



PNQS

Prêmio Nacional de Qualidade
no Saneamento

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

2024



DISTRITO DE
Planaltina

 **SANEAGO**

Perfil da Organização

PNQS

2024



1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
Distrito Planaltina – T0215 - DPL18	01/1990
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
Saneamento de Goiás S.A. - Saneago	01.616.929/0001/02
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública
<input type="checkbox"/> Empresa de economia mista	<input checked="" type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista
<input type="checkbox"/> Empresa privada	<input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada
<input type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública
<input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista
<input type="checkbox"/> Departamento Municipal	<input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada
<input type="checkbox"/> Consórcio	<input type="checkbox"/> Outro: _____
<input type="checkbox"/> Parceria público-privada	
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
Antonieie D Lean Pereira	Bruna Silva de Barros
E-mail	Endereço principal da candidata
antonieie@saneago.com.br	Av Pedro Ludovico - Área Especial – Setor Leste - Planaltina-Go
Celular	
62 98300-2800	
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim¹	Valores & princípios organizacionais²
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade.	Comprometimento; Ética; Agilidade; Competência;
Visão ou objetivo de longo prazo	
Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento no Brasil.	Conformidade; Coletividade; Sustentabilidade; Transparência.
3. OPERAÇÕES	
Porte Operacional³	
População atendida água: 88.967 hab População atendida esgoto: 70.194 hab Ligações ativas de água: 40.758 lig Ligações ativas de esgoto: 29.729 lig	Volume produzido água (2023): 6.031.388,84 m ³ Volume tratado esgoto (2023): 2.685.906,00 m ³ Atendimento urbano de água: 100% Atendimento urbano de esgoto: 80%
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
Tipos	Resumo⁴
Equipamentos	Coletor e emissor de fatura - Equipamento utilizado para efetuar o registro das medições de consumo dos clientes e emitir automaticamente as faturas e outros comunicados. Equipamentos estes utilizados pela empresa terceirizada Finn
	Hidrômetros - Equipamento de medição do volume consumido pelos clientes
	Macromedidores - Equipamento de volumes captados e disponibilizados.
	Haste de escuta - Equipamento eletrônico e dispositivo de metal utilizado para a detecção de vazamentos não visíveis.
	Maleta de Pitometria - Medidor portátil de vazão e pressão para controle de VRPs
	VRPs e Day Night - Válvula redutora e controladora de pressão de redes.
	Máquina de corte de asfalto e compactador
	Perfuratriz utilizada para troca de ramal sem cortar o asfalto
Instalações	Veículos e Máquinas, sendo: 01 retroescavadeira, 02 caminhões retro, 05 utilitários tipo Strada, 01 Voyage, 01 Argo, 01 Camionete S-10 com reboque jet way, 02 Jet Way rebocável, 01 Camionete Ranger gabine dupla.
	ETA – Sistema de tratamento Convencional, com 02 decantadores e 04 filtros com filtragem ascendente, composto de coagulação, floculação, filtração, fluoretação e desinfecção. Sistema de tratamento com filtros russos composto por 04 Floco-decantadores e 08 filtros. Vazão total de água tratada 200l/s
	ETE – Estação Tratamento de Esgoto com reatores anaeróbicos, composta por total de 04 lagoas.
	EEE – Unidade operacional de bombeamento e envio de esgoto para ETE, composto por 02 elevatórias
	Laboratórios – Laboratório da ETA para análise de Turbidez, Cloro, Fluor, PH e Cor feitas a cada 02hs e Laboratório Central para análises físico-químicas e bacteriológicas localizado na GRS de Formosa..

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 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

	Boosters e Elevatórias - Unidades operacionais de pressurização de redes, para otimização do abastecimento de água sendo composto de 02 Elevatórias e 04 Boosters
	Centros de Reservação – Composto de 09 Reservatórios Apoiados e 02 Elevados tipo taça, com reservação total de 8.530m3
Tecnologias	Sistema Supervisório - Sistema automatizado para controlar e automatizar reservatórios e elevatórias de água e esgoto.
	Informática e Sistemas - Rede de dados e informações por meio de computadores que permite o acesso dos empregados aos sistemas da empresa.
	Aparelhos de smartfone utilizados nos serviços de campo para registros e baixas no sipsap

Incluir linhas se necessário

Principais processos da cadeia de valor		Principais produtos ⁵	
Processos principais do negócio ⁶	Resumo	(numerar)	
Abastecimento de água	Compreende os processos de captação, tratamento e distribuição de água tratada até os clientes	1.	Água tratada
Esgotamento Sanitário	Compreende os processos de coleta, afastamento, tratamento dos efluentes e disposição final no corpo receptor	2.	Esgoto Sanitário
Relacionamento com Cliente	Compreende os serviços de Atendimento ao Cliente, Comercialização e relacionamento com o Poder Concedente e demais clientes internos e externos	3.	Atendimento e serviços comerciais
Processos de apoio ⁷		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Recursos Humanos	Fornecer treinamentos e EPI's, além de controlar as contratações e desenvolvimento de empregados.	4.	
Administração e Finanças	Responsável por executar as contratações de Fornecedores e controlar pagamento e execução dos contratos, bem como fornecimento de materiais básicos e de tratamento e obras de engenharia	5.	

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 do Grupo
Residencial Normal	Moradores do Município	1, 2 e 3	Qualidade nos produtos e serviços Regularidade no abastecimento Ações Socioambientais
Residencial Social	Usuários de baixa renda	1, 2, e 3	
Comercial I	Comércio em geral	1, 2 e 3	
Comercial II	Comércios e pequeno porte e baixo consumo		
Industrial	Indústrias situadas no município	1, 2 e 3	
Pública	Organismos do setor público e privados que não enquadram nos outros segmentos	1, 2 e 3	

Incluir linhas se necessário

5. FORNECEDORES

Principais tipos de Fornecedores ¹¹	Principais produtos fornecidos ¹²	Principais necessidades e expectativas
LAO Indústria Ltda	Fornecimento de micromedidores	
Saneamento Brasil ind e Comércio de Conexões	Fornecimento de materiais hidráulicos básicos em geral	
Sabará Químicos e Ingredientes S/A	Fornecimento de Gás Cloro, cilindros de 900 e 50kg, e Barrilhas para tratamento da água	

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

⁶ Apenas as principais operações repetitivas do Negócio associadas à produção dos produtos principais. São esperados indicadores para acompanhar o desempenho desses processos.

⁷ Apenas as principais operações repetitivas de Apoio técnico ou administrativo, não gerenciais. São esperados indicadores para acompanhar o desempenho desses processos.

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 urbanos, resíduos industriais, projetos de saneamento, obras 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 Exs.: recursos naturais (outorgados), matéria-primas, insumos, commodities, equipamentos, ferramentas, serviços técnicos, serviços gerais, serviços corporativos (da mesma controladora ou grupo empresarial). Somente considerar fornecedores de serviços terceirizados se foram importantes e totalizarem mais de 5% da força de trabalho da candidata.

¹² Bens ou serviços adquiridos ou recebidos pela organização

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024

Sulfago Sulfatos de Goiás Ltda	Fornecimento de Sulfato de Alumínio granulado para tratamento de água	Cumprimento integral dos contratos Pontualidade dos pagamentos Clareza na seleção de Fornecedores
Hidrodomi do Brasil ind de Domissaneantes Ltda	Fornecimento de Fluorsilicato para uso no tratamento da água	
CS Brasil Frotas Ltda	Locação de Veículos	
Localiza Veículos Especiais SA	Locação de Veículos	
Associação dos Deficientes Físicos Do Estado de Goiás - ADFEGO	Fornecimento de mão de obra de PCD através de parceria	
Oi Comunicação	Telefonia e Internet	
Equatorial Energia	Energia Elétrica	
F.IMMN Brasil Ltda	Serviço de leitura, corte, revisão de corte e entrega de faturas	
Artseg Vigilância e Segurança Ltda	Serviços de proteção e Vigilância	
MCE Engenharia Ambiental	Serviços de Ligação de água e troca de ramais de ligação	

Incluir linhas se necessário

6. FORÇA DE TRABALHO

Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
36	0,70	Valorização Profissional
Grupos de pessoas ¹³	Qtde de cada grupo	Estabilidade Empregatória
Gerencial	4	Desenvolvimento Pessoal
Administrativos/ Comercial	09	Reconhecimento
Operacionais	23	Capacitação

Alterar os Tipos e Incluir linhas se necessário

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Partes interessadas ¹⁴	Instância interlocutora na PI ¹⁵	Principais necessidades e expectativas
Tradicionais		
Controladores	Acionistas; Conselho de Administração	Equilíbrio econômico financeiro Solidez da imagem institucional Aumento da carteira de clientes Excelência na qualidade dos produtos e serviços Satisfação dos clientes Cumprimento das metas e diretrizes
Força de trabalho	Sindicatos de empregados; Associações de Classe; Empregados em geral.	Valorização Profissional Estabilidade empregatória Desenvolvimento pessoal Reconhecimento Capacitação
Poder Concedente	Prefeitura Municipal de Planaltina	Cumprimento do Contrato Aumento da cobertura dos serviços Promoção da saúde pública Melhorias estruturais e regularidade no abastecimento Agilidade na prestação do serviço
Fornecedores	Fornecedores de Materiais, Prestadores de Serviços e Obras	Cumprimento integral dos contratos Pontualidade dos pagamentos Clareza na seleção de Fornecedores
Sociedade	Secretarias e Conselhos, MP, Reguladores, Associações Vigilância Sanitária e Organismos Educacionais, Comunidade em geral	Educação Ambiental Promoção da Responsabilidade Social Estímulo da proteção ambiental Ética e harmonia nos relacionamentos Excelência na qualidade dos produtos e serviços Regularidade no abastecimento público
Não tradicionais¹⁶		
Terceirizados		
Imprensa		

Incluir linhas se necessário

¹³ Principais grupos de pessoas da força de trabalho. Ex. Gestores, Técnicos, Administrativos, Operacionais.

¹⁴ Área, nível ou cargo de interlocução pela parte interessada. Exs.: Dirigente, Diretor, Gerente, Secretário, Prefeito ou similar.

¹⁵ 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.

¹⁶ Usar denominações próprias. Exs.: imprensa, sindicatos, associações de classe, investidores e outras que requeiram gestão de relacionamento, prestação de contas ou transparência.

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação ¹⁷	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Prefeitura de Planaltina	Através de reuniões, telefone, ofícios para tratar das demandas do município.	Atender as necessidades, desenvolver melhorias para o Município e acompanhar o desenvolvimento do município.
Regulador	Encaminhamento de manifestações de clientes e audiências públicas.	Executar os serviços conforme os requisitos especificados pela AGR
Poder público	Através de reuniões, telefone, email e outros tipos de eventos para tratar sobre as demandas do governo	Atender as necessidades e expectativas das esferas governamentais
Associações de moradores em áreas irregulares	Através de reuniões, telefone e outros tipos de eventos para tratar sobre demandas específicas	Buscar alternativas para regularização do fornecimento de água a áreas invadidas
Instituições de ensino	Através de palestras, eventos e distribuição de materiais educativos.	Conscientização socioambiental sobre uso da rede de água e esgoto, preservação do meio ambiente, formas de tratamento da água e esgoto.
Construtores e Empreendedores	Através de reuniões, telefone e atendimento presencial	Alinhar aos procedimentos e normas
Incluir linhas se necessário		

9. LEGALIDADE	
Principais requisitos legais e regulamentares ¹⁸ (Até 15 linhas)	
Portaria 888/2021 – MS Resolução CONAMA 365/2005 Resolução AGR – 09/2014 Resolução AGR 068/2009 Contrato de Concessão 886/2005 com o município de Planaltina firmado em 22/09/2005 e aditivado em Abril 2022 Lei 11445/2007 e Lei 14026/2020	
Eventuais pendências e sanções ¹⁹	
Principais impactos adversos potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
Transtornos à população atendida quando há desabastecimento Contaminação da água e do solo por extravasamentos das redes de esgoto; Transtornos temporários para a população proveniente de obras de infraestrutura, de serviços de manutenção e de consertos de redes e ramais;	.Disposição dos resíduos gerados pelo tratamento de água da ETA no manancial . Degradação das nascentes do manancial, Rio Maranhão, devido ao avanço do conglomerado urbano e lavouras na região . A cidade de Planaltina, devido sua formação é atacada no seu perímetro urbano de grandes erosões, que tem comprometido as redes de água e esgoto. .Na cidade de Planaltina foram catalogadas pelo menos 07 invasões em áreas públicas e privadas, onde foram construídas residências sem a mínima infraestrutura necessária como redes de água e energia. Estes moradores fazem ligações clandestinas de águas nas nossas redes e devido a falta de documentação regular do terreno não temos como regularizar a situação, levando água aos mesmos, o que vem causando além de um grande passivo social, uma grande perda no faturamento, elevando assim nosso índice de perdas de forma considerável.

10. AMBIENTE COMPETITIVO ²⁰ (Até 15 linhas)
O Distrito de Planaltina, que compõe o município de Planaltina e subdistrito de São Gabriel, atua em um ambiente regulado, sendo a agência reguladora estadual, AGR. A concessão é realizada por meio de Contrato Convênio 886/2005 firmado com o titular do serviço (Prefeitura Municipal de Planaltina), com vencimento em 01/04/2030, aditivado em Abril de 2022. A lei 14026/2020 trouxe nova dinâmica para a regulação do setor de saneamento que atualizou, entre outros, a lei 11445/2007 (para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico em todo o Brasil), a lei 11.107/2005 para vedar a prestação por Contrato de Programa dos serviços públicos e, a lei 9.894/2000 atribuindo à ANA – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico a competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento. A Saneago e o Distrito de Planaltina consideram como concorrentes outras empresas do setor que já prestam serviços de saneamento, principalmente do setor privado. Outros concorrentes são as empresas envasadoras

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

¹⁹ 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.

²⁰ 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.

de água mineral, onde a região é rica em fontes minerais e consta pelo menos 03 engarrafadoras na região de Formosa que fornece para todo o Brasil, além de qualquer solução equivalente ou semelhante aos serviços oferecidos que possa reduzir ou limitar o faturamento como as empresas de perfuração de poços.

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

A adaptação do negócio às transformações provocadas pela lei 14026/2020 é o maior desafio, uma vez que a lei impõe requisitos para atuação no setor e o atendimento de metas desafiadoras para a universalização.

Este fato proporciona o desafio (e a oportunidade) de melhorar continuamente os serviços e aumentar o portfólio de negócios a fim de garantir a sua atuação frente aos concorrentes, o qual a Saneago busca enfrentar em pé de igualdade e excelência. Em razão disso foi criado em 2023 as Microrregiões de Saneamento pelo Governo de Goiás, trazendo a regularização dos contratos da Saneago até 2049.

O principal desafio enfrentado atualmente pelo Distrito de Planaltina é acompanhar a grande expansão do município, principalmente de forma vertical, onde vem tendo um grande investimento por parte de construtores na construção de condomínios e edifícios, o que demanda uma maior regularidade no abastecimento de água. Outro desafio significativo é acompanhar e combater a expansão urbana de forma clandestina, formada por invasões a terrenos urbanos de natureza pública e privada, sem qualquer infraestrutura de água e energia, bem como o combate a irregularidades nas ligações de água que além de ocasionar perda no faturamento, gera um grande desperdício que compromete o abastecimento..

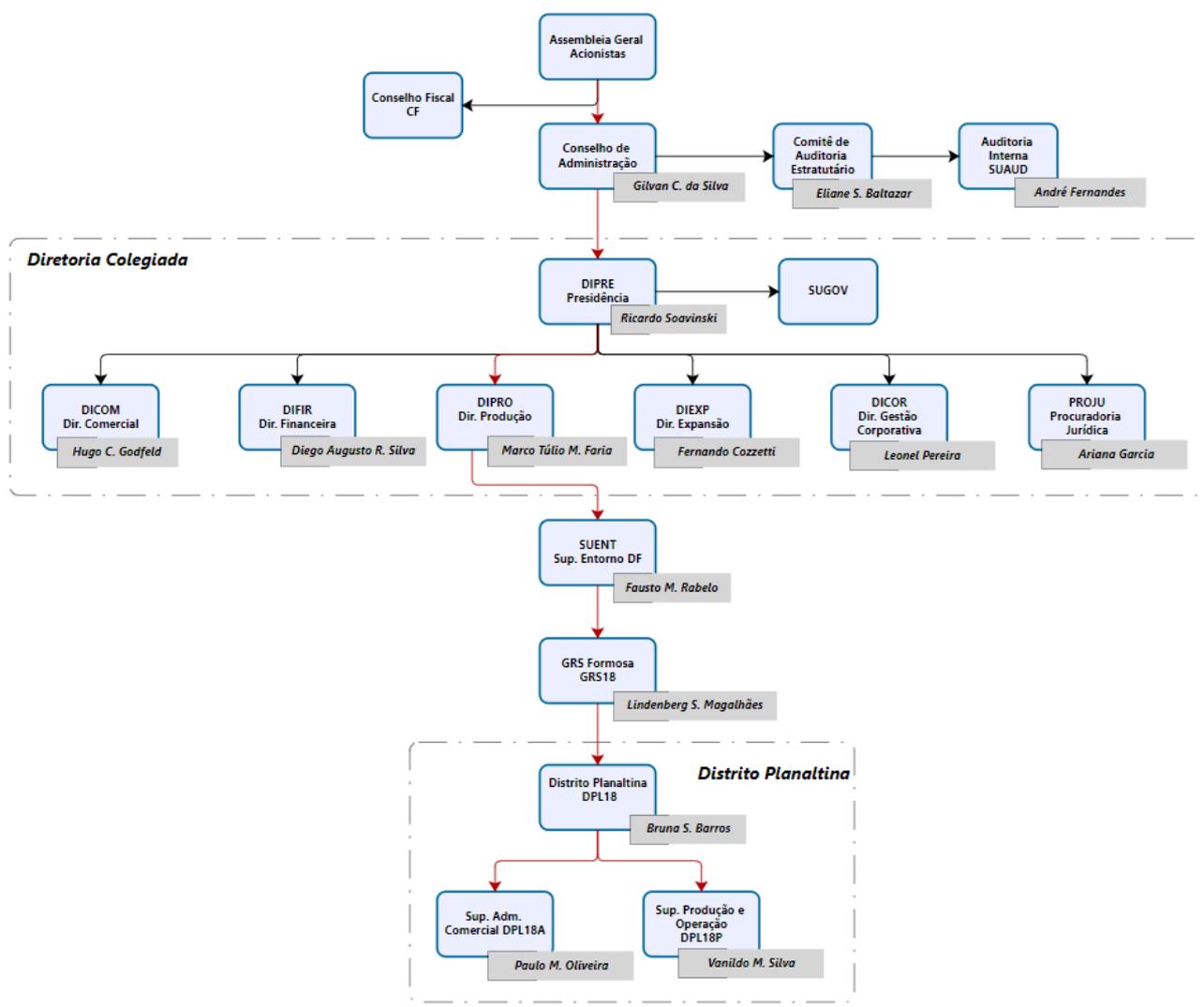
As exigências, cada vez maiores, das Pl's da Saneago exige o aperfeiçoamento e a implantação de novos mecanismos de governança e controle das operações e do negócio para buscar aumentar a eficiência na gestão dos processos e na qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO

Ano	Fato relevante (~ 5 anos)
2018	Início da implantação na Saneago do Sistema Integrado de Gestão Empresarial (SAP) para os setores financeiro, contábil e logístico.
2018	Distrito Inhumas conquista o troféu categoria AMEGSA Nível B – Troféu Quíron Cobre
2018	Instituição do Sistema de Gestão Integrado da Saneago com a publicação do Manual do SGI da Saneago – MG00.0001
2021	Atualização do Planejamento Integrado da Saneago – PIS
2021	Mudança do corpo gerencial do distrito a partir de Setembro de 2021
2022	Melhorias operacionais como instalação de VRPs, trocas de bombas e registros, aquisição de equipamentos, extensões de rede, início de modulação.
2022	Ações comerciais no combate a irregularidades e evasão de receitas
2022	Renovação de toda frota do distrito
2022	Readequação administrativa interna de pessoal.
2022	Assinatura de Termo Aditivo ao contrato de concessão com poder concedente
2022	Implantação do Sistema PIS – Plataforma informatizada de controle do Planejamento Estratégico.
2023	Implantação de Smartphones nas atividades de campo trazendo mais agilidade e rapidez nos serviços ao cliente
2023	Contratação de empresa terceirizada para serviços de ligação de água e troca de ramais, desafogando o corpo funcional
2023	Criação pelo Governo do Estado de microrregiões de saneamento básico, com a legalização de todos os contratos até 2049 e conseqüente universalização do saneamento no estado de Goiás
2023	Distrito de Planaltina conquista o troféu categoria AMEGSA nível I – Troféu Quíron Bronze

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. (máximo uma página)

14. REDES INTERNAS²¹

Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
Redução de perdas e Combate a irregularidades	Equipe Operacional voltada para a redução de perdas e combate a irregularidades.	Paulo Mendes de Oliveira e Vanildo Mendes Silva
Qualidade	Monitoramento da qualidade do produto e inconformidades	Laboratório/GRS Formosa
Segurança	Membros da CIPA do distrito de Planaltina	Uesly Xavier Coelho

Incluir linhas se necessário

²¹ Principais equipes, temporárias ou permanentes, formadas por pessoas de diferentes áreas para apoiar, planejar ou realizar a gestão (comitês, comissões, grupos de trabalho, times, etc.), destacando, se houver, qualquer representante de *parte interessada*, indicando o nome ou cargo do coordenador na estrutura organizacional

Processos Gerenciais

PNQS

2024

1 - LIDERANÇA

1.1.a) Os valores e princípios (tabela 1.1.1) da Saneago estabelecidos desde 1999, são reavaliados anualmente no processo de elaboração do planejamento estratégico desde 2011 ou em caso de mudança no objeto social.

A Missão considera o comprometimento com a sustentabilidade e o desenvolvimento social. A Visão busca demonstrar o objetivo a ser alcançado no mercado e a coerência com a Missão. Os valores observam os aspectos de competência, governança e desenvolvimento pessoal e profissional. A atualização é coordenada pela SUPLA que estabelece propostas que são avaliadas pela força de trabalho. Como prática inovadora, a SUPLA em 2019, adotou a tecnologia digital para a votação dos empregados por meio do aplicativo Survey Monkey. Após a definição, a SUPLA apresenta as propostas para aprovação da Diretoria Colegiada e Conselho de

Tabela 1.1.1 – Valores e Princípios	
Princípios	Valores
Missão Organizacional	
Prestar serviços de saneamento básico promovendo qualidade de vida e gerando resultados com sustentabilidade	Comprometimento Ética Agilidade Competência
Visão Organizacional	Conformidade
Até 2029, ser referência em prestação de serviços de saneamento no Brasil	Coletividade Sustentabilidade Transparência

de Administração conforme PL00.0125. A última atualização ocorreu em 2024 com a extinção do termo “Básico” do texto da Visão Organizacional. Os padrões de conduta são estabelecidos corporativamente no Código de Conduta e Integridade desde 2017, revisado pelo menos a cada 02 anos, sendo que a última foi feita em julho de 2023; nas Políticas e documentos normativos, revisados sistematicamente por grupos de trabalho instituídos pela Diretoria Colegiada. Os valores são divulgados digitalmente para a força de trabalho por meio da intranet (desde 2020), mensagens pop-up (desde 2022), hotsite da identidade organizacional (desde 2021), e-mail para toda a força de trabalho (desde 2022) além de ser inserido na área de trabalho dos computadores de domínio da empresa (desde 2021) e presencialmente na integração, (desde 2020) e em treinamentos sobre estratégias e governança. A divulgação para as partes interessadas externas ocorre no site (desde 2021), redes sociais (desde 2022), apresentações institucionais, folders etc. A fim de garantir a eficácia da comunicação e entendimento da força de trabalho, anualmente todos são submetidos ao treinamento virtual do código de conduta e integridade com avaliação de entendimento e aprendizado. A participação e eficácia é acompanhada pelas lideranças locais e pela SUGOV. Para garantir a conscientização das pessoas envolvidas, a Saneago, de forma inovadora, criou em 2021 uma campanha publicitária (blog) na Intranet chamada “Conversa com o Duta”, também divulgada para as partes interessadas externas na página de Sustentabilidade do site voltado a apresentar informações, de forma lúdica e interativa, relativas à prevenção de atos de corrupção ou de ilegalidade, assédio, desrespeito, discriminação entre outros padrões de conduta. Aos clientes o Distrito de Planaltina dissemina em cada atendimento presencial (desde 2017), ao poder concedente nas reuniões de prestação de contas (desde 2021) e de alinhamento de demandas, aos fornecedores nas reuniões conforme o assunto a ser abordado (desde 2021) e aos organismos da sociedade nos eventos socioambientais e palestras. Para ampliar a disseminação dos valores e princípios foi afixada (desde 2022) uma folha no mural da sede administrativa que possui grande circulação de pessoas e encaminhado nos grupos de WhatsApp. À força de trabalho, a disseminação acontece nas reuniões mensais (desde 2021), em reuniões eventuais como SIPAT, onde o assunto é abordado buscando lembrar e comunicar as atualizações realizadas. A abordagem também acontece nas conversas da rotina de trabalho e no café da manhã. Também são comunicados aos empregados por meio da fixação das normativas nos murais a fim de garantir acesso rápido e fácil. Os gestores fazem a verificação periódica da atualização dos referidos padrões e fazem a substituição quando necessário. O código de conduta e integridade está disponibilizado no link: <https://ri.saneago.com.br/Download.aspx?Arquivo=16K937fcLg1Xrk6m9ypbDg==>.

1.1.b) Em atendimento a Política de Gestão de Pessoas da Saneago (PL00.0445), os aspectos culturais são identificados pelos gestores (desde 2022) e discutidos mensalmente com a força de trabalho e lideranças. Quando necessário são realizados alinhamentos quinzenais, além da análise SWOT do Distrito, realizada anualmente (desde 2023). Ocorre diariamente no acompanhamento da rotina de trabalho, na observação contínua das informações nos grupos de WhatsApp, verificação nos momentos de “acolhida” e continuamente no feedback recebido dos empregados nas conversas individuais. Também ocorre na Avaliação de Desempenho, estruturada corporativamente pela SUREH (desde 2017). Os gestores se reúnem previamente ao período da avaliação para identificar e discutir os aspectos culturais da força de trabalho percebidos durante o ano. Logo após cada gestor realiza a avaliação de cada empregado com feedback onde apresenta os aspectos positivos e negativos para tratamento pelo próprio empregado. Para garantir maior abrangência do processo desde 2021 os empregados avaliam o gestor imediato. Os aspectos também são identificados anualmente na pesquisa de clima organizacional (desde 2019), aplicada pela SUPLA via Survey Monkey divulgada para a força de trabalho por WhatsApp, e-mail e intranet. Para reforçar essa política, em 2023 a SUREH trouxe uma inovação para a formação de todos os gestores da companhia ao implementar duas trilhas de aprendizagem: 1) Base da Liderança Gerencial da Saneago; e, 2) Governança Corporativa; como forma de reforçar os aspectos funcionais da cultura organizacional da companhia. O reforço dos aspectos funcionais e a mitigação dos aspectos disfuncionais é realizado continuamente por meio de feedback dos gestores aos empregados, anualmente na Avaliação de Desempenho individual no momento do feedback, diariamente no momento da “acolhida”, nas reuniões de trabalho dos gestores com as equipes e através de adequação da composição das equipes de trabalho e dos processos operacionais do Distrito (quando necessário). Outra ação de destaque foi a participação do Distrito de Planaltina no PNQS 2023, sendo premiada com o troféu Quiron Bronze, que provocou maior envolvimento dos empregados nos processos. Está em fase de contratação uma consultoria para revisão da estratégia, com a inclusão de metodologias participativas que incluía workshops colaborativos, grupos de discussão interdepartamentais e plataformas de sugestões. Essas ferramentas

permitem a coleta de uma ampla diversidade de ideias e estimulam a colaboração entre diferentes níveis da organização. As falhas de comunicação conhecidas como “picuinhas” são mitigadas por meio da descentralização de responsabilidades, amostragem de resultados, aproximação dos Colaboradores, ampliação de canais de comunicação com a criação do grupo de WhatsApp (desde 2021) e também por meio de reuniões específicas com os envolvidos em situações de conflito.

1.2.a) A estrutura de governança da Saneago é conforme a lei 13.303/2016, expressa no Estatuto Social (ES00.0001) onde são definidas as atribuições dos órgãos de governança. As diretrizes são divulgadas no site de RI em <https://ri.saneago.com.br/>. A Assembleia Geral é o órgão máximo de deliberação, composta pelos acionistas que deliberam sobre os negócios pertinentes ao objeto social. A empresa é administrada pelos Órgãos da Administração formados pelo Conselho de Administração e Diretoria Colegiada. Também compõe a estrutura de governança da Saneago os órgãos de fiscalização (Conselho Fisca I, Comitê de Auditoria Estatutária e SUAUD) e os órgãos de assessoramento da alta gestão (Comitê de elegibilidade, Comitê estratégico, Comitê de gestão de riscos financeiros e aplicação de recursos, Comitê setorial de compliance, Comitê de sustentabilidade, e Unidade de Governança). As principais atribuições dos órgãos estão na tabela 1.2.1.

Tabela 1.2.1 - Estrutura de governança da Saneago			
Órgão	Instância	Diretriz	Atribuição
Administração	CA	RI00.0002 (a_2023)	Fixar diretrizes de negócios, eleger e fiscalizar a gestão dos diretores, convocar a Assembleia Geral, aprovar e alterar o Regimento Interno da Saneago
	REDIR	RI00.0610 (a_2022)	Exercer a administração e representação da Saneago, assegurar o funcionamento regular da Companhia em conformidade com a orientação geral traçada pelo Conselho de Administração
Fiscalização	CF	RI00.0005 (a_2022)	Fiscalizar as ações praticadas pelos administradores e opinar sobre as contas da companhia (demonstrações financeiras, modificações de capital, incorporação, emissão de debêntures entre outros.
	CAE	RI00.0003 (a_2019)	Fiscalizar os atos dos membros do Órgão de Administração e verificar o cumprimento dos seus deveres legais e estatutários.
	SUAUD	PL00.0464 (a_2022)	Aferição da efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança, da confiabilidade da coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras
Assessoramento	CEL	RI00.0433 (a_2021)	Verificar o atendimento dos requisitos legais e ausência de vedações para a indicação e a conformidade do processo de avaliação dos administradores, conselheiros e membros dos órgãos de assessoramento da alta gestão. e verificar a conformidade do processo de avaliação dos administradores.
	CES	RI00.0004 (a_2023)	Assessorar o CA sobre o cumprimento de suas responsabilidades, fornecendo análise e emissão de recomendações à proposta do planejamento estratégico e de investimentos, além de diretrizes e orientações para garantir a sustentabilidade de longo prazo e a identificação e análise de oportunidades de negócios.
	CGRF	PL00.0143 (a_2024)	Definir os riscos financeiros que a Saneago está exposta, as diretrizes e parâmetros a serem observados nas negociações de produtos e na aplicação dos recursos da Companhia.
	CSC	PL00.0043	Coordenar e executar o programa de Compliance Público da Saneago (a_2021)
	CDS	RI00.0434 (a_2023)	Assessorar nas deliberações relativas às políticas e práticas de sustentabilidade para garantir o desenvolvimento e a implementação da Estratégia de ESG.
	Unidade de Governança	ES00.0001 (a_2023)	Verificar o cumprimento de obrigações e de gestão de riscos.

O estabelecimento das diretrizes é assegurado pela estrutura de governança com atuação em conformidade com boas práticas de governança corporativa, focadas nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade socioambiental. Elas são estabelecidas nos Regimentos e nas Políticas aprovadas sempre pelo Conselho de Administração conforme PL00.0125 (desde 2018 e atualizada em fevereiro de 2024) que estabelece a ação, limites e responsabilidades dos atos decisórios. As normativas em geral estabelecem os controles dos atos dos gestores. Em setembro de 2023, o Estatuto Social da Companhia foi revisado e incluída a Unidade Organizacional de Transparência e Ouvidoria como Órgão de Assessoramento da Alta Gestão. Esses documentos são comunicados aos gestores eletronicamente e automatizada via e-mail e estão disponíveis para força de trabalho eletronicamente pela intranet disponibilizando sempre a versão mais atual. Para assegurar a independência dos mecanismos de verificação de conformidade, a Saneago estabeleceu o Conselho Fiscal e contrata regularmente auditoria externa independente, além das verificações aplicadas pelo TCE, reguladores, MP, entre outros órgãos. Para promover a transparência, além das publicações legais realizadas eletronicamente, a Saneago disponibiliza as informações sobre o negócio no Portal da Transparência. A clareza e confiabilidade dos dados divulgados garantiram a Saneago desde 2019 o selo Ouro e em 2023 o selo Diamante no “Prêmio Goiás mais transparente” realizado pelo Governo do Estado de Goiás entre todos os órgãos jurisdicionados. Visando a prevenção de eventos de ruptura destacamos as Políticas de Gestão de Riscos (PL00.0046), cuja última revisão foi realizada em março de 2024, e a Política de Gestão de Riscos Financeiros e Aplicação de Recursos (PL00.0143), atualizada em fevereiro de 2024. Visando aprimorar os mecanismos de transparência da Companhia, foi criada em 2023, uma gerência específica para este fim, que tem entre outras atribuições a responsabilidade de garantir o acesso à informação e manutenção dos canais de atendimento e monitorar e cobrar o cumprimento de prazos por parte das unidades envolvidas no processo de solicitação e divulgação de informações. A estrutura do Distrito é composta por uma gerente, dois supervisores, além dos empregados chaves que lideram as equipes operacionais.

1.2.b) Os riscos corporativos são identificados, analisados, classificados e monitorados corporativamente em uma matriz revisada anualmente (desde 2018) na revisão em 2024 da PL00.0046 da PR-GRS considerando as visões estratégica e operacional. O escopo da matriz de riscos para o ano seguinte é estabelecido em novembro pelo Comitê Setorial de Compliance, composto pelos membros da Diretoria Colegiada, Conselho de Administração e SUGOV, sendo dividido em “eixos de negócios”, onde são identificados os eventos de riscos. A Matriz é disponibilizada digitalmente a força de trabalho na Intranet (atualizada em 2024). A matriz da Saneago contém 07

riscos, priorizados conforme o grau de criticidade, probabilidade e o impacto nos negócios, seguindo metodologia descrita na IT00.0389 (atualizada 10/06/2024). A estrutura de gerenciamento de riscos, tem por referência a norma ISO31000:2018, com direcionamento às recomendações estabelecidas pelo modelo COSO ERM 2017 constituindo um processo cíclico e contínuo com vistas a identificar, analisar, avaliar, tratar, reavaliar, monitorar e comunicar os riscos inerentes à organização. Os riscos mais importantes, que são acompanhados pela Saneago estão na tabela 1.2.3. As estratégias de tratamento dos riscos adotados envolvem a aceitação, mitigação, extinção e exploração do risco, tendo como prioridade a mitigação. As responsabilidades são definidas na IT00.0389 (tabela 1.2.2) cujo monitoramento é realizado pela PR-GRS por meio de indicadores de riscos.

A prestação de conta do tratamento é realizada mensalmente para o Comitê Setorial de Compliance e trimestralmente para o Conselho de Administração e o Comitê de Auditoria Estatutária em reunião conjunta. A SUAUD realiza anualmente auditoria interna no tratamento conforme Plano Anual de Auditoria Interna aprovado pelo Conselho de Administração e externamente a Controladoria Geral do Estado de Goiás realiza auditoria no processo de gestão de riscos da Saneago. Em caso de recomendações dessas auditorias, a Alta Administração estabelece um plano de melhorias com acompanhamento das ações e prazos de implementação com posterior feedback para o órgão auditor com o objetivo de mitigar os riscos corporativos. Os gestores na reunião de mapeamento das forças também realizam a identificação dos riscos e eventos quanto a probabilidade e impacto nos processos. Após, formaliza-se plano de ação para dar tratativas.

Tabela 1.2.2 – Responsabilidades	
Alçada	Quando
Gerente da Área	Nível do evento for baixo (≥ 1 e < 2)
Superintendente	Nível do evento for médio (≥ 2 e < 5)
Diretor	Nível do evento for alto (≥ 5 e < 9) ou probabilidade quase certa (> 3 e ≤ 4)
CSC	Nível do evento for extremo (≥ 9 e ≤ 16) ou se a consequência for extrema (> 3 e ≤ 4)

1.2.3 – Tabela Principais riscos da Saneago				
Eixo do negócio	ESG	Objetivo Estratégico	Riscos	Evento do Risco
1 – Recursos naturais	E	1 – Preservar o meio ambiente 2 – Utilizar de forma racional os recursos naturais 3 – Promover ações de responsabilidade socioambiental 4 – Fomentar a utilização de tecnologias ambientalmente corretas	R1 – Riscos de crise hídrica	E01 – Eventos extremos relacionados à pluviosidade nas bacias cíclicas E02 – Degradação, poluição ou contaminação das fontes de captação e dos recursos nas bacias cíclicas
2 – Mercado e poder concedente	G	7 – Assegurar o crescimento da Companhia em termos econômico-financeiros 11 – Aumentar a base de clientes e municípios atendidos	R2 – Riscos de não atendimento aos contratos de programa/ concessão e metas de prestação direta	E03 – Não atendimento às metas de universalização nos maiores municípios E04 – Ineficiência, falhas e/ou atrasos na modelagem de Parcerias Público-Privadas (PPPs)
3 – Expansão do sistema		12 – Ampliar a oferta de produtos e serviços 13 – Aumentar a competitividade 14 – Garantir a satisfação dos clientes		
4 – Operação e Manutenção dos sistemas	S	8 – Atuar com excelência na prestação dos serviços 9 – Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos 10 – Aumentar a produtividade por meio de inovações 13 – Aumentar a competitividade 14 – Garantir a satisfação dos clientes	R3 – Riscos inerentes à qualidade do serviço prestado	E05 – Comprometimento do abastecimento de insumos e equipamentos E06 – Fragilidade na qualidade dos SAAs E07 – Perdas de água nos principais municípios E08 – Falhas relacionadas à energia elétrica E09 – Fragilidade na qualidade dos SESs E10 – Precificação desvantajosa e/ou quantitativo equivocado (CGE) E11 – Insatisfações elevadas E12 – Fragilidades inerentes às atividades da Ouvidoria da Saneago
5 – Financeiro	G	7 – Assegurar o crescimento da Companhia em termos econômico-financeiros 11 – Aumentar a base de clientes e municípios atendidos 12 – Ampliar a oferta de produtos e serviços	R4 – Riscos inerentes a operações e condições financeiras	E13 – Descumprimento de obrigações financeiras e não financeiras (covenants) E14 – Inadimplência E15 – Insuficiência de caixa
6 – Governança, gestão e processos	G	9 – Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos	R5 – Riscos de integridade	E16 – Não conformidade dos requisitos de privacidade e proteção de dados (LGPD) E17 – Fragilidades na contratação (Due Diligence) e gestão de contratos com empresas classificadas com GRI Alto E18 – Não conformidade dos requisitos legais ambientais e de recursos hídricos (LFs), CL do Corpo de Bombeiros e Alvarás de Vigilância Sanitária nas unidades operacionais dos principais municípios E19 – Não aderência às Políticas Internas e aos Regimentos Internos E20 – Não aderência ao Código de Conduta e Integridade
7 – Comunidade e recursos humanos	E	3 – Promover ações de responsabilidade socioambiental 4 – Fomentar a utilização de tecnologias ambientalmente corretas	R6 – Riscos decorrentes de instalações/ infraestruturas da Companhia	E21 – Fragilidades de segurança na estrutura de TI E22 – Comprometimento das Estruturas de Barragem do Ribeirão João Leite e de Porangatu

	S	9 – Garantir o atendimento de obrigações legais e ambientais por meio dos processos		E23 – Emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE), gerados nas atividades da companhia, acima dos parâmetros estabelecidos E24 – Fragilidade no armazenamento e manutenção de insumos de risco elevado no Almoarifado Meia Ponte, Sistema Mauro Borges, Sistema Corumbá e ETAG Jaime Câmara E25 – Descumprimento de TACs
	S	5 – Investir na capacitação dos colaboradores visando a excelência na prestação dos serviços 6 – Promover a cultura de inovação	R7 – Riscos inerentes aos recursos humanos	E26 – Degradação do ambiente de trabalho E27 – Descontinuidade dos processos de trabalho devido à ineficiência na disseminação do conhecimento E28 – Acidentes de trabalho associados às atividades desenvolvidas pela empresa E29 – Falhas na gestão das jornadas de trabalho dos empregados

1.3.a) A comunicação com as partes interessadas sobre os fatos relevantes é realizada digitalmente conforme PL00.0152 por meio de publicações no site dos principais atos dos dirigentes. São disponibilizados documentos como atas de reunião, carta anual de governança, resultados, fatos relevantes, relatórios financeiros, comunicados,

Tabela 1.3.1 – Principais práticas de interação.

PI	Interação*															Objetivos	Quem faz
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Diretoria	▶															Participação no Planejamento Estratégico (desde 2019)	Direção
Superintendência e GRS	▶																
Clientes	▶	▶														Comunicação das ações operacionais, divulgação dos produtos e identificação de N&E (desde 2019)	Empregados, Direção e SUMAR
Colaboradores	▶	▶														Fomento da interação c/ liderança, definição de estratégias e ações operacionais; <i>feedback</i> ; análise de resultados, tratamento de aspectos culturais; Identificação de N&E. (desde 2019)	Direção
Fornecedores	▶	▶														Acompanhar a qualidade dos serviços, buscar soluções para melhoria do serviço e identificar N&E. (desde 2019)	Direção Empregados
Sociedade	▶	▶														Parcerias para fomento de ações de desenvolvimento sustentável, comunicação de campanhas socioambientais, conscientização sobre os benefícios do saneamento e identificação das N&E. (desde 2019)	Direção Empregados
Poder Concedente	▶	▶														Prestação de contas (desde 2019) e alinhamento de demandas e soluções (desde 2020)	Direção REDIR
Regulador	▶	▶														Prestação de contas, fiscalização e orientações. (desde 2019)	Direção Empregados
Fiscalizadores	▶	▶															

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

relatório de sustentabilidade entre outros. Todas as informações são integradas com as mídias sociais por meio da SUMAR responsável pelas diretrizes de comunicação conforme PL05.0002. A comunicação ocorre conforme a responsabilidade e autoridade de cada nível. Buscando a excelência, o Distrito de Planaltina disponibiliza amplo acesso aos canais de comunicação, implementando uma cultura de interação ativa entre a direção e os principais interlocutores das partes interessadas mais relevantes. De maneira inovadora, o Distrito definiu um plano de comunicação para padronizar as formas de interação (ver tabela 1.3.1). A comunicação do Distrito é gerenciada pela liderança conforme Código de Conduta e Integridade. Ao receber qualquer manifestação é verificada a procedência e ações são tomadas conforme necessidade e pertinência. As solicitações e sugestões de melhorias são discutidas entre as lideranças (quanto à viabilidade) e incluídas nos Planos de Ação para implantação. As interações informais são formalizadas pela direção e ações são tomadas para tratamento conforme o tipo de manifestação. Para garantir a efetividade, as lideranças discutem a eficiência da comunicação em reuniões. Exemplo de fato relevante divulgado foi a prestação de contas relativas ao aditivo do contrato do Distrito, bem como amostragem de índices, ambos realizados em 02/23 direcionada ao poder concedente.

Tabela 1.3.2 – Sistema de reuniões

Temática	Abrangência	Envolvidos	Objetivo	Quando
Reunião das estratégias	Saneago	Conselho de Administração e convidados	Definir as diretrizes e estratégias, orçamentário; deliberar sobre demandas da empresa conforme ES00.0001 e PL00.0125; Prestação de contas e análise dos resultados (desde 2019).	Anual
Diretoria colegiada	Saneago	Diretoria Colegiada		Semanal
Reunião DIPRO	DIPRO	DIPRO Superintendências	Prestação de contas das atividades primárias, avaliação, alinhamento e estabelecimento de planos de ação para atendimento às diretrizes e metas.	Semanal
Reunião Superintendência	SUENT	SUENT e GRS		Trimestral
Reunião Regional	Regional	Regional e Distritos		Trimestral
Poder Concedente	Distrito	Gestores e Autoridades Municipais	Prestação de contas, apresentação de resultados e alinhamento de demandas (d_2022)	Conforme demanda
Equipes	Força de Trabalho	Gestores e empregados	Analisar problemas, propor soluções, definir ações de melhoria. (d_2022)	Mínimo Mensal

1.3.b) A estrutura de liderança apresentada no perfil, delibera nos diferentes níveis de alçadas conforme PL00.0125, criada em 2018 e, que estabelece responsabilidades e fixa as competências para tomada de decisões nos diversos níveis hierárquicos da companhia, que tem aplicação para todas as unidades organizacionais da empresa, e foca em decisões com caráter decisório, com foco principal na alocação de recursos da companhia, sendo sua última

atualização em fevereiro de 2024. A forma de decisão dos órgãos da alta administração é definida em regimento próprio. No Distrito é baseada no Regimento interno (RI00.0001). O sistema de reuniões (tabela 1.3.2), constitui o principal mecanismo de tomada de decisão. Os encontros priorizam o uso de plataformas digitais para a realização das reuniões e contam com o apoio e monitoramento da PR-GAG, possibilitando maior agilidade e eficácia na tomada de decisão. Nas áreas táticas e operacionais é realizado pelo gestor.

A tomada de decisão é baseada em dados obtidos via sistemas, feedbacks, avaliação de resultados, experiências, entrevistas e observação dos processos primários. A tecnologia digital (critério 5.3) possibilitou à liderança ter maior confiança na qualidade das informações e agilidade no acesso, proporcionando maior eficácia na tomada de decisão, onde são considerados: impacto nas atividades, riscos envolvidos, atendimento das estratégias, cumprimento dos valores e princípios e contribuição com o desenvolvimento sustentável. As decisões são comunicadas a força de trabalho em reuniões, e-mail, murais, WhatsApp ou telefone. Para as partes interessadas externas, quando pertinente, via ofício, e-mail, telefone, WhatsApp, mídias sociais, reuniões e audiências públicas sempre considerando maior agilidade e eficiência na comunicação. Para fomentar a transformação digital no Distrito, as decisões são registradas em atas de reunião que são geradas no GED e são acompanhadas pela direção, por meio de verificação das ações executadas e feedback dos envolvidos no processo. Em caso de desvios, adequações são realizadas nas atividades.

2 – ESTRATÉGIAS

2.1.a) A identificação das partes interessadas e de seus anseios (descritos no perfil) é realizada na etapa 02 - “Formulação de Cenário Base em linha com as metas e Premissas Estratégicas (Projeções)” do processo do planejamento estratégico pela SUPLA. As partes interessadas principais da Saneago são estabelecidas desde 2020 no documento MI00.0001 aprovado pelo Conselho de Administração. Os anseios são mapeados por meio de pesquisas diversas de satisfação, análise de requisitos e interpretação das suas expectativas. Desde 2020, a pesquisa de materialidade, elaborada na metodologia GRI, também é utilizada no inventário dos anseios. Em 2021, a prática foi aperfeiçoada, com o apoio de consultoria, resultando em uma melhor estruturação do processo e integrando as informações na matriz de esfera de influência (representada em forma de gráfico radar e publicada digitalmente no relatório de sustentabilidade). Os anseios são consolidados e divulgados digitalmente na página na Cartilha do Planejamento Estratégico. A Saneago monitora as expectativas de suas Partes Interessadas corporativamente por meio de pesquisas de satisfação e grau de confiança, os quais também são indicadores estratégicos e estão apresentados no critério 8 deste sumário. Ainda, o resultado das pesquisas de satisfação com os clientes passou a ser acompanhado pela área de gestão de riscos a partir de 2023. Além disso, como parte do processo de elaboração do Relatório de Sustentabilidade da Companhia, é realizado uma pesquisa sobre temas materiais que devem ser acompanhados pela Saneago. Em 2023 foi realizada pesquisa, por meio de formulário eletrônico, para atualizar a matriz de materialidade da Saneago, e nesta pesquisa foram consultados acionistas, alta direção, colaboradores, clientes, fornecedores, terceiro setor, mídias especializadas, órgãos reguladores entre outros. No que tange o Distrito de Planaltina, as partes interessadas locais são identificadas nas reuniões gerenciais. A definição dos objetivos, seus indicadores e as respectivas metas estratégicas do negócio é realizada na etapa 05 – “Consolidação das informações e Desdobramentos do Orçamento e Definição das Metas estratégicas” sendo consolidados e divulgados digitalmente no mapa estratégico. Os objetivos são definidos visando fornecer à força de trabalho um sentimento específico e adequado de seu papel na Saneago e estimular a superação dos desafios, porém, sem tornar algo inalcançável.

2.1.b) O mapeamento das forças externas e a análise das ameaças e oportunidades é realizada pela SUPLA desde 2016 na etapa 02 do processo do planejamento estratégico, com o suporte de profissionais da empresa com expertise técnica em cada tema específico. A SUPLA possui autonomia para convocar outros empregados para auxiliar no levantamento de informações. Inicialmente é realizado um estudo de cenário por meio de brainstorming e reuniões de consenso onde são avaliadas as características do ambiente da área de atuação e as suas tendências, consolidadas de forma digital na análise SWOT corporativa classificadas em ameaças e oportunidades para o negócio. Para inovar, a partir de 2020, o mapeamento passou a ser orientado pelos aspectos abordados na metodologia PESTAL. As principais fontes de informações utilizadas, entre outras, são citadas na tabela 2.1.1.

Para cada aspecto identificado é realizada uma avaliação do tipo de influência no negócio da Saneago classificando-o como ameaça ou oportunidade. Em 2022, foi adicionada a avaliação do grau de impacto do aspecto na execução do negócio, no alcance dos objetivos e cumprimento

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

da Missão. Com os aspectos identificados e avaliados, a SUPLA realiza uma ponderação dos resultados para propor o tipo de estratégia mais recomendada para contornar ou aproveitar esses aspectos, direcionando a Alta Administração na definição dos objetivos a fim de assegurar o cumprimento da Missão. Para o próximo ciclo de Planejamento Estratégico e como inovação, está em andamento, a contratação de consultoria para auxiliar no processo de reavaliação dos componentes da estratégia de longo prazo da Companhia. No escopo da contratação

está prevista uma etapa de Diagnóstico Estratégico, com o objetivo de coletar dados e organizar as informações para analisar a situação atual da empresa, considerando o ambiente interno e externo, visando verificar e monitorar as variáveis competitivas que afetam a Saneago. No Termo de Referência da contratação, está sendo solicitado a utilização das ferramentas SWOT e Matriz Pestal e que sejam realizadas consultas individuais ou coletivas com as Diretorias e Superintendências da Saneago, objetivando uma visão global da organização, identificando os desafios apresentados para cada área da Companhia, optando preferencialmente pela utilização de ferramentas online como formulários de pesquisa. A expectativa é que o referido diagnóstico subsidie a reavaliação do Plano Estratégico da Saneago para 2025-2029. A expectativa é que os trabalhos sejam iniciados ainda em junho de 2024. O Distrito de Planaltina também realiza desde 2021 o levantamento das forças externas e internas e consolida em sua análise de SWOT. O levantamento é realizado na reunião gerencial onde os presentes identificam e analisam as informações levantadas. Em 2022, como forma de inovar e melhorar o processo, a análise passou a avaliar o grau do impacto ou de vantagem que o aspecto exerce sobre as atividades. As ameaças mais relevantes no âmbito corporativo são o aumento de custos, escassez hídrica e degradação dos mananciais. No Distrito a escassez hídrica e degradação ambiental. Já a oportunidade mais relevante no âmbito corporativo é a perspectiva de ampliação do mercado pelo marco regulatório e no Distrito a perspectiva de ampliação de atendimento.

2.1.c) O mapeamento das forças internas e a análise das fraquezas e forças é realizada pela SUPLA desde 2016 na etapa 02 do planejamento estratégico, com o suporte de profissionais da empresa com expertise técnica em cada tema específico conforme tabela 2.1.2. O Distrito também realiza a identificação na observação da rotina de trabalho e feedback. Os aspectos levantados são classificados em forças e fraquezas e também, em 2023, passaram a ser classificados quanto ao grau de impacto e vantagem que exercem sobre as atividades.

As principais fraquezas no âmbito corporativo são as fragilidades na operação em municípios sem contrato, e no Distrito é a escassez hídrica, saturação de ETA e dos sistemas de operação.

Tabela 2.1.2 – Informações para a análise do cenário interno	
Aspecto	Fontes
Humano	Pesquisas, reuniões, levantamento de informações pessoais e avaliação de desempenho
Social	Relatórios da área de serviços social e reuniões
Técnico	Reuniões
Produtivo	Reuniões e relatórios
Administrativo	Reuniões e análise da estrutura organizacional
Financeiro	Relatórios Financeiros e contábeis

As principais forças no âmbito corporativo são a viabilidade econômica para atuação regular e estrutura sólida de governança, no Distrito a alta eficiência no combate a irregularidades e evasão de receita.

2.1.d) O consenso estratégico da Saneago é realizado anualmente desde 2007, seguindo um plano de trabalho definido pela SUPLA e aprovado pela Alta Administração. Na etapa 01, o plano de trabalho é apresentado para a REDIR que aprecia e encaminha para o Conselho de Administração que estabelece as premissas estratégicas para o período e aprova o plano de trabalho do ciclo. As premissas são estabelecidas levando em consideração os RPI's, as diretrizes dos acionistas e os resultados alcançados no período anterior.

Nas etapas 02 e 03 é realizada a formulação dos cenários e projeções de médio (próximos 05 anos) e longo prazo (2049 - final do contrato das microrregiões) que é base para a definição das diretrizes estratégicas. Essas projeções são desdobradas por municípios. Nessa fase, as superintendências e regionais, com o apoio das áreas técnicas e do comitê estratégico, fazem a validação das projeções e devolvem para a SUPLA para posterior discussão para ajustes e consolidação. Todo o processo é realizado digitalmente no sistema GED e em reuniões on-line conforme cronograma definido pela SUPLA. Na etapa 04, ocorre a consolidação das demandas recebidas, o enquadramento com o orçamento (desde 2020), estabelecimento das prioridades estratégicas baseado nas demandas dos controladores, RPIs e outras obrigações e compromissos assumidos pela Saneago. Logo após, na etapa 05, a SUPLA em conjunto com as



Figura 2.1.1 – Mapa Estratégico da Saneago

Superintendências estabelece os objetivos e definem as metas e indicadores de monitoramento que serão apreciados pela REDIR e posteriormente aprovados pelo Conselho de Administração. Após aprovação, a SUPLA atualiza a cartilha do planejamento estratégico e as cartas de desdobramento que serão divulgados de forma exclusivamente eletrônica na intranet. Inovando, em 2022, a Saneago passou a divulgar as metas mensais e anual na tela do “sistema PIS” e a publicação da Carta de Desdobramento é divulgada automaticamente no e-mail dos gestores dos departamentos responsáveis pelo atendimento das metas estratégicas. Em 2023, as premissas estratégicas foram apresentadas aos gestores por meio de reunião online, durante o mês de agosto. As demandas por contribuições foram encaminhadas às diversas áreas por meio do sistema de Gestão Eletrônica da Saneago (GED), onde também consta a formalização de todas as etapas do planejamento estratégico por meio de Processo Administrativo. No último ciclo, a Saneago integrou sua agenda ESG às estratégias, alinhando suas metas aos ODS, em especial aos objetivos 3, 4, 6, 15 e 16. As estratégias definidas estão no mapa estratégico (figura 2.1.1) e os indicadores estratégicos e suas metas associadas são apresentadas no critério 08.

2.2.a) As mudanças necessárias para garantir o êxito das estratégias corporativas são analisadas e estabelecidas na fase 02 do planejamento estratégico. Além disso, aquelas que porventura sejam necessárias (no âmbito corporativo) também são realizadas no desdobramento e implementação das estratégias. As ações são instituídas por meio de grupos de trabalho (estabelecidos pela Diretoria Colegiada) composto por equipe multidisciplinar com expertise no tema que é objeto da mudança. No Distrito, as ações são discutidas tempestivamente durante o ciclo de execução do planejamento estratégico nas reuniões da direção e subsidiadas por informações de benchmarking, feedback, brainstorming, além da atuação em rede interna, sempre considerando as perspectivas da força de trabalho. Durante o período de chuvas em 2021 houve muitos rompimentos de rede de esgoto onde havia erosões, causando danos ambientais e desconforto para a população que reside nesses locais onde houve rompimentos, devido a essa problemática foram feitas várias ações de contenção das erosões - algumas em parceria com a prefeitura - e proteção das tubulações, medidas paliativas muito bem executadas pela força de trabalho com apoio da Gerência Regional e da P-GES. No ano de 2022 passamos o período de chuvas sem nenhum problema nessas tubulações. No ano de 2021/2022 havia muitas reclamações da população relacionadas as obstruções de esgoto em vários pontos da cidade. Desenvolvemos em 2022 o Preventivos no SES, fizemos um mapeamento das principais causas dos extravasamentos, montamos um cronograma de ação, criamos grupo de whatsapp com as equipes da área para facilitar o levantamento das necessidades e em seguida iniciamos as ações corretivas e preventivas, efetuando limpeza de redes, lacração de Pvs, substituição de bojos, construção de novos ramais, reposição de tampas de PVs e conscientização dos usuários por meio de distribuição de panfletos, orientações na própria residência e palestras. Após essas ações verificamos através do relatório LRS330 - resumo de serviços executados - que houve uma redução no quantitativo de obstruções de esgoto, inclusive no período de chuvas, por meio desse relatório é possível fazer comparativos por períodos e verificar os resultados de forma efetiva.

2.2.b) O desdobramento dos planos é iniciado já na fase 02 do planejamento estratégico, na etapa de elaboração das projeções corporativas que são desdobradas por município. Após a aprovação das estratégias, os objetivos e metas corporativas são publicados no Plano Estratégico que é controlado no documento normativo PE00.0001. De posse do Plano Estratégico, a SUPLA, em conjunto com as unidades gestoras dos indicadores, elaboram o desdobramento para as unidades executoras dos processos e as consolidam nos planos táticos e operacionais que são difundidos de forma digital para toda a força de trabalho por meio da Carta de Desdobramento que é controlado no sistema Gestão Integrada como documento normativo. Para promover automatização da publicação das metas, foi desenvolvido em 2023 pela SUPLA, a aplicação MIG002 onde as metas são inseridas e publicadas automaticamente no painel de acompanhamento dos indicadores do Planejamento Estratégico e nas telas do sistema PIS. De posse da Carta de Desdobramento, os gestores reúnem com a força de trabalho para definir as atividades a serem realizadas a fim de atender as metas definidas para o Distrito. Após, os Gestores do Distrito inserem as atividades a serem realizadas no Plano Gerencial que é controlado por meio de plataforma digital chamada "sistema PIS" (aplicação MIG602) e são apresentadas para a Regional mensalmente na reunião PIS Regional.

2.3.a e 2.3.b) As informações dos indicadores são disponibilizadas para toda a força de trabalho da empresa no Sistema de Indicadores Gerenciais. Eles são atualizados mensalmente pela SUPLA que detém a responsabilidade exclusiva para tal. Desde 2022, o painel do planejamento estratégico (painel da FG) passou a apresentar as metas definidas para a unidade e fazer a comparação com os resultados informando automaticamente o grau de atendimento. O método para o Distrito escolher seus referenciais comparativos foi aprovado pela direção considerando que todos os indicadores estratégicos da unidade devem ter referencial estabelecido. A execução das ações, inseridas no sistema PIS, são acompanhadas semanalmente de forma integrada pelos gestores dos distritos. A avaliação do progresso da execução das atividades é realizada semanalmente por meio de análise de relatórios comerciais e de produção, planilha de acompanhamento diário de faturamento, perdas e produção de água, planilha de acompanhamento diário de ações comerciais (desenvolvida de forma inovadora em 2023 pelo Distrito). Além disso, a aplicação MIG605 também realiza acompanhamento automatizado das ações planejadas verificando continuamente a situação das atividades e encaminhando e-mail periódico de lembrete para os gestores (e seus superiores) das pendências e fornecendo relatórios para toda a força de trabalho. A análise de progresso do atendimento das metas do Distrito é acompanhada pela direção por meio das reuniões do PIS (realizada com a presença dos gestores, lideranças de equipe e convidados) que ocorrem mensalmente conforme calendário prefixado pela direção. Nessa reunião também é avaliado o atendimento dos requisitos de partes interessadas. O Distrito, reúne-se com a Regional que consolida as informações de toda a área e as apresenta nas reuniões da Diretoria conforme apresentado na tabela 2.3.1.

Tabela 2.3.1 – Dinâmica das reuniões de resultado

Reunião	Entrada	Participantes	Saída	Periodicidade
Reunião PIS GRS18	Resultados da execução das atividades planejadas na MIG605 e dos indicadores operacionais dos distritos e GRS18	Gestores da GRS18 e dos Distritos	Resultados dos indicadores regionais e o acompanhamento dos planos de ação com potenciais decisões.	Mensal
Reunião PIS DIPRO	Resultados da execução das atividades planejadas das GRS's e dos indicadores estáticos da Diretoria	Diretor, Superintendentes e Gestores Regionais	Resultados dos indicadores táticos com os planos de ação quando necessário.	Trimestral
REDIRCA	Resultados dos indicadores estratégicos mais análise de tendências	Diretores, SUPLA e Conselheiros	Ata da reunião contendo os pontos de atenção e os aspectos a serem mantidos ou melhorados.	Trimestral

Durante as reuniões do PIS, os resultados do desempenho das atividades planejadas para atendimento das metas e os resultados dos indicadores operacionais são analisados juntamente com os respectivos planos de ação, quando

necessário. Em caso de atividades planejadas não concluídas e metas não atendidas, o Distrito investiga as causas e define tratativas e direcionamentos para adequação das atividades planejadas. Como ferramenta que permita comparação e estabelecimento de referenciais comparativos utilizamos o IGOP (índice de gestão operacional plena), essa ferramenta possibilita avaliar os distritos e regionais, e ainda identificar e premiar aqueles que se destacarem apresentando os melhores resultados e incentivando todos a melhorarem continuamente.

3 - CLIENTES

3.1.a) Sob a coordenação da SUPLA na etapa 02 do planejamento estratégico, com o apoio da Diretoria Comercial, a Saneago realiza estudo anual de mercado, subsidiado pelas informações de consumo, faturamento, arrecadação dentre outras, registradas no sistema Comercial e disponibilizadas nos painéis de indicadores. As oportunidades de crescimento avaliadas a partir da projeção do número de economias considerando as variáveis de percentual de atendimento, número de clientes ativos e potenciais que podem não estar ligados a rede de abastecimento de água e esgoto, possibilidade de expansão com crescimento vegetativo, operação de novas localidades, novos empreendimentos e entrega de novas obras de ampliação dos serviços de água e esgoto. Outras informações utilizadas envolvem os resultados da Matriz de Materialidade, Relatório de Sustentabilidade da Saneago entre outros. O Distrito colabora com o estudo de mercado corporativo, fazendo pesquisa de clientes factíveis e potenciais do município que ainda não estão ligados à rede disponível e encaminhando os resultados para as áreas de apoio da empresa quando solicitado. Também é realizado, pelo Distrito, levantamento de aglomerações residenciais instaladas na zona rural para verificação de atendimento dentro dos padrões de programas ofertados pela Saneago. O Supervisor de Produção também realiza levantamento dos locais/região que ainda não possui disponibilidade dos serviços e produtos oferecidos. Após, é realizada avaliação de viabilidade de expansão em conjunto com equipe operacional, considerando critérios operacionais, disponibilidade de mão de obra e de insumos. Para os locais/região que há viabilidade de atendimento, é feita uma priorização de expansão utilizando como critério a densidade de clientes potenciais que serão conquistados. O resultado é avaliado pela própria supervisão de produção para subsidiá-la na compreensão dos fatores que influenciam e dificultam a decisão dos clientes potenciais ou factíveis de ligar à rede de água e esgoto (como fatores econômicos e sociais) por meio de campanhas/ações de busca de ligações com promoção de conscientização sobre a importância e benefícios dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na qualidade de vida do cliente e sustentabilidade socioambiental. A concessão do município atendido pelo Distrito é norteada pela lei 11445/2007. Com o advento do Novo Marco Legal do Saneamento foi estabelecido grupo multidisciplinar para avaliar preventivamente os impactos nos contratos. Foram propostas e executadas diversas ações de reestruturação da Saneago para viabilizar a participação em licitações dentro e fora do Estado de Goiás, nas licitações de novos negócios como Resíduos Sólidos e Gestão de Águas Pluviais, além das ações de adequação dos contratos de concessão e programa vigentes com eventuais prorrogações de prazos, incorporação de metas e cláusulas exigidas pelo novo marco. Pensando nas estratégias voltadas ao poder concedente, destaca-se que a Companhia focou para este segmento, na estratégia de alongar os prazos de vigência das parcerias estabelecidas, garantindo a prestação dos serviços até 2049, por meio de aprovação do Colegiado Microrregional do Estado de Goiás em dezembro de 2023.

Diante dos desafios impostos pelo Novo Marco Legal do Saneamento, a Saneago junto ao Governo do Estado iniciou em 2023, estudos para o estabelecimento de Parcerias Público Privadas objetivando aumentar o atendimento da coleta e tratamento de esgoto no Estado, buscando alcançar um índice de atendimento de 90% da população urbana até 2033, representando um aumento de quase 10% de market share deste produto. Foi criada dentro da SUPLA a Gerência de Projetos Estratégicos e Parcerias Público-Privadas com a atribuição de planejar e orientar a execução das ações necessárias para a melhor estruturação do(s) Projeto(s) de Parcerias Público Privadas.

3.1.b) A Saneago está submetida às normativas das Agências Reguladoras. Para nossa operação, a Agência Goiana de Regulação, estabelece a seguinte classificação para os clientes: 1) Residencial Social; 2) Residencial Normal; 3) Pública; 4) Comercial I (médio e grande porte); 5) Comercial II (pequeno porte); e 6) Industrial. Essa classificação é realizada de acordo com a natureza do estabelecimento e com a faixa de consumo dele. A Tarifa Social é voltada, para as categorias residencial e comercial II. Na residencial concede desconto de até 50% nas contas de água e esgoto para famílias em situação de vulnerabilidade social que tenham renda mensal per capita de até R\$105 reais. Para ter acesso ao benefício, a família de baixa renda deve atender a alguns requisitos, dentre eles: estar cadastrada no CadÚnico do Governo Federal, ter uma conta de água em nome do titular e consumir até 20 m³ de água por mês.

Na categoria comercial II o desconto também é de até 50% destinado a pequenos comércios com consumo de até 10 m³, sem fonte alternativa e com área de até 30 m². A Saneago adota uma segmentação de mercado que vai além das classificações impostas por órgãos reguladores. Há unidades dedicadas a atender segmentos específicos de clientes. Como exemplo, a Supervisão de Gestão em Órgãos Públicos que é responsável por gerir contratos de serviços com órgãos públicos estaduais e federais, manter o cadastro atualizado desses órgãos, coletar informações para atender às solicitações dos órgãos municipais, estaduais e federais, prestar atendimento a esses órgãos por meios eletrônicos, telefone e presencialmente, e gerar, emitir e gerir as faturas dos órgãos públicos.

Tabela 3.1.1 – Classificação dos Clientes Alvo

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

Existe também a Supervisão de Atendimento ao Cliente que foca em um atendimento personalizado para clientes com consumo estimado acima de 400 metros cúbicos mensais (Grandes Clientes), incluindo todos os condomínios, sejam individualizados ou não. Essa segmentação permite que a Saneago ofereça serviços, comunicações e estratégias de marketing direcionadas para atender melhor às necessidades e expectativas específicas de cada grupo de clientes. No Distrito a coordenação do cadastro e atividades comerciais é gerenciado pela Supervisão Comercial e Administrativa e controlado a nível corporativo pela Supervisão Comercial.

3.1.c) O conhecimento sobre os clientes-alvo é realizado por meio de mapeamento das necessidades e expectativas e comportamentos, onde são utilizados métodos de coleta de informações como os elencados na tabela 3.1.2. Corporativamente a importância relativa das necessidades e expectativas são avaliadas anualmente na elaboração da matriz de materialidade realizada por meio de pesquisa eletrônica via Survey Monkey como já citado no critério 02. Com a realização dessas práticas, o Distrito busca-se aumentar o envolvimento com os clientes, poder concedente, sociedade, regulador e suas diversas de redes de relacionamento, melhorar a qualidade dos serviços prestados e antecipar-se aos problemas que possam ser gerados.

Tabela 3.1.2 – Mapeamento das N&E e comportamentos dos clientes			
Onde?	Como?	Quem?	Quando?
Execução deserviços	Os empregados identificam as características em observação e conversas com os clientes na execução dos serviços.	Agente de campo	Em todo atendimento
Reuniões com apopulação	As características são identificadas nas manifestações apresentadas nas reuniões com a população, seus representantes e nas redes de relacionamento.	Empregados do Distrito	Por evento
Vapt Vupt	Os empregados identificam as características em observação e conversas com os clientes durante o atendimento.	Atendentes	A cada atendimento
Pesquisa de Clientes	Os resultados da pesquisa de satisfação da Saneago são oportunidades de melhoria na qualidade dos processos e serviços.	SUPLA SUCOM	Anual Mensal
Pesquisa dos Prefeitos	O resultado da pesquisa do prefeito avalia a percepção da satisfação com o atendimento das necessidades e expectativas do poder concedente.	SUPLA	Anual
Atendimento digital	Os clientes podem expor as suas necessidades durante o atendimento.	SURAC	A cada atendimento
Análise de RA	As informações como tipo, quantidade e histórico são analisados pela equipe para manifestar possíveis necessidades e expectativas, e comportamentos ocorridos.	Atendentes e gestores	Em todo atendimento
Reunião Poder Concedente	As características são identificadas nas manifestações apresentadas nas reuniões e comunicações esporádicas (via WhatsApp ou telefone) com o Prefeito, Secretários e outros membros.	Direção do Distrito	Conforme demanda
Reuniões Rotina	Nas reuniões de rotina a direção avalia as manifestações dos empregados, informações dos serviços realizados, os tipos e as causas identificadas.	Direção do Distrito	Conforme reunião
Instrumentos legais	As necessidades traduzidas na legislação são assumidas internamente como requisitos cujos processos internos devem atender.	Áreas técnicas	A cada atualização da legislação.

3.1.d) As informações resultantes do mapeamento das necessidades, expectativas e comportamentos dos clientes, são avaliadas pela direção e lideranças do Distrito durante as reuniões de planejamento onde são discutidas com a força de trabalho conforme pertinência. Todas as demandas são discutidas em conjunto para verificar se são possíveis de serem atendidas pela própria equipe. Quando é possível, elas são incorporadas nos planos de ação, executadas pelos empregados e acompanhadas pelas lideranças durante a execução. Os resultados são analisados na rotina de análise crítica. As demandas sem viabilidade de atendimento são repassadas para as unidades superiores de apoio que avaliam a pertinência e buscam incorporar nos próprios planos de ação. Exemplo ocorrido em 2022 foi a identificação do aumento nas reclamações de falta de água na região alta do bairro São Francisco. O Distrito inicialmente fez pesquisas de vazamentos com hastes de escuta, a fim de descobrir se havia vazamento oculto em rede prejudicando o abastecimento. Na execução das ações, as equipes operacionais forneceram feedback sobre grande expansão do setor. Foi feito um estudo de diâmetro da rede de distribuição de água e quantitativo de ligações abastecidas, foi então que percebemos que o diâmetro era insuficiente para aquela região.

Foi feita a ampliação dessa rede na saída da caixa. Tal medida foi o bastante para resolver o problema da falta de água. No curto prazo foi percebido diminuição no número de reclamações e manifestações de agradecimento por parte do poder concedente e dos clientes. A Saneago implementou soluções tecnológicas, como o aplicativo para celular que facilita o pagamento de contas, solicitação de serviços e o acompanhamento de consumo e a fatura digital encaminhada por e-mail, que inibe a emissão da fatura física no momento da leitura. A empresa investe em projetos de responsabilidade social e ambiental, como programas educativos sobre uso consciente da água e iniciativas para preservar os recursos naturais, garantindo que o crescimento econômico seja sustentável e beneficie a todos.

Os produtos e serviços de coleta e tratamento de esgotos que são disponibilizados aos clientes estão diretamente ligados ao desenvolvimento sustentável pois eles evitam a contaminação e transmissão de doenças que são nocivas devido à quantidade de micro-organismos ou resíduos existentes no esgoto. Outro benefício é evitar a poluição dos córregos e rios com a preservação da qualidade dos recursos hídricos.

3.1.e) A divulgação da marca Saneago e seus produtos para os clientes-alvo é realizada corporativamente com base na PL05.0002 que estabelece condições para um processo de comunicação proativo, ágil, transparente, digital e alinhado aos valores da Companhia com o desenvolvimento de mecanismos de comunicação que buscam melhorar a percepção dos clientes e outras partes interessadas. A Saneago e o Distrito divulgam os seus produtos e novidades por meio das ações elencadas na tabela 3.1.3.

As informações a serem divulgadas são previamente validadas pela direção quanto à autenticidade da situação e posteriormente são encaminhadas à SUMAR que avalia o conteúdo e adequa para garantir a clareza e autenticidade das informações e, por fim, define os canais e a abrangência de divulgação (local ou regional). Visando conscientizar os clientes e a sociedade quanto à contribuição dos produtos e serviços ao desenvolvimento sustentável (figs_3.1 e 3.2), a Saneago instituiu um programa de conscientização por meio dos mascotes “Banja e Sato”, campanha institucional de divulgação de informações sobre a importância dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, características dos produtos ofertados, conscientização quanto ao uso correto da rede de esgoto, descarte correto dos efluentes e consumo racional da água. Para incentivar a conscientização da população infanto-juvenil aliado à cultura digital da sociedade, em 2021 foi desenvolvido game educacional do Banja e Sato disponível na App Store e Play Store com conteúdo direcionado para as atividades de desenvolvimento sustentável.

Tabela 3.1.3 – Formas de divulgação dos produtos		
Canais		Desde
Digital	Site e Chat	2007
	Ouvidoria	2011
	SMS	2007
	Aplicativo	2018
	WhatsApp	2017
Presencial	Redes Sociais/Rádio e TV	2021
	0800	2007
	Copos de água envasada	2007
	Materiais de comunicação	2014
	Fatura de serviços	2006
	Atendimento Presencial	2007
	Palestras/Workshop	2021
	Comunicação volante	2022
Fornecimento de água em eventos públicos	2021	



Figura 3.1 – Ações relativas à água



Figura 3.2 – Ações relativas ao esgoto

3.1.f) A Saneago tem como principal posicionamento pretendido ser referência na prestação de serviços de saneamento básico no Brasil expresso na Missão Organizacional. A qualidade e agilidade na prestação de serviços das equipes operacionais e comerciais, a promoção de ações ambientais, a participação em ações promovidas pela sociedade de Planaltina, participação em ações promovidas pelo poder concedente, ações de reforço promovidas pelo Distrito visando criar credibilidade, preferência e imagem positiva no mercado-alvo de Planaltina. A proteção da marca da Saneago ocorre por meio de registro no INPI. Além disso, o Manual de Identidade Visual preserva as propriedades visuais, facilita a correta propagação, percepção, identificação, memorização e consolidação da marca Saneago. Todo o projeto de identidade visual, desde a conceituação e criação da marca até sua aplicação nos mais variados suportes, busca traduzir os principais valores e diferenciais da empresa, além de ser facilmente reconhecida e fixada por seu público.

A reputação da marca é monitorada por agência especializada promovida por meio de clipping. Por estar presente no meio digital e nas redes sociais, a Saneago desde 2020 mantém uma equipe corporativa para fazer a gestão e monitoramento das redes sociais. Além disso, as menções da Saneago na imprensa são monitoradas e avaliadas quanto à origem, tipo, impacto na SWOT, assunto, espaço ocupado na mídia e sua análise qualitativa por polaridade (positiva, negativa ou neutra). A pesquisa de satisfação dos clientes, realizada em formato exclusivamente digital, também configura mecanismo de avaliação da reputação e da imagem, uma vez que verifica a percepção quanto ao nível de confiança. Buscando inovar, em 2020 a Saneago incluiu na avaliação a pesquisa NPS.

3.2.a) Os canais de interação disponibilizados aos clientes (tabela 3.2.1) buscam assegurar acesso fácil, ágil e inclusivo para os clientes e seus intermediários. Para garantir o acesso inclusivo, o site da Saneago disponibiliza uma barra de acessibilidade onde estão os atalhos de navegação padronizados e a função para alterar o contraste de forma a atender às recomendações do WCAG do W3C e do e-MAG. As manifestações recebidas em todos os canais são acatadas e classificadas (em solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncia), cadastradas nas plataformas digitais de controle como o ECO701 e RO (quando há denúncia) sendo gerado um número de protocolo (RA) singular controlado corporativamente.

As manifestações de caráter emergencial são consideradas prioritárias e devem ser atendidas em até 24hs conforme definição do regulador. As manifestações com prazo de atendimento acima de 24hs são consideradas ordinárias e são distribuídas conforme a programação do Distrito. Em caso de manifestações de grande relevância, o distribuidor de serviços possui autonomia para executar as devidas adequações e priorizar o atendimento. Os critérios adotados para priorização envolvem gravidade, urgência para atendimento e impacto na imagem da Saneago. As manifestações informais são recebidas pelos empregados, onde ele avalia se a manifestação deve ser atendida em caráter emergencial ou ordinário/eletivo dando o devido andamento (formalizando na ECO701 quando emergencial ou direcionando o cliente para o Vapt-Vupt). São realizadas pesquisas e tratados os resultados de satisfação dos clientes com os seguintes canais de relacionamento: Call Center (realizada após o final de cada ligação) e de forma geral na pesquisa de satisfação dos clientes (dimensão atendimento). Em caso de identificação de reincidências no manifestante, o atendente realiza uma avaliação do histórico de atendimento e é realizada nova reprogramação para verificação e solução da manifestação.

Nesse caso o cliente é orientado sobre os canais e forma de retorno para acompanhamento do atendimento. Para elevar o nível de atendimento aos clientes e promover maior interação digital foi disponibilizado aplicativo para Android e IOS.

quantitativa voltada à avaliação da satisfação dos prefeitos. Ela é disparada no mês de novembro diretamente aos Prefeitos por e-mail ou WhatsApp. A pesquisa é realizada por meio de questionário estruturado corporativo baseada em 05 fatores norteados nas expectativas do Poder Concedente, levantados durante o processo do planejamento estratégico. A pesquisa é acompanhada on-line por meio do portal Survey Monkey com alertas diários para a SUPLA e os resultados são divulgados anualmente para toda a empresa no ambiente intranet. Os resultados apurados nas duas pesquisas são comparados com os de outras empresas consideradas como referência para a Companhia. De posse das informações, o Distrito verifica os resultados nas reuniões de análise crítica e busca realizar tratativas personalizadas com agilidade e rapidez.

3.2.d) A fidelização do grupo de clientes é garantida por meio da manutenção do contrato de concessão e seus aditivos com o município, onde a direção busca atender os compromissos estabelecidos no contrato e as demandas municipais de forma prioritária (sempre observando as diretrizes de conduta). A fim de atender as necessidades e expectativas e fidelizar os clientes, a Saneago busca focar em inovação e tecnologia digital com a implantação de novas soluções investindo em novos canais de atendimento e novas formas de relacionamento para tornar a experiência do cliente mais valiosa conforme descrito em 3.2.a. Citam-se como exemplos de formas de fidelização do cliente: 1 – 100% dos serviços disponibilizados nos canais digitais, 2 – Emissão, coleta e entrega simultânea de fatura ao cliente, 3 – Agendamento do atendimento presencial, 4 – Pagamento e parcelamento via cartão de crédito e PicPay, 5 – Pagamento via PIX, 6 – Fatura digital, 7 – Tarifa subsidiada, 8 – Débito Automático, 9 – Emissão de fatura em braille, 10 – Acessibilidade nos canais digitais e 0800, 11 – Atendimento via WhatsApp e Facebook, 12 – Programas de renegociação de dívidas e recuperação de créditos, 13 – Refaturamento de até 2 meses devido consumo excessivo de água, 14 – equipe corporativa dedicada para atender grandes consumidores, 15 – Agência de atendimento personalizada para grandes consumidores, 16 – Participação e apoio em eventos sociais promovidos pelo Poder Concedente e pela população em geral.

4 - SOCIEDADE

4.1.a) O controle da legislação aplicável ocorre corporativamente desde 2003 conforme as diretrizes da IN00.0301 sendo responsabilidade dos departamentos gestores dos processos conforme determinado no regimento interno (RI00.0001) e envolve as atividades de identificação, atualização, comunicação e disponibilização aos envolvidos. A identificação é realizada pelo acompanhamento de diário oficial, jornais, televisão, revistas e consultoria. Cita-se como exemplo a contratação de empresa de auditoria para identificar e avaliar o impacto, riscos e adequações necessárias para se atender os critérios da CVM e da B3 a fim de ofertar ações por meio de IPO. A atualização é garantida por meio de verificação periódica (semestralmente ou menor período). A cada atualização que afete os documentos normativos, eles são revisados e novas versões são publicadas e implementadas com os envolvidos. A comunicação é realizada imediatamente para os gestores a cada atualização via e-mail, memorandos, nota na intranet e ainda treinamentos (quando pertinente). A divulgação é realizada em formato digital na intranet para a força de trabalho. Nos locais sem acesso à rede, os responsáveis técnicos divulgam em formato impresso e verifica a atualização semanalmente fazendo a troca dos documentos impressos em caso de necessidade. Havendo alterações de grande relevância, a Diretoria Colegiada constitui grupos multidisciplinares para avaliar os impactos e riscos ao negócio e fornecer parecer técnico para subsidiar a tomada de decisão. Exemplos foram grupos de trabalho para elaboração de ações de práticas ESG (desde 10/20), o grupo de trabalho de suporte e assessoramento à representação da Saneago na Comissão Estadual do Novo Marco do Saneamento (desde 11/20) e grupo de trabalho para atendimento aos requisitos dos Decretos nº 11.466/2023 e 11.467/2023 (desde 05/23). A Saneago também participa em grupos intraorganizacionais formados por diversos órgãos da esfera estadual como a Comissão de Análise e Proposições da lei do saneamento do Estado de Goiás com o objetivo de propor adequações aos municípios e Estado para atender a Lei Federal 14026/2020. Os departamentos contam ainda com a SUBCON

(desde 2020) para fornecer orientação, parecer e acompanhamento legislativo. Para garantir o atendimento dos requisitos, a Saneago dispõe de vários órgãos de controle e fiscalização como Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário, Comitê de Elegibilidade, SUAUD, SUGOV e SUTOC. O Distrito também executa diversas práticas para garantir o atendimento dos requisitos conforme tabela 4.1.1. As equipes operacionais acompanham continuamente os indicadores relacionados aos serviços por meio de relatórios digitais e no quadro localizado no escritório. A direção avalia sistematicamente o grau de atendimento dos parâmetros estabelecidos na reunião mensal do PIS. Em caso de descumprimento de requisitos, a direção estabelece ações

Tabela 4.1.1 – Principais práticas para atendimento dos requisitos

Origem	Atendimento	Resp.	Verif.	Ind.
Res. AGR 9/2014 Lei 8078/90	Padronização das atividades, monitoramento dos serviços, dimensionamento e distribuição de equipes.	Distrito	Contínuo	ISp30
Port. 888/21- MS	Padronização das atividades de tratamento de água conforme os parâmetros de atendimento.	Distrito	Horário	ISp20a
Conama 357/2005 e 430/2011	Padronização das atividades de esgotamento sanitário conforme os parâmetros de atendimento.	P-SLG	Mensal	ISp24a
NR's	Atuação do TST, monitoramento da aplicação das medidas de segurança, capacitação, DSS.	Direção e TST	Contínuo	IPe01 Pe11
Lei 20.694/2019	Atendimento das exigências das outorgas e licenciamento, monitoramento ambiental e atendimento dos padrões de controle operacional.	SUMAB, GRS e Distrito	Mensal	ISc10 Sc11
Contrato de Programa	Cumprimento das metas e obrigações contratuais durante período de vigência do contrato.	Distrito	Conforme demanda	ISp27 ICm05 ICm06
Legislações em geral	Padronização das práticas operacionais e administrativas pelos documentos normativos. Monitoramento e controle da execução dos processos.	Distrito	Contínuo	ISc02

corretivas que são implementadas pelas equipes. A Saneago está sujeita à fiscalização permanente pelos órgãos da Administração Pública como TCE, MP, MS, Secretarias de Meio Ambiente e outros. Em caso de irregularidades e para apuração e aplicação de sanções, há normativas estabelecidas como regulamento disciplinar de pessoal, PL00.0464. Também são celebrados acordos e TAC para acelerar a tomada de decisão dando respostas rápida e eficaz à sociedade, sendo acompanhados e controlados pela PR-STC (desde 2020). Sanções ambientais são tratadas pela P-GLA, seguindo as diretrizes da IN00.0437(desde 2021). Em casos mais complexos a Saneago institui grupo de trabalho para avaliar as sanções ou pendências e propor adequações para tratamento. A SUBJUD (desde 2020) é responsável por assessorar e controlar as atividades que podem ser objeto judicial. As pendências e sanções relativas à área comercial provenientes do PROCON são tratadas diretamente pelo próprio Distrito. Ao receber a manifestação, o Distrito previamente entra em contato com o cliente para verificar as causas da insatisfação e atua para extinguir a ocorrência ou reincidência das pendências.

4.1.b) A atuação socioambiental é baseada nas diretrizes da norma ISO 26.000 e na PL00.0426 que direciona as ações e tomadas de decisão em sintonia com as práticas de sustentabilidade, além disso também busca alinhar as atividades da Companhia, da concepção à operação dos sistemas, e as tomadas de decisões da alta administração da Companhia aos Princípios do Pacto Global e ODS da ONU em consonância ao planejamento estratégico. A gestão das iniciativas socioambientais é realizada pelo Comitê de Sustentabilidade (desde 2020) que tem por finalidade fomentar e orientar o estabelecimento de ações e práticas voltadas para a agenda de sustentabilidade e questões ESG. As normas e códigos voluntários são identificados corporativamente pela SUPLA e pelo Comitê de Sustentabilidade, que firmam o compromisso de aplicar e disseminar na empresa, em processos de interação com entidades da sociedade como por exemplo a adesão ao Pacto Global da ONU (RD 19/2021) participando das seguintes plataformas: Ação pela água, Ação pelos ODS; Ação pelos Direitos Humanos e Ação contra a corrupção, Pacto pela Resiliência Hídrica e Energética (desde 2022), Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (desde 2020) e o Movimento +Água (desde 2022), ISO 31.000 (desde 2019), ISO/IEC 17.025 (desde 2018), MEGSA ESG, Selo Empresa Amiga da Família. Inovando, a Saneago também faz parte dos trabalhos de estruturação do MEGSAN da FNQ. A incorporação das iniciativas de desenvolvimento sustentável é monitorada e avaliada pelo Comitê de Sustentabilidade que elabora relatórios trimestrais divulgados para a força de trabalho e Conselho de Ad - ministração. Os códigos relacionados à gestão são verificados por meio de avaliações externas como o PNQS (para avaliar a implantação do MEGSA ESG) e as auditorias de reconhecimento (para avaliar a implantação da ISO 17025 e ISO 31000). O monitoramento é realizado pelos membros que se acompanham a execução das iniciativas e reportam os resultados mensalmente nas reuniões do Comitê de Sustentabilidade, cujas atas são divulgadas na intranet e no site da Companhia. Por meio do Relatório de Sustentabilidade, publicado anualmente desde 2017, a empresa também comunica seu desempenho abordando os parâmetros ESG. Os programas também são divulgados no site em página exclusiva e divulgada nos canais de notícias interno. Além disso diversas outras ações são realizadas (ver tabela 4.1.2).

O Distrito, de forma proativa e voluntária, busca promover outras ações de desenvolvimento sustentável em parceria com os diversos organismos municipais como as secretarias de Educação e saúde, Prefeitura, entre outros. A direção do Distrito entra em contato com os representantes desses organismos para apresentar o planejamento de atividades socioambientais para o ano, identificar as necessidades e expectativas da comunidade (levantada pelos secretários e também pelo Distrito nos encontros com a comunidade) e verificar o planejamento de atividades daqueles órgãos e as suas necessidades que porventura

Tabela 4.1.2 – Principais ações implementadas de desenvolvimento socioambiental

Ação	Descrição	O D S	P D A S	Principais Parceiros e voluntários
Palestras ambientais	Ações educativas nas escolas, com esclarecimentos acerca das questões do saneamento e preservação ambiental.	4 6	P D	FT, GRS e Instituições de ensino.
Solidariedade	Ações solidárias de apoio com doação para atender necessidade de pessoas em vulnerabilidade.	1 10	P D	FT
Faça seu Papel	Ação voluntária dos empregados da Saneago com foco na reciclagem de papel e estímulo à redução do consumo, reutilização e reciclagem de papel.	12	P D	FT
Doação mudas	O Distrito faz doação de mudas em evento do dia da água e em ações do município.	6 13 15	P D	SUMAB, FT, PC
Fornecimento de água potável	Fornecimento de água por meio de copos/bebedouros para distribuição em eventos relacionados à preservação ambiental, desenvolvimento social e lazer	6	P D	Distrito
Recuperação Captação	Recuperação de nascentes do Rio Maranhão. Envolve parceria com o PC	6	P D	FT, diversos parceiros

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

possam ser atendidas pelo Distrito. Ainda é realizado uma análise da viabilidade de atuarem em conjunto, onde são considerados critérios financeiros, materiais, necessidade da população local, disponibilidade de agenda entre outros. Destaque para a realização de palestras para público de 06 a 14 anos, professores e servidores administrativos das escolas com teatro de fantoches, recursos audiovisuais e dinâmicas diversas. Em 2022 foi implementado também pelo distrito com parceria com a vigilância sanitária um evento público anual, que ocorre em praça pública para que toda a comunidade planaltinense possa participar. O evento contém palestras educativas para o público adulto e infantil, distribuição de mudas para plantio, material informativo. Empregados do distrito que voluntariamente ficam disponíveis para solucionar dúvidas diversas dessa comunidade, inclusive a respeito dos meios oficiais de atendimento e demandas gerais. O Distrito incentiva o envolvimento da força de trabalho para a implementação dessas e outras ações de forma por meio de conscientização em reuniões, palestras internas e em

conversas informais no dia a dia. Cabe salientar que toda ação de desenvolvimento sustentável sempre é divulgada a força de trabalho para atuarem como “multiplicadores ambientais”.

4.2.a) Para atender os objetivos da PL00.0426, o Distrito busca atuar considerando os impactos que podem ser gerados pelos seus produtos e operações. A identificação dos impactos ocorre na análise crítica das atividades, na observação da rotina, feedback dos clientes e da força de trabalho, e análise de relatórios. Os impactos também são identificados corporativamente e proativamente tratados nos licenciamentos de instalação e operação onde são obtidas as autorizações ambientais quando pertinente. Como inovação, a Saneago contratou consultoria para a elaboração do Inventário de Emissões de gases de efeito estufa cujos resultados são divulgados digitalmente no relatório de sustentabilidade. Também são elaborados Programa de Gerenciamento de Riscos Sólidos os quais identificam os principais impactos nos SAA e SES e determinam o tratamento adequado. Os impactos são avaliados pela direção na reunião mensal de análise crítica e as informações são registradas em atas acompanhadas continuamente pelas lideranças. A priorização considera a significância do impacto com a avaliação dos critérios: gravidade, requisitos legais afetados, abrangência e grau de relevância para o local. Os impactos são classificados em baixo, moderado e crítico. Após priorização, ações de tratamento são propostas compreendendo atividades para minimizar consequências, eliminar impactos ou compensar efeitos resultantes. As ações propostas são avaliadas quanto à viabilidade de implementação pela Unidade. Sendo viável, as propostas são incorporadas nos planos de ação, que são executados pela força de trabalho e acompanhadas pela direção. As ações de significância moderada e crítica são acompanhadas pessoalmente pela direção. As propostas consideradas inviáveis, mas que podem ser viáveis pelas unidades corporativas, são encaminhadas como demandas para as unidades superiores para que sejam tomadas as devidas providências. Exemplos de ações realizadas estão detalhadas na tabela 4.2.1., coluna Medidas de controle/mitigação.

Tabela 4.2.1 – Impactos dos produtos e operações				
Aspecto	Impacto	AP	C I	Medidas de controle/mitigação
Geração de resíduos sólidos (tratamento)	Contaminação do solo e da água	P	A	Manejo do lodo gerado na ETE e dos resíduos gerados no laboratório da ETA (coleta, armazenamento provisório e destinação final).
	Ocupação de aterros	P	A	
Desperdício/ perda de água bruta	Esgotamento dos recursos naturais	P	A	Manutenção dos equipamentos de armazenagem e dosagem de produtos químicos; Ações de conscientização sobre preservação do meio ambiente; aprimoramento de práticas de tratamento para diminuir volume de água consumido.
	Diminuição da oferta de água dos próximos usuários da bacia de abastecimento	P	A	
Derramamento de produtos químicos	Contaminação do solo e da água	P	A	Capacitação dos operadores e atendimento do plano de emergência para depósito de produtos químicos.
Geração de ruído	Poluição sonora na vizinhança	P	S	Instalação dos equipamentos em locais fechados; Manutenção periódica e preventivas dos equipamentos
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	P	S	
Desperdício/ perda de água tratada	Interrupção do fornecimento	P	S	Monitoramento da rede de distribuição em busca de perdas; ações de combate às perdas na distribuição; monitoramento contínuo dos reservatórios; varetamento; modulação da distribuição; busca ativa e retirada de vazamentos.
	Falta de água para os usuários	P	S	
	Avarias da estrutura viária do município	A	S	
Extravasamento de efluentes não tratados	Contaminação do solo e dos mananciais	A	A	Inspeção sistemática das redes de esgoto; Manutenção das instalações e equipamentos da ETE e EEE; Campanhas de conscientização sobre o uso correto do esgoto
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	P	S	
Geração de odor	Diminuição da qualidade do ar próximo a ETE	P	A	Manutenção da infraestrutura e limpeza das lagoas; Controle da qualidade dos efluentes.
	Desvalorização das áreas próximas à ETE	P	S	
Emissão de particulado	Piora na qualidade do ar	P	A	Execução do programa de manutenção veicular conforme recomendação do fabricante.
	Diminuição da qualidade de vida da vizinhança	P	S	
Consumo de materiais	Esgotamento de recurso natural	P	A	Participação no programa “Faça seu Papel”; conscientização dos empregados sobre uso excessivo de materiais; Transformação digital com o Projeto Saneago 1 Clique.
Relacionamento com a Prefeitura	Não cumprimento dos requisitos contratuais ou falhas em seu atendimento	P	G	Busca constante do atendimento às metas contratuais; parcerias com a DIPRO instalações e sistemas de tratamento; monitoramento dos índices de atendimento de água e esgoto.
Consumo de energia	Esgotamento de recurso natural não renovável	P	A	Automação e Manutenção de equipamentos, treinamento da FT.
Uso dos veículos	Importunação do trânsito nos momentos de pico do trânsito	P	S	Otimização da programação de serviços; sinalização do trânsito nos locais de execução dos serviços.
Influência sobre a Força de Trabalho	Falta de integração entre os colaboradores	P	G	Realização de confraternizações internas e momentos de descanso entre os empregados.
	Diminuição do desempenho operacional	P	G	
	Ocorrência de doenças ocupacionais ou não ocupacionais	P	S	Realização de vacinação em parceria com CAESAN; distribuição e incentivo ao uso de EPI's; e testes rápidos de ISTs em parceria com a secretaria de saúde.
	Falta de estímulo ao desenvolvimento e crescimento profissional	P	G	Programa de capacitação e treinamento, participação nos resultados baseada em atendimento de objetivos em metas; plano de carreira; benefício de incentivo intelectual
	Falta de estímulo desenvolvimento pessoal	P	S	Oferta de benefícios e assistências aos colaboradores

Influência sobre população	Transtornos referentes ao convívio com obras e outras intervenções nos locais onde as pessoas moram e/ou trabalham	P	S	Realização de obras e intervenções sempre em sintonia com as autoridades municipais. Alerta prévia da população sobre sua realização (sempre que possível).
Tp-Tipo: *A: Atual, P: Potencial/ CI – Classe: *A: Ambiental, S: Social, G: Governança				

4.2.b) As principais emergências potenciais que envolvem riscos à saúde e vida da comunidade atendida são: escassez hídrica, derramamento de produtos químicos, contaminação da água e rompimento de barragem. Como resposta a possíveis derramamentos de produtos químicos a Saneago estabeleceu o PAEDPQ e para os incidentes em transporte, foi estabelecido o PAETPQ. Os planos estabelecem procedimentos e ações para atuação em eventos emergenciais causados por fatores que possam afetar a saúde e segurança do meio ambiente, da força de trabalho, da comunidade e das instalações. A coordenação de resposta e responsabilidades são definidas nos próprios planos. Para realizar mitigação de incidentes de escassez hídrica a Saneago elabora anualmente o PRSAA para as cidades que apresentam riscos de desabastecimento na época de seca. Os Planos apresentam as ações que devem ser realizadas em cada estágio de emergência que se encontram com níveis graduados de alerta. Os planos são revisados anualmente e são divulgados digitalmente por meio das redes sociais da Saneago, do Governo do Estado de Goiás, Site, Intranet, rádio e televisão. Os planos contemplam a forma de comunicação com a sociedade. Como parte do plano para tratamento de emergências, a Saneago estabeleceu a IN08.0022 (a_10/2021) que contempla as outras situações não previstas nos planos já citados. Essa norma define diretrizes e responsabilidades para os casos de emergências. Ainda faz parte do plano as diretrizes para ressarcimento de eventuais danos causados por suas operações (IN07.0383), regular a forma de ressarcimento dos prejuízos e mitigar os efeitos frente as emergências. Para as emergências relacionadas aos sistemas de informação, foi estabelecido plano de resposta conforme IN00.0188. Os fatos relevantes, capazes de causar anormalidades são comunicados à sociedade e as demais partes interessadas conforme as normativas IT00.0555, IT00.0579 além da PL00.0152 todas atendendo as diretrizes da PL05.0002.

5 - CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

5.1.a) As competências essenciais são comunicação eficaz, conhecimento operacional, comprometimento e sistemas de informação. A avaliação do processo de gestão é realizada corporativamente por amostragem através da participação no PNQS que proporciona aprendizado para os ciclos seguintes, a partir do recebimento do relatório de avaliação com feedback da visita realizada pelos examinadores. Esse aprendizado já foi internalizado para toda a Saneago. Exemplo de aprendizado a partir o PNQS foi a criação do sistema PIS para controle e acompanhamento das informações e atividades para atendimento das metas estratégicas. Os conhecimentos mais importantes para a equipe do Distrito (mapeados conforme tab_5.1.1) são aqueles referentes a gestão de perdas, qualidade da água, combate a irregularidades e evasão de receitas. As informações para a força de trabalho são divulgadas através do portal intranet. Os fatores de desempenho do conhecimento essencial são avaliados e acompanhados por meio dos indicadores dos processos apresentados no critério 08 – Seção 6.

5.1.b) A captação dos conhecimentos ocorre por meio de ações de benchmarking, adoção de modelos de gestão, associação a instituições como ABES, AESBE, FNQ, participação em feiras, congressos, simpósios, workshops e eventos similares (regido pela IN00.0006), webinários, cursos, palestras entre outros. Foi desenvolvido parceria com a IFP para o desenvolvimento do mapeamento de competências dos departamentos da Saneago. Cabe destaque ao contrato firmado em 2022 com a Universidade Federal do Pará - UFPA,

Tabela 5.1.1 – Mapeamento dos conhecimentos				
Práticas de identificação		Quem	Período	Desde
Distrito	Reunião do PIS	Gestores	Mensal	2022
	Reuniões de análise da rotina	Gestores com FT	Quinzenal	2022
	Avaliação de Desempenho	Gestores	Anual	2017
	Rotina de trabalho	Gestores	Contínuo	2022
	Aplicativo <i>Whatsapp</i>	FT	Contínuo	2021
	Sistemas operacionais e comerciais	Equipes	Contínuo	2021
Cidade	Mapeamento de competências	Gerente	Anual	2022
	Comissões de Trabalho	Grupo	Por evento	---
	Planejamento Estratégico	SUPLA	Anual	2007

para realizar um dimensionamento da força de trabalho da companhia através de um mapeamento das atividades desenvolvidas em cada unidade organizacional e dos conhecimentos e competências necessários para executá-las. Os trabalhos da UFPA foram divididos em dois ciclos e deverá entregar o resultado no ano de 2024. A Saneago desenvolveu o PAC-Plano Anual de Capacitação dos colaboradores da Saneago. Uma das ações do PAC, é o Programa de Custeio de Pós-Graduação, que em 2023 realizou processo seletivo de custeio para os cursos de MBA de Parcerias Público e Privada e Concessões e MBA de Gestão Estratégica de Negócios, em parceria com o IPOG, elaborados especificamente para a Saneago. Ainda, para os colaboradores que ocupam função de gestão, a Saneago conta com uma plataforma digital chamada Trilha do Conhecimento, onde os colaboradores podem facilmente acessar os cursos e treinamentos a ele direcionados. Os conhecimentos são retidos e protegidos nas especificações normalizadas, instruções de trabalho, normativas, memória descritiva (agenda, drive, outros), atas, manuais, relatórios diversos e processos administrativos retidos digitalmente no sistema GED. A documentação corporativa está padronizada, sistematizada e disponibilizada digitalmente na intranet para todos os empregados (conforme IN00.0301). Para facilitar a disseminação das normativas foi criado em 2021 mecanismo de pesquisa facilitada tornando possível encontrá-los em apenas 3 cliques. A atualização das normativas que é realizada pelo seu responsável ou por grupos multidisciplinares (quando estabelecido pela Diretoria Colegiada) possibilita a ampliação e disseminação do conhecimento. Outra forma de desenvolvimento e disseminação ocorre digitalmente por meio do Grupo PNQS Saneago 2024 onde os conhecimentos são difundidos, discutidos e tratados. Treinamentos, capacitações, reuniões, folders, murais, grupos de WhatsApp (controlados conforme as diretrizes do

CO00.0007), publicidade na Intranet (controlado pela SUMAR conforme PL05.0002) também são realizados para fomentar a disseminação dos conhecimentos mais importantes. Apresentações em feiras, congressos e similares são divulgadas para a força de trabalho por meio de treinamento interno ou apresentação em reunião com a equipe (conforme IN00.0006). Os trabalhos apresentados são publicados no ambiente intranet corporativo.

5.2.a) O Distrito investe em inovação a fim de vencer alguns desafios operacionais e de gestão. O Distrito estabeleceu um conjunto de ações a fim de envolver e abrir espaço para os funcionários participarem e contribuírem com a solução de problemas e melhorias, bem como para facilitarem o desenvolvimento de suas atividades. Dentre elas destacamos a implantação do Smartphone em todas as equipes operacionais, 100% das nossas equipes trabalham com o aparelho; Criação de grupos de WhatsApp que envolve toda a equipe operacional, administrativa e gestores, facilitando a comunicação e o desenvolvimento de um ambiente favorável às sugestões e ideias da força de trabalho, como também a interatividade entre toda a força de trabalho. Foi criado ainda um grupo de WhatsApp entre fornecedores (FINM e MCE) e o corpo administrativo do Distrito, onde é incitado a participação de nossos parceiros com denúncias de irregularidade e sugestões de melhorias a serem executadas. O desenvolvimento do potencial criativo e do ambiente favorável às sugestões também é fomentado em reuniões com a força de trabalho. As ideias e sugestões passam por triagem pela direção onde é avaliado a efetividade/eficácia e em caso positivo, é verificado a disponibilidade de recursos e mão de obra, adequação com as normativas internas e capacidade de execução. Exemplo da

nossa interatividade é o alto grau de desempenho do distrito no combate a irregularidades, evasão de receitas e cadastro digital no sistema GISWATER, sendo destaque em toda a empresa, onde cada empregado é um colaborador contribuindo significativamente para o resultado alcançado. Também em 2022, foi lançado ao final do exercício um prêmio para a equipe de melhor desempenho e agilidade, que foi bem aceito pela força de trabalho e tem incentivado o desempenho de cada um. E ao final de cada exercício nos reunimos em confraternização com toda a família da nossa força de trabalho. A direção também estimula os empregados de forma simples e objetiva a compartilhar suas ideias na conversa do dia a dia e nas discussões de trabalho das redes internas. A Saneago busca aumentar o nível de capacidade tecnológica fomentando a especialização dos empregados nos conhecimentos essenciais por meio de subsídio a pós-graduação, parceria técnica com SENAI (com fornecimento de ensino profissionalizante), incentivo intelectual para empregados que realizam cursos de extensão, pós-graduação e outras capacitações. A avaliação do ambiente de inovação é realizada digitalmente uma vez ao ano, na pesquisa de clima organizacional divulgada digitalmente onde é medido a percepção quanto ao reconhecimento pelas contribuições oferecidas, aproveitamento das ideias e a satisfação quanto à oportunidade de aplicação de talento e conhecimento. A transição do cadastro de redes para o software QGIS, a digitalização dos processos de irregularidades e a implantação de uso de Smartphones nos trabalhos de campo e a renovação de toda nossa frota são as inovações mais importantes incorporadas em 2022 no distrito. Das inovações mais recentes destacamos a inclusão de fotos no sistema de crítica, no momento da leitura realizada por fornecedor e utilização de vídeo inspeção para ações preventivas no sistema de esgoto.

5.2.b) Todos os projetos de novas tecnologias e inovações são avaliados utilizando critérios técnicos, financeiros e operacionais, sendo elaborado relatório que apontam os pontos positivos e negativos e recomendando ou não a implantação ou a disseminação em outras unidades da empresa. Em caso de viabilidade do projeto são elaboradas especificações da tecnologia para aquisições ou implementações futuras. Os projetos inovadores buscam apresentar resultados considerando o ambiente real da empresa. Para isso, passam pelo desenvolvimento de um projeto piloto em ambiente controlado e de baixo risco. Exemplo considerado promissor foi o projeto de implantação do smartphone em 100% dos trabalhos de campo, que trouxe mais agilidade na baixa dos serviços executados, facilitando inclusive o atendimento presencial ao cliente, melhor otimização na distribuição dos serviços e o monitoramento em tempo real das atividades executadas por cada equipe, facilitando inclusive a comunicação. Também vale destacar a implantação do sistema de monitoramento dos reservatórios, importante ferramenta no combate a perdas e controle dos reservatórios.

5.3.a) A SUTEC é responsável pelo desenvolvimento da tecnologia digital na Saneago, buscando implementar uma cultura voltada para a transformação digital na empresa. O modelo tecnológico é norteado pelo planejamento estratégico e suportado pela PL04.0006. A demanda de desenvolvimento de sistemas digitais, melhoria e sustentação dos existentes, parte dos gestores de departamentos da Saneago. Elas são formalizadas digitalmente por meio de chamados de solicitação de serviços controlados no sistema GSI, sendo direcionadas para o representante da Diretoria no Comitê Gestor de Prioridade de Tecnologia da Informação que é responsável pela consolidação e priorização, juntamente com o Diretor, conforme necessidade daquela diretoria. Essa priorização é definida conforme a Matriz GUT. As demandas de desenvolvimento e manutenção de sistemas digitais são consolidadas em projetos. Os projetos são priorizados pelo Comitê Gestor de Prioridade de Tecnologia da Informação composto por um membro indicado de cada diretoria e um membro consultivo da SUTEC. O comitê se reúne trimestralmente ou em menor período para avaliar a situação dos projetos em andamento e os projetos concluídos. Os projetos das Diretorias são analisados no Comitê e são priorizados a nível Saneago conforme as regras da IN00.0380 (desde 2021) observando aspectos como alinhamento estratégico, impacto, custos e riscos financeiros e legais entre outros. A execução dos projetos de desenvolvimento é coordenada e executada pela Gerência de Desenvolvimento de Projetos obedecendo às diretrizes da IT00.0231 e IN00.0018 (desde 2019) e aqueles de sustentação e melhorias são executadas pela Gerência de Administração de Sistemas. As principais etapas para a execução dos projetos são: Geração de Demanda, Distribuição de desenvolvimento, Levantamento de Requisitos, Aprovação, Implementação (Desenvolvimento), validação, Homologação e Publicação do Sistema. As principais tecnologias digitais em uso estão apresentadas na tab_5.3.1. O desenvolvimento da infraestrutura

digital pode ser realizado pela própria equipe de analistas e desenvolvedores ou ser contratado via licitação caso a necessidade dos departamentos possa ser atendidos por sistemas oferecidos no mercado ou contratar mão de obra especializada para o desenvolvimento. A SUTEC também possui contrato com as empresas “Memora” e “Tarea” para o fornecimento de mão de obra especializada para a sustentação e desenvolvimento dos sistemas proprietários. As melhorias mais importantes implementadas nas operações do Distrito por meio da tecnologia digital foi a diminuição da quantidade de extravasamentos, redução de custos com a automação dos níveis de reservatórios, maior agilidade na transmissão das informações com a baixa dos serviços em tempo real, redução do consumo de papel, monitoramento da localização das equipes em tempo real, otimização da distribuição dos serviços e maior assertividade no trabalho da operação com o sistema GISWATER onde são cadastradas as redes de abastecimento com informações sobre profundidade, diâmetro e localidade.

Tabela 5.3.1 – Principais tecnologias digitais

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

5.3.b) Os procedimentos de segurança da informação estabelecem regras para a proteção dos ativos de informação, de modo a garantir a disponibilidade, integridade, autenticidade, legalidade e sigilo destes ativos e dos recursos de tecnologia da informação. Os procedimentos são baseados nas Políticas relativas ao sistema digital como a PL04.0006, IN04.2007, PL00.0463 e IN06.0633. As responsabilidades relativas à sistema de informação estão estabelecidas no item 8 da PL04.0006. As condutas a serem seguidas por todos os usuários de sistema da informação (incluindo força de trabalho, fornecedor, cliente, regulador entre outros) estão estabelecidos nas normativas da Tecnologia da informação disponibilizadas digitalmente no sistema Gestão Integrada e publicadas no site conforme a parte interessada e pertinência. A Saneago estabeleceu o Comitê Gestor de Segurança da Informação em 2019 composto por membros nomeados pela Diretoria Colegiada que tem a responsabilidade de atualizar periodicamente a PL04.0006 e seus documentos auxiliares. Inovando em 2023, a Saneago extinguiu o Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI) e estabeleceu o novo Comitê Gestor de Segurança da Informação e de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (CGSIPDP) para incrementar nas atribuições a segurança relativa à proteção dos dados pessoais. Ele é responsável por manter a atualização dos procedimentos relativos a Sistema de Informação. A SUTEC é responsável pela garantia do atendimento dos requisitos de segurança nos ambientes computacional e convencional. Para garantir a manutenção de um ambiente seguro a SUTEC dispõe de uma infraestrutura física e lógica, além de um time de colaboradores especialistas. Todo o tráfego de informações da Saneago é monitorado e controlado em tempo real por uma infraestrutura contendo antivírus, firewall, antispam, ferramentas de monitoramento de vulnerabilidades, além de realização periódica de testes de intrusão e phishing. O tráfego das informações, desde a sua coleta, tratamento, armazenamento, proteção e comunicação é monitorado em tempo real com alertas de violação às equipes de segurança e ainda a disponibilização de dashboard para gestão como WaFI e BIGP. O monitoramento permite identificar as tentativas de violações em tempo real bloqueando-as imediatamente. A efetividade do monitoramento é verificada por meio de Dashboard que identifica os eventos de segurança de rede, informando ainda a origem do tráfego. Além disso, a efetividade de todas as atividades relacionadas à gestão da Tecnologia das Informações é avaliada anualmente por meio de auditoria independente. As situações de não conformidades identificadas são tratadas diretamente pela SUTEC por meio de planos de ação. O acesso dos usuários aos sistemas da Saneago é precedido de uma credencial de identificação à qual é atribuído um perfil de acesso que estabelece níveis diferenciados conforme o tipo de informação envolvida, tipo de usuário, função e cargo, lotação e local de atuação. O perfil é definido antes de acessar as informações conforme a complexidade ou importância estratégica das operações. A fim de garantir a disponibilidade e continuidade das informações (incluindo em emergências), a Saneago dispõe de estrutura de hardware composta por vários servidores de processamento e armazenamento dos dados situado na sede da SUTEC com sala cofre e antichama, sistema de combate a incêndio, geradores e nobreaks exclusivos, controle de acessos por cadastro prévio e biometria na entrada e saída. Também é disponibilizado site de contingência para uso em situações de desastre, emergências ou manutenções no servidor principal. Além desta estrutura, a Saneago realiza backup dos servidores em local físico diferente em atendimento às diretrizes da IN04.2004 sob a responsabilidade Coordenação de Administração de Banco de Dados. Para garantir a continuidade da estrutura de redes, são disponibilizados links de comunicação de dados redundantes, além de um centro de operações de rede com profissionais que monitoram proativamente a rede em tempo real 24hs/dia detectando falhas e instabilidades. Os empregados podem saber da situação das redes por meio do portal “Saneago online” disponível na intranet” contendo ainda o nome do responsável pelo apoio local em caso de instabilidades ou falhas. A garantia da integridade física dos equipamentos de hardware é realizada por meio de um programa de manutenção gerido pela Gerência Infraestrutura e Logística de TI. Esse departamento é responsável por garantir a manutenção dos

equipamentos físicos de TI e comunicação de dados conforme IN06.0633 e IN07.0487. Para garantir a segurança das informações que são retidas em meio físico, a Saneago disponibiliza mecanismos de proteção e conservação preventiva de documentos (conforme IN04.2000) que são aplicados conforme pertinência. O principal projeto em andamento é a contratação integrada de soluções módulo de segurança para aplicações em ambiente DevOps, appliance de NGFW, gestão de vulnerabilidade e riscos em Sistemas da Informação, solução para segurança de aplicações Web e EDR. Em sua estrutura de Governança, a Saneago criou em 2022 o cargo do Encarregado de Dados, em cumprimento a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018, ou LGPD) com a atribuição de, mas não se limitando a ela, desenvolver e adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito quanto ao “Tratamento de Dados Pessoais”.

6 - PESSOAS

6.1.a) A organização do sistema de trabalho é estruturada em duas dimensões (**tabela 6.1.1**) de processos e pessoas.

Tabela 6.1.1 – Estrutura do Sistema de Trabalho da Saneago

Documento	Descrição e Gestor		
Processos	ES00.0001(d_2000)	A estrutura e atribuições da Alta Gestão da Companhia. Responsável pela definição das competências e atribuições dos órgãos de deliberação, administração, fiscalização. Foi revisado em 08/2021 (versão 27).	SUPLA
	RI00.0001(d_1975)	Define as atribuições dos departamentos e suas hierarquias, critérios de responsabilidade e autoridade. Suas atualizações são aprovadas pelo CA. Foi atualizado 06/2023 (versão 54).	
	Regimentos Internos	Disciplinam o funcionamento dos órgãos de administração e fiscalização. Foram criados a partir de 2019 e são atualizados periodicamente conforme necessidade.	
	PR05.6000	Regulamenta e padroniza a estrutura organizacional dos Distritos e Regionais, levando em conta critérios objetivos como “número de ligações atendidas” e “ticket médio de faturamento”. Foi estabelecido em 2017.	
Pessoas	RACCS e PCCR	Organizam a estrutura de cargos incluindo requisitos de formação, competências requeridas, responsabilidades, descritivo de atividades, nível de hierarquia e autonomia, faixas e estágios salariais e diretrizes do plano de carreira.	SUREH
	PCG (d_2017)	Organizam a estrutura de cargos gerenciais e funções gratificadas incluindo requisitos de formação, competências requeridas, faixas e estágios salariais e diretrizes do plano de carreira gerencial.	
	Plano de lotação	Define a metodologia de estruturação e distribuição quantitativa e qualitativa da FT nas UO's de modo a garantir a plena execução das atividades.	

Ele é desenvolvido para garantir a plena execução das atividades, aumento de produtividade, alinhamento com as estratégias, alcance da Missão e Visão e o atendimento das Necessidades e expectativas das partes interessadas. A estruturação das equipes é realizada corporativamente sendo composta por Superintendentes, Gerentes, Supervisores, Coordenadores, outras funções gratificadas (conforme IN00.0261) e demais empregados. A responsabilidade pela organização da gestão de pessoas na Saneago é da Gerência de Recursos Humanos, subordinada à SUREH que é vinculada à Diretoria Corporativa. A estruturação ocorre por meio do Plano de lotação corporativo que consiste num instrumento de planejamento, organização e distribuição das pessoas nas Unidades Organizacionais da Saneago. Para cada Unidade Organizacional é atribuído um quadro de lotação que determina as necessidades qualitativa (tipos de profissionais e funções exigidas para realização das atividades) e quantitativa (quantidade de profissionais necessários para a Unidade Organizacional atingir seu propósito). Para definir o quadro de lotação, a Gerência de Recursos Humanos, analisa as atividades e o propósito da unidade organizacional definido no RI00.0001 e as tecnologias disponíveis e a serem implementadas que possam impactar no quadro de lotação. A Gerência de recursos humanos, buscando inovar, contratou consultoria especializada em 2021 para atualizar o plano de lotação, onde foi realizado um diagnóstico prévio da situação do plano de lotação e do quadro de lotação de cada unidade organizacional, com posterior identificação de melhorias e revisão proativa anual para a manutenção do plano de lotação com as estratégias da empresa. O trabalho contou ainda com o mapeamento para atualização das competências considerando os tipos de atividades, a complexidade requerida e os tipos de lideranças envolvidos. Também são realizadas ações sistemáticas de benchmarking para apontar as tendências e cenários do mercado externo. As alterações no quadro de lotação são autorizadas conforme IN00.0400. O sistema digital PA361 viabiliza a administração do quadro de lotação e do plano de lotação de forma segura e ágil integrando os processos das pessoas. A cada atualização na estrutura organizacional, o PA361 atualiza automaticamente e alerta a Gerência de Recursos Humanos sobre a necessidade de adequação e atualização do quadro de lotação das unidades organizacionais impactadas. Sem essas atualizações, a folha de pagamento não pode ser fechada. Para o caso de atividades específicas de projetos e programas corporativos são estabelecidos pela Diretoria Colegiada grupos multifuncionais em forma de comissão. Os integrantes são selecionados conforme as competências necessárias para o desenvolvimento das atividades propostas. Cada grupo possui documentação com os objetivos, participantes e sua forma e prazos de execução que são divulgadas digitalmente via Resolução da Diretoria na intranet. Em 2024, a Saneago adotou uma tendência de reduzir a verticalização da estrutura hierárquica. Em resposta à necessidade de aumentar a agilidade e eficiência, a companhia vem eliminando algumas camadas de coordenação e supervisão, reduzindo a complexidade de nossa estrutura e aumentando a amplitude de controle dos gerentes. Como exemplo, citamos a reestruturação da PROJU e da SUTOP. Essa abordagem de reduzir a verticalização melhora a eficiência operacional e incentiva uma maior responsabilidade e capacidade de autogestão. A direção possui autonomia para fazer alterações no quadro de pessoal sempre respeitando as diretrizes da IN00.0400. A autonomia da direção se limita a fazer movimentação dentro do Distrito conforme sua necessidade. Para isto a Direção leva em consideração o cargo, perfil pessoal e técnico de cada pessoa e as necessidades de cada departamento do Distrito. A última alteração no quadro de lotação foi realizada em 04/2024 onde foi feito o remanejamento de 3 pessoas que resultou em melhoria do desempenho devido o enquadramento em funções mais adaptadas ao perfil de cada um. Foi constatada a eficiência dessas melhorias através dos

resultados nos relatórios de desempenho (rs393). As principais competências definidas para as pessoas da Saneago estão na tabela 6.1.2 e são avaliadas anualmente na avaliação de desempenho conforme IN00.0307.

6.1.b) A seleção externa é realizada por meio de concurso público e pelo regime da CLT. Para o concurso é divulgado na internet edital com as respectivas vagas, pré-requisitos e descrição das atividades, de forma a assegurar a não discriminação e a igualdade de oportunidades. Também é garantido pagamento reduzido de taxa de inscrição a candidatos em vulnerabilidade social e para garantir a inclusão de minorias são destinados 5% das vagas para PNE. A SUREH anualmente, avalia o dimensionamento do Plano de Lotação e caso seja verificado a necessidade de preenchimento de vagas, solicita à Diretoria Colegiada autorização de novo concurso para preenchimento de vagas permanentes ou temporárias (para projetos específicos) utilizando critérios operacionais, financeiros, nível de automatização dos processos, situação dos contratos e alinhamento com as estratégias para a tomada de decisão. Os empregados aprovados são submetidos a

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

entrevistas para comprovação dos pré-requisitos, realização de exames, integração e treinamentos prévios e posterior admissão. Os não aprovados são informados no site da Saneago, incluindo o motivo. Após admissão são avaliados em período probatório por 90 dias (podendo ser admitido ou dispensado) com posterior feedback do gestor para o empregado e para a Gerência de Recursos Humanos com registro no histórico. Inovando, em 2022, o estudo do dimensionamento foi feito com o apoio de consultoria especializada que verificou ainda as tendências de mercado e tecnologias disponíveis. Após contratação, o empregado passa pela integração obrigatória onde são apresentados os elementos da cultura, sistema de trabalho (estrutura organizacional e Cadeia de Valor) e treinamentos sobre os conhecimentos específicos exigidos para o cargo, além de noções básicas sobre saneamento, meio ambiente, recursos hídricos, segurança do trabalho e governança. Empregados temporários por comissão ou à disposição de outros órgãos públicos também podem ser contratados em casos de extrema necessidade. O preenchimento do Quadro de Lotação ocorre por meio de vaga proveniente de concurso ou movimentação interna realizada por interesse da empresa ou a pedido do empregado (conforme IN00.0400). O preenchimento por movimentação interna sempre é aprovado pela Diretoria das áreas envolvidas com parecer técnico prévio da Gerência de Recursos Humanos que analisa compatibilidade de função, requisitos operacionais e financeiros e adequação com o quadro de lotação. Em caso de parecer negativo, o processo eletrônico é obrigatoriamente enviado ao interessado para conhecimento. Proativamente, a Saneago disponibiliza um banco de permutas para os interessados em remanejamento que é preenchido eletronicamente (via Survey Monkey). A Gerência de Recursos Humanos recebe o interesse e faz a busca das vagas disponíveis para o empregado. A distribuição da força de trabalho no Distrito é realizada pelos gestores que observam a lotação designada pela Gerência de Recursos Humanos. Após recebê-los, as lideranças avaliam o desempenho na rotina de trabalho e pelo feedback da equipe levando em consideração a forma de trabalho, as atitudes e as qualidades na área de atuação. Em 2022 foi implementado pela gerência e supervisão administrativa do distrito a técnica Job Rotation. Essa técnica consiste basicamente no funcionário revezar tarefas com outros colaboradores e setores. O rodízio de tarefas traz vantagens para o funcionário em seu enriquecimento profissional, uma vez que conhece outras funções na organização ampliando seu escopo de tarefas. Além disso foi promovido a inclusão de minorias, como em um caso de empregado com doença crônica que prejudica algumas atividades do cotidiano no trabalho, delegamos tarefas dentro de suas limitações e agregamos valor profissional a ele. Os gestores também realizam alterações na distribuição movimentando-os para as funções mais adequadas como a ocorrida em 04/2024 com a realocação de 03 empregados para promover melhoria de desempenho no Distrito e melhor adequação ao perfil pessoal. Os empregados recém-chegados são preparados para o exercício das suas funções, por meio de On The Job, onde eles são treinados diretamente pelos mais experientes e que possuem melhor desempenho. Para casos específicos, é solicitado treinamento à Gerência de Treinamento e Desenvolvimento, realizado previamente à assunção da função caso não tenha sido treinado.

6.1.c) Para estimular o desenvolvimento das competências, diversas práticas e programas são desenvolvidos para tornar as pessoas capazes de realizar as funções sob sua responsabilidade como o Programa Anual de Capacitação, palestras, estímulo a participação em Workshops e Seminários, programa de incentivo intelectual além de custeio e subsídio em programas de pós-graduação. O Programa Anual de Capacitação consiste em um programa de treinamentos realizados em formato EAD, presencial ou por videoconferência abrangendo os treinamentos obrigatórios por lei, planejados via levantamento de necessidade de treinamento, demanda espontânea, TCG (programa de capacitação de líderes) e treinamentos internos (realizados por empregados próprios). Ele é elaborado anualmente pela SUREH e aprovado pela Diretoria Colegiada (conforme IN00.0310). 38 empregados do Distrito foram alcançados pelo Programa Anual de Capacitação em 2023. As necessidades de treinamentos são levantadas pelas Diretorias a partir do feedback das unidades organizacionais vinculadas. Os gestores identificam as necessidades a partir dos resultados da avaliação de desempenho, relatórios operacionais e análise crítica dos resultados alcançados. A participação da força de trabalho é assegurada pela utilização do feedback recebido na rotina de trabalho e no feedback da avaliação de desempenho. As demandas são encaminhadas para a Diretoria via GED que as consolidam no levantamento de necessidades de treinamento a ser incorporado no Programa Anual de Capacitação. Demandas espontâneas são encaminhadas para a SUREH que observam os critérios da IN00.0310 para aprovação. Destaque para o programa inovador de custeio de pós-

graduação para empregados contratados de nível superior e especialização técnica para empregados de nível técnico (conforme IN06.0297) e o programa de custeio de pós graduação em “Gestão estratégica de negócios” e “PPP e Concessões” aberto a todos os empregados da empresa que subsidia 80% do custo e ainda divide o valor restante em 18 parcelas descontadas diretamente no contra cheque. Foram alcançados 130 empregados próprios. A efetividade do Programa Anual de Capacitação é avaliada mensalmente pela Gerência de Recursos Humanos por meio de indicadores que são apresentados para a Diretoria Colegiada na avaliação de resultados do planejamento estratégico. A efetividade dos treinamentos é verificada continuamente pelos gestores na rotina de trabalho e percebida quando há melhorias na execução das atividades. Anualmente, os empregados são avaliados em conjunto com o gestor imediato nas competências necessárias para o exercício da sua função (tabela 6.1.2). A avaliação contempla duas perspectivas que compreendem as competências comportamentais e de desempenho. A perspectiva comportamental é avaliada pelo gestor imediato que analisa os aspectos citados na tabela 6.1.2 (coluna empregado). Quando o empregado possui função gerencial, o superior avalia todos os aspectos. Na avaliação o empregado recebe obrigatoriamente um feedback do gestor que deverá ser confirmado pelo empregado diretamente em sistema informatizado. Inovando em 2021, todos os empregados passaram a realizar uma autoavaliação sobre o próprio desempenho e os gestores passaram a ser avaliados pelos subordinados quanto às competências de liderança, tomada de decisão e visão sistêmica. A perspectiva de desempenho é avaliada (desde 2017) mediante o comparativo dos indicadores estratégicos apurados para o exercício em relação ao atingimento das metas definidas (conforme IN00.0307). A partir de 2022, os resultados apurados da avaliação foram analisados pela Gerência de Recursos Humanos e encaminhados para a Gerência de Treinamento e Desenvolvimento para subsidiar a elaboração do Programa Anual de Capacitação. Em dezembro/2023 foi aprovado na Deliberação da Diretoria Colegiada nº 420/2023 o Programa Anual de Capacitação. 2024 com sete linhas de ação: 1) Treinamentos Obrigatórios; 2) Treinamentos Planejados via Levantamento de Necessidades de Treinamento; 3) Demandas Espontâneas; 4) Evento anual de Gestão de Pessoas; 5) Trilha do Conhecimento Gerencial; 6) Treinamentos Internos; e 7) Programa de Custeio de Pós-Graduação. Trazendo inovação, em 2023 a Gerência de Treinamento e Desenvolvimento finalizou a contratação de uma plataforma de treinamentos Revvo, onde serão disponibilizados uma ampla gama de treinamentos que poderão ser acessados por todos os colaboradores da Saneago, contendo programas de aprendizagem focados na qualificação e desenvolvimento de competência, por meio de cursos de curta, média e longa duração.

6.1.d) A Saneago, buscando atender as diretrizes da Política de Gestão de Pessoas: “Atuar na promoção da saúde” e “Proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável”, busca assegurar a integridade física e mental das pessoas por meio dos programas conforme tabela 6.1.3.

Os riscos por empregados são mapeados por todos os gestores e registrados no sistema eletrônico BSW041, sendo atualizados periodicamente conforme demanda da Gerência de Saúde e Medicina do Trabalho. A CIPA identifica os riscos por meio de inspeções e as medidas preventivas são estabelecidas nas reuniões para evitar ocorrências

Programa	Detalhe
PCMSO	Programa de controle médico e de saúde dos trabalhadores. Os riscos de doenças são levantados previamente para orientar a definição do programa.
PGR	Programa de levantamento, avaliação e controle e monitoramento dos riscos do ambiente de trabalho. É elaborado pela G-GST por meio dos profissionais lotados na USE.
PSQVE	Programa inovador estabelecido em 2023 para prevenção, tratamento e recuperação de dependência química e atenção ao uso/abuso de álcool e outras drogas no ambiente de trabalho, contemplando ações de saúde para os casos de transtornos psicológicos/psiquiátrico visando a reinserção as atividades cotidianas de trabalho.

futuras. As situações levantadas pela CIPA ou informada por algum empregado são encaminhadas para o técnico de segurança do trabalho que dá os devidos encaminhamentos e registra-os no sistema eletrônico BSW043. Os funcionários também fazem análise preliminar de risco antes das atividades de escavação, trabalho em altura, espaço confinado, eletricidade e içamento de cargas. Os registros de análise preliminar de risco são incluídos no sistema GED. Os Técnicos de Segurança do Trabalho também fazem avaliação de riscos periodicamente e as registram no sistema BSW041. O sistema comunica a todos os gestores responsáveis pela mitigação e tratamento e controla a execução das atividades. O tratamento dos riscos registrados na BSW041 deve seguir a metodologia do PDCA. Os riscos são tratados por meio da disponibilização de EPI's, EPC's e uniformes, orientações e outras medidas administrativas que buscam diminuir o tempo de exposição dos empregados a algum agente insalubridade. A permanente educação se dá pela programação e realização dos treinamentos de saúde e segurança do trabalho previstos obrigatoriamente no Programa Anual de Capacitação. Adicionalmente ações de conscientização sobre os riscos e perigos são realizadas na rotina de trabalho, reuniões periódicas, diálogo de saúde e segurança, SIPAT. A capacitação dos empregados é acompanhada mensalmente pela SUREH. Para verificar o atendimento das medidas são realizadas inspeções pela Gerência de Saúde e Medicina do Trabalho com emissão de relatórios eletrônicos via GED para subsidiar o tratamento. Também são acompanhados por meio de indicadores apresentado em 8.5. Em caso de acidentes, os empregados são orientados a comunicar imediatamente o gestor imediato, o técnico de segurança do trabalho conforme plano de comunicação. Os acidentes são investigados pela Gerência de Saúde e Medicina do Trabalho, gestor imediato, acidentado e CIPA gerando o relatório de acidente via sistema GED que apura as causas e gera um plano de ação para a área. Ações de conscientização são realizadas continuamente para evitar subnotificação de ocorrências de acidentes e quase acidentes. Os gestores do Distrito também participam do grupo de WhatsApp de segurança para garantir maior agilidade nas informações. A prontidão para emergências é garantida por meio dos PAEDPQ, PAETPQ e IN08.0022. O último acidente com afastamento foi escoriações na perna devido queda provocada por uma condição insegura na grade do floclador. Como medida foram tomadas ações de sinalização, orientação e posteriormente a substituição das grades.

6.1.e) A manutenção de uma cesta de benefícios robusta e alinhada com as necessidades e expectativas da força de trabalho gerida pela SUREH motiva e auxilia na manutenção do comprometimento com a Saneago. As ofertas de oportunidades de educação formal como incentivo intelectual e programas de pós-graduação promovem a motivação e autodesenvolvimento. A avaliação de desempenho, a partir da incorporação dos resultados estratégicos do Distrito compreendendo 70% da nota e a progressão na carreira, são fatores de incentivo para a busca do alto desempenho. Para os gestores o incentivo é proporcionado por uma bonificação variável levando em consideração o atingimento das metas estratégicas. Também é estabelecido a distribuição anual de 10% do lucro líquido apurado no exercício – PPR, vinculando-o ao atingimento das metas estratégicas (conforme_IN00.0469). Outra inovação foi a aprovação da Política das Mães no ACT 2023/2025, que promoveu a redução para 6 horas diárias a carga horária das mães de crianças de até 6 anos de idade, sem que haja prejuízo em sua remuneração. Para os casos em que os filhos tenham uma condição especial, essa redução pode ser para 4 horas diárias, sem o limitador de idade da criança. Outra ação de iniciativa da SUREH foi a implementação, ainda em 2023, do Programa Saúde e Qualidade de Vida dos(as) Empregados(as), por meio da Instrução Normativa IN00.0423. A iniciativa tem por objetivo estimular práticas de qualidade de vida e hábitos saudáveis para os empregados, como o incentivo à saúde física e mental. Como forma de inovar, foi incluído nas metas o indicador ICM02 (desde 2021) para melhorar o desempenho no atendimento aos clientes. A Saneago busca entender quais são as principais necessidades e expectativas da força de trabalho na Pesquisa de Clima Organizacional realizada anualmente de maneira digital via Survey Monkey e no processo do planejamento estratégico. A partir daí são tomadas ações para promoção da satisfação e retenção dos empregados. A satisfação é medida proativamente por meio da avaliação de quatro fatores relacionados a carreira, treinamentos e benefícios que são alinhados com as necessidades e expectativa das pessoas (levantadas no planejamento estratégico), permitindo medir objetivamente a satisfação dos empregados por meio do indicador Ipe04. O bem-estar é medido pela avaliação de seis fatores relacionados ao ambiente de trabalho, comunicação e liderança, permitindo medir o clima organizacional por meio do indicador IPE013. O comprometimento é medido pela avaliação de três fatores relacionados a reconhecimento, oportunidades e aproveitamento, permitindo medir o clima de inovação percebido pela força de trabalho por meio do indicador IPE012. Os resultados apurados são divulgados ao Distrito por e-mail permitindo analisar de forma mais apurada a situação do clima e subsidiar a tomada de decisão para garantir um clima exímio de bem-estar e satisfação. Além da Pesquisa de Clima Organizacional, o monitoramento do clima é realizado continuamente na observação das atividades durante a rotina de trabalho, nas reuniões, na conversa face a face com cada empregado e nos momentos de convivência. Os fatores identificados que afetam negativamente o clima são avaliados pelos gestores durante as reuniões da liderança. Essa avaliação consiste na análise de causa do fator e definição de ações corretivas para garantir a extinção do problema. Em casos específicos, a direção se reúne com os empregados envolvidos, onde a situação é discutida e as ações são registradas em ata registrada no sistema GED. Fatores de menor relevância e de fácil solução são resolvidos diretamente com a força de trabalho na conversa face a face. Além disso, para aprimorar o clima são proporcionados momentos de convivência, “resenhas”, lanches de aniversariantes, churrascos, festa de fim de ano, dinâmicas. O Distrito se esforça em manter um ambiente de reconhecimento e valorização à força de trabalho como forma de incentivo ao alto desempenho. Como previsto no plano de comunicação, as ações mais relevantes e de alto desempenho são divulgadas nos grupos de WhatsApp. Nas reuniões com as equipes operacionais é dedicado um tempo específico para divulgar o elogio e as ações desenvolvidas pelo empregado elogiado. As medidas mais relevantes para a melhoria do clima organizacional realizada pelo Distrito foram a reorganização da equipe de trabalho da Supervisão Administrativa Comercial, a uniformização da escala dos operadores de sistemas.

6.2.a) As competências necessárias (tabela 6.1.2, coluna gestor) para o provimento dos cargos de gestão são estabelecidas no Plano de Carreira Gerencial e na IN00.0307, divulgadas para toda a força de trabalho de forma digital no ambiente intranet. A atualização das diretrizes alinhadas com as estratégias corporativas contribui para a identificação de empregados com perfil mais adequado para o exercício das funções de liderança, garantindo maior assertividade do processo. O Plano de Carreira Gerencial estabelece os conhecimentos (tipos e graus de formação conforme a função pretendida), a IN00.0307 estabelece as habilidades e atitudes necessárias para o desempenho das atividades, contribuindo para a solidez da governança. Anualmente, para monitorar as habilidades e atitudes, todos os líderes são avaliados em função das competências específicas de liderança no processo de avaliação de desempenho. A fim de promover alta performance, o acesso a carreira gerencial é condicionado ao atingimento de pelo menos 80% na avaliação de desempenho. Para se manter o empregado não poderá atingir desempenho inferior a 80% por dois anos consecutivos ou três intercalados em todo o seu histórico. A SUGOV faz verificação periódica do processo e avalia a manutenção do desempenho esperado para os gestores, podendo recomendar destituição em caso de inaptidão. O acompanhamento dos resultados confere maior engajamento das equipes, com reflexo direto na produtividade. Os resultados da avaliação de desempenho podem ser acompanhados em formato eletrônico no sistema BPA356.

6.2.b) O corpo gestor durante suas observações diárias, ao perceber que certo empregado apresenta elevado nível de conhecimento, inteligência emocional, habilidade no relacionamento e gestão de conflitos, proatividade, foco e comprometimento com suas tarefas, procedimentos, estratégias e planos da empresa, busca integrá-lo à gestão e apontá-lo como exemplo a ser seguido pelos demais. Para integrá-lo, a direção apresenta os processos de gestão ao empregado por meio de On the job. Nas reuniões de rotina, a direção estimula os outros empregados a seguirem o mesmo caminho para que também sejam um dia reconhecidos pelas suas atitudes e se tornem potenciais líderes para a empresa. Na avaliação de desempenho de todos os empregados avaliam-se aspectos voltados para o trabalho em equipe, empatia e comprometimento com resultados sendo essas competências também consideradas para seleção de líderes. Para a seleção das lideranças e demais funções, o recrutamento é realizado internamente

por indicação do gestor imediato, do Diretor da área ou do acionista majoritário. A indicação é avaliada previamente pela SUREH e SUGOV que analisa o atendimento dos requisitos de formação, enquadramento na cadeia de valor, desempenho, histórico funcional e atendimento a requisitos legais conforme Plano de Carreira Gerencial. A avaliação da conformidade do processo é realizada periodicamente pela SUAUD e SUGOV contemplando a manutenção do atendimento dos requisitos por amostragem.

6.2.c) No aspecto de desenvolvimento das lideranças cabe citar o estímulo à qualificação educacional através dos programas de incentivo intelectual, custeio e subsídio à pós-graduação visando o crescimento do nível de formação. Para proporcionar o desenvolvimento estruturado das competências dos gestores, a Saneago desenvolveu em 2019 a TCG – trilha do conhecimento gerencial - treinamento on-line que consiste em um pacote mínimo de treinamentos a ser realizado pelo empregado ao assumir função gerencial. Ele é estruturado em 8 eixos temáticos envolvendo governança e legislação, estratégias, liderança, relacionamento interpessoal e gestão de água e esgoto. O gestor deve manter uma média mínima de aproveitamento igual a 7 em escala de 0 a 10 pontos para se manter no cargo. De maneira inovadora, em 2022, foi realizada parceria com a UFPA, uma trilha de aprendizagem voltada para os potenciais líderes e sucessores que envolve o desenvolvimento de treinamentos on-line divididos em 9 temas relacionados a liderança, governança, trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, sistemas de água e esgoto e comunicação. A Saneago promove também o Evento Anual de Gestão de Pessoas, com objetivo de integrar os gestores da Companhia e motivar o desempenho com excelência, buscando o desenvolvimento de competências e promovendo inovação, criatividade, sustentabilidade e visão sistêmica dos processos de trabalho. Em 2023 o tema do evento foi “O papel da Gestão de Pessoas frente ao modelo de governança ESG”. A direção do Distrito busca desenvolver os potenciais líderes e sucessores a partir de solicitação de substituição de gestores durante período de férias, dando a oportunidade para o empregado mostrar suas habilidades e desenvolver outras, participação no processo de candidatura do PNQS e envolvimento com o processo de implementação do MEGSA ESG e ainda participação no curso Gestão Classe Mundial. O desempenho das lideranças é avaliado, com a participação dos liderados, por meio do Índice de Função Gratificada que compreende indicador medido a partir do atendimento das metas estratégicas e operacionais. De forma inovadora, foi estabelecido no final de 2022 o IGOP que compreende um programa de medição de desempenho dos resultados operacionais com política de consequências envolvendo premiação para os melhores resultados e reciclagem ou destituição para os piores resultados. As principais competências exigidas para as lideranças e gestores, incluindo a direção do Distrito, são aquelas apresentadas na tabela 6.1.2, coluna Gestor.

7 - PROCESSOS

7.1.a) Para garantir o sucesso no cumprimento da Missão, os fatores de desempenho (tabela 7.1.1) dos produtos e processos da Cadeia de valor são definidos a partir dos requisitos identificados das necessidades e expectativas das Partes Interessadas, normas técnicas, legislação aplicável e códigos adotados pela Saneago, conforme fluxograma da figura 7.1. A definição dos requisitos ocorre por meio de reuniões na revisão dos processos da Cadeia de Valor e do Planejamento Estratégico.

Tabela 7.1.1 – Principais fatores de desempenho

Processo	Fatores de Desempenho	Indicador	PI
Abastecimento de Água	Segurança hídrica Regularidade no abastecimento	Índice de perdas Continuidade no abastecimento de água	Sociedade Clientes
	Qualidade do produto fornecido	Índice de Qualidade da água	
Esgotamento Sanitário	Qualidade nos produtos e serviços	Índice de Qualidade do esgoto Extravasamento de esgoto sanitário	Clientes
Relacionamento com o cliente	Cumprimento do Contrato	Índice de perdas	Poder Concedente
	Aumento da cobertura dos serviços Promoção da Saúde Pública	Atendimento de água Atendimento de esgoto	
	Prazo de execução dos serviços	Índice de desempenho do SIPSAP	Regulador
Gestão de pessoas	Ações ambientais	Índice de educação ambiental	Cliente
	Capacitação e desenvolvimento profissional	Capacitação anual da Força de Trabalho Frequência de acidentes	Força de Trabalho
Administração e Finanças	Desenvolvimento pessoal	Satisfação dos empregados Índice de Clima Organizacional	
	Equilíbrio econômico financeiro	Despesa de exploração - DEX Incremento de Receita Líquida Índice de inadimplência	Controlador
	Manutenção de ativos operacionais	Obstrução de rede coletora de esgoto Rompimento de rede de distribuição Reservatórios de água tratada limpos Índice de troca de ramais de água	Controlador
	Pontualidade nos pagamentos	Satisfação dos Fornecedores Atraso no pagamento a Fornecedores	Fornecedor

Na revisão das estratégias e definição das diretrizes, são identificadas e avaliadas as necessidades e expectativas das Partes Interessadas e levantados os requisitos determinados pelos contratos, legislação e códigos de adesão aos quais a Saneago firmou compromisso. Desde 2019 a matriz de materialidade também é considerada na definição dos requisitos. Os requisitos consolidados são a base para o estabelecimento dos objetivos estratégicos e das metas globais, sendo premissa compulsória a garantia do atendimento dos mesmos. Nas reuniões tais requisitos são traduzidos em metas, definidos os responsáveis pelo alcance e execução das ações quando aplicável. Na revisão dos processos da cadeia de valor (quando ocorre alterações na estrutura organizacional, nos processos), durante as reuniões de avaliação dos processos, os mesmos são identificados, consolidados e são a base para a definição das diretrizes dos processos sendo premissa compulsória a garantia de atendimento dos requisitos. Nessas reuniões, os requisitos definidos são consolidados em parâmetros exigíveis dos processos, definidos os responsáveis pela garantia do atendimento e pela execução das atividades quando aplicável. Os padrões para os

processos são estabelecidos em documentos normativos e realizado pelos gestores dos departamentos (conforme estabelecido no Regimento Interno) ou por comissões multidisciplinares por meio de mapeamento dos processos, utilizando como ferramenta o Diagrama de Escopo ou BPMN. Os padrões após definidos, são estabelecidos em documentos normativos, controlados pela PR-GGI e armazenados eletronicamente no Sistema Gestão Integrada, criado em 2001 e atualizado constantemente. A cada atualização, o Distrito divulga os documentos a todos os empregados e o implementa com os envolvidos na execução do processo, conforme recomenda a normativa de controle de documentos por meio das práticas de capacitação abordadas no critério 6.

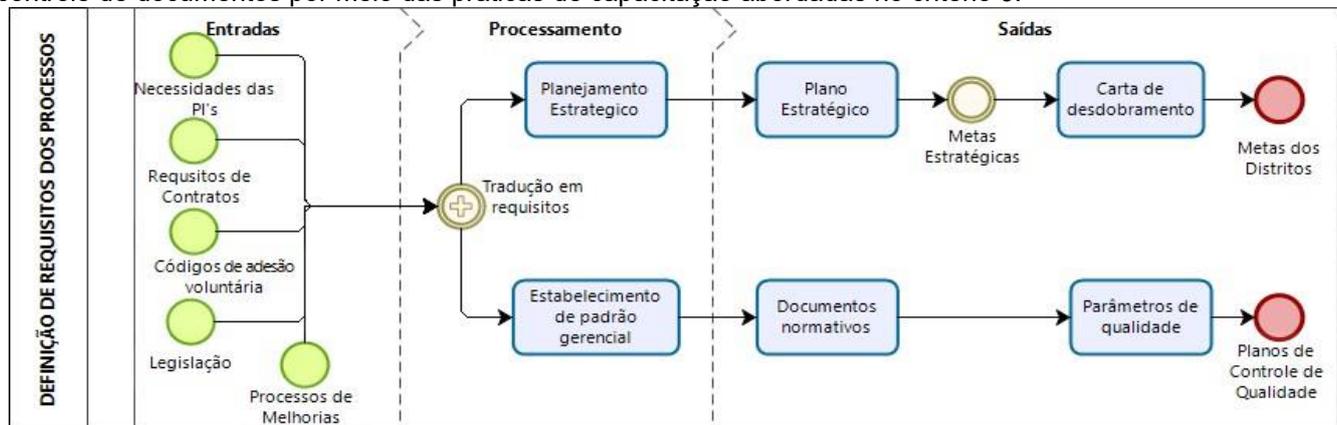


Figura 7.1 – Ciclo de definição de requisitos de processos

7.1.b) Os processos da cadeia de valor são estabelecidos pelo Conselho de Administração de acordo com seu propósito na estrutura organizacional definida em Regimento Interno. Os padrões para os processos são estabelecidos e aprovados conforme a Política de Alçadas de acordo com a sua finalidade principalmente através de documentos normativos, disponibilizados a todos os empregados na intranet e comunicados proativamente via e-mail para todos os gestores. O planejamento e a implantação dos processos ocorrem por meio de ações coordenadas pelo departamento responsável do processo. Em casos de grande relevância são estabelecidos grupos multidisciplinares com atribuições e responsabilidades para estudo, elaboração e planejamento dos processos e procedimentos, e as demais unidades, quando requisitadas, prestam suporte para o cumprimento da demanda. Quando há definição de processos, projetos ou programas a serem implementados são estabelecidos: o conjunto de atividades; as competências e autoridades; o papel dos executores dos processos (conforme o perfil e competências descritas nos planos de cargos e salários) e os fatores de desempenho dos processos. Em seguida são consolidados em documento normativo. Além disso também são criados manuais digitais e documentos de apoio para auxiliar na implantação dos processos sendo divulgados em e-mail corporativo. Exemplos são: as alterações no sistema comercial para o projeto do protesto cartorário e a divulgação de vídeos tutoriais disponibilizados no ambiente intranet, como os do sistema PIS que foi implantado em 2022 com melhorias em 2023 com a inclusão das metas dos Distritos de forma automatizada por meio da aplicação MIG002 (Cadastro de Metas). Destaque para o projeto do sistema PIS que foi desenvolvido a partir de 2020 com o apoio das unidades usuárias a partir de capacitações onde o feedback geravam demandas de desenvolvimento do sistema. Para incorporar o aumento da sustentabilidade aos processos, cita-se de forma exemplar o combate a irregularidades nas ligações de água implantado desde 2022, troca de ramais de água e troca de hidrômetros por volumétricos, executados pelo Distrito com foco na redução de perdas. O foco na redução de perdas caracteriza exemplo de projeto relevante para o aumento da sustentabilidade do Distrito garantindo menor necessidade de retirada de água do manancial de abastecimento, apesar do relevante crescimento do município de Planaltina. Destaque em inovação e sustentabilidade para a Saneago

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

7.1.c) Com o objetivo de atender a diretriz estratégica de excelência com foco em produtividade e competitividade, o Distrito proativamente monitora o atendimento dos requisitos de desempenho dos processos por meio das práticas detalhadas na tabela 7.1.2.

Tabela 7.1.2 – Práticas de monitoramento			
Processo	Prática	Quem	Período
Abastecimento de água	Análise dos parâmetros de qualidade durante as fases dos processos de tratamento	Operadores	Conforme plano
	Análise dos parâmetros de qualidade na rede de distribuição até a chegada ao Cliente.	GRS18	
	Verificação da situação dos sistemas de bombeamento e dos níveis dos reservatórios por meio do Supervisório;	Supervisão Manutenção e Produção	Contínuo
	Verificação do estado das Válvula Redutora de Pressão e Day Night	Agentes	Contínuo
Esgotamento Sanitário	Análise dos parâmetros de qualidade durante o processo de tratamento e na disposição no corpo receptor	P-SLG	Conforme Plano
	Verificação do estado das redes e poços de visita de esgoto	Supervisão Manutenção e Produção	Contínuo

A direção e as lideranças com apoio das redes internas também monitoram o atendimento dos fatores de desempenho na observação da rotina de trabalho e por meio das informações disponíveis nos sistemas informatizados, alimentados pelos empregados no final de cada serviço realizado (as ferramentas de controle dos processos estão apresentadas no critério 5). As ações são supervisionadas em primeira linha pelos distribuidores de serviços, segunda linha pelos supervisores e por fim pelo gerente do Distrito. Assim possibilita antecipar e corrigir eventuais não conformidades identificadas durante o processo. O monitoramento do cumprimento dos padrões operacionais é realizado com o emprego de sistemas digitais e dashboards que agilizam o processo de tomada de decisão, possibilitando identificar e diagnosticar problemas com proatividade, avaliar a eficácia e eficiência dos processos operacionais, analisar informações e dados relevantes para o negócio do Distrito, possibilitando o foco na resolução de problemas e na melhoria dos resultados. Os sistemas digitais apresentam as informações em forma de relatórios e dashboards com resultados em tempo real. Destaque de aprimoramento com introdução de transformação digital é o sistema LRS272, ferramenta de monitoramento do atendimento dos serviços operacionais onde é possível acompanhar em tempo real a execução dos serviços, inclusive com localização das equipes. Os dashboards são divulgados para todos os empregados diretamente na página inicial da intranet permitindo que os dados sejam baixados em forma de planilha e utilizar em reuniões de trabalho, estudos etc. Eles são desenvolvidos por meio do Qlik Sense apresentando as informações em forma de indicadores estabelecidos e controlados pela SUPLA, considerando as demandas de medição dos departamentos e a viabilidade de criação (existência de fonte de dados confiável, maturidade do processo a ser medido e existência de sistemática para geração dos dados). Os principais dashboards utilizados são a plataforma de Função Gratificada que permite acompanhar o desempenho das lideranças a partir dos resultados alcançados nos indicadores relacionados a estratégia e o “Painel de Indicadores” que concentra os principais resultados operacionais sendo agrupados em tema ou processo. A transformação digital, um conceito já introduzido nos processos e em ampliação na Saneago, trouxe inúmeras melhorias como: maior eficiência da execução, eficácia para o atingimento das metas a serem atendidas, controle dos dados e maior confiança nas informações produzidas. Destaque para o desenvolvimento em 2023 do painel de gestão operacional – IGOP e em 2024 do painel de gestão comercial – IGC que aperfeiçoou as ferramentas de análise e monitoramento dos fatores de desempenho comerciais e operacionais provocando inovação na gestão, permitindo que as unidades também possam realizar análise comparativa de desempenho competitivo entre os departamentos operacionais da Saneago. Além disso, outro exemplo de ferramenta implantada pela transformação digital é o “Supervisor” que permite acompanhar diretamente do celular a situação dos níveis dos reservatórios e o estado de operação das bombas e equipamentos operacionais do Distrito, podendo inclusive ligar ou desligar equipamentos diretamente pelo próprio celular. Em 2024 foi desenvolvida nova versão implementando a notificação via telegram em casos de extravasamento, nível máximo de operação ou de nível zerado e ainda notificação visual na tela do sistema para orientação dos operadores da ETA. A direção também monitora o atendimento através do acompanhamento da execução dos planos de ação para atendimento das estratégias. Inovando, em 2022, o monitoramento da execução dos planos de ação para atendimento das estratégias passou a ser realizado semanalmente, de forma eletrônica e automatizada no sistema PIS, que verifica periodicamente a situação das atividades previstas e encaminha e-mails para os gestores com atividades pendentes (com cópias para os superiores até o nível de Diretoria). O sistema também fornece diversos relatórios de desempenho que servem de base para análise da direção. Para garantir o cumprimento dos padrões de desempenho é realizado a verificação do cumprimento de padrões por amostragem em auditorias internas (conforme normativa de auditoria interna de gestão) e inspeções de segurança do trabalho. O processo de avaliação do PNQS do qual o Distrito de Planaltina foi participante em 2023, ganhando o troféu Quiron bronze, também configura avaliação dos processos. O Distrito desde 2022 realiza “simulações” de auditoria nos processos de gestão e operacionais como forma de verificar o cumprimento dos padrões e avaliar os fatores de desempenho. Inovando, em 2024, o Distrito passou a elaborar plano de ação para tratar as eventuais não conformidades detectadas durante essas simulações. Em caso de eventuais não conformidades identificadas na execução das atividades ou no atendimento dos parâmetros de desempenho, a direção avalia imediatamente a situação e define ações para fazer a correção que são registradas em ata no sistema digital GED. As causas são investigadas e, nas reuniões gerenciais, apresentadas para as lideranças, que avaliam em conjunto, e decisões são tomadas no sentido de implantar correções para garantir a não recorrência do problema. Quando há problemas mais relevantes onde não há possibilidade de atuação, o Distrito

aciona as unidades de apoio como a Gerência Regional ou Suent para auxiliar/realizar o tratamento do problema.

7.1.d) A análises e o planejamento de melhorias para os serviços e processos são realizadas principalmente nas reuniões citadas na tabela 1.3.2, contando com a participação das lideranças, empregados com maior expertise e demais colaboradores dos processos primários. Todas as

Tabela 7.1.3 – Práticas de análise e melhoria			
Prática	Detalhe	Quem	Período
Reuniões de rotina	A equipe examina as características dos processos, busca identificar as causas e propõe ações para adequação. As propostas são então distribuídas para as equipes.	Liderança e Empregados	Contínua
Reunião PIS	A direção analisa os resultados e investiga as causas de resultados não alcançados. As informações são discutidas e servem de base para os planos de ação do próximo mês.	Direção	Mensal
Benchmarking	Os empregados realizam visita ou pesquisa sobre as características dos processos de outras unidades como forma de identificar práticas inovadoras nos processos e oportunidade de implementar melhorias nos processos.	Empregados e Liderança	Eventual
Grupos de Trabalho corporativo	Os empregados estudam as características do processo e recomendam ações de melhorias observando as Diretrizes Estratégicas. Os grupos são instituídos pela Diretoria.	Empregados diversos	Eventual

oportunidades identificadas para melhoria dos processos do Distrito são estudadas de modo a aumentar o valor percebido por seus clientes e pelas demais partes interessadas. As práticas citadas na tabela 7.1.3 também complementam o ambiente de melhoria contínua dos processos e produtos. Para a análise são disponibilizados além dos relatórios de sistemas, os dashboards já citados em 7.1.c. Os dashboards apresentam a evolução do indicador ao longo dos ciclos; comparativo do desempenho do resultado entre diferentes ciclos; a composição dos indicadores e sua formulação.

Além disso, os painéis de gestão de indicadores operacionais e comerciais (IGOP e IGC) também permite realizar o comparativo de desempenho entre os departamentos operacionais da Saneago permitindo assim que a direção realize análise competitiva entre as unidades da controladora. Em 2024 a Saneago desenvolveu o painel “Balanço Hídrico” para avaliar detalhadamente o uso do recurso hídrico pelo Distrito, monitorar o risco de escassez hídrica e tomar ações preventivas para evitar que o evento de risco aconteça, além do monitoramento de perdas para desenvolver ações de combate. Para implantação das melhorias, a direção avalia o retorno para as Partes Interessadas, a metodologia mais indicada e define as ações com os respectivos responsáveis, prazos, recursos e acompanham a realização. Em situações específicas ou em projetos relevantes, a direção estabelece debates com profissionais de maior expertise do Distrito para analisar e propor melhorias nos processos, como os descritos na tabela 7.1.4, ou ainda define um coordenador de um determinado processo.

Exemplo é a coordenação de cadastro técnico que alimenta o Sistema GIZ diariamente com informações vindas do trabalho de campo, tornando o cadastro georreferenciado das redes de água do Distrito atualizadas e seu acesso de forma totalmente digital. Em 2024 para descentralizar a gestão, o Distrito estabeleceu a Comissão composta por

Tabela 7.1.4 – Ideias práticas de análise e melhorias			
Ideia	Melhoria	Quem	Ano
Mecanismos de controle, organização e monitoramento do Almoarifado	Aumento do índice de acuracidade de 50% para 80%	João Pedro	2022
Alterações nos critérios para tomada de decisão de implantação e VRP's	Redução pressão de rede em áreas específicas e diminuição de vazamentos	Vanildo Neyton	2022
Alteração no método de distribuição dos serviços de campo, passando a adotar a distribuição por rotas e não mais por tipo de serviço a realizar	Aumento do índice de desempenho do sipsap da faixa de 58% em 2023 para 85% em 2024	Paulo Mendes Bruna	2023

membros da equipe com expertise nos processos de produção e aqueles ligados a gestão de perdas que são responsáveis por acompanhar as atividades executadas pelas equipes operacionais, analisar os resultados alcançados e propor ações de melhorias para a correta tomada de decisão da direção. A equipe se comunica via grupo de WhatsApp continuamente e reúne quinzenalmente para a elaboração de relatórios dos processos apresentando as informações e sugestões para a direção em reuniões que ocorrem mensalmente ou em menor período para atender demandas estratégicas. As reuniões de análise crítica da Comissão são registradas em ata conforme metodologia da ISO 9001. A direção também estabelece um resultado a ser alcançado designando para a comissão a definição da metodologia de trabalho. Ela foi criada para atender o projeto de inteligência operacional, projeto piloto na Saneago para desenvolver infraestrutura de operação com tecnologias de medição, controle, além de ser o piloto para o desenvolvimento de inteligência artificial na operação da Saneago. As melhores práticas são identificadas: em visitas a outras unidades consideradas referência em algum aspecto da gestão operacional, participação em eventos onde práticas da área de saneamento são debatidas ou apresentadas e em pesquisas e/ou análise de documentos. Práticas de benchmarking são realizadas como a de 2023 na cidade de Jataí para conhecer o processo de dosagem de produtos químicos por bomba peristáltica. O aprendizado foi apresentado para os operadores envolvidos no processo onde avaliaram as informações, discutiram a viabilidade e definiram as melhores formas de implantação, decidindo pela instalação das bombas gerando assim padronização da dosagem, economia de custos para o Distrito (colaborando com a sustentabilidade econômico financeira), impactando positivamente no índice de qualidade da água que aumentou de 90 para 98 após a implantação da bomba. A participação no processo do PNQS como candidata, também configura oportunidades de melhorias nos processos internos a partir da leitura e análise das oportunidades de melhorias dos relatórios de avaliação. Exemplo de melhoria implementada foi o processo de descentralização da gestão com a criação dos coordenadores dos processos que possuem maior autonomia para a tomada de decisão sem a necessidade de autorização dos gestores.

7.2.a) Com o objetivo de encontrar fornecedores que comunguem com a visão da Saneago de empresa competitiva, inovadora e sustentável, o futuro parceiro ao participar de qualquer processo licitatório deverá comprovar os parâmetros que fazem parte do escopo legal de exigências (jurídicos, sociais, fiscais, trabalhistas, segurança, técnica e econômico-financeiros) e declarar conhecimento e responsabilidade ao Código de Conduta e Integridade. Em decorrência, exige que suas contratadas conduzam seus negócios de forma a coibir a prática de atos lesivos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro e contra princípios da administração pública. A cadeia de suprimentos da Saneago é desenvolvida a partir de normas e especificações técnicas de projetos, obras, materiais e serviços, elaboradas, atualizadas e disponibilizadas digitalmente para os fornecedores atuais e potenciais, além das demais Partes Interessadas. Também são considerados os requisitos contidos nos editais de licitação que são publicados nos canais de comunicação conforme lei 13303/16, Lei Complementar 123/06, Lei 10520/02 e Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago. As especificações técnicas de materiais e serviços são realizadas pelas Unidades Organizacionais responsáveis dos processos como a G-SQD, P-GIN entre outras, sendo divulgadas digitalmente como documento normativo do tipo Especificação Normalizada. A busca por Fornecedores socialmente responsáveis, estimulada pela Política de Sustentabilidade e Código de Conduta, é pautada em comportamentos

que garantem a observância a legislação relacionadas à anticorrupção, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, direitos humanos, inclusão, diversidade e combate à discriminação. Para estimular progresso socioeconômico dos Fornecedores, a Saneago pode exigir a subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte conforme Lei Complementar 123/06. Como melhoria e buscando integrar maior transformação digital nos processos, as licitações são realizadas por meio de portal eletrônico. A efetividade do relacionamento com os Fornecedores é verificada anualmente na pesquisa de satisfação eletrônica que mede o grau de conveniência do relacionamento com a Saneago. O programa socioambiental de recuperação de bacias, controlado pela P-GCM promove a proteção, a preservação e a recuperação das bacias hidrográficas e de áreas de recarga de utilização pela Saneago. A efetividade do programa é medida por meio do indicador estratégico de recuperação de bacias. Buscando integrar o compromisso da Saneago com a responsabilidade socioambiental e o desenvolvimento sustentável, o Distrito, proativamente, estabeleceu parceria com a secretaria de saúde, secretaria de educação e vigilância sanitária para distribuição de mudas de árvores nativas para a população, distribuição de materiais educativos, palestras e funcionários voluntariamente disponíveis para tirar dúvidas da população em eventos na praça pública. A efetividade do programa é divulgada na Intranet. O tratamento de esgotos com eficiência e atendendo a padrões legais garante o retorno do efluente da ETE Planaltina ao corpo receptor sem que seja comprometida a qualidade do manancial. Isso promove a economia circular compatibilizando o uso da água com o desenvolvimento sustentável. Ainda como promoção de economia circular, a Saneago possui contratos de logística reversa de insumos de laboratórios, de cloro gás e das embalagens vazias de Sulfato granulado.

7.2.b) A qualificação de Fornecedores é realizada corporativamente pela SUSAD na verificação do atendimento de requisitos exigidos em edital de licitação que são divulgados no portal de fornecedores do site da Saneago. Os critérios para a qualificação, a apresentação de documentação legal, comprovação de aptidão, prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial (quando for o caso), prova de requisitos de sustentabilidade ambiental quando couber entre outros especiais. Os fornecedores também podem ser pré-qualificados antes de licitações quando a Saneago desejar identificar fornecedores que reúnam condições técnicas para o fornecimento de bem ou a execução de serviço/obra em condições previamente estabelecidos. Ela é aplicada em casos de licitações de grande complexidade. A regulamentação do processo ocorre conforme o Regulamento dos procedimentos de contratação. Para a qualificação a empresa pode exigir apresentação de amostras, visitas em fábricas, inspeções e testes em fábricas. Também é exigido o cumprimento de legislação trabalhista, saúde e segurança, responsabilidade socioambiental, questões relativas a equidade, direitos humanos, capacidade técnica, certificações, desempenho e competitividade comercial e tecnológica. A Saneago por ser uma empresa de economia mista, oferece as mesmas condições de participação aos Fornecedores em todo processo de aquisição. A escolha do fornecedor depende de procedimento seletivo prévio do tipo licitação que é controlado pela SULAQ, realizada a partir de demanda dos departamento gestores dos processos (após aprovação da Alta Administração conforme Política de Alçadas) obedecendo às diretrizes da Lei das Estatais além de outras legislações secundárias sempre observando o princípio de isonomia, tendo como critério principal de seleção a proposta mais benéfica, podendo ser a de menor preço, melhor técnica, melhor qualidade ou outros definidos especificamente em editais de licitação. As regras para seleção e contratação dos fornecedores estão estabelecidas no Regulamento dos procedimentos de contratação (a_03/2023). Toda a seleção ocorre em meio digital no portal Licitações-e. A sistemática é documentada e realizada conforme a normativa de aquisição de bens móveis (a_11/21). Para manter a atualidade dos procedimentos de contratação, o Conselho de Administração instituiu em 2017 um comitê multidisciplinar de caráter permanente para avaliação da aplicação do Regulamento de Contratações. O documento é avaliado trimestralmente onde é analisado a aplicação da normativa, identificadas as deficiências do processo e propostas melhorias no regulamento. Exemplo recente de substituição de insumo importante por outro mais sustentável: o Distrito passou a utilizar o Tê de Serviço na ligação do ramal na rede de distribuição. O Tê de serviço substitui os insumos “colar de tomada”, “registro PEAD” e em algumas situações o “joelho”, gerando redução de custo financeiros e do tempo de execução dos serviços.

7.2.c) O monitoramento é realizado continuamente pelos gestores e fiscais através do acompanhamento da execução do objeto dos contratos utilizando os métodos disponíveis conforme previsto nos contratos. A fiscalização é permanente e visa conciliar o que está definido no contrato e em seus anexos ao produto/serviço a ser entregue. Na gestão de contratos de obras e serviços, o monitoramento ocorre nos campos jurídico, técnico, administrativo, de segurança, social e ambiental. A complexidade para realizar a fiscalização demanda uma comunicação contínua entre as partes, que ocorre por e-mail, relatório, visitas, reuniões e WhatsApp. Antes do início da execução do contrato, é realizada reunião de alinhamento em que são apresentados os requisitos a serem atendidos e a forma de monitoramento, incluindo aqueles relativos à saúde e segurança ocupacional. Nessa reunião, a contratada já deve apresentar toda a documentação obrigatória. Somente após, é realizada a emissão da primeira ordem de serviço. Os aspectos relativos à saúde e segurança ocupacional são verificados pela G-GST por meio vistorias e fiscalizações periódicas nos locais de execução dos serviços/obras conforme normativa de segurança e medicina do trabalho para empresas contratadas, devendo ainda, a contratada enviar mensalmente relatório de atendimento dos requisitos de segurança do trabalho para o gestor do contrato. Em caso de não conformidades, a contratada é notificada por meio eletrônico devendo imediatamente apresentar plano de ação para correção das inconformidades. A equipe de crítica comercial do Distrito acompanha diariamente o desempenho do Fornecedor que presta os serviços de leitura e corte, e uma equipe supervisionada pelo Supervisor de Operação e Manutenção acompanha diariamente o desempenho do Fornecedor que presta serviços de ligação de água e troca de ramais. Em caso de identificação de inconformidades, um empregado do Distrito faz uma verificação in loco para confirmar a situação, em caso positivo, o líder é comunicado para tomar as devidas providências. Havendo reincidência do fato a direção agenda reunião pontual com o responsável, para discutir em conjunto as soluções possíveis a serem adotadas e

traçar um plano corretivo, que é registrado digitalmente no sistema GED e acompanhado até a execução das atividades. Persistindo a reincidência ou insucesso no tratamento, o Distrito aciona o gestor do contrato que toma as devidas providências conforme previsto no contrato e no regulamento de contratações. Os serviços que não foram realizados conforme previsto em contrato são glosados do pagamento com a ciência do líder da contratada. A fim de garantir agilidade, economicidade e eficiência no apoio operacional, o processo de fornecimento de materiais é realizado corporativamente pela DICOR, sendo os materiais recebidos em um Centro de Distribuição e distribuídos aos departamentos, exceto nos casos de grandes aquisições para os maiores municípios. O monitoramento é realizado pela G-SQD em cada entrega observando o atendimento de aspectos relativos aos requisitos de fornecimento previstos nos contratos e normativas da Saneago conforme IN06.4013. As informações são registradas no sistema digital SAP desde 2020. Encontradas não conformidades nas avaliações ou atrasos em entregas, os Fornecedores são notificados, informando prazo para solução e seu devido acompanhamento. Em casos recorrentes são realizadas ações de tratamento podendo gerar até penalidades conforme normativa de aplicação de penalidades administrativas na fase licitatória e contratual e ainda instaurado Processo administrativo de apuração de responsabilidades. As equipes de campo do Distrito e os almoxarifes também monitoram continuamente a qualidade dos materiais durante a execução dos serviços. Em caso de problemas de qualidade após o recebimento, o Distrito encaminha notificação para a G-SQD via sistema digital GED que toma as devidas providências conforme normativa para tratativa de problemas de qualidade de materiais pós-recebimento.

7.2.d) A avaliação dos fornecedores visa garantir o seu bom desempenho de forma objetiva e qualitativa, buscando a melhoria contínua de sua performance e dos processos críticos do negócio, colaborando com o desenvolvimento sustentável da cadeia. A avaliação dos fornecedores de materiais é realizada semestralmente pela G-SQD conforme as diretrizes da IN06.4013 (d_2017). Como inovação, em 2020 o processo passou a ser eletrônico, utilizando tecnologia digital SAP. As informações de desempenho são consolidadas sendo atribuída uma nota de desempenho classificando o fornecedor em satisfatório, crítico ou insatisfatório. A classificação determina a tomada de ações desde a manutenção da qualificação até aplicação de penalidade administrativa. O fornecedor é comunicado semestralmente dos resultados alcançados. Em caso de classificação crítica ou insatisfatória, o fornecedor é comunicado sobre as pendências com a indicação de melhorias a serem aplicadas, realizada de maneira digital por meio do sistema GED e e-mail. Os critérios e responsabilidades de avaliação dos serviços e obras são definidos nos instrumentos contratuais. O Distrito participa do processo de avaliação de fornecedor através de avaliação da qualidade dos serviços realizados por meio de Checklist padronizados, quando solicitado. O Distrito mensalmente realiza reunião com a força de trabalho dos fornecedores para análise crítica da qualidade do serviço e do atendimento dos requisitos contratuais, onde é apresentado para o líder o Boletim Diário de Ocorrências constando todas as ocorrências de inconformidades detectadas durante o mês. As informações obtidas durante essas análises também são encaminhadas para os gestores dos contratos e para a G-SQD conforme o tipo de Fornecedor. Os fornecedores se comprometem a observar os princípios organizacionais por meio de cláusulas contratuais. A Força de Trabalho que atua nos processos se compromete com os princípios, desde 2017. Ao iniciar o trabalho nas dependências da Saneago, o colaborador recebe um treinamento sobre valores e os princípios éticos, de segurança ocupacional, de compliance e de combate à corrupção e conhece as diretrizes do Código de Conduta, realizado anualmente pelo Distrito. De forma inovadora, a partir de 2021, os fornecedores passaram a observar as regras da Política de vedação ao nepotismo para impedir práticas de nepotismo. Desde 2019, a SUPLA avalia a satisfação do relacionamento por meio de questionário eletrônico, fundamentada em sete aspectos referenciados nas expectativas e convertidas em questões. O resultado permite a Saneago direcionar seus esforços para tomar as devidas ações para tratar os aspectos que afetam a satisfação dos Fornecedores.

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

7.3.b) A elaboração do orçamento é realizada de forma corporativa anualmente durante o planejamento estratégico. Para a elaboração são considerados diversos aspectos como comportamento de receitas, custeio operacional, necessidade de investimentos e expectativas futuras baseadas nas diretrizes estratégicas e nas necessidades e

expectativas das Partes Interessadas. Os itens mais relevantes para a elaboração do orçamento estão apresentados na tabela 7.3.1.

Na etapa 02 do planejamento estratégico, a SUPLA formula o cenário base futuro (projeções) que são posteriormente encaminhadas para as áreas que realizam o desdobramento das ações, levantam a necessidade de insumos e demandas orçamentárias (fase 03). Na fase 04, ocorre a consolidação das demandas e a definição das prioridades estratégicas.

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

Para a elaboração das projeções de receitas a SUPLA conta com a parceria da SUCOM e SUFIN, e a previsão de despesas conta com as Superintendências gestoras dos processos. Inovando, em 2022, estabeleceu o “orçamento participativo”, onde as demandas das áreas operacionais foram levantadas por meio de reuniões presenciais nas regionais, contando com a participação dos Distritos vinculados, onde foram discutidas as ações a serem realizadas em 2023 a fim de compatibilizá-las na previsão orçamentária. De posse dessas informações a SUPLA consolida a previsão das receitas e despesas para o ano seguinte. Após consolidação das informações, o orçamento previsto é verificado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros e Comitê estratégico, que avalia o equilíbrio econômico financeiro do orçamento e o enquadramento com as estratégias, respectivamente. Em caso de necessidade, são realizados ajustes no orçamento ou nas estratégias (quando a projeção do orçamento não suportar sua execução). Após emissão de parecer técnico o orçamento é encaminhado à diretoria e conselho de administração para aprovação junto ao Planejamento estratégico, conforme Política de Alçadas. Após aprovado, o orçamento base é repassado para a SUFIN que o carrega no sistema digital SAP e acompanha a sua execução diretamente nos dashboards do Qlik Sense. O controle de cada conta orçamentária é realizado pelo seu superintendente com o apoio da SUFIN, que tem a atribuição de garantir o equilíbrio entre previsto/realizado e manutenção do fluxo de caixa. Em caso de necessidade de ajustes, é realizada a redistribuição dos valores entre as contas orçamentárias, após aprovação conforme Política de Alçadas, desde que as metas globais e indicadores estratégicos não sejam alterados. Além disso, durante a sua execução, o orçamento também é monitorado pelo Comitê de gestão de riscos financeiros orientados pela Política de gestão de riscos financeiros. O acompanhamento da execução do orçamento é realizado pela R-GOC que disponibiliza o sistema digital “Painel de Orçamento” a todos os empregados e gestores no ambiente intranet permitindo acompanhar todos os dados de despesas e receitas previstas e o nível de execução incluindo ainda todo o desdobramento das suas informações por nível de abrangência. A situação da execução do orçamento é acompanhada pela Diretoria mensalmente, e trimestralmente pelo Conselho, sendo apresentados pela SUPLA e DIFIR nas demonstrações de resultados durante a reunião de avaliação das estratégias. Inovando, em 2021, a situação da execução e progresso do orçamento passou a ser medido por meio dos indicadores IFn04 e IFn22. O controle dos prazos fiscais é realizado conforme as diversas instruções normativas relacionadas ao processo de pagamento, controlado pela G-GGR.

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

7.3.d) Visando o alinhamento com os objetivos estratégicos e com a finalidade de mitigar os fatores de risco relacionados ao custeio, os recursos financeiros são assegurados para atender às necessidades operacionais, por meio da arrecadação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, associada ao planejamento mensal adequado do fluxo de caixa de curto e médio prazos. Para manter o equilíbrio do fluxo financeiro, os recebimentos são controlados digitalmente por meio do Sistema Comercial e sistema SAP, sendo recepcionados e baixados diariamente, mediante disponibilização dos arquivos eletrônicos de retorno dos agentes de arrecadação com a identificação das faturas pagas. Para as faturas não pagas, a cobrança é feita conforme as diretrizes da IT06.0363 e outras normativas envolvidas, sendo enviados avisos de débitos na fatura, realizadas interrupções no abastecimento e cobranças administrativas, extrajudiciais e judiciais pertinentes. A efetividade do sistema de cobrança/ recebimentos é realizada no sistema comercial por uma equipe dedicada do Distrito que acompanha diariamente. Inovando, em 2022 foi desenvolvido um dashboard digital QlikSense que acompanha a situação dos

recebimentos em tempo real com detalhamento dos recebidos até o nível de conta do cliente. A eficiência dos recebimentos também é medida e acompanhada pelo Distrito por meio do indicador de inadimplência com metas estabelecidas e inserido no Planejamento Estratégico. Os pagamentos são gerenciados conforme as diretrizes da IT00.0533 pela G-GGR por meio da programação de pagamentos controlados diretamente no sistema SAP, envolvendo ainda acompanhamento do fluxo de caixa por meio de relatórios que são analisados diariamente pela DIFIR. As diretrizes da gestão da aplicação dos recursos estão estabelecidas na PL00.0143. O monitoramento do equilíbrio do fluxo financeiro também é acompanhado por meio da evolução do orçamento empresarial realizado pela R-GOC e pelas Superintendências gestoras de cada conta orçamentária conforme citado em 7.3.b. Essas informações são utilizadas de forma preventiva para orientar o processo decisório da Companhia. Para o longo prazo (acima de 360 dias), utiliza-se a DRE projetada, em função das diretrizes aprovadas que são elaboradas anualmente pela SUPLA, para um período de cinco anos. Objetivando mitigar potenciais impactos decorrentes de alteração de política tarifária pelos reguladores, a SUREG elabora os estudos para definição do cálculo tarifário sempre em conjunto com a SUPLA e DIFIR para avaliar os impactos no equilíbrio orçamentário e nas projeções futuras de curto e longo prazo. Posteriormente é encaminhado para aprovação da REDIR e CA, em seguida encaminhado a Agência Reguladora para apreciação e aprovação. Inovando, desde 2022, a base de cálculo passou a considerar o desempenho operacional (fator X) para a elaboração dos estudos e posterior definição do cálculo de reajuste.

Resultados Organizacionais

PNQS

2024





INDICADORES PNQS 2024

Nível	II
Unidade Candidata	DISTRITO DE PLANALTIMA

DIMENSÃO	GRIND	NOME DO INDICADOR	O / S	Tipo	Unidade Medida	Polaridade	EVOLUÇÃO			COMPETITIVIDADE		COMPROMISSO	
							2022	2023	Evolução	Referencial Competitivo	Fonte	Requisito	Parte Interessada
8.1 - Resultados Econômico-financeiros	IFn01	Desempenho Financeiro	O	N	%	↓	96,39%	99,07%	●	81,42%	Média PNQS		
	IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	O	O	R\$/m³	↓	6,32	6,84	●	8,41	Média PNQS		
	IFn04	Execução orçamentária dos investimentos	O	N	Unidade	↔	1,00	1,36	●				
	IFn06	Nível de investimentos	S	N	%	↑	4,36%	4,51%	●				
	IFn15	Evasão de receita	O	O	%	↓	38,11%	3,93%	●	6,95%	Média PNQS	Diminuir	
	IFn16	Retorno sobre o Patrimônio Líquido	S	N	%	↑	12,28%	16,68%	●	11,58%	Média PNQS	Acionistas e CA	
	IFn17	Liquidez Corrente	S	N	%	↑	173,52	182,99	●	42,43	Média PNQS		
	IFn18	Custo de Produção de Água	O	O	R\$/m3	↓	3,76	4,86	●	2,33	Média PNQS	Diminuir	
	IFn19	Custo do tratamento de esgotos	O	O	R\$/m3	↓	4,31	6,10	●	2,60	Média PNQS	Diminuir	
	IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	S	E	%	↑	24,24%	27,92%	●	33,76%	Genal Saneago	Aumentar	
	IFn21	Margem da despesa de exploração	S	E	%	↓	50,11%	49,19%	●	69,72%	Saneago	Diminuir	
	IFn22	Execução orçamentária da operação	O	O	Unidade	↔	0,60	0,68	●				
	IFn07	Inadimplência	-	E	%	↓	3,92%	5,93%	●	4,35%	Saneago	Diminuir	
			Incremento de Receita Líquida	-	E	%	↑	11,28%	10,12%	●			Manter
			Faturamento	-	N	R\$	↑	46.910.299	51.225.491	●			Aumentar
			Arecadação	-	N	R\$	↑	45.070.946	48.187.236	●			Aumentar

DIMENSÃO	GRIND	NOME DO INDICADOR	O / S	Tipo	Unidade Medida	Polaridade	EVOLUÇÃO			COMPETITIVIDADE		COMPROMISSO	
							2022	2023	Evolução	Referencial Competitivo	Fonte	Requisito	Parte Interessada
8.2 - Resultados Ambientais	ISc04	Mitigação de impactos ambientais	O	O	%	↑	100,00%	100,00%	●				
	ISc09	Tratamento do esgoto gerado	O	N	%	↑	93,29%	91,35%	●	99,60%	Melhor resultado PNQS	90,00%	Sociedade (Movimento +Água)
	ISc10	Percentual de esgoto tratado - SNIS	O	N	%	↑	100,00	100,00	●	100,00	Caiepa, Casal, Caesb, Saneul, Saneatins e Corsan (SNIS)	100,00	Sociedade (Movimento +Água)
	ISc11	Unidades operacionais dos sistemas de água, esgoto e manejo de resíduos sólidos licenciadas	O	O	%	↑	66,67%	66,67%	●				
	ISc14	Utilização do volume de água captada outorgado	O	O	%	↔	72,32%	100,00%	●				
	-	Índice de Educação Socioambiental	-	E	%	↑	0,46%	16,21%	●			Aumentar	CA
	-	Índice de Recuperação de Bacias	-	E	%	↑	18,84%	23,55%	●			Aumentar	CA

DIMENSÃO	GRMID	NOME DO INDICADOR	O / S	Tipo	Unidade Medida	Polaridade	2022	2023	Evolução	Referencial Competitivo	Fonte	Requisito	Parte Interessada
8.3 - Resultados Sociais	ISc02	Sanções e indenizações	O	O	%	↘	39.81%	310.51%	●				
	ISc05	Processos administrativos internos julgados como procedentes	S	O	%	↘	5.56%	0.00%	●				
	ISc07	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes	O	O	Ocorr. / hab.	↘	0.03	0.02	●				
	ISc08a	Comprometimento do salário mínimo com a tarifa	O	N	%	↘	0.56%	0.59%	●	0.22%	Melhor Resultado PNO3	Diminuir	Clientes
	ISc08b	Comprometimento da renda familiar média com a tarifa	S	N	%	↘	0.45%	0.39%	●	0.41%	Mediana PNO3	Diminuir	Clientes
	ISc16	Não conformidade por fiscalização regulatória	S	N	%	↘	0%	0%	●				
	ISc17	Mulheres em cargos de liderança	S	O	%	↗	25.00%	25.00%	●				

DIMENSÃO	GRMID	NOME DO INDICADOR	O / S	Tipo	Unidade Medida	Polaridade	2022	2023	Evolução	Referencial Competitivo	Fonte	Requisito	Parte Interessada
8.4 - Resultados Relativos a Clientes e Mercado	ICm01a	Reclamações de problemas	O	O	Recl. / Lig.	↘	0.19	0.22	●				
	ICm02	Satisfação dos clientes	O	E	%	↗	83.12%	80.95%	●				
	ICm03	Favorabilidade da imagem da organização	O	N	Nota	↗	79.41%	74.97%	●				
	ICm05	Atendimento urbano de água	O	E / N	%	↗	100.00%	100.00%	●	100.00%	Sanepar	99% até 2033	Governo / Sociedade
	ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	O	E / N	%	↗	98.62%	98.62%	●	98.62%	Sanepar	90% até 2033	Governo / Sociedade
	ICm08	Atendimento total de água	O	E/N	%	↗	100.00%	100.00%	●	100.00%			
	ICm09	Atendimento total de esgotamento sanitário	O	E/N	%	↗	98.62%	98.62%	●	98.62%			
	ICm10	Tempo médio de solução da reclamação dos cidadãos/usuários	O	O	H / Recl.	↘	92.51	59.74	●	59.74			
	ICm13	Ocorrências no órgão de defesa do consumidor (em relação às ligações ativas)	O	O	Ocorr. / Lig.	↘	0.01	0.00	●	0.00			
	ICm14	Audiências no órgão de defesa do consumidor	O	O	%	↘	0.00%	0.00%	●	0.00%			
	ICm15	Reclamações pelos canais digitais	O	O	%	↗	1.57%	5.82%	●	5.82%			
	ICm17	Satisfação dos clientes com canais digitais de atendimento	O	O	%	↗	83.12%	80.95%	●	80.95%			
	ICm20	Grau de Confiança do Poder Concedente	S	E / N	%	↗	100.00%	100.00%	●	100.00%			
	ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	O	O	%	↘	0.15	0.35	●	0.35			
	ISp09	Reclamações sobre falta de água	O	O	%	↘	20.93	27.59	●	27.59			

DIMENSÃO	GRMID	NOME DO INDICADOR	O / S	Tipo	Unidade Medida	Polaridade	2022	2023	Evolução	Referencial Competitivo	Fonte	Requisito	Parte Interessada
8.5 - Resultados relativos às pessoas	IPe01	Produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	O	N	Lig. / Empreg.	↗	1.909,47	1.946,31	●	2777,00	Melhor resultado PNO3	Aumentar	CA Acionista
	IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	O	E	H ano / Empreg.	↗	39,81	56,22	●	24h	Panorama nacional de Educação Corporativa	Aumentar	Empregados
	IPe04	Satisfação dos empregados	O	N	%	↗	68,67	74,24	●	0,00		Aumentar	
	IPe05	Frequência de acidentes	O	N	Acid. / hora	↘	0,00	0,00	●	0,00			
	IPe06	Gravidade de acidentes	O	N	Dias / hora	↘	0,00	0,00	●	0,00			
	IPe11	Produtividade de pessoal total (equivalente)	O	O	Lig. / Empreg.	↗	1.257,74	1.964,32	●	1573	Meior resultado PNO3	Aumentar	CA Acionista
	IPe12	Absenteísmo	S	O	%	↘	1.025,99	1.373,86	●				
IPe14	Produtividade geral (força de trabalho + terceirizados)	S	O	Lig. / Empreg.	↗	13,89	22,22	●					
IPe17	Violação ao código de conduta	S	O	Denunc. / Empreg.	↘			●					

DIMENSÃO	GRMD	NOME DO INDICADOR	O / S	Tipo	Unidade Medida	Polaridade	2022	2023	Evolução	Referencial Comparativo	Fonte	Requisito	Parte Interessada
	IF01	Atraso nas entregas dos fornecedores	O	O	%	↓	0,00	0,00	●				
	IF02	Produtos Químicos entregues fora de especificação	O	O	%	↓	0,00	0,00	●				
	IF02a	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	O	O	%	↓	0,00	0,00	●				
	IF07	Desempenho de prestadores de serviço	O	O	%	↑	100,00	100,00	●				
	IF10	Satisfação dos fornecedores	O	O	%	↑	93,68	90,47	●				
	IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	O	O	%	↓	0,00	0,00	●				
	IPa02	Hidrometração	O	O	%	↑	98,42	98,00	●				
	IPa03	Macromedicação	O	O	%	↑	98,36	99,94	●				
	IPa04a	Consumo médio de energia elétrica - água	O	O	kWh/m3	↓	0,001	0,001	●	0,17	Melhor Resultado PNQS		
	IPa04b	Consumo médio de energia elétrica - esgoto	O	O	kWh/m3	↓	0,008	0,000	●	0,04	Melhor Resultado PNQS		
	IPa05	Reparos proativos	O	O	%	↑	2,30	1,75	●				
	IPa11	Maturidade da gestão	O	O	%	↑	0	20,60%	●				
	IPa13	Rede de água georreferenciada	O	O	%	↑	172,68	189,83	●				
	IPa14	Rede de coleta de esgotos georreferenciada	O	O	%	↑	100,00	100,00	●				
	IPa18	Índice de renovação do parque de hidrômetros	O	O	%	↑	1,23	3,63	●				
	ISp01	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da qualidade da água distribuída	O	N	%	↑	127,30	264,02	●	156,81	Média PNQS	>=95	Sociedade Portaria 888/21 -MS
	ISp02a	Água distribuída dentro do padrão	O	O	%	↑	97,70	96,70	●			>=95	Sociedade Portaria 888/21 - MS
	ISp03	Remoção de carga poluente do esgoto recebido na estação de tratamento	O	O	%	↑	89,89	91,36	●			>=60	Sociedade (Conama 430)
	ISp04	Tempo médio de execução de ligação de água	O	O	H / Lig.	↓	313,56	209,02	●				
	ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	O	O	H / Lig.	↓	149,93	229,19	●				
	ISp10	Tempo médio de execução dos serviços	S	O	H / Serv.	↓	83,84	115,36	●				
	ISp11	Continuidade no abastecimento de água	O	O	%	↑	97,81	94,28	●				
	ISp13	Extravasamentos de esgotos sanitários	O	O	Extr. / Km	↓	0,82	0,53	●				
	ISp14	Indicador de Perdas totais de água por ligação	O	O	L / Lig.	↓	189,45	179,60	●				
	ISp15	Análises de cloro residual fora do padrão	S	O	%	↓	1,36%	0,15%	●				
	ISp17	Análises de coliformes totais fora do padrão	S	O	%	↓	0,07%	0,00%	●				
	ISp18	Conformidade da quantidade de amostras para aferição da água tratada	O	O	%	↑	82,56%	100,00%	●				
	ISp19	Efetividade da redução de carga poluente do esgoto coletado na rede	O	O	%	↑	89,88%	91,27%	●				
	ISp20a	Índice de Qualidade da Água IQA	O	E	%	↑	97,70%	96,70%	●	94,94%	Saneago		
	ISp23	Conformidade da quantidade de amostras para aferição de esgoto tratado	O	O	%	↑	266,00%	266,00%	●				
	ISp24a	Índice de Qualidade do Esgoto Tratado IQET	O	E	%	↑	100,00%	100,00%	●			Manter	Sociedade Poder Concedente
	ISp25	Reabilitação de redes de água	O	O	%	↑	0,00%	0,00%	●				
	ISp27	Índice de Perdas de água na distribuição	O	E / N	%	↓	41,95%	39,77%	●	34,28%	Média PNQS	Diminuir	Sociedade Poder Concedente
	ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	O	O	%	↑	0,00%	0,00%	●				
	ISp30	Serviços executados dentro do prazo	O	O	%	↑	69,85	66,62	●				
	IPa19	Regularidade na emissão e entrega de faturas	S	O	%	↑	0,0141	0,0572	●				
	IPa17	Seterização da rede de distribuição de água	O	O	%	↑	19,29	18,86	●				
	-	Índice de Consumo de Energia	-	E	%	↓	2,05	2,01	●				
	IF102	Águas não faturadas por volume (índice de perdas de faturamento)	O	O	%	↓	41,80%	40,41%	●				

8.6 - Resultados relativos a processos

METAS E ANÁLISE DE POTENCIAL						
GRUPO	Nome do Indicador	O / S	Tipo	Meta 2024 (CP)	Meta 2028 (LP)	Análise do Potencial
IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	S	E	21,13%	37,62%	Diversas ações são executadas pelo distrito com vista a aumentar o faturamento, com destaque para o combate à irregularidade nas ligações de água evitando o subfaturamento e a regularização de ligações de áreas invadidas, trabalho este em conjunto com o poder concedente. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.
IFn21	Margem de despesa de exploração	S	E	51,90%	66,39%	Além das ações para aumentar o faturamento o distrito atua no controle de despesas visando diminuir a Dex, com ações como redução ao mínimo possível de horas extras, desligamento de bombas na madrugada e implantação de tecnologia digital e impressão frente e verso visando diminuir a quantidade de impressão de papéis.
-	Inadimplência	-	E	6,97%	6,10%	Dentre as principais ações está o combate a irregularidades nas ligações de água e regularização de ligações em áreas invadidas.
0	Arrecadação	-	N	3,77%	2,70%	Visando o combate a inadimplência, o distrito busca a eficácia na realização dos cortes, trabalha com protesto cartorário, e realiza com equipe própria do distrito uma terceira revisão de cortes em contas contadas com consumo, usando o obturador. Além da própria política de combate a irregularidades que também ajuda no combate a inadimplência. Corporativamente, a Superintendência de Comercialização tem atuado de maneira a aumentar o número de cortes, implantou o protesto cartorário em 2023 e encaminhou cartas de cobrança para débitos acima de R\$ 7.500,00. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.
-	Índice de Educação Socioambiental	-	E	3,44%	4,15%	Para atingimento da meta, a equipe da Gerência de Educação Ambiental e Ações Sociais coordena o trabalho das equipes de agentes ambientais que atuam em Goiânia e nas 17 Gerências Regionais de Serviços. São realizadas ações em rádios, escolas e eventos. Ainda, são planejadas ações específicas durante meses de comemoração do Dia do Meio Ambiente, Dia da Água e Temporada do Araguaia.
-	Índice de Recuperação de Bacias	-	E	25,72%	40,22%	
ISc05	Processos administrativos internos julgados como procedentes	S	O	0	0	No distrito de Planaltina, nessa meta é evitar qualquer tipo de processo administrativo. Realizamos reuniões mensais para explicar as normativas da empresa e reforçar o código de conduta, garantindo que todos estejam sempre cientes das atitudes esperadas no dia a dia.
ISc16	Não conformidade por fiscalização regulatória	S	N	0	0	O órgão regulador da Saneago é a AGR. As questões levantadas por esse órgão são direcionadas à gestão do distrito, sendo verificadas e atendidas conforme solicitado.
ICm05	Atendimento urbano de água	O	E / N	100,00%	99,41%	O distrito trabalha no combate a perdas e melhorias no sistema, como extensão de redes, aumento de fonte de produção e investimentos em equipamentos e tecnologia. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.
ICm06	Atendimento urbano de esgotamento sanitário	O	E / N	100,00%	81,19%	O distrito realiza extensão de redes onde há viabilidade técnica para esgoto. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.
ICm20	Grau de Confiança do Poder Concedente	S	E / N	100,00%	84,00%	Há unidade específica e especializada no tratamento para com o Poder Concedente. Tal unidade busca manter um canal aberto e transparente com o Poder Concedente visando manter a confiança com o referido ente. Ainda, a Diretoria da Presidência, a Diretoria de Produção, e eventuais outras Diretorias, recebe representantes das Prefeituras para entender suas demandas e direcionam-as devidamente para tratativas.
IPe01	Produtividade da força de trabalho para os sistemas de água e esgotos	O	N	2361,65	2800	Este indicador não possui meta corporativa, é uma estimativa da unidade realizada nas médias do mercado. Buscamos ferramentas que nos permita escalar os atendimentos sem a necessidade do aumento de mão de obra.
IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	O	E	24,00	24,00	Solicitamos a Gerência de Treinamento cursos e treinamentos sempre que é identificado alguma necessidade na força de trabalho. Além disso a Força de Trabalho é sempre capacitada durante a SIPAT e em reuniões mensais realizadas pela gestão do distrito. Corporativamente, para alcance desta meta a Superintendência de Recursos Humanos tem planejado ações as quais contemplam: i) levantamento e realização de cursos obrigatórios; ii) disponibilização de nova plataforma de treinamentos com acesso a aproximadamente 120 cursos; iii) disponibilização de cursos da Trilha de Conhecimento Gerencial; iv) estabelecimento de procedimentos de acompanhamento de participação e aplicação de penalidades em caso de ausências injustificadas.
ISp20a	Índice de Qualidade da Água IQA	O	E	95,00	95,30	O IQA do distrito é monitorado pelo Laboratório Regional da GRS de Formosa, onde o técnico responsável acompanha os resultados do tratamento, a calibração dos equipamentos e funcionamento regular de bombas e dosadoras, solicitando adequação quando necessário. Os operadores de ETA tem contato constante com Técnicos da GRS e gestores do distrito através de grupo de Whats app, onde são feitas as informaões de qualquer inconsistência. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.
ISp24a	Índice de Qualidade do Esgoto Tratado IQET	O	E	95,00	95,75	O distrito atua constantemente no combate a irregularidades nas redes de esgoto, principalmente em atividades que impactam no tratamento, como lavajatos, restaurantes, padarias e posto combustíveis. Além disso é feito trabalhos preventivos como lavagem de redes, reposição de tampas de tel e PVs, dentre outras ações. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.
ISp27	Índice de Perdas de água na distribuição	O	E / N	36,92%	23%	Diversas ações são executadas pelo distrito visando o combate a perdas na distribuição, dentre elas podemos destacar: Troca de ramal de ligação, combate a irregularidades nas ligações de água, substituição de hidrômetros com volume acumulado e troca por volumétricos nas ligações com consumo acima de 20m3/mês, efetividade no combate a vazamentos, tanto visíveis quanto invisíveis, pesquisa de vazamento oculto através de varetamento e geofoneo. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.
-	Índice de Consumo de Energia	-	E	1,8	1,08	Através da substituição de conjuntos motores e transformadores temos procurado melhorar o índice de eficiência energética. Essas ações têm permitido operar de forma mais eficiente, reduzindo o tempo de funcionamento desses equipamentos. Ao operar os equipamentos por menos tempo e com maior eficiência energética, estamos não apenas reduzindo os custos operacionais, mas também contribuindo para a sustentabilidade ambiental. Essas práticas refletem nosso compromisso em melhorar continuamente nossos processos para beneficiar a comunidade e o meio ambiente a longo prazo. A meta de Longo Prazo é estabelecida apenas em nível corporativo.

OBSERVAÇÕES, COMENTÁRIOS E JUSTIFICATIVAS

Código GRMD	Nome do Indicador	O / S	Tipo	Comentários
IFn01	Desempenho Financeiro	O	N	
IFn03	Despesas totais com os serviços por m³ faturado	O	O	
IFn18	Custos da produção de água	O	O	
IFn19	Custos do tratamento de esgoto	S	O	
IFn20	Margem LAJIDA (Margem EBITDA)	S	E	A Saneago utiliza como indicador estratégico o indicador Margem Ebitda Ajustado, em conformidade com a Instrução Normativa CVM n° 156. Por esta razão foi apresentado o indicador com fórmula alternativa ao apresentado no GRMD. A Saneago atua com a estratégia de subsídio cruzado e por essa razão alguns municípios possuem margem negativa. Considerando que o município de Planaltina é superavitário, utilizamos como referência competitiva, alcançar a margem global da Companhia, de modo a aumentar a contribuição do município para o subsídio cruzado.
IFn21	Margem da despesa de exploração	S	E	A Saneago utiliza fórmula para cálculo do referido indicador, por esta razão, apresentamos o resultado com fórmula alternativa ao apresentado no GRMD. Considerando que o indicador tem fórmula própria da Saneago, utilizamos como referencial competitivo o resultado de 2023 da unidade da Companhia Região do Entorno do DF com o menor índice de DEX e população em número aproximado com o Distrito de Planaltina. Por meio deste indicador também é acompanhando o aumento da contribuição do município para o subsídio cruzado.
-	Incremento de Receita Líquida	-	E	Indicador Estratégico adotado pela Companhia, não sugerido pelo GRMD.
IFn07	Inadimplência	-	N	A Saneago utiliza como indicador estratégico o indicador de Inadimplência, calculado a partir da razão entre Arrecadação e Faturamento, cumprindo o mesmo propósito do indicador IFn07. Por esta razão apresentamos o referido indicador como alternativo ao apresentado no GRMD. Considerando que o indicador tem fórmula própria da Saneago, utilizamos como referencial competitivo o resultado de 2023 da unidade da Companhia com o menor índice de Inadimplência e população em número aproximado com o Distrito de Planaltina.
ISc09	Tratamento do esgoto gerado	O	N	Considerando o avanço da Saneago neste indicador e a disponibilidade de informações, foi considerado como referencial competitivo o maior resultado do último acervo do PNQS.
ICm02	Satisfação dos clientes	O	E	Indicador mensurado de forma corporativa. A Saneago realizou pesquisa de satisfação com seus clientes e o resultado desta é considerado para atendimento do propósito do indicador ICm02.
ISc18	Favorabilidade da imagem institucional na sociedade	S	N	Indicador mensurado de forma corporativa. Considera o resultado da Avaliação da Marca na pesquisa de satisfação dos clientes, assim como o indicador ISc18.
ICm03	Favorabilidade da imagem de organização	O	N	Indicador mensurado de forma corporativa. Considera o resultado da Avaliação da Marca na pesquisa de satisfação dos clientes.
ICm08	Atendimento total de água	O	N	
ICm09	Atendimento total de esgotamento sanitário	O	N	Indicadores em consonância com os indicadores ICm05 e ICm06, tendo em vista que o distrito só atua em áreas urbanas
ICm17	Satisfação dos clientes com canais digitais de atendimento	O	O	Pesquisa realizada em âmbito corporativo. Vale salientar que a empresa possui vários canais digitais de contato com o cliente, tais como Agência virtual, App, Call Center, Redes sociais e Whats app.
ISp08	Reclamações sobre qualidade da água	O	O	O distrito atende o índice de Qualidade em mais de 95%. Ações envolvem maior controle das análises, lavagem de redes e reservatórios.
ISp09	Reclamações sobre falta d'água	O	O	O país tem passado por um período de estiagem intenso nos últimos 02 anos e para manter a regularidade no abastecimento o distrito tem desenvolvido ações com interligação de poços, modulação do sistema, extensão de redes e combate à irregularidades
IPe05	Frequência de acidentes	S	N	O bem estar e a satisfação das pessoas são desenvolvidos por um conjunto de ações de prevenção de perigos e riscos, atendendo as necessidades da força de trabalho para a melhor execução das atividades. Destaca-se o distrito de Planaltina por não haver acidentes graves que demanda afastamento a mais de 04 anos
IPe06	Gravidade de acidentes	O	N	
IF01	Atraso nas entregas dos fornecedores	O	O	
IF02	Produtos químicos entregues fora de especificação	O	O	A Saneago realiza aquisições centralizadas de materiais por meio da Superintendência de Logística, que gerencia o estoques do Centro de Distribuição Meia Ponte (CDMP). As entregas de aquisições realizadas diretamente com fornecedores, no âmbito distrito é pontual.
IF02a	Produtos e insumos críticos entregues fora de especificação	O	O	
IPa18	Índice de renovação do parque de hidrômetros	O	O	A Saneago não controla a substituição de hidrômetros por tempo de vida útil. Por esta razão, apresentamos indicador de forma alternativa, em que são consideradas, em especial, a renovação do parque de hidrômetros em razão de tempo de instalação, redimensionamento, volume acumulado e mudança de tecnologia.
ISp20a	Índice de Qualidade da Água IQA	O	E	A Saneago utiliza como indicador estratégico o indicador Índice de Qualidade da Água o qual apresentamos como alternativo e atendendo ao propósito do indicador ISp20a e IS02a . O distrito usa como parâmetro o índice mínimo exigido pela Saneago que é 95%.
ISp24a	Índice de Qualidade do Esgoto Tratado IQET	O	E	A Saneago utiliza como indicador estratégico o indicador Índice de Qualidade do Esgoto Tratado o qual apresentamos como alternativo e atendendo ao propósito do indicador ISp24a.
ISp06	Tempo médio de execução de ligação de esgoto sanitário	O	O	
ISF10	Tempo médio de execução dos serviços	S	O	Demanda devido a devasagem na força de trabalho. Em 2023 foi feito um contrato de Parceria Pública Privado para ligações de água e troca de ramais, que tem melhorado nosso índice desde então no tocante a serviços de água.
ISp28	Reservatórios de água tratada limpos	O	O	Os reservatórios são lavados somente em caso de não atendimento dos parâmetros mínimos de qualidade exigidos
ISp30	Serviços executados dentro do prazo	O	O	Envolvem maior controle dos prazos e terceirização de ligações de água e troca de ramais

Glossário

PNQS

2024



Termo	Definição
a_	Ano da última atualização
ABES	Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental
AESBE	Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais
AG	Assembleia Geral da Saneago
AGR	Agência Reguladora do Estado de Goiás
B3	Bolsa Brasil Balcão – Bolsa de Valores de São Paulo
BENCHMARKING	Processo de análise de processos de empresas de referência ou concorrentes através de métricas e dados
BRAINSTORMING	Trata-se de uma técnica de ideação que possui o objetivo de gerar um volume considerável de novas ideias.
CA	Conselho de Administração
CAE	Comitê de Auditoria Estatutário
CAESAN	Caixa de Assistência dos Empregados da Saneago – Plano de Saúde da Força de Trabalho
CDS	Comitê de Sustentabilidade da Saneago
CEF	Caixa Econômica Federal
CEL	Comitê de Elegibilidade
CES	Comitê Estratégico
CF	Conselho Fiscal
CGRF	Comitê de Gestão de Riscos Financeiros
CGSIPDP	Comitê gestor de segurança da informação e de privacidade e proteção de dados pessoais
CIPA	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CONAMA	Conselho Nacional de Meio Ambiente
COSO ERM	Modelo de referência de gestão de riscos corporativos
CSC	Comitê Setorial de Compliance
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
DAY-NIGHT	Válvula redutora e controladora de pressão de redes.
DDS	Diálogo de Saúde e Segurança – Evento para diálogo com a Força de Trabalho exclusivamente para tratar de segurança ocupacional
DICOM	Diretoria Comercial
DICOR	Diretoria de Gestão Corporativa
DIFIR	Diretoria Financeira e de Regulação
DIPRO	Diretoria de Produção
DRE	Demonstrações de Resultados do Exercício
DSS	Diálogo de Saúde e Segurança – Evento para diálogo com a Força de Trabalho exclusivamente para tratar de segurança ocupacional
EEE	Estação Elevatória de Esgoto
EPC	Equipamentos de Proteção Coletivos
EPI	Equipamentos de Proteção Individual
ERP SAP	Software de gerenciamento dos processos logísticos, contábeis e financeiros
ES00.0001	Estatuto Social da Saneago
ESG	Sigla, em inglês, que significa <i>environmental, social and governance</i> , e corresponde às práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização.
ETA	Estação de Tratamento de Água
ETE	Estação de Tratamento de Esgoto
FG	Função Gratificada
FNQ	Fundação Nacional da Qualidade
FT	Força de Trabalho (Parte Interessada – empregados)
GED	Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos da Saneago utilizado para a produção, envio e controle dos documentos produzidos na empresa.
G-GGR	Gerência de Gestão de Recursos
G-GST	Gerência de Saúde e Medicina do Trabalho
GIS	Sistema de informação geográfica (GIS) é um sistema que cria, gerencia, analisa e mapeia todos os tipos de dados.
GMDS	Guia de Medição de Desempenho da Saneago
GRMD	Guia de Referência de Medição do Desempenho
GRS	Gerência Regional de Serviços
GRS18	Gerência Regional de Serviços de Formosa

G-SQD	Supervisão da Qualidade
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFP	Instituto Federal do Pará
IN00.0006	documento normativo referente a participação em seminários, simpósios, congressos e eventos similares
IN00.0018	Documento normativo referente a abertura de solicitações à SUTEC
IN00.0188	Documento normativo referente a plano de resposta a incidentes de segurança da informação
IN00.0261	Documento normativo referente a plano de carreira gerencial e funções gratificadas (PCG)
IN00.0273	documento normativo referente a tratativa de problemas de qualidade de materiais pós-recebimento
IN00.0301	Documento normativo referente a controle de documentos normativos da Saneago
IN00.0303	Documento normativo referente a auditoria interna do sistema de gestão integrado
IN00.0304	Documento normativo referente a não conformidade e ação corretiva
IN00.0307	Documento normativo referente a gestão do desempenho
IN00.0350	Documento normativo referente a procedimentos para aquisição de materiais
IN00.0400	Documento normativo referente a remanejamento de empregado
IN00.0402	Documento normativo referente a aplicação de penalidades administrativas na fase licitatória e contratual no âmbito da Saneago
IN00.0437	Documento normativo referente a procedimentos de gestão de sanções administrativas ambientais
IN00.0469	Documento normativo referente a programa de participação nos resultados - PPR
IN04.2000	Documento normativo referente a Gestão de Arquivos da Saneago
IN04.2004	Documento normativo referente a administração do banco de dados corporativo da Saneago
IN04.2007	Documento normativo referente a diretrizes de controle de acesso aos sistemas de TI
IN06.0297	Documento normativo referente a custeio de cursos de pós-graduação e especialização técnica de nível médio
IN06.0633	documento normativo referente a Política de uso de Recursos Computacionais de Rede da Saneago
IN07.0383	Documento normativo referente a Processo Administrativo de Reparação de Danos Materiais
IN07.0487	Documento normativo referente a Instalação e Movimentação de Hardware na Saneago
IN08.0022	Documento normativo referente a Ações em Caso de Emergência
IPO	IPO é a sigla para “ <i>initial public offering</i> ”, ou “oferta pública inicial” em português. Compreende tipo de oferta pública em que as ações de uma empresa são vendidas ao público em geral numa bolsa de valores pela primeira vez.
IQA	Índice de Qualidade da Água
ISO	Significa <i>International Organization for Standardization</i> (Organização Internacional de Normalização), cujo objetivo é promover o desenvolvimento de normas, testes e certificação.
IT	Documento Normativo do Tipo Instrução de Trabalho utilizado para detalhar a execução dos processos
IT00.0231	Documento normativo referente a normas para o desenvolvimento de sistemas na Saneago
IT00.0389	Documento normativo referente a contexto, escopo e critérios de risco
IT00.0533	Documento normativo referente a gestão de recursos financeiros
IT00.0555	Documento normativo referente a comunicados de falta d'água
IT00.0579	Documento normativo referente a comunicados de falta d'água e feriados
IT06.0363	Documento normativo referente a cobrança e arrecadação
MATRIZ GUT	Metodologia para definição de matriz de priorização de atividades com base nos graus de gravidade, urgência e tendências do processo.
MEGSAN	Instrumento criado pela FNQ para avaliar a maturidade da gestão das empresas do setor de saneamento ambiental (em desenvolvimento)
METODOLOGIA GRI	Metodologia criada pela <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI) que tem como objetivo auxiliar a comunicação de empresas e governos em tópicos críticos de sustentabilidade, dentre eles mudanças climáticas, governança, direitos humanos e impacto econômico, entre outros.
MI00.0001	Manual do Sistema de Gestão Integrado da Saneago
MIDR	Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional
MP	Ministério Público
MS	Ministério da Saúde

N&E	Necessidades e Expectativas
NEAR	Núcleo de Educação Ambiental Regional
NPS	Metodologia <i>Net Promoter Score</i> utilizada para medir o grau de recomendação da empresa pelos clientes
NR'S	Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho
ODS	Objetivos do Desenvolvimento Sustentável
ON THE JOB	Treinamento fornecido pela empresa aos funcionários dentro do ambiente de trabalho com a supervisão de um membro mais experiente, outro, que precisa aprender novos conhecimentos, é instruído.
ONU	Organização das Nações Unidas
PAC	Programa Anual de Capacitação da Saneago
PAEDPQ	Plano de atendimento emergencial para depósitos de produtos químicos
PAETPQ	Plano de emergência e contingência para transporte de resíduos especiais e cargas perigosas
PC	Poder Concedente (Parte Interessada – Prefeituras)
PCCR	Plano de cargos, carreira e remuneração
PCG	Plano de carreira gerencial e funções acessórias
PCMSO	Programa de controle médico e de saúde ocupacional onde os riscos de doenças são levantados previamente para orientar a definição do programa.
PDCA	Método iterativo de gestão de quatro passos, utilizado para o controle e melhoria contínua de processos e produtos. É também conhecido como o círculo/ciclo/roda de Deming, ciclo de Shewhart, círculo/ciclo de controle, ou PDSA
PEAD	Polietileno de alta densidade
PESTAL	É um acrônimo de análise Política, Económica, Social e Tecnológica" e consiste num enquadramento de fatores macroambientais usados como uma ferramenta na gestão estratégica de empresas
P-GCM	Gerência de apoio a conservação de mananciais
P-GES	Gerência de Sistemas de Esgoto
P-GIN	Gerência de inovação tecnológica
P-GLA	Gerência de licenciamento ambiental
PGR	Programa de levantamento, avaliação, controle e monitoramento dos riscos do ambiente de trabalho. É elaborado pela G-GST.
PIS	Sistema de controle das ações operacionais para atingimento das metas estratégicas
PL00.0046	Política de Gestão de Riscos
PL00.0125	Política de alçadas e limites da Saneago
PL00.0143	Política de gestão de riscos financeiros e aplicação de recursos
PL00.0152	Política de divulgação de ato ou fato relevante e de negociação de valores mobiliários
PL00.0426	Política de sustentabilidade
PL00.0432	Política de vedação ao nepotismo
PL00.0445	Política de gestão de pessoas
PL00.0463	Política de privacidade de dados pessoais da Saneago
PL00.0464	Política de auditoria interna
PL04.0006	Política de segurança da informação
PL05.0002	Política de Porta Vozes, Comunicação e Divulgação de informações da Saneago
PR05.6000	Documento normativo referente a Padronização da Estrutura Organizacional dos Distritos e Regionais da Saneago
PR07.0006	Manual de qualificação de materiais, homologação de marcas e qualificação subjetiva de fornecedores
PR-GAG	Gerência de Apoio Executivo a Governança
PR-GGI	Gerência de Gestão Integrada e Desenvolvimento Organizacional
PR-GRS	Gerência de Gestão de Riscos
PROCON	Instituto de defesa e proteção dos direitos do consumidor
PRSA	Plano de Racionamento dos Sistemas de Abastecimento de Água
PR-STC	Supervisão de TAC
P-SLG	Supervisão de Laboratório de esgoto
PSQVE	Programa para prevenção, tratamento e recuperação de dependência química e atenção ao uso/abuso de álcool e outras drogas no ambiente de trabalho, contemplando ações de saúde para os casos de transtornos psicológicos/psiquiátrico visando a reinserção as atividades cotidianas de trabalho.

PV	Poço de Visita (local para inspeção das redes de esgoto)
QGIS	Sistema de informação geográfica (GIS) é um sistema que cria, gerencia, analisa e mapeia todos os tipos de dados.
QLIKSENSE	Sistema de informações para tratamento de dados do tipo <i>Business Intelligence</i> .
RA	Registro de Atendimento dos Serviços executados
RACCS	Regulamento de administração de carreira e salários
RD	Resolução de Diretoria
RDP	Regulamento Disciplinar de Pessoal
REDIR	Diretoria Colegiada
RG00.0048	Regulamento dos procedimentos de contratação da Saneago
R-GOC	Gerência de Orçamento e Controladoria
RI00.0001	Regimento interno da Saneago
RI00.0002	Regimento interno do conselho de administração
RI00.0003	Regimento interno do comitê de auditoria estatutário
RI00.0004	Regimento interno do comitê estratégico
RI00.0005	Regimento interno do conselho fiscal
RI00.0433	Regimento interno do comitê de elegibilidade
RI00.0434	Regimento interno do comitê de sustentabilidade
RI00.0610	Regimento interno da diretoria colegiada
RO	Registro de Ouvidoria
RPI	Requisito de Parte Interessada
SAA	Sistema de Abastecimento de Água
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem da Indústria
SES	Sistema de Esgotamento Sanitário
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Assédio
SISTEMA GSI	Sistema de controle de demandas e solicitações de serviços de TI
SMA	Secretaria de Meio Ambiente
SNIS	Sistema Nacional de informações de Saneamento básico
STIUEG	Sindicato dos trabalhadores da Saneago
SUAUD	Superintendência de Auditoria Interna
SUBCON	Subprocuradoria consultiva
SUBJUD	Subprocuradoria judicial
SUCOM	Superintendência Comercial
SUCONT	Superintendência de Contabilidade
SUFIN	Superintendência Financeira
SUGOV	Superintendência de Governança
SUENT	Superintendência de operações do Entorno do Distrito Federal
SULAQ	Superintendência de licitações e aquisições
SUMAR	Superintendência de marketing
SUPLA	Superintendência de planejamento integrado
SURAC	Superintendência de atendimento ao cliente
SUREH	Superintendência de recursos humanos

SUSAD	Superintendência de serviços administrativos
SUTEC	Superintendência de tecnologia da informação
SUTOP	Superintendência de tecnologia Operacional
SWOT	Metodologia de avaliação das características interna e externa que impactam o negócio da organização.
TAC	Termo de ajustamento de conduta
TCE	Tribunal de Contas do Estado de Goiás
TST	Técnico de Segurança do Trabalho
UFP	Universidade Federal do Pará
UO	Unidade Organizacional – Departamento da estrutura organizacional da Saneago
WCAG	World Content Accessibility Guide

Ficha de Elegibilidad

PNQS

2024



PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
ID: 012/24	Data de cadastro: 29/04/2024 10:43:45
Usuário cadastro: Antoniele D'Lean Pereira	E-mail do usuário: supla@saneago.com.br
Situação da ficha: Em análise	
CATEGORIA	
Categoria: AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
Candidatura pela Jornada da Excelência? Não	
Nível: Nível II	Modelo de Avaliação: MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
Faixa de porte: Até 50 colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
Denominação da organização candidata: Distrito de Planaltina	
Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata: T0215 - DPL18	
CNPJ da candidata ou responsável: 01.616.929/0001-02	Forma de direito: Mista
Tipo de organização: Unidade Autônoma	Mês e ano de instituição: 01/1990
Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte): 38	% da força de trabalho da controladora: 0.7%
Atividades principais da organização candidata: Captação, tratamento e distribuição de água; Coleta, afastamento e tratamento de esgoto sanitário; Serviços comerciais e administrativos, serviço de relacionamento com o cliente.	
Razão social responsável pela organização candidata: Saneamento de Goiás S.A.	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	

PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

Razão Social da fonte pagadora: Saneamento de Goiás S.A.		CNPJ da fonte pagadora: 01.616.929/0001-02	
Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro: Hugo Medeiros Alves			
E-mail do responsável pelo administrativo financeiro: supla@saneago.com.br			
Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro: (62) 3243-3651		Melhor data para emissão da nota fiscal: 24/06/2024	
Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato): Será informado por e-mail.			
LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO			
Nome da instalação	Endereço		Qtd. aprox. de pessoas
Distrito de Planaltina	Avenida Pedro Ludovico, área especial 3, lote S/N - Setor Santa Rita Leste - Planaltina - Go. CEP: 73752411		38
CONTATOS			
Tipo de contato	Nome Completo	Celular	E-mail
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Bruna Silva de Barros	(61) 99964-6006	brunasilva@saneago.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Bruna Silva de Barros	(61) 99964-6006	brunasilva@saneago.com.br
Principal dirigente	Bruna Silva de Barros	(61) 99964-6006	brunasilva@saneago.com.br
TERMOS DE CIÊNCIA			
(X) Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
(X) Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
(X) Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
(X) Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			