



PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE NO SANEAMENTO

As melhores em Gestão
no Saneamento Ambiental

AMEGSA ESG | Nível III - 2024



SUMÁRIO

Sumário

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO	1
CRITÉRIO 1 - LIDERANÇA	1
CRITÉRIO 2 - ESTRATÉGIAS	6
CRITÉRIO 3 - CLIENTES.....	9
CRITÉRIO 4 - SOCIEDADE	15
CRITÉRIO 5 – CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	19
CRITÉRIO 6 - PESSOAS	22
CRITÉRIO 7 – PROCESSOS	26
8. RESULTADOS.....	34
Anexo 1	1
FICHA DE ELEGIBILIDADE	1
Anexo 2	4
COMPROVANTE DE PAGAMENTO	4
Anexo 3	5
ORGANOGRAMA DA HOLDING	5
Anexo 4	9
GLOSSARIO	9
Anexo 5	12
DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE	12



PERFIL

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

v2

1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
Águas Cuiabá S.A – Concessionária de Serviços Públicos de Água e Esgoto (denominada no RG como AC)	04/2012
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
Iguá Saneamento S.A.	15.401.489/0001-80
Forma de atuação (marcar com x)	
☐ Empresa pública ☐ Empresa de economia mista ☐ Empresa privada ☒ Empresa privada de grupo empresarial ☐ Serviço Autônomo ou Autarquia ☐ Departamento Municipal ☐ Consórcio ☐ Parceria público-privada	☐ Unidade Autônoma de empresa pública ☐ Unidade Autônoma de empresa de econ. mista ☐ Unidade Autônoma de empresa privada ☐ Unidade de Apoio de empresa pública ☐ Unidade de Apoio de empresa de econ. mista ☐ Unidade de Apoio de empresa privada ☐ Outro:
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
Isis da Silva Pinto	Leonardo Menna Barreto Laranja Goncalves
E-mail	Endereço principal da candidata
ispinto@igua.com.br	Avenida Gonçalo Antunes de Barros, 3196
Celular	Carumbé – Cuiabá - MT
(65) 99692-0104	
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim ¹	Valores & princípios organizacionais ²
O compromisso da Iguá Saneamento é atuar nos serviços de água e esgoto, desenvolvendo e operando soluções de saneamento básico que levam saúde, dignidade e desenvolvimento sustentável à população.	Os princípios e valores éticos que norteiam a atuação da Iguá e de todos os seus colaboradores, são: - Honestidade - Ética - Respeito - Responsabilidade Corporativa - Integridade - Transparência - Equidade - Excelência
Visão ou objetivo de longo prazo	DNA Iguá Nossa cultura organizacional está amparada em atitudes como inovação, sustentabilidade, geração de valor e satisfação do cliente. • Assumir, definir e discordar em prol do objetivo; • Sustentabilidade é a base; • Perceber o cliente; • Ser diferente é um caminho para ser melhor. Código de Conduta Iguá Para assegurar a conformidade e a integridade da nossa atuação na prestação dos serviços, contamos com um Código de Conduta que orienta a condução dos nossos negócios de maneira íntegra, transparente e sustentável, cumprindo todas as leis, normas internas e externas, bem como políticas e regras estabelecidas. São abordadas questões de responsabilidade social; combate à discriminação e diversidade, ambiente de trabalho, igualdade de oportunidades, saúde e segurança no trabalho, proibição de uso de mão de obra forçada e/ou infantil, uso responsável de bens e ativos da organização e preservação do meio ambiente.

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

3. OPERAÇÕES

Porte Operacional³

A Águas Cuiabá atende ao escopo de prestação de serviços definido no contrato de concessão oriundo do Edital de Concorrência 014/2011, de 17 de fevereiro de 2012, firmado com a Prefeitura de Cuiabá e que tem como objeto a prestação de serviço público de água e esgoto em caráter de exclusividade aos usuários que se localizem na área de concessão, incluindo as atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao sistema público de água, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição; e os serviços públicos de esgotamento sanitário, correspondentes às atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no ambiente, incluindo a gestão dos sistemas organizacionais, a comercialização dos produtos e serviços envolvidos e o atendimento aos usuários. Além disso, realiza a gestão de resíduos sólidos os destinando de diversas formas sustentáveis, como para compostagem, para fabricação de fertilizantes agrícolas, confecção de tijolos, etc. Ademais, para manter os sistemas dentro dos padrões de qualidade, segurança e perdas, inspeciona de maneira regular toda extensão do sistema de adução.

Esses serviços contribuem, direta ou indiretamente, para que a AC forneça água tratada para aproximadamente 618 mil pessoas da capital de Cuiabá e para seus Distritos: Aguçu, Coxipó do Ouro, Guia, Nova Esperança Pequizeiro e Sucuri.

Informações sobre o Porte de Águas Cuiabá (dados de dez/2023)

Municípios Atendidos	1	
População Urbana (habitantes)	618 mil	
Receita Bruta	R\$ 326.905.713,89	
Investimentos Realizados 2021	R\$ 232.225.978,52	
Investimentos Previstos 2024/2029	R\$ 779.220.800,00	
	Água	Esgoto
Número de Ligações	173.212	119.194
Número de Economias	271.279	198.070
Faturamento	R\$273.026.332,30	R\$ 139.125.575,56
Faturamento Serviços	R\$ 20.950.374,20	
Volume Faturado	46.311.069 m³	27.428.987 m³
Captação Superficial (4)	3.710 l/s	
Captação Subterrânea (5)	5,15 l/s	
ETA (cap. Instalada) (11)	3.643 l/s	
EEAB (7)	3.710 l/s	
Reservatórios (66)	102.840 m³	
Rede de distribuição / Adutoras	2.750,87 km	
Rede coletora / LR / emissário		1.350,67 km
EEE (cap. Instalada) (92)		2.175 l/s
ETE (cap. Instalada) (40)		1.254 l/s

Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos

Tipos	Resumo ⁴
Equipamentos	a) Equipamento de fumaça – utilizado para identificar ligações irregulares.
	b) Medidores de Pressão e Nível - Equipamentos para medição e monitoramento do nível de reservatórios, elevatórias e pressão da linha de recalque.
	c) Retroescavadeira, caminhões caçamba e basculante – Veículos automotores para realizar nos serviços de operação e manutenção de redes e ramais e execução de novas ligações.
	d) Caminhões Hidrojato - Veículos automotores com equipamentos para realizar limpeza e desobstrução da RCE (água sob pressão).
	e) Conjunto Moto Bomba - Equipamentos utilizados para o transporte de água bruta, tratada e esgoto sanitário bem como a dosagens de produtos químicos necessários aos processos.
	f) Equipamentos de Laboratório - Utilizados para análise da qualidade do tratamento de água e esgoto.
	g) Geofones eletrônicos e mecânicos e hastes de escuta - Instrumentos utilizados para identificação de vazamentos não visíveis.
	h) Maleta de pitometria – Equipamento para aferição de vazão de medidores de vazão.
	i) Hidrômetros - Instrumentos para contabilização de volume de água e faturamento do consumidor.
	j) Macromedidores – Instrumentos de medição e controle utilizados para medição em setores de abastecimento e esgotamento sanitário.
	k) Equipamento Ultravioleta – lâmpadas utilizadas para desinfecção do esgoto tratado.
	l) Gerador de Hipoclorito de Sódio – desinfecção da água e esgoto (cloração).
	m) Jar Teste – equipamento responsável por simular as dosagens de insumos químicos.
	n) VRP – Válvula Redutora de Pressão - Equipamento responsável por regular a pressão média do sistema de abastecimento de água, tendo como finalidade evitar vazamentos e reduzir o volume perdido.
	o) Válvula de manobra – Equipamento utilizado para isolar os setores de abastecimento, evitando mistura de água, e é utilizado para conter o fluxo de água para dar manutenção na rede.
Instalações	i) Reservatórios - Unidades operacionais utilizadas para reservar água para atender às variações de consumo do cliente.
	ii) Captação – Unidades operacionais utilizadas para captar e aduzir água bruta dos mananciais superficiais e subterrâneos para as Estações de Tratamento de Água (ETAs).
	iii) ETA – Estações de Tratamento de Água - Unidades operacionais de tratamento de água (calha parshall, floculador, decantador, filtros).
	iv) ETE – Estações de Tratamento de Esgoto - Unidades operacionais de tratamento de esgoto.

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

Tecnologias	v) EEE – Estações Elevatórias de Esgoto - Unidades operacionais de transporte de esgoto sanitário para ETE.
	vi) Boosters - Unidades operacionais de pressurização da rede para otimização do abastecimento de água.
	viii) Laboratórios – Unidades de controle de qualidade da água e de esgoto.
	1) Supervisório - Sistema de visualização, controle e comando de unidades operacionais (ETA, ETE, VRP, CMB). Esses controles são realizados através de automação das unidades.
	2) Unilims – Sistema de gestão de laboratório.
	3) Sansys Mobile - Aplicativo para autoatendimento em celulares e tablets.
	4) Engeman – Sistema de gestão de manutenção eletromecânica, incluindo versão Mobile para aparelhos celulares.
	5) Telemetria - Sistema que permite o monitoramento remoto de parâmetros operacionais dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo visualizado no supervisório.
	6) PID - O sistema O PID, Proporcional-Integral-Derivativo, é um algoritmo de controle utilizado pelas indústrias nos sistemas de controle em todo o mundo, uma vez que apresentam simplicidade funcional e um desempenho robusto que torna a operação mais simples e direta. Neste caso, essa tecnologia é utilizada para o controle de bombeadores e válvulas redutoras de pressão.
	7) SAP - Sistema corporativo integrado (ERP) para gestão dos processos financeiros, contábeis, suprimentos, produção, gestão de ativos e estoque.
	8) Sistema de Informação Geográfica - Representada pelo software QGIS, essa ferramenta permite o manuseio do bando de dados da Concessionária, bem como a criação de mapas que permitem agilizar análises otimizando ações comerciais, operacionais e tomadas de decisões.
	9) Modelagem hidráulica de sistemas de abastecimento de água - Ferramenta completa que auxilia na tomada de decisão sobre sistemas de abastecimento de água. Representada pelo software WaterGEMS, contribui para esclarecer o comportamento da infraestrutura como sistema, como reage a estratégias operacionais e como deverá crescer à medida que a população e a demanda aumentam. Da vazão em distritos de medição e controle e simulações de qualidade da água à análise de criticidade e custo de energia e projetos, o WaterGEMS entrega tudo que a Concessionária precisa em um ambiente flexível e de multiplataforma.
	10) Modelagem hidráulica de sistemas de esgotamento sanitário - O SewerGEMS permite o processo de modelagem hidráulica dos sistemas de esgotamento sanitário. Este software permite análises rápidas e precisas do funcionamento do sistema, além disso, minimiza os investimentos de capital inserindo de forma simples suas restrições de projeto: velocidades, declividades, coberturas e ajustes correspondentes de tubos e tampas. O software recomenda as dimensões de tubos e as cotas de fundo com melhor custo-benefício, evitando escavações desnecessárias de seções de tubos e, ainda, atende a todas as restrições do projeto.
	11) AutoCAD - O AutoCAD é uma ferramenta do tipo CAD (Computer Aided Design) criada especialmente para o desenvolvimento de projetos no que diz respeito às áreas como engenharia e outras semelhantes. Neste caso, permite transcrever em linhas e símbolos os projetos elaborados.

Incluir linhas se necessário

Principais processos primários e de suporte		Principais produtos ⁵	
Processos primários ⁶	Resumo	(numerar)	
ÁGUA (captação, adução, tratamento de água e reservação)	Captar e aduzir água bruta dos mananciais superficiais e subterrâneos para as estações de tratamento de água (ETAs), submetendo ao tratamento de forma a atender os parâmetros estabelecidos pelas normas e disposições legais.	1	Água tratada
ESGOTO (tratamento e destinação final do efluente final)	Receber o efluente oriundo das unidades geradoras de resíduos (esgoto doméstico) na estação de tratamento de esgoto (ETE), submetendo ao tratamento de forma a atender os parâmetros estabelecidos pela legislação.	2	Tratamento de esgoto
Operação e manutenção de redes de distribuição de água e de coleta de esgoto	Garantir o pleno funcionamento do sistema de distribuição de água e coleta de esgoto por meio de ações como: a) controle de pressão; b) redução e controle de perdas de água; c) limpeza preventivas; d) manutenções eletromecânicas; e) manutenções hidráulicas.	3	Prestação de serviço de abastecimento de água e coleta de esgoto
Gestão de clientes	Disseminar e implantar estratégias voltadas para o relacionamento entre a empresa e o cliente. Manter atualizado o cadastro de clientes. Dispor de estrutura física (loja comercial), telefônica e digital, utilizando sistema informatizado para atender ao cliente e oferecer serviços de: Atendimento ao público; Emissão e entrega de faturas; Controle de ordens de serviços; Histórico de consumo; Gestão de faturamento e arrecadação.	4	Comercialização dos serviços de água e esgoto
Processos de suporte ⁷			
Administrativo, Financeiro, Planejamento	Responsável pelo controle e gestão do planejamento e fluxo de Caixa. Apoio nas atividades <i>facilities</i> (estoque, compras, ativos, conservação, frota e tecnologia da informação).	5	
Gestão de pessoas	Responsável pela contratação, avaliação e desenvolvimento e capacitação, ações de saúde e segurança dos colaboradores, além da disseminação do DNA Igua.	6	
Gestão da Qualidade e Ambiental	Controlar e monitorar o atendimento às normas e disposições legais ligados ao meio ambiente e controle de qualidade da água e esgoto tratados, bem como, garantir a manutenção dos sistemas de gestão.	7	

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 reserva 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.

Responsabilidade socioambiental, Comunicação	Promover ações socioambientais que disseminem práticas sustentáveis, bem como ações de integração com a comunidade. Gestão de comunicação interna e externa.	8	
Manutenção eletromecânica	Realizar manutenções preventivas, preditivas e corretivas nas máquinas, equipamentos e instalações da AC.	9	
Gestão de Investimentos (Capex)	Planejar e desenvolver os projetos de engenharia visando viabilizar a captação de recursos financeiros para implantação de obras, garantindo o atingimento das metas contratuais e aumento da eficiência operacional.	10	
Jurídico e Regulatório	Gestão do contrato, relação institucional, gestão jurídica e avaliação de riscos.	11	

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 predisposições ¹¹ do Grupo
Água e Esgotamento Sanitário	Residencial	1, 2, 3, 4	- Regularidade do fornecimento de água. - Qualidade da água. - Serviço de esgotamento sanitário com qualidade. - Serviços prestados com eficiência atendendo aos requisitos legais.
Água e Esgotamento Sanitário	Comercial	1, 2, 3, 4	
Água e Esgotamento Sanitário	Pública	1, 2, 3, 4	
Água e Esgotamento Sanitário	Social	1, 2, 3, 4	- Regularidade do fornecimento de água. - Qualidade da água. - Serviços prestados com eficiência atendendo aos requisitos legais
Água	Industrial	1, 3 e 4	

Incluir linhas se necessário

5. FORNECEDORES

Principais tipos de Fornecedores ¹²	Principais produtos fornecidos ¹³	Principais necessidades e expectativas
Serviços	Vigilância patrimonial, conservação e limpeza, manutenção preventiva, preditiva e corretiva de equipamentos, locação de veículos, confecção de fardamentos, gestão de saúde ocupacional, serviços de intermediação de aprendizagem e treinamentos.	- Pagamento em dia; - Continuidade no fornecimento.
Projetos e Obras	Serviços e consultorias especializadas nas áreas de engenharia, construção civil, saneamento básico, tratamento de água, controle de perdas, eficiência energética, automação industrial.	
Produtos químicos	Coagulante, polímeros, cloreto de sódio, reagentes, alcalinizante, antiespumante e bioestimulante.	
Internos	CEI – Serviços corporativos prestados nas áreas de TI, contabilidade, tesouraria, departamento pessoal e suprimentos.	

6. FORÇA DE TRABALHO

Quantidade de pessoas (abril/2023) (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
507	24%	- Bom ambiente de trabalho; - Remuneração compatível com o mercado; - Crescimento profissional.
Grupos de pessoas ¹⁴	Quantidade de cada grupo	
Diretoria	2	
Gerência	4	
Coordenação	21	
Técnico	113	
Operacional	367	

Alterar os Tipos e Incluir linhas se necessário

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

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

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas ¹⁵	Instância interlocutora na PI ¹⁶	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Acionistas	Diretoria Executiva	- Garantir que o propósito da Companhia seja cumprido e disseminado entre todos as PI; - Garantir a sustentabilidade econômico-financeira; - Contribuir para a universalização dos serviços de saneamento no país; - Gerar valor para o negócio baseado em princípios éticos e sustentáveis.
Sociedade	Representantes de instituições, associações, Cooperativas e ONGs	- Garantir que a sociedade tenha acesso aos recursos hídricos, sempre mantendo a preservação do ecossistema ao redor. - Construir uma relação contínua com as comunidades. - Entender suas necessidades, melhorar seu dia a dia e, assim, melhorar sua qualidade de vida.
Não tradicionais¹⁷		
Poder Concedente	-Prefeitura Municipal de Cuiabá; - ARSEC.	Atender aos requisitos e metas contratuais.
Órgãos Reguladores e fiscalizadores	SEMA, SMADESS, IBAMA, Polícia Ambiental, Vigilância Sanitária, Procon.	- Atender aos requisitos legais; - Atuar de forma sustentável.

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO

Principais redes de atuação ¹⁸	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
COMDEMA – Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente de Águas Cuiabá	Cadeira titular e suplentes.	Acompanhar fóruns de discussão sobre as ações definidas pelo Município, relativas a meio ambiente.
CEHIDRO – Conselho Estadual de Recursos Hídricos	Cadeira titular e suplentes.	Acompanhar fóruns de discussão sobre as ações definidas pelo Estado, relativas aos recursos hídricos.
CMDU - Conselho Municipal de Desenvolvimento Urbano	Cadeira titular e suplentes	Acompanhar fóruns de discussão sobre as ações definidas pelo Município, relativas ao desenvolvimento urbano.
Parceria técnica	Coordenação	Cooperação técnica entre a AC, UFMT, EMPAER e Prefeituras, para definição do uso do lodo do esgoto na agricultura familiar.
Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Cuiabá	Cadeira titular	Obter gestão participativa e descentralizada dos recursos hídricos na bacia hidrográfica, utilizando-se da implementação dos instrumentos técnicos de gestão, harmonizando os conflitos e promovendo a multiplicidade dos usos da água, garantindo a utilização racional e sustentável dos recursos para a manutenção da boa qualidade de vida da sociedade local.
Time de Embaixadores da Inovação e Transformação	Todas as áreas da Iguá	Estrutura formal responsável por disseminar a cultura de inovação na Companhia. Centraliza as informações para reporte, assiste e auxilia as operações em como proceder, da maneira mais eficiente em iniciativas de inovação com diferentes fornecedores de diferentes soluções. O projeto Move Iguá tem como objetivo criar e implementar iniciativas que visam melhora operacional (eficiência energética, sustentabilidade, produtividade e procedimentos) e financeira para a regional com um acompanhamento semanal de evolução, além de gerar uma transformação cultural aumentando a autonomia das pontas para liderar as iniciativas de novos projetos

Incluir linhas se necessário

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, 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 regulamentares¹⁹ (Até 15 linhas)

Dispositivo legal	Requisito
Contrato oriundo do Edital nº 014/2011 e Regulamentos	Define metas e obrigações quanto a prestação de serviço de saneamento.
Portaria GM/MS 888/2021	Regulamenta a qualidade da água para consumo humano e sua potabilidade.
Outorgas	Regulamentam os limites de captação de água bruta e as condicionantes para o processo de tratamento.
Licenças	
NRs (Ministério do Trabalho)	Regulamentam a segurança do trabalho.
Demais legislações aplicáveis (ex. CLT, Lei 6.514/77)	Requisitos (todos mapeadas na CAL) relativos a meio ambiente, saúde e segurança, qualidade do produto e serviços, trabalhistas, responsabilidade civil, etc.

Eventuais pendências e sanções²⁰

A Águas Cuiabá possui um Termo de Ajustamento de Conduta, a ser finalizado até 2024, referente ao plano de investimentos junto ao Ministério Público, o qual está sendo tratado.

Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
- Extravasamento de esgoto nos córregos ocasionado por acidente de qualquer natureza; - Lançamento de lodo de ETA em corpo hídrico; - Emissão de gases do efeito estufa; - Lançamento de efluente fora dos padrões estabelecidos.	A Águas Cuiabá não possui passivos sociais ou ambientais.

10. AMBIENTE COMPETITIVO²¹ (Até 15 linhas)

Por se tratar de contrato de concessão do serviço público, a Águas Cuiabá não possui concorrência direta no município de atuação. São considerados nesses casos concorrentes indiretos, aqueles que se utilizam de fontes alternativas para o abastecimento de água, como por exemplo poços artesianos.

Principais tipos de referenciais comparativos usados ²²	Fontes ou origem
Outras operações da Igua (Iguá Rio, Agreste e Paranaguá).	Sistemas internos e/ou consulta direta a operação.
Outras companhias de saneamento (Copasa UNSL, Águas de Niterói, Corsan – Surfro, Águas Guariroba).	Sumário de Gestão – PNQS 2023 das respectivas organizações.

11. DESAFIOS E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES (Até 15 linhas)

Cuiabá é uma cidade tricentenária que cresceu organicamente e sem planejamento. Isso resultou em um enorme e complexo sistema parcial de saneamento pré-existente que exigiu readequação, modernização e expansão. Para que isso ocorra de forma ordenada e com o menor impacto no cotidiano da cidade, além de manter o equilíbrio econômico-financeiro, é necessário atuar alinhando os interesses da concessionária, do Poder Concedente e órgão regulador. Para isso foi construído um relacionamento próximo e transparente capaz de permitir a constante ampliação do sistema de coleta e tratamento de água e esgoto e universalizar o abastecimento na cidade, conforme planejamento e vultuosos investimentos. Para tanto, é necessário romper o desafio logístico imposto pela localização geográfica da capital de Mato Grosso. Fornecedores aptos, insumos com a qualidade necessária e investimentos em treinamento para garantir profissionais qualificados, são pontos que elevam o grau de dificuldade. E, mesmo com tantas ações, nada se concretiza sem garantir a eficiência operacional do sistema. Por mais, a troca dos conjuntos moto bombas e a adoção de produtos químicos mais eficientes são algumas das medidas realizadas para atingir as metas.

¹⁹ Principais licenciamentos ou certificações 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”

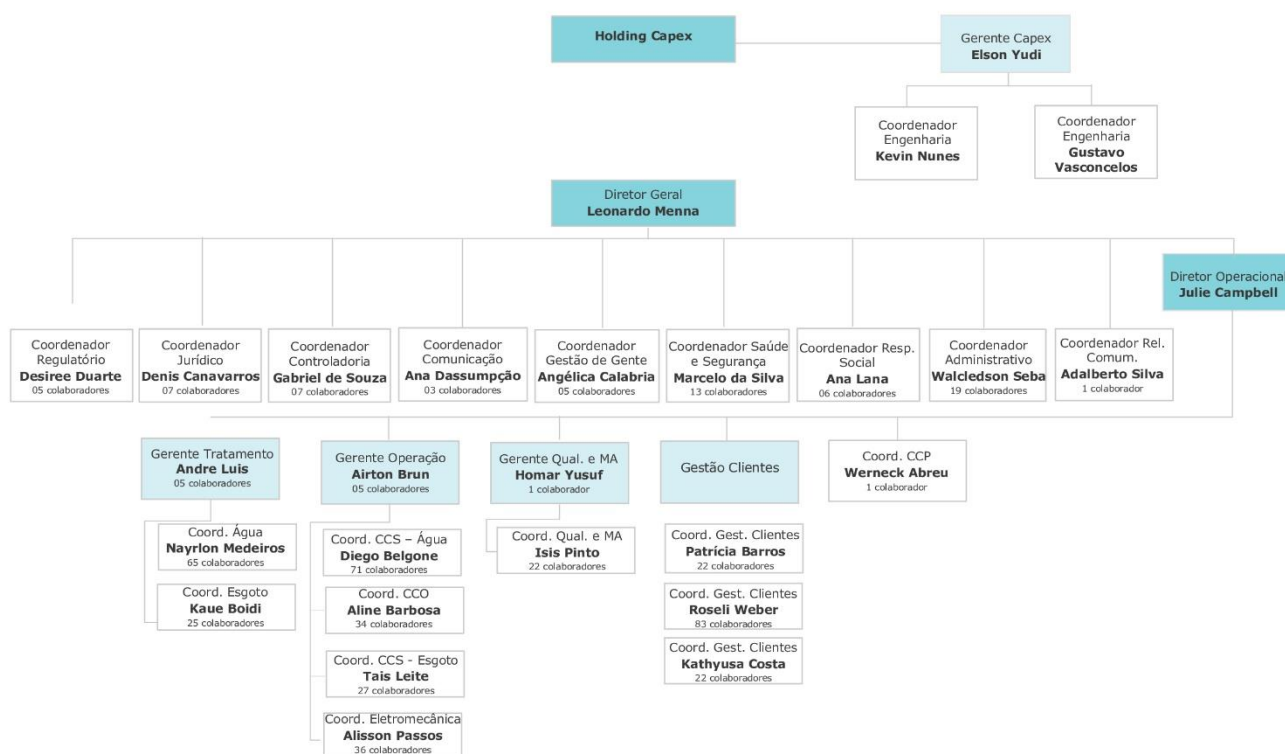
12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO

Ano	Fato relevante (~ 5 anos)
2017	- Entrada de novo controlador ao grupo, instituição de nova diretoria em todas as esferas do Grupo Iguá; - Revisão das Políticas e Processos do Grupo Iguá; - Definição do novo "DNA Iguá"; - Adesão ao GPTW (Great Place to Work); - Iniciado Seminário Iguá de Inovação e Boas Práticas (Anual); - Implantação de site para relacionamento com clientes (emissão de 2ª via e informações sobre serviços prestados).
2018	- Implantação CEI (Centro de Excelência Iguá); - Implantação Programa Compliance; - Iniciado o Programa IguáLab com case implantado – Programa Fluid para identificação de vazamentos; - Implantação da ferramenta Kenoby para padronização do processo de seleção de pessoas; - Implantação do programa CAL® - Ius Natura para monitoramento e ações para atendimento de obrigações; - Programa Formação de Líderes de Alta Performance; - Prêmio Manda Bem; - Programa Bem-Estar; - Implantação da ferramenta de controle e gerenciamento eletrônico de documentos (SoftExpert); - Criação Comitês por Área de Conhecimento (Perdas, Energia, Sustentabilidade, etc.) visando padronização de ações e boas práticas; - Iniciado NPS – Net Promoter Score; - Iniciada implantação de encerramento de ordens de serviços por meio de aplicativo em celular; - Iniciada modelagem hidráulica e georreferenciamento dos sistemas Águas Cuiabá para gestão dos sistemas.
2019	- Iniciada implantação do programa Unilims para gestão de ETAs, ETEs e resultados analíticos; - Divulgação do primeiro Relatório de Sustentabilidade Iguá – Referência 2018; - Criado comitê de Gestão de Clientes; - Implantação NPS – pesquisa de satisfação; - Liberada plataforma DigIguá: que permite o pagamento de faturas online, pelo site.
2020	- Análise e reestruturação organizacional; - Realização do diagnóstico da gestão com base no MEGSA.
2021	- Inauguração da Loja Conceito de Atendimento; - Premiada no PNQS 2021 - Troféu Bronze - Nível I AMEGSA ; - Classificação entre as 50 melhores empresas do Centro Oeste para se trabalhar (GPTW); - Lançamento do ESG – Plano Estratégico de Sustentabilidade – SERR; - Lançamento Time de Embaixadores da Inovação; - Implantação da Cesta de Projetos socioambientais; - Reconhecimento pelo Trata Brasil - Cuiabá é a cidade brasileira que mais investiu em saneamento na média per capita.
2022	- Premiada no PNQS 2022 – Troféu Ouro - Nível II AMEGSA; - Implantação do Programa 5S; - Lançamento Move Iguá; - Reconhecimento pelo Trata Brasil – Exemplos positivos no investimento médio por habitantes nos últimos 10 anos.
2023	- Certificação internacional da Águas Cuiabá nas Normas ISO 9001 e ISO 14001 (Escopo Completo); - Implantação Política e Práticas Diversidade, Inclusão e Equidade; - Implantação Projeto PROTAGONIZE – Recrutamento Interno; - Certificação da Iguá nas Normas ISO 37001 (Sistema de Gestão Antissuborno) e ISO 37301 (Sistema de Gestão de Compliance); - Reconhecimento pelo Trata Brasil – Melhores evoluções em tratamento de esgoto; 02º Lugar no 5º Prêmio Sustentabilidade da Associação e Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto – ABCON SINDCON; - Universidade H2on abril/2023.

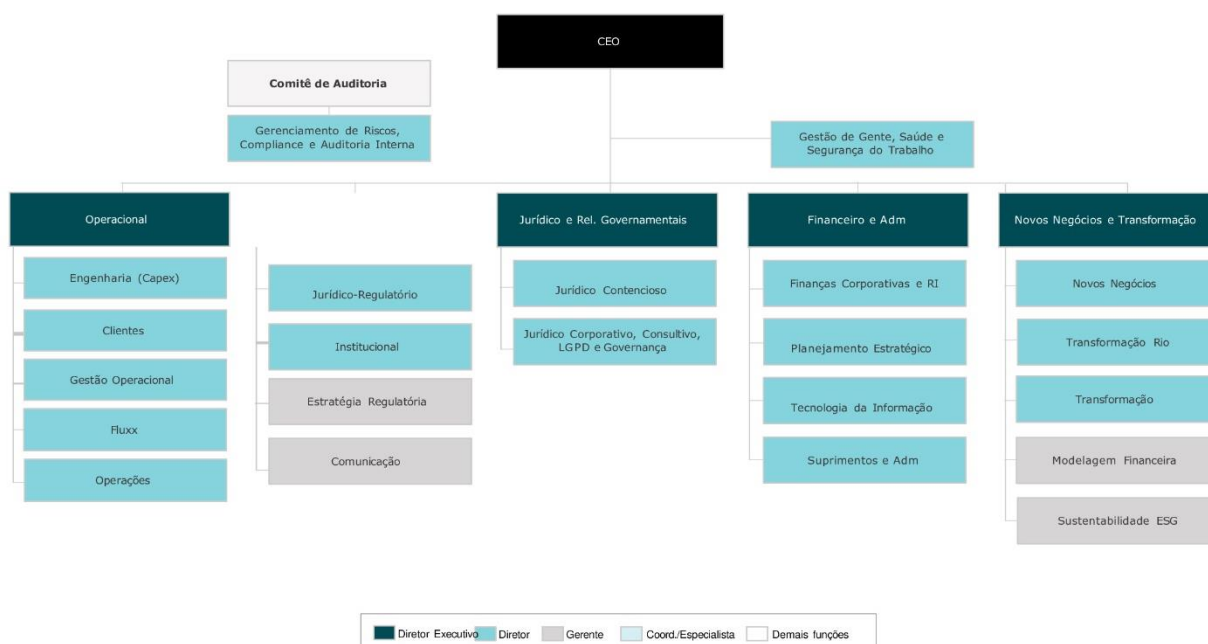
Incluir linhas anteriores a 2016 se for conveniente

13. ORGANOGRAMA

Organograma com instância de governança demarcada e principais cargos dirigentes e gestores da organização e seus nomes.



Os demais níveis da estrutura da Holding estão no Anexo 3.



14. REDES INTERNAS²³		
Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Comitê de Gente	RH, Operação, Clientes, Serviços Gerais, Comunicação e Jurídico	Angélica Batista Correa Calabria
Comitê para ações do GPTW	RH, Qualidade, Jurídico, Manutenção Eletromecânica, Clientes, CCS	Maiara Correa Maia Teles
Comitê de Estiagem	Todas as áreas da AC	Aline Barbosa
Comitê 5S	Todas as áreas da AC	Isis Pinto
Brigada de Incêndio	Todas as áreas da AC	Marcelo Alves
CIPA	Todas as áreas da AC	Marcelo Alves
Grupo de Voluntariado	Todas as áreas da AC	Ana Cristina Lana
Auditores Internos	Todas as áreas da AC	Isis Pinto
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



LIDERANÇA

CRITÉRIO 1 - LIDERANÇA

1.1 Desenvolvimento da cultura

a) Estabelecimento de valores e princípios e padrões de conduta

A cultura organizacional da Iguá está amparada em inovação, sustentabilidade, geração de valor e satisfação do cliente, traduzidos em atitudes que compõem o DNA, que foi otimizado com a redução para quatro atitudes visando facilitar o entendimento. Os valores e princípios da Iguá Saneamento, adotados pela Águas Cuiabá (AC), definidos e aprovados pela Diretoria Executiva (DE) da Iguá, estão apresentados na Tabela 1.1.a.1, sendo que o compromisso com o desenvolvimento sustentável e o foco no cliente estão destacados em verde.

A Direção da AC participa ativamente na comunicação dos valores e princípios para os colaboradores e principais partes interessadas, seguindo a Política de Comunicação Interna (PI-COR-COM-004) na qual está definida como atribuição e responsabilidade da Diretoria e Lideranças serem canal efetivo de comunicação com as equipes por meio de práticas como: Café com a Diretoria, sistema de reunião, eventos e DDS. O indicador Aceite do Código de Conduta, controlado pela área corporativa de Compliance, demonstra a efetividade desse processo.

Como melhoria do processo de internalização dos valores e princípios, a Iguá lançou em 2023 o Programa Integridade (Fig. 1.1.a.1) que visa prevenir e/ou identificar condutas que não estejam em conformidade com a legislação, normas e procedimentos, externos ou internos, identificando riscos e/ou causas e agindo preventiva e/ou corretivamente, promovendo uma cultura que encoraje o cumprimento das regras estabelecidas e de uma conduta ética orientada pelo princípio de que fazer o certo é o melhor.

Na plataforma H2ON, o treinamento do Código de Conduta compõe o conjunto de treinamentos obrigatórios e exige a avaliação do conhecimento por meio de teste com pontuação mínima de 70%, e ao final o colaborador assina a declaração de aceite. Além disso, a área corporativa de Compliance promove treinamentos com temas específicos como Ano Eleitoral, em 2024, e o Compliance Day, evento anual, focado em temas que necessitam ser reforçados.

As manifestações relativas à conduta ética são tratadas seguindo diretrizes estabelecidas na Política de Gerenciamento do Canal de Denúncias (PI-COR-CPL-008), disponível no SoftExpert, revisada em 2023 para otimizar as atividades de tratamento. O canal de denúncias está disponível para todos os públicos, 24h pela Internet (www.canaldedenuncia.igua.com.br) e telefone (0800 721 0784), de segunda a sexta das 06h às 20h. O Canal permite a realização de relatos de forma anônima e tem sua gestão independente centralizada em empresa externa independente, assegurando sigilo absoluto e tratamento adequado de cada situação sem conflito de interesse. A partir do acompanhamento e estudo dos relatos são definidas ações para garantir a melhoria contínua dos serviços e minimizar os impactos causados. O Indicador Canal de Denúncias (estratificado por tipo) é acompanhado mensalmente pelo COAUD e DE da Iguá.

Em 2023, de forma inovadora a Iguá foi certificada nas ISO 37001 (Sistema de Gestão Antissuborno) e ISO 37301 (Sistema de Gestão de Compliance), com isso todas as políticas de compliance (Tab. 1.2.a.1) foram revisadas e aprovadas pela DE, COAUD e CA.

b) Promoção de mudanças culturais

A Iguá tem identificados os aspectos funcionais e disfuncionais da cultura organizacional desde 2020, a partir de uma pesquisa para identificação das forças e fraquezas, a forma como a empresa era vista por seus colaboradores, os aspectos funcionais e disfuncionais, entre outros assuntos. O resultado subsidiou o redesenho organizacional e a definição clara de responsabilidades nos níveis hierárquicos e áreas, além de ações de mitigação dos aspectos disfuncionais identificados na época.

Como melhoria, em 2022 a corporação lançou o Projeto Cultura, tendo como objetivos a unificação e senso de pertencimento; a transformação da cultura em um facilitador para alcançar os resultados esperados pela Companhia;

Tabela 1.1.a.1 – Valores e princípios

A Iguá tem como propósito ser a melhor empresa de saneamento para o Brasil.

Princípios e valores éticos: Honestidade, Integridade, Ética, Transparência, Respeito, Equidade, Responsabilidade Corporativa e Excelência.

O compromisso da Iguá é proporcionar serviço de excelência para a população pautado pela eficiência operacional e inovação, deixando um legado de **saúde** e dignidade para as pessoas e de **desenvolvimento** e prosperidade para os municípios nos quais atua.

DNA

Nossa cultura organizacional está amparada em atitudes como inovação, **sustentabilidade**, geração de valor e **satisfação do cliente**.

- Ser diferente é um caminho para ser melhor;
- **Sustentabilidade é a base;**
- **Perceber o cliente;**
- Assumir, definir e discordar em prol do objetivo.

A Política Integrada de Qualidade, **Meio Ambiente**, Saúde e Segurança do Trabalho e Compliance (PI-COR-SGI-001) estabelece princípios e diretrizes para as práticas da Iguá Saneamento nos seus negócios e na relação com as **partes interessadas**, incluindo a incorporação das atitudes Iguá e a aplicação da **estratégia de sustentabilidade (SERR)**, contribuindo para o **compromisso com o desenvolvimento sustentável** e melhoria contínua dos processos.

Compromissos e responsabilidades:

- **Satisfação do cliente;**
- **Conservação ambiental;**
- Conformidade legal;
- Prevenção de doenças e acidentes;
- **Mudanças climáticas;**
- **Eficiência no consumo de recursos;**
- Compliance e antissuborno e
- Melhoria contínua.

Código de Conduta: São abordadas questões de **responsabilidade social; combate à discriminação e diversidade, ambiente de trabalho, igualdade de oportunidades, saúde e segurança no trabalho, proibição de uso de mão de obra forçada e/ou infantil, uso responsável de bens e ativos da organização e preservação do meio ambiente.** <https://igua.com.br/storage/c8/1e/72/codigo-de-conduta-taopp.pdf>

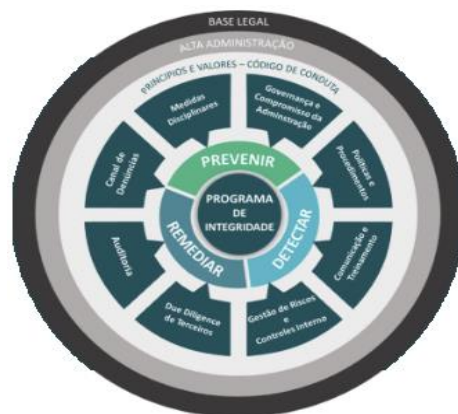


Figura 1.1.a.1 – Programa Integridade

a valorização da marca empregadora e aumento da atratividade; e, o fortalecimento institucional. Esse projeto, realizado com o suporte de consultoria especializada, seguiu as etapas de:

- Descobertas do ESTADO ATUAL: Identidade Iguá, Valores e Crenças, Roadmap, Motivações, Incômodos, Renúncias e Propósito;
- JORNADA DE TRANSIÇÃO: Liderança, Aprendizados, Responsabilidades, Decisões e Ação, Comunicação, Mensuração e Melhorias;
- Práticas de SUSTENTAÇÃO: Estrutura e Processos, Práticas de Gestão, Rituais de Cultura, Reaprendizados, Avaliação e Sustentação.

A Tabela 1.1.b.1 apresenta os aspectos funcionais e disfuncionais da cultura. Para mitigar os aspectos disfuncionais foram montados grupos de trabalho, com representantes de áreas corporativas e operações, focados na definição de ações para os temas Diversidade e Sustentabilidade; Inovação; Sustentação do DNA; Foco e Coletividade. Como exemplo de tratamento de aspectos disfuncionais, podem ser citados:

- Diversidade: criada (2022) área específica para coordenar o Projeto de Diversidade, equidade e inclusão (DE&I) com o objetivo de fazer com que as diferenças tenham espaço de fala e de pertencimento, criando mais acolhimento e respeito para os colaboradores. Foram criados grupos específicos com a participação de representantes das operações (cinco da AC) para trabalhar ações voltadas para o público de funções operacionais e outro para o público de funções administrativas. Visando a otimização das atividades, para 2024 foi definido um calendário de ações assim como a implementação de novas práticas como Comunidades de Prática e Roda de Conversa.
- Inovação: em 2023 o Time de Embaixadores da Inovação e o grupo do Move Iguá passaram a adotar a mesma Política para os embaixadores de inovação e transformação (PI-COR-INV-002).

A área corporativa de cultura (GG) é a responsável pela coordenação dos trabalhos e participa de todos os grupos de trabalho, de forma a fazer cumprir o cronograma de trabalho e obter os resultados esperados.

1.2 Governança

a) Estruturação da governança

A estrutura de governança da Iguá é constituída conf. Figura 1.2.a.1. A Iguá é administrada por um Conselho de Administração (CA) composto por sete membros sendo três independentes e por uma Diretoria Executiva (DE), de acordo com as diretrizes e atribuições conferidas pelo Estatuto Social e, por meio dos quais o modelo de negócio da Companhia é incorporado sob a perspectiva dos impactos, riscos e oportunidades decorrentes das temáticas sociais, ambientais e econômicas. O CA conta com quatro comitês de assessoramento: (i) Comitê de Auditoria; (ii) Comitê de Remuneração e Gente; (iii) Comitê de Sustentabilidade - ESG e (iv) Comitê de Investimentos.

A Cia. tem definida a Política de Indicação de Administradores que determina diretrizes, critérios e procedimentos de indicação de membros para composição do CA, da DE e dos Comitês. Em 2022, foi iniciada a adequação do modelo de governança corporativa aos princípios constantes na ISO 37000, norma de referência para que organizações e seus órgãos diretivos utilizem linguagem, princípios e práticas integrados ao exercício da boa governança. Em 2023, de forma inovadora, a Iguá se certificou nas normas ISO 37001 (SG Antissuborno) e ISO 37301 (SG de Compliance).

A Iguá atualiza anualmente seu Manual de Governança, que integra informações essenciais para a sua gestão, como o calendário atualizado de todos os órgãos diretivos da Companhia, os regimentos internos integrados dos comitês de assessoramento e seus reportes ao CA e política de publicações dos atos da administração. Atualmente, as diretrizes constantes no Manual de Governança são geridas e operacionalizadas pela plataforma digital Atlas Governance, com acesso criptografado, por meio da qual são realizadas convocações das reuniões, integração com a agenda de todos os membros dos órgãos da administração, definição de pautas, distribuição de materiais, votações eletrônicas, além da assinatura das atas das reuniões. O capital humano utilizado na gestão de governança conta com equipe jurídica específica para questões de Governança e Direito Societário, com profissionais experientes para secretariar e apoiar os órgãos da Administração, zelando pela adequação das deliberações às políticas de governança (Tab. 1.2.a.1) e ao Estatuto Social da Companhia.

Aspecto cultural		Descrição
Funcionais	Clima Social	A relação entre as pessoas é saudável, respeitosa e colaborativa. As pessoas gostam muito do ambiente interativo da Iguá.
	Liderança	Estabelecem uma boa relação com as equipes, com alta confiança e influência. São respeitados e próximo as pessoas.
	Valores Pessoais	Valores como ética, integridade, respeito, colaboração, cuidado com as pessoas e comprometimento são fortes no grupo.
	Saúde	Há a preocupação com a saúde integral e a segurança dos colaboradores. Percebe-se um cuidado com as pessoas.
	Fazer diferente	Forte alinhamento e identificação com o propósito Iguá. Ser referência e mudar a percepção do cliente é algo forte para a maioria.
	Disciplina	Há disciplina e comprometimento com as regras e assume-se as responsabilidades. Auste-ridade nos custos e investimentos.
Disfuncionais	Diversidade e Sustentabilidade	Boa aceitação das diferenças, mas falta capacitação para os líderes e um direcionamento mais corporativo.
	Inovação	Existe um pensamento inovador, mas há que se estruturar as ações em todos os níveis, com temas foco e conectados a estratégia.
	Sustentação do DNA	Dúvida sobre o que é perene e o que precisa evoluir. O crescimento trará desafios culturais e estruturais.
	Foco	Falta de prioridades, agenda sobrecarregada, formalizar renúncias, equilíbrio entre a inovação (futuro) e a manutenção (presente).
	Coletividade	Existe uma velada competitividade entre áreas e operações seja por comparação ou o não compartilhamento de boas práticas internas.

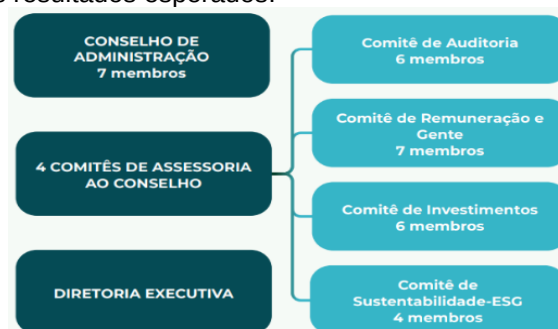


Figura 1.2.a.1 – Estrutura de Governança

É responsabilidade do CA orientar e gerir temas estratégicos para a Iguá sob as perspectivas de curto e longo prazos por meio da aprovação de planos de negócios, relatórios anuais de indicadores socioambientais, políticas orçamentárias, contratos com partes relacionadas, consolidação de demonstrações financeira anuais, entre outros conforme previsto no Estatuto Social. Os membros de CA são nomeados e eleitos pela AGO. Os membros de comitê são indicados pelos acionistas por recomendação de votos aos conselheiros, sendo eleitos e nomeados em Reunião do CA.

A DE é composta por seis diretores eleitos pelo CA para mandato unificado de dois anos, passíveis de destituição ou reeleição, sendo Diretor Presidente, Diretor Financeiro e de Relações com Investidores; Diretor de Operações; Diretor Regulatório e Institucional; Diretor de Novos Negócios e Transformação; e Diretor Jurídico.

A Diretoria da AC presta contas das suas ações e resultados à Iguá Saneamento na Reunião mensal denominada "N0" com a Holding, na qual são apresentados: a) os resultados dos indicadores estratégicos e operacionais; b) os principais fatos relevantes das rotinas da operação e; c) o andamento do Plano de Negócio, com o objetivo de garantir o atingimento das metas conforme previsto no planejamento realizado. Uma das melhorias implementadas, visando garantir uma visão global pela Holding, foi a padronização das informações das SPEs a serem analisadas.

A AC também presta contas das suas ações e resultados para a ARSEC, órgão que representa o Poder Concedente, por meio de relatórios mensais, semestrais e anuais, nos quais são apresentadas informações sobre os resultados dos indicadores qualitativos, quantitativos e financeiros constantes do contrato de concessão. Em 2024, visando reforçar a imagem da empresa, foi incluído no Relatório anual informações sobre inovações implantadas e conquistas como premiação no Festival de Inovação da Iguá, PNQS, IGS, certificações ISO 9001 e ISO 14001.

Outra forma de prestar contas às partes interessadas, ao mercado e CVM, é mediante a publicação do Relatório Integrado (RI) da Iguá Saneamento, disponível no site da Iguá. Nele estão resumidas todas as ações desenvolvidas no ano pela companhia, incluindo informações da Águas Cuiabá. Os critérios deste relatório e os indicadores associados foram objeto de asseguração limitada, nos termos da NBC TO 3000, por auditores externos independentes, que emitiram relatório de asseguração limitada sem ressalvas. O conteúdo segue as diretrizes do IIRC e está de acordo com a orientação técnica CPC 09 - Relato Integrado, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). É mantida a metodologia em conformidade com a GRI Sustainability Reporting Standards, cujas normas são reconhecidas como melhores práticas globais para o relato público de diferentes impactos socioeconômicos, ambientais e sociais, bem como indicadores da SASB e as recomendações da TCFD. As informações da publicação levam em consideração a matriz de dupla materialidade, alinhada ao conceito do GRI e às recomendações da Comissão Europeia para Relatórios Não-Financeiros, com dez temas prioritários.

b) Controle de riscos e conformidade

Desde 2020, a Iguá tem identificados os riscos inerentes ao seu negócio, os quais são revisados anualmente.

Como melhoria, em 2022 a Iguá definiu uma Política de Gestão de Riscos e Controle Internos (PI-COR-RCI-001) com o objetivo de definir as etapas, atividades e critérios de priorização do gerenciamento de riscos na Companhia e em todas as operações.

Em 2023, a área corporativa de riscos e controles internos foi reestruturada visando otimizar e aprimorar o gerenciamento dos riscos. Para isso, com base nas metodologias COSO ERM e ISO 31000 foi definido um novo modelo de trabalho traduzido no Procedimento de gerenciamento de riscos e controles internos (PR-COR-RCI-001) e elaborada a nova Matriz de Riscos e Oportunidades corporativa composta por 25 riscos que impactam nos objetivos da Iguá. Para cada risco há a identificação dos Fatores de risco, Iniciativa/Controles e, para os riscos considerados significativos são definidos

Tabela 1.2.a.1 – Políticas de Compliance

i.	CD-COR-CPL-001 Código de Conduta;
ii.	PI-COR-CPL-009 Política de compliance;
iii.	PI-COR-CPL-004 Política anticorrupção e antissuborno;
iv.	PI-COR-CPL-002 Política de conflito de Interesses;
v.	PI-COR-CPL-007 Política de relacionamento com terceiros;
vi.	PI-COR-CPL-001 Política de transações com partes relacionadas;
vii.	PI-COR-CPL-005 Política de doações e patrocínios;
viii.	PI-COR-CPL-012 Política de brindes, presentes, entretenimento e hospitalidades;
ix.	PI-COR-CPL-011 Política de fusões, aquisições e outras operações societárias;
x.	PI-COR-CPL-010 Política de relacionamento com poder público;
xi.	PI-COR-CPL-016 Política antitruste;
xii.	PI-COR-CPL-008 Política de gerenciamento do canal de denúncias;
xiii.	PI-COR-CPL-006 Política de medidas disciplinares;
xiv.	PI-COR-RCI-001 Política de gestão de riscos;
xv.	PI-COR-CPL-014 Política de gerenciamento de crises e
xvi.	PI-COR-AUD-001 Política de auditoria interna

Tabela 1.2.a.1 – Principais riscos

Riscos significativos	Ações de tratamento
RCB 15 Descumprimento contratual	Acompanhamento dos indicadores (ITM, ITS e ITA) com análise realizada pela área do regulatório e avaliação da necessidade de reequilíbrio contratual ou repactuação das metas.
RCB 17 Ineficiência na projeção do fluxo e caixa	Acompanhamento mensal do fluxo de caixa para aumentar a assertividade da projeção e índice de liquidez da cia. O material é compartilhamento mensal com a finança corporativa para fins de análise e liberação do recurso necessário.
RCB 04 Falha no relacionamento com o poder público	Treinamentos no H2ON referente a diretrizes e comportamentos esperados pelos funcionários em tratativas com agentes públicos, conforme definido em política de compliance. Gestão de ofícios para oficialização e tratativas realizadas junto ao Poder Concedente.
RCB 12 Passivos oriundos da gestão anterior	Regularização e monitoramento passivo estrutural, judicial e ambiental com o objetivo de manter as instalações em condições de uso e alinhamento estratégico para investimento em infraestrutura e mitigação dos riscos.
RCB 22 Vulnerabilidade na segurança da informação	Ações preventivas e corretivas - gestão de incidentes e processo de gestão de vulnerabilidade. Segregação de redes em ambiente cibernético e criptografia de disco rígido, reduzindo a possibilidade de vazamento de dados. Gerenciamento de eventos e informações de segurança para ajudar a detectar, analisar e responder a ameaças de segurança antes de prejudicar a empresa.
RCB 25 Desequilíbrio contratual	Estreitamento do diálogo e alinhamento de expectativas institucionais com as partes interessadas para evitar o desgaste institucional no momento do reajuste.
RCB 28 Uso inadequado de produtos perigosos/químicos	Padrões de proteção; Segurança no armazenamento de produtos químicos; Separação por critério de incompatibilidade. FISPQ; Sinalização de emergência; Em caso de emergência seguir o PAE e o PCEA.

planos de ação (FUP) acompanhados mensalmente pela área do regulatório das operações, a qual reporta o andamento para o corporativo. Mensalmente a área corporativa realiza a análise da matriz corporativa considerando as correlações com os riscos das operações e reporta o COAUD e CEO.

Cada uma das operações possui sua Matriz de Riscos e Oportunidades correlacionada com a matriz corporativa da Igua. Os riscos são identificados, priorizados e tratados por meio de ações de mitigação ou eliminação, e acompanhados no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1). Os principais riscos da AC identificados na Matriz de Riscos e Oportunidades (MR-CB-RCI-ETG-001) e as respectivas ações de tratamento estão na Tabela 1.2.a.1.

A verificação da conformidade regulatória é realizada pelo acompanhamento mensal de indicadores e metas contratuais e das diretrizes na Reunião mensal N0 realizada com a DE. Para o tratamento de não atendimento de meta são definidas ações de correção.

A conformidade legal é verificada por meio da Auditoria de Requisitos Legais (VCL), realizada por empresa independente (Ius Natura), em todas as operações e áreas corporativas da Holding. No caso de não conformidade, são definidas ações, registradas no sistema CAL, acompanhadas pelas áreas de meio ambiente da operação e da Holding.

1.3 Exercício da liderança

a) Interação com partes interessadas

A AC mantém as partes interessadas informadas sobre fatos relevantes visando fortalecer o relacionamento por meio das práticas de interação/canais de acesso, apresentados na Tabela 1.3.a.1, norteadas pelos valores e princípios e pelo Código de Conduta (CD-COR-CPL-001) e alinhados ao DNA Igua.

Os principais fatos relevantes recentemente comunicados foram:

- Colaboradores: Comunicado de início de obras da 2ª etapa no SES – RL 08
- Cliente e Sociedade: Comunicado sobre as obras de esgotamento sanitário na região da praça Popular

A Direção da AC pratica a política de portas abertas, com práticas como acesso direto à direção, bem como o programa “Café com a Diretoria” iniciado em 2024, além de eventos com a participação da Direção como: comemorações, repasse de informações, resultados, comunicações importantes e reuniões de trabalho.

A Igua tem definidas a Política de Marketing Institucional (PI-COR-COM-003), que estabelece os direcionamentos e critérios para as ações de Marketing Institucional da Igua e suas operações e a Política de Comunicação Interna (PI-COR-COM-004), que estabelece os direcionamentos e critérios do Sistema de Comunicação Interna do Grupo Igua.

Tabela 1.3.a.1 – Práticas de interação com as partes interessadas

Parte interessada	Objetivos	Quem Interage	Práticas de interação: (1) Reunião; (2) Ofício; (3) Ligação telefônica; (4) e-mail; (5) WhatsApp; (6) DDS; (7) Eventos; (8) Dia a Dia; (9) News Letter; (10) Visita.									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acionistas (Diretoria da Holding)	- Participação no planejamento; - Prestar contas.	Diretores	•									
Clientes	- Comunicação/alinhamento de campanhas e ações; - Esclarecimento de dúvidas e identificação de necessidades e expectativas.	Equipe de Gestão	•	•	•	•	•		•	•		•
Colaboradores	- Disseminar a cultura Igua; - Integrar e motivar as equipes; - Alinhar estratégias do negócio e analisar resultados; - Feedback, reconhecimento e comemoração.	Equipe de Gestão RH	•		•	•	•	•	•	•	•	
Fornecedores	- Acompanhar qualidade da prestação dos serviços; - Buscar soluções para melhoria e eficiência dos produtos fornecidos e dos processos; - Apresentação inicial das cláusulas contratuais.	Equipe de Gestão	•	•	•	•	•					
Sociedade	- Estabelecer parcerias para implementação de ações socioambientais; - Participar e promover projetos de desenvolvimento sustentável; - Promover campanhas e conscientizar sobre os benefícios do saneamento e conservação dos recursos naturais.	Equipe de Gestão Colaboradores	•						•			•
Poder Concedente	- Prestar contas; - Alinhamento de demandas e soluções.	Equipe de Gestão	•	•	•	•	•					
Órgão Regulador (ARSEC)	- Prestar contas; - Entendimento e orientação para atendimento as demandas regulatórias.	Equipe de Gestão	•	•	•	•	•					
Órgãos Fiscalizadores	Entendimento e orientação para atendimento as demandas legais;	Equipe de Gestão	•	•	•	•	•					
PROCON	Resolução e tratativas dos problemas dos clientes;	Eq. Clientes	•	•	•	•	•		•	•		•
Imprensa	Repasse de informações de interesse da população;	Eq. Gestão	•	•	•	•	•					

* Equipe de Gestão: Diretores, Gerentes, Coordenadores

Os indicadores IVGR, GPTW e NPS permitem avaliar a efetividade da comunicação institucional e interações.

b) Tomada de decisão

Na AC, as decisões são tomadas seguindo a hierarquia dos cargos definidos na estrutura organizacional e as responsabilidades descritas para cada função, com níveis de responsabilidade e competência de cada ocupante. O Sistema de Reuniões (Tabela 1.3.b.1) é o principal instrumento de tomada de decisão e é controlado por meio do calendário

anual. As decisões adotadas são baseadas em informações provenientes de sistemas digitais disponibilizados na rede corporativa e são comunicadas aos colaboradores, com a participação dos líderes, por meio de reuniões, e-mail, avisos em quadros, murais, informações internas e sistemas informatizados. Para as demais partes interessadas, quando pertinente, são utilizadas correspondências oficiais e reuniões. No caso de dúvida, durante uma tomada de decisão, o DNA, o Código de Conduta ou a área de Compliance são consultados.

As decisões são implementadas sob acompanhamento e controle dos gestores e executadas pelos colaboradores das áreas pertinentes, por meio de elaboração de projetos e provisão de recursos financeiros, se necessário. Quando se faz jus, há a elaboração de planos de ação; padronização de processos; alteração do padrão de trabalho, entre outras ações.

Para assegurar o acompanhamento da implementação das decisões, quando realizada uma nova reunião as atividades/assuntos pendentes de reuniões anteriores entram na pauta para atualização e se mantém até a efetiva conclusão. Para garantir a implementação das ações, as decisões são registradas em Ata de Reunião (MO-COR-QUA-005), assinadas via Docsign e disponibilizadas (2023) no sistema SoftExpert ou Sharepoint. As decisões serão revisitadas caso seja percebida alguma oportunidade de melhoria e/ou o não atendimento da expectativa inicial.

Tabela 1.3.b.1 – Sistema de Reuniões

Prática	Responsáveis	Frequência	Participantes	Objetivos
Reunião N0	Holding	Mensal	Diretoria Geral e Operacional e Diretoria da Holding	Prestação de contas dos resultados e indicadores da Águas Cuiabá à Igua Saneamento.
Reunião N1	Diretoria (AC)	Mensal	Diretores, Gerentes e Coordenadores	Avaliação e acompanhamento dos indicadores de processos e fatos relevantes das áreas. Acompanhamento dos planos de ação e definição de ações para atendimento aos objetivos e metas da AC.
Reunião N2	Gerências (AC)	Mensal	Gerentes, Coordenadores e Líderes	Avaliação e acompanhamento dos indicadores de processos e fatos relevantes das áreas. Acompanhamento dos planos de ação e definição de ações para atendimento aos objetivos e metas da AC.
Reunião N3	Lideranças	Mensal	Líderes e colaboradores	Alinhamento de objetivos e metas, feedback dos processos e avaliação dos resultados dos indicadores.
Reuniões de processo	Gerência corporativa do processo respectivo	Mensal	Líderes dos processos e Gerência corporativa respectivos	Acompanhamento dos resultados, rotinas e fatos relevantes do processo.
Reunião com fornecedores	Lideranças	Sempre que necessário	Gerente, Coordenadores e Líderes e representante de fornecedor	Alinhamento de requisitos contratuais, acompanhamento de contratações específicas e avaliação dos fornecedores.
Reuniões de Equipes, Grupos e Comitês de Trabalho	Líderes dos Grupos/Comitês de Trabalho	Variável	Integrantes dos grupos de trabalho	Discussão sobre os trabalhos desenvolvidos pelas equipes, grupos e comitês.



ESTRATÉGIAS

CRITÉRIO 2 - ESTRATÉGIAS

2.1 Manutenção de estratégias sustentáveis

a) Definição da esfera de influência e objetivos

A Iguá realiza o Estudo de Materialidade que reflete os temas mais relevantes para a organização e PIs, considerando as temáticas que afetam de maneira significativa a capacidade de geração de valor da Companhia, a forma de interação com as PIs e o impacto socioambiental e econômico gerado. Esse estudo, além de guiar o processo de relato, é uma ferramenta importante para a priorização de ações e integração das práticas de sustentabilidade à estratégia e gestão da Cia. Na última revisão, realizada em 2022, a Iguá revisitou sua matriz de materialidade consultando por meio de entrevistas (online e painel) todas as PIs (Fig. 2.1.a.1) do seu negócio e adotou de forma pioneira e inovadora a metodologia da dupla materialidade, o que agilizou a análise dos investimentos ESG. O conceito de dupla materialidade, criado pela Comissão Europeia, tem como base a visão de que uma organização deve divulgar informações sob dois aspectos: influenciar o valor da companhia e influenciar pessoas, meio ambiente e economia. O resultado do processo de materialidade com abordagem dupla foi a atualização da visão das PIs quanto aos temas a serem priorizados sob a ótica dos impactos financeiros e sociais, traduzida graficamente em uma nova matriz de materialidade da Iguá (Fig. 2.1.a.2). Os temas materiais a serem tratados se relacionam diretamente com os ODS (ONU), indicando a conexão entre a estratégia da Cia. e os esforços globais em busca do desenvolvimento sustentável.

A Iguá tem definidos quatro pilares estratégicos (Fig. 2.1.a.3) que direcionam as iniciativas da Cia. O cumprimento da estratégia corporativa é garantido por meio de projetos dedicados que são revisados no processo anual de revisão e aprovação do Plano de Negócio das operações, quando são consideradas as ponderações de capital financeiro e humano para priorizar cada uma das iniciativas.

b) Mapeamento e tratamento de forças externas

O ambiente externo foi analisado para o ciclo 2022-2026 durante o processo de planejamento estratégico por meio de estudo de cenários externos, utilizando a metodologia da Matriz SWOT, incluindo os requisitos do contrato de concessão. Para o ciclo 2024-2028, as variáveis foram revisadas considerando o cenário atual. As tendências são consolidadas com a participação da Equipe de Gestão e trazidas para as estratégias que consideram as ameaças e oportunidades cruzando com as forças e fraquezas para avaliar o contexto de crescimento e sustentabilidade, com foco no alcance do objetivo e estratégias potenciais definidas. Essa análise também contempla avaliação de tendência (metodologia GUT) num cenário com visão de cinco anos.

- Principais ameaças: baixa percepção de valor do serviço prestado (S); ano eleitoral (P); insegurança jurídica e regulatória (G); oscilação de mercado (E); alteração de legislação federal/estadual/municipal (G).
- Principais oportunidades: universalização dos serviços de saneamento (S); formalização do atendimento da bacia hidrográfica Prainha com a cobertura de esgoto (A); utilização de energias alternativas (E e A); destinação (alternativas) sustentável dos lodos de ETA e ETE (A).

As estratégias propostas são avaliadas em termos de impacto econômico (Plano de Negócio), social e ambiental (ESG-Plano Estratégico de Sustentabilidade SERR).

c) Compilação e tratamento das forças internas

As forças e fraquezas provenientes do ambiente interno são analisadas durante o processo de planejamento estratégico, por meio de estudo de cenário interno com visão de cinco anos, utilizando a metodologia da Matriz SWOT. Para o ciclo 2024-2028, as variáveis foram revisadas considerando a realidade atual.

Nessa análise, são considerados os principais riscos internos identificados e é realizada uma avaliação de tendência utilizando a metodologia GUT.

- Principais Forças: prestação do serviço com foco no cliente; nível elevado de conhecimento no setor de atuação; capacidade de investimento; aplicação de tecnologias e visão de inovação.
- Principais Fraquezas: morosidade do processo de suprimentos; rotatividade de colaboradores; comunicação interna.



Figura 2.1.a.1 – Partes interessadas consultadas



Figura 2.1.a.2 – Matriz de Materialidade da Iguá



Figura 2.1.a.3 – Pilares Estratégicos da Iguá

As competências essenciais a serem desenvolvidas, identificadas a partir de alterações ou incrementos no perfil do negócio, impostos pela corporação ou pelo Poder Concedente, são consideradas aquelas que diferenciam a companhia dos concorrentes, permitem a expansão do negócio e geram valor percebido pelo cliente e para o negócio. As competências a serem desenvolvidas são: Comunicação e Liderança.

d) Consenso estratégico

De posse das informações provenientes da análise ambiental, das metas e objetivos globais e premissas definidas no Caderno de Premissas, a AC define suas iniciativas estratégicas considerando os pilares estratégicos (Fig. 2.1.a.3), com a participação da Equipe de Gestão.

O Plano de Negócio (PN), resultante do processo de planejamento, passa pela aprovação da DE e é desdobrado nas diversas áreas da AC. Os indicadores e metas são registrados em sistemas digitais conforme o processo, tais como OPWise e Prophix. Os objetivos, estratégias, indicadores estratégicos e principais planos de ação da AC estão apresentados na Tabela 2.1.d.1 e as metas dos indicadores estratégicos, juntamente com explicação do potencial de alcance, no Critério 8.

2.1.d.1. – Principais objetivos, estratégias, indicadores estratégicos e principais planos de ação				
	Objetivos	Estratégias	Indicadores estratégicos	Principais planos de ação
1	Maximização do capital empregado	Cumprir as metas previstas no PN Reduzir custos Aumentar faturamento	- Margem EBITDA (N); - EBITDA; - Evasão de receita; - Fluxo de caixa CAPEX; - Fluxo de caixa operacional; - Dívida Líquida/EBITDA; - Índice de Cobertura do Serviço da Dívida (ICSD).	- Acompanhar resultados dos indicadores e projetar o potencial do alcance das metas; - Cumprir cronograma econômico-financeiro do CAPEX previsto; - Garantir a alavancagem dos investimentos; - Cumprir o EBITDA e alavancagem prevista sem ultrapassar o ICSD; - Garantir a adimplência do cliente; - Promover ações de alavancagem da receita.
2	Atuação sustentável	ESG – Plano Estratégico de Sustentabilidade SERR Promover a resposta rápida à eventos emergenciais a título de salvaguardar o meio ambiente, a sociedade e a vida	- Indicadores (Objetivos 3, 4 e 5). - Tempo de respostas a emergência	- Manter e ampliar os projetos socioambientais; - Planos e projetos do SERR (critério 4). - Treinar e realizar simulados de abandono de edificação, assim como das emergências envolvendo produtos químicos das edificações com população fixa, em especial.
3	Maximização da satisfação e foco nos clientes	Garantir o cumprimento das metas contratuais Melhorar a eficiência operacional Intensificar o relacionamento com o cliente	- Satisfação dos clientes (NPS); - RAA; - ICSEA (N); - ICSE (N); - ANC; - TIR-A; - TIR-E; - IQA (N); - IQAD; - IQE (N) / IQE (Holding); - TME (N).	- Tratativas do NPS; - Continuidade do abastecimento; - Garantir a qualidade do produto água e da prestação dos serviços; - Manter atualizados os ativos de infraestrutura; - Cumprir os investimentos previstos; - Manter relacionamento transparente e próximo com o cliente; - Reduzir perdas de água; - Buscar a eficiência operacional nos processos.
4	Buscar a conformidade legal e ambiental	Reduzir os impactos ambientais; Buscar o atendimento das legislações aplicáveis	- RAC (Requisitos ambientais conformes); - LOC (Licenças e outorgas conformes).	- Desenvolver e implantar ações de redução ou mitigação dos impactos ambientais; - Execução dos planos de ação de atendimento dos requisitos legais.
5	Promover a satisfação dos colaboradores e a inovação	Manter a certificação; GPTW; Garantir a segurança e saúde dos colaboradores; Promover o desenvolvimento dos colaboradores.	- Índice de satisfação dos empregados (GTPW); - T. frequência de acidentes; - T. gravidade de acidentes. - Horas de treinamento/colaborador.	- Promover ações de capacitação e desenvolvimento, reconhecimento, motivação e qualidade de vida; - Prevenir incidentes, acidentes e lesões. - Manter política de benefícios e remuneração atrativa - Incentivar a participação dos colaboradores nos programas internos de inovação;

2.2 Implementação das estratégias

a) Definição de mudanças

As mudanças necessárias para o êxito das estratégias são definidas em tempo adequado para responder as alterações de cenários no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1), sendo o PN é revisitado sistematicamente. A AC definiu, em 2023, o procedimento operacional de gerenciamento de mudanças (PO-CB-SGI-QUA-002), que estabelece as diretrizes para que medidas sejam adotadas para prevenção de riscos potenciais associados as mudanças que possam causar impacto no êxito das estratégias e nos processos. Os planos de ação das mudanças previstas são registrados no Formulário de controle de mudanças (FO-CB-SGI-QUA-002). A última mudança efetivada, necessária para garantir o êxito das estratégias, com a participação da Direção e demais líderes, foi a Implantação do SGI (certificação ISO 9001 e ISO 14001) na AC.

b) Desdobramento dos planos

O desdobramento das metas e planos de ação nas áreas da AC acontece com a participação dos Diretores, Gerentes e Coordenadores após a aprovação do PN pela Diretoria Executiva.

Após a definição dos planos de ação e metas de cada área, a Diretoria e demais líderes analisam a coerência destas com as estratégias da AC e a conformidade com o orçamento do Plano de Negócio. Os planos de ação são registrados e acompanhados por meio de planilhas eletrônicas.

2.3 Análise de desempenho

a) Medição e avaliação de resultados

A análise do desempenho ocorre de forma descentralizada nos diversos níveis do Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1) as quais são registradas em Ata de Reunião. Para isso, a AC utiliza os resultados dos indicadores estratégicos e operacionais apurados mensalmente, armazenados e disponibilizados nos diversos sistemas como PowerBI e em planilhas eletrônicas. Essa análise consiste em verificar se os resultados obtidos atendem as metas definidas no Plano de Negócio. No caso de desvio pontual da meta é registrado diagnóstico (causa) no Mapa de Resultados (sistema digital corporativo Plano, em implantação). Para os indicadores do SGI, no caso de resultado não atingir a meta por três meses consecutivos, é tratado como não conformidade conforme PO-CB-SGI-QUA-003.

A avaliação do potencial de alcance de metas (forecast) é feita nas reuniões N0 e N1 por meio de análise integrada dos resultados e, quando necessário, são definidos ações, responsáveis e prazos.

Os requisitos das partes interessadas são traduzidos em metas definidas, como por exemplo: Margem EBITDA (acionistas), Atendimento a Requisitos Legais (sociedade), Satisfação dos clientes NPS (cliente) e o Satisfação dos colaboradores GPTW (pessoas).

Na Reunião N0 com a Holding, os Diretores da AC realizam a análise de performance comparando (indicadores que possam ser comparados) com o desempenho das demais operações do Grupo Igua. Os indicadores utilizados na análise de desempenho são os estratégicos ou operacionais (de processo), dependendo do nível da reunião.

O conjunto de indicadores a ser comparado é definido pela Direção da AC e considera a relevância dos indicadores para a gestão, ou seja, serão comparados indicadores estratégicos e de negócio, quando essa comparação for possível e essa contribuir para a busca da melhoria. Os referenciais comparativos são definidos de acordo com os critérios de pertinência apresentados na Tabela 2.3.a.1 além das características explicadas em cada indicador (Critério 8).

b) Avaliação de progresso

A análise do desempenho é mensal e ocorre de forma descentralizada nos diversos níveis (Sistema de Reuniões Tab. 1.3.b.1) com registro em Ata de Reunião. Para isso, a AC utiliza os resultados dos indicadores estratégicos e operacionais apurados mensalmente, armazenados e disponibilizados nos diversos sistemas, conforme o processo, como o PowerBI e em planilhas eletrônicas. Essa análise consiste em verificar se os resultados obtidos atendem as metas definidas no Plano de Negócio. No caso de desvio pontual da meta é registrado diagnóstico (causa) no Mapa de Resultados (sistema digital corporativo Plano em implantação). Como melhoria, para os indicadores do SGI, no caso de resultado não atingir a meta por três meses consecutivos, a ocorrência é tratada como não conformidade, segundo o Procedimento operacional para controle de não conformidades, ações imediatas, corretivas e preventivas (PO-CB-SGI-QUA-003).

Tabela 2.3.a.1 – Critérios de pertinência do referencial comparativo						
Critérios para seleção das organizações	Grupos de indicadores					
	Econômico-Financeiro	Cliente	Social	Ambiental	Pessoas	Processos
Executar atividades com as mesmas características nos processos	D	O	D	D	D	O
Mesmo setor de atuação	D	D	D	D	D	D
Disponibilidade de obter as informações	O	O	O	O	O	O
Reconhecida no PNQS ou referência no processo ou informação comparada	D	D	D	D	D	D
Mesma metodologia de medição	O	O	O	O	O	O
O – Obrigatório D – Desejável						



CLIENTES

CRITÉRIO 3 - CLIENTES

3.1 Mercado e atuação sustentável

a) Estudo do mercado

A atuação da AC está definida pelo contrato de concessão de serviços de água e esgoto na área urbana da cidade de Cuiabá, firmado com a Prefeitura de Cuiabá. Em 2024, a AC já atende o Marco de Saneamento no que tange a cobertura de 100% de água tratada e, em relação a cobertura de esgoto, continuará com as obras de expansão de rede coletora de esgoto para cumprir a meta 91% ainda neste ano, conforme estabelece o contrato referenciado.

Anualmente, são atualizadas as informações sobre crescimento vegetativo de água e esgoto com base na análise de novos empreendimentos imobiliários. Para o estudo do mercado são utilizadas informações provenientes do sistema QGIS/ARCGIS como: a) o mapeamento das redes implantadas; b) quantidade de economias; c) situação dos clientes (ativos ou inativos); d) o número de clientes ainda não interligados às redes de água e de esgoto; e) empreendimentos futuros; f) além de considerar a possibilidade de operação de novas localidades. Com base nesse estudo e na base consolidada de dados de clientes são definidos o mercado e os clientes-alvo para o próximo exercício, com a projeção de serviços, consumo, faturamento e foco na universalização dos serviços. A partir de 2022, a análise de projeção passou a ser realizada de forma mais detalhada, como por exemplo: projeção por tipo de serviço, por categoria de cliente e faixa de consumo, por motivo de cancelamento, e outros.

Desta forma, visando acelerar a implantação de novos empreendimentos, além de evitar que busquem por fonte alternativa de abastecimento a AC desenvolveu ações para aproximar os empreendedores com a Empresa, como por exemplo, reuniões periódicas e disponibilização de canal direto (whatsapp, telefone). Para agilizar o estudo de viabilidade dos empreendimentos, a AC passou a utilizar os sistemas WatherGems/Sewers. Além disso, a AC prospecta clientes por meio do Iguá+, programa focado nos grandes clientes, visando trazer para base clientes potenciais de água e esgoto.

O acompanhamento do mercado é feito por meio dos indicadores ICSA e ICSE.

b) Segmentação de mercado

A AC segmenta seu mercado considerando o atendimento com água e esgoto, de forma a ofertar serviços e soluções adequados a cada categoria de clientes, com base no cadastro destes, disponível no sistema Sansys.

A atualização cadastral dos clientes é realizada sistematicamente por equipe específica de cadastro com base nas ocorrências de leitura e solicitações dos clientes pelo atendimento presencial ou digital. Para agilizar esse processo, o cliente passou a ter a opção de realizar a atualização via Whatsapp.

Mensalmente, são acompanhados os indicadores de faturamento e consumo por categoria visando identificar eventuais anomalias que possam interferência no atingimento das metas.

Tabela 3.1.b.1 – Segmentação dos clientes no mercado				
Categoria	Tipo de Tarifa	Critério de segmentação	Relação com o total de clientes ativos (dez/2023)	
			Água	Esgoto
Residencial	Normal	Compreende edificações ocupadas exclusivamente para fins de moradia.	89,24%	90,77%
Comercial	Normal	Compreende edificações de estabelecimentos comerciais, hotéis e pensões, escolas particulares, hospitais particulares, clubes, construções comerciais e outros similares.	9,66%	8,19%
Pública	Normal	Compreende órgãos públicos da administração direta e indireta e fundações federais, estaduais e municipais, escolas públicas, hospitais públicos, entidades sem fins lucrativos, templos igrejas e outros similares.	0,31%	0,22%
Industrial	Normal	Compreende fábricas em geral, lava-jatos de automóveis, lavanderias, construções industriais e outros similares.	0,26%	0,22%
Social	Social	Compreende clientes com fim residencial, caracterizada como "baixa renda", dentro da área de concessão que se encaixam nos critérios de vulnerabilidade socioeconômica.	0,53%	0,60%

A AC segmenta seu mercado em cinco categorias de clientes, utilizando como principal critério a categoria da utilização do imóvel, conforme apresentado na Tabela 3.1.b.1.

c) Definição dos clientes-alvo

Os clientes-alvo atuais e potenciais são as pessoas físicas e jurídicas em sua totalidade que estejam na área de atuação da Águas Cuiabá e possam ter atendidas suas necessidades e expectativas.

Os cliente-alvo são agrupados conforme suas características similares, aplicando-se uma tarifa diferenciada em razão de sua categoria de consumo. As categorias de consumo são definidas tendo como base os termos contratuais da concessão. Visando a manutenção dos clientes ativos, mensalmente é acompanhado o indicador de desempenho Churn que demonstra a evasão de clientes da carteira.

A título de referência, com base na análise de clientes potenciais de esgoto foi otimizada a captação de clientes por meio da implantação de notificação sobre cobrança de esgoto para aqueles que utilizam fonte alternativa e para os não interligados na rede coletora de esgoto já disponível, proporcionando aumento de receita.

A tabela 3.1.c.1 demonstra a segmentação dos clientes e sua gestão.

d) Conhecimento sobre os clientes-alvo

AC identifica as necessidades, expectativas e predisposições dos clientes por meio das práticas:

- Análise dos dados e informações provenientes dos contatos e interações com clientes nos diversos canais de relacionamento (Tabela 3.2.a.1);
- Participação em audiências públicas promovidas pela Prefeitura ou Câmara de Vereadores;
- Reuniões com associações de moradores, síndicos e empreendedores;
- Reuniões com entidades como Procon;

Tabela 3.1.c.1 – Definição dos clientes-alvo

Clientes		Descrição	Gestão
Atuais	Normal	Água: utilizam a rede de distribuição de água; Esgoto: utilizam a rede de coleta de esgoto da AC.	- Atualização da base cadastral dos clientes no Sansys - Monitoramento do consumo - Tratativas para inadimplência - Acompanhamento da satisfação do cliente por meio da pesquisa NPS - Contato proativo sistemático
	Iguá+	Utilizam água da AC com consumo acima de 100m ³ e com valor mínimo de R\$ 1.650,00, além daqueles de fonte alternativa que utilizam RCE da AC.	- Controle de consumo e receita - Monitoramento de clientes que utilizam fonte alternativa para futuras negociações de migração para abastecimento com água da AC - Tratativas diferenciadas para inadimplência - Contato proativo sistemático
	Social	Classificado como cliente vulnerável (participar de programa de proteção social do governo ou ter doença grave ou ter situação de carência comprovada).	- Aviso antecipado ao cliente para renovação do benefício - Controle automático pelo Sansys (de tempo e pagamento em dia), onde o benefício da tarifa é inativado
	Isenção	Atendendo a Lei 6.785/2022, são os clientes isentos de tarifa (entidades sem fins lucrativos).	- Identificação no Sansys - Controle automático pelo Sansys (de tempo de benefício) - Controle por meio de visitas periódicas
Potenciais		Água: tiveram o fornecimento de água suspenso.	- Churn (acompanhamento dos clientes suspensos) - Fiscalização
		Água: aqueles que utilizam fontes alternativas; Esgoto: aqueles que utilizam fossas.	- Identificação dos <i>leads</i> em planilha específica: já possuem cadastro no Sansys; prospecção em campo; expansão de redes de água ou esgoto - Definição dos potenciais serviços a serem disponibilizados - Controle por meio de visitas periódicas - Notificação sobre cobrança de esgoto para quem possui fonte alternativa de abastecimento de água (m2023)
		Esgoto: aqueles que não tem disponibilidade de rede coletora de esgoto.	- Quando do lançamento de novas redes coletoras de esgoto, são realizadas campanhas proativas para que o cliente se ligue na rede de coleta de esgoto.
		Crescimento vegetativo.	- Acompanhamento dos novos empreendimentos (plataforma Evolut da AC para cadastro dos novos empreendimentos) - Acompanhamento do crescimento urbano da cidade (consulta ao SIG-Cuiabá, informações sobre lotes e loteamentos)

- Pesquisa NPS, na qual o cliente pode expressar as suas necessidades e expectativas;
- Monitoramento dos requisitos e acompanhamento das metas estabelecidas no contrato de concessão;
- Monitoramento da mídia e redes sociais;
- Análise preliminar da necessidade de ampliações, redimensionamentos ou adequações técnicas em redes para atender demandas de novos clientes (DPA e DPE);
- Visitas, negociações e contatos entre a Diretoria da AC e o Prefeito, Vereadores e Secretários Municipais, nas quais são coletadas solicitações ou necessidades da população, as quais culminam em ações imediatas ou em planos e previsões de investimentos para atendimento futuro e na implantação de novas práticas corporativas; e,
- Regulamento de Serviços que norteia a prestação de serviços e a melhoria dos processos.

Em 2021, visando aprimorar o entendimento das necessidades e expectativas dos clientes, foi implantada a Jornada de Sucesso dos Clientes que consiste no estudo aprofundado das etapas da trajetória do contato do cliente com a empresa, ou seja, desde a solicitação, até o fechamento da OS pelo Salesforce, permitindo a identificação das possíveis falhas ou oportunidades de melhoria em cada etapa do processo, assim como definição de ações de correção ou melhoria.

A partir dessas análises e considerando necessidades específicas, foram implementadas diversas melhorias como:

- Substituição do Sansys pelo software de atendimento Salesforce (2021), proporcionando maior agilidade e resposta rápida ao cliente;
- Adição do QRCode na fatura (2021), permitindo o pagamento por Pix;
- De forma inovadora, e buscando atender o cliente com mais conforto e segurança, foi inaugurada em 2021 a Loja Conceito da Águas Cuiabá (Fig. 3.1.d.1). Com mais de 600 m² projetados para garantir um atendimento rápido e personalizado, é localizada na região central da cidade, perto de pontos de ônibus e oferece estacionamento próprio.

O cliente pode agendar o atendimento ou ir direto à loja e retirar a senha, que oferece critérios de prioridade para gestantes, idosos, PCD e autistas. O cliente pode escolher entre ser atendido por um atendente ou realizar o autoatendimento nos totens disponibilizados. Em 2023, foi implementado o sistema de triagem no primeiro atendimento ao cliente propiciando agilidade no atendimento;



Figura 3.1.d.1 – Loja Conceito da Águas Cuiabá

- Outra iniciativa inovadora é o Iguá+, desenvolvido em 2020 para melhorar o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes com grande consumo de água, objetivando proporcionar um relacionamento mais próximo e exclusivo junto a carteira que representa 0,5% dos clientes ativos e 28% do faturamento total. Para os clientes

dessa carteira são disponibilizados canais de atendimento exclusivos, como Whatsapp, e-mail e telefone, além do atendimento presencial personalizado com agendamento definido pelo cliente;

- Por mais, o novo layout de fatura, no início de 2022, é mais uma melhoria com o objetivo de entregar ao cliente um documento claro e assertivo, no qual as informações mais importantes, como: a) número da matrícula e da fatura; b) data de vencimento; c) valor total a ser pago; d) o mês e ano de referência, são apresentadas na parte superior, os dados de consumo são detalhados, descritivo dos serviços prestados no período e valores, de forma que o cliente saiba exatamente o que foi realizado e o que está sendo cobrado. Além disso, também vai informado na fatura os canais de atendimento disponíveis e, na parte de trás da conta informações úteis para a comunidade, como mensagens de consumo consciente de água.

A AC acompanha mensalmente no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1) os resultados relacionados ao atendimento dos requisitos dos clientes, visando definir ações de melhoria na prestação de serviço que garanta a satisfação dos clientes e qualidade de vida da população atendida.

O comportamento dos clientes e do mercado é monitorado por meio de:

- Acompanhamento do atendimento das manifestações provenientes dos diversos canais de relacionamento, no dia a dia pelo Salesforce e pela análise de resultados dos indicadores no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1);
- Acompanhamento semanal de volumes e receita, como exemplo a variação do consumo em função da sazonalidade nos períodos de estiagem e de chuvas, e análise mensal dos resultados no Sistema de Reuniões (Tab. 1.3.b.1).
- Acompanhamento dos novos empreendimentos (plataforma Evolut da AC para cadastro dos novos empreendimentos) e do crescimento urbano da cidade (consulta ao SIG-Cuiabá, informações sobre lotes e loteamentos).
- Acompanhamento, pelo CCO, do volume distribuído de água visando definir o volume a ser produzido de água.

Como aperfeiçoamento do acompanhamento e controle do comportamento de consumo, a partir de 2022, foram instalados hidrômetros inteligentes ligados à Internet das Coisas (IoT) em grandes clientes (Iguá+) e com difícil acesso aos hidrômetros, possibilitando leitura diária e a identificação antecipada de problemas de consumo. Nos três primeiros meses de instalação, já foi observado aumento do faturamento.

e) Planejamento de experiências sustentáveis

Os serviços e requisitos dos clientes estão especificados no Contrato de Concessão e Regulamento de Prestação de Serviços, os quais expressam as necessidades, expectativas e predisposições.

A AC, proativamente, desenvolve e aplica ações e soluções que atendem o pilar estratégico da Iguá Sustentabilidade e contribuem para o desenvolvimento sustentável. O ESG - Plano Estratégico de Sustentabilidade SERR direciona a atuação sustentável identificando as ações e projetos em cada um dos quatro eixos (Segurança Hídrica, Eficiência na gestão do ciclo da água, Responsabilidade na coleta e tratamento de esgoto e Respeito às pessoas) (ver Tab. 4.1.b.1).

Nesse sentido, as principais características dos serviços fornecidos para os clientes são:

- atuação para redução da perda de água na distribuição, através de identificação e conserto de vazamentos, fiscalização de ligações irregulares e gerenciamento pelo CCO (monitoramento de pressão e nível dos reservatórios);
- doação do lodo de ETA para artesãos e olarias, a fim de fabricação de peças decorativas e materiais sustentáveis;
- destinação do lodo de ETE como fertilizante agrícola para agricultores;
- utilização do Gerador de Cloro (hipoclorito de sódio), a partir da eletrólise da salmoura para desinfecção da água, evitando-se assim o uso do gás cloro;
- tratamento do material de escavação para reutilização como reaterro nas próprias valas de manutenção de rede;
- tratamento do esgoto coletado;
- aliado ao hidrômetro inteligente (IoT), o aplicativo Digi Iguá oferece ao cliente acesso em tempo real às informações de consumo e tem ainda a opção de configurar alertas, contribuindo para um melhor controle do uso de água e gestão do orçamento doméstico.

f) Divulgação dos produtos sustentáveis

O interesse dos clientes por serviços que atendem aos seus requisitos e que contribuem para o desenvolvimento sustentável é despertado por meio de ações de comunicação e campanhas, seguindo a Política de marketing institucional (PI-COR-COM-003), as quais são planejadas para o ano e disponibilizadas por meio de: a) vídeos institucionais disponíveis no site e na lojas de atendimento; b) folders; c) mensagens via SMS; d) releases de matérias encaminhadas para os veículos de comunicação e materiais publicados nas redes sociais sobre ações e soluções aplicadas, como uso racional da água, sensibilização para ligação na rede coletora de esgoto, tarifa social, educação ambiental, coleta de óleo de cozinha, entre outros, além da publicação das ações e resultados no Relatório Integrado da Iguá.

Como forma de divulgar à Agência Reguladora os resultados, ações, inovações e conquistas obtidas, a AC entrega anualmente o Relatório Anual da Concessão (de maio a abril), no qual são apresentados os resultados e práticas desenvolvidas, incluindo as que contribuem com o desenvolvimento sustentável e, a partir de 2024, os reconhecimentos obtidos.

O conteúdo dos materiais de divulgação aos clientes é produzido pela área de comunicação da AC, seguindo diretrizes corporativas, e aprovado pela Direção da AC. Já, os materiais de divulgação da corporação, são produzidos por consultorias especializadas na assessoria de imprensa, revisadas pela área corporativa de comunicação e aprovadas pela Diretoria da Holding. Esse fluxo de criação e aprovação dos materiais assegura a clareza, autenticidade e segurança das informações divulgadas.

g) Desenvolvimento de marcas sustentáveis

A AC desenvolve sua marca junto aos clientes associada a marca da Iguá Saneamento seguindo a identidade visual definida no Manual da Marca Iguá e Submarcas (MN-COR-COM-001), na qual são abordados os aspectos técnicos de aplicação da marca gráfica Iguá e de suas submarcas, nos veículos, placas, instalações, relatórios, uniformes, etc.

Visando reforçar a marca, criar credibilidade, admiração e confiança a AC divulga suas conquistas, como as premiações no GPTW, PNQS, certificações ISO por meio da publicação de matérias no site da Iguá, redes sociais e veículos de comunicação seguindo a Política de marketing institucional (PI-COR-COM-003) que estabelece os direcionamentos e critérios para as ações de marketing.

Alinhado ao propósito da companhia, o principal posicionamento pretendido pela Águas Cuiabá é “ser a melhor empresa de saneamento para o Brasil”.

A avaliação da imagem é feita pelo iVGR - Índice Valor, Gestão e Relacionamento (PR-COR-COM-004 Procedimento para definição de IVGR mínimo) que avalia a imagem editorial e identifica as qualidades que compõem a reputação da marca, formada pelo conjunto do noticiário (menções geradas e espontâneas). Essa metodologia é aplicada aos conteúdos relacionados à marca e mede a presença da AC na mídia a partir de três dimensões: valor, gestão e relacionamento (VGR) (Fig. 3.1.g.1).

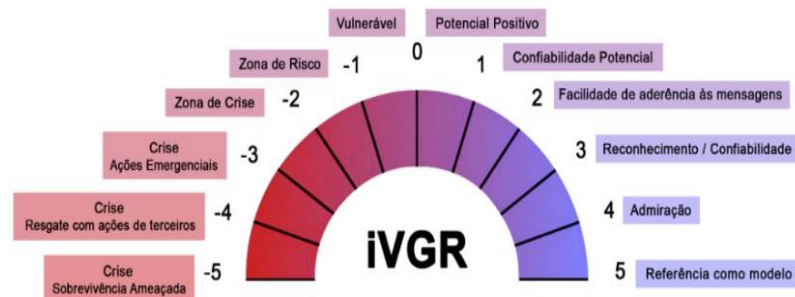


Figura 3.1.g.1 – Classificação do IVGR

3.2 Experiência sustentável

a) Responsividade ao cliente

Com base no pilar da cultura organizacional de Satisfação do Cliente, o relacionamento com os clientes tem como premissa disponibilizar canais de ágeis e de fácil acesso. Os canais de manifestações disponibilizados aos clientes estão apresentados na Tabela 3.2.a.1.

Tabela 3.2.a.1 – Canais de interação com os clientes

Canal	Descrição	(1) Receber e cadastrar solicitações/serviços (2) Prestar informação (3) Emitir 2ª via (4) Negociar dívida (5) Receber fatura (6) Registrar reclamação/denúncia						Tratamento	Forma de retorno para o cliente
		1	2	3	4	5	6		
Lojas de Atendimento	Atendimento presencial do cliente e sociedade. Disponibiliza totem p/autoatendimento. Loja Conceito em 2020 e melhorias nas demais lojas, em 2021.	•	•	•	•	•	•	Todas as solicitações, reclamações e sugestões são analisadas e encaminhadas às áreas pertinentes com prazo estabelecido para atendimento.	Retorno conforme prazo estabelecido ou após a definição de solução, por SMS, telefone ou e-mail.
Atendimento itinerante	Um ônibus customizado leva a loja de atendimento em locais com índice de inadimplência, cadastro desatualizado e, atendendo solicitação de associação de bairros. São oferecidas condições especiais nas negociações.	•	•	•	•	•	•		
Atendimento telefônico	Atendimento telefônico pelo Call Center da Iguá (0800), Ligação gratuita. Implantação da URA em 2023.	•	•	•	•	•	•		
Atendimento digital	Totem	•	•	•	•	•	•		
	WhatsApp Iguá	•	•	•	•	•	•		
	Digi Iguá (site e aplicativo para mobile) - é o mais bem avaliado nas lojas de aplicativos de celulares, se comparado aos de outras empresas de saneamento.	•	•	•	•	•	•		
	E-mail		•	•					
	SMS		•	•					
Atendimento Iguá+	Atendimento personalizado na loja aos clientes com alto consumo, visita in loco e meios digitais exclusivos (telefone, whatsapp e e-mail).	•	•	•	•	•	•	Tratamento realizado pelas áreas pertinentes e acompanhado pela Equipe de Gestão de Clientes, atendendo aos prazos estipulados.	Retorno por correspondências oficiais.
Atendimento especial	Meios formais como Ofício, e-mail recebidos diretamente pela Diretoria, originadas na imprensa, Poder Judiciário, PROCON, ARSEC e outros órgãos públicos.	•	•	•	•	•	•		Retorno individual.
Área de relacionamento comunitário	Atendimento voltado a atender necessidades de associações de bairro e líderes comunitários.	•	•					Presta informações necessárias.	Retorno imediato.
Relac. com agente de campo	Durante suas atividades, o agente pode ser abordado pelo cliente. Como melhoria, a equipe de suspensão/religação disponibiliza meio de pagamento ao cliente.		•		•	•		Acompanhadas pela área corporativa clientes e tratadas pela AC.	Retorno por meio do próprio site.
Sites Consumidor.gov e Reclameaqui	O cliente pode registrar qualquer manifestação.	•	•	•	•	•	•	Tratado pelo Compliance da Iguá (ver 1.d)	Retorno pelo próprio canal
Site institucional (www.iguá.com.br)	Canal de Denúncias						•	Tratado pelas áreas de Clientes da Iguá / AC	Retorno por e-mail e celular
NPS	Pesquisa de satisfação NPS (ver 3.2.c) a qual permite o registro de todo tipo de manifestação	•	•	•	•	•	•		

Todas as manifestações dos clientes que chegam por meio dos canais de interação (Tabela 3.2.a.1) são registrados no sistema comercial Sansys (d2017). Visando melhorar a efetividade do processo de atendimento, a partir de 2021 a Iguá inovou com a implantação do Salesforce, software mundialmente utilizado para gestão de relacionamento com o cliente, proporcionando maior agilidade e rastreabilidade dos casos registrados, análise e solução com maior rapidez, acesso ao histórico completo do cliente incluindo consumo, pagamentos, serviços solicitados, entre outros. Caso algum

cliente contate informalmente um colaborador essa solicitação é formalizada no sistema gerando uma OS, de forma a otimizar o atendimento. As formas utilizadas para informar aos clientes sobre o andamento do tratamento das manifestações e as respectivas ações implementadas estão apresentadas na Tabela 3.2.a.1.

AC acompanha as transações com novos clientes da carteira Iguá+ pelo monitoramento do consumo por três meses para confirmar se o consumo está condizente com os critérios estabelecidos, e atestar a satisfação do cliente em relação ao prazo, qualidade da execução e a volumetria (consumo).

Como um diferencial para o atendimento de solicitação de nova ligação, a Loja de Atendimento oferece senha, atendente e espaço específico para o novo cliente. Além disso, 100% dos novos clientes recebem a pesquisa NPS visando identificar a satisfação e eventuais oportunidades de melhoria.

Quando há o desenvolvimento de um novo empreendimento, a AC realiza o estudo de viabilidade do projeto (DPA e DPE) no sentido de identificar o atendimento aos requisitos técnicos, emitindo parecer técnico e, caso necessário, apontando os devidos ajustes com base na modelagem hidráulica de água e esgoto. Também é analisada a necessidade de investimento para o recebimento da infraestrutura de saneamento instalada no empreendimento.

Quando da instalação de uma nova estrutura de rede coletora de esgoto, a AC promove campanha de sensibilização da comunidade para interligação na rede de esgoto, assim como informa aos clientes a forma correta de ligação e os cuidados com a utilização da rede.

b) Resolutividade de manifestações

Após receber as manifestações, as demandas são registradas no Salesforce e recebem um número de protocolo (caso) o qual é informado ao cliente. Com este número de protocolo, informado no ato do registro, o cliente e a empresa, acompanham todo o processo desde o momento da geração da ordem de serviço, até a resposta com a solução para a demanda, quando necessário.

Quando o caso gerar um serviço, este é direcionado para área executora por meio de OS, com prazo de atendimento preestabelecido, para que seja realizada a programação e execução em campo. O atendimento de cada serviço é realizado de forma a obedecer e respeitar as prioridades estabelecidas de acordo com a ordem de recebimento da solicitação e grau de impacto aos clientes, à sociedade, ao contrato de concessão e imagem da empresa. Em situações emergenciais, equipes operacionais de plantão 24 horas e/ou sobreaviso, realizam o atendimento imediato e tomam as devidas providências. Importante destacar que a maioria das reclamações (análise de qualidade de água, falta de água, vazamento de água) são atendidas em no máximo 24 horas.

O controle do atendimento dos serviços é realizado por meio da análise dos relatórios do sistema TOA com o objetivo de otimizar a programação de serviços.

A causa mais frequente de reclamação do cliente é a falta de água imprevista, cujas causas raízes mais importantes são as redes antigas que causam stress na rede com vazamentos, despressurização e consequente falta de água em alguns locais e a cidade de Cuiabá ainda não estar 100% setorizada.

As principais ações em andamento são:

- Trabalho com modelagem hidráulica com apontamentos de melhorias;
- Projeto de redução de perdas no abastecimento;
- Monitoramento e gerenciamento de pressões;
- Substituição de redes quando apontados pela modelagem para substituição;
- Implantação de Válvulas para melhor gerenciamento de pressões;
- Setorização de redes, quando apresentado na modelagem hidráulica, para melhor gerenciamento de pressões.

Todas essas ações compõem grandes projetos de longo prazo previstos no PN para execução por etapas, principalmente atendendo ao projeto de perdas, cuja causa raiz é a execução de serviços de manutenção nas redes de distribuição de água. As principais ações são melhorias na rede de distribuição de água (substituição de rede, setorização, utilização de materiais de melhor qualidade).

c) Avaliação da experiência do cliente

A AC avalia a satisfação e a insatisfação dos clientes (d2018) por meio da pesquisa NPS (*Net Promoter Score*), que utiliza modelo simplificado de pesquisa focado em duas questões: uma pergunta "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo ou familiar?" e um pedido de comentário. Uma melhoria implementada na pesquisa a partir de 2021 foi a inclusão da categorização de resposta, visando identificar a área que o cliente está avaliando, como por exemplo atendimento, prestação de serviço, qualidade do produto, e outras.

Essa pesquisa é disparada por e-mail para clientes que tenham endereço de e-mail atualizado no cadastro. São dois tipos de disparos: Transacional: disparado para base de clientes que entraram em contato com a Águas Cuiabá 24h após a interação, por qualquer canal; e Relacional: disparado trimestralmente, para clientes da base de cadastro ativo, tendo ou não entrado em contato com a empresa.

Essa pesquisa é acompanhada on-line por meio do portal TrackSale por equipe corporativa (CEI) que trata as manifestações menos complexas, e pelos gestores da AC que tratam as consideradas críticas. Esse formato também é aplicado para os clientes Iguá+, seguindo os mesmos critérios de disparo, porém todas as tratativas são realizadas pela equipe local responsável pelos clientes Iguá+. A partir das notas obtidas, os clientes são classificados conforme demonstrado na Tabela 3.2.c.1. Esta forma de avaliação é

Tabela 3.2.c.1 – Classificação dos clientes (NPS)		
Clientes	Notas	Conceitos para classificação
Detratores	00 a 06	Aqueles que estão satisfeitos com a empresa/produto/serviço/marca. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.
Neutros	07 a 08	Aqueles que estão insatisfeitos com a empresa/produto/serviço/marca.
Promotores	09 a 10	Aqueles que não demonstram satisfação ou insatisfação em relação a empresa/produto/serviço/marca. Não são leais e não são entusiastas da empresa.

acompanhada por um dashboard online (TrackSale), que contém as informações de pesquisas enviadas, respondidas, comentários e avaliações. Semanalmente a área de clientes analisa os resultados da pesquisa do mês verificando os

percentuais de resposta e comentários e classificação das opiniões. Além disso, é identificada a origem das opiniões visando a definição de melhoria dos processos, por meio de planos de ação. Como melhoria em 2024, o time de atendimento da AC passou a analisar as opiniões visando identificar a causa raiz e definir ações de melhoria. Mensalmente, os resultados da pesquisa NPS são divulgados às áreas com o objetivo de incentivar a busca da melhoria em todas as atividades desenvolvidas. Além disso, esse indicador compõe o conjunto de metas do PPR e ICP. Os resultados obtidos são comparados mensalmente com os resultados das outras SPEs do Grupo Igua nas Reuniões de Resultado (N0) e nos relatórios semanais emitidos pelo CEI. Além disso, o próprio método do NPS já estabelece um nível referencial de excelência (nota entre 75 e 100).

A Águas Cuiabá também realiza anualmente uma pesquisa de satisfação, atendendo ao contrato de concessão. Essa pesquisa é quantitativa, voltada à avaliação da expectativa do cliente em relação aos serviços executados, utilizando a base de clientes que entraram em contato com a empresa nos últimos 90 dias. Ela é aplicada por empresa especializada em opinião pública. Os resultados, após compilados, são analisados pelos gestores, para definição de planos de melhoria, e encaminhados para a ARSEC.

d) Fidelização do cliente

A Águas Cuiabá busca a fidelização dos clientes atendendo as necessidades e expectativas traduzidas em requisitos contratuais, com competência técnica na execução dos serviços, experiência na implementação de soluções inovadoras e agilidade nas respostas e na busca de novas tecnologias ou metodologias.

A avaliação sistemática da fidelização dos clientes é feita pelo indicador Churn que mede a evasão dos clientes. Para mitigar a evasão dos clientes são realizadas ações como campanhas de negociação de dívidas, fiscalização das ligações, promoção da tarifa social nos casos pertinentes, entre outras.

As principais formas de fidelização do cliente são:

- Cumprimento dos requisitos contratuais (ARSEC);
- Capacidade técnica do corpo funcional;
- Agilidade no atendimento das manifestações dos clientes;
- Ampliação e melhoria contínua dos canais de atendimento;
- Comunicação proativa sobre manutenções operacionais por meio de SMS;
- Busca contínua por inovação e melhoria em processos e serviços;
- Igua+ com atendimento diferenciado e contratos especiais para grandes clientes;
- Garantia da qualidade da água;
- Universalização do serviço de saneamento e
- Disponibilização de tarifa social.

Em 2023, Cuiabá foi reconhecida pelo Instituto Trata Brasil como a capital que mais investiu em saneamento por habitante, e ficou na terceira colocação no ranking que contempla todas as cidades do Brasil. Isso demonstra o compromisso da AC com a universalização do saneamento e a busca pela fidelização do cliente e do Poder Concedente.



SOCIEDADE

CRITÉRIO 4 - SOCIEDADE

4.1 Responsabilidade Social

a) Manutenção da legalidade

A AC identifica leis, regulamentos e normas aplicáveis desde 2017 pela lus Natura, empresa especializada em identificação de legislação, verificação e auditoria de Atendimento a requisitos legais. A Tabela 4.1.a.1 apresenta os principais requisitos legais e indicadores relativos à legalidade e conformidade.

Para identificação e atendimento é utilizado o sistema digital CAL (Controle e Avaliação de Legislação), que abrange toda legislação federal, estadual e municipal, normas regulamentadoras da área de segurança do trabalho e demais requisitos legais relativos a meio ambiente, saúde, segurança, qualidade dos serviços, trabalhistas, responsabilidade civil, e todas as demais aplicáveis à AC. Para assegurar a permanente verificação e atendimento aos requisitos aplicáveis, a área de meio ambiente da AC, responsável pela gestão do sistema CAL, recebe da empresa contratada a relação de novas legislações ou atualizações dos requisitos aplicáveis ao escopo de trabalho da AC, seguindo o Procedimento

para análise de requisitos legais e outros requisitos (PR-COR-AMB-004). Após, realiza uma primeira análise para confirmar a aplicabilidade da nova legislação e encaminha para os gestores das áreas responsáveis realizarem a avaliação e identificarem as evidências de atendimento (atividades e ações) ou definirem as ações para o atendimento.

As áreas podem acionar a área corporativa de meio ambiente e a lus Natura para auxiliar na análise e na busca de solução para atendimento. Se a consulta for direcionada para lus Natura é utilizado o próprio sistema digital CAL (chat) para registrar a solicitação e receber a resposta. Finalizada a consulta a empresa encaminha e-mail com todo histórico. Para aprimorar e otimizar a gestão da identificação e atendimento da legislação, foi implementado no sistema CAL, em 2021, o painel de Atendimento a requisitos legais, no qual constam indicadores sobre o Status consolidado do requisito, Planos de ação, Verificações de Atendimento a requisitos legais (VCL) e Histórico de status consolidado dos requisitos, com o envio automático de alertas aos responsáveis pelos requisitos, quando há atualizações na plataforma digital.

A partir de 2023, foi introduzido o sistema ONEGREEN para controle dos processos de licenciamento ambiental (licenças e outorgas) da operação, garantindo a otimização dos processos com a manutenção do histórico de licenciamento e a guarda de todos os documentos pertinentes.

Atendendo ao compromisso com a gestão ambiental, em 2023 a AC conquistou a certificação ISO 14001, o que trouxe diversos benefícios como a melhoria do desempenho ambiental, conformidade com as regulamentações ambientais, redução de impactos ambientais e fortalecimento da imagem da empresa perante a sociedade, clientes e parceiros.

A manutenção da legalidade ambiental é avaliada mensalmente pelos indicadores RAC e LOC.

Tabela 4.1.a.1 – Principais requisitos e indicadores de legalidade e conformidade			
Dispositivo Legal	Requisitos	Indicadores	
Portaria GM/GS nº 888/2021	Dispõe sobre procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade	- IQAT - IQAD	
CONAMA 430/2011 e 357/2005	Dispõe sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes e enquadramento dos corpos hídricos.	- IQE	
Outorgas e Licenças	Regulamenta limites de captação de água bruta e lançamento de efluente tratado e suas condicionantes.	- LOC - RAC	
Contrato de concessão Resolução Normativa 5/2012	Define metas e obrigações quanto a prestação de serviços.	- ICSA - IPR - IH - ISRA - ISH - ISL - IQA - ICA	- IR - ICSE - IIT - ISRE - IQE - IORD - IORC - IESAP
NRs (MT)	Regulamentam a segurança do trabalho.	- T. Frequência de acidente - T. Gravidade de acidente	

b) Atuação para o desenvolvimento sustentável

Em 2018, a Iguá desenvolveu um plano estratégico de Sustentabilidade para o negócio entendendo que a sustentabilidade está na essência das atividades de saneamento. Esse trabalho que incluiu o mapeamento e a análise de desafios nas regiões onde atua, a avaliação de riscos e oportunidades e a pesquisa de boas práticas do setor, definiu as prioridades de atuação em parceria com representantes dos públicos estratégicos. Os temas prioritários foram transformados em quatro eixos de atuação: (1) Segurança Hídrica, (2) Eficiência na Gestão do ciclo da água, (3) Responsabilidade na Coleta e Tratamento de Esgoto, (4) Respeito às Pessoas que compõem o ESG - Plano Estratégico de Sustentabilidade SERR (Tabela 4.1.b.1), lançado para inserir a agenda da Sustentabilidade nas áreas de negócio da Iguá e estruturar a organização para o modelo ESG, incorporou em 2021 novos temas relevantes alinhados com as premissas da agenda de desenvolvimento sustentável. Em 2022 novas iniciativas passaram a ser consideradas no SERR com o objetivo de garantir a cobertura em todos os aspectos do ESG.

A AC desde 2021 aplica o MEGSA ESG e submete sua gestão à avaliação do PNQS, baseado no Guia Critérios de Avaliação. Em 2021, a AC foi reconhecida com o Troféu Bronze – Nível I e em 2022 com o Troféu Ouro – Nível II. Em 2023, a AC foi certificada nos Sistemas de Gestão Ambiental (ISO 14001) e da Qualidade (ISO 9001).

No processo de planejamento 2024-2028, foi revisada a estratégia de responsabilidade social com a missão de promover impacto social positivo na área de atuação de forma integrada as estratégias da Iguá, gerando valor ao negócio, ampliando a reputação e fortalecendo o relacionamento com as partes interessadas. Para isso, foram definidos os pilares de atuação: educação socioambiental, formação profissional, relacionamento comunitário, voluntariado e saneamento inclusivo.

As principais ações implementadas estão apresentadas na Tabela 4.1.b.2.

4.2 Segurança socioambiental

a) Controle de impactos adversos

A Águas Cuiabá utiliza o Procedimento para Levantamento de Aspectos e Impactos Socioambientais (PR-COR-STB-022) e o Formulário de Levantamento de Aspectos e Impactos Socioambientais Águas Cuiabá - LAISA (FO-CB-SGI-

Tabela 4.1.b.1 – ESG – Plano Estratégico de Sustentabilidade SERR

Eixo	Práticas e projetos associados
 Segurança hídrica - Conservação dos mananciais - Redução da poluição 	- Ampliar a cobertura de abastecimento de água; - Recuperação da mata ciliar; - Gestão de mananciais de abastecimento; - Redução das perdas de água; - Plano de segurança hídrica; - Plano de contingência para acidentes ambientais; - Plano de CAPEX; - Segurança operação do sistema de coleta de esgoto; - Plano de gestão do lodo de água e esgoto; - Redução dos resíduos sólidos.
 Eficiência na gestão do ciclo da água - Otimização dos processos de captação, produção e distribuição de água - Garantia do abastecimento de água tratada e da regularidade do abastecimento - Garantia da qualidade da água distribuída 	- Controle de vazão da captação por telemetria; - Controle de pressão da rede de distribuição; - Plano de gestão de produtos químicos; - Eficiência energética; - Diagnóstico operacional/ambiental das ETAs; - Gestão de perdas; - Gestão da rede de distribuição de água; - Manutenção preventiva (eletromecânica / estrutural); - Redução/aproveitamento dos resíduos sólidos; - Monitoramento da qualidade (IQA/conformidade legal) - Plano de CAPEX; - Plano emergencial de abastecimento de água; - Capacitação da equipe de operação.
 Responsabilidade na coleta e tratamento de esgoto - Otimização do processo de coleta e tratamento de esgoto - Redução da poluição 	- Plano de gestão de produtos químicos; - Eficiência energética; - Diagnóstico operacional/ambiental das ETES; - Gestão da rede de coleta de esgoto; - Manutenção preventiva (eletromecânica / estrutural); - Redução/aproveitamento dos resíduos sólidos; - Monitoramento da qualidade (IQE/conformidade legal) - Plano de CAPEX; - Operação e manutenção das redes e EEE; - Capacitação da equipe de operação; - Gestão de resíduos.
 Respeito às pessoas - Transparência e comunicação - Ética empresarial - Garantia de ambiente seguro e saudável aos colaboradores - Encantamento dos clientes - Transformação das comunidades onde atuamos 	- Certificação GPTW; - Benefícios e facilidades oferecidas aos colaboradores; - Ampliar a atuação socioambiental; - Código de Conduta e Políticas de Compliance; - Acidente zero; - Capacitação e desenvolvimento dos colaboradores; - Reconhecimento e remuneração; - Engajamento com a comunidade; - DE&I; - Canal de Denúncia; - Gestão do Contrato de Concessão; - Gestão de fornecedores; - Inovação; - Ampliar a atuação socioambiental; - PNQS; - Certificação ISO 9001 e ISO 14001; - Gestão de clientes.

AMB-015), disponíveis e acessíveis no sistema digital SoftExpert, com a participação de todas as áreas sob a gestão da área de meio ambiente. A inovação nessa prática, foi incluir no levantamento os aspectos e impactos sociais a partir de 2022. Conforme procedimento, a LAISA deve ser revisada, no mínimo, a cada ano ou quando ocorrerem situações ou alterações significativas.

Para cada aspecto identificado, é informado o impacto gerado, a condição de operação e a incidência. Para definir a significância são considerados:

- Impacto ambiental - severidade, probabilidade, reversibilidade, controles operacionais.
- Impacto social - abrangência e probabilidade, controles operacionais.

Os impactos são tratados com ações contínuas e atenuantes (controles operacionais), controladas sistematicamente pelos responsáveis das atividades e acompanhadas pelos gestores por meio de sistemas automatizados, relatórios e indicadores. Os principais impactos sociais e ambientais e as ações de tratamento estão apresentadas na Tabela 4.2.a.1. Os impactos de governança são identificados por meio do Procedimento de gerenciamento de riscos e controles internos PR-COR-RCI-001 (Ver Crit. 1.1.b).

O indicador Eficácia socioambiental demonstra o êxito na prevenção de impactos sociais e ambientais.

Em 2023 AC, de forma inovadora, obteve a certificação ISO 14001, englobando todos os processos da operação, garantindo a otimização e melhoria da gestão ambiental.

As metas do SGA são: manter inalterada a qualidade da água de todos os corpos hídricos após o lançamento do efluente das ETes (100% até 2025); eliminar lançamento de lodo de ETA em corpos hídricos (100% até 2025); atender aos requisitos legais aplicáveis (RAC); eliminar extravasamento de EEE; destinar para agricultura lodo gerado nas ETes (75% até 2025); destinar 100% dos resíduos perigosos de acordo com a legislação aplicável; utilizar energia elétrica renovável (100% até 2030).

Tabela 4.1.b.2 – Principais ações de desenvolvimento socioambiental

Eixos SERR	Ação	Descrição	Participação	
			C	P
R	Formação profissional	Promoção de cursos de formação nas áreas relacionadas ao saneamento em parceria com instituições reconhecidas (Senai, Senac) visando fomentar a qualificação e a oferta de profissionais ao mercado aptos à atuação na área. Já foram realizados os seguintes cursos: - Excelência no Atendimento voltado a públicos PCD e LGBTQIA+; - Encanador de Tubulações - ação conta com o apoio do Poder Judiciário e MP/MG, PM Cuiabá e ARSEC.	•	•
SER	Projeto Juntos no Pantanal	Visa preservar as águas do Pantanal. É uma chalana equipada para realizar coleta e análise de amostras das águas superficiais dos rios, uma Parceria entre Águas Cuiabá e Ecotrópica - Fundação de Apoio a Vida nos Trópicos, instituição que realiza o acompanhamento do equilíbrio do bioma na região. O termo de parceria tem vigência de cinco anos, e o projeto de pesquisa Águas pró Pantanal irá monitorar a qualidade da água durante esse período, assim poderá ser observado impactos com a universalização do esgoto e a conexão dos municípios. Além da equipe da Ecotrópica, que acompanha a qualidade da água, pesquisadores de outras instituições também poderão utilizar a embarcação em seus projetos científicos. Dessa forma é apoiada a produção de conhecimento e a preservação desse importante ecossistema de forma ainda mais ampla.	•	•
R	Programa do Jovem Aprendiz	Programa voltado para jovens do ensino médio, oportunizando o primeiro emprego. Realizado em parceria com CIEE.		•

Tabela 4.1.b.2 – Principais ações de desenvolvimento socioambiental (continuação)

Eixos SERR	Ação	Objetivo	Participação	
			C	P
SER	Você no Saneamento	Levar conhecimento e informação sobre saneamento como as etapas do tratamento de água e esgoto, a importância do uso consciente da água e preservação dos mananciais; promover a interação da concessionária com a população por meio de visitas na ETA ou ETE e ações nas escolas públicas e privadas . São promovidas campanhas em datas comemorativas estratégicas (Dia do Meio Ambiente, da Água e da Árvore) com ações conjuntas pelas áreas de Responsabilidade Social, Meio Ambiente e Comunicação de conscientização e educação com temas estabelecidos pela Holding. São realizadas ações educacionais e lúdicas com colaboradores, escolas públicas, clientes, organizações sociais e outros. Exemplos de ações: Labday, Oficinas de plantio, Expedição ao complexo Lipa, Artista Cientista, Quis, Gincanas de óleo, oficina de terrário . De forma inovadora, AC está desenvolvendo o Você no Saneamento Game (previsão início de julho). Será uma experiência revolucionária na forma de comunicação com o público, fornecendo uma experiência gamificada, imersiva e multijogador para fins educativos e sociais. Poderá ser acessada utilizando Realidade Virtual, Computador ou Celular.	•	•
R	Programa Voluntariguá	Incentivar os colaboradores na prática de voluntariado. Para identificar habilidades, disponibilidade e afinidades os colaboradores são incentivados a responder um questionário, via forms. Foi criado um grupo de WhatsApp para comunicação com os voluntários de maneira mais simplificada e rápida, sendo feita a divulgação das ações da semana. Também são realizados encontros como Aniversário do Projeto Voluntariguá e Conexão Voluntariguá - Dia do Voluntariado. Projetos apoiados de maneira contínua: Associação É o Bicho - Participação em ação que promove adoção de animais domésticos em shopping da cidade, como também em projetos que buscam mapear e monitorar as queimadas no Parque Nacional do Pantanal, e expedições de castração e vermifugação de animais domésticos e distribuição de ração e alimentos para a população ribeirinha. Banho Solidário - Participação em ação que promove a higiene pessoal de pessoas em situação de rua com a entrega de roupas doadas pelos colaboradores e disponibilização de água pela AC. Reação Faixa Preta - Participação nas ações promovidas pela instituição, como Feira Literária Cultural; Dia das Crianças; InteReação, ações de educação ambiental para as crianças e adolescentes. Doação de Sangue - de forma voluntária, pelos colaboradores durante a SIPAT da Águas Cuiabá. Natal solidário - Recolhimento de cartinhas das crianças de escolas, as quais os colaboradores respondem com a doação do desejo da criança.	•	
R	Patrocínio e doações	Busca conquistar o respeito e a aceitação na área de atuação – Licença Social para Operar, são promovidos diálogos com atores comunitários estratégicos. Panetone do Bem - Patrocínio da campanha de Natal “Panetone do Bem”, que promove a venda de panetones de frutas cristalizadas e de chocolates que é toda revertida para a manutenção das obras sociais da instituição espírita beneficente Seara de Luz. A instituição atende ao menos 300 pessoas, em sua maioria crianças e idosos, em situação de vulnerabilidade social em Cuiabá com cursos profissionalizantes, atividades culturais e esportivas, distribuição de sopa fraterna aos sábados, doação de cestas básicas, verduras e outros itens e atendimentos necessários. Doação de tijolos para a Associação Mais Liberdade que promove a integração e ressocialização de pessoas de semiaberto e egressos do sistema prisional. Os tijolos são produzidos a partir do Projeto Argila Sustentável , feito do lodo retirado do processo de tratamento da água. A doação proporcionou o reconhecimento da Águas Cuiabá como Empresa Amiga da Diversidade. Doação de cestas básicas para instituições que realizam trabalho comunitário que solicitam via ofício para a companhia.	•	
SER	Sensibilização social para obras	Divulgar diretamente a moradores e comerciantes das regiões onde serão realizadas obras e melhorias nas redes de esgoto. Ao compartilhar informações de maneira acessível e interativa é possível construir uma compreensão mais profunda sobre os benefícios do saneamento básico. O diálogo com os moradores é fundamental para o sucesso dessas iniciativas.	•	

Eixos do SERR – (S-Segurança hídrica, E-Eficiência na gestão do ciclo da água, R(TE)-Responsabilidade na coleta e tratamento de esgoto, (P)-Respeito às pessoas). **Participação C**-Colaboradores, **P**-Parceria

Tabela 4.2.a.1 – Principais impactos sociais e ambientais, ações de tratamento

Impacto	Aspecto	Tipo	Ação
Contaminação do solo/água	Extravasamento de efluente	Ambiental e Social	- Manutenção preventiva das EEE - Gerador de energia em caso de falha - Equipes de plantão - Caminhões limpa fossa - PCEA (PL-CB-SGI-AMB-002)
	Geração de lodo das ETAs sem STL	Ambiental e Social	- Contemplar o STL nas obras das ETAs - Frequência de lavagem de filtros das ETAs - PCEA (PL-CB-SGI-AMB-002)
	Lançamento de efluente sanitário fora dos padrões estabelecidos	Ambiental e Social	- Tratamento adequado pela ETE - Análise dos parâmetros de qualidade do efluente - Acompanhamento da coleta pelo controle de qualidade
Mudanças climáticas (aquecimento global)	Emissão de GEE	Ambiental e Social	- Busca de plantas de tratamento que gerem menos GEE - Inventário de GEE – Selo Ouro - Plano de carbono neutro
Perda da concessão	Descumprimento do contrato de concessão (RCB 15 – Matriz de Riscos)	Governança	- Cronograma e plano de ação para cumprimento dos requisitos do contrato - Acompanhamento dos indicadores regulatórios

b) Prontidão para emergências

O Plano de contingência e emergência ambiental (PCEA) (PL-CB-SGI-AMB-002) e o Formulário para relatório de emergência ambiental (FO-SB-SGI-AMB-019), disponíveis e acessíveis no sistema digital SoftExpert, estabelecem a sistemática para atender a acidentes e situações de emergência com real potencial de ocorrência, visando garantir o atendimento às ocorrências da maneira mais eficaz e rápida possível.

O PCEA é uma melhoria (2023) do processo de prontidão para emergências, pois passou a tratar especificamente de impactos ambientais das atividades da Águas Cuiabá, tanto de caráter preventivo como corretivo, procurando elevar o grau de segurança e a continuidade operacional das instalações, em caso de emergência ambiental.

Visando a otimização das atividades, a partir de 2023 a área de meio ambiente passou a gerir o processo de prontidão para emergências ambientais, que antes estava com a área de SST.

O PL-CB-SGI-AMB-002 (PCEA) define os cenários de emergência para a operação e o cronograma de simulação.

As principais e potenciais emergências (cenários) identificadas são:

- Extravasamento de EEE;
- Derramamento ou vazamento de produtos químicos;
- Rompimento de adutoras de água e de esgoto;
- Incompatibilidade química;
- Incêndio e explosão;
- Rompimento/avarias de estruturas;



**CONHECIMENTO,
INOVAÇÃO E
TECNOLOGIA**

CRITÉRIO 5 – CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

5.1 Conhecimento essencial

a) Mapeamento dos conhecimentos

Os conhecimentos mais importantes para o êxito das estratégias, para gestão e modelagem do negócio sustentável, assim como os principais conhecimentos a serem desenvolvidos estão apresentados na Tabela 5.1.a.1.

Os conhecimentos que precisam ser reforçados, são identificados a partir dos feedbacks, Avaliações de Desempenhos, PDIs, avaliações do GPTW, requisitos dos cargos (Carreira Muller), introdução de novas tecnologias/metodologias, gerando o planejamento das ações de capacitação e desenvolvimento dos colaboradores, o qual é registrado na Matriz de Treinamento.

Os instrumentos utilizados para internalização dos conhecimentos são constantemente atualizados e melhorados, como por ex. a implantação do PDL híbrido, parte presencial e parte pela Universidade H2ON, permitindo ampliar o conteúdo abordado.

b) Internalização do conhecimento

A internalização dos conhecimentos mais importantes é realizada por meio das formas apresentadas na Tabela 5.1.a.1. Na AC, são 10 multiplicadores para difundir e compartilhar os conhecimentos técnicos.

As principais formas de armazenamento dos conhecimentos são o H2ON, uma plataforma digital de treinamento que a partir de 2023 passou a ser Universidade H2ON incorporando no seu portfólio treinamentos digitais e presenciais, internos e externos; e, o SoftExpert, no qual são mantidos as políticas e procedimentos da Iguá e da AC. Os sistemas CAL, Engeman, Axyma e o RACP também podem ser citados como acervos de conhecimento, visto que as soluções adotadas são registradas e podem embasar ações que evitem a recorrência de problemas.

As ações de treinamento, de benchmarking, participação em seminários, congressos, feiras e workshops fortalecem, qualificam e capacitam os colaboradores nos tipos de conhecimentos mais importantes e nas competências essenciais para a AC (Tab. 5.1.a.1). Outra forma de desenvolver, proteger e internalizar os conhecimentos se dá pela descrição e padronização de procedimentos em documentos normativos, gerenciados pelo sistema digital SoftExpert, os quais ficam disponíveis para consulta em meio eletrônico na rede corporativa.

A Iguá promove desde 2017, o Festival da Inovação no qual são apresentadas novas tecnologias por startups e as melhores práticas desenvolvidas pelas operações. Visando ampliar a participação dos colaboradores, o Festival passou a ser realizado de forma híbrida a partir de 2021, ou seja, o evento presencial que é transmitido para toda a Iguá.

A internalização do conhecimento é medida pelo indicador Horas de treinamento.

Tabela 5.1.a.1 – Conhecimentos		
Conhecimentos mais importantes	Formas de internalização e desenvolvimento	Conhecimentos específicos a serem internalizados
Operacionais (produção água, tratamento esgoto, manutenção e operação de redes de A e E, gestão de perdas, manutenção eletromecânica, gestão comercial, gestão socioambiental, gestão da qualidade)	Treinamentos DDS SoftExpert Reuniões DIGA H2ON Multiplicadores	Práticas de análises laboratoriais (ISO/IEC 17025) TI (Excel, BI, IA) Entendimento de indicadores Didática de instrutoria
Gerenciais (capacidade de gestão, planejamento, visão estratégica, comunicação, regulatório, relações institucionais)	Treinamentos SoftExpert Reuniões H2ON Multiplicadores	Maturidade da Liderança SGI MEGSA ESG Cultura organizacional
Estratégicos (cultura organizacional, ESG, ISO 9001, ISO 14001, Compliance, sustentabilidade, negócio)	Integração DDS Treinamentos Reuniões TV Iguá e-mail DIGA H2ON Multiplicadores Se liga, Iguá!	Metodologia 5S Comunicação assertiva Oratória SGI MEGSA ESG Cultura organizacional

5.2 Inovação sustentável

a) Fomento da inovação

A Iguá fomenta a inovação a partir da Política de Inovação (PI-COR-INV-001) por meio de diversos programas: Time de Embaixadores da Inovação e Transformação; Move Iguá; Manda Bem; Iguá Lab; Festival de Inovação Iguá.

As inovações mais importantes incorporadas na AC, reconhecidas no Festival de Inovação Iguá, no último ano foram:

- Sistema de monitoramento remoto de vibração e temperatura dos equipamentos.
- Qualipav (controle de qualidade de pavimentos) sistema de tratamento de solos para reaterro de vala de saneamento.
- Robô Spider - equipamento utilizado para roçada das unidades operacionais.

O IguáLab foi a primeira iniciativa de inovação aberta da Iguá e do saneamento no Brasil, desenvolvido para fomentar conexões voltadas à construção de soluções que transformem o setor, com o apoio principalmente de startups. Junto aos parceiros e profissionais, o programa permite endereçar os desafios do saneamento na busca de soluções inovadoras. A Figura 5.2.a.1 (Ref. abr/24) apresenta o Funil de Inovação Aberta, demonstrando as etapas e os números de participação das startups. Além disso, foi fechada parceria com a 100 Open Startups e a Distrito (acessada pelos Embaixadores) plataforma digital na qual as startups podem cadastrar suas soluções inovadoras para que o Time de Embaixadores analise a aplicabilidade para solução de problemas dentro da Iguá. Os Embaixadores também podem lançar desafios para que as startups proponham soluções para análise, testes e definição sobre a contratação.

Lançado em 2022, o Time de Embaixadores da Inovação, com representantes em todas as operações, tem a missão de disseminar a cultura, o conhecimento de inovação e as boas práticas dentro das operações. São os aliados da área



Figura 5.2.a.1 – Funil de Inovação Aberta

de inovação na identificação de desafios, limitações e oportunidades para se inovar nas diferentes operações e áreas corporativas, fortalecendo a comunicação e sensibilização da companhia com as soluções desenvolvidas, compartilhando aprendizados e sendo referência e suporte para os demais colaboradores.

O Move Iguá, projeto inédito de transformação que envolve todas as áreas e níveis, visa elevar a companhia a um novo patamar de gestão e eficiência nas operações por meio do incentivo ao pensamento inovador dos colaboradores e líderes, assim como a implantação de um modelo de tomada de decisão, gerenciamento de projetos e execução de processos.

Para otimizar ainda mais o incentivo a inovação, em 2023, o Move Iguá e o Time de Embaixadores passaram a atuar baseados numa mesma Política para os embaixadores da inovação e transformação (PI-COR-INV-002).

O Festival de Inovação Iguá (d2017) é um evento que acontece de forma híbrida (m2021), ou seja, há o evento presencial que é transmitido ao vivo para toda Iguá com o objetivo de promover, incentivar e reconhecer os colaboradores que se dedicam a desenvolver iniciativas inovadoras. As iniciativas apresentadas no Festival são compartilhadas também por meio da plataforma digital H2ON.

O programa Manda Bem visa incentivar os colaboradores a implementarem melhorias e inovações nos processos e atividades por meio de reconhecimento dos feitos. As boas práticas são disseminadas no Portal do Manda Bem (DIGA).

b) Experimentação em larga escala

O Iguá Lab, Time de Embaixadores da Inovação e Transformação e o Move Iguá são os principais programas de incentivo de novas ideias e inovações. O fluxo de inovação (Fig. 5.2.b.1) segue a metodologia de projeto e melhoria de produtos e processos, e demonstra a etapa de experimentação das ideias e inovações selecionadas.

Os experimentos exitosos ou não relativos ao IguáLab são publicados no Report Mensal de Inovação. As iniciativas implementadas que demonstram resultados positivos são divulgadas no Festival de Inovação, DIGA, H2ON e Manda Bem.

O Move Iguá (2021) trouxe para companhia uma metodologia inovadora de desenvolvimento e implementação de novas ideias, com a disciplina e agilidade visando assegurar os resultados, no tempo certo, incorporar tecnologias disruptivas, responder as demandas dos clientes e elevar a produtividade. As iniciativas são registradas e acompanhadas por meio do sistema Wave.

Diversas iniciativas acontecem na Iguá. Um exemplo recente de teste piloto na AC (2023) é com o analisador de carga na ETA SUL, em parceria com Startup, trazendo a facilidade no acompanhamento dos dados por meio de plataforma online, além de fácil operação e manutenção do equipamento. O objetivo do projeto é que com a **utilização de IA**, seja sugerido ao operador qual a melhor dosagem de coagulante a ser aplicada na estação. Os resultados deste teste piloto estão previstos para 2024 e serão a base para a decisão quanto ao desenvolvimento do produto em escala comercial.

5.3 Adaptação digital segura

a) Desenvolvimento do negócio digital

A Iguá incorpora a tecnologia digital em todos os processos por meio de sua área de TI, responsável pela gestão e desenvolvimento do ambiente tecnológico da companhia que tem como premissa suportar as estratégias da Iguá com a incorporação da tecnologia



Figura 5.2.b.1 – Fluxo de Inovação

Tabela 5.3.a.1 - Principais Sistemas de Informação	
Sistema	Finalidade
SoftExpert	Plataforma na qual estão o sistema de controle e gerenciamento eletrônico de documentos, sistema de fluxo de documentos (externos e internos), registros de planos de ação e outros formulários.
Engeman	Controlar e gerenciar serviços de manutenção
SAP S/4 Hana	Sistema corporativo integrado (ERP) para gestão dos processos financeiros, contábeis, suprimentos, produção, gestão de ativos, estoque.
Power BI / OpWise	Gestão e acompanhamento de indicadores
Prophix	Controle das informações orçamentárias
Sistema CAL (Ius Natura)	Gestão de conformidade legal
ServiceNow	Controlar e gerenciar as solicitações de atendimento a Sistemas Informatizados
CCO	Monitoramento e operação dos SAA e SES
MS Teams	Viabilizar de forma remota reuniões e acesso a documentos
DIGA, TV Iguá, Mural	Comunicar às equipes quanto a eventos locais e corporativos, e indicadores operacionais
Gupy	Controlar o processo de recrutamento e seleção para substituição ou abertura de vagas, utilizando IA
Docsign	Permitir assinar digitalmente documentos internos e externos
Planilha LAISA	Planilha de controle dos aspectos e impactos sociais e ambientais
Unilims	Gestão de laboratórios
MS Project	Planejamento de investimentos e obras e controle de prazos
ADP	Sistema de gestão rotina de administração de Pessoal
AXYMA	Aplicativo para registro de APR, Inspeção de EPI e Segurança
Ticket Log	Controlar a manutenção, consumo de combustível e quilometragem rodada dos veículos
Ituran	Sistema de rastreamento veicular e identificação do condutor
Ariba	Sistema de solicitação e aprovação de compras
H2ON	Plataforma EAD de treinamentos
SOC	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho
SapConcour	Solicitação de reembolso de despesa de viagem
TrackSale	Sistema de gestão das pesquisas de satisfação do cliente (NPS)
Sansys	Sistema de gestão comercial e operacional
JoinRH	Gestão de recursos humanos
Esipaider	Sistema de acompanhamento de processos judiciais e administrativos. Controlar a contingência e risco.
WaterGEMS e Sewer-GEMS	Modelagem hidráulica e elaboração de projetos de água e esgoto, respectivamente
QGIS	Sistema de informação geográfica do SAA e SES
Maxifrota	Sistema de gestão de frota

digital, observando temas estruturantes como segurança, LGPD, estabilização, novas operações e nova governança de tecnologia.

Para isso, em 2021 foi definido o Master Plan de TI, que engloba planos diretores como de segurança da informação e de gestão de dados com visão de três anos e atualizado anualmente. Para o biênio 2023-2024, o planejamento orçamentário foi otimizado, visando a priorização do estratégico ou mitigador de risco.

A principal melhoria, voltada a gestão dos processos de TI, foi a implantação do ServiceNow em 2024, sistema de gestão do portfólio de projetos de TI, na qual são centralizados os temas/demandas de TI, os planos e a gestão dos projetos.

Todas as demandas entram pelo ServiceNow, são analisadas pela ODI e priorizadas pelo CAD (Comitê de Avaliação de Demanda) tendo como critérios a segurança da informação, infraestrutura, arquitetura, dados, orçamento, capacidade, LGPD. A demanda sendo aprovada pelo CAD, vai o comitê específico para análise técnica e depois encaminha-las para a fábrica de desenvolvimento.

Os exemplos mais recentes e importantes de melhoria nos processos por meio da tecnologia digital na AC são:

- DataLake – sistema que consolida as informações sobre os clientes (atualização horária) provenientes do Salesforce, Sansys, TOA, SAP MM, Fluxx (HD digital) e, **com a aplicação de IA**, realiza análise e projeções com a adoção de modelo de previsão de demanda de consumo baseado nos dados dos HDs digitais.
- Sistema de monitoramento remoto de análise de vibração e temperatura dos equipamentos (conjuntos motobombas) disponível no sistema supervisório e celular.

A operação conta ainda com melhorias nos sistemas digitais: Engeman; AXUMA; SAP S/4 Hana (ERP); Fluxx (medidores com tecnologia IoT). Os principais sistemas digitais em uso pela AC estão apresentados na Tabela 5.3.a.1

b) Segurança digital

A Igua possui o Plano Diretor de Segurança da Informação sob responsabilidade da área corporativa de TI, baseado em avaliação e melhores práticas de mercado (ISO 27001). Esse Plano, definido para tratar do principal risco de segurança que é o ataque cibernético, prevê a implantação de 60 dos 114 controles previstos na referida ISO como: plano de conscientização e treinamento de todos os colaboradores quanto a segurança da informação disponível no H2ON, testes de phishing periódicos e os diversos mecanismos de segurança apresentados na Tabela 5.3.b.1.

O Código de Conduta trata desse tema, com item específico sobre Proteção da informação e informação privilegiada, no qual são definidas as orientações sobre a condução dos negócios relativas à proteção da informação.

Também são desenvolvidas ações para adequação dos controles de dados visando o atendimento da Lei 13.709/2018 – LGPD. Em 2021, foi disponibilizado o módulo LGPD no H2ON, para treinamento por todos os colaboradores.

Na AC, os dispositivos são mapeados e protegidos para garantir a segurança digital, como o bloqueio de downloads de novas aplicações em smartphones e notebooks, sendo necessário estudo prévio para uso de software de terceiros.

Tabela 5.3.b.1 – Mecanismos de segurança da informação

Mecanismo	Funcionamento
SIEM	Monitora os logs (comportamento) dos ativos da infraestrutura.
WAF	Verifica a identidade de cada usuário e inspeciona o tráfego na web identificando e bloqueando qualquer atividade suspeita que possa representar uma ameaça para os aplicativos online.
NAC	Coordena os dispositivos que entram e saem da rede, garantindo que cada um desempenhe seu papel de forma segura e eficiente.
EDR	Instalado em cada dispositivo (Notebook, Desktop, Servidores, etc) da rede para monitorar e proteger contra ameaças cibernéticas. O EDR atua como um sistema de alarme avançado no caso de qualquer movimento suspeito.
Análise de Vulnerabilidades	Análise sistemática da infraestrutura de TI em busca de vulnerabilidades que precisam ser corrigidas para garantir uma segurança sólida. O Processo de Inteligência de Ameaças utiliza IA avançada para monitorar constantemente bilhões de eventos digitais externos, identificando padrões suspeitos e agindo proativamente para neutralizar qualquer ameaça antes que ela se torne um problema real.
SOC	Time que monitora 24/7 os alertas do SIEM e atua mediante a suspeita de incidente de segurança.
Testes de phishing	São simulações de ataque do tipo phishing para identificação do %de colaboradores susceptíveis a esse tipo de ameaça. Com base nisso, são realizadas ações de treinamento automático para os colaboradores que caírem no teste.
Anti-phishing	Examina cada e-mail que chega à sua caixa de entrada para identificar tentativas de phishing e proteger as informações confidenciais.
DR (Recuperação de Desastres)	Age como uma embarcação reserva preparado para emergência que possa ameaçar dados e sistemas essenciais.
Ratings (avaliações)	As avaliações de risco identificam e monitoram os níveis de risco em nossos sistemas e fornecedores críticos. Essas avaliações retornam uma análise abrangente de vulnerabilidades, exposições e práticas de segurança na infraestrutura, identificando áreas de risco e fornecendo avaliação clara e objetiva da postura de segurança da organização na internet.
Zabbix	O Zabbix mantém uma vigilância constante, alertando sobre quaisquer sinais de problemas ou anomalias que possam ameaçar a estabilidade e o funcionamento adequado dos sistemas.
Mecanismo de backup (PI-COR-TEC-006)	Ferramenta que realiza cópia de segurança dos dados e aplicativos, diariamente, em nuvem. Para garantir a segurança dessa cópia, o armazenamento é feito em empresa especializada.
Firewall	Sistema de proteção contra-ataques a dados de rede da empresa por meio do firewall <i>Forcepoint</i> . As regras e autenticação são estabelecidas pelo grupo e uma empresa terceirizada "Ksecurity" monitora qualquer tipo de ameaça a rede.
Antivirus	SW que detecta, impede e atua na remoção de vírus. Está instalado e é atualizado nos servidores e estações de trabalho.
Controle de acesso ao banco de dados	Toda liberação de acesso aos sistemas e banco de dados é realizado por meio de solicitação de acesso pelo aplicativo ServiceNow, utilizando chave de usuários e senhas fortes, com políticas de troca, que fica localizado em nosso Data Center garantindo a segurança, disponibilidade, confiabilidade e integridade.



PESSOAS

CRITÉRIO 6 - PESSOAS

6.1 Equipes de alto desempenho

a) Estruturação das equipes

A Águas Cuiabá tem definida a organização de trabalho na sua estrutura organizacional representada pelo organograma (Item 13 do Perfil) a qual é baseada no modelo de gestão matricial e na estrutura de cargos visando alta performance, autogerenciamento e realização de melhorias nos processos gerenciais e operacionais.

As competências e comportamentos esperados dos colaboradores estão apresentados na Tabela 6.1.a.1.

O quadro de pessoal é avaliado anualmente durante o processo de planejamento considerando as necessidades de alteração dos processos ou de atendimento as demandas não previstas que implicam em aumento, remanejamento ou capacitação de pessoal e seguindo diretrizes corporativas. Também são analisados indicadores como horas extras. Há autonomia para promoção de mudanças se obedecido o indicador de massa salarial da operação.

Os colaboradores são estimulados a participarem de grupos multifuncionais de trabalho, internos e externos, como os citados nos Itens 8 e 14 do Perfil, buscando o aumento da produtividade, a resposta rápida, a otimização dos processos, o aprendizado organizacional, a colaboração e, principalmente, a inovação, um dos pilares da cultura organizacional, o qual é fortalecido e incentivado com base na Política de Inovação (PI-COR-INV-001) da Iguá. Os critérios utilizados para criação de grupos multifuncionais são: necessidade de melhoria do processo, implantação de novo processo ou tecnologia/metodologia e necessidade de aumentar o engajamento e comprometimento da equipe com o objetivo definido. Todos os grupos têm estabelecidos seus objetivos e metas, como por exemplo o Time de Embaixadores.

Como melhoria, em 2023, foi realizada revisão da descrição de cargos e especificação de atividades na Carreira Muller, tendo sido incluídos requisitos relativos à segurança e os níveis de cada função, ajudando no planejamento pois vincula o nível ao orçamento da área. Também foi otimizado o processo de criação de novo cargo na Carreira Muller, sendo permitido descrever com base em cargo de outra operação, se tiver, adequando as necessidades específicas da AC.

b) Composição das equipes

O processo de seleção e contratação de pessoas segue a Política de Atratividade, Recrutamento e Seleção (PI-COR-GGT-002) que estabelece as regras e diretrizes para o recrutamento e seleção de pessoas garantindo a contratação de profissionais qualificados, sejam eles internos ou externos, que apresentem perfil e competências para atender às necessidades das vagas em aberto (efetivos, estagiários, aprendizes).

Atendendo compromisso do SERR de assegurar a diversidade de pessoas, ideias e culturas, inclusão social e igualdade de oportunidades, a empresa garante que as pessoas são contratadas seguindo as estratégias, o modelo de negócio e o Código de Conduta Iguá, não havendo distinção quanto a idade, sexo, cor, orientação sexual, raça ou religião. Todas as oportunidades são disponibilizadas às pessoas com deficiência e há como diretriz corporativa que para vagas de liderança deve ter, pelo menos, uma mulher no processo de seleção.

O processo de recrutamento e seleção é realizado pela área de GG corporativa, buscando agilizar, padronizar e selecionar as pessoas mais adequadas para as vagas disponíveis, **utilizando a inteligência artificial (IA)** da plataforma digital Gupy, que permite identificar os candidatos com maior afinidade ao fit cultural e aos requisitos técnicos e sociais da vaga disponibilizada. No ano de 2024 a Iguá foi reconhecida, pelo sexto ano consecutivo, pela Gupy como empresa que dá feedback aos seus candidatos.

A seleção de candidatos considera as competências, habilidades e atitudes definidas na plataforma Carreira Muller, além das necessidades da área solicitante. Como forma de aperfeiçoamento do processo de seleção e visando oportunizar carreira aos colaboradores, desde 2022, a Iguá passou a dar preferência para os colaboradores internos no processo de contratação por meio do Programa Protagonize disponibilizado na plataforma DIGA/Gente Iguá, na qual os colaboradores têm acesso as vagas abertas dentro do Grupo, antes de serem disponibilizadas ao público em geral, e às competências necessárias para o cargo pretendido. O colaborador também pode consultar seu gestor sobre competências de uma vaga desejada e se preparar por meio da Universidade H2ON. A AC recrutou seis coordenadores e um gerente pelo processo interno.

A Iguá passou a utilizar (2023) o sistema digital ADP para a parametrização e otimização do controle orçamentário de pessoas, buscando garantir que as vagas abertas estejam em linha com o planejado no PN.

Mensalmente a área de GG acompanha a situação e o número de vagas (abertas, congeladas ou canceladas, em andamento, fechadas), e o indicador de declínio de vagas em planilha específica.

c) Desenvolvimento de competências das pessoas

A Política de Treinamento e Desenvolvimento (PI-COR-GGT-004) estabelece as regras e diretrizes para realização de ações de treinamento e desenvolvimento visando consolidar conhecimentos técnicos e aprimorar competências e comportamentos fundamentais para o sucesso na posição atual e nos próximos passos de carreira.

Os principais programas de capacitação e desenvolvimento em andamento são realizados de forma virtual, presencial ou híbrido e estão apresentados na Tabela 6.1.c.1.

Tabela 6.1.a.1 – Competências definidas para os colaboradores (cargos não estratégicos)	
Competências	Comportamentos
Agilidade	Tem senso de urgência nas suas atividades cotidianas, priorizando da maneira correta, no momento certo.
Inovação	Propõe soluções inovadoras, é receptivo à mudança e adaptável a novos cenários.
Colaboração	Demonstra efetividade ao trabalhar com gestores, pares e clientes (internos e externos). Escuta as pessoas, aceita as diferenças, compartilha as informações relevantes ou importantes com a equipe, cumpre com as responsabilidades e compromisso assumidos com a equipe.
Responsabilidade	Cumpe seu contrato de trabalho (correta marcação do ponto, horário de refeição, interjornada). Demonstra disponibilidade, sendo assíduo e pontual. Respeita os compromissos firmados com a liderança, e é responsável e ético em todas as suas ações, tratando a todos de forma justa e respeitosa.

O H2ON está disponível para todos os colaboradores, uma plataforma de treinamento virtual que pode ser acessada inclusive por tecnologia mobile (smartphones). Essa é a principal ferramenta de autodesenvolvimento dos colaboradores, na qual estão disponibilizadas trilhas de desenvolvimento técnico, comportamental, cultural, gestão e liderança.

De forma inovadora, em 2023 a plataforma ganha o conceito de Universidade H2ON, sendo incluídos treinamentos presenciais, conteúdos técnicos e web-aulas com a missão de impulsionar o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores alinhado aos objetivos e estratégia de negócio da Iguá. Entre os grandes marcos do último ano estão a conclusão de mais de 36 mil horas de treinamentos em diferentes formatos, como presencial e cursos online, a formação de mais de 60 multiplicadores internos e o lançamento do Supletivo Cuiabá realizado em parceria com SESI para educação (fundamental e ensino médio) de jovens e adultos. Em 2024, está sendo oferecido para a equipe: Formação exclusiva para operadores de ETE e ETA; Treinamento de reciclagem de compliance; Expansão do programa de Supletivo para outras operações do Grupo Iguá; Espaço exclusivo para temas de DE&I; mais turmas para o programa de Multiplicadores; e, um catálogo atualizado com mais de 60 opções de cursos disponíveis no portal H2ON.

A utilização da Universidade H2ON é acompanhada mensalmente por número de acessos e trilhas concluídas por colaborador no Painel de Indicadores RH (horas de treinamento por formato; absenteísmo de treinamento; % de treinamento por público, por tipo; controle dos treinamentos obrigatórios e recomendados).

d) Tratamento dos perigos e riscos à saúde e segurança ocupacional

A gestão do processo de saúde e segurança do trabalho (SST) dentro da Iguá foi otimizado com a migração da área corporativa específica para Gestão de Gente em 2022. Com isso os procedimentos foram revisados, novos indicadores de controle foram implantados e reunião mensal com as áreas SST das operações foi instituída para acompanhar os fatos relevantes, as ações implementadas e os resultados obtidos.

A identificação, avaliação e controle dos perigos e riscos decorrentes dos processos e atividades desenvolvidas é realizada pela área de SST e CIPA por meio dos procedimentos: Levantamento de perigos e riscos (PR-COR-STB-013); Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO); Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR); Inspeção de Segurança do Trabalho (IST); Ordem de Serviço NR1 (MO-COR-SEG-001); Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA); Mapa de Riscos; Permissão de Trabalho (PR-COR-SEG-031; PR-COR-SEG-032; PR-COR-SEG-011); e DTS - Discussão de Trabalho Seguro (PR-COR-SEG-005 e FO-COR-SEG-007) que contém a identificação e caracterização do dano/perigo, a análise da gravidade, probabilidade e significância, as ações de mitigação e os controles necessários.

Como forma de atuação preventiva, a AC adota o Procedimento de reconhecimento e consequências (PR-COR-SEG-012) que trata das 10 regras de ouro (Figura 6.1.d.1) que tem como modelo a ISO 45001 e define compromissos inegociáveis que determinam princípios de saúde e segurança para manter o comportamento seguro do colaborador no ambiente de trabalho.

Os dois últimos acidentes com afastamento foram:

- abril/2024: colaborador imprensou dedo entre a tampa e a estrutura do caminhão; 2 dias de afastamento. Ação: revisão do manual do encanador relativo ao processo de basculamento do caminhão e treinamento de toda equipe envolvida.

- abril/2024: colaborador em atividade de roçada não visualizou caixa de passagem no chão aberta na elevatória de esgoto, ao se movimentar caiu; afastamento de 3 dias. Ação: inspeção em todas as unidades para identificação das caixas abertas e o fechamento.

A Iguá oferece o Programa Se Cuida com ações voltadas a saúde física e mental visando promover qualidade de vida e diminuir o sedentarismo. São disponibilizadas modalidades esportivas (futebol, vôlei, funcional, preparação para corridas, etc.) e, voltada a saúde mental, realização de rodas de conversa com psicólogas e momentos de meditação, além de programas corporativos como Convivendo (acompanhamento dos doentes crônicos com hipertensão, diabetes, etc.), Enxuga (controle da obesidade) e Mente leve (controle de processos psicológicos).

Todos os colaboradores, especialmente os recém-contratados, recebem orientação sobre os assuntos relacionados à SST, incluindo os riscos e a utilização de EPIs e EPCs (Ordem de Serviço NR-01 - PR-COR-SEG-001), e sobre o fluxo de comunicação de acidente (Procedimento de comunicação, investigação e análise

Tabela 6.1.c.1 - Principais programas de capacitação e desenvolvimento	
Programas/Ação	Número de pessoas
GCM MEGSA ESG NIII	20
Trilhas obrigatórias (por função) do H2ON	Todos
Treinamentos NRs obrigatórias	Todos os pertinentes
Programa de Multiplicadores Iguá	10
Saúde e segurança	Todos
PDL	70
Audidores líderes	6
Audidores internos	19
Supletivo Cuiabá	22



Figura 6.1.d.1 – 10 Regras de Ouro

de acidente e incidente - PR-COR-SEG-011), por meio da Integração de SST, DDS, Treinamentos periódicos, SIPAT, Treinamento no PAE e participação em simulados. Como melhoria, a partir de 2023 a área de SST passou a utilizar o DDS para abordar de forma sucinta assuntos relacionados aos primeiros socorros.

A Igua tem definido o Procedimento para comunicação, investigação e análise de acidentes (PR-COR-SEG-011). No caso de ocorrência de acidente de trabalho, a área de SST ou o técnico de segurança comunica (FO-COR-SEG-002) a alta direção e a corporação, providencia a emissão da CAT, o Alerta de Segurança e a investigação do acidente de trabalho que resulta no RIAI (FO-COR-STB-002), identificando causas (metodologia “5 porquês”) e definindo ações preventivas para evitar novas ocorrências. O RIAI e as ações definidas são registradas no sistema digital SoftExpert. A prontidão para emergências é tratada pelo Plano de Atendimento a Emergências (PL-CB-SGI-SEG-001).

e) Otimização do clima organizacional

A otimização do clima organizacional é promovida com base na identificação das necessidades e expectativas dos colaboradores constantes nos resultados da Pesquisa GPTW, nas sugestões advindas do Comitê de Clima, de lideranças, do Café com a Diretoria e do Acordo Coletivo de Trabalho. As notas da pesquisa são utilizadas como indicadores e são norteadoras para os planos conduzidos pelo Comitê de Clima, criado em 2024, onde participam 12 colaboradores de diferentes áreas.

A avaliação da satisfação dos colaboradores é realizada anualmente pela Pesquisa GPTW sob responsabilidade da área corporativa de Gestão de Gente (GG), aplicada por empresa independente e disponibilizada em meio eletrônico, com acesso por senha que garante o sigilo e idoneidade dos resultados.

Como melhoria, os resultados da pesquisa do GPTW de 2023 foram analisados primeiramente pela área de GG junto com a Diretoria, quando também foram definidos planos de ação, e posteriormente pelo grupo composto por colaboradores de diversas áreas incluindo da área de GG realizou uma segunda análise dos resultados e incremento dos planos de ação, que foram validados pela Diretoria da AC e área corporativa de GG.

As medidas mais relevantes de melhoria do clima organizacional dos últimos dois anos são: Comemoração mensal dos aniversariantes; Implantação da Universidade H2ON; Programa Se Cuida; Implantação do Café com a Diretoria; Implantação da Sala de Bem-estar; e, “RH pra VC”, visita sistemática da área de GG nas áreas da operação com o objetivo de identificar necessidades e insatisfação.

Em 2024 iniciou o Programa “Se eu fosse você” (endomarketing) visando realizar um rodízio para gestores entre as áreas da AC, cada gestor passa um dia na prática em outra área para que possa ter a vivência e conhecer um pouco mais da rotina e o todo da empresa.

A AC promove ainda o reconhecimento de ações extraordinárias por meio do Programa Manda Bem e do Festival de Inovação e ainda com a comemoração de conquistas como a Premiação PNQS, GPTW, Certificações ISO 9001 e ISO 14001 e datas especiais (aniversário da Igua e dos colaboradores).

6.2 Desenvolvimento de líderes

a) Definição de competências de liderança

O conjunto de competências de liderança baseado no DNA Igua (Tabela 6.2.a.1) foi proposto pela área Gestão de Gente corporativa e passou pela análise e aprovação do Comitê Executivo (Diretores e gerentes executivos) da Igua.

As competências de liderança (Tab. 6.2.a.1) definem os comportamentos, habilidades e atitudes que os gestores precisam ter para promover o engajamento dos colaboradores, contribuir com o desenvolvimento sustentável e obter resultados de alta performance. Esse conjunto de competências é revisitado de forma a adequar a preparação e o desenvolvimento dos líderes de acordo com as premissas definidas para o futuro da Companhia.

b) Seleção de líderes e sucessores

A seleção de líderes, preferencialmente interna, é realizada em conjunto pela Diretoria da operação e da corporação, dependendo do nível. Para isso são consideradas a atuação do candidato quanto a mobilização de pessoas em torno de objetivos (item avaliado no GPTW); os aspectos de liderança relacional, buscando evitar queda da nota do GPTW; e o resultado da Avaliação de Desempenho em relação as competências relacionadas a liderança. Caso não seja identificado internamente um candidato apto para o cargo, é realizada busca no mercado seguindo as mesmas etapas do processo de seleção por meio da plataforma Gupy que utiliza de IA para realização da primeira triagem dos candidatos. Como forma de aprimorar a seleção de sucessores, a partir de 2022, durante a Avaliação de Desempenho os gestores podem mapear possíveis sucessores para serem desenvolvidos.

A preparação dos líderes e sucessores é realizada com a participação do antecessor sempre que possível, no dia a dia, com o apoio da área de GG sobre o conhecimento da equipe com suporte da DE. O novo líder passa por treinamentos e integrações voltadas ao seu desenvolvimento para nova atividade.

Tabela 6.2.a.1 – Competências de liderança (cargos estratégicos)	
Competências	Comportamentos
Agilidade	Atua de forma assertiva e diligente diante dos problemas cotidianos e age com eficácia e prioridade. Se mantém focado nos seus objetivos, consegue delegar de forma eficiente e impõe ritmo na tomada de decisão.
Inovação	Promove, incentiva e valoriza a cultura de inovação da Igua de forma comprometida com a criação e a introdução de soluções inovadoras.
Liderança	Age conforme seu discurso e dá o exemplo: incorpora o DNA Igua com responsabilidade e integridade. Aceita diferenças, compartilha informações importantes com seu time e está disposto a ouvir e orientá-los. Respeita a sua equipe, os demais colaboradores, clientes e fornecedores.
Foco no cliente	Coloca-se no lugar do cliente (interno e/ou externo) entendendo e atendendo as suas necessidades. Está direcionado para a solução dos problemas, e foca na experiência e encantamento desse cliente no seu relacionamento com a Igua.
Orientação para resultados	Está comprometido em alcançar os resultados de acordo com os objetivos estratégicos da Igua, e se mantém persistente diante de obstáculos e dificuldades. Sabe priorizar suas demandas conforme o direcionamento estratégico, e engaja a sua equipe nesse processo.

c) Desenvolvimento de líderes e sucessores

O desenvolvimento de líderes e sucessores tem base nas competências definidas para os líderes (Tab. 6.2.a.1).

A identificação de potenciais sucessores dentro da equipe é realizada pelos líderes atuais com a anuência da Direção da AC, utilizando a prática de Avaliação de Desempenho dos colaboradores (ver 6.1.d), bem como o acompanhamento diário do desempenho e o cumprimento eficiente das atividades inerentes ao seu processo como, por exemplo, na condução de reuniões, elaboração de relatórios, relacionamento com os times, destaque em grupos temáticos e disseminação de informações estratégicas às partes interessadas.

A preparação e desenvolvimento de novos líderes ocorre por meio da capacitação e por deliberação e incentivo da Direção por meio das seguintes práticas:

- Substituições de chefia quando da ausência da liderança formal, outro colaborador do setor, assume a condição de líder, gerenciando os processos de forma a adquirir maior experiência no exercício desta atribuição.
- Avaliação de Desempenho quando são avaliadas as competências Agilidade, Inovação, Responsabilidade e, principalmente, Colaboração, indicando um possível futuro líder.
- Os treinamentos de liderança disponíveis na Universidade H2ON.

Os principais programas e ações de desenvolvimento de líderes são: PDL (Programa de Desenvolvimento de Lideranças) – 70 líderes, e Universidade H2ON (Escola de Líderes) – disponível para todos os líderes

A Avaliação de Desempenho ICP anual dos líderes de cargo de coordenação e acima, é baseada nas competências definidas (Tab. 6.2.a.1), e realizada pelo superior imediato. Além disso, há um processo de calibração das notas das competências com a participação da área de GG. A partir dessa avaliação, é definido um plano individual de melhoria. A partir de 2023, a AC passou a realizar o evento Conexões com os gestores com o objetivo de desenvolver a visão do negócio, o pensamento sistêmico e a orientação para resultado.



PROCESSOS

CRITÉRIO 7 – PROCESSOS

7.1 Processos primários e de suporte

Os processos da cadeia de valor da AC Saneamento e suas interrelações estão representados na Figura 7.1.1.

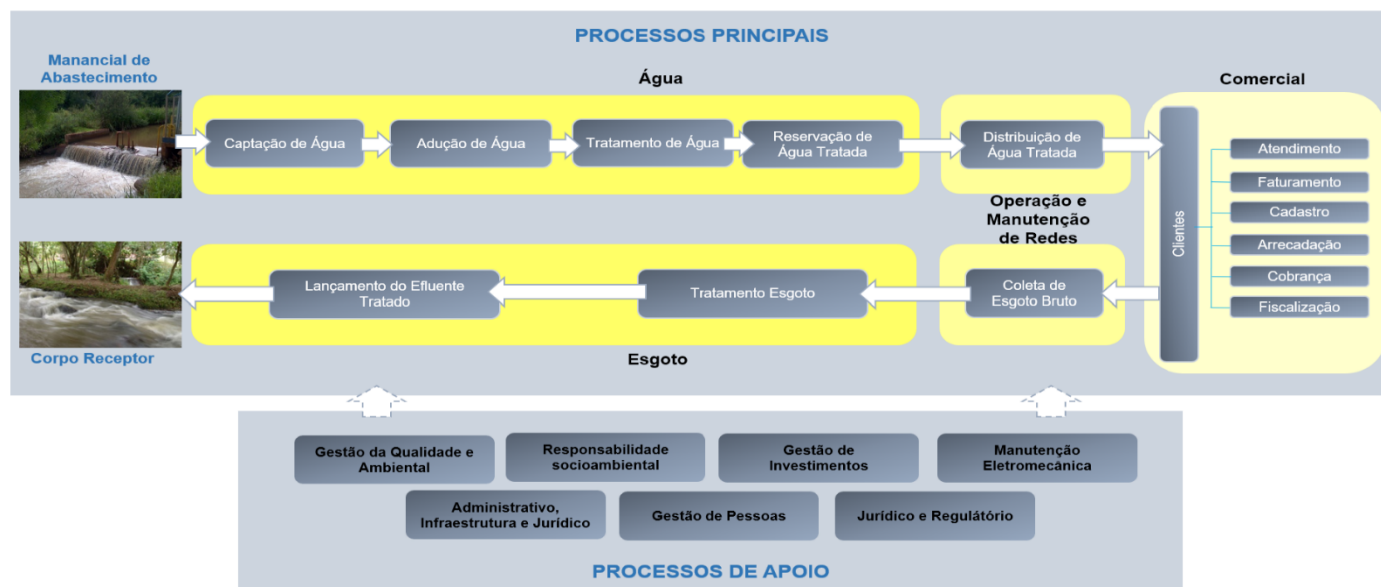


Figura 7.1.1 – Processos da AC

a) Planejamento de fatores de desempenho

Águas Cuiabá define os fatores de desempenho aplicáveis aos produtos e processos da cadeia de valor por meio do mapeamento de processos (SIPOC), realização de estudos, reuniões e pesquisas técnicas com base no Contrato de Concessão, regulamentos, legislação pertinente e necessidades e expectativas de acionistas, clientes, sociedade, Poder Concedente, Agência Reguladora e demais partes interessadas, considerando ainda os Pilares Estratégicos da Iguá (Fig. 2.1.a.3). A definição dos fatores de desempenho dos processos de suporte ocorre de acordo com a demanda definida pelos processos primários e premissas do corporativo, sustentando e atendendo as atividades desenvolvidas e as legislações pertinentes.

Os fatores de desempenho e respectivos indicadores, incluindo os relativos ao desenvolvimento sustentável, dos produtos e processos primários e de suporte estão apresentados na Tabela 7.1.a.1.

Tabela 7.1.a.1 – Processos primários e de suporte		
PROCESSOS PRIMÁRIOS		
Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
ÁGUA (captação, produção e reservação) Clientes / Acionista / Poder Concedente		
- Atender aos requisitos da Portaria GS/MS 888/2021 - Atender aos requisitos do CONAMA 357 - Atender aos requisitos do Contrato de Concessão - Atender as diretrizes e metas corporativas (consumo e custo de produto químico e de energia elétrica) - Atender condicionantes de Licenças Ambientais e Outorgas de captação - Reduzir perda de A no sistema produtor	- IQA (Regulatório) - IR – Índice de reservação geral (Regulatório) - IQAT – índice de Qualidade da água Tratada - ICPQ-A - Consumo de Produto Químico - CPQA - Custo de Produto Químico água - IELA – Consumo de EE - CIELA – Custo de EE - Custo de produção de água	- Sistemas (PowerBI, Unilims, H2ON, SoftExpert, Estoquímicos) - Boletim diário de operação - Plano de amostragem - Programa de ensaio de proficiência de laboratório - CCO (Centro de Controle Operacional) - Planilhas de controle - Sistema de reuniões - Procedimentos documentados (SoftExpert)
COMERCIAL (atendimento ao cliente, cadastro, faturamento, arrecadação, cobrança, fiscalização) Clientes / Acionista / Agência Reguladora		
- Buscar a satisfação dos clientes - Atender requisitos do Contrato de Concessão e Regulamento da prestação de serviço de água e esgoto - Reduzir a inadimplência - Buscar a eficiência na micromedicação - Atender as diretrizes e metas corporativas	- Índice de satisfação dos clientes (NPS) - Satisfação clientes Iguá+ - Índice de Inadimplência 30 dias (IN-30) - PCLD - TME – Tempo médio de espera loja - TMA – Tempo médio de atendimento loja - LNR – índice de leitura não realizada - Indicador de cancelamento e abatimento - Receita líquida - Churn	- Sistemas (SalesForce, Sansys, PowerBI, TrackSale, H2ON, SotExpert) - Planilhas de controle - Sistema de reuniões - Procedimentos documentados (SoftExpert)

Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
ESGOTO (elevatórias e tratamento) Clientes / Sociedade / Poder Concedente		
- Atender as Resoluções 357/05 e 430/11 do CONAMA - Atender requisitos do Contrato de Concessão - Atender condicionantes de Licenças Ambientais e Outorgas de lançamento - Atender as diretrizes e metas corporativas (consumo de produto químico e de energia elétrica)	- IQE - Índice de Qualidade do Esgoto Tratado - IQE ETES (Regulatório) - IIT - Índice de Incremento de tratamento (Regulatório) - ICPQ-E - Consumo de Produto Químico - CPQE - Custo de produto químico esgoto - IELE – Índice de consumo de EE em esgoto - CIELE - Custo de EE - Custo de tratamento de esgoto - Indicador de cumprimento do cronograma de limpeza em poços e elevatórias	- Sistmas (PowerBI, Unilims, H2ON, Consumo de PQ ETES, SoftExpert) - Programa de ensaio de proficiência de laboratório - Planilhas de controle - CCO - Sistema de reuniões - Cronograma preventivo de limpeza em poços e elevatórias - Procedimentos documentados (SoftExpert)
OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES (redes de distribuição de água e redes coletoras de esgoto) Cliente / Acionista / Poder Concedente		
- Atender aos requisitos da Portaria GS/MS 888/2021 - Atender requisitos do Contrato de Concessão e Regulamento da prestação de serviço de água e esgoto - Manter a regularidade no abastecimento - Buscar a satisfação dos clientes - Buscar a redução de perdas de água na distribuição - Atender as diretrizes e metas corporativas	- ISRE – Índice de substituição rede de esgoto - TIR-E - Tempo de intervenção na rede/ramal esgoto - EK - Entupimento/km - EL - Entupimento/ligação - IORD - índice de obstruções de ramais de esgoto (Regulatório) - IORC - índice de obstrução de rede coletora de esgoto (Regulatório) - ISRA – Índice de substituição rede de água - TIR-A - Tempo de intervenção na rede/ramal/cavalete água - RAA – Indicador de reclamação de abastecimento de água - RAAL – Reclamações sobre falta de água/1000lig - ANC - Água não contabilizada - ANF - Água não faturada - IPL - Índice de perdas por ligação/dia - IPR - Índice de perdas reais (Regulatório) - Índice de hidromedtação - Índice de macromedicação	- Sistemas (TOA, Sansys, QGIS, PowerBI, H2ON, SoftExpert) - CCO - Sistema de reuniões - Cronograma de manutenção preventiva da rede de esgoto - Planilhas de controle - Programação de paradas de abastecimento - Procedimentos documentados (SoftExpert)
PROCESSOS DE SUPORTE		
Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
MANUTENÇÃO ELETROMECÂNICA (eletromecânica e automação) Clientes / Sociedade / Acionista		
- Atender Norma ABNT NBR 5462 - Manter a disponibilidade dos equipamentos dos processos de Água e Esgoto - Cumprir prazos dos serviços - Reduzir consumo de energia elétrica - Aumentar a eficiência energética	- IELA - IELE - CELA – custo da energia água - CELE – custo da energia esgoto - MTTR – Tempo médio de reparo - IMP - Índice de manutenção preventiva - IMC - Índice de manutenção corretiva emergencial - Indicador de eficiência (h/h)	- Sistemas (Engeman, Engeman Mobile, PowerBI, H2ON, SoftExpert) - Planilhas de controle - Cronogramas de manutenção, preventiva e preditiva - Procedimentos documentados (SoftExpert)
ADMINISTRATIVO, FINANCEIRO, PLANEJAMENTO Acionista / Clientes / Pessoas		
- Atender cronograma de planejamento do PN - Controlar metas e planos de ação - Controlar receitas, custos e despesas - Controlar o fluxo de caixa - Controlar saldo de estoque - Controlar frota, contratos, seguro - Controlar manutenção predial e segurança patrimonial	- EBTIDA - Fluxo de caixa operacional - Fluxo de caixa CAPEX	- Sistemas (Prophix, SAP, NextFleet, ServiceNow, Power BI, H2ON, SoftExpert) - Planilhas de controle - Sistema de reuniões - Controle dos prazos dos contratos - Procedimentos documentados (SoftExpert)
JURÍDICO E REGULATÓRIO Agência Reguladora / Acionista		
- Realizar gestão eficiente do contencioso administrativo e judicial - Reduzir dos riscos jurídicos e financeiros - Gerir o cumprimento dos requisitos e metas do contrato de concessão - Gestão de riscos	- Indicador de contingenciamento (jurídico) - Indicador de cumprimento de prazos (ofício/ouvidoria)	- Sistemas (Espaider, PowerBI, SoftExpert) - Controle de prazos - Planilhas de controle - Sistema de reuniões - Procedimentos documentados (SoftExpert)

Fatores de desempenho	Principais Indicadores	Métodos de Controle
GESTÃO DE PESSOAS Pessoas		
- Gerir o processo de capacitação e desenvolvimento - Controlar suprimento de vagas - Proporcionar melhoria no ambiente de trabalho - Buscar atender a legislação trabalhista - Atuar preventivamente na saúde e segurança dos colaboradores	- Índice satisfação dos colaboradores GPTW - Horas de treinamento/colaborador - Indicador de treinamento segurança e saúde - Indicador de cumprimento de cotas - Turn-over - Absenteísmo - Taxa de frequência de acidentes - Taxa de gravidade de acidentes	- Sistemas (Gupy, H2ON, ServiceNow, PowerBI, JoinRH, Carreira Muller, SOC, Axyma, SoftExpert) - Sistema de reuniões - Planilhas de controle - Controle dos planos de ação do GPTW - Avaliações do ambiente de trabalho - Procedimentos documentados (SoftExpert)
GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTAL Sociedade / Clientes		
- Controlar as legislações, normas e disposições legais aplicáveis - Controlar a identificação de aspectos e tratamento de impactos sociais e ambientais - Gestão do processo de licenciamento e outorga - Manter certificação do SGI (ISO 9001 e ISO 14001)	- RAC - LOC - OCA – Atendimento a Condicionantes de outorgas de água - OCE – Atendimento a Condicionantes de outorgas de esgoto	- Sistemas (ONEGREEN, CAL, SoftExpert) - Sistema CAL (Ius Natura) - Planilha LAISA - Sistema de reuniões - Planilhas de controle - Planilha de controle das datas de vencimento das licenças e outorgas - Procedimentos documentados (SoftExpert)
RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL, COMUNICAÇÃO Sociedade / Pessoas		
- Promover o desenvolvimento de ações de responsabilidade social ambiental - Promover a imagem e reputação da empresa	- Número de ações realizadas - Beneficiário direto % de voluntários - iVGR	- Cronograma de ações - Planilhas de controle - Procedimentos documentados (SoftExpert)
GESTÃO DE INVESTIMENTOS (CAPEX) Clientes / Acionista / Poder Concedente		
- Atender requisitos do Contrato de Concessão - Cumprir os termos de ajustamento de conduta - Atender licenças ambientais e municipais - Manter a regularização do CREA - Cumprir o cronograma físico e financeiro de obras - Não ultrapassar os limites econômicos estabelecidos no PN - Atender os prazos e requisitos de qualidade das obras	- SPI - Índice de cumprimento de prazo - ODP - Índice de aderência ao prazo final - CostAd - Índice de cumprimento de custo - CSP - Índice de custo de projeto - ICSA - Índice de cobertura SAS - ICSE - Índice de cobertura SES - PFP - % de pavimentação no prazo	- Sistemas (Project, PowerBI, Sansys, Survey, SAP, SoftExpert, WaterGEMS, SewerGEMS, Autocad, QGIS) - Cronogramas de controle - Programação semanal de obras - Controle tecnológico - Relatórios de investimentos - Planilhas de controle - Sistema de reuniões - Fiscalização/Checklist de obras - Controle de tratamento das não conformidades - DataBook (SoftExpert) - Registro diário de obras (RDO) - Procedimentos documentados (SoftExpert)

b) Projeto de produtos e processos sustentáveis

A concepção ou atualização de processos primários e de suporte da AC é realizada a partir de demandas, entre elas as adaptações necessárias para atender alterações ou novos requisitos dos clientes e demais partes interessadas; incorporação de tecnologias em razão da obsolescência de equipamentos e instalações; expansão da capacidade de produção instalada para atender aumento de demanda; alteração de insumos que interferem nos processos; necessidade de alteração de concepção visando redução de custos; melhoria da qualidade do produto ou serviços para atender as necessidades dos clientes; introdução de novas leis, regulamentos ou resoluções que obrigam mudanças de procedimentos; entre outros.

É na fase de avaliação das soluções encontradas que são analisados os custos de implantação e tempo de retorno de investimento, elaborado o Business Case. Essas são informações determinantes para a decisão de implantação do projeto piloto.

Durante a implantação do processo, são definidos novos padrões e/ou alterações nos existentes, sendo repassados aos colaboradores por meio de reuniões ou treinamentos específicos.

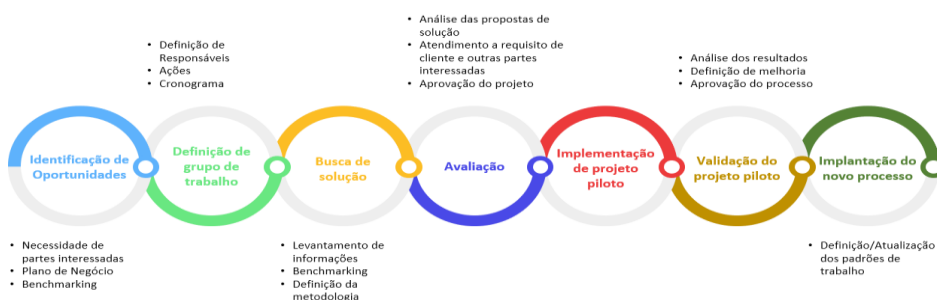


Figura 7.1.b.1 – Fluxo para novo ou melhoria de processo

A incorporação da tecnologia digital é uma diretriz da Iguá, tanto para novos processos como para melhoria de processos, como por exemplo a utilização do QRCode para identificação dos equipamentos visando facilitar o acesso as informações técnicas e a aplicação de hidrômetros inteligentes (IoT - Fluxx).

A metodologia utilizada para projetar produtos e processos está apresentada na Figura 7.1.b.1.

Alguns exemplos recentes de aumento da sustentabilidade são:

- Certificação ISO 9001 e ISO 14001 com o escopo que abrange todos os processos da Águas Cuiabá (2023);
- Implantação de sistema de monitoramento remoto de análise de vibração e temperatura dos equipamentos (conjuntos motobombas) disponível no sistema supervisor e celular (Move Iguá) (2022);
- Implantação da plataforma digital Nextfleet para gestão de frota (2022);
- Implantação da Estação Elevatória de Esgoto In Line;
- Utilização de MiniRolo Compactador, equipamento de compactação remoto;
- Utilização do Starpak equipamento de compactação mecânico interligado na retroescavadeira;
- Utilização de Estação Elevatória de Esgoto Pré Fabricada;
- Análise de transientes hidráulicos - estudo para redução de investimento em bexigas de RHO, trazendo redução de custo de R\$ 1 milhão, **com auxílio de IA**;
- Aplicação de método executivo Tunnel Liner que é um procedimento que envolve a execução de túneis subterrâneos através da instalação de anéis metálicos;
- Reaproveitamento de água clarificada dos bags de lodo para irrigação de vegetação para cortina verde na ETE Lipa;
- Alteração do coagulante de Sulfato de Alumínio para PAC na ETA São Sebastião;
- Reutilização de aterro de escavação de valas após tratamento na Central de tratamento de solos.

Durante a implantação do processo, são definidos novos indicadores e padrões e/ou alterações nos existentes de acordo com normas (PR-COR-QUA-002, MO-COR-QUA-007 e MO-COR-QUA-003) e disposições legais, bem como boas práticas de mercado, possibilitando o atendimento aos fatores de desempenho estabelecidos.

Os colaboradores são devidamente qualificados por meio de reuniões e treinamentos específicos, como por exemplo o treinamento de ESG, de embaixadores e do Move Iguá.

Este processo foi aprimorado com a implantação da ISO 9001, tendo como referência o Item 8.3 Projetos dessa Norma.

b) Monitoramento do desempenho dos processos

A AC assegura o atendimento dos padrões operacionais por meio dos métodos de controle apresentados na Tabela 7.1.a.1, dos sistemas informatizados (Tab. 5.3.a.1) e, principalmente, pelo acompanhamento dos resultados e metas dos indicadores de desempenho dos processos (Tab. 7.1.a.1) no sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1).

A tecnologia digital está presente no controle de todos os processos da cadeia de valor, conforme apresentado na Tabela 7.1.a.1, com destaque SAP, Engeman, JoinRH, GSAN (Casal), Sistema CAL e Unilims.

Para verificação do cumprimento dos padrões estabelecidos, a AC passa por avaliação interna anual realizadas por áreas corporativas da Iguá por meio das Listas de Verificação (LV) de Meio Ambiente, Saúde e Segurança e Produção de Água, além de Auditoria de Compliance e de Requisitos Legais (VCL) por empresa especializada. Além disso, a partir da certificação das ISOs 9001 e 14001 em 2023, são realizadas auditorias internas e externas do SGI.

AC também participa desde 2022 do Programa de ensaio de proficiência de laboratórios de água e esgoto, mecanismo de controle de qualidade laboratorial utilizado mundialmente.

O monitoramento sistemático dos processos por meio dos métodos de controle, incluindo sistemas digitais, e indicadores (Tab. 7.1.a.1) permitem que a AC identifique e tome ações preventivas. Um exemplo é a definição de faixas mais restritivas do que as definidas pela Portaria GM/MS 888/2021 para os parâmetros de qualidade da água, permitindo a correção do processo garantia de água conforme. Outro exemplo é a avaliação sistemática das condições de trabalho seguro por meio do aplicativo AXYMA, permitindo a tomada de ação para evitar acidentes de trabalho.

c) Análise e melhoria de processos e produtos

A AC promove a análise e melhoria dos processos e produtos, por meio de:

- Sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1) nos diversos níveis que, a partir da avaliação do desempenho possibilita a implementação de melhoria nos procedimentos, práticas de gestão e métodos de controle;
- Auditoria de requisitos legais, Listas de Verificação (meio ambiente, saúde e segurança e produção de água);
- Auditorias internas e externas do SGI;
- Participação no Festival de Inovação e no Programa Manda Bem da Iguá Saneamento;
- Participação dos Diretores da AC nas avaliações mensais junto a Holding, quando são apresentados os resultados, melhores práticas e lições aprendidas das diversas operações do Grupo Iguá;
- Prática de benchmarking (Procedimento de Benchmarking PR-COR-QUA-001);
- Formação de grupos multidisciplinares para análise dos processos e busca de soluções e inovações;
- Time Embaixadores da Inovação e Transformação (PI-COR-INV-002) com representantes em todas as operações para incentivar e acompanhar a execução de projetos inovadores e de boas práticas, além de ser referência e suporte para os autores;
- Move Iguá que visa incentivar e identificar ideias, projetos e iniciativas inovadores e de melhoria, principalmente os relacionados aos eixos do SERR e ao atendimento da legislação aplicável.

As melhorias identificadas são sistematizadas em novos procedimentos e/ou alterações em processos, podendo incluir a revisão dos padrões de trabalho já existentes, repassados aos colaboradores por meio de reuniões ou treinamentos. A busca por melhorias nos processos visa a eco e socioeficiência, o aumento da eficácia da operação e o aperfeiçoamento do sistema de gestão. Para priorizar as melhorias, são considerados como critérios: impactos na satisfação do

cliente e no atendimento aos requisitos contratuais; impactos nos processos; impactos ambientais; a relação custo/benefício da sugestão de melhoria; além dos riscos para a empresa, para os colaboradores e ao meio ambiente.

Os exemplos mais recentes de melhoria incorporada visando o aumento da sustentabilidade nos processos são:

- Utilização de minirrollo compactador tipo pé de carneiro operado remotamente, sendo que o colaborador não necessita estar exposto ao risco de entrar na vala para executar o serviço;
- Starpak - Equipamento de compactação mecânico interligado na retroescavadeira aumentando a produtividade durante a execução, a qualidade do serviço e atingindo maior grau de compactação e reduzindo o risco de acidentes.
- Controle de entrega de EPI pelo sistema de biometria (SOC), eliminando o uso e armazenamento de papel e o gasto com impressão.
- Implantação de válvulas de controle de vazão: automação de processos manuais que aumenta eficiência e reduz o índice de perdas.
- Utilização da Internet das Coisas (IoT) para a medição do consumo de água de clientes, possibilitando a identificação rápida de vazamentos e desvios por meio de hidrômetros inteligentes, realizar corte e religação imediato do fornecimento de água, evitando desperdícios. A leitura do consumo é feita de forma remota.
- Implantação do DMC (Distrito de Medição e Controle) do Amanhã. Trata-se de região com uma única entrada de água para abastecimento de todas as casas do bairro. Todas as ligações são com hidrômetros inteligentes, com 100% de controle pela operação, permitindo identificar falhas e vazamentos e realizar a reparação imediata.

Esses recursos trazem mais agilidade e precisão na prestação do serviço, comparativamente ao modelo de hidrômetros analógicos, que demandam leituras presenciais. Adotamos uma abordagem de digitalização 360°, que engloba desde o cliente até a operação, visando à redução de perdas e ao controle do consumo, com foco na sustentabilidade e na preservação dos recursos naturais.

- Reaproveitamento de água clarificada dos bags de lodo para irrigação de vegetação na ETE Lipa;
- 10 Regras de Ouro de SST (Fig. 6.1.d.1) buscando a segurança e bem-estar dos colaboradores;
- Tratamento e reutilização de aterro por meio da Central de tratamento de solos, diminuindo uso de matéria prima.

7.2 Processos de fornecimento

a) Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos

A Política de Compras de materiais e contratação de serviços (PI-COR-SUP-002) define as diretrizes para realização de compras de materiais e contratação de serviços pela Iguá e suas SPES.

Visando atender os objetivos de longo prazo da empresa em relação ao SERR a Iguá definiu em 2023 a Política ESG de suprimentos (PI-COR-SUP-003) que estabelece critérios e diretrizes que serão adotados pela Iguá para implantar o plano de sustentabilidade na cadeia de suprimentos. O primeiro passo nesse sentido foi encaminhar um convite (e-mail) aos fornecedores para participarem do programa de sustentabilidade disponibilizado pelo Pacto Global da ONU, que consiste numa capacitação ESG.

A área corporativa de suprimentos atua de acordo com o Código de Conduta, e já prevê nos contratos que os fornecedores não utilizem trabalho infantil, degradante, forçado ou inseguro, assim como os termos relacionados a saúde e segurança no trabalho dos empregados dos fornecedores.

A área de suprimentos da Iguá adquiriu em 2023 o software Perinity (43 questões) para mapeamento e registro digital das ações ESG já implantadas, identificação das lacunas e das ações a serem desenvolvidas pelos fornecedores da sua cadeia de fornecimento. Esse cadastro permite identificar o nível de comprometimento com o desenvolvimento sustentável dos fornecedores e incentivar a aplicação desses conceitos em toda a cadeia de fornecedores de produtos, insumos e materiais e de prestadores de serviços.

Foi implementada em 2023 a Matriz de Risco ESG visando identificar categorias de fornecedores mais susceptíveis a expor a Iguá a riscos que classificados como alto, médio ou baixo risco ESG. Para os que foram classificados com alto risco são definidos planos de ação junto com o fornecedor para reduzir o risco. O objetivo é que, a partir de 2025, a seleção de fornecedores também considere esse risco. Além disso, a Iguá, por meio do incentivo constante a inovação e melhoria dos processos, vem buscando no mercado fornecedores de produtos e soluções eco e socio eficientes, como por exemplo solução de tratamento de esgoto com menor emissão de GEE. Na AC uma das ações concretas é a logística reversa que ocorre com os cartuchos das impressoras. Após o acúmulo de certa quantidade, os cartuchos utilizados são encaminhados novamente ao fornecedor para reaproveitamento em seu ciclo produtivo.

Buscando minimizar o impacto da captação de recursos naturais não renováveis e de proteger o meio ambiente de onde são captados, a AC desenvolve ações relacionadas à gestão e economia de energia. Alguns exemplos que se destacam nesse sentido: (1) instalação de inversores de frequência e motores de alto rendimento na captação e booster; (2) utilização de painéis fotovoltaicos nos macromedidores e válvulas, ampliando a utilização de recursos naturais renováveis; (3) aplicação de produto Belzona em bombeadores para melhorar a eficiência na captação de água.

AC busca adotar ações e cuidados para extração da água bruta do meio ambiente atendendo as respectivas outorgas das ETAs, evitando descumprir as normativas e reduzir desperdícios; redução das perdas de água devido a adoção do circuito fechado de produção da ETA.

b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

A qualificação dos fornecedores segue a Política de homologação de fornecedores PI-COR-CCD-001, e é realizada pela área corporativa de suprimentos utilizando a plataforma KPMG WATCH. O fornecedor é registrado nessa plataforma que traz informações e um score. Dependendo do escopo e da categoria do fornecedor, disponibiliza formulários sobre qualidade, meio ambiente, com base em todas essas informações é determinado se o fornecedor está apto ou não a fornecedor. A plataforma **KPMG WATCH realiza consultas por meio da aplicação da IA** em mais de 300 bases

entre dados públicos e privados, trazendo e rodando análise de risco de corrupção, compliance, fraude, regulatório, ESG, financeiros, legais, sanções, previdenciários, trabalhistas, entre outros. A qualificação de fornecedores ainda pode incluir visitas técnicas, teste de amostras e utilização de referências de mercado, quando aplicável.

Após a qualificação, é realizada a homologação de fornecedores dos produtos/serviços considerados críticos, identificados pelas próprias áreas solicitantes. Os critérios para definição de criticidade de cada produto são:

- O serviço prestado ou material fornecido afeta diretamente as atividades principais das áreas solicitantes;
- O valor do serviço ou material causa relevante impacto no orçamento da área solicitante; e/ou
- A atuação do fornecedor pode estar diretamente relacionada à satisfação do cliente.

A documentação atualizada que comprova a idoneidade e saúde financeira dos fornecedores selecionados é mantida pela área de suprimentos corporativa. Somente após a análise e validação das documentações, incluindo as descritas nos Requisitos para Qualificação de Fornecedores é permitida a homologação e a contratação do fornecedor crítico.

A Igua substituiu o gás cloro utilizado para tratamento da água nas ETAs pelo Gerador de Cloro (hipoclorito de sódio) In Loco a partir da eletrólise da salmoura, eliminando o impacto ambiental e social potencial causado pelo cloro. Na AC está definido a utilização de álcool nos veículos.

A seleção dos fornecedores segue a Política de Compras de Materiais e Contratação de Serviços (PI-COR-SUP-002) e é realizada, de forma corporativa, por meio de processo eletrônico, sistema Ariba (m2021), onde são publicadas as solicitações de cotação de produtos e serviços no mercado visando buscar a melhor proposta comercial que atendam aos requisitos de fornecimento definidos. Os produtos e serviços somente poderão ser adquiridos/contratados junto a fornecedores qualificados e homologados, quando aplicável.

c) Monitoramento do fornecimento

A AC realiza o monitoramento e avaliação do fornecimento dos fornecedores estratégicos (Item 5 do Perfil) conforme o Procedimento para Avaliação de Desempenho de Fornecedores (PO-COR-SUP-002). Nele estão estabelecidos os métodos e critérios padronizados de avaliação do desempenho de fornecedores de produtos e serviços para as operações da Igua.

Os critérios para definir os fornecedores estratégicos que serão avaliados são:

- Se é fornecedor crítico (SGQ e SGA) independente de valor;
- Se enquadrar nas categorias: (1) Serviços (Análises laboratoriais, Consultorias, Coleta e destinação de resíduos, Construção civil, Eletromecânica, Equipamentos industriais, Manutenção elétrica); (2) Materiais (Hidrômetros, Produtos químicos e reagentes, Tubos e conexões);
- Valor da compra ou contrato.

A avaliação dos fornecedores é feita a cada três meses pelas operações e a gestão é da área corporativa de suprimentos. Essa avaliação, registrada em formulário digital disponibilizado no MS Forms, com base nos pilares de avaliação: comercial e financeiro, técnico, meio ambiente, compliance, saúde ocupacional e segurança do trabalho, e qualidade. A metodologia de avaliação de fornecedores considera os parâmetros apresentados na Tabela 7.2.c.1. A apuração da nota final (nota e peso) é feita pela área de suprimentos, que classifica o fornecedor: qualificado (acima de 70), qualificado com ressalva ou não qualificado.

Nos casos em que o fornecedor obtiver média inferior a 50% em qualquer dos pilares aplicáveis, o fornecedor estará sujeito às sanções e medidas necessárias para solução dos problemas identificados e será formalmente sobre seu baixo desempenho e solicitada ação de correção e melhoria.

A área de CAPEX da AC, implantou em 2021 método de avaliação dos fornecedores de obras e serviços de engenharia, composto por um questionário (mão-de-obra, qualidade do serviço, ritmo de trabalho, equipamentos, sinalização e materiais) aplicado trimestralmente junto a cada um dos fornecedores, gerando uma nota mensal, que é classificada em Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo. No caso da nota ficar abaixo de Regular, o fornecedor é comunicado formalmente para que busque a melhoria nos itens pertinentes. em Ótimo, Bom, Regular, Ruim e Péssimo.

As situações que podem trazer impactos negativos na corporação, são comunicadas a área de suprimentos do CEI para tomar as medidas necessárias. Se a notificação ao fornecedor sobre seu baixo desempenho e a definição do plano de ação para melhoria não surtirem o efeito necessário, ou seja, se o baixo desempenho permanecer, o fornecedor pode ser bloqueado, sendo que esta decisão deve ser validada pela corporação.

d) Avaliação do fornecimento

O Procedimento para Avaliação de Desempenho de Fornecedores (PR-COR-SUP-002) estabelece a periodicidade da avaliação, podendo ser ao término da atividade ou trimestral, dependendo do escopo do contrato. A gestão dessa avaliação é da área corporativa de suprimentos.

Ao final da avaliação, o fornecedor que não tenha cumprido os planos de ação de correção e continuem com pontuação menor que 50%, será enquadrado em uma lista de fornecedores avaliados como desempenho insatisfatório. A lista deverá ficar disponível para o time de homologação, suprimentos e para as operações. Uma vez nessa lista, as medidas poderão ser tomadas pela área corporativa de suprimentos, de acordo com a demanda local de fornecimento e dependência do fornecedor, devendo em curto ou médio prazo ocorrer a reavaliação ou até mesmo substituição. Ressalvas são feitas para fornecedores considerados exclusivos, em que o processo de substituição será feito de acordo com prospecção de novos fornecedores.

Tabela 7.2.c.1 – Parâmetros de avaliação	
Nota	Definição
X	Não aplicável ao fornecedor
0	Desempenho considerado MUITO INSATISFATÓRIO
1	Desempenho considerado INSATISFATÓRIO
2	Desempenho considerado REGULAR
3	Desempenho considerado SATISFATÓRIO
4	Desempenho considerado MUITO SATISFATÓRIO

Os fornecedores avaliados com desempenho satisfatórios, acima de 70%, serão enquadrados em lista favorável à manutenção de parceria com a Iguá, facilitando também futuras contratações. Esses fornecedores poderão receber reconhecimento de seu desempenho com “Selo de Melhores Fornecedores Iguá”.

Em 2024 a Iguá aplicou a primeira pesquisa de satisfação dos fornecedores (via Forms), buscando avaliar os seguintes temas: Desenvolvimento de parceria com a Iguá, qualidade no processo de compra, percepção no tema de resolução de problemas, se voltaria a fornecer, pontos de melhoria e pontos fortes da Iguá.

7.3 Processos econômico-financeiros

a) Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro

A Iguá possui um modelo de negócio único que se diferencia por seus pilares estratégicos (Fig. 2.1.a.3) desdobrados em diretrizes, constantes no Caderno de Premissas, voltados a inovação, novos negócios, relacionamento com os clientes, soluções em engenharia e incorporação de aspectos ESG. Os fatores de desempenho mais importantes, internos e externos, que causam impacto adverso ou favorável na sustentabilidade econômica e financeira do negócio, são definidos a partir do requisito do acionista, outras partes interessadas (agência reguladora, cliente, órgão fiscalizadores, fornecedores, pessoas) e áreas internas. Alinhada ao pilar estratégico “Sustentabilidade” (Fig. 2.1.a.3), a AC monitora os fatores que causam impacto na sustentabilidade econômica do negócio por meio do controle semanal do fluxo de caixa e acompanhamento dos resultados de indicadores econômico-financeiros pelo sistema SAP, implantado como uma inovação na Iguá em 2021, proporcionando rastreabilidade e confiabilidade nos processos econômico-financeiros.

Os fatores de desempenho econômico-financeiros mais importantes são avaliados por meio dos indicadores da Tabela 7.3.a.1. Os indicadores de rentabilidade, liquidez e estrutura são acompanhados no fechamento anual da operação.

b) Projeção orçamentária

No início do ciclo de elaboração do PN, a AC elabora seu orçamento e define os recursos financeiros necessários para o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Concessão. Durante esse processo são avaliadas a previsão de receita e outras necessidades constantes no orçamento visando atender custos e despesas operacionais, bem como os recursos financeiros (próprios e financiados) para investimentos necessários para atendimento das metas contratuais.

Com base no orçamento proposto, a equipe de Finanças corporativa avalia qual é a estrutura de capital adequada para cada projeto e busca, junto ao mercado bancário e de capitais, os financiamentos necessários para cada operação, levando em consideração a capacidade de pagamento de cada uma.

O orçamento inicia com a projeção de cada área da AC, consolidado pela área de planejamento e controle e aprovado pela Diretoria da AC e submetido para aprovação da Holding. Esse orçamento fica disponível no sistema Prophix para acompanhamento e controle por meio da planilha eletrônica Mapa de Resultados no sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1). Como a operação já está com nível elevado de atendimento das metas contratuais e buscando a otimização da projeção orçamentária, a elaboração do orçamento parte da revisão do orçamento aprovado do quinquênio anterior.

Quanto aos recursos para investimentos, que podem ser próprios ou financiados, a Holding define as diretrizes dos recursos a serem disponibilizados para cada operação. Para os recursos financiados, a Holding define a fonte (Instituição Financiadora) de financiamento mais favorável para a Iguá, conforme a aplicação do recurso, sempre visando a manutenção do equilíbrio do fluxo financeiro a longo prazo. O acompanhamento é feito pela Holding e operações, as quais avaliam mensalmente os desembolsos e liquidações por meio do sistema digital SAP.

O orçamento (Prophix) e o Plano de Negócio Capex (Project), possuem um maior detalhamento para o período do quinquênio, porém engloba todos os recursos necessários para o cumprimento do contrato até o seu término.

c) Qualificação de investimentos

Com a entrada da Iguá em 2017, os investimentos passaram a ser categorizados no Plano de Negócio de Investimentos (Capex) como: Regulatório (obrigações contratuais), Compliance (requisitos legais), aumento de receita (projetos estratégicos), melhorias (operacionais e de infraestrutura), gerenciamento (gestão) e TAC (obrigações específicas).

Os investimentos são priorizados visando atender as obrigações contratuais (Regulatório), os requisitos legais (Compliance) e obrigações específicas (TAC). Para qualificação dos investimentos necessários, é utilizado *Business Plan* que permite a análise e priorização dos investimentos em cada uma das suas operações visando a melhoria na condição de vida da população atendida e a maximização do retorno financeiro para a Companhia. O controle da aplicação dos investimentos, quando existente, é realizado pela Holding e AC por meio do sistema digital Project no sistema de reuniões. Além disso, é realizada a prestação de contas ao agente financiador (relativo ao projeto financiado) e ao cliente (relativo as metas contratuais).

Os critérios utilizados para definir captação apropriada de recursos para investimentos são, entre outros, a capacidade de pagamento de cada operação, a menor taxa de juros oferecida, os prazos ideais de amortização e carência, as garantias adequadas para cada tipo de financiamento e o limite da capacidade de crédito de cada agente financiador. O procedimento para Gestão de Tempo Capex (PR-COR-CPX-002) define as diretrizes para elaboração e acompanhamento físico dos investimentos de Capex, gestão do tempo, com o apoio do software MS Project. O principal investimento em andamento, que utiliza recursos próprios é a desativação dos sistemas de tratamento individuais (fossas).

d) Equilíbrio do fluxo financeiro

Visando garantir a disponibilidade de recursos financeiros para operacionalização das atividades, a AC define o orçamento (d2017) durante a elaboração do Plano de Negócio (PN), o qual é registrado e acompanhado no sistema Prophix.

Tabela 7.3.a.1 – Requisitos e Indicadores	
Requisito	Indicadores
- Rentabilidade	- ROE - ROIC
- Lucratividade	- Margem EBITDA - Margem Líquida
- Liquidez	- Liquidez imediata - Liquidez geral
- Estrutura	- Endividamento - Patrimônio Líquido
- Covenants - Financeiros	- Índice de cobertura do serviço da dívida (ICSD) - Dívida líquida / EBITDA

Nele são inseridas as projeções dos custos e despesas, alocados por setor e centro de custos; das receitas, considerando o atendimento das metas dos indicadores de desempenho contratuais e a inflação anual; e, dos investimentos para melhorias (infraestrutura), atendimento de metas contratuais (regulatório), atendimento a normas e disposições legais (compliance) e gerenciamento dos investimentos.

Os recursos necessários para o cumprimento das metas e execução dos planos de ação, que podem ser próprios ou financiados, são definidos durante a elaboração do Plano de Negócio.

A partir das informações consolidadas, o controle do orçamento é feito mensalmente pelo Prophix no sistema de reuniões (Tab. 1.3.b.1), quando é realizada a análise comparativa entre previsto e realizado dos custos e despesas, da receita e dos custos dos investimentos. Quando são verificados desvios entre previsto e realizado, são identificadas as causas e definidas ações para correção de rumo.

Essa análise (mensal) permite o controle e manutenção do fluxo financeiro equilibrado, utilizando o cenário atual para projeção futura (forecast), por meio dos indicadores EBITDA, Margem EBITDA, Receita Líquida, Fluxo de caixa operacional e Fluxo de caixa de investimentos (CAPEX). Os indicadores econômico-financeiros são definidos corporativamente na elaboração do Plano de Negócios.

A projeção do fluxo de caixa é realizada considerando o orçamento e premissas corporativas relativas à captação de recursos e indicadores de capital de giro. As conciliações financeiras e contábeis são realizadas a partir do SAP (m2021) o fluxo de caixa é acompanhado pelo Mapa de Resultados.

A utilização do sistema Prophix para registro e acompanhamento do PN, trouxe padronização e permitiu a consolidação dos dados inseridos, bem como a possibilidade de retirar relatórios comparativos entre planos de negócios realizados de um ano para o outro.

A partir de 2021, a implantação do sistema digital SAP otimizou o controle do orçamento (realizado).

O Plano de Negócio possui um maior detalhamento para o período do quinquênio, porém a projeção de receitas, custos, despesas e investimentos é feita até o final do Contrato Concessão (2050).



RESULTADOS

8. RESULTADOS

8.1 Resultados Econômico-financeiros												
	AC/ GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Econômico												
8.1.1	IFn01	Desempenho financeiro	G	↓	%	82	77	-	-	-	-	-
8.1.2	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	G	↓	R\$/m3	4,18	4,36	-	-	-	-	-
8.1.3	IFn05	Margem líquida com depreciação	G	↑	%	0,42	8,06	-	-	-	-	-
8.1.4	IFn07	Dias de faturamento comprometidos com contas a receber	G	↓	Dias	52,37	49,18	-	-	-	-	-
8.1.5	IFn16	Retorno sobre o Patrimônio Líquido	G	↑	%	-31	-24	-	-	-	-	-
8.1.6	AC IFn18	Custo da produção de água	O	↓	R\$/m3	0,93	0,92	-	-	-	-	-
8.1.7	AC IFn19	Custo de tratamento de esgotos	O	↓	R\$/m3	0,35	0,51	-	-	-	-	-
8.1.8	AC IFn20	Margem EBITDA	NE	↑	%	45,83	53,06	36,94	COPASA UNSL	53,42	ACi	53,44
			* Garantir as ações de alavancagem das receitas, manutenção dos gastos previstos, a execução dos processos de faturamento, da prestação de serviços regulamentados e o monitoramento do OPEX previstos no PN para o ano.									
			COPASA foi utilizada como referencial comparativo por ser uma organização que executa as atividades com as mesmas características nos processos, mesmo setor de atuação, reconhecida no PNQS nível III utilizam a mesma metodologia de cálculo. Além disso teve como meta 2023 36,15% e para meta 2027 de 41,55%.									
8.1.9	IFn21	Margem da despesa de exploração	G	↓	%	25	24	-	-	-	-	-
8.1.10	IFn22	Execução orçamentária da operação	G	~1	-	1,02	1,04	-	-	-	-	-
8.1.11	AC	Receita líquida	O	↑	R\$ (mil)	302.371	354.369	-	-	-	-	-
8.1.12	AC	EBITDA	E	↑	R\$ (mil)	138.587	188.024	-	-	193.748	ACi	219.725
			* Garantir as ações de alavancagem das receitas e manutenções dos gastos previstos, também garantindo a execução dos processos de faturamento, da prestação de serviços regulamentados e o monitoramento do OPEX previstos no PN para o ano.									
			Resultado do indicador é em números absolutos, por isso não permite comparação com os referenciais internos ou externos.									
Financeiro												
8.1.13	IFn04	Execução orçamentária dos investimentos	G	~1	-	1,25	1	-	-	-	-	-
8.1.14	IFn06	Nível de investimentos	G	↑	%	5.724	3.442	-	-	-	-	-
8.1.15	AC IFn15	Evasão de receita	E	↓	%	2	1	2,46	COPASA UNSL	4	ACi	4
			*Garantir a continuidade das ações de cobrança, tais como, realização do projeto de corte e religação, fiscalização, campanhas de negociação; e novos incrementos de receita, como: interligue já, fonte alternativas e novos clientes da IGUA MAIS.									
			O referencial comparativo tem base PNQS 2022. Empresa de saneamento reconhecida como ganhadora do PNQS e com índice de eficiência próximo da realidade da Águas Cuiabá.									
8.1.16	IFn17	Liquidez Corrente	G	↑	%	114,01	65,98	-	-	-	-	-
8.1.17	IFn23	ROIC	G	↑	%	34	37	-	-	-	-	-
8.1.18	AC	Dívida líquida/EBITDA	E	↓	R\$ (mil)	46	53,06	-	-	53,43	ACi	53,45
			* Garantir as ações de alavancagem das receitas e manutenções dos gastos previstos, também garantindo a execução dos processos de faturamento, da prestação de serviços regulamentados e o monitoramento do OPEX previstos no PN para o ano.									
			Resultado do indicador é expresso em números absolutos, não permitindo comparação com os referenciais internos ou externos.									

8.1.19	AC	Fluxo de caixa operacional	E	↑	R\$ (mil)	146.420	196.359	-	-	188.647	ACi	209.606
* Garantir a continuidade das ações de cobrança, tais como realização do projeto de corte e religação, fiscalização, campanhas de negociação; e novos incrementos de receita, como: Interligue já, fonte alternativas e novos clientes da Iguá+, monitorar a execução de custos e despesas previsto no PN.												
Resultado do indicador é expresso em números absolutos, não permitindo comparação com os referenciais internos ou externos.												
8.1.20	AC	Fluxo de caixa CAPEX	E	↑	R\$ (mil)	201.431	151.590	-	-	159.940	ACi	212.004
* Garantir a continuidade das ações de cobrança, tais como, realização do projeto de corte e religação, fiscalização, campanhas de negociação; e novos incrementos de receita, como: Interligue já, fonte alternativas e novos clientes da Iguá+, monitorar a execução de custos, despesas e investimentos previsto no PN.												
Resultado do indicador é expresso em números absolutos, não permitindo comparação com os referenciais internos ou externos.												
8.1.21	AC	Índice de cobertura do serviço da dívida (ICSD)	E	↓	R\$ (mil)	1,2363	1,4399	-	-	1,3	ACi	1,3
* Cumprir o orçamento e fluxo de caixa proposto e aprovado, como também a execução dos processos de faturamento, da prestação de serviços regulamentados e o monitoramento do OPEX previsto no PN para o ano.												
Resultado do indicador é expresso em números absolutos, não permitindo comparação com os referenciais internos ou externos.												
8.1.22	AC	Conversão do EBITDA em FCO	O	↑	%	106	104	-	-	-	-	-
8.1.23	AC	Liquidez imediata	O	↑	%	9	4	-	-	-	-	-
8.1.24	AC	Liquidez geral	O	↑	%	17	18	-	-	-	-	-
8.1.25	AC	Patrimônio líquido	O	↑	%	286.546	381.959	-	-	-	-	-
8.1.26	AC	CIELE	O	↓	%	0,22	0,26	-	-	-	-	-
8.1.27	AC	CIELA	O	↓	%	0,37	0,35	-	-	-	-	-
8.1.28	AC	CPQA	O	↓	%	6,84	6,91	-	-	-	-	-
8.1.29	AC	CPQE	O	↓	%	1,49	2,57	-	-	-	-	-

8.2 Resultados Ambientais

	AC/ GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Impactos												
8.2.1	ISc04 Subst	Mitigação de impactos ambientais	G	↑	%	80,61	94,74	-	-	-	-	-
8.2.2	AC	OCA – Atendimento a Condicionantes A	O	↑	%	98,9	100	-	-	-	-	-
8.2.3	AC	OCE – Atendimento a Condicionantes E	O	↑	%	93,3	95,2	-	-	-	-	-
8.2.4	AC	RAC – Requisitos Ambientais Conformes	E	↑	%	98,4	99,11	97,03	Paranaguá	100	SO	100
			* Análise mensal do resultado em relação a meta e identificação de causas de desvios identificados no RAC. Avaliação dos requisitos legais e cumprimento do plano de ação para tratar os desvios, sendo as principais ações: Desativação dos Sistemas de Tratamento Individuais (STI) aprovadas no PN de Capex e seguir o processo de licenciamento dos carros pipas próprios AC. Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá e tem os mesmos processos da Águas Cuiabá (SAA e SES completos).									
8.2.5	AC ISc11	LOC – Licenças e outorgas conformes	E	↑	%	99,02	99,4	99,84	Paranaguá	100	SO	100
			* Desativação dos Sistemas de Tratamento Individuais (STI) aprovadas no PN de Capex. Hoje os STI são os grandes responsáveis pelos desvios no indicador. Os sistemas desativados em 2023 e 2024 foram: Aroeira, Ipê Amarelo, Marechal Rondon, Novo Horizonte, Pascoal Moreira Cabral, Reserva do Parque, São Conrado, Nova Canaã, Mayflowers e Vila da Serra I.									
			Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá.									
Preservação												
8.2.6	ISc09	Tratamento do esgoto gerado	G	↑	%	62,41	61,68	-	-	-	-	-
8.2.7	ISc10	Tratamento de esgoto – SNIS	G	↑	%	75,12	77,26	-	-	-	-	-

8.2.8	ISc12	Água de reuso utilizada	G	↑	%	2,97	23,80	-	-	-	-	-
8.2.9	ISc13	Geração de energia renovável	G	↑	%	99,25	99,77	-	-	-	-	-
8.2.10	ISc14	Util. do volume de água captada outorgado	G	>80 <100	%	88,4	90,95	-	-	-	-	-

8.3 Resultados Sociais

	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Impactos												
8.3.1	ISc02	Sanções e indenizações	G	↓	%	1,43	1,43	-	-	-	-	-
8.3.2	ISc04a (Substitui)	Mitigação de impactos sociais	G	↑	%	91,07	95,45	-	-	-	-	-
8.3.3	ISc07	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes	G	↓	Ocor-ano p/ 1000hab	0,42	0,93	-	-	-	-	-
8.3.4	ISc16	Não conform. por fiscalização regulatória	G	↓	%	16,67	20,13	-	-	-	-	-
8.3.5	AC	Tempo de respostas a emergência	E	↓	min	6,0	3,8	-	Metodologia Própria	3,5	SO	3,5
			As ações para atingir a meta estão pautadas nos treinamentos e simulados de abandono de edificação, assim como das emergências envolvendo produtos químicos das edificações com população fixa, em especial.									
			Indicador com metodologia própria AC, não sendo possível comparação.									
Desenvolvimento												
8.3.6	AC ISc01 Subst	% de Voluntários	O	↑	%	41,31	43,36	-	-	-	-	-
8.3.7	AC	Beneficiário direto	O	↑	Núm.	26.480	14.663	-	-	-	-	-
			*O resultado foi inferior em 2023, mas ainda assim cumpriu o requisito da parte interessada, cuja meta era de a meta de 13.612 em 2022 e meta de 10.175 em 2023.									
8.3.8	AC	Número de ações realizadas	O	↑	Núm.	134	134	-	-	-	-	-
8.3.9	ISc08a	Comprom. do salário-mínimo com a tarifa	G	↓	%	0,32	0,33	-	-	-	-	-
8.3.10	ISc08b	Comprom. renda familiar c/ tarifa mínima	G	↓	%	0,24	0,23	-	-	-	-	-
8.3.11	ISc17	Mulheres em cargos de liderança	G	↑	%	16	16	-	-	-	-	-
8.3.12	ISc18	Favorabilidade da imagem institucional na sociedade	G	↑	%	64%	56%	-	-	-	-	-

8.4 Resultados de Clientes e Mercado

	GRMD	Indicador	Tipo	Sen- tido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Cliente												
8.4.1	ICm01a	Reclamações de problemas	G	↓	Reclam/lig	0,37	0,59	-	-	-	-	-
8.4.2	AC ICm02	Satisfação dos clientes (NPS)	E	↑	Nota	16	25	14	Iguá Rio	Melhor que o ciclo anterior	CL	30
			* Foi criado Comitê de NPS para definir plano de ação com os principais setores detratores para tratar a causa raiz das reclamações, treinamentos com os setores envolvidos, agilidade na execução dos serviços, acompanhamento mensal do plano de ação. Dentre as principais ações estão ampliação do quadro de colaboradores para execução de serviços no prazo e treinamento técnico para execução correta do serviço.									
			Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá e a Iguá Rio é a maior operação do grupo.									
8.4.3	AC ICm02a	Satisfação clientes Iguá+ (NPS)	O	↑	Nota	30	25	-	-	-	-	-
8.4.4	ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/ usuários	G	↓	h/Reclam	137,7 horas	138,1 horas	-	-	-	-	-

8.4.5	ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às ligações ativas)	G	↓	Registro ocor/1000 lig A e E	0,71	1,89	-	-	-	-	-
8.4.6	ICm13a	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às reclamações)	G	↓	%	0,58	0,93	-	-	-	-	-
8.4.7	ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	G	↓	%	53,96	25,47	-	-	-	-	-
8.4.8	ICm15	Reclamações pelos canais digitais	G	↓	%	33,798	42,986	-	-	-	-	-
8.4.9	AC ICm16	Resolutividade das manifestações de reclamações	O	↑	%	-	70,735	-	-	-	-	-
Indicador passou a ser medido a partir de 2023.												
8.4.10	ICm17	Satisfação dos clientes com canais digitais de atendimento	G	↑	%	6,3	6,2	-	-	-	-	-
8.4.11	ICm18	Tempo de espera no atendimento telefônico	G	↓	Min/at. telefônico	72 min	45 min	-	-	-	-	-
8.4.12	AC ICm19	TME – Tempo médio de espera na loja (Tempo de espera no atendimento presencial)	NE	↓	H	14m 41s	8m 6s	9m 0s	Iguá Rio	10	PC	10
* Ações como a triagem, treinamentos e o incentivo da digitalização dos clientes visam a manutenção do resultado obtido que já superou a meta. Dentre as ações estão o desenvolvimento dos colaboradores e isso tornando o atendimento mais ágil, implementação do backoffice para os serviços que demandam mais tempo de atendimento como troca de titularidade e ligação nova.												
Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Igua.												
8.4.13	AC	TMA - Tempo médio de atendimento na loja	NO	↓	H	17m 46s	14m 13s	22m 37s	Iguá Rio	20	PC	20
* Ações como a triagem, treinamentos e o incentivo da digitalização dos clientes visam a manutenção do resultado obtido que já superou a meta. Dentre as ações estão o desenvolvimento dos colaboradores e isso tornando o atendimento mais ágil, implementação do backoffice para os serviços que demandam mais tempo de atendimento como troca de titularidade e ligação nova.												
8.4.14	AC ISp08	RQA - Reclamações sobre qualidade da água	O	↓	%	95,36	91,07	-	-	-	-	-
8.4.15	AC ISp09	RAA - Reclamações sobre falta de água	E	↓	%	2,4	3,5	3,96	COPASA	3,5	CL	3,96
* As principais ações para redução são: modelagem hidráulica com apontamentos de melhorias; ações para redução de perdas na distribuição como monitoramento e gerenciamento de pressões, substituição de redes e projeto e execução de setorização de redes apontados na modelagem hidráulica visando melhorar o gerenciamento de pressões e implantação de válvulas para melhor gerenciamento de pressões.												
COPASA foi utilizada como referencial comparativo por ser uma organização que executa as atividades com as mesmas características nos processos, mesmo setor de atuação, reconhecida no PNQS, utiliza a metodologia de cálculo do GRMD.												

	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
8.4.16	AC	RAA-L - Reclamações sobre falta de água a cada mil ligações	O	↓	Reclam/ 1000 lig	101,32	163,365	-	-	-	-	-
Mercado												
8.4.17	AC ICm03	IVGR - Índice de Valor, Gestão e Relacionamento)	O	↑	%	2,71	2,69	-	-	-	-	-
8.4.18	ICm04	Conhecimento dos serviços e produtos	G	↑	%	61,1	56,3	-	-	-	-	-
8.4.19	AC ICm05	ICSA - Índice de cobertura do serviço de abastecimento com água (Regulatório) (Atendimento urbano de água)	NE	↑	%	100	100	100	Águas Guararoba	99	PC	99
* A Concessionária já atende a meta contratual, ou seja, todo o município (limitado a sua área urbana e regularizada, de acordo com o Contrato de Concessão), possui cobertura dos serviços de abastecimento de água. Além disso, a Concessionária acompanha mensalmente os dados relacionados a cobertura com reporte a Agência Reguladora (ARSEC). As Ações de crescimento vegetativo serão mantidas para continuidade do atendimento a meta contratual, Ligação de água no prazo (LAP) e Ligação de esgoto no prazo (LEP).												
Águas Guararoba foi utilizada como referencial comparativo por ser uma organização que executa as atividades com as mesmas características nos processos, mesmo setor de atuação, reconhecida no PNQS, tem mesma metodologia de medição e população semelhante a Cuiabá.												

8.4.20	AC ICm06	ICSE - Índice de cobertura do serviço de esgotamento sanitário (Regulatório) (Atendimento urbano de esgotamento sanitário)	NE	↑	%	80,14	88,33	93,1	Águas Guarairoba	85	PC	91
* As metas previstas vêm sendo atingidas, além de elevados investimentos realizados pela AC visando à melhoria dos serviços públicos prestados. Nesse sentido, cumpre ressaltar que as metas contratuais foram ultrapassadas em abril de 2023 (final do 11º ano do contrato) cuja meta era de atendimento de 85% de cobertura de esgoto em Cuiabá, e fechou o referido ano com 85,33%. Além disso, a Concessionária tem por meta contratual, atender 91% do Município com o SES até abril de 2024. Neste contexto, visando não apenas as metas contratuais a AC vem realizando inúmeras obras no SAA e SES de Cuiabá objetivando ampliá-los e aprimorá-los ao longo de todo o prazo da Concessão, com consequente melhoria na qualidade de vida da população. Águas Guarairoba foi utilizada como referencial comparativo por ser uma organização que executa as atividades com as mesmas características nos processos, mesmo setor de atuação, reconhecida no PNQS e tem mesma metodologia de medição, e uma população semelhante ao município de Cuiabá.												
8.4.21	ICm08	Atendimento total de água	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
8.4.22	ICm09	Atendimento total de esgotamento sanitário	G	↑	%	78,53	86,56	-	-	-	-	-

8.5 Resultados de Pessoas

	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Sistema de trabalho												
8.5.1	IPe01	Produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	G	↑	Lig/emp	Água 171.103 Esgoto 101.880	Água 173.212 Esgoto 111.786	-	-	-	-	-
8.5.2	IPe11	Produtividade de pessoal total (equival.)	G	↑	Lig/emp	355,32	309,59	-	-	-	-	-
8.5.3	AC IPe12	Absenteísmo	O	↓	%	1,27%	1,79%	-	-	-	-	-
8.5.4	AC IPe13	Turn-over (Rotatividade média da força de trabalho)	O	↓	%	2,50%	1,54%	-	-	-	-	-
8.5.5	IPe18	Evolução do desempenho das pessoas	G	↑	%	94	96	-	-	-	-	-
8.5.6	AC IPe03	Horas de treinamento/ colaborador (Capacitação anual da força de trabalho)	E	↑	h.ano/ emp	3,10	15,46	14,19	Águas de Niterói	Mais que no ano anterior	CO	18
			* A implantação da Universidade H2ON elevou consideravelmente a capacitação dos colaboradores. Para 2024 os treinamentos já estão mapeados e planejados visando a ampliação do conhecimento técnico e comportamental do time e consequente atingimento da meta.									
			Águas de Niterói foi utilizada como referencial comparativo por ser uma organização que executa as atividades com as mesmas características nos processos, mesmo setor de atuação, reconhecida no PNQS, tem mesma metodologia de medição e quantidade de colaboradores aproximada em comparação a Águas Cuiabá.									
8.5.7	IPe3a	Eficácia do planejamento de capacitação e desenvolvimento	G	↑	%	93,7	98,20	-	-	-	-	-
8.5.8	IPe3b	Eficácia de treinamento	G	↑	%	76,47	78,98	-	-	-	-	-
8.5.9	AC IPe04	Satisfação dos colaboradores (GPTW)	E	↑	Nota	84	81	80	Águas de Niterói	Melhor que o ciclo anterior	CO	82
			*Em 2024 estão sendo trabalhados os pilares de imparcialidade, credibilidade e respeito, itens com redução nas notas. Dentre as ações definidas estão: formação do Comitê de Clima com a participação de colaboradores das áreas; comemoração dos aniversários Itinerante levando o evento para as áreas operacionais da operação; o RH Pra VC indo nas áreas para aproximar os colaboradores do time de GG; o Relembrando com o objetivo de reforçar ações para os líderes e liderados e trazer clareza sobre programas e processos de gestão de pessoas.									
			Águas de Niterói foi utilizada como referencial comparativo por ser uma organização que executa as atividades com as mesmas características nos processos, mesmo setor de atuação, reconhecida no PNQS, tem mesma metodologia de medição e quantidade de colaboradores aproximada em comparação a Águas Cuiabá.									
8.5.10	AC IPe05	Taxa de Frequência de acidentes	E	↓	Acidente x milhão/h	9,1	13,6	14,17	Iguá Rio	Menor que o ano anterior	CO	9,5

			* O indicador apontou aumento na taxa de frequência em 2023 devido aumento de acidente ocorrido no período, mesmo como menor horas de exposição ao risco em comparação a 2022, impactando em maior números acidentes de 2023 para 2022. Para mitigar o risco para 2024 o cumprimento de meta as principais ações previstas são o envolvimento da alta liderança na realização de observações de trabalho rotineiro em campo, inspeções do time de segurança do trabalho para garantir o atendimento das instruções de trabalho e normativas com aplicação de planos de ações junto a área inspecionada visando melhoria do processo, monitoramento na atuação de atendimento aos requisitos legais e as ações propostas para mitigar o risco e capacitação dos colaboradores da operação em atendimento ao plano anual de treinamentos. Iguá Rio é o referencial comparativo por ser a maior operação da Iguá e ter acesso aos resultados desse indicador.									
8.5.11	AC IPE06	Taxa de Gravidade de acidentes	E	↓	Dias x mi-lhão/ hora	175,2	36,3	172,34	Iguá Rio	Menor que o ano anterior	CO	95,0
			* Para cumprimento de meta as principais ações previstas são o envolvimento da alta liderança na realização de observações de trabalho rotineiro em campo, inspeções do time de segurança do trabalho em atendimento ao processo de instruções de trabalho e normativas com aplicação de planos de ações junto a área inspecionada visando melhoria do processo, monitoramento na atuação de atendimento aos requisitos legais e as ações propostas para mitigar o risco e capacitação dos colaboradores da operação em atendimento ao plano anual de treinamentos. Iguá Rio é o referencial comparativo por ser a maior operação da Iguá e ter acesso aos resultados desse indicador.									
8.5.12	AC	Indicador de trein. segurança e saúde	O	↓	%	85,38	84	-	-	-	-	-
8.5.13	AC	Indicador de cumprimento de cotas	O	↑	%	68	72	-	-	-	-	-
Liderança												
8.5.14	IPE15	Capacitação anual dos líderes formais	G	↑	h.ano/líder	-	165	-	-	-	-	-
8.5.15	IPE16	Satisfação quanto a liderança	G	↑	%	-	99	-	-	-	-	-
Os indicadores de liderança (IPE15 e IPE16) começaram a ser medidos em 2023.												

8.6 Resultados de Processos												
	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
Produto												
8.6.1	ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	G	↑	%	114,53	116,48	-	-	-	-	-
8.6.2	AC ISp02a	IQAD - Índice de qualidade da água distribuída (Água distribuída dentro do padrão)	E	↑	%	98,35	99,79	99,65	Paranaguá	100	SO	99
			* As ações que garantem a continuidade no atendimento da meta são: seguir plano amostral, manter a qualidade da água tratada nas ETAs, garantir a qualidade da água na rede de distribuição seguindo com a rotina de descargas na rede pós manutenções.									
			Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá.									
8.6.3	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na ETE	G	↑	%	75,43	79,62	-	-	-	-	-
8.6.4	ISp04	Tempo médio de execução de lig. A	G	↓	h/ligação	120	103	-	-	-	-	-
8.6.5	ISp06	Tempo médio de execução de lig. E	G	↓	h/ligação	120	111,4	-	-	-	-	-
8.6.6	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços	G	↓	h/ser. executado	16,20	10,18	-	-	-	-	-
8.6.7	ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão	G	↓	%	0,07	0	-	-	-	-	-
8.6.8	ISp16	Análises de turbidez fora do padrão	G	↓	%	0,09	0	-	-	-	-	-
8.6.9	ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-

8.6.10	ISp18	Conformidade quantidade de amostras para aferição da água tratada	G	↑	%	103	106	-	-	-	-	-
8.6.11	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	G	↑	%	56,91	61,51	-	-	-	-	-
8.6.12	AC ISp20a	IQAT - Índice de qualidade da água tratada	O	↑	%	99,99	100	-	-	-	-	-
8.6.13	ISp23	Conformidade quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	G	↑	%	222,51	273,32	-	-	-	-	-
8.6.14	AC ISp24a	IQE ETEs - Índice de qualidade do esgoto (Regulatório) (Efluente de esgoto dentro do padrão)	NE	↑	%	95,31	93,75	Metodologia própria		80	PC	80
			* Mesmo com a meta já atendida, estão definidas ações para manter e melhorar os resultados, tais como: manutenção da rotina operacional, desativação da ETE Nova Canaã em 2024 e retrofit da ETE Atalaia, conforme Plano de Negócios. Implantação como POC de boias anti-algas para diminuir a proliferação de algas da ETE Lagoa Encantada.									
			Apesar de ter tido uma queda na evolução no resultado do indicador houve atendimento do compromisso com a PC. Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.15	AC	IQE - Índice de qualidade do esgoto - Holding	E	↑	%	99,0	99,6	87,7	Iguá Rio	100	SO	100
			* As ações para buscar o atingimento da meta estão sendo tomadas, com destaque para: aumento do controle operacional, treinamentos dos colaboradores, desativação da ETE Nova Canaã em 2024 e retrofit da ETE Atalaia, conforme Plano de Negócios. Implantação como POC de boias anti-algas para diminuir a proliferação de algas da ETE Lagoa Encantada.									
			Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá.									
8.6.16	AC Subst. ISp30	PFP – Percentual de pavimentação no prazo	O	↑	%	54,20	63,02	-	-	-	-	-

	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
8.6.17	AC	TIR-A – Tempo de intervenção em rede de água	E	↓	H	19,85	19,45	22,7	Iguá Rio	24,00	PC	24,00
* Mesmo com o resultado tendo superado a meta, está sendo avaliado junto com o Desenvolvimento Operacional da Holding a produtividade e formas de alcançar melhores resultados, como escala de trabalho, bases descentralizadas, composição de equipe.												

			Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá.									
8.6.18	AC	TIR-E – Tempo de intervenção em rede de esgoto	E	↓	H	16,3	10,3	27,4	Iguá Rio	24,00	PC	24,00
			*O resultado de tempo de intervenção tem sido alcançado de forma positiva, mantendo ações de atendimento como definição de logística para programação de forma eficaz e análise prévia das ocorrências próximas.									
			Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá.									
8.6.19	AC	EK – Entupimento em rede esgoto/Km	O	↓	Ent./km	0,004	0,004	-	-	-	-	-
8.6.20	AC	EL – Entupimento em rede esgoto/Lig.	O	↓	%	0,050	0,426	-	-	-	-	-
8.6.21	AC	IQA - Índice de qualidade da água (Regulatório)	NO	↑	%	99,89	99,97	Metodologia Própria		99	PC	99
			*Ações para alcançar a meta em 2024 estão relacionadas aos controles operacionais como o acompanhamento contínuo para garantir a realização de análises físico-químicas, verificação/calibração e manutenção de equipamentos. Bem como o cumprimento dos procedimentos operacionais (lavagem de filtro, limpeza do decantador, etc)									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão.									
Processo primário												
8.6.22	AC ISp11	ICA – Índice de Continuidade de abastecimento (Regulatório)	NO	↑	%	99,62	99,70	Metodologia Própria		98	PC	98
			* AC vem atendendo ao Índice de Continuidade de Abastecimento com esforços direcionados para garantir o abastecimento regular dos seus usuários. Para isso, ela conta com um supervisor em seu Centro de Controle Operacional onde é possível monitorar 24 horas por dia todo o SAA de maneira que, caso haja alguma intercorrência, a equipe possa verificar e resolver a situação no menor tempo possível.									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.23	AC ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários	O	↓	Extravas/ Km	4,113	2,617	-	-	-	-	-
8.6.24	AC ISp14	IPL - Indicador de perdas totais de água por ligação	O	↓	l/lig/dia	864	888	-	-	-	-	-
8.6.25	AC ISp27	ANC - Água não contabilizada (Índice de perdas de água na distribuição)	E	↓	%	59,97	58,4	59,17	Iguá Rio	55	ACi	55
			* As ações para redução de perdas até o nível desejado estão planejadas e sendo executadas por meio do “Plano de Perdas 01”, com foco em ações estruturais e estruturantes para redução de perdas reais e aparentes. São elas: setorização do SAA Central, instalação e recuperação de VRP’s, verificação e calibração de macromedidores, criação de áreas de controle, pesquisa e retirada de vazamentos ocultos, intensificação das ações de fiscalização de fraudes, troca preventiva de hidrômetros e substituição preventiva de ramais.									
			Comparação interna devido indicador ser calculado com metodologia própria Iguá.									
8.6.26	ISp31	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de água	G	↑	%	44	44	-	-	-	-	-
8.6.27	ISp32	Encaminhamento adequado de resíduos de tratamento de esgoto	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
8.6.28	AC IFn02	ANF - Águas não faturadas por volume	O	↓	%	864	888	-	-	-	-	-

	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
8.6.29	AC	IH - Hidrometração (Regulatório)	NO	↑	%	99,27	99,33	Metodologia própria		100	PC	100

	IPa02		* Ao assumir a Concessão, junto ao cadastro de rede de A e E veio a informação de que existiam redes de abastecimento internas às residências, o que faz com que clientes ativos com ligação dentro da propriedade dificulte a adoção de medidas para padronização da ligação. Apesar de realizar várias ações e investimentos no remanejamento de redes de abastecimento de água, ainda restam algumas redes internas nos imóveis. Importante destacar que a AC tomou conhecimento das redes internas e da discrepância dessa informação com a realidade ao iniciar a operação, o que tem dificultado em percentual mínimo o atingimento da meta contratualmente definida, ensejando a sua revisão nos moldes indicados pela Cláusula 3.3.11 do 2º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão. Contudo, mesmo com as dificuldades apontadas, o IH tem crescido continuamente no decorrer dos anos contratuais, o que demonstra que a AC não tem medido esforços para buscar o seu atingimento. Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.30	AC IPa03	Macromedição	O	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
8.6.31	AC IPa04a	IELA - Consumo médio de energia elétrica - água)	O	↓	KWh/m3	0,63	0,63	-	-	-	-	-
8.6.32	AC IPa04b	IELE - Consumo médio de energia elétrica - esgoto	O	↓	KWh/m3	0,33	0,39	-	-	-	-	-
8.6.33	IPa17	Setorização da rede de distribuição de água	G	↑	%	71	71	-	-	-	-	-
8.6.34	AC (Substitui IPa19)	LNR – Índice de leitura não realizada (Regularidade na emissão e entrega de faturas)	O	↓	%	0,56	0,49	-	-	-	-	-
8.6.35	AC	Índice de inadimplência - (IN 30)	O	↓	%	21	17	-	-	-	-	-
8.6.36	AC	PCLD	O	↓	R\$	97.528.676	98.841.897	-	-	-	-	-
8.6.37	AC	Indicador de cancelamento de abatimento	O	↓	%	12	11	-	-	-	-	-
8.6.38	AC	Churn	O	↓	%	2,14	0,30	-	-	-	-	-
8.6.39	AC	ICPQ-A	O	↓	Kg/m3	3,93	3,68	-	-	-	-	-
8.6.40	AC	ICPQ-E	O	↓	Kg/m3	2,39	2,5	-	-	-	-	-
8.6.41	AC	IESAP - Indicador de eficiência na prestação do serviço de atendimento ao público (Regulatório)	NO	↑	%	8,8	8,8	Metodologia Própria		6	PC	6
			* A Águas Cuiabá vem atingindo anualmente o IESAP, de modo que o intuito é continuar mantendo a performance dos 3 (três) fatores indicativos quanto à adequação do atendimento às solicitações dos usuários, sendo eles: cumprimento dos prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, oferta de estruturas de atendimento ao público, condições das lojas, oferta de facilidades e resultados quanto ao atendimento dos usuários.									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.42	AC	IR - Índice de reservação geral (Regulatório)	NO	↑	%	37	37	Metodologia Própria		33	PC	33
			O Índice de Reservação vem sendo atendido pela AC que é de 33, ano após ano e é um fator importante para eficiência e qualidade adequada dos serviços, de modo a poder propiciar regularidade e continuidade no SAA. Assim, contribuindo para o aumento de volume de reservação, em 2023, houve a ampliação das unidades de reservação com o início da operação do Novo Reservatório Nova Esperança III (6.000 m³), permitindo a desativação dos outros dois reservatórios do bairro Nova Esperança com volume total de 5.000 m³. Novos investimentos em aumento da reservação serão analisados pelo CAPEX ao longo de todo período contratual de modo a manter o fornecimento adequado de água no município.									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.43	AC	IIT - Índice de incremento de tratamento (Regulatório)	NO	↑	%	88,26	89,65	Metodologia Própria		85	PC	91
			* Os percentuais obtidos para o IIT vêm atendendo as metas previstas durante a Concessão e já foi superada em março/24 com o índice de 94%. Tendo em vista as obras realizadas para ampliar os serviços de esgotamento sanitário, a Concessionária vem atendendo ao índice de cobertura bem como o incremento de tratamento, através da ampliação da coleta e o tratamento de esgoto em Cuiabá.									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	
8.6.44	AC	IORD - Índice de obstruções de ramais (Regulatório)	NO	↓	%	128,84	124,05	Metodologia Própria		300	PC	300
* AC vem atendendo a meta contratual. Por considerar a quantidade de desobstruções de ramais realizadas, a Concessionária executa constantes manutenções no SES para diminuir a frequência de obstruções e consequentemente extravasamentos. Além disso, são realizadas campanhas de												

			conscientização com o intuito de alertar os munícipes sobre o uso correto da rede de esgoto de modo que não haja descarte de materiais inadequados na rede que possam causar as obstruções, bem como a interligação correta à rede de esgoto evitando interligações de águas pluviais na rede coletora. Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.								
8.6.45	AC	IORC - Índice de obstruções de rede (Regulatório)	NO	↓	%	0,72	0,58	Metodologia Própria	30	PC	30
			* AC vem atendendo esta meta contratual. Por considerar a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas, a Concessionária executa constantes manutenções no sistema de esgotamento sanitário para diminuir a frequência de obstruções e consequentemente extravasamentos. Além disso, são realizadas campanhas de conscientização com o intuito de alertar os munícipes sobre o uso correto da rede de esgoto de modo que não haja descarte de materiais inadequados na rede que possam causar as obstruções, bem como a interligação correta à rede de esgoto evitando interligações de águas pluviais na rede coletora.								
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.								
Processo de suporte											
8.6.46	AC ISp25	ISRA - Índice de Substituição de rede de abastecimento de água (Reabilitação de redes de água) (Regulatório)	NO	↑	%/ano	0,00	0,0032	Metodologia Própria	1,00	PC	1,00
			* A AC vem realizando obras que ultrapassam R\$ 400 milhões visando ampliar e aprimorar o SAA de Cuiabá ao longo do prazo da Concessão. Os investimentos facilitam e otimizam a identificação das necessidades de manutenções e substituições de rede, mitigando qualquer problema referente à qualidade operacional. Ou seja, a Concessionária tem buscado executar as substituições previstas e tem priorizado as extensões e grandes investimentos de ampliação que visam à universalização e, consequentemente, o atendimento aos munícipes que ainda não foram beneficiados com os serviços essenciais de água, já que a substituição não amplia o número de beneficiários. Por fim, deve-se destacar que as redes atuais atendem plenamente às necessidades da população e da prestação dos serviços, evidenciando que a sua substituição representa apenas uma atualização dos serviços, sem ganhos incrementais relevantes aos usuários.								
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.								
8.6.47	AC ISp26	ISRE - Índice de substituição de rede de esgoto (Reabilitação de coletores de esgotos) (Regulatório)	NO	↑	%/ano	0,00	0,00	Metodologia Própria	0,60	PC	0,60
			* A AC vem realizando obras que ultrapassam R\$ 690 milhões visando ampliar o SES de Cuiabá ao longo de todo o prazo da Concessão. Ou seja, a Concessionária tem priorizado as extensões e grandes investimentos de ampliação que visam à universalização e, consequentemente, o atendimento aos munícipes que ainda não foram beneficiados com os serviços essenciais de esgoto, já que as redes são relativamente novas.								
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.								
8.6.48	AC ISp29	Indicador de cumprimento do cronograma de limpeza em poços de elevatórias (Inspeção de poços de visita de esgotos)	O	↑	%	100	100	-	-	-	-
8.6.49	IPa01	Atraso pagamento a fornecedores	G	↓	%	2	1	-	-	-	-
8.6.50	IPa05	Reparos proativos nas redes de distribuição de água	G	↑	%	2,88	8,26	-	-	-	-
8.6.51	IPa07	Projetos estratégicos implantados no prazo (SPI)	G	↑	%	0,87	1	-	-	-	-
8.6.52	IPa11	Maturidade da gestão	G	↑	%	(2021) 22,80	(2022) 43,90	-	-	-	-
			Em 2021 Águas Cuiabá foi premiada com Troféu Bronze (NI) e em 2022 com Troféu Ouro (NII). Em 2023 a AC não se candidatou ao PNQS, tendo priorizado a busca pela certificação ISO9001 e ISO14001.								
8.6.53	IPa12	Controle remoto de válvulas de água	G	↑	%	-	1%	-	-	-	-
			O controle quantitativo de válvulas remotas começou a ser realizado em 2023.								
8.6.54	IPa13	Rede de água georreferenciada	G	↑	%	100	100	-	-	-	-

	GRMD	Indicador	Tipo	Sen-tido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	

8.6.55	IPa14	Rede de coleta de esgotos georreferenciada	G	↑	%	100	100	-	-	-	-	-
8.6.56	AC IPa16	Retrabalho na recomposição de pavimentos	O	↓	%	0,81	4,97	-	-	-	-	-
			O aumento do resultado em 2023 foi em razão da melhoria implementada no processo. Até 2022 a demanda de retrabalho chegava a partir da identificação de órgãos externos. A partir de 2023 a AC passou a identificar proativamente os casos a serem retrabalhados.									
8.6.57	AC IPa18 (Subst.)	ISH - Índice de substituição de hidrômetro (Regulatório)	NO	↑	%	3,88	10,92	Metodologia Própria		10	PC	10
			* AC em 2023 já atendeu a meta contratual. A substituição de hidrômetros é fundamental para atualização do parque de HD instalado, o que contribui para um correto faturamento e no combate a perdas. As ações de troca priorizam dois tipos: preventiva e corretiva. A preventiva está baseada em estudo por meio de algoritmo que avalia critérios como: idade do HD, leitura, tipo de consumo, faixa de consumo, dimensionamento e outros itens. Com o estudo, é escolhido por ano pelo menos 10% do parque de HD para substituição preventiva. A troca corretiva de HD é realizada em casos de avarias nos equipamentos identificadas no processo de leitura, fraudes e/ou furtos dos medidores.									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.58	AC	SPI – Cumprim. prazo de obras	O	~1	-	0,87	1	-	-	-	-	-
8.6.59	AC	ODP – Aderência ao prazo final	O	~1	-	0,80	1	-	-	-	-	-
8.6.60	AC	CostAD – Cump. custo das obras	O	~1	-	1,25	1	-	-	-	-	-
8.6.61	AC	CSP - Índice de custo de projeto	O	~1	-	1	1	-	-	-	-	-
8.6.62	AC	ISL - Índice de substituição de ligações de água (Regulatório)	NO	↑	%	0,46	0,47	Metodologia Própria		0,5	PC	0,5
			* A meta do ISL tem disso atendida anualmente e demonstra a relação entre a quantidade de ligações de água substituídas em relação as ligações já existentes durante o período de Concessão. O serviço visa manter as ligações padronizadas e garantir o abastecimento contínuo dos imóveis, sem que ocorra qualquer tipo de intervenção ou obstrução. As substituições consistem na troca de ramais de ligação de água em duas formas: (1) substituição preventiva conforme o número de recorrência de vazamentos no ramal (três vezes o ramal é substituído); (2) substituição do ramal no ato de um conserto de vazamento ao identificar material fora do padrão hidráulico.									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.63	AC	IPR - Índice de Perdas Reais (Regulatório)	NO	↓	%	59,05	56,67	Metodologia Própria		60	PC	55
			* As ações para redução de perdas até o nível desejado estão planejadas e sendo executadas através do “Plano de Perdas 01”, com foco em ações estruturais e estruturantes para redução de perdas reais e aparentes. São compreendidas ações de setorização do SAA Central, instalação e recuperação de VRP's, verificação e calibração de macromedidores, criação de áreas de controle, pesquisa e retirada de vazamentos ocultos, intensificação das ações de fiscalização de fraudes, troca preventiva de hidrômetros e substituição preventiva de ramais.									
			Indicador com metodologia própria do contrato de concessão, não sendo possível comparação.									
8.6.64	AC	MTTR – Tempo médio de reparo	O	↓	H	3,19	2,79	-	-	-	-	-
8.6.65	AC	IMP – Índ. manutenção preventiva	O	↑	%	76	73	-	-	-	-	-
8.6.66	AC	IMC – Índice de manutenção corretiva emergencial	O	↓	%	10	9	-	-	-	-	-
8.6.67	AC	Indicador de eficiência em Manutenção Eletromecânica (h/h)	O	~100	%	106	107	-	-	-	-	-
8.6.68	AC	Indicador de contingenciamento (jurídica)	O	↓	R\$mil	2.084.213	2.995.493	-	-	-	-	-
8.6.69	AC	Indicador de cumprimento de prazos (ofício/ouvidoria)	O	↑	%	69,71	82,76	-	-	-	-	-
8.6.70	IFr01	Atraso entregas dos fornecedores	G	↓	%	72,57	51,65	-	-	-	-	-
8.6.71	IFr02	Produtos químicos entregues fora de especificação	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-
8.6.72	IFr02a	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	G	↓	%	0	0	-	-	-	-	-

	GRMD	Indicador	Tipo	Sentido	Unidade	Evolução		Competitividade		Compromisso		Potencial* Meta 2024
						2022	2023	Valor	RC	Valor	PI	

Fornecimento												
8.6.73	IFr07	Desempenho de prestadores de serviço	G	↑	%	-	82	-	-	-	-	-
Esse indicador passou a ser medido em 2023.												
8.6.74	AC IFr08	Frequência de acidentes da força de trabalho de fornecedores	O	↓	Acidente x mi-lhão/hora	6,1	20,2	-	-	-	-	-
8.6.75	AC IFr09	Gravidade de acidentes da força de trabalho de fornecedores	O	↓	Dias x mi-lhão/hora	169,6	45,5	-	-	-	-	-
8.6.76	IFr10	Satisfação dos fornecedores	G	↑	Nota		(2024) 9,3	-	-	-	-	-
A primeira medição de satisfação dos fornecedores foi realizada em 2024.												



ANEXOS

Anexo 1 FICHA DE ELEGIBILIDADE



P N Q S
Prêmio Nacional
da Qualidade em Saneamento

PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
ID: 011/24	Data de cadastro: 23/04/2024 08:49:44
Usuário cadastro: Clícia Larissa da Silva Figueiredo	E-mail do usuário: clícia.figueiredo@iguasa.com.br
Situação da ficha: Aprovada	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível III	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: De 501 a 2.500 Colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: Águas Cuiabá S.A. Concessionária de Serviços Públicos	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: Águas Cuiabá	
CNPJ da candidata ou responsável: 14.995.581/0001-53	Forma de direito: Privado
Tipo de organização: Organização completa	Mês e ano de instituição: 04/2017
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 535	% da força de trabalho da controladora: 22.14%
Atividades principais da organização candidata: Tratamento e distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto, atendimento ao cliente, comercialização de água tratada e dos serviços de esgotamento sanitário no município de Cuiabá.	
Razão social responsável pela organização candidata: Águas Cuiabá S.A. - Concessionária de Serviços Públicos de Água e Esgoto	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	



PNQS
Prêmio Nacional
da Qualidade em Saneamento

PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: Águas Cuiabá S.A. – Concessionária de Serviços Públicos de Água e Esgoto		CNPJ da fonte pagadora: 14.995.581/0001-53	
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Gabriel Pereira De Souza			
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: gabriel.pereira@igua.com.br			
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (65) 99951-1684		Melhor data para emissão da nota fiscal: 12/06/2024	
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Descrição/código do serviço Pedido Folha de registro			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço	Qtd. aprox. de pessoas	
ETA: Central I (Presidente Marques); Central II (São Sebastião); Tijucal I, II e III; Aguaçu; Ribeirão do Lipa I e II; Sul; Coxipó Do Ouro; Guia.	Diversos endereços	70	
ETE: Tijucal; Dom Aquino; Esperança; Complexo Ilza Picolli; Florais; Ribeirão Baú; Vila Real Hidrosul; Ribeirão do Lipa; Atalaia; Nova Canaã; Itália	Diversos endereços	47	
Loja Conceito e Área Comercial	Avenida Tenente Coronel Duarte, nº 1030, Centro, Cuiabá-MT, CEP 78020-450	75	
Loja Coxipó	Av. Fernando Corrêa da Costa, 5291, Parque Ohara	4	
Loja CPA	Rua Pará, 930 - CPA 2	3	
Sede Operacional	Av. Gonçalo Antunes de Barros, 3196 - Carumbé, Cuiabá - MT, 78050-667	336	
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Isis da Silva Pinto	(65) 99692-0104	ispinto@igua.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Julie da Cunha Campbell	(65) 99339-1455	jcampbell@igua.com.br
Principal dirigente	Renato Carlini Camargo	(65) 98463-3812	renato.camargo@iguasa.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. *			



PNQS
Prêmio Nacional
da Qualidade em Saneamento

PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

(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.

Anexo 2

COMPROVANTE DE PAGAMENTO



30
horas

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

Identificação no extrato: SISPAG FORNECEDORES

Dados da conta debitada:

Nome da empresa: **AGUAS CUIABA SA**

Agência: **0288**

Conta corrente: **12662 - 6**

Dados da conta creditada:

Nome: **ABES R ASS BRAS ENG SANITARIA**

Agência: **0310**

Conta corrente: **16624 - 4**

Valor: **R\$ 61.938,00**

Informações fornecidas pelo
pagador:

Transferência efetuada em 12/06/2024 às 15:50:54 via Sispag, CTRL 464559351000181.

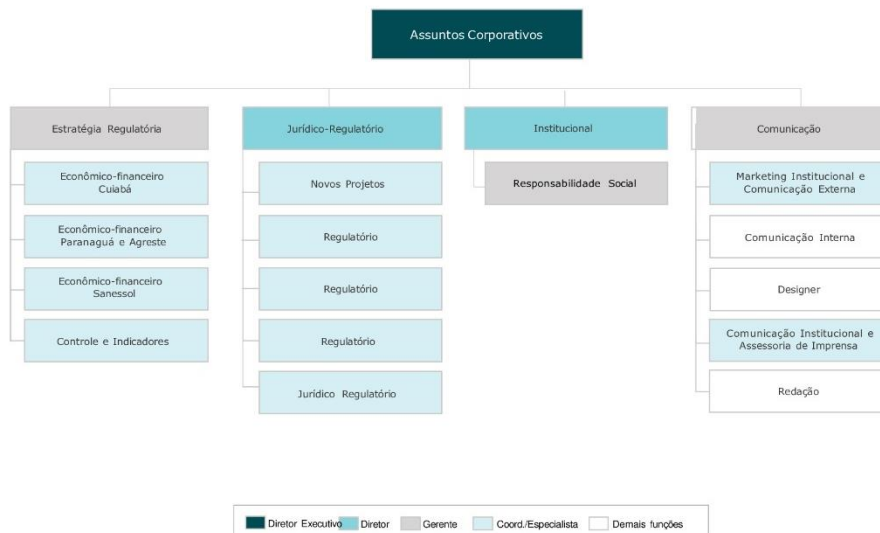
Autenticação:

A3D2D2EAE6A9502923C2C3BCCB4C8DD8C846DA84

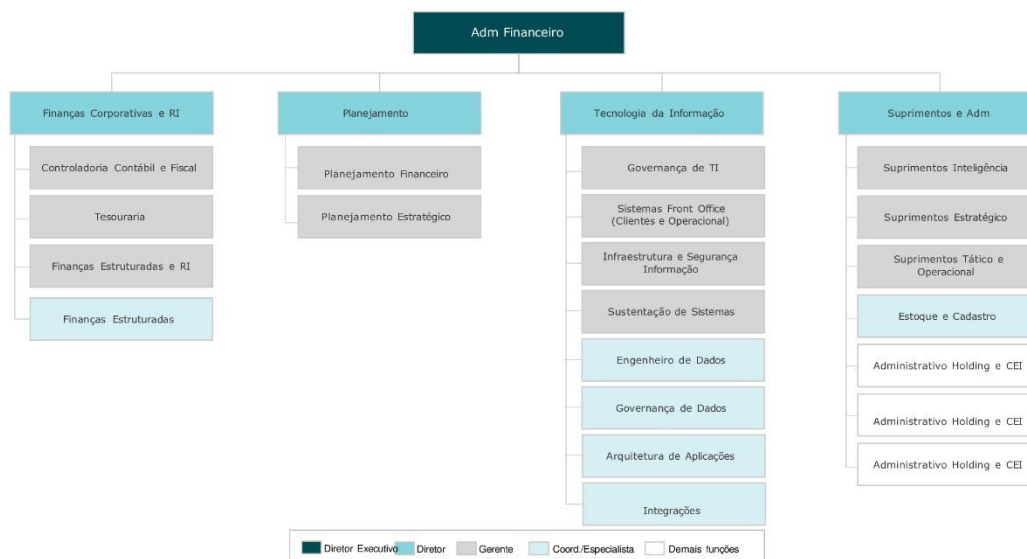
Anexo 3 ORGANOGRAMA DA HOLDING



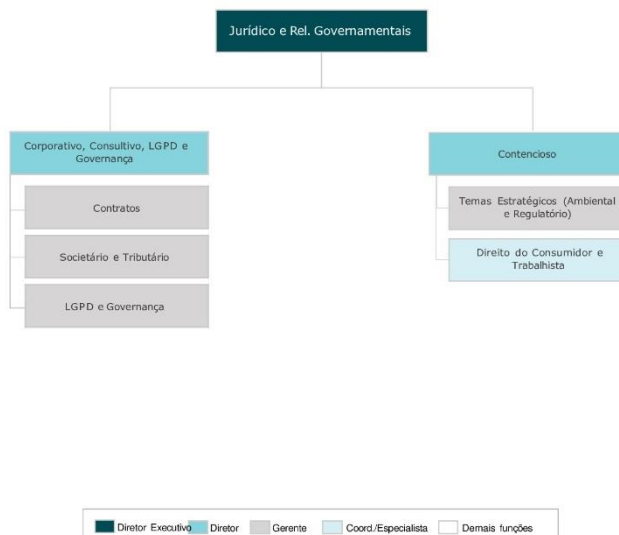
Diretoria Executiva Regulatório, Institucional e Comunicação



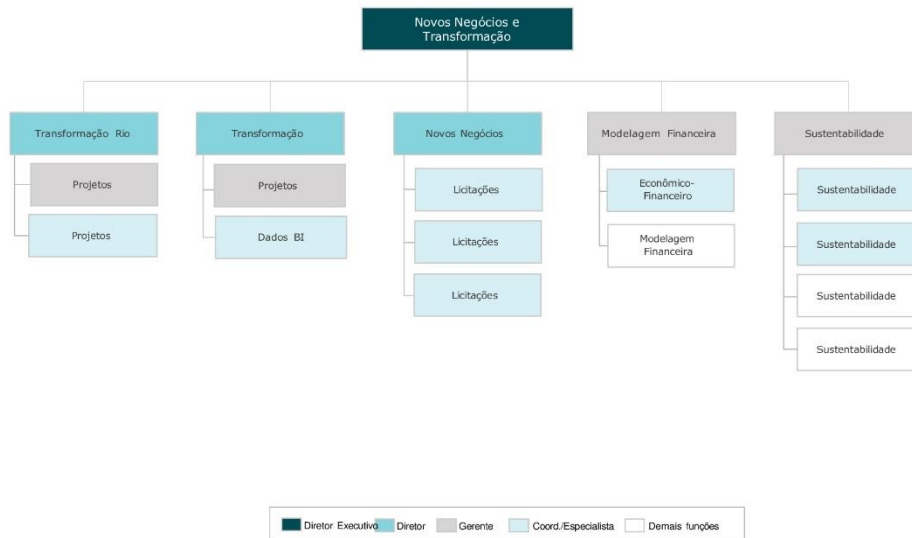
Diretoria Executiva Administrativa Financeira



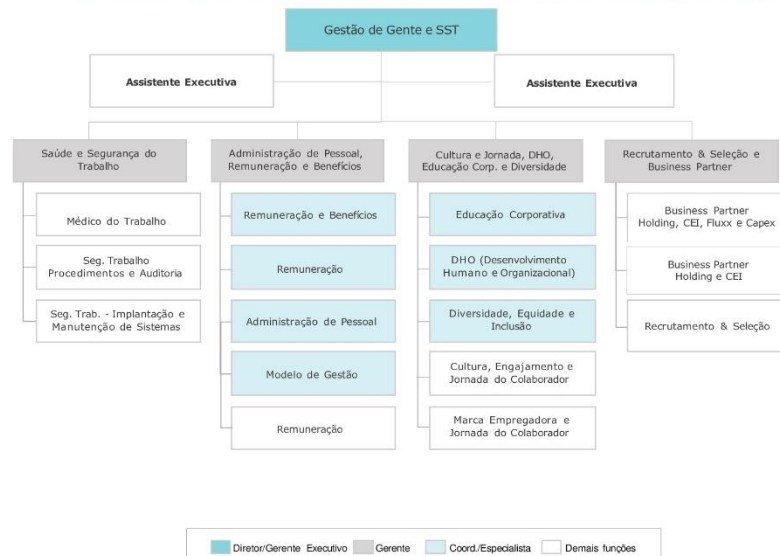
Diretoria Executiva Jurídica



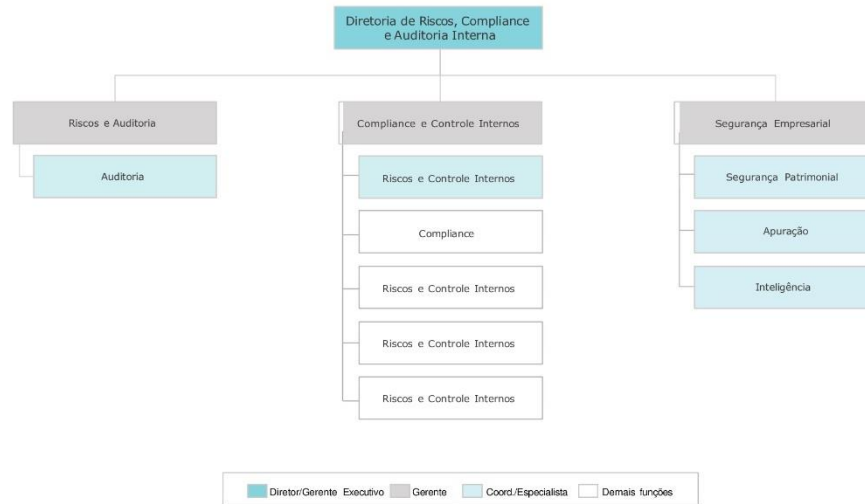
Diretoria Executiva de Novos Negócios e Transformação



Diretoria de Gestão de Gente, Saúde e Segurança



Diretoria de Riscos, Compliance e Auditoria Interna



Anexo 4

GLOSSARIO

A	
ABCON SINDCON	Associação e Sindicato Nacional das Concessionárias Privadas de Serviços Públicos de Água e Esgoto
ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACi	Acionista
AC	Águas Cuiabá
AGO	Assembleia Geral Ordinária
APR	Análise Preliminar de Risco
ARSEC	Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos delegados de Cuiabá
B	
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento
C	
CA	Conselho de Administração da Iguá
CAL	Controle e Avaliação de Legislação
CAPEX	Capita Expenditure
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CCO	Centro de Controle Operacional
CEBDS	Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável
CEI	Centro de Excelência Iguá
CEO	Chief Executive Officer (Diretor Executivo)
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CL	Cliente
COAUD	Comitê de Auditoria (Holding)
CONAMA	Conselho Nacional de Meio ambiente
CPC	Comitê de Pronunciamentos Contábeis
D	
DDS	Diálogo Diário de Segurança
DE	Diretoria Executiva (Holding)
DE&I	Diversidade, Equidade e Inclusão
DNA	Conjunto de atitudes esperadas pela Iguá Saneamento
DO	Diretoria Operacional
DPA	Declaração de Possibilidade de Abastecimento de Água
DPE	Declaração de Possibilidade de Esgotamento
DRE	Demonstração de Resultado do Exercício
DTS	Discussão de Trabalho Seguro
E	
EBITDA	Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização)
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EPC	Equipamento de Proteção Coletiva
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
F	
FAL	Formação Avançada de Líderes
FCO	Fluxo de Caixa Operacional
FMI	Fundo Monetário Internacional

FO	Fornecedor
G	
GCM	Gestão Classe Mundial
GG	Gestão de Gente
GPTW	Great Place To Work
GRI	Global Reporting Initiative
GUT	Gravidade, Urgência e Tendência
I	
IBAMA	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICSD	Índice de Cobertura do Serviço da Dívida
ICPQ-A	Consumo de Produto Químico – água
ICPQ-E	Consumo de Produto Químico – esgoto
IIRC	Conselho Internacional para Relato Integrado (IIRC, na sigla em Inglês Internacional Integrated Reporting Council)
IMA	Instituto do Meio Ambiente
IQAT	Índice de Qualidade da Água Tratada
IQA	Índice de Qualidade da Água
IQAD	Índice de Qualidade da Água Distribuída
IST	Inspeção de Segurança do Trabalho
IVGR	Índice de Valor, Gestão e Relacionamento
L	
LAISA	Levantamento de aspectos e impactos socioambientais
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (13.709/2018)
M	
MEGSA	Modelo de Excelência da Gestão do Saneamento Ambiental
MR	Matriz de Riscos
N	
NBR	Norma Brasileira
NPS	Net Promoter Score
O	
ODI	Otimização Digital Igua
ODP	Índice de aderência ao prazo final
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONG	Organização não governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
P	
PAE	Plano de Atendimento a Emergências
PCEA	Plano de Contingência e Emergência Ambiental
PCMSO	Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
PDI	Plano de Desenvolvimento Individual
PDL	Plano de Desenvolvimento de Líderes
PE	Pessoas
PIs	Partes Interessadas
PN	Plano de Negócio
PNQS	Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento
PPR	Programa de Participação nos Resultados
PGR	Programa de Gerenciamento de Riscos
PRADS	Plano de Recuperação de Áreas Degradadas
Q	
Q, MA, SST	Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho

R	
RPI	Requisito de Parte Interessada
S	
SASB	Serviço Nacional de Aprendizado Nacional
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizado Nacional
SERR	Segurança hídrica, Eficiência na Gestão do ciclo da água, Responsabilidade na coleta e tratamento de esgoto e Respeito as pessoas
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes do trabalho
SIPOC	Ferramenta da qualidade para mapear processos visando mostrar de forma clara as entradas e saídas, sequência de atividades e responsáveis por elas. Sigla em inglês que corresponde à abreviatura de Suppliers (Fornecedores) – Inputs (Entradas) – Process (Processo) – Outputs (Saídas) – Customer (Clientes)
SLA	Sistema de Leitura de Água
SO	Sociedade
SPAT	Sistema de Produção Alto Tietê
SPE	Sociedade de Propósito Específico
SPI	Índice de cumprimento de prazo
SST	Saúde e segurança do trabalho
STL	Sistema de Tratamento de Lodo
SWOT	<i>Strengths</i> (Forças), <i>Weaknesses</i> (Fraquezas), <i>Opportunities</i> (Oportunidades) e <i>Threats</i> (Ameaças)
T	
TAC	Termo de Ajuste de Conduta
TCFD	Task Force on Climate Related Financial Disclosures
TIER1	Categoria do veículo de comunicação (1 – maior grau de atingimento de público)

Anexo 5 DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

DocuSign Envelope ID: FC770A51-F642-4DBD-A5BB-9AA4D8A82984

DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

A **Águas Cuiabá S.A.**, Concessionária de Serviços Públicos de Água e Esgoto, sociedade por ações com sede no Município de Cuiabá, Estado de Mato Grosso, na Avenida Gonçalo Antunes de Barros, número 3.196, Bairro Carumbé, CEP 78050-667, inscrita no CNPJ/ME sobre o número 14.995.581/0001-53, devidamente representada na forma do seu Estatuto Social, DECLARA, para todos os fins de direito, que são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS 2024, não tendo sido omitidas adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e à força de trabalho.

Cuiabá/MT, 17 de maio de 2024.

Leonardo Menna Barreto Laranja Gonçalves

Leonardo Menna Barreto Laranja Gonçalves