



# PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO

SUMÁRIO DE GESTÃO •  
AMEGSA NÍVEL II • 2024



GERÊNCIA DE CONTROLE E VIGILÂNCIA  
DA QUALIDADE (GCVQ)



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



<b>PERFIL</b> .....	<b>02</b>
<b>LIDERANÇA</b> .....	<b>09</b>
<b>ESTRATÉGIAS E PLANOS</b> .....	<b>14</b>
<b>CLIENTES</b> .....	<b>19</b>
<b>SOCIEDADE</b> .....	<b>25</b>
<b>INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO.</b>	<b>30</b>
<b>PESSOAS</b> .....	<b>34</b>
<b>PROCESSOS</b> .....	<b>40</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>47</b>
<b>FICHA DE ELEGIBILIDADE</b> .....	<b>53</b>
<b>GLOSSÁRIO</b> .....	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>62</b>





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



**PERFIL**





## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

1. IDENTIFICAÇÃO	
Nome da organização candidata – Sigla	Mês/ano de instituição
GERÊNCIA DE CONTROLE E VIGILÂNCIA DA QUALIDADE (GCVQ)	06/2018
Razão Social da candidata ou da controladora	CNPJ
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE DESO	13.018.171/0001-90
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 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 checked="" 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	Outro: _____
<input type="checkbox"/> Parceria público-privada	
Nome do responsável pela candidatura	Nome do principal dirigente da organização candidata
ISABEL CRISTINA PEREIRA ALVES	GIOVANI SILVA
E-mail	Endereço principal da candidata
isabel@deso-se.com.br	Rua Campo do Brito, 331, Treze de Julho, Aracaju/SE
2. PROPÓSITO	
Missão, propósito ou atividade-fim <sup>1</sup>	Valores & princípios organizacionais <sup>2</sup>
Garantir a universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de forma eficiente e eficaz, visando a melhoria da qualidade de vida da população e a preservação do meio ambiente.	<input checked="" type="checkbox"/> Sustentabilidade <input checked="" type="checkbox"/> Ética <input checked="" type="checkbox"/> Transparência <input checked="" type="checkbox"/> Gestão Pública de Excelência <input checked="" type="checkbox"/> Eficiência e Eficácia Orientadas ao Cliente <input checked="" type="checkbox"/> Valorização da Vida <input checked="" type="checkbox"/> Compromisso Social <input checked="" type="checkbox"/> Dedicção <input checked="" type="checkbox"/> Proatividade <input checked="" type="checkbox"/> Impessoalidade <input checked="" type="checkbox"/> Foco em resultados <input checked="" type="checkbox"/> Inovação <input checked="" type="checkbox"/> Perseverança
Visão ou objetivo de longo prazo	
Ser reconhecida por Clientes e Sociedade como uma empresa que presta serviços públicos de excelência, através boas práticas de governança corporativa, eficiência operacional, sustentabilidade econômico-financeira e responsabilidade socioambiental.	
3. OPERAÇÕES	
Porte Operacional <sup>3</sup>	
A GCVQ é uma gerência de apoio que possui 1 (uma) coordenação, Coordenação de Qualidade de Produtos, Materiais e Equipamentos (CQPE) está subordinada à Diretoria de Meio Ambiente e Expansão (DMAE). A gerência tem o objetivo de planejar as ações e políticas de controle da qualidade dos sistemas de água e esgoto da companhia, supervisionando o cumprimento da legislação ambiental e de qualidade da água e efluentes vigentes. A candidata monitora a qualidade de 121 sistemas de abastecimento de água, compostos por 58 mananciais de superfície, 98 mananciais subterrâneos e 143 estações de tratamento de água. E, em se tratando de esgotamento sanitário, a unidade atende a 27 estações de tratamento de esgoto. Estes sistemas de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto operam em 420 localidades distribuídas em 73 dos 75 municípios do Estado de Sergipe. A receita operacional bruta da candidata é baseada em sua controladora, pois todos os recursos financeiros disponíveis para aquisição através da GCVQ são feitos pela fonte 10 – Própria – DESO. No ano de 2023 foram coletadas 30.082 amostras de água e esgoto e realizadas 301.025 análises, entre físico-químicas, bacteriológicas e hidrobiológicas.	
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
Tipos	Resumo <sup>4</sup>
Equipamentos	(1) Cromatógrafo de íons, (3) Espectrofotômetros, (6) Estufas, (2) Microscópios Ópticos, (7) Balança Analítica, (2) Digestoras para DQO, (4) Respirômetros para DBO, (1) Autoclave Digital, (2) Autoclaves Manuais, (11) Phmetros, (20) Colorímetros, (4) Turbidímetro, (6) Refrigeradores, (3) Congeladores, (4) banho maria, (1) aparelho Kjeldahl, (3) Sistemas de Ultrapurificação de água, (1) Lavadora Ultrassônica, (1) Aparelho para análise de Carbono Orgânico Total, (13) computadores, (4) impressoras, (9) celulares e (7) veículos
Instalações	- Quatro laboratórios, sendo eles: Laboratório de Índice de Qualidade de Água Distribuída (IQAD); Laboratório de Microbiologia e Hidrobiologia (LABMIC); Laboratório de Análises de Água Residuais (LAAR) e Laboratório de Análises Completas (LABCOMP);

<sup>1</sup> Se optar por informar a "Missão" institucional e ela não explicar claramente a atividade-fim, completar com essa última.

<sup>2</sup> Lista de valores e princípios, sem explicar. Ver Glossário do MEGSA ESG..

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

<sup>4</sup> Informar quantidades e quais são apenas os principais





## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala de Cromatografia;</li> <li>- Cinco salas administrativas;</li> <li>- Três almoxarifados, sendo um exclusivo para produtos controlados pela Polícia Federal;</li> <li>- Uma sala para armazenamento de material de coleta;</li> <li>- Uma área para esterilização de materiais;</li> <li>- Uma área para lavagem de vidrarias;</li> <li>- Uma área para refrigeração das amostras;</li> <li>- Uma copa.</li> </ul>	
<b>Tecnologias</b>	Sistema de gerenciamento de laboratório (UniLIMS) com seus aplicativos: UNIPAC, UNILAB, UNILIVE, UNILINK. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intranet;</li> <li>- Email;</li> <li>- e-DOC Sergipe.</li> <li>- NETUNO.</li> <li>- ERP PUBLIX</li> </ul>	
Principais processos primários e de suporte		Principais produtos <sup>5</sup>
Processos primários <sup>6</sup>	Resumo	(numerar)
Coleta de amostras de água e esgoto	Coleta diária de amostra de água de Captação, Saída da ETA e rede de distribuição e coleta semanal de amostra de Esgoto Bruto, Esgoto Tratado e alguns pontos ao longo do tratamento.	1 Plano de Amostragem
Análise das amostras de água e esgoto coletadas	Análises físico-química, bacteriológicas e hidrobiológicas diárias das amostras de água e esgoto coletadas.	
Lavagem e esterilização de vidrarias	Lavagem e esterilização das vidrarias utilizadas nas análises físico-químicas, bacteriológicas e hidrobiológicas diárias das amostras de água e esgoto coletadas.	
Elaboração de Relatórios de Ensaio Analíticos	Elaboração de relatórios analíticos para atender o plano de amostragem e requisitos normativos e dos clientes internos.	2 Relatório de monitoramento de sistema de abastecimento.
		3 Relatório para atendimento ao Decreto 5440.
		4 Relatório de Ensaio de Água Bruta, Água Tratada e Rede de Distribuição.
		5 Relatório de Não-Conformidades
Processos de suporte <sup>7</sup>		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)
Financeiro	Gestão de pagamento a fornecedores e prestadores de serviços.	
Pessoas	Administração de dados cadastrais dos empregados e gestão dos benefícios. Capacitação e desenvolvimento de competências.	
Segurança do trabalho	Promoção de ações para redução de riscos de acidentes e melhoria nas condições de trabalho e qualidade de vida.	
Tecnologia da Informação	Soluções e serviços de tecnologia da informação e comunicação.	
Responsabilidade Socioambiental	Estímulo à melhoria dos processos com o intuito de reduzir os impactos socioambientais	
Licitações e Contratos	Aquisição de bens e serviços para atender às necessidades dos processos principais e de suporte da GCVQ	
Apoio Administrativo e Transporte	Disponibilidade de veículos para coleta de amostras de água e esgoto	

<sup>5</sup> Principais bens ou serviços gerados pelos processos e entregues a clientes

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

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





## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

4. CLIENTES			
Principais segmentos de mercado <sup>8</sup>	Principais grupos de Clientes <sup>9</sup>	Produtos entregues <sup>10</sup> (Usar números do campo Principais Produtos)	Principais necessidades e expectativas predisposições <sup>11</sup> do Grupo
Controle e vigilância da Qualidade	Gerências de produção e distribuição de água; Gerências de sistema de esgotamento sanitário	1, 2, 3, 4 e 5	Confiabilidade nos resultados; Entrega dos resultados e relatórios no prazo; Conformidade na lavagem e esterilização de vidrarias Conformidade com a Portaria 888/21 MS e CONAMA430/11; Ampliação da cobertura de pontos de coleta; Manter relação mais próxima entre os clientes internos e a GCVQ.

5. FORNECEDORES		
Principais tipos de Fornecedores <sup>12</sup>	Principais produtos fornecidos <sup>13</sup>	Principais necessidades e expectativas
Serviços corporativos (controladora)	Segurança patrimonial; Limpeza e conservação; Sistema de Gerenciamento de Laboratório; Reagentes Químicos; Equipamentos para laboratório.	Relacionamento ético com transparência; Assertividade e pontualidade no pagamento;
Insumos e reagentes		
Tecnologia		
Laboratório de Análises	Análises complementares para atendimento ao Plano de amostragem da Portaria 888/21.	

6. FORÇA DE TRABALHO		
Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
19	1,46%	Capacitação anual da FT; Satisfação dos colaboradores; Receber salário em dia; Ambiente seguro.
Grupos de pessoas <sup>14</sup>	Qtde de cada grupo	
Gerente	1	
Coordenador	1	
Secretária	1	
Operacional	14	

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS		
Partes interessadas <sup>15</sup>	Instância interlocutora na PI <sup>16</sup>	Principais necessidades e expectativas
<b>Tradicionais</b>		
Org. fiscalizadores	Secretário de saúde	Conformidade com a Portaria 888/21 MS e CONAMA430/11.
DMAE	Diretor e assessoria	
APGE	Assessor	Desenvolvimento sustentável e econômico.
GGPE	Gerente	Desenvolvimento e capacitação de pessoas.
CSTR	Coordenador	Segurança no ambiente de trabalho.
CATR	Coordenador	Atendimento da necessidade de transporte para coleta de amostras
GTIC	Gerente	Estabilidade para funcionamento dos sistemas de tecnologia
Sociedade	Sociedade em geral	Cumprimento da legislação, ações ambientais, aumentar o compromisso com as ODS

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

<sup>9</sup> 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.

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

<sup>11</sup> Ver Introdução do Item 3.1 para entender "predisposições".

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

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

<sup>14</sup> Principais grupos de pessoas da força de trabalho. Ex. Gestores, Técnicos, Administrativos, Operacionais.

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

<sup>16</sup> 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.





## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação <sup>17</sup>	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
Câmara Técnica de Controle da Qualidade da Água (CTCQ) - AESBE	Participação de definições em reuniões, intercâmbio de informações e boas práticas de controle de qualidade de água no setor de saneamento.	Constatação de eventuais irregularidades, permitindo que, por meio das providências necessárias desencadeadas, as Companhias possam distribuir água de qualidade. Discussões sobre atualizações da legislação vigente.
AESBE - Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento	Participação de empregados em eventos, sendo o Presidente da DESO Vice-Presidente da Regional Nordeste	Obter, disseminar e discutir informações relevantes para a unidade de negócio.
ABES CNQA	Participar de Seminários de Benchmarking do PNQS, trocando experiências com representantes de empresas de saneamento e fornecedores de materiais e serviços para o setor.	Estimular as práticas de modelos de gestão reconhecidas promovendo o intercâmbio das melhores práticas, possibilitando a melhoria da qualidade de vida da população brasileira e o desenvolvimento do setor de saneamento.

## 9. LEGALIDADE

### Principais legislações e regulamentos aplicáveis e seus respectivos requisitos<sup>18</sup> (Até 15 linhas)

Um dos principais dispositivos legais a que a GCVQ se submete é a Portaria GM/MS nº 888/2021, que dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. Esta portaria define as competências e responsabilidades dos diversos entes federados (União, Estados e Municípios), dos responsáveis pelo sistema ou por solução alternativa coletiva de abastecimento de água para consumo humano, dos laboratórios de controle e vigilância e da Agência de Vigilância Sanitária (ANVISA) e secretarias estaduais e municipais de saúde. Na portaria ainda são encontrados os padrões de potabilidade da água e planos de amostragem que norteiam os procedimentos operacionais da candidata. Nesta portaria é retirado o RPI para o indicador ICQA01 com quantitativo de 1841 amostras de água a serem coletadas. Com relação aos efluentes sanitários os padrões e parâmetros são estabelecidos pela Resolução CONAMA nº 430/2011. Nesta portaria é retirado o RPI para o indicador ICQE01 com quantitativo de 54 amostras de esgoto a serem coletadas. Para realização das análises laboratoriais são utilizadas soluções e reagentes cuja a compra é controlada pela Polícia Federal, Lei nº 10.357/2001 e Portaria MJSP 240/2019. A DESO por se tratar de empresa estatal tem seus processos licitatórios regulamentados pela Lei nº 13.303/2016, o que determinou a criação do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) possibilitando a construção de modelos mais adequados para a contratação de serviços e aquisições de produtos que atendam melhor o interesse público, garantindo celeridade e economicidade nos processos de compras públicas. Outros requisitos pertinentes são o Regimento Interno e o Código de Conduta e Integridade (CCI), nos quais regem deveres, direitos, políticas e sanções que instruem a organização interna a prezar pelo cumprimento da sua cultura com *compliance*. Por fim, cabe à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (AGRESE) o papel de regular e fiscalizar o cumprimento dos contratos firmados entre os municípios e a prestadora de serviços de saneamento básico, conforme disposto na Lei nº 6.977/2010.

### Eventuais pendências e sanções<sup>19</sup>

A GCVQ não possui pendências e sanções.

### Principais impactos adversos ambientais, sociais e de governança, atuais e potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente

Os impactos adversos potenciais ambientais e sociais estão associados a:  
Descarte de Resíduos Químicos e Resíduos Infectantes.  
Produção de poluentes pela utilização diária de veículos automotores na coleta das amostras de água e esgoto.  
Saúde e segurança da FT.

### Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes

A GCVQ não possui passivos sociais e ambientais para cumprimento de Leis e normas diretamente.

## 10. AMBIENTE COMPETITIVO<sup>20</sup> (Até 15 linhas)

Por atuar no controle e vigilância da qualidade da água na captação, tratamento e distribuição, e coleta e tratamento de esgoto da DESO, a GCVQ não possui concorrência direta em relação aos serviços prestados. Porém, infere-se que a terceirização das atividades da candidata não pode deixar de ser mencionada, haja vista que a terceirização é um aspecto bastante comum no Brasil, principalmente após aprovação da lei 13.429/2017. Outros fatores relevantes que devem ser levados em conta estão associados à adaptação da candidata à nova regulação do setor, às crises econômico-financeiras, à escassez de insumos no mercado mundial e à necessidade de ampliar o uso de tecnologias para modernização dos processos, inclusive o avanço no uso da IA. Diante disso, a GCVQ realiza

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Principais regras ou parâmetros estabelecidos por Leis ou Regulamentos que devem ser observados, aplicáveis ao tipo de organização, suas matérias-primas, insumos, produtos e serviços; à saúde e segurança para força de trabalho, clientes e fornecedores, à produção, à proteção ambiental e os que interferem ou restringem a gestão econômico-financeira e dos processos organizacionais.

<sup>19</sup> 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.

<sup>20</sup> 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.





## PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

2024 v0

*benchmarking* com laboratórios de companhias de saneamento e de análises de água para buscar inovações, boas práticas gerenciais e referenciais comparativos para seus projetos e indicadores.

Principais tipos de referenciais comparativos usados <sup>21</sup>	Fontes ou origem destes referenciais comparativos
SABESP	<i>Benchmarking</i>
COMPESA	<i>Benchmarking</i>
CAGECE	SNIS
CPRM	<i>Benchmarking</i>
ITPS	<i>Benchmarking</i>
MÉDIA DAS COMPANHIAS DO NORDESTE	SNIS
MÉDIA PNQS	PNQS

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

A GCVQ tem como principais desafios atender as metas estabelecidas anualmente por sua controladora, de acordo com o PO, mantendo a qualidade de seus serviços e ampliando o atendimento às localidades mais afastadas das sedes municipais. Para alcançar esses objetivos a candidata necessita desenvolver competências que resultem no aumento da eficiência operacional, maior utilização de recursos tecnológicos e de sistemas de informação, reconhecimento e aperfeiçoamento contínuo da força de trabalho e sustentabilidade financeira e ambiental. A GCVQ almeja principalmente o fortalecimento das relações com clientes e fornecedores através de boas práticas de comunicação. Outro objetivo é a continuidade das práticas de gestão para alcançar a acreditação do laboratório na ISO/IEC 17.025/2027. Todas as ações e desafios da GCVQ objetivam seguir e cumprir a missão, visão e valores que caracterizam a identidade organizacional da candidata.

### 12. HISTÓRICO DE INICIATIVAS E REALIZAÇÕES DE MELHORIA DA GESTÃO

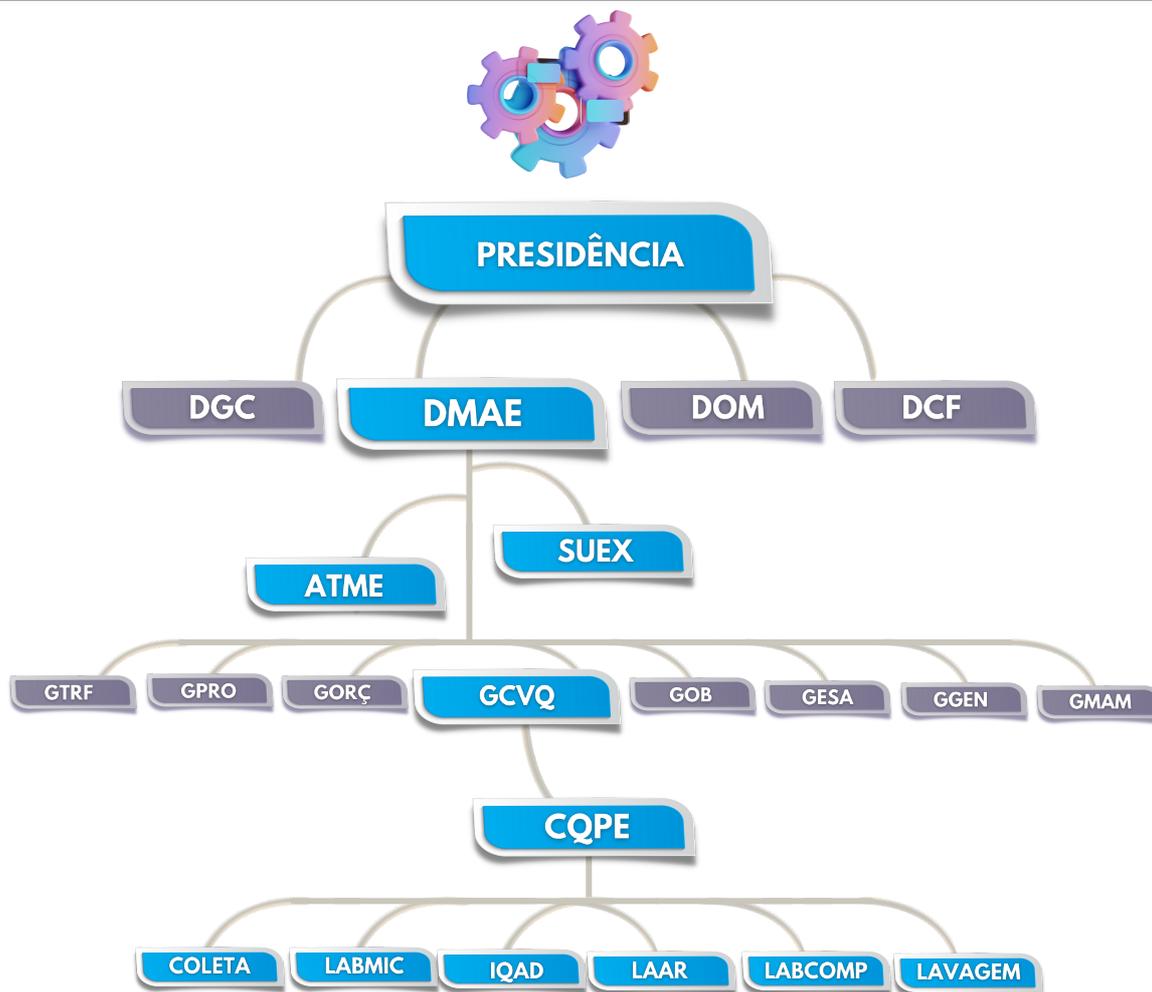
Ano	Fato relevante (- 5 anos)
2024	Recebeu selo ODS 2024 do Movimento Nacional ODS Criação da Comissão de Gerenciamento de Resíduos Químicos
2023	Conquistou o Troféu Quíron Bronze, Nível I da AMEGSA ESG do Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento (PNQS). Recebeu Selo Verde do Instituto Chico Mendes no Programa de Certificação Socioambiental <i>Benchmarking</i> com a CPRM - MG; <i>Benchmarking</i> com a COMPESA - PE; Signatários do ODS-Sergipe reconhecido pelo PNUD <i>Benchmarking</i> com o ITPS - SE; Criação da Comissão da Qualidade; Criação da Comissão 5S Criação da Comissão da Sustentabilidade
2022	Participação no Curso de Gestão Classe Mundial do PNQS; Mapeamento dos processos; Candidatura da GCVQ ao Prêmio Nacional de Qualidade em Saneamento (PNQS) - Nível I Bronze; <i>Benchmarking</i> com a SABESP - SP; Criação da logomarca da GCVQ.
2021	Adoção do modelo MEG; Utilização do e-DOC na gestão de arquivos e documentos digitais. Implantação do sistema de gerenciamento do laboratório (UniLIMS); Substituição das planilhas de campo convencionais por planilhas eletrônicas com o uso de celulares;
2020	Execução do Plano de contingência para o COVID-19.
2019	<i>Benchmarking</i> com a CASAL - AL; Estudo para implantação do sistema de gerenciamento do laboratório (UniLIMS); Plano de calibração e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos; Participação no Hexis Day;
2018	Contratação de profissional Químico Industrial <i>Benchmarking</i> com a EMBASA - BA; Confeção e padronização dos Procedimentos Operacionais (POP's);

<sup>21</sup> Ver tipos possíveis no Glossário "Referencial comparativo pertinente"





### 13. ORGANOGRAMA



Organograma com instância de governança demarcada e principais cargos dirigentes e gestores da organização e seus nomes.  
(máximo uma página)

### 14. REDES INTERNAS<sup>22</sup>

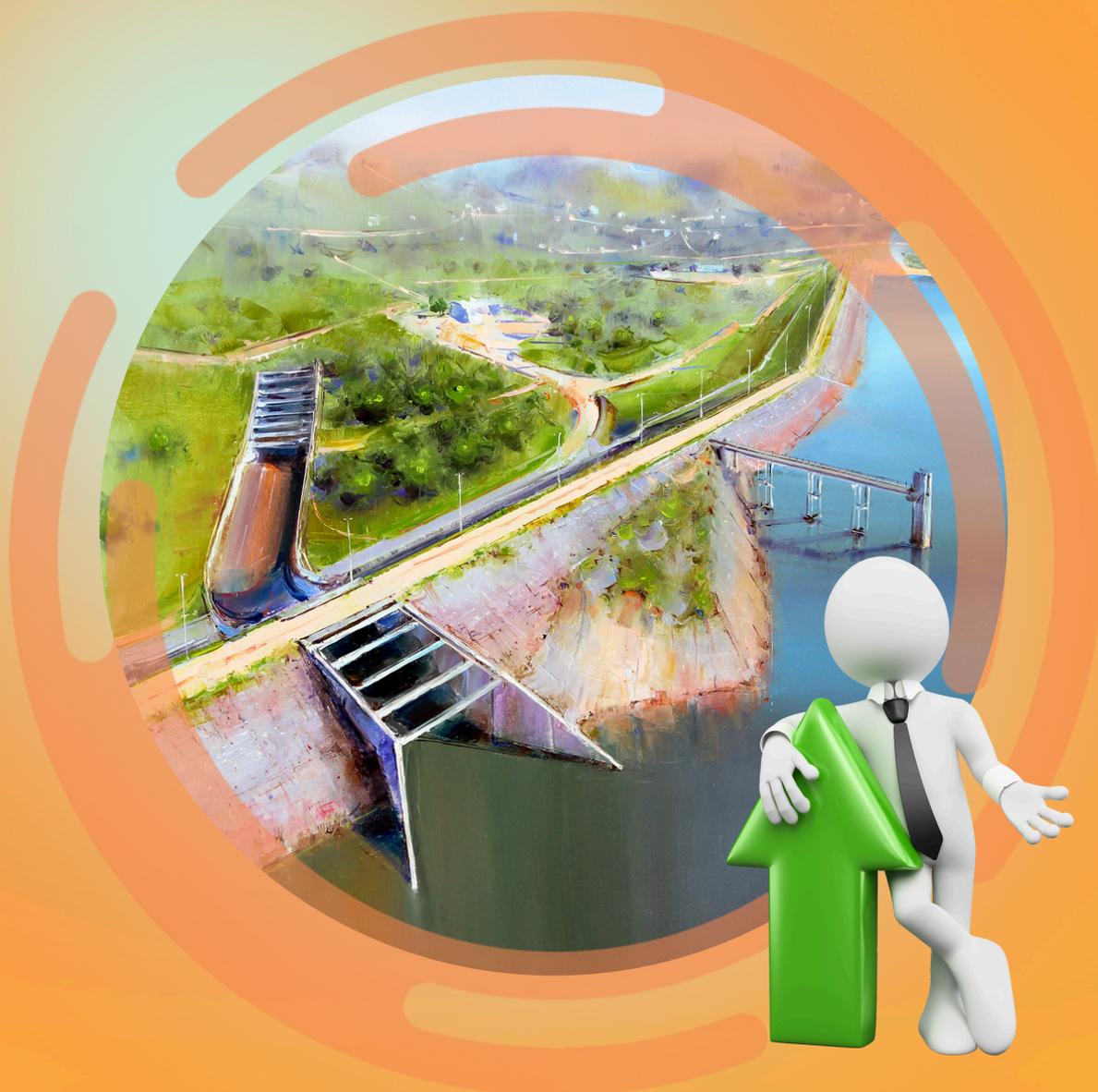
Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
GTProc	ASGQ, DGC, DMAE, DCF e DOM	Isabel Pereira
CIPA	GGSS e GCVQ	Ângela Abreu
Comissão 5S	GCVQ e CQPE	Rafael Alves
Comissão da Sustentabilidade	GCVQ e CQPE	Thais Santana
Comissão da Qualidade	GCVQ e CQPE	Douglas Santos
Comissão de Gerenciamento de Resíduos Químicos	GCVQ e CQPE	Vanessa Rezende

<sup>22</sup> 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





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



**LIDERANÇA**



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



## 1.1 Desenvolvimento da Cultura.

### a) Estabelecimento de valores e princípios e padrões de conduta.

As informações dos valores e princípios organizacionais da DESO (d\_2003) são revistos e analisados a cada 5 anos no processo de formulação das estratégias seguindo o Planejamento Estratégico (PE) da DESO, sendo atividade responsável do Conselho de Administração (CA) e da Diretoria Executiva (DE) da Companhia, estabelecidos no Código de Conduta e Integridade. A última atualização do PE ocorreu em 2021, revisitado em julho 2023, decorrente das análises de cenários externos e internos (descritos em 2.1b e 2.1c, respectivamente), que são correlacionadas com suas forças, oportunidades, fraquezas e ameaças identificadas, utilizando a matriz SWOT. Nesta revisão do PE foram estabelecidos novos princípios e valores fundamentais como o compromisso social, sustentabilidade e gestão pública de qualidade, reforçando assim o compromisso da DESO com agenda ESG e o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), bem como orientação de execução de serviço com eficiência e eficácia orientadas ao Cliente. De forma colaborativa e com suporte de consultoria especializada, com participação da GCVQ, o PE foi construído com reuniões presenciais e online do CA, DE, superintendências, gerências e pessoas-chave de cada área da DESO. O CCI's (d\_2018) da DESO estabelece conduta que assegura um relacionamento ético com diferentes PI's e são norteados pelos valores, princípios e diretrizes da organização expressos em sua Missão, Visão e Valores que estão descritas na Figura 1.1.a.1. Estes princípios buscam direcionar a identidade organizacional para excelência e geração de valor para suas PI's e essas diretrizes são seguidas pela GCVQ. A aprovação do CCI's e suas atualizações são de responsabilidade do CA, sob orientação da área de Controle Interno. O CCI's é aplicado à toda Companhia e às suas diversas PI's. Em 2019, como melhoria, a DE publicou uma versão do CCI's com novo layout proporcionando aos colaboradores e PI's um maior entendimento e a mesma encontra-se disponível na pasta da rede pública da DESO, Intranet, portal do colaborador, nos locais de atendimento aos clientes e no site da DESO no link: [https://transparencia.deso.se.com.br/doc/codigo\\_de\\_conduta.pdf](https://transparencia.deso.se.com.br/doc/codigo_de_conduta.pdf). O CCI's é distribuído aos colaboradores, que assinam o termo de recebimento, declarando observação e cumprimento das orientações dispostas. Como forma de disseminação, compreensão e garantia eficaz da aplicabilidade do CCI's na implementação de melhores práticas de *compliance* e governança corporativa a DESO, em conjunto com consultoria especializada elaborou treinamento interativo, na modalidade EAD, de CCI's da DESO e Regulamento do Processo Administrativo Disciplinar DESO. O curso de caráter obrigatório, teve abrangência para 100% dos colaboradores da empresa. Na GCVQ, as reuniões mensais com as equipes são apresentados o CCI's (m\_2022) e seus principais tópicos de aplicabilidade pela FT como forma de disseminar o código, existe também cópia do CCI's impresso nas dependências da GCVQ de acesso livre a todos os colaboradores, fornecedores e visitantes para efetivar o engajamento com o CCI. Visando otimização no processo de estabelecimento de valores e princípios para toda a FT foram implementadas as seguintes melhorias: os novos integrantes da equipe são apresentados ao CCI's por meio do programa Bem-Vindo à GCVQ (m\_2022), que é desenvolvido pela equipe P&D; a equipe P&D da GCVQ utiliza plataforma de desenvolvimento digital gamificada nas reuniões gerais para avaliar de forma descontraída a aderência ao CCI's e a compreensão e assimilação dos valores e princípios institucionais (i\_2023), observando aceleração no engajamento e aumento na disseminação do conhecimento. Na ocasião o resultado na plataforma gamificada foi de 76% de acerto envolvendo todos os colaboradores da GCVQ, os quais responderam questão sobre diretrizes, CCI, projetos sustentáveis, dentre outras; a pesquisa de satisfação dos colaboradores (d\_2021), efetuada por meio de formulários eletrônicos, também trata de aspectos culturais organizacionais e não há violações éticas relatadas, na GCVQ, monitoradas através do indicador Ipe17; e de forma digital, os *tablets* utilizados na GCVQ têm como papel de parede a missão, visão e valores da empresa (i\_2024). A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento de denúncias internas e externas à Companhia. O processo é instaurado após o recebimento da denúncia pela Ouvidoria, que encaminha à ACOI e após analisado o processo é encaminhado à Comissão do CCI. Esta comissão é formada por 3 (três) colaboradores indicados pela DE e 3 (três) colaboradores indicados pelos empregados, por meio de votação eletrônica pela plataforma digital Portal do Colaborador. Conforme estabelece CCI, as denúncias podem ser feitas através de atendimento presencial ou da urna de denúncia, na Ouvidoria, por e-mail, telefone da Ouvidoria, por carta dirigida à Ouvidoria e através do *website* da DESO no campo de "canal de denúncias". Todos os canais possibilitam anonimato, permitem ao denunciado fornecer a sua versão dos fatos, possibilitam retorno aos envolvidos e todas as denúncias são tratadas com imparcialidade. As ocorrências são cadastradas no site SE-Ouv, analisadas e separadas por tipo e encaminhadas aos setores responsáveis e os resultados são reportados às instâncias superiores (CA e DE). Resolvida a ocorrência, ela é retornada à Ouvidoria da DESO que repassa as respostas por e-mail (cadastrado no SE-Ouv) aos responsáveis pelas ocorrências. No ano de 2022 foram atendidos 93,7% dos chamados abertos somando todos os canais, e no ano de 2023 esse número subiu para 94,4%. Como melhoria foi adicionado ao site da Ouvidoria da DESO uma aba de perguntas frequentes (m\_2024), como forma de otimizar o tempo na resolução de problemas.



Figura 1.1.a.1. Missão, Visão e Valores





## b) Promoção de mudanças culturais.

O processo de gestão da cultura é realizado com o mapeamento dos aspectos da cultura organizacional durante a análise do cenário interno da DESO (matriz SWOT), conforme descrito no item 2.1.c, por meio de discussão entre a direção, gestores e FT com auxílio de consultoria especializada. A análise SWOT da GCVQ foi revisada e passou a abranger aspectos disfuncionais do setor tais quais estratégias que buscam mitigar esses aspectos (m\_2023). Na revisão do PE em 2021 foram realizadas reuniões com a direção, gerências, coordenações e pessoas-chave de todas as áreas realizando análise dos aspectos e percepções relativos ao estilo de cultura. Para esta análise foi utilizada metodologia considerando os aspectos *soft* (competências, equipe, estilo cultural) e *hard* (estratégia, estrutura, sistemas) com reflexões relativas à cultura organizacional. Foram identificados aspectos funcionais como um forte comprometimento da liderança com a DESO e os colaboradores, de maneira geral, demonstram sentimento de orgulho em pertencer à organização. Como aspecto disfuncional foi identificado que a GCVQ enfrenta uma insuficiência de colaboradores para realizar suas atividades de maneira eficiente e satisfatória. Diante disso, a organização prontamente realizou em 2022 Laudos Técnicos das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCATs) com a aplicação da metodologia contratada por empresa especializada, sendo este revisitado e revisado no ano de 2023. Além disso, a GCVQ proativamente realiza treinamentos recorrentes para capacitar todos os colaboradores e faz uso de ferramentas avançadas de gerenciamento de atividades (i\_2022) e IA (i\_2024), garantindo assim controle abrangente de todas as tarefas executadas. Em parceria com a CSTR, a GCVQ realizou em 2022 treinamento de Segurança do Trabalho e uso de EPI para os colaboradores, terceiros e estagiários para informações relativas à segurança pessoal e coletiva, apresentação de normas e regras de segurança com intuito de disseminar o conhecimento à FT. Em 2024 foi efetuado o treinamento de Combate a Incêndio e Evacuação para toda a FT abordando os procedimentos e medidas necessários para garantir a segurança das pessoas e a integridade das instalações em situações de emergência. As PI's são comunicadas sobre os aspectos positivos e a melhorar através de intranet, e-mail, discussões em reuniões, grupo oficial da GCVQ no WhatsApp e através de plataforma digital gamificada onde também é realizada avaliação da aderência aos aspectos comunicados e compreensão do conhecimento adquirido. Como forma de monitorar e implementar mudanças culturais na GCVQ, a pesquisa de satisfação passou por melhoria (m\_2023) e foi incorporado tópico para abranger aspectos de cultura organizacional, apresentando resultado de 100% de satisfação em relação a adaptação de mudanças culturais e ao comprometimento da liderança em manter e promover uma cultura organizacional saudável. Como forma de ouvir seus colaboradores a GCVQ criou o programa digital Queremos Ouvir Você! (m\_2023), detalhado no critério 6.1.e, ao qual foi revisitado e adicionado um campo para possíveis soluções para as reclamações da FT (m\_2024). Como ação proativa a GCVQ criou a Comissão de Qualidade (CQ) (i\_2023) com objetivo principal de garantir que os serviços da GCVQ atendam ou excedam as expectativas das PI's. Isso é feito através do estabelecimento e implementação de padrões de qualidade, identificação e correção de problemas, e melhoria contínua dos processos.

## 1.2 Governança.

### a) Estruturação da governança.

A DESO é uma sociedade de economia mista, sendo o Governo do Estado de Sergipe detentor de 99,83% das ações. Os órgãos que compõem a estrutura de tomada de decisões são Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva com a descrição das atividades e distribuição dos membros estabelecidas no Regimento Interno. A estrutura atua (d\_2021) com ações pautadas pelos princípios de transparência, equidade, prestação de contas, responsabilidade corporativa, social e ambiental, assumindo compromisso ESG e no atendimento dos ODS 8 (trabalho digno e crescimento econômico) e ODS 9 (indústria, inovação e infraestrutura). Para alinhar e consolidar as diretrizes são realizadas reuniões periódicas previamente planejadas do CA, bem como da DE com o corpo de lideranças da DESO. As decisões tomadas nestas reuniões são descritas em RCA, RDE e ATAs das reuniões. Sendo estes documentos divulgados (d\_2006) em pasta na rede, intranet e como melhoria (m\_2020) no Portal do Colaborador e e-mail para disseminação das decisões para a FT. Para as PI's externas são publicados no site da DESO, na aba transparência, relatórios de atividades, prestações de conta, processos licitatórios mantendo o princípio da transparência. Anualmente (d\_2020) é publicado no site da DESO e disseminado por e-mail, intranet e Portal do Colaborador para a FT o Relatório de Sustentabilidade da DESO em sintonia com as boas práticas de governança e sustentabilidade e elaborado em conformidade com as Normas *Global Reporting Initiative* (GRI) que identifica, mensura e divulga os impactos, positivos e/ou negativos, das operações na sociedade, na economia e no meio ambiente. Em 2022 este documento foi nomeado de Relatório da Administração, sendo elaborado de forma mais direta e assertiva (m\_2022) porém mantendo a mesma essência e mostrando os avanços na gestão ambiental e no relacionamento com as principais PI's. Como melhoria, em reunião do CA foi realizado reestruturação organizacional na DESO (RCA 01/2023) na qual uma das mudanças foi a criação da Superintendência de Expansão (SUEX), ligada à DMAE, que tem como objetivo principal planejar, viabilizar e acompanhar a execução das obras e serviços de engenharia de sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário focado no atendimento do Marco Legal do Saneamento Básico. Isso mostra o compromisso da DESO para o atendimento da universalização do abastecimento de água e tratamento de esgoto até 2033. Após criação da SUEX, a DESO tem como plano a expansão de sistema de esgotamento sanitário em mais 19 municípios do estado sergipano com adição de 4 novas ETEs até o final do ano de 2024, passando de 27 para 31 ETE's em atividade. Com isso, a Companhia se aproxima da meta de 90% de coleta e tratamento de esgoto até 2033 de acordo com Lei 14.026/20. Anualmente (m\_2022) a DESO tem reuniões para acompanhamento do atendimento de metas e avaliação dos resultados com a participação do CA, DE, gestores e pessoas-chave das áreas. Foi implementada melhoria nos processos de licitação da DESO, com o objetivo de assegurar a continuidade operacional e a resiliência frente a eventuais crises, que consiste na adoção de política que permite constituir estoques de materiais e equipamentos essenciais suficientes para um período de até um ano nas áreas (m\_2023).





## b) Controle de riscos e conformidades.

A DESO (d\_2021) conta com uma Política de Gestão de Riscos Corporativos (PES.05), que estabelece diretrizes, conceitos, responsabilidades e procedimentos de gerenciamento de riscos, de forma a assegurar identificação, avaliação, priorização, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos do negócio com o propósito de contribuir para a sustentabilidade das operações e apoiar os processos decisórios. A partir da atualização da estrutura organizacional da DESO (m\_2023), a Coordenação de Planejamento e Gestão de Riscos fiscaliza o cumprimento de diretrizes, normas, disposições legais, processos, princípios contábeis, obrigações estatutárias e regimentais, e gere riscos e aspectos de *compliance* para garantir a legalidade das ações internas e evitar impactos nas operações. A área reporta a APGE, em situações em que há suspeita de envolvimento de executivo em irregularidades, conforme estabelecido no Estatuto Social. O CA tem o papel de implementar e supervisionar os sistemas de gestão de riscos e de controle interno para a prevenção e mitigação dos principais riscos, inclusive relacionados à integridade das informações contábeis e financeiras e à ocorrência de corrupção e fraude. O órgão é assessorado pelo Comitê de Auditoria na avaliação e no monitoramento da matriz de riscos estratégicos, com a priorização dos riscos e seus respectivos planos de resposta e contingência. O estatuto foi atualizado (d\_2020) e prevê um Comitê Técnico, cuja missão é identificar, avaliar, monitorar continuamente os riscos e propor estratégias de gestão e mitigação de riscos; acompanhar a evolução dos passivos; acompanhar a aplicação do modelo integrado de análise de risco nos projetos; e propor critérios para a identificação de riscos inerentes à atuação dos conselheiros e a interação entre o CF e o CA referente aos assuntos das auditorias interna e externa. Na elaboração do PE foram levantados os riscos corporativos e gerado o Mapa de Riscos Estratégicos destacados, sendo os riscos principais: privatização da empresa; aumento significativo da inadimplência; indisponibilidade dos recursos hídricos; falta de recursos financeiros para os investimentos; ambiente desfavorável para inovação e transformação digital. Na GCVQ, através de uma análise PESTAL (m\_2023), foram identificados diversos riscos para a operação da gerência, incluindo mudanças regulatórias que podem afetar a conformidade (Legal), variações nas taxas de juros que podem impactar os custos (Econômico), avanços tecnológicos que exigem atualizações constantes de infraestrutura (Tecnológico), e questões ambientais que podem resultar em custos adicionais de conformidade (Ambiental). Para prevenir esses riscos identificados, a GCVQ adota diversas medidas, como a utilização de *dashboards* e *checklists* (i\_2023) para controle rigoroso de equipamentos e vidrarias, a preparação de estoques de materiais e equipamentos essenciais para enfrentar eventuais crises ambientais/econômicas, a implementação de políticas e procedimentos de conformidade para acompanhar mudanças regulatórias e tecnológicas, e, com auxílio da ferramenta digital UniStok a liderança é informada através de IA sobre níveis críticos de produtos em estoque (i\_2023), otimizando o planejamento, evitando risco de falta de produtos químicos e o não atendimento a legislações vigentes.

## 1.3 Exercício da liderança.

### a) Comunicação com PI's.

O relacionamento e comunicação da DESO com as PI's é pautado nos princípios organizacionais e valores da empresa, no CCI's e nas políticas institucionais, visando sempre o alinhamento entre as diretrizes corporativas e as necessidades e expectativas das PI's de acordo com a PIN005 (d\_2001). Como inovação, a DESO (i\_2020) passou por um Processo de Materialidade como forma de interação com as PI's através de análise de contexto e estudo das tendências, listagem de potenciais temas materiais e identificação e consulta aos *stakeholders* através de questionários e entrevistas e tabulação e consolidação dos resultados. Na GCVQ a interação com as principais PI's são: visita em campo (d\_2001), WhatsApp (Equipe GCVQ) (d\_2013), e-mail (d\_2015), reuniões (d\_2021), e-DOC (m\_2021), quadros de avisos e gestão à vista (d\_2022), pesquisas de satisfação (d\_2022) atreladas à *dashboards* (i\_2023) e Google Drive® (d\_2022). As interações são sistematizadas e norteadas pelo PE da DESO e PO da GCVQ. A comunicação mais efetiva com a FT acontece por meio de reuniões mensais planejadas previamente com toda a equipe (d\_2022). No Quadro 1.3.a.1 é possível ver quais formas de interação são utilizadas para cada PI e quais os principais objetivos de cada interação. As N&E advindas dos canais de interação ou das pesquisas realizadas com as PI's, são traduzidas em alguns dos requisitos estipulados no PO da GCVQ. As manifestações e tratativas eram realizadas por e-mail até 2020, como melhoria a GCVQ desenvolveu um padrão gerencial e as manifestações recebidas da FT, clientes e fornecedores foram dispostas em planilhas eletrônicas e alocadas em pastas da rede corporativa (m\_2021) e *Drive* e como inovação, a equipe P&D da GCVQ criou o Queremos Ouvir Você! (i\_2023) que é um formulário eletrônico onde toda a FT pode fazer sugestões a respeito das atividades da gerência e com possibilidade de anonimato a partir da leitura de QR Code espalhado por todas as áreas do setor e com acesso a todos os colaboradores. A partir da ferramenta foi notado engajamento da equipe e recebimento de 20 sugestões e/ou reclamações da FT em 2023 e 12 em 2024 (até o momento da escrita do caderno). Como inovação (i\_2022) a GCVQ realiza estudo das manifestações em *dashboards*, otimizando visualização, compreensão e análise das expectativas e satisfação das suas PI's. As lideranças em conjunto com a equipe P&D, realizam um brainstorming através de reuniões mensais, previamente planejadas, (d\_2022), para realizar plano de ação utilizando o 5W2H para cada manifestação, e como melhoria a ferramenta Kanban (i\_2023), os quais são acompanhados pelo responsável até sua conclusão e posteriormente divulgado no grupo de WhatsApp para comunicação com todos os colaboradores. As expectativas e satisfação das PI's são monitoradas na GCVQ pelos indicadores de Satisfação de Colaboradores, Clientes Internos (CI's) e Fornecedores. Como melhoria foram incluídos monitoramento da satisfação dos estagiários e jovens aprendizes e da FT Terceirizada (m\_2023). Como exemplo, apresentamos dois fatos relevantes recentemente comunicados às PI's: Divulgação da ferramenta UniAnalytics aos CI's para análise dos indicadores de qualidade a partir de *dashboards* (2022); Envio de relatórios de não conformidade pelo UniLive com auxílio da IA (i\_2023) (detalhado no tópico 3.1.f).





Quadro 1.3.a.1 – Formas de interação com as PI's tradicionais

PI	Principais Formas de Interações com as PI	Principais Objetivos das Interações	Mídias Sociais ou Tecnologia Digital
FT	Nosso dia GCVQ (d_2015); Pesquisas de satisfação (d_2021); Ações de endomarketing (d_2022); Reuniões (d_2022); Quadro de avisos (d_2022); Acompanhamento dos serviços realizados (i_2023);	Divulgar informações relevantes sobre as atividades, aprimorando a gestão do conhecimento e a comunicação entre líderes e FT. Engajar através da promoção do CCI's e do monitoramento de indicadores. Promover um ambiente de trabalho positivo, resolver conflitos, proporcionar feedbacks construtivos e reconhecer o desempenho dos colaboradores.	WhatsApp; E-mail corporativo; Google Workspace; Queremos ouvir você!
CI	Comunicados internos e informativos (d_2015); Pesquisas de satisfação (d_2021); Reuniões (d_2021); e-DOC (m_2021); IA (Erlen Maia) (i_2024)	Identificar demandas, promover colaboração e alinhamento com os objetivos estratégicos, garantir que necessidades e expectativas sejam atendidas, encaminhar reclamações e sugestões.	WhatsApp; E-mail corporativo; Google Workspace;
Fornecedor	Reuniões (d_2015); E-mail (d_2015); Pesquisas de satisfação (d_2021);	Unir a prestação de serviço/suprimentos aos objetivos da candidata, estabelecer e manter parcerias estratégicas e de confiança, resolver problemas rapidamente, atender as expectativas e compactuar com uma gestão de qualidade.	Site; WhatsApp; E-mail corporativo.

## b) Tomada de decisão

As decisões na DESO são tomadas seguindo a hierarquia dos cargos definidos na estrutura organizacional (m\_2023) e as responsabilidades descritas para cada função, com níveis de responsabilidade e competência de cada ocupante. As principais decisões são advindas das reuniões de DE que contam com os membros da DE e CA, possuindo calendário específico, planejamento prévio e adaptabilidade diante das mudanças de cenário para que seja mantido o seu cumprimento. Para discussão de determinadas questões podem ser convocados para as reuniões da DE: acionistas, gerentes, assessores, superintendentes e outras pessoas-chave de modo a garantir correta transmissão de informações e resolução das pautas. As tomadas de decisão são transmitidas pelos membros da diretoria para as suas respectivas gerências e superintendências por e-mails corporativos, intranet ou RDE. Quando as decisões estão sob conhecimento das lideranças da GCVQ, estas prezam por realizar a incorporação nos procedimentos internos do setor, como forma de seguir as diretrizes estabelecidas no PE e desmembradas no PO para toda a equipe. Como melhoria, a GCVQ tornou regulares o plano de reuniões semanais, mensais e semestrais com as equipes (m\_2022). Nestas reuniões os responsáveis acompanham o desenvolvimento das atividades e das decisões tomadas que agregam as equipes operacionais e administrativas como forma de gerenciar o cumprimento da unidade com as diretrizes estabelecidas no PE e PO. A equipe P&D inovou utilizando ferramenta digital avançada de gerenciamento de projetos e atividades, Trello (i\_2022), para acompanhamento das ações de cada responsável pelas atividades determinadas em reuniões, e-mails e diálogos. As demais equipes da GCVQ encontraram maior eficácia e aceitação ao adotar uma versão adaptada do Kanban (i\_2023). Esta adaptação do Kanban permitiu uma melhor visualização do fluxo de trabalho e uma gestão mais eficiente das tarefas, resultando em otimização na produtividade e na colaboração entre as equipes. A flexibilidade do Kanban atendeu melhor às necessidades específicas de cada equipe. Como resultado, essa abordagem personalizada promoveu otimização na execução das atividades. Com a implementação do Kanban foi observado aumento de mais de 20% do número de ações realizadas dentro do prazo. Também foram implementadas as ferramentas Matriz GUT e Pareto (i\_2023) visando a priorização de determinadas atividades que ocasionam problemas mais significativos. Os assuntos tratados e decididos na GCVQ, são debatidos em reuniões em conjunto com a força de trabalho envolvida em cada decisão. As propostas de formulação, adequação, melhoria ou qualquer outra alteração que sejam proativas da unidade, são encaminhadas à DMAE, a qual submete à aprovação da DE, podendo passar pelo CA a depender da diretriz. Em casos emergenciais, são realizadas consultas rápidas e objetivas entre as áreas responsáveis com o objetivo de sanar os problemas, levando em consideração os cenários interno e externo e os recursos necessários e disponíveis. Os critérios utilizados para selecionar quais decisões serão comunicadas são: se afeta o atingimento das metas, se há alteração de responsabilidade e por consequência na atuação da FT, se agrega valor à cadeia e se possui relevância. De forma complementar, para promover agilidade e acesso rápido às informações, a GCVQ utilizava o Sistema de Protocolo de Documentos (SPD) (d\_2000) para solicitar validação de qualquer decisão. Como forma de otimização e digitalização do processo, a unidade iniciou a utilização do e-DOC (m\_2021), como ferramenta digital para auxiliar nos processos decisórios e na disseminação dos mesmos, conforme descrito no tópico 5.3.a. A intranet e o e-mail corporativo são utilizados como forma de comunicação destas mudanças dentro da DESO. Além disso, o uso da intranet permite o acesso aos sistemas internos desenvolvidos pela DESO. Destaca-se o uso do WhatsApp, como sendo uma ferramenta indispensável para uma comunicação efetiva e ágil, em conjunto com quadros de aviso e gestão à vista nas dependências da GCVQ (m\_2022), além do registro das reuniões semanais em ATA e disponibilizadas para consulta em pasta na rede corporativa. Como inovação (i\_2023) as ATAs das reuniões com seu quadro de ações compromissadas e responsáveis foram dispostas no Drive e os colaboradores podem acessar a partir do QR Code disposto em cada área direto do seu celular. Também é possível pesquisar palavras-chave para encontrar rapidamente a ATA da reunião em que um determinado assunto foi tratado (m\_2023). Como melhoria, as ATAs de reunião se tornaram mais assertivas e diretas, abordando apenas as decisões tomadas e as ações decorrentes de cada reunião (m\_2024). Essa mudança otimizou o processo de comunicação, facilitando o acompanhamento e a implementação das resoluções discutidas. Como forma de treinamento e ação preventiva ao processo de tomada de decisões, foi criado o programa Jornada da Liderança (m\_2023) detalhado no tópico 6.2.c..





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



# ESTRATÉGIAS E PLANOS



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



## 2.1 Estratégias Sustentáveis

### a) Definição da esfera de influência e objetivos

Na DESO, a identificação das PI's, de suas expectativas e necessidades é realizada, sob a coordenação da APGE, por meio de grupo de trabalho, composto por analistas dos processos gerenciais, gestores e pessoas-chave que interagem com as principais PI's, auxiliando na elaboração do PE. A DESO (d\_2020) passou por Processo de Materialidade, elaborada na metodologia GRI com a aplicação de formulário digital a representantes do governo (AGRESE, controlador, poderes concedentes, órgãos ambientais) poder judiciário, comunidades locais, fornecedores, clientes, colaboradores e entrevistas aos executivos da Alta Administração. O objetivo foi identificar a priorização dos temas listados inicialmente, com base na probabilidade, magnitude e relevância do impacto. Como resultado, foram identificados oito temas relevantes, que foram incluídos na gestão estratégica de sustentabilidade da DESO. Como indicadores de Negócio a DESO monitora a evasão de receitas (IFn15) e sanções e indenizações (ISc02) em conjunto com os indicadores estratégicos descritos no item 2.1.d em consonância com a missão, visão e valores da Companhia. Na GCVQ, o ciclo de planejamento está estruturado em etapas, contemplando a formulação com análises dos cenários, através da ferramenta SWOT (m\_2022), implementação, monitoramento e controle das estratégias, permeado pelo orçamento empresarial, com a participação da gerência, coordenação e PI's como FT e Diretoria. O PO é elaborado anualmente (d\_2021) a partir de reuniões, sob responsabilidade da equipe P&D. A metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) foi definida para orientar as etapas do processo de elaboração do PO. Este documento é elaborado a partir do desdobramento do PE da DESO contendo as estratégias operacionais da GCVQ alinhados com a missão, visão e valores da Companhia. O monitoramento é realizado mensalmente pela equipe P&D (d\_2021), posteriormente discutido em reunião com gerência, coordenação e pessoas-chave e divulgado na reunião anual de apresentação dos resultados e planejamento, que faz parte do ciclo de planejamento, bem como nas reuniões setoriais, quadro de gestão à vista e grupo oficial do WhatsApp da GCVQ. Em busca de melhorias para o entendimento e cumprimento das necessidades das PI's, foi criada a Comissão da Qualidade GCVQ (CQ) (i\_2023), que tem como objetivo identificar os problemas e traçar soluções, assim como desenvolver padrões de qualidade e melhoria contínua nos processos. Visando o aumento da proatividade e agilidade no processo de planejamento, a CQ desenvolveu a matriz das PI's na ferramenta digital *google* planilhas com a demonstração das necessidades, expectativas, RPI's, e os indicadores da GCVQ (i\_2023). Esta matriz tem o objetivo de realizar o levantamento das PI's relevantes e auxiliar a traçar estratégias para satisfazer as PI's, como também identificar o grau de importância de cada requisito e mitigar possíveis problemas com o não atendimento dos RPI's. Como melhoria, em 2023 os RPI's foram revisitados e avaliados mensalmente, sob responsabilidade da equipe P&D, que permite avaliar as adequações necessárias para o atendimento às PI's.

### b) Mapeamento e tratamento das forças externas

A identificação e análise das oportunidades e ameaças ocorrem na fase 1 da formulação do PE. O processo é iniciado pela APGE (d\_2021) com a equipe de desenvolvimento, a partir da elaboração de instrumentos que realizam diagnósticos organizacionais. As informações obtidas são analisadas em grupo e em consenso nos *workshops* e reuniões pela Presidência, Diretorias e pessoas-chave, possibilitando que a identidade organizacional seja atualizada. A análise das forças impulsoras e restritivas do ambiente externo (d\_2020) iniciou pela análise macro ambiental PESTAL - análise dos ambientes Político, Econômico, Social, Tecnológico, Ambiental e Legal, reforçando assim o compromisso da Companhia com a sua agenda ESG. Na GCVQ o mapeamento ocorre anualmente, sob responsabilidade da CQPE (d\_2021), durante a elaboração do PO envolvendo a liderança, equipe P&D e pessoas-chave de cada equipe para identificação de variáveis que exercem influência sobre a candidata, atreladas ao PE da DESO. Após a reunião de todas as informações, o gestor utiliza a metodologia SWOT para identificar as oportunidades e ameaças. Como melhoria, em 2022, a equipe P&D participou de treinamento *online* com consultoria especializada para mapeamento e identificação das oportunidades: maior inserção dos ODS nos processos, *benchmarking*, redes externas, e geração das evidências da qualidade e ao cumprimento dos programas de apoio, entre outros. e ameaças: terceirização, incertezas no cenário político-econômico, escassez de insumos no mercado mundial, mudanças regulamentadoras e etc. Buscando formas de agilizar o processo de análise, a equipe P&D revisou e atualizou (i\_2023) a SWOT com auxílio da ferramenta digital *google* planilhas. Além disso, a equipe acrescentou o impacto e a qualificação de cada oportunidade e ameaça presente na SWOT facilitando a identificação da relevância de cada oportunidade e ameaça presente na matriz. A qualificação é feita de acordo com a PESTAL, já os impactos são feitos por pessoas-chave por meio de reuniões que definem o quanto cada resultado encontrado na SWOT impacta no PO da GCVQ, podendo avaliar em: alto, médio e baixo impacto. Utilizando uma ameaça como exemplo: A segurança da informação e proteção dos dados, possui um alto impacto por conta do elevado número de dados importantes que, caso houver perda ou alteração, pode prejudicar os resultados da GCVQ e qualificação legal devido a exigência da portaria.

### c) Compilação e tratamento das forças internas

A análise das forças impulsoras e restritivas do ambiente interno da GCVQ (d\_2021), é alinhada às diretrizes corporativas, de forma integrada e realizada anualmente sob responsabilidade da CQPE. Esta prática foi melhorada e estruturada durante a elaboração do PO (m\_2021) envolvendo a liderança, equipe P&D e pessoas-chave de cada equipe. Nas reuniões são realizadas explicações e discussões em grupo apoiados pelas reuniões gerenciais e consolidadas na fase de construção da Matriz SWOT. Nesta análise os processos de coleta e análise de água e esgoto foram avaliados quanto a relação desses processos com as pessoas, a mensuração de resultados, os custos, a comunicação, a estrutura física e os procedimentos internos. Para a análise de forças do ambiente interno também foram consideradas as necessidades da FT, assim permitindo a determinação de pontos críticos e oportunidades de melhorias e as necessidades da FT. Tendo em vista todas essas informações, o ambiente interno foi caracterizado a partir das forças e fraquezas. Como melhoria, para ampliação do conhecimento e contribuição na identificação das forças e fraquezas foi realizado treinamento (m\_2022) da liderança e equipe P&D em plataforma *online* digital. A equipe P&D revisou e atualizou a SWOT (m\_2023) acrescentando o impacto e





a qualificação de cada força (demonstração da confiabilidade dos resultados, o UniLIMS implantado, adoção de novas tecnologias, entre outras) e fraqueza (recursos humanos, força de trabalho insuficiente, dificuldade para realizar a atribuição de atividades) apresentada na SWOT, agilizando o processo de identificação da relevância de cada força e fraqueza presente na matriz. A qualificação é feita de acordo com a PESTAL e os impactos definidos por pessoas-chave em reuniões, na qual é observado o quanto cada resultado encontrado na SWOT impacta no PO da GCVQ, podendo ser avaliado em: alto, médio e baixo impacto. O impacto das oportunidades e ameaças são monitorados por indicadores de satisfação de clientes internos (ICQ06), colaboradores (ICQ03) e fornecedores (ICQ07). Como inovação, a partir de 2022, a GCVQ também monitora a satisfação dos estagiários e jovens aprendizes (ICQ14) e colaboradores terceirizados (ICQ15).

#### d) Consenso estratégico

A definição de indicadores e metas é realizada (d\_2021) anualmente através de *workshops* e reuniões que envolvem a gerência, coordenação, equipe P&D e pessoas-chave das equipes na etapa de elaboração do PO. Os indicadores estratégicos e metas estão de acordo com o Quadro 2.1.d.1. Quando a definição de estratégias envolve temas mais complexos, as demandas são levadas, pelo integrante da equipe P&D, ao escritório de processos da DESO, coordenado pela ASGQ, e com auxílio de consultoria especializada (FNQ) são debatidos os temas e retornadas as definições para debate com a equipe de elaboração do PO, a exemplo do mapeamento de Referenciais Comparativos da GCVQ (i\_2024). A candidata adota a metodologia BSC para traduzir a missão e a estratégia em Objetivos Estratégicos (OE) estruturados com uma relação de causa e efeito, aliados a um conjunto de indicadores, que tem a função de monitorar o atendimento aos OE. A descrição dos indicadores são estabelecidos através da ferramenta SMART: específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes, atreladas a prazos e ocorre por meio da documentação presente na rede interna da DESO e apresenta para cada indicador: tipo, favorabilidade, meta, periodicidade e fórmula. Como melhoria (m\_2023) foram acrescidos os campos PI e RPI para todos os indicadores e RC para indicadores estratégicos e de negócio com objetivo de aperfeiçoar o monitoramento deste tipo de indicador. As metas atribuídas a cada indicador foram estabelecidas a partir do histórico de dados obtidos dos indicadores, legislação aplicável, capacidade operacional e financeira, RPI's, RCs de outros setores da empresa e demais Companhias de Saneamento, através de *benchmarking*, ou após a obtenção dos primeiros resultados do indicador. Desta forma, são estabelecidas as metas de curto prazo para um período de um ano e as metas de longo prazo no período de dois anos, de acordo com as características operacionais da GCVQ, e não obstante pela volatilidade que os cenários modernos proporcionam, necessitando constantes adaptações. Os RPI's são utilizados no desdobramento de indicadores e metas e como melhoria, foi implantada a Matriz de PI (i\_2023) que estabelece metodologia para a identificação das necessidades e expectativas das PI's até sua tradução em requisitos de desempenho. Os OE da GCVQ (d\_2021) foram elaborados em alinhamento com o PE e em concordância com as orientações da Diretoria. Os OE, os respectivos indicadores e metas foram divididos em Perspectivas: Sustentabilidade e Governança; Cliente e Sociedade; Processos Internos e Fornecimento; Pessoas; e subdivididos em macroações: Desenvolvimento Sustentável, Desenvolvimento econômico-financeiro, Clientes Internos, Sociedade, Coleta de Amostra, Laudo analítico, Fornecedor, Integração e Valorização da Força de Trabalho e Ambiente Organizacional. Como inovação e com o objetivo de prever possíveis problemas e desenvolver estratégias concretas, a equipe P&D realizou o cruzamento digitalmente dos dados obtidos através da análise SWOT (i\_2024), como : forças x ameaças para aproveitar forças e mitigar ameaças; forças x oportunidades para aproveitar as forças e utilizar nas oportunidades; fraquezas x ameaças para mitigar fraquezas e evitar ameaças; fraquezas x oportunidades para superar fraquezas aproveitando oportunidades. Os resultados encontrados foram aplicados na ferramenta de gestão 5W2H adaptada às necessidades da GCVQ, para transformar estratégias em ações a serem realizadas. Como forma de otimizar o monitoramento destas ações, a equipe P&D (m\_2023) passou por treinamento da metodologia de gestão baseada nos objetivos e resultados chaves (OKRs) e passou a utilizar esta metodologia atrelada a 5W2H, com o objetivo de definir metas mensuráveis e garantir que os resultados desejados sejam alcançados.

## 2.2 Implementação das Estratégias

### a) Definição de mudanças

A definição de mudanças é realizada através do controle realizado (indicadores e plano de ação) durante reuniões (d\_2022) de monitoramento ocorridas mensalmente, devidamente planejadas e sob responsabilidade da equipe P&D, na qual é possível identificar se as ações definidas e a evolução dos indicadores estão atingindo seu objetivo principal. A GCVQ identifica de outras formas a necessidade de mudanças, como: reuniões com as áreas envolvidas, visitas, *benchmarking* e atuação em redes internas e externas. Dessa forma, o estabelecimento de mudanças é discutido com a gerência, coordenação e pessoas-chave das equipes para o atendimento das estratégias. As mudanças ocorridas são disseminadas para FT a partir de reuniões extraordinárias, reuniões semanais, murais e/ou grupo oficial do WhatsApp da GCVQ. Como mudança estratégica, identificada como necessidade da FT, realizada pela GCVQ (m\_2022) cita-se o Projeto Capacita GCVQ que teve como objetivo a capacitação de lideranças, técnicos, pessoal administrativo, estagiários e terceiros para torná-los mais qualificados, aprendendo a lidar com problemas, se relacionar de forma mais assertiva, realizar os procedimentos analíticos de forma correta e tornar os resultados mais positivos e confiáveis. Como resultado obteve-se um acréscimo de 34,18 h.ano/empregado na capacitação anual da FT (IPe03) entre os anos de 2021 e 2023. Em 2024 a GCVQ utilizou-se do RA do PNQS como parâmetro para implementação de melhorias, por meio de tratamento dos dados em reuniões da equipe P&D juntamente com a ASGQ, definindo o que precisava ser feito para aprimoramento das atividades. Após as reuniões, realizou-se a aplicação de duas metodologias (i\_2024) para agilizar o processo de identificação da priorização das atividades, começando com o gráfico Pareto que busca identificar qual o mínimo de atividades que atende o maior número de soluções e em seguida a matriz GUT que mostra a ordem de prioridade das melhorias que precisam ser feitas de acordo com a gravidade, urgência e tendência. Após esse mapeamento foi realizado plano de ação, com auxílio da ferramenta 5W1H e divisão de tarefas, sendo acompanhadas com auxílio das OKRs.





Quadro 2.1.d.1 - Indicadores Estratégicos			
Macroações	Objetivo estratégico	Indicadores	Metas
<b>PERSPECTIVA: SUSTENTABILIDADE E GOVERNANÇA</b>			
Desenvolvimento sustentável	Gerir o negócio de forma sustentável	Consumo de combustíveis fósseis (ICQ10)	2023: 5.412,0L 2024: 4.134,9L
		Mitigação de impactos ambientais (ISc04)	2023: 100% 2024: 100%
Desenvolvimento econômico-Financeiro		Cumprimento do orçamento interno (ICQ05)	2023: 95,00% 2024: 98,00%
<b>PERSPECTIVA: CLIENTES E SOCIEDADE</b>			
Clientes Internos	Satisfazer e atender as necessidades dos clientes internos	Satisfação de clientes internos (ICQ06)	2023: 92,0% 2024: 92,5%
		Atendimento das unidades operacionais (ICQ09)	2023: 100% 2024: 100%
Sociedade	Gerar impacto socioambiental positivo	Mitigação de impactos sociais (ISc04a)	2023: 100% 2024: 100%
<b>PERSPECTIVA: PROCESSOS INTERNOS E FORNECIMENTO</b>			
Coleta de amostra	Atender os requisitos legais	Conformidade da Quantidade de Amostra de Água Distribuída (ICQA01)	2023: 139,26% 2024: 148,68%
		Conformidade da Quantidade de Amostra de Esgoto (ICQE01)	2023: 109,0% 2024: 110,0%
Laudo analítico	Contribuir com o atendimento dos parâmetros analíticos dentro do VMP	Cumprimento do prazo de entrega dos dados analíticos de água. (ICQA04)	2023: 95,0% 2024: 100,0%
		Cumprimento do prazo de entrega dos dados analíticos de esgoto. (ICQE04)	2023: 85,0% 2024: 100,0%
Fornecedor	Atender as demandas de materiais e equipamentos	Satisfação dos fornecedores (ICQ07)	2023: 100% 2024: 100%
<b>PERSPECTIVA: PESSOAS</b>			
Integração e valorização da Força de Trabalho	Promover ambiente de confiança e desenvolver capital humano à FT	Capacitação anual da força de trabalho. (IPe03)	2023: 15,0 h.ano/FT 2024: 38,5 h.ano/FT
		Produtividade da força de trabalho (equivalente) (ICQ02)	2023: 1664,75 amostras/FT 2024: 1687,93 amostras/FT
Ambiente Organizacional		Satisfação da força de trabalho. (ICQ03)	2023: 85% 2024: 88%
	Frequência de acidentes (IPe05)	2023: 0 acidente.milhão/h 2024: 0 acidente.milhão/h	

## b) Desdobramento dos planos

Na fase de elaboração do PO (d\_2021) da GCVQ, em reuniões anuais que envolvem a gerência, coordenação, equipe P&D e pessoas-chave são formados conjunto de planos de ações a partir das metas estabelecidas de acordo com as atividades realizadas nos processos da candidata. Os planos de ação adotados na GCVQ visam alcançar as estratégias definidas em resultados, buscando o entendimento, alinhamento e comprometimento. Como melhoria (m\_2022), a GCVQ utiliza a ferramenta 5W2H para transformar em ações práticas toda a análise e a formulação de estratégias idealizadas para o plano de ação. O estudo é realizado e estruturado em planilha eletrônica disposta no *Drive*, debatido em grupo e em consenso e posteriormente validado pela gerência. A disseminação da estratégia ocorre durante a reunião de apresentação de resultados e planejamento anual com as lideranças, colaboradores, estagiários e terceirizados da GCVQ. O acompanhamento do desdobramento dos planos ocorre na reunião de monitoramento, responsabilidade da equipe P&D, e caso tenha algo não satisfatório ou mudanças, essas são levadas para a reunião gerencial para anuência das lideranças e repassadas a FT através das reuniões semanais com os setores e/ou grupo oficial de WhatsApp da GCVQ. A gerência repassa o acompanhamento das metas e atendimento das estratégias em reuniões semestrais e/ou anuais com a Diretoria ou, quando necessário, informa via e-mail ou e-DOC. Para o avanço e desdobramento da melhoria feita com a utilização da RA do PNQS (m\_2024), foram desenvolvidos os planos de ações aplicados na metodologia 5W1H com os resultados do Pareto e da Matriz GUT, possibilitando melhor visualização das ações práticas que precisam ser feitas.

## 2.3 Análise de desempenho.

### a) Medição e avaliação de resultados

Na GCVQ a etapa de monitoramento e evolução dos resultados estratégicos, operacionais e de negócio, incluindo comparação aos RPI's, metas e RC's, ocorre mensalmente (d\_2022) pela equipe P&D e



disseminada para gerência, coordenação e FT através das reuniões setoriais (semanais e previamente planejadas), quadro de gestão à vista e grupo oficial de WhatsApp da GCVQ para toda a equipe. Para otimizar a análise da estratégia e mitigar possíveis lacunas na comparação com os RPI's a GCVQ inovou (i\_2022) com o desenvolvimento de planilha eletrônica, disponível no Drive, para alimentação dos dados com gráficos de comparações, quando necessário, e alertas em cores quando não atingimento do RPI ou meta. Toda a prática tem a anuência e comunicação com a gerência que repassa, quando necessário ou planejado, as informações à Diretoria. A equipe P&D realizou curso da ferramenta Power BI (m\_2022) e desenvolveu *dashboards* para monitoramento dos resultados, após alimentação da planilha eletrônica, que auxiliam de forma mais eficiente na identificação do atendimento aos OE e direcionar os planos de ação de forma efetiva. Os *dashboards* são apresentados (d\_2022) nas reuniões gerenciais, nas reuniões semanais e na reunião anual de apresentação de resultados e planejamento com as lideranças, colaboradores, estagiários e terceiros. O desempenho competitivo da GCVQ é realizado com a participação em seminários, congressos, pesquisas e *benchmarking* com Companhias de Saneamento e laboratórios de análise. A GCVQ adotou como estratégia a prática de realizar com mais frequência *benchmarking* e obteve aumento em 3 vezes no número de parcerias, até o momento da escrita do SG, através de *benchmarking* entre 2022 e 2024. Como aprimoramento da medição do cumprimento das ações definidas nas reuniões setoriais, a GCVQ inovou (i\_2023) aplicando o método Kanban que abrangê todos os setores, antes o controle e visualização do andamento das ações era feito somente pela equipe P&D. Este método ágil é utilizado para facilitar a gestão do fluxo das ações auxiliando na identificação de gargalos. Atualmente as ações são dispostas nos quadros, distribuídos em cada setor, e em planilha eletrônica, na qual indica se a ação está “para fazer”, “em andamento”, “feita”, “em atraso” e “entregue em atraso”. Todos os setores receberam treinamento de como funciona o Kanban durante as reuniões setoriais. Em busca de otimizar o processo de disseminar as informações e aumentar a proatividade, a equipe P&D passou por treinamento com a ASGQ para que o status das ações presentes no kanban fossem apresentados de forma simplificada, através de *dashboards* automatizados. Estes resultados são apresentados nas reuniões setoriais previamente planejadas com a equipe.

## b) Avaliação de Progresso

Para dar agilidade e melhorar o controle na execução dos planos de ação e alcance das metas dos resultados, é realizada reunião de monitoramento, sob responsabilidade da equipe P&D. Essa prática ocorre (d\_2022) mensalmente e posteriormente repassada informações para a gerência e coordenação durante a reunião gerencial. Nessas reuniões programadas são apresentados e analisados os resultados mensais, o atingimento das metas, ações em atraso, os planos de ação realizados ou modificados para atendimento dos RPI's pré-estabelecidos buscando-se alternativas para sanar as dificuldades e resultados insatisfatórios, a partir do estudo de causas e efeitos com a ferramenta Ishikawa. Com a implementação do Kanban (i\_2024) foi observado o aumento de mais de 20% do número de ações realizadas dentro do prazo pela equipe. Os resultados são apresentados em planilhas eletrônicas e *dashboards* para melhorar o atendimento e direcionar a soluções objetivas (m\_2022). Os planos de ação e resultados são detalhados e monitorados em planilha eletrônica, disposta no Drive. Anualmente é realizada (d\_2022) reunião de apresentação de resultados e planejamento que envolve a liderança, coordenação e toda força de trabalho garantindo assim abrangência e proatividade, bem como são realizadas reuniões programadas com a Diretoria para apresentação dos resultados e atingimento de metas. Como inovação (i\_2022) além dos acompanhamentos realizados nas reuniões também são apresentados o status atual, com isso tornou-se mais rápido qualquer tomada de decisão e alinhamento e/ou correção de rumos do plano. Em casos de resultados não satisfatórios, as mudanças de planos são repassadas a FT através de reuniões semanais com os setores e/ou grupo oficial de WhatsApp da GCVQ. Vale ressaltar que o modelo de plano de ação adotado (m\_2022) é baseado na ferramenta 5W2H, consolidando em documento único as principais ações a serem trabalhadas por cada pilar operacional, contendo ainda campo para vinculação da ação à perspectiva e OE, descrição da meta, descrição da situação, diferença de cores para atendimento de meta e ao resultado, permitindo melhor acompanhamento da implementação. Visando o aprimoramento da inovação feita com a utilização do RA do PNQS, a equipe P&D passou por treinamento do método baseado em objetivos e resultado chaves (OKRs) e implementou essa metodologia (i\_2024) com objetivo de facilitar a identificação do cumprimento dos objetivos definidos no PO. Além disso, como forma de análise do processo de execução das atividades que precisavam ser feitas, de acordo com o RA, foram desenvolvidas OKRs para controle e acompanhamento da realização das melhorias. Até 2019, o controle do principal indicador para amostras de água (ICQA01) era monitorado por planilha em Excel. Como inovação, em 2021 a GCVQ monitora este indicador através de sistema digital de gerenciamento de laboratório, no qual os operadores do sistema passaram por treinamentos para operacionalizá-lo. A partir da melhoria, o número do monitoramento de sistemas de abastecimento de água atendidos pela GCVQ aumentou em 60% e o atendimento ao número mínimo de amostras exigidos pela Portaria 888/2021 ultrapassou 47% em 2023. A partir da avaliação do processo de melhoria, a GCVQ incorporou a ferramenta utilizada para o monitoramento do indicador ICQA01 e ICQE01 (i\_2023) para as amostras de água e esgoto exigidas pela resolução CONAMA 430/2011, com atendimento de 147,21% e 103,59%, respectivamente, no número de amostras exigidas.





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



**CLIENTES**



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



### 3.1 Mercado e atuação sustentável.

#### a) Estudo do mercado.

Os critérios para estudo de mercado são definidos corporativamente, durante a elaboração do PE, sob responsabilidade da APGE (d\_2021). Para os estudos são considerados: histórico de crescimento do mercado, da população com dados extraídos do IBGE, contratos de programa e/ou concessão com os municípios da área de abrangência da Companhia e solicitações de ampliação de rede de abastecimento. Os dados internos utilizados no estudo de mercado eram com base nas informações do sistema GSAN e como inovação a DESO utiliza atualmente o sistema comercial Netuno (i\_2023) que integra outras plataformas complexas trazendo maior agilidade, integridade e confiabilidade da informação. Na assinatura do contrato de concessão, a Companhia acorda o atendimento à Portaria 888/21 (para abastecimento de água) e CONAMA 430/2011 (para tratamento de esgoto). Diante disso, a GCVQ, como setor responsável pelo atendimento e conformidade do controle de qualidade da DESO, é demandada a realizar a vigilância da qualidade dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O principal produto da candidata são os relatórios dos ensaios analíticos, sendo as variáveis que podem afetar o aumento no número de amostras coletadas são quando novos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário são introduzidos ou ajustados na Companhia. A GCVQ recebe a informação via e-DOC (m\_2021) ou e-mail (d\_2001), sob responsabilidade da ATDO (d\_2001), e o número de sistemas a serem monitorados pela GCVQ ajusta-se ou amplia-se. São exemplos: para esgoto a inclusão da ETE Jabutiana (2022), ETE Rosa do Oeste (2023) com aumento em 8% no número de coletas de esgoto e para água a inclusão do SAA Piauítinga 2 (2022) e a reformulação do Sistema Integrado do Agreste (2024) com impacto de 40% no número de amostras coletadas para este sistema. Dentre as variáveis estudadas pela candidata encontram-se os riscos associados ao produto oferecido aos CI. Estes riscos estão descritos no Critério 1.2.b, através da análise PESTAL (i\_2023). Dentre eles destacam-se as ocorrências durante a coleta e desastres naturais, sendo que em 2023 houve uma redução de 51% no número de ocorrências durante a coleta após acompanhamento do indicador através de *dashboards* (i\_2023) e treinamentos com a equipe de coleta (m\_2023). O acompanhamento do número de amostras a serem coletadas é avaliado mensalmente através dos indicadores estratégicos ICQA01 e ICQE01 e plataforma digital através do UNIPAC (i\_2021).

#### b) Segmento de mercado.

A Companhia segmenta os municípios, de acordo com critérios geográficos, a partir de cinco regionais: Centro-Oeste, Metropolitana, Norte, Sertão e Sul. Atendendo a um total de 73 municípios dos 75 municípios do estado de Sergipe compreendidos em 121 sistemas de abastecimento de água, compostos por 58 mananciais de superfície, 98 mananciais subterrâneos e 143 ETAs. Em se tratando de esgotamento sanitário, a DESO detém 27 ETES. A GCVQ adere a segmentação da DESO e divide os seus CIs por regionais e para cada sistema de abastecimento de água, definido através da Portaria 888/21, é calculado o quantitativo mínimo de amostras coletadas mensalmente. O cálculo é realizado a partir do Anexo 14 da portaria com o número mínimo de amostras mensais para o controle de qualidade em função da população abastecida. O Quadro 3.1.b.1 descreve a segmentação dos CIs da GCVQ com o número de municípios integrantes e o percentual de número de amostras mínimo exigido normativamente.

**Quadro 3.1.b.1 – Divisão das regionais e quantitativo mínimo de amostragem de água e esgotamento sanitário**

Regionais	Total de municípios com acesso a água tratada	% mínima de coleta exigida pela Portaria 888/21	Total de municípios com acesso a esgotamento sanitário	% mínima de coleta exigida pelo CONAMA 430/11
Centro-Oeste	16	16,19%	2	7,40%
Metropolitana	4	30,76%	13	48,16%
Norte	17	11,98%	5	18,52%
Sertão	19	17,49%	2	7,40%
Sul	17	23,58%	5	18,52%

Se tratando de estratificação do CI da GCVQ a regional metropolitana (ICQ09a) foi estratificada de forma facilitar a compreensão sobre como se dá a relação dos clientes com a candidata. A regional metropolitana, mesmo sendo composta por quatro municípios, corresponde atualmente a 30,76% do quantitativo de amostras de água e 48,16% do quantitativo de amostras de esgoto coletadas mensalmente para análises. Além disso, a regional corresponde a 48% da população abastecida de água por toda a Companhia e a aproximadamente 70% do orçamento total da empresa atualmente.

#### c) Definição de clientes-alvo

A GCVQ é uma unidade de apoio da DESO na qual os clientes-alvo são representados pelos clientes internos aos quais são definidos a partir do Regimento Interno da DESO (d\_2018). O RI é aprovado sob responsabilidade do CA, através da RCA-02/2018 e foi atualizado pela RCA-01/2023 (m\_2023). A partir do RI e consoante ao seu perfil de unidade de apoio apresentado, todas as gerências de produção e abastecimento de água e tratamento de esgoto compõem os CIs da GCVQ. Aos quais são prestados serviços de coletas e análises de amostras de água (captação, entrada da ETA, saída da ETA e água distribuída) e esgoto (bruto, tratado e processos intermediários) e elaboração de relatórios de ensaios analíticos, assim como soluções químicas utilizadas nas análises cotidianamente durante o tratamento de água nas ETAs, plano de manutenção dos equipamentos analíticos e disponibilidade de vidrarias para a realização das análises.

#### d) Conhecimento sobre os clientes-alvo

Como forma de identificar as variáveis que influenciam na decisão dos clientes, além de monitorar o comportamento do mercado destacam-se as seguintes práticas digitais: Pesquisa de Satisfação via Google Forms (d\_2021), Solicitação via e-DOC (m\_2021), e-mail (d\_2018) e WhatsApp (d\_2015). E de





forma tradicional: ANS (m\_2022), telefonemas e reuniões com os representantes de cada regional(d\_2021). Estas ações tem o intuito de captar os anseios dos CIs e esclarecer demandas e procedimentos específicos. As informações captadas são analisadas nas reuniões de monitoramento previamente planejadas, a partir de planilhas eletrônicas sob responsabilidade da equipe P&D e anuência da gerência. A Pesquisa de Satisfação de Clientes é monitorada pelo indicador ICQ06, relacionada nas tratativas de satisfação e observações levantadas nas respostas dos CIs. Seus dados são analisados em reuniões entre a coordenação, gerência, equipe P&D e pessoas-chave, em seguida é elaborado plano de ação com a ferramenta 5W2H e matriz de prioridade, por meio de planilha eletrônica, para tradução das necessidades e expectativas em requisitos de desempenho. Os tópicos mencionados na pesquisa de satisfação foram revisados e aprimorados em 2023, com o objetivo de não apenas obter respostas sobre a satisfação com os produtos fornecidos pela candidata, mas também de entender a jornada dos CIs. Esse processo visa ampliar a compreensão de suas necessidades, possibilitando futuras melhorias. Como inovação os dados obtidos da pesquisa de satisfação são inseridos em dashboard, elaborado pelo Google Locker Studio (i\_2023) com o objetivo de otimizar o processo de análise e melhorar a visualização, principalmente das oportunidades de melhoria e trabalhar nas necessidades e expectativas dos CIs. Na análise consideram-se questões como: relação mais próxima entre a GCVQ e os seus clientes, melhoria na comunicação e a disponibilização das informações, prazo e regularidade na entrega dos relatórios. Logo após avaliação dos dados, os requisitos são validados de acordo com parâmetros preestabelecidos que avaliam a aplicabilidade, viabilidade, capacidade de execução e alocação de recursos, entre outros pertinentes ao processo. O Quadro 3.1.d.1 mostra as As principais necessidades dos CIs, as ações feitas pela GCVQ e seus respectivos indicadores.

Quadro 3.1.d.1 – As principais necessidades dos CIs, as ações feitas pela GCVQ e seus indicadores		
Requisitos	Ação	Indicador
Confiabilidade dos resultados	Equipamentos calibrados e mantidos, análises dentro das especificações	ICQA02 e ICQE02
Entrega dos resultados e relatórios no prazo	Comunicação e disponibilização das informações	ICQA04 e ICQE04
Conformidade na lavagem e esterilização de vidrarias	Benchmarking, treinamento teórico e prático com o ITPS	ICQ01
Conformidade com a Portaria 888/21 e CONAMA 430/11	Controle da quantidade de amostras de água e esgoto	ICQA01 e ICQE01
Ampliação da cobertura de pontos de coleta	Georreferenciamento, UniAnalytics	ICQA03 e ICQE03
Manter uma relação mais próxima entre os CIs e a GCVQ	Contato mais humanizado entre a candidata e seus CIs	ICQ06

Como inovação (i\_2023), a GCVQ atualizou o MN levando em consideração a estratégia de foco no cliente e inclusão da lavagem e esterilização de vidrarias como processo principal. A candidata tem prática de visitas, sob responsabilidade da gerência e equipe P&D (d\_2021), mediante cronograma entre a GCVQ e seus clientes alvo, com o objetivo de atender as necessidades e expectativas dos clientes potenciais. Essa prática evoluiu a partir da análise dos resultados da Pesquisa de Satisfação, que identificou a necessidade de aproximação entre a GCVQ e os seus CIs, na qual a candidata utilizou o requisito definido para melhorar a comunicação e funcionalidade de seus processos, produtos e serviços. Pensando no estreitamento das relações entre a GCVQ e os CIs, foi criado grupo (m\_2023) “Controle de Qualidade DESO” no WhatsApp com os responsáveis pela produção de água e esgotamento sanitário de cada regional e os responsáveis pela GCVQ. Este grupo tem como objetivo levar informação sobre ponto de coleta, necessidade de dados analíticos, informação de relatórios, e troca entre as PI's. Essas ações trazem qualidade, confiabilidade, eficiência e transparência na cadeia de valor da GCVQ. A GCVQ (d\_2001), após estudo de capacidade operacional dos laboratórios, mantém contrato com laboratório terceirizado para complementar as análises realizadas em atendimento à legislação vigente. Em 2021 foi realizado processo licitatório para execução de serviços técnicos especializados em análises laboratoriais, com a finalidade de cumprir o plano de amostragem da atualização da Portaria 888/21. Entender os clientes e atender às suas expectativas ajudam a oferecer melhores serviços e produtos, contribuindo para uma imagem positiva da candidata, um ativo intangível e de grande relevância. Além das práticas internas, foi realizado *Benchmarking* com outros laboratórios: CPRM, ITPS e SABESP em 2022, COMPESA em 2023, tendo como objetivo analisar como é feito seus processos, serviços, comunicações e produtos, para uma análise comparativa entre estes laboratórios de referência e a candidata.

#### e) Planejamento de experiências sustentáveis.

Os produtos e serviços disponibilizados pelo DESO estão diretamente ligados ao desenvolvimento sustentável, através dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma eficiente e eficaz, visando a melhoria da qualidade de vida da população e a preservação do meio ambiente. A Sustentabilidade faz parte dos Valores da Companhia e diversas ações vêm sendo realizadas na GCVQ para melhoria da qualidade dos produtos e serviços prestados de forma sustentável, na busca de atender as necessidades e expectativas dos clientes e melhora contínua dos processos. Destacamos a utilização do e-DOC (m\_2021), que foi estabelecido como principal plataforma de envio de relatórios de ensaios analíticos, aos CIs e poder concedente, no qual é inserido link de acesso direto aos relatórios dispostos em pasta digital no Google Drive® (m\_2021). Esta prática resultou na celeridade da entrega (ICQA04 e ICQE04) e diminuição do prazo de entrega dos relatórios, para até o 10º dia do mês (RPI), acordado com os CIs no ANS (m\_2022). A partir da prática os indicadores de cumprimento de prazo de entrega de relatório tiveram aumento de 8,3% para o ICQA04 e 25% para o ICQE04. Outro benefício sustentável atrelado foi a contribuição para redução no consumo de papel em 72% entre os anos de 2021 e 2022 conforme indicador (ICQ12), visto que a prática anterior era a entrega dos relatórios de forma impressa.





Em 2023, a GCVQ manteve seu compromisso de reduzir o consumo de papel, alcançando uma redução de 20%. Foram implementados *tablets* nas áreas técnicas internas, eliminando as impressões diárias de boletins de análise, atrelados ao programa Digitalização de Processos. Anteriormente, imprimiam-se diariamente planilhas para verificação das amostras recebidas e anotação dos resultados analíticos, que eram posteriormente transferidos para a plataforma digital UniLab. Com os *tablets*, os laboratórios passaram a utilizar o UniLabNote (i\_2023) para a verificação das amostras recebidas e a inserção dos resultados conforme a análise é realizada, eliminando a necessidade de impressões diárias. Cada área técnica interna recebeu uma quantidade de *tablets* compatível com sua demanda de trabalho. A digitalização dos processos foi otimizada com os *tablets*, abrangendo planilhas de controle de vidrarias quebradas, controle de saída de soluções químicas para as ETAs, formulários de verificação dos padrões das análises realizadas nos laboratórios, ocorrências na inspeção de recebimento das amostras, levantamento de equipamentos, levantamento de reagentes e gerenciamento do descarte de resíduos. No momento da implementação dos *tablets*, foram realizados treinamentos com toda a equipe técnica para esclarecer dúvidas sobre o uso do UniLabNote e identificar possíveis melhorias para uma utilização mais eficiente. De forma complementar, como inovação para os CIs, foi construída ferramenta UniAnalytics (i\_2022), em parceria com fornecedor, que proporciona acesso direto a partir da análise de *dashboards* com dados analíticos de água e esgoto e indicadores de não conformidades dos parâmetros analisados distribuídos em gráficos com diversas formas de filtros (sistemas de produção, município, setor de coleta, análise, data e afins). A GCVQ realizou treinamentos com cada regional apresentando a ferramenta e suas diversas utilidades. É utilizado indicador de áreas com acesso ao módulo UniAnalytics para monitorar a abrangência de acesso da ferramenta para todos os CIs. Em 2023 a GCVQ alcançou 100% de abrangência com todas as regionais de operação, diretorias, assessorias e presidência, acessando a ferramenta, após treinamento com os responsáveis por cada área, atendendo ao RPI e meta do PO. Em 2023, a ferramenta foi utilizada pela APGE para análise de destinação de recursos e planejamento orçamentário de melhoria nas ETAs do estado, utilizando os dados de não conformidades do controle de qualidade visualizados nos *dashboards*.

#### f) Divulgação de produtos e características sustentáveis.

Os principais instrumentos utilizados pela DESO para divulgar os produtos aos clientes, criar credibilidade e reforçar a imagem institucional da empresa, em consonância com seu mapa estratégico, além de contribuir para o desenvolvimento sustentável, são: entrevistas e debates em rádios locais, anúncios e campanhas publicitárias em programas de rádio, televisão, jornais, redes sociais, site DESO, patrocínios, palestras e atividades de educação ambiental, por exemplo distribuição de 110 mil mudas no estado e a coleta de óleo saturado para o descarte consciente através do projeto DESO+Verde, eventos internos e externos, obras sociais e de saneamento pelo Estado. Como inovação em 2021, a DESO elaborou um plano de lives para divulgação interna e externa, através da plataforma YouTube, das atividades realizadas pelas áreas da Companhia. A GCVQ participou da live Análises Laboratoriais, na qual a FT divulgou as atividades desempenhadas dentro dos laboratórios e a importância dos dados analíticos com confiabilidade e precisão para garantia da potabilidade da água. Desde 2008 os dados analíticos produzidos pela GCVQ, a partir do Relatório Decreto 5440/05, contribuem ativamente na divulgação do principal produto da Companhia, visto que os usuários da DESO recebem em sua conta de água um quadro com o quantitativo de análises mínimas de amostras exigidas, de amostras analisadas e de amostras em conformidade com a Portaria 888/2021. A valorização dos CIs também é destacada através das práticas laborais diárias da FT da GCVQ, que visam assegurar o conhecimento da atuação da candidata frente aos seus CIs através da divulgação das informações, produtos e serviços prestados, como: pasta na rede, e-DOC, *Drive*, *benchmarking* interno, intranet da DESO e comunicações internas. Como melhoria (m\_2023) a GCVQ criou o grupo Controle de Qualidade DESO com os CIs com intuito de informações relacionadas a informações de entrega de relatório, coletas de água e esgoto, pontos de coleta, necessidade de dados analíticos e divulgações de melhorias implementadas no setor com foco no cliente.

#### g) Desenvolvimento de marcas sustentáveis.

A marca DESO é desenvolvida no mercado (d\_2013), de forma corporativa pela AMKT seguindo as diretrizes do PE, levando em consideração aspectos tangíveis e intangíveis de produtos e serviços para agregar valor à imagem institucional. A AMKT é responsável pelos procedimentos de identidade visual, que padroniza, protege e controla a correta utilização da marca DESO por todo público-alvo. "Qualidade de Vida - Esse é o nosso Negócio" constitui o principal posicionamento da marca DESO no mercado, visto que o atributo primordial utilizado para desenvolvimento e divulgação é a qualidade do produto. Este obtido através das melhorias contínuas de seus processos alinhados a tecnologia e inovação, bem como levando em consideração a sustentabilidade, a governança, a sociedade e a transparência, promovendo a imagem positiva, a credibilidade, confiabilidade e fidelização da marca. Uma das formas que a GCVQ divulga a marca DESO é durante o processo de coleta de amostras, no qual o coletor devidamente uniformizado, utiliza frascos e equipamentos identificados e de uso exclusivo do laboratório, em veículo utilitário com a logomarca da empresa, e usando celulares com software PocketLab (d\_2021), atrelando a padronização à credibilidade e impacto positivo da imagem da organização. As mídias sociais e as tecnologias digitais são usadas para desenvolver a marca e posicioná-la no mercado como uma empresa pública que presta serviços essenciais à população Sergipana, fornecendo por esses canais informações corporativas da qualidade e execução de seus serviços e produtos, a exemplo de campanhas publicitárias na mídia social e Relatório de Sustentabilidade (d\_2021) divulgado no site da Companhia. Como forma de atrelar imagem positiva e credibilidade para a candidata, a Comissão da Qualidade da GCVQ criou integrante da equipe GCVQ, utilizando IA (i\_2024), nomeada Erlen Maia, em homenagem ao Erlenmeyer, vidraria amplamente utilizada nos laboratórios. A Erlen Maia atua como secretária virtual no WhatsApp Business para solicitações dos CIs, divulgação de melhorias e novos procedimentos no setor, bem como no início dos treinamentos da FT, em comunicações no grupo oficial da GCVQ, e em possíveis aprimoramentos internos para introduzir diversos temas.





## 3.2 Experiência Sustentável

### a) Responsividade aos clientes

Corporativamente (d\_2020) as manifestações dos clientes são registradas via: central de atendimento (presencial e digital), agência virtual DESO, instagram, ouvidoria DESO, sob responsabilidade da DCF e AMKT. Dentre as manifestações, a GCVQ atende as demandas de reclamação de qualidade de água, que geram nº de ordem de serviço ou protocolo, com prazo de atendimento e permite ao manifestante o acompanhamento desde o recebimento até a finalização, bem como assegura que as manifestações sejam imediatamente atendidas pela candidata. A GCVQ recebe a demanda através do sistema NETUNO (m\_2023, antigo GSAN) e monitora as reclamações em planilha eletrônica (m\_2022) contendo informações de nº da OS, nº da amostra gerada, data de recebimento, data prevista, data de conclusão e alerta em cores para controle do prazo de atendimento, atrelados ao indicador ICQA05, atingindo 100% em 2023 como forma de atendimento ao RPI, a partir da melhoria. Após realizar coleta e análises das amostras de reclamação de qualidade, os resultados são incluídos para apropriação da OS no sistema, com observação, se necessário, para resolução do problema. Para a GCVQ, as manifestações dos CI's, sejam formais ou informais, a partir de e-mail (d\_2015), reuniões (d\_2021), visitas em campo (d\_2014), telefone, e-DOC (m\_2021), WhatsApp (d\_2015), são tratadas adequadamente, assegurando a eficácia e a personalização no atendimento ou solução prestada, desde *benchmarking* para calibração de equipamento até análises para pesquisas de novos SAA. Como melhoria (m\_2023) a GCVQ criou o grupo Controle de Qualidade DESO com os CI's, tornando-se mais um canal de manifestação. A Comissão da Qualidade, em consenso com a equipe P&D, coordenação, gerência e pessoas-chave, criou um WhatsApp Business (i\_2024) em nome da GCVQ, com o objetivo de estabelecer canal de comunicação digital padrão para solicitações de demandas, dentre elas: análises extras, coletas extras, relatórios específicos, soluções químicas para análises nas ETAs e vidrarias necessárias. No momento que o CI's envia uma mensagem para o número da GCVQ, a secretária virtual, Erlen Maia, criada com IA, responde automaticamente, direcionando o CI's para um formulário na plataforma digital Google Forms (m\_2024), no qual a solicitação desejada pode ser feita, com o prazo de resolução informado de acordo com o ANS. As solicitações enviadas através deste formulário são filtradas diariamente pela área administrativa da GCVQ e direcionadas para as áreas técnicas do laboratório aptas e treinadas para atender aos pedidos. O pedido é então transferido através da ferramenta Trello (i\_2023), vinculada aos e-mails corporativos da FT. Após o envio do formulário, o CI's recebe um prazo de resolução de até 10 dias úteis, embora a entrega possa ser feita antes. Além da mensagem com o prazo, o CI's também recebe a solicitação feita no formulário via e-mail. O objetivo do WhatsApp Business é otimizar o processo de recebimento e resolução de pedidos, melhorando a eficiência operacional e a satisfação do CI's monitorada pelo indicador ICQ06.

### b) Resolutividade de manifestações

As informações obtidas dos CIs são analisadas e utilizadas de forma integrada na GCVQ, podendo impactar na revisão das metas de determinado indicador ou na identificação de oportunidade para melhoria. A análise leva em consideração as informações obtidas através da pesquisa de satisfação (d\_2021), das solicitações recebidas via e-mail (d\_2015) e e-DOC (m\_2021), bem como das demais práticas de identificação das necessidades e expectativas dos clientes. As análises são realizadas de forma participativa com as lideranças e pessoas-chave para propor soluções efetivas e de forma sistemática para o feedback aos clientes. A equipe P&D utiliza as pesquisas de satisfação para analisar possíveis melhorias com base nas respostas recebidas. A análise geral é feita através de *dashboard* (i\_2023), que quantifica os detratores, neutros e promissores para cada tópico. O histórico dos resultados é planejado, e a partir destes dados é construído gráfico de linhas (m\_2023) para fazer a comparação dos resultados obtidos, sendo os pontos que apresentaram resultados inferiores ao histórico de dados são destacados como oportunidades de melhoria. Este desenvolvimento tem o objetivo de otimizar o tempo de construção para aumentar a efetividade na elaboração do plano. De acordo com a avaliação e sugestão do CI's para determinado tópico e com foco nos detratores e neutros, a equipe P&D desenvolve plano de ação, utilizando a ferramenta 5W2H e para aprimorar as práticas. Esse plano é então discutido e implementado em consenso com a coordenação, gerência e pessoas-chave durante reunião de análise de indicadores. Para melhor visualização dos dados que foram tratados, os mesmos são registrados no Relatório da Pesquisa de Satisfação que abrange a gerência, coordenação e equipe P&D. A causa mais frequente de reclamação dos CIs, de acordo com as pesquisas de satisfação, é no tocante a coleta de amostras de água e esgoto. Após análise dos dados, com a ferramenta Ishikawa, foi possível identificar a motivação atrelada às manifestações, sendo a principal causa a falta de treinamento da equipe de coleta. A partir disso foi criado plano de ação (5W2H) com treinamentos anuais de coleta (m\_2022) e preservação de amostras, treinamentos semestrais com o biólogo do laboratório (m\_2022), com foco nas coletas bacteriológicas e hidrobiológicas, aquisição de equipamentos mais robustos para análises em campo, georreferenciamento dos pontos de coleta (i\_2022) e melhoramento na distribuição dos pontos de coleta, estruturação de reuniões mensais com a equipe de coleta com pautas voltadas para a atividade desempenhada.

### c) Avaliação da experiência dos clientes

A avaliação da satisfação está alinhada (d\_2022) aos OE do PO da GCVQ: Satisfação do Cliente Interno. A GCVQ avalia o grau de satisfação dos CIs quanto ao nível de produtos e serviço (d\_2021) anualmente por meio da pesquisa de satisfação que fornece uma base de dados auxiliando na tomada de decisões, possibilitando aprimorar a qualidade da prestação dos serviços, bem como direcionar a sua atuação de forma estratégica, buscando atender as necessidades e as expectativas dos seus CI. O procedimento de avaliação é realizado através de questionário, a partir da plataforma do Google Forms (d\_2021), encaminhado para o e-mail corporativo e WhatsApp de todos os CIs de cada regional. A pesquisa considera questões objetivas, com campo para transcrever sugestões, ideias e reclamações referentes ao tema, que permitiram registrar a satisfação dos CIs em diferentes aspectos: relatórios analíticos, coleta de amostras, análises de campo e comunicação. Após análise do histórico de respostas, sugestões e ações realizadas, como melhoria (m\_2023) a GCVQ incluiu tópico de pontos de coleta para identificar a satisfação relativa ao tema dos seus CI. Outro ponto que foi adicionado na pesquisa, para avaliar a



experiência do CI's voltado às melhorias implementadas foi sobre o uso da ferramenta UniAnalytics e a criação do grupo Controle de Qualidade. O índice ICQ06 é monitorado como resultado da Pesquisa de Satisfação de Clientes e calculado aplicando o fator NPS. Os resultados da pesquisa de satisfação são visualizados em *dashboard* (i\_2023) analisando respostas detratoras, neutras e promissoras. Após tratamento das manifestações, que são classificadas e elencadas por prioridades através da Matriz GUT para otimizar a tomada de decisões, é definido o plano de ação (5W2H) discutido em grupo e consenso com participação da coordenação, gerência e pessoas-chave da equipe, com o objetivo de dar feedback aos CI's após a análise de possíveis melhorias. Como melhoria, o relatório final é enviado para CI's (m\_2023) com o objetivo de aprimorar a comunicação e transparência dos resultados, possibilitando também aos novos CI's acompanharem a evolução das melhorias sugeridas. A tratativa de insatisfação é realizada de forma perene e a partir de sua gestão é possível realizar melhorias contínuas nos processos. A GCVQ realizou *benchmarking* com o laboratório de controle de qualidade da COMPESA (m\_2023) para identificar potenciais práticas de melhoramento na experiência dos CI's. Na oportunidade foi identificado que a satisfação dos CI's da Companhia era de 85% e atendia aos requisitos internos da mesma. A GCVQ utiliza como referencial comparativo estes dados e em 2023 obteve indicador de satisfação (ICQ06) de 92% na pesquisa realizada com os CI's.

#### d) Fidelização de clientes.

As estratégias para atuação junto aos CI's da GCVQ são revisadas anualmente (m\_2022) pela equipe P&D, com anuência da gerência, no intuito de ampliar os serviços oferecidos e fortalecer o relacionamento, garantindo a sua fidelização, sendo definidas ações, as quais estão atreladas aos OE da candidata. As principais formas de fidelização praticadas pela GCVQ são: atender as necessidades e expectativas dos clientes (3.1.d) e buscar inovações tecnológicas junto a fornecedores, participando de feiras, congressos, *workshops* e da CTCQ. A partir dessas práticas, como inovação para os CIs, foi construída ferramenta UniAnalytics (i\_2022), em parceria com fornecedor, que proporciona acesso direto a partir da análise de *dashboards* com dados analíticos de água e esgoto e indicadores de não conformidades dos parâmetros analisados distribuídos em gráficos com diversas formas de filtros (sistemas de produção, município, setor de coleta, análise, data e afins), aumentando assim a satisfação do CI's (ICQ06). Com a implementação do UniAnalytics, o coordenador e o químico da GCVQ realizam reuniões presenciais com as regionais, para apresentação e treinamento da equipe com a ferramenta, visando promover melhorias e aumentar a efetividade do PO. Durante essas reuniões, discutem-se os progressos nas melhorias e aperfeiçoamentos, além de sugestões para a identificação de anomalias e traçar planos de ação. Também são abordados a distribuição de pontos e a coleta de dados utilizando a nova ferramenta. Os dados obtidos por *dashboards* em Power BI (i\_2023) podem ser exportados para planilhas eletrônicas e analisadas de forma mais eficiente por cada cliente, facilitando o entendimento dos dados e auxiliando no plano de ação das gerências regionais. A GCVQ disponibiliza diariamente para seus CIs relatórios digitalizados das amostras de distribuição de água, dispostos na pasta da rede interna da DESO (d\_2019), com clareza nas não conformidades em relação à potabilidade da água conforme limites estabelecidos na Portaria 888/2021. De forma proativa a GCVQ, em parceria com o fornecedor, desenvolveu ferramenta UniLive (i\_2024), a qual otimizou o processo que era feito anteriormente pela área administrativa cotidianamente para gerar relatórios de não conformidades e disponibilizá-los numa pasta na rede. Atualmente, o UniLive gera automaticamente, utilizando IA, esses relatórios para cada regional contendo as anomalias de cada município, se houver, e os envia por e-mail às PI's diariamente sem necessidade de intervenção manual. Com isso, a área operacional tem em mãos os dados de anomalias do SAA e poderá realizar as devidas intervenções para evitar grandes transtornos na qualidade da água distribuída. Estas ações foram apresentadas para os CI's em reunião com as PI's e no grupo Controle de Qualidade sendo bem aceita por todos os CI's.





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



**SOCIEDADE**



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



## 4.1 Responsabilidade socioambiental

### a) Manutenção da legalidade

A DESO possui histórico bem consolidado no que se refere à responsabilidade social e segurança socioambiental, refletido no conjunto de programas, projetos e planos desenvolvidos ao longo dos anos. Cabe à Superintendência Jurídica (m\_2023) acompanhar e atualizar a empresa em relação às inovações legislativas e jurisprudenciais, tratar as eventuais pendências ou sanções (ISc02), além da elaboração de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC), quando necessário. A Gerência de Regulação atua na adequação da empresa ao atendimento às normas técnicas e requisitos regulatórios sobre a prestação de serviços de saneamento. Já a função de fiscalizar o cumprimento de diretrizes, políticas, normas, disposições legais, processos, princípios contábeis, obrigações estatutárias e regimentais, gerir os riscos e aspectos de *compliance* para garantir a legalidade das ações internas e evitar impactos nas operações ficava a cargo da ASGR e hoje essas demandas foram vinculadas à APGE, com a criação da CPGR (m\_2023). Após a análise técnica realizada pelas áreas envolvidas, a DE se reúne e delibera sobre as diretrizes que serão traçadas para adequação da empresa às novas legislações e tem a anuência do CA durante as reuniões de conselho. A ASCI disponibiliza as informações sobre as diretrizes, projetos, obras e oportunidades de melhoria às PI's do ambiente interno e à sociedade através do site da DESO, portal do colaborador (m\_2021) rede social, e-mails, reuniões, processos de integração com a sociedade, comunicação interna, ofícios, quadros de avisos e RDE's. Outra forma de identificar e disseminar leis, regulamentos e normas dá-se através da participação em treinamentos, *benchmarking*, seminários e em redes de atuação. Por exemplo, a participação de colaboradores da GCVQ como membro da CTCQ da AESBE, na revisão da portaria de controle e vigilância da qualidade de água para o consumo humano e seu padrão de potabilidade, em 2020. Após a Portaria GS/MS 888/21 entrar em vigor, prontamente a gerência instigou a FT a realizar o levantamento das alterações necessárias para o atendimento da legislação. Estas modificações resultaram na alteração dos RPI's e metas dos indicadores estratégicos ICQ02 e ICQA01, culminando na apresentação das ações em reunião geral com toda a FT. A partir da atualização da portaria foi necessário realizar treinamentos da FT em relação ao sistema de gerenciamento de laboratório, promovido pelo fornecedor da candidata, para adequação às mudanças ocorridas no processo. A GCVQ trata as não conformidades encontradas nas análises de água nas seguintes frentes para todos os CI's: Envio de relatório de não conformidade ao CI's (d\_2015), diariamente, por meio de pasta na rede com acesso exclusivo de cada responsável pela operação do SAA. Como inovação (i\_2023), utilizando IA, estes relatórios são enviados a partir do sistema de gerenciamento para os e-mails pré-cadastrados dos responsáveis pelo SAA de cada regional, sem qualquer interferência humana. Esta melhoria possibilitou a efetividade na correção de não conformidades na operação dos SAA, auxiliando na satisfação do usuário e reduzindo o número de não conformidades. Com a melhoria foi possível identificar a redução no número de não conformidades da área operacional em 2,95%, 13,71% e 2,15% em cloro residual livre, turbidez e coliformes totais, respectivamente, entre os anos de 2022 e 2023; Envio de Relatório de Ensaio (d\_2015), mensalmente, com informações de VMP de acordo com o Órgão Regulamentador utilizado como referência e no mesmo é encontrado tópico de Parecer Técnico no qual são informadas as análises as quais encontram-se em não conformidade, auxiliando a operação no ajuste do processo e adequação do parâmetro. Envio para os órgãos competentes do relatório Monitoramento Mensal de SAA (d\_2015), mensalmente, com auxílio de planilha eletrônica. Como inovação (i\_2022) os relatórios são gerados diretamente do sistema de gerenciamento e posteriormente enviados para os órgãos fiscalizadores (Secretarias Estadual de Saúde, Agência Reguladora, FUNASA, PGE e as 73 Secretarias Municipais de Saúde) via e-DOC (m\_2021), prática descrita no critério 4.1.b. O tratamento das não conformidade (d\_2020) são realizadas nas reuniões, previamente planejadas, com os responsáveis pelos SAAs, gerentes, coordenadores e operadores para auxiliar no ajuste do processo e consequentemente na redução das não conformidades. Como forma de avaliar a conformidade legal (m\_2021) de acordo com as normas e regulamentos, seguidos a GCVQ utiliza indicador estratégico ICQA01 para monitorar o número de amostras mínimas exigidas coletadas. No ano de 2023 este indicador obteve aumento de 3,47% comparado ao último ano.

### b) Atuação para o desenvolvimento sustentável

Por se tratar de uma empresa de saneamento, a preocupação com o desenvolvimento sustentável é inerente ao negócio da DESO, vide os benefícios do serviço de saneamento oferecidos à sociedade, como o aumento da qualidade de vida, saúde, bem-estar, preservação e manutenção dos mananciais. Desde 2020, atrelados ao seu compromisso com a sustentabilidade e alinhada com a Agenda 2030, a Companhia é signatária do Movimento Nacional ODS, formalizando sua adesão à Rede Brasil do Pacto Global da ONU. A Companhia aderiu às Normas da GRI na elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade, identificando através do processo de materialidade oito temas relevantes incluídos na gestão estratégica, alguns deles: Universalização de abastecimento de água e esgotamento sanitário (ODS 6, 11 e 17); Segurança hídrica e regularidade no abastecimento (ODS 6, 11 e 14); Governança corporativa, ética e transparência (ODS 8 e 9); Excelência na satisfação dos clientes (3 e 6); demonstrando assim total sinergia entre diretrizes organizacionais da Controladora, materializadas através dos projetos, programas e ações, com os ODS. A Política Ambiental da Controladora é definida pela DE, submetida para a aprovação do CA e posterior divulgação para todas as PI's por meio da rede interna da DESO, Intranet, e-mail, reuniões e site da organização. Os programas e ações a serem executados pelas diretorias são elaborados no PE levando em conta a dinâmica da realidade, as necessidades e expectativas, os conceitos prévios da população a ser atendida, através de reuniões com as comunidades e eventos socioambientais especiais, incorporando valores éticos numa perspectiva democrática. A seguir são apresentados exemplos de projetos e programas desenvolvidos pela DESO de forma voluntária: Tarifa Social, condições especiais de parcelamento de dívidas (ODS 1); Investimento em usina fotovoltaica (ODS 7); DESO e a Comunidade (ODS 11); Saneamento Expresso - unidade móvel de educação ambiental (ODS 4, 11). A DESO integra voluntariamente a ABES e a AESBE como forma de impulsionar o desenvolvimento organizacional visando à melhoria da saúde, do meio ambiente e da qualidade de vida das pessoas. Atua também nos Conselhos Deliberativos dos Comitês de Bacia Hidrográficas dos rios São





Francisco, Sergipe, Japarutuba e Piauí, e nos Conselhos Deliberativos de oito Unidades de Conservação Ambiental, sendo cinco estaduais e três federais. Estes comitês, que contam com a participação da sociedade civil e do público, têm como finalidade gerir os recursos naturais promovendo a proteção de belezas naturais, recursos hídricos fundamentais para o abastecimento humano, pesquisa científica e educação ambiental, contribuindo para o desenvolvimento sustentável. A Controladora estimula e orienta sua FT para ações voluntárias e de sustentabilidade no uso dos recursos naturais e materiais. As ações e/ou projetos de contribuição com o desenvolvimento sustentável são selecionadas, durante o ciclo de PO da candidata, adotando como critério a aderência ao ODS. Desde 2015, a GCVQ vem investindo em ações e iniciativas com o objetivo de desenvolver e direcionar seus colaboradores a comportamentos mais sustentáveis e críticos, com práticas que humanizam o ambiente laboral e contribuem para o papel destes para com a sociedade, incorporando valores éticos numa perspectiva democrática, conforme Quadro 4.1.b.1. Como forma de fomentar o desenvolvimento sustentável no setor, a GCVQ formou a Comissão da Sustentabilidade (m\_2023), que tem como objetivo promover práticas sustentáveis e minimizar o impacto ambiental das atividades do setor, promover o uso eficiente de recursos naturais, garantir condições de trabalho justas e seguras, e contribuir para o bem-estar das comunidades locais. A comissão também auxilia a GCVQ a cumprir suas responsabilidades sociais e éticas, além de promover uma imagem positiva junto aos CI's, investidores e outras PI's.

**Quadro 4.1.b.1 – Principais ações de Responsabilidade Social, alinhadas aos ODS**

ODS	Práticas	Descrição	Desde
3	Nosso Dia GCVQ	Promover a integração social, a valorização dos colaboradores e o clima organizacional positivo através da realização de cafés da manhã colaborativo com a contribuição dos colaboradores em datas comemorativas	d_2015
4	Programa de Estágio	A GCVQ, contribui para a formação acadêmica e profissional, contratando estagiários nas áreas de engenharia da produção, química e biologia, proporcionando-lhes o aprendizado prático, indispensável ao ingresso no mercado de trabalho	d_2015
01 e 04	Programa Menor Aprendiz	Consciente da importância de inserção de jovens no mercado de trabalho, possibilitando formação profissional e experiência, a GCVQ participa do programa, com jovens oriundos de bairros com maior vulnerabilidade socioambiental	d_2017
17	Fomentar Redes de Apoio	A GCVQ, busca disseminar as práticas de sustentabilidade com seus parceiros, visando estabelecer uma relação positiva entre desenvolvimento e meio ambiente	d_2019
12	Implantação do Sistema e-DOC	Permite a criação, edição, armazenamento e gerenciamento de documentos e processos eletronicamente, de forma ágil, segura e eficaz.	m_2021
06 e 12	Água de Reúso	Implementar um sistema de reutilização da água coletada para as análises, otimizando o uso desse recurso, reduzindo o consumo de água potável e promovendo a sustentabilidade ambiental na empresa	d_2022
03	Ginástica Laboral	Prevenção de lesões e doenças provocadas pelas atividades ocupacionais, momento em que os empregados são convidados, duas vezes na semana, a uma parada de 15 minutos para alongamento, interação e exercícios físicos.	d_2022
03	Mutirão de Limpeza – “Mãos à Obra”	Realizar um mutirão de limpeza geral e otimização do setor, promovendo um ambiente de trabalho mais organizado, limpo, seguro e eficiente.	d_2022
03, 06, 12 e 14	Recicla Óleo GCVQ	Promover a sustentabilidade ambiental através da coleta e doação de óleo usado para a produção de sabão ecológico, conscientizando os colaboradores sobre a importância do descarte correto do óleo usado e orientando sobre como armazená-lo de forma adequada.	d_2022
03, 06, 12 e 14	Sabão Ecológico	Promover a sustentabilidade ambiental através destinação correta do óleo de cozinha coletado, para a produção de sabão ecológico, conscientizando os colaboradores sobre a importância do descarte correto do óleo usado e orientando sobre como armazená-lo de forma adequada.	d_2023

Diante das ações da Comissão, a seguir são apresentados exemplos de projetos e programas desenvolvidos e/ou com coparticipação da candidata. A GCVQ incentiva o voluntariado da sua FT por meio de participação em programas da Companhia. A exemplo do “Desiano sangue bom” (d\_2020), por meio da DGC e o HEMOSE, realizam campanha interna de doação de sangue para ser realizada na sede da Companhia (ODS 3). Ao longo dos anos a participação da candidata aumentou consideravelmente com a divulgação massiva do projeto nas reuniões semanais e no grupo oficial da GCVQ no WhatsApp. Em 2020 apenas 1 empregado participou da iniciativa e em 2023 foram 11 participações. Outro desafio assumido pela candidata foi promover a redução do consumo de papel, primeiramente através da adoção da impressão frente e verso automática e a reutilização de papel como rascunho e na impressão de material de apoio às atividades cotidianas do laboratório. A partir de 2021, com a implementação do e-DOC Sergipe uma parceria entre DESO e Emgetis e, como inovação para a candidata (i\_2021), à implantação do Sistema Gerenciador do Laboratório (UniLIMS) com a substituição das planilhas de campo pelo uso de celulares com software PocketLab, permitiu a redução significativa do uso de papel e a não necessidade de impressão de relatórios e laudos técnicos para envio às PI's (ODS 9, 11, 12 e 15), somatório de todas estas iniciativas a candidata reduziu o consumo de folhas de papel em 80% (ICQ12), desde a aplicação da prática até 2023. Por iniciativa voluntária de um colaborador da GCVQ, a partir de benchmarking com a GCAL, a FT foi apresentada ao programa 5S, em alinhamento com o ODS 4. A gerência convidou colaborador da DESO, que é especialista no programa, para realizar treinamento (teórico e prático) com toda a FT e acompanhar a implantação do 5S no setor. Esta iniciativa provocou a completa modificação do local de trabalho, padronizando processos, aumentando a eficiência, segurança e a satisfação dos colaboradores (ICQ03). À medida que as etapas eram concluídas, os resultados eram





divulgados através das reuniões setoriais e do grupo oficial da GCVQ no WhatsApp para acompanhamento de toda FT. A prática do 5S se tornou parte da rotina da FT, que atualmente conta com uma Comissão 5S (m\_2023) com objetivo de promover a organização e a eficiência no ambiente de trabalho. A comissão tem como ação a realização de treinamento com toda a equipe e a realização de auditoria, que ocorriam inicialmente mensais. Ao decorrer do processo, foi identificado uma evolução no quesito de organização e padronização dos processos, aos quais a comissão analisou e optou por realizar as auditorias bimestrais (m\_2024). Sendo que, no mês ao qual não ocorre a auditoria, a comissão realiza acompanhamento e direcionamento de ações a serem executadas pelas áreas. Durante análise do processo de auditoria do 5S (d\_2023) foi identificado uma evolução favorável de 10,13% nos quesitos de organização, saúde, utilização, limpeza e autodisciplina, levando em consideração a primeira e a última avaliação. Das áreas analisadas foi identificada uma evolução de 29,37% no LAAR, 24,27% na coordenação, 13,09% na gerência e 12,34% na equipe de coleta. Por indicação de colaboradora da GCVQ, foi realizada a campanha Adote uma Cartinha atrelada a campanha Papai Noel dos Correios (ODS 1, 4 e 10) (d\_2022), com a participação da FT da GCVQ, que aumentou o número de adoção de cartas em 66,7% (m\_2023). Para o ano de 2024, busca-se aumentar em 20% o número de cartas adotadas, para tanto, a GCVQ intensificará a divulgação e importância do projeto para a FT. Outro projeto implementado foi o Água de Reúso GCVQ (i\_2022) referente a um sistema de reutilização do excedente das amostras de água tratada provenientes do processo de análise dos laboratórios IQAD e, como melhoria foi implementado no LABCOMP (m\_2024), para utilização na limpeza das dependências do setor (ODS 6 e 12), monitorados pelo indicador ICQ20. Em 2024, iniciou-se o Projeto Olhar do Bem, que visa arrecadar armações de óculos usados. Foi firmada uma parceria entre a GCVQ, uma Clínica Oftalmológica e a ONG Tarcila Bitencourt, para a destinação das armações nas comunidades carentes. A divulgação desta iniciativa foi extensiva para toda a comunidade Desiana, que terá a duração de 1 ano. Em apenas 1 mês, foram arrecadadas 70 armações que foram doadas a ONG.

## 4.2 Segurança socioambiental

### a) Controle de impactos adversos

A DESO realiza a avaliação prévia das consequências de suas atividades para o meio ambiente e desenvolve processos para reduzir impactos negativos, sobretudo aqueles decorrentes de tratamento de água e esgotamento sanitário. Uma forma de identificá-los se dá através dos processos de licenciamento ambiental de obras e instalações, frente aos órgãos reguladores municipais (Secretarias de Meio Ambiente), estadual (ADEMA) e federal (IBAMA), sob responsabilidade da CLAM vinculada a GMAM. Nesses, são previstos planos e metas para mitigação e/ou compensação desses impactos, cabendo a CPSO a elaboração e o acompanhamento dos projetos sociais para minimizar os impactos nas comunidades afetadas, e monitoramento dos mesmos. A DESO dispõe de MAC, que descreve o conjunto de atividades a serem observadas, incluindo desde as diretrizes para localização e operação de canteiros de obras até ações ao gerenciamento de resíduos, de saúde e segurança nas obras, articulando-se com outros programas como o de Comunicação Social. Este manual fica disponível para as PI's no site da Controladora. Os impactos ambientais associados às atividades e processos da GCVQ estão relacionados ao descarte de resíduos, sejam eles resíduos comuns, químicos ou infectantes. A candidata adota (d\_2016) série de medidas que visam diminuir o potencial degradador desses resíduos, alinhadas à identidade corporativa da DESO e sua missão, visão e valores. Os resíduos químicos são neutralizados e descartados em recipientes próprios e exclusivos até que sejam recolhidos pela Controladora e dada a destinação apropriada. Os resíduos infectantes provenientes das atividades dos laboratórios passam por tratamento térmico e de pressão e posteriormente são descartados. Como inovação a GCVQ (i\_2023) firmou parceria com a UFS para desenvolver estudo na área de gerenciamento de resíduos oriundos dos laboratórios de análises. Como resultado deste estudo, foi entregue à GCVQ uma sugestão de gerenciamento dos resíduos gerados mais amigável ao meio ambiente. Com relação aos resíduos comuns, a FT participou em 2021 de capacitação oferecida pela candidata para melhor atuação na separação e descarte de forma seletiva dos resíduos. Como melhoria (m\_2022) a GCVQ criou o Cantinho da Reciclagem, dentro da própria gerência, que consiste em espaços apropriados e devidamente identificados para coleta seletiva de resíduos oriundo das atividades do dia a dia no setor, realizando treinamento de conscientização para FT. Até o ano de 2021, resíduos plásticos e vidrarias quebradas eram destinados à empresa responsável pela coleta de resíduos do município de Aracaju. Já os papéis eram encaminhados à GMAM para serem destinados à reciclagem. Desde o ano de 2022 todos os resíduos são segregados na origem (Cantinho da Reciclagem) e destinados ao programa de coleta seletiva implantado pela Controladora (Ecoponto) em parceria com uma cooperativa de reciclagem (CARE). A fim de realizar o monitoramento das perdas financeiras com relação ao descarte de vidrarias quebradas (ICQ04), é realizada identificação em planilha eletrônica (d\_2021) do tipo de vidraria, local de uso e valor monetário do produto e, posteriormente, apresentado à FT durante as reuniões setoriais, no quadro de Gestão a Vista e grupo oficial da GCVQ no WhatsApp. Como inovação (i\_2022), a GCVQ realizou apresentação do indicador em *dashboards* para melhor identificação e monitoramento do indicador. Vale citar também a parceria firmada entre a GCVQ com a UFS e o IFS, na qual a candidata faz doações (d\_2019) de vidrarias de laboratório não utilizadas, mas ainda servíveis, para uso durante as aulas e pesquisas das instituições. Outro impacto ambiental relevante, fruto das atividades desenvolvidas pela candidata, é a produção de poluentes pela utilização diária de veículos automotores na coleta das amostras de água e esgoto. Somente a partir da utilização do UniLIMS e o georreferenciamento (i\_2022) dos pontos de coleta (ICQA03 e ICQE03) foi possível otimizar as rotas realizadas, maximizar recursos, diminuir a quantidade de quilômetros rodados e, conseqüentemente, redução da emissão de GEE, troca de óleos lubrificantes, pneus e peças, sendo este parâmetro monitorado pelos indicadores ICQ10 e ICQ11. A GCVQ controla a mitigação dos impactos ambientais através do indicador ISc04 atingindo 100% (RPI e meta) em 2023 a partir das ações para redução da degradação no meio ambiente, valor este comparável ao melhor resultado das premiações PNQS ciclo 2023 (100%). Já os impactos sociais estão relacionados à saúde e segurança da FT, a Companhia, através da CSSB, realiza o Programa Boa Semana, que leva a orientação de práticas saudáveis para a FT, com oficinas teórico-práticas sobre alimentação saudável e o programa





Ginástica Laboral, em várias unidades da empresa na capital e interior. Como melhoria, em 2022, um colaborador da GCVQ, educador físico, se prontificou a ministrar as aulas de Ginástica Laboral dentro da própria GCVQ. Esta ação proporcionou maior adesão e abrangência da prática, tornando-a um momento de descontração, interação, saúde e bem estar para toda a FT. Em 2022, um empregado da candidata ingressou na CIPA, estreitando as relações e compartilhando informações para obstar a ocorrência de acidentes. O que resultou (m\_2022) na realização de treinamento sobre boas práticas laborais e uso, conservação e limpeza de EPI's para a FT, estagiários e terceiros, sob responsabilidade da CSTR, proporcionando um ambiente saudável e seguro. Em 2024 foi efetuado o treinamento de Combate a Incêndio e Evacuação para toda a FT abordando os procedimentos e medidas necessários para garantir a segurança das pessoas e a integridade das instalações em situações de emergência. A GCVQ controla a mitigação dos impactos sociais relativos as suas atividades através do indicador ISc04a atingindo 100% (RPI e meta) em 2023 a partir das ações para redução dos impactos ambientais no meio ambiente, valor este comparável ao melhor resultado das prem no meio ambiente, valor este comparável ao melhor resultado das premiadas PNQS ciclo 2023.

## b) Prontidão para emergências

Corporativamente há o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais para cada regional da empresa (p. e. PPRA Unidade Regional Grande Aracaju), visando antecipar, reconhecer, identificar, avaliar e controlar os riscos ambientais existentes nos ambientes de trabalho, obtidos através de avaliação ambiental quali/quantitativa, que possam comprometer a saúde dos empregados, regulamentado pela NR 09. Fica ao encargo da GGSS da DESO a elaboração do PPRA e anualmente realizar a análise global do mesmo com vistas a promover sua atualização através dos LTCAT. É prevista a elaboração do Plano de Metas e Ações que estabelece as metas a serem atingidas e prazos de execução para ações e recomendações propostas. O PPRA é documentado em ATA da CIPA, divulgado a todos os colaboradores por meio de intranet, e-mail, rede interna da DESO e fica à disposição dos colaboradores, autoridades fiscalizadoras, sindicais e do MTE. Como inovação, a DESO estabeleceu o Guia de Orientações de Segurança e Saúde do Trabalho para Empresas Contratadas (i\_2021), sob responsabilidade da CSTR, seguido pela GCVQ, que define regras e diretrizes para implementação de medidas de controle e sistemas preventivos de segurança nos processos e nas condições ambientais de trabalho das empresas prestadoras de serviços contratadas e subcontratadas. Este Guia está disponível na intranet, pasta na rede e no site da DESO. tratando-se de segurança de barragens (d\_2020). Uma das ações é o monitoramento da barragem Jaime Umbelino de Souza, maior empreendimento estadual de reserva de água e regularização de vazão, mantendo contrato de prestação de serviços com consultoria em geotecnia, referente ao acompanhamento de nível, medição da instrumentação e análise de fluxo e estabilidade, assim como serviços de conservação e manutenção das estruturas do corpo e diques. Como melhoria, em 2022 foi concluída a elaboração do Plano de Segurança da Barragem do Poxim, acompanhado do PAE, conforme legislação pertinente. Com base no PPRA a FT da GCVQ está exposta aos riscos do tipo químico, biológico e físico. Nas dependências do Laboratório Central ficam afixados os Mapas de Risco de cada setor para fácil consulta e identificação dos riscos pelos empregados. Complementarmente, foi deliberado em reunião da gerência com a FT a capacitação junto a CSTR (m\_2022) para o uso adequado dos EPI's e a catalogação dos produtos químicos controlados com a criação de um banco de dados na rede interna da DESO com todas as Fichas de Dados de Segurança (FDS), na qual constam informações essenciais sobre os perigos de cada substância ou mistura (incluindo transporte, manuseio, armazenagem e ações de emergência) possibilitando a tomada de medidas necessárias relativas à segurança, saúde e meio ambiente. A partir da implementação do programa 5S (m\_2022) foi gerado relatório no qual foram apontadas oportunidades de melhorias acatadas pela gerência e que foram implementadas, como por exemplo, a instalação de placas indicadoras de saída de emergência, de visores de vidro nas portas e de faixas delimitadoras de piso na sala dos autoclaves. Além disso, semanalmente é realizada a verificação de funcionamento do chuveiro de emergência e lava-olhos e sua inclusão no plano de manutenção da candidata (m\_2022). Por conta dos riscos avaliados, a entrada de visitantes nas dependências do laboratório é controlada, através de planilha, pela recepção e somente liberada com autorização da gerência e/ou coordenação. Como inovação, em parceria com a UFS (i\_2022), foi realizada análise ergonômica do trabalho em laboratório, por iniciativa de estagiária do curso de Engenharia de Produção. Este trabalho resultou em relatório no qual são identificados os riscos ambientais e ergonômicos, assim como as correções necessárias para minimizar estes riscos. Outrossim, uma medida adotada foi incluir na reunião setorial da equipe de coleta (coletores e motoristas) treinamento para uso de EPI's (m\_2022), direcionado para este público, com apresentação de plano de emergência e contingência, ministrado pelo Químico, fazendo parte do projeto interno Disseminando Conhecimento. Esta iniciativa foi realizada como projeto-piloto e está em implementação para os demais setores da candidata. As ações em saúde e segurança dos empregados são registradas e controladas corporativamente pela área de segurança e a DMAE, através dos indicadores IPe05, IPe06. A GCVQ adota como meta estratégica e operacional manter zerados esses indicadores. Após análise dos resultados obtidos pela pesquisa de satisfação da FT em 2023, foi sugerido a necessidade de estudar os possíveis casos de emergências que possam ocorrer no setor. Diante disto, foi incrementado comunicados nas reuniões setoriais, melhorado tópico no programa Bem-Vindo a GCVQ (para ingressantes ao setor) e criados POP's de Noções Básicas em Casos de Emergência, que relatam desde cuidados aos acidentes com exposição da pele e olhos a produtos químicos, acidentes por inalação e ingestão, derramamento de ácidos e bases concentrados, acidentes por vidrarias, choques elétricos, incêndios por eletricidade e reagentes químicos, contatos de emergência e plano de evacuação. De forma proativa, a GCVQ solicitou ao CSTR, treinamento sobre Princípio de Combate a Incêndio e Procedimento de Emergência, que foi aplicado capacitação teórica e prática a toda FT, sobre tipos de incêndio, conduta preventiva, tipos de extintores, seu manuseio, aplicabilidade e sistemas de evacuação.





# PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024



## INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



## 5.1 Conhecimento essencial

### a) Mapeamento dos conhecimentos

As competências essenciais da GCVQ são: planejar as ações e políticas de controle da qualidade de produtos, materiais e equipamentos dos sistemas de água e esgoto da Companhia. Anualmente (d\_2019), os conhecimentos mais importantes, incluindo desenvolvimento inovador, que precisam ser internalizados para o atendimento das competências essenciais e êxito das estratégias são identificados com elaboração de mapeamento dos conhecimentos na DESO. A identificação dos conhecimentos essenciais é realizada pela GGPE, sob coordenação da CDPE, anualmente por meio do preenchimento da ferramenta de LNT (m\_2021) e em seguida são realizadas reuniões de trabalho específicas, com profissionais especialistas, gestores das unidades, utilizando-se da técnica de *brainstorming*, para melhorar as competências individuais dos seus colaboradores de acordo com as suas atribuições e elaborado o Plano de Capacitação Anual. O levantamento das necessidades é estruturado por meio de planilhas eletrônicas (d\_2021) apreciações e proposições para a matriz de educação corporativa e processos educacionais, sendo que identificou em 2021 os principais conhecimentos a serem internalizados no setor considerando a análise de cenários e a matriz SWOT e identificadas no PO. Como melhoria, após a identificação é utilizada a metodologia Mapa de Conhecimento (MC) (m\_2023), que considera o tipo e a competência de cada conhecimento, a relevância é abrangente a todos os setores e ao negócio e o impacto do risco de indisponibilidade que facilita a identificação das prioridades, gerando otimização ao processo de tomada de decisão. Doravante do mapeamento são identificados os conhecimentos mais importantes por meio de reuniões com a gerência, coordenação e equipe P&D, na qual pesos são atribuídos para cada competência em relação ao setor e as necessidades da equipe. Em seguida, é analisado o impacto de indisponibilidade das competências ao negócio e realizado levantamento do andamento das competências que precisam ser internalizadas, tendo como objetivo identificar a prioridade de implementação dos conhecimentos. O resultado do MC os conhecimentos mais importantes da GCVQ são: coleta e análise de amostras de água e esgoto e elaboração de relatórios. Em 2023, após revisão da matriz de educação corporativa, com auxílio do GTProc, sob responsabilidade da ASGQ e consultoria da FNQ, foi identificado o mapeamento do conhecimento de lavagem e esterilização de vidrarias (m\_2023) como importante para a candidata. Os conhecimentos importantes que precisam ser internalizados entre a FT é a necessidade da segurança do trabalho na realização das suas atividades e o uso da inteligência artificial. Diante disso a GCVQ disponibiliza anualmente (m\_2022) treinamentos, em parceria com a CSTR, e a elaboração e atualização de mapa de riscos com o auxílio da CIPA, na qual existe integrante da GCVQ na comissão como rede interna e incorporação da IA nos processos de gestão e planejamento de treinamentos para todos os colaboradores. Todos os conhecimentos considerados importantes estão voltados ao desenvolvimento de processos para o negócio sustentável. A avaliação do processo de gestão do conhecimento é através dos indicadores IPe03 e IPe03a e também realizada por meio da participação da GCVQ candidata do PNQS com o modelo MEGSA/CNQA, gerando aprendizado e oportunidades de melhorias para os ciclos seguintes.

### b) Internalização do conhecimento

Para internalização dos conhecimentos, a GCVQ realiza treinamentos, especializações, participação em seminários, participação em feiras, *webnários*, *benchmarking*, congressos, eventos do setor, publicação de trabalhos e incentivo de participação da FT em cursos técnicos, pós-graduação e mestrado. A manutenção dos conhecimentos se dá por meio de Normas Técnicas, manuais de procedimentos, memórias descritivas, PGs e POPs, relatórios e projetos-padrões que são colocados à disposição dos usuários internos por meio de sistemas, como: rede interna (d\_2015), Portal do colaborador (m\_2021), UniLIMS (m\_2023), com atualização obrigatória, bianualmente ou com alguma mudança de norma ou procedimento, possibilitando a ampliação e a disseminação do conhecimento, com acesso para consulta online por toda FT. Com a melhoria na aquisição de sachês (m\_2021) para realização de análises de Ferro, Alumínio e Manganês, o POP dessas análises foram atualizados para adequação da prática e realizado treinamento com os técnicos e estagiários. Visando atender demanda interna de reciclagem de cursos, foram realizados treinamentos de primeiros socorros e de segurança no laboratório como também para conhecimentos das análises foi adquirido a edição do Standard Methods (24ª edição) (m\_2023). Como inovação a GCVQ (i\_2022) buscou cursos via plataforma digital, sendo possível atender as necessidades de reciclagem com maior agilidade, sem burocracia, menor custo e com conteúdo direcionado. Além dos treinamentos organizados pela DESO, a GCVQ, de forma proativa, criou o Conhecendo a GCVQ (m\_2023) que desenvolve eventos de divulgação de processos de cada laboratório utilizando o conhecimento dos integrantes dos próprios departamentos e aumentando o nível do capital intelectual do setor e estimulando a FT para a inovação, com participação dos colaboradores, estagiários e terceiros de todas as unidades da GCVQ. O objetivo principal é repassar de forma tempestiva os processos de cada laboratório para conhecimento de toda FT. Cada departamento elabora um projeto, cronograma, material e demais recursos necessários para a atividade. O controle da prática é realizado através do atendimento do plano de ação estabelecido no PO. A GCVQ vem adotando o MEGSA (m\_2021), capacitando líderes e empregados (programa Jornada da Liderança) e com participação do processo do PNQS como forma de implementar modelos gerenciais bem sucedidos e promover intercâmbios das melhores práticas, contribuindo para o desenvolvimento dos conhecimentos gerenciais. Para armazenar e disseminar os conhecimentos desse processo, desenvolve e difunde os Sumários de Gestão e estuda os Relatórios de Avaliação decorrentes do processo. Complementando, a DESO tem projeto de parceria com universidades que possibilita desconto de 70% nos cursos de graduação e pós-graduação a FT; Curso de capacitação do Programa DESO Sustentabilidade, prevendo formação continuada em Educação Ambiental para FT com o tema saúde, meio ambiente e sustentabilidade.

## 5.2 Inovação sustentável

### a) Fomento da inovação

Até 2021 as sugestões na GCVQ eram voluntárias e ocorriam intempestivamente direcionadas apenas às lideranças. Como melhoria (m\_2022) a GCVQ adotou a realização de reuniões com as lideranças, colaboradores, estagiários e terceirizados. As reuniões são planejadas mensalmente, divulgadas no





quadro de gestão e no grupo de WhatsApp da GCVQ, e são realizadas semanalmente e setorizadas por segmentos de processos da GCVQ com toda a FT. Em uma dessas reuniões foi sugerido melhoria no *software* PocketLab, utilizado pela equipe de coleta de amostras de água e esgoto. A melhoria foi direcionada em ter botão que auxiliasse o coletor a chegar ao ponto de coleta programado. A partir disso, em parceria com o fornecedor do sistema, foi criada ferramenta digital (m\_2022) denominada Botão de Georreferenciamento dos pontos de coletas de água e esgoto no PocketLab que direciona o coletor ao aplicativo Google Maps levando-o de forma mais eficiente e precisa ao ponto de coleta. Esta melhoria, além de ser muito bem aceita pela FT, trouxe outros diversos benefícios: clareza na programação das coletas; aumento da produtividade; auxílio para o atendimento da legislação; redução de tempo de coleta; redução do consumo de combustível e consequente redução de emissão CO2 para o meio ambiente. Atrelada a esta ferramenta, foi recebida como sugestão de um colaborador a melhoria do botão para que o aplicativo Google Maps trace a melhor rota de coleta a partir dos pontos programados. Esta inovação (i\_2023) está em fase de testes junto ao fornecedor. Outra sugestão, recebida em reunião, foi a reutilização da água distribuída coletada para realização das análises no laboratório. O projeto foi denominado de Água de Reúso (m\_2023) e tem como intuito utilizar a água do IQAD após as análises, condicionadas em barriletes distribuídos em pontos estratégicos pela área da GCVQ, que antes eram descartados em média 80L de água diários. Atrelado ao projeto foi sugerido (m\_2024) o aumento da capacidade de armazenamento da água de reúso e conseguir absorver em média mais 200L de água advindas das amostras de outro laboratório, o LABCOMP, que além de receber água distribuída recebe amostras de água tratada das ETAs para análise (ODS 6 e 12). A avaliação dos processos é realizada através de pesquisa de satisfação (ICQ03) para buscar entender a percepção dos colaboradores sobre as práticas utilizadas, atendimento recebido e outros aspectos para a melhoria contínua. A GCVQ inovou (i\_2023) criando o programa Queremos Ouvir Você!, este sendo canal interno para que tempestivamente tenha captação de sugestões e novas ideias. A ferramenta digital é disposta de QR Code disponibilizado nas áreas operacionais e administrativas que dá acesso ao formulário do Google Forms e proporciona ao usuário oferecer sugestões, anônimas e, caso o colaborador queira, nominal, com possibilidade de incluir imagens, proporcionando assim um novo canal entre a FT e a gestão, estimulando o autodesenvolvimento da FT. As sugestões são levantadas em planilha eletrônica, em seguida é realizada a elaboração do plano de ação com auxílio da ferramenta 5W2H e IA (i\_2024) com a participação da coordenação, gerência e equipe P&D. As definições e o plano de ação são divulgados para a FT durante as reuniões setoriais e pelo grupo de WhatsApp oficial da GCVQ para fomentar a FT a inovar.

## b) Experimentação em larga escala

A DESO viabiliza o desenvolvimento, a avaliação e incorporação de novas tecnologias nos processos da cadeia de valor por meio de parcerias ou do desenvolvimento das sugestões e ideias de colaboradores, CI's e/ou fornecedores apoiados e orientados por especialistas (d\_2021). As parcerias ocorrem por meio de acordos ou contratos, com a participação da FT, CI's e fornecedores de acordo com o tipo de tecnologia ou produto a ser testado. Todos os testes de novos produtos e tecnologias são avaliados utilizando critérios de viabilidade técnico-financeira. Após o teste é elaborado parecer técnico apontando os pontos positivos e negativos, e recomendando, ou não, a implantação ou a disseminação do novo produto ou tecnologia. Em caso de avaliação positiva, é elaborado termo com especificações técnicas, possibilitando assim aquisições futuras. Essa avaliação também é compartilhada com o fornecedor, por meio de análise técnica, com feedback em relação ao produto ou serviço testado. Como exemplo recente, em 2022, uma parceria da GCVQ, do fornecedor do sistema e de CI's da candidata, foi iniciado estudo de POC do UniLIMS para implementação nas ETAs das regionais de produção. Foi utilizado a metodologia POC com intuito de aproveitar a experiência bem-sucedida a partir da implementação do sistema na GCVQ (d\_2021). A POC foi instalada na ETA Agreste para realizar o monitoramento online de variáveis de processo, como cor, turbidez, cloro, ferro e alumínio, com intuito de elevar a prontidão para resolução de problemas durante o tratamento de água da ETA. Este monitoramento até então era realizado a partir de planilhas impressas e preenchidas manualmente. A implementação da POC contou com treinamento, sob responsabilidade do fornecedor, para o químico, técnicos e operadores para entendimento do processo e manuseio da ferramenta. Após meses de uso da ferramenta implementada na ETA Agreste os responsáveis elaboraram parecer técnico com pontos positivos e oportunidades de melhorias com parecer favorável à aquisição do UniLIMS para ampliação e instalação nas ETAs das regionais de produção da DESO. Após aprovação da POC e análise técnica financeira da direção, iniciou-se processo para aquisição do sistema e implementação nas ETAs e em julho de 2023 foi assinada OS para iniciar a instalação do UniLIMS contemplando a implementação do sistema em 20 ETAs espalhadas pelo estado e atendendo 70% da produção de água na Companhia.

## 5.3 Adaptação digital

### a) Desenvolvimento digital do negócio

Como parte das iniciativas de desenvolvimento da cultura e processos, a DESO, fomenta e promove a incorporação das tecnologias digitais ao negócio. Desde 2016, a infraestrutura necessária à disponibilização das informações, de forma a permear o aumento da produtividade e a qualidade no tratamento de dados, está alinhada à GTIC, por meio de ferramentas e tecnologias da comunicação. A DESO, para impulsionar a implantação de processos e ferramentas digitais, e, propor melhorias na eficiência operacional, na evolução digital, através da GTIC estabelece diretrizes tecnológicas que norteiam suas ações, em busca de soluções alinhadas às estratégias corporativas, objetivando a confiabilidade e agilidade para a tomada de decisão e execução das atividades. Sendo responsável por controlar e monitorar o acesso dos usuários e suas senhas individuais aos sistemas, de acordo com o perfil funcional de cada um, oferecendo serviço ininterrupto de operação do ambiente informatizado. Para assegurar a agilidade e a facilidade ao acesso às informações, utiliza-se de mecanismos como a intranet, e-mail, internet e via unidades de rede, em *Drives* lotados nos servidores, classificados como públicos e particulares, denominados com a sigla de cada unidade, por meio de ambiente tecnológico corporativo central e acessado por um parque de computadores interligados e dispositivos móveis (notebooks, smartphones e *tablets*). Os principais sistemas utilizados para apoiar as operações diárias e suas





finalidades são: Gmail: envio e recebimento de mensagens eletrônicas; Portal do Colaborador: acesso a contracheques, atualização cadastral, solicitações, treinamentos; e-DOC: encaminhar e receber documentos e processos; SATI: solicitação de demandas internas para GTIC; PUBLIX: gestão de contratos, pedidos internos, autorização de despesas; Sênior: controle de ponto dos colaboradores; SSG: solicitação de manutenção e serviços gerais; Intranet: gestão de protocolos, principal meio de informações da contratada aos colaboradores. Como melhoria, a GCVQ utiliza o Google Drive® (m\_2021) para enviar e arquivar os relatórios analíticos e laudos técnicos que são elaborados pelas equipes de operação e enviados para as PI's. Em 2021, foi disponibilizado, através da GTIC, corporativamente o sistema gerenciador eletrônico denominado como e-DOC Sergipe, sendo um sistema que permite criar, editar, gerenciar e armazenar documentos e processos de forma eletrônica de modo ágil, seguro e eficaz, garantindo rapidez e agilidade no trânsito de informações, reduzindo os espaços e contribuindo para a preservação do meio ambiente, sendo reduzido o consumo de papel e tinta para impressão. Os empregados da GCVQ têm acesso aos sistemas de acordo com suas necessidades e perfil de acesso, possuindo computadores e celulares (de uso exclusivo para a coleta de amostras de água e esgoto) com acesso à internet e intranet. Como inovação, a GCVQ implementou em 2021 o Sistema de Gerenciamento do Laboratório (UniLIMS) que provocou modificação significativa nos processos gerenciais e operacionais da candidata. Para implementação do sistema, foram realizados treinamentos englobando toda a força de trabalho da GCVQ. Quando um colaborador novo é inserido no setor é repassado o conhecimento do sistema e suas funcionalidades a partir de manuais e procedimentos para a continuidade do uso e repasse do conhecimento. Este sistema permite a automação e gestão dos procedimentos de programação de coleta das amostras, coleta automática dos resultados das análises e gerenciamento de todas as atividades de todos os laboratórios. O sistema permite uma supervisão, pelos gestores, para observar e controlar, em tempo real, todas as atividades dos laboratórios, aumentando a confiabilidade, a eficiência e a produtividade do setor. Em 2022, foi realizado *benchmarking* com o controle sanitário da MS/SABESP para aprendizado em relação ao UniLIMS atrelado aos processos da ISO 17.025. A partir do *benchmarking* a candidata realizou melhoria (m\_2022) com a conexão dos equipamentos analíticos direto ao UniLIMS, auxiliando na confiabilidade dos dados e aumento da produtividade dos laboratórios. Para as demais PI's, o acesso é por meio do site institucional da DESO, como por exemplo o acesso dos fornecedores a informações sobre as licitações, o acesso dos cidadãos para realizar denúncias através da Ouvidoria da DESO. Como melhoria, em 2022 foi realizado treinamento da equipe P&D no programa Power BI e a partir disso foram elaborados *dashboards* com representação virtual intuitiva para acompanhamento e desempenho de indicadores, auxílio na identificação de melhorias e elaboração de planos de ação, tornando-se uma ferramenta digital amplamente utilizada desde então.

## b) Segurança digital

Corporativamente, a candidata, em termos de segurança da informação, é orientada pela GTIC em consonância à Política Estratégica de Segurança da Informação (PES.07) aprovada pela RCA 02-2022, objetivando a integridade, confiabilidade, disponibilidade e atualização das informações. A partir das diretrizes da PES.07, os sistemas de informação utilizados estão em *Datacenter* próprio da DESO, em uma base segura, instalados em salas destinadas a esse fim, com refrigeração constante e acesso à sala de servidores restrito à equipe responsável, com sistema de energia alternativo e realização de *backup* dos arquivos a cada duas horas e dos bancos de dados diariamente, semanalmente ou mensalmente, conforme a criticidade de cada um, com monitoramento presencial e remoto, sob responsabilidade da GTIC. Desde 2021, como melhoria foi implantado o site *backup*, como estrutura de contingência do *Datacenter*. Em 2022 a GTIC contratou um *Colocation* dos *Datacenter* da empresa para que estes não fiquem concentrados nos prédios da Companhia. Para acessar as unidades de rede e demais sistemas corporativos, todos os usuários possuem login e senha intransferíveis, solicitados pela gerência exclusivamente através do SATI, elaborados de acordo com o perfil de cada usuário, com alteração periódica, restringindo e permitindo a rastreabilidade do acesso. A GCVQ segue (d\_2022) a PES.07 e todos os usuários do UniLIMS tem login e senha pessoal e intransferível, com restrição de acesso de acordo com a função e utilidade dos módulos, sendo aprovado e supervisionado pela gerência. Como inovação (i\_2023), em parceria com a GTIC e a GCVQ, o usuário utiliza como login e senha no sistema de gerenciamento de laboratório o mesmo acesso na rede interna, seguindo protocolo LDAP. Todas as estações de trabalho possuem implementação de firewalls, atualização automática de antivírus e anti spams. A solicitação de autorização para acesso aos sistemas e *Drives* internos ocorre de acordo com a segregação de autorização e senhas, conforme as diretrizes estabelecidas pela GTIC que respeitam os diferentes níveis para acesso às informações de acordo com a complexidade ou importância estratégica. Para manter a continuidade dos serviços informatizados, os usuários da GCVQ, dispõem de suporte técnico, no qual as solicitações são através do SATI ou por telefone. Ocorrendo a interrupção do funcionamento de sistemas, o usuário aciona, por meio de uma estação de trabalho, o suporte técnico via SATI. Quando ocorre falhas no funcionamento do equipamento (internet, rede, sistema e computador), o usuário aciona o suporte via telefone e o atendimento é realizado através de orientação, acesso remoto ou visita *in loco* por técnicos da GTIC. Após a finalização do processo de suporte, o usuário recebe pesquisa de satisfação para avaliar o atendimento do chamado e aperfeiçoamento dos processos. A GCVQ tem o índice de satisfação dos usuários de informação (IPa09) de 100% desde 2022 e tem como meta manter este nível. A partir de 2021, como inovação, todos os documentos impressos são digitalizados e guardados no *Drive* ou rede interna. Os dados gerados a partir do sistema de gerenciamento de laboratório são monitorados pela contratada da manutenção do sistema em parceria com a GTIC garantindo a política de segurança de dados aplicada na DESO.





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



**PESSOAS**



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



## 6.1 Equipes de alto desempenho

### a) Estruturação das equipes

A organização da DESO é definida corporativamente (d\_1970) pela Alta Administração, em consonância com as diretrizes estratégicas e através do próprio regulamento da Companhia. O planejamento do quadro de pessoal (d\_2003), encontra-se alinhado às políticas corporativas e necessárias à execução dos processos da cadeia de valor sendo identificado por todas as áreas da DESO, sob orientação da GGPE, dimensionando a partir das necessidades, bem como a definição das funções pela APGE em conjunto com a DE e posteriormente levado a aprovação pelo CA, considerando a viabilidade econômico-financeira. A estrutura organizacional da GCVQ é composta por: Gerente, Coordenador, Secretária, Químico Industrial, Biólogo, Técnico em Química, Técnico Industrial, Assistente Administrativo, Assistentes de Gestão Operacional I e II, Auxiliar de Execução, Motorista, Estagiário e Jovem Aprendiz. Em 2013 foi definido pela RCA e PCCS, a descrição dos cargos, responsabilidades, atribuições, formação básica e treinamento. A definição dos cargos é elaborada com o intuito de atender a necessidade de cada setor, direcionando a FT de acordo com o desenvolvimento de suas obrigações funcionais, planejando o quadro de pessoal compatível às estratégias da organização. O responsável pela gestão da FT corporativamente é a GGPE, que proporciona o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes para execução de suas atividades objetivando a melhoria contínua, a uniformização dos processos e disseminação às políticas institucionais, contribuindo para o aprendizado organizacional. Além disso, oferece suporte a outras questões relacionadas, bem como define o quadro de pessoas e realiza seu dimensionamento seguindo diretrizes e estratégias organizacionais, as quais são utilizadas para identificar, definir e revisar as competências necessárias para o exercício pleno das funções, incluindo a dos líderes. As principais competências da FT estão apresentadas no Quadro 6.1.a.1. Ressalta-se que as competências de empregados e líderes levam em consideração seu cargo, sua função e o ambiente que encontra-se inserido buscando assim a melhoria a partir de analogia entre suas ações, comportamentos, atitudes e resultados obtidos e esperados pela organização, não obstante o desenvolvimento profissional na carreira. Na GCVQ, o gestor organiza as equipes de trabalho em suas áreas operacionais com pessoas-chave, que possuem papel de liderança, focando no atendimento às metas do PO e cumprimento da legislação, sendo a produtividade monitorada através de planilha eletrônica pelo indicador ICQ02. Como inovação a GCVQ (i\_2022) acompanha a evolução deste indicador através de *dashboards*, para melhor visualização e traçar os planos de ações. Visando o aumento da produtividade e atento às necessidades de recursos tecnológicos, são ofertados computadores, *tablets* e celulares, atendendo ao dimensionamento efetuado pelas áreas. Na Pesquisa de Satisfação o índice de agrado dos colaboradores quanto a disponibilidade dos “Recursos materiais disponibilizados pela empresa para execução do seu trabalho” foi de 63,2% para Satisfeito e 36,8% para Muito Satisfeito. Ainda visando a produtividade e o desenvolvimento da FT, a GCVQ investiu na otimização dos processos, como o Programa de Digitalização dos Processos (i\_2023) totalmente digital que integra e disponibiliza dados e informações dos processos operacionais, agilizando a tomada de decisão.

Quadro 6.1.a.1 - Principais Competências da FT

Colaboradores sem função gratificada	Colaboradores com função gratificada
Competência técnica	Visão sistêmica
Postura profissional	Gestão orientada para resultados
Engajamento profissional	Tomada de decisão
Adaptabilidade	Liderança e gestão de pessoas
Capacidade analítica	Relacionamento com PI's
Inovação	Inteligência emocional

### b) Composição de equipes

A Controladora seleciona e contrata externamente seus empregados através de concursos públicos e contratação realizada pelo regime celetista, permitindo um processo transparente e garantindo a igualdade de gênero, direitos e oportunidades, alinhados aos objetivos da ODS 5 e ao artigo 37 da Constituição Federal. Para inclusão de minorias são reservadas 5% das vagas para candidatos portadores de necessidades especiais. Destaca-se também a isenção de taxa para candidatos em situação de vulnerabilidade social. Esta prática possibilita reposição do quadro funcional, garantindo a continuidade das atividades de operação, manutenção e preservação da qualidade da prestação de serviços, considerados essenciais à população sergipana. As necessidades de contratação são discutidas nas Diretorias e consolidadas no edital do concurso. Os concursos, realizados externamente sob responsabilidade da GGPE e da APGE, proporcionam uma atualização na FT da empresa e na GCVQ, através da seleção de candidatos qualificados a partir de critérios que priorizam a estrutura de cargos por escolaridade (fundamental, médio, técnico ou superior), registros em conselhos profissionais (ou de classe), e, por vezes, documentação federal específica (como exemplo, CNH própria para determinados cargos), de acordo com as políticas não discriminatórias, promovendo a igualdade, o respeito às diversidades e o desenvolvimento profissional. Os novos contratados, após apresentar a documentação exigida no edital, passam por um período de experiência (90 dias) no qual são avaliados pelo desempenho, adequação às funções atribuídas, e obediências às normas, como o CCI, que descreve os deveres e vedações dos colaboradores. Ao término do período o gestor imediato elabora relatório apontando a efetivação do recém-contratado, descrevendo os critérios e os motivos. Os novos colaboradores, quando contratados, são incorporados à Companhia através do Programa de Integração à DESO, ofertado pela GGPE, com a participação de setores como: CSSB, CSTR e Sindisan. No último concurso, este programa abrangeu 671 convocados. A integração é realizada desde a ambientação do novo empregado à organização, passando pelo conhecimento sobre as diretrizes da Companhia, CCI,





SST, aspectos comportamentais, trabalho em equipe, comunicação, benefícios e regime de trabalho. A seleção de estagiários ocorre através de parceria com o IEL, com o intuito de promover o desenvolvimento profissional e oportunidade de inserção no mercado de trabalho juntamente às instituições de ensino. A seleção se dá por meio de análise curricular e entrevistas com a GCVQ, visando conhecer as competências e habilidades técnicas do candidato. Em 2017, a DESO aderiu ao programa Jovem Aprendiz em parceria com o CIEE, permitindo o ingresso de adolescentes no mercado de trabalho por meio da parceria entre instituições de ensino profissionalizante e empresas públicas e privadas (ODS 1 e 4). Na GCVQ para os colaboradores selecionados nos processos internos, a integração ocorre diretamente nas áreas, adotando-se o formato *on the job*, a partir da apresentação de POP e PG, garantindo ao colaborador a oportunidade de aprender em seu ambiente de trabalho, de forma ordenada e supervisionada. De forma inovadora a liderança da GCVQ criou o programa Bem Vindo a GCVQ (i\_2022) para os recém-chegados para compor a FT, na qual o novo colaborador é acolhido pelo gestor ou pelo Químico, onde é realizada a apresentação do setor utilizando slides e de maneira lúdica, apresentando as principais ações, diretrizes, processos e normas de segurança, com o objetivo de contemplar o repasse de informações sobre seu ambiente de trabalho, atividades de sua função, apresentação das lideranças e dos demais colaboradores e a inserção em grupos de comunicação. Como melhoria (m\_2023) o programa incorporou na apresentação temas relativos a ações em caso de emergência, Matriz de EPI e CCI. Para apreciar a incorporação dos conhecimentos adquiridos na apresentação, ao final é realizada avaliação em plataforma gamificada para que os recém-chegados possam ser avaliados sobre os diversos temas tratados sobre a Companhia e a GCVQ.

### c) Desenvolvimento de competências das pessoas

É OE da GCVQ a busca do desenvolvimento profissional, intelectual e técnico de sua FT e todas as ações de capacitação realizadas na GCVQ estão alinhadas diretamente com o PE. As ações são desenvolvidas em conjunto com a GGPE, responsável por oferecer a estrutura e as condições necessárias para a realização de treinamentos, capacitações e desenvolvimento de pessoas nas áreas em que estão integradas. Anualmente, através de reuniões com a FT, a gestão faz o cruzamento entre as solicitações oriundas do ciclo de planejamento, demandas específicas para o aprimoramento dos processos, contratações e movimentações de FT, melhoria do clima organizacional, SST, conhecimentos técnicos e do negócio, visando a melhoria da qualidade e do desempenho individual e das equipes, a partir disso é realizado o preenchimento do LNT. Após essa fase é elaborado o PCA, em concordância com a CDPE, a partir do aprendizado adquirido em *benchmarking*, *workshops*, discussões em grupo, pesquisas, *know how* do empregado ou unidade, do aprender fazendo, da busca e incorporação de novas tecnologias que agreguem valor e promovam diferencial competitivo, somados à análise do mapa operacional da unidade e demais políticas internas. Pontua-se também na matriz SWOT como força da candidata o compartilhamento do conhecimento e campo aberto à implantação de novas ideias. A gestão dos conhecimentos é avaliada por meio dos indicadores IPe03 e IPe03a. A GCVQ no ano de 2022 intensificou a capacitação da sua FT buscando oferecer cursos de qualificação e aprendizado através do programa interno Disseminando Conhecimento e a busca de treinamento em plataformas digitais online, sendo em 2023 o programa Conhecendo a GCVQ incorporado e intensificando a difusão do conhecimento interno da FT. A partir dessas ações o IPe03 evoluiu de 3,15 h.ano/FT em 2021 para 37,33 h.ano/FT em 2023, representando um aumento significativo na capacitação h/pessoa da força de trabalho. Em 2023 foram realizadas 17 capacitações, envolvendo cursos e treinamentos, atingindo os 18 colaboradores da GCVQ, sendo a abrangência de 100% da FT da candidata. Como exemplo, pode-se destacar algumas capacitações realizadas nos últimos anos: “NOÇÕES TEÓRICAS DE IDENTIFICAÇÃO DE CIANOBACTÉRIAS – MÓDULO 1”, (CETESB); “Aperfeiçoamento na utilização do sistema de gerenciamento de laboratório (UniLIMS) e suas ferramentas” (UniCorp - treinamento prático); “Primeiros Socorros” (CIPA - treinamento prático); “Gestão Classe Mundial IME”, (ABES). Como inovação (i\_2021), foi incluído no Portal do Colaborador DESO uma aba que disponibiliza treinamentos e com isso o colaborador pode ter um acesso digital e facilitado para sua capacitação, podendo destacar “IV Fórum Novo Saneamento” e “Curso NR35 - Formação”, disponível para todos os colaboradores.

### d) tratamento dos perigos e riscos de saúde e à segurança

Na GCVQ são adotados programas e práticas para a identificação de perigos e tratamento dos riscos (d\_2018) relacionados à saúde ocupacional e segurança das pessoas, de forma corporativa através da GGSS, CSOC e da CSTR, conforme Quadro 6.1.d.1. Anualmente, segundo a NR-09, os riscos ambientais são identificados e acompanhados, conforme metodologia estabelecida na AIHA, através do PPRA que levanta todos os riscos (físicos, químicos e biológicos) pertinentes a cada função, local de trabalho, tipo, tempo de exposição, e fazem também a indicação e entrega de EPI's de acordo com a Matriz de EPI's por cargos, disponibilizados pela CSTR. Em paralelo, é elaborado o PCMSO, responsável pela solicitação de exames médicos com periodicidade anual ou bienal inerentes aos cargos e funções e a partir dele é emitido o ASO pela equipe médica do trabalho. Além do PPRA, existem subprogramas, derivados do mesmo, para gerenciar riscos: o PCA, com o objetivo de prevenir a ocorrência ou o agravamento de doenças e o PPRA implementado para proteger a saúde do trabalhador contra a exposição aos riscos químicos e biológicos existentes no local de trabalho. Em 2022 foi realizado na GCVQ a atualização dos LTCATs por equipes contratadas pela DESO, sob orientação da GGSS, na qual se avaliou a exposição aos agentes nocivos existentes no laboratório, a exemplo de produtos químicos e ruídos. É de responsabilidade também da GGSS, através da CSSB, os programas e campanhas de promoção à saúde do trabalhador. Todas essas ações têm ampla divulgação entre a FT através da intranet, do quadro de avisos e do grupo de WhatsApp, e contam com o acompanhamento da CIPA, do qual a GCVQ possui membro cipeiro que participa ativamente das reuniões, dando sugestões e trazendo melhorias para o setor. Nos últimos dois anos, a GCVQ não registrou acidentes com afastamento. Cabe ressaltar que é meta e RPI manter zerado ou próximo de zero os indicadores IPe05 e IPe06. De forma proativa (m\_2022), para atendimento da meta dos indicadores, a GCVQ viabilizou a realização de treinamento de uso, conservação e limpeza de EPI's, focando na eliminação e mitigação de riscos no ambiente de trabalho, sendo renovado anualmente, com parceria entre a GCVQ e a GGSS. Na GCVQ, todos são instruídos a utilizarem EPI's durante a execução





de suas atividades, sob a orientação do coordenador, e já recebem EPI's mais comuns na recepção do laboratório, a exemplo de luvas, máscaras e toucas. Os outros EPI's são fornecidos pela CSTR concomitantemente com a realização do treinamento de uso (d\_2018), conservação e limpeza, focando na eliminação ou mitigação dos riscos do trabalhador, buscando sempre a segurança, os quais são periodicamente revisados. Durante as reuniões setoriais com a FT, o tema Saúde e Segurança sempre é abordado (m\_2022). O laboratório conta com EPC's, como chuveiro de emergência, lava-olhos e capela de exaustão, além de diversos extintores espalhados estrategicamente por toda área, sempre visando a prevenção de acidentes de trabalho. Como melhoria inovadora, em 2021 foi realizada a troca da capela de exaustão de gases químicos do LAAR e LABCOMP por uma nova e mais eficiente, resultando na diminuição dos riscos químicos e respiratórios durante a realização das atividades. Como melhoria (m\_2023), também foi desenvolvido POP's de Noções Básicas em Casos de Emergência para cada setor, com o intuito de fornecer orientações básicas de segurança em casos de emergências nos ambientes de análise laboratorial, favorecendo a segurança dos servidores, estagiários e jovens aprendizes. Juntamente à isso é realizada permanentemente a educação de todos os servidores através do "Dia C" de conscientização dos cuidados especiais para prevenção de possíveis acidentes, visando estabelecer ações de forma preventiva, com o intuito de preservar a integridade física e a saúde dos colaboradores, além de promover a conscientização sobre a importância do uso de EPI e EPC. Durante a apresentação do programa Bem-Vindo a GCVQ, para novos membros, são abordados temas de saúde, segurança e plano de emergência na qual existe QR Code para que os participantes possam acessar o PPRa e a Matriz de EPI's da DESO facilitando assim o acesso digital a esses importantes documentos (m\_2023).

Quadro 6.1.d.1 - Principais ações para identificação de perigos e eliminação e ou tratamento de riscos			
Prática	Principais Riscos	Tratamento	Meta
Campanhas de promoção à Saúde do Trabalhador (d_2003)	Doenças ocupacionais e afastamentos médicos	Campanhas clínicas de prevenção à saúde dos colaboradores: diabetes, câncer de mama e próstata.	Cumprir cronograma de "Campanhas".
PCMSO (d_2015)	Todos os riscos relacionados à saúde ocupacional	Define os exames médicos aos colaboradores expostos, periódicos, ocupacionais	Realizar exames médicos periódicos em 100% da FT
PPRA (d_2015)	Riscos Ambientais (ruído, atropelamento, desabamento, choque elétrico)	Os riscos identificados são divulgados e as áreas implementam as medidas de controle e tratamento	100% da unidade com PPRA
CIPA (d_2019)	Riscos diversos relativos ao ambiente de trabalho	Mapas de riscos e avaliação da significância dos riscos com apoio da CSTR	Manter os Mapas de Riscos atualizados
Realização de Treinamentos (d_2020)	Acidentes com veículos, quedas, problemas ergonômicos	Treinamento em direção defensiva, utilização de EPI's, ergonomia	Cumprir Cronograma de Treinamentos
Cultura de Segurança (m_2022)	Fatores que impactam na segurança e saúde do trabalhador	Atividades para sensibilização sobre acidentes de trabalho, uso de EPI e EPC	Realizar anualmente treinamento de segurança, uso de EPI e ações para emergência
Campanhas de promoção à Saúde do Trabalhador (d_2003)	Doenças ocupacionais e afastamentos médicos	Campanhas clínicas de prevenção à saúde dos colaboradores: diabetes, câncer de mama e próstata.	Cumprir cronograma de "Campanhas".

### e) Otimização do clima organizacional

As necessidades e expectativas da FT da GCVQ são identificadas por meio da Pesquisa de Satisfação (d\_2021) e das reuniões de negociações com entidades sindicais. A pesquisa é realizada anualmente, sob responsabilidade da equipe P&D, via web, sendo utilizada para identificar as necessidades e expectativas da FT. A pesquisa considera questões objetivas, que permitiram registrar a satisfação do colaborador em diferentes aspectos, dentre eles: ambiente de trabalho, comunicação, recursos materiais, oportunidades, aprendizagens, conhecimento e estímulo no ambiente organizacional. Como melhoria, em 2022 a equipe P&D aperfeiçoou a pesquisa incluindo campos subjetivos para manifestação dos colaboradores em relação aos aspectos relacionados para identificar as necessidades e expectativas da FT. Esta avaliação é feita de forma digital com formulário criado no Google Forms e divulgada por e-mail e WhatsApp para toda FT (m\_2021). Após a aplicação da pesquisa de satisfação é elaborado relatório (m\_2022), com o intuito de apresentar os dados colhidos de forma mais clara sobre a satisfação dos colaboradores, buscando também identificar e analisar possíveis oscilações a fim de intensificar a melhoria contínua para comunicação cada vez mais eficiente das partes. Como melhoria, em 2023, foi realizada a verificação dos resultados apresentados através de gráficos de comparação, visando avaliar a evolução obtida durante os anos para cada tópico. Em seguida, são selecionados pontos de melhoria a fim de serem traçados planos de ações buscando estratégias de forma rápida e eficiente. Para elaboração do plano são utilizadas as ferramentas Ishikawa, para organizar o raciocínio em discussões de um problema prioritário e 5W2H, com auxílio de IA (i\_2023), para análise de histórico anterior e questões subjetivas visando a estruturação dos planos de ações, estabelecido com a coordenação, gerência, equipe P&D e pessoas-chave. Como melhoria (m\_2023), visando transparência com os colaboradores, os resultados e relatório de pesquisa foram enviados diretamente à FT através da "Erlen Maia", assistente virtual da GCVQ, além de serem divulgados entre a FT através da reunião anual de resultados e planejamento, disposta no quadro de Gestão à Vista (m\_2022). A partir dos estudos das sugestões obtidas na pesquisa foi possível identificar a necessidade da manutenção preventiva nos veículos. Diante disso, foi criado um inventário de veículos, através de planilha eletrônica, constando a programação de manutenção periódica, com o intuito de aumentar a segurança dos colaboradores e prevenir quebras pela ausência de vistorias. Outra ação gerada a partir das sugestões foi a ampliação da capacitação (m\_2022) dos colaboradores a partir do LNT





anual, tendo como resultado, a partir das ações implementadas, a ascensão dos indicadores IPe03 e IPe03a. Essas medidas auxiliaram para a melhoria do clima organizacional envolvendo toda FT do GCVQ. A gestão acompanha esses resultados através de suas reuniões setoriais, de acordo com o plano de reuniões montado pelas lideranças da GCVQ, ampliando a comunicação e interação entre os níveis hierárquicos e ouvindo os colaboradores dos diversos setores da unidade. As necessidades identificadas na Pesquisa de Satisfação são analisadas e traduzidas em requisitos de desempenho no PO da GCVQ. As necessidades e expectativas da FT identificadas são: Capacitação anual da FT (IPe03 e IPe03a); Satisfação dos colaboradores (ICQ03); Receber salário em dia (ICQ13); Ambiente seguro (IPe05 e IPe06). Visando motivar e manter o comprometimento com a Companhia, as expectativas dos empregados estão alinhadas com o pacote de benefícios oferecido pela DESO que são definidos durante as negociações do ACT, negociada junto às entidades sindicais e representantes dos trabalhadores, que inclui: reajuste salarial, cartão-alimentação, gratificação de férias, licença prêmio, plano de saúde, previdência complementar, programa de incentivos a cursos e auxílio por filho portador de necessidades especiais. Até 2022 as sugestões e manifestações eram identificadas e ouvidas durante as reuniões, pesquisas, conversas com a FT, e-mail, WhatsApp. Com intuito de ampliar esta prática com a FT, as lideranças da GCVQ inovou (i\_2023) criando o programa Queremos Ouvir Você!, este sendo o canal interno para identificar as sugestões e reclamações da FT de forma totalmente anônima, sendo facultativo a inclusão do nome do manifestante. A ferramenta digital é disposta de QR Code disponibilizado nas áreas operacionais e administrativas que dá acesso a formulário do Google Forms e proporciona ao usuário dar sugestões, levantar dúvidas ou reclamações, com possibilidade de incluir imagens, proporcionando assim um novo canal entre a FT e a gestão, estimulando o autodesenvolvimento da FT. Como melhoria (m\_2024) foi realizada a inclusão do campo “Como você acha que podemos solucionar esse problema?”, após a ação foi notado o engajamento da equipe através do recebimento de 20 sugestões e/ou reclamações da FT no ano de 2023 e 12 já no ano de 2024, até a escrita do SG. As sugestões e/ou reclamações são levantadas em planilha eletrônica, em seguida é realizada a elaboração do plano de ações com auxílio da ferramenta 5W2H com a participação da coordenação, gerência, equipe P&D e pessoas-chave. As definições e o plano de ação são divulgados para a FT durante as reuniões setoriais e pelo grupo de WhatsApp oficial da GCVQ. De forma corporativa, a DESO incentiva (d\_2020) e reconhece os talentos dos seus colaboradores com o Programa Nossos Talentos, com a divulgação das capacidades artísticas (desenho, pintura, escrita, música e afins) via redes sociais e eventos. A GCVQ, de forma inovadora (i\_2023), incentivou e preparou workshop do programa Artesanato em Crochê, que faz parte do programa “Mãos que criam, mentes que relaxam” compartilhando e disseminando talento de uma colaboradora, visando a integração do grupo e melhoria do clima organizacional. Outras ações voltadas para a saúde e qualidade de vida da FT da candidata que proporcionam bem-estar, são o aniversariante do mês (m\_2021), com calendário anual planejado e divulgação de cartão comemorativo no dia do aniversário no grupo de WhatsApp oficial da GCVQ, promovendo a integração saudável da FT. O São João da GCVQ (d\_2021) em junho e a confraternização de fim de ano (d\_2019) em dezembro são eventos que abrangem toda a FT e a diretoria para um momento de descontração, integração e bem-estar compartilhados em ambiente externo, que fazem parte do programa “Nosso dia GCVQ”. Ressaltamos que as ações desenvolvidas além de melhorar o clima organizacional cria ambiente favorável à inovação, excelência e desenvolvimento profissional dos colaboradores.

## 6.2 Desenvolvimento de lideranças

### a) Definição de competências de liderança

A DESO, visando atender os termos da Lei 13.303/16 segue a Política Estratégica de Indicação (PES 03), aprovada em reunião do CA que define as diretrizes com base em processos e critérios que garantem a ocupação de cargos de liderança por profissionais altamente qualificados e alinhados com os valores da organização, em conformidade com os fundamentos legais que disciplinam o assunto, prezando pelas melhores práticas de governança corporativa. Na GCVQ (d\_2018), a liderança é composta pelo gerente e coordenador que transmitem a identidade organizacional aos novos membros da força de trabalho conforme programa de integração já mencionado. As principais competências gerais para os cargos de liderança estão alinhadas aos valores da DESO, de acordo com o PES 03 (m\_2021): gestão pública de excelência com ética e transparência, capacidade para inovação, proatividade e dedicação com foco em resultados e compromisso social com valorização da vida e sustentabilidade alinhado ao PE. O perfil para o papel de liderança na GCVQ e suas atribuições, além de possuir competência para gerenciamento de pessoas, por ser área operacional vinculada à Química, exige formação específica no âmbito de controle de qualidade em laboratório envolvendo áreas como: Biologia, Engenharia Ambiental e Sanitária, Bioquímica, Química Industrial, Técnico em Química estando assim em consonância com o PCCS da DESO. O PCSS contribuiu com a construção do Programa Jornada da Liderança (PJL) (m\_2023), descrito no critério 6.2.c, com o propósito de alinhar a cultura desejada pela DESO, com foco na inovação voltada à excelência da gestão e sustentabilidade, ao engajamento e a alta performance das equipes, a aplicação de tecnologia digital para auxiliar na tomada de decisão. O PJL contempla todos os atuais líderes e os potenciais líderes no âmbito setorial. A DESO, em provimento a um maior engajamento dos colaboradores, realizou em 2020 a I Semana de Gestão de Pessoas DESO & Você. O encontro foi uma das etapas-piloto do plano de ação decorrente da I Pesquisa de Clima Organizacional Virtual, realizada pela CDPE. Em 2022 foi realizada ampliação do programa reunindo gestores de operação e comercial para trabalhar temáticas como: motivação, reconhecimento, liderança, pensamento sistêmico e relacionamento, para incentivar e aprendizado aos cargos de liderança da DESO.

### b) Seleção de líderes e sucessores

A seleção dos líderes e potenciais líderes e demais funções gratificadas é realizada internamente através da análise das competências de liderança dos colaboradores que se destacam na condução de projetos estratégicos do setor. O diretor da área e o gerente participam ativamente da identificação e preparação de líderes em potencial, com o perfil exigido para provimento de vagas quanto às especificidades técnicas para atuar nos processos ou em condução de projetos e experiência de gestão para ocupação de cargos de liderança, através da análise de requisitos, perfil e entrevista. Foram estabelecidas resoluções com





critérios para cada função gratificada a exemplo da RCA 01/2022 para superintendente, assessor, chefe de gabinete, gerente e coordenador. Deste modo, a DESO adota a prática de substituição temporária do cargo de gestor para identificar líderes potenciais. Esta prática está disposta na cláusula 8ª do ACT, e é formalizada por meio de Comunicação Interna de Substituição Temporária de Chefia conferindo ao colaborador designado acréscimo de responsabilidades de natureza gerencial, coordenação ou de supervisão, correspondentes às competências da unidade organizacional previstas no RI da Companhia. A GCVQ realiza levantamento de potenciais líderes (d\_2020) para sucessão das lideranças do setor (gerente e coordenador), a partir dos métodos descritos acima. Durante o levantamento foram identificados 6 potenciais sucessores e integrados ao P JL (m\_2023) para desenvolvimento das competências. Desde 2021, o Químico Industrial vem substituindo a coordenação e a gerência nos casos de afastamento dos líderes e de forma incentivada vem participando de vários cursos de gestão, a exemplo do MBA em Gestão de Projetos (PUC-Minas/EAD) e do Escritório de Processos da DESO (GTProc), sob responsabilidade da ASGQ. As participações nos programas e cursos trouxeram frutos, sendo um deles a implementação do Programa 5S na GCVQ como melhoria significativa em níveis de organização e limpeza do setor alinhado à cultura e estratégias da empresa. O potencial substituto é avaliado após a substituição da chefia durante as reuniões gerenciais que ocorrem mensalmente com a participação das lideranças e o Químico sendo apontados pontos positivos e pontos a melhorar. Outro exemplo é o Assistente Operacional, que iniciou suas atividades na GCVQ em 2021 e atua como coletor de amostras de água e esgoto. Após a identificação dos potenciais durante a execução das atividades e reuniões, o mesmo foi incentivado pelos seus líderes a realizar o curso Técnico em Química visando o desenvolvimento profissional, além de capacitação na ferramenta UNIPAC visando a melhoria do desenvolvimento na programação das rotas de coleta de água e esgoto.

### c) Desenvolvimento de competências de líderes e sucessores

O mapa estratégico da DESO relata dentro da cultura organizacional o desenvolvimento de líderes nas competências que alicerçam as estratégias da empresa. Alinhado ao PE, em 2019 foi formada turma de 50 colaboradores no curso MBA Gestão Empresarial com Foco em Saneamento, uma parceria DESO-UFS com convênio da Fapese, que visou preparar profissionais para sucessão e gestores alinhados aos novos cenários do mercado. Este curso foi aberto a todos os empregados e constituiu um dos principais programas de desenvolvimento de líderes da empresa criando um banco de informações com pessoas treinadas para potencial sucessão de liderança. Na GCVQ (m\_2021) o desenvolvimento de competências ocorre através da LNT, com o intuito de desenvolver papéis de: comunicador, educador, excelência, inovação e protagonismo. A prática de substituição temporária, que ocorre com o Químico da GCVQ (d\_2021), formalizada através de Comunicação Interna, permite a experimentação da função de coordenação e gerência, assim como a liderança de projetos e grupos de trabalho. O potencial líder é avaliado por seus superiores através de *feedback* durante a reunião gerencial com a presença dos líderes e do potencial líder. Como melhoria, em 2023 foi idealizado o Programa Jornada da Liderança (P JL), o qual visa desenvolver as habilidades técnicas e comportamentais dos membros que fazem parte da equipe, através de alinhamentos estratégicos, incluindo o estímulo ao autodesenvolvimento. Para a implementação do programa foi realizado *benchmarking* com a Radix Engenharia, a qual possui o Programa Academia da Liderança. Após os aprendizados foi realizado treinamento envolvendo os dois líderes e os 6 potenciais líderes em parceria com a Empresa Júnior PRODUP, da UFS, (m\_2023).





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



**PROCESSOS**





## 7.1 Processos primários e de suporte

### a) Planejamento de fatores de desempenho

A Controladora está migrando de modelo de gestão funcional para a visão por processos (d\_2021) através da implantação do escritório de processos (m\_2022), sob responsabilidade da ASGQ, baseado no MEG, 21ª edição da FNQ. Ressalta-se a criação do GTProc, através da Portaria 144/21, no qual o Químico da GCVQ é membro representante da DMAE. Os processos da cadeia de valor da GCVQ foram definidos de forma corporativa no ano 2000. Desde então, foram aprimorados e revisados conforme as necessidades de melhorias e avanços nos processos ou sob demanda da unidade, proveniente de eventual atualização regulamentar ou oportunidade de otimização observada. O Mapa de Negócio da candidata (d\_2021) foi construído sob responsabilidade da equipe P&D, com auxílio de consultoria especializada, através do GTProc, e anuência da gerência. O modelo foi elaborado com a utilização da ferramenta SIPOC, visando maior celeridade e melhor definição dos elementos relevantes dos processos, caracterizando as etapas, os fornecedores, entradas, saídas e PI's, dando maior atenção no atendimento de requisitos dos processos de negócio e no maior delineamento dos processos de apoio. A GCVQ atualizou o MN (m\_2023) levando em consideração a estratégia de foco no cliente e inclusão da lavagem e esterilização de vidrarias como processo principal. As definições dos principais fatores ocorreram a partir das necessidades da DESO e acionistas (2.1.a), requisitos dos clientes (3.1.d), das necessidades da FT (6.1.e) e dos requisitos de fornecimento (7.2.b), em consonância com as políticas públicas e legislações vigentes, como a Portaria nº 888/21 e CONAMA 430/11, e foram transformadas em requisitos dos processos da cadeia de valor (Quadro 7.1.a.1), que são avaliados através de indicadores que medem os fatores de desempenho para produtos e processos (apresentados no critério 8). Existem processos de apoio que auxiliam na execução das atividades realizadas pela GCVQ para atendimento das necessidades e expectativas das PI's. Estes processos e seus respectivos requisitos e indicadores estão descritos no Quadro 7.1.a.2.

**Quadro 7.1.a.1 – Processos de negócio e os requisitos da cadeia de valor**

Processos de Negócio	Requisitos	Indicador	PI
Coleta de Amostras de Água/Esgoto	Manter a qualidade durante o transporte das amostras	Conformidade da quantidade de amostra de água distribuída (ICQA01) e Amostras de esgoto realizadas (ICQE01); Pontos de coleta de água georreferenciados (ICQA03); Pontos de coleta de esgoto georreferenciados (ICQE03); Atendimento das reclamações da qualidade de água (ICQA05); Atendimento de unidades operacionais (ICQ09); Atendimento de unidades operacionais - Regional Metropolitana (ICQ09a);	CI e Órgãos fiscalizadores;
	Controle da qualidade das amostras		
	Efetividade nas coletas das amostras		
	Atendimento tempestivo e em conformidade (poder concedente)		
Análise das Amostras de Água/Esgoto	Efetividade nas análises das amostras	Cumprimento do tempo de análise previsto no procedimento operacional bacteriológico de água (ICQA02); Cumprimento do tempo de análise previsto no procedimento operacional bacteriológico de esgoto (ICQE02);-	FTe CI
	Equipamentos calibrados e mantidos		
Lavagem e esterilização de vidrarias	Lavar e esterilizar vidrarias	Quantidade de vidrarias que retornam fora do padrão de lavagem (ICQ01)	FT Terceirizada
Laudos Analíticos de Água/Esgoto	Atender prazo de entrega dos relatórios	Cumprimento do prazo de entrega dos relatórios analíticos de água (ICQA04); Cumprimento do prazo de entrega dos relatórios analíticos de esgoto (ICQE04);- Satisfação de CI's (ICQ06)	CI e GCVQ;

**Quadro 7.1.a.2 – Processos de apoio e os requisitos da cadeia de valor**

Processos de Apoio	Requisitos	Indicador	PI
Financeiro	Controlar orçamento	Cumprimento do orçamento interno (ICQ05)	APGE e DMAE
Pessoas	Capacitar e desenvolver FT	Capacitação anual (IPe03) Satisfação da FT (ICQ03) Produtividade da FT (equivalente) (ICQ02) Maturidade da gestão (IPa11)	FT, GCVQ e GGPE
Segurança do trabalho	Garantir ambiente salubre	Frequência de acidentes (IPe05) Gravidade de acidentes (IPe06)	FT e CSTR
Tecnologia da Informação	Melhorar a disponibilidade de informações	Satisfação do usuário de informações (IPa09)	FT e GTIC
Responsabilidade Socioambiental	Reduzir os impactos socioambientais	Vidrarias quebradas enviadas para reciclagem (ICQ04) Efeitos de impactos ambientais (Emissão de CO2) (ICQ11) Engajamento social (ICQ21)	FT e Sociedade
Licitações e Contratos	Relacionamento com fornecedores e prestadores de bens e serviço	Atraso no pagamento a fornecedores (ICQ08) Satisfação de fornecedores (ICQ07)	Fornecedor
Apoio Administrativo e Transporte	Operacionalização da coleta de amostras de Água/Esgoto	Consumo de combustíveis fósseis (ICQ10)	CATR





## b) Projeto de produtos e processos sustentáveis

Os principais processos da cadeia de valor são projetados corporativamente (d\_2021), alinhados aos OEs, e para sua atualização são realizados estudos técnicos, formação de GTs, *benchmarking* e pesquisas em literatura especializada e artigos técnicos, privilegiando as inovações e a sustentabilidade. As informações são analisadas pela liderança e FT, nas reuniões gerais e/ou setoriais, considerando também as normas técnicas, determinações legais aplicáveis e requisitos das PI's. Em seguida, são definidos os padrões necessários para a correta execução das atividades que são descritas através de PG e fluxogramas, utilizando o Bizage Modeler (m\_2022), e POPs baseados no Standard Methods. Com a implementação do escritório de processos na DESO (m\_2022), sob responsabilidade da ASGQ, foram desenvolvidos modelos de POP e PG com o objetivo de padronizar as atividades da organização (m\_2023). Este novo modelo permite que os setores sigam um padrão unificado da empresa, atendendo a todos os aspectos necessários para compreender cada procedimento. O modelo atual do PG abrange a definição do procedimento, identificando suas entradas e saídas, além de todos os indicadores que avaliam a eficiência e eficácia do processo. Ele também detalha o fluxo das atividades e inclui outros tópicos importantes. Já o modelo de POP, além de incorporar todos esses elementos, destaca a preocupação com os RPI's e os riscos associados à execução do procedimento, juntamente com suas causas e ações necessárias para solucioná-los. A fim de facilitar o acesso e a utilização dos modelos, a ASGQ disponibiliza o material no Google Drive® para as unidades da organização. Os PGs e POPs da candidata são elaborados por pessoas-chave de cada setor e revisados a cada 2 anos ou quando são identificadas alterações de normas e/ou surgimento de procedimentos mais eficientes e eficazes, e ficam disponíveis de forma virtual na rede interna da DESO e na forma física nos laboratórios, o que possibilita que sejam executados e gerenciados de maneira rápida e uniforme pela FT e demais PI's. Como inovação (i\_2023) e de forma digital os POPs foram importados para o sistema de gerenciamento de laboratório utilizado na GCVQ, o que facilita o acesso do técnico no momento da análise. Importante salientar que os procedimentos operacionais são prontamente apresentados na recepção de novos membros da FT, estagiários e terceirizados, no momento da integração através do programa "Bem-Vindo a GCVQ" (m\_2023). Atualizações ou novos procedimentos ou produtos que necessitam de baixo investimento e não causem grandes impactos nos outros processos, são avaliados e implantados dentro da própria GCVQ, visto que há autonomia para implantar esses tipos de novas rotinas. No entanto, processos ou produtos que necessitam de maiores investimentos e possam causar maiores impactos nos outros processos da organização, são submetidos primeiramente à avaliação da Diretoria. Em ambos os casos a implantação se dá de forma temporária, para testar a viabilidade de uma exclusiva solução apresentada (projeto piloto), até que se torne um processo ou produto definitivo da cadeia de valor, o que inclui também a definição de fatores de desempenho e indicadores para monitoramento de resultados preliminares e prontidão no ajuste de padrões. É realizada também gestão de riscos (de negócio) para lidar com eventos imprevistos que possam afetar a cadeia de suprimentos (m\_2024), sob responsabilidade da CQ e discutida nas reuniões gerenciais e/ou setoriais. São exemplos dos riscos levantados através de análise PESTAL, a escassez de produtos ou de fornecedores e redução orçamentária por parte da Controladora, o que resultou no planejamento de cronograma de compras, por meio de ARP, baseado na definição e acompanhamento do estoque de segurança utilizando aplicativo digital UNISTOK (m\_2022). Com auxílio de IA (i\_2024), o aplicativo envia alertas para os e-mails dos responsáveis no momento em que os produtos entram em níveis críticos no estoque. Também foi elaborada lista de possíveis fornecedores com intuito de monitorar futuros cenários de baixa oferta. A mudança do procedimento para análise de óleos e graxas realizada no LAAR é exemplo de inovação com foco na sustentabilidade (i\_2023). Anteriormente a determinação da concentração de óleos e graxas era realizada por gravimetria e nesse procedimento requer a utilização de maior volume de n-Hexano, substância volátil e tóxica com grande potencial de risco à saúde de humanos e contaminação do ar, água e solo. Com a aquisição de equipamento analisador de óleos e graxas por infravermelho, os técnicos de laboratório receberam treinamento realizado por especialista, e houve a redução em 50% do volume de n-Hexano utilizado e ganhos na precisão e exatidão nos resultados. Pode-se contar, também, com a utilização da ferramenta UniAnalytics desenvolvida em parceria com a Unicorp, para que os CI's, após treinamento adequado, acompanhassem os indicadores de qualidade a partir de *dashboards* (i\_2022) de forma digital, sem necessidade de impressão de relatórios, evitando consumo de papel e trazendo maior celeridade na tomada de decisão. Ação esta que auxiliou na redução do indicador de consumo de papel, na GCVQ, em 20% entre os anos de 2022 e 2023.

## c) Monitoramento do desempenho dos processos

O monitoramento do atendimento dos fatores de desempenho da GCVQ ocorre mensalmente (d\_2021) com a avaliação dos procedimentos e resultados, no acompanhamento do PO, sob responsabilidade da equipe P&D com anuência da gerência, durante as reuniões gerenciais. São analisados o modo de execução dos processos, se estes estão de acordo com os POPs disponibilizados (conforme descrito no item 7.1.b) e se os mesmos refletem as melhores práticas encontradas no mercado; o atendimento de requisitos, os indicadores e demais ferramentas de controle. Dos instrumentos digitais de monitoramento podem-se citar a ferramenta UNIPAC, para controle do indicador estratégico ICQA01 (i\_2021) e, como melhoria (m\_2023), o indicador estratégico ICQE01 foi incluído na ferramenta auxiliando no acompanhamento diário do mesmo. Outras formas de monitoramento do desempenho dos processos são a emissão de relatórios pelo sistema UniLIMS (m\_2021), *dashboards* em power BI (i\_2022), planilhas eletrônicas (m\_2022), gráficos de resultados e metas (d\_2022), alertas em sinais (m\_2022), pesquisas de satisfação de clientes internos, fornecedores e FT (d\_2021). Para acompanhamento da satisfação dos componentes da equipe (m\_2022) foi realizada pesquisa de satisfação com os estagiários e força de trabalho terceirizada, com o uso de formulários do Google Forms. Como exemplo da forma de identificar a não conformidade nos procedimentos pode-se citar o registro das ocorrências durante a inspeção de recebimento de amostras de água e esgoto, este fator foi identificado na análise de risco social. Este registro passou a ser realizado com auxílio de formulários eletrônicos (FO-CQ001 e FO-CQ002) padrão SO/IEC 17.025 (m\_2022) que estão disponíveis nos tablets de cada laboratório (i\_2024), contribuindo na redução de impressões e o consumo de papel. O preenchimento destes formulários é de responsabilidade





dos técnicos e objetiva o acompanhamento mensal deste processo. As informações coletadas são apresentadas em reuniões com a presença das lideranças e FT e teve como inovação (i\_2022) a elaboração de *dashboard* a partir da ferramenta Power BI para agilizar o monitoramento e elaboração dos planos de ação utilizando ferramenta 5W2H e identificação das causas e efeitos com o diagrama de Ishikawa. Outra forma de reconhecer não conformidades ocorre no momento de carregar os resultados das análises laboratoriais no aplicativo UniLab. Este apresenta um aviso de alerta quando o dado está fora do padrão de conformidade, requerendo do técnico confirmação antes de validar o resultado.

#### d) Análise e melhoria de processos e produtos

A projeção, concepção e revisão dos processos são realizadas a partir da visão por processos baseado no MEG (d\_2021), sendo modelo sistêmico e que possui conceito de aprendizado e melhoria contínua (PDCL). A ASGQ, com auxílio da FNQ, (m\_2023) iniciou a transição do processo de implantação para implementação do Escritório de Processos na DESO. Uma das inovações destacadas é a criação da Política de Qualidade da DESO (i\_2023), fortalecendo a eficiência, estabelecendo objetivos claros e promovendo um foco na satisfação do cliente. Atualmente, a política está na fase de institucionalização junto à DE. A metodologia utilizada para a implementação dos novos projetos são: determinar a criação de um novo processo; definir grupo de trabalho heterogêneo para planejamento; realizar o mapeamento do processo; avaliar os impactos nos negócios e cadeia de valor; criar um grupo para implementação; realizar testes de validação do novo processo; atualizar a nova cadeia de valor; realizar treinamento; divulgar o novo processo; analisar os resultados operacionais decorrentes da implantação e implementar possíveis melhorias. A GCVQ realiza (d\_2021) a análise e melhoria dos produtos e processos da cadeia de valor em consonância com os OEs, revisando seus procedimentos baseado em oportunidades de melhorias detectadas, para melhor atender aos requisitos das PI's e/ou alterações na legislação vigente. Como inovação (i\_2024) foi criada a Comissão de Qualidade, composta por pessoas-chave do setor, cujo principal objetivo é garantir que os serviços da candidata atendam ou excedam as expectativas das PI's, através do estabelecimento e implementação de padrões de qualidade, identificação e correção de problemas, e melhoria contínua dos processos. Também tem como finalidade promover uma cultura organizacional focada na qualidade e na satisfação do cliente e colaboradores. As oportunidades de melhoria discutidas por esta comissão são avaliadas pela gerência antes e depois da implementação. As principais formas adotadas para estimular e obter ideias que promovam melhorias significativas pela GCVQ são a realização de treinamentos e *benchmarking*, principalmente com organizações do mesmo segmento que a candidata, como por exemplo, a participação dos técnicos do LABMIC em treinamento de identificação e contagem de cianobactérias promovido pela CETESB (2023), que resultou em melhor acurácia nos resultados das análises. Ou, também, a adequação do sistema de verificação e calibração dos equipamentos analíticos com auxílio da carta de controle disponível no UniLIMS e a coleta automática de resultados das análises através da integração entre equipamentos e o sistema de gerenciamento, após o *benchmarking* na SABESP (2022), trazendo maior confiabilidade, eficiência e produtividade. Outro exemplo, o *benchmarking* com o ITPS (2023) que resultou em treinamento sobre lavagem e preparo de vidrarias, atualizando a equipe de apoio do laboratório, uniformizando as práticas e reduzindo o registro de não conformidades na lavagem de vidrarias (ICQ01). A GCVQ realiza reuniões de alinhamento de forma sistematizada com as PI's, previamente planejadas e comunicadas à equipe, visando identificar novas necessidades e estabelecer ações, preferencialmente de forma conjunta, que resultem em tratativas para problemas identificados ou no aperfeiçoamento de processos. Por exemplo, o georreferenciamento dos pontos de coleta de água e disponibilização aos coletores através do módulo PocketLab (m\_2022) desenvolvido em parceria com a Unicorp, que auxiliou na redução do consumo de combustíveis fósseis (ICQ10) e redução da emissão de 1,05 tCO<sub>2</sub> (ICQ11) entre os anos 2022 e 2023. Ao final da implementação de novos produtos ou processos, é realizada a apresentação à FT nas reuniões setoriais/gerais para apreciação de todos, com registro em ATA, disponíveis no *Drive* com acesso digital através de QR Code disponibilizado nas dependências da gerência.

## 7.2 Processos de fornecimento.

### a) Desenvolvimento sustentável da cadeia de suprimentos

Na DESO, a GCAL é responsável pela qualificação dos fornecedores, realizando avaliação do processo produtivo e da aquisição de insumos dentro da Companhia, a partir de processos licitatórios. Em geral, os preceitos de sustentabilidade, éticos, sociais e diretrizes relativas à saúde, segurança, meio ambiente e o combate à corrupção também são praticados nas licitações públicas, sendo que os licitantes são obrigados a atendê-los dentro dos termos dispostos no TR. Na fase da contratação, as PI's declaram o conhecimento sobre a Política Anticorrupção, CCI, da LGPD, demais normas internas e legislações pertinentes, comprometendo-se ao fiel cumprimento destas para uma boa execução contratual. São encaminhados junto a Ordem de Fornecimento (d\_2019) os Guias de Entrega, os quais apresentam um condensado de pontos de atenção e avaliação com requisitos mínimos para realizar entregas com sucesso e evitar sanções, incluindo a Política Anticorrupção, diretrizes e CCI. Nos TR da GCVQ, a partir de 2020, os fornecedores devem atender a Instrução Normativa 01/19, que está relacionada à sustentabilidade ambiental em concordância com os valores e diretrizes da Companhia, bem como aos ODS e o selo verde da DESO. Dentre as instruções encontram-se: que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2; que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares, dentre outras. Tais práticas adotadas pela Companhia asseguram que sejam qualificados fornecedores que não apresentem problemas fiscais, ambientais, tributários e de saúde ocupacional, incluindo trabalho infantil, e se comprometam a atender aos requisitos elencados, mitigando os riscos associados à corresponsabilidade com alguma irregularidade. Como forma de redução do impacto ambiental atrelado ao negócio, a DESO promove o Programa DESO + Verde (d\_2019) com o objetivo de atenuar a degradação ao meio ambiente, com foco nos biomas que abrangem as fontes de recursos naturais de produção de água no estado de Sergipe, com a distribuição e o plantio de mudas de árvores de diversas espécies em áreas de preservação permanente (APP) e áreas urbanas totalizando 110.000 espécimes até 2023.





## b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

Com base no princípio da isonomia, a DESO, como uma empresa de economia mista, pertencente à Administração Pública Indireta, oferece aos seus fornecedores as mesmas condições de participação nos processos de aquisição de materiais, equipamentos e contratação de serviços. A seleção prévia ocorre mediante licitação pública em suas diversas modalidades e a contratação depende do cumprimento legal dos procedimentos licitatórios, como versa o RILC da DESO, elaborado sob responsabilidade do CTL e aprovado pela RDE 16 de 2017 com base na Lei nº 13.303/2016 e demais arcabouços legais, com observância aos seguintes princípios constitucionais da administração: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, probidade administrativa, seleção da proposta mais vantajosa entre outros. Desde 2016, no site da DESO, existe o menu Licitações & ATA de Registro de Preços, que abrange informações quanto às licitações em geral, ATAs de registros de preços, fornecedores penalizados, contratos, o RILC e o CCI. E desde 2018, as ações para o cumprimento das diretrizes relativas à saúde, segurança, meio ambiente, combate à corrupção e o CCI's são apresentados aos fornecedores nos processos da cadeia de valor, via edital de licitação e seus anexos, com a solicitação de documentações relativas a estes itens. Com o intuito de proporcionar maior celeridade, competitividade e redução de custos, a DESO utiliza a modalidade pregão eletrônico, conforme a Lei 10520/2002 e o Decreto 10024/2019, permitindo que os licitantes e demais PI acompanhem o processo eletronicamente, garantindo a transparência do processo. Além disso, os procedimentos de seleção e contratação atendem à Lei 123/2006, a qual contempla o tratamento favorecido e diferenciado para as ME e EPP. Na GCVQ os requisitos de contratação e de fornecimento são expressos nos TR, os quais apresentam as especificações de forma clara, concisa e objetiva, elaboradas sob responsabilidade do coordenador da CQPE e participação de pessoas-chave das áreas operacionais da candidata. O processo de qualificação dos fornecedores é realizado de acordo com os critérios de qualificação técnica e econômico-financeira, realizados em consonância com as legislações citadas após as fases da habilitação jurídica (documentação necessária para participação no processo licitatório) e a regularidade fiscal e trabalhista (apresentação da regularidade perante as obrigações com a legislação tributária federal, estadual, municipal, seguridade social e o FGTS). A candidata identifica as necessidades e expectativas dos fornecedores, nas fases externas do processo licitatório, em que o licitante pode solicitar esclarecimentos necessários a respeito do processo, produtos e da futura contratação via e-mail, telefone, WhatsApp e ouvidoria da DESO. Assim, a GCVQ analisa a procedência dessas informações, as quais podem gerar adequações no próprio edital, de maneira a atender as necessidades não contempladas na fase interna. De maneira proativa, outra ferramenta utilizada pela GCVQ (m\_2021) como forma de entender as necessidades e expectativas dos fornecedores é a realização da pesquisa de satisfação. Dessa forma, os fornecedores podem indicar sua experiência e apresentar sugestões. E, anualmente, os dados são planilhados e analisados com elaboração de plano de ação com auxílio da ferramenta 5W2H, sob responsabilidade da CQPE, permitindo que sejam traçadas as suas principais necessidades, validada entre ambas as partes e resultando nos requisitos de fornecimento e monitoramento dos indicadores. De forma inovadora (i\_2022) a GCVQ monitora a satisfação dos fornecedores através de *dashboard* tornando mais efetiva a identificação do atendimento às N&E dos fornecedores. A partir das ferramentas utilizadas foi possível levantar as necessidades e expectativas dos fornecedores: relacionamento ético com transparência (ICQ07) e assertividade e pontualidade no pagamento (ICQ08). Em 2023 a GCVQ obteve a resposta na pesquisa de satisfação de 100% dos fornecedores. Uma inovação importante da GCVQ (i\_2021) foi a substituição de produtos químicos para análises de cloro, ferro, alumínio e manganês por reagentes em pó embalados em sachês individuais. Esta inovação foi atrelada à realização de *benchmarking* com a COMPESA, reuniões prévias com fornecedores e testes realizados com lote de sachês enviados para a fase piloto no laboratório. As análises individuais de sachês reduziram a compra de produtos químicos e consequente redução de descarte destes produtos no meio ambiente, reforçando, assim, o compromisso da GCVQ com a agenda ESG.

## c) Monitoramento do fornecimento

A disseminação da cultura voltada para a excelência, das diretrizes organizacionais e das políticas de saúde, segurança e meio ambiente, são comunicadas (d\_2020) aos membros da FT dos fornecedores que atuam diretamente na cadeia de valor da candidata, por meio do site da DESO (editais, TR, contratos, CCI, diretrizes, ANS), gestão e fiscalização dos contratos administrativos (especificações técnicas, requisitos) e como melhoria nas reuniões mensais estruturadas (m\_2022) entre as lideranças da GCVQ e os colaboradores terceirizados. Da mesma forma, são utilizados outros meios como reuniões periódicas e planejadas com os gestores e/ou fiscais do contrato, palestras, *workshops*, documentos internos, inspeções rotineiras e treinamentos quanto aos requisitos de segurança e prevenção de acidentes. De forma a entender melhor as expectativas e necessidades da FT terceirizada, a gerência inovou (i\_2022) realizando pesquisa de satisfação de colaboradores terceirizados (ICQ14), através da plataforma digital Google Forms, abordando assuntos como: transparência, atividades desenvolvidas, ética e supervisão da GCVQ. A GCVQ utiliza os indicadores IFR08 e IFR09 para monitorar a segurança ocupacional da FT dos colaboradores terceirizados. Nos últimos 3 anos não ocorreram acidentes de trabalho de FT terceirizada na GCVQ, mantendo zerado (RPI) os indicadores IFR08 e IFR09, atrelados a práticas para redução de gravidade e acidentes com treinamentos envolvendo toda equipe. O monitoramento do fornecimento é feito de forma ininterrupta entre as partes, e ocorre através de e-mails, reuniões, relatórios e WhatsApp, com a participação das lideranças da GCVQ, FT terceirizada, fornecedor e/ou gestor do contrato. Este contato ocorre no início do contrato em reunião de *kick off* para alinhamento sobre as informações da empresa, legislação, dados do contrato e questões ligadas à sustentabilidade, podendo também acontecer no decorrer do contrato, para controle e avaliação do fornecedor. A GCVQ fiscaliza e analisa todo produto entregue através da certificação dos dados contidos em nota fiscal. Após conferência o responsável atesta com assinatura e data, seguindo o processo para LIP. Caso seja encontrada alguma não conformidade no produto, a GCVQ comunica o fiscal do contrato que notificará o fornecedor através de e-mail ou e-DOC e realiza o devido acompanhamento do processo.





## d) Avaliação do fornecimento

As qualificações e habilitações exigidas em edital, são avaliadas sob responsabilidade dos pregoeiros (d\_2018), com o suporte da candidata para a devida homologação, compondo os requisitos da fiscalização e gestão dos contratos, competências estas referenciadas através do RILC. Nos editais de licitação constam também as obrigações de saúde, segurança do trabalho, entre outras disposições legais, que devem ser cumpridas durante a vigência contratual, considerando a natureza contratual. Desde 2020, a GCAL, em consonância com a GCVQ, realiza o monitoramento do desempenho e a avaliação pelo Programa de Gestão de Fornecedores, no qual, no momento do recebimento de materiais, há a aplicação de uma lista de verificação com critérios e subcritérios previamente elaborados, seguido da inserção dos dados em um formulário eletrônico. Em cada critério de monitoramento, o fornecedor recebe uma pontuação pela sua entrega, quantidade, prazo, qualidade e documentação, sendo a quantidade e prazo os itens com maiores pesos na composição das notas. Essas notas permitem a classificação em três conceitos (A, B e C), no qual A com uma nota acima de 80%, B entre 80% e 60% e C abaixo de 60%. Para fornecedores que possuem conceito C, ou de forma recorrente não atinja o padrão A, para o tratamento de não conformidades e ações corretivas, inicia-se um contato via e-mail e/ou telefone para verificar o status de solicitações e é encaminhado relatório eletrônico com a primeira notificação indicando o novo prazo para a entrega efetiva dos materiais e destacando as possíveis penalidades aplicadas no caso do não atendimento. Ao finalizar o novo prazo, é encaminhada uma nova notificação com aplicação de multa e demais sanções respeitando a proporcionalidade e razoabilidade da urgência e do prejuízo ocasionado pela ausência do material à Administração Pública. Com essa prática a GCAL foi finalista no PNQS (2022) na categoria IGS no tema Gestão Avançada. Ressalta-se que ocorrendo uma não conformidade, a GCVQ de forma proativa e preventiva, realiza um primeiro contato diretamente com o fornecedor, possibilitando ações imediatas quanto ao desempenho da contratada, em reuniões específicas que visam à melhoria do nível da qualidade dos produtos/serviços prestados. A partir do corrente ano (i\_2024), a GCVQ desenvolveu planilha eletrônica com intuito de tornar mais assertiva a qualificação dos fornecedores. A mesma é preenchida pelo coordenador da unidade e consta avaliação de requisitos como: tempo de entrega, qualidade do produto, suporte técnico. O engajamento da FT dos fornecedores com as questões éticas, de saúde e segurança ocupacional, incluindo o combate à corrupção, ocorrem com a adesão às práticas da GCVQ (m\_2021) de disseminar os valores éticos, princípios organizacionais e requisitos de SST, a exemplo da participação de forma contínua e sistemática de treinamentos, eventos e *workshops*, monitorados a partir dos indicadores ICQ14, IFr08 e IF09.

## 7.3 Processos econômico-financeiros

### a) Síntese de fatores de desempenho econômico-financeiro

Para o efetivo monitoramento dos impactos na sustentabilidade econômica-financeira, a DESO identifica os requisitos a partir das necessidades e expectativas das PI's, sobretudo o Governo do Estado, principal acionista, que visa assegurar o crescimento sustentável da empresa, traduzidos em diretrizes empresariais, em objetivos estratégicos, indicadores e metas definidos na elaboração do PE e apresentado pela DE para aprovação do CA. Os principais indicadores corporativos e requisitos de desempenho são monitorados pela APGE e GFIN, e estão apresentados no Quadro 7.3.a.1. Desde 2013 a sustentabilidade econômico-financeira é garantida com o monitoramento diário, realizado pela GFIN, através dos relatórios obtidos das planilhas eletrônicas e dos módulos do ERP PUBLIX, à DCF e à PR. Na área da contabilidade da DESO são mantidos controles mensais de todas as obrigações fiscais, através de relatórios obtidos pelo sistema ERP PUBLIX e publicação de balancetes no portal da transparência (no site da DESO), sendo efetuado diariamente os controles da realização das atividades correlatas, nas esferas federal, estadual e municipal. Como inovação (i\_2022), a área contábil da Controladora realiza a apresentação mensal do desempenho econômico-financeiro ao CA posicionando a empresa em comparação à média nacional e a melhor do nordeste, a partir dos indicadores disponíveis no SNIS e balanços nos sites das Companhias. Se tratando da GCVQ o controle orçamentário é realizado com auxílio da ferramenta digital PUBLIX e planilhas eletrônicas e monitoramento, sob responsabilidade da coordenação e equipe P&D, através do indicador cumprimento do orçamento interno (ICQ05) para atendimento da meta e do RPI da DMAE (95%).

Quadro 7.3.a.1 – Principais indicadores Econômico-financeiros

Requisitos	Indicador	Código
Aumentar o retorno financeiro	Desempenho financeiro - DESO	IFn01
Reduzir o índice de evasão de receitas	Evasão de Receitas - DESO	IFn15
Incrementar a arrecadação anual	Incremento na Arrecadação Total - DESO	IEF09

### b) Projeção orçamentária

A sustentabilidade econômico-financeira é assegurada pela geração de recursos próprios por meio do faturamento de serviços de distribuição de água e coleta de esgoto. Outra importante fonte de recursos são linhas de financiamento junto a agentes financeiros, a partir de projetos e programas definidos corporativamente. Anualmente são definidas as prioridades das despesas a serem realizadas no ano seguinte por meio da elaboração do orçamento, cuja participação da GCVQ se dá pelo envio de suas demandas para a consolidação da ATME e validação junto à DMAE. Posteriormente, são submetidas à aprovação da DE e do CA. Como forma de melhor qualificar as gerências e diretorias na elaboração do orçamento, a APGE (m\_2023) passou a disponibilizar planilhas eletrônicas personalizadas para cada diretoria e gerências e realizou treinamento sobre a importância do orçamento participativo e a forma correta de preenchimento da documentação. Posteriormente a APGE e DE classificam o que é indispensável para a operação das diretorias e o que é investimento, em seguida é feito o ranqueamento de prioridades em conjunto com os diretores, assessores, gerentes e pessoas-chave de cada área. Por último, realizam a adequação do orçamento com base na projeção de faturamento do ano seguinte,





pactuando compromissos para o atingimento de metas orçamentárias. A cada trimestre (m\_2023) a APGE apresenta relatório de acompanhamento para a DE, em que consta análise crítica da evasão de receita, cumprimento de orçamento e desempenho financeiro, cronograma de execução de investimentos e com sugestões a serem observadas para o próximo trimestre traçando plano de ação para o atendimento das metas. A GCVQ realiza o acompanhamento de seu orçamento, por meio do índice ICQ05, por possuir orçamentos inerentes ao desempenho de suas atividades. O controle (d\_2021) é realizado mensalmente através de relatórios obtidos a partir do sistema PUBLIX e alimentação da planilha digital de controle de orçamento durante análise de indicadores do PO, sob responsabilidade da equipe P&D. No entanto, a gestão financeira da GCVQ é realizada pela DCF, através da GFIN (d\_2013) e a alocação dos recursos orçamentários fica à cargo da APGE. O controle da execução orçamentária dá-se através dos módulos do ERP PUBLIX, correlacionados desde a autorização para a realização da despesa, passando pela Licitação, Gestão de Contratos e Controle Financeiro, no qual ocorre a liquidação do compromisso financeiro. Não obstante, o sistema permite que os gestores acompanhem valores orçados x realizados, através de relatórios.

### c) Qualificação de investimentos

A Controladora define a forma de captação mais apropriada, buscando um processo mais transparente e participativo, através de reuniões (d\_2015), levando em consideração sua missão e visão, e o cenário do micro e macroambiente empresarial, de maneira que possa inferir e diagnosticar sua linha de ação e planejar as estratégias adequadas para o alcance dos seus objetivos. A APGE em parceria com a DCF (d\_2016) realiza a formatação do plano de captação de recursos, levando em consideração a previsão da receita anual, o PE, o Plano de Ações Anual de cada Diretoria da DESO, em consonância com a Política de Investimentos elaborada para os próximos anos. Assim, a Companhia busca no mercado os financiadores adequados e os recursos necessários para o desenvolvimento dos projetos mais custosos e com maior favorabilidade de êxito. As linhas de crédito e a avaliação dos investimentos são observadas durante a elaboração do Orçamento Empresarial Anual realizado pela DE e aprovado pelo CA. Neste momento é que se pode restringir lançamentos de custos não aprovados, requerendo uma nova análise e adequação, a fim de assegurar o controle dos recursos financeiros ao longo do ano. Corporativamente os investimentos podem ser realizados através de Recursos da Própria Controladora e/ou, em se tratando de recursos para grandes projetos de investimento, podem ser definidos e buscados junto a instituições financeiras com linha de crédito e fomento (Banco do Nordeste, CEF). Em 2021 a DESO assinou contrato com o BNB para realização de obras em saneamento básico, com mais de 250 mil pessoas beneficiadas, para a universalização do abastecimento de água e do esgotamento sanitário no Estado. Estas obras impactarão diretamente nos processos da GCVQ, considerando que serão construídas 17 ETEs com necessidade de monitoramento da qualidade do sistema. Em 2023 novo contrato com o BNB foi firmado com foco no abastecimento de água, beneficiando 400 mil usuários, sendo estes dois contratos os principais investimentos em andamento na Companhia. Para este segundo contrato de empréstimo (i\_2023) a APGE utilizou informações de não conformidades dos sistemas de abastecimento disponibilizadas através da ferramenta UniAnalytics para direcionar o plano de investimentos da Controladora. Na GCVQ, as necessidades de investimento são definidas no levantamento anual orçamentário, priorizadas de acordo com as diretrizes e OE da DESO e DMAE. Quando necessário, a candidata realiza as adequações de seus investimentos dentro do limite determinado, priorizando com foco na busca do equilíbrio do atendimento às metas e às necessidades das PI's.

### d) Equilíbrio do fluxo financeiro

A partir da gestão orçamentária realizada é possível monitorar o controle efetivo do orçamento e fluxo financeiro que, desde 2015, utiliza o sistema ERP PUBLIX para o processamento e armazenagem de dados e informações. O software integra processos e sistemas com agilidade, segurança e, principalmente, propiciando a consistência das informações para atendimento aos requisitos dos processos gerenciais, a exemplo de: contabilidade, financeira, contratos, suprimentos, produção e comercial, facilitando o fluxo de informações entre elas e ampliando o acompanhamento pela Controladora. O controle da execução orçamentária dá-se através de diversos módulos do PUBLIX, o qual integra desde a autorização para a realização da despesa, até a gestão de contratos e controle financeiro, no qual se dá a liquidação do compromisso. Ressaltando que, em 2021, como processo de aperfeiçoamento, foi integrado ao sistema de liberação de despesa a autorização da área demandante para a sensibilização de seu orçamento, garantindo assim maior controle sobre seus gastos e aquisições. O software também é responsável por emitir relatórios de acompanhamento que possibilitam a comparação entre os valores disponíveis e as despesas a serem realizadas, permitindo identificar se as despesas executadas estão dentro do planejado. Os ajustes são efetuados no transcurso da execução, com remanejamentos de recursos dentro de cada unidade, ou suplementações autorizadas pelo Diretor-Presidente, o ordenador de despesas e, quando necessário, com aprovação do CA. Os indicadores econômico-financeiros da Controladora são desenvolvidos de acordo com o PE, constituindo a forma de monitoramento dos OE. Desde 2018 a DESO utiliza-se da ferramenta de registro de preço através das aquisições realizadas por pregão eletrônico, assim criando verdadeiros "estoques virtuais", garantindo celeridade na aquisição e manutenção das atividades da Companhia sem comprometer ou sensibilizar o orçamento como ocorre em outras formas de aquisições.





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



**RESULTADOS**





# RESULTADOS

8.1 – ECONÔMICO-FINANCEIROS												
Indicadores		Evolução		Competitividade		Compromisso		Meta				
Cod	GRMD	T	Un	S	2022	2023	RC	Origem	RPI (Origem)	PI		
ECONÔMICO-FINANCEIRO												
ICQ05	-		E	%	↗	94,44	97,81	MP	90% (DMAE)	APGE e DMAE	98,00	98,50
Potencial: Monitoramento efetivo dos contratos pela plataforma ERP PUBLIX; fomentar a busca por novos fornecedores e ampliar a carta de fornecimento.												
IEF09	-		O	%	↗	0,8	11,97	-	≥ a.a (P.E.)	CA, DE, APGE e GFIN	-	-
-	IFn01		G	%/ano	↘	112,44	109,38	-	< a.a. (P.E.)		-	-
-	IFn15		N	%	↘	2,25	4,79	7,88	Média NE		4,5	4,0
Justificativa: Parada operacional do maior cliente industrial no ano de 2023 (PROQGEL); aumento da inadimplência de grandes clientes; e, alteração de sistema comercial; Potencial: Ações preventivas: consistem na análise de consumo dos clientes antes das emissões das faturas e substituição periódica de medidores. Ações corretivas: atividades de cobrança, como: negatização, cobrança bancária e cobrança judicial; e, com suspensão de fornecimento e combate às perdas, através da fiscalização.												
8.2 - AMBIENTAIS												
Reconhecimento												
A GCVQ recebeu em 2023 o Prêmio Chico Mendes através do Programa de Certificação Socioambiental na categoria Ação Socioambiental com parecer técnico em tecnologia social, poder de transformação, sustentabilidade, replicabilidade e integração socioambiental, baseada na lei 10165/2000. Recebeu também em 2023 o Selo Verde Chico Mendes por Gestão Social e Ambiental Responsável.												
Indicadores		Evolução		Competitividade		Compromisso		Meta				
Cod	GRMD	T	Un	S	2022	2023	RC	Origem	RPI (Origem)	PI		
IMPACTOS												
ICQ04	-		O	UN	↘	304	-	-	< a.a. (P.O.)		-	-
ICQ12	-		O	UN	↘	29	-	-	< a.a. (P.O.)	Sociedade	-	-
-	ISc04		E	%	↗	66,6	100	Melhor do PNQS	75% (P.O.)		100	100
Potencial: O indicador atingiu nível de excelência, ou seja, 100%. Para manter o nível: Estruturação da comissão de sustentabilidade para mapeamento efetivo dos impactos causados pela GCVQ; Estabelecer parceria com a UFS para outros estudos voltados a mitigação dos impactos dos resíduos químicos e/ou biológicos gerados pelos laboratórios.												
PRESERVAÇÃO												
ICQ20	ISc12		O	L	↗	7722,30	-	-	≥ a.a (P.O.)		-	-
ICQ11	-		O	tCO2	↘	10,97	-	-	< a.a. (P.O.)	Sociedade	-	-
ICQ10	-		E	L	↘	4812,44	4352,55	MP		CATR	4134,92	3928,17
Potencial: Finalizar do georeferenciamento dos pontos de coleta de água e esgoto e cadastro de novos pontos já com as coordenadas geográficas; implementar melhoria de traçar melhor rota dos pontos de pelo aplicativo do Google Maps; realizar capacitação da equipe de coleta (coletores e motoristas) com foco na redução de trajeto de rota.												





8.3 - SOCIAIS														
Reconhecimento														
A GCVQ recebeu o SELO ODS 2024 concedido pelo Movimento Nacional ODS pelas práticas desenvolvidas com o Programa "GCVQ SUSTENTÁVEL" com a contribuição para o alcance das metas dos ODS e alcance dos pilares da Agenda 2023.														
Cod	GRMD	Indicadores			Evolução			Competitividade			Compromisso		Meta	
		Nome	T	Un	S	2022	2023	RC	Origem	RPI (Origem)	PI	2024	2025	
<b>IMPACTOS</b>														
-	ISc04a	Mitigação de impactos sociais	E	%	↗	100	100	100	Melhor do PNQS	100	FT e Sociedade	100	100	
Potencial: O indicador atingiu nível de excelência, ou seja, 100%. Para manter o nível: Realizar capacitação com temas relacionados a segurança do trabalho semestralmente; Implementar a prática de DDS no setor envolvendo 100% da FT.														
-	ISc02	Sanções e indenizações	N	%	↘	0	0	0	Melhor do PNQS	0 (P.E.)	FT e Sociedade	0	0	
Potencial: O indicador atingiu nível de excelência, ou seja, 0%. Para manter o nível: Abrir campo de denúncia no Queremos Ouvir Você!, para eventuais eventuais sanções; Estruturar auditorias internas no setor, em parceria com a SJUS;														
-	ISc05	Processos administrativos internos julgados como procedentes	G	%	↘	0	0	-	-	~ 0 (P.O.)	FT	-	-	
-	ISc07	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes	G	Ocorrências/anos	↘	0	0	-	-	~ 0 (P.E.)	CA e DE	-	-	
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>														
-	ICQ17	ODS atingidos	O	%	↗	53	65	-	-	> a.a. (P.O.)	FT	-	-	
-	ICQ21	Engajamento Social - Número de colaboradores envolvidos com voluntariado	O	%	↗	100	100	-	-	> a.a. (P.O.)	FT e Sociedade	-	-	
<b>8.4 - CLIENTES E MERCADO</b>														
<b>CLIENTES</b>														
ICQ06	ICm02	Satisfação dos Clientes Internos	E	%	↗	91	92	85	COMPESA	≥ a.a (ANS)	CI e GCVQ	92,5	93,0	
Potencial: Aperfeiçoar os relatórios de ensaio: Aprimorar forma de destacar os dados que apresentarem inconformidade e buscar meio de apresentar no relatório histórico inconsistência dos resultados. Realizar workshop de desempenho e efetividade; Realizar treinamento básico do UniAnalytics para novos CIs; Utilizar a Eriler Mata (IA) como canal oficial de comunicação com os CIs.														





ICQ06a	Satisfação dos Clientes Internos - Regional Metropolitana	O	%	↗	100	100	100	-	-	≥ a.a (ANS)	SUSM, GMIPM, CMPR e GCVQ	-
ICQ16	Áreas com acesso ao módulo Analytics	O	%	↗	20	100	100	-	-	> a.a. (P.O.)	CI e GCVQ	-
<b>MERCADO</b>												
ICQ09	Atendimento das áreas operacionais	E	%	→	100	100	100	MP	100 % (ANS)	100 % (ANS)	CI e GCVQ	100
Potencial: Compra de equipamentos e treinamento das equipes para atendimento temporário dos novos sistemas de água e esgoto da DESO.												
ICQ09a	Atendimento das áreas operacionais da Regional Metropolitana	O	%	→	100	100	100	-	-	100 % (ANS)	SUSM, GMIPM, CMPR e GCVQ	
Nota: Os indicadores ICQ06a e ICQ09a são estratificação dos indicadores principais. A Regional Metropolitana representa uma média de 40% das coletas de água e esgoto realizadas na GCVQ atualmente.												
<b>8.5 - PESSOAS</b>												
<b>SISTEMA DE TRABALHO</b>												
ICQ02	Produtividade da Força de Trabalho (equivalente)	E	Amostr. s/FT	↗	1632,11	1671,22	MP	1359,33 (Portaria 888/21 e CONAMA 430)	FT	1687,93	1704,81	
Potencial: Analisar a produtividade da FT individualmente, com foco na divisão de tarefas e realização de treinamentos com meta de aumentar a produtividade em 1% ao ano.												
-	IPe12	Absenteísmo	G	%	↘	7,74	5,49	-	-	< a.a. (P.E.)	GCVQ e GGPE	-
-	IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	E	h.ano/FT	↗	30,89	37,33	29,57	Média PNQS	≥ a.a (P.O.)	FT e GGPE	40,0
Potencial: Intensificar o programa Disseminando Conhecimento e ampliar o Conhecendo a GCVQ para DESO; Firmar parcerias com outros laboratórios e fornecedores para realização de capacitação da FT com apoio de novas tecnologias.												
-	IPe03a	Eficiência do planejamento da capacitação e desenvolvimento	O	%	↗	84,2	101,82	-	-	≥ a.a (P.O.)	FT e GGPE	-
ICQ03	Satisfação da Força de Trabalho	E	%	↗	83,0	87,0	81,84	Média PNQS		FT e GCVQ	88,0	90,0
Potencial: Realizar práticas de humanização no ambiente de trabalho e fora dele. Como exemplo o lançamento do Projeto Integra GCVQ, com realização de atividades de futebol, jogos de tabuleiro, bingo, sorteios a cada 3 meses. Intensificar as práticas de workshops internos agregando e disseminando os conhecimentos da FT.												
ICQ15	Satisfação de Estagiários e Jovens Aprendiz	O	%	↗	92	100	-	-	≥ a.a (P.O.)	FT e GCVQ	-	-
-	IPe05	Frequência de acidentes	E	Acidente ,milhão/h	↘	0	0	0	Melhor do PNQS	0 (P.O.)	FT e CSTR	0
Potencial: O indicador atingiu nível de excelência, ou seja, 0 acidentes. Para manter o nível: Realizar campanhas no Dia C com foco em ST. Realizar DDS com FT.												





Cod	GRMD	Indicadores		Evolução			Competitividade		Compromisso			Meta	
		Nome	T	Un	S	2022	2023	RC	Origem	RPI (Origem)	PI	2024	2025
<b>8.6 - PROCESSOS</b>													
<b>PRODUTO</b>													
ICQA04	-	Cumprimento do prazo de entrega dos relatórios analíticos de água	E	%	↗	91,7	100,0		MP	≥ a.a (Até 10º dia - ANS)		100,0	100,0
ICQE04	-	Cumprimento do prazo de entrega dos relatórios analíticos de esgoto	E	%	↗	75,0	100,0			≥ a.a (Até 15º dia - ANS)		100,0	100,0
Potencial para os indicadores ICQA04 e ICQE04: Cadastrar tarefa no Trello dos responsáveis para alerta de envio dos relatórios. Controlar os prazos através de planilhas e alertas por e-mails com auxílio de I.A.													
<b>PROCESSOS PRIMÁRIOS</b>													
ICQA01   Sp01	-	Conformidade da Quantidade de Amostra de Água Distribuída	E	%	↗	139,29	147,21	100	COMPESA	100% (1841 amostras - Portaria 888/21)	Cl e Órgãos Fiscalizadores	148,68	150,17
Potencial: Ações atreladas ao aumento da produtividade da FT (ICQ02).													
ICQE01   Sp23	-	Conformidade da Quantidade de Amostra de Esgoto	E	%	↗	107,17	103,59	100	Média PNQS	100% (2 amostras p/ SES - CONAMA 430/11)	Cl e Órgãos Fiscalizadores	110,0	111,0
Potencial: Inovação com o UNIPAC para controle de coletas de efluentes e melhorar o monitoramento mensal de coleta.													
ICQA02	-	Cumprimento do tempo de análise do procedimento bacteriológico de água	O	%	↗	96,27	97,08	-	-			-	-
ICQE02	-	Cumprimento do tempo de análise do procedimento bacteriológico de esgoto	O	%	↗	100	100	-	-			-	-
ICQA03	-	Georeferenciamento de pontos de Coleta de água	O	%	↗	71	91	-	-	≥ a.a (P.O.)	Cl e FT	-	-
ICQE03	-	Georeferenciamento de pontos de Coleta de esgoto	O	%	↗	90	100	-	-			-	-
ICQA05	-	Atendimento de reclamações de qualidade de água	O	%	↗	99,6	100	-	-			-	-
ICQ01	-	Quantidade de vidrarias que retornam fora do padrão de lavagem	O	UN.	↘	19	9	-	-	< a.a. (P.O.)	FT Tercerizada	-	-





8.6 - PROCESSOS													
Indicadores		Evolução			Competitividade		Compromisso			Meta			
Cod	GRMD	Nome	T	Un	S	2022	2023	RC	Origem	RPI (Origem)	PI	2024	2025
<b>PROCESSOS DE SUPORTE</b>													
ICQ08	IPa01	Atraso no pagamento dos fornecedores	O	%	↘	12,0	10,35	-	-	< a.a. (P.O.)	Fornecedor	-	-
-	IPa11	Maturidade da gestão	G	%	↗	75,6	92,4	-	-	> a.a. (P.O.)	FT e GCVQ	-	-
-	IPa09	Satisfação dos usuários de informações	G	%	↗	100	100	-	-	> a.a. (P.O.)	FT e GTIC	-	-
<b>FORNECEDORES</b>													
ICQ07	IFr10	Satisfação dos fornecedores	E	%	↗	100	100	85	Melhor do PNQS	≥ a.a. (P.O.)	Fornecedor	100	100
Potencial: O indicador alcançou nível de excelência, ou seja, 100%. Para manter o nível: Melhorar o planejamento e comunicação de OF's; diversificar os canais de comunicação; incentivar certificações dos fornecedores.													
ICQ14	-	Satisfação de colaboradores terceirizados	O	%	↗	100	100	-	-	≥ a.a. (P.O.)	GCVO e FT Terceirizada	-	-
-	IFR08	Frequência de acidentes da força de trabalho de fornecedores	G	Acidente. milhão/h	↘	0	0	-	-	0 (P.O.)	GCVO e FT Terceirizada	-	-
-	IFR09	Gravidade de acidentes da força de trabalho de fornecedores	G	Dias.milhão/h	↘	0	0	-	-	0 (P.O.)	GCVO e FT Terceirizada	-	-





**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



# FICHA DE ELEGIBILIDADE



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



## PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
<b>ID:</b> 014/24	<b>Data de cadastro:</b> 30/04/2024 14:56:16
<b>Usuário cadastro:</b> DOUGLAS CRUZ SANTOS	<b>E-mail do usuário:</b> douglassantos@deso-se.com.br
<b>Situação da ficha:</b> Em análise	
CATEGORIA	
<b>Categoria:</b> AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
<b>Candidatura pela Jornada da Excelência?</b> Não	
<b>Nível:</b> Nível II	<b>Modelo de Avaliação:</b> MEGSA ESG
ATIVIDADES	
Abastecimento de água	
Esgotamento sanitário	
PORTE	
<b>Faixa de porte:</b> Até 50 colaboradores	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO	
<b>Denominação da organização candidata:</b> Gerência de Controle e Vigilância da Qualidade	
<b>Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata:</b> GCVQ	
<b>CNPJ da candidata ou responsável:</b> 13.018.171/0001-90	<b>Forma de direito:</b> Mista
<b>Tipo de organização:</b> Unidade de Apoio	<b>Mês e ano de instituição:</b> 06/2018
<b>Quantidade de empregados próprios da org. candidata (porte):</b> 19	<b>% da força de trabalho da controladora:</b> 1.46%
<b>Atividades principais da organização candidata:</b> Planejar as ações e políticas de controle de qualidade de produtos, materiais e equipamentos dos sistemas de água e esgoto da DESO, supervisionando o cumprimento da legislação ambiental e dos parâmetros de qualidade da água e efluentes vigentes.	
<b>Razão social responsável pela organização candidata:</b> Gerência de Controle e Vigilância da Qualidade	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	

## PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

<b>Razão Social da fonte pagadora:</b> COMPANHIA DE SANAMENTO DE SERGIPE (DESO)		<b>CNPJ da fonte pagadora:</b> 13.018.171/0001-90	
<b>Nome completo do responsável pelo administrativo financeiro:</b> ISABEL CRISTINA PEREIRA ALVES			
<b>E-mail do responsável pelo administrativo financeiro:</b> isabel@deso-se.com.br			
<b>Telefone de contato do responsável pelo administrativo financeiro:</b> (79) 98106-0686		<b>Melhor data para emissão da nota fiscal:</b> 15/06/2024	
<b>Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato):</b> Inscrição AMEGSA Nível II GCVQ			
<b>LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO</b>			
<b>Nome da instalação</b>		<b>Endereço</b>	<b>Qtd. aprox. de pessoas</b>
Gerência de Controle e Vigilância da Qualidade		Rua Campo do Brito, 331	19
<b>CONTATOS</b>			
<b>Tipo de contato</b>	<b>Nome Completo</b>	<b>Celular</b>	<b>E-mail</b>
Responsável pela Candidatura ou Autoria do case	Isabel Cristina Pereira Alves	(79) 98106-0686	isabel@deso-se.com.br
Representante no Seminário de benchmarking	Douglas da Cruz Santos	(21) 99707-0058	douglassantos@deso-se.com.br
Principal dirigente	Giovani Silva	(79) 99982-5712	giovani@deso-se.com.br
<b>TERMOS DE CIÊNCIA</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> 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. *			
<input checked="" type="checkbox"/> 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. *			
<input checked="" type="checkbox"/> 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. *			
<input checked="" type="checkbox"/> 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.			



**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



# GLOSSÁRIO



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



## A

≥ **A.A:** Maior ou Igual ao Ano Anterior  
**ABES:** Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental  
**ABNT:** Associação Brasileira de Normas Técnicas  
**ACOI:** Assessoria de Controle Interno  
**ACT:** Acordo Coletivo de Trabalho  
**ADEMA:** Administração Estadual do Meio Ambiente  
**AESBE:** Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento  
**AGRESE:** Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe  
**AIDS:** Acquired Immunodeficiency Syndrome  
**AIHA:** American Industrial Hygiene Association  
**AL:** Alagoas  
**AMEGSA:** As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental  
**AMKT:** Acessoria de Marketing  
**ANA:** Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico  
**ANS:** Acordo de Nível de Serviço  
**ANVISA:** Agência Nacional de Vigilância Sanitária  
**APGE:** Assessoria de Planejamento e Gestão Empresarial  
**ASCI:** Assessoria de Comunicação Institucional  
**ASGQ:** Assessoria de Gestão da Qualidade  
**ASJU:** Assessoria Jurídica  
**ASLC:** Assessoria de Licitações e Contratos  
**ASO:** Atestado de Saúde Ocupacional  
**ASRC:** Assessoria de Regulação e Concessão  
**APP:** Áreas de Preservação Permanente  
**ARP:** Ata de Registro de Preço  
**ATDO:** Assessoria Técnica de Operação e Manutenção  
**ATME:** Assessoria Técnica de Meio Ambiente e Expansão

## B

**BA:** Bahia  
**BNB:** Banco do Nordeste Brasileiro  
**BSC:** *Balanced Scorecard*

## C

**CA:** Conselho Administrativo  
**CARE:** Cooperativa dos Agentes Autônomos de Reciclagem de Aracaju  
**CASAL:** **Companhia** de Abastecimento D'Água e Saneamento do Estado de Alagoas  
**CCI:** Código de Conduta e Integridade  
**CAGECE:** Companhia de Água e Esgoto do Ceará  
**CAGEPA:** Companhia de Água e Esgotos da Paraíba  
**CATR:** Coordenação de Administração de Transportes  
**CDPE:** Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas  
**CEF:** Caixa Econômica Federal  
**CETESB:** **Companhia** Ambiental do Estado de São Paulo  
**CF:** Conselho Fiscal  
**CI:** Cliente Interno  
**CIEE:** Centro de Integração Empresa-Escola  
**CIPA:** Comissão Interna de Prevenção de Acidentes  
**CLAM:** Coordenação de Licenciamento Ambiental  
**CMPR:** Coordenação Metropolitana de Produção  
**CNH:** Carteira Nacional de Habilitação  
**CNQA:** Comitê Nacional da Qualidade ABES  
**CO2:** Dióxido de Carbono  
**COMPESA:** **Companhia** Pernambucana de Saneamento  
**CONAMA:** Conselho Nacional do Meio Ambiente  
**CORSAN:** **Companhia** Riograndense de Saneamento  
**COVID:** Coronavirus Disease  
**CPGR:** Coordenação de Planejamento e Gestão de Riscos  
**CPRM:** Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais  
**CPSO:** Coordenação de Projeto Sociais  
**CQ:** Comissão da Qualidade  
**CQPE:** Coordenação de Qualidade de Produtos, Materiais e Equipamentos  
**CSOC:** Coordenação de Saúde Ocupacional  
**CSSB:** Coordenação de Serviço Social e Benefícios



**CSTR:** Coordenação de Segurança do Trabalho  
**CTL:** Coordenação Técnica de Licitação  
**CTCQ:** Câmara Técnica de Controle da Qualidade da Água  
**CUV:** Controle de Utilização de Veículos

## D

**DBO:** Demanda Bioquímica de Oxigênio  
**DCF:** Diretoria Comercial Financeira  
**DE:** Diretoria Executiva  
**DESO:** Companhia de Saneamento de Sergipe  
**DGC:** Diretoria de Gestão Corporativa  
**DMAE:** Diretoria de Meio Ambiente e Expansão  
**DOM:** Diretoria de Operações e Manutenção  
**DQO:** Demanda Química de Oxigênio

## E

**EAD:** Ensino a Distância  
**e-DOC:** Sistema de Gestão Documental  
**EMBASA:** Empresa Baiana de Águas e Saneamento  
**EMGETIS:** Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação  
**EPC:** Equipamento de Proteção Coletivo  
**EPI:** Equipamentos de Proteção Individual  
**EPP:** Empresas de Pequeno Porte  
**ERP:** Planejamento de Recursos Empresariais  
**ESG:** Environmental, Social e Governance  
**ETA:** Estação de tratamento de Água  
**ETE:** Estação de tratamento de Esgoto

## F

**FAPES:** Fundação de Apoio à Pesquisa e Extensão de Sergipe  
**FDS:** Ficha de Dados de Segurança  
**FGTS:** Fundo de Garantia do Tempo de Serviço  
**FT:** Força de Trabalho  
**FUNASA:** Fundação Nacional de Saúde  
**FNQ:** Fundação Nacional da Qualidade

## G

**GAAD:** Gerência de Apoio Administrativo  
**GCAL:** Gerência de controle de almoxarifado  
**GCVQ:** Gerência de Controle e Vigilância da Qualidade  
**GEE's:** Gases do Efeito Estufa  
**GERE:** Gerência de Regulação  
**GESA:** Gerência Socioambiental  
**GFIN:** Gerência Financeira e Contábil  
**GGEN:** Gerência de Gestão Energética  
**GGPE:** Gerência de Gestão de Pessoas  
**GGSS:** Gerência de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho  
**GM:** Gabinete do Ministro  
**GMAM:** Gerência de Meio Ambiente  
**GMAR:** Gerência de Marketing  
**GMPM:** Gerência Metropolitana de Produção e Manutenção de Adutora  
**GOB:** Gerência de Execução de Obras  
**GORÇ:** Gerência de Orçamento  
**GPRO:** Gerência de Projetos  
**GRCO:** Gerência Regional de Produção e Distribuição Centro Oeste  
**GRI:** Global Reporting Initiative  
**GRMD:** Guia de Referência para Medição do Desempenho  
**GRNO:** Gerência Regional de Produção e Distribuição Norte  
**GRSE:** Gerência Regional de Produção e Distribuição Sertão  
**GRSU:** Gerência Regional de Produção e Distribuição Sul  
**GSAN:** Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento  
**GT:** Grupo de Trabalho  
**GTIC:** Gerência da Tecnologia da Informação e Comunicação



**GTPROC:** Grupo de Trabalho de Processos  
**GTRF:** Gerência de Topografia e Regularização Fundiária  
**GUT:** Gravidade, Urgência e Tendência

## H

**HEMOSE:** Centro de Hemoterapia de Sergipe

## I

**IA:** Inteligência Artificial  
**IBAMA:** Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis  
**IBGE:** Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística  
**ICQ:** Índice de Controle de Qualidade  
**ICQA:** Índice de Controle de Qualidade de Água  
**ICQE:** Índice de Controle de Qualidade de Esgoto  
**IEC:** International Electrotechnical Commission  
**IEL:** Instituto Euvaldo Lodi  
**IFS:** Instituto Federal de Sergipe  
**IGS:** Inovação da Gestão em Saneamento  
**INEMA:** Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos  
**INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia  
**IQAD:** Índice de Qualidade de Água Distribuída  
**ISO:** International Organization of Standardization  
**IST:** Infecção Sexualmente Transmissível  
**ITPS:** Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado de Sergipe

## L

**LAAR:** Laboratório de Análises de Água Residuais  
**LABCOMP:** Laboratório de Análises Completas  
**LABMIC:** Laboratório de Microbiologia e Hidrobiologia  
**LDAP:** Lightweight Directory Access Protocol  
**LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais  
**LIP:** Liberação para Pagamento  
**LNT:** Levantamento de Necessidades de Treinamento  
**LTCAT:** Técnicos das Condições do Ambiente de Trabalho  
**LTR:** Lista de Telefones e Ramais

## M

**MAC:** Manual Ambiental de Construção  
**MBA:** Master in Business Administration  
**MC:** Mapa de Conhecimento  
**ME:** Micro empresas  
**MEG:** Modelo de Excelência da Gestão  
**MEGSA:** Modelo de Excelência de Gestão e Saneamento  
**MG:** Minas Gerais  
**MJSP:** Ministério da Justiça e Segurança Pública  
**MN:** Mapa de Negócio  
**MP:** Metodologia Própria  
**MS:** Ministério da Saúde

## N

**N&E:** Necessidades e Expectativas  
**NBR:** Normas Brasileiras de Regulamentação  
**NF:** Nota Fiscal  
**NR:** Norma Regulamentadora  
**NPS:** Net Promoter Score  
**NT:** Norma Técnica

## O



**OE:** Objetivos Estratégicos  
**ODS:** Objetivo de Desenvolvimento Sustentável  
**OKR:** Objective Key Results  
**ONG:** Organização Não Governamental  
**ONU:** Organização das Nações Unidas  
**OS:** Ordem de Serviço

## P

**PAD:** Processo Administrativo Disciplinar  
**PAE:** Plano de Ação Emergencial  
**PCA:** Programa de Conservação Auditiva  
**PCCS:** Plano de Cargos Carreiras e Salário  
**PCMSO:** Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional  
**PDCL:** Plan; Do; Check; Learn  
**PE:** Plano Estratégico  
**PES:** Política Estratégica  
**PESTAL:** Políticos; Econômicos; Sociais; Tecnológicos; Ambientais; Legais  
**PGE:** Procuradoria Geral do Estado  
**PGRC:** Política de Gestão de Riscos Corporativos  
**PG:** Procedimento Gerencial  
**PI:** Parte Interessada  
**P&D:** Planejamento e Desenvolvimento  
**PIE:** PI's Externas  
**PJL:** Programa Jornada da Liderança  
**PNUD:** Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento  
**PNQS:** Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento  
**PO:** Planejamento Operacional  
**POC:** Prova de Conceito  
**POP:** Procedimento Operacional Padrão  
**PPR:** Programa de Proteção Respiratória  
**PPRA:** Programa de Prevenção de Riscos Ambientais  
**PR:** Presidência  
**PRODUP:** Empresa Júnior de Engenharia de Produção  
**PUBLIX:** Publix Super Markets

## R

**RA:** Relatório de Avaliação  
**RC:** Referencial Comparativo  
**RCA:** Resoluções do Conselho Administrativo  
**RDE:** Resoluções da Diretoria Executiva  
**RESAG:** Rede de Saneamento e Abastecimento de Água  
**RI:** Regimento Interno  
**RILC:** Regulamento Interno de Licitações e Contratos  
**RPI:** Requisito das PI's

## S

**SAA:** Sistema de Abastecimento de Água  
**SABESP:** Companhia de Saneamento Básico do Estado do São Paulo  
**SATI:** Sistema de Atendimento de Tecnologia de Informação  
**SCL:** Sistema de Cadastro de Livros  
**SCT:** Sistema de Cadastro Técnico  
**SEMA:** Secretaria Municipal do Meio Ambiente  
**SJUR:** Superintendência Jurídica  
**SIGAA:** Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas  
**SINDISAN:** Sindicato dos Trabalhadores na Indústria da Purificação e Distribuição de Água e em Serviços de Esgoto do Estado de Sergipe  
**SIPOC:** Supplie, Input, Process, Output e Customer  
**SG:** Sumário de Gestão  
**SNIS:** Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento  
**SWOT:** Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats  
**SP:** São Paulo  
**SPD:** Sistema de Protocolo de Documentos  
**SSG:** Sistema de Serviços Gerais  
**SST:** Saúde e Segurança do Trabalho  
**SUEX:** Superintendência de Expansão





**SUSM:** Superintendência de sistemas metropolitanos de água

## T

**TAC:** Termos de Ajustamento de Conduta

**TCO2:** Tonelada de Dióxido de Carbono

**TI:** Tecnologia da Informação

**TR:** Termo de Referência

## U

**UFS:** Universidade Federal de Sergipe

**UniLIMS:** Sistema de gerenciamento de laboratórios

**UNIPAC:** Sistema de Programação de Coleta

## V

**VISA:** Vigilância Sanitária

**VMP:** Valor Máximo Permissível



**PRÊMIO NACIONAL DA  
QUALIDADE EM SANEAMENTO  
SG AMEGSA - NÍVEL II - 2024**



# ANEXOS



**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



### DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE

A Gerência de Controle e Vigilância da Qualidade (GCVQ), por seu responsável principal abaixo assinado, declara, para os fins de direito, que são verídicas as informações apresentadas nesta candidatura ao PNQS, não tendo sido omitidas informações adversas relevantes para a avaliação dos resultados da organização em relação aos clientes, à comunidade, à sociedade, ao meio ambiente e à força de trabalho.

Aracaju-SE, 21 de junho de  
2024.

Giovani Silva  
Gerente da GCVQ





**SERGIPE**  
GOVERNO DO ESTADO



**DESO**  
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE

**GCVOQ**