano	⬆️	0,14	0,13	😞	-	-	-	-	-	-
		6.3.3	ISp26	Reabilitação das redes coletoras de esgotos	G	%/ano	⬆️	0,07	0	😞	-	-	-	-	-	-
		6.3.4	ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	G	%	⬆️	49,29	40,51	😞	-	-	-	-	-	-
		6.3.5	ISp29	Inspeção de poços de visita de esgotos	G	%	⬆️	3,02	8,29	😊	-	-	-	-	-	-
		6.3.6	IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	O	%	⬇️	0	0	😊	-	-	-	0	Fornecedores	😊
		6.3.7	IPa05	Reparos proativos nas redes de distribuição de água	G	%	⬆️	2,24	5,78	😊	-	-	-	-	-	-
		6.3.8	IPa07	Projetos estratégicos implantados no prazo	G	%	⬆️	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		6.3.9	IPa11	Maturidade da gestão	G	Pontuação AMEGSA ESG	⬆️	- ^{(*)7}	401 (80%)	😊	-	-	-	-	-	-
		6.3.10	IPa12	Controle remoto de válvulas de água	G	%	⬆️	24,26	24,26	😊	-	-	-	-	-	-
		6.3.11	IPa13	Rede de água georreferenciada	G	%	⬆️	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		6.3.12	IPa14	Rede de coleta de esgotos georreferenciada	G	%	⬆️	100	100	😊	-	-	-	-	-	-
		6.3.13	IPa16	Retrabalho na recomposição de pavimentos	G	%	⬇️	1,63	2,97	😞	-	-	-	-	-	-
		6.3.14	IPa18	Índice de renovação do parque de hidrômetros	G	%	⬆️	20,90	11,80	😞	-	-	-	-	-	-
	Fornecimento	6.4.1	IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	G	%	⬇️	- ^{(*)8}	8,2	😊	-	-	-	-	-	-
		6.4.2	IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	G	%	⬇️	0,47	0,29	😊	-	-	-	-	-	-
		6.4.3	IFr02a	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	G	%	⬇️	0,47	0,29	😊	-	-	-	-	-	-
		6.4.4	IFr07 LV472	Desempenho de prestadores de serviço	G	%	⬆️	99,47	98,67	😞	-	-	-	-	-	-
		6.4.5	IFr08 LV484	Frequência de acidentes da FT de fornecedores	G	acidentes/ 10 ⁶ de HTT	⬇️	19,32	24,10	😞	-	-	-	-	-	-
		6.4.6	IFr09 LV484	Gravidade de acidentes da FT de fornecedores	G	dias parados/ 10 ⁶ de HTT	⬇️	390,98	780,50	😞	-	-	-	-	-	-
		6.4.7	IFr10 LV482	Satisfação dos fornecedores	O	%	⬆️	N/A ^{(*)3}	4,4 (em 5,0)	😊	-	-	-	4,0	Fornecedores	😊

(*)6 Indicador específico da AG, que, embora classificado como "E", não permite comparação com referenciais externos.

(*)7 Em 2022, a AG participou do Nível I do AMEGSA Clássico, não sendo possível comparação entre os resultados daquele ano e os resultados do AMEGSA ESG N II de 2023.

(*)8 Indicador era calculado por uma metodologia diferente daquela adotada em 2023. Por isso, não há como apresentar o resultado para 2022 e compará-lo com 2023.

GLOSSÁRIO



Termo ou sigla	Significado
ABCON	Associação Brasileira das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto
ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
ABIMAQ	Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos
ABINEE	Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AG	Águas Guariroba
AET	Análise Ergonômica do Trabalho
AGEREG	Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Campo Grande
AMEGSA	As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental
AMHASF	Agência Municipal de Habitação
ANA	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
APR	Análise Preliminar de Riscos
CAA	Centro Administrativo Aegea
BCG	Boston Consulting Group
BI	Business Intelligence
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CAPEX	Capital Expenditure (refere-se a despesas ou investimentos em bens de capital).
CBH	Comitê de Bacia Hidrográfica
CBUQ	Concreto Betuminoso Usinado a Quente
CCO	Centro de Controle de Operações
CE	Critério de Excelência
CEO	Chief Executive Officer
CECA	Conselho Estadual de Controle Ambiental
CEDOC	Central de Documentação
CFO	Chief Financial Officer
CGCRE	Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CONAMA	Conselho Nacional do Meio Ambiente
COVID-19	Coronavirus Disease 2019
CPFL	Companhia Paulista de Força e Luz
CQ	Controle da Qualidade
CRM	Customer Relationship Management
CS	Central de Serviços.
CSR	Centro de Segurança da Receita
CSC	Centro de Serviços Compartilhados
DARC	Diretoria de Auditoria, Riscos e Controles Internos
DDS	Diálogo Diário de Segurança
DE	Diretor Executivo
DMC	Distritos de Medições e Controle
DO	Diretriz operacional

DP	Diretor Presidente
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization
DRE	Demonstração dos Resultados do Exercício
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EHS	Environment, Health and Safety
EPI	Equipamento de proteção individual
ERP	Enterprise Resources Planning
ESG	Environmental, Social and Governance
ETA	Estação de tratamento de água
ETE	Estação de tratamento de esgoto
FB	Facebook
FCPA	Foreign Corrupt Practices Act
FEEEx	FIA Employee Experience
FENASAN	Feira Nacional de Saneamento e Meio Ambiente
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FIA	Fundação Instituto de Administração
FIFO	Fila Fácil Online (software)
FITABES	Feira Internacional de Tecnologias de Saneamento Ambiental
GEE	Gases do Efeito Estufa
GRMD	Guia de Referência para Medição do Desempenho
GSS	Gestão dos Serviços Comerciais
HEMOSUL	Hemocentro do Estado do Mato Grosso do Sul
HEROS	Laboratório de Hidrologia, Erosão e Sedimentos
HW	Hardware
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IEC	International Electrotechnical Commission
IIRC	International Integrated Reporting Council
IMASUL	Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul
INPI	Instituto Nacional da Propriedade Industrial
ISO	International Organization for Standardization
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
LAJIDA	Lucros Antes de Juros, Impostos, Depreciação e Amortização
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LTCAT	Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho
MBA	Master in Business Administration
MEC	Ministério da Educação
MEGSA	Modelo de Excelência em Gestão do Saneamento Ambiental
MOA	Modelo Operacional Aegea
MS	Mato Grosso do Sul
MS	Ministério da Saúde
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NBR	Norma Brasileira

NPS	Net Promoter Score
NR	Norma Regulamentadora
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONG	Organização Não-Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OPEX	Operational Expenditure (refere-se às despesas operacionais/de custeio)
OS	Ordem de Serviço
PA	Plano de ação
PAE	Plano de Atendimento a Emergências
PCA	Programa de Conservação Auditiva
PCD	Pessoa com deficiência
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PE	Planejamento Estratégico
PECLD	Perdas Estimadas para Créditos de Liquidação Duvidosa
PGR	Programa de Gerenciamento de Riscos
PGRS	Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos
PI	Parte interessada
PLR	Participação nos Lucros e Resultados
PMCG	Prefeitura Municipal de Campo Grande
PNQS	Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento
PPR	Programa de Proteção Respiratória
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos Ambientais
PROCON	Fundação ligada ao governo do estado do Mato Grosso do Sul, responsável pela defesa dos consumidores, com a missão de equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores
PBM	Programa Bacia Monitorada
R1	Regional 1 da Aegea
RAC	Reunião de Análise Crítica
RD	Reunião de Diretoria
RH	Recursos Humanos
RPA	Robotic Process Automation
RPI	Requisito de Parte Interessada
RRC	Resultados Regionais e Consolidados
R&S	Recrutamento e seleção
SABESP	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
SAC	Serviço de Atendimento ao cliente
SAS	Secretaria de Assistência Social
SBGC	Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento
SEMADUR	Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano
SEMED	Secretaria de Educação do Município de Campo Grande
SG	Sumário da Gestão
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SINDCON	Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto
SIPOC	Suppliers – Inputs – Process – Outputs – Clients (método para mapeamento de processos adotado por CAN)

SISAGUA	Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano
SISEP	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos
SISGPI	Sistema de Gestão de Portfólio de Investimentos
SNIS	Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento
SMIAG	Sistema supervisor dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário
SOC	Sigla em inglês para Centro de Operações de Segurança
SOGI	Sistema Online de Gestão Integrada
SOLURB	CG SOLURB Soluções Ambientais SPE Ltda: a concessionária responsável pela gestão da limpeza urbana e o manejo de resíduos sólidos do município de Campo Grande
SSMA	Saúde, Segurança e Meio Ambiente
SSO	Saúde e Segurança Ocupacional
ST	Segurança do Trabalho
SW	Software
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UCDB	Universidade Católica Dom Bosco
UFMS	Universidade Federal do Mato Grosso do Sul
UniFAJ	Centro Universitário de Jaguariúna
VP	Vice-presidente ou Vice-presidência



ÁGUAS

CE GUARIROBA

