



# SUMÁRIO DE GESTÃO AMEGSA NÍVEL I APOIO



# PNQS

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024





**Maria do Socorro Menezes de Melo - PRESIDÊNCIA (GABPR)**  
Desiana desde 13.06.1988



**PERFIL**

**PNQS**

**PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO**

CICLO 2024



**GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024**



**PERFIL DA ORGANIZAÇÃO** 2024 v0

1. IDENTIFICAÇÃO	
<b>Nome da organização candidata – Sigla</b>	<b>Mês/ano de instituição</b>
3.0.02.00/GTRF - GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	28/06/2018
<b>Razão Social da candidata ou da controladora</b>	<b>CNPJ</b>
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE - Deso	13.018.171/0001-90
Forma de atuação (marcar com x)	
<input type="checkbox"/> Empresa pública <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa pública</span> <input type="checkbox"/> Empresa de economia mista <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa de econ. mista</span> <input type="checkbox"/> Empresa privada <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Unidade Autônoma de empresa privada</span> <input type="checkbox"/> Empresa privada de grupo empresarial <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa pública</span> <input type="checkbox"/> Serviço Autônomo ou Autarquia <span style="margin-left: 150px;"><input checked="" type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa de econ. mista</span> <input type="checkbox"/> Departamento Municipal <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Unidade de Apoio de empresa privada</span> <input type="checkbox"/> Consórcio <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> Outro:</span> <input type="checkbox"/> Parceria público-privada	
<b>Nome do responsável pela candidatura</b>	<b>Nome do principal dirigente da organização candidata</b>
Isabel Cristina Pereira Alves	Acácia Regina Resende Setton
<b>E-mail</b>	<b>Endereço principal da candidata</b>
isabel@deso-se.com.br	Rua Campo de Brito, 331. Aracaju-SE
2. PROPÓSITO	
<b>Missão, propósito ou atividade-fim<sup>1</sup></b>	<b>Valores &amp; princípios organizacionais<sup>2</sup></b>
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.	Sustentabilidade, Ética, Transparência, Gestão pública de Excelência, Eficiência e Eficácia Orientadas, Valorização da Vida, Compromisso Social, Dedicção, Proatividade, Impessoalidade, Foco em resultados, Inovação e Perseverança.
<b>Visão ou objetivo de longo prazo</b>	
Ser reconhecida por Clientes e Sociedade como uma empresa que presta serviços públicos de excelência, através de boas práticas de governança corporativa, eficiência operacional, sustentabilidade econômico-financeira e responsabilidade socioambiental.	
3. OPERAÇÕES	
Porte Operacional <sup>3</sup>	
A Gerência de Topografia e Regularização Fundiária foi criada em 2018 para coordenar as atividades relacionadas à execução de serviços topográficos, avaliação de imóveis e gerenciamento de ações para regularização fundiária de imóveis necessários à Deso. Tem como objetivo a liberação de terrenos dentro dos requisitos que garantam segurança de posse e propriedade pela Empresa. <b>A inexistência deste setor acarretaria em descentralização de informações que impactam de modo negativo à boa atuação da Deso quanto ao cumprimento de sua missão, além do grave problema junto aos bancos financiadores em momentos de prestação de contas, pois as documentações que comprovem a regularização fundiária fazem parte da contrapartida da Deso para garantia do devido uso de investimento externo aplicado.</b>	
Principais Equipamentos, Instalações e Tecnologias de Processos	
Tipos	Resumo <sup>4</sup>
<b>Equipamentos</b>	Computadores desktop (04 unidades)
	Impressora A4 (01 unidade)
<b>Instalações</b>	Sala corporativa para gerente com 9,75m <sup>2</sup>
	Sala corporativa para equipe técnica com 17,03m <sup>2</sup>
<b>Tecnologias</b>	Software SisREG (avaliações de imóveis)
	Software AutoCAD (leitura e edição de arquivos dwg)
	Software QGis (geoprocessamento de dados)
	Software BrOFFICE. (editor de texto e gerador de planilhas)
	Sistema Intr DESO (rede particular de compartilhamento de documentos internos)
	Sistema E-DOC Sergipe

<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

Sistema Publix de gerenciamento		Trello (gerenciamento de atividades)	
Principais processos primários e de suporte		Principais produtos <sup>5</sup>	
Processos primários <sup>6</sup>	Resumo	(numerar)	
Serviços topográficos	Levantamento topográfico planimétrico, ou planialtimétrico de áreas sinalizadas como necessárias às obras da Deso feito por empresa contratada.	1	Planta topográfica e memorial descritivo georreferenciado, conforme NBR 13133.
Gestão da emissão da Declaração de Utilidade Pública (DUP)	Demanda GTRF por publicação do Decreto de Utilidade Pública, documento essencial aos processos para regularização fundiária.	2	Decreto de utilidade pública publicado no Diário Oficial do Estado de Sergipe, nos moldes do Decreto-Lei Federal 3365 de 21 de junho de 1941.
Avaliação de imóveis	Análise do mercado feita pela equipe da GTRF, ou escritório contratado, de forma a indicar, no laudo, a liquidez deste bem para justa indenização devido ao uso do imóvel pela Deso.	3	Laudo de avaliação pelo método comparativo de dados de mercado, conforme NBR 14653.
Imissão na Posse	A liberação da área (ou imissão na posse) é obtida através de decisão judicial, ou através de processo de dispensa de licitação para acordo administrativo.	4	Sentença judicial com imissão da posse a favor da Deso, ou Contrato particular de aquisição imobiliária firmado entre a Deso e a parte vendedora do bem, conforme legislações específicas para licitações e contratos.
Diligência cartorária	Trata-se do registro em certidão de inteiro teor do imóvel da sua posse e utilização pela Deso.  Pesquisas junto aos cartórios sobre titularidade de imóveis necessários à Deso.	5	Certidão de Inteiro Teor com averbação da Deso como atual titular do imóvel.
		6	Certidão de inteiro teor originária
		7	Certidão negativa de registro imobiliário
		8	Escritura pública de compra de imóvel realizada pela Deso
9	Certidão de inteiro teor com averbação de compra de imóvel feita pela Deso		
<b>Processos de suporte<sup>7</sup></b>		(preencher abaixo se houver entrega relevante ao cliente)	
Financeiro	Processo administrativo para o pagamento de taxas cartorárias	10	Comprovante de pagamento a ser encaminhado ao cartório de demanda
Processo jurídico	Processo licitatório para aquisição de imóveis de modo administrativo através de dispensa de licitação e posterior registro cartorário.	11	Termo particular de compra e venda com autorização para uso do imóvel pela Deso.
Pessoas (RH)	Administração de dados cadastrais dos colaboradores e gestão de benefícios. Capacitação e desenvolvimento. Seleção de estagiários.	12	
Suporte de tecnologia	Instalação de softwares e estações de trabalho para desenvolvimento de atividades.	13	
Apoio administrativo e de transporte	Disponibilidade de veículo para diligências externas, visitas e vistorias técnicas e comparecimento às audiências.	14	Disponibilidade de veículo para diligências externas e comparecimento às audiências.
Segurança do Trabalhador	Monitoramento do índice de acidentes de trabalho e prevenção	15	
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

<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.

<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".



Regularização Fundiária	Gerentes de obras	4	Autorização para início das obras no terreno.
	Gerência do Contencioso (GECO)	1, 2, 3, 6, 7, 8, 9	Suporte técnico para subsidiar processos jurídicos para regularização fundiária
	Proprietários de terrenos	3, 11	Conhecimento do valor proposto pela Deso para negociação imobiliária e documento jurídico que comprove a aquisição pela DESO.
	Governo de Sergipe	3	Conhecimento do valor de avaliação por responsabilidade fiscal.
	Coordenação de Patrimônio (CAPA)	1 -> 11	Recebimento de documentos com registro de regularização fundiária sobre propriedade do imóvel ocupado pela Deso para acervo de controle.
Serviços topográficos	Gerentes de obras	1	Conhecimento da área regularizada para devida ocupação.
	Governo de Sergipe	1	Conhecimento da área regularizada para decreto de utilidade pública.
	GTRF	1	Peças gráficas entregues pelo fornecedor em conformidade com as normas técnicas.

**5. FORNECEDORES**

Principais tipos de Fornecedores <sup>12</sup>	Principais produtos fornecidos <sup>13</sup>	Principais necessidades e expectativas
Escritório de serviços topográficos	Levantamento topográfico planimétrico, ou planialtimétrico de áreas sinalizadas como necessárias às obras da Deso feito por empresa contratada.	Acompanhamento técnico pela Deso ao terreno para reduzir as chances de cadastrar equivocado e planejamento para evitar desistência após a mobilização da equipe.
Escritório de avaliações de imóveis	Análise do mercado feita pela equipe da GTRF, ou escritório contratado, de forma a indicar, no laudo, a liquidez deste bem para justa indenização devido ao uso do imóvel pela Deso.	Acompanhamento técnico pela Deso para reduzir as chances de avaliar a área equivocada; planejamento pelos clientes para evitar desistência após a mobilização da equipe; comprovação de titularidade do imóvel a ser avaliado.
Gerência do Contencioso (GECO)	Ações judiciais para fins de regularização fundiária, quando não há acordo administrativo, ou na ausência de documentações cartorárias. Parecer opinativo sobre questionamentos feitos pela GTRF acerca de processos fundiários.	Manutenção de interesse por ações judiciais após os pagamentos das custas judiciais e envio de documentação com dados necessários à ação judicial.
Gerente de Projetos (GPRO)	Projetos que identifiquem as áreas a regularizar. Em alguns casos, também fornecem laudos de avaliação.	Agilidade para início dos processos fundiários para evitar conflito com os prazos de licitação e início de obras.
Gerente de Obras (GOBs)	Relatório Técnico Justificativo com o objeto, a causa, finalidade e urgência da demanda.	Liberação de áreas para obras no menor tempo processual possível.
Câmara de Licitações e Contrato (CLCT)	Dispensa de licitação e publicação para subsidiar a liberação da verba para os devidos fins indenizatórios.	Encaminhamento de documentos técnicos e justificativa pelo uso da área.
Gerência de Informática e Tecnologia (GTIC)	Suporte de lógica	Demandas por instalações de softwares e suporte de lógica às estações de trabalho.
Coordenação de Patrimônio (CAPA)	Documentos históricos de acervo patrimonial da DESO sobre titularidade de imóveis	Recebimento dos documentos completos que comprovem a segurança técnica e jurídica de propriedade da DESO sobre determinado imóvel.

<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).



6. FORÇA DE TRABALHO		
Quantidade de pessoas (Sem incluir terceirizados e estagiários)	% em relação à controladora (Se tiver)	Principais necessidades e expectativas
03	0,19%	Redimensionamento de força de trabalho para que os processos de regularização fundiária corram com responsabilidades e seguranças jurídicas.
Grupos de pessoas <sup>14</sup>	Qtde de cada grupo	
Gestora	01	Redimensionamento da equipe para aumentar a força de trabalho de modo qualitativo e quantitativo. Incorporação de advogada para regularização fundiária. Aperfeiçoamento do gerenciamento dos processos internos.
Engenheiro Civil	01	Judicialização de todas as demandas fundiárias para aumentar o nível de segurança jurídica.
Auxiliar Administrativo	01	Maior entendimento pelos clientes sobre requisitos para formalização da demanda de entrada na GTRF.

7. OUTRAS PARTES INTERESSADAS		
Partes interessadas <sup>15</sup>	Instância interlocutora na PI <sup>16</sup>	Principais necessidades e expectativas
<b>Tradicionalis</b>		
Diretor	Cliente - poder autorizativo	Agilidade na liberação de áreas
Superintendente técnico	Cliente - poder autorizativo	Agilidade na liberação de áreas e <i>report</i> periódico das situações fundiárias para monitoramento e controle.
Superintendente jurídico	Cliente - poder consultivo/autorizativo	Parecer técnico sobre questionamentos e demandas de processos judiciais
Gerente de obras	Cliente - demandante	Agilidade na liberação de áreas
Gerente de projetos	Cliente - demandante	Agilidade na liberação de áreas
Superficiários	Sociedade/ Proprietários de imóveis	Valores indenizatórios dentro da expectativa
Bancos financiadores	Financiadores federais	Assertividade na comprovação de regularização fundiária
<b>Não tradicionalis<sup>17</sup></b>		
Terceirizados	Fornecedor	Assertividade na seleção de áreas para regularização fundiária
Universidades	Instituição de ensino	Participação com dados de mercado para subsidiar pesquisas

8. REDES EXTERNAS DE ATUAÇÃO		
Principais redes de atuação <sup>18</sup>	Forma de atuação da candidata na rede	Propósito da atuação na rede
CEHIS - Comissão Estadual de Habitação de Interesse Social	Membro suplente - Gestora GTRF	Comissão da Secretaria de Estado da Assistência Social com órgãos estaduais envolvidos no processo de regularização fundiária - REURB..
Projeto de Extensão e Pesquisa sobre REURB	Coordenação técnica da instituição parceira - Gestora GTRF	Fomento à pesquisa sobre REURB através da disciplina Práticas Extensionistas, durante 24 meses, a partir de 2023-2.
<i>Columbia Women's Leadership (CWLN)</i>	Membro do grupo de lideranças femininas em capacitação pela Columbia Global Rio	Capacitação da gestora GTRF em liderança feminina pela Universidade de Columbia (NY).
Desenvolvimento de projetos arquitetônicos para adequações internas da Deso	Projetos de arquitetura para reformas internas das instalações da Deso.	Doação de projetos arquitetônico de reforma à Diretoria de Gestão Corporativa pela gestora GTRF

9. LEGALIDADE

<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.

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

<sup>18</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.



Principais legislações e regulamentos aplicáveis e seus respectivos requisitos <sup>19</sup> (Até 15 linhas)	
Os processos fundiários são subsidiados pelo Decreto-Lei Federal 3365 de 21 de junho de 1941 e, quando ajuizados pela Gerência do Contencioso da DESO, seguem legislações específicas do Código Civil, Constituição Federal do Brasil e o Provimento CNJ 150/2023, nos casos de necessidade por adjudicação compulsória. Quando são processos fundiários administrativos, o rito adotado pela Câmara de Licitações e Contratos segue as regulamentações da Lei 13.303/2016 para instauração da DISPENSA de licitação para os devidos fins de pagamento a terceiros. Esta Lei determinou a criação do RILC - Regulamento Interno de Licitações e Contratos. O Regimento Interno e o Código de Conduta e Integridade da Deso também são documentos adotados no desenvolvimento das atividades internas do setor, principalmente quanto ao trato entre equipe e com clientes e fornecedores em atenção ao <i>compliance</i> . Por regulamentar os serviços da Deso enquanto prestadora de saneamento básico, também nos subsidiamos, de modo indireto, às regulamentações da AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe, conforme Lei 6.977/2010.	
Eventuais pendências e sanções <sup>20</sup>	
Inexistente.	
Principais impactos adversos ambientais, sociais e de governança, atuais e potenciais de produtos e operações na sociedade e no meio ambiente	Eventuais passivos sociais ou ambientais existentes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocupação de área sem a devida regularização prévia e autorização da GTRF</li> <li>- Negociação indireta por valores para indenização feita por clientes da GTRF, pois gera expectativa de valor aos superficiários.</li> <li>- Fragilidade cultural em creditar confiança na liderança feminina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidade de ação policial para que a Deso tome posse de imóveis desapropriados, quando há resistência social.</li> <li>- Necessidade de aluguel a terceiros para utilização de área privada para bota-fora de obras.</li> </ul>

10. AMBIENTE COMPETITIVO <sup>21</sup> (Até 15 linhas)	
Por atuar na Regularização Fundiária para liberação de áreas para uso da DESO, a GTRF 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. 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 GTRF realiza <i>benchmarking</i> com unidades de atividades semelhantes de companhias de saneamento para buscar inovações, boas práticas gerenciais e referenciais comparativos para seus projetos e indicadores, como exemplo tem-se o Manual de Regularização Fundiária desenvolvido pela a EMBASA e compartilhado com a GTRF como referência ao seu próprio Guia de Regularização Fundiária.	
Principais tipos de referenciais comparativos usados <sup>22</sup>	Fontes ou origem destes referenciais comparativos
Tempo médio para regularização fundiária de imóvel para obras de saneamento básico, no Estado de São Paulo.	Departamento de Gestão Patrimonial - SABESP
Metodologia de gestão dos processos internos com critérios MEGSA ESG	Gerência de Eficiência Energética - DESO
Critérios MEGSA ESG IA	ABES
Manual de Regularização Fundiária	Unidade de Patrimônio e Gestão Documental - GPT - EMBASA

11. DESAFIOS E OUTROS ASPECTOS RELEVANTES (Até 15 linhas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de procedimento interno que esteja alinhado à cultura institucional da Empresa de modo a fomentar a disciplina e cumprimento de etapas necessárias ao processo de regularização fundiária, inclusive no peticionamento de demandas ao setor.</li> <li>• Entendimento de que o processo de regularização fundiária deve seguir um rito que tenha a devida segurança jurídica para os gestores e empresa, de modo a compreender que o "gap", ou "lapso" temporal nem sempre será de acordo à urgência do gestor para a liberação da área.</li> <li>• Implantar procedimentos de qualidade de gestão na cultura e entendimento da equipe GTRF</li> <li>• Insegurança devido à privatização e mudança de gestão por definição política externa</li> </ul>

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

<sup>19</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.

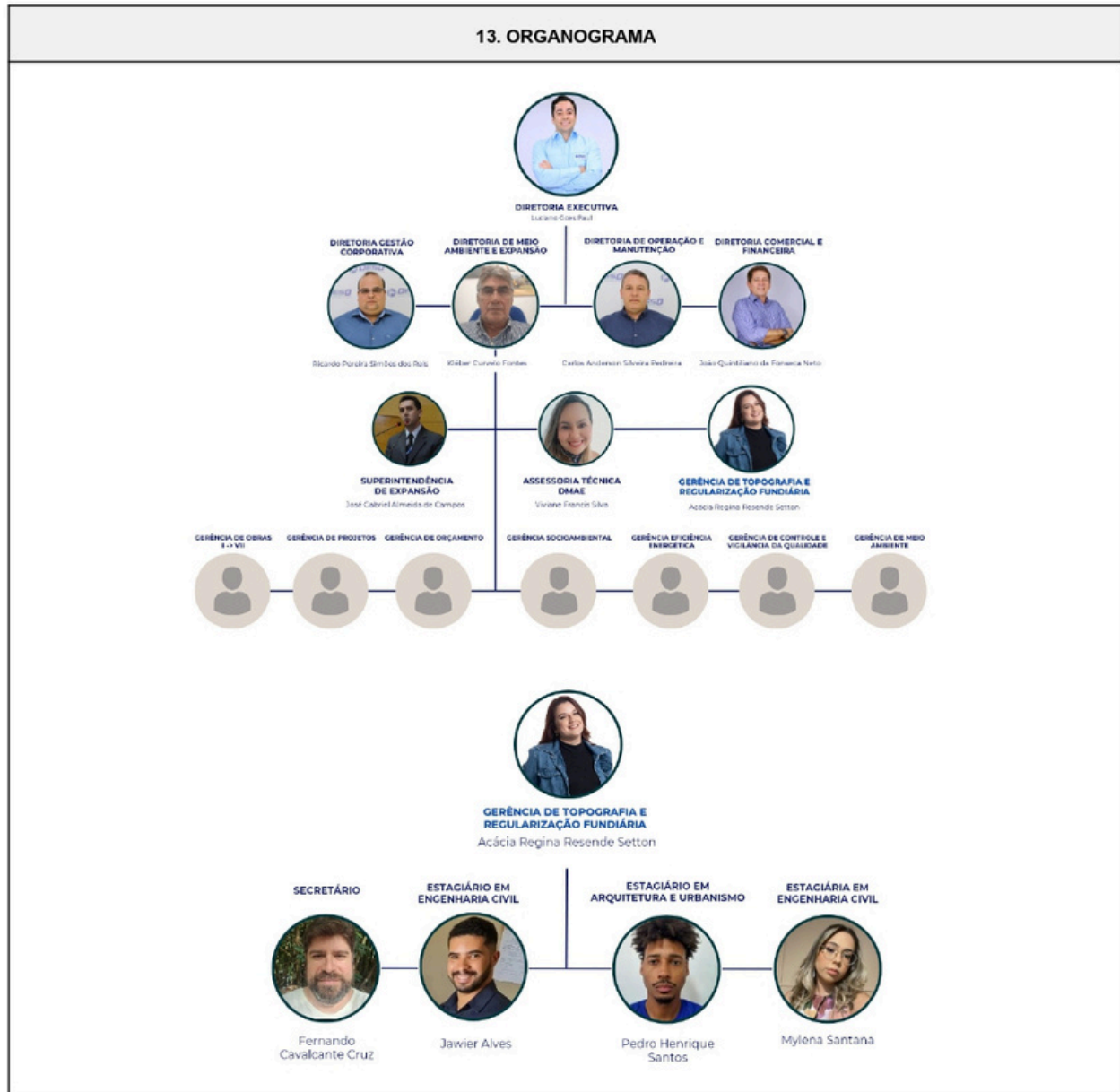
<sup>20</sup> Obrigações de fazer ou não fazer, com decisão pendente ou transitada em julgado impostas nos últimos três anos, referentes aos requisitos legais, regulamentares, éticos, ambientais, contratuais ou outros, declarando a inexistência, se for o caso. Omitir os conflitos trabalhistas com colaboradores,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

<sup>21</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.

<sup>22</sup> Ver tipos possíveis no Glossário "Referencial comparativo pertinente"



Ano	Fato relevante (~ 5 anos)
2023	Aquisição de software SisDEA para desenvolvimento de laudos de avaliações de imóveis
2023	Participação do curso de capacitação GCM
2021	Mudança de espaço físico para equipe GTRF com mais conforto ambiental.
	Absorção da demanda por autoria jurídica de processos judiciais para fins fundiários pela Deso
2020	Alinhamento ao setor jurídico da Empresa sobre atuação em conjunto à GTRF
2018	Decisão pela criação e inserção no organograma da Deso da Gerência de Topografia e Regularização Fundiária



### 14. REDES INTERNAS<sup>23</sup>

Grupo	Áreas e Partes Interessadas integrantes	Coordenador do Grupo
SJUR	Superintendência Jurídica da Deso	Adv. André Luís Pereira
GECO	Gerência do Contencioso da Deso	Adv. Layana Carvalho de Almeida
CAPA	Coordenação de Patrimônio da Deso	Wallace de Santana Oliveira

<sup>23</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





**Acácia Regina Resende Setton** - GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA (GTRF)  
Desiana desde 02.07.2018



# LIDERANÇA PNQS

**PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO**

CICLO 2024



**GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024**



## 1.1 - Desenvolvimento da cultura

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

Os valores e princípios organizacionais da DESO são estabelecidos a cada 5 anos no processo de formulação do Planejamento Estratégico (PE) pelo Conselho de Administração (CA) e da Diretoria Executiva da Companhia (DE). A última atualização do PE ocorreu em 2021, revisitado em julho de 2023, e estão na matriz SWOT da Deso, disponível na rede intranet para colaboradores. A SWOT-GTRF é desdobramento da oficial da empresa e está disponível na rede pública do setor e em dashboard Trello de uso interno da equipe. O Código de Conduta e Integridade (CCI) da Deso visa assegurar dinâmicas sociais e corporativas com base em sua Missão, Visão e Valores. A fiscalização do cumprimento da CCI é de responsabilidade da Comissão de Conduta e Integridade formada por 3 (três) colaboradores indicados pela DE e 3 (três) colaboradores eleitos pelos funcionários em votação eletrônica pela plataforma digital Portal do Colaborador. Em 2024, a gestora da GTRF foi indicada pela DE como membro titular da CCI para os próximos dois anos. O código de conduta está 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) e sua leitura faz parte do processo de acolhimento de novos colegas na GTRF, desde abril de 2024, como resultado dos aprendizados sobre Critérios MEGSA ESG IA, promovido pelo CNQA ABES. Em 2024, estagiários da GTRF desenvolveram folder explicativo com base no entendimento do CCI Deso e Cartilha sobre Assédio no Ambiente de Trabalho divulgada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que está exposto na GTRF e foi enviado pelo grupo de whatsapp à equipe. A gestora GTRF comunica aos colegas que as denúncias para apuração de falta grave devem ser enviadas à Ouvidoria, em meio físico ou digital, para as devidas apurações. Até onde é do conhecimento da líder GTRF, desde a criação do setor, foi feito 01 (um) registro de ocorrência junto à Ouvidoria por estagiária lotada no setor à época do agravo. Em termos corporativo, sabe-se que, no ano de 2022, foram atendidos 93,7% dos chamados abertos nos canais de atendimento da DESO e no ano de 2023, esse número subiu para 94,4%.

### b) Promoção de mudanças culturais

A criação da GTRF e sua incorporação ao organograma da DESO, no ano de 2018, já se apresentou como uma mudança cultural quanto ao gerenciamento dos processos para regularização fundiária, antes descentralizados. Os terrenos eram objeto de negociações sem procedimentos bem definidos e, em momentos de crise, cabia à DE tomar as decisões necessárias para evitar prejuízos e ônus à integridade da Deso. Para a liderança deste novo setor, a atual gestora foi eleita com unanimidade pela DE e assessores, em 2018 e, desde então, (re)desenha, implementa e coloca como condicionante aos processos a cultura pelo respeito às etapas necessárias para a devida entrega de resultados esperados. Da virtualização documental, que em 2024 se apresenta como 99,9% do método de manuseio de dados no setor, à reformulação da equipe, que desde sua criação já teve uma variedade de colaboradores, a gestão da GTRF preza pelo cumprimento de normas e condutas da Deso, mas também pelo entendimento e alinhamento interno sobre o propósito do setor. Em 2024, fez-se necessário o desligamento de um colaborador da GTRF tendo em vista a sua resistência em seguir a nova cultura adotada pelo setor com base nos ensinamentos do MEGSA ESG IA obtidos no curso promovido pela CNQA-ABES. A pesquisa de clima, também adotada em 2024 como inovação, é base para as discussões em reuniões semanais com atas registradas em pasta Google Drive de acesso comum a todos da GTRF. Desde o início, o setor tem como política interna a absorção de estagiários em engenharia civil, ou arquitetura e urbanismo, como forma de moldar novos profissionais, mas também como movimento à credibilidade da força jovem de trabalho.

## 1.2 - Governança

### a) Estruturação da governança e continuidade

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. Em 2022, o Relatório da Administração foi aprimorado em reunião do CA com a reestruturação organizacional na DESO (RCA 01/2023) com a criação da Superintendência de Expansão (SUEX) ligada à DMAE, que tem como objetivo principal acompanhar a execução das obras. Esta inovação promoveu facilidades à GTRF na gestão dos processos, pois o SUEX age como interlocutor entre o setor e gestores de obras. Isto favoreceu o entendimento sobre rotinas de processos entre as partes para sanar pendências documentais, que prejudicam o processo para regularização fundiária. Além de respeitar a hierarquia organizacional da Deso, a GTRF somente age sob autorização da DE e com orientações do corpo jurídico interno da Companhia sob respaldo do seu Superintendente Jurídico. Tais movimentos são provocados pela própria Gerência Fundiária através de requerimentos administrativos via sistema digital e-DOC, expressamente encaminhados à DE competente, para buscar os devidos respaldos ao início e continuidade dos processos.



## b) Controle de riscos e conformidade

A DESO conta com uma Política de Gestão de Riscos Corporativos que estabelece diretrizes, conceitos, responsabilidades e procedimentos de gerenciamentos 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 (d\_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-se à Assessoria de Planejamento Estratégico - 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. A Controladora é assessorada 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. Como melhoria, o estatuto foi atualizado 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 mais recente PE - vigência 2023-2025 - 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.

### 1.3 - Exercício de liderança

#### a) Interação com as partes interessadas

A partir de 2021, a gestão fundiária passou a ser essencialmente virtual com a manutenção da planilha em excel denominada como “tabela-mãe” (APÊNDICE B) e com a utilização do dashboard Trello que permite a comunicação entre gestão e equipe similar a uma rede social. Através desta ferramenta digital, são detalhados objetivos de demandas, contatos das partes envolvidas, anexos documentais referentes a cada caso e, principalmente, definição de prazo. É do interesse gerencial que os clientes possuam acesso à interface digital para acompanhamento dos processos como uma forma de inovar a comunicação entre as partes envolvidas. Por isto, a GTRF em parceria com a GTIC (d\_2023) trabalha para o desenvolvimento e homologação do SRA - que será um programa para uso interno via sistema intranet para depósito de informações pela GTRF e consulta aberta às partes envolvidas como mais um caminho de transparência e repasse de informações atualizadas. A previsão é implementar o sistema ainda em 2024. Em 2023, foi desenvolvido pela Assessoria de Marketing da Deso, por uma provocação feita pela gestora da GTRF, um vídeo institucional sobre o setor, que está disponível na rede pública da GTRF. Quanto à comunicação interna, a equipe GTRF possui como canal de manifestação o grupo de whatsapp do setor, e-mail funcional, Google Drive compartilhado e Portal do Colaborador - quando há demandas por ausências legais a serem autorizadas pela gestora. Os avisos em rede social da Deso e as comunicações divulgadas através de canais de transmissão gerenciados pela DE são divulgados entre a equipe por meio do grupo de whatsapp. As demandas por regularização fundiária devem ocorrer, preferencialmente, via sistema e-doc através de processos administrativos cuja numeração é registrada na tabela-mãe de controle interno.

#### b) Tomada de decisão

As principais decisões são advindas das Reuniões de Diretoria Executiva (RDE) que contam com os membros da DE e CA. As tomadas de decisão são transmitidas por reuniões de Diretoria, e-mails corporativos, intranet ou RDE. Por se tratar de um setor incorporado à cultura organizacional da Deso em 2018, é natural que as decisões da gestão GTRF sejam remodeladas com base em experiências anteriores. Quando se trata de regularização fundiária, cada caso requer uma metodologia adequada e isso tende a ser uma dificuldade no momento de engessar procedimentos a serem adotados de modo geral. As decisões tomadas pela gestora são enviadas via e-mail (d\_2018) junto às partes interessadas para registro e posterior monitoramento. Nenhuma decisão gerencial que interfira em partes externas à equipe é tomada sem o conhecimento e autorização prévia da Diretoria e Superintendência de Obras que são devidamente notificadas pela líder do setor via sistema e-DOC, e-mail e whatsapp. A partir dos ensinamentos MEGSA, adquiridos desde 2019, GTRF valoriza a autonomia da equipe para tomar decisões sobre suas próprias atividades, desde que cumpram prazos definidos pela gestora. No caso dos recém contratados, se for para o cargo de estagiário(a), já é preconizado pela líder e culturalmente aceito pela equipe que caberá ao(a) estagiário(a) veterano(a) apresentar as rotinas do setor desenhadas pela gestora, disponibilização de manuais desenvolvidos pela própria equipe sobre softwares de uso comum na rotina de trabalho e apresentação espacial (tour interno) dos setores envolvidos nos processos da GTRF. Caso seja acolhimento de colaborador para cargo superior, esta atribuição recai sob o auxiliar administrativo. Estas inovações possibilitam maior foco da líder em demandas mais complexas, como também fomenta o senso de liderança dos estagiários como futuros profissionais no mercado de trabalho.





**Lucia Maria Pinho da Costa Freitas** - COORDENAÇÃO DE SERVIÇO SOCIAL E BENEFÍCIOS (CSSB)  
Desiana desde 06.04.1978



# ESTRATÉGIAS

# PNQS

## PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO

CICLO 2024



**GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024**



## 2.1 - Estratégias sustentáveis

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

A identificação das PIs da Deso é realizada pela APGE em conjunto com analistas dos processos gerenciais, gestores e pessoas-chave, no momento de elaboração do PE. Como inovação, desde 2020, a DESO identificou oito temas relevantes, através de resultados de formulários digitais aplicados a representantes do Governo, Justiça e sociedade, que foram incluídos na gestão estratégica de sustentabilidade da DESO. A nível gerencial, as PIs da GTRF são desdobramentos do organograma da Controladora no qual há definições hierárquicas para subordinações. Apesar de ser ligada à Diretoria de Meio Ambiente e Expansão, a GTRF é fornecedora e cliente da Coordenação de Patrimônio e de outros setores subordinados à Diretoria de Operação e Manutenção, assim como à Superintendência Jurídica e ao Gabinete da Presidência. Em todos estes casos, há um compartilhamento recíproco de demandas por documentos e esclarecimentos entre as partes envolvidas em cada processo. A GTRF somente atua se os seus clientes estiverem aptos a fornecer os subsídios necessários para esta finalidade. Há de se destacar a necessidade dos contratos firmados entre a Deso e empresas de serviços topográficos e avaliações de imóveis sob fiscalização da GTRF. Ainda que existam equipamentos topográficos no patrimônio da Empresa, carecemos de força de trabalho com devido treinamento para operá-los e o mesmo se dá em relação às avaliações dos imóveis. Os contratos são Compilação e tratamento das forças internas peça-chave para a sobrevivência da GTRF dentro do que propõe o Regimento Interno da Deso. Esta realidade é imprescindível para qualquer planejamento estratégico e financeiro a longo prazo neste setor, pois sempre terá a demanda por suprimento de contratos para que os serviços continuem sendo prestados pela gerência.

### b) Mapeamento e tratamento de forças externas

A identificação das oportunidades e ameaças ocorre na fase preliminar da formulação do PE pela Deso. O processo é iniciado pela APGE (d\_2021) a partir da elaboração de instrumentos que realizam diagnósticos organizacionais. As informações são analisadas nos workshops e em reuniões promovidas pela Presidência com Diretorias e pessoas-chaves. A matriz SWOT da Deso serviu como base para o desenvolvimento da matriz da GTRF na qual destacamos o bypass, ou seja: as tomadas de decisões feitas por PIs nos processos feitos à revelia e com o desconhecimento da GTRF. Muitas destas ações são provocadas por uma outra ameaça identificada que está relacionada à supremacia dos interesses políticos sobre os quesitos técnicos que, em muitos casos, condicionam

os gestores de obras a buscar atalhos para que os casos sejam solucionados em um gap de tempo menor do que o inerente ao processo fundiário. Esta situação é uma das motivações para que a GTRF reforce que os processos devem ser pleiteados pelos clientes internos e externos através de sistema e-doc com o respaldo técnico necessário por meio de documentos digitais e assinados pelos seus responsáveis. Consideram-se os e-mails, porém ainda não são o procedimento mais adequado por dificuldade de monitoramento e rastreio de demanda. Tais critérios gerenciais já mostram eficiência, ainda que em pouco tempo de gestão, quando as pesquisas de satisfação feita pela GTRF (IFr10) através de formulário digital google forms, em 2024, junto aos seus clientes e fornecedores, mostram feedbacks que trazem à tona questões sobre organização de processos e transparência de informações. As ameaças externas como a privatização da Empresa são tratadas internamente através da melhoria do desempenho de serviço prestado pela GTRF em um movimento contrário ao estereótipo da inércia e comodismo. A intenção é apresentar resultados com a maior eficiência e eficácia possível para que a existência deste setor seja reconhecida e endossada pela DE, em caso de desmembramento institucional.

### c) Compilação e tratamento das forças internas

A GTRF tem aprimorado suas potencialidades conforme as dificuldades enfrentadas no decorrer da sua atuação para regularização fundiária, mas também age quanto à qualidade funcional do espaço de trabalho. O entendimento sobre forças e fraquezas internas, seja de modo físico, seja de modo simbólico, é crucial para tomada de decisão que tenha como resultado final a qualidade do serviço prestado. Deste modo, em 2024 a equipe passou por um redimensionamento que alimenta expectativas de melhoria interna, que somente será verificada em próximas pesquisas digitais de clima que serão realizadas anualmente no setor. Desde 2018, a GTRF utiliza a força de trabalho jovem e multidisciplinar, como no caso dos estagiários, é esta tem sido uma mola propulsora ao desenvolvimento de artigos científicos sobre a matéria fundiária (d\_2023), ainda carentes nos bancos de pesquisa. A matriz SWOT da GTRF foi aplicada nas dependências da gerência como gestão à vista, mas também salva em dashboard Trello e rede Google Drive, ambos com acesso à equipe. Destaca-se como ponto forte o senso de colaboração e engajamento interno, seja entre estagiários que acolhem colegas recém chegados, seja com o movimento

## SWOT - GTRF

GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E  
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA



Figura 1 - SWOT GTRF, 2024.



multifacetado do auxiliar administrativo para agir de modo proativo ao desenvolver atividades de escritório, monitoramento de prazos junto a clientes e fornecedores e gerenciamento das demandas por manutenções internas ao setor.

#### **d) Consenso estratégico**

O desenho e monitoramento de processos estão diretamente relacionados à organização interna e estratégica no ambiente corporativo. Quando as PIs conseguem compreender de modo macro as fases do processo para regularização fundiária, o recebimento de demanda e entrega de resultados se tornam mais dinâmicos e com menos riscos ao retrabalho. O mesmo vale para a relação entre GTRF e fornecedores externos, como os contratados para serviços de topografia e/ou avaliação de imóveis, que, desde 2019, apresentam um bom desempenho e cumprimento de prazos. Mesmo com as dependências de agendas políticas de órgãos públicos estaduais, municipais, ou autarquias de fiscalização estadual e/ou federal, que visivelmente são as autoridades que mais demoram em retornar às demandas fundiárias da Deso, cada caso requer um procedimento específico e, conseqüentemente, não há como delimitar uma timeline padrão para que se consiga entregar o resultado esperado pela GTRF por se tratar de processos com uma alta capilaridade para resolução. Desde 2018, a GTRF usa como inovação a organização digital dos processos para que o intermédio com as PIs seja otimizado. Através do sistema e-doc, amplamente utilizado pelo Governo do Estado de Sergipe e incorporado na dinâmica interna da Deso em 2021, abriu-se a possibilidade de monitoramento direto junto aos órgãos estatais que atuam no processo fundiário para analisar o tempo gasto na tomada de decisões. Além disso, isto permite que a gerência possa atuar de modo preventivo ao antecipar informações que somente seriam do conhecimento interno, quando o processo fosse despachado ao setor.

## **2.2 - Implementação de estratégias**

### **a) Definição de mudanças**

As mudanças fazem parte da evolução da GTRF e a gestora buscou informações sobre procedimentos e rotinas para regularização fundiária entre três Companhias de Saneamento de referência para a GTRF, sendo: Sabesp, Embasa e Saneago. A GTRF foi recebida pelas duas primeiras opções em reuniões de benchmarking presencial (ocorrida em São Paulo-SP, em novembro de 2023) e remota via Microsoft Teams com a Gestão de Patrimônio da Embasa, ocorrida em maio de 2024. A GTRF ainda aguarda a SANEAGO para compartilhamento de ideias. Na primeira reunião, participaram a gestora GTRF e a procuradora da Deso pelo setor Consultivo da Assessoria Jurídica à época e disponível, no segundo encontro online, participaram a gestora GTRF e sua equipe (auxiliar administrativo e estagiário em arquitetura e urbanismo) que ficaram responsáveis não apenas pelo entendimento do conteúdo abordado, mas também pela redação de ata de reunião, via Google Docs e salva em google drive do setor, para discussões posteriores entre equipe GTRF. Como um dos resultados, a líder mobilizou os estagiários da GTRF para desenvolver o Manual e Cartilha de Regularização Fundiária (MRF e CRF) com base no acervo já adotado na Embasa e que fora disponibilizado como material de referência. Estes produtos atenderão uma das demandas de clientes, observada em pesquisa de satisfação feita, sobre a necessidade de externalizar as funções e obrigações da GTRF para melhor conhecimento sobre o setor pelos clientes. O MRF, no qual serão apresentadas todas as principais rotinas do setor, desde a entrada da demanda até a sua entrega final, e a CRF, que apresentará dados mais sucintos e didáticos sobre o que é regularização fundiária e “perguntas e respostas” (Q&A) com base nas maiores dúvidas externas, serão disponibilizados, ainda no primeiro semestre de 2024, às PIs através de e-mail e rede intranet pública da GTRF para as devidas consultas. Está no planejamento estratégico do setor, para o primeiro semestre de 2024, a provocação a nível de DE para atribuir ao setor socioambiental da Empresa esta responsabilidade, tendo em vista que já é desenvolvida por outras Companhias de Saneamento no Brasil, como por exemplo: SABESP e EMBASA, e são do conhecimento da GTRF em virtude de reuniões de benchmarking ocorridas em outubro de 2023 e maio de 2024, respectivamente. Como fruto desta inovação em procedimento interno, entende-se que os processos serão otimizados, pois a resistência popular, em muitos casos causada pelo desconhecimento de informação adequada e oficial, dificulta o andamento pacífico e eficaz dos processos para regularização fundiária.

### **b) Desdobramento dos planos**

A líder da GTRF sugere à DE alternativas e mudanças em procedimentos internos adotados pelo setor, sempre com o objetivo de melhorar seus resultados. Esta demanda é feita através de e-mail destinado ao Superintendente de Meio Ambiente (SUEx) e ao Diretor de Meio Ambiente e Expansão (DMAE). Em última provocação feita no mês de maio de 2024, motivada pelos resultados obtidos na reunião remota de benchmarking com a Gestão Patrimonial da Embasa, a gestora provocou também demais PIs que possuem responsabilidades na tomada de decisões por mudanças institucionais, pois o objetivo será a demanda por atualização do Regimento Interno da Deso de modo a distribuir responsabilidades de atividades relacionadas ao processo de regularização fundiária a outros setores que ainda não estão envolvidos na rotina de atividades. A reunião será remota, através da plataforma Microsoft Teams, ou Google Meet, para facilitar o encontro e torná-lo mais objetivo, prático e abrangente. Quanto à cultura interna, após ter suas rotinas descritas no dashboard Trello “rotinas GTRF”, desde 2022, cujo acesso é permitido e leitura recomendada a toda FT, houve um melhor entendimento sobre as competências e atribuições de cada pessoa do grupo. Com a inovação cultural em praticar reuniões de alinhamento

semanais a partir do ano de 2024, como desdobramento dos conhecimentos adquiridos em capacitação sobre MEGSA, as observações levantadas pela equipe são consideradas em conjunto como possibilidades às mudanças de condutas. Os casos excepcionais, que apresentam demandas fora do horário de expediente, provocam reflexões na liderança do setor sobre condutas anteriormente adotadas e, através do grupo de Whatsapp de equipe, a gestora sugere atividades a serem realizadas no dia seguinte como forma de antecipar planejamentos.

### **2.3 - Análise de desempenho**

#### **a) Medição e avaliação de resultados**

Os monitoramentos são realizados (d\_2021) de forma pontual para cada caso através do sistema e-doc, e-mail para cobranças por cumprimento de prazos e/ou esclarecimentos junto aos clientes, em reuniões presenciais entre a líder do setor as PIs e por provocações à DE para acompanhamento de ofícios enviados aos órgãos competentes. Como inovação ao procedimento padrão de espera por retorno dos fornecedores externos, a GTRF utiliza a possibilidade de consulta online dos status de processos judiciais para desapropriações, ou servidões de passagens, através do portal web do Tribunal de Justiça de Sergipe, quando o número do processo é do conhecimento da GTRF. Esta informação é repassada à GTRF pela Gerência do Contencioso (GECO) através de contato telefônico, Whatsapp, email, ou sistema e-DOC. Apesar das restrições de consulta aos trâmites judiciais, a GTRF consegue visualizar datas de tramitações de modo a ter noção sobre morosidade, ou agilidade de andamento dos processos (RFsc2) para subsidiar provocações à GECO para diligências junto às varas competentes. Quando são processos peticionados junto aos órgãos federais, como no caso de permissão de uso de áreas do patrimônio da União, ou faixas de domínios em rodovias federais, o monitoramento pode ser feito via portal SEI com o conhecimento prévio dos números de cada processo administrativo.

#### **b) Avaliação de progresso**

A iminente necessidade por um planejamento mais assertivo, no momento de peticionar demandas à GTRF, faz com que a utilização de indicadores pelo setor seja um desafio. Como cada caso para regularização possui suas especificidades e capilaridade de dependência de programação de atendimento aos clientes e por fornecedores, faz-se necessária a implementação efetiva de rotina processual a ser considerada como praxe pelos clientes de modo prático e objetivo. A regularização fundiária deve ser atividade preliminar à execução de obras, mas na grande maioria dos casos as demandas por liberação de áreas acontecem de forma emergencial com os serviços de campo com cronograma físico-financeiro em estágio avançado. Deste modo, por mais que sejam implementados indicadores de avaliação de desempenho e qualidade na GTRF, a ausência de previsibilidade faz com que os resultados obtidos sejam empíricos, ou aquém do necessário para se avaliar dentro das expectativas de qualidade para gestão. Como não há como prever quantas áreas serão demandadas ao setor por determinado período de tempo, muito menos o que será necessário nos anos seguintes, a prospecção de índices para regularização fundiária fica comprometida. Por conta do seu perfil proativo, a gestora GTRF costuma expor estas dificuldades à DE, ou com gestores de obras, no momento em que procuram o setor para entendimento sobre como devem proceder para peticionar determinado processo para que o planejamento preliminar à demanda por terreno seja priorizado. Estas informações são passadas pela líder GTRF em reuniões presenciais, ou através de e-mail e/ou mensagens em grupos de Whatsapp. Almeja-se que esta situação seja atenuada a partir da divulgação do Guia de Regularização Fundiária junto aos clientes internos, a partir do mês de agosto de 2024 por meio de grupos de Whatsapp, e-mails corporativos e rede intranet de consulta. As informações contidas neste Guia, se adotadas pelos clientes, serão inovadoras nos processos de peticionamento de demanda à GTRF e monitoramento de resultados pelas PIs.





**Valéria Katherine Souza** - COORDENAÇÃO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (CEAM)  
Desiana desde 21.12.2004



# CLIENTES

# PNQS

## PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO

CICLO 2024



**GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024**



### 3.1 - Mercado e atuação sustentável

#### a) Estudo do mercado

A partir da incorporação da GTRF no organograma da Deso (d\_2018), houve a possibilidade de centralizar todas as informações relacionadas à regularização fundiária de imóveis de interesse ao saneamento básico, em Sergipe. É notório que já existe uma cultura em fase de consolidação de que todo assunto que remete às questões fundiárias deve ser remetido ao conhecimento deste setor. Existem clientes que verbalizam satisfação em poder contar com um canal centralizado por formalização de demandas, mas também há clientes que entendem a atividade do setor como mais uma burocracia a ser enfrentada para ter o resultado esperado. De todo o modo, ainda que haja resistência à procura, em alguma parte do processo administrativo a demanda será despachada à GTRF via sistema e-doc, mensagem de Whatsapp, ou e-mail, enviados pela DE para providências. O Regimento Interno e o organograma institucional são positivos ao reforço pela necessidade da GTRF na Empresa. O apoio institucional é essencial para a afirmação de que a metodologia de trabalho e a qualidade dos serviços prestados estão dentro das expectativas criadas e esta pode ser considerada uma vantagem interna da GTRF. Os trabalhos desenvolvidos por este setor estão em contínuo aprimoramento, principalmente com base nos pontos fortes identificados nos setores concorrentes de mercado (IFr10), através de benchmarkings. O apoio de DE como base à melhor distribuição de atividades e setorização de atribuições surge em todos os casos externos adotados como parâmetros de comparação de mercado. Seria inovador e um fomento à proatividade da GTRF se a DE reavaliasse as atribuições previstas ao setor pelo Regimento Interno de modo a descentralizar algumas responsabilidades atribuídas à GTRF junto aos demais setores envolvidos para fomentar a efetividade do processo fundiário. Como por exemplo: se o peticionamento de demanda pelo cliente já contemplasse a topografia da área necessária, aumentaria a chance pela assertividade na escolha do imóvel e, conseqüentemente, maior agilidade e menos retrabalho pelo gerenciamento fundiário.

#### b) Segmentação do mercado

A Companhia atua no Estado de Sergipe através de cinco regionais, definidas por caráter geográfico: Centro-Oeste, Metropolitana, Norte, Sertão e Sul e, deste modo, atende 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 em todo o Estado. O processo para regularização fundiária possui algumas segmentações necessárias ao embasamento técnico e jurídico. Faz-se necessária a provocação do cliente com a sinalização do local onde se pretende construir o equipamento para saneamento básico. A partir deste momento, parte-se para o levantamento topográfico georreferenciado (RFP03) com memorial descritivo do imóvel, conforme NBR 13133, desenvolvido por empresa contratada pela Deso e fiscalizada pela GTRF. Independentemente da modalidade de regularização que seja adotada - se será administrativa, ou judicial - é requisito básico o Decreto de Utilidade Pública publicado em Diário Oficial do Estado, nos moldes da Lei 3365-1941, em meio digital e com acesso público via portal da SEGRASE - Serviços Gráficos de Sergipe. Este documento simboliza o mais importante ato de concessão pública que compõe todo o rito fundiário. Outro segmento necessário é o ramo de avaliações de imóveis, atualmente sob responsabilidade de empresa contratada pela Deso e fiscalizada pela GTRF. Ainda conforme as legislações específicas, é devida a justa indenização pelo uso do bem de terceiros para obras públicas (RFsc1), conforme NBR 14653. A participação jurídica é parte complementar e essencial ao processo fundiário, pois garante que a transação seja realizada com segurança jurídica a favor da Empresa. Seja na resolução administrativa - quando há anuência ao valor de indenização (APÊNDICE C), seja nos processos de desapropriação, a participação da procuradoria da Deso é segmento-chave à continuidade dos processos. Esta atuação é provocada pela GTRF (d\_2018) através de sistema e-doc e monitorada via e-mail e whatsapp. Outra concessão pública é a autorização para uso de faixas de domínios às margens de rodovias públicas federais e/ou estaduais, como também áreas de patrimônio da União. Todas estas são peticionadas pela GTRF através de portal digital SEI (d\_2020) para que haja a emissão do Termo de Permissão de Uso, ou Concessão de Uso de Área Patrimonial, pois nenhuma intervenção pública estará regular caso não existam estas documentações.

#### c) Definição de clientes-alvo

Todos os colaboradores com tomadas de decisão e/ou responsabilidade sobre obras de saneamento básico que demandem terrenos para que sejam viabilizados são clientes-alvo da GTRF. Um dos fatores que motivam a separação das atividades por hierarquia de atenção é a definição de prioridades da DE que surge através de reuniões presenciais com a gestora GTRF, via e-mail ou mensagem de whatsapp para cobranças por providências e resultados. Outra motivação é a cobrança de bancos financiadores com demandas em alto grau de prioridade para comprovação da regularização fundiária como requisito obrigatório para liberação de verbas às obras executadas pela Deso sob financiamento federal. Estes sempre serão os principais clientes do setor. Estas demandas bancárias são enviadas à GTRF através de e-mail (d\_2020) de cobrança com intermédio da DMAE para as devidas providências. Mesmo assim, todas as áreas com documentações concluídas junto aos cartórios, que foram objeto de financiamento bancário, são remetidas pela GTRF, através de processo digital e-doc, à DMAE para envio aos bancos responsáveis pelos empréstimos, como antecipação de demanda externa. Como inovação em rotina do setor, a partir do primeiro semestre de 2024, existirá na GTRF um documento digital - a ser colocado na pasta intranet do setor e no dashboard Trello com rotinas da GTRF - denominado como "rota de fuga" com todo o passo-a-passo sobre procedimentos a adotar em casos de cobranças de bancos financiadores, pois não há um cronograma externo pré-estabelecido para as diligências feitas à GTRF.



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

A regularização fundiária é um processo interdisciplinar subdividido em etapas de entrega. Deste modo, existe um envolvimento de mais de um cliente-alvo durante todo o processo até a sua conclusão com o registro cartorário da propriedade da Deso. O cliente inicial é o responsável pelo peticionamento de demanda junto ao setor e a DE se torna uma cliente-alvo secundária, pois também é de seu interesse o seguimento do cronograma de obras sem obstáculos causados pela indisponibilidade de terrenos. É também parte do processo a atuação jurídica de modo provocado pela GTRF, quando se tem o Decreto de Utilidade Pública devidamente publicado no website do Diário Oficial do Estado. A Gerência do Contencioso da Deso, neste cenário, é cliente-alvo e fornecedora, pois trabalha em dualidade no recebimento de demandas GTRF, mas também diligência ao setor tomada de providências para sanar gargalos documentais para composição das ações judiciais. Quanto mais robusto de informações técnicas for o processo de demanda à procuradoria da Deso, maior será o atendimento às expectativas deste setor e, para isto, faz-se necessário o atendimento aos requisitos GTRF documentais sinalizados desde o início aos clientes de demanda. Quanto maior for o atendimento ao checklist cartorário inicial, mais ágil será o processo nesta etapa. Superada a etapa judicial, parte-se para os registros em cartórios imobiliários que participam do processo como fornecedores, mas também assumem o papel de cliente no momento em que emitem notas devolutivas, através de e-mail, ou whatsapp. Nestas situações, os clientes iniciais serão provocados pela GTRF para o devido respaldo. O termômetro sobre esta agilidade da GTRF se deu através dos resultados obtidos na última pesquisa de satisfação feita em maio de 2024 (IFr10, IPa09), através de formulário online, junto aos clientes internos, que demonstram ainda uma necessidade por providências mais rápidas, ao tempo que transparecem um breve desconhecimento sobre as particularidades do processo fundiário.

#### **e) Planejamento de experiências sustentáveis**

Ainda que a GTRF continue seus trabalhos para a conclusão dos processos em cartórios competentes, o interesse do cliente-alvo, que é a autorização para uso dos terrenos, pode ser atendido antes desta finalização do processo de regularização fundiária. Sendo assim, com exceção dos bancos financiadores que exigem a comprovação por regularização fundiária endossada por cartório de registro, o maior anseio do cliente gerente de obras não é, necessariamente, a conclusão dos trabalhos para regularização fundiária, mas simplesmente a autorização para início dos serviços vinculada à liberação do imóvel. Ao considerar que a GTRF não possui - por processo - apenas o cliente interessado em executar os serviços, se o setor dedicasse esforços somente para imissão na posse de áreas, não seria capaz de cumprir a sua principal responsabilidade com a Companhia, que é a segurança técnica e legal da Deso sobre seu passivo patrimonial, que somente se dá com o registro em cartório da propriedade da Deso sobre determinado imóvel. Os resultados da pesquisa de satisfação desenvolvida (IFr10), de modo online, no mês de maio de 2024 como inovação da GTRF para comunicação com as PIs, mostram que há demandas por agilidade no compartilhamento de dados pela GTRF. A pouca aproximação dos clientes com as particularidades dos processos fundiários acaba por fomentar questionamentos por maior agilidade que, muitas vezes, estão diretamente associados à qualidade e/ou teor do rol de documentos técnicos juntados pelos clientes no peticionamento de demanda por regularização. A expectativa é que o Guia de Regularização Fundiária e a Cartilha de Regularização Fundiária que serão enviados aos clientes através de e-mail, Whatsapp e rede intranet, sejam ferramentas de inovação para contribuir no entendimento de que a regularização fundiária está além da autorização para uso de terrenos para obras. A Gerência também fortalecerá a rotina de envio, através de e-mail, das planilhas em excel de report às DE com as informações atualizadas sobre regularização fundiária das áreas de interesse para que sejam enviadas aos gestores interessados. A utilização do portal web SRA - Sistema de Regulação de Áreas - em desenvolvimento pela GTRF e GTIC - também será instrumento de transparência de dados para consultas de clientes.

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

Os instrumentos utilizados pela DESO para divulgar os produtos, criar credibilidade e reforçar a imagem institucional da empresa em consonância com seu mapa estratégico e 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: a distribuição de 110 mil mudas no Estado e a coleta de óleo saturado para o descarte consciente através do projeto DESO+Verde. Como no trabalho diário e em pesquisa online de satisfação junto às PIs é possível notar que há um reconhecimento de que o gerenciamento fundiário apresentou melhoras, a partir de 2018, ano de criação da GTRF. Está nas expectativas deste setor, para 2024, uma maior divulgação de suas atividades através do Guia e Cartilha de Regularização Fundiária, que serão disponibilizados gratuitamente e em modo digital aos clientes-alvo. Além disto, a GTRF buscará a Assessoria de Comunicação da Deso para inserções mais ativas em redes sociais de modo a compartilhar com a sociedade conceitos e necessidades relacionadas à regularização fundiária. Em maio de 2024, a GTRF montou uma programação para o I Seminário Estadual sobre Regularização Fundiária, em parceria com o Instituto NCA, especializado em treinamentos para a Administração Pública. Trata-se de um evento híbrido de grande porte que poderia ser realizado pela Deso junto às partes interessadas no processo de regularização fundiária, principalmente clientes externos à empresa, tais como: municípios, cartórios, tribunais de justiça, instituições de ensino, etc, para disseminar a matéria sobre regularização fundiária de modo a facilitar os processos capitaneados pela Deso para esta finalidade. A realização do evento está sob análise da DE e existe a expectativa de ter um impacto positivo para a empresa e sociedade.

### g) Desenvolvimento de marcas sustentáveis

A marca da DESO é desenvolvida no mercado, desde 2013, de forma corporativa pela Assessoria de Marketing (AMKT) da Empresa que segue as diretrizes do PE e é responsável pelos procedimentos de identidade visual que padroniza, protege e controla a correta utilização da marca DESO por todo público-alvo. É válido destacar que na rede intranet #forms há o arquivo editável de documento A4 com o timbre da DESO, conforme padrão visual, para ser utilizado em documentos oficiais pelos colaboradores. Quanto à GTRF, os resultados obtidos em pesquisa de satisfação, realizada no mês de maio de 2024 através de formulário online junto a todos os clientes do setor, mostraram que, apesar da necessidade de melhorias na prestação de serviços, o cliente reconhece a importância do setor fundiário na Deso. As opiniões obtidas pela pesquisa de satisfação junto aos fornecedores, realizada de modo similar e concomitante à citada anteriormente, também nos mostra um cenário favorável à metodologia de trabalho em prol da confiança entre as partes. Internamente, está estampado em camisetas na equipe e em assinaturas de e-mails funcionais da GTRF a marca “Crise, Trabalho & Solução” criada e adotada pela líder do setor, principalmente após a reverberação da ameaça externa pela privatização da empresa. Esta foi uma forma de encorajar a equipe, em um cenário incerto, para dar como resposta o seu trabalho e proatividade em meio à crise. A gerente GTRF atua de modo multifacetado na Deso e isso fomenta o engajamento a sua credibilidade enquanto colaboradora. Além das atividades desenvolvidas no setor, enquanto arquiteta e urbanista, a gerente também auxilia (d\_2022) na absorção por demandas de adequações físicas das áreas de trabalho de seus clientes de modo a transformá-las mais confortáveis arquitetonicamente. Trata-se de um trabalho voluntário que mais está relacionado às políticas de facilities da Deso do que ao que é da função da GTRF. No entanto, durante este estágio em que a gerente se torna fornecedora do bem-estar corporativo de seus clientes, há uma nutrição dos aspectos de confiabilidade que, diretamente, acabam sendo transferidos quando a relação entre as partes volta a ter como interesse as questões fundiárias.

## 3.2 - Experiência sustentável

### a) Responsividade aos clientes

Os questionamentos externos feitos por donos de terrenos de interesse da Deso são atendidos pelo auxiliar administrativo do setor através do telefone funcional exclusivo para uso da gerência, através do Whatsapp Business. As mensagens são selecionadas e, caso se trate de alguma demanda que somente possa ser esclarecida pela gerência, o secretário a reportará via dashboard Trello. Apesar de os clientes internos serem encorajados pela GTRF o uso sistema e-doc, Whatsapp, ou e-mail, por muitas vezes estes surgem de modo presencial e sem uma previsibilidade. Isto provoca o desenvolvimento de ferramentas que permitam à gerente a manipulação e acesso ao banco de informações de modo ágil e proativo. A líder da GTRF utiliza a planilha em excel denominada como “tabela-mãe” de modo aberto e visível ao cliente através de Google Drive, desde o ano de 2024, o que fomenta uma maior confiança de que as informações estão sob monitoramento e vigilância pelo setor. Um instrumento simples, porém com uma interface desenvolvida pela gerente de modo a compilar todas as informações que porventura possam ser questionadas durante a regularização fundiária se torna uma inovação entre as demais gerências da empresa. A partir do momento em que os questionamentos feitos de modo emergencial são respondidos de maneira organizada e proativa, aumenta a credibilidade do cliente, ainda que não tenha recebido, de pronto, as respostas que atendam às suas expectativas. Esta iniciativa por maior transparência da GTRF junto aos seus clientes foi motivada pelos resultados obtidos em pesquisa de satisfação realizada em 2024. Esse instrumento também permite a geração de dados para report à DE de modo ágil, através de filtros para restrição de dados de modo resumido e sucinto. Espera-se que após a homologação do sistema digital SRA, este trabalho seja mais tecnológico, dinâmico e seguro.

### b) Resolutividade de manifestações

As respostas dadas pela GTRF costumam ser por escrito através de e-mails, ou pelo sistema e-doc desde o ano de 2021, como retorno aos processos originalmente abertos pelos clientes ao setor. Os e-mails enviados pela gerente são preventivos, ou responsivos e enviados à DE como uma forma de antecipação de demandas e/ou prestação de contas por decisões tomadas a nível gerencial. No entanto, como é cultural na empresa a busca por informações de forma presencial e emergencial, à medida que as problemáticas relacionadas às obras de saneamento surgem no meio do processo, a GTRF é provocada para resoluções de imediato, o que compromete sua eficácia de atendimento. Como a previsibilidade destas manifestações não depende das decisões técnicas, unicamente, isso também desfavorece o uso de indicadores para análise de desempenho do setor, ainda assim, a GTRF procura inovar em seu gerenciamento para que os controles sejam feitos com base em histórico recente de demanda e resolução dada pela gerência (ICm16). Algumas críticas recebidas pela GTRF em pesquisa remota de satisfação, realizada em maio de 2024, junto aos clientes estavam justamente atreladas à necessidade por uma maior responsividade, que o setor pretende resolver com uma maior intensificação de envio semanal das situações fundiárias, através de e-mail, à DE, como parte do plano de ação desenvolvido pela gestão GTRF como desdobramento dos resultados obtidos em pesquisa de satisfação.

### c) Avaliação da experiência dos clientes

O nível de satisfação dos clientes da GTRF era obtido através de feedbacks feitos em reuniões de alinhamentos com os clientes, ou em diálogos extraoficiais no setor. Após os ensinamentos sobre o AMEGSA ESG, em maio de 2024, a GTRF desenvolveu o formulário Google Forms para pesquisa de satisfação de fornecedores (IFr10) que foi emitido às PIs via e-mail e Whatsapp. Houve ênfase em



indagações se a entrega dos produtos pelo setor atende às expectativas e como a GTRF pode melhorar suas atividades. O formulário se deu basicamente como de múltipla escolha, ou por escala de satisfação. Para que o setor tivesse mais informação externa sobre como aprimorar os serviços, abriu-se a opção discursiva para a inserção de informações subjetivas ao tema. Vale frisar que todos os questionamentos foram colocados como obrigatórios de modo a não flexibilizar a ausência de manifestação, ou abstenção a determinada busca por satisfação daqueles que se voluntariaram a responder. A pesquisa será feita anualmente para que o setor tenha tempo hábil o suficiente para tratar os pontos fracos e fortalecer os pontos fortes diante da visão do cliente. Com base nisso, os indicadores sobre satisfação dos clientes poderá ser mensurado e adotado como parâmetro crucial no desenvolvimento das atividades fundiárias.

#### **d) Fidelização de clientes**

A centralização do gerenciamento fundiário e o conhecimento específico sobre o tema que fora adquirido pela líder do setor no desenvolvimento de suas atividades se somam ao que está em Regimento Interno da Deso sobre a GTRF ser o canal mais apropriado para ser responsabilizado, pelos clientes, como agente principal no envolvimento com as problemáticas para regularização fundiária de terrenos destinados às obras de saneamento básico. Em 2018, quando foi instituída no organograma da Deso, a GTRF surgiu como uma inovação no gerenciamento dos processos fundiários para obras de saneamento, tendo em vista a inexistência de um setor para esta finalidade. A visão proativa da DE, no momento de reestruturação de seu organograma, comprovou que a regularização fundiária é um tema que carece um melhor gerenciamento em prol da eficácia das liberações de terrenos com segurança técnica e jurídica. No momento em que é necessária a conclusão do processo, via cartório, para prestação de contas aos bancos financiadores sob pena de bloqueio total de recursos financeiros, ou por conta de fiscalização de órgãos controladores de gastos públicos, a atuação da GTRF deve ser priorizada para resolução de casos que não foram gerenciados anterior ao ano de 2018. Neste contexto, a fidelização de clientes acaba sendo por um movimento coercitivo gerado pela necessidade de manter a integridade da Empresa diante dos órgãos externos. Em casos mais comuns, que seguem o rito preestabelecido por Regimento Interno e com apoio da DE, os clientes são estimulados a procurar o setor através de sistema e-doc (d\_2021), ou e-mail (d\_2018), e isso facilita o respaldo técnico necessário pela GTRF à medida que as tramitações dos processos progridem junto aos fornecedores. A antecipação de informações e os esclarecimentos prestados pela liderança do setor, via processo e-doc, Whatsapp, e-mail, ou até mesmo de modo presencial sobre detalhes do processo fundiário que comumente são desconhecidos pelos clientes, torna mais segura a busca pelos serviços da gerência.





**Marcelle Santos Melo** - COORDENAÇÃO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL (CLAM)  
Desiana desde 01.02.2005



# SOCIEDADE PNQS

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024



#### 4.1 - Responsabilidade socioambiental

##### a) Manutenção da legalidade

A Gerência de Regulação da Deso atua na adequação da empresa ao atendimento às normas técnicas e requisitos regulatórios sobre a prestação de serviços de saneamento. A fiscalização do cumprimento das disposições legais e o gerenciamento dos riscos e aspectos de compliance fica a cargo da CPGR, vinculada à APGE. A nível gerencial, a equipe GTRF tem como obrigação o cumprimento do Regimento Interno e CCI da Companhia. Quanto aos processos fundiários, estes devem seguir legislações específicas que melhor são fiscalizadas pela Gerência do Contencioso, vinculada à Superintendência Jurídica, no decorrer dos processos judiciais e/ou administrativos provocados pela GTRF via sistema e-doc (RFsc01; RFsc02). Destacam-se a Constituição Federal de 1988, o Código Civil, a Lei 13.303/2016 (que dispõe sobre processos licitatórios), o Decreto Lei-Federal 3365/1941 (que dispõe sobre desapropriações por utilidade pública) e o Provimento CNJ 150/2023 (que trata sobre adjudicação compulsória - ato inovador e recentemente absorvido pela SJUR por provocação da GTRF). Ainda sobre o Provimento CNJ de 2023, é importante dizer que a possibilidade de utilização desta ferramenta jurídica foi repassada à gestora GTRF em reunião de benchmarking com um dos Procuradores do Estado de Sergipe com notório know-how sobre regularização fundiária, em 2024. Ainda no campo jurídico, têm-se a Lei 13.303/2016 para instauração da DISPENSA de licitação para os devidos fins de pagamento a terceiros. É necessário considerar ainda o atendimento às normas técnicas da ABNT que regulamentam o desenvolvimento dos laudos de avaliações de imóveis (NBR 14653) e de execução dos serviços topográficos (NBR 13133) pelos fornecedores contratados pela Deso para atividades à GTRF. O Regimento Interno e o Código de Conduta e Integridade da Deso também são documentos adotados no desenvolvimento das atividades internas do setor, principalmente quanto ao trato entre equipe e com clientes e fornecedores em atenção ao compliance. Todas as normas técnicas estão digitalizadas e salvas em rede particular GTRF para consulta pela equipe, em pasta criada especialmente para “Procedimentos GTRF” e “Normas Técnicas”. Esta conduta é importante para que sejam feitas as devidas verificações pela gestora e sua equipe de estagiários, no momento do recebimento dos produtos de fornecedores, como fiscalização de atendimento aos requisitos necessários.

##### b) Atuação para o desenvolvimento sustentável

A preocupação com o desenvolvimento sustentável é inerente ao negócio da DESO. 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 DESO aderiu às Normas da GRI na elaboração do Relatório Anual de Sustentabilidade e identificou, 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); A Deso também possui um histórico de promoção de programas de impacto social que são amplamente divulgados em redes sociais da Empresa, e-mail funcional e grupos de Whatsapp. Dentre estes, há a chamada anual por doação de sangue, denominada “Desiano Sangue Bom” que ocorre nas instalações da Sede da Companhia promovida pela DGC em parceria com o HEMOSE - Centro de Hemoterapia de Sergipe, desde 2020. A participação é voluntária e o auxiliar administrativo da GTRF segue a tradição de comparecer em todas as convocações.



Figuras 02 e 03 - Entrega de cestas básicas em Aracaju-SE. 2024



Figura 04 - Primeiro encontro do CEHIS, em Aracaju-SE. 2023.

Desde 2017, a Companhia abraça o projeto “Livro Liberdade para a Alma” que arrecada livros e revistas para empréstimos à sociedade como forma de incentivo à leitura. Alguns exemplares já foram doados pela líder da GTRF que também idealizou, em meados de 2022, o projeto social denominado como “E eu não sou uma mulher?” enquanto inovação à ação social feita pelo projeto de leitura no Complexo Penitenciário Dr. Manoel Carvalho Neto – Copemcan, Presídio masculino da cidade São Cristóvão-Sergipe. A intenção do projeto social é a aquisição pela Deso, como forma de patrocínio, de livros impressos com temáticas sobre o empoderamento da mulher para que fossem doados à biblioteca do Presídio Feminino de Sergipe - PREFEM - em Nossa Senhora do Socorro-SE. Este projeto para o presídio feminino foi apresentado em reuniões presenciais à AMKT e DCF na época para averiguar a possibilidade de patrocínio para compra de exemplares a serem doados, porém sem recurso disponibilizado para isto. Como desdobramento de campanhas pela arrecadação de mantimentos pela Deso, a gestora GTRF mobilizou sua equipe para arrecadar mais de 200 (duzentas) cestas básicas que foram doadas às instituições de atuação em

comunidades vulneráveis em Aracaju-SE, no ano de 2024 (Figura 2 e Figura 3). Por indicação direta da Secretaria de Estado da Assistência Social de Sergipe - SEASC - a gestora GTRF participa, como membro suplente desde 2023, do CEHIS - Comitê Estadual de Habitação de Interesse Social - que tem como objetivo a regularização fundiária, através da Lei REURB 13.465/2017, para viabilizar o direito à moradia por pessoas que ocupam áreas irregulares no Estado. (Figura 4).

## **4.2 - Segurança socioambiental**

### **a) Controle de impactos adversos**

A questão social é um obstáculo às obras de saneamento básico, pois a carência de regularização fundiária inviabiliza a legitimidade de propriedade imobiliária. É direito constitucional o acesso à saúde - leia-se: saneamento básico - e moradia. Os imóveis irregulares não apenas comprometem o êxito em negociações administrativas para viabilização de áreas às obras de serviços públicos, como também motivam a indenização em valores depreciados, conforme entendimentos jurídicos, pelo justo pagamento apenas segundo a posse do bem. A disseminação de conhecimento sobre a regularização fundiária e sua importância é uma necessidade urgente e este impacto já tem sido sinalizado pela GTRF como forma de provocar mudanças em procedimentos internos em seus processos. Motivada pelos resultados da reuniões remotas de benchmarking ocorridas com a gestão patrimonial da SABESP e EMBASA, nos anos de 2023 e 2024, a GTRF propôs, através de reunião remota junto a DE e PIs no mês de maio de 2024, a inserção do trabalho socioambiental no contato primário junto aos responsáveis por imóveis previstos às obras da Deso como inovação no método de trabalho para um diálogo didático para justificar a demanda e apresentar quais serão os direitos garantidos pelo Estado e Deso a quem tiver seu bem desapropriado para serviços públicos. A ausência de informação prévia à sociedade sobre as intenções da Companhia provocam maior resistência às obras e dificuldade no processo para regularização fundiária. Entendemos que o conhecimento sobre a importância do saneamento básico pela comunidade não apenas reduzirá os conflitos sociais com a Deso no momento da regularização fundiária, mas também facilitará a atuação desta Controladora em prol da sustentabilidade ambiental, a partir do momento em que amplia sua atuação com uma maior abrangência de rede de coleta e tratamento de esgoto sanitário, assim como garantir de fornecimento de água tratada à população. Como não há obras de saneamento sem terrenos, a regularização fundiária é parte fundamental para que o ambiente seja preservado através de intervenções que devem ser feitas pela Deso.

### **b) Prontidão para emergências**

Com a possibilidade de residência unifamiliar em área demarcada como de segurança e perigo demandando assim desapropriações, a GTRF desenvolveu, em 2021, com base no Decreto de Utilidade Pública n. 26620 de 11 de novembro de 2019, uma mapa georreferenciado com uso do QGis, ZWCAD e Google Earth (APÊNDICE E) como softwares de geoprocessamento de dados para demarcação da poligonal de desapropriação necessária à construção e manutenção da barragem do rio Poxim-Açu, em São Cristóvão-SE. Esta obra demandou, em meados do ano de 2019, diversos processos judiciais para desapropriação de uma imensa gleba de áreas rurais de modo a viabilizar a área de contenção de água, mas também a margem de segurança para possíveis alagamentos em decorrência do seu funcionamento. A fiscalização de integridade desta zona de desapropriação fica sob responsabilidade da GMAM - Gerência de Meio Ambiente da Deso - que a faz de modo presencial com equipamentos e métodos melhor designados pela equipe deste setor, mas que adota a planta de demarcação desenvolvida pela GTRF (d\_2021) como parâmetro. A ocupação familiar foi comprovada pela GTRF através da compatibilização entre mapas de satélite obtidos via Google Earth e lançamento de coordenadas georreferenciadas através do ZWCAD e QGis. Com isto, a GTRF de pronto provocou a GMAM e a Coordenação de Patrimônio, via sistema e-doc, para que fossem tomadas providências urgentes para evacuação da área como método preventivo de segurança (IPe05; IPe06) e abriu precedente para que a fiscalização de toda a área fosse reforçada pelo setor ambiental. Todo o processo foi recebido, verificado, comprovado e sanado em sete dias corridos.





**Jainne Monieri Carvalho Prata** - COORDENAÇÃO DE COLETA DOS SISTEMAS REGIONAIS SUL E CENTRO-OESTE (CCSC). Desiana desde 03.04.2017

# CONHECIMENTO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



# PNQS

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024



### 5.1 - Conhecimento essencial

#### a) Mapeamento dos conhecimentos

A regularização fundiária é um processo multidisciplinar e, por isso, requer uma variedade de conhecimentos que englobam questões de engenharia, ambiental e jurídica, tal como preconiza a Lei Federal 13.465/2017, que dispõe sobre a regularização fundiária rural e urbana. Ao considerar a FT da GTRF na qual estão enquadrados profissionais de engenharia civil, arquitetura e urbanismo e administração, faz-se necessário considerar a atuação de advogados e profissionais ligados à gestão ambiental para que se tenha a entrega do produto, tal como dispõe Regimento Interno da Companhia e demais legislações específicas. Tal como preconiza a Lei 13465, que dispõe sobre a regularização fundiária rural e urbana, em que cita o tripé engenharia, jurídica e ambiental como fundamentais ao processo fundiário, a dinâmica entre GTRF, GECO e GMAM deve ser de forma contínua, coesa e convergente. A atual dinâmica de trabalho que segue hierarquizações e competências de atividades, conforme organograma da Deso, possibilita essa interdisciplinaridade através das relações cliente-fornecedor que são cotidianamente vivenciadas e alternadas entre a GTRF, SJUR-GECO e GMAM por meio de interações via processos digitais e-doc, ou demandas formalizadas por e-mail e/ou Whatsapp. Quando a GTRF é provocada pelos clientes para regularizar algum imóvel de interesse da Deso, de pronto a GMAM precisa ser sinalizada pelo nosso setor para que tenha conhecimento e informe se a área está dentro do que fora, ou que está em fase de ser licenciada junto aos órgãos ambientais. Já a GECO, participa de forma ativa no assessoramento jurídico, quando necessário e solicitado pela GTRF via sistema e-doc, ou no envolvimento em petições judiciais para ações de desapropriação e/ou servidão de passagem de redes de saneamento básico. A relação entre as gestoras GTRF, GECO e Coordenação de Licenciamento Ambiental (CLAM) tem sido cordial e proativa. Tanto que, muitos casos, são alinhados com facilidade entre estas PIs através de contatos Whatsapp, que reduzem o tempo de tramitação burocrática administrativa.

#### b) Internalização do conhecimento

A busca por conhecimento é objetivo da gestão GTRF, que sempre provoca a Deso para incentivo e investimento financeiro na participação da gerência em congressos e capacitações em temas que são correlacionados às atividades-fim do setor. Como exemplo, têm-se as duas participações da líder no Congresso Nacional de Regularização Fundiária, que ocorreram em São Paulo-SP em 2022 e 2023. Com investimentos da Deso, a gerente também participou da capacitação em regularização fundiária, em Belo Horizonte no ano de 2019, e é uma das trinta mulheres a nível nacional que participa da Columbia Women's Leadership Network (CWLN), capacitação em lideranças femininas que teve início em abril de 2024 com módulos realizados de modo presencial em Nova York-NY e na cidade do Rio de Janeiro-RJ. A participação nesta comitiva se deu após seleção de candidatas que comprovasse experiência como líderes na gestão pública, privada, ou terceiro setor, após análise curricular e entrevista online, realizada em 2023. Ao final deste curso, a gerente entregará à Deso um Advocacy Policy com proposta de atuação social para diagnóstico, prevenção e combate ao assédio contra a mulher no ambiente de trabalho. Houve investimento da Deso na capacitação da FT de engenharia da GTRF para desenvolvimento de laudos de avaliações, conforme NBR 14653, ofertada de modo remoto e ao vivo, em 2021. Este curso foi essencial para que a GTRF passasse a avaliar (d\_2021) os imóveis de interesse da Deso de modo complementar aos contratos para a mesma finalidade. As capacitações in company sobre MEGSA ESG, ministrados pela FT da CNQA-ABES, foram vivenciadas pela GTRF, em 2023 e 2024 e fomentaram mudanças culturais no setor. Como um dos desdobramentos provocados por este treinamento, a GTRF desenvolveu o Guia e a Cartilha de Regularização Fundiária, em 2024, que será distribuída aos clientes internos através de e-mail corporativo e rede intranet. A política institucional da DESO em prol do conhecimento também busca por parcerias com instituições de ensino superior para oferecer descontos em cursos de graduação e pós-graduação para seus colaboradores, o que fomenta oportunidades significativas tanto pessoais quanto profissionais, além de estar atrelado à cláusula 24ª do Acordo Coletivo de vigência entre 2023 - 2025, na qual coloca a DE em posição de fomento e encorajamento à participação de cursos pelos colaboradores da DESO.

### 5.2 - Inovação sustentável

#### a) Fomento à inovação

Por priorizar o ambiente de trabalho como cenário de convívio social permanente e, conseqüentemente, como local onde a FT deve encontrar conforto, privacidade e acolhimento, a líder da GTRF aplica seus conhecimentos em arquitetura para propor layouts que proporcionem a qualidade funcional para toda a equipe, desde quando se formou em arquitetura e urbanismo, no ano de 2018. Em um destes movimentos, ocorrido em 2024, houve o compartilhamento em grupo de Whatsapp do setor da planta de layout concebido pela gerente, em arquivo digital .pdf, para conhecimento e considerações da FT. Por iniciativa própria, um dos estagiários da GTRF, em 2024, fez sugestões no arquivo digital de origem do projeto, que está salvo na rede intranet para acesso público à FT, e compartilhou com a liderança do setor para expor suas ideias para melhorar seu espaço de trabalho. A proposta do estudante se baseou, principalmente, em sua ergonomia para utilização da mesa de trabalho, pois em proposta inicial, sua posição à mesa ficaria prejudicada. A ergonomia no espaço de trabalho é um dos requisitos obrigatórios, conforme Norma Regulamentadora (NR-17), e, também por isto, a gerente considerou a proposta que tecnicamente melhor se encaixava e adaptou a sala conforme sugestões do estudante. A FT da GTRF é encorajada pela líder a adotar a própria metodologia de trabalho, contanto que cumpra prazos e objetivos traçados junto à gerente.



### b) Experimentação em larga escala

As reuniões de alinhamento semanais também estão em fase de implementação como atualização do método de comunicação e compartilhamento de experiências da FT. Desenvolvidos de modo oficial com registro de ata salva no Google Drive do setor, a partir de maio de 2024 como desdobramento do treinamento sobre MEGSA ESG, estes encontros são realizados com a intenção em ser uma conversa como “pausa para o café” em equipe de modo a fomentar o encorajamento pelo diálogo de modo menos invasivo e autoritário. O Guia e a Cartilha de Regularização Fundiária, desenvolvidos pelos estagiários da GTRF, em 2024, com supervisão da gerente, serão compartilhados entre as PIs como inovação à forma de disseminação de cultura processual inerente à regularização fundiária em um projeto piloto de externalização do setor e suas competências. Estes documentos foram vistos como promissores após a reunião de benchmarking realizada entre GTRF e gestão patrimonial da Embasa, em 2024. Caso tenha uma boa aceitação e resolutividade, o manual e cartilha serão disponibilizados à APGE para incorporação ao acervo oficial da Deso, dentre os demais documentos regulamentadores.

### 5.3 - Adaptação digital

#### a) Desenvolvimento digital do negócio

A utilização do dashboard virtual Trello foi incorporado na rotina da GTRF no ano de 2023 como método inovador de gerenciamento de atividades e comunicação entre liderança e equipe. Por possuir uma interface similar ao que se utiliza em rede social, como X (antigo Twitter), e considerando que a FT da GTRF é majoritariamente da geração Millennials e Z, a ferramenta se mostrou como adequada para a comunicação interna e, de fato, até o momento tem apresentado resultados positivos. O Trello também é utilizado para depósito de informações para consulta da FT sobre as rotinas e procedimentos já estabelecidos no setor. Estas informações foram fornecidas pela gestora, que divulga e encoraja a consulta da equipe, principalmente pelos novos colaboradores. As atas de reuniões semanais de alinhamento interno são redigidas paripassu ao andamento da atividade e automaticamente salvas em rede Google Drive, a partir de maio de 2024 como desdobramento do treinamento sobre MEGSA, de acesso público pela equipe. As informações necessárias para report à DE e APGE são alimentadas pela gestora diariamente em planilha Excel compartilhada via Google Drive para que os clientes possam consultar atualizações a qualquer momento. Os processos para regularização fundiária são despachados pela GTRF à DE obrigatoriamente via sistema e-doc, desde 2021, com todos os arquivos em meio digital com numeração de processo específica para o monitoramento dos trâmites até o resultado final. A GTRF em parceria com a GTIC (d\_2023) trabalha para o desenvolvimento e homologação do SRA, que surgiu como uma intenção em ser um programa para uso interno via sistema intranet para depósito de informações pela GTRF e consulta aberta às partes envolvidas como mais um caminho de transparência e repasse de informações atualizadas. Os documentos internos GTRF, quando possível, são produzidos através da plataforma digital CANVA, desde 2023, para aprimorar a qualidade visual dos conteúdos, além de facilitar as atividades da FT através dos arquivos compartilhados online. Esta plataforma já tem sido amplamente utilizada em ambiente acadêmico e, por este motivo, os estagiários GTRF possuem uma boa base de conhecimento para manuseio e utilização. Os documentos internos GTRF, quando possíveis, são feitos neste website e seus links para acesso estão disponíveis no Trello - Rotinas GTRF.

#### 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 data center 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 Data Center. Em 2022, a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (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 colaboradores da DESO possuem login e senha intransferíveis, que são solicitados pela gerência exclusivamente através do SATI - website criado e gerenciado pela GTIC para recebimento de chamados por serviços de TI. Os cadastros são elaborados de acordo com o perfil de cada usuário, com alteração periódica com rastreamento do acesso. Para o processo para regularização fundiária, a GTRF provocou a GTIC para criação de uma plataforma virtual em ambiente seguro para depósito de dados pessoais que garanta sigilo às partes envolvidas, no momento do envio de documentos. Outra situação se dá quando a GTRF busca por contatos telefônicos de terceiros identificados como superficiários de imóveis de interesse da Deso. A líder solicita apoio (d\_2021), via processo digital e-doc à GTIC, acesso ao banco de cadastro de contribuintes da Deso para obter telefone e/ou endereço residencial do possível superficiário a ser indenizado pelo uso do imóvel pela Deso. Sabe-se que o fornecimento de dados de terceiros deve estar dentro das garantias legais previstas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e, por conta disto, as informações obtidas são de uso exclusivo dos processos para regularização fundiária e são arquivadas no acervo digital GTRF para uso da FT com divulgação proibida para outros fins.





**Maria Socorro Barbosa de Souza** - COORDENAÇÃO DE SAÚDE OCUPACIONAL (CSOC)  
Desiana desde 05.05.1980



**PESSOAS**

**PNQS**

**PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO**

CICLO 2024



**GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024**



## 6.1 - Equipes de alto desempenho

### a) Estruturação das equipes

A estrutura organizacional do trabalho na DESO é definida com base nas estratégias corporativas e no Regimento Interno (2018), no qual há a definição das responsabilidades das unidades da organização para promover funcionalidade e transparência. A composição da GTRF está definida em RI da Deso, desde 28/06/2018. Neste documento, está expressamente determinado que no setor deverá ter 01 (uma) Gerente e 01 (um) Secretário. No primeiro ano de atuação, o setor contava somente com uma gerente e quatro estagiários em engenharia civil. Em reuniões junto à DE, foi adicionado à FT o auxiliar administrativo e, pouco tempo depois, mais um engenheiro civil para apoio técnico. Todos, inclusive a gestora, colaboradores da Deso aprovados em concurso público. Em 2024, a FT da GTRF se resume à líder que absorve as demandas que requerem tomadas de decisões estratégicas; secretário que faz a triagem dos novos processos, monitoramento de documentos enviados aos clientes e fornecedores e procedimentos administrativos para fins de pagamento; e estagiários que auxiliam a gestora e o secretário nas atividades que lhes forem atribuídas.

### b) Composição de equipes

Desde 2003, a DESO tem realizado a contratação de colaboradores efetivos através de concursos públicos para assegurar um processo transparente que garanta igualdade de direitos e oportunidades. Em 2013, ocorreu um concurso realizado de forma regionalizada, o que permitiu uma candidatura conforme familiarização pessoal com cada região, onde aumenta a possibilidade de contratação de profissionais que possuem conhecimento e experiências para atender às demandas locais com eficiência e eficácia, além de contribuir significativamente para a geração de emprego local, promovendo o desenvolvimento econômico da região. A gestora GTRF foi aprovada neste último concurso público, realizado em 2013, para lotação na cidade de Aracaju-SE e tomou posse no ano de 2018. A partir deste ano, a GTRF foi inserida no organograma da DESO composta pela gerente e estagiários em engenharia civil. Desde então, a FT aumentou conforme a demanda de trabalho e, até o ano de 2023, era composta pela gerente, secretário, engenheiro civil e estagiários em engenharia civil e arquitetura. Em 2024, a GTRF voltou a ser composta pela gerente, secretário e estagiários, somente. Para selecionar novos colegas, a líder observa histórico de atuação na empresa (d\_2019), dentre os candidatos a serviços técnicos, como também busca por referências junto aos setores anteriormente ocupados. Além de análise curricular, é observada a consonância das atribuições do setor com a exigência de formação do cargo. Os estudantes são selecionados pela gestora através de análise de currículos enviados pelos alunos após chamada pública feita em grupos de Whatsapp, ou e-mail, por professores das Universidades provocados pela líder da GTRF. O acolhimento se dá de modo similar a todos (d\_2023): apresentação da matriz SWOT e rotina GTRF disponível em dashboard Trello, leitura do CCI, esclarecimentos sobre horários e condições de trabalho e inserção do novo colega em grupo de Whatsapp do setor para facilitar a comunicação imediata. No caso dos estagiários, os veteranos ficam encarregados de realizar o tour pela sede da Deso para indicar a localização dos setores mais estratégicos à GTRF.

### c) Desenvolvimento de competências das pessoas

A participação da GTRF em cursos e em eventos com temáticas relacionadas à regularização fundiária e ao cargo de liderança são objetos de demandas à Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas - CDPE (IPE03b), vinculada à Diretoria de Gestão Corporativa, pela gerente GTRF via processo e-doc. As justificativas pela participação em determinado evento são submetidas à DMAE para autorização e posterior envio à CDPE-DGC para providências. Já foram autorizadas participações no Congresso Nacional de Regularização Fundiária promovido pelo Instituto Brasileiro de Regularização Fundiária, em 2022 e em 2023, e no Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente promovido pela AESABESP, em 2023. Estes deslocamentos interestaduais possibilitaram reuniões de benchmarking entre a liderança GTRF e a SABESP como forma de otimizar os dias em que a gerente esteve na cidade de São Paulo-SP para os eventos citados. A líder também participou do curso sobre Regularização Fundiária promovido pelo Instituto Habita, na cidade de Belo Horizonte-MG em 2019. A Deso também investiu em capacitação em laudos de avaliações e perícias nas quais a gestora e engenheiro civil da GTRF foram inscritos. Para que o conhecimento para desenvolvimento de laudos pudesse ser aplicado à prática, em 2023 foi adquirido pela GTRF-DESO o acesso ao software SisREG para uso do apoio técnico do setor. É válido também destacar o aporte financeiro dado pela Companhia para que o comparecimento da gestora GTRF às cidades do Rio de Janeiro-RJ e Nova Iorque (EUA), como membro do coort 2024 formado por trinta mulheres brasileiras em cargo de liderança para capacitação pela Universidade de Columbia (NY) por meio do Columbia Women's Leadership Network, em 2024. Esta participação foi decorrente da recente aprovação desta funcionária como a única mulher no Estado de Sergipe e em cargo de liderança na Companhia de Saneamento do Brasil para participação da capacitação em lideranças femininas.

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

Em 2023, foi publicado pela Revista Ímpeto (UFAL), o artigo científico desenvolvido pela gestora GTRF, no ano de 2021, sobre a ausência de qualidade espacial em seu ambiente de trabalho, durante a pandemia do COVID19 (Figura 5). Um dos subsídios buscados para pesquisa foi o levantamento de registros por adoecimento dos colaboradores que coabitavam o mesmo bloco onde estava a GTRF à época para elaboração de gráfico para visualizar o índice e tipologia de adoecimento entre os anos de 2018 e 2021 (Figura 6). Esta pesquisa foi uma forma de identificação de fragilidades do espaço habitado como fator causador da baixa produtividade, insegurança no desenvolvimento das atividades e fomento ao adoecimento emocional da equipe (IPE05; IPE06). Como desdobramento dos resultados, em 2022, a GTRF foi remanejada para um novo e mais adequado espaço de trabalho após atuação da gestora junto à DE. Desde 2022, a equipe GTRF é encorajada pela gestora GTRF a participar de ginástica laboral fornecida pela Deso, em parceria com o SESI duas vezes por semana no ambiente de trabalho. Por ter especialização em neuroarquitetura, a gestora recomenda dinâmicas para conforto e descanso mental, durante a jornada de atividades. Neste sentido, toda equipe é autorizada a realizar breques mentais para a “restauração da atenção” (Kaplan;Kaplan, 1980-1990) de modo a buscar mudanças de foco e ambiente por minutos necessários ao descanso mental para evitar sobrecarga cerebral e, consequentemente, mais estresse e menos proatividade. O resultado deste movimento é uma equipe mais disposta e com mais interesse em ocupar o espaço de trabalho. A rotina de tramitação de processos em meio digital também surge como facilitadora na redução do estresse da FT que passa a ter mais proatividade na busca por informações citadas em documentos apensados que seria mais difícil de ser realizada em documentos impressos.



Figura 5 - Artigo publicado na Revista Ímpeto (UFAL). 2023



Figura 6 - Gráfico com registros por adoecimento. Deso, 2021.

#### e) Otimização do clima organizacional

A GTRF é formada por uma equipe enxuta e proativa. O melhor canal de comunicação ainda tem sido o diálogo durante as atividades de modo intercalado com opiniões sobre assuntos diversos à regularização fundiária para fomentar a afinidade em equipe. A gestora encoraja (d\_2018) os estagiários às atividades lúdicas fora do período de trabalho para estreitamento de laços e este movimento é visto por meio de relatos dos estudantes sobre encontros para jogos e/ou comemorações. Uma vez por semana, a gestora fornece café da manhã para a equipe como uma forma de possibilitar a união entre os colegas, pois se torna um momento de descontração e brainstorming de ideias para o setor. A comunicação sobre demandas internas se dá através de dashboard Trello e grupo de Whatsapp setorial nos quais a gestora é notificada pela FT e vice-versa. A partir de 2024, a GTRF incorporou em sua rotina mensal a aplicação de formulário online para pesquisa anônima de clima (IPa09) junto à equipe e os resultados são debatidos em reuniões semanais de alinhamento com a gestora (d\_2024) como uma atividade inovadora na dinâmica em grupo. Os resultados do trabalho para melhoria do clima setorial pode ser visto nas interações em equipe, principalmente nos trabalhos em duplas, ou em grupo, que são rotineiros na GTRF.

### 6.2 - Desenvolvimento de lideranças

#### a) Definição de competências de liderança

A DESO segue a Política Estratégica de Indicação (PES 03), conforme Lei 13.303/2016, aprovada em reunião do CA (d\_2021) que define as diretrizes para a ocupação de cargos de liderança por profissionais alinhados com os valores da organização. A liderança da GTRF é composta por uma única gerente que assume esta função, desde a criação do setor, em 2018. Trata-se de engenheira civil concursada pela Deso com formação em arquitetura e urbanismo, especialização em neuroarquitetura, mestrado em dinâmica do espaço habitado e com doutorado em andamento na mesma temática. Por vislumbrar o aprimoramento nesta função, em 2023, a gestora participou do processo seletivo nacional para capacitação em lideranças femininas pela Columbia University (NYC), durante o ano de 2024, no qual foi aprovada para compor a turma 2024 como a única mulher do Estado de Sergipe em liderança na gestão pública para saneamento básico, dentre as demais classificadas.





Como resultado desta capacitação, em outubro de 2024, a gestora GTRF apresentará à Deso o Advocacy Policy para atuação institucional no combate e prevenção ao assédio contra a mulher no ambiente de trabalho. Este plano de ação será desenvolvido ao final da capacitação em liderança, em meados de agosto de 2024, e será protocolado via processo e-doc à DE para conhecimento e deliberação. É importante ressaltar que, até maio de 2024, apenas 17% da FT da Deso é composta por mulheres e a atuação da líder GTRF, de certa forma, encoraja outras colegas da Companhia a acreditar que também são capazes de assumir gestões tipicamente masculinizadas pela sociedade (ISc17).

#### **b) Seleção de líderes e sucessores**

Para seleção das lideranças e demais funções, o recrutamento é realizado internamente (d\_2003) e deve estar em consonância com o PCCS da empresa. 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 confiança, 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 CI Substituição Temporária de Chefia conferindo ao colaborador designado acréscimo de responsabilidades de natureza gerencial ou de supervisão, correspondentes às competências da unidade organizacional previstas no RI da companhia. Na GTRF, a substituição imediata da gestora se dá de modo estratégico. A líder convida alguma advogada da GECCO para assumir suas funções enquanto gestora GTRF para sentir, na prática, como é a relação intersetorial entre estes dois setores que atuam em uma relação recíproca como clientes e fornecedores. Como resultado, foram provocadas modificações em alinhamentos internos entre técnica e jurídica que fomentaram um maior entendimento entre as partes e eficácia no recebimento de despacho de processos para regularização fundiária. As advogadas que atuaram como líderes da GTRF também fazem parte do grupo Whatsapp do setor, mesmo após o desempenho das funções, como forma de manter a interação com a equipe e dar continuidade à percepção sobre as demandas internas da gerência.

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

O mapa estratégico da DESO prevê o desenvolvimento de líderes nas competências que alicerçam as estratégias da empresa dentro da cultura organizacional. Em reunião do CA foi aprovado através da RCA 001/23 o documento "Atribuições e Competências" para funções gratificadas de acordo com a hierarquia organizacional. Deste modo, os cargos em liderança são remunerados por meio de gratificações que eram incorporadas, até o ano de 2023 até Janeiro de 2024. Quanto aos conhecimentos adquiridos pela líder GTRF em cursos e congressos com investimento da Deso, existe a demanda da DE por compartilhamento de experiências com clientes, principalmente após a participação do CWLN 2024, pois há uma demanda expressa da DE, em processo e-doc de autorização para investimentos em prol da participação no curso, para promoção de workshop in company junto às demais mulheres que trabalham na Deso para discutir sobre o que foi assimilado durante o treinamento. A proposta será desenvolvida pela gestora GTRF, após a conclusão do curso em agosto de 2024, para que ocorra de forma híbrida, no espaço físico da Deso com a possibilidade de videoconferência com outras líderes femininas que compõem a turma 2024 do treinamento pela Columbia University. Espera-se que este encontro fomente o empoderamento da mulher desiana em prol da formação de possíveis líderes setoriais, mas também mulheres em local de liderança sobre suas próprias posições e direitos dentro da instituição.



**Isabel Cristina Pereira Alves** - ASSESSORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE (ASGQ)  
Desiana desde 01.06.1988



# PROCESSOS

# PNQS

## PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO

CICLO 2024



**GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024**



## 7.1 - Processos primários e de suporte

### a) Planejamento de fatores de desempenho

A Controladora através da ASGQ está em fase de transição da estrutura funcional para a visão por processos (d\_2021) através da implantação do Escritório de Processos sob responsabilidade da ASGQ baseado no Modelo de Excelência da Gestão, 21ª edição da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Os processos da GTRF estão em aprimoramento, desde o início de sua atuação (d\_2018). A ausência de histórico processual formalizado na instituição para regularização fundiária demandou à gestora a definição de rotinas de trabalho (APÊNDICE D), classificação de atos primários e secundários e, conseqüentemente, os fatores que servem de base para avaliação do desempenho. Estas definições foram tomadas com base em experiências de trabalho em outras áreas e como tentativa e erro, durante a prestação do serviço enquanto líder fundiária (ISc17; ICm16; ISp30; RFP01). Como inovação, a GTRF desenvolveu indicadores apropriados aos seus processos como adaptação dos que são apresentados no GRMD-MEGSA (APÊNDICE A), pois a regularização fundiária (ISp30) com visualização pública em website da SEGRASE; b) liberação de área (imissão na posse) para obras de saneamento (RFP02); c) registro cartorário da propriedade em nome da Deso (RFP01; IPa01). Todas estas etapas são monitoradas pela GTRF junto às PIs e as rotinas com as descrições necessárias estão salvas em dashboard Trello com acesso público à GTRF e às PIs que mostrarem interesse pela consulta. A virtualização dos procedimentos da GTRF neste formato vem como uma inovação aos POPs (Procedimento Operacional Padrão) adotados pela Deso, pois o website mostra maior dinamicidade para consulta de dados, quando comparado aos documentos padrões, que geralmente são redigidos em Word e disponibilizados apenas em rede interna da Companhia. Além disso, pelo website Trello é possível anexar documentos complementares e monitorar alterações.

PROCESSOS, REQUISITOS, INDICADORES E PIs				
PROCESSOS PRIMÁRIOS	REQUISITOS		INDICADOR	PI
Cadastro de áreas - Topografia	Conformidade à NBR 13133	ISp30	Serviços executados dentro do prazo	GTRF
	Cadastro de área conforme demanda do cliente	ICm16	Resolutividade das manifestações de reclamações para abastecimento de água	GTRF, Fornecedor, cliente, DE, Sociedade
	Pagamento de medições por serviços executados	IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	Cliente
		IFr10	Satisfação dos fornecedores	Fornecedor
	Gerenciamento de demanda de entrada para cadastro topográfico	ICm16	Resolutividade das manifestações de reclamações para abastecimento de água	GTRF, Clientes
	Assertividade na seleção do terreno para obras de saneamento	RFP03	Índice de aproveitamento do cadastro topográfico	GTRF, Clientes
Gerenciamento de demanda de entrada para cadastro topográfico	ISc17	Mulheres em cargo de liderança	GTRF	
Avaliação de imóveis	Conformidade ao cadastro de área	ICm16	Resolutividade das manifestações de reclamações para abastecimento de água	GTRF, Fornecedor, cliente, DE, Sociedade
	Avaliação de área conforme demanda do cliente	IFr10	Satisfação dos fornecedores	Fornecedor, GTRF
	Pagamento de medições por serviços executados	IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	GTRF, Fornecedor, DMAE, GFIN
Gestão da emissão do DUP	Demanda pela publicação de Decreto de Utilidade Pública pelo Governo de Estado	ICm16	Resolutividade das manifestações de reclamações para abastecimento de água	GTRF, cliente, DE, Sociedade
		RFme01	Incidência de demandas para terrenos destinados ao abastecimento de água	GTRF, cliente, DE, Sociedade
		ISc17	Mulheres em cargo de liderança	GTRF

PROCESSOS, REQUISITOS, INDICADORES E PIs				
PROCESSOS PRIMÁRIOS	REQUISITOS	INDICADOR		PI
Imissão na posse	Decisão judicial para imissão na posse	RFd03	Índice de liberação de áreas para obras de saneamento básico	Cliente, GTRF, DE, Sociedade
	Contrato particular de compra e venda, conforme Lei 13303/16			Cliente, GTRF, DE, Sociedade
	Decisão judicial para imissão na posse	RFd02	Tempo médio para regularização fundiária	GTRF, Cliente, DE, Sociedade
	Diligências junto ao Juizado competente pelos processos para desapropriações	ISc17	Mulheres em cargo de liderança	GECO, GTRF
	Depósito judicial ou pagamento a terceiros para justa indenização	RFsc01	Sanções e indenizações	GTRF, GFIN, DE
	Compatibilização entre áreas liberadas para obras com licenciamento ambiental	RFamb01	Liberação de áreas com licenciamento ambiental	GTRF, CLAM
	Maior investimento em obras para esgotamento sanitário	RFamb02	Liberação de terrenos para obras de esgotamento sanitário	GTRF, DMAE
	Maior investimento em obras para abastecimento de água	RFc01	Incidência de demandas para terrenos destinados ao abastecimento de água	GTRF, DMAE e Sociedade
Diligência cartorária	Certidão de inteiro teor averbada em nome da Deso	RFd02	Tempo médio para regularizar áreas	GTRF
		IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	GTRF, Fornecedor, DMAE, GFIN
		IFr01	Atraso nas entregas dos fornecedores	GTRF, Fornecedores
		ISc17	Mulheres em cargo de liderança	GECO, GTRF
		IFr07	Desempenho dos prestadores de serviços	Cartórios, GTRF



PROCESSOS, REQUISITOS, INDICADORES E PIs				
PROCESSOS DE SUPORTE	REQUISITOS	INDICADOR		PI
Financeiro	Guias pagas sem atraso	ISp30	Serviços executados dentro do prazo	Cartório
		IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	GTRF
		ISc17	Mulheres em cargo de liderança	GTRF, CFIN
Processo Jurídico	Procedimentos jurídicos para regularização fundiária via ação judicial	ISp30	Serviços executados dentro do prazo	GECO, GTRF
		ISc17	Mulheres em cargo de liderança	GECO, GTRF
	Depósito judicial ou pagamento a terceiros para justa indenização	RFsc01	Indenizações para regularização fundiária	GTRF, GFIN, DE
	Termo particular de aquisição imobiliária assinado pelas partes	RFp02	Índice de liberação de obras (imissão na posse)	GTRF, DE, Cliente
		IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	GTRF, Cliente
		RFsc02	Processos judiciais julgados como procedentes para regularização fundiária	GTRF, GECO, Cliente
Pessoas (RH)	Administração de dados cadastrais dos colaboradores, capacitação e seleção de estagiários	IPe03b	Eficácia e treinamento	FT, GTRF eGGPE
		ISc17	Mulheres em cargo de liderança	GGPE, GTRF
Segurança do Trabalhador	Gestão do índice de acidentes no trabalho e prevenção	IPe05	Frequência de acidentes	GGSS, GTRF
	Trabalho de gestão do uso de EPI e prevenção a possíveis acidentes no trabalho	IPe06	Gravidade de acidentes	GGSS, GTRF
Suporte de tecnologia	Melhorar o suporte de lógica para estações de trabalho.	lpa09	Satisfação do usuário de informações	FT e GTIC

## **b) Projeto de produtos e processos sustentáveis**

As atualizações de processos da GTRF que dependam, exclusivamente, da gestora são reconduzidos internamente com divulgação às PIs através de e-mails enviados pela líder (d\_2018). Estas modificações são ocasionadas pela avaliação da gerência sobre o desempenho no decorrer do processo, mas também são provocadas após reuniões de benchmarking com gestões patrimoniais de outras Companhias de Saneamento que são referências à GTRF. Soma-se a isso a busca por informações atualizadas sobre regularização fundiária em congressos, artigos científicos, reuniões de alinhamento com PIs e/ou postagens em redes sociais de profissionais ligados à regularização de imóveis. Outras inovações vistas pela GTRF como necessárias à otimização dos processos, mas que dependem de autorização a nível institucional, são discutidas em reuniões com a DE, APGE e SJUR. Em 2024, a GTRF propôs a estes três setores o redesenho do processo de suporte para publicação de decreto estadual como forma de aperfeiçoamento dos índices IFR01 e IFR07, pois verificamos um gap temporal muito grande para obtenção de resultados quanto à entrega e desempenho de fornecedores, principalmente nos despachos da PGE-SE. A demanda foi contextualizada em reunião de alinhamento e oficializada via processo e-doc para manifestação da SJUR. Espera-se uma atuação proativa da SJUR para possibilitar o pleito da GTRF para que os produtos sejam entregues aos clientes de modo mais eficaz, pois a mudança de procedimento acarretará em redução de trinta a quarenta dias, em média, no período de espera pelas publicações de decretos, a partir do momento em que a Controladora tenha autonomia para assumir funções antes feitas pela PGE-SE dentro do processo de regularização fundiária para obras de saneamento básico.

## **c) Monitoramento do desempenho dos processos**

Com o conhecimento sobre as insatisfações dos clientes sobre o prazo estabelecido para regularização fundiária, que são externalizadas à GTRF em cobranças rotineiras por resultados, reuniões com DE e em pesquisa de satisfação junto aos clientes, a equipe fundiária fez um levantamento, em 2024, das datas de entrada e saída de pleitos feitos pela GTRF para publicação de decreto junto aos órgãos externos responsáveis. Este monitoramento foi feito em todos os processos virtuais com protocolo e-doc registrado pela GTRF e, com utilização da planilha em excel, os dados coletados foram compilados por área a ser regularizada. Este movimento iluminou uma janela de espera por decisões que comprometem o resultado final de cada processo fundiário e o detalhamento por intervenção foi crucial para sensibilizar a DE sobre a urgência pela mudança de procedimento para otimização dos serviços, pois foi possível analisar as razões pela demora por resolução de casos classificados como prioritários pela DE. Este monitoramento somente foi possível por conta da virtualização dos processos e uso do sistema edoc como interface de peticionamento, pois permite o controle de tramitação em toda esfera estadual. Esta abrangência de visualização é crucial à GTRF tendo em vista a capilaridade de PIs aos processos para regularização fundiária.

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

Desde 2021, a projeção, concepção e revisão de todos os processos são realizadas a partir da visão por processos baseado no MEG®, sendo um modelo sistêmico e que possui conceito de aprendizado e melhoria contínua. A metodologia utilizada para a implementação dos novos projetos são: determinação de criação de um novo processo; definição de um grupo de trabalho heterogêneo; realizar o mapeamento do processo; avaliar os impactos nos negócios e da 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 e analisar os resultados operacionais decorrentes da implantação. Como inovação em 2023, a ASGQ junto com a FNQ iniciou a transição do processo de implantação para implementação do Escritório de Processos na DESO (EP), e a Política de Qualidade da DESO, fortalecendo a eficiência, estabelecendo objetivos claros e promovendo foco na satisfação do cliente. Atualmente, a política está na fase de institucionalização junto à Diretoria Executiva. Concomitante com o início dos trabalhos de estruturação e melhoria de processos do EP a GTRF absorveu os ensinamentos do treinamento in company sobre GCM ESG IA oferecido pela CNQA-ABES, foram provocações necessárias para implantação de novos procedimentos internos para melhorar a qualidade do serviço prestado, como também a relação em equipe. As propostas para definição de indicadores de avaliação de desempenho e pesquisa por opiniões junto aos clientes, fornecedores e equipe se somam à maior visualização sobre o setor e seus resultados. O guia de critérios MEGSA ESG é compartilhado com toda a equipe GTRF via Google Drive e também está em meio impresso no ambiente de trabalho para consulta manual, se assim for desejado. Ao seguir estes critérios, foi possível organizar os processos em primários e de suporte de modo a identificar as partes envolvidas, suas competências e atribuições. Desta forma, cabe à GTRF uma atuação mais incisiva no monitoramento por resultados junto às PIs, a partir do momento em que conhece de modo mais sistêmico as suas próprias demandas. Como resultado, já foi possível o levantamento pela GTRF do desempenho de fornecedores (IFR10) para intervenção direta no foco do problema pelo setor com provocações à DE com maior embasamento e persuasão.



## 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 e no que tange às diretrizes e demais políticas, também são praticados nos processos, sendo que os licitantes são obrigados a atendê-los. Na fase da contratação, as partes interessadas declaram o conhecimento da Política Anticorrupção, CCI, da LGPD, demais normas internas e legislações pertinentes, comprometendo-se ao fiel cumprimento destas para uma boa execução contratual. Como melhoria, são encaminhados junto a Ordem de Fornecimento, desde 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 GTRF, a partir de 2020 foi inserido item para atendimento do fornecedor a Instrução Normativa 01/19 que tem relação a sustentabilidade ambiental atendendo os ODS e do selo verde da DESO. 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-se os riscos associados a 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 plantação de mudas de árvores de diversas espécies em áreas de preservação permanente e urbanas. Os prestadores de serviços para a GTRF são contratados após processo de licitação que corre sob responsabilidade da CTLC/SJUR em conformidade com a Lei 13303/2016. Este setor age por provocação da GTRF enquanto cliente de demanda pelos serviços (d\_2019). Este pleito é feito através de processo administrativo e-doc com a juntada de relatório técnico feito pela líder com as devidas justificativas pela contratação de determinado serviço, assim como planilha orçamentária para servir como base ao certame. Este levantamento de custos é feito pela GORÇ - Gerência e Orçamentos/DMAE igualmente provocada pela GTRF (d\_2018) com prévia autorização da DMAE. Faz parte do rito licitatório a apresentação de certidões que comprovem a regularidade da candidata em níveis municipais, estaduais e federais, inclusive quanto às questões trabalhistas e de proibições por trabalhos infantis. Em termos ambientais, o método de trabalho adotado pela GTRF, muito motivado pela pandemia do COVID19 a partir de 2021, é exclusivamente digital para reduzir o manuseio e o consumo de papéis. Além disso, há um entendimento tácito no setor - e encorajado pela líder - para utilização de canecas individuais em substituição aos copos plásticos.

### b) Qualificação e seleção de fornecedores sustentáveis

Desde 2018, as ações para o cumprimento das diretrizes relativas à saúde, segurança, meio ambiente, o combate à corrupção e o CCI são apresentadas aos fornecedores pela Deso nos processos da cadeia de valor, via edital de licitação e seus anexos, com a solicitação de documentações relativas a estes itens. O processo de seleção dos fornecedores é realizado pela CPL de acordo com os critérios de qualificação técnica e econômico-financeira, realizados em consonância com as legislações citadas após as fases da habilitação jurídica e a regularidade fiscal e trabalhista. Cabe à GTRF a análise das propostas técnicas das candidatas qualificadas que são enviadas via processo digital e-doc para manifestação pela líder e demandante do serviço. Por se tratar de verba pública, as contratações não podem ser feitas de modo direto e o processo licitatório não permite nenhum tipo de direcionamento a qualquer prestadora de serviço. Deste modo, a única forma que cabe à GTRF para restringir a participação em certame de empresas sem o devido know-how ou comprometimento socioambiental é através de requisitos para habilitação técnica considerados em termo de referência desenvolvido pela gestora que subsidia a demanda por licitação. Como desdobramento da conscientização ambiental e para estar alinhado ao método de trabalho da GTRF (d\_2021), não são mais colocadas como obrigações das contratadas a entrega do material em meio impresso, apenas digital com assinatura do responsável técnico com certificado digital. A contratação por empresas estaduais é um diferencial para facilitar a dinamicidade de atuação entre as partes e prontidão para atendimento às demandas emergenciais (IPa01).

### c) Monitoramento do fornecimento

As entregas feitas por fornecedores à GTRF são encaminhadas à equipe técnica (d\_2019) e de estagiários da GTRF para as verificações se estão em conformidade com as normas técnicas específicas. Em paralelo, a líder encaminha os documentos através de e-mail a cada cliente que motivou o serviço para que faça as devidas análises se o material atende ao que foi solicitado. Após estas duas etapas de monitoramento sobre conformidades técnicas, a gestora que também é fiscal dos contratos faz as devidas diligências para correções, se for o caso, através de e-mail para registro de histórico e posterior controle de entrada e saída de documentos. Este controle é crucial para a gestão dos contratos e subsidiará a liberação dos pagamentos (IPa01) pelos serviços prestados em boletins de medições que são enviados pelas contratadas à fiscalização, via protocolo externo e-doc direcionado à GTRF. Em caso de conformidade, o material é anexado ao processo para regularização fundiária e arquivado em pasta digital do processo e na pasta referente ao contrato, ambas na rede interna GTRF. Por sugestão dos fornecedores e com entendimento da GTRF, os clientes são convidados pela GTRF (d\_2021), via e-mail, para o acompanhamento técnico em cada serviço a ser executado para evitar retrabalho, correções, ou até mesmo serviços executados em localidades equivocadas.

#### **d) Avaliação do fornecimento**

Em todos os processos por demanda de contratos de fornecedores, a GTRF desenvolve (d\_2019) o termo de referência com requisitos à qualificação técnica no momento da redação do edital por licitação. As empresas de engenharia possuem a Certidão de Acervo Técnico (CAT) reconhecida pelo CREA-SE, na qual há a discriminação de todos serviços correlatos executados pela empresa e pelo seu responsável técnico com o respaldo de seus contratantes para comprovação. Ainda em termo de referência, há critérios de pontuações a serem consideradas no ato de qualificação técnica, geralmente feito pela gerente GTRF. No processo de avaliação, a pontuação é dada conforme CAT e declarações por execução de contratos antes prestados pelas candidatas. As empresas concorrentes são notificadas sobre pontuações recebidas no bojo do processo licitatório, em meio digital, após publicação do relatório técnico de avaliação emitido pela gestora GTRF (d\_2019) que, a partir de 2024, passou a ter critérios de pontuação por também em meio eletrônico e assinado com certificado digital. Durante a execução dos serviços, a avaliação da qualidade se dá pela fiscalização do contrato no monitoramento sobre cumprimento de prazos estabelecidos com fornecedores e verificação da qualidade do material encaminhado. Em caso de enfermidades, a fiscal de contrato pode advertir verbalmente e/ou por escrito através de diligências via e-mail, ou ofício. Até a presente data, não houve necessidade de notificações aos fornecedores contratados. Como inovação, a GTRF aplicou a pesquisa de satisfação junto aos fornecedores, em maio de 2024, através de formulário remoto via Google Forms. O resultado foi favorável ao entendimento de que há cordialidade e entrosamento entre as partes para um bom desenvolvimento de trabalho em conjunto.

### **7.3 - Processos econômico-financeiros**

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

Desde 2013 a sustentabilidade econômico-financeira é garantida com o monitoramento diário, realizado pela GFIN e APGE, através dos relatórios obtidos das planilhas eletrônicas e dos módulos do ERP PUBLIX, a DCF e a PR. Na área da contabilidade da DESO, são mantidos controles mensais, através de relatórios obtidos pelo ERP PUBLIX, de todas as obrigações fiscais, sendo efetuado diariamente os controles da realização das atividades correlatas, nas esferas federal, estadual e municipal. Os principais indicadores corporativos e requisitos de desempenho são monitorados mensalmente pela APGE. Aqueles que são referentes à sustentabilidade econômico-financeira são o Desempenho financeiro (IFn01) e Evasão de Receitas (IFn15). Em termos gerenciais, cabe à fiscalização dos contratos ter o controle mensal, através de planilhas em excel para esta finalidade, de modo a visualizar a situação financeira de contrato e saldo a executar para evitar a demanda por serviços que extrapolem os limites autorizados em vigência do contrato. É necessário o gerenciamento de demandas aos fornecedores para reduzir as chances por aditivos contratuais ou, em situação mais grave, a ausência de saldo financeiro para pagamento por serviços prestados. A comunicação entre fiscalização e fornecedores é transparente e registrada via e-mail, no qual há informações sobre áreas a serem cadastradas em topografia e/ou objeto de avaliação de imóveis. Cabe também às contratadas a devida gestão de contratos para sinalizar à fiscalização a impossibilidade de atendimento por ausência de saldo contratual. No entanto, é obrigação da fiscalização o monitoramento do andamento de contrato para antecipar aos clientes e aos fornecedores a impossibilidade de atendimento por possíveis demandas futuras. Esta visualização gerencial também possibilita a tomada de decisão por pleito a novos contratos que, como de praxe, demandam tempo para sua autorização e homologação.

#### **b) Projeção orçamentária**

A rentabilidade financeira da Deso é assegurada pela geração de recursos próprios por meio do faturamento de serviços de distribuição de água e coleta de esgoto, em Sergipe (IFn01). Outra importante fonte de recursos são linhas de financiamento junto a agentes financeiros a partir de projetos e programas definidos corporativamente. Anualmente, a APGE provoca as Diretorias para apresentação de previsão de necessidade orçamentária para o próximo ano e cabe à GTRF o envio de levantamento de custos que possivelmente serão necessários para pagamentos de custas cartorárias e por serviços prestados por fornecedores (d\_2019), além dos valores que serão desembolsados pela Deso para indenização a terceiros por uso do imóvel (RFsc1). Estas informações são estipuladas com base no que foi gasto no ano vigente, para os mesmos fins, através da análise de planilhas em excel para monitoramento, atualmente alimentada e administrada pelo secretário da GTRF e salva em rede interna do setor. Após a compilação de dados, o colaborador submete à gerência, via processo e-doc, para apreciação e posterior envio ao DMAE para aprovação e despachos necessários.

#### **c) Qualificação de investimentos**

A Controladora define a forma de captação mais apropriada em consideração com a missão e visão da Deso e com o cenário do micro e macroambiente empresarial para inferir e diagnosticar sua linha de planejamento das estratégias adequadas para o alcance dos objetivos da Companhia. A APGE em parceria com a DCF busca no mercado os financiadores adequados e os recursos necessários para o desenvolvimento dos projetos para saneamento com maior favorabilidade. As possibilidades por linhas de crédito se dão no momento da elaboração do Orçamento Empresarial Anual, apresentado pela DE e aprovado pelo CA a fim de assegurar o controle dos recursos financeiros ao longo do ano. Os investimentos podem ser realizados através de recursos próprios da Deso e/ou com recursos injetados por instituições bancárias através de contratos de financiamento. Em 2023, a DESO assinou contrato com o



BNB para realização de obras em saneamento básico em um investimento total de R\$ 300.000.000,00. No escopo deste contrato de financiamento, há previsão de desembolso para regularização fundiária através dos valores indenizatórios a terceiros, que devem ser subsidiados por laudos de avaliações feitos por fornecedores da GTRF. O progresso do investimento para fins fundiários se dá quinzenalmente com o report de informações sobre processos gerenciados pela GTRF (d\_2018) através de planilha Excel compartilhada via Google Drive com APGE e SUEX (d\_2024) para o devido respaldo ao Governo de Sergipe, via plataforma de gerenciamento Target.

#### **d) Equilíbrio do fluxo financeiro**

Através de um processo estruturado e proativo, a APGE identifica, analisa e mitiga os perigos que ameaçam a estabilidade financeira e o cumprimento das metas. Esta análise ocorre durante todo o processo de elaboração e controle do orçamento empresarial. A APGE apresenta mensalmente, a partir dos balancetes, os principais indicadores financeiros que trazem informações sobre a saúde financeira da empresa (d\_2021). O controle efetivo do orçamento e fluxo financeiro, desde 2015, utiliza o ERP PUBLIX para o processamento e armazenagem de dados. O software integra processos e sistemas com agilidade, segurança e, principalmente, propicia a consistência das informações para atendimento aos requisitos dos processos gerenciais que são monitorados pela Controladoria da Deso. O controle da execução orçamentária se dá através de diversos módulos do PUBLIX, desde a autorização para a realização da despesa, até a gestão de contratos e controle financeiro. 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 para maior controle sobre seus investimentos. O software também emite relatórios de acompanhamento que possibilitam 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 ao PE, constituindo a forma de monitoramento dos objetivos estratégicos. O acesso ao sistema PUBLIX é através de login e senha por tipo de permissão de usuário. No caso da GTRF, a gestora e seu secretário possuem acesso aos painéis para gerenciamento de contratos e monitoramento de processos licitatórios. Através destes canais, são permitidas as elaborações de LIPs - Liberações de Pagamento - como também controle físico-financeiro dos contratos vigentes na GTRF.



**Joisiane Ferreira Nunes** - GERÊNCIA REGIONAL NORTE - PROPRIÁ (GRNO)  
Desiana desde 03.04.2017



# RESULTADOS PNIQS

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024



8.1 - RESULTADOS ECONÔMICOS FINANCEIROS												
Cód	Indicadores Nome	Tipo	Un	S	Evolução			Competitividade		Compromisso RPI (origem)	PI	
					2022	2023	2024	RC	Origem			
IFn01	Desempenho financeiro	G	%/ano	↗	112,44	109,38	98,31	CAGECE 2022	Aumentar a arrecadação	CA, DE, APGE		
IFn15	Evasão de receita	N	%/ano	↗	2,25	4,79	4,43					
Nota:	A restituição de créditos tributários de exercício anterior não é parte da arrecadação contábil, ou seja, a recuperação de tributos não possui relação com a receita operacional nem com a arrecadação do exercício atual. Os principais fatores que justificam a atual evasão de receitas é a alteração de sistema comercial, a parada operacional do maior cliente industrial no ano de 2023, e, aumento da inadimplência de grandes clientes. (informações prestadas pela APGE, em 2024)											
<b>Análise do potencial - Ações Estratégicas</b>												
Cod/meta	IFn15	-	4%		A meta para o Índice de Evasão de Receita é 4,0% (2025), conforme o Planejamento Estratégico atual. (informações prestadas pela APGE, em 2024)							
8.2 - AMBIENTAIS												
Cód	Indicadores Nome	Tipo	Un	S	Evolução			Competitividade		Compromisso RPI (origem)	PI	
					2022	2023	2024	RC	Origem			
RFamb01	Liberação de áreas com licenciamento ambiental	O	%	↗	55,55	96,29	84,54	EMBASA	Licenciamento de todas as áreas com regularização	GTRF, CLAM e DMAE		
RFamb02	Liberação de terrenos para obras de esgotamento sanitário	O	%	↗	26,67	73,33	-	-	Maiores agilidade para liberação de áreas destinadas ao tratamento de esgoto sanitário	GTRF e DMAE		
Nota:	O indicador RFamb02 está relacionado à liberação de áreas para obras, porém não indica se o empreendimento foi executado. Esta decisão deve ser gerenciada pela DMAE. O RFamb01 considera o % entre áreas liberadas pela GTRF para obras com licenciamento ambiental e áreas liberadas com o licenciamento ainda pendente. Para competitividade, adota-se o Indicador de Atendimento a Condicionantes (IAC) Evolução 2013 - 2022 da EMBASA.											
<b>Análise do potencial - Ações Estratégicas</b>												
Cod/meta	RFamb01	98%	100%		Cabe ao gestor de projetos, ou obras, a notificação ao setor ambiental pela demanda. No entanto, a GTRF tem como repassar à CLAM as informações recebidas para regularização como forma de fomentar a melhoria deste indicador.							
8.3 - SOCIAIS												
Cód	Indicadores Nome	Tipo	Un	S	Evolução			Competitividade		Compromisso RPI (origem)	PI	
					2022	2023	2024	RC	Origem			
RFsc01	Indenizações para regularização fundiária	G	%	↗	44,44	85,00	-	-	Maiores agilidade em indenizações, pois afetam na liberação de áreas	GTRF, DE e Sociedade		
RFsc02	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes para regularização fundiária	G	oc/ano	↗	9	20	-	-	Maiores agilidade no ajuizamento e monitoramento de decisões judiciais	GTRF, GECO e DE		
ISc17	Mulheres em cargo de liderança	E	%	↗	34,75	35,44	31	COMPESA	Aumentar as funções gratificadas de mulheres	Sociedade		
Para o índice RFsc1, foram consideradas indenizações feitas via depósito judicial em relação aos quantitativos do índice RFsc02												

Nota: Entende-se que as ocorrências do RFsc02 são processos judiciais com decisões favoráveis à missão na posse a favor da Deso. A gestora GTRF faz parte do % apresentado no indicador ISc17 para 2022 e 2023. Sua atuação como líder do setor se dá, de modo ininterrupto, desde 2018.

Cod/meta		2024	2025	Análise do potencial - Ações Estratégicas	
RFsc01	90	95	Aumentar agilidade para liberação de laudos de avaliação e gerenciamento de processos internos para autorização do depósito incineratório		
RFsc02	25	30	Aumentar cobrança ao setor jurídico por maior diligência junto às varas judiciais competentes		
ISc17	40	50	Valorização do quadro técnico feminino com a gratificação por cargos de chefia com uma distribuição menos heterogênea		

#### 8.4 - CLIENTES E MERCADO

Cód	Indicadores	Evolução			Competitividade			Compromisso	PI
		Tipo	Un	S	RC	Origem	RPI (origem)		
RF-me01	Incidência de demandas para terrenos destinados ao abastecimento de água	E	%	↗	62,69	37,31	16,51	Águas de Nova Friburgo	GTRF, DMAE e Sociedade
ICm16	Resolutividade das manifestações de reclamações	E	%	↗	54,76	80,00	84	Sabesp Alto Parapanama	Mayor agilidade para atendimento ao cliente
IFr10	Satisfação de fornecedores	E	de acordo com met.	↗	-	83,33%	-	-	Aumentar a satisfação através da relação entre as PIs

Para referência de competitividade ao indicador RFme01, adota-se o índice ISp09, pois "reclamação por falta d'água" pode motivar a demanda por regularização fundiária de terrenos para obras de abastecimento.

Nota: O indicador IFR10 começou a ser monitorado pela GTRF, a partir de 2024 com base em experiências de fornecedores no ano de 2023. Este indicador é uma inovação no setor como desdobramento dos ensinamentos MEGSA.

Para o ICm16, considera-se o tempo médio gasto pela GTRF para retorno aos pedidos feitos pelos clientes para áreas destinadas ao abastecimento de água, em 2022 e 2023.

#### Análise do potencial - Ações Estratégicas

Cod/meta	2024	2025
RFme01	30	20
ICm16	85	90
ICm17	83	90

Menor demanda para obras indica maior cobertura de abastecimento de água em operação.  
 Otimizar fluxo de processos internos com mais autonomia da Deso para tomada de decisões  
 Atender às demandas dos fornecedores que foram coletadas em pesquisa de satisfação para otimizar processos.

#### 8.5 - PESSOAS

Cód	Indicadores	Evolução			Competitividade			Compromisso	PI
		Tipo	Un	S	RC	Origem	RPI (origem)		
IPe05	Frequência de acidentes	G	caso	↘	0	1	0	ÁGUAS DE PIQUETE	Manter atuais cuidados para segurança
IPe03	Capacitação anual da força de trabalho	O	h. ano	↗	20	36	-	-	Aumentar o investimento em capacitações da FT
IPe06	Gravidade de acidentes	G	caso	↘	0	0	-	-	Manter atuais cuidados para segurança
IPe03b	Eficácia de treinamento	G	%	↗	20,00	50,00	100	ÁGUAS DE NITERÓI	Mayor demanda por treinamentos

Ainda que o resultado do indicador IPe05 para 2023 registre 01 ocorrência, esta foi considerada 'leve' sem necessidade de maiores intervenções médicas, apenas afastamento de 01 dia.



Nota:	O indicador IPe03b foi calculado com base na previsão de demanda GTRF enviada via Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT) à CDPE em relação ao que foi autorizado em 2022 e em 2023. Neste indicador não está a capacitação em lideranças femininas promovida pela Columbia University, na qual a líder da GTRF é membro participante, pois esta atuação somente se iniciou em 2024, apesar da aprovação na seleção ter sido em 2023.									
	<b>Análise do potencial - Ações Estratégicas</b>									
	<b>Cod/meta</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>							
	ipe05	0	0		Demandar ao setor competente maior atuação na prevenção de acidentes com mais estrutura física adaptada às normas de segurança e acessibilidade.					
	IPe03b	60	70		Enviar ao setor competente mais opções de treinamentos e eventos relacionados à regularização fundiária e gerenciamento de processos					
	<b>8.6 - PROCESSOS</b>									
	<b>Indicadores</b>									
<b>Cód</b>	<b>Nome</b>	<b>Tipo</b>	<b>Un</b>	<b>S</b>	<b>Evolução</b>		<b>Competitividade</b>		<b>Compromisso</b>	
					<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>RC</b>	<b>Origem</b>	<b>RPI (origem)</b>	<b>PI</b>
IPa09	Satisfação dos usuários de informações	E	%	↗	89,6	96,4	96	Sabesp Alto Paranapanema	Maior engajamento às respostas por pesquisa de satisfação	GTRF, GTIC
ISp30	Serviços executados dentro do prazo	E	%	↗	66,67	75	69,85	SANEAGO Planaltina	Otimizar monitoramento junto aos fornecedores	GTRF, GECCO
RFp01	Tempo médio para regularização fundiária	O	dias	↘	1124	895	-	-	Otimizar fase processual interna para reduzir tempo de espera	GTRF, CAPA, DE
RFp02	Índice de liberação de obras (imissão na posse)	O	%	↗	25	75	66,15	EMBASA	Otimizar monitoramento às decisões judiciais	GTRF e DMAE
RFp03	Índice de aproveitamento do cadastro topográfico	O	%	↗	55,17	71,74	-	-	Solicitar cadastros topográficos com respaldo do cliente	GTRF e DMAE
IPa01	Atraso no pagamento a fornecedores	N	%	↗	2,38	1,25	1,03	Águas de Nova Friburgo	Agilidade para emissão da Liberação de Pagamento (LIP) pela GTRF	GTRF, DMAE, GFIN, Fornecedores
Nota:	Para o índice RFp02, foram consideradas as áreas objeto de ações judiciais para desapropriação e/ou servidão de passagem com determinações para imissão na posse em 2022 e em 2023. Considera-se eficaz o RFp03 apresentar crescimento, pois indicará a redução de desidências de processos e consequente aproveitamento dos cadastros topográficos desenvolvidos pela contratada e pagos pela Deso. Este indicador representa o investimento feito de modo adequado e sem retrabalhos.									
	O indicador IPa01 está relacionado ao pagamento de taxas cartorárias para obtenção de documentos de imóveis necessários à regularização fundiária									
	<b>Análise do potencial - Ações Estratégicas</b>									
	<b>Cod/meta</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>							
	IPa09	100	100		Maior engajamento às respostas por pesquisa de satisfação					
	RFp01	100	90		Otimizar fluxo de processos internos com mais autonomia da Deso para tomada de decisões					
	RFp02	80	90		Otimizar fluxo de processos internos com mais autonomia da Deso para tomada de decisões					
	RFp03	80	90		Visitar terrenos no momento de demanda, antes do levantamento topográfico, para sinalizar ao gestor a atual situação do terreno e a conformação da documentação.					





Jucimary Karine Tavares Santos - COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO DE MARUIM (Camm)  
Desiana desde 19.01.2005

# FICHA DE ELEGIBILIDADE

# PNQS

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024





## PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

CANDIDATURA	
<b>ID:</b> 022/24	<b>Data de cadastro:</b> 13/05/2024 09:15:44
<b>Usuário cadastro:</b> Acácia Regina Resende Setton	<b>E-mail do usuário:</b> acaciasetton@deso-se.com.br
<b>Situação da ficha:</b> Aprovada	
CATEGORIA	
<b>Categoria:</b> AMEGSA - As Melhores em Gestão no Saneamento Ambiental	
<b>Candidatura pela Jornada da Excelência?</b> Não	
<b>Nível:</b> Nível I	<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 TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	
<b>Sigla, Abreviatura, Unidade ou Departamento da organização candidata:</b> GTRF	
<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> 2	<b>% da força de trabalho da controladora:</b> 0.15%
<b>Atividades principais da organização candidata:</b> A Gerência de Topografia e Regularização Fundiária tem como objetivo coordenar as atividades relacionadas a execução de serviços topográficos, avaliação de imóveis e gerenciamento de ações de desapropriação e servidão administrativa.	
<b>Razão social responsável pela organização candidata:</b> COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE DESO	
INFORMAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL DE CANDIDATURA	



## PNQS 2024 - FICHA DE ELEGIBILIDADE

<b>Razão Social da fonte pagadora:</b> COMPANHIA DE SANEAMENTO 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> 15/07/2024	
<b>Informações que devem constar na nota (Ex.: O.S/ PC/FR ou N° do contato):</b> PAGAMENTO PELA INSCRIÇÃO PNQS CICLO 2024 NÍVEL 1			
<b>LOCAIS DAS PRINCIPAIS INSTALAÇÕES COM FORÇA DE TRABALHO</b>			
<b>Nome da instalação</b>	<b>Endereço</b>	<b>Qtd. aprox. de pessoas</b>	
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE DESO	RUA CAMPO DO BRITO 331, BAIRRO SÃO JOSÉ. ARACAJU-SE	2	
<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	ACÁCIA REGINA RESENDE SETTON	(79) 99908-2129	acaciasetton@deso-se.com.br
Principal dirigente	ACÁCIA REGINA RESENDE SETTON	(79) 99908-2129	acaciasetton@deso-se.com.br
<b>TERMOS DE CIÊNCIA</b>			
( X ) Estamos cientes de que, ao participar do PNQS e submeter a candidatura de nossa organização, estamos de acordo com os termos e condições do Regulamento do ciclo, em todas as suas etapas. *			
( X ) Declaramos que neste ano e no ano anterior, não tivemos restrição de atuação transitada em julgado de qualquer natureza junto aos órgãos de defesa do consumidor e/ou perante as instituições ou agências públicas federais, estaduais e municipais em qualquer um dos três poderes. *			
( X ) Declaramos ter funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no sentido de sermos responsáveis pelo planejamento das ações para atingir nossos objetivos, cumprir nossa missão e atender nossos clientes. Possuímos clientes como pessoas físicas ou outras pessoas jurídicas, consumidoras, usuárias ou compradoras regulares de nossos serviços/produtos no mercado que não são de nossa própria organização. *			
( X ) Concordamos com a participação de voluntários, empregados de empresas do setor de saneamento ambiental, sem conflitos de interesse, na Banca Examinadora designada para a avaliação.			





Lígia Santos da Silva Carvalho - Assessoria de Marketing (AMKT)  
Desiana desde 20.03.2017



# GLOSSÁRIO

# PNQ

## PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024

**A**

ABES: Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental  
ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas  
ACT: Acordo Coletivo de Trabalho  
AESABESP: Associação dos Engenheiros da SABESP  
AGRESE: Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe  
AL: Alagoas  
ASGQ - Assessoria de Gestão da Qualidade  
AMKT: Assessoria de Marketing  
APGE: Assessoria de Planejamento e Gestão Empresarial

**B**

BA: Bahia  
BNB: Banco do Nordeste Brasileiro

**C**

CA: Conselho Administrativo  
CAGECE: Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará  
CAPA: Coordenação de Patrimônio  
CAT: Certidão de Acervo Técnico  
CCI: Código de Conduta e Integridade  
CDPE: Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas  
CEF: Caixa Econômica Federal  
CEHIS: Comissão Estadual de Habitação de Interesse Social  
CF: Conselho Fiscal  
CI: Cliente Interno  
CIPA: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes  
CLAM: Coordenação de Licenciamento Ambiental  
CLCT: Câmara de Licitações e Contrato  
CNJ: Conselho Nacional de Justiça  
CNPJ: Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica  
CNQA: Comitê Nacional de Qualidade da ABES  
COMPESA: Companhia Pernambucana de Saneamento  
COPEMCAN: Complexo Penitenciário Dr. Manoel Carvalho Neto  
COVID: Coronavirus Disease  
CPGR: Coordenação de Planejamento e Gestão de Riscos  
CREA-SE: Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Sergipe  
CRF: Cartilha de Regularização Fundiária  
CSOC: Coordenação de Saúde Ocupacional  
CSSB: Coordenação de Serviço Social e Benefícios  
CWLN: Columbia Women's Leadership

**D**

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  
DUP: Decreto de Utilidade Pública

**E**

e-DOC: Sistema de Gestão Documental  
EMBASA: Empresa Baiana de Águas e Saneamento  
EP: Escritório de Processos  
ERP: Planejamento de Recursos Empresariais  
ESG: Environmental, Social e Governance  
ETA: Estação de Tratamento de Água  
ETE: Estação de Tratamento de Esgoto



**F**

FT: Força de Trabalho  
FNQ: Fundação Nacional da Qualidade

**G**

GABPR: Presidência  
GECO: Gerência de Contencioso  
GMAM: Gerência de Meio de Ambiente  
GOB: Gerência de Obras  
GORÇ: Gerência de Orçamento  
GPRO: Gerência de Projetos  
GTRF: Gerência de Topografia e Regularização Fundiária  
GTIC: Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

**H**

HEMOSE: Centro de Hemoterapia de Sergipe

**L**

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais  
LTR: Lista de Telefones e Ramais  
LIP : Liberações de Pagamento

**M**

MEGSA: Modelo de Excelência de Gestão e Saneamento  
MRF: Manual de Regularização Fundiária

**N**

NBR: Normas Brasileiras de Regulamentação  
NR: Norma Regulamentadora  
NT: Norma Técnica  
NYC: New York City

**O**

ODS: Objetivo de Desenvolvimento Sustentável  
ONU: Organização das Nações Unidas

**P**

PCCS: Plano de Cargos Carreiras e Salário  
PE: Plano Estratégico  
PES: Política Estratégica  
PI: Parte Interessada  
PNQS: Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento  
PREFEM- Presído Feminino de Sergipe  
PO: Planejamento Operacional  
POP: Procedimento Operacional Padrão  
PUBLIX: Publix Super Markets

**Q**

Q&A: Questions and Answers (Perguntas e Respostas)

**R**

RCA: Resoluções do Conselho Administrativo  
RDE: Resoluções da Diretoria Executiva  
REURB: Regularização Fundiária Urbana  
RI: Regimento Interno  
RILC: Regulamento Interno de Licitações e Contratos  
RH: Recursos Humanos

**S**

SABESP: Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo

SANEAGO: Companhia de Saneamento de Goiás

SEGRASE: Serviços Gráficos de Sergipe

SRA: Sistema de Regulação de Áreas

SUEX: Superintendência de Expansão

SWOT: Forças (Strengths), Fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats)

**T**

TI: Tecnologia da Informação

TR: Termo de Referência

**U**

UFAL: Universidade Federal de Alagoas





**Camilla Araújo Coelho Oliveira** - ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO EMPRESARIAL (APGE)  
Desiana desde 03.08.2015



# APÊNDICES PNQS

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024



8.2 - RESULTADOS AMBIENTAIS						
Código	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
RFamb01	Avaliar a compatibilização de demandas entre regularização fundiária e licenciamento ambiental	Liberação de áreas com licenciamento ambiental	$(QL / QIP) \times 100$ QL - Quantidade de obras com licenciamento ambiental QIP - Quantidade de áreas com imissão na posse	%	↗	(I) comunicação ativa entre líderes de regularização fundiária e licenciamento ambiental (II) indicador se refere às áreas que foram liberadas para obras de saneamento mediante imissão na posse (processos judiciais) (III) considerados os registros de demandas feitos na tabela-mãe GTRF
RFamb02	Medir quantos terrenos foram liberados para obras de esgotamento sanitário em relação ao total de demandas em determinado ano	Liberação de terrenos para obras de esgotamento sanitário	$(IPes / QES) \times 100$ IPes - Terrenos para esgot. sanitário com imissão na posse QE - Quantidade de demanda de terrenos para esgot. sanitário	%	↗	(II) a liberação de área pela GTRF não indica que a obra foi executada, pois se trata de decisão de diretriz. (III) considera-se as numerações de e-doc para cada registro em tabela-mãe para verificação do ano de demanda e trâmites
8.3 - RESULTADOS SOCIAIS						
Código	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
RFsc01	Medir as despesas com indenizações por regularização fundiária via processos judiciais	Indenizações para regularização fundiária	$(PgDEP / ISc07) \times 100$ PgDEP - Pagamento por depósito judicial ISc07 - Ocorrência/ano de processo judicial para regularização fundiária	%	↗	(I) Foram consideradas indenizações feitas via depósito judicial em relação aos quantitativos do índice ISc07 (II) agilidade do resfúto depende dos fornecedores internos da GTRF (DMAE, GFIN) (III) A regularização fundiária para obras de interesse público devem obrigatoriamente, ser precedidas pela justa indenização pela ocupação do bem. Quanto maior o índice de indenizações, maior será o índice de legalidade do processo.
RFsc02	Medir o cumprimento de questões legais, regulatórias e normativas	Processos judiciais recebidos julgados como procedentes para regularização fundiária	$(SC14 / PJ) \times 100$ SC14 - Quantidade de processos judiciais recebidos e julgados procedentes PJ - Quantidade total de processos ajuizados para regularização fundiária	oc/ano	↗	(I) Entende-se que as ocorrências do ISc07 são processos judiciais com decisões favoráveis à imissão na posse a favor da Deseo
8.4 - CLIENTES E MERCADO						
Código	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
RFme01	Medir a quantidade de demanda para terrenos destinados ao abastecimento de água	Inclência de demandas para terrenos destinados ao abastecimento de água	$(Qag / Qtot) \times 100$ Qag - Demanda por áreas para abastecimento de água Qtot - Quantidade total de demandas	%	↗	(I) Para referência de competitividade ao indicador RFm01, adota-se o índice ISp09, pois "reclamação por falta d'água" pode motivar a demanda por regularização fundiária de terrenos para obras de abastecimento. (II) Quanto MENOR for a quebra por falta de água, MENOR será a demanda por terrenos para abastecimento.
8.6 - PROCESSOS						
Código	PROPÓSITO	NOME DO INDICADOR	FÓRMULA (consulte glossário para mais informações)	UNIDADE	SENTIDO	ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
RFp01	Avaliar o tempo total envolvido no processo de regularização fundiária, até a obtenção do registro em cartório de inteiro teor	Tempo médio para regularização fundiária	$(DReg - Di)$ DReg - Data de obtenção da certidão de inteiro teor com registro em nome da Deseo Di - Data de entrada da demanda na GTRF	dias	↗	(I) Considera-se concluído o processo de regularização fundiária, quando se obtém a certidão de inteiro teor do imóvel com o registro de compra/desapropriação em nome da Deseo (II) A data de início está registrada na tabela-mãe de controle GTRF e a data de registro está em tabela de controles cartórios GTRF (III) A imissão na posse é um processo que depende das agilidades de varas judiciais. (IV) A variável "espera pela decisão judicial" não tem controle pela GTRF, tão pouco monitoramento direto. Apenas por consulta pública de trâmites em portal do TJ-SE
RFp02	Mensurar a quantidade de processos judiciais com imissão na posse para regularização fundiária	Índice de liberação de obras (imissão na posse)	$(QIP / PJ) \times 100$ QIP - Quantidade de áreas com imissão na posse PJ - Quantidade total de processos ajuizados para regularização fundiária	%	↗	(I) a não utilização da topografia não depende da GTRF. Trata-se de decisão de DE (II) mesmo sem utilização, o fornecedor contratado pela entrega de topografia recebe pelo serviço prestado
RFp03	Mensurar quantos levantamentos topográficos foram executados e autorizados para regularização fundiária	Índice de aproveitamento do cadastro topográfico	$(QTopN / QTop) \times 100$ QTopN - Quantidade de topografias não utilizadas QTop - Quantidade de topografias executadas	%	↗	







Gerência de Topografia e Regularização Fundiária  
GTRF/DMAE

## NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA PARA INDENIZAÇÃO POR USO DE IMÓVEL

Ao ESPÓLIO DO SR. [REDACTED]

É a presente para comunicar que é do interesse da Companhia de Saneamento de Sergipe – Deso – a ocupação da área de [REDACTED] m<sup>2</sup>, conforme certidão de registro de imóvel n. [REDACTED] com registro no Cartório de [REDACTED]-SE, possui uma área TOTAL igual a [REDACTED] hectares, denominado como [REDACTED] e está localizado no Povoado [REDACTED], em [REDACTED]-SE, de propriedade do ESPÓLIO do sr. [REDACTED] PINTO, tendo em vista a a necessidade de passagem do trecho de adutora de água do Sistema de Abastecimento Independente Curralinho, executado pela Deso na localidade, pois a sua possível utilização promoverá o transporte de água da ETA para as localidades [REDACTED]

A área a ser considerada para fins de SERVIDÃO DE PASSAGEM e foi avaliada por R\$ [REDACTED], conforme laudo de avaliação desenvolvido pela empresa M&C Engenharia LTDA, em 13 de maio de 2024, que segue anexo.

Fica estabelecido o prazo de 15 (quinze), a contar do recebimento desta NOTIFICAÇÃO, para vossa manifestação de aceitação ou rejeição da oferta, destacando que o seu silêncio será considerado como rejeição da proposta, conforme estabelecido no art. 10-A, IV, da Lei nº13.867, de 26 de agosto de 2019.

ACÁCIA REGINA RESENDE SETTON  
Engenheira Civil / Arquiteta e Urbanista  
Gerente de Regularização Fundiária - Deso



Rua Campo do Brito, 331.  
Aracaju-SE



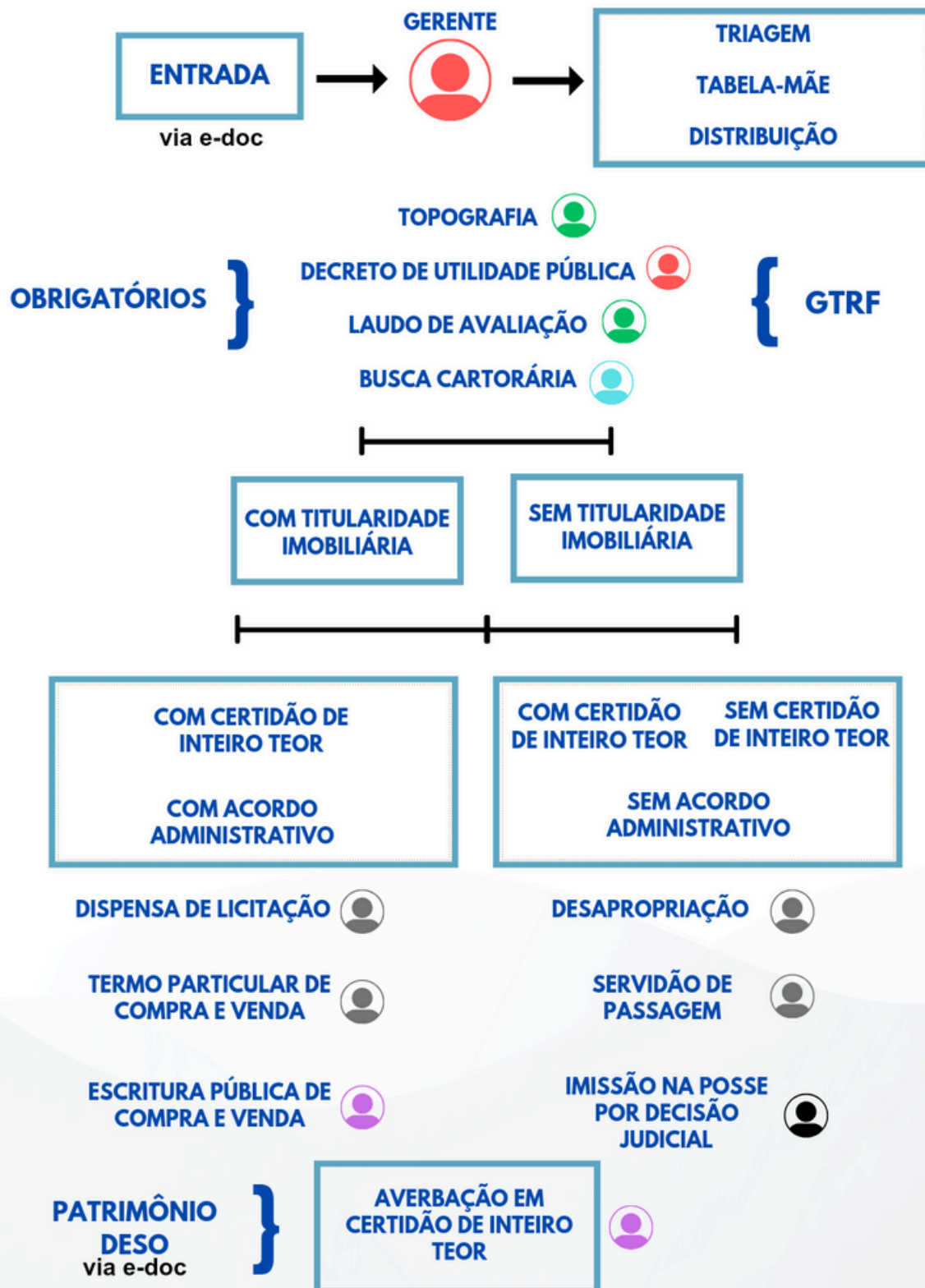
(79) 3226-1111



regularizacaofundiaria@deso-se.com.br



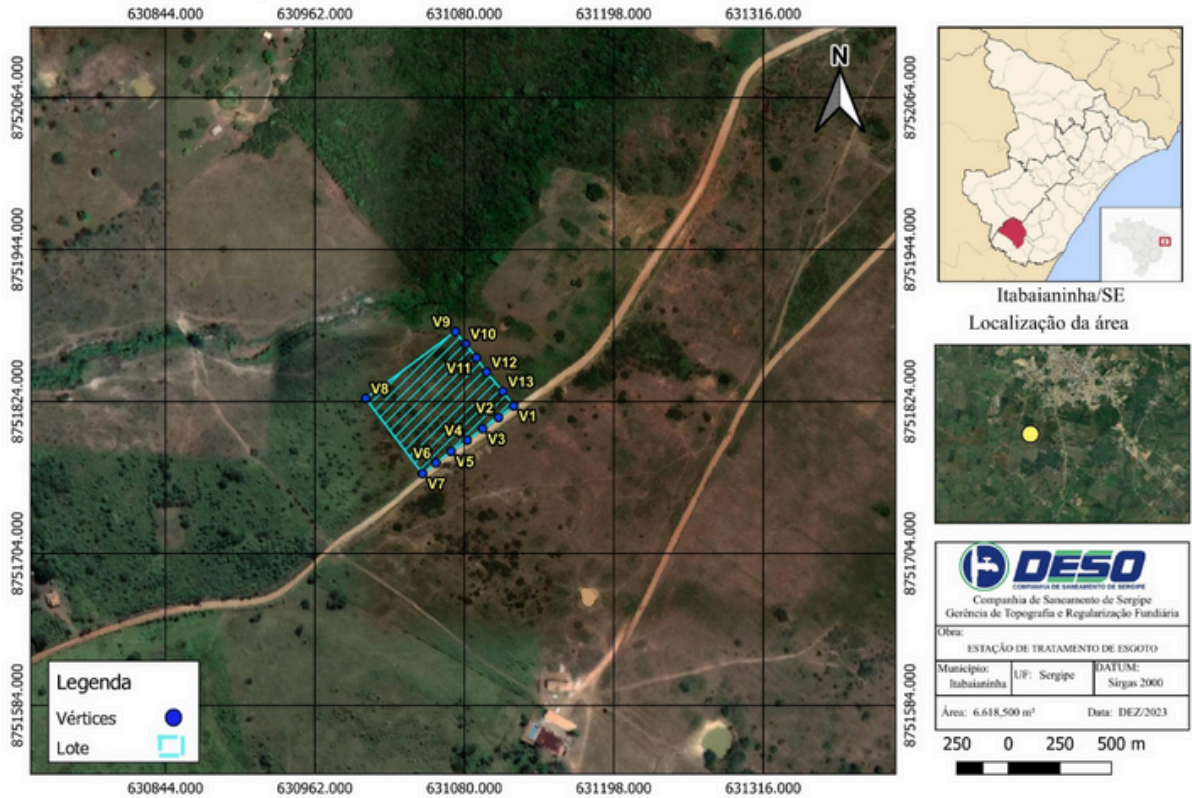
## FLUXOGRAMA DE PROCESSOS PARA REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA



### LEGENDA - AGENTES



## ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO - ITABAIANINHA/SE



## ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO - RIACHÃO DO DANTAS/SE







**Layana Carvalho Almeida Maynard** - GERÊNCIA DO CONTENCIOSO (GECO)  
Desiana desde 15.09.2014



# SUMÁRIO DE GESTÃO AMEGSA NÍVEL I APOIO



# PNQS

PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE  
EM SANEAMENTO

CICLO 2024



GERÊNCIA DE TOPOGRAFIA E REGULARIZAÇÃO  
FUNDIÁRIA - GTRF  
2024