



PNQS

Prêmio Nacional de Qualidade
no Saneamento

**As melhores em Gestão
no Saneamento Ambiental
AMEGSA ESG - Nível II**

2024



DISTRITO DE

Inhumas

 **SANEAGO**

Perfil da Organização

PNQS

2024



1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
Distrito Inhumas – T0026 – DIN17	01/1976
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
Saneamento de Goiás S.A. - Saneago	01.616.929/0001/02
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública <input type="checkbox"/> Empresa de economia mista <input type="checkbox"/> Empresa privada <input type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial <input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia <input type="checkbox"/> Departamento Municipal <input type="checkbox"/> Consórcio <input type="checkbox"/> Parceria público-privada	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública <input checked="" type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista <input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada <input type="checkbox"/> Outro: _____
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
Lauro David Barbosa	Lauro David Barbosa
E-mail	Endereço principal da candidata
laurodavid@saneago.com.br	Rua Antônio Raíza nº 878 Inhumas Goiás
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim¹	Valores & princípios organizacionais²
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade. Visão ou objetivo de longo prazo Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento básico no Brasil.	Comprometimento; Ética; Agilidade; Competência; Conformidade; Coletividade; Sustentabilidade; Transparência.
3. OPERAÇÕES	
Porte Operacional³	
População atendida água: 51.248 hab População atendida esgoto: 41.443 hab Ligações ativas de água: 22.640 lig Ligações ativas de esgoto: 14.646 lig	Volume produzido água (2023): 3.057.510 m ³ Volume tratado esgoto (2021): 1.911.908 m ³ Atendimento urbano de água: 100% Atendimento urbano de esgoto: 80,87%
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
Tipos	Resumo⁴
Equipamentos	Coletor e emissor de fatura - Equipamento utilizado para efetuar o registro das medições de consumo dos clientes e emitir automaticamente as faturas e outros comunicados.
	Hidrômetros - Equipamento de medição do volume consumido pelos clientes
	Macromedidores - Equipamento de volumes captados e disponibilizados.
	Perfuratriz Pneumática – Equipamento para método não destrutivo de escavação.
	Haste de escuta - Equipamento eletrônico e dispositivo de metal utilizado para a detecção de vazamentos não visíveis.
	Maleta de Pitometria - Medidor portátil de vazão e pressão para controle de VRPs
Instalações	VRPs e Day Night - Válvula redutora e controladora de pressão de redes.
	ETA – Sistema de tratamento composto de coagulação, floculação, filtração, fluoretação e desinfecção.
	ETE – Unidade para realizar o tratamento dos esgotos recebidos pelos clientes.
	EEE – Unidade operacional de bombeamento e envio de esgoto para ETE
	Laboratório - Laboratórios equipados, localizados no próprio Distrito onde as diversas análises da qualidade do produto são realizadas.
	Boosters e Elevatórias - Unidades operacionais de pressurização de redes, para otimização do abastecimento de água.
Tecnologias	Centros de Reservação - Reservatórios de acúmulo de água tratada.
	Sistema Supervisório - Sistema automatizado para controlar e automatizar reservatórios e elevatórias de água e esgoto.
	SANSIG – Sistema de Informações Geográficas da Saneago.
	CPS-Giswater – Sistema de softwares livres para cadastro de redes e simulação hidráulica, composto por: QGIS (Software de georreferenciamento), PostgreSQL (banco de dados espacial), EPANET (software de modelagem hidráulica) e Giswater (plugin de integração).
	SAP – Plataforma de desenvolvimento de programa e análise de sistemas
	Aplicativo SIPSAP Registro de Atendimento
Incluir linhas se necessário	

¹ Se optar por informar a “Missão” institucional e ela não explicar claramente a atividade-fim, completar com essa última.

² Lista de valores e princípios, sem explicar. Ver Glossário do MEGSA ESG..

³ Usar informações do setor conforme a atividade-fim. Ex.: ligações, economias, habitantes, extensão de rede, volumes, área, usuários, projetos, pedidos etc.

⁴ Informar quantidades e quais são apenas os principais

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos ⁵	
Processos primários ⁶	Resumo	(numerar)	
Abastecimento de água	Compreende os processos de captação, tratamento, manutenção de redes e distribuição de água tratada.	1.	Água tratada
Esgotamento Sanitário	Compreende os processos de coleta, afastamento, manutenção de redes, tratamento e disposição final de esgoto no corpo receptor.	2.	Esgoto tratado
Relacionamento com Cliente	Compreende os serviços de Atendimento ao Cliente, Comercialização e relacionamento com o Poder Concedente	3.	Atendimento ao cliente e Poder Concedente
Processos de suporte⁷		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Gestão de pessoas	Compreende os serviços de contratação, administração pessoal, capacitação, saúde e benefícios.	4.	Pessoas com aptidão para o exercício das atividades
Administração e Finanças	Compreende os serviços de suprimento, gestão de ativos, tecnologia da informação, jurídico e gestão econômico-financeira	5.	Materiais, equipamentos, obras e serviços, preservação do patrimônio, apoio jurídico, orçamento, tecnologias
Incluir linhas se necessário			

4. CLIENTES			
Principais segmentos de mercado ⁸	Principais grupos de Clientes ⁹	Produtos entregues ¹⁰ (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades e expectativas predisposições¹¹ do Grupo
Residencial Comercial Industrial Pública	Clientes Comuns	Água tratada, Esgoto tratado Atendimento ao cliente	Qualidade nos produtos e serviços Regularidade no abastecimento Ações Socioambientais
	Grandes Clientes	Água tratada, Esgoto tratado e atendimento personalizado	
Incluir linhas se necessário			

5. FORNECEDORES		
Principais tipos de Fornecedores ¹²	Principais produtos fornecidos ¹³	Principais necessidades e expectativas
Serviços	Energia, vigilância, limpeza, jardinagem, obras e serviços de engenharia, telecomunicações, recomposição asfáltica, serviços comerciais	Segurança no Planejamento de Compras Clareza na seleção de Fornecedores Cumprimento integral dos contratos Pontualidade dos pagamentos
Indústria	Materiais de tratamento, administrativos e manutenção em geral.	
Locação	Veículos, impressoras, geradores, equipamentos diversos	
Incluir linhas se necessário		

⁵ Principais bens ou serviços gerados pelos processos e entregues a clientes

⁶ Apenas as principais operações primárias associadas à produção, desenvolvimento, entrega, atendimento e logística reversa dos produtos principais. São esperados indicadores para acompanhar o desempenho desses processos.

⁷ Apenas as principais operações repetitivas de suporte técnico ou administrativo aos processos primários, não gerenciais. São esperados indicadores para acompanhar o desempenho desses processos. Pode incluir as operações administrativas financeiras (contabilidade, contas a pagar/a receber, tesouraria, controladoria, pagadoria e outras), de serviços de pessoal (recrutamento & seleção, depto. de pessoal, serv. de treinamento, serv. de segurança do trabalho, serv. ambulatoriais), compras e de outras áreas, cujo desempenho tem influência determinante para o resultado do negócio.

⁸ Informar o segmento de atuação definido pela organização, se existir, onde se encontra o grupo de cliente. Exs.: água, esgotamento sanitário, drenagem urbana, resíduos sólidos urbanos, efluentes industriais, projetos de saneamento, obras de saneamento, serviços de operação de saneamento ambiental, serviços de engenharia, serviços gerais, serviços de laboratório, tecnologia de informação, equipamentos de saneamento, instalação & manutenção, coleta de dados, call-center

⁹ Usar a denominação adotada pela organização para os grupos ou tipos de clientes. Incluir como grupos de clientes, outras unidades, se houver, da mesma controladora ou grupo empresarial, que são beneficiárias continuadas dos produtos da organização. Incluir como clientes, tipos de fornecedores importantes que recebem produtos da organização para adicionar valor e depois lhe fornecer.

¹⁰ Número dos principais produtos que são entregues ao grupo, separados por vírgula. Ex.: 1, 3

¹¹ Ver Introdução do Item 3.1 para entender "predisposições".

¹² Exs: Fornecedores de serv. engenharia, prods. químicos, equipamentos, serv. técnicos, serv. de operação, serviços gerais, serviços corporativos (da mesma controladora ou grupo empresarial) e a sociedade (recursos naturais outorgados). Somente considerar fornecedores de serviços terceirizados se foram importantes e totalizarem mais de 5% da força de trabalho da candidata. Frequentemente os fornecedores de organizações do conhecimento como agências de comunicação, escritórios de engenharia e arquitetura, software-houses e similares, bem como unidades de apoio prestadoras de serviços dessa natureza, tem os próprios clientes como sendo um tipo de fornecedor relevante, cujo fornecimento deve ser avaliado em termos de qualidade e tempestividade da informação fornecida como matéria-prima.

¹³ Bens ou serviços adquiridos ou recebidos pela organização: recursos naturais (outorgados), matérias-primas, insumos, commodities, equipamentos, ferramentas, serviços técnicos, serviços gerais, serviços corporativos (da mesma controladora ou grupo empresarial).

6. FORÇA DE TRABALHO		
Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
36	0,60	Valorização Profissional
Grupos de pessoas ¹⁴	Qtde de cada grupo	
Gerencial	3	Estabilidade Empregaticia
Administrativos/ Comercial	12	Desenvolvimento Pessoal
Operacionais	21	Reconhecimento
Capacitação		
Alterar os Tipos e Incluir linhas se necessário		

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS		
Partes interessadas ¹⁵	Instância interlocutora na PI ¹⁶	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Controladores	Acionistas; Conselho de Administração	Equilíbrio econômico-financeiro Solidez da imagem institucional Aumento da carteira de clientes Excelência na qualidade dos produtos e serviços Satisfação dos clientes Cumprimento das metas e diretrizes
Poder Concedente	Prefeitura Municipal de Inhumas	Cumprimento do Contrato Aumento da cobertura dos serviços Promoção da saúde pública
Sociedade	Órgãos representativos da Sociedade Organizada	Educação Ambiental, Promoção da Responsabilidade Social Estímulo da proteção ambiental Ética e harmonia nos relacionamentos Preço acessível dos produtos e serviços Excelência na qualidade dos produtos e serviços
Não tradicionais¹⁷		
Imprensa	Mídias Sociais, Estações de Rádio Local	Transparência nas informações e execuções dos serviços
Incluir linhas se necessário		

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação ¹⁸	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Prefeitura de Inhumas	Reuniões, telefone, e-mail para tratar das demandas do município de Inhumas.	Atender as necessidades e desenvolver melhorias para o Município
Poder público	Reuniões, telefone, email e outros tipos de eventos para tratar sobre as demandas do governo	Atender as necessidades e expectativas das esferas governamentais
Associações de bairros	Reuniões, telefone, email, WhatsApp e outros tipos de eventos para tratar sobre demandas específicas	Atender as demandas específicas dos bairros atendidos pelo Distrito de Inhumas.
Instituições de ensino	Reuniões, telefone, redes sociais, email, WhatsApp e outros tipos de evento.	Conscientização socioambiental, preservação do meio ambiente
Grupo PNQS Saneago 2024	Participação da Força de Trabalho em estudos reuniões, treinamentos e discussões.	Fomentar a implementação do modelo MEGSA ESG na Saneago como forma de melhoria dos processos.
Inteligência Operacional	Reuniões, WhatsApp, Wekan, telefone e GED.	Desenvolver metodologia para o desenvolvimento de estratégias e análise para melhorar o controle operacional do Distrito.
Incluir linhas se necessário		

¹⁴ Principais grupos de pessoas da força de trabalho. Ex. Gestores, Técnicos, Administrativos, Operacionais.

¹⁵ Área, nível ou cargo de interlocução pela parte interessada. Exs.: Dirigente, Diretor, Gerente, Secretário, Prefeito ou similar.

¹⁶ Usar as denominações próprias das partes tradicionais e eventuais subdivisões. Exs.: Acionistas (proprietários, sócios, mantenedores, instituidores), Clientes (consumidores, usuários, poder concedente), Sociedade (sociedade em geral, órgãos de controle, comunidades do entorno, municípios), Fornecedores, Força de trabalho.

¹⁷ Usar denominações próprias. Exs.: imprensa, **terceirizados**, sindicatos, associações de classe, investidores e outras que requeiram gestão de relacionamento, prestação de contas ou transparência.

¹⁸ Redes externas em que atua regularmente. Exs.: redes sociais, associações classistas, fóruns corporativos da mesma controladora da candidata, grupos de usuários ou especialistas do mercado ou da mesma controladora da candidata.

9. LEGALIDADE	
Principais requisitos legais e regulamentares ¹⁹ (Até 15 linhas)	
Considerando os aspectos relativos ao setor de saneamento e no que se refere às atividades, o Distrito de Inhumas está sujeito: Portaria 888/2021 – MS – Qualidade, Resolução CONAMA 365/2005, Resolução AGR – 09/2014, Resolução AGR 068/2009, Contrato de Programa com o Município de Inhumas, Lei 11445/2007 e Lei 14026/2020	
Eventuais pendências e sanções ²⁰	
Não há	
Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
Contaminação do manancial a jusante da ETA; Restrição de tráfego de veículos e avarias no pavimento asfáltico; avarias da estrutura residencial dos clientes; Contaminação do ar;	Disposição dos resíduos gerados pelo tratamento de água da ETA no manancial
10. AMBIENTE COMPETITIVO ²¹ (Até 15 linhas)	
A operação é realizada por meio de um convênio firmado com o titular do serviço (Prefeitura Municipal de Inhumas), consolidado no contrato de programa 8029/2020 com vencimento no ano de 2050. A lei 14026/2020 trouxe nova dinâmica para a regulação do setor de saneamento que atualizou, entre outros instrumentos, a lei 11445/2007 (para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico em todo o Brasil), a lei 11.107/2005 para vedar a prestação por Contrato de Programa dos serviços públicos e, a lei 9.894/2000 atribuindo à ANA – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico a competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento. A Saneago e o Distrito de Inhumas consideram como concorrentes outras empresas do setor que já prestam serviços de saneamento. Também são considerados concorrentes as empresas fornecedoras de água por meio de caminhão pipa ou envasadoras de água mineral, além de qualquer solução semelhante aos serviços oferecidos que possa reduzir ou limitar o faturamento como as empresas de perfuração de poços. Por fim, devido essas características, a utilização de fontes alternativas de abastecimento e fossas sépticas por parte dos nossos clientes também são consideradas práticas concorrentes para o negócio da Saneago.	
Principais tipos de referenciais comparativos usados ²²	Fontes ou origem
Empresas de saneamento nacionais consideradas referências em processo específico ou em mercados mais desenvolvidos (Copasa, Sabesp e Sanasa)	Planilha Resultados das Premiadas – Site PNQS Relatórios do PNQS do ciclo 2023
Incluir linhas se necessário	
11. DESAFIOS E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES (Até 15 linhas)	
A adaptação do negócio às transformações provocadas pela lei 14026/2020 é o maior desafio, uma vez que ela impõe requisitos para atuação no setor e o atendimento de metas desafiadoras para a universalização. Este fato proporciona o desafio (e a oportunidade) de melhorar continuamente os serviços e aumentar o portfólio de negócios a fim de garantir a sua atuação frente aos concorrentes, o qual a Saneago busca enfrentar em pé de igualdade e excelência. O principal desafio enfrentado atualmente pelo Distrito de Inhumas é acompanhar a expansão do município e atender as metas de atendimento de esgoto devido ao grande potencial de crescimento econômico do município. As exigências, cada vez maiores, das Partes Interessadas da Saneago exige o aperfeiçoamento e a implantação de novos mecanismos de governança e controle das operações e do negócio para buscar aumentar a eficiência na gestão dos processos e na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.	
12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO	
Ano	Fato relevante (- 5 anos)
2023	Início do Projeto de Inteligência Operacional.
2023	PNQS - Conquista do certificado de finalista Nível II – categoria AMEGSA ESG
2022	Mudança no corpo gestor do Distrito de Inhumas
2022	Saneago implementa o Sistema PIS – Plataforma informatizada de controle do Planejamento Estratégico.
2022	PNQS – Conquista do troféu Quíron Bronze – Categoria AMEGSA Nível I
2022	Conquista do primeiro lugar em redução de perdas da Saneago na categoria Distritos acima de 5.000 ligações
2021	Conquista do prêmio de acuricidade (gestão do almoxarifado) com índice 100%
2020	Conquista do prêmio de acuricidade (gestão do almoxarifado) com índice 100%
Incluir linhas anteriores se for conveniente	

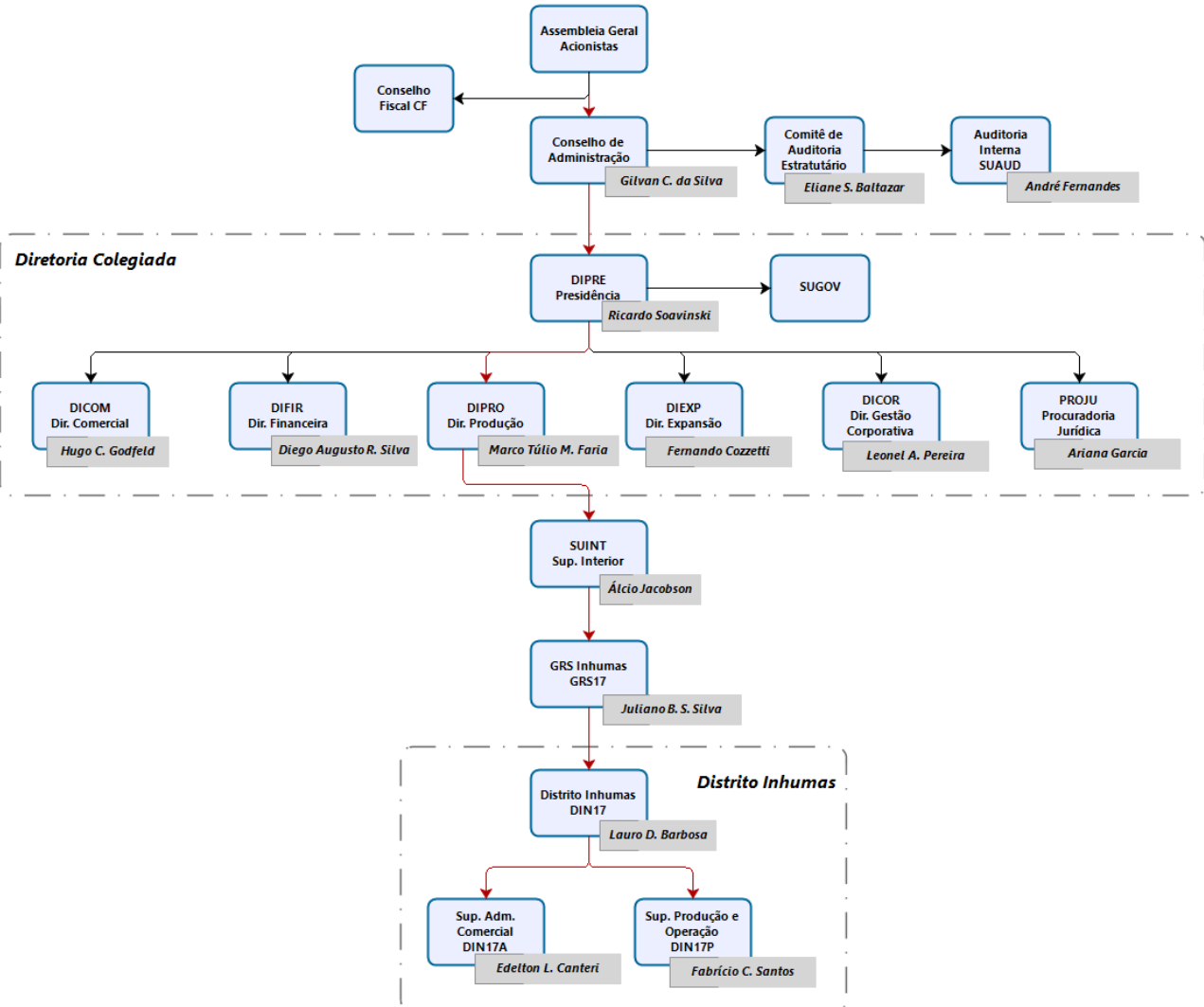
¹⁹ Principais regras ou parâmetros estabelecidos por Leis ou Regulamentos que devem ser observados, aplicáveis ao tipo de organização, suas matérias-primas, insumos, produtos e serviços; à saúde e segurança para força de trabalho, clientes e fornecedores, à produção, à proteção ambiental e os que interferem ou restringem a gestão econômico-financeira e dos processos organizacionais.

²⁰ Obrigações de fazer ou não fazer, com decisão pendente ou transitada em julgado impostas nos últimos três anos, referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais, contratuais ou outros, declarando a inexistência, se for o caso. Omitir os conflitos trabalhistas com empregados, desde que não sejam coletivos e não estejam relacionados com a saúde e com a segurança no trabalho.

²¹ Concorrência direta significativa com produtos similares ou soluções alternativas e mudanças que estão ocorrendo no macroambiente ou mercado de atuação que possam afetar ou desafiar a competitividade.

²² Ver tipos possíveis no Glossário “Referencial comparativo pertinente”

13. ORGANOGRAMA



14. REDES INTERNAS²³

Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Redução de perdas	Empregados da Supervisão de Produção/Comercial e Operadores da ETA.	Alex Moreira Gonzaga
Comercial	Supervisão Comercial	Edelton Luiz Canteri
Qualidade	Empregados da Supervisão de Produção, Operador de ETA e ETE, Técnico de Saneamento	João Victor Vieira
Segurança	Membros da CIPA e Técnico de Segurança do Trabalho	Alcimar Ferreira M. Muniz Filho
PNQS Inhumas	Membros do Distrito de Inhumas que manifestaram interesse em participação.	Lauro David Barbosa
Comissão de Inteligência Operacional	Área comercial, Operadores de ETA, SIPSAP e corpo gerencial do Distrito.	Diego Santana Marinho

Incluir linhas se necessário

²³ Principais equipes, temporárias ou permanentes, formadas por pessoas de diferentes áreas para apoiar, planejar ou realizar a gestão (comitês, comissões, grupos de trabalho, times etc.), destacando, se houver, qualquer representante de *parte interessada*, indicando o nome ou cargo do coordenador na estrutura organizacional

Processos Gerenciais

PNQS

2024

1 - LIDERANÇA

1.1.a) Estabelecimento de valores, princípios e padrões de conduta: Os valores e princípios (tab_1.1.1) da Saneago, expressos na Missão, Visão e Valores organizacionais (d_1999), são atualizados anualmente no processo de elaboração do Planejamento Estratégico (d_2011). A Missão expressa o propósito de comprometimento com a prestação de serviços de saneamento, não apenas atendendo às necessidades essenciais da comunidade, mas também assumindo a responsabilidade de promover a qualidade de vida. A ênfase na sustentabilidade indica um comprometimento com práticas responsáveis, equilibrando as demandas presentes com a preservação dos recursos para as gerações futuras. A Saneago foca no cliente de forma a assegurar que os seus requisitos estatutários e regulamentares sejam determinados e atendidos. A última atualização ocorreu em 2024 com a extinção do termo “Básico” do texto da Visão Organizacional. Os padrões de conduta são estabelecidos corporativamente no Código de Conduta (a_2023), nas Políticas e nos diversos documentos normativos, atualizados sistematicamente por grupos de trabalho instituídos pela Diretoria. Os valores são divulgados digitalmente para a Força de Trabalho por meio da intranet (d_2020), mensagens pop-up (d_2022), e-mail para os empregados (d_2022) além de ser inserido na área de trabalho dos computadores de domínio da empresa (d_2021), presencialmente na integração (d_2020) e em treinamentos relacionados às estratégias e governança. A divulgação para as outras Partes Interessadas ocorre no site de relação com investidores (d_2021) e nas redes sociais (d_2022), além de apresentações institucionais e folders. A fim de garantir a eficácia da comunicação e entendimento por parte da Força de Trabalho, anualmente todos os funcionários são avaliados e submetidos ao treinamento do Código de Conduta, que acontece em ambiente virtual com avaliação do aprendizado. A participação e eficácia é acompanhada pelas lideranças locais e pela SUGOV. Para garantir a conscientização das pessoas envolvidas, a Saneago, de forma inovadora, criou em 2021 uma campanha publicitária (blog) dentro do ambiente Intranet chamada “Conversa com Duta” (Também divulgada para as outras Partes Interessadas na página de Sustentabilidade e ESG do site da Saneago) voltada para apresentar informações de forma mais lúdica e interativa relativas à prevenção de atos de corrupção ou de ilegalidade, assédio, desrespeito, discriminação entre outros padrões de conduta. Aos Clientes, o Distrito dissemina em cada atendimento presencial (d_2016), ao Poder Concedente a direção divulga nas reuniões de prestação de contas (d_2022) e de alinhamento de demandas, aos Fornecedores nas reuniões conforme o assunto a ser abordado (d_2022) e aos organismos da Sociedade nas reuniões de alinhamento e eventos socioambientais. Para ampliar a disseminação dos valores e princípios foi instalado (d_2022) um adesivo na parte externa da sede administrativa, local de grande circulação de pessoas e também no pátio interno, para fixação dos empregados. Aos empregados a disseminação acontece nas reuniões periódicas (mensal d_2022), em reuniões eventuais como SIPAT, onde o assunto é abordado buscando relembra e comunicar as atualizações realizadas. A abordagem também acontece nas conversas da rotina de trabalho e no café da manhã. Também são comunicados aos empregados por meio da fixação das normativas nos murais a fim de garantir acesso rápido e fácil. Os gestores fazem a verificação periódica da atualização dos referidos padrões e a substituição quando necessário. O código de conduta e integridade está disponibilizado no link:

<https://drive.google.com/drive/folders/1ViXKojNGG53w5VKGnGjOQFmbU7rE1F2K?usp=sharing>

1.1.b) Promoção de Mudanças Culturais: Buscando atender a diretriz da Política de Gestão de Pessoas da Saneago “desenvolver integralmente os empregados e as equipes de trabalho da Saneago visando o crescimento pessoal, profissional, cultural e organizacional”, os principais aspectos culturais são identificados pelos gestores do Distrito. Anualmente na análise SWOT do Distrito (d_2022), mensalmente nas reuniões com as equipes de trabalho (d_2022), no acompanhamento diário da rotina de trabalho, na observação contínua das informações nos grupos de WhatsApp específicos de cada departamento, diariamente no momento “Pauta do Dia” realizado durante o café da manhã, momentos antes do início da jornada de trabalho e continuamente no *feedback* recebido dos empregados nas conversas individuais. Também são identificados pelo Presidente da CIPA na avaliação da caixinha de sugestões (d_2022). Na avaliação de desempenho estruturada corporativamente pela SUREH (d_2017), os gestores do Distrito se reúnem previamente ao período da avaliação para consolidar os aspectos culturais identificados durante o ano (nos eventos citados anteriormente) e estabelecer quais são funcionais ou disfuncionais. Posteriormente cada gestor realiza a avaliação de desempenho individual e reúne com o empregado para *feedback*, onde apresenta os aspectos positivos e negativos para tratamento pelo próprio empregado. Após o *feedback*, os gestores se reúnem para analisar os resultados e definir formas de tratamento dos aspectos disfuncionais e reforço dos aspectos funcionais, que serão aplicadas até o próximo período da avaliação de desempenho. A fim de inovar, o Distrito estabeleceu a Comissão de Inteligência Operacional (d_2023), responsável por analisar diariamente o comportamento da produção, tratamento e distribuição de água, bem como os fatores que impactam o processo. A Comissão se reúne quinzenalmente ou em menor período dependendo das atividades realizadas, propõe ações para mitigar os fatores que impactam negativamente o processo e as melhorias para aprimorar os resultados operacionais. As sugestões são registradas em atas e relatórios que são encaminhados aos gestores do Distrito a fim de que as tratativas sejam realizadas. Além disso, todas as sugestões são inseridas em plataforma digital Wekan

Missão Organizacional	Valores
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade	Comprometimento
	Ética
	Agilidade
	Competência
Visão Organizacional	Conformidade
	Coletividade
	Sustentabilidade
Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento no Brasil	Transparência

para acompanhamento da rede externa “Inteligência Operacional”. Em cada reunião, a Comissão avalia inicialmente a efetividade das ações realizadas desde a última reunião, discute sobre as pendências e propõe novas ações a serem realizadas, pelos gestores do Distrito ou pela equipe da rede externa “Inteligência Operacional”. Os aspectos culturais também são identificados anualmente na avaliação dos resultados da Pesquisa de Clima Organizacional (d_2019), aplicada digitalmente e encaminhada aos empregados via WhatsApp (contando com a participação de 100% dos empregados do Distrito desde 2022). Os gestores se reúnem após a divulgação dos resultados (d_2022), em que identificam os aspectos e definem as formas de tratamento para cada um. O reforço dos aspectos funcionais e o tratamento dos disfuncionais é realizado continuamente por feedback entre gestores e empregados, anualmente na avaliação de desempenho, diariamente no momento “Pauta do Dia”, nas reuniões de trabalho dos gestores com as equipes, adequação da composição das equipes de trabalho (otimização da equipe “Comercial” em 2023) e dos processos operacionais do Distrito (quando necessário). Outra ação de destaque aplicada foi a participação do Distrito no PNQS desde 2022 onde as atividades realizadas provocou maior envolvimento dos empregados nos processos gerenciais, culminando na criação da rede interna PNQS Inhumas. O tratamento dos aspectos disfuncionais relativos a comportamento são tratados diretamente pelos gestores, onde o empregado é convocado formalmente via e-mail para um reunião particular, em que será exposta a situação com feedback e elaboração de termo de compromisso com as ações para correção ou melhoria do aspecto impactado. A eficácia das ações de reforçar os aspectos funcionais e a mitigação dos aspectos disfuncionais é avaliada nas reuniões gerenciais e medida na avaliação dos indicadores 8.5.7 e 8.5.10. Um exemplo de aspecto disfuncional é a resistência dos empregados a mudanças nos processos, aspecto identificado pela Comissão de Inteligência Operacional em 2023 que foi tratado pelos gestores e percebido resultados positivos a partir de março de 2024. As falhas de comunicação entre os diversos departamentos do Distrito conhecido como “telefone sem fio” foram mitigados por meio da descentralização das responsabilidades, maior aproximação dos gestores com a equipe operacional e administrativa principalmente por meio da “Pauta do Dia”, ampliação dos canais de comunicação com a criação dos grupos de WhatsApp (d_2022) de cada departamento e também por meio do estabelecimento do Plano de Comunicação.

Tabela 1.2.1 - Estrutura de governança da Saneago

Órgão	Instância	Diretriz	Atribuição
Administração	Conselho	RI00.0002 (a_2023)	Fixar diretrizes de negócios, eleger diretores, fiscalizar a gestão dos diretores, convocar a assembleia geral, aprovar e alterar o Regimento Interno da Saneago
	Diretoria	RI00.0610 (a_2023)	Exercer a administração e representação da Saneago, assegurar o funcionamento regular da Companhia em conformidade com a orientação geral traçada pelo Conselho
Fiscalização	Conselho fiscal	RI00.0005 (a_2022)	Fiscalizar as ações praticadas pelos administradores e opinar sobre as contas da companhia (demonstrações financeiras, modificações de capital, emissão de debêntures entre outros).
	Comitê de Auditoria Estatutário	RI00.0003 (a_2019)	Fiscalizar os atos dos membros do Órgão de Administração e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários.
	Auditoria Interna	PL00.0464 (a_2022)	Aferição da efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança, da confiabilidade da coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras
Assessoramento	Comitê de elegibilidade	RI00.0433 (a_2021)	Verificar o atendimento dos requisitos legais, vedações para indicação, conformidade do processo de avaliação dos administradores e conselheiros e membros dos órgãos de assessoramento da alta gestão.
	Comitê Estratégico	RI00.0004 (a_2023)	Assessorar o Conselho sobre o cumprimento de suas responsabilidades, fornecendo análise e emissão de recomendações à proposta do planejamento estratégico e de investimentos, além de diretrizes e orientações para garantir a sustentabilidade de longo prazo e a identificação e análise de oportunidades de negócios.
	Comitê de Gestão de Riscos Financeiros	PL00.0143 (a_2024)	Definir os riscos financeiros que a Saneago está exposta, as diretrizes e parâmetros a serem observados nas negociações de produtos e na aplicação dos recursos da Companhia.
	Comitê Setorial de Compliance	PL00.0043 (a_2021)	Coordenar e executar o programa de Compliance Público da Saneago
	Comitê de Sustentabilidade	RI00.0434 (a_2023)	Assessorar nas deliberações relativas às políticas e práticas de sustentabilidade para garantir o desenvolvimento e a implementação da Estratégia de ESG.
	Unidade de Governança	ES00.0001 (a_2023)	Verificar o cumprimento de obrigações e de gestão de riscos.

1.2.a) Estruturação de Governança: A estrutura de governança da Saneago determinada pela Lei Federal 13.303/2016 é expressa no Estatuto Social (a_2023) que também traz as atribuições de cada órgão de governança da Companhia. As diretrizes de governança são divulgadas no portal de Relações com Investidores no site da empresa em <https://ri.saneago.com.br/>. A Assembleia Geral é o órgão máximo de deliberação, composta pelos acionistas com poderes para deliberar sobre todos os negócios pertinentes ao objeto social e tomar as decisões que julgarem convenientes à sua defesa e desenvolvimento. A administração da empresa é realizada pelo Conselho e Diretoria. Também compõem a estrutura de governança os órgãos de fiscalização e os órgãos de assessoramento da alta gestão. As principais atribuições dos órgãos estão na tabela 1.2.1. O estabelecimento das diretrizes é assegurado pela estrutura de governança com atuação em conformidade com boas práticas de governança corporativa, focadas nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade socioambiental. Elas são instituídas nos Regimentos e nas Políticas deliberadas pela Diretoria e aprovadas sempre pelos membros do Conselho, conforme Política de Alçadas atualizada em fevereiro de 2024 que estabelece os limites e responsabilidades dos atos decisórios. Em geral os documentos normativos determinam o controle dos atos dos gestores da Saneago. Esses documentos são comunicados ao corpo gerencial de forma automatizada via e-mail e estão disponíveis a todos os empregados nos diversos canais de acesso no ambiente intranet, de forma

essencialmente eletrônica e na versão mais atual. Para assegurar a independência dos mecanismos de verificação de conformidade a Saneago estabeleceu o Conselho Fiscal e contrata anualmente uma auditoria externa independente, além das verificações aplicadas pelo Tribunal de Contas do Estado, reguladores, Ministério Público, entre outros órgãos. A transparência é promovida pelas publicações legais das informações sobre o negócio, no Portal da Transparência realizadas digitalmente. A clareza e confiabilidade dos dados divulgados nesse portal, garantiram a Saneago desde 2019 o selo Ouro no “Prêmio Goiás mais transparente” (atendendo 99,06% dos critérios de transparência) e em 2023 conquistou o selo diamante devido o atendimento de 99,29% dos critérios. O Prêmio é realizado pelo Governo do Estado de Goiás entre todos os órgãos jurisdicionados. A estrutura do Distrito é composta por um gerente e dois supervisores, além dos empregados chaves que lideram as equipes operacionais.

1.2.b) Controle de riscos e conformidade: Os riscos corporativos são identificados, analisados, classificados e monitorados corporativamente numa matriz constante da Política de Gestão de Riscos, revisada anualmente (d_2018) sob responsabilidade da PR-GRS. O escopo de gestão de riscos do exercício 2024 corresponde à totalidade dos riscos relevantes conhecidos pela Companhia até 31/12/2023. O escopo é definido pelo Comitê Setorial de Compliance que é composto por membros da Alta Administração (Diretoria, Conselho e Governança). O escopo é dividido em “eixos de negócios” onde são identificados os riscos. A Matriz é disponibilizada aos empregados de forma digital nas normativas PL00.0046 e IT00.0389. Na matriz de riscos constam 07 riscos, priorizados conforme o grau de criticidade, considerando a probabilidade (chance de acontecer) e o impacto nos negócios da Saneago, seguindo metodologia descrita na IT00.0389. A estrutura de gerenciamento de riscos tem por referência a norma ABNT NBR ISO 31000:2018, com direcionamento às recomendações estabelecidas pelo modelo COSO ERM 2017 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), constituindo um processo cíclico e contínuo com vistas a identificar, analisar, avaliar, tratar, reavaliar, monitorar e comunicar os riscos inerentes à organização. Os riscos mais importantes que são acompanhados pela Saneago estão apresentados na tabela 1.2.2. As estratégias de tratamento dos riscos envolvem a aceitação, redução, mitigação, extinção, bem como a exploração do risco, sendo adotado com prioridade a redução e mitigação. O monitoramento é realizado por meio de indicadores de riscos controlados pela PR-GRS. A prestação de contas do tratamento dos riscos é realizada mensalmente pela PR-GRS ao Comitê Setorial de Compliance e trimestralmente ao Conselho e ao Comitê de Auditoria Estatutário. A SUAUD realiza anualmente auditorias no tratamento dos riscos conforme o Plano Anual de Auditoria Interna aprovado pelo Conselho. Externamente auditoria pela Controladoria Geral do Estado de Goiás através do processo de gestão de riscos da Saneago. Em caso de recomendações dessas auditorias, a Alta Administração estabelece um plano de melhorias de acompanhamento das ações com seus respectivos prazos de implementação e atendimento com posterior feedback ao órgão auditor, visando mitigar os riscos corporativos. A direção, na reunião de mapeamento das forças

Tabela 1.2.2 – Principais riscos da Saneago

Risco	Cenário de Risco
R1	Crise Hídrica
R2	Riscos de não atendimento aos contratos de programa e concessão e metas de prestação direta
R3	Riscos inerentes à qualidade do serviço prestado
R4	Riscos inerentes a operações e condições financeiras
R5	Riscos de integridade
R6	Riscos decorrentes de instalações e infraestruturas da Companhia
R7	Riscos inerentes aos recursos humanos

A Matriz é disponibilizada aos empregados de forma digital nas normativas PL00.0046 e IT00.0389. Na matriz de riscos constam 07 riscos, priorizados conforme o grau de criticidade, considerando a probabilidade (chance de acontecer) e o impacto nos negócios da Saneago, seguindo metodologia descrita na IT00.0389. A estrutura de gerenciamento de riscos tem por referência a norma ABNT NBR ISO 31000:2018, com direcionamento às recomendações estabelecidas pelo modelo COSO ERM 2017 (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), constituindo um processo cíclico e contínuo com vistas a identificar, analisar, avaliar, tratar, reavaliar, monitorar e comunicar os riscos inerentes à organização. Os riscos mais importantes que são acompanhados pela Saneago estão apresentados na tabela 1.2.2. As estratégias de tratamento dos riscos envolvem a aceitação, redução, mitigação, extinção, bem como a exploração do risco, sendo adotado com prioridade a redução e mitigação. O monitoramento é realizado por meio de indicadores de riscos controlados pela PR-GRS. A prestação de contas do tratamento dos riscos é realizada mensalmente pela PR-GRS ao Comitê Setorial de Compliance e trimestralmente ao Conselho e ao Comitê de Auditoria Estatutário. A SUAUD realiza anualmente auditorias no tratamento dos riscos conforme o Plano Anual de Auditoria Interna aprovado pelo Conselho. Externamente auditoria pela Controladoria Geral do Estado de Goiás através do processo de gestão de riscos da Saneago. Em caso de recomendações dessas auditorias, a Alta Administração estabelece um plano de melhorias de acompanhamento das ações com seus respectivos prazos de implementação e atendimento com posterior feedback ao órgão auditor, visando mitigar os riscos corporativos. A direção, na reunião de mapeamento das forças

Tabela 1.3.1 – Principais práticas de interação.

Parte Interessada	Interação*															Objetivo da Interação	Quem faz
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Diretoria	+	+		+		+	+	+					+		+	Participação no Planejamento Estratégico (d_2019) e PDC(d_2019)	Gestores
GRS/ Sup.	+	+		+	+	+	+						+				
Clientes	+	+	+			+	+						+		+	Comunicação das ações operacionais, divulgação dos produtos e identificação de necessidades e expectativas (d_2019)	Empregados Gestores e SUMAR
Colaboradores	+			+	+	+							+		+	Fomento da interação com a liderança, definição de estratégias e ações operacionais, <i>feedback</i> , análise de resultados, tratamento de aspectos culturais e identificar necessidades e expectativas(d_2019)	Gestores
Fornecedores	+	+	+		+	+							+		+	Acompanhar a qualidade dos serviços, buscar soluções para melhoria dos serviços e identificar necessidades e expectativas (d_2019)	Gestore Empregados
Sociedade	+	+	+			+	+	+					+		+	Parcerias para fomento de ações sustentáveis, comunicação de campanhas socioambientais, conscientização sobre os benefícios do saneamento e identificação de necessidades e expectativas. (d_2019)	Gestores Empregados
Poder Concedente	+	+	+			+	+	+							+	Prestação de contas(d_2019) e alinhamento de demandas e soluções(d_2020)	Gestores Diretoria
Regulador	+	+	+			+	+	+									
Fiscalizadores	+	+	+			+	+	+								Prestação de contas, fiscalização e orientações. (d_2019)	Gestores Empregados

*1 – Telefone; 2 – Email; 3 – Ofício; 4 – Processo/ memorando; 5 – Rotina; 6 – Reunião/Audiências; 7 – WhatsApp; 8 – Visita; 9 – Intranet; 10 – Site Saneago; 11 – DDS; 12 – Sistemas de informação; 13 – Redes Sociais; 14 – Pesquisas; 15 – Eventos diversos

também realizam a identificação de riscos e eventos avaliando a probabilidade de impacto nos processos primários do Distrito e planeja ações de tratamento.

1.3.a) Interação com as Partes Interessadas: A comunicação com as Partes Interessadas da Saneago sobre os fatos relevantes da companhia é realizada de forma digital, por meio de publicações no site da Saneago dos principais atos de seus dirigentes, seguindo as diretrizes da Política de Alçadas e Limites da Saneago. São disponibilizados documentos como atas de reunião, carta anual de governança, resultados, fatos relevantes, em que são integrados às mídias sociais por meio da SUMAR, responsável pelas orientações de comunicação conforme

as diretrizes da Política de Porta Vozes e Comunicação. A comunicação ocorre conforme a responsabilidade e autoridade atribuída a cada nível. Buscando atingir a excelência, o Distrito disponibiliza amplo acesso aos canais de comunicação, implementando uma cultura de interação ativa entre a direção e os principais interlocutores das Partes Interessadas mais relevantes. Inovando, o Distrito definiu um plano de comunicação para padronizar as principais formas de interação, que estão apresentadas na tabela 1.3.1. A comunicação é gerenciada pela liderança seguindo as diretrizes do Código de Conduta. Ao receber qualquer manifestação é verificada a procedência e ações são tomadas conforme necessidade e pertinência. As manifestações envolvendo solicitações e sugestões de melhorias são discutidas entre as lideranças (quanto à viabilidade) e incluídas nos planos de ação para implementação. As interações informais são formalizadas pela direção e ações são tomadas para o tratamento específico conforme o tipo de manifestação. Para garantir a efetividade, as lideranças discutem sobre a eficiência da comunicação nas reuniões gerenciais. Exemplos de dois fatos relevantes recentemente divulgados foram a construção do sistema de abastecimento do setor Alphaville e a prestação de contas relativas ao contrato de programa realizada em maio/2023 direcionada ao Poder Concedente.

1.3.b) Tomada de decisão: A estrutura de liderança da Saneago, apresentada no perfil delibera nos diferentes níveis de alçadas de aprovação estabelecidos na Política de Alçadas. O controle das reuniões da Alta Administração é realizado pela PR- GAG. Nas áreas táticas e operacionais é realizado pelo gestor da área. A forma de tomada de decisão dos órgãos da Alta Administração é definida em regimento próprio, e no Distrito é baseada no Regimento Interno da Saneago, sendo o sistema de reuniões (tabela 1.3.2) o principal mecanismo de tomada de decisão. As decisões são tomadas

Tabela 1.3.2 – Sistema de reuniões				
Temática	Abrangência	Envolvidos	Objetivos	Quando
Reunião das estratégias	Saneago	Conselho	Definir diretrizes e estratégias conforme Estatuto Social e Política de Alçadas e avaliar resultados e prestar contas aos Acionistas(d_2019).	Mensal
Reunião da Diretoria	Saneago	Diretoria		Semanal
Reunião DIPRO	DIPRO	DIPRO Superintendências	Prestação de contas das atividades primárias, avaliação, alinhamento e estabelecimento de planos de ação para atendimento às diretrizes e metas. (d_2022)	Trimestral
Reunião Superintendência	SUINT	SUINT e GRS		Bimestral
Reunião Regional	Regional	Regional e Distritos		Mensal
Reunião Gerencial	Distrito	Gerente e Supervisores		Mínimo mensal
Poder Concedente	Distrito	Gestores e Autoridades Municipais	Prestação de contas, apresentação de resultados e alinhamento de demandas (d_2022)	Quando necessário
Equipes	Distrito	Gestores e empregados	Analisar problemas, propor soluções, definir ações de melhoria. (d_2022)	Quando necessário

levando em conta os dados obtidos via sistema informatizado, feedbacks, avaliação de resultados, experiências, entrevistas e observação dos processos primários. A tecnologia digital (critério 5.3) possibilita à liderança maior confiança na qualidade das informações, agilidade no acesso, clareza e eficácia na tomada de decisão. No Distrito para a tomada de decisões os gestores consideram relevante o impacto nas atividades operacionais, os riscos envolvidos, o atendimento das estratégias corporativas, o cumprimento dos valores e princípios éticos e a contribuição com o desenvolvimento sustentável. As decisões são comunicadas aos empregados em reuniões, e-mail, WhatsApp ou telefone. Às Partes Interessadas externas, via ofício, e-mail, telefone, WhatsApp, veiculações nas mídias sociais corporativa e local, reuniões e audiências públicas, priorizando agilidade e eficiência na comunicação. A comunicação das decisões dos gestores são padronizadas conforme o Plano de Comunicação do Distrito criado em 2023. Para fomentar a transformação digital no Distrito, as decisões são registradas em atas de reunião geradas no GED e publicadas para toda a Força de Trabalho no ambiente intranet. As decisões são acompanhadas pela direção por meio de verificação das ações executadas e feedback dos atores envolvidos. Em caso de desvios, adequações são realizadas nas atividades.

2 - ESTRATÉGIAS

2.1.a) Definição da esfera de influência e objetivos: A identificação das Partes Interessadas e de seus anseios (descritos no perfil) é realizada na etapa 02 - “Formulação de Cenário Base em linha com as metas e Premissas Estratégicas (Projeções)” do processo do Planejamento Estratégico pela SUPLA. As partes interessadas principais da Saneago são estabelecidas (d_2020) no documento Manual do SGI aprovado pelo Conselho. Os anseios são mapeados por meio de pesquisas diversas de satisfação, análise de requisitos e interpretação das suas expectativas. Desde 2020, a pesquisa de materialidade, elaborada na metodologia GRI, também é utilizada no inventário dos anseios. Em 2021, a prática foi aperfeiçoada com o apoio de consultoria especializada, resultando numa melhor estruturação do processo e integrando as informações na matriz de esfera de influência (representada em forma de gráfico radar e publicada digitalmente no relatório de sustentabilidade). Os anseios são consolidados e divulgados digitalmente na página do Planejamento Integrado na Cartilha do Planejamento Estratégico. No âmbito do Distrito, as Partes Interessadas locais também são identificadas nas reuniões gerenciais com a participação da Força de Trabalho com maior expertise. Como forma de inovar, o Distrito, em 2023, desenvolveu metodologia digital para avaliar o grau de autoridade da Parte Interessada exercido sobre o Distrito e estabelecer o grau de interesse que deve ser predisposto sobre essa Parte Interessada. A definição dos objetivos, seus indicadores e as respectivas metas estratégicas do negócio é realizada na etapa 05 – “Consolidação das informações e Desdobramentos do Orçamento e Definição das Metas estratégicas” sendo consolidados e divulgados digitalmente no mapa estratégico. Os objetivos são definidos visando fornecer à Força de Trabalho um sentimento específico e adequado de seu papel

na Saneago e estimular a superação dos desafios, porém, sem tornar algo inalcançável.

2.1.b) Mapeamento e tratamento das forças externas: O mapeamento das forças externas e a análise das ameaças e oportunidades é realizada pela SUPLA (d_2016) na etapa 02 - “Formulação de Cenário Base em linha com as metas e Premissas Estratégicas (Projeções)” do processo do Planejamento Estratégico, com o suporte de profissionais da empresa com expertise técnica em cada tema específico. A SUPLA possui autonomia para convocar outros empregados para auxiliar no levantamento de informações. Inicialmente é realizado um estudo de cenário por meio de brainstorming e reuniões de consenso, onde são avaliadas as características do ambiente da área de atuação e as suas tendências, consolidadas de forma digital na análise SWOT corporativa classificadas em ameaças e oportunidades para o negócio. Inovando, em 2020 o mapeamento passou a ser orientado pelos aspectos abordados na metodologia PESTAL. As principais fontes de informações utilizadas, são citadas na tabela 2.1.1.

Aspecto	Objetos	Fontes
Ambiental	Características do meio ambiente, recursos hídricos e perspectivas de sustentabilidade	Informações divulgadas na Internet, SNIS, relatórios diversos (administração e sustentabilidade) Governo do Estado e Municípios IBGE, Trata Brasil, Relatório FOCUS CEF e Ministério do desenvolvimento regional Grupos Técnicos diversos (ABES, AESBE, etc)
Social	Crescimento Populacional e características sociais da área de atuação.	
Tecnológico	Evolução de novas tecnologias, materiais, equipamento, metodologias	
Legal	Projetos de leis em andamento, legislação vigente, regulação do setor	
Mercado	Planos de saneamento básico, metas e objetivos dos contratos, segmentação, legislação e regulação, concorrência, participação no mercado	
Econômico	Inflação, fontes de financiamento, disponibilidade recursos para investimentos. Estudo econômico da SUPLA para elaboração do Plano de Negócios	
Político	Relacionamento com as esferas governamentais (municípios e estados) características políticas da área de atuação	

Para cada aspecto identificado é realizado uma avaliação do tipo de influência no negócio da Saneago classificando-o como ameaça ou oportunidade. Com os aspectos identificados e avaliados, a SUPLA realiza uma ponderação dos resultados e propõe o tipo de estratégia mais recomendada para contornar ou aproveitar esses aspectos, direcionando a Alta Administração na definição dos objetivos, a fim de assegurar o cumprimento da Missão. O Distrito também realiza (d_2022) o levantamento das forças externas e internas e consolida na análise SWOT local. O levantamento é realizado na reunião gerencial onde os presentes identificam, analisam e ponderam as informações levantadas. Em 2023, como forma de inovar e melhorar o processo, a análise passou a avaliar o grau do impacto ou de vantagem que o aspecto exerce sobre as atividades. As ameaças mais relevantes no âmbito corporativo são o aumento de custos, escassez hídrica e degradação dos mananciais. No Distrito são a escassez hídrica e a degradação ambiental. No âmbito corporativo a oportunidade mais relevante é a perspectiva de ampliação do mercado pelo marco regulatório e no Distrito é a perspectiva de ampliação de atendimento.

Aspecto	Fontes
Humano	Pesquisas com os empregados; reuniões, levantamento de informações de pessoas; avaliação de desempenho
Social	Relatórios da área de serviços social e reuniões
Técnico	Reuniões
Produtivo	Reuniões e relatórios
Administrativo	Reuniões e análise da estrutura organizacional
Financeiro	Relatórios Financeiros e contábeis

2.1.c) Compilação e tratamento das forças internas: O mapeamento das forças internas e a análise das fraquezas e forças é realizada pela SUPLA (d_2016) na etapa 02 - “Formulação de Cenário Base em linha com as metas e Premissas Estratégicas (Projeções)” do processo do Planejamento Estratégico, com o suporte de profissionais da empresa com expertise técnica em cada tema específico conforme tabela 2.1.2. O Distrito também realiza a identificação das forças internas na observação da rotina de trabalho, feedback, na elaboração da matriz SWOT própria do Distrito. A partir de 2022, o Distrito passou a considerar na avaliação os relatórios de avaliação recebidos dos examinadores após participação nos ciclos do PNQS. Os aspectos levantados são classificados em forças e fraquezas e também, em 2023, passaram a ser classificados quanto ao grau de impacto e vantagem que exercem sobre as atividades do Distrito. As principais fraquezas no âmbito corporativo mais relevantes são as fragilidades na operação em municípios sem contrato, e no Distrito é a saturação da ETE. As principais forças no âmbito corporativo são a viabilidade econômica para atuação regular e estrutura sólida de governança. No Distrito é a alta eficiência em gestão de perdas, harmonia e comunicação pessoal.

2.1.d) Consenso estratégico: O consenso estratégico da Saneago é realizado anualmente desde 2007, seguindo um plano de trabalho definido pela SUPLA e aprovado pela Alta Administração, obedecendo as alçadas estabelecidas na Política de Alçadas. Na etapa 01, o plano de trabalho é apresentado para a Diretoria que aprecia e encaminha para o Conselho que estabelece as premissas estratégicas para o período e aprova o plano de trabalho do ciclo. As premissas são estabelecidas na etapa 02 e 03 é realizada a formulação dos cenários e projeções de médio (próximos 05 anos) e longo prazo (2050 - final do contrato de concessão mais novo) que é base para a definição das diretrizes estratégicas. Essas projeções são desdobradas por municípios. Nessa fase, as superintendências e regionais, com o apoio das áreas técnicas e do Comitê Estratégico, fazem a validação das projeções e devolvem para a SUPLA para posterior discussão para ajustes e consolidação. Todo o processo é realizado digitalmente no sistema GED e em reuniões on-line conforme cronograma definido pela SUPLA. Na etapa 04, ocorre a consolidação das demandas recebidas, o enquadramento com o orçamento (d_2020), estabelecimento das prioridades estratégicas baseado nas demandas dos controladores, Requisitos de Partes Interessadas e outras

obrigações e compromissos assumidos pela Saneago. Logo após, na etapa 05, a SUPLA em conjunto com as Superintendências estabelece os objetivos e definem as metas e indicadores de monitoramento que serão apreciados pela Diretoria e posteriormente aprovados pelo Conselho. Após aprovação, a SUPLA atualiza a cartilha do planejamento estratégico e as cartas de desdobramento que serão divulgados de forma exclusivamente eletrônica na intranet. Inovando, em 2022, a Saneago passou a divulgar as metas mensais e anual na tela do “sistema PIS” e a publicação da Carta de Desdobramento é divulgada automaticamente no e-mail dos gestores dos departamentos responsáveis pelo atendimento das metas estratégicas. No último ciclo, a Saneago integrou sua agenda ESG às estratégias, alinhando suas metas aos ODS, em especial aos objetivos 3, 4, 6, 15 e 16. As estratégias definidas estão no mapa estratégico (figura 2.1) e os indicadores estratégicos e suas metas associadas são apresentadas no critério 08.

2.2.a) Definição de mudanças: As mudanças necessárias para garantir o êxito das estratégias corporativas são analisadas e estabelecidas na fase 02 do Planejamento Estratégico. Além disso, aquelas que porventura sejam necessárias (no âmbito corporativo) também são realizadas no desdobramento e implementação das estratégias. As ações são instituídas por meio de grupos de trabalho (estabelecidos pela Diretoria) composto por equipe multidisciplinar com expertise no tema que é objeto da mudança. No Distrito, as ações são discutidas tempestivamente durante o ciclo de execução do Planejamento Estratégico em reuniões da direção e subsidiadas por informações de benchmarking, feedback, brainstorming, além da atuação em rede local, sempre considerando as perspectivas da Força de Trabalho local. Em 2022 foi realizado estudo de

identificação das causas do crescimento das reclamações de extravasamento de esgoto na “bacia Saleiro”, podendo provocar impacto na meta de satisfação do cliente estabelecida para a Saneago. Com isso, após investigação por meio de relatórios e visitas foi identificada má utilização do sistema coletor de esgoto. As causas foram avaliadas pela equipe gestora e empregados com expertise no processo, que decidiram criar a rede interna “qualidade” composta por empregados das áreas comercial e de produção. Foram implementadas ações de conscientização da população da região quanto ao uso correto da rede coletora de esgoto. Para evitar recorrência são realizadas periodicamente ações preventivas. Foi percebido resultados positivos imediatos como a diminuição do número de extravasamentos retirados na região. Inovando, o Distrito estabeleceu a Comissão de Inteligência Operacional que é responsável por analisar e acompanhar continuamente os processos operacionais definindo ações eficazes para otimizar os resultados para garantir o alcance das metas estratégicas. A comissão verifica diariamente o progresso das variáveis que compõe as metas estratégicas, realiza análise de tendência e estima a probabilidade de alcance, definindo em tempo hábil alterações no processo operacional ou na gestão para garantir o atendimento das metas.

2.2.b) Desdobramento dos planos: O desdobramento dos planos é iniciado já na fase 02 do Planejamento Estratégico, na etapa de elaboração das projeções corporativas que são desdobradas por município. Após a aprovação das estratégias, os objetivos e metas corporativas (referente a toda a Saneago) são publicados no Plano Estratégico disponível na intranet. De posse do Plano Estratégico, a SUPLA, em conjunto com as unidades gestoras dos indicadores, elaboram o desdobramento para as unidades executoras dos processos (Distritos e Regionais) onde são definidas as metas operacionais e as consolidam nas cartas de desdobramento que são difundidas digitalmente via intranet. Para promover automatização da publicação das metas, foi desenvolvido em 2023 pela SUPLA, a aplicação MIG002 onde as metas são inseridas nas telas do sistema PIS. A SUINT desmembra as metas em indicadores operacionais que visa medir e monitorar a performance dos processos principais e auferir o cumprimento das metas estratégicas. Para isso são definidas as metas dos Distritos que são divulgadas em forma de planilha e nas reuniões com as Gerências Regionais que tem o papel de divulgar para os Distritos (incluindo o de Inhumas) na reunião do PIS. De posse das metas, o gestor do Distrito se reúne com os supervisores e as pessoas de maior expertise para definir as atividades que serão realizadas a fim de atender as metas do Distrito. As ações são inseridas e controladas na de plataforma “sistema PIS” (aplicação MIG602). Inovando, o Distrito criou em 2024 o plano operacional para disseminar as metas para toda a Força de Trabalho de forma a garantir que todos entendam o funcionamento do processo de estabelecimento e desdobramento das estratégias da empresa. O Plano operacional é difundido de forma digital por meio dos grupos de WhatsApp do Distrito.

2.3.a e 2.3.b) Análise de desempenho: As informações dos indicadores são disponibilizadas à Força de Trabalho no Sistema de Indicadores Gerenciais. São atualizados mensalmente pela SUPLA que detém a responsabilidade exclusiva para tal. Desde 2022, o painel do planejamento estratégico (painel da FG) passou a apresentar as metas definidas para a unidade e fazer a comparação com os resultados informando automaticamente o grau de atendimento.



Figura 2.1 - Mapa Estratégico da Saneago

Os referenciais comparativos do Distrito foi definido em reunião considerando que todos os indicadores estratégicos da unidade devem ter referencial estabelecido. As ações a serem executadas são inseridas no sistema PIS e acompanhadas semanalmente, de forma integrada, pelos gestores e pelo coordenador da rede interna “Qualidade” responsável pelo preenchimento do sistema. A avaliação do progresso da execução das atividades é realizada pela Força de Trabalho diariamente por meio de análise de relatórios comerciais e de produção, planilha de acompanhamento diário de faturamento, perdas e produção de água. Desde 2023 também foi desenvolvida e implementada no Distrito a planilha de acompanhamento diário das ações comerciais que foi expandida para os outros distritos da Gerência Regional. Além disso, a aplicação MIG605 também realiza acompanhamento automatizado das ações planejadas verificando semanalmente a situação das atividades e encaminhando e-mail de lembrete das atividades pendentes de execução aos gestores e seus superiores até a nível de Diretoria. O sistema ainda fornece em tempo real relatórios com a situação e pendências de todas as atividades e está disponível para

Tabela 2.3.1 – Dinâmica das reuniões de resultado

Reunião	Entrada	Participantes	Saída	Periodicidade
Reunião PIS Distrito	Resultados da execução das atividades planejadas na MIG605 e dos indicadores operacionais do Distrito	Gerente, Supervisores, lideranças e convidados	Resultados dos indicadores analisados com os planos de ação de correção de rota (quando necessário)	Mensal
Reunião Gerência Regional	Resultados da execução das atividades planejadas na MIG605 e dos indicadores operacionais dos distritos e Regional	Gestores da Regional e dos Distritos	Resultados dos indicadores regionais e o acompanhamento dos planos de ação com potenciais decisões.	Trimestral
Reunião Diretoria Produção	Resultados da execução das atividades planejadas das Regionais e dos indicadores estáticos da Diretoria	Diretor, Superintendentes e Gestores Regionais	Resultados dos indicadores táticos com os planos de ação quando necessário.	Semestral
Reunião Diretoria	Resultados dos indicadores estratégicos mais análise de tendências	Diretores, SUPLA e Conselheiros	Ata da reunião contendo os pontos de atenção e os aspectos a serem mantidos ou melhorados.	Mensal

consulta de todas as pessoas da empresa. A análise de progresso do atendimento das metas do Distrito é acompanhada pela direção por meio de reuniões realizadas com a presença dos gestores, lideranças de equipe e convidados que ocorrem mensalmente conforme calendário prefixado. Nessa reunião a direção realiza a avaliação do atendimento dos requisitos das Partes Interessadas e a análise de competitividade frente aos referenciais comparativos estratégicos. A direção também participa da reunião da Gerência Regional (divulgada por meio de grupo no WhatsApp) onde são apresentados os resultados do Distrito e discutidos de forma consolidada na Gerência Regional. A Gerência Regional, por sua vez, se reúne com a Diretoria de Produção que consolida as informações de toda a Diretoria e as apresenta nas reuniões da Diretoria conforme apresentado na tabela 2.3.1. Durante as reuniões do PIS, os resultados do desempenho das atividades planejadas para atendimento das metas e os resultados dos indicadores operacionais são analisados com os respectivos planos de ação, quando necessário. Em caso de atividades planejadas não concluídas ou metas não atendidas, o Distrito investiga as causas e define a “correção de rota” que compreende as ações de adequação das atividades planejadas. A fim de inovar e garantir uma melhor comunicação dos resultados para os empregados do Distrito, a direção desde 04/2024 passou a divulgar para a Força de Trabalho os resultados no documento “boletim de metas” onde é apresentada a evolução mensal dos indicadores. A gestão do Distrito é avaliado na sua participação no PNQS (d_2018) onde os relatórios de avaliação são analisados e definidas ações para solucionar as oportunidades de melhorias apresentadas.

3 - CLIENTES

3.1.a) Estudo de Mercado: Na etapa 02 do Planejamento Estratégico, a Saneago realiza estudo anual de mercado, subsidiado pelas informações de consumo, faturamento, arrecadação, dentre outras que são registradas no sistema comercial e disponibilizadas de forma automatizada nos painéis de indicadores. As oportunidades de crescimento são avaliadas a partir da projeção do número de economias considerando as variáveis: percentual de atendimento, número de clientes ativos e potenciais que podem não estar ligados à rede de água e esgoto, dimensão da expansão com crescimento vegetativo, operação de novas localidades, novos empreendimentos e entrega de novas obras de ampliação dos serviços de água e esgoto. O Distrito acompanha a evolução do mercado por meio dos indicadores

8.4.13 e 8.4.14 que são disponibilizados no sistema QlikView e verificados mensalmente pela direção na análise de atendimento das estratégias. Os clientes potenciais e factíveis (ver tabela 3.1.2) são identificados na análise das rotas de leitura, momento em que um empregado do Distrito “busca” os clientes que possam ser ligados a rede de abastecimento. Para os clientes ativos (tabela 3.1.2) é realizada a “atualização cadastral ativa” onde são revisadas as principais informações do cliente/imóvel incluindo aquelas que possam influenciar o cliente a consumir os produtos e serviços oferecidos. O processo garante a viabilização da segmentação do mercado (critério 3.1.b). Em 2023 o Distrito realizou

Tabela 3.1.1 – Categorias dos Clientes Alvo do Distrito

Categoria	Descrição	Participação
Social	Clientes com imóvel residencial rústico com consumo até 20m³, cadastrados no CAD Único e renda de até R\$ 105,00 per capita	2,20%
Residencial	Clientes que possuem imóvel do tipo residencial exclusivamente para fins domésticos.	86,22%
Comercial	Clientes que possuem imóvel para o comércio de bens e/ou serviços ou ainda aqueles imóveis que não são previstos nas demais categorias	7,49%
Industrial	Clientes que possuem instalações para fins industriais, produtores de bens e serviços	2,94%
Pública	Clientes com instalações de uso exclusivo de organizações públicas, entidades filantrópicas, instituições religiosas, organizações cívicas e entidades de classe e sindicais.	1,22

remanejamento de pessoal para intensificar e manter atualizados as informações cadastrais resultando num aumento significativo de 3.439 revisões em 2022 para 10.004 em 2023. O resultado do estudo é direcionado para a rede interna “Qualidade”, responsável por retornar aos possíveis clientes e compreender quais fatores que estão influenciando na decisão de utilizar fontes alternativas e/ou dificultando na decisão de ligar o imóvel à rede de água e/ou esgoto. As principais características que influenciam na decisão do cliente de usar fonte alternativa envolvem fatores culturais e financeiros. Além disso, a equipe também promove ações de conscientização sobre a importância e benefícios dos serviços, como a melhoria na qualidade de vida do cliente e sustentabilidade socioambiental, priorizando demonstrar as vantagens frente às soluções alternativas concorrentes como perfuração de poços ou uso de fossa séptica. Para os possíveis clientes cujo fator econômico impacta na decisão de ligar o imóvel à rede, o Distrito oferece como solução o fornecimento de materiais e montagem do kit cavalete, extensão de rede de esgoto e montagem de ramal gratuitamente, sendo toda a atividade controlada desde 2022 por meio de planilha eletrônica e no sistema informatizado PIS, monitorado de forma automatizada. O Supervisor de Produção realiza levantamento dos locais onde ainda não são ofertados os serviços de esgoto. Após avaliação a equipe operacional analisa a viabilidade de expansão considerando critérios como disponibilidade de mão de obra, insumos e a possibilidade de retorno financeiro. Para os locais/região onde há viabilidade de atendimento é realizada priorização de expansão, utilizando como critério a densidade de clientes potenciais que serão conquistados e o impacto na sustentabilidade socioambiental (priorizando sempre os locais próximos a nascentes e mananciais). Também é realizado estudo em aglomerações residenciais instaladas na zona rural do município a fim de avaliar a possibilidade de expansão do mercado por meio do atendimento dos povoados de Cerrado da Conceição e de Santa Amália, assim atendendo o programa “Saneamento Rural”. Com o advento do Novo Marco Legal do Saneamento, a Saneago constituiu grupo de trabalho para avaliar preventivamente os impactos nas concessões. Foram propostas e executadas diversas ações de reestruturação para viabilizar a participação em novas licitações, regularização dos contratos

de concessão vencidos e revisão dos contratos vigentes estendendo as concessões até 2049 (para aqueles que vencem antes desse período) além de incorporar novas metas e ações exigidas pela lei atual.

3.1.b) Segmentação do Mercado: A atuação da Saneago em Inhumas está definida no contrato de programa firmado com a prefeitura. O mercado do Distrito representa 59,3% dos clientes atuais e 59,6% do faturamento da Gerência Regional de Inhumas. A segmentação ocorre em função das

	Tipo	Definição
Inativo	Potencial	Cliente cujo imóvel se encontra em região que não seja atendida pela rede de abastecimento da Saneago.
	Factível	Cliente cujo imóvel se encontra em região atendida pela rede de abastecimento, mas não esteja conectado.
	Inativo	Cliente cujo imóvel esteja conectado à rede, mas está com o fornecimento suspenso temporariamente.
Ativo	Ativo	Cliente cujo imóvel esteja conectado com as redes de água e esgoto, ou ainda, o que possui só ligação de esgoto, é habilitado, mas o imóvel não está ligado à rede.

características de uso dos serviços e produtos pelos clientes (categoria de uso e tipo de tarifa) e por demanda de consumo (Clientes Comuns e Grandes Clientes). A categoria de uso e o tipo de tarifa é definida conforme os critérios: tipo de instalação e atividade exercida e destinação de uso da água. A participação de cada categoria no mercado de Inhumas e as regras para enquadramento estão apresentadas na tabela 3.1.1. Os clientes também são agrupados por demanda de consumo, os que possuem consumo acima de 400 m³/mês e todos os condomínios são considerados como “grande cliente”, os outros são considerados Cliente Comum. A participação dos grandes clientes representa aproximadamente 1,55% da base de consumidores do Distrito. A gestão do cadastro dos clientes é realizada pela Supervisão administrativa-comercial, utilizando-se de ferramentas digitais concentradas no sistema Comercial-WebCom. A efetividade do processo de segmentação de mercado é realizada através dos relatórios de controle de cadastro e varredura por atualização cadastral, em que são realizadas visitas em campo registradas em ordem de serviço (RA's) específicos, garantindo a confiabilidade das informações. A manutenção da atualização cadastral é realizada diariamente pelas equipes de atendimento e operacional. As atividades são controladas no sistema PIS e monitoradas de forma automatizada. A gestão e a manutenção dos grandes clientes é realizada pelo Distrito com o suporte das áreas comerciais corporativas. O Distrito executa ações diferenciadas para os grandes clientes como a detecção e retirada de vazamentos internos. Estão sendo implantadas em 2024 ações diferenciadas de modernização dos instrumentos de medição de consumo por meio da instalação de hidrômetros digitais de leitura remota com medição por telemetria, que permitirão acompanhar o consumo diariamente. O controle dos serviços comerciais também foi modernizado em 2023 com a implantação da planilha eletrônica de serviços comerciais da Gerência Regional disponibilizada em nuvem, para acompanhamento contínuo da evolução da atualização cadastral, além dos outros serviços comerciais. A planilha permitiu ao Distrito acompanhar continuamente a efetividade das ações e o nível de atendimento das metas operacionais.

3.1.c) Definição de Clientes Alvo: A definição dos clientes-alvo é realizado sob coordenação da SUPLA, responsável pelos estudos econômico-financeiros e modelagens de negócios para assunção e renovações de concessões. O controle de portfólio de concessões é coordenado pela SUECO que prioriza aquelas estratégicas para sustentabilidade do negócio. Não obstante, há metas de universalização nas áreas operadas, segundo critérios definidos na Lei Federal 11.445/2007 alterada pela Lei 14.026/2020. Os clientes-alvo do Distrito compreendem os consumidores de todos os imóveis dentro da sua área de concessão na cidade de Inhumas, conforme definido no contrato de programa vigente. A classificação dos clientes alvo (ver tabela 3.1.2) possibilita ao Distrito identificar quem são, onde estão e de que forma são distribuídos seus consumidores, norteando as tomadas de decisões que

são traduzidas em ações comerciais e operacionais específicas, permitindo o relacionamento adequado e personalizado a cada cliente. O Distrito também agrupa os consumidores que são considerados estratégicos para atendimento, organizando-os em essenciais (hospitais, asilos, escolas, creches e presídio), clientes em situação de vulnerabilidade e consumidores vinculados ao Poder Concedente. Eles contam com priorização na resolutividade de suas demandas sempre observando os critérios legais. A priorização é realizada diretamente pelo Distribuidor de Serviços em sua rotina de trabalho. Para os consumidores em situação de vulnerabilidade social ou financeira, o Distrito oferece a categoria social que consiste em um programa de desconto tarifário de 50% para aqueles que possuem renda per capita de até R\$105,00 e estão inscritos no CADÚnico do Governo Federal. O controle é realizado no sistema Comercial-WebCom que foi integrado ao sistema do CADÚnico em 2022, automatizando a consulta prévia do cadastro do cliente. A manutenção é garantida por meio da atualização cadastral. A direção também concede extensão de prazo para pagamento em casos de negociação de débitos vencidos, visando a sua fidelização para aumentar as vantagens competitivas desses serviços frente às soluções concorrentes. Também são clientes-alvo, os consumidores factíveis do serviço de coleta de esgotos. A Supervisão de Produção mapeia as ligações factíveis onde há infraestrutura disponível e determina ações para atendimento. Outras ações (como as citadas em 3.1.b) também são realizadas pelo Distrito para adequar as ofertas de produtos e serviços às demandas e necessidades dos clientes. Por meio da análise dos relatórios do Sistema Comercial-WebCom a equipe do Distrito monitora a classificação dos clientes. A manutenção e atualização podem ser solicitadas pelos clientes nos canais digitais apresentados em 3.2.a, bem como, pelos leituristas da contratada FIMM ou pelas equipes operacionais na rotina, por meio da geração de Registros de Atendimento no Sistema Integrado de Prestação e Serviços de Atendimento ao Público - SIPSAP.

3.1.d) Conhecimento sobre os clientes alvo: As pesquisas de satisfação dos Clientes e Poder Concedente realizadas digitalmente desde 2019, possibilitam a verificação do nível de satisfação dos clientes e a identificação de oportunidades de melhoria nos produtos e serviços. Elas proporcionam uma visão abrangente do mercado, assim como permite a Saneago conhecer as principais fases da jornada de seus clientes, seus anseios e assim definir as melhores formas de como abordar e atender as suas demandas. As principais expectativas apontadas pelos clientes da Saneago são: Qualidade nos produtos e serviços, regularidade no abastecimento e ações socioambientais, conforme divulgado na cartilha do planejamento estratégico da Saneago. (Página 06). Além disso o Distrito identifica as necessidades, expectativas e predisposições dos clientes alvo por meio das ações apresentadas na tabela 3.1.3. As predisposições e necessidades da comunidade identificadas são repassadas para a direção e discutidas nas diversas reuniões, em que decisões são tomadas no sentido de atender tempestivamente a demanda.

As informações sobre os clientes alvo incluindo suas necessidades e expectativas também são tratadas nas atuações em rede, nas reuniões com lideranças comunitárias e com o Poder Concedente. O Distrito aproveita esses momentos para compartilhar as informações sobre a Saneago e gerar benefícios aos clientes. Exemplo de conhecimento identificado por meio de atuação em rede foi a necessidade de aumentar a quantidade da água disponibilizada na região na Vila Mutirão e Bairro Alphaville. Em 2022 foi realizada a instalação de redes, elevatórias e reservatórios, sendo inaugurado o sistema Alphaville/Mutirão em maio/2024, otimizando a distribuição de água do Distrito e melhorando a regularização do abastecimento na região, além de diminuir a quantidade de ocorrências de falta d'água nos horários de pico de consumo e nas eventuais manutenções de rede ou equipamentos de distribuição. Outro exemplo foi a identificação (junto ao Poder Concedente) da necessidade de instalação de sistema

Tabela 3.1.3 – Ações de identificação das demandas e características dos clientes

Onde?	Como?	Quem?	Quando?
Execução de serviços	Os empregados identificam as características em observação e conversas com os clientes na execução dos serviços.	Agente de campo	Em todo atendimento
Vapt Vupt	Os empregados identificam as características em observação e conversas com os clientes durante o atendimento.	Atendentes	A cada atendimento
WhatsApp	Os Clientes podem encaminhar suas necessidades para o WhatsApp dos empregados, em consonância com o Código de Conduta.	Empregados	Ocasionalmente
Análise de RA	As informações como tipo, quantidade e histórico são analisados pela equipe para manifestar possíveis demandas e comportamentos.	Equipe SIPSAP	Em todo atendimento
Reuniões Rotina	Nas reuniões de rotina a direção avalia as manifestações dos empregados, informações dos serviços realizados, os tipos e as causas identificadas.	Direção	Conforme reunião

de água no setor Polo do Sabor, que é direcionado para instalações industriais do ramo alimentício. Em 2023 o Distrito implementou redes de água e esgoto para viabilizar a instalação das indústrias e assim colaborar com a geração de empregos e renda.

3.1.e) Planejamento de experiências sustentáveis: As informações resultantes do mapeamento do comportamento e demandas dos clientes são avaliadas pela direção e lideranças do Distrito nas reuniões de planejamento e discutidas em conjunto com a Força de Trabalho para verificar se são possíveis de serem atendidas pela própria equipe. Quando é possível são incorporadas nos planos de ação, executadas pelos empregados e acompanhadas pelas lideranças durante a sua execução. Os resultados são analisados na reunião de análise crítica. As demandas sem viabilidade de atendimento são repassadas para as unidades superiores de apoio que avaliam a pertinência e buscam executá-las incorporando-as nos próprios planos de ação. Exemplo ocorrido recentemente (em 2022) foi a identificação do aumento nas reclamações de extravasamento de esgoto na região da avenida Goiabeiras. O Distrito inicialmente intensificou ações de limpeza como forma de manutenção preventiva na rede. Na execução das ações preventivas, as equipes operacionais forneceram feedback com exemplos de má utilização

da rede. Ao perceber que as ações não surgiram efeito, a direção fez novo planejamento de “correção de rota” em que foram realizadas ações de conscientização quanto ao uso correto da rede e investigação diretamente nas casas dos clientes das causas que provocaram os extravasamentos.

Além disso, o Distrito buscou apoio ao setor comercial responsável pelo combate a irregularidades onde foram definidas novas ações (conforme Instrução de Trabalho de atuação e cobrança de irregularidades) de notificação aos clientes infratores, para regularização e aplicação de penalidades para aqueles que não fizeram as correções. No curto prazo foi percebido diminuição no número de desobstruções de redes de esgoto na região. Os produtos e serviços de coleta e tratamento de esgotos que são disponibilizados pelo Distrito estão diretamente ligados ao desenvolvimento sustentável pois eles evitam a contaminação e transmissão de doenças que são nocivas devido à quantidade de microorganismos ou resíduos existentes no esgoto. Outro benefício é evitar a poluição dos córregos e rios com a preservação da qualidade dos recursos hídricos. As práticas executadas pelo Distrito para



controlar e diminuir continuamente os índices de perdas de água também são ações que contribuem para o desenvolvimento sustentável. As ações de gestão de perdas, permitiu ao Distrito atender a população atual acima de 52 mil habitantes (censo 2022) com a mesma quantidade de água retirada do manancial na época da assunção dos serviços pela Saneago (1980) em que atendia somente 31 mil habitantes, demonstrando que não houve aumento de impacto no manancial de abastecimento do município. Todas as ações são controladas digitalmente e de forma automatizada pelo sistema PIS, além de ser acompanhada pela equipe da rede interna Qualidade e também pela Comissão de Inteligência Operacional.

3.1.f) Divulgação de produtos e características sustentáveis:

A divulgação da marca Saneago e seus produtos para os clientes-alvo é realizada com base na Política de Porta-voz e Comunicação, que estabelece condições para um processo de comunicação proativo, ágil, transparente, digital e alinhado aos valores da Companhia e com o desenvolvimento de mecanismos de comunicação que buscam melhorar a percepção dos Clientes e das demais Partes Interessadas. A Saneago e o Distrito divulgam os seus produtos e novidades por meio das ações elencadas na tabela 3.1.4. As informações a



serem divulgadas são previamente validadas pela direção do Distrito quanto à autenticidade da situação e posteriormente são encaminhadas à SUMAR, que avalia o conteúdo e adequa para garantir a clareza e autenticidade das informações e, por fim, define os canais e a abrangência de divulgação (local ou regional). Visando conscientizar os Clientes e a Sociedade quanto à contribuição dos produtos e serviços ao desenvolvimento sustentável (figuras 3.1 e 3.2), a Saneago instituiu um programa de conscientização por meio dos mascotes “Banja e Sato”, campanha institucional de divulgação de informações sobre a importância dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário, características dos produtos ofertados, conscientização quanto ao uso correto da rede de esgoto, descarte correto dos efluentes e consumo racional da água. Para incentivar a conscientização da população infanto-juvenil aliado à cultura digital da Sociedade, em 2021 foi desenvolvido game educacional do Banja e Sato, disponível na App Store e Play Store com conteúdo direcionado às atividades de desenvolvimento sustentável. Como forma de inovar na divulgação e adaptação às novas tendências digitais (d_2023) o Distrito faz a divulgação para a população por meio de QRCode (ver figura 3.3) fixado em bebedouros disponibilizados aos empregados, e à população nos eventos do município.

Figura 3.3 – QRCode Banja



meio dos mascotes “Banja e Sato”, campanha institucional de divulgação de informações sobre a importância dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário, características dos produtos ofertados, conscientização quanto ao uso correto da rede de esgoto, descarte correto dos efluentes e consumo racional da água. Para incentivar a conscientização da população infanto-juvenil aliado à cultura digital da Sociedade, em 2021 foi desenvolvido game educacional do Banja e Sato, disponível na App Store e Play Store com conteúdo direcionado às atividades de desenvolvimento sustentável. Como forma de inovar na divulgação e adaptação às novas tendências digitais (d_2023) o Distrito faz a divulgação para a população por meio de QRCode (ver figura 3.3) fixado em bebedouros disponibilizados aos empregados, e à população nos eventos do município.

3.1.g) Desenvolvimento de marcas sustentáveis: A Saneago tem como principal posicionamento pretendido ser referência na prestação de serviços de saneamento no Brasil, expresso na Missão Organizacional. Sua marca é desenvolvida continuamente, realizando campanhas publicitárias e apoiando projetos para o desenvolvimento social como patrocínio em esporte. O Distrito tem como prática fomentar o estreitamento do relacionamento com os seus clientes e sociedade, através dos contatos periódicos ou sob demanda, atendendo as necessidades que os mesmos apresentam, despertando confiança e credibilidade. Também são exemplos os encontros com a comunidade e outras associações. A interação da direção do Distrito com o Poder Concedente e suas secretarias proporciona um relacionamento proativo, permitindo a antecipação e o acompanhamento das suas necessidades, agindo de forma transparente e fornecendo tempestivamente informações completas e assertivas. Para garantir a confiança e a credibilidade da Saneago em Inhumas, em 2022, a direção implementou o processo de monitoramento das redes sociais locais e outros organismos de comunicação, além das demandas recebidas do Poder Público e da população. O gerente diariamente identifica a menção da Saneago nos perfis das redes sociais e grupos de WhatsApp, avaliando se é positiva ou negativa. Para as negativas, identifica a origem, avalia as causas e toma

Figura 3.2 – Ações relativas ao esgoto

Tabela 3.1.4 – Formas de divulgação dos produtos

Canais		Desde
Digital	Site e Chat	2007
	Ouidoria	2011
	SMS	2007
	Aplicativo	2018
	WhatsApp	2017
Redes Sociais/Rádio e TV	2021	
Presencial	0800	2007
	Copos de água envasada	2007
	Materiais de comunicação	2014
	Fatura de serviços	2006
	Atendimento Presencial	2007
	Palestras/Workshop	2021
	Comunicação volante	2022
Fornecimento de água em eventos públicos	2022	
Visita na ETA	2014	

ações para fornecer o devido retorno, podendo ser a priorização do atendimento de uma reclamação ou fornecer esclarecimentos para eliminar as dúvidas da sociedade. As informações do retorno são encaminhadas individualmente a cada manifestante e quando necessário resposta em rede social, o gerente encaminha as informações para a PR-GMK, responsável por responder através do perfil oficial da Saneago. No Distrito diversas ações são realizadas em parceria com a Sociedade e o Poder Público, em eventos educativos solidários e educacionais, reforçando a imagem positiva e a admiração pela Saneago. Entre as ações praticadas destaca-se o plantio de mudas e o cercamento de nascentes na captação de água, situada às margens do Rio Meia Ponte (contribui para a proteção dos mananciais e conservação da fauna e flora) realizadas desde 2022, e no mesmo ano houve a implementação do programa Olho no óleo (evitando a destinação incorreta e auxiliando na manutenção das redes de esgoto). A proteção da marca da Saneago ocorre por meio de registro no INPI. O Manual de Identidade Visual determina as regras para o uso e aplicação correta da marca. O projeto de identidade visual e a conceituação da marca foi desenvolvido para traduzir os valores e diferenciais da empresa, além de garantir o fácil reconhecimento pela Sociedade e seus clientes. O monitoramento da reputação da marca nas redes sociais e imprensa é realizado continuamente por agência especializada através de clipping. Em 2020 a Saneago estabeleceu equipe corporativa para fazer a gestão e o monitoramento das redes sociais. As menções da Saneago na imprensa são avaliadas mensalmente quanto à origem, tipo, impacto na SWOT, assunto, espaço ocupado na mídia e sua análise qualitativa por polaridade (positiva, negativa ou neutra). As pesquisas de satisfação dos Clientes e do Poder Concedente, realizada digitalmente, avalia a reputação da imagem e são mensuradas nos indicadores 8.4.2, 8.4.9 e 8.4.11.

3.2.a) Responsividade aos clientes: Os canais de interação (tabela 3.2.1) buscam assegurar acesso fácil, ágil e inclusivo para os clientes e seus intermediários. Para garantir o acesso inclusivo, o site da Saneago disponibiliza uma barra de acessibilidade onde estão os atalhos de navegação padronizados e a função para alterar o contraste de forma a atender às recomendações do WCAG do W3C e do e-MAG. As manifestações recebidas em todos os canais são acatadas e classificadas (em solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncia), cadastradas nas plataformas digitais de controle como o ECO701 e Registro de Ouvidoria (quando denúncia) sendo gerado um número de protocolo (RA) singular, controlado corporativamente. As manifestações de caráter emergencial são consideradas prioritárias e devem ser atendidas em até 24 horas conforme definição do regulador. As manifestações com prazo de atendimento acima de 24 horas são consideradas ordinárias e são distribuídas conforme a programação do Distrito. Em caso de manifestações de grande relevância, o distribuidor de serviços possui autonomia para executar as devidas adequações e priorizar o atendimento. Os critérios adotados para a priorização envolvem gravidade, urgência para atendimento e impacto na imagem da Saneago. As manifestações informais são recebidas pelos empregados, onde ele avalia se a manifestação deve ser atendida em caráter emergencial ou ordinário/eletivo dando o devido andamento (formalizando na ECO701 quando emergencial ou direcionando o cliente para o Vapt-Vupt). Em caso de identificação de reincidências no manifestante, o atendente faz uma avaliação do histórico de atendimento e realiza nova programação para verificação e solução da manifestação, e o cliente é orientado sobre os canais, forma de retorno e acompanhamento do atendimento. Para elevar o nível de atendimento aos Clientes e promover maior interação digital foi disponibilizado aplicativo para Android e IOS. O aplicativo permite ao cliente solicitar a maior parte dos serviços vinculados a sua conta. Em 2024 o aplicativo foi modernizado com a implementação de melhorias para aumentar a facilidade de acesso. Agora quem não possui cadastro de cliente também possui acesso aos principais serviços, permitindo fazer reclamações, emissão de faturas e encontrar agências de atendimento, além da criação de um canal de notícias referentes aos produtos e serviços.

3.2.b) Resolutividade das manifestações: As manifestações recebidas nos canais de atendimento (citados no critério anterior) são centralizadas no ECO701 (onde é gerado o RA) e são encaminhadas automaticamente às áreas afins para tratamento conforme o departamento responsável pela manutenção da área do cliente (no caso o Distrito). A partir daí a manifestação é monitorada até a finalização do atendimento, onde é realizado o retorno ao cliente quando pertinente. O atendimento é garantido pela programação e distribuição de serviços de forma a respeitar as prioridades, sendo controlado digitalmente pela equipe do SIPSAP por meio da análise de relatórios das aplicações ECO711, LRS010 e LRS303. Havendo inviabilidade de atendimento as informações são repassadas à direção que avalia a situação e define plano de ação visando garantir a execução. O acompanhamento dos prazos de atendimento é realizado por meio dos relatórios do SIPSAP LRS303, LRS711 (serviços em execução) e LRS702 (serviços em atraso). Para otimizar a qualidade da execução dos serviços prestados diretamente ao cliente, está em desenvolvimento solução de informatização dos registros de atendimentos. A solução envolve o uso de aplicativo android para smartphones onde todas as informações do atendimento prestado é registrado diretamente no celular, sem a necessidade de registrar no papel impresso e depois levar para a sede do Distrito para posterior digitação no sistema. O sistema tem integração com o SAP 4/Hana para automatizar a baixa de estoque dos materiais utilizados. A solução foi implementada no Distrito em 2022 e já incrementou diversas melhorias como a eliminação do rádio comunicador, diminuição do tempo gasto para realizar a baixa dos serviços e permitiu o monitoramento em tempo real da localização das equipes. O motivo mais frequente de reclamação de clientes é o valor da fatura, cuja causa raiz é o consumo anormal de água. A constatação é realizada de forma automatizada pelo sistema digital ServSan no momento da leitura, onde ao constatar anormalidade, a fatura é retida e emitido um alerta "impossibilidade de emissão de fatura no momento da leitura" com orientações ao cliente em caso de não recebimento da fatura em até sete dias. Após encerramento das leituras do grupo, é emitido relatório de crítica em que são identificados os clientes com anormalidade de consumo. A equipe comercial faz verificação da leitura e em caso positivo é entregue um comunicado de excesso de consumo

orientando-o a procurar o atendimento para as devidas orientações, a fim de investigar as causas do uso atípico de água e providenciar a solução do problema.

3.2.c) Avaliação da experiência dos clientes: A avaliação da satisfação dos clientes é realizada desde 2019 por meio de pesquisa eletrônica quantitativa, voltada à avaliação da percepção em relação às características dos serviços prestados baseada em amostragem. Inicialmente era realizada no mês de novembro e divulgada por email. Em 2021 a pesquisa passou a ser realizada nos meses de setembro a dezembro e ser disparada por email aos clientes, visando aumentar a quantidade de respondentes, melhorar a amostragem e o nível de confiança da pesquisa. Ao perceber que os resultados da pesquisa estavam sendo influenciados por fatores ambientais e sociais como períodos de seca, e diante das dificuldades de alcançar uma amostragem confiável, em 2023 a SURAC passou a divulgar a pesquisa de forma transacional durante todo o ano aos clientes que recebem atendimento no Call Center da Saneago. A avaliação é realizada por metodologia própria baseada em 05 fatores convertidos em questões, amparado nas principais expectativas dos Clientes, identificadas durante o processo do Planejamento Estratégico. Buscando potencializar a percepção dos clientes e seus intermediários, a Saneago desenvolveu em 2019 pesquisa voltada para avaliar a percepção dos clientes quanto ao relacionamento com a Saneago. Sendo

Tabela 3.2.1 – Canais de interação com os Clientes

Canal	Descrição	Interação*											Tratamento	Retorno	Desde	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Vapt-Vupt	Atendimento presencial dos clientes e da Sociedade	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	As manifestações são analisadas pelo Distrito e encaminhadas para as áreas pertinentes.	Quando pertinente, após a solução por SMS, telefone, e-mail ou comunicado	2017
Atendimento presencial	Atendimento presencial nas unidades da Saneago	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			sempre
Call center	Atendimento telefônico onde a ligação é gratuita	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	As manifestações são analisadas pela SURAC e encaminhadas para as áreas pertinentes.	No portal	2000	
Digital	Agência virtual	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			2011	
	E-mail	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦			2000	
	Portal de requerimento	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦		2021		
	Chat	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦		2016		
	WhatsApp	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦		2020		
	Rede social	♦	♦					♦	♦	♦	♦	♦		As manifestações são encaminhadas para a SURAC para análise e formalização.	Feedback com o nº da RA para acompanhamento	2018
	Canal de denúncias	♦	♦					♦	♦				É tratado diretamente pela SUAUD conforme RDP.	Retorno por e-mail	2015	
Agente de campo	No ato da execução dos serviços, o cliente pode abordar o empregado.	♦	♦										Manifestações são analisadas e formalizadas no ECO701.	SMS, telefone, e-mail ou comunicado	sempre	
	Ouvidoria	♦	♦					♦	♦	♦	♦	♦	Manifestações são formalizadas em RO	via e-mail (Termo de resposta)	2000	
Atendimento especial	Ofício ou e-mails recebidos pela Diretoria, originados da imprensa, Justiça, reguladores ou outros órgãos.	♦	♦										Realizado pelas áreas pertinentes conforme o tipo e acompanhado pela DIPRO com prazo para atendimento.	Retorno por meio de correspondências oficiais	sempre	
Saneago Itinerante	Estrutura de atendimento customizado que vai até o cliente em eventos especiais para atendimento diferenciado	♦	♦		♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	♦	As manifestações são analisadas pela SURAC e encaminhadas para as áreas pertinentes com prazo estabelecido para atendimento	Retorno, quando pertinente, após a solução por SMS, telefone, e-mail ou comunicado	2019	
Protocolo	Atendimento especial situado na sede da Saneago									♦	♦	♦	As solicitações de atendimento especial geram um processo Administrativo encaminhado conforme o tipo.	Acompanhamento direto pelo site da Saneago	sempre	

¹Solicitar serviços de água e esgoto; ²Prestar informações; ³Receber fatura; ⁴Negociar débitos; ⁵Emitir 2ª via fatura; ⁶Atualizar cadastro;

⁷Registrar denúncia; ⁸Registrar reclamações de serviço; ⁹Solicitar serviços especiais; ¹⁰Fazer elogios; ¹¹Dar sugestões

divulgada uma vez ao ano e também estruturada num questionário baseado em 05 fatores norteados nas expectativas do Poder Concedente identificadas durante o Planejamento Estratégico, e seus resultados são divulgados para a alta direção da Saneago. Devido a impossibilidade de identificar a percepção do Poder Concedente local, o Distrito, de forma inédita na Saneago, desenvolveu em 2024 pesquisa local para avaliar os fatores que mais impactam na satisfação da Sociedade de Inhumas, incluindo aquelas referente a atuação socioambiental. Ainda de forma inédita, foi incluída na pesquisa mecanismo para identificar como o Poder Concedente enxerga a satisfação do clientes de Inhumas com a Saneago, tendo em vista que a Saneago atua como prestador de serviços da prefeitura. A satisfação da experiência dos clientes é medida por meio do indicador “Satisfação dos Clientes” desenvolvido em 2020 avaliando a proporção das respostas positivas. Em 2023 a metodologia de cálculo foi modernizada aplicando a escala Lickert para graduar as respostas. O resultado do

indicador é acompanhado mensalmente pela área de gestão de riscos responsável por monitorar o risco de alcance das estratégias da empresa. O Distrito consegue identificar a satisfação e a insatisfação dos clientes na execução dos serviços realizados, no atendimento às reclamações e na prática de atualização cadastral. Também são identificadas junto aos usuários de soluções alternativas concorrentes durante as entrevistas realizadas na busca de ligações factíveis em que os serviços e produtos são oferecidos, através dos atendentes do Vapt-Vupt, que identificam a percepção dos clientes quando em atendimento. Para os casos em que são identificadas insatisfação do cliente oriunda da qualidade do serviço prestado, os atendentes repassam a situação à direção para que possam atuar com agilidade, solucionar o problema e fornecer a retroalimentação aos envolvidos. As informações produzidas nesse processo são tratadas pela Direção do Distrito nas reuniões de análise crítica.

3.2.d) Fidelização de clientes: De modo geral a fidelização dos clientes do Distrito ocorre por meio do cumprimento dos compromissos estabelecidos no contrato de programa, com qualidade, eficiência e regularidade na prestação dos serviços. De modo específico é realizada por meio das ações e programas direcionados aos grupos de clientes. Para tornar a experiência do grupo de grandes clientes mais valiosa, o Distrito realiza diversas ações personalizadas destacando a busca e retirada de vazamentos internos. Ao grupo de clientes comuns, o Distrito entende que as necessidades de melhorias identificadas pelos consumidores são oportunidades para transformá-las em ações de fidelização. A direção compreende que as demandas da prefeitura representam os anseios da população, assim, o Distrito busca atendê-las de forma preferencial (observando as prioridades dos clientes sensíveis). Em 2022 foi identificado problemas de abastecimento na região do Setor Alegrino e Vila Mutirão. As informações foram utilizadas para definir diversas ações que culminaram na instalação do centro de reservação Alphaville, instalação de redes de distribuição, adutoras, elevatória e também a desativação dos reservatórios do Alegrino. As ações melhoraram a regularidade do abastecimento de água da região garantindo a satisfação e fidelização dos consumidores. O projeto de inteligência operacional de Inhumas em 2024 iniciou o georreferenciamento dos hidrômetros onde será possível identificar a demanda de consumo dos clientes-alvo por módulo de distribuição. Com isso o Distrito produzirá água tratada de acordo com a demanda de consumo dos clientes, diminuindo a necessidade de reservação e melhorando a qualidade do produto ofertado aos clientes. Para associar a experiência dos clientes ao desenvolvimento sustentável, o Distrito apoia e participa de diversos eventos sociais e ambientais promovidos pelo Poder Concedente e pela população em geral. A Saneago também busca fidelizar os clientes por meio de melhorias e inovações no processo de relacionamento e atendimento como a disponibilização de todos os serviços nos canais digitais de relacionamento, aumento de formas facilitadoras de pagamento como débito automático, pix, programas de renegociação de dívidas, refaturamento, entrega de fatura digital via email ou em braille, aumento dos canais de atendimento como WhatsApp e Facebook, além de equipe dedicada e atendimento personalizado para grandes clientes. Para monitorar a efetividade das ações de fidelização, o Distrito monitora continuamente as solicitações de supressão de água a pedido do cliente. De forma inédita na Saneago, o Distrito desenvolveu em 2024 ferramenta para medir o grau de fidelização dos clientes por meio do indicador 8.4.10 (apresentado no critério 8).

4 - SOCIEDADE

4.1.a) Manutenção da legalidade: A identificação das leis, regulamentos, normas e códigos de adesão voluntária aplicáveis à Saneago é realizada pelos departamentos responsáveis de cada processo, que detêm conhecimento especializado para acompanhamento eficiente da legislação aplicável ao negócio (tabela 4.1.1). O controle é realizado conforme a normativa IN00.0302. A identificação é realizada através do acompanhamento de publicações em diário oficial, jornais, televisão, revistas especializadas ou em contratação de consultoria especializada como a realizada no projeto araguaia, que visa identificar e avaliar os riscos, os impactos no negócio e as adequações necessárias para atender os critérios de governança exigidos pela CVM e B3, permitindo ofertar ações por meio de IPO. A manutenção da atualização da legislação aplicável é através de verificação periódica (semestralmente ou em menor período). Em caso de atualização avalia-se os impactos, e os documentos normativos afetados são revisados e novas versões são publicadas e implementadas com os envolvidos. Identificadas as alterações de grande relevância, são estabelecidos grupos de trabalhos que avaliam os impactos no negócio e fornecem parecer técnico para subsidiar a tomada de decisão da Diretoria. A exemplo temos a comissão de elaboração de normativa, para atender a lei 20726/2020 sobre a obrigatoriedade de divulgação de informações de obras públicas paralisadas, e a comissão de elaboração/revisão dos planos de gestão/investimentos nas unidades com prestação direta, devido a Lei Complementar 182/2023 de Goiás que estabeleceu as microrregiões de saneamento. A padronização, divulgação e distribuição dos documentos normativos é realizada no Sistema Gestão Integrada, conforme definido na IN00.0302, que descreve a sistemática de identificação, cadastro, atualização, divulgação, implementação e controle de cópias das normativas. A comunicação das normativas é direcionada aos gestores a cada atualização, via e-mail, memorandos, intranet e em treinamentos. A divulgação é realizada em formato digital na intranet. O sistema Gestão Integrada garante a divulgação das normativas atualizadas, comunicando-as automaticamente no email corporativo seja por alterações de revisão, criação ou cancelamento. A Saneago está sujeita à fiscalização permanente de órgãos externos. Em caso de detecção de irregularidades é realizado processo para apurar os problemas e definir ações para a correção, incluindo aplicação de sanções. Em casos mais complexos a Saneago institui grupos de trabalho para avaliar as sanções ou pendências e propor adequações para tratamento.

Tabela 4.1.1 – Controle das normas

Tema	Quem?
Regulação	SUREG
Ambiental	SUMAB
Força de Trabalho	SUREH
Qualidade do produto	P-GPQ
Qualidade dos materiais	G-SQD
Clientes e Comercial	SUCOM

As inspeções efetuadas nas instalações pelos reguladores geram relatórios de fiscalização onde são autuados processos administrativos para definir ações de mitigação das não conformidades, incluindo prazos para corrigi-las. O tratamento das não conformidades são orientadas pela normativa “Não conformidade e ação corretiva” baseado na ISO 9001 e metodologia do PDCA. É disponibilizado sistema informatizado para controlar o tratamento das não conformidades focando na análise de causa raiz e avaliação da eficácia das ações. Em 2022 foi desenvolvido o sistema BSW044 para controlar as não conformidades relativas a saúde ocupacional, a partir de então todas as pendências identificadas pelo técnico de segurança são controladas, desde a sua detecção até a sua mitigação, incluindo a definição dos responsáveis, avaliação das causas e eficácia das ações. Também são celebrados acordos e termos de ajustamento de conduta para acelerar a resolução de eventuais pendências e dar respostas rápidas e eficazes à sociedade. O controle e monitoramento é realizado pela PR-STC desde 2020. As pendências comerciais provenientes do PROCON são tratadas diretamente pelo Distrito. Ao receber a manifestação a direção entra em contato prévio com o cliente para verificar a causa da insatisfação e atua para extinguir a ocorrência ou reincidência das pendências. A ação só é possível devido parceria inédita na Saneago realizada entre o Distrito e o PROCON local desde 2022, com o intuito de diminuir as ocorrências e aumentar a resolutividade das manifestações sem a necessidade de abrir processo administrativo, evitando assim, desgaste na imagem da empresa. O licenciamento e outorgas ambientais são controlados através de sistema próprio pela P-GLA, e as sanções administrativas ambientais conforme normativa IN00.0437 desde 2021. Os departamentos da Procuradoria Jurídica da Saneago dão o suporte necessário para dirimir dúvidas e validar a aplicabilidade dos requisitos legais. Fornece orientação, parecer consultivo e acompanhamento legislativo. O acompanhamento da manutenção da legalidade também é realizado pelo Distrito com a análise dos indicadores de desempenho, que refletem o atendimento dos requisitos legais e regulamentares, são atualizados de forma automatizada mensalmente e divulgados nos painéis de BI. O cumprimento das metas é monitorado pela direção no sistema PIS e são avaliados nas reuniões de análise crítica. A comissão de inteligência operacional também acompanha continuamente o desempenho e desenvolveu em 2024 relatório mensal para avaliar a evolução dos principais indicadores de desempenho. A avaliação própria da conformidade legal, regulatória e normativa é realizada por meio das auditorias internas realizadas pela SUAUD, ligada ao Conselho, em cumprimento à lei 13.303/2016 conforme a política de auditoria interna. Há no Distrito desde 2021 auditorias internas operacionais como as do Modelo de Gestão Operacional e a auditoria recente a respeito do processo logístico de produtos químicos. A Saneago também contrata empresas especializadas para a realização de auditorias contábeis e independentes.

Tabela 4.1.2 – Principais leis, decretos e portarias

Requisito	Origem	Atendimento	Indicador
Prazos de execução de serviços	Resolução AGR 9/2014 e Lei 8078/ 90	Padronização dos procedimentos de execução de serviços, monitoramento da execução, dimensionamento e distribuição de equipes.	8.6.11
Qualidade do produto fornecido	Portaria 888/2021– MS	Padronização dos procedimentos de tratamento e distribuição de água e monitoramento da qualidade.	8.6.9
Qualidade do efluente lançado	CONAMA 357/2005 e 430/2011	Padronização dos procedimentos de tratamento de esgotos e monitoramento da qualidade	8.2.3 8.2.4 8.6.12
Saúde e segurança ocupacional	Normas do Ministério do trabalho	Atuação permanente do técnico de segurança do trabalho, monitoramento da aplicação das medidas de segurança, capacitação, DSS.	8.5.8 8.5.9
Atendimento aos requisitos ambientais	Lei 20.694/2019	Execução das práticas exigidas nas outorgas e licenciamento, monitoramento ambiental e atendimento dos padrões de controle operacional.	8.2.2
Regras para prestação de serviços	Contrato de Programa	Cumprimento das metas contratuais que devem ser atingidas pelo Distrito à medida que transcorre o período de vigência do contrato.	8.6.16 8.4.13 8.4.14
Atendimento de requisitos normativos	Legislações em geral	Monitoramento e controle dos processos e padronização por meio de normativas	8.3.1

Fornece orientação, parecer consultivo e acompanhamento legislativo. O acompanhamento da manutenção da legalidade também é realizado pelo Distrito com a análise dos indicadores de desempenho, que refletem o atendimento dos requisitos legais e regulamentares, são atualizados de forma automatizada mensalmente e divulgados nos painéis de BI. O cumprimento das metas é monitorado pela direção no sistema PIS e são avaliados nas reuniões de análise crítica. A comissão de inteligência operacional também acompanha continuamente o desempenho e desenvolveu em 2024 relatório mensal para avaliar a evolução dos principais indicadores de desempenho. A avaliação própria da conformidade legal, regulatória e normativa é realizada por meio das auditorias internas realizadas pela SUAUD, ligada ao Conselho, em cumprimento à lei 13.303/2016 conforme a política de auditoria interna. Há no Distrito desde 2021 auditorias internas operacionais como as do Modelo de Gestão Operacional e a auditoria recente a respeito do processo logístico de produtos químicos. A Saneago também contrata empresas especializadas para a realização de auditorias contábeis e independentes.

4.1.b) Atuação para o desenvolvimento sustentável: A atuação socioambiental é baseada nas diretrizes da norma ISO 26.000 e na Política de Sustentabilidade que direciona as ações e tomadas de decisão em sintonia com as práticas de sustentabilidade. Também alinha as atividades da Companhia da concepção à operação dos sistemas, e as tomadas de decisões da alta administração aos princípios do Pacto Global e Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU em consonância ao Planejamento Estratégico. O Comitê de Sustentabilidade estabelecido em 2020 tem por finalidade fomentar e orientar o estabelecimento de ações e práticas voltadas para a agenda de sustentabilidade e questões ESG. Diversos códigos de adesão voluntária são assumidos pela Saneago para incorporar nas suas ações a cultura relativa ao desenvolvimento sustentável. Entre eles destacam-se a adesão ao Pacto Global da ONU participando das seguintes plataformas: Ação pela água, Ação pelos ODS; Ação pelos Direitos Humanos e Ação contra a corrupção, Pacto pela Resiliência Hídrica e Energética (d_2022), Agenda 2030 (d_2020) e o Movimento+Água (d_2022), ISO 31.000 (d_2019), ISO/IEC 17.025 (d_2018), MEGSA (d_2017) e MEGSA ESG (d_2023), além do Selo Empresa Amiga da Família. Os códigos relacionados à gestão são verificados por meio de avaliações externas como o PNQS (para avaliar a implantação do MEGSA ESG desde 2018 no Distrito) e as auditorias de reconhecimento (para avaliar a implantação da ISO 17025). A incorporação das iniciativas de desenvolvimento sustentável é monitorada e avaliada pelo Comitê de Sustentabilidade que acompanham a execução das iniciativas e reportam os resultados mensalmente nas reuniões do Comitê, cujas atas são divulgadas na intranet e no site. Os resultados também são divulgados para a Alta Administração trimestralmente.

O Relatório de Sustentabilidade (d_2017), comunica o desempenho das ações ESG às Partes Interessadas. Os programas de desenvolvimento sustentável são divulgados no site em página exclusiva, nas redes sociais e na intranet. O Distrito promove diversas ações de desenvolvimento sustentável em parceria com o Poder Público e organismos da Sociedade Inhumense. A direção busca os representantes para apresentar o planejamento anual de atividades socioambientais e identificar as demandas e expectativas da comunidade (levantada pelos secretários e Distrito nos encontros com a comunidade), verificar o planejamento de atividades daqueles órgãos e as suas necessidades que porventura possam ser atendidas pelo Distrito. É realizada análise da viabilidade de atuação em conjunto, em que são considerados os critérios financeiros, materiais, envolvimento de parceiros e da

Tabela 4.1.3 – Principais ações implementadas de desenvolvimento socioambiental

Ação	Descrição	ODS	P	D	S	Principais Parceiros e voluntários
Visita em ETA e ETE	Apresentação do processo de tratamento de água e esgoto e conteúdo referente a preservação ambiental, controlado conforme Instrução Normativa de visitas.	4 6	P	D		FT, GRS e Instituições de ensino.
Palestras ambientais	Ações educativas nas escolas, com esclarecimentos sobre saneamento e preservação ambiental.					
Olho no Óleo	Programa de coleta de óleo usado de residências e comércios. O óleo coletado é mensurado e depois é convertido em crédito na fatura do cliente.	11 12 14	P	D		Distrito, clientes e comércio
Aquecendo vidas	Doações de agasalhos e cobertores para população vulnerável socialmente e asilos	2 3	A	D		FT, OVG
Solidariedade	Ações solidárias de apoio com doação para atender necessidade de pessoas em vulnerabilidade.	1 10	P	D		FT
Faça seu Papel	Ação voluntária dos empregados da Saneago com foco na reciclagem de papel e estímulo à redução do consumo, reutilização e reciclagem de papel.	12	P	D		FT
Ser Natureza	Programa promovido pelo MP pautado na atuação redução dos problemas ambientais. A Saneago faz doação de mudas, materiais e mão de obra.	6 13 15	A	D		SUMAB, FT, Fazendeiros e MP.
Fornecimento de água potável	Fornecimento de água por meio de copos/bebedouros para distribuição em eventos relacionados à preservação ambiental, desenvolvimento social e lazer					Distrito Inhumas
Recuperação da Captação	Recuperação da mata ciliar do Rio Meia Ponte próxima à captação da ETA. Envolve parceiros como a Centroalcool S/A, Colégio Ary Valadão e Secretaria de Meio Ambiente.	6	P	D		FT, diversos parceiros

*P – Promotor *A – Apoiador, *D – Executado no Distrito; *S – Atividade realizada em toda a Saneago *ODS: Contribuição da ação para o objetivo de desenvolvimento sustentável da ONU.

população local, disponibilidade de agenda entre outros. Em 2023 foram realizadas palestras para público jovem (de 06 a 14 anos), professores e servidores administrativos das escolas, com o uso de recursos audio visuais como teatro com o uso de fantoches e dinâmicas. Para desenvolver a conscientização das gerações futuras, o Distrito também atua na formação dos alunos da Escola Estadual Ary Valadão, nas disciplinas eletivas de geografia e biologia, com a aplicação de conteúdo sobre preservação de mananciais, uso consciente de água e uso correto da rede de esgoto. A fim de conseguir divulgar as ações ao maior número possível de pessoas em Inhumas, a direção em 2023 promoveu parceria com a Rádio Jornal de Inhumas para divulgar as ações socioambientais promovidas e apoiadas pelo Distrito, com ênfase para o programa “Olho no Óleo”, além de informações sobre o uso consciente de água e redes de esgoto. O destaque das ações de desenvolvimento sustentável promovido pelo Distrito foi a Virada Ambiental de Inhumas, onde a direção estabeleceu parcerias com a prefeitura, secretaria de meio ambiente e diversos órgãos públicos para implementar o Programa “Virada Ambiental” que contemplou ações como plantio de mudas, cercamento da captação e de nascentes, palestras socioambientais além de um passeio ciclístico na cidade, desde o Lago Luzio de Freitas até a captação da ETA, para despertar o interesse da população na recuperação e conservação do meio ambiente e dos recursos hídricos. As ações apresentadas na tabela 4.1.3 são realizadas/apoiadas pelo Distrito durante o ano, reforçando a contribuição para o atingimento dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ver na tabela a coluna ODS). O Distrito promove o desenvolvimento da responsabilidade social individual da Força de trabalho por meio do estímulo à participação nas ações promovidas e apoiadas. São desenvolvidas pela direção ações de conscientização em reuniões, palestras internas e principalmente no momento “Pauta do Dia” onde sempre ocorre um momento de convite e fomento para atuação voluntária nas ações de desenvolvimento sustentável. Para aumentar o grau de sensibilização das equipes a direção do Distrito em 2022 formou parceria com a Gerência Regional de Inhumas e promoveu capacitação de multiplicadores socioambientais. Para garantir o responsabilidade da direção no estímulo da Força de Trabalho, em 2023 foi incluído no Plano de Comunicação do Distrito a exigência de comunicação de todas as ações de desenvolvimento sustentável, por parte dos gestores junto às equipes.

4.2.a) Controle de impactos adversos: Para atender os objetivos estabelecidos na Política de Sustentabilidade, o Distrito atua considerando os impactos que podem ser gerados pelos seus produtos e operações. Em 2024, atendendo demanda das últimas avaliações do PNQS, o Distrito alterou a metodologia de trabalho do controle dos impactos, estabelecendo uma reunião entre a direção e os membros de maior expertise da equipe (como os membros da rede interna Qualidade e da Comissão de inteligência operacional) onde são analisadas as características dos serviços identificados e avaliados os impactos causados pelos produtos e operações. As informações também passaram a ser registradas no sistema digital GED em ata de reunião. A avaliação dos impactos é realizada/registrada por meio de planilha eletrônica do Office 365 desenvolvida pelo Distrito em 2024, arquivada no OneDrive corporativo e compartilhada aos envolvidos para fins de registro e armazenamento. Os impactos levantados inicialmente eram avaliados em reuniões considerando critérios como o tipo de impacto (atual

Tabela 4.2.1 – Impactos dos produtos e operações do Distrito de Inhumas

Impacto	Aspecto	Natureza	Local	T	C	O	R	Ações
Contaminação do manancial a jusante da ETA	Geração de resíduos de tratamento	Instalação	ETA	A	E	15 14	3 6	Implantação de sistema de tratamento dos efluentes da lavagem de filtros e decantadores (em contratação)
Indisponibilidade hídrica a jusante da captação	Captação de água	Processo	Captação de água bruta	P	E S	6	1	Atendimento da vazão da outorga; otimização do tratamento de água; ações de conservação na bacia a montante da captação; Atendimento do Plano de Segurança Hídrica do Rio Meia Ponte. Monitoramento pelo indicador 8.2.5.
Redução da disponibilidade de água para consumo/produção	Vazamento nas redes de água	Processo	Redes de distribuição	P	E S	6	3	Busca ativa de vazamentos; manutenção de redes e ramais; monitoramento dos reservatórios, modulação da redes. Monitoramento pelo indicador 8.6.16
	Interrupção no fornecimento de energia	Processo	ETA e Elevatórias	P	S	6 7 12	3	Manutenção preventiva em equipamentos, aumento da capacidade de reservação e comunicação de paradas programadas.
Contaminação do solo	Extravasamento de esgoto não tratado	Produto	Redes de coleta de esgoto	P	E S	15	3	Inspeção sistemática das redes de esgoto, manutenção das instalações e equipamentos de elevatórias de esgoto e campanhas de conscientização sobre o uso correto do esgoto. Monitoramento pelo indicador 8.6.14
	Derramamento de produtos químicos	Processo	ETA	P	E	15	3	Atendimento do plano de emergência para depósito de produtos químicos. Treinamentos operacionais sobre saúde e segurança e simulações para avaliação das ações de emergência.
Risco de vida e alteração na saúde humana	Vazamento de gás cloro	Processo	ETA	P	S	3	7	
Poluição sonora	Geração de ruído	Equipamento	CR Celta ETA	P	S	11	6	Instalação de equipamentos em locais fechados e manutenção periódica .
Ocorrências de doenças	Saúde pública	Processo	Unidades operacionais	P	S	3	7	Distribuição e incentivo ao uso de EPI's e vacinação em parceria com a CAESAN.
Desintegração da equipe de trabalho	Clima organizacional	Processo	Unidades operacionais	P	G	3	7	Realização de confraternização interna, momento de descanso entre os empregados. Monitoramento pelo indicador 8.5.10
Diminuição de desempenho operacional				P	G	3	3	
Desestímulo do desenvolvimento e crescimento profissional				P	G	3 8	7	Programa de capacitação e treinamento, participação nos resultados baseada em atendimento de objetivos e metas; plano de carreira; benefício de incentivo intelectual
Desestímulo do desenvolvimento pessoal				P	S	3	7	Oferta de benefícios e assistências aos colaboradores
Restrição de tráfego de veículos e avarias no pavimento asfáltico	Remoção de pavimentos e abertura de valas	Instalação	Redes de distribuição de água e coleta de esgoto	A	S	9 11	3	Recuperação de cortes de asfalto e otimização da programação de serviços; Monitoramento pelo indicador 8.6.37
Avarias da estrutura residencial dos clientes	Danificação de passeios e muretas	Instalação		A	S	12	3	Recuperação de muretas e passeios após a realização dos serviços; Monitoramento pelo indicador 8.6.40
Contaminação do ar	Geração de Odor	Processo	ETE	A	S	15	3	Manutenção da infraestrutura da ETE, limpeza das lagoas e da cortina verde
	Uso de veículos	Equipamento	Unidades Operacionais	P	E	15	3	Execução do programa de manutenção veicular conforme recomendação do fabricante.
Fornecimento de água não potável (risco a saúde)	Vazamento nas redes de água	Instalação	Redes de distribuição	P	S	3 6	3	Busca ativa de vazamentos; manutenção de redes e ramais; monitoramento dos reservatórios, modulação da redes.

Legenda: T – Temporalidade do impacto (A – Atual ou P – Potencial); C – Classe do Impacto (E – Ambiental, S – Social ou G – Governança); O – Referência ao objetivo ODS influenciado pelo impacto e R – Referência ao risco corporativo influenciado pelo impacto (conforme tabela 1.2.2).

ou potencial) e a classe (ambiental ou social). Em 2024, de forma inédita na Saneago, o Distrito desenvolveu metodologia própria baseado em benchmarking realizado via telefone, WhatsApp e reuniões on line com diversas empresas e através de consulta a relatórios do PNQS de anos anteriores. A metodologia atual do Distrito na análise dos impactos consiste em avaliar o grau de significância dos impactos, considerando diversos fatores como: Natureza (definição da origem do impacto); Localização (local onde ocorre o impacto); Temporalidade (quando ocorreu ou ocorre o risco); Classe (classificação do impacto quando aos aspectos ESG); ODS (definição do objetivo ODS que é influenciado pelo impacto); Risco (definição do risco corporativo que é influenciado pelo impacto); Relevância (grau de importância do impacto para a população do município); Frequência (grau de intensidade de acontecimento do impacto); Abrangência (definição do escopo do impacto) e Gravidade (grau de seriedade do impacto nos negócios e operações do Distrito). Alinhado à jornada de sustentabilidade da Saneago o Distrito também incluiu na avaliação a influência dos impactos nos eixos ESG e nos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (fatores: “classe”, “ODS” e “risco”). A avaliação desses fatores é baseada na norma ABNT PR2030. O grau de significância do impacto é determinado por fórmula própria considerando os fatores temporalidade, relevância, frequência, abrangência e gravidade. Os principais impactos e as ações resultantes são apresentadas na tabela 4.2.1. Também são realizadas ações corporativas para o monitoramento e tratamento dos impactos, como a contratação de consultoria para elaborar o inventário de emissão de gases de efeito estufa e a elaboração dos

planos de gestão de resíduos sólidos. A avaliação do impacto permite ao Distrito orientar as atividades e permitir priorizar as ações a partir da significância atribuída. O monitoramento dos impactos ocorre durante a rotina na análise crítica das atividades, consulta em relatórios disponibilizados nos sistemas digitais, na observação da rotina de trabalho e no feedback de clientes e empregados. Diversas ações são realizadas para mitigar e controlar as consequências ou compensar os efeitos resultantes dos impactos causados pelas atividades do Distrito. Elas fazem parte da rotina ou são planejadas quando envolvem ações de maior porte. As principais ações incorporadas na rotina são controladas no sistema PIS ou SIPSAP. Quando as atividades são de maior porte ações são propostas e avaliadas quanto a viabilidade de implementação pelo Distrito, quando viáveis são incorporadas no planejamento das atividades (planos de ação) executadas pelos empregados e acompanhadas pela direção. As ações inviáveis de execução mas que podem ser viáveis pelos departamentos de suporte, são encaminhadas como demandas às unidades superiores para que sejam tomadas as devidas providências. A fim de medir a efetividade das ações de tratamento dos impactos, em 2024, o Distrito passou a avaliar indicadores que representam o desempenho dessas atividades, que são acompanhados diretamente pela direção e grupos do Distrito, apresentados no critério 08.

4.2.b) Prontidão para emergências: A resposta a potenciais emergências originadas dos impactos mais relevantes causados pelos produtos e operações do Distrito, é realizada por meio de protocolos definidos conforme a legislação vigente e documentados no Sistema digital Gestão Integrada. A resposta é definida nos planos de atendimento emergencial (PAE) e de gerenciamento de riscos (PGR) que estabelecem os procedimentos a serem adotados em casos de acidentes ou de situações emergenciais, incluindo a identificação e a gravidade da ocorrência, ações de isolamento da área, atendimento a vítimas, comunicação e liberação da área para o retorno das atividades, os responsáveis pela coordenação das respostas, os treinamentos necessários e a forma de interlocução nas comunidades envolvidas. São elaborados no sistema digital GED e divulgados no sistema Gestão Integrada, amplamente disponibilizado aos empregados e garante que somente a versão mais atual esteja disponível, além de comunicar aos gestores de forma automatizada via email corporativo todas as suas atualizações. As principais potenciais emergências do Distrito são o vazamento de gás cloro (tratado no PAE de depósito de produtos químicos) e a escassez hídrica (tratado no Plano de Segurança Hídrica do Rio Meia Ponte, elaborado por meio de uma parceria entre a Saneago, Governo do Estado, Secretarias de Meio Ambiente, Prefeituras dos municípios da região da bacia, Ministério Público e usuários da região afetada). Para garantir a efetividade e o nível de prontidão das respostas nos casos de emergência que possam oferecer riscos a saúde humana, o Distrito em 2023 firmou parceria com a corporação dos Bombeiros Militar, Secretaria de Planejamento da Prefeitura, representantes dos bairros da região do residencial Atlântida (para representar a Sociedade Civil e moradores próximos à região da ETA) e a Gerência Regional a fim de realizar a simulação de emergência de vazamento de gás cloro em que foi realizado: ensaio do vazamento, avaliação da área impactada e do tempo de resposta (que compreende a informação do incidente para os Bombeiros, a preparação da equipe de socorro e o deslocamento até o local); treinamentos de uso de EPI's e dos protocolos de contenção do vazamento. A simulação de 2023 proporcionou diversas melhorias, como a aquisição dos cilindros de ar respirável e dos kit de emergência, que não eram disponíveis à época. Em 2024 a parceria foi ampliada com a elaboração da simulação de emergência de acidentes de soterramento ocorridos em escavação de valas. Eventuais danos materiais causados pelas operações ou por situações de emergências são reparadas pela Saneago conforme as diretrizes da IN07.0383. As situações de emergências mais relevantes são comunicadas de forma tempestiva conforme as diretrizes da Política de Porta Voz da Saneago.

5 – CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

5.1.a) Mapeamento dos conhecimentos: As competências essenciais do Distrito (gestão de perdas, qualidade dos produtos e serviços, gestão legal e regulatória, gestão por processos e gestão socioambiental), possibilitam oferecer benefícios específicos e únicos aos seus clientes e às diversas partes interessadas. Foram estabelecidas a fim de garantir o êxito das estratégias, gestão e modelagem do negócio sustentável. São baseadas nos planos de carreira e nos objetivos estratégicos da Saneago. O levantamento dos conhecimentos mais importantes do Distrito (tabela 5.1.1) é efetuado por práticas sistematizadas como reuniões, avaliação de desempenho, análise de relatórios de sistemas, resultados de indicadores, pesquisas, benchmarking, brainstorming, utilizando-se de ferramentas digitais onde são discutidas as necessidades dos processos e o alcance das metas organizacionais. A partir de 2024, as informações levantadas pelo Distrito foram consolidadas e tratadas em uma reunião mista da direção com o grupo qualidade e comissão de inteligência operacional. Para a avaliação, de forma inédita na Saneago, foi desenvolvida em 2024 planilha eletrônica no Office 365 arquivada em nuvem no OneDrive corporativo onde os conhecimentos identificados são classificados quanto a origem (fonte da informação), relevância (grau de impacto para o negócio do Distrito), necessidade de internalização. Também são vinculados ao processo da cadeia de valor, ao risco corporativo e aos objetivos estratégicos da Saneago. Está em andamento pelo Distrito o aprimoramento do processo, pela adoção da metodologia de mapeamento de conhecimentos críticos da SBGC com as devidas adaptações para a realidade da equipe. Após identificados os conhecimentos críticos que necessitam de aprimoramento, a direção (apoiado pela equipe) realiza o levantamento das necessidades de treinamento, repassam à SUINT, que as incorporam no planejamento de capacitação da Superintendência e inclui no Plano Anual de Capacitação da Saneago, tratado no critério 06. Para avaliar a efetividade do processo sobre os conhecimentos, o Distrito desde 2018 participa do processo de avaliação do PNQS. Os resultados alcançados a partir do recebimento do relatório de avaliação e o feedback da visita realizada pelos examinadores geram oportunidades de melhorias ou inovações, aprimorando os

principais conhecimentos do Distrito. Exemplo de aprendizado a partir do PNQS foi a criação de grupos de trabalho, formalização das ações e acompanhamento contínuo das decisões tomadas. O Distrito avalia a efetividade por meio da evolução dos indicadores de desempenho relativos a processos (apresentados no critério 06 – Seção 8.6) que são acompanhados pela direção e comissão de inteligência operacional.

5.1.b) Internalização do conhecimento: A captação dos conhecimentos ocorre por meio de ações de benchmarking, adoção de modelos de gestão, associação a instituições como ABES, AESBE e FNQ, participação em feiras, congressos, simpósios, workshops, cursos, palestras entre outros (conforme IN00.0006). O Distrito capta o conhecimento por meio de benchmarking como os realizados em 2023 nas cidades de Jataí e Porangatu, para conhecimento do processo de captação e tratamento de água e verificar o motivo da alta eficiência de decantação e filtração daqueles sistemas, e em 02/2024 em Goiânia para conhecer a infraestrutura do sistema de cloração da

ETA João Leite, a fim de identificar possíveis soluções para o sistema de cloro da ETA de Inhumas. As informações do benchmarking incluindo a avaliação de aplicabilidade do processo visitado e o aprendizado conquistado passaram a ser registrados no sistema digital GED. Os conhecimentos essenciais dos departamentos da Saneago também foram captados por meio de consultoria contratada pela Saneago em 2023. As informações são utilizadas para o redimensionamento da Força de Trabalho, realizado com base nas atividades levantadas e nas competências pessoais necessárias para executá-las. O

Tabela 5.1.1 –Conhecimento mais importantes do Distrito

Processo	Conhecimento	Objetivo do Planejamento Estratégico	CE	RC
Gestão	Indicadores regulatórios e contratuais	Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos;	R	5
	Marco Legal do Saneamento	Aumentar a base de clientes e municípios atendidos ;	R	2
	Contrato de programa		R	2
	ESG e Governança	Promover ações de responsabilidade socioambiental	S	5
Apoio	Processos de aquisição	Atuar com excelência na prestação dos serviços;	P	3
	Normas e legislação aplicável	Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos;	R	5
	Tecnologias e Inteligência Artificial	Aumentar a produtividade por meio de inovações.	P	6
	Gestão Ambiental	Preservar o meio ambiente	S	1
	Gestão de materiais	Utilizar de forma racional os recursos naturais;	P	3
	Treinamentos e capacitações	Investir na capacitação dos colaboradores visando a excelência na prestação dos serviços;	P	7
Negócio	Qualidade de água e esgoto	Atuar com excelência na prestação dos serviços	Q	3
	Gestão de perdas		G	3
	Relacionamento com o Cliente e Poder Concedente	Garantir a satisfação dos clientes.	Q	3

Legenda: **RC** – Referência ao risco corporativo influenciado pelo conhecimento (tabela 1.2.2). **CE:** Competência Essencial – **G** (gestão de perdas), **Q** (qualidade dos produtos e serviços), **R** (gestão legal e regulatória), **P** (gestão por processos) e **S**(gestão do desenvolvimento sustentável).

Distrito é participante de todas as etapas das atividades de redimensionamento. Os conhecimentos são retidos e protegidos nos documentos normativos que são classificados conforme a sua finalidade (expresso no Manual do SGI, item 7), memória descritiva física e digital (Wekan, One Drive, Nuvem Saneago), atas, manuais, processos administrativos e outros documentos retidos digitalmente no sistema GED, além dos diversos sistemas informatizados que são disponibilizados aos empregados, conforme as políticas de acesso e de segurança da informação. A documentação corporativa é padronizada, sistematizada e disponibilizada digitalmente na intranet conforme IN00.0302. Para favorecer a disseminação das normativas, em 2021 foi disponibilizado mecanismo de facilitação de pesquisa, tornando possível encontrá-los em apenas 3 cliques. Para aplicar, disseminar, desenvolver e ampliar os conhecimentos do Distrito, a direção adotou o MEGSA desde 2018. A adoção proporcionou a capacitação dos líderes e da maioria dos empregados. A participação no processo do PNQS se tornou uma das principais formas de criar um ambiente favorável à busca e disseminação de conhecimento. As reuniões prévias para elaboração da documentação da candidatura no PNQS são realizadas com a participação de toda a Força de Trabalho, principalmente com os profissionais de maior expertise, incluindo membros de outras unidades candidatas (como a Gerência Regional) que atuam em forma de parceria. Elas incentivam a busca por informações, melhorias, inovações e aprimoramento da disseminação de informações já na fase da candidatura. Relatórios e Sumários de Gestão de candidatas reconhecidas de outras organizações são estudados e avaliados. As melhores práticas, consideradas pelo Distrito, são discutidas e avaliada a possibilidade de implantação. Os relatórios de avaliação do Distrito logo após o seu recebimento são analisados nas reuniões de melhoria da gestão com a participação da Força de Trabalho, onde as lacunas são discutidas e ações de melhorias são estabelecidas e incorporadas no planejamento das ações. A difusão dos relatórios de gestão e avaliação ocorre digitalmente nos grupos de WhatsApp próprio do PNQS. A participação no processo gerou grande aprendizado para o Distrito, resultando em 2023 na criação do “Projeto Inteligência Operacional” que tem o objetivo de ampliar e modernizar a infraestrutura de medição dos processos operacionais por meio de substituição e inclusão de novas tecnologias de equipamentos de medição de processos, além de ampliar o escopo com a instalação de medidores de qualidade da energia, pressão de redes, vibração de motores elétricos, pluviometria, vazão e volume de água e esgoto, níveis de poços e rios, todos por telemetria e disponibilizando-os no sistema digital Supervisório, permitindo ampliar o controle do processo e o conhecimento dos envolvidos quanto a real qualidade da prestação dos serviços. Treinamentos, capacitações, reuniões, folders, murais, grupos de WhatsApp (controlados conforme as diretrizes do Código de Conduta), publicidade na Intranet (controlado pela SUMAR conforme Política de Porta Voz e Comunicação) também são realizados pelo Distrito para fomentar a disseminação dos conhecimentos mais importantes. Ela também ocorre no âmbito corporativo por meio de treinamentos consolidados no Plano Anual de Capacitação. A Saneago contratou em 2023 a plataforma Revvo para disponibilizar à toda a Força de Trabalho um ambiente digital de cursos e

treinamentos (em desenvolvimento) focado na qualificação e no desenvolvimento de competências pessoais e profissionais. Além disso, os conhecimentos mais relevantes para a Saneago são divulgados em feiras, congressos e similares como a apresentação do funcionário do Distrito Alex Moreira do Case “Processo de redução de perdas do Distrito de Inhumas” realizada em Atibaia em 2023 durante o Seminário de Benchmarking do PNQS.

5.2.a) Fomento à inovação: O Distrito investe em inovação a fim de vencer os desafios operacionais e de gestão. Para ocupar a posição de protagonista na Saneago em busca por soluções inovadoras, são estabelecidos um conjunto de ações a fim de envolver e abrir espaço para os funcionários participarem e contribuírem com a implementação de melhorias e solução de problemas. A criação de um ambiente favorável às sugestões e o desenvolvimento do potencial criativo dos empregados são fomentados por meio de reuniões de melhorias da gestão, momento onde a Força de Trabalho é estimulada a sugerir ideias e soluções. A fim de ampliar e consolidar um ambiente de sugestões e ideias, a direção estabeleceu no final de 2023 a Comissão de Inteligência Operacional, constante no “Projeto Inteligência Operacional” composta por 3 empregados do Distrito, responsáveis por avaliar as características do processo de produção e distribuição de água aliado à gestão de perdas, além de ser a responsável por estudar e propor soluções a partir das demandas operacionais da direção. A Comissão também tem como objetivo aprimorar e modernizar os processos operacionais, possuindo autonomia para realizar testes ou implementar melhorias nos produtos e processos. Realiza a análise de viabilidade de eventuais ideias e sugestões fornecidas pela Força de Trabalho ou pelos membros do Projeto. As atividades da Comissão já trouxeram aprendizados relevantes para o Distrito como a dinamização do programa “Parada Programada” com a diminuição do consumo de energia, tempo de funcionamento de equipamentos, além de detectar a necessidade de implementação de diversas melhorias no sistema supervisor e na automação dos níveis dos reservatórios. Em 2024 as ideias e sugestões fornecidas passaram a ser analisadas previamente pela Comissão e caso seja considerada viável é encaminhada à direção para verificar a disponibilidade de recursos, mão de obra, adequação às normativas internas e por fim, capacidade de execução. Continuando com o ambiente de inovação, em 2024 o Distrito, de forma inédita na Saneago, desenvolveu formulário eletrônico para a captação das ideias e sugestões da equipe, divulgado nos grupos de WhatsApp e disponibilizado QRCode nos murais. As sugestões são integradas em uma planilha eletrônica desenvolvida no Office 365 e disponibilizada para a direção na nuvem corporativa (One Drive) contendo a matriz de ideias e sugestões do Distrito. A comissão desenvolveu ainda o conjunto de regras para a análise de sugestões e ideias que envolvem a avaliação da viabilidade de implantação, benefício esperado, incorporação de tecnologia digital ou de inteligência artificial. Em todo caso é fornecido ao empregado um feedback da sugestão contendo a decisão tomada (viável ou não) e as devidas justificativas em caso de decisão negativa. Exemplo de melhorias incorporadas nos processos a partir de sugestões da Força de Trabalho foi a solução do problema do alto índice de extravasamento de esgoto na bacia do Goiabeira ocorrido em 2022, em que a solução implantada surgiu das ideias e sugestões dos empregados Sebastião, Thathianne, João Victor, Atalíbio, Nivaldo entre outros. A própria criação do “Projeto Inteligência Operacional” em 2023 foi originada a partir da sugestão de ideia do gestor principal da unidade. As mudanças na forma de fiscalização da contratada FIMM foram sugeridas pelo empregado Almir Personi, que resultaram na implantação da mensuração dos serviços não executados, aprimorando a gestão do contrato por parte do Distrito. Os empregados também possuem à disposição uma caixinha de sugestões da CIPA, onde as ideias são captadas diretamente pelo presidente da Comissão, avaliadas nas reuniões e posteriormente encaminhadas para implementação. A direção também estimula a Força de Trabalho a compartilhar suas ideias de forma simples e objetiva na rotina durante conversas no café da manhã e nas discussões de trabalho das redes internas (criadas especificamente para promover soluções nos desafios a serem vencidos). A Saneago busca aumentar o nível de capacidade tecnológica fomentando a especialização dos empregados nos conhecimentos essenciais por meio de subsídio em pós-graduação, parceria técnica com SENAI (com fornecimento de ensino profissionalizante) e incentivo intelectual para empregados que realizam cursos de extensão e outras capacitações. A avaliação do ambiente de inovação é realizada digitalmente uma vez ao ano na pesquisa de clima organizacional do Distrito, divulgada por meio de link e QRCode. Na pesquisa é medido a percepção quanto ao reconhecimento pelas contribuições oferecidas, o aproveitamento das ideias e sugestões e a satisfação quanto à oportunidade de aplicação de talento e conhecimento no ambiente de trabalho. A criação da Comissão de Inteligência Operacional e a implantação dos multimedidores de energia e pluviômetro por telemetria foram as inovações mais importantes incorporadas em 2023.

5.2.b) Experimentação em larga escala: Todos os projetos para incorporar inovações ou novas tecnologias são avaliados corporativamente considerando critérios técnicos, financeiros e operacionais, sendo elaborado relatório que apontam os riscos envolvidos na sua implementação, os pontos positivos e negativos e a recomendação de implantação ou não. Aos projetos viáveis são elaboradas especificações da tecnologia para aquisições ou implementações futuras. Os projetos inovadores buscam apresentar resultados considerando o ambiente real da empresa, no entanto, passam pelo desenvolvimento de um projeto piloto em ambiente controlado e de baixo risco. Exemplo considerado promissor foi o projeto de automatização de dosagem de produtos químicos, que compreende a instalação de analisadores contínuos de parâmetros (turbidez, pH, cloro e flúor), inversores de frequência e bombas dosadoras peristálticas, além do desenvolvimento de software para medir os parâmetros de qualidade em tempo real e controlar a dosagem dos insumos de tratamento automaticamente, sem intervenção humana, conforme definido nas curvas de dosagem de produtos químicos. O projeto foi implementado como piloto em 2022 na ETA do município de Brazabrantes, devido ao seu pequeno porte em relação a ETA de Inhumas (10% do tamanho). Os estudos técnicos analisaram os resultados alcançados pelo projeto piloto considerando-o promissor, pois resultou

em benefícios como a redução do consumo de produtos químicos. A viabilidade para implementação na ETA Inhumas foi avaliada pelo Distrito em conjunto com a Gerência Regional, considerando a disponibilidade de equipamentos adequados para o porte, mão de obra para a instalação de equipamentos e desenvolvimento de software, os riscos envolvidos na implementação e na operação inicial, como a possibilidade de inoperância dos equipamentos de dosagem elétricos (o risco nesse caso é mitigado com a manutenção do sistema antigo de dosagem de sulfato por gravidade). O projeto foi considerado viável e entrou no planejamento do Projeto Inteligência Operacional do Distrito e no projeto do Modelo de Gestão Operacional – MGO da SUTOP. Ele está em fase de execução, já foram instalados o medidor de turbidez de água bruta, dosadora de flúor e sulfato (em operação) e os monitores de cloro, flúor e turbidez de água tratada. Outro projeto inovador que foi desenvolvido pelos profissionais João Victor e Alex (com expertise em gestão e eficiência de perdas) foi a implementação do projeto “Parada Programada” que compreende o desligamento do sistema produtor e distribuidor de água nos períodos de maior pico de consumo de energia (quando o custo energético por Kwh é mais alto) alinhado ao comportamento de consumo de água dos clientes. O projeto trouxe diversos benefícios como a redução de despesas financeiras, diminuição da pressão das redes em horários de consumo mínimo dos clientes, que contribui de forma relevante na redução do índice de perdas e para o desenvolvimento sustentável da comunidade, devido menor retirada de água do manancial e consequentemente restringindo falta d’água em períodos de escassez hídrica. O projeto foi otimizado com a implantação do Sistema Supervisório, ferramenta de transformação digital que permite visualizar os níveis de controle de reservatórios e automatizar o funcionamento das bombas elevatórias. Em 2024, o projeto passou a ser acompanhado e coordenado diretamente pela Comissão de Inteligência Operacional passando a analisar os resultados alcançados pela Parada, diariamente, onde foi percebida a possibilidade de melhorias. Foi estabelecida a realização de experimentos em larga escala com alterações nos horários de funcionamento e nos níveis de reservatórios. As experimentações da Parada Programada são definidas pela comissão que determina prazo e resultados a serem alcançados. Os resultados alcançados são analisados pela Comissão com o apoio direto dos operadores da ETA e das equipes do Distrito que são envolvidas nas atividades. A efetividade é verificada diariamente por acompanhamento da medição da quantidade de água produzida (produção ideal do dia) e da eficiência da energia disponibilizada. No final do período planejado é analisada a eficácia da experimentação em reunião conjunta com a direção, registrada em atas arquivadas no sistema digital Wekan, responsável por controlar as atividades do Projeto Inteligência Operacional. Eventuais ocorrências relevantes na parada (como o isolamento do CR Celta e a interligação do RAP Alphaville) são tempestivamente avaliadas pela Comissão, que define as alterações necessárias para garantir a mitigação dos impactos na experimentação. O projeto Parada Programada e seus resultados foram divulgados em palestras e reuniões na Saneago, sendo conteúdo integrante do tema do Case “Processo de redução de perdas do Distrito de Inhumas” apresentado no Seminário de Benchmarking do PNQS ciclo 2023. O projeto também recebeu visitas de equipes de outras unidades da empresa para verificar a viabilidade de implementação naqueles locais.

5.3.a) Desenvolvimento digital do negócio: De forma estruturada, a SUTEC é responsável pelo desenvolvimento digital do negócio da Saneago. Estabelece as diretrizes tecnológicas a fim de implementar uma cultura voltada para a transformação digital, especialmente na busca de soluções tecnológicas alinhadas ao planejamento estratégico e às necessidades de informações da operação e da gestão dos processos. As demandas de desenvolvimento de novos sistemas digitais parte da Alta Administração e dos gestores da Saneago, que são consolidadas em projetos e direcionadas ao Comitê Gestor de prioridade de TI, responsável pela consolidação das demandas e definição da priorização de desenvolvimento. A demanda é analisada inicialmente quanto à sua viabilidade por meio dos critérios: alinhamento ao planejamento estratégico, impacto nas atividades da companhia, riscos legais e financeiros envolvidos, impacto na qualidade das informações e existência de fluxo dos processos envolvidos. A demanda sendo considerada viável é aprovada para desenvolvimento e priorizada pela SUTEC conforme a Matriz GUT. A execução dos projetos de desenvolvimento é coordenada e executada pela G-GPJ obedecendo às diretrizes da IT00.0231, sendo realizado por mão de obra própria, contratada ou ainda por aquisição de solução pronta como o SAP 4/Hana e QlikSense. As principais etapas para a execução dos projetos são: geração de demanda, distribuição de desenvolvimento, levantamento de requisitos, aprovação, implementação (desenvolvimento), validação, homologação e publicação do sistema. A efetividade e a situação dos projetos em desenvolvimento são avaliados trimestralmente pelo Comitê gestor de prioridades de TI. Necessidades de manutenção e eventuais melhorias nos sistemas digitais existentes são levantadas pelos usuários e encaminhadas aos gestores dos sistemas. Elas são direcionadas para a G-GAD por meio de chamado de solicitação de serviços, controlados no sistema digital GSI conforme IN00.0018. As tecnologias digitais mais importantes em uso no Distrito são apresentadas na tabela 5.3.1. Diversas soluções foram desenvolvidas para trazer agilidade, facilidade e comodidade aos clientes do Distrito como atendimento via WhatsApp (com inclusão do serviço de disponibilização de código de barras para pagamento de fatura, em junho de 2024 via QRCode, Pix e PicPay). A implantação do módulo de manutenção do sistema SAP em 2023 incrementou maior eficiência no controle da manutenção dos ativos operacionais e na distribuição de equipes de trabalho, diminuindo o tempo para a execução dos serviços. O sistema Ver, implementado em 2022, permitiu otimizar as rotas de serviços das equipes de campo, diminuir o tempo da baixa dos registros de atendimento e automatizar a baixa dos materiais utilizados em cada serviço. A disponibilização dos painéis de BI via QlikSense como os painéis de indicadores, de função gratificada e do orçamento facilitaram a análise do desempenho do Distrito. Os painéis do IGOP e IGC implementados em 2023 e 2024 respectivamente permitiram a Direção avaliar o diferencial competitivo do Distrito dentro da Saneago. A implementação dos sistemas “Supervisório”, “Apache

Guacamole” e “Supervísório Web” otimizou a distribuição de 100% da água tratada, por meio da automatização dos sistemas de bombeamentos e das válvulas. O Supervísório foi atualizado no início de 2024 com a implantação de notificações automatizadas via telegram para os gestores e operadores da ETA em casos de atingimento de nível máximo e extravasamento em reservatórios, e falta de energia em equipamentos elétricos. A melhoria no sistema de leitura comercial com a inclusão de registro fotográfico do hidrômetro das contas com ocorrências de crítica e sua disponibilização na nuvem da Saneago eliminou 100% do deslocamento de equipe para verificar a leitura, diminuindo custo com mão de obra e insumos e o tempo de resposta da crítica, aumentando significativamente a eficiência do processo comercial.

5.3.b) Segurança digital: Os procedimentos de segurança da informação estabelecem regras para a proteção dos ativos de informação de modo a garantir a disponibilidade, integridade, autenticidade, legalidade e sigilo dos mesmos e dos recursos de tecnologia da informação. Os procedimentos são baseados nas Políticas relativas ao sistema digital como a de Segurança da Informação, de Privacidade de Dados Pessoais, de Recursos Computacionais de Rede da Saneago e a IN04.2007. As responsabilidades relativas à segurança são estabelecidas no item 8 da PL04.0006. As condutas de segurança da informação a serem seguidas por todos os usuários (incluindo aqueles das Partes Interessadas externas) estão estabelecidas em

Tabela 5.3.1 – Principais tecnologias digitais	
Tecnologias digitais	Finalidade
Sistema Ver	Aplicativo de Smartphone para controle, distribuição e execução dos serviços operacionais e comerciais.
Sistema GED	Sistema eletrônico de documentos para a criação e trâmite digital de documentos, armazenamento, processamento, acesso e confidencialidade.
ERP SAP	Controle das informações financeiras, contratações, almoxarifados e estoques, contabilidade, materiais, fornecedores, contratos, orçamento.
Supervísório WEB	Controle operacional de produção, distribuição e reservação do SAA, controle da mínima noturna e análise de históricos. Monitoramento do SES.
Qlik Sense	Software de BI voltado para a retirada de informações de um banco de dados e sua transformação em indicadores para auxiliar os gestores nas tomadas de decisões
Aplicativo Saneago	Plataforma Android e IOS para disponibilização dos serviços de atendimento ao Cliente
WhatsApp	Atendimento virtual aos clientes via WhatsApp

normativas disponibilizadas em formato exclusivamente digital no sistema Gestão Integrada e publicadas no site da Saneago no que tange às Partes Interessadas externas. A Saneago estabeleceu o Comitê Gestor de Segurança da Informação em 2019 composto por membros nomeados pela Diretoria que tem a responsabilidade de atualizar periodicamente a Política de Segurança da Informação e seus documentos auxiliares. Inovando em 2023, a Saneago extinguiu o Comitê e estabeleceu o novo Comitê gestor de segurança da informação e de proteção aos dados pessoais, para incrementar nas atribuições a segurança relativa à proteção dos dados pessoais e manter a atualização dos procedimentos relativos a segurança da informação. A SUTEC é responsável pela garantia do atendimento dos requisitos de segurança nos ambientes computacional e convencional. Para garantir a manutenção de um ambiente seguro a SUTEC dispõe de uma infraestrutura física e lógica, além de um time de colaboradores especialistas. Todo o tráfego de informações da Saneago (desde a sua coleta, tratamento, armazenamento, proteção e comunicação) é monitorado e controlado em tempo real por uma infraestrutura complexa contando com ferramentas como antivírus, firewall, antispam, ferramentas de monitoramento de vulnerabilidades, além de realização periódica de testes de intrusão e fishing com alertas das tentativas de violação em tempo

Tabela 5.3.2 – Incidentes de segurança
<ol style="list-style-type: none"> 1. Violações da Política de Segurança da Informação da Saneago. 2. Violações da Política de privacidade de Aplicativos 3. Violações do Acordo de Confidencialidade 4. Dispositivo de tecnologia conectado à rede da Saneago contaminado com malware de computador detectado por mecanismo automatizado ou pessoal qualificado 5. Violação da instrução IN06.0633, detectada automática ou manualmente 6. Violação da instrução normativa de Segurança no uso de Correio Eletrônico 7. Utilização de credenciais de autenticação por indivíduo não proprietário delas 8. Fluxo de comunicação de rede caracterizado como atividade maliciosa por detecção de padrão ou análise manual, ou envolvendo dispositivos identificados por grupos de segurança como fonte de atividades maliciosas. 9. Falta da comunicação de fragilidade de segurança conhecida em processo ou sistema de TI, ou abuso dela. 10. Violação de direito autoral ou propriedade intelectual de qualquer natureza. 11. Tentativa de fraude, bem ou malsucedida, independentemente do dano causado. 12. Quaisquer outros eventos que constituam violação de requisito de segurança estabelecido por gestor de informação da Saneago, tenham eles origem na própria empresa ou em ambientes externos.

real que são bloqueadas automaticamente. Todos os eventos são registrados e disponibilizados em dashboard como WaFI e BIGP para avaliação da equipe de segurança da informação. A efetividade das atividades relacionadas à gestão da TI é avaliada anualmente por meio de auditoria independente. As não conformidades identificadas são tratadas diretamente pela SUTEC por meio de planos de ação conforme metodologia do PDCA. O acesso dos usuários internos e externos aos sistemas da Saneago é precedido de uma credencial de identificação à qual é atribuído previamente um perfil que estabelece níveis diferenciados de acesso conforme o tipo de informação envolvida, tipo de usuário, função, cargo, lotação e local de atuação. As credenciais são atualizadas periodicamente a fim de manter a integridade de senhas e logins. A disponibilidade e continuidade das informações (incluindo em situações de emergência) são garantidas por uma estrutura de hardware composta de servidores de processamento e armazenamento dos dados, situado na sede da SUTEC com sala cofre e antichama, sistema de combate a incêndio, geradores e nobreaks exclusivos, controle de acessos por cadastro prévio e biometria na entrada e saída. Também é disponibilizado site de contingência para uso em situações de desastre, emergências ou manutenções no servidor principal. A Saneago realiza backup dos servidores em local físico diferente, em atendimento às diretrizes da IN04.2004 sob a responsabilidade G-CBD. A continuidade da estrutura de redes é garantida por meio de links redundantes de comunicação de dados, além de um centro de operações com profissionais que monitoram e

avaliam a qualidade da rede em tempo real 24hs por dia com a detecção de falhas e instabilidades via software. A situação das redes é divulgada no portal “Saneago online” disponível na intranet contendo a situação e o nome do responsável pelo apoio local em caso de instabilidades ou falhas. O comitê de continuidade dos serviços é responsável por monitorar os eventos que resultam no descumprimento da Política de Segurança da Informação e que ainda possam representar uma ameaça. Ele foi estabelecido em 2022 e desenvolveu plano de resposta e tratamento para os eventos de diversos tipos de violações citadas na tabela 5.3.2. A garantia da integridade física dos equipamentos de hardware é realizada por meio de um programa de manutenção gerido pela G-GLG, que é o departamento responsável por garantir a manutenção dos equipamentos físicos de TI e comunicação de dados conforme a política de uso de recursos computacionais e a normativa de instalação e movimentação de hardware na Saneago. Para garantir a segurança das informações que são retidas em meio físico, a Saneago disponibiliza mecanismos de proteção e conservação preventiva de documentos (conforme IN04.2000) que são aplicados conforme pertinência. Em 2024, o Distrito substituiu os armários de arquivos da ETA para garantir a melhor preservação dos registros físicos de tratamento que devem ser arquivos por um período de 5 anos, conforme tabela de temporalidade da empresa. O principal projeto em andamento é a contratação integrada de soluções módulo de segurança para aplicações em ambiente DevOps, appliance de NGFW, Web Application Firewall – WAF, gestão de vulnerabilidade e riscos em Segurança da Informação, e solução para segurança de aplicações Web (WAF).

6 – PESSOAS

6.1.a) Estruturação das equipes: A organização do sistema de trabalho é estruturada em duas dimensões (tabela 6.1.1) que organizam a distribuição dos processos e das pessoas dentro da Saneago. É desenvolvido para garantir a plena execução das atividades, aumento de produtividade, alinhamento com as estratégias, alcance da Missão e Visão e o atendimento das necessidades e expectativas das Partes Interessadas.

Tabela 6.1.1 – Estrutura do Sistema de Trabalho da Saneago

Documento		Descrição e Gestor
Processos	Estatuto Social (d_2000)	Estabelece a estrutura global da Saneago e as atribuições da alta gestão e define as competências e atribuições dos órgãos de deliberação, administração e fiscalização. Foi revisado em 05/2024 (versão 29).
	Regimento Interno (d_1975)	Define as atribuições dos departamentos e suas hierarquias e os critérios de responsabilidade e autoridade. Suas atualizações são aprovadas pelo Conselho. Foi atualizado 06/2024 (versão 61).
	Regimentos Internos	Determinam o modo de funcionamento e as responsabilidades dos membros de 07 órgãos de administração e de fiscalização (conforme estatuto social). Foram criados em 2019 e são atualizados periodicamente.
Pessoas	Planos de Carreiras	Define as diretrizes de carreira, faixas e estágios salariais e organizam a estrutura de cargos incluindo requisitos de formação, competências requeridas, responsabilidades, descritivo de atividades, nível de hierarquia e autonomia.
	Plano de carreira gerencial e funções gratificadas	Define a estrutura de funções gerenciais e gratificadas, as faixas e estágios salariais e estabelece os critérios de acesso como: requisitos de formação, tempo de carreira e competências necessárias
	Plano de lotação	Define a metodologia de estruturação e distribuição quantitativa e qualitativa da Força de Trabalho nas Unidades Organizacionais (departamentos) de modo a garantir a plena execução das atividades.

A estruturação das equipes é realizada corporativamente seguindo hierarquia estabelecida no Regimento Interno sendo composta por Superintendentes, Gerentes, Supervisores, Coordenadores, outras funções gratificadas (conforme Plano de Carreira Gerencial e Funções Gratificadas) e demais empregados. A responsabilidade pela organização da gestão de pessoas na Saneago é da G-GRH, subordinada à SUREH que é vinculada à DICOR. A estruturação ocorre por meio do Plano de lotação corporativo que consiste num instrumento de planejamento, organização e distribuição das pessoas, em departamentos conhecidos na Saneago como Unidades Organizacionais. Para cada departamento é atribuído um Quadro de lotação que determina as necessidades qualitativa (tipos de profissionais e funções exigidas para realizar as atividades) e quantitativa (número de profissionais necessários para o departamento atingir seu propósito). Para definir o quadro de lotação, a G-GRH analisa as atividades e o propósito do departamento (definido no Regimento Interno) e as tecnologias disponíveis e implementadas que possam impactar no Quadro de Lotação. A G-GRH contratou consultoria em 2021 para atualizar o Plano de Lotação, onde foi realizado um diagnóstico prévio da situação do Plano e do Quadro de cada departamento, com posterior identificação de melhorias e revisão proativa anual para a manutenção do Plano de lotação com as estratégias da empresa. Em 2023 a direção do Distrito foi integrada no projeto onde foi realizado o mapeamento das atividades executadas pelo Distrito e o levantamento do quantitativo de ações e o tempo. Com os resultados em mãos, a direção conseguiu otimizar a distribuição da equipe, reconduzindo 2 funcionários do escritório para realizar as atividades de cadastro em campo, resultando num aumento acima de 250% no quantitativo anual de serviços de cadastro executados. O projeto contou também com a atualização das competências considerando os tipos de atividades, a complexidade requerida e os tipos de lideranças envolvidos. São realizadas ações sistemáticas de benchmarking para apontar as tendências e cenários do mercado externo. As alterações no Quadro de lotação são autorizadas conforme PL00.0125 e IN00.0400. O sistema digital PA361 viabiliza a administração do Quadro e

Tabela 6.1.2 – Principais competências da FT

Competências	Empregado	Gestor
Capacitação e aperfeiçoamento contínuo	X	X
Comportamento Ético	X	X
Comprometimento Organizacional	X	X
Comunicação	X	X
Empreendedorismo	X	X
Flexibilidade	X	X
Foco em Resultado	X	X
Foco no Cliente	X	X
Liderança		X
Organização e Planejamento	X	X
Relacionamento Interpessoal	X	X
Tomada de Decisão		X
Trabalho em Equipe	X	X
Visão Sistêmica		X

Plano de lotação de forma segura e ágil integrando os processos às pessoas. A cada atualização na estrutura organizacional, o PA361 atualiza automaticamente e alerta a G-GRH sobre a necessidade de adequação e atualização do quadro de lotação dos departamentos impactados. Sem essas atualizações, a folha de pagamento não é fechada. Para o caso de atividades específicas de projetos e programas corporativos, são estabelecidos pela Diretoria grupos multifuncionais em forma de comissão, com objetivos, prazo e nomeação de integrantes, selecionados conforme as competências necessárias para o desenvolvimento das atividades propostas. Para situações mais relevantes, no Distrito, a direção também estabelece grupos de trabalho como o grupo permanente denominado “Comissão de Inteligência Operacional” já citado neste sumário. As competências definidas para as pessoas da Saneago (apresentadas na tabela 6.1.2) são avaliadas de forma bilateral, anualmente na avaliação de desempenho conforme IN00.0307.

6.1.b) Composição das equipes: A seleção externa de empregados é realizada por concurso público, processo seletivo temporário ou admissão de empregados por comissão ou disponibilizados por outros órgãos públicos em casos de extrema necessidade. A G-GRH anualmente avalia o dimensionamento do Plano de Lotação e em caso de necessidade de preenchimento de vagas, solicita à Diretoria autorização de concurso para preenchimento das vagas de forma permanente ou temporária (para projetos específicos) utilizando critérios operacionais, financeiros, nível de automação dos processos, situação dos contratos e alinhamento com as estratégias para a tomada de decisão. Em 2022 o dimensionamento foi atualizado com o apoio de consultoria, que verificou ainda as tendências de mercado e tecnologias disponíveis. A divulgação de concurso é realizada digitalmente na internet contendo edital com as respectivas vagas, pré-requisitos e descrição das atividades, de forma a assegurar a não discriminação e a igualdade de oportunidades. O concurso estimula a participação de pessoas em vulnerabilidade social por meio da isenção de taxas de inscrição. A inclusão de minorias é garantida pela reserva de 5% das vagas para candidatos portadores de necessidades especiais. O resultado dos concursos são divulgados na internet conforme previsto nos editais onde é apresentado a relação dos candidatos aprovados e reprovados incluindo o motivo da não aprovação. Os empregados aprovados são convocados e submetidos a entrevistas para comprovação dos pré-requisitos exigidos e realização de exames admissionais para posterior contratação. O empregado aprovado em concurso, no processo seletivo e admitido via comissão ou disposição de outros órgãos passa previamente pela integração obrigatória, onde são apresentados os elementos da cultura, sistema de trabalho (estrutura organizacional e Cadeia de Valor) e treinamentos sobre os conhecimentos específicos exigidos para o cargo, além de noções básicas sobre saneamento, meio ambiente, recursos hídricos, segurança do trabalho e governança. Após a assinatura do contrato, o novo empregado é direcionado ao departamento de trabalho e avaliado em período probatório (podendo ser admitido ou dispensado) por 90 dias, com posterior feedback do gestor para o empregado e para a G-GRH com registro no histórico. Durante o período, a direção avalia o desempenho na rotina e no feedback da equipe, levando em consideração a forma de trabalho, as atitudes e as qualidades na área de atuação. A movimentação interna é aprovada pelo Diretor das áreas envolvidas com parecer técnico prévio da G-GRH que avalia a compatibilidade de função, requisitos operacionais e financeiros e adequação com o quadro de lotação. Em caso de parecer negativo, o processo eletrônico é obrigatoriamente enviado ao interessado para conhecimento do resultado. O quadro de lotação do Distrito é preenchido por vaga externa ou movimentação interna que é realizada por interesse da empresa ou do empregado (conforme IN00.0400). Os empregados recém-chegados são preparados para o exercício das suas funções, por meio de On The Job, onde eles são treinados diretamente pelos mais experientes e que possuem melhor desempenho. Para casos específicos, é solicitado treinamento à G-GDS, realizado previamente à assunção da função. O Distrito em 2024 iniciou o desenvolvimento do projeto “#Integralnhumas” com o intuito de aumentar a integração das pessoas do Distrito às diversas equipes. O projeto tem o intuito de apresentar à própria Força de Trabalho todas as atividades executadas e os respectivos responsáveis, de forma a garantir que todos compreendam como funcionam todos os processos, desde a captação de água bruta até o emissário da estação de tratamento de esgoto. Ele será realizado por meio de visitas, apresentações e rodas de conversas. Caso haja recebimento de empregado portador de necessidade especial, a G-GRH informa previamente a unidade para que as devidas adequações físicas e sociais sejam realizadas. O Distrito em 2024 está executando ações para adequação da sua infraestrutura a fim de estar preparada para recebê-los. A distribuição da Força de Trabalho é realizada pela direção que observa a lotação designada pela G-GRH. Ela também realiza alterações na distribuição das pessoas para as funções mais adequadas como a ocorrida em 04/2022 em que houve a realocação de 03 empregados para promover melhoria de desempenho no Distrito e melhor adequação ao perfil pessoal. A mudança elevou a taxa de recuperação de asfalto executados, no prazo, para 100% e eliminou as reclamações por parte da Prefeitura sobre problemas relacionados a buracos de cortes de asfalto. Para aprimorar a adequação da composição das equipes, em 2024 a direção do Distrito iniciou o desenvolvimento de planilha eletrônica no Office 365, disponibilizada na nuvem do OneDrive corporativo, para levantar e avaliar as principais características das equipes como nível de proatividade, flexibilidade, comunicação e eficácia na execução das atividades, conhecimentos essenciais adquiridos e a desenvolver a avaliação do potencial para liderar equipes ou cargos da gestão, em caso de necessidade de sucessão.

6.1.c) Desenvolvimento de competências das pessoas: A diretriz estratégica “Capital humano como diferencial competitivo” orienta as ações da Saneago para desenvolver as competências das pessoas a fim de capacitá-las nas suas funções, melhorar a sua performance e garantir o atendimento dos propósitos estratégicos. As competências necessárias para as pessoas (ver tabela 6.1.2) são definidas com base na estrutura do sistema de trabalho da Saneago tratado em 6.1.a. Desde 2022, o escopo de competências das pessoas está sendo modernizado com base em boas práticas de mercado por meio da consultoria da GESTCOM. A efetividade das competências das pessoas do Distrito é mensurada na avaliação de desempenho. Anualmente as competências dos empregados são avaliadas pelo gestor imediato. A avaliação é dividida em duas perspectivas compreendendo as competências comportamentais e de desempenho. A perspectiva comportamental analisa os aspectos relacionados as competências citadas na tabela 6.1.2. A perspectiva de desempenho avalia o grau de atingimento das metas estratégicas definidas para o departamento onde o empregado é lotado. A avaliação é precedida de feedback obrigatório do gestor que é confirmado pelo empregado diretamente em sistema informatizado. O escopo da avaliação foi ampliado em 2021 com a criação da autoavaliação (o empregado realiza análise do desempenho das suas competências) e da avaliação da gestão (os gestores são avaliados pelos subordinados quanto ao desempenho das competências de liderança, tomada de decisão e visão sistêmica). Todo o processo é realizado em sistema digital e os resultados são gerados e publicados automaticamente conforme o período definido para a avaliação de desempenho. Para estimular o desenvolvimento das competências da Força de trabalho do Distrito, as lideranças promovem o feedback contínuo aos seus empregados de acordo com as entregas e os resultados atingidos. As informações são consolidadas na planilha eletrônica de avaliação das características das equipes citada em 6.1.b. A Saneago também promove diversas ações para desenvolver as competências das pessoas e torná-las capazes de realizar suas funções com excelência. As ações são consolidadas no Plano anual de capacitação (PAC) orientado pelas diretrizes da IN00.0310. O PAC é elaborado anualmente e controlado pela G-GDS que atua de forma planejada e contínua para aprimorar a capacitação e o desenvolvimento pessoal e profissional da força de trabalho. Ele estrutura as atividades de capacitação voltadas ao aperfeiçoamento de competências individuais e profissionais para garantir o desenvolvimento e a excelência dos serviços prestados, sempre alinhado ao Planejamento Estratégico da Saneago. É norteado pela matriz de risco corporativa, desdobramentos do planejamento estratégicos resultados da avaliação de desempenho, e desde 2023 também levou em consideração os resultados da avaliação de clima organizacional da empresa. O PAC é composto por 07 linhas de ação (tabela 6.1.3) com o objetivo de atingir o maior número de pessoas, aumentar a produtividade, melhorar o clima organizacional e otimizar as atividades realizadas. Para 2024 está previsto o alcance de 5500 empregados (100% da Força de Trabalho) podendo ainda ser estendido aos prestadores de serviços terceirizados e comissionados. Mais de 86% (32 empregados) do Distrito foram alcançados pelo PAC até 06/2024. A efetividade do PAC é avaliada mensalmente pela G-GDS por meio do indicador 8.5.5. As ações relacionadas a treinamentos (linhas de ação 1, 2, 3, 5 e 6 da tabela 6.1.3) são definidas a partir de exigências legais e do levantamento de necessidades de treinamentos das diretorias (que consolida as demandas das unidades subordinadas) e da estrutura de governança. Os treinamentos são realizados presencialmente em ambiente próprio, alugado, on-line via zoom ou em plataforma digital específica. Em 2023 foi contratada a plataforma Revvo, uma plataforma personalizada de capacitação à Força de Trabalho. Destaque para a ação 05 que compreende um programa de capacitação dos gestores para desenvolver a comunicação, diversidade e inclusão, inovação e cultura de mudança, gestão da emoção, compliance, liderança entre outros. A direção do Distrito levanta a demanda de treinamentos a partir dos resultados da avaliação de desempenho e análise crítica dos resultados alcançados, ela assegura a participação da força de trabalho no levantamento da demanda por meio de reuniões e feedback da equipe como o treinamento de Excel completo realizado em 2023. Também podem ser solicitados treinamentos espontâneos durante a rotina que são encaminhadas para a G-GDS que os incorporam no PAC, observando os critérios da IN00.0310. A ação 06 compreende a promoção de treinamentos que são organizados pelos próprios departamentos. Eles são gerados a partir da demanda de capacitar a sua própria equipe (por meio de empregado considerado sênior em um determinado assunto) ou outros departamentos da empresa, acerca de um tema relevante. A gestão dos treinamentos oferecidos pela Saneago são realizados no sistema Treinamento Web, compreendendo todo o processo da atividade de treinamento por workflow de aprovação realizado eletronicamente, desde a solicitação até a aprovação, e também o envio automatizado da comunicação aos gestores da convocação aos empregados, todos via email corporativo, até o controle de frequência e participação dos empregados, incluindo ainda sistema para avaliação do treinamento pelo participante. Os gestores do Distrito avaliam a eficácia dos treinamentos na rotina de trabalho. Resultado percebido foi a eliminação do tempo improdutivo da retroescavadeira após a realização de treinamento de operação da máquina aos empregados Silas, Rubismar, Thallis e Jadeilton. A ação 04 compreende um evento voltado para todos os gestores da companhia com o objetivo de estimular a

Tabela 6.1.3 – Linhas de Ação do PAC 2024

1	Treinamentos obrigatórios	Treinamentos aqueles previstos na legislação e normativas internas como a integração, governança e saúde ocupacional.
2	Treinamentos planejados via LNT	Treinamentos originados de diagnóstico de identificação das lacunas de capacitação e desenvolvimento
3	Demandas espontâneas	Treinamentos solicitados fora do LNT que poderão ser realizados durante todo o ano
4	Evento anual de gestão de pessoas	Evento para promoção da integração dos gestores, visando estimular o aprimoramento do desempenho
5	Trilha do conhecimento gerencial	Programa de treinamento obrigatório para os gestores (24 horas anuais)
6	Treinamentos internos	Treinamentos são planejados e executados pelos departamentos
7	Programa de custeio de pós graduação	benefício de pós graduação e especialização técnica fornecido com custeio de até 80% do valor

integração e reflexão sobre a gestão de pessoas. Em 2023 o tema do evento foi voltado para refletir o papel da gestão frente ao modelo de governança ESG. A ação 07 do PAC compreende um programa de custeio de pós graduação em PPP e gestão estratégica de negócios, realizada por empresa contratada, oferecido aos empregados da empresa a fim de estimular o desenvolvimento da carreira profissional de forma harmonizada com os interesses da Saneago ao longo prazo. O programa abrange 2,5% de todos os empregados da Saneago e 2,8% da Força de trabalho do Distrito. A promoção do desenvolvimento da cidadania é estimulada no Distrito através de parcerias em realização de palestras com temática específica como a prevenção de assédio moral e sexual, a sustentabilidade no saneamento, prevenção da saúde entre outras. A Saneago também promove diversos projetos como Paternidade Responsável, Programa Despertar (voltado aos pais de filhos portadores de necessidades especiais) e programa de educação financeira. A direção do Distrito estimula os empregados a praticarem de ações de voluntariado como doação de sangue, apoio a instituições, doações filantrópicas entre outras. A direção realiza divulgação das oportunidades de ações voluntárias via e-mail, WhatsApp, murais, além de realizar convite individual a cada empregado durante a rotina.

6.1.d) Tratamento dos perigos e riscos de saúde e à segurança:

O processo de gestão de saúde e segurança ocupacional visa proteger a integridade da saúde física e mental e a capacidade de trabalho dos empregados, alinhada às diretrizes da Política de Gestão de Pessoas. Elas são garantidas por meio do atendimento das Normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Previdência além dos programas citados na tabela 6.1.4. Os gestores obrigatoriamente realizam o levantamento de riscos para todos os seus empregados e os registram no sistema eletrônico BSW041. O apontamento é atualizado sempre que houver mudança no escopo de atividades do empregado.

Programa	Detalhe
Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional	Programa de controle médico e de saúde ocupacional. Os riscos de doenças são levantados previamente para orientar a definição do programa.
Programa de gerenciamento de riscos	Programa de levantamento, avaliação, controle e monitoramento dos riscos do ambiente de trabalho. É elaborado pelo técnico de segurança do trabalho.
Programa de saúde e qualidade de vida dos empregados	Programa para prevenção, tratamento e recuperação de dependência química e atenção ao uso/abuso de álcool e outras drogas no ambiente de trabalho. Contempla ações de saúde para casos de transtornos psicológico/psiquiátrico visando a reinserção às atividades cotidianas de trabalho.

O técnico de segurança faz levantamento de riscos periodicamente e registra-os no PGR e no sistema BSW043 onde é gerado uma não conformidade de saúde ocupacional, que deverá ser tratado pelo gestor da área, que é comunicado pelo sistema automaticamente via email. O tratamento é realizado conforme a metodologia do PDCA. A CIPA identifica os riscos por meio de inspeções, cujo resultado é avaliado na reunião da comissão onde são propostas medidas preventivas para evitar ocorrências futuras. Ela disponibiliza uma “caixinha de sugestões” situada na sede administrativa para que os empregados possam fazer as denúncias ou sugestões relativas a saúde e segurança ocupacional. As sugestões passam por triagem da comissão com encaminhamento para os responsáveis pelo atendimento da sugestão. Os funcionários fazem análise preliminar de riscos antes das atividades de escavação, trabalho em altura, espaço confinado, eletricidade e içamento de cargas. A mitigação dos riscos acontece por meio da disponibilização de equipamentos de proteção individual e coletivos, manutenção/instalação de equipamentos e de infraestrutura além de outras medidas administrativas que buscam diminuir o tempo de exposição dos empregados ao risco. A permanente educação se dá pela programação e realização dos treinamentos de saúde e segurança ocupacional previstos no Plano Anual de Capacitação. A efetividade dos treinamentos é acompanhada pelo Técnico de Segurança, diretamente com os empregados, onde é confirmada a realização e analisada a sua eficácia durante a rotina de trabalho. Em 2023 todos os treinamentos previstos para a equipe do Distrito foram realizados. Adicionalmente ações de conscientização sobre os riscos e perigos são realizadas por meio de palestras e conversas na rotina, em reuniões, no momento “DSS” e na SIPAT. A comunicação é elemento fundamental para conscientização e combate à subnotificação de ocorrências de acidentes e quase acidentes, onde são realizadas ações abordagens em reuniões, SIPAT e publicação de folders. O atendimento das medidas de mitigação de riscos é verificado pelo técnico de segurança através de visitas/ inspeções em que é emitido relatórios eletrônicos gerados via GED, com as devidas orientações para subsidiar o tratamento. Em caso de acidentes, os empregados são orientados a comunicar imediatamente o gestor imediato e o técnico de segurança conforme plano de comunicação. Os acidentes são investigados pelo Técnico de segurança, gestor imediato, acidentado e CIPA, que apuram as causas e define um plano de ação corretiva para a área. Os registros são armazenados no GED. Os gestores do Distrito desde 2022 participam do grupo de WhatsApp “Segurança” para garantir maior agilidade nas informações. A prontidão para emergências é garantida por meio da execução das ações previstas nos planos de emergência de transporte e armazenagem de produtos químicos e na IN08.0022. Em 2023, o Distrito realizou testes para avaliar a prontidão em casos de emergência por meio de exercícios simulatórios para situação de vazamento de cloro gás, com a participação do Corpo de Bombeiros, CIPA, representantes da Sociedade Civil e os empregados envolvidos ou potencialmente afetados conforme citado em 4.2.b. Em 2024 o escopo dos testes está sendo ampliado com realização de exercícios para casos de soterramento em valas de escavação. Os dois últimos acidentes com afastamento foram por esmagamento de dedo durante queda de equipamento, provocado por imperícia do empregado. Foram tomadas ações de conscientização durante o diálogo de saúde e segurança e em reunião com os empregados para reforçar a importância do uso dos equipamentos de proteção, manuseio correto de ferramentas e equipamentos.

6.1.e) Otimização do clima: Para fazer a gestão do clima organizacional, a Saneago busca entender quais são as principais necessidades e expectativas da Força de Trabalho. O levantamento é feito no processo do Planejamento Estratégico e desde 2019 foi auxiliado pelo processo da pesquisa de clima organizacional corporativa, realizada anualmente pela SUPLA em formato eletrônico. Tendo em vista que a pesquisa de clima organizacional em 2023 passou a ser realizada somente em nível corporativo, impactando nas informações utilizadas pela direção local na tomada de decisão relativas ao bem estar das pessoas, o Distrito desenvolveu a pesquisa em escopo local e ampliou a abrangência dos respondentes, incluindo os empregados terceirizados que atuam diretamente com a equipe. Em 2024 a pesquisa local está sendo revisada para incluir a avaliação do tema diversidade, a fim de garantir o alinhamento com a agenda ESG e identificar as necessidades específicas dos membros do Distrito (para isso foi incluído um campo aberto no formulário para que o empregado relate suas críticas, elogios e sugestões). A satisfação é medida pela avaliação de quatro fatores relacionados a carreira, treinamentos e benefícios. O bem-estar é medido pela avaliação de seis fatores relacionados ao ambiente, comunicação e liderança. O comprometimento é medido pela avaliação de três fatores relacionados a reconhecimento, oportunidades e disposição para alcançar as metas empresariais. Os resultados apurados da pesquisa local são analisados pela direção com a intenção

Tabela 6.1.5 – Cesta de Benefícios da Saneago
Vale Alimentação/refeição
Bonificação de férias
Auxílio creche/Escola
Participação nos resultados
Lavagem de uniformes
Gratificação de retorno de férias
Flexibilidade de horário
Folga de aniversário
Vale transporte
Lanche para trabalhador braçal
Plano de saúde
Plano previdenciário suplementar
Empréstimo consignado
Incentivo intelectual

de garantir um excelente clima de bem estar e satisfação. Os fatores considerados positivos são reforçados e aqueles porventura considerados negativos passam por análise de causa com a devida tomada de decisão visando garantir a extinção do problema. Os casos negativos de maior relevância e que apresentam alta complexidade para resolução são tratados diretamente pela direção, que se reúne com os empregados envolvidos para discutir as ocorrências e definir as ações para evitar recorrências. As tratativas e os compromissos assumidos pelos envolvidos são registrados em ata no sistema GED. Fatores de menor relevância e de fácil solução são resolvidos diretamente com a força de trabalho na conversa face a face. Para aprimorar o clima organizacional a direção do Distrito também proporciona momentos de convivência, “resenhas”, lanches de aniversariantes, churrascos, festas juninas e de fim de ano que possuem calendário fixo e contam com comissão de planejamento e realização dos eventos. A avaliação é auxiliada pelo acompanhamento cotidiano do clima durante a observação direta das atividades rotineiras, em reuniões, em conversa face a face com cada empregado e na observação do comportamento nos momentos de convivência. A manutenção de uma cesta de benefícios robusta e alinhada com as necessidades e expectativas da Força de Trabalho (ver tabela 6.1.5) motiva e auxilia na manutenção do comprometimento com a Saneago. Oportunidades de educação formal como incentivo intelectual e pós-graduação são disponibilizadas para estimular a motivação e o autodesenvolvimento. A direção do Distrito também estimula os empregados a conquistarem o incentivo intelectual por meio de parceria realizada com o STIUEG, em 2023 oferecendo cursos semi-presenciais voltado às áreas operacional, comercial e administrativa que também harmoniza com os interesses da direção de manter uma equipe de alta performance. A parceria foi satisfatória contando com uma adesão acima de 45% da equipe do Distrito. A avaliação de desempenho (a partir da incorporação dos resultados estratégicos do distrito compreendendo 70% da nota e a progressão na carreira) configura mecanismo para a busca do alto desempenho. Também é estabelecido a distribuição anual de 10% do lucro líquido apurado no exercício – PPR, vinculando-o ao atingimento das metas estratégicas corporativas (conforme IN00.0469). A busca pelo alto desempenho foi reforçado em 2023 com o desenvolvimento do IGOP e em 2024 com o IGC que compreende dois programas de avaliação do desempenho operacional e comercial, que concede prêmios em dinheiro (até R\$ 1500,00) e viagens com acompanhante para todos os empregados dos Distritos que apresentam o melhor desempenho no ano. O Distrito terminou o ano de 2023 em oitavo lugar na empresa e em 2024 está se mantendo em terceiro lugar desde janeiro, com indicativo de alcançar o primeiro lugar ao melhorar o desempenho do processo de perdas. O acompanhamento do desempenho do Distrito no IGOP e no IGC é realizado por meio de painéis digitais de Business Intelligence desenvolvidos via QlikSense e a sua divulgação é realizada automaticamente no fechamento dos indicadores mensais. O alto desempenho dos gestores é incentivado por meio de uma bonificação variável baseada no atingimento das metas estratégicas do Distrito conhecido como Função Gratificada, calculada de forma automatizada em sistema próprio e vinculado ao sistema de pagamento de salários. As medidas mais relevantes realizadas nos últimos dois anos para a melhoria do clima organizacional foram a reorganização da equipe de trabalho da Supervisão administrativa comercial (considerando perfil de trabalho e expectativas dos empregados envolvidos) e a uniformização da escala dos operadores de sistemas, que eliminou as ocorrências de atrasos. A direção do Distrito se esforça em manter um ambiente de reconhecimento e valorização profissional das pessoas como forma de incentivo ao comprometimento e disposição para a alta performance e com o desenvolvimento sustentável. A direção mantém um ambiente de reconhecimento e valorização por meio de ações de divulgação de comportamentos relevantes ou considerados extraordinários nos grupos de WhatsApp e em reuniões de trabalho, onde é dedicado um tempo específico para divulgar o elogio e as ações desenvolvidas pelo empregado elogiado. Também é solicitado elogio funcional como o concedido aos empregados Alex, João Vitor e Paulo. O comprometimento da direção com a divulgação desses fatos está prevista no plano de comunicação.

6.2.a) Definição de competências de liderança: O estabelecimento das competências de liderança são alinhadas com as estratégias corporativas e definidas na IN00.0261 e IN00.0307, ambos aprovadas pela alta administração

da empresa e divulgados digitalmente aos empregados na intranet por meio de documentos normativos. Eventuais atualizações desses documentos são divulgadas de forma automatizada aos gestores via email corporativo. As competências de liderança possibilita a seleção de empregados com perfil mais adequado para o exercício da gestão no Distrito. O Plano de carreira gerencial é responsável por definir os tipos de funções gerenciais desde o nível de superintendente até coordenador, estabelecer os conhecimentos necessários (requisitos de formação acadêmica conforme a função de liderança pretendida) e o nível de desempenho profissional mínimo necessário para o candidato. A fim de promover alta performance, o acesso à carreira gerencial é condicionado ao atingimento de pelo menos 80% na avaliação de desempenho individual. Para otimizar o acesso à carreira gerencial, em junho de 2024, o processo foi modernizado e passou a considerar na avaliação somente as competências pessoais, eliminando as restrições de desempenho operacional do departamento ao qual o candidato é integrante. Para se manter na carreira gerencial, o empregado não poderá atingir desempenho inferior a 80% na perspectiva comportamental por dois anos consecutivos ou três intercalados nos últimos 6 anos. A SUREH realiza verificação periódica do processo e avalia a manutenção do desempenho esperado dos gestores no sistema digital BPA356. Em caso de desempenho abaixo do esperado a SUGOV é informada da situação. A IN00.0307 estabelece as competências pessoais necessárias para as funções de liderança (tab_6.1.2, coluna gestor), além das habilidades e atitudes ideais para garantir o melhor desempenho das atividades, contribuindo para a solidez da governança da Saneago. Anualmente, para monitorar as habilidades e atitudes, todos os líderes são avaliados nas competências específicas de liderança, inseridas no processo de avaliação de desempenho, além de todas aquelas avaliadas para os empregados comuns (conforme tab_6.1.2). A SUGOV faz verificação periódica do processo e avalia a manutenção do desempenho esperado para os gestores, podendo recomendar destituição em caso de inaptidão. O acompanhamento dos resultados confere maior engajamento das equipes, com reflexo direto na produtividade.

6.2.b) Seleção de líderes e sucessores: A direção do Distrito nas suas observações diárias ao perceber que algum empregado apresenta elevado nível de conhecimento, inteligência emocional, habilidade no relacionamento e gestão de conflitos, proatividade, foco e comprometimento com suas tarefas, visão de processos e alinhamento com as estratégias da empresa, considera-o como potencial líder e busca integrá-lo nos processos de gestão, além de apontá-lo como exemplo a ser seguido pelos demais. Na avaliação de desempenho, todos os empregados são avaliados quanto as competências de trabalho em equipe, empatia e comprometimento com resultados, que também são considerados para a seleção de potenciais líderes do Distrito. Nas reuniões de rotina, a direção estimula os outros empregados a seguirem o mesmo caminho do potencial líder para que também sejam um dia reconhecidos pelas suas atitudes. Os potenciais líderes são incorporados nos processos de gestão do Distrito por meio da assunção de funções em comissões ou grupos de trabalho que funcionam como auxílio da direção para a tomada de decisão ou assumindo a função gerencial em casos de ausências como férias, licenças ou em ausências relacionadas ao trabalho. O processo de definição de potenciais líderes com vistas a definir futuros sucessores foi iniciado no Distrito em 2022 como forma de garantir a continuidade dos processos de gestão em caso de substituição. A fim de otimizar o processo, em 2023 a direção iniciou o desenvolvimento do projeto #gestãocontínua com a intenção de estabelecer uma política própria de sucessão da liderança do Distrito. O projeto compreende o desenvolvimento de metodologia própria de avaliação da força de trabalho quanto ao potencial de assumir posições de liderança ou de gestão (iniciado em 2024) e o exercício de atividades de integração dos potenciais líderes e sucessores na estrutura de gestão do Distrito (realizado desde 2022) de forma a garantir a continuidade dos processos de gestão. A metodologia de avaliação é desenvolvida em planilha eletrônica do Office 365 arquivada na nuvem do OneDrive corporativo. A avaliação é aplicada a todos os empregados (incluindo os atuais gestores) de forma a garantir igualdade de oportunidade à toda a equipe. Ela consiste na análise dos seguintes critérios: Relacionamento interpessoal, nível de proatividade, conhecimentos essenciais adquiridos e a serem desenvolvidos, principais habilidades adquiridas, potencial para liderar equipes, potencial para assumir gestão, flexibilidade, comunicação, eficácia (capacidade de concluir a execução de tarefas), potencial para transmitir conhecimento e grau de interesse em assumir funções de liderança. Os resultados são calculados baseado em fórmula específica onde o empregado é classificado quanto ao seu potencial. Corporativamente a seleção das lideranças é realizada internamente por indicação do gestor imediato, do Diretor da área ou do acionista majoritário conforme estabelecido na Política de Alçadas e Limites e no Estatuto Social. A indicação é avaliada previamente pela SUREH e SUGOV que analisa o atendimento dos requisitos de formação, enquadramento na cadeia de valor, desempenho, histórico funcional e atendimento a requisitos legais conforme o plano de carreira gerencial, divulgado para toda a Força de Trabalho em forma de documento normativo no sistema digital Gestão Integrada, também disponível para todos os empregados da empresa, na intranet. Após a análise e aprovação de atendimento dos requisitos pela SUREH e SUGOV a indicação é encaminhada para a nomeação pela Alta administração e ocorrerá conforme Política de Alçadas. A avaliação da conformidade do processo de seleção de líderes é realizada periodicamente pela SUAUD e SUGOV, contemplando a verificação da manutenção do atendimento dos requisitos dos gestores por amostragem.

6.2.c) Desenvolvimento de competências de líderes e sucessores: O desenvolvimento das competências dos atuais líderes e seus potenciais sucessores é estimulado na Saneago por meio de qualificação educacional através dos programas de incentivo intelectual, custeio e subsídio à pós graduação, visando o crescimento do nível de formação intelectual das lideranças. Para proporcionar o desenvolvimento estruturado das competências das lideranças, a Saneago desenvolveu em 2019 o projeto “Trilha do Conhecimento Gerencial” constante do Plano Anual de capacitação tratado no critério

6.1.c. A trilha foi ampliada em 2024 sendo reestruturada em 09 eixos temáticos (tabela 6.3.1) consistindo em um pacote de treinamentos on-line aplicado aos empregados que assumem funções de gestão. Em 2024 o conteúdo da trilha está sendo incorporada na plataforma digital Revvo e no programa LMS. O gestor deve realizar pelo menos 24 horas anuais de treinamento dentro dos 09 temas, além de alcançar e manter uma média mínima de aproveitamento maior que 7 numa escala de 0 a 10 pontos.

O desempenho na trilha é exigência de manutenção na função gerencial. A efetividade da trilha é monitorada diretamente pela G-GDS de forma automatizada pela plataforma Revvo, e em caso de descumprimento dos requisitos a situação é encaminhada à Diretoria da área para as devidas tratativas. Cerca de 23% da Força de Trabalho do Distrito já participaram da trilha. Além disso, 37% da equipe já desempenhou funções de gestão dentro ou fora do Distrito. A direção desenvolve as competências dos potenciais líderes e sucessores, a partir de solicitação de treinamentos sobre liderança e indicação de participação em outros treinamentos relacionados a gestão. Destaque para o desenvolvimento das competências de liderança e gestão por meio da participação da Força de Trabalho no processo de candidatura do Distrito no PNQS que ocorre desde 2018, envolvendo-os nas atividades de implementação do MEGSA ESG. Entre as atividades decorrentes do PNQS, destaque para a participação de 83% da Força de Trabalho no treinamento interno realizado em 2022 de preparação para participação no prêmio, contemplando a abordagem de diversos assuntos relacionados a gestão como os fundamentos do MEGSA e sua aplicação da Saneago, aplicação dos critérios na cadeia de valor da Saneago, além dos fundamentos básicos de gestão organizacional e liderança. 40% da Força de trabalho já participaram do curso Gestão Classe Mundial e suas variantes. 37% da equipe participam da rede interna PNQS Distrito de Inhumas permitindo aumentar a integração com a liderança e a oportunidade de participar dos processos de gestão. O desempenho das lideranças é avaliado com a participação dos liderados por meio do Índice de Função Gratificada, que compreende indicador medido a partir do atendimento das metas estratégicas e operacionais. De forma inovadora, foi estabelecido no final de 2022 o Índice de Gestão Operacional Plena - IGOP, que compreende um programa de medição de desempenho dos resultados operacionais a partir do engajamento dos liderados com política de consequências, envolvendo premiação para os melhores resultados e reciclagem ou destituição para os piores resultados. Em 2024 foi desenvolvido o Índice de Gestão Comercial – IGC que também mede o desempenho dos resultados comerciais a partir do engajamento dos liderados, incluindo os tercerizados sob coordenação direta da direção. As principais competências exigidas para as lideranças e gestores, incluindo a direção do Distrito, são aquelas apresentadas na tabela 6.1.2, coluna Gestor.

Tabela 6.3.1 – Eixos da TCG
Comunicação
Cultura de mudança e inovação
Diversidade e inclusão
Gestão da emoção
Legislação e compliance
Liderança
Performance e produtividade
Soft Skills
Tecnologia e ferramentas essenciais

7 – PROCESSOS

7.1.a) Planejamento de fatores de desempenho: Para garantir o sucesso no cumprimento da Missão, os fatores de desempenho (tabela 7.1.1) dos produtos e processos da Cadeia de valor são definidos a partir dos requisitos identificados nas necessidades e expectativas das Partes Interessadas, normas técnicas, legislação aplicável e códigos adotados pela Saneago, conforme fluxograma da figura 7.1. A definição dos requisitos ocorre por meio de reuniões na revisão dos processos da Cadeia de Valor e do Planejamento Estratégico. Na revisão das estratégias e definição das diretrizes, são identificadas e avaliadas as necessidades e expectativas das Partes Interessadas, e levantados os requisitos determinados pelos contratos, legislação e códigos de adesão aos quais a Saneago firmou compromisso. Desde 2019 a matriz de materialidade também é considerada na definição dos requisitos. Os requisitos consolidados constituem a base para o estabelecimento dos objetivos estratégicos e das metas globais, sendo premissa compulsória à garantia do atendimento dos requisitos. Os requisitos definidos são consolidados em parâmetros exigíveis dos processos (fatores de desempenho), definidos os responsáveis pela garantia do atendimento e pela execução das atividades quando aplicável. Os padrões dos processos são estabelecidos em normativas e realizado pelos gestores dos departamentos (conforme estabelecido no Regimento Interno) ou por comissões multidisciplinares por meio de mapeamento dos processos, utilizando de metodologia o Diagrama de Escopo ou BPMN. As normativas são controladas pela PR-GGI e armazenados eletronicamente no Sistema Gestão Integrada, criado em 2001 e atualizado constantemente. A cada atualização, o Distrito divulga as normativas aos empregados e as implementa com os envolvidos na execução do processo, conforme recomenda a IN00.0302, utilizando-se de práticas de capacitação, abordadas no critério 6.

7.1.b) Projeto de produtos e processos sustentáveis: Os processos da cadeia de valor são estabelecidos pelo Conselho, de acordo com seu propósito na estrutura organizacional definida em Regimento Interno. Os padrões para os processos são estabelecidos e aprovados conforme a Política de Alçadas e de acordo com a sua finalidade, principalmente através de documentos normativos disponibilizados à todos os empregados na intranet e comunicados proativamente via e-mail à todos os gestores. O planejamento e a implantação dos processos ocorrem por meio de ações coordenadas pelo departamento responsável do processo. Em casos de grande relevância são estabelecidos grupos multiplicinares com atribuições e responsabilidades para estudo, elaboração e planejamento dos processos e procedimentos, e as demais unidades, quando requisitadas, prestam suporte para o cumprimento da demanda. Quando há definição de processos, projetos ou programas a serem implementados são estabelecidos:

o conjunto de atividades; as competências e autoridades; o papel dos executores dos processos (conforme o perfil e competências descritas nos planos de cargos e salários) e os fatores de desempenho dos processos. Em seguida são consolidados em documento normativo. Além disso são criados manuais digitais e documentos de apoio para auxiliar na implantação dos processos, que são divulgados em e-mail corporativo. A exemplo temos as alterações no sistema comercial para o projeto do protesto cartorário, a divulgação de vídeos tutoriais disponibilizados no ambiente intranet e o sistema PIS que foi implantado em 2022 com melhorias em 2023, com a inclusão das metas dos Distritos de forma automatizada por meio da aplicação MIG002 (Cadastro de Metas). Destaque para o projeto do sistema PIS que foi desenvolvido em 2020 com o apoio das unidades usuárias a partir de capacitações, onde o feedback geravam demandas de desenvolvimento do sistema. Para incorporar o aumento da sustentabilidade aos processos, cita-se de forma exemplar o “Projeto Parada Programada” executado pelo Distrito com foco em eficiência energética, o “Programa de redução de perdas”, A automação dos processos de distribuição de água e coleta de esgoto com o “Sistema Supervisório”, “Modulação das redes de água”, “Projeto de Automação da ETA Inhumas”. O Programa de redução de perdas caracteriza exemplo de projeto relevante para o aumento da sustentabilidade do Distrito, garantindo menor necessidade de retirada de água do manancial de abastecimento mesmo diante do crescimento significativo

Tabela 7.1.1 – Principais fatores de desempenho

Processo	Fatores de Desempenho	Indicador	PI
Abastecimento de Água	Segurança hídrica	8.6.16	Sociedade Clientes
	Regularidade no abastecimento	8.6.13	
	Qualidade do produto fornecido	8.6.9	
Esgotamento Sanitário	Qualidade nos produtos e serviços	8.6.12 8.6.14	Clientes
Relacionamento com o cliente	Cumprimento do Contrato	8.6.16	Poder Concedente
	Aumento da cobertura dos serviços	8.4.13	
	Promoção da Saúde Pública	8.4.14	
	Prazo de execução dos serviços	8.6.11	Regulador
Gestão de pessoas	Ações ambientais	8.2.6	Cliente
	Capacitação e desenvolvimento profissional	8.5.5 8.5.8	Força de Trabalho
	Desenvolvimento pessoal	8.5.7	
Administração e Finanças	Equilíbrio econômico financeiro	8.1.11/ 8.1.12 8.1.13	Controlador
	Manutenção de ativos operacionais	8.6.27/ 8.6.28 8.6.38/ 8.6.29	Controlador
	Pontualidade nos pagamentos	8.6.39	Fornecedor

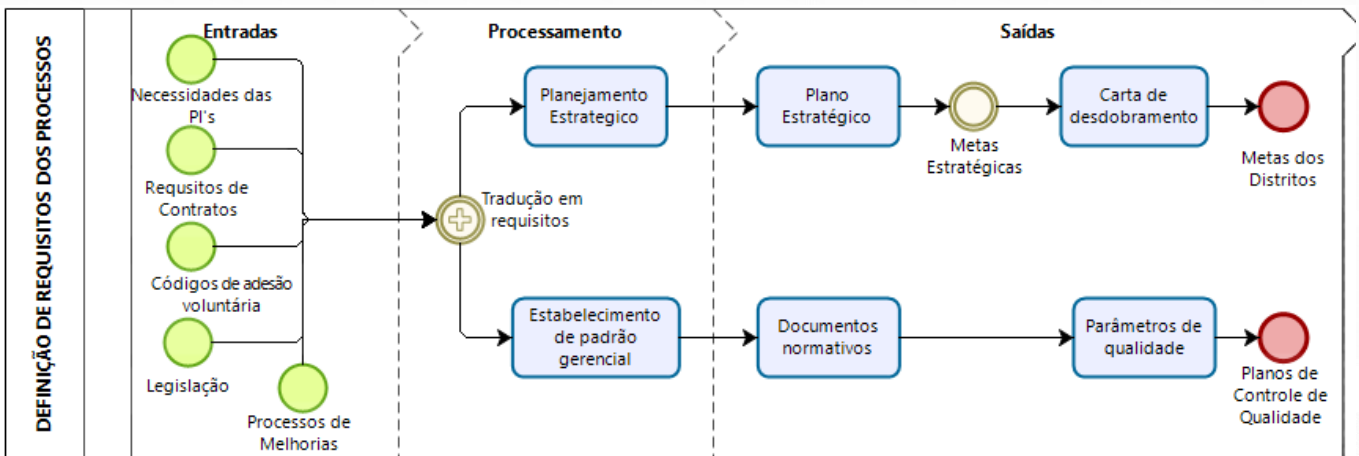


Figura 7.1 - Ciclo de definição de requisitos dos processos

do município de Inhumas. Destaque em inovação e sustentabilidade para a Saneago ao projeto de aquisição de energia elétrica no Ambiente de Contratação Livre implantado em 2023, já com 36% da energia contratada proveniente do mercado livre e de fontes alternativas e renováveis. Do ponto de vista de tecnologia digital implantada e aperfeiçoada nos produtos e processos da Saneago destacam-se o “Projeto 1 Clique” de informatização e digitalização dos documentos internos, “Sistema Supervisório”, “Cadastro georreferenciado das redes de água”, “Sistema Ver” e o “aplicativo Saneago”.

7.1.c) Monitoramento do desempenho dos processos: A fim de atender a diretriz estratégica de excelência com foco em produtividade e competitividade, o Distrito proativamente monitora o atendimento dos requisitos de desempenho dos processos por meio das práticas detalhadas na tabela 7.1.2. A direção e as lideranças com apoio das redes internas monitoram o atendimento dos fatores de desempenho na observação da rotina de trabalho e por meio das informações disponíveis nos sistemas informatizados, alimentados pelos empregados no final de cada serviço realizado (as ferramentas de controle dos processos estão apresentadas no critério 5). As ações são supervisionadas em primeira linha pelos distribuidores de serviços, segunda linha pelos supervisores e por fim pelo gerente do Distrito. Assim possibilita antecipar e corrigir eventuais não conformidades identificadas durante o processo. O monitoramento do cumprimento dos padrões operacionais é realizado com o emprego de sistemas digitais e dashboards que agilizam o processo de tomada de decisão, possibilitando identificar e diagnosticar problemas com proatividade, avaliar a eficácia e eficiência dos processos operacionais e analisar informações e dados relevantes para o negócio do Distrito, possibilitando o foco na resolução de problemas e na melhoria dos resultados. Os sistemas digitais apresentam as informações em forma de relatórios e dashboards com resultados em tempo real. Destaque de aprimoramento com introdução de transformação digital é o sistema LRS272, ferramenta de monitoramento do atendimento dos serviços operacionais e comerciais onde é possível acompanhar

em tempo real a execução dos serviços, inclusive com localização das equipes. Os dashboards são divulgados para todos os empregados diretamente na página inicial da intranet, permitindo que os dados sejam baixados em forma de planilha e utilizá-los em reuniões de trabalho, estudos etc. São desenvolvidos por meio do Qlik Sense apresentando as informações em forma de indicadores estabelecidos e controlados pela SUPLA, considerando as demandas de medição dos departamentos e a viabilidade de criação (existência de fonte de dados confiável, maturidade do processo a ser medido e existência de sistemática para geração dos dados).

Tabela 7.1.2 – Práticas de monitoramento

Processo	Prática	Quem	Período
Abastecimento de água	Análise dos parâmetros de qualidade durante as fases dos processos de tratamento	Operadores	Conforme plano
	Análise dos parâmetros de qualidade na rede de distribuição até a chegada ao Cliente	P-SBA	
	Verificação da situação dos sistemas de bombeamento e dos níveis dos reservatórios por meio do Supervisório	Supervisão Produção	Contínuo
	Verificação do estado das Valvulas Redutora de Pressão e Day Night	Agentes	Contínuo
Esgotamento Sanitário	Análise dos parâmetros de qualidade durante o processo de tratamento e na disposição no corpo receptor	P-SLG	Conforme Plano
	Verificação do estado das redes e poços de visita de esgoto	Supervisão Produção	Contínuo
Relacionamento com o Cliente	Verificação e avaliação do tempo de execução dos serviços por meio do SIPSAP	Distribuidores de serviço	A cada serviço

Os principais dashboards utilizados são a plataforma de Função Gratificada, que permite acompanhar o desempenho das lideranças a partir dos resultados alcançados nos indicadores relacionados a estratégia, e o “Painel de Indicadores” que concentra os principais resultados operacionais agrupados em tema ou processo. A transformação digital, um conceito já introduzido nos processos e em ampliação na Saneago, trouxe inúmeras melhorias como: maior eficiência da execução, eficácia para o atingimento das metas a serem atendidas, controle dos dados e maior confiança nas informações produzidas. Destaque para o desenvolvimento em 2023 do painel IGOP e em 2024 do painel IGC que aperfeiçoou as ferramentas de análise e monitoramento dos fatores de desempenho comerciais e operacionais, provocando inovação na gestão e permitindo que as unidades realizem análise comparativa de desempenho entre os departamentos operacionais da Saneago. Outra ferramenta implantada pela transformação digital é o “Supervisório Web” e o “Guacamole” que permite acompanhar remotamente por computador ou celular a situação dos níveis dos reservatórios e o estado de operação das bombas e equipamentos operacionais do Distrito, podendo inclusive ligar ou desligar equipamentos diretamente pelo próprio celular. Em 2024 foi desenvolvida nova versão implementando a notificação via telegram em casos de extravasamento, nível máximo de operação ou de nível zerado e ainda notificação visual na tela do sistema para orientação dos operadores da ETA. O Distrito em busca de inovação e melhoria do processo da distribuição, desenvolveu em 2024 o indicador “Desempenho da distribuição de água” para monitorar o tempo que os reservatórios de distribuição estiveram com nível zerado. A direção também monitora o atendimento através do acompanhamento da execução dos planos de ação em atendimento das estratégias. Inovando, em 2022, o monitoramento da execução dos planos de ação para atendimento das estratégias passou a ser realizado semanalmente, de forma eletrônica e automatizada no sistema PIS, que verifica periodicamente a situação das atividades previstas e encaminha e-mails para os gestores com atividades pendentes (com cópias para os superiores até a nível de Diretoria). O sistema também fornece diversos relatórios de desempenho que servem de base para análise da direção. Para garantir o cumprimento dos padrões de desempenho é realizado a verificação do cumprimento de padrões por amostragem em auditorias internas (conforme IN00.0303) e inspeções de segurança do trabalho. O processo de avaliação do PNQS do qual o Distrito é participante desde 2018 também configura avaliação dos processos. O Distrito desde 2022 realiza “simulações” de auditoria nos processos de gestão e operacionais como forma de verificar o cumprimento dos padrões e avaliar os fatores de desempenho. Inovando, em 2024, o Distrito passou a elaborar plano de ação para tratar as eventuais não conformidades detectadas durante essas simulações. Em caso de não conformidades identificadas na execução das atividades ou no atendimento dos parâmetros de desempenho, a direção avalia imediatamente a situação. Causas são investigadas e nas reuniões gerenciais as lideranças avaliam e tomam decisões no sentido de implantar correções para evitar a recorrência. Nos problemas onde não há possibilidade de atuação, o Distrito aciona as unidades de apoio, GRS ou SUINT.

7.1.d) Análise e melhoria de processos e produtos: A análise e o planejamento de melhorias para os serviços e processos são realizadas principalmente nas reuniões citadas na tabela 1.3.2, contando com a participação das lideranças, empregados com maior expertise e demais colaboradores dos processos primários. Todas as oportunidades identificadas para melhoria dos processos do Distrito são estudadas de modo a aumentar o valor percebido por seus clientes e pelas demais partes interessadas. As práticas citadas na tabela 7.1.3 complementam o ambiente de melhoria contínua dos processos e produtos. Para a análise são disponibilizados além dos relatórios de sistemas os dashboards já citados em 7.1.c, que apresentam a evolução do indicador ao longo dos ciclos, o comparativo do desempenho do resultado entre diferentes ciclos, a composição dos indicadores e sua formulação. Além disso, os painéis de gestão de indicadores operacionais e comerciais (IGOP e IGC) permitem realizar o comparativo de desempenho entre os departamentos operacionais da Saneago, proporcionando que a direção realize análise competitiva entre as unidades da controladora. Em 2024 a Saneago desenvolveu o painel “Balanço Hídrico” para avaliar detalhadamente o uso do recurso hídrico pelo Distrito, monitorar o risco de escassez hídrica e tomar ações preventivas para evitar que o evento de risco aconteça.

Para implantação das melhorias a direção avalia o retorno para as Partes Interessadas, a metodologia mais indicada e define as ações com os respectivos responsáveis, prazos, recursos e acompanham a realização. Também é verificada as formas de mitigação dos riscos envolvidos, a eficácia e eficiência, além dos aspectos de socioeficiência como as ações realizadas na Bacia Saleiro (citado em 2.2.a) que diminuiu o impacto social. Em situações específicas ou em projetos relevantes, a direção estabelece grupos de trabalho com profissionais de maior expertise do Distrito para analisar e propor melhorias nos processos ou ainda define um coordenador de uma determinada atividade. Exemplo é a coordenação de perdas que analisa os números de desempenho do processo de gestão de perdas no início do expediente e direciona as equipes de campo para a execução de ações específicas com o intuito de atuar com agilidade e efetividade. Em 2024 para descentralizar a gestão, o Distrito estabeleceu Comissão composta por membros da equipe com expertise nos processos de produção e aqueles ligados a gestão de perdas, que são responsáveis por acompanhar as atividades executadas pelas equipes operacionais, analisar os resultados alcançados e propor ações de melhorias para a correta tomada de decisão da direção. A equipe se comunica continuamente via grupo de WhatsApp e reúne quinzenalmente para a elaboração de relatórios dos processos, com apresentação das informações e sugestões à direção em reuniões que ocorrem mensalmente ou em menor período, visando atender às demandas estratégicas. As reuniões de análise crítica da Comissão são registradas em ata conforme metodologia da ISO 9001. A direção também estabelece um resultado a ser alcançado designando para a comissão a definição da metodologia de trabalho. Ela foi criada para atender o projeto de inteligência operacional, piloto na Saneago, que tem por finalidade desenvolver infraestrutura de operação com tecnologias de medição, controle, além de ser o piloto para o desenvolvimento de inteligência artificial na operação da Saneago. As melhores práticas são identificadas em visitas a outras unidades consideradas referência em algum aspecto da gestão operacional, na participação em eventos onde práticas da área de saneamento são debatidas ou apresentadas e em pesquisas e/ou análise de documentos. Práticas de benchmarking são realizadas como a de 2023 na cidade de Jataí para conhecer o processo de dosagem de produtos químicos por bomba peristáltica. O aprendizado foi apresentado aos operadores envolvidos no processo onde avaliaram as informações, discutiram a viabilidade e

definiram as melhores formas de implantação, culminando na instalação das bombas gerando assim padronização da dosagem, economia de custos para o Distrito (colaborando com a sustentabilidade econômico financeira), impactando positivamente no índice de qualidade da água-IQA, expressa no aumento da nota de 90 para 98 após a implantação da bomba. A participação no PNQS, também configura aprimoramento nos processos internos, a partir da leitura e análise das oportunidades de melhoria nos relatórios de avaliação. Exemplo de melhoria implementada foi o processo de descentralização da gestão, com a criação dos coordenadores dos processos, que possuem maior autonomia para a tomada de decisão sem a necessidade de autorização dos gestores.

Tabela 7.1.3 – Práticas de análise e melhoria

Prática	Detalhe	Quem	Período
Reuniões de rotina	A equipe examina, identifica causas, propõe ações corretivas que são executadas pelas equipes.	Liderança e Empregados	Contínua
Reunião PIS	A direção analisa os resultados e investiga as causas de resultados não alcançados. As informações são discutidas e servem de base para os planos de ação do próximo mês.	Direção	Mensal
Benchmarking	Os empregados realizam visita ou pesquisa sobre as características dos processos de outras unidades como forma de identificar práticas inovadoras nos processos e oportunidade de implementar melhorias nos processos.	Empregados e Liderança	Eventual
Grupos de Trabalho	Os empregados estudam características do processo e recomendam ações de melhorias.	Empregados diversos	Eventual

definiram as melhores formas de implantação, culminando na instalação das bombas gerando assim padronização da dosagem, economia de custos para o Distrito (colaborando com a sustentabilidade econômico financeira), impactando positivamente no índice de qualidade da água-IQA, expressa no aumento da nota de 90 para 98 após a implantação da bomba. A participação no PNQS, também configura aprimoramento nos processos internos, a partir da leitura e análise das oportunidades de melhoria nos relatórios de avaliação. Exemplo de melhoria implementada foi o processo de descentralização da gestão, com a criação dos coordenadores dos processos, que possuem maior autonomia para a tomada de decisão sem a necessidade de autorização dos gestores.

7.2.a) Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos: Com o objetivo de desenvolver uma cadeia sustentável de suprimentos, a Saneago busca por fornecedores que compartilhem da mesma visão de ser referência em prestação de serviços. Essa busca é pautada em comportamentos que garantam a observância à legislação e critérios sociais, ambientais e de governança. No entanto, o fornecedor, ao participar de qualquer processo de contratação deve comprovar os parâmetros que fazem parte do escopo legal de exigências jurídicas, fiscais, trabalhistas, técnica e econômico financeira. Os fornecedores são estimulados a adotarem práticas que garantam um ambiente de inclusão, equidade, garantia dos direitos humanos e combate a discriminação e trabalho infantil. A Saneago busca assegurar a contratação no mercado ou no meio ambiente de matérias-primas, insumos, serviços ou informações, visando o projeto dos produtos e dos processos e a garantia da sustentabilidade, priorizando fornecedores socialmente responsáveis, competitivos e ambientalmente conscientes. As contratações são desenvolvidas a partir de normas e especificações técnicas de projetos, obras, materiais e serviços que são elaboradas, atualizadas e disponibilizadas digitalmente para os fornecedores atuais e potenciais. As normas e especificações são elaboradas pelos departamentos técnicos como a G-SQD, P-GIN entre outras, divulgando-as no catalogo de materiais e serviços e nas normativas do tipo Especificação Normalizada. A seleção dos fornecedores é realizada via licitação em conformidade com a lei das estatais, lei complementar 123/06 e a lei 10520/02. Para incitar a transformação digital entre os fornecedores, as licitações são exclusivamente em formato eletrônico. A normatização do processo é consolidada no Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago. O progresso socioeconômico é impulsionado pela exigência de subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte conforme lei complementar 123/06. Para garantir o desenvolvimento sustentável de seus fornecedores, a Saneago desenvolve um ambiente voltado para as boas práticas de governança por meio da exigência de um “Programa de Integridade”, além de exigir em contrato, práticas voltadas para um ambiente de saúde e segurança ocupacional, práticas anti-nepotismo e anticorrupção. As boas práticas sociais é promovida por meio de exigências em contrato de promoção de ações para formação sobre práticas socioambientais à Força de

trabalho dos Fornecedores. As boas práticas ambientais é promovida por meio de exigências em contrato de ações como a aquisição de insumos e matéria-prima eco-eficientes que provoquem o menor impacto ambiental, o uso de veículos eficientes que atendam critérios de controle de poluição do ar e priorização de aquisição de energia no mercado livre. Também são implementadas ações de logística reversa para os contratos de aquisição de hidrômetros volumétricos e tonners. Em 2024 a Saneago iniciou parceria com o Fornecedor Sulfago para iniciar o processo de logística reversa do produto químico sulfato de alumínio granulado com o recolhimento da embalagem do produto e posterior reaproveitamento. Além disso, a Saneago realiza práticas de recolhimento de materiais inservíveis e realiza leilões de sucatas. O relacionamento com os fornecedores é avaliado anualmente na pesquisa de satisfação eletrônica que mede o grau de conveniência percebido com a Saneago. O Distrito buscando implicar inovação na Saneago, desenvolveu em 2024 pesquisa de satisfação junto à Força de Trabalho dos fornecedores que atuam diretamente na unidade (FIMM, ArtSeg e Soluções). A inclusão social dos empregados dos Fornecedores e de seus familiares é estimulada por meio de práticas como a participação e isenção de pagamento nas festividades do Distrito, como a Festa Junina e Festa de final de ano além de outros eventos comemorativos realizados durante o ano. O cuidado com a extração de recursos naturais e proteção do meio ambiente nas fontes de extração é realizado pelo programa de recuperação de bacias, controlado pela P-GCM que executa ações de preservação e recuperação das bacias hidrográficas e de áreas de recarga de utilização da Saneago. Localmente, o Distrito estabeleceu parceria com as secretarias de meio ambiente e de educação e a empresa “Centroálcool” para recuperação da mata ciliar da região da captação com o plantio de mudas de árvores nativas e o cercamento de matas ciliares. A implantação de placas solares (iniciado nos medidores de vazão da ETE) é o meio em que o Distrito busca promover a produção de energia autosustentável. O tratamento de esgotos com eficiência e atendendo a padrões legais garante o retorno do efluente da ETE Inhumas ao Rio Meia Ponte sem que seja comprometida a qualidade do manancial (utilizado como principal manancial de abastecimento da região metropolitana da capital do estado e atendendo quase 40% da população de Goiás). Isso promove a economia circular, compatibilizando o uso da água com o desenvolvimento sustentável.

7.2.b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis: O cadastro de fornecedores é realizado e controlado digitalmente pela SUSAD no sistema SAP 4/Hana. O processo de qualificação e seleção é realizado em acordo à legislação vigente e ao Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago. Os materiais da Saneago são separados em tipos: Para materiais do tipo A (alta relevância técnica) e B (média relevância técnica), os fornecedores necessitam de pré-qualificação para o fornecimento. Os materiais do tipo C (de baixa relevância técnica) não necessitam de pré-qualificação e recebem inspeção no ato do recebimento. O processo é regulamentado pela normativa de pré-qualificação de materiais que foi desenvolvida em 2023. É exigido do fornecedor a comprovação do cumprimento de legislação trabalhista, saúde e segurança ocupacional, capacidade técnica, certificações, desempenho e competitividade comercial e tecnológica e responsabilidade socioambiental, principalmente em questões relativas a equidade, direitos humanos, anti-corrupção, ética e erradicação do trabalho infantil. A pré-qualificação dos serviços e obras é realizada pelos departamentos gestores dos futuros contratos. As condições e os fatores de desempenho desejados pela Saneago são publicadas no edital de licitação divulgado no site da Saneago. A verificação do atendimento das exigências é realizada pela SULAQ após a licitação na adjudicação. A seleção do fornecedor depende de procedimento seletivo prévio do tipo licitação que é controlado pela SULAQ, realizada a partir de demandas dos departamentos gestores dos processos (após aprovação da Alta Administração conforme Política de Alçadas) obedecendo às diretrizes da Lei das Estatais além de outras legislações secundárias, sempre observando o princípio de isonomia. A Saneago por ser uma empresa de economia mista, oferece as mesmas condições de participação aos fornecedores em todo processo de aquisição. As regras para a seleção são estabelecidas no Regulamento dos procedimentos de contratação, atualizado em setembro de 2023. A licitação ocorre exclusivamente em meio digital no portal Licitações-e do Banco do Brasil. Os fornecedores precisam realizar cadastro prévio no site do Banco do Brasil para participar das licitações da Saneago, contribuindo com o desenvolvimento da transformação digital da Sociedade. Em procedimentos licitatórios, os principais modos de disputa para a seleção são: menor preço, maior desconto, melhor combinação de técnica e preço e maior retorno econômico ou outro definido especificamente no edital. A seleção confere tratamento diferenciado às microempresas e EPP conforme LC 123/06. Os requisitos de fornecimento são divulgados aos fornecedores no termo de referência que contem as especificações técnicas do material, serviço ou obra, documentos constantes do edital da licitação. Exemplo recente de substituição de insumo importante por outro mais sustentável, foi a utilização do Tê de Serviço na ligação do ramal na rede de distribuição. Ele substitui os insumos “colar de tomada”, “registro PEAD” e em algumas situações o “joelho”, gerando redução de custo financeiros e do tempo de execução dos serviços. Além disso, está em implantação no Distrito a alteração do tipo de coagulante do tratamento de água, de sulfato granulado para o sulfato líquido, eliminando a produção de embalagens e a geração de resíduos.

7.2.c) Monitoramento do fornecimento: Após a assinatura do contrato, a Diretoria nomeia os responsáveis pela fiscalização da execução do contrato, responsáveis por monitorar o fornecimento através do acompanhamento da execução, verificação da conformidade e qualidade, além da alocação dos recursos e insumos necessários para o cumprimento do contrato. A metodologia de monitoramento é definida no próprio contrato e em seus anexos, incluindo as condições e prazos de entrega do serviço/produto contratado. A complexidade para realizar o acompanhamento e a fiscalização demanda uma comunicação contínua entre as partes, cuja metodologia é prevista como cláusula nos contratos. Os fornecedores de obras e serviços devem comprovar que atenderam os requisitos do contrato por meio de boletins de medição e outros documentos previstos no termo de referência, além da

comprovação de atendimento das exigências jurídicas, técnicas, administrativas e de segurança social e ambiental. Antes do início da execução do contrato é realizada reunião de alinhamento em que são apresentados os requisitos a serem atendidos, a forma de comunicação e monitoramento, incluindo os relativos à saúde e segurança ocupacional. Nessa reunião a contratada já deve apresentar toda a documentação obrigatória. Somente após, é realizada a emissão da primeira ordem de serviço. A fiscalização e o acompanhamento da execução é acompanhada em processo no GED atuado após a reunião de alinhamento. Os aspectos relativos à saúde e segurança ocupacional são verificados pela G-GST através de vistorias e fiscalizações periódicas nos locais de execução dos serviços/obras das empresas contratadas, conforme normativa de segurança e medicina do trabalho, visando garantir o atendimento das condições de segurança, higiene e salubridade dos trabalhadores dos Fornecedores. O contratado deve ainda enviar mensalmente relatório de atendimento dos requisitos de segurança ocupacional para o gestor do contrato. Os contratos possuem: matriz de risco; cláusula definidora de riscos e de responsabilidades entre as partes; condições para prevenir situações de riscos sociais, ambientais e de governança; conformidade com a legislação ambiental. Em caso de não conformidades, a contratada é notificada por meio eletrônico devendo imediatamente apresentar plano de ação para correção das inconformidades. O fornecimento de materiais é controlado corporativamente pela SULOG. O recebimento acontece em um centro de distribuição centralizado em Goiânia, que posteriormente são separados e distribuídos aos departamentos. Nos grandes municípios os materiais são entregues diretamente conforme previsto nos contratos. O monitoramento do fornecimento é realizado pela G-SQD em cada entrega, conforme as exigências previstas nos termos de referências e cláusulas dos contratos. O fornecimento dos serviços é controlado pelo gestor do contrato e o recebimento acontece conforme as cláusulas contratuais. As informações são registradas digitalmente no sistema SAP 4/Hana desde 2020. Eventuais não conformidades de fornecimento de materiais podem ser identificadas pela G-SQD ou ainda pelos departamentos usuários dos materiais. As ações envolvem notificações ao fornecedor, com prazo para solução e seu devido acompanhamento. As equipes de campo e os almoxarifes do Distrito monitoram continuamente a qualidade dos materiais durante a execução dos serviços. Em caso de não conformidade é aberta reclamação para a G-SQD via GED que toma as devidas providências conforme IN00.0402. Em caso de necessidade de aplicação de penalidades é instaurado processo administrativo de apuração de penalidades com direito a ampla defesa conforme rito prescrito no regulamento dos procedimentos de contratações da Saneago. A equipe de crítica comercial do Distrito acompanha diariamente o desempenho do Fornecedor FIMM (fornecedor crítico do negócio) responsável pela execução dos serviços comerciais. O acompanhamento é realizado por meio de relatórios de sistemas. Em 2022, foi desenvolvido o BDO que detalha todos os serviços realizados que não atenderam os parâmetros de qualidade exigidos em contrato. A equipe avalia as inconformidades e em caso de necessidade realiza verificação in loco para corrigir a situação. Desde 2022, as reincidências são tratadas junto a contratada na reunião mensal de avaliação de desempenho, onde são apresentadas as inconformidades e definidas as ações corretivas que a contratada realizará para resolução. Nessa reunião ainda são tratadas a situação das condições de trabalho, saúde e segurança incluindo a disponibilidade de insumos. As não conformidades são encaminhadas mensalmente ao gestor do contrato para que seja realizada a glosa no pagamento. Para garantir a qualidade dos serviços prestados pela concessionária de energia (fornecedor crítico do negócio), o Distrito iniciou este ano a instalação de multimedidores de energia para monitorar a qualidade dos parâmetros energéticos exigidos em contrato. A ação, precursora na Saneago faz parte do projeto de inteligência operacional em implantação no Distrito.

7.2.d) Avaliação do fornecimento: A avaliação dos fornecedores visa garantir o seu bom desempenho de forma objetiva e qualitativa, buscando a melhoria contínua de sua performance e dos processos críticos do negócio, colaborando com o desenvolvimento sustentável da cadeia. Os fatores para avaliação do desempenho são definidos no termo de referência e nos contratos. A avaliação dos prestadores de serviços é realizada pelos fiscais, com documento de avaliação onde são registrados o cumprimento das obrigações contratuais, com base nas fiscalizações ou no feedback dos departamentos onde o serviço é executado. Os avaliadores observam os aspectos de segurança de trabalho, cumprimento da legislação trabalhista, prazos, qualidade da prestação do serviço entre outros estabelecidos no contrato. A avaliação dos fornecedores de materiais é realizada no recebimento físico dos materiais (onde é verificado o atendimento dos prazos e condições de entrega) e nas inspeções de qualidade (onde é verificado o atendimento das características técnicas exigidas). Quando previsto em contrato, a avaliação gera uma pontuação sobre o desempenho da empresa como o Índice de Medição dos Resultados do contrato da empresa “Soluções”, responsável pela prestação dos serviços gerais. Ela é comunicada para o preposto do Fornecedor mensalmente ou em outro período conforme previsão contratual. Em caso de desempenho abaixo do previsto o fornecedor é convocado para discutir as questões do seu desempenho, notificando as falhas apuradas e estabelecendo um prazo para correções, sob pena de aplicação das sanções e penalidades previstas na lei e no contrato. Havendo reincidências, pode haver a aplicação de penalidades desde multas até a rescisão do contrato e impedimento de licitar com a Saneago, com as devidas consequências legais. A aplicação de penalidades são precedidas de processo de apuração de responsabilidades conduzido por comissão multidisciplinar estabelecida pela Diretoria da empresa. O Regulamento de Contratações permite na contratação de obras e serviços, e engenharia, estabelecer remuneração variável, vinculada ao desempenho do contrato, com base em metas, padrões de qualidade, critérios ambientais, sociais e de governança além de prazos de entrega no edital e contrato, observados o conteúdo do projeto básico, projeto executivo ou do Termo de Referência. Para o fornecimento de energia elétrica (fornecedor crítico), regulamentado pela Aneel, a legislação do setor elétrico é a base para o monitoramento e avaliação do seu desempenho. A avaliação do desempenho está sendo otimizada no Distrito em

2024 por meio da instalação de multimetro de energia, atividade integrante do projeto de inteligência operacional, que permitirá estabelecer indicadores de desempenho para o Fornecedor. O desempenho dos Fornecedores críticos do Distrito é acompanhado pela direção por meio do indicador 8.6.44, apresentado no critério 8. A percepção da qualidade no relacionamento com o Fornecedor é medida corporativamente desde 2019 por meio da pesquisa de satisfação dos Fornecedores aplicada anualmente em questionário eletrônico, fundamentada em sete aspectos referenciados nas expectativas dos Fornecedores. O Distrito, de forma precursora na Saneago, desenvolveu em 2024 pesquisa para mensurar a qualidade no relacionamento entre os empregados dos Fornecedores e o Distrito. O desempenho do fornecedor crítico FIMM, responsável pelos serviços comerciais, é avaliado mensalmente pelo Distrito. As inconformidades detectadas durante são encaminhadas previamente para o líder da FIMM por meio do BDO para avaliação. Após é realizada reunião com os empregados do fornecedor para análise crítica da qualidade do serviço, investigação das causas e tomada de decisão para correção do problema. Para aprimorar a gestão, de forma pioneira na Saneago, o Distrito desenvolveu em 2024 o indicador 8.6.44 para mensurar a qualidade da execução dos serviços. A Força de trabalho dos Fornecedores são engajados nos princípios de conduta ética da Saneago no início da execução do contrato. São realizados treinamentos relacionados ao CO00.0007 e apresentação das políticas relacionadas à governança como a PL00.0432.

7.3.a) Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro: Os principais fatores de desempenho são monitorados e projetados através do Plano de negócios elaborado anualmente pela SUPLA, sempre alinhados com os relatórios contábeis emitidos pela SUCONT por meio do sistema digital SAP. O acompanhamento e projeções do plano de negócios é realizado por meio de planilhas eletrônicas durante a fase 02 do planejamento estratégico na formulação do cenário base. Com premissas determinadas e aprovadas pelo Conselho o modelo projeta as principais demonstrações contábeis para análise econômico financeira, como a Demonstração de Resultados do Exercício, Balanço Patrimonial e Fluxo de Caixa. A projeção de curto prazo simula posições destas demonstrações para 12 meses, enquanto a projeção a longo prazo simula posições anuais até 2050. Os modelos são revisados anualmente com a incorporação de ajustes e atualização de premissas, sempre aprovadas pelo Conselho. O planejamento econômico-financeiro é um processo dinâmico, sendo uma ferramenta de análise na discussão de questões relevantes para a sustentabilidade do negócio. A perspectiva econômico financeira no planejamento estratégico e o desdobramento no objetivo “assegurar o crescimento da companhia em termos econômico-financeiros” norteiam o processo que é conduzido pela DIFIR. As diretrizes e metas são estabelecidas para subsidiar a definição dos requisitos e os níveis de desempenho econômico-financeiro esperados da Saneago e das Unidades operacionais. Os indicadores dos principais requisitos econômicos financeiros são: 8.1.11, 8.1.9, 8.1.12 e 8.1.13. O controle do desempenho é realizado mensalmente pela Diretoria e Conselho, na análise crítica das estratégias, subsidiado pelos sistemas e dashboards. Os fatores definidos para o Distrito são verificados nas reuniões de análise crítica do PIS. A SUREG elabora em conjunto com as áreas corporativas a revisão tarifária, orientada pelas deliberações dos reguladores que consideram o desempenho da Saneago na prestação dos serviços.

7.3.b) Projeção orçamentária: A elaboração do orçamento é realizada de forma corporativa anualmente durante o planejamento estratégico. Para a elaboração são considerados diversos aspectos como comportamento de receitas, custeio operacional, necessidade de investimentos e expectativas futuras, baseadas nas diretrizes estratégicas e nas necessidades e expectativas das Partes Interessadas. Os itens mais relevantes para a elaboração do orçamento estão apresentados na tabela 7.3.1. Na etapa 02 do planejamento estratégico, a SUPLA formula o cenário base futuro (projeções) que são posteriormente encaminhadas para as áreas que realizam o desdobramento das ações, levantam a necessidade de insumos e demandas orçamentárias (fase 03). Na fase 04 ocorre a consolidação das demandas e a definição das prioridades estratégicas. Para a elaboração das projeções de receitas a SUPLA conta com a parceria da SUCOM e SUFIN, e a previsão de despesas conta com as Superintendências. Inovando, em 2022, a SUINT, estabeleceu o “orçamento participativo”, onde as demandas das áreas operacionais foram levantadas por meio de reuniões presenciais nas regionais, contando com a participação dos Distritos vinculados. Nessa reunião são discutidas as ações a serem realizadas para o próximo ano (como a realizada na Regional de Inhumas que foram discutidas as ações a serem realizadas em 2024 a fim de compatibilizá-las na previsão orçamentária). De posse dessas informações a SUPLA consolida a previsão das receitas e despesas para o ano seguinte. Após consolidação das informações, o orçamento previsto é verificado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros e Comitê estratégico, que avalia o equilíbrio econômico financeiro do orçamento e o enquadramento com as estratégias, respectivamente. Se necessário são realizados ajustes no orçamento ou nas estratégias (quando a projeção do orçamento não suportar sua execução). Após emissão de parecer técnico o orçamento é encaminhado à diretoria e ao Conselho para aprovação junto ao Planejamento Estratégico, conforme Política de Alçadas. Após aprovado, o orçamento base é repassado para a SUFIN que o carrega no sistema digital SAP e acompanha a sua execução diretamente nos dashboards do Qlik Sense. O controle de cada conta orçamentária é realizado pelo seu superintendente com o apoio da SUFIN, que tem a atribuição de garantir o equilíbrio entre previsto/realizado e manutenção do fluxo de caixa. Em caso de necessidade de ajustes, é realizada a redistribuição dos valores entre as contas orçamentárias, após aprovação conforme Política de Alçadas, desde que as metas globais e indicadores estratégicos não sejam alterados. Além disso, durante a sua execução, o

Tabela 7.3.1 – Itens da elaboração do orçamento

Item		Descrição
Resultado	Receitas	Incremento de ligações, volume faturado, inadimplência, crescimento populacional, tarifa, etc
	Despesas	Previsão das necessidades de custeio das UOs
Investimentos		Demandas de ampliação, melhorias operacionais e de infraestrutura, metas dos contratos de programa

orçamento também é monitorado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros orientados pela Política de gestão de riscos financeiros. O acompanhamento da execução do orçamento é realizado pela R-GOC, que disponibiliza o sistema digital “Painel de Orçamento” a todos os empregados e gestores no ambiente intranet, permitindo acompanhar todos os dados de despesas e receitas previstas e o nível de execução incluindo ainda todo o desdobramento das suas informações por nível de abrangência. A situação da execução do orçamento é acompanhada pela Diretoria mensalmente, e trimestralmente pelo Conselho, sendo apresentados pela SUPLA e DIFIR nas demonstrações de resultados durante a reunião de avaliação das estratégias. Em 2021 a situação da execução e progresso do orçamento passou a ser medido por meio dos indicadores 8.1.3 e 8.1.10. O controle dos prazos fiscais é realizado conforme normativas relacionadas ao processo de pagamento, controlado pela G-GGR.

7.3.c) Qualificação de investimentos: Os recursos financeiros previstos para dar suporte às estratégias e plano de ação são definidos no processo do planejamento estratégico. A gestão é efetuada no plano de investimentos que apresentam as ações em andamento ou a serem implementadas. Os recursos financeiros para atender as ações previstas são aprovados com base nos dados dos projetos e empreendimentos para a manutenção e expansão dos sistemas de água e esgoto, originados dos compromissos assumidos nos contratos de programa e na carteira de projetos estratégicos. A priorização dos investimentos considera as obrigações contratuais a serem atendidas nos contratos de programa e as diretrizes dos acionistas e Governo do Estado, consolidada no Plano Plurianual Estadual. A viabilidade do plano de investimentos é realizada de maneira global devido as características da Saneago atuar em regime de subsídio cruzado, uma forma de contribuir com o desenvolvimento sustentável das comunidades que não possuem viabilidade econômico financeira para atendimento. Ela é realizada pelo Comitê Estratégico que emite parecer para subsidiar a Diretoria e Conselho na sua aprovação. O retorno potencial dos investimentos é avaliado em quantidade de economias a serem incrementadas após a sua execução, servindo de base para avaliar a projeção de retorno real dos investimentos realizados. A análise das fontes de recursos financeiros mais apropriadas para atender a carteira de investimentos da Saneago é realizada pelo Comitê de gestão de riscos financeiros, considerando critérios como custo financeiro, prazos de carência e amortização, menor contrapartida, riscos envolvidos entre outros. O Comitê de gestão de riscos financeiros emite parecer técnico para o Conselho estabelecer a fonte a ser utilizada no plano de investimentos. O controle do progresso dos investimentos é realizado no sistema SAP e dashboards do QlikSense pela SUFIN e SUPLA com verificação contínua da execução dos projetos e obras e apresentação mensal para a Diretoria na reunião de apresentação de resultados.

7.3.d) Equilíbrio do fluxo financeiro: Visando o alinhamento com os objetivos estratégicos e com a finalidade de mitigar os fatores de risco relacionados ao custeio, os recursos financeiros são assegurados para atender às necessidades operacionais, por meio da arrecadação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, associada ao planejamento mensal adequado do fluxo de caixa de curto e médio prazos. Para manter o equilíbrio do fluxo financeiro, os recebimentos são controlados digitalmente por meio do Sistema Comercial e sistema SAP, sendo recepcionados e baixados diariamente mediante disponibilização dos arquivos eletrônicos de retorno dos agentes de arrecadação, com a identificação das faturas pagas. Para as faturas não pagas a cobrança é feita conforme as diretrizes da normativa de “Cobrança e arrecadação” e outras normativas envolvidas, sendo enviados avisos de débitos na fatura, realizadas interrupções no abastecimento e cobranças administrativas e judiciais pertinentes. Em 2023 foi desenvolvido o processo de protesto cartorário como ferramenta para reforçar a garantia das contas a receber. A efetividade do sistema de cobrança/ recebimentos é realizada no sistema comercial por uma equipe dedicada do Distrito que acompanha diariamente através de relatórios e cumprimento do cronograma de atividades comerciais. Inovando, em 2022 foi desenvolvido um dashboard digital QlikSense que acompanha a situação dos recebimentos em tempo real com detalhamento dos recebidos até o nível de conta do cliente. A eficiência dos recebimentos também é medida e acompanhada pelo Distrito por meio do indicador 8.1.13 com metas estabelecidas e inserido no Planejamento Estratégico. A qualidade do processo de faturamento do Distrito é garantida por um moderno parque de hidrômetros com tecnologia atual que garante maior precisão e eficiência no processo de leitura, e por meio da efetiva manutenção da atualização do cadastro dos clientes. Além disso em 2024 foi iniciada a implantação da instalação de medidores por telemetria nos grandes clientes para automatizar o processo de leitura. O Distrito, de forma precursora na Saneago, em 2024 desenvolveu o indicador “Eficiência da leitura” para mensurar a qualidade da execução dos serviços de leitura executadas pela terceirizada no Distrito. Os pagamentos são gerenciados conforme as diretrizes da normativa de gestão de recursos financeiros pela G-GGR por meio da programação de pagamentos controlados diretamente no sistema SAP, envolvendo ainda acompanhamento do fluxo de caixa através de relatórios que são analisados diariamente pela DIFIR. As diretrizes da gestão da aplicação dos recursos estão estabelecidas na política de gestão de riscos financeiros e aplicação de recursos. O monitoramento do equilíbrio do fluxo financeiro também é acompanhado por meio da evolução do orçamento empresarial, realizado pela R-GOC e pelas Superintendências gestoras de cada conta orçamentária conforme citado em 7.3.b. Essas informações são utilizadas de forma preventiva para orientar o processo decisório da Companhia. Para o longo prazo utiliza-se a DRE projetada em função das diretrizes aprovadas, elaboradas anualmente pela SUPLA, para um período de cinco anos. Objetivando mitigar potenciais impactos decorrentes de alteração de política tarifária pelos reguladores, a SUREG elabora os estudos para definição do cálculo tarifário com a SUPLA e DIFIR para avaliar os impactos no equilíbrio orçamentário e nas projeções futuras. Posteriormente é encaminhado para aprovação da Diretoria e Conselho e encaminhada aos reguladores para apreciação e aprovação. Inovando, desde 2022, a base de cálculo passou a considerar o desempenho operacional (fator X) para a elaboração dos estudos e posterior definição do cálculo de reajuste.

Resultados Organizacionais

PNQS

2024



Informações: **COD:** (Sequência de identificação do indicador) **TIPO:** (Código de identificação do indicador no GRMD) **UM:** Unidade de medida do indicador (siglas estão especificadas no glossário em seção específica). **SF:** (Sentido de favorabilidade do indicador) **COMPETITIVIDADE:** **VR:** (Valor do referencial), **RC:** (Referencial Comparativo - Organização utilizada como referencial), **COMPROMISSO:** **RPI** – Requisito da Parte Interessada. **PI** – Parte Interessada a saber: **CL:** Clientes, **CO:** Controladores, **FO:** Fornecedores, **FT:** Força de Trabalho, **PC:** Poder Concedente, **RG:** Regulador, **SC:** Sociedade.

8.1 – RESULTADOS ECONOMICOS FINANCIARIOS													
COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO		
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI	
8.1.1	N	IFn01	Desempenho Financeiro	%	↓	89,81	93,04	103,48	Sanasa	Relatório PNQS 2023		Diminuir	CO
8.1.2	N	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	R\$/m³	↓	5,82	6,36	6,99	Sanasa	Relatório PNQS 2023		Diminuir	CO
8.1.3	G	IFn04	Execução Orçamentária dos investimentos	Nota	~1	-0,93	0,62						
8.1.4	G	IFn06	Nível de investimentos	%	↑	3,80	4,04						
8.1.5	G	IFn07	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	Dias	↓	58,25	66,81						
8.1.6	N	IFn15	Evasão de Receitas	%	↓	0,04	1,89	8,6	Sanasa	Relatório PNQS 2023		Diminuir	CO
8.1.7	G	IFn18	Custo da produção de água	R\$/m³	↓	4,65	6,14						
8.1.8	G	IFn19	Custo do tratamento de esgotos	R\$/m³	↓	4,82	6,47						
8.1.9	E	IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	%	↑	29,90	29,97	26,07	Sanasa	Relatório PNQS 2023		Aumentar	CO
8.1.10	G	IFn22	Execução orçamentária da operação	Nota	~1	0,59	0,60	---	---			---	
8.1.11	E	Interno	Índice de Despesas de Exploração – DEX	%	↓	45,86	46,89			Avaliação realizada pelo indicador 8.1.2		44,14	CO
8.1.12	E	Interno	Incremento de Receita Líquida	%	↑	8,87	9,41			Avaliação realizada pelo indicador 8.1.1		Manter	CO
8.1.13	E	Interno	Índice de Inadimplência	%	↓	2,14	2,95	3,55	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023		3,50	CO
8.2 – RESULTADOS AMBIENTAIS													
COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO		
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI	
CLASSE IMPACTOS													
8.2.1	O	Interno	Mitigação de impactos ambientais da operação (substituto do ISc04)	%	↑	100,00	100,00						
8.2.2	G	ISc11	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciadas	%	↑	50,00	50,00						
CLASSE PRESERVAÇÃO													
8.2.3	N	ISc09	Tratamento do esgoto gerado	%	↑	90,89	90,38	80,07	Sanasa	Relatório PNQS 2023		Aumentar	CO
8.2.4	N	ISc10	Índice de tratamento de esgoto – SNIS	%	↑	100,00	99,74	90,04	Sanasa	Relatório PNQS 2023		Aumentar	CO
8.2.5	G	ISc14	Utilização do volume de água captada outorgado	%	>80 <100	68,99	71,86						
8.2.6	E	Interno	Índice de Educação Ambiental	%	↑	7,82	14,11	4,21	Distrito Porangatu	Relatório do NEAR		Aumentar	CO
8.2.7	E	Interno	Índice de Recuperação de Bacias	%	↑	18,84	23,55			Avaliação realizada pelo indicador 8.2.8		Aumentar	CO
8.2.8	O	Interno	Taxa de doação de mudas	%	↑	0,39	6,34	3,21	Distrito Porangatu	Relatório de doação de mudas 2023 Saneago		Aumentar	CO
8.3 – RESULTADOS SOCIAIS													
COD.	TI PO	ID	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO		
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI	
CLASSE IMPACTOS													
8.3.1	G	ISc02	Sanções e Indenizações	%	↓	4,68	12,97						
8.3.2	G	ISc07	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes	%	↓	0,04	0,02						
8.3.3	N	ISc16	Não conformidade por fiscalização regulatória	%	↓	0,00	0,00	0,00	Sanasa	Relatório PNQS 2023		Diminuir	CO
CLASSE DESENVOLVIMENTO SOCIAL													
8.3.4	N	ISc08a	Comprometimento do salário-mínimo com a tarifa	%	↓	0,56	0,59	0,82	Sanasa	Relatório PNQS 2023		<1,5	SC

8.4 – RESULTADOS DE CLIENTES E MERCADO

COD.	TI PO	GRMD	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
CLASSE CLIENTES												
8.4.1	O	ICm01a	Reclamações de problemas	Rec/lig	↓	0,28	0,27					
8.4.2	E	ICm02	Satisfação dos Clientes	%	↑	83,03	80,95	75,9	Copasa UNINT	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO
8.4.3	G	ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/ usuários	h/rec	↓	16,57	18,61					
8.4.4	G	ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (ligações ativas)	%	↓	0,17	0,06					
8.4.5	G	ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	%	↑	0,00	0,00					
8.4.6	G	ICm15	Reclamações pelos canais digitais	%	↑	0,20	0,85					
8.4.7	G	ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	%	↓	0,10	0,33					
8.4.8	G	ISp09	Reclamações sobre falta de água	%	↓	5,87	6,34					
8.4.9	E	Interno	Grau de confiança do Poder Concedente	%	↑	100	100			Avaliação realizada pelo indicador 8.4.11	Aumentar	CO
8.4.10	O	Interno	Grau de fidelização dos clientes	%	↑	99,78	99,92					
8.4.11	N	IFr10	Satisfação do Poder Concedente	%	↑	98,95	98,95	90	Águas N. Friburgo	Relatório PNQS 2023	Aumentar	CO
CLASSE MERCADO												
8.4.12	G	ICm03	Favorabilidade da imagem da organização	Nota	↑	79,41	74,97					
8.4.13	E/N	ICm05	Atendimento urbano de água	%	↑	100,00	100,00	99,84	Sanasa	Relatório PNQS 2023	100	PC
8.4.14	E/N	ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	%	↑	80,82	80,87	96,48	Sanasa	Relatório PNQS 2023	80	PC
8.4.15	G	ICm08	Atendimento total de água	%	↑	100,00	100,00					
8.4.16	G	ICm09	Atendimento total de esgotamento sanitário	%	↑	80,82	80,87					

8.5 – RESULTADOS DE PESSOAS

COD.	TI PO	ID	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO	
						2022	2023	VR	RC	Fonte	RPI	PI
CLASSE SISTEMA DE TRABALHO												
8.5.1	G	IPe01	Produtividade da Força de Trabalho para os sistemas de água e esgoto	Lig/emp	↑	1.076,42	1.006,14					
8.5.2	G	IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	Lig/emp	↑	1.083,57	1.014,60					
8.5.3	G	IPe12	Absenteísmo	%	↓	0,014	0,029					
8.5.4	G	IPe17	Violação ao código de conduta	%	↓	0,00	0,00				0	Direção
8.5.5	E	IPe03	Capacitação anual da Força de Trabalho	h.ano/emp	↑	33,27	65,97	26,3	Sabesp Alto Parapanema	Relatório PNQS 2023	24	CO
8.5.6	G	IPe03a	Eficácia do planejamento de capacitação e desenvolvimento	%	↑	94,66	96,70					
8.5.7	N	IPe04	Satisfação dos empregados	%	↑	97,92	96,25	91	Sabesp Guarulhos	Relatório PNQS 2023	Aumentar	Direção
8.5.8	G	IPe05	Frequência de acidentes	Acidxm/h	↓	0,00	11,84					
8.5.9	G	IPe06	Gravidade de acidentes	Diasxm/h	↓	0,00	59,00					
8.5.10	O	Interno	Clima Organizacional	%	↑	99,44	97,75					
8.5.11	O	Interno	Participação da Força de trabalho na pesquisa de clima organizacional	%	↑	100,00	100,00					
CLASSE LIDERANÇA												
8.5.12	G	IPe15	Capacitação anual dos líderes formais	Hrs/ano	↑	132,33	259,66					
8.5.13	O	Interno	Índice de Função Gratificada	Nota	↑	1,17	1,24					

8.6 – RESULTADOS DE PROCESSOS

COD. TI PO	ID	INDICADORES	UM	SF	EVOLUÇÃO		COMPETITIVIDADE			COMPROMISSO
					2022	2023	VR	RC	Fonte	
CLASSE PRODUTO										
8.6.1	G	ISp01	%	↑	109,20	220,02				
8.6.2	G	ISp02a	%	↑	100,00	96,30	90,4	Sanasa	Relatório PNQS 2023	95
8.6.3	G	ISp03	%	↑	76,80	83,87				
8.6.4	G	ISp04	h/lig	↓	35,31	34,88				
8.6.5	G	ISp06	h/lig	↓	61,16	60,39				
8.6.6	G	ISp17	%	↑	0,37	0,09				
8.6.7	G	ISp18	%	↑	166,67	198,17				
8.6.8	G	ISp19	%	↑	76,80	83,65				
8.6.9	E	Interno	%	↑	96,46	97,22			Avaliação realizada pelo indicador 8.6.2	93
8.6.9a	G	ISp20a	%	↑	97,29	98,09				
8.6.10	G	ISp23	%	↑	266,00	266,00				
8.6.11	G	ISp30	%	↑	98,03	97,60	93,62	Sanasa	Relatório PNQS 2023	95
8.6.12	E	Interno	nota	↑	100,00	100,00	98,22	Águas Juturnalba	Relatório PNQS 2023	Aumentar
CLASSE PROCESSO PRIMÁRIO										
8.6.13	G	ISp11	%	↑	99,61	99,74				
8.6.14	O	ISp13	Extrav/km	↓	5,61	5,31				
8.6.15	O	ISp14	Indicador de perdas totais de água por ligação	↓	46,62	52,46	20,40	Sanasa	Relatório PNQS 2023	22,23
8.6.16	E	ISp27	%	↓	12,32	12,74				
8.6.17	G	ISp31	%	↑	0,00	0,00				
8.6.18	G	ISp32	%	↑	100,00	100,00				
8.6.19	G	IFn02	%	↓	10,76	11,70				
8.6.20	G	IPa02	%	↓	100,00	100,00				
8.6.21	G	IPa03	%	↑	100,00	100,00				
8.6.22	G	IPa04a	Kwh/m³	↓	0,0008	0,0008	0,77	Copasa UNNT	Relatório PNQS 2023	Diminuir
8.6.23	G	IPa04b	Kwh/m³	↓	0,02	0,02	0,51	Sanasa	Relatório PNQS 2023	Diminuir
8.6.24	G	IPa17	%	↑	100,00	100,00				
8.6.25	E	Interno	%	↓	0,93	0,89			Avaliação realizada pelos indicadores 8.6.22 e 8.6.23	Diminuir
CLASSE PROCESSOS DE SUPORTE										
8.6.27	G	Interno	Man/km	↑	3,06	2,51				
8.6.28	G	Interno	Man/km	↑	0,02	0,02				
8.6.29	G	ISp28	%	↑	0,00	11,17				
8.6.30	G	IPa01	%	↓	0,00	0,00				
8.6.31	G	IPa05	%	↑	16,41	12,17				
8.6.32	G	IPa11	%	↑	23,60	33,60				
8.6.33	G	IPa12	%	↑	100	100				
8.6.34	G	Interno	%	↑	91,66	92,30				
8.6.35	G	IPa13	%	↑	114,61	99,92				
8.6.36	G	IPa14	%	↑	0,00	0,00				
8.6.37	G	IPa16	%	↑	0,00	0,00				
8.6.38	G	Interno	%	↑	1,26	1,73				

8.6.39	O	Interno	Índice de troca de ramais de água	%	↑	1,72	1,01		
8.6.40	O	Interno	Recuperação de muretas e passeios	%	↑	89,66	88,21		
CLASSE FORNECIMENTO									
8.6.41	G	IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	%	↓	0,00	0,00		
8.6.42	G	IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	%	↓	0,00	0,00		
8.6.43	G	IFr02a	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	%	↓	0,00	0,00		
8.6.44	G	Interno	Qualidade dos serviços comerciais terceirizados (Substituto do IFr07)	%	↑	96,65	99,97		Aumentar CO
8.6.45	G	IFr08	Frequência de acidentes da Força de Trabalho dos Fornecedoros	%	↓	0,00	0,00		
8.6.46	G	IFr09	Gravidade de acidentes da Força de Trabalho dos Fornecedoros	%	↓	0,00	0,00		
8.6.47	G	IFr10	Satisfação dos Fornecedoros	%	↑	93,88	90,47		
8.6.48	O	Interno	Eficiência de leitura	%	↑	98,47	99,77		Aumentar CO

ANÁLISE DO POTENCIAL DOS INDICADORES DE NEGÓCIO (N) E ESTRATÉGICOS (E) E DAS AÇÕES PARA CUMPRIMENTO DE SUAS METAS

As metas de longo prazo definidas no Planejamento Estratégico 2024-2028, são confidenciais por refletir as estratégias da Alta Administração. O desdobramento das metas estratégicas econômico-financeiras, sociais e além de outras específicas ocorrem somente para o ciclo posterior, sendo realizado anualmente na revisão ordinária das estratégias. Por essa razão não são apresentadas neste Sumário de Gestão

Ações estratégicas para o cumprimento de metas

8.1.1	Diminuir	Meta do Distrito	As metas são planejadas em função do orçamento anual e diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeções econômico-financeiras que visam o aumento da população atendida (incremento de novas ligações), e de faturamento, redução ou manutenção do orçamento de despesas. O Distrito também realiza ações operacionais e de melhorias para reduzir despesas como controle de hora extras e das jornadas de trabalho e controle de perdas para os indicadores 8.1.1, 8.1.2, 8.1.9 e 8.1.11 e ações operacionais e melhorias no processo visando aumentar o faturamento e arrecadação como: atualização cadastral, busca de ligações factíveis, extensão de redes de esgoto, manutenção da qualidade dos processos da terceirizada FIMM para os indicadores 8.1.6, 8.1.12 e 8.1.13
8.1.2	Diminuir	Meta do Distrito	
8.1.9	30,24	Carta de desdobramento	
8.1.11	46,51	Meta do Distrito	
8.1.12	6,97	Carta de desdobramento	
8.1.13	3,03	Meta do Distrito	
8.2.8	1,94	Meta do Distrito	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeção considerando o tamanho da população de Inhumas e as ações ambientais de plantas de mudas previstas.
8.2.3	90,00	Meta do Distrito	Metas são planejadas nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeção que leva em conta o crescimento populacional, investimentos em obras e atendimento de metas contratuais. O Distrito desenvolve ações planejadas de extensões de rede de esgoto, construção de elevatórias e a ampliação da ETE (prevista para 2025 a fim de atender a meta de longo prazo).
8.2.4	95,00	Meta do Distrito	
8.2.6	3,19	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeção considerando o tamanho da população para definir a quantidade de pessoas a serem atendidas por educação ambiental. O Distrito realiza ações como palestras, recebimento de visitas entre outras.
8.2.7	22,90	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por planejamento de ações de recuperação ambiental (SUMAB). O Distrito planeja e realiza ações para atender a meta como o projeto Virada Ambiental além de plantio de mudas e cercamento de nascentes.
8.3.3	Diminuir	Meta do Distrito	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos para inclusão de clientes na categoria social. O Distrito planeja e realiza ações de intensificação da atualização cadastral para identificar clientes da categoria social e promover a inclusão na tarifa.
8.3.4	<1,5	Lei 21203/2021 Goiás	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas e requisitos regulatórios. O potencial é avaliado por simulação para identificar potenciais não conformidades.
8.4.2	80	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado pelo histórico dos resultados da pesquisa de satisfação. Para atender a meta, o Distrito realiza ações oriundas da compreensão e tratamento de reclamações e insatisfações dos clientes.
8.4.9	80	Carta de desdobramento	A meta é baseada nas diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado pelos resultados da pesquisa de satisfação, feedback dos secretários, vereadores e prefeito. O Distrito realiza ações direcionadas para o atendimento das demandas personalizadas da Prefeitura.
8.4.11	Aumentar	Meta do Distrito	
8.4.13	100	Carta de desdobramento	A meta é planejada em função de diretrizes estratégicas e requisitos do contrato de programa. O potencial é avaliado por projeção do crescimento populacional, investimentos em obras e atendimento de metas. O Distrito desenvolve ações para manter o índice em 100% por meio da busca de ligações factíveis de água
8.4.15	81,4	Carta de desdobramento	As metas são planejadas em função de diretrizes estratégicas e requisitos dos contratos de programa. O potencial é avaliado por projeção do crescimento populacional, investimentos em obras e atendimento de metas contratuais. O Distrito desenvolve ações como extensões de rede de esgoto, construção de elevatórias e a ampliação da ETE (prevista para 2025 a fim de atender a meta de longo prazo)
8.5.4	0	Meta do Distrito	A meta é planejada nas diretrizes do código de conduta. O potencial é avaliado pelo planejamento de ações de treinamento sobre conduta, ética e compliance.
8.5.5	24	Carta de desdobramento	A meta é planejada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da política de gestão de pessoas. O potencial de alcance da meta é avaliado por meio de estudo que leva em consideração a demanda de treinamentos obrigatórios, necessidades dos departamentos e programas de desenvolvimento profissional consolidadas no Plano Anual de Capacitação. Além disso o Distrito também desenvolve ações para atender a meta como a garantia do cumprimento das convocações de treinamento e realização de treinamento internos realizados pela própria equipe.

8.5.7	>95	Meta do Distrito	A meta é planejada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da política de gestão de pessoas. O potencial de alcance é avaliado nas reuniões da direção levando em consideração os resultados da avaliação de desempenho e da pesquisa de clima organizacional. São desenvolvidas ações para atender a meta como a garantia do fácil acesso dos empregados a direção, promoção de eventos (festas, "resenhas", bate papos), remanejamento das equipes de trabalho além da cesta de benefícios corporativas.
8.6.2	95	IGOP	A meta é planejada em função dos planos amostrais, meta do contrato de programa e os requisitos da Portaria 888 do Ministério da Saúde. O Distrito também desenvolve ações para atender a meta como o acompanhamento contínuo do processo de tratamento de água, modernização dos equipamentos e a implantação do sulfato de alumínio líquido na ETA Inhumas.
8.6.9	95,3	Carta de desdobramento	A meta é planejada nas diretrizes estratégicas da Saneago e da normativa do SIPSAP. O potencial de alcance é avaliado nas reuniões da direção levando em consideração os resultados históricos do Distrito. São desenvolvidas ações para atender a meta como o remanejamento diário das equipes de execução dos serviços, aumento na frota de veículos operacionais
8.6.11	95	IGOP	A meta é planejada em função dos planos amostrais e meta do contrato de programa e os requisitos da legislação. O Distrito também desenvolve ações para atender a meta como a manutenção operacional da ETE Inhumas e a ampliação para atendimento da meta de longo prazo.
8.6.12	95	Carta de desdobramento	A meta é baseada em função de diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por projeção baseada no histórico dos resultados. O Distrito realiza ações como retirada de vazamentos, regulagem de válvulas, combate a irregularidades e manutenção do parque de hidrômetros.
8.6.16	12,74	Carta de desdobramento	A meta é baseada em função de diretrizes estratégicas. O potencial é avaliado por estudos baseado no histórico dos resultados. O Distrito realiza ações como a modernização de equipamentos elétricos (elevatória do AlphaVile), instalação de multimedidores de energia, otimização do recalque das elevatórias e a modernização do projeto parada programada pela Comissão de Inteligência Operacional.
8.6.22	Diminuir		
8.6.23	Diminuir		
8.6.25	0,88	Meta do Distrito	

JUSTIFICATIVA DA FALTA DE EVOLUÇÃO DOS INDICADORES

Indicador	Justificativa	Indicador	Justificativa
8.1.1		8.2.3	Aumento no número de ligações de esgoto ocasionada pelo crescimento vegetativo do município e recebimento de 103 novas ligações do Residencial Porto Seguro.
8.1.2	Aumento controlado ocasionado pela realização de obras de extensão de redes de água e setorização de redes, descargas de redes provenientes dessas obras e os testes realizados do Projeto Inteligência Operacional (Parada Programada)	8.2.4	
8.1.7		8.4.2	Diminuição devido alteração na metodologia de aplicação e fórmula de cálculo do indicador.
8.1.8		8.4.11	
8.1.11		8.6.15	Aumento controlado ocasionado pela realização de obras de extensão de redes de água, setorização de redes com descargas de redes provenientes dessas obras, além dos testes realizados do Projeto Inteligência Operacional (Parada Programada)
8.1.16	Aumento ocasionado pela retirada das motos que impactou no processo de cobranças e revisão de corte.	8.6.16	
8.1.13		8.6.19	
8.3.1	Aumento devido a pagamento de ações judiciais vitoriosas para escritórios terceirizados de advocacia responsáveis pela cobrança de clientes inadimplentes.	8.4.7	A realização de obras de extensão de redes de água, setorização na Vila Lucimar e construção do Reservatório Alphaville além das descargas de redes devido a execução dessas obras.
8.3.4		8.4.8	
8.4.3	Aumento no indicador devido a retirada das motocicletas ocasionado pela reestruturação organizacional corporativa impactando no desempenho das equipes e aumentando o tempo de deslocamento.	8.5.3	Aumento ocasionado por dois acidentes com esmagamento de dedo ocorrido durante transporte de equipamentos.
8.6.11		8.5.8	
8.5.1		8.5.9	
8.5.2		8.6.27	A maximização da setorização de redes e o aumento no controle das válvulas de pressão diminuíram a incidência de vazamentos reduzindo a necessidade de ações de manutenção da infraestrutura.
8.5.7	Aumento do escopo de respondentes da pesquisa de clima organizacional com a inclusão dos funcionários terceirizados que atuam diretamente com a Força de Trabalho do Distrito.	8.6.39	A maximização da setorização de redes e o aumento no controle das válvulas redutoras de pressão diminuíram a incidência de vazamentos em ramais e consequentemente a necessidade de troca.
8.5.10		8.6.40	Diminuição ocasionada pelo aumento no tempo de execução do serviço (situação controlada para atender demanda de realização de obras de extensão de redes de água e cumprimento de metas do contrato de programa como a entrega das redes do setor Polo do Sabor).
8.6.2	A realização de obras de extensão de redes de água, setorização na Vila Lucimar e construção do CR Alphaville além das descargas de redes devido a execução dessas obras.		
8.6.47	Diminuição devido alteração na metodologia de aplicação e fórmula de cálculo do indicador.		

FONTE DAS INFORMAÇÕES DOS RPIs DAS PARTES INTERESSADAS

Parte Interessada	Fonte	Referencial	Motivo
Controlador	Baseado nas diretrizes e metas constante no plano de negócios e estratégias de longo prazo da Saneago	Sanasa	Organização referência em mercado mais desenvolvido economicamente (Campinas figura entre as 3 melhores cidades no ranking de saneamento do Instituto Trata Brasil), além de ser referência para a Saneago no tema "gestão de perdas e eficiência energética" desde o início do desenvolvimento do processo.
Poder Concedente	Contrato de Programa 8029/2020	Copasa UNNT	Organização considerada referência em mercado mais desenvolvido
Sociedade	Lei 21203/21 Goiás para o indicador 8.3.4	Águas de Nova Friburgo	Referencial externo escolhido devido disponibilidade dos dados
	Portaria 888 do Ministério da Saúde para o indicador 8.6.2	Sabesp	Organização referência em gestão de pessoas no mercado de saneamento
Distrito	Baseado nas diretrizes estratégicas e no planejamento de ações da direção	Distrito Porangatu	Distrito referência em educação ambiental nas unidades da Saneago.

Ficha de Elegibilidad

PNQS

2024



PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
ID: 010/24	Data de cadastro: 17/04/2024 18:00:36
Usuário cadastro: Antonielee D'Lean Pereira	E-mail do usuário: supla@saneago.com.br
Situação da ficha: Em análise	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível II	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: Até 50 colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: DISTRITO DE INHUMAS	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: T0026 - DIN17	
CNPJ da candidata ou responsável: 01.616.929/0001-02	Forma de direito: Mista
Tipo de organização: Unidade Autônoma	Mês e ano de instituição: 01/1976
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 37	% da força de trabalho da controladora: 0.7%
Atividades principais da organização candidata: Tratamento e distribuição de água; coleta, tratamento e afastamento de esgoto sanitário; Atendimento ao público; Serviços comerciais, como atualização de cadastro técnico e cobrança e ainda, serviços administrativos.	
Razão social responsável pela organização candidata: Saneamento de Goiás S.A.	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	

PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: Saneamento de Goiás S.A.		CNPJ da fonte pagadora: 01.616.929/0001-02	
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Hugo Medeiros Alves			
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: supla@saneago.com.br			
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (62) 3243-3651		Melhor data para emissão da nota fiscal: 24/06/2024	
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Será informado posteriormente por e-mail.			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço		Qtd. aprox. de pessoas
Distrito Inhumas	Rua Antônio Raiza numero 878 Qd. 69 Lt. 4 Setor Centro Inhumas - GO		37
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Alex Moreira Gonzaga	(62) 99958-0142	alexgonzaga@saneago.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Lauro David Barbosa	(62) 98590-2921	laurodavid@saneago.com.br
Principal dirigente	Lauro David Barbosa	(62) 98590-2921	laurodavid@saneago.com.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
(X) Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
(X) Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
(X) Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
(X) Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			

Glossário

PNQS

2024



1 – RELAÇÃO DE UNIDADES DE MEDIDAS

Termo	Explicação	Termo	Explicação
Rec/lig	Reclamações por ligação	Denpr/emp	Denúncia procedente por empregado
h/rec	Horas por reclamação	l/lig/dia	Litros por ligação por dia
h/paral	Horas por paralisação	h.ano/emp	Horas anuais por empregado
h/serv.ex	Horas por serviço executado	h/lig	Horas por ligação
Lig/emp	Ligações por empregado	Hrs/ano	Horas por ano
Acidxm/h	Acidente x milhão por horas	Extrav/km	Extravazamento por quilômetro
Diasxm/h	Dias x milhão por horas	Man/km	Manutenções por quilômetro

2 – RELAÇÃO DOS DOCUMENTOS NORMATIVOS DA SANEAGO

Código	Título do documento normativo
CO00.0007	Código de conduta e integridade
CO00.0008	Código de conduta e integridade das terceirizadas
ES00.0001	Estatuto social da saneago
IN00.0006	Participação em seminários, simpósios, congressos e eventos similares
IN00.0018	Abertura de solicitações à SUTEC
IN00.0261	Plano de carreira gerencial
IN00.0302	Controle de documentos da saneago
IN00.0303	Auditoria interna do sistema de gestão
IN00.0307	Gestão do desempenho
IN00.0309	Inspeção e ensaios
IN00.0310	Gestao da educação corporativa
IN00.0380	Priorização de serviços em TI
IN00.0400	Remanejamento de empregados
IN00.0402	Aplicação de penalidades administrativas na fase licitatória e contratual no âmbito da saneago
IN00.0437	Procedimentos de gestão de sanções administrativas ambientais
IN00.0438	Definição de diretrizes da responsabilidade técnica de operação das estações de tratamento de água (ETA)
IN00.0459	Diretrizes da responsabilidade técnica de operação e manutenção das estações de tratamento de esgoto (ETE'S) e estações elevatórias de esgoto.
IN00.0469	Programa de participação nos resultados
IN04.2000	Gestão de arquivos da saneago
IN04.2004	Administração do banco de dados corporativo da saneago
IN04.2007	Diretrizes de controle de acesso aos sistemas de TI
IN06.0633	Política de uso de recursos computacionais de rede da saneago
IN07.0383	Processo administrativo de reparação de danos materiais
IN08.0022	Ações em caso de emergencia
IT00.0008	Plano de continuidade operacional de TI
IT00.0231	Normas para o desenvolvimento de sistemas na saneago
IT00.0349	Plano de atendimento emergencial para depósitos de produtos químicos
IT00.0389	Contexto, escopo e critérios de risco
IT00.0423	Plano de emergência e contingência para transporte de resíduos especiais e cargas perigosas
IT07.6002	Limpeza de reservatórios de distribuição de água para abastecimento público
PL00.0043	Política de compliance
PL00.0046	Política de gestão de riscos
PL00.0125	Política de alçadas e limites da saneago
PL00.0143	Política de gestão de riscos financeiros e aplicação de recursos
PL00.0426	Política de sustentabilidade
PL00.0432	Política de vedação ao nepotismo
PL00.0464	Política de auditoria interna
PL04.0006	Política de segurança da informação
RG00.0152	Regulamento disciplinar de pessoal
RI00.0004	Regimento interno do comitê estratégico
RI00.0005	Regimento interno do conselho fiscal
RI00.0002	Regimento interno do conselho de administração
RI00.0003	Regimento interno do comitê de auditoria estatutário
RI00.0433	Regimento interno do comitê de elegibilidade
RI00.0434	Regimento interno do comitê de sustentabilidade
RI00.0610	Regimento interno da diretoria colegiada

3 – TERMOS PRESENTES NO SUMÁRIO DE GESTÃO E LISTA DE VERIFICAÇÃO

Código	Título do documento normativo
ABES	Associação brasileira de engenharia sanitaria e ambiental
ABNT	Associação brasileira de normas técnicas
ABNT PR	Prática recomendada da associação brasileira de normas técnicas
AESBE	Associação das empresas estaduais de saneamento
AGR	Agencia goiana de regulação
B3	Bolsa brasil balcão
BDO	Boletim diário de ocorrências
CA	Conselho de administração
CEF	Caixa Econômica Federal
CIPA	Comissão interna de prevenção de acidentes e assédio

3 – TERMOS PRESENTES NO SUMÁRIO DE GESTÃO E LISTA DE VERIFICAÇÃO

Código	Título do documento normativo
CONAMA	Conselho nacional de meio ambiente
COSO ERM	Metodologia de avaliação de gestão de riscos
CR	Centro de reservação
CVM	Comissão de valores mobiliários
DRE	Demonstração de resultados do exercício
DSS	Diálogo de saúde e segurança
EEAT	Estação elevatória de água tratada
EEE	Estação elevatória de esgoto sanitário
E-MAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (norteador de desenvolvimento e adaptação de conteúdos digitais do governo)
EPI	Equipamento de proteção individual
EPP	Empresa de pequeno porte
ESG	Termo utilizado para o conjunto de práticas voltadas para a preservação do meio ambiente, responsabilidade com a sociedade e transparência empresarial
ETA	Estação de tratamento de água
ETE	Estação de tratamento de esgoto
FG	Função gratificada
FNQ	Fundação nacional da qualidade
FT	Força de trabalho
GED	Sistema de gestão eletrônica de documentos
GPTW	Great Place To Work®
GRI	Global Reporting Initiative (iniciativa global de reporte): organização referência na elaboração de relatórios de sustentabilidade
IBGE	Instituto brasileiro de geografia e estatísticas
IGC	Índice de gestão comercial
IGOP	Índice de gestão operacional plena
INPI	Instituto nacional de proteção industrial
IPO	"Initial Public Offering" sigla para oferta inicial de ações de uma empresa
IQA	Índice de qualidade da água
IQET	Índice de qualidade do efluente tratado
LC	Lei complementar
LNT	Levantamento de necessidades de treinamento
MATRIZ GUT	Ferramenta de priorização baseada em três critérios: gravidade, urgência e tendência, onde é atribuída uma nota e, ao final, esses valores são multiplicados, resultando na pontuação da GUT
MGO	Modelo de gestão operacional
MIG002	Sistema de cadastro de indicadores da Saneago
MIG602	Sistema de planejamento de ações de atendimento das metas estratégicas
MIG605	Sistema de análise crítica das ações de atendimento das metas estratégicas
MP	Ministerio Público
MS	Ministerio da Saúde
N&E	Necessidades e expectativas
ODS	Objetivos do desenvolvimento sustentável
ONU	Organização das nações unidas
OVG	Organização das Voluntárias de Goiás
PAC	Plano anual de capacitação
PAE	Plano de ação e emergência
PEAD	Polietileno de alta densidade
PESTAL	Metodologia de diagnóstico estratégico para avaliação de ambiente externo
PG	Processo gerencial
PGR	Plano de gestão de riscos
PI	Parte interessada
PIS	Planejamento integrado Saneago
PPP	Parceria público privada
PPR	Programa de participação nos resultados
PSH	Plano de segurança hídrica
RA	Registro de atendimento
RAP	Reservatório apoiado (construído sobre o terreno)
RDP	Regulamento disciplinar de pessoal
REDIR	Diretoria colegiada
REL	Reservatório elevado (construído acima do terreno)
RNC	Registro de não conformidade
RO	Registro de ouvidoria
SENAI	Serviço nacional da indústria
SGI	Sistema de gestão integrada
SIPAT	Semana interna de prevenção de acidentes de trabalho
SIPSAP	Sistema integrado de prestação de serviço ao público
SNIS	Sistema nacional de informações do saneamento
Sup.	Superintendência
SWOT	Metodologia para análise ambiental empresarial
TI	Tecnologia da informação
W3C	"World Wide Web Consortium": Organização de padronização da world wide web.
WCAG	As diretrizes de acessibilidade para o conteúdo da Web